

臺灣臺北地方法院刑事判決

109年度易字第765號

公 訴 人 臺灣臺北地方檢察署檢察官

被 告 林怡蓁

選任辯護人 楊啟源律師

鄭懷君律師

上列被告因詐欺案件，經檢察官提起公訴（108年度偵字第15225號、109年度偵字第7414號、109年度偵字第9297號），本院判決如下：

主 文

林怡蓁無罪。

理 由

一、公訴意旨略以：被告林怡蓁明知金融機構帳戶係個人理財之重要工具，關係個人財產、信用之表徵，如交予他人使用，有供作財產犯罪用途之可能，而一般人取得他人帳戶資料之目的，在於取得贓款及掩飾犯行不易遭人追查，竟仍基於縱有人以其提供之金融帳戶實施詐欺取財犯行，亦不違背其本意之幫助犯意，於民國108年4月15日前之某日，以不詳方式，將其所申請之花旗商業銀行（下稱花旗銀行）帳號0000000000號帳戶（下稱系爭帳戶）之存摺、提款卡及密碼，提供予某詐欺集團（下稱本案詐欺集團）成員使用。嗣該詐欺集團成員即共同意圖為自己不法之所有，於如附表一所示之時間、地點，以如附表一所示方式，分別對如附表一所示之告訴人吳建翰及王安妮（下合稱告訴人2人）施用詐術，致告訴人2人均陷於錯誤，而於如附表一所示之轉帳時間，將如附表一所示之金額轉帳入系爭帳戶內，旋遭提領一空。待告訴人2人發覺受騙，分別報警處理，始循線查獲上情。因認被告涉犯刑法第30條第1項前段、第339條第1項之幫助詐欺取財罪嫌等語。

01 二、按犯罪事實應依證據認定之，無證據不得認定犯罪事實；不
02 能證明被告犯罪者，應諭知無罪之判決，刑事訴訟法第154
03 條第2項、第301條第1項分別定有明文。次按事實之認定，
04 應憑證據，如未能發現相當證據，或證據不足以證明，自不
05 能以推測或擬制之方法，以為裁判之基礎；又認定犯罪事實
06 所憑之證據，雖不以直接證據為限，間接證據亦包括在內，
07 然而無論直接或間接證據，其為訴訟上之證明，須於通常一
08 般之人不致有所懷疑，而得確信其為真實之程度者，始得據
09 為有罪之認定；再認定不利於被告之事實，須依積極證據，
10 苟積極證據不足為不利於被告事實之認定時，即應為有利於
11 被告之認定，更不必有何有利之證據（最高法院40年台上字
12 第86號、76年台上字第4986號、30年上字第816號判例意旨
13 參照）。

14 三、公訴意旨認被告涉犯前揭罪嫌，無非係以被告之供述、告訴
15 人2人於警詢時之指訴、自動櫃員機轉帳匯款單影本、臺南
16 市政府警察局麻豆分局108年4月22日南市警麻偵字第000000
17 0000號函、臺中市政府警察局第六分局108年4月22日中市警
18 六分偵字第0000000000號函、受理各類案件紀錄表、受理刑
19 事案件報案三聯單、受理詐騙帳戶通報警示簡便格式表、內
20 政部警政署反詐騙諮詢專線紀錄表、系爭帳戶之開戶資料暨
21 客戶往來明細查詢、行動電話門號0000000000號申登資料、
22 108年4月1日至108年4月30日通聯紀錄、補印通話明細單、
23 花旗銀行109年3月24日109政查字第00000號函、花旗銀行10
24 8年10月2日108政查字第00000號函、花旗銀行客服電話錄音
25 光碟及錄音譯文表等件，為其論據。

26 四、訊據被告固坦承系爭帳戶為其所申設，並辦有提款卡使用乙
27 情，惟堅詞否認有何幫助詐欺取財之犯行，辯稱：我平時都
28 將系爭帳戶提款卡與存摺一起放在包包裡，不知道提款卡及
29 存摺是何時遺失或被拿走，推測可能是108年4月上旬某日外
30 出時遺失或被盜取，我發現遺失後即有致電花旗銀行客服詢
31 問並辦理掛失，我沒有將系爭帳戶之提款卡、存摺及密碼交

01 付他人使用等語；辯護人並為其辯護稱：(一)被告於發覺提款
02 卡及存摺可能遺失時，即數次致電花旗銀行客服專線欲辦理
03 掛失，且(二)其致電花旗銀行客服時間係在警方通知到案說明
04 前，而非為警通知後始假意向花旗銀行辦理掛失作業，又(三)
05 倘其有提供帳戶以幫助詐欺之故意，焉有不提供金融卡及網
06 路銀行密碼予對方之理？反而需取得該提款卡之人一再冒用
07 其名義於108年4月11日至同年月15日間共3次致電花旗銀行
08 客服，嘗試取得其密碼，另(四)現今社會中個資外洩情形嚴
09 重，而被告系爭帳戶提款卡之密碼係設定為其西元出生年份
10 重複2次之「00000000」，容易拆解，應有遭他人破解之可
11 能，故被告從未主動或被動、有償或無償提供系爭帳戶之提
12 款卡、存摺及密碼供他人使用，該提款卡及存摺應係外出時
13 遺失而遭不法集團利用，自不符幫助詐欺取財之主客觀要
14 件。經查：

15 (一)、系爭帳戶係被告所申設、使用乙節，業據被告迭於警詢、偵
16 查、本院準備程序及審理時均供承在卷（108年度偵字第152
17 25號卷【下稱偵卷】第8、113頁，本院卷第68、157至159
18 頁），並有花旗銀行108年5月17日108政查字第0000000000
19 號函暨所附系爭帳戶開戶資料、交易存款明細各1份可憑
20 （偵卷第31至35頁）。又告訴人2人分別因如附表一所示遭
21 詐欺情節，而均陷於錯誤，分別於附表一所載時、地，以自
22 動櫃員機匯款之方式，分別轉帳新臺幣（下同）29,920元及
23 5,123元至系爭帳戶等情，亦據告訴人2人於警詢時證述明確
24 （高雄市政府警察局旗山分局高市警旗分偵字第0000000000
25 0號卷【下稱警卷】第119至122頁，偵卷第11至13頁），並
26 有告訴人2人之自動櫃員機轉帳匯款單影本2份可稽（警卷第
27 135頁，偵卷第25頁），是被告所申設及使用之系爭帳戶，
28 確遭本案詐欺集團成員作為詐騙告訴人2人後匯款轉帳之用
29 乙情，首堪認定。

30 (二)、被告無幫助詐欺之客觀行為及主觀犯意：

31 1.本案被告於108年5月22日及同年月29日警詢時均供稱：系爭

01 帳戶是1、2年前申辦之薪轉帳戶，我於108年4月上旬某日在
02 家裡要換包包時，才發現放在隨身包包裡的系爭帳戶存摺及
03 提款卡遺失，應該是我出門跟朋友吃飯時遺失，怎麼遺失的
04 我也不知道，發現遺失後隔幾天我有用手機撥打花旗銀行客
05 服專線辦理掛失，客服人員確認我的個人資料後，反覆跟我
06 說沒有該提款卡的紀錄，我有詢問萬一有人將我的卡片撿去
07 做壞事是否對我會有影響，對方說既然沒有卡片紀錄就不會
08 有影響等語（警卷第77至80頁，偵卷第7至10頁），嗣於偵
09 查中供陳：先前因為搬家，存摺及提款卡都放在隨身包包
10 內，我有背該包包出門，後來欲更換其他包包時才發現提款
11 卡跟存摺都不見，我有致電花旗銀行掛失，客服說沒有這張
12 卡片的紀錄，我問說已經遺失了該怎麼辦？客服說沒有卡片
13 紀錄就沒關係等語（偵卷第67至69、113至115頁），並於本
14 院審理時供承：108年4月間我因為搬家，把存摺和提款卡都
15 放在隨身包包裡，出門和朋友吃飯時有一起攜出，回家後要
16 換包包時，就沒看到提款卡和存摺，想說可能掉在哪裡，才
17 會去電花旗銀行掛失等語（本院卷第157至159頁），觀其偵
18 審中前後所述，大致相符，辯論之重點主軸尚屬一致，可見
19 其乃因將系爭帳戶存摺及提款卡一同裝在隨身包包內攜出，
20 返家後欲更換其他包包時，始發現該存摺及提款卡均遺失，
21 其並不清楚該等物件是如何遺失等情，應非虛妄。

22 2.復參以被告於108年4月11日中午12時24分、同日中午12時25
23 分及同年月23日中午12時49分均有撥打花旗銀行客服電話，
24 通話秒數分別為32、31及723秒乙情，有台灣大哥大通聯資
25 料查詢結果、花旗銀行110年2月9日110政查字第0000000000
26 號函及所附通聯紀錄表各1份可考（偵卷第61至62頁，本院
27 卷第113至117頁）；且據本院於準備程序時當庭勘驗被告於
28 108年4月23日與花旗銀行客服人員通話之錄音內容顯示，其
29 於發現系爭帳戶提款卡及存摺遺失後，隨即向客服人員表示
30 欲申請掛失，經客服人員答以該提款卡尚未開卡而無法掛
31 失，僅能為其辦理存摺掛失後，仍一再詢問系爭帳戶是否會

遭他人持作不法使用，客服人員遂回答「（所以現在存摺的部分也沒關係了嗎？）對啊。（我只是怕可能被人家撿走拿去幹嘛。）存摺…存摺我會幫您出工作單啦，這樣子。」示意其無須擔心系爭帳戶遭人濫用等情，有本院勘驗筆錄1份可按（本院卷第99至101頁，參附表二編號4、5），核與其前揭所辯情節相符，可徵其發現系爭帳戶存摺及提款卡遺失後，並無意讓他人就該帳戶為存、匯款或提款之使用，倘其果有如公訴意旨所指之交付提款卡及密碼予詐欺集團成員使用，或有意容任該集團成員任為使用之事實，為求詐欺集團成員能順利使用系爭帳戶，其當無即刻掛失，以停止系爭帳戶繼續使用之理，然其卻於發現系爭帳戶存摺及提款卡遺失後，隨即致電辦理掛失事宜，並反覆確認、唯恐系爭帳戶成為犯罪工具，足見被告並非故意將系爭帳戶之存摺、提款卡及密碼等資料交予他人使用，則系爭帳戶之存摺、提款卡及密碼是否確係被告所交付乙情，即有可疑。再審以被告於108年5月26日首次為苗栗縣警察局苗栗分局通知製作本案筆錄，該通知係於同年月6日經內部核定發出一情，亦有苗栗縣警察局苗栗分局109年11月27日栗警偵字第0000000000號函1份暨所附通知書稿2紙可佐（本院卷第85至91頁），其上開致電花旗銀行客服專線辦理掛失之時間既早於初次為警通知製作筆錄之時間，即與一般提供帳戶者為避免過早使帳戶止付以便利轉匯贓款，通常係待接獲警方通知後，為掩飾犯行始假意辦理掛失手續者有別，故尚難以此推認其有提供帳戶以幫助詐欺取財之犯行。

3. 又被告於偵查及本院審理時供稱：系爭帳戶為薪轉帳戶，我先前在ZARA服飾店當店員，懷孕後即未再工作，系爭帳戶應已半年多未使用，裡面存款應不超過1,000元，108年4月間我因懷孕都待在家裡，該段期間我先生每個月會給我現金，當時因住在家裡也很少花到錢等語（偵卷第68、114頁，本院卷第158至159頁），而其子於108年7月出生乙情，亦有卷附臺北市立聯合醫院婦幼院區出生證明書1紙可按（偵卷第5

5頁），則其於108年4月間確係處於懷孕狀態無訛，上揭所辯核與常情無違，應屬合理可信；併觀以系爭帳戶之交易明細紀錄，該帳戶於108年4月1日至同年月11日間均無交易紀錄，結存金額為249.78元，迄108年4月15日告訴人2人匯款進入系爭帳戶前，亦無被告使用系爭帳戶交易之紀錄等情，有前引系爭帳戶存款交易明細1份可證（偵卷第35頁），與被告前揭辯詞相互勾稽，該筆餘額應係其懷孕期間無工作收入進入薪轉帳戶所致，並非僅在本案發生之際始發生提領款項致生餘額甚低之情形，此與一般有意提供帳戶與人使用，且有認識可能係供他人作為犯罪工具使用者，為免自己受有金錢上損失，通常會於提供帳戶前將餘額領光之常情，顯有不同。至系爭帳戶於108年4月12日及同年月15日，固各有2次以「繳費」名目提款10元，致帳戶餘額僅剩209.78元之紀錄；然此等交易尚乏證據足證係被告所為，且被告若係基於幫助他人詐欺之犯意，於交付前欲將款項領光，自無再留249.78元於帳戶內之必要，故該4筆小額交易，應為本案詐欺集團為測試該帳戶存匯功能而「試卡」之舉動，但亦難憑此遽認被告有提供帳戶之犯行。

4.況被告於本案案發前並無任何犯罪前科，有臺灣高等法院被告前案紀錄表可參，素行尚佳，且參諸其於懷孕前均有正常工作及收入來源，懷孕期間亦無額外食宿開銷乙情，已如前述，其於本院審理時並陳稱家庭經濟狀況小康等語（本院卷第160頁），堪認其非全無資力之人，亦無迫切經濟需求，徵以一般為賺取金錢而出售帳戶者所獲得之代價至多為數千元，衡情被告實無為此小利而甘冒刑事追訴處罰之風險，於懷孕期間仍提供系爭帳戶供本案詐欺集團使用之動機及必要。準此，本案礙難認定被告有自行交付系爭帳戶予他人，以幫助犯詐欺取財罪之客觀行為及主觀犯意。

(三)、公訴意旨固主張若被告之提款卡係遺失而遭人拾取使用，本案詐欺集團如何知悉其提款密碼並順利提領？又附表二編號1至3去電客服之人雖與被告聲音迥異，但其致電目的在查詢

01 系爭帳戶是否設有網路銀行，嗣經客服人員於108年4月15日
02 明確告知無開設紀錄後，本案詐欺集團即開始使用該帳戶，
03 且客服人員亦與去電之人核對包括被告之身分證統一編號、
04 持用手機門號等基本個資，而被告開設帳戶時係留住家電
05 話、非手機門號，可推認本案詐欺集團應係自被告處取得其
06 個資，始能通過客服人員之查證；另本案詐欺集團取得系爭
07 帳戶資料後，先確認有無開設網路銀行或掛失，以免被害人
08 將財物匯入系爭帳戶後，遭原申請人將贓款轉移得手，亦為
09 實務上所常見，故本案詐欺集團既能反覆確認系爭帳戶之開
10 設情形，顯見握有被告詳細資料，而非如被告所辯係遺失帳
11 戶等情（本院卷第160至161頁）；惟查：

- 12 1.現今社會固常見不法份子以求職、代辦貸款或現金卡等廣告
13 為餌，向一時不察之民眾騙取金融帳戶存摺、提款卡及密
14 碼；或知情者出賣金融帳戶以賺取報酬等情，然亦不能完全
15 排除金融卡因遺失等其他原因，而淪為詐騙集團用以詐騙得
16 款工具之可能，自無法僅因被告之帳戶有遭本案詐欺集團使
17 用之事實，率爾認定該被告有幫助詐欺之意，而仍須有相關
18 證據得以佐證。
- 19 2.本案於被告致電花旗銀行辦理掛失前，即有一自稱為被告、
20 口音特殊而與被告說話口音、腔調不同、姓名年籍不詳之女
21 子3度去電花旗銀行，詢問系爭帳戶是否有設定網路銀行服
22 務，並數次輸入錯誤網路理財密碼，欲探知如何登入網路銀
23 行乙情，業據檢察官於偵查時勘驗在卷（偵卷第114頁，參
24 附表二編號1至3），並有花旗銀行108年7月18日108政查字
25 第0000000000號函1份及所附錄音光碟與錄音譯文3份可憑
26 （警卷第95至106頁），經查詢該身分不明女子使用之市內
27 電話號碼（附表二編號1、2）係登記於址設臺北市大安區敦
28 化南路2段之「連科通訊股份有限公司」，而與被告住處或
29 懷孕前任職處所無涉乙節，有速博資料查詢結果1份存卷
30 （偵卷第107頁），足見本案詐欺集團於取得系爭帳戶提款
31 卡及存摺後，旋致電花旗銀行客服專線確認有無開設網路銀

行服務。此雖係實務上詐欺集團為確保犯罪所得之常見作為，然衡情若被告係自願提供系爭帳戶予詐欺集團使用，當會主動或於詐欺集團要求下將網路銀行密碼一併告知，而非使詐欺集團成員需重複嘗試錯誤密碼或致電客服人員，徒增犯行曝光、帳戶被鎖定或提早遭註記警示之風險，是系爭帳戶應非被告自願提供，參酌其前揭所辯，自有遺失而遭盜用之可能。至本案詐欺集團成員於花旗銀行客服人員核對個資時，固能正確冒用被告之身分證統一編號及手機號碼，然仍無法排除本案詐欺集團成員為被告相識之人或自其存摺所載消費紀錄蒐集其個資之可能；況日常生活中需填載個人身分證統一編號或手機號碼以完成實名或實聯登記、交易或註冊程序之場合並非罕見，縱被告曾於前開場合自願提供該等個資，亦無從推認其知悉該等個資日後有遭詐欺集團使用之可能；質言之，個資外洩之原因多端，如係負責蒐集及使用之單位管控不慎，致使本人於正常交易過程中提供之個資遭不法使用，此揭遭刑事追訴之風險應非可逕歸諸於提供個資者承擔。

3. 又被告於本院審理時供承：108年4月間我只有遺失系爭帳戶存摺及提款卡，未遺失其他個人物品，我沒有將系爭帳戶密碼抄寫或註記在存摺或提款卡上，系爭帳戶的密碼是（生日年份重複2次之）「00000000」，我所有金融機構帳戶都只有使用這組和另1組密碼等語（本院卷第157至158頁），可認被告雖未於提款卡或存摺上註記與密碼相關之資料，惟現實社會上確不乏以生日設定密碼以便於記憶者，被告遺失之提款卡自可能遭取走者自行以其生日試出密碼，其使用該低安全性之密碼，雖非明智之舉，但亦難認悖於常情，是無從僅憑其密碼遭破解，逕認系爭帳戶之存摺、提款卡及密碼必定由其所提供，而將被告以幫助詐欺取財罪相繩。

4. 末以刑法上之幫助行為，須有幫助他人犯罪之意思，如無此種故意，基於其他原因，以助成他人犯罪之結果，尚難以幫助論（最高法院20年上字第1022號判例意旨參照）。申言

之，行為人須對正犯所實行之犯罪行為有具體之認識，或有認識之可能性，始該當犯罪。本案被告並無提供系爭帳戶以獲取現金之動機，業如前述；至其或有可能係無償出借或以其他方式提供帳戶供他人使用，然若如此，檢察官亦需舉證證明此情，並證明被告知悉或可預見提供帳戶予他人使用，可能會幫助他人遂行犯罪行為。綜觀卷內相關事證，尚不足以證明被告係自行將系爭帳戶存摺、提款卡及密碼交給他人使用；而被告前述辯解，亦非全然無據，自無從認定其有自行交付系爭帳戶予他人，而幫助他人犯詐欺取財罪之意。

(四)、綜上所述，就公訴意旨認被告所涉犯行，依檢察官所提事證均不足為被告有罪之積極證明，本院尚無從形成被告確有公訴意旨所指幫助詐欺取財犯行之確信，自應為被告無罪之諭知。

據上論斷，應依刑事訴訟法第301條第1項，判決如主文。

本案經檢察官戚瑛瑛提起公訴，檢察官林漢強到庭執行職務。

中 華 民 國 110 年 6 月 8 日
刑事第十二庭 審判長法官 林尚諭
法官 王令冠
法官 陳冠中

上正本證明與原本無異。

如不服本判決應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，並應敘述具體理由；其未敘述上訴理由者，應於上訴期間屆滿後20日內向本院補提理由書（均須按他造當事人之人數附繕本）「切勿逕送上級法院」。告訴人或被害人如對於本判決不服者，應具備理由請求檢察官上訴，其上訴期間之計算係以檢察官收受判決正本之日期為準。

書記官 涂曉蓉

中 華 民 國 110 年 6 月 8 日

附表一：

編號	被害人	詐欺經過	轉帳時間	轉帳金額
1	吳建翰	詐騙集團成員於108年4月15日下午4時31分許，撥打電話向吳建翰佯稱為網路拍賣「H	108年4月15日晚間7時40分許	29,920元

		ITO」本舖賣家，因先前網路購買衣服誤設分期扣款設定，造成每月均會從吳建翰名下帳戶內扣款，要求吳建翰至ATM操作取消，致吳建翰陷於錯誤，而為右列轉帳行為		
2	王安妮	詐騙集團人員於108年4月15日晚間7時35分許，撥打電話向王安妮佯稱為網路拍賣「LULUS」客服人員，因新進人員將王安妮之會員資料分類錯誤，誤將一般會員改為需月繳1,800元的付費會員，若不取消會持續扣款1年云云；嗣再佯裝為國泰世華銀行客服人員撥打電話要求王安妮至ATM操作取消，致王安妮陷於錯誤，而為右列轉帳行為	108年4月15日晚間9時32分許	5,123元

附表二：花旗銀行客服電話錄音勘驗譯文

編號	通話時間	發話號碼	對話內容
1	108年4月11日 凌晨12時13分許	00-00000000	客服呂小姐：喂，您好，我姓呂。 不明女聲：<u>您好，我想說查一下我辦理的有沒有開放網路服務？</u> 客服呂小姐：辦理的有沒有網路服務？請問您… 不明女聲：就是網路銀行。 客服呂小姐：好，想請問一下是林小姐？ 不明女聲：嗯。 客服呂小姐：這邊是信用卡部門，不過我這邊還沒有看到您信用卡資料，不知道您是花旗銀行開戶還是辦我們信用卡？ 不明女聲：我是花旗…花旗銀行開戶的。 客服呂小姐：好，林小姐請您稍後，我為您轉接銀行理財專員。 不明女聲：嗯，好，謝謝。 客服呂小姐：您稍等喔，謝謝，祝您順心。 （轉接鈴聲，客服人員間對話省略） 客服黃小姐：林小姐您好，敝姓黃，同事是說想確認一下網路銀行有沒有開通對不對？ 不明女聲：喔，對 客服黃小姐：林小姐我跟你核對一下資料來為您做確認喔！ 不明女聲：好 客服黃小姐：是林怡蓁小姐本人對不對？ 不明女聲：嗯，對。 客服黃小姐：林小姐要按一下4個數字電話理財密碼來線上確認好不好？嘟嘟聲按在電話上。 不明女聲：好 客服黃小姐：好，稍等喔。 （嘟嘟聲） 電腦語音：請輸入您信用卡卡號共16碼或身分證字號後9碼數字…請選擇身分證第一位英文字母，F請按1， 客服黃小姐：<u>可以按密碼囉？林小姐嗎？</u>
2	108年04月11日 晚間22時15	00-00000000	背景聲音（男生）：我打一下… 客服鄭先生：花旗銀行您好，敝姓鄭，很高興為您服務，您好！

	分許		背景聲音（男生）：等一下、等一下… 不明女聲：您好。 客服鄭先生：是，您好！ 不明女聲：呃，那個我是之前就說想查一下網路銀行嘛！但是它讓我輸入理財密碼的時候，<u>我連續輸入的就是說4位數的理財密碼都是錯誤的。</u> 客服鄭先生：嗯，是，那這樣子的話我們電話中心可能會看不到林小姐您的資料欸。他剛剛有告訴您說像密碼已經達到5次已經鎖定了嗎？ 不明女聲：沒有，還沒有。 客服鄭先生：還沒有，那您剛剛輸入錯誤有幾次？因為剛剛累計5次會鎖定喔。 不明女聲：剛剛輸入的話是有3次。 客服鄭先生：3次了這樣子，好，那這樣子林小姐我可能先…我嘗試先問一下，林小姐您是網路登錄有什麼問題？ 不明女聲：因為我不知道那個辦理的時候有沒有開通網路銀行，所以我就是說想自己查一下。 （以下省略客服人員說明如何註冊及驗證網路銀行之部分）
3	108年4月15日上午11時20分許	未顯示號碼	客服小姐：花旗銀行您好，很高興為林小姐服務。 不明女聲：您好，上次我有諮詢有沒有辦理那個網路銀行嘛！ 客服小姐：是！ 不明女聲：那個時候讓我網上自己註冊申請，但是我現在申請了以後又沒有登錄成功，你能不能幫我看一下有沒有申請成功嗎？ 客服小姐：好，請問您是林怡蓁小姐帳戶本人對不對？ 不明女聲：恩、對！ 客服小姐：好，謝謝，您這個電話理財帳戶密碼語音當中有核對正確了，林小姐我先跟您報告一下，因為我這邊只能看你有沒有嘗試登錄的紀錄，沒辦法看到你有沒有註冊成功，所以我有幾個問題想要跟您請教一下。 不明女聲：好。 客服小姐：首先第一個，你是在今天才剛註冊，還是之前就已經註冊好了呢？ 不明女聲：嘿呀。 客服小姐：好，那請教一下你今天在登錄的時候，系統的畫面回復您什麼樣的訊息呢？ 不明女聲：他就說登錄錯誤，然後就一直沒有顯示其他的了。 客服小姐：好，了解，您請稍待我一下喔。 不明女聲：恩。 客服小姐：好，林小姐我這邊要來提出您來註冊這件事情喔，因為我並沒有看到您有嘗試登入成功的經驗，那林小姐您是用網頁版還是用APP呢？ 不明女聲：恩…網頁板。 （以下省略客服人員說明註冊流程之部分） 客服小姐：不會啲。那另外也提供您兩個訊息，我們目前有提供一個聲音紋路的辨識服務來加強客戶的帳戶安全，那等一下呢我會跟林小姐來核對幾項資料，來幫您做註冊好不好？ 不明女聲：好。 客服小姐：好，那請問一下您的手機號碼是登記幾號？ 不明女聲：呃…我的手機號碼嗎？ 客服小姐：是，是。 不明女聲：就那個???（不清楚）的。 客服小姐：是，全部的號碼可以唸給我嗎？ 不明女聲：0000000000。 客服小姐：林小姐那再次跟您確認一下您的身分證字號，可以全部唸給

			我確認一下嗎？ 不明女聲：可以，0000000000。 客服小姐：好…謝謝你資料核對正確了。那跟林小姐說明這個是我們引進新的身分辨識管理措施，除了輸入您的電話理財密碼外，將使用您當通及過往來電紀錄中的聲紋來自動確認是否為本人，所以呢再次的跟您確認，您是否同意我們為您註冊並依據個資相關法令的規定，儲存管理聲紋的紀錄呢？ (以下省略客服人員推薦註冊身分辨識管理措施及保險商品，均為來電女聲所拒絕之部分)
4	108年04月23日 下午12時49分許	0000000000	客服人員：花旗銀行您好，敝姓黃，很高興為您服務。 林怡蓁：喂，我想要請問，就是如果我卡片跟存摺都，就是不見的話，要辦遺失，要怎麼弄？ 客服人員：我這邊可以協助您，那麻煩林小姐稍後在語音中輸入電話理財密碼。 林怡蓁：電話？ 客服人員：他是四位數的數字，當初在分行的時候設定的，有印象嗎？ 林怡蓁：沒印象，因為蠻久了。 客服人員：嗯…要不要試試看呢，不然我這邊看不到您的資料耶。 林怡蓁：呃…好。 客服人員：四位數字，通常是您熟悉的啦，我們試試看好嗎，在話機上輸入喔。等一下哦。 電話語音：請輸入您……
5	108年04月23日 下午12時50分許	0000000000	客服人員：好，OK，您的電話理財密碼正確喔，跟您核對是林怡蓁小姐帳戶本人嗎？ 林怡蓁：嗯，對。 客服人員：是，那您的電話理財密碼經核對正確了，我看一下喔，妳這個提款卡，沒有開卡耶。 林怡蓁：沒有開卡？ 客服人員：對。然後我看一下，妳的帳戶喔。 林怡蓁：沒有開卡？我當初…我當初這個帳戶是因為我之前工作，所以開的。 客服人員：嗯。薪轉戶這樣。 林怡蓁：對啊。就是因為薪水要用，可是後來我離職，應該有一年多了，我都沒有用這張卡。 客服人員：是，但是我看到您的提款卡是沒有開啟的耶。 林怡蓁：沒有開啟。 客服人員：對。 林怡蓁：這樣正常嗎？ 客服人員：手邊有卡片嗎？妳手邊有提款卡嗎？ 林怡蓁：沒有啊，就是卡跟存摺就一起不見了啊，好像是上個禮拜吧，就出去的時候，後來我回來的時候我還以為是收去哪了，可是好像，在家也沒有看到。 客服人員：不見了這樣，因為我這邊沒有看到有開卡耶，所以，我這邊也沒辦法幫您做掛失或什麼，但是存摺的部分我可以幫您做掛失，卡片的部分因為它本來就沒有開，所以也沒有掛失的問題這樣子，那存摺，這邊就處理存摺的部分喔。 林怡蓁：好。 客服人員：林小姐，那我們存摺遺失的話會將這個帳戶止付，就是說這個帳戶沒有辦法出，可以進但沒有辦法出。 林怡蓁：喔。 客服人員：我看您這個帳戶是鎖定的狀態，是BLOCK的狀態。 林怡蓁：鎖定？是甚麼意思啊？ 客服人員：就是…就是本來就不能進出耶。 林怡蓁：可是我已經一年、一年多搞不好都已經有兩、快要有兩年的

			<u>時間都沒有去動它了耶。</u> 客服人員：沒有動它對不對。因為我們的帳戶啊，如果它是小額，就是在一萬塊以下，然後超過六個月以上沒有去動到，那您的帳戶會先暫時幫您，就是像這樣子BLOCK起來。 林怡蓁：<u>喔……所以那就算不見應該也不會怎麼樣吧？</u> 客服人員：對，對啊，妳這帳戶也沒辦法動用，那現在的話林小姐就麻煩您找個時間，如果您這個帳戶要繼續使用，就找個時間到分行，然後看是把它開起來，然後再如果要用卡片的話，您可以再重新聲請一張卡片這樣子，提款卡。 林怡蓁：<u>喔，我懂了，那所以現在存摺的部分也沒關係了嗎？</u> 客服人員：對啊。 林怡蓁：<u>喔，好，我只是怕可能被人家撿走拿去幹嘛。</u> 客服人員：<u>存摺…存摺我會幫您出工作單啦，這樣子。</u> 林怡蓁：好。 客服人員：好，OK，那就是麻煩您就盡快到分行去做處理這樣子，好，OK。 林怡蓁：喔，好，謝謝，掰掰。 客服人員：還有其他需要服務的項目嗎？ 林怡蓁：不用。 客服人員：林小姐，這邊提供您兩個訊息喔，您經最新的身分辨識管理措施，它叫做聲紋辨識，那除了您剛剛輸入的電話理財密碼之外，我們會用您當通及過往來電紀錄中的聲紋來確認是否為本人，好這是保障您帳戶的安全，為您註冊，可以嗎？ 林怡蓁：喔，好啊。 客服人員：那您同意我們為您註冊，並依據相關個資法令規定，儲存管理聲紋紀錄嗎。 林怡蓁：嗯。 客服人員：可以嗎？ 林怡蓁：可以。 (以下省略客服人員與林怡蓁核對基本資料之部分)
--	--	--	---