

臺灣彰化地方法院民事判決

113年度簡上字第190號

上訴人 沈煥喬

被上訴人 凱基商業銀行股份有限公司

法定代理人 楊文鈞

訴訟代理人 王志堯

上列當事人間請求清償債務事件，上訴人對於民國113年10月7日本院員林簡易庭113年度員簡字第124號第一審判決提起上訴，本院於民國114年5月22日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原判決關於命上訴人給付被上訴人逾新臺幣6,761元及自民國113年4月17日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息部分，及該部分假執行宣告暨訴訟費用負擔之裁判均廢棄。

上開廢棄部分，被上訴人於第一審之訴駁回。

其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用由上訴人負擔4/100，餘由被上訴人負擔。

事實及理由

一、被上訴人主張：上訴人於民國108年8月19日向伊申辦信用卡（卡號：0000000000000000號，下稱系爭信用卡），兩造間成立信用卡契約。詎上訴人竟於112年6月9日因重大過失將伊發送至上訴人手機用來將系爭信用卡綁定在行動支付Apple Pay之3D密碼（下稱OTP密碼）洩漏第三人，致他人以Apple Pay感應式交易方式為附表所示之6筆消費，共計新臺幣（下同）21萬0,064元，扣除成功退款之附表編號5、6款項，尚餘18萬6,832元（下稱系爭款項），依信用卡契約約定，上

01 訴人應負擔因被冒用所生損失。又系爭款項均已屆清償期，  
02 惟上訴人遲未給付，爰擇一依信用卡約定條款第6條、第9  
03 條、第17條、第18條約定，求為命上訴人給付被上訴人18萬  
04 6,832元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年  
05 利率5%計算之利息等語。

06 二、上訴人則以：伊於112年6月9日17時10分曾至販售麥當勞產  
07 品之釣魚網站（下稱系爭網站）下單採購，並於系爭網站輸  
08 入系爭信用卡卡號用以支付價金，系爭網站並引導伊向被上  
09 訴人申請以系爭信用卡綁定行動支付ApplePay，嗣被上訴人  
10 發送OTP密碼至伊手機後，伊即在系爭網站輸入OTP密碼進行  
11 綁卡驗證，並成功綁定ApplePay，然因系爭網站過於逼真，  
12 一般人不易察覺，故伊非因故意或重大過失洩漏系爭信用卡  
13 之資訊。且伊於發現遭盜刷後隨即通知被上訴人客服人員並  
14 報警，是被冒用之損失應由被上訴人負擔。此外，被上訴人  
15 客服人員於112年11月24日已向伊表示願吸收系爭款項，並  
16 請伊將附表所示6筆交易所生現金回饋及利息繳還被上訴  
17 人，是系爭款項之債務業經被上訴人免除。另依被上訴人內  
18 部規定一般信用卡交易消費金額8,000元以上始會發送簡訊  
19 通知持卡人，故於附表編號1消費發生時，未即時通知上訴  
20 人，此有違金融監督管理委員會規定5,000元之通知標準，  
21 另附表所示交易時間密集，顯為異常交易，但被上訴人卻毫  
22 無作為，放任風險發生，又112年6月11日2時38分另有一筆6  
23 萬8,303元盜刷且已超越信用額度之交易，但被上訴人並未  
24 提高警覺，放任交易繼續進行，被上訴人對損害之發生有與  
25 有重大過失，伊對系爭款項自不負給付之責等語置辯。

26 三、原判決判命上訴人應給付被上訴人18萬6,832元，及自113年  
27 4月17日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，並依職  
28 權宣告假執行。上訴人不服提起上訴，並聲明：(一)原判決廢  
29 棄。(二)上開廢棄部分，被上訴人於第一審之訴駁回。被上訴  
30 人則答辯聲明：上訴駁回。

31 四、兩造不爭執事項（二審卷第136-138頁）：

01 (一)上訴人於108年8月19日向被上訴人申辦系爭信用卡，兩造間  
02 成立信用卡契約。

03 (二)上訴人於112年6月9日17時10分曾至販售麥當勞產品之釣魚  
04 網站（指非麥當勞正式官方網站或有經麥當勞授權之網站，  
05 即系爭網站）下單採購，並於系爭網站輸入系爭信用卡卡號  
06 用以支付價金。系爭網站並引導上訴人申請綁定ApplePay，  
07 上訴人依系爭網站指示向被上訴人申請以系爭信用卡申請綁  
08 定後，被上訴人即於同日17時13分55秒以簡訊發送OTP密碼  
09 至上訴人手機，上訴人即輸入OTP密碼進行綁卡驗證並成功  
10 以系爭信用卡綁定ApplePay。因系爭網站之引導操作，使不  
11 詳之人得透過其他手機，以ApplePay感應方式利用系爭信用  
12 卡交易。

13 (三)系爭信用卡於112年6月11日有進行如附表所示之刷卡消費並  
14 交易成功。被上訴人同日於如附表編號2至5所示消費時間即  
15 發送刷卡消費簡訊至上訴人手機，上訴人收受附表編號2至5  
16 消費刷卡簡訊後，即於同日2時30分許去電被上訴人客服人  
17 員告知系爭信用卡遭盜刷，並於同日4時11分至彰化縣警察  
18 局員林分局大村分駐所報案。

19 (四)系爭信用卡於112年6月11日2時38分另有進行6萬8,303元之  
20 刷卡消費，因超越信用額度而交易失敗。

21 (五)附表編號1至4筆消費金額（合計18萬6,832元，即系爭款  
22 項）未成功向特約商店申請退款，附表編號5、6筆消費金額  
23 有成功向特約商店申請退款。

24 (六)附表所示之6筆消費有現金回饋4,200元及利息54元，已由上  
25 訴人繳還被上訴人。

## 26 五、得心證之理由：

27 (一)兩造間系爭信用卡契約之定性，係成立委任契約（契約約定  
28 需繳納年費者為有償委任，無須繳納年費者為無償委任），  
29 主給付義務在於持卡人向特約商店消費以信用卡支付價金  
30 時，信用卡發卡銀行即依持卡人之指示為其處理消費付款事  
31 務，亦即持卡人每次向特約商店使用信用卡支付交易金額

01 時，同時向發卡銀行為「支付指示」，發卡銀行即提供支付  
02 服務，發卡銀行再依民法第546條第1項請求持卡人償還必要  
03 費用等情，已為兩造所不爭執（二審卷第185-186頁），並  
04 有信用卡約定條款可參，堪信為真。因此，第三人如冒用持  
05 卡人之信用卡進行盜刷，第三人並非委任人，持卡人並未為  
06 支付指示，發卡銀行本無給付義務，亦不得向持卡人請求償  
07 還必要費用，惟現今社會常有第三人取得驗證密碼而冒用持  
08 卡人之信用卡進行盜刷，此等交易風險又涉及發卡銀行之信  
09 賴保護。為避免發生此等交易風險，除持卡人須善盡妥適保  
10 管信用卡資訊及驗證碼，並於發現他人盜刷時應立即通知發  
11 卡銀行之義務外，更有賴發卡銀行透過現代科技設備之精  
12 進，強化發現及控制異常交易的抑制功能，避免損失擴大，  
13 始克達成打詐有效防治犯罪的社會任務。而身為發卡銀行唯  
14 有加強犯罪防治能力，方能減少自身及客戶財務損失，以及  
15 後續處理成本，更能藉此獲取客戶信賴及提升商譽。

16 (二)持卡人及發卡銀行均有違自身之注意義務時，因此產生之交  
17 易風險，不能一概由經濟弱勢之持卡人負擔全部損失，而依  
18 優勢風險承擔原則，決定兩造各自負擔之範圍：

19 1.從持卡人方面觀之：按「持卡人應親自使用信用卡，不得以  
20 任何方式將信用卡或其卡片上資料交付或授權他人使用」、  
21 「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  
22 保密，不得告知第三人」、「持卡人違反第2項至第4項約定  
23 致生之應付帳款者，亦應對之負清償責任」、「依一般交易  
24 習慣或交易特殊性質，其係以郵購、電話訂購、傳真、網際  
25 網路、行動裝置、自動販賣設備等其他類似方式訂購商品、  
26 取得服務、代付費用而使用信用卡付款或透過本行電話行  
27 銷、操作電話語音參加信用卡相關活動，或使用信用卡於自  
28 動化設備上預借現金等情形，貴行得以密碼、電話確認、電  
29 話語音錄音證明、收貨單上之簽名、郵寄憑證或其他得以辨  
30 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  
31 用簽帳單或當場簽名或另立書面契約」、「持卡人因故意或

01 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  
02 交易密碼或其他辨識持卡人同一性之方式使他人知悉者」、  
03 「持卡人辦理停卡及換卡手續前被冒用所發生之損失，概由  
04 貴行負擔。但有前條第二項但書或下列情形之一者，持卡人  
05 應負擔辦理停卡及換卡手續前被冒用之全部損失」，信用卡  
06 契約第6條第2項、第3項、第5項、第9條第1項、第17條第2  
07 項第2款但書、第18條第2項定有明文，是依信用卡契約約  
08 定，持卡人如因故意或重大過失將信用卡資訊使他人知悉  
09 者，固應負擔辦理停卡手續前被冒用之全部損失。

10 2.從發卡銀行方面觀之：按受任人處理委任事務，應依委任人  
11 之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，  
12 應以善良管理人之注意為之。民法第535條定有明文。又按  
13 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，  
14 應本公平合理、平等互惠及誠信原則。金融服務業與金融消  
15 費者訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條  
16 款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。金融服務業  
17 提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供  
18 之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用  
19 之法規規定或契約約定，負忠實義務，金融消費者保護法第  
20 7條亦有明文。本件上訴人持有之信用卡級別為玉璽卡，一  
21 年內有消費即免年費，如無消費即須繳納年費之事實，已為  
22 兩造所不爭執（二審卷第183-185頁），堪認被上訴人提供  
23 信用卡服務本應盡善良管理人之注意義務，經考量現今信用  
24 卡消費模式日漸多元，注意義務已有所轉變，事後傳統的偵  
25 測機制（交易完成後發現是異常交易）已不足以因應當前未  
26 授權支付交易風險，隨科技創新轉變為事前的即時偵測機  
27 制，藉由即時偵測系統在盜刷者準備進行盜刷交易時，立即  
28 發現異常即阻擋交易進行，包括調查可疑交易，從單筆交易  
29 擴至關聯網絡，以及發現可疑交易，即拒絕授權，致電客戶  
30 確認交易等積極作為。因此，為預防線上信用卡消費所致生  
31 之冒用風險，金融機構應設立監控機制，分析信用卡之可疑

01 交易態樣及詐騙模式，並加強事前防堵機制，倘若金融機構  
02 僅係待持卡人於通報冒用後，始暫停提供使用信用卡並向特  
03 約商店協商爭議款項，並未於事前分析可能之異常交易並為  
04 事前防堵，坐令損害發生與擴大，顯難謂已盡善良管理人注  
05 注意義務，更不得將所有責任透過契約條款轉嫁令持卡人承擔  
06 全部損失。

07 3. 因此在發卡銀行（即金融機構）及持卡人均有過失時，於損  
08 失責任歸屬上，應以優勢風險承擔原則為據，考量雙方之避  
09 險能力及交易利益，應將風險分配於支付最少成本即可防阻  
10 風險發生之人。一方面審酌如持卡人因故意或重大過失洩漏  
11 信用卡資訊及驗證碼，使得發卡銀行提供的保護科技失去作  
12 用，持卡人應承擔一定程度之責任；另一方面審酌金融機構  
13 較持卡人更具有專業素養及訓練，建立即時偵測機制，對於  
14 損失較有預防能力，且得透過精算評估承擔可能之損失，並  
15 向客戶收取所對應之對價，將損失分散於廣大客戶群，並具  
16 較強之談判實力與特約商店約定風險比例分擔，再衡以將風  
17 險責任歸屬於具有較大量資金與研究人力之金融機構，亦得  
18 鼓勵金融機構持續開發科技監管設備，故金融機構就盜刷之  
19 交易損失係基於有利之優勢地位得採行適當預防措施加以防  
20 免時，亦應課予金融機構較高之責任。

21 (三) 被上訴人請求上訴人清償附表編號1款項，為有理由，逾此  
22 範圍之請求，為無理由：

23 1. 經查，兩造間就系爭信用卡成立信用卡契約後，上訴人於11  
24 2年6月9日17時10分依系爭網站之引導申請綁定ApplePay，  
25 上訴人並將被上訴人發送之OTP密碼輸入至系爭網站並成功  
26 以系爭信用卡綁定ApplePay，惟亦因此使他人得透過其他手  
27 機以ApplePay感應方式利用系爭信用卡交易等情，為兩造所  
28 不爭，審酌上訴人已自陳：系爭網站有引導伊去申請AppleP  
29 ay，但當時輸入信用卡密碼只是想要讓這筆交易成功，讓賣  
30 家取得款項，但伊沒有要申請ApplePay之意思，直到事後報  
31 案時，伊才知道系爭信用卡被綁定ApplePay等語（二審卷第

01 81、135頁），再稽以被上訴人發送至上訴人手機之驗證簡  
02 訊（二審卷第129頁），其上已載明：「343248為您於17：1  
03 3以凱基卡末四碼2606申請Apple Pay認證碼，請於30分鐘內  
04 輸入完成申請程序。」等情，加以持卡人本應將OTP密碼等  
05 信用卡資訊妥為保管，不應任由他人知悉，是上訴人主觀上  
06 並無申請ApplePay之意，惟於被上訴人發送綁定ApplePay驗  
07 證簡訊時仍未察覺有異，率爾將OTP密碼提供予第三人，猶  
08 以現今社會詐騙猖獗，遭詐騙事件層出不窮，一般人如不欲  
09 申請以信用卡綁定行動支付卻遭引導申請行動支付，即應察  
10 覺潛在之詐欺風險並拒絕依指示申請，而上訴人為具有相當  
11 智識之成年人，對上開社會及生活經驗應甚為理解，其不欲  
12 申請ApplePay，卻未提高警覺擅自在網路輸入OTP密碼，不  
13 論系爭網站與官方網頁是否相仿，其洩漏系爭信用卡資料，  
14 顯缺乏一般人應有之注意，自應認有重大過失。上訴人辯稱  
15 伊非重大過失洩漏OTP密碼等語，並非可採。

16 2.次查，系爭信用卡進行ApplePay綁定時，雖係上訴人自行提  
17 供系爭信用卡資訊，惟遭綁定後上訴人已無事前風險防阻能  
18 力。依附表所示6筆消費交易時間分別為集中在112年6月11  
19 日2時36分至2時41分，且消費地點橫跨哈薩克及巴西，稽以  
20 兩造均不爭執附表編號1至4之消費為房屋買賣交易款一情  
21 （二審卷第181頁），且系爭信用卡於凌晨之短時間內橫跨  
22 不同國家進行交易，顯足使一般人懷疑為異常交易，而考量  
23 被上訴人於信用卡市場之豐富經驗，應可判斷本件交易屬風  
24 險異常，並先暫停交易與上訴人確認無誤後再行授權，然被  
25 上訴人於本件交易發生當下卻無為事前防免作為，放任風險  
26 發生，自難認被上訴人已盡善良管理人注意義務。被上訴人  
27 雖主張：本件交易在外觀上屬於本人正常交易，被上訴人實  
28 難預見遭盜刷之可能性，且密集交易亦有可能是一般民眾之  
29 消費態樣，被上訴人於發現是異常交易時會拒絕授權或立即  
30 致電客戶確認是否在進行交易，但因本件消費未超過額度，  
31 故認為係正常交易等語，然依被上訴人之主張，被上訴人認

01 定是否屬信用卡異常交易，僅以消費是否逾信用額度為主要  
02 依據，並未分析交易時間、地點、頻率，顯然已不足以因應  
03 信用卡偽冒手法、型態多元化之現今社會，其判斷標準顯然  
04 過於形式化，自難徒以本件交易形式上係上訴人之系爭信用  
05 卡所為且未逾信用額度，作為合理化被上訴人未提供事前防  
06 堵機制之理由。況且被上訴人自陳：持卡人於連續刷5筆，  
07 不管金額有無超過額度，即會終止授權等語（二審卷第183  
08 頁），然本件連同附表及不爭執事項(四)總共有7筆連續消  
09 費，被上訴人竟於第5筆交易後仍未停止授權，益徵被上訴  
10 人違反注意義務。被上訴人主張，均不可採。

11 3.由上可知，兩造就系爭信用卡被盜用所造成之損失，均有過  
12 失，則依照上開損失分配原則，考量上訴人重大過失洩漏信  
13 用卡資訊及OTP密碼，使得被上訴人提供的保護科技失去作  
14 用，對於附表編號1款項之交易發生前，被上訴人尚無從預  
15 見系爭信用卡遭上訴人以外之人綁定ApplePay並遭人冒用，  
16 未能即時透過事前偵測機制以阻攔冒用損失，是附表編號1  
17 款項之冒用風險，應由上訴人承擔，故被上訴人依信用卡契  
18 約第18條第2項約定請求上訴人清償6,761元，核屬有據。至  
19 於附表編號1消費發生後，被上訴人即可預見系爭信用卡有  
20 遭他人冒用而即時採取事前預防機制，且附表編號2至6之交  
21 易型態顯然已足以認定屬於異常交易，業如前述，被上訴人  
22 竟仍未行適當預防措施加以防免，被上訴人顯為優勢風險承  
23 擔者，系爭信用卡因被冒用所生附表編號2、3、4款項之損  
24 失，自應由被上訴人承擔，故被上訴人依信用卡契約之約定  
25 請求上訴人清償附表編號2、3、4款項，核屬無據。

26 (四)系爭款項之債務並未經被上訴人免除：

27 1.按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，  
28 民事訴訟法第277條前段定有明文。上訴人辯稱系爭款項之  
29 債務業經被上訴人免除等語，為被上訴人所否認，上訴人自  
30 應對此負舉證責任。

31 2.上訴人雖提出112年11月24、26日其與被上訴人客服人員間

01 通話譯文為證。惟查，上開譯文（一審卷第115-118頁）內  
02 容略為：112年11月24日上訴人問：帳單上寫查帳暫退款是  
03 什麼意思？客服人員答：是我們將爭議款結案後列帳的名  
04 稱。上訴人復問：所以應該還是要付嗎？客服人員則答：不  
05 是，比方說你的帳單其中有一筆是4萬4,000多元的，如果你  
06 申請了爭議款項處理，但是因為它已經有這一筆帳了，銀行  
07 不可能憑空劃掉，所以轉列為爭議款，那個是我們爭議款或  
08 責任款項調查時，列帳的一個名稱。另外，9、10月有出一  
09 些逾期費用跟利息，我們都減免掉了，因為這個爭議款判定  
10 客人是不用繳的，可是之前帳單有逾期沒有繳款，所以系統  
11 會產生逾期的費用，因為這一些不是你的關係，所以我們就  
12 主動把那些逾期的費用全部減免掉；112年11月26日客服人  
13 員又向上訴人說明：現在帳單出的4,254元，是7月份少繳4,  
14 200元，多的54元是從7月份到現在這幾個月的利息。我們從  
15 7月開始處理到現在，已將爭議款20多萬元調查完成，這個  
16 帳全部都消掉了，現在帳單上寫取消查帳暫退款，那些都處  
17 理完畢了，逾期費用跟利息也幫你減免了等情，可知系爭款  
18 項係因有消費爭議而於帳單暫列查帳暫退款，避免上訴人於  
19 該期即需繳納系爭款項，嗣於被上訴人查明後，即於帳單中  
20 取消查帳暫退款，而所減免者僅有逾期繳費所生之費用及利  
21 息，並無免除系爭款項繳納義務之意。

22 3.上訴人雖另辯稱：伊已依被上訴人指示將現金回饋及利息繳  
23 還被上訴人，是系爭款項債務業經免除等語，惟被上訴人主  
24 張：之所以要求上訴人先繳還4,254元現金回饋及利息，係  
25 因要從帳單取消查帳暫退款改列爭議款，必須要將帳上款項  
26 歸零，爭議款進行訴訟後，待訴訟結果回沖4,254元等語  
27 （一審卷第127、168頁），且依上揭譯文內容，客服人員亦  
28 未表示要求上訴人繳還4,254元係因已免除系爭款項，自難  
29 逕以上訴人依被上訴人要求繳還現金回饋及利息，遽認被上  
30 訴人已免除系爭款項債務。

31 (五)上訴人抗辯被上訴人與有過失，並無理由：

01 按損害之發生或擴大，被害人、被害人之代理人或使用人與  
02 有過失者，法院得減輕賠償金額，或免除之，民法第217條  
03 第1項定有明文。又該條有關被害人與有過失之規定，其適  
04 用範圍應僅及於損害賠償之債，亦即因契約關係而發生之損  
05 害賠償、因侵權行為而發生之損害賠償、因債務不履行而發  
06 生之損害賠償及因法律之特別規定而發生之損害賠償（最高  
07 法院85年度台上字第2753號裁定、最高法院88年度台上字第  
08 1386號判決參照）。經查，上訴人雖辯稱：被上訴人對本件  
09 盜刷之損害與有過失等語，然被上訴人係因上訴人未依約給  
10 付信用卡之簽帳款，而依信用卡契約之約定請求上訴人給付  
11 系爭款項，並非為損害賠償之請求，自無過失相抵原則之適  
12 用，是上訴人所辯，於法不合，並非可採。

13 六、綜上所述，被上訴人依信用卡契約第18條第2項約定，請求  
14 上訴人給付被上訴人6,761元及自起訴狀繕本送達翌日即113  
15 年4月17日（送達證書見一審卷第41頁）起至清償日止，按  
16 週年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許，逾此範圍  
17 之請求，為無理由，應予駁回。原審就逾上開應准許部分，  
18 為上訴人敗訴之判決並依職權宣告假執行，自有違誤，上訴  
19 人上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄，為有理由，  
20 應由本院將原判決此部分廢棄改判如主文第一、二項所示。  
21 至於上開應予准許部分，原審判決上訴人敗訴並依職權宣告  
22 假執行，於法並無不合，上訴人上訴意旨就此部分指摘原判  
23 決不當，求予廢棄，為無理由，此部分上訴應予駁回。

24 七、本件事證已經明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，經本院  
25 審酌後，認與判決結果不生影響，爰不逐一論述。

26 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

27 中 華 民 國 114 年 6 月 19 日

28 民事第一庭 審判長法官 陳弘仁

29 法官 劉玉媛

30 法官 張亦忱

31 以上正本係照原本作成。

01 不得上訴。

02 中 華 民 國 114 年 6 月 19 日

03 書記官 黃明慧

04 附表

05

編號	消費日期	消費時間	金額 (新臺幣)	備註	國別
1	112年6月11日	2時36分	6,761元	APPLEPAY 感應 式交易成功	哈薩克
2	112年6月11日	2時37分	4萬4,845元	APPLEPAY 感應 式交易成功	哈薩克
3	112年6月11日	2時38分	6萬7,613元	APPLEPAY 感應 式交易成功	哈薩克
4	112年6月11日	2時38分	6萬7,613元	APPLEPAY 感應 式交易成功	哈薩克
5	112年6月11日	2時39分	2萬3,112元	APPLEPAY 感應 式交易成功	哈薩克
6	112年6月11日	2時41分	120元	APPLEPAY 感應 式交易成功	巴西