

財團法人金融消費評議中心評議書

【113 年評字第 996 號】

申 請 人	○○○	住詳卷
相 對 人	A○○銀行股份有限公司	設詳卷
法定代理人	○○○	住詳卷

上列當事人間之爭議事件，經本中心第五屆評議委員會民國 113 年 7 月 12 日第 12 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣貳仟貳佰伍拾柒元整。

事實及理由

一、程序事項：

按金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議，金融消費者保護法第 13 條第 2 項定有明文。查申請人向相對人提出申訴後，不接受相對人之處理結果，爰於完成申訴程序後向本中心提出評議申請，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一) 請求標的：

請求相對人返還新臺幣(下同)2,257 元。

(二) 陳述：

1、申請人前持有相對人所核發之信用卡(卡號末四碼 5789，下稱系爭信用卡)於民國(下同)112 年 7 月 7 日及 7 月 9 日共被盜刷 11 筆帳款，其中相對人於 112 年 9 月 26 日告知 112 年 7 月 9 日有一筆被盜刷金額 2,257 元(下稱系爭交易)，其收單機構拒絕爭議帳款退回，所以相對人必須跟申請人收取 2,257 元之帳款。

2、申請人並未有出國之事實，申請人是被盜刷，無法接受系爭交易帳

款要由申請人承擔。

(餘詳申請人評議申請書與補正文件)

三、相對人之主張：

(一)請求事項：申請人之請求為無理由。

(二)陳述：

- 1、經查，爰相對人乃依申請人表示 112 年 7 月份帳單內有透過○○○ App 綁卡 Apple Pay 認證以系爭信用卡完成 11 筆綁定 Apple Pay 後續在國外商店現場購買娛樂服務、餐廳及超市消費消費皆否認之主張，相對人協助申請人就該等爭議帳款依信用卡約定條款第十三條帳款疑義之處理程序辦理，經相對人向收單機構反映系爭交易帳款疑義及主張扣款後，已就其中 10 筆爭議帳款共 195,984 元扣款成功，1 筆爭議帳款共 2,257 元(即系爭交易)扣款失敗款項重新入帳，申請人後續並已將前揭款項 2,257 元繳款完成。
- 2、經查，申請人否認之系爭交易均為 Apple Pay 刷卡交易，依申請人與相對人兩造間所簽立之信用卡約定條款第九條約定，商店在接受此類交易無須憑驗持卡人簽名，得憑持卡人所提供輸入之系爭信用卡卡號、有效期間及卡片背面安全碼等付款資訊，經商店將前揭資訊傳輸至發卡機構確認無誤後，相對人即發卡機構即會續行交易授權(授權該筆信用卡墊款交易)。甚且，本案系爭交易帳款交易付款頁面輸入上開驗證碼後，方由商店透過收單機構將持卡人於該頁面輸入之信用卡卡號、有效期限及安全碼等資料連同交易金額等資訊傳送至相對人處索取交易授權通過，易言之，本案於商店透過收單機構向相對人請求系爭交易之授權時，於其提出之資料中既已具備驗證該交易之系爭信用卡一切資訊及簡訊 OTP，應已足認為憑申請人本人之指示辦理，則相對人信賴該刷卡消費係申請人本人持系爭信用卡於該商店之消費，當屬合理。相對人於受理此類交易流程中，相對人○○○ App 須經申請人透由系統核對持卡人於網頁輸入之資訊暨驗證登入碼正確無誤後，方可藉以持卡人於交易付款頁時採行動支付進行付款程序，來取得交易授權而完成系爭交易。是以，申請人持系爭信用卡所為之各筆 Apple Pay 交易，乃須由持卡人提供輸入一切必要之系爭網路銀行登錄及信用卡號所完成，應足堪認定為本人交易，則相對人信賴該刷卡消費係申請人本人持卡於該特約商店之消費，當屬合理。更何況，相對人基於服務客戶目的，於系爭交易綁定成功後均有逐筆發送啟用通知簡訊予申請人，簡訊提

醒內容訊息如下。(1)2023/07/08 05:13:48(行動支付服務啟用簡訊)您申請 A○○APPLE PAY 信用卡卡號末四碼 5789 已完成驗證，如非本人操作請立即連繫 A○○銀行。(2)2023/07/08 02:08:04(行動支付服務啟用簡訊)您申請 A○○APPLE PAY 信用卡卡號末四碼 5789 已完成驗證，如非本人操作請立即連繫 A○○銀行，特請申請人留意防範，可見此等刷卡交易原應係本人自行授意或授權參與之交易，依民法代理之規定，申請人仍應就系爭交易帳款負責。

- 3、本案雖申請人未具體陳稱如何遭他人詐騙以致盜刷，於 112 年 7 月 10 日上午 9 時 13 分 27 秒由申請人來電相對人客服中心，服務摘要綜述，故申請人於相對人之○○○信用卡綁定時，需登入○○○App 後點選「全功能總覽」後選擇 Apple Pay，即可選擇所要加入的卡片，同意條款後即可加卡啟用(手機號碼比對無誤)，但若手機號碼比對不符，則需進線相對人客服啟用。進而等同將信用卡上所有資料交付他人使用，則此等衍生 Apple Pay 交易之所以完成，乃歸因於申請人將信用卡各項資料提供他人，顯就該信用卡資訊未妥善保管與保密之責，故依系爭信用卡約定條款第 6 條第 5 項之約定，申請人仍應自行就系爭交易帳款負清償責任。又審酌上開申請人向相對人客服單位說明之情形(如卡片借別人用…等)，申請人之行為實已達容任他人使用系爭信用卡之程度，已構成信用卡約定條款第 17 條第 2 項但書所載「他人之冒用為持卡人容許或故意將信用卡交其使用」態樣，則依系爭信用卡約定條款第 18 條第 2 項但書之約定，申請人應自行承擔該冒用損失。

(詳相對人陳述意見書)

四、兩造不爭執之事實：

- (一)申請人前持有相對人核發之信用卡(卡號末四碼 5789，即系爭信用卡)。
- (二)系爭信用卡於 112 年 7 月 9 日產生系爭交易帳款。
- (三)申請人已於 112 年 12 月 5 日繳付系爭交易款項。

五、本件爭點：

申請人請求相對人返還 2,257 元，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)按「稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約」、「受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之。」、

「受任人因處理委任事務，支出之必要費用，委任人應償還之，並付自支出時起之利息。」，民法第 528 條、第 535 條及第 546 條定有明文。次按，持卡人依其與發卡機構所訂立之信用卡使用契約，取得使用信用卡向特約商店簽帳消費之資格，並對發卡機構承諾償付帳款，而發卡機構則負有代持卡人結帳，清償簽帳款項之義務，此種持卡人委託發卡機構付款之約定，具有委任契約之性質（最高法院 89 年度台上字第 1628 號民事判決意旨參照）。基此，持卡人依其與相對人所訂立之信用卡契約，取得使用信用卡向特約商店簽帳消費之資格，並對相對人承諾償付帳款，而相對人則負有代持卡人結帳，清償信用卡交易款項之義務，此種申請人委託相對人付款之約定，具有委任契約之性質，則相對人處理信用卡交易帳款之清償債務事務時，依民法第 535 條規定，應依申請人之指示為之。

- (二)次按系爭信用卡約定條款第 6 條約定：「…持卡人之信用卡屬於發卡機構之財產，持卡人應妥善保管及使用信用卡。持卡人應親自使用信用卡，不得以任何方式將信用卡或其卡片上資料交付或授權他人使用。持卡人就開卡密碼或其他辨識持卡人同一性之方式應予以保密，不得告知第三人。…。持卡人違反第二項至第四項約定致生之應付帳款者，亦應對之負清償責任。」；第 9 條第 1 項約定：「依交易習慣或交易特殊性質，其係以…行動裝置…訂購商品、取得服務、代付費用而使用信用卡付款，…，發卡機構得以密碼、電話確認、收貨單上之簽名、郵寄憑證或其他得以辨識當事人同一性及確認持卡人意思表示之方式代之，無須使用簽帳單或當場簽名。」；第 18 條約定：「持卡人之信用卡如有遭他人冒用為第九條特殊交易之情形，持卡人應儘速以電話或其他方式通知發卡機構或其他經發卡機構指定機構辦理停卡及換卡手續。但如發卡機構認有必要時，得於受理停卡及換卡手續日起十日內通知持卡人，要求於受通知日起三日內向當地警察機關報案或以書面補行通知發卡機構。持卡人辦理停卡及換卡手續前被冒用所發生之損失，概由發卡機構負擔。但有前條第二項但書或下列情形之一者，持卡人應負擔辦理停卡及換卡手續前被冒用之全部損失…」，該條所稱「前條第二項但書」情形應係指第 17 條第 2 項但書：「持卡人因故意或重大過失將使用自動化設備辦理預借現金或進行其他交易之交易密碼或其他辨識持卡人同一性之方式使他人知悉者。」準此，持卡人負有親自使用信用卡、妥善保管及使用信用卡之義務，且不得將辨識持卡人同一性之密碼告知第三人，如持卡人違反親自使用信用卡之約定，

導致使用者因故意或重大過失違反保管密碼之義務，就辦理停卡及換卡手續前被冒用特殊交易而生之帳款，持卡人仍應負清償之責。

- (三)經查，相對人主張系爭交易帳款係透過○○○ APP(下稱系爭網路銀行)綁定 Apple Pay 認證完成所進行之付款交易，則依前揭信用卡契約條款之約定，應認僅在持卡人或實際使用人係基於故意或重大過失等顯可歸責事由洩漏辨識持卡人同一性密碼之情況下，始需負擔信用卡遭冒用所生帳款之給付責任。就此，相對人固主張曾寄發綁定 Apple Pay 驗證碼(OTP)簡訊至申請人留存於相對人之手機門號，並於綁定程序完成後隨即發送成功啟用 Apple Pay 服務之簡訊至申請人門號，故系爭交易乃須由持卡人輸入一切必要之系爭網路銀行登錄及信用卡資訊所完成，縱系爭信用卡係遭盜刷，亦應歸因於申請人將系爭信用卡各項資料提供他人，顯就系爭信用卡資訊未妥善保管與保密之責云云。然核卷內資料，相對人就曾寄發綁定 Apple Pay 驗證碼簡訊至申請人留存門號乙節，僅提出電文軌跡為佐，尚無從得知相對人寄發 OTP 簡訊之實際時間及內容，相對人復未提出其他客觀證據以實其說(諸如內部系統畫面、電信簡訊收發紀錄等)，自難率認相對人稱申請人有重大過失洩漏辨識持卡人同一性密碼之主張為真實；復經本中心以電話確認，相對人陳稱相關內部簡訊寄送之軌跡資料，僅保存 6 個月，本件申請人提起申訴時已逾資料之保存期限無法提供等語，本中心衡酌相對人之信用卡客戶眾多，如就綁定驗證碼相關資料紀錄定有一定之保存期限，亦屬正常，惟申請人於系爭交易隔日即致電相對人客服單位反應系爭信用卡遭他人綁定，相對人亦自承 112 年 11 月間申請人曾透過主管機關陳情並通知相對人(詳本中心 113 年 4 月 29 日電話紀錄)，斯時尚未逾相對人所稱之資料保存期限，從而，就持卡人業已向相對人反映某筆交易恐係遭盜刷、冒用之情形，相對人為協助消費者釐清後續相關帳款清償責任之歸屬，或辨明綁卡相關簡訊文字是否已足使消費者認知該 OTP 驗證碼係用以綁定支付工具而非授權單筆交易等，自應就該等相關軌跡紀錄之保存為特別處理，又或至少於爭議成形後，積極向電信相關公司調閱、查詢該等通訊紀錄，而非空言主張，方符事理之平。

- (四)再者，細繹申請人提出之受信通聯紀錄報表(下稱系爭通聯記錄)及 112 年 7 月 8 日之手機簡訊截圖(下稱系爭截圖)，系爭通聯記錄之通話對象(門號 8869○○○88，下稱系爭門號)曾於 112 年 7 月 8 日 2 時 8 分 6 秒及同日 5 時 13 分 50 秒發送簡訊至申請人之手機門號 09○○○

35(與留存相對人處相同)，對應系爭截圖及相對人提供之行動支付啟動通知畫面，堪信系爭門號所屬者乃相對人，且上開發送內容均為「您申請 A○○APPLE PAY 信用卡卡號末四碼 5789 已完成驗證，如非本人操作請立即連繫 A○○銀行」，而系爭門號於系爭信用卡成功綁定 Apple Pay 之前，復無其他發送簡訊至申請人手機門號之紀錄，從而，相對人是否確曾寄送綁定 Apple Pay 驗證碼(OTP)簡訊至申請人之手機門號、是否成功寄發等情，均非無疑，本中心囿於調查權限，僅能就雙方提供之書面資料為審查，申請人業已提出前揭通聯紀錄為證，惟相對人就申請人是否收到驗證碼簡訊、簡訊上所載內容為何，均未提出充足之佐證資料，是相對人主張系爭交易之所以完成，乃歸因申請人未將驗證碼妥善保管(密)云云，尚不足採。準此，相對人於相關簡訊寄送紀錄之保存、調閱或爭議之釐清等節，均難認已盡完善，依前揭說明，本中心亦難率斷系爭交易帳款之清償責任應歸屬於申請人，是申請人請求相對人返還已繳之款項 2,257 元，應屬有據。

七、綜上所述，相對人應給付申請人 2,257 元整。兩造其餘陳述及攻擊防禦方法，經審酌核與判斷結果不生影響，爰不一一論述，併予敘明。

八、據上論結，本件評議申請為有理由，爰依金融消費者保護法第 27 條第 2 項規定決定如主文。

中 華 民 國 1 1 3 年 7 月 1 2 日

財團法人金融消費評議中心

以上正本與原本無異。

兩造應於本評議書送達之次日起十個工作日內，以書面通知本中心，表明接受或拒絕評議決定之意思，未為表示者視為拒絕。

依金融消費者保護法第 29 條第 2 項，金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。

申請人如不接受本評議決定，得另循民事法律救濟途徑解決。