

最高法院民事判決

111年度台上字第2859號

上訴人 康家惠
康秀妃
康清富
王清雄

共同

訴訟代理人 翁偉倫律師
黃致中律師
陳文傑律師

被上訴人 康福旅行社股份有限公司

法定代理人 黃明峰

訴訟代理人 黃書瑜律師

被上訴人 陳映彤

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，上訴人對於中華民國111年7月5日臺灣高等法院第二審判決（110年度消上字第22號），提起上訴，本院判決如下：

主 文

原判決廢棄，發回臺灣高等法院。

理 由

一、本件上訴人主張：伊之母康王碧珠（民國107年1月28日死亡）與上訴人康秀妃、訴外人康硯翔（下合稱康王碧珠等3人）參加被上訴人康福旅行社股份有限公司（下稱康福旅行社）舉辦之日本東京5日旅遊行程（下稱系爭旅遊），康福旅行社指派被上訴人陳映彤為領隊。於同年月24日返台前一晚，陳映彤漏未告知康王碧珠及康秀妃翌日早上集合地點，致康王碧珠於翌日上午9時許欲至1樓商場等候時迷路而耗盡體力。嗣康王碧珠等3人搭乘計程車至羽田機場與陳映彤會合，下車時康王碧珠已呈現癱軟倒臥且叫喚無回應之狀態，陳映彤未即時將康王碧珠送醫，並以沒時間為由，拒絕康秀

01 妃所提為康王碧珠量測血壓或檢查之建議；同日上午11時30
02 分以輪椅將康王碧珠推至長榮航空股份有限公司（下稱長榮
03 航空公司）報到櫃台，該公司地勤人員（下稱地勤人員）認
04 康王碧珠狀況異常，擬呼叫航醫到場檢查，陳映彤竟阻止，
05 佯稱康王碧珠只是累了，並無異常等語；經地勤人員於同日
06 上午11時45分呼叫航醫到場後，察覺康王碧珠已無意識，經
07 急救後送往醫院救治，於同年月28日因延誤送醫腦部缺氧過
08 久死亡。陳映彤違反民法第514條之10第1項、旅行業管理規
09 則第37條第4款、112年10月19日修正前（下稱修正前）之領
10 隊人員管理規則第22條、第23條第1款規定，應負損害賠償
11 責任。康福旅行社應負僱用人之連帶賠償責任。上訴人為康
12 王碧珠之子女，支出醫療費、殯葬費、赴日交通費及住宿
13 費，並受有非財產上損害，爰依消費者保護法（下稱消保
14 法）第7條第3項（原判決誤寫為第1項）、民法第184條第1
15 項前段、第2項、第192條第1項、第194條第1項、第188條第
16 1項規定，求為命被上訴人連帶給付康秀妃新臺幣（下同）1
17 36萬1,144元及上訴人康家惠135萬5,506元、康清富103萬5,
18 602元、王清雄120萬6,370元各本息之判決。

19 二、被上訴人則以：陳映彤於107年1月24日晚間解散時當面告知
20 團員隔日集合地點及時間。翌日上午係康秀妃向康王碧珠告
21 知錯誤，使康王碧珠單獨帶兩件大行李移動至1樓商店街等
22 候而迷路；因康秀妃向陳映彤告知康王碧珠太累及腳痛，陳
23 映彤推輪椅至機場計程車下車處接康王碧珠時，其並非無意
24 識，僅需旁人攙扶坐上輪椅，康秀妃不曾向陳映彤要求量測
25 康王碧珠血壓或在日本就醫。陳映彤係向地勤人員轉述康秀
26 妃所述，告知康王碧珠太累在休息，並無阻止地勤人員呼叫
27 航醫之情事，且地勤人員係立刻通知航醫，並無耽誤康王碧
28 珠救治時間等語，資為抗辯。

29 三、原審維持第一審所為上訴人敗訴之判決，駁回其上訴，係
30 以：上訴人所提出康秀妃於107年1月24日晚上與陳映彤之LI
31 NE對話係擷取片段內容，且當晚2人另有語音通話，無從以

01 此遽斷陳映彤未告知翌日之集合地點。又倘確實未告知，康
02 秀妃亦會加以詢問，不可能當日早上讓康王碧珠攜帶所有行
03 李前往未知地點，而未陪同，並晚於集合時間15分鐘到達正
04 確集合地點。且陳映彤有無告知集合地點，亦與康王碧珠事
05 後昏迷無意識，終至死亡無相當因果關係。依接送康王碧珠
06 前往大森醫院之急救隊員撰寫之「急救隊資訊記錄單」記
07 載，康王碧珠係在羽田機場國際線航廈3樓始喪失意識。且
08 上訴人未能證明康王碧珠於下計程車時已喪失意識及陳映彤
09 有拒絕將之送醫或量測血壓之事實。另依地勤人員撰寫之報
10 告，日文版中雖有TC（即陳映彤）「拒絕」請醫師過來等文
11 字，惟英文版則記載TC說「不需要」；證人即長榮航空公司
12 日本分公司羽田機場辦事處主任葉兆崇證稱：英文及日文報
13 告都是同一位日本同事所寫，其事後詢問，確定領隊就像英
14 文版所寫這樣回答等語。因上開報告有關記載領隊拒絕或表
15 示不需要尋求航醫協助部分內容，係記載他人轉述之過程，
16 而日文版及英文版之用語及內容復有出入，難逕以上開日文
17 報告記載遽斷陳映彤有拒絕航醫到場救治康王碧珠之情事，
18 上訴人亦未能證明陳映彤確有此事實。又長榮航空公司地勤
19 人員已本於自己判斷而通知航醫到場診視康王碧珠，康王碧
20 珠仍即時得到航醫救治，陳映彤有無拒絕航醫之舉動，與康
21 王碧珠就醫之時點無因果關係。上訴人無法證明陳映彤於系
22 爭旅遊中執行領隊職務有何故意或過失行為，或違反民法第
23 514條之10第1項、旅行業管理規則第37條第4款、修正前領
24 隊人員管理規則第22條、第23條第1款規定，陳映彤不負侵
25 權行為責任，康福旅行社亦不負僱用人之責任。又上訴人未
26 能舉證證明陳映彤有疏漏告知107年1月25日早上集合地點，
27 復未能證明陳映彤有拒絕康王碧珠送醫或在機場報到櫃台前
28 拒絕、阻止航醫察看之情事，其指摘康福旅行社於系爭旅遊
29 中有不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，致發
30 生康王碧珠死亡結果，並致其受有損害，依消保法第7條第3
31 項規定，請求康福旅行社賠償，亦屬無據。從而，上訴人依

01 民法第184條第1項前段、第2項、第192條第1項、第194條第
02 1項、第188條第1項、消保法第7條第3項之規定，請求被上
03 訴人連帶給付康秀妃136萬1,144元、康家惠135萬5,506元、
04 康清富103萬5,602元、王清雄120萬6,370元各本息，為無理
05 由，不應准許等詞，並敘明上訴人聲請函詢及囑託鑑定，均
06 無必要，為其判斷之基礎。

07 四、按企業經營者主張其服務於提供時，符合當時科技或專業水
08 準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任，此
09 觀消保法第7條之1第1項規定即明。查原審係以上訴人未能
10 證明陳映彤有疏漏告知107年1月25日早上集合地點及拒絕康
11 王碧珠送醫或在機場報到櫃台前拒絕、阻止航醫察看之情
12 事，因認上訴人依消保法第7條第3項規定，請求康福旅行社
13 賠償為不可採。惟原審既認上訴人所指之前開事項與康福旅
14 行社所提供之服務即系爭旅遊有關，依上說明，應由康福旅
15 行社就其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期
16 待之安全性，負舉證責任。原審徒以上訴人不能舉證證明，
17 即認康福旅行社無庸負消保法第7條第3項之賠償責任，自有
18 未合；且上訴人亦依上開規定請求陳映彤賠償（見原審卷一
19 第160頁、卷二第5頁），原審就此部分未予論列，亦有疏
20 漏。次按旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅遊營
21 業人應為必要之協助及處理，民法第514條之10第1項定有明
22 文。又旅行業執行業務時，該旅行業及所派遣之隨團服務人
23 員，應於旅遊途中注意旅客安全之維護；領隊人員執行業務
24 時，如發生特殊或意外事件，應即時為妥當處置；遇有旅客
25 患病時，應予妥為照料，旅行業管理規則第37條第4款、修
26 正前領隊人員管理規則第22條、第23條第1款亦有明文規
27 定。查依新宿華盛頓飯店人員所為之事後報告，該飯店於當
28 日上午10時30分尋獲康王碧珠時，其狀況看起來非常不好；
29 另依長榮航空公司108年12月13日函及所附地勤人員撰寫之
30 英文版報告中譯本，於當日上午11時15分許，陳映彤曾向該
31 公司地勤代理公司人員要求準備輪椅1件予尚未報到的3位旅

客之一，因其身體不適；11時30分康王碧珠等3人和陳映彤在長榮航空公司櫃台前出現（陳映彤幫忙推輪椅），因康王碧珠明顯看起來有異樣，故地勤人員建議叫機場醫師過來，但是陳映彤說「不需要」，惟地勤人員判斷此為緊急事件，仍打電話予機場醫師。在等待醫師的期間，該地勤人員詢問陳映彤有關康王碧珠的狀況，陳映彤只說「只是累了，但和往常一樣正常」等語；再依急救隊資訊記錄單記載，當日上午11時45分長榮航空公司職員打電話至診所，11時50分醫師與護士抵達3樓該公司機場櫃台時，康王碧珠已無自主呼吸（見一審卷一第309-311頁、卷二第93-95、99、117、211-213頁）。果爾，似見康王碧珠於飯店被尋獲時，身體已出現狀況，而陳映彤於康王碧珠抵達羽田機場前，亦已知悉康王碧珠有身體不適情形，倘康王碧珠抵達機場時，尚需旁人攙扶始能坐上輪椅，其是否已有明顯之病狀？揆諸陳映彤於地勤人員發現有異樣詢問時，仍回答：只是累了，但和往常一樣正常等語，是否足認其已依上開規定，就康王碧珠身體上之事故，為必要之協助及處理？處置是否妥當？倘其能為即時之處理，是否可避免發生康王碧珠死亡之結果？均有待釐清，並進一步研酌。原審遽以上訴人未能證明康王碧珠於下計程車時已喪失意識及陳映彤有拒絕航醫到場檢視康王碧珠，認陳映彤並無延誤康王碧珠就醫，陳映彤之行為與康王碧珠就醫之時點無因果關係，而為不利上訴人之判決，未免速斷。末按當事人聲明之證據，除與應證事實無關，或不影響裁判基礎，或毫無證據價值，或因有窒礙不能調查，或待證事實已臻明確等事由，可認為無必要者外，法院應為調查，此觀民事訴訟法第286條規定即明。查上訴人請求囑託鑑定康王碧珠若提早30分鐘至35分鐘送醫，是否仍會因腦部缺氧損傷過於嚴重而死亡（見原審卷一第101頁、卷二第41頁），攸關陳映彤就康王碧珠之身體上事故，倘能即時為妥當處置，得否避免發生康王碧珠死亡之結果，足以影響裁判之基礎，難認無調查必要。原審徒以陳映彤並無拒絕康王碧

01 珠送醫或呼叫航醫情形為由，即不予囑託鑑定，遽以上述理
02 由，為不利上訴人之論斷，尚有未洽。上訴論旨，指摘原判
03 決不當，求予廢棄，非無理由。

04 五、據上論結，本件上訴為有理由。依民事訴訟法第477條第1
05 項、第478條第2項，判決如主文。

06 中 華 民 國 113 年 1 月 17 日

07 最高法院民事第七庭

08 審判長法官 陳 玉 完

09 法官 陳 麗 玲

10 法官 游 文 科

11 法官 管 靜 怡

12 法官 邱 瑞 祥

13 本件正本證明與原本無異

14 書 記 官 趙 婕

15 中 華 民 國 113 年 1 月 22 日