

01 臺灣臺中地方法院臺中簡易庭小額民事判決

02 113年度中小字第4032號

03 原 告 玉山商業銀行股份有限公司

04 0000000000000000
05 0000000000000000
06 法定代理人 黃男州

07 訴訟代理人 李昇銓

08 李世民

09 被 告 曾斐綺

10 訴訟代理人 曾令嫻

11 上列當事人間請求給付簽帳卡消費款事件，本院於民國114年1月
12 15日言詞辯論終結，判決如下：

13 主 文

14 原告之訴駁回。

15 訴訟費用由原告負擔。

16 事實及理由

17 一、原告主張：

18 (一)被告向伊申請信用卡，依約被告得持該信用卡至特約商店簽
19 帳消費，並應於當次繳款截止日前向伊全數清償，或以循環
20 信用方式繳付最低應繳金額，逾期清償應按適用之分級循環
21 信用年利率(最高年息15%)計算利息。詎被告於民國112年6
22 月28日曾以該信用卡於網路進行消費，於網路上填載該信用
23 卡之卡號、有效期間與驗證碼，原告並依被告留存之手機門
24 號，於112年6月28日上午11時14分18秒、同日上午11時16分
25 零秒、同日上午11時16分17秒，分別發送信用卡3D網路認證
26 密碼進行信用卡驗證，隨即支付購買商品，共計支付新臺幣
27 (下同)74,170元(下稱系爭卡款)。嗣被告致電原告客服中心
28 否認上開交易係其本人所為，惟該次消費乃被告以其信用卡
29 進行消費，且原告已墊付消費款項予商家，被告所為不符合
30 非本人或未授權之交易爭議款處理要件，依約應負清償責
31 任。爰依信用卡使用契約之法律關係，提起本件訴訟等語，

01 並聲明：被告應給付原告74,170元，及自起訴狀繕本送達翌
02 日起至清償日止，按年息7.88%計算之利息。

03 (二)對被告抗辯之陳述：

04 本件與信用卡遭盜刷使用之情形不同，被告應負清償責任，
05 或依侵權行為規定向施用詐術之第三人求償，而非由其負擔
06 損害，其餘如起訴狀及陳報狀所載。

07 二、被告則以：

08 (一)被告係於112年6月28日上午11時6分，接獲通行費用逾期未
09 繳通知，不疑有他，乃點選連結至遠通電收之停車繳費網
10 站，並依指示輸入信用卡號、有效期間與驗證碼，未料於同
11 日上午11時14分許，接續出現4則原告發送之信用卡3D網路0
12 TP驗證密碼簡訊，惟被告並未於網路平台進行消費，驚覺恐
13 遭盜刷，未於任何網路平台輸入上述驗證碼，並依兩造信用
14 卡約定條款第17條，儘速以電話通知原告，告知信用卡遭冒
15 用盜刷，及配合原告將信用卡停卡並辦理換卡手續，該等手
16 續已於同日上午11時22分完成。被告既未再在任何平台刷卡
17 消費(事後始悉是易遊網)，原告自應就被告使用上開信用卡
18 刷卡消費乙事負舉證責任。

19 (二)本案按上開信用卡條款第17條第6項之規定：「持卡人
20 之信用卡有遭他人冒用為第九條特殊交易之情形，持卡人應儘速
21 以電話或其他方式通知玉山銀行或其他經玉山銀行指定機構
22 辦理停卡及換卡手續。但如玉山銀行認有必要時，得於受理
23 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
24 三日內向當地警察機關報案或以書面補行通知玉山銀行。持
25 卡人辦理停卡及換卡手續前被冒用所發生之損失，概由玉山
26 銀行負擔。」被告於112年6月28日上午11時14分收到OTP驗
27 證碼簡訊後，立即撥打電話至原告客服人員通知辦理停卡手
28 續，並於11時22分完成停卡程序，已符合持卡人旋即通知玉
29 山銀行之相當注意義務，並配合原告要求向警察機關報案之
30 義務，依前揭規定，「持卡人辦理停卡及換卡手續前被冒用
31 所發生之損失，概由玉山銀行負擔。」本件原告訴之聲明顯

01 無理由。

02 (三)被告收到信用卡網路OTP驗證密碼簡訊後，被告並未進入任
03 何網路平台，遑論輸入信用卡網路OTP驗證密碼，亦未將此0
04 TP密碼告知第三人，原告指被告曾在手機簡訊上連結網址輸
05 入信用卡資料親自刷卡消費，與原告發送3D網路認證密碼
06 後，被告隨即支付購買商品等語均非事實，原告未就被告有
07 何違反保密義務而告知第三人(易遊網盜刷之真正行為人)乙
08 節舉證以實其說，且被告於發現盜刷後旋即撥打原告客服電
09 話，益徵被告就其所保管信用卡相關資訊確實有盡相當之注
10 注意義務。

11 (四)本案特約商店易遊網與原告為委任關係，為信用卡約定條款
12 義務之履行輔助人，本案信用卡消費訂購採取「訪客購買」
13 機制，僅需填寫聯絡人和聯絡電話(二者均非實名認證)，易
14 遊網全然無法辨明信用卡之真偽、有效性及核對消費者之身
15 分與持卡人本人是否相符，原告之履行輔助人顯未盡善良管
16 理人之注意義務，難謂原告已盡善良管理人之注意義務。原
17 告應舉證自身與其特約商店已盡善良管理人之注意義務等
18 語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

19 三、得心證之理由：

20 原告主張之上開事實，業據提出與其所述相符之信用卡申請
21 書、驗證碼簡訊發送紀錄、信用卡約定條款、112年6月信用
22 卡消費明細對帳單、112年7月信用卡消費明細對帳單等各1
23 份在卷為證(本院卷第15-27頁)，被告則以前揭情詞置辯。
24 是本院應審究者厥為：原告依約請求被告給付系爭卡款有無
25 理由？經查：

26 (一)依原告陳報之2023年6月28日客服中心對話譯文所載，略
27 以：「……(被告)可以幫我查一下，我剛剛好像有被盜刷紀
28 錄……(客服人員)曾小姐您是說今天有消費就是被刷3筆，
29 就是好幾萬大概是兩萬多塊的，哪是易遊網的消費。(被告)
30 我沒有消費可以止付嗎？……(客服人員)先幫您卡片做停
31 卡的動作……我們會去做冒用調查，調查時間大概兩個月左

01 右時間，這個費用暫時不會跟您做收取，到時候確認說不是
02 您本人消費遭到盜刷，這個費用也不會跟你做收取，所以曾
03 小姐可以放心……(被告)所以這3筆款項可以停付嗎?一直有
04 簡訊進來，我嚇一跳。……(被告)寄一張新的卡是嗎?(客服
05 人員)對，你手上那張卡片等於說已經遭到盜用了，必須馬
06 上幫您停止用卡的部分，所以您手上那張卡片已經失效了，
07 幫我剪碎丟棄就好……」(本院卷第87-88頁)，及2023年7月
08 7日對話譯文所載，略以：「……(銀行人員)您最近有跟我
09 們反映，6月28日的部分有出現狀況，不好意思，可以跟您
10 了解一下當時有發生什麼樣的情形嗎?……(被告)對，有收
11 到一封簡訊，然後他叫我連過去……(銀行人員)停車費用是
12 不是，然後你下載了以後，然後卡片有輸入進去。(被告)
13 對，就輸入卡號然後他就在那邊轉了這樣子。(銀行人員)轉
14 了以後然後你離開那個網頁以後，發現有這三筆消費。(被
15 告)對，可是我離開因為我想說，辦太久了那我就把他清掉
16 啊，打叉叉。(銀行人員)這樣我跟你解釋一下您這情況可能
17 要報案，你有報案了嗎?(被告)我沒有報案啊。(銀行人員)
18 因為你那個是被詐騙。(被告)可是我沒有我就馬上打電話給
19 你們玉山銀行啊!(銀行人員)……你可能有下載到那個程式
20 他植入了木馬程式，以後偷取你的簡訊……(銀行人員)對，
21 偷取你的資料後然後進行去做盜刷……(銀行人員)現在就是
22 會建議您去做報案的處理，你這個款項部分我們會幫你去
23 做一個，國際組織反映說這個情況說有問題。(被告)現在跟
24 我說這個是不是有點慢了。(銀行人員)不會有點慢啊，這
25 個一樣警方可以去做報案的處理。……(銀行人員)……款
26 項部分我們會先幫你列為爭議款，暫時不用做支付，如果國
27 際組織判定說這個交易部分曾小姐沒有責任的話，當然後
28 續就不用做處理了……」(本院卷第87-90頁)，對照被告提出
29 之手機簡訊內容(包括逾期繳費通知、信用卡交易驗證碼通知
30 等)翻拍照片所示(本院卷第45-47頁)，堪認被告係於112年
31 6月28日當日收受上開簡訊通知後，驚覺可能遭他人盜刷信用卡，

01 旋即以電話通知原告客服人員，並由原告進行停卡作業，及
02 由原告先行調查有無遭冒名盜刷情事。嗣於112年7月7日，
03 原告銀行人員主動致電被告詢問該信用卡出現異常事發經
04 過，經由原告銀行人員建議應報案處理後，被告始於同日晚
05 間9時許，以其遭不詳人士盜刷信用卡4筆共計99,570元為
06 由，向臺中市政府警察局第四分局大墩派出所報案，嗣經檢
07 察官偵查終結，認透過WIFI設備詐騙之人非訴外人吳惠鈴、
08 李宗霖而均為不起訴處分等情，復有臺中市政府警察局第四
09 分局大墩派出所受(處)理案件證明單、臺灣士林地方檢察署
10 檢察官112年度偵字第27312號不起訴處分書、臺灣新北地方
11 檢察署檢察官112年度偵字第76631號不起訴處分書等各1份
12 在卷為憑(本院卷第51-57頁)，是被告抗辯遭盜刷款項等
13 情，即非全然子虛，堪信為真。

14 (二)依原告銀行信用卡約定條款第17條第6項之規定：「持卡人
15 之信用卡有遭他人冒用為第九條特殊交易之情形，持卡人應
16 儘速以電話或其他方式通知玉山銀行或其他經玉山銀行指定
17 機構辦理停卡及換卡手續。但如玉山銀行認有必要時，得於
18 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
19 日起三日內向當地警察機關報案或以書面補行通知玉山銀
20 行。持卡人辦理停卡及換卡手續前被冒用所發生之損失，概
21 由玉山銀行負擔。」(本院卷第50頁)，被告於112年6月28日
22 當日收受上開簡訊通知驚覺有異狀後，旋即於同日以電話通
23 知原告客服人員並進行停卡作業，嗣於112年7月7日，原告
24 銀行人員主動致電被告並建議報警後，被告亦於同日晚間至
25 警局報案，均符合上開條款所載持卡人即被告應儘速通知玉
26 山銀行即原告，及應於受原告通知日起3日內向當地警察機
27 關報案之相當注意義務，且被告並無該條款所稱之怠於通
28 知、怠於辦理換卡、怠於協助調查，或其他違反誠信原則，
29 或因故意或重大過失而交付信用卡供他人使用等情事，依該
30 款之規定，持卡人(被告)辦理停卡及換卡手續前被冒用所發
31 生之損失，自應概由玉山銀行(原告)負擔。

01 (三)現今詐欺集團詐騙手法花招百出，除一般以詐騙電話誘騙民
02 眾匯款之外，利用刊登求職廣告、申辦貸款廣告、網路交
03 友、解除帳戶交易，或假冒公私立機關行號發送藏有木馬病
04 毒程式繳費簡訊等手法，引誘、騙取或盜用他人可供逃避司
05 法機關追查之金融機構存款帳戶、信用卡卡號等個人資料，
06 以利遂行詐欺犯行等案件，屢見不鮮，防不勝防，且被告於
07 察覺有異狀後，即先以電話通知原告，並於接獲原告致電通
08 知後，旋即趕赴警局報案請求查辦，業如前述，顯見被告並
09 非意圖推卸債務而憑空虛構遭詐情節至明。況且，當前民眾
10 接獲手機簡訊或網路交易廣告，其究係詐欺集團犯罪手法抑
11 或係真實合法訊息，往往真假難辨，客觀上實難期待或苛求
12 被害人於交易當下即可清楚明辨真假虛實，被害人通常係於
13 過程中或結束後，驚覺有異始悉被騙，並通知銀行或報警處
14 理。而本件被告遭詐騙及事後處理過程，均與常情並無相
15 違，要難僅因被告遭詐騙而點選該連結，並輸入信用卡號及
16 驗證碼等資料，苛責身為被害人被告有何故意或重大過失
17 而交付上開資料之責任。再者，上開條款本係為解決此類消
18 費爭議所設之機制，以持卡人無履行條款所稱之注意義務
19 作為判斷基準，用以平衡銀行業者與信用卡持卡人遭遇詐欺
20 事件時之債務責任歸屬，本件持卡人即被告既已依約履行上
21 開通知及報案等義務，持卡人即被告辦理停卡及換卡手續前
22 被冒用所發生之損失，依約自應概由玉山銀行即原告負擔，
23 始符上開條款意旨。從而，被告抗辯依約應由原告負擔損失
24 等語，即屬依約有據，自為可採。

25 四、綜上所述，原告依信用卡使用契約之法律關係，請求被告應
26 給付原告74,170元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日
27 止，按年息7.88%計算之利息，均無理由，應予駁回。

28 五、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證
29 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不
30 逐一論列，附此敘明。

31 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

01 中 華 民 國 114 年 2 月 12 日
02 臺灣臺中地方法院臺中簡易庭
03 法 官 林俊杰

04 以上正本係照原本作成。

05 如不服本判決，應於送達後20日內，以判決違背法令為理由，向
06 本院提出上訴狀並表明上訴理由（上訴理由應表明一、原判決所
07 違背之法令及其具體內容；二、依訴訟資料可認為原判決有違背
08 法令之具體事實），如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於
09 判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。如委任律師提
10 起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

11 中 華 民 國 114 年 2 月 12 日
12 書記官 辜莉雯