臺灣高雄地方法院民事判決

109年度雄簡字第509號

原　　告　張坤和
被　　告　台北富邦商業銀行股份有限公司三民分公司
兼
法定代理人　殷偉慧
訴訟代理人　吳佩洳
被　　告　蔡明岳
　　葉美玲

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國109年6月15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

壹、程序方面：

一、按法院於言詞辯論終結後，宣示裁判前，如有必要得命再開言詞辯論，民事訴訟法第210 條定有明文，本件原告於民國109 年6 月15日言詞辯論終結後，除於109 年6 月24日具狀聲請擇期行言詞辯論外，另於宣判前6 日之109 年7 月9 日具狀稱如本院拒絕再行言詞辯論，即聲請法官迴避（見本院卷第261 頁、第269 頁至第271 頁），惟命再開已閉之言詞辯論，本屬法院之職權，當事人並無聲請再開權限，另訴訟中向法院所為之聲請，也不得以「附條件」方式為之，是原告前開書狀尚難逕認原告已為法官迴避之聲請，是本院亦無庸停止訴訟程序，合先敘明。

二、本件具四名被告，以下分稱其名即「台北富邦商業銀行股份有限公司三民分公司（下稱富邦商銀三民分公司）」、「殷偉慧」、「蔡明岳」、「葉美玲」，或合稱為「被告」。

三、復按簡易訴訟之訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第436 條第2 項、第255 條第1 項但書第3 款分別定

有明文。原告起訴原請求：「被告應連帶給付原告新臺幣（下同）27萬3,000 元及自起訴狀繕本送達後，依民法第203條規定加計5 %利息支付。」，嗣變更請求為：「被告應連帶給付原告29萬3,000 元，及自起訴狀繕本送達後，依民法第203 條規定加計5 %利息支付。」（見本院卷第117 頁至第118 頁、第173 頁至第174 頁），前開變更核係擴張應受判決事項之聲明，應予准許。

貳、實體方面：

一、原告主張：

㈠、伊向富邦商銀三民分公司申辦金融卡及於108 年5 月20日補辦金融卡時，屬富邦商銀三民分公司之行員葉美玲、蔡明岳，未告知伊如欲於國外以金融卡提款，尚須另一組跨國提款密碼，且未就上情予以警告或提供協助，致伊於同年月23日起至27日無法在國外以該張金融卡提款。

㈡、又伊於108 年5 月24日曾致電富邦商銀三民分公司請求主管殷偉慧，於其存款範圍內提供現金遭拒，被告上開行為業已違反金融消費者保護法（下稱金融消保法）、消費者保護法（下稱消保法）、民法第188 條、第224 條，並致伊受有共29萬3,000 元之損失，爰依前開條文提起本件訴訟，並聲明：如變更後之聲明。

二、被告則以：

㈠、原告於103年1月8 日至富邦商銀三民分公司辦理開戶，同時申請具跨國提款功能之晶片金融卡，嗣因舊金融卡遭註銷，原告於108 年5 月20日另申請補發新金融卡，原告並於同日已自行前往自動化服務設備（下稱ATM ）完成新金融卡開卡程序並就該卡設定晶片金融卡密碼及跨國提款密碼，考量金融卡密碼函及ATM 系統設定畫面，均已有跨國提款密碼之說明，堪認被告業盡告知義務。

㈡、再原告因未能於國外以新金融卡順利提款，故要求於存款範圍內提供現金協助之緊急處置方式，將使行員具「代客戶操作設定密碼」及「與客戶具私下金錢往來」等違規情形，被

告實難配合；而原告因於國外輸入跨國提款密碼錯誤致未能順利提款，非被告所能預見，亦難認被告就此有何過失等語置辯，並聲明：㈠、原告之訴駁回。㈡、如受不利判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

三、得心證之理由：

㈠、按「金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務」；「金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。」，金融消保法第7條第3項、第11條分別定有明文。次按「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。」、「企業經營者違反前2項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。」，消保法第7條第1項、第3項亦分別有所明定。又按「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。但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者，僱用人不負賠償責任。」、「債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任。但當事人另有訂定者，不在此限。」，則為民法第188條、第224條所規定。

㈡、經查，原告於103年1月8日曾至富邦商銀三民分公司開戶，並申請具跨國提款交易功能之晶片金融卡，由葉美玲經辦前開事宜，嗣原告之舊金融卡於108年1月2日因遭吃卡寄回富邦商銀三民分公司，因原告逾14個營業日未取回舊金融卡，故富邦商銀三民分公司將舊金融卡註銷，原告嗣於108年5月20日至富邦商銀三民分公司辦理金融卡補發作業，由

蔡明岳經辦，該公司因而核發卡號為0000000000000000、具跨國提款功能之新金融卡（下稱新金融卡）予原告等節，業有一本萬利帳戶往來申請暨約定書、一本萬利帳戶往來約定書、自動化服務機器留置「金融卡」送回表、金融卡掛失補發申請書附卷可參（見本院卷第135 頁至第162 頁、第165 頁），堪認可信。

㈢、又原告收受新金融卡後，既係自行至ATM 進行開卡，而觀國眾電腦股份有限公司出具之存提款機異吐鈔專案總結報告（下稱系爭報告，見本院卷第169 頁至第170 頁），該張新金融卡於108 年5 月20日開卡程序過程中，分別有輸入「密碼」及「跨國提款密碼」之交易紀錄，並經ATM 主機更新卡片資料，顯見原告於新金融卡之開卡過程中，確實曾分次輸入過兩組不同之密碼；再觀晶片金融卡啟用流程，「設定晶片卡密碼」與「設定跨國提款密碼」係屬各自獨立之密碼設定程序，且有不同的設定畫面，於設定晶片卡密碼之ATM 畫面中，會顯示「您現在輸入的密碼，為將來使用本張金融卡之密碼」等提醒內容，並要求開卡者需輸入長度為6 至12位數之密碼，設定跨國提款密碼之ATM 畫面中則同時會顯現「您現在輸入的密碼，為將來使用跨國提款功能之密碼」之提醒內容，且僅要求開卡者輸入長度為4 位數之密碼（見本院卷第167 頁），則原告應得於上揭開卡過程中，透過ATM 所顯示之畫面，知悉如其日後欲以新金融卡進行跨國提款，尚須使用跨國提款密碼，堪認富邦商銀三民分公司已就金融卡之跨國提款密碼予以相當之說明，實難認其有違善良管理人注意義務，亦難認屬富邦商銀三民分公司之行員葉美玲、蔡明岳，須於協助原告開戶、補發金融卡或密碼函等過程中，另行就跨國提款密碼相關事宜負有何說明、警告、協助義務。

㈣、至原告雖質疑系爭報告之真實性，並否認該等報告具有形式及實質之證據力，惟觀系爭報告乃第三人國眾電腦股份有限公司（下稱國眾公司）職員汲取存留於ATM 之電磁紀錄所為之判讀，考量前開電磁紀錄乃屬ATM 機器就使用者逐步之操

作經過，以電腦方式不間斷、有規律所為之制式準文書，誠難認該等紀錄有何預見可能會被提供作為證據之偽造動機，其虛偽之可能性甚微，況比對「ATM EJ紀錄」與「說明」，除於108 年5 月21日「15：26：49 MONEY DISPENSED＄1,000 ＊1 ＋＄100 ＊0 」誤繕為「10000 元1 張」外（見本院卷第170 頁），，其餘部分均屬相符，亦不因此致使系爭報告有何顯然不可信之情況，從而，應認系爭報告仍具形式及實質證據力，另予敘明。

㈤、又原告固主張其縱於大陸地區無法以新金融卡提領現金，富邦商銀三民分公司也應於其存款帳戶額度內提供現金，惟殷偉慧拒絕緊急處置，稱該舉將有與客戶私下借貸之嫌，實需負相關賠償責任云云（見本院卷第175 頁），惟殷偉慧業已否認其與原告曾有接觸或接到相關協助處理電話（見本院卷第176 頁），依據現行證據資料，實難認原告自北京致電富邦商銀三民分公司時之電話接洽人員為殷偉慧；況觀原告於開戶時，已同意需經契約所載之檢證方式核可後（如持該公司核發之金融卡並輸入正確之密碼），始得向富邦商銀三民分公司請求返還寄託款，則原告自不得於其在國外輸入密碼錯誤後，逕行要求富邦商銀三民分公司或其所屬員工，另以契約外之其他方式將寄託款返還予原告，是依上情，原告主張被告需負損害賠償之事由，亦無理由。

四、綜合上述，富邦商銀三民分公司之受僱人殷偉慧、蔡明岳、葉美玲既無未盡善良管理人注意義務之情形，難認被告需負金融消保法、消保法、侵權行為及債務不履行之損害賠償責任，本件原告所為請求，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經核與判決結果不生影響，爰不逐一論述，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　7　　月　　14　　日

高雄簡易庭　法　　官　葉晨暘

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　7　　月　　14　　日

書　記　官　秦富潔