臺灣臺中地方法院民事判決

109年度訴字第1156號

原　　告　邱敏琪
　　呂寶珠
上　一　人
訴訟代理人　邱志偉
被　　告　馬楷凌
　　陳秋如
　　陳婉娟
　　中友百貨股份有限公司
法定代理人　劉福壽
上三人共同
訴訟代理人　林聖凱

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國110年1月28日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

一、被告馬楷凌應給付原告各新臺幣2萬元，及自民國109年4月27日起至清償日止按週年利率5%計算之利息。

二、被告陳秋如、中友百貨股份有限公司應連帶給付原告各新臺幣2萬元，及自民國109年4月15日起至清償日止按週年利率5%計算之利息。

三、前二項所命給付，如任一被告為全部或一部給付時，其餘被告於該給付之範圍內，同免責任。

四、原告其餘之訴駁回。

五、訴訟費用由被告馬楷凌、陳秋如、中友百貨股份有限公司連帶負擔百分之二，餘由原告負擔。

六、本判決原告勝訴部分得假執行。但被告馬楷凌、陳秋如、中友百貨股份有限公司各以新臺幣2萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

壹、程序事項：

一、按當事人喪失訴訟能力或法定代理人死亡或其代理權消滅者

，訴訟程序在有法定代理人或取得訴訟能力之本人承受其訴訟以前當然停止。又第168條至第172條及前條所定之承受訴訟人，於得為承受時，應即為承受之聲明，而聲明承受訴訟，應提出書狀於受訴法院，民事訴訟法第170條、第175條第1項、第176條分別定有明文。經查，本件被告中友百貨股份有限公司（下稱中友百貨）之法定代理人原為李琦玲，嗣於訴訟進行中，其法定代理人變更為劉福壽，業據被告中友百貨提出書狀聲明承受訴訟，並檢附股份有限公司變更登記表為證（見本院卷第377至389頁），於法尚無不合，應予准許。

二、按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第2款定有明文。本件原告起訴時原聲明如起訴狀。嗣於訴訟繫屬間，就訴之聲明第五項、第十項，追加中友百貨為被告，變更為：㈤被告馬楷凌、中友百貨應連帶給付原告邱敏琪新臺幣（下同）30萬元，及自本起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。㈥被告馬楷凌、中友百貨應連帶給付原告呂寶珠20萬元，及自本起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。及追加訴之聲明第十一、十二項，㈦被告中友百貨應給付原告邱敏琪15萬元，及自本起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。㈧被告馬楷凌、中友百貨應連帶給付原告邱敏琪15萬元，及自本起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息（見本院卷第501至505頁），核原告原聲明請求之訴訟資料，得於變更後聲明請求之訴訟予以援用，屬請求之基礎事實同一，原告訴之變更追加，應予准許。

貳、實體事項：

一、原告主張：

㈠被告馬楷凌無法定事由，未經原告同意，擅自揭露原告之個人資料，①於民國107年4月9日在育才派出所提供原告二人

姓名、地址之個資，供承辦員警代為申請調解，並由臺中市西屯區調解委員會寄發調解通知書予原告二人；接續於107年4月9日18時37分由員警之0000000000電話撥打予原告邱敏琪，再於同日18時45分以被告馬楷凌自己持用0000000000號個人手機寄發簡訊予原告邱敏琪，及撥打兩通電話予原告邱敏琪，原告邱敏琪並未接聽。被告馬楷凌不斷以不同號碼撥打電話給原告邱敏琪，騷擾原告邱敏琪，侵害原告邱敏琪之隱私權。②另於107年4月10日12時48分至14時10分，撥打行動電話給原告呂寶珠8次。③另於107年4月10日以原告邱敏琪之個資填寫訴狀，對原告邱敏琪提告民事訴訟。被告馬楷凌使用原告二人個資之上開行為，係欲對原告邱敏琪個人追究責任之用，為私人用途，並非基於服務顧客之目的，違反個人資料保護法（下稱個資法）第5條，逾越當初中友家族卡蒐集原告個資之特定目的必要範圍，非法利用原告個資，應依個資法第29條、民法第184條、第195條，對原告賠償非財產上損害。被告中友百貨應依民法第188條規定，負連帶賠償責任。請求被告馬楷凌、中友百貨連帶賠償原告各10萬元精神慰撫金。

㈡被告陳秋如身為卡友服務中心的課長，明知被告馬楷凌於107年4月9日時在育才派出所，知悉被告馬楷凌欲聲請調解追究原告民事責任，仍於電話中提供原告個資予被告馬楷凌，屬不法利用原告個資，應依個資法第29條、民法第184條、第195條，對原告負損害賠償責任。且被告陳秋如係利用執行職務之機會，不法侵害原告個資，被告中友百貨應依民法第188條規定，負連帶賠償責任。請求被告陳秋如、中友百貨連帶賠償原告各10萬元精神慰撫金。

㈢被告陳婉娟明知被告馬楷凌申請原告個資之目的，係為對原告追究責任，竟仍在「卡友資料申請表」上核章，同意被告馬楷凌拿取原告資料去警察局，對原告邱敏琪訴訟，對原告二人電話騷擾，非法利用原告個資，應依個資法第29條、民法第184條、第195條，對原告負損害賠償責任。且被告陳婉

娟係利用執行職務之機會，不法侵害原告個資，被告中友百貨應依民法第188條規定，負連帶賠償責任。請求被告陳婉娟、中友百貨連帶賠償原告各10萬元精神慰撫金。

㈣被告中友百貨對於員工使用原告之個人資料，控管有缺失，任由員工即被告馬楷凌不經司法機關即調閱書面個資，逕行利用原告邱敏琪之書面個資提告，被告中友百貨就其保有之原告家族卡及錄音內容之個人資料，未能採行適當之安全措施，防止原告個人資料遭洩漏，違反個資法第27條，應依民法第184條、第195條，獨立負侵權行為責任。請求被告中友百貨賠償原告各20萬元精神慰撫金。

㈤①被告馬楷凌藉由0000000000號行動電話，於107年4月9日撥打原告邱敏琪行動電話，並於同日18點50分，以手機語音留言的方式，辱罵原告邱敏琪「你這個老太婆」，對原告邱敏琪為人身攻擊，侵害原告邱敏琪之名譽權。請求被告馬楷凌、中友百貨連帶賠償原告邱敏琪30萬元精神慰撫金。②被告中友百貨未盡保護原告邱敏琪於107年4月7日客訴之2通電話錄音（下稱系爭錄音），任由被告馬楷凌將系爭錄音儲存至其私人手機上，已侵犯原告邱敏琪之隱私權，自應負侵權行為責任。請求被告中友百貨賠償原告邱敏琪15萬元精神慰撫金。③被告馬楷凌竊取系爭錄音個資，且系爭錄音內容在育才派出所開放空間播出，致在場員警說：「這種亂罵人的不能放過他」。被告馬楷凌將系爭錄音存於自己手機，供其日後數十年斷章取義向不特定人誹謗原告邱敏琪，影響原告邱敏琪之社會評價，侵害原告邱敏琪隱私權及名譽權。請求被告馬楷凌、中友百貨連帶賠償原告邱敏琪15萬元精神慰撫金。

㈥被告馬楷凌另於107年4月10日12時48分至14點10分，以其0000000000號行動電話，撥打原告呂寶珠之0000000000號行動電話後，對原告呂寶珠辱罵「幹你娘機掰」五字經，侵害原告呂寶珠名譽權；且向原告呂寶珠強行要求100萬元，恐嚇取財，侵害原告呂寶珠之人格自由權，被告馬楷凌應民法第

184條、第195條，對原告負損害賠償責任。被告中友百貨應依民法第188條規定，連帶負賠償責任。請求被告中友百貨、馬楷凌連帶賠償原告呂寶珠20萬元精神慰撫金。

㈦並聲明：

1.被告馬楷凌、中友百貨應連帶給付原告邱敏琪10萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。

2.被告陳秋如、中友百貨應連帶給付原告邱敏琪10萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。

3.被告陳婉娟、中友百貨應連帶給付原告邱敏琪10萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。

4.被告中友百貨應給付原告邱敏琪20萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之

5.被告馬楷凌、中友百貨應連帶給付原告邱敏琪30萬元，及自民事訴之追加起訴聲明暨準備狀五繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。

6.被告馬楷凌、中友百貨應連帶給付原告呂寶珠10萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。

7.被告陳秋如、中友百貨應連帶給付原告呂寶珠10萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。

8.被告陳婉娟、中友百貨應連帶給付原告呂寶珠10萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。

9.被告中友百貨應給付原告呂寶珠20萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。

10.被告馬楷凌、中友百貨應連帶給付原告呂寶珠20萬元，及自民事訴之追加起訴聲明暨準備狀五繕本送達被告翌日起至清

償日，按週年利率百分之5計算之利息。

11.被告中友百貨應給付原告邱敏琪15萬元，及自民事訴之追加起訴聲明暨準備狀五繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。

12.被告馬楷凌、中友百貨應連帶給付原告邱敏琪15萬元，及自民事訴之追加起訴聲明暨準備狀五繕本送達被告翌日起至清償日，按週年利率百分之5計算之利息。

二、被告則以：

㈠被告馬楷凌抗辯：

1.系爭錄音是我自己調取的。我們單位伺服器有帳號密碼，這個是我們在保管的。因為原告邱敏琪客訴之目的是要我們出面排解其消費糾紛，且要求禮品補償。我們要確認客訴者之身分，所以會去比對身分。我們一般客訴的電話都有錄音，存在公司之系統。我是從公司的系統輸入帳號密碼後，下載到我的手機。因為對話的內容，原告有辱罵我。所以我把錄音下載存到手機。我要去警察局報案，要求原告邱敏琪向我道歉。

2.我於107年4月10日在法院寫狀紙前，有跟原告呂寶珠通過電話，至少一次。我當時不知道是誰罵我的，我希望對方能跟我道歉。我有跟原告呂寶珠確認她有沒有在哪一天去中友百貨，她說沒有。我有跟她說我是客服人員，當時我還不知道原告呂寶珠跟原告邱敏琪的關係，我問她原告邱敏琪是誰。我忘記原告呂寶珠的回應了。我有說我被那一位罵。原告呂寶珠就跟我說，是我拉，是我罵妳的，對不起拉。然後旁邊就有一個男生的聲音問原告呂寶珠說是誰打的。原告呂寶珠就說是詐騙集團。我感覺不到有道歉的誠意。因為原告呂寶珠說她沒有來中友百貨消費。所以我後來認為是遭原告邱敏琪辱罵，故民事起訴狀列的當事人是原告邱敏琪。

3.原告邱敏琪於107年4月7日客訴過程，以污穢言詞，辱罵被告馬楷凌「他媽的」、「幹你媽的去死啦」兩次在先。被告馬楷凌係為維護自身權益，撥打電話聯繫要求辱罵者道歉，

或寄發調解通知書、起訴狀請求民事賠償，屬憲法訴訟權之行使，且係在確認何人為辱罵者之過程，撥打電話予原告呂寶珠，難認有不法侵害原告個資、隱私。

4.被告馬楷凌並未在語音留言辱罵原告邱敏琪「你這個老太婆」。被告馬楷凌並未在與原告呂寶珠通話過程中，要求原告呂寶珠賠償被告馬楷凌100萬元，或要求原告呂寶珠通知女兒或由原告呂寶珠自己攜帶100萬元去法院等被告馬楷凌。被告馬楷凌亦未在與原告呂寶珠通話過程中辱罵原告呂寶珠「幹你娘機掰」或「幹你娘」。

㈡被告中友百貨、陳秋如、陳婉娟抗辯：

1.被告中友百貨對於蒐集取得之會員資料及後續處理、利用，有制訂頒行「個人資料保護暨安全維護措施管理辦法--中友家族卡會員」、「個資保護管理作業--單位自行檢核表」，除會員資料統一由卡友服務中心集中保管外，僅「承辦顧客服務（含客訴）等業務之顧客服務中心及辦理贈獎活動部門」之相關人員，於必要時統一向卡友服務中心申請核可後，始得取得並利用會員資料，並非全部中友百貨之員工皆可隨意瀏覽取得，可知被告中友百貨，對於家族卡之個人資料，並非任何人均可申請，且就家族卡之會員資料，須經審核後始能取得，被告中友百貨應有採取適當之安全設施，並無違反個資法第27條之情事。

2.被告馬楷凌為中友百貨客訴部門的主管，請其組員李嘉雯依照公司內部程序，透過「顧客服務中心--卡友資料申請表」，申請理由「顧客意見處理--香草集」，可知被告陳婉娟、陳秋如簽核准予提供，係認為被告馬楷凌係為服務會員，處理顧客之客訴意見，申請原告個資，被告陳秋如、陳婉娟針對此部分書面之申請，予以簽准，並無不法。

3.被告馬楷凌於107年4月9日撥打電話予被告陳秋如時，雖有表明其在警察局，但亦表示其先前書面申請之資料未帶在身邊，請被告陳秋如再次提供原告二人個人資料。被告陳秋如知悉被告馬楷凌為本案消費紛爭服務人員，欲與原告聯絡道歉

致意或溝通原因，認仍屬服務會員之範疇，出於服務會員之相同目的，方為第二次提供。

4.系爭錄音無法識別原告，並非個人資料。系爭錄音係自動錄音設備保存至被告中友百貨顧客服務中心之無對外聯網之獨立伺服器中。欲瀏覽與存取該伺服器資料，需輸入特定帳號與密碼始能操作。而保存上述特定帳號密碼者，僅為顧客服務中心之服務促進股與顧客意見股之人員。非該管單位之人員無法取得電話錄音記錄內容。而該帳號密碼除定期更新外，遇有上述該管單位人員離職、調動，亦會進行更新，被告中友百貨已採取適當之安全措施。且被告中友百貨對顧客之客訴通話予以錄音，係為妥善處理客訴之目的，非基於營利之目的。原告邱敏琪與被告中友百貨有會員之契約關係，原告邱敏琪於通話內中亦要求被告中友百貨應詳細記錄其客訴內容，該錄音對原告邱敏琪顯無不利之影響，對原告邱敏琪之權益應無侵害。被告中友百貨取得系爭錄音，應符合個資法第19條規定，應無不法性。

㈢並均聲明：1.原告之訴駁回。2.如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、兩造不爭執之事項（見本院卷第721至724頁）：

㈠、原告邱敏琪、呂寶珠分別於98年4月18日、99年9月22日填寫「中友家族卡」申請書，其上簽名為原告本人親簽。申請書上並記載有持卡人之出生年月日、身分證字號、行動電話、住址。（見證物三，本院卷第147至153頁）。調閱會員個人資料限定顧客服務中心人員外，尚需經主管審核後始能取得。（見本院卷第531頁）

㈡、原告邱敏琪、呂寶珠分別於105年11月7日、105年11月24日申請中友會員APP服務。（見本院卷第90頁、第300至301頁）

㈢、原告邱敏琪先於107年4月5日，以「陳太太」名義，使用0000000000號之電話號碼（來電顯示電話），撥打被告中友百貨之客服電話2通，進行匿名客訴，投訴原告邱敏琪於107

年3月底或4月初在中友百貨「香草集」專櫃消費不愉快事件。

㈣、原告邱敏琪再於107年4月7日撥打被告中友百貨客訴電話二次，再次以「陳太太」名義客訴。被告馬楷凌與原告邱敏琪有通話。

㈤、原告呂寶珠於107年3月底4月初並未去中友百貨香草集購物，也無撥打客訴電話。

㈥、被告馬楷凌、陳秋如、陳婉娟三人，於107年4月至5月31日間均為被告中友百貨之受僱人。

㈦、被告陳婉娟為客服中心主管，係被告馬楷凌之主管。被告陳秋如為中友百貨卡友服務中心課長。

㈧、被告馬楷凌於107年4月間時任顧客意見股之股長，係承辦原告邱敏琪客訴之人員。被告馬楷凌利用其職務上所持有之帳號、密碼，登入伺服器後，將原告邱敏琪107年4月7日客訴之電話錄音記錄，保存至其個人手機。（見本院卷第497、547頁）

㈨、被告馬楷凌於107年4月7日後，依照公司內部程序，按照0000000000號之電話號碼，填寫「顧客服務中心-卡友資料申請表」，申請理由是「顧客意見處理--香草集」，經被告陳婉娟（時任顧客服務中心主管）確認並簽核後（見本院卷第161頁），遞交中友百貨卡友服務中心申請會員基本資料。惟所提供之0000000000號行動電話號碼，經中友百貨會員資料庫連結比對，出現原告邱敏琪、呂寶珠二人之基本資料。當下無法確認是何人致電客訴。被告陳秋如僅得提供原告二人之身分證字號、聯絡電話、住址等資料（見本院卷第107、298、373、547頁）。

㈩、被告馬楷凌於107年4月9日有至育才派出所。

㈪、育才派出所員警依原告二人之姓名、地址向原告二人（按：被告馬楷凌當時還不確定是遭誰辱罵）寄發調解通知書（見本院卷第373、547、687頁）。原告呂寶珠嗣後有收到臺中市西屯區調解委員會調解通知書。（見本院卷第296頁）

㈢、電話號碼0000000000號（可能是派出所的電話）於107年4月9日於18時37分至18時50分時撥打給原告邱敏琪之手機，因原告邱敏琪未接，簡訊顯示未接來電4通（見本院卷第711頁）。

㈣、被告馬楷凌持用之電話號碼0000000000號，於107年4月9日18時45分寄發簡訊：「目前我人在臺中育才派出所。電話00-00000000報案。剛剛那支來電是警局的，請你盡快來電。我要你道歉，否則民事訴訟求償。慎重考慮後果，盡快前來」等語予原告邱敏琪。再於19時22分、20時05分撥打給原告邱敏琪之手機2通，原告邱敏琪未接，簡訊顯示未接來電兩通。（見本院卷第713頁）。

㈤、被告馬楷凌於107年4月10日12時48分至14時10分，以其持用之門號0000000000號行動電話，撥打原告呂寶珠持用之門號0000000000號行動電話8次（見本院卷第298頁、351、715頁）。

㈥、被告馬楷凌於107年4月10日撰狀對原告邱敏琪提出民事訴訟，因未繳裁判費，遭本院107年度中簡字第1599號裁定駁回。（見本院卷第77至79頁）

㈦、原告二人對被告馬楷凌、陳秋如提起刑事告訴，經臺灣臺中地方檢察署（下稱臺中地檢署）108年度偵字第21367號為不起訴處分，再議後，經臺灣高等檢察署臺中檢察分署109年度上聲議字第34、35號駁回聲請（見本院卷第293至312頁）。

㈧、原告二人聲請交付審判，經本院109年度聲判字8號聲請駁回。（見本院卷第261至265頁）

四、得心證之理由：

㈠、聲明第一項、第二項、第六項、第七項部分：

1.按個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。非公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目

的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：一、法律明文規定。二、為增進公共利益所必要。三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。四、為防止他人權益之重大危害。五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。六、經當事人同意。七、有利於當事人權益。被害人雖非財產上損害，亦得請求賠償相當之金額。依前2項情形，如被害人不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件500元以上2萬元以下計算。非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。依前項規定請求賠償者，適用前條第2項至第6項規定，個資法第5條、第20條第1項、第28條第2項前段、第3項、第29條分別定有明文。又按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行為人連帶負損害賠償責任，民法第184條及第188條第1項前段亦分別定有明文。參以個人資料保護法第1條規定：為規範個人資料之蒐集、處理及利用，以避免人格權受侵害，並促進個人資料之合理利用，特制定本法。則個人資料保護法之規範目的，當係為求個人權益之保障周全，而屬民法第184條第2項所稱「保護他人之法律」。另按隱私權乃基於人性尊嚴與個人主體性之維護及人格發展之完整，並為保障個人生活私密領域免於他人侵擾及個人資料之自主控制之基本權，並受憲法第22條所保障，其中就個人自主控制個人資料之資訊隱私權而言，乃保障人民決定是否揭露其個人資料、及在何種範圍內、於何時、以何種方法、向何人揭露之決定權（大法官會議解釋釋字第585號、第603號意

旨參照）。

2.原告主張被告馬楷凌①於107年4月9日在育才派出所，未經原告同意，揭露原告姓名、地址之個資，供承辦員警代為申請調解，並由臺中市西屯區調解委員會寄發調解通知書予原告二人；接續於107年4月9日18時37分，先以0000000000電話電話撥打原告邱敏琪之個人電話，再於同日18時45分，以被告馬楷凌自己持用0000000000號個人電話，寄發簡訊予原告邱敏琪，及撥打兩通電話予原告邱敏琪，原告邱敏琪並未接聽。②另於107年4月10日12時48分至14時10分，以0000000000號個人電話，撥打原告呂寶珠持用之0000000000號行動電話8次。③另於107年4月10日以原告邱敏琪之個資填寫訴狀，對原告邱敏琪提告民事訴訟。嗣後被告馬楷凌未繳裁判費2,100元，經本院107年度中簡字第1599號裁定駁回。被告馬楷凌有上述「利用」原告個資之事實，業據其提出原告邱敏琪手機未接來電、簡訊翻拍照片、中華電信用戶授信通信記錄表為證（見本院卷第711至715頁），並為被告馬楷凌、中友百貨所不爭執（見本院卷第179頁、第721至723頁），堪信為真。

3.原告之姓名、手機門號及地址之聯絡方式，屬個資法第2條第1款所稱之「個人資料」，應堪認定。而原告邱敏琪、呂寶珠雖分別於98年4月18日、99年9月22日填寫「中友家族卡」申請書，申請書上並記載有持卡人之出生年月日、身分證字號、行動電話、住址；另分別於105年11月7日、105年11月24日申請中友百貨會員APP服務等情，為原告所自承（見本院卷第721頁）。然①依中友家族卡申請書之備註欄記載：「上述資料及所有提供之文件正確無誤，且同意中友百貨基於活動行銷、經營業務及服務會員之特定目的或依法令許可之範圍蒐集、傳遞及使用持卡人之資料」等語（見本院卷第147頁）。及②中友APP注意事項第7點記載：「會員個資會用於行銷活動、經營業務及會員服務，會員如需行使個人資料之法定權利，可至中友百貨卡友服務中心或電洽00-00

000000分機812」等語（見本院卷第159頁）。可知，若客人有客訴，①被告中友百貨及其所屬員工，在處理客人客訴，會員服務之必要範圍內，使用客人之姓名、地址、聯絡電話，與上開蒐集之目的具有正當合理之關連，即與個資法保障隱私權及個人資料合理利用之立法目的相符，應得利用個人資料。②若消費者並未客訴，或係被告中友百貨員工對客人撥打電話，要求道歉，尚難認屬「活動行銷、經營業務及服務會員」之特定目的之必要範圍，與上開蒐集目的應認無正當合理之關連。除非符合個資法第20條第1項之例外情況，否則即屬逾越蒐集之特定目的必要範圍，非法利用原告個資，有違反個資法之情事。

4.被告馬楷凌雖抗辯：我於107年4月10日在法院寫狀紙前，有跟原告呂寶珠通過電話，至少一次。我當時不知道是誰罵我的，我希望對方能跟我道歉。我有跟原告呂寶珠確認她有沒有在哪一天去中友百貨，她說沒有。我有跟她說我是客服人員，當時我還不知道原告呂寶珠跟原告邱敏琪的關係，我問她原告邱敏琪是誰。我忘記原告呂寶珠的回應了。我有說我被那一位罵。原告呂寶珠就跟我說，是我拉，是我罵妳的，對不起拉。然後旁邊就有一個男生的聲音問原告呂寶珠說是誰打的。原告呂寶珠就說是詐騙集團。我感覺不到有道歉的誠意。因為原告呂寶珠說她沒有來中友百貨消費。所以我後來認為是遭原告邱敏琪辱罵，故民事起訴狀列的當事人是原告邱敏琪等語（見本院卷第725至726頁）。然而，①被告馬楷凌縱使係認為自身之人格法益遭受侵害，欲要求辱罵者道歉（見本院卷第77頁），且當下並不知悉究竟原告中何人為辱罵之行為人。然要求道歉或聲請民事調解，均非基於家族卡申請書上「活動行銷、經營業務及服務會員」等特定目的之必要範圍內利用，屬被告馬楷凌在經營業務外之私人用途使用。②被告馬楷凌亦未提出有因特殊案件（辱罵館內員工或挾帶私怨客訴專櫃同仁）客服中心得調閱顧客電話資料之規定（見本院卷第77頁）。③上開狀況，亦不符合個資法第

20條第1項特定目的外利用之例外狀況，難認與公共利益有關，且無涉防止他人權益受重大危害之情事。基此，若不符合上述例外情形，於特定目的必要範圍外利用個資，即該當侵害個資之不法性。從而，應認被告馬楷凌提供原告個資供警方代為聲請調解，並由調解委員會寄送調解通知書；被告馬楷凌撥打原告手機電話要求對方致歉之行為（見本院卷第79頁），雖屬處理消費者客訴之後續事宜，但此為追究顧客之責任，不利於原告，難認屬服務會員之範疇，應認逾越特定目的之必要範圍，與被告中友百貨當初蒐集原告個資之目的無正當合理之關連，民事上不法侵害原告個資及資訊隱私權。被告馬楷凌、中友百貨抗辯：被告馬楷凌取得原告個人資料，乃係基於憲法保障人民訴訟權之合理使用，並無不法侵害原告個資云云（見本院卷第177至179頁），尚非可採。

④又被告馬楷凌是否該當個資法第41條刑事責任，與其是否該當個資法第29條民事責任，因構成要件不同，民事責任不要求行為人「意圖為自己或第三人不法之利益或損害他人之利益」之主觀要件，民事責任只要求主觀上故意或過失，故縱使被告馬楷凌刑事經不起訴處分，亦不代表民事無責。

5.綜上，被告馬楷凌並未舉證證明其利用原告之姓名、電話、地址、有符合個資法得為利用規定之情事，自屬違反個資法之規定。從而，原告依個資法第29條、民法第184條第2項規定，主張被告馬楷凌侵害其個資及資訊隱私權，請求被告馬楷凌賠償慰撫金（見本院卷第15頁、第719頁），應屬有據。

6.被告中友百貨無庸與被告馬楷凌負連帶責任：

⑴被告馬楷凌雖為中友百貨員工，惟其在「警局」提供原告個資，供員警寄發調解通知書予原告、以「個人手機」撥打行動電話給原告二人持用之手機及撰寫書狀，並非在被告馬楷凌上班時間，亦非在執行職務場所為之，且亦使用個人手機，並非持用中友百貨之公務電話，在行為「外觀上」難認係在執行職務，亦與執行職務之時間、處所無密切關係。

⑵至於被告馬楷凌委請其組員李嘉雯透過「顧客服務中心--卡友資料申請表」，申請理由「顧客意見處理--香草集」（見本院卷第336頁），此階段可認被告馬楷凌係為「顧客意見處理」，屬會員服務範疇，此階段並無不法侵害原告個資之問題。

⑶從而，原告依民法第188條規定，請求被告中友百貨與被告馬楷凌負連帶賠償責任云云（見本院卷第15頁），即屬無據。

7.原告主張被告陳秋如明知被告馬楷凌在警局，知悉被告馬楷凌欲聲請調解或要求道歉用，於107年4月9日仍提供原告個資予被告馬楷凌，應屬不法利用原告個資。且被告陳秋如係利用執行職務之機會，侵害原告個資，被告中友百貨應連帶負賠償責任部分（見本院卷第687頁）：

⑴按民事上之共同侵權行為與刑事上之共同正犯，其構成要件並不完全相同，共同侵權行為人間不以有意思聯絡為必要，若行為關連共同，亦足成立共同侵權行為。又民法第185條第2項所謂視為共同行為人之幫助人，係指以積極的或消極的行為，對實施侵權行為人予以助力，促成其侵權行為之實施者而言（最高法院101年度台抗字第493號民事裁定可資參照）。

⑵經查：①被告馬楷凌為中友百貨客訴部門的主管，請其組員李嘉雯透過「顧客服務中心--卡友資料申請表」，申請理由「顧客意見處理--香草集」（見本院卷第336頁），則被告陳婉娟、陳秋如就書面審核，認被告馬楷凌係為服務會員，處理顧客之客訴意見，申請原告個資，被告陳秋如、陳婉娟針對此部分書面之申請，予以簽准，應無不法。②然而，就被告陳秋如於107年4月9日提供原告個資予在育才派出所之被告馬楷凌部分。依被告馬楷凌於本院供稱：當時被告陳秋如提供原告二人地址、資訊時，知道我被罵髒話，我在警局，要對原告提出調解通知用。被告陳秋如提供原告二人的地址資料等語（見本院卷第724至725頁），及被告陳秋如於書

狀供稱：被告馬楷凌當下撥打電話時，有表明其在警察局，因前所申請提供資料未帶在身邊，請被告陳秋如再次提供原告二人個人資料。被告陳秋如知悉被告馬楷凌為本案消費紛爭服務人員，欲與原告聯絡道歉致意或溝通原因等語（見本院卷第115頁），可認被告陳秋如於107年4月9日，知悉被告馬楷凌係在育才派出所，要對原告提出調解通知或要求道歉用，知悉被告馬楷凌欲利用原告個資之目的為聲請調解或要求原告道歉，此應屬業務外之私人用途，難認屬會員服務或處理客訴之範疇。故被告陳秋如抗辯：其認係屬服務會員之範疇，出於服務會員之相同目的，方為第二次提供云云（見本院卷第179頁），即非可採。③被告陳秋如知悉被告馬楷凌取得原告個資之實際目的，卻於107年4月9日提供原告地址、手機電話予在警局之被告馬楷凌，即屬對被告馬楷凌不法利用原告二人個資（撥打電話、寄發簡訊）之行為，給予助力，促成被告馬楷凌後續不法利用原告個資之實施（撥打電話、簡訊、寄發調解通知），屬共同侵權行為人。④被告陳秋如未能依個資法第29條第1項但書，舉證證明其無故意或過失。從而，原告依個資法第29條、民法第184條第2項、民法第195條，請求被告陳秋如賠償精神慰撫金，應屬有據。

⑶被告中友百貨應與被告陳秋如負連帶責任：

按僱用人選任受僱人及監督其職務之執行，已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害，依民法第188條第1項但書規定，固無需與受僱人連帶負損害償責任。惟所謂已盡相當之注意，係指僱用人於選任受僱人時，應衡量其將從事之職務，擇能力、品德及性格適合者任用之，並於其任期期間，隨時予以監督，俾預防受僱人執行職務發生不法侵害他人權利之情事（最高法院107年度台上字第509號民事判決可資參照）。經查：

①依被告馬楷凌於本院供稱：我在警察局打電話給陳秋如時，她在中友百貨上班。我是打回公司的室內電話等語（見本院

卷第728頁），可知被告陳秋如於107年4月9日提供原告個資予被告馬楷凌時，係在上班時間，且在上班處所，使用公務電話予以提供，係利用職務上之機會及與執行職務之時間或處所有密切關係之行為，在外觀上足認為與執行職務有關。②參以被告中友百貨未能舉證證明其選任監督被告陳秋如無過失。則依民法第188條第1項規定，被告中友百貨應與被告陳秋如負連帶賠償責任。

8.按不真正連帶債務，係指數債務人以同一目的，本於各別之發生原因，對債權人各負全部給付之義務，因債務人其中一人為給付，他債務人即應同免其責任之債務而言。故不真正連帶債務人中之一人所為之清償，如已滿足債權之全部，即應發生絕對清償效力，債權人不得再向他債務人請求清償（最高法院100年度台上字第848號、95年度台上字第2259號民事判決可資參照）。經查：①被告馬楷凌取得原告個資後，因提供予員警寄發調解通知，撥打原告二人手機號碼，逾越特定目的外利用原告個資，應對原告二人負賠償責任，業經本院說明如上。②被告陳秋如因提供原告個資予被告馬楷凌，給予被告馬楷凌助力為上述行為，視為共同侵權行為人。被告中友百貨依民法第188條與被告陳秋如負連帶賠償責任。③原告依民法第185條規定，本可先後對被告馬楷凌、陳秋如為全部之請求。被告中友百貨與被告馬楷凌，以同一目的，本於各別之發生原因，對債權人各負全部給付之義務，構成不真正連帶債務。

9.按非財產之損害賠償係以人格權遭遇侵害，使精神上受有痛苦為必要，其核給之標準固與財產上損害之計算不同，然非不可斟酌雙方身份資力與加害程度，及其他各種情形核定相當之數額（最高法院51年度台上字第223號判決可資參照）。經查：

⑴臺中地檢署檢察官於107年12月17日當庭勘驗被告馬楷凌所提供之「2018年4月7日17點43分38秒辱罵『他媽的』」（下稱第一通電話）、「2018年4月7日17點54分53秒辱罵『幹妳

媽的去死啦！』」（下稱第二通電話）之電話錄音檔，勘驗結果：「107年4月7日第一通電話，當中被告馬楷凌確實有向原告邱敏琪致歉，並表示無法提供贈品。原告邱敏琪有向被告馬楷凌反應香草集專櫃員工在購物時要原告邱敏琪陪同刷卡，不體貼客戶，因為有些員工會拿過來讓客人簽名之事，於錄音檔10：02時原告邱敏琪有說「他媽的！」，被告馬楷凌表示要結束通話。第二通電話錄音，轉接接通後，被告馬楷凌先稱「中友百貨客服中心，敝姓馬」，0：03原告邱敏琪就直接罵「幹你媽的去死啦！」等情，業經本院調取臺中地檢署107年度他字第7852號卷宗核閱卷內筆錄無誤，並有被告中友百貨提出上開錄音內容之譯文逐字稿在卷可佐（見本院卷第553至569頁），此部分勘驗內容，可信為真。原告邱敏琪主張被告馬楷凌有剪輯云云（見本院卷第679頁），尚非可採。

⑵原告邱敏琪主張系爭錄音係不法取得，應無證據能力云云。然查：被告中友百貨對原告錄音資料之取得，符合個資法第8條、第19條第1項所定要件，不具違法性（詳下述）。被告馬楷凌為客訴部門主管，為原告邱敏琪客訴案件之承辦人員，其應有權利自行調閱顧客客訴之錄音內容，故其調取系爭錄音內容，儲存於自己手機上之行為，難認竊取錄音個資。本院認被告馬楷凌在訴訟上或偵查程序中提出系爭錄音，核屬訴訟權之行使，並無違反比例原則，應無證據禁止使用之問題。

⑶原告邱敏琪於客訴電話中辱罵被告馬楷凌，無非係認為伊係客戶，客戶至上、被告馬楷凌服務態度不佳。但客戶與服務業人員之間，不過是對等的民事契約關係，不因此代表服務業人員就應絕對服從客戶所有的要求，畢竟服務業只是一份工作，「服務業之從業人員首先是一個人，其次才是服務業」，無論任何人擔任何身分、工作，都不應該使其人性尊嚴受到貶抑，豈有因為從事服務業就必須容忍客戶所有要求，甚至遭受無端辱罵之理？細繹雙方的客服投訴對話內容，被

告馬楷凌在語氣及態度上，已盡力為原告邱敏琪之要求回應，客觀上難以理解究竟有何不妥，以致於原告邱敏琪需要在最後以污穢言語辱罵，甚至再次打電話進來二次辱罵。因此，原告邱敏琪辱罵被告馬楷凌，難認有何正當理由，實屬無理辱罵。

⑷本院審酌：原告邱敏琪自陳國立大學畢業，目前為補習班老師，月薪為36,000元；原告呂寶珠目前退休，現為法鼓山勸募志工，財產有公寓住家一間等情（見本院卷第45頁）；被告馬楷凌自陳：大學畢業，目前是社工，月收入三萬元左右（見本院卷第720頁）；被告陳秋如自陳：高職畢業、年收入為60萬元。被告中友百貨之資本額為70億元（見本院卷第55頁）。另查原告邱敏琪名下有薪資所得、股利憑單，有財產；原告呂寶珠名下有薪資所得、利息所得，有不動產之財產；被告馬楷凌有薪資所得、無財產；被告陳秋如有薪資所得、有財產等情，有本院依職權調取之107、108所得稅務電子閘門所得、財產調件明細表在卷足憑；並衡酌原告邱敏琪於107年4月7日客訴過程，以污穢言詞，辱罵被告馬楷凌「他媽的」、「幹你媽的去死啦」兩次在先，被告馬楷凌利用原告個資之行為動機，係為維護自身權益，查知侵權行為人之人別（民事訴訟法第116條第1項），要求辱罵者道歉或民事賠償，且係在確認何人為辱罵者之過程，撥打電話予原告呂寶珠，再次要求辱罵者應致歉；及衡量原告邱敏琪個資遭利用程度、情節，原告呂寶珠並未客訴，個資卻遭利用之侵害情節，及原告擔心個資遭利用所受精神上痛苦之程度，認原告邱敏琪、呂寶珠請求賠償非財產上損害（精神慰撫金）各2萬元為適當。逾此範圍之請求，尚屬過高，應非有據。又原告邱敏琪雖主張其因而罹患有精神官能性憂鬱症，並提出診斷證明書為證（見本院卷第709頁），惟上開疾病成因甚多，是否與本件被告之行為有相當因果關係，難以判斷，無從為有利於原告邱敏琪之認定，併此敘明。

10.被告馬楷凌對原告邱敏琪之抵銷抗辯：

⑴按二人互負債務，而其給付種類相同，並均屆清償期者，各得以其債務，與他方之債務，互為抵銷。債之請求權雖經時效而消滅，如在時效未完成前，其債務已適於抵銷者，亦得為抵銷。因故意侵權行為而負擔之債，其債務人不得主張抵銷。民法第334條第1項前段、第337條、第339條分別定有明文。又民法第339條之規範意旨，係避免債權人可憑藉其債權，故意為侵權行為，以其負擔之債務主張抵銷。避免債權人為洩憤，寧捨債權，故意侵害債務人之權益（包含個資法之權益），就其負擔之侵權債務主張抵銷，其結果足以誘致侵權行為，有背公序良俗。另按所謂故意，係指行為人對於構成侵權行為之事實，明知並有意使其發生或預見其發生，而其發生並不違背其本意而言（最高法院76年度台上字第2624號判決要旨可資參照）。

⑵本件被告馬楷凌使用原告之姓名、地址、電話個資，係有意從事該行為，且對於該行為之結果（侵害原告自主揭露資訊的權利）具有認識，應認係故意侵權行為。從而，依民法第339條規定，被告馬楷凌因違反個資法規定而負擔之侵權行為債務，屬故意侵權行為之債，不得主張抵銷。

11.綜上，原告依個資法第29條、民法第184條、第188條、第195條，聲明請求㈠、被告馬楷凌應給付原告各2萬元，及自起訴狀繕本送達翌日（即109年4月27日，見本院卷第29頁）起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。㈡被告陳秋如、中友百貨應連帶給付原告各2萬元，及自起訴狀繕本送達翌日（即民國109年4月15日，見本院卷第33至35頁）起至清償日止按週年利率5%計算之利息。㈢、前二項所命給付，如任一被告為全部或一部給付時，其餘被告於該給付之範圍內，同免責任範圍內，為有理由。原告逾此範圍之請求，為無理由。

㈡、聲明第三項、第八項部分：

原告主張被告陳婉娟明知被告馬楷凌書面申請原告個資之目的，係為對原告追究責任，卻仍在「卡友資料申請表」上核

章，同意被告馬楷凌拿原告資料去警察局，對原告邱敏琪訴訟，對原告二人電話騷擾，非法利用原告個資，侵害原告個資及隱私權，應負賠償責任。被告中友百貨依民法第188條規定，應負連帶賠償責任（見本院卷第689頁）：

1.原告邱敏琪對於其於107年3月底或4月初在被告中友百貨「香草集」專櫃消費，發生不愉快事件乙事，並不爭執（見本院卷第721頁）。則被告馬楷凌當時為被告中友百貨編制內之客服中心人員，為調查客訴內容是否屬實，依中友百貨內部訂定之「卡友資料申請流程」，以陳太太留下的手機0000000000號，以「顧客服務中心-卡友資料申請表」，以「顧客意見處理--香草集」為由，向卡友服務中心申請陳太太之資料（見本院卷第161頁）。依申請表之內容，係為處理顧客意見，符合服務會員之特定目的，難認屬非法利用原告中友家族卡之個人資料。被告陳婉娟為客服中心主管，確認並簽核後，將上開申請表遞交卡友服務中心（見本院卷第113頁），經卡友服務中心主管即被告陳秋如核可後，始向被告馬楷凌提供原告個資。則被告陳婉娟所為，已有確認申請目的為「顧客意見處理」，難認屬非法批准，並無不法洩漏原告之個資，不該當侵權行為。

2.被告陳婉娟之行為不該當侵權行為，則被告中友百貨自毋須依民法第188條規定與被告陳婉娟連帶負損害賠償責任。從而，原告主張被告陳婉娟非法批准，聲明第三項、第八項請求被告陳婉娟與中友百貨連帶賠償原告邱敏琪、呂寶珠各10萬元云云（見本院卷第15頁），應非可採。

㈢、聲明第四項、第九項部分：

原告主張被告中友百貨對於員工使用原告之個人資料，控管有缺失，任由員工即被告馬楷凌不經司法機關即調閱書面個資，逕行利用原告邱敏琪之個資提告，違反個資法第27條，，聲明第四項請求被告中友百貨應給付原告邱敏琪20萬元，及第九項請求被告中友百貨應給付原告呂寶珠20萬元（見本院卷第15至17頁、第38頁、第315至317頁、第347頁、第351

頁、第355頁、第361頁、第403頁、第411頁、第509至513頁、751頁）。經查：

1.按非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。個資法第27條第1項定有明文。經查：

⑴被告中友百貨抗辯：其對於蒐集取得之會員資料及後續處理、利用，有制訂頒行「個人資料保護暨安全維護措施管理辦法--中友家族卡會員」、「個資保護管理作業--單位自行檢核表」，除會員資料統一由卡友服務中心集中保管外，僅「承辦顧客服務（含客訴）等業務之顧客服務中心及辦理贈獎活動部門」之相關人員，於必要時統一向卡友服務中心申請核可後，始得取得並利用會員資料，並非全部中友百貨之員工皆可隨意瀏覽取得等情（見本院卷第119頁、第495至497頁），並提出證六「個人資料保護暨安全維護措施管理辦法--中友家族卡會員」、證七「個資保護管理作業--單位自行檢核表」為證（見本院卷第163至171頁），依本院調查證據之結果，堪信為真。

⑵基上，可認被告中友百貨，對於家族卡之個人資料，並非任何人均可申請，且就家族卡之會員資料，須經審核後始能取得，應有採取適當之安全設施，無違反個資法第27條之情事。

2.從而，原告主張被告中友百貨違反個資法第27條規定，①聲明第四項請求被告中友百貨應給付原告邱敏琪20萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息；②聲明第九項請求被告中友百貨應給付原告呂寶珠20萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息（見本院卷第503至505頁），均屬無據。

㈣、聲明第五項、第十一項、第十二項部分：

原告邱敏琪主張：①被告馬楷凌藉由0000000000號行動電話，於107年4月9日撥打原告邱敏琪行動電話，並於同日18點

50分以手機語音留言方式，辱罵原告邱敏琪「你這個老太婆」，對原告邱敏琪為人身攻擊。聲明第五項請求被告馬楷凌、中友百貨連帶賠償原告邱敏琪30萬元。②被告中友百貨未盡保護原告邱敏琪107年4月7日之錄音個資，任由被告馬楷凌得將不屬於其保管之錄音檔，下載儲存於自己的手機，被告中友百貨侵犯原告邱敏琪之隱私權，自應負侵權行為責任（見本院卷第13頁、第15至16頁、第315頁、第351頁、第403頁、第453頁、第505頁、第513頁、第681頁、737頁），聲明第十一項請求被告中友百貨賠償原告邱敏琪15萬元。③被告馬楷凌竊取系爭錄音個資，且系爭錄音內容在育才派出所開放空間播出，致在場員警說：「這種亂罵人的不能放過他」。被告馬楷凌將系爭錄音存於自己手機，供其日後數十年斷章取義向不特定人誹謗原告邱敏琪，影響原告邱敏琪之社會評價，侵害原告邱敏琪名譽權。聲明第十二項請求被告馬楷凌、中友百貨連帶賠償原告邱敏琪15萬元（見本院卷第720頁、737頁），並舉107年4月9日語音留言譯文為證（見本院卷第707頁）。惟為被告馬楷凌、中友百貨所否認，經查：

1.聲明第五項原告邱敏琪主張遭語音留言辱罵「你這個老太婆」部分：

⑴按所謂「名譽」有無受侵害，應以社會上一般人對特定人之評價是否貶損客觀判斷之。經查，縱令被告馬楷凌有以電話語音留言方式，對原告邱敏琪稱「你這個老太婆」。因是在一對一的內容陳述上開言論，並非在多數人得以共見共聞的場合中傳述，不影響社會上其他人對原告邱敏琪個人之評價，應無侵害原告邱敏琪之名譽權。

⑵按不法侵害他人之「其他人格法益」而「情節重大」者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，民法第第195條第1項前段分別定有明文。惟在「一對一」之談話中，為免行為人動輒得咎，需負賠償責任，應賦予個人較大之對話空間（最高法院99年度台上字第1664號民事判決可資參

照）。是否「情節重大」，應綜合判斷行為人陳述之背景事實、緣由、動機，是否為個人感受之抒發，自我辯白，是否對兩造爭執事項之意見表達，屬主觀價值判斷範疇，及有無正當理由申論表述其個人之意見，陳述內容是否為可採取之正當法律手段。如為不妥之陳述，應斟酌對話之脈絡、有無正當理由，陳述之言詞內容、次數、及是否一般人社會生活所能容忍之程度等情況。經查，縱令被告馬楷凌有以語音留言的方式，對原告邱敏琪稱「你這個老太婆」，惟此涉及對他人年齡的判斷，處於個人感受之抒發，帶有主觀價值判斷，且陳述內容僅一次，難認侵害人格法益情節重大。

⑶從而，原告邱敏琪依民法第184條、第188條、第195條規定，請求被告馬楷凌、中友百貨連帶賠償精神慰撫金，應屬無據。

⑷至於原告邱敏琪主張被告馬楷凌以手機電話號碼不斷撥打給原告邱敏琪，違反個資法之規定，侵害原告馬楷凌個資及資訊隱私權部分，業經本院論斷如上，茲不贅述。

2.聲明第十一項部分【錄音個資部分】：

⑴原告邱敏琪主張系爭錄音，係被告中友百貨未事先告知原告邱敏琪下，未經原告邱敏琪同意之錄音，不符合個資法第8條，屬非法取得。被告邱敏琪將系爭錄音存至其私人手機，嗣後在警局公開播放，有侵犯原告邱敏琪個資及隱私部分（見本院卷第453頁、第488至490頁、第509頁、第513頁）。

①按個人資料，指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。個資法第2條第1款定有明文。經查，每個人之聲紋並不相同，該錄音所記錄、留存之聲音，乃原告邱敏琪重要之生理特徵，自屬得以直接或間接識別原告邱敏琪個人之資料，而為個資法第2條第1款規範之「個人資料」（臺灣高等法院108年度上易字第1012號民事判決同此見解）。

被告中友百貨抗辯：系爭錄音無法識別原告，並非個人資料云云（見本院卷第535頁），應非可採。

㈡按非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：一、法律明文規定。二、與當事人有契約或類似契約之關係，且已採取適當之安全措施。三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。四、學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。五、經當事人同意。六、為增進公共利益所必要。七、個人資料取自於一般可得之來源。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。八、對當事人權益無侵害。個資法第19條第1項定有明文。本法第19條第1項第2款所稱『類似契約之關係』，指下列情形之一者：一非公務機關與當事人間於契約成立前，為準備或商議訂立契約或為交易之目的，所進行之接觸或磋商行為。二契約因無效、撤銷、解除、終止而消滅或履行完成時，非公務機關與當事人為行使權利、履行義務，或確保個人資料完整性之目的所為之連繫行為」，個資法施行細則第27條亦有明定。故被告中友百貨對原告聲紋資料之蒐集，若符合個資法第19條第1項所定得為蒐集之要件者，即不具違法性。經查：

㈢依被告中友百貨陳稱：該錄音記錄係自動錄音設備保存至中友百貨顧客服務中心之無對外聯網之獨立伺服器中，欲瀏覽與存取該伺服器資料，需輸入特定帳號與密碼始能操作。而保存上述特定帳號密碼者，僅為顧客服務中心之服務促進股與顧客意見股之人員。非該管單位之人員無法取得電話錄音記錄內容。而該帳號密碼除定期更新外，遇有上述該管單位人員離職、調動，亦會進行更新等語（見本院卷第495頁），核與被告馬楷凌陳稱：107年4月7日談話錄音檔（下稱系爭錄音）是我自己調的錄音。我們單位伺服器有帳號密碼，這個是我們在保管的。因為原告客訴之目的是要我們出面排

解其消費糾紛，且要求禮品補償。我們要確認客訴者之身分，所以會去比對身分。我們一般客訴的電話都有錄音，存在公司之系統。我是從公司的系統輸入帳號密碼後，下載到我的手機。因為對話的內容，原告有辱罵我。所以我把錄音下載存到手機。我要去警察局報案，要求原告邱敏琪向我道歉等語（見本院卷第489頁）相符，應可採信。足認系爭錄音並非任何人員均得接觸，可認被告中友百貨已採取適當之安全措施。

㈡佐以被告中友百貨與原告邱敏琪有會員之契約關係，有原告邱敏琪之家族卡會員申請書在卷可佐（見本院卷第147頁）。且被告中友百貨對顧客客訴之通話予以錄音，係為妥善處理客訴之特定目的，非基於營利之目的。

㈢參以原告邱敏琪於通話內中亦要求被告中友百貨原應詳細記錄其客訴內容，有系爭錄音內容逐字稿在卷可佐（見本院卷第555頁），該錄音對原告邱敏琪顯無不利之影響，對原告邱敏琪之權益應無侵害。

㈣原告邱敏琪雖稱被告中友百貨錄音前，並未告知，違反個資法第8條規定云云。然按「非公務機關依第19條規定向當事人蒐集個人資料時，應明確告知當事人下列事項：...有下列情形之一者，得免為前項之告知：一、依法律規定得免告知。二、個人資料之蒐集係公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務所必要。三、告知將妨害公務機關執行法定職務。四、告知將妨害公共利益。五、當事人明知應告知之內容。六、個人資料之蒐集非基於營利之目的，且對當事人顯無不利之影響。」，個資法第8條第2項定有明文。本件被告中友百貨對系爭錄音之蒐集取得，非基於營利目的，且對原告顯無不利之影響，業經本院說明如上，符合個資法第8條第2項第6款之事由，故被告中友百貨錄音前，應無須事先告知原告第8條第1項之事項，特此敘明。

㈤被告馬楷凌為客訴部門主管，為妥善處理客訴案件，其應有權接觸、讀取系爭錄音。至於被告馬楷凌為將其所掌握之資

料據實呈現予警方、檢察官、法院，下載系爭錄音「儲存」於自己手機或光碟片之處理行為，參酌人民有訴訟權為憲法第16條所明定，此應包括人民於權利受損害時，得向法院提起訴訟請求為一定裁判，或就所訴事實可認有告訴權者，得向檢察官提出刑事告訴，請求偵查一定犯罪嫌疑之手段性的基本權利，及民事訴訟法第116條第1項第5款規定，民事訴訟當事人應提出供證明或釋明用之證據之精神，應認係訴訟權之合法行使，且尚未對原告邱敏琪有何不利影響，而符合個資法第19條第1項第8款規定。尚難認係不法侵害原告邱敏琪之隱私權或違反個資法（臺灣高等法院臺中分院103年度上易字第276號、臺灣高等法院109年度上易字第491號、臺灣新北地方法院109年度勞簡字第89號民事判決類此見解）。故被告馬楷凌將系爭錄音內容儲存於自己手機上之處理行為，難認係不法竊取錄音個資，侵犯原告邱敏琪之隱私權。被告中友百貨任由客訴部門主管即被告馬楷凌調取、儲存系爭錄音，難認有侵害原告邱敏琪之隱私權。

⑵從而，原告邱敏琪主張被告中友百貨未盡保護錄音個資，任由員工即被告馬楷凌竊取錄音個資，侵犯原告邱敏琪隱私權，聲明第十一項請求被告中友百貨賠償原告邱敏琪15萬元，及自民事訴之追加起訴聲明暨準備狀五繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，應屬無據。

3.聲明第十二項部分【錄音個資部分】：

⑴原告主張被告馬楷凌將系爭錄音存在其私人手機，供其日後數十年斷章取義，可向不特定第三人誹謗原告邱敏琪，為個人資料處理以外之使用，侵犯原告邱敏琪之隱私權及名譽權。經查：

①被告馬楷凌為客訴部門主管，被告就下載系爭錄音至其個人手機部分，係為維護自己之正當權益，依「法益衡量原則」，參酌其行為方式、意圖、被害人受害程度（最高法院103年度台上字第1611號判決參照），認無「不法」侵害原告邱敏琪之隱私權。

㈡按大法官釋字第509號解釋闡釋人民之言論自由基本權利應受最大限度之維護，但為兼顧對個人名譽、隱私及公共利益之保護，法律得對言論自由依其傳播方式為合理之限制。刑法第310條第1項及第2項之誹謗罪係保護個人法益而設，同條第3項前段、同法第311條第3款規定係對言論內容與事實相符，及適當評論公共事務者予以保障，旨在衡平憲法所保障之言論自由與名譽、隱私等基本人權而為規範性之解釋，即屬因基本權衝突所為具有憲法意涵之法律原則，則為維護法律秩序之整體性，就違法性價值判斷上趨於一致，在民事責任之認定上，亦應考量上開解釋所揭櫫之概念及刑法第310條第3項、第311條除外規定，作為侵害名譽權、隱私權行為阻卻不法事由之判斷準據（最高法院107年度台上字第584號、96年度台上字第928號民事判決意旨參照）。經查：㈠縱令原告所稱：被告馬楷凌以系爭錄音內容在育才派出所開放空間「播出」之利用行為，致在場員警說：「這種亂罵人的不能放過他」乙節為真。然而，被告馬楷凌僅係為說明其有在客訴服務過程，遭顧客無理辱罵，為保衛自己之權利，維護自己人格法益，因而將系爭錄音案播出，協助偵查單位研判是否構成刑事責任，非基於營利之目的，且符合刑法第311條第1款，參照上開實務見解，應無不法性。㈡又被告馬楷凌在偵查庭中，提供系爭錄音之光碟供檢察官勘驗，製成勘驗筆錄，係經公務機關之要求提供，被告馬楷凌主觀上係為協助公務機關執行其法定職務。而公務機關亦係執行其法定職務必要範圍內，勘驗系爭錄音，應無不法。㈢至於原告邱敏琪主張被告馬楷凌將系爭錄音儲存在私人手機上，可日後斷章取義供向不特定第三人誹謗原告云云，僅係原告邱敏琪之臆測之詞，讓難認定原告邱敏琪之隱私權、名譽權已受侵害。

㈡從而，原告邱敏琪依民法第184條、第188條、第195條規定，請求被告馬楷凌、中友百貨連帶賠償精神慰撫金，應屬無據。

㈤、【聲明第十項原告呂寶珠部分】

原告呂寶珠主張被告馬楷凌以其0000000000號行動電話，於107年4月10日12時48分至14點10分，撥打原告呂寶珠之0000000000號行動電話，對原告呂寶珠辱罵「幹你娘機掰」五字經，侵害原告呂寶珠名譽權；被告馬楷凌並向呂寶珠強行要求100萬元，恐嚇取財，侵害原告呂寶珠人格自由權（見本院卷第13頁、第38頁、第341至343頁、第407頁、第411頁、第453頁、第681頁、第739至741頁），並聲明第十項：被告馬楷凌、中友百貨應連帶賠償原告呂寶珠20萬元（見本院卷第505頁），並舉中華電信用戶授信通信記錄、電話0000000000來電與簡訊之手機畫面截圖、原告呂寶珠於偵查中以證人身分之證述、臺中市西屯區調解委員會之調解通知為證（見本院卷第49至53頁、第715頁），為被告馬楷凌所否認（見本院卷第79、第727頁）。經查：

1.依中華電信股份有限公司用戶授信通信記錄報表影本、電話號碼0000000000在107年4月9日來電及簡訊騷擾之手機畫面截圖，只能佐證被告馬楷凌曾撥打電話給原告呂寶珠持用之手機，尚難佐證被告馬楷凌於通話中之言論內容。

2.原告呂寶珠雖於偵查中具結證稱：伊107年接到電話，對方就直接問說伊是否是呂寶珠，邱敏琪是否為伊的女兒。伊問說什麼事情，對方就說邱敏琪打電話罵他，罵得很難聽。伊跟他說對不起。對方又說叫伊女兒不用對不起，叫伊女兒拿100萬元去法院等他。伊的老公在旁邊聽到，覺得是詐騙集團，說不要跟對方多說話。對方就說他不是詐騙集團，要伊拿100萬元去法院。伊當時以為是詐騙集團，對方也沒有說他是誰，也沒有說他的名字，只說伊女兒罵他。對方說要去法院告伊和伊的女兒。第二天又有打電話過來罵三字經，伊感到害怕，以為是詐騙集團，又沒什麼事情就要100萬元等語。然原告邱敏琪所提供之107年4月9日簡訊內容僅記載：「目前我人在臺中育才派出○○○區○○路○段○○○號），電話00-00000000報案，剛剛那支來電是警局的，請你盡快

來電，我要你道歉。否則民事訴訟求償，慎重考慮後果，盡快前來」等語（見本院卷第713頁），與其上開所述有所出入。參以證人之陳述，不免因人之觀察、知覺、記憶、敘述、表達等能力及誠實信用，而有偏差。是證人之陳述，其證明力是否充足，應視證言本質上是否存在較大之虛偽危險性，不得一概而論。準此，被害人、告訴人係以使被告受刑事訴追為目的，本質上存有較大之虛偽危險性，本院認在無其他證據（如錄音檔、錄音譯文）可資補強被告馬楷凌確實有在電話中對原告呂寶珠辱罵「幹你娘機掰」、及要求100萬元等情，尚難據信原告呂寶珠以證人身分所為上開證述為真。

3.原告呂寶珠固認為遭撥打電話要求道歉及損害賠償，及收到調解委員會所寄發之調解通知書，致其心生畏懼等情，惟調解程序係屬法律所保障之紛爭解決途徑，尚難逕認為非不法手段。尚無由僅因其申請調解，調解委員會依法通知對造到場即觸犯恐嚇取財之刑責。

4.被告馬楷凌此部分行為不該當侵權責任，則被告中友百貨當毋須依民法第188條規定負連帶賠償之責。從而，原告呂寶珠依個資法第29條、民法第184條、第188條、第195條，聲明第十項請求被告馬楷凌、中友百貨連帶賠償原告呂寶珠20萬元，及自民事訴之追加起訴聲明暨準備狀五繕本送達被告翌日起至清償日止，按週年利率百分之5之利息，應屬無據。

五、綜上所述，原告依個資法第29條、民法第184條、第188 條、第195條，聲明請求被告給付如主文第一項至第三項範圍內，為有理由。逾此範圍之請求，為無理由，應予駁回。

六、本判決原告勝訴部分，所命給付之金額未逾50萬元，依民事訴訟法第389條第1項第5款規定，應依職權宣告假執行。另被告陳明院供擔保請准宣告免為假執行（見本院卷第75頁、第105頁），經核無不合，爰酌定相當之擔保金額准許之。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘爭點、攻擊防禦方法，經審酌

核與判決結果無影響，爰不分別斟酌論述，附此敘明。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條、第85條第1項、第2項。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　3　　月　　8　　日

民事第一庭　法　官　高士傑

正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　3　　月　　8　　日

書記官　曾惠雅