臺灣高等法院民事判決

107年度上字第735號

上　訴　人　中華航空股份有限公司
法定代理人　謝世謙
訴訟代理人　蘇文生律師
被上訴人　張書元
訴訟代理人　劉冠廷律師
　　楊貴智律師

上列當事人間請求損害賠償等事件，上訴人對於中華民國107年5月14日臺灣臺北地方法院107年度訴字第559號第一審判決提起上訴，本院於108年5月21日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、程序方面：

上訴人法定代理人原為何煖軒，嗣變更為謝世謙，有董事會議事錄影本可稽（見本院卷第461至462頁），並經其具狀聲明承受訴訟，核無不合，應予准許，合先敘明。

二、上訴人主張：被上訴人為上訴人所屬空服處之空服員，並擔任中華航空公司企業工會第10屆理事與代表，竟於附表所示時間、以附表所示方式、張貼如附表編號1至10所示文字、演出如附表編號11所示行動劇，極盡造謠抹黑之能事，嚴重貶損上訴人長久經營之品牌形象，以煽動性言辭挑起員工對上訴人之仇恨，並讓消費者對上訴人產生負面之印象及評價。被上訴人身為上訴人之員工，明知社會大眾可能因此被其言論混淆，卻故意於社群網站及公眾場合任意發表如附表所示事實陳述或意見評論，侵害上訴人之商譽或信用權，為此依民法第184條第1項前段、後段、第2項、第195條第1項後段規定，求為判命：被上訴人應給付上訴人新臺幣（下同）1元，並應將如附件所示道歉聲明刊登於中國時報等四大報之全國版頭版一日等語（原審為上訴人敗訴之判決，上訴人

為此聲明不服提起上訴）。並上訴聲明：㈠原判決廢棄。㈡被上訴人應給付上訴人1元。㈢被上訴人應將如附件所示道歉聲明，以新細明體、不小於16號字體及4分之1版篇幅（26.5 cm× 15.9cm）之刊登規格及字體大小刊登於中國時報、聯合報、自由時報及蘋果日報全國版頭版一日。

三、被上訴人則以：上訴人為民航業者，營業項目以客貨運為主。被上訴人所為如附表所示言論，則係就上訴人提供之勞動條件加以批評指摘，與上訴人對外經濟活動之可靠性、或客貨運業務之履約能力無關，故被上訴人所為言論並未侵害上訴人之商譽或信用權。上訴人之廣告過於美化空服員工作條件，被上訴人為質疑該廣告而提出之數據，均經詳細計算而有憑據，被上訴人所言均屬實，絕無侵害上訴人之信用權。被上訴人發言屬意見評論，均屬對於可受公評之事所為適當評論而得阻卻違法。被上訴人之發言，屬於受工會法保障之言論，上訴人身為雇主，依工會法規定對被上訴人發表之工會言論有容忍義務，故被上訴人所為言論得阻卻違法。上訴人請求被上訴人於中國時報等四大報之頭版刊登附件所示道歉聲明，顯然逾越比例原則，且該聲明形同要求被上訴人自我羞辱而損及人性尊嚴，故該請求違法等語，資為抗辯。並答辯聲明：㈠上訴駁回。㈡願供擔保請准宣告免為假執行。

四、兩造不爭執之事項：

㈠被上訴人受僱於上訴人擔任空服處空服員，並於106年間擔任系爭工會第10屆理事、會員代表以及桃園市空服員職業工會常務理事。

㈡被上訴人於附表所示時間、以附表所示方式、張貼如附表編號1至10所示文字、演出如附表編號11所示行動劇。

五、兩造爭執要點為：被上訴人所為如附表所示貼文及行為，是否侵害上訴人之名譽權或信用權？被上訴人之行為得否阻卻違法？上訴人得否請求被上訴人賠償1元，並登報道歉？茲就兩造爭點及本院得心證理由分述如下：

㈠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。民法第184條第1項前段、後段、第2項固有明文。而侵權行為之成立，須侵害他人權利之行為具不法性，依通說所採結果不法說，凡侵害他人權利者，即可先認定其不法，惟加害人得證明有違法阻卻事由而不負侵權責任。再按言論自由為人民之基本權利，憲法第11條定有明文。從而國家應給予言論自由最大限度之保障，俾人民得以實現自我、溝通意見、追求真實及監督各種政治或社會活動之功能得以發揮。惟為兼顧對個人名譽、信用及公共利益之保護，法律亦得對言論自由依傳播方式為合理限制。此外為調和言論自由與人格權保護，首須區別侵害人格權者究為事實陳述或意見表達。蓋事實有真實與否之問題，意見則為主觀價值判斷，無所謂真實可言。關於事實陳述侵害人格權之違法性，得類推適用刑法第310條第3項規定與司法院大法官釋字第509號解釋所揭示之理念，以合理查證為阻卻違法事由；被害人不必證明行為人明知或因過失而不知所陳述之事實為不真實，但行為人應證明其陳述之事實為真實、或已盡合理查證義務而有相當理由確信其為真實而阻卻違法。至於意見表達侵害人格權之違法性，則應類推適用刑法第311條規定，以合理評論為阻卻違法事由。

㈡次按法人於法令限制內，有享受權利負擔義務之能力。但專屬於自然人之權利義務，不在此限。民法第26條定有明文。是法人雖不得享有專屬於自然人之人格權，但得享有非專屬於自然人之人格權如商譽、信用等權利。經查訴外人桃園市空服員職業工會（下稱空服員工會）曾於民國（下同）105年6月24日發動空服員罷工，訂於罷工一週年即106年6月23日聯合其他運輸業工會舉行陳抗活動（下稱系爭623活動），抗議交通運輸業之勞工長期存在過勞問題，甚至引發遊覽車意外等重大公安事件，為兩造所不爭執。被上訴人因此於系爭623活動前後張貼如附表所示文字，並於活動當日演出

行動劇，客觀上就其所指摘之事實、以及表達之評論觀察，確實足以使一般人認為上訴人大舉招募外籍組員，且提供予本國組員之外站住宿條件每下愈況、休息時間短少，未發放新進地勤員工每月1萬5,000元津貼，所提供之勞動條件惡劣，上訴人復未履行罷工團體協約，未妥善處理勞資糾紛，因此危及飛行安全。從而被上訴人之言論雖未涉及上訴人經營客貨運業務之可靠性或履約能力等事項，因此並未侵害上訴人之信用權，但造成上訴人於社會上之評價遭致貶損，因此侵害上訴人之商譽權。是上訴人此部分主張，固屬有據（惟被上訴人之行為不具違法性，詳如後述）。

㈢又按勞工履行勞動契約，除提供勞務之主給付義務，並負有忠實維護雇主合法利益之附隨義務，其中固然包括不發表傷害雇主企業名譽之忠實義務。惟忠實義務之認定，必須於個案逐一就雇主之名譽權、以及勞工受憲法保障言論自由之基本權加以利益衡量，不可一概而論（參見劉士豪，「勞動契約」，收錄於勞動基準法釋義：施行20年之回顧與展望，第118頁，台灣勞動法學會編，98年9月版，見本院卷第54頁）。次按工會活動與雇主營業發生衝突時，雇主對於工會活動負有一定程度之容忍義務。基於團體權與團體行動權之保障，工會活動之評價應依團體協商或其他勞工間相互扶助或保護」為判斷基準，只要工會之政治、社會、文化活動，具有勞工間相互扶助或保護之目的，即應受保護。因此雇主受到工會與會員針對雇主人力管理、企業經營方針或企業活動之批評，即使企業之名譽或信用有所減損，亦不能否定工會活動之正當性（參見張鑫隆，「工會行動權之法理與言論自由之界限」，思與言，第52卷第1期，第32至33、36頁，見本院卷第60至62頁）。

㈣附表編號3、5、6部分：

1.經查被上訴人於系爭623活動前，張貼如附表編號3所示文字，聲稱：上訴人當日往返的航班，為早上5點前報到、晚上10點後落地等情，固為上訴人所不爭執。次查上訴人自107

年11月4日起至10日止之總班次約560班，屬當日來回者，約365班，早上5點前報到者約41班，比率為7.32%；晚上10點後落地者約82班，比率為14.6%，二者合計比率僅為21.92 %，亦為兩造所不爭執。則據此足證被上訴人聲稱當日往返的航班為早上5點前報到、晚上10點後落地者之比例近80%，雖與事實有所出入，且被上訴人未向上訴人徵詢當日往返等航班之比率；但被上訴人既係基於自身擔任空服員之經驗而為陳述，並非虛構，即應可認為被上訴人有相當理由確信其陳述為真實，應得阻卻違法。是上訴人主張：被上訴人未為合理查證云云，即無可採。

2.次查被上訴人張貼如附表編號5所示文字，聲稱：上訴人於招募391-398期空服員均為外籍組員，而所提供之本國組員外站住宿條件每下愈況、休息時間短少，未發放新進地勤員工每月1萬5,000元津貼等語。上訴人雖否認其為真正，主張：⑴上訴人係為因應曼谷站及東京站之空服員人力需求，始專門招募上開各期外籍空服員，且於400-408期即招募本國籍空服員。⑵上訴人為讓空服員有更多休息時間，近年來多選擇品質佳之機場旅館作為組員旅館，減少舟車勞頓往返時間，且機場旅館之費率通常比市區旅館高，當無住宿條件變差可言。⑶上訴人安排、派遣空服員之員額及航班之休時，皆符合飛航管理規則等民航法令，且依照航點以及航班時間為不同分配，顯未縮短組員之休息時間云云。惟查被上訴人之陳述雖與事實有所出入，但被上訴人既係基於自身擔任空服員之經驗而為陳述，並非虛構，即應可認為被上訴人有相當理由確信其陳述為真實，應得阻卻違法。上訴人主張：被上訴人此部分陳述與事實不符，且未為合理查證，不能阻卻違法云云，仍屬無可採。

3.又查上訴人與空服員工會於105年6月24日簽署協商會議紀錄（下稱系爭協議），有原法院另案106年度訴字第1457號附件所示協議內容影本可稽（見本院卷第300至302頁）。上訴人已依系爭協議第2、3、4、6點所示內容履行，為兩造所不

爭執。但就系爭協議第1、5、7點所示內容，被上訴人認為上訴人並未依約履行，因此於系爭623活動前張貼如附表編號6所示文字，主張：⑴依系爭協議第1點約定，上訴人未與空服員工會依勞動基準法第84條之1規定協商前，不得與個別空服員依該規定協商。但上訴人未與工會協商，即要求全部新進空服員以及高雄分公司空服員依上開規定簽署相關約定書，迫使新進空服員為了通過試用期而簽署，高雄分公司則有高達8成之空服員在上訴人的要求下簽署同意書。⑵依系爭協議第5點約定，上訴人同意將空服員工會會員之外站津貼從每小時2美元調升為5美元，非空服員工會之會員不得享有該調升津貼；如上訴人調升非會員之外站津貼，上訴人應同步調升同額之外站津貼予空服員工會之會員。惟上訴人不僅違反「非會員不得享有」之約定，調升全部空服員之外站津貼為每小時5美元，且未同步調升空服員工會會員之外站津貼為每小時7美元。勞動部不當勞動裁決委員會業以106年度勞裁字第33號裁決認定，上訴人之行為違反工會法第35條，構成不當勞動行為，有該裁決書影本可憑（見原審卷第79至102頁）。⑶上訴人依系爭協議第7點約定，同意給予空服員工會幹部會務假，但上訴人事後反悔。且上訴人主張系爭協議為暴利行為，向原法院另案起訴請求撤銷為系爭協議之法律行為，惟經原法院以106年度訴字第1457號判決駁回其請求（尚未確定），有該判決影本可憑（見本院卷第291至302頁）等語。上訴人則否認違約，主張：⑴縱有空服員同意依勞動基準法第84條之1規定與上訴人簽署約定書，亦係空服員主動為之。⑵外站津貼調升部分，業經臺灣臺北地方法院以106年度勞訴字第224號判決認定該約款違反團體協約法第13條強制規定而無效，有該判決影本可證（見本院卷第419至434頁）。⑶工會理監事之會務假，以所參與會議或活動係討論上訴人公司事務者為限，但工會幹部申請會務假時，所提出之會議議程內容包括其他航空公司之事務，是上訴人自難同意給予會務假，但上訴人為勞資和諧及顧念工會

會務進行，皆協助安排空班，讓其得以參加會議等語。經查上訴人既然並未確實履行系爭協議第1、5、7點所示內容，則被上訴人聲稱上訴人「罷工時簽署白紙黑字的協約一一跳票」等語，即應可認為被上訴人有相當理由確信其陳述為真實，應得阻卻違法。上訴人主張：被上訴人此部分陳述與事實不符，且未為合理查證，不能阻卻違法云云，即屬無據。

㈤附表編號1、2、4、7、8、9、10、11部分：

1.經查被上訴人於系爭623活動前張貼如附表編號1、2、4、7、8、9、10所示文字，並為如附表編號11所示行動劇，係針對於上訴人所提供之勞動條件惡劣、上訴人未妥善處理勞資糾紛、因此危及飛行安全等行為，表達主觀意見而為評論，本無真實與否可言。上訴人主張：附表編號1所示文字為事實陳述云云，並不可採。次查被上訴人發表該等評論之動機，在於向上訴人爭取改善長期人力不足、休時不足及工時過長等過勞現象，顯然並非專以毀損上訴人之商譽權為目的。又上訴人為公開上市公司，經營航空運輸業，就勞動條件之提供與勞資爭議之處理方式，攸關飛行安全以及公司獲利，自係影響廣大客戶、投資人與股東之權益，而與公眾利益有關，屬於可受公評之事項。且被上訴人所評論之事實，已隨同評論一併公開陳述如附表編號3、5、6所示，有如前述，俾公眾得有所判斷。從而被上訴人所發表之文字：「血汗工廠、詐騙集團、欺騙社會新鮮人、對待一線員工依舊極盡壓榨、針對工會成員的刻意抹黑與打壓、無良的資方、顢頇的政府」，雖其用語嚴厲、尖銳、不留情面，因此令上訴人難堪，惟基於保障勞工之表達意見自由，仍應評價為合理評論，阻卻其違法性。故上訴人主張：勞工負有不得傷害雇主企業名譽之忠實義務，被上訴人倘認上訴人之行為不妥，應及早循內部管道，與上訴人理性討論，尋得對兩造及客戶間最有利之平衡點，如以言詞或張貼標語等方式，蓄意抨擊上訴人，致使新聞媒體大幅報導，對上訴人產生負面之評價，影響上訴人之正常經營與運作，可認被上訴人已違反勞工之忠

實義務，並非合理評論云云，即屬無據。

2.次查上訴人主張：就附表編號4所示關於「歐美航線休息24小時」等文字部分，上訴人飛往紐約之航線，每週4班，因冬、夏季飛航計劃不同，夏季班表（5月至9月）之規劃飛行時數，因可在16小時內，無須適用超長程飛航作業派遣，是安排分別休息27小時（即週五之1班）、51小時（週二、四、七之3班），而冬季班表（10月至次年4月），皆屬超長程飛航作業派遣，休息75至99小時，是在紐約休息時間之不同，係因季節班表調整所致，而與罷工無關。又上訴人自106年4月起為體恤組員執行飛行勤務之辛勞，減少機場與旅館間往返路程之舟車勞頓，並使組員能增加外站休息時間，特別安排外站旅館於機場附近，且上訴人為確保組員住宿旅館之各項設施及旅館所提供之各項服務均符合各項法規且具有一定之品質，亦規範各外站遴選組員旅館之標準應至少評鑑為3星級（含）以上或同等級之國際觀光旅館。上訴人提供空服員到府接送服務之範圍已經包括台北市主要地區，實無被上訴人所稱實際接送範圍甚小之情云云，固有「組員交通車接送及任務查詢辦法」之附件一影本可稽（見本院卷第435至438頁）。惟查被上訴人既係基於自身擔任空服員之經驗而為評論，非專以毀損上訴人之商譽為目的，且所評論者攸關飛行安全而與公益有關，即應可認為合理評論而阻卻違法。上訴人主張：被上訴人此部分評論並非合理，不能阻卻違法云云，即屬無據。

3.又查就被上訴人所為如附表編號11所示行動劇部分，被上訴人辯稱：「623交通運輸工時大體檢行動」陳抗活動，係由空服員工會發起，與長榮航空企業工會、台鐵產業工會、台灣汽車運輸產業工會、北捷駕駛產業工會共同舉辦，目的在於要求交通部全面檢討與改善運輸業勞工超時情形，並喚醒國人對大眾運輸業過勞問題之重視等語。上訴人則主張：被上訴人在其身著制服上潑紅色顏料，損及制服背後所象徵之上訴人企業精神及公司形象，顯係出於毀損上訴人商譽之目

的云云。經查被上訴人在該次活動中擔綱演出行動劇，並辯稱該行動劇為展現「我國整體運輸業之過勞現象」之意象，遂邀請台鐵、北捷工會成員與被上訴人一起穿著制服，以手持「組員累了請自行喝咖啡提神」、「夜班3-5小時待命不用工作」、「手握方向盤時間才是工時」等交通部官員所發表的言論，以展現勞工過勞的意象，並以潑灑紅色顏料方式，象徵政府無視勞工因為過勞所付出的血汗等語，有活動照片影本可證（見原審卷第14至16、73、117至118、121至126頁、本院卷第75頁）。則據此足證被上訴人並非專以毀損上訴人之商譽為目的，且所評論者攸關飛行安全而與公益有關，即應可認為合理評論而阻卻違法。次查上訴人以被上訴人演出上開行動劇為由加以懲處，經勞動部不當勞動裁決委員會業以106年度勞裁字第33號裁決書認定，上訴人之行為違反工會法第35條，構成不當勞動行為，有該裁決書影本可憑（見原審卷第79至102頁）。上訴人聲明不服，向臺北高等行政法院提起行政訴訟，經該院以106年度訴字第1793號判決駁回其訴，亦有判決影本可按（見本院卷第127至178頁）。上訴人另向臺北地方檢察署對被上訴人提出刑事告訴，業經該署檢察官處分不起訴，有107年度偵字第12405號不起訴處分書影本可稽（見本院卷第117至125頁）。從而上訴人主張：被上訴人以演出行動劇方式所為意見評論並非合理，不能阻卻違法云云，即屬無據。

㈥從而被上訴人所為如附表所示文字與行動劇，雖侵害上訴人之商譽，惟被上訴人有相當理由確信其所為陳述為真實，且被上訴人所為意見評論尚屬合理，均應阻卻其違法性，則上訴人自不得請求被上訴人賠償1元，亦不得請求被上訴人登報道歉。

六、綜上所述，上訴人依民法第184條第1項前段、後段、第2項、第195條第1項後段規定，請求被上訴人賠償1元，並於中國時報等四大報刊登如附件所示道歉聲明，均為無理由，應予駁回。原審為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴意旨仍

執前詞指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊、防禦方法，核與判決結果不生影響，毋庸逐一論列，併此敘明。

八、據上論結，本件上訴為無理由。依民事訴訟法第449條第1項、第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　6　　月　　11　　日

民事第十庭

審判長法　官　黃嘉烈

法　官　高明德

法　官　邱　琦

正本係照原本作成。

如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書狀（均須按他造當事人之人數附繕本）上訴時應提出委任律師或具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466 條之1第1項但書或第2項（詳附註）所定關係之釋明文書影本。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　　108　　年　　6　　月　　11　　日

書記官　廖月女

附註：

民事訴訟法第466條之1（第1項、第2項）：

對於第二審判決上訴，上訴人應委任律師為訴訟代理人。但上訴人或其法定代理人具有律師資格者，不在此限。

上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親，或上訴人為法人、中央或地方機關時，其所屬專任人員具有律師資格並經法院認為適當者，亦得為第三審訴訟代理人。

附表：

編號	時　間	方　式	內　容	性　質	證　據
1.	106年6月22日23時06分	臉書貼文	一直以來，台灣惡名昭彰的兩件事--血汗工廠、詐騙集團。中華航空，兩者皆是。	意見評論	原審卷第11頁
2.	同上	同上	畫面中的空服員，大部分都認識，也都是相當勤奮、親和的同事，但是我相信當這個形象廣告上線後，她們應該相當後悔拍攝這個廣告的目的，居然是用來欺騙社會新鮮人！	意見評論	同上
3.	同上	同上	別忘了，還有近80%早上5點前報到或是晚上10後落地的當日往返航班在等著你。	事實陳述	同上
4.	同上	同上	以及多個歐美航線「剛好」休息24小時，讓你連時差的感覺都沒有，因為你幾乎不會出飯店。	意見評論	同上
5.	106年6月22日	同上	只知道公司大舉招募外籍組員，漠視飛安與台灣民眾的權益、並刻意派飛在各個過夜班，外站住宿條件每下愈況、休息時間能多短給多短，缺員派遣依舊存在、一人當兩人用，而地勤新進員工每月不再有1萬5津貼、依然人力缺乏。	事實陳述	原審卷第12頁
6.	同上	同上	罷工時簽署白紙黑字的協約一一跳票。	事實陳述	同上
7.	同上	同上	對待一線員工依舊極盡壓榨、針對工會成員的刻意抹黑與打壓（Uncle免票送公司真的沒關係啦！）知法犯法，這就是華航資方的心態！	意見評論	同上
8.	同上	同上	歷史總是要回頭去看，不久的將來，當你每天都是來回班、休息時間被壓縮、人力依然不足夠，請不要怪任何人，因為是你冷眼旁觀看著它發生！	意見評論	同上
9.	106年6月23日23時25分	同上	這只會是一天的新聞，潑在我身上的紅色顏料，象徵的其實就是一天一天被剝削同事的血汗，但生命不就是一天一天累積而成？	意見評論	原審卷第17頁
10.	同上	同上	面對無良的資方、顢頇的政府，或許這是一條永無止境的路。	意見評論	同上
11.	106年6月23日	在交通部前廣場參加「6/23運輸業工時大體檢-反過勞、要休息」活動，與其他成員配合演出行動劇	身著上訴人公司制服由他人以紅色顏料潑灑，並接受媒體採訪。	意見評論	原審卷第15、16頁、本院卷第75頁

附件：

道歉聲明

本人於中華航空股份有限公司（下稱華航公司）擔任空服員期間，於民國106年6月22日、6月23日在Facebook上恣意發表數則誹謗華航公司之不實言論，警告新鮮人不要來華航公司工作，且指控華航公司為血汗工廠、詐騙集團，知法犯法及漠視飛安等情事，皆非事實。並於同年6月23日在公開場合活動中，身著華航公司工作制服，任由他人將血紅色顏料潑灑全身，不僅損壞制服，亦有損華航公司之形象。本人以上未經查證之輕率行為均已嚴重破壞華航公司之名譽。對此本人深感悔悟，特以此道歉聲明公開表達誠摯歉意及反省之意，以正視聽。

聲明人：張書元