

專載

檢視消費金融的需求及債務處理措施 —協助雙卡債務人

曾國烈

壹、我國消費金融發展

近幾年，隨著我國加入WTO與政府開放國際化的腳步，國際利率水準走低，證券市場的蓬勃發展，企業籌資管道多元化，間接金融業務範圍日益縮小，金融產業未能隨企業外移調整，企業對國內資金需求相對減少，金融業受限於政策，未能配合調整因應。此外，民間消費支出占國內生產毛額（GDP）的比率呈增加趨勢，近年均達60%以上，個人對消費金融商品的需求隨之增加，銀行業為求永續經營，積極推出新種商品或提昇原有產品的附加價值，近年來更將業務發展重心由企業金融轉向消費金融。依據中央銀行統計資料顯示，我國消費者貸款餘額（包括購置住宅貸款、房屋修繕貸款、汽車貸款、機關團體職工福利貸款、其他個人消費性貸款及信用卡循環信用餘額）自民國78年起持續穩定成長，95年起趨於緩和。（如圖1及附表1）。

消費者貸款中的無擔保貸款部分，包含「其他個人消費性貸款（含現金卡）」及「信用卡循環信用餘額」。其中「其他個人消費性貸款（含現金卡）」在民國88年由萬泰銀行自日本引進現金卡貸款業務，提供有急需資金的消費者便利的借貸管道，各銀行因而競相投入發展後，在94年以前呈大幅成長趨勢，後因卡債問題的影響，自95年起呈衰退趨勢。

另信用卡本質為消費支付工具，消費者享有發卡機構所提供的各項優惠及服務，與出門不必攜帶現金、可延遲付款的方便等好處，且隨著國人出國及消費習慣的改變，信用卡已成為國人日常生活中不可或缺、代替現金消費的塑膠貨幣，信用卡循環

本文作者為行政院金融監督管理委員會銀行局局長。

信用餘額亦逐年穩定成長，後因資金提供管道多元化，92年起成長趨緩，94年底因處理卡債問題而重新調整授信政策，而趨於下降（如圖2）。

圖 1

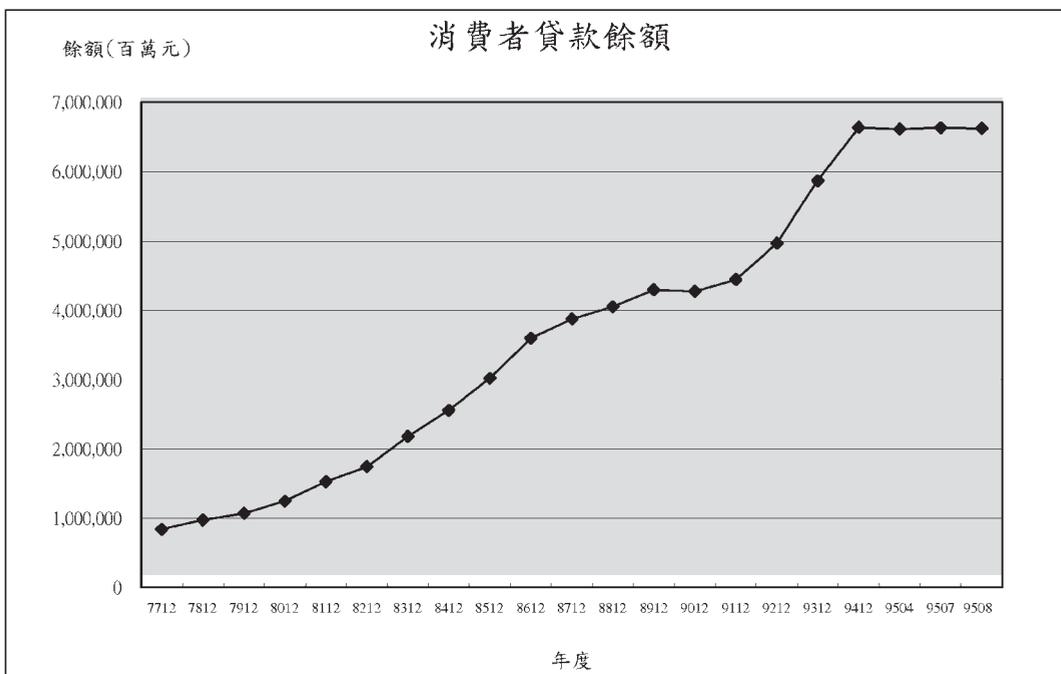
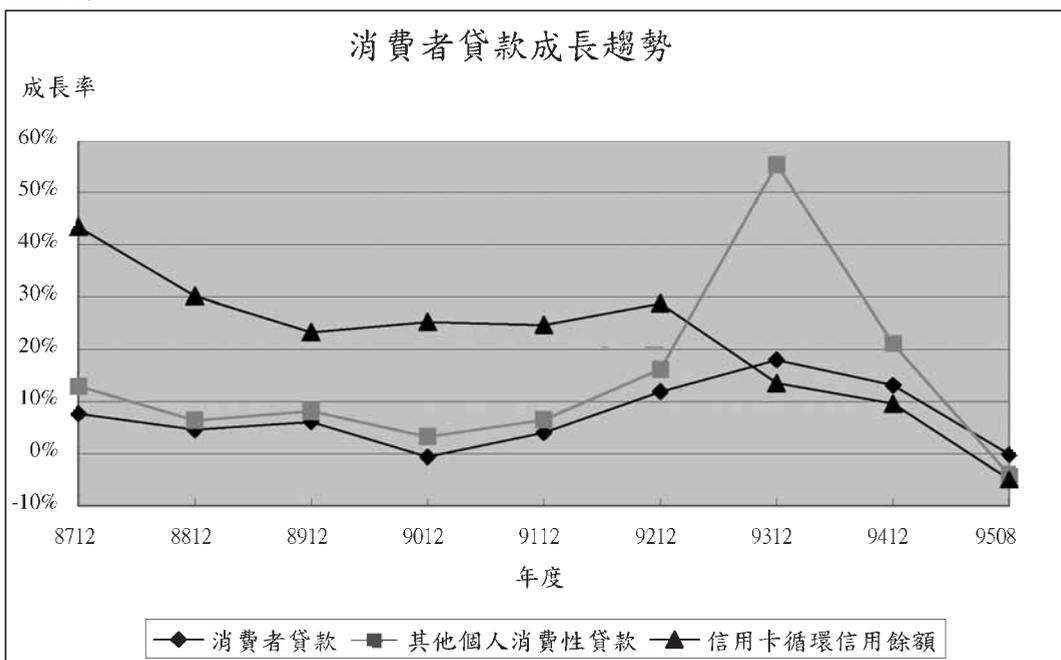


圖 2



貳、消費金融問題的分析

一、消費金融問題的形成

消費金融商品對金融機構而言，因具有額度小、風險及利率相對較高等特性，致金融機構往往採取標準化程序辦理徵信及審核，且於核卡後基於成本考量，亦未能落實定期辦理覆審制度，致持卡人於單一金融機構所取得的額度雖小，惟金融機構若未能控管持卡人於全體金融機構無擔保授信額度，極易引起個人信用過度擴張問題。

另依相關研究報告顯示，我國（2005）與美國（1991）、香港（2002）、韓國（2003）等經歷消費者信用貸款逾放問題的國家，同樣有消費者過度消費、預借現金以短支長及銀行對消費金融徵信不夠嚴謹、沒有落實核貸後之風險控管等問題。此外，我國卡債問題尚有下列形成因素：

（一）長期以來存在的銀行分行家數過多問題：

民國80年開放銀行新設後，國內銀行即長期處於家數過多狀況（如下表）；由於大部分銀行較欠缺金融創新能力，商品同質性高，為擴大業務量與市場占有率，競相採取價格競爭，並放寬審核標準，導致資產品質下降。

每1萬人口之銀行分支機構家數（家）

台北	芝加哥	漢城	香港	雪梨	紐約	東京	世界平均
2.7	2.0	2.0	1.9	1.6	1.3	1.0	1.95

（二）銀行資金過剩：

我國存款貨幣機構的超額流動準備率自91年迄今均超過20%（如下表），95年7月的超額流動準備率約20.5%，約為法定準備率（7%）的3倍，超額流動準備金額約4.15兆元，顯示銀行可貸資金過剩，嚴重衝擊銀行的獲利。

存款貨幣機構超額流動準備

年度	90	91	92	93	94	95/7
超額流動準備（兆元）	2.55	3.45	4.34	4.43	4.43	4.15
超額流動準備率（%）	15.8	20.3	24.3	23.3	22.2	20.5

資料來源：中央銀行金融統計月報

(三) 經濟結構的轉變：

金融產業未能隨企業外移調整，對國內資金需求相對減少，金融業受限於政策，未能配合調整因應。又我國直接金融比重自86年底的17.25 %成長至94年底的27.85 %，企業籌資管道日益多元化，向銀行融資的需求相對減少。此外，民間消費支出占國內生產毛額(GDP)的比率呈增加趨勢，近年均達60 %以上(如下表)，個人對消費金融商品的需求隨之增加。以上經濟結構的轉變，均是銀行積極發展消費金融業務的因素。

民間最終消費占GDP的比率(%)

年度	89	90	91	92	93	94
民間最終消費/GDP	60.7	62.1	61.4	61.0	61.5	62.3

資料來源：行政院主計處

(四) 韓國2001年發生金融風暴當時各項信用卡相關指標與我國卡債問題發生時比較差距甚大：

項目	韓國 (2001年)	我國 (2005年9月)	韓國與我國的差異 (韓國/我國)
平均每人GDP	新台幣303千元 (10,100千韓圓)	新台幣464千元	0.65倍
平均每卡每月消費金額	新台幣12,408元 (韓圓413,605元)	新台幣2,583元	5倍
平均每卡每月預借現金金額	新台幣為7,491元 (韓圓249,692元)	新台幣407元	18倍
平均每卡每年消費金額占每人GDP之比率	49%	7%	7倍
預借現金占消費金額之比率	60.37%	15.75%	4倍

二、現況

(一) 雙卡問題的資料分析：

1. 95年8月底我國信用卡循環信用餘額(3,873億元)及現金卡放款餘額(2,135億元)兩者合計共6,008億元，占全體金融機構放款餘額17兆元不到4%，比率甚低。
2. 依據「信用卡業務機構管理辦法」第27條及「金融機構辦理現金卡業務應注意事項」第27點規定，雙卡的逾期帳款於超過指定繳款期限6個月者，

均應於3個月內，將全部債權金額轉銷為呆帳。而全體發卡機構自93年5月至95年8月累計轉銷呆帳2,451億元。95年8月底全體發卡機構逾期放款餘額為334億元，並已依規定提足備抵呆帳。因此過去已發生的逾期放款可能損失金額，均已反映於金融機構所公佈的財務報表。

(二) 金融機構辦理消費者貸款情況分析：

就消費者貸款餘額而言，95年1月前全體金融機構的貸款餘額均呈增長趨勢，95年2月至5月貸款餘額雖下降，但95年6月起消費者貸款餘額已開始回升。因此金融機構消費金融授信結構改變的長期趨勢，尚值得持續觀察。

金融機構辦理消費者貸款變動分析表

單位：新台幣百萬元

年月	消費者貸款	變動率
9411	6,551,580	—
9412	6,627,973	1.17%
9501	6,657,329	0.44%
9502	6,632,326	-0.38%
9503	6,620,179	-0.18%
9504	6,611,231	-0.14%
9505	6,608,036	-0.05%
9506	6,615,350	0.11%
9507	6,624,874	0.14%
9508	6,616,255	-0.13%

資料來源：中央銀行網站

三、未來狀況說明

(一) 金融面：

1. 雙卡問題分析：

- (1) 逾期帳（放）款比率：信用卡的逾期帳款比率於95年4月達到高峰（3.38%）後，已逐月下降，截至95年8月底為2.79%；而現金卡部分，因部分發卡機構已停發現金卡，故逾放比仍偏高，95年8月底為8.46%。

- (2) 累計轉銷呆帳金額及每月轉銷呆帳金額：今年上半年，就金融機構而言係卡債的清理期，1至8月雙卡實際累計轉銷呆帳金額約為新台幣1,195億元，雖比往年為高；惟整體發卡機構每月的轉銷呆帳金額自95年4月起已有下降的趨勢。
 - (3) 雙卡遲延繳款金額：依據財團法人金融聯合徵信中心的統計資料，截至95年8月底止，雙卡遲延繳款未超過3個月的金額已自95年5月起下降（負成長）；另以逾期（延遲繳款超過3個月）及催收款合計數分析，亦已於95年6月出現負成長。
 - (4) 綜上，雙卡問題迄今已趨於緩和。
2. 修法方向不正確造成道德風險，將影響正常授信及消費者權益：根據銀行公會、各主要國內外銀行及外資機構投資人反應，目前若干涉及消費者債務的法律，如果修法方向不正確，債務人對債務清償將產生觀望心理，銀行對授信亦將趨於保守，影響正常授信及消費者權益。因此，未來任何機制及法令增修均應評估道德風險的可能，以免影響銀行對消費者貸款意願及成本，波及金融安定及全民利益。

(二) 經濟面：

根據主計處最近所發布的資料顯示：我國2005年及2006年的經濟成長率分別為4.03%及4.28%（2006年為主計處預測數），預估民間消費全年成長1.7%，爰消費金融問題對經濟成長率及民間消費的影響有限。

(三) 社會面：

1. 欠債還款是維護社會信用體系最基本的價值。對於部分低收入、失業或有特殊境遇的經濟弱勢族群，政府已成立跨部會關懷扶助卡債族工作小組，透過單一窗口，給予就業、安養、企業融資、心理輔導等協助。
2. 避免地下金融滋生與擴大：過去銀行雙卡業務提供收入不穩定者借貸管道，減少地下金融所衍生的問題，對於這一群信用邊緣者，如何提供融資管道，以防止地下金融藉機擴大，為不可忽略的議題。

參、處理消費金融問題的政策措施及成效

由於消費金融的問題涉及金融面、經濟面及社會面等，因此在處理時，雖然需兼顧社會面的需求，但仍應將金融面與社會面切割處理，以避免在解決社會面問題的同時，衝擊銀行借貸功能及破壞個人信用制度。金管會為解決此一問題除採取相關處理

措施外（詳附表2），更與政府各部會合作，給予民眾其他非金融面的協助。相關措施及成效，茲擇要說明如下：

一、金融面相關措施

- (一) 為有效管理雙卡業務、健全消費金融市場，金管會自93年7月成立後，即以軟著陸方式，針對管制學生卡、導正廣告、加速打銷呆帳、資訊揭露及教育宣導等採取相關措施，以兼顧產業發展及消費者保護（如附圖1、2）。
- (二) 強化信用風險控管：
 1. 債務人於全體金融機構的無擔保債務歸戶後的總餘額（包括信用卡、現金卡及信用貸款）除以平均月收入，不宜超過22倍。
 2. 信用卡當期新增的消費金額，其最低繳款金額不得少於10%。
 3. 要求金融機構如需限制債務人的信用額度者，應以契約明訂，善盡告知義務。前開措施，均有助於借款人調整消費習慣，亦可健全消費金融體系的發展。
- (三) 強化發卡機構資產品質：
 1. 為與國際接軌，金管會自94年7月1日起將信用卡或現金卡的逾期放（帳）款定義為積欠本金（應收帳款）或利息超過清償期3個月（原先認定標準為本金或利息超過清償期6個月）。
 2. 對於發卡機構的信用卡及現金卡發卡品質採取差別化監理，逾放比「358」分級監理：3%以上但低於5%者函知發卡機構，並限期改善；5%以上但低於8%者予以糾正，並限期改善；8%以上者暫停發卡業務。
 3. 另金管會將繼續督促發卡機構依據「信用卡業務機構管理辦法」及「金融機構辦理現金卡業務應注意事項」等規定，打銷呆帳，以降低逾放比。
- (四) 建立信用評等制度及差異化利率：
 1. 財團法人金融聯合徵信中心已於95年3月底建置信用評分制度。
 2. 訂定「金融機構辦理信用卡及現金卡業務訂定差別利率應注意事項」並要求各發卡機構自95年7月1日起，對信用狀況不同的信用卡或現金卡客戶給予不同利率，且須將相關資訊對外公告。各發卡機構目前均已採行差別利率。
- (五) 消費者權益保護面：
 1. 要求廣告須揭露刷卡警語、利率、費用及占廣告一定的版面。

2. 辦卡時不得給予贈品或獎品，並禁止街頭設攤行銷。
3. 在發卡機構網站及申請書中揭露，持卡人可能負擔的利率及各項費用，確實讓申請人瞭解。
4. 銀行公會每週對媒體發布各發卡機構信用卡及現金卡利率，供社會大眾參考。

(六) 教育宣導：

1. 出版「金融生活達人」口袋書20萬冊及消費金融債務協商機制宣導摺頁計22萬5千份，透過各鄉鎮市區公所、教育部張老師基金會及銀行公會發送，並於銀行局「銀行百寶箱」網站設立「消金債務協商專區」宣導債務協商機制。
2. 銀行公會及金管會製播媒體廣告宣導債務協商機制。
3. 推動「金融知識普及計畫」，使正確的金融及理財觀念納入學校教育，並與日常生活相結合，以避免民眾因觀念不當誤用工具。截至95年9月15日止，走入各級學校與社區辦理教育宣導活動，已至140所學校與社區團體辦理金融知識宣導活動，累積參加人數約76,411人。

二、暢通申訴的管道

- (一) 設立專案電話0800-869-899（20線），受理民眾債務協商機制的申訴及諮詢。
- (二) 為密集處理坊間理財、理債顧問業者以不實廣告詐騙民眾及擾亂金融市場秩序的行為，金管會及內政部警政署等機關密切合作，於金管會銀行局設立不當催收檢舉專線，受理民眾對金融機構自行或委外催收不當行為的檢舉，如涉及不法，則主動移送司法警政單位查辦；另金管會及行政院公平交易委員會經常並主動監控平面、電視及電子媒體廣告，如發現廣告內容涉及違法不實者，則由行政院公平交易委員會等相關機關依法處理。
- (三) 8大銀行各設立20條專線，其餘銀行各設立5條專線，銀行公會亦設立3條專線，專責處理債務協商機制相關事宜。

三、不當催收的遏止

- (一) 95年1月及3月分別針對不當催收行為之金融機構分別處以罰鍰。
- (二) 95年3月要求22家銀行及3家信用卡公司終止委託涉有不當催收之委外公司催收作業。

- (三) 95年3月至4月對45家接受銀行委託催收業者進行催收作業及財務業務狀況進行查核，經查有一家內部會議紀錄疑涉有恐嚇情事，經濟部已移送調查局偵辦外，另有14家業者內部作業程序違反公司法或商業會計法，委託銀行均已暫停委託直至改善為止。
- (四) 積極要求金融機構應審慎監督管理委外催收公司的行為，對委外催收不當的金融機構均予懲處。截至95年6月19日止，業已懲處35家金融機構，並令其暫停委託16家催收公司；另經濟部移送法務部調查局1家催收公司疑涉暴力討債。

四、債務協商機制的執行及成果

金管會協調銀行公會整合所有會員機構建立了債務協商平台，提供一站服務（one stop service）的代理行（agent bank）機制，使願意申請協商的債務人，只需面對主要債權銀行，即可完全處理屬於多家債權銀行的催收、協商及還款事宜，尤其是一致性協商還款方案（詳附表3）的訂定，更大幅提昇債務協商機制之處理效率。

截至95年9月29日債務協商機制執行成效如下：

銀行辦理債務協商統計表（累計）

單位：件；新台幣億元

	申請件數	協商成功 案件數	協商成功 金額	簽約 件數	簽約 金額	繳款率
9/29	236,679	199,953	2,950	165,475	2,427	92 %
8/31	223,006	191,262	2,819	147,213	2,175	91 %
7/31	206,178	177,581	2,633	127,011	1,879	90 %
6/30	190,383	163,649	2,470	99,465	1,468	85 %
5/30	169,750	146,713	2,246	60,775	888	85 %
4/28	139,844	113,979	1,773	13,568	206	79 %
3/31	62,081	40,882	678	2,404	38	—
3/3	21,160	10,837	171	—	—	—
1/27	11,723	3,599	64	—	—	—

目前從協商成功的人數來看，已可證明債務協商機制確實有效地解決了大量消費者債務衍生的問題。

五、對經濟弱勢者的關懷

(一) 成立跨部會「關懷扶助卡債族工作小組」：

1. 為協助無法通過債務協商、或已通過協商而仍有就業、安養、企業融資、心理輔導等扶助需要的持卡人，設立跨部會「關懷扶助卡債族工作小組」，小組成員包括金管會、勞委會、內政部、經濟部、教育部、衛生署及青輔會。
2. 截至95年9月29日統計：

	金管會受理 件數(人數)	轉介相關部會 件數(人數)	重複申請或無須 轉介件數(人數)	相關部會完成協 助之累計件數
9/29	34,712(21,248)	33,000 (19,536)	1,712(1,712)	24,066
8/31	33,784(20,581)	32,157 (18,954)	1,627(1,627)	23,413
7/31	32,341(19,582)	30,858 (18,099)	1,483(1,483)	22,332
6/30	30,795(18,466)	29,376 (17,145)	1,316(1,316)	21,074
5/30	28,332(16,715)	27,260 (15,643)	10,72(1,072)	18,662
4/28	24,713(14,160)	23,951 (13,398)	762(762)	11,601

註：上述人數係為累計人數

(二) 設立陽光資產管理公司：

1. 為協助接受政府補助的低收入戶或失業救濟戶獲得社會的協助，減輕該等債務人須同時面對多家銀行催收的壓力，各銀行已移轉該等債務人95年1月31日以前逾期180天以上的不良債權，採以債作股方式投資設立「陽光資產管理公司」，使債權所有單一化。
2. 陽光資產管理公司已於95年3月22日完成公司設立登記。目前計有42家金融機構完成移轉，已移轉的債權金額約新台幣58億元，17,097戶，並通知所有金融機構對此類債務人停止催收。

(三) 心理諮商與輔導機制的建立：

委請財團法人張老師基金會設立「0800-00-6180」(樂意幫您)專線提供心理輔導與諮商的服務，讓卡債族先做好心理調整，勇於面對債務，解決問題。

期間	諮詢個案量
94.10.3 ~ 94.12.31	2,681 人
95.1.1 ~ 95.9.29	3,743 人

- (四) 協商機制中除一致性協商模式外，對專案協商模式亦授權最大債權銀行，依持卡人的實際經濟能力決定還款方案。

六、債務協商案例分享

案例1【一時錯誤，負債過多】

1. 基本資料

- (1)姓名：蔡先生(2)年齡：50 歲
- (3)學歷：小學畢(4)婚姻：已婚育有二子
- (5)地區：台北縣(6)職業：計程車司機
- (7)欠債原因：一般生活開銷

2. 個案狀況

- (1) 蔡先生是一位計程車駕駛，在民國 92 年前收入還算穩定，但自從民國 92 年 SARS 期間，生意一落千丈，而太太的收入也不穩定(最高約二萬元)，當時有二位小孩就讀國中，因此，就以卡借貸來支應日常生活所需，累積約有 170 萬元。
- (2) 另其太太也有 50 幾萬的卡債，直到去 (94)年 11 月才無法如期繳交最低金額。因為小孩已經上高中，蔡先生為了增加工作收入，再度借貸買車，以吸引顧客的搭乘，卻因大環境的經濟不景氣影響營運收入，債務利息越滾越多，蔡先生及太太實在無力償還。

3. 協商過程

- (1) 94 年 11 月銀行公會推行協商機制時，蔡先生就整理債務資料申請協商，希望透過協商紓緩債務壓力，蔡先生除寄件申請協商外，也積極注意各項報章媒體的償債訊息，並不斷的向相關單位(包含金管會、銀行局、法律顧問、最大債權銀行等)詢問解決之道。
- (2) 蔡先生亦透過金管會與青輔會委託設立的心理輔導專線「0800-00-6180」，去電張老師基金會表達為卡債所苦的心情，經張老師基金會心理諮商人員當面晤談，瞭解蔡先生欠債原因，釐清債務與還款計畫，並鼓勵蔡先生再度向最大債權銀行查詢協商進度。
- (3) 之後，蔡先生向最大債權銀行洽詢協商結果，最大債權銀行提供 80 期利率 12.88% 的還款條件，但蔡先生表示所須繳納金額太大，對家中的基本生活開銷影響頗大，憂心自己無法繳納，經張老師基金會心理諮商

人員鼓勵，蔡先生再度向銀行說明個人的困境與期望，並獲得最大債權銀行協商部門的善意回應，表示瞭解蔡先生的處境與努力，尤其蔡先生已經50歲還有二位小孩需撫養，故同意給予80期0利率的還款條件，蔡先生及其家人都非常感恩銀行給予機會，並表示他們將會努力工作，且按時繳款。

案例2【一時失業，無力還債】

1. 個人基本資料

(1) 姓名：江先生(2)年齡：54歲

2. 個案狀況

(1) 由於江先生失業而無還款能力，透過跨部會「關懷扶助卡債族工作小組」，由金管會銀行局轉介至勞委會職訓局就業服務中心協助處理。

(2) 就業/職訓需求：急於就業，目前暫不考慮職訓。

(3) 評估：家中有妻小，太太從事會計工作，兩個孩子一個唸專科，負債約新台幣120萬元，生活經濟壓力大，須先就業。

3. 就業職能評估

(1) 社會/就服資源：朋友提供相關就業資訊，勞委會職訓局亦提供求職資訊及職訓課程。

(2) 就業優勢：工作經驗豐富，能及時面對社會且積極求職。

(3) 就業障礙：高中畢業且屬中高齡又無專長，就業機會較少。

4. 所提供的就業服務：目前已推介至某保全公司工作。

5. 成果簡述

(1) 江先生屬中高齡，因無太多專長，求職機會本屬弱勢，經由就業服務中心多次推介，終於成功至保全公司任職，目前在保全公司1天工作12個小時，工作5天休息1天，每月薪水2萬多，已有穩定的還款來源。

(2) 江先生參加銀行公會債務協商機制，最大債權銀行考量江先生的家庭狀況、收支情形後，核給100期0利率的條件，讓江先生可以一邊安心工作，一邊償還銀行欠款，回歸正常生活。

案例3【道德風險高，協商失敗】

1. 基本資料

(1)姓名：林先生(2)職業：公營事業員工

2. 個案狀況

林先生平均月收入8.5萬，94年12月前總負債約為337萬，但卡款皆全額繳清，至95年1月債務協商機制啟動後，則開始動用循環信用，且有延遲繳款情事。95年4月林先生向最大債權銀行提出債務協商申請，負債為600多萬，其中94年12月15日後新增負債佔總負債比率高達40%。

3. 協商過程

因林先生94年12月15日後新增負債比重過高，有道德風險之虞，爰經最大債權銀行評估林先生的實際情況後，給予林先生兩種還款方案選擇：（1）僅將94年12月15日前的債務納入協商範圍，提供120期利率3.88%的還款條件；（2）將所有債務納入協商範圍，給予120期利率8.88%的還款條件。

4. 協商結果

因林先生不願意接受最大債權銀行所提供的兩種還款方案，最大債權銀行考量林先生道德風險過高，不再提供其他還款方案，以致協商失敗。

肆、未來相關配套措施的強化

一、債務協商機制屆期後，宜回歸正常運作

為鼓勵有還款誠意但欠缺還款能力的債務人申請債務協商，並切實掌握願意參加協商的人數，已對95年4月10日以前申請債務協商者採行申請協商期間免催收、免利息的優惠。目前債務協商申請案件已呈遞減趨勢，未來則應考量回歸銀行正常作業，以免影響金融市場的長期發展。

二、健全融資管道，避免地下金融乘勢坐大

- （一）由於雙卡債務人很多係屬無穩定收入的邊際客戶，相對風險較高，頗需仰賴雙卡作為短期周轉之用，各界不宜因噎廢食，將雙卡污名化，甚至無視市場機能橫加不必要的限制，最後使最需要此類服務的消費者無法獲得應有的金融服務，轉向求助地下金融。另亦可考慮透過政策性貸款等方式，協助有資金需求又有還款計畫及能力的民眾取得融資。至於未來擬立法設立的融資公司，亦應正視其成立目的與相關風險控管等配套措施，方不致重蹈此次雙卡風波的覆轍。
- （二）目前金管會已有條件開放銀行出售雙卡不良債權予資產管理公司，並鼓勵優良

的資產管理公司進場，以協助處理銀行逾期放款。

- (三) 內政部已持續加強取締不當催收行為，澈底打擊地下錢莊的非法暴力討債行為，避免地下金融乘勢坐大。

三、加強委外催收及委外行銷的規範

金管會已依據銀行法第45條之1授權訂定「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」，特別加強金融機構委外催收及委外行銷的規範。有關委外催收部分，明定催收應禁止的行為，賦予金融機構應定期及不定期監督並確保受委託催收機構行為的義務，並明定受委託機構的資格條件等。另對於委外行銷部分亦規定：

- (一) 金融機構得委託其持股100%或具100%控制力的行銷公司辦理信用卡、消費性貸款(含現金卡)的行銷作業。
- (二) 非由金融機構100%投資的行銷公司，則需符合一定條件，才能被金融機構委託辦理信用卡行銷業務。如：該公司僅辦理信用卡行銷業務、僅受單一發卡機構委託、委託機構應有健全內控機制並應每季提出對該行銷公司的實地查核報告等。

四、消費者債務協商清理條例應審慎立法

- (一) 消費者債務清理條例適用對象除社會各階層外，負債範圍不限於金融機構，亦包括民間債務，並非專為銀行的雙卡債務而設。該條例制定的嚴謹度將會影響社會經濟及金融活動，故應審慎處理，給予足夠時間討論，以凝聚社會共識，使該法能更臻完備，不宜為了因應卡債問題而倉促立法。同時在立法過程中，應注意不要讓債務人有心存僥倖錯誤的期待，以維護社會正確的信用價值觀念。
- (二) 未來似可於消費者債務清理條例(草案)中明訂，以債務協商(含信用諮詢)作為申請更生及清算的前提條件。債務人應接受信用諮詢教育、更生或清算的條件應嚴格規範。例如清算程序期間，債務人的生活水準及出入境均應受到限制，信用瑕疵的紀錄應保持相當期間，亦應公告接受查詢；另虛報債權、故意漏報所得財產的不誠實行為，亦應課以刑事責任，以維持信用秩序及符合社會公平正義。

五、修訂相關法令以健全雙卡業務的發展

金管會參酌歷年的行政函令及國外相關管理規範，已研擬「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」修正草案，增、修訂有關徵授信審核、學生持卡、廣告行銷、債務催收及消費者權益保護等規範。

六、強化定型化契約對消費者權益的保障

- (一) 除「信用卡定型化契約應記載不得記載事項」已送消保會審議外，亦已研修「信用卡定型化契約範本」及研訂「現金卡定型化契約範本」、「現金卡定型化契約應記載不得記載事項」，以強化消費者權益的保障。
- (二) 信用卡定型化契約應記載及不得記載事項（草案）將增列下列重點：
 1. 附卡人不須就正卡人消費帳款負連帶清償責任。
 2. 當期消費帳款不得計入當期本金計算循環信用利息。
 3. 偽卡或非持卡人簽帳的交易，不得約定由持卡人負清償責任或分擔損失。

七、持續加強教育宣導

為讓消費者有正確的消費與理財觀念，金管會走入各級學校與社區辦理教育宣導活動，截至95年9月15日，已至140所學校與社區團體辦理金融知識宣導活動，累積參加人數約76,411人。為加強全民金融知識普及，金管會將持續金融教育的宣導。

伍、結論

對於卡債問題金管會已採取軟著陸的金融監理措施處理，兼顧發展金融產業及保障消費者權益，在行政院相關部會的協助下，亦給予民眾其他非屬債務協商面的協助。

民眾與銀行依法應在私權基礎上協商解決問題，金管會也盡全力協助雙方協商，以利協商機制有效進行。在上述金融、社會層面積極作為、相關措施漸臻完善及債務協商機制順利執行下，預期消費金融未來的發展將更趨健全。社會大眾、金融業及政府部門經歷此次消費金融問題後，未來也更能謹慎處理消費者貸款的問題。

附表1

一般銀行（本銀與外銀）雙卡及無擔保貸款占消費金融的比率

單位：新臺幣百萬元，%

年(月)底	總放款 (A)	消費者貸款（含信用卡循環信用）										雙卡餘額 (C)+(D)	雙卡占消 費者貸款 之比率% (C+D)/(B)	無擔保貸款	無擔保金額 占消費者貸 款之比率%
		小計 (B)	購置住宅 貸款餘額	房屋修 繕貸款 餘額	汽車貸 款餘額	機關團 體職工 福利貸 款餘額	其他個人 消費性貸 款餘額(含 現金卡)	現金卡 放款餘 額(C)	信用卡 循環信 用餘額 (D)						
88年	13,014,406	4,054,376	2,547,237	787,517	59,478	71,071	431,541	—	157,532	157,532	3.89	660,144	16.28		
89年	13,978,690	4,244,105	2,631,140	848,505	49,837	77,031	428,673	—	208,918	208,918	4.92	714,623	16.84		
90年	14,066,002	4,321,911	2,658,709	801,626	63,521	69,043	450,963	—	278,049	278,049	6.43	798,054	18.47		
91年	13,644,894	4,436,706	2,740,992	706,646	69,210	90,951	470,567	—	358,339	358,339	8.08	919,858	20.73		
92年	14,053,436	4,969,533	3,042,775	660,093	80,293	172,721	617,491	—	396,160	396,160	7.97	1,186,372	23.87		
93年	14,929,428	5,857,321	3,478,268	710,373	109,472	181,924	952,235	241,504	425,050	666,554	11.38	1,559,208	26.62		
94年	15,925,379	6,616,712	3,972,367	725,369	140,374	160,035	1,164,043	298,455	454,525	752,980	11.38	1,778,603	26.88		
95年1月	16,001,652	6,644,026	4,015,047	728,692	143,136	172,772	1,130,971	290,236	453,408	743,644	11.19	1,762,476	26.53		
2月	16,034,154	6,620,290	4,018,852	727,960	140,567	170,268	1,117,899	281,901	444,742	726,643	10.98	1,734,852	26.21		
3月	16,036,903	6,611,054	4,057,916	732,340	138,635	169,296	1,090,192	269,624	422,674	692,298	10.47	1,682,162	25.44		
4月	16,056,690	6,609,793	4,088,430	735,035	137,293	168,374	1,069,272	259,153	411,390	670,543	10.14	1,649,036	24.95		
5月	16,184,998	6,607,940	4,130,747	737,814	135,132	166,736	1,044,982	249,732	392,528	642,260	9.72	1,604,246	24.28		
6月	16,235,198	6,616,261	4,167,226	742,945	134,579	165,600	1,026,680	233,130	379,230	612,360	9.26	1,571,510	23.75		
7月	16,134,955	6,625,856	4,209,037	740,024	132,987	163,654	1,008,424	221,705	371,730	593,436	8.96	1,542,654	23.30		
8月	16,137,671	6,616,255	4,255,429	746,992	130,585	161,835	967,851	213,418	353,563	566,980	8.57	1,483,240	22.42		

備註：1.87年以前無信用卡循環信用資料，92年以前無現金卡放款資料。

2.94年12月後的資料係於95年10月31日由資料庫下載。

3.『無擔保貸款』包括『機關團體職工福利貸款』、『其他個人消費性貸款(含現金卡)』及『信用卡循環信用餘額』。

附表2

卡債問題處理措施及成效彙總表

重要措施及處理原則	成 效				
維護金融體系正常運作 卡債問題涉及金融、經濟及社會面，須將金融面與社會面切割處理，以免衝擊銀行借貸功能或破壞個人信用制度。	經持續宣導及堅持協商機制，輿論已能切割金融問題與社會問題。將繼續努力維護及宣導信用價值。				
建立債務協商機制 1. 協調銀行公會整合各銀行，建立債務協商平台，提供一站服務之代理行機制 2. 金管會提供20線諮詢專線(0800-869-899)，各銀行亦設置專線服務電話。	迄95.9.29已有236,679人申請協商，協商成功199,953人，金額合計2,950億元，均已達預估合理水準。				
對經濟弱勢者之關懷 1. 成立跨部會關懷扶助卡債族工作小組，提供就業、安養、企業融資、心理輔導等協助。 2. 設立陽光資產管理公司，使低收入戶或失業救濟戶之債權所有單一化，並協助其獲得社會協助。 3. 委請張老師基金會提供心理輔導諮詢。	1. 迄95.9.29工作小組收件34,712件，分送相關部會協處33,000件，已處理完成24,066件。 2. 陽光資產管理公司已於95.3.22設立。目前計有42家金融機構完成移轉，已移轉的債權金額約新台幣58億元，17,097戶，並通知所有金融機構對此類債務人停止催收。 3. 94.10.3～95.9.29張老師基金會諮詢個案量7,709人。				
遏止不當催收 1. 禁止催收時暴力、恐嚇、辱罵等不當行為。(92.11) 2. 設立不當催收申訴專線(02)2356-5009。	金管會已針對多家金融機構之不當催收行為，採取罰鍰、終止委外催收作業等處置。另已將涉及暴力討債案件移送警政署。				
資產品質 逾放比「358」分級監理(93.6) (一) 3%~5%：函知發卡機構，並限期改善。 (二) 5%~8%：予以糾正，並限期改善。 (三) 8%以上：暫停發卡業務。	已有7家現金卡發卡機構因逾放比超過8%而停止發卡。				
廣告行銷 1. 要求揭露刷卡警語、利率、費用及占廣告一定的版面。(93.12) 2. 辦卡或開卡時不得給予贈品或獎品，並禁止街頭設攤行銷。(94.12)	1. 媒體廣告早已無不當訴求。 2. 贈品已不成為民眾申辦卡片的誘因，並解決發卡機構浮濫發卡的問題。				
學生持卡 規範滿20歲、有收入的學生才可申請正卡，沒收入者只能用附卡，以及規範學生持卡家數及額度上限。(信用卡92.1、現金卡92.4)	學生持有現金卡卡數逐漸下降 <table border="1" data-bbox="735 1648 1022 1726"> <tr> <td>93.12</td> <td>95.8</td> </tr> <tr> <td>68,554卡</td> <td>41,350卡</td> </tr> </table>	93.12	95.8	68,554卡	41,350卡
93.12	95.8				
68,554卡	41,350卡				

重要措施及處理原則	成 效
<p>發卡審核</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 要求確認申請人經濟來源、還款能力及舉債情形。(93.3) 2. 申請人無擔保債務總餘額佔平均月收入，不宜超過22倍且每半年需覆審一次。(94.12) 	<p>信用卡循環信用餘額，現金卡放款餘額逐漸下降。93年12月起，卡數成長率開始下降；94年6月起卡片張數下降；94年10月起，卡債餘額下降。</p>
<p>利率</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在發卡機構網站及申請書中揭露，持卡人可能負擔的利率及各項費用，確實讓申請人瞭解。(94.3) 2. 銀行公會每週對媒體發布各發卡機構信用卡及現金卡利率，供社會大眾參考。(94.12) 3. 要求各發卡機構依信用狀況不同的信用卡或現金卡客戶予以不同利率。(94.12) 4. 已訂定「金融機構辦理信用卡現金卡差別利率應注意事項」。(95.3) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各發卡機構網站及申請書中皆已揭露利息與各項費用。 2. 銀行公會除早已在網站公布各銀行利率供比較外，更進一步按週對媒體發布各發卡機構信用卡及現金卡利率，供民眾參考。 3. 要求發卡機構自95年7月1日起，對信用狀況不同的客戶給予不同利率。 4. 要求發卡機構按資金成本、作業成本及損失風險(含營運利潤)，對雙卡利率訂定不同等級之信用風險，按風險級距採取差別定價。並要求各銀行應定期審視持卡人之信用狀況，適時調整持卡人適用利率，主動向持卡人通知調整後的利率，使所有持卡人對其所適用的利率有最完整的資訊。並於相關網站及媒體向社會大眾揭露差別利率。
<p>消費者教育宣導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推動「金融知識普及計畫」。 2. 辦理業務說明會。 3. 宣導債務協商機制。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 出版「金融生活達人」口袋書20萬冊，透過各鄉鎮市區公所發送，並於銀行局「銀行百寶箱」網站刊登。 2. 金管會於94年在全省北、中、南、東區舉辦7場業務說明會，以行動劇方式宣導正確用卡觀念，並製作教育手冊1萬份發放。 3. 印製消費金融債務協商機制宣導摺頁計22萬5千份，透過各鄉鎮市區公所、教育部張老師基金會及銀行公會發送，並於銀行局「銀行百寶箱」網站設立「消金債務協商專區」宣導債務協商機制。

附表3

消費金融無擔保債務協商一致性還款方案

一、截至94年12月15日止，繳款延滯超過30天者：

債務人的銀行無擔保債務總額與月收入	< 17 倍	17 倍 ≤ X < 25 倍	≥ 25 倍
期數（月）/年利率	依個案協商	期數：60 期 年利率：3.88% 違約金：0	期數：80 期 年利率：0% 違約金：0

二、截至94年12月15日止，繳款未延滯但無充分還款能力者或延滯未達30天者，且二者其銀行無擔保債務總額與月收入之比率達25倍以上：

債務人之銀行無擔保債務總額與月收入	≥ 25 倍
期數（月）/年利率	1.期數：12 期 年利率：3.88% 2.期數：24 期 年利率：4.88% 3.期數：36 期 年利率：6.88% 4.期數：60 期 年利率：9.88% 5.期數：80 期 年利率：12.88%

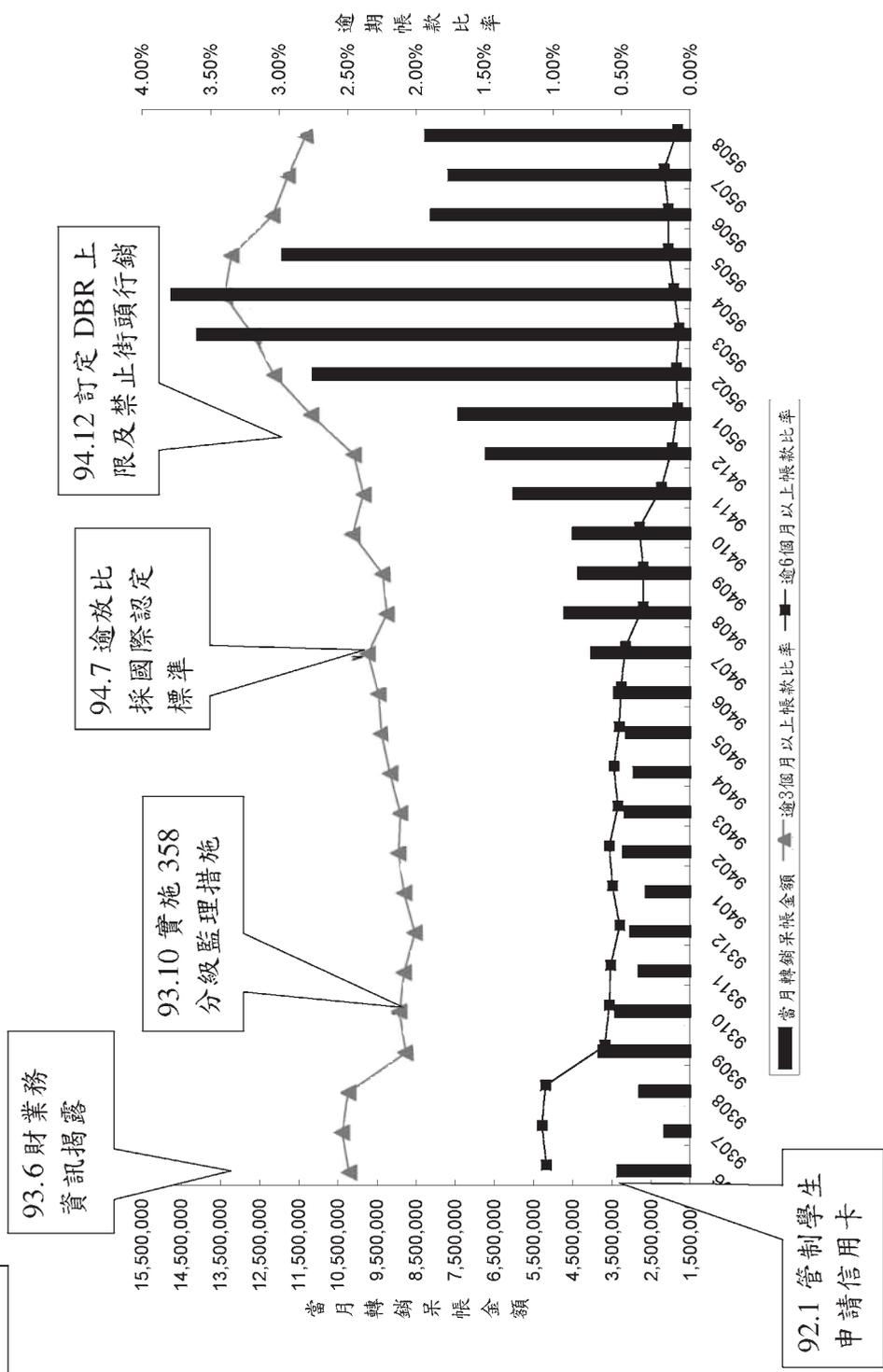
三、符合上述條件之債務人由最大無擔保債權銀行依上述還款方案審核通過並洽債務人同意後，逕行核定債務人協商還款條件。

四、債務人因特殊因素，如失能、重大疾病、中低收入戶或特別際遇家庭，可視實際狀況提供最低至0%之貸款利率，期數最長10年。

五、如債務人有任何一筆原債務利率較上述協商利率低者，該債務仍按原利率及條件計息。

信用卡逾期帳款比率暨各月轉銷呆帳金額

附圖 1



現金卡動用額度卡數及餘額月成長率

