

2014年最新版

企業法律系列

金融消費者保護法 與案例解析

◎ 邱錦添、胡勝益、林克憲 合著

金融消費者保護法 與案例解析

邱錦添、胡勝益、林克憲 合著

元照出版公司

國家圖書館出版品預行編目資料

金融消費者保護法與案例解析／邱錦添，胡勝益，
林克憲合著． -- 初版． -- 臺北市：元照，2014.09
面：公分

ISBN 978-986-255-485-2（平裝）

1.消費者保護法規 2.金融業

548.39023

103014337

金融消費者保護法 與案例解析

5H036PB

2014年9月 二版第1刷

作 者 邱錦添、胡勝益、林克憲
出 版 者 邱錦添
總 經 銷 元照出版有限公司
100 臺北市館前路 18 號 5 樓
網 址 www.angle.com.tw
定 價 新臺幣 350 元
專 線 (02)2375-6688
傳 真 (02)2331-8496
郵政劃撥 19246890 元照出版有限公司

Copyright © by Angle publishing Co., Ltd.

登記證號：局版臺業字第 1531 號

ISBN 978-986-255-485-2

謝 序

由於金融資產證券化之興起，金融市場之激烈競爭，各種衍生性金融商品，如雨後春筍般，向四處蔓延，但因其不具透明性及健全監理機制之欠缺等因素，終由美國次級房貸之倒債，引起世界金融海嘯，不但影響世界整體經濟之發展，並且導致金融消費者因不熟悉金融商品，於投資「連動債」及各種衍生性金融商品後，血本無歸，求助無門，此實與國際間力圖保護消費者之公共政策背道而馳。有鑑於衍生性金融商品之種種缺失，亡羊補牢，世界各國對金融監理法制遂先後紛紛提出補強措施，加強金融機構之管理，提昇金融業者服務之品質，例如英國2000年「金融服務及市場法」（FSMA）、「消費者信用法」及「金融公評人制度」（FOS）；日本「金融商品販賣法」（2002年4月1日施行），及金融商品交易法（2008年4月1日施行）；美國歐巴馬總統於2009年5月22日簽署「信用卡改革法」及2010年「華爾街改革與消費者保護法」（The Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act）；新加坡建立金融管理局及金融業調解中心；香港設置香港證券及期貨事務監管委員會與金融管理局等，莫不以加強對金融消費者之保護為其重要宗旨。

我國政府不遑多讓，為保護消費者權益，公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，乃參考英、美、新加坡、日本等國之立法，於民國100年6月29日立法院通過，同年12月30日公布金融消費者保護法及訂定六個子法，並於101年1月2日設立「財團法人金融消費評議中心」，建立金融消費者保護與

爭議處理之法制，落實強化保護金融消費者之各項措施，以其達成保護消費者權益之目標。而新法施行之日，即為學說及實務接手之時，學說及實務界自應對上述金融消費者保護法令，完整論述，反覆說明，俾能施行無礙，貫徹其立法宗旨。本書之出版正是劍及履及，令人讚佩。

邱律師為個人台大法律系司法組同班同學，執業律師已逾四十年，並擔任台北市議員九年、中華民國律師公會全國聯合會副理事長及基隆律師公會理事長等職，深富實務經驗，又曾兼任淡江大學等校教授，講授商事法二十餘年，近年受聘中國海事仲裁委員會等仲裁員及中國政法大學客座教授，更兼通理論並兩岸相關法制；而胡勝益兄，不但是個人桃園縣楊梅中學（舊制）初中同學，進入台大後，也是有緣同在法學院，只是系組有異而已。胡兄苦幹實幹，品學兼優，曾任兆豐銀行副總經理及紐約分行總經理多年，又是耶魯大學碩士、國家法學博士，目前擔任東海、輔仁、實踐等大學教職、台灣金融研訓院講師、新光銀行獨立董事，對於金融商品之銷售及監理，學驗俱豐；林克憲君在第一銀行新加坡分行擔任副理，辛勤本業之餘，努力研究國外銀行最新管理策略與金融法規，年青有為。作者三人具先見之明，發揮所長，適時合著此書，理論實務兼顧，學理與案例並重，承擔保護金融商品消費者之大任，誠屬難能可貴。茲因囑序與余，個人有幸分享其榮，爰略綴數語，以附驥尾，並誌其盛焉。

司法院前副院長、大法官

謝在全

序於台北寓所

許 序

強化金融消費者保護是國際趨勢，也是主要金融監理政策之一，透過相關規定，可提昇金融業者服務品質，也加強對消費者的保護。政府正積極推動建立國人理財平台，使金融業者與廣大的金融消費者，都能了解政府的相關措施。

現今金融產業發展相當重要，依統計至2012年2月底，金融業資產規模已達GDP的4.4倍，加計市場上櫃公司總市值23.9兆及境內外基金5.3兆，整體金融市場規模可達90.1兆元，相當於GDP的6.6倍。

政府制定「金融消費者保護法」是為協助金融消費者與金融服務業發生糾紛時，能有一具法律規範效力、公平合理、迅速有效處理金融消費爭議之處理機構，以合理平衡金融消費者與業者間的實質不對等。

「金融消費者保護法」於民國100年6月29日制定公布，並自100年12月30日施行。該法有關強化金融消費者權益保護之重點包括：金融服務業與消費者訂立契約應本公平合理、平等互惠及誠信原則，應充分了解金融消費者，以確保金融商品或服務適合金融消費者，充分說明金融商品、服務及契約的重要內容，並充分揭露其風險，刊登廣告及進行業務招攬時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足使人誤信的情事等。

換言之，「金融消費者保護法」旨在確保金融消費者在購買各項理財商品時，能夠獲得公平合理的對待，維護其權益，提昇金融服務業信譽、增進金融消費者對市場信心，達到促進金融市場健全發展目的。

本書作者邱錦添律師、胡前副總經理勝益及現仍在金融界服務的林克憲先生，他們皆為法律界與金融實務界之菁英，共同撰寫完成本大作，寓理論於實務，對於金融消費者保護法有深入之研究，頗有見解，充分維護金融消費者的權益，不遺餘力，本人在此誠摯推薦並樂之為序。

台灣金融研訓院前院長
台灣大學社會科學院副院長

許振明

2012年10月

再版序

本書出版迄今剛好一年多，受到銀行界、金融及學校師生的歡迎，已銷售一空，又值金融消費者保護法第七條、第十條之修改，而金融評議中心的評議案例也增加許多，為因應理論與業界實用之需要，故將本書加以修訂再版，分別按銀行、保險、證券期貨三種分類，提供最新的案例，俾利滿足業界的實用需求，特為之序。

邱錦添
胡勝益
林克憲

自序

由於國際金融之蓬勃發展、金融業跨業經營日漸增加，各項金融商品與服務益形複雜，產生糾紛增多，故世界先進各國莫不建立金融法制，予以規範。如英國2000年「金融服務及市場法」（FSMA）、「消費者信用法」，及「金融公評人制度」（FOS），日本「金融商品販賣法」（2002年4月1日施行），與金融商品交易法（2008年4月1日施行），美國自2008年金融海嘯風暴後，歐巴馬總統於2009年5月22日簽署「信用卡改革法」及2010年「華爾街改革與消費者保護法案」（The Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act），加強對金融消費者之保護，而新加坡為解決連動債問題，建立新加坡金融管理局及金融業調解中心，香港亦設置香港證券及期貨事務監督委員會與金融管理局，故對於金融消費者之保護已蔚為國際趨勢。

我國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，乃參考「英國金融服務暨市場法」、「英國公評人制度（FOS）與「新加坡金融業調解中心」，於民國100年6月29日經立法院通過，訂定「金融消費者保護法」及六個相關子法，並於民國101年1月2日設立「財團法人金融消費評議中心」，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，以期達成保護消費者權益之目標。

為增進國人對金融消費者保護法之認識與了解，以及金融從業人員如何遵守金融消費者保護法，以保障金融消費者之權益，由作者三人共同攜手撰寫本著作，共分七章，第一、二章概念之介紹，第三章台灣金融消費者保護法之分

析，第四章介紹國外之立法規範，第五、六章分析大陸並比較兩岸之立法，第七章為國內外案例、法院判決及最新金融評議案例，務求著作體例架構之完整。

本著作有下列特色：

一、著作內容理論與實務並重

第一、二章及第四章國外法例屬理論外，第七章為案例之解析，避免坊間著作有理論無實務或有案例而無理論之不足。

二、借鏡國外立法，俾與國際接軌

第四章介紹英、美、日、香港及韓國等國之立法及比較，俾與國際接軌。

三、比較兩岸金融法制，可供大陸制訂法制之參考

第三章介紹台灣金融消費者保護法之立法及內容，第五章介紹大陸金融消費者權益保護之現況與完善之建議，第六章比較兩岸金融法制，提供台灣之立法經驗以作為大陸日後立法之參考。

本書係由法律界與金融實務界共同撰寫完成，理論與實務並重，對國外金融法制及大陸金融法制分析比較，並以重大案例判決之分析介紹等為重心加以解析，希望能提供兩岸金融消費者、金融界、從業人員參讀及作為大學之教材，亦可作為金融界培訓人員之教材，惟筆者學識有限，仍請各界多加指教。

邱錦添
胡勝益
林克憲

作者簡介

邱錦添

學 歷

- 美國林肯大學博士班研究
- 中國文化大學法學碩士
- 國立臺灣大學法律系學士

經 歷

- 淡江大學、國立臺北教育大學及臺北海洋技術學院兼任教授
- 中國政法大學客座教授
- 臺北市議會第五、六屆議員
- 中華民國律師公會全國聯合會副理事長
- 基隆律師公會理事長
- 臺北地方法院民間公證人
- 司法官訓練所實習律師之指導律師
- 中央信託局法務專員
- 中國產物保險公司副科長
- 經濟部中小企業榮譽諮詢律師
- 司法院律師懲戒覆審委員會委員
- 臺北市政府教師研習中心法律諮詢教授

現 職

- 資深律師
- 深圳大學臺灣法律研究所副所長
- 中華全國律協海商海事專業委員會特邀委員

- 中國海事仲裁委員會仲裁員
- 武漢仲裁委員會、惠州仲裁委員會、南寧仲裁委員會仲裁員
- 臺北市兩岸商務法學會理事長
- 中華民國仲裁協會工程仲裁主任仲裁人
- 中華民國經濟部專利代理人
- 臺北市議會最高顧問
- 行政院客家委員會諮詢委員
- 國防部官兵權益保障委員會委員

著作代表（共計19本）

- 唐代貞觀法政思想及其當代意義，2014年4月自行出版。
- 鹿特丹規則與海牙規則、威斯比規則及漢堡規則之比較，自行出版，2011年4月出版。
- 仲裁制度在華人社會實踐之比較，自行出版，2011年4月出版。
- 最新兩岸保險法之比較，文史哲出版社，2010年6月出版。
- 海商法新論，元照出版公司，2008年6月出版。

論文代表（共計61篇）

- 「金融控股公司法律關係之分析」，全國律師（2005年9月）

胡勝益

學 歷

- 文化大學國家法學博士
- 美國耶魯大學（Yale University）經濟學碩士
- 文化大學經濟學碩士
- 國立臺灣大學經濟系學士
- 亞洲管理學院與美國賓州大學在馬尼拉合辦證券高階主管研習班結業

- 哈佛大學企業管理研習（銀行授信與公司財務管理）
- 紐約大學企業管理研究院國際企業研究學會會員

經 歷

- 民國57年高考及格及主計處特考優等及格
- 行政院主計處薦任科員
- 中國商銀高雄分行副經理
- 中國商銀高雄加工出口區分行經理
- 中國商銀臺中分行經理
- 中國商銀信託部經理
- 中國商銀紐約分行經理
- 中國商銀副總經理兼紐約分行總經理
- 中國商銀首席副總經理
- 中國商銀與交通銀行合併後兆豐國際商銀首席副總經理
- 國立成功大學工管系、所兼任副教授
- 東海大學企管系、所兼任副教授
- 國立中興大學企管系兼任副教授
- 臺灣金融研訓院講師
- 兆豐銀行、新光銀行、彰化銀行等員工在職訓練講師

現 職

- 東海大學、輔仁大學、實踐大學等企管系所兼任副教授
- 臺灣發展研究院產業與金融研究所所長
- 臺灣新光銀行與新光人壽保險公司獨立董事

著 作

- 我國的金融政策與經濟發展之研究，大社會文化事業出版社，1988年6月出版。
- 投資理財——理論／策略／實務，大社會文化事業出版社，1998年3月出版。

- 如何有效運用超額外匯存底，第一屆財經商管論文研討會，東海大學管理學院，2009年6月出版。
- 美國911恐怖事件——臺灣六家銀行的紐約分行危機處理分析，2010年第六屆兩岸四地公共管理國際學術研討會，高雄義守大學主辦，2010年8月19-20日。

論 文

- 「衍生性金融商品風險管理——冒險額（VAR）的概念及其用途」等共30篇。

林克憲

學 歷

- 淡江大學國際企業學研究所

經 歷

- 第一銀行金融市場業務處高級專員
- 第一銀行財務處高級專員
- 第一銀行消費金融業務處中級專員
- 第一銀行新加坡分行副理

現 職

- 第一銀行城東分行副理

著 作

- 銀行期望服務水準與認知服務水準之比較研究（臺北銀行月刊，1998年2月）
- 銀行服務品質因素之研究（臺北銀行月刊，1997年12月）
- 銀行服務品質執行績效之比較（臺北銀行月刊，1997年11月）
- 銀行服務品質之比較研究（碩士論文，1997年）

目 錄

謝 序	謝在全
許 序	許振明
再版序	
自 序	
作者簡介	

第一章 概 論

第一節 消費者、金融消費者與金融衍生品	1
一、消費者	1
二、金融消費者	4
三、金融衍生品	6
第二節 金融消費者之特殊性及特殊權利	7
一、金融消費者之特殊性	7
二、金融消費者之特殊權利	9
第三節 金融消費者之基本權利	12
一、金融消費知情權	12
二、金融消費公平交易權	13
三、金融消費者自由選擇權	13
四、金融消費者損害賠償權	13
五、金融消費安全權	13
六、金融消費者受教育權	14

第二章 金融消費者權益保護之理論依據

第一節 金融消費者權益保護之法學理論分析	15
一、契約自由之發展	15
二、從形式正義到實質正義	17
第二節 金融消費者權益保護之監督管理 理論分析	18
第三節 金融消費者權益保護之必要性	20
一、自然壟斷理論	20
二、資訊不對稱理論	20
三、金融消費者保護與金融監管之關係	21

第三章 台灣金融消費者保護法之分析

第一節 金融消費者保護法之制定與立法理由	23
一、制定經過	23
二、立法理由	23
第二節 金融消費者保護法內容分析	24
一、總 則	24
二、金融消費者保護	27
三、金融消費爭議處理	31
四、附 則	39
第三節 金融消費爭議處理機制 ——金融消費評議中心	41
一、設立源起	41
二、金融消費評議中心組織與職掌	43
三、金融消費爭議處理流程	44

四、運作及案件處理	46
五、未來展望——與金融業之合作	48
附表一 金融消費者保護法暨立法理由	49

第四章 國外金融消費者保護法之概述

第一節 英 國	71
第二節 美 國	73
第三節 日 本	75
第四節 澳 洲	76
第五節 新加坡	79
一、沿革及法律依據	79
二、組織架構	80
第六節 韓 國	80
第七節 比較分析	81
一、立法方面	81
二、監督管理方面	82
三、金融消費者權益糾紛解決機制	83
四、消費者教育方面	83
附表二 各國金融管理機關一覽表	84
附表三 英國、新加坡、日本等國金融消費爭議 解決機制比較	85