

臺灣嘉義地方法院民事判決

114年度嘉簡字第1085號

原告 林勇誠

被告 星展(台灣)商業銀行股份有限公司

法定代理人 伍維洪

訴訟代理人 林于婷

歐陽翊翎

上列當事人間確認債權不存在事件，本院於民國115年1月16日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：

(一)原告持有向被告申辦之信用卡（下稱系爭信用卡），原告於民國113年10月30日在家中收到假冒監理站之釣魚郵件（<http://www.dqvjhxlt.cc/>），誤以為有罰單疏未繳納，遂點擊郵件所附網址並輸入系爭信用卡之卡號、卡片背後三碼，隨即收到被告附有認證碼之簡訊，在輸入驗證碼後，頁面顯示操作失敗，原告又更換另一張聯邦銀行信用卡繳款，亦顯示操作失敗之頁面，後因其上交易金額為澳幣，心中生疑而停止操作。直至113年12月12日原告收到被告信用卡消費帳單如附表所示交易（下稱系爭交易）消費款金額合計新臺幣（下同）41,354元，始確定遭詐騙，立即至嘉義縣警察局民雄分局新港分駐所報案，有受理案件證明單可證，嗣原告旋即向被告反應遭詐騙，要求列入爭議款拒付並停卡，被告受理後於113年12月之信用卡帳單將系爭交易消費款列為「負

款」無須繳納，並表示會處理後續問題，事隔3個月以上，被告卻以商店拒絕退回上述爭議款，因應國際組織之規範，此爭議款亦無法提出進一步申訴或仲裁，並將於近期帳單重新列示此爭議款，請原告於繳款期限內付款等語函覆，嗣原告向財團法人金融消費評議中心申訴未果，被告於114年2月份之信用卡帳單向原告收取系爭交易消費款，原告已繳清。

(二)原告於整件詐欺事件過程中已迅速且盡到消費者應盡之告知責任及注意義務，亦無兩造間信用卡約定條款（下稱系爭約定條款）第7條、第18條第2項、第19條所稱有故意或重大過失之情形，且報案當天被告便已清楚明白原告對於系爭交易消費款，並無系爭約定條款第10條所謂持卡人主觀上消費之意，且無消費之物品或服務，而係遭人詐騙並符合系爭約定條款第19條遭他人冒用為特殊交易之情形，然被告於113年12月之信用卡帳單將原告系爭交易消費款信用卡列為「負款」，依一般消費者之認知，該筆爭議款處理已無何問題，不應由原告繳納，被告先同意原告不必負擔，後又反悔請原告清償，違反法律上禁反言、誠信原則，原告於發現信用卡遭盜刷後即向被告辦理停卡止付，被告竟因無法止付而將爭議款轉嫁要原告賠償，且原告驚覺被詐欺報警時間與聯絡被告客服時間所差無幾，被告即應啟動防詐機制，仍有足夠時間將款項攔截或通知國外金融機關列入拒付之款項，事隔多月後才通知原告後續結果，凸顯被告內部行政效率不濟，被告為金融專業銀行，理應運用自身資料庫對詐騙、釣魚網站做更进一步防範，被告未能立即處理爭議款事件，反詐意識與機制仍有不足，未盡善良管理人責任，本件過失責任，自應由原告承擔，爰依法提起本件訴訟，請求確認被告對原告如附表所示之信用卡債權41,354元不存在，並請求被告應返還原告41,354元及利息等語。

(三)並聲明：1.確認被告對原告（起訴狀誤載為原告對被告）如附表所示之信用卡債權41,354元不存在。2.被告應給付原告41,354元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年

01 利率5%計算之利息。

02 二、被告則以：

03 (一)原告陳稱於113年10月30日收到自稱監理站之釣魚郵件，誤
04 以為有罰單未繳，即點選內容提供之網址，分別於同日0時1
05 5分以及0時19分輸入系爭信用卡卡號、卡背末三碼，被告基
06 於前述請求自系統分別於同日0時18分24秒發送OTP簡訊認證
07 碼至原告登記於被告系統之手機號碼0000000000，簡訊內容
08 為「小心詐騙！星展卡末碼4902網路交易於Cebu Air澳幣AU
09 D954.10，驗證碼860719」以及同日20分13秒發送第二封OTP
10 簡訊認證碼至上開手機號碼，簡訊內容為「小心詐騙！星展
11 卡末碼4902網路交易於Cebu Air澳幣AUD956.32，驗證碼261
12 157」，原告收受上開簡訊後，於原告所稱之詐騙網址頁面
13 上輸入OTP密碼，再由被告進行驗證成功後完成交易，被告
14 分別於同日0時19分透過被告Card+APP寄送交易推播通知，
15 通知內容為「【星展信用卡網路刷卡交易】約NT\$20,348元
16 信用卡號末四碼4902於10月30日00：19在CEBU AIR, INC交
17 易。」以及同日0時20分透過被告Card+APP交易推播通知，
18 通知內容為「【星展卡信用卡網路刷卡交易】約NT\$20,395
19 元信用卡號末四碼4902於10月30日00：20在CEBU AIR, INC交
20 易。」，原告於收到被告所寄送113年11月信用卡帳單後，
21 於113年12月11日23時2分致電被告客服中心表示遭到盜刷，
22 信用卡帳單顯示有2筆交易，其交易金額分別為20,348元
23 （澳幣954.10元）、20,395元（澳幣956.32元），並因此產
24 生國外交易手續費分別為305元、306元，以上交易金額及國
25 外交易手續費合計41,354元，在即便知曉系爭交易乃出自原
26 告本人提供信用卡相關資訊及輸入動態密碼（OTP）後始完
27 成，基於系爭約定條款第12條、第14條辦理信用卡爭議帳款
28 流程，被告於接獲原告申請信用卡爭議帳款時，原告告知其
29 有交易係遭詐騙，因仍為原告本人消費所生之消費爭議，被
30 告本不應接受爭議帳款處理之申請，被告仍以服務客戶為宗
31 旨於113年12月份信用卡帳單將系爭交易以查帳暫退款並進

01 行信用卡爭議帳款處理程序，並於申請前已播放語音方式告
02 知申請爭議帳款成功與否仍需按照國際組織規範以及商店回
03 覆為準，於信用卡國際組織仲裁期間可暫緩繳款，若最終爭
04 議款處理失敗，被告將依照系爭約定條款將款項列示於原告
05 帳單並請原告繳款，原告已明確知悉前述繳款規定，方才為
06 其辦理爭議帳款，然最終系爭交易經國際組織仲裁以及商店
07 回覆拒絕退款，依照系爭約定條款，原告自應負擔系爭交易
08 金額，故被告將系爭交易暫退款收回，並列入原告114年2月
09 份信用卡帳單，原告亦已於114年3月繳款。

10 (二)系爭交易係經由被告傳送OTP驗證碼簡訊，且於OTP驗證碼輸
11 入並驗證成功後，始完成交易，而原告亦自承係自行點選釣
12 魚郵件之網址並輸入信用卡號及OTP驗證碼以進行交易，即
13 屬系爭約定條款所稱之特殊交易，亦即，兩造已依系爭約定
14 條款第10條約定原告若以網際網路訂購商品、取得服務或代
15 付費用而使用系爭信用卡付款時，被告得以OTP驗證碼作為
16 識別當事人同一性及確認原告意思表示之方式，代替使用簽
17 帳單或簽名，從而，被告收到OTP驗證碼回覆後，即可信任
18 係原告對被告代為處理事務之具體指示。再依系爭約定條
19 款，原告負有妥善保管信用卡卡面資料、OTP驗證碼以防他
20 人盜用之責，如未妥善保管則原告仍應就所生之應付帳款負
21 清償責任。查被告傳送驗證碼簡訊中，業已揭示消費幣別為
22 澳幣、消費金額為AUD954.10及AUD956.32，並標示「小心詐
23 騙！」之警語，供原告確認交易及授權內容，然原告疏未檢
24 視簡訊內容，而提供系爭信用卡卡號及OTP驗證碼予第三
25 人，自屬違反系爭約定條款第18條、第19條因重大過失將辨
26 識持卡人同一性之方式使他人知悉之情形。是原告既未妥善
27 保管系爭信用卡卡號及OTP驗證碼，而將其交付或洩漏予他
28 人，違反其應盡之注意義務，原告自應就其重大過失對系爭
29 交易所生帳款負清償責任，原告訴請確認信用卡債權不存
30 在，顯屬無據等語。

31 (三)並聲明：原告之訴駁回。

01 三、得心證之理由：

02 (一)查系爭約定條款第7條「契約雙方之基本義務」第2項約定：

03 「持卡人之信用卡屬於星展（台灣）之財產，持卡人應妥善
04 保管及使用信用卡。持卡人應親自使用信用卡，不得以任何
05 方式將信用卡或其卡片上資料交付或授權他人使用。」、第
06 3項約定：「持卡人就開卡密碼或其他辨識持卡人同一性之
07 方式應予以保密，不得告知第三人。」、第6項約定：「持
08 卡人違反第2項至第5項約定致生之應付帳款者，亦應對之負
09 清償責任。」（本院卷第135-136頁）。準此，持卡人負有
10 妥善保管及使用信用卡之義務，除不得將信用卡或信用卡上
11 資料交付或授權他人使用外，亦不得將辨識持卡人同一性之
12 交易密碼告知第三人，如有違反，就此所生之帳款，持卡人
13 仍應負清償之責。又系爭約定條款第10條「特殊交易」第1
14 項約定：「依交易習慣或交易特殊性質，其係以郵購、電話
15 訂購、傳真、網際網路、行動裝置、自動販賣設備等其他類
16 似方式訂購商品、取得服務、代付費用而使用信用卡付款，
17 或使用信用卡於自動化設備上預借現金等情形，星展（台
18 灣）得以密碼、電話確認、收貨單上之簽名、郵寄憑證或其
19 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
20 之，無須簽帳單或當場簽名。」（本院卷第137頁）、第18
21 條「卡片遺失等情形」第1項約定：「持卡人之信用卡如有
22 遺失、被竊、被搶、詐取或其他遭持卡人以外之他人占有之
23 情形，（以下簡稱遺失等情形）應儘速以電話或其他方式通
24 知星展（台灣）或其他經星展（台灣）指定機構辦理掛失手
25 續。…。但如星展（台灣）認有必要時，應於受理掛失手續
26 日起10日內通知持卡人，要求於受通知日起3日內向當地警
27 察機關報案或以書面補行通知星展（台灣）。」、第2項約
28 定：「持卡人自依前項辦理掛失手續時起被冒用所發生之損
29 失，概由星展（台灣）負擔。但有下列情形之一者，持卡人
30 仍應負擔掛失手續後被冒用之損失：1.他人之冒用為持卡人
31 容許或故意將信用卡交其使用者。2.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。…」(本院卷第144頁)。依此，持卡人信用卡如遭他人冒用為上開第10條約定之特殊交易，倘係因持卡人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所致者，則持卡人辦理掛失手續前遭冒用所生之損失，仍應由持卡人自行負責。

(二)經查，原告自承於113年10月30日收到假冒監理站之釣魚郵件(<http://www.dqvjhxlt.cc/>)，誤以為有罰單疏未繳納，遂點擊郵件所附網址並輸入系爭信用卡之卡號、識別碼，隨即收到被告附有認證碼之簡訊，並輸入驗證碼等情，而依被告提出之OTP驗證碼發送簡訊紀錄顯示，被告於系爭交易授權前，曾接續於113年10月30日0時18分24秒、0時20分13秒發送OTP驗證碼簡訊至原告留存於被告處之0000000000號手機號碼(下稱系爭門號)，而該簡訊內容分別為「小心詐騙！星展卡末碼4902網路交易於Cebu Air澳幣AUD954.10，驗證碼860719」、「小心詐騙！星展卡末碼4902網路交易於Cebu Air澳幣AUD956.32，驗證碼261157」，此有原告提出之OTP驗證碼發送簡訊紀錄為憑(本院卷第77頁)，被告復於系爭交易完成時，透過被告Card+APP，接續於同日0時19分45秒、0時20分45秒推播消費通知，通知內容分別為「【星展信用卡網路刷卡交易】約NT\$20,348元信用卡號末四碼4902於10月30日00:19在CEBU AIR, INC交易。」、「【星展卡信用卡網路刷卡交易】約NT\$20,395元信用卡號末四碼4902於10月30日00:20在CEBU AIR, INC交易。」，此亦有被告提出之Card+APP推播消費通知紀錄為憑(本院卷第83頁)，堪認原告於進入該詐騙網頁並輸入系爭信用卡之卡號、識別碼外，亦有輸入被告以簡訊寄送至原告持有之系爭門號之OTP驗證碼，是以被告傳送上開驗證密碼簡訊之目的既係為確保系爭交易確為系爭信用卡之持卡人即原告本人所消費，以保障交易安全之必要所設立之驗證密碼，亦即網路

01 交易之驗證密碼為確認交易人身分之重要憑據，且該驗證密
02 碼僅有原告本人知悉，依前揭說明，原告對於上開驗證密碼
03 自負有妥善保管以防他人盜用用以消費之責任；再參以事發
04 時系爭信用卡係由原告持續占有、使用之情形下，原告是否
05 遭詐欺抑或正常使用系爭信用卡，並非被告所能知悉，而原
06 告對於網路交易是否屬實、是否遭詐欺乙節，相較於被告，
07 原告應更有機會判斷及避免之能力，況現今社會上利用網
08 路、電話套取個資以行詐騙之事屢見不鮮，且政府亦已多方
09 宣導，並經媒體廣為披露，是當被告將驗證密碼傳送予原告
10 之個人手機時，原告更負有妥善保管該驗證密碼之義務，否
11 則無異將原告與特約商店間之交易風險全然轉嫁予被告負
12 擔，此亦不利於以信用卡為支付工具及交易之安全。基上，
13 本件既係因原告自身疏於確認上開驗證密碼簡訊之內容，而
14 使網路交易之驗證密碼遭他人知悉，堪認原告未盡妥善保管
15 該驗證密碼之責，是原告就該網路交易之驗證密碼遭他人知
16 悉進而冒用，自有重大過失，已符合系爭約定條款第18條第
17 2項但書第2款之情形，縱系爭交易非原告本人親自進行之交
18 易，依系爭約定條款第7條第6項及第18條第2項但書之約
19 定，原告亦應對系爭交易所生之信用卡帳款負清償之責。

20 (三)綜上所述，原告訴請確認被告對原告如附表所示之信用卡債
21 權41,354元不存在；並請求被告給付41,354元，及自起訴狀
22 繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為
23 無理由，應予駁回。

24 四、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，核與判決結果
25 不生影響，爰不逐一論述。

26 五、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

27 中 華 民 國 115 年 1 月 23 日

28 臺灣嘉義地方法院嘉義簡易庭

29 法 官 孫僊綺

30 以上正本係照原本作成。

31 如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本庭（嘉義市文化路

308之1號)提出上訴狀(均須按他造當事人之人數附繕本)。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 115 年 1 月 23 日

書記官 黃意雯

附表：

編號	交易時間	特約商店名稱	交易金額 (新臺幣)	國外交易手續費 (新臺幣)
1	113年10月30日	Cebu Air	20,348	305
2	113年10月30日	Cebu Air	20,395	306