

# 行政院公平交易委員會處分書

公處字第 097020 號

被處分人：忠訓國際股份有限公司

統一編號：27337105

址 設：臺北縣新莊市中正路 106 號 1 樓

代表人：○○○ 君

地 址：同上

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

## 主 文

- 一、被處分人於廣告刊載「一借再借省更多 借更多 還更少 理財專家幫你借更多、省更多 擔任壽險業務工作的○○ 整合負債實例 ○○○ 債務協商實例」及「連續十年·中華民國優良企業商品顧客滿意度金質獎」，就其服務內容、品質等為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條第 3 項準用同條第 1 項規定。
- 二、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止前項違法行為。
- 三、處新臺幣 400 萬元罰鍰。

## 事 實

- 一、案緣行政院金融監督管理委員會（下稱金管會）函請就忠訓國際股份有限公司（下稱被處分人）廣告文宣進行調查，略以：依金管會 95 年 1 月 11 日金管銀（四）字第 09540000240 號函規定，該會所轄金融機構不得接受代辦公司代債務人辦理債務協商申請案，被處分人以宣傳品向民眾表明，其得接受代為仲介債務協商且備有協商後繳款試算表（協商前應繳金額表及協商後繳款試算表，下稱「協商前後試算表」），並載該公司仲介後申請民眾可獲得銀行給予 80 期 3.88% 云云，涉違反公平交易法規定。金管會並提供被處分人「忠訓國際—協商成功案例」（下稱「協商成功案例」）、「我的債務可以解決嗎？」、「實現夢想 可以很簡單」等廣告傳單。經函請金管會提供廣告正本，並表示專業意見，獲復，略以：被

處分人於廣告刊載「債務協商」、「協商成功案例」、「透過OK專業的貸款規劃師，為您……爭取高額度，低利率之外，……降低每月還款金額……」及「借更多 還更少」、「理財專家幫你借更多、省更多」、「一借再借省更多」等涉有不實。另查上開廣告載有整合負債及債務協商實例，又查被處分人於93年7月始設立登記，營運迄今僅三年餘，惟該公司於廣告刊載「連續十年·中華民國優良企業商品顧意度金質獎」(按應為「中華民國優良企業商品顧客滿意度金質獎」之錯印，下以「中華民國優良企業商品顧客滿意度金質獎」更正之)，亦涉有不實，爰依職權立案調查。

## 二、調查經過：

(一) 函請金管會提供專業意見，獲復，略以：

- 1、「消費金融債務協商」全名為「中華民國銀行商業同業公會全國聯合會消費金融無擔保債務協商機制」(以下簡稱「銀行公會協商機制」)係由中華民國銀行商業同業公會全國聯合會(下稱銀行公會)聯合全國銀行業及信用卡發卡公司共同推動，目的在於協助有還款能力及誠意之民眾，解決其個別與多家債權銀行協商之困擾，惟民眾對於其銀行債務(含該機制範圍內及範圍外之債務)得自由選擇是否申請參加該機制或個別與債權銀行分別進行協商。
- 2、銀行債務協商之准駁係由銀行依照債務人之信用狀況及還款能力等客觀條件因素進行評估，此類顧問公司之介入，無法實質改善債務人客觀申請條件，且增加民眾債務協商額外負擔，爰經濟部以95年3月15日經商字第09500039530號函釋，「協助客戶理清債務金額」、「評估償債能力」、「代客戶與債權人協商解決債務辦法」、「代客戶接聽催繳之電話」、「瞭解客戶專長及條件後建議如何開源節流以解決債務」等營業內容，不得為公司或商業得經營之業務範圍。
- 3、因坊間理財業者所從事之顧問業務，尚非屬應經金管會許可之業務，該業者亦非金管會職掌法規範圍內之機

構，故金管會尚無法依職掌法規限制其業務或廣告行為。另銀行公會協商機制係完全由銀行公會所屬會員銀行與信用卡發卡公司共同執行，且依金管會 95 年 1 月 11 日金管銀（四）字第 09540000240 號函規定，金融機構在執行「銀行公會協商機制」時，僅得受理由債務人本人或其授權親屬提出之申請。

- 4、案關廣告文宣刊載「債務協商」、「協商成功案例」等文字，易讓人誤以為被處分人可代為辦理包括參與銀行公會協商機制在內之債務協商事宜，內容與金管會 95 年 1 月 11 日金管銀（四）字第 09540000240 號函規定債務協商應由債務人本人或其授權親屬提出，銀行不得受理代辦業者轉送債務協商申請之銀行作業現況不同，且恐使消費者誤信透過其辦理可較自行申請更為有利。
- 5、案關廣告文宣引用「80 期共省下利息總額……」、「80 期就省下 150 多萬」等文字，缺乏完整及具體說明，且未敘明還款方式及比較基礎，致消費者無法精確計算，而對所提供服務內容產生錯誤之認知或決定。
- 6、金管會於 95 年 9 月 18 日發布「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定，金融機構得委託其持股百分之百或具百分之百控制力之行銷公司辦理信用卡發卡業務及車輛貸款以外之消費性貸款之行銷作業，惟該行銷公司須具備完善之內部控制制度及作業程序，並事先經該金融機構審核完竣，報經金管會核准後始得辦理。
- 7、案關廣告文宣引用「透過 OK 專業的貸款規劃師，為您……爭取高額度，低利率之外，……降低每月還款金額……」等文字，缺乏完整及具體說明，且未揭露案關廣告之銀行名稱，致申貸者無任何訊息足資查證，而對案關廣告所提供貸款服務內容產生錯誤之認知或決定，且易使申貸者認為被處分人即為符合金管會 95 年 9 月 18 日發布「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定之銀行委託之代辦貸款行銷業者。
- 8、案關廣告文宣刊載「借更多 還更少」、「理財專家幫你借

更多、省更多」、「一借再借省更多」等文字，缺乏完整及具體說明，除未揭露案關廣告之銀行名稱，致申貸者無任何訊息足資查證外，且未敘明還款方式及比較基礎，致消費者無法精確計算，而對案關廣告所提供服務內容產生錯誤之認知或決定。

(二) 本會曾就「代辦貸款」、「債務協商」適法性函詢經濟部，經濟部於95年6月16日以經商字第09500088190號函復，略以：「本部已於95年3月15日以經商字第09500039530號函釋，有關『協助客戶理清債務金額』、『評估償債能力』……等營業內容，參照金管會函釋及建議，自不得為公司或商業得經營之業務範圍。是以，如有民眾間、或商業與民眾間因委任關係代為處理債務問題允屬私人委任契約，如有不良行為致任一方受有損害者，應依所違犯之法令規定辦理。」另以96年2月5日經授中字第09631656900號函復金管會，略以：「原公司法第15條第1項『公司不得經營登記範圍以外之業務』規定業已刪除，又新修正後公司法第18條第2項規定『公司所營事業除許可業務應載明於章程外，其餘不受限制』。準此，公司組織除許可業務需載明於章程且其目的事業主管機關自有許可法令管理外，經營公司登記範圍以外業務之情事，公司法尚無相關條文可予以規範。」

(三) 案經被處分人到會及來函補充說明，略以：

- 1、被處分人約於88年3月開始辦理代辦貸款業務。另約於94年底或95年初開始辦理債務協商業務。
- 2、被處分人94年底至95年6月提供之債務協商非銀行公會之債務協商，提供之債務協商內容為提供債務管理諮詢、改善消費者行為建議、擬定償債計劃書及受個別客戶委託與個別銀行進行債務還款溝通等。因金管會約於95年4月函知各銀行禁止提供個別債務協商方案，故被處分人95年6月至95年12月係代辦銀行公會之債務協商。96年1月迄今因銀行公會之債務協商已結束，故被處分人目前又恢復提供個別之債務協商。
- 3、被處分人94年底至95年6月服務對象不限，瞭解客戶

經濟狀況及工作能力後，只要有準備月付金、有誠心處理債務者皆可向被處分人請求諮詢及協商服務，惟若客戶月付金經被處分人評估試算結果不可行，即於事前告知客戶不承作。95年6月至95年12月服務對象之限制條件即依銀行公會之規定，如不承作負債總金額30萬元以下及負債總金額低於收入25倍者。另96年1月迄今服務對象不限，惟若客戶月付金經被處分人評估試算結果不可行或需協商的銀行並未提供債務協商業務，亦會於事前告知客戶不承作。

- 4、被處分人94年12月至95年3月，協商前5家銀行收取6,500元顧問服務費，6至10家收取10,000元，10家以上每增加5家增加收取5,000元，協商成功後，委託書雖載有額外收取其他費用，惟實際並未向客戶收取。95年4月至6月收取16,000元，95年7月至10月收取18,000元，後考量廣告成本及服務成本又調升顧問服務費為24,000元。96年1月迄今收取費用標準改以案件數計價，委任1筆收取6,000元顧問服務費，5筆以上（含5筆）每增加1筆增收5000元。不同時期之相關收費資訊揭示於被處分人與客戶簽訂之委託書。另96年1月份，服務協商客戶124位，服務收入約204萬元。96年2月份，服務協商客戶92位，服務收入約161萬元。96年3月份，服務協商客戶192位，服務收入約408萬元。
- 5、案關「協商前後試算表」及「協商成功案例」為被處分人內部資料，無對外印製及散發，僅於95年10月至11月間提供理財專員教育訓練與說明之用，故應為該公司約僱人員○○○（自96年1月○○已轉任該公司理財專員，嗣後提供○○勞工保險加保申報表影本供參）自行影印並附加其姓名製作使用。案關「我的債務可以解決嗎？」係被處分人打樣約100張，預計提供業務專員自行購買使用，印製成本含打樣費用皆由業務專員自行負擔，每張約計3元，惟業務專員考量負擔成本太高，故無印製並對外散發，當時被處分人業務專員僅5至6人。案關「我的債務可以解決嗎？」應亦為○○自行影印被處

分人原打樣樣本並附加其個人姓名及連絡方式製作使用。另案關「實現夢想 可以很簡單」，被處分人共印製4,000份，提供印製廠商明細表影本供參，分別於被處分人板橋貸款金融小舖、臺北貸款金融小舖及中壢貸款金融小舖供客戶至現場取閱，板橋貸款金融小舖散發約2,000份，使用期間為95年9月至11月。

- 6、「協商成功案例」紙本僅提供內部人員訓練之用，客戶真實姓名非重點，最主要係介紹及說明各銀行債務協商訊息，故表列「客戶姓名」資料僅客戶姓氏為真實，性別則不一定正確。至表列「原負債總金額」及「原月付金」資料係客戶提供，被處分人依客戶所填寫之客戶資料卡加總各負債剩餘金額，即可計算出客戶原負債總金額。表列「協商後期數」、「協商後利率」及「協商後月付金」資料係客戶實際與銀行協商結果，由客戶告知被處分人或被處分人自行洽詢銀行所得知。提供「協商成功案例」所列○○等28筆案例之客戶資料卡及相關申請書或契約書。
- 7、有關「協商前後試算表」各欄位所列金額之計算方法及依據，以信用卡總額50萬元為例，20%循環利率（月利率1.67%），利息支出達8,333元，首期應繳月付金25,417元（含應繳本金17,083元與應繳利息8,333），需繳118期，總利息合計238,671元。經被處分人協助客戶與銀行協商，客戶總欠款金額50萬元，經爭取利率20%降至3.88%，期數縮短為80期，每期應繳金額降至7,103元，則總繳金額只需568,240元（7,103\*80），扣除本金50萬元，利息總繳68,240元，如未經被處分人諮詢與規劃，客戶仍繳總利息合計238,671元，減去爭取後的利息68,240元，節省170,431元。至計算公式之依據係套用各銀行網站所提供之計算程式而得，於該程式輸入金額、期數、優惠利率即可計算出本金及利算，二者加總即可得出月付金額。
- 8、被處分人嗣後提供獲頒中華民國「優良企業顧客滿意金質獎」及「優良企業商品顧客滿意度金質獎」獎狀影本


供參。

- 9、案關廣告刊載「透過 OK 專業的貸款規劃師，為您……爭取高額度，低利率之外，……降低每月還款金額……」係指透過被處分人專利（編號：200625132）的電腦平台作業後，再由理財專員的專業諮詢與規劃，並建議轉由低利率的新貸款，來整合多筆債務，含各家銀行卡債及貸款，讓客戶利息支出較少，協助客戶降低每月還款金額。
- 10、案關廣告刊載「一借再借省更多」、「借更多 還更少」及「理財專家幫你借更多、省更多」為被處分人行銷創意之創作，參考案關開門式摺頁廣告文宣，右摺頁之「一借再借少更多」配合打開左摺頁之「借更多」，並已舉一例說明被處分人協助貸款達到「理財專家幫你借更多、省更多」，透過新增的低利率貸款，償還舊的高利率貸款，節省利息。左摺頁之「債務專家真本事」配合打開右摺頁之「還更少」，亦已舉兩例說明被處分人協商諮詢經驗，提供客戶面對銀行溝通之重點，協助客戶解決其龐大的利息與債務的壓力，使其利率降低，讓其利息還更少，減輕其壓力。
- 11、被處分人提供案關廣告刊載整合負債實例「擔任壽險業務工作的○○」及債務協商實例「○○○」等人之基本及相關核貸資料影本。有關表列協商前後負債總金額及月付金額、期數及利率皆由銀行提供。另債務協商可隨時提前清償，無任何限制條件，且無需支付任何違約金等之費用。
- 12、案關廣告刊載整合負債實例「擔任壽險業務工作的○○」即客戶○○，○○對於自己的負債金額不是很清楚，客戶資料卡只是紀錄由張君口述其自身當時負債的狀況和每月繳交的金額，再由被處分人彙整先生辦理貸款的文件後，先口頭請銀行經辦人員確認客戶負債與聯徵資料是否符合，確認無誤後才將案件送至臺北國際商業銀行申貸，最後銀行核貸 600 萬元，被處分人電腦只記錄銀行核貸的額度利率與年期。○○ 94 年委託被處分人代

辦貸款送件時，被處分人向銀行經辦人員口頭詢問的負債狀況如下表：

| 銀行 | 貸款種類 | 貸款金額      | 期限   | 利率      | 月付金       |
|----|------|-----------|------|---------|-----------|
| 國泰 | 房貸   | 300 萬     | 15 年 | 1.78%   | 19003 元   |
| 安泰 | 信貸   | 73.3 萬    | 5 年  | 12%     | 16305 元   |
| 大眾 | 信貸   | 25 萬      | 5 年  | 12%     | 5561 元    |
| 台新 | 二胎   | 22 萬      | 5 年  | 15%     | 5234 元    |
| 全部 | 信用卡  | 約 60 萬    |      | 最少要繳 3% | 約 18000 元 |
| 全部 | 現金卡  | 約 91 萬    |      | 最少要繳 3% | 約 27300 元 |
|    |      | 約 571.3 萬 |      |         | 共 91399 元 |

上表與前函送本會之客戶資料表有所差異，係因安泰信貸與大眾信貸 2 筆未列入客戶負債狀況的明細。另因被處分人歷經 2 次辦公地點的遷移，致○○當初委託時所附的書面資料（如繳款單、信用卡帳單等）已滅失，加以臺北國際商業銀行已被永豐銀行合併，無從調閱相關資料。被處分人只記載客戶負債的大約金額，並無留存利率與月付金的詳細資料，現只能根據有限的資料並依據當時的市場利率水準去推算客戶委託當時月付金約為 91,399 元。月付金額之計算係使用銀行通用之「新新年金表」檔案，套入貸款金額、年限及利率計算得出。有關債務協商實例「○○○」月付金額計算方式為 17 萬元 x 3% = 5,100 元（最低應繳金額）。

- 13、被處分人在 88 年以忠訓國際企業管理顧問有限公司之名稱成立，為一般大眾及公司企業戶做各項貸款諮詢、稅務問題、公司登記設立等服務，提供公司成立沿革供參。被處分人除總公司外，在全國各地成立基隆等 6 個分公司，於 94 年起，將部分文宣之服務標章轉換成「」，且向經濟部智慧財產局所申請之註冊商標亦以



「OK」為設計基礎。

(四) 茲就被處分人提供之整合負債實例「擔任壽險業務工作的Sam」及債務協商實例「○○○」案例，函請相關銀行寶華商業銀行股份有限公司(下稱寶華銀行)等2家銀行提供相關資料。

(五) 另函請銀行公會提供專業意見獲復，略以：

1、銀行公會會員銀行辦理「消費金融無擔保債務協商機制」已於95年12月31日結束，上開機制之執行細則規範「債務協商之申請，除債務人因故需授權親屬辦理外，原則上應由本人提出申請」。且此機制規範之協商債務標的為截至94年12月15日止之無擔保消費金融債務，由最大債權銀行就債務人償還財力、負債比率及前開時間的繳款狀態等因素考量，協商給予不同之清償方案。

2、依據金管會95年1月11日金管會(四)字第09540000240號函及95年4月18日金管銀(三)字第0950002100號函，一再指示「會員銀行不得接受代辦公司代債務人辦理之債務協商案件」，以避免代辦公司或第三人藉以向債務人收取高額代辦費或手續費，徒增債務人之負擔且債務人個人資料恐有遭惡用之虞。銀行公會亦分別以95年1月11日全授消字第0187號函及95年5月16日全授消字第1322號函轉知各會員銀行依規定辦理。

(六) 復就案關廣告刊載整合負債實例「擔任壽險業務工作的○○」(即○○)，函請國泰世華商業銀行股份有限公司(下稱國泰世華銀行)等4家銀行提供○○貸款情形獲復，略以：

1、國泰世華銀行：○○於90年11月19日及92年9月10日向該行申辦VISA及MASTER信用卡，其約定循環利率為19.7%，另○○於95年8月至9月間向最大債權銀行永豐銀行申請債務協商，故其於該行所積欠之信用卡帳款計95,506元，於95年12月起依協商之約定，以按月分期120期及年利率8%計算之方式清償，而每期應還款金額為1,159元。

2、安泰商業銀行股份有限公司(下稱安泰銀行)：○○於93

年 8 月 19 日向該行申辦個人信用貸款，並於 93 年 9 月 6 日撥款 733,000 元。

3、台新國際商業銀行股份有限公司（下稱台新銀行）：○○曾申辦現金卡貸款 10 萬元，利率 20% 及二順位房貸 22 萬元，利率 13%，月付金 5,006 元，已於 94 年 8 月 16 日結清。

4、大眾商業銀行股份有限公司（下稱大眾銀行）：○○曾申辦現金卡貸款 10 萬元，利率 18.25%，月付金 2,000 元，及信用貸款 25 萬元，利率 15%，月付金 4,825 元，於 94 年 8 月已結清。

（七）另電洽國泰世華銀行有關廣告刊載整合負債實例「擔任壽險業務工作的○○」（即○○）貸款情形獲復，略以：○○陸續向該行申貸房屋貸款，明細如下：88-94 年申貸 153 萬元；89-91 年申貸 30 萬元；91-94 年申貸 94 萬元；93-94 年申貸 19 萬元，總計 296 萬元。另因前項各筆貸款，貸款期間部分重疊，故○○88-94 年間月付金額不同。

（八）嗣經電請銀行公會就被處分人於廣告刊載「一借再借省更多」及「理財專家幫你借更多、省更多」表示專業意見，獲復略以：「一借再借省更多」及「理財專家幫你借更多、省更多」用語抽象，無實質內容，尚難評定真實與否，而於銀行實務，確有銀行為招攬客戶，採取削價政策，降低貸款利率，申貸者透過轉貸確實或多或少可節省利息負擔，惟各銀行皆依其授信政策，分以 5P 一一考量個別申貸者之狀況後，始予決定准駁與否，故並非所有申貸者皆可透過轉貸方式節省利息負擔。另銀行准駁與否及貸款額度係依一般作業程序審酌申貸者之個別狀況而定，代辦公司充其量僅能提供申貸者各銀行之貸款訊息，並無法為申貸者爭取較佳之貸款條件，且代辦公司另外收取代辦服務費用，是否真能為申貸者節省費用支出，實有疑義。

#### 理 由

一、按公平交易法第 21 條第 1 項規定：「事業不得在商品或其廣

告上，或以其他使公眾得知之方法，對於商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地等，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。」同條第 3 項規定：「前 2 項規定於事業之服務準用之。」事業尚在廣告上就商品或服務之內容等事項為虛偽不實或引人錯誤之表示者，即違反上開規定。

二、查本案受調查標的為「協商前後試算表」、「協商成功案例」、「我的債務可以解決嗎?」、「實現夢想 可以很簡單」等廣告傳單及文宣。據被處分人表示「協商前後試算表」及「協商成功案例」為內部資料，無對外印製及散發，僅於 95 年 10 月至 11 月間提供理財專員教育訓練與說明之用。查「協商前後試算表」及「協商成功案例」僅載有「**OK**」（文字部分為忠訓國際集團，下同）及「理財規劃師」「○○○」字樣，並無公司之全名及聯絡地址與電話，經電詢金管會「協商前後試算表」及「協商成功案例」之取得方式，該會亦表示係內部人員佯裝消費者至被處分人板橋分公司提出代辦貸款及債務協商之需求後，始由被處分人之職員○○○陸續提供，並做說明，該等資料是否因誘導取得，及該資料是否有對不特定大眾散發之事實，並無可考。故依現有事證，案關「協商前後試算表」及「協商成功案例」尚難逕認有公平交易法第 21 條之適用。故本案查處之廣告標的僅以「我的債務可以解決嗎?」及「實現夢想 可以很簡單」為對象。

三、有關本案廣告主部分：

查「我的債務可以解決嗎?」正面載「**OK**」「申訴專線：(02) 7716-0011」，背面「OK 債務管理師」空白欄位，並加蓋有「板橋金融小舖」「○○○」「○○○-○○-○」「(○○)○○-○○」及「板橋市文化路一段 211 號」字樣之戳章，予人印象係為推廣被處分人之服務。被處分人雖辯稱「我的債務可以解決嗎?」於 95 年 3 月 30 日完成定稿，並由廠商打樣，約 100 張，預計提供業務專員自行購買使用，惟業務專員考量負擔成本太高，故無印製並對外散發，應為○○自行影印原打樣樣本，並附加其個人姓名及連絡方式製作使用

云云。惟查○○係被處分人之職員，此有被處分人提供之勞工保險加保申報表可稽，另被處分人亦自承○○原為該公司約僱人員，自96年1月已轉任被處分人理財專員乙職，又○○係於任職期間為推廣被處分人服務印發或使用該廣告，被處分人與○○間核有僱傭關係，按被處分人對所聘僱之員工係為推廣並執行業務而為案關廣告，被處分人本應負有監督、管理之責，被處分人尚不得因員工個人基於職務自行影印所為之廣告，而據以排除其為廣告主之責任。另「實現夢想 可以很簡單」，正面亦載「**OK**」之服務標章，及加蓋「板橋金融小舖」「○○○」「○○-○○-○○」「(○○)○○-○○」及「板橋市文化路一段211號」字樣之戳章，據被處分人表示「實現夢想 可以很簡單」共印製4,000份，分別於板橋貸款金融小舖、台北貸款金融小舖及中壢貸款金融小舖供客戶至現場取閱，使用期間為95年9月至11月。故「我的債務可以解決嗎？」及「實現夢想 可以很簡單」之行為主體俱為被處分人，殆無疑義

四、有關「我的債務可以解決嗎？」刊載「一借再借省更多」、「借更多 還更少」、「理財專家幫你借更多、省更多」，並佐以實例涉有不實乙節：

(一) 查被處分人係於「我的債務可以解決嗎？」之傳單刊載「一借再借省更多」、「借更多 還更少」、「理財專家幫你借更多、省更多」，並佐以實例表達前開訴求，予人印象為透過被處分人之理財服務，得以獲得較高之貸款額度，且多次借貸亦可以較優惠之利率核貸，並節省借貸成本。按一般銀行實務之申貸審核係依個人之財力、信用狀況、擔保品之價值及申貸之個人條件（含年齡、職業、還款能力）等多方評估始為核貸之准駁及決定核貸額度，廣告所稱「一借再借省更多」、「借更多 還更少」、「理財專家幫你借更多、省更多」於銀行實務尚非屬通例，且據銀行公會表示，銀行實務或有銀行為招攬客戶，採取削價政策，降低貸款利率，申貸者透過轉貸確實或多或少可節省利息負擔，惟各銀行皆依其授信政策，分以5P一一考量個別申貸者之狀況後，始予決定

准駁與否，故並非所有申貸者皆可透過轉貸方式節省利息負擔。另銀行准駁與否及貸款額度係依一般作業程序審酌申貸者之個別狀況而定，代辦公司充其量僅能提供申貸者各銀行之貸款訊息，並無法為申貸者爭取較佳之貸款條件，且代辦公司另外收取代辦服務費用，是否真能為申貸者節省費用支出，實有疑義。另金管會亦提供「案關廣告表示，欠缺完整及具體說明，且未敘明還款方式及比較基礎，申貸者無任何訊息足資查證及精確計算，致產生錯誤認知」之專業意見在案。按案關廣告既對相當多不特定消費者散發，而足使相當多消費者知悉案關廣告所傳達透過被處分人服務可借多還少之訴求，然廣告所稱「一借再借省更多」、「借更多 還更少」、「理財專家幫你借更多、省更多」於銀行實務終非屬通例，而被處分人既未揭露達成案關廣告訴求之特定條件，且未使消費者知悉收費標準計入貸款成本之比較基準，消費者於不對稱與不完整之資訊條件下，難無因廣告誘引而為錯誤之交易決定。況查被處分人據以佐證廣告宣稱「一借再借省更多」、「理財專家幫你借更多、省更多」及「還更少」之案例中，「擔任壽險業務工作的○○」實例雖刊載：「擔任壽險業務工作的○○，現有房貸約 243 萬元，以及信用卡及現金卡的循環額度超過 150 萬元，再加上房屋二胎及其他信用貸款共 170 萬元，總負債額度高達 570 萬元，……OK 忠訓……幫助 Sam 成功核貸 600 萬元，一次整合所有貸款，立即降低每月應繳金額幅度達 \$47,238 元」，被處分人檢送○○貸款資料為前開表示之佐證並稱○○ 94 年委託被處分人代辦貸款送件時，被處分人向銀行詢問負債狀況為房貸 300 萬元、信貸 98.3 萬元、二胎 22 萬、信用卡借款約 60 萬元及現金卡借款約 91 萬元，月付金額約為 91,200 元，經向永豐商業銀行（原為臺北國際商業銀行）核貸計 600 萬元，月付金額計 43,692 元，降低每月應繳金額 47,238 元云云，惟經函詢及電洽永豐商業銀行等 5 家相關銀行獲復，○○雖確獲臺北國際商業銀

行核貸計 600 萬元，每月應繳金額計 43,692 元，惟○○○整合負債前之負債狀況為房屋貸款 296 萬元、信用貸款 98.3 萬元及二順位房貸 22 萬元，又房屋貸款 296 萬元係自 88 年至 94 年間分次借貸，期間並已清償 30 萬元貸款，故○○○94 年時房屋貸款金額應為 266 萬元，房屋二胎及其他信用貸款僅 120.3 萬元，○○○實際負債及核貸實情與廣告所載「現有房貸約 243 萬元」及「再加上房屋二胎及其他信用貸款共 170 萬元」並不相符，尚不足證明被處分人於廣告宣稱協助○○○降低每月應繳金額幅度達 47,238 元係屬真實。另「○○○」實例刊載「○○○現金卡累積負債為 \$170,000，利率高達 18.25%，每月付款約為 \$5,000 元，……經過債務管理師量身設計，成功將現金卡還款期數延長至 120 期，月付金降至 \$1,500」，被處分人陳稱○○○債務協商前原有寶華銀行現金卡負債約 170,000 元，利率 18.25%，月付金約 5,000 元（17 萬元 x 3% = 5,100 元，最低應繳金額），債務協商後期數 120 期，利率 0%，月付金約為 1500 元云云，惟經向寶華銀行查詢獲復，○○○係透過其最大債權銀行參加銀行公會債務協商成功，○○○債務協商前於該行之負債總額為 181,302 元，利率 12%，月付金約 3,700 元，協商後應付該行每月金額為 1,545 元，被處分人顯然高列○○○原負債利率及月付金額。按真人實例廣告係透過具體個案之成功經驗，以提高消費者對其商品或服務品質之信賴感，進而招徠交易，是事業倘以真人實例為廣告表示，則應確保該實例內容之真實性。被處分人於案關廣告刊載「一借再借省更多」、「借更多 還更少」、「理財專家幫你借更多、省更多」，並佐以「擔任壽險業務工作的○○○」整合負債實例及「○○○」債務協商實例，經查與事實諸多不符。

- (二) 被處分人雖辯稱「我的債務可以解決嗎？」案關廣告文宣右摺頁之「一借再借少更多」及左摺頁之「借更多」，已舉例說明被處分人協助貸款達到「理財專家幫你借更多、省更多」，透過新增的低利率貸款，償還舊的高利



率貸款，節省利息，左摺頁之「債務專家真本事」對應右摺頁之「還更少」，亦已舉兩例說明被處分人協助客戶解決其龐大的利息與債務的壓力，使其利率降低，讓其利息還更少等云云。惟如前述，所據個例僅足說明個別申貸者因個人條件及整體貸款條件所獲核貸之特例，與個別申貸者相關，尚非為銀行實務之通例。又「擔任壽險業務工作的○○」及「○○○」之廣告例示，經查又與事實不盡相符，是被處分人所辯，洵無足採。

(三) 綜上，依現有事證，案關廣告宣稱「一借再借省更多」、「借更多 還更少」、「理財專家幫你借更多、省更多」，並佐以「擔任壽險業務工作的○○」整合負債實例及「○○○」債務協商實例，核為虛偽不實及引人錯誤之表示，足以引起一般或相關大眾對於其代辦貸款及債務協商服務之績效品質產生錯誤之認知或信賴感，進而影響消費者之交易決定，已違反公平交易法第 21 條第 3 項準用同條第 1 項規定。

五、「實現夢想 可以很簡單」刊載「連續十年·中華民國優良企業商品顧客滿意度金質獎」涉有不實乙節：

查被處分人於「實現夢想 可以很簡單」刊載「連續十年·中華民國優良企業商品顧客滿意度金質獎」，按案關廣告載有「**OK**」識別標章及「連續十年·中華民國優良企業商品顧客滿意度金質獎」，整體廣告予人印象為「OK」「忠訓國際」連續 10 年獲頒優良企業商品顧客滿意金質獎。被處分人雖提供 86 年、87 年忠訓代書事務所，88 年、89 年忠訓國際企業管理顧問有限公司，90 年、92 年忠訓國際股份有限公司（統一編號 16792226），及 93 年、94 年、95 年、96 年忠訓國際股份有限公司（統一編號 27337105）獲頒顧客滿意度金質獎之證明。惟查本案廣告主忠訓國際股份有限公司（統一編號 27337105）係於 93 年 7 月始設立登記，營運迄今僅三年餘，而據被處分人提供之公司沿革表（84 年成立忠信代書聯合法律事務所，88 年 3 月成立忠訓國際企業管理顧問有限

公司（統一編號 16792226），91 年 12 月改名為忠訓國際股份有限公司，93 年 6 月又改名為忠銘股份有限公司，嗣後於 93 年 7 月復以忠訓國際股份有限公司（統一編號 27337105）名稱設立登記）。忠信代書聯合法律事務所、忠訓國際企業管理顧問有限公司及忠訓國際股份有限公司與 93 年 7 月成立之被處分人係為不同之主體甚明，且縱以「忠訓國際」名稱對外提供服務之時間起算，最早時間為 88 年 3 月成立之忠訓國際企業管理顧問有限公司，而忠訓國際企業管理顧問有限公司於 88 年獲頒顧客滿意度金質獎，迄今亦僅八年餘，況據被處分人提供之事證，91 年未獲頒顧客滿意度金質獎，又 84 年係成立忠信代書聯合法律事務所，非為獎狀所載之忠訓代書事務所，並無連續 10 年獲頒獎項之具體事證。故依現有事證，被處分人於廣告載「連續十年·中華民國優良企業商品顧客滿意度金質獎」核為虛偽不實及引人錯誤之表示，且足以影響交易相對人對其服務品質之合理判斷，已違反公平交易法第 21 條第 3 項準用同條第 1 項規定。

六、綜上，被處分人於廣告刊載「一借再借省更多 借更多 還更少 理財專家幫你借更多、省更多 擔任壽險業務工作的○○整合負債實例 ○○○ 債務協商實例」及「連續十年·中華民國優良企業商品顧客滿意度金質獎」，就其服務內容、品質等為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條第 3 項準用同條第 1 項規定。經審酌被處分人違法行為之動機、目的及預期之不當利益；違法行為對交易秩序之危害程度；違法行為危害交易秩序之持續期間；因違法行為所得利益；事業之規模、經營狀況及其市場地位；違法類型曾否經中央主管機關導正或警示；以往違法類型、次數、間隔時間及所受處罰；違法後懊悔實據及配合調查等能度；與其他因素，爰依同法第 41 條前段規定處分如主文。



中 華 民 國 97 年 2 月 21 日  
被處分人如有不服本處分，得於本處分書達到之次日起 30 日  
內，向本會提出訴願書（須檢附本處分書影本），訴願於行政院。