

電子支付新整合，契約權益有保障

日期：110/12/01 資料來源：消費者保護處

為配合本(110)年「電子支付機構管理條例」(下稱本條例)修正，整合電子票證業務，並提供消費者契約權益保障，行政院消費者保護會審議通過金融監督管理委員會(下稱金管會)研擬之「電子支付機構業務定型化契約應記載及不得記載事項」(下稱本事項)修正草案。後續將由金管會依法公告，並輔導業者遵守規範，本事項相關修正重點如下：

一、明定適用對象為「電子支付機構」與「消費者」，將法律關係單純化：

為改善本事項過去同時規範「電子支付機構」、「消費者」及「收款特約店家」三方權利義務關係，在適用上有過於複雜的問題，明定本事項僅適用於「電子支付機構」與「消費者」雙方所簽訂使用電子支付機構業務服務的契約，將法律關係更加單純化。例如：消費者使用手機以街口支付方式(電子支付服務)向飲料店家(收款特約店家)購買飲料，消費者與街口支付業者，即適用本事項規定。

據金管會統計，目前專營之電子支付機構，計有國際連、橘子支、街口支付、歐付寶、簡單行動支付、悠遊卡、一卡通、愛金卡及遠鑫等9家業者。

二、擴大電子支付機構業務服務內容，使消費者擁有更多的選擇：

為使消費者有更好的消費體驗，並改善外籍移工匯兌不便，電子支付機構除開放商品禮券及紅利積點等服務外，亦開放可辦理國內外小額匯兌服務。日後匯兌服務不再僅限於向銀行辦理，消費者(含外籍移工)將擁有更多的選擇。

三、整合電子票證業務服務，避免業者規避電子支付規範：

隨著支付趨勢的發展，電子支付及電子票證的使用場域及運用界線愈趨模糊，為求一致性管理，避免業者規避電子支付規範適用，故明定本事項亦適用於電子票證之業務服務。(例如：悠遊卡、一卡通、愛金卡及遠鑫等電子票證業者)

四、明定掛失止付手續，並禁止訂立業者免責條款，維護消費者權益：

(一)明定掛失止付手續：為保障消費者支付交易安全，如消費者的電子支付帳戶或記名式儲值卡遇有冒用或盜用情事時，明定有掛失止付手續，以維護消費者權益。

1.「電子支付帳戶」部分：消費者發現電子支付帳戶有被冒用或盜用情事，應通知電子支付機構停止服務並採取防範措施。

2.「記名式儲值卡」部分：消費者發現「記名式儲值卡」(例如：記名式悠遊卡)有遺失或被竊情事，應通知電子支付機構辦理掛失止付；惟倘係「無記名式儲值卡」(例如：無記名式悠遊卡)，因實務難以辨識失主，故無法為掛失止付。

(二)禁止訂立業者免責條款：為強化消費者權益保障，當消費者的電子支付帳戶或記名式儲值卡遇有冒用或盜用情事時，明定業者不得於契約中記載「在業者未辦妥防範措施前，消費者因此所生之損失，一律由消費者負擔」。

五、明定契約中不得記載儲值卡「超過使用期限、未使用完的餘額不得退費」，或「其他不合理的使用限制」，減少消費糾紛：

為避免業者對儲值卡(例如：悠遊卡、一卡通等)設有不合理使用限制而衍生消費糾紛，明定業者不得於契約中記載儲值卡「超過使用期限、未使用完的餘額不得退費」，或「其他不合理的使用限制」，以保障消費者之權益。但依政府相關規定發行之特種儲值卡者(例如：各縣市政府核發之社會福利卡)，則依其規定。

最後，行政院消費者保護處提醒消費者，使用電子支付服務時，應注意交易安全，並妥善保管帳號、密碼及儲值卡；另呼籲業者，所提供之契約應符合「電子支付機構業務定型化契約應記載及不得記載事項」規定，倘與前開規定未合，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關可依消費者保護法第56條之1規定處新台幣3萬元以上30萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處5萬元以上50萬元以下罰鍰，並得按次處罰。