

臺灣臺南地方法院民事判決

114年度小上字第23號

上訴人 第一商業銀行股份有限公司

法定代理人 邱月琴

訴訟代理人 謝孝晴

被上訴人 許惠雯

上列當事人間請求返還信用卡消費款事件，上訴人對於民國114年4月11日本院柳營簡易庭113年度營小字第652號第一審判決提起上訴，本院於民國114年8月20日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分及訴訟費用（除確定部分外）之裁判均廢棄。

上開廢棄部分，被上訴人應給付上訴人新臺幣壹萬伍仟參佰陸拾肆元，及自民國113年3月10日起至清償日止，按週年利率百分之15計算之利息，暨新臺幣壹仟貳佰元之違約金。

第一審（除確定部分外）及第二審訴訟費用均由被上訴人負擔。

理 由

一、按於第二審為訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之。但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第446條第1項但書、第255條第1項第3款定有明文。本件上訴人原上訴第二項聲明為「被上訴人應給付上訴人新臺幣（下同）15,454元，及其中15,364元自113年3月10日起至清償日止，按年息百分之15計算之利息，暨自113年04月10日起至清償日止，延滯第1個月當月計付300元，延滯第2個月當月計付400元，延滯第3個月當月計付500元之違約金，違約金之計付最高以3個月為限。」，嗣於上訴後主張不請求手續費90元（本院卷第90頁），並減縮上訴聲明為「被上訴人應給付上訴人15,364元，及自113年3月10日起至清償日止，按年息15%計算之利息，暨1,200元之違約金。」，核屬減縮應受判決事項之聲明，應予准許。又上訴人減縮上訴聲

01 明部分（手續費90元）已生撤回上訴之效力，該部分即已確
02 定，不在本院審理範圍內。

03 二、上訴人即原告方面：

04 （一）上訴人起訴主張：被上訴人於民國101年1月14日向上訴人
05 申辦信用卡使用，依約得持信用卡至特約商店簽帳消費，
06 但應於各該記帳消費後次月25日前清償該信用卡簽帳消費
07 之款項或以循環信用方式繳款，於當期繳款截止日前繳付
08 最低應繳金額，循環信用利息之計算，係將每筆得計入循
09 環信用本金之帳款，自各筆帳款入帳日起，以年息百分之
10 15計算至該筆帳款結清之日止，暨按延滯第1個月當月計
11 付違約金300元，延滯第2個月當月計付違約金400元，延
12 滯第3個月當月計付違約金500元，違約金收取最高以3個
13 月為限。詎被上訴人迄113年3月尚積欠上訴人消費款15,4
14 54元（含本金15,364元、國外交易手續費90元）未為清
15 償，被上訴人雖稱該款項係被盜刷，但該筆消費，係以3D
16 網路驗證交易，上訴人於被上訴人刷卡消費時，有以OTP
17 簡訊提供交易驗證碼至上訴人行動電話，簡訊均有載明交
18 易金額、幣別、驗證碼，並加註警語，被上訴人應自行盡
19 持卡人之注意義務，並非歸責於上訴人，上訴人已依被上
20 訴人消費金額墊付消費款項予商家，被上訴人依約即應負
21 清償責任，爰依信用卡契約之法律關係，提起本訴。並聲
22 明：被上訴人應給付上訴人15,454元，及其中15,364元自
23 113年3月10日起至清償日止，按年息百分之15計算之利
24 息，暨自113年04月10日起至清償日止，延滯第1個月當月
25 計付300元，延滯第2個月當月計付400元，延滯第3個月當
26 月計付500元之違約金，違約金之計付最高以3個月為限。

27 （二）上訴人上訴意旨之陳述及所用證據，除與原判決記載相同
28 者予以引用外，補稱略以：現今社會網路交易已是常態，
29 為免網路交易遭冒用，現行金融機構對於網路交易係以
30 「密碼」做為辨識當事人即持卡人之同一性及確認持卡人
31 交易意思表示之方式。被上訴人於112年8月29日在網路上

01 刷卡購買麥當勞發行的禮券，於收到上訴人發送之OTP驗
02 證密碼簡訊後確認刷卡，刷卡金額為15,364元（以下簡稱
03 系爭款項）。上訴人於信用卡帳單將系爭款項暫列爭議款
04 項，僅係協助持卡人向信用卡國際組織主張帳款疑義期間
05 所為之暫時措施，並非終局免除被上訴人就該筆消費所生
06 之付款義務，原審逕為上訴人違反「禁反言」及「誠信」
07 原則之認定，遽謂上訴人將系爭款項列爭議款，即不應由
08 被上訴人繳納該筆款項云云，顯有誤解實務運作及國際組
09 織規範；信用卡遭盜刷與被詐騙係不同事件，上訴人自承
10 被詐騙，亦不爭執系爭款項網路交易係由其於收受OTP驗
11 證密碼後自行輸入OTP驗證密碼完成交易，故其係因自身
12 行為而完成交易，依據信用卡約定條款應就系爭款項負清
13 償責任。又對上訴人即發卡銀行而言，系爭款項交易完成
14 當下無從得知持卡人是否遭詐騙，且持卡人之信用卡屬於
15 發卡機構之財產，持卡人應盡善良管理人之注意義務妥善
16 保管及使用，系爭款項之OTP驗證密碼既係由被上訴人自
17 行輸入而本於其自身行為完成之交易，其自應就自身行為
18 完成交易所生之系爭款項負清償責任。原審判決所持見解
19 已與OTP作為信用卡交易驗證機制所欲達成之交易安全保
20 障目的有所牴觸，原審疏未審酌上情，有違論理及經驗法
21 則，而有判決違背法令情事，爰提起上訴等語。

- 22 （三）原審為上訴人全部敗訴之判決，上訴人不服提起上訴，並
23 聲明：1.原判決廢棄（上訴人上訴金額原為15,454元，上
24 訴後減縮上訴聲明為15,364元，則其本項聲明真意應為
25 「原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分廢棄。」。
26 2.被上訴人應給付上訴人15,364元，及自113年3月10日起
27 至清償日止，按年息15%計算之利息，暨1,200元之違約
28 金。3.第一、二審訴訟費用由被上訴人負擔。

29 三、被上訴人即被告方面：

- 30 （一）被上訴人事實之陳述及所用證據，除與原判決記載相同者
31 予以引用外，補稱略以：

01 輸入OTP驗證密碼之後，上訴人簡訊通知刷卡成功，上訴
02 人公司人員隨即打電話告知該筆消費是詐騙，請我去報
03 警，會發新的信用卡給我，並提供款項返還申請書，並稱
04 要請對方銀行返還款項等語。

05 (二) 並聲明：：1.請求駁回上訴。2.上訴費用由上訴人負擔。

06 四、兩造不爭執事項及爭執內容：

07 (一) 不爭執事項：

08 1.被上訴人於112年8月29日在網路上刷卡購買麥當勞發行的
09 禮券，因未注意幣別而依簡訊內容操作，且收到上訴人發
10 送之OTP驗證密碼簡訊後確認刷卡，刷卡金額為15,364元
11 (即系爭款項)。

12 2.上訴人事後有給被上訴人申請單申請之後可以將款項列為
13 爭議款，被上訴人也有去報警，有填寫上訴人提供之「持
14 卡人聲明書」，上訴人有將系爭款項15,364元先列為爭議
15 款。

16 3.上訴人經辦人員以被上訴人填載之申請書有誤為由，再提
17 供被上訴人「爭議款聲明書」填寫，被上訴人亦依指示填
18 寫後回傳給上訴人。

19 4.上訴人於帳單日期為112年9月10日之帳單上將系爭款項1
20 5,364元列為「爭議款」，並載「-15,364元」之字樣。

21 (二) 爭執事項：

22 1.上訴人將系爭款項15,364元列為「爭議款」，並於當月帳
23 單載「-15,364元」，是否有免除被上訴人系爭款項15,36
24 4元債務之意？

25 2.系爭約定條款第18條是否包含「被詐騙」情形？

26 3.上訴人請求被上訴人給付系爭款項15,364元及其利息暨違
27 約金，是否有理由？

28 五、得心證之理由：

29 (一) 按對於小額程序之第一審裁判之上訴，非以其違背法令為
30 理由，不得為之。又提起上訴，上訴狀內應記載上訴理
31 由，表明原判決所違背之法令及其具體內容，暨依訴訟資

料合於該違背法令之具體事實。法院依自由心證判斷事實之真偽，不得違背論理及經驗法則，民事訴訟法第222條第1項、第3項分別定有明文。所謂論理法則，係指依立法意旨或法規之社會機能就法律事實所為價值判斷之法則而言；所謂經驗法則，係指由社會生活累積的經驗歸納所得之法則而言（最高法院91年台上字第741號判決意旨參照）。本件上訴人主張原審認被上訴人已依信用卡約定條款第18條通知上訴人被詐騙，且上訴人已將該款項列爭議款項，以上訴人違反「禁反言」及「誠信」原則、信用卡約定條款第18條、被上訴人交付具唯一性及認證性之驗證資料無故意或重大過失，而為上訴人敗訴之判決，未慮及信用卡交易行為本質、信用卡國際組織規範及交易習慣，顯已違反論理及經驗法則，而有判決違背法令情事等語，堪認上訴人對於其所主張原判決有違背法令之情事，已為具體之指摘，是其提起本件上訴，應認已具備合法要件。

（二）上訴人主張系爭帳款經上訴人先行墊付，業據提出信用卡申請資料、信用卡約定條款、OTP簡訊發送紀錄、上訴人發送3D認證碼內容簡訊、112年9月10日至113年3月10日之信用卡帳單等件為憑，且為被上訴人所不爭執。是上訴人此部分主張，為可採信。

（三）被上訴人自承其依簡訊內容輸入上訴人發送之OTP驗證密碼後刷卡等語，可徵系爭款項確係由被上訴人親自輸入一次性OTP驗證密碼同意授權，始交易成功。是上訴人主張系爭款項係被上訴人自行於網站輸入信用卡資訊及OTP驗證密碼，為被上訴人親自於網路上刷卡消費等語，亦為可採。

（四）上訴人雖將系爭款項15,364元列為「爭議款」，惟依信用卡約定條款第13條第1、3項【「持卡人於當期繳款截止日前，如對帳單所載之交易明細有疑義，檢具理由及發卡機構要求之證明文件（如簽帳單或退款單收執聯等）通知發卡機構協助處理……如調查結果發現持卡人確係遭人盜刷

或帳款疑義非可歸責於持卡人之事由時，其調單手續費由發卡機構負擔。」、「因發生疑義而暫停付款之帳款……經發卡機構證明無誤或因非可歸責於發卡機構之事由而不得付款時，持卡人於受發卡機構通知後應立即繳付之……】之約定可知，爭議款項倘係因非可歸責於發卡機構（上訴人）之事由時，經發卡機構通知後，持卡人（被上訴人）即應繳付之。經查：被上訴人雖抗辯原告銀行在其刷卡後即有電話告知係詐騙、會停用該信用卡及要被上訴人去報案，也要求被上訴人要填寫相關爭議款申請書，上訴人不應再請求系爭款項云云。惟觀兩造間之電話譯文，上訴人之客服人員固有「會停卡、換卡、該交易是詐騙、去報案」等言詞（見本院卷第79-83頁），但亦明確表示「……因為是說這個是自行輸入到3D簡訊驗證的交易，所以非爭議帳款……如果對方收單銀行拒絕，款項還是要請你做支付的動作……」等語（見本院卷第83頁），可知上訴人雖將系爭款項列為爭議款，但並無任何免除被上訴人給付義務之意思表示，亦明確表示如對方收單銀行拒絕，被上訴人仍應給付系爭款項，顯未免除被上訴人給付系爭款項之義務。是被上訴人以上訴人將系爭款項列爭議款，即不應向被上訴人請求給付云云置辯，不足採信。而上訴人主張其將系爭款項15,364元列為「爭議款」，只是「暫列爭議款」以待查證，並無免除被上訴人系爭款項15,364元債務之意，而其之後請求被上訴人給付系爭款項，自亦無禁反言之情形等語，應為可採。

（五）再依信用卡約定條款第18條第1、2項係約定【「持卡人信用卡如有遭他人冒用為第9條特殊交易之情形，持卡人應儘速以電話或其他方式通知發卡機構或其他經發卡機構指定機構辦理停卡及換卡手續…」、「持卡人辦理停卡及換卡手續前被冒用所發生之損失，概由發卡機構負擔。但有前條第3項但書或下列情形之一者，持卡人應負擔辦理停卡及換卡手續前被冒用之全部損失」】，而信用卡約定

01 條款第9條則約定【依交易習慣或交易特殊性質，其係以
02 郵購、電話訂購、傳真、網際網路、行動裝置、自動販賣
03 設備等其他類似方式訂購商品、取得服務、代付費用而使
04 用信用卡付款，或使用信用卡於自動化設備上預借現金等
05 情形，發卡機構得以密碼、電話確認、收貨單上之簽名、
06 郵寄憑證或其他得以辨識當事人同一性及確認持卡人意思
07 表示之方式代之，無須使用簽帳單或當場簽名】，可知在
08 上開第9條約定之特殊交易情形，亦係在持卡人之信用卡
09 遭他人「冒用」之情形下，始有上開第18條規定之適用；
10 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
11 現金或進行其他交易之交易密碼（OTP驗證密碼）或其他
12 辨識持卡人同一性之方式使他人知悉所致或自行輸入OTP
13 驗證密碼者，並非上開第18條約定之情形，此種情形，持
14 卡人仍應就其自己之故意或重大過失所致之損失負責。是
15 上訴人主張信用卡約定條款第18條之約定，並不適用持卡
16 人自行輸入OTP驗證密碼完成交易之情形等語，為可採
17 信。

18 （六）上訴人傳送簡訊認證OTP驗證密碼之目的既係為確保交易
19 確為信用卡之持卡人即被上訴人本人所消費，以保障交易
20 安全之必要所設立之驗證密碼，亦即網路交易之OTP驗證
21 密碼為確認交易人身份之重要憑據，且該OTP驗證密碼僅
22 有被上訴人本人知悉，依前揭說明，被上訴人對於上開OT
23 P驗證密碼自負有妥善保管以防他人盜用及正確使用之責
24 任；又被上訴人並不爭執係自行於網站輸入信用卡資訊及
25 簡訊認證OTP驗證密碼完成系爭款項之交易等情，而被上
26 訴人是否遭詐欺抑或正常使用信用卡，並非上訴人所能知
27 悉，況被上訴人對於網路交易是否屬實、是否遭詐欺乙
28 節，相較於上訴人應更有機會判斷及避免之能力。是當上
29 訴人將OTP驗證密碼傳送予被上訴人之個人手機時，被上
30 訴人更負有妥善保管運用該OTP驗證密碼之義務，否則無
31 異將被上訴人與特約商店間之交易風險全然轉嫁予上訴人

負擔，此亦不利於以信用卡為支付工具及交易之安全。基
上，本件既係因被上訴人自身疏於確認交易內容，自行輸
入OTP驗證密碼，被上訴人顯有重大過失，依信用卡約定
條款第6條第5項及第18條第2項但書之約定，被上訴人自
應對該信用卡交易所生之系爭款項負清償之責。

(七) 綜上，被上訴人之既應就本件信用卡交易所生之系爭款項
負給付責任。從而，上訴人依信用卡契約，請求被上訴人
給付系爭款項15,364元及其利息暨違約金，核屬有據。

六、綜上所述，上訴人依信用卡契約之法律關係，請求被上訴人
給付15,364元，及自113年3月10日起至清償日止，按年息1
5%計算之利息，暨1,200元之違約金，為有理由，應予准
許。原審就上開應准許部分為上訴人敗訴判決，容有未洽，
上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為有理由，爰廢
棄該部分原判決，改判如主文第2項所示。

七、本件判決基礎已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及訴訟資
料，經本院斟酌後，均核與判決結果不生影響，無一一論述
之必要，併予敘明。

八、據上論結，本件上訴為有理由，依民事訴訟法第436條之32
第2項、第449條第1項、第78條，判決如主文。

中 華 民 國 114 年 8 月 27 日

臺灣臺南地方法院民事第二庭

審判長法官 張 玉 萱

法官 洪 碧 雀

法官 王 獻 楠

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中 華 民 國 114 年 8 月 27 日

書 記 官 李 雅 涵