



金融消費爭議處理制度—— 金保法與投保法

文・圖／蔡朝安

2008年雷曼集團破產所引發全球金融海嘯中，我國金融消費者欠缺有效救濟管道，金融消費者保護法（下稱「金保法」）於焉而生，處理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，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。金保法及其相關法規命令於民國100年12月30日施行，原金融消費民事爭議乃依涉金融服務業之類別，分別由銀行公會之金融消費爭議案件評議委員會，保險事業發展中心之保險申訴調處委員會，及證券投資人及期貨交易人保護法（下稱「投保法」）專責機構－證券投資人及期貨交易人保護中心（下稱「投保中心」）處理之，於金保法施行後，前二者已停止運作，僅有投保中心繼續與金保法的專責機構－金融消費評議中心（下稱「評議中心」），職掌金融消費民事爭議之處理。

茲將金保法之主要內容，及其與投保法間之適用關係，摘述如下：

金保法適用範疇

金保法所指金融消費者為一般消費者，排除專業投資機構及符合一定財力或專業能力之自然人或法人。其所得請求的金融服務業包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業等；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、期貨交易所等事業，如與此等事業發生爭議，可依投保法的規定尋求救濟。

金保法規定之金融消費爭議係指雙方因商品或服務所生之民事爭議，得申請評議；如為債務協商、投資表現、定價政策範圍，或信用評等等業經主管機關認定非屬金融消費爭議之情形，則不得請求。

金融服務業事前義務之課予

金保法課予金融服務業事前義務，以避免或減少金融消費爭議之發生，且明定業者與消費者預先約定限制或免除此等責任者，此等約定為無效，以確保消費者之權益。如業者違反此等事前義務致生爭議，消費者得明確據此事前義務之違反，尋求事後救濟。金保法之事前義務，除原本即課予金融服務業的善良管理人注意義務外，另明訂：

（一）廣告業務招攬及營業促銷

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，如有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事；或廣告之內容及進行招攬或促銷活動時對消費者所提示之資料或說明有不真實或誇大者，金融消費者得據此主張損害賠償。

（二）商品與客戶適合度考量

業者與消費者訂立契約前，如未充分瞭解消費者之基本資料，諸如身分、財務背景、所得與資金來源、風險偏好、過往投資經驗及簽訂契約目的與需求等；抑或，未確實評估其投資能力，諸如資金操作狀況、專業能力、投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度等，而無法確保該商品或服務對消費者之適合度者，消費者得據此主張損害賠償。

(三)契約內容及風險揭露義務

業者如未向消費者充分說明該商品、服務及契約之重要內容；未充分揭露其風險；未以金融消費者能充分瞭解之方式為之；或有關權益如交易成本、可能之收益及風險等，消費者得據此主張損害賠償。

違反事前義務之無過失責任及舉證責任倒置

金保法施行前，此等民事爭議往往因消費者無法舉證業者違反其善良管理人之注意義務而敗訴。又因判決結果多取決於消費者之舉證成功與否，導致法院對於類似事實有不一致的認定。舉例而言，有關金融消費者於說明書上簽名用印，有法院認為業者已盡告知義務；然而也有法院認為簽名不能代表被上訴人已善盡風險告知之責。

金融服務業違反前開商品與客戶適合度考量，或契約內容及風險揭露之義務者，金保法課予其相當於無過失之責任，並將因果關係之舉證責任轉換由業者負擔。亦即，如果業者不能證明損害之發生非因其未充分瞭解商品或服務對消費者的適合度，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造成，即應對消費者因此所受損害，負起賠償責任。此項規定可在一定程度解決過去消費者舉證困難及法院判決不一致之情形。

評議中心事後爭議處理

儘管於金融服務業違反某些事前注意義務時，金保法課予其相當於無過失責任，並於訴訟上將因果關係之舉證責任轉由業者承擔，惟訴訟程序曠日廢時且成本過高，所以金保法另設專責的評議中心，不分金融服務業之業別，提供訴訟外之紛爭處理途徑。

金融消費評議採申訴先行政程序，消費者需先



金保法與投保法協助一般民眾處理金融消費爭議，讓小民你我面對金融業巨人，不再膽怯。繪圖／康宗仰

向業者提出申訴，於消費者不接受處理結果者或業者逾30日期限不處理時，消費者即可於收到處理結果或期限屆滿之日起60日內，向評議中心申請評議。評議中心受理後通常將試行調處，如當事人有一方不同意或經調處不成立時，評議中心才開始評議。評議經當事人雙方接受而成立，惟金保法透過事前書面同意之方式，使業者必須接受100萬元給付額度內之評議決定，或超過100萬元給付額度之評議決定，而消費者表明願意縮減該金額或財產價值至100萬元額度者。惟需注意，如請求之對象係外國之金融機構時，則無法適用此項規定。

金保法規定僅消費者一方得於評議成立之日起90日之不變期間內，申請將評議書送法院核可，業者不得為此項申請。評議書經法院核可者，與民事確定判決有同等效力，雙方就該事件均不得再起訴或依金保法申訴、申請評議。

申請評議時無須繳納任何費用，僅於調處成立時，每一案件向業者收取服務費2千元。或於評議成立時，評議決定業者應給付之金額或財產價



值為新臺幣10萬元以下或非以金錢給付者，每一案件5千元；超過10萬元者，每一案件1萬元。

金保法與投保法之適用關係

投保法為另一個金融消費爭議之專責法律，職司有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易所生民事爭議，金保法所規範者則為廣泛的金融服務業，包括銀行業、證券期貨業及保險業等，二法各有其保護措施及救濟管道，提供消費者不同的救濟程序。

儘管投保法未課予金融服務業事前注意義務，惟其著重於程序面上提供救濟管道，其中有多項保護措施是金保法所沒有的，如要求證券期貨機構定期提撥一定金額組成保護基金，於證券商或期貨商財務困難而違約時，用以償付投資人之損失；投保中心得為公司對董事或監察人提起訴訟，得為投資人提起團體訴訟，及就新台幣100

萬元以下之爭議簡化調處程序等。

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。經法院核定之調處，與民事確定判決有同等效力。申請人於申請投保中心調處時，應繳納工本費每人每件新台幣1千元。惟相對人拒絕調處或調處不成立者，工本費應予以退還。

金保法明定金融服務業之事前義務，就某些事前義務之違反，倒置因果關係之舉證責任，於一定程度可解決過去消費者舉證困難及法院見解分歧之情形；且於金保法施行後，不區分金融服務業之業別，均可透過評議中心，尋求迅速且較低成本之訴訟外處理。金保法一方面課予業者事前義務，一方面賦予消費者較有效的事後救濟途徑，一定程度弭平了二者間財力、資訊及專業不對等之情形。（本專欄策畫／法律學系葛克昌教授）



蔡朝安小檔案

學歷：臺灣大學會計學研究所 EMBA

美國紐約大學法學碩士

臺灣大學法學士

中華民國律師、美國紐約州律師

中華民國專利師

現職：普華商務法律事務所主持律師

資誠會計師事務所法律顧問

普華智財管理顧問股份有限公司董事

臺北律師公會稅務委員會主任委員

中華民國會計師公會全國聯合會稅務稅制委員會顧問

中華民國仲裁協會財務暨會計委員會主任委員

中華民國仲裁協會仲裁調解策略發展委員會委員

經歷：臺北律師公會理事

臺北律師公會監事

社團法人中華民國管理科學學會智慧財產管理制度評鑑委員

資誠會計師事務所稅務法律服務部協理

衆達國際法律事務所律師

專長：公司法、證券交易法及投資法令

租稅法及智慧財產權法

勞動法令