

「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」-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，當事人任何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。