

有關「遞延（預付）型商品或服務無法提供時之消費性貸款處理機制聲明書」（簡稱聲明書）執行衍生相關爭議事項一案

發文機關：金融監督管理委員會

發文字號：金融監督管理委員會 106.05.19. 金管銀合字第10600009800號函

發文日期：民國106年5月19日

主旨：有關「遞延（預付）型商品或服務無法提供時之消費性貸款處理機制聲明書」（簡稱聲明書）執行衍生相關爭議事項一案，請轉知會員機構依說明二辦理。請查照。

說明：

- 一、依據本會銀行局案陳貴會 106年 1月11日全授消字第 1050005151A號函辦理。
- 二、為增進旨揭機制處理消費爭議之效能，銀行受理借款人申請停止繼續付款時，請配合辦理下列事項：
 - （一）借款人按聲明書第 4點第 1款第 1目所應檢具之證明文件，如屬經媒體報導社會關注之重大案件，得免除由消費者個別提供存證信函。前揭重大案件，指業經相關政府機關（例如政府消保單位、相關廠商之目的事業主管機關、地方政府等）進行公告或召開協調會進行調查處理之案件。
 - （二）依消費者保護法第11條規定，企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則；定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。故依本聲明書第 4點第 2款第 1目第 1小目「依遞延（預付）型商品或服務未獲提供之比例計算借款人免予支付之金額。已獲商品或服務提供之比例部分金額仍應支付。」條款，消費者固應支付銀行不足之款項，反之，銀行自亦應退還消費者溢繳之款項。

正本：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（代表人呂○誠先生）

副本：行政院消費者保護處