

## 112 年度中央政府總決算審核報告整體評估報告

三〇、近年非現金支付中逾 50%金額係透過信用卡交易，惟 109 至 112 年間，信用卡詐欺交易概呈增加，且相關申訴暨評議案件數亦大幅成長，允宜研謀善策，俾建立安全之支付環境

金管會為提升非現金支付交易之發展，業於 104 年及 110 年分別提出「電子化支付比率五年倍增計畫」及「2023 年非現金支付交易筆數成長 50%，交易金額達新臺幣 6 兆元」之目標，並成立工作小組推動相關措施，112 年非現金支付交易筆數達成率為目標值之 88%，雖未達目標值，然該年度非現金支付交易金額已達 7.2 兆餘元，其中逾 50%係透過信用卡交易，惟近年信用卡詐欺交易概呈增加，且相關申訴暨評議案件數亦有成長之情形。茲說明如下：

**(一)近年非現金支付交易概呈成長趨勢，112 年非現金支付交易筆數以儲值卡占比最高，而金額則逾 50%皆係透過信用卡交易**

為促進非現金支付交易之發展，金管會已陸續推動多項措施，包括修正電子支付機構管理條例以整合儲值支付工具之規範並擴大電子支付機構之業務範圍、核准財金公司建置「電子支付跨機構共用平臺」及督導聯徵中心建置「公務機關信用卡繳費平臺」等，檢視近年非現金支付交易情形，於 109 至 112 年間，交易筆數僅於 110 年較 109 年減少，餘各年度皆較前一年度增加，整體概呈成長，112 年非現金支付交易筆數達 69.12 億筆，雖未及 112 年目標值 78.33 億筆，然已較 109 年增加 16.9 億筆(增幅 32.36%)，其中交易方式以儲值卡占比最高，信用卡次之；至非現金支付交易金額部分，於上開期間則呈逐年成長，112 年非現金支付交易金額為 7.2 兆餘元，已較 109 年增加 2.2 兆餘元(增幅 46.11%)，並遠逾 112 年度目標值達 1.2 兆餘元，其中逾 50%以上係透過信用卡交易(詳表 1)。

表 1 我國 109 至 112 年度非現金支付交易情形表

單位：億筆；新臺幣百萬元

項目		年度	109 年度	110 年度	111 年度	112 年度
交易筆數	ATM 轉帳購物		0.57	0.64	0.80	0.96
	信用卡		17.08	19.44	22.66	26.92
	儲值卡		30.22	21.11	22.44	29.96
	電子支付帳戶		1.48	2.19	3.30	5.19
	民眾透過全國繳費網與台灣票據交換所繳費及轉帳卡購物消費		2.86	3.88	5.37	6.10
	合計		52.22	47.26	54.58	69.12
	交易金額	ATM 轉帳購物		1,090,668	1,398,133	1,580,697
信用卡			3,019,607	3,107,706	3,490,191	4,185,993
儲值卡			83,711	69,301	69,749	76,901
電子支付帳戶			76,788	133,808	237,262	322,233
民眾透過全國繳費網與台灣票據交換所繳費及轉帳卡購物消費			704,796	735,434	788,213	868,190
合計			4,975,569	5,444,383	6,166,111	7,269,734

說明：本表如有合計與細項加總不合者，係因四捨五入所致。

資料來源：金管會，本中心彙製。

**(二)國內發卡機構通報之信用卡詐欺交易筆數及金額於 109 至 112 年間概呈增加，其中詐欺交易金額之增幅高於同期間信用卡交易金額之成長幅度**

據財團法人聯合信用卡處理中心公告資料，於 109 至 112 年間，國內發卡機構通報之信用卡詐欺交易筆數雖於 111 年度略減，惟 112 年反轉上升至 60 萬 4,793 筆，為近 4 年來最高；復檢視上開期間之信用卡詐欺交易金額則呈逐年增加，112 年為 32.98 億餘元，已較 109 年之數額增加 21.13 億餘元(增幅為

178.34%；詳表 2)，增幅高於同期間信用卡交易金額成長幅度 38.63%。

表 2 109 至 112 年國內發卡機構通報詐欺交易統計表

單位：筆數；新臺幣千元

年度 項目	109 年度	110 年度	111 年度	112 年度
詐欺筆數	456,817	602,488	549,525	604,793
詐欺金額	1,184,949	1,959,828	2,238,225	3,298,163

說明：據金管會提供資料，持卡人對於信用卡交易款項有疑慮時，可依相關規定請求發卡機構以帳款疑義處理程序辦理，如經查證持卡人確係遭人盜刷且無可歸責於持卡人之事由，將無須負擔相關損失，爰上開發卡機構通報之詐欺金額非持卡人實際損失金額。

資料來源：財團法人聯合信用卡處理中心，本中心彙製。

### (三)金融消費評議中心近年所受理與銀行業相關之申訴暨評議案件概呈增加，其中以信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議成長幅度相對較高

按財團法人金融消費評議中心(以下簡稱金融消費評議中心)公布所受理之銀行業申訴暨評議案件統計資料，於 109 至 112 年間概呈增加，銀行業 112 年申訴及評議案件分別為 2,929 件及 665 件，與 109 年數額相比，分別增加 880 件及 263 件(詳表 3)；復就銀行業於上開期間之爭議類型綜合分析，成長幅度最高者為「信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議」，其於 112 年度之申訴暨評議案件數合計數為 887 件，與 109 年度 165 件相比，增加逾 4 倍，占同期間銀行業之爭議類型占比亦從 6.73% 增加至 24.68%(詳表 4)。

表 3 金融消費評議中心於 109 至 112 年所受理銀行業之申訴暨評議案件概況表

單位：件

年度 案件	109 年度	110 年度	111 年度	112 年度
申訴案件數	2,049	1,527	1,498	2,929
評議案件數	402	334	406	665

資料來源：金融消費評議中心網站，本中心彙製。

表 4 金融消費評議中心於 109 至 112 年所受理與信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議相關之申訴暨評議案件分析表 單位：件；%

年度		109 年度	110 年度	111 年度	112 年度
申訴暨 評議	案件合計數	165	128	207	887
	占銀行業比率	6.73	6.88	10.87	24.68

資料來源：金融消費評議中心網站，本中心彙製。

#### (四)允宜持續督促業者落實防詐措施及公平待客之相關作為，俾有效保障金融消費者權益

詢據金管會表示，自新冠肺炎疫情後，民眾越來越習慣網路等非面對面交易之信用卡交易型態，再加上刷卡金額屢創新高原因，致信用卡詐欺交易通報案件亦隨之增加，至金融消費評議中心所統計之「信用卡消費款代償、結清或爭議款」爭議類型，除包含信用卡遭盜刷之爭議外，亦可能有民眾主張刷卡購買之商品規格不符、或遭強制推銷事後反悔欲列爭議款或暫停付款等情形；鑑於近期詐騙集團多利用釣魚簡訊或一頁式網頁誘騙持卡人而衍生相關盜刷情事，該會業請銀行公會邀集業者研議防詐措施，包括強化 OTP 驗證簡訊內容及行動裝置感應支付防範盜刷等措施、督導發卡機構強化信用卡交易授權監控之風險管理、建置即時通報偽冒詐騙案件之聯防機制及加強宣導等，允宜持續注意業者防詐措施之落實情形，並視詐騙態樣適時採取相關措施，俾提供民眾安全便利之支付環境。

綜上，鑑於非現金支付交易具提升民眾生活便利性、提高經濟活動效率及增加交易透明度等優點，金管會陸續推動多項措施以促進非現金支付交易之發展，近年已有大幅成長，其中逾 50% 交易金額皆係透過信用卡交易，惟國內發卡機構於 109 至 112 年間所通報之信用卡詐欺交易金額增幅高於同期間信用卡交易金額

之成長幅度，且同期間金融消費評議中心所受理與信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議相關之申訴及評議案件係銀行業中成長幅度最高，除督促業者落實防詐措施，允宜評估制定並加強與非現金支付交易相關之法規，另持續加強宣導以強化民眾防詐意識，並視詐騙態樣適時採取相關措施，俾提供安全便利之支付環境並保障消費者權益。

(分機：8660 翁珮珊)