

金融消費評議制度回顧及展望

林志潔*

黃馨儀**

壹、前言

為促進金融市場健全發展，增進金融消費者對市場之信心，金融監督管理委員會持續推動保障金融消費者權益之金融政策與措施，並依「金融消費者保護法」（下稱金保法），成立財團法人金融消費評議中心（下稱評議中心），提供民眾一個便捷的訴訟外金融消費爭議解決機制，同時持續推動國民金融教育宣導工作，提升我國金融消費之環境與健全金融市場發展。評議中心自民國101年1月2日成立至今屆滿10年，由於依據金融消費者保護法，於業者簽署一定額度同意書後，評議結果具有準司法之效力，對訴訟外紛爭之解決，具有極大幫助，本文將對評議制度進行回顧，除介紹評議制度與近年來之精進措施外，亦將提出未來展望，期許評議中心能發揮更大能量。

貳、金融消費評議制度之建置與沿革

一、訴訟外紛爭解決機制

所謂訴訟外紛爭解決機制，或稱替代性紛

爭解決機制（alternative dispute resolution簡稱ADR），係指爭議當事人不走司法途徑，協議透過一個中立的機構或管道來協助雙方解決糾紛，這個糾紛解決方案比起司法訴訟可能更具彈性、創造力或更符合當事人之需求。訴訟外紛爭解決機制包括仲裁、調解、協商及其他和解方式，除了有拘束力的仲裁方式外，有別於法院具權威判斷色彩，訴訟外紛爭解決機制旨在協助雙方進行良性溝通，目的是希望促成雙方能自願性地達成合意¹。

與訴訟程序相比較，訴訟外紛爭解決機制具有：(1)迅速性：程序自由化，且有當事人參與，得以及時達到定紛止爭效果；(2)經濟性：程序簡單化，節省當事人勞費；(3)隱密性：就協商過程與結果均可選擇不公開；(4)和諧性：維持當事人間之和諧關係；(5)多樣性：可針對不同爭議類型，選擇不同專業ADR機構；(6)自主性：自主協商程序，由雙方當事人自行決定結果；(7)便利性：可就近選擇辦理，不若訴訟程序須限定管轄法院辦理等七大優點²。我國現有之訴訟外紛爭解決機制良多，包括各縣市政府設立之勞資爭議仲裁委員會、勞資爭議調解委員會、消費爭議調

* 本文作者係國立陽明交通大學特聘教授、現任金融消費評議中心董事長

** 本文作者係國立台北大學法學碩士、現任金融消費評議中心教宣處服務組副組長

（本文感謝金融消費評議中心卓明正專委暨評議督導提供關於公平合理原則之案例）

註1：U.S. DEPARTMENT OF LABOR，

<https://www.dol.gov/general/topic/labor-relations/adr>（最後瀏覽日2021年12月30日）

註2：參司法院2017年12月15日〈解決紛爭，免打官司EASY GO！「訴訟外紛爭解決（ADR）機構查詢平

解委員會、不動產糾紛調處委員會、公寓大廈爭議事件調處委員會、醫療爭議調處小組、醫事審議委員會等，民間團體有勞資關係協會、勞資事務基金會、仲裁協會、財團法人多層次消保護基金會、財團法人投資及期貨交易人保護中心等，類型眾多不一而足。

二、我國金融消費評議中心成立緣由

由於一般大眾購買金融商品或接受金融服務業之服務日益普遍，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，金融消費者與金融服務業在財力、資訊及專業面實質上並不對等，導致容易發生交易糾紛。在金融消費評議中心成立以前，一般民事爭議處理機制，除司法機構外，有鄉鎮市調解委員會、仲裁、各縣市政府消費者服務中心等訴訟外紛爭解決機制，並有各金融服務業之同業單位及周邊單位所設之申訴管道。惟現行一般民事司法途徑所耗費之時間成本恐不符效益，而各金融服務業之同業公會或周邊單位之糾紛處理管道，尚無法律依據，且難免有公正獨立性不足之疑慮；再者，在金融服務業跨業經營之趨勢下，金融商品屬性界線模糊，金融商品之提供管道亦有多元化之情形，例如銀行業者兼售保險商品等。就金融消費者之立場而言，要判斷究係該以何金融服務業為申訴對象、尋求何種管道以為救濟，並不容易。因此，有必要建立一專責之金融消費爭議處理機構，提供訴訟外具金融專業之紛爭解決機制，以處理日漸複雜之金融消費爭議，並使爭議處理結果

具一定程度之法律效力，以期達成保護金融消費者權益之目的，此為金保法之立法，以及金融消費評議中心之成立緣由。

三、金保法賦予評議制度之二大重要權能

依照金保法所設置的評議制度，具有兩大重要權能，其一為可以運用類似衡平法概念的公平合理原則，提供訴訟外紛爭解決的消費者保護；其二為擁有一定額度的限制，使得評議制度具備準司法的效能。

（一）公平合理原則的運用（第20條）

評議中心於法律上之地位為處理金融消費爭議之訴訟外紛爭解決機構，性質與司法單位迥異，其所作成之評議決定與法院判決究有不同，並無強制雙方接受之效力，惟依金融消費者保護法第29條第2項規定，金融服務業於事前以書面同意方式表明願意適用金融消費者保護法之爭議處理程序者，評議委員會所作成之評議決定書，在一定額度以下者，對該金融業者有直接拘束力，而對於消費者而言，無論評議決定金額在一定額度以上或以下，均得選擇接受或拒絕。簡言之，評議中心評議委員會作成之評議決定，類似於和解建議之性質，並不具備強制力。為呼應訴訟外紛爭解決機制所提出之解決方案，比起司法訴訟更具彈性及符合當事人需求之特色，金融消費者保護法第20條第1項規定之公平合理原則，即為法律所明訂之評議處理準則，使評議委員會得審酌雙方當事人所提出之陳述及證據資料，彈性考量適用規則、

台」上線新聞稿》，

<https://www.judicial.gov.tw/tw/cp-1493-57177-5b776-1.html>（最後瀏覽日2021年11月17日）

認定事實後，作出最適當之評議決定。³關於公平合理原則如何在個案上幫助金融消費者，將在下「參」之章節論述。

（二）一定額度制度的規定（第29條）

1. 一定額度的定位與重要性

為使金融服務業與金融消費者均能善加運用金融消費者保護法所設立之紛爭解決機制，我國參考英國立法例，於金融消費者保護法第29條規範金融服務業「於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受」，並依該條之立法授權訂有「金融消費者保護法第29條第2項之一定額度」將一定額度適用之商品或服務，區分為投資型金融商品或服務、財產保險給付、人身保險給付及投資型保險商品，以及非投資型金融商品或服務、多次給付型醫療保險金給付及非屬保險給付爭議，分別訂有新台幣（下同）100萬及10萬之額度（此金額於2021年9月公告修正，分別調整為120萬元及12萬元，詳後述）。為此，在評議中心的委員會審酌案件事實認為該糾紛應做出有利於金融消費者之決定時，此「一定額度」之規範使消費者能迅速得到救濟，發揮評議中心訴訟外迅速解決金融消費紛爭之功能。

依金融消費者保護法第29條第2項規

定「金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。」由此可知，一定額度制度是金融服務業以「事前」書面「同意」之方式，在評議作出金融服務業應補償申請人一定金額以下之決定時，金融服務業將受到拘束，而由申請人決定是否要接受評議決定。如申請人接受評議決定，評議即告成立，紛爭得到解決；如申請人選擇不接受評議決定，評議決定不成立，紛爭未能圓滿解決，而該評議決定僅具類似和解建議之性質，對雙方當事人均無拘束力。假如評議決定之金額超過一定額度，金融服務業雖得選擇拒絕接受，惟申請人表示願意縮減請求金額至一定額度時，金融服務業仍受該評議決定之拘束；例如申請人請求標的為200萬元，評議決定金額認定金融服務業應補償申請人150萬元，倘若申請願意縮減請求金額至120萬元，則金融服務業將受到拘束，評議成立；若申請人不願意縮減請求金額，金融服務業不受拘束，得選擇接受評議決定或拒絕。簡言之，一定額度同意書，可說為業者在合於一定要件下預先拋棄訴訟權，因此

註3：卓俊雄（2019.5），〈金融消費爭議之處理機制〉，收錄於《金融消費者保護法理論與實務》，金融消費評議中心編輯，第137頁，元照出版。

就金額之多寡、評議程序與評議品質之嚴謹度，均是本制度下應審慎為之的重點。

2. 外國法上一定額度之介紹——英國與新加坡之例

評議中心自2011年開始營運，係高度參考英國公評人機構及新加坡金融業爭議調解中心之運作機制，並參考該國法制訂定金融消費者保護法與相關子法。爰此，本中心一定額度之設計與英國公評人機構及新加坡金融業爭議調解中心極為相似，因此在討論一定額度制度時，允宜參考外國法規制度以供卓參。

(1) 英國金融公評人機構（Financial Ombudsman Scheme, FOS）

英國公評人成立之目的係為協助金融消費者及金融服務業間無法解決的爭議；其服務內容幾乎涵蓋所有金融業務，包括銀行帳戶、付款、支付保護保險（PPI）、財務諮詢、投資和養老金等。自2019年4月開始負責處理中小型企業（Small and Medium-sized Enterprises, SMEs）對金融服務業的申訴爭議案件，以及處理金融消費者對索賠管理公司（Claims Management Companies, CMCs）的申訴案件。英國公評人機構係依照「金融服務及市場法」（Financial Services and Markets Act

2000，下稱FSMA）第228條第5項所賦予之權力，作出評議可以判賠金額的上限。英國FSMA明訂，未超過上限之評議決定，若經金融消費者接受，金融服務業即受拘束、並得以強制令執行之（is enforceable by an injunction or an order），至於超過此上限之評議決定，則僅具建議性質（recommend）。FSMA並授權於FSA Handbook訂定該金額上限（FSMA第229條第4項至第6項）；英國制度上的一定額度之規定，係規範評議決定可以判賠金額的上限⁴，但法律上要求金融業者在金融消費者接受評議結果時，必須遵從評議結果，此即我國制訂金融消費者保護法時參照、採取在一定額度內業者需受拘束之效果。

(2) 新加坡金融業爭議調解中心（Financial Industry Disputes Resolution Centre, FIDReC）

新加坡金融業爭議調解中心（Financial Industry Disputes Resolution Centre，下稱FIDReC），為新加坡金融管理局（Monetary Authority of Singapore）於2005年8月1日成立，係取代原新加坡銀行公會消費者調處組織（the Consumer Mediation Unit of the Association of Banks in Singapore）及保險爭議處

註4：2020年起英國金融行為監理總署（Financial Conduct Authority, FCA）建議，有關一定額度之金額應與消費物價指數（CPI）自動調整，以確保一定額度與經濟情況保持連動。爰此，2020年4月1日起，英國FOS要求金融服務業支付一定額度最高賠償金額（award limit，一定額度）由英鎊35萬元調高為35萬5千元。

理機構（the Insurance Disputes Resolution Organization）之業務，成為單一旦獨立中立之金融消費爭議處理機構。FIDReC處理金融消費爭議，係採先「調處」（Mediation）後「評議」（Adjudication）之二階段程序，調處程序並無處理金額上限，而評議程序之糾紛賠償上限金額為10萬新幣。但若金融業者同意以較高之請求金額移交評議且申訴人同意縮減其請求金額，案件承辦人仍得將案件移交入評議，若評議決定為有利於申訴人之金錢賠償，申訴人必須承諾不再就其餘請求金額部分以任何方式主張⁵。

3.2021年所為之一定額度提高

金融消費者保護法第29條所定之一定額度，依金融產品之種類而區分數額的規範自2010年時由金管會頒布後，常有應隨英國金融行為監管局（Financial Conduct Authority）與金融公評人機構之作法逐步調高一定額度之建議，惟一定額度之調高雖可達強化評議中心保護金融消費者權益之功能，但一定額度之規範對於金融服務業者有強制接受評議決定之效力，爰調高一定額度應謹慎評估、循序漸進，並綜合考量下列因素：

(1)爭議案件進入評議階段前多數已獲

得解決：金融消費爭議在申訴階段，大約有八成案件獲得妥處，而進入評議階段後，約有三成案件經調處成立或由評議中心協助雙方達成和解；且和解及調處成立之金額並不受一定額度之限制。(2)評議決定超過一定額度者，業者並非全然不予接受，一定額度並非爭議案件能否解決之唯一關鍵。(3)調高一定額度，雖可促進金融服務業更加重視金融商品或服務與消費者間之適配性，強化對金融消費者權益之保護；惟一定額度制度係透過金融服務業事前簽署同意，在作成符合一定額度金額之評議決定後，由金融消費者選擇接受，評議決定即成立，並於送法院核可後與民事判決確定有同一效力，對金融服務業者產生拘束力，在此面向上係對業者之訴訟權產生一定程度之限制，故一定額度之調整，必須衡量金融消費者保護並兼顧業者訴訟權保障，乃符合憲法對人民訴訟權之保障，並合於比例原則之要求。

2021年為評議中心設立十週年，亦為檢討現行制度和進行法制革新之契機。查我國受雇員工之薪資，每人每月平均薪資由2012年之45,888元上升至2020年之54,363元，增長約18%⁶，而我國之消費者物價指數雖稱平穩，但十年來亦有微幅之增長，由2012年1月之

註5：楊麗萍（2011.8），《建立單一金融消費爭議處理機制之法律研究》，國立政治大學法學院碩士在職專班碩士論文。

註6：參考行政院主計總處薪資及生產力統計，2012年統計年報中記載，2012年工業及服務業受雇員工每人每月平均薪資為45888元（其中每月經常性薪資37346元，非經常性薪資8542元）；2020年統計年報中則指出，2020年工業及服務業全體受雇員工每人每月總薪資平均為54363元，其中經常性薪資42500元、非經常性薪資11863元。故以總薪資觀之，2012年至2020年期間上升約18%，如以經常性薪資觀之，則上升約14%。

96.37至2021年8月之104.90⁷，上升約9%。觀察這些指數變化，原一定額度之金額，確實容有調整之空間。金融監督管理委員會與評議中心為此多次研究並討論，且積極尋求立法委員與金融服務業之支持，金融監督管理委員會乃於2021年9月17日公告調整一定額度金額，將投資型金融商品或服務、財產保險給付、人身保險給付及投資型保險商品之金額由原本100萬元提高至120萬元；非投資型金融商品或服務、多次給付型醫療保險金給付及非屬保險給付爭議之金額由10萬元調整為12萬元，並以公告生效後申請評議之案件適用新的額度。此次調整，是金融消費者保護道路上的一大步，更是主管機關和社會各界對評議中心紛爭處理成效之肯認。評議中心自當自我惕勵，強化評議品質，以更公平、合理、有效之方式處理評議案件，回應社會大眾之信賴。

參、我國評議制度與公平合理原則之運用

一、爭議案件處理程序之簡介

(一) 申訴程序

依金融消費者保護法規定，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，可逕向金融服務業申訴，或向評議中心提出申訴，由評議中心將該申訴移交金融

服務業處理。金融服務業應於收受申訴之日起30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。

如金融消費者不接受處理結果，或金融服務業逾上述期限內不為處理者，金融消費者得於收受理結果或期限屆滿之日起60日內，向爭議處理機構申請評議。

(二) 申請評議程序

金融消費者於規定期限內提出評議申請後，評議中心將依個案情況試行調處，如當事人其中一方不同意調處，例如申請人拒絕協調，或金融服務業完全無和解意願者，及經調處不成立時，評議中心將續行評議程序，將案件交由評議委員會審理。由評議委員會主任委員指派三人以上之評議委員為預審委員先行審查，並研提審查意見報告，復將審查意見報告提送評議委員會評議。依金融消費者保護法第27條規定，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1/2以上之出席，出席評議委員1/2以上之同意，作成評議決定。

評議程序以書面審理為原則，評議委員會將依所有卷附資料、兩造主張、陳述意見及所提證據資料、法律依據等，經充分討論後作成評議決定，而評議中心與司法機關不同，並無職權調查權限，所審理之證據資料仰賴雙方當事人主動提出，故當事人於評議程序中宜就自己之主張盡可能舉證，以利委員會審理。

評議決定作成後，如申請人拒絕接受評議

<https://www.stat.gov.tw/lp.asp?ctNode=524&CtUnit=364&BaseDSD=7&mp=4>（最後瀏覽日，2021年12月30日）

註7：參考行政院主計總處消費者物價指數統計（民國105年=100）

<https://www.dgbas.gov.tw/point.asp?index=2>（最後瀏覽日，2021年12月27日）

決定，則評議決定亦不拘束金融服務業，評議不成立，金融消費者可另循訴訟或及他途徑解決爭議；如申請人接受評議決定，在(1)評議決定金額在一定額度以下者，金融服務業應予接受；(2)評議決定金額在一定額度以上，而申請人表明願意將請求金額縮減至一定額度時，金融服務業亦應接受，此二種情形下，評議成立。申請人得向評議中心請求將評議書送法院核可，核可後之評議決定與確定判決有同一效力。

若評議決定金額在一定額度以上，申請人不願意縮減請求金額，金融服務業得拒絕接受評議決定，則評議不成立，金融消費者亦得另循其他途徑解決爭議。

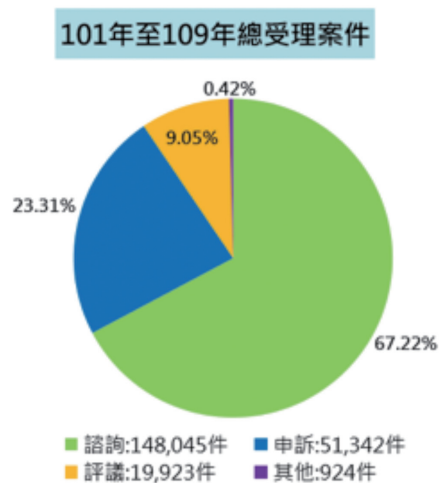
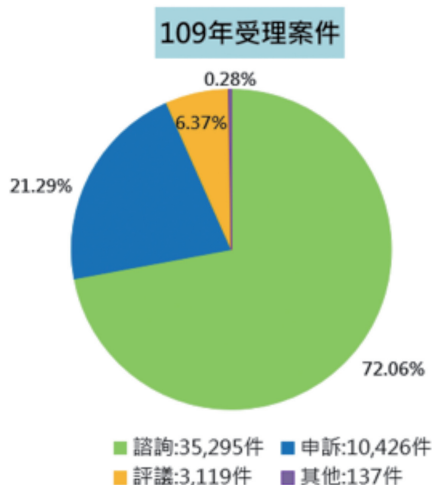
承前所述，評議程序以書面審理為原則，故申請人原則上應填具評議申請書申請評議，惟2021年遭逢新冠肺炎(covid-19)疫情擴大，我國疫情指揮中心實施三級警戒，民眾除生活必要外盡量減少外出，評議中心亦採取分流辦公方式因應。為維持爭議案件之

處理，評議中心緊急研議開放線上申請評議之便民措施，讓民眾得以網路線上申請並上傳相關文件之方式申請評議，減少民眾臨櫃洽辦或外出郵寄之不便。

二、從申訴、評議案件受理情形及紛爭解決率觀察

評議中心自2011年1月2日起至2020年12月31日止，總受理案件為220,234件（包含諮詢、申訴、評議案件），其中受理申訴案件為51,342件，受理評議案件為19,923件。

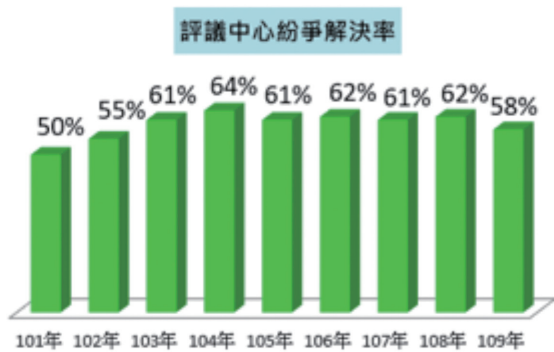
截至110年第2季申訴暨評議案件統計結果，銀行業主要爭議態樣為「違反金融產品條件或風險說明爭議」（12.08%）、「業務招攬爭議」（8.29%）、「受理存款、放款開戶爭議」（7.5%）及其他類別（8.33%）；保險業主要爭議態樣為「業務招攬爭議」（12.03%）、「理賠金額認定」（9.18%）、「殘廢等級認定」（6.16%）及必要性醫療（4.78%）⁸。



註8：參閱財團法人金融消費評議中心官網統計資料（數位儀表板）

<https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=8007>（最後瀏覽日，2021年11月30日）

在紛爭解決率方面，經統計，每年之申訴暨評議案件紛爭解決率約為六成，且有越來越多爭議於申訴階段即獲得圓滿解決，顯見評議中心致力於金融爭議處理，希望由前端或源頭消弭紛爭，已初見成效。



三、為何評議制度提供金融消費者更多保障？——運用公平合理原則之實例

以下將以一個旅遊平安險爭議案為例，在去識別化後，說明公平合理制度如何衡平法律規定與金融消費者權益之保護：⁹

（一）案例爭議事實

申請人甲於101年間與配偶乙及兒女共計四人，參與某旅行社所舉辦之國外旅遊行程，

四人團費共計10萬元，費用由乙先以A銀行信用卡支付團費訂金2萬2千元，後再由甲以B銀行信用卡支付尾款7萬8千元。旅遊結束返國時，於飛機飛抵桃園機場後五小時內，自行開車離開機場期間發生車禍，乙與女兒不幸罹難，申請人欲請求信用卡刷卡支付團費所附加之旅遊平安險保險金，每位被保險人意外身故保險金2000萬元，為保險公司所拒。因刷卡送旅平險附約條款約定¹⁰，需以信用卡支付「全部票款」搭乘商用客機，如係參加由旅行社所安排之旅遊，需全部旅遊費用之80%以上由信用卡支付者方符合理賠條件。

（二）本案爭點

1.系爭信用卡權益手冊有關「旅行平安險」之約定是否拘束相對人（保險公司）？參加旅行社安排行程之卡友是否亦適用以信用卡支付全部機票票款之約定？或僅適用刷卡支出旅遊團費80%之約定？¹¹又計算刷卡支出超過80%之基礎為「全部旅遊費用」或「團費」？團費如何認定¹²？

2.申請人甲以B銀行信用卡支付四人之旅

註9：為去識別化之故，本案當事人姓名、金融服務業名稱均為代稱，所涉金額略有改動。

註10：系爭旅遊平安險附約條款之承保範圍：「被保險人以承保信用卡支付全部票款搭乘商用客機，於下列期間遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害、殘廢或死亡時，本公司依照本附加險的約定，給付保險金：……三、於飛機抵達機場後五小時內，使用交通工具離開機場期間。」「被保險人如係參加由旅行社所安排之旅遊，而全部旅遊費用之百分之八十以上係以承保信用卡支付，則仍受本承保範圍之保障。」

註11：信用卡權益手冊中，旅行平安險部分約定：「只要持卡人以本行任一信用卡為其本人及家屬（即配偶、未滿25足歲受撫養之未婚子女；以下合稱被保險人）支付公共運輸工具全額票款（如定期班機、火車及輪船）或支付參加旅行社所安排之旅行全部團費之80%（含）以上（不含事後申請退費者），即可享有本行為您及家屬付費投保之高額公共運輸工具旅行平安保險。」

註12：信用卡權益手冊中，旅行平安險注意事項約定：「團費之定義：係只被保險人整趟旅程所需之所有交通工具及住宿費用。」又本案申請人旅行社之團費內容，包含機票費用（約5萬元）、餐食費用、住宿費用（約3萬5千元）及行程雜支等。

遊費用7萬8千元，是否符合系爭旅平安險附約承保範圍之約定。

3.就前述爭點，兩造各執一詞：

(1)申請人主張：參加旅行社安排行程之卡友，亦適用以信用卡支付全部機票票款之約定（即「支付全部機票票款」與「支付團費超過80%」為擇一適用），且信用卡權益手冊中約定，團費係指保險人整趟旅程所需之所有交通工具（機票約5萬）及住宿費用（約3萬5千元），申請人甲以B銀行信用卡支出7萬8千元，已佔團費近92%（ $78000 / (50000 + 35000) = 91.76$ ）。

(2)相對人（保險公司）認為：跟團的卡友只能適用旅行平安保險附約中支付旅遊費用超過80%之約定，不適用支付全部交通工具票款部分；又信用卡權益手冊第9點規定「所有各保險條款悉以本行與保險公司所簽訂之保險契約所載條款為準。」，故信用卡權益手冊中關於團費之認定，並不拘束相對人，故甲所支出尾款7萬8千元，僅占全部旅遊費用（10萬元）之78%，尚不符合前述支付旅遊費用超過80%之約定。

4.評議委員意見

(1)信用卡權益手冊有關「旅行平安險」之約定是否拘束相對人（保險公司）：

基於債之相對性原則，信用卡權益手冊係甲與B銀行間所成立之信

用卡契約之一部分，原則上效力僅及於甲與B銀行之間。然B銀行有將信用卡權益手冊提供相對人審閱，相對人亦表示有收到B銀行相關通知。因此，信用卡權益手冊，自應生拘束相對人之效力。

(2)參加旅行社安排行程（跟團）之卡友，是否亦適用以信用卡支付全部機票票款之約定：

條款並未明文排除以信用卡支付全部機票票款之適用，而依報價已明確載有機票費用每張1萬2500元，且有預訂航班之記載，是以，倘以得明確認定公共運輸工具或商用客機之費用為若干時，應作有利於被保險人之解釋。

(3)計算刷卡支出是否超過80%之基礎為全部旅遊費用或團費、團費如何認定：

信用卡權益手冊既有拘束相對人之效力，是就系爭旅行平安保險附約承保範圍之認定方式，甲主張其以B銀行信用卡支付之旅遊費用是否已達80%，應以「全部旅行團費」而非「全部旅遊費用」為計算基礎，且團費並應扣除餐食費用之部分，應屬可採。

5.評議決定

甲以B銀行信用卡支出之團費（扣除餐食費用），仍不足全部旅行團費（扣除餐食費用）之80%，然此主要原因係因配偶乙已先行支出訂金之故。又參加旅行社所安排之旅遊行程，一般交易習

慣均先支付部分款項已作為訂金，而此訂金之支付與尾款之支付以不同方式為之，亦所在多有；經審酌當事人兩造資訊不對等之因素，並考量甲以B銀行信用卡支出之團費已達78%，距系爭信用卡權益手冊所約定之80%亦所差無幾。依金融消費者保護法第20條第1項之公平合理原則，本中心認為相對人應補償申請人每位保險人意外身故保險金1750萬元為合理。

6.當事人提起訴訟之結果

本案在調處階段，評議中心極力週旋兩造，並獲得相對人（保險公司）之支持，願意以更接近申請人請求之金額達成和解，惟申請人並不同意；在評議階段，申請人仍未能接受評議決定而另行提起訴訟，惟歷經三審及再審後，訴訟結果遺憾仍不利於申請人。由此觀之，評議委員會於評議決定中衡酌個案事實及雙方權益關係，啟用公平合理原則，與訴訟結果相比更具彈性，就金融消費者之保障更為充分與衡平。

肆、結論——評議中心與評議制度之展望

評議中心依照金保法定設立，主要任務有二，一是公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，二是辦理對金融服務業及金融消費者之教育宣導，使金融服務業於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。截至109年年底，評議中心已協助處理逾5萬件申訴案件及受理逾2萬件評議案件，紛爭解決率近六成；同時辦理逾1,000場對金融服務業及金融消費者之教育宣導活動，宣導人次逾10萬4千人；除辦理實體宣導活動外，亦積極透過各式媒體管道，如製作數位課程、Facebook貼文、線上活動、錄製廣播等以各種媒體管道進行宣導，傳遞金融知識及觀念。此外，亦針對金融服務業製作金融消費者保護法令宣導之數位課程，辦理案例研討會、法遵高階主管研討會等，將爭議處理經驗與金融服務業分享，希望達到由源頭消弭紛爭之目標。評議中心因應時代的腳步，每年在消費者服務、宣導政策、國際事務等各項業務上均有重要進展，歷年大事紀簡述如下：

年度	重要紀事
2012年	» 揭牌運作
2013年	» 2013國際金融服務評議機構組織（INFO）台北年會 » 首辦主題式金融消費者宣導講座活動
2014年	» 金融消費者保護論壇 » 全台自動櫃員機（ATM）播放宣導短片
2015年	» 歷經3年完成全台辦理主題式金融消費者宣導講座活動 » 金融服務業公平待客原則研討會暨簽署儀式
2016年	» 建置「評議決定書查詢系統」並提供外界查詢 » 金融科技發展與消費者保護之關係座談會 » 金融消費者保護與金融教育研討會
2017年	» 「微微道來，預見未來」微電影大賽 » 建置「金融消費爭議數位儀表板」供外界查詢 » 西門町快閃及戶外宣導活動

2018年	» 開辦異地調處及異地諮詢服務 » 專設申訴諮詢信箱，提供線上申訴或諮詢服務 » 協助金管會整合1998金融服務專線，提供金融消費者單一服務窗口
2019年	» 啟動與台灣台北地方法院合作辦理金融消費爭議案件轉介服務 » 首辦FB線上活動「金融糾紛找評議，維護權益不碰壁」
2020年	» 開啟樂齡大學、樂齡學習中心、社區照護關懷據點之樂齡宣導講座 » 微學習數位課程講座「正確理財你最棒，退休生活有保障」
2021年	» 開辦線上評議申請 » 官方網站全新改版並取得無障礙認證標章 » 調高金融消費者保護法第29條第2項「一定額度」 » 「金融知識的進擊」線上闖關活動

回顧過往，我們感謝主管機關、歷任評議中心主管們、評議委員們的付出，以及許多周邊機構、立法委員們的大力協助，展望未來，我們尚有許多需要加緊腳步的改革：

首先，就現行之公平待客原則中，關於脆弱族群之保護尤應強化。英國金融監理總署於今年春天就公平待客原則中的脆弱群體保護條項，特別頒佈了強化指南¹³。指南的三大方針是要求金融業能做到第一、真正瞭解不同脆弱群體對使用金融服務的需要，第二、擁有和培訓具有服務脆弱群體客戶能力

和技巧的員工，第三、從商品與服務的設計、客戶溝通和服務的過程落實此保護¹⁴。以上的概念如何對金融業予以宣導，並協助業者落實，實為評議中心之重要任務。評議中心雖是就金融業之服務和商品爭議提供紛爭解決之手段，但中心本身也應落實公平對待前來申訴的消費者。申請人如屬脆弱群體，如聽障、視障、行動不便或認知功能退化之高齡者，我們應如何建立友善的評議制度和環境，讓更多人得以便利使用各種設施和制度是未來應努力的重點。除了今年度，評議中心已經建置之AA級無障礙官網、因應移工需求之語言翻譯，以及建置線上申請評議之外，我們還應強化語音服務和拓展調處的服務據點，以減少消費者的交通成本。其次，科技與數位化浪潮勢不可當，純網銀、遠距投保等各種數位金融服務和商品興起，就數位金融之消費爭議的可能態樣，以及消費者可能受到的影響，都是評議中心應該高度關注、並以之納入教育宣導教材，甚至積極整理爭議案例以回饋監理機構的。第三、金融消費者除了被保護之外，更應被賦權與培力（empowerment）¹⁵。金融業與消費者間具有高度資訊落差，要弭平此落差之高度，一方面需要給予業者一定強度的監理要求，一方面則需強化消費者的金融素養，提高消費者對金融消費和金融商品的認識，積極為自我理財負責，此亦為評議中心在金融諮詢

註13：參見：<https://www.fca.org.uk/publications/finalised-guidance/guidance-firms-fair-treatment-vulnerable-customers>

註14：同上註。

註15：林建智（2019.5），〈金融消費者保護之趨勢與展望〉，收錄於《金融消費者保護法理論與實務》，金融消費評議中心編輯，第391頁，元照出版。

和宣導教育上應予強化的部分。

評議制度為重要的訴訟外紛爭解決機制，評議中心除了不斷致力於提升評議公信力，建立嚴格的利益衝突迴避和廉政規範，聘任無私專業、沒有利益衝突的評議委員，願意盡力保護消費者且同理業者的同仁，同時希望能夠提供研究評議成果、回饋給監理部門和立法機關，從而可就法制面去修改法律的機制，帶出評議公信力的新氣象。同時，評

議中心肩負金融消費教育之責，在教育宣導方面，將更重視脆弱群體的金融素養提高，希望將有限的資源做最大利用，挹注在金融資源較為弱勢之團體，提升民眾金融知識的能量。評議中心成立十年，十年陪伴一直都在，期許未來評議中心能成為保護金融消費者的重要推手，與主管機關、業者和消費者一起建立我國健康的金融消費環境，落實普惠金融的理念。