



催收 基礎法規介紹

講師：陳 焯 輝

理鴻國際開發有限公司 總經理

單元一

民事實體法律關係



單元一、學習目標

本單元講授之內容，係就民法中與催收實務有關之規定做一說明，希冀催收人員能夠了解重要之相關法律規範，並於工作中有效利用，藉此與債務人理性溝通，進而增加催收績效並降低客訴情形之發生。



1-1、債之關係

基礎法律關係

金融機構與消費者間之授信放款行為其法律關係應定性為「消費借貸契約」。

例如

房屋貸款

汽車貸款

信用貸款

現金卡（信用貸款）

信用卡（代墊款）



1-1、債之關係

消費借貸之意義

民法 § 474

謂當事人一方移轉金錢或其他代替物之所有權於他方，而約定他方以種類、品質、數量相同之物返還之契約。

消費借貸之返還義務

民法 § 478

借用人應於約定期限內，返還與借用物種類、品質、數量相同之物。利息或其他報償，應於契約所定期限支付之。



1-1、債之關係

請求權之時效

民法 § 125

基於法律不保護於權利長期睡眠者，故一般債權因一定時間經過均未行使時，即發生時效消滅之法律效果。

依民法第一二五條之規定，請求權因十五年間不行使而消滅。



1-1、債之關係

短期時效之規定

民法 § 126

利息、紅利、租金、贍養費、退職金及一年之定期給付債權，各期給付請求權，因五年間不行使而消滅。

短期時效之規定

民法 § 127

旅店、飲食店住宿費、飲食費、消費物之代價，運送費，租賃動產為營業者之租價，診費、藥費，律師報酬，商人、製造人所供給之商品及產物之代價，因二年間不行使而消滅。



1-1、債之關係

抗辯權發生主義

民法 § 144

時效完成後，債務人得拒絕給付。請求權已經時效消滅，債務人仍為履行之給付者，不得以不知時效為理由，請求返還；其以契約承認該債務或提出擔保者亦同。



1-2、債之標的

債權人基於債之關係得向債務人請求之給付。一般消費借貸契約之本金係指消費者經金融機構核准貸之金額。

信用卡之循環信用利息計算，係將每筆得計入循環信用本金之帳款，自各筆帳款入帳日起以年息百分之二十計算至該筆帳款繳清之日止。

本金

利息



1-2、債之標的

約定利率

民法 § 203

應付利息之債務其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之五。

法定最高利率

民法 § 205

約定利率超過週年百分之二十者，債權人對於超過部分之利息，無請求權。



1-2、債之標的

巧取利益禁止

民法 § 206

債權人除前條限定之利息外，不得以折扣或其他方法，巧取利益。

複利禁止

民法 § 207

利息不得滾入原本再生利息。
但當事人以書面約定，利息遲付逾一年後，經催告而不償還時，債權人得將遲付之利息滾入原本者，依其約定。



1-2、債之標的

違約金

民法 § 250

當事人得約定債務人於債務不履行時，應支付違約金。違約金，除當事人另有訂定外，視為「因不履行而生損害之賠償總額」。

違約金酌減

民法 § 252

債務已為一部履行者，法院得比照債權人因一部履行所受之利益，減少違約金。約定之違約金額過高者，法院得減至相當之數額。



1-3、債權保全

代位權

民法 § 242

債務人怠於行使其權利時，債權人因保全債權，得以自己之名義，行使其權利。但專屬於債務人本身者，不在此限。



1-3、債權保全

例如

欠信用卡八萬元
(尚未繳納)



欠款戶甲

A銀行



A銀行得

以甲之債權人地位，

以自己名義向乙請求

直接返還A銀行五萬元



乙



欠甲借款5萬元
(超過一年)



1-3、債權保全

撤銷權

民法 § 244

債務人所為之無償行為，有害及債權者，債權人得聲請法院撤銷之。債務人所為之有償行為，於行為時明知有損害於債權人之權利者，以受益人於受益時亦知其情事者為限，債權人得聲請法院撤銷之。

撤銷權之除斥期間

民法 § 245

撤銷權自債權人知有撤銷原因時起，一年間不行使，或自行為時起，經過十年而消滅。



1-4、主債務人

主債務人

指經金融機構同意並核准放款之人。
包括房屋貸款之借款人、信用貸款之借
款人、現金卡之持卡人、信用卡持卡人。

附卡人之連帶責任

信用卡之正卡持卡人或附卡持卡人就各
別使用信用卡所生應付帳款互負連帶清
償責任。



1-4、主債務人

附卡人之連帶責任

附卡人於申請書上親自簽名，並已收到信用卡片，是該信用卡契約已成立生效。附卡人未踐行約定條款終止契約之約定，其信用卡仍有效成立，縱附卡人未開卡及消費，亦無終止契約之效果，亦應負附卡人應負之連帶清償責任。



1-4、主債務人

連帶責任之限制

附卡持卡人如未成年且未婚者，僅就使用該附卡所生應負清償責任，不適用與正卡持卡人互負連帶清償責任之約定。主、附卡人間若具有夫妻關係，其連帶清償責任不因婚姻關係解消（離婚或一方死亡）而免除該連帶責任。



1-5、連帶保證人

保證人之意義

銀行於接獲申請人申請貸款或核發信用卡予持卡人後，認為有必要時，得要求申請人或持卡人提供連帶保證人。

保證人之責任

連帶保證人對於貸款人或持卡人於借貸或持卡期間，所應繳付之帳款，貸款人或持卡人依約定條款對銀行所負之損害賠償債務負連帶清償責任。



1-6、連帶債務人

連帶債務

民法 § 272

數人負同一債務，明示對於債權人各負全部給付之責任者，為連帶債務。

連帶債權人之請求

民法 § 273

連帶債務之債權人，得對於債務人中之一人或數人或其全體，同時或先後請求全部或一部之給付。連帶債務未全部履行前，全體債務人仍負連帶責任



1-6、連帶債務人

保證人清償後之權利

民法 § 274

因連帶債務人中之一人為清償、代物清償、提存、抵銷或混同而債務消滅者，他債務人亦同免其責任。

連帶債務人中之一人，對於債權人有債權者，他債務人以該債務人應分擔之部分為限，得主張抵銷。



1-7、債權之移轉

債權讓與性

民法 § 294

債權人得將債權讓與於第三人。

從權利之隨同移轉

民法 § 295

讓與債權時，該債權之擔保及其他從屬之權利，隨同移轉於受讓人。



1-7、債權之移轉

證明文件之交付

民法 § 294

讓與人應將證明債權之文件，交付受讓人，並應告以關於主張該債權所必要之一切情形。

債權讓與之通知

民法 § 296

債權之讓與，非經讓與人或受讓人通知債務人，對於債務人不生效力。受讓人將讓與人所立之讓與字據提示於債務人者，與通知有同一之效力。



1-8、夫妻間之財產關係

法定財產制

民法 § 1004

夫妻未以契約訂立夫妻財產制，以法定財產制為其夫妻財產制。夫或妻之財產分為婚前財產與婚後財產，由夫妻各自所有。

夫妻財產之管理

民法 § 1018

夫或妻各自管理、使用、收益及處分其財產。夫妻於家庭生活費用外，得協議一定數額之金錢，供夫或妻自由處分。夫妻就其婚後財產，互負報告之義務。



1-8、夫妻間之財產關係

夫妻債務之清償

民法 § 1023

夫妻各自對其債務負清償之責。夫妻之一方以自己財產清償他方之債務時，雖於婚姻關係存續中，亦得請求償還。

財產之取回

民法 § 1058

夫妻離婚時，各自取回其結婚時之財產。如有剩餘，各依其夫妻財產制之規定分配之。



1-8、夫妻間之財產關係

法定財產制

民法 § 1030-1

剩餘財產分配請求權：法定財產制關係消滅時，夫或妻現存之婚後財產，扣除婚姻關係存續所負債務後，如有剩餘，其雙方剩餘財產之差額，應平均分配。

依前項規定，平均分配顯失公平者，法院得調整或免除其分配額。

剩餘財產差額之分配請求權，自請求權人知有剩餘財產之差額時起，二年間不行使而消滅。自法定財產制關係消滅時起，逾五年者，亦同。



1-8、夫妻間之財產關係

共同財產制

民法 § 1031

夫妻之財產及所得，除特有財產外，合併為共同財產，屬於夫妻共同共有。

分別財產制

民法 § 1044

分別財產，夫妻各保有其財產之所有權，各自管理、使用、收益及處分。



1-9、繼承人責任

當然繼承原則

民法 § 1147

繼承因被繼承人死亡而開始。

概括繼承原則

民法 § 1148

繼承人自繼承開始時，承受被繼承人「財產上」之一切權利、義務。但權利、義務專屬於被繼承人本身者，不在此限。

繼承人對於繼承開始後，始發生代負履行責任之保證契約債務，以因繼承所得之遺產為限，負清償責任。



1-9、繼承人責任

法定繼承人

民法 § 1138

配偶與直系血親卑親屬、父母、兄弟姊妹、祖父母。

繼承之順序

民法 § 1141

同一順序之繼承人有數人時，按人數平均繼承。



1-9、繼承人責任

繼承人責任

民法 § 1153

繼承人對於被繼承人之債務，負「連帶責任」。

繼承人爲無行爲能力人或限制行爲能力人對於被繼承人之債務，以所得遺產爲限，負清償責任。

繼承人相互間對於被繼承人之債務，除法律另有規定或另有約定外，按其應繼分比例負擔之。



1-10、限定繼承

限定繼承之意義

民法 § 1154

繼承人得限定以因繼承所得之遺產，償還被繼承人之債務。

限定繼承之效力

繼承人有數人，其中一人主張為限定之繼承時，其他繼承人視為同為限定之繼承。



1-10、限定繼承

限定繼承之程序

民法 § 1156

為限定之繼承者，應於繼承人知悉其得繼承之時起三個月內呈報法院。

法院接獲前項呈報後，應定一個月以上三個月以下期間，命繼承人開具遺產清冊呈報法院。必要時，法院得因繼承人之聲請延展之。



1-10、限定繼承

公示催告債權人

民法 § 1157

繼承人呈報法院時，法院應依公示催告程序公告，命被繼承人之債權人於一定期限內（三個月以上）報明其債權。

繼承人在一定期限內，不得對於被繼承人之任何債權人償還債務。



1-10、限定繼承

遺產之分配

民法 § 1159

在一定期限屆滿後，繼承人對於在該一定期限內報明之債權及繼承人所已知之債權，均應按其數額比例計算以遺產分別償還。

被繼承人之債權人，不於一定期限內報明其債權，而又為繼承人所不知者，僅得就賸餘遺產行使其權利。



1-10、限定繼承

限定利益之喪失

民法 § 1163

繼承人中有

- 一. 隱匿遺產情節重大。
- 二. 在遺產清冊為虛偽之記載情節
- 三. 意圖詐害被繼承人之債權人之權利而為遺產之處分。
- 四. 依第1156條第1項規定為限定繼承者，未於同條第二項所定期間提出遺產清冊，不得主張限定繼承之利益。



1-11、拋棄繼承

拋棄繼承之程序

民法 § 1174

繼承人得拋棄其繼承權。拋棄應於知悉其得繼承之時起三個月內以書面向法院為之。並以書面通知因其拋棄而應為繼承之人。

拋棄繼承之效力

民法 § 1175

繼承之拋棄，溯及於繼承開始時發生效力。



1-11、拋棄繼承

拋棄繼承之後續

民法 § 1176

繼承人中有拋棄繼承權者，其應繼分歸屬於其他同為繼承之人。因他人拋棄繼承而應為繼承之人，為限定繼承或拋棄繼承時，應於知悉其得繼承之日起三個月內為之。



1-12、信用卡約定條款

第四條 (個人資料之蒐集、利用、電腦處理)

信用卡申請人或持卡人同意與其往來之金融機構（含銀行）、受託提供信用卡服務之關係企業、財團法人金融聯合徵信中心及財團法人聯合信用卡處理中心，得依法令規定蒐集、電腦處理、國際傳遞及利用其個人資料。聯名卡（或認同卡）之申請人或持卡人並同意銀行得將其個人資料提供予與銀行聯名發卡之機構。銀行非經申請人或持卡人明示同意或依其他法令規定，不得將其個人資料提供予上述機構以外之第三人利用。



1-12、信用卡約定條款

第六條 (契約雙方之基本義務)

持卡人之信用卡屬於銀行之財產，持卡人應妥善保管及使用信用卡。銀行僅授權正卡持卡人或附卡持卡人本人在信用卡有效期限內分別使用，不得讓與、轉借、提供擔保或以其他方式將信用卡之占有轉讓予第三人或交其使用。

持卡人使用自動化設備辦理預借現金或進行其他交易，就其交易密碼或其他辨識持卡人同一性之方式，應予以保密，不得告知第三人。



1-12、信用卡約定條款

第六條 (契約雙方之基本義務)

持卡人不得與第三人或特約商店偽造虛構不實交易行為或共謀詐欺，以信用卡簽帳方式或其他方式折換金錢或取得利益。

持卡人並不得使用信用卡進行網際網路賭博等不合法之交易。

持卡人違反第二項至第五項約定致生之應付帳款，亦應對之負清償責任。



1-12、信用卡約定條款

第二十五條 (管轄法院)

因本契約涉訟時，持卡人同意以台灣台北地方法院為第一審管轄法院。但法律有專屬管轄之特別規定者，從其規定。

第二十六條 (業務委託)

持卡人同意銀行之交易帳款收付業務、電腦處理業務或其他與本契約有關之附隨業務，於必要時得委託適當之第三人或與各信用卡組織之會員機構合作辦理。



單元二

民事程序法律關係



單元二、學習目標

本單元講授之內容，係就民事訴訟法中幾個常用之程序作基本流程之介紹，希冀催收人員能夠更完整地瞭解訴訟程序，藉此豐富自身之法律常識及催收話術進而增加催收績效的達成。



2-1、普通訴訟程序

起訴狀

起訴應以訴狀表明下列事項，提出於法院。

- 1 當事人及法定代理人。
- 2 訴訟標的及其原因事實。
- 3 應受判決事項之聲明。



2-1、普通訴訟程序

管轄法院

訴狀內宜記載因定法院管轄及其適用程序所必要之事項。

開庭通知

法院收受訴狀後，審判長應速定言詞辯論期日。訴狀，應與言詞辯論期日之通知書，一併送達於被告。



2-1、普通訴訟程序

和解程序

法院不問訴訟程度如何，得隨時試行和解。
受命法官或受託法官亦得爲之。

試行和解而成立者，應作成和解筆錄。和解
成立者，與確定判決有同一之效力。

終局判決

訴訟達於可爲裁判之程度者，法院應爲終局
判決。



2-1、普通訴訟程序

一造辯論判決

言詞辯論期日，當事人之一造不到場者，得依到場當事人之聲請，由其一造辯論而為判決。

判決之確定

判決於上訴期間（二十日）屆滿時確定。
但於上訴期間內有合法之上訴者，阻其確定。
當事人得聲請法院，付與判決確定證明書。



2-2、簡易訴訟程序

訴訟金額之限制

關於財產權之訴訟，其標的之金額在新台幣五十萬元以下者，適用之簡易程序。

訴訟程序之簡化

- 一. 簡易訴訟程序事件，法院應以一次期日辯論終結為原則。
- 二. 簡易訴訟程序在獨任法官前行之。
- 三. 對於簡易程序之第一審裁判，得上訴或抗告於管轄之地方法院，其審判以合議行之。



2-3、小額訴訟程序

訴訟金額限制

關於請求給付金錢之訴訟，其標的金額在新台幣十萬元以下者，適用小額程序。

合意管轄之限制

小額事件當事人之一造為法人或商人者，於其預定用於同類契約之條款，約定債務履行地或以合意定第一審管轄法院時，不適用合意管轄之規定。



2-3、調解程序

強制調解

因財產權發生爭執，其標的之金額或價額在新台幣五十萬元以下者，於起訴前應經法院調解。

程序之轉換

當事人兩造於期日到場而調解不成立者，法院得依一造當事人之聲請，按該事件應適用之訴訟程序，命即為訴訟之辯論。



2-4、督促程序

督促程序債權人之請求，以給付金錢或有價證券之一定數量為標的者，得聲請法院依督促程序發支付命令。

支付命令失效之原因

發支付命令後三個月內不能送達於債務人者，其命令失其效力。

支付命令之異議

債務人對於支付命令之全部或一部，得於送達後二十日之不變期間內，不附理由向發命令之法院提出異議。



2-4、督促程序

異議之效力

債務人對於支付命令於法定期間合法提出異議者，支付命令於異議範圍內失其效力，以債權人支付命令之聲請視為起訴或聲請調解。

支付命令之效力

債務人對於支付命令未於法定期間合法提出異議者，支付命令與確定判決有同一之效力。



2-5、保全程序

假扣押之意義

債權人未取得執行名義前，為就金錢請求欲保全強制執行者，得聲請假扣押。假扣押，非有日後不能強制執行或甚難執行之虞者，不得為之。

假扣押之擔保

請求及假扣押之原因，應釋明之。前項釋明如有不足，而債權人陳明願供擔保或法院認為適當者，法院得定相當之擔保，命供擔保後為假扣押。



2-5、保全程序

執行名義之取得

本案尚未繫屬者，命假扣押之法院應依債務人聲請，命債權人於一定期間內起訴。

● 下列事項與起訴有同一效力



依督促程序聲請發支付命令、依法聲請調解、依法開始仲裁程序者。



2-6、拍賣事件（房屋貸款案件）

抵押權之行使

抵押權人，於債權已屆清償期，而未受清償者，得聲請法院，拍賣抵押物，就其賣得價金而受清償。

非訟事件法之規定

民法所定抵押權人、質權人、留置權人及依其他法律所定擔保物權人聲請拍賣擔保物事件，由拍賣物所在地之法院管轄。



2-7、本票裁定（信用貸款案件）

本票之執行

票據法123條規定，執票人向本票發票人行使追索權時，得聲請法院裁定後強制執行。

票據事件

執票人就本票聲請法院裁定強制執行事件，由票據付款地之法院管轄。

發票人主張本票債權不存在而提起確認之訴：

發票人主張本票係偽造、變造者，於裁定送達後二十日內，得對執票人向為裁定之法院提起確認之訴。

發票人證明已提起訴訟時，執行法院應停止強制執行。



單元三

強制執行法



單元三、學習目標

本單元講授之內容，係以介紹強制執行法中之相關重要規定為主，包含執行名義之種類，查封動產、不動產及扣薪程序之規定，希望催收人員能夠掌握強制執程序之流程，藉此運用於催收個案中進而增加債權金額的回收。



3-1、執行名義之文件

- 確定終局判決之民事判決書與確定證明書正本
- 假扣押、假處分、假執行之裁判及其他依民事訴訟法得為強制執行之裁判之裁定書正本。
- 依民事訴訟法成立之和解或調解之筆錄正本。
- 依公證法規定得為強制執行之公證書正本
- 抵押權人為拍賣抵押物之聲請，經法院為許可強制執行之裁定者。（債權及抵押權之證明文件及裁定書正本）
- 其他依法律之規定得為強制執行名義者。（本票裁定書與確定證明書正本）



3-2、執行標的

土地、房屋

不動產

薪資、借款債權

對第三人債權

動產

家電、汽車、機車
帳戶存款、股票



3-3、執行程序

1 強制執行之管轄法院

強制執行由應執行之標的物所在地或應為執行行為地之法院管轄。

2 執行之延緩

實施強制執行時經債權人同意者，執行法院得延緩執行。

3 延緩執行之期限

延緩執行之期限不得逾三個月。債權人聲請續行執行而再同意延緩執行者，以一次為限。每次延緩期間屆滿後，債權人經執行法院通知而不於十日內聲請續行執行者，視為撤回其強制執行之聲請。



3-4、拘提、管收之規定

1 債務人拘提原因

- 1 顯有履行義務之可能故不履行者
- 2 顯有逃匿之虞者
- 3 就應供強制執行之財產有隱匿或處分之情事者。
- 4 於調查執行標的物時，對於法官或書記官拒絕陳述者。
- 5 違反強制執行法第20條之規定，不為報告或為虛偽之報告者。



3-4、拘提、管收之規定

2 債務人管收原因

有前項情形執行法院得命債務人提供擔保，無相當擔保者，管收之。

3 管收期限

管收期限不得逾三個月。有管收新原因發生時，對於債務人仍得再行管收，但以一次為限。



3-5、參予分配

- 有執行名義之債權人聲明參與分配時，應提出該執行名義之證明文件。
- 依法對於執行標的物有擔保物權或優先受償權之債權人，不問其債權已否屆清償期，應提出其權利證明文件，聲明參與分配。
- 參與分配之債權人，除依法優先受償者外，應按其債權額數平均分配。



3-6、動產之強制執行

1 動產執行之方法

動產之強制執行，以查封、拍賣或變賣之方法行之。

2 超額執行之限制

查封動產，以其價格足清償強制執行之債權額及債務人應負擔之費用者為限。



3-6、動產之強制執行

③ 查封之效力

查封之效力及於查封物之天然孳息。實施查封後，債務人就查封物所為移轉、設定負擔或其他有礙執行效果之行爲，對於債權人不生效力。

實施查封後，第三人未經執行法院允許，占有查封物或爲其他有礙執行效果之行爲者，執行法院得依職權或依聲請排除之。



3-6、動產之強制執行

4 拍賣期日

查封後，執行法官應速定拍賣期日。查封日至拍賣期間，至少應留七日之期間。

5 查封之撤銷

查封後債務人得於拍定前提出現款，聲請撤銷查封。



3-6、動產之強制執行

6 查封物之保管

查封之動產，應移置於該管法院所指定之貯藏所或委託妥適之保管人保管之。認為適當時，亦得以債權人為保管人。查封物除貴重物品及有價證券外，經債權人同意或認為適當時，得使債務人保管之。

7 拍賣程序

拍賣應於公告五日後行之。

執行法院因債權人或債務人之聲請或認為必要時，應依職權於拍賣前預定拍賣物之底價，並得酌定保證金額，命應買人於應買前繳納之，未照納者其應買無效。



3-6、動產之強制執行

8 拍賣程序

拍定應就應買人所出之最高價，高呼三次後為之。應買人所出之最高價，如低於底價，或雖未定底價而債權人或債務人對於應買人所出之最高價，認為不足而為反對之表示時，執行拍賣人應不為拍定，由執行法院定期再行拍賣。但債權人願依所定底價承受者，執行法院應交債權人承受。拍賣物依前項規定，再行拍賣時，應拍歸出價最高之應買人。債務人不得應買。拍賣物無人應買時，執行法院應作價交債權人承受，債權人不願承受或依法不能承受者，應由執行法院撤銷查封，將拍賣物返還債務人。



3-7、不動產之強制執行

① 不動產之執行

不動產之強制執行，以查封、拍賣、強制管理之方法行之。

② 查封標的之保管

已查封之不動產，以債務人爲保管人者，債務人仍得爲從來之管理或使用。



3-7、不動產之強制執行

3 鑑價程序

拍賣不動產，執行法院應命鑑定人就該不動產估定價格，經核定後，為拍賣最低價額。

4 拍賣程序

拍賣不動產應由執行法院先期公告。拍賣公告應揭示於執行法院，拍賣公告如當地有公報或新聞紙者並應登載。投標人願出之最高價額相同者，以當場增加之金額最高者為得標人；無人增加價額者，以抽籤定其得標人。



3-7、不動產之強制執行

5 執行標的之承受

拍賣之不動產無人應買或應買人所出之最高價未達拍賣最低價額，而到場之債權人於拍賣期日終結前聲明願承受者，執行法院應依該次拍賣所定之最低價額，將不動產交債權人承受，並發給權利移轉證書。

6 減價拍賣

無人承受或依法不得承受者，由執行法院定期再行拍賣。依前項規定再行拍賣時，執行法院應酌減拍賣最低價額；酌減數額不得逾百分之二十。



3-7、不動產之強制執行

7 特別拍賣程序

經二次減價拍賣而未拍定之不動產，債權人不願承受或依法不得承受時，執行法院應於第二次減價拍賣期日終結後十日內公告願買受該不動產者，得於公告之日起三個月內依原定拍賣條件為應買之表示，執行法院得於詢問債權人及債務人意見後，許其買受。

8 不動產之點交

拍賣之不動產，買受人自領得執行法院所發給權利移轉證書之日起，取得該不動產所有權，債權人承受債務人之不動產者亦同。不動產原有之地上權、永佃權、地役權、典權及租賃關係隨同移轉。



3-8、第三人之金錢債權之強制執行

1 扣薪命令

依強制執行法**115**條之規定，就債務人對於第三人之金錢債權為執行時，執行法院應發扣押命令禁止債務人收取或為其他處分，並禁止第三人向債務人清償。執行法院得詢問債權人意見，以命令許債權人收取，或將該債權移轉於債權人。如認為適當時，得命第三人向執行法院支付轉給債權人。



3-8、第三人之金錢債權之強制執行

2 薪資債權

依強制執行法**115-1**條之規定，對於薪資或其他繼續性給付之債權所為強制執行，於債權人之債權額及強制執行費用額之範圍內，其效力及於扣押後應受及增加之給付。

債務人於扣押後應受及增加之給付，執行法院得以命令移轉於債權人。



3-8、第三人之金錢債權之強制執行

3 第三人之異議

依強制執行法119條之規定，第三人不承認債務人之債權或其他財產權之存在，或於數額有爭議或有其他得對抗債務人請求之事由時，應於接受執行法院命令後十日內，提出書狀，向執行法院聲明異議。



3-8、第三人之金錢債權之強制執行

4 對第三人之強制執行

依強制執行法**119**條之規定，第三人不於前項期間內聲明異議，亦未依執行法院命令，將金錢支付債權人，或將金錢、動產或不動產支付或交付執行法院時，執行法院得因債權人之聲請，逕向該第三人為強制執行。



單元四

刑法



單元四、學習目標

本單元講授之內容，係就刑法中之基本規定做一說明，除了刑法總則幾個重要概念之介紹外，主要係解析與催收實務有關之犯罪行為，希望催收人員能掌握債務人可能負擔之刑事責任，且自身亦應嚴格遵守法律規定，確實瞭解工作上可能發生之法律風險。



4-1、刑法總則一

刑法第1條

罪刑法定主義

行為之處罰，以行為時之法律有明文規定者為限。
拘束人身自由之保安處分，亦同。

刑法第12條

刑事責任

行為非出於故意或過失者，不罰。
過失行為之處罰，以有特別規定者，為限。



4-2、刑法總則二

刑法第32條

刑罰之種類

刑分爲主刑及從刑。

刑法第33條

主刑之種類

一、死刑

五、罰金

新臺幣一千元以上，以百元計算之。

二、無期徒刑

四、拘役

一日以上，六十日未滿。
但遇有加重時，得加至一百二十日。

三、有期徒刑

二年以上十五年以下。但遇有加減時，
得減至二月未滿，或加至二十年。



4-2、刑法總則二

刑法第34條

從刑之種類

一、褫奪公權

二、沒收

三、追徵、追
繳或抵償



4-3、偽造文書印文罪

刑法第210條

偽造、變造私文書罪

偽造、變造私文書，足以生損害於公眾或他人者，處五年以下有期徒刑。

刑法第217條

偽造盜用印章印文或署押罪

偽造印章、印文或署押，足以生損害於公眾或他人者，處三年以下有期徒刑。盜用印章、印文或署押，足以生損害於公眾或他人者，亦同。



4-4、侵入住居罪

刑法第306條

侵入住居罪

無故侵入他人住宅、建築物或附連圍繞之土地或船艦者，處一年以下有期徒刑、拘役或三百元以下罰金。



4-5、妨害秘密罪

刑法第315條

妨害書信秘密罪

無故開拆或隱匿他人之封緘信函、文書或圖畫者，處拘役或三千元以下罰金。

無故以開拆以外之方法，窺視其內容者，亦同。



4-6、洩漏業務上知悉工商秘密罪

刑法第317條

洩漏業務上知悉工商秘密罪

依法令或契約有守因業務知悉或持有工商秘密之義務，而無故洩漏之者，處一年以下有期徒刑、拘役或一千元以下罰金。



4-7、洩漏利用電腦設備而知悉之 秘密罪

刑法第318-1條

洩漏利用電腦設備而知悉之秘密罪

無故洩漏因利用電腦或其他相關設備知悉或持有他人之秘密者，處二年以下有期徒刑、拘役或五千元以下罰金。



4-8、普通詐欺罪

刑法第339條

普通詐欺罪

意圖爲自己或第三人不法之所有，以詐術使人將本人或第三人之物交付者，處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科一千元以下罰金。



4-9、損害債權罪

刑法第356條

損害債權罪

債務人於將受強制執行之際，意圖損害債權人之債權，而毀壞、處分或隱匿其財產者，處二年以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金。



4-10、妨害電腦使用罪

刑法第358條

入侵他人電腦或其他相關設備罪

無故輸入他人帳號密碼、破解使用電腦之保護措施或利用電腦系統之漏洞，而入侵他人之電腦或其他相關設備者，處三年以下有期徒刑、拘役或科或併科十萬元以下罰金。



單元五

電腦處理個人資料 保護法



單元五、學習目標

本單元主要講授電腦處理個人資料保護法之相關規定，台灣社會目前相當重視隱私權與個人資料的保護，因此每一位催收人員於執行業務時，除重視績效目標之達成外，也應該嚴格遵守法律對個人資料保護的要求。



5-1、電腦處理個人資料保護法

-總則

個資法第1條

為規範電腦處理個人資料，以避免人格權受侵害，並促進個人資料之合理利用，特制定本法。

個資法第3條

個人資料之定義：指自然人之姓名、出生年月日、身分證統一編號、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、健康、病歷、財務情況、社會活動及其他足資識別該個人之資料。



5-1、電腦處理個人資料保護法

-總則

個資法第3條

非公務機關：

- 一. 徵信業及以蒐集或電腦處理個人資料為主要業務之團體或個人。
- 二. 醫院、學校、電信業、金融業、證券業、保險業及大眾傳播業。
- 三. 其他經法務部會同中央目的事業主管機關指定之事業、團體或個人。



5-1、電腦處理個人資料保護法 -總則

個資法第4條

當事人就其個人資料依本法規定行使之左列權利，不得預先拋棄或以特約限制之：

- 一 查詢及請求閱覽。
- 二 請求製給複製本。
- 三 請求補充或更正。
- 四 請求停止電腦處理及利用。
- 五 請求刪除。



5-2、電腦處理個人資料保護法-

第三章 非公務機關之資料處理

個資法第18條

非公務機關對個人資料之蒐集或電腦處理，非有特定目，並符合左列情形之一者，不得為之：

- 一. 經當事人書面同意者。
- 二. 與當事人有契約或類似契約之關係而對當事人權益無侵害之虞者。
- 三. 已公開之資料且無害於當事人之重大利益者。
- 四. 為學術研究而有必要且無害於當事人之重大利益者。
- 五. 依本法第三條第七款第二目有關之法規及其他法律有特別規定者。



5-3、電腦處理個人資料保護法- 第四章 損害賠償及其他救濟

個資法第27條

公務機關違反本法規定，致當事人權益受損害者，應負損害賠償責任。但損害因天災、事變或其他不可抗力所致者，不在此限。

被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；其名譽被侵害者，並得請求為回復名譽之適當處分。



5-3、電腦處理個人資料保護法-

第四章 損害賠償及其他救濟

個資法第27條

前二項損害賠償總額，以每人每一事件新臺幣二萬元以上十萬元以下計算。但能證明其所受之損害額高於該金額者，不在此限。

基於同一原因事實應對當事人負損害賠償責任者，其合計最高總額以新臺幣二千萬元為限。



5-3、電腦處理個人資料保護法-

第四章 損害賠償及其他救濟

個資法第28條

非公務機關違反本法規定，致當事人權益受損害者，應負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。

依前項規定請求賠償者，適用前條第二項至第五項之規定。



5-4、電腦處理個人資料保護法- 第五章 罰則

個資法第34條

意圖為自己或第三人不法之利益或損害他人之利益，而對於個人資料檔案為非法輸出、干擾、變更、刪除或以其他非法方法妨害個人資料檔案之正確，致生損害於他人者，處三年以下有期徒刑、拘役或科新臺幣五萬元以下罰金。

個資法第36條

本章之罪，須告訴乃論。



5-4、電腦處理個人資料保護法- 第五章 罰則

個資法第38條

有左列情事之一者，由目的事業主管機關處負責人新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並令限期改正，逾期未改正者，按次處罰之：

- 一、違反第十八條規定者。
- 二、違反第十九條第一項或第二項規定者。
- 三、違反第二十三條規定者。
- 四、違反依第二十四條所發布之限制命令者。

有前項第一款、第三款或第四款之情事，其情節重大者，並得撤銷依本法所為之許可或登記。



單元六

消費者保護法



單元六、學習目標

本單元主要講授消費者保護法之相關規定，包括消費者權益之「健康與安全保障」、「定型化契約」、「特種買賣」、「消費者資訊規範」以及「消費爭議之處理」等單元，希望透過課程講解讓催收人員於執行業務時，能重視法律規範中對於消費者權益保護的要求。



6-1 健康與安全保障

第 2 條（名詞定義）

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
- 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
- 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。



6-1 健康與安全保障

第 7 條（企業經營者：無過失責任主義）

從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。



6-1 健康與安全保障

企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

第 7-1 條

企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。

商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第一項之安全性。



6-1 健康與安全保障

第 8 條（經銷商：推定過失責任主義）

從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任。但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限。

前項之企業經營者，改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為前條之企業經營者。



6-1 健康與安全保障

第 9 條（輸入企業：無過失責任主義）

輸入商品或服務之企業經營者，視為該商品之設計、生產、製造者或服務之提供者，負本法第七條之製造者責任。



6-1 健康與安全保障

第 10 條（回收商品或停止服務）

企業經營者於有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。

商品或服務有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，準用前項規定。

第 10-1 條

本節所定企業經營者對消費者或第三人之損害賠償責任，不得預先約定限制或免除。



6-2 定型化契約

第 2 條（定型化契約之定義）

定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂定之契約。

定型化契約條款：指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。



6-2 定型化契約

第 11 條（定型化契約之一般條款）

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。



6-2 定型化契約

第 11-1 條（審閱期間）

企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

違反前項規定者，其條款不構成契約之內容。

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。



6-2 定型化契約

第 12 條（定型化契約無效之情形）

定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

- 一、違反平等互惠原則者。
- 二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。
- 三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。



6-2 定型化契約

第 13 條（定型化契約無效之情形）

定型化契約條款未經記載於定型化契約中者，企業經營者應向消費者明示其內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意受其拘束者，該條款即為契約之內容。

前項情形，企業經營者經消費者請求，應給與定型化契約條款之影本或將該影本附為該契約之附件。



6-2 定型化契約

第 14 條（契約條款之效力）

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 15 條（契約條款之效力）

定型化契約中之定型化契約條款抵觸個別磋商條款之約定者，其抵觸部分無效。



6-2 定型化契約

第 17 條（行政規制：公告與查核）

中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。

違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。



6-3 特種買賣

第 2 條（特種買賣之定義）

- 一○、郵購買賣：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，使消費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣。
- 一一、訪問買賣：指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所為之買賣。
- 一二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態之契約。



6-3 特種買賣

第 18 條（告知義務）

企業經營者為郵購買賣或訪問買賣時，應將其買賣之條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所告知買受之消費者。

第 19 條（郵購或訪問買賣之解除契約）

郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。郵購或訪問買賣違反前項規定所為之約定無效。



6-3 特種買賣

第 20 條（現物要約與保管義務）

郵購未經消費者要約而對之郵寄或投遞之商品，消費者不負保管義務。

前項物品之寄送人，經消費者定相當期限通知取回而逾期未取回或無法通知者，視為拋棄其寄投之商品。雖未經通知，但在寄送後逾一個月未經消費者表示承諾，而仍不取回其商品者，亦同。

消費者得請求償還因寄送物所受之損害，及處理寄送物所支出之必要費用。



6-3 特種買賣

第 21 條（分期付款要式契約）

企業經營者與消費者分期付款買賣契約應以書面為之。前項契約書應載明下列事項：

- 一、頭期款。
- 二、各期價款與其他附加費用合計之總價款與現金交易價格之差額
- 三、利率。

企業經營者未依前項規定記載利率者，其利率按現金交易價格週年利率百分之五計算之。企業經營者違反第二項第一款、第二款之規定者，消費者不負現金交易價格以外價款之給付義務。



6-4 消費資訊之規範

第 22 條（企業經營者責任）

企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

第 22-1 條（信用交易之規範）

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。



6-4 消費資訊之規範

第 23 條（媒體經營者之損害賠償責任）

刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

第 24 條（標示說明義務）

刊登企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。



6-4 消費資訊之規範

第 25 條

刊登企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

前項保證書應載明下列事項：

- 一、商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。
- 二、保證之內容。
- 三、保證期間及其起算方法。
- 四、製造商之名稱、地址。
- 五、由經銷商售出者，經銷商之名稱、地址。
- 六、交易日期。



6-5 消費者保護團體

第 27 條

消費者保護團體以社團法人或財團法人為限。消費者保護團體應以保護消費者權益、推行消費者教育為宗旨。

第 29 條

消費者保護團體為從事商品或服務檢驗，應設置與檢驗項目有關之檢驗設備或委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之機關、團體檢驗之。

執行檢驗人員應製作檢驗紀錄，記載取樣、使用之檢驗設備、檢驗方法、經過及結果，提出於該消費者保護團體。



6-6 監督

第 33 條

直轄市或縣(市)政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。於調查完成後，得公開其經過及結果。

前項人員為調查時，應出示有關證件，其調查得依下列方式進行：

- 一、向企業經營者或關係人查詢。
- 二、通知企業經營者或關係人到場陳述意見。
- 三、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞。
- 四、派員前往企業經營者之事務所、營業所或其他有關場所進行調查。
- 五、必要時，得就地抽樣商品，加以檢驗。



6-7 消費爭議之處理

第 2 條本法所用名詞定義如下：

- 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
- 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
- 六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。



6-7 消費爭議之處理

第 43 條（申訴）

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。

消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。

第 44 條（調解）

消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。



6-7 消費爭議之處理

第 45 條（消費爭議調解委員會）

直轄市、縣(市)政府應設消費爭議調解委員會，置委員七至十五名。
前項委員以直轄市、縣(市)政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表充任之，以消費者保護官為主席，其組織另定之。

第 46 條

調解成立者應作成調解書。
前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十二條至第二十六條之規定。



6-7 消費爭議之處理

第 47 條（消費訴訟及管轄法院）

消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。

第 48 條（判決假執行）

高等法院以下各級法院及其分院得設立消費專庭或指定專人審理消費訴訟事件。

法院為企業經營者敗訴之判決時，得依職權宣告為減免擔保之假執行。



6-7 消費爭議之處理

第 50 條（消費者損害賠償團體訴訟）

消費者保護團體對於同一之原因事件，致使眾多消費者受害時，得受讓二十人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟。消費者得於言詞辯論終結前，終止讓與損害賠償請求權，並通知法院。

第 51 條（懲罰性賠償金）

依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

