

金融監督管理委員會公告

中華民國 104 年 3 月 31 日

金管銀合字第 10430000670 號

主 旨：預告訂定「電子支付機構業務定型化契約應記載事項」、「電子支付機構業務定型化契約不得記載事項」草案。

依 據：行政程序法第一百五十四條第一項。

公告事項：

- 一、訂定機關：金融監督管理委員會。
- 二、訂定依據：電子支付機構管理條例第二十七條、第三十九條及第四十條。
- 三、「電子支付機構業務定型化契約應記載事項」、「電子支付機構業務定型化契約不得記載事項」草案如附件。本案另載於「本會主管法規整合查詢系統」網站（網址：<http://law.fsc.gov.tw/law>）「草案預告論壇」網頁。
- 四、對於本公告內容有任何意見或修正建議者，請於本公告刊登公報翌日起七日內於前開「法規草案預告論壇」陳述意見或洽詢：
  - (一) 承辦單位：本會銀行局
  - (二) 地址：新北市板橋區縣民大道 2 段 7 號 7 樓
  - (三) 電話：02-89689705，02-89689707
  - (四) 傳真：02-89691356

主任委員 曾銘宗

## 電子支付機構業務定型化契約應記載事項及不得記載事項草案總說明

電子支付機構管理條例（以下簡稱本條例）業經 總統一百零四年二月四日公布，為配合本條例之實施，依本條例第二十七條、第三十九條及第四十條準用第二十七條規定，研訂「電子支付機構業務定型化契約應記載事項」草案及「電子支付機構業務定型化契約不得記載事項」草案，以維護使用者權益並利業者有所遵循，主要重點說明如下：

### 一、電子支付機構業務定型化契約應記載事項草案，全文共計二十四點：

- （一）明定電子支付機構及與使用者同意並確認事項。（第二點）
- （二）明定電子支付機構應留存確認使用者身分註冊程序所得資料及執行各項確認使用者身分程序之相關紀錄、留存期間暨電子支付機構得要求使用者再次進行確認身分程序之事由。（第三點）
- （三）明定電子支付機構依身分認證等級之不同，對不同類型電子支付帳戶所提供代理收付實質交易款項服務、收受儲值款項服務及電子支付帳戶間款項移轉服務，訂定相關限額。（第四點）
- （四）明定使用者支付指示之核對機制，以保障使用者得於支付完成前確認並於完成後知悉相關支付結果；並明定電子支付機構應提供使用者查詢一定期間內之交易紀錄或儲值紀錄義務。（第五點）
- （五）明定電子文件錯誤之處理，並使電子支付機構負有通知及協助使用者之義務。（第六點）
- （六）明定使用者之服務帳號、密碼或憑證等遭冒用、盜用或未經合法授權使用時，電子支付機構損害賠償責任之豁免條件，以及相關調查所生費用由電子支付機構負擔。（第七點）

- (七) 明定電子支付機構及使用者應確保所使用資訊系統之安全；電子支付機構應就資訊系統漏洞對使用者所造成之損害，負舉證責任及損失責任。(第八點)
- (八) 明定電子支付機構之費用說明應於服務網頁明顯處公告，如有調整，須先公告一定時間且經通知使用者後始生效力。(第九點)
- (九) 明定電子支付機構應依其性質載明依規適用之履約保證機制。(第十一點)
- (十) 明定收款使用者銷售或提供遞延性商品或服務，應依相關法規規定辦理履約保證；使用者代理收付實質交易款項服務收取交易款項時，需保存相關交易資料、文件及單據至少五年等特別約定事項。(第十三點)
- (十一) 明定電子支付機構應於服務網頁載明客訴處理、紛爭解決機制及程序與聯絡方式。(第十五點)
- (十二) 明定電子支付機構業務服務得暫停事由暨可歸責於使用者之服務暫停事由與相關處理。(第十七點、第十八點)
- (十三) 明定電子支付機構得終止契約之事由及契約條款變更之處理方式。(第十九點、第二十點)
- (十四) 明定通知方式與效力。(第二十二點)
- (十五) 明定電子支付機構業務服務依法令規定委託他人處理，應督促受委託人資料利用保密之責任。(第二十三點)

二、電子支付機構業務定型化契約不得記載事項草案，全文共計九點：

- (一) 明定不得約定拋棄契約審閱期間。(第一點)
- (二) 明定不得約定於電子支付機構採取防範措施前，使用者因其電子支付帳戶遭不法使用所生之損失，一律由使用者自行負擔。(第二點)
- (三) 明定不得約定電子支付機構就使用者使用電子支付機構業務服務所生之爭議不負責任。(第三點)
- (四) 明定不得約定電子支付機構得在未經通知使用者之情況下，

即單方變更服務內容、費用或契約內容。(第四點)

- (五) 明定不得約定電子支付機構在未經通知使用者前，即得任意終止或解除契約，且不得約定電子支付機構就契約存續期間所應負擔之責任，於契約終止或解除後即為免除。(第五點)
- (六) 明定不得約定拋棄或限制使用者依法享有之契約解除權或終止權。(第六點)
- (七) 明定不得約定電子支付機構僅負故意或重大過失責任。(第九點)

## 電子支付機構業務定型化契約應記載事項草案

規定	說明
<p>一、電子支付機構資訊</p> <p>主管機關許可字號、電子支付機構之名稱、代表人、申訴（客服）專線與服務時間、電子郵件信箱、網址及營業地址。</p>	<p>參酌「第三方支付服務定型化契約應記載及不得記載事項」（簡稱「第三方支付定型化契約」）壹應記載事項第一點所定之企業經營者資訊事項，電子支付機構業者應記載其相關資訊，以維使用者權益。</p>
<p>二、同意及確認事項</p> <p>電子支付機構及使用者同意並確認下列事項：</p> <p>（一）電子支付機構業務服務包括：代理收付實質交易款項、收受儲值款項、電子支付帳戶間款項移轉或其他經主管機關核定之業務等服務。電子支付機構將依使用者之申請或電子支付機構依法得經營之業務範圍，提供使用者其業務服務之全部或一部。（得依實際承作業務範圍選擇記載之）</p> <p>（二）電子支付機構應依本契約提供服務所生之爭議負責，使用者間之其他交易與其業務服務無關者，依使用者間之法律關係辦理。</p> <p>（三）電子支付機構與使用者得以電子文件為表示方法，如該電子文件內容可完整呈現且足以辨識其身分，並可供日後查驗者，其效力與書面文件相同。</p> <p>（四）電子支付機構於使用者提領電子支付帳戶款項時，不得以現金支付，應將提領款項轉入該使用者之銀行相同幣別存款帳戶。</p> <p>（五）電子支付機構於使用者辦理外幣儲值時，儲值款項非由該使用者之銀行外匯存款帳戶以相同幣別存撥者，不得受理。（得依實際承作業務範圍選擇記載之）</p> <p>（六）使用者支付款項儲存於專用存款帳戶，所生孳息或其他收益之歸屬及運用依相關法令之規定。</p> <p>（七）使用者使用電子支付機構業務服</p>	<p>一、第一款說明電子支付機構所提供之具體服務內容，另由於電子支付機構僅係扮演第三方支付平台之角色，故特別於第二款明定電子支付機構業者對於使用者間之法律關係並不負有任何責任。</p> <p>二、第三款係參酌「第三方支付定型化契約」應記載事項第三點為訂定，以明確電子文件在何種情況下，方與書面文件有相同效力。</p> <p>三、依「電子支付機構管理條例」（簡稱「本條例」）第十八條及第二十一條規定，就使用者使用電子支付機構服務分設有不同限制，為利使用者充分知悉，故分別於第四款、第五款及第六款再為規定。又，為便利使用者因使用服務所可能涉及之外匯申報，故於第七款規定使用者同意得由電子支付機構業者代為外匯申報。</p> <p>四、電子支付機構業者固不涉及付款方與收款方間之法律關係，惟為避免有心人士以電子支付平台作為犯罪之工具，爰於第八款明定使用者不得非法使用服務，若有違反不但使用者須自負法律責任，且電子支付機構業者亦得以違約為由而終止契約。</p> <p>五、第九款係為配合「電子支付機構使用者身分確認機制及交易限額管理辦法」草案（簡稱「身分確認辦法」）第十八條規定，避免使用者以設立多個電子支付帳戶方式，規避收付金額</p>

<p>務如應辦理外匯申報，使用者同意授權電子支付機構代為申報，並提供申報所需資料。(得依實際承作業務範圍選擇記載之)</p> <p>(八) 使用者不得非法利用電子支付機構業務服務，亦不得提供電子支付帳戶供非法使用。使用者如有違反，應負法律責任。</p> <p>(九) 使用者於電子支付機構開立一個以上之電子支付帳戶時，各帳戶收款及付款金額不得超過該帳戶類別之限額，歸戶後總限額不得超過該使用者註冊及開立電子支付帳戶中最高類別之限額。</p>	<p>上限。</p>
<p>三、身分資料留存及再確認</p> <p>電子支付機構應留存確認使用者身分註冊程序所得資料及執行各項確認使用者身分程序之相關紀錄，留存期間自電子支付帳戶終止或結束後至少五年。但其他法規有較長規定者，依其規定。使用者變更身分資料時，亦同。</p> <p>使用者應確認註冊時提供及留存之資料正確且真實，並與當時情況相符，如該等資料事後有變更，應立即通知電子支付機構。</p> <p>如有下列情形之一者，電子支付機構並得要求使用者再次進行確認身分程序：</p> <p>(一) 使用者申請變更基本身分資料。</p> <p>(二) 使用者電子支付帳戶之交易出現異常情形。</p> <p>(三) 使用者於註冊時提供之身分證明文件或登記證照等相關文件疑似偽造或變造。</p> <p>(四) 使用者交易時距前次交易已逾一年。</p> <p>(五) 同一行動電話號碼、電子郵件或社群媒體帳號遭不同使用者使用於身分確認程序。</p> <p>(六) 發現疑似洗錢或資助恐怖主義交易，或自洗錢與資助恐怖主義高風險國家或地區匯入款項之交易時。</p> <p>(七) 對於過去所取得客戶身分資料之真實性或妥適性有所懷疑時。</p>	<p>一、參酌本條例第十條第二項第五款、第二十四條第二項、「身分確認辦法」第二十條，訂定第一項及第二項，以確保電子支付機構保存使用者註冊時所提供之資料達法定期間，從而減少營業風險或爭議；而使用者則負有確保其資料隨時均為真實且正確之義務。</p> <p>二、第三項及第四項係為符合「身分確認辦法」第十六條對於電子支付機構業者之要求而訂定。</p>

<p>(八) 其他電子支付機構依明顯事證認有必要再行確認使用者身分之情形。</p> <p>使用者對於電子支付機構前項要求及電子支付機構為確認使用者身分所依法令執行之程序有協助配合義務。對於未配合前項再次進行識別及確認身分之使用者，電子支付機構應暫停其交易功能。</p>	
<p>四、電子支付機構業務服務之說明</p> <p>電子支付機構依身分認證等級之不同而對使用者每月累計付款金額、每月累計收款金額及帳戶餘額，訂定不同金額上限。</p> <p>使用者得透過電子支付機構同意之方式，於電子支付帳戶存入儲值款項。電子支付機構不接受使用者以信用卡方式進行儲值及辦理電子支付帳戶間款項移轉。</p> <p>使用者於電子支付帳戶中之新臺幣及外幣儲值款項，餘額合計不得超過等值新臺幣五萬元。超過時該筆款項將無法完成儲值。</p> <p>電子支付機構辦理每一使用者之新臺幣及外幣電子支付帳戶間款項移轉，每筆不得超過等值新臺幣五萬元。</p>	<p>一、考量交易風險，並配合「身分確認辦法」第十七條規定，爰為第一項之訂定。</p> <p>二、配合「電子支付機構業務管理規則」草案（簡稱「業務管理規則」）第十二條規定，於第二項明定不得以信用卡方式進行儲值及辦理電子支付帳戶間款項移轉。</p> <p>三、為明確告知使用者儲值款項及支付款項於本條例第十五條規定下之金額上限，爰於第三項及第四項明定之，以避免爭議。</p>
<p>五、核對機制</p> <p>電子支付機構接到使用者依電子支付機構指定方式所為之支付指示時，電子支付機構應於支付完成前，由付款方再確認。</p> <p>電子支付機構於每次處理使用者支付指示完成後，應以雙方約定之方式通知使用者，使用者應核對處理結果有無錯誤。如有不符，應於電子支付機構發出通知之日起○○日（不得少於四十五日）內，以雙方約定之方式通知電子支付機構查明。</p> <p>電子支付機構於收到使用者前項通知後，應即進行調查，並於通知到達電子支付機構之日起○○日（不得多於三十日）內，將調查之情形或結果以雙方約定之方式告知使用者。</p> <p>電子支付機構應依雙方約定之方式，</p>	<p>一、依本條例第十七條第二項規定，並參酌「個人網路銀行業務服務定型化契約應記載事項」（簡稱「網銀定型化契約應記載事項」）第六點第一項及第十二點第一項規定，於第一項明定電子支付機構應就使用者之支付指示完成前提供再確認，及完成後相關支付結果之通知。</p> <p>二、參酌「網銀定型化契約應記載事項」第十二點第二項及第三項規定，於第二項及第三項明定使用者須於一定期間內核對支付結果，以及如有結果不符者，電子支付機構業者須於一定期間內回覆調查結果之義務，以避免支付結果之正確與否遲而未決。</p> <p>三、配合「業務管理規則」第七條規定，爰於第四項明定電子支付機構提供交易與儲值等紀錄義務，以利使用者瞭</p>

<p>供使用者隨時查詢一年內之交易紀錄及儲值紀錄，並應依使用者之請求，提供交易或儲值一年後未滿五年之交易紀錄或儲值紀錄。</p>	<p>解相關電子支付交易紀錄。</p>
<p>六、錯誤之處理</p> <p>電子文件錯誤如係因不可歸責於使用者之事由所致者，電子支付機構應協助使用者更正及提供必要協助。</p> <p>電子文件錯誤如係可歸責電子支付機構之事由所致者，電子支付機構應於知悉時立即更正，並同時以雙方約定之方式通知使用者。</p> <p>電子文件錯誤如係因可歸責於使用者之事由所致者，倘屬使用者申請或操作轉入電子支付帳戶帳號或金額錯誤，致誤轉電子支付帳戶帳號或金額，經使用者通知後，電子支付機構應立即協助處理下列事項：</p> <p>(一) 依據相關法令提供該筆款項之明細及相關資料。</p> <p>(二) 通知各該使用者協助處理。</p> <p>(三) 回報處理情形。</p>	<p>由於使用者與電子支付機構業者間之電子文件往來，可能因系統處理、使用者輸入，或其他事由而產生錯誤，為避免相關爭議，爰參酌「第三方支付定型化契約」應記載事項第九點及「網銀定型化契約應記載事項」第十三點規定，就電子文件錯誤之處理情形予以明定，並使電子支付機構業者負有通知及協助使用者之義務。</p>
<p>七、帳號安全性與被冒用之處理</p> <p>使用者對電子支付機構業務服務所提供之帳號、密碼、憑證或其他足以辨別身分之工具負有妥善保管之義務，不得以任何方式讓與或轉借他人使用。</p> <p>電子支付機構或使用者於發現第三人冒用或盜用使用者持有之電子支付帳號、密碼或憑證等資料，或其他任何未經合法授權之情形時，應立即以雙方約定之方式通知他方停止電子支付機構業務服務並採取防範措施。</p> <p>電子支付機構於接受前項通知前，對於因第三人使用電子支付機構業務服務已發生之損失，由電子支付機構負擔。但有下列任一情形者，不在此限：</p> <p>(一) 電子支付機構可證明損失係因使用者之故意或過失所致。</p> <p>(二) 使用者未於電子支付機構依雙方約定方式通知核對資料或帳單後○○日（不得少於四十五日）內，就資料或帳單內容通知電子支付機構查</p>	<p>一、第一項明定使用者對其帳號密碼負有保管之義務，以作為後續如有被冒用或未授權使用時，使用者之責任範圍。</p> <p>二、參考「網銀定型化契約應記載事項」第十四點以及「第三方支付定型化契約」應記載事項第十三點規定，於第二項及第三項明定如有發現帳戶未合法授權使用情事時，雙方應採取之作為及損失之風險分配，以避免損害擴大並合理兼顧電子支付機構業者與使用者間之權益。</p> <p>三、相較於使用者，電子支付機構業者因較有資源與能力就相關冒用或盜用帳號進行調查，故於第四項明定相關調查所生費用由電子支付機構業者負擔。</p> <p>四、參酌「第三方支付定型化契約」應記載事項第十三點規定，於第五項明定電子支付機構業者原則上應持續提</p>



<p>明；惟使用者有特殊事由（如長途旅行、住院等）致無法取得通知且經使用者提供相關文件者，以該特殊事由結束日起算○○日（不得少於四十五日）。但電子支付機構有故意或過失者，不在此限。</p> <p>針對第二項冒用、盜用事實調查所生之費用由電子支付機構負擔。</p> <p>電子支付機構應於其業務服務網頁明顯處，載明使用者帳號、密碼等資料被冒用、盜用或發生其他任何未經合法授權時之通知方式，包含電話、電子郵件信箱等資訊，除有不可抗力或其他重大事由，受理通知之服務時間應為全日全年無休。</p>	<p>供使用者其帳戶遭不法使用時之聯繫方式，以利使用者即時通知電子支付機構業者為相關補救措施。</p>
<p>八、資訊系統安全、控管與責任</p> <p>為確保使用者之傳輸或交易資料安全，電子支付機構辦理其業務服務之資訊系統標準及安全控管作業基準，應符合電子支付機構資訊系統及安全控管作業基準辦法之規定。</p> <p>使用者輸入電子支付帳戶之帳號、密碼或憑證等識別身分認證資訊連續錯誤達五次時，電子支付機構系統即自動停止使用者使用其業務服務。使用者如擬恢復使用，應依約定辦理相關手續。</p> <p>電子支付機構及使用者均有義務確保所使用資訊系統之安全，防止非法進入系統、竊取、竄改、毀損業務紀錄或使用者個人資料。</p> <p>電子支付機構資訊系統之保護措施或資訊系統之漏洞所生爭議，由電子支付機構就該事實不存在負舉證責任。如有不可歸責使用者之事由者，由電子支付機構承擔該交易之損失。</p>	<p>一、依本條例第二十九條第二項規定，為第一項之訂定。</p> <p>二、配合「電子支付機構資訊系統及安全控管作業基準辦法」草案第五條第二項第六款規定，並參酌「網銀定型化契約應記載事項」第十一點第三項規定，於第二項明定電子支付機構系統自動停止服務之事由。</p> <p>三、參酌「第三方支付定型化契約」應記載事項第十點及「網銀定型化契約應記載事項」第十五點規定，於第三項明定電子支付機構業者與使用者均應確保所使用資訊系統之安全，並於第四項明定電子支付機構業者應就資訊系統或資料遭非法侵入、竄改或毀損所生之爭議及損害，負舉證責任及損失責任，以保障使用者權益。</p>
<p>九、費用</p> <p>使用者使用電子支付機構業務服務時，電子支付機構將依約定收費標準，向使用者收取各項費用，使用者同意授權電子支付機構得直接於電子支付帳戶中扣除相關收費。</p> <p>各項費用之項目、計算方式及金額，</p>	<p>一、於第一項明定電子支付機構業者應訂定收費標準並依此向使用者收取費用。另為使電子支付機構業者得於使用者之電子支付帳戶中直接扣除服務費用，並約定使用者同意該扣除，以符合本條例第二十一條第一項規定。</p>

<p>以電子支付機構業務服務網頁明顯處公告為準。電子支付機構調整其業務服務之各項費用，須於調整生效○○日前（不得少於六十天），於其業務服務網頁明顯處公告其內容，並以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者後始生效力。但有利於使用者不在此限。</p>	<p>二、為保障使用者權益，參酌「網銀定型化契約應記載事項」第九點規定，於第二項明定電子支付機構業者之費用說明應於服務網頁明顯處公告，且如有調整，須先公告一定時間且經通知使用者後始生效力。惟如該費用調整係有利於使用者，自無此限制之必要。</p>
<p>十、匯率之計算</p> <p>電子支付機構辦理我國境內業務，與境內使用者間之支付款項、結算及清算，以新臺幣為限。</p> <p>電子支付機構辦理跨境業務，與境內使用者間之支付款項、結算及清算，得以新臺幣或外幣為之。如對境外款項收付、結算及清算，則以外幣為限。</p> <p>電子支付機構應於其業務服務網頁上揭示兌換匯率或於網頁上揭示兌換匯率所參考之銀行牌告匯率及合作銀行。</p>	<p>依本條例第二十二條規定訂之，以利國內外使用者知悉其使用服務時之幣別限制以及兌換之匯率。</p>
<p>十一、履約保證機制</p> <p>電子支付機構所收受之儲值款項，應依銀行法或其他相關法令提列準備金，且為存款保險條例所稱之存款保險標的。【銀行或中華郵政股份有限公司適用】</p> <p>電子支付機構對於儲值款項扣除依電子支付機構管理條例第十九條提列準備金之餘額，併同代理收付款項之金額，應全額採下列方式辦理：【非銀行或中華郵政股份有限公司適用】（視實際情形選擇記載）</p> <p><input type="checkbox"/> 已取得銀行十足之履約保證。</p> <p><input type="checkbox"/> 已全部交付信託。電子支付機構將上開款項交付信託時，該信託之委託人及受益人皆為電子支付機構而非使用者，故信託業者係為電子支付機構而非為使用者管理及處分信託財產。使用者就其支付款項，對電子支付機構業務服務所生之債權，有優先於電子支付機構之其他債權及股東受償之權利。</p>	<p>一、電子支付機構應依其性質，分別依本條例第二十條及第四十一條規定，適用第一項或第二項之使用者保障約定。</p> <p>二、於交付信託方式下，參酌「電子票證定型化契約應記載事項」第四點規定，明定該信託之委託人及受益人皆為電子支付機構業者而非使用者，以杜爭議。</p>
<p>十二、使用者之義務</p> <p>使用者於使用電子支付機構業務服</p>	<p>一、參酌「網銀定型化契約應記載事項」第四點規定為第一項之訂定。</p>

<p>務前，應確認其服務網頁之正確網址。</p> <p>使用者瞭解電子支付機構將透過雙方約定之方式，通知使用者使用本服務之情形，故使用者應確保可即時依雙方約定之方式閱覽電子支付機構之通知。</p> <p>使用者使用電子支付機構業務服務時，應符合本服務所預設之目的，且不得違反本契約、中華民國法令、公序良俗或侵害電子支付機構或第三人合法權益。</p>	<p>二、於第二項明定使用者應確保其得即時收受電子支付機構業者依雙方所約定方式所發出之通知，以避免後續雙方就有無收到相關通知之爭議。</p> <p>三、為避免使用者利用電子支付機構業者所提供之服務從事非法行為或侵害他人權益，爰為第三項之訂定，使電子支付機構業者有權終止或暫停提供服務。</p>
<p>十三、收款使用者特別約定事項</p> <p>收款使用者不得涉有未經主管機關核准代理收付款項之金融商品或服務及其他法規禁止或各中央目的事業主管機關公告不得從事之交易</p> <p>如收款使用者銷售或提供遞延性商品或服務，應依相關法規規定辦理履約保證或交付信託，並應揭露該履約保證或交付信託資訊予使用者知悉。</p> <p>收款使用者使用代理收付實質交易款項服務收取交易款項時，應妥善保存相關之交易資料、文件及單據至少五年，並應配合電子支付機構之要求，提供交易條件、履行方式及結果等交易內容相關資料及收款使用者所經營之營業項目與資格。對於電子支付機構所要求之資料，收款使用者應詳細陳述，並提供必要記載文件。</p> <p>收款使用者對因使用代理收付實質交易款項服務所蒐集之資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，應保守秘密，並符合個人資料保護法之規定。</p>	<p>一、配合「業務管理規則」第五條規定，第一、二項明定本點服務之收款使用者，不得有違背法令之交易，如有銷售遞延性商品或服務，應依相關法規規定辦理履約保證以確保使用者之權益。</p> <p>二、配合「業務管理規則」第五條第三項之要求，於第三項明定收款使用者需保存相關交易資料至少五年，以利電子支付機構業者如有必要時之事後勾稽。</p> <p>三、為保障使用者之個人資料不因使用代理收付實質交易款項服務而遭收款使用者濫用，於第四項明定收款使用者就其所收集之資料應保守秘密並符合個人資料保護法規定。</p>
<p>十四、紀錄保存</p> <p>電子支付機構應留存使用者電子支付帳戶之帳號、交易項目、日期、金額、幣別及其他主管機關所規定應留存之必要交易紀錄至少五年，但其他法規有較長之規定者，依其規定；未完成之交易，亦同。</p>	<p>依本條例第二十五條規定訂之，明定電子支付機構業者應有紀錄保存義務。</p>
<p>十五、客訴處理及紛爭解決機制</p> <p>電子支付機構應於其業務服務網頁載明業務服務爭議採用之申訴及處理機制及程序。使用者就電子支付機構業務服</p>	<p>一、依本條例第二十六條規定，於第一項明定電子支付機構業者應於服務網頁載明紛爭解決機制之聯絡方式。</p> <p>二、電子支付機構業者僅係代理收付實質</p>

<p>務爭議，得以第一點所載之申訴（客服）專線及電子郵件信箱與電子支付機構聯繫。</p> <p>使用者間因實質交易致生爭議時，經任一方使用者請求，電子支付機構應將爭議事項之內容通知各該使用者。</p> <p>電子支付機構於代理收付實質交易款項撥付前，使用者間如對該交易發生任何爭議，經任一方依第一項所提及之爭議處理程序向電子支付機構請求暫停撥付款項時，電子支付機構得留存該款項，待確認雙方對於款項達成合意時，始將款項無息撥付至收款方之電子支付帳戶或退回至付款方之電子支付帳戶。</p> <p>若付款方或收款方就前項爭議，除依電子支付機構爭議處理程序向電子支付機構請求暫停撥付款項外，另提起調解、訴訟或仲裁，該爭議款項將保留至調解、訴訟或仲裁程序結束，待付款方或收款方提出適當證明時，電子支付機構方將款項無息撥付至收款方之電子支付帳戶或退回至付款方之電子支付帳戶。</p>	<p>交易款項，並不涉及實質交易法律關係，惟為保障使用者以該平台進行支付之權益，進而使電子支付機構業務能蓬勃發展，故於第二項明定電子支付機構業者經任一使用者請求協助時，應將爭議事項之內容通知各該使用者，但並不因此即負有責任。</p> <p>三、另於第三項及第四項明定電子支付機構於爭議處理程序中，有權暫時留存爭議款項，直至使用者間達成合意，或是相關法律程序已經完成並提出證明時，始無息返還爭議款項予付款方或收款方。</p>
<p>十六、使用者資料之蒐集、處理及利用</p> <p>電子支付機構應遵守個人資料保護法等相關法令規定，保障使用者個人資料。對於使用者之往來交易資料及其他相關資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，應保守秘密。</p> <p>使用者同意電子支付機構得於法令許可特定目的範圍內，自行或委託第三人蒐集、處理及利用其個人資料，且同意電子支付機構得於法令許可範圍內向財團法人金融聯合徵信中心及其他有關機構查詢使用者資料，並將前述資料及交易往來紀錄交付或登錄於財團法人金融聯合徵信中心、或其他電子支付機構依法令應交付或登錄之機構。</p>	<p>一、依本條例第二十八條規定而為第一項之訂定，以保障使用者個人資料。</p> <p>二、第二項係配合「身分確認辦法」第四條之要求而為相對應約定。</p>
<p>十七、服務暫停事由與處理</p> <p>電子支付機構得基於下列原因而暫停提供其業務服務之全部或一部：</p> <p>（一）電子支付機構對其業務服務之系統進行預定之維護、搬遷、升級或保養，應於○日（不得少於七日）前，於其服務網頁公告，並依雙方約定</p>	<p>為利使用者知悉電子支付機構業者可能暫停服務之事由，爰參考「網際網路教學服務定型化契約範本」第二十四條規定，明定電子支付機構業者之相關暫停事由，且如該暫停係因系統例常維護活動所致者，則應於一定期間前先為公告，以便</p>

<p>之方式通知使用者。但有緊急情事者，不在此限。</p> <p>(二)因天災、停電、設備故障、第三人行為或其他不可歸責於電子支付機構之事由。</p> <p>電子支付機構如因辦理其業務服務之資訊系統故障或其他任何因素致無法正常處理支付指示時，電子支付機構應及時處理並依雙方約定之方式通知使用者。</p>	<p>使用者預為因應。</p>
<p>十八、因使用者事由所致之服務暫停</p> <p>如有下列情形之一，電子支付機構得依情節輕重以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者，暫停其使用該業務服務之全部或一部：</p> <p>(一)使用者不配合核對或重新核對身分者。</p> <p>(二)使用者有提交虛偽之身分認證資料之虞者。</p> <p>(三)有相當事證足認使用者利用電子支付帳戶從事詐欺、洗錢等不法行為或疑似前述不法行為者。</p> <p>(四)使用者未經電子支付機構同意，擅自將本契約之權利或義務轉讓第三人。</p> <p>(五)使用者依破產法聲請宣告破產或消費者債務清理條例請求前置協商、前置調解、聲請更生、清算程序，或依其他法令進行相同或類似之程序。</p> <p>(六)經相關機關或其他電子支付機構通報為非法之使用者。</p> <p>(七)使用者違反本契約第十二點第三項、第十三點規定之情事。</p> <p>(八)其他重大違反本契約之情事。</p>	<p>為避免使用者繼續違反定型化契約或從事不法行為，或其顯已無支付能力卻仍繼續使用相關服務，而有致他人損害之虞，爰參酌「業務管理規則」第二十條規定，明定電子支付機構業者有權暫停使用者繼續使用服務之全部或一部之事由。</p>
<p>十九、契約之終止</p> <p>使用者得依約定方式隨時通知電子支付機構終止本契約。</p> <p>電子支付機構終止本契約時，須於終止日三十日前以書面、電子郵件或雙方約定方式通知使用者。</p> <p>如使用者有上述第十八點所列事由所致之服務暫停情事之一且情節重大者，電子支付機構得以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者終止本契約。</p>	<p>一、為保障使用者權益，參酌「第三方支付定型化契約」應記載事項第十二點及「網銀定型化契約應記載事項」第二十一點規定，於第一項及第二項分別明定使用者及電子支付機構業者之意定終止要件。</p> <p>二、配合第十八點規定，於第三項明定電子支付機構業者於使用者違反該點所列事由且情事重大時，得終止契約之權。</p>

<p>本契約終止後，除有爭議款項外，電子支付機構應於次一營業日將得提領之支付款項餘額，撥付至使用者存款帳戶。</p> <p>除經主管機關同意外，電子支付機構不得將其業務服務及因該服務所生之權利義務關係移轉予第三人。</p>	<p>三、配合「業務管理規則」第十七條規定，於第四項明定使用者與電子支付機構之契約關係終止時，電子支付機構應於合理期間返還得提領支付款項餘額。</p> <p>四、配合本條例第三十七條規定，電子支付機構業者原則上並不得將其與使用者間之契約關係移轉予第三人，僅有在符合該條規定之情事下，為保障使用者權益，方得例外移轉，爰為第五項之訂定。</p>
<p>二十、契約條款變更</p> <p>本契約約款如有修改或增刪時，電子支付機構應於其業務服務網頁明顯處公告，並以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者後，使用者於七日內不為異議者，推定承認該修改或增刪約款。但下列事項如有變更，應於變更前六十日以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者，並於該電子郵件或雙方約定之方式以顯註明確文字載明其變更事項、新舊約款內容，暨告知使用者得於變更事項生效前表示異議，及使用者未於該期間內異議者，推定承認該修改或增刪約款；並告知使用者如有異議，應於前項得異議時間內通知電子支付機構終止契約：</p> <p>（一）第三人冒用或盜用使用者代號、密碼、憑證或其他任何未經合法授權之情形，電子支付機構或使用者通知他方之方式。</p> <p>（二）其他經主管機關規定之事項。</p>	<p>契約修訂將影響使用者權益，參考「網銀定型化契約應記載事項」第二十二點契約修訂規定，明定契約如有變更，應給予使用者七日表達異議之期限，以及應於變更前六十日以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者相關變更事項。</p>
<p>二十一、定型化契約解釋原則</p> <p>本契約之條款如有疑義時，應為有利使用者之解釋。</p>	<p>參酌「第三方支付定型化契約」應記載事項第二點規定，明定契約條款滋生疑義時之解釋原則。</p>
<p>二十二、通知</p> <p>使用者同意除本契約另有約定外，電子支付機構依本契約所為之通知應以雙方約定之方式送達使用者申請其業務服務時所提供之通訊資料。</p> <p>使用者通訊資料如有變更，應立即於電子支付機構業務服務網頁或以雙方約定之方式通知電子支付機構。使用者如未依約定方式通知變更通訊資料時，電子支</p>	<p>明定通知之方式，且使用者如有變更通訊資料，並負有義務向電子支付機構業者為通知。至於通知發生效力之時點則回歸民法第九十五條規定。</p>

<p>付機構依原留存之通訊資料所為之通知，推定已為送達。</p>	
<p>二十三、作業委託他人處理</p> <p>使用者同意電子支付機構得依相關法令規定或經主管機關核准，將其業務服務之一部，委託第三人（機構）處理。</p> <p>電子支付機構依前項規定委託他人處理業務時，應督促並確保該等資料利用人遵照相關法令之保密規定，不得將該等有關資料洩漏予受託人以外之第三人。</p> <p>受電子支付機構委託之處理資料利用人，違反個人資料保護法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害使用者權利者，使用者得向電子支付機構及受其委託之處理資料利用人請求連帶賠償。</p>	<p>一、配合「業務管理規則」第二十四條規定，於第一項及第二項明定作業委託他人處理之條件，以及電子支付機構業者將作業委託他人後，應負有之督促義務。</p> <p>二、為避免使用者在電子支付機構業者於業務委託他人後，無法釐清相關責任歸屬，爰於第三項明定如被委託之第三人就使用者之個人資料有不當或非法行為時，使用者得向該第三人與電子支付機構業者請求負連帶責任。</p>
<p>二十四、準據法與管轄法院</p> <p>本契約之準據法為中華民國法律。</p> <p>因電子支付機構業務服務所生之爭議，如因此涉訟，雙方同意以○○地方法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。</p>	<p>明定本契約之準據法及相關爭議所適用之管轄法院，且管轄法院之約定並不得排除相關法令之強制規定。</p>

## 電子支付機構業務定型化契約不得記載事項草案

規定	說明
一、不得約定拋棄契約審閱期間。	契約審閱期間係為保護消費者之權益而立，為免使用者輕易拋棄契約審閱期間，而損及保護消費者權益之立意，參酌消費者保護法第十一條之一規定，明定不得以定型化契約約定拋棄契約審閱期間之文字。
二、不得約定在電子支付機構未辦妥使用者電子支付帳戶因第三人冒用或盜用，或其他任何未經合法授權之情形所採取之防範措施前，使用者因此所生之損失一律由使用者負擔。	明定電子支付機構不得記載使用者因其帳戶遭不法使用所生之損失，一律由使用者自行負擔。
三、不得約定電子支付機構就使用者使用電子支付機構業務服務所生之爭議不負責任。	明定電子支付機構不得就其提供服務所生爭議不負任何責任。
四、單方變更契約之禁止 不得約定電子支付機構得不經通知使用者，即得單方變更服務內容及服務費用，使用者不得異議之條款。 不得約定電子支付機構業者得不經通知使用者，即單方變更契約內容。	明定電子支付機構不得在未經通知使用者之情況下，即單方變更服務內容、費用或契約內容，以免減損使用者權益。
五、不得任意解除或終止契約及免除賠償責任 不得約定電子支付機構得不經通知而任意終止或解除契約。 不得約定預先免除電子支付機構業者終止或解除契約時依法所應負擔之賠償責任。	明定電子支付機構不得在未經通知使用者前，即得任意終止或解除契約，且電子支付機構於契約存續期間所應負擔之責任，於契約終止或解除後仍應繼續存在。
六、不得約定使用者拋棄或限制使用者依法享有之契約解除權或終止權。	明定電子支付機構不得剝奪或限制使用者依法所享有之契約解除權或終止權。
七、不得約定電子支付機構之廣告及與使用者之口頭約定不構成契約內容，亦不得約定廣告僅供參考。	參酌消費者保護法第二十二條之規定，明定有利於使用者之廣告應為契約之內容，不得以契約約定排除。
八、不得為其他違反法律強制、禁止之規定或其他違反誠信、顯失公平之約定。	明定不得為其他違反法律強制禁止之規定或其他違反誠信、顯失公平之約定。
九、不得記載電子支付機構僅負故意或重大過失責任。	明定電子支付機構不得僅負故意或重大過失責任，以免影響使用者權益。