臺灣基隆地方法院小額民事判決

109年度基小字第390號

原　　告　李曜丞
被　　告　網銀國際股份有限公司
法定代理人　蕭政豪
訴訟代理人　錢威旭

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國109年2月6日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張：原告於民國108年4月6 日晚間某時許，接獲真實姓名不詳之男子來電冒稱係被告營運之線上遊戲星城On Line（下稱系爭遊戲）客服人員，向原告表示原告之系爭遊戲帳號出現資料異常，已發送簡訊驗證碼至原告手機，要求原告提供簡訊驗證碼確認身分，原告當下以其他電話回撥確認來電顯示號碼與先前撥打被告客服專線的語音系統一致，因而陷於錯誤提供簡訊驗證碼，原告之系爭遊戲帳號隨即遭他人登入且非法移轉電磁資料（即系爭遊戲之2,818,670 單位星幣），按100單位星幣兌換新臺幣（下同）1元計算，價值28,187元，原告透過系爭遊戲即時通訊與被告客服人員確認始知受騙，為此依網路連線遊戲服務定型化契約範本（下稱系爭契約範本）第11條約定及侵權行為損害賠償之法律關係，請求被告回復遭不當移轉之電磁紀錄或等值之補償，及就原告處理本件爭議所支出之勞務費用1,680 元及精神慰撫金3,000元，依消費者保護法第51條規定請求5倍之賠償金等語。並聲明：　被告應回復遭移轉之電磁紀錄予原告，或給付原告28,187元。　被告應給付原告23,400元【計算式：（勞務費用1,680元＋精神慰撫金3,000元）x 5＝23,400 元】。

二、被告抗辯：被告無論於系爭遊戲內、遊戲官網、粉絲團皆不

斷提醒使用者，公司人員絕對不會主動向使用者要求任何資料，所以絕對不要提供資料予任何人，或與第三人共用帳號密碼，驗證碼簡訊亦載明「請勿提供給他人使用，避免帳號遭盜，若有問題請致電客服00-00000000 」原告於接獲不明人士來電後，無視來電號碼00-00000000 與驗證碼簡訊內之客服專線完全不同，不經確認就任意將簡訊驗證碼提供予他人，致該他人成功變更帳號密碼，並移轉原告之系爭遊戲帳號電磁紀錄，原告所受損失完全係因可歸責於未妥善保管自身機密資料所致，依系爭契約範本第11條第2 項但書規定：「但乙方（即企業經營者）有提供免費安全裝置…而甲方（即消費者）不使用或其他可歸責於甲方之事由，乙方不負回復或補償責任。」及被告2018年版使用者合約第8條第1項規定：「乙方（即被告會員）完成註冊程式後取得之帳號及密碼，僅供乙方個人使用。且乙方應對帳號及密碼之機密性負責，如因轉讓、揭露或出借予任何第三人致生有爭議，乙方應自行負責。」被告並無承擔原告損害之責任，且上開來電號碼語音內容僅有「請直撥機號或按9 有總機為您服務」與被告客服專線會先提及「網銀國際客服中心您好」不同，原告主張其回撥確認來電號碼語音系統與被告客服專線一致云云，顯係卸責之詞。又原告因處理本件爭議所支出之勞務，例如向警局報案、追蹤警方案件進度等，均為原告追查犯罪行為人，行使自身權利之過程，何以要求被告賠償，精神慰撫金部分亦應向犯罪行為人請求，原告請求被告負擔因第三人所造成之損害，並無理由等語。並答辯聲明：原告之訴駁回。

三、按損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件。故原告所主張損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在，最高法院48年台上字第481 號判例可資參照。次按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條前段定有明文。經查：

原告係接獲冒稱被告之系爭遊戲客服人員表示原告之系爭遊戲帳號出現資料異常，已發送簡訊驗證碼至原告手機，要求原告提供簡訊驗證碼確認身分，致原告陷於錯誤提供簡訊驗證碼予他人，經該他人登入原告之系爭遊戲帳號，而移轉原告之系爭遊戲帳號電磁紀錄等事實，為原告所自認，足見原告係遭他人騙取簡訊驗證碼之資訊，得以原告之系爭遊戲帳號進入遊戲。原告主張系爭遊戲是由被告所管理，應對原告遭他人非法移轉電磁資料所受損害負賠償責任，為被告所否認，原告就其所主張損害賠償之債之成立要件，應負舉證之責，惟原告對於被告有何故意、過失行為，及被告之故意、過失行為與原告之系爭遊戲帳號電磁資料遭人他移轉間之因果關係等未舉證以實其說，自無從命被告就此負賠償之責。再者，被告於系爭遊戲、官方網站、粉絲團已提醒使用者：任何驗證碼簡訊，官方不會要求回傳，請提高警覺勿受騙上當；官方客服專線僅00-00000000 ，其餘皆非客服中心，若接獲非上述通知先向線上客服人員進行確認，且客服人員絕對不會要求使用者提供遊戲帳號／密碼、手機門號／密碼、身分證號個人資料、遠端電腦登入資料等，並務必妥善保管個人資料，如遇到要求提供資料狀況與客服中心進行確認以確保會員個人權益；接獲玩家反應收到冒充官方／友人的簡訊，提供資料後被盜，請千萬不要輕易提供任何資訊給別人等事項，亦於驗證碼簡訊內提醒勿提供給他人使用，避免帳號遭盜，若有問題致電客服00-00000000 等，有被告所提上開告知及提醒內容附卷可憑，故被告在原告帳號遭人盜用之前，已善盡告知及提醒原告應防範提供包括驗證碼之個人資料給他人，避免帳號遭人盜用之義務。

又原告所接獲之客服人員電話號碼係00-00000000 ，有被告所提原告與被告線上客服對話紀錄可憑，核與被告客服專線00-00000000 不同，原告未先向被告客服人員進行確認，即將簡訊驗證碼提供他人，致他人登入原告之系爭遊戲帳號移轉電磁資料，而現今電子金融及網路交易屘遍利用簡訊驗證

碼以驗證使用者之身分，驗證碼之功能猶如個人銀行帳戶之印鑑章，使業者能在透過確認驗證碼相符後，遠端之交易相對人即可完成交易，被告既已提供防護措施以認證原告之身分，使其帳號僅有知悉帳號、密碼、驗證碼之原告才能通過認證而登入遊戲，難認被告違反消費者保護法第7條第1項規定，致生損害於原告。原告之系爭遊戲帳號電磁資料遭人移轉，顯係因原告保管系爭遊戲帳號之簡訊驗證碼不當所致，非屬被告提供之管理或服務有過失，依系爭契約範本第11條第2項及被告2018年版使用者合約第9條第2 項但書約定，帳號被非法使用有可歸責於使用者即原告之事由，被告自不負回復或補償責任。

四、綜上所述，原告未能證明被告有何侵權行為，及其損害與被告之侵權行為有何因果關係，其依系爭契約範本第11條約定、民法侵權行為，請求被告應回復遭不當移轉之電磁紀錄、賠償損害，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已經明確，兩造其餘主張、陳述及所提之證據暨攻擊防禦方法，經本院審酌後，認均與本件判決結果無影響，毋庸再予一一審酌，附此敘明。

六、據上論結，本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第436條之19第1項、第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　2　　月　　27　　日

基隆簡易庭法　官　陳湘琳

以上正本係照原本作成。

對於本件判決如有不服，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，上訴於本院合議庭，並按他造當事人之人數附具繕本。

當事人之上訴，非以判決違背法令為理由不得為之，上訴狀應記載上訴理由，表明下列各款事項：

原判決所違背之法令及其具體內容。

依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　2　　月　　27　　日

書記官　林亭如