

《消費者權利法案》 (Consumer Bill of Rights): 債務催收



《禁止騷擾與恐嚇並確保合法債務催收規則》(Stopping Harassment and Intimidation and Ensuring Lawful Debt Collection Rule, SHIELD Rule) 將於 2027 年 1 月 1 日生效。本規則將為紐約市消費者提供全國最完善的保障，防止遭受掠奪性的債務催收行為。本文件說明自 2027 年 1 月 1 日起生效的所有保障措施。

您的權利

1. 您有權免於遭受騷擾與恐嚇。

債務催收人員：

- 不得使用激進方式及施壓手段催收債務，包括：
 - 持續不斷打電話或傳送簡訊給您。
 - 不得使用猥褻或粗俗語言，或是以暴力或驅逐出境等方式威脅您。
 - 在您告知您已委託律師處理時，不得與您聯絡。

2. 您有權選擇偏好的聯絡方式。

您可以告知債務催收人員能與您聯絡的方式及時間。

債務催收人員：

- 除非是在回覆您的聯絡，否則不得就同一債務每週聯絡您超過三次。(注意：郵寄信件不列入上述聯絡次數計算)。
- 除非您提供書面同意，否則不得於美國東部時間上午 8 點前或晚上 9 點後打電話給您。
- 除非您有事先提供書面同意，否則不得撥打您的工作電話號碼。

關於紐約市消費者與勞工保護部 (DEPARTMENT OF CONSUMER AND WORKER PROTECTION, DCWP)

DCWP 是全國領先的市級執法機構，肩負促進經濟正義的職責。我們致力為紐約市民提供實質的經濟協助，並保護其免於遭受侵害消費者與勞工權益的掠奪性、欺騙性及不公平行為。

DCWP 負責核發債務催收機構的執照，而債務催收機構屬於私人公司，負責催收被主張為紐約市消費者所欠下的債務。DCWP 負責執行包括 SHIELD Rule 在內的消費者保護法規。

3. 您有權選擇是否允許對方以電子溝通方式聯絡您。

若您事先同意，債務催收人員可透過您指定的電子郵件地址或簡訊電話號碼，以電子方式聯絡您。而您可以隨時撤回同意。

債務催收人員：

- 除非您同意電子溝通，否則不得透過電子方式向您催收或嘗試催收債務。
- 不得向您雇主所提供的電子郵件地址傳送訊息。
- 若透過電子方式催收債務，不得拒絕您透過電子方式提出債務異議。

4. 您有權在對方初次聯絡您時，取得與該債務相關的資訊。

債務催收人員在初次聯絡您後，必須在五日以內以郵寄方式寄送「債務確認通知」給您。「債務確認通知」必須載明該債務的詳細資訊，包括債務明細、與您權利相關的重要揭露事項，以及供您查詢的詳細聯絡資訊。

債務催收人員：

- 即使在您同意以電子郵件接收訊息的情況下，也不得僅透過電子郵件寄送「債務確認通知」，而未以郵寄方式提供該通知。

5. 您有權使用任何可使用的語言服務。

債務催收人員必須告知您有可使用的語言及翻譯服務，以協助理解債務相關聯絡內容，且必須在「債務確認通知」及其網站上提供此項資訊。

債務催收人員：

- 除非已先用另一種語言寄送「債務確認通知」給您，否則不得以英文以外的語言與您聯絡。
- 若已以英文以外語言寄送「債務確認通知」給您，亦不得無視您的語言偏好需求。其必須使用與「債務確認通知」相同的語言寄送後續通知，並接受您以同一語言提出的回覆，例如債務異議。

提醒事項

- 保留所有通話紀錄，包括日期、時間、來電者姓名、公司名稱及對話詳細內容。
- 保留所有文件及信件副本，包括「債務確認通知」及「未驗證債務通知」。
- 不要忽略催收函件；請行使您的權利！
- 即使您已口頭提出債務異議或要求債務驗證，仍應透過掛號郵件以書面方式跟進，藉此留下您的異議紀錄。
- 當債務催收人員聯絡您時，請堅持要求對方即刻提供「債務確認通知」。即使對方可於五日時間內寄送該通知，您仍可於當下要求對方提供。
- 如果您已提出債務異議或要求驗證，但 60 日後仍未收到回覆，請要求債務催收人員寄送「未驗證債務通知」，或是確認該通知是否已在寄送途中。

6. 您有權享有與債務相關的隱私保障。

債務催收人員：

- 除非依您指示向您本人或您的律師揭露資訊，否則不得向任何人透露您被指稱所欠下的債務。這包括您的親屬或同事。
- 不得就您被指稱所欠下的債務，與您的親屬、同事或任何您認識的人交談或進行騷擾。
- 在您告知您已委託律師處理時，不得與您聯絡。

債務催收人員可依據債務所有人或受聘催收該債務之第三方所提供的資訊，向消費者信用報告機構報告該債務。

7. 您有權隨時對債務提出疑義。

您可隨時提出債務異議，或要求進行債務驗證（證明其為有效債務且金額正確）。您可以透過債務催收人員用於聯絡您的任何方式（包括電話），對全部或部分債務提出異議和/或要求進行債務驗證。

重要提醒：即使是向政府監管機構提出申訴，您仍應將債務異議或驗證要求的副本直接寄送給債務催收人員，以啟動異議程序。

8. 您有權收到針對債務驗證請求的回覆，以及異議債務的證明文件。

債務催收人員在收到您的債務異議或驗證要求後，必須於 60 日內提供下列其中一項：(1) 證明該債務有效且正確的詳細文件副本，或 (2) 說明其無法驗證該異議債務的「未驗證債務通知」(Notice of Unverified Debt)。範本通知可於 nyc.gov/dcwp 取得。

債務催收人員：

- 在驗證文件證實您的確欠下該債務，且確認所主張的欠款金額正確之前，不得嘗試催收該異議債務。例如，驗證文件可能包括顯示債務金額的帳單明細表，或原始債權人在將帳戶轉交催收前寄送給您的最終帳戶對帳單。
- 不得僅以缺席判決（即您未出席法律案件程序時作出的法院裁決）作為驗證依據。如果債務催收人員無法提供驗證債務的文件，該債務將被視為未驗證債務，且其必須寄送「未驗證債務通知」給您。

重要提醒：如果您的帳戶被分配或轉交給其他債務催收人員，請將「未驗證債務通知」副本提供給任何試圖催收該帳戶債務的人員。

申訴

如果債務催收人員侵犯您的權利，您可以透過下列其中一種方式向 DCWP 提出申訴：

- 請造訪 nyc.gov/dcwp
- 撥打 **311**，並說出「Debt Collection Agency Complaint」（債務催收機構申訴）。

請附上文件副本，以及債務催收人員寄送給您的任何通訊往來紀錄。

DCWP 為所有紐約市居民提供服務，不會因其移民身分而有任何差異。

9. 您有權取得與醫療債務相關的特定揭露資訊。

債務催收人員必須在「債務確認通知」中清楚揭露以下事項：

- 不得向消費者信用報告機構報告醫療債務資訊。
- 如果您的收入有限或偏低，則可能符合依醫院財務援助政策申請與醫院服務相關之特定醫療債務金錢援助的資格。

您可以要求取得資訊，或對與單次住院或療程相關的醫療債務提出異議。

重要提醒：如果您認為自己可能符合財務援助資格，或在接受醫療期間時可能符合資格，請立即通知債務催收人員及醫療服務提供者。催收人員不得繼續催收該債務，且可能需要採取更正措施。

10. 您有權取得關於殭屍債務/舊債的特定揭露資訊。

如果在法院執行或提起訴訟追討該債務的期限（訴訟時效）已經屆滿，債務催收人員必須在嘗試催收該債務前，以書面方式通知您。其也必須通知您，依聯邦法律規定，針對殭屍債務/舊債對您提起訴訟或威脅對您提起訴訟均屬違法。

重要提醒：某些消費者債務可提起訴訟的期限為三年。如果您因舊債遭到非法起訴，請立即諮詢律師或法律援助機構，並通知法院。

11. 您有權得知在自身信用報告中所記載的內容。

債務催收人員在向任何消費者信用報告機構（信用局）報告該債務前，必須先以書面方式通知您。

重要提醒：當您對信用報告中的資訊提出異議時，聯邦法律保障您依法享有的權利。

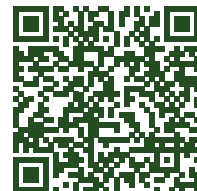
資源及免費協助

紐約市消費者與勞工保護部 (DCWP)：請造訪 nyc.gov/dcwp 並搜尋「debt」，即可查閱常見債務催收術語詞彙表 (Glossary of Common Debt Collection Terms)、「未驗證債務通知」範本，以及更多內容。

紐約市理財輔導中心 (Financial Empowerment Centers)：請造訪 nyc.gov/TalkMoney 預約免費、保密且個人化的財務諮詢服務，或撥打 311 並說出「Financial Counseling」（財務諮詢）。

聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission)：請造訪 ftc.gov 以瞭解《公平信用報告法》(Fair Credit Reporting Act)。

掃描此處以查閱翻譯版本：



nyc.gov/dcwp