

議題研析

一、題目：詐欺犯罪防制議題—英國 APP 詐欺強制賠償相關法制研析

二、議題所涉法規

詐欺犯罪防制條例草案¹（行政院研擬中）

三、背景說明

英國金融(UK Finance)在 2023 年年度詐欺報告(annual fraud report)中表示，2022 年報告的個人帳戶 APP 詐欺(authorised push payment fraud, APP fraud²)案件超過 20 萬起，損失總額超過 4.85 億英鎊³。支付系統監管機構（Payment Systems Regulator, PSR)的 APP 詐欺績效報告(APP fraud performance report)亦顯示，APP 詐欺占 2022 年總詐欺損失的 40%⁴。為解決 APP 詐欺導致消費者損失大量資金的

¹ 行政院刻正召集各打詐主責部會積極研擬「詐欺犯罪防制條例」(草案)內容，由內政部擔任提案領銜主責機關，通傳會(電信管理)、數位部(數位經濟管理)、金管會(金融機構管理)及法務部(刑度及刑罰執行)擔任共同辦理機關，研擬該條例內所屬業務所對應之章節，力求本(2024)年上半年送立法院審議。立法院議事暨公報資訊網站，行政院打擊詐欺辦公室「詐欺犯罪防制立法及各部會打詐機制盤點」公聽會書面資料，2024 年 3 月 14 日，網址：https://ppg.ly.gov.tw/ppg/SittingAttachment/download/2024030618/PPGB60500_4300_20769_1130313_0003.pdf，最後瀏覽日期：2024 年 4 月 23 日。

² APP 欺詐(APP fraud)係指客戶受騙後，授權將資金轉移到他們以為由合法收款人持有、但其實由騙徒控制的帳戶。摘自 Ben Regnard-Weinrabe、Rory Copeland、Rhiannon Jones, Payment Systems Regulator finalises policy positions on Authorised Push Payments Fraud - What does this mean for Payment Service Providers? 2024 年 2 月 9 日，網址：<https://www.allenoverly.com/en-gb/global/blogs/fintech-digital-assets-talk/paymentsystemsregulatorfinalisespolicypositionsonauthorisedpushpaymentfraud>，最後瀏覽日期：2024 年 5 月 1 日。

³ Farrer & Co LLP, Authorised push payment fraud and mandatory reimbursement, INSIGHT, 2024 年 1 月 2 日，網址：<https://www.farrer.co.uk/news-and-insights/authorised-push-payment-fraud-and-mandatory-reimbursement/>，最後瀏覽日期：2024 年 4 月 23 日。

⁴ Charlotte Hill、Daniel Hirschfield、Liam Croucher, Pushing back on APP fraud: mandatory reimbursement rules, TaylorWessing, 2024 年 2 月 12 日，網址：<https://www.taylorwessing.com/en/insights-and-events/insights/2024/02/pushing-back-on-app-fraud>

問題，英國政府採取「嚴格的客戶身分驗證要求」和「或有還款模式規則(Contingent Reimbursement Model Code)⁵」。另透過《2023年金融服務和市場法》(Financial Services and Markets Act 2023)立法要求強制賠償。除此之外，亦修正《支付服務條例》(Payment Services Regulations 2017)，以釐清第 90 條規定，支付服務提供者根據唯一識別碼執行付款時不承擔缺陷執行的責任，但並不影響支付服務提供者下列情況的責任：支付系統監管機構已針對 APP 詐騙行使其監管權力⁶。根據英國支付系統監管機構的新規定，從今(2024)年 10 月 7 日起，英國支付服務提供者必須向 APP 詐欺受害者進行賠償⁷。以下謹介紹英國 APP 詐欺及強制賠償相關規定，俾供參考。

四、探討研析

(一) 或有還款模式規則(自願規則)

英國貸款標準委員會(Lending Standards Board)於 2019 年 5 月 28 日實施「或有還款模式規則」⁸，由 7 家支付服務提供者建立了 APP 詐欺給予客戶損失賠償的自願規則。該規則實施了支付系統監管機構提出的「或有還款模式規則」，適用於所有個人客戶(消費者)、年收入低於 100 萬英鎊的慈善機構和微型企業⁹。

，最後瀏覽日期：2024 年 4 月 23 日。

⁵ 或有還款模式規則(Contingent Reimbursement Model Code)是英國的一項支付計劃，旨在補償 APP 詐欺的受害者，該規則規定的消費者保護措施於 2019 年 5 月 28 日生效。從本質上講，或有還款模式規則是規則簽署者同意提供資金的現金儲備，該儲備金可用於補償 APP 詐欺的受害者。如果客戶被誘騙授權向他們認為屬於合法收款人的帳戶進行付款，但該帳戶實際上是詐騙者，則或有還款模式規則允許持卡人獲得退款。摘自 Contingent Reimbursement Model Reexamining the CRM: Is the Code REALLY Effective Against Fraud?, Chargebacks911, 2022 年 8 月 18 日，網址：<https://chargebacks911.com/contingent-reimbursement-model/>，最後瀏覽日期：2024 年 5 月 3 日。

⁶ Farrer & Co LLP, 同註 3。

⁷ Joseph Sullivan、Quadrant Chambers, APP fraud: The UK's mandatory reimbursement requirement, THOMSON REUTERS, 2024 年 4 月 2 日，網址：<https://www.thomsonreuters.com/en-us/posts/investigation-fraud-and-risk/app-fraud-uk/>，最後瀏覽日期：2024 年 4 月 23 日。

⁸ Hugh Lyon、Cara White, Authorised push payment reimbursement requirement 2024 – protecting victims of fraud, ashfords, 2024 年 1 月 9 日，網址：<HTTPS://WWW.ASHFORDS.CO.UK/INSIGHTS/ARTICLES/AUTHORISED-PUSH-PAYMENT-REIMBURSEMENT-REQUIREMENT-2024-PROTECTING-VICTIMS-OF-FRAUD>，最後瀏覽日期：2024 年 4 月 23 日。

⁹ Joseph Sullivan、Quadrant Chambers, 同註 7。

該規則亦規定賠償客戶因 APP 詐欺所造成損失的義務，但須符合下列條件¹⁰：

1. 付款必須在管轄範圍內進行，不包括國際付款。
2. 若受害者有以下情況，支付服務提供者有權拒絕賠償：
 - (1) 忽視根據該規則發出的警告。
 - (2) 忽視收款人明確的否定確認。
 - (3) 未有合理依據而相信交易真實的情況下進行付款。
 - (4) 沒有遵循自己的程序。
 - (5) 本身在付款方面犯下重大過失。

在發送支付服務提供者和接收支付服務提供者都有過失的情況下，雙方各承擔 50% 的賠償責任。如果只有一方有過失，則該支付服務提供者(發送方或接收方)必須支付全部費用。如果雙方都有過失且客戶也有過失，則發送方與接收方須各承擔 33% 的責任(意即客戶只能獲得 66% 的損失賠償)。如果支付服務提供者均無過失，則從所有成員繳納的統籌基金中支付賠償金¹¹。

(二) 支付服務提供者強制賠償政策

英國支付系統監管機構於 2023 年 12 月 19 日發布關於打擊 APP 詐騙的最終政策聲明(PS23/4)以及 3 項法律文書，這些法律文書將為支付服務提供者實施新的強制賠償政策，而針對 APP 詐騙受害者的強制賠償要求，將於 2024 年 10 月 7 日生效¹²。新規則要求適用於與自願規則範圍內相同類型的客戶，並且與該規則一樣，僅適用於在管轄範圍內進行的付款。然而，新要求與自願規則的差異主要在以下幾個方面¹³：

1. 對於所有使用快速支付系統(Faster Payments system)¹⁴的支付

¹⁰ Joseph Sullivan、Quadrant Chambers, 同註 7。

¹¹ Joseph Sullivan、Quadrant Chambers, 同註 7。

¹² Roger Tym、Virginia Montgomery, APP fraud mandatory reimbursement: UK PSR publishes final policy for 7 October 2024 go live date, Engage, 2024 年 1 月 25 日，網址：<https://www.engage.hoganlovells.com/knowledgeservices/news/app-fraud-mandatory-reimbursement-uk-psr-publishes-final-policy-for-7-october-2024-go-live-date>，最後瀏覽日期：2024 年 5 月 1 日。

¹³ Joseph Sullivan、Quadrant Chambers, 同註 7。

¹⁴ 快速支付系統是透過一系列商業銀行、建房互助協會、挑戰者銀行以及其他金融科技和支付

服務提供者具有強制性，不是選擇加入的自願規則。亦即支付服務提供者必須賠償所有遭受 APP 詐欺的客戶¹⁵，但某些例外情形除外，客戶存在詐欺行為（第一方詐欺例外），或者客戶的行為有重大過失，除非客戶是弱勢消費者（消費者謹慎標準例外）¹⁶。

2. 僅適用於快速支付系統，不適用於其他支付系統（實際上這將涵蓋大多數 APP 詐欺：2021 年，97% 的此類詐欺使用了快速支付系統）。
3. 由發送支付服務提供者(the sending payment service provider) 做出賠償決定，但通常情況下，該提供者可以向接收支付服務提供者(the recipient payment service provider) 索回 50% 的賠償金額。一般而言，賠償費用由發送方和接收方的支付服務提供者平均分攤。
4. 索賠有 13 個月的期限（儘管支付服務提供者可以自願選擇對以後的索賠進行賠償）。
5. 支付服務提供者必須在 5 個工作天內向受害者提供賠償，若發送支付服務提供者需要進一步調查時（包括從接收支付服務提供者收集證據），則可以「停止計時(stop the clock)」以進行調查，但必須在 35 個工作天內提出結果。
6. 發送支付服務提供者可以對每次賠償收取最高 100 英鎊的超額費用（弱勢客戶免除任何超額費用），並且每個 APP 詐欺案件的最高賠償金額為 415,000 英鎊，包括弱勢客戶提出的索賠。
7. 新要求採用「消費者謹慎標準(the consumer standard of caution)」。

服務提供者實現的，它們直接或間接安全地連接到快速支付系統中央基礎設施。該服務可以為英國各地數百萬個人、企業和慈善機構（事實上，幾乎每個擁有銀行帳戶的人）提供高達 100 萬英鎊的即時支付（主要透過線上、行動或電話銀行發起）。摘自 Faster Payments system, pay uk, 網址：<https://www.wearepay.uk/what-we-do/payment-systems/faster-payment-system/>，最後瀏覽日期：2024 年 4 月 30 日。

¹⁵ Farrer & Co LLP, 同註 3。

¹⁶ Robert A. Chaplin, Azad Ali, David Y. Wang, William Adams, New Rules To Tackle Authorised Push Payment Fraud, Skadden, 2024 年 4 月 4 日, 網址：<https://www.skadden.com/insights/publications/2024/04/new-rules-to-tackle-authorised-push-payment-fraud>，最後瀏覽日期：2024 年 5 月 1 日。

(三) 消費者謹慎標準

消費者謹慎標準是所有客戶都應符合的一項要求，如果由於客戶的重大過失而未符合任何組成部分，則其支付服務提供者有權拒絕其賠償。而「重大過失」的標準比普通法下的過失標準更高，依支付系統監管機構表示，客戶在未能符合消費者謹慎標準要素時，必須顯現出「嚴重程度的粗心」，才屬於「重大過失」。而支付服務提供者有責任證明客戶的行為有重大過失。然而，如果受害者是弱勢客戶，支付服務提供者不能因重大過失而拒絕賠償。消費者謹慎標準的 4 個要素如下¹⁷：

1. 考慮干預措施的要求(A requirement to have regard to interventions)

客戶應重視支付服務提供者所發送或國家主管機構(例如警察)所做的特定、有針對性的干預措施(例如警告)。干預措施必須明確評估預期付款是 APP 詐騙付款的可能性。

2. 及時通知(Prompt notification)

客戶在得知或懷疑自己成為 APP 詐騙的受害者後，應立即向支付服務提供者報告此事，並在最後一次相關付款授權後 13 個月內報告。客戶直接向警方報告而造成的任何延誤將不會被視為重大過失行為的證據。

3. 資訊共享(Information sharing)

客戶應回應支付服務提供者提出的任何合理且適當的資訊請求，以協助其評估報銷索賠，包括根據「停止計時」規則提出的請求。如果客戶因重大過失而未能回應此類請求，則無法獲得賠償。

4. 向警方舉報(Police reporting)

¹⁷ Ben Regnard-Weinrabe、Rory Copeland、Rhiannon Jones, 同註 2。

根據支付服務提供者的要求，客戶應在提出賠償後，同意以下列兩種方式之一向警方舉報 APP 詐騙：(1)同意與警方分享其索賠的詳細訊息；(2)直接向警方報告 APP 詐騙的詳細訊息。

此外，如果客戶容易受到攻擊，也就是被認定為容易遭受特定詐欺的消費者¹⁸，則支付服務提供者不能利用客戶未能遵守消費者謹慎標準的任何要件拒絕賠償¹⁹：

1. 根據金融行為監理總署 (The Financial Conduct Authority, FCA) 最終指導(Finalised Guidance)，弱勢客戶是指「自然人」，由於其個人情況，他們特別容易受到傷害，特別是當公司沒有採取適當程度的謹慎行事時。
2. 支付系統監管機構期望支付服務提供者根據具體情況評估每個客戶的情況，以幫助確定他們的弱勢(vulnerability)特徵導致他們被詐欺的程度，從而確定他們是否符合特定 APP 詐騙付款的弱勢定義。

(四) 結語

英國支付系統監管機構的新規定，旨在激勵所有涉及支付業務的企業，採取更多措施打擊詐騙活動，賠償費用由匯款銀行和收款銀行，各自償還受害者 50% 的損失。而且，根據新的規定，銀行必須在接到詐騙報告後 5 個工作天內，將款項賠償給受騙者，而這樣做的目的，是要令銀行更加努力去揭發及預防詐欺行為²⁰。英國藉由支付詐

¹⁸ Nassos Kalliris、Gavin Punia, What are the latest developments in relation to the new mandatory reimbursement scheme for APP fraud and how does the proposed liability on payment service providers reconcile with the recent Supreme Court ruling in Philipp v Barclays Bank UK PLC? Bird&Bird, 2023 年 12 月 4 日，網址：
[HTTPS://WWW.TWOBIRDS.COM/EN/INSIGHTS/2023/UK/WHAT-ARE-THE-LATEST-DEVELOPMENTS-IN-RELATION-TO-THE-NEW-MANDATORY-REIMBURSEMENT-SCHEME-FOR-APP-FRAUD](https://www.twobirds.com/en/insights/2023/uk/what-are-the-latest-developments-in-relation-to-the-new-mandatory-reimbursement-scheme-for-app-fraud)，最後瀏覽日期：2024 年 5 月 1 日。

¹⁹ Ben Regnard-Weinrabe、Rory Copeland、Rhiannon Jones, 同註 2。

²⁰ 【澳洲人遭詐騙逾 30 億元一年】澳洲擬效法英國 強制銀行賠受騙客戶，SBS，2023 年 7 月 14 日，網址：
<https://www.sbs.com.au/language/chinese/zh-hant/article/australia-can-learn-from-the-uks-experience-by-making-banks-pay-for-scam-losses/m4e0wpcdx>，最後瀏覽日期：2024 年 4 月 30 日。

欺強制賠償規定，除保護消費者權益外，更強化支付服務提供者針對 APP 詐欺的防範作為，或可做為我國參考借鏡，以達「增加詐欺犯罪成本，減少民眾財產損害」²¹目標。

撰稿人：林鈺琪

²¹ 外交國防法務處，「新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版」宣導政策，行政院全球資訊網，2023 年 5 月 4 日，網址：
<https://www.ey.gov.tw/Page/448DE008087A1971/072991e0-2072-4546-8225-77ad8f3a8945>，最後瀏覽日期：2024 年 5 月 1 日。