

消費者保護法與金融業之關係

方國輝* 著

- | | |
|--------------------------|-----------|
| 一、前言 | 五、廣告之規範 |
| 二、服務責任 | 六、催收之規範 |
| 三、定型化契約 | 七、消費爭議之規範 |
| 四、提供正確資訊與辦理諮詢服務
及教育宣導 | 八、行政監督 |

一、前言

消費者保護法（以下簡稱消保法）係於民國八十三年一月十一日公布施行，其立法目的在於透過本法之制定，以合理調整當事人之法律地位，並透過行政權之介入以達到保護消費者權益、促進國民消費生活安全、提升國民生活品質之目標。本法計分七章，除有關行政監督體系及消費者保護團體之規定外，主要係規範企業經營者與消費者之關係。本法之特色如下：

- (一) 企業經營者對其商品或服務所生之危險（瑕疵）須負無過失責任。（第七條）
- (二) 對消費者之損害賠償採三倍或一倍以下懲罰性賠償。（第五十一條）
- (三) 消費者保護團體（以下簡稱消保團體）得受讓消費者非財產上損害賠償之請求權。（第五十條第二項）
- (四) 消費者就郵購或訪問販賣所收受之商品，得於七日內無須說明理由及負擔任何費用或價款，退回該商品或解除契約。（第十九條）
- (五) 將廣告視為要約。（第二十二條）

上述規定對消費者之保護，較民法與公平法有利。例如無過失責任之規定不受侵權行為故意過失要件之限制；懲罰性賠償亦不受民法上損害賠償以回復

* 著者為中國文化大學法學博士，現任行政院消費者保護委員會法制組組長。

原狀或填補損害原則之限制；另消保團體得受讓非財產上損害賠償請求權，亦與民法上非財產上損害賠償請求權具專屬性，且不得讓與之規定不同。此外，郵購買賣或訪問販賣之退回商品或解約規定及對廣告之規定，亦均與民法上有關解除契約及廣告為要約引誘之規定不同。

消費者保護法適用之對象為提供商品或服務之企業經營者（第二條第二款），故金融機構亦有本法之適用。其中與消費信用相關之主要規定，包括服務責任、定型化契約，消費資訊之提供及消費爭議之處理與廣告及催收之規範等。

二、服務責任

依消費者保護法第七條第一項之規定，企業經營者應確保其提供之商品或服務，無安全或衛生上之危險。換言之，如商品或服務有瑕疵或缺陷，致消費者遭受損害，不問企業經營者是否有故意或過失，均應負損害賠償責任，此種責任即屬無過失責任，另依同條第二項但書規定，企業經營者縱能證明無過失，亦僅得減輕賠償責任。至於金融業所提供之服務，是否有本條無過失責任之適用，迄無案例發生，尙有待日後法院判例之發展。但參考法院之判決，已先後依消保法對醫療服務、運送服務等服務業認定有上述第七條「無過失責任」之適用觀之，金融機構想不適用此項規定恐有困難，因此金融機構倘其服務瑕疵致使客戶之存款安全、保管箱安全及在金融機構內之人身安全等發生損害，而其損害之發生，係欠缺消保法施行細則第五條規定之通常可合理期待之安全性，或係因未依法對於具有危害消費者生命、身體、健康、財產可能之服務，為標示說明與警告（消保法第七條第二項）時，金融機構將難卸對消費者所生損害之賠償責任（消保法第七條第三項），至於金融機構對其此一損害，有無故意過失在所不問。且此等責任不得預先約定限制或拋棄（消保法細則第七條）。此外，金融機構於有事實足認為其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，依消保法第十條第一項規定，負有主動回收該批商品或停止其服務之義務。但若金融機構所為必要之處理，足以除去其危害者，則不在此限。倘若可採取回收或必要處理措施，而竟疏於回收或為必要處理時，主管機關亦得本於調查之結果，命金融機構停止服務之提供。如為商品之提供，依法亦得命限期改善、回收或銷燬，或採取其他必要措施（第三十六條）。

三、定型化契約

定型化契約係指企業經營者為與不特定多數人訂立契約而單方擬定之契約條款（消保法第二條第七款）。由於金融機構等企業經營者立於優勢地位，消費者欲獲取金融機構之服務，即不得不同意其片面制定之契約條款。故除前述公平交易法之規範外，消保法第二章第二節（第十一條至第十七條）及該法施行細則第九條至第十五條，亦對定型化契約有明文之規定，以下謹就金融研訓中心對銀行使用之定型化契約可能違反消保法，致生無效與推定無效之約款所舉之事例，摘述數則如次：

（一）違反誠信原則，對消費者顯失公平者

消保法第十二條第一項規定：「定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效」，另依同法施行細則第十三條規定：「定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之」。故銀行存款契約若載有「存戶存入託收之票據，於寄送付款行途中發生事故，或由本行轉託收之金融業者，因發生事故或其他原因致無法收回代收款項或遲延付款或金額不足等情事，本行概不負責」之約款，其目的因在於免除與關於民間快遞業者寄送上之故意、過失、及其選任監督受託行為之故意過失，以及銀行自身之故意、過失等責任，但約款之內容不僅有違公序良俗，且亦違反誠信原則，對消費者顯失公平，應屬無效。

及若授信契約中載有「貴公司認為有必要時，不論任何理由，立約人一經貴公司通知，應即追加或更換貴公司認可之連帶保證人」或出口押匯總質權書所載「倘貴行或貴行之通匯銀行認為必要時，得不經通知立約人，逕向開狀銀行或承兌銀行提出保證書，立約人對此項保證願負一切責任」及匯出匯款申請書約定「貴行受理委託匯出款項，發生國外往來帳被重複扣帳，由申請人照付，特此聲明」。上述各該條款均有失擅專，亦有本項規定之適用。

此外，信用上約款中記載「乙方（發卡銀行）於每月上旬前寄出繳款通知書供甲方（持卡人）對帳，如甲方於繳款期限尚未收到通知書，應即向乙方查詢，不得以未收到繳款通知書為由延遲繳款，甲方應於帳單上繳款截止日期繳清帳款，逾期繳付者應依未償還帳款額按日息萬分之五計付延滯息」。此一條款之妥適性問題，學者認為持卡人無主動洽詢繳款通知之義務，而認

本項信用卡約款違反誠信原則，應屬無效之約款。

(二)一般條款抵觸非一般條款者

消保法第十五條規定：「定型化契約中之一般條款抵觸非一般條款之約定者，其抵觸部分無效。」同法施行細則第十條第一項及第二項規定：「本法所稱一般條款，指企業經營者為與不特定多數人訂立契約之用，而單方預先擬定之契約條款。本法第十五條所稱之非一般條款，指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。」換言之，依消保法第十五條之規定，企業經營者與消費者經由個別磋商約定之事項，其效力優先於定型化之一般條款。因此，二者若相抵觸，抵觸之部分無效。

另依消保法第十三條第一項規定「契約之一般條款未經記載定型化契約者，企業經營者應向消費者明示其內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容」。倘違反上開規定者，依同法第十四條規定，即不構成契約之內容。故定型化契約中載有「其他未盡事宜，悉依本行有關規定及金融業慣例辦理」或「有關費用之費率暨計收方式，悉另依受任人訂定之標準定之」等類似文字者，由於一般消費者依其經驗、智識，對此種涉及金融專業知識之事項，難以為正確與客觀之判斷與理解，故此等條款即有本條規定之適用，另亦可能有第十一條第二項之適用。此外，依同法第十三條第二項規定，企業經營者應依消費者之請求，給予契約一般條款之影本或將該影本附為該契約之附件。

(三)定型化契約除去無效或不構成契約內容之條款後所餘之部分條款，對當事人之一方顯失公平者

消保法第十六條規定：「定型化契約中之一般條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效。」故定型化契約除去無效或不構成契約內容之部分條款後，契約亦可成立者，契約之其他部分，仍為有效，但若該其他部分，對當事人之一方顯失公平者，該契約仍為全部無效。

(四)定型化契約之一般條款違反中央主管機關所公告之內容者

消保法第十七條第一項規定：「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。違反前項公告之定型化契約之一

般條款無效。該定型化契約之效力依前條款規定定之」。

目前中央銀行或財政部等中央主管機關雖尚未就銀行定型化契約公告任何應記載之事項，但為配合本條款未來實施之需要，財政部已完成「個人購車及購屋貸款契約」範本、「信用卡定型化契約」範本及「保管箱出租定型化契約」範本，政府制定範本之目的，在於提供企業緩衝時間，俟實施一段時日，各界有共識後，中央主管機關再依消保法第十七條之規定，公告規定其主管之定型化契約應記載或不得記載之事項。又應予注意者，即依同法施行細則第十五條第一項規定，中央主管機關所公告之應記載事項，仍有消保法關於定型化契約規定之適用，即其內容仍不得違反誠實信用及平等互惠原則。此外，該公告規定之應記載事項，依同條第二項規定，縱未經記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

(五)違反平等互惠原則

消保法第十一條第一項規定「企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則」，違反平等互惠之條款，依同法第十二條第二項之規定，推定其顯失公平。有關違反平等互惠原則之認定，係指違反同法施行細則第十四條所定之下列情形。

- 1.當事人間之給付與對待給付顯不相當者。
- 2.消費者應負擔非其所能控制之危險者。
- 3.消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。
- 4.其他顯有不利於消費者之情形者。

因此若契約中載有「本契約所訂條款，貴公司（註：指銀行）如須修改、增刪時，一經通知，立約人應即照辦，絕無異議。」、「本約定書如有未盡事宜，悉依有關法令及貴行暨銀行公會（信託投資商業同業公會）之規章或慣例辦理」、「因時效消滅，匯票債務人仍願意償付票面金額」、「如遇匯票付款人於匯票到期日請求延緩，貴行（押匯銀行）或貴行之代理銀行認為此項請求合理時，得不經通知立約人（出口商），逕予同意延緩，立約人絕無異議」、「立約人願將貴行買入外幣票據價款或業務往來款項存入本人在貴行開立之帳戶內，有關外匯業務亦願委託貴行辦理，否則係由貴行終止買入立約人之外幣票據」等條款均有本項之適用。

此外，存款契約載有「本項存款約定，本行及存戶均得隨時解約。解約時、存戶應立即將剩餘之空白支（本）票繳還本行，解約通知發出後即生效

力，但本行在存戶之解約通知到達以前，仍得依約付款」，以及在出口押匯總質權書記載「倘押匯匯票與（或）附屬單據在寄送中毀損遺失……一經通知，即根據貴行帳簿之記載，作成新押匯匯票……或依貴行之指示，立即償付貴行匯票金額，以及附隨之一切費用」。此等約款亦均屬違反平等互惠原則之適例。

(六)條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者

定型化契約若違反消保法第十二條第二項第二款規定，亦推定其顯失公平。例如最高限額未定期限保證契約書中載有「保證人不得隨意終止該保證契約或保證人拋棄終止該保證契約之權利」之條款以及一般保證書上常載有「債權人之就主債務人之全部或一部債務同意延期清償，或拋棄一部或全部擔保物權時，保證人均予無條件同意，決不藉口為免除責任之抗辯」之條款，即屬違反消保法第十二條第二項第二款之規定。另存款契約中載有「連帶保證人願意拋棄民法債編第二章第二十四節各條有關保證人所得主張之一切抗辦權」之條款，與立法政策上保護保證人免於遭受不測損害或負擔過重責任之意旨相違背，均有本條款之適用。

(七)契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約目的難以達成者

定型化契約條款違反消保法第十二條第二項第三款之規定，亦推定其為顯失公平之約條。故授信契約中如載有「銀行得隨時終止貸款或收回全部已貸款項，債務人均願照辦，絕無異議」或「銀行如於本借據所訂期限內，欲將本息收回，無論何時，得定二日以上期限，通知借款人償還，借款人願即照辦」以及限額保證支票之「轉帳委託書」中載有「雖有委託書，貴行亦無代為提領轉帳以支付票據之義務。因此，本人於簽發票據前，當注意有無足額支付之存款餘額或透支額度，如有不敷支付，當即自行籌足款項存入該帳戶內備付，否則經執票人提示不獲支付，其一切責任均由本人負責，與貴行無涉」之條款即違反本條款之規定。此外，信用卡的款中約定「乙方（發卡銀行）不保證特約商店或預借現金機構應依甲方（持卡人）之意思，接受簽帳消費或預備現金」，同屬違反本法第十二條第二項第三款之適例。

(八)違反審閱期間之規定

為使消費者有合理機會了解定型化契約之內容，消保法施行細則第十一條第一項規定「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內合

理期間，供消費者審閱全部條款內容」。本條款賦予消費者於締約前有審閱約款之機會，其目的在使消費者得以自由斟酌是否願意依系爭約款而為契約之締結。故企業違反本項規定者，依同條第二項規定，該定型化契約約款不構成契約之內容，以保障消費者認為該約款對其有利時，則仍得主張其構成契約之內容，以保障消費者之權利，有關三十日以內之審閱期間，係指最長不逾三十日而言，至於各類型之定型化契約應有多長之審閱期間，依施行細則第十一條第三項規定「中央主管機關得選擇特定行業參酌定型化契約條款之重要性，涉及事項之多寡與複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間」。目前財政部公布之定型化契約範本雖無審閱期間之規定，但為免影響授信債權之確保，實務上金融機構仍應給予消費者合理審閱之期間，並應建立審閱期間之作業機制，以減少舉証之困擾。

又消費者於審約期間經過後，明示或默示同意以該約款訂立契約，該定型化契約除具有前述無效或推定為無效或不構成契約內容之情形外，即具有拘束當事人之效力。但若於審約期間請求企業經營者修改契約約款，企業經營者無正當理由而拒絕修改時，依行政院公平交易委員會八十四年六月七日之決議，即有構成公平交易法第二十四條顯失公平行為之可能。唯學者則認為除有強制締約之情形外，企業經營者並不喪失其締約與否及選擇相對人之自由。

(九)難以注意或辨識之條款與異常條款

依消保法施行細則第十二條規定「契約之一般條款不論是否記載於定型化契約，如因字體、印刷或情事致難以注意其存在或辨識者，該條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容」。有關不構成契約內容之條款，尚有消保法第十四條及細則第十一條第二項，前已說明，不再重複。

實務上對定型化契約亦有依民法第七十二條作為規範之依據者，例如最高法院七十三年九月十一日七十三年度第十次及同年十一月二日第十一次民事庭會議曾分別依民法第七十二條規定，就甲種活期存款（即支票存款）約定書所載「存戶簽發支票、本票之簽章經本行核對與所留印鑑相符，並憑票載事項核付後，倘發現有偽造、變造情事，而非一般肉眼所能辨認者，本行概不負責，其損失應由存戶自行負責」及乙種活期存款（即存摺存款）約定書上約定「存款戶事前承認，如金融機構已盡善良管理人之注意義務，以肉

眼辨認，不能發現蓋於取款條上之印章係屬偽造而照數付款時，對存款戶即發生清償之效力」二項法律問題，經討論後，認為此等免除銀行抽象輕過失之約款有違公共秩序，應屬無效。唯被第三人冒用或盜用密碼所致之損害，依司法院第一廳之見解，則認為自動提款係由機器判讀給付，無從知悉其冒領，與第三人持真正存摺及印鑑冒領存款之情形相當，係屬善意的向準占有人清償，依民法第三百十條第二款之規定，具有清償之效力。

上述消保法第十二條第二項推定為顯失公平之規定，其舉證責任不在消費者，而在金融機構。故金融機關對於所使用之定型化契約條款有無顯失公平情事，應由金融機構負舉證之責。另本條款僅適用於一般條款，若係屬非一般條款時，即不受消費者保護法之拘束，但非一般條款違反民法第七十一條、第七十二條之規定時，仍屬無效，宜加注意。此外，信用卡約款中要求持卡人「於信用卡遺失或被竊時，應即時以電話或傳真向發卡機構通知掛失停用，並在一週內向警察機關補辦書面掛失手續」，法院實務上除認為該項掛失手續之規定並未明確約定在國外遺失時亦適用本項約款，因此依消保法第十一條第二項規定，該條款僅適用於國內失卡時之情況。至於該條款所稱之“即時”，亦應解釋為發現卡片遺失時，而非在遺失卡片時應辦理掛失手續。因此定型化契約若用詞含混，文義不明時，便可能有消保法第十一條第二項之適用，不可不慎。

另銀行使用之委任保證協議書、信用狀協議書，遠期外匯主契約中，間有「本協議書分別以中英文作成，如有文義兩歧時，應以英文為準」之條款，其效力參考消費者保護法第二十四條第二項「輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略」之規定，亦與上開消保法之規定抵觸，宜加注意，以免影響契約之效力。

有關金融機構使用之定型化契約，其他可能涉及無效或推定無效之約款，請參閱金融人員研究訓練中心所編印之「授信及催收有關契約」及「存款及匯兌有關契約」及「外匯及其他銀行業務有關契約」之研究報告。

目前財政部配合消保法之實施，所陸續公布之「個人購車及購屋貸款契約範本」、「信用卡定型化契約範本」及「保管箱定型化契約範本」，除要求各金融機構配合該等範本修改相關契約之內容外，上述三種範本之主要重點如下：

(一)個人購車及購屋貸款契約範本

1. 規定借款人還本付息之四種方式，但銀行若可提供更有利於借款人之還本付息方式，可另外增訂；另借款人亦得於借款未到期前陸續或一次償還借款本金，銀行不得於契約上有相反之約定。
2. 規定利息之三種計付方式，但銀行有其他之調整僅限於機動利率。除此之外，銀行不得任意調整訂約時基本利率加（減）碼，以調整利率。
3. 銀行不得將提前還款違約金條款訂於契約中，至於遲延還款、繳息違約金則可由銀行與借款自行約定之。
4. 借款人住所如有變更而未通知銀行，借款人即不得以未收到銀行之通知為由對抗銀行。
5. 管轄法院由當事人自行約定，但應儘量約定以借款人之住所地法院為管轄法院，並應注意不得違反民事訴訟法有關專屬管轄法院之規定。
6. 原則上銀行對本貸款不得要求提供保證人，但例外確需徵提擔保，亦須經與借款人個別商議，增訂保證條款。同時，對保證人之義務約定，不得違反保證人從屬性原則之相關規定。
7. 不得要求借款人投保特定之保險或指定保險公司。銀行僅可要求債務人或擔保物提供人投保適當火險或其他適當保險，保險公司應任由借款人決定，銀行不得強行代為投保或指定。
8. 明定購車貸款抵押物為動產抵押擔保之債權範圍及對象，並將不動產抵押之一般抵押與最高限額抵押作併列規定，以利借款人之選擇。
9. 借款人、保證人有權向銀行要求留存購車或購屋貸款契約正本，以充分了解自身之權益。

(二) 信用卡定型化契約範本

1. 信用卡契約字體不可太小，重要字句應劃線並以紅色文字標示，以利持卡人閱讀。
2. 循環信用利息、年費、預借現金手續費、掛失手續費及調閱簽帳單手續費等，不得計入循環信用額度，以免利上滾利。
3. 附卡持卡人如未成年，只需就使用附卡所生帳款負清償責任，不須就正卡持卡人之債務負債責任。
4. 持卡人收到信用卡後，有七天之「猶豫期」。如果持卡人不願意持卡，可在七天內通知發卡銀行解除契約，不須說明理由或負擔任何費用。
5. 持卡人如擬利用網際網路或電子資料交換方式直接進行信用卡之電子交易

消費，應與發卡銀行另訂契約。

6. 特約商店拒絕消費者刷卡或要求增加費用時，持卡人得向發卡銀行申訴，由發卡銀行轉收單銀行處理，並應告知持卡人處理之情況；倘持卡人對帳單有疑義，亦可要求調閱簽單，並且暫時無需繳款。
7. 循環信用條款及失卡責任分擔條款應全部套紅，且發卡人應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務，不得低於廣告內容。

目前發卡銀行多已依據財政部「信用卡定型化契約範本」，修正各該發卡機構之信用卡約定條款，並對於影響持卡人權益事項，以紅色文字說明並劃線，且使用之文字亦力求淺顯易懂，另學者認為有關信用卡定型化應加注意之法律問題，除上述不保證特店接受持卡消費或預借現金、循環息與合意管轄及信用卡之遺失、被盜與冒用之責任歸屬等問題外，尚包括抗辯權之切斷，信用卡之效期及更新等。

依據財政部八十六年五月二十三日修正公布之「信用卡業務管理辦法」（如附錄一），其修正之重點亦開始注意到消費者之觀點，以下為主要修正之點。

1. 發卡機構必須在交易帳款明細資料中，揭露目前管理辦法中已規定之資料外，在寄送持卡人之對帳中，亦應揭露循環信用起息日，以及折算新台幣之金額與日期，並說明持卡人應負擔之各種費用計算方法。由於信用卡跨國消費交易日及清算日並不相同，而且各發卡機構之循環信用利息計算方式亦各異，故本項規定有助於解決目前持卡人與發卡機構間，在計算匯率及起息日之爭議。
2. 為加強消費者對信用卡定型化契約條款之了解，信用卡申請書應記載之事項，如循環消費信用計息方式，應以淺顯文字輔以實例具體說明。另書面告知內容應通俗簡明，攸關消費者權益事項應以顯著方式標示。
3. 除明定發卡機構未接到信用卡申請人書面申請前，不得發給信用卡外，並增訂發卡機構在持卡人收到申請信用卡之日起七日內，經持卡人通知解除契約者，不得向持卡人請求負擔任何費用，但持卡人已使用者，不在此限。

(三)保管箱定型化契約範本

1. 金融業應提供至少五日的審閱期間，供消費者審閱。
2. 金融業對於保管箱及設置保管箱場所之安全、防護及修繕、開箱手續，應盡善良管理人之注意義務；未達主管機關所訂之基本安全標準者，推定未

盡善良管理人之注意。

3. 因保管箱之設置或管理有欠缺，致承租人受損害者，除另有特約外，依下列方式辦理：
 - (1) 承租人於損害發生後申報其置放物品內容及損失金額，在未超過一定金額之範圍內，金融機構應即依據承租人申報損失之金額逕予賠償。
 - (2) 承租人主張其損害逾前款金額者，於承租人舉證證明其置放物品之內容及價值後，金融機構應按承租人實際損害負金錢賠償之責，但雙方於訂約時有最高賠償金額之限制者，依其約定。但承租人能證明金融機構有故意或重大過失者，其損害賠償之請求仍不受最高賠償金額之限制。
4. 因保管箱租約涉訴時，雙方同意以保管箱所在地之地方法院為第一審管轄法院。

日本國民生活審議會對於金融業使用之定型化契約、為確保交易之公平，及調整雙方之利益，亦多以消費者立場加以考量，故認下列約款與平等互惠、誠信原則不盡相符，不符消費者保護之精神。

1. 因停電等故障原因，致無法從自動櫃員機提款時，持卡人僅限於櫃台營業時間內，憑金融卡在營業廳櫃台提款。
2. 經銀行確認金融卡密碼無誤而付款後，縱因該金融卡係偽造、變造、盜用或其他事故所發生之損害，銀行不負責任。
3. 任何存摺、印鑑或金融卡客戶在未以書面的原往來之總分支機構申報遺失前，所發生之任何損害，銀行概不負責。
4. 綜合存款之定期存款提前解約，以銀行認定具有不得已之情形者為限。
5. 使用非一般人易於瞭解之專業語者。

四、提供正確資訊與辦理諮詢服務及教育宣導

由於消費者缺乏資訊，致無法作正確的消費判斷，因此交易上多居於弱勢。例如實務上對分期付款之計息方式多採先攤還利息，再逐漸分期攤還本金之作法，唯一般消費者對此均一無所悉。此外，金融機構雖亦提供客戶各種資訊，但多非從消費者之立場設計，例如信用卡之發卡銀行所提供之琳琅滿目回饋措施，一般人僅能用到其中少部份的優惠，或尚須受到種種之限制，故此等設計雖討喜但不實用，而被媒體譏為是實惠還是拾慧。故如何從消費者之立場，提

供消費者透明與正確資訊，充實資訊，以滿足消費者知之權利，為先進國家從事消費者保護之重點工作，亦為前甘迺迪總統所揭櫫之消費權之一環。

我國政府除在消費者保護基本政策中，將提供消費資訊與消費教育宣導併列為推動消費者保護之重點工作外，消費者保護法第四條及第五條並明定企業經營者應提供消費者正確之資訊，以利消費者為正確合理之消費行為。因此為使消費者建立正確之消費信用知識，金融事業亦應從客戶之觀點、立場，主動提供正確與充分資訊及辦理對客戶之諮詢服務與教育宣導工作，以強化對消費者權利之保護。

金融機構對於消費者可提供之資訊範圍甚廣，尤其與消費者權利、義務與責任之相關應行注意之資訊或法令，更應主動提供。以信用卡及金融卡為例，發卡機構除應讓消費者瞭解刷卡之便利與使用卡片之各項好處外，亦應讓消費者瞭解如何使用循環信用、了解預借現金之實質年率或其他應負擔之費用、遺失卡片之責任和補發卡片之費用、語音掛失專線之操作及持卡至地下錢莊借款之禍害與須負之責任等，方符合消費者之需要。另外，信用卡持卡人亦常受強力推銷之影響或信賴誇大不實廣告，輕率使用信用卡做為購買商品或服務之支付工具，而常成為消費詐騙之受害人，發卡機構若能適時發布警訊，不僅有助於防止持卡人之受騙，亦可發揮導正市場交易秩序之功能。另就授信業務為例，使借款人了解房貸利息支出在十萬元以內可列舉扣稅及了解金融機構之徵信、授信與催收作業，並將貸款本息之攤還及計算公式透明化，避免借款人受騙或受害，亦為充實消費信用資訊之重點工作。

在國外，金融機構、相關主管機關與消保團體對於婦女、高齡者、靜止戶，或需使用二胎抵押之借款人，以及不同對象所關切之消費信用資訊，亦都力求依其不同之需要，製作不同內容之摺頁、小冊子或建立消費者資訊語音系統或透過網路二十四小時提供服務，簡言之，消費資訊必須掌握準確性、及時性、完整性，並針對不同顧客之不同需求，以淺顯易懂的文字加以說明，才能使資訊內容產生最大效用與利用。另一方面，消費信用資訊之規劃，亦可考慮依消費信用行為之不同階段、與業務之種類（如徵信、授信、催收等行為）而為設計。至於建立消費信用資訊之來源，除可轉摘相關機關提供之法令或資訊外，亦可依實務上曾發生之消費者問題擬定相關之題目，再請熟稔該等資訊之行內資深同仁或學者、專家主答。但在作法上，則不妨成立編採小組，以採訪之方式進行，由行內文筆練達之同仁為小組成員，負責採訪事宜，一則可以減輕受訪者撰稿之負擔，再則透過分工合作，不僅資訊內容可以多樣而深入，而且可

以在短期間即作到充實資訊內容之目標，兼顧一般消費者（含高齡者、婦女、學生、殘障弱勢對象等）之真正需要。此外，製作之資訊亦應考量在我國之外國人之需要，對於在我國之外國人所提供之資訊並應設法使用其各國文字，以利瞭解，而對聾啞或盲胞之資訊提供，亦應作特別之設計，包括殘障者使用之通訊設備在內。總之，充實消費信用資訊之內容與多方面建立提供消費資訊之管道，攸關客戶之認同與信賴，故亦為今後金融機構辦理或拓展消費信用業務應予重視之事項。為供參考起見，謹摘譯一份由聯邦交易委員會編印之「給青年的信用卡指南」譯稿乙份如附錄二。

其次，在建立消費者資訊管道方面，各金融事業辦理諮詢服務，宜設立諮詢服務專線或成立諮詢服務中心，並同時指定具有決定權限及專業知識之專人負責諮詢事項之答復事宜，與負責相關資訊之提供，才不致於使此項措施流於形式。在先進國家如美國、澳洲等國常借重社區內資深退休人員參與擔任不同性質之義工，可供借鏡。另外，在落實諮詢服務之功能方面，並應經常辦理消費者服務品質滿意度之調查（包括諮詢項目答復內容，答復態度，消費者等候答復之時間等項目）與有效利用語音系統等電子媒介提供全年無休之服務，使消費者隨時都能獲得必要之資訊。

雖然提供消費信用諮詢服務與建立消費信用諮詢制度，有助於消費者明瞭事實之真相，使消費者為正確合理之選擇，但若消費者不知道有該資訊之存在，所有努力亦屬枉然，故配合舉辦消費者教育，加強相關資訊之宣導，亦為幫助消費者提昇正確之消費信用意識，採取正確合理行為之重要方式。在做法上，可配合其他相關或本單位之活動適時宣導或舉辦說明會，或透過與媒體合作，舉辦有獎徵答等各種方式進行，以落實教育宣導之效果。此外，在相關訓練中，增列有關消費信用法務或消費信用實務之訓練課程，或派遣同仁前往國外考察時，增列此類項目並進行資訊交流，亦有助於從業人員之共識及服務品質之提昇，使消費者信用業務之健全發展，多管齊下，更上一層樓。

五、廣告之規範

實務上對於規範廣告之法規甚多，除商品標示法及前述公平交易法第二十一條等之規定外，消費者保護法第二章第四節第二十二、二十三條及細則第二十三條、二十四條對於廣告之效力及主管機關之權限亦有明文規定。至於其他

法規中對廣告作明文之規範者，如食品衛生管理法第二十條、藥事法第六十五條至第七十條、化粧品衛生管理條例第二十四條、農藥管理法第二十九條、廣播電視法、醫療法、補習教育法等法令均有關於廣告之規定，但銀行法對廣告則未作規定，以致銀行經理為預售屋作認證廣告，信用卡、分期貸款廣告是否適法，主管機關因無法可管，故多未列為監理之事項，因此金融事業之廣告原則上受公平交易及消費者保護法之規範。

公平交易法第二十一條有關廣告之規定，依同條第三項規定，於事業之服務準用之，其規範之效果重在行政監督，但依消費者保護法第二十二條前段規定：「企業經營者應確保廣告內容之真實」，因此本法之規範效果重在債務履行。換言之企業經營者就其廣告在法律上負有真實義務，如廣告內容誇大不實或引人錯誤，致消費者遭受損害時，企業經營者（廣告主）、廣告媒體業者、廣告代理業者即應負債務不履行之連帶損害賠償責任（消費者保護法第二十三條、公平交易法第二十一條第四項）。其次，違反消保法第二十二條規定，刊登廣告之企業經營者，不能依據廣告內容對消費者給付時，除須負債務不履行之損害賠償責任外，公平會亦得依公平交易法第四十一條之規定予以處分，另依消費者保護法第二十四條第一項規定「企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示」，故若商品或服務之標示，違反商品標示法規定，無論是內容虛偽不實或標示方法使人有誤信之虞，或有悖公共秩序或善良風俗者，主管機關亦得依其相關法令或依消費者保護法第五十六條予以處分，消保法第五十六條之規範效果為經通知改正而逾期不改正者，得處新台幣二萬元以上二十萬以下之罰鍰，但本法對於商品或服務之「廣告」，則未見有行政監督之特別規定。

有鑒於消費爭議之訴訟案件，法院最近多已依消費者保護法之規定作為審理之依據，故為維持金融機構與消費者間之和諧關係，政府及金融機構除應加強消保法之認識外，亦均應重視消費信用爭議事作之處理，儘速成立消費者服務或處理申訴之專責窗口或部門，並建立內部作業與分工規範，同時更應重視申訴、教育宣導與諮詢服務之成效。而在廣告方面亦應重視其內容之真實，特別是可能影響消費者權益或增加消費風險、負擔及責任等相關之事項，應力求仿照美國之全部揭露或全部不揭露原則，將有利與不利於消費者之資訊，一併在廣告中明顯表示對消費者選擇權之尊重。

六、催收之規範

金融機構爲使消費性融資（含信用卡融資）之不良債權儘速收回起見，常見催收人員以「如不儘速還款，即依約以詐欺罪向法院提出告訴」等類似恫嚇方式催收，或指派不同之催收人員輪番催收，催收之口氣亦多使債務人倍感沈重壓力，造成消費者之反感。此外，在金融機構寄發之催收通知函也常見到「限於函到二日內與法務代表聯絡還款事宜，倘逾期末爲理，當另行斟酌台端上開行徑之法律責任，絕不寬貸，爲免訟累，希勿自誤」，或逕將借戶之外匯存款、支票存款及活期儲存行使抵銷，此種將消費者之尊嚴與權益視若無睹之催收手段，易造成外界認爲金融機構爲達催討目的而不擇手段或濫用權利之不良印象，將無法獲得各界之認同。

過去亦常有金融機構對不良債權之催討，以債務人詐欺爲由，提起刑事訴訟，一方面節省訴訟費用，一方面達到恫嚇之目的，但最近法院認爲此類事件純屬民事糾紛，竟濫用刑訴方式，而爲金融機構敗訴之判決，值得金融業注意。此外，在信用卡款之催討案件中，不乏因持卡人失卡，而遭冒用或非可歸責於消費者之情形，似不涉及道德危險問題。惟發卡機構不僅不重視消費者（持卡人）之申訴或說明，予以妥適處理，反於催收無結果時，便向法院起訴，在法院實務上，作不利於金融機構之判決，已有多起，而且亦有對簽帳單上所爲簽名若與消費者申請本或未失卡前簽帳單上之簽名明顯不同，且發卡銀行無法舉証簽名爲真正時，以民法第二二四條爲據，即發卡銀行之履行義務輔助人（特約商店）未盡善良人核對簽名及判別卡片真偽之義務爲由，判決消費者勝訴之情事，值得催收人員及法務人員注意。

綜上所述，金融機構對消費性授信之催收作業若稍有不慎，造成借款人（消費者）權益（特別是人格權）之侵害時，金融機構將居於不利之地位。因此金融主管機關或金融機構對催收作業宜有規範，以免發生不必要之困擾，具體言之，金融機構除應加強催收人員訓練，禁止使用不當或使用債務人困擾的催收方式爲催收外，亦應嚴格禁止催收人員爲催討債權時，使用詐騙之方法。同時對於非可歸責於債務人事由或原因不明所造成之不良債權，或另有其他處理途徑之不良債權，似應暫緩或避免進行催收程序，以免消費者遭受不必要或更大的損害。

七、消費爭議之規範

金融機構與消費者發生爭議，若能公正、迅速、有效處理，對爭議當事人雙方應為最有利之結果。否則依消保法之規定，消費者除可向企業經營者申訴外，亦得向消費者保護團體或省（市）、縣（市）政府消費者服務中心或其分中心申訴。另依消保法第四十四條之規定，消費者亦得聲請調解或依第五章第二節規定提起消費訴訟。為避免因延誤處理，而影響企業之形象，國內外已有不少企業對於消費爭議之處理，十分重視，並指定專人或專責單位負責，在處理流程上並訂有處理之規範作為準繩，值得金融業參考。

由於消費者之申訴並無訴訟法上一事不再理原則之適用，故消費者得向不同單位同時或先後申訴或重複申訴。但為免爭議久懸未決，本法第四十三條第二項規定，企業經營者對於消費者之申訴，應於接獲申訴之日起十五日內妥適處理之，所謂處理即反應，十五日內即迅速，而妥適即負責之謂，故金融機構若欲獲得客戶之認同與支持，對於申訴案件應作迅速、負責之反應。又此十五日依消保法施行細則第三十六條規定，係從企業經營者接獲申訴之日起算。若消費者之申訴，未獲妥適處理時，依消保法第四十三條第三項及第四十四條規定，消費者仍得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴，或向直轄市或縣（市）政府消費爭議調解委員會申請調解，經調解成立並經法院核定者，與民事確定判決有同一效力，唯先進國家之企業為使申訴之處理能獲致消費者之信賴，亦有採用仲裁方式或在公會內設置負責消費爭議之處理機構，如紐、澳、丹麥之銀行公會內，便設有由消保團體代表、會員代表、具崇高社會地位之公正人士組成銀行消費者申訴委員會(Banking Ombudsman Committee)，並置專責之消保官(Ombudsman)負責有關之調查及處理事宜，其調查結果經提報申訴委員會討論通過後，該決議即賦予具有拘束各會員銀行之效力。在國內消費者意識日益抬頭，消費信用業務所生糾紛日增之際，為使消費者申訴事項儘速妥適處理起見，先進國家在銀行公會設置處理會員機構與客戶間申訴機制，不無參考採行之價值。

此外，對於消費爭議之處，亦得循訴訟之程序進行，消保法第五章第二節中除明定消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄外，並於第四十九條、第五十條規定消費者保護團體得受讓消費者賠償請求權，及以消費者保護團體得以自己之名義代行訴訟及提起消費者損害賠償。另依同法第五十三條規定，消

費者保護團體及消費者保護官亦得提起不作爲訴訟。此外，消費者亦得依同法第五十四條爲「選定當事人之損害賠償訴訟」。

爲利消費訴訟之進行，消保法第四十八條第二項並規定法院爲企業經營者敗訴之判決，得依職權告爲減免擔保之假執行，在訴訟費用方面，消保法第五十二條規定，消費者保護團體以自己名義提起第五十條之損害賠償，其標的價額超過新台幣六十萬元者；超過部分免繳裁判費。另消費者保護團體或消費者保護官依第五十三條第一項規定，請求企業經營者不作爲之訴訟，依同條第二項規定，免繳裁判費。此外，依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金；因過失所致之損害，則得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金（第五十一條）。

八、行政監督

政府爲達成消保法所定之目的，除於第三條明定政府應採行之措施外，並在行政院下設立一跨部會局署之行政院消費者保護委員會，作爲研擬及審議消費者保護基本政策與監督各目的事業主管機關實施消費者保護工作之機關，及明定該會之主任委員由行政院副院長兼任，以示政府對消費者保護工作之重視。同時於消保法第六條進一步明定主管機關在中央爲各目的事業主管機關，在省（市）縣（市）爲省（市）政府，此種垂直與水平分工之消費行政體系之建立，相信對消費者權益之落實，經過相當時日之運作，必能發揮作用。有關主管機關之權限，除其主管法令外，依消保法第三十三條至三十六條之規定，計有調查權、聲請扣押權、公開調查經過與結果之權，以及爲各種行政處分權，如科處罰鍰、命令停業、歇業或移送偵查。必要時，並得依第五十六條至第六十二條有關罰則之規定辦理。綜上所述，違反本法者，除民事責任外，尚有行政責任之問題，應予注意。

企業落實消費者保護工作，從諸多之事例中，可以証實不僅是利他之行爲，亦爲利己之行爲，因此爲維護消費者之財產安全與維護消費交易之公平及消費者權益起見，金融事業固應採取各種措施，加強內部之監督。以穩定事業之經營。爲了爭取消費者之認同，更應加強自律，同時在辦理內部之金融檢查或查核作業時，更應主動將與消費者間互動關係之各種問題（含爭議、申訴事項及消費者資訊之充實情況、廣告內容之真實性等）列爲檢查事項，

以創新措施，使交易條件公開、透明，確實提昇消費者之交易地位與賦予公平交易機會，相信透過消費之認同，當可使事業獲得更大之信賴，創造雙贏局面及達成企業永續經營，不斷成長之目標。

附錄一 信用卡業務管理辦法

- 第 一 條 本辦法依銀行法第四十七條之一訂定之。
- 第 二 條 本辦法所稱信用卡，謂持卡人憑發卡機構之信用，向特約之第三人取得金錢、物品、勞務或其他利益，而得延後或依其他約定方式清償帳款所使用之卡片。
- 第 三 條 本辦法所稱之信用卡業務如左：
- 一、發行信用卡及辦理相關事宜。
 - 二、辦理信用卡循環信用、預借現金及提現業務。
 - 三、簽訂特約商店及辦理相關事宜。
 - 四、代理收付信用卡消費帳款。
 - 五、授權使用信用卡之商標或服務標章。
 - 六、辦理其他經財政部核准之業務。
- 辦理或調整前項業務之全部或一部，或於前項業務附加或調整若干功能者，應經財政部之核准。
- 辦理信用卡業務之機構委託第三人代辦第一項之業務，應就其行為與本人之行爲負相同之責任。
- 第 四 條 設立信用卡業務機構應檢具左列表件報請財政部許可：
- 一、名稱及組織章程。
 - 二、實收資本額。
 - 三、營運計畫書。
 - 四、總、分支機構所在地。
 - 五、董事、監察人、經理人姓名、住居所、履歷及持有股份。
- 信用卡業務機構經許可設立者，應檢具其有關登記證件申請財政部核發營業執照，其爲銀行依其他法律設立之金融機構者，應於其營業執照上登載之。
- 信用卡業務機構辦理前條第一條第一款至第四款業務之全部或一部者，其最低實收資本額、或捐助基金及其孳息、或專撥營運資金爲新台幣二億元，財政部並得視社會經濟情況及實際需要調整

之。

前二項規定，於本辦法修正施行前已辦理信用卡之機構適用之。不符規定者，財政部得命其限期補正或調整，逾期末補正或調整者，財政部得限制其業務項目或業務量。

辦理信用卡業務機構對於其負責人或第一項第一款、第二款或第四款所申報之事項擬予變更者，應經財政部之許可，並申請換發營業執照。申請核發或換發營業執照時，應繳納執照費，其金額準用財政部依銀行法第六十條所訂之收費標準。

第四條之一 信用卡業務機構應自財政部許可設立之日起，六個月內辦妥公司設立登記，並檢同左列書件，向財政部申請核發營業執照。

一、營業登記申請書。

二、公司登記證件。

三、中央銀行驗資證明書。

四、公司章程。

五、股東名冊。

六、董事名冊及董事會會議紀錄。設有常務董事者，其常務董事名冊及常務董事會會議紀錄。

七、監察人名冊及監察人會議紀錄。

八、其他經財政部規定提出之文件。

第一項規定期限屆滿前，如有正當理由，得申請延展，延展期限不得超過六個月，並以一次為限。未經核准延展者，財政部得撤銷其許可。

第四條之二 信用業務機構經核發營業執照後經發覺原申報事項有虛偽情事，其情節重大者，或滿六個月尚未開始營業者，財政部應撤銷其設立許可，限期繳銷執照，並通知經濟部。但有正當理由經財政部核准者，得予延展開業，延展期限不得超過六個月，並以一次為限。

第五條 辦理信用卡之機構，得以單獨、或合作辦理、或聯合成立或加入信用卡中心等方式辦理之。

前項所稱信用卡中心，謂為二家以上辦理信用卡業務機構提供收單、清單或授權使用商標及服務標章等服務之機構。

第六條 辦理信用卡業務機構經財政部核准，得與外國信用卡機構進行合

作，發行國際通用信用卡，有關合作事項經雙方協議後應報財政部備查。外國信用卡機構在我國境內發行國際通用信用卡，應以本辦法之有關規定辦理。

在我國境內發行之國際通用信用卡，於國內使用時，應以新台幣結算，並於國內完成清算程序；於國外使用時，或國外所發行之信用卡於國內使用時，應以外幣結算，其涉及外匯之匯出匯入部分，應依據管理外匯條例有關之規定，透過外匯指定銀行行為之。辦理國際通用信用卡業務機構，於開始營業前應向中央銀行報備代持卡人辦理結匯申報事宜。

第七條 辦理信用卡機構應將信用卡持卡人之信用資料及特約商店之信手卡交易異常等資料送交財政部指定機構建立檔案。

前項信用資料及異常交易資料之範圍由財政部定之。

辦理信用卡機構及特約商店因信用卡申請人申請或持卡人使用信用卡而知悉關於申請人或持卡人之一切資料，除其他法律或財政部另有規定者外，應保守秘密。

因職務或契約關係知前項資料者，亦同。

第八條 辦理信用卡業務機構應依財政部及中央銀行之定，定期向財政部、中央銀行及前條之財政部委託機構申報信用卡業務有關資料。發卡機構應定期將持卡人交易帳款明細資料，以書面通知持卡人。前項明細資料應充分揭露交易日期、使用卡號、交易地區與國家、交易項目、交易金額、幣別、起息日、折算新台幣金額及折算新台幣日期等項目，並應說明持卡人負擔之各種費用計算方法。

第九條 發卡機構未接到信用卡申請人書面申請前，不得發給信用卡。發卡機構於前項申請時，應以書面告知申請人左列事項：

- 一、向持卡人收取之年費、手續費及其利率、利息之計算方式及可能負擔之一切費用。其中利率應以年率表示，循環利息計算方式應以淺顯文字輔以實例具體說明之。
- 二、信用卡遺失、被竊或滅失時，通知發卡機構之方式。
- 三、持卡人對他人無權使用其信用卡後所發生之權利義務關係。
- 四、有關信用卡交易帳款疑義之處理程序。
- 五、其他經財政部規定之事項。

書面告知內容應通俗簡明，攸關消費者權益之重要事項，應以顯

著方式標示之。發卡機構應受書面告知內容之拘束，其有變更時應於六十日前以書面通知持卡人，持卡人如有異議得終止契約。

第九條之一 發卡機構於持卡人收到所申請信用卡之日起七日內，經持卡人通知解除契約書，不得向持卡人請求負擔任何費用。但持卡人已使用者，不在此限。

第十條 未經核准辦理信用卡業務前，不得為任何有關之廣告或促銷之行為。

第十一條 違反本辦法之規定者，依銀行法有關規定處罰之。

第十二條 本辦法自發布日施行。

附錄二 青年信用卡指南

您那些有信用卡的朋友，在消費時，好像不用擔心錢的問題，但當你和這些使信用卡的朋友交換意見時，你就會發現使用信用卡也有不少後遺症。例如過度消費以致無法按原先計算，到期一次付清帳款，更糟的是無力償債之結果，以致在真正需要使用信用卡時，欲因信用不良，而不能使用。因此並不是每一個人都應該有一張屬於自己的信用卡，除非你能以負責的態度來使用它。下面是給想申請信用卡的青年人一些參考。

一、如果第一次申請信用卡，該怎麼辦？

如果你想有自己的信用卡，可是你只是一個學生，或信用能力不足時，請父母作為你的共同立約人，以便以你父母的信用及以往的還款記錄，來充實你的申請條件。當然另一個好處，是一旦你無力還款時，你的父母須替你支付債務。

假若你想以自己名義申請信用卡，你須要注意以下三點與建立良好信用記錄有關之事項：

- (一)就在自己居住所在地之金融機構或發卡機構申請信用卡，或是先申請小額貸款，透過他們讓信用資料管理機構建檔，如果你能按時還款，你的信用往來情況將有助於良好信用記錄之建立。
- (二)如果信用卡之申請被拒絕，依法可以請發卡機構說明拒絕的理由。如果是因為收入太低或上班的時間太短等，那麼就須等收入達到一定金額或工作達到一定之時間，再提出申請。
- (三)如果金融機構還沒有你的信用記錄，而你又想擁有信用卡，你也可以請有良好信用記錄之家人、友人作為信用卡之共同立約人。這些人在你無法支付信用卡帳單時，在法律上，就負有清償消費帳款之義務。不過比較負責的作法，還是自己儘速清償才好。

二、在眾多信用卡發卡機構中，該向誰申請？

先決定日後你會如何使用信用，是作為支付工具？還是信用工具？再就各發卡銀行的下列條件作一比較：

- (一)年率：

指利率及其他成本，像服務費或貸款費等，如果你可能無法每次按期全額清償帳單，你應選擇收取利率較低之信用卡。

(二)年費：如果你自信能按期全額清償帳單，選擇年費較低的信用卡，對你比較有利。

(三)優惠期間：

所謂優惠期間：指消費後繳款前這一段不計息的期間。大多數信用卡會有二十一至三十日之優惠期間，但也有一些僅給較短或根本不給優惠期間者，雖然選擇優惠期間愈長的信用卡愈能享有延期償還的好處，不過前提是你確定能把所消費的帳款，一次按期繳付，才有意義。

(四)其他費用：

在上述項目之比較外，你也要問清楚每一家金融機構或發卡銀行有沒有其他費用名目，以免變相增加你的實質成本。

三、如果寄來的信用卡帳單有錯誤，該怎麼辦？

每次收到信用卡帳單後，一定要立刻、小心檢查對帳單上之金額是否有錯誤或發卡銀行應給予的酬賓點數有無遺漏，以及有沒有把別人的消費金額記在你的帳單上，如果發現錯誤時：

(一)馬上寫一封信給發卡銀行。因為依規定，當你收到錯誤帳後的六十天內，你就應該依發卡銀行在對帳單上所提供之帳務處理地址，函請更正，過期你就會喪失權利。記住，祇有把信寄到這個特定的地址，依法才能讓你的權利享有保障，千萬別用電話，因為用電話更正，是無法獲得法律保護的。

(二)在去函中，一定要把你的姓名、帳號、日期、卡片類別，以及你覺得有錯誤之金額及錯誤入帳的理由等，逐一寫明白。通常發卡機構也會要你簽一張切結書，切結你沒有購買爭議的標的物。

(三)要確定發卡機構有收到你的更正函並且已經更正，如果發卡銀行認為沒錯，也可要求他們告訴你這筆帳登錄之正確理由。

(四)確定你所支付的信用卡款並未發生任何糾紛。

四、我的皮夾掉了或被竊，裡面有信用卡，該怎麼辦？

(一)立刻使用發卡機構給你的電話號碼，把所發生的狀況向他們說明，然後立即寫一封信給發卡機構，包括的卡號、可能的遺失時間及你先用電話向他們掛失的時間。

(二)如果小偷在你掛失前，使用你的信用卡，依照規定你祇要負擔每張卡最

多五十美元授權之金額。

(三)如果超過五十美元未授權的消費之金額。

(四)如果超過五十萬元未授權的消費金額，依法你可以不負償付責任。

五、我不想讓別人使用我的信用卡，該怎麼辦？

不讓信用卡被他人利用不是一件容易的事，除非你做好下列三點：

(一)不把卡片借給任何人或把卡片、帳單任意擺放，以免使人有機可乘。

(二)所有和信用卡有關之資料（含不正確資料），都要即時撕毀。

(三)不要把你的卡片號碼記在易於被人看到的明信片或任何信封的封面上。

六、假如信用卡申請案被駁回，依法可以在被駁回之日起三十日內，無須支付調閱費用，請求徵信調查機構提供你被駁回的個人徵信檔案資料，以了解真相。

七、信用卡檔案資料有錯誤，應如何更正？

如果你發現信用資料有錯誤，你有權依下列方法要求更正。

(一)以書面通知信用徵信機關，指出那些與你有關的資料是不正確的，而且提出任何足以支持你立論的證明文件。

(二)假若信用徵信機構無法對你提出的質疑有所交待，他們就有義務把這項資料加以刪除或作適當之修正。

(三)假若信用徵信機構最終之認定，並未採納你的意見，你可以寫一封簡短之說明，表達自己的立場，這項說明也將成為你信用檔案一部份資料。

(四)徵信資料中任何不利於你的資料，如果是正確的，祇有時間才能改變這件事實。換言之，一般性的資料可以留存七年，信用破產的資料需要保存十年，有些不利的資料則可以永久提供給某些特定案件使用。因此不要過於相信一些宣稱可協助你回復信用或去除不利於你徵信資料的不肖掙客之說辭，以免被騙，因為他們無權更正徵信資料的內容。

八、如果消費過度或因其他原因，致無力償還消費款項，該怎麼辦？

如果你消費過度、生病或發生其他困難，以致無力按時還款，在這種情況下，你可以考慮採取下列措施：

(一)設法與發卡機構商量，可否調整你的還款時程，或延緩清償或分期清償。

(二)如果你無力支付購車之分期付款，通常車子會被發卡機構很快取回，所以你要優先設法解決無力支付車款之問題。

(三)如果真的要找替人處理無力清償債務之顧問公司，一定要很謹慎，而且千萬不要先給他們錢，除非你看到這些公司真的已幫你處理時。此外，

在跟他們簽約前，不妨先向美國良好企業局(BBB)或當地之消費者團體查證他們的信用，確定沒問題，再簽約。

(四)你也可以向提供有關消費者信用之諮詢服務之非營利機構請求協助，或向當地之大學、信用協會，當地之軍隊等有提供諮詢服務的單位洽詢。

一般而言，這些單位大多提供免費的服務。

九、在哪裡也可以得到與本項信用卡有關的資料？

在美國，不同的卡片分別由不同的主管機構負責，因此你可向下列之機關洽詢。

(一)百貨公司卡、加油公司卡、或其他非銀行之卡片，請洽聯邦交易委員會之信用卡組。

(二)聯邦立案銀行發行之卡片，請洽財政部金融管理局之消費者事務部。

(三)儲貸銀行發行之卡片，請洽基層管理局消費者計劃組。

(四)經聯邦存款保險公司保險之州立案銀行發行之卡片，請洽聯邦存款保險公司之消費者事務局。

(五)不屬上述之其他銀行發行之卡片，請洽聯邦準備銀行之消費者事務部。

附啓：

如果你需要本會所出版的其他與信用相關之資料，請附回郵寄至聯邦交易委員會公關組，本會可以免費提供您下列任何一種資料：

(一)共同借款

(二)信用卡及簽帳卡之詐騙案件

(三)信用帳單之錯誤處理

(四)信用作業規範

(五)電子銀行

(六)平等信用機會

(七)公正信用報告

(八)解決信用破產問題

(九)信用卡及提款卡之遺失被竊

(十)信用評等

(十一)穩定自己之信用難題

(十二)郵電費用信用交易

(十三)女性與信用檔案

資料來源：美國聯邦交易委員會