信用卡消費款爭議

羅俊瑋
金融消費評議中心主任委員兼總經理
國立中正大學法律學系教授

財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

一、 信用卡消費款爭議相關申訴及評議受理情形

二、 信用卡爭議款評議案件主要類型

三、 金融監理機關之措施及評議中心之建議

一. 信用卡消費款爭議相關申訴及評議受理情形

近三年銀行業申訴暨評議案件前5大爭議類型

	110年		111年		112年	
1	受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	233	違反金融產品條件或風險說明爭議	368	信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	889
2	違反金融產品條件或風險說明爭議	203	信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	207	違反金融產品條件或風險說明爭議	434
3	信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	175	受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	168	信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	374
4	信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	128	信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	129	受理存款、放款開戶爭議（含外匯）	237
5	費用或違約金爭議收取爭議	109	其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	108	其他帳務交易（如不當扣款等）爭議	207

信用卡消費款爭議類型

爭議類型：「信用卡消費款代償、結清或爭議款」

- 評議中心就信用卡消費款所生爭議，歸類於「信用卡消費款代償、結清或爭議款」爭議類型。其包含銀行信用卡遭盜刷之爭議、刷卡購買之商品規格不符、遭強制推銷事後反悔欲列爭議款或暫停付款等，非僅信用卡遭盜刷之單一爭議。

今年起增加「信用卡詐騙爭議」單獨統計資料

- 因「銀行信用卡遭盜刷」之爭議案件受到大眾關注，評議中心於113年增加「信用卡詐騙爭議」之統計資訊。

近三年信用卡消費款爭議申訴及評議件數(大約統計)

	申訴		評議	
	件數	增長率	件數	增長率
110年	99	-	29	-
111年	142	增長約百分之四十	65	增長約一點二倍
112年	678	增長近四倍	211	增長約二倍

110年至112年信用卡消費款爭議申訴案件(大約統計)

爭議對象	110年	111年	112年
A商業銀行	10	28	193
B商業銀行	19	27	84
C商業銀行	7	15	72
D商業銀行	7	10	68
E商業銀行	11	10	49

110年至112年信用卡消費款爭議評議案件(大約統計)

爭議對象	110年	111年	112年	112年信用卡詐騙爭議件數(A)	有效卡數(B)	比例(A/B)
甲商業銀行	4	18	35	33	五百七十餘萬張	約十萬分之六
乙商業銀行	7	8	39	38	二百三十餘萬張	約十萬分之十七
丙商業銀行	1	5	28	28	四百五十餘萬張	約十萬分之六
丁國際商業銀行	2	5	18	17	四百五十餘萬張	約十萬分之四
戊國際商業銀行	-	4	19	18	六十七萬張	約十萬分之二十七

二. 信用卡爭議款評議案件類型

近期信用卡爭議款評議案件主要爭議類型

- 交易資訊未明確且風控解除程序過於簡略
- 綁定驗證簡訊內容未敘明綁定行動支付
- 消費簡訊內容未敘明消費商店、消費金額及幣別
- 超額授權交易

三. 金融監理機關措施及評議中心建議

金融監理機關措施

112年6月間要求銀行須在六個月內完成盜刷防堵機制

- 發卡機構必須確認，包括數位支付業者在發送代碼化資訊中的手機號碼資訊，與申請人留存發卡機構手機號碼一致，才可以完成綁定。
- 如果綁定時候申請人的手機號碼，與原先留存在發卡機構的手機號碼不一致，就必須請持卡人進線客服確認身分。
- 發卡機構必須即時以各種方式通知持卡人已經綁定行動支付，且通知內容要淺顯易懂。

112年12月初督導銀行公會訂定完成防範盜刷措施

- 申請信用卡綁定行動支付，以OTP驗證簡訊等相關身分驗證程序所發送之手機門號，原則上須與申請人留存於信用卡發卡機構之手機門號一致，始可完成綁定程序。
- 綁卡通知簡訊須揭示為綁定信用卡驗證，供民眾加以辨識，且於持卡人完成綁定後，請發卡機構即時以簡訊或電子郵件等方式提醒持卡人。
- 消費簡訊內容應包含民眾刷卡交易之該筆消費金額。

評議中心綜整爭議處理經驗之建議

1.一、發卡機構宜強化綁定風控措施

銀行宜強化實體信用卡綁定於非持卡人原留手機門號之其他行動裝置設備而為行動支付之風險控管，如持卡人確有需要而須將實體信用卡綁定於其他行動裝置上，則應於綁定後即時通知持卡人，提醒持卡人注意。

二、綁定簡訊內容應敘明係為綁定行動支付

綁定驗證碼簡訊內容應明確敘明輸入OTP驗證碼係為綁定行動支付，以避免民眾因輕忽或不慎輸入OTP密碼，而使另一裝置成為支付工具，增加持卡人之風險，衍生信用卡盜刷交易糾紛。

1.三、通知消費簡訊內容宜清楚、詳細

信用卡消費簡訊應敘明消費商店、消費金額及消費幣別（如非新臺幣，應載明該幣別代碼所屬國家），以避免民眾因誤信釣魚簡訊及一頁式廣告所顯示之虛假訊息，而誤為刷卡交易。

以上內容，主管機關督導銀行公會採行之強化措施均已涵括

精進作為建議

就信用卡綁定行動裝置，未來或可採取下列精進作為：

建議於綁定信用卡至新行動裝置（例如：Apple Pay）時，除發出一次性OTP驗證碼外，須作出多一重認證，例如透過雙向SMS，應用程式內確認（In-App confirmation）或回電（Callback），以確認客戶確實有向銀行發出相關綁定指示。

手機綁定簡訊內容應揭示係信用卡綁定行動支付之驗證，並說明綁定成功後，該行動裝置即具行動信用卡之感應支付功能，未來持該行動裝置消費無須驗證等重要資訊。

持續加強向消費者及金融業者之教育宣導

- 於宣導講座及評議中心電子報分享相關爭議案例及手法，讓民眾透過真實的爭議及詐騙事件，強化識詐及防詐意識。
- 製作相關宣導圖文，於評議中心臉書粉絲團及官方網站宣導，透過社群及網路媒體之傳播，增加宣導效益。

對消費者

- 透過案例研討會分析相關爭議案例，使金融業者瞭解爭議原因及詐騙手法，促使金融業者修正或強化防制措施。
- 金融從業人員亦為評議中心電子報受眾，透過電子報分享相關爭議案例，強化其防詐意識，適時提供客戶關懷服務。

對金融業者

財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

謝謝參加