

專案質詢

8-4-8-0335

立法院議案關係文書 中華民國102年10月30日印發

案由：本院吳委員育昇，鑒於國內各信用卡發卡銀行，為了提升辦卡率，紛紛推出五花八門的優惠措施，卻有公告不清及諸多使用限制，恐有損及消費者權益之疑慮；而與信用卡銀行合作之店家，往往未善盡告知消費者相關優惠方案之義務，民眾使用信用卡消費，卻沒有在資訊透明的前提之下，享受對等的服務，對此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、國內信用卡發卡銀行者眾，為了吸引不同客群，推出琳瑯滿目的信用卡商品及回饋方式，例如現金回饋、紅利積點、累積里程、消費滿額禮、辦卡禮、特定商家優惠……等，各種促銷方式，為的就是提升民眾辦卡的意願。然而，辦卡的時間只有數分鐘，推銷員未必能把完整的方案介紹給消費者，各銀行的信用卡申請單及網頁上，往往也未提供清楚的資訊，即便是提供說明書的內容也是字體極小，閱讀不易；或是發卡銀行和合作商家的優惠方式變更時，未能即時公告等情形，都可能導致民眾因為資訊上的缺失，錯失了自身的權益。
- 二、許多信用卡商品，結合餐廳、電影院……等商家，推出各式優惠方案，如買一送一、折扣、送贈品……等，但是民眾在進場消費、甚至於結帳時，商家並未主動告知相關的優惠，甚至規定某些優惠只限平日使用，假日不提供服務……等限制，而所有的消費方式，信用卡銀行和商家有絕對的主控權，民眾受到銀行的行銷手法吸引而辦卡，並繳交年費，卻未享有應有的權益及服務，不甚合理。
- 三、本席以為，信用卡銀行及商家應秉持著良好誠信，誠實地告知持卡的消費者，其所應享有的各種權利。除了銀行網頁須用清楚的文字表述，優惠內容變更時，應以簡訊、mail、帳單……等方式提醒消費者；合作商家也應於結帳時主動告知消費者相關優惠，讓消費者有「知的權利」和「選擇的權利」。建議相關單位針對上述問題，研擬可行方案，並且納入規範，保護消費者使用信用卡的權益。