臺灣高等法院民事判決

114年度上字第1191號

上　訴　人　彭芝眉

訴訟代理人　陳俊傑律師

被 上訴 人　中國信託商業銀行股份有限公司

0000000000000000

0000000000000000

法定代理人　陳佳文

訴訟代理人　賴盛星律師

複 代理 人　蔡美君律師

上列當事人間請求返還不當得利等事件，上訴人對於中華民國114年6月13日臺灣士林地方法院114年度訴字第312號第一審判決提起上訴，並為訴之擴張，本院於115年10月7日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

上訴及擴張之訴均駁回。

第二審（含擴張之訴）訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按於第二審為訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之。但擴張應受判決事項之聲明者，不在此限，此觀民事訴訟法第446條第1項、第255條第1項第3款規定自明。上訴人起訴主張其於民國95年12月8日在被上訴人新竹分行開立帳號000000000000號活存帳戶（下稱系爭帳戶），並於107年1月8日向被上訴人申辦「LINEPAY超萌兔兔卡」簽帳金融卡（卡號：0000000000000000號，下稱系爭簽帳卡），該卡遭竊後於112年12月6日至113年2月29日間（下稱系爭期間）在美國洛杉磯遭盜刷如附表原編號所示共559筆金額，並自系爭帳戶扣款新臺幣（下同）合計229萬5530元，經上訴人委由被上訴人申請爭議處理款後成功扣回附表原編號93、198、201至203、213、230、231、243、244、257至259、296、365、

412、413、448、451、464、515、516、534、544、546、552、553、555至559等32筆合計8萬2959元款項（以下就上開559筆交易扣除該32筆扣回款項之其他交易合稱系爭消費），被上訴人未善盡善良管理人注意義務，逕自系爭帳戶轉帳支付系爭消費款項，致其受有扣款損失217萬6571元，爰擇一依民法第544條、第179條規定，求為命被上訴人給付217萬6571元本息，嗣於上訴時以同一原因事實及請求權基礎，擴張請求系爭消費扣款損失3萬6000元，及被上訴人於112年12月18日、113年1月18日、2月18日、3月18日分別自系爭帳戶扣款系爭簽帳卡國外交易手續費4156元、1萬8964元、1萬1821元、265元，合計3萬5206元（下稱系爭手續費），核屬於同一原因事實範圍內擴張請求，並經被上訴人同意其提起擴張請求（見本院卷第148至149頁），合於上開規定，應予准許。

貳、實體部分：

一、上訴人主張：伊於95年12月8日於被上訴人新竹分行開立系爭帳戶，並簽立總約定書（下稱系爭約定），復於107年1月8日向被上訴人申辦系爭簽帳卡，約定伊使用系爭簽帳卡至特約商店消費後，委由被上訴人於特約商店請款時，自系爭帳戶轉帳支付。詎伊於113年4月26日補登系爭帳戶存摺，發現系爭簽帳卡於伊旅居美國期間之112年12月6日前某時遭竊，於系爭期間在美國洛杉磯遭盜刷，並自系爭帳戶扣款系爭消費款項。被上訴人就系爭簽帳卡宣傳刷卡零風險，已免除伊依系爭約定保管系爭簽帳卡之義務，且被上訴人未對伊為消費通知、盜刷警示、確認刷卡消費真實性，亦未核對特約商店簽帳單上簽名之真正，另部分交易日期刷卡已超過單日消費上限猶得繼續使用，未善盡善良管理人注意義務，逕自系爭帳戶轉帳支付系爭消費款項，致伊受有扣款損失217萬6571元，被上訴人亦無法律上原因受有毋庸返還該部分兩造間金錢寄託款項之利益，爰擇一依民法第544條、第179條規定，求為命被上訴人給付217萬6571元本息之判決（原審

為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起上訴）。嗣於上訴時擴張請求：伊於原審就系爭消費扣款損失漏未請求3萬6000元，且被上訴人於112年12月18日、113年1月18日、2月18日、3月18日分別扣款系爭手續費，爰擇一依上開規定求為命被上訴人再給付7萬1206元本息之判決。

二、被上訴人則以：兩造以系爭約定第9章第14條第4項約定系爭簽帳卡遭竊時，上訴人自當期繳款截止日起逾20日未通知伊，即無盜刷自負額適用，伊已依第9章第10條約定於每月20日前後寄發內載消費款對帳明細之電子對帳單予上訴人，上訴人疏於保管系爭簽帳卡，復未於第9章第11條約定期限內查閱電子對帳單並通知伊系爭簽帳卡遭盜刷，應自負損失；伊並未免除上訴人保管系爭簽帳卡之義務，亦無提供消費通知之義務，上訴人可隨時以網路銀行查閱消費紀錄；系爭消費之特約商店為藥局、服飾、超市、加油站、便利商店、住宿、計程車資等，金額自數十元至數萬元不等，且消費時間長達3個月，符合美國境內日常生活消費型態，並非顯不合理之短時間密集大額消費，難認屬異常交易；VISA國際卡組織已於109年公告全球市場不強制要求實體交易必須簽名，亦未強制規定特約商店須保留簽帳單供收單機構、發卡機構核對簽名一致性，伊已盡善良管理人注意義務。縱認伊應負賠償責任，惟上訴人疏於保管系爭簽帳卡、未按月核對電子對帳單、未及時辦理掛失，均與有過失而應減輕或免除伊之賠償責任；況系爭消費經特約商店請款後，由系爭帳戶轉帳支付，伊未獲有任何利益，自不負不當得利返還責任等語，資為抗辯。

三、兩造不爭執事實（見本院卷第152至153頁）：

㈠上訴人於95年12月8日於被上訴人新竹分行開立系爭帳戶，兩造並簽立系爭約定。上訴人另於107年1月8日向被上訴人申辦系爭簽帳卡，同時申請網路銀行暨行動銀行，並指定OTP行動電話號碼，兩造約定上訴人使用系爭簽帳卡至特約商店消費後，委由被上訴人於特約商店請款時，自系爭帳戶轉

帳支付。

㈡被上訴人就系爭簽帳卡於其網站記載「刷卡零風險！掉卡別擔心，不是您刷的不用您付！」、「網路刷卡簡訊OTP服務密碼網路交易好安心」；VISA國際卡組織另公布「Visa刷卡零風險權益」之定義、保障範圍及除外條款。

㈢上訴人於112年2月13日出境至美國洛杉磯，於113年4月20日返國，並於同年4月23日致電被上訴人客服中心掛失系爭簽帳卡，經客服於翌日回電，復於同年月26日至新北市政府警察局新莊分局報案稱系爭簽帳卡於112年12月6日許遭盜刷。

㈣系爭簽帳卡於112年12月6日至113年2月29日間刷卡交易附表原編號所示559筆合計229萬5530元，並自系爭帳戶扣除該等款項，經上訴人向被上訴人提交爭議款申請後，成功扣回其中32筆合計8萬2959元，並於113年6月27日退款至上訴人帳戶；被上訴人於112年12月18日、113年1月18日、2月18日、3月18日分別自系爭帳戶扣款系爭手續費。

㈤被上訴人按月寄送112年11月19日起至113年3月18日之電子對帳單予上訴人，其中載有系爭簽帳卡之消費款對帳明細（含交易日期、消費特店、交易金額等）。

四、兩造協議簡化爭點如下（見本院卷第153至154頁）：

㈠被上訴人為上訴人處理受任之系爭簽帳卡消費轉帳支付，有無未盡確認刷卡消費真實性並對上訴人為消費通知、盜刷警示，且未核對特約商店簽帳單上之簽名真正之過失？被上訴人有無該等義務？

㈡系爭消費得否由系爭帳戶轉帳支付予特約商店？被上訴人自系爭帳戶轉帳支付該等款項，是否無法律上原因，並因而受有毋庸返還該部分兩造間金錢寄託款項之利益？

㈢上訴人擇一依民法第544條、第179條規定，請求被上訴人給付217萬6571元、擴張請求7萬1206元各本息，有無理由？若有，上訴人是否未盡保管系爭簽帳卡及儘速查閱每月對帳單之義務而與有過失，得減輕或免除被上訴人賠償責任？

五、本院之判斷：

㈠爭點一：

1.關於系爭簽帳卡之保管義務及遭盜刷風險分配：

⑴兩造不爭執於95年12月8日簽立系爭約定後，上訴人再於107年1月8日向被上訴人申辦系爭簽帳卡，申辦時未另簽契約等情（見不爭執事項㈠、本院卷第408頁），足認兩造就系爭簽帳卡之使用約定，係援用系爭約定第9章「簽帳金融卡（VISA/MasterCard）約定條款」（見原審卷第143至151頁），而無另行約定。

⑵系爭約定第9章第5條第1、2項分別約定：被上訴人應以善良管理人注意義務為上訴人處理合法使用系爭簽帳卡交易款項之清償事宜，而系爭簽帳卡為被上訴人財產，上訴人應妥善保管及使用（見原審卷第145頁）。系爭約定第9章第10、11條亦分別約定：被上訴人如自系爭帳戶轉帳支付系爭簽帳卡刷卡消費款項，應按時寄發消費款對帳明細，並得以書面、自動化設備或網路等方式呈現，上訴人於當期消費款對帳明細寄送日起1個月內，如對消費款對帳明細所載事項有疑義，得檢具理由及被上訴人要求之證明文件通知被上訴人（見原審卷第147頁）。系爭約定第9章第14條第1至4項復約定：系爭簽帳卡如有被竊，上訴人應儘速以電話或其他方式通知被上訴人辦理掛失停用手續；上訴人自辦理掛失停用手續時起被冒用所發生之損失，概由被上訴人負擔；辦理掛失停用手續前上訴人被冒用之自負額以3000元為上限，但上訴人於辦理系爭簽帳卡掛失停用手續起前24小時以後遭冒用者，免負擔自負額；上訴人發生系爭簽帳卡遭竊情形後，自當期繳款截止日起已逾20日仍未通知被上訴人，且被上訴人能證明已盡善良管理人注意義務者，上訴人遭冒用之自負額不適用上開規定（見原審卷第148至149頁）。足見兩造明確約定上訴人具有保管系爭簽帳卡之義務，被上訴人於自系爭帳戶轉帳支付系爭簽帳卡消費款項後，應按時寄發消費款對帳明細予上訴人，上訴人如對該明細有疑義，應於寄送日起1個月內通知被上訴人，另上訴人於系爭簽帳卡遭竊時應儘

速通知被上訴人並辦理掛失停用手續，辦理前自負額為3000元，於辦理前24小時內遭冒用者免負擔自負額，辦理後概由被上訴人負擔，倘於遭竊後自當期繳款截止日起已逾20日仍未通知被上訴人，被上訴人亦盡其善良管理人注意義務時，上訴人即無上開免負或限制自負額約定之適用。

⑶系爭約定第9章第5條第6項約定：被上訴人應確保廣告之真實，對上訴人所負義務不得低於廣告之內容（見原審卷第145頁）。被上訴人就系爭簽帳卡雖於其網站宣傳「刷卡零風險！掉卡別擔心，不是您刷的不用您付！」、「網路刷卡簡訊OTP服務密碼網路交易好安心」（見不爭執事項㈡），無非傳達上訴人持系爭簽帳卡於網路交易時，被上訴人將傳送OTP（One-Time Password）服務密碼，另上訴人於系爭簽帳卡遺失或遭竊時，毋庸就非其消費之交易付款等意思，並無牴觸系爭約定第9章第14條第2項約定，就系爭簽帳卡遭盜刷之消費款項負擔，依兩造明確約定之系爭約定第9章第14條第1至4項認定上訴人之免負或限制自負額要件，被上訴人對上訴人所負義務並無低於廣告之內容。上訴人主張上開廣告內容免除其保管系爭簽帳卡義務，其毋庸負擔系爭簽帳卡遭竊後任何消費款項等語（見本院卷第334至337頁），自不足採。

2.關於被上訴人有無違反消費通知、盜刷警示、確認刷卡消費真實性、核對特約商店簽帳單上簽名、超過單日消費上限等義務：

⑴系爭約定第9章第10條僅約定被上訴人自系爭帳戶轉帳支付系爭簽帳卡刷卡消費款項，應按時寄發消費款對帳明細與上訴人，並未約定被上訴人就系爭簽帳卡之刷卡消費須逐筆對上訴人為消費通知，被上訴人自無違反可能。上訴人雖提出金融監督管理委員會（下稱金管會）銀行局108年8月22日、111年1月19日、113年5月3日新聞稿、112年8月2日函釋、電子支付機構管理條例、電子支付機構資訊系統標準、安全控管作業基準辦法及電子支付機構業務管理規則、信用卡業務

機構管理辦法、立法院行動支付防盜安全通知機制之研析報告，主張被上訴人就系爭簽帳卡消費有即時通知義務等語（見本院卷第157至165頁、第203至213頁、第289至306頁），惟經本院函詢金管會銀行局覆以：我國及國際卡組織對於簽帳金融卡消費通知相關作業，並未訂定相關規範，實務上相關作業係由各金融機構依其風險控管機制自行辦理，簽帳金融卡係結合付款與提款轉帳功能，並連結存款帳戶進行消費扣款，與信用卡採信用額度墊款之交易機制不同，不具延期付款或信用授予性質，非屬信用卡業務範圍等語，有該局115年7月8日、同年8月12日函文（見本院卷第269至270頁、第363至364頁），足見我國及國際卡組織均未就系爭簽帳卡消費通知訂立相關規範，而系爭簽帳卡與信用卡性質不同，上訴人引用上開金管會銀行局等就信用卡之規範推認被上訴人就系爭簽帳卡消費有通知義務，自無可採。

⑵上訴人自112年2月13日即出境至美國洛杉磯，迄113年4月20日返國（見不爭執事項㈢），於同年月23日致電被上訴人客服中心時自承其先前都在美國等語，有錄音譯文可證（見原審卷第250至251頁），足見作成系爭消費之系爭期間，上訴人均位於美國境內。觀諸附表原編號所示系爭消費內容，大多為美國境內之百貨公司、藥局、家飾店、便利商店、加油站、零售商店、餐飲店、住宿等，金額介於數十元至數萬餘元之實體消費，及搭乘計程車、使用網路服務、住宿等，金額介於數十元至數千元以內之線上消費，且系爭期間橫跨近3個月（見不爭執事項㈣），客觀上均屬持卡人日常生活之消費行為，並非顯有異常之短時間高額消費，被上訴人於上訴人主動告知系爭消費非其所為前，無從判斷非上訴人之消費，被上訴人自無何應為盜刷警示、確認刷卡消費真實性而未為之過失。

⑶系爭約定第9章第8條第1、2項約定：依一般交易習慣或交易特殊性質，係以郵購、電話訂購、傳真、網際網路、行動裝置、自動販賣設備等其他類似方式訂購商品、取得服務、代

付費用而使用系爭簽帳卡付款等情形，被上訴人得以密碼、電話確認、收貨單上簽名、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表示之方式代之，無須使用簽帳單或當場簽名；持卡人原須以簽名方式結帳之交易，倘單筆國外消費金額屬於信用卡國際組織規定之免簽名交易者，特約商店得以免簽名方式結帳（見原審卷第146頁），經函詢金管會銀行局覆以：我國對簽帳金融卡消費簽帳單保存並無訂立相關規範，實務上係依各該簽帳金融卡所屬國際卡組織與發卡機構簽訂之合約條款辦理，VISA國際卡組織未強制規定特約商店必須要保留簽帳單供收單機構、發卡機構核對簽名一致性，非實體店面之網路交易無簽帳單機制，並已於109年間公告全球市場均不強制要求實體交易必須簽名等語，有該局115年7月8日函文可稽（見本院卷第269至270頁），佐以VISA國際卡組織亦於109年8月6日發布之商務新聞中重申，其於同年5月14日商務新聞中已宣布考量Covid-19疫情，特約商店可選擇不進行持卡人簽名取得及驗證，減少消費者與終端設備之接觸，並自同年10月16日起終止與簽名相關之調單請求程序與爭議權利等語（見原審卷第308、312頁），足見兩造就系爭簽帳卡之消費，已約定就網路交易無須使用簽帳單由持卡人簽名，另就國外交易依VISA國際卡組織於109年5月14日商務新聞公告特約商店得選擇不使用簽帳單供持卡人簽名，而以免簽名交易結帳。系爭消費分屬國外實體交易、網路交易，並均於109年5月14日後作成（見不爭執事項㈣），依上開約定，被上訴人即無核對簽帳單之簽名是否為上訴人所為之義務，上訴人主張被上訴人違反該義務（本院卷第337至344頁），即屬無據。

⑷系爭約定第9章第4條第1項約定：上訴人當日系爭簽帳卡實際刷卡消費金額以12萬元為限（見原審卷第144頁），審酌被上訴人係總部設立於我國之金融機構，並自承消費系統主機及服務提供地均位於我國（見本院卷第321頁），上訴人持系爭簽帳卡於國外交易，經收單銀行及VISA國際卡組織授

權連線系統通知被上訴人是否核准授權，被上訴人既於我國時區收受通知，故上開約定之每日消費上限，自應以被上訴人於我國時區收受通知後核准授權時判斷。上訴人雖主張附表原編號76至99之112年12月14日、原編號330至363頁之113年1月9日、原編號448至477之113年2月4日之單日總刷卡金額均超過12萬元，被上訴人均未阻止或停用系爭簽帳卡，違反其注意義務等語（見本院卷第287頁），惟該等消費以我國時區之授權日據以計算附表編號71至90之112年12月14日、編號317至333之113年1月9日、編號425至449之113年2月4日單日總刷卡金額分別為6萬1494元、8萬7561元、8萬5575元，均未超過上開單日12萬元限額，上訴人之主張殊無足採。

3.系爭約定第9章第4、10、11、14條均屬有效：

⑴按定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款違反平等互惠原則者，推定其顯失公平。消保法第12條第1項、第2項第1款定有明文。而關於無效認定之考量事項，消保法施行細則第13條並規定，定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。同細則第14條則明定，定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之情形者。是以消費性定型化契約是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，即應審酌契約之性質、締約目的，及是否為他方所不及知、或無磋商變更之餘地，暨全部條款內容、交易習慣，及當事人間之給付與對待給付是否顯不相當，是否負擔控制範圍外之危險等各項因素，尤其應衡量雙方當事人的利益，本於公平原則就個案具體情事綜合判斷，以調和契約當事人的法律關係（最高法院112年度台上字第333號判決參照）。

⑵經查，上訴人於本院審理中主張系爭約定第9章第4、10、11、14條違反消費者保護法第12條第1項、第2項第1款規定無效（見本院卷第275頁、第357至358頁），核屬就原審已提出之解釋系爭約定內容之攻擊方法為補充，依民事訴訟法第447條第1項第3款規定，自得提出，被上訴人抗辯不得提出（見本院卷第314頁），容有誤會。

⑶被上訴人核發系爭簽帳卡後約定由上訴人保管使用，並約定每日消費上限，倘該卡遭竊，上訴人得輕易知悉並通知被上訴人，且被上訴人負有轉帳支付系爭簽帳卡消費款項後，按時寄送消費款對帳明細予上訴人之義務，上訴人僅須於當期繳款截止日起20日內檢視該明細內容，發現系爭簽帳卡遭竊而遭冒用，並通知被上訴人辦理掛失停用手續後，即得享有上限3000元自負額，若上訴人及早於遭竊後24小時內發現，則免負擔自負額，另得於寄送日起1個月內對該明細內容有疑義部分通知被上訴人，衡以優勢風險承擔原則，將風險分配於支付最少成本即可防阻風險發生之人，足見系爭約定第9章第4、10、11、14條約定，係以每日消費上限劃定遭盜刷之風險範圍，並於上訴人風險預防與損失防阻能力範疇內，約定上訴人保管使用系爭簽帳卡，並就該卡轉帳扣款明細從速查悉確認是否為他人冒用之義務，以達契約最高經濟效益目的，依上所述，無從認有何違反誠信原則、平等互惠原則，對上訴人顯失公平之情狀，上訴人上開主張自無可採。

㈡爭點二、三：

綜上，上訴人未能舉證被上訴人有其所指違反善良管理人注意義務之情事，兩造既約定上訴人使用系爭簽帳卡至特約商店消費後，委由被上訴人於特約商店請款時，自系爭帳戶轉帳支付（見不爭執事項㈠），系爭約定第9章第13條第1項另約定：上訴人使用系爭簽帳卡交易之貨幣非新臺幣時，授權被上訴人依VISA國際卡組織依約所列之結匯日匯率直接換算為新臺幣或約定結付外幣，加計被上訴人應向VISA國際卡組織給付之手續費，及被上訴人以交易金額之0.5%計算之國外

交易服務費後結付（見原審卷第148頁），而上訴人就系爭期間之系爭消費均經被上訴人按月寄送消費款對帳明細（見不爭執事項㈤），足見被上訴人已盡其善良管理人注意義務，惟上訴人自承其收受被上訴人以電子郵件寄送之每月消費款對帳明細，因開啟該明細須輸入我國身分證字號，其未攜帶我國身分證至美國，故未開啟明細核對等語（見原審卷第260頁），未盡其從速檢查消費款對帳明細之義務，並遲至113年4月23日始致電被上訴人客服中心辦理掛失停用系爭簽帳卡（見不爭執事項㈢），系爭消費不僅非其辦理掛失停用手續前24小時內所為，且其未於當期繳款截止日起20日內，通知被上訴人系爭簽帳卡遭竊情事並辦理掛失停用手續，依系爭約定第9章第14條第3、4項約定，上訴人就系爭消費自無免負或限制自負額約定之適用，應全額負擔系爭消費款項及系爭手續費。從而被上訴人依兩造約定將系爭帳戶內款項轉帳支付與系爭消費之特約商店，另自系爭帳戶扣除兩造約定之系爭手續費，自非無法律上原因受有毋庸返還就系爭消費及系爭手續費範圍內之兩造金錢寄託款項之利益，上訴人擇一依民法第544條、第179條規定，請求被上訴人給付217萬6571元、擴張請求7萬1206元各本息，俱屬無據。

六、綜上所述，上訴人擇一依民法第544條、第179條規定，請求被上訴人給付217萬6571元本息，即屬無據，不應准許，原審為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴論旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。上訴人於本院擴張請求部分，亦屬無據，應併予駁回。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認均不足影響本判決之結果，爰不逐一論駁，附此敘明。

八、據上論結，本件上訴及擴張之訴均為無理由，爰判決如主文。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　11　　月　　4　　日

民事第二十六庭

審判長法　官　胡宏文

法　官　黃乃瑩

法　官　劉奕榔

正本係照原本作成。

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，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書狀（均須按他造當事人之人數附繕本），上訴時應提出委任律師或具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466條之1第1項但書或第2項所定關係之釋明文書影本。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　　11　　月　　5　　日

書記官　蘇秋涼