

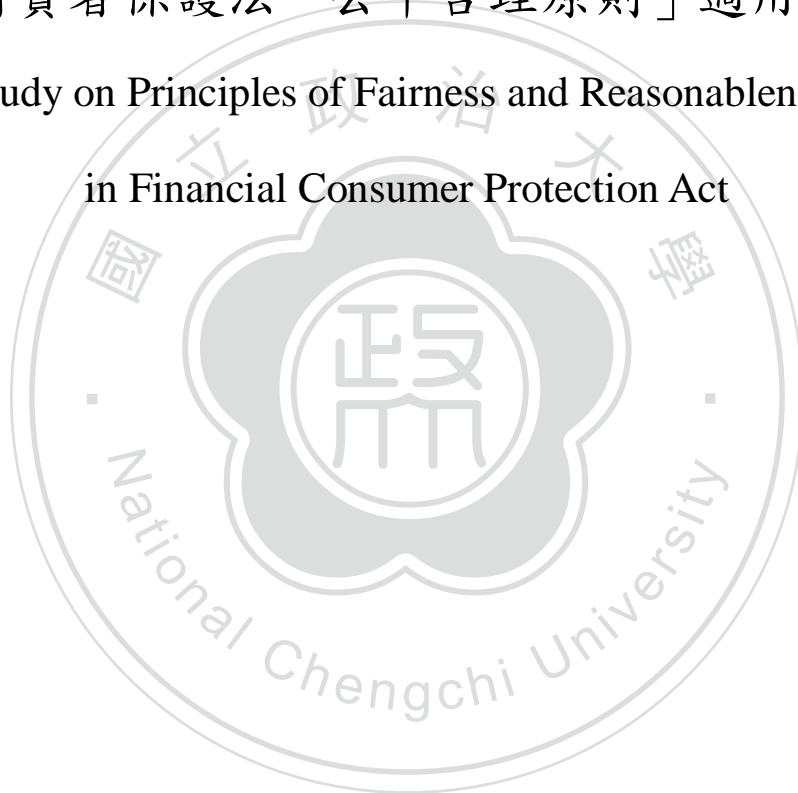
國立政治大學法學院碩士在職專班

碩士學位論文

金融消費者保護法「公平合理原則」適用之研究

Study on Principles of Fairness and Reasonableness

in Financial Consumer Protection Act



指導教授：林國全 博士

研究生：卓明正

中華民國 107 年 6 月

摘要

我國於 2012 年在金融風暴與連動債事件之影響下，制定施行金融消費者保護法(下稱金保法)並成立財團法人金融消費評議中心，使我國金融消費保護進入一個全新的階段。而金保法第 1 條、第 13 條與第 20 條分別揭示金融消費評議中心應公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者權益；於受理評議申請後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。由於實務上金融消費爭議之態樣多元，並非現行法令或司法判決所能含括處理，故金保法賦予金融消費評議中心在審視事件之一切事實證據後，得依公平合理原則作成判斷。惟關於金保法第 20 條第 1 項所揭示之「公平合理原則」，並非我國現行法制原有之法律概念與原則，且因具有高度抽象性，其定義究竟為何？係依金融消費者或金融服務業之立場所認定之公平合理？其理論基礎與適用之界線何在？不僅於爭議個案中對於金融消費爭議雙方當事人之權益有重大之影響，更且為現行金融消費爭議處理制度之核心精神所在，而為各界所關切。

本文的研究目的，也是從金保法的公平合理原則出發，除了從金保法的立法過程及意旨、國外相關爭議處理機制之適用情況與限制，探究公平合理原則的實質內容與啟動條件加以分析，最後再就金融消費評議中心過去六年來所作成之評議決定內容，按照各種不同金融服務業別及爭議類型予以分析研究，來為本文所探討金保法之公平合理原則之應用，做為結論與建議。

關鍵詞：金融消費者保護法、財團法人金融消費評議中心、公平合理原則、評議委員會、評議原則、訴訟外紛爭解決機制

金融消費者保護法「公平合理原則」適用之研究

Study on Principles of Fairness and Reasonableness in Financial Consumer Protection Act

第一章 研究動機與目的	9
第一節 研究動機	9
第二節 研究架構與範圍	13
第三節 研究方法	15
第二章 我國有關金融消費爭議解決機制之規定與適用	16
第一節 金保法施行前各爭端解決機制介紹	16
第二節 其他訴訟外紛爭解決機制	19
第三節 金融消費者保護法之評議機制	26
第四節 民事訴訟	31
第三章 外國法關於金融消費爭議處理機制與公平合理原則適用情形	51
第一節 英國關於公平合理原則之適用	51
第二節 新加坡關於公平合理原則之適用	61
第三節 澳洲關於公平合理原則之適用	63
第四節 加拿大關於公平合理原則之適用	67
第五節 紐西蘭關於公平合理原則之適用	72
第六節 美國關於公平合理原則之適用	74
第七節 各國公平合理原則與金融消費相關法規綜合分析	78
第四章 金融消費評議中心各爭議類型評議案件適用公平合理原則之分析	80
第一節 保險業爭議案例分析	82
第二節 銀行業爭議案例分析	150
第三節 證券期貨業爭議案例分析	183
第五章 結論與建議	196
參考文獻	210

第一章 研究動機與目的	9
第一節 研究動機	9
第二節 研究架構與範圍	13
第一項 研究架構	13
第二項 研究範圍	14
第三節 研究方法	15
第二章 我國有關金融消費爭議解決機制之規定與適用	16
第一節 金保法施行前各爭端解決機制介紹	16
第二節 其他訴訟外紛爭解決機制	19
第三節 金融消費者保護法之評議機制	26
第一項 公平合理原則之立法目的與立法例	26
第二項 公平合理原則之理論基礎及適用限制	29
第四節 民事訴訟	31
第一項 前言	31
第二項 舉證責任之減輕	34
第三章 外國法關於金融消費爭議處理機制與公平合理原則適用情形	51
第一節 英國關於公平合理原則之適用	51
第一項 英國金融消費爭議解決機制介紹	51
第二項 英國公平合理原則之適用	59
第二節 新加坡關於公平合理原則之適用	61
第一項 新加坡金融評議制度介紹	61
第二項 新加坡公平合理原則之適用	62
第三節 澳洲關於公平合理原則之適用	63
第一項 澳洲金融評議制度介紹	63

第二項 澳洲公平合理原則之適用	65
第四節 加拿大關於公平合理原則之適用	67
第一項 加拿大金融評議制度介紹	67
第二項 加拿大公平合理原則之適用	70
第五節 紐西蘭關於公平合理原則之適用	72
第一項 紐西蘭金融評議制度介紹	72
第二項 紐西蘭公平合理原則之適用	73
第六節 美國關於公平合理原則之適用	74
第一項 美國金融消費爭議處理機制介紹	74
第二項 美國公平合理原則之適用	76
第七節 各國公平合理原則與金融消費相關法規綜合分析	78
第四章 金融消費評議中心各爭議類型評議案件適用公平合理原則之分析	80
第一節 保險業爭議案例分析	82
第一項 保單(業務)招攬爭議	82
第一款 保單招攬 - 未考量適合度	82
第二款 保單招攬 - 保單簽收回條非親簽	84
第三款 保單招攬 - 未完整揭露資訊	86
第二項 強制汽車責任保險爭議	89
第一款 殘廢給付爭議 - 因果關係	89
第二款 死亡給付爭議 - 因果關係	91
第三款 強制汽車責任保險與公平合理原則	93
第三項 違反據實告知義務爭議	97
第一款 違反告知義務 - 確認契約效力存在爭議	97
第二款 違反告知義務 - 豁免保費範圍爭議	99
第四項 意外傷害事故爭議	103

第一款	意外身故理賠爭議 - 原因認定爭議	103
第二款	意外身故理賠爭議 - 自殺除外爭議	105
第三款	傷害保險之「因果關係」認定	106
第五項	投保前疾病爭議	109
第一款	住院醫療理賠爭議 - 投保前曾有就診紀錄	109
第二款	投保前既往症之認定	111
第三款	住院醫療理賠爭議 - 投保時已在妊娠中爭議	112
第六項	保單停效及復效爭議	116
第一款	保單復效爭議 - 被保險人體況是否已達拒保程度	116
第二款	保單停效爭議 - 催告送達方式爭議	118
第三款	有關催告送達與否之判斷	119
第七項	必要性醫療爭議	122
第一款	癌症門診理賠爭議 - 併發症或後遺症爭議	122
第二款	必要性醫療 - 住院必要性	124
第三款	有關住院必要性之判斷	125
第八項	除外責任爭議	128
第一款	丙式車體險理賠爭議 - 避免損害發生之行為爭議	128
第二款	除外責任 - 班機取消爭議	131
第九項	殘廢等級認定爭議	133
第一款	意外事故理賠 - 殘廢等級認定爭議	133
第二款	殘廢保險金理賠 - 殘廢等級認定爭議	136
第三款	殘廢保險金理賠爭議 - 事故原因認定爭議	138
第四款	意外傷害事故與多重原因關係	140
第十項	保單紅利爭議	142
第一款	保單紅利差額給付爭議 - 廣告文宣爭議	142

第二款	保單紅利差額給付爭議 - 未揭露契約重要內容爭議 ..	144
第三款	保單紅利給付爭議之處理原則	146
第十一項	小結	148
第一款	保險業爭議案例適用公平合理原則.....	148
第二款	保險業爭議案例適用公平合理原則之例外	148
第二節	銀行業爭議案例分析	150
第一項	複雜性高風險商品投資爭議.....	150
第一款	TRF 爭議 - 違反金融產品條件或風險說明爭議.....	150
第二款	TRF 爭議 - 未落實 KYC 程序	153
第三款	TRF 爭議案件之處理原則.....	155
第二項	基金投資爭議.....	159
第一款	基金招攬 - 違反金融產品條件或風險說明爭議	159
第二款	基金招攬 - 違反金融產品條件或風險說明爭議	162
第三款	基金招攬 - 基金申購爭議.....	164
第三項	保單(業務)招攬爭議.....	167
第一款	違反金融產品條件或風險說明爭議 - 未落實 KYC 程序	167
第二款	違反金融產品條件或風險說明爭議 - 短期密集轉換基金 標的.....	170
第三項	連動債爭議.....	174
第一款	連動債投資爭議 - 未盡資訊揭露及風險告知義務	174
第二款	連動債投資爭議 - 未落實 KYC 程序.....	176
第三款	、有關連動債爭議之處理.....	178
第五項	小結	182
第一款	銀行業爭議案例適用公平合理原則.....	182

第一章 研究動機與目的

第一節 研究動機

一般社會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亦日趨複雜專業。然而金融消費者與金融服務業不論在財力、資訊及專業面均存在實質不對等之情形，以致極易引發金融交易糾紛。且若發生相關金融消費爭議時，過去的機制係分別由相關同業公會或周邊單位處理，缺乏單一專責機構，且無法律依據；若循一般司法途徑救濟，所耗費之成本往往不符經濟效益，且又有曠日廢時之虞。立法機關、主管機關及學者普遍均認為有必要對於金融商品及服務所生之民事爭議處理，訂定專法規範，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。

因此，金融監督管理委員會為保護金融消費者權益，公平合理、專業迅速地處理金融消費爭議，增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，乃參考「英國金融服務暨市場法」、「英國金融公評服務機構」(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，擬定「金融消費者保護法」(下稱金保法)與相關子法，於民國(下同) 一〇一年六月二十九日由總統公布，並於同年底十二月三十日正式施行。

「財團法人金融消費評議中心」(下稱金融消費評議中心)係依據金保法由政府捐助成立，藉此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

場健全發展之立法目標。

金融消費者保護法之制定及實施，目的係在保護我國金融消費者之合法基本權益，對於已發生的金融消費爭議事件能夠以法律位階明白訂定一個公平、透明、專業、合理且迅速有效的訴訟外金融消費爭議處理機制。財團法人金融消費評議中心的設立，於金保法中除明定由政府以五年編列預算方式捐助財產總額共十億元整（除民間捐助之外）¹，以確定金融消費評議中心之經常性基金來源；另外同時明定金融消費評議中心為辦理金融消費爭議處理及教育宣導業務，得向金融服務業收取年費及爭議處理服務費²，以維持日常業務之運行。使金融消費評議中心之經費來源無虞，並得以專司其職發揮金保法所賦予之二大法定任務³：

- 一、公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者權益。；
- 二、辦理對金融服務業及金融消費者之教育宣導，使金融服務業及金融消費者均能充分了解正確之金融觀念及金融關係之權利與義務，以有效預防金融消費爭議發生。

¹ 相關法源為：金保法第 14 條第 1 項及第 2 項（爭議處理機構之基金設立及來源）
爭議處理機構為財團法人，捐助財產總額為新臺幣十億元，除民間捐助外，由政府分五年編列預算捐助。爭議處理機構設立時之捐助財產為新臺幣二億元。
爭議處理機構設基金，基金來源如下：

- 一、捐助之財產。
- 二、依前條第四項項金融服務業收取之年費及服務費。
- 三、基金之孳息及運用收益。
- 四、其他受贈之收入。

² 相關法源為：金保法第 13 條第 4 項（爭議處理機構之設立）
為公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者權益，應依本法設立爭議處理機構。金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。

爭議處理機構除處理金融消費爭議外，並應辦理對金融服務業及金融消費者之教育宣導，使金融服務業與金融消費者均能充分瞭解正確之金融消費觀念及金融消費關係之權利與義務，以有效預防金融消費爭議發生。

爭議處理機構辦理金融消費爭議處理及前項業務，得向金融服務業收取年費及爭議處理服務費。

前項年費及服務費之收取標準及有關規定由主管機關定之。

³ 參見金融消費者保護法第 13 條第 1 項及第 3 項。

金保法制定前，由於國內若干金融機構推展銷售雷曼兄弟連動債與多種之結構債，不僅對金融消費者造成巨大之投資損失，雙方間之金融糾紛亦層出不窮，造成民眾對金融機構與金融市場之信心消耗殆盡，使得政府與民間正視問題之嚴重性，必須藉助於採取立法之手段始能建構應有之法律保障架構，進而達到消弭金融消費爭議事件之糾紛與衝突，增加金融消費者對市場之信心。此外，金保法制定前，前述類似之金融爭議消費爭議是否得以適用消費者保護法(下稱消保法)之規範以保障消費者，各界亦曾爭論不休，但是藉由金保法之制定與實施，金融消費者可直接適用金保法，明定對金融消費者之各項保護措施，同時也可適用評議程序來解決金融消費爭議，達到保護金融消費者權益之目的。而金融消費評議中心自一百零一年一月設立以來迄今已逾六年，累計自 101 年至 106 年底為止，金融消費評議中心不僅共受理了 12,299 件之評議申請案件，除了經由申請人申請撤回及經金融消費評議中心調處成立而結案之情形外，其餘六千餘件之評議案件均經評議委員會覆核作成不受理決定書，或經評議委員會充分討論後作成評議決定書⁴，對於解決金融消費爭議與保護金融消費者權益，已展現相當之效益。

金保法第 1 條、第 13 條與第 20 條分別揭示金融消費評議中心應公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者權益；於受理評議申請後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。實務上金融消費爭議之態樣多樣，並非現行法令或司法判決所能含括處理，故賦予金融消費評議中心在審視事件之一切事實證據後，得依公平合理原則作成判斷。故有關評議程序中公平合理原則之運用，適用在爭議處理的任何一個階段，且係由專業之評議委員進行案件審查及評議委員會之會議討論，並決定是否啟用公平合理原則作成評議

⁴ 相關統計資料可自財團法人金融消費評議中心網站取得，取自 <https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=1348&Role=1> (最後瀏覽日 107 年 4 月 14 日)。

決定。惟關於金保法第 20 條第 1 項所揭示之「公平合理原則」，並非我國現行法制原有之法律概念與原則，且因具有高度抽象性，評議委員會所作成之評議決定有些不採納(或忽略)實務慣例、計價原則、醫學實務，甚或是法院過往之判決先例，而係由評議委員會於個案中援引公平合理原則而作成判斷。然而金保法所稱之「公平合理原則」其定義究竟為何？究竟係依金融消費者或金融服務業之立場所認定之公平合理？⁵其理論基礎與適用之界線何在？不僅於個案中對於金融消費爭議雙方當事人之權益有重大之影響，更且為現行金融消費爭議處理制度之核心精神所在，而為各界所關切。金融服務業者更曾多次向金融消費評議中心建議針對「公平合理原則」運用之時機、範圍及判斷標準，能有較明確之規範或論述，以利金融服務業依循。⁶

本文的研究目的，也是從金保法的公平合理原則出發，除了從金保法的立法過程及意旨、國外相關爭議處理機制之適用情況與限制，探究公平合理原則的實質內容與啟動條件加以分析，最後再就金融消費評議中心過去六年來所作成之評議決定內容，按照各種不同金融服務業別及爭議類型予以分析研究，來為本文所探討國內公平合理原則之應用，做為建議。

⁵ 參見財團法人金融消費評議中心網站常見問答之案例研討會-產險業 Q1，
<https://www.foi.org.tw/article.aspx?lang=1&arti=197&role=2>（最後瀏覽日 107 年 3 月 11 日）。

⁶ 參見財團法人金融消費評議中心網站常見問答之案例研討會-產險業 Q2，
<https://www.foi.org.tw/article.aspx?lang=1&arti=197&role=2>（最後瀏覽日 107 年 3 月 11 日）。

第二節 研究架構與範圍

第一項 研究架構

第一章：介紹本文以金保法公平合理原則研究之動機與目的。

第二章：介紹我國現行有關金融消費爭議解決機制之規定與適用，包括我國原有之金融消費爭議處理機制、其他訴訟外紛爭解決機制如仲裁法之衡平仲裁等，金保法公平合理原則之立法目的探討，與民事訴訟法相關處理原則及運用。

第三章：參考英國、新加坡、澳洲、加拿大、紐西蘭及美國等國之金融消費爭議處理機制之沿革、法源依據及公平合理原則之適用情形，以作為我國運用公平合理原則之借鏡。

第四章：將我國金融消費爭議案件在各種不同金融業別及爭議類型中，如何在評議決定中適用公平合理原則加以整理、比較及分析。

第五章：檢討我國現行金融消費者保護法之公平合理原則運用現況，並提出未來可能之適用方向與建議，以作為結論。

第二項 研究範圍

金保法第20條第1項所揭示之公平合理原則，其具體內容及涵蓋範圍甚廣，並無任何明文之限制，同時因為金融消費評議中心處理的案件也涉及各種金融服務業別之所有爭議案件，因此本文無法單就每一個案件進行審視，僅能就各金融服務業別之主要爭議類型與態樣，就現有評議制度運用公平合理原則與既有法規範之間之關聯，加以分析比較，再透過比較法的分析，進一步來探究我國金保法公平合理原則的具體面貌，並審視公平合理原則以及其下的各個子原則的運作，以及本文認為可以修改的建議方向。



第三節 研究方法

一、研究方法

(一)文獻分析法：

蒐集與本文相關之國內外文獻、有關報導之網路新聞、專書、期刊及已公開發表之學位論文等，進行分析、整理與研究，奠定本研究計畫學理之基礎。

(二)比較分析法：

由於法系之不同，以及民族傳統及思維模式之差異，對於同一事項各國、各地區間都會有不同的規定存在，因此對於不同制度與法律規定的比較分析，即具有重要之參考價值。尤其金融消費評議制度及公平合理原則之概念，均係援引國外立法或相關制度而來，故透過外國立法與我國立法規定之比較，除得看出不同之規範內容及方式外，並得從中思索其立法之優劣，來做為對於相關制度立法研究之參考。

(三)案例研究法：

本研究計畫將蒐集、整理與分析經評議委員會所作成之評議決定，依照不同之金融服務業別，加以類型化之整理與評析；並另就申請人或相對人不服評議決定，向法院提起民事訴訟之案件，加以比較並了解法院判決的法律與學理依據，並進一步檢視我國法院判決之適當性。

第二章 我國有關金融消費爭議解決機制之規定與適用

第一節 金保法施行前各爭端解決機制介紹

在進入本章節我國現行法關於公平合理原則之規定與適用前，實有必要對我國原先金融業的爭端解決機制做初步介紹。接下來，再從若干機制中，去探討各該機制中對於公平合理原則的解釋與適用。

我國在金融消費保護法還未施行前的金融消費爭議，依據銀行、證券、保險等金融業別有各自的爭議解決機制。

一、銀行業

在銀行業務相關爭議解決機制方面，金融消費者除向銀行業者申訴外，還可以向中華民國銀行商業同業公會全國聯合會(下簡稱銀行公會)及金管會銀行局(下簡稱銀行局)申訴。銀行公會於2006年設立「金融消費爭議案件評議委員會」(下簡稱評議委員會)，投資人可向銀行公會單一窗口提起申訴，對申訴處理結果不服者，可向金融消費爭議案件評議委員會申請評議⁷。詳言之，對於銀行業務之爭議案件處理程序分為兩階段處理，第一階段(即申訴階段)係由銀行公會請銀行提出說明並提供解決方案，此階段又稱為評議之前置階段，若系爭案件在第一階段未獲解決，申訴人可於3個月內申請評議，該案件將移至評議委員會進行評議，在經過程序審查後，評議委員會應於30日內舉行會議，並且做出評議決定，若當事人不服，僅能循法律途徑尋求其他救濟。而銀行局方面，原則上並

⁷ 彭鈺琇，金融消費者保護法有關金融消費爭議處理機制之研究，中原大學財經法律研究所碩士論文，頁22，2013年1月。

不針對個別申訴案件作出具拘束力之決定，而係轉交銀行公會等機構處理⁸。

二、證券期貨業

有關證券與期貨業務爭議處理部分，主要還是仰賴財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心(以下簡稱投保中心)以及中華民國證券商業同業公會(下簡稱證券商公會)與中華民國期貨業商業同業公會(以下簡稱期或商公會)等機構協助處理爭議。其中，投保中心屬於公益性財團法人，主要業務包括辦理保護基金之償付、保管與運用、受理有關證券或期貨爭議之調處、團體訴訟或團體仲裁之提起等等，調處是否成立完全取決於雙方當事人是否達成決議，如果雙方當事人無法達成合意，那調處委員會須經全體委員過半數之同意做成調處方案，並且勸導雙方當事人同意。投保中心調處成立且經法院核定後，與民事確定判決有同一效力，但當事人若發現該調處有無效或得撤銷事由，可向原核定法院提起宣告調處無效或撤銷調處之訴⁹。另外，證券商公會與期貨商公會，亦分別設有調處人，可以進行調處，但是若爭議事件已經在訴訟程序或仲裁進行中者，則不得申請調處¹⁰。

三、保險業

有關保險業務相關爭議之處理方面，主要仰賴財團法人保險事業發展中心(以下簡稱保發中心)以及金管會保險局進行爭議案件之協處。關於保險理賠申訴案件，係由保險局委託保發中心成立保險申訴調處委員會負責處理，至於保險業

⁸ 郭大維，金融消費爭議解決機制之研究—我國法與英國法之比較，中正財經法學，第4期，頁52-55，2012年1月。

⁹ 證券投資人及期貨交易人保護法第26條第2項及第3項：「...經法院核定之調處，與民事確定判決有同一之效力。經法院核定之調處有無效或得撤銷之原因者，當事人得向原核定法院提起宣告調處無效或撤銷調處之訴，並得就原調處事件合併起訴或提起反訴，請求法院於宣告調處無效或撤銷調處時，合併裁判之，並視為自申請調處時已經起訴。...」

¹⁰ 郭大維，同前揭註8，頁58。

非理賠申訴案件，則由保險局自行負責處理¹¹。就申訴人與保險公司間之理賠爭議無法達成合意處理結果時，保發中心會由保險申訴調處委員會做成調處建議，不過相關協商結果或是調處建議對於申訴人或保險公司並無任何拘束力，雙方當事人可自行決定是否接受，若任一方當事人不接受時，爭議即無法妥善解決，申訴人只能另循其他申訴管道或司法途徑尋求解決爭議。

由上述說明可知，在金保法施行前金融消費相關爭議處理之紛爭解決機制散見各單位，且程序及效力並不一致；而公會自律機制有球員兼裁判之疑慮，所作成之評議或調處建議方案無法令金融消費者信服，且所作成之爭議處理結果原則上亦無任何法定效力，對於消費者及投資人之保護顯有不足。而在雷曼連動債所引起之全球金融風暴之衝擊下，立法院乃於民國 100 年 06 月 03 日第七屆第七會期第 16 次會議中，三讀通過制定了金融消費者保護法法案，其立法目的除可達到保護我國金融消費者之合法基本權益外，對於已發生的金融消費爭議事件，更以法律位階明白制定一個公平、合理、專業、有效率的金融消費爭議處理機制，同時設立財團法人屬性之金融消費爭議處理機構(即金融消費評議中心)，作為處理金融消費爭議之專責機構¹²。

¹¹ 賴純青，我國司法訴訟外保險爭議處理機制之研究—兼論保險業申訴處理績效為差異化監理指標，淡江大學保險學系保險經營碩士在職專班碩士論文，頁 11，2014 年 6 月。

¹² 劉其昌，金融消費保護法之分析，臺灣銀行季刊，第 63 卷第 4 期，頁 1，2012 年 12 月。

第二節 其他訴訟外紛爭解決機制

在我國制定金保法專責解決金融消費爭議之前，除前揭爭端解決機制與法院訴訟程序之外，當事人雙方亦可藉由和解、調解/調處或仲裁等訴訟外紛爭解決機制(Alternative Dispute Resolution，簡稱ADR)，使爭議雙方得於訴訟程序外，以迅速有效、成本低廉且較富彈性之方式來解決當事人間之金融消費爭議。

一、和解

和解是由爭議雙方自行討論、磋商或談判，就爭議事項達成具體結果的紛爭解決模式¹³。換言之，和解係指雙方當事人透過合意之方式，建立一和解契約之關係，以解決雙方之紛爭而言。通常以和解方式解決之紛爭多有爭議金額低、事實明確較無爭執以及權利義務關係釐清容易等特點。我國目前可見的和解可分為兩種，一種為民事上和解，另一種則為訴訟上和解¹⁴。民事上和解規定於我國民法第七百三十六條，而訴訟上和解則規定於我國民事訴訟法第三百七十七條以下¹⁵。由於和解契約性質上僅是一種私法契約，並沒有與確定判決同樣之效力，故若爭議雙方採行民事上和解，若一方當事人於達成和解後拒絕履行和解契約之內容，則另一方當事人僅能再尋求其他救濟途徑以解決紛爭¹⁶。至於訴訟上和解，係指訴訟繫屬中在法院或受命法官或受託法官前所為之和解，進而達成解決爭端之目的。而按民事訴訟法第三百八十條規定，此訴訟上和解若成立，則會產生與確定判決同一之效力。惟雙方當事人對和解方案之內容均保有接受或拒絕接受之權利，因此若一方當事人決定不接受，訴訟上和解便無法成立¹⁷。

¹³ 民法第 736 條規定：「稱和解者，謂當事人約定，互相讓步，以終止爭執或防止爭執發生之契約」。

¹⁴ 王甲乙、楊建華、鄭健才，民事訴訟法新論，頁 489，2010 年 6 月。

¹⁵ 李志峰，職業棒球仲裁制度之研究：以美國職業棒球大聯盟仲裁制度為核心，國立臺灣大學法學論叢，44 卷 3 期，頁 760，2015 年 9 月。

¹⁶ 林俊益，仲裁法之實用權益，頁 16，2001 年 4 月。

¹⁷ 王甲乙、楊建華、鄭健才，同前揭註 14，頁 489。

二、調解/調處

調解/調處是一種經爭議雙方當事人共同接受，讓具公信力與專業性的第三者介入爭議處理過程，以協助雙方當事人共同探討與溝通歧見的處理方式，並設法達成協議以解決爭議。我國的調解原則上屬於評價式的調解，不論是民事訴訟法¹⁸、辦理民事訴訟事件應行注意事項¹⁹，或是其他設有調解程序之相關法規如消費者保護法²⁰及消費爭議調解辦法²¹，都有規定如若調解雙方當事人意見相近時，調解人須依職權提出解決方案；亦即由調解人評估雙方當事人之要求及事實後，找尋可達成協議之平衡點並提出建議方案予雙方當事人，進而使雙方免於循法院訴訟程序解決爭端²²。而西方調解則屬於幫助型調解，亦稱促進式調解，原則上調解人並不會主動提出解決方案，而係由調解人採取利益誘導式的方法，引導雙方當事人自行提出和解方案以解決爭議²³。我國現行之調解制度，以調解是否由

¹⁸ 民事訴訟法第 417 條第 1 項規定：「關於財產權爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，法官應斟酌一切情形，其有調解委員者，並應徵詢調解委員之意見，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，以職權提出解決事件之方案。」

¹⁹ 辦理民事訴訟事件應行注意事項第一五八點（職權提出方案）第 1 項規定：「關於財產權爭議之調解，當事人不能合意，但已甚接近者，法官應以職權提出解決方案。」；司法事務官辦理調解事件規範要點第 18 點亦有相類規定。

²⁰ 消費者保護法第 45-2 條第 1 項規定：「關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，調解委員得斟酌一切情形，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，依職權提出解決事件之方案，並送達於當事人。」

²¹ 消費爭議調解辦法第 16 條第 1 項規定：「關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近，調解委員依本法第四十五條之二第一項規定提出解決方案時，應將其意旨及內容記明或附於調解筆錄，並應於取得參與調解委員過半數簽名同意後，作成解決方案書，送達雙方當事人。」

²² 王甲乙、楊建華、鄭健才，同前揭註 14，頁 489。

²³ 「促進式調解」為進行調解時，調解人不應對個案作評判。調解人利用協調技巧，引導各方當事人發掘其利益及需求，鼓勵當事人於法律立場外共同創造有效、可執行、且雙方當事人均能接受的解決方案，形成和解協議。參見李紀宏，調解理論暨實務－「促進式調解」簡介，仲裁季刊第 93 期，頁 99，2011 年 9 月。

法院所為而區分為法院調解與法院外之調解²⁴。法院調解係指按照民事訴訟法等法律所明定之特定事由²⁵，或於起訴前由當事人向法院聲請²⁶，或於訴訟進行中經當事人兩造合意下²⁷，透過法院進行調解者；而法院外之調解，則係指按照各有關調解規定適用之法律規範下，依當事人提出之聲請交由特定調解機關進行調解者，如鄉鎮市調解條例規定之鄉鎮市調解、消費者保護法²⁸規定之消費爭議調解、政府採購法規定²⁹之公共工程爭議調解等³⁰。基本上，我國民事爭議得利用之調解，不論是法院調解或法院外調解，其皆需於調解成立後始具有與法院確定判決同一

²⁴ 沈冠伶，訴訟權保障與裁判外紛爭處理，頁 334，2006 年 4 月。

²⁵ 民事訴訟法第 403 條第 1 項規定：「下列事件，除有第四百零六條第一項各款所定情形之一者外，於起訴前，應經法院調解：

- 一、不動產所有人或地上權人或其他利用不動產之人相互間因相鄰關係發生爭執者。
- 二、因定不動產之界線或設置界標發生爭執者。
- 三、不動產共有人間因共有物之管理、處分或分割發生爭執者。
- 四、建築物區分所有人或利用人相互間因建築物或其共同部分之管理發生爭執者。
- 五、因增加或減免不動產之租金或地租發生爭執者。
- 六、因定地上權之期間、範圍、地租發生爭執者。
- 七、因道路交通事故或醫療糾紛發生爭執者。
- 八、雇用人與受雇人間因僱傭契約發生爭執者。
- 九、合夥人間或隱名合夥人與出名營業人間因合夥發生爭執者。
- 十、配偶、直系親屬、四親等內之旁系血親、三親等內之旁系姻親、家長或家屬相互間因財產權發生爭執者。
- 十一、其他因財產權發生爭執，其標的之金額或價額在新臺幣五十萬元以下者。」

²⁶ 民事訴訟法第 404 條及第 405 條第 1 項規定：「不合於前條規定之事件，當事人亦得於起訴前，聲請調解。有起訴前應先經法院調解之合意，而當事人逕行起訴者，經他造抗辯後，視其起訴為調解之聲請。但已為本案之言詞辯論者，不得再為抗辯。」、「調解，依當事人之聲請行之。」。

²⁷ 民事訴訟法第 420 條之 1 第 1 項及第 2 項規定：「第一審訴訟繫屬中，得經兩造合意將事件移付調解。前項情形，訴訟程序停止進行。調解成立時，訴訟終結。調解不成立時，訴訟程序繼續進行。」。

²⁸ 李志峰，同前揭註 15，頁 761。參閱消費者保護法第 44 條以下。

²⁹ 李志峰，同前揭註 15，頁 761。參閱政府採購法第 85 條之 1。

³⁰ 沈冠伶，同前揭註 24，頁 334-335。

之效力³¹，而雙方當事人有完全之權利決定接受或拒絕調解人提出之調解方案，是以如其中一方當事人不願接受某一調解方案或於法定期間內提出異議，調解制度則會因雙方當事人未有共識而無解決紛爭之效果³²。舉例而言，我國最常見之鄉鎮市調解制度，其爭議達成解決之方式即完全以雙方當事人之合意為準。

三、仲裁

仲裁制度是基於私法自治和契約自由原則而生³³。依仲裁法第1條第1項之規定³⁴，雙方當事人得就現在或將來所生之爭議訂定仲裁協議，約定由仲裁人一人或單數之數人成立仲裁庭，並由仲裁庭協助進行調處或作成仲裁決定，以解決爭議。證券交易法亦規定，依該法所為有價證券交易所生之爭議，除證券商與證券交易所或證券商相互間之爭議係強制仲裁外，當事人得依約定進行仲裁，除該法另有規定外，依仲裁法之規定辦理³⁵。仲裁與和解、調解/調處最重要之差異，係在於符合仲裁法規定之仲裁人或仲裁庭所做出之仲裁判斷，對雙方當事人均有拘束力，亦即將產生與法院確定判決同一之效力³⁶，而非僅僅如和解或調解/調處一般，必須視雙方當事人對協議是否接受始能決定結果之效力，因此仲裁判斷亦被認為具有「準司法裁判」之性質³⁷。仲裁對於雙方當事人而言最大之優勢，係

³¹ 我國法下之調解，要具有和法院確定判決相同效力，大多需要法院核定，如鄉鎮市調解條例第27條、消費者保護法第46條；然而亦存有毋庸經法院核定即具有與確定判決同一效力之調解，如政府採購法第85條之1第3項規定：「採購申訴審議委員會辦理調解之程序及其效力，除本法有特別規定者外，準用民事訴訟法有關調解之規定。」及民事訴訟法第416條第1項規定：「調解經當事人合意而成立；調解成立者，與訴訟上和解有同一之效力。」

³² 林俊益，同前揭註16，頁17。

³³ 黃韻嫻，金融消費糾紛訴訟外紛爭解決機制，淡江大學公共行政系公共政策碩士班碩士論文，頁21，2014年7月。

³⁴ 仲裁法第1條第1項規定：「有關現在或將來之爭議，當事人得訂立仲裁協議，約定由仲裁人一人或單數之數人成立仲裁庭仲裁之。」

³⁵ 蔡鐘慶金融消費者保護法之研究--以訴訟外紛爭解決機制為中心，中正大學法律學研究所博士論文，頁195，2014年7月。

³⁶ 仲裁法第37條第1項規定：「仲裁人之判斷，於當事人間，與法院之確定判決，有同一效力。」

³⁷ 李志峰，同前揭註15，頁762。參閱民事訴訟法第四百零三條第一項。魏大曉，訴訟基本權在民事訴訟法之實現，月旦法學雜誌，105期，頁127，2004年2月。

在於其具有迅速及時性、費用低廉、專業獨立、隱密性高等特性³⁸，對於重視效率、保密、具終局性等要素之民商事爭議受到許多當事人之肯認並約定使用³⁹。而且根據仲裁法第1條之規定：「有關現在或將來之爭議，當事人得訂立仲裁協議，約定由仲裁人一人或單數之數人成立仲裁庭仲裁之。前項爭議，以依法得和解者為限。」，所以只要係得和解之爭議，皆可交付仲裁。

在現行法制之訴訟外紛爭解決機制中，仲裁制度可說是性質上及程序上與金保法之評議制度較為接近之訴訟外紛爭解決機制。以下將比較仲裁程序與評議程序適用原則之異同，以探求仲裁法之衡平仲裁與金保法之公平合理原則間，有無可資借鑒之處。

(一)、仲裁法衡平原則概述

除了金保法有所謂的「公平合理原則」之外，我國仲裁法第三十一條亦有所謂的衡平原則，兩者之間有何不同之處呢？

首先可以了解到仲裁程序和評議程序均為訴訟外紛爭解決方式，由雙方當事人自行決定是否採行之，且兩制度均係由公正第三人擔任裁判者之角色。相異之處主要有下列三點：

第一點：程序主體及程序選擇權不同。仲裁不限於任何當事人主體均可以仲裁協議約定以仲裁程序進行紛爭解決，仲裁協議可以分為提付仲裁以及仲裁條款，前者是指爭議發生後才成立的約定，而後者是指爭議尚未存在以前的約定⁴⁰；但是金保法之評議程序則僅限於金融服務業與金融消費者，而且僅金融消費者有申請評議之權利。

第二點：公正第三人之選定及判斷結果作成方式不同。仲裁協議原則上係由雙方當事人各選一仲裁人，再由雙方選定之仲裁人共推第三仲裁人為主任仲裁人，共

³⁸ 李志峰，同前揭註15，頁762。

³⁹ 李志峰，同前揭註15，頁762。

⁴⁰ 藍瀛芳，如何擬定公平合理的仲裁條款，仲裁季刊，第69期，頁1-2，2003年9月。

同組成仲裁庭作成仲裁判斷。評議案件則係由評議委員會主任委員依評議委員專業領域及爭議事件性質，指派評議委員三人以上為預審委員先行審核。預審委員應以三分之二以上之同意，作成審查意見報告，並提送評議委員會評議，以全體評議委員二分之一以上之出席，出席評議委員二分之一以上之同意，始能作成評議決定。

第三點：結果拘束力不同。依金保法之制度設計，由於絕大多數之金融服務業均已簽具一定額度同意書，同意接受金融消費評議中心所作成之評議結果，故對於金融服務業而言，評議決定於一定額度內，金融服務業必須接受該評議的結果；但是評議決定結果對於金融消費者而言，並無拘束力，金融消費者可任意決定是否接受評議結果。而仲裁判斷結果，依照仲裁法之規定，雙方當事人均需接受，並有與法院確定判決同一之效力⁴¹。

(二)、仲裁法上之衡平原則

我國仲裁法第三十一條規定：「仲裁庭經當事人明示合意者，得適用衡平原則為判斷」⁴²。「衡平原則」即指法律範圍以外的公平正義原則，不僅指法律無規定之情形下，尚包括法律規定未能符合公平正義要求之情形⁴³。故仲裁法之衡平原則依法條文義解釋，應限於當事人有明示合意授權之情形下，仲裁庭始可援引衡平原則以之作為判斷⁴⁴。不過有關「衡平仲裁」與「法律仲裁」的區別，雖然是仲裁制度的一大分類，可是「衡平仲裁」本身的確切內涵不論在國內或國外學說及實務上，卻有相當多不同的派系與爭執，故在比較法上，這是一項備受探

⁴¹ 仲裁法第 37 條第 1 項規定：「仲裁人之判斷，於當事人間，與法院之確定判決，有同一效力。」

⁴² 仲裁法第 31 條民國 87 年 06 月 24 日之立法理由：「一、本條新增。二、採納衡平仲裁的方式解決紛爭。此因各國仲裁系統約有兩種，一為依法律仲裁，一為依衡平交易習慣來仲裁，以呼應民法第一條：『民事，法律所未規定者依習慣』的立法精神。」

⁴³ 尹章華、黃達元合著，仲裁法概要，頁 6 之 24、6 之 27，2001 年 10 月。

⁴⁴ 依據「商務仲裁條例研究修正實錄」第 543 頁所記載的立法「說明」內容如下：「一、本條新增。二、參考聯合國國際商務仲裁模範法第二十八條及學說，增訂第一項規定仲裁庭原則上應依據……。三、增訂除第一項規定之情形外，如經當事人明示合意，仲裁庭亦得適用衡平原則為判斷為第二項，以明定仲裁庭適用衡平原則之依據。」

討的議題⁴⁵。所謂「法律仲裁」係指仲裁庭應僅依據法律規定作為仲裁案件判斷之基礎；而所謂「衡平仲裁」則係指仲裁庭依據法律規定作為個案爭議之判斷時，發現適用法律之嚴格規定將對當事人之權益產生嚴重失衡之不利益或不公平之結果時，在當事人明示合意授權下，仲裁庭可以不依實體法律規定之拘束，而基於衡平原則之考量，改適用一般公平原則、商業習慣或其他非法律原則作為個案判斷之基礎，以解決系爭仲裁個案爭議，此即所謂「衡平仲裁」。

就我國仲裁法第三十一條之「衡平仲裁」原則，學者⁴⁶及司法實務⁴⁷上均認為此一原則並非法律體系中的「抽象衡平」，而為「具體衡平」。亦即於爭議個案中由仲裁人斟酌個案具體情事作出個別衡量的結果，進而實踐個別正義。因此嚴格來說，衡平原則不是一個原則，而只是一個法律授權，授權仲裁庭可以超越法律於個案中依據衡平法理去做判斷⁴⁸。

然而目前我國仲裁制度如欲適用仲裁法之衡平仲裁原則，卻出現相關先決要件及適用上之限制，而使得衡平仲裁原則之適用，於實務上出現相當之爭議及限縮。第一：即是當事人合意的前提，當事人須舉證證明嚴格適用法律會產生不公平的結果；第二：當事人無法確知仲裁庭心證是否對其不利，又如何舉證主張要適用衡平原則⁴⁹？由此可知，仲裁法上之衡平原則應視為是一個程序允許權利，也就是在一定要件下仲裁庭才可以依據個案事實之衡平超越法律而做審理，但是金保法的公平合理原則，則是法律明文賦予評議機構或法院審理的依據，兩者可謂並不相同。

⁴⁵ 藍瀛芳，衡平仲裁意義與類型的解析—從比較的法制觀看國內的立法與實務，仲裁季刊，第95期，頁1，2012年6月。

⁴⁶ 林俊益，衡平仲裁制度之研究，國立政治大學法律系博士論文，頁344-345，1996年6月。

⁴⁷ 最高法院九十三年度台上字第一一三五號民事判決判決要旨：「所謂『衡平仲裁』，係指經當事人明示合意授權下，仲裁人不適用法律逕適用衡平原則作成仲裁判斷。亦即當事人間之爭議事件雖有法律規則可資適用，惟嚴格適用法律規則後，於當事人間將產生不公平結果（欠缺個案具體的公平），如經當事人明示合意授權，仲裁人即得『不適用』法律之任意規定，改依仲裁庭主觀上認為公允善意之基準予以判斷之制度，追求個案之實質公平正義。」

⁴⁸ 張鐙蔚，論金融消費者保護法之公平合理原則於保險爭議案例之適用與檢討，國立政治大學風險管理與保險學系研究所碩士論文，頁27，2014年6月。

⁴⁹ 張鐙蔚，同前揭註48，頁27。

第三節 金融消費者保護法之評議機制

第一項 公平合理原則之立法目的與立法例

一、公平合理原則之起源與意義

所謂「公平合理原則」係源自於英美法之衡平法原則(The Law of Equity)，其目的在於當現行法規之適用結果，造成雙方權利不平等之狀態時，為糾正此種不平等之狀態，導入矯正正義與分配正義原則，達到雙方平衡之狀態，以治癒窮盡法律後依舊產生之不平等狀態，使金融消費者不致於因為實體法律之侷限，而受有無法填補之損害⁵⁰。在英美法系國家，不僅在 FOS 廣泛使用公平合理原則，在法院中亦屢見不鮮使用該原則作為使用解決紛爭之基礎⁵¹。

二、立法目的

我國於 2011 年訂定金融消費者保護法時，係參酌當時英國金融服務及市場法（Financial Services and Markets Act 2000，簡稱 FSMA）之規定，不僅引進金融消費爭議之評議制度，並明文將公平合理原則作為評議委員會作成評議決定時之重要原則。因為金融消費爭議之多元及複雜，因此如果該案件非現行法令或司法判解所能處理者，賦予爭議處理機構得依公平合理原則斟酌事件攸關事實證據後做出判斷，因此金保法第 20 條第 1 項才規定：「爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議」。我國於立法時，係因考量到金融消費爭議案件中金融消費者與金融服務業之間地位、專業及財力上之不平等，金融消費者實際上極難與金融服務業進行對等溝通，為

⁵⁰ 張冠群、汪信君，金融消費者保護法第二十條「公平合理原則」於保險法爭議案件之適用，全國律師，第 19 卷，第 8 期，頁 18，2015 年 8 月。

⁵¹ 李志峰，公平合理原則於金融消費評議制度所扮演之角色-以澳洲金融評議制度為中心，東吳法律學報，第 28 卷，第 1 期，頁 58，2016 年 7 月。

消弭雙方各種條件上之差距，立法院方於 2011 年 6 月三讀通過之「金融消費者保護法」第 20 條第 1 項中導入此一原則，賦予評議中心得於新型態金融消費爭議發生之時，衡酌事件中所有事實及證據，以維護雙方間之公平合理關係，補充法律上之不足。

然而我國屬大陸法系國家，就公平合理原則此等不確定法律原則，有時難如英美法系國家建構統一之標準⁵²。但是，本文認為，這裡所謂的公平合理原則，不僅限於類似仲裁法上衡平仲裁的適用（亦即僅在法條未規定、或是適用法條顯然不符公平合理目的的情況下，賦予評議機關以公平合理原則加以審斷），金保法第 1 條亦明文規定：「為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，特制定本法。」由此可知，金保法在公平合理原則下若干子原則，亦為公平合理原則之重心，包含：契約善良管理人注意義務、說明義務、適合度原則等等。

金保法第 20 條可說是與民法第 148 條誠信原則有相同的作用⁵³，所以金保法第 20 條之公平合理原則可以說是整個評議制度的最高審理指導原則，而非僅屬於補充原則，亦即在評議案件之處理程序中均應有公平合理原則之考量與適用，而非在金保法其他因公平合理原則所延伸出來明文的子原則未能適用的情況下，才有適用金保法第 20 條之餘地。只是當其他子原則已可明確適用並有效解決爭議時，自當優先適用，而無需特別強調適用公平合理原則作成判斷而已。

三、公平合理原則之立法例

我國金保法第 20 條第 1 項之公平合理原則，依其立法理由說明可知，係參照英國 FSMA 第 228 條及 FOS (Financial Ombudsman Service Limited, 簡稱 FOS) 之章程，而其實務運作上，將法律、命令、判決先例、產業界習慣均考量在內，思考在相同情形下，推測法院會作如何之判斷，當沒有案例或僅有少數案例可循

⁵² 李志峰，同前揭註 51，頁 58。

⁵³ 張鑑蔚，同前揭註 48，頁 17。

時，會適用業界發展出之慣例⁵⁴。在英國之金融消費爭議案件進入評議階段時，公評人（Ombudsman）根據金融服務及市場法第 228 條之規定，應斟酌事件一切情狀後做成公平合理之決定。而目前英國有關金融消費爭議處理之規定，係由英國金融行為監理總署 Financial Conduct Authority，簡稱 FCA⁵⁵）所發布，認為公評人在判斷何為「公平」與「合理」時，必須綜合個案考量以下幾點⁵⁶：

1. 具有相關性之：
 - (a)法規命令(law and regulations)；
 - (b)主管機關所頒佈之規則、注意事項以及標準(regulators' rules, guidance and standards)；
 - (c)行為準則（codes of practice）。
2. 相關之產業界之運作規則，且該運作規則係指公評人認為在相當期間內運作良好且適當之規則((where appropriate) what he considers to have been good industry practice at the relevant time)。

⁵⁴ 張冠群、汪信君，同前揭註 50，頁 18。

⁵⁵ 英國於 2010 年 6 月發布「金融監理新方法：判斷及穩定」的金融監理改革方案之公開諮詢程序，廢除三方(英格蘭央行、財政部及 FSA)之監理制度，將 FSA 拆分 3 個機構，包括金融政策委員會(FPC)、審慎監理總署(PRA)及金融行為監理總署(FCA)。

⁵⁶ DISP 3.6.4；張鐙蔚，同前揭註 48，頁 19。

第二項 公平合理原則之理論基礎及適用限制

一、公平合理原則之理論基礎

公平合理原則乃源自於英美法體系的衡平原則，由於英美法體系之契約法中並無誠信原則之存在，而係遵守契約嚴守原則，故英美法中之衡平原則跟我國民法之誠信原則一樣，於適用上應具有補充法之性質，且亦為在個案上解釋法的準則，兩者在概念上，近似於民法第1條所揭示的「法理」⁵⁷。既然英美法的公平合理原則與我國民法誠信原則相同，在理論解釋上可以先對我國民法誠信原則做剖析，首先，誠信原則法律上基本任務有：1. 法律行為解釋或補充、2. 對法律行為之修正或控制、3. 對法律條文之解釋或補充、4. 立法的準則。而誠信原則基本原則又包括權利濫用禁止、保護經濟弱者之原則、告知及通知原則、賠償損害之原則等等⁵⁸。由此可知，在金保法有明文的權利濫用、告知義務、適合度原則、定型化契約之規範等等，其實都是民法誠信原則(亦即為我國民法之公平合理原則)之展現。

二、公平合理原則之適用限制

公平合理原則的適用限制，就是在法律已有明文具體化規範的前提情況下，不應直接適用金保法第20條作為判斷之基準，而是需要回歸到1. 金保法之具體規範、2. 個別金融法規或其行政規則，以及3. 民法加以判斷，例如在複雜性高風險衍生性金融商品爭議案件中，因為金保法有第7條契約解釋原則、善良管理人之注意義務及忠實義務、第8條廣告真實義務、第9條適合度原則、第10條重要內容告知義務及風險揭露義務等具體規範適用，所以原則上，無須適用金保

⁵⁷ 張鑑蔚，同前揭註48，頁20。

⁵⁸ 張鑑蔚，同前揭註48，頁21。

法第 20 條此一上位補充規定。但是，回應本文前面之說法，所謂金保法的公平合理原則，並不限於第 20 條，其實金保法所有扣緊第 1 條列示原則的具體規範，都是公平合理原則之展現。至於在具體爭議類型態樣，或是個別爭議案件中，有無公平合理原則適用之限制，將於後文中加以分析探討。



第四節 民事訴訟

第一項 前言

我國民法總則編是建立在兩個核心基礎上，一為權利，一為法律行為，其內容為規範所有私法關係之基本原則。其中，關於民事之法源與其適用次序之原則，係規定於民法第 1 條「民事，法律所未規定者，依習慣；無習慣者，依法理。」明文規定適用民法之民事事件的法源依據。此規範亦揭示三者之適用順序依序為：法律、習慣與法理，亦即，須於法律未規定且未有習慣之前提下，始有法理之適用。其立法理由謂「查民律草案第一條理由謂凡關於民事，應先依法律所規定，法律未規定者，依習慣、無習慣者，則依法理判斷之。法理者，乃推定社交上必應之處置，例如事親以孝及一切當然應遵守者皆是。法律中必規定其先後關係者，以凡屬民事，審判官不得藉口於法律無明文，將法律關係之爭議，拒絕不為判斷，故設本條以為補充民法之助。」⁵⁹故於所有私法關係之民事爭議事件中，若因社會生活事實與法律關係演變迅速，法律未及更新因應而有事項漏未制定，得由習慣或法理加以補充，且法官不得以法無明文規範為藉口，拒絕以習慣或法理為判斷依據。因我國大部分法律繼受外國法，故此項規定極具意義。

然而，在我國有關金融消費爭議之民事訴訟判決中，絕大多數之法官與判決結果，均受限於現有之法律規定、行政規範與契約條款來加以裁判，極少案件之法官會直接援引民法第一條之法理或是外國法理作為裁判之依據。

不過事實上，目前有許多金融消費爭議之法院判決，於個案適用法規顯有失衡之情形時，法官或法院均會援引較上位之法律原則如誠實信用原則及合理期待原則等作為裁判之基礎。如於保險爭議案例中，即有三種爭議類型常見法院援引上位之原理原則或民法第 148 條之規範來加以裁判：

一、帶病投保違反告知義務之被保險人於投保後二年內即身故(甚至是投保

⁵⁹ 吳從周，論民法第一條之「法理」－最高法院相關民事判決判例綜合整理分析，東吳法律學報，第 15 卷第 2 期，頁 10，2004 年 2 月。

後極短期間內即身故)，但受益人卻故意拖延至投保後逾二年之解除權除斥期間始提出理賠申請，使保險人無法解除契約並請求保險理賠之給付。此類案件過去法院判決均嚴守保險法第 64 條第 3 項之規定，而作成受益人勝訴之判決。然此類爭議案件嚴格適用法規之結果顯有失衡，且有民法第 148 條權利濫用之情事，而有害於保險制度之目的與精神，故目前法院判決多採取受益人權利之行使未依誠信原則，構成權利濫用而不得請求保險金，進而作成受益人敗訴之判決。

二、健康險被保險人違反告知義務投保，於投保後另因他病住院治療而申請理賠(如投保前即罹患癌症未告知，投保後因感冒肺炎住院)。如嚴格依照保險法第 64 條第 2 項之規定，因被保險人所發生之危險與其未告知事項間並無因果關係，保險人將不得解除契約。然如此適用法規之結果亦顯有失衡不當之處，故目前法院多數之判決見解，均認為於此種保險事故會多次發生之健康保險，保險人就被保險人違反告知義務已影響危險評估之情形時仍得解除保險契約，僅係對於解約前已發生之保險事故負給付之責，以衡平雙方之權益關係。

三、保險契約未提供審閱期之爭議。由於消保法第 11-1 條規定定型化契約於訂約前應給予合理期間之審閱期供消費者審閱契約條款之內容，而保險契約率皆為定型化契約，但多僅提供投保後 10 日之契撤期，而未於訂約前提供審閱期，目前亦僅有傳統壽險有提供 3 日之審閱期規範。故消費者提訴主張保險公司未提供審閱期，如除外責任條款或殘廢等級表等均不構成契約之內容，消費者應不受拘束。惟此類爭議案件，因保險公司已提供 10 日契撤權，消費者可於投保後 10 日內不附理由隨時撤銷其投保之意思表示，對消費者之保障並無不足之處；且通常保險契約經過已逾多年，甚至已有理賠或契約變更之情事發生。故此類爭議法院絕大多數判決見解，均認為消費者之主張違反誠信原則，

而判決消費者敗訴。

而在現有法律規範之架構下，就金融消費者與金融服務業間之爭議案件，如保險理賠爭議、損害賠償爭議或契約效力爭議等案件，最常為法院所引用加以衡平爭議雙方之權利義務關係者，如舉證責任分配之減輕或緩和、過失相抵原則之適用⁶⁰、情事變更原則⁶¹以及法官得酌定損害之數額⁶²等規範。有關這些原則之內容與適用，學者專家之研究與論著繁多，於此無法一一加以研析。由於舉證責任之問題在每一個爭議案例中均有所適用，且法諺有云：「舉證之所在，敗訴之所在」，故有關舉證責任分配之適用結果對於雙方當事人亦可能產生決定勝負之不利利益結果，故本文僅藉由舉證責任之減輕與其於意外傷害保險理賠爭議案例中之適用，來作為一個探討與說明。



⁶⁰ 民法第 227-2 條：「契約成立後，情事變更，非當時所得預料，而依其原有效果顯失公平者，當事人得聲請法院增、減其給付或變更其他原有之效果。前項規定，於非因契約所發生之債，準用之。」

⁶¹ 民法第 217 條：「損害之發生或擴大，被害人與有過失者，法院得減輕賠償金額，或免除之。重大之損害原因，為債務人所不及知，而被害人不預促其注意或怠於避免或減少損害者，為與有過失。前二項之規定，於被害人之代理人或使用人與有過失者，準用之。」

⁶² 民事訴訟法第 222 條第 2 項：「當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額。」

第二項 舉證責任之減輕

壹、前言

舉證責任分配之規範不僅對於訴訟當事人之判決結果影響鉅大，實體法上之規範意旨得否實現亦繫乎於此：一方面，法院係依據證據裁判，故當事人在訴訟進行中為求勝訴，舉證行為在所難免；另一方面，於舉證結束且已窮盡舉證方法，而待證事實卻仍真偽不明時，亦有賴舉證責任來決定應由何一當事人承擔該不利益之結果。

按我國關於民事舉證責任之立法明文，主要規定於民事訴訟法第 277 條。民事訴訟法第 277 條規定：「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限。」依其文意，其內涵主要包含二者：前段為舉證責任分配之一般原則，後段則為舉證責任減輕之規定。學者乃認為，在我國法制下，所謂舉證責任分配法則係一總體概念，而可區分為「舉證責任分配一般原則」與「舉證責任分配減輕」二者，而以前者為原則，後者為例外⁶³。

本文將試由舉證責任分配減輕之基礎觀念出發，藉由介紹國內外之學說及實務見解，除介紹「舉證責任分配之減輕」等概念外，並試圖將其運用於意外保險事件中有關「意外」要件之舉證責任分配做一說明。

貳、舉證責任減輕之法理基礎

一、對舉證責任分配一般原則之批評

規範理論為德國、日本及我國學界與實務關於舉證責任分配一般原則之通說，惟其理論仍有若干盲點，而有需要調整及因應之處⁶⁴：

(一) 區辨權利發生要件與權利妨害要件有困難：

規範說之舉證責任分配係將實體法之規範機械式地區分為權利發生要件事實與權利妨害要件事實，但實際判斷時常生疑義。而且權利發

⁶³ 姜世明，新民事證據法論，新學林，修訂三版，頁 183，2009 年 11 月。

⁶⁴ 姜世明，同前揭註 63，頁 204-205。

生要件事實與權利妨害要件事實，二者於發生時間其實係屬同一時點，而權利發生要件事實，其事實之不存在，即為權利妨害要件事實，反之亦然，故二者在實體法尚且無法區分，實不宜僅因條文之表達方式不同，而產生異其舉證責任分配之效果。

- (二) 若僵化適用規範理論於所有案件類型，可能導致不公平之情形：規範理論過於重視法條結構形式，於當事人之實質正義(個案彈性)易造成妨礙，且對若干現代型訴訟，例如產品責任、公害責任、醫療責任等訴訟類型所發生之證據偏在與武器不平等之問題，均不能提出有效之解決方法。

二、危險領域理論、武器平等原則及誠信原則等證據法理論之省思

(一) 危險領域理論

此說係從證據處於何方支配之領域加以思考，若損害原因係完全發生在加害人之危險領域內時，應由加害人就發生損害的主觀及客觀要件不存在負舉證責任。此理論的重點在於損害的發生是否位於加害人所控制之危險範圍內，考量被害人無法知悉加害人所控制之危險領域發生之流程，更無從提出證據，故應由加害人負舉證責任，是為危險領域理論⁶⁵。此說雖未成為通說，惟其於公害責任、醫療責任等事件之舉證責任減輕理論具有相當之重要性。

(二) 武器平等原則

所謂武器平等原則，意指當事人無論其為原告或被告之地位、或訴訟外可能存在上下隸屬關係，於法庭內應一律受平等對待。申言之，在訴訟程序上，必須保障當事人兩造享有地位平等、機會平等、以及風險平等：就地位平等而言，係指當事人不論係攻擊者(原告)或防禦者

⁶⁵ 姜世明，同前揭註 63，頁 206。

(被告)，亦不論其在訴訟外之實體法律關係是否有上下從屬關係，在訴訟上，均享有相同之地位；就機會平等而言，則指當事人享有平等接近、利用法院之機會，以及提出攻擊防禦方法之機會；就風險平等而言，則指訴訟之勝敗，對兩造當事人應為平等之分配，不應由一造負擔較高之敗訴不利益風險⁶⁶。此學說雖淵源已久，但其於證據法之重要影響，乃於德國聯邦憲法法院 1979 年 7 月 25 日裁判⁶⁷後越形顯著。

(三) 誠信原則

證據法上之誠信原則係指，依一般舉證責任分配法則應負舉證責任之人無法探查事實，而非舉證責任當事人顯然能於該事實為必要說明者，應負闡明事實之義務。

參、舉證責任減輕之法律依據：民事訴訟法第 277 條但書之內涵

一、立法目的

民國 89 年 2 月 9 日，民事訴訟法第 277 條修正原條文，增設於「法律別有規定」或「依其情形顯失公平」二種情形時，不必由主張利己事實之當事人舉證之但書規定⁶⁸。修正理由謂：「關於舉證責任之分配情形繁雜，僅設原則性規定，未能解決一切舉證責任之分配問題，於具體事件之適用上，自難免發生困難，故最高法院於判例中，即曾依誠信原則定舉證責任之分配，尤以關於公害事件、交通事故、商品製作人責任、醫療糾紛等事件之處理，如嚴守本條所定之原則，難免產生不公平之結果，使被害人無從獲得應有之救濟，有違正義原則，爰於原條文之下增訂但書，以資因應」。學者多認為此項增訂條文，其意旨乃在避免單一、抽象之舉證責任分配在具

⁶⁶ 沈冠伶，民事證據法與武器平等原則，頁 92，2007 年 10 月。

⁶⁷ BVerfG NJW 1979, 1925. 轉引自註 63 書，頁 206。

⁶⁸ 民事訴訟法第 277 條規定：「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限。」

體個案適用時發生不公平之現象。亦即，在特定之民事爭議案件類型中，如有當事人因專業上不知、事實上不知、舉證困難、證據偏在或武器不平等之情形時，即應適用本條但書之舉證責任分配，而不必由主張利己事實之當事人負舉證之責，此項規定應可視為舉證責任分配之調整機制⁶⁹。

二、要件解釋

按修正後之民事訴訟法增設於「法律別有規定」或「依其情形顯失公平」二種情形時，不必由主張利己事實之當事人舉證之但書規定。關於「法律別有規定」應是指法律於悖離依舉證責任分配之一般原則情形有明文規定者，就實務上之運作應較容易理解；然而，所謂「顯失公平」乃是一不確定之法律概念，實務上應如何操作始符合立法目的及程序之法安定性，實屬舉證責任法發展之重大挑戰，學者間與法院實務上亦有諸多不同之看法。

(一) 法律別有規定

「法律別有規定」，學者認為應係指法律於悖離依舉證責任分配一般法則情形有明文規定者，但其意義範圍仍可能有狹義與廣義別。

1. 所謂「狹義者」，指相關規定指涉直接對象即為舉證責任減輕問題，減輕方法包括舉證責任轉換、證明度降低及排除舉證必要性者。其範圍包括程序法與實體法：程序法上之規定，如損害賠償數額之確定(民事訴訟法第 222 條第 2 項)、證明妨礙(民事訴訟法 282 條之 1)、當事人違背文書提出義務之效果(民事訴訟法第 345 條)、顯著或已知之事實(民事訴訟法第 278 條)、自認(民事訴訟法第 279 條)、視同自認(民事訴訟法第 280 條)、法律上推定(民事訴訟法第 281 條)、事實之推定(民事訴訟法第 282 條)等；實體法上之規定，如民法第 184 條第 2 項、第 231 條及舊民法第 982 條第 2

⁶⁹ 姜世明，同前揭註 63，頁 209 以下。

項⁷⁰等⁷¹。

2. 所謂「廣義者」，則指除上開狹義舉證責任減輕規定範圍外，其尚包括實體法的規定於權利發生要件要求設計上即就兩造危險分擔予以調整者，如有關危險責任等規定之設計，因該等規定已省略某些要件，則該等被省略之要件事實，即非屬舉證責任對象，對於原須負舉證責任之人於訴訟上自屬有利。

(二) 依其情形顯失公平

依其情形顯失公平為一不確定法律概念，學說上亦有不同之看法：

1. 有學者認為本條但書規定係例外承認於顯失公平之情形，主張利己事實之當事人，就該事實不必負舉證責任。此項規定之目的是，為補救舉證能力上之劣勢者，使其回歸與對造當事人處於訴訟遂行平等之地位，而謀求兩造間之公平。為此，該規定係示明訴訟程序上行為規範與評價規範，將實質的當事人對等原則列為舉證責任分配基準，俾作為當事人遂行舉證及法院從事訴訟審理之依循，對於實現特定類型事件之當事人間公平，具有正面意義。尤其，以有關現代型訴訟事件如何分配舉證責任之問題處理為例而言，關於在此類事件，有關證明故意、過失或因果關係等要件事實之事證、資訊，往往大部分偏在於加害人所支配之生活領域內，而難期待被害人有充足之事證蒐集能力，以致其難就該等要件事實之存在為必要之舉證活動。此時，倘仍依向來所謂規範說之見解一律以法律要件事實為準分配舉證責任，則被害人將無循訴訟程序獲得應有之權利救濟，而遭受不公平之處遇。為避免發生此種不公平之結果，乃基於實質的當事人對等原則增設上開新規定，

⁷⁰ 舊民法第 982 條第 2 項：「經依戶籍法為結婚登記者，推定其已結婚。」惟本項規定於民國 96 年 5 月 23 日已修法刪除。

⁷¹ 姜世明，同前揭註 63，頁 211。

確立舉證責任規範。於此項規範之適用程序上當事人對等原則所發揮之機能是，促使依待證事實之性質、事件類型之特性，具體個別較量所涉及實體利益及程序利益之大小輕重，然後據以合理分配舉證責任於兩造間⁷²。

2. 另有學者則認為該條但書所謂之「依其情形顯失公平」，係指法院所需考慮者乃個案之類型隸屬，如於某類型事件（例如醫師醫療行為具有重大過誤類型）就個案評價，若依舉證責任分配一般原則所得結果，在確認與斟酌其所具有於危險領域理論、武器平等原則、誠信原則或蓋然性理論等所考慮之因素，而得認為該依舉證責任分配一般原則所確立責任歸屬，於某該當事人乃屬於不可期待者，法院即有就此依舉證責任分配一般規則所得結果加以調整之必要。在此，尤應注意立法理由中舉出之公害事件、交通事故、商品製造人責任、醫療糾紛等事件類型。因於法律解釋上，應注意事件類型思考。法院所需考慮者，乃個案之類型隸屬，是否具有危險領域理論、武器平等原則、誠信原則、蓋然性理論等所強調之舉證責任調整必要性之特徵（尤其指證據偏在問題），而不可恣意於相同事件類型（例如一般借貸類型），卻於不同個案因基於直覺、感性（同情）等非理性因素或理由不足之論據，而任意為舉證責任之調整，以致造成實體法原已設定之價值體系及法律安定性遭破壞，並造成人民於舉證責任法則之客觀性與平等性，以及可預見性喪失期待。至於在此，法院所得運用之舉證責任分配調整方法則包括舉證責任轉換、證明度降低或表見證明等，其運用方式應依其事件性質與證據偏在嚴重性而定之⁷³。

⁷² 許士宦，程序保障與闡明義務，頁 491-492，2004 年 2 月。

⁷³ 姜世明，同前揭註 63，213-214 頁。

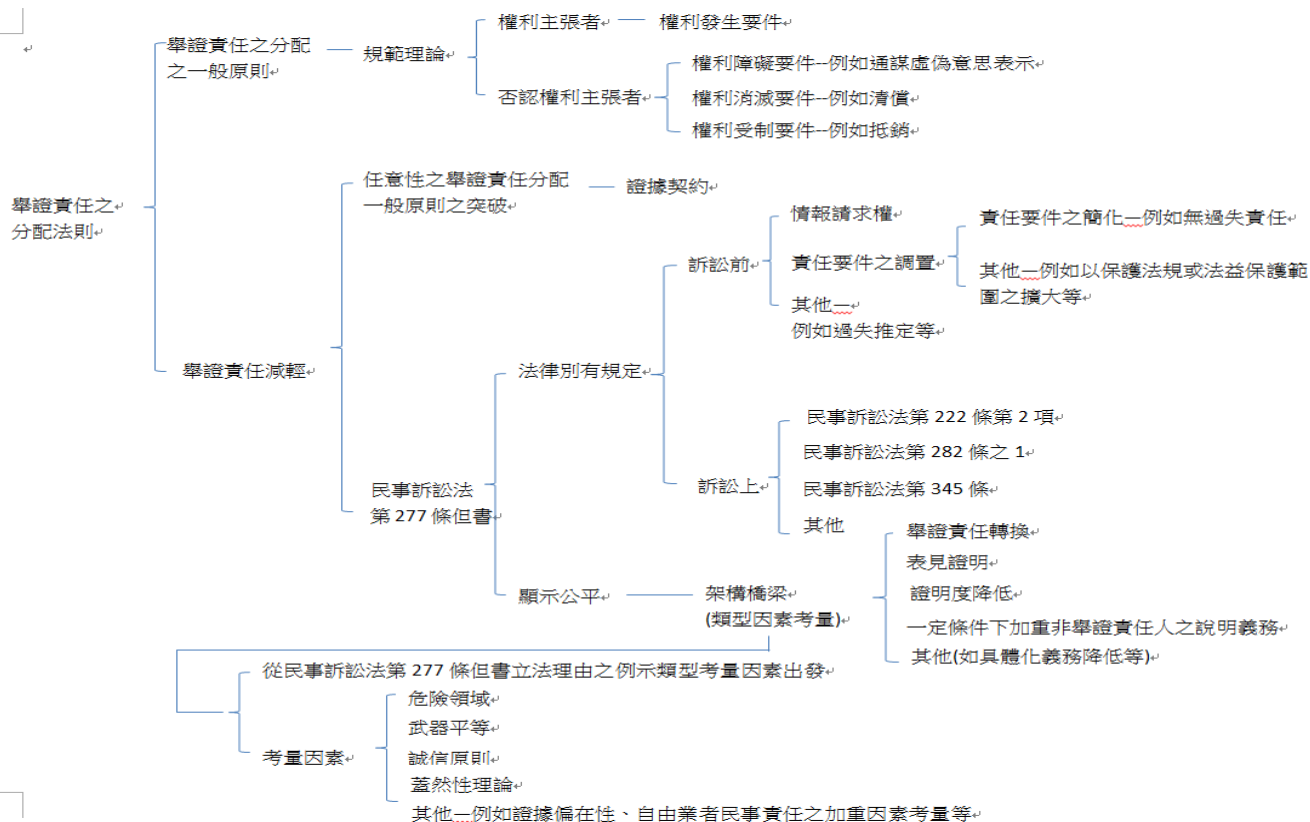
肆、舉證責任減輕之具體內容

舉證責任減輕之方法，基本上可區分為訴訟前及訴訟中之舉證責任減輕方法；同時，亦得區分為實體法上舉證責任減輕與程序法上之舉證責任減輕。所謂「訴訟前之舉證責任減輕」，指在訴訟前經由私人間之協議(證據契約)或由法律或實務所承認之資訊請求權(例如文書閱視權)，而對某造當事人之舉證責任予以減輕；所謂「訴訟中舉證責任減輕」，則指在訴訟中經由法律或實務承認以舉證責任轉換、表見證明、證明度降低、證明妨礙、非負舉證責任人說明義務之強化、具體化義務降低等方式，而於一造之舉證責任減輕。至於「實體法」或「訴訟法」上之舉證責任減輕，前者主要指由實體法承認之舉證責任減輕方法，乃指法有明文舉證責任減輕之規定及實體法資訊義務之承認等；後者指由訴訟法所構設(由程序法或實務承認)之舉證責任減輕方式。

至於有關法律或實務所承認之舉證責任減輕之具體方法，學者一般認為有下列數種：

- 一、適用基礎為「法律別有規定」者包括：舉證責任轉換、損害賠償數額之舉證責任減輕、證明妨礙與文書提出義務；
- 二、適用基礎為「依其情形顯失公平」者包括：舉證責任轉換、表見證明、證明度降低、非負舉證責任人說明義務之強化、具體化義務降低、與證據保全程序審查標準之降低等。

伍、舉證責任分配法則之體系與操作之建議



附圖 — 舉證責任分配法責之體系

附圖為證據法學者在我國民事訴訟法之脈絡下，針對民事訴訟法第 277 條所建構之舉證責任分配體系⁷⁴。其對於實務應如何適用舉證責任分配法則，亦提出操作建議如下：

第一步：「待證事實確認」；

第二步：「待證事實相對應法規確認」；

第三步：「相對應法規之定性」，亦即其究竟係屬於權利發生規範、權利障礙規範、權利消滅規範或權利抑制規範；

第四步：依前開要件定性，依舉證責任分配一般原則決定舉證責任分配歸屬；

第五步：審查是否有舉證責任減輕情形，以做為是否調整依第四步審查所得結論之依據。

⁷⁴ 附圖摘自姜世明，民事訴訟法基礎論增訂六版，頁 160，2013 年 9 月。

惟應注意者，就舉證責任減輕之審查部分，因其成分頗為複雜，是否均需置於第五階段審查，似未必然，對於證據契約之審查或對於實體法要件之調置等，依其情形，亦可合目的地往較早階段審查之。

而於確定應採取舉證責任減輕時，須檢視法理基礎係來自任意性之舉證責任分配(如雙方訂有證據契約)、抑或來自民事訴訟法第 277 條但書之規定。而於適用民事訴訟法第 277 條但書時，若係基於「法律別有規定」者，則應優先適用之，蓋所謂「依其情形顯失公平」者、乃係一不確定之法律概念。

陸、舉證責任減輕於意外要件之適用

一、意外保險事故中實務見解爭議

(一) 對「意外」與「故意行為」舉證責任分配之基本爭議

在意外保險訴訟案件中，究竟應由被保險人或受益人就該事故確實屬於「意外」事故負舉證責任？或應由保險人對事故發生係因被保險人之「故意行為」所致負舉證責任？在我國實務上迭有不同見解。

1. 多數實務見解認為應由保險人對於「故意」或「非意外」負舉證責任者，例如：
 - A. 最高法院許多判決均採取下述之看法：「按意外傷害保險係在承保被保險人非由疾病引起之外來突發事故所致傷害及其所致殘廢或死亡之損失，而人之傷害或死亡之原因，其一來自內在原因，另一則為外來事故（意外事故），所謂外來事故（意外事故），係指內在原因以外之一切事故而言，其事故之發生為外來、偶然而不可預見。意外傷害保險契約之受益人請求保險人給付保險金，雖應證明被保險人係因意外事故而受傷害，惟受益人如證明該事故確已發生，且依經驗法則，其發生通常係外來、偶然而不可預見者，應認其已盡證明之責。於此情形，保險人如抗辯其非屬意外，自應就其抗辯之

事實負證明之責，始符合舉證責任分配之原則。若其事故之發生為外來性、偶然性，而不可預見，除保險契約另有特約不保之事項外，意外事故均屬意外傷害保險所承保之範圍。」(最高法院 92 台上 2710 號及最高法院 96 台上 28 號判決參照)⁷⁵。

- B. 最高法院 92 年度台上字第 1384 號判決認為保險人主張傷害非出於意外，即應舉證以實其說。
- C. 最高法院 94 年度台上字第 1913 號判決認為對於過火儀式所致傷害，應由保險人對被保險人有不確定故意負舉證責任。
- D. 高等法院 88 年度保險上字第 23 號判決亦認為保險人既未能舉證證明被保險人左手拇指之截肢傷害係因被保險人故意之自殘行為所致，即應負給付保險金之責。
- E. 最高法院對於墜樓事件，亦認為保險人應就被保險人之故意負舉證責任（最高法院 92 台上 34 號判決參照）。
- F. 高等法院 91 年度保險上字第 22 號判決同時引用保險法第五十四條第二項之規定，認為保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。因而對於保險契約所謂「意外傷害事故，指非由疾病引起之外來突發事故」，其意義是否指須具備二要件，即「非由疾病引起」及「來自自身以外突發事故」？該判決認為依據財政部保險司 1998 年 8 月 13 日台保司（三）字第 871855838 號函釋示：「凡非因疾病所引起，皆為未來突發之意外事故」，自應作有利於被保險人之解釋。另持類似見解者包括高等法院 78 年度保險上字第 4 號、91 年度保險上字第 26 號、台北地院 95 年度保險字第 128 號、93 年度保險字第

⁷⁵ 最高法院 95 台上字 327 號與最高法院 93 台上字 2468 號判決亦採同樣見解，並為許多高等法院及地方法院依循作為判決理由之基礎。

33 號、92 年度保險字第 170 號、92 年度保險字第 36 號及桃園地院 90 年度保險字第 7 號判決等。

2. 但實務上亦有部分見解認為在此類事件，應由被保險人對於「意外」

事故負舉證責任者，例如：

- A. 最高法院 86 年度台上字第 1551 號判決就旅行平安保險之意外事故認定指出：「上訴人主張被上訴人應給付死亡保險金，依據前開約定及舉證分配原則，自應就權利發生事實即被保險人林○前遭遇外來、突發之意外事故並以此意外事故為其死亡之直接、單獨原因之事實負舉證之責任。」
- B. 最高法院對於被保險人遭搶劫砍傷（最高法院 94 台聲 205 號、93 台上 2219 號民事裁定）、車禍事件（最高法院 92 台上 1353 號民事裁定）亦認為被保險人應就「意外」事故負舉證責任。與此判決持相同見解包括：高等法院高雄分院 85 年度保險上字第 15 號、高等法院 84 年度保險上字第 27 號、84 年度保險上字第 16 號、89 年度保險上字第 13 號、台南地院 90 年度保險字第 24 號及高雄地院 85 年度保險字第 10 號判決等。

(二) 其他值得注意及檢討之見解

1. 最高法院 94 年度台上字第 231 號民事判決認為：「本件被上訴人已證明董○○係因激烈之拔河過程突然死亡，自係已證明董○○之死亡非屬內在原因死亡。再參閱台大醫院 2003 年 7 月 2 日（九二）校附醫秘字第 9200206678 號函亦稱：『本件董○○猝死，無法認定係其自身病變』等語。應認被上訴人就董○○係意外死亡已盡舉證責任。至於上訴人抗辯董○○非意外死亡，對其抗辯有利於己之事實，即對董○○係因高血壓、心肌梗塞等身體疾病所引起死亡之原因，應負舉證責任，然上訴人迄未能舉證證明之。是甲係因外來、偶發性事故造成身體內

部存有障礙之意外而死亡，該意外危險事故與死亡之間，有相當因果關係，堪以認定。」在此判決中，其所謂保險人應對「非意外死亡」之事實負舉證責任云云，其係對於相反事實之舉證，此判決似採主觀舉證責任理論，而對於本證及反證間證明度區別，在此可能即難以被釐清。實則，在此，對於相反事實之舉證，應屬反證之範圍。另外，此一判決要求保險人應證明被保險人係因疾病致死，在意外保險事件中，亦不合理（依意外之定義，被保險人非因疾病身故一事，應由受益人負舉證責任）。

2. 最高法院 95 年度台上字第 1307 號民事判決就被保險人於大陸遭搶致殘一事認為：「原審調查審認，能否以其所載內容之差異，即認上訴人主張之被害事實不足採？已非無疑。尤以一般人在人地生疏之他鄉異地之夜間，突遭外力侵襲，能否容易取得其他人證或物證為輔證？且在驚慌恐懼之餘，是否能期待其就被害經過為前後如一之陳述？則若有陳述稍有不一，即否定其主張之真實性，是否過於嚴苛？非無研求之餘地。其次，上訴人前往中國大陸受有前揭傷害，既為被上訴人所不爭，而原審認上訴人所陳述之被害經過，對照前開公安筆錄之記載，有諸多不符常情或違經驗法則之情形，即不採上訴人之主張，惟逾未審認上訴人所受前開傷害係如何造成，如捨上訴人主張之被害情形，是否即足推斷該傷害非屬系爭保險契約所保險之事故範圍？攸關上訴人能否請求被上訴人給付系爭保險金之認定，非無再詳查為審認之必要。原審未遑審究上訴人於前開處境下舉證之困難度，徒以上述理由，遽為不利於上訴人之論斷，尚嫌速斷。」此一判決對於被保險人之舉證困難固有所意識，但對於其是否以證明度降低方式減輕被保險人之舉證負擔，並未明示。反而對於原審關於證據評價部分進行審查指摘，

且未經由認定其係違反如何之經驗法則或論理法則為由，而廢棄原判決，是否已侵犯自由心證之領域，值得懷疑。

二、 就意外保險事故之舉證責任分配：

(一) 意外保險中「意外」與「故意行為」之要件屬性

有關意外傷害保險中「意外」事故之要件，一般乃指「外來、突發而不可預期之意外」事故，其主要目的係用以排除「非突然」、「非外在」之事故原因，例如生理痼疾所致之傷害、殘廢或死亡；且相較於故意或計畫中之事項，其具有非故意、非計畫中及非自願性（不可預料、不可抗力）事項之意涵。惟有關「意外」要素中之「非自願性」，其反面即為「故意行為」之意，依保險法第 133 條之規定，亦屬意外傷害保險之主觀除外危險，基於該事實不論對於被保險人或受益人，甚或對於保險人而言，均具有消極事實之特性，舉證極為困難。而就此一要件之舉證責任分配，究竟應由被保險人（或受益人）對於「意外」事實之發生要件負舉證責任，或由保險人對於「故意（自殺或自殘）」之除外事項，或所謂「非意外」之事實負舉證責任，往往不僅直接決定爭議案件之勝負所在，學說理論上並未有一致之見解而容易發生爭議，法院實務判決亦常因個案事實之差異而迭有不同之看法。

一般而言，對於舉證責任之分配，可依規範理論先將待證事實要件予以定性，亦即確定其究竟屬於權利發生要件、權利障礙要件、權利消滅要件或權利抑制要件等待證事實，而分別定其舉證責任之歸屬。但對於意外傷害保險有關意外事故之舉證，不僅涉及不確定之法律概念與消極事實之舉證責任問題，而意外事故與故意自殺或自殘，又呈現相互對立之情況，因而產生了規範理論適用之盲點而迭有爭議。

(二) 關於意外保險事故之舉證責任分配，我國有力學說之重要看法如下：

由於意外傷害保險所承保者，乃為「意外事故所致之傷害、殘廢或死亡」，非僅為「傷害、殘廢或死亡」。因此，意外事故之存在，可認為係權利發生之要件事實，而應由被保險人或受益人負舉證責任。而於死亡事故中，自殺事件相較於意外事故，具有蓋然性較低之變態事實特性，故由保險人對此一具例外性質之「自殺」要件負舉證責任，應屬合理，且亦與規範理論中之權利障礙要件之定性相符；惟應注意者，乃係意外傷害保險與一般人身保險相較，其具有低保費和高保險給付之特性，故基於減少道德風險之考量，要求被保險人或受益人應對於「意外」事故之要件負舉證責任，亦具其正當性。而為平衡此一利益衝突，將「故意」自殺、自殘，視為權利障礙要件，要求保險人對之負舉證責任，應無不妥；但對於傷害或死亡之結果係由非可預期之因素所造成（即排除因病而死亡或因病而殘廢等情形），以及意外事故之原因與結果間是否具有因果關係存在，因可藉由醫學鑑定進行事實認定，故應由被保險人或受益人負舉證責任；至於「非故意」之事實，則不應納入被保險人或受益人之舉證責任範圍。⁷⁶

（三）意外保險事故中舉證責任減輕之適用⁷⁷：

1. 對被保險人或受益人之舉證責任減輕？

對於傷害或死亡之結果係非可預期之因素造成，因可藉由醫學鑑定進行事實認定，在此程度內要求被保險人或受益人負舉證責任，應無過苛。換言之，對於意外性要件事實之舉證，若限於前開舉證範圍，則被保險人或受益人藉由醫學鑑定，或被要求以間接證據及間接事實進行舉證，以證實系爭事故確屬意外事故所致，應不能認為有何武器不平等或證據偏在之情形。因該意外事故之發生，除非係在受益人身邊

⁷⁶ 姜世明，意外保險事件中「意外」要件之舉證責任分配-評高等法院 88 年度保險上字第 43 號民事判決，月旦法學雜誌，第 147 期，頁 268-269，2007 年 8 月。

⁷⁷ 姜世明，同前揭註 76，頁 269-272。

發生，否則不論對於受益人或對於保險人而言，均同樣有證據遙遠之問題。不過應注意者為被保險人或受益人所負意外事故之舉證責任，仍可能有舉證困難之問題，尤其對於受益人而言，其未必在事發現場，其應否為舉證責任減輕，難以一概而論，否則容易形成法官或法院以舉證責任減輕為名，但卻淪為基於同情感性而斷事之實。綜而言之，對被保險人或受益人之舉證責任，仍應注意相關舉證困難之問題而加以適當注意及評估，因而必要時可考慮以證明度降低方式，減輕其舉證責任。若斟酌整體證據，對於被保險人系爭事故是否出自病因所致，以及意外事故之原因與結果間是否具有因果關係存在有疑問時，即應往有利於被保險人之方向認定。

2. 對保險人之舉證責任減輕？

對保險人而言，因其須對於被保險人自殺等權利障礙要件負舉證責任，而事故之發生，通常不在保險人所得明確知悉或控制之領域內，故難免亦有舉證困難之問題。但因自殺係變態事實，具例外之特性，要求主張此一變態事實者負舉證責任，尚難謂有何不當之處。但保險人就除外條款「故意」事實要件之舉證，往往受限於事實不明或僅有間接證據，而經常會發生舉證困難之問題，故法院得於必要之情形，仍可考慮採用舉證責任減輕之法理加以解決。尤其在意外保險事故中，各種意外事故原因類型均不同，其發生之機率亦均非相同，例如過往法院訴訟實務之諸多意外事故保險理賠爭議案例中，其個別之意外事故類型係出於故意之蓋然性及可能性，亦未必相同。應依其個案情形，依消極事實舉證責任分配法則所發展之部分舉證責任減輕方式為適度之風險調控，始為妥適。例如對於保險人於「故意行為」要件事實之舉證，因其與證據相距較遠，而被保險人或受益人對於事故之發生經過，或被保險人之過往傷病史、工作情形及經濟狀況等事項，顯然較

保險人更能掌握。因此可要求被保險人及受益人對於保險人於個案中所提出之合理懷疑負有具體說明之義務，例如法院可依保險人提出之合理懷疑，要求被保險人或受益人對於被保險人「無自殺、自殘意象」之資訊（如生活作息正常、無負債、家庭無特別事故、無精神病史及自殺意念等）負說明義務，而使保險人有得以比對查證反駁之對象及機會。若被保險人或受益人有隱匿或不實之陳述時，法院一方面可以真實義務課以責任，亦可在證據評價中為適當之審酌及認定，而做出最適切之判斷與決定。此即以受益人或被保險人之事案解明義務或具體化義務，來減輕保險人之舉證困難。

- (四) 此外，有關表見證明之運用須具備二要件：1. 典型事象經過，以及 2. 經驗法則，二者缺一不可。故就表見證明在意外事故保險之舉證責任中，有無適用之可能，學者有認為，對於個人之意思決定，因難以該當表見證明所要求之「典型事象經過」之經驗法則，故難以適用，此仍應由法院依自由心證評價相關事證，以謀做出正確之事實認定⁷⁸。

柒、 結語

由於保險契約率皆為定型化契約，因此近來之法院見解及學者看法多認為發生保險事故是否在承保範圍內之爭議時，應作有利於被保險人之解釋，以符合保障消費者(被保險人或受益人)之意旨。故主張被保險人如證明該事故確已發生，且依經驗法則，其發生通常係外來、偶然而不可預見者，應認其已盡證明之責；並將非屬意外事故之除外事由視為權利障礙要件，要求拒絕理賠之保險人負舉證責任。

然而，由於保險契約係具有高度射倖性之本質，尤其在意外保險事故中，更具有以低廉之保險費即可換取高額保險給付之特性，基於減少道德風險、

⁷⁸ 姜世明，同前揭註 76，頁 272。

保護國民生命安全及維護保險精神之理由，要求被保險人或受益人應對於「意外」要件負舉證責任，亦具其正當性。

為平衡此一利益衝突，本文認為被保險人或受益人請求保險給付時，應先舉證證明導致殘廢或死亡之結果係因「特定意外事故」所致，始符合權利發生意要件事實由權利之主張者負舉證責任；並將「故意」自殺、自殘視為權利障礙要件，而要求保險人對之負舉證責任，亦符合由否認權利主張者負權利障礙要件事實之舉證責任。但如按具體個案情形，對於傷害或死亡之結果係非可預計之因素造成（即排除因病而死亡或殘廢或該意外事故之發生顯不合常理等情形），因可藉由醫學專業或科技鑑定進行舉證，在此程度內要求被保險人或受益人負舉證責任，應尚無過苛於舉證責任分配。且此一作法除符合民事訴訟法第 277 條之一般舉證責任規定，亦符合民事訴訟法第 277 條但書規定「公平原理及誠信原則，適當分配舉證責任」之意旨。

第三章 外國法關於金融消費爭議處理機制與 公平合理原則適用情形

第一節 英國關於公平合理原則之適用

第一項 英國金融消費爭議解決機制介紹

英國金融消費爭議解決機制主要是建立一個「公評人」的制度 (Ombudsman)。

1980 年代起英國金融業開始透過成立不同專業屬性的公評人機構來處理相關爭議的機制，包含 1981 年保險公評人局、1986 年銀行公評人處、投資公評人機制，以及其後之建築融資公評人機制、退休金公評人、個人保險仲裁服務及個人投資公評人局等各類金融消費爭議解決機制亦陸續成立⁷⁹。而這些公評人機構的優點，就是處理程序具有彈性且迅速，因此很快地此等爭議處理機制成為英國保護金融消費者權益的重要一環⁸⁰。

但是專業單一化的爭議解決機制卻無法解決日益複雜的案件，有些金融案件爭議涉及多種金融行業或領域很難予以劃分權限，有鑒於此，英國政府最早於西元 1997 年即倡議成立單一金融消費爭議處理機構。直至 2000 年開始，各種原先即已存在之爭議處理機構開始合併或合作，並於隔年 2001 年 12 月在英國金融服務與市場法 (Financial Services and Markets Act 2000，下稱 FSMA 2000) 賦予法源依據並正式成立。故目前英國關於金融消費爭議係由 Financial Ombudsman Service Limited (金融公評人服務有限公司，下稱 FOS) 為其專責處理機構。爾後於 2006 年增修之消費者信用法第五十九條亦將相關爭議處理歸由 FOS 納入處理範疇。

⁷⁹ 郭大維，同前揭註 8，頁 61-62。

⁸⁰ 郭大維，同前揭註 8，頁 62-63。

而金融消費者向 FOS 提出評議申請之前提，必須符合申訴先行之爭議處理程序，亦即消費者須先向原金融機構提起申訴後，若對金融機構之處理結果不滿意或是糾紛未獲解決，才可以向 FOS 提出評議申請。案件進入 FOS 後，通常會由初階裁判人做出調解或初步建議，若消費者對此仍不服，再提出進一步說明或新證據後，得向公評人申請覆核，此時公評人將對爭議案件作出正式的最終裁決。而公評人在作出最終裁決前，若接獲被申訴人(即金融機構)之書面請求，詳細說明其認為該評議案件具重要法律爭議且會產生重大影響之理由，而公評人也認為該案件確實較適合交由法院審理，則可將該案件列為測試案件，駁回申請，請申請人向法院提起訴訟。當然，若是當事人對於最終裁決不服，也可向法院提起訴訟以為救濟⁸¹。

關於英國處理金融消費爭議原則，主要法源依據即源自於 FSMA 2000 中第十六部分 (PART XVI The Ombudsman Scheme) 第225條至第234條關於紛爭處理機制之相關條文。其中共分為評議計畫內容 (The Scheme)、評議之決定 (Determination of complaints)、資訊(Information)、以及財源依據(Funding) 等部分。而於第228條第2項之規定中，即明文規定關於強制性管轄 (the Compulsory Jurisdiction) 案件，應根據個案情形，於公平合理 (fair and reasonable) 原則之基礎上作成裁決⁸²。

關於 FOS 實際處理金融消費爭議案件之處理原則，則進一步授權英國主管機關 (前身為 Financial Service Authority : FSA ; 現關於金融機構與消費者間關係，則已改為 Financial Conduct Authority: FCA)

由金融行為管制總署 (FCA) 擬定並頒佈相關之紛爭解決規則 Dispute Resolution: Complaints (下稱DISP)規定其相關細節。

⁸¹ 郭大維，同前揭註 8，頁 66-68。

⁸² 張冠群、汪信君，同前揭註 50，頁 25。

關於 DISP 之規定主要分為三大部分，首先為對提出申訴者之公平對待原則（又稱為公平待客原則）（Treating complainants fairly）、其次為 FOS 處理案件之範圍，最後則為 FOS 之爭議處理程序等。

一、公平對待原則

於此部分之相關規定，主要係指金融服務業對於金融消費爭議之一方當事人對於消費爭端應即時且公平地處理。其中大體上又分別針對消費者認知宣導（consumer awareness）（DISP 1.2）、爭端受理（complaints handling）（DISP1.3）、爭端解決（complaints resolution）（DISP 1.4）以及相關處理程序⁸³作出規範。

二、處理案件之範圍

關於爭議案件是否屬於 FOS 得以處理解決之紛爭案件範圍，主要涉及四個方面，即爭議類型（行為態樣）、當事人適格、爭議行為地點以及請求期限等四項要素：

（一）首先為金融消費契約類型，分別為強制性管轄案件（compulsory jurisdiction）（DISP 2.3）、消費者信用類型案件（consumer credit）（DISP 2.4）以及合意爭議處理（自願性管轄）案件（voluntary jurisdiction）（DISP 2.5）等三種。

1. 強制性管轄案件：係指所有依金融服務暨市場法第 22 條規定受規範行為之金融業者及其糾紛。
2. 消費者信用類型案件（非強制性管轄案件）：例如消費者信用行為、獲准從事消費者信用業務之金融業者所提供之附屬活動（如諮詢等）。

⁸³ 由 DISP1.5 至 1.10A，分別對於金融機構（受申訴對象）關於相關爭端解決之程序進行為相關規範，例如申訴處理時限（time limit）必須於八週內，應回覆其最終結果（DISP 1.6）；或如將申訴之轉知其他涉及案件之受申訴對象（forwarding rules）（DISP 1.7）。又如逾時提出申訴之拒絕與例外（time barring rules DISP 1.8）、相關申訴紀錄（record）（DISP 1.9）與呈報（reporting）（DISP1.10）及公布（data publication）（DISP 1.10A）等規範。

3. 合意爭議處理案件(自願性管轄)：非屬前兩者之案件，但是由 FOS 與參與者簽訂定型化契約，同意接受由 FOS 處理相關糾紛。

(二) 有關爭議之相關交易行為發生地之規範 (DISP 2.6)。

(三) 有關提出申請之當事人資格是否符合之規範 (DISP 2.7)。僅限於個人及小企業可以提出，大型機構及專業人士 (professional client)則不在服務範圍內⁸⁴。

(四) 有關爭議請求期限之規範，亦即系爭爭議是否於一定期間內及時提出申請 (DISP 2.8)。如須在金融機構就申訴作出最後答覆的六個月內提出申請，以及爭議事件發生在六年或之前即無法受理等。

關於爭議案件是否屬於 FOS 得以處理解決之紛爭案件範圍，即根據以上四項要素來判斷申請人是否得向 FOS 提起金融消費爭議之評議申請。

三、爭議處理程序

其內容為爭議處理之核心章節，主要分為三部分，分別為調查與程序之進行、評議決定之作成，以及賠償金額之酌定等三者。

(一) 調查與程序之進行

FOS 決定受理系爭爭議案件之申請後，即得開始進行調查相關事證，並同時確保雙方當事人皆有相同之機會陳述相關事證。公評人可提出暫時性評估(a provisional assessment)並說明其理由，同時要求雙方當事人於一定期間內提出回應；如其中一方未能及時回應或拒絕回應者，公評人得直接進行最終之評議決定 (DISP 3.5.4)。

於評議決定作成前，公評人 (Ombudsman) 如認有必要時，得決定是否進行聽證會 (Hearings) 由雙方當事人當場進行陳述。但公評人如自行判斷無此需要即可作成公平判斷時，亦得逕行作成評議決定；若公評人認為有必要進行聽證，

⁸⁴ DISP 2.7.3。

亦得以電話或其他公評人認為適當之方式進行 (DISP 3.5.5)。此外，當事人亦得以書面提出申請並述明理由，而要求公評人另開聽證會或以非公開之方式進行，但是否召開聽證會或是否以非公開方式進行，仍由公評人就其所提之理由是否正當以及有無必要等予以審酌 (DISP 3.5.6)。

關於證據方面，公評人得要求雙方當事人提供系爭爭議之相關事證，並決定證據提出及呈現方式是否為口頭或書面 (DISP 3.5.8)。公評人可自行決定雙方當事人所提出之事證是否參採，或如對於一方當事人所提供具有保密之事證，公評人亦得考量於適當情形下，將修改後之內容轉知他方當事人等；如一方當事人未能提供公評人所要求提出之事證情形下，公評人得逕為評議決定；如申請人未能提出公評人所要求之相關資訊及事證時，公評人亦得駁回其申請 (DISP 3.5.9)。其餘亦另外規範關於涉及第三人或安全資訊等機密事證之處理、公評人要求證據提出之權力，以及第三人(如FCA、其他監理機關、金融產業專家或消費事務專家等)所提供之事證如何處理等相關規範 (DISP 3.5.10-3.5.12)。

另外關於評議程序進行之期限，公評人得決定其進行評議程序之時限或延長之。如係由被申請人 (respondent，即金融機構) 一方不遵守相關期限者，公評人得逕行評議處理程序或作出對被申請人不利之決定；如係由申請人 (complainant) 一方不遵守相關期限者，公評人得逕行評議處理程序或駁回評議申請 (DISP 3.5.13-3.5.15)。

(二) 評議決定之作成

有關公評人所作成之評議決定此一章節主要分為三部分。分別為公平合理原則 (Fair and reasonable)、公評人之評議決定 (The Ombudsman's determination) 以及評議決定之發佈 (Reports of determinations) 等三部分。另外關於系爭案件如業已由消費者救濟計畫機制 (Consumer redress scheme)⁸⁵ 涵蓋時，則另

⁸⁵ 針對重大金融消費爭議案件，如屬受監管機構大規模或經常性違反法令 (widespread or regular
頁 55 / 214

由該救濟計畫機制處理相關賠案。關於公平合理原則相關細節容後再述，以下先行介紹其他兩部分之相關內容。

1. 公評人之評議決定 (DISP 3.6.6)

公評人作成評議決定時，會以書面製作成評議書 (the statement) 並述明理由交予雙方當事人。評議書並要求申請人於一定期間內回應其是否接受或拒絕評議決定。一旦申請人同意接受評議決定，則該項評議決定拘束雙方當事人。但如於一定期間內申請人並未通知公評人其是否同意接受，則期間屆滿時視為申請人拒絕該項評議決定，且評議決定結果不拘束任何一方之當事人 (DISP 3.6.6 (1)-(4))。

但如同時符合下述例外情形之三項要件時，則不視為申請人拒絕該項評議決定。一、於期間屆滿後，申請人始通知公評人其接受該項評議決定。二、申請人先前並未表明其拒絕公評人之評議決定結果。三、公評人認為申請人未能於期間內即時回覆有特殊例外情形 (DISP 3.6.6 (4A))。

如申請人未於期間內回覆而被視為拒絕該項評議決定，或申請人有前述不視為拒絕該項評議決定之情事時，公評人亦會通知被申請人此項結果。

此外，不論評議決定是否被接受或拒絕，如評議書內相關文字如有誤寫或誤算之情事時，公評人得予以更正之。另外如評議過程未能遵守 FOS 所頒佈之程序規定時，並不能視為公評人之評議決定結果無效 (DISP 3.6.7)。

2. 評議決定之發佈 (DISP 3.6.8)

於評議決定作成後，FOS 得公布其評議決定結果。惟如作成該項評議決定之公評人認為評議決定內容之全部或部分不適合公布時，FOS 即不為發佈全部或部分評議決定之內容。且除非申請人同意，否則公布之內容不得公開申請人之姓名，

failure) 而導致金融消費者蒙受損失而需賠償，且主管機關認為有必要為確保消費者得獲得賠償而有制訂相關規則之必要時，依據 FSMA 第 404 條第 1 項得由主管機關就個案設立消費者救濟計畫機制。

亦不得公開相關得以辨識申請人之資訊。如申請人向FOS申請提供評議決定之影本時，FOS將酌收合理費用。

(三) 賠償金額之酌定

如評議決定結果認為申請人為有理由時，公評人所為之評議決定得涵蓋下列四項包含金錢賠償及非金錢賠償之範疇：

- (1) 請求金額之賠償(a money award against the **respondent**)；
- (2) 利息(an interest award against the **respondent**)；
- (3) 相關費用(a costs award against the **respondent**)；
- (4) 指示(a direction to the **respondent**)⁸⁶。

其中如係屬請求金額之賠償部分，不論法院就相同個案是否會判決賠付，公評人得於公平基礎上自行判斷，針對下述四項損害內容裁決酌定賠償金額：

- (1) 財務上之損失(financial loss)、
- (2) 所蒙受之傷害及痛苦 (pain and suffering)、
- (3) 名譽損害 (damage to reputation)、
- (4) 精神受創(distress)或導致其生活上不便 (inconvenience) 等⁸⁷。

有關金錢賠償之評議決定中，公評人亦得作成被申請人應於一定期限內須完成給付之決定 (DISP 3.7.2)。而公評人所作成金錢賠償之評議決定，其上限為15萬英鎊 (DISP 3.7.4)。此外關於相關費用部分，公評人得於公平基礎上裁量申請人因提出評議申請，所發生之合理成本及費用與利息，而酌定該項金額 (DISP 3.7.9)。惟大部分情形下，FOS並不鼓勵申請人委任律師，且提起評議申請時並無需諮詢專業建議，故對於申請人另行花費之相關諮詢費用(如律師費)，並不當

⁸⁶ DISP 3.7.1；另外，根據 DISP 3.7.11 之規定，如公評人認為公正而適當時，亦可以指示金融機構採取必要之作為，且不論法院是否會作出相同之判決。(a direction may require the **respondent** to take such steps in relation to the complainant as the **Ombudsman** considers just and appropriate (whether or not a court could order those steps to be taken)).

⁸⁷ DISP 3.7.2

然涵蓋 (DISP 3.7.10)。



第二項 英國公平合理原則之適用

有關公平合理原則主要係規範於 DISP 3.6.1 中，根據 FSMA 第228條規定，FOS 處理爭議案件之人員應斟酌案件之一切情狀後作成公平合理 (fair and reasonable in all the circumstances of the case) 之決定，FOS 之章程亦有同樣約款⁸⁸。

公評人於審酌評議案件之所有事證，而以公平合理原則作成評議決定時，應考量下列因素作為判斷之基礎：

(1) 具有相關性之(a)法規命令(law and regulations)；(b)主管機關所頒佈之規則、注意事項以及標準(regulators' rules, guidance and standards)；(c)行為準則(codes of practice)。

(2) 公評人於適當情形下認為屬於較為良善之實務運作準則⁸⁹ (DISP 3.6.4)。

惟 FOS 有關公平合理原則之適用結果，仍希望與法院判決結果相近，故主要仍係依據類似案情之法院判決見解先例，參酌作為評議決定之結果，如法院判決於契約法上相關之法律見解，公評人多採酌為評議決定之依據。惟如部分金融服務產業領域之爭議，因缺乏相關法院判決見解可供參酌，而係依據業已於產業間之良善運作實務準則 (good practice) 為主，尤其是保險領域實務⁹⁰，即便適用結果有可能與法條適用結果有所差異，則仍可作為評議決定之依據。公評人將依據所提出之問題，傾聽雙方之陳述與主張，以及根據個案之事實與差異，公平合理作成評議決定。『關於保險實務之參考標準，早年於英國保險人協會 (ABI) 以及產物保險標準協會 (GISC) 所發佈之實務準則，雖然後來大部分收錄於金融服務總署 (FSA) 所頒行之保險業務行為準則 (Insurance: New Conduct of

⁸⁸ Article 23(b) of the Articles of Association of FOS

⁸⁹ DISP 3.6.4

⁹⁰ 請參閱 FOS 網站，Available at <http://www.financial-ombudsman.org.uk/faq/businesses/answers/decide_cases_a7.html>, last visited: 2018/04/06.

Business Sourcebook: ICOBS) 中, 但 FOS 仍多將此產業慣行之注意事項 (industry guidance) 作為公平合理原則之依據⁹¹。

至於英國的公平合理原則其適用場合有二：

(1) 法律有規定, 但適用法律的結果將對消費者造成不公平或無可回復的不利益時, 英國公評人機構 (FOS) 可超越法律在個案做公平合理的判斷；

(2) 法律未規定時在個案中作出合於公平合理原則的判斷與結論⁹²。

因此, 有關公平合理原則的適用場合, 其實並沒有限縮在第(2)的場合而已。英國最高法院在判決中就明白指出 FOS 可以超越既有法律, 在個案中作成其認為更公平合理的判斷, 只要敘明理由即可⁹³。但仍須注意如評議理由述明不清或自相矛盾, 則經當事人透過法院判決亦得判認該項評議決定不當而另為判決。

綜上而論, 英國關於公平合理原則之適用, 主要法源依據乃源自 FSMA 第 228 條, 授權主管機關另行頒佈紛爭解決規則 (DISP), 就公平合理原則述明其依據基礎。而在評議決定之作成時, 主要仍以現行契約法 (判決先例) 與法規命令為援引對象; 此外亦可以實務運作之準則或標準 (尤其是保險實務), 據以作為公平合理原則判斷之基礎。除此之外, 公評人於酌定賠償金額時, 亦可視個案情形之不同加以審酌, 只要公評人認為適當時, 縱使可能與法院類似案情之判決有所不同, 公評人亦得自為賠償金額之酌定。

⁹¹ Judith Summer, *Insurance Law and the Financial Ombudsman Service*, at 28, Informa (2010)

⁹² 張冠群, 參見"汪信君等四學者: 反對不利受害人的強制車險", 蘋果日報, 2017.10.28, <https://tw.appledaily.com/new/realtime/20171028/1230233/>

⁹³ R(IFG Financial Services Ltd) v Financial Ombudsman Service

第二節 新加坡關於公平合理原則之適用

第一項 新加坡金融評議制度介紹

新加坡金融業爭議調解中心 (Financial Industry Disputes Resolution Center Ltd., 以下簡稱 FIDReC), 係由新加坡金融管理局於2005年8月1日成立, 整合新加坡銀行協會消費者調解中心 (the Consumer Mediation Unit of the Association of Banks in Singapore) 及保險爭議處理機構 (the Insurance Disputes Resolution Organization) 之爭議處理工作, 以期提供更專業、透明、消費者及服務導向之服務。FIDReC之成立旨在提供金融消費者一個可負擔、流程簡化、專業的金融爭議處理管道。

FIDReC的紛爭處理程序主要分為案件初審(Preliminary Process)、調處(Mediation)和評議(Adjudication), 並以調處和評議為其主要紛爭處理程序。在案件初審階段, 當申請人請求處理糾紛時, FIDReC將指派雇員擔任案件經理(Case Manager), 對案件是否符合受理條件進行審核。如果案件符合FIDReC商務規則規定的受理條件, 該案件可進入第一階段的調處程序進行處理。在調處階段, FIDReC的案件經理將作為調處人員對雙方紛爭進行調處。如果紛爭在調處階段得到解決, 案件經理人將書面記錄雙方達成合意之解決條件。如果紛爭未能調處成功, 申請人可以決定是否將案件提交到第二階段的評議程序進行處理。在評議階段, 由FIDReC的評議人或評議小組 (Panel of Adjudicators)進行評議。評議人需於評議開始前充分準備, 並遵守評議契約及行為守則之規定進行聽證和評議⁹⁴。評議人或評議小組基於裁決聽證程序作出評議決定, 評議決定對涉案金融機構係最終決定且有單方約束力, 但對申請人則無拘束力, 亦即申請人可自由選擇是否接受評議決定, 若申請人接受評議決定, 金融機構即受評議決定之拘束而不得再行爭執⁹⁵。

⁹⁴ Rule 2、Rule 21(3)、Rule 22、Rule 23 of FIDReC Terms of Reference.

⁹⁵ Rule 26 of FIDReC Terms of Reference.

第二項 新加坡公平合理原則之適用

評議委員作成評議決定時，係以新加坡法律(含普通法及衡平法)為依據，並無如我國金融消費者保護法有關於公平合理原則之規範。因衡平法本身即足資救濟普通法之不足，故實務運作上並無困難。



第三節 澳洲關於公平合理原則之適用

第一項 澳洲金融評議制度介紹

澳洲之各項制度及相關法規均繼受自英國，而有關訴訟外之紛爭解決機制，亦引進英國原本即有之評議制度以作為相關的救濟機制。於1970年代開始，澳洲廣泛的於政府部門及各產業間建立相關的評議制度，來適度解決有關消費爭議對法院造成之負擔。目前澳洲金融消費爭議之處理機構主要包含：「金融評議服務機構Financial Ombudsman Service, FOS」及「信用及投資評議機構Credit and Investments Ombudsman, CIO」。

澳洲前揭金融消費爭議處理機構成立之法源，主要係來自於 2001 年的公司法(Corporations Act 2001)及 2009 年的國家消費者信用保護法(National Consumer Credit Protection Act)⁹⁶，而澳洲金融業的主管機關即「澳洲證券及投資委員會」(Australia Security and Investment Commission, ASIC)亦根據上開二法律之授權，於其監理指導準則(ASIC's Regulatory Guide, RG)中制定了第 139 條(RG 139)作為審核金融申訴與評議服務之基礎，而該條第二部分亦明訂評議服務機構所作成之評議決定需基於公平合理原則，此乃是金融評議機制與法院最大不同之特點⁹⁷。

有關澳洲 FOS 金融評議服務機構的爭議處理程序，大致跟英國 FOS 之處理程序相同，要求金融服務提供者(即金融服務機構)需於組織內建立處理消費者紛爭之內部相關機制，稱為產業內部先行程序(亦可稱為申訴先行程序)，原則上一般案件金融服務提供者必須於四十五天內為解決或回應⁹⁸，例外時始得請求 FOS 延長內部處理之時間。當爭議在產業內部先行程序無法妥適解決時，才由 FOS 進行外部處理。而在進入評議程序前，FOS 仍需努力尋求當事人間能否達成

⁹⁶ 李志峰，同前揭註 51，頁 60。

⁹⁷ 李志峰，同前揭註 51，頁 60-61。

⁹⁸ Operational Guidelines to the Terms of Reference para. 6.3 (2015).

合意解決，或由 FOS 提出相關建議以促成雙方協商和解，若當事人間無意願或無法達成合意解決時，FOS 最終才會作成評議決定。若評議決定的結果為申訴之金融消費者有理由時，評議人所為之評議決定包含：金錢給付、債務免除或額度之變動、契約效力之確定或回復、回復原狀、為特定行為等⁹⁹。於金錢給付之部分，除了申訴人之損害外，尚包含利息¹⁰⁰、相關費用¹⁰¹、結果損害及非財務損失（non-financial loss）等¹⁰²。不過需特別注意的是，評議機構的評議決定不得考量懲罰性賠償或倍數賠償¹⁰³。

在澳洲，雖如同其他英美法系國家一般具有懲罰性賠償金之制度，但對於由何主體可裁定懲罰性賠償金，澳洲相對採取較為謹慎之態度，僅得由法院裁定懲罰性賠償金，故評議機構的評議決定不得考量懲罰性賠償。甚且，在大部分澳洲的省，懲罰性賠償金之裁定，並非由陪審團為之，而是由法官為之¹⁰⁴。

⁹⁹ TOR, para. 9.1.

¹⁰⁰ TOR, para. 9.5.

¹⁰¹ TOR, para. 9.4.

¹⁰² TOR, para. 9.3.

¹⁰³ TOR, para. 9.6.

¹⁰⁴ 李志峰，同前揭註 51，頁 65-66。

第二項 澳洲公平合理原則之適用

澳洲不僅於主管機關所制訂之監理指導準則中，明訂評議服務機構所作成之評議決定需基於公平合理原則，而各評議服務機構亦於其組織規章中引進公平合理原則，並於相關條文中明文規定公平合理原則之適用，包含程序上與實體上。於程序上，公平合理原則之貫徹乃是讓評議機構在處理爭議而為決定之時，毋庸依據法律規定之證據法則¹⁰⁵。實體上評議機構在決定爭議事件及是否予以補償之時，應以該申訴案件具體之情況下，為一公平之決定。在為公平之決定時，評議人應考量以下因素：

1. 法律原則；
2. 可適用之產業實務行為準則或指導原則；
3. 良善之實務運作；
4. 評議機構之前的評議決定。其主要目的乃是要讓相同的案件能有相同對待（類同於我國平等原則）。

在澳洲 FOS 評議機構的組織規章中，明文規定在為爭議處理之時，需考量上述四項因素後，就個案中的所有情況為公平之決定，故公平合理原則於所有的案件均有發揮的空間。相關爭議之類型則乃包含於澳洲法下關於金融服務、保證或財務融通之證券、人壽保險或財產保險之權益或給付、財務投資或財務工具下的法律或受益權利、於汽車保險下爭議之契約或責任等¹⁰⁶。FOS 評議機構內部將其所處理案件分成三大類，即：一、銀行與金融（banking and financing）；二、財產保險（general insurance）；三、投資、人壽保險及年金（investments, life insurance & superannuation），與我國分為保險、銀行、證券等雖有不同，但大致上相當¹⁰⁷。

¹⁰⁵ TOR, para. 8.1.

¹⁰⁶ TOR, para. 4.2.

¹⁰⁷ 李志峰，同前揭註 51，頁 66-67。



第四節 加拿大關於公平合理原則之適用

第一項 加拿大金融評議制度介紹

關於加拿大金融服務之評議制度，主要依據其服務類型分為三大主要獨立評議機構。分別為 Ombudsman for Banking Services and Investment (下稱OBSI) 專責銀行與投資等申訴業務、OmbudService for Life and Health Insurance (下稱OLHI)專責人身保險商品以及General Insurance OmbudService (下稱GIO)之業務則為財產保險相關糾紛。

有關三大專責評議機構之法源依據，主要因其業務種類不同而有不同法源依據，以下分別就銀行投資以及保險分別介紹其主要內容與架構。

(一) 銀行與投資業務

關於消費者申訴與處理程序，於加拿大銀行法第 455 條與第 455.01 條規定消費有關糾紛之處理程序與外部獨立機構。於銀行法第 455 條規定銀行本身應建立其內部專責處理消費糾紛機制與程序，並將其組織架構與程序進行呈報主管機關，並將紛爭解決機制公開與揭露，使消費者得以知悉，並應於商品服務有關之廣告文件與網頁或以書面方式提交予任何索取相關申訴程序資訊之人。而於第 455.01 條則得由主管機關建議並經財政部核可成立專責申訴處理機構。此一機構則根據加拿大非營利組織法 (Canada Not-for-profit Corporation Act) 或加拿大商業組織法 (Canada Business Corporation Act) 而設立。同時於同條第 (2) 項強制規定銀行必須為其中一獨立專責機構之會員。主管機關依據此一銀行法母法授權而頒佈申訴 (銀行、核可外國銀行與外部申訴組織) 規則 Complaints (Banks, Authorized Foreign Banks and External Complaints Bodies) Regulations (SOR/2013-48)，進一步規定申訴處理程序與專責機構。

涉及專責機構處理申訴評議之處理程序與規定，則規定於該規則中之第 7 條各項情形。該條規範內容，略述如下：

- (a)處理申訴案件應維持良善態度之聲譽；
- (b)申訴服務應遍及全國各地且不得收取費用；
- (c)確保申訴過程獨立性，立場不得偏頗；
- (d)當銀行或核可外國銀行申請時應接受其申請；
- (e)當申請申訴時，其受理機構應為其他專責機構時，應明確告知其相關資訊；
- (f)當申訴並非專責機構之適用範圍時，應予 30 日內述明理由通知申訴人；
- (g)& (h)於評議作成前如被申訴之銀行已轉成為其他專責機構之會員時，應立即將相關資訊移轉至該他機構，不得有所延誤；且同時告知雙方當事人；
- (i)當相關爭議涉及系統性問題時應立即以書面方式建議主管機關此一問題；
- (j)&(k)曉諭雙方當事人申訴程序與相關規定，同時於處理態度時應僅涉及雙方當事人之影響；
- (l)處理申訴期限，應於提出申訴後 120 天內作出書面決議；
- (m)每年至少向會員以及曾提出申訴之當事人諮詢一次；
- (n)向主管機關每年提交相關申訴處理報告，涵蓋申訴相關資訊；
- (o)於向主管機關提交報告後應製作年報公開相關資訊；
- (p)每五年應由獨立第三人針對專責機構作一評估；
- (q)將組織架構與相關評議進行活動程序，財務狀況與最近 5 年評估應向大眾揭露。

依據前述銀行法與授權主管機關頒佈相關規則，目前受核准設立登記處理申訴機構即為 Ombudsman for Banking Services and Investment(以下簡稱 OBSI)。OBSI 前身為 Canadian Banking Ombudsman 成立於 1996 年主要處理小型企業活動與主要銀行間之訴訟糾紛，而後擴及所有與銀行有關之消費者申訴案件。至

2002 年時並進一步涵蓋銀行與投資。

(二) 保險業務

關於保險業務部分，則主要由兩個分別獨立專責機構負責。一為以人身保險為申訴處理機構之 OmbudService for Life and Health Insurance (下稱 OLHI)；另一則為負責處理財產保險之 General Insurance OmbudService (下稱 GIO)。

1、OLHI

該組織設立於 2002 年，其前身為 Canadian Life and Health Insurance OmbudService 至 2009 年更名為現在 OLHI。主要處理加拿大全國涉及人身保險業務商品包含壽險、失能險、受僱人健康保險、旅行平安保險以及投資型保單等。除提供爭議處理業務外，該機構亦同時提供消費者關於這些保險商品相關資訊。

2、GIO

GIO 設立於 2002 年主要協助消費者處理居家、汽車與商業相關保險紛爭。其處理相關紛爭時，有些則非其處理範圍，如保險費率、保險契約之可取得性、另依法應行進程序，相關事項已在法院繫屬中或已為既判力所及¹⁰⁸。其程序進行，乃先由消費者提出申訴後，會指派消費者服務官員 (Consumer Service Officer) 先即予初步爭議問題諮詢，並引導消費者先向保險人提出請求。如保險人所提供之答覆不接受時，則保險人會有最終決定書面信函解釋其拒賠理由並轉而進入調處 (mediation) 程序。調處如仍失敗，則會由申訴部門經理另行指派資深調處員 (senior adjudication) 介入檢視申訴案件，並作成最終評議決定。如雙方都不滿意此一評議決定，則得由雙方另循法院訴訟程序處理。

¹⁰⁸ GIO, How the Process Works, available at <https://www.giocanada.org/helpyou/> (last visited Apr. 28, 2018).

第二項 加拿大公平合理原則之適用

OBSI 處理銀行投資相關評議業務時，即揭明其係以公平(fairness)原則作為其評議決定之根本基礎¹⁰⁹，並於其網站提供公平原則聲明書¹¹⁰。其內涵包括：a. 良善金融服務與商業慣例；b. 主管機關、職業公會或公司所設立之標準；c. 法律命令等三部分。關於評議決定涉及之補償則以填補原先申訴人之損害為前提，即以無此糾紛前申訴人之財務狀況與糾紛後兩者之差額為範圍。對於申訴過程所導致非財務損失 (non-financial loss)，例如精神受創(distress)、生活上不便(inconvenience)、信譽或隱私權受損，在合理範圍內，皆會判認金融機構應補償申訴人。其數額大部分在 100 至 5,000 元加幣不等，大部分都低於 1,000 元加幣¹¹¹。此外亦可能要求被申訴機構另行建議應另以道歉函或提供相關商品服務或更正原先信用記錄等。其數額主要考量標準如無客觀價值可供判斷時，則依據受影響時間長短、影響是否重大、是否導致申訴人財務陷入困境、不必要之申訴程序進行或過長以及申訴人對於造成非財務損失是否亦可歸責等要件。

此外關於評議決定對於金融機構實際上並無拘束力，但倘若評議作成後，金融機構並未遵守時，評議機構會將此一結果向社會大眾公布，因此評議決定之接受率相當高。

其他如 OLHI 其亦頒佈關於處理消費者糾紛時應秉持公平性標準 (OLHI Fairness Standard)¹¹²。其內容大致為處理理賠申訴糾紛時應公平對待消費者與保險人。對於理賠糾紛之處理應同時考量公平商業慣例以及消費者合理期待，並賦予雙方當事人公平陳述機會。其並揭露雖然盡可能使類似爭議案件具有同樣

¹⁰⁹ Ombudsman for Banking Services and Investment, Principles and Practice, available at <https://www.obsi.ca/en/how-we-work/principles-and-practice.aspx> (last visited Apr. 30, 2018).

¹¹⁰ Ombudsman for Banking Services and Investment, OBSI Fairness Statement, available at <https://www.obsi.ca/en/for-firms/resources/Documents/fairness-statement.pdf> (last visited Apr. 30, 2018).

¹¹¹ Ombudsman for Banking Services and Investment, OBSI's Approach to Non-Financial Loss, available at <https://www.obsi.ca/en/for-firms/OBSIs-approach-to-non-financial-loss.aspx> (last visited Apr. 30, 2018).

¹¹² OmbudService for Life & Health Insurance, OLHI Fairness Standard, available at <https://www.olhi.ca/about-olhi/fairness-standards/> (last visited Apr. 30, 2018).

處理結果，但並不代表 OLHI 所作出之評議結果會受先前評議結果所拘束。至於 GIO，則與該機構成立目的有關，其中要希望達成評議過程對於雙方當事人公平性¹¹³，但並未於相關文件與組織章程等特別強調。



¹¹³ GIO, Who Is GIO?, available at <https://www.giocanada.org/whoisgio/> (last visited Apr. 28, 2018).

第五節 紐西蘭關於公平合理原則之適用

第一項 紐西蘭金融評議制度介紹

在紐西蘭關於金融服務如產生消費者糾紛，除了得提起一般訴訟救濟外，另外也可將相關糾紛提交金融服務爭議解決之機構（Dispute Resolution）請求評議。與我國不同者在於該國有數個專責機構得進行相關爭議之調處與評議。分別為 Insurance and Financial Services Ombudsman (IFSO)， Financial Services Complaints Limited (FSCL)， Banking Ombudsman (BO)， 以及 Financial Dispute Resolution Service (FDRS)等。

紐西蘭於 2008 年 9 月通過金融服務提供者（註冊及爭端解決）法（the Financial Service Providers(Registration and Dispute Resolution)) Act 2008， 以下簡稱 FSP Act）而於條文中揭示提供金融服務者負有提供消費者救濟管道之義務。同時為使此制度得以執行，即要求金融服務提供者必須註冊並成為爭端解決機制專責機構中之會員或是加入政府成立之爭端解決專責機構（FSP Act 第 48 條）。

FSP 法揭示下列原則而要求各機構必須加以遵循。分別為可利用性（Accessibility）、獨立性（Independence）、公平性（Fairness）、問責性（Accountability）、效率性（Efficiency）以及有效性（Effectiveness）（FSP Act 第 52 條第 2 項）¹¹⁴。

此外，於 FSP ACT 第 52 條第 1 項共列明 13 款要點，作為主管機關審核成為專責機構之要求。此 13 款要點，主要要求專責機構必須列明其設立目標，與該申請機構有關之金融機構會員、財源充足、管理階層之適任性、處理金融服務之專業能力、符合並得遵循上述 FSP Act 第 52 條第 2 項所列各原則、以及其他金融服務提供者與金融服務類型等。

¹¹⁴ Financial Service Providers (Registration and Dispute Resolution) Act 2008, available at <http://www.legislation.govt.nz/act/public/2008/0097/75.0/DLM1109563.html> (last visited Apr. 30, 2018).

第二項 紐西蘭公平合理原則之適用

FSP Act 第 63 條第 1 項 h 款即揭示專責機構之評議處理應建立於公平合理原則上¹¹⁵。觀諸各核准設立之專責機構，皆於組織相關章程中將此項處理原則列入。以 Insurance and Financial Services Ombudsman (IFSO) 為例，其於公司組織章程涉及處理申訴爭議時，皆須建立於公平合理原則上。

而 IFSO 的爭議處理流程如下：在爭議案件之調查階段，案件管理者遵循均衡和公平的爭議解決流程。包含安排爭議雙方當事人召開協商會議，考量所有案件事實，向雙方解釋契約條款和如何適用法律。為了協助妥善解決金融消費爭議案件，談判、協商和調解都是可能運用的方法，其目的是讓雙方能達成一致之共識結果。當雙方不能就結果達成一致合意時，評議機構將作出公平合理的決定，以有效解決爭議。

而另一評議機構 Financial Services Complaints Limited (FSCL) 則於公司章程內有較為完整之描述，其規定處理申訴案件時應本於公平原則。該原則應考量下列因素：

- (a) 相關法律條文與具有管轄權之法院判決。
- (b) 良善實務準則或其他實務規則。
- (c) 以合作、效率與迅速方式處理申訴。
- (d) 隨時向申訴人與金融機構揭露程序進行以及使雙方當事人在充分告知之情形下得合意解決相關爭議。

但於個案中如何適用公平合理原則，僅列出處理原則應對雙方當事人公平處理，並需遵守相關法律規範與實務常規等。但同樣亦未列出實際適用或啟動公平合理原則之要件。

¹¹⁵ Financial Service Providers (Registration and Dispute Resolution) Act 2008, available at <http://www.legislation.govt.nz/act/public/2008/0097/75.0/DLM1109578.html#DLM1109578> (last visited Apr. 30, 2018).

第六節 美國關於公平合理原則之適用

第一項 美國金融消費爭議處理機制介紹

美國在 2008 年因為雷曼兄弟公司破產案，國會開始一系列的改革，其中著名的有美國眾議院於 2009 年 12 月通過「華爾街改革暨消費者保護案」草案，後於 2010 年美國總統歐巴馬正式簽署生效，簡稱為金融改革案，該法明文規定需創設消費者金融保護局(下簡稱消金局)，執行聯邦消費信用法令¹¹⁶。

美國金融消費者保護措施包含了資訊揭露規定、監督管理者對受管制者的回饋、某些商品與銷售行為之禁止，以及執法行動等等規範。而美國現行體制主要仍是以資訊之揭露要求為中心，因為此種管制方式的基本理念認為，市場是消費者保護的最佳保證，如果消費者可透過公開方式取得重大且必要之資訊，則消費者將能在獲取充足資訊下自行做出明智的抉擇，且消費者亦應為自己之抉擇自負其責。不過在美國金融法制史上，並非一開始即是以資訊揭露原則作為金融消費者保護規範的核心工具，例如過去聯邦法規和州法規曾制定許多規範，如對消費借貸契約條款進行實質內容管制，來保護身為借款人的消費者，免於受濫權、不公平或掠奪性的借貸手法之害，尤其是對高利貸的放款作利率的限制。但是之後在通過「存款機構解除管制與貨幣控制法」後，無疑是讓借款的利率可以再往上提高，變相地也促成次級房貸的成長¹¹⁷。

之後金融消費規範，則多往對消費者之資訊揭露方式來做，也就是說不明確去限制利率或者是銷售的產品，但是會要求要適當的揭露資訊，例如「誠實信貸法」，對於貸予人從事消費信用交易時的資訊揭露要求，制定了詳細的標準¹¹⁸。之後在消金局設立後，消金局對於許多金融活動亦有管制措施，包括：收受存款、房貸、信用卡、其他提供信用的交易、借貸服務、支票擔保、債務催收、金錢匯

¹¹⁶ 蔡昌憲，美國金融消費者保護規範之展望——以消費者金融保護局之創設為中心，月旦財經法雜誌，第 23 期，頁 188-189，2010 年 12 月。

¹¹⁷ 蔡昌憲，同前揭註 116，頁 192-193。

¹¹⁸ 蔡昌憲，同前揭註 116，頁 194。

兌等等，只是消金局對於保險業務並無規範權力，除了房貸保險、產權保險以及信用保險¹¹⁹。因此可以知道，目前消金局乃以資訊揭露原則為主，確保消費者於進行金融交易時，能取得其所需要之清楚且明確之資訊，同時保護消費者免於隱藏費用、權利濫用條款，以及欺詐手法之害，來創設更多金融爭議的規範。

由於美國至今並未設立如同英國、澳洲及我國等金融消費爭議處理之訴訟外紛爭解決機制之專責機構，故相關金融消費爭議主要仍係經由法院訴訟之途徑予以解決。然而，美國法上之公平合理原則，實際上為依衡平法則衍生之救濟原則，用以補充法定救濟之不足或依法所給與之救濟將造成不公平之情事。故衡平法則於美國法院或替代性爭端解決機制(如：金融行業自律組織 Financial Industry Regulatory Authority, FINRA)中均被廣泛運用。



¹¹⁹ 蔡昌憲，同前揭註 116，頁 201-202。

第二項 美國公平合理原則之適用

美國法院關於公平合理原則之用語並不一而足，有稱為「正義公平原則」(Justice and Fairness Standard)者，亦有稱為「公平及衡平原則」(Fairness and Equity)者，然其精神，均係貫徹衡平原則中之本質公平原則，亦即類似我國金融消費者保護法中之公平合理原則。而美國法院之公平合理原則乃係由衡平法則所派生，然而美國之衡平法則(Equity)乃於普通法(Common Law)在通案適用上有所不足且所提供之救濟不適當，亦即適用普通法之法律原則於某些案件上，將對所涉之當事人權利產生不公平或不正義(injustice)之結果時方有其適用¹²⁰。而美國法院於判決中適用衡平原則其實並非漫無限制，也就是法院適用衡平法則所給予當事人之救濟，僅能針對既存之權利加以裁判，亦即唯有法律上保護之權利受侵害時，法院始得援用衡平法則加以救濟¹²¹。所以，法院並不能援用衡平法則來創造全新之實質權利，或給予僅得經成文法授權始能賦予之權利，亦不得變更當事人雙方依法得享有之權利，更不得課予當事人雙方依法無須負擔之義務，以避免法院有恣意裁判之情形發生¹²²。另外，「衡平法則之發動，當然不得與法律之強制或禁止規定牴觸，且原則上不得破壞既已建立之法律原則，更不得藉此作為規避成文法律之手段，然如以成文法方式明文准許可採衡平原則救濟者，亦視為基於衡平法則而生之救濟」¹²³。

美國有關衡平法則之適用，並無既定或通案適用之原則，於因契約所生之爭議案件中，普通法院欲發動衡平法則仍需綜合考量下列要件：『(1)依法律無法救濟或法律之救濟不適當；(2)倘不適用衡平法則，當事人將有受無法回復之損害之虞；(3)有足夠對價(The consideration is sufficient)；(4)契約未違反公平正義(The contract is not unconscionable)；(5)契約條款需明確且無執行疑

¹²⁰ 張冠群、汪信君，同前揭註 50，頁 19。

¹²¹ 張冠群、汪信君，同前揭註 50，頁 19。

¹²² 張冠群、汪信君，同前揭註 50，頁 19。

¹²³ 張冠群、汪信君，同前揭註 50，頁 20。

義；且(6)主張衡平法則救濟之當事人需不可歸責(The petitioner has clean hands)』¹²⁴。

前述第(6)點之要件，將造成僅有輕微可規責事由之當事人無法獲得衡平法則之救濟，且依法律能提供之救濟或賠償於爭端解決上即欠缺彈性與公平，故少數法院認為即便雙方均有可歸責事由，法院仍可適用衡平法則為判決以衡平雙方權益；然多數法院於請求救濟之當事人自身有可歸責事由之情形下，縱使其他衡平法則之發動要件均符合，仍堅守上述要件之規範，而不會給予請求人基於衡平法則之救濟。此外，倘依衡平法則命他方當事人履行一定義務，屬實際上不可能或對他方當事人顯有困難者，縱然衡平法則發動之全部要件皆符合，通常法院亦會節制對衡平法則之適用甚或不予適用¹²⁵。

¹²⁴ 張冠群、汪信君，同前揭註 50，頁 20。

¹²⁵ 張冠群、汪信君，同前揭註 50，頁 20。

第七節 各國公平合理原則與金融消費相關法規綜合分析

如上列各節所述，除美國並無單一金融消費爭議解決機制而由法院適用衡平法則作成裁判外；新加坡金融業紛爭調解中心(FIDReC)之評議委員作成評議決定時，則僅以新加坡法律(含普通法及衡平法)為依據，並無如我國金融消費者保護法有關於公平合理原則之規範。其餘與我國具有相類金融消費爭議處理機制之英、加、紐、澳各國，於處理金融消費爭議時所運用之公平合理原則基本上均相當相似。公平合理原則之適用主體目前為止均以金融評議機構為限，尚未為一般法院所適用，且加、紐、澳三國的公平合理原則都明文規定此為金融評議機構之義務。同時，在處理金融消費爭議時不論係程序上或實體上皆適用公平合理原則，尤其在澳洲 TOR 裡面明文規定相當清楚。加拿大與澳洲甚至對於公平合理原則在非財務損失中有相當清楚之規定與適用。不過要特別提出，英加紐澳適用公平合理原則並無明確固定之要件，完全是委由金融評議機構衡酌爭議個案之具體事實來決定是否適用公平合理原則，以謀求實體正義實現之結果。

在我國金融消費者保護法第20條第1項明文規定「爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。」就文義解釋上，亦限定於金融消費評議中心始得適用公平合理原則。不僅於程序上不受法院嚴格證據法則之拘束，而得由評議委員會依公平合理原則認定事實；實體上評議委員會亦應不受法律上各請求權要件之拘束，而得根據公平合理原則作成最適當之評議決定。惟我國對於公平合理原則的規定上，未來修法建議上，或可參考加紐澳將考量因素條列例示，並將非財務損失要件及金額為明文規定，以杜絕適用爭議。

英加紐澳各國之公平合理原則是金融評議服務機構在程序與實體中的義務，

金融消費者保護法「公平合理原則」適用之研究

並非請求權基礎，因此無待申請人或相對人主張，金融評議機構即有適用公平合理原則之義務。在我國金融消費者保護法第 20 條第 1 項及第 27 條第 2 項亦應做如此解釋，評議之過程與結果須公平合理，不得偏向申請人或相對人其中一方。



第四章 金融消費評議中心各爭議類型評議案件適用公平合理原則之分析

金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定：「爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。」惟公平合理原則究係如何適用及落實於評議案件中，仍應按各類型之評議事件加以類型化，以利爭議處理機構與金融消費爭議之當事人適用該抽象之法則。我國金融消費爭議處理案件如以金融服務業者別區分，主要分為三大部分：銀行業、保險業及證券期貨業。如以評議案件之受理件數而言，以保險業最多，銀行業次之，最後則是證券期貨業。而就適用公平合理原則作成評議決定之案件而言，亦係以保險業最多，銀行業次之，證券期貨業最少。

本章之案件即以三大主要金融服務業別區分，並就各業別常見之爭議類型態樣加以分類，將各爭議類型之案件各精選出二至三件加以分析，以期能與實務分類相結合。同時，為呈現評議委員會最新之見解，故所選出之案件盡量以最近二年(105 年及 106 年)作成評議決定之評議案件為主，如最近二年無適當相關案件時，則再持續向前搜尋適當相關案件以為解析。格式上分為案例摘要、評議要旨、爭議商品及參考條文，並就評議結果啟動公平合理原則之要件與妥當性加以分析，除了能完整呈現評議事實與意見之外，更希望能將公平合理原則適用之要件、考量因素與法律效果條列抽象化，俾利未來就評議決定適用公平合理原則作成判斷，能有更明確之參考依據及標準。

此外，有關衡平補償責任之創立與金額之多寡，或是評議個案中補償比率高低之認定，亦應為公平合理原則於評議案件中之適用是否妥適之重要議題，惟因目前金融消費評議中心之評議決定書查詢系統中，所揭露之評議決定書內容，多將評議決定結果之補償金額與補償比率予以去識別化，故無從就此一議題加以分

析比較，實誠感遺憾。



第一節 保險業爭議案例分析

第一項 保單(業務)招攬爭議

第一款 保單招攬 - 未考量適合度

一、案例摘要¹²⁶

申請人主張相對人業務員甲君介紹並擔保購買保單每月可領高利息，且本金會變大，並勸誘申請人賣掉土地，用以投保 A 人壽之系爭保險契約，造成申請人損失。又申請人原答應系爭保險契約 2 係以 3 年期為主，甲君卻做為 6 年期，而 3 年期手續費限扣 3 萬元，6 年期扣手續費 6 萬元，手續費多扣 3 萬元。經申請人反對後，甲君雖有補償申請人 15,000 元，尚仍不足 15,000 元。總計申請人透過相對人所投保之系爭保險契約，共計損失約 975,257 元，故申請人請求相對人賠償 100 萬元。

(一) 評議要旨：

依申請人所提出之土地買賣契約文件，並無任何業務員甲員介入系爭土地買賣之相關事證，尚難遽認甲員有誘賣、欺騙、隱瞞申請人，或勸誘申請人賣掉土地以投保系爭保險契約之情。惟依前述，甲員於進行客戶適合度分析時所填載之系爭業務員報告書 1 及 2，確有未盡詳實瞭解申請人相關資料之疏失(按填載日期差距不到二個月，但個人年收入及資產狀況之金額卻有顯著差異，又未見甲員就此差異提出說明)，然申請人系爭保險契約 1 及 2 所生之損失，經核為投資標的績效變動所致，自與甲員之前開疏失無涉，尚難認已符合金保法第 11 條之規定。而相對人之業務員既確有此一疏失，從而，金融消費評議中心爰依金保法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認就相對人之疏失應有補償申請人之必要，其補償金額以○○元為適當。

¹²⁶ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 456 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050004192>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

(二) 爭議險種：變額年金保險、外幣變額年金保險

(三) 參考條文：金融消費者保護法第 9 條、第 10 條、第 11 條、第 20 條第 1 項

(四) 關鍵字：適合度、不實招攬

二、就評議結果之評析：

1. 經審酌卷證資料後並考量歷年配息金額後，部分系爭投資型保險契約雖受有損失，惟部分系爭保險契約實際並未有虧損發生，而相關投資型保險契約之損失，經核均為投資標的績效變動所致。
2. 相對人於訂約前所提供之重要事項告知書已分別載有各項應揭露之風險等注意事項，並有前置費用、保險相關費用、投資相關費用及後置費用等記載，而上開重要事項告知書之要保人簽名處並留有申請人簽名，業務員簽名處則亦留有甲員簽名。故甲員於招攬系爭保險契約時，已分別向申請人告知系爭保險契約之重要內容，及履行揭露相關風險之義務。
3. 本件依申請人提供之資料尚難逕論甲員於招攬系爭保險契約時確有不實招攬之情事，惟相對人於進行客戶適合度分析時，確有未盡詳實瞭解申請人相關資料之疏失，以確保系爭投資型保單對申請人之適合度。申請人系爭保險契約所生之損失，既為投資標的績效變動所致，自與甲員之前開疏失無涉，尚難認已符合金保法第 11 條之規定，而得請求相對人負損害賠償之責。惟衡酌公平合理原則及個案情狀以有效解決本件爭議，故啟動公平合理原則命相對人酌予補償，應屬妥適。

第二款 保單招攬 - 保單簽收回條非親簽

一、案例摘要¹²⁷

申請人主張相對人業務員甲君於招攬保單當時，未告知系爭保險契約於中途解約將會損失 1/3 之已繳保險費，甚至系爭保險契約二於 2 年內解約之解約金為 0 元，導致申請人在不知此後果的情況下投保。且保單簽收回條並非申請人簽名，也並不是由申請人所寄出，筆跡應是甲君。系爭保險契約之保單為申請人回臺後，與甲君在臺中市西屯區櫻花路所交付，詳細日期已不確定。

(一) 評議要旨：

經查，系爭保單簽收回條之寄件人及要保人簽名欄均留有申請人之簽名，且寄件人地址亦與要保書所留存之要保人住所相符。惟經金融消費評議中心以肉眼觀察與比對申請人於 104 年 9 月 24 日於系爭保險契約之要保書及審閱期間確認聲明書所留存之簽名，與系爭保單簽收回條於 104 年 10 月 20 日所留存之簽名，其簽名式樣、筆順、勾捺、神韻顯有差異。且申請人自 104 年 10 月 8 日出境，至 104 年 11 月 13 日入境，是就申請人所主張，系爭保單簽收回條之簽收日及寄件日，伊本人並未在臺灣乙情，足可採信。雖申請人就甲員於其回臺後確實有交付保險單乙事不爭執，惟保險單於何時交付涉及契約撤銷權之起算時點，對申請人之權益不無影響。從而，金融消費評議中心衡酌公平合理原則及個案情狀，認就相對人之疏失應有補償申請人之必要，其補償金額以陸仟元為適當。

(二) 爭議險種：終身壽險

(三) 參考條文：金融消費者保護法第 7 條第 3 項、第 20 條第 1 項

(四) 保單條款：第 3 條、第 10 條

¹²⁷ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 690 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050006087>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

(五) 關鍵字：保單簽收、猶豫期

二、就評議結果之評析：

1. 依系爭保險契約之要保書、保單條款及系爭保險契約之「解約金暨各項保險金額表」觀之，相對人已於契約文件告知申請人，中途解約係償付「解約金」而非退還保險費，且可能不利消費者等情，堪認相對人已於訂立保險契約前揭示系爭契約之重要內容，並充分揭露其風險。故申請人主張業務員於招攬當時並未告知系爭保險契約於中途解約將會損失 1/3 之已繳保險費或甚至無解約金，契約應自始無效一事，尚難認其主張有據。
2. 系爭保單簽收回條所留存之簽名，其簽名式樣、筆順、勾捺、神韻與要保書等文件申請人之簽名顯有差異。且依申請人所提出之內政部移民署入出國日期證明書影本所示，申請人於系爭保單簽收回條之簽收日及寄件日，伊本人確實並未在臺灣。相對人就系爭保單簽收回條與要保書等文件之簽名有顯然歧異部分，未盡充分之核對、查證及確認等程序，以杜爭議發生，有違金融消費者保護法第 7 條第 3 項所揭櫫之善良管理人注意義務。
3. 本件申請人確有投保系爭保單之意，契約業已有效成立，且申請人並未向相對人提出解約申請，亦無損失可言，故申請人向金融消費評議中心請求解除系爭保險契約，並請求相對人除給付解約金之外應再賠償 25,000 元云云，尚難認可採。另本件申請人就業務員於其回臺後確實有交付保險單乙事不爭執，惟保險單於何時交付申請人，涉及契約撤銷權之起算時點，對申請人之權益不無影響。從而評議委員會衡酌公平合理原則及個案情狀以有效解決本件爭議，故啟動公平合理原則命相對人酌予補償。
4. 本件相對人及其業務人員縱有疏失，然申請人確實無經濟上之損害，基於公平合理原則給予補償，性質上是否成為精神損害賠償，恐有疑義。只是，相對人也確實有所疏忽，就其專業竟輕率而出此錯誤，是否應課予適當之不利利益，以為警惕？本文認為，就金融服務業者之不當或疏失行為，如造成金融

消費者非財務上之損失時，應允許評議決定命相對人為一定金額之補償。至於補償金額之比率或上限，應考量相對人疏失行為之程度，以及對申請人權益或日常生活造成影響之高低，個案加以酌定，而無須訂定統一之標準。

第三款 保單招攬 - 未完整揭露資訊

一、案例摘要¹²⁸

申請人主張其於 88 年間向相對人投保系爭 A 傳統型保單。92 年起因為相對人有轉保政策，經業務員多次遊說，不僅強調投資型保單比較好且保額相同，未告知轉保風險，另有借名銷售與保證複利 2.5% 等不實招攬情事，並把續期保費當成當年度保費重立新契約，以此手法騙取新契約佣金。將申請人系爭 A 保單陸續轉保三次，被轉成系爭 B、C、D 投資型保單，造成權益前後嚴重受損。

(一) 評議要旨：

金融消費評議中心綜合考量申請人之學經歷、歷次契約投資內容異動申請等情形，認為系爭 B 保單有掛名招攬之嫌，且業務員乙員協助申請人解約 B 保單並投保同性質之 C 保單，亦屬不當。相對人及其業務員為保險之專業從業人員，對於哪些項目或事實可能影響消費者決定投保知之甚詳，而保險業務員之選任與監督及業務員執行業務時是否依照商業倫理及管理規則而為，顯然相對人具有遠比申請人更優越之監督或查核能力與地位。相對人因受僱人員之行為，受有擴張其商業活動之經濟利益，本須對受僱人員負選任監督之責，依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定所揭示公平合理原則，並衡酌個案情狀，認相對人應補償申請人○○元整。

¹²⁸ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 751 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050006624>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

(二) 爭議險種：終身壽險、變額萬能壽險

(三) 參考條文：保險業務員管理規則第 20 條、金融消費者保護法第 20 條第 1 項

(四) 關鍵字：掛名招攬、不實招攬

二、就評議結果之評析：

1. 本件申請人主張因為相對人有轉保政策，經業務員多次遊說轉保，將申請人之傳統終身壽險保單 A 陸續轉三次，被轉成系爭 B、C、D 投資型保單，不僅有掛名招攬之情，也未告知投資型保單風險，且保證複利 2.5% 不實招攬，請求回復原終身壽險保單。
2. 依「傳統壽險轉換投資型商品契約申請書」、系爭保單要保書、重要事項告知書及保單建議書簽收回條之記載，及申請人自陳知悉購買投資型保單，應認申請人已知悉並同意將終身壽險保單 A 轉換為投資型保單，且亦知悉該投資型保單不保證投資收益，尚難逕認相對人業務員於招攬時有保證複利 2.5% 之不實招攬情事。
3. 惟業務員甲員既已規劃申請人轉換新契約，理應為系爭 B 保單之實際招攬人，如為甲員及乙員共同招攬，亦應共同署名於上開文件，然系爭 B 保單要保書業務員簽名欄位僅為乙員，且業務員甲員並無投資型保險之招攬資格，故系爭 B 保單似有掛名招攬之嫌。另系爭 B、C 保單皆為投資型保險商品，本含有投資性質，可端視經濟狀況、投資環境等因素而彈性繳費，系爭 B 保單投資部位已累積相當金額，惟業務員乙員竟協助申請人解約 B 保單並投保 C 保單，亦不甚合理，是以業務員乙員之動機與目的，似有探究餘地。
4. 本件經查有業務員掛名招攬與不當勸誘申請人解除舊保單購買新保單之情事，且申請人亦因此受有保單價值減損之損失，從而評議委員會啟動公平合理原則命相對人酌予補償，以有效解決本件爭議，應屬妥適。
5. 本文認為，就掛名招攬保單爭議，如實際招攬人員亦具有銷售保單之專業資

格時，只要其業依相關法規進行招攬作業，對申請人之權益應不生實質不利益之影響；惟如實際招攬人員不具有銷售保單之專業資格時(如僅具傳統型保單業務員資格卻招攬投資型保單)，顯難期待其對所招攬之保單商品能作成完整之說明與規劃，申請人亦難基於完整之商品風險資訊作成正確之投保判斷，對申請人權益必然產生不利之影響，故應啟動公平合理原則命相對人酌予補償，始為恰當之作法。



第二項 強制汽車責任保險爭議

第一款 殘廢給付爭議 - 因果關係

一、案例摘要¹²⁹

本件申請人主張發生系爭交通事故後，於同日上午 10 時 18 分經由救護車急診入院，到院時意識清楚。同日上午 12 時 17 分進開刀房之前，突然意識不清昏迷指數 14 分（滿分 15 分），併嘔吐，12 時 30 分電腦斷層檢查發現右側腦溢血，昏迷指數 10 分（滿分 15 分），逐漸下降成 4 分（滿分 15 分），後經進行手術及持續住院治療後，目前體況遺有認知功能障礙，與日常生活長期需專人 24 小時照顧，已符合第 2-2 項次之殘廢程度，故請求相對人應理賠第 2 級殘廢保險金。相對人則抗辯申請人之體況係自發性腦溢血（中風）所致，應與系爭交通事故無關。

（一）評議要旨：

緣申請人於 103 年 5 月 24 日與相對人所承保之車輛（車牌號碼：○○○N7）發生交通事故後，經進行手術及持續住院治療後，因申請人目前體況遺有認知功能障礙，與日常生活長期需專人 24 小時照顧，認為符合第 2-2 項次「中樞神經系統機能之病變，引起截癱或偏癱，終身無工作能力，為維持生命必要之日常生活活動之一部須他人扶助者」，故請求相對人應理賠第 2 級殘廢保險金卻遭相對人拒絕給付。相對人多次以申請人無法證明其體況與系爭交通事故間有因果關係為由婉拒理賠。申請人因無法提出明確直接證據證明申請人之障害體況與系爭交通事故有直接因果存在，而相對人亦無法舉證證明申請人自車禍到昏迷此段時間（約 2 小時）有其他因素介入導致申請人遺有障害況，以致本案事實釐清發生困難，故本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定所揭示之公平合理原則，認為相

¹²⁹ 財團法人金融消費評議中心 106 年評字第 162 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1060001499>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

對人應給付申請人○○○元為適當。

(二) 爭議險種：強制汽車責任保險

(三) 參考條文：強制汽車責任保險法第 7 條、第 11 條第 1 項第 1 款、第 13 條、第 25 條、第 27 條第 1 項及第 2 項；強制汽車責任保險給付標準第 3 條第 1 項及民事訴訟法第 277 條前段

(四) 關鍵字：汽車交通事故、殘廢保險金、因果關係

二、就評議結果之評析：

1. 本件經諮詢二位醫療顧問專業意見，均認為申請人之體況在術後及復健後恢復的不錯，左側肢體仍無力，但肌力有 4 分，能自行行走，生活無法完全獨立自主，可符合第 2 級第 2-2 項次之殘廢障害體況。惟申請人並無頭部外力撞擊的外傷，其出血位置為右側被殼，是常見高血壓性腦出血之部位，並非一般頭部外傷腦出血的位置，而認為與本案系爭交通事故並無直接因果關係。
2. 惟評議委員會認為，依卷附資料觀之，申請人目前表達能力尚可，103 年 11 月 11 日簡易智能測驗 (MMSE) 26 分，屬於正常範圍，左肢無力，但肌力有 4 分，可自行行走，故其體況符合第 7 級第 2-4 項次之障害體況。又申請人雖未直接撞擊頭部，但左肩胸撞擊至左鎖骨及第六肋骨骨折，力道不可謂不大，導致頭部急遽向右晃動，亦可能造成右腦部受傷出血。況且，對照本案申請人的病程，車禍後 2 小時 19 分後申請人昏迷，是很普通也很常見之顱內出血發病過程。申請人入院時意識清楚，在 2 小時後溢血量達 70%，極可能就是車禍所致顱內持續性小出血所致。更遑論，申請人自車禍到昏迷之間僅 2 個多小時，除非相對人能提出有其他因素介入之證據，否則應認申請人昏迷係因車禍所致，否則依本案卷附資料，實無法排除係因系爭交通事故造成申請人突然顱內出血，使申請人陷入昏迷，而致遺有障害體況產生。

3. 綜上所述，本件申請人因無法提出明確直接證據證明申請人之障害體況與系爭交通事故有直接因果存在，而相對人亦無法舉證證明有其他因素介入導致申請人遺有障害體況，以致本案事實釐清發生困難，故評議委員會爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定所揭示之公平合理原則，認為相對人應給付申請人○○元為適當。
4. 本件就申請人之體況是否符合強制險殘廢給付標準表上所列舉之障害程度，且該障害體況與系爭交通事故間是否具有因果關係存在，業經諮詢二位醫療專業顧問之意見供評議委員會參酌¹³⁰。惟相關諮詢意見僅供評議委員會作成評議決定之參考，評議委員會並不當然受該意見之拘束，而得自行依據個案事實加以認定，故最後評議委員會為有效解決本件爭議，認為應啟動公平合理原則，命相對人應給付一定成數之殘廢理賠予申請人，實屬適當。

第二款 死亡給付爭議 - 因果關係

一、案例摘要¹³¹

本件申請人主張申請人之母發生系爭交通事故，導致頭部外傷、左枕部血腫、第一薦椎滑脫、第一腰椎壓迫性骨折、第三、四、五腰椎滑脫等傷害，且因上述傷害，業經二次重大手術，於第二次手術出院後 7 天因感染發燒持續住院，並於 104 年 10 月 1 日導致肺炎、敗血症及呼吸衰竭而死亡。申請人之母於系爭交通事故發生前二年之健保就診紀錄並無重大病史，依主力近

¹³⁰ 金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第 16 條第 4 項：「...爭議處理機構有下列情形之一，得委請諮詢顧問提供專業意見：一、預審委員審查評議案件時，認為事實、爭點或相關細節有釐清必要，經全體預審委員三分之二以上同意。二、對於評議案件涉及醫事、交通事故、核保、精算或其他金融實務，於評議委員會主任委員依本法第二十五條第一項規定指派預審委員審查前，有先行整理案情之必要。三、為評議案件處理之一致性，有研議通案法令爭議或建立通案處理原則之必要。」

¹³¹ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 609 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050005407>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

因原則，造成申請人之母提早死亡之主要有效且直接原因乃為系爭交通事故，故相對人應依強制汽車責任保險法理賠死亡給付 200 萬元。相對人則抗辯依中山醫院死亡證明書載明，申請人之母之死亡方式係自然死，其直接引起死亡原因為肺炎、敗血症、呼吸衰竭，與系爭交通事故並無因果關係。

(一) 評議要旨：

依前開顧問意見及相關卷證資料，申請人之母雖係因「肺炎、敗血症、呼吸衰竭」等原因死亡，而非系爭交通事故直接所致，惟兩者間仍具有部分因果關係存在，即無法排除系爭交通事故加重申請人之母原有疾病之相關性存在，故金融消費評議中心衡酌兩造間具體情形，並依金融消費者保護法第 20 條第 1 項所揭櫫之公平合理原則及個案具體情狀，認相對人應給付申請人強制汽車責任保險死亡給付○○萬元。

(二) 爭議險種：強制汽車責任保險

(三) 參考條文：強制汽車責任保險法第 7 條、第 11 條第 1 項第 2 款、第 13 條、第 25 條、第 27 條第 1 項及第 2 項；強制汽車責任保險給付標準第 6 條

(四) 關鍵字：汽車交通事故、因果關係

二、就評議結果之評析：

1. 本件經諮詢二位醫療顧問專業意見表示，申請人之母發生系爭交通事故後，經醫院 X 光檢查發現有第四第五腰椎滑脫及第一腰椎壓迫性骨折（第 2-3 度）之情事。根據卷附 X 光及 MRI 影像，第四第五腰椎滑脫應屬舊疾，並非系爭交通事故所致，但第一腰椎壓迫性骨折則無法分辨是否為舊疾或為系爭交通事故所致。
2. 申請人之母於系爭交通事故後持續出現腰痛腿麻無力，可能為系爭交通事故促使第四第五腰椎舊疾症狀惡化，故手術與系爭交通事故間是具有因果關係。且申請人之母於過世半年前接受兩次大型脊椎手術（○○年○○月○○日

L3-S1 脊椎融合手術及 L1 骨水泥注射及○○年○○月○○日再次 T11-S1 脊椎融合手術)，因申請人之母為 81 歲高齡者體況無法負荷，導致術後臥床，才會產生肺炎等併發症。若非申請人之母體況如此，這類手術通常不會出現死亡結果。

3. 本件申請人之母雖係因「肺炎、敗血症、呼吸衰竭」等原因死亡，而非系爭交通事故直接所致，惟兩者間仍具有部分因果關係存在，即無法排除系爭交通事故加重申請人之母原有疾病之相關性存在，故評議委員會依金融消費者保護法第 20 條第 1 項所揭櫫之公平合理原則及個案具體情狀，認相對人應給付申請人強制汽車責任保險死亡給付○○萬元，尚屬合理。
4. 關於強制汽車責任保險理賠爭議有無金融消費者保護法公平合理原則的適用一事，保險業者及部分學者容有不同看法，後文將再予詳論。

第三款 強制汽車責任保險與公平合理原則

有關強制汽車責任保險爭議案件，評議委員會得否依金融消費者保護法第 20 條第 1 項啟動公平合理原則酌予補償，迭有爭議¹³²，並有否定說及肯定說二種截然不同之見解：

(一) 否定論者認為：

1. 強制汽車責任保險為政策性保險，在對車禍受害人所遭致之人體傷亡提供基本保障，相關保險理賠屬法定責任，且強制汽車責任保險於保險人而言無盈無虧亦不算入賠率，故應無公平合理原則適用之空間。
2. 依強制汽車責任保險法第 27 條之立法意旨，基於強制汽車責任保險法第 1 條所揭示對於受害人體傷提供基本保障之原則，為求保險給付之迅速明確，特以

¹³² 汪信君等四學者：反對不利受害人的強制車險，蘋果日報，2017.10.28，<https://tw.appledaily.com/new/realtime/20171028/1230233/>，於 2018 年 4 月 18 日查詢。

定額給付方式列舉強制保險之給付項目，用以取代民法第 192 條至民法第 195 條有關侵害生命、身體或健康之損害賠償範圍之規定。因此，如採公平合理原則酌予補償，保險人實無從遵守，僅能以個案處理，將有悖於強制汽車責任保險法所採定額給付之旨。

3. 強制汽車責任保險之保險人辦理強制汽車責任保險相關業務，均受相關法令拘束，並需依法辦理。主管機關對於保險人辦理強制汽車責任保險之理賠，是否依法令對受害人進行賠付會實施金檢及查核，有相當之監督管理，如以公平合理原則酌予補償，形同破壞定額給付，恐使保險人將來面臨金檢及查核時之適法性疑義，有使保險人受處分之可能，故不宜啟動公平合理原則酌予補償。
4. 參酌金融消費者保護法第 20 條條文之立法說明，引進「公平合理原則」作為爭議處理機制之法理，係鑑於金融消費爭議之態樣多樣化，並非現行法令或司法判決所能涵括處理，為補充法令及司法判決案例之不足，賦予評議中心之評議委員會在新型態金融消費爭議發生而無法律依據時，得審酌評議申請案件之一切事實證據後，將其引為法理之一種。考量強制汽車責任保險之給付標準，已有相關法令予以明確規範，無須再援引「公平合理原則」作為補充法令或填補司法判解之處。

(二)肯定說則認為：

1. 金融消費者保護法第 20 條之公平合理原則，其本質上應屬民法上之誠信原則。基此，強制汽車責任保險契約所生招攬與理賠爭議案件，自有公平合理原則之適用。
2. 強制汽車責任保險雖具有強制購買之外觀，然其本質上屬商業保險，除強制汽車責任保險法另有規定外，應無排除其他商業保險應適用之規定與原則。換言之，公平合理原則為評議機構審議包含保險案件之金融消費爭議案件的重要原則，原則上自亦應適用於強制汽車責任保險。於例外之情況，

若有不同於商業保險應負責之情況，如身為加害人之被保險人無過失之情況下，此為強制汽車責任保險法規定之法定責任，此時排除公平合理原則之適用，始有其合理性。

3. 公平合理原則於個案處理上，顯然較法院更具彈性，縱於強制汽車責任保險申請評議案件(尤其在因果關係爭議方面)，若無抵觸法令、違背公共秩序或善良風俗或有其他不能強制執行之原因者，啟動公平合理原則並無任何不當之處。
4. 強制汽車責任保險雖屬政策性保險，但仍不脫離其為責任保險之本質，僅在歸責事由、請求權人、給付項目與標準、直接給付請求權、被保險人與受害人、特別補償基金等規定，採取有別於保險法「責任保險」節之規定而已，故強制汽車責任保險亦屬金融消費者保護法所規定之金融商品，金融消費者保護法之相關規定，原則上自對於強制汽車責任保險有所適用。
5. 一般責任保險發生爭議，既可適用金融消費者保護法規定之公平合理原則，自無將強制汽車責任保險排除適用之理；至於所謂強制汽車責任保險屬法定責任，不宜啟動公平合理原則云云，揆諸一般責任保險亦屬法定責任，並無差異，其說自難以成立。
6. 公平合理原則之啟動，若得以促進金融消費爭議之解決，自宜擴大其適用範圍，而不宜在金融消費者保護法未加限制下自我設限，故限制強制汽車責任保險案件啟動公平合理原則，將有礙爭議案件之快速解決，實非妥適。

(三)本文看法

評議委員會依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。是以，現行評議委員會實務運作上，針對強制汽車責任保險死亡給付、殘廢給付之因果關係認定，對於雖無法證明受害人體傷與事故有直接因果關係，但兩者間若具有部分因果關係存在之案件，在個案中啟動公平合理原則，適度給予受害人基本保障，酌予補償，得以促進金融消費爭議之解決，並保護金融消費者，應屬妥適，本文敬表贊同。



第三項 違反據實告知義務爭議

第一款 違反告知義務 - 確認契約效力存在爭議

一、案例摘要¹³³

本件申請人於投保前約一個半月曾發生車禍，因覺得醫療保障相當重要，於是出院後馬上請相對人業務員幫忙規劃醫療險，來補足保障之缺口。當時投保時，業務員知悉申請人係因意外受傷住院剛復健出院不久，經其認為可投保後才投保。申請人於投保後因在家中打掃時，不慎跌倒以致於下背挫傷及左肩旋轉肌韌帶斷裂，經一段時間診療康復後，向相對人提出理賠申請，結果相對人回覆意外事故過為頻繁，此次所提出的理賠申請，相對人願意給予理賠，但因投保前有意外住院之診療病歷，於投保時未於被保險人健康聲明書中說明，故以違反告知義務之名義，解除系爭保險契約之效力，申請人認為不合理，主張應回復契約效力或退還保費。

(一) 評議要旨：

1. 系爭保險契約為人壽保險，申請人尚未發生身故或全殘廢之保險事故，是以尚無保險法第 64 條第 2 項但書之適用，相對人依保險法第 64 條解除系爭保險契約非屬無據，申請人主張系爭保險契約仍為有效為無理由。
2. 申請人於投保系爭保險契約時，當時招攬之業務員確有知悉申請人曾受傷或住院之事實之情形，衡酌申請人締約時可得之資訊及合理期待，且於相關契約文件上親自簽署，認相對人應補償申請人○○○元為適當。

(二) 爭議險種：人壽保險

(三) 參考條文：保險法第 64 條第 1 項及第 2 項

(四) 關鍵字：違反告知義務

二、就評議結果之評析：

¹³³ 財團法人金融消費評議中心 101 年評字第 1648 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1010010588>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

1. 按保險法第 64 條第 2 項本文關於保險契約之解除，其規範類型計二類，即要保人之告知不實影響危險估計而於「危險發生前」解除，以及要保人之告知不實影響危險估計而於「危險發生後」解除契約。前揭條文後段情形，因同條但書規定要保人得舉證證明「危險之發生」與告知不實事項無因果關係不得解除，至於「危險發生前」情形，因「危險尚未發生」，自無同條項但書之適用¹³⁴。是以該條項但書之適用以要求要保人除須證明保險事故之發生與未據實說明事項無關連性外，尚須在被保險人危險發生後方可主張，是以系爭保險契約為人壽保險，申請人尚未發生身故或全殘廢之保險事故，尚無保險法第 64 條第 2 項但書之適用，如未告知事項實已影響相對人對於危險之估計，則相對人依保險法第 64 條解除系爭保險契約非屬無據。
2. 本件申請人於投保前 5 年內確曾因受傷或生病住院治療十六日，是以申請人對其曾因受傷或生病住院治療七日以上乙事，自難諉為不知。惟相對人之業務員於招攬時應知悉申請人曾受傷住院之事實，申請人將系爭告知事項交由業務員填寫，此實與交由非屬保險業務員之一般第三人填寫無異，基於保險之最大善意契約及對價衡平原則，縱業務員就系爭告知事項之填寫有所遺漏或不實，亦不應歸由相對人承擔因此所生之不利益，且申請人於業務員填寫系爭告知事項後，亦非全然無確認系爭告知事項正確與否之可能。
3. 因該業務員係相對人之業務員，業務員已知悉之事實而故意或過失不告知相對人者，亦不應完全脫免於其責任之外，基於保險之最大善意契約及對價衡平原則，以及法律規定之告知義務係對要保人所為之要求，然相對人方面亦可透過複核查對或內部教育訓練及獎懲制度之落實，適度的控制風險，衡酌相對人業務員容有過失，惟申請人亦知悉自己曾受傷或住院之事實，且於相關契約文件上親自簽署，故評議委員會依公平合理原則，衡酌個案情狀，認相對人應補償申請人部分已繳保費為適當。

¹³⁴ 台灣高等法院 94 年保險上易字第 40 號判決意旨參照。

4. 就此類違反告知義務解除契約之爭議案件，縱然申請人確實有違反告知義務之情事，惟如招攬業務員於訂立保險契約前，就申請人已有要保書書面詢問之應告知事項確已知悉或可得而知，而卻未協助申請人誠實告知時，應認保險公司不得主張解除保險契約始為妥適。因業務員屬保險公司之使用人，應類推適用民法第 224 條債務人之使用人關於故意或過失責任之規定，保險業務員之故意或過失，保險公司應與自己之故意或過失，負同一責任。如保險業務員招攬保險，於被保險人填載要保書上書面詢問事項時，已受據實告知，僅因保險業務員認為仍可投保而未予據實填載，致保險公司未能知悉，則保險公司就保險業務員之過失，應與自己之過失負同一責任，尚不得以要保人或被保險人為不實之說明，而主張解除契約¹³⁵。

第二款 違反告知義務 - 豁免保費範圍爭議

一、案例摘要¹³⁶

本件申請人以其為要保人，並以自身及其子、其夫為被保險人，向相對人投保系爭保險契約及豁免保費附約。其後申請人罹患右側乳房惡性腫瘤，住院並接受手術治療，向相對人申請醫療保險金理賠及豁免保險費理賠。然相對人卻以申請人投保前曾因氣喘就診漏未告知，違反告知義務，通知申請人解除系爭保險契約及豁免保費附約。申請人不服，爰依法提出評議申請。

相對人除抗辯解除契約合法外，並主張豁免保險費附約，係以殘廢及重大疾病之罹患為要件，性質乃保費轉嫁，並非理賠給付之概念，故不適用保險法第 64 條第 2 項但書之規定。且依系爭豁免保費附約條款之約定，相對人亦僅需按日數比例退還附約當期已繳付未到期之保險費，針對申請人違反告

¹³⁵ 最高法院 93 年度台上字第 708 號民事判決意旨參照。

¹³⁶ 財團法人金融消費評議中心 103 年評字第 827 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1030006223>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

知義務之事項，仍得據以解除契約。

(一) 評議要旨：

申請人於投保前所未告知之事項，確實已足以影響相對人對系爭保險契約之危險評估，並已達拒保程度，惟申請人未告知事項與系爭保險事故間並無因果關係，故仍應就系爭保險事故負起理賠責任。是以，因系爭保險契約一，相對人既同意自 103 年 9 月 4 日起以加費 50% 方式承保，並將氣喘等疾病列為除外事項，是其保險契約之效力自屬有效存在，相對人仍應依約理賠系爭豁免保費附約一，即豁免系爭保險契約一未到期之各期保險費，至主契約繳費期間屆滿時為止。然因系爭保險契約一之原始保險費為 31,365 元，加費後之保險費為 47,048 元，此有系爭保險契約一之保險單及其批註欄可稽，是應豁免之保險費究為原始保險費或加費後之保險費，並非無疑。惟本案申請人投保當時，相對人就系爭保險契約一之保險費計算基礎皆為原始保險費，嗣申請人於相對人解除契約後，雙方復簽立「一般壽險特殊條件承保同意書」，協議以加費 50% 之方式投保，則系爭保險契約一即應依據雙方合意加費後之費率承保，豁免保險費解釋上應為原始保險費，並不包括加費 50% 後之保險費。

(二) 爭議險種：終身健康保險、豁免保險費附約

(三) 參考條文：保險法第 64 條第 1 項及第 2 項

(四) 關鍵字：違反告知義務、豁免保險費、除外責任

二、就評議結果之評析：

1. 本件被保險人於訂立保險契約時雖有違反告知義務，但由於未說明之事實與保險事故間不具有因果關係，因此依據學說通說及法院實務見解¹³⁷，在保險事故可能發生多次之保險，已發生之保險事故若與要保人未據實說明無關，保險人依法固不得解除保險契約而拒絕賠償該已發生之損害，惟將來或許會

¹³⁷ 臺灣高等法院臺中分院 99 年保險上易字第 8 號民事判決要旨參照。

發生之保險事故，卻可能與不實說明事項有關，倘不許保險人及早解除保險契約，必待與不實說明事項有關之保險事故發生後，方認為保險人可依據保險法第 64 條第 2 項本文之規定解除保險契約，則在與不實說明事項有關之保險事故發生前之期間內，要保人必須平白多繳保費，保險人則加重危險負擔，對於保險契約之「對價平衡」及「誠實信用」原則已造成破壞，顯非立法者之本意，因此於解釋上開條文時，應予目的性限縮，解為保險人於要保人違反保險法第 64 條第 1 項所定據實說明義務，且已發生之保險事故與要保人未據實說明之事項無關時，仍得解除契約，僅是不得拒絕解除契約前已發生之保險事故理賠之請求。故本件相對人於理賠後解除系爭保險契約，應屬適法。

2. 本件申請人另與相對人訂有豁免保險費附約，並合意另以加費 50% 方式承保，並同時除外投保前未告知之疾病（氣喘、乾癬、過敏性鼻炎等）。惟其於契約有效期間內罹患癌症而符合豁免保險費要件，此時豁免範圍即生疑義。本件申請人未告知事項與系爭保險事故間並無因果關係，相對人仍應依約理賠系爭豁免保費附約一至七，且於豁免相關主附約之保險費後，自毋庸再為解除系爭豁免保費附約一至七。但評議理由即以原始保費為豁免範圍，另以合意加費 50% 部分則非締約時所變更之範圍，因此就此部分仍不得要求豁免。
3. 就相關違反告知義務解除契約及理賠爭議案件，主要爭點均在於要、被保險人是否確有未就要保書書面詢問之告知事項誠實告知之情事，以及未告知之事項是否影響相對人之危險評估，最後則在於保險人知有違反告知之情事後是否於除斥期間內合法解除保險契約，就前開爭點之釐清，評議委員會亦多會諮詢醫療專業顧問及核保實務顧問之意見以作為評議決定之參酌，惟如認為未構成違反告知義務之情事時，則會直接認定申請人之主張有據，而無須

啟動公平合理原則加以衡平雙方間之權利義務關係，故經查詢結果，自 102 年後即無此類違反告知義務爭議案件適用公平合理原則之情形。



第四項 意外傷害事故爭議

第一款 意外身故理賠爭議 - 原因認定爭議

一、案例摘要¹³⁸

本件被保險人因外出運動於住宅附近發生交通事故，經急診後緊急轉診，手術治療後續行住院 12 天治療，出院後即進入老人養護中心接受養護照顧。12 天後因突發性無呼吸心跳經急救無效宣告死亡。經檢察官偕同法醫相驗，在未解剖下以目視檢測遺體，隨即開立相驗屍體證明書，向相對人申請傷害保險身故理賠遭拒。申請人主張被保險人死亡是否符合保險契約所稱意外傷害事故，自不能純以相驗屍體證明書為斷，尚須綜合其他事證以資判定，亦即不能僅因檢察官相驗後於開立之相驗屍體證明書勾選「自然死」，即認為本件非屬保險契約所指之意外事故。另被保險人從未有心血管疾病病史，相驗屍體證明書所載述「疑似心血管疾病」係不確定用語，自不得為因果關係證明之依據。

(一) 評議要旨：

本件爭點為被保險人之死亡與系爭交通事故間是否具因果關係？二位醫療專業諮詢顧問之認定結論並不一致，實無法逕行排除被保險人之死亡與系爭交通事故之因果關係。故為妥適解決本次爭議，並參酌本件雙方所提各項事證，金融消費評議中心依金融消費者保護法第 20 條揭示之公平合理原則，認相對人應給付申請人○○元為合理。

(二) 爭議險種：個人傷害保險

(三) 參考條文：保險法第 131 條、民事訴訟法第 277 條

(四) 關鍵字：意外傷害事故、相驗屍體證明書

二、就評議結果之評析：

¹³⁸ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 1528 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050013482>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

1. 依保險法第 131 條第 1 項之規定：「傷害保險人於被保險人遭受意外傷害及其所致殘廢或死亡時，負給付保險金額之責。」故於意外傷害保險契約中，須被保險人因遭遇意外傷害事故，致其身體蒙受傷害而死亡，相對人始有給付保險金之義務，倘若被保險人之死亡係因其自身疾病所致，與外來突發事故所致傷害無關，自不得向保險人請求給付意外死亡保險金。另意外事故之存在，係被保險人或受益人權利發生之要件事實，原則上應由被保險人或受益人負舉證責任¹³⁹，意外事故與損害之間的因果關係，亦同¹⁴⁰。
2. 法醫學上之意外死亡與保險法上之意外死亡定義不同，法醫學將運動、洗浴、驚恐等含「意外傷害因子」所造成之死亡歸類為「自然死」，與保險法所指「意外」歸類亦不同。是認定被保險人死亡是否符合保險契約所稱意外傷害事故，自不能純以相驗屍體證明書為斷，尚須綜合其他事證以資判定，亦即不能僅因檢察官進行相驗後於相驗屍體證明書勾選「自然死」、「病死」或「意外」，即作為認定被保險人之死亡原因是否屬於保險契約所指之意外事故之唯一依據，尤其是在未進行解剖驗屍之情形時。
3. 本件爭點為被保險人之死亡與系爭交通事故間是否具因果關係？經諮詢二位醫療專業顧問意見後，一位顧問認為臨床上常見此種疼痛而需長期臥床的病人，長期臥床會造成腸道蠕動不佳而消化道阻塞，尤其是老年人的患者最後演變成肺炎、尿道炎、敗血症的發生。因此被保險人的死亡與系爭交通事故是具因果關係的。另一位顧問則認為因車禍與死亡之間已呈不連續，且被保險人本身有疾病，所以其死亡與車禍並無直接因果關係存在。
4. 由於二位醫療專業諮詢顧問之認定結論並不一致，故就本件爭點尚難逕予認定被保險人之死亡與系爭交通事故間是否具因果關係，評議委員會乃依金融消費者保護法第 20 條揭示之公平合理原則，認相對人應給付申請人○○元，

¹³⁹ 最高法院 96 年度台上字第 28 號判決意旨參照。

¹⁴⁰ 民事訴訟法第 277 條規定：「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限。」參照。

以快速有效解決本件爭議，應屬妥適。

第二款 意外身故理賠爭議 - 自殺除外爭議

一、案例摘要¹⁴¹

本件申請人主張被保險人因欲撿拾掉落雨棚之皮夾，不慎自高樓墜下，經送往醫院急救治療後不治身故，就其因意外事故而死亡之事實部分，並有相驗屍體證明書所載其死亡方式為「意外死」可證。相對人雖以醫院的病歷為推測被保險人係故意自殺行為而致之死亡，惟該病歷所載明之內容僅係口述，而僅能供參考之用，並不得認定為唯一之證據，仍須依據本案實際之發生事實來加以審酌及認定。相對人以「被保險人係故意自殺行為而致之死亡」為理由而拒賠，則相對人即應就此事實部分負舉證責任，若相對人仍無法舉出明確之證據以明事實，即應將保險金給付予申請人，以維申請人之權益，並達保險之公平處理原則。

(一) 評議要旨：

1. 本中心囿於書面審理原則及調查權限之限制，以致事實釐清發生困難，本件相驗屍體證明書所載死亡方式（意外）係檢察官督同法醫師相驗屍體所得之結論，相對人雖主張被保險人係故意自殺，然依病歷記載亦無法認定被保險人確係故意自殺，因認兩造各應負擔相當比例之不利風險。
2. 又因本中心處理金融消費爭議事件之程序，其性質屬訴訟外之爭端解決機制，而與訴訟程序依法裁判不盡相同，此觀諸金融消費者保護法規定自明。本中心基於公平合理、專業迅速處理兩造爭議，經衡酌個案情狀，爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定所揭示之公平合理原則，認相對人

¹⁴¹ 財團法人金融消費評議中心 102 年評字第 2181 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1020016719>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

應酌予以補償申請人原身故保險金之部分始為適當。

(二) 爭議險種：個人傷害保險

(三) 參考條文：保險法第 131 條、民事訴訟法第 277 條及第 355 條

(四) 關鍵字：意外傷害事故、相驗屍體證明書

二、就評議結果之評析：

1. 相驗屍體證明書屬公文書，依民事訴訟法第355條第1項規定推定為真正，有形式之證據力，除確有反證足以證明其記載不實外，就其所記載之事項自有實質證據力。本件依檢察官開立之相驗屍體證明書，該份證明書就被保險人之死亡方式係填寫「意外死」，堪認被保險人之死亡乃非因疾病或其他內發因素所引起之外來事故所致。
2. 另依相對人提出之醫院病歷摘要表記載：「家屬表示與母親吵架後，獨自到3樓跳下」等語……然民事訴訟法並未排除傳聞證據之適用，且案發之初被保險人之家人應無充裕時間權衡其陳述之利害得失……故上開證據仍有相當之證明力。
3. 金融消費者保護法為訴訟外爭端解決機制，由於系爭案件，雖形式上相驗屍體證明書所載為意外死亡，但據當時急診病歷家人陳述內容，顯又不無自殺之可能。但由於雙方舉證證明文件，皆無法明確判斷被保險人之跳樓，究係因意外墜樓或為自殺身亡，因此依據金融消費者保護法第20條第1項公平合理原則酌予補償申請人部分身故保險金，應認妥適。

第三款 傷害保險之「因果關係」認定

(一) 學說見解

就傷害事故與傷害、殘廢或死亡間是否具有因果關係，多數學說認為應採適

當條件說（相當因果關係說）為其認定標準。且採此項標準認定之結果，並不受醫療過失介入之影響，亦即，縱傷害事故與損失結果間有醫療過失介入，以致結果之發生亦受有不當醫療行為影響時，原則上仍不使事故與損失因果關係之認定受到影響。惟亦有持不同見解者，其認為應以最近因果關係說（主力近因說）作為傷害事故與損失結果間是否具因果關係之認定標準。亦即，此種說法認為，最近因果關係說係透過認定導致事故發生之最主要原因是否屬於保險契約保障範圍之方式，判斷保險人是否因而負有保險金給付責任的判斷法則，其可以避免於多數原因皆符合相當因果關係之情形下，可能存在難以認定保險人是否應給付保險金之問題。例如一保險契約所不承保之危險與一保險契約所承保之危險同時發生，並有損失結果存在，而二者皆與損失結果具相當因果關係之情形是。惟應予注意者，係最近因果關係說之運用，並非僅限於有多數原因競合之情形，而係應一體適用於判斷任一已存在結果，其成因是否屬於保險契約承保範圍之問題中，亦即，最近因果關係說應通案得適用於任何傷害事故之因果關係認定上¹⁴²。

（二） 法院實務

1. 所稱意外傷害，乃指非由疾病引起之外來突發事故所致者而言。該意外傷害之界定，在有多數原因競合造成傷殘或死亡事故之情形時，應側重於「主力近因原則」，以是否為被保險人因罹犯疾病、細菌感染、器官老化衰竭等身體內在原因以外之其他外來性、突發性（偶然性）、意外性（不可預知性）等因素作個案客觀之認定，並考量該非因被保險人本身已存在可得預料或查知之外在因素，是否為造成意外傷殘或死亡事故之主要有效而直接之原因¹⁴³。
2. 故被保險人身體蒙受傷害及其所致殘廢或死亡，其主要有效原因如係外來突發事故，縱與罹患疾病有關，即因外來突發事故使病情惡化，終致殘廢或死亡，保險人亦不得拒絕給付保險金¹⁴⁴。

（三） 本文見解

¹⁴² 江朝國，保險法逐條釋義第四卷：人身保險，台北：元照，2015年，頁893—894。

¹⁴³ 最高法院98年台上字第1170號民事判決意旨參照。

¹⁴⁴ 最高法院100年台上字第88號民事判決意旨參照。

承前所述，對於如何認定傷害保險之因果關係，學說上向採相當因果關係，惟晚近亦有主張主力近因原則者，而實務見解亦以主力近因原則為主，並認為被保險人身體蒙受傷害及其所致殘廢或死亡，其主要有效原因如係外來突發事故，縱與罹患疾病有關，即因外來突發事故使病情惡化，終致殘廢或死亡，保險人亦不得拒絕給付保險金。

而就此類爭議大多爭執在事實認定之部分，亦即被保險人之殘廢或死亡之結果與意外事故間是否具有因果關係存在之判斷。就此類事實認定之疑義，不論採取何種因果關係之認定標準，抑或是不同醫師或醫院之醫療鑑定意見，往往均有全然相反之歧異見解，而可能導致截然不同之結果。法院之判決結果受限於現行法令並無得以部分給付之彈性，而僅得作出全有全無之結論，實不若評議決定就個案事實認定部分，如有無法完全確定事實狀態或原因關係之釐清時，可以援引公平合理原則，衡平兩造間之關係，以有效妥適解決爭議。

第五項 投保前疾病爭議

第一款 住院醫療理賠爭議 - 投保前曾有就診紀錄

一、案例摘要¹⁴⁵

申請人 92 年投保相對人系爭保險契約。投保時有告知承辦人員申請人 89 年 1 月 14 日出過車禍，經手術治療後於 90 年 8 月 12 日住院，同年 13 日手術拔除剛釘。申請人 97 年 4 月因走路姿勢角度有問題，前往中山醫院看診，於 4 月 23 日住院並進行切骨矯正手術，術後向相對人申請理賠遭拒，但因對保險不了解未再追問。97 年至 104 年間申請人在中山醫院追蹤治療動過幾次手術，詢問相對人承辦人員，僅以口頭拒絕理賠。105 年 4 月 17 日至 5 月 7 日於中國醫藥學院附設醫院接受顯微手術、游離骨移植及傷口清創手術，出院後向相對人申請理賠遭退件。105 年 5 月 22 日至中國醫藥學院附設醫院掛急診住院左小腿皮瓣手術術後感染，皮膚移植及傷口清創手術，後向相對人申請理賠遭拒。105 年 6 月 20 日至臺中醫院治療傷口，於 7 月 6 日至 7 月 23 日期間做傷口清創手術及 PRP 手術及高壓氧治療，至今仍門診追蹤治療。

(一) 評議要旨：

三位醫療專業諮詢顧問就申請人車禍體傷是否於 97 年截骨手術前即已治癒之事實認定並不一致。衡酌申請人 89 年車禍至 97 年手術間已相隔多年，申請人 92 年投保時對自己車禍舊傷未癒一事客觀上是否知悉，非無疑義。而相對人亦未證明申請人之舊傷於投保時仍有外表可見之跡象，其不能諉為不知。故為妥適解決本次爭議，並參酌本件雙方所提各項事證，本中心依金融消費者保護法第 20 條揭示之公平合理原則，認相對人應給付申請人○○元為合理。

¹⁴⁵ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 1111 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050009690>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

(二) 爭議險種：住院醫療終身健康保險、住院日額健康保險附約

(三) 參考條文：保險法第 127 條

(四) 關鍵字：投保前疾病、因果關係

二、就評議結果之評析：

1. 依保險法第 127 條之規定¹⁴⁶，保險契約訂立時，被保險人已在疾病中者，保險人對是項疾病，不負給付保險金額之責任。換言之，若被保險人曾罹患某一疾病，但業經治癒者，即非屬尚在「疾病中」之狀態，保險人即不能依保險法第 127 條主張不負理賠之責任。又所謂被保險人已在疾病中者，係指疾病已有外表可見之徵象，在客觀上被保險人已明知或不能諉為不知之情況而言¹⁴⁷。以此推知，保險公司是否得主張保險法第 127 條「已在疾病」情況中者，應以被保險人對於該項疾病在客觀上是否知悉或無法諉為不知作為判斷之依據。
2. 本件爭點為申請人 97 年至 105 年間之相關手術及住院可否排除與 89 年間車禍事故之因果關係（即車禍體傷是否於 97 年截骨手術前即已治癒）？經諮詢金融消費評議中心三位專業顧問意見，前開顧問間就車禍體傷是否於 97 年截骨手術前即已治癒之事實認定並不一致。二位顧問認為申請人 97 年至 105 年間之相關手術及住院係系爭車禍左股骨幹骨折治療之延續，兩者有因果關係。另一位顧問則認為由於申請人 89 年車禍致左股骨幹骨折，接受骨髓內釘固定手術，依醫療常規此種骨折接受此種治療後不會產生兩下肢不等長或是癒合不正，而住院病歷亦未記載有這些問題。97 年 4 月住院病歷記載，申請人於前次(90 年)拔釘後，術後生活正常；住院前 3 年始出現歪斜、步履不穩之現象；足可證明第一次左股骨骨折後癒合良好功能正常。申

¹⁴⁶ 保險法第 127 條規定：「保險契約訂立時，被保險人已在疾病或妊娠情況中者，保險人對是項疾病或分娩，不負給付保險金額之責任。」

¹⁴⁷ 最高法院 95 年度台上字第 359 號判決意旨參照。

請人 97 年至 105 年間之相關手術及住院應可排除與系爭車禍之因果關係。

3. 本件衡酌申請人於投保時對自己車禍舊傷未癒一事客觀上是否知悉非無疑義。而相對人亦未證明申請人之舊傷未癒於投保時仍有外表可見之跡象，且申請人不能諉為不知。故評議委員會參酌本件雙方所提各項事證，依公平合理原則命相對人應給付申請人部分醫療保險金，以妥適解決本次爭議，應屬合理。

第二款 投保前既往症之認定

就此類投保前既往症爭議有關疾病之認定時點，涉及保險法第 127 條成立與否之關鍵，學說及實務見解向來均有不同之見解，各說均有其立論依據，惟亦各有其優缺點，大致可分成下列三者¹⁴⁸：

1. 確定診斷時說：以醫師之診斷確定時為疾病發生之時點¹⁴⁹。
2. 外表跡象說：以「疾病已有外表可見之徵象，在客觀上被保險人已明知或不能諉為不知之情況」為疾病發生之時點；且所謂被保險人是否知悉疾病，只須其已知悉有該方面之疾病為已足，並不以確切知悉醫學上之病症名稱或業經醫師診斷確定為必要¹⁵⁰。
3. 客觀發生時說：本說認為疾病發生之時點，應依據當時之醫療科技水準，以客觀方式加以探求。即使限於當時之醫療科技水準無法精確掌握疾病發生之時

¹⁴⁸ 陳俊元，保前疾病之認定與適用問題——以臺南地方法院 103 年保險字第 18 號民事判決評釋為中心，靜宜法學第六期，頁 87-91，2017 年 12 月。

¹⁴⁹ 台北地方法院 103 年保險字第 38 號民事判決及台北地方法院 100 年北保險簡字第 6 號民事判決參照。

¹⁵⁰ 學者桂裕、劉宗榮均採此一見解，參見：桂裕，保險法，第五版，頁 406，1992 年；劉宗榮，保險法：保險契約法暨保險業法，4 版，頁 671-672，2016 年。此說亦為最多數法院實務判決所採，最高法院 95 年台上字第 359 號民事判決及台中高分院 105 年保險上易字第 7 號民事判決參照。

點，仍應以可得確定之時點為判斷標準。如仍有疑義時，則應為有利於被保險人之解釋¹⁵¹。

經檢視金融消費評議中心有關此類爭議之評議決定，一向以來均採取外表跡象說之見解，如依個案相關事證或諮詢專業醫療顧問意見後，足認系爭是項疾病已有外表可見之徵象，在客觀上被保險人已明知或不能諉為不知之情況時，即認定該項疾病為投保前之疾病而有保險法第 127 條之適用。易言之，保險人即無須負擔給付醫療保險金之責任。惟於極少數個案中，就被保險人所罹患之疾病於投保前是否業已痊癒，抑或尚未痊癒而持續處於疾病狀況中，依現有事證資料難以判定或醫療諮詢顧問意見不一時，啟動公平合理原則由雙方當事人各自負擔部分之不利益，不僅有效緩和採取此說對疾病認定之不利風險轉由被保險人負擔之情形，更可以有效解決案關爭議，應屬妥適之作法，本文敬表贊同。

第三款 住院醫療理賠爭議 - 投保時已在妊娠中爭議

一、案例摘要¹⁵²

本件申請人主張其投保時，就投保當時之身體狀況均有誠實告知，而因投保當時申請人並不知道自己已懷孕，直至投保後 8 日申請人至婦產科進行檢查，方才知悉懷有身孕，此有媽媽手冊影本可稽。相對人則抗辯本案申請人產前檢查紀錄記載最後月經開始日距離投保日期共計 49 日，是申請人於投保系爭保險契約時已值妊娠，故依保險法第 127 條規定相對人自不負給付保險金之責。

(一) 評議要旨：

¹⁵¹ 學者江朝國、葉啟洲均採此一見解，參見：江朝國，論保前疾病與追溯保險之關係，台灣法學雜誌，第 252 期，頁 133-134，2014 年 7 月；葉啟洲，論健康保險之保前疾病、追溯保險與被保險人之善意——相關實務見解綜合評析，科技法學評論，6 卷 2 期，頁 154，2009 年 10 月。部分法院實務判決亦採此一看法，台北地方法院 101 年北保險小字第 16 號民事判決參照。

¹⁵² 財團法人金融消費評議中心 101 年評字第 1282 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1010008185>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

申請人自述其經期原就不規則，且投保當時已有 38 歲，根本未曾預期會有妊娠狀況，故以為僅係忙於結婚事宜，致月經遲延未曾多想。更遑論，申請人於投保當時亦難預見會發生胎位不正致住院施行剖腹產術之情形。惟考量申請人於投保當時停經至少 47 日，且投保後與至婦產科診所產檢之時間僅相距 6 日，兩者時間接近，亦不無申請人在客觀上應有知悉懷孕或無法諉為不知之可能，故本案申請人於投保當時是否知悉其已值妊娠，依本案現有事證尚難論斷。經衡酌個案情狀，爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定所揭示之公平合理原則，認申請人就此次因胎位不正而住院施行剖腹產術，請求相對人給付醫療保險金，應由雙方各自承擔一半之責任為適當。

(二) 爭議險種：住院醫療保險附約

(三) 參考條文：保險法第 127 條

(四) 關鍵字：已在疾病或妊娠中、剖腹產

二、就評議結果之評析：

1. 依保險法第 127 條立法理由謂：「健康保險關係國民健康，社會安全，增訂本條條文，規定被保險人罹患疾病或已值妊娠時，仍可訂健康保險契約，以宏實效，惟保險人對於是項疾病或分娩不負給付保險金額責任，以免加重全部被保險人對於保險費之負擔」。而所謂「已在疾病中」係指疾病已有外表可見之徵象，在客觀上被保險人不能諉為不知之情況。以此推知，保險公司是否得主張保險法第 127 條「已在疾病或妊娠中」，應以被保險人對於該項疾病或妊娠情況在客觀上是否知悉或無法諉為不知作為判斷之依據。
2. 申請人投保時距其最後月經日至少已有 47 日，依一般婦女之正常月經週期與經驗法則觀之，似可合理懷疑申請人於投保前可能知悉其已懷孕。惟在客觀上，申請人是否知悉或無法諉為不知，仍應有充分之證據證明之，不能僅以最後月經開始日之推算，即認定申請人投保系爭契約前已知悉懷孕之事實。

否則，不啻產生停止月經即形同懷孕之結論，對申請人乃至一般女性保戶而言，不僅未盡公允，亦與主管機關函示之精神有所未符。

3. 本件申請人於投保當時是否知悉其已值妊娠，依現有事證尚難論斷，故評議委員會啟動公平合理原則由申請人及相對人雙方各自承擔一半之責任，以有效解決本件爭議，尚無不當。
4. 惟依住院醫療費用保險單示範條款之約定，懷孕、流產或分娩及其併發症均屬契約條款約定之除外責任。故就申請人於投保時是否已在疾病或妊娠中，係屬系爭保險契約之非承保範圍事項或除外責任，屬於權利障礙事由，依法自應由相對人負舉證之責，如相對人未能充分舉證，則自應就其舉證不足事項負擔不利益之結果。同時，即使被保險人於投保時確已懷孕，然若其未符合醫療行為必要之剖腹產，並符合特定情況(如胎位不正等)時¹⁵³，保險人始

¹⁵³ 參照住院醫療費用保險單示範條款(實支實付型)第十一條(除外責任)第二項第六款第三目規定：「被保險人因下列事故而住院診療者，本公司不負給付各項保險金的責任。…」

(三) 醫療行為必要之剖腹產，並符合下列情況者：

1. 產程遲滯：已進行充足引產，但第一產程之潛伏期過長（經產婦超過 14 小時、初產婦超過 20 小時），或第一產程之活動期子宮口超過 2 小時仍無進一步擴張，或第二產程超過 2 小時胎頭仍無下降。
2. 胎兒窘迫，係指下列情形之一者：
 - a. 在子宮無收縮情況下，胎心音圖顯示每分鐘大於 160 次或少於 100 次且呈持續性者，或胎兒心跳低於基礎心跳每分鐘 30 次且持續 60 秒以上者。
 - b. 胎兒頭皮酸鹼度檢查 PH 值少於 7.20 者。
3. 胎頭骨盆不對稱，係指下列情形之一者：
 - a. 胎頭過大（胎兒頭圍 37 公分以上）。
 - b. 胎兒超音波檢查顯示巨嬰（胎兒體重 4000 公克以上）。
 - c. 骨盆變形、狹窄（骨盆內口 10 公分以下或中骨盆 9.5 公分以下）並經骨盆腔攝影確定者。
 - d. 骨盆腔腫瘤（包括子宮下段之腫瘤，子宮頸之腫瘤及會引起產道壓迫阻塞之骨盆腔腫瘤）致影響生產者。
4. 胎位不正。
5. 多胞胎。
6. 子宮頸未全開而有臍帶脫落時。
7. 兩次（含）以上的死產（懷孕 24 周以上，胎兒體重 560 公克以上）。

負給付醫療保險金之責，並非申請人於投保時即已懷孕，其後所接受之住院醫療事故，均可向相對人申請保險給付。故就此一爭議，似應採取更有利於消費者之認定，始為妥適。



8.分娩相關疾病：

- a.前置胎盤。
- b.子癲前症及子癇症。
- c.胎盤早期剝離。
- d.早期破水超過 24 小時合併感染現象。
- e.母體心肺疾病：
 - (a)嚴重心律不整，並附心臟科專科醫師診斷證明或心電圖檢查認定須剖腹產者。
 - (b)經心臟科採用之心肺功能分級認定為第三或第四級心臟病，並附診斷證明。
 - (c)嚴重肺氣腫，並附胸腔科專科醫師診斷證明。

第六項 保單停效及復效爭議

第一款 保單復效爭議 - 被保險人體況是否已達拒保程度

一、案例摘要¹⁵⁴

申請人以其子為被保險人向相對人投保系爭美元終身保險，後因資金問題於民國 104 年 3 月 20 日停效，申請人於 104 年 10 月 5 日、105 年 6 月 14 日 2 次申請復效，皆被相對人以體況問題拒絕復效。申請人主張依據保險法第 116 條規定，除被保險人之危險程度有重大變更已達拒絕承保外，保險人不得拒絕其恢復效力，申請人與相對人對於危險程度重大認知有相當大的落差，故申請人主張系爭保單應自 104 年 10 月 5 日恢復效力。

(一) 評議要旨：

依前揭顧問意見，申請人申請復效時，被保險人之體況未重大變更達相對人拒保之程度。是依保險法第 116 條第 3 項之規定，相對人不得拒絕申請人之復效申請。惟依保險法第 116 條第 3 項規定，復效時點原應為繳清保險契約約定之利息及其他費用後，翌日上午零時起，開始恢復其效力。然本件係因相對人不當拒絕申請人之復效申請，致申請人遭受未能及時復效之不利，如仍貫徹前揭復效時點規定，恐難謂符合事理之平。故本中心衡酌兩造間具體情形，爰依金保法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則及個案具體情狀，認申請人於清償保險費、保險契約約定之利息及其他費用後，系爭保單之效力應自原申請復效之翌日零時起恢復其效力。

(二) 爭議險種：美元終身保險

(三) 參考條文：保險法第 116 條

(四) 關鍵字：停效、復效、可保證明、危險程度有重大變更已達拒絕承保

二、就評議結果之評析：

¹⁵⁴ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 1342 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050011951>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

1. 保險法第 116 條之規定於民國 96 年 7 月 18 日修正，依其立法理由之說明：
「一、保險學理上為防止逆選擇，係賦予保險人於要保人申請保險契約效力恢復時具危險篩選權，以避免道德危險之產生；另查國外亦有於要保人申請契約效力恢復時，要求要保人需提供可保證明等以供保險人危險篩選之機制。茲為避免保險契約效力恢復時逆選擇之產生，爰參酌保險學理及國外作法，如要保人於停效日起六個月後始提出恢復契約效力之申請，保險人得要求要保人提供被保險人之可保證明，亦即賦予保險人於要保人在一定期間後申請保險契約效力恢復時，得為危險之篩選，且明定保險人除於被保險人之危險程度有重大變更已達拒絕承保外，不得拒絕要保人復效；如要保人於停效日起六個月內提出恢復契約效力申請者，則保險人不得拒絕其恢復契約效力，爰修正第三項。…」
2. 案經諮詢金融消費評議中心專業顧問，其意見認為申請人於 104 年 10 月 5 日申請復效時，被保險人之體況未重大變更達相對人拒保之程度。是依保險法第 116 條第 3 項之規定，相對人自不得拒絕申請人 104 年 10 月 5 日之復效申請。
3. 本件係因相對人不當拒絕申請人之復效申請，致申請人於一年餘後始獲相對人同意復效，而遭受未能及時復效之不利益，如仍貫徹前揭保險法第 116 條第 3 項有關復效時點之規定，恐難謂符合事理之平。故評議委員會衡酌兩造間具體情形，依公平合理原則及個案具體情狀，認申請人於清償復效保險費之差額後，系爭保單之效力應自原申請復效日之翌日零時起恢復其效力，殊值肯定。
4. 另就本案之情形，相對人既有不當拒絕申請人復效申請之情事，並造成申請人契約效力於該段期間處於停效之狀態，難謂對申請人之權益未造成不利之影響，故本件亦應有啟動公平合理原則命相對人酌予補償申請人之空間。

第二款 保單停效爭議 - 催告送達方式爭議

一、案例摘要¹⁵⁵

(一) 評議要旨：

有關係爭保險契約催繳通知書是否送達於申請人，如要求被保險人提出資料證明，應以被保險人於公平合理原則下所能獲得者為限，且其資料之獲得不得超過被保險人能力之範圍，不得使被保險人承受不合理之舉證責任，是以本件係爭保險契約之催繳通知依契約約定既由相對人發出，相對人實較具控制與管理之能力，故應由相對人舉證以實其說，本件相對人僅提出電腦系統資料畫面，上載系爭保險契約催繳通知書之掛號號碼及簽收日期，亦無大宗掛號投遞清單可佐或申請人曾簽收之證明文件。相對人既無法提出相關資料證明催繳通知已送達要保人，則其30日之寬限期自無從起算，是系爭保險契約尚難謂已失其效力。故申請人請求相對人應同意系爭防癌終身保險恢復效力，非屬無據應予准許。惟申請人仍應負繳納保費之義務，以維持保險對價，自屬當然。

(二) 爭議險種：防癌健康終身保險

(三) 參考條文：保險法第 116 條

(四) 關鍵字：停效、復效、催告、送達

二、就評議結果之評析：

1. 要保人於系爭保險契約第4期年繳保險費未繳交，依照保險法第116條第1項及系爭保險契約條款之約定，應由保險人催告通知要保人繳交。本件情形由於催告通知與否以及是否到達要保人之住所，仍應參酌雙方當事人之舉證責任分配。由於催繳通知乃係由保險人發出，因此仍宜由保險人舉證證明其

¹⁵⁵ 財團法人金融消費評議中心 102 年評字第 258 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1020002116>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

已發出之事實。惟當時催繳通知，保險人僅舉證其電腦系統曾載有掛號號碼，但卻乏大宗掛號投遞清單可佐證要保人業已到達，故其催告仍屬尚未到達，三十日寬限期間亦無從起算，故契約效力仍屬有效。惟要保人如欲主張保險契約效力仍屬有效，仍須繳交保險費。

2. 保險契約對於催告要保人交付保險費之通知約定，係採到達主義，故有關催告是否已送達要保人之住所，依舉證責任分配原則本即應由相對人負舉證之責。本案評議決定判斷理由中特別載明如要求被保險人提出資料證明，應以被保險人於公平合理原則下所能獲得者為限，且其資料之獲得不得超過被保險人能力之範圍，不得使被保險人承受不合理之舉證責任，實屬少見之看法。

第三款 有關催告送達與否之判斷

有關要保人遲繳保險費時，保險人所為催告之方式，保險法並無特別限制，解釋上以言詞或書面之方式為之，均屬合法。但為避免將來舉證之困難，保險人多選擇以書面方式進行催告，甚至大多以「掛號」郵件之方式為之。而催告之性質雖非意思表示，而係意思通知，然基於其與意思表示之相似性，催告之方式與生效時點，亦得類推適用意思表示之規定¹⁵⁶。

就此類催告是否合法送達之爭議，相對人究應提出何種證明文件始認其已盡舉證之責？如大宗掛號清單、掛號簽收回條、雙掛號之回執或存證信函等，學說及法院判決均未有一致之見解。而保險實務作業上因每日需寄送之催告信函為數眾多，故多數公司均以大宗掛號郵寄方式寄送保費催繳通知，是否得視為業界慣例，學者及法院實務亦有不同之看法。若依學者見解，其認為催告並無一定之法

¹⁵⁶ 葉啟洲，催告招領逾期與健康保險契約之停效，月旦法學教室，第114期，頁28，2012年4月。

定方式，且其性質屬於意思通知，應類推適用意思表示之規定。所謂「達到」解釋上固然不以相對人確實收到該催告文書為必要，僅該催告文書處於相對人可支配之範圍即可。而保險人通常係以掛號之方式為之；若依法院實務見解¹⁵⁷，縱使催告函因招領逾期而退回，惟既已達到要保人即上訴人之支配範圍，上訴人可隨時了解其內容，應認上開催告函已達到上訴人而發生送達效力，是以，並無需特別以雙掛號之方式為之¹⁵⁸。

有關此類催告是否合法送達之爭議，評議委員會原則上係以金保法施行前後做為區分，而異其判斷基準。

- (一) 於金保法施行前之保險費催繳通知，相對人如係以中華郵政大宗掛號函件收執據聯，其上載有續期保險費催告通知，再佐以目前臺灣郵務送達之水準，暨其內部有關郵件收取、寄送之控管流程等情以觀，不論係學說或高等法院見解，應足認已合法送達於要保人。
- (二) 如係於金保法施行後之催告，為提升金融服務業者之責任，並強化對於金融消費者之保護，故相對人應負更高之舉證責任，除相對人以雙掛號寄送保費催繳通知者應提供回執聯外；如係以單掛號(或大宗掛號)寄送保費催繳通知者，亦應提供該催告確實已送達於要保人住所之證明，如簽收單或中華郵政國內快捷郵件/包裹/掛號查詢頁面結果¹⁵⁹，始足認催告業已合法送達，而起算寬限期間。

¹⁵⁷ 臺灣高等法院 99 年保險上易字第 16 號民事判決：「...被上訴人依上開處所，寄發保險費催告停效通知書，並未違反保險法第 116 條第 2 項、兩造系爭保險契約之約定，而上開催告函雖因招領逾期而退回，惟既已達到要保人即上訴人之支配範圍，上訴人可隨時了解其內容，應認上開催告函已達到上訴人而發生送達效力，上訴人主張被上訴人並未合法催告其繳交保險費云云，尚無可採。...」

¹⁵⁸ 臺灣高等法院 105 年保險上易字第 3 號民事判決：「...再衡諸目前保險公司對於催繳欠繳保險費之保戶實務作法，多數仍係採取掛號郵寄催繳方式為之（本院 99 年度保險上字第 35 號號判決參照），則於防癌保險契約未約定以何種方式催告繳交保險費之情形下，自難遽以被上訴人未以雙掛號郵寄催繳保險費通知，而認被上訴人以大宗掛號郵件寄送催繳保險費通知有何不當。...」

¹⁵⁹ 中華郵政官網提供最近國內快捷 6 個月，國內普通掛號/限時掛號/包裹 3 個月內之相關郵件處理結果查詢。參見 http://postserv.post.gov.tw/pstmail/main_mail.html，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

本文見解認為評議委員會上開判斷基準之原則，實屬兼顧金融消費者權益及保險業穩健經營之妥適作法。衡量保險業整體每年因扣繳續期保費不成功，所需寄發之保費催繳通知恐逾數萬至數十萬之譜，而於金保法施行前所寄發之保費催繳通知更是不知凡幾。衡諸過往保險公司對於催告欠繳保險費之實務作法，多數仍係採取掛號郵寄催繳方式為之，並未保存相關送達證明可資佐證，且此一作法亦為許多法院判決所肯認。為維持保險契約效力之穩定與保險業之穩健經營，並避免少數保戶可能有逆選擇之道德危險，實不宜驟然予以完全推翻而加以否定。惟為避免要保人喪失累積的投保利益，保險法第 116 條對於催告之方式，雖無明文規定，但是基於保險契約之特殊性，對於保險人之催告義務，自應嚴格審視，而認催告應以書面及可得存證之方式為之始為正當。且金保法之制定與施行，本即係為了更加保障金融消費者權益，而加重金融服務業者更多之注意義務及責任。故於金保法施行後，要求保險業者負擔更高之舉證證明責任，以雙掛號方式或送達證明證實催告確已送達要保人，應屬合理、合法且衡平雙方權益之要求。

第七項 必要性醫療爭議

第一款 癌症門診理賠爭議 - 併發症或後遺症爭議

一、案例摘要¹⁶⁰

本件相對人主張系爭癌症保單條款約定，癌症門診保險金之給付限於「以癌症為直接原因」及因「癌症所直接引起之併發症」而接受治療者。若與癌症治療無關，或僅係「癌症治療行為所引發之後遺症」，則不在系爭保險契約所保障範圍內，故申請人系爭門診治療，不在系爭保險契約所約定之保險範圍內。且申請人系爭門診治療遠逾一般癌症術後門診追蹤頻率，而與一般醫療常規有違。申請人未有任何異狀或腫瘤復發之跡象，卻多次於同日或隔日密集於不同醫療院所、不同科別接受治療，且皆未經「醫師囑咐」以門診醫療方式繼續接受治療，是系爭門診治療並無門診治療之必要性。

(一) 評議要旨：

1. 依現有卷證資料及前開顧問意見，申請人於○○年○○月有罹患癌症之事實，且有多次復發與接受手術治療之紀錄。系爭門診治療均無癌症復發現象，應屬治療癌症之後遺症，而非併發症。
2. 由於保險契約多屬定型化契約，保險人與被保險人對於保險專業知識及契約條款之瞭解本即有資訊不對稱之情形，衡諸一般民眾之衛教程度與醫療知識，尚難苛求申請人有能力區分併發症與後遺症之異同，為能兼顧雙方之主張，並合理解決本案爭議，爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項所揭載之公平合理原則，認申請人主張之系爭門診治療於○○次門診次數內尚屬合理。

(二) 爭議險種：終身防癌健康保險、癌症醫療定額給付一年期保險附約

(三) 參考條文：保險法第 54 條第 2 項

¹⁶⁰ 財團法人金融消費評議中心 104 年評字第 1890 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1040015174>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

(四) 關鍵字：併發症、後遺症、

二、就評議結果之評析：

1. 系爭保單條款約定限於『以癌症為直接原因』及因『癌症所直接引起之併發症』而接受治療者方符合癌症門診醫療保險金之給付範圍。若與癌症治療無關，或僅係『癌症治療行為所引發之後遺症』，則不在系爭保險契約保障範圍內。本案經諮詢專業醫療顧問意見，申請人系爭門診治療均無癌症復發現象，僅係門診治療癌症後傷口癒合不良等，應屬治療癌症之後遺症，而非併發症；且申請人之就診頻率確實遠高於國家衛生研究院之「口腔癌臨床診療指引」所建議之追蹤頻率。故相對人主張系爭門診治療與系爭保險單條款之約定不符，且系爭門診治療遠逾一般癌症術後門診追蹤頻率，而與一般醫療常規有違，尚非無據。
2. 所謂癌症的併發症，是指因癌症直接引起的續發性病變，如復發、癌症淋巴結轉移等。後遺症則是因治療癌症的醫療行為所產生之醫源性病變或所導致的機能障礙、虛弱、抵抗力弱化或感染等。由於保險契約多屬定型化契約，衡諸一般民眾之衛教程度與醫療知識，尚難苛求申請人有能力區分併發症與後遺症之異同。且本案醫療專業顧問亦認為申請人罹患口腔癌後多次復發，經過多次手術切除、放療及化療等，口腔黏膜易潰瘍致術後傷口癒合不良，因此每個月 3 至 4 次門診治療，應屬合理範圍。故評議委員會為能兼顧雙方之主張，並合理解決本案爭議，而啟動公平合理原則命相對人給付申請人部分癌症門診醫療保險金，實屬妥適之作法。

第二款 必要性醫療 - 住院必要性

一、案例摘要¹⁶¹

本件申請人於 103 年 12 月 1 日發生車禍事故，經治療無礙後原已允許離院，惟仍存不適，因此安排住院 4 天，於症狀緩解後出院返家並門診追蹤，相對人已依約給付保險金；其後申請人於 104 年 1 月 1 日因故入住醫院，相對人主張申請人此次住院係與申請人自身內發疾病相關，而與所發生之車禍事故無因果關係，且過程中並無積極性治療亦有不假外出之紀錄，故其住院之必要性與合理性均不無疑竇而予以拒賠。

(一) 評議要旨：

有關傷害醫療保險給付（實支實付型），則因申請人提供之單據金額未達相對人試算之 91,788 元，且申請人亦未提供住院期間每日支出之費用，僅提供整段住院期間支出之費用收據，故尚難計算其每日實際支出之費用後核給；為弭平本件爭議，爰依金融消費者保護法第 20 條揭櫫之公平合理原則，以相對人計算之 91,788 元，酌給申請人○○○之金額。另有關申請人對相對人住院慰問保險金之請求權，業經相對人清償而消滅。

(二) 爭議險種：健康保險

(三) 參考條文：金融消費者保護法第 20 條第 1 項

(四) 關鍵字：住院必要性

二、就評議結果之評析：

1. 本件爭點為申請人住院 24 日期間治療之疾患，是否為系爭意外事故所致？如是，則系爭住院期間是否具有住院必要性？合理住院天數應為幾日？經諮詢專業醫療顧問意見後，認為申請人住院治療之疾患吻合為系爭意外事故所致。申請人肢體活動不影響，但因嚴重背痛須施打止痛藥，若醫療可近性沒

¹⁶¹ 財團法人金融消費評議中心 106 年評字第 72 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1060000694>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

問題，並不需要入院，但有些狀況如家庭因素，住宅環境，無照顧者等因素，或者疼痛難耐則會考慮住院。一般這種情況住院上限約 7 至 10 天。故申請人確係因意外事故致傷而住院治療，符合系爭傷害醫療保險附約之承保範圍，然其必要之住院天數最多僅需 10 天，故相對人僅負給付 10 天住院醫療保險金之責。此部分有關住院日數之判斷應屬事實認定爭議，故評議委員會就此並無啟動公平合理原則。

2. 惟有關傷害醫療保險給付（實支實付型）部分，因申請人僅提供整段住院期間支出之費用收據，且申請人亦未提供住院期間每日支出之費用，故尚難計算其每日實際支出之費用後核給；故評議委員會為有效弭平本件爭議，爰依金融消費者保護法第 20 條揭櫫之公平合理原則，以比例計算之金額命相對人給付，應屬妥適。

第三款 有關住院必要性之判斷

有關住院必要性爭議案件，爭點多為被保險人是否依照契約條款之約定，經醫院或醫師診斷必須住院，並確實在醫院住院接受治療，而是否具有住院必要性，究應以何種判斷標準為斷，學說及法院實務見解約有以下三說：

（一）主觀說（實際診治醫師判斷標準說）

此說認為被保險人是否有住院之必要，應尊重主治醫師之判斷，無送其他醫院鑑定之必要¹⁶²。

（二）客觀說（一般醫療常規說）

有關住院必要性應以「具有相同專業醫師於相同情形通常會診斷具有住院之必要性」為判斷標準，而非僅以主治醫師之診斷為準¹⁶³。

¹⁶² 台灣高等法院臺中分院 98 年度保險上易字第 8 號民事判決、台灣高等法院 97 年度保險上易字第 9 號民事判決參照。

¹⁶³ 台灣高等法院臺南分院 99 年度保險上字第 7 號民事判決、宜蘭地方法院 100 年度宜保險簡字第 125 / 214

(三) 折衷說 (修正主觀說)

原則上尊重主治醫師之判斷，但仍容許保險人將某些顯然非以治療為目的的住院予以排除，或有積極證據顯示醫師判斷有重大明顯瑕疵時，方可例外認為不具有住院必要性¹⁶⁴。

由於保險契約為最大善意及最大誠信之射倖性契約，保險契約之當事人皆應本諸善意與誠信之原則締結保險契約，始能避免肇致道德危險¹⁶⁵。而保險制度最大功能在於將個人於生活中遭遇各種人身危險、財產危險，及對他人之責任危險等所產生之損失，分攤消化於共同團體。所以任何一個保險皆以一共同團體之存在為先決條件，此團體乃由各個因某種危險事故發生而將遭受損失之人所組成。故基於保險是一共同團體之概念，面對保險契約所生權利糾葛時，應立於整個危險共同團體之利益觀點，而不能僅從契約當事人之角度思考。若過於寬認保險事故之發生，必將使保險金之給付過於浮濫，最終將導致侵害整個危險共同團體成員之利益，有違保險制度之本旨。故有關契約條款關於「經醫師診斷，必須入住醫院診療時」之意義，解釋及適用上，自不應僅以實際治療之醫師認定「有住院必要性」即屬符合前揭契約條款之約定，而應認以具有相同專業醫師於相同情形通常都會診斷具有住院之必要性者，始屬之，以符合保險為最大善意及最大誠信契約之契約本旨。

故評議委員會就住院必要性之爭議案件，原則上均採取客觀說即一般醫療常規說之判斷標準，就個案事實諮詢專業醫療顧問來判斷爭議案件之當事人是否確有住院治療之必要；如有住院治療之必要時，再就其合理住院天數加以認定。故此類案件通常屬於事實認定之爭議，而較無公平合理原則適用之空間，亦即評議委員會無須動用公平合理原則就二造間之權益關係加以衡平。

第 1 號民事判決參照。

¹⁶⁴ 台灣高等法院花蓮分院 101 年度保險上易字第 1 號民事判決參照。

¹⁶⁵ 最高法院 85 年度台上字第 1685 號民事判決參照。

有關住院必要性之判斷於實務判決中，因判決時有不同判斷基礎，故產生判決見解與結果不一致之情形。許多地院判決基於保障被保險人之立場，經常採取以進行診療醫師之判斷而為要件之主觀說。主觀說，於個案中的確較有利於被保險人，但於保險理賠實務上，如無適當檢視其必要性，則恐流於理賠誇大不實之情形，因此學說上即有認為應採取修正主觀說為主。而部分判決有時為避免被保險人過度誇大不實之住院情況，而採取客觀說之見解。

本文見解認為評議中心之判斷基礎前後一致，皆採客觀說，應係兼顧被保險人權益及保險業理賠實務狀況之衡平做法。且實際於評議決定過程中，或可於個案判斷時，不以醫師專家顧問之諮詢意見為唯一判斷標準，而可在兩者間落差過大時，再就實際情形酌量適當合理之理賠金額，即與學說上所稱之修正主觀說更為接近。

第八項 除外責任爭議

第一款 丙式車體險理賠爭議 - 避免損害發生之行為爭議

一、案例摘要¹⁶⁶

本件申請人投保相對人汽車車體損失保險丙式-免自負額車對車碰撞損失保險，其後申請人為閃避由第三人所駕駛之車輛跨越中心分向限制線侵入來車道，而致車輛自行碰撞路旁橋墩受損，申請人主張依保險法第 33 條之規定相對人應給付車體損失維修費用共計 410,000 元整，並有維修估價單可證。相對人則抗辯申請人車輛發生毀損並非與他車直接發生碰撞所致，即非為保險事故，非屬系爭保險契約承保範圍，而申請人主張所受損失係保險法第 33 條之必要費用請求賠償係錯誤解釋或適用。

(一) 評議要旨：

被保險車輛與甲君所駕駛車輛未發生碰撞，故被保險車輛損壞非因與其他車輛發生碰撞、擦撞所致，與系爭保險契約條款第 3 條第 1 項第 1 款不保事項規定：「下列毀損滅失，本公司不負賠償之責：一、被保險汽車非直接與對造車輛碰撞、擦撞所致之毀損滅失。」約定要件未符。惟被保險車輛維修費用，係為閃避甲君車輛所致之毀損結果，又依事故鑑定意見書所載，行經劃有減速標線與『慢』字標字路段，未減速慢行，作隨時停車之準備，二者同為肇事原因。應堪認定損害之發生與閃避甲君車輛間，具有相當因果關係，申請人行經該路段未減速慢行，亦為肇事原因之一，難謂全無疏失，故衡酌兩造間具體情形，依金融消費者保護法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則及個案具體情狀，認相對人應補償申請人。

(二) 爭議險種：汽車車體損失保險丙式-免自負額車對車碰撞損失保險

(三) 參考條文：保險法第 33 條第 1 項、金融消費者保護法第 20 條第 1 項

¹⁶⁶ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 1548 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050013743>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

(四) 關鍵字：除外責任

二、就評議結果之評析：

1. 本件相對人主張申請人所投保之丙式車體險已明確訂定僅限「被保險車輛直接與車輛發生碰撞、擦撞所致之毀損滅失」始予以理賠，其承保範圍及不保事項已明確排除被保險車輛非直接與車輛碰撞之理賠態樣，本案被保險車輛並未與其他車輛發生碰撞或擦撞，故相對人依據系爭保險契約之規定拒絕賠付被保險車輛之損失，於法並無違誤。至於申請人主張依保險法第 33 條之必要費用請求相對人賠償所受損失，係錯誤解釋或適用，如依申請人所請，將徹底破壞保險契約之對價平衡，對於花費更多保費購買甲式或乙式車體損失險之保戶更非公允。
2. 本件依現場圖跡證、行車影像紀錄器影片及鑑定意見，申請人係因對向車輛跨越中心分向限制線，侵入來車道；與申請人駕駛自用小客車行經劃有減速標線與『慢』字標字路段，未減速慢行，作隨時停車之準備，二者同為肇事原因。亦即對向車輛雖未與申請人車輛相撞及，然與事故之發生間，具有相當因果關係。衡酌一般人於此一臨場情況下之駕駛反應，應皆會以避免與對向車輛直接撞擊產生更嚴重之事故傷害結果，而有向右閃避之行為，致其撞擊右側護欄而生系爭事故。故申請人主張依保險法第 33 條之規定，相對人應給付車體損失維修費用乙事，似非無據。
3. 就前揭申請人主張相對人應依保險法第 33 條之必要費用，賠償申請人所受損失乙事，因過往法院實務見解對於保險法第 33 條之適用要件認定不一，而有否定說及肯定說二種截然不同之看法：
 - I. 否定說：參酌最高法院 87 年度台上字第 3004 號民事判決意旨：「請求給付防止損害所生費用，前提須保險事故已經發生，如保險事故尚未發生，則保險人自無賠償義務，對於被保險人所支出之費用，毋庸負責。」本案依事故鑑定意見書所載，被保險車輛自始未與第三人車輛發生碰撞，故不

屬系爭保險契約第 1 條承保範圍，保險事故尚未發生，保險人自無負擔必要費用之理，況依前開事故鑑定意見書所載，事故路段限速為六十公里，申請人於警詢筆錄時稱「危險發生時車速約 70-80 公里/小時」，該路段劃有減速標誌與「慢」字標字路段，未減速慢行，作隨時停車之準備，同為肇事原因之一部，不可謂申請人毫無責任，亦不得將此損害轉嫁於保險人。

- II. 肯定說：參酌最高法院 95 年度台上字第 740 號民事裁定意旨：「保險法第 33 條第 1 項前段係規定『保險人對於要保人或被保險人，為避免或減輕損害之必要行為所生之費用，負償還之責。』倘若保險事故發生損害業已確定後始產生之費用，既與避免或減輕損害無關，自無上開法條之適用。」然本件申請人乃係為避免損害發生所為之閃避行為，係屬損害業已確定前所造成，核屬保險法第 33 規定之範圍，故相對人應對此所生之必要費用負償還之責。
4. 由於前述二種實務見解認定要件不一，適用結果亦將產生全賠或全不賠之結論，恐均難為評議決定不利益之一方當事人所能接受。故於本件個案中，評議委員會認為依保險法第 33 條第 1 項規定¹⁶⁷之法理，認相對人應對此避免損害之行為所生之車輛維修費用負償還之責，並無顯失公允或破壞對價平衡之虞。
5. 評議委員會同時衡酌本件申請人行經事故路段，確實因車速過快未減速慢行，致發現前開狀況時閃避不及而撞及右側護欄肇事，依鑑定意見亦同為肇事原因，如命保險公司就申請人車輛之維修費用負全部損害賠償責任，則有顯失公平之處。故評議委員會依公平合理原則，由雙方各自承擔維修費用之部分責任，實為兼顧雙方權益及可歸責性因素之判斷，應值贊同。

¹⁶⁷ 保險法第 33 條第 1 項規定：「保險人對於要保人或被保險人，為避免或減輕損害之必要行為所生之費用，負償還之責。其償還數額與賠償金額，合計雖超過保險金額，仍應償還。」

第二款 除外責任 - 班機取消爭議

一、案例摘要¹⁶⁸

申請人投保相對人之旅遊綜合保險，並預定自關島搭乘 A 航空公司航班返臺，然於原預定航班起飛前 A 航空公司人員來電告知因空服員罷工，故原預定航班確定取消，且亦無法確定何時有回程班機。其後 A 航空公司人員來電告知將安排申請人搭乘翌日 B 航空公司之班機飛往日本名古屋，再於同日下午搭乘 C 航空公司之班機返臺。相對人主張申請人不符合理賠海外住宿費用之要件，申請人則認為 A 航空公司空服員因對公司不滿而突發之抗議遊行、罷工已屬暴動行為，且申請人在事件發生前已在海外，又已成功辦理登機，因此雖 A 航空公司於預定航班前一日深夜 11 時於官網公告，但未於航班起飛前四小時通知旅客，造成諸多不便及損失，亦造成申請人與同行者之精神壓力，故相對人應依系爭保單給付航班延誤補償及海外旅遊額外住宿費用補償共 10,127 元。

(一) 評議要旨：

申請人主張 A 航空公司於系爭航班起飛前四小時內，始以電話通知系爭航班確定取消，符合系爭保單航班延誤補償理賠要件。按系爭保單第 43 條特別不保事項約定：「對於下列事項所致之損失，本公司不負理賠責任：…三、與班機延誤補償有關時：…5.班機於預定之起飛時間四小時前已確定被取消、延誤或機場於該班機之預定起飛時間四小時前已確定宣布關閉（以航空公司或機場網站公告為準）。」明文約定班機是否於預定起飛時間前四小時內確定被取消，係以航空公司網站公告為準，是本件申請人依系爭保單條款主張相對人應給付班機延誤補償尚難謂有據。惟考量申

¹⁶⁸ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 1360 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050012151>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

請人當時身處國外，並已成功辦理系爭航班登機手續，且於原定起飛時間前四小時內始自 A 航空公司人員之來電得知系爭航班確定取消，再參酌系爭保單之目的，而認有衡平補償之必要，爰依金融消費者保護法第 20 條揭示之公平合理原則，認相對人應補償申請人○○○元為適當。

(二) 爭議險種：旅遊綜合保險

(三) 參考條文：金融消費者保護法第 20 條

(四) 關鍵字：除外責任

二、就評議結果之評析：

1. 依系爭保單第 4 條有關班機延誤之定義及第 43 條有關不保事項之約定，皆明文班機是否於預定起飛時間前四小時內確定被取消，係以航空公司網站公告為準，而相對人 A 航空公司既已提出取消系爭航班之網頁公告畫面截圖，證明前一日晚間 11 時已於航空公司網站公告系爭航班取消，是本件相對人主張不負給付班機延誤補償責任，與保單條款之約定尚無違誤。
2. 惟自本件卷證資料觀之，A 航空公司係於公司網站空服罷工說明專區說明當日從桃園、松山往返航班全面停飛，並說明當日受影響航班共 92 班，自松山出發共 3 班、自桃園出發共 64 班，然卻未說明由國外返航之航班受影響者共幾個航班，且未列明確定停飛之班次，又相對人未再提出 A 航空公司官方網站公告專區或航班動態查詢系統取消系爭班機之畫面。故評議委員會審酌個案情事，考量申請人當時身處國外，並已成功辦理系爭航班登機手續，且於原定起飛時間前四小時內始自 A 航空公司人員之來電得知系爭航班確定取消，再參酌系爭保單之目的，而認有衡平補償之必要，爰依金融消費者保護法第 20 條揭示之公平合理原則，認相對人應補償申請人，應屬適當。

第九項 殘廢等級認定爭議

第一款 意外事故理賠 - 殘廢等級認定爭議

一、案例摘要¹⁶⁹

本件申請人因系爭交通事故，致鼻骨及鼻軟骨骨折缺損，嗅覺喪失，經治療後，申請人至今嗅覺仍無法復原，向相對人申請殘廢保險金理賠，卻遭相對人以申請人鼻軟骨未缺失為由而婉拒。申請人主張系爭保單條款中所謂「鼻部缺損」，係指鼻軟骨二分之一以上或大部分缺損之程度，此種定義是錯的，因為嗅覺是藏在鼻骨裡，並非在鼻軟骨中。而且所謂「鼻軟骨全部或大部分缺損之程度」，其中大部分缺損應是指鼻部（包括鼻骨、神經等），因為鼻軟骨全部就已經包含大部分，無須再另外約定大部分缺損，顯見系爭保單條款中所謂「大部分缺損」的主體不是指鼻軟骨。而且鼻軟骨是外觀，外觀受損是不會導致嗅覺、感覺喪失，如果依相對人之解釋，則不會有人符合該項殘廢等，因嗅覺並不在鼻軟骨內，不可能因為鼻軟骨缺損而導致嗅覺喪失。

(一) 評議要旨：

申請人之體況雖與系爭殘廢給付表第 4-1-1 項次所約定之障害體況有間，然因申請人係神經性嗅覺喪失已不可回復，且可能係因頭部外傷顱內出血導致嗅覺神經受損，與 104 年 7 月 4 日之交通事故有因果關係存在等情。故雖無鼻軟骨缺失情形，但經考量上開情形，以及勞工保險失能給付標準表亦將「鼻未缺損，而鼻機能遺存顯著失能者」列為障害項目，故本中心為保護金融消費者，弭平金融消費爭議，故依金融消費者保護法第 20 條所揭示之公平合理原則並參酌系爭殘廢給付表「註 1-1、(8)」復約定：「中樞神經系統之類廢症狀如發生於四肢、感覺器之機能障害，按其發生部位所定等級定之，諸如因言語中樞損傷所致之失語症，準用言語機能障害審定之。」

¹⁶⁹ 財團法人金融消費評議中心 106 年評字第 601 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1060005120>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

之精神，認為相對人應補償申請人殘廢保險金共〇〇〇萬元之責，尚稱合理。

(二) 爭議險種：意外傷害險

(三) 參考條文：保險法第 131 條。

(四) 關鍵字：意外事故、殘廢。

二、就評議結果之評析：

1. 本件就申請人之殘廢體況經諮詢二位專業醫療顧問意見，均認為申請人因系爭交通事故受有顱內出血及多處顱骨骨折，故其嗅覺喪失之原因可能為頭部外傷導致嗅覺神經受損（即「神經性嗅覺喪失」），且與系爭交通事故難謂無因果關係存在。惟申請人確無鼻缺損之情形，故並不符合系爭殘廢給付表第 4-1-1 項次所約定之障害程度。
2. 本件評議委員會考量因申請人係神經性嗅覺喪失已不可回復，且係因頭部外傷顱內出血導致嗅覺神經受損，與系爭交通事故有因果關係存在等情。故申請人雖無鼻軟骨缺失情形，然勞工保險失能給付標準表亦將「鼻未缺損，而鼻機能遺存顯著失能者」列為障害項目，故啟動公平合理原則命相對人依申請人請求之金額予以補償，本文見解認為並非妥適，析論如下。

三、有關此類「鼻未缺損，而鼻機能遺存顯著失能者」之理賠爭議並非罕見，就此類爭議案件法院實務判決及評議中心過往之評議決定均採取不利於申請人之決定，說明如下：

- (一) 依系爭傷害保險單附表之殘廢程度與保險金給付表（下稱殘廢給付表，95 年 10 月 1 日版）第 4-1-1 項次之殘廢程度為：「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者」，該附表註 4 載明：「『鼻部缺損』，係指鼻軟骨全部或大部分之缺損之程度。其『機能永久遺存顯著障害』，係指兩側鼻孔閉塞、鼻呼吸困難，不能矯治，或兩側嗅覺完全喪失者」，故上開殘廢

項次之給付標準係以鼻部缺損，且兼具機能永久遺存顯著障害為要件，此亦有法院實務判決¹⁷⁰及過往之評議決定書¹⁷¹肯認無誤。

- (二) 勞工保險失能給付標準表就「鼻缺損及機能失能」之失能種類，係將「鼻部缺損者」及「鼻未缺損，而鼻機能遺存顯著失能者」分列為 5-1 及 5-2 之失能障害項目，失能給付等級分別為第 10 級與第 13 級，至於鼻機能遺存顯著失能之審核標準¹⁷²則與傷害保險單殘廢給付表之審核標準相同。衡酌「鼻未缺損，而鼻機能遺存顯著失能者」於勞工保險之失能給付等級僅列為第 13 級，而與「鼻部缺損者」之第 10 級有顯著差異，可知二者之殘廢程度實有輕重之別。而傷害保險單殘廢給付表僅將「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者」列為第 9 級之殘廢等級，至於「鼻未缺損，而鼻機能遺存顯著失能者」則並未將其列入殘廢等級，應為商品設計時有意之排除，且亦未因此而收取該項殘廢程度之保險費，相對人主張不負給付殘廢保險金之責，實非無據。
- (三) 就本件爭議縱然評議委員會考量申請人係神經性嗅覺喪失已不可回復，且與系爭交通事故間具有因果關係存在等情，而啟動公平合理原則命相對人予以補償，非不可行，然其補償比例似不宜與「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者」之第 9 級殘廢等級相同，以免有輕重失衡之虞。惟如此一來，恐有任意擴增傷害險殘廢等級表之殘廢程度及項次之虞，故正本清源之道，應建議主管機關同意於傷害保險單之殘廢給付表增列此一殘廢項目，以杜爭議。

¹⁷⁰ 臺灣高等法院臺中分院 99 年度保險上易字第 3 號民事判決意旨參照。

¹⁷¹ 財團法人金融消費評議中心 102 年評字第 31 號、102 年評字第 658 號評議決定書參照。

¹⁷² 勞工保險失能給付標準表失能審核 5、三：「機能遺存顯著失能」係指兩側鼻孔閉塞、鼻呼吸困難、不能矯治，或兩側嗅覺完全喪失者。

第二款 殘廢保險金理賠 - 殘廢等級認定爭議

一、案例摘要¹⁷³

本件申請人因「完全房室傳導阻斷」住院並接受心律調節器植入手術，經鑑定為第4類輕度障礙等級，並取得中華民國身心障礙證明。惟經相對人理賠審核後，認未達系爭附約之殘廢程度。惟申請人主張前於相對人處任職，依相對人要求自費投保公司團險時，相對人以申請人之體況為非正常體特別要求申請人簽認心臟相關疾病理賠須除外之同意書，顯見相對人對申請人之體況認定，於投保時採取對相對人有利認定而要求拒賠心臟相關疾病，但於本件理賠申請時卻認定申請人已恢復正常拒賠，顯不合理。

(一) 評議要旨：

申請人經診斷為「完全房室傳導阻斷」，復經臺中市衛生局鑑定為第4類輕度障礙等級，並取得中華民國身心障礙證明，主張其體況符合系爭附約殘廢程度與保險金給付表第6-1-4項次：「胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身祇能從事輕便工作者。」之殘廢程度。然向相對人請求殘廢保險金給付時，卻遭相對人以申請人之心臟速率經治療後已回復其正常功能為由而遭拒絕。依據現有證據資料，由於醫療顧問對於申請人之體況，是否符合系爭附約第6-1-4項次之殘廢程度，存在正反兩極之意見，本中心衡酌兩造間具體情形，並為兼顧雙方之權益，爰依金融消費者保護法第20條第1項規定所揭示公平合理原則，由兩造平均承擔此一醫學爭議之風險，認相對人給付申請人○○○元為妥適。

(二) 爭議險種：終身保險附約

(三) 參考條文：金融消費者保護法第20條第1項

(四) 關鍵字：

¹⁷³ 財團法人金融消費評議中心106年評字第7號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1060000095>，於2018年4月7日查詢。

二、就評議結果之評析：

1. 就申請人之體況是否符合系爭附約所約定之殘廢程度？經諮詢二位醫療專業顧問意見後，其意見分別為：
 - I. 由於完全房室傳導阻隔之病患經心臟節律器治療後，活動幾乎不會受到任何限制，故應不會影響申請人之活動範圍，並無顯著運動障害遺留。至於申請人的運動心電圖看起來也是當劇烈運動時，心跳仍然可以達到 106 下，反映出申請人的心臟節律器，可以適應運動的生理需求而加快心跳，只是治療前無法激烈勞動，並非終身只能從事輕便工作，故不符合第 6-1-4 項次之殘廢程度。
 - II. 申請人因「完全房室傳導阻斷」接受心律調節器植入手術，復經臺中市衛生局鑑定為第 4 類輕度障礙等級，並取得中華民國身心障礙證明。此疾病雖經節律器植入，心跳維持在 70/min 左右，如節律器沒電，心跳隨即停止，因此需定期追蹤複查。申請人植入節律器後仍不宜從事劇烈活動，故申請人主張第 6-1-4 項次：「胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身祇能從事輕便工作者。」之殘廢等級第 7 級尚屬合理。
2. 就此類申請人之體況是否符合殘廢等級之事實認定爭議，由於事涉醫療專業認定，而非僅依法規或契約條款約定即可判斷，評議委員會在處理此類爭議時，因並未如法院訴訟程序一般擁有事實調查權限，故僅能諮詢專業醫療顧問意見供評議委員會審酌之參考，然就個案事實之醫療專業諮詢結果，往往有時仍會出現不同醫療專業顧問之意見截然相反之看法。由於評議程序屬於訴訟外紛爭解決機制，其目的乃在快速有效解決爭議，而非做最後最正確之事實判斷或法律適用，故如遇有此种情事時，為避免任何一方當事人遭受全有全無之不利結果，評議委員會啟動公平合理原則令雙方各自承擔有關醫學爭議之風險，實屬迅速有效、公平合理之解決途徑。如申請人就此一處理結果無法接受時，亦可另循其他民事法律救濟途徑尋求解決，自不待言。

第三款 殘廢保險金理賠爭議 - 事故原因認定爭議

一、案例摘要¹⁷⁴

申請人於 106 年間因左足背高溫燒燙傷數日致左小趾有壞疽現象，且足背上有燙傷的大水泡未消退，立即住院治療，並陸續截除左小足趾及多次傷口清創；其後因高燒不退，怕引發敗血症，決定左腿膝上截肢以絕後患，且截肢手術後仍持續 8 天的間歇性高燒。是申請人所受外傷與截肢結果間有相當因果關係，惟申請人經檢附相關診斷證明書向相對人申請保險金理賠，卻遭相對人以截肢結果係申請人自身慢性疾病所致為由拒絕賠償。又申請人所受傷害與截肢結果間，有相當因果關係。依主力近因原則，糖尿病本身既不足以致成需截肢之結果，意外傷害較罹患糖尿病亦屬造成截肢結果之主要有效主因。為此提起本件評議申請，請求相對人給付申請人殘廢保險金及傷害醫療保險金。

(一) 評議要旨：

依現有卷證病歷資料及前揭醫療顧問意見可知，申請人截肢結果之原因同時為熱敷袋燙傷意外傷害及本身糖尿病、洗腎與周邊動脈阻塞性疾病等慢性病所共同造成，如無熱敷袋燙傷意外傷害，其左腳第四趾與第五趾之壞疽情形雖有可能隨時間更加嚴重，但在短時間內不會有立即需膝上截肢結果，堪認申請人截肢結果並非係單一因素所造成，主因係申請人本身糖尿病、洗腎與周邊動脈阻塞性疾病等慢性疾病，惟該熱敷袋燙傷意外傷害加重腳趾壞疽傷口持續癒合不良且壞死，茲既申請人截肢結果之原因同時為其本身慢性疾病及外來突發傷害所致，且體況可認符合系爭保險契約殘廢

¹⁷⁴ 財團法人金融消費評議中心 106 年評字第 1257 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1060011969>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

程度與保險金給付表第 9-1-2 項「一下肢髖、膝及足踝關節中，有兩大關節缺失者」之殘廢程度，殘廢等級為第 5 等級，則本中心參酌金融消費者保護法第 1 條之立法目的及同法第 20 條所揭示之公平合理原則，依多重因素（熱敷袋燙傷、糖尿病血管病變）作用程度認為相對人應給付申請人○○○元，應屬允當。

（二）爭議險種：傷害保險附約

（三）參考條文：保險法第 131 條

（四）關鍵字：殘廢保險金、相當因果關係、主力近因原則

二、就評議結果之評析：

1. 本件申請人主張申請人所受傷害與截肢結果間，有相當因果關係，依主力近因原則，糖尿病本身既不足以致成需截肢之結果，意外傷害較罹患糖尿病亦屬造成截肢結果之主要有效主因，故相對人應負給付意外殘廢保險金之責。而相對人則抗辯本案截肢原因乃因糖尿病、周邊動脈阻塞等疾引起左下肢血管組織壞死進而導致截肢，與左足背燙傷並無絕對直接的關聯性。亦即就因果關係而言，本案截肢之主力及近因關係乃係申請人本身疾病引起，故相對人不負給付意外殘廢保險金之責。
2. 本件經諮詢二位醫療轉業顧問意見，均認為申請人截肢結果之原因，同時為熱敷袋燙傷意外傷害及本身有糖尿病、洗腎與周邊動脈阻塞性疾病(peripheral arterial occlusive disease)等慢性疾病所造成。如單純為熱敷袋燙傷意外傷害卻無這些慢性疾病，不會有截肢的結果。如無熱敷袋燙傷之意外傷害，雖左腳第四趾與第五趾有壞疽(gangrene)情形可能隨時間更加嚴重，但在短時間內不會有立即需膝上截肢的結果。僅是二位顧問對於意外事故造成截肢結果之原因比率看法不同，一位認為意外傷害造成膝上截肢之比例為 5 成，另一位則認為意外傷害的比例為少於 25%。

3. 本案評議委員會參酌金融消費者保護法第 1 條之立法目的及同法第 20 條所揭示之公平合理原則，依多重因素（熱敷袋燙傷、糖尿病血管病變）作用程度認為相對人應給付申請人部分殘廢保險金，應屬妥適。

第四款 意外傷害事故與多重原因關係

有關意外傷害保險之因果關係認定，前曾於本章第一節第四項中予以論及。而有關此類被保險人發生多數符合適當條件之原因競合導致保險事故時，學說及法院實務認為原則上應回歸民法判斷因果關係之理論：

- （一）當被保險人發生多數符合適當條件之原因競合導致保險事故時，原則上應回歸民法判斷因果關係之理論。關於「因果關係」之判斷，有相當因果關係說及主力近因原則之判斷標準。所謂相當因果關係說，係指依經驗法則，綜合行為發生當時所存在之一切事實，為客觀之事後審查，認為在一般情形下，有此環境，有此行為之同一條件，均可發生同一結果者，則該條件即為發生結果之相當條件，行為與結果即有相當因果關係。反之，若在一般情形下，有此同一條件存在，而依客觀之審查，認為不必皆發生此結果者，則該條件與結果不相當，不過為偶然之事實而已，其行為與結果間即無相當因果關係¹⁷⁵。又所謂主力近因原則，則指有多數原因競合造成傷殘或死亡事故之情形時，應側重於「主力近因原則」，以是否為被保險人因罹犯疾病、細菌感染、器官老化衰竭等身體內在原因以外之其他外來性、突發性（偶然性）、意外性（不可預知性）等因素作個案客觀之認定，並考量該非因被保險人本身已存在可得預料或查知之外在因素，是否為造成意外傷殘或死亡事故之主要有效而直接之原因（即是否為其重要之最近

¹⁷⁵ 最高法院 76 年台上字第 192 號民事判例、最高法院 83 年台上字第 2261 號民事判決參照。

因果關係)而定。若導致被保險人死亡或受傷原因有二個以上，而每一原因之間有因果關係且未中斷時，則最先發生並造成一連串事故發生之原因，即為導致被保險人死亡或受傷之主力近因¹⁷⁶。

(二) 前揭二者用語雖不完全相同，但是精神相同，即：尊重一個自然、正常的過程，在事件發展過程中若有外力介入，則須視一個理性的人是否可預見該事件，若可預見，則該事件在該理性行為人評價上並非異常，則該因果關係並不因該外力介入而中斷。反之，若該介入者為不尋常、理性行為人無法預測之事件，如要求行為人繼續負擔該因果關係則有不公平之情形產生，因此應認系爭因果關係已因該外力介入而中斷，行為人就該傷害結果無須負責，此即因果關係之判斷原則。

(三) 然而在此類因被保險人之自身疾病因素及偶發之意外事故等多重因素，造成被保險人致成殘廢之結果時，不論係採取相當因果關係或主力近因原則為判斷基準，皆僅能作出全有全無之判斷結果。一方面如採取民事訴訟法嚴格之舉證責任分配原則，可能對被保險人產生舉證責任負擔過重之情形¹⁷⁷；另一方面如過於寬認保險事故之發生，亦有可能使保險金之給付過於浮濫，最終將致侵害整個危險共同團體成員之利益，而有違保險制度之本旨¹⁷⁸。

(四) 故於此類多重因素致成被保險人殘廢之理賠爭議中，由評議委員會依評議個案中各項因素原因力之多寡與致成殘廢結果之權重比例，啟動公平合理原則命相對人給付適當比例之殘廢保險金，不僅兼顧雙方之權利義務，亦能避免破壞保險制度之本旨，本文見解認為如此做法，實為最佳之爭議解決方案。

¹⁷⁶ 最高法院 101 年台上字第 1897 號民事判決參照。

¹⁷⁷ 汪信君，「意外傷害」之定義與外來突發事故—最高法院一百年台上字第八八號民事判決。月旦裁判時報，第 9 期，頁 63-64，2011 年 6 月。

¹⁷⁸ 臺灣高等法院 104 年度保險上易字第 15 號民事判決參照。

第十項 保單紅利爭議

第一款 保單紅利差額給付爭議 - 廣告文宣爭議

一、案例摘要¹⁷⁹

申請人自 79 年起以自己為要保人陸續向相對人投保系爭保險契約，申請人投保時係規劃未來做為退休養老金，而系爭保險契約 20 年期滿後，相對人固有寄予申請人給付前預估通知書，惟其上所載還本金額與投保當時所承諾給付金額完全不符，保單紅利明顯有所欠缺，經向相對人反應後，相對人雖派員到府說明原因，然申請人無法接受相對人說明理由，但申請人在相對人表示若未簽署同意書即無法還本撥款情形下，迫於無奈而簽署同意書。又申請人嗣後始知，相對人應依保險契約約定，按當初所承諾的金額為給付，經計算後，系爭保險契約總計短缺紅利差額 208 萬 9,616 元。因此提起本件評議申請，請求相對人給付保單紅利差額。

(一) 評議要旨：

系爭保險商品廣告 DM、保費紅利及保險給付範例表雖非系爭保險契約之一部，業已如前述，惟若有其他證據足以顯示相對人以具有誤導性質之文件內容誘使對保險欠缺知識之消費者與其簽訂保險契約者，則應依個案狀況判斷相對人是否有違反誠信原則之事實，以免對消費者有不公平之情形。查系爭保險商品廣告 DM 中關於「紅利」部分之記載：「紅利年年累積遞增」、「53.2 萬紅利」、「保單紅利之給付（詳見保險單條款第 20 條）本保險按期交費滿一年後，自第二年度起每年分配保單紅利」等文字，已難謂無使申請人確信系爭保險商品廣告 DM 所載紅利數額為實際可領取金額或更多數額之可能。

¹⁷⁹ 財團法人金融消費評議中心 104 年評字第 1046 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1040008160>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

(二) 爭議險種：終身壽險

(三) 參考條文：保險法第 3 條、第 44 條、金融消費者保護法第 8 條、消費者保護法第 22 條、消費者保護法施行細則第 42 條

(四) 關鍵字：保單紅利

二、就評議結果之評析：

1. 本件依系爭保險商品廣告 DM、保費紅利及保險給付範例表及現有卷證資料所示，兩造並無將系爭保險商品廣告 DM、保費紅利及保險給付範例表上所載之紅利利率及紅利數額批註於保險單批註欄，且無其他事證足資系爭保險商品廣告 DM、保費紅利及保險給付範例表業經兩造同意納入系爭保險契約之一部，故尚難逕認該保險商品廣告 DM、保費紅利及保險給付範例表為要約或已當然成為保險契約之一部，系爭保險契約紅利之計算即應回歸保單條款之約定。
2. 系爭保險契約關於保單紅利之計算，應以當時財政部核定之保單紅利計算公式為準，如財政部核定之保單紅利公式有變更，公式變更後之紅利，亦應以變更後之公式計算。蓋保單紅利其數額將隨每年市場利率水準之升沉而變動，依其性質並無於訂立契約之際預先承諾或保證之可能。
3. 相對人雖辯以系爭保險商品廣告 DM 簡章右下角上載有「本簡介僅供參考之用」字樣，且保費紅利及保險給付範例表中復標示警語紅利「本紅利以假設利率 10% 計算僅供參考用，如利率變動時，則比照變動利率調整。」等文字云云，然前開警語係載於前開文件最下方，且字體並無顯著標示，相對人亦無從證明已向申請人為充分之說明，從而，評議委員會衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人應酌予補償申請人相當比例之保單紅利給付，應為適當。

第二款 保單紅利差額給付爭議 - 未揭露契約重要內容爭議

一、案例摘要¹⁸⁰

本件申請人主張相對人招攬系爭契約時提供之投保計劃書，載明保額為 100 萬元者，20 年到期時之累積紅利金為 2,621,100 元。系爭契約之保額為 50 萬元，故 20 年到期時之累積紅利金應為 1,310,550 元，然於系爭保險契約到期時，相對人僅給付申請人 110,306 元，差異達十倍，故相對人應補足兩者間之差額 1,200,244 元。相對人則抗辯申請人所檢附之「計劃書」，除未具保戶名稱，亦無保證紅利，及提供該計劃書之單位與人員，且係以 100 萬元為參考保額，與申請人保單之 50 萬元保額明顯不同，該書僅供投保時參考之用，若財政部所核定之利率變動時，則本保險各年度之年初紅利金與累積紅利亦將隨之調整，故保單紅利並非固定，且將隨市場利率變動而變動；惟近幾年來市場利率低迷，影響所及分紅利率亦相對偏低，致造成實際紅利未如預期，其結果實非得已。

(一) 評議要旨：

查該計劃書中，滿期給付載明為○○元，經過 20 年之累積紅利金載明為○○元，並於註 1.載明「本表各項紅利係根據中央銀行二年期定期存款利率 11.75% 計算。」，全未記載如「僅供參考」或「假設利率」等字眼，並載有「利息優厚」、「保證穩賺不賠的投資!保證運用靈活的投資!」，強化消費者將系爭保險契約視作投資的印象，並使其因此對紅利金額產生過高之期待，而應認有誤導申請人之虞。復查申請人主張相對人僅給付申請人○○元之滿期金，而相對人則主張其業給付申請人○○元之滿期金，並提供系爭契約之滿期金提領記錄系統畫面為佐，堪可信實。是以，審酌相對人製作保險商品宣導品時，本應揭露重要之消費資訊，待申請人明瞭系爭

¹⁸⁰ 財團法人金融消費評議中心 103 年評字第 740 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1030005517>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

保險契約之權利義務後始為投保，是本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項所揭櫫之公平合理原則，認為相對人應補償申請人○○元為適當。

(二) 爭議險種：還本終身壽險

(三) 參考條文：金融消費者保護法第 8 條、保險法第 1 條、保險法第 3 條、保險法第 44 條第 1 項、消費者保護法施行細則第 42 條

(四) 關鍵字：保單紅利、保險計劃書、公平合理原則

二、就評議結果之評析：

1. 系爭投保計劃書雖非為申請人量身設計，相對人亦以此抗辯該計劃書僅供投保參考之用云云，惟此亦不能否認，其所載內容將明顯影響申請人對契約內容之判斷及投保決策，非謂僅供參考即可恣意登載不當之內容，故仍有進一步審視系爭投保計劃書所載內容之必要。
2. 經查該計劃書中，滿期給付載明為○○元，經過 20 年之累積紅利金載明為○○元，並於註 1. 載明「本表各項紅利係根據中央銀行二年期定期存款利率 11.75% 計算。」，全未記載如「僅供參考」或「假設利率」等字眼，並載有「利息優厚」、「保證穩賺不賠的投資!保證運用靈活的投資!」，強化消費者將系爭保險契約視作投資的印象，並使其因此對紅利金額產生過高之期待，而應認有誤導申請人之虞。
3. 本件審酌相對人製作保險商品宣導品時，本應揭露重要之消費資訊，待申請人明瞭系爭保險契約之權利義務後始為投保。然依卷附資料已有其他證據足以顯示相對人以具有誤導性質之文件內容誘使對保險欠缺知識之消費者與其簽訂保險契約，自應依個案狀況判斷相對人是否有違反誠信原則之事實，以免對消費者有不公平之情形。是評議委員會依公平合理原則命相對人應補償申請人部分保單紅利給付之補償，應為適當。

第三款 保單紅利給付爭議之處理原則

有關此類保單紅利給付爭議，於金融消費評議中心成立之初相當多見，於 101 年申請評議件數共有 47 件¹⁸¹、102 年申請評議件數共有 45 件¹⁸²，不僅占人壽保險業非理賠爭議類型之相當比例，甚至高居壽險業非理賠爭議類型之前三名。經評議委員會依下列處理原則陸續作成評議決定後，相對人多能加以參採而於爭議前階段即已妥善處理，故近年此類爭議已大幅減少，105 年此類爭議申請評議件數只有 11 件¹⁸³，而 106 年度亦僅有 22 件¹⁸⁴，減少幅度已逾 5 成。

- (一) 由於人壽保險契約多為長期契約，自契約訂立至滿期金之給付往往已歷經 20 年甚至 30 年之期間，故申請人往往均會依照有關消費者保護法或金融消費者保護法之規定而提出請求。不過因為消費者保護法及金融消費者保護法係分別於 83 年 1 月 11 日及 100 年 12 月 31 日公布施行，而爭議保單之招攬與投保皆係發生此二法公布施行之前，依法律不溯及既往原則及消費者保護法施行細則第 42 條之規定：「本法對本法施行前已流通進入市場之商品或已提供之服務不適用之。」，是此類爭議案件尚無消費者保護法第 22 條¹⁸⁵及金融消費者保護法第 8 條¹⁸⁶就金融服務業者應確保廣告真實義務規定之適用。

¹⁸¹ 參見財團法人金融消費評議中心網站：統計資料，101 年度全年度申訴案件暨申請評議案件統計資料，2013-02-27 爭議類型統計表-保險業-人壽保險公司-非理賠，http://www.foi.org.tw/InfoShare/rpt/Rpt_1_3.aspx?YEAR=101&SEASON=5&Industry=1&Rpptype=4，於 2018 年 4 月 22 日查詢。

¹⁸² 參見財團法人金融消費評議中心網站：統計資料，102 年度第四季申訴暨評議案件統計說明，<https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=559&Role=1>，於 2018 年 4 月 22 日查詢。

¹⁸³ 參見財團法人金融消費評議中心網站：統計資料，105 全年保險業-人壽-非理賠爭議類型，<https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=1806&Role=1>，於 2018 年 4 月 22 日查詢。

¹⁸⁴ 參見財團法人金融消費評議中心網站：統計資料，106 全年保險業-人壽-非理賠爭議類型，<https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=2560&Role=1>，於 2018 年 4 月 22 日查詢。

¹⁸⁵ 消費者保護法第 22 條規定：「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。」

¹⁸⁶ 金融消費者保護法第 8 條第 1 項規定：「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

- (二) 保險契約之訂立，係由要保人填寫要保書以為要約，經保險人評估後核發保險單以為承諾，故雙方關於系爭保險契約之權利義務，應以保險人核發之保險單及所附之契約條款為準¹⁸⁷。於此類爭議案件中，申請人均不否認已收受保險單及契約條款，則保單紅利之計算自應以系爭保險契約條款之約定為據。
- (三) 關於保單紅利之計算，保險契約條款均約定應以當時財政部核定之保單紅利計算公式為準，如財政部核定之保單紅利公式有變更，公式變更後之紅利，亦應以變更後之公式計算。蓋保單紅利其數額將隨每年市場利率水準之升沉而變動，依其性質並無於訂立契約之際預先承諾或保證之可能。至於保單紅利金額之減少，一方面係因為國際整體經濟市場之環境變動，致整體金融業之市場利率水準大幅降低所致；另一方面則係相對人自 92 保單年度起依主管機關之函釋¹⁸⁸，將死差紅利與利差紅利相互互抵計算保單紅利所致。故相對人如依保單條款之約定及主管機關有關保單紅利之函釋內容辦理保單紅利之給付，尚難謂有可歸責之處。
- (四) 惟若有其他證據足以顯示相對人係以具有誤導性質之文件內容(如保單效益分析表、保險建議書、計劃書、廣告 DM、商品簡介或其他業務員提供之文書資料等)，誘使對保險欠缺知識之消費者與其簽訂保險契約，則應依個案狀況判斷相對人是否有違反誠信原則之事實，以免對消費者有不公平之情形。舉例而言，如保險商品廣告 DM 簡章未以顯著字體標示「僅供參考」或「假設利率」等字眼；甚或載有「利息優厚」、「鐵定可得」或「保證穩賺不賠的投資!保證運用靈活的投資!」等文字時，則勸認相對人使用具有誤導效果之招攬文件使消費者與其簽約，或強化消費者將系爭保

時對金融消費者所提示之資料或說明。」

¹⁸⁷ 臺灣高等法院臺中分院 93 年度保險上易字第 15 號民事判決意旨參照。

¹⁸⁸ 財政部 91 年 12 月 18 日以台財保字第 0910072808 號函變更保單紅利之規定，內容略為：「自 92 年保單年度起，原適用 80 年 12 月 31 日台財保字第 800484251 號函規定之紅利計算公式有效契約，當年度死差損益與利差損益得互相抵用。因互抵而減少之紅利金額，將轉增提列為長期有效契約之責任準備金。」

險契約視作投資的印象，並使其因此對紅利金額產生過高之期待而應認有誤導申請人之虞。衡酌相對人對於保險專業之瞭解能力與風險控制能力，應認為相對人對於申請人就保單紅利給付計算方式之誤解應承擔相當責任，此時評議委員會啟動公平合理原則命相對人就申請人之保單紅利給予一定金額之補償，應屬有效妥適解決爭議之作法。

第十一項 小結

第一款 保險業爭議案例適用公平合理原則

綜合上述所有保險業爭議類型之案例以觀，評議委員會會採用公平合理原則作成評議決定，主要可以區分為下列幾類態樣：

- 一、未考量適合度、未落實 KYC
- 二、掛名招攬與不當勸誘
- 三、商品廣告文宣誤導或未揭露重要內容
- 四、未盡善良管理人注意義務
- 五、因果關係認定、意外原因認定、除外事由認定
- 六、殘廢等級認定
- 七、承保範圍認定
- 八、非財務上之損失 - 得為一定金額補償

第二款 保險業爭議案例適用公平合理原則之例外

綜合上述所有保險業爭議類型之案例以觀，評議委員會不採用公平合理原則作成評議決定，主要可以區分為下列幾類態樣：

金融消費者保護法「公平合理原則」適用之研究

- 一、業務員已知悉或可得而知違告事項
- 二、是否違反告知義務以專業顧問意見為主
- 三、住院必要性之判斷 - 採取一般醫療常規說
- 四、投保前既往症爭議 - 採取外表跡象說
- 五、條款解釋、承保範圍、殘廢等級
- 六、催告是否合法送達
 1. 金保法施行前 - 大宗掛號函件收執據聯
 2. 金保法施行後 - 相對人應負更高之舉證責任



第二節 銀行業爭議案例分析

第一項 複雜性高風險商品投資爭議

有關銀行業所銷售之複雜性高風險衍生性金融商品，最具代表性者即為 TRF (Target Redemption Forward 目標可贖回遠期契約) 商品交易，此項爭品交易所衍生之爭議，近年來不僅造成極大之社會動盪與風暴，同時亦引起立法院許多立法委員之關切與注目，並要求金管會進行多次之專案報告或協商會議，金管會亦就此對相關疏失銀行予以開罰，惟許多爭議個案甚至直至今日仍未能妥善解決。不過由於多數 TRF 之投資人均屬於專業投資人，依照金保法之規定非屬金融消費者¹⁸⁹，並不適用金保法之規定。惟於 TRF 商品銷售初期，當時之法令並未嚴格限制僅有專業投資人可以購買 TRF 商品，故有部分非專業投資人之金融消費者仍應受到金保法之保護，並得向金融消費評議中心提出評議申請。本項先就此類 TRF 商品符合金融消費爭議部分進行討論與分析，最後再就整個 TRF 爭議之處理原則一併整理說明。

第一款 TRF 爭議 - 違反金融產品條件或風險說明爭議

一、案例摘要¹⁹⁰

本件申請人主張其非專業投資人，創業以來從未有人民幣幣別之交易，過往營銷亦僅有臺幣及日幣，申請人本意僅係欲購買臺幣對日幣避險兼投資商品，相對人人員卻積極向申請人薦銷人民幣 TRF 商品，引導申請人選購不了解之商品。又相對人銷售系爭商品時，辦理衍生性金融商品業務瞭解客戶檢核表

¹⁸⁹ 金保法第 4 條第 1 項及第 2 項規定：「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。但不包括下列對象：一、專業投資機構。二、符合一定財力或專業能力之自然人或法人。前項專業投資機構之範圍及一定財力或專業能力之條件，由主管機關定之。」

¹⁹⁰ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 1532 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050013513>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

(KYC)非申請人所填寫、董事會會議紀錄亦是相對人自行擬好，請申請人之負責人配偶用印，足見相對人已違反銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項第 20 條、第 22 條規定，致申請人受有損害，故請求相對人應賠償申請人之損失。

(一) 評議要旨：

關於相對人之銷售人員是否具備銷售系爭 TRF 商品之資格條件部分，本中心於 105 年 11 月 30 日以金評議字第○○○號函詢相對人，並請相對人提出企金人員銷售系爭商品之相關證照，然相對人於 106 年 1 月 6 日以○○○金融字第 0030 號函覆：「本行辦理衍生性金融商品業務之招攬及交易人員，其資格均符合『銀行業辦理外匯業務管理辦法』及『銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項』之規定」，卻迄今未提供任何相關資料憑參，致本中心無從判斷相對人銷售人員是否符合銀行辦理衍生性金融商品應注意事項第 17 條第 2 項第 2 款要求之銷售資格條件，故相對人上開陳述是否為真實，容有疑問。

任何與金錢有關之交易或營利活動，均有一定之風險，尤以高利潤之投資活動為甚，申請人投資系爭 TRF 商品，本應自行負擔投資損益，倘申請人認為對系爭 TRF 商品不了解、不適合或逾風險承受能力，亦得拒絕與相對人交易，以避免損害之發生或擴大，然捨此未為，非無可責之處。

惟相對人就系爭 TRF 商品交易，實有核給交易額度妥適性、銷售行為妥適性及未能證明銷售人員資格條件之缺失而有特別予以補償之必要，惟本中心為訴訟外之紛爭解決機制，參酌本件紛爭發生日之久暫以及事證保存度之難易，爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人應衡平補償申請人美金○○○元。

(二) 爭議商品：TRF

(三) 參考條文：銀行辦理財富管理業務應注意事項第 8 點第 2 項(94 年 7 月 21

日修正)、金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 4 條、金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第 6 條、銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項第 19 條、銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項第 21 條、銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項第 22 條、銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項第 24 條

(四) 關鍵字：適合度、KYC、KYP、告知義務

二、就評議結果之評析：

1. 本件相對人要求申請人簽具之金融交易總約定書、風險預告書、交易授權書與董事會會議紀錄等，均以電子設備繕打連續之頁碼，文字、數字格式一致，應為同時製作之同一份文書無異。故評議委員會認定董事會會議紀錄確為相對人所擬定，再由申請人之負責人配偶用印。且董事會會議紀錄內容關於授權之交易額度、為避險或非避險之交易目的，均隻字未提，則相對人如何認定系爭 TRF 商品之交易額度及交易目的間之妥適性，均有疑問。
2. 關於相對人之銷售人員是否具備銷售系爭 TRF 商品之資格條件部分，未提供任何相關資料供評議委員會審酌，無從判斷相對人銷售人員是否符合銀行辦理衍生性金融商品應注意事項第 17 條第 2 項第 2 款要求之銷售資格條件，而難認其無疏失。
3. 申請人投資系爭 TRF 商品，本應自行負擔投資損益，惟相對人就系爭 TRF 商品交易，實有核給交易額度妥適性、銷售行為妥適性及未能證明銷售人員資格條件之缺失，故評議委員會就相對人之疏失啟動公平合理原則命相對人對申請人之損失予以部分補償，應值認同。

第二款 TRF 爭議 - 未落實 KYC 程序

一、案例摘要¹⁹¹

本件申請人主張其與相對人於 101 年至 103 年間進行多筆 TRF 等衍生性金融商品交易，惟系爭交易屬相對人違法銷售之交易，並製造不實之交易文件，應屬無效。相對人雖曾與申請人二度召開協商會議，但所提供者僅為授信貸款利率調降等無關之優惠，與申請人所受損失相差比例懸殊，因此尚無法達成共識。申請人並主張相對人有未辦理簽約程序、未為風險告知、KYC 資料有問題、被授權交易人員之代理權限欠缺、會議記錄不正確等爭議問題，造成申請人鉅額虧損，故請求相對人負賠償之責。

(一) 評議要旨：

衍生性商品交易 20 及 21 雖均為經當事人雙方所確認後所完成交易，難謂屬無效之交易，惟依現有資料觀之，相對人亦確有未盡充分說明商品內容及風險之義務、未充分瞭解客戶之風險承擔能力等違反善良管理人注意義務等情事，且此疏失與申請人之損害間亦非全然不具有因果關係。從而，本中心爰依金保法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認就相對人之疏失應有補償申請人之必要，其補償金額以申請人承作系爭衍生性商品交易之總損失美金 200,318.7 元之○○%，即美金○○○元為適當。

(二) 爭議商品：TRF

(三) 參考條文：銀行辦理財富管理業務應注意事項第 8 點第 2 項(94 年 7 月 21 日修正)、金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 4 條、金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第 6 條、銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項第 19 條、銀行辦理衍生

¹⁹¹ 財團法人金融消費評議中心 106 年評字第 175 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1060001626>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

性金融商品業務應注意事項第 21 條、銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項第 22 條、銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項第 24 條

(四) 關鍵字：適合度、KYC、KYP、告知義務

二、就評議結果之評析：

1. 本件評議委員會認為申請人並未說明系爭商品交易有何法律上之無效事由，並提出相關佐證資料，僅泛稱相對人有製造不實之交易文件、未為風險告知、KYC 資料有問題、被授權交易人員之代理權欠缺等，並據以主張系爭衍生性商品交易應屬無效，其主張尚難認可採。
2. 依相對人提出之事證無從得知交易相關文件係為承作交易前即已提供予申請人審閱，或為交易後方交付申請人，而相對人復未提出於承作系爭商品交易前，有向申請人充分說明該金融商品之重要內容並揭露風險之佐證資料。且相對人亦未提出於首次承作同樣架構商品前，即曾向申請人說明此類商品之重要內容及相關風險等佐證資料。故評議委員會認定相對人有違反金保法第 10 條之說明義務及有悖於第 7 條第 3 項所揭櫫之善良管理人注意義務。另相對人在徵審過程中，亦有疏於掌握申請人與其他金融同業在授信業務及授信以外業務的融資或交易額度與信用風險之情事，同時相對人徵提申請人董事會紀錄之程序亦有流於形式之虞。
3. 評議委員會認為系爭 TRF 商品交易均為經當事人雙方所確認後所完成交易，難謂屬無效之交易，惟相對人確有未盡充分說明商品內容及風險之義務、未充分瞭解客戶之風險承擔能力等違反善良管理人注意義務等情事，且此疏失與申請人之損害間亦非全然不具有因果關係。從而，衡酌公平合理原則及個案情狀，認為相對人就其疏失應有補償申請人損失之必要，實屬妥善有效之紛爭解決方式。

第三款 TRF 爭議案件之處理原則

有關 TRF 爭議案件之處理，說明如下：

- (一) TRF (Target Redemption Forward) 之全名係目標可贖回遠期契約，屬店頭衍生性金融商品，是一種複雜性高風險衍生性金融商品，在產品定性上可歸類為選擇權(option)的一種，交易方式為由發行銀行與客戶對未來匯率走勢進行買賣，由客戶向發行銀行賣出一個買進的選擇權¹⁹²。當客戶進行匯率單邊走勢的押注，看對方向，獲利為「本金 X 匯差」；看錯方向，虧損為「本金 X 匯差 X 槓桿倍數」。而國內銀行銷售 TRF 商品並非自行發售，而是如同連動債商品一般引進國外大型銀行發行之 TRF 商品，再透過金融行銷部門 (TMU) 或國際業務分行 (OBU) 銷售予投資人賺取佣金，故銀行自身並無須負擔任何 TRF 商品之對賭風險。由於中國大陸經濟發展情勢持續高度成長，故市場上之投資人亦普遍看好人民幣匯率走勢，並在銀行相關部門及理專之推薦下大幅購買人民幣 TRF 商品，許多投資人亦因此而獲利不少。不過當人民幣匯率自 2015 年 8 月開始反轉時，TRF 投資人即遭受鉅大之投資損失，因而引起嚴重之 TRF 爭議風暴。
- (二) 由於 TRF 爭議涉及之交易金額相當龐大，金管會預估投資人之損失金額高達新台幣四十億元¹⁹³，且整體事件涉及之投資人為數眾多，其中多數為中小企業，且為總資產超過新台幣五千萬元之專業客戶，而不適用金保法規範之保護。金管會為協助不適用金保法規範之投資人，也能夠利用民事訴訟以外之紛爭解決機制，盡快解決 TRF 交易所生之爭議，乃委託金融消費評議中心自 105 年 4 月 15 日起，開始受理該等爭議事件之調處事宜¹⁹⁴。

¹⁹² 郭土木，銀行從事 TRF 交易相關規範與爭議之探討，台灣金融巨禍：一堂重創 3700 家台灣企業的課，頁 33，2017 年 8 月。

¹⁹³ 參見 2016-03-01 經濟日報 <http://udn.com/news/story/7334/1532609>，最後瀏覽日：2017 年 4 月 28 日。

¹⁹⁴ 參見財團法人金融消費評議中心網站，TRF 暨類似商品爭議調處專區 <https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=1265&Role=1>，於 2018 年 4 月 28 日查詢。

易言之，金融消費評議中心特別針對 TRF 爭議事件設置調處機制(非金保法原定之評議程序)，來協助解決 TRF 投資人與銀行間之爭議事件。由於金融消費評議中心就 TRF 爭議之調處機制僅提供統計資訊之揭露，而未將調處建議書之內容予以公開查詢，故無從了解其調處建議與調處結果之內容。

(三) 就 TRF 相關爭議，金管會為確認銀行是否落實客戶權益保障，曾對 TRF 業務規模與成長幅度較大之銀行發動專案檢查，經查發現銀行有下列主要缺失態樣¹⁹⁵：

1. 核給客戶交易額度未充分評估客戶所營事業營運性質及風險承擔能力。
2. 未根據客戶交易目的、經驗及營收等條件核准合適可交易商品。
3. 未對高風險商品辦理上架前審查或審查未確實。
4. 提供一般客戶之交易文件係以英文表達且未充分告知最大損失及中途解約事宜。
5. 有未具法定資格條件之企金業務人員及金融行銷人員辦理衍生性商品銷售。

(四) 由於 TRF 商品爭議所涉及之投資損失相當鉅額，不論是銀行或投資人均曾向法院起訴以尋求維護自身權益，惟截至目前為止，多數法院之判決結果(尤其是二審法院)，均為對投資人不利之結論¹⁹⁶；一審判決中雖曾有極少數對投資人有利之判決¹⁹⁷，然其中一件經銀行上訴二審後，亦遭上級審法院推翻原審判決，而為對投資人不利之認定¹⁹⁸。

¹⁹⁵ 參見立法院公報，第 103 卷第 42 期，立法院第 8 屆第 5 會期財政委員會第 12 次全體委員會議紀錄，頁 12。

¹⁹⁶ 臺灣高等法院 106 年度重上字第 646 號民事判決、臺灣高等法院 105 年度抗字第 1591 號民事裁定、臺北地方法院 105 年度重訴字第 4 號民事判決、臺北地方法院 104 年度訴字第 945 號民事判決、臺北地方法院 105 年度金字第 138 號民事判決、臺北地方法院 106 年度重訴字第 241 號民事裁定、臺北地方法院 105 年度重訴字第 797 號民事判決參照。

¹⁹⁷ 臺北地方法院 104 年度重訴字第 1258 號民事判決、臺北地方法院 105 年度重訴字第 366 號民事判決參照。

¹⁹⁸ 臺灣高等法院 106 年度重上字第 646 號民事判決參照。

(五) 因 TRF 投資人如無金保法所定之不受理事由時，仍得依金保法之規定提出評議申請，由評議委員會依個案具體情狀及雙方所提供之事證，作出評議決定以解決爭議。經以「TRF」為關鍵字查詢金融消費評議中心之評議決定書查詢系統，共計有 13 件 TRF 相關爭議之處理結果，其中 5 件為不受理決定，8 件為評議決定¹⁹⁹。5 件不受理決定²⁰⁰之事由均為申請人為總資產逾 5000 萬元以上之專業投資人而有當事人不適格之情事²⁰¹，或為銀行 OBU 交易客戶而有主管機關所定不適用金保法規定之情事²⁰²，故依金保法第 24 條第 2 項第 2 款及第 9 款之規定而不予受理。而在 8 件評議決定書中，2 件非屬 TRF 商品交易爭議²⁰³，6 件 TRF 商品爭議中，僅 1 件評議決定因評議委員會就個案事實，尚難認銀行有不當銷售之情事，而無法就申請人請求銀行賠償其投資損失之主張為有利之認定，故評議結果為申請人之請求為無理由²⁰⁴；另外 5 件評議決定結果²⁰⁵，評議委員會均審視個案情狀，認定銀行於行銷過程或交易程序中有所疏失，故啟動公平合理原則命銀行就投資人之損失給予一定比率和金額之補償。整體而言，TRF 投資人

¹⁹⁹ 參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/default.aspx>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

²⁰⁰ 參見財團法人金融消費評議中心 106 年評字第 799 號不受理決定書、105 年評字第 64 號不受理決定書、104 年評字第 1805 號不受理決定書、104 年評字第 50 號不受理決定書、103 年評字第 1585 號不受理決定書。

²⁰¹ 有關專業投資機構範圍及符合一定財力或專業能力之條件，係依據金融監督管理委員會 100 年 12 月 12 日金管法字第 10000707320 號令第三點之規定：「本法第四條第一項但書第二款所稱法人，其應符合之條件為該法人接受金融服務業提供金融商品或服務時最近一期之財務報告總資產超過新臺幣五千萬元。」此項規定其後經金管會二次發函予以修正，第一次金管會為擴大對一般法人投資衍生性金融商品之保護，於 105 年 2 月 2 日金管法字第 10400555610 號函令，將金保法第 4 條第 1 項但書第 2 款所定「一定財力或專業能力」法人之條件，由總資產五千萬元提高至一億元；第二次於 106 年 12 月 6 日以金管法字第 10600555450 號令，完全取消法人總資產之限制。

²⁰² 金融監督管理委員會 101 年 9 月 17 日金管法字第 1010070279 號書函意旨：「……OBU 係依國際金融業務條例特許設立，藉由虛擬之境外地位，提供租稅減免及相關優惠措施，以吸引國內外貿易商、投資者進行財務操作之金融單位，與國內一般金融服務業尚有不同，應不適用金保法之規定。」

²⁰³ 參見財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 1351 號評議決定書、105 年評字第 1353 號評議決定書。

²⁰⁴ 參見財團法人金融消費評議中心 104 年評字第 632 號評議決定書。

²⁰⁵ 參見財團法人金融消費評議中心 104 年評字第 238 號評議決定書、105 年評字第 145 號評議決定書、105 年評字第 1532 號評議決定書、106 年評字第 175 號評議決定書、106 年評字第 115 號評議決定書。

循評議程序尋求救濟，獲得有理由之勝訴比率高達八成三，實為對 TRF 投資人最為有效及妥善解決爭議之紛爭處理途徑。



第二項 基金投資爭議

第一款 基金招攬 - 違反金融產品條件或風險說明爭議

一、案例摘要²⁰⁶

本件申請人主張經由相對人理財專員之招攬，與相對人訂立特定金錢信託契約，申購系爭南非幣計價金融商品。因申請人對商品匯率、手續費一竅不通，理財專員銷售時，又聲稱為保本零風險之商品，不實銷售導致申請人損失。其後理財專員又向申請人表示損失要從股票基金裡賺回來，申請人曾多次反應不從事有風險性質之商品投資，雖然簽名蓋章都是申請人所為，但卻一概不知商品內容、手續費高低及風險。嗣後卻發現理財專員所收取之基金手續費高達 46 萬元。因理財專員之拐騙、話術，致申請人二次損失共計約 200 餘萬元。故申請人主張相對人及理財專員未盡善良管理人注意義務，相對人應依民法第 188 條之規定，與理財專員對申請人之損害連帶負損害賠償責任。

(一) 評議要旨：

申請人受相對人之理專招攬，與相對人訂立特定信託契約，理專聲稱為保本零風險之商品。其後申請人覺得詭譎，發現甲員所收取之基金手續費高達 46 萬元，驚覺受騙，然衡酌雙方所提之事證，足認相對人確實於申請人申購前，向其揭露系爭南非幣計價商品之相關風險，依本案現有卷證資料，尚難認相對人於申請人申購商品前，有向申請人保證以新臺幣保本，或未向申請人說明該金融商品之重要內容及揭露相關風險之疏失；惟就申請人所申購及贖回系爭動態鎖利基金之程序，相對人則有未盡善良管理人注意義務及忠實義務之疏失。金融消費評議中心爰依金保法第 20 條第 1 項，衡酌公平合理原則及個案情狀，認就相對人之疏失應有補償申請人之

²⁰⁶ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 220 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050002038>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

必要，各以補償申請人○○%為適當。

(二) 爭議商品：外幣計價匯率區間每月增息商品、基金

(三) 參考條文：民法第 535 條、信託法第 22 條、(三)金融消費者保護法第 9 條 1 項、金融消費者保護法第 10 條

(四) 關鍵字：基金招攬

二、就評議結果之評析：

1. 本件依現有卷證資料，相對人於申請人申購系爭南非幣計價商品前，已履行瞭解申請人相關資料之義務，並提供「產品說明暨風險預告書」向申請人說明系爭南非幣計價商品之重要內容及揭露相關風險，且並無任何事證顯示理專有向申請人保證以新臺幣保本等情。從而，申請人主張因理專及相對人之不當銷售系爭商品致其產生損失一事，尚難認有據。
2. 就申請人於反覆申購及贖回系爭基金時，理專及相對人是否有告知申請人得以轉換基金方式辦理，或於不得以轉換方式辦理之情形下，有無善盡告知申請人此種交易模式將重覆支出手續費，本金恐被侵蝕等情，不無疑義。從而，此一交易模式造成申請人反覆申購而產生高額之手續費支出，相對人難脫未盡善良管理人注意義務及忠實義務之情事，而有違反金保法第 7 條第 3 項規定之情形。故評議委員會就相對人前開疏失，命相對人就申請人所支出之手續費，予以一定比率之補償，實屬恰當。
3. 於本案中，評議委員會既認定相對人有違反金保法第 7 條第 3 項之善良管理人注意義務及忠實義務之情事，則申請人是否即得以之作為損害賠償之請求權基礎²⁰⁷？或相對人是否應依金保法第 11 條之規定負損害賠償責任？實有值得探討之必要。本文認為，一方面金保法第 11 條僅就金融服務業違反金保法第 9 條及第 10 條此二項規定，亦即未確保金融商品或服務對金融消費

²⁰⁷ 如公司法第 23 條第 1 項：「公司負責人應忠實執行業務並盡善良管理人之注意義務，如有違反致公司受有損害者，負損害賠償責任。」；證券投資信託及顧問法第 7 條第 3 項亦規定：違反善良管理人之注意義務及忠實義務者，就證券投資信託基金受益人或契約之相對人因而所受之損害，應負賠償之責。

者之適合度，以及未向金融消費者充分說明金融商品、服務及契約之重要內容與充分揭露其風險，並因此造成金融消費者之損失時，金融服務業始負有損害賠償之責。金保法第 11 條並未就金融服務業違反第 7 條第 3 項之規定，明文規範金融服務業應負損害賠償責任，而有適用上之疑義。亦即金保法對於金融服務業違反第 7 條第 3 項此二項規範義務之法律效果，付之闕如，於規範性質上亦可能被解讀為僅具「注意規定」之性質而已²⁰⁸，得否直接以法定作為義務之違反，作為金融消費者損害賠償請求權之依據，恐有爭議²⁰⁹。另就申請人所受之損害金額，以及損害金額與相對人疏失行為間之因果關係，於評議處理過程之書面審理程序中，尚難如同法院訴訟程序一般得逕予調查證據而得一予以釐清。且評議制度係使金融消費爭議雙方得於訴訟程序外，以迅速有效、成本低廉且較富彈性之方式來解決當事人間之金融消費爭議。金保法第 20 條第 1 項賦予評議委員會依公平合理原則進行評議之職權及職責，其內涵包括補充法令及司法判解之不足、緩和金融消費者所負之舉證責任。故不論是實體或程序等面向，對金融消費者之保障實更為充分。而評議委員會審查爭議事件，引據金保法特別規定之公平合理原則作成評議決定，更能達成金保法保障金融消費者及填補其損害之意旨，而有助於金融消費爭議於評議程序中即得實質、有效、終局解決。因此，評議委員會審查評議事件時，若無直接引用金保法第 11 條之規定，不僅並無任何損害金融消費者權益之情形，且更能達成公平合理、迅速有效處理金融消費爭議之立法目的。

²⁰⁸ 張冠群，二〇一五年新修正臺灣保險法關於保險經紀人義務相關規定之評析，月旦法學雜誌，第 250 期，頁 138，2016 年 3 月。

²⁰⁹ 如信託業法第 22 條第 1 項：「信託業處理信託事務，應以善良管理人之注意為之，並負忠實義務。」及保險法第 163 條第 6 項：「保險經紀人應以善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務。」均有規範信託業及保險經紀人於執行業務時，應負善良管理人之注意義務並負忠實義務，惟亦均未明文規定違反時之法律效果為何，而有相同之爭議。

第二款 基金招攬 - 違反金融產品條件或風險說明爭議

一、案例摘要²¹⁰

本件申請人主張於申購系爭商品前，曾告知相對人理專，申請人基金投資經驗不足，且亦說明需要類似定存、保守且節稅性之商品，並主動提及是否從貨幣型或債券型基金中選擇較為合適之商品，委請理專尋找適合商品。嗣理專僅推薦系爭商品，並強調系爭商品之特點為安全穩定。惟理專僅於通訊軟體中提供此商品之連結網址，未當面說明系爭商品公開說明書之內容。申請人後續始發現系爭商品非保守型，且有收取申購手續費，理專推薦系爭商品之意圖可疑。

相對人則主張申請人主動請理專規劃投資商品，並於理專將公開基金網址傳送予申請人後，經 8 日考慮始自行決定申購系爭商品，並經相對人電話理財中心以三方通話方式辦理基金交易。相對人於申請人申購系爭商品前已確認系爭商品對申請人之適合度，並已揭露風險。申請人任職於金融業近 20 年，且自投資系爭基金前所作之個人投資組合適合度分析表以觀，依申請人之智識能了解所投資之基金並不保本，且申請人有投資連動商品 3 檔、外國債券 1 筆及基金投資商品兩檔之經驗，相對人亦定期通知系爭基金投資損益之資料，申請人之請求應無理由。

(一) 評議要旨：

1. 申請人於申購系爭基金前，相對人是否違反適合性原則，依相對人所提供申購系爭商品時之公開說明書或資料，金融消費評議中心尚難認定相對人已確保該商品或服務對金融消費者風險屬性，是依相對人所提資料，尚難逕認相對人已確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

²¹⁰ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 260 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050002348>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

2. 相對人是否有提供系爭基金之公開說明書及投資人須知予申請人，申請人自陳於 104 年 2 月 26 日為資金使用目的之說明後，請甲君提供相關基金之資料，申請人亦不否認知悉系爭商品之公開基金網址，是申請人已取得系爭基金之公開說明書等資料應堪採信，相對人已履行系爭基金之公開說明書及投資人須知予申請人，應屬可採。
3. 相對人是否有不法之銷售行為而違反善良管理人之注意義務，相對人推薦之商品是否符合申請人之需求，並非以推介之商品數量多寡或系爭商品是否收取手續費為斷，而申請人就此亦未提供任何相關資料以實其說，尚難為有利申請人之認定。

(二) 爭議商品：基金

(三) 參考條文：金融消費者保護法第 9 條、10 條、信託法第 22 條、信託業法第 22 條第 1 項、23 條、金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第 7 條

(四) 關鍵字：基金招攬

二、就評議結果之評析：

1. 所謂適合度，指金融服務業提供金融消費者金融商品或服務時，應有合理基礎相信該交易適合金融消費者，包括考量銷售對象之年齡、知識、經驗、財產狀況、風險承受能力等。其規範目的在防止金融服務業為自己利益濫行提供金融商品或服務，損害金融消費者權益。本件相對人並未提供申請人申購系爭商品時之公開說明書或其他資料，無法認定系爭商品之風險屬性，是依相對人所提資料，尚難逕認相對人已確保該商品或服務對金融消費者之適合度。
2. 本件依相對人所提之資料，評議委員會尚難認定相對人已確保該商品或服務對金融消費者之適合度，而依公平合理原則命相對人對申請人酌予補償。惟相對人於銷售系爭基金時，雖有違反適合性原則之缺失，然相對人之前開缺

失與申請人所受損害間，應具有相當因果關係，始得令相對人負損害賠償責任。惟系爭基金之淨值變化受眾多因素影響，相對人若無上開缺失，則依通常情形及一般經驗法則，申請人是否即不至於蒙受投資損失，非無疑義，從而，難認申請人所受損失與相對人缺失間具有因果關係，故難認相對人須對申請人之損失負完全之賠償責任。惟相對人確有未確保商品或服務對金融消費者適合度之疏失，故命相對人酌予補償以衡平雙方權益。惟就此類相對人違反金保法所定程序之疏失，而與申請人所受損害間無因果關係，甚且部分申請人還有獲利之情形下，此等補償是否妥適，且其性質究為何屬，均有疑義，恐有再行研討之空間。

第三款 基金招攬 - 基金申購爭議

一、案例摘要²¹¹

本件申請人主張委託相對人理專操作基金，理專只告知商品名稱、投資金額並未說明商品內容及風險等，並無視雙方約定停損點為-10%之約定，及相對人所提出之客戶投資適合度分析問卷係遭偽造、代填等，故理專及相對人有未盡 KYC 程序等疏失，請求理專與相對人連帶賠償 5 檔基金投資損失共 190 萬元。

相對人則主張申請人為有投資知識及 3 年以上投資經驗之投資人，且系爭商品係依申請人指示從事特定投資行為，申請人要投資何種標的、投資後是否變更，決定權均在申請人，相對人謹依雙方間之特定金錢信託關係，負保管及定期報告之責。申請人應為自身投資決策自負盈虧，實無由要求相對人賠償其因金融市場變化所引起之投資損失。

²¹¹ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 305 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050002718>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

(一) 評議要旨：

相對人雖形式上有踐行 KYC 程序，惟實質上此迥然不同之投資適合度分析是否能忠實反映申請人之實際狀況並非無疑，是以實難謂相對人已確實踐行 KYC 程序，難謂盡其善良管理人之注意義務，而相對人對其理財專員本有選任監督之責，然就本案而言，難謂相對人對其理財專員已善盡其管理監督之責，對理財專員之違法行為謂無可歸責之處，應負賠償之責。又相對人縱有上述可歸責之處，惟申請人在明知不熟悉金融商品，卻仍聽由理財專員之指示進行基金之申購、贖回及轉換，其亦應就其自己之行為負責，金融消費評議中心依現有卷證資料並考量雙方均有可歸責之處，故基於衡平原則及誠實信用原則，爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項所揭示之公平合理原則，認為相對人應補償申請人新臺幣〇〇元為合理，方屬公允。

(二) 爭議商品：基金

(三) 參考條文：金融消費者保護法第 7 條第 3 項、第 9 條第 1 項、第 10 條第 1 項及第 11 條、信託法第 22 條、第 23 條、證券投資信託及顧問法第 4 條第 1 項、第 2 項、第 3 項及第 5 條第 10 款

(四) 關鍵字：基金招攬

二、就評議結果之評析：

1. 本件申請人於同一天進行二次「客戶投資適合度」問卷，且兩份「客戶投資適合度」承作時間僅相差 59 分鐘，惟投資適合度分析結果卻差異甚大（「保守型」VS.「非常積極型」），相對人對此明顯迥然不同之投資適合度分析，卻未曾再次與申請人確認其投資適合度究係為何，難謂已盡其善良管理人之注意義務，亦難謂相對人已確實踐行 KYC 程序。
2. 相對人並非得從事證券投資顧問業務或全權委託投資業務之機構，然依電話錄音顯示，理財專員曾向申請人表示：「您出錢我們出力。不然如果凡事都

客戶決定，要理專幹嘛。」、「因為你的錢是我在操盤!不是你自己操!應該是看我的狀況。」可知相對人之理財專員藉由其執行職務之機會而違法從事實質之全權委託投資業務，且不顧申請人之投資適合度，難謂其已善盡金融消費者保護法第 7 條第 3 項之善良管理人之注意義務及忠實義務。

3. 本件評議委員會認為相對人有上述可歸責之處，惟申請人在明知不熟悉金融商品，卻仍聽由理財專員之指示進行基金之申購、贖回及轉換，其亦應就其自己之行為負責，考量雙方均有可歸責之處，故基於衡平原則及誠實信用原則，命相對人就申請人之損失予以部分之補償，如此作法不僅衡平當事人兩造間之權益關係，同時教育金融消費者仍應為自己之投資行為負責，且亦與民法第 217 條與有過失之規範精神相符，應認妥適。



第三項 保單(業務)招攬爭議

第一款 違反金融產品條件或風險說明爭議 - 未落實 KYC 程序

一、案例摘要²¹²

本件申請人為相對人 A 銀行財富管理客戶，於 104 年 1 月 14 日透過 A 銀行理專（同時為 A 保代業務人員）申購 B 人壽三五成金外幣變額壽險。申請人主張於 A 銀行櫃台購買上述保單時，理專不實招攬，並未向申請人說明此保單是投資型保單有投資風險，以致申請人誤以為是定存性質保單而購買。申請人於 8 個月後才明瞭是購買投資型保單，而當時理專已離職。B 人壽客服電話是 104 年 1 月 27 日來電說明保單及確認，此時申請人都未收到保單，有關投保內容完全不熟悉。故申請人提出評議申請，主張系爭投資型保單自始無效，並請求相對人 B 人壽及 A 銀行應返還保費及賠償損失。

（一）評議要旨：

本案相對人 A 銀行與 B 人壽，基於不同之債務發生原因，分別違反金融消費者保護法第 9 條、第 10 條規定，應對申請人負損害賠償責任，係就同一內容之給付，對於同一債權人各負全部給付義務，應成立不真正連帶債務之法律關係。故經本中心審酌個案相關情節，爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項所揭示公平合理原則，認相對人 A 銀行與 B 人壽應賠償申請人美金○○○元（計算式：○○○），應屬公允。就前述賠償金額部分，若相對人 A 銀行與 B 人壽中任一人向申請人為給付時，其餘相對人就該給付金額範圍內，免除給付責任。另申請人得自行決定是否解約終止系爭投資型保單之效力，如不解約，後續之投資損益應自負盈虧，併此敘明。

（二）爭議險種：投資型保單

²¹² 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 118 號、119 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050001171>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

(三) 參考條文：民法第 153 條、金融消費者保護法第 7 條、第 9 條、第 10 條、第 11 條及第 20 條

(四) 關鍵字：

二、就評議結果之評析：

1. 本案 A 銀行就顯不合理的問卷結果，未再予以確認，KYC 程序流於形式。系爭投資型保單所選擇之基金投資標的之風險等級為「3-穩健型」，與申請人實際之風險等級「1-保本型」不符，A 銀行未盡確保財富管理業務所推介的商品與申請人投資風險承受度相符，違反善良管理人注意義務，應堪認定。
2. 另檢視 B 人壽之電訪內容可知，申請人表示理專說沒有什麼投資風險，就是存在那幾年後拿回，可知申請人將投資型保險誤解為可短期持有的保本型商品，不知悉有投資風險需盈虧自負，堪認系爭投資型保單與申請人的商品適合度有所違背。相對人 B 人壽電訪過程即知悉申請人對系爭投資型保單欠缺適合度，且未瞭解有投資風險，卻未在電訪過程中告知說明，顯有違反金保法第 9 條、第 10 條規定之情事。
3. 金保法第 11 條規定：「金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業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者，不在此限。」。依金保法第 9 條及第 10 條之規範意旨觀之，該規定係要求金融服務業負有於訂立提供金融商品或服務之契約前，取得瞭解金融消費者之相關資料，並據以評估及確保該商品或服務適合金融消費者，以作為金融服務業是否訂約之判斷基礎。同時並應充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。因此，倘金融服務業違反該規定，與金融消費者訂立不適合之契約者，應認「契約訂立」本

身即為該規定所欲避免發生之結果，金融消費者對商品支出的對價(保險費)應即為金融消費者保護法第 11 條所稱之「損害」。

4. 本案因申請人並未向 B 人壽解除系爭投資型保單，且系爭保單仍有保單價值存在，保單價值並將隨投資標的之漲跌而變動，故評議委員會依公平合理原則，就申請人所繳保費與申請評議時之保單價值數額之差值，命相對人 A 銀行與 B 人壽負不真正連帶債務關係之賠償責任，實屬妥適之作法。
5. 金保法已於 105 年 12 月 28 日修正公布第 30 條之 1 之規定²¹³，就金融服務業違反金保法第 8 條第 2 項、第 9 條第 1 項及第 2 項，以及第 10 條第 1 項及第 3 項之規定時，主管機關得處新台幣 30 萬元以上一千萬元以下之罰鍰。故就本案 A 銀行及 B 人壽於招攬系爭投資型保單時，有明顯違反金保法第 9 條及第 10 條之情事，致金融消費者受有損害，除應於個案之評議案件中予以補償外，亦可移請主管機關予以查處，並就金融服務業之相關違失情節予以裁罰，以達成保護金融消費者權益，維護金融市場秩序之立法目的。

²¹³ 金融消費者保護法第 30-1 條：

「金融服務業有下列情形之一者，處新臺幣三十萬元以上一千萬元以下罰鍰：一、違反第八條第二項所定辦法中有關廣告、業務招攬、營業促銷活動方式或內容之規定。二、違反第九條第一項規定未充分瞭解金融消費者相關資料及確保金融消費者之適合度，或同條第二項所定辦法中有關適合度應考量事項之規定。三、違反第十條第一項規定，未向金融消費者充分說明金融商品、服務、契約之重要內容或充分揭露風險，或違反同條第三項所定辦法中有關說明、揭露應以金融消費者能充分瞭解之方式或內容之規定。四、違反第十一條之一規定，未訂定或未依主管機關核定應遵行之原則訂定酬金制度或未確實執行。

金融服務業對自然人或法人未符合第四條第二項所定之條件，而協助其創造符合形式上之外觀條件者，處新臺幣一千萬元以上五千萬元以下罰鍰。

金融服務業有前二項情形之一，且情節重大者，主管機關得於其所得利益之範圍內酌量加重，不受前二項罰鍰最高額之限制。」

第二款 違反金融產品條件或風險說明爭議 - 短期密集轉換基金標的

一、案例摘要²¹⁴

本件申請人經由相對人購買外幣變額年金保險，申請人主張理專事先將風險表打勾，將其設計為積極型客戶。招攬時又未依申請人投資屬性推薦商品，亦未向申請人說明高風險投資型商品「重要事項告知書」內容。不但保證保本還賺超過 20% 以上，只講獲利卻從未講風險及虧損，也未告訴申請人可以用電腦上網看自己的投資商品內容。且理專為增加業績及所得，不說明投資股票型基金買賣每次皆須扣申購手續費 1%，故意短期頻繁買賣進出，賺取手續費，已扣除數百萬元費用。並利用申請人繁忙時，在申請人不知情之狀況下快速簽立多張契約及轉換單，所有投資並非申請人獨立自主判斷之決定。嗣投資股票型基金一再虧損，申請人要求避險，理專卻不予理會。申請人主張相對人有未盡適合度義務與說明義務，及理專不當推介轉換投資標的之事情事，故主張系爭保險契約自始無效，相對人應退還保費並賠償其損害與精神損失。

(一) 評議要旨：

本案理專以短期持有之方式推介申請人轉換投資標的，使相對人亦藉此獲取相當收益，縱未為違法，終究非無可議之處，且就本案系爭保單整體投資狀況觀之，截至 106 年 6 月 16 日申請人總計虧損金額經折合新臺幣後約為 710,172 元，其中手續費支出經折合新臺幣後竟達 372,785 元，已佔了虧損金額一半之多，而相對人卻仍能從中獲得利益，難謂無可議之處。然申請人對於自身之投資聽由理專之推介，而在短期間辦理密集之投資標的轉換轉換，亦難辭其咎，自不得將全數之投資虧損轉而要求相對人承擔。故本中心衡酌兩造間具體情形，依金融消費者保護法第 20 條第 1

²¹⁴ 財團法人金融消費評議中心 106 年評字第 770 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1060006748>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

項揭示之公平合理原則及個案具體情狀，認相對人應給付申請人○○○元，以茲補償。

(二) 爭議險種：外幣變額年金保險（乙型）

(三) 參考條文：民法第 153 條、金融消費者保護法第 7 條、境外基金管理辦法第 5 條之 1 第 1 項²¹⁵

(四) 關鍵字：國內外基金及 ETF 指數股票型基金、短線交易

二、就評議結果之評析：

1. 依照境外基金管理辦法第 5 條之 1 立法理由明文揭載：「為落實短線交易之防範作業，保障長期投資人之權益及使銷售機構有明確法源依據提供基金投資人相關資料予境外基金機構或總代理人，爰參採美國證管會 2005 年 5 月為防制短線交易損害長期投資人所發布修正。」，究其規範意旨，係在於減少發生類似美國共同基金弊案之短線交易（market timing，或稱擇時交易、價差交易）情事，即客戶短線交易頻繁，使基金經理人為因應贖回款支付而須保有較高現金部位，頻繁進出股票，致增加基金之週轉，或出售所持有公司債或將定期存款解約等等，而造成基金管理及交易成本增加，進而損及基金長期持有之受益人之權益。再者，由於基金係由一籃子的股票、債券或其他有價證券及現金等共同組成的資產，而個別標的漲跌互見，因此基金的波動往往較單一股票平穩，短期淨值變動幅度不大，故短期操作之績效不易顯著，是基金的短線交易意義不大，時間成本相對較高，是投資基金自應著重於長期投資績效，而不應追求短期資本利得。準此，短線交易或擇時交易縱未違法，仍屬不適當的投資方式。
2. 本案就系爭保單所投資之基金持有日數觀之，總計有 64 筆申購後轉出之交易紀錄，又前開交易之基金投資標的，持有日數平均約為 33 日，最短為 7

²¹⁵ 境外基金管理辦法第 5 條之 1 第 1 項規定：「境外基金銷售機構以自己名義為投資人申購境外基金者，應確實執行公開說明書所載短線交易防制措施。對所屬基金投資人從事基金交易符合公開說明書短線交易認定標準者，應依本會所規定之格式，提供該投資人相關資料予境外基金機構或總代理人。」

日，申請人自 104 年以來每月交易次數約 1 至 4 次不等，不少基金甚至有連續轉入、後轉出、又再為轉入之交易紀錄，由此可知，理專推介申請人轉換基金，係以短線交易之方式追求短期資本利得。是理專推介申請人投資各境外基金部分，實屬不適當之投資建議；而指數股票型基金雖未有前揭短線交易禁止之規範，然在頻繁交之下，仍有可能造成交易成本侵蝕獲利及本金之情況。

3. 系爭申購手續費雖係由 B 人壽公司收取，並非直接由相對人取得。然相對人自承其可自 B 人壽所收取之手續費中獲得 9 成之業務獎勵金，故相對人及其理專雖未直接自申請人轉換投資標的之行為獲取相關利益，然實可自申請人所支出之手續費中獲得規定比例之業務獎勵金。故本案理專以短期持有之方式推介申請人轉換投資標的，使相對人亦藉此獲取相當收益，縱未為違法，終究非無可議之處。且就本案系爭保單整體投資狀況觀之，其中手續費支出已佔了虧損金額一半之多，而相對人卻仍能從中獲得利益，難謂無可議之處。故本案評議委員會衡酌兩造間具體情形，依個案具體情狀及公平合理原則，命相對人應補償申請人，實屬恰當。
4. 本件評議委員會經審視雙方當事人所提出之案關卷證資料，就申請人主張相對人有未盡適合度義務與說明義務部分，尚難認定申請人之主張有據，亦認為系爭保險契約業已有效成立。惟就相對人之理專涉有違反基金短線交易禁止之規範，不當推介申請人轉換基金投資標的之情事部分，不僅應於個案中對申請人予以衡平補償。進一步而言，應認相對人理專此等不當業務推介行為，實與金保法第 7 條所定之平等互惠及誠信原則有違，且本案違規情節重大，亦恐非單一個案，相對人是否縱容所屬理專不當鼓勵金融消費者從事基金短期交易，藉以獲取手續費收入之間接補助(業務獎勵金)而不當獲取高額收益，實有移送主管機關予以查明妥處之必要，並避免此類不當業務推介行為之一再發生，而嚴重損及金融消費者權益。



第三項 連動債爭議

第一款 連動債投資爭議 - 未盡資訊揭露及風險告知義務

一、案例摘要²¹⁶

本件申請人於 96 年 3 月 28 日委託相對人投資 E 連動債，後因 E 連動債已於 96 年 11 月 2 日發生下限觸及事件，且提前贖回報價不理想，申請人乃於 97 年 1 月 3 日指示將 E 連動債全部投資單位轉換為系爭連動債。申請人主張相對人未妥適評估申請人投資風險屬性、未充分向申請人揭露系爭連動債之產品條件及風險內容，且未依約履行定期報告及通知義務，故請求相對人就系爭連動債之損失負賠償之責。

相對人則抗辯申請人自 93 年起即透過相對人投資基金、連動債商品乃至雙元理財商品等，具充分投資經驗，對投資相關風險應有相當認知。且申請人投資風險屬性為「積極型」，而 E 連動債及系爭連動債之風險均為「成長型」，均未逾越申請人之風險承受度。申請人歷年投資交易盈虧均有，應可認申請人係具相當智識及投資經驗且能承受投資風險之投資人，在系爭連動債因發行機構及保證機構聲請破產而僅能透過相關程序受償之情況下，申請人無由就系爭連動債之虧損，逕要求相對人負損害賠償責任。

(一) 評議要旨：

申請人投資系爭連動債本應自行負擔投資損益。惟本件相對人核有系爭 KYC 問卷內容填載不當，相對人未善盡認識客戶、了解客戶投資目的與需求，並提供合適之金融商品予申請人之義務之缺失，故有特別予以補償申請人投資損失之必要。金融消費評議中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定所揭櫫之公平合理原則及衡酌個案情狀，認相對人應衡平補償申請人投資損失，其比率以○○%為適當。故相對人應補償申請人○○元

²¹⁶ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 989 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050008756>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

整【計算說明如下：系爭連動債，投入本金為 234,591 元（E○○連動債原始投資本金 400,000 元*調整因子 58.64776189%），系爭連動債於發行與保證機構破產程序中迄今獲得分配之總金額為 42,853 元，故損失金額為 191,738 元，因此，相對人應補償申請人之金額為 191,738 元*○○%=○○元。

（二）爭議商品：連動債

（三）參考條文：信託法第 22 條、第 23 條、信託業法第 22 條第 1 項、第 23 條、銀行辦理財富管理業務應注意事項第 8 點第 2 項(94 年 7 月 21 日修正)

（四）關鍵字：投資風險屬性、適合度、產品條件揭露、風險內容揭露、報告義務、通知義務

二、就評議結果之評析：

1. 按「損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限。」民法第 216 條第 1 項定有明文。又損害賠償之債，以實際上受有損害為成立要件，倘無損害或損害尚未實際發生，即不發生賠償問題²¹⁷。是申請人以相對人未妥適評估申請人投資風險屬性、未充分向申請人揭露系爭連動債之產品條件及風險內容，且未依約履行定期報告及通知義務，必以實際上受有損害為其成立要件，且其損害與上開缺失間具有因果關係始得請求賠償之。
2. 本件相對人就產品條件及風險已為說明及揭露，就系爭連動債產品條件、產品內容及風險告知說明等事項，尚難認相對人之作業有何違失之處。且相對人係以受託人身分受理申請人將 E 連動債轉換為系爭連動債，不論相對人是否建議申請人為任何投資決策，其對申請人之資金並無決定之權，應認相對人已盡其揭露系爭連動債之產品條件、產品內容及風險說明等義務，此部

²¹⁷ 最高法院 48 年台上字第 680 號、最高法院 60 年台上字第 4703 號判例意旨參照。

分尚難為不利於相對人之認定。另相對人已履行其報告義務，及因系爭連動債之發行機構與保證機構分別聲請破產及破產保護事件通知義務等情，是就相對人應履行定期報告及通知義務乙節，並無可咎之處。

3. 惟本件相對人提出之 KYC 問卷，均未見能判斷申請人之財務背景、所得與資金來源、投資目的與需求與預計投資期限等之資料，且相對人未就申請人之投資風險屬性於長期投資期間有無改變，亦未確認系爭連動債於申請人申購當時仍符合其投資目的與需求，且申請人確可承受系爭連動債之投資風險，故無法認定相對人在推薦申請人申購系爭連動債時，已善盡認識客戶、了解客戶投資目的與需求，並提供合適之金融商品予申請人之義務。
4. 申請人投資系爭連動債本應自行負擔投資損益。惟本件相對人核有系爭 KYC 問卷內容填載不當，相對人未善盡認識客戶、了解客戶投資目的與需求，並提供合適之金融商品予申請人之義務之缺失，而有特別予以補償申請人投資損失之必要，故評議委員會啟動公平合理原則命相對人就申請人之損失酌予補償，應屬妥適。

第二款 連動債投資爭議 - 未落實 KYC 程序

一、案例摘要²¹⁸

本件申請人主張相對人理專於推銷時，即告知申請人系爭連動債為保本之商品，且僅要求申請人簽署，並未口頭或以任何方式說明產品之內容、特性等要素；又申請人雖於產品條件揭露檢查表內簽名用印，惟當時係因相對人理專要求儘速簽約，申請人基於雙方合作多時，不疑有他而簽署信託契約。而相對人依信託法規定負有善良管理人注意義務，其於契約存續期間內應主動、

²¹⁸ 財團法人金融消費評議中心 103 年評字第 189、190 及 191 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1030001440>，於 2018 年 4 月 22 日查詢。

即時、確實的告知申請人風險之變動，然相對人僅被動的將資料於網路上揭露，並未主動通知申請人，自己違反前開義務；相對人早應通知申請人系爭連動債大幅虧損情事，若如此對金融消費者權益影響重大之事件皆非屬相對人所稱之「觸發事件」，相對人之觸發事件機制顯然有嚴重瑕疵，相對人自己違反其善良管理人注意義務。故申請人以相對人未說明產品內容及揭露產品風險、未辦理 KYC 程序、未就產品之風險等級與申請人之風險屬性是否相符進行確認、未確實告知風險之變動、未依約定期向申請人報告以履行通知義務、未確實執行其內部稽核作業等缺失，造成申請人之嚴重損害，是據此主張相對人有違反善良管理人注意義務，請求依信託法第 23 條及民法第 544 條規定負賠償責任。

(一) 評議要旨：

相對人所提供之系爭產品說明內容確係有難使申請人實質知悉「觸發事件」發生與否並據以作成投資判斷之違失，且相對人所提供之投資對帳單確有難使申請人知悉投資現況並為適當因應之情事。是以，本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項所揭禁之「公平合理原則」，認相對人應補償申請人請求標的金額之○○%為適當，亦即相對人應給付申請人○○元整，申請人之請求於前開金額內為有理由，應予准許；逾此部分，本中心尚難為有利申請人之認定。

(二) 爭議種類：連動債

(三) 參考條文：信託業法第 23 條、民法第 544 條

(四) 關鍵字：投資風險屬性、KYC

二、就評議結果之評析：

1. 本件依系爭產品說明書約定、民法第 535 條、信託法第 22 條規定，相對人固應負善良管理人之注意義務。然相對人既已提供系爭產品說明書、產品條件揭露檢查表等，所揭露個別商品條件資訊已含產品名稱、風險等級、發

行機構、保證機構、提前贖回風險、利率風險、信用風險、流動性風險、最低收益風險等，即符合信託業商業同業公會會員辦理特定金錢信託業務之信託報酬及風險揭露一致性規範第 7 條至第 9 條規定，充分揭露商品風險、信託報酬等相關資訊²¹⁹。

2. 系爭產品說明書及揭露檢查表均以顯著框線標註為「到期發行機構不保障 100% 本金返還產品」，均已足提醒申請人系爭連動債係為到期不保障本金之產品，且系爭產品說明書要求申請人須「親簽」之處至少有三處，可認定相對人之理財專員已向申請人說明產品內容及相關風險，而申請人則以親簽並加蓋原留印鑑方式於上開產品說明書確認，同意接受系爭連動債產品相關交易條件及投資風險，是尚難認相對人未盡善良管理人注意義務，申請人既已親自簽名，自應受契約拘束。申請人所稱之損失係因於系爭連動債到期前辦理提前贖回所致，申請人本應自行承擔前開風險，若將此投資風險所致之損失轉嫁予相對人，難謂公允。
3. 惟本件相對人所提供之系爭產品說明書之內容，確有難以使申請人實質知悉「觸發事件」發生與否並據以作成投資判斷之違失，且相對人所提供之投資對帳單確有難以使申請人知悉投資現況並為適當因應之情事。是以，評議委員會就相對人上述疏失，依金融消費者保護法第 20 條第 1 項所揭禁之「公平合理原則」，認相對人應補償申請人請求標的金額之一定比率為適當，應值贊同。

第三款、有關連動債爭議之處理

- (一) 有關我國金融消費者購買國外連動債，絕大部分係透過銀行以特定金錢信託方式委託銀行，由銀行以其本身為買受人名義向國外銷售機構購買相

²¹⁹ 最高法院 103 年度台上字第 508 號判決意旨參照。

關連動債²²⁰。受託銀行依信託業法第 31 條之規定²²¹，不得承諾擔保本金或最低收益率，且因國內受託銀行並非連動債之發行機構或保證機構，無法由銀行提供本金或收益率之保證，故對於金融消費者購買雷曼連動債之損失，僅得由銀行以買受人名義代為依美國破產法之規定申報債權參與分配，故國內投資人就雷曼集團剩餘財產分配，受償之機會及所得分配之金額可能均極低。

- (二) 依銀行辦理特定金錢信託投資業務相關規定²²²，銀行受託投資連動債應向投資人善盡風險告知義務，確實說明及揭露個別商品條件與所涉風險，就投資商品之可能收益及風險做充分而平衡之告知，並提供投資人產品說明書及風險預告書，載明個別連動債之產品主要條件及相關風險，包括系爭連動債之發行機構、發行日、到期日、計價貨幣、投資標的、配息方式、投資損益之計算、到期贖回價格等主要條件，並就最低收益風險、利率風險、流動性風險、提前贖回之無法保本風險、發行機構之信用風險、匯兌風險、通貨膨脹風險、事件風險、國家風險、交割風險、不成立或條件變更風險等。故銀行銷售連動債之過程如有故意隱匿風險、過失未善盡風險說明義務或誤導投資人等違失情事，致投資人受有損失時，自應對投資人負損害賠償責任。
- (三) 如上所述，連動債投資人固得向法院起訴請求銀行負擔損害賠償責任，惟司法訴訟程序不僅需耗費時日，所費不貲，而各級法院、不同庭別或不同法官間之判斷標準亦非一致，且近八成²²³至九成²²⁴之法院訴訟判決對連動債投資人均為不利之結果，學者整理連動債相關之法院判決，發現投資人敗訴理由主要如下²²⁵：

²²⁰ 楊麗萍，建立單一金融消費爭議處理機制之法制研究，國立政治大學法學院碩士在職專班碩士論文，頁 23，2011 年 8 月。

²²¹ 信託業法第 31 條：「信託業不得承諾擔保本金或最低收益率。」

²²² 中華民國信託業商業同業公會會員辦理特定金錢信託業務之信託報酬及風險揭露一致性規範第 7 條及第 8 條，銀行辦理結構型商品對客戶風險揭露自律規範第 3 條之規定參照。

²²³ 學者統計在 2000 年至 2012 年底有關連動債爭議之 295 件訴訟結果中，僅有 54 件判決原告勝訴，原告勝訴率為 18.31%。參見：陳肇鴻，零售市場投資產品之法律糾紛、訴訟風險及投資人保護—臺灣有關連動債及共同基金訴訟之實證研究，政大法學評論第 141 期，頁 134，2015 年 6 月。

²²⁴ 連動債官司 九成投資人兩頭空，自由時報電子報，2012.12.24，<http://news.ltn.com.tw/news/business/paper/640692>，於 2018 年 4 月 22 日查詢。

²²⁵ 陳佑寰，以適合性原則與說明義務為中心談金融消費者之保護—從最高法院連動債判決談起，全國律師，第 20 卷第 10 期，頁 27，2016 年 10 月。

1. 投資人已有投資經驗，或銀行人員已完整揭露系爭連動債不適合投資人申購，然而投資人已在文件上簽名表示其已充分了解該商品之各項風險。
2. 商品內容與風險揭露文件均已載明連動債具有各項風險，須自負盈虧。投資人既然已審閱上開文件並逐一簽名確認，當已知悉系爭連動債之風險與性質，故銀行已就商品詳為說明及告知風險而善盡善良管理人注意義務。
3. 系爭連動債係因發生銀行所無法控制、預測之金融海嘯，導致公司發生信用風險，因而造成投資人受有投資損害，惟與銀行是否盡善良管理人注意義務之行為間，尚難認有相當因果關係。

(四) 金融消費者與金融服務業在金融商品之行銷及契約訂定階段，本即存有資訊不對稱之情形，尤其金融服務業就其所應負擔之適合性原則、重要內容說明義務、風險揭露義務及其他法定義務等事項，均藉由在各種契約、風險預告書、聲明書等文件中予以載明備齊，並要求金融消費者加以簽名確認，以作為其已盡各項相關義務之證明。易言之，亦可說是搶先建立金融服務業自保的防火牆。而法院實務判決之見解，對於金融業者於行銷過程中有無違反適合性原則或未盡說明義務之情形，往往係採取形式說作為判斷標準，亦即只要投資人在業者準備的相關風險揭露文件上簽名，就認為業者已盡善良管理人注意義務。故長期以來，消費者以業者銷售商品違反適合性原則或說明義務而進入法院訴訟之案件，十之八九是以敗訴收場，此之結果對投資人極為不利。雖有少數法院見解採取實質認定說，認為金融服務業未善盡說明義務，一般投資人不具備專業投資知識，通常即會輕信理專或業務員之推介與銷售，從而認為金融服務業違反注意義務，致投資人受有投資損失，且其間亦有相當因果關係，而判定金融業者應負擔損害賠償責任²²⁶。不過此一看法不僅為法院實務之少數見解，且對於投資人之投資損失完全歸責於金融服務業，而與投資人自我之投資決定、國際金融景氣與整體政經環境變化等因素均棄置不論，亦有顯失公平之處。

²²⁶ 台灣高等法院 99 年度重上字第 270 號民事判決參照。

- (五) 因為僅有不到二成之連動債投資人藉由法院訴訟之方式得到補償彌補其損失，故絕大多數連動債投資人均轉而透過銀行公會尋求救濟，或與銀行自行協商和解以謀求爭議之解決²²⁷。而自金融消費評議中心於 101 年揭牌營運以來，連動債投資人就其損失未與個別銀行達成和解協議，或經銀行公會評議結果亦未能妥善解決者，多數均陸續向金融消費評議中心提出評議申請，期能得到妥善之處理與圓滿之解決。
- (六) 由於金保法係於 100 年 12 月 30 日始開始施行，故有關雷曼連動債爭議案件之銷售爭議，均無法適用金保法第 7 條、第 8 條及第 9 條有關金融消費者保護之規定。因此，評議委員會審查連動債銷售爭議案件之評議處理原則，係參照原先銀行公會處理此類案件已歸納之八大類型，逐一分類整理出 107 項具體爭議。並以八大類型為主軸，依銀行未遵行法令銷售缺失的情節輕重，分重大、高度、中度、低度及無缺失等五大項進行審查，最後視個案個別爭點(可能有一個以上)缺失程度之高低，給予 0% 至 100% 不等的補償比率，再依照金保法第 20 條第 1 項之公平合理原則，命相對人就其疏失對申請人予以補償。除少數連動債爭議案件經評議委員會審視結果為無缺失而無須予以補償外，多數此類爭議案件評議委員會均會啟動公平合理原則命相對人就申請人之損失酌予補償，對於連動債爭議之消彌與整體金融秩序之維護，發揮相當之功能與助益。審查連動債銷售爭議的八大類型，分別為：一、申訴人未對相關信託契約進行簽名或蓋章。二、銀行未對申訴人執行認識客戶 (KYC) 的程序。三、銀行未對申訴人購買的商品風險等級與風險承受度不符者進行確認。四、銀行未對申訴人說明產品條件 (如連結標的、跌破下限條件等)。五、銀行未對申訴人揭露產品風險。六、銀行未定期對申訴人寄送對帳單或信託財產目錄。七、銷售過

²²⁷ 依據銀行公會國內連動債爭議案件統計表(季報)107.3.31，有關連動債爭議已完成處理之總案件數為 68,730 件，其中向銀行公會申請評議者為 25,214 件，未申請公會評議而和解之案件則有 43,516 件。參見銀行公會網站 <http://www.ba.org.tw/Notice/Detail/567>，於 2018 年 4 月 22 日查詢。

程行為牴觸主管機關相關法令、規範、應注意事項及銀行公會相關公約與共通性自律規範的遵守者。八、其他類似案件，如主管機關交辦事項（高齡、最高學歷在國中以下、具傷殘證明等）及符合雷曼九大態樣等²²⁸。

第五項 小結

第一款 銀行業爭議案例適用公平合理原則

綜合上述所有銀行業爭議類型之案例以觀，評議委員會會採用公平合理原則作成評議決定，主要可以區分為下列幾類態樣：

- 一、違反金融產品條件或風險說明
- 二、未考量適合度、未落實 KYC、KYP
- 三、掛名招攬與不當勸誘
- 四、商品廣告文宣誤導或未揭露重要內容
- 五、未盡善良管理人注意義務

第二款 銀行業爭議案例適用公平合理原則之例外

綜合上述所有銀行業爭議類型之案例以觀，評議委員會不採用公平合理原則作成評議決定，主要可以區分為下列幾類態樣：

- 一、申請人應為自身投資決策自負盈虧
- 二、損害尚未發生或無實際損失

²²⁸ 楊麗萍，同前揭註 220，頁 24-25。

第三節 證券期貨業爭議案例分析

第一項 受託買賣集中市場有價證券交易爭議

第一款 股票初次上市競價拍賣爭議 - 違反善良管理人注意義務

一、案例摘要²²⁹

申請人透過相對人證券下單軟體參與 A 公司股票初次上市競價拍賣，投標資料完整無誤，保證金也足額，然在投標截止日隔天，相對人之營業員始致電告知，因相對人未與交割銀行 B 銀行簽訂競拍契約，無法配合競拍扣款，致申請人之標單成為不合格件，然相對人之行動下單軟體並未提醒投資人。本次 A 公司股票競價拍賣每筆投標處理費為 500 元，申請人利用相對人之下單軟體參加競價拍賣，相對人因此可收取處理費，自然要負起提醒及控管之責，怎能推給證券交易所？依證券交易所開標結果，申請人其中一筆投標價之標單原本應可得標，故申請人主張相對人應賠償申請人未得標之損失。

(一) 評議要旨：

本件相對人就「B 銀行無法成為競價拍賣之交割銀行」乙事，是否已盡告知之附隨義務？相對人雖提出重要通知單影本及中華郵政 ○○○○ 郵局開立之大宗函件郵資單以實其說。可知該重要通知單之內容確實係告知其客戶 B 銀行無法配合競價拍賣扣款乙事。惟查，該重要通知單是否確實送達於申請人，相對人僅提出以普通信件寄送之郵資單影本，而無確實送達至申請人地址之相關佐證資料。再者，就 B 銀行無法辦理競價拍賣款項交割業務乙事，相對人亦得以簡訊通知、於官方網站或行動下單軟體公告等方式為之，然卷附資料中，相對人除提出前開重要通知單外，並無其他已告知申請人之相關佐證資料，從而，相對人是否已盡告知義務，顯有疑義。

相對人既有未盡告知義務之情事，且自掛牌起至 106 年 9 月間收盤價均

²²⁹ 財團法人金融消費評議中心 106 年評字第 576 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1060004909>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

未低於 105 元，為弭平兩造紛爭，衡酌兩造間個案情形，依金融消費者保護法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則，認相對人應有補償申請人之必要，其補償金額以〇〇元為適當。

(二) 爭議商品：股票

(三) 參考條文：中華民國證券商業同業公會證券商承銷或再行銷售有價證券處理辦法第 12 條、中華民國證券商業同業公會證券商辦理競價拍賣配售作業處理程序第 2 章第 1 條第 1 項、第 2 項及第 3 章第 1 條、民法第 216 條及民法第 227 條第 1 項

(四) 關鍵字：股票初次上市競價拍賣、美國標及荷蘭標

二、就評議結果之評析：

1. 有價證券承銷以競價拍賣方式為之時，競價拍賣相關款項之扣繳事宜係由證券經紀商辦理，且證券經紀商可取得投標處理費之 54%。
2. 「契約成立生效後，債務人除負有給付義務(包括主給付義務與從給付義務)外，尚有附隨義務。所謂附隨義務，乃為履行給付義務或保護債權人人身或財產上利益，於契約發展過程基於誠信原則而生之義務，包括協力及告知義務以輔助實現債權人之給付利益。倘債務人未盡此項義務，應負民法第 227 條第 1 項不完全給付債務不履行之責任。」²³⁰。
3. 相對人既負有處理競價拍賣相關款項扣繳之責，雖相關辦法及規約未明文規定相對人於交割銀行無法辦理競拍扣款時須通知投資人，然相對人既為其客戶處理競價拍賣款項扣繳事宜，且得自投標處理費收取部分金額，又其知悉客戶如以 B 銀行為交割銀行之證券帳戶參加競價拍賣，該筆投標單必定成為不合格標單，就此明顯影響客戶參加競價拍賣權益之事項，於相對人就該重要事項有資訊優勢時，即負有告知其客戶之附隨義務。

²³⁰ 最高法院 100 年度台上字第 2 號判決意旨參照。

4. 民法第 216 條規定，損害賠償除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害（積極損害）及所失利益（消極損害）為限。既存利益減少所受之積極損害，須與責任原因事實具有相當因果關係，始足當之。又依通常情形，或依已定之計劃、設備或其他特別情事，可得預期之利益，視為所失利益。該所失利益，固不以現實有此具體利益為限，惟該可得預期之利益，亦非指僅有取得利益之希望或可能為已足，尚須依通常情形，或依已定之計劃、設備或其他特別情事，具有「客觀之確定性」。股票價格之漲跌，繫於市場資金、政治、經濟環境、上市公司之盈虧、預期心理等諸多因素。股票價格既係隨市場之波動而漲跌，須待股票實際出脫時，始能實現獲利或受有虧損，因此，除於給付遲延時，債權人依已定之計劃或有其他特別情事，可得預期之利益外，股票價格之漲跌，既非客觀確定，以股票價格之漲跌，計算既存利益之減少，即難認與遲延給付具有相當因果關係；亦非依一般通常情形，即當然可得該預期利益²³¹。
5. 據此，縱認申請人可得標，其究係獲利或虧損須於股票實際出脫時始得確定，且其是否會將得標股票於掛牌後全數賣出，抑或係繼續持有，依現有卷證資料無從得知，故本案評議委員會認為尚難僅憑系爭股票上市後特定日期之收盤價格，即遽認申請人受有 78 萬元之損害，故啟動公平合理原則命相對人就其疏失行為對申請人負補償之責，應屬妥適。

²³¹ 最高法院 95 年度台上字第 2895 號民事判決意旨參照。

第二項 受託買賣期貨交易爭議

第一款 證券期貨 - 強制平倉爭議

一、案例摘要²³²

申請人於相對人處開立系爭期貨交易帳戶，並委託授權受任人甲君負責代理申請人與相對人進行國內外期貨交易之相關行為，且開戶申請書暨信用調查表亦記載受任人甲君為緊急聯絡人。嗣受任人甲君於期貨部位遭平倉當日上午並未曾收到相對人告知須補款訊息，而係於當日上午約 10 時 30 分許，主動詢問負責之營業員乙君，始經乙君告知須補款訊息，受任人甲君立即前往交割銀行臨櫃現金存款入金至申請人之期貨指定帳戶，當時銀行現金入帳時間為當日上午 10 時 57 分，惟相對人卻遲於當日中午 12 時 13 分才以人工方式入金至期貨帳戶，時間相隔 1 小時又 16 分鐘，然相對人已早於當日上午 10 時 52 至 53 分時，即已將申請人帳戶期貨部位平倉。又受任人甲君經瞭解後，發現相對人並未明確通知緊急聯絡人，且當日人工部位平倉和人工入金有嚴重疏失，造成申請人當天投資金額損失 44 萬 8,350 元。為此，提起本件評議申請，請求相對人負賠償責任。

(一) 評議要旨：

1. 相對人於○○年○○月 24 日上午 10 時 5 分許即有按開戶申請書暨信用調查表所載關於申請人電子郵件信箱及行動電話，以簡訊及電子郵件通知申請人本人應追繳保證金情事，雖足堪認相對人對於申請人本人已盡通知追繳保證金之義務。然觀申請人所提出之 A 期貨股份有限公司授權書所載內容，其內已明確記載申請人已全權委託甲君就系爭帳戶從事期貨、選擇權交易及交割事宜，且該授權書除有申請人及被授權人簽名外，並尚有相對人公司主管、經辦、營業員及營業專任主

²³² 財團法人金融消費評議中心 104 年評字第 1846 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1040014731>，於 2018 年 4 月 14 日查詢。

管等人用印確認，是故申請人就系爭帳戶之交易事宜業已全權委託甲君從事期貨交易乙情，顯然為相對人所明知。而相對人既業已明知系爭帳戶係由甲君全權代理申請人進行交易事宜，卻於系爭帳戶權益數低於維持保證金時，僅以簡訊及電子郵件通知申請人本人，而未就系爭帳戶實質進行交易之交易人甲君為追繳保證金之通知，遑論系爭帳戶開戶申請表更明確記載緊急聯絡人為甲君，相對人竟捨此不為，實難認相對人已盡通知之能事，不無違反受任人應盡之注意義務。

2. 本件相對人既已違反應盡通知追繳保證金之受任人義務，致甲君無法即時匯入保證金，有其疏失存在，業已如前所述，而相對人依期貨交易法第 67 條²³³及兩造間受託契約第 11 條關於「代沖銷交易之條件與相關事項」：「…四、乙方依市場或其他急迫狀況認為必要時，通常為甲方權益數或清算權益數低於原始保證金之 25%時得即時以此市價逕行代甲方沖銷其所持有未結算之全部或部份交易契約。此一權利不因乙方有無向甲方發出追加保證金而受影響，亦不因任何乙方作為，不作為視為拋棄此權利。…」之約定，亦負代為沖銷之權利以為確保契約雙方之權利，並降低風險所帶來之損失。是故金融消費評議中心基於保護金融消費者，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展之立場，經衡酌兩造間具體情形，依金融消費者保護法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則及個案具體情狀，認相對人既有未善盡通知追繳保證金疏失之情事，應酌予補償申請人系爭帳戶於 104 年 8 月 23 日收盤後所留 3 月份迷你台期指期貨（商品代號：FIMTX）5 口買方部位及 6 月份迷你台指期貨 1 口賣方部位損失 15 %之責任。

（二）爭議商品：迷你台期指期貨

²³³ 期貨交易法第 67 條：「期貨商受委託進行期貨交易時，應向期貨交易人收取交易保證金或權利金，並設置客戶明細帳，逐日計算其餘額。」

(三) 參考條文：期貨交易法第 67 條、期貨商管理規則第 48 條及第 49 條、金融消費者保護法第 20 條

(四) 關鍵字：追繳保證金、平倉

二、就評議結果之評析：

1. 期貨交易是利用槓桿原理進行高風險、高利潤的保證金交易。高槓桿之特性，可以期貨交易之獲利放大，同時也可能造成損失倍增，為控制風險，遂有隨時計算保證金是否足夠之規定，此為期貨交易之特性。如果一經洗價(結算)後發現保證金不足，交易人必須於期貨商規定的時間內補足保證金，否則期貨商有權結清交易人的部位。是保證金分為「原始保證金」與「維持保證金」兩個層次，交易人必須於交易前繳交原始保證金至期貨商指定之銀行帳戶，如果行情不利於交易人，致使保證金水位低於維持保證金，則交易人必須補足保證金至原始保證金水準。而此維持保證金即為委託人之義務，其維持之方式即透過受託人通知繳交保證金及保留代為沖銷之權利始得順利運作，確保契約雙方之權利，降低風險所帶來之損失，且保證金制度係為保障期貨商及期貨交易人之相對人之利益而設，而屬期貨商之權利²³⁴。相對人就申請人持有部位因市場行情波動以致帳戶權益總值低於維持保證金及風險指標低於 25%，而依循期貨交易法相關規定及契約約定，逕行代為沖銷申請人所持有未結清之全部或部份交易部位，尚難認有何違誤之處。
2. 惟相對人既業已明知系爭帳戶係由甲君全權代理申請人進行交易事宜，卻於系爭帳戶權益數低於維持保證金時，僅以簡訊及電子郵件通知申請人本人，而未就系爭帳戶實質進行交易之交易人甲君為追繳保證金之通知，遑論系爭帳戶開戶申請表更明確記載緊急聯絡人為甲君，相對人竟捨此不為，經參照前揭高等法院判決意旨，維持期貨帳戶交易保證金固為交易人之義務，但維持之方式仍須透過受託人通知繳交保證金始得順利運作，以確保契約雙方權

²³⁴ 臺灣高等法院 99 年度上易字第 746 號民事判決參照。

利，進而降低風險所帶來之損失。而系爭帳戶之緊急聯絡人既為甲君，且相對人更明確知悉系爭帳戶實質進行交易之人亦為甲君，然於保證金應追繳之通知時，未就系爭帳戶之實質交易人為追繳之通知，實難認相對人已盡通知之能事，不無違反受任人應盡之注意義務。

3. 本件相對人既已違反應盡通知追繳保證金之受任人義務，致甲君無法即時匯入保證金，有其疏失存在，故評議委員會基於保護金融消費者，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展之立場，經衡酌兩造間具體情形，依個案具體情狀啟動公平合理原則命相對人對申請人酌予補償，應屬妥適之作法。

第二款 證券期貨 - 強制平倉爭議

一、案例摘要²³⁵

本件申請人主張相對人未依法規於盤中多次觸及保證金維持率低於 25% 時，電話通知申請人或語音留言告知，詢問是否追繳保證金或代為沖銷作業，也未立即進行代沖銷作業，相對人行為明顯有過失。且申請人就相對人逕行代為沖銷作業一事，曾向期交所陳情，依期交所回覆申請人之函文表示，查核結果發現相對人涉有違反該公司內部控制制度。因此提起評議申請，請求相對人賠償其遭強制平倉所受之損失。

相對人則抗辯本件相對人於發出盤中高風險（權益數低於未沖銷部位所需維持保證金）帳戶通知後，如帳戶風險指標低於 25%，則相對人無須再行通知即得開始執行代為沖銷作業。相對人於當日以寄送簡訊至申請人留存手機號碼之方式，對系爭帳戶發出盤中高風險帳戶通知。雖申請人曾自行入金補繳

²³⁵ 財團法人金融消費評議中心 105 年評字第 1707 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1050015290>，於 2018 年 5 月 20 日查詢。

保證金 100 萬元，使系爭帳戶風險指標暫回升至 25% 以上，惟當時行情係相反於申請人預期方向，爰於系爭帳戶風險指標再降至約 -3.66% 時，相對人代為將系爭帳戶內部位全部沖銷，並無任何違失之處。

(一) 評議要旨：

維持保證金係為保障期貨商及期貨交易人之相對人之利益而設，為委託人即申請人之義務，而屬期貨商之權利。若委託人未維持保證金，使其權益總值或權益數低於原始保證金 25%，為委託人即申請人未盡其維持保證金之義務，為保障期貨商及與期貨交易人進行期貨交易之相對人，期貨商即有代為沖銷之權利。準此，因申請人未補足保證金，相對人就申請人持有部位因市場行情波動以致權益總值或權益數低於原始保證金 25%，而依循前揭法條規定及契約約定，逕行代為沖銷申請人所持有未結清之部份交易部位，尚難認有何違誤之處。

(二) 爭議商品：國外期貨

(三) 參考條文：期貨交易法第 67 條、期貨商管理規則第 29 條第 1 項第 9 款、第 10 款、第 48 條及第 49 條、期貨商接受期貨交易人委託辦理國外期貨當日沖銷交易應行注意事項第 7 項

(四) 關鍵字：追加保證金、代為沖銷作業

二、就評議結果之評析：

1. 「期貨交易是利用槓桿原理進行高風險、高利潤的保證金交易。高槓桿之特性，可以使期貨交易之獲利放大，同時也可能造成損失倍增，為控制風險，遂有隨時計算保證金是否足夠之規定，此為期貨交易之特性。……保證金分為『原始保證金』與『維持保其證金』兩個層次，交易人必須於交易前繳交原始保證金至期貨商指定之銀行帳戶，如果行情不利於交易人，致使保證金水位低於維持保證金，則交易人必須補足保證金至原始保證金水準。而此維持保證金即為委託人之義務，其維持之方式即透過受託人通知繳交保證金及

保留代為沖銷之權利始得順利運作，確保契約雙方之權利，降低風險所帶來之損失，且保證金之制度係為保障期貨商及期貨交易人之相對人之利益而設，而屬期貨商之權利。」²³⁶。

2. 本件評議委員會認為相對人並無未盡其通知義務之情形，又相對人逕行代為沖銷申請人所持有未結清之全部或部份交易部位，尚難認有何違誤之處。雖申請人提出期交所函文，主張相對人涉有違反該公司內部控制制度，惟依目前卷證資料，尚難認定相對人確有違反內部控制制度之行為；且是否符合內部控制制度為主管機關之行政監理事項，縱相對人有違反內部控制制度之行為，要難就此認定相對人就申請人之損害有責任原因存在，亦難認定申請人之損害與其行為有相當因果關係，則申請人之主張與損害賠償之要件顯有未合，是評議委員會就申請人之主張尚難為有利申請人之認定。
3. 本文認為，本件評議委員會認定相對人並無未盡通知義務之情事，且申請人未盡其維持保證金之義務，致相對人依規定逕行代為沖銷申請人所持有未結清之交易部位，亦無違誤之處，自無須因此就申請人之平倉損失負損害賠償之責。惟就相對人涉有違反該公司內部控制制度部分，既經期貨交易所派員查核屬實，且期交所業依規定移請主管機關辦理，並函覆申請人說明。相對人既有違反該公司內控制度之情事，不論其係未即時依規定為申請人進行代為沖銷作業，或有其他未盡善良管理人注意義務之情事，實難認相對人此一部分之疏失行為，全然未對申請人產生不利之影響，或擴大申請人之平倉損失。惟本件評議委員會則以是否符合內部控制制度，為主管機關之行政監理事項，縱相對人有違反內部控制制度之行為，要難就此認定相對人就申請人之損害應負賠償之責。評議委員會過往就相對人確有疏失行為之評議案件，基於迅速有效協助解決金融消費爭議之立場，多會啟動公平合理原則，命相對人就申請人之損害酌予補償。本件評議案件相對人疏失情節明確，雖與申

²³⁶ 臺灣高等法院 99 年上易字第 746 號民事判決參照。

請人所受損害間之因果關係尚難逕予認定，然應啟動公平合理原則對申請人酌予補償，始符合評議制度之立法本旨，亦與評議委員會過往之處理立場相符，而不至於遭申請人質疑評議委員會有標準不一之情形。

第三款 證券期貨 - 受託買賣期貨交易爭議

一、案例摘要²³⁷

本件申請人主張其於系爭交易日當日上午開盤前，二度利用相對人之電子交易管理系統委託相對人，欲將所有留於相對人之台指期貨 150 口多單賣出，因相對人電腦系統之嚴重過失，導致該筆賣單無法順利成交。其後申請人所持有之台指期貨於系爭交易日，遭相對人以較低之價位陸續賣出。故申請人以電腦委託掛單失敗為由，請求相對人賠償其損失。

相對人則抗辯本件電腦系統出現不穩定或無法顯示訊息，原屬不可抗力之偶發事故，相對人早於開戶時充分揭露並盡說明義務，且同時將此風險事故記明合約中以資提醒，應為客戶當事人所明知無疑。且相對人之營業員又於第一時間告知申請人確實可行的處理方式，相對人實已善盡善良管理人之注意義務，未有違反任何監理規定或內控之要求，並無可歸責之過失。

(一) 評議要旨：

本件申請人與相對人已於電子交易管理系統委託掛單失敗後，達成先行平倉，待收盤後再行協商成交價格之協議，則相對人於收盤後未與申請人協商成交價格，反而另行主張依據雙方○○年○○月○○日所簽訂受託契約第 15 條之約定，對於申請人不負賠償責任，顯有違誠信原則。準此，雙方既然無法就成交價格達成協議，而申請人原本持有之○○○○期貨○○

²³⁷ 財團法人金融消費評議中心 103 年評字第 350 號評議書。參見評議決定書查詢系統 <https://ods.foi.org.tw/download.aspx?article=1030002270>，於 2018 年 4 月 7 日查詢。

口多單亦已平倉，金融消費評議中心衡酌兩造間具體情形，依金融消費者保護法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則及個案具體情狀，認雙方均應承擔半數之責任，故相對人應補償申請人當日開盤成交價格與事後平倉價格差額之半數，即○○○○元。

(二) 爭議商品：迷你台期指期貨

(三) 參考條文：期貨交易法第 64 條及第 65 條、民法民法第 148 條、第 222 條及第 247 條之 1、金融消費者保護法第 20 條

(四) 關鍵字：電子交易管理系統委託掛單、平倉

二、就評議結果之評析：

1. 本案因相對人之電腦設備故障導致相對人的買賣單傳送遲延，符合本案雙方於 99 年○○月○○日所簽訂之期貨交易受託契約（一）第 15 條第 1 項關於不可歸責雙方事由所致損害之處理約定的情形。而該特約是否為顯失公平，違反民法第 247 條之 1 第 1 款之情形為本案之重點。
2. 按民法第 247 條之 1 條第一款之規定：「依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契約，為左列各款之約定，按其情形顯失公平者，該部分約定無效：一、免除或減輕預定契約條款之當事人之責任者。」然是否為顯失公平係依契約本旨所生之主要權利義務或按法律規定加以綜合判斷²³⁸。
3. 蓋網路電子交易有其必要性與便利性，然因期貨市場中常發生客戶大量委託單湧入之情形，且電腦系統容量、網路承載量、程式缺失等問題，導致電腦系統常無法正常執行指令，故期貨商利用定型化契約之方式，將此種無法控制之情況所引發之風險，轉嫁由投資人自行負擔，尚難謂為顯失公平，且所有期貨業者於訂立契約之初，即依期貨交易法第 65 條規定，告知客戶必須有承受上開風險的心理準備，並將此依風險揭露事項記明在開戶合約第 15 條。而縱使認期貨商得以改善電腦軟、硬體之方式來避免當事人所受之損害，

²³⁸ 最高法院 94 年台上字第 2340 號判決意旨參照。

惟債務人因欠缺善良管理人之注意而發生之輕過失責任，依民法第 222 條反面解釋，非不得由當事人依特約予以免除²³⁹，故本案申請人仍不得主張該特約無效，本文認為評議委員會之判斷實屬公允。

4. 惟若欲加強對於消費者之保護，應要求期貨商提升其電子交易設備到一定程度，否則期貨市場之價量瞬息萬變，若常發生系統故障之情形將會使投資人蒙受重大損失。

第三項 小結

第一款 證券期貨業爭議案例適用公平合理原則

綜合上述所有證期業爭議類型之案例以觀，評議委員會會採用公平合理原則作成評議決定，主要可以區分為下列幾類態樣：

- 一、未考量適合度、未落實 KYC、KYP
- 二、商品廣告文宣誤導或未揭露重要內容
- 三、未盡善良管理人(受任人)注意義務
- 四、未盡通知義務

第二款 證期業爭議案例適用公平合理原則之例外

綜合上述所有證期業爭議類型之案例以觀，評議委員會不採用公平合理原則作成評議決定，主要可以區分為下列幾類態樣：

- 一、申請人應為自身投資決策自負盈虧
- 二、維持保證金為申請人之義務、期貨商之權利

²³⁹ 最高法院 61 年台再字第 62 號判例意旨參照。

三、相對人確有疏失而未補償 - 標準不一?



第五章 結論與建議

金融消費評議中心於法律上之地位為金融消費爭議處理機構，亦即為一訴訟外之金融消費紛爭解決機構。其地位究非與法院相同，而其所作成之評議決定亦非等同於法院判決，而應較類似於和解建議之性質，只是在一定額度之下對於金融服務業有直接之拘束力而已。故金融消費評議中心並不當然擁有依法審判人民紛爭之權力或義務，而需藉由法律制定其審理準則。金保法第 20 條第 1 項規定之公平合理原則，即為法律所明定之評議處理準則，使評議委員會得於審酌雙方當事人所提出所有事證與當事人陳述後，彈性考量適用規則、認定事實，並作出最適當之評議決定²⁴⁰。故有關公平合理原則之適用並非僅限於程序面或證據取捨之判斷而已，而應包含實體面之全面性適用，以作為突破契約解釋、法律規定之規範依據。也唯有如此，方能作成最符合當事人雙方實體正義之權益衡平，亦最符合公平合理原則之評議決定。

就評議中心於各金融服務業之各項爭議類型及案例事實，歸納評議中心至目前為止適用公平合理原則之評議案件，大致可以區分成下列三大態樣：

- 一、業務招攬爭議
- 二、保險理賠爭議
- 三、非保險理賠非業務招攬爭議

而就評議委員會啟動公平合理原則之前提要件，以及如何創設衡平責任，則不外涉及下列幾項問題：

- 一、個案中部分可歸責於申請人而部分可歸責於相對人之事由
- 二、損害尚未發生、無實際經濟上損害，或申請人所受損害不易判斷
- 三、違反相關金融管制規範

²⁴⁰ 林岫聰，金融消費評議程序實務上重要問題之研究—以個案受理、調查及決定程序為中心，國立政治大學法律學系碩士論文，頁 121，2017 年 6 月。

四、相關事證難以釐清或舉證致事實認定困難

五、系爭事故係由多重原因所致

六、非財產損害或精神賠償之認定

以下就評議中心適用公平合理原則之評議案件，依其態樣及所涉及之問題，加以彙整說明如下：

壹、業務招攬爭議

金融消費者與金融服務業在金融商品之行銷及契約訂定階段，不論是一般保險商品、投資型保單、基金銷售、甚至是各種複雜性高風險衍生性金融商品，本即存有資訊不對稱之情形。尤其金融服務業在金保法施行後，依照金保法及相關子法之規定，就其所應負擔之適合性原則、重要內容說明義務、風險揭露義務及其他法定義務等事項，均藉由在各種契約、風險預告書、聲明書等文件中予以載明備齊，並要求金融消費者加以簽名確認，以作為其已盡各項相關義務之證明。如僅採取形式說作為判斷標準，亦即只要投資人在業者準備的相關風險揭露文件上簽名，就認為業者已盡善良管理人注意義務，對欠缺金融專業知識之金融消費者似有欠公允。惟如採取實質認定說，而於金融服務業有所疏失致申請人受有損害時，不論疏失情節之輕重，即認為金融服務業須依金保法第 11 條之規定，對申請人負完全之損害賠償責任。不僅所有金融交易均須個案逐一加以認定，不利金融交易市場之穩定與發展，且將產生投資人輕忽其應為自我之法律行為及投資決定負責之結果。且如將投資人之投資損失完全歸責於金融服務業，而與投資人自我之投資決定、國際金融景氣與整體政經環境變化等因素均棄置不論，亦有顯失公平之處，並有破壞整體金融秩序安定之虞。

故在業務招攬爭議態樣中，除於程序面之事證取捨與證據認定上，應採取公平合理原則加以判斷外，就個案事實中雙方當事人之可歸責事由與所占比率，甚

或是損害數額之認定及賠償金額之酌定，均應由評議委員會審酌個案事證後依公平合理原則充分判斷，始能作出最適洽之評議決定。

而就相對人如有違反金融法規之情形，但卻未造成申請人之財產上損失，或申請人之損失與相對人之疏失無關時，過往曾有許多評議決定命相對人對申請人酌予補償之案例。在此類案件中，申請人確實無經濟上之損害，或其損失無法歸責於相對人，基於公平合理原則給予補償，性質上是否成為精神損害賠償，也有疑義。只是，相對人也確實有所疏忽，就其專業，竟輕率而出此錯誤，是否應課予適當之不利益，以為警惕？故評議委員會於此前提下啟動公平合理原則命相對人酌予補償，尚難謂有不當之處。然就此類相對人違反相關金融法規程序規範，其行為雖有疏失，然如申請人確有訂約之真意及事實，契約即已有效成立，從而，申請人雖支出費用，但亦因此而享有契約之保障或金融商品之服務及漲跌盈虧之成果，故未能論斷申請人因此即受有損害，而不符合損害賠償之要件²⁴¹。若啟動公平合理原則令相對人對申請人做適當補償，以為警惕，恐反使申請人無端獲利。況且金融消費者保護法 2015 年修正後已增訂行政罰之規定²⁴²，故建議此類案件未來應循此途，移請主管機關查處裁罰，始為正辦。

貳、保險理賠爭議

²⁴¹ 「損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件。故原告所主張損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在。」，「損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限。民法第 216 條第 1 項定有明文。又損害賠償之債，以實際上受有損害為成立要件，倘無損害或損害尚未實際發生，即不發生賠償問題」（最高法院 48 年台上字第 481 號民事判例、最高法院 48 年台上字第 680 號、最高法院 60 年台上字第 4703 號判例意旨參照）。

²⁴² 民國 104 年 2 月 4 日新增金融消費者保護法第 12-1 條：「金融服務業未依第二章有關金融消費者之保護規定辦理者，主管機關得限期令其改正，並得視情節之輕重，為下列處分：一、警告。二、停止該金融商品全部或一部之銷售。三、對金融服務業就其全部或部分業務為一年以下之停業。四、命令金融服務業停止其董（理）事、監察人、經理人或受僱人一年以下執行職務。五、命令金融服務業解除其董（理）事、監察人、經理人或受僱人職務。六、其他必要之處置。金融服務業未依前項主管機關命令於限期內改正者，主管機關得再限期令其改正，並依前項規定處分；情節重大者，並得廢止其營業許可。」

一直以來，保險業之評議案件均佔評議中心所有案件之八至九成，其中又以理賠爭議為最多，歸結其主要適用類型大致可區分為下列幾點：

一、承保範圍與契約條款解釋

就系爭事故是否符合保險契約之承保範圍，往往涉及契約條款解釋與事實關係之認定兩大面向。

(一) 在契約條款解釋部分，如遇有契約條款文意不清之疑義時，不論是依照保險法第 54 條第 2 項或是金保法第 7 條第 2 項之規定，均應作有利於被保險人之解釋，而不應啟動公平合理原則²⁴³。然如遇有業務員於招攬或解說商品時，確有不當說明致申請人有所誤解，此時則可採取合理期待原則命相對人負保險給付之責，或啟動公平合理原則對申請人給予適度之補償，以保障申請人之權益。

(二) 在事實關係認定部分，不論是被保險人有無違反告知義務，是否符合殘廢情事，有無住院必要性，所接受之治療是否為手術，以及系爭疾病是否為保前疾病或不保事項等爭議，往往涉及專業諮詢意見之認定，原則上應尊重專業諮詢顧問意見做成判斷即可。惟如於個案事實中，或因醫療科技之進步，或因不可歸責於申請人之因素，或依現有事證資料難以判定，或專業諮詢顧問意見不一時，啟動公平合理原則由雙方當事人各自負擔部分之不利益，則屬妥適之作法。

二、事故原因認定

有關傷害保險或汽車保險(含強制險)中最常見之理賠爭議，即為被保險人事故之發生是否屬於意外傷害事故或交通意外事故所致，以及究否屬於除外責任事由等爭議，不論是法院實務判決或評議決定都極難加以釐清，可從二個面向加以思考：

²⁴³ 汪信君，公平合理原則適用範圍、要件與法律效果，金融消費實務評議問題研究，初版，頁 79，2017 年 12 月。

(一) 矯正舉證責任之失衡分配

有關舉證責任之判斷，依舉證責任分配原則，關於事故原因部分應由申請人負舉證責任，如屬除外責任事由則應由保險公司負舉證責任。然因個案事證取證不足或證據保存不易，或有證據偏在之情形等因素時，運用舉證責任轉換、表見證明、證明度降低等方式調整舉證責任顯失公平之情形，即為民事訴訟程序中衡平程序正義常用之方式。惟評議程序限於書面審查主義，並未擁有如法院一般調查證據之權限，前揭原則於評議程序中雖可參採，然常有事證不足之憾。故於個案事證無法確認事故原因或除外事項時，啟動公平合理原則予以認定或衡平雙方權益，實屬必要且適當之作為。

(二) 多重原因之判斷

就保險事故發生之原因認定，另類常見爭議即為多重原因之判斷，尤其是在意外事件與被保險人之疾病體況並存之原因關係時，不論採取相當因果關係說、條件理論，或是主力近因原則，其結論均僅能作成全有全無之判斷結果，不論對保險人或受益人均將付出極大之訴訟成本與不確定性，對敗訴一方當事人實有顯失公平之情事。故於多重原因造成保險事故之結果時，考量原因力之強弱與所占比率之高低，啟動公平合理原則予以一定比率或金額之理賠或補償，實乃衡平雙方利益分配之最佳紛爭解決途徑。

此項公平合理原則之啟動與判斷，於強制險案件亦應有所適用已於前文詳述，現行法院判決受限於無法適用公平合理原則，而有轉用民法過失相抵原則²⁴⁴作成確定判決²⁴⁵之情形，就被害人因車禍事故所致成之殘廢結果，減輕保險公司一半之強制險理賠責任以衡平雙方

²⁴⁴ 民法第 217 條第 1 項規定：「損害之發生或擴大，被害人與有過失者，法院得減輕賠償金額，或免除之。」

²⁴⁵ 台北地院 105 年度保險簡上字第 47 號民事判決參照。

權益，惟如此一來實與強制汽車責任保險法所規範之無過失主義²⁴⁶有所違背，恐有判決違背法令之虞。

參、非保險理賠非業務招攬爭議

就其他非屬業務招攬爭議及理賠爭議類型之評議案例，如保單紅利、保單停復效爭議、契約效力或變更爭議、個資洩漏爭議、金融商品服務與非財務損失爭議等，除依雙方當事人之請求與陳述與所提供之事證，按照相關法規與契約約定加以認定及判斷外，就舉證責任之緩和、損害數額之計算、以及創立衡平責任適度補償申請人等，均應有公平合理原則之適用，始能作成最適當之評議決定，自不待言。

就我國金融消費者保護法第 20 第 1 項之公平合理原則，是否應訂立適用公平合理原則之參考因素，以使評議案件適用公平合理原則為補償時更具體化外，並可使得金融服務提供者及金融消費者能掌握公平合理原則之內容與適用標準。有學者提出建議標準如下²⁴⁷：

1. 申訴人教育程度、文化背景、個人環境；
2. 雙方商議能力與相關申訴程序上之差異；
3. 相關法律條文與具有管轄權之法院判決；
4. 良善實務準則或其他實務規則；
5. 法律原則；

²⁴⁶ 強制汽車責任保險法第 7 條規定：「因汽車交通事故致受害人傷害或死亡者，不論加害人有無過失，請求權人得依本法規定向保險人請求保險給付或向財團法人汽車交通事故特別補償基金(以下簡稱特別補償基金)請求補償。」

²⁴⁷ 李志峰，借鏡他國公平合理原則之適用以作為我國補償標準之參考，金融消費實務評議問題研究，初版，頁 125，2017 年 12 月。

6. 之前的評議決定；

7. 其他的考量因素。

本文見解認為，由於國際金融環境之變遷日益快速，金融服務業所提供之金融商品及服務型態日趨複雜專業而呈現多樣化之變化，不同爭議類型與態樣之評議案件亦層出不窮，因此仍有無法窮盡公平合理原則適用標準分類之可能，前述國外之適用標準或可提供參考，然亦無任何實質之拘束力。而且依據我國與國外相類似之金融消費爭議處理機制之相關規定與實務經驗，由評議委員會或評議委員依照其專業判斷，於個案之評議決定中依照個案事實及雙方權益關係，自行決定是否啟動公平合理原則之判斷，始能作出最佳之評議決定，並無訂立適用公平合理原則標準之必要。

最後，就評議委員會在多數違反說明義務或違反客戶適合度要求之案件，引用金保法第 20 條之公平合理原則，使金融機構酌予補償金融消費者的損失，而不直接適用金保法第 11 條的作法，是否可能使金融消費者本來可受到全額賠償，而有損及金融消費者權益之可能？本文見解如下：

一、引用金保法第 20 條，不用第 11 條，是否無法賠償申請人損失

1. 評議委員會審查金融消費爭議事件時，係依據金保法第 3 章「金融消費爭議處理」相關規定辦理。該章除規定設立評議委員會處理爭議事件及相關評議程序外，同章第 20 條第 1 項及第 27 條第 2 項分別規定「爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。」、「評議委員會應公平合理審酌評議事件之一切情狀，以全體評議委員二分之一以上之出席，出席評議委員二分之一以上之同意，作成評議決定。」據此，評議委員會審查爭議事件，依前揭金保法規定，本負有依公平合理原則進行評議之職權及職責。

2. 另參酌金保法第 20 條第 1 項立法時曾論及「…賦予爭議處理機構得依公平合理原則，以補充法令及司法判解之不足，並緩和金融消費者所負之舉證責任，在斟酌事件一切事實證據後，作成判斷，較切實際，且較能保護金融消費者。」可知，評議委員會審查爭議事件時，引據金保法特別規定之公平合理原則作成評議決定，更能達成保障金融消費者及填補其損害之意旨。

二、金保法第 11 條是否無法直接引用，或無法計算損害金額

1. 金保法第 11 條規定「金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業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者，不在此限。」核其性質為金融消費者得主張其權利之諸多請求權基礎之一。與其他如民法債務不履行、侵權行為、消保法企業經營者責任等等，均同屬金融消費者得據以主張其權利之規範。
2. 而承前所述，金保法第 20 條第 1 項賦予評議委員會依公平合理原則進行評議之職權及職責，其內涵包括補充法令及司法判解之不足、緩和金融消費者所負之舉證責任。故不論是實體或程序等面向，對金融消費者之保障實更為充分。因此，評議委員會審查爭議事件時，除個案有特殊情事外，無直接引用金保法第 11 條之必要或實益。此更為評議委員會審查爭議事件時，與法院須嚴格依據原告提出之個別請求權基礎判斷其勝敗訴之最大差異。
3. 另司法實務常見原告因無法舉證損害數額而遭敗訴之判決。而依其立法意旨，金保法第 20 條第 1 項規定之公平合理原則，可緩和金融消費者所負之舉證責任。故評議委員會於認定及計算損害賠償數額時，引用金保法第 20 條第 1 項之規定，對金融消費者實更為有利。

三、評議案件是否無法補償或賠償損失

1. 司法實務於認定實際損害賠償數額時，金融消費者除須負擔舉證責任而可能面臨敗訴風險，業如前述。又民法第 217 條第 1 項規定「損害之發生或擴大，被害人與有過失者，法院得減輕賠償金額，或免除之。」故法院如認為金融消費者須承擔損害發生之部分責任時，亦無法獲得全額賠償。因此，引用金保法第 11 條判斷金融服務業賠償責任成立與否，或是否引用其他請求權基礎，與金融服務業應賠償數額之多寡，無必然關聯。如認為引用金保法第 11 條即等同全額賠償者，恐有混淆責任成立及責任範圍，此二概念之區別。
2. 又金保法第 20 條第 1 項及第 27 條第 2 項規定評議委員會審查爭議事件時，「應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議」、「應公平合理審酌評議事件之一切情狀」。故評議委員會審查評議事件時，本即會考量當事人間可歸責程度高低及個案之其他一切情狀後，並據以作成評議決定。就金融消費者之保障及填補金融消費者之損害，實更為充分及合理，而有助於金融消費爭議於此訴訟外紛爭解決機制即得實質、有效、終局解決，減少當事人須進行司法訴訟所需之勞費。

綜上所述，我國之評議制度係為一個訴訟外紛爭解決機制(ADR)，並非如同法院民事訴訟程序一般，需由當事人進行言詞辯論，法院並得依職權逕行調查證據，且採取嚴格之證據取舍與舉證責任分配等原則。故評議制度係使金融消費爭議雙方得於訴訟程序外，以迅速有效、成本低廉且較富彈性之方式來解決當事人間之金融消費爭議。而依據我國與國外相類似之金融消費爭議處理機制之實務經驗觀之，由評議委員會依照其專業判斷，於個案之評議決定中依照個案事實及雙方權益關係，自行決定是否啟動公平合理原則之判斷，始能作出最佳之評議決定，以衡平維護金融消費者與金融服務業雙方之權益，公平、合理、有效處理金融消

金融消費者保護法「公平合理原則」適用之研究

費爭議，並達成金保法增進金融消費者對市場之信心，促進金融市場健全發展之立法目的。



附表 1 各國金融 ADR 機制比較表-1²⁴⁸

組織制度方面	英國	新加坡	美國	澳大利亞
機構名稱	金融評議人 Financial Ombudsman Service (FOS)	金融業爭議解決中心 The Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd. (FIDReC)	金融行業監管局 Financial Industry Regulation Authority (FINRA)	金融評議人 Financial Ombudsman Service (FOS)
成立時間	2001 年;由整合八個法定或自願計畫所提供的處理投訴及申訴專員而成。	2005 年;由一個消費者調解單位及一個保險業糾紛調解組織合併而成。	2007 年;由整合一個證券交易員的自我監管組織及紐約證券交易所的部分運作而成。	2008 年;由涵蓋銀行、保險及投資業界的糾紛解決計畫合併而成。
性質	官方色彩濃厚的非官方機構，獨立公司法人，其股東來自行業。具有明確法律規範及強大效力的金融消費爭議單一窗口。	政府部門所處理的具有整合性、半官方性的獨立公司法人，以政府為大股東。	自律色彩濃厚的證券專業受理窗口。證券行業的自律組織，獨立公司法人，其股東來自行業。	官方色彩濃厚的非官方機構，獨立公司法人，其股東來自行業。
設立法律依據	FSMA2000	MSA 發起，依照新加坡公司法成立	FINRA 內部自律規則	澳大利亞 ASIC 規定
監督機構	金融服務總局 FSA	新加坡金融管理局 MAS	美國證券交易委員會 SEC	澳大利亞證券和投資委員會 ASIC
管理人員	由董事局負責管理，董事局的成員包括由金融服務管理局根據《2000 年金融服務及市場法》委任的 9 名非執行和代表公眾利益的董事。董事局的主席由金融管理委員會委任，並經財政部批准。	由 7 名成員組成的董事局負責管理，董事局的成員包括 3 名業界董事、3 名非業界董事及 1 名獨立主席。董事由董事局委任，並經新加坡金融管理局批准。	由金融行業監管局成員選舉產生的董事局負責管理，董事局現有 23 名成員。	由董事局負責監察，董事局的成員包括 3 名業界代表、3 名代表公眾利益的人士及 1 名獨立主席。

²⁴⁸ 羅傳鈺，金融消費者保護：監管優化與國際合作，北京，法律出版社，2014 年 4 月，頁 246-248。

金融消費者保護法「公平合理原則」適用之研究

組織制度方面	英國	新加坡	美國	澳大利亞
涵蓋範圍	整個銀行、保險及投資業界。有 21,000 家由金融服務管理局監管的零售公司。	整個金融業界，涵蓋銀行及金融、保險及資本市場交易各行業。有 467 個成員。	與美國大眾有業務往來的證券公司。有 4750 家經紀行及 633,000 個註冊證券代表。	整個金融業界，涵蓋銀行、保險、財務策畫、投資及養老金。有 3385 個有效成員。
參與形式	強制參與	強制參與	自願參與	自願參與
機構人員是否專職	Ombudsman 是專職人員	Adjudicator 是專職人員	Mediator 是專職人員，Arbitrator 是兼職人員	Ombudsman 是專職人員
經費	金融申訴專員服務計畫的經費來自其成員機構所支付的每年徵費(金額由小型金融顧問公司每年約 100 英鎊至商業區大街的銀行或大型保險公司的 3 萬多英鎊不等)及在年內調解的第 3 宗及其後任何爭議的費用(每宗 400 英鎊)。申訴專員服務有限公司不會就每年首兩宗爭議向商業機構徵收個案費用。	業界負責經常費用——參加機構繳付每年的徵費及個案費用。	經費來自向成員收取監管費用、向使用者收取糾紛調解費用及履行監管職責時收取的其他費用。	成員支付一筆參加費用，以及一筆根據申訴專員審裁有關該成員的爭議的數目及複雜程度而徵收的額外款項。

附表 2 各國金融 ADR 機制比較表-2²⁴⁹

程序方面	英國	新加坡	美國	澳大利亞
解決紛爭的程序	審裁員評估後以調解方式達成和解→審裁員進行調查後作出正式結論→申訴專員做出最終決定。	調解→如不奏效，則進行審裁。	調解→仲裁	結論→建議→申訴專員裁決
投訴人類型	散戶投資者與小型公司(每年營業額/收入/資產淨值最高為 100 萬英鎊)	散戶投資者及獨資經營者	散戶投資者、證券行及其雇員	散戶投資者及小型公司
爭議處理範圍	所有 FSA 規範的金融服務行業(銀行業、保險業、證券業、退休金、存款及投資業務、信用卡及記帳卡、信用貸款業務、基金、信託)。	銀行業、保險、證券業、退休金、存款及投資業務、信用卡及記帳卡、信用貸款業務、基金、信託。	證券業	只有金融機構選擇加入了 ASIC 批准的"外部爭議解決計畫"，成為了 FOS 的成員，才能將相關爭議提交 FOS 處理。
案件提出程序	強制要求先向金融機構內部糾紛解決機制提出，再由調解人 adjudicator 處理，最後再由公評人 ombudsman 處理。申訴人在 FOS 程序中沒有程序選擇權。	強制求先向金融機構內部糾紛解決機制提出，再由案件經理 case manager 處理，最後再由調解人 adjudicator 處理。申訴人在 FIDReC 程序中沒有程序選擇權。	建議先向金融機構提出(非強制);申訴人對於協調人 mediation 和仲裁人 arbitration 可以進行選擇，也可以同時進行。	強制求先向金融機構內部糾紛解決機制提出，再由案件經理 case manager 處理，最後再由調解人 adjudicator 處理或專家組 panel 處理;申訴人在 FOS 程序中沒有程序選擇權。
對律師的要求	FOS 不建議申訴人聘請律師	申訴人不能聘請律師	建議申訴人聘請律師	不建議聘請律師

²⁴⁹ 羅傳鈺，金融消費者保護：監管優化與國際合作，北京，法律出版社，2014 年 4 月，頁 248-250。

金融消費者保護法「公平合理原則」適用之研究

程序方面	英國	新加坡	美國	澳大利亞
處理時限	無限定	無限定	無限定	無限定
償付上限	150,000 英鎊	50,000 新加坡幣(與銀行及金融有關的個案); 100,000 新加坡幣(與保險有關的個案)	不設上限	280,000 澳幣
決定的約束力	對金融機構具約束力。對消費者無約束力，消費者對結果不滿意可向法院起訴。	對金融機構具約束力。對消費者無約束力，消費者對結果不滿意可向法院起訴。	仲裁結果對雙方均具約束力。	對金融機構具約束力。對消費者無約束力，消費者對結果不滿意可向法院起訴。

參考文獻

專書

1. 王甲乙、楊建華、鄭健才，民事訴訟法新論，2010年6月。
2. 尹章華、黃達元合著，仲裁法概要，2001年10月版。
3. 江朝國，保險法逐條釋義第四卷：人身保險，2015年9月。
4. 沈冠伶，民事證據法與武器平等原則，2007年10月。
5. 沈冠伶，訴訟權保障與裁判外紛爭處理，2006年4月。
6. 林俊益，仲裁法之實用權益，2001年4月。
7. 姜世明，民事訴訟法基礎論，增訂六版，2013年9月。
8. 姜世明，新民事證據法論，修訂三版，2009年11月。
9. 桂裕，保險法，第五版，1992年12月。
10. 許士官，程序保障與闡明義務，2004年2月。
11. 劉宗榮，保險法：保險契約法暨保險業法，4版，2016年8月。
12. 羅傳鈺，金融消費者保護：監管優化與國際合作，北京，法律出版社，2014年4月。

期刊論文

1. 江朝國，論保前疾病與追溯保險之關係，台灣法學雜誌，第 252 期，頁 133-134，2014 年 7 月。
2. 吳從周，論民法第一條之「法理」—最高法院相關民事判決判例綜合整理分析，東吳法律學報，第 15 卷第 2 期，頁 10，2004 年 2 月。
3. 李志峰，職業棒球仲裁制度之研究：以美國職業棒球大聯盟仲裁制度為核心，國立臺灣大學法學論叢，44 卷 3 期，頁 759，2015 年 9 月。
4. 李志峰，公平合理原則於金融消費評議制度所扮演之角色—以澳洲金融評議制度為中心，東吳法律學報，第 28 卷，第 1 期，頁 58，2016 年 7 月。
5. 李志峰，借鏡他國公平合理原則之適用以作為我國補償標準之參考，金融消費實務評議問題研究，初版，頁 125，2017 年 12 月。
6. 李紀宏，調解理論暨實務 — 「促進式調解」簡介，仲裁季刊第 93 期，頁 99，2011 年 9 月。
7. 汪信君，「意外傷害」之定義與外來突發事故—最高法院一百年台上字第八八號民事判決，月旦裁判時報，第 9 期，頁 63-64，2011 年 6 月。
8. 汪信君，公平合理原則適用範圍、要件與法律效果，金融消費實務評議問題研究，初版，頁 79，2017 年 12 月。
9. 姜世明，意外保險事件中「意外」要件之舉證責任分配—評高等法院 88 年度保險上字第 43 號民事判決，月旦法學雜誌，第 147 期，頁 268-269，2007 年 8 月。
10. 張冠群，二〇一五年新修正臺灣保險法關於保險經紀人義務相關規定之評析，月旦法學雜誌，第 250 期，頁 138，2016 年 3 月。
11. 張冠群、汪信君，金融消費者保護法第二十條「公平合理原則」於保險法爭議案件之適用，全國律師，第 19 卷，第 8 期，頁 18，2015 年 8 月。

12. 郭土木，銀行從事 TRF 交易相關規範與爭議之探討，台灣金融巨禍：一堂重創 3700 家台灣企業的課，頁 33，2017 年 8 月。
13. 郭大維，金融消費爭議解決機制之研究——我國法與英國法之比較，中正財經法學，第 4 期，頁 52-55，2012 年 1 月。
14. 陳佑寰，以適合性原則與說明義務為中心談金融消費者之保護——從最高法院連動債判決談起，全國律師，第 20 卷第 10 期，頁 27，2016 年 10 月。
15. 陳俊元，保前疾病之認定與適用問題——以臺南地方法院 103 年保險字第 18 號民事判決評釋為中心，靜宜法學第六期，頁 87-91，2017 年 12 月。
16. 陳肇鴻，零售市場投資產品之法律糾紛、訴訟風險及投資人保護——臺灣有關連動債及共同基金訴訟之實證研究，政大法學評論第 141 期，頁 134，2015 年 6 月。
17. 葉啟洲，論健康保險之保前疾病、追溯保險與被保險人之善意——相關實務見解綜合評析，科技法學評論，6 卷 2 期，頁 154，2009 年 10 月。
18. 葉啟洲，催告招領逾期與健康保險契約之停效，月旦法學教室，第 114 期，頁 28，2012 年 4 月。
19. 劉其昌，金融消費保護法之分析，臺灣銀行季刊，第 63 卷第 4 期，頁 1，2012 年 12 月。
20. 蔡昌憲，美國金融消費者保護規範之展望——以消費者金融保護局之創設為中心，月旦財經法雜誌，第 23 期，頁 188-189，2010 年 12 月。
21. 藍瀛芳，如何擬定公平合理的仲裁條款，仲裁季刊，第 69 期，頁 1-2，2003 年 9 月。
22. 藍瀛芳，衡平仲裁意義與類型的解析——從比較的法制觀看國內的立法與實務，仲裁季刊，第 95 期，頁 1，2012 年 6 月。
23. 魏大曉，訴訟基本權在民事訴訟法之實現，月旦法學雜誌，105 期，頁 127，2004 年 2 月。

學位論文

1. 林岫聰，金融消費評議程序實務上重要問題之研究—以個案受理、調查及決定程序為中心，國立政治大學法律學系碩士論文，頁 121，2017 年 6 月。
2. 林俊益，衡平仲裁制度之研究，國立政治大學法律系博士論文，頁 344-345，1999 年 6 月。
3. 張鎧蔚，論金融消費者保護法之公平合理原則於保險爭議案例之適用與檢討，國立政治大學風險管理與保險學系研究所碩士論文，頁 27，2014 年 6 月。
4. 彭鈺琇，金融消費者保護法有關金融消費爭議處理機制之研究，中原大學財經法律研究所碩士論文，頁 22，2013 年 1 月。
5. 黃韻嫻，金融消費糾紛訴訟外紛爭解決機制，淡江大學公共行政系公共政策碩士班碩士論文，頁 21，2014 年 7 月。
6. 楊麗萍，建立單一金融消費爭議處理機制之法制研究，國立政治大學法學院碩士在職專班碩士論文，頁 23，2011 年 8 月。
7. 蔡鐘慶(2014)，金融消費者保護法之研究--以訴訟外紛爭解決機制為中心。，中正大學法律學研究所博士論文，頁 195，2014 年 7 月。
8. 賴純青，我國司法訴訟外保險爭議處理機制之研究—兼論保險業申訴處理績效為差異化監理指標，淡江大學保險學系保險經營碩士在職專班碩士論文，頁 11，2014 年 6 月。

網路資源

1. 財團法人金融消費評議中心 <https://www.foi.org.tw/>
2. 中華民國司法院 <http://www.judicial.com.tw/>

金融消費者保護法「公平合理原則」適用之研究

3. 全國法規資料庫 <http://law.moj.gov.tw/>
4. 法源法律網 <http://www.lawbank.com.tw/>
5. 月旦法學知識庫 <http://www.lawdata.com.tw/>

