

## 調 查 報 告

壹、案由：長期以來，金融行庫不當超收信用卡循環利息，將消費者自入帳日至繳款截止日期間已繳費部分，併同未繳餘額計算循環利息，恐有違誠信原則並損及消費者權益；行政院金融監督管理委員會與行政院消費者保護委員會等主管機關，涉有違失等情乙案。

## 貳、調查意見：

長期以來，金融行庫將消費者自入帳日至繳款截止日期間已繳費部分，併同未繳餘額計算循環利息，嚴重損及消費者權益；行政院金融監督管理委員會（下稱金管會）雖已於本（99）年2月間，將計息本金獲致由「消費金額」改按「未繳餘額」計算之結論，且就該結論納入「信用卡定型化契約應記載及不得記載事項」草案送交行政院消費者保護委員會（下稱消保會）審議，消保會並已於同年4月間審議完成，然該兩機關於上開結論研議及審查過程中，是否涉有違失等情，業經調查竣事，茲提出意見如次：

一、金管會遲未就循環信用應以未繳帳款餘額計息之規範，納為信用卡定型化契約應記載及不得記載事項，致無法強制阻卻信用卡發卡業者不合理之營業行為，核有疏忽：

（一）信用卡業務機構管理辦法第47條規定：「發卡機構訂定之信用卡定型化契約條款，其內容應遵守信用卡定型化契約應記載及不得記載事項之規定，且對消費者權益之保障，不得低於主管機關發布之信用卡定型化契約範本內容。」（本條規定於該辦法99年02月02日修正前為第36條，條文內容為：「發卡機構訂定信用卡定型化契約條款之內容時，其對消費者權益之保障，不得低於財政部發布信用卡定型化契約範本之內容。」）而依信用卡定型化契約範本第1條第6項及第15條第1項規定略以：「得計入循環信用本金之帳款，指所有入帳之每筆信用卡消費款項與預借現金金額之未清償部分」、「持卡人就剩餘未付款項得延後付款，並計付循環信用利息」，是以得計入循環信用計息本金之帳款，為消費款項之「未清償部分」或「剩餘未付款項」，其文義至明。然國內銀行業者在實務上，有關「計息本金」之認定，係以從交易日開始為持卡人墊付之全額本金，亦即將消費者自入帳日至繳款截止日期間已繳費部分，併同

未繳餘額計算循環利息，這種作法，已明顯逾越上揭範本之規範，亦不符信用卡業務機構管理辦法第 47 條保障消費者權益之精神。

(二) 依據金管會組織法第 4 條第 8 款，「金融消費者保護」為金管會執掌事項，另消費者保護法（下稱消保法）第 17 條第 1 項規定：「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。」同法第 11 條：「企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」按信用卡業務之中央主管機關為金管會，自 86 年 5 月財政部首度發布屬行政指導性質、不具強制拘束力之信用卡定型化契約範本以來，其間消保會雖曾於 95 年 4 月 12 日召開研商「信用卡定型化契約範本循環信用條款與實務運作」會議，作成「帳款之餘額係指持卡人當期未繳納清之剩餘數額」及「請金管會銀行局於 4 月中旬前，將信用卡定型化契約應記載及不得記載事項草案與信用卡定型化契約範本修正草案送消保會研議」等決議；95 年 5 月 24 日消保會藉赴金管會進行消保工作考核之便，亦與金管會達成循環信用起息應以餘額計算收取之共識。惟金管會卻遲遲未依該等決議，就發卡銀行業者對於循環信用計息所為不利於消費者之作法儘速協調導正，亦未研議規範於具法規命令效力之信用卡定型化契約應記載及不得記載事項中，俾供發卡業者遵行，而延宕至 99 年 4 月間方獲致計息本金應由「消費金額」改按「未繳餘額」計算循環利息之結論，並完成信用卡定型化契約應記載及不得記載事項之訂定，導致長期以來消費者權益遭發卡銀行不合理之剝削，金管會未能積極履行其法定職掌，實有疏忽。

二、消保會執掌消費者保護方案之審議及其執行之推動等，卻無可落實其審議結果及督促各目的事業主管機關遵行之相

關權限，目前制度對於消費者權益之維護，顯有不足，允宜研謀強化：

(一)查消保會早於 95 年 4 月 12 日召開研商「信用卡定型化契約範本循環信用條款與實務運作」會議時，即作成：信用卡定型化契約範本第 15 條「就該帳款之餘額」係指持卡人當期未繳納清之剩餘數額，請銀行公會瞭解各銀行實務運作是否有逾越範本；及請金管會銀行局於該年 4 月中旬前，將信用卡定型化契約應記載及不得記載事項草案與信用卡定型化契約範本修正草案送消保會研議之決議。95 年 5 月 24 日該會藉赴金管會進行消保工作考核之便，復就信用卡相關議題與金管會開會研商，獲致循環信用起息應以未繳餘額計算收取之認知，並於同年 6 月 16 日函請金管會銀行局協調金融業者儘速建立共識；後消保會更分別於 96 年 9 月 4 日、97 年 11 月 14 日、98 年 5 月 4 日及 98 年 11 月 4 日，發函金管會儘速將「信用卡定型化契約應記載及不得記載事項（草案）」送交該會審議；並曾於 97 年 10 月 23 日，以行政院函核定「金管會 98-99 年度消費者保護方案」中，促請檢討修訂信用卡定型化契約範本暨檢討或研訂該等定型化契約應記載及不得記載事項。惟金管會遲至 99 年 2 月始將計息本金應以未繳納餘額為限之規範納入定型化契約範本應記載及不得記載事項草案，送交消保會審議，足足延宕近 4 年之久，致使循環信用消費者遭發卡銀行不合理計息之情事，遲遲未能獲得改善。

(二)依消保法第 41 條第 1 項第 3 款及消費者保護委員會組織規程第 2 條規定，消保會職司消費者保護方案之審議及其執行之推動、聯繫與考核等事項。其中對於攸關消費者權益之定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項之審議，消保會係以該會委員會議之決議，通函各目的事業主管機關在完成契約範本暨其應記載及不得記載事項

草案初稿時，應先送該會審查通過後再發布實施。然因消保會非消保法所定「公告規定定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」之主管機關，且審議之權源僅來自該會委員會議的決議，並無法定拘束力，因此據該會說明，有部分主管機關不經該會審議即逕行公告定型化契約範本者；且因該會與中央各目的事業主管機關為平行單位，致該會審議後所作成有關消費者保護措施之決議，如各目的事業主管機關有不作為情事，該會亦僅能透過督導考核、提案報告、行文催辦等方式，促請各該部會落實，並無強制要求遵行之權限。凡此種種，均透露出消保會對於消費者權益之維護，現行的法定權限顯有不足，致未能對目的事業主管機關之推拖執行強制導正，允宜研謀強化。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一提案糾正行政院金融監督管理委員會。
- 二、調查意見二函請行政院消費者保護委員會研議見復。
- 三、檢附派查函及相關附件，送請財政及經濟、內政及少數民族委員會聯席會議處理。