

臺灣高雄地方法院民事判決

110年度雄簡更一字第1號

原告 蕭宥鵬

被告 蘇玉真

訴訟代理人 江昊緯律師

複代理人 陳怡婷

被告 金鳳凰國際實業股份有限公司

法定代理人 彭美玲

訴訟代理人 周定邦律師

林吟濃律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國110年8月19日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應連帶給付原告新臺幣（下同）2萬元，及自民國（下同）109年8月27日起至清償日止，按週年利率5%之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔7%，其餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行；但被告如以2萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

一、原告主張：被告蘇玉真受僱於被告金鳳凰國際實業股份有限公司（下稱被告金鳳凰公司），伊於107年7月間，經由電視廣告知悉被告金鳳凰公司有販售涵氫離子活水機（下稱活水機），而向該公司預訂購買前開活水機。被告蘇玉真於107年10月23日9時46分許，在被告金鳳凰公司內與伊就前開活水機安裝暨交易事宜通話時，被告蘇玉真明知活水機尚未安裝完成，卻一再要求伊提供信用卡資訊以進行刷卡付費，僅因伊合理要求俟安裝完成後再告知信用卡3碼授權碼，即心生不滿，於兩造結束通話後，竟向旁人辱罵伊「瘋查某！末三碼不給我」、「瘋查某」等語（下稱系爭言詞），而被告蘇玉真以系爭言詞辱罵原告，均遭伊以電話錄音存證，被告前述不法侵害行為已使伊之名譽受有損害，精神上亦因此

01 感到痛苦，被告蘇玉真係在執行被告金鳳凰公司之職務時，
02 為上開不法侵害原告名譽權之行為，伊自得依民法第184條
03 第1項前段、第188條第1項前段、第195條第1項前段規
04 定，請求被告連帶賠償30萬元，以資慰藉等情，並聲明：(一)
05 、被告應連帶給付原告30萬元，及自起訴狀繕本送達最後被
06 告翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(二)、原告
07 願供擔保，請准宣告假執行。

08 二、被告則以：

09 (一)、被告蘇玉真部分：伊固不爭執有於上開時、地為系爭言詞，
10 惟當時係在與被告蘇玉真結束通話後所為，伊僅是疏忽未將
11 電話掛好，而不慎讓原告聽到系爭言詞，但伊並未指明原告
12 之姓名、也非以系爭言詞當面辱罵原告，並未因此降低原告
13 之社會評價，亦無侵害原告之名譽權之故意，原告依侵權行
14 為之法律關係，向伊請求損害賠償，於法即有未合等語，並
15 聲明：原告之訴及假執行之聲請均駁回。

16 (二)、被告金鳳凰公司部分：除就被告蘇玉真部分，伊公司與蘇玉
17 真前揭抗辯相同，被告蘇玉真既不應對原告負侵權行為損害
18 賠償責任，則伊公司自不需與被告蘇玉真一同負連帶賠償之
19 責，退步言之，縱認被告蘇玉真應就系爭言詞負損害賠償之
20 責，然就伊公司部分，因伊公司已於工作規則中載明：「員
21 工接客戶電話時態度需親切有禮，且通話完畢需確定對方掛
22 電話，才可將電話輕輕放下，並嚴禁不當言詞及行為」等語
23 ，且於平日伊公司主管亦時常提醒員工應遵守上開工作規則
24 ，被告蘇玉真亦知悉前揭規定，又被告蘇玉真為系爭言詞係
25 與原告通話結束後，已非執行職務中，伊公司就被告非執行
26 職務中之行為，不僅無從監督，亦無從預防，凡此均足認，
27 伊就選任、監督被告蘇玉真執行職務，已盡相當之注意，就
28 被告蘇玉真之不法行為，應毋庸負連帶賠償之責等語，並聲
29 明：(一)、原告之訴及假執行之聲請均駁回。(二)、如受不利之
30 判決，被告願供擔保請准宣告免為假執行。

31 三、兩造不爭執之事項：

01 (一)、被告蘇玉真受僱於被告金鳳凰公司，原告於107年7月間，
02 經由電視廣告知悉金鳳凰公司有活水機，而向該公司預訂購
03 買前開活水機。

04 (二)、被告蘇玉真於107年10月23日9時46分許，在被告金鳳凰公
05 司內與原告就前開活水機安裝暨交易事宜通話時，活水機尚
06 未安裝完成，被告蘇玉真即一再要求原告提供信用卡資訊以
07 進行刷卡付費，惟因原告堅持須俟安裝完成後再告知信用卡
08 3碼授權碼，以致雙方先行結束通話後，被告蘇玉真先以「
09 姐姐」稱呼在旁之同事後，再以系爭言詞辱罵原告。

10 四、本件之爭點為：(一)、被告蘇玉真應否因其上開言詞，而對原
11 告負侵權行為損害賠償責任？(二)、被告金鳳凰公司是否應負
12 雇用人責任？(三)、原告請求被告賠償之慰撫金數額是否相當
13 ？茲分別論述如下：

14 (一)、被告蘇玉真應否因其系爭言詞，而對原告負侵權行為損害賠
15 償責任？

16 1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任
17 ；不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、
18 貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非
19 財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。民法第184條第
20 1項、第195條第1項前段分別定有明文。又按名譽有無受
21 損害，應以社會上對個人評價是否貶損作為判斷之依據，苟
22 其行為足以使他人之社會上之評價受到貶損，不論其為故意
23 或過失，均可構成侵權行為，最高法院90年台上字第646號
24 判例要旨參照。

25 2.查被告蘇玉真雖僅坦承於上開時、地曾以系爭言詞中之「蕭
26 查某」辱罵原告，惟以前詞置辯，經查：原告所提出之電話
27 錄音譯文，被告蘇玉真以系爭言詞辱罵原告之前後文為：「
28 (原告)：都還未安裝我要給你末三碼？…，(原告)：我
29 們說過了安裝好了，才能給你末三碼。…(被告蘇玉真)：
30 喔，他還沒上來喔，喔沒關係！我以為他在工作啦！所以你
31 分心沒辦法好好跟我說。那沒關係，那等他上去好了，他裝

01 好了最快40分鐘至1小時。(原告):好,OK。(被告蘇玉
02 真):好!末三碼我先封住。(原告):那你可請他上來了
03 。(原告):好,Bye、Bye。(被告蘇玉真):好,Bye
04 、Bye,瘋查某!末三碼不給我」、姊姊「瘋查某」等語,
05 有該譯文在卷可稽(見本院109年度雄簡字第1889號卷第17
06 -19頁),又該原告所製作之譯文核與刑案偵查中就該電話
07 錄音所製作之勘驗報告(見臺灣台北地方檢察署109年度偵
08 續字第97號卷第47頁)內容大致吻合,堪信為實在。且就被
09 告蘇玉真於107年10月23日9時46分許,在被告金鳳凰公司
10 內與原告就前開活水機安裝暨交易事宜通話時,活水機尚未
11 安裝完成,即一再要求原告提供信用卡資訊以進行刷卡付費
12 ,惟因原告堅持須俟安裝完成後再告知信用卡3碼授權碼,
13 以致雙方先行結束通話後,被告蘇玉真先以「姐姐」稱呼在
14 旁之同事後,再以系爭言詞辱罵原告等事實,被告亦不爭執
15 (見本院卷第32頁、100頁),衡酌上情,堪認被告蘇玉真
16 確實因為在活水器交易過程中,原告有拒不配合被告蘇玉真
17 要求先提出完整信用卡號碼之行為,即向同事以系爭言詞辱
18 罵原告之事實,應堪予認定。至被告雖另辯稱:其雖有為系
19 爭言詞,但未指出原告姓名,並未造成原告社會評價降低云
20 云,惟被告蘇玉真依前揭錄音譯文可知,原告與蘇玉真通話
21 過程中,本係由被告蘇玉真請求原告告知原告之信用卡末三
22 碼,但未獲原告同意,於互道再見後,縱被告蘇玉真未指明
23 原告之姓名,系爭言詞中之「瘋查某!末三碼不給我」已可
24 推論出被告蘇玉真係因原告拒絕告知其信用卡之末三碼,而
25 向在旁之同事,以瘋查某等侮辱性之字眼辱罵原告,準此,
26 被告辯稱:未指出原告之姓名,即未侵害原告之名譽權或未
27 降低原告之社會評價云云,自無可採。

28 3.承上所述,被告蘇玉真在被告金鳳凰公司之辦公處所向同事
29 以系爭言語辱罵原告,顯足以貶低原告之人格,使原告感受到
30 精神上之痛苦,業已侵害原告之人格權,則原告主張其受
31 有非財產上損害,被告應依民法第195條第1項規定負損害

01 賠償之責，即屬有據。

02 (二)、被告金鳳凰公司是否應負雇用人責任？

03 1.按民法第188條第1項所稱之「執行職務」，初不問雇用人
04 與受雇人之意思如何，一以行為之外觀斷之，即是否執行職
05 務，悉依客觀事實決定。苟受雇人之「行為外觀」具有執行
06 職務之形式，在客觀上足以認定其為執行職務者，就令其為
07 濫用職務行為，怠於執行職務行為或利用職務上之機會及與
08 執行職務之時間或處所有密切關係之行為，自應涵攝在內（
09 最高法院90年度台上字第1991號民事判決意旨參照）。次按
10 受雇人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由雇用人與行
11 為人連帶負損害賠償責任。但選任受雇人及監督其職務之執
12 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
13 者，雇用人不負賠償責任。民法第188條第1項定有明文。
14 其立法精神重於保護經濟上之弱者，增加被害人或得依法請
15 求賠償之第三人之求償機會，故上開但書規定係屬舉證責任
16 之轉換，由雇用人對其選任受雇人及監督其職務之執行，舉
17 證已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害後
18 ，方可免除賠償責任。（最高法院87年度台上字第791號判
19 決意旨參照）。

20 2.被告金鳳凰公司辯稱：被告蘇玉真所為系爭言詞係在與客戶
21 （即原告）通話結束後所為非職務上行為，伊無從監督，自
22 無須負連帶賠償之責云云，惟本件被告蘇玉真為系爭言詞之
23 時點，雖在與原告互相道別後，似屬結束通話，但通話雙方
24 互道再見，均未掛斷電話，此由原告所提出前揭電話錄音譯
25 文自明，且被告蘇玉真為系爭言詞之發話地點係在被告金鳳
26 凰公司之辦公處所，此為兩造所不爭執（見本院卷第32頁）
27 ，衡酌上情，被告蘇玉真所為上開行為之外觀顯然具有執行
28 職務之形式，而屬在客觀上足以認定其為執行職務者，縱令
29 被告蘇玉真所為係屬濫用職務之行為，依上開說明，被告蘇
30 玉真為系爭言詞之行為，仍屬民法第188條第1項所稱之「
31 執行職務」，則被告金鳳凰公司辯稱：被告蘇玉真所為系爭

言詞並非職務上行為云云，即無可採。

3. 查被告金鳳凰公司又抗辯：縱被告蘇玉真上開行為屬職務上行為，其就被告蘇玉真之職務上行為，已盡選任監督之責云云，固據其提出金鳳凰公司電話禮儀和應對技巧手冊（下稱系爭手冊）（見本院卷第83-86頁）為證，但被告金鳳凰公司所提出之系爭手冊，其上雖載明：員工接客戶電話時態度需親切有禮，且通話完畢需確定對方掛電話，才可將電話輕輕放下，並嚴禁不當言詞及行為等語（見本院卷第83-86頁），文末並有被告蘇玉真之簽名，有系爭手冊在卷可稽。但此僅足證被告金鳳凰公司設有工作規則要求客服人員不得以不當言詞應對，並曾告知蘇玉真，至於就如何落實系爭手冊之要求，如有無定期舉辦教育訓練等，全未舉證以實其說，亦未說明就違反工作規則者有何事後監督之機制，準此，被告金鳳凰公司提出系爭手冊，尚不足以證明被告金鳳凰公司就被告蘇玉真之行為確已符合上開民法第188條第1項但書規定，則原告請求被告金鳳凰公司就被告蘇玉真不法侵害原告之名譽權所生非財產上損害，連帶負損害賠償責任，於法即屬有據。

（三）、原告請求被告賠償之慰撫金數額是否相當？

1. 按不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害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195條第1項前段定有明文。又慰撫金之核給標準，應斟酌雙方身分、地位及經濟狀況及其他各種情形核定之（最高法院76年台上字第1908號判例參照）。
2. 本件被告蘇玉真僅因細故即以系爭言詞侮辱原告，原告必因此感到相當之痛苦，則原告請求被告連帶賠償慰撫金，於法自屬有據。查原告為高職畢業學歷，目前待業中，107年度所得為15萬4,757元，其名下有房屋11棟、土地47筆、汽車0部、投資一筆；被告蘇玉真為五專畢業，為客服人員，月薪2-3萬元，107年所得為28萬324元，名下有房屋一間、

土地一筆、投資二筆；被告金鳳凰公司之資本額為1,000萬元等情，經兩造陳明在卷，並有稅務電子閘門財產所得調件明細表附卷可稽。本院審酌本件被告蘇玉真所為系爭言詞之情節輕重及前述兩造之身分、地位、經濟能力等一切情狀，認原告請求被告連帶賠償之非財產上損害（慰撫金）以2萬元為相當，超過部分，應予剔除。

五、綜上所述，本件原告依侵權行為法律關係，請求被告連帶給付其2萬元，及自起訴狀繕本送達最後被告翌日即109年8月27日起（有送達證書在卷可稽，見見本院109年度雄簡字第1889號卷第61-63頁）至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，為有理由，應予准許。逾此範圍，為無理由，應予駁回。

六、本件原告勝訴部分，係就民事訴訟法第427條第1項訴訟適用簡易程序所為被告敗訴之判決，爰依同法第389條第1項第3款規定，依職權宣告假執行。至原告雖聲明請准宣告假執行，惟本院既已職權宣告之，原告此部分聲請，核僅為促請本院職權發動，自無庸另為准駁之諭知。

七、訴訟費用負擔依據：民事訴訟法第436條第2項、第79條。

中華民國 110 年 9 月 22 日
高雄簡易庭法官 林綉君

以上正本係照原本作成。

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。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 110 年 9 月 22 日
書記官 羅崔萍