

社團法人台灣金融服務業聯合總會委託研究計畫

「金融消費者保護法與證券投資人及
期貨交易人保護法兩者差異之研究」

委 託 單 位：社團法人台灣金融服務業聯合總會

執 行 單 位：建業法律事務所

計畫主持人：金玉瑩 律師

協同主持人：陳國華 律師

中 華 民 國 1 0 1 年 1 0 月

摘 要

隨著金融消費型態改變，複雜的金融商品不斷推陳出新，金融消費者可能因專業知識不足或資訊不對等而忽略了投資風險，我國於民國 91 年制定的「證券投資人及期貨交易人保護法」(以下稱「投保法」)為證券投資人及期貨交易人提供了保護機制，並透過證券投資人及期貨交易人保護中心(以下稱「投保中心」)提供投資人申訴及諮詢的管道，而民國 97 年的雷曼連動債事件再次引爆影響層面更深更廣的金融危機，我國也在此一事件發生後積極參考外國法，訂定出「金融消費者保護法」(以下稱「金保法」)，藉此提供金融消費者相關之保護機制，同時加重金融服務業者的責任，並設置「財團法人金融消費評議中心」(以下稱「評議中心」)提供金融服務業及金融消費者解決爭議之統一管道，原先由中華民國銀行公會及財團法人保險事業發展中心所成立的爭議解決機制，也因評議中心的成立而完成階段性任務，宣布退場。金保法的制定，重新定位金融服務業與金融消費者的角色，未來金融機構在銷售金融商品時，需增加更多保護程序以及負擔更重之責任，使金融消費者能在更公開的資訊中選擇適合自己的金融商品。

金保法和投保法雖然在保護對象、規範主體和保護機制上不盡相同，但兩者也有部分重疊之處，未來消費者面對金融消費爭議時，將有多種管道可以選擇，不管是投保中心或評議中心，都將提供投資人一個更為安全、公平、公開的救濟管道，使相關的爭議能獲得妥適的解決。另金保法的訂定更促使金融服務業採取更透明的商品銷售方法，降低資訊不對等的情形，藉由事前落實商品適合度分析、風險揭露義務等金融消費者保護機制，來減少消費者對金融商品的錯誤認知，加上事後透過專業、中立的紛爭解決機構協調金融機構與金融消費者間之糾紛，期能將金融服務業及金融消費者之紛爭圓滿解決。

Abstract

With the changes in financial consumption, complex financial commodities are constantly evolving; financial consumers are likely to ignore investment risks due to lack of expertise or incorrect information. In 2002, the “Securities Investor and Futures Trader Protection Act” (hereinafter referred to as the “Investor’s Act”) was established for bond investors and futures contract investors as a means of protection, and the Securities and Futures Investors Protection Center (hereinafter referred to as the “Center”) provides a way for investors to claim as well as receive consultations. The Lehman structured notes fiasco in 2008 once again impacted the financial crisis on a deeper and broader level, and prompted Taiwan to actively study foreign law and set up the “Financial Consumer Protection Act” (hereinafter referred to as “Protection Act”), thereby providing financial consumers with relevant protection mechanisms and, at the same time, increasing the responsibilities of the financial services industry. The Financial Ombudsman Institution (hereinafter referred to as the “Institution”) was also set up to provide the financial services industry and financial consumers with a unified forum to resolve issues. Due to the establishment of the Institution and its completion of periodic tasks, the initial dispute resolution system established by the Bankers Association of the Republic of Taiwan and the Taiwan Insurance Institute have since announced their withdrawal. The establishment of the Investor’s Act repositioned the roles of the financial services industry and its financial consumers. In the future, financial institutions selling financial commodities will need to reinforce protection procedures and bear the burden of increased responsibility to allow financial consumers to pick commodities with public information that are better suited for them.

Although the targets, main specifications and protection mechanisms of the Protection Act and the Investor’s Act are not completely the same, still, there is some overlap. When financial consumers face disputes, there will be more than one way for them to be resolved, whether it be the Center or the Institute, investors will be provided with a safe, fair and public environment where their disputes can be resolved. Moreover, the Protection Act has encouraged the financial services industry to employ

more transparent methods of selling commodities, and therefore reduces the occurrences of asymmetric information. By implementing product suitability analysis, fulfilling risk disclosure obligations, and other financial consumer protection mechanisms beforehand to lessen misperceptions made by the consumers, as well as resolving disputes between the financial services industry and consumers through a professional and neutral dispute resolution institution afterwards, allows both the financial services industry and consumers to have satisfactory resolutions.

目 錄

第一章 緒論	1
第一節 研究主旨	1
第二節 研究主題背景及有關研究之檢討	2
第三節 研究大綱	3
第四節 預期成果	4
第二章 金保法與投保法之差異及適用.....	6
第一節 金保法與投保法之立法背景及立法意旨	6
一、投保法.....	6
二、金保法.....	6
三、金保法與投保法之異同	8
第二節 金保法與投保法皆有之規定	8
一、總則與一般性規定	8
二、保護機構之設置.....	11
三、調處機制	18
第三節 投保法中特有之規定.....	32
一、保護基金	32
二、為公司對董事或監察人訴訟權	33
三、小額爭議	33
四、團體訴訟	34
五、專業法庭	35
第四節 金保法中特有之規定.....	37
第五節 法律適用順序	37
第六節 各救濟管道間之程序選擇及衝突——以消保法為例.....	37
第七節 金保法與其他程序之選擇及衝突	38
第三章 金保法施行後金融機構之責任遵循	40
第一節 廣告、業務招攬及營業促銷規定	40
第二節 銷售適合度考量之義務	40
一、法令規定	41
二、適合度考量義務與說明義務之關係	42

第三節 契約內容及風險揭露之權利義務	43
一、法令規定	43
二、說明程度	44
第四節 舉證責任倒置	44
一、法令規定	44
二、參考消保法上舉證責任之設計	45
第四章 金融消費爭議型態之探討及解決機制評估	46
第一節 民眾購買金融商品發生爭議型態之探討	46
第二節 金融消費爭議之解決機制及其評估	57
一、金融消費爭議之性質與應適用之法規	57
二、金保法訂定前金融消費爭議之解決機制	59
三、小結：金保法訂定前金融消費爭議解決機制之評估	63
第三節 金保法施行後之紛爭解決機制	65
一、財團法人金融消費評議中心	65
二、案件受理情形	66
第五章 未來減少金融消費爭議之改進方向—代結論	68
第一節 先了解爭議發生的可能原因	68
第二節 預防勝於治療	68
第三節 落實事前金融消費者保護機制	69
第四節 合理創造促使金融服務業者減少爭議之誘因	70
第五節 使爭議處理之結果能為社會大眾所接受	72
第六節 對金保法的總體評價	73
附錄一 金保法與投保法逐條比較表	75
附錄二 回應期中報告審查意見之表列	100
附錄三 期末報告審查委員之修正建議與回應一覽表	101
附錄四 Q & A	110
參考文獻	116

第一章 緒論

第一節 研究主旨

近年來由於金融商品日趨複雜且衍生諸多消費爭議，行政院金融監督管理委員會（以下稱「金管會」或「主管機關」）遂研擬「金融消費者保護法」（以下稱「金保法」），以保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展。

金保法草案於民國（下同）100年6月3日經立法院三讀通過，總統於100年6月29日華總一義字第10000133861號令制定公布全文33條；行政院並於100年7月26日以院臺財字第1000038515號令定自100年12月30日施行，且依金保法之規定，應設金融消費爭議處理機構，並由該機構之評議委員會負責處理金融消費爭議，而「財團法人金融消費評議中心」（以下稱「評議中心」）並已於101年1月2日正式揭牌運作。

然於金保法公布之前，我國金融消費爭議已有一定之爭議解決機制，例如中華民國銀行公會（以下稱「銀行公會」）設有「金融消費爭議案件評議委員會」以處理銀行與金融消費者間之金融消費爭議；「財團法人保險事業發展中心」（以下稱「保發中心」）亦成立「保險申訴調處委員會」以受理保險理賠相關之金融消費爭議。尤值注意者，有關證券與期貨業相關之金融消費爭議，於92年1月1日即已開始施行「證券投資人及期貨交易人保護法」（以下稱「投保法」），並依其規定設立之財團法人保護機構即「財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心」（以下稱「投保中心」）。投保中心除提供證券及期貨相關法令之諮詢及申訴服務、買賣有價證券或期貨交易爭議之調處外，並得為投資人提起團體訴訟或仲裁求償，可謂兼具訴訟與訴訟外之消費者保護與爭議解決機能。

有鑑於金保法與投保法適用之對象與範圍有部分重疊，且評議中心與投保中心兩者亦有部分功能相近，於金保法施行後，其與投保法之適用關係為何？在既有之制度下，加入金保法之消費者保護與爭議解決機制，是否影響未來金融消費者保護之效益或對金融業產生衝擊？均值得探究。

綜上，本研究擬透過分析金保法與投保法之立法及修法過程、意旨與重點，以進一步釐清金保法與投保法之差異與重疊處。藉此，應可進一步研究金保法施行後對金融服務機構於消費者保護上可能產生的影響，並綜整金融消費爭議的型態，以分析金融消費爭議之多種解決方式之效果與成本效益評估。最後，並嘗試依研究所得結果，對於未來如何減少金融消費爭議此一問題提出建議。

第二節 研究主題背景及有關研究之檢討

97 年金融海嘯發生時，許多民眾因投資連動債及各種衍生性金融商品，面臨此波金融風暴的衝擊，數以萬計的投資人損失慘重，爭議事件層出不窮，四處漫流，金融商品投資人為釐清責任歸屬，用盡各種救濟管道，因礙於當時法規環境並未有針對金融消費爭議事件處理的專法，故引起各界的檢討聲浪。

我國於 91 年制定投保法，其處理範圍為有價證券之募集、發行、買賣及期貨交易所生之民事爭議，尚未被核定為有價證券亦非屬期貨交易之境外結構型商品，則無法適用該法。再加上銀行公會設立的「金融消費爭議案件評議委員會」對於受理案件為有條件之限制，前述境外結構型商品事件實無法有效解決。

鑒於原有的制度尚未能充分處理金額及數量如此龐大的金融消費爭議，部分立法委員認為有必要建置專責機構處理相關爭議問題，並對金融服務業的促銷行為多加規範，因此提案制定新法。另一方面，身為主管機關之金管會有鑑於金融商品及服務型態日趨複雜，金融消費者與金融服務業

在財力、資訊及專業方面實質不對等因素，認有必要於訴訟途徑外，提供金融消費者另一具金融專業且能公平合理、迅速有效處理爭議之機制。對此，金管會並分別曾就「研擬整合金融消費者保護法令之可行性評估」以及「研擬金融消費者保護法草案」等議題，進行委託研究計畫，最後並參酌了英國金融服務及市場法之英國金融公評人，以及新加坡金融業紛爭調解中心等制度，而於 99 年 12 月 14 日提出金保法草案。

有關金保法可能與其他既有法令適用範圍重疊之部分，因涉及不同法令與程序間之適用問題，在草案階段的公聽會等場合中，即有相關業者以及公會表明希望能維持原狀，仍依投保法予以規範的立場¹，且行政院 100 年 1 月 6 日院臺財字第 1000090212 號函所提出之金保法總說明中亦表示：「目前於有價證券及期貨所生民事投資爭議之處理與投資人之保護，已有證券投資人及期貨交易人保護法予以規範，並由財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心專責處理，惟對於非屬該中心處理之金融消費民事爭議，現行機制係分別由相關同業公會或周邊單位處理……尚乏單一專責機構，且無法律依據，爰有必要對於金融商品及服務之民事爭議處理，訂定專法規範」²，由此看來，主管機關似有意僅就投保中心無法處理之金融消費爭議，始適用金保法之爭議解決機制。

然而，就金保法法條本身的文字而言，由於適用範圍並無排除其他規定適用之明文，從而法規競合等問題應如何處理，亦值研究。此外，金保法有關消費者保護所增加之規定將對於金融服務業者產生何種影響？於各種不同型態之金融消費爭議之間，其效果與耗費成本各為如何？凡此，均有再予進一步探究之必要。

第三節 研究大綱

¹ 中華民國證券商同業公會，「金融消費者保護法草案簡介（99 年 11 月 24 日公聽會版）」，證券公會月刊，4 頁，100e1e

² 立法院第 7 屆第 7 會期第 1 次會議議案關係文書，180 頁，100 年 2 月 18 日。

- 一、本文擬先就金保法與投保法的立法及修法過程、法規意旨及重點以及二者之差異及重疊處作一整理與分析，藉此探討兩者在規範目的、規範主體與保護對象等內涵上的不同；同時分析金保法與其他爭議處理程序的選擇與衝突。
- 二、接著深入探討在金保法施行後，增加金融服務業之義務及責任類型，藉以增進金融消費者購買金融商品時的了解，包括銷售適合度考量義務、風險揭露義務，及舉證責任的倒置等。
- 三、復透過法院判決之見解，分析已發生之案例，法院認定金融服務業須賠償或不須賠償的原因，並就現有制度，民眾購買金融商品發生爭議時，有哪些途徑可資解決？這些爭議解決機制所需耗費的成本如何、所產生的效果又為何？而金保法施行後新增加的爭議解決機制又提供消費者何種以往未有之保障。
- 四、最後回顧以往金融消費爭議產生之原因並思考未來應如何減少金融消費爭議之改進方向。

第四節 預期成果

本計畫藉由上述規劃之執行，將達到下述目標，而其預期成果與效益分別為：

- 一、建立金融消費管理相關議題、管理制度、法令規章及其他立法所需文獻等資料庫，包含立法例、立法理由、施行狀況與成效、相關爭議以及比較分析等資料。
- 二、釐清金保法之法律體系以及適用衝突解決。並且充實目前法律實施後對於金融機構銷售所需增加的保護程序。
- 三、與委辦單位雙向交流，使金保法之概念能更為清晰、明確與有效。

四、分析並類型化現行各種金融消費爭議。並評估各項爭議解決機制之效果與費用。

五、提供委辦單位或研究人員利用，作為進一步制定政策時之所需，並能完善金保法之內容，使法律規定更能符合目前之實際需要。

第二章 金保法與投保法之差異及適用

第一節 金保法與投保法之立法背景及立法意旨

一、投保法

早期證券市場及期貨市場尚未十分發達時，相關之爭議較少且未受到重視，但隨著經濟發展，證券及期貨市場日益健全，相關之交易環境愈發受到重視，再加上我國的證券投資人及期貨交易人以散戶居多，遇到爭議或權益受損時，往往由於資訊落差或經濟相對弱勢，導致求償不易，為保障證券投資人及期貨交易人之權益，並促進證券及期貨市場健全發展，爰參考美國證券投資人保護法研訂投保法，納入集體訴訟制度並成立投保中心，新法經總統於 91 年 7 月 17 日公布並於 92 年 1 月 1 日施行；又為強化證券投資人及期貨交易人保護並發揮保護機構功能，另於 98 年 5 月 20 日修正投保法，增訂保護機構得依規定為公司對董事或監察人提起訴訟，以及訴請法院裁判解任董事或監察人、小額證券投資或期貨交易爭議事件之擬制調處及調降團體訴訟裁判費徵收之標準等規定。透過保護機構功能之加強，強化對證券投資人及期貨交易人的保障。

二、金保法

97 年發生金融海嘯後，數以萬計之投資人受到波及，原有之投保法在設計理念及保護對象未能完整保護這一波金融海嘯中受害之投資人，為保障金融消費者權益，並公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，我國參考英國金融服務及市場法 (Financial Services and Markets Act, FSMA)，著手制定一套金融消費者保護制度，並仿效英國設立之金融公評人機構 (Financial

Ombudsman Service Ltd., FOS) 以及新加坡的金融業調解中心 (Financial Industry Dispute Resolution Centre Ltd., FIDReC)。在新法中增訂金融消費評議中心，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展。嗣後總統於 100 年 6 月 29 日公布金保法，金管會另於 100 年 12 月 12 日發布金保法授權訂定之 6 則法規命令，包括依據金保法第 4 條第 2 項規定，訂定專業投資機構之範圍及一定財力或專業能力之條件所發布之令，以及「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」、「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」、「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」、「金融消費爭議處理機構設立及管理辦法」及「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法」，並與金保法同步於 100 年 12 月 30 日施行。

有鑑於一般大眾購買金融服務業所提供之金融商品及服務日益普遍，但金融消費者與金融服務業在財力、資訊及專業面實質不對等，故制定金保法以保護金融消費者，並於訴訟途徑外提供金融消費者一具金融專業且能公平合理、迅速有效處理相關爭議之機制。金保法有以下幾項重要規定：

- 一、訂約公平原則。
- 二、金融服務業之廣告內容真實義務。
- 三、充分瞭解金融消費者相關資料。
- 四、確保金融商品或服務對金融消費者之適合度。
- 五、金融商品說明與風險告知義務。
- 六、成立專責機構，專門處理金融消費爭議。
- 七、爭議處理機構之評議，在一定金額內強制金融業者賠付。

依金保法所成立之此一爭議處理機構為財團法人，捐助財產總額為新台幣（下同）十億元，除民間捐助外，由政府分五年編列預算捐助，並設基金及基金來源。爭議處理機構設評議委員會，評議委員由董事會遴選具備相關專業學養或實務經驗之專家、學者、公正人士，報請主管機關核定後聘任。評議委員均應獨立公正行使職權。而金管會依據金保法成立的「財團法人金融消費評議中心」，已自 101 年 1 月 2 日正式運作。

三、金保法與投保法之異同

雖然保護對象及規範主體略有不同，但兩者同樣基於增進投資人或金融消費者對金融市場的信心、促進證券期貨市場或整體金融市場之健全發展，在保護目的上理念相仿，故在條文中有許多相類似的規定，但在實體規範以及救濟制度的設計上又不盡相同。本文即先針對金保法與投保法規範有重疊之部分作介紹，其後再依兩法各有之獨特規定分別說明。

第二節 金保法與投保法皆有之規定

一、總則與一般性規定

		金保法	投保法
總則與一般性規定	立法目的	為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，特制定本法。(§1)	為保障證券投資人及期貨交易人之權益，並促進證券及期貨市場健全發展，特制定本法。(§1)
	主管機關	本法之主管機關為行政院金融監督管理委員會。(§2)	本法所稱主管機關，指行政院金融監督管理委員會。(§3)
	保護	本法所稱 金融消費者 ，指接受金融服務業提供金融商品或服務者。但不包括下	本法所稱 證券投資人 ，依證券交易法認定之。

		金保法	投保法
	對象	列對象： 一、專業投資機構。 二、符合一定財力或專業能力之自然人或法人。 前項專業投資機構之範圍及一定財力或專業能力之條件，由主管機關定之。(§4)	本法所稱期貨交易人，依期貨交易法認定之。(§4)
	規範對象	本法所定金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。 前項銀行業、證券業、期貨業及保險業之範圍，依行政院金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。 第一項所稱電子票證業，指電子票證發行管理條例第三條第二款之發行機構。(§3)	主管機關應指定下列證券及期貨市場相關機構，設立保護機構： 一、證券交易所。 二、期貨交易所。 三、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心。 四、證券集中保管事業。 五、證券商業同業公會。 六、證券投資信託暨顧問商業同業公會。 七、期貨商業同業公會。 八、各證券金融事業。 九、其他經主管機關指定之證券及期貨市場相關機構或事業。 前項證券及期貨市場相關機構應捐助一定財產；其捐助金額，由主管機關協調之。(§7)

投保法雖無明訂總則章，但第 1 條至第 7 條相當於總則之規定。此部分涵蓋了立法目的、主管機關（皆為金管會）、保護對象以及規範對象。從條文中可知，投保法之立法目的係「為保障證券投資人及期貨交易人之權益，並促進證券及期貨市場健全發展」(投保法第 1 條參照)；此與金保法第 1 條所稱之「為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展」類似，差別在於投保法的規範內容是針對證券及期貨市場，金保法則是涵蓋整個金融市場。

在保護對象上，投保法所保護者為**證券投資人及期貨交易人**（投保法第 4 條參照）；而金保法則廣泛地保護了**全體金融消費者**，惟排除了專業投資機構以及符合一定財力或專業能力之自然人或法人（金保法第 4 條參照）。金保法此一相當於排富條款之規定，理由在於金保法係基於保護弱勢消費者而設，倘金融消費者有足夠之專業能力，即能對所投資之商品進行專業判斷，從而較一般弱勢消費者更清楚商品存在之風險；倘金融消費者具備足夠之財力，表示其對於風險的承擔亦有一定能力，故亦非金融消費者主要須保護之對象。

在規範對象上，投保法第 7 條要求「證券交易所、期貨交易所、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、證券商業同業公會、證券投資信託暨顧問商業同業公會、期貨商業同業公會、各證券金融事業、其他經主管機關指定之證券及期貨市場相關機構或事業」須設立保護機構以保護證券投資人及期貨交易人；金保法則課予「銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業」一定之責任與義務（詳第三章），對於與投資人或金融消費者直接接觸之「證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業」則未於規範適用之內（金保法第 3 條參照）。此二法對於受規範對象的規範方式，投保法係設置保護機構處理證券期貨投資糾紛，金保法則企望預先課予金融服務業者應盡之注意義務。

二、保護機構之設置

		金保法	投保法
保 護 機 構	保 護 機 構	為公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者權益，應依本法設立爭議處理機構。(§13I)	主管機關應指定下列證券及期貨市場相關機構，設立 保護機構 ： 一、證券交易所。 二、期貨交易所。 三、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心。 四、證券集中保管事業。 五、證券商業同業公會。 六、證券投資信託暨顧問商業同業公會。 七、期貨商業同業公會。 八、各證券金融事業。 九、其他經主管機關指定之證券及期貨市場相關機構或事業。(§7I)
	機 構 之 設 立	爭議處理機構之下列事項，由 主管機關 定之： 一、組織與設立、財務及業務之監督管理、變更登記之相關事項、捐助章程應記載事項。 二、各金融服務業繳交年費、服務費之計算方式。 三、基金之收支、保管及運用辦法。 四、董事、監察人之任期與解任、董事會之召集與決議、董事會與監察人之職權及其他應遵行事項。 (§14III)	保護機構之組織、設立、管理監督事項，依本法之規定；本法未規定者，適用民法及其他有關法律之規定。 保護機構業務之指導、監督、財務之審核、辦理變更登記相關事項，與其董事、監察人、經理人及受雇人之資格條件及其他應遵行事項之管理規則，由 主管機關 定之。(§8)
	基 金 之 設	爭議處理機構為財團法人，捐助財產總額為新臺幣十億元，除民間捐助外，由政府分五年編列預算捐助。爭議處理機構設立時之捐助財產為新臺幣二億元。	前項證券及期貨市場相關機構應捐助一定財產；其捐助金額，由主管機關協調之。(§7II)

		金保法	投保法
	立及來源	爭議處理機構設基金，基金來源如下： 一、捐助之財產。 二、依前條第四項向金融服務業收取之年費及服務費。 三、基金之孳息及運用收益。 四、其他受贈之收入。(§14I、II)	
	捐助章程	依本法第 14 條第 3 項規定訂定之<u>金融消費爭議處理機構設立及管理辦法</u>第 5 條： 爭議處理機構之捐助章程，應記載下列事項： 一、爭議處理機構之名稱、捐助目的及主事務所所在地。 二、捐助財產之種類、數額及保管運用方法。 三、業務項目及其管理方法。 四、董事及監察人名額、資格、產生方式、任期、任期中出缺補選（派）及任期屆滿之改選（派）事項。 五、董事會之組織、決議之方法及其職權。 六、會計制度、會計年度之起訖期間及預算、決算之編送時限。 七、事務單位之組織。 八、解散後賸餘財產之歸屬。 九、捐助章程作成日期。 十、關於主管機關規定之其他事項。	保護機構之捐助章程，應記載下列事項： 一、保護機構之名稱、捐助目的及事務所所在地。 二、捐助財產之種類、數額及保管運用方法。 三、業務項目。 四、董事會之組織及職權。 五、董事、監察人之產生方法、資格、人數及任期。 六、事務單位之組織。 七、解散或撤銷許可後賸餘財產之歸屬。 八、關於主管機關規定之其他事項。(§9)
		依本法第 14 條第 3 項規定訂定之<u>金融消費爭議處理機構設立及管理辦法</u>第 19 條： 爭議處理機構辦理本法業務應訂定業務規定，報經本會核定，修改時亦同。	保護機構應於業務規則中，規定下列事項： 一、證券投資人或期貨交易人與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算

		金保法	投保法
	業務規則應記載事項	前項業務規定中，應規定下列事項： 一、提供金融消費爭議相關事項之諮詢服務。 二、辦理協調金融服務業處理申訴案件程序。 三、辦理對金融服務業及金融消費者教育宣導之執行方式。 四、請求金融服務業提供相關文件資料之處理程序。 五、處理調處之程序、迴避、調處期限及其他應遵行之事項。 六、處理評議之程序、評議期限及其他應遵行事項。 七、主管機關委託辦理事項。 八、其他有助於達成本法目的之業務。	機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議之處理程序。 二、保護基金之保管、運用。 三、對發行人、證券商、證券服務事業及期貨業之財務業務查詢。 四、證券及期貨交易相關法令之諮詢服務。 五、主管機關委託辦理事項。 六、其他有助於達成本法目的之業務。 前項業務規則之訂定，應報經主管機關核定；修改時，亦同。（§10）
	董事會	爭議處理機構應設董事會，置董事七人至十一人。（§15I） 董事、董事會及監察人不得介入評議個案之處理。（§15V）	保護機構應設董事會，置董事三人以上。 董事依下列方式遴選（派）之： 一、主管機關自捐助人推派之代表中遴選。 二、主管機關指派非捐助人代表之學者、專家、公正人士，其人數不得少於董事總額三分之二。 董事之任期三年，連選（派）得連任。（§11）
	董事長	董事會應由全體董事三分之二以上之出席，出席董事過半數之同意，選出董事一人為董事長，經主管機關核可後生效。（§15IV）	董事會應由全體董事三分之二以上之出席，及出席董事過半數之同意，選出非捐助人代表之董事一人為董事長，經主管機關核可後生效。（§12）
	召	依本法第 14 條第 3 項規定訂定之<u>金融消費爭議處理機構設立及管理辦法</u>第 8 條：董事會由董事長召集之，並為主	董事會由董事長召集之。但每屆第一次董事會，由主管機關就該屆董事中指定一人召集之。

		金保法	投保法
	集 董 事 會	席。董事長因故不能召集及主持會議時，由董事長指定董事一人代理，董事長未指定代理人時，或不為召集時，由董事互推一人召集及主持會議。 董事會每三個月至少舉行一次，必要時得召集臨時董事會。	董事會每月召集一次。必要時，並得召集臨時董事會。(§13)
	董 事 會 決 議 事 項	依本第 14 條第 3 項規定訂定之 <u>金融消費爭議處理機構設立及管理辦法</u> 第 10 條： 董事會職權如下： 一、基金之籌措、管理及運用。 二、董事長之推選及解聘。 三、評議委員會評議委員之遴選。 e 五、內部組織之訂定及管理。 六、工作計畫之研訂及推動。 七、年度預算及決算之審定。 八、捐助章程變更之擬議。 九、不動產處分或設定負擔之擬議。 十、其他章程規定事項之擬議或決議。	下列事項，應經董事會決議： 一、捐助章程之修改。 二、業務規則之訂定或修改。 三、保護基金之動用。 四、保護基金保管運用方式之變更。 五、借款。 六、捐助章程所定應經董事會決議事項。 七、其他經主管機關規定應經董事會決議事項。(§14I)
	董 事 會 普 通 決 議 及 特 別	依本第 14 條第 3 項規定訂定之 <u>金融消費爭議處理機構設立及管理辦法</u> 第 11 條第 1 項： 董事會之決議應有二分之一以上董事出席及出席董事過半數之同意。 第 12 條第 1 項： 爭議處理機構對於下列事項，應經董事三分之二以上出席，及出席董事四分之三以上之同意行之： 一、章程變更。 二、組織規程之訂定及變更。 三、法人之解散或目的之變更。	董事會之決議，應有全體董事過半數之出席，出席董事過半數之同意。但前項第一款至第五款事項之決議，應有全體董事三分之二以上之出席，出席董事過半數之同意。(§14II)

		金保法	投保法
	決議	四、不動產之購置、處分或設定負擔。 五、申請貸款。 六、超過一定金額以上之採購支出。 七、基金保管運用方式之變更。	
	監察人	爭議處理機構置監察人一人至三人。 爭議處理機構之董事及監察人，由主管機關就學者、專家及公正人士遴選(派)之。(§15II、III)	保護機構置監察人一人至三人。 監察人得隨時調查保護機構之業務及財務狀況，查核簿冊文件，並得請求董事會提出報告。 監察人各得單獨行使監察權，發現董事會執行職務有違反法令、捐助章程或業務規則之行為時，應即通知董事會停止其行為。 第十一條第二項及第三項之規定，於監察人準用之。(§15)
	文件提出請求權	爭議處理機構為處理金融消費爭議事件，得於合理必要範圍內，請求金融服務業協助或提出文件、相關資料。受請求之金融服務業未協助或提出文件、相關資料者，爭議處理機構得報請主管機關處理。(§20 II)	主管機關為保護證券投資人及期貨交易人，必要時，得命令保護機構變更其章程、業務規則、決議，或提出財務或業務之報告資料，或檢查其業務、財產、帳簿、書類或其他有關物件。(§16) 保護機構為處理下列情事，得請求發行人、證券商、證券服務事業、期貨業或證券及期貨市場相關機構協助或提出文件、相關資料： 一、依本法規定提出之調處案件。 二、依第二十一條第一項規定，對證券投資人或期貨交易人未受償債權之償付。 三、為提起第二十八條訴訟或仲裁。 四、主管機關委託辦理之事項。 五、其他為利於保護機構執行保護業務之事項。 保護機構依前項所得文件或相關資

		金保法	投保法
			料，發現有違反法令情事，或為保護公益之必要時，應報請主管機關處理。受請求人未依前項規定協助或提出文件、相關資料者，亦同。(§17)
	特殊機構之責任	爭議處理機構之董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人違反本法或依本法所發布之命令者，主管機關得解除其董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人之職務。(§31)	保護機構對於主管機關依第十六條所為之命令，拒不配合，或保護基金之管理、運用違反第十九條或第二十條之規定者，主管機關得以命令解除其董事、監察人、經理人或受雇人之職務。 保護機構董事、監察人、經理人、受雇人或調處委員會委員違反依第八條第二項所定管理規則，或依第二十二條第二項所定調處辦法規定之資格條件或不得為之行為者，主管機關得以命令解除其職務。(§39)

投保法第 7 條要求證券及期貨市場相關機構應設立保護機構，同條第 2 項並規定證券及期貨市場相關機構應捐助一定財產用來設立該保護機構。金保法則於第 13 條第 1 項要求應設立爭議處理機構，並於第 14 條中規定，爭議處理機構之財產來源除民間捐助外，由政府分五年編列捐助預算。

換言之，依投保法所設立之保護機構係由業者共同出資設立，而依金保法設立之爭議處理機構則由政府投注資金，目前依投保法設立的保護機構以下簡稱為「**投保中心**」，依金保法設立的爭議處理機構則以下簡稱為「**評議中心**」。

在董事會組成部分，**投保中心**依投保法第 11 條規定，設置董事會，並置董事三人以上，無人數上限，由主管機關自捐助人推派之代表中遴選，或指派非捐助人代表之學者、專家、公正人士，後者

之人數不得少於董事總額三分之二，董事之任期以三年為限，連選（派）得連任，另依同法第 15 條規定，置監察人一至三人，監察人得隨時調查保護機構之業務及財務狀況，查核簿冊文件，並得請求董事會提出報告，各監察人得單獨行使監察權，發現董事會執行職務有違反法令、捐助章程或業務規則之行為時，應即通知董事會停止其行為。**評議中心**則依金保法第 15 條規定設置董事會，並置董事七至十一人（101 年 1 月成立時為七人）、監察人一至三人，由主管機關就學者、專家及公正人士遴選（派）之。金保法中並未特別規定監察人之職權，惟特別強調董事、董事會及監察人不得介入評議個案之處理（金保法第 15 條第 5 項參照）。

在董事長選任及資格限制部分，投保法第 12 條規定「董事會應由全體董事三分之二以上之出席，及出席董事過半數之同意，選出非捐助人代表之董事一人為董事長，經主管機關核可後生效」；金保法則於第 15 條第 4 項規定「董事會應由全體董事三分之二以上之出席，出席董事過半數之同意，選出董事一人為董事長，經主管機關核可後生效」前者限制董事長須非捐助人代表，後者則無硬性規定。主要乃因投保中心係由各業者捐助設立，為確保董事長之公正，故限制非捐助人代表方能擔任董事長。

在董事會決議事項上，投保法條列七點應由董事會決議之事項，包括捐助章程之修改、業務規則之訂定或修改、保護基金之動用、保護基金保管運用方式之變更、借款、捐助章程所定應經董事會決議事項及其他經主管機關規定應經董事會決議事項。金保法則於其子法「金融消費爭議處理機構設立及管理辦法」第 10 條臚列十點董事會之職權，包括：基金之籌措、管理及運用、董事長之推選及解聘、評議委員會評議委員之遴選、業務規則之訂定或修改、內部組織之訂定及管理、工作計畫之研訂及推動、年度預算及決算之審定、捐助章程變更之擬議、不動產處分或設定負擔之

擬議、其他章程規定事項之擬議或決議。大致上可歸納出，凡牽涉到章程修改、業務規則變更或借貸等對保護機構影響較大之部分，金保法與投保法都將之列入董事會決議事項，其餘關於投保法的保護基金及金保法設置基金之運用等，也在董事會議決事項之列。差別在於特別決議的門檻，投保法係以全體董事三分之二以上出席，過半數同意為之；金保法則以全體董事三分之二以上出席，出席董事四分之三以上同意為之。

另有關文件提出請求權，投保法第 17 條係規定保護機構於必要時，得請求發行人、證券商、證券服務事業、期貨業或證券及期貨市場相關機構協助提出文件，以協助調處或相關之投資人保護，此外，主管機關於必要時，亦得命投保中心變更其章程、業務規則、決議，或提出財務或業務之報告資料，或檢查其業務、財產、帳簿、書類或其他關物件（投保法第 16 條參照），相當於雙重的監督機制。金保法第 20 條第 2 項則規定，評議中心為處理金融消費爭議事件，得於合理必要範圍內，請求金融服務業協助或提出文件、相關資料。較不同的是，金保法第 19 條第 2 項特別規定評議中心及其人員對所知悉金融消費爭議之資料及評議過程，除法規另有規定或經爭議雙方同意外，應保守秘密。此保密義務之加強，對於金融消費者或金融服務業而言，提供更完整的保護，應有助於金融消費爭議之解決。

三、調處機制

金保法與投保法均設有調處制度，但兩者對於調處之運作方式不盡相同，以下在比較二法時會將金保法中評議制度一起納入比較，合先敘明。

		金保法	投保法
保 護 機 構	委員之產生	依「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法」第 2 條規定： 1. 設評議委員會，置評議委員 9 人至 25 人，必要時得予增加。 2. 評議委員應由爭議處理機構董事會遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士，報請主管機關核定後聘任之。評議委員應具備下列資格條件之一： (1) 曾任教育部認可之國內外大專院校法律、金融、保險等相關系所助理教授以上職務五年以上者。 (2) 曾任金融服務業及金融相關周邊機構業務主管職務合計十年以上者。 (3) 曾在各級政府消費者保護、法制、訴願或金融監理單位任職合計十年以上者。 (4) 曾任法官、檢察官或曾執行律師、會計師業務合計十年以上者。 (5) 曾任國內外仲裁機構仲裁人十年以上並有金融服務業仲裁經驗者。	依「證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法」第 2 條以下之規定： 1. 設置調處委員會，置委員七人至十五人；其中一人為主任委員，由保護機構董事長兼任。 2. 委員應具備下列資格之一： (1) 曾任證券、期貨或金融機構業務或行政管理工作經驗合計五年以上，並曾任業務部門之主管或薦任職以上之職務者。 (2) 曾任法官、檢察官或曾執行律師、會計師業務五年以上者。 (3) 曾任國內、外仲裁機構仲裁事件之仲裁人五年以上者。 (4) 曾任教育部認可之國內外大專院校法律、會計或財務等相關系所助理教授以上職務五年以上者。 3. 為了確保多元之專業，前項各款人數，各不得超過全體調處委員人數之二分之一。
	程序發動方式	金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭	證券投資人或期貨交易人與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議，得向保護機構申請調處。(§22I)

		金保法	投保法
		議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。(§13 II) 金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。(§23 II)	
	申請方式	金融消費者申請評議，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、相關文件或資料及申訴未獲妥適處理之情形。 (§24I)	法未明文規定是否應以書面為之，但實務運作上投保中心備有調處申請書，由申請人填具後提出申請。
	不予受理案件	金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不予受理，並以書面通知金融消費者及金融服務業。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正： 一、申請不合程式。 二、非屬金融消費爭議。 三、未先向金融服務業申訴。 四、向金融服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾三十日。 五、申請已逾法定期限。 六、當事人不適格。 七、曾依本法申請評議而不成立。 八、申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。 九、其他主管機關規定之情形。(§24II)	申請調處有下列情形之一者，不予受理： 一、非屬前條第一項民事爭議者。 二、非證券投資人、期貨交易人提起者。 三、無具體相對人者。 四、已在第一審法院言詞辯論終結者。 五、調處內容為確定判決之效力所及者。 六、同一事件已依本法規定申請調處者。 調處委員會除前項情形或應補正事項外，應於受理申請後十五日內進行調處。(§23)
	評議 / 調	採預審制，由評議委員會主任委員指派評議委員三人以上為預審委員先行審查，並研提審查意見報告。(§25) 以書面審理為原則，委員會認為有必要	得不公開。調處委員及列席協同調處人或經辦調處事務之人，對調處事件應保守秘密。 因調處需要保護機構得請求發行人、證

	金保法	投保法
處 進 行 之 方 式	者，得通知當事人或利害關係人至指定處所陳述意見；當事人請求到場陳述意見，評議委員會認有正當理由者，應給予到場陳述意見之機會。(§26)	券商、證券服務事業、期貨業或證券及期貨市場相關機構協助或提出文件、相關資料，不受當事人提出之證據及請求調查證據之拘束。 (證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 15 條、第 16 條參照)
調 處 費 用	依本第 14 條第 3 項規定訂定之 <u>金融消費爭議處理機構設立及管理辦法</u> 第 26 條第 1 項： 爭議處理機構依本法第二十三條規定試行調處成立者，每一案件向金融服務業收取服務費新臺幣二千元。	財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心調處收費標準第 3 條： 調處事件，申請人於申請調處時，應向本中心繳納工本費。 前項工本費，每人每件新台幣一千元。 相對人拒絕調處時或調處不成立者，申請人繳納之工本費應予以退還之。
時 效 中 斷	金融消費者依其申訴或申請評議內容所得主張之請求權，其時效因依本法申訴或申請評議而中斷。 有下列情形之一者，前項請求權時效視為不中斷： 一、申訴或評議之申請經撤回。 二、申訴後未依第十三條第二項規定申請評議。 三、評議之申請經不受理。 四、評議不成立。(§21)	申請調處人依其申請內容所得主張之請求權，其時效因申請調處而中斷。 但調處之申請經撤回、不受理或調處不成立時，視為不中斷。(§24)
調 處 成 立 與 不 成 立	金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。(§23II) 金融消費者已依其他法律規定調處或調解不成立者，得於調處或調解不成立之日起六十日內申請評議。(§23VI)	調處事件經雙方當事人達成協議者，調處成立。 調處事件，達成協議有困難者，調處委員會得斟酌一切情形，求雙方當事人利益之平衡，經全體委員過半數之同意作成調處方案，並定四十五日以下期間勸導雙方當事人同意；必要時，得再延長四十五日。

		金保法	投保法
			當事人未於前項所定期間內為不同意之表示者，視為雙方當事人依調處方案調處成立。 多數具有共同利益之一造當事人，其中一人或數人於第二項所定期間內為不同意之表示者，該調處方案對之失其效力，對其他當事人視為調處成立。但為不同意表示當事人之人數超過該造全體當事人人數之半數時，視為調處不成立。調處委員會依第二項規定為勸導者，視適當情形公開該調處方案。(§25)
	調處書之效力	調處成立者應作成調處書；調處書之作成、送達、核可及效力，準用第二十八條及第三十條規定。(§23V) 金融消費者得於評議成立之日起九十日之不變期間內，申請爭議處理機構將評議書送請法院核可。爭議處理機構應於受理前述申請之日起五日內，將評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可。 除有第三項情形外，法院對於前項之評議書應予核可。法院核可後，應將經核可之評議書併同評議事件卷證發還爭議處理機構，並將經核可之評議書以正本送達當事人及其代理人。 法院因評議書內容牴觸法令、違背公共秩序或善良風俗或有其他不能強制執行之原因而未予核可者，法院應將其理由通知爭議處理機構及當事人。 評議書依第二項規定經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。	調處成立者應作成調處書。調處書之作成、審核及送達，準用鄉鎮市調解條例第二十五條及第二十六條規定。 經法院核定之調處，與民事確定判決有同一之效力。 經法院核定之調處有無效或得撤銷之原因者，當事人得向原核定法院提起宣告調處無效或撤銷調處之訴，並得就原調處事件合併起訴或提起反訴，請求法院於宣告調處無效或撤銷調處時，合併裁判之，並視為自申請調處時已經起訴。前項訴訟，當事人應於法院核定之調處書送達後三十日內提起之。但有民法上無效之原因者，不在此限。 調處無效或撤銷調處之訴之判決，於第三人以善意取得之權利無影響。(§26)

		金保法	投保法
		評議書經法院核可後，依法有無效或得撤銷之原因者，當事人得向管轄地方法院提起宣告評議無效或撤銷評議之訴。 前項情形，準用民事訴訟法第五百條至第五百零二條及第五百零六條、強制執行法第十八條第二項規定。(§30)	

(一) 程序發動方式

投保法第 22 條規定證券投資人或期貨交易人與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議，得向保護機構申請調處。換言之，調處是由投資人所發動的紛爭解決機制，由證券投資人或期貨交易人主動提出。反觀金保法之爭議解決機制，係由金融消費者就金融消費爭議事件先向金融服務業提出**申訴**（具強制性，未向金融業者申訴者，屬申請評議程序不合程式，爭議處理機構應不受理（金保法第 24 條第 2 項第 3 款參照）），金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者，倘金融消費者不接受處理結果或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構**申請評議**（金保法第 13 條參照），金融消費者申請評議後，爭議處理機構得**試行調處**，當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議（金保法第 23 條參照）。由此可知，金融消費者需先經申訴、申請評議後，由評議機構試行調處，並非如投保法所規定，由證券投資人或期貨交易人主動申請調處。不過，金保法中雖規定爭議處理機構「得」試行調處，惟實際上為了有效促進爭議解決，爭議處

理機構收到評議申請後，仍會一律先送調處。詳細爭議處理流程，請參本節節末的流程圖。

（二）申請方式

投保法中雖未明文規定申請調處之形式要件，但投保中心備有既定格式之調處申請書，故雖無書面之要式相關規定，然實務上原則上均是以**書面**提出申請；金保法中的調處並非由金融消費者主動發起，故並無形式要件之要求，惟金融消費者申請評議時，依金保法第 24 條第 1 項規定：「應填具**申請書**，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、相關文件或資料及申訴未獲妥適處理之情形。」如未依規定提出申請書，則構成同條第 2 項第 1 款所規定「申請不合程式」之不受理事由。

（三）不受理情形

依投保法第 23 條規定：「申請調處有下列情形之一者，不予受理：一、非屬前條第一項民事爭議者。二、非證券投資人、期貨交易人提起者。三、無具體相對人者。四、已在第一審法院言詞辯論終結者。五、調處內容為確定判決之效力所及者。六、同一事件已依本法規定申請調處者。」相較於此，金保法第 23 條第 2 項規定：「金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處」，故進入調處程序之案件，乃以消費者合法提出評議之申請為前提，因此並無針對調解程序訂定「應不受理調解」之規定，從而僅需在前階段之評議受理階段審查具體個案有無「應不受理評議」之情形即可。依金保法第 24 條第 2 項規定，臚列九款不受理評議之情形，包括：一、申請不合程式。二、非屬金融消費爭議。三、未先向金融服務業申訴。四、向金融服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾三十日。五、申請已逾法定期限。六、當事人不適格。七、曾依本法申請評議而不成立。八、申請評議事件

已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。
九、其他主管機關規定之情形。惟其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正。可知兩法在受理案件上，均會考量是否已經法院判決確定或已依循同一管道申請評議或調處，此時出於禁反言的原則，不再開啟此一爭議解決機制，其他諸如當事人不適格或申請不合程式等程序面的瑕疵，亦構成不受理之原因。

(四) 答辯義務

按金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第 14 條第 3 項規定：「符合評議受理條件之爭議案件，應以爭議處理機構名義書面通知金融服務業，於十個工作日內以書面向爭議處理機構陳述意見，並副知申請人。申請人於收受該陳述書後十個工作日內，得以書面向爭議處理機構提出補充理由書。」，故評議案件一經受理，金融業者即負有答辯之義務，此一機制不但賦予業者較大之壓力，也更有利於委員會調查事實並依兩造陳述作成客觀之決定；相較於此，投保法即無此機制。

(五) 調處費用

證券投資人及期貨交易人依投保法規定申請調處時，應向投保中心繳納工本費；每人每件 1,000 元。相對人拒絕調處或調處不成立者，申請人繳納之工本費應予以退還之（財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心調處收費標準第 3 條參照）。金融消費者向評議中心申請評議時無須繳納任何費用，且依金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 26 條規定，爭議處理機構依該法第 23 條規定試行調處成立者，每一案件向金融服務業收取服務費 2,000 元。

（六）時效中斷

依投保法第 24 條規定：「申請調處人依其申請內容所得主張之請求權，其時效因申請調處而中斷。但調處之申請經撤回、不受理或調處不成立時，視為不中斷。」同樣地，金保法於其第 21 條有關時效中斷的設計上則以列舉方式規定：「金融消費者依其申訴或申請評議內容所得主張之請求權，其時效因依本法申訴或申請評議而中斷。有下列情形之一者，前項請求權時效視為不中斷：一、申訴或評議之申請經撤回。二、申訴後未依第十三條第二項規定申請評議。三、評議之申請經不受理。四、評議不成立。」。

（七）調處成立與不成立

依投保法第 25 條規定：「調處事件經雙方當事人達成協議者，調處成立。調處事件，達成協議有困難者，調處委員會得斟酌一切情形，求雙方當事人利益之平衡，經全體委員過半數之同意作成調處方案，並定四十五日以下期間勸導雙方當事人同意；必要時，得再延長四十五日。當事人未於前項所定期間內為不同意之表示者，視為雙方當事人依調處方案調處成立。」由此可知，向投保中心申請調處且經調處成立者，紛爭即得解決；倘雙方當事人達成協議有困難時，得由調處委員斟酌情形另定調處方案，視當事人是否接受，若不接受，則調處失敗，有可能進入訴訟程序。又金保法第 23 條第 2 項規定：「金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。」換言之，金保法中之調處只是進入評議的前置程序，調處不成立時，仍得透過評議中心續行評議，尋求紛爭解決之可能性。

（八）在一定額度以下決定之強制接受

按金保法第 29 條第 2 項規定：「金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度（按：已經主管機關公告為 100 萬元）以下之評議決定，應予接受……」，從而，金融消費者如期主觀上認定應受償之額度大於 100 萬者，其金額越大，則選用此依機制之誘因越低；反之，投保法方面則無此類規定，僅針對小額案件予以特殊之程序規定。

（九）調處書效力

按投保法第 26 條第 1 項規定：「調處成立者應作成調處書。」且投保中心應於調處成立之日起 7 日內，將調處書送請管轄法院審核，調處書經管轄法院核定後，投保中心應於收受法院核定之調處書之日起七日內，將調處書送達於當事人。調處書之調處內容與法令牴觸而未經法院核定者，保護機構應於收受法院之通知日起七日內，將其理由通知當事人。（證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 21 條參照）。經法院核定之調處，與民事確定判決有同一之效力（投保法第 26 條第 2 項參照）。而金保法第 23 條第 5 項規定：「調處成立者應作成調處書；調處書之作成、送達、核可及效力，準用第二十八條及第三十條規定。」同法第 28 條：「評議委員會之評議決定應以爭議處理機構名義作成評議書，送達當事人」、第 30 條：「金融消費者得於評議成立之日起九十日之不變期間內，**申請**爭議處理機構將評議書**送請法院核可**。爭議處理機構應於受理前述申請之日起五日內，將評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可（第 1 項）。除有第三項情形外，法院對於前項之評議書應予核可。法院核可後，應將經核可之評議書併同評議事件卷證發還爭議處理機構，並將經核可之評議書以正本送達當事人及其代理人（第 2 項）。

法院因評議書內容牴觸法令、違背公共秩序或善良風俗或有其他不能強制執行之原因而未予核可者，法院應將其理由通知爭議處理機構及當事人（第 3 項）。評議書依第二項規定經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議（第 4 項）。」

金保法與投保法在調處書的核可上，有以下幾點需注意：

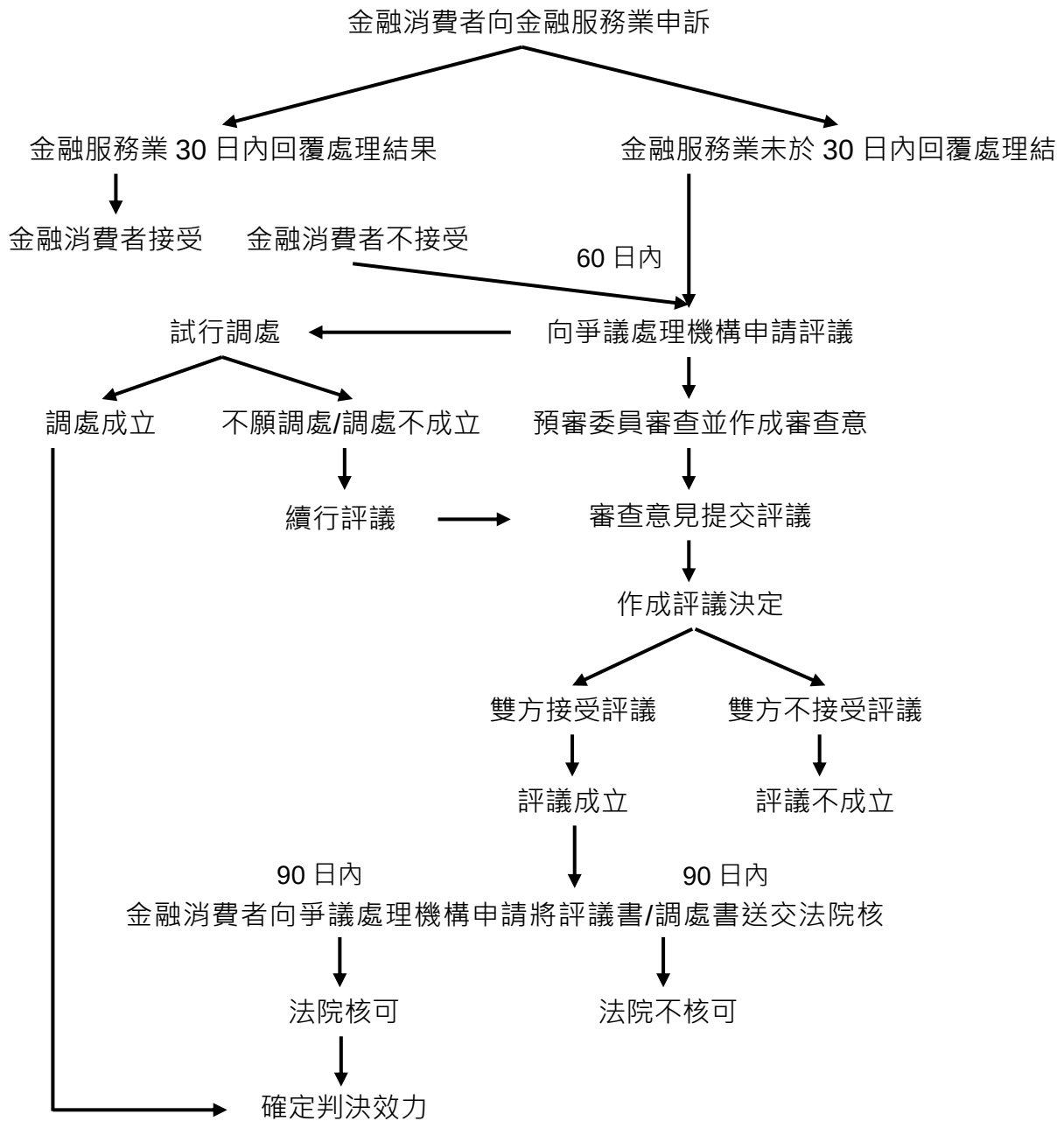
1. 在投保中心成立調處後，不論當事人有無申請，投保中心皆應將調處書送請管轄法院審核；但在評議中心成立調處時，金融消費者得申請爭議處理機構將調處書送請法院核可。故兩者在送法院核可的發動上，一個是主動，一個是被動。就金保法而言，論者或認為，由於僅有金融消費者得申請爭議處理機構將評議結果送請法院核可，立法當時或係考量，是怕金融業者對於評議結果事後反悔，然實務上對於評議結果會事後反悔者，幾乎全為消費者，評議經雙方接受而成立，金融服務業者已須依法給付（或已經給付後），消費者卻不送法院申請核定，則該評議結果不生確定判決同一之效力，消費者仍得就不滿足或不滿意的部份，繼續以訴訟或其他方式請求，則非但有違本法迅速解決紛爭的美意，亦違反紛爭解決一次性的要求，並徒增企業經營之成本³。本文認為，前述看法可能對於消費者的理性過度悲觀，蓋消費者如利用其他程序另起爐灶，除了自身也要再行投入成本之外，也必須衡量訴訟或其他方式之請求是否可能獲致更好之結果？就此而言，如果評議中心在處理過程中能充分展現專業並進而讓消費者對於日後訴訟或其他救濟途徑可能獲致之結果產生相當程度之預見，則實際上消費者無端反悔之可能性亦將隨之降低，此外，由於加上本法施行時間尚短，因此，

³ 朱政龍，關於金融消費者保護法的幾點疑問，刊載於：台灣法律網
http://www.lawtw.com/article.php?template=article_content&area=free_browse&parent_path=,1,1573,&job_id=177146&article_category_id=2049&article_id=100869。（瀏覽日期：101 年 8 月 15 日）

是否真的會發生前述消費者濫行利用程序之情形，容有繼續觀察之空間。

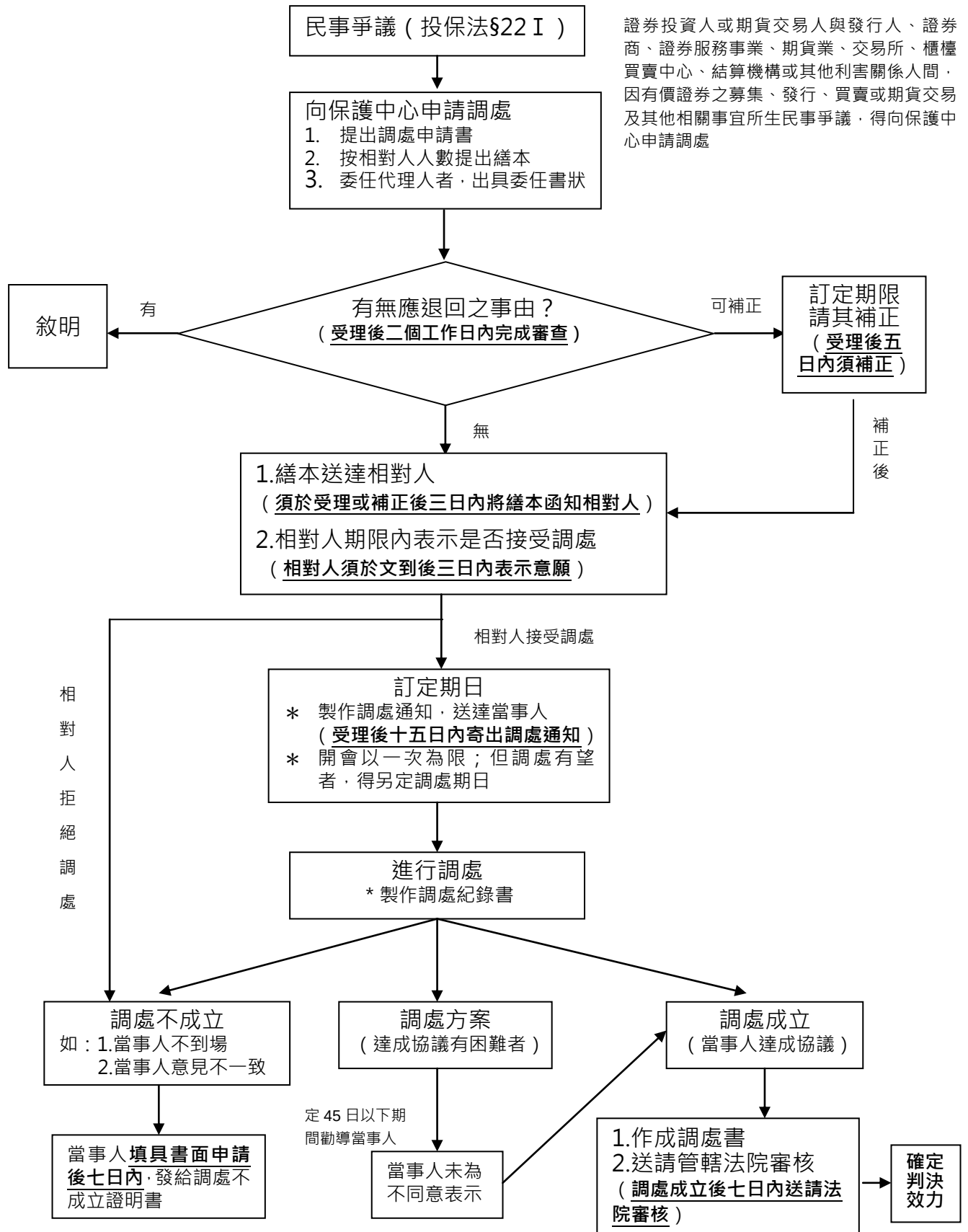
- 2.送核可之期間不同，依證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法規定，應於調處成立之日起 7 日內送法院核可，依金保法則是 90 日內申請送法院核可。就此，金保法所定 90 日期間，遠較大多數類似法令為長（相形之下，鄉鎮市調解條例第 26 條規定為 10 日、消費爭議調解辦法第 28 條以及著作權爭議調解辦法第 13 條為 7 日，惟前述規定採強制移送法院），就此，立法資料並未敘明採用較長期間之理由，此或係因本法採消費者單方自行決定之否送請法院核可之機制，故刻意給予消費者較長之期間考量是否移請法院核可。
- 3.在不予核可的原因上，投保法規定「牴觸法令」，而金保法規定不予核可的原因尚包括「評議書內容牴觸法令、違背公共秩序或善良風俗或有其他不能強制執行之原因」。

金保法爭議解決機制流程圖⁴



⁴ 如金融消費者已依其他法律規定調處或調解不成立，或於本法施行前已經相當程序，而爭議處結果不成立者，得於不成立之日 60 日內申請評議。

投保法調處程序流程圖⁵



⁵ 財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心網站 <http://www.sfipc.org.tw/main.asp>

第三節 投保法中特有之規定

一、保護基金

依投保法第 6 條規定：「本法所稱保護基金，指依本法捐助、捐贈及提撥，而由保護機構保管運用之資產及其收益。」保護基金之來源包括：一、證券商每月受託買賣有價證券成交金額所提撥一定比例之款項；二、期貨商每月受託買賣成交契約所提撥一定比例之款項；三、證券交易所、期貨交易所及櫃檯買賣中心每月經手費收入提撥之款項；四、保護基金之孳息及運用收益；五、國內外公司機構、團體或個人捐贈之財產（投保法第 18 條參照）。保護基金主要係於證券商或期貨商因財務困難，失卻清償能力而違約時，為償付證券投資人或期貨交易人於證券市場或期貨市場造成之損失而動支，相當於一筆定期提撥之準備金，於證券商或期貨商無法償付證券投資人或期貨交易人時，作為償付之用。

至於償付之作業規定，主管機關依投保法第 21 條第 2 項規定授權訂定之「證券投資人及期貨交易人保護基金償付作業辦法」，由保護機構依該作業辦法進行審核，按其規定，保護基金對每家證券商或期貨商之每一證券投資人或期貨交易人一次之償付金額，以新臺幣 100 萬元為限；對每家證券商或期貨商之全體證券投資人或期貨交易人一次之償付總額上限，則由保護機構定之，並申報行政院金融監督管理委員會核定，該上限應不低於新臺幣 1 億元。前述金額額度均由保護機構視市場狀況及保護基金之提撥情形調整之，並申報金管會核定。就此，財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心業經行政院金融監督管理委員會民國 100 年 12 月 30 日金管證交字第 10000625121 號函核定保護基金對每家證券商或期貨商之每一證券投資人或期貨交易人一次之償付金額

由新臺幣 (以下同) 100 萬元調整為 120 萬元；對每家證券商或期貨商之全體證券投資人或期貨交易人一次之償付總額上限由 10 億元調整為 12 億元。

二、為公司對董事或監察人訴訟權

投保法第 10 條之 1 規定：「保護機構辦理前條第一項業務，發現上市或上櫃公司之董事或監察人執行業務，有重大損害公司之行為或違反法令或章程之重大事項，得依下列規定辦理：一、請求公司之監察人為公司對董事提起訴訟，或請求公司之董事會為公司對監察人提起訴訟。監察人或董事會自保護機構請求之日起三十日內不提起訴訟時，保護機構得為公司提起訴訟，不受公司法第二百十四條及第二百二十七條準用第二百十四條之限制。保護機構之請求，應以書面為之。二、訴請法院裁判解任公司之董事或監察人，不受公司法第二百條及第二百二十七條準用第二百條之限制 (第 1 項)。公司已依法設置審計委員會者，前項所稱監察人，指審計委員會或其獨立董事成員 (第 2 項)。」本條規定保護機構有為公司對董事的訴訟權，其立法理由為：加強公司治理機制，保護機構應該為維護股東權益，對於公司經營階層背信掏空或董事、監察人違反善良管理人注意義務等情事，進行相關措施，以保障股東權益。此一機制在金保法中未見相關規定，綜觀整部金保法，其內容較側重於事前義務之遵循以及事後調處或評議等解決機制，並未如投保法般賦予評議中心為公司對董事提起訴訟之權力。

三、小額爭議

投保法第 25 條之 1 規定：「關於小額證券投資或期貨交易爭議事件，經證券投資人或期貨交易人向保護機構申請調處，相對人無正當理由，不於調處期日到場者，調處委員得審酌情形，依申請

人之請求或依職權提出調處方案，並送達於當事人。」本條設計了在小額證券投資或期貨交易爭議事件時，對於不到場相對人課予不利益，可加快紛爭之解決，相對人不到場所生之效果規定於第 25 條之 2：「當事人對前條第一項之方案，得於送達後十日之不變期間內為不同意之表示；未於期間內提出者，視為已依該方案成立調處。」小額爭議之解決流程圖，詳見本節節末。惟應補充說明者，小額爭議事件於保護機構收受調處申請書後，原則上應即訂定調處期日，通知當事人到場，並將調處申請書繕本一併送達於相對人並通知其到場，而不適用投保法第 12 條「通知於限期內為是否接受調處之表示，逾期不為表示者，視為拒絕調處」之規定。

至於多少額度以下之案件屬於小額爭議？按行政院金融監督管理委員會 98 年 7 月 27 日金管證交字第 0980034324 號函，小額證券投資或期貨交易爭議之額度為新台幣 100 萬元以下。

四、團體訴訟

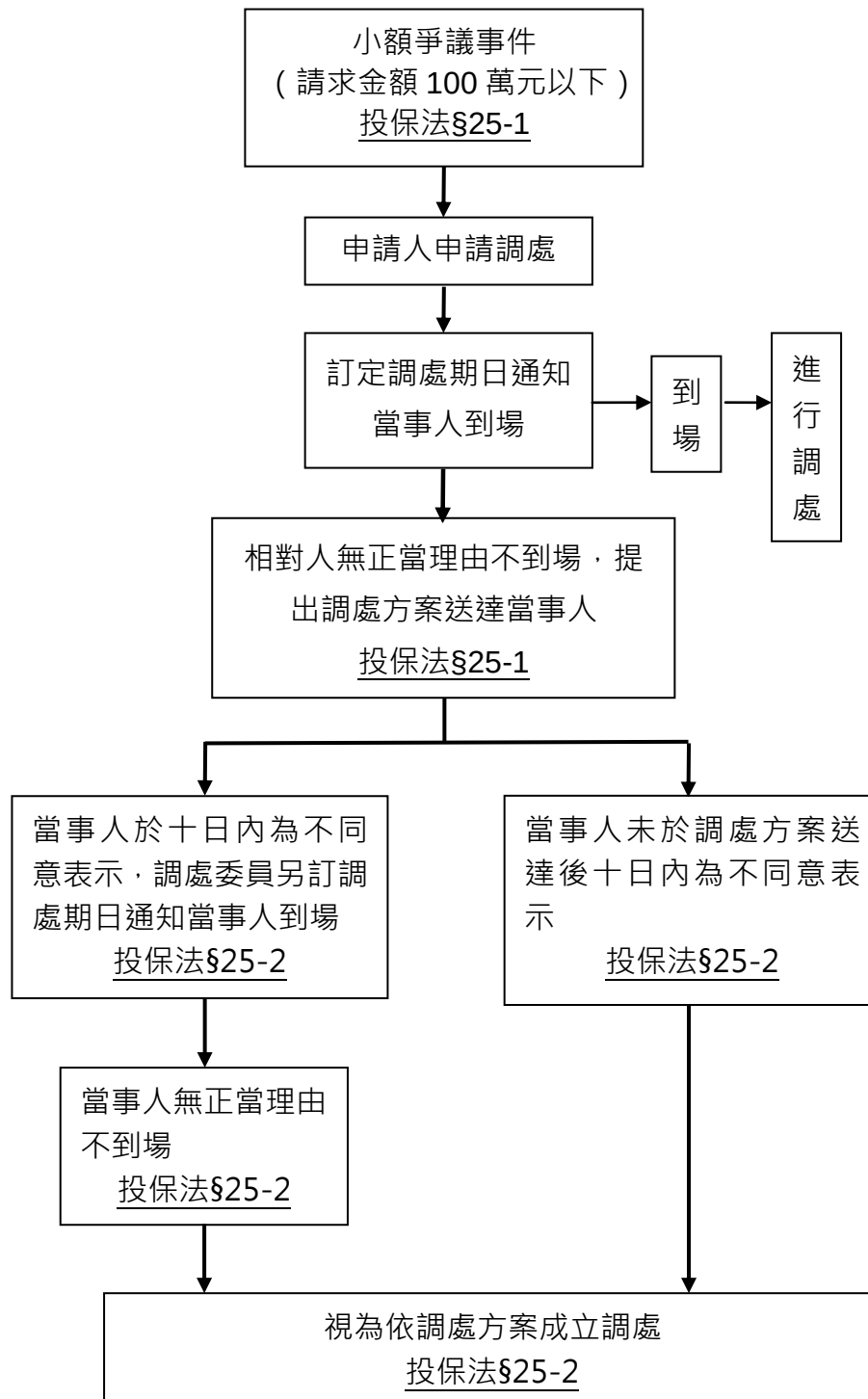
投保法第 28 條規定：「保護機構為保護公益，於本法及其捐助章程所定目的範圍內，對於造成多數證券投資人或期貨交易人受損害之同一原因所引起之證券、期貨事件，得由二十人以上證券投資人或期貨交易人授與仲裁或訴訟實施權後，以自己之名義，提付仲裁或起訴。證券投資人或期貨交易人得於言詞辯論終結前或詢問終結前，撤回仲裁或訴訟實施權之授與，並通知仲裁庭或法院。」團體訴訟係對於同一原因造成多數投資人之損害所設計之制度，可達簡化紛爭之效果，同時亦可避免司法資源之浪費。由於我國證券及期貨市場之投資人以散戶居多，相較於證券商、期貨商及發行公司而言，投資人多處於經濟上之弱勢地位，當其權益受損時，往往因資訊不足、能力有限、舉證困難、訴訟成本過

高等因素，而放棄採行救濟程序。事實上，此類證券或期貨糾紛受損害者往往不只一人，且所受之損害大多係基於相同之原因事實，如受損害之投資人皆放棄救濟，除損害無法填補之外，亦縱容不法行為者逍遙法外，但若由投資人個別提起訴訟，則恐耗費過多勞力、時間、費用，且有可能發生裁判相互矛盾之困擾；為解決此一問題，我國仿效美國引進團體訴訟類型，對於有多數受害者之證券、期貨案件，允許以集體之方式提起訴訟。

五、專業法庭

有鑒於證券投資或期貨交易團體訴訟事件有其專業性、技術性，為使證券投資或期貨交易團體訴訟事件之審理能符合法律及社會公平正義之要求，主管機關認有設立專業法庭之必要，因而於民國 98 年 5 月 20 日修正投保法時，增訂第 28 條之 1，明定法院為審理保護機構依法提起之團體訴訟，得設立專業法庭或指定專人辦理，以配合投保法團體訴訟之設計。

投保法小額爭議事件調處程序流程圖⁶



⁶ 財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心網站 <http://www.sfipc.org.tw/main.asp>

第四節 金保法中特有之規定

投保法在立法當時的考量主要是在程序面提供投資人救濟管道，透過投保中心事後的調處、動用保護基金補償受害人，以及為投資人提起團體訴訟等等，解決投資人紛爭；但金保法較著重於課予金融服務業諸多事前注意義務，包括善良管理人注意義務、廣告招攬據實義務、銷售適合度考量義務及契約內容風險揭露義務等，透過事前的預防，促進金融市場創造更有保障的交易環境，此類義務規範在投保法中並未規定，探究其主要原因，乃因投保法第 2 條規定：「證券投資人及期貨交易人權益之保護，依本法之規定；本法未規定者，適用證券交易法、期貨交易法、證券投資信託及顧問法及其他有關法律之規定。」詳查涉及證券及期貨事項之義務規定已列入各相關法規，故投保法鎖定程序面的保障，無需再重申相關義務性規範，但金保法立法時之背景，時值消費者對於金融商品之受創較重，故對於規範業者責任之規定較多，本文將在第三章做更深入的說明。

第五節 法律適用順序

在法律適用上，並不能概括的論定投保法或金保法孰為優先，而應視各別條文在個案的規範上是否具有特殊性。由於金保法所規範的主體為金融服務業，相較於投保法僅規範證券及期貨業的範圍為廣，在規範對象上金保法看似立於普通法之地位，然則仔細觀察兩者在整體規範目的和保護措施的設計上，並無互相排斥或僅能適用單一法規的情形。若站在保護消費者的立場而論，多一種救濟途徑跟多一項保護措施，對消費者的保障不減反增，實有益於交易市場的運作，且同時符合兩法之立法意旨。因此與其說兩者有優先適用之順序，不如認為此二法提供了消費者不同的程序選擇權，未來在遇到金融消費爭議時有更多的保護管道可資救濟。

第六節 各救濟管道間之程序選擇及衝突——以消保法為例

按 83 年 11 月公布之消費爭議調解辦法第 3 條原規定：「申請調解如有左列情事之一者，消費爭議調解委員會應不予受理：……四、曾經調解成立者。」至 92 年 7 月消費爭議調解辦法修正後該辦法第 5 條則規定：「申請調解，有下列情事之一者，調解委員會應不予受理：……五、曾經調解或仲裁成立者。六、曾經調解委員會調解不成立者。但經相對人同意重行調解者，不在此限。……（第一項）前項第六款但書之情形，以一次為限。（第二項）」乍看之下，新修正之消費爭議調解辦法，對於曾經其他法令程序進行調解者，似採取原則不得再行申請消費爭議調解之立場，僅於「曾經調解委員會調解不成立」，且「相對人同意」之情形，始例外地容許受理，並以受理一次為限。然而，查其立法理由，前述辦法第 5 條第 5 款之「**曾經調解或仲裁成立者**」，固不限調解之種類，蓋基於一事不再理之原則，私權爭議既經一定之程序予以處理解決，對其處理之結果自宜加以尊重，是以調解之種類固然繁多，惟無論何種調解，只要成立即具有法律上一定之效力，不容再起爭執，否則應循訴訟途徑解決；然而，前述辦法第 5 條第 6 款所謂之「**曾經調解委員會調解不成立者**」，則僅限於「曾經消費爭議調解委員會調解不成立」之情形，而不包括不同性質之其他調解委員會調解不成立在內，主要係因消費爭議事件，如依消保法規定申請調解，消保法均給予特別保障規定，對消費者較有保障之故。

第七節 金保法與其他程序之選擇及衝突

金管會公布並於 100 年 12 月 30 日施行之「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序」第 15 條與第 16 條第 1 項分別規定：「金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不予受理：……七、曾依本法申請評議而不成立。八、申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。」「爭議處理機構受理評議申請後，得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，應續行評議。」似亦應與前揭消費爭議調解辦法作相同理解，亦即對於已成立之調處、評議、和解、調解或仲裁等情形，因其具有法律上一定之效

力，即無庸再行區分其係經由何種法令規定作成，宜一律予以不受理；至於調解不成立之情形，金保法既以「為保護金融消費者權益」為首要之立法目的，則考量到金保法既係為了給予金融消費者特有之保障而設，亦應認為除有該程序第 15 條「曾依本法申請評議而不成立」之情形外，對於依其他法令規定調處、評議、和解、調解或仲裁而不成立之案件，均仍應受理其評議之申請。

另一方面，除了該程序並無明文排除其他爭議處理未果之案件利用金保法之機制外，考量到部分法規所訂定之爭議處理機制係透過法律位階之法規範所賦予權利救濟途徑，因其已屬人民依法律所享有之權利，如金保法本身並未以明文排除，亦不適宜逕以授權訂定之辦法予以限制，但為免濫用程序，似可進一步研究若依金保法尋求爭議解決，且尚在進行中，另再利用其他法律所訂之程序（如銀行法、保險法、民事訴訟法、鄉鎮市調解條例等）處理爭議，是否可將爭議移轉到金保法之爭議處理機構併案處理之可行性。

第三章 金保法施行後金融機構之責任遵循

第一節 廣告、業務招攬及營業促銷規定

金保法第 8 條規定：「金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。前項廣告、業務招攬及營業促銷活動之方式、內容及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。」

因此，金保法實施後金融機構從事廣告、業務招攬及營業促銷時，為避免有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，勢必於其廣告之內容及招攬促銷之手段中更盡其注意義務，不再如同現今實務上廣告、業務招攬及營業促銷之素材及方式均由個別銷售人員或理財專員(以下統稱「理專」)分頭進行，素質參差，更可降低不肖理專為求銷售而以不當方法廣告促銷之機率。

就此，主管機關亦已依金保法第 8 條第 2 項之規定制定「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」，對於金融商品與服務之廣告行為作了一定程度的規範，其中如該辦法第 4 條規定：「對金融商品或服務內容之揭露如涉及利率、費用、報酬及風險時，應以衡平及顯著之方式表達」、「應以中文表達並力求淺顯易懂，必要時應附註原文」等，即賦予金融機構明確之義務；另該辦法第 6 條亦要求金融機構訂定廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料製作管理規範，及其散發公布之控管作業流程，以防止前述由理專擅自行事之情事。

第二節 銷售適合度考量之義務

一、法令規定

金保法第 9 條規定：「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。前項應充分瞭解之金融消費者相關資料、適合度應考量之事項及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。」

本法所訂之適合度考量義務係來自於適合性原則 (Suitability Rule)，原本在規範證券業者之推介行為，即要求推介者要在符合投資人之需求下推介適合投資人之商品。此原則起源自美國在證券交易、金融商品交易領域所形成之自主規範；日本法則於西元 1992 年首度將之明文定於證交法中⁷。台灣相關法令就適合性原則，主要在於以瞭解顧客 (KYC - Know Your Customer 原則) 為主之規範，因此業者在銷售相關金融商品時，應先瞭解投資人之屬性及需求，再向其推介適合之商品。

適合度考量義務被視為金保法保障金融消費者權益之重要機制，但由於金融市場本身的風險即有一定的不確定性，從而立於風險評估之基礎所作成的適合度考量是否真能確實反應消費者之屬性與商品本身之契合度，在金保法公布之初，即有不少質疑之意見。就此，主管機關亦已依金保法第 9 條第 2 項之規定制定「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」，其中諸如第 4 條已明確規範銀行業及證券期貨業提供投資型金融商品或服務，於訂立契約前為適合度調查之項目，應至少包括：(一) 接受金融消費者原則：應訂定金融消費者往來之條件；(二) 瞭解金融消費者審查原則：應訂定瞭解金融消費者審查作業程序，及留存之基本資料，包括金融消費者之身分、財務背景、所得與資金來源、風

⁷ 杜怡靜，「投資型保險商品關於說明義務與適合性原則之運用——台北地院九十六年度保險簡上字第第六號及台北地院就十七年度再易字第一號判決」，月旦民商法學雜誌，第 27 期，130-141 頁，99 年 3 月。

險偏好、過往投資經驗及簽訂契約目的與需求等；(三) 評估金融消費者投資能力：1、金融消費者資金操作狀況及專業能力；2、金融消費者之投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度；3、金融消費者服務之合適性，合適之投資建議範圍。另於同法第 8 條中規定保險業在提供金融消費者訂立保險契約或相關服務前，應充分瞭解：(一) 金融消費者基本資料；(二) 接受金融消費者原則：應訂定金融消費者投保之條件；(三) 瞭解金融消費者審查原則：應瞭解金融消費者之投保目的及需求程度，並進行相關核保程序。上開規定之訂定，某程度解決現今實務上究應進行何種項目始符合適合度調查之疑問，賦予金融機構統一更新其適合度調查版本。而該辦法第 3 條規定：「金融服務業與金融消費者訂立契約時，須有適當之單位或人員審核簽約程序及金融消費者所提供資訊之完整性後，始得辦理。」更使此一程序成為必要要件；此外，該辦法第 4 條亦要求金融機構使金融消費者於適合度資料之內容及分析結果上簽名確認，換言之，此一規定改變現今實務上適合度調查僅屬金融機構內部作業而不對外公布的情況，使得原本即便金融消費者本身亦無從得知適合度調查結果的情形有所改善，而使金融消費者於適合度資料上簽名確認成為一必要程序。

二、適合度考量義務與說明義務之關係

按適合度原則與說明義務兩者間有密切關係（關於說明義務之內涵詳見下一節說明），有認為二者乃表裡關係，亦有認為適合性原則為說明義務之延長⁸，惟依金保法第 9 條之規定觀之，適合度義務僅在課予金融業者充分瞭解金融消費者相關資料之義務，並考量金融商品與消費者之適合度，與說明義務乃兩個獨立的法理，故本文認為未來在發生金融紛爭時，仍應分別判斷金融服務業是否對所銷售之金融商品做風險的揭露，以及有無就各個消費者之

⁸ 松原正至，広大法學 38 卷 4 号 37 頁，1995 年，57、71 頁。轉引自：陳洸岳，「金融消費者保護法下業者損害賠償責任之初探」，月旦法學雜誌，第 199 期，16 頁，100 年 12 月。

資料做適合度分析，來認定金融服務業是否已盡到應盡的責任範圍。

第三節 契約內容及風險揭露之權利義務

一、法令規定

金保法第 10 條規定：「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。前項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。」

與適合度考量義務相同，風險揭露被視為金保法保障金融消費者權益之重要機制，而亦為主要爭議所在。就此，主管機關亦已依金保法第 10 條第 2 項之規定擬定「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」，本辦法中除原則性宣示外，其中第 5 條規定，金融服務業應依各類金融商品或服務之特性向金融消費者說明以下重要內容：「一、金融消費者對該金融商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。二、金融服務業對該金融商品或服務之重要權利、義務及責任。三、金融消費者應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。四、金融商品或服務有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保障機制之保障。五、因金融服務業所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。六、其他法令就各該金融商品或服務所定應說明之事項。」；第 6 條第 1 項亦規定金融服務業提供之金融商品或服務屬投資型商品或服務者，應向金融消費者揭露可能涉及之風險資訊，其中投資風險應包含最大可能損失、商

品所涉匯率風險。於此等規定下，明確課予金融機構對金融消費者的說明義務，此乃投保法所未規定。

二、說明程度

金融服務業在此規定下須為如何之說明，以及說明須達何種程度，才算盡到金保法第 10 條的說明義務？若僅向消費者表明：「詳見金融商品服務說明書。」是否算是盡到說明義務？此在未來實務運作上勢將引發不少爭議。關於此部分，日本的實務見解及法令規定，實值吾人參考。西元 2000 年時日本制定「金融商品販賣法」，規定金融機構販賣金融商品時，依誠信原則對顧客負關於商品之說明義務，又西元 2006 年修法時，更進一步導入在實務上實際運作後所衍伸出的判例法理，包括在說明時必需考量「顧客之知識、經驗、財產狀況」及「為被該顧客理解之必要的程度及方法」。因此，有論者綜合金保法第 10 條及日本法之規定，提出說明義務之對象及範圍應包括；(一) 商品之特性及交易結構；(二) 風險之有無及程度、風險發生之主要原因；(三) 手續費及各種經費；(四) 交易型態。而說明的程度，應以顧客得以瞭解之方式充分說明，此並非以平均一般人的理解為統一判斷標準，而應視各個顧客的知識、能力等，為該顧客得以理解之程度為說明，且應說明至「能得到投資人之理解」，並以「投資人形成正確之理解為基礎」進行交易之程度。因此即使業者已交付服務說明書或相關之宣傳品，但若說明程度未達使投資人具體理解風險之內容，仍不得主張其已盡說明義務。⁹

第四節 舉證責任倒置

一、法令規定

⁹ 陳洸岳，「金融消費者保護法下業者損害賠償責任之初探」，月旦法學雜誌，第 199 期，5-25 頁，100 年 12 月。

金保法第 11 條規定：「金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。」本條課予金融服務業之責任幾近無過失責任，並將因果關係之舉證責任轉換由金融服務業負擔，此乃因相對於金融消費者，金融服務業具有在資訊、交涉能力上之高度優越地位，故應課予高度責任。在此情形下，即使業者所銷售者為其他業者所發行之金融商品，該銷售業者等亦不得主張其不知悉該商品之風險而無從說明，並主張免責。又本條之損害賠償責任主體係金融服務業，金融消費者無須先向其受僱人求償，金融服務業亦不得主張民法第 188 條第 1 項但書免責規定之適用。¹⁰

二、參考消保法上舉證責任之設計

本條加重金融服務業者之舉證責任，係參考消費者保護法（下稱「消保法」）第 7 條之規定，由企業經營者證明其設計、生產、製造商品時並無過失，如此透過舉證責任倒置的方式，使居於弱勢的消費者不必因負擔過重的舉證責任而無法獲得補償。故日後金融商品消費者於紛爭發生時只需說明其係因金融服務業未盡第 9 條的適合度分析義務，或第 10 條風險揭露之告知義務而受有損害，至於金融服務業究竟是否已使消費者充分瞭解商品或服務之適合度、是否已充分說明該金融商品並揭露風險，皆非消費者所需證明，而應由金融服務業負舉證責任。

¹⁰ 「金融消費者保護法」立法理由。

第四章 金融消費爭議型態之探討及解決機制評估

第一節 民眾購買金融商品發生爭議型態之探討

本所透過蒐集案例與分析法院判決（詳如本節四、司法實務有關金融消費爭議案件一覽表），可知民眾購買金融商品發生爭議的型態如依金融業別與商品予以區分，可發現在不同業別、不同類型的金融商品，其爭點雖略有不同，但大致並未脫離 KYC 與 KYP 原則所關注之範疇。

一、銀行業金融消費爭議分析：

其爭點主要集中在：「金融服務業者是否善盡善良管理人責任？」、「金融服務業者之廣告或說明是否正確或有誤導之虞？」以及「是否揭露風險？」等問題。而實務上案件之勝敗，亦相當程度取決於當事人能否對上述事實舉證，惟透過進一步分析相關判決後，不難發現法院對於下列事實認定與舉證責任歸屬的看法，並不一致，其項目包括：

- （一）書面載明風險（例如：條件式保本）並經消費者簽名是否足以認定金融服務業者業已盡風險揭露義務？
- （二）當事人之學歷與智識，曾多次購買類似商品，是否可作為認定其業已知悉風險之標準？
- （三）銀行未善盡善良管理人注意義務之舉證責任歸屬為何？
- （四）廣告與契約內容不一致時，金融服務業者事後於解說產品或締約時告之風險，是否即免責？

舉例而言，儘管諸多判決認定「當事人簽名用印不代表已詳閱說明書」、「當事人簽名用印不代表銀行已盡告知義務」（參見：高等

法院台南分院 99 年度上易字第 157 號判決、板橋地方法院 99 年度板簡字第 709 號判決等)；惟同時亦有諸多判決以「當事人已在說明書上簽名(或用印)」作為認定金融服務業者並未違反義務之理由(參見：高等法院 98 年度重上字第 731 號判決、高等法院 98 年度上易字第 1021 號判決)。同樣的，「當事人曾購買類似商品」，在法院間也有完全相反的評價。

就此而言，透過金保法第 2 章課予金融服務業者一定之義務，以及第 11 條但書：「但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限」之規定，上述法院見解不一的問題，應可獲得一定程度的解決，且判決結果可預見性也獲得相當程度的提昇。然而，訴訟程序難免有曠日費時以及所費不貲的缺憾，故對消費者而言，仍存有相當大的利用其他訴訟外爭端解決機制的誘因。

二、保險業金融消費爭議分析：

就保險業之金融消費爭議而言，其主要爭議之一，即落在締約當時保險人之業務員是否應就書面詢問應據實告知事項逐一詢問被保險人。就此，由於金保法第 9 條第 1 項明定：「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。」，可以想見日後如再遇有此類爭議，應可獲得明快的解決。

此外，司法實務上的保險商品，也常產生舉證責任應歸屬於哪一方當事人的爭議，就此而言，金保法第 11 條有關舉證責任倒置的規定，相信日後也能在一定的程度上減少類似的爭議。

三、證券期貨業金融消費分析

觀察司法實務有關證券期貨金融消費爭議，可知爭議多發生在進行代客操作業務時，並未善盡管理人之注意義務，例如未及時提出停損或出脫持股之投資建議、未適時提供資訊以致投資人誤判情事……等等。對此，雖然兩造當事人對於代客操作股票本身之違法性往往無須加以爭執，然司法實務上主要的爭點，毋寧常常落在未盡注意義務與所生損害之間是否確有因果關係，以及該因果關係之存否應由誰負舉證責任上。就此而言，金保法不論是第 7 條第 3 項有關「金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務。」或是第 11 條有關舉證責任倒置的規定，都讓法律關係更為明確，相信亦有助於消彌類似爭議案件。

四、為便於瞭解民眾（金融消費者）購買金融商品所發生之爭議型態，茲列載有關金融消費爭議判決如後：

司法實務有關金融消費爭議案件一覽表

第一類：銀行業

案號	日期	受訴業者	裁判理由摘要
判定業者應賠償案件			
(台北) 99 重上 45	99/11/23	中國信託	銀行未能舉證使當事人確知有不保本風險未及時告知當事人風險變動 定期對帳單寄發不代表告知風險
(台北) 99 上易 181	99/11/16	荷蘭銀行	銀行未能舉證使當事人確知有不保本風險未及時告知當事人風險變動
(台北) 99 再易 24	99/04/21	中國信託	銀行未就其盡善良管理人注意義務盡舉證之責
(台北) 98 上易 299	99/01/05	中國信託	銀行未能舉證使當事人確知有不保本風險未及時告知當事人風險變動 定期對帳單寄發不代表告知風險
(台南)	100/01/28	京城銀行	銀行誤導當事人認知其購買澳幣定存未及時

案號	日期	受訴業者	裁判理由摘要
99 上易 167			告知當事人風險變動 定期對帳單寄發不代表告知風險 當事人投資類似金融商品不代表其得知風險
(台南) 99 上易 157	100/03/22	元大銀行	當事人簽名用印不代表已詳閱說明書、風險預告書 廣告單記載主要為澳幣零息債券 理專未完整告知風險、未及時告知風險變動 當事人應有一定智識，故就此告知不實所生損害與有過失
(台北) 99 上 688	99/11/09	第一銀行	產品廣告有使當事人誤信 100%保本情事 銀行未於銷售時詳細說明廣告中有關風險之評估 契約每頁最下方以極小字體記載投資人需自負盈虧字樣顯非契約內容
(台南) 100 金上易 2	100/05/17	大眾銀行	1.大眾銀行訓練合格之理財專員，負責銷售系爭債券等商品，其對系爭債券之內容應知之甚詳，縱其未詳知債券結構內容，亦應據實告知客戶「不知雷曼財務公司發行系爭債券固定收益之投資標的」，而非以「投資的錢是由發行機構（即雷曼財務公司）去購買美國政府債、公債等來保本」等不正確事項，向客戶說明推介。 2.且各類風險告知本係受託人應向委託人揭示之事項，理專固有告知客戶系爭債券最大風險為雷曼財務公司及雷曼控股公司倒閉，然此僅為其應告知風險之一，有關係爭債券投資標的及結構內容，亦足左右投資者是否購買系爭債券之判斷，是理專向被上訴人所為之上揭說明推介，足使被上訴人陷於錯誤。 3.大眾銀行以系爭債券之相關文件，並無「美國政府債」、「公債」等字句，及理專係為答詢客戶有關發行機構保本機制之疑問，始以

案號	日期	受訴業者	裁判理由摘要
			「發行機構會將資金用來購買政府公債」為說明，並非故意誘使客戶相信連動債等於政府公債，其已盡善良管理人之注意等語，否認被上訴人有受理專誤導致陷於錯誤情事為無理由。
(台北) 97 訴 5116	98/06/18	富邦銀行	銀行廣告中刻意誤導當事人使當事人相信買此連動債投資成本最低 銀行說明書中無從看出就配息比率有保證
(板橋) 99 板簡 709	99/07/30	華僑銀行	銀行就於締約時告知風險及締約後告知風險負舉證之責 當事人於風險預告書上簽名不代表銀行已盡告知義務 定期對帳單上看不出風險變動
(台南) 99 南簡 1126	99/02/05	台新銀行	銀行就延誤當事人期前贖回所產生損害負賠償之責 說明書上未保證配息金額，當事人此部分要求無理由
(苗栗) 98 苗簡 399	99/04/30	中國信託	理專向當事人表示「最大風險是賺不到錢，但是保本」 未及時告知當事人風險變動 定期對帳單寄發不代表告知風險
(台南) 99 南金簡 2	99/10/11	大眾銀行	理專向當事人說明該連動債連動美國政府公債 (實為無擔保公司債)，原告得依民法第 92 條撤銷締約意思表示
(台北) 99 重訴 133	99/11/10	第一銀行	定型化契約中風險預告部分未明顯提示 廣告提及「本產品為保本商品」，明顯誤導當事人 由於此類契約締約雙方資訊顯不對稱，故應類推適用消保法規定，促使賣方充分盡告知義務
(台南) 98 訴 108	99/07/30	京城銀行	說明書上未明載「不保本」 理專未告知當事人本金損失風險

案號	日期	受訴業者	裁判理由摘要
			銀行未主動告知風險變動
(彰化) 98 訴 415	99/06/30	大眾銀行	銀行於當事人要求提前贖回時未依銀行先前聲明允許贖回，未盡善良管理人注意義務 銀行未盡主動告知風險變動與得贖回聲明義務 當事人未於 97 年 8 月 29 日後主張贖回為與有過失
(嘉義) 98 訴 518	99/05/11	京城銀行	廣告上載明「定息保本」，顯然誤導當事人 當事人於風險預告書、產品說明書上蓋章不代表得知產品潛在風險 銀行未即時主動告知風險變動
(台南) 99 金 3	99/12/22	大眾銀行	理專於締約時告知當事人產品「保本保息」，構成詐欺
(台北) 99 訴 503	100/01/14	花旗銀行	原告未得知連動債連結標的，故契約必要之點意思未合致，契約不成立
(板橋) 99 訴 912	99/12/15	台新銀行	理專未經當事人授權簽下購買連動債契約
(苗栗) 99 簡上 30	100/01/26	中國信託	說明書第 1 頁說明僅於期前贖回情形當事人才有喪失本金可能 理專不斷強調保本 當事人就連動債並無專業知識與資訊，故就此損失無與有過失
(台北) 99 重訴 345	100/02/14	第一銀行	銀行未證明其將完整說明書、風險預告書寄予原告，故未盡告知義務
(基隆) 98 訴 463	100/01/13	中國信託	當事人未授權其妻簽訂代理簽訂連動債契約，故契約不成立
判定業者無須賠償案件			
(台北) 98 重上 731	100/01/31	中國信託	說明書上僅載「條件式保本」 當事人在說明書上簽名用印 契約無顯失公平情事

案號	日期	受訴業者	裁判理由摘要
			當事人多次購買連動債
(台北) 99 上易 34	99/03/30	華泰銀行	廣告單中「百分之百保本」係指過去該銀行銷售同類商品全部保本 當事人已於產品說明書及風險預告書上簽名用印
(台北) 98 上易 731	98/12/22	富邦銀行	理專曾告知商品無保本機制 當事人於先前已購買另一不保本連動債
(台北) 98 上易 672	98/10/07	萬泰銀行	說明書第 1 頁載明非保本 本定型化契約因「投資」本質未有顯失公平情事
(台中) 99 上 26	99/04/14	中國信託	當事人已於說明書概括同意條款打勾並簽名 當事人在風險屬性問卷上勾「我願意承受高風險」 說明書第 3 頁整頁記載產品投資風險 銀行於雷曼破產前有去電雷曼亞洲分公司詢問財務情形，已盡善良管理人注意
(台南) 98 上易 157	98/12/22	萬泰銀行	當事人就銀行未盡善良管理人注意義務負舉證責任 當事人先前已多次購買連動債 理專於簽約前有告知風險 說明書有風險記載
(台南) 98 上易 168	98/10/20	萬泰銀行	當事人就銀行詐騙其為存款契約負舉證責任 當事人已在信託約定書及風險預告書蓋章
(高雄) 99 上易 52	99/05/26	萬泰銀行	產品傳單、說明書已載明「有條件保本」 風險預告書上有關未必保本為粗體記載 銀行已盡及時告知風險義務，僅因當事人聯絡資料有誤而未能告知
(台北) 98 重上 731	100/01/31	中國信託	說明書上僅載「條件式保本」 當事人在說明書上簽名用印 契約無顯失公平情事

案號	日期	受訴業者	裁判理由摘要
			當事人多次購買連動債
(台北) 100 上 335	100/08/10	台新銀行	理專依照客戶表明之需求，推介系爭連動債為適當，亦無未盡說明義務之情事。至於客戶投資連動債後所發生之風險變化，無論依法令或契約均不得要求理專（或銀行）負有通知義務，理專並無違反忠實義務或有失善良管理人注意情事。 →就銀行未盡善良管理人之注意義務一事舉證失敗，且當事人智識足夠或已有購買連動債經驗
(台北) 98 重上 594	100/08/09	中國信託	中信銀抗辯系爭連動債並無不得公開銷售或限制推介予自然人之情形，其所僱用之理專具備推介系爭商品之資格且未隱瞞系爭商品之屬性，以定存誤導被上訴人，並已就被客戶之投資適合性為調查及分析，系爭商品均在客戶之投資風險屬性可容許之範圍內，中信銀並已向被客戶充分揭露系爭商品之風險，及盡報告義務，並已交付系爭商品之中英文契約文件，客戶主張銀行未盡受託人應盡之善良管理人注意義務，未於一定時期交付契約文件及定期報告淨值及損益，致信託目的無法達成，為不足採。 →就銀行未盡善良管理人之注意義務一事舉證失敗
(台北) 100 金上 11	100/07/13	台新銀行	台新銀行於推介系爭連動債時，已依法提供清楚載明投資內容、標的、風險內容之產品說明書等相關文件予客戶，並對客戶進行風險承擔能力之評估，亦定期寄發對帳單及提供專員、網站資訊以供諮詢，已盡善良管理人之注意義務。 →就銀行未盡善良管理人之注意義務一事舉證失敗

案號	日期	受訴業者	裁判理由摘要
(台北) 99 金上 13	100/05/31	元大銀行	系爭連動債之商品簡介 (DM) 下方之「風險告知&注意事項」及風險預告書頁底均有加註公司不保證投資本金無損，亦不保證最低投資效益等語，足見承辦人員已向客戶說明系爭連動債相關資訊，並提醒客戶有關投資風險，即已盡善良管理人之注意義務。 →就銀行未盡善良管理人之注意義務一事舉證失敗
(台北) 99 上 724	100/05/11	台新銀行	客戶主張台新銀行提供不實訊息致渠等申購系爭連動債，又未盡善良管理人之注意義務，且違反保護他人之法律而構成侵權行為云云，均不足採；台新銀行抗辯未以詐欺方式銷售系爭連動債，且已盡善良管理人之注意義務，並未違反保護他人之法律等語，尚屬可信。 →就銀行未盡善良管理人之注意義務一事舉證失敗
(台北) 99 上易 961	100/05/03	中國信託	1.中國信託以網路平臺及個別理財專員提供資訊，並未違反其應負之資訊揭露義務，應已善盡信託法第 22 條善良管理人注意義務，上訴人主張中國信託未定期報告，未提供參考及現存報價云云，為不可採。雖上訴人主張中國信託於其後始修改該月結單之內容，有違善良管理人注意義務，惟中國信託亦已提供網路平臺及電話管道作為資訊補充之途徑，故亦難謂未盡善良管理人之注意義務。 2.系爭連動債說明書規定，該連動債係在發行或保證不發生違約，於發行機構執行提前買回債券或自動提前出場事件發生或到期時，由發行或保證機構返還 100%原始投資本金，故依系爭連動債性質可知，自無跌破下限價格之記載。又系爭連動債均有下限價

案號	日期	受訴業者	裁判理由摘要
			格之記載，則中國信託自應於跌破下限價格時，始有通知上訴人之義務，難謂此時之通知，未盡善良管理人之注意義務。

二、保險業

案號	日期	受訴業者	裁判理由摘要
(台南) 99 保險上更 (一) 1	99/10/19	新光人壽 保險	保險業務員乙於填寫要保書時，已從丙之口中得知被保險人李俊賢患有精神病，保險業務員乙並告以只要吃藥控制就好，並未就書面詢問應據實告知事項逐一詢問被保險人李俊賢，則被保險人李俊賢即無違反告知義務可言，上訴人以被保險人李俊賢患有精神病違反告知義務，於保險事故發生後解除系爭保險契約，自不生契約解除之效力，其保險契約仍有效存在。
96 保險上更 (一) 24	97/06/17	國泰人壽 保險	上訴人已就黃美華意外事故死亡，被上訴人應負給付保險金責任之事實，已盡其舉證責任；而被上訴人欲免除給付本件保險金之責任，自應就黃美華非因意外事故死亡，例如：因病或因自殺而死亡等事實，負舉證之責任，惟被上訴人並無法舉證以實其說，一再抗辯舉證責任在於上訴人，顯係卸責飾詞，委無足採。
96 台上 889	96/04/26	安泰人壽 保險	黃錦隆既罹患糖尿病多年，而其死亡又與所患糖尿病有關，且該保險事故之發生復與黃錦隆所告知之財力無關，安泰人壽公司並無給得拒絕付黃錦隆系爭人壽保險身故保險金五百萬元之理由，而安泰人壽公司就應給付該五百萬元保險金。

三、證券期貨業

案號	日期	受訴業者	裁判理由摘要
99 重上 589	100/08/09	未公開	被上訴人既依約收受上訴人之報酬代為投資有價證券，自應善盡管理人之注意義務。被上訴人在製作台股投資組合明細

案號	日期	受訴業者	裁判理由摘要
			時，已知上訴人台股投資失利，理應及早建議上訴人設立停損點或出脫持股；然被上訴人卻未提出任何投資建議，仍持續進行融資買賣，終至上訴人蒙受鉅額損失，難謂被上訴人已盡善良管理人注意義務。
99 上易 868	100/04/13	康和綜合證券股份有限公司新竹分公司	上訴人社會經驗有限，對於股票代操之違法性全無所知，陳政澤（上訴人所僱用之營業員）並一再保證代操作為合法且表示被上訴人亦默許此項交易，遂與陳政澤追立股票代操契約。被上訴人僱用之營業員陳政澤代操買賣股票及期貨，並致上訴人誤判證券及期貨交易之風險，因而投入資金有虧損，陳政澤所為與上訴人所受投資金額之損害間之相當因果關係。
97 金上 5	98/06/09	雅虎證券投資顧問股份有限公司	上訴人明知雅虎公司與伊未經許可經營期貨經理事業，卻以偽造之委任書使被上訴人誤信其係合法經營期貨經理事業，致被上訴人於偽造之委任書之委託人欄位簽名並填具其年籍資料，嗣並於大華期貨公司及群益期貨公司授權書授權被告丙○○代理進行委託買賣期貨交易、期貨交割事宜等期貨交易之相關行為，更於獲利 3,446,115 元後依偽造之系爭委任書約定給付上訴人代操獲利佣金 849,128 元等情。
99 台上 2015	99/10/28	臺灣人壽保險、龍邦國際興業	丁○○、甲○○、丙○○、乙○○分別為龍邦公司及臺壽保公司之負責人，竟利用職務之便及資訊上不平等之優勢，從事內線交易。

第二節 金融消費爭議之解決機制及其評估

一、金融消費爭議之性質與應適用之法規

在金保法制定以前，金融消費者遇到金融消費爭議時，大都只能透過各公會所成立的調解或評議委員會處理紛爭，惟各公會基於同業的立場，其本身的公正及中立性亦受到質疑，在資訊不對等的情形下，金融商品消費者或投資人試圖尋求較有利的保障，因而引發金融消費者是否受到消保法保護之討論。

首先需探究的是「投資行為是否屬於消費行為」，對此，行政院消費者保護委員會（以下稱「消保會」）表示：「消費者保護法所謂的『消費』並非純粹經濟學理論上的一種概念，而是事實生活上之一種消費行為，其意義包括：1.消費係為達成生活目的之行為，凡係基於生存、便利或舒適之生活目的，在食衣住行育樂方面所為滿足人類慾望之行為，即為消費。2.消費係直接使用商品或接受服務之行為，蓋消費雖無固定模式，惟消費係與生產為相對之二名詞，從而，生產即非消費，故消費者保護法所稱之消費，係指不再用於生產之情形下所為之一切商品或服務之消費，仍應就實際個案認定之。¹¹」

下一步的問題則是：「投資型金融商品是否可適用消費者保護法」，對此，金管會於 96 年 5 月 3 日發布之金管保二字第 09602033308 號函表示：「關於投資型金融商品是否可適用消費者保護法，應依該商品或服務之主要用途而定，不應就『投資型』之金融商品即逕認為投資行為，而無消費者保護法之適用」¹²，換言之，並非籠統的以「投資型金融商品」作判斷，而應依各商品之具體內容及主要服務認定是否屬於投資行為，倘是，則無消保法之適用。

由此可知，在金保法尚未訂定以前，金融消費者究竟得否主張消保法之適用，恐怕還需經過一番辯論，先要說服主管機關這是一

¹¹ 行政院消費者保護委員會 84 年 4 月 6 日台 84 消保法字第 00351 號函。

¹² 金管保二字 96 年 5 月 3 日第 09602033380 號函。

個消費行為不是投資行為，接著要說明其所購買之商品並非投資型商品。因此光是要進到消保法的保護範圍就困難重重，更何況很多商品只要一認定是投資型商品，就不再適用消保法，投資人仍需回到各公會或爭議調解機制進行調解、評議。

至於鄉鎮市調解條例所規定之調解，主管機關則未有函示予以受理上之限制，從訴訟外紛爭解決機制之競合而言，惟鄉鎮市調解條例屬於既有之法定訴訟外紛爭解決機制，從消費者保護之立場，自應樂見消費者得有多種機制可供選擇，就此，各機制間亦無絕對之優劣可言，端視消費者之需求而定，只要有相當的資訊透明公開，消費者自然會基於理性選擇對自己最有利之機制。

以下茲就各金融服務業者公會之爭議解決機制分別介紹。

二、金保法訂定前金融消費爭議之解決機制

（一）銀行業金融消費之爭議解決機制

銀行公會對於銀行與消費者間之金融消費爭議，原是以設立申訴窗口之方式處理，消費者如遇有與銀行間之消費爭議，得向其提出申訴。然銀行公會在 95 年 9 月設置之「金融消費爭議案件評議委員會」，則提供評議之處理機制，消費者於申訴處理結果不服者，可向金融消費爭議案件評議委員會申請評議。

金融消費爭議案件評議委員會置評議委員 9 人；其中由目的事業主管機關、行政院消費者保護委員會、中華民國消費者文教基金會各推派代表 1 人，另 6 人自目的事業主管機關推薦卓具金融、法律等專業學養，立場公正之人士，由本會遴聘之，必要時得增聘委員至 15 人，並得分組處理爭議案件。就其評議程序而言，委員會收受移送評議書件後，原則上應於 30 日內洽定

會議期日行準備程序。委員會為釐清事實，除得聽取當事人、專家或其他關係人之陳述外，並得審視現場或標的物之狀況，並請當事人就各自主張舉證。必要時亦得推派委員或調派業務有關人員組成專案小組赴實地調查，並研擬意見列席說明或提會參考。

至於評議之結論，當事人於送達之日起 10 個工作日內應回覆本委員會是否接受評議結論，如逾期未回覆，則視為接受評議結論。然就銀行業者而言，評議結論如賠償或返還之金額在 100 萬元以下者，則受訴銀行應予遵守。然而，若當事人不服評議結論，另依循法律途徑尋求救濟並經法院確定判決或經法院和解者，則受訴銀行不受該評議結論之拘束。

較值得注意者，有下列情形之一時，申訴人應無條件接受評議結論，且事後不得再對同一事件，尋求救濟：一、評議結論之賠償或返還金額，申訴人於評議審查過程中表示接受。二、評議結論之賠償或返還金額與申訴人請求一致。

受訴銀行應自收受評議申請書副本起七日內，以書面向本委員會陳述意見，並副知申訴人。申訴人得於收受後七日內，得以書面向本委員會提補充理由書。

金融消費爭議案件評議委員會原係針對較小額之爭議而成立之組織，起初僅受理請求金額上限 50 萬元以下之爭議，因而 97 年雷曼兄弟連動債事件剛發生時，多數個案並無法運用此一評議機制。惟不久後，經金管會邀集銀行公會以及投保中心研商連動債糾紛處理機制，銀行公會金融消費爭議案件評議委員會受理案件之金額上限始逐漸增加，開始受理 100 萬元以下非雷曼連動債爭議，惟 100 萬元以下雷曼連動債爭議，則由投保中

心收件後移送銀行公會處理。但在 98 年 6 月 30 日以後，銀行公會業已停止受理連動債銷售爭議申訴案件之收件作業。

金保法訂定施行後，銀行公會於 101 年 1 月 19 日宣布，其創設的消費爭議案件評議制度完成階段性任務，運作五年多的金融消費爭議評議制度正式退場，今後銀行客戶有關交易爭議事件的評議作業，將依金保法第 13 條第 2 項所訂申訴程序辦理。銀行公會表示，評議委員會五年多來，對於弭止銀行與客戶間的衝突對立有顯著貢獻。目前該評議委員會已無待清未結積案，至於之前受理非知名連動債未屆期且未贖回而未完成評議程序的 960 件連動債申訴案，至今已有 543 件與銀行和解結案。其餘或因盈虧狀況未明、或因和解未成功的案件，均可於日後與一般金融消費爭議事件同，由申訴民眾依法定程序，向金融業者投訴或向「財團法人金融消費評議中心」申請評議。¹³

（二）證券業及期貨業金融消費爭議解決機制

中華民國證券商業同業公會（下稱「券商公會」）於 87 年間即訂定「中華民國證券商業同業公會有價證券及交易紛爭調處辦法」，以規範其會員間或會員與投資人間紛爭之調處。券商公會調處機制係在會員自律之架構下執行，券商加入券商公會時必須簽署會員自律公約，自律公約即要求會員須遵守券商公會制訂之各項自律規則、準則、辦法等規章，故在券商公會之自律架構下，爭議個案或進行調處，或移請相關業務委員會初審，並依調處或初審結果，促請所涉之會員自律，或對有違反自律公約之案件移交紀律委員會依自律公約處理，並將紀律委員會決議交由理事會作成對會員之處分，包括通知改善、自行處分

¹³ 法源法律網 <http://www.lawbank.com.tw/>（瀏覽日期：101 年 1 月 20 日）

改善報會或處違約金 50 萬元以上 1000 萬元以下。目前申請調解不收取任何費用，但需以書面為之。

中華民國期貨業商業同業公會（下稱「期貨公會」）於理事會下設調處委員會，置有調處人 15 人，負責調處會員與其客戶間之期貨交易爭議，期貨交易爭議的調處案件，依「中華民國期貨業商業同業公會期貨交易糾紛調處辦法」第 12 條規定，乃按件計收費用，每件為 1,000 元。不過自期貨公會成立迄今，尚無任何調處案件。

至於調處之程序，期貨公會於接獲調處申請書，經審查符合調處要件後，應於 7 日內定調處日期，並通知雙方當事人或其代理人到場；公會會員接獲通知後，有於調處日期到場參加調處之義務。然而，當事人無正當理由於調處日期不到場，則視為調處不成立。

投保法自 92 年 1 月施行後，證券投資人及期貨交易人與證券業或期貨業產生糾紛時，又多了一救濟管道，依該法所成立之財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心提供證券投資人與期貨交易人諮詢、申訴及調處之管道，並為投資人提起團體訴訟或仲裁案件，以及設置保護基金，辦理投資人之償付作業，同時得就特定事件採取文件調閱等措施，其救濟管道及保護措施可謂十分完整。投資人若欲申請調處，可至財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心網站下載調處申請書，並向該中心繳納工本費，每人每件 1,000 元。相對人拒絕調處或調處不成立時，申請人繳納之工本費應予以退還。¹⁴

（三）保險業金融消費之爭議解決機制

¹⁴ 財政部證券暨期貨管理委員會 93 年 3 月 11 日台財證三字第 0930108362 號函

保發中心為使消費者與保險公司間之糾紛能快速、經濟地解決，於 2002 年 1 月 1 日成立了保險申訴調處委員會，廣納保險專家學者，並依調處案件需要聘有具醫療背景之專業委員，本於中立、公正之立場，為消費者及保險公司解決保險理賠爭議。保險申訴調處委員會受理申訴之範圍，以保戶與保險公司間因保險契約所生之「理賠性」爭議為限，其流程為先向保險公司申訴部門申訴，未獲滿意之處理時，得向保險申訴調處委員會申訴並申請調處，並得於調處前試行和解。「非理賠性」之爭議，則由金管會保險局受理申訴，由該局市場管理組收件，協調保險公司積極處理，申訴人若滿意處理結果即可結案，若不滿意則可申請仲裁或提起訴訟。

至於其進程序，委員會於收受保戶之申請書及相關文件後，將請保險公司提供文件並表示意見，必要時並請保戶及保險公司到場說明或請其他機構協助提供資料及鑑定，委員會將依據上述資料試行和解及做出調處結果，協調雙方接受。惟應注意者，調處之結果並無法律上之拘束力，但因其可基於保險專業促成雙方達成和解，且其調處決定因係本於保險專業學識及公正立場所為，故在日後法院判決時具有相當之參考價值。¹⁵

然而為因應「金融消費者保護法」之施行，保發中心的保險申訴調處委員會亦吹起了熄燈號，該中心自 101 年 1 月 1 日起停止辦理保險理賠諮詢、申訴及調處業務。惟消費者如於 100 年 12 月 30 日（含）以前已向該中心申請申訴調處並經該中心受理正式立案者，仍由該中心續辦至結案為止。¹⁶

三、小結：金保法訂定前金融消費爭議解決機制之評估

¹⁵ 財團法人保險事業發展中心 <http://www.yes.url.tw/html/tii-qa.html>（瀏覽日期：101 年 3 月 21 日）。

¹⁶ 財團法人保險事業發展中心 http://www.tii.org.tw/fcontent/news/new01_01.asp?K1b_sn=295（瀏覽日期：101 年 3 月 21 日）。

單從結果而論，如將金保法甫施行即暴增的案件量拿來與金保法施行前若干爭議解決機制乏人問津的狀況相比，此一現象意味著為數眾多的消費者，其在金保法施行前即已發生的消費爭議卻選擇不使用當時既有的消費爭議解決機制，雖然其中因素很多，但我們單從此一現象看來，幾乎可以直接推論：舊有之金融消費爭議解決機制，至少和現行金保法所規定的機制相比，並未切合金融消費爭議當事人的需求或提供足夠之誘因。

首先，就銀行公會的評議機制而言，其設立之用意在提供申訴案件之後續處理，然而，實際上該機制最大宗的使用者，反而是其設立時原擬排除在此一機制之外的連動債案件，這也反映了，該機制對於啟動條件（尤其是受理金額之門檻）的設定，實與金融消費爭議實務存有不小的落差。依據銀行公會之統計，銀行公會評議委員會 5 年多來，總計受理民眾一般金融爭議申訴 10 餘案；於金融海嘯期間，專案受理連動債銷售爭議申訴 25,214 案¹⁷，兩者比例懸殊，恰可見該機制實際上處理的正是日後金保法所擬處理之案件類型。銀行公會評議委員會在成立之初乃是全球繼新加坡後第 2 個引進英國金融 Ombudsman（爭議公評人）制度者，不可謂不先進，惟其究竟有欠缺法律位階之憾，從此角度言，由法律位階之金保法所設立之機構來接續完成其任務，似亦更符合爭議公評人制度保障金融消費者之宏旨。

其次，就券商公會的爭議解決機制而言，由於公會對會員具有效果甚強之制裁手段，故理論上應會提供金融消費者使用該機制之甚大誘因，惟其實際上運用狀況甚少，此一方面或許是由於費用較高（每件 1000 元），然而對照金保法施行迄今之情形，實際上

¹⁷ 中華民國銀行公會關於「終止公會金融消費爭議評議制度運作」，中華民國銀行公會新聞稿，<http://www.ba.org.tw/all.aspx?sn=568>（瀏覽日期：101 年 8 月 20 日）。

此類案件亦僅佔財團法人金融消費評議中心案件之 1.2%，¹⁸至於使用量低的原因，除該等案件之本質上，本即較不易發生消費爭議外，由於有關爭議案件也可以透過向主管機關申訴或陳情，或是利用周邊單位乃至於公會自身的指導等方式協處而獲得解決，自無需再循此依途徑尋求救濟，故其成立案件之數量自然不高，惟就此而言，此一機制既然在實務上甚少使用，則如與其他類似爭議解決機制相整併，似較為經濟。附帶一提者，「中華民國證券商業同業公會有價證券及交易紛爭調處辦法」之依據為「證券商同業公會業務管理規則」，而後者之法源依據，則為證券交易法，故此機制之法源，僅為再授權之規範，於法律位階上亦稍有不足。

再者，就保險業金融消費之爭議解決機制而言，透過統計資料¹⁹可知金管會和保發中心受理之申訴案件，93 到 98 年間所受理的申訴案件總計數，在壽險有逐年增加的趨勢，而產險則維持穩定狀況。然而，在金融海嘯期間，申訴案件則以投資型保險比率最高，換言之，爭議處理機制的需求增加幅度最多的案件，其爭議重點並非源於保險業所特有的風險分擔與損失填補功能，而是在保險作為投資工具所衍生的問題，就此而言，其性質其實反而與一般金融消費爭議較為相近，因此，與其設置單一之專責機構，如能與類似爭議處理機制相整併，似較為經濟；此外，此依機制並沒有法律位階之規範作為依據，從法律保留之觀點而言，亦略有不足。

第三節 金保法施行後之紛爭解決機制

一、財團法人金融消費評議中心

¹⁸ 財團法人金融消費評議中心爭議案件業別暨主要爭議類型分析表，101 年 3 月 16 日。

¹⁹ 王儷玲，強化教育訓練與落實告知義務以提升銀行保險消費者保護，發表於銀行保險市場制度變革與挑戰研討會，99 年 5 月 14 日，會議資料第 25 頁。

如前所述，金保法施行前，對於有價證券及期貨交易所生民事爭議之處理與投資人之保護，雖有投保法予以規範，並由投保中心專責處理，惟對於非屬該中心處理之金融消費民事爭議，過去的機制係分別由相關同業公會或其設置之爭議處理機構處理，缺乏單一專責機構，且無法律依據，因此，金管會為保護金融消費者權益，公平合理、迅速有效地處理金融消費爭議，增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，參考「英國金融服務暨市場法」、「英國金融公評服務機構」(Financial Ombudsman Service Ltd.)與「新加坡金融業調解中心」(Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd.)運作機制及國內相關法規，擬定「金融消費者保護法」與相關子法。評議中心依據該法由政府捐助成立，藉此建立金融消費爭議處理機制，落實強化金融消費者保護各項措施，以期達成保護金融消費者權益、增進金融消費者對市場之信心及促進金融市場健全發展之立法目標。²⁰

二、案件受理情形

根據評議中心於 101 年 3 月 16 日所公告之爭議案件業別暨主要爭議類型分析表顯示，自 101 年 1 月 1 日至 101 年 3 月 13 日止，評議中心已接獲 1,251 件爭議案件，若依業別區分，其件數及比例分別如後：銀行業共 186 件，佔 14.87%；保險業 1,050 件，佔 83.93%；證券期貨業 15 件，佔 1.20%。由上述統計數據可知，爭議案件以保險糾紛案件最多，占 83.93%，其次則是銀行糾紛案件，原先預期會成為評議大宗的連動債案件，因部分已進入訴訟，部分和解，因此反而沒有預期的多。²¹最少的是證券期貨業，只有 15 件，僅佔 1.20%，此或許與金融消費者透過投保中心尋求爭議解決有關。另在已知的受理案件中，已有第一件成功調處的金融

²⁰ 財團法人金融消費評議中心 <http://www.foi.org.tw/content/about-us/aim.html>（瀏覽日期：100 年 3 月 21 日）

²¹ 財團法人金融消費評議中心爭議案件業別暨主要爭議類型分析表，101 年 3 月 16 日

投資爭議案，該案是一位民眾以保險業務員招攬不實為由，主張保險公司應退還其 5 張保單所繳納之保費，而壽險公司已同意保戶解約，並退還 100 多萬元保費，堪稱一次成功的調處案。²²

²² 孫中英，金融評議首件 退還保費逾百萬，聯合報新聞，101 年 2 月 16 日
<http://udn.com/NEWS/FINANCE/FIN4/6903224.shtml>

第五章 未來減少金融消費爭議之改進方向—代結論

第一節 先了解爭議發生的可能原因

想要減少金融消費爭議，就必須先行了解金融消費爭議發生的可能原因。我們研究了法院的判決，發現到其原因可能是**金融機構**設計出有問題的金融商品，或是沒有兌現合約的承諾；又或者是**金融從業人員**未充分告知與不當行銷，或沒有將訊息傳遞清楚；同樣問題也可能出在**金融消費者**擁有錯誤解讀或認知，或是存在過度期待或想像。我們瞭解到，因為「金融機構」以營利為企業目標，如同其他公司一樣，為了獲利與股東權益而努力；「金融從業人員」也時常遇到身分上的矛盾，一方面是金融消費者的理財顧問，一方面又是銷售金融商品的推銷員，此種身分上的衝突常常是爭端的源頭，尤其是許多「金融從業人員」的主要收入來源為金融商品成交之後的手續費或佣金；而「消費者」也時常不熟悉金融商品的內容，難以瞭解到金融商品所帶來的風險，又或者是虧損的結果與購買當初對於獲利期待的落差太大，以致於心理上難以承受。在上述三者的交互作用下，金融消費爭議就此產生。

第二節 預防勝於治療

金融商品的屬性為「無形商品」，服務發生在成交後，而成交的當下幾乎都沒有問題，大多是等到一段期間，甚至於多年之後，消費者才覺得與當初認知不同，進而對簿公堂。然而物換星移、人事已非，是非難斷。尤其是進入司法爭訟後，礙於程序、舉證、費用等，並非是對於金融消費者最有利之選項，因此「事前預防」，才是根本之道。

依據評議中心於 101 年 3 月 16 日所公告之爭議案件業別暨主要爭議類型分析表顯示，目前金融消費評議中心所受理的案件有 1,050 件 (83.93%) 之申訴對象為保險業者，申訴理由主要是理賠與招攬不實，其次為銀行業

有 186 件 (14.87%)，而證券期貨業只有 15 件 (1.20%)，之所以如此，正因為保險契約之有效期間普遍較長，且絕大多數的爭議均在締約數年後要保人提出理賠申請時才會浮現，由此亦可看出金融商品或服務之期間與爭議之發生間存有正相關，因此，越是長期性的金融商品與服務，金融業者如能在銷售商品前做好「KYP」(Know Your Product)，在銷售商品當時做好「KYC」(Know Your Customer) 並妥為相關資料之保存，應可減少爭議的發生與解決爭議的成本。

第三節 落實事前金融消費者保護機制

金保法對於金融消費者之保護已有課予金融業者「善良管理人注意義務」、「產品或服務適合度」或「內容及風險強制揭露義務」等規範，如該等規範得以落實，則一方面金融業者必須更加瞭解客戶與商品，一方面民眾也可獲得相關消費之正確資訊，長此以往應可大量減少因為欠缺認識而產生的金融消費爭議。

對此，論者認為在不同產品或服務間尚未形成一致性之適合度評估準則之前，目前金融業者宜有之因應之道有²³：

- 一、自行建立適法之內部作業規範，以利從業人員遵循。
- 二、對不同銷售機構適合度評估差異結果之質疑，有待業者研議因應之道。
- 三、業者應妥善保存已履行義務之重要資料，以維權益。
- 四、業者應重視加強內部金融消費紛爭申訴處理流程，防杜紛爭擴大。
- 五、持續進行教育訓練（初期之基本法令宣導、中期之內部作業規範教育訓練，以及後期之金融消費爭議個案解析）
- 六、藉由市場金融消費爭議個案，自我檢視並適度調整內部控管作業。

²³ 劉慰和，金融服務業如何因應金融消費者保護法，「金融服務業如何因應金融消費者保護法」研討會，101 年 2 月 15 日，4-3 頁。

第四節 合理創造促使金融服務業者減少爭議之誘因

按「金融消費爭議處理機構設立及管理辦法」第 25 條第 1、2 項規定：「爭議處理機構收取年費依全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點八計算，並以下列規定設算各金融服務業應分配繳交金額：一、年費八分之三由各金融服務業按前一年度營業收入占全體金融服務業營業收入之比例計算。二、年費八分之五依下列方式繳交：(一)一百零一年度依各金融服務業九十九年度申訴案件占全體金融服務業申訴案件之比例分配計算。(二)一百零二年度起依爭議處理機構前一年度爭議案件之屬性按其比例分配計算之。(第一項)前項所定營業收入以行政院金融監督管理委員會監理年費檢查費計繳標準及規費收取辦法第四條及第五條為計算基礎。(第二項)」；第 26 條規定：「爭議處理機構依本法第二十三條規定試行調處成立者，每一案件向金融服務業收取服務費新臺幣二千元。(第一項)爭議處理機構依本法第二十七條規定作成評議決定者，其向金融服務業收取之服務費基準如下：一、評議決定金融服務業無須給付者，免予收取。二、評議決定金融服務業應給付之金額或財產價值為新臺幣十萬元以下或非以金錢給付者，每一案件新臺幣五千元。三、評議決定金融服務業應給付之金額或財產價值超過新臺幣十萬元者，每一案件新臺幣一萬元。(第二項)」此種設計除了某程度是「使用者付費」的體現外，也給予金融服務業者積極減少案件量之誘因，因為姑且不論投入程序所耗費的時間，爭議處理機構依金保法第 23 條規定試行調處成立之案件，金融服務業者將增加每件 2,000 元成本；如案件經作成評議決定，且評議決定金融服務業應給付者（按：如評議決定金融服務業無須給付者，免予收取費用），則每案將再增加 5,000 或 10,000 元之成本，在一定程度上也促使金融服務業積極尋求協商解決。

另一方面，由於爭議處理機構收取年費與使用費乃至於評議程序之機制，並無法有效過濾顯無理由或是不可歸責於金融服務業者的案件，故除了在金融服務業者之間可能造成「不同情節的違失，或甚至沒有違失者，

卻仍須付出相同時間或費用之程序成本」的不平等外，也沒有類似銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則「得對被評議為理由有欠缺之一方，收取必要之作業費用」之規定以遏止程序濫用，此是否會使金融消費爭端的兩造地位失衡，有待進一步觀察。

總的來看，金保法的收費機制刻意降低消費者使用程序的成本，或更確切的說，乃是透過將消費者之爭議處理成本外部化的方式，將使用程序費用歸諸於業者，此一措施自然有利於消費者踴躍使用此一程序；但是，相對之下，如果因而使得大量消費者顯無理由或顯不可歸責於金融業者的案件進入此一程序，並因而使得金融業者（不論可否歸責地）為程序費用買單，是否符合金保法第一條「促進金融市場之健全發展」的立法意旨，不無疑慮。對此，有論者認為表面上金額拆分似乎對金融業者有利，實質上評議無論成立與否均須收費，較諸金保法草案階段原先擬採取的「服務費」的收取方案，對金融業者更為不利，而較側重爭議處理機構的財源開拓；此外，金保法也欠缺類似英國「2000 年金融服務及市場法」(Financial Services and Markets Act 2000)FSMA2000 Article230 由爭議處理機構反課濫行申請評議之消費者以一定之費用負擔之制衡機制，恐難免杜絕程序之濫用。²⁴

相對於前述可能過度悲觀的質疑，本文認為由於金保法輔施行不久，加上既有的金融消費爭議案件評議委員會以及保險申訴審議委員會相繼走入歷史，從促進消費者權益之觀點而言，此種費用分配方式於此期間尚屬正當。然而，如日後發現消費者顯無理由之案件量大增並因而造成業者之不當負擔，則似可考慮於此類案件改由消費者負擔部分費用，或是透過一定之機制，以降低業者之費用負擔（例如前述英國反課濫行申請評議之消費者一定費用之方式，或是經統計評定金融服務業者無須給付案件達一定比例或數量者，得減少依金保法第 25 條第 1、2 項規定所應繳交之費用等

²⁴ 朱政龍，關於金融消費者保護法的幾點疑問，刊載於：台灣法律網
(http://www.lawtw.com/article.php?template=article_content&area=free_browse&parent_path=,1,1573,&job_id=177146&article_category_id=2049&article_id=100869) (瀏覽日期 101 年 8 月 15 日)。

等方式)，以提供業者事前減少爭議或事後更加妥適處理案件之誘因。

第五節 使爭議處理之結果能為社會大眾所接受

就此而言，除評議委員之來源必須多元、專業且公正外，為取信於人，評議之說理與論證亦應有一定程度之公開與透明，就此而言，「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法」第 20 條即規定評議書應記載評議理由及其法令依據等，故評議之依據具有相當之可預見性。然宜注意者，該辦法對於評議委員之迴避事由僅有 3 種，即「一、評議事件涉及本人、配偶、二親等以內之親屬或同居家屬之利益。二、曾服務於評議事件之金融服務業離職未滿三年。三、有其他足認其執行職務有偏頗之虞。」(第 11 條參照)，似有相當改進空間。

首先，親屬間迴避僅及於「涉及本人、配偶、二親等以內之親屬或同居家屬」，相較於行政程序法「本人或其配偶、前配偶、四親等以內之血親或三親等以內之姻親或曾有此關係者為事件之當事人時」或民事訴訟法「法官或其配偶、前配偶或未婚配偶，為該訴訟事件當事人」以及「法官為該訴訟事件當事人八親等以內之血親或五親等以內之姻親，或曾有此親屬關係者。」之規定，均顯得甚為寬鬆，其考量為何？似宜釐清²⁵。

其次，該辦法之迴避事由因僅有 3 款，但有鑑於委員之來源多元，似應予以明文之類型化，例如委員之來源包含曾任法官、檢察官或曾執行律師、會計師業務合計十年以上者，則至少得明文增訂「現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者」之迴避事由。

此外，為了增加評議結果之可預見性，論者建議除了評議決定之理由應公開，並建立類似法院之判例制度外，並應參酌外國法例及外國重要案例（例如；國外之保險及信用卡案例、英國法上之「公平合理」原則如何

²⁵ 亦有認為，應明確給予評議委員身分上之保障，包括豁免權及協助評議委員進行訴訟，使評議委員能獨立公正進行評議，林繼恆，論金融消費者保護法對金容業之影響，「金融服務業如何因應金融消費者保護法」研討會，101 年 2 月 15 日，2-6 頁。

具體適用等)；至於主管機關，對於重大問題亦仍應持續研究，並提出法規及標準供評議機構參考²⁶。

綜上所述，除評議中心委員之組成應具備公正及專業外，評議決定之做成亦應公開而透明，同時未來對委員迴避之事由亦可參考民事訴訟法或行政程序法之規定，以增加當事人對評議結果之信任。如此透過事後的評議機制，配合事前落實對金融消費者的保護，相信對金融紛爭的解決將更有助益。

第六節 對金保法的總體評價

依投保法創設之投保中心在這些年的運作下，已建立起一套不錯的保護機制，然而隨著經濟發展不斷前進，新型態的金融商品推陳出新，原有的制度不足以應付新種類之金融糾紛，此時金保法的制定，為我國金融消費市場帶來新的遊戲規則，除了強化原本散見於各金融業法中之相關義務遵循規定，同時也為金融消費者創設一新的爭議解決平台（評議中心），提供更多元的紛爭解決機制。投保法與金保法兩套制度的出發點皆是站在保護弱勢投資人及消費者的立場而訂，惟立法思考的邏輯和設計方式上仍有不少差異。投保法基於相關證券及期貨法規對於實體面已有充足規範，故在法條安排上側重於程序面的制訂，包括保護機構的設置、保護基金之運用、為公司對董事訴訟權、團體訴訟以及專業法庭等；反觀金保法則從實體及程序兩方面著手，一方面利用損害賠償舉證責任倒置的設計，加強業者對於據實說明義務及適合度分析義務之遵循；另方面也提供投資人紛爭解決管道，引進外國立法例創設評議中心，先針對紛爭送調處，於調處不成立時提供消費者向公正中立的評議機構申請評議之權利，藉由評議中心針對業者與消費者間金融糾紛進行評估、決議，從而達到事前預防與事後救濟之雙重保障。同時將調處費用轉嫁由金融業者負擔，利用程序成本的概念，增加業者解決紛爭之意願，確實補足了原有制度之不足。

²⁶ 林繼恆，論金融消費者保護法對金容業之影響，「金融服務業如何因應金融消費者保護法」研討會，101年2月15日，2-6頁。

不過於積極保護消費者的同時，也要注意是否過度側重消費者保障，而產生濫用紛爭解決機制之情形，在所有紛爭解決成本皆由業者買單的情況下，有心生事無心解決問題之消費者，是否會過度濫用程序而造成資源之浪費，未來還有待進一步觀察。相反地，一定額度內評議結果所產生的單方拘束力是否能完整保護到消費者，則是另一個疑問。倘評議決定超過主管機關所定額度時，因為無法拘束業者，是否導致業者索性漠視評議結果，使得消費者必須尋求傳統訴訟途徑解決，最終仍回到最原始的資訊不對等、實力不相當的「小蝦米對大鯨魚」局面？一定額度內的評議決定固然有拘束業者的效果，但是對於財力雄厚者而言，是否反而成為損害賠償的停損點，亦須累積更多案例方能定論。

總歸而言，金保法的訂定增加了業者相關義務之遵循，站在事前預防的角度來說仍是一大貢獻，至於事後救濟的程序選擇上，評議中心無須消費者付費，但也僅限於調解及評議，倘須更積極的提起團體訴訟或對董事訴訟，仍須回歸投保法的規範，以確保權益伸張。未來期望兩者在運作上能相互補充，建立金融消費者更安全的消費環境，以促進經濟的繁榮與和諧。

附錄一 金保法與投保法逐條比較表

		金保法	投保法
總則	立法目的	為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，特制定本法。(§1)	為保障證券投資人及期貨交易人之權益，並促進證券及期貨市場健全發展，特制定本法。(§1)
	適用順序	無	證券投資人及期貨交易人權益之保護，依本法之規定；本法未規定者，適用證券交易法、期貨交易法、證券投資信託及顧問法及其他有關法律之規定。(§2)
	主管機關	本法之主管機關為行政院金融監督管理委員會。(§2)	本法所稱主管機關，指行政院金融監督管理委員會。(§3)
與定義	保護對象	本法所稱 金融消費者 ，指接受金融服務業提供金融商品或服務者。但不包括下列對象： 一、專業投資機構。 二、符合一定財力或專業能力之自然人或法人。 前項專業投資機構之範圍及一定財力或專業能力之條件，由主管機關定之。(§4)	本法所稱 證券投資人 ，依證券交易法認定之。 本法所稱 期貨交易人 ，依期貨交易法認定之。(§4)
	保護機構	為公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者權益，應依本法設立 爭議處理機構 。(§13 I)	本法所稱 保護機構 ，指依本法設立之財團法人。(§5)
	保護基金	無	本法所稱 保護基金 ，指依本法捐助、捐贈及提撥，而由保護機構保管運用之資產及其收益。(§6)

		金保法	投保法
	規範對象	本法所定金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。 前項銀行業、證券業、期貨業及保險業之範圍，依行政院金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。 第一項所稱電子票證業，指電子票證發行管理條例第三條第二款之發行機構。 (§3)	主管機關應指定下列證券及期貨市場相關機構，設立保護機構： 一、證券交易所。 二、期貨交易所。 三、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心。 四、證券集中保管事業。 五、證券商業同業公會。 六、證券投資信託暨顧問商業同業公會。 七、期貨商業同業公會。 八、各證券金融事業。 九、其他經主管機關指定之證券及期貨市場相關機構或事業。 前項證券及期貨市場相關機構應捐助一定財產；其捐助金額，由主管機關協調之。 (§7)
	金融消費爭議定義	本法所稱金融消費爭議，指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議。 (§5)	無
	責任不得預先免除	本法所定金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。 違反前項規定者，該部分約定無效。 (§6)	無

		金保法	投保法
消費者保護	善良管理人注意義務	金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。 金融服務業與金融消費者訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。 金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務。(§7)	依本法第 2 條適用<u>證券投資信託及顧問法</u>第 7 條第 1 項： 證券投資信託事業、證券投資顧問事業、基金保管機構、全權委託保管機構及其董事、監察人、經理人或受僱人，應依本法、本法授權訂定之命令及契約之規定，以善良管理人之注意義務及忠實義務，本誠實信用原則執行業務。
	廣告招攬責任	金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。 前項廣告、業務招攬及營業促銷活動之方式、內容及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。 金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。(§8)	依本法第 2 條適用<u>期貨商管理規則</u>第 7 條： 期貨商為招攬業務，以文字、圖畫或口頭所為之宣傳或在報章、雜誌、廣播電台、電視、電傳系統或其他大眾傳播媒體製作之廣告，不得有下列情形之一： 一、為不實陳述、強行推銷或宣稱期貨交易適合所有人士。 二、隱匿重要事實，有誤導公眾之虞。 三、強調獲利，未同時說明相對之風險。 四、為績效廣告時，僅使用對其有利之資料。 五、使用圖表、公式、電腦軟體或其他期貨技術分析工具為宣傳時，未顯著說明其功能限制。 六、其他誇大、偏頗之情事或有欺罔公眾之虞。 第 8 條： 期貨商提供客戶有關現貨市場、期貨市場之資訊、研究報告或其他資料，其內容不得有虛偽、隱匿、詐欺或其他足致他人誤信之情事。 依本法第 2 條適用<u>證券商管理規則</u>第 5 條第 1 項：

		金保法	投保法
銷售適合度考量義務			證券商為廣告之製作及傳播，不得有誇大或偏頗之情事。 依本法第 2 條適用<u>券投資顧問事業負責人與業務人員管理規則</u>第 16 條第 2 款：為招攬客戶，以詐術或其他不正當方式，誘使投資人參加證券投資分析活動。
		金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。 前項應充分瞭解之金融消費者相關資料、適合度應考量之事項及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。(§9)	1. 依本法第 2 條適用<u>證券商管理規則</u>第 35 條： 證券商受託買賣有價證券，應依據前條之資料及往來狀況評估客戶投資能力；客戶之委託經評估其信用狀況如有逾越其投資能力，除提供適當之擔保者外，得拒絕受託買賣。 第 36 條第 1 項： 證券經紀商推介客戶買賣有價證券，應先評估客戶之投資能力及具備合理之資訊，並不得保證所推介有價證券之價值。 2. 依本法第 2 條適用<u>期貨交易法</u>第 64 條第 1 項： 期貨商受託從事期貨交易，應評估客戶從事期貨交易之能力，如經評估其信用狀況及財力有逾越其從事期貨交易能力者，除提供適當之擔保外，應拒絕其委託。 3. 第 2 條適用<u>證券投資信託及顧問法</u>第 60 條第 1 項第 2 款： 證券投資信託事業或證券投資顧問事業與客戶簽訂全權委託投資契約前，應辦理下列事項： 二、應有七日以上之期間，供客戶審閱全部條款內容，並先對客戶之資力、投資經驗及其目的需求充分瞭

		金保法	投保法
			解，製作客戶資料表連同相關證明文件留存備查。
	風險揭露與說明義務	金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。 前項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。(§10)	依本法第 2 條適用 <u>期貨交易法</u> 第 65 條第 1 項： 期貨商接受期貨交易人開戶時，應由具有業務員資格者為之；在開戶前應告知各種期貨商品之性質、交易條件及可能之風險，並應將風險預告書交付期貨交易人。
	舉證責任倒置	金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。(§11)	現行民法第一百八十四條第二項規定，違反保護他人的法律，推定其有過失。在學說上有認為是舉證責任之倒置，可依民法第一百八十四條第二項規定違反保護他人的法律推定為有過失，加以規範。
	建立內稽內控制度	金融服務業應將第八條至第十條規定事項，納入其內部控制及稽核制度，並確實執行。(§12)	<u>證券投資信託及顧問法</u> 第 113 條： 證券投資信託事業、證券投資顧問事業、基金保管機構或全權委託保管機構有下列情事之一者，處新臺幣十二萬元以上六十萬元以下罰鍰，並責令限期改善；屆期不改善者，得按次連續處二倍至五倍罰鍰至改善為止：九、違反主管機關依第六十九條所定規則有關應備置人員或依第七十二條第一項所定規則有關應設置部門規定。 <u>證券投資顧問事業負責人與業務人員管理規則</u> 第 16 條第 2 款： 證券投資顧問事業之負責人、部門主

		金保法	投保法
		權。 六、會計制度、會計年度之起訖期間及預算、決算之編送時限。 七、事務單位之組織。 八、解散後賸餘財產之歸屬。 九、捐助章程作成日期。 十、關於主管機關規定之其他事項。	
	業務規則應記載事項	依本法第十三條第五項及第十四條第三項規定訂定之金融消費爭議處理機構設立及管理辦法 第 19 條 爭議處理機構辦理本法業務應訂定業務規定，報經本會核定，修改時亦同。 前項業務規定中，應規定下列事項： 一、提供金融消費爭議相關事項之諮詢服務。 二、辦理協調金融服務業處理申訴案件程序。 三、辦理對金融服務業及金融消費者教育宣導之執行方式。 四、請求金融服務業提供相關文件資料之處理程序。 五、處理調處之程序、迴避、調處期限及其他應遵行之事項。 六、處理評議之程序、評議期限及其他應遵行事項。 七、主管機關委託辦理事項。 八、其他有助於達成本法目的之業務。	保護機構應於業務規則中，規定下列事項： 一、證券投資人或期貨交易人與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議之處理程序。 二、保護基金之保管、運用。 三、對發行人、證券商、證券服務事業及期貨業之財務業務查詢。 四、證券及期貨交易相關法令之諮詢服務。 五、主管機關委託辦理事項。 六、其他有助於達成本法目的之業務。 前項業務規則之訂定，應報經主管機關核定；修改時，亦同。(§10)
	對公司董	無	保護機構辦理前條第一項業務，發現上市或上櫃公司之董事或監察人執行業務，有重大損害公司之行為或違反法令或章程之重大事項，得依下列規定辦理：

		金保法	投保法
	事 訴 訟 權		一、請求公司之監察人為公司對董事提起訴訟，或請求公司之董事會為公司對監察人提起訴訟。監察人或董事會自保護機構請求之日起三十日內不提起訴訟時，保護機構得為公司提起訴訟，不受公司法第二百十四條及第二百二十七條準用第二百十四條之限制。保護機構之請求，應以書面為之。 二、訴請法院裁判解任公司之董事或監察人，不受公司法第二百條及第二百二十七條準用第二百條之限制。公司已依法設置審計委員會者，前項所稱監察人，指審計委員會或其獨立董事成員。 第三十四條至第三十六條規定，於保護機構依第一項規定提起訴訟、上訴或聲請保全程序、執行程序時，準用之。 公司因故終止上市或上櫃者，保護機構就該公司於上市或上櫃期間有第一項所定情事，仍有前三項規定之適用。 (§10-1)
	董 事 會	爭議處理機構應設董事會，置董事七人至十一人。(§15I) 董事、董事會及監察人不得介入評議個案之處理。(§15V)	保護機構應設董事會，置董事三人以上。董事依下列方式遴選（派）之： 一、主管機關自捐助人推派之代表中遴選。 二、主管機關指派非捐助人代表之學者、專家、公正人士，其人數不得少於董事總額三分之二。 董事之任期三年，連選（派）得連任。 (§11)
	董	董事會應由全體董事三分之二以上之出	董事會應由全體董事三分之二以上之出

	金保法	投保法
事 長	席，出席董事過半數之同意，選出董事一人為董事長，經主管機關核可後生效。(§15IV)	席，及出席董事過半數之同意，選出非捐助人代表之董事一人為董事長，經主管機關核可後生效。(§12)
召 集 董 事 會	依本法第 14 條第 3 項規定訂定之 <u>金融消費爭議處理機構設立及管理辦法</u> 第 8 條：董事會由董事長召集之，並為主席。董事長因故不能召集及主持會議時，由董事長指定董事一人代理，董事長未指定代理人時，或不為召集時，由董事互推一人召集及主持會議。 董事會每三個月至少舉行一次，必要時得召集臨時董事會。	董事會由董事長召集之。但每屆第一次董事會，由主管機關就該屆董事中指定一人召集之。 董事會每月召集一次。必要時，並得召集臨時董事會。
董 事 會 決 議 事 項	依本第 14 條第 3 項規定訂定之 <u>金融消費爭議處理機構設立及管理辦法</u> 第 10 條： 董事會職權如下： 一、基金之籌措、管理及運用。 二、董事長之推選及解聘。 三、評議委員會評議委員之遴選。 四、業務規則之訂定或修改。 五、內部組織之訂定及管理。 六、工作計畫之研訂及推動。 七、年度預算及決算之審定。 八、捐助章程變更之擬議。 九、不動產處分或設定負擔之擬議。 十、其他章程規定事項之擬議或決議。	下列事項，應經董事會決議： 一、捐助章程之修改。 二、業務規則之訂定或修改。 三、保護基金之動用。 四、保護基金保管運用方式之變更。 五、借款。 六、捐助章程所定應經董事會決議事項。 七、其他經主管機關規定應經董事會決議事項。(§14I)
董 事 會 普	依本第 14 條第 3 項規定訂定之 <u>金融消費爭議處理機構設立及管理辦法</u> 第 11 條第 1 項： 董事會之決議應有二分之一以上董事出席及出席董事過半數之同意。 第 12 條第 1 項：	董事會之決議，應有全體董事過半數之出席，出席董事過半數之同意。但前項第一款至第五款事項之決議，應有全體董事三分之二以上之出席，出席董事過半數之同意。(§14II)

		金保法	投保法
	通 決 議 及 特 別 決 議	爭議處理機構對於下列事項，應經董事三分之二以上出席，及出席董事四分之三以上之同意行之： 一、章程變更。 二、組織規程之訂定及變更。 三、法人之解散或目的之變更。 四、不動產之購置、處分或設定負擔。 五、申請貸款。 六、超過一定金額以上之採購支出。 七、基金保管運用方式之變更。	
	監 察 人	爭議處理機構置監察人一人至三人。 爭議處理機構之董事及監察人，由主管機關就學者、專家及公正人士遴選(派)之。(§15II、III)	保護機構置監察人一人至三人。 監察人得隨時調查保護機構之業務及財務狀況，查核簿冊文件，並得請求董事會提出報告。 監察人各得單獨行使監察權，發現董事會執行職務有違反法令、捐助章程或業務規則之行為時，應即通知董事會停止其行為。 第十一條第二項及第三項之規定，於監察人準用之。(§15)
	文 件 提 出 請 求 權	爭議處理機構為處理金融消費爭議事件，得於合理必要範圍內，請求金融服務業協助或提出文件、相關資料。受請求之金融服務業未協助或提出文件、相關資料者，爭議處理機構得報請主管機關處理。(§20II)	主管機關為保護證券投資人及期貨交易人，必要時，得命令保護機構變更其章程、業務規則、決議，或提出財務或業務之報告資料，或檢查其業務、財產、帳簿、書類或其他有關物件。(§16) 保護機構為處理下列情事，得請求發行人、證券商、證券服務事業、期貨業或證券及期貨市場相關機構協助或提出文件、相關資料： 一、依本法規定提出之調處案件。 二、依第二十一條第一項規定，對證券投資人或期貨交易人未受償債權之

		金保法	投保法
			償付。 三、為提起第二十八條訴訟或仲裁。 四、主管機關委託辦理之事項。 五、其他為利於保護機構執行保護業務之事項。 保護機構依前項所得文件或相關資料，發現有違反法令情事，或為保護公益之必要時，應報請主管機關處理。受請求人未依前項規定協助或提出文件、相關資料者，亦同。(§17)
	特殊機構之責任	爭議處理機構之董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人違反本法或依本法所發布之命令者，主管機關得解除其董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人之職務。(§31)	保護機構對於主管機關依第十六條所為之命令，拒不配合，或保護基金之管理、運用違反第十九條或第二十條之規定者，主管機關得以命令解除其董事、監察人、經理人或受雇人之職務。 保護機構董事、監察人、經理人、受雇人或調處委員會委員違反依第八條第二項所定管理規則，或依第二十二條第二項所定調處辦法規定之資格條件或不得為之行為者，主管機關得以命令解除其職務。(§39)
	教育宣導	爭議處理機構除處理金融消費爭議外，並應辦理對金融服務業及金融消費者之教育宣導，使金融服務業與金融消費者均能充分瞭解正確之金融消費觀念及金融消費關係之權利與義務，以有效預防金融消費爭議發生。(§13Ⅲ)	投保中心會定期舉辦保護投資人權益系列座談會，及有出版宣導刊物。
	金融消費者	爭議處理機構設金融消費者服務部門，辦理協調金融服務業處理申訴及協助評議委員處理評議事件之各項審查準備事宜。 爭議處理機構內部人員應具備之資格條	無

		金保法	投保法
	服務部門	件，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。(§16)	
保護基金（僅投保法）	保護基金之設置	保護機構為利業務之推動，應設置保護基金；保護基金除第七條第二項之捐助財產外，其來源如下： 一、各證券商應於每月十日前按其前月份受託買賣有價證券成交金額之萬分之零點零二八五提撥之款項。 二、各期貨商應於每月十日前按其前月份受託買賣成交契約數各提撥新臺幣一點八八元之款項。 三、證券交易所、期貨交易所及櫃檯買賣中心應於每月十日前按其前月份經手費收入之百分之五提撥之款項。 四、保護基金之孳息及運用收益。 五、國內外公司機關（構）、團體或個人捐贈之財產。 前項第一款至第三款之提撥比率或金額，主管機關得視市場狀況或個別證券商或期貨商之財務業務狀況及風險控管績效調整之。但增加之比率或金額以百分之五十為上限。 保護基金淨額超過新臺幣五十億元時，主管機關得命令暫時停止提撥已提撥超過十年之證券商、期貨商第一項第一款及第二款之款項。 保護基金不足以支應第二十條第一項規定之用途時，保護機構得經主管機關核准後，向金融機構借款。 未依第一項前三款規定繳納提撥款者，保護機構得報請主管機關命其限期繳納；屆期仍未繳納者，主管機關並得依法移送強制執行。(§18)	
	保護基金之保管	保護基金應以購入政府債券或存入金融機構之方式保管。經主管機關核准，得於合計不超過保護基金淨額百分之三十之範圍內，為下列方式之運用： 一、購置自用不動產。 二、投資上市或上櫃有價證券。 三、其他有利基金保值之投資。 保護基金用於前項第一款之總額，不得超過設立時捐助財產總額百分之十。 第一項第二款投資每家上市上櫃公司股票之原始投資股數不得超過一千股。(§19)	
	保	保護基金之動用，以下列各款為限：	

		金保法	投保法
	護基金之運用	一、依第二十一條規定，償付證券投資人或期貨交易人之用。 二、保護機構依本法執行業務之支出及其他必要費用。 三、依本法規定提起之訴訟或提付仲裁所需之費用。 四、其他經主管機關核准之用途。 前項第二款之經費，以當年度保護基金之孳息為上限，編列預算辦理。但主管機關得視其財務、業務情況適當調整之。(§20)	
	保護基金之動用	證券投資人及期貨交易人有下列情形時，保護機構得動用保護基金償付之： 一、證券投資人於所委託之證券商因財務困難失卻清償能力而違約時，其於證券交易市場買賣有價證券並已完成交割義務，或委託該證券商向認購(售)權證之發行人請求履約並已給付應繳之價款或有價證券，而未取得其應得之有價證券或價款。 二、期貨交易人於所委託之期貨商因財務困難失卻清償能力而違約時，其於期貨交易市場從事期貨交易，而未取得其應得之保證金、權利金，及經期貨結算機構完成結算程序後之利得。 保護基金依前項規定，償付每一證券投資人或期貨交易人之金額上限、對每一證券商或期貨商之全體證券投資人或期貨交易人之償付總額上限、償付程序及償付辦法，由主管機關定之。 保護機構依第一項規定償付後，於其償付之限度內承受證券投資人或期貨交易人對於違約證券商或期貨商之權利。 第三十四條至第三十六條規定，於保護機構依前項規定承受權利而對違約證券商或期貨商提起訴訟、上訴或聲請保全程序、執行程序時，準用之。(§21)	
爭議解決	程序發動方式	金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處	證券投資人或期貨交易人與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議，得向保護機構申請調處。(§22I)

		金保法	投保法
決 機 制		理。(§13II) 金融消費者申請評議後，爭議處理機構得 試行調處 ；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。(§23II)	
	調 處	爭議處理機構處理評議之程序、評議期限及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。 金融消費者申請評議後，爭議處理機構得 試行調處 ；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。 爭議處理機構處理調處之程序、調處人員應具備之資格條件、迴避、調處期限及其他應遵行之事項，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。 第十五條第五項及第十九條第二項有關評議之規定，於調處準用之。 調處成立者應作成調處書；調處書之作成、送達、核可及效力，準用第二十八條及第三十條規定。 金融消費者已依其他法律規定調處或調解不成立者，得於調處或調解不成立之日起六十日內申請評議。(§23)	保護機構為處理調處事項，應設調處委員會，置委員七人至十五人；其組織及調處辦法，由主管機關定之。(§22II) 此外，按證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法進一步規定： 1.置委員七人至十五人，由保護機構董事長兼任為主任委員。(§2) 2.調處委員會議於調處事件達成協議有困難，或委員應否迴避有爭議時召開。(§4) 3.保護機構於收受調處申請書後原則上應將調處申請書繕本送達於相對人，並通知於限期內為是否接受調處之表示，逾期不為表示者，視為拒絕調處。(§13) 4.當事人於調處方案送達後，未於十日之不變期間內為不同意之表示，視為已依該方案成立調處，調處委員會應將方案作成調處書逕送法院核定。(§13-3)
	申 請 方 式	金融消費者申請評議，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、相關文件或資料及申訴未獲妥適處理之情形。 (§24I)	投保中心備有調處申請書，由申請人填具後提出申請。

		金保法	投保法
	調處或評議不受理案件	金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知金融消費者及金融服務業。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正： 一、申請不合程式。 二、非屬金融消費爭議。 三、未先向金融服務業申訴。 四、向金融服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾三十日。 五、申請已逾法定期限。 六、當事人不適格。 七、曾依本法申請評議而不成立。 八、申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。 九、其他主管機關規定之情形。(§24II)	申請調處有下列情形之一者，不予受理： 一、非屬前條第一項民事爭議者。 二、非證券投資人、期貨交易人提起者。 三、無具體相對人者。 四、已在第一審法院言詞辯論終結者。 五、調處內容為確定判決之效力所及者。 六、同一事件已依本法規定申請調處者。 調處委員會除前項情形或應補正事項外，應於受理申請後十五日內進行調處。(§23)
	調處費用	金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 26 條： 爭議處理機構依本法第二十三條規定試行調處成立者，每一案件向金融服務業收取服務費新臺幣二千元。	財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心調處收費標準第 3 條： 調處事件，申請人於申請調處時，應向本中心繳納工本費。 前項工本費，每人每件新台幣一千元。相對人拒絕調處時或調處不成立者，申請人繳納之工本費應予以退還之。
	時效中斷	金融消費者依其申訴或申請評議內容所得主張之請求權，其時效因依本法申訴或申請評議而中斷。 有下列情形之一者，前項請求權時效視為不中斷： 一、申訴或評議之申請經撤回。 二、申訴後未依第十三條第二項規定申請評議。	申請調處人依其申請內容所得主張之請求權，其時效因申請調處而中斷。 但調處之申請經撤回、不受理或調處不成立時，視為不中斷。(§24)

		金保法	投保法
		三、評議之申請經不受理。 四、評議不成立。(§21)	
	調處成立與不成立	金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。(§23II) 金融消費者已依其他法律規定調處或調解不成立者，得於調處或調解不成立之日起六十日內申請評議。(§23VI)	調處事件經雙方當事人達成協議者，調處成立。 調處事件，達成協議有困難者，調處委員會得斟酌一切情形，求雙方當事人利益之平衡，經全體委員過半數之同意作成調處方案，並定四十五日以下期間勸導雙方當事人同意；必要時，得再延長四十五日。 當事人未於前項所定期間內為不同意之表示者，視為雙方當事人依調處方案調處成立。 多數具有共同利益之一造當事人，其中一人或數人於第二項所定期間內為不同意之表示者，該調處方案對之失其效力，對其他當事人視為調處成立。但為不同意表示當事人之人數超過該造全體當事人人數之半數時，視為調處不成立。調處委員會依第二項規定為勸導者，視適當情形公開該調處方案。(§25)
	小額爭議	無	關於小額證券投資或期貨交易爭議事件，經證券投資人或期貨交易人向保護機構申請調處，相對人無正當理由，不於調處期日到場者，調處委員得審酌情形，依申請人之請求或依職權提出調處方案，並送達於當事人。 前項之方案，應經調處委員三人以上之出席，並經出席之調處委員過半數之同意，與記載第二十五條之二第一項所定期間及未於法定期間表示不同意之法律效果。

		金保法	投保法
			第一項之送達，不適用公示送達之規定。 第一項小額證券投資或期貨交易爭議之額度，由保護機構擬訂，報主管機關核定。(§25-1) (按：依行政院金融監督管理委員會 98 年 7 月 27 日金管證交字第 0980034324 號函，小額證券投資或期貨交易爭議之額度為新台幣 100 萬元以下。)
	小額爭議	無	當事人對前條第一項之方案，得於送達後十日之不變期間內為不同意之表示；未於期間內提出者，視為已依該方案成立調處。 當事人於前項期間內為不同意之表示，經調處委員另定調處期日並通知當事人，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調處。(§25-2)
	調處書之效力	調處成立者應作成調處書；調處書之作成、送達、核可及效力，準用第二十八條及第三十條規定。(§23V) 金融消費者得於評議成立之日起九十日之不變期間內，申請爭議處理機構將評議書送請法院核可。爭議處理機構應於受理前述申請之日起五日內，將評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可。 除有第三項情形外，法院對於前項之評議書應予核可。法院核可後，應將經核可之評議書併同評議事件卷證發還爭議處理機構，並將經核可之評議書以正本送達當事人及其代理人。 法院因評議書內容牴觸法令、違背公共秩序或善良風俗或有其他不能強制執行	調處成立者應作成調處書。調處書之作成、審核及送達，準用鄉鎮市調解條例第二十五條及第二十六條規定。 經法院核定之調處，與民事確定判決有同一之效力。 經法院核定之調處有無效或得撤銷之原因者，當事人得向原核定法院提起宣告調處無效或撤銷調處之訴，並得就原調處事件合併起訴或提起反訴，請求法院於宣告調處無效或撤銷調處時，合併裁判之，並視為自申請調處時已經起訴。前項訴訟，當事人應於法院核定之調處書送達後三十日內提起之。但有民法上無效之原因者，不在此限。 調處無效或撤銷調處之訴之判決，於第三人以善意取得之權利無影響。(§26)

		金保法	投保法
團體訴訟		之原因而未予核可者，法院應將其理由通知爭議處理機構及當事人。 評議書依第二項規定經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。 評議書經法院核可後，依法有無效或得撤銷之原因者，當事人得向管轄地方法院提起宣告評議無效或撤銷評議之訴。 前項情形，準用民事訴訟法第五百條至第五百零二條及第五百零六條、強制執行法第十八條第二項規定。(§30)	
	撤回起訴	無	民事事件已繫屬於法院，在判決確定前調處成立，並經法院核定者，視為於調處成立時撤回起訴。(§27)
	專業	保護機構為保護公益，於本法及其捐助章程所定目的範圍內，對於造成多數證券投資人或期貨交易人受損害之同一原因所引起之證券、期貨事件，得由二十人以上證券投資人或期貨交易人授與仲裁或訴訟實施權後，以自己之名義，提付仲裁或起訴。證券投資人或期貨交易人得於言詞辯論終結前或詢問終結前，撤回仲裁或訴訟實施權之授與，並通知仲裁庭或法院。 保護機構依前項規定提付仲裁或起訴後，得由其他因同一原因所引起之證券或期貨事件受損害之證券投資人或期貨交易人授與仲裁或訴訟實施權，於第一審言詞辯論終結前或詢問終結前，擴張應受仲裁或判決事項之聲明。 前二項仲裁或訴訟實施權之授與，包含因同一原因所引起之證券或期貨事件而為強制執行、假扣押、假處分、參與重整或破產程序及其他為實現權利所必要之權限。 第一項及第二項仲裁或訴訟實施權之授與，應以書面為之。 仲裁法第四條及證券交易法第一百六十七條之規定，於保護機構依第一項或第二項規定起訴或擴張應受判決事項之聲明時，不適用之。(§28)	
	專業	法院為審理保護機構依前條第一項規定提起之訴訟，得設立專業法庭或指定專人辦理。(§28-1)	

		金保法	投保法
（僅 投 保 法 ）	法 庭		
	撤 回 訴 訟	證券投資人或期貨交易人依第二十八條第一項撤回訴訟或仲裁實施權之授與者，該部分訴訟或仲裁程序當然停止，該證券投資人或期貨交易人應即聲明承受訴訟或仲裁，法院或仲裁庭亦得依職權命該證券投資人或期貨交易人承受訴訟或仲裁。 保護機構依第二十八條規定起訴或提付仲裁後，因部分證券投資人或期貨交易人撤回訴訟或仲裁實施權之授與，致其餘部分不足二十人者，仍得就其餘部分繼續進行訴訟或仲裁。（§29）	
	損 賠 時 效	各證券投資人或期貨交易人於第二十八條第一項及第二項之損害賠償請求權，其時效應個別計算。（§30）	
	訴 訟 實 施 權	保護機構就證券投資人或期貨交易人授與訴訟或仲裁實施權之事件，有為一切訴訟或仲裁行為之權。但證券投資人或期貨交易人得限制其為捨棄、認諾、撤回或和解。 前項證券投資人或期貨交易人中一人所為之限制，其效力不及於其他證券投資人或期貨交易人。 第一項之限制，應於第二十八條第四項之文書內表明，或以書狀提出於法院或仲裁庭。（§31）	
	上 訴	證券投資人或期貨交易人對於第二十八條訴訟之判決不服者，得於保護機構上訴期間屆滿前，撤回訴訟實施權之授與，依法提起上訴。 保護機構於收受判決或判斷書正本後，應即將其結果通知證券投資人或期貨交易人，並應於七日內將是否提起上訴之意旨以書面通知證券投資人或期貨交易人。（§32）	
	交 付 償 金	保護機構應將第二十八條訴訟或仲裁結果所得之賠償，扣除訴訟或仲裁必要費用後，分別交付授與訴訟或仲裁實施權之證券投資人或期貨交易人，並不得請求報酬。（§33）	
	假 扣	保護機構依第二十八條規定提起訴訟，聲請假扣押、假處分時，應釋明請求及假扣押、假處分之原因。	

		金保法	投保法
	押	法院得就保護機構前項聲請，為免供擔保之裁定。(§34)	
	裁判費之繳納	保護機構依第二十八條規定提起訴訟或上訴，其訴訟標的金額或價額超過新臺幣三千萬元者，超過部分暫免繳裁判費。他造當事人提起上訴勝訴確定者，預繳之裁判費扣除由其負擔之費用後，發還之。 前項暫免繳之裁判費，第一審法院應於該事件確定後，依職權裁定向負擔訴訟費用之一造徵收之。但就保護機構應負擔訴訟標的金額或價額超過新臺幣三千萬元部分之裁判費，免予徵收。 保護機構依第二十八條起訴或聲請保全程序，取得執行名義而聲請強制執行時，其執行標的金額或價額超過新臺幣三千萬元者，超過部分暫免繳執行費，該暫免繳之執行費由執行所得扣還之。(§35)	
	假執行	保護機構依第二十八條規定提起訴訟或上訴，釋明在判決確定前不為執行，恐受難以抵償或難以計算之損害者，法院應依其聲請宣告准予免供擔保之假執行。(§36)	
	資產獨立專戶	證券商依法令開設存放客戶款項之專戶，及因業務接受客戶委託所取得之資產，與其自有財產，應分別獨立。 證券商除為其客戶辦理應支付款項或運用資產者外，不得動用前項款項或資產。 證券商就其自有財產所負債務，其債權人不得對第一項專戶款項及因業務接受客戶委託所取得之資產請求扣押或行使其他權利。(§37)	
	券商責任	證券商違反前條第二項之規定者，其為行為之負責人處三年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣一億元以下罰金。(§38)	
評議	評議 / 調處委員	爭議處理機構為處理評議事件，設評議委員會，置評議委員九人至二十五人，必要時得予增加，其中一人為主任委員，均由董事會遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士，報請主管機關核定後聘任。 評議委員任期為三年，期滿得續聘。主	依本法第 22 條第 2 項訂定證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 2 條： 保護機構為處理調處事項，應設置調處委員會，置委員七人至十五人；其中一人為主任委員，由保護機構董事長兼任之。

		金保法	投保法
/ 調處	會	任委員應為專任，其餘評議委員得為兼任。 評議委員均應獨立公正行使職權。(§17)	調處委員會委員（以下簡稱調處委員）應由保護機構就具備本辦法第六條資格之擬聘任人選，檢附其學經歷等資料，函報行政院金融監督管理委員會（以下簡稱本會）備查後，聘任之。聘任後十四日內，檢附有關資料，報請管轄法院備查；異動時亦同。 第 3 條： 調處委員之任期三年，連聘得連任。調處委員出缺，得補聘其缺額。補聘之任期至原任期屆滿時為止。 調處委員為無給職。但依規定支領出席費、車馬費或審查費者，不在此限。
	委員會分組	評議委員會為處理評議事件，得依委員專業領域及事件性質分組。 評議委員應具備之資格條件、聘任、解任、薪酬及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。(§18)	保護機構為處理調處事項，應設調處委員會，置委員七人至十五人；其組織及調處辦法，由主管機關定之。(§22II)
	保密義務	金融消費爭議當事人，就他方當事人於爭議過程所提出之申請及各種說明資料或協商讓步事項，除已公開、依法規規定或經該他方當事人同意者外，不得公開。 爭議處理機構及其人員對所知悉金融消費爭議之資料及評議過程，除法規另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。(§19)	依本法第 22 條第 2 項訂定證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 7 條第 1 款： 調處委員辦理調處事項，不得有下列行為： 一、對非依法令所為之查詢，洩漏所獲悉之秘密。 第 15 條： 調處程序由調處委員於保護機構或其他適當處所進行之，得不公開。調處委員及列席協同調處人或經辦調處事務之人，對調處事件應保守秘密。
	評議	爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超	依本法第 22 條第 2 項訂定證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織

		金保法	投保法
	/ 調 處 原 則	然獨立進行評議。(§20 I)	及調處辦法第 16 條： 調處事件進行中，因調處需要，保護機構得依本法第十七條之規定，請求發行人、證券商、證券服務事業、期貨業或證券及期貨市場相關機構協助或提出文件、相關資料，不受當事人提出之證據及請求調查證據之拘束。 第 18 條： 調處委員應本和平懇切之態度，對當事人兩造為適當之勸導，力謀雙方協議之達成。
	通 案 處 理 原 則	金融消費爭議事件涉及眾多金融消費者或金融服務業且事件類型相似者，或涉及重大法律適用爭議者，爭議處理機構對該等爭議事件得暫時停止處理，並針對該等爭議事件擬訂爭議處理原則經報請主管機關同意後，依該處理原則繼續處理，或向有權解釋法令之機關申請解釋後，據以繼續處理。(§22)	無
	評 議 / 調 處 委 員 利 益 迴 避	爭議處理機構於受理申請評議後，應由評議委員會主任委員指派評議委員三人以上為預審委員先行審查，並研提審查意見報告。 評議委員對於評議事項涉及本人、配偶、二親等以內之親屬或同居家屬之利益、曾服務於該金融服務業離職未滿三年或有其他足認其執行職務有偏頗之虞時，應自行迴避；經當事人申請者，亦應迴避。 前項情形，如評議委員及當事人對於應否迴避有爭議，應由爭議處理機構評議委員會決議該評議委員是否應予迴避，	依本法第 22 條第 2 項訂定 <u>證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法</u> 第 9 條： 調處委員遇有下列情形之一者，應自行迴避，不得執行調處： 一、本人或其配偶為該調處事件之當事人，或為該當事人之代理人。 二、本人或其配偶與調處當事人或其董事、監察人有二親等內之血親或姻親關係者。 三、本人或其配偶與該調處事件當事人有共同權利人、共同義務人或償還義務人之關係者。

	金保法	投保法
	並由爭議處理機構將決議結果於決議之日起三日內，以書面通知當事人。 評議委員會主任委員應於預審委員自行迴避或前項評議委員會決議預審委員應予迴避之日起五日內，另行指派預審委員。(§25)	四、本人或其配偶受僱於調處當事人或其關係企業，或擔任該調處當事人之律師、會計師或證券承銷商之任何職位，或解任未滿一年者。 五、有其他情形足使當事人認其有不能獨立、公正執行職務之虞者。 第 10 條： 調處委員有前條所定情形而不自行迴避，或有事實足認其執行職務有偏頗之虞者，保護機構得依當事人之申請或自行召開調處委員會議，為迴避之決定。前項決定，應由全體調處委員過半數之同意行之。
審理原則	評議程序以書面審理為原則，並使當事人有於合理期間陳述意見之機會。 評議委員會認為有必要者，得通知當事人或利害關係人至指定處所陳述意見；當事人請求到場陳述意見，評議委員會認有正當理由者，應給予到場陳述意見之機會。 前項情形，爭議處理機構應於陳述意見期日七日前寄發通知書予當事人或利害關係人。(§26)	原則上當事人應到場進行調處，惟於小額證券投資或期貨交易爭議事件，相對人於正當理由不於調處期日到場者，調處委員得審酌情形，依申請人之請求或依職權提出調處方案，送達當事人(投保法第 25 條之 1 參照)。有稱之為「任意到場原則」。
評議程序	預審委員應將審查意見報告提送評議委員會評議。 評議委員會應公平合理審酌評議事件之一切情狀，以全體評議委員二分之一以上之出席，出席評議委員二分之一以上之同意，作成評議決定。(§27)	無
評議 /	評議委員會之評議決定應以爭議處理機構名義作成評議書，送達當事人。 前項送達，準用民事訴訟法有關送達之	依本法第 22 條第 2 項訂定<u>證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法</u>第 21 條：

		金保法	投保法
	調處書送達	規定。(§28)	保護機構應於調處成立之日起七日內，將調處書送請管轄法院審核。 前項調處書經管轄法院核定後，保護機構應於收受法院核定之調處書之日起七日內，將調處書送達於當事人。 第一項調處書之調處內容與法令牴觸而未經法院核定者，保護機構應於收受法院之通知日起七日內，將其理由通知當事人。
	評議 / 調處結果對業者之單方拘束力	當事人應於評議書所載期限內，以書面通知爭議處理機構，表明接受或拒絕評議決定之意思。評議經當事人雙方接受而成立。 金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。 前項一定額度，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定後公告之。(§29)	僅於小額爭議事件中，因他方無正當理由不到場而產生不利益； 當事人於前項期間內為不同意之表示，經調處委員另定調處期日並通知當事人，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調處。(§25-2II)
	爭議處理溯及效	金融消費者於本法施行前已向主管機關及其所屬機關、金融服務業所屬同業公會或財團法人保險事業發展中心申請申訴、和解、調解、調處、評議及其他相當程序，其爭議處理結果不成立者，得於爭議處理結果不成立之日起六十日內申請評議；自爭議處理結果不成立之日	無

		金保法	投保法
	力	起已逾六十日者，得依第十三條第二項規定向金融服務業重新提出申訴，金融消費者不接受處理結果或金融服務業逾三十日處理期限不為處理者，得向爭議處理機構申請評議。	
罰則 / 附則	罰鍰	無	有下列情形之一者，處新臺幣十二萬元以上六十萬元以下罰鍰： 一、未依第十八條第一項第一款或第二款規定繳納提撥款者。 二、違反第三十七條第一項之規定者。 有前項情事，經主管機關處罰鍰，並責令限期辦理；屆期仍不辦理者，得繼續限期令其辦理，並按次連續各處新臺幣二十四萬元以上一百二十萬元以下罰鍰至辦理為止。
	施行日	本法施行日期，由行政院定之。	本法施行日期，由行政院定之。

附錄二 回應期中報告審查意見之表列

委員	委員意見	修正與回應	修改後的章節及頁次
賴清祺委員	第一點：各章標題應更精簡。	針對內文文意精簡標題用字。	目錄及各章標題
	第二點：報告第一章提到部分立委認為銀行公會或保發中心「球員兼裁判」，期中報告應以專業角度論述，而非直接引述立委的意見。	移除較有爭議的文字，針對原有制度受理案件之情形加以描述。	第一章第二節 (P.2)
	第三點：第四章法院判決部分只有銀行，可以加入保險或證券的案例。	另加入保險及證券相關判決於報告中。	第四章第一節 (P.43-46)
	第四點：第四章結構安排可將四個金融機構的消費爭議解決機制合在一節處理，另對各金融業消費爭議解決機制的評估可再加強。	依委員意見調整章節結構，同時針對不同金融機構之爭議解決機制加強論述。	第四章第二節 (P.53-59)
	第五點：結論並未緊扣兩法的比較，應回歸研究案主軸。	針對金保法與投保法之異同，以及兩法提供消費者不同之保護歸納作結。	第六章 (P.66-67)
林國全委員	表格的論述不夠，應以文字詳加說明。本研究案重點在於金保法與投保法比較，應深入強調兩法不同之處	將兩法逐條進行比較，挑出屬於共同規範的部分以表格輔以文字說明，其餘兩法特殊規定分別以文字說明。	第二章第二節 (P.6-28)
邱欽庭委員	第一點：針對報告用語上提出修正建議。	依委員建議做文字修正。	第一章第二節 (P.2)
	第二點：第四章關於銀行業金融消費爭議解決機制部分，投保中心並未受理雷曼連動債爭議。	該爭議係由投保中心收件後，移送銀行公會處理，酌做文字修正。	第四章第二節 (P.55)

附錄三 期末報告審查委員之修正建議與回應一覽表

	委員意見	修正與回應	修改後的章節及頁次
邱欽庭委員	- 第四章內容稍嫌單薄： 1.第四章第一節用列表的方式收錄了法律的判決，但卻沒有把它們的型態整理出來。(其實評議中心也有整理過相關的一些型態。) 2.第四章第二節，解決機制敘述有點雜亂，看起來像在介紹解決機制的單位，而非介紹解決機制，反而是在前面的某些章節在敘述機制。 3.第四章第二節，則是提到金保法訂定以前，會有怎麼樣的解決機制。至於金保法訂定以後會有何種解決方式，則是放在第三節敘述。但只有提及講評議中心，並無提到如何調處、評議。	已依委員建議予以增補或修正。	參見第四章各節。
	第 57 頁上面的第 2 段的第 6 行提到投保中心得就特定事件「行使調查權」的用語，請再酌。	已依委員建議修正為「採取文件調閱等措施」。	參見第四章第二節。
	第 6 頁的第 4 行後面：「我國的投資人及期貨交易人以散戶居多，遇到爭議或權益受損時，往往與證券商或期貨商實力不相當」似隱含隱含：「是投資人權益受損，對象似乎就限於期貨商、證券商」之意，然而出投資人求償的對象尚有發行公司，甚至是會計師、承銷商……等等。	已依委員建議修正為「往往由於資訊落差或經濟相對弱勢」，以避免誤會本段文字係針對證券商或期貨商而言。	參見第一章第一節。

	委員意見	修正與回應	修改後的章節及頁次
	關於 Q&A 的第 99 頁「是否有廣大的受害者，例如涉及內線交易導致投資人受害的時候，投保中心可以提出團體訴訟」，是不是不要舉內線交易？而是舉別的紛爭為例？以內線交易為例恐有爭議，如果以操縱、財報不實...等為例，該行為造成的損害會比較清楚一點。	已依委員建議修正改以「財報不實」為例。	參見附錄四。
	- 不要限於一個表象的條文的比較，而應該還是要有具體深入的比較跟討論。舉例來說： 1.如果投資人或金融消費者，向投保中心申請調處，在投保中心這一邊，如果相對人不願意參加調處的話，那就一點辦法都沒有了；在評議中心這一邊，相對人一定要來答辯，否則之後到了評議，將會對相對人產生一定的拘束力，效果的差異十分顯著。若只從條文的分析，則無法看出，但是效果是完全不一樣的，這在實質上是有很重要的差別，應該將此差異比較分析出來。 2.在投保中心這一邊，對於調處、團體訴訟，並沒有規定金額的限制，例如一個團體訴訟，有小的投資人、也有大的投資人，所以他講求的標的，有幾千塊、幾萬塊甚至幾百萬、幾千萬都有喔；那在評議中心這一邊，若評議的結果是一百萬以內，則會對相對人有拘束力，但如果超過一百萬	已依委員建議予以增補。	參見第四章各節。

	委員意見	修正與回應	修改後的章節及頁次
	的話，可能就不會對相對人產生拘束力。這是很重要的差異。因為投保中心那邊重視同一個類型的紛爭可以一起解決，以此來避免訴訟資源的浪費；反之，可能在評議中心這一邊，就不見得。 3.建議可以分析評論金保法與投保法中彼此有差異的規定之好處、壞處。		
林國全委員	- 建議比較的結果可以再更深入，說明兩法不同處為什麼會存在？然後不同會導致什麼樣的狀況？以及不同的這個意義為何？而這個存在是有必要的，還是沒有必要的？例如： 1.例如調處的結果，在投保法律下，他是7天之內投保中心一定送給法院；可是在金保法之下，是60天之內，由這個可以說是消費者的一方來選擇，他可以由金管中心轉給法院，請法院核可。如此一來這個強制的、主動的、被動的、選擇的，會造成什麼樣的不一樣結果？不一致的存在，會造成什麼樣的結果？不是只提出差異，更重要的是不一樣的意義在哪裡？ 2.投保法進行評議時，要先交工本費，等於要是交手續的；但是關於金保法進行評議時，所謂的消費者至始至終是完全免費的，儘管最後他們被認為是他來亂的	已依委員建議補充說明。	參見第二章第二節。

	委員意見	修正與回應	修改後的章節及頁次
	也是如此。那這樣子會造成什麼樣的差異呢？		
	在 27 頁的圖要看很仔細，才會看到最左邊有個續行評議，這裡有可能造成誤解，雖然要看起來好像試行調處跟評議是兩道程序。其實他們是一個先後的觀念，如果不成再續行評議。但第 27 頁的圖似乎是當初的調處為另外一條路。	已依委員建議修正。	參見第二章第二節。
	23 頁的 (三) 不受理情形，前面是法條，第 5 行這裡：「相較於金保法是因金融消費者申請評議後，爭議處理機構試行調處，故並無調處不受理之情形，僅有評議不受理情形。」，這樣子的說法不妥，因調處在金保法裡是評議的一環，宜說明清楚。	按金保法第 23 條第 2 項規定：「金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處」，故進入調處程序之案件以消費者合法提出評議之申請為前提，從而金保法僅有「應不受理評議」之規定已足，無需再此處另行訂定「應不受理調處」之規定。此部分已依委員建議修正相關文字說明，已避免誤會。	參見第二章第二節。
	第 93 頁的最後一句話這個應該不是「因」。(『因』深入強調兩法不同之處)	已依委員建議修正。	參見附錄二。
賴清祺委員	第四章的部分可以再加強，應該論述這個金保法修正前的這個爭議的解決機制，有哪些不足，或有哪些對消費者權益控制程度上有哪些不足的地方？比如說：沒有法人、沒有法律的效力，或者	已依委員建議予以補充。	參見第四章各節。

	委員意見	修正與回應	修改後的章節及頁次
	是在分類上去處理差異性...等等，因而有訂定專法，或成立專門機構去處理的必要。		
	金融的消費的爭議，先前實務上很多在地方會透過調解委員會，還有消保官處理，如果在某個地方稍微點一下，那就表示說在金保法還沒定之前，它的這個機制，還有現在的兩個管道，當然這兩個管道不一定要深論，只是講這兩個法的差異啦、調處的交集，在現行的體制下，可能有哪些不足、要改進的。這部份也許以律師的角度比較容易去評估，因為原來在做這個事情的時候，就是一個沒有法源、不收費，在這樣的情況之下，他的評估結果當然是強制起來很高的接受程度。	經查，消費爭議實務於各地方政府間，確不乏處理金融消費爭議之案例，惟金融消費是否屬於消費者保護法所稱之「消費」，容有爭議空間。此部分在消保會與金管會作成相關函示後，實務上似已漸趨向認定「投資行為應無消費者保護法之適用」之立場；至於鄉鎮市調解條例之規定，目前實務仍併行不悖，惟鄉鎮市調解條例屬於既有之法定訴訟外紛爭解決機制，從消費者保護之立場而言，亦樂見消費者得有多種機制可供選擇，就此，各機制間並無絕對之優劣可言，端視消費者之需求與選擇。此部分已依建議修正補充。	參見第四章第二節。
	這個產險和壽險的比率，相差很多，所以這個評估應該導引到現在金保法的一個專門機構的必要性，這樣可能會比較好。	已依建議修正。	參見第四章第二節。
	結論的地方不是那麼有力。例	已依建議修正。	參見第五章。

	委員意見	修正與回應	修改後的章節及頁次
	如：這兩個法的差異，有什麼交集地方，是要強力去支持金保法的去訂定、去執行好呢？還是說還有更好的一個建議，可以寫在結論裡面，去加強報告的結論性。		
	- 文字修正建議： 1.64、65 頁附註，的「金容業」→「金融業」。 2.第 1 頁倒數第 7 行：「受理保險相關之金融消費爭議」→「受理保險理賠相關之金融消費爭議」。 3.第 40 頁 2 個西元年，有的地方有加西元年，有的地方沒有，建議統一加上。 4.第 63 頁最後一行多印「消」字，應該是「金融服務業者」。	已依建議修正。	參見本報告各處。
丁克華主委	第 18 頁表格，可以比較一下調處委員的產生與評議方式。	已依委員建議予以補充。	參見第二章第二節。
	第 22 頁到 23 頁，22 頁倒數第 3、4 行，到 23 頁的前面 3、4 行，有關申請書是不是一個實質要件？另建議第 22 與第 23 頁的地方可以調配一下，有些內容可以寫到第 23 頁。	按投保法部分係實務上均由申請人依既定書面格式提出申請；至於金保法部分，依金保法第 24 第 1 項以及同條第 2 項第 1 款規定觀之，則係要求應以書面載明特定事項，始予以受理，為求明確，此部分已依委員建議予以補充說明。	參見第二章第二節。
	在第 23 頁的「不受理情形」裡	按金保法第 23 條第 2 項	參見第二章第二節。

	委員意見	修正與回應	修改後的章節及頁次
	面的第 6 行，「爭議處理機構試行調處，故並無調處不受理之情形」有沒有規定申請不受理，需再確定。	規定：「金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處」，故進入調處程序之案件以消費者合法提出評議之申請為前提，故金保法僅有「應不受理評議」之規定已足，無需再行訂定「應不受理調處」。此部分已依委員建議修正相關文字說明，已避免誤會。	
	第 26 頁，關於金保法的第 2 點的核可的期間不同，金保法他決定的時間是不是要去加強一下理由的論述。	已依委員建議予以補充。	參見第二章第二節。
	第 29 頁的「保護基金」在償付限制的規定，在證券投資人保護基金的償付作業辦法這邊可以補充參考一下。	已依委員建議予以補充。	參見第二章第二節。
	第 30 頁「小額爭議」的調處程序之細節規範在調處成立這第 13-1 這裡，不過跟一般調處程序不太一樣，希望再補充。	已依委員建議修正，補充相關論述。	參見第二章第二節。
	第 58 頁尾巴到第 59 頁：「使用量低的真正原因，恐係因為該等案件之本質上，本即不易發生消費爭議使然」其實投保中心那些金保制度、消費制度...的，有很多的原因、很多的選項導致投資人使用量低，例如說：主管機關、周邊單位、交易協會的一些關係，若從申訴得到解決，所以不	已依委員建議修正，補充相關論述。	參見第四章第二節。

	委員意見	修正與回應	修改後的章節及頁次
	會到評議中心進行權利救濟。建議能再解釋一下。		
	第 81 頁，建議調處的部分，增加調處辦法相關說明，這樣的話投保法可以跟金保法對稱，因為投保法的調處，只有提到調處委員會，內容有點不對稱。	已依委員建議修正。	參見附錄一。
	第 81 頁的申請方式，投保中心是要填具申請書還是應以書面為之，要稍微注意一下。	已依委員建議修正。	參見附錄一。
	第 82 頁有關不受理案件的地方，再稍微注意一下一些文字上的用法。因為投保中心有關團體訴訟的業務，是不是要加上「調處或評議」，不受理的案件？	已依委員建議修正。	參見附錄一。
	第 84 頁，投保法§25-1，小額爭議的額度具體是多少，宜說明（100 萬）。	已依委員建議修正，增加說明：「依行政院金融監督管理委員會 98 年 7 月 27 日金管證交字第 0980034324 號函，小額證券投資或期貨交易爭議之額度為新台幣 100 萬元以下。」。	參見附錄一。
	文字修正建議： - 第 64 頁下面一段的最後一行，即在首先在上方一半：「及標準『公』評議機構參考」是「供」。 - 第 95 頁，第 1 行改為「如果要向投保中心申請調處，則『應填具調處申請書』向該中心提出。」，較不會引起爭議。	已依委員建議修正。	參見本報告各處。

	委員意見	修正與回應	修改後的章節及頁次
	• 96 頁最後 Q&A 的文字上，「投保中心成立『調處』」，不是「調解」；第 97 頁的第 2 行也是有此問題。 • 第 99 頁建議可以寫財報不實、操縱...此類之紛爭為例子。 • 第 88 頁，委員會的分組在投保法這邊，「保護機構『未』處理」為是因為的「為」。 • 第 93 頁這是應該的「應」不是原因的「因」。		
李玉蘭副秘書長	• 第四節「合理創造促使金融服務業者減少爭議之誘因」，是在說明現行的規定，看不到具體的建議。	已依委員建議修正，加入相關之觀察與評論。	參見第五章第四節。
	• 第四節提到如果遇到業者不可歸責，是否還要對商家收取一定的費用，但似乎和金融服務業本身的爭議是沒有關係。		

附錄四 Q & A

Q1：金保法與投保法之保護對象各自為何？

金保法所保護之對象為「金融消費者」，指接受金融服務業提供金融商品或服務者，但排除了專業投資機構以及符合一定財力或專業能力之自然人或法人；投保法所保護之對象則限於證券交易法所認定之「證券投資人」以及期貨交易法所認定之「期貨交易人」，但並未設有進一步之財力或專業能力之限制。

Q2：金保法所設置的「爭議處理機構」與投保法所設立的「保護機構」分別為何？兩者主要功能有何不同？

因應金保法第 13 條第 1 項規定所設立之爭議處理機構，為「財團法人金融消費爭議評議中心」，其功能主要在於受理金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議（例如銀行、保險、抵押、放款、信用卡（不含債務協商）、存款、投資（不含商品訂價和績效表現）...等）。

至於依投保法第 7 條第 1 項規定所成立的保護機構，則為「財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心」，其功能除了證券與期貨民事爭議事件之申訴與調處外，另包含為投資人提起之團體訴訟或仲裁案件、辦理償付作業、督促公司歸入權之行使，以及行使股東權推動股東行動主義之實踐等項目。

Q3：金融消費者（或投資人/交易人）如果想向評議中心申請評議或向投保中心申請調處，分別要經過什麼樣的程序？

如果要向評議中心申請評議，要先向金融服務業者提出申訴，如果金融業者於收到申訴後 30 日內不為處理，或金融消費者不接受處理結果，則金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起 60 日內申請評議。

如果要向投保中心申請調處，則應填具調處申請書向該投保中心提出。

Q4：金融消費者（或投資人/交易人）如果想向評議中心申請評議或向投保中心申請調處，是否需要繳交費用？

金融消費者向評議中心申請評議時無須繳納任何費用，且依金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 26 條規定，爭議處理機構依該法第 23 條規定試行調處成立者，每一案件向金融服務業收取服務費 2,000 元，換言之，該爭議處理費用是由金融服務業者負擔。

至於證券投資人及期貨交易人依投保法規定申請調處時，應向投保中心繳納工本費每人每件 1,000 元，但相對人拒絕調處或調處不成立時，申請人繳納之工本費應予以退還之。

Q5：向評議中心申請評議或向投保中心申請調處，是否有中斷時效的效果？

依金保法第 21 條之規定，金融消費者於提起申訴或申請評議時，即發生中斷時效的效果，但有下列情形時，時效仍不中斷：一、申訴或評議之申請經撤回。二、申訴後未依第十三條第二項規定申請評議。三、評議之申請經不受理。四、評議不成立。

依投保法第 24 條規定，投資人或交易人申請調處時，亦發生中斷時效之效力，但調處之申請經撤回、不受理或調處不成立時，視為不中斷。

Q6：評議中心作成的評議書與調處書，有何效力？投保中心作成的調處書效力為何？

金融消費者得於評議成立之日起 90 日之不變期間內，申請爭議處理機構將評議書送請法院核可，經法院核可後，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。此外，金融消費者經循金保法規定之程序調解成立者，其調解書亦準用前述規定，經法院核可後，與民事確定判決有同一之效力。

至於投保法所規定的調處程序方面，則由投保中心於調處成立後 7 日內主動將調處書送請管轄法院審核，經法院核定後，亦與民事確定判決有同一之效力。

Q7：金保法與投保法都有「調處」之程序，其調處不成立的效果有何不同？

金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處，當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。換言之，金保法上的調處，乃是評議的前置程序，調處不成立時，仍得透過評議中心續行評議，尋求紛爭解決之可能性。

至投保法上的調處，倘雙方當事人達成協議有困難時，得由調處委員斟酌情形另定調處方案，視當事人是否接受，若不接受，則調處失敗，此時當事人必須尋求其他管道（例如民事訴訟），以為救濟。

Q8：向投保中心申請調處未獲受理的案件，是否仍可向評議中心申訴或申請評議？反之，向評議中心申訴未獲受理的案件，可否再行向投保中心申請調處？

案件曾受其他機關調處不成立，並非金保法所列舉不予受理之事由；反之，投保法亦未有類似的規定，故原則上曾經投保中心不受理的案件，仍得向評議中心提出申訴，曾經評議中心不受理之案件，亦得向投保中心申請調處。

然而，應該注意的是，如果案件有已經判決確定等依金保法與投保法均不應予以受理之情形時，則評議中心與投保中心仍將依各該規定不予受理。

Q9：當事人如果透過投保中心成立調處但事後反悔，可否再行向評議中心申請評議？

依金保法第 24 條第 2 項第 8 款之規定：「申請評議事件已經法院判決

確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁」之情形，不予受理，故當事人如果曾透過投保中心成立調處則不得再行向評議中心申請評議。

Q10：投保法與金保法所規範的業者有何不同？

金保法所規範之業者，包含銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業，但不與金融消費者直接接觸之「證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業」則排除在外。

投保法方面，受投保法規範之業者包含「證券交易所、期貨交易所、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、證券商業同業公會、證券投資信託暨顧問商業同業公會、期貨商業同業公會、各證券金融事業、其他經主管機關指定之證券及期貨市場相關機構或事業」。

Q11：關於金融消費商品之說明是否充分，應如何認定？是否亦因顧客智識程度不同而有別？

說明的程度，應以顧客得以瞭解之方式充分說明，此並非以平均一般人的理解為統一判斷標準，而應視各個顧客的知識、能力等，為該顧客得以理解之程度為說明，且應說明至「能得到投資人之理解」，並以「投資人形成正確之理解為基礎」進行交易之程度。

Q12：金融消費發生爭議時，對於業者有無過失應由誰負責舉證？

因相對於金融消費者，金融服務業具有在資訊、交涉能力上之高度優越地位，故金保法第 11 條特別規定金融服務業者如能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致，始不負賠償責任。

Q13: 金保法與投保法在適用上是否有優先劣後之順序或相互排斥適用之效果？

金保法與投保法的規範對象與適用範圍雖有重疊，然兩者在整體規範目的和保護措施的設計上，並無互相排斥或僅能適用單一法規的情形，且若站在保護消費者的立場而論，多一種救濟途徑跟多一項保護措施，對消費者的保障不減反增，實有益於交易市場的運作，且同時符合兩法之立法意旨，因此兩者應無優先適用或相互排斥適用之情形。

Q14: 金融服務業者所提供的廣告與契約所擔保的條件不一致時，應以何者為準？

金保法第 8 條規定：「金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。」因此，如業者於廣告所提出的具體條件較契約更有利於消費者，則業者應依廣告所記載之條件負責。

Q15: 金融服務業者在適合度的瞭解上，至少應包含哪些項目？

按金保法第 9 條第 2 項授權訂定之「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」第 6 條之規定，金融商品或服務適合度之內容，應至少包括金融消費者風險承受等級、金融商品或服務風險等級之分類，以確認金融消費者足以承擔該金融商品或服務之相關風險。

Q16: 如果所購買的金融商品，同時適用金保法與投保法，當事人應優先考慮何種紛爭解決機制？

適用何種程序，需當事人自行評估，可參考下列事項，進行評估：

1.受損害之金額：

受損金額在 100 萬以內，可選擇向金融業者申訴後依金保法評議機制進行評議，因在此額度內之評議決定對於金融服務業者有單方拘束力。

2.是否有廣大受害者：

例如涉及財報不實案件，導致眾多證券投資者受損害時，投保中心可提起團體訴訟。

3.成本考量：

金融消費者透過評議中心處理紛爭時，相關費用由業者負擔；若尋求投保法上之調處機制，須繳納新台幣 1,000 元之調處費用。

參考文獻

一、書籍資料：

1. 黃明陽著，行政調解機制之比較——以消費爭議調解為中心，97.10。
2. 黃明陽著，消費爭議調解與其他調解在制度上之比較，收錄於：消費者保護研究，第10輯，93.11，1頁以下。

二、期刊資料：

1. 杜怡靜，投資型保險商品關於說明義務與適合性原則之運用——台北地院九十六年度保險簡上字第6號及台北地院就十七年度再易字第一號判決，月旦民商法學雜誌，第27期，99.03，130-141頁。
2. 陳洸岳，金融消費者保護法下業者損害賠償責任之初探，月旦法學雜誌，第199期，100.12，5-25頁。
3. 林育廷，新金融爭端的有效解決——替代性金融爭端解決機制之過去、現在與未來，月旦法學雜誌，第199期，100.12，26-40頁。
4. 殷若瑛，「證券投資人及期貨交易人保護法」之發展及演變，證券暨期貨月刊，第29卷，第12期，100.12，24-34頁。
5. 葉張基，不動產投資信託投資開發型民間參與案件之法令限制與排除，中正財經法學，第3期，100.07，140-146頁。
6. 張冀明律師、關光威律師、林靖揚律師，淺論「證券投資人及期貨交易人保護法」的保護主體與保護機構的調查權，律師雜誌，第285期，92.06，頁108-118。
7. 中華民國證券商業同業公會，專題報導：金融消費者保護法草案簡介（99年11月24日公聽會版），證券公會月訊，第23期，100.01，4頁。

三、論文資料：

建立單一金融消費爭議處理機制之法制研究，楊麗萍（指導教授：林國全），政大法學院碩士在職專班碩士論文，100.8。

四、行政函釋：

1. 行政院消費者保護委員會84年4月6日台84消保法字第00351號函。
2. 金管保二字96年5月3日第09602033380號函。
3. 財政部證券暨期貨管理委員會93年3月11日台財證三字第0930108362號函。

五、新聞資料

孫中英，金融評議首件退還保費逾百萬，聯合報新聞，101.02.16。

六、網站資料：

1. 行政院金融監督管理委員會<http://www.fscey.gov.tw>
2. 財團法人金融消費評議中心<http://www.foi.org.tw/>
3. 中華民國銀行公會<http://www.ba.org.tw/people13.aspx>
4. 中華民國證券商業同業公會<http://www.csa.org.tw/>
5. 中華民國期貨商業同業公會<http://www.futures.org.tw/>
6. 財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心<http://www.sfipc.org.tw/>
7. 財團法人保險事業發展中心<http://www.tii.org.tw/>
8. 法源法律網<http://www.lawbank.com.tw/>
9. 聯合新聞網<http://udn.com>
10. 朱政龍，關於金融消費者保護法的幾點疑問，刊載於：台灣法律網
http://www.lawtw.com/article.php?template=article_content&area=free_browse&parent_path=,1,1573,&job_id=177146&article_category_id=2049&article_id=100869

七、其他資料：

1. 金融消費者保護法草案總說明
2. 金融消費者保護法立法理由
3. 證券投資人及期貨交易人保護法部分條文修正草案總說明

4. 行政院100年1月6日院臺財字第1000090212號函，立法院第7屆第7會期第1次會議議案關係文書，100.02.18，180頁以下
5. 「金融服務業如何因應金融消費者保護法」研討會會議資料，101.2.15
6. 財團法人金融消費評議中心爭議案件業別暨主要爭議類型分析表，101.3.16
7. 廖君雅，金錢遊戲玩法翻新，金融保險論壇，第4期，100.02，84-85頁。
8. 吳泓勳，金融消費者保護——銀保證各吹各的調，金融保險論壇，第4期，100.02，88-89頁。
9. 廖君雅，消金外銀看金保法——花旗管國霖：小心管太嚴變成開倒車，金融保險論壇，第4期，100.02，90頁。
10. 康文柔，要立法最該避免什麼——監理疊床架屋為高官謀福，金融保險論壇，第4期，100.02，91頁。
11. 廖君雅，剛起步最該注意什麼——別淪為解決糾紛機制，金融保險論壇，第4期，100.02，92頁。