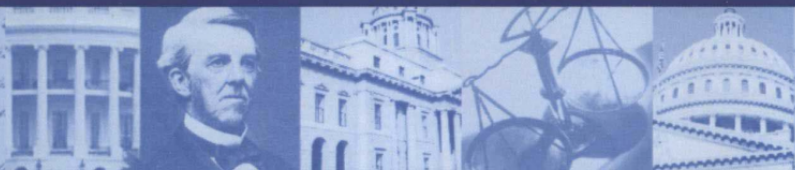


The People

學術專論

IT社會關於消費者保護之課題

—以民法法理之檢討為中心



杜怡靜 著

元照

本書簡介

鑑於IT時代所發生之法律問題多具有高度之專業性與技術性，且被害者亦多屬於無專業知識之消費者。因此本書主要針對在傳統的成文法制之國家，如何因應電子化時代其所發生之消費紛爭，從解釋論與立法論上進行論述。本書認為，現行法其當初之立法背景，係與現在全然不同之環境，故傳統民事法理適用於新型之交易行為，在解釋論下難免有其極限。再者加強對消費者之保護已成為當前國際潮流所趨，而當傳統民事法理論，並不足以發揮保護消費者之功能時，立法論之考量自然有其必要性。因此本書主要針對新型態之交易方式出現，於契約法上，基於消費者保護之觀點，檢討現行法如何因應之外，亦檢討對金融業者之行銷行為如何加以規範，以及現實生活常發生之金融卡盜領及匯款詐欺等問題，以比較法之觀點進行議論。

The Topic of Consumer Protection in IT environment

ISBN 978-957-41-3986-6



9 789574 139866



5D076PA

定價：280元

IT 社會關於 消費者保護之課題

——以民事法理之檢討為中心

杜怡靜 著

元照出版公司

國家圖書館出版品預行編目資料

IT 社會關於消費者保護之課題 / 杜怡靜著. --
初版. -- 臺北市 : 杜怡靜出版 : 元照總經
銷, 2006[民 95]
面 ; 公分
參考書目 : 面
ISBN 978-957-41-3986-6(平裝)

1. 消費者保護 - 法規論述

548.39023

95018237

IT社會關於消費者保護之課題

——以民事法理之檢討為中心

5D076PA

2006 年 9 月 初版第 1 刷

作 者 杜怡靜
出 版 者 杜怡靜
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 280 元
訂購專線 (02)2375-6688
訂購傳真 (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 978-957-41-3986-6

自序

本書相關議題之研究，起源於回國之後，曾在消費者保護委員會任職，因而有機會接觸消費者保護之相關議題。進入教學領域後，長期擔任民法債編等相關課程，更得有機會進一步進行關於消費者保護相關問題之研究。在此首先應感謝當時消費者保護委員會劉春堂教授以及當時各位主管給了我啓蒙學習的機會。還有黃立老師、楊淑文老師以及林誠二老師等先進在消費者保護法領域之努力與執著之精神，更是令後生晚輩的我敬佩不已，也是矢志學習的對象，希望能效法學習先進們，貢獻一己棉薄之心力於廣大的消費大眾。此外，本書第三部分以及附論之研究成果，為接受到日本住友財團「亞洲各國之日本關連助成」之助成金所為之研究成果，在此向住友財團深致謝意。此外，台北大學司法學系的各位師長同仁們，更是時常替我打氣加油，希望能藉由這本書的出版來回報各位。當然如果沒有家人背後穩定支持的力量，以及小女佩宸獨立乖巧的配合，更不可能如期完成本書，在此向各位致謝。

杜怡靜

2006.08.31

目 錄

緒言	7
第一部 關於契約法上消費者保護之課題	13
第一篇 檢討我國民事法對於電子契約之適用問題	15
壹、前言	16
貳、電子契約之定義與特色	18
參、電子契約之相關法律問題	20
肆、電子簽章法對於電子契約之影響	38
伍、結論	41
第二篇 日本消費者契約法對我國消費者保護法制之 啓示與影響	45
壹、前言	46
貳、日本消費者契約法之適用對象與內容	47
參、對我國消費者保護理論之影響	63
肆、結論	79
第二部 關於金融業行銷行為之規範與消費者保護— 以日本之立法例為參考素材	83
壹、前言	84
貳、關於日本法之說明義務與適合性原則	86
參、對日本法之檢討	109
肆、對我國法之檢討	114
伍、關於金融業行銷行為規範其立法之方向 性與建議	139
後記	146

第三部	金融業務電子化所衍生之消費者問題	151
第一篇	台灣與日本關於金融卡盜領之風險分擔原則之比較	153
	壹、前言	154
	貳、我國實務之現狀與解決方式	155
	參、日本實務之現狀與解決方式	165
	肆、比較分析	175
	伍、今後之展望	179
	陸、結論	181
第二篇	匯款詐欺與消費者保護	185
	壹、前言	186
	貳、匯款詐欺相關之民事法律關係之問題點	188
	參、日本關於匯款詐欺之相關實務及學說見解	189
	肆、日本關於人頭帳戶之因應對策	205
	伍、我國法之現況與實務上之因應措施	208
	陸、檢討比較	224
	柒、結論與今後展望	228
第四部	附論	231
第一篇	日本電子簽章法（電子署名法）與應用	233
	壹、前言	234
	貳、日本電子簽章法之立法原則	236
	參、日本電子簽章法之立法目的與效力	239
	肆、憑證業務與憑證機關	241
	伍、指定調查機關	247
	陸、關於電子簽章犯罪之處罰	249
	柒、電子簽章與電子公證制度	252
	捌、電子簽章與商業登記制度下之電子認證制度	254
	玖、結論	257

第二篇	台灣與日本金融監理行政與消費者保護	261
壹、台灣金融管理委員會		262
貳、日本金融廳之介紹		268
參、比較消費者保護之作法		278
肆、結論		279
參考文獻		281

緒 言

鑑於 IT (Information Technology) 時代所發生之法律問題多具有高度之專業性與技術性，且被害者亦多屬於無專業知識之消費者。特別是近年來資訊科技之大躍進更是前所未有，在講求專業性與效率性之電子商務交易環境中，於具有資訊上技術上優勢之企業經營者與處於弱勢之消費者間其地位上之落差更形擴大。因此，本書主要針對在傳統的成文法制之國家，如何因應電子化時代其所發生之消費紛爭，從解釋論與立法論上進行論述。本書第一部第一篇中，係以契約法之角度，探討電子交易對於傳統契約法理論之影響，並就所可能發生之消費問題進行檢討；於第二篇則探討日本法於民法、製造物責任法 (Product Liability/PL 法) 之外，基於民法上對消費者保護有所不足，故新制訂了消費者契約法，以加強對消費者於契約法上之具體保護，本文從日本消費者契約法之立法，來檢討我國現行法制上關於消費者保護不足之處。第二部則鑑於金控公司陸續成立，金融業因交叉行銷方式所產生之消費糾紛日益增多，為維護交易過程之公平性與合理性，如何加強對處於資訊交涉上弱勢地位之消費者的保護，實為克不容緩之課題，故日本制訂了金融商品販賣法，於金融領域上，要求業者秉持適合性原則以及善盡說明義務，以謀求對於消費者在締結契約過程中之保護，由於我國法並無相關之立法例，所以藉由日本金融商品販賣法之介紹與分析，檢討我國法關於金融業行銷行為之規範，並探討我國今後相關立法之必要性與方向性；第三部則針對金融業務電子化下，所常發生之金融卡盜領以及匯款詐欺之問題，由於此問題已對一般消費者財產造成莫大之影響與威脅，是就此問題，分別以台灣與日本其實務及學說進行分析與

比較，進而檢討何者為對消費者最有利之解決方式；最後附論部分，為因應網際網路時代，日本法關於電子簽章之應用，以及介紹我國之金管會與日本金融廳，其在金融監理行政上之職權並兼論其對於消費者保護之功能為何等為說明。

本書認為，現行法當初之立法背景，與現在全然不同之環境，故傳統民事法理適用於新型之交易行為，在解釋論下難免有其極限。再者，加強對消費者之保護已成為當前國際潮流所趨，而當傳統民事法理論，並不足以發揮保護消費者之功能時，立法論之考量自然有其必要性。因此，綜合本書主要針對下列現象之發生，基於消費者保護之觀點，以比較法之觀點進行議論：

一、契約責任範圍之擴大-締約過程之重視

傳統契約法認為，契約因當事人合意而成立之後，即產生契約之拘束力，因此，傳統契約理論重在「契約之成立」至「契約之履行」為中心之當事人間權利義務關係；然而現代社會交易之法律關係逐漸走向複雜化與專業化，故契約關係之成立，並非當事人立即可產生合意而成立（例如不動產買賣契約），而是經過多次之交涉、確認、溝通之後，雙方才達成契約之合意，因此，雙方開始進入契約交涉階段即所謂「締約過程」之關係逐漸受到重視，包括契約交涉過程中行銷手法（勸誘行為）適法、妥當性之問題，以及交涉過程中資訊提供義務或說明義務等問題逐漸受到重視。於我國法目前關於締約過程中之規範，見於民法第 245 條之 1，即所謂締約上過失責任之問題，然依本書所檢討之結果認為，我國民法第 245 條之

1，其所涵攝之契約交涉過程之問題其實仍有限¹。而日本法除於金融商品販賣法中，對於金融商品之行銷設有具體之規範外，於日本消費者契約法中對於一般行銷行為也設有具體規範²，由此可知日本法關於締約過程之重視程度，值得我國法參考。

二、契約關係當事人範圍之擴大

由於時代進步，促使交易關係之多樣化與複雜化，一交易關係往往非單一契約型態而係由數個契約所構成，如以匯款行為或信用卡使用契約³為例，均牽涉到多方契約關係，基於契約相對性之原則，限於契約當事人間方負有契約之權利義務關係，而忽視了契約對第三人之效力，特別是電子化之效率性以及非面對面之性質，即使複雜之交易，但一般消費者只要一個按鈕，一個行為可能涉及與複數當事人發生關連性。惟一般消費者因其資訊技術能力之弱勢地位，無法理解所涉及之法律關係，往往造成當事人間責任追究之困難⁴。而近來日本契約法之學者，認為於為達成一定之交易目的而結合之複合契約⁵，其中之一契約當事人基於其契約所具有之抗辯權或解約權，可以對抗該契約之外之他契約當事人。即以擴大對於契約當事人之範圍，來解釋此種情形。據此可知，基於消費者保護之原則下，契約相對性之觀念已遭受質疑而非絕對不變之原則。

¹ 詳見本書第二部「關於金融業行銷行為之規範與消費者保護」，肆之一部分。

² 關於日本消費者契約法之內容，請參照本書第一部第二篇：「日本消費者契約法對我國消費者保護法制之啓示與影響」。

³ 即消費者與發卡銀行間之信用卡使用契約，消費者與業者間之買賣契約，以及發卡銀行與業者間之特約商店契約，原則上三個契約乃各自獨立之契約。

⁴ 實務上，依一般我國信用卡使用契約條款中，對於消費者與商店業者間之糾紛，依傳統契約相對性之原則，原則上不得據以對抗發卡銀行。

⁵ 請參照本書「檢討我國民法對於電子契約之適用問題」參之九(二)。

三、給付內容之多樣化

傳統民法之下，契約給付之內容，一般分為物（財產權為標的如買賣、贈與）以及勞務（委任、承攬），但因科技之高度發展之下，如數位化之商品其屬於物或勞務之分類即產生疑義，如網路數位化商品等無實體商品之購買，是否屬於買賣契約即有疑義⁶？因此傳統給付內容之分類，已不符合實際所需，而有重新思考之必要。

四、非面對面之交易盛行-解釋論與立法論之爭（民法適用與否之爭議）

目前由於交易型態已從傳統之店舖交易（面對面交易），逐漸走向無店舖交易（非面對面交易），例如藉由電腦終端機進行網路交易即屬一例。原本以當事人之意思表示為基礎之法律行為，以尊重當事人之真意為原則，故於意思表示有瑕疵時，設有救濟之方式；但在人對機器之交易行為中，則往往基於交易安全之考量，不得不修正對當事人真意之尊重，例如於本書關於電子契約以及匯款詐欺等文中，均論及意思表示瑕疵之救濟，但在電子交易是否有其適用即有疑義。此外於非面對面之交易中，關於當事人身份確認之問題，亦受到重視。因此實務上常發生之存款盜領或人頭帳戶之問題均涉及銀行得否依民法（民法第 310 條）規定予以免責之問題。故本書透過上述關於台灣與日本其實務及學說為比較說明後，很明顯可看出，對於非面對面之（電子）交易行為，日本法比較傾向以立特別法方式解決⁷，而我國比較傾向行政解決之方式。

⁶ 詳見本書第一部第一篇參之十。

⁷ 如電子契約法、存款者保護法等。

五、加強對於定型化契約條款之管理

契約自由爲民法之基本原則之一，其意義在於，契約之雙方當事人得依其自由意思決定其彼此間契約之法律關係，只要不違反法律強制規定（民法第 71 條）或公序良俗者（民法第 72 條），雙方可自由決定契約之內容與方式。但現代使用定型化契約已經成爲一般契約的常態之下，消費者如單靠自己之能力，實難以維護其權益，因此有必要藉由司法力量之介入，以維護公平合理之交易環境。故於民法債編修正時增定了民法第 247 條之 1，並於消費者保護法中設有關於定型化契約之規範⁸，藉此加強對於消費者在契約法上之保護。相對於我國有民法及消費者保護法之相關規定，日民法關於定型化契約之規範，以往係以契約內容違反公序良俗（日民第 90 條）或誠信原則（日民第 1 條 2 項）等一般條款，來解決定型化契約條款不公平、不合理之問題。然而對於促進契約內容之適正化欠缺積極之意義，故於新訂之消費者契約法中以列舉之方式，明文列出不當之契約條款爲何⁹，不僅有利於減輕消費者舉證責任之負擔，亦可使事業者明白何種契約條款不得使用，而得以事前避免不當條款之出現，有助於交易之安全。由此可知，台灣法與日本法均致力於對定型化契約之管理，使得民法契約自由之原則受到某種程度之修正。

因此新型態之交易方式出現，使得傳統民法理論面臨了一些新的挑戰與衝擊。在此藉由本書提供敝人一些淺見，惟因學植未深，誤謬在所難免，尙祈各界先進不吝指正。

⁸ 消保法第 11-17 條。

⁹ 關於日本消費者契約法對於定型化契約之規範，詳見本書第一部第二篇參之二。

第一部

關於契約法上消費者保護之課題