

目錄

壹、前言	1
貳、美國消費者信用市場	3
一、消費者信用的定義	3
二、消費者信用的種類	3
三、美國消費者信用市場發展情況	7
參、美國消費者信用保護法規與聯邦主管機構	10
一、消費者信用保護法規	10
二、消費者信用保護之聯邦主管機關	17
三、消費者信用保護法規遵循要領	20
肆、美國消費者信用資訊揭露之規範	23
一、存款資訊揭露	23
二、貸款資訊揭露	28
三、住宅抵押貸款資訊揭露	39
四、信用卡資訊揭露	51
五、廣告資訊揭露	57
伍、我國消費者信用保護之現況	63
一、我國消費者信用市場發展情況	63
二、我國消費者信用保護之問題	65
三、我國所採取之消費者信用保護相關規範與措施	68
四、我國與美國對消費者信用資訊揭露規範之比較	72
陸、結論與建議	75
一、結論	75
二、建議	77
附錄一：美國聯邦準備「消費者信用保護指導手冊」	81
附錄二：美國銀行業消費者信用資訊揭露實例	95
參考文獻	109

美國消費者信用保護與利率等

相關資訊揭露規範之研究

壹、前言

本次奉派到美國進行為期三個月之專題研究，在行程安排上，除在加州大學洛杉磯分校(University of California-Los Angeles,UCLA)選修金融相關之暑期課程外；並蒙本行外匯局與紐約辦事處協助，參訪舊金山聯邦準備銀行(Federal Reserve Bank)與美國商業銀行(Bank of America)；此外，另參訪洛杉磯當地金融機構，包括國泰銀行(Cathay Bank)與農民銀行洛杉磯分行等。在參訪上述各金融機構過程中，承蒙該等機構主管人員，就美國消費者信用保護與銀行辦理存款、放款與信用卡業務資訊揭露之議題，提供甚多寶貴意見與資料；並就本人在研究中，所遭遇之問題，提供詳盡解說，使得本次專題研究得以順利地進行與完成。

所謂「消費者信用」，簡單說就是「先借錢消費」；但天下無白吃的午餐，借錢總要還錢，有一天若借款超過還款能力，再加上有些貸款(如信用卡、現金卡)利率很高，最後可能陷於債務深淵，下場就會很慘。眾所皆知，美國政府之政策，一向都很強調應照顧弱勢族群，由於美國視消費者為絕對之弱勢者，因此其對消費者信用保護之法令甚為完備。該國於 1968 年制定消費者信用保護法(Consumer Credit Protection Act)，其後約 10 年內，陸續制定 10 部以上之消費者信用保護相關法案。相對於美國消費者信用保護法律之完備，我國至今卻仍未制定一部單獨之消費者信用保護法律。在法令規定欠缺之情況下，銀行基於營利，難免就會傷

害消費者權益，這可能是近來我國消費者信用保護問題，不斷成為媒體報導焦點之主要原因。

此行最主要之目的，即在研究美國消費者信用保護相關法案規定，特別是利率等信用條件資訊揭露之部分，以作為我國之參考。本研究報告，計分為六章，除前言外，依次為美國消費者信用市場、美國消費者信用保護法規與聯邦主管機構、美國消費者信用資訊揭露之規範(包括存款、貸款、信用卡與廣告)、以及我國消費者信用保護現況，最後則為結論與建議。

貳、美國消費者信用市場

一、消費者信用的定義

消費者信用 (consumer credit) 係指為個人或家庭消費目的所借取之資金，該資金非用於企業、商業或農業用途。

二、消費者信用的種類

(一) 封閉式信用 (closed-end credit)：係指消費者依約定之期限，將賒帳或借款全數還清後，該信用或借貸契約即告終止。此類信用多使用於分期付款，又可稱為分期付款信用 (installment credit)，或非循環信用 (nonrevolving credit)。

1、零售分期付款信用 (retail installment credit)

係消費者以信用方式向零售商 (retailers or dealers) 購買價格昂貴之耐久財 (durable goods)，如汽車、遊艇等，消費者於購買時，只付少許的頭期款 (down payment)，將來再分期以約定的金額，在一定的期限內付清。零售分期付款信用，可能係由銀行透過零售商，對消費者提供之間接貸款 (indirect loan)。

2、分期償還貸款 (installment loan)

此乃商業銀行提供給消費者之貸款中，最常見之現金貸款，借款人按貸款契約約定，分期償還貸款本息，貸款還清後，借貸契約即告終止。至於消費者借款用途，包括購買汽車等耐久財、住宅改善 (home improvement)、或繳付

學費等。

3、住宅淨值貸款 (home equity loan)

係指以住宅淨值 (equity or net worth) 作為抵押之貸款，住宅淨值貸款額度，通常為住宅市值 (market value) 減第一次抵押貸款餘額後之淨值的七或八成。住宅淨值貸款又可稱為第二次抵押貸款 (second mortgage loan)，一般多約定分期償還。由於住宅抵押貸款利息得以扣減所得稅，當住宅市價上漲時，消費者偏愛利用此項貸款，作為購買汽車，住宅改善 (home improvement)，或償還其他債務。

4、一次償還貸款 (single-payment loan)

屬於短期貸款，貸款期間由一個月至一年不等，期限屆滿，貸款須一次還清，借貸契約並告終止。

(二) 開放式信用 (open-end credit)：係指零售商或銀行提供給消費者一個信用額度，在此限額內，消費者可以在契約約定期限內循環使用，因此又稱為循環信用 (revolving credit)。

1、零售商循環信用 (retail revolving credit)

係零售商提供給消費者一個循環信用額度，並發給消費者一張簽帳卡 (charge card)，消費者可在每月收到帳單後，一次付清欠款，或只付約定的最低金額 (minimum payment)，餘額留待以後再付；前者不必支付利息，後者須就未付清餘額支付利息。

2、開放式循環貸款 (open-end revolving loan)

即銀行提供給消費者一定的信用額度，在此額度內，消費者可循環借用，並按約定方式還款與付息。開放式循環貸款，市場上最常見的有下列幾種：

(1) 信用卡墊款(credit card advance)

信用卡墊款係發卡銀行對持有信用卡之消費者，提供一個信用額度，消費者可在此信用額度內循環消費，消費金額在約定之繳款期限前償還者，不必付息，逾償還期限之未還餘額，須按約定之利率付息。信用卡一般可分為三種，即經銷商聯名卡(Retailer credit card)、國際卡(International credit card)如 VISA 與 Master 卡、旅遊與休閒卡(Travel and Entertainment-T&E- credit card)。

(2) 現金墊款(cash advance)

此乃利用銀行信用卡以取得現金貸款的一種方式，此種貸款之信用額度與條件，在申請信用卡時即已約定。一般而言，此種貸款多為小額貸款，且貸款利息由墊款日起計算，不若信用卡或零售信用，一個月才結帳一次。

(3) 支票透支(check overdraft)

此為預先核准之貸款預備金(loan reserve)，與支票合併使用。當消費者需支用金錢時，若支票帳戶無足夠存款，只要不超過預先核定之預備金額，消費者可逕開支票應付，而不會因帳上存款不足遭到退票。

(4) 扣帳卡透支(debit card overdraft)

扣帳卡係銀行發給支票存款戶或活期儲蓄存款帳戶，以

便於該存款戶，可以利用扣帳卡自其存款帳戶中，提領現金或購物付現。由於銀行通常會提供扣帳卡之持有者一個信用額度，在此信用額度內，扣帳卡之持有者可以循環透支(overdraw)其存款帳戶。

(5) 住宅淨值信用額度貸款(home equity line loan)

此項貸款，係銀行依據消費者住宅淨值大小，核定貸款信用額度，消費者可在該信用額度內循環動用。此項貸款之利息亦可抵減所得稅，因此當住宅市價上漲時，很多消費者會向銀行申貸。

(三) 消費者信用不包含存款與住宅抵押貸款

依據消費者信用之定義，不包含存款與住宅抵押貸款，但因這兩者與消費者權益息息相關，且美國均有專法加以規範，因此在本報告中仍將這兩者之資訊揭露規範納入；惟為免引起誤解，特在此加以說明。

1、存款(Savings account)

存款並不屬於消費者信用項目（因非借取資金），且不涉及消費者之利息負擔，但美國仍於 1991 年制定「誠實儲蓄法」(Truth in Savings Act)，主要係基於存款資訊揭露與否，影響消費者權益。

2、住宅抵押貸款(Residential mortgage)

一般認為購買住宅係一種投資，而非消費；以及住宅抵押貸款之市場結構與運作方式，均與消費者信用市場不同，因此美國在統計上不把住宅抵押貸款歸類於消費者信用

之範圍。惟基於住宅抵押貸款之金額大、期間長，其涉及消費者權益保障問題，往往更為嚴重，美國消費者保護相關法規，亦將住宅抵押貸款列為規範重點。住宅抵押貸款可依計息方式分兩種：

(1) 固定利率抵押貸款(Fixed-rate mortgage，FRM)

貸款利率在貸款期間固定不變，利率風險由貸款機構承擔。當市場利率下跌時，借款人多採重新融資(Refinance)，借新債還舊債，以降低利率。美國抵押貸款市場以FRM佔大多數。

(2) 機動利率抵押貸款(Adjustable-rate mortgage，ARM)

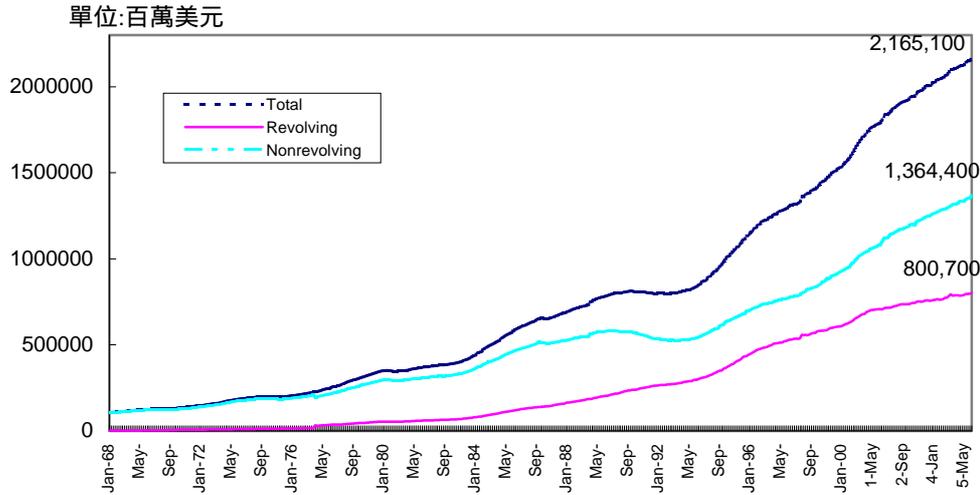
貸款利率隨市場利率之變動而定期調整，利率風險由借款人承擔。利率調整之指標，包括基本利率(Prime rate)、政府公債利率、或資金成本指數(Cost-of-fund index)等。ARM每一年或全部貸款期間利率可以調整幅度，一般都訂有上限(Cap)。

三、美國消費者信用市場發展情況

(一) 近10年來，美國消費者信用市場成長甚為快速。1995年10月美國消費者信用餘額首次突破1兆美元，2005年9月美國消費者信用餘額已達2.16兆美元，較1994年底成長約116%，平均年成長率約11%。

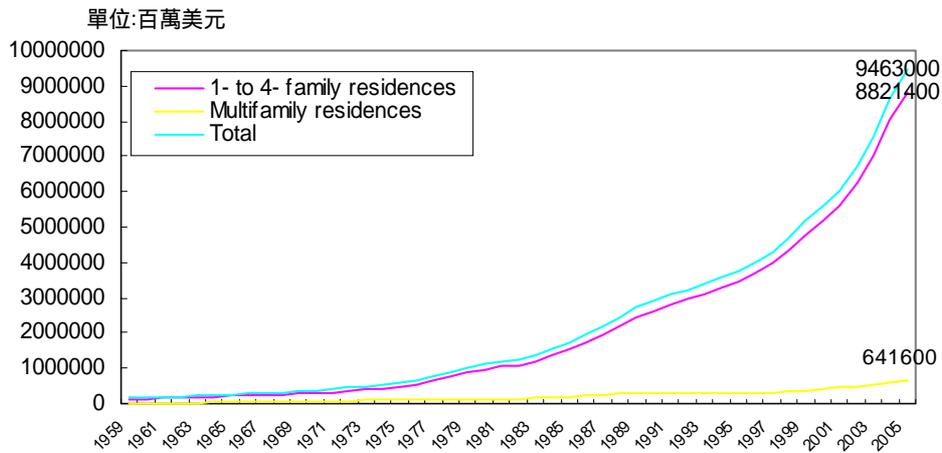
另2005年9月美國住宅抵押貸款餘額為9.46兆美元，較1994年底成長約165%，平均年成長率約15%。

美國消費者信用餘額



資料來源:美國聯邦準備理事會統計資料

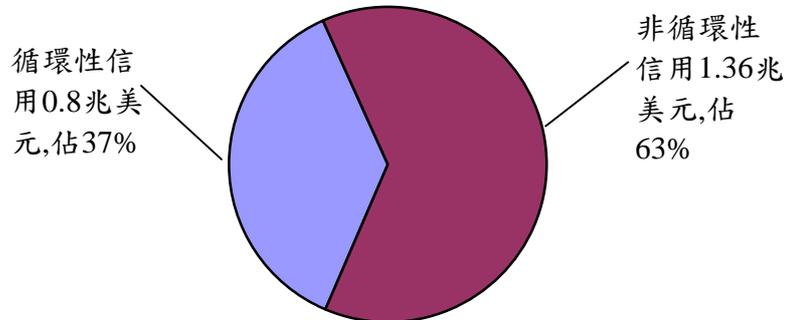
美國住宅抵押貸款餘額



資料來源:美國聯邦準備理事會統計資料

- (二) 再就 2005 年 9 月美國消費者信用餘額 2.16 兆美元之組成內容觀察，其中非循環性信用餘額 1.36 兆美元，佔 63%；循環性信用餘額 0.8 兆美元，佔 37%。

2005年9月美國消費者信用餘額



資料來源:美國聯邦準備理事會統計資料

(三) 有關美國消費者信用成長快速之原因，主要有下列幾點：

- 1、電腦科技之進步與運用，使得金融機構處理「循環信用」自動付款與轉帳清算之作業效率，能不斷地改進與提升。
- 2、國民所得穩定成長，中產階級比重增加，消費能力提高。
- 3、社會經濟型態改變，包括城鄉生活方式等質化、住宅所有者增加、與女性勞動人口大量進入就業市場等。
- 4、金融機構存款資金充裕，企業資金需求不足，轉而開拓消費市場。
- 5、消費信用保險開辦，降低銀行授信風險。

參、美國消費者信用保護法規與聯邦主管機構

一、消費者信用保護法規

(一)美國於 1968 年制定消費者信用保護法(Consumer Credit Protection Act)，其後於約 10 年間，陸續再制定 10 部以上之消費者信用保護相關法案。制定如此多之法案，其目的除為保護消費者權益，避免消費者受到欺騙與不公平之待遇外；並希望在完善之法律架構下，確保消費信用市場之健全發展。本章謹將美國消費者信用保護相關法規，加以整理並作簡單介紹。至於屬本報告重點的誠實貸款法(Truth in Lending Act)與誠實儲蓄法(Truth in Savings Act)，將在下一章作更詳細的說明。

(二)相關法規簡介：

1、消費者信用保護法 (Consumer Credit Protection Act)

該法係美國國會為保護使用消費信用之民眾，於 1968 年制定。該法可稱為美國消費者信用保護之基本法，最初僅有四篇，其後陸續再增加五篇，目前共有九篇。其中包涵五個子法，分別為第一篇誠實貸款法(Truth in Lending Act)、第六篇公平信用報告法(Fair Credit Reporting Act)、第七篇平等信用機會法(Equal Credit Opportunity Act)、第八篇公平債務催收業務法(Fair Debt Collection Practices Act)、以及第九篇電子資金移轉法(Electronic Fund Transfers Act)。

2、誠實貸款法(Truth in Lending Act)

該法規定，貸款機構應揭露「融資費用」(Finance charge)與「年率」(Annual percentage rate)，以及其他之信用成本與條件，使消費者可以比較不同信用提供者之價格；該法並禁止誘導性或揭露不完整之貸款廣告。另聯邦準備理事會(Federal Reserve Board)依據該法訂定之規則Z(Regulation Z)也規定，金融機構承做浮動利率住宅抵押貸款(ARMs)，最少應揭露事項，包括未來利率可能增加情形，利率增加有無限制，以及利率增加對借款人之影響，並舉例說明利率增加的效果。

3、誠實儲蓄法(Truth in Savings Act)

該法規定，存款機構於消費者開戶或提供消費者服務前，應揭露存款帳戶相關資訊，包括「年收益率」(Annual percentage yield, APY)、利率、最低存款餘額、及手續費等。該法亦規定，存款廣告必須以清楚、醒目方式說明相關資訊。

4、社區再投資法(Community Reinvestment Act)

該法規定，聯邦主管機關應鼓勵存款金融機構協助並滿足社區(包括中低收入居民)的信用需求，主管機關並應依據存款金融機構協助滿足社區信用需求之紀錄，核定其評等，該項評等自1990年7月1日起應予公佈。該法並規定，主管機關應依據存款金融機構協助滿足社區需求之紀錄，決定是否核准其各項申請，諸如設立分支機構、總分支機構之遷移、或合併等。

5、消費者租賃法(Consumer Leasing Act)

該法規定，出租者應揭露相關資訊，以協助消費者比較各種租賃的成本與條件，以及賒帳購買相對於現金購買之成本與條件，該法不適用於不動產租賃或四個月以下之租賃。

6、信用業務規則(Credit Practices Rule)

該規則禁止，貸款機構於消費者貸款契約中有不公平的約定條款，如約定承認債務判決(Confessions of Judgment)，放棄免責權(Waivers of Exemption)，或以工資(Wages)、家用物品(Household Goods)作為擔保等。該規則亦禁止貸款機構虛構連署人(Cosigners)的債務，並規定貸款機構應對連署人說明其應負之貸款責任。此外，該規則也禁止逐漸增加遲延費用(Pyramiding Late Charges)。

7、電子資金移轉法(Electronic Fund Transfer Act)

該法對所有交易以扣帳卡(Debit Card)或電子方式辦理付帳或收帳，提供必要之消費者保護。該法也限制以未經授權的電子轉帳向消費者收帳。

8、平等信用機會法(Equal Credit Opportunity Act)

該法禁止，以各種歧視拒絕消費者之信用申請，包括年齡、性別、婚姻狀況、宗教、種族、膚色、血統等。如果消費者被拒絕信用申請，該法規定需以書面通知拒絕理由，消費者也可要求在 60 天內以書面說明拒絕理由。

9、加速資金使用法(Expedited Funds Availability Act)

該法規定，所有銀行、儲貸協會、儲蓄銀行和信用組合，需依據指定的時間表，將存入客戶帳戶之支票入帳可以使用，並將該資金可以使用時間告知其客戶。該法並非規定金融機構可以延遲客戶存入資金的時間，而係限制金融機構可以延遲的時間。該項規定在建立收回未付支票款項之規則。

10、公平信用卡與簽帳卡揭露法(Fair Credit and Charge Card Disclosure Act)

該法規定，信用卡與簽帳卡，無論是金融機構、零售商或私人公司發行者，均應揭露相關資訊，包括年率(APRs)、年費、寬限期，並列表附於申請書或推銷文件中。該法亦規定信用卡和簽帳卡發行者，其收取之年費，於每年調整前，應揭露該調整訊息。另信用卡和簽帳卡之發行者，若有提供信用保險，當保險費率調高，或因更換保險公司致保險範圍有重大減少時，應通知消費者。

11、公平信用帳單法(Fair Credit Billing Act)

該法係在建立對開放式(Open-end)信用帳戶發生錯誤的迅速改正程序。該法也對消費者正在處理帳戶錯誤爭議時，保障其信用評等不受影響。

12、公平信用報告法(Fair Credit Reporting Act)

該法係在建立對個人信用報告錯誤的改正程序，並規定消費者信用報告僅被提供給法律許可的企業需要使用，且應被列為機密。假如消費者被拒絕信用申請時，消費者可在30天內，要求免費提供信用報告。此外，該法並規定信用

報告機構(註：美國有三大信用報告機構，即 Equifax、Experian 與 Trans Union)不可引用過時資料，以及信用報告應被保留之時限。

13、公平債務催收業務法(Fair Debt Collection Practices Act)

該法係為消除濫用、詐欺、或不公平的債款催收。該法僅適用於第三人(Third party)債款催收者，或以他人名義向消費者催收債款者。很少商業銀行、儲蓄銀行、儲貸協會或信用組合，被適用此法，因為該等金融機構通常自行催收債款。有關債款催收實務方面的申訴，全部由聯邦交易委員會(Federal Trade Commission)列案處理。

14、聯邦交易委員會法(Federal Trade Commission Act)

該法規定，聯邦金融主管機構(Federal Financial Regulatory Agencies)，必須維持一個消費者事務部門，以協助解決消費者對其監理之金融機構的申訴案件。至於協助解決方法為，對消費者申訴遭到不公平或詐欺事項，所提出之問題，提供協助得到必要的資訊。

15、公平住宅法(Fair Housing Act)

該法禁止對住宅融資、銷售或租用，有任何基於種族、膚色、性別、宗教、殘障、家庭狀況、或血統的歧視。

16、住宅淨值貸款消費者保護法(Home Equity Loan Consumer Protection Act)

該法規定，貸款機構對消費者申請住宅淨值貸款，應揭露貸款條件、利率和相關約定(包括 APRs、各項費用、還款

條件、和有關變動利率特性等資訊)，如果揭露的條件有所變更，消費者可以拒絕動撥，或以申請時的付費條件還款。該法也限制在某些情況下，貸款機構才可以在撥款後，終止或改變住宅淨值貸款之條件。

17、住宅抵押貸款揭露法(Home Mortgage Disclosure Act)

該法規定，某些貸款機構(限於都會統計區 Metropolitan Statistical Area, MSA)必須每年申報其承做住宅購買和住宅改善貸款情況，包括貸款方式、房地產座落地區；借款人種族、血統、性別和收入等。該法並規定這些貸款機構，必須提供民眾有關承做住宅抵押貸款之資訊，而且必須公佈於營業大廳。這些資訊可以協助民眾選擇在其社區內，哪些是提供住宅信用服務較佳之金融機構。聯邦金融機構檢查委員會(Federal Financial Institutions Examination Council)根據蒐集自每一個都會統計區(MSA)的個別金融機構之貸款資料，依住宅座落地點、屋齡、借款人收入、性別和種族等編製各種報表，MSA 個別金融機構之中心機構，應將這些報表提供民眾參考。

18、洪水災害保護法(Flood Disaster Protection Act)

該法規定，貸款機構應強制在該特定區域內之住宅貸款借款人，必須購買水災保險；而且貸款機構也必須告知借款人，使瞭解其建物位於水災危險區域。

19、房地產結帳程序法(Real Estate Settlement Procedures Act)

該法規定，消費者應被事先告知，有關完成整個住宅抵押貸款程序之服務與成本(即結帳成本 Closing costs or

Settlement costs)等相關資訊。該法禁止在結帳成本外，收取任何的回扣(Kickbacks)或不勞費用(Unearned Fees)。此外，該法亦限制辦理抵押貸款可收取之代書費用(Escrow Fees)。

20、金融隱私權法(Rights to Financial Privacy Act)

該法規定，金融機構之客戶，就聯邦政府查閱其金融活動資料，擁有合理程度的隱私權。該法對金融機構提供客戶之金融紀錄資料予聯邦政府，規定應依一定程序，並須符合限制之條件。

21、信用卡發行法(Credit Card Issuance Act)

該法規定，除非應消費者之要求或申請，信用卡發卡機構不得逕寄信用卡給消費者；但在信用卡到期前，可寄發給顧客新的信用卡。該法並規定，發卡機構應於信用卡申請書內註明必要內容，及相關揭露事項；對於未滿 18 歲之青少年，如無父母或法定代理人簽字同意，不得發卡。此外該法亦限制信用卡被竊用，持卡人之責任。

22、州法規定(State laws)

許多州之法律，對消費者金融交易亦有一些特別規定，除非州法規定牴觸聯邦法律，否則州法規定仍應被遵守。例如有些州有高利貸(Usury)限制法律，規定貸款最高利率，該利率上限，各州可能不同，也可能就不同金融交易而分別規定。

二、消費者信用保護之聯邦主管機關

(一) 美國國會於 1968 年制定消費者信用保護法(Consumer Credit Protection Act)，該法係美國在消費者信用領域中首次重要的立法。自 1968 年後，美國國會再陸續制定許多有關消費者信用保護之相關法案。由如此眾多之法案中，可以歸結有兩大精神，一為要求金融機構應對消費者信用相關資訊作有意義的揭露；二為禁止金融機構對消費者有不公平或詐欺的信用交易行為。這兩類法案之聯邦主管機關(包括執行與訂定子法)，前者為聯邦準備理事會(Federal Reserve Board)，後者為聯邦交易委員會(Federal Trade Commission)。

(二) 另依據聯邦交易委員會法(Federal Trade Commission Act)規定，聯邦金融主管機關(Federal Financial Regulatory Agencies)必須維持一個消費者事務部門，以協助解決消費者對其監理之金融機構的申訴案件。有關消費者申訴處理之分工範圍如下：

- 1、通貨監理局(Office of Comptroller of Currency，OCC)負責聯邦立案銀行(National banks)。
- 2、聯邦準備理事會(Federal Reserve Board，FRB)負責聯邦準備系統之州立案銀行(State member banks)。
- 3、聯邦存款保險公司(Federal Deposit Insurance Corporation，FDIC)負責 FDIC 保險的非聯邦準備系統之州立案銀行。
- 4、儲貸監理局(Office of Thrift Supervision)負責儲貸協會

(Saving and loan associations) 。

5、全國信用組合管理局 (National Credit Union Administration) 負責信用組合 (Credit unions) 。

6、聯邦交易委員會 (Federal Trade Commission) 負責零售商 (Retailers)、金融公司 (Financial companies)、出租商 (Leasers)、以及不屬其他聯邦機構監理之債權人 (Creditors) 與廣告者 (Advertisers) 。

(三) 各聯邦主管機構為辦理消費者信用保護業務，除設立專屬部門處理相關事務外，並建置專屬網站提供相關資訊供消費者查閱。以下謹就 FRB、FTC、OCC 及 FDIC 辦理情形說明如下：

1、聯邦準備理事會 (Federal Reserve Board, FRB)

(1) 設立「消費者諮詢委員會」(Consumer Advisory Council)，提供理事會有關消費者信用保護之諮詢意見 (包括消費信用保護相關法案之檢討，以及有關規則之增修訂等)。委員會成員主要為消費者代表、社區代表、及金融服務業代表等，由聯邦準備理事會指定，任期 3 年，每年開會 3 次，會議討論內容均對外公佈。

(2) 設置「消費者暨社區事務局」(Division of Consumer and Community Affairs)，督導會員銀行遵循消費者信用保護與社區再投資等相關法令規定，以及處理消費者申訴案件。

(3) 建置「消費者資訊」(Consumer Information) 專屬網頁，內容包括消費者申訴，以及支票、信用卡使用，以及身份盜用 (Identity Theft)、租賃、抵押貸款、與個人理

財等相關資訊，供消費者參考。

2、聯邦交易委員會(Federal trade Commission，FTC)

- (1) FTC 成立於 1914 年，負責執行聯邦消費者保護相關法案(禁止詐欺與不公平交易行為部分)，以及聯邦反托拉斯(Antitrust)相關法案。該委員會為獨立機構，設有 5 個委員(Commissioners)，由總統提名，參議院同意任命，任期 7 年。
- (2) 設置「消費者保護局」(Bureau of Consumer Protection)，執行消費者保護相關法規，以及處理消費者申訴案件，以避免消費者遭受不公平與詐欺之待遇。
- (3) 建置「消費者資訊」(Consumer Information)專屬網頁，內容包括消費者申訴，以及信用卡、消費者貸款、信用報告、身份盜用(Identity Theft)、債務管理、抵押貸款、與隱私權等相關資訊，供消費者參考。

3、通貨監理局(Office of Comptroller of the Currency，OCC)

- (1) 設置「申訴處理辦公室」(Ombudsman's Office)，以及「顧客協助小組」(Customer Assistance Group，CAP)，配置「顧客協助專員」(Customer Assistance Specialist)，以解決顧客對聯邦立案銀行和其分支機構之申訴案件。
- (2) 建置「消費者申訴與協助」(Consumer Complaints and Assistance)專屬網頁，內容包括消費者申訴程序、消費者協助手冊、消費者申訴處理報告、以及消費者資料等，供消費者參考。

4、聯邦存款保險公司(Federal Deposit Insurance

Corporation, FDIC)

- (1) 設置「法規遵循與消費者事務處」(Office of Compliance and Consumer Affairs)，以監督被保險存款機構，對消費者信用保護相關法規之遵循。
- (2) 設置「消費者反應中心」(Consumer Response Center)，處理消費者申訴案件。
- (3) 推動「社區事務計劃」(Community Affairs Program)，透過該計劃，FDIC 可以和社區組織與被保險存款機構，參加各種社區活動，以瞭解社區需求，並確保消費者有公平的信用取得管道。
- (4) 建置「消費者保護」(Consumer Protection)專屬網頁，內容包括消費者資料、社區事務計劃、消費者協助、與金融隱私權等相關資訊，供消費者參考。

三、消費者信用保護法規遵循要領

美國消費者信用保護相關法規頗為繁雜，各金融機構該如何遵循，才不致於違反相關規定，聯邦準備理事會提供幾項要領，以供各金融機構參考，謹摘述如下：

(一) 資訊揭露部分

- 1、商品廣告、推銷文件及客戶合約等，須清楚揭露正確資訊，不得有誤導消費者之陳述，並提醒消費者注意關鍵資訊。
- 2、適時且明確告知消費者商品之費用、罰款、其他費用、以及收取其他費用之原因。

- 3、商品名稱含有「預先核准」或「保證」時，須清楚告知消費者購買該商品之條件與限制。
- 4、當商品條款變更時，須確實告知消費者。
- 5、銀行向年長者以及對金融資訊不甚了解者推銷商品時，應確實告知相關資訊。
- 6、債權人對於「貸款期間與條件、逆向抵押貸款(Reverse Mortgage)、回覆持卡人信用狀況之信用卡、約定提前清償罰款之貸款」等商品，須特別注意相關資訊揭露。

(二) 廣告宣傳部分

廣告及促銷文件之用語須考量目標消費者之理解程度，並避免使用不當例子促銷商品。

(三) 核貸借款部分：

- 1、核貸消費者借款時，應明確告知可動用之額度。
- 2、銀行核貸借款應明確告知消費者，對銀行其他商品服務之購買與否，與銀行核准貸款無關。

(四) 銀行員工與業務代理人部分

- 1、銀行應謹慎選擇業務代理人，並確實管理，以有效控制業務風險。
- 2、充分訓練員工及業務代理人，以避免業務行為涉及欺騙或不公平。
- 3、檢視佣金分配制度是否妥當，以避免員工及業務代理人採

行欺騙不公平行銷手段之意圖。

- 4、確認業務代理機構遵循一定程序計算消費者的應付款項，並及早通知消費者。

(五) 其他部分

- 1、提供消費者可聯絡銀行或業務代理人之電話及地址(含 E-mail)，作為消費者申訴管道，對於消費者抱怨應妥善加以處理，並檢討業務行為是否有誤導消費者之嫌。
- 2、在未告知相關預期罰金或帳戶費用時，應避免向消費者表示可以少於最低費用之價格購買商品。

肆、美國消費者信用資訊揭露之規範

一、存款資訊揭露

(一) 有關存款資訊揭露，規定於 1991 年之「誠實儲蓄法」(Truth in Savings Act)，及聯邦準備理事會依據該法訂定之規則 DD (Regulation DD)。其立法目的，在要求存款機構依統一方式，清楚(Clearly)、醒目地(Conspicuously)揭露存款帳戶相關資訊，使消費者可在充分資訊情況下，對各存款機構作有意義的比較與選擇。

(二) 存款計息方式

1、存款計息方式有下列幾種：

- (1) 固定利率存款 (Fixed-rate account)：利率在約定時間內固定不變。
- (2) 階段式利率存款 (Stepped-rate account)：將存款期間分段，按不同利率計息。
- (3) 階梯式利率存款 (Tiered-rate account)：將存款餘額分段，按不同利率計息。
- (4) 變動利率存款 (Variable-rate account)：利率依約定方式機動調整。

2、美國定期存款大多以固定利率計息，其主要原因為存款人可以不必承擔利率變動之風險。至於變動利率存款，其利率大多定期隨 LIBOR 利率變動，由於係釘住市場利率，

其訂價較客觀，也較透明。

(三) 存款揭露資訊 (Account disclosures)

存款機構於消費者開戶或提供服務前，應提供「存款揭露資訊」(Account disclosures) 予客戶；提供方式可為書面 (Paper form) 或電子信件 (Electronic mail)。「存款揭露資訊」應包括下列內容：

1、利率資訊

(1) 年收益率 (Annual percentage yield, APY) 和利率 (Interest rate)；對於固定利率存款，應說明該利率所適用的存款期限。

(2) 變動利率存款應說明：

a、利率和年收益率可能變動的事實。

b、利率如何決定。

c、利率調整頻率。

d、利率調整限額。

2、利息給付

(1) 利息給付與複利計算之頻率。

(2) 消費者於利息給付日前結清帳戶，不給付利息者，應加以說明。

3、存款餘額資訊

- (1) 最低存款餘額規定。
 - a、開戶最低存入金額。
 - b、免收手續費之最低存款餘額。
 - c、適用「年收益率」之最低存款餘額。
- (2) 存款餘額計算方法。
- (3) 開始計息時間：說明非現金存款之起息時間。
- 4、手續費：存款帳戶手續費可能收取之金額，手續費如何決定，以及手續費收取之條件。
- 5、交易限制：存、提款次數與金額限制。
- 6、定期存款特別規定
 - (1) 期限（到期日）之約定。
 - (2) 提前解約違約金：說明提前解約將（或可能）被收取違約金，違約金如何計算，以及收取違約金的條件。
 - (3) 到期前提取利息：採複利計息，其利息於到期前提領，將不能享受複利；或不採複利計息，其利息必須每期給付一次者，均應加以說明。
 - (4) 到期轉期（Renewal）：存款到期後是否會自動轉期；若會，是否有寬限期，寬限期多久；若不會，如消費者未辦理轉期，存款到期後是否計息等，均應加以說明。
- 7、紅利（Bonuses）：紅利方式與金額，何時提供紅利，獲取

紅利所需之最低存款餘額及存款期限。

(四) 後續揭露資訊

1、條件改變應提前通知

存款機構對於依規定必須揭露的存款資訊，若有變更條件，致降低年收益率（Annual percentage yield），或對消費者有不利影響時，應至少於生效日前 30 天通知受影響的消費者。

2、下列事項無須通知：

- (1) 變動利率存款之利率調整。
- (2) 支票印製費之調整。
- (3) 一個月期以下定期存款之條件變更。

(五) 定期報告揭露資訊

1、存款機構若寄發定期報告，應揭露在該報告期間之下列資訊：

- (1) 該期間之年收益率(Annual percentage yield)。
- (2) 該期間之利息金額。
- (3) 被收取之手續費，手續費應列出各項目之金額。

2、採平均每日餘額法之特別規定

存款機構若採平均每日餘額法（Average daily balance method）計算利息者，可以揭露計算期間（而非報告期間）

之年收益率與利息。

(六) 利息計付

1、利息計算方法

- (1) 可採每日餘額法 (Daily balance method) 或平均每日餘額法 (Average daily balance method)。
- (2) 存款機構應以計算利息之同一方法，計算「最低計息存款餘額」(Minimum balance to earn interest)。

2、對於利息給付或複利計算之頻率，無特別規定。

3、開始計息日期：存入支票開始計息時間，不得遲於「加速資金使用法」(Expedited Funds Availability Acts) 及規則 CC (Regulation CC) 規定之支票入帳時間。

(七) 電子通訊 (Electronic communication)

1、電子通訊，係指以電子方式，在存款機構與消費者間傳送訊息，而所用格式為容許在設備 (例如個人電腦螢幕) 上顯示視覺文字者。

2、依據「全球與全國商務電子簽章法」(Electronic Signatures in Global and National Commerce Act)，存款機構依本規則規定，必須以書面提供之揭露資訊，得以電子通訊提供。

3、收受電子通訊之地址或位置：存款機構使用電子通訊，提供依本規則規定必須揭露之資訊時，應

- (1) 將揭露資訊傳送至消費者電子地址(Electronic address)，

或

- (2) 將揭露資訊傳送至另一位置(Location)，如網際網路之網站(Internet web site)。但應通知消費者，提醒其有該揭露資訊可供使用；並將該揭露資訊維持可以使用至少 90 天。

二、貸款資訊揭露

- (一) 有關貸款(含零售信用)資訊揭露，主要規定於 1968 年之「誠實貸款法」(Truth in Lending Act)，及聯邦準備理事會依據該法訂定之規則 Z(Regulation Z)。其立法目的，係為確保信用條件之有意義揭露(Meaningful disclosure)，使消費者能比較各種不同的信用條件，避免在缺乏資訊情況下使用信用，並保護消費者免於不正確或不公平的信用帳單，與信用卡使用。

(二) 本規定適用與不適用範圍

1、本規定適用於符合下列條件之信用：

- (1) 該信用提供予消費者。
- (2) 該信用提供係屬經常性辦理。
- (3) 該信用需支付「融資費用」(Finance charge)，或約定超過 4 次之分期付款。
- (4) 該信用主要使用於個人、家人或家庭。

2、本規定不適用下列信用：

- (1) 企業、商業、農業、或機構信用。
- (2) 非以房地產或住宅作為擔保，金額超過\$25,000之信用。
- (3) 公用事業信用。
- (4) 證券或商品交易帳戶。
- (5) 家庭燃料費分期付款(無融資費用)。
- (6) 學生貸款。

(三) 融資費用(Finance charge)

- 1、 定義：融資費用，係以金額表示之消費者信用成本；該費用包括消費者直接或間接支付，或債權人直接或間接收取之費用；該費用係信用提供之條件。
 - (1) 支付第三人費用(Charges by third parties)：支付第三人費用，如該第三人的使用係債權人要求，作為信用提供之條件；或債權人收取該費用之一部份，則該費用應包含於融資費用中。
 - (2) 結帳代理費用(Closing agent charges)：支付第三者處理貸款結帳(如結帳代理人 Settlement agent、律師、代書 Escrow、或產權公司 Title company 等)，該等費用僅屬於債權人要求之特別服務，或債權人要求收取，或債權人收取一部份者，才需被包含於融資費用中。
 - (3) 抵押貸款經紀費(Mortgage broker fees)：抵押貸款經紀費，無論債權人是否要求消費者使用抵押貸款經紀人，或債權人是否收取該費用之一部份，均應包含於融資費

用中。

2、融資費用包含之費用(舉例)：

- (4) 利息、時間價值差額(Time price differential)、與附加費(Additional charges)。
- (5) 服務、交易、或營業等費用(與該信用交易有關者)。
- (6) 點數費(Points)、貸款手續費(Loan fees)、貸款承接費(Assumption fees)、中間人費用(Finder's fees)等。
- (7) 信用調查費。
- (8) 抵押品鑑價費與信用報告費(住宅抵押貸款除外)。
- (9) 消費者違約之保證費或保險費。
- (10) 債權人出售該債權產生之費用，債權人要求由消費者支付者。
- (11) 債權人要求消費者投保生命、意外、健康、或收入損失等保險之保險費。
- (12) 債權人要求消費者投保與該信用交易有關之財產損失、或責任賠償等保險之保險費。
- (13) 明定與該信用交易有關之債務取消費用。

3、融資費用不包含之費用(舉例)：

- (1) 申請費、稅款、證照、或登記費(以上為對所有客戶收取者)。

- (2) 延遲還款或違約費用。
- (3) 信用規劃費。
- (4) 賣方點數費(Sellers' points)
- (5) 不動產相關費用：
 - a、產權調查 (Title examination)、產權證明 (Title abstract)、產權保險 (Title insurance)、與財產勘查 (Property survey)等費用。
 - b、貸款相關文件準備費用，如契據、抵押設定、移轉過戶等結帳文件。
 - c、公證費(Notary fees)或檔案費(Filing fees)。
 - d、住宅抵押貸款之不動產鑑價與信用報告費。
 - e、代書費(Escrow fees)或託管費(Trustee fees)。

4、保險與債務取消適用範圍：

- (1) 非債權人要求投保之生命、意外、健康、或收入損失等保險之保險費，不包含於融資費用內。
- (2) 消費者自願投保之財產損失或財產使用責任賠償等保險之保險費，亦不包含於融資費用內。
- (3) 消費者自願取消債務之費用，非明定與該信用交易有關者，不包含於融資費用內。

(四) 開放式信用(Open-End Credit)

1、通則

- (1) 債權人應以書面及消費者可以留存方式，清楚 (Clearly)、醒目 (Conspicuously)地揭露本節規定之應揭露資訊。
- (2) 揭露「融資費用」(Finance charge)與「年百分率」(Annual percentage rate, APR)，應較其他揭露資訊更為醒目。
- (3) 若有某些資訊，係債權人無法準確揭露者，應提供合理、可使用之最佳資訊，並清楚說明該資訊係屬估計。

2、初次揭露報告

債權人應在辦理授信之第一次交易前，提供給消費者「初次揭露報告」，該報告應揭露之項目如下：

- (1) 融資費用 (Finance charge)：說明在何種狀況下，那些融資費用將被收取，以及該等融資費用如何計算，包括：
 - a、說明「融資費用」何時會發生。
 - b、揭露用以計算「融資費用」之每一個「期間利率」(Periodic rate)與適用餘額範圍，以及對應的「年百分率」(Annual percentage rate, APR)。如該授信為變動利率，並應說明該利率調升之情況、限制與影響。
 - c、說明「融資餘額」，係採何種方式計算。
 - d、說明「融資費用」金額，如何計算。
- (2) 其他費用：除融資費用外，該授信是否還有其他費用

可能被收取，並說明該等費用如何計算。

- (3) 擔保權益：債權人需要徵取的擔保品。
- (4) 帳單權利說明：說明帳單錯誤時，消費者之權利，及債權人之義務。
- (5) 住宅淨值貸款(Home equity plan)資訊：應依據本規則，有關住宅淨值貸款資訊揭露之特別規定辦理。

3、定期報告

債權人至少應每季(稱為帳單週期 Billing cycle)提供給消費者一次「定期報告」(如無應收帳款可不提供)。提供時間為帳單週期結束後，但應在「免費繳款期間」(Free-ride period)結束前至少 14 天。該報告應揭露項目如下：

- (1) 期初餘額。
- (2) 交易確認：應依本規則有關交易確認揭露方式(檢附交易文件影本，或揭露交易日期、地點、店名、商品或服務、與金額等)之規定辦理。
- (3) 帳目明細：包括所有記入客戶貸方項目之日期與金額。
- (4) 期間利率：每一個用以計算融資費用的期間利率，適用之餘額區間，以及對應之年百分率。
- (5) 融資餘額計算方式。
- (6) 融資費用金額。
- (7) 年百分率。

- (8) 其他費用。
- (9) 期末餘額。
- (10) 免費繳款期限(Free-ride period)：在該期限內繳款不必負擔融資費用。
- (11) 帳單錯誤通知地址。

4、後續揭露規定

- (1) 債權人應每 6-18 個月提供一次年報，或選擇在定期報告中，附加總結報告。
- (2) 追增信用附加工具之揭露：債權人於提供期初揭露報告後，於 30 天內追增信用附加工具，若未改變融資費用條件，則無須增加揭露；但若已超過 30 天，或改變融資費用條件，債權人須於消費者第一次使用該附加工具前，增加揭露。
- (3) 信用條件改變
 - a、 債權人遇有信用條件改變時，應於改變生效日前至少 15 日，以書面通知受影響的每一位消費者；但如該信用條件改變已獲消費者同意，或因消費者違約而增加期間利率與融資費用，則僅須於改變生效日前通知即可。
 - b、 下列情況無須通知：包括遲延繳款、文件證明、與超過限額等費用之改變；部分融資費用或其他費用之減少；未來信用提供計劃終止；以及條件改變係

因訴訟結果或消費者違約(不含期間利率與融資費用改變)。

- c、債權人如改變住宅淨值貸款額度，應以書面通知每一位受影響之消費者。該通知應在採取行動前至少三個營業日辦理，且應說明採取該項行動之特殊理由。

(五) 封閉式信用(Closed-End Credit)

1、通則

- (1) 債權人應以書面及消費者可以留存方式，清楚(Clearly)、醒目(Conspicuously)地揭露本節規定之應揭露資訊。
- (2) 揭露資訊應集合一起，並應與其他不同信用之資訊隔離，且不應包含任何與本節規定內容無直接關聯之資訊。
- (3) 揭露「融資費用」(Finance charge)與「年百分率」(Annual percentage rate)，須將對應金額與百分率一起揭露，並應較其他揭露資訊更為醒目。
- (4) 若有某些資訊，係債權人無法準確揭露者，應提供合理、可使用之最佳資訊，並說明該資訊係屬估計。
- (5) 揭露時間
 - a、除本節另有規定外，債權人應在交易完成前，辦理揭露。

b、本節規定必須提前辦理揭露者，如後來發生之事件，造成原來揭露不正確，債權人應在交易完成前再做揭露。

(6) 延後揭露：如交易係以信件、電話、或傳真申請，而非面對面接洽者，則債權人可以延後至第一次還款到期日前再做揭露；但必須在消費者實際申請前，以書面形式提供下列資訊(信用之代表性金額或範圍)，給消費者或大眾使用：

a、現金價格或貸款本金金額。

b、總銷售價格。

c、融資費用(Finance charge)。

d、年百分率(Annual percentage rate, APR)，如 APR 於交易完成後可能增加，尚須包括 APR 增加之條件、限制與影響。

e、還款條件。

2、揭露內容：債權人應對每一個交易，揭露下列資訊：

(1) 債權人身分。

(2) 融資金額 (Amount financed)：債權人提供給消費者之信用金額。「融資金額」計算公式為：【貸款本金或現金價格(減自付款)】+【融資費用與其他費用】-【預付融資費用】。

(3) 分項列舉融資金額。

- (4) 融資費用(Finance charge)：以金額表示之信用成本。
- (5) 年百分率(Annual percentage rate, APR)：以年率表示之信用成本。
- (6) 變動利率：如 APR 在交易完成後可能增加，應揭露 APR 增加之條件、限制與影響，並舉例說明。
- (7) 還款時間表。
- (8) 總還款金額。
- (9) 可否隨時還款
- (10) 總銷售價格：即賒購金額加自付款(Downpayment)。
- (11) 提前還款：消費者提前還款是否收取罰款，以及消費者已繳之融資費用是否退還。
- (12) 遲延還款：遲延還款之費用。
- (13) 擔保品：債權人需徵取擔保品內容。
- (14) 其他：包括保險要求、債務取消、債務承接(Assumption)、存款要求、與其他契約說明等。

3、後續揭露規定

- (1) 重新融資 (Refinancings)
 - a、 「重新融資」係消費者以新負債去取代現存之負債（即借新還舊，目的多為降低利率）。「重新融資」為新交易，因此需要對消費者重新辦理揭露。

b、下列情況不應視為「重新融資」：

- (a) 一次償還負債(Single payment obligation)到期續約，未改變原來條件。
- (b) 年百分率(APR)配合還款時間表的改變而減少。
- (c) 由於訴訟達成的協議。
- (d) 由於消費者違約，而更改還款時間表或擔保品(利率與融資金額未改變)。
- (e) 消費者自願購買的保險到期續約。

(2) 債務承接(Assumptions)

- a、 「債務承接」為債權人以書面同意，後一位消費者承接前一位消費者現存之住宅抵押貸款債務。債權人在「債務承接」前，應對承接債務之消費者，就現存之債務，辦理揭露。
- b、 揭露內容包括未還餘額、債務承接總費用、年百分率(APR)、提前還款、遲延還款、擔保品、還款時間表、以及總還款金額等。

(六) 電子通訊 (Electronic communication)

- 1、 依據「全球與全國商務電子簽章法」(Electronic Signatures in Global and National Commerce Act)，債權人依本規則規定，必須以書面提供之揭露資訊，得以電子通訊提供。
- 2、 債權人使用電子通訊，提供依本規則規定必須揭露之資訊

時，應：

- (1) 將揭露資訊傳送至消費者電子地址 (Electronic address)，或
- (2) 將揭露資訊傳送至另一位置 (Location)，如網際網路之網站 (Internet web site)。但應通知消費者，提醒其有該揭露資訊可供使用；並將該揭露資訊維持可以使用至少 90 天。

三、住宅抵押貸款資訊揭露

(一) 將住宅抵押貸款資訊揭露，獨立一節加以說明，係因「誠實貸款法」(Truth in Lending Act) 與聯邦準備理事會依據該法訂定之規則 Z (Regulation Z)，以及「住宅淨值貸款消費者保護法」(Home Equity Loan Consumer Protection Act) 與「房地產結帳程序法」(Real Estate Settlement Procedures Act) 等，對住宅抵押貸款之揭露，均有特別之規定。

(二) 住宅淨值信用額度貸款 (Home equity line loan)

住宅淨值信用額度貸款，屬於開放式信用 (Open-end credit) 的一種，其揭露規定除依上節開放式信用之相關規定外，另特別規定如次：

- 1、揭露格式：依規定揭露之資訊，應清楚、醒目，且應集合一起，並與其他無關資訊隔離。
- 2、揭露時間：債權人在消費者提出申請時，即應將規定之資訊及手冊，提供給消費者。若消費者非面對面直接提出申

請，則債權人應在收到消費者申請書後，至多三個營業日，將揭露資訊及手冊寄出。

3、揭露內容

- (1)資訊留存：說明消費者應留存(或影印留存)揭露資訊。
- (2)揭露貸款條件之適用：說明揭露之貸款條件，僅適用於申請當時；該貸款條件於貸款使用前，可能改變；消費者若因貸款條件改變(不含變動利率指標之改變)，而不使用貸款，可以退還消費者已付之申貸費用。
- (3)住宅作為擔保之風險：說明債權人將徵取住宅作為擔保，未來若消費者違約，可能喪失該住宅。
- (4)債權人可能採取之行動：說明在某些情況下(那些情況應說明)，債權人可能終止貸款契約，並要求一次償還貸款餘額與收取手續費；禁止繼續動用額度或減少信用額度；或依據契約約定，改變某些貸款內容。
- (5)還款條件，包括：
 - a、提款期(Draw period)與還款期(Repayment period)：例如契約期間為 25 年，約定前 10 年為提款期，可在信用額度內提款並循環使用，只付利息，是否還本由消費者決定；另約定後 15 年為還款期，不能再提款使用，除付利息外，尚須攤還本金。
 - b、說明每期最低還款金額(Minimum periodic payment)如何計算，以及還款時間；並說明契約結束時，若還有本金餘額未償還，消費者必須全部償還(即氣球式

還款 Balloon payment)。

c、舉例說明，以本金餘額\$10,000 及最近的年百分率，說明上述還款條件。

(6)年百分率(Annual percentage rate, APR)：說明 APR 不包含利息以外之成本。

(7)債權人收取之費用：逐項列舉，並說明何時發生。

(8)第三者收取之費用：逐項列舉，並說明何時發生。

(9)負攤還(Negative amortization)：說明可能發生負攤還情形，以及負攤還將會造成貸款餘額的增加(註：負攤還為每月還款上限小於每月的應還利息，造成貸款餘額不減反增情形)。

(10) 交易限制：包括最低使用額度、最低使用餘額、與每次最低提款金額等。

(11) 可否抵稅：本項貸款之利息與費用可否抵稅，建議消費者向稅務顧問(Tax advisor)諮詢。

(12) 變動利率貸款之揭露：包括

a、說明年百分率(APR)與還款金額，可能因利率變動而改變。

b、說明年百分率(APR)不包含利息以外之成本。

c、作為利率調整之指標(Index)，以及該指標之資訊來源。

- d、說明 APR 如何計算，包括指標如何調整與加碼等。
 - e、說明消費者應詢問目前之指標利率、加碼、折扣或貼水、與 APR。
 - f、說明期初 APR 不是指標加計加碼，並說明期初 APR 適用之有效期間。
 - g、APR 調整頻率。
 - h、任何有關指標利率、APR 與還款餘額改變的規則，例如還款金額改變的限制和利率結轉 (Rate carryover) 等。
 - i、說明 APR 有無每年調整幅度之限制，以及 APR 之上限。
 - j、以本金餘額\$10,000，及 APR 上限利率，計算「最低還款金額」；並說明最快可能達到 APR 上限利率之時間。
 - k、以本金餘額\$10,000，及最近 15 年指標利率，說明指標利率變動，對 APR 與還款金額之影響。
 - l、說明利率資訊將於每次定期報告中提供。
- 4、手冊(Brochure)：債權人應提供聯邦準備理事會發布之住宅淨值貸款手冊。
- 5、限制：
- (1)除指標利率變動外，債權人不可調整 APR，且指標利率

應符合：

- a、指標利率不是債權人可以控制者。
- b、指標利率係一般大眾可以查得者。

(2)除下列情況外，債權人不可提前終止貸款契約，或要求全部償還貸款餘額：

- a、消費者對於該貸款有詐欺或重大誤導行為。
- b、消費者無法依約定條件還款。
- c、由於消費者的作為或不作為，造成債權人對貸款擔保品或其權利之不利影響。

(3)除下列情況外，債權人不可改變任何貸款條件：

- a、債權人可於契約約定，當 APR 達到上限時，債權人可以禁止繼續動用額度或減少信用額度。債權人亦可於契約約定，當特定情況發生時，債權人可以改變特定的貸款條件。
- b、當原來的指標利率不能再取得，債權人可以改變指標利率與加碼；惟新的指標利率之歷史變動情形，應同於原來的指標利率；且新的指標利率加計加碼後之 APR，應同於原來的 APR。
- c、消費者以書面同意債權人改變特定的貸款條件。
- d、債權人改變之貸款條件，確定至貸款契約結束前，會對消費者有利。

- e、改變的貸款條件係無關緊要的。
 - f、禁止繼續動用額度或減少信用額度，當發生下列情況時：
 - (a) 提供作為貸款擔保的住宅市價，嚴重低於其原來評估價格。
 - (b) 由於消費者財務狀況之重大改變，讓債權人合理地認為消費者不能履行其還款義務。
 - (c) 消費者有重大違約行為。
 - (d) 政府的因素，使債權人不能使用契約約定之 APR。
 - (e) 政府的因素，造成債權人對擔保品權利之不利影響，使得擔保品價值低於信用額度之 120%
 - (f) 監理機關通知，債權人若繼續貸放，將影響業務之健全經營。
- (4) 對於「逆向抵押貸款」(Reverse mortgage)，除下列情況外，債權人不可提前終止貸款，或要求償還全部貸款餘額：
- a、消費者違約。
 - b、消費者將擔保住宅之產權移轉給他人。
 - c、消費者不再居住於擔保之住宅。
 - d、消費者死亡。

- 6、手續費之退還：消費者於貸款使用前，若因揭露之貸款條件改變(不含變動利率指標之改變)，而選擇不使用該貸款，債權人應退還消費者已付之申請費用。
- 7、不可退還手續費之收取：債權人或其他人，不可以在消費者收到揭露資訊與手冊，未達三個營業日，向消費者收取不可退還之手續費。

(三) 封閉式住宅抵押貸款(Closed-end mortgage loan)

住宅抵押貸款，屬封閉式信用(Closed-end credit)的一種，其揭露規定，除依上節封閉式信用之相關規定外，另特別規定如次：

1、RESPA 法規範之住宅抵押貸款(Residential mortgage)

- (1) 揭露時間：依據「房地產結帳程序法」(Real Estate Settlement Procedures Act)，住宅抵押貸款之債權人，應在交易完成前，或在收到消費者書面申請後，至遲三個營業日內(以時間在前者為準)，交付或寄送。
- (2) 再揭露要求：交易完成時之 APR，如與先前揭露者相差，在規則交易(Regular transaction)超過 1/8 個百分點，在不規則交易(Irregular transaction)超過 1/4 個百分點，債權人至遲應於交易完成或結帳時，揭露已改變之貸款條件。

- 2、變動利率貸款(Variable-rate transactions)：住宅抵押貸款之貸款期間如超過一年，且其 APR 在交易完成後可能增加者，債權人必須在收到申請書時，或在消費者支付不可退還手續費前(以時間在前者為準)，辦理下列揭露：

(1)提供聯邦準備理事會與「聯邦住宅貸款銀行理事會」(Federal Home Loan Bank Board)公佈之「機動利率住宅貸款消費者手冊」(Consumer Handbook on Adjustable Rate Mortgages)。

(2)另應揭露下列資訊：

- a、利率、還款金額、或其他貸款條件可能改變之事實。
- b、利率調整的指標或公式，以及該指標或公式的資訊來源。
- c、說明利率與還款如何計算，包括說明指標如何調整，以及加碼等。
- d、說明消費者應詢問目前之加碼與利率。
- e、利率折扣，並說明消費者應詢問折扣的數額。
- f、利率與還款金額改變的頻率。
- g、任何有關指標、利率、還款金額與貸款餘額改變的規則，例如利率或還款金額改變的限制、負攤還(Negative amortization)、與利率結轉(Interest rate carryover)等。
- h、下列兩者，由債權人擇一揭露：
 - (a) 以歷史資料舉例說明：貸款金額\$10,000，以最近15年之指標利率，說明還款金額與貸款餘額，受利率改變的影響。

(b) 以貸款金額\$10,000，並假設每期均以最高可增加之利率與還款金額調整，說明貸款之最高利率與還款金額；並說明每期還款金額，可能因利率變動而發生之增減。

i、說明消費者如何計算還款金額，包括目前之還款金額，以及未來之最高利率與還款金額。

j、貸款內容，包括可以隨時還款。

k、利率與還款金額調整之通知方式及時間。

(3)利率調整的後續揭露

變動利率之住宅抵押貸款，當其利率調整時，無論是否立即伴隨還款金額的調整，均須對消費者辦理更新揭露。揭露時間應在還款金額調整前，至少 20 天，但不超過 120 天，交付或寄送，揭露內容如次：

a、調整前後之利率。

b、調整前後之指標利率。

c、利率調整之上限。

d、利率調整後之還款金額與貸款餘額。

e、還款金額如不同於上述(d)之金額，則於貸款剩餘期間，須全部以調整後新利率攤還貸款。

3、特殊封閉式住宅抵押貸款 (Special closed-end home mortgage)

(1)消費者以居住之住宅(Principal dwelling)作為擔保，申請之住宅抵押貸款，如有下列兩種情況，應依本段規定辦理揭露：

- a、交易完成時，第一順位貸款(First-lien loans)之 APR 將超過 8% ，次順位貸款(Subordinate-lien loans)之 APR 將超過 10% 。
- b、消費者在貸款結帳前，應付之點數費(Points)與手續費(Fees)，將超過總貸款金額之 8% 或 \$ 400 。

(2)揭露格式：債權人應依規定，以書面及消費者可以留存方式，清楚、醒目地揭露相關資訊。

(3)揭露時間：

- a、債權人應在住宅抵押貸款交易完成，至少三個營業日前，提供揭露資訊。
- b、在交易完成前，若債權人改變貸款條件，造成揭露不正確，債權人應重新揭露。

(4)揭露內容：

- a、警告消費者若不能償還貸款，可能會失去其住宅。
- b、年百分率(APR)。
- c、正常每期還款金額，以及氣球式還款(Balloon payment)之還款金額。
- d、如為變動利率，應說明利率與每期還款金額可能增

加，以及依據最高利率計算之每期最高還款金額。

e、重新融資(Refinancing)，其貸款金額之計算方式。

(5) 限制：債權人不能約定下列條件

a、氣球式攤還(Balloon amortization)：對貸款期限少於 5 年者，但不含 1 年以內之過渡性貸款(Bridge loan)。

b、負攤還(Negative amortization)。

c、合併多期還款金額，提早償還。

d、消費者違約後增加利率。

e、收取額外利息，如對提前還款或違約加速還款計收利息。

f、提前還款(Prepayment)之處罰，但下述三種情況不在此限：

(a) 提前還款發生在前 5 年者。

(b) 提前還款之資金非來自向債權人重新融資者。

(c) 消費者總月付款未超過總月收入之 50% 者。

g、在到期日前終止貸款契約，並要求償還全部貸款餘額，但下述三種情況不在此限：

(a) 消費者對此貸款有詐欺或重大誤導行為。

(b) 消費者無法依約定條件還款。

- (c) 由於消費者的作為或不作為，造成債權人對貸款擔保品或其權利之不利影響。

4、逆向抵押貸款 (Reverse Mortgage)

(1) 定義：逆向抵押貸款為

- a、一種不能請求償還的消費者信用。
- b、一種抵押貸款，以消費者居住之住宅 (Principal dwelling) 作為擔保，向債權人墊借款項。
- c、除消費者違約，任何本金、利息之償還，以及對抵押住宅增值與淨值之享有，僅在下列情況發生後才實現：
 - (a) 消費者死亡。
 - (b) 抵押住宅被移轉。
 - (c) 消費者不再居住於抵押住宅。

(2) 揭露內容：

- a、提醒消費者應在收到揭露資訊後，才完成貸款交易。
- b、總年貸款成本率 (Total annual loan cost rates)，以表格方式說明。
- c、逐項列舉相關資訊，包括貸款條件、費用、借款人最低年齡、以及抵押住宅之評價等。

四、信用卡資訊揭露

(一) 信用卡與簽帳卡的墊款，屬於開放式信用 (Open-end credit)，有關其資訊揭露之規範，除依本章第二節有關開放式信用之規定外，「誠實貸款法」(Truth in Lending Act) 與聯邦準備理事會依據該法訂定之「規則 Z」(Regulation Z)，以及「公平信用卡與簽帳卡揭露法」(Fair Credit and Charge Card Disclosure Act)，均有特別之規定。

(二) 信用卡與簽帳卡之申請與推銷

1、通則：信用卡或簽帳卡之發卡人，應依本規定，對信用卡或簽帳卡之推銷或申請開戶，辦理資訊揭露。

(1) 推銷 (Solicitation) 之定義：本規定所稱「推銷」(Solicitation)，指信用卡或簽帳卡之發卡人，不需消費者申請，即提供消費者開戶。

(2) 揭露格式：信用卡與簽帳卡之發卡人，應將本項規定應揭露之資訊，在申請書或推銷文件中之顯著位置，以表格方式清楚、醒目地揭露。

(3) 本項規定不適用於，搭配信用卡或簽帳卡使用之「住宅淨值信用額度貸款」(Home equity line loan)，以及「支票保證卡」(Check-guarantee cards)與「扣帳卡」(Debit cards)之透支。

(4) 費用如係以百分比作為基礎計算者，宜以百分比方式揭露，而不揭露金額。

2、應揭露資訊：

- (1)年百分率(Annual percentage rate)：包括每一個用以計算未還餘額融資費用(Finance charge)之期間利率(Periodic rate)。
 - a、不同的未還餘額適用不同的利率，均應加以揭露。
 - b、如屬變動利率，應揭露利率可能變動之事實，以及如何變動。
- (2)年費(Annual fee)：以每年多少金額表示，即信用卡或簽帳卡之發卡或使用費。
- (3)融資費用(Finance charges)：在帳單週期內之任何最低或固定之融資費用。
- (4)交易費用(Transaction charges)：使用卡片進行交易之費用。
- (5)寬限期(Grace period)：即使用信用額度不必支付融資費用之期間。
- (6)餘額計算方法。
- (7)最低還款金額。
- (8)現金墊款費用。
- (9)遲延還款費用。
- (10) 超過限額費用。
- (11) 餘額移轉費用。

- 3、信用卡或簽帳卡之發卡人，如將申請書或推銷文件，以郵寄或電子通訊傳送消費者，應同時揭露上述規定之資訊。
- 4、信用卡或簽帳卡之發卡人，如以電話辦理申請或推銷者，應以口頭方式揭露上述(1)–(7)資訊；若消費者同意申辦，發卡人應在 30 日內(但不得遲於卡片寄送)，另以書面提供全部揭露資訊。
- 5、對一般社會大眾之揭露：信用卡與簽帳卡之發卡人，其提供之申請書或推銷文件，係供一般社會大眾所使用，如載於商品目錄、雜誌、或其他公開之出版物中，發卡人應在申請書或推銷文件之顯著位置，辦理下列資訊揭露：

(1)揭露本規定要求之資訊。

(2)揭露資訊之日期，並說明揭露日期以後，該等資訊可能改變。

(3)說明消費者應詢問發卡人，揭露資訊是否已改變，並提供免費電話或郵寄地址。

(4)若未揭露第(1)項資訊，應說明使用卡片需要支付成本，以及消費者可以詢問發卡人，有關成本之資訊，並提供免費電話或郵寄地址。

(5)發卡人接獲消費者詢問相關資訊，應迅速與完整地答覆。

6、餘額計算方法：

(1)平均每日餘額法(Average daily balance method)：將帳單週期內每一天的餘額(扣除還款與貸項金額)加總，然後除

以帳單週期之天數。平均每日餘額法又可以區分為含新交易與不含新交易兩種。

(2) 雙週期平均每日餘額法(Two-cycle average daily balance method)：係兩個帳單週期(當期與前期)之平均每日餘額，此法也可區分為含新交易與不含新交易兩種。

(3) 調整餘額法(Adjusted balance method)：係以帳單週期開始之餘額，扣除帳單週期內還款與貸項金額後，作為餘額。

(4) 期初餘額法(Previous balance method)：即以帳單週期開始之餘額為餘額。

(三) 特別信用卡條款

1、信用卡之發卡：無論信用卡被使用目的為何，包括企業、商業、或農業用途，除下列情況外，不可以將信用卡發給任何人：

(1) 基於口頭或書面的要求或申請。

(2) 原有信用卡的更新或替換。

2、非授權使用之持卡人責任

(1) 所謂非授權使用(Unauthorized use)，係指信用卡持卡人以外之人，未得到持卡人之授權(包括實際、明示或暗示之授權)，而使用信用卡，且持卡人未從該信用卡使用獲取任何利益。

(2) 金額限制：非授權使用，信用卡持卡人之責任，不得超過\$50，或依本規定通知發卡人前，未授權使用金額之較少

者。

(3) 持卡人負責之條件：信用卡持卡人僅對下列情況之未授權使用負責：

- a、該信用卡為已被接受之信用卡。
- b、發卡人已提供充分告知，有關持卡人最大可能責任，以及信用卡遺失或被竊時，通知發卡人之方法。該通知應說明持卡人之責任將不超過 \$50（或未授權使用金額之較低者），並提供持卡人口頭或書面通知之電話號碼與地址。
- c、發卡人已提供識別持卡人或授權使用人之方法。

(4) 對發卡人之通知：對發卡人通知，提供有關信用卡遺失、竊盜或未授權使用之資訊，該項資訊如已依合理、正常程序通知，可以不管發卡人之任何特定職員、員工或代理人，事實上是否收到。該通知可選擇以親自、電話或書面方式，如以書面方式通知，則以接到時間，或正常傳送時間(以時間在前者為準)，視為已通知。

(5) 若州法規定，或持卡人與發卡人約定，有關非授權使用之持卡人責任較本規定為輕，則以較輕責任為準。

3、持卡人對發卡人之請求權(Claims)與抗辯權(Defenses)

(1) 通則：特約商(A person who honors a credit card)未能妥善解決，使用信用卡之消費交易爭議時，持卡人得向發卡人主張請求權(侵權行為 Tort 除外)與抗辯權，持卡人得拒絕支付有爭議之金額，及因此所產生之任何融資與其他費

用。

(2)不利信用報告之禁止：持卡人依據上述規定，拒絕支付有爭議之交易金額時，發卡人於爭議解決或裁判前，不得將其列報為違約金額。

(3)限制：上述持卡人之權利，僅適用於下列情況：

a、 持卡人願以善意與特約商解決爭議。

b、 該有爭議之交易金額超過 \$50，以及發生在持卡人住址之同一州，或 100 哩內之非同一州。

4、發卡人抵銷(Offsets)之禁止

(1)發卡人不得於信用卡使用有效期限終止前或終止後，採取任何行動，就持卡人使用信用卡交易所產生之債務，與持卡人存放於發卡人之存款，進行抵銷。

(2)上述規定，不影響持卡人依據州法或聯邦法律規定，對存放於發卡人之存款，執行下列權利，包括取得或執行擔保權利，執行法院命令如查封或扣押等。

(3)若經持卡人之書面授權，發卡人得定期就信用卡債務之全部或一部分，自持卡人在發卡人之存款帳戶中扣除。

5、退還>Returns)與退款(Refunds)

(1)特約商因接受消費者退還商品，或免除服務所生債務，應於 7 個營業日內，通知信用卡發卡人。

(2)信用卡發卡人應於收到特約商通知後 3 個營業日內，將退

款金額貸記入消費者帳上。

(3)特約商若例行對支付現金之消費者給予退款者，亦應對使用信用卡之消費者給予退款。

(4)本規定不要求退還商品必須退款，亦不禁止以商品代替退款(Refunds in kind)。

6、折扣與搭售(Tie-in)：信用卡發卡人不得以契約或其他方法，進行下列行為：

(1)禁止特約商對消費者提供折扣，以促使消費者以現金、支票或其他類似工具支付，以取代使用信用卡或其帳戶，支付所購買之商品或服務。

(2)要求特約商在發卡人處開設或維持任何帳戶，或取得其他任何服務，該等服務均對信用卡業務運作為非必要者，以作為加入信用卡業務之條件。若因清算(Clearing)目的而維持帳戶，可視為對信用卡業務運作有必要者，惟不應另收服務費，或要求最低存款餘額。

五、廣告資訊揭露

(一)有關消費者信用廣告資訊揭露之相關規定，主要依據為「誠實貸款法」(Truth in Lending Act)，及聯邦準備理事會依據該法所訂之「規則 Z」(Regulation Z)。在「誠實貸款法」立法通過前，有關消費者信用之廣告，可能僅揭露最吸引人的條件，以致扭曲實際的信用成本。另「誠實儲蓄法」(Truth in Savings Act)，及聯邦準備理事會依據該法所訂之「規則 DD」(Regulation DD)，對存款廣告資訊揭露亦

有明文規定。

(二) 存款廣告

- 1、誤導或不正確廣告：存款廣告不可以有誤導或不正確之情形，也不可以虛構與存款契約不相符之內容。例如存款機構若對存款有收取帳戶維持或管理費時，在廣告上不可以表示存款帳戶免手續費或不需負擔任何成本。此外，存款利息不可稱為「利潤」(Profit)。
- 2、可被允許揭露之利率：在存款廣告上，對於存款報酬率，應揭露「年收益率」(Annual percentage rate)，簡稱 APY，除可將利率並列(但不可比年收益率更醒目)外，不可提及任何其他比率名稱。
- 3、其他應揭露資訊：在存款廣告中若揭露年收益率，必須同時以清楚、醒目的方式揭露下列資訊：
 - (1)變動利率：應說明存款開戶後利率可能變動。
 - (2)定期存款 APY 報價：應說明該報價適用期間或日期。
 - (3)最低存款餘額：為獲取廣告年收益率之最低存款餘額。對於階梯式利率存款(Tiered-rate accounts)，在每一階年收益率旁，應以相同顯著方式註明所需最低存款餘額。
 - (4)最低開戶金額：若大於為獲取年收益率之最低存款餘額時應說明。
 - (5)手續費：說明收取手續費會使存款利息減少。
 - (6)定期存款特別條款：

- a、存款期限。
- b、提前解約違約金。
- c、利息支付：期限超過一年的定期存款，未採複利計息，應說明依規定必須每年至少支付利息一次。

4、紅利(Bonuses)：若存款廣告中提及紅利，必須以清楚、醒目的方式，說明下列資訊：

- (1)適用紅利條款之年收益率。
- (2)為獲取紅利之存款期限。
- (3)為獲取紅利之最低存款餘額。
- (4)為獲取紅利之最低開戶金額。
- (5)提供紅利時間。

5、特定廣告之免除規定：

(1)特定媒體廣告：透過下列媒體的廣告，可以不需揭露上述第 3 項之第(1)、(2)、(4)、(5)、(6)b 款，及第 4 項之第(4)、(5)款資訊。

- a、廣播或電子媒體(例如電視或收音機)。
- b、戶外媒體(例如廣告看板)。
- c、電話答錄機。

(2)室內牌告：存款機構營業場所內的牌告，不受上述廣告規定的約束，但若涉及報酬率，應：

- a、牌告年收益率(APY)，除可將利率並列外，不可提及任何其他比率名稱。
- b、建議消費者向行員洽詢有關手續費與其他約定條件之進一步資訊。

(三) 開放式信用廣告

- 1、實際適用之條件：在廣告中揭露的信用條件，僅限於債權人實際提供中或即將提供之條件。
- 2、應揭露完整之條件：若於廣告中揭露，有關開放式信用初次揭露報告內規定應揭露之任何條件（融資費用與其他費用），該廣告亦應清楚、醒目地揭露下列事項：

(1)任何可能被收取之費用。

(2)任何用以表達年百分率(APR)之期間利率(Periodic rate)。若提供的信用為變動利率，亦應揭露該事實。

(3)任何可能被收取的會員費或參加費。

3、住宅淨值信用額度貸款特別條款

(1)住宅淨值信用額度貸款之廣告，若揭露開放式信用初次揭露報告內規定應揭露之任何條件(融資費用與其他費用)，該廣告亦應清楚、醒目地揭露下列資訊：

- a、任何以貸款信用額度之百分比表示之貸款費用，或任何其他以金額表示之使用貸款被收取之費用。
- b、任何用以計算融資費用(Finance charge)，與表達年百分率(APR)之期間利率(Periodic rate)。

c、使用於變動利率貸款之最高年百分率。

(2) 利率的折扣或貼水：對於變動利率貸款(其 APR 係以指標加計加碼)，若廣告中提及期初 APR，且該期初 APR 不是指標加計加碼，則在廣告中應以同樣醒目方式揭露該期初 APR 之有效期間，以及目前以指標加計加碼計算後之 APR。

(3) 氣球式還款(Balloon payment)：若廣告內容提及任何每期最低還款金額(Minimum periodic payment)，則在廣告中亦應揭露可能造成氣球式還款之事實。

(四) 封閉式信用廣告

1、實際適用之條件：在廣告中揭露之信用條件，僅限於債權人實際提供中或即將提供之條件。

2、融資費用率：在廣告中揭露融資費用率(Rate of finance charge)，應使用「年百分率」(Annual percentage rate)。若年百分率在交易完成後可能增加，在廣告中亦應揭露該事實。另在廣告中，除可將簡單年利率(Annual rate)或期間利率(Periodic rate)與 APR 並列(但不可比 APR 更醒目)外，不可提及其他比率。

3、應揭露完整之條件

(1) 在廣告中，若揭露任何下列條件，該廣告亦應揭露第(2)項之資訊：

a、任何自付款(Down payment)的金額或百分比。

b、還款次數或償還期間。

c、任何還款金額。

d、任何融資費用之金額。

(2) 在廣告中若揭露第(1)項之任何條件，該廣告亦應揭露下列資訊：

a、自付款之金額或百分比。

b、償還條件。

c、年百分率，及交易完成後可能增加之事實。

(五) 目錄或其他多頁(Multiple-page)廣告與電子廣告

1、若目錄或其他多頁廣告與電子廣告，以附表方式提供充分詳細之資訊，並符合上述所要求揭露之事項，與下列情形，應視為單一廣告：

(1)附表提供之資訊清楚、醒目。

(2)在目錄或廣告中，清楚地指出附表開始的頁數或位置。

2、若目錄或其他多頁廣告與電子通訊廣告，其附表揭露的條件，包含經常出售的商品或提供的服務，則該廣告應遵照本段規定辦理。

伍、我國消費者信用保護之現況

一、我國消費者信用市場發展情況

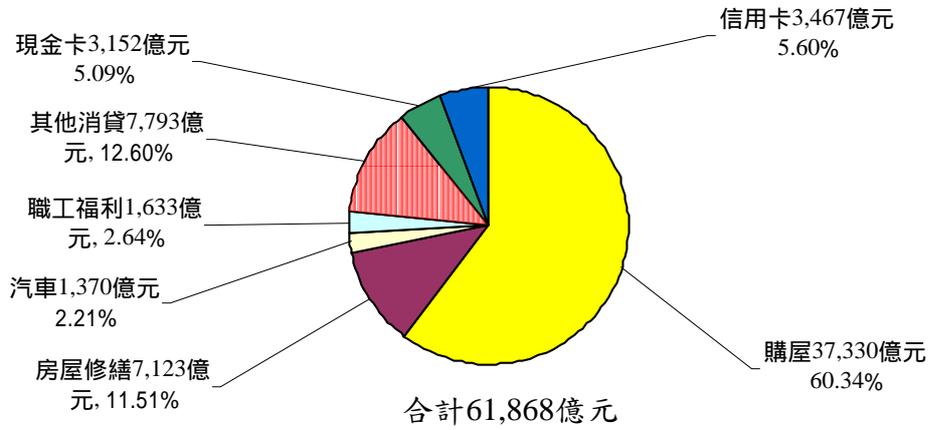
(一) 近二年多來，我國消費者信用市場成長非常快速。截至 94 年 9 月底止，我國消費性貸款餘額為 6 兆 1,868 億元，較 92 年 3 月底增加 1 兆 9,678 億元或 46.64%，平均年增率為 18.66%；相較 87 年 12 月至 92 年 3 月期間之平均年增率僅 3.62%，顯示二年多來我國消費金融成長之速度，實屬驚人。



資料來源：中央銀行經濟研究處編「中華民國金融統計月報」

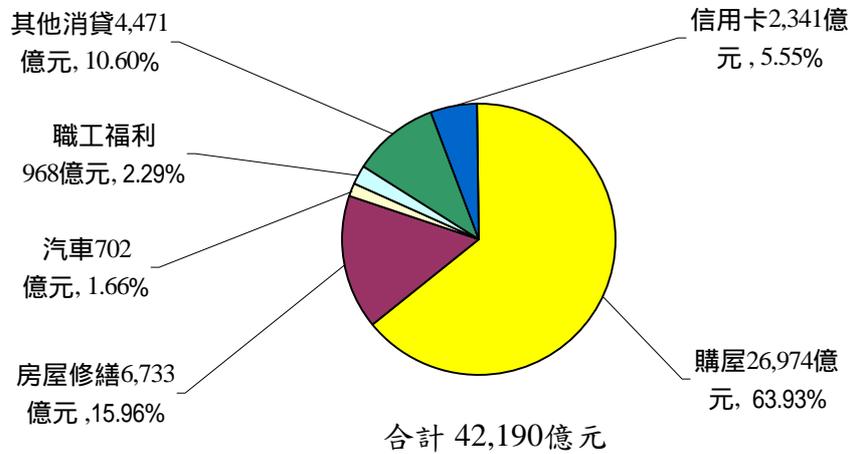
(二) 若再比較 94 年 9 月與 92 年 3 月各項消費性貸款之增長情形，除現金卡係新增業務，增加 3,152 億元外；購屋貸款增加 1 兆 356 億元或 38.39%；信用卡增加 1,126 億元或 48.10%；房屋修繕貸款增加 390 億元或 5.79%；汽車貸款增加 668 億元或 95.16%；職工福利貸款增加 665 億元或 68.70%；其他消費貸款增加 3,322 億元或 74.30%。

94年9月我國各項消費性貸款所佔比重



資料來源：中央銀行經濟研究處編「中華民國金融統計月報」

92年3月我國各項消費性貸款所佔比重



資料來源：中央銀行經濟研究處編「中華民國金融統計月報」

(三) 我國近二年多來消費金融大幅成長之原因，約有下面幾點：

- 1、銀行資金過於寬鬆：近年來，由於國內銀行體系資金非常寬鬆，銀行為消化過剩之餘裕資金，無不積極衝刺各項放款業務。
- 2、銀行競相拓展消金業務：近年來，由於企業外移嚴重，導致企業放款拓展不易，銀行只能互搶客戶，削價競爭，並因而升高放款風險；銀行乃競相投入開拓消金業務。
- 3、利率處於歷史低檔：中央銀行自 89 年底開始，共 15 次調降利率，使得近二、三年之國內利率水準一直處於歷史低檔（雖自 93 年 10 月起，央行已反向調升利率 6 次，但因銀行間競爭激烈，銀行新承做放款利率並未明顯上升），借款人貸款利息負擔較輕，也較有能力承擔較高額度之貸款。
- 4、銀行積極擴張雙卡業務：國內銀行為爭奪信用卡與現金卡市場，除先後開辦現金卡業務外，有關核發信用卡與現金卡，以及核給信用額度，均採取比較寬鬆之態度，甚至被批評已達浮濫之程度。
- 5、政府續辦優惠房貸：近兩年多來，由於利率水準持續維持低檔，以及政府續辦優惠房貸，再加許多國家房地產價格大幅上漲之激勵，國內房地產市場景氣明顯回溫，房屋交易與購屋貸款均顯著增加。

二、我國消費者信用保護之問題

- (一) 根據消費者文教基金會(簡稱消基會)公佈之資訊，近 3 年(91-93)來，涉及銀行之消費者信用保護相關事件，每年均入選十大消費新聞；至於申訴案件統計，亦幾乎每年均名

列前茅，其中又以信用卡與現金卡問題為最多。

(二) 為瞭解我國消費者信用保護之問題，茲整理消基會報導，近年來國內發生之重大消費者信用保護事件，並臚列如次：

- 1、存款利息直直落，房貸利率真難降。
- 2、房貸利率高，轉貸被收違約金，降息需付手續費。
- 3、信用卡問題多，偽卡、盜領、盜刷案頻傳。
- 4、銀行信用卡、金融卡的個人資料頻頻外洩，消費者隱私不保。
- 5、銀行發卡浮濫，學生卡債高築，家長怒吼。
- 6、市場利率不斷下降，信用卡循環利率卻居高不下。
- 7、「消費金融，合法高利貸？」銀行藉收取手續費名義變相巧取利息。
- 8、信用卡、現金卡廣告陷阱多，宣稱免息、免開辦費，卻隱藏高額手續費。
- 9、信用卡、現金卡標榜「核卡快、門檻低」，但消費者卻不知契約內容。
- 10、消費者對信用卡、現金卡認識不足，卡債高築，甚至以債養債，形成嚴重之社會問題。
- 11、「銀行催債，逼死人？」銀行委託催收公司討債，債務人遭到騷擾辱罵，與暴力威脅恐嚇。

12、貸款代辦公司詐騙與誤導消費者事件屢見不鮮，最後吃虧是消費者。

(三) 財政部於 93 年 1 月 27 日整理金融機構辦理信用卡、現金卡業務之常見缺失事項，函請銀行公會轉知各會員機構有效防杜類似案件發生，包括：

- 1、發卡及核給信用額度浮濫，未落實徵授信程序。
- 2、核發學生申請人信用卡及現金卡，未依規定辦理。
- 3、非法將客戶資料外洩。
- 4、內部控管程序不當，有礙健全經營，如客戶超額異常提領等。
- 5、內部作業疏失，造成客戶權益受損，如誤植客戶信用資料，影響客戶信用紀錄等。
- 6、委外作業事項未依規定辦理，影響客戶權益。
- 7、廣告誇大不實，誤導消費者。
- 8、未確實依自律公約之規定辦理。

(四) 近年來，國內消費者信用市場在各銀行競相衝刺下，可謂蓬勃發展；但涉及消費者信用保護之爭議事件也層出不窮，究其原因，主要有下列三點：

- 1、銀行放款利率未能隨市場利率彈性調整：中央銀行自 89 年 12 月起至 90 年 12 月底止，計調降貼放利率 12 次，調幅達 2.625 個百分點，銀行一年期定期儲蓄存款利率亦調

降 2.55 個百分點，但銀行之基本放款利率卻僅調降 0.405 個百分點，完全不成比例，嚴重影響消費者權益，導致消費者不滿與抗議。

- 2、銀行過度衝刺消費金融：近年來，由於銀行家數過多，造成過度競爭(Overbanking)；以及本土產業大量外移西進，企業金融拓展不易；再加各家銀行均有剩餘資金太多之問題，因而乃競相爭逐消費金融市場。為了爭奪市場佔有率，幾乎不擇手段，才導致包括信用卡、現金卡發卡與核給信用額度浮濫，以及廣告誇大不實等，各種脫軌現象不斷發生。
- 3、銀行對各項作業控管欠佳：各銀行僅知一味衝刺消費金融業務，卻乏於注意加強各項相關作業之控管，以致發生各種影響客戶權益之事件，包括客戶個人資料外洩、委外作業失當(如委託之催收公司以不正當手段討債)等。

三、我國所採取之消費者信用保護相關規範與措施

近年來，由於國內涉及消費者信用保護之爭議案件不斷發生，並時常成為媒體報導之焦點，有些甚至已發展為重大社會問題，如卡債處理等。為了解決相關問題，各政府主管機關，亦針對各項問題發生之原因，迅速採取改善措施。茲整理近年來我國所採取之消費者信用保護相關規範與措施如次：

(一)立法院

94.1.21 通過修訂消費者保護法，增訂第 22 條之 1：「企業經營者對消費者從事與信用有關之交易時，應於廣告上明示應付所

有總費用之年百分率。前項所稱總費用之範圍及年百分率計算方式，由各目的事業主管機關定之。」

(二) 行政院公平交易委員會

91.9.4 規定，金融業者不得拒絕借款人提前清償房屋貸款，且不得未經借款人同意，向借款人收取提前清償違約金。但提供「限制清償期間」貸款利率優惠者，得就該貸款與借款人議定提前清償違約金。

(三) 中央銀行

- 1、中央銀行為徹底改善銀行放款利率無法隨市場利率彈性調整之現象，經督促銀行公會研議相關改善措施，銀行公會於 91.8.12 通函各會員機構，有關基本放款利率制度及房貸利率訂價模式之改進方案，即銀行放款改採指數型房貸與基準利率訂價制度。
- 2、91.8.12 規定，為便利民眾查詢，各銀行應將處理新舊房貸措施，及辦理指數型房貸之相關資訊，公佈於各行網站，央行將以超連結方式，提供民眾查詢。
- 3、92.2.13 規定，為使利率資訊透明化，各銀行辦理現金卡業務，其利率應比照「金融機構利率資訊通報作業要點」規定辦理。
- 4、92.3.4 規定，為使以基本放款利率計價之舊房貸儘早轉換為指數型房貸，以確保舊房貸戶之權益，各銀行應主動通知舊房貸戶如何轉換契約。

(四) 財政部(民國 93 年 7 月 1 日以前)

- 1、91.7.24 規定，金融機構辦理消費性信用貸款行銷及對保作業委外處理業務，應慎選委託機構，如因受託機構或其僱用人員之疏失，損害消費者權益，金融機構仍應先對消費者負責，再依委外契約書向受委託機構追償。
- 2、92.1.24 訂定「學生申請信用卡規範」，規定未滿 20 歲之學生申請信用卡，除法定代理人同意外，僅能申請家長之附卡，法定代理人有權以書面通知方式要求終止契約。超過 20 歲之學生申請信用卡，額度不得逾二萬元，並應通知其父母。
- 3、92.7.7 規定，為保障信用卡持卡人之個人資料安全，於信用卡帳單及繳款聯上所列示持卡人之信用卡卡號或身分證統一編號，應以隱藏部分號碼方式列示。
- 4、92.8.1 規定，金融機構應加強自動櫃員機之安全維護管理，防範歹徒藉機側錄資料，並偽造金融卡盜領。
- 5、92.4.7 訂定，銀行辦理現金卡業務應注意事項：
 - (1) 核發對象須年滿 20 歲，申請人為學生者，以持有二家為限，每家額度不超過 2 萬元。
 - (2) 應於核卡前充分告知申請人有關借款利率、還款方式、手續費、延滯利息等事項，並於契約中以明顯字體充分揭露，及給予合理審閱期間。
 - (3) 應透過聯徵中心查詢債信紀錄，持卡張數及繳款紀錄等。
 - (4) 促銷廣告不得有誇大不實或誤導消費者情事，並不得對學生促銷。

- 6、92.9.30 規定，信用卡正卡持卡人年齡須年滿 20 歲，附卡持卡人年齡須年滿 15 歲。
- 7、92.10.7 修正「信用卡業務管理辦法」，並更名為「信用卡業務機構管理辦法」。
- 8、92.11.4 規定，金融機構承作信用卡、現金卡及個人消費性貸款等業務，不論催收是否委外，僅能對債務人本人及其保證人催收，不得以任何方式透過對第三人之干擾或催討進行催收。
- 9、92.11.11 規定，發卡機構不得於信用卡申請書上另行附加勾選其他非經客戶同意申請之卡片。
- 10、93.3.23 規定，發卡機構核給信用卡信用額度時，應就申請人還款能力確實審核，以降低發卡機構之風險與避免持卡人過度擴張信用。
- 11、93.6.1 規定，發卡機構應將信用卡與現金卡重要業務與財務資訊，自 93 年 7 月起，於每月 15 日前將前一月底資訊，於自家網站上揭露。
- 12、93.6.1 核定，信用卡、現金卡廣告醒語之文字用語與統一格式，自 93 年 7 月 1 日起實施。
- 13、93.6.17 訂定現金卡逾期放款比率監理措施，規定逾放比率 3~5% 者，應研提改善計畫；逾放比率 5~8% 者，糾正並限三個月內改善；逾放比率超過 8% 者，暫停發卡業務。
- 14、93.6.29 訂定信用卡逾期放款比率監理措施，規定逾放比率 3~5% 者，限三個月內降至低於 3% ，屆期末低於 3% ，

予以糾正；逾放比率 5~8% 者，予以糾正，並限三個月內降至低於 5% ，屆期未低於 5% 暫停發卡業務；逾放比率超過 8% 者，暫停發卡業務。

(五) 行政院金融監督管理委員會(民國 93 年 7 月 1 日以後)

- 1、93.7.1 函銀行公會，請該會按季彙整各發卡機構之信用卡、現金卡利率與各項費用資訊，於該會網站上揭露；並轉知各發卡機構將上述資訊以首頁連結與表列方式，於自家網站上揭露。
- 2、94.4.15 規定，自 94 年 6 月 1 日起，金融卡非約定帳戶轉帳單日限額調降為 3 萬元。94.5.9 及 94.5.18 復補充規定，提領現金、繳交公用事業費用、事業機構委託金融機構代收款項之費用、及網路購物，均不受 3 萬元之限制。
- 3、94.4.29 訂定「金融機構辦理現金卡業務應注意事項。」
- 4、94.7.8 規定，信用卡、現金卡持卡人及小額消費信用貸款申請人「親屬代償註記」後，發卡機構如不能確認其具有還款能力，不得另行核發新卡或核准其貸款。
- 5、94.8.15 訂定「銀行業暨保險業辦理消費者信用交易廣告應揭示總費用範圍及年百分率計算方式標準」。

四、我國與美國對消費者信用資訊揭露規範之比較

近年來，我國各政府主管機關為解決不斷發生之消費者信用保護爭議事件，確已採取甚多有效之措施，已如前述。但無可諱言的，在消費者信用資訊揭露方面，美國已有很完備與周延之法

律規範；相較之下，我國在這方面之規範仍甚缺乏。為便於瞭解，茲將兩國規範情形比較如次：

(一) 法令依據

- 1、美國：美國有關消費者信用資訊揭露之法令依據，主要為「誠實貸款法」與聯邦準備規則 Z，以及「誠實儲蓄法」與聯邦準備規則 DD。

我國：目前尚無專法規定，主要之規定為央行對金融機構牌告利率之規範，以及金管會對信用卡與現金卡相關資訊揭露之規範。

(二) 存款資訊揭露

- 1、美國：依據「誠實儲蓄法」及聯邦準備規則 DD，規定收受存款機構應揭露年收益率(APY)及最低存款餘額、最低開戶金額、手續費、紅利及提前解約違約金等資訊。
- 2、我國：依據央行「金融機構利率牌告要點」與「金融機構利率資訊通報作業要點」，規定金融機構應牌告及通報各類別與各期別存款利率，其他存款相關資訊未規定應揭露。

(三) 貸款資訊揭露

- 1、美國：依據「誠實貸款法」及聯邦準備規則 Z，規定授信機構應揭露融資費用、年百分率(APR)、還款條件、以及變動利率貸款之指標利率與 APR 如何調整等資訊。

- 2、我國：依據央行「金融機構利率牌告要點」與「金融機構利率資訊通報作業要點」，規定授信機構應牌告及通報基準利率與指數型房貸指標利率，其他貸款相關資訊未規定應揭露。

(四) 信用卡資訊揭露

- 1、美國：依據「誠實貸款法」及聯邦準備規則 Z，規定發卡機構應揭露年百分率(APR)、各種費用、寬限期、餘額計算方法與最低還款金額等資訊。
- 2、我國：依據央行「金融機構利率牌告要點」與「金融機構利率資訊通報作業要點」，規定發卡銀行應牌告及通報信用卡循環利率與現金卡利率。另依據金管會「信用卡業務機構管理辦法」與「金融機構辦理現金卡業務應注意事項」，發卡機構應揭露利率、各項費用、還款方式、以及延滯利息與違約金之計算方式等資訊。

(五) 廣告資訊揭露

- 1、美國：依據「誠實貸款法」及聯邦準備規則 Z，規定無論存款或貸款廣告，均應揭露完整之條件，亦即若揭露其中一項，必須揭露其他各項。
- 2、我國：依據消費者保護法第 22 條之 1，及金管會所訂「銀行業暨保險業辦理消費者信用交易廣告應揭示總費用及年百分率計算方式標準」，規定消費信用廣告應揭露應付總費用之年百分率。

陸、結論與建議

一個國家對消費者保護之重視程度，可以被視為這個國家進步情形的一項指標。在消費者保護的範疇中，一般人可能比較重視與安全健康有關的食品、衛生、環保、醫療等議題。但從最近幾年，在國內有關消費信用方面之議題，幾乎年年登上十大消費新聞事件，可見我國消費者已開始重視消費信用方面的權益，畢竟沒錢也可能逼人走上絕路。

經過前面幾章，分別介紹美國消費者信用市場、美國消費者信用保護法規與聯邦主管機構、美國消費者信用資訊揭露之規範，以及我國消費者信用保護之現況後，下面謹就個人本次奉派出國進行專題研究之心得，做個結論並提出一些建議。

一、結論

- (一) 美國對消費者信用保護之法令規範甚為完備，且特別注重消費者信用資訊之充分揭露，值得我國學習與參考

美國自 1968 年制定「消費者信用保護法」(Consumer Credit Protection Act)，其後約 10 年內，陸續制定 10 部以上之消費者信用保護相關法案。經過 30 多年的實施經驗與增補修訂，目前這方面的法令規範堪稱甚為完備。特別是在消費者信用資訊揭露部分，美國在這方面的規定，無論是存款、放款、信用卡或廣告的資訊揭露規範，可說是鉅細靡遺；且特別注重金融機構應對消費者信用相關資訊作充分地揭露，俾消費者可以在有充分資訊之情況，對金融機構進行有意義的比較與選擇，頗值得我國學習與參考。

(二) 有完備的消費者信用保護規範，才能促進消費者信用市場之健全發展

美國有關消費者信用保護之法令很完備，但似乎也很繁雜，有人可能會質疑這是否會造成銀行遵循之困難，或對市場之發展造成阻礙。若從美國消費者信用市場的持續快速發展，已可證明不但不會對市場發展造成不利影響；甚至可以說明係因有完備的法令規範，才能促進市場的健全發展。例如南韓於 2003 年發生 LG 信用卡公司危機事件，差點引發南韓金融風暴，該事件就肇因於南韓 1997 年以後信用卡發卡機構浮濫發卡，造成很多消費者以債養債，消費信用過度膨脹所致。為免我國重蹈南韓 LG 事件之覆轍，應未雨綢繆，建立良好之消費者信用保護規範，才能確保消費者信用市場之健全發展。

(三) 我國消費者信用保護之相關規範已具雛形，惟有關消費者信用資訊揭露之規範仍有待加強

近年來，由於國內涉及消費者信用保護之爭議案件不斷發生，並時常成為媒體報導之焦點。各政府主管機關，為解決相關問題，均已迅速採取改善措施。目前從幾個比較重要之規定觀察，包括「金融機構利率牌告要點」、「個人購車及購屋貸款定型化契約應記載與不得記載事項」、「信用卡業務機構管理辦法」、「金融機構辦理現金卡業務應注意事項」、「金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點」、以及「銀行業暨保險業辦理消費者信用交易廣告應揭示總費用範圍及年百分率計算方式標準」等，顯示我國消費者信用保護之相關規範，已具雛形；惟有關消費者信用資訊揭露之規範仍有待加強，簡要比較兩國規範情形如下表：

項目	美國	我國
1.存款資訊揭露	規定應揭露年收益率(APY)及最低存款餘額、最低開戶金額、手續費、紅利及提前解約違約金等資訊。	僅有央行規定應牌告及通報各類別與各期別存款利率。
2.貸款資訊揭露	規定應揭露融資費用、年百分率(APR)、還款條件、以及變動利率貸款之指標利率與APR如何調整等資訊。	僅有央行規定應牌告及通報基準利率與指數型房貸指標利率。
3.信用卡資訊揭露	規定應揭露年百分率(APR)、各種費用、寬限期、餘額計算方法與最低還款金額等資訊。	1. 央行規定應牌告及通報信用卡循環利率及現金卡利率。 2. 金管會規定信用卡與現金卡之發卡機構應揭露利率、各項費用、還款方式、以及延滯利息與違約金之計算方式等資訊。
4.廣告資訊揭露	規定無論存款或貸款廣告均應揭露完整之條件，若揭露其中一項，必須揭露其他各項。	消保法規定消費信用廣告應揭露應付總費用之年百分率。

二、建議

- (一) 我國宜研議制定消費者信用保護法，整合現行規定，提升法律位階，並參考美國做法增訂消費者信用資訊揭露之相關規範

- 1、美國對消費者信用保護頗為重視，自 1968 年制定「消費者信用保護法」以後，又陸續制定甚多有關消費者信用保護之法案。其中如「誠實貸款法」與「誠實儲蓄法」有關消費者信用資訊揭露的規範，係目前我國比較欠缺之部分。
- 2、反觀我國，雖在民國 83 年 1 月制定「消費者保護法」，但該法係消費者保護之基本法，除民國 94 年 2 月增訂的第 22 條之 1 外，並無針對消費者信用保護之特別規定。目前我國有關消費者信用保護之規定，大多以行政規則方式訂定，且頗為分散。
- 3、為強化我國對消費者信用保護之規範效力，行政院消費者保護委員會似有必要協調金融主管機關，研議制定一部消費者信用保護專法，整合現行之相關規定，提升法律位階；尤其應參考美國做法增訂消費信用資訊揭露之相關規範。

(二) 我國金融機構牌告利率宜做更有意義的揭露，除揭示名目利率外，亦須同時揭示存款年收益率與放款年百分率

- 1、美國法律規定，包括「誠實儲蓄法」與「誠實貸款法」，均要求銀行對存放款利率應作有意義的揭露(Meaningful disclosure)，如存款應揭露年收益率(APY)，放款應揭露年百分率(APR)，而非僅揭露名目利率。
- 2、目前我國中央銀行訂定之「金融機構利率牌告要點」，規定金融機構應牌告之各類存款與放款利率，均為名目利率，較無法反應存款人實際獲得之收益，與借款人實際

負擔之成本。

- 3、為使我國金融機構牌告利率符合有意義的揭露，中央銀行似宜研究修改現行規定，要求金融機構除揭示名目利率外，亦須同時揭示存款年收益率（APY）與放款年百分率（APR）。（註：本項建議已納入中央銀行 95 年度工作計畫）

(三) 我國金融機構機動利率存款之訂價方式，宜進行改革，俾符公平性與透明化原則

- 1、美國之銀行存款，以變動利率方式訂價者，大多釘住市場利率(如 LIBOR)，亦即定期隨市場利率變動；此外，聯邦準備規則 DD 並規定，變動利率存款應揭露利率如何決定，與利率調整頻率等，顯示美國變動利率存款之訂價方式，較具公平性與透明化。
- 2、反觀我國金融機構之存款，以機動利率方式訂價者，其牌告利率調整，無論調整幅度與調整時間，在現行體制上係由金融機構自行決定，對消費者而言，欠缺公平性與透明化(至於固定利率存款之利率調整方式，則不影響原有存戶之權益)。
- 3、建議參考美國銀行業實務做法，對於我國金融機構收受之機動利率存款，其利率之調整方式，似可研究改為釘住市場利率(如金融業拆款利率或商業本票利率)，並定期調整。(本項建議已納入中央銀行 95 年度工作計畫)

(四) 建議對美國聯邦準備理事會調整貨幣政策後，各金融市場（包括銀行體系、貨幣市場與債券市場）利率反應變動情

形，進行後續之研究

- 1、中央銀行調整貨幣政策後，各金融市場（包括銀行體系、貨幣市場與債券市場）是否能夠有效率地反應調整其市場利率，將影響央行貨幣政策之傳遞效果。例如，在民國 91 年之前，由於我國銀行基本放款利率有向下調整僵化現象，導致銀行舊貸案件之利率無法隨市場利率彈性調整，但經過央行督促銀行改採指數型房貸與基準利率訂價制度改革後已見改善。
- 2、此外，我國銀行存款利率訂價，目前似乎缺乏一種能夠自動反應央行貨幣政策調整之機制；以及貨幣市場與債券市場利率反應貨幣政策變動之情形，與先進國家比較是否具效率等等，均有必要透過對先進國家貨幣政策利率傳遞政策之研究，以作為我國之參考。
- 3、有鑒於此，對於美國聯邦準備理事會調整貨幣政策後，美國各金融市場反應變動情形，似可深入加以研究，然後再對我國情形進行檢討，以作為中央銀行調整貨幣政策之參考，爰提出作為本報告後續研究方向之建議。

附錄一：美國聯邦準備「消費者信用保護指導手冊」

美國國會於 1968 年所通過的「消費者信用保護法」(Consumer Credit Protection Act)是在消費者信用領域中首次重要的立法；自 1968 年後，國會將「公正(fair)」與「平等(equal)」的信用交易理念，陸續融入各部消費者信用保護的法案內，以禁止不公正的歧視性信用交易，並降低交易過程中產生的糾紛。

為協助消費者瞭解各項切身相關的法律及權益，聯準會就各項與消費者信用保護有關的法案編製指導手冊，並公布於其網站上，教導消費者如何保障自身的權益。以下就該手冊內容做一摘要。

一、 信用成本(Cost of Credit)

消費者決定申請貸款、使用信用額度或租賃的首要步驟，即是瞭解比較貸款的利率、手續費等信用成本，或租賃的費用及約定。

(一) 適用的法律

依據「誠實貸款法」(Truth in Lending Act)，授信機構應向消費者揭露使用信用之成本及相關費用等資訊；依據「消費者租賃法」(Consumer Leasing Act)，出租者應向承租者揭露租賃的成本及約定。

(二) 融資費用(Finance Charge)與年百分率(Annual Percentage Rate, APR)

聯邦法律並未就貸款之利率及費用訂有限制，但要求所有的授信機構(銀行、發卡機構、融資公司、商店及車商等)於消費者簽訂契約前，應以書面向消費者揭露其「融資費用」以及 APR 的計算內容。

「融資費用」為消費者使用信用所付出的總費用，包含利息、服務費及信用保險費等其他費用；APR 係就消費者的總融資費用佔融資額度的比率，以年為基準的表示；APR 是消費者比較各家信用方案的最佳工具。

消費者於申請信用或貸款前，除了須事先瞭解比較各家信用方案的「融資費用」及 APR 外，亦應詳閱契約，並依自身的需要及還款計畫，選擇最合適的方案。

(三) 使用循環式信用(Open-end Credit)之成本

循環式信用為消費者得在約定之額度內重複使用的信用商品，例如信用卡、循環式住宅淨值貸款以及可透支使用的支票帳戶等。

「誠實貸款法」要求提供循環式信用之授信機構應向消費者揭露相關的費用及約定，而消費者在比較選擇循環式信用商品時，應注意下列事項：

- 1、授信機構就循環式信用商品所揭露之 APR 為期間利率，消費者應轉換成年利率以利比較，並應注意年費、交易費等未包含在 APR 內的費用。

2、寬限期(grace period)的長短。

3、計算「融資費用」所適用的利率及所使用的信用餘額計算方法¹。

(四) 租賃成本與條件

「消費者租賃法」適用於個人或家庭私有財物租賃的出租人與承租人，並只適用於租賃物價值在 25,000 美元以下，且租賃期在 4 個月以上的租賃契約。該法主要在消費者租賃汽車或其他物品時提供保護。

「消費者租賃法」要求出租人應在租賃文件上以規定的格式揭露有關資訊。首先，應清楚列示承租人簽約時所須付的押金、租賃期間的租金、租金的計算方式、其他可能產生的費用，以及租賃期間的總費用等；另外，出租人應於契約上獨立揭露有關承租人提前解約、過度使用租賃物、汽車使用里程限制及超額使用的費用、租賃期結束的購買權等事項。

(五) 開放式租賃(open-end lease)及封閉式租賃(closed-end lease)

租賃契約通常分為開放式及封閉式兩種，兩者均於租賃期初估算租賃物的期末價值(估計剩餘價值，residual value)，但對於承租人在租賃期終了時就租賃物所需負擔之責任則有

¹常見的信用餘額計算方法為，日平均餘額法(包括新消費)、日平均餘額法(不包括新消費)、二階段日平均餘額法(包括新消費)、二階段日平均餘額法(不包括新消費)、調整後餘額法以及調整前餘額法等 6 種方法。

所不同。

	開放式	封閉式
期末責任	估計剩餘價值與實際剩餘價值(realized value)的差額	不需負責估計與實際剩餘價值的差額，但需就租賃物之情況負責，即可能需支付過度使用費
租賃物的收益或減損	歸承租人	歸出租人

「消費者租賃法」就承租人於開放式契約下的期末責任，提供「三倍原則(Three Payment Rule)」的保護，即假設承租人在正常使用租賃物的情況下，於租賃期間終了時，發生租賃物之實際剩餘價值與期初估計剩餘價值的差額，高於月租 3 倍之不合理情形，承租人得拒付此項差額，除非出租人採取法律行動證明期初的估計剩餘價值是合理的，並償付承租人因此所付出的律師費用，否則出租人不得強迫承租人償付此項差額。另外，承租人有權獨立鑑定租賃物之期末價值，但須自行負擔鑑價費。

(六) 住宅結帳成本

「房地產結帳程序法」(Real Estate Settlement Procedure Act) 要求授信機構於消費者提出購屋貸款申請後之 3 個營業日內，應向消費者說明有關費用及結帳程序，以助消費者瞭解比較。

二、申請信用

消費者申請信用時，應瞭解影響授信機構貸放與否之因素，以及授信機構不得有的歧視行為。

(一) 適用的法律

「平等信用機會法」(Equal Credit Opportunity Act)禁止授信機構對借款申請人之性別、婚姻狀況、年齡、種族、宗教信仰等個人背景，或支領政府救助金或行使法律權力(例如向授信機構提出更正帳單錯誤之申請)等事實有所歧視，應實際就個別申請人之信用條件，給予平等的貸款機會。

(二) 審視申請人借款資格之標準

授信機構通常綜合以下 3 C 標準(Three Cs.)，以不同的評分系統，來檢視申請人是否符合借款資格，各機構所訂定的標準寬鬆不一，所以消費者向不同機構申請借款，可能會得到不同的結果。

1、償債能力(Capacity)

授信機構通常會就申請人的工作狀況(職位、年資及薪資等)，以及日常支出情形(扶養人數、是否需支付贍養費或子女教育費或其他貸款等)，審視申請人是否具有償還貸款的能力。

2、品格(Character)

授信機構會依據申請人的信用紀錄，來評估申請人未來還款或違約的可能性。

3、擔保品(Collateral)

申請人能否提供收入以外之財產，以確保授信機構的債權。

(三) 禁止歧視之規定

「平等信用機會法」禁止授信機構基於消費者之身份背景等因素而有任何歧視之行為，包括勸阻消費者申請貸款、拒貸給符合申貸資格的消費者、給予消費者較差的貸款條件或終止消費者現有的帳戶等。雖然授信機構不得歧視消費者的國籍，但得將消費者的移民狀況納入考量。

(四) 授信機構不得有的歧視性行為

1、申請人的年齡

若消費者已達簽約之法定年齡，授信機構不得因消費者的年齡而有下列行為：

- (1) 拒貸、貸予較少額度或給予較差的貸款條件。
- (2) 評估借款資格時，不考慮申請人的退休收入。
- (3) 因消費者退休或達特定年齡，終止消費者現有的帳戶或要求重新申請。
- (4) 因無法投保適用消費者年齡的信用保險，而拒貸或終止現有帳戶。

但授信機構得針對消費者因年齡而改變的經濟狀況，給予不同的信用評等以及調整貸款條件。

因年齡漸長而收入減少的情況，可能成為消費者申請貸款的不利條件，然而消費者可藉由提供過去良好的信用紀錄來補強，授信機構需將申請人具備的所有事實及條件均納入考量。

2、政府救助金(Public Assistance)

授信機構不得因消費者有支領政府救助金之事實而拒貸，但消費者支領救助金的情況(例如，可以支領到何時)，仍會影響授信機構評估消費者的申貸資格。

3、住宅貸款

就房屋抵押貸款或修繕貸款方面，授信機構不得以消費者的種族、膚色或性別，或鄰居等因素，而有所歧視，或將上述因素納入抵押品估價的考量。另外，消費者有權以書面要求授信機構提供抵押品的估價報告。

4、對女性的歧視

「平等信用機會法」保障男性與女性均可獲得公平的取得信用機會，但由於社會對女性償債能力較低的錯誤認知，女性消費者常在申請信用時遭遇困難。因此，該法案中有許多條文是特別設計來保護女性消費者，禁止授信機構基於申請人為女性，或申請人處於單身、已婚、寡婦、離婚或分居的狀況，而拒貸或給予較差的貸款條件。

以下為「平等信用機會法」為保護女性消費者所訂定

之部分規定：

- (1) 授信機構不得因消費者的性別或婚姻狀況拒絕開戶申請。
- (2) 女性消費者得選擇使用自己的姓氏 (maiden name)、丈夫的姓氏或合併使用。
- (3) 女性申請人若已符合申貸資格，授信機構不得要求申請人的配偶共同簽署契約(抵押品為夫妻共有財產之情況除外)。
- (4) 除了收入來源為配偶或前任配偶所給付的子女養育費或贍養費外，授信機構不得於消費者申貸時，詢問其配偶或前任配偶的情況。
(然而此項規定不適用於申請人之配偶也使用該信用或也有償還責任的情況；另外，亦不適用於實行夫妻聯合財產制的地區。)
- (5) 授信機構不得要求消費者於申請書上註明性別(購屋或建屋貸款除外)。但在部分情況下，授信機構得詢問申請人的婚姻狀況。
- (6) 授信機構不得詢問申請人的生育計畫，或假設申請人的生育計畫。
- (7) 授信機構須將申請人的所有收入均納入貸款考量，即使是兼職工作收入也需納入。另外，申請人不需告知所支領的子女養育補助金或贍養費；申請人若願意告知，授信機構則須將申請人的此項收入

納入考量。

- (8) 授信機構不得將申請人名下是否有電話，納入貸款考量(因為此項因素可能會成為已婚婦女申貸的不利條件)。
- (9) 授信機構不得因消費者的婚姻狀況改變而取消貸款、終止帳戶、要求重新申請或調整貸款條件，除非消費者確實因婚姻狀況的改變而影響其經濟條件。

(五) 被拒貸後應採取之行動

授信機構最後若決定拒絕貸款予申請人，應於做成決定的30天內，以書面通知申請人並說明拒貸原因^{2註2}。申請人應主動找出被拒貸的原因，並設法改善信用條件。

申請人若認為是因歧視而被拒貸，可向授信機構引述相關法條；若仍未得到滿意的解釋，則可尋求主管機關的協助或採取法律行動。

三、 個人信用紀錄

授信機構於審視申請人之借款資格時，除了檢視申請人的薪資、工作及其他申請書上的資料外，大多亦會向信用報告機構(credit bureau 或 credit-reporting agency)查詢申請人的信用紀錄，所以消費者的個人信用報告為授信機構決定貸放的重要因

²授信機構若終止消費者原有的帳戶，亦須以書面通知消費者，並說明原因。

素之一。

(一) 適用的法律

「平等信用機會法」保障女性消費者得建立個人的信用紀錄；「公平信用報告法」(Fair Credit Reporting Act)授予消費者更正信用報告錯誤的權利。

(二) 建立信用紀錄

消費者得藉由以下方法開始建立個人的信用紀錄：

- 1、開立支票帳戶或存款帳戶，作為財力證明；另外，可將註銷支票(cancelled check)³ 作為定期繳付費用的證明。
- 2、申請百貨公司信用卡，並按時繳付卡費。
- 3、以存入保證金的方式向金融機構申請信用卡。
- 4、若消費者因搬遷需建立新的信用紀錄，可向持有其信用紀錄的信用報告機構索取簡要的信用報告。
- 5、若消費者本人不符申貸資格，可提供保證人加強信用。
- 6、消費者若被拒貸時，應主動找出原因並解決其中的誤解。

(三) 女性消費者的信用紀錄

根據「平等信用機會法」，授信機構提供予信用報告機構的資料，應就該項貸款的借款人(或有償還責任之人)為夫妻雙方或僅一方之事實，確實登錄該筆信用資料是共屬於夫妻雙方，或僅夫或妻一方。另外，女性消費者對於登錄在配偶名下的貸款，得提出該項貸款為夫妻雙方共有或僅夫一人所有

³退還發票人的已兌現支票，美國人通常將註銷支票作為繳付費用的收據。

之證明，以增強或維護個人信用。

這項規定是為保護女性消費者在婚姻狀況改變的情況下，仍保有個人的信用紀錄。

(四) 維持良好及正確的信用紀錄

「公平信用報告法」授予消費者查閱個人信用資料及更正錯誤資料的權力。

1、更正錯誤資料

- (1) 消費者若因信用報告上的不利資訊而被拒貸，可於收到拒貸通知的 60 天內，免費向提供該項資訊的信用報告機構查詢。
- (2) 若消費者認為該項資料有誤，得通知信用報告機構，信用報告機構於收到通知的 30 天內須進行調查並解決爭議。
- (3) 若確實資料有誤，信用報告機構應更正或移除該項錯誤資料。
- (4) 若消費者不同意調查結果，得擬寫一份 100 字以內的說明，信用報告機構未來就該消費者所提出之信用報告，應包含該份說明。

2、信用資料保存年限

過於老舊的信用資訊無助於授信機構瞭解消費者的實

際信用狀況；因此，信用報告機構不會將超過一定年限的資料登載於消費者的信用報告上(例如 10 年以上的破產紀錄)。

四、 更正帳單錯誤

為保護個人信用，消費者應學習如何更正帳單錯誤及解決爭議。

(一) 適用的法律

「公平信用帳單法」(Fair Credit Billing Act)要求授信機構應儘速貸記消費者的還款⁴、更正帳單錯誤，以及允許消費者拒付有瑕疵的商品或服務。「誠實貸款法」要求授信機構對於某些以住家為抵押品之貸款交易(購屋貸款不適用此規定)，給予消費者 3 個營業日的猶豫期；另外該法對於消費者因信用卡遺失或遭竊所需負之責任，亦有所規定⁵。

(二) 法律定義的帳單錯誤

- (1) 未購買之商品、未經同意逕自寄送的商品。
- (2) 商品購價或日期錯誤、消費金額計算錯誤。
- (3) 未顯示已付帳款的資訊。
- (4) 未寄送帳單至正確地址(假設消費者已於結帳日 20 天

⁴若訂有免融資費用的寬限期，授信機構應於繳款期限的 14 天前寄送帳單，並於消費者付款當日立刻記帳；若消費者的帳戶上存有貸方餘額(即消費者多付的帳款)，授信機構應於消費者請求時儘速返還，或於 6 個月後自動返還。

⁵消費者對於通報卡片遺失後的帳款無須負責；對於遺失至通報期間所產生的帳款，最多僅需負\$50 美金的責任。

前通知更改地址)。

(5) 需獲得更詳盡資訊的款項。

(三) 更正帳單錯誤的步驟

(1) 收到錯誤帳單的 60 天內以書面通知授信機構。

(2) 償付其他沒有疑問的帳款。

(3) 授信機構須於收到更正通知的 30 天內，告知消費者已收到通知(除非該項爭議可以在 30 天內解決)，並於 2 個帳單週期內(最多不超過 90 天)更正錯誤或向消費者解釋，以及重新寄送正確的帳單。

(4) 若消費者仍不滿意，須於繳費期限內再以書面通知授信機構。

在消費者提出帳單爭議的期間，授信機構不得將此資訊提供給其他授信機構或信用報告機構，或向消費者收取有爭議的帳款；授信機構就該項爭議提出解釋後，始得向消費者收取帳款，若消費者不同意授信機構的解釋並拒付帳款，授信機構應在提供予信用報告機構的信用資料上，記錄消費者有對該項帳款提出質疑，消費者本人亦可就該項爭議提出 100 字內的解釋。

(四) 取消房屋貸款

「誠實貸款法」對於以住家為抵押之貸款，規定授信機構須給予借款人 3 個營業日的猶豫期(本項規定不適用於購屋貸

款)。若消費者急於使用借款，得以書面聲明放棄本項權利。

附錄二：美國銀行業消費者信用資訊揭露實例

參考文獻

- 1、葉秋南，美國消費者信用管理，金融聯合徵信中心。
- 2、徐夙慧，美國房地產交易實務－加州實例，金融聯合徵信中心。
- 3、符玉章，消費者信用保護之研究，輔大法研所碩士論文。
- 4、詹士沂，信用卡制度及其法律關係之研究，輔大法研所碩士論文。
- 5、消費者報導（91年1月至94年10月），中華民國消費者文教基金會。
- 6、金融業務參考資料（91年1月至94年10月），中央銀行金融業務檢查處。
- 7、Choosing a Credit Card，Federal Reserve Board。
- 8、Choosing and Using Credit Card，Federal Trade Commission。
- 9、Consumer Handbook to Credit Protection Laws，Federal Reserve Board。
- 10、Consumer Handbook on Adjustable Rate Mortgage，Federal Reserve Board。
- 11、David Scott's，Managing Credit and Debt。
- 12、Franklin H. Ornstein，Savings Banking and Industry in Chang。

- 13、 Gudrun M. Nickel , Debtor's Rights ◦
- 14、 How to Advertise Consumer Credit & Lease Terms , Federal Trade Commission ◦
- 15、 Jess Lederman , The Handbook of Mortgage Banking ◦
- 16、 Jeffrey Torp , Regulatory Compliance Audit Program ◦
- 17、 John Wiley & Sons , California Real Estate Principles ◦
- 18、 Laws,Regulations & Related Acts—Consumer Protection , Federal Deposit Insurance Corporation ◦
- 19、 Paul R. Peares , Consumer Lending ◦