

102 年 7 月 16 日

記名式悠遊卡掛失保障未盡周延，監察院於 3 月中立案進行調查，悠遊卡公司宣布自 8 月 1 日起，持卡人掛失風險承擔時限由 6 小時降為 3 小時

監察院財政及經濟委員會於今日通過監委楊美鈴調查：記名式悠遊卡掛失保障未盡周延案之調查報告，主要的調查意見如下：

目前悠遊卡公司訂定之記名式悠遊卡持卡人掛失風險承擔時間為 6 小時，相較香港八達通之 3 小時，經調查認為確有檢討改進空間，金管會允宜督促悠遊卡公司在不調高其他費用之前提下，採行有利於消費者之措施，以進一步保障消費者權益。按金管會訂定之電子票證定型化契約範本第 15 條第 3 項規定：「完成掛失手續後 24 小時內，就非線上即時交易被冒用所發生之損失，應由持卡人自行負擔」，主要考量國內電子票證應用於大眾運輸工具或特約商店小額消費，為加速通關達到快速付款之目的，爰採行非線上即時交易（即離線交易），與信用卡以線上即時交易截然不同，無法比照信用卡掛失相關規範。惟實務上悠遊卡公司為提升服務品質，已逐步調降記名式持卡人掛失風險承擔時限，於 98 年 4 月時由原本 24 小時縮短為 12 小時，自 99 年 3 月 28 日起再降至 6 小時，由悠遊卡公司負擔掛失後第 7 小時起

之損失；調查報告亦指出，對照現行香港八達通的作法，持卡人僅需負擔掛失後 3 小時損失，且經統計近 3（99-101）年度記名式悠遊卡掛失後之損失情形，持卡人負擔之損失分別為新臺幣（下同）2 萬 9,424 元、3 萬 6,253 元、5 萬 1,805 元，悠遊卡公司則負擔 56 萬 1,328 元、61 萬 6,657 元、50 萬 8,307 元損失，其金額均非鉅大，悠遊卡公司基於回饋消費者之立場，對於持卡人掛失後風險承擔時間上限，確有調降之空間。悠遊卡公司並於監察院約詢時承諾，會在不調高其他費用之前提下，將持卡人掛失風險承擔時間 6 小時作適度調整，悠遊卡公司並將自 8 月 1 日起，將持卡人掛失風險承擔時限降為 3 小時，以進一步保障消費者權益。

此外，調查報告亦指出金管會允宜將「電子票證之遺失、被竊或毀損滅失」規定納入電子票證定型化契約應記載事項中，俾免產生割裂規定適用不便之情形；另因目前並無由持卡人承擔掛失後 24 小時內損失之電子票證，且唯一採行非線上即時交易之悠遊卡公司，其記名式悠遊卡持卡人掛失風險承擔時間僅 6 小時，金管會允應適切檢討上開電子票證定型化契約範本第 15 條第 3 項對於持卡人掛失風險承擔時限（24 小時）之規定，以符實際。

