

# 第一章 本法之立法背景

民國 97 年 9 月雷曼兄弟申請破產保護，導致數萬民眾的財產在一夕之間蒙受極大的損失，引發全國各界關注金融機構銷售連動債相關問題，進而要求主管重新檢討金融服務業與消費者交易過程中，對於消費者之保護是否充分？另外，於消費爭議發生時，除了司法途徑外，是否能提供其他便捷之管道，以使紛爭能迅速解決？爰主管機關在國人上述期盼下，鑒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，而金融服務業所提供之金融商品及服務型態日趨複雜專業，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，易致交易糾紛，一旦發生相關爭議時，若循司法途徑救濟往往曠日費時，所耗費之成本亦不符經濟效益，因此有必要於訴訟途徑外，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，而參考英國金融服務暨市場法、英國金融公評人 (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，擬具「金融消費者保護法」(以下簡稱本法) 草案，藉由強化金融消費者保護措施及建立金融消費爭議處理機制，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目標。全案經立法院於民國 100 年 6 月 3 日三讀通過，並於 100 年 12 月 30 日正式實施，使我國在保護消費者權益之努力邁向一個嶄新的紀元。

本法共分四章，計 32 條，其要點如下：

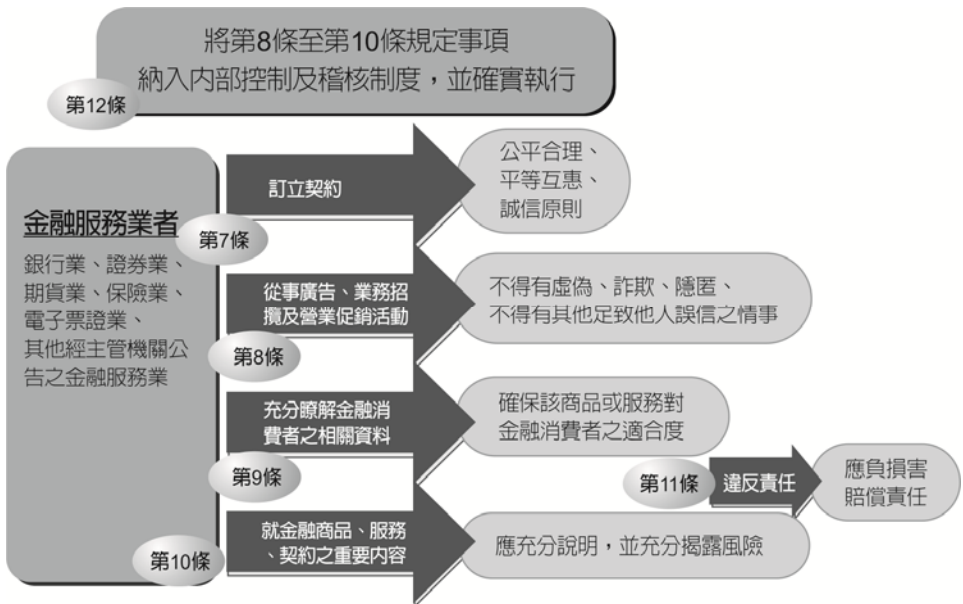
## 一、總則

1. 本法所稱金融服務業範圍，包括行政院金融監督管理委員會組織法（100年6月29日修正為「金融監督管理委員會組織法」）第二條第三項所定之銀行業、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。但不包括無直接與金融消費者發生金融消費法律關係之證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所等金融事業。（本法第3條）
2. 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。（本法第4條）
3. 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。（本法第5條）



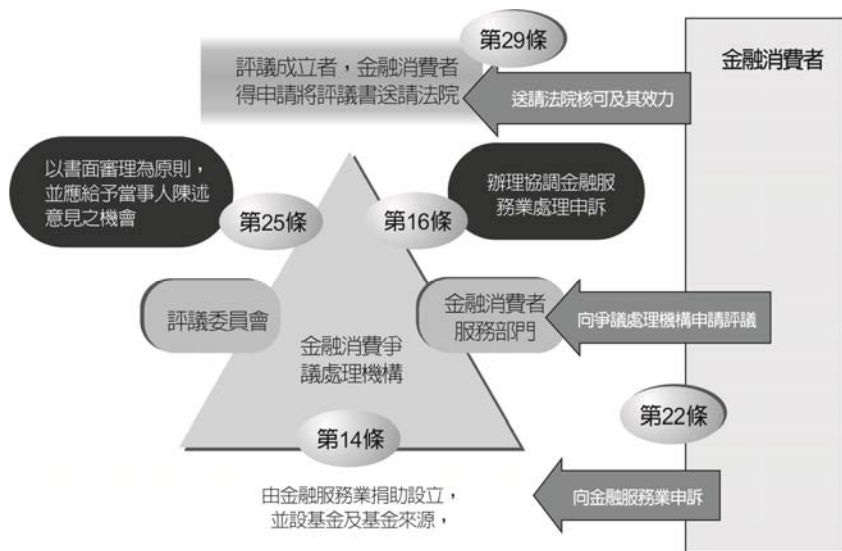
## 二、金融消費者保護

1. 金融服務業與金融消費者訂立契約應本公平合理、平等互惠及誠信原則，其提供金融商品或服務應盡善良管理人之注意義務。(本法第 7 條)
2. 金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事。(本法第 8 條)
3. 金融服務業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。(本法第 9 條)
4. 金融服務業應說明金融商品、服務、契約之重要內容，並充分揭露風險，以及未盡說明、揭露義務之損害賠償責任。(本法第 10 條及第 11 條)
5. 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。(本法第 12 條)



### 三、金融消費爭議處理

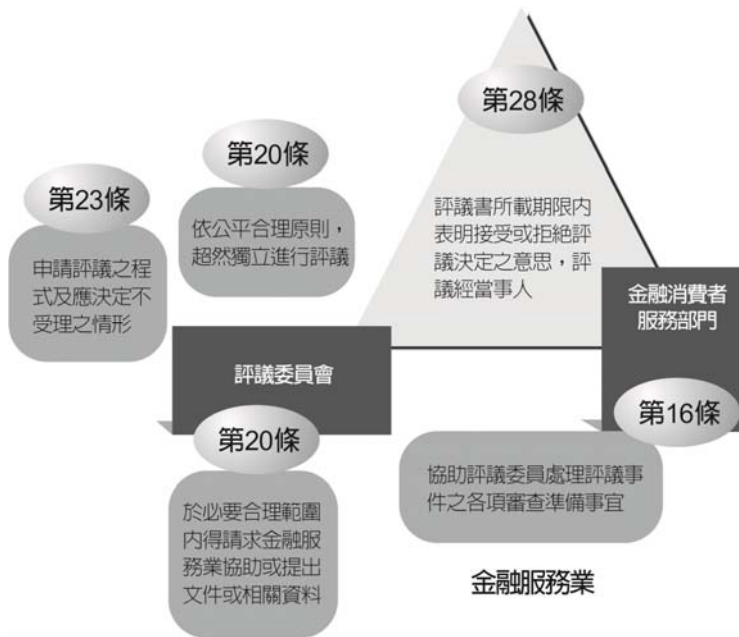
1. 爭議處理機構為財團法人，由金融服務業捐助設立，並設基金及基金來源，另授權主管機關訂定該機構之相關事項。(本法第 14 條)
2. 爭議處理機構設金融消費者服務部門，辦理協調金融服務業處理申訴及協助評議委員處理評議事件之各項審查準備事宜，並授權爭議處理機構擬訂其內部人員應具備之資格條件，報請主管機關核定。(本法第 16 條)
3. 爭議處理機構設評議委員會，評議委員應具備之資格條件、聘任、解任、薪酬等事項授權主管機關訂定辦法規範。(本法第 17 條及第 18 條)



4. 爭議處理機構依公平合理原則，超然獨立進行評議，於必要合理範圍內得請求金融服務業協助或提出文件或相關資料。(本法第 20 條)

條)

5. 金融消費者得向金融服務業申訴及向爭議處理機構申請評議，爭議處理機構並得於受理申請評議後試行調處，相關事項授權主管機關訂定辦法規範。(本法第 22 條)
6. 申請評議之程式及應決定不受理之情形。(本法第 23 條)
7. 評議以書面審理為原則，並應給予當事人陳述意見之機會。(本法第 25 條)



8. 當事人應於評議書所載期限內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，而金融消費者依規定表明願意縮減該金額至一定額度者，亦同。(本法第 28 條)

9. 評議成立者，金融消費者得申請將評議書送請法院核可及其效力。(本法第 29 條)

#### 四、附則

1. 爭議處理機構人員違反本法或本法所發布之命令，主管機關得解除其職務。(本法第 30 條)