

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭小額民事判決

113年度中小字第4033號

原告 玉山商業銀行股份有限公司

法定代理人 黃男州

訴訟代理人 王彥力

被告 張惠菁

上列當事人間請求給付簽帳卡消費款事件，本院於民國113年11月14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。

理由要領

一、原告主張：被告持向原告申請之信用卡在網路上交易，並於民國112年8月13日晚間8時許，用該信用卡以手機在網路上消費，並刷卡美金3,000元(合新臺幣〈下同〉95,670元，下稱系爭款項)，原告依被告所留存信用卡相關資料核對後，發給被告3D認證密碼(俗稱OTP動態密碼)，請被告謹防詐騙並嚴格核對刷卡資料，再發送認證密碼，而被告亦依原告發送之密碼鍵入手機完成認證。雖被告立即向原告客服人員反應係遭受詐騙，請將系爭款項列入爭議款拒付，然被告既已完成認證程序，足證被告已核對消費內容並同意消費，原告實無從取消其交易，亦無法以爭議款之名義免除被告債務之清償，而被告迄未清償原告已代墊之系爭款項，爰依消費借貸法律關係，請求被告清償上開系爭款項等情。並聲明：被告應給付原告95,670元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息7.88%計算之利息。

二、被告則以：

(一)被告於是日接獲手機訊息顯示：如加刷卡1元即能獲得5,559點積分之遠傳幣、手機、藍芽耳機等贈品。被告遂依照廣告

01 指示，點進手機連結網站並刷卡1元，嗣經該網站傳送認證
02 密碼，被告不察該認證資料(簡訊)已由1元變更為美金3,000
03 元，在激動興奮之心情下發送認證碼，後被告進而一看，發
04 覺已刷卡美金3,000元，始知受騙，在輸入認證碼2分鐘後立
05 即通知原告客服人員受騙過程，並要求列入爭議款項拒付後
06 立即報警處理。

07 (二)上開爭議款事件直至同年月15日尚未由分行轉總行處理，貽
08 誤第一時間處理契機，而被告刷卡後2分鐘即電聯客服人
09 員，告知情形並要求列入爭議款，客服人員亦未為快速適當
10 反應處理，致原告數日後向國際金融機構申請系爭款項列入
11 爭議款，而遭國際金融機構拒絕，原告明知系爭款項為爭議
12 款，仍代被告墊出交易金額，不但違反誠信原則，再再顯示
13 原告控管機制不足，因其不足方使得詐騙集團有隙可乘，被
14 告認原告應負擔本件過失責任，系爭款項不應由被告負擔等
15 語置辯。並聲明：原告之訴駁回。

16 三、本院之判斷：

17 (一)原告上開主張，業據其提出信用卡申請書、原告發送3D認證
18 碼內容簡訊、112年8、9月份信用卡對帳單、信用卡約定事
19 項及消費借貸契約之成立依據等件附卷可稽；亦據被告提出
20 詐欺集團簡訊內容、兌換獎品假網站網址、報案三聯單等件
21 在卷可佐，且原告於113年11月14日言詞辯論程序時，對於
22 被告刷卡美金3,000元乙事，係被詐欺集團釣魚網站所騙乙
23 情不爭執，應堪信兩造陳述事實均為真實。

24 (二)本院基於下述法律上理由，認為被告對於被詐騙之款項即9
25 5,670元，因原告作業顯有過失，依衡平原則裁量後，被告
26 不負清償之責任，茲分述如下：

27 1.原告所寄給被告113年8、9月份對帳單內容所載，被告所刷
28 系爭款
29 項業已經原告列為爭議款，且將系爭款項列為「負款」(即
30 退回款或其他被告不需負責之款項)，此有信用卡消費明細
31 對帳單2張附卷可憑(見本院卷第17頁至第18頁)。既然原告

01 已將系爭款項列為爭議款，而信用卡消費明細對帳單又將系
02 爭款項列為「負款」，而並無列入被告當月及次月應繳金
03 額，則依一般消費者之認知，該筆爭議款處理已無何問題，
04 不應由被告繳納；惟原告又以上開理由提起本件訴訟，請求
05 被告清償系爭款項，此先同意被告不必負擔，後又反悔請被
06 告清償，除違反法律上「禁反言」之原則外，亦違反誠信原
07 則，本院認原告不得向被告請求系爭款項之清償或給付。

08 2.被告於是日晚間8時52分輸入認證碼，並於同日晚間9時10分
09 、11分驚覺遭到詐騙後，立即通知原告客服人員，並於同日
10 晚間10點41分電話報案，雖非如被告辯稱：於8點52分接到
11 原告簡訊後立即報警及聯絡客服人員云云，但被告報警時間
12 與聯絡原告客服人員時間亦與被詐欺時間所差無幾(有其時
13 間之密接性)，經向原告客服人員告知上情後，原告即應立
14 即啟動防詐機制，應仍有足夠的時間將款項攔截或通知國外
15 金融機關列入拒付之款項，依現今國際間詐欺案件層出不窮
16 之現勢，則對方付款銀行或金融機構亦應有更完善之機制即
17 時阻詐，而非如被告辯稱：國際組織不同意列爭議款項、直
18 至同月15日(已過3天)，總行仍未收到該申訴或申請(爭議
19 款)等情(見本院卷第59頁、第40頁至第41頁)，原告內部行
20 政效率如此不濟，又何能配合政府大力倡導之反詐行動。故
21 原告未能立即處理爭議款事件，可看出原告反詐意識與機制
22 仍有不足，本件過失責任，自應由原告承擔，其理自明。

23 3.保障國民人身安全與財產安全為國家制度性保障中最重要之
24 環節，政府本來就應該有使人民免受詐欺而損失財產及受財
25 產損失恐懼(不安全感)之制度，使得各機關行號配合政府制
26 定之反詐機制共同打擊犯罪，目的就是要國民能自由處分其
27 財產，達到民生富裕之境界。其中尤以金融機構作為打詐第
28 一線尖兵任務最為艱困繁重。原告在本件未有良好之效率阻
29 詐，反而以被告自行鍵入認證碼而不查證為由，仍向被告請
30 求系爭款項之清償，已有不公；又被告於事發當時已64歲，
31 眼睛老花，手機上之文字未必能立即看清楚，且所有交易之

01 認證碼鍵入均有短時間之限制，被告因受禮品誘惑，著急之
02 際並未看清楚簡訊內容，急忙將認證碼鍵入以免向隅，此乃
03 人性之常，原告反事後一味以：被告未查自行鍵入認證碼為
04 由而推諉過失責任，本院依衡平原則，仍認原告不得以上開
05 理由，而能卸免未能阻止人民遭詐致財產損失之過失責任。

06 四、綜上所述，原告依信用卡使用契約及消費借貸契約之法律關
07 係，請求被告應給付原告95,670元及自起訴狀繕本送達翌日
08 起至清償日止，按年息7.88%計算之利息，為無理由，應予
09 駁回。本件訴訟費用由原告負擔。

10 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，經審酌
11 與判決結果不生影響，爰不逐一論述。

12 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

13 中 華 民 國 113 年 11 月 29 日
14 臺中簡易庭 法 官 丁兆嘉

15 以上正本係照原本作成。

16 如不服本判決，應於判決送達後20日內，以判決違背法令為理由
17 ，向本院提出上訴狀並表明上訴理由（上訴理由應表明：一、原
18 判決所違背之法令及其具體內容；二、依訴訟資料可認為原判決
19 有違背法令之具體事實），如未表明上訴理由者，應於上訴後20
20 日內向本院提出上訴理由書。如委任律師提起上訴者，應一併繳
21 納上訴審裁判費。

22 中 華 民 國 113 年 11 月 29 日
23 書記官 許靜茹