

國立政治大學法學院碩士在職專班
碩士論文

指導教授：林國全 博士

建立單一金融消費爭議處理機制之法制研究



研究生：楊麗萍 撰

中華民國一百年八月

論 文 摘 要

2008年9月發生美國雷曼兄弟控股公司破產事件，我國一般散戶投資人以特定金錢信託或受託買賣方式購買由該公司所保證、其荷蘭子公司所發行之連動債券，其金額約新臺幣433.83億元，投資人人數高達5萬餘人，損失相當慘重。投資固然有其風險，但若金融消費者損失係金融服務業銷售過程違失所致，則金融服務業應依法對金融消費者負損害賠償責任。然而，金融服務業所提供之金融商品及服務型態日趨複雜，金融消費者與金融服務業在財力、資訊及專業面實質不對等，一旦發生糾紛，循司法途徑救濟往往曠日費時，所耗費之成本不符經濟效益。而現行各種訴訟外可處理金融消費爭議之機制，或不具金融專業，或欠缺法律依據，且缺乏單一專責機構處理，無法滿足金融消費者需求。鑒於我國現行針對特定型態之爭議事件，已有制定專法設置訴訟外替代性紛爭解決機制之體例。因此，有必要提供訴訟外之金融消費紛爭處理機制，並予法制化，以迅速有效處理金融消費爭議。

本文參考英國金融公評人（Financial Ombudsman Service Ltd. 簡稱FOS）、新加坡金融業爭議調解中心（Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd. 簡稱FIDReC）之運作規範及國內相關體例，提出我國未來制定專法建立訴訟外金融消費爭議處理機制之法制建議。本文研究結論建議如下：

- 一、本機制宜定位為與其他法定紛爭解決機制並存之任意性訴訟外紛爭解決途徑，不剝奪當事人使用其他法定爭議處理途徑之權利。
- 二、設立財團法人組織型態之爭議處理機構，統合處理金融消費者與金融服務業間所生各種領域及型態之金融消費爭議。
- 三、本機制適用對象宜限於弱勢之金融消費者，排除具有一定財力或專業能力之人。
- 四、爭議處理程序為金融消費者先向爭議所涉之金融服務業申訴，金融消費者不接受金融服務業處理結果或金融服務業逾期不為處理者，金融消費者得於一定期限內向爭議處理機構申請評議，爭議處理機構並得於受理後先試行調處。
- 五、保障當事人使用本機制之程序選擇權及接受處理結果之處分權。調處依雙方當事人協商合意而成立，評議則由評議委員會審酌一切情狀依公平合理原則作成評議決定後，經雙方當事人表明接受而成立。但為適度合理平衡金融消費者與金融服務業間之實質不對等，金融服務業於事前同意使用本爭議處理機制者，對於給付金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受。
- 六、當事人不接受爭議處理結果者仍保有司法救濟權。當事人接受爭議處理結果者則賦予爭議處理結果一定之法律上效力，並保留司法對爭議處理結果之最終審查權，包括經法院核可後始與民事確定判決有同一效力，及調處或評議決定有瑕疵時得提起撤銷之訴。

【關鍵詞】 金融消費者、金融消費爭議處理、連動債、訴訟外紛爭解決機制、評議、調處

建立單一金融消費爭議處理機制之法制研究

目 錄

	頁次
第一章 研究動機與目的	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的	2
第二章 我國現行可處理金融消費爭議之機制	4
第一節 各金融業同業公會自律機制	4
第二節 財團法人保險事業發展中心	7
第三節 財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心	10
第四節 鄉鎮市調解	13
第五節 仲裁	14
第六節 消費者保護法之消費爭議處理機制	15
第七節 民事訴訟	17
第八節 連動債爭議之處理	22
第九節 小結	27
第三章 外國單一金融消費爭議處理機制簡介	30
第一節 英國金融公評人機構	30
第一項 沿革及法律依據	30
第二項 組織架構	31
第三項 強制企業處理申訴之前置機制	33
第四項 金融公評人機構管轄案件範圍	34
第五項 金融公評人機構處理程序	36
第二節 新加坡金融業爭議調解中心	43
第一項 沿革及法律依據	43
第二項 組織架構	44
第三項 適用案件範圍	44
第四項 處理程序	46
第四章 我國整合金融消費爭議處理機制之可行性	52
第一節 訴訟權保障問題	52
第二節 與其他法定訴訟外紛爭解決機制競合問題	56
第三節 整合各金融同業公會及周邊單位處理機制之可行性	58
第五章 我國新設金融消費爭議處理機制之法制建議	61
第一節 金融消費爭議處理程序架構	62
第二節 適用之金融消費者與金融消費爭議範圍	65
第一項 金融消費者定義	65

第二項	金融消費爭議定義	67
第三節	金融消費爭議處理機構	68
第一項	宗旨及任務	68
第二項	組織型態及架構	68
第一款	機構組織型態	69
第二款	機構組織架構	73
第三款	金融消費者服務部門	74
第四款	調處人	76
第五款	評議委員	81
第六款	其他行政部門	86
第七款	董事會及監察人	86
第三項	收費	90
第四項	基金來源與保管運用	99
第五項	對爭議處理機構之監督管理及資訊揭露	100
第四節	獨立公正處理爭議事件	101
第五節	爭議處理期限	102
第六節	爭議處理程序	103
第一項	申訴	103
第二項	試行調處	106
第三項	評議	118
第七節	請求權時效之中斷	131
第八節	查證事證權及保密規範	134
第一項	事證查證權	134
第二項	保密規範	138
第九節	公平合理原則之採行	142
第十節	調處書及評議書之效力及救濟	143
第一項	調處書及評議書之效力	143
第二項	金融服務業應接受評議決定之一定額度	154
第三項	調處及評議瑕疵之救濟	159
第十一節	新型態且影響重大案件之處理程序	163
第十二節	爭議處理機構案件品質與服務品質之控管	164
第十三節	爭議處理機構人員之法定豁免權	165
第六章	結論	173
附錄	金融消費者保護法	190
參考資料		196

第一章 研究動機與目的

第一節 研究動機

金融服務業包括銀行業、證券業、期貨業、保險業等，所銷售之各項金融商品或提供之各項金融服務，多涉及金融消費者之金錢投資或交易，涉及民眾切身利害關係，若發生糾紛，往往影響消費者權益甚鉅。

對於金融消費紛爭，投資人固可透過司法途徑尋求解決，但訴訟程序曠日費時，緩不濟急。訴訟外之途徑，例如鄉鎮市調解條例、仲裁法及消費者保護法所提供之爭議處理機制，亦屬廣泛性之法律規範，不一定能充分滿足解決金融消費爭議之專業需求。目前各金融服務業所屬之同業公會¹雖多已設置申訴、調處或評議等程序，以處理其會員與客戶間在金融業務上之爭議，惟因欠缺法律依據，且依機構別而分屬不同之同業公會受理，各同業公會處理之程序與規範不同，在金融機構跨業經營現象普遍之今日，對投資人權益之保障即產生落差。

近年來更由於金融服務業所提供之金融商品及服務型態日趨複雜專業，不斷推出創新、多樣、複雜之金融商品，例如衍生性金融商品、結構型商品（例如連動債）等，一般客戶對此類金融商品之資訊取得與風險認知時有落差，於發生風險損及投資本金甚至產生超出本金之其他損失時，更易發生交易糾紛。以結構型商品為例，其在商品設計上本就相當複雜，係以固定收益商品結合連結股權、利率、匯率、指數、商品、信用事件或其他利益等衍生性金融商品之複合式商品。其獲利及損失之槓桿比率皆相當大，投資人對於商品之各種風險考量因素及其對投資本金之影響等，往往難以瞭解。金融機構銷售時若未充分告知商品風險或有不當銷售等情形，投資人在資訊及專業能力不對等之情況下購買，常發生損害賠償糾紛。

2008年9月15日雷曼兄弟控股公司（Leman Brothers Holding Inc.）依美國破產法第11章規定向美國紐約州南區破產法院聲請破產保護。我國一般散戶投資人以特定金錢信託或受託買賣方式購買由該公司所保證、其荷蘭子公司（Leman Brothers Treasure Co.BV）所發行之境外結構型商品，其金額約新臺幣433.83億元，人數高達5萬餘人。依雷曼兄弟控股公司聲請破產保護時所顯示，至2008年5月31日止，該公司之資產雖有約6,390億美元，負債約6,130億美元。然依國外相關機構之評估，該公司資產淨值因全球金融海嘯影響已產生相當程度之減損，可能歸零。若國內投資人以向美國受理法院申報債權之方式請求賠償，其實際參與分配可受償金額比例恐將微乎其微，其損失將相當慘重。除了雷曼兄弟集團外，國外許多其他金融機構同受全球金融海嘯衝擊，國內投資人購買該等機構所發行或保證之境外結構型金融商品同樣產生嚴重損失。

我國雖於2002年7月17日制定公布「證券投資人及期貨交易人保護法」（以下簡稱投保法），自2003年1月1日施行，並依該法設置財團法人證券投資人暨期貨交易人保護中心（以下簡稱投保中心），對證券投資人及期貨交易人提供賠付、調處與團體訴訟等爭議處理

¹ 惟目前仍有部分金融服務業未組成同業公會，例如證券金融公司。

機制。惟其處理範圍限於因有價證券之募集、發行、買賣及期貨交易所生之民事爭議，並不包括尚未被核定為有價證券亦非屬期貨交易之境外結構型商品。中華民國銀行業商業同業公會全國聯合會（以下簡稱銀行公會）雖於 2006 年設立金融消費爭議案件評議委員會，對銀行與客戶間之糾紛事件經申訴、和解不成者進行評議。惟受理評議案件有相當之條件限制，例如僅限於消費性之金融案件、受理案件賠償金額上限為新臺幣 50 萬元。因此，對於前述近年發生之境外結構型商品爭議案件，尚缺乏客觀中立且具金融專業之專責機構及完備之法制予以處理。

雷曼事件發生後，為了處理連動債爭議案件以保護金融消費者權益，金管會邀集銀行公會及投保中心研商，獲致以下結論，作為連動債糾紛之處理機制：(1)請求金額逾新臺幣 100 萬元者（包括雷曼兄弟公司連動債與非雷曼兄弟公司連動債），由金管會銀行局受理；(2)請求金額新臺幣 100 萬元以下之非雷曼兄弟公司連動債，由銀行公會金融消費爭議案件評議委員會受理；(3)請求金額新臺幣 100 萬元以下之雷曼兄弟公司連動債，自民國 97 年 10 月至 98 年 1 月 31 日間由投保中心受理，98 年 2 月以後移由銀行公會金融消費爭議案件評議委員會接續辦理。

綜上，目前國內對金融消費爭議案件之處理尚無一致之法律規範，且缺乏單一專責之金融消費爭議處理機構，各同業公會之處理程序、審理方式等並不一致，致對金融消費者之權益保護有所差異，同時對於類似境外結構型商品之新型態金融消費爭議亦難判定其爭議受理機構，以致需主管機關行政指導介入。故建立單一金融消費爭議處理機制，制定符合公平、公正之管理規範及合理保護投資人機制之法律，使投資人在司法途徑外有另一迅速有效且具金融專業之紛爭解決途徑可選擇，乃健全金融市場運作所迫切需要。此即本論文之研究動機。

第二節 研究目的

本論文研究目的，試圖在現行民事訴訟，調解、仲裁等途徑外，尋求建立另一迅速有效且具金融專業之紛爭解決機制，提供投資人另一種解決金融消費爭議之途徑，並制定完整之法律規範，設立獨立、公正且具金融專業之單一機構，建置迅速、有效且合理之處理程序，以處理多樣化之金融消費爭議。故本論文之研究範圍，係以金融消費者與金融服務業間因金融服務業提供之商品或服務所生之爭議處理，為研究範圍，並不包括金融服務業發生倒閉、法人格消滅時之賠付機制。

另對於證券及期貨交易市場之爭議事件，因證券、期貨集中交易市場有其特性，涉及發行市場部分之民事爭議事件，與其他金融商品交易性質有所不同，是否宜維持由投保法自成獨立完整之規範並由投保中心為專責處理機構，而不予整合於單一金融消費爭議處理機制之中，亦係一值得探討之問題。

參考目前設有訴訟外金融消費爭議處理機構之國家，例如英國及新加坡，英國金融公評人機構（Financial Ombudsman Service Ltd.，以下簡稱 FOS）及新加坡金融業爭議調解中心（Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd.，以下簡稱 FIDReC）均為訴訟外金融消費

爭議處理之單一專責機構，且所處理之爭議範圍限於所涉金融服務業尚在營業中，不包括金融服務業倒閉時所生相關賠付爭議事件。為有效解決我國之金融消費爭議案件，合理保護投資人權益，英國 FOS 及新加坡 FIDReC 之運作規範，是否有足資我國參採借鏡之處，實有加以研究之必要，此為本論文之研究目的。

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，金融主管機關金管會已參考英國 FOS、新加坡 FIDReC 及國內相關體例，研擬「金融消費者保護法草案」，並於 2011 年 6 月 3 日經立法院三讀通過，2011 年 6 月 29 日經 總統公布。「金融消費者保護法」全文分四章，共三十三條條文，第一章「總則」，第二章「金融消費者之保護」，第三章「金融消費爭議處理」，第四章「附則」(詳如本文附錄)。其中第二章「金融消費者之保護」係規範金融消費者保護措施，包括金融服務業訂約應本公平合理原則、盡善良管理人注意義務、廣告真實義務、充分了解金融消費者以確保商品或服務適合度、風險說明義務、違反商品或服務適合度或違反風險說明義務之無過失賠償責任等。第三章「金融消費爭議處理」係金融消費爭議發生後之處理機制，與本文研究範圍相同。「金融消費者保護法」有關金融消費爭議處理之規定，與本文研究建議重大實質不同之處，亦一併於相關章節中析述之。



第二章 我國現行可處理金融消費爭議之機制

第一節 各金融業同業公會自律機制

第一項 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會

銀行公會原設有「金融消費爭議案件單一申訴窗口」，包括「信用卡申訴窗口」與「諮詢及消費者服務中心」。銀行客戶就其與銀行間之消費爭議，可逕向銀行或向銀行公會「金融消費爭議案件單一申訴窗口」申訴。銀行公會並於 2006 年 9 月 15 日設置「金融消費爭議案件評議委員會」，提供評議之處理機制，客戶經向銀行或銀行公會單一申訴窗口提出申訴，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。²

「金融消費爭議案件評議委員會」成立初期評議委員原僅 7 人，且受理案源有相當之門檻限制，例如限於屬消費者保護法（以下簡稱消保法）所稱「消費爭議」之消費金融案件，及受理之請求金額上限為新臺幣 50 萬元等。以致於近年來許多金融爭議案件，包括財富管理、連動債等之爭議，因無法適用消保法規定處理，銀行公會亦不受理，致缺乏專責第三人予以評議處理。2008 年雷曼兄弟連動債案件發生後，經金管會邀集銀行公會及投保中心研商連動債糾紛處理機制，依研商結論，指定請求金額新臺幣 100 萬元以下之雷曼連動債爭議由投保中心受理，100 萬元以下非屬雷曼之連動債爭議則由銀行公會受理，嗣後不論屬雷曼或非雷曼之連動債爭議均統一由銀行公會辦理。自此開始，銀行公會評議委員會之功能擴充，包括增加連動債商品為受理評議範圍、提高評議決定金額上限至新臺幣 100 萬元、評議委員擴增為 9 人並視需要得增聘至 15 人以加速評議案件之處理等。本節僅先就評議委員會對一般金融消費爭議案件之評議運作析述之，至於該委員會特別就連動債商品爭議所增定之評議規範，容後本章第八節再詳述之。

有關評議委員會之運作規範，銀行公會訂有「中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議規則」，置評議委員 9 人，必要時得增聘至 15 人，由金管會、消保會及消基會各推派 1 名代表及遴聘金融、法律等專家人士組成，互選 1 人為主任委員，並配置專責人員承辦委員會行政事務，可說是目前各金融業同業公會之紛爭處理機制中最具規模及運作規範者。該委員會視移請評議案件需要召集會議，以半數委員以上之出席及出席委員過半數之同意為評議決議。

銀行公會評議委員會對於受理評議案件之範圍，訂有評議不受理條件，申請案件有下列情形之一者，該委員會將為不受理之決議：(一)非屬消費者保護法所稱之「消費爭議」定義範圍之金融相關爭議事件；(二)申訴人於爭議事件不具備適格當事人之地位；(三)曾經法定機關調解成立或法院判決已確定；(四)核心爭點事實須藉由司法機關以科學方法鑑定釐清；(五)

² 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會網站：消費者專區/金融消費爭議專區
<http://www.ba.org.tw/normal-finance-9.aspx> (最後瀏覽日：2010 年 11 月 20 日)

於評議結論作成前已和解或就同一事由已作成評議結論；(六)爭議內容屬交易條件(如授信條件、和解條件)或其他商業決定之範圍，而該決定與現行法規未有牴觸；(七)爭點純涉銀行服務素質、投資表現或商品訂價政策；(八)申訴人請求賠償或返還之金額逾新臺幣 100 萬元；(九)申請人未先向銀行申訴，或受訴銀行已處理且回覆期間已逾 3 個月。惟主管機關交辦案件並由申訴人釋明事實及爭點者，不受前述(一)、(八)、(九)要件之限制。

對於通過受理條件審查、移送評議委員會評議之案件，原則上於 30 日內召開評議委員會議行準備程序，受訴銀行及申訴人得以書面陳述意見及提補充理由書。評議委員會得聽取當事人、具有專門知識經驗或知悉事件始末之人或其他關係人之陳述、審視現場或標的物之狀況，並請當事人就各自主張舉證，必要時並得組專案小組赴實地調查後研擬意見列席說明或提會參考。

評議過程作成評議會議紀錄，記載評議經過、結論與期日之延展及附記事項等，並摘錄為評議結論，經評議委員會主任委員簽章確認後，以委員會名義函送爭議雙方。當事人應於評議結論送達之日起 10 個工作日內回覆該委員會是否接受評議結論，逾期未回覆者視為接受評議結論。評議結論之賠償或返還之金額不逾新臺幣 100 萬元者，受訴銀行應予遵守。有下列情形之一，申訴人應無條件接受評議結論：(一)評議結論之賠償或返還金額，申訴人於評議審查過程中表示接受；(二)評議結論之賠償或返還金額與申訴人請求一致。

評議委員會評議結論如經申訴人與受訴銀行簽章同意，視同和解契約。若當事人不服評議委員會之評議結論，可另循法律途徑救濟，嗣後該案有法院確定判決或經法院和解者，受訴銀行不受該評議結論之拘束。銀行公會就案件處理結果得對被評議為理由欠缺之一方收取必要之作業費用。³

銀行公會申訴窗口之案件量相當多，依銀行公會 2008 至 2010 年之統計資料，消費者申訴之案件總數分別為 796 件、1021 件、513 件。信用卡爭議一向為最大宗，占該三年申訴案件量之比例分別為 75.85%、77.69%、72.12%。其次為放款業務(含現金卡)爭議，占該三年申訴案件量之比例分別為 9.56%、12.43%、12.08%。其餘尚有支票存款、其他台幣存款及匯兌業務、外幣存款及信用狀、OBU 及衍生性商品業務、不當催收、聯徵資料、電子金融、詐騙等類型之爭議案件。⁴但金融消費爭議案件評議委員會評議之案件數則非常少，自 2006 年該委員會成立起，迄 2010 年止，僅共 8 件申請評議案件，審查結果為 1 件不受理、2 件和解、5 件作成銀行應退還或補償申訴人之評議決定。申請評議案件量少之原因，可能係爭議事件經過申訴與協調後，大多數均能達成和解，金融消費者須進一步申請評議之案件量較少。可見申訴及業者自主解決，在紛爭處理程序上係非常重要的一環。

金管會銀行局亦設有申訴專線，專人受理消費者之電話申訴，近兩年電話申訴案件亦以放款、信用卡及現金卡業務相關爭議為大宗。雷曼事件發生後，銀行局亦受理請求金額逾新臺幣 100 萬元之雷曼連動債與非雷曼連動債之糾紛申訴。

³ 金融消費爭議案件評議委員會組織及成員簡介、中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則 <http://www.ba.org.tw/normal-finance-9.aspx> (最後瀏覽日：2011 年 4 月 29 日)

⁴ 銀行公會網站：消費者專區/本會諮詢與申訴專線/銀行公會申訴窗口案件申訴類別統計表 <http://www.ba.org.tw/normal-finance-5.aspx> (最後瀏覽日：2011 年 6 月 4 日)

第二項 中華民國信託業商業同業公會

信託公會並未如銀行公會設置專責委員會以處理會員與客戶間之爭議，而係由其審查輔導組綜合執行會員自律及紛爭調處、客戶申訴等事項。⁵

第三項 中華民國證券商業同業公會

券商公會於 1998 年間即訂定「有價證券交易紛爭調處辦法」，以規範其會員間或會員與投資人間紛爭之調處。其處理之案件以有價證券交易或申購所生之紛爭為限。調處人原則上由該公會紀律委員會委員擔任，或視個別調處事件之性質，遴派該公會其他委員會委員或具有法律、會計、證券相關專門知識等信望素孚之公正人士擔任。⁶調處時應有調處人二人以上之出席。但若兩造當事人未表示異議者，得由調處人一人逕行調處。⁷當事人不到場或事人意見不一致者，券商公會將作成調處不成立證明書。調處成立者則作成調處書，記載雙方當事人、調處人、調處關係人之姓名及調處成立之內容，由雙方當事人及出席調處人簽章。惟對於調處成立之效果，上述調處辦法並未明定，既未明定則解釋上應認為於當事人間無拘束力，以免有缺乏法律依據而剝奪人民訴訟權之虞。

券商公會調處機制係在會員自律之架構下執行，即券商公會依證券管理法令之授權，對會員業務事項訂有管理辦法或自律規則等有關督促會員自律之規範，而證券商加入券商公會時必須簽署會員自律公約，自律公約即要求會員須遵守券商公會制訂之各項自律規則、準則、辦法等規章，包括上述「有價證券交易紛爭調處辦法」在內。故在券商公會之自律架構下，爭議個案或進行調處，或移請相關業務委員會初審，並依調處或初審結果，促請所涉之會員自律，或對有違反自律公約之案件移交紀律委員會依自律公約處理，並將紀律委員會決議交由理事會作成對會員之處分，包括通知改善、自行處分改善報會或處違約金新臺幣 50 萬元以上 1000 萬元以下。⁸

經統計，券商公會自 2009 年至 2010 年 6 月止共計受理 116 件外國連動債申訴案，76 件進入評議。券商公會受理調處案件量少之原因，可能係有價證券相關紛爭已有另一管道——投保中心——可受理申訴及調處，相對上投資人可能較不信任券商公會之調處，擔心公會所為之處理結果會偏袒會員證券商。可見爭議處理機構必須具高度公正獨立性，俾使爭議當事人信賴。

第四項 中華民國期貨業商業同業公會

⁵ 中華民國信託業商業同業公會網站：認識信託公會/公會簡介/組織架構
<http://210.68.77.99/content/index.asp?pno=29&mu=2> (最後瀏覽日：2010 年 9 月 26 日)

⁶ 中華民國證券商業同業公會有價證券交易紛爭調處辦法第 2 條

⁷ 中華民國證券商業同業公會有價證券交易紛爭調處辦法第 3 條

⁸ 中華民國證券商業同業公會網站：公會業務/會員自律/業務內容介紹 <http://www.csa.org.tw/A02/A0213.asp> (最後瀏覽日：2010 年 11 月 20 日)

期貨公會於理事會下設調處委員會，置有調處人 15 人，⁹負責調處會員與其客戶間之期貨交易爭議。但自期貨公會成立迄今尚無調處案件。

第五項 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會

投信投顧公會亦受理投資人對公會會員之申訴。依證券投資信託及顧問法第 86 條授權訂定之「證券投資信託暨顧問商業同業公會管理規則」第 13 條規定，及證券投資信託事業證券投資顧問事業經營全權委託投資業務管理辦法第 22 條規定，投信投顧公會定有「證券投資信託暨顧問商業同業公會受理營業紛爭調處辦法」及「證券投資信託暨顧問商業同業公會全權委託紛爭調解處理辦法」。

一般之營業紛爭之調處，由公會之紀律委員會掌理，指派紀律委員會委員 2 人進行調處。調處程序為先請被申訴會員公司限期提出說明，提出說明後已與申訴人達成協議或接受公會安排調解經召開調解會議成立調解者，待解約退費手續完成後即可結案。若不接受公會安排調解或經召開調解會議無法成立調解者，或被申訴會員公司自始未提出說明經公會 3 次函告是否接受安排調解而不接受或未回應者，則均函請雙方另循其他途徑解決。¹⁰投信投顧公會之紛爭處理方式僅有調處一階段，調處無法成立者即須另循其他途徑解決，只要業者態度強硬不達成協議，紛爭即無法迅速解決。若能於調處不成立之後再設類似銀行公會評議之具有裁決性質之處理程序，應較能充分發揮解決紛爭之功能。

全權委託紛爭之調處，則設置「調處中心」，由調處委員 7 人至 9 人組織之，互選 1 人為召集人。個案調處由調處委員 1 人或 3 人行之，調處成立時，由當事人及出席之調處委員於調處書共同簽章，成為當事人間之和解契約。

經統計，自 2009 年至 2010 年 6 月間投信投顧公會受理之一般營業紛爭調處案件共計 189 件。此案件量比券商公會案件量多，原因可能係投資人與投顧公司間發生退費、投資虧損糾紛或與投信公司間發生基金贖回相關紛爭等情況較多，證券商經紀受託買賣業務則相對較單純，發生紛爭之情況則少。¹¹

第二節 財團法人保險事業發展中心

財團法人保險事業發展中心(以下簡稱保發中心)為使消費者與保險公司間之糾紛能快速、經濟地解決，於 2002 年 1 月 1 日成立保險申訴調處委員會，廣納保險專家學者，並依調

⁹ 中華民國期貨業商業同業公會網站：關於公會/本會組織架構圖 <http://www.futures.org.tw/ViewInfo.asp?id=125> (最後瀏覽日：2010 年 11 月 20 日)

¹⁰ 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會網站：投資人服務保護/受理投資人或本公會會員申訴資料表;公會及會務簡介/認識公會/公會組織與職掌 [http://www.sitca.org.tw/Menu_main.asp?FD=H0000&FL=H1000.ASP&Click=M&SSL=&typ=&TopSub=&SubOrder=&Lang=C](http://www.sitca.org.tw/Menu_main.asp?FD=H0000&FL=H1000.ASP&Click=M&SSL=&typ=&TopSub=&SubOrder=&Lang=C;); http://www.sitca.org.tw/Menu_main.asp?FD=E0000&FL=E1000.ASP&Click=B&SSL=&typ=&TopSub=1&SubOrder=1&Lang=C (最後瀏覽日：2010 年 11 月 20 日)

¹¹ 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會網站：投資人服務保護/投資糾紛類型 http://www.sitca.org.tw/Menu_main.asp?FD=H0000&FL=H1000.ASP&Click=M&SSL=&typ=&TopSub=&SubOrder=&Lang=C

處案件需要聘有具醫療背景之專業委員，本於中立、公正之立場，為消費者及保險公司解決保險理賠爭議。保險申訴調處委員會受理申訴之範圍，以保戶與保險公司間因保險契約所生之「理賠性」爭議為限，其流程為先向保險公司申訴部門申訴，未獲滿意之處理時，得向保險申訴調處委員會申訴並申請調處，並得於調處前試行和解。¹²

至於「非理賠性」之爭議，¹³則由金管會保險局受理申訴，由該局市場管理組收件，協調保險公司積極處理，申訴人若滿意處結果即可結案，若不滿意則可申請仲裁或提起訴訟。¹⁴

保發中心訂有保險申訴調處作業細則。依該作業細則規定，得申訴及申請調處之人包括保險契約之要保人、被保險人、受益人及其他基於保險契約或法律規定得向保險人主張權利之人，目的事業主管機關或其他機關、機構亦得函請保險申訴調處委員會調處。

申訴案件有下列情事之一者，保險申訴調處委員會應不予受理(絕對不受理條件)，於調處過程中發現者亦同：(一)保險人係未經中華民國目的事業主管機關核准營業之保險業者；(二)申請人之請求權已因時效完成而消滅，且保險人以此為抗辯；(三)曾經調解、調處成立，或達成和解；(四)已進入訴訟或仲裁程序或已經判決確定或仲裁確定；(五)同一事實和其他保險人進行訴訟或仲裁中，或已經判決確定或仲裁確定；(六)曾經委員會調處；(七)非因申請理賠與保險人產生之爭議，或尚未向保險人提出理賠申請。

申訴案件有下列情事之一者，保險申訴調處委員會得不予受理(裁量不受理條件)，於調處過程中發現者亦同：(一)委員會認為申訴案件顯無根據；(二)委員會認為申訴案件更適合以訴訟、仲裁或其他紛爭解決方式解決；(三)申請人未依保險申訴調處作業細則提出申請書或檢附有關文件影本，經通知補正而未於所定期限內補正。

保險申訴調處委員會受理調處之申請後，即進入調查及調處程序。首先通知保險人於 15 日期限內就申訴案件妥適處理之，保險人應將處理結果函覆委員會，如係與申請人達成協議者，應檢附和解書或相關證明；如仍維持原議者，應就其主張檢具說明並提出相關證明文件。

保險申訴調處委員會認有必要時，得召開協調會，請申請人及保險人到場，聽取其說明及意見或協調雙方達成和解，達成和解者即可結案，若和解不成，則由委員會進行後續之調處程序。對於無和解可能及無法達成和解之案件，視其爭議類型先送專業背景委員 1 至 2 人預審，預審委員應於二週內將預審意見送委員會召開審查會討論，依審查會決議做成會議紀錄及調處結果。但爭議性較低、不涉及多方專業知識或委員會針對該爭議已形成固定見解者，得逕依預審意見函覆當事人。委員會應於做成會議紀錄後 7 日內以書面通知雙方當事人，當事人應於收受通知後 10 日內確答是否同意調處結果，雙方當事人均同意委員會之調處結果者，調處成立，否則以調處不成立結案，雙方當事人可另循仲裁或訴訟等其他途徑解決爭議。

¹² 財團法人保險事業發展中心網站：保險理賠申訴 <http://www.tii.org.tw/index.asp> (最後瀏覽日：2010 年 11 月 21 日)

¹³ 非理賠性爭議例如：服務人員品質爭議、招攬糾紛、保費之交付、未到期保費之返還、挪用保費、要保人非親簽、未經被保險人同意、未經法定代理人同意、要保人或受益人變更、費率爭議、承保範圍、續保爭議、複保險、請求權時效、保單借款、保單紅利、契約撤銷、契約轉換、契約變更、通知義務(含危險增加或減少)、停效復效爭議等。<http://www.tii.org.tw/fcontent/compensation/compensation04.asp#1> (最後瀏覽日：2010 年 11 月 21 日)

¹⁴ 金管會保險局網站：便民服務/保險申訴/申訴處理流程 http://www.ib.gov.tw/Layout/main_ch/News_NewsList.aspx?path=1188&DepID=42&LanguageType=1&CategoryID=90&DepartmentID=42 (最後瀏覽日：2010 年 11 月 21 日)

無論調處成立或不成立，委員會均需以書面載明其意旨通知雙方當事人。委員會作成調處決定後，若發生新事實及新證據，當事人得申請覆議，但以1次為限，覆議之處理程序仍依調處相關規定辦理。

保發中心保險申訴調處委員會之調處結果目前對保戶及保險公司尚無法律上拘束力，但可基於保險專業促成雙方達成和解，且其調處決定因係本於保險專業學識及公正立場所為，應可做為未來法院判決時之參考。該委員會目前受理申訴及調處不收取任何費用。¹⁵

近二年保險中心及金管會保險局受理申訴案件數及處理情形，統計如下：¹⁶

險別	類別	申訴案件(1)	結案件數(2)	結案率(3)=(2)/(1)
財產保險	非理賠案件	46	45	97.83
	理賠案件	473	458	96.83
人身保險	非理賠案件	2,356	2,186	92.78
	理賠案件	1,403	1,350	96.22
總計		4,782	4,039	94.41

險別	類別	申訴人意見	維持原議議	和解	訴訟	其他	不受理	合計
財產保險	非理賠案件	15	19	9	0	2	0	45
	理賠案件	120	115	84	0	52	87	458
人身保險	非理賠案件	485	1,156	511	30	4	0	2,186
	理賠案件	387	361	234	0	139	229	1,350
總計		1,007	1,651	838	30	197	316	4,039

險別	類別	申訴案件(1)	結案件數(2)	結案率(3)=(2)/(1)
財產保險	非理賠案件	50	50	100.00
	理賠案件	535	533	99.63
人身保險	非理賠案件	1,753	1,669	95.20
	理賠案件	1,339	1,318	98.43
總計		3,677	3,570	97.09

險別	類別	申訴人意見	維持原議議	和解	訴訟	其他	不受理	合計
財產保險	非理賠案件	18	20	10	2	0	0	50
	理賠案件	97	151	104	0	73	108	533
人身保險	非理賠案件	402	860	397	9	1	0	1,669
	理賠案件	232	399	263	0	131	293	1,318
總計		749	1,340	774	11	205	401	3,570

第三節 財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心

¹⁵ 保發中心網站：保險理賠申訴/常見問與答 <http://www.tii.org.tw/fcontent/compensation/compensation04.asp#1> (最後瀏覽日：2010年11月21日)

¹⁶ 金管會保險局網站：便民服務/保險申訴/保險申訴案件統計 http://www.ib.gov.tw/Layout/main_ch/News_NewsList.aspx?path=1188&DepID=42&LanguageType=1&CategoryID=90&DepartmentID=42 (最後瀏覽日：2011年5月14日)

為保障證券投資人及期貨交易人之權益，我國於 2002 年 7 月 17 日制定公布投保法，自 2003 年 1 月 1 日施行，並設立投保中心，以處理證券及期貨交易市場之投資人及交易人與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生之民事爭議，並負責保管運用保護基金。

依投保法規定，投保中心處理之方式分為調處、動用保護基金償付及受投資人或交易人授與訴訟或仲裁實施權提起團體訴訟或提付仲裁。其中動用保護基金償付係在處理證券及期貨集中交易市場證券商或期貨商因財務困難失卻清償能力而違約，證券投資人已完成交割義務或期貨交易人已從事期貨交易而未取得應得之有價證券、價款或保證金、權利金、完成結算程序後之利得時之損失。因此，償付僅用於證券商或期貨商發生財務困難失卻清償能力而違約之情況，¹⁷與證券商或期貨商於一般正常營運情況下與證券投資人或期貨交易人間發生民事糾紛之情況，尚屬不同，並非本論文研究範圍。故以下僅就調處及團體訴訟或提付仲裁分述之。

於調處方面，投保中心設有調處委員會，投資人(交易人)與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議，得向保護機構申請調處。¹⁸爭議事件雖經起訴，投資人(交易人)於審判程序言詞辯論終結前尚得向投保中心申請調處，在判決確定前調處成立並經法院核定者，視為於調處成立時撤回起訴。¹⁹

一般調處事件經雙方當事人達成協議者，調處成立；達成協議有困難者，調處委員會得斟酌一切情形，求雙方當事人利益之平衡，經全體委員過半數之同意作成調處方案，並定 45 日以下期間勸導雙方當事人同意，必要時得再延長 45 日，當事人未於此期間內不為不同意之表示者，視為雙方當事人依調處方案調處成立。²⁰

若投資人(交易人)向投保中心申請調處者係小額證券投資(期貨交易)爭議事件，則相對人無正當理由不於調處期日到場者，調處委員得審酌情形，依申請人之請求或依職權提出調處方案，送達於當事人，當事人得於送達後 10 日之不變期間內為不同意之表示，未於期間內

¹⁷投保法第 20 條：「保護基金之動用，以下列各款為限：一、依第二十一條規定，償付證券投資人或期貨交易人之費用。二、保護機構依本法執行業務之支出及其他必要費用。三、依本法規定提起之訴訟或提付仲裁所需之費用。四、其他經主管機關核准之用途。……」、第 21 條：「證券投資人及期貨交易人有下列情形時，保護機構得動用保護基金償付之：一、證券投資人於所委託之證券商因財務困難失卻清償能力而違約時，其於證券交易市場買賣有價證券並已完成交割義務，或委託該證券商向認購(售)權證之發行人請求履約並已給付應繳之價款或有價證券，而未取得其應得之有價證券或價款。二、期貨交易人於所委託之期貨商因財務困難失卻清償能力而違約時，其於期貨交易市場從事期貨交易，而未取得其應得之保證金、權利金，及經期貨結算機構完成結算程序後之利得。……」

¹⁸投保法第 22 條：「證券投資人或期貨交易人與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議，得向保護機構申請調處。保護機構為處理調處事項，應設調處委員會，置委員七人至十五人；其組織及調處辦法，由主管機關定之。」

¹⁹投保法第 23 條：「申請調處有下列情形之一者，不予受理：…四、已在第一審法院言詞辯論終結者。…」、第 27 條：「民事事件已繫屬於法院，在判決確定前調處成立，並經法院核定者，視為於調處成立時撤回起訴。」

²⁰投保法第 25 條：「調處事件經雙方當事人達成協議者，調處成立。調處事件，達成協議有困難者，調處委員會得斟酌一切情形，求雙方當事人利益之平衡，經全體委員過半數之同意作成調處方案，並定四十五日以下期間勸導雙方當事人同意；必要時，得再延長四十五日。當事人未於前項所定期間內為不同意之表示者，視為雙方當事人依調處方案調處成立。……」

提出者，視為已依該方案成立調處；於此期間內為不同意之表示，經調處委員另定調處期日並通知之，復無正當理由不到場者，亦視為依該方案成立調處。²¹所謂「小額證券投資(期貨交易)爭議事件」，現行係定為申請調處之請求金額在新臺幣 100 萬元以下之案件。²²

調處成立後作成調處書，並由投保中心於調解成立之日起 10 日內將調解書及卷證送請移付或管轄之法院審核，法院除因調解內容牴觸法令、違背公共秩序或善良風俗或不能強制執行而未予核定者外，應儘速核定。經法院核定之調處，與民事確定判決有同一之效力；惟調處有無效或得撤銷之原因者，原則上當事人得於法院核定之調處書送達後 30 日內向原核定法院提起宣告調處無效或撤銷調處之訴。²³

於團體訴訟或仲裁方面，投保中心對於造成多數投資人(交易人)受損害之同一原因所引起之證券(期貨)事件，得由 20 人以上投資人(交易人)以書面授與仲裁或訴訟實施權後，以自己之名義，提付仲裁或起訴。仲裁或訴訟實施權授與之範圍，包含因同一原因所引起之證券(期貨)事件而為強制執行、假扣押、假處分、參與重整或破產程序及其他為實現權利所必要之權限。投保中心提付仲裁或起訴後，得由其他因同一原因所引起之證券(期貨)事件受損害之投資人(交易人)授與仲裁或訴訟實施權，於第一審言詞辯論終結前或詢問終結前擴張應受仲裁或判決事項之聲明。投資人(交易人)雖曾與相對人約定有仲裁條款，投保中心仍得依投保法規定提起團體訴訟，對造不得援引仲裁條款請求法院停止訴訟程序或撤回其訴。投資人(交易人)得於言詞辯論終結前或詢問終結前，撤回仲裁或訴訟實施權之授與，並通知仲裁庭或法院。因部分投資人(交易人)撤回訴訟或仲裁實施權之授與，致其餘部分不足 20 人者，投保中心仍得就其餘部分繼續進行訴訟或仲裁。投資人(交易人)對於訴訟之判決不服者，亦得於投保中心上訴期間屆滿前，撤回訴訟實施權之授與，依法提起上訴。²⁴投保中心將訴訟或仲裁結

²¹證券投資人及期貨交易人保護法第 25 條之 1：「關於小額證券投資或期貨交易爭議事件，經證券投資人或期貨交易人向保護機構申請調處，相對人無正當理由，不於調處期日到場者，調處委員得審酌情形，依申請人之請求或依職權提出調處方案，並送達於當事人。前項之方案，應經調處委員三人以上之出席，並經出席之調處委員過半數之同意，與記載第二十五條之二第一項所定期間及未於法定期間表示不同意之法律效果。第一項之送達，不適用公示送達之規定。第一項小額證券投資或期貨交易爭議之額度，由保護機構擬訂，報主管機關核定。」、第 25 條之 2：「當事人對前條第一項之方案，得於送達後十日之不變期間內為不同意之表示；未於期間內提出者，視為已依該方案成立調處。當事人於前項期間內為不同意之表示，經調處委員另定調處期日並通知當事人，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調處。」

²²行政院金融監督管理委員會 98 年 7 月 27 日金管證交字第 0980034324 號函

²³投保法第 26 條：「調處成立者應作成調處書。調處書之作成、審核及送達，準用鄉鎮市調解條例第二十五條及第二十六條規定。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。前項訴訟，當事人應於法院核定之調處書送達後三十日內提起之。但有民法上無效之原因者，不在此限。調處無效或撤銷調處之訴之判決，於第三人以善意取得之權利無影響。」

²⁴投保法第 28 條：「保護機構為保護公益，於本法及其捐助章程所定目的範圍內，對於造成多數證券投資人或期貨交易人受損害之同一原因所引起之證券、期貨事件，得由二十人以上證券投資人或期貨交易人授與仲裁或訴訟實施權後，以自己之名義，提付仲裁或起訴。證券投資人或期貨交易人得於言詞辯論終結前或詢問終結前，撤回仲裁或訴訟實施權之授與，並通知仲裁庭或法院。保護機構依前項規定提付仲裁或起訴後，得由其他因同一原因所引起之證券或期貨事件受損害之證券投資人或期貨交易人授與仲裁或訴訟實施權，於第一審言詞辯論終結前或詢問終結前，擴張應受仲裁或判決事項之聲明。前二項仲裁或訴訟實施權之授與，包含因同一原因所引起之證券或期貨事件而為強制執行、假扣押、假處分、參與重整或破產程序及其他為實現權利所必要之權限。第一項及第二項仲裁或訴訟實施權之授與，應以書面為之。仲裁法第四條及證券交易法第一百六十七條之規定，於保護機構依第一項或第二項規定起訴或擴張應受判決事項之聲明時，不適用之。」、第 29 條：「證券投資人或期貨交易人依第二十八條第一項撤回訴訟或仲裁實施權之授與者，該部分訴訟或仲裁程序當然停止，該證券投資人或期貨交易人應即聲明承受訴訟或仲裁，法院或仲裁庭亦得依職權命該證券投資人或期貨交易人承受訴訟或仲裁。保護機構依第二十八條規定起訴或提付仲裁後，因部分證券投資人或期貨交易人撤回訴訟或仲裁實施權之授與，致其餘部分不足二十人者，仍得就其餘部分繼續進行訴訟或仲

果所得之賠償，扣除訴訟或仲裁必要費用後，分別交付授與訴訟或仲裁實施權之投資人(交易人)，且不得請求報酬。²⁵對於訴訟標的金額或價額超過新臺幣 3000 萬元者，或執行標的金額或價額超過新臺幣 3000 萬元者，就超過部分投保法設有暫免繳裁判費或執行費之規定；對於投保中心提起團體訴訟聲請假扣押、假處分、假執行時，亦有免供擔保之規定。²⁶

目前投保中心辦理團體訴訟之作業方式，係就現行證券交易法所定民事責任四大類型—第 20 條證券詐欺、第 20 條之 1 發行人財務報告不實、第 32 條公開說明書不實、第 155 條操縱股價及第 157 條之 1 內線交易，針對檢察官起訴之案件，研析是否涉及此四類違法行為，據以公告受理投資人求償登記並進行團體訴訟。²⁷故團體訴訟案件多係有價證券募集發行面及集中市場交易所生之民事爭議，求償對象多為發行人或發行公司內部人，乃有價證券所獨有之民事爭議態樣。此情形即使發行人可能兼具金融服務業身分，然該爭議仍係其所發行有價證券本身於募集、發行或買賣相關事宜所生之民事爭議，與純因其提供所營業務之商品或服務所生之民事爭議，性質並不相同。因此，投保中心目前所受理之團體訴訟案件實非屬金融服務業提供金融商品或服務所生之爭議，嚴格言之並非「金融消費爭議」之範疇。

另投保中心亦受理證券投資人及期貨交易人對證券、期貨事宜所生民事爭議之申訴，由專人負責接聽申訴電話或收分書面申訴，得視案件內容需要，請申訴人針對案情提出說明，並妥適處理。²⁸

經統計，投保中心自 2003 年 1 月 1 日成立之日起至 2011 年 3 月 31 日止，共受理 6,675 件申訴案、246 件一般調處案、10 件小額爭議調處案，及 79 件團體訴訟案。²⁹

裁。」、第 32 條：「證券投資人或期貨交易人對於第二十八條訴訟之判決不服者，得於保護機構上訴期間屆滿前，撤回訴訟實施權之授與，依法提起上訴。…」

²⁵投保法第 33 條：「保護機構應將第二十八條訴訟或仲裁結果所得之賠償，扣除訴訟或仲裁必要費用後，分別交付授與訴訟或仲裁實施權之證券投資人或期貨交易人，並不得請求報酬。」

²⁶投保法第 35 條：「保護機構依第二十八條規定提起訴訟或上訴，其訴訟標的金額或價額超過新臺幣三千萬元者，超過部分暫免繳裁判費。他造當事人提起上訴勝訴確定者，預繳之裁判費扣除由其負擔之費用後，發還之。前項暫免繳之裁判費，第一審法院應於該事件確定後，依職權裁定向負擔訴訟費用之一造徵收之。但就保護機構應負擔訴訟標的金額或價額超過新臺幣三千萬元部分之裁判費，免予徵收。保護機構依第二十八條起訴或聲請保全程序，取得執行名義而聲請強制執行時，其執行標的金額或價額超過新臺幣三千萬元者，超過部分暫免繳執行費，該暫免繳之執行費由執行所得扣還之。」、第 34 條：「保護機構依第二十八條規定提起訴訟，聲請假扣押、假處分時，應釋明請求及假扣押、假處分之原因。法院得就保護機構前項聲請，為免供擔保之裁定。」、第 36 條：「保護機構依第二十八條規定提起訴訟或上訴，釋明在判決確定前不為執行，恐受難以抵償或難以計算之損害者，法院應依其聲請宣告准予免供擔保之假執行。」

²⁷投保中心網站：業務項目/團體訴訟/受理案件類型 <http://www.sfipc.org.tw/main.asp> (最後瀏覽日：2011 年 1 月 22 日)

²⁸投保中心網站：業務項目/諮詢及申訴；證券投資人及期貨交易人保護中心業務規則第 6 條至第 9 條 <http://www.sfipc.org.tw/main.asp> (最後瀏覽日：2011 年 1 月 22 日)

²⁹投保中心網站：業務項目/團體訴訟/求償案件彙總表 <http://www.sfipc.org.tw/main.asp> (最後瀏覽日：2011 年 5 月 14 日)

第四節 鄉鎮市調解

民事事件之糾紛，當事人得經合意，依鄉鎮市調解條例之規定，向鄉、鎮、市公所所設之調解委員會聲請調解。³⁰金融消費爭議屬民事事件，故金融消費者與金融服務業亦得合意就金融消費爭議依鄉鎮市調解條例規定聲請調解。惟爭議當事人就爭議案件已起訴並已在第一審法院辯論終結者，不得聲請調解。然而，在一方當事人已起訴之情形，若爭議標的之金額或價額在新臺幣 50 萬元以下，除非係消費借貸契約或信用卡契約之請求事件，否則第一審法院仍得裁定將案件移付調解委員會調解，訴訟程序因而停止。³¹

聲請調解應以書面或言詞表明調解事由及爭議情形，以言詞為之者須製作筆錄。當事人雖無權選定調處委員，但得各推舉 1 人至 3 人列席協同調解，就調解事件有利害關係之第三人亦得經調解委員會許可後參加調解程序。調解委員會接受當事人之聲請或法院之移付後，應即決定調解期日，通知雙方當事人到場進行調解，調解期日自受理聲請或移付之日起原則上不得逾 15 日。³²因調解係基於雙方當事人合意所選擇之訴訟外爭議解決途徑，³³故當事人無正當理由於調解期日不到場者，視為調解不成立；但調解委員會認為有成立調解之望者，得另定調解期日。³⁴調解委員本和平、懇切之態度，對當事人兩造為適當之勸導，並徵詢列席協同調解人之意見，酌擬公正合理辦法，力謀雙方之協和。³⁵調解程序原則上不公開，參與調處程序之人並負保密義務³⁶。除勘驗費由當事人核實開支外，不徵收任何費用或報酬。³⁷

調解成立者，調解委員會應作成調解書，由當事人及出席調解委員簽名，記載當事人姓名、調解事由、調解成立之內容等事項，於調解成立之日起 10 日內將調解書及卷證送請移付或管轄之法院審核。法院除因調解內容牴觸法令、違背公共秩序或善良風俗或不能強制執行而未予核定者外，應儘速核定。³⁸調解經法院核定後，與民事確定判決有同一之效力，當事人

³⁰鄉鎮市調解條例第 1 條：「鄉、鎮、市公所應設調解委員會，辦理下列調解事件：一、民事事件。二、告訴乃論之刑事事件。」、第 11 條：「聲請調解，民事事件應得當事人之同意；告訴乃論之刑事事件應得被害人之同意，始得進行調解。」

³¹鄉鎮市調解條例第 10 條第 3 項：「第一條所定得調解事件已在第一審法院辯論終結者，不得聲請調解。」、第 12 條：「第一審法院得將下列事件，裁定移付調解委員會調解：一、民事訴訟法第四百零三條第一項規定之事件。二、適宜調解之刑事附帶民事訴訟事件。三、其他適宜調解之民事事件。前項調解期間，訴訟程序停止進行。但調解委員會於受理移付後二個月內不成立調解者，調解委員會應將該事件函送法院，續行訴訟程序。第一項裁定不得抗告。」、民事訴訟法第 403 條：「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：…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。前項第十一款所定數額，司法院得因情勢需要，以命令減至新臺幣二十五萬元或增至七十五萬元。」、民事訴訟法第 406 條：「法院認調解之聲請有下列各款情形之一者，得逕以裁定駁回之：一、依法律關係之性質，當事人之狀況或其他情事可認為不能調解或顯無調解必要或調解顯無成立之望者。二、經其他法定調解機關調解未成立者。…六、金融機構因消費借貸契約或信用卡契約有所請求者。前項裁定，不得聲明不服。」

³²鄉鎮市調解條例第 10 條第 1 項、第 2 項、第 15 條、第 17 條、第 18 條規定參照。

³³鄉鎮市調解條例第 11 條：「聲請調解，民事事件應得當事人之同意；告訴乃論之刑事事件應得被害人之同意，始得進行調解。」

³⁴鄉鎮市調解條例第 20 條：「當事人無正當理由，於調解期日不到場者，視為調解不成立。但調解委員會認為有成立調解之望者，得另定調解期日。」

³⁵鄉鎮市調解條例第 22 條：「調解委員應本和平、懇切之態度，對當事人兩造為適當之勸導，並徵詢列席協同調解人之意見，就調解事件，酌擬公正合理辦法，力謀雙方之協和。調解事件，對於當事人不得為任何處罰。」

³⁶鄉鎮市調解條例第 19 條第 2 項：「調解程序，不公開之。但當事人另有約定者，不在此限。」、第 19 條第 3 項：「調解委員、列席協同調解人及經辦調解事務之人，對於調解事件，除已公開之事項外，應保守秘密。」

³⁷鄉鎮市調解條例第 23 條：「調解，除勘驗費應由當事人核實開支外，不得徵收任何費用，或以任何名義收受報酬。」

³⁸鄉鎮市調解條例第 25 條、第 26 條規定參照。

就該事件不得再行起訴；惟調解有無效或得撤銷之原因者，當事人得於調解書送達後 30 日內向原核定法院提起宣告調解無效或撤銷調解之訴或請求續行訴訟程序。³⁹

調解不成立者，當事人得聲請調解委員會發給調解不成立證明書，其既有之訴訟權不受影響。⁴⁰

第五節 仲裁

金融消費者對於金融消費爭議案件，亦得依仲裁法規定，與金融業者以書面訂立仲裁協議，約定由仲裁人一人或單數之數人成立仲裁庭仲裁之。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。⁴¹我國仲裁法自 1998 年 6 月 24 日修正公布、同年 12 月 24 日施行後，各級團體均得自行單獨設立或與其他團體聯合設立仲裁機構。而「中華民國仲裁協會」早在 1955 年即成立，1999 年向法院請登記為社團法人，所受理之案件包括工程、技術合作、海事、證券、保險、國際貿易、智慧財產權、房地產等爭議。⁴²故金融消費者本得與金融服務業合意訂立仲裁協議，依仲裁法規定，將金融消費爭議提付仲裁機構仲裁。

經訂定仲裁協議者，如一方不遵守，另行提起訴訟時，除了他方已為本案言詞辯論者外，法院應依他方聲請裁定停止訴訟程序，並命原告於一定期間內提付仲裁，原告逾期未提付仲裁者，法院應以裁定駁回其訴。經法院裁定停止訴訟程序後，如仲裁成立，視為於仲裁庭作成判斷時撤回起訴。證券交易法更明定，當事人一造違反仲裁約定另行提起訴訟時，他造得據以請求法院駁回其訴。⁴³

仲裁協議當事人之一方，依民事訴訟法有關保全程序之規定聲請假扣押或假處分者，如其尚未提付仲裁，命假扣押或假處分之法院應依相對人之聲請，命該保全程序之聲請人於一定期間內提付仲裁。但當事人依法得提起訴訟時，法院亦得命其起訴。保全程序聲請人不於前項期間內提付仲裁或起訴者，法院得依相人之聲請，撤銷假扣押或假處分之裁定。⁴⁴

³⁹ 鄉鎮市調解條例第 27 條、第 29 條規定參照。

⁴⁰ 鄉鎮市調解條例第 30 條：「調解不成立者，當事人得聲請調解委員會給與調解不成立之證明書。前項證明書，應於聲請後七日內發給之。法院移付調解之事件，經調解不成立者，調解委員會應即陳報移付之法院，並檢還該事件之全部卷證。」、第 12 條：「第一審法院得將下列事件，裁定移付調解委員會調解：…前項調解期間，訴訟程序停止進行。但調解委員會於受理移付後二個月內不成立調解者，調解委員會應將該事件函送法院，續行訴訟程序。」

⁴¹ 仲裁法第 1 條：「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。仲裁協議，應以書面為之。當事人間之文書、證券、信函、電傳、電報或其他類似方式之通訊，足認有仲裁合意者，視為仲裁協議成立。」、證券交易法第 166 條：「依本法所為有價證券交易所生之爭議，當事人得依約定進行仲裁。但證券商與證券交易所或證券商相互間，不論當事人間有無訂立仲裁契約，均應進行仲裁。前項仲裁，除本法規定外，依商務仲裁條例之規定。」

⁴² 尹章華、黃達元合著，仲裁法概要，頁 4 之 26，文笙書局，2001 年 10 月版。

⁴³ 仲裁法第 4 條：「仲裁協議，如一方不遵守，另行提起訴訟時，法院應依他方聲請裁定停止訴訟程序，並命原告於一定期間內提付仲裁。但被告已為本案之言詞辯論者，不在此限。原告逾前項期間未提付仲裁者，法院應以裁定駁回其訴。第一項之訴訟，經法院裁定停止訴訟程序後，如仲裁成立，視為於仲裁庭作成判斷時撤回起訴。」、證券交易法第 167 條：「爭議當事人之一造違反前條規定，另行提起訴訟時，他造得據以請求法院駁回其訴。」

⁴⁴ 仲裁法第 39 條參照

仲裁人之判斷，於當事人間，與法院之確定判決，有同一效力，故當事人就該事件不得再行起訴。但須聲請法院為執行裁定後，方得為強制執行。惟仲裁事項以給付金錢或其他代替物或有價證券之一定數量為標的，並經當事人雙方以書面約定仲裁判斷無須法院裁定即得為強制執行者，得逕為強制執行。⁴⁵故命金融服務業對金融消費者給付一定數量金錢之仲裁判斷，經當事人雙方以書面約定無須法院裁定即得為強制執行者，即得逕為強制執行。

依仲裁協議提付仲裁後，於仲裁判斷前，當事人間得為和解。當事人未訂立仲裁協議者，仲裁機構亦得依當事人之聲請，經他方同意後，由雙方選定仲裁人進行調解。和解或調解成立者，做成和解書或調解書。仲裁和解與仲裁判斷有同一效力，仲裁調解與仲裁和解有同一效力，但均須聲請法院為執行裁定後方得為強制執行。⁴⁶

仲裁判斷、仲裁和解或仲裁調解，有法院得駁回執行裁定聲請之事由、仲裁協議不成立、無效或仲裁程序上之瑕疵等情事時，當事人得於判斷書、和解書或調解書送達之日起 30 日之不變期間內，對他方提起撤銷仲裁判斷、仲裁和解或仲裁調解之訴。仲裁判斷、仲裁和解或仲裁調解經法院判決撤銷確定者，除另有仲裁合意外，當事人得就該爭議事項提起訴訟。⁴⁷

第六節 消費者保護法之消費爭議處理機制

第一項 適用範圍

消費者保護法(以下簡稱消保法)所定之「消費者」，指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。⁴⁸所謂之「消費」，依行政院消費者保護委員會(以下簡稱消保會)函釋，係指不再用於生產情形下之「最終消費」而言。⁴⁹又該法所定「消費爭議」，指「消費者」與「企業經營者」間因商品或服務所生之爭議。⁵⁰金融服務業屬該法所規範之「企業經營者」固無疑問，⁵¹惟購買金融服務業所銷售金融商品或接受金融服務業所提供服務之人，是否符合上述「消費者」之定義？其與金融服務業間所生之爭議是否屬該法所定「消費爭議」之範圍，而得適用消保法上之消費爭議處理機制，則不無疑義。

就保險契約而言，消保會曾有函釋指出，消費者與企業經營者間因保險契約之權利義務事項有所爭議，核屬消保法所定義之消費爭議，得適用消保法第 43 條、第 44 條規定，於申訴未能獲得妥適處理時，向縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。⁵²

惟對於證券投資顧問服務，消保會則認為，投資人為買賣有價證券之決策，而與證券投資顧問事業簽訂委任契約，以取得證券投資有關事項之研究分析意見或推介建議，參照「證券投資顧問委任契約範本」，其兩造主體分別為「投資人」與「證券投資顧問股份有限公司」，

⁴⁵ 仲裁法第 37 條、第 38 條參照

⁴⁶ 仲裁法第 44 條、第 45 條參照

⁴⁷ 仲裁法第 40 條至第 43 條、第 46 條參照

⁴⁸ 消費者保護法第 2 條第 1 款

⁴⁹ 行政院消費者保護委員會 89 年 3 月 24 日台 89 消保法字第 00354 號函

⁵⁰ 消費者保護法第 2 條第 4 款

⁵¹ 消費者保護法第 2 條第 2 款：「企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。」

⁵² 行政院消費者保護委員會 92 年 11 月 17 日消保法字第 0920001559 號函

其內容係就「投資人就投資中華民國地區發行之有價證券，委任證券投資顧問股份有限公司提供諮詢顧問服務」。可知證券投資顧問業者提供投資人之服務係「與有價證券之相關研究意見或推介建議」，用以供投資人投資有價證券之參考。因此，本件投資人倘係「法人」，則其最終目的似為繼續經營事業，倘係自然人，則其最終目的則為獲取相當金錢利益之訊息後再行用於投資之用，其行為與企業經營之概念相近，凡此皆與消費係指不再用於生產之概念未盡相符，其投資人即非屬消保法第 2 條第 1 款所稱之「消費者」，從而無消保法相關規定之適用。惟證券投資顧問股份有限公司倘係以預先擬定之定型化契約條款與投資人訂約，仍應有民法第 247 條之 1 有關定型化契約相關規定之適用。至於學理或實務認為民法上之定型化契約得類推適用或法律整體類推而適用消費者保護法相關規定，則屬另一問題。⁵³

此外，民眾基於特定金錢信託關係向銀行申購連動債金融商品，消保會議亦認為非消費者保護法第 2 條第 1 款所稱之「消費者」，不得依消費者保護法規定申訴或申請調解。⁵⁴

依上述消保會函釋意旨，「投資」與「消費」之概念並不相同，故似可推論「證券投資人」亦非屬消保法所保護之「消費者」。

由於消保法對於「消費者」有其固有定義，並非所有型態之金融服務及金融消費者均符合該法所定「消費爭議」及「消費者」之定義，故能否適用消保法所定之爭議處理機制，即因金融消費者所接受金融服務之性質是否符合「不再用於生產之最終消費」而生不同之結果，對於金融消費者而言，保護並非全面周全。

第二項 處理程序

消保法對於消費爭議之處理，定有「申訴」、「調解」及「消費訴訟」等機制。符合上述消保法「消費者」及「消費爭議」定義之金融消費者及金融消費爭議，得適用消保法有關申訴、調解及消費訴訟等消費爭議處理機制。

消費者與企業經營者發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起 15 日內妥適處理，消費者認其申訴未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。經向消費者保護官申訴仍未獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。調解中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，經參與調解委員過半數之同意，依職權提出解決事件之方案，送達於當事人。當事人對於調解人所定之方案，得於送達後 10 日不變期間內提出異議。於期間內提出異議者，視為調解不成立；未於前項期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。⁵⁵

⁵³ 行政院消費者保護委員會 93 年 10 月 13 日消保法字第 0930003053 號函

⁵⁴ 行政院消費者保護委員會 97 年 9 月 4 日消保法字第 09700076831 號函

⁵⁵ 消費者保護法第 43 條、第 44 條、第 45 條之 2、第 45 條之 3

消保法對於小額消費爭議之調解定有較迅速之程序。基本上與投保法對於小額證券投資(期貨交易)爭議事件之規定相同。小額消費爭議之額度經行政院定為新臺幣 10 萬元。⁵⁶

消保法並授權消保會就消費爭議調解事件之受理及程序進行等事項訂定子法。⁵⁷

其他有關消費爭議調解之規定，於後第五章論述我國金融消費爭議處理機制之法制建議時，將有較詳細之引述及比較分析，茲不重複論述。

在消費訴訟方面，消費者保護團體符合規定條件並經消費者保護官同意者，得以自己之名義，提起「消費者損害賠償訴訟」或「不作為訴訟」。所稱「消費者損害賠償訴訟」係指消費者保護團體就致使眾多消費者受害之同一原因事件，得受讓 20 人以上消費者損害賠償請求權，以自己名義提起訴訟。其損害賠償請求權，包括民法第 194 條及第 195 條第 1 項之非財產上之損害。其標的價額超過新臺幣 60 萬元者，超過部分免繳裁判費。消費者保護團體就該訴訟不得向消費者請求報酬。⁵⁸所稱「不作為訴訟」則係指消費者保護官或消費者保護團體，就企業經營者重大違反消保法有關保護消費者規定之行為，得向法院訴請停止或禁止之，免繳裁判費。⁵⁹其他關於消保團體進行消費訴訟，以及多數消費者共同訴訟之規定，詳參消保法相關規定。⁶⁰因與本文研究目的較無重要關聯，茲不贅述。

第七節 民事訴訟

金融消費者得依民事訴訟法規定，以訴訟解決金融消費爭議。除了適用通常訴訟程序(包括訴訟上和解)之外，金融消費爭議亦可能適用民事訴訟法所定之調解程序、簡易訴訟程序或小額訴訟程序。

第一項 訴訟上和解

於通常訴訟程序中，法院不問訴訟程度如何，均得隨時試行和解，受命法官或受託法官亦得為之。第三人經法院許可得參加和解，法院認為必要時亦得通知第三人參加。試行和解而成立者，作成和解筆錄，送達當事人及參加和解之第三人。縱無法直接因試行和解而成立，法院亦得定和解方案。和解方案之作成方式有二：其一為當事人和解之意思已甚接近時，當事人表明法院得定和解方案之範圍及願遵守法院所定之和解方案，由法院於當事人所表明之範圍內定和解方案，送達當事人，於送達時視為和解成立。其二為當事人有和解之望，而一造到場有困難時，法院得依一造聲請或依職權提出和解方案，送達兩造並限期命其表示是否接受，於兩造表示接受時視為已依該方案成立和解。依和解方案視為和解成立者，應將和解內容及成立日期以書面通知當事人及參加和解之第三人，該通知視為和解筆錄。試行和解或定和解方案時得命當事人或法定代理人本人到場。和解成立者，與確定判決有同一之效力。

⁵⁶ 消費者保護法第 45 條之 4、第 45 條之 5、行政院 92 年 5 月 26 日院臺聞字第 092020241 號令

⁵⁷ 消費者保護法第 44 條之 1

⁵⁸ 消費者保護法第 49 條第 1 項、第 2 項、第 50 條、第 52 條

⁵⁹ 消費者保護法第 53 條

⁶⁰ 消費者保護法第 51 條、第 54 條、第 55 條等

和解有無效或得撤銷之原因者，當事人得請求繼續審判，並準用再審之訴有關不變期間、提起之程式、不合程式或顯無理由之駁回及保護善意第三人取得權利之規定。⁶¹

第二項 調解程序

金融消費爭議事件，標的金額或價額在新臺幣 50 萬元以下者，屬於民事訴訟法所定強制調解事件，於起訴前應經法院調解。超過新臺幣 50 萬元者，當事人亦得於起訴前聲請調解。當事人間有起訴前應先經法院調解之合意，卻逕行起訴，經他造於本案言詞辯論前抗辯者，視其起訴為調解之聲請。爭議事件已於第一審訴訟繫屬中，亦得經兩造合意移付調解。惟爭議事件若係金融機構因消費借貸契約或信用卡契約有所請求之事件，或依法律關係性質、當事人狀況或其他情事可認為不能調解或顯無調解必要或調解顯無成立之望者，或經其他法定調解機關調解未成立者，法院得不予調解，逕以裁定駁回之。所謂「其他法定調解機關」，係指法院以外依法律設置之調解機關而言，例如依鄉鎮市調解條例設置之調解委員會，而非依法律設置之調解機關不與焉。⁶²屬於強制調解事件且無上述法院得不予調解之事由，而逕行起訴者，其起訴視為調解之聲請。⁶³

法院調解程序由簡易庭法官行之。但第一審訴訟繫屬中移付調解之事件，得由原法院、受命法官或受託法官行之。調解由法官就調解委員名冊中選任 1 人至 3 人先行調解，俟至相當程度有成立之望或其他必要情形時，再報請法官到場。但兩造當事人合意或法官認為適當時，亦得逕由法官行之。法官認有必要時亦得選任名冊以外之人為調解委員。當事人對於調解委員人選有異議或兩造合意選任其他適當之人者，法官得另行選任或依其合意選任之。首次調解期日由法官依職權定之，續行調解期日得由主任調解委員或調解委員定之。⁶⁴

調解由調解委員指揮其程序，調解委員有 2 人以上時，由法官指定其中 1 人為主任調解委員指揮之。法官於必要時，得命當事人或法定代理人本人於調解期日到場，調解委員認有必要時亦得報請法官行之。調解時為審究事件關係及兩造爭議之所在，得聽取當事人、具有專門知識經驗或知悉事件始末之人或其他關係人之陳述，或察看現場或調解標的物之狀況，必要時得由法官調查證據。⁶⁵

調解委員或法官行調解時，應探求兩造爭議之所在及爭執發生之原因，注意兩造損益之衡平，擬定平允方案，並本和平懇切之態度，勸導雙方讓步，力謀雙方雙方意見之接近，俾使調解易於成立。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，亦即與確定判決有同一之效力。⁶⁶

金融消費爭議若屬財產權爭議，調解委員得經兩造同意及取得調解委員過半數之同意，酌定「調解條款」。無法取得調解委員過半數之同意者，亦得由法官於徵詢兩造同意後，酌

⁶¹ 民事訴訟法第 377 條至第 380 條

⁶² 吳明軒著，民事調解、簡易及小額訴訟程序，頁 22，五南出版公司，2004 年 2 月版。

⁶³ 民事訴訟法第 403 條至第 406 條、第 420 條之 1、第 424 條

⁶⁴ 民事訴訟法第 406 條之 1 至第 407 條

⁶⁵ 民事訴訟法第 407 條之 1 至第 408 條、第 413 條

⁶⁶ 民事訴訟法第 414 條、第 416 條第 1 項

定調解條款或另定調解期日或視為調解不成立。由調解委員酌定之調解條款，應作成書面，或由書記官記明於調解程序筆錄，由調解委員簽名後，送請法官審核，經法官核定者，視為調解成立。由法官酌定之調解條款，於書記官記明於調解程序筆錄時，視為調解成立。此立法意旨係以當事人兩造既同意調解委員或法官就財產權爭議酌定調解條款，相當於兩造同意選任調解委員或法官為仲裁人，由其行使仲裁人職權，故一經調解委員或法官酌定調解條款並具備所定「視為調解成立」之要件，即以該調解條款為調解成立之內容，與訴訟上和解有同一效力，亦即與確定判決有同一效力。⁶⁷

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「調解方案」，送達於當事人及參加調解之利害關係人，當事人及利害關係人得於送達後 10 日之不變期間內提出異議，提出異議者視為調解不成立，未於期間內提出異議者視為已依該方案成立調解。⁶⁸

調解有無效或得撤銷之原因者，當事人得向原法院提起宣告調解無效或撤銷調解之訴，並準用再審之訴有關不變期間、提起之程式、不合程式或顯無理由之駁回及保護善意第三人取得權利之規定。調解不成立者，法院應付與當事人證明書，民事訴訟法並定有調解不成立或提起宣告調解無效或撤銷調解之訴後，如何與訴訟程序銜接轉換之規定。調解程序中，調解委員或法官所為之勸導及當事人所為之陳述或讓步，於調解不成立後之本案訴訟，不得採為裁判之基礎。⁶⁹惟若經法官依民事訴訟法第 413 條後段規定調查證據，在調解不成立而由法官續行訴訟程序之情形，仍得以其調查證據之結果，據為判決之基礎。⁷⁰

第三項 簡易訴訟程序

金融消費爭議事件若屬財產權之訴訟，其標的之金額或價額在新台幣 50 萬元以下者，適用簡易程序。超過新台幣 50 萬元者，亦得以當事人之書面合意，適用簡易程序，或經法院適用簡易程序，當事人不抗辯而為本案之言詞辯論者，視為已有適用簡易程序之合意。⁷¹

簡易程序由地方法院之簡易庭之獨任法官審理，並有許多簡化訴訟程序之特則規定。除有下列特別規定外，簡易訴訟程序仍準用第一審通常訴訟程序之規定：⁷²

(一)書狀非必要：起訴及其他期日外之聲明或陳述，均得以言詞為之，無須以訴狀或書狀為之；起訴時，得僅表明請求之原因事實，無須表明訴訟標的。

(二)就審期間縮短：由 10 日縮短為 5 日。

⁶⁷ 民事訴訟法第 415 條之 1。吳明軒著，民事調解、簡易及小額訴訟程序，頁 34 至 38，五南出版公司，2004 年 2 月版。

⁶⁸ 民事訴訟法第 417 條、第 418 條。

⁶⁹ 民事訴訟法第 416 條第 2 項至 5 項、第 419 條、第 422 條

⁷⁰ 民事訴訟法第 419 條第 1 項、第 4 項。吳明軒著，民事調解、簡易及小額訴訟程序，頁 33 至 34，五南出版公司，2004 年 2 月版。

⁷¹ 民事訴訟法第 427 條

⁷² 民事訴訟法第 436 條、第 428 條至第 434 條之 1

- (三)通知書應為特別之表明：言詞辯論期日通知書應表明適用簡易訴訟程序，並記載當事人務於期日攜帶所用證物及偕同所舉證人到場，俾當事人知曉事件適用之程序並準備相關資料，期能以一次期日辯論終結訴訟。
- (四)準備書狀簡化：當事人於其聲明或主張之事實或證據，以認為他造非有準備不能陳述者為限，始應於期日前提出準備書狀。
- (五)當事人雙方得不待通知，於法院通常開庭之日自行到庭為言詞辯論。
- (六)對證人或鑑定人之通知得便宜之方法行之。
- (七)以一次辯論終結為原則。
- (八)言詞辯論筆錄簡化：除當事人有異議，或於言詞辯論程式之遵守、捨棄、認諾、撤回、和解、自認及裁判宣示等情形外，言詞辯論筆錄得經法院之許可後省略應記載之事項。
- (九)得依職權為一造辯論判決：言詞辯論期日，當事人一造不到場而無民事訴訟法第 386 條各款情形者，⁷³法院得不待另一造聲請，亦無須再傳，得依職權由一造辯論而為判決。
- (十)裁判書簡化：判決書內之事實及理由，得合併記載其要領或引用當事人書狀、筆錄或其他文書，必要時得作為附件。法院亦得於宣示判決時，命將判決主文及其事實、理由之要領，記載於言詞辯論筆錄，不另作判決書。於特定情形下判決書得僅記載主文。

當事人不服簡易程序之第一審裁決者，得上訴於管轄地方法院合議庭，而非由高等法院管轄。但地方法院合議庭對簡易事件之上訴為審判時，除判決書之製作仍得簡化外，並不準用第一審之簡易程序規定，而係準用通常事件之第二審上訴程序規定。惟於第二審為訴之變更、追加或提起反訴者以不致應適用通常訴訟程序為限。地方法院合議庭所為之第二審判決，因其標的價額多為新臺幣 50 萬元以下，故原則上不得上訴第三審。惟若係依當事人合意適用簡易程序之事件，其上訴利益逾新臺幣 150 萬元者，則得上訴第三審。⁷⁴惟為求程序簡便，其上訴理由僅限於第二審判決「適用法規顯有錯誤」，且該訴訟事件所涉及之法律見解具有原則上之重要性，並經原裁判法院之許可者，始得向最高法院提起第三審上訴。故簡易訴訟事件得上訴第三審之理由較通常訴訟事件得上訴第三審之理由「原判決違背法令」狹隘，限制較多。⁷⁵

第四項 小額訴訟程序

⁷³ 民事訴訟法第 386 條：「有下列各款情形之一者，法院應以裁定駁回前條聲請，並延展辯論期日：一、不到場之當事人未於相當時期受合法之通知者。二、當事人之不到場，可認為係因天災或其他正當理由者。三、到場之當事人於法院應依職權調查之事項，不能為必要之證明者。四、到場之當事人所提出之聲明、事實或證據，未於相當時期通知他造者」

⁷⁴ 民事訴訟法第 466 條第 1 項、第 3 項，司法院台廳民一字第 03075 號函將之提高為新臺幣 150 萬元。

⁷⁵ 民事訴訟法第 436 條之 1 至第 436 條之 3。沈冠伶著，「訴訟權保障與民事訴訟」，訴訟權保障與裁判外紛爭處理，頁 40，元照出版公司，2006 年 4 月版。

民事訴訟法之小額訴訟程序，係針對一般人民日常生活之小額紛爭，基於費用相當性之基本原理，增設比簡易訴訟程序更為簡化之制度，使當事人更能簡易、迅速而省費的使用訴訟程序。請求給付金錢或其他代替物或有價證券之訴訟，其標的金額或價額在新臺幣 10 萬元以下者，適用民事訴訟法所定之小額程序。此為小額訴訟之適格要件。當事人不得為適用小額程序而為一部請求，但已向法院陳明就其餘額不另起訴請求者，不在此限。標的金額或價額超過新臺幣 10 萬元但在 50 萬元以下者，亦得以當事人書面合意，適用小額程序。⁷⁶故金融消費爭議事件符合上述要件者，得適用小額訴訟程序。

小額訴訟程序於地方法院簡易庭之獨任法官前行之，並有許多針對小額訴訟迅速簡便需求所為之特別規定：⁷⁷

- (一)為保護締結複合契約之弱勢消費者，小額事件當事人一造為法人或商人並以定型化契約條款約定債務履行地或合意定第一審管轄法院者，不適用民事訴訟法第 12 條及第 24 條關於約定債務履行地及合意管轄之規定。
- (二)起訴得以言詞為之，亦得使用表格化訴狀。
- (三)除當事人提出異議外，小額程序得於夜間或星期日或其他休息日行之，俾便一般國民得無須請假而於假日進行訴訟程序。
- (四)以一次期日辯論終結為原則。為達此目的：
 1. 小額事件依法應行調解程序者，如當事人一造於調解期日 5 日前經合法通知，並已於調解期日通知書記載若一造無正當理由不於調解期日到場，法院得依到場當事人之聲請命即為訴訟之辯論，並得依職權由其一造辯論而為判決之意旨者，得依到場當事人之聲請，命即為訴訟之辯論，並得依職權由其一造辯論而為判決。
 2. 準用簡易訴訟程序有關縮短就審期間、通知書應為特別表明及準備書狀簡化之規定。
- (五)當事人得自行到庭為言詞辯論。
- (六)有關證據調查之特別規定：
 1. 經兩造同意，或調查證據所需時間、費用與當事人之請求顯不相當者，法院得不調查證據，而審酌一切情況，認定事實，為公平之裁判。
 2. 準用簡易程序有關通知證人或鑑定人得以簡便方法行之之規定。
- (七)為訴之變更、追加或提起反訴，除當事人合意繼續適用小額程序並經法院認為適當者外，僅得於標的金額或價額在新臺幣 10 萬元以下之範圍內為之。
- (八)準用簡易程序有關言詞辯論筆錄簡化及得依職權為一造辯論判決之規定。
- (九)小額訴訟判決書，除得準用簡易程序製作簡易判決書外，復有更簡化及表格化判決書製作之規定。
- (十)為便利小額訴訟勝訴原告迅速實現權利及鼓勵敗訴被告自動履行債務：

⁷⁶ 民事訴訟法第 436 條之 8、第 436 條之 16

⁷⁷ 民事訴訟法第 436 條之 9 至第 436 條之 23、第 396 條。

1. 法院為被告敗訴之判決時，應依職權宣告假執行。
2. 經原告同意，得為被告於一定期限內自動清償者，免除部分給付之判決。此性質係以判決形式作成附條件和解，亦即兩造合意於一定期間內自動履行給付至某一程度為條件，免除其餘部分和解之判決。⁷⁸
3. 依被告意願為分期給付或緩期清償之判決者，除分期給付情形如一期不履行視為全部到期外，並得於判決內定被告逾期不履行時應加給原告之金額。但其金額不得逾判決所命原給付金額或價額之三分之一。

值得注意的是，民事訴訟法第 403 條第 1 項第 11 款已有「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，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」之規定。故標的之金額或價額在新臺幣 50 萬元以下之金融消費爭議事件，除係金融機構基於消費借貸契約或信用卡契約之請求事件外，法院仍須先踐行調解程序，非直接進行簡易訴訟程序或小額訴訟程序。當事人若逕行起訴則視為調解之聲請。⁷⁹

小額訴訟事件為達簡速之目的，對於上訴程序亦設有特別規定：⁸⁰

- (一) 對於小額程序之第一審判決，得上訴於管轄之地方法院，其審判以合議行之。
- (二) 對於小額事件第一審判決之上訴，非以其違背法令為理由，不得為之，並強制須於上訴理由記載原判決所違背之法令及其具體內容及依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。
- (三) 於第二審程序不得為訴之變更、追加或提起反訴。
- (四) 於第二審程序不得提出新攻擊或防禦方法。但因原法院違背法令致未能提出者，不在此限。
- (五) 經兩造同意，或依上訴意旨足認上訴為無理由者，第二審判決得不經言詞辯論為之。
- (六) 對於小額程序之第二審判決，不得上訴，亦即不得上訴第三審。
- (七) 對於小額程序之第一審判決，提起上訴，經以上訴無理由為駁回之裁判者，不得更以同一理由提起再審之訴。

第八節 連動債爭議之處理

雷曼兄弟控股公司(Lehman Brothers Holding Inc.)於 2008 年 9 月 15 日依美國破產法第 11 章規定聲請破產保護，類似台灣的公司重整申請。申請破產保護之公司可於破產保護期間內爭取重組機會，該公司之債權人不得對其進行強制執行、扣押、假扣押等資產保全程序，亦不得逕行對其求償。故若金融消費者購買的連動債涉及雷曼兄弟控股公司，例如連動債係由雷曼兄弟控股公司或其子公司擔任發行機構或保證機構，或直接投資到該等公司發行之有價證券，均受到影響。即使該連動債原係保本或部分保本之連動債，但因其發行或保證機構已

⁷⁸ 陳計男著，民事訴訟法論（下），頁 237，2006 年 1 月版。

⁷⁹ 民事訴訟法第 424 條第 1 項。吳明軒著，民事調解、簡易及小額訴訟程序，頁 18，五南出版公司，2004 年 2 月版。

⁸⁰ 民事訴訟法第 436 條之 24、第 436 條之 25、第 436 條之 27 至第 436 條之 31

發生信用違約事件，已無法再擔保任何本息的支付，產品條件中有符合配息的條件者亦無法再依約履行，故國內購買涉及該集團連動債之金融消費者損失慘重。倘雷曼兄弟集團日後重組不成而進入清算程序，則依照美國破產法規定進行分配程序，該集團因財務持續惡化可能沒有剩餘財產可分配，投資人可能拿不回任何投資本金。其他非涉及雷曼兄弟集團之連動債，亦可能因其發行機構或保證機構本身投資雷曼兄弟集團商品產生損失甚至嚴重之財務困難，而連帶受不同程度之損失。故本次雷曼兄弟集團事件所連鎖引發之連動債風暴，受影響之投資人甚至金融機構本身，人數及損失金額至廣至鉅，可謂係全球性金融海嘯。

目前國內金融消費者購買國外連動債，有一部分係依證券商受託買賣外國有價證券方式購買，然絕大部分消費者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。⁸¹受託銀行依信託業法第 31 條之規定，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，故對於雷曼連動債金融消費者之損失，僅得由銀行以買受人名義代為依美國破產法規定申報債權參與分配。

雖依前述，國內投資人對其損失就雷案集團剩餘財產分配受償之機會及金額可能均極低，且投資固然有其風險，然若金融消費者損失並非純因投資風險所致，而係銀行銷售過程有違失所致，則金融消費者仍得依法對銀行請求損害賠償。依銀行辦理特定金錢信託投資業務相關規定，⁸²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作平衡之告知，並提供投資人產品說明書及風險預告書，載明連動債之相關風險，包括最低收益風險、提前贖回風險、信用風險、市場風險、匯率風險、流動性風險、交割風險、本金損失風險、受連結標的影響之風險、通貨膨脹風險、本金轉換風險等。故銀行銷售過程如有故意隱匿風險或過失未善盡風險說明義務，或誤導投資人等違失情事，致投資人發生損失，須對投資人負損害賠償責任。

投資人固得起訴請求銀行負上述之損害賠償責任，但司法程序曠日費時，各法院間審理判斷亦可能不同，若能統一由一具金融專業之爭議處理機構於訴訟外迅速妥適解決，對於連動債消費者權益應更有保障。然對於應由何機構負責受理，當時曾引起相當之討論。按依我國證券及期貨相關法令規定，國外連動債並不屬於證券交易法所明文列舉或經主管機關核定之有價證券，亦非期貨交易法所定義之期貨交易，故若欲由法制規範完整、運作良好之投保中心受理，並不符該中心受理事件範圍之規定。⁸³考量國內金融消費者購買國外連動債以銀行特定金錢信託方式較多，故依主管機關金管會與銀行公會及投保中心協商結果，⁸⁴除請求金額逾新臺幣 100 萬元之連動債爭議由金管會銀行局受理外，請求金額新臺幣 100 萬元以下之爭議則依其屬雷曼連動債或非雷曼連動債，分由投保中心及銀行公會金融消費爭議案件評議委

⁸¹ 依信託業法第 3 條第 1 項規定，銀行得兼營信託業務。目前絕大部分銀行均有兼營信託業務。

⁸² 信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法、信託業應負之義務及相關行為規範、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資訊揭露一致性規範

⁸³ 投保法第 4 條、第 10 條、第 22 條、第 23 條規定

⁸⁴ 金管會銀行局網站「金管會對處理連動債糾紛之說明」，2008 年 10 月 3 日

員會受理，2009年2月以後則均移由銀行公會金融消費爭議案件評議委員會統一接續辦理。故連動債爭議案件最後均由銀行公會處理。

銀行公會評議委員會自2008年10月14日開始受理連動債爭議案件後，為因應審理需要，修正「金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則」，將申請評議之請求金額上限由新臺幣50萬提高為100萬，並提高評議委員人數為9人至15人。同時另定「中華民國銀行公會處理連動債商品銷售過程爭議案件審查作業準則」。⁸⁵上開二項規章均為銀行公會評議連動債案件程序之規範。為求迅速掌握連動債消費者損失狀況、集中審查及處理原則一致性之需求，銀行公會對於申請案件定有受理期限，至2009年4月15日止。連動債爭議案件之受理範圍限於銷售過程爭議，即銀行與所屬業務人員與客戶就連動債商品所為之推介行為依法令應踐行事項及銀行依契約約定應提供售後服務之遵守所生之爭議。

銀行公會受理連動債爭議案件之處理程序，係先由收件小組收件，交審查小組進行形式審查及實質審查並撰寫審查意見初稿，送受命評議委員負責審查，經受命評議委員簽准後提評議委員會議討論通過後，始作成個案評議決定。除了評議委員會組織及評議程序規則所定不予受理之條件外，若審查小組審認爭議案件已提起行政救濟、仲裁、申(聲)請調解或民事訴訟者(但其程序經依法撤回或合意停止者不在此限)，或申訴人與受訴銀行已為和解或其他紛爭解決之合意者，或核心事實及爭點說明不清或難以調查釐清者，或申訴人經通知應說明而無正當理由逾限不回覆者，不予受理。

審查小組對案件之審查擔任相當重要之角色，除處理各項審查準備事宜，包括整理事實與爭點、發函受訴銀行就爭點答覆說明及擬具審查意見初稿外，於處理過程中並可協調雙方當事人達成和解，經和解解決者即無需移送評議。委員會並聘有外部專家提供專業意見以協助受命評議委員審理爭議案件，委員會評議時亦得邀請外部專家列席說明。受命評議委員就個案事實難以認定時，得參酌審查小組或外部專家意見，或邀集雙方召開協商會議聽取意見，倘仍無法釐清真相或事實難以認定時，得建議雙方循司法或其他途徑尋求救濟。審查小組於受命評議委員完成個案審查意見報告後，定期彙總移送評議委員會評議。評議委員會完成評議之案件，交由審查小組製作個案評議結論及辦理送達。

評議委員會對於連動債之評議係採批次方式，於2009年6月4日公布第一批連動債爭議案件評議結果。第一批計100件個案，係隨機抽選做為首次模型樣本，經逐案依據當事人書面資料，按照一致性的評議標準程序進行審查作業，最終產生出個案的評議結果。評議委員會先將審查爭議案件之爭點予以類型化，即就申訴人所指陳受訴銀行及其所屬業務人員於銷售過程所生之爭議，歸納下列八大類型：(一)申訴人未為相關信託契約之簽章；(二)未對申訴人執行認識客戶(KYC)之程序；(三)未對申訴人購買之商品風險等級與風險承受程度是否相符進行確認；(四)未對申訴人說明產品條件(如連結標的、跌破下限條件等)；(五)未對申訴人揭露產品風險；(六)未定期對申訴人寄送對帳單或信託財產目錄；(七)係爭銷售過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；(八)

⁸⁵ 銀行公會98年1月22日第9屆第13次理監事聯席會議核備

其他類似案件，如主管機關交辦事項(高齡、最學歷在國中以下、具傷殘證明等)及符合雷曼九大態樣等。評議委員會依據上述八大類型為主軸，逐一分類整理出 107 項具體爭點，依照銀行未遵行法令銷售缺失的情節輕重，分成「重大」、「高度」、「中度」、「低度」及「無缺失」五大項，據此審查，最後，視個案各爭點(可能有一個以上)缺失多或少，評議給予 0% 至 100%不等的補償比率。⁸⁶

雷曼連動債之糾紛處理，實際上係經主管機關金管會強力介入，多次邀集銀行公會、信託公會及相關銀行高階主管會商，釐定出雷曼連動債之 9 大爭議態樣後，督促各銀行於處理涉及爭議態樣之雷曼連動債案件時，應本最大誠意，積極與客戶達成和解。銀行公會依上述結論，於 2008 年 12 月 11 日發布新聞稿，揭示雷曼連動債之九大爭議態樣及三大處理原則。

九大爭議態樣為：

- (一)雷曼商品年限加上信託時年齡超過我國生命表之生命年限，無發行人中途買回機制，且屬第一次投資連動債，並未簽署同意書者。
- (二)雷曼連動債於發行前即跌破下檔保護而未通知委託人。
- (三)更換發行機構及閉鎖期：
 1. 更換連動債發行機構為雷曼公司而未通知委託人。
 2. 第一次贖回之期間(閉鎖期屆滿)在雷曼公司申請破產保護後，且委託人於雷曼公司申請破產保護前之閉鎖期內要求贖回，受託人未向發行機構洽商辦理。
- (四)未定期寄送有關資產淨值之對帳單，亦無其他公告方式，致委託人無從知悉連動債淨值(或最新參考報價)者。
- (五)商品文件有下列情事：
 1. 雷曼商品 DM 與商品說明書之內容對風險揭露有違反法令規定、有虛偽不實或隱匿之情事。
 2. 雷曼商品 DM 與商品說明書使人誤信能保證本金之安全或保證獲利。
 3. 申購文件印鑑雖為真正，但註明應由委託人親簽處，係由理專代簽。
- (六)未執行充分瞭解委託人程序，且有下列情事：
 1. 非積極型委託人以本人當時同一銀行定存轉投資雷曼不保本連動債，無股票投資經驗，且屬第一次投資連動債者。
 2. 保守型委託人投資雷曼不保本連動債時，資產配置 60%以上集中於不保本連動債者。
 3. 委託人已有不願承受任何風險或不願損及本金等書面意思表示，評等仍為積極型，且投資雷曼不保本連動債時，資產配置 70%以上集中於不保本連動債者。
- (七)委託人年齡或學識有下列情形者：
 1. 委託人投資雷曼不保本連動債時，年齡 70 歲(含)以上，無股票投資經驗，且屬第一次投資連動債者。

⁸⁶ 銀行公會網站/最新訊息/銀行公會處理連動債銷售糾紛案件第一批評議結果公布
<http://www.ba.org.tw/all.aspx?sn=332> (最後瀏覽日：2011/03/05)

2. 委託人投資雷曼不保本連動債時，教育程度為國中畢業(含)以下，無股票投資經驗，且屬第一次投資連動債者。

(八)個別銷售案件經金融檢查確認有缺失。

(九)其他有具體事證顯示銀行不當銷售者。

三大處理原則為：

(一)本爭議態樣之處理範圍僅限目前尚未贖回之雷曼公司發行連動債。

(二)本爭議態樣係為銀行處理連動債之行為類型，相關個案責任仍應依個案情節輕重判斷。

(三)為積極解決雷曼連動債銷售爭議案件，請會員銀行展現誠意，儘速建立客訴或爭議個案處理機制及指定專責單位，各自依前述爭議態樣之性質主動規劃提供慰問金、補償金或其他個案和解之方式。

依銀行公會統計資料，各銀行對於受託投資 2008 年 9 月 1 日後發行的雷曼連動債，客戶自行向銀行提出和解而未申請銀行公會評議者，高達 38,727 件，均已全部由銀行自行與客戶達成和解。而客戶申請銀行公會處理者，截至 2010 年 12 月 31 日止，銀行公會共受理 25,214 件連動債爭議案件，並均已全數結案，處理結果如下：⁸⁷

(一)經評議前和解或撤案部分：撤件數 436 件(占總案件數 1.74%)，評議前和解 13,346 件(占總案件數 56.89%)。

(二)經評議部分：不予評議者 1,910 件(占總案件數 7.58%)，評議決定應予補償者 8,285 件(占總案件數 32.86%)，評議決定無需補償者 237 件(占總案件數 0.94%)。

(三)評議後和解 7,571 件(占總案件數 28.17%)。

上述統計資料可顯示，在連動債爭議案件之處理上，督促銀行自行積極與客戶和解之處理方式，充分發揮功效。此外，金管會並執行其他行政指導措施，對於爭議案件較多或受託投資連動債較多之銀行進行專案檢查，倘銀行對金檢結果仍有多項檢查缺失尚未改善，或處理符合爭議態樣之連動債爭議案件而與客戶達成和解之件數未臻理想，金管會對於該等銀行各項業務申請案件暫不予核准，俟該會認可該等銀行處理連動債爭議案件之處理情形後再議。同時並成立專案小組由專人直接檢視申請評議案件有無銀行之疏失，若有缺失則直接函請銀行與客戶和解，若和解不成，則將檢視結果提供評議委員會作為評議之參考。⁸⁸

連動債爭議亦有投資人向其他相關同業公會申訴者，但為數較少，券商公會 97 年度及 98 年度共受理 116 件連動債爭議案件，其中 60 件經公會審理認無作業瑕疵。有作業瑕疵或投資人屬弱勢者(購買時 70 歲以上、國中學歷或國中學歷以下、重大傷病)已全數和解。

第九節 小結

經由以上對我國現制之檢視，可歸納出以下現象，可知我國目前可適用以處理金融消費

⁸⁷ 銀行公會網站/最新消息/連動債爭議案件統計週報 <http://www.ba.org.tw/all.aspx?sn=469> (最後瀏覽日：2011 年 1 月 1 日)

⁸⁸ 金管會銀行局網站：2009 年 5 月 8 日「連動債爭議案件之處理現況」新聞稿

爭議之機制雖不少，但尚難符合社會之期待及充分保障金融消費者權益：

- 一、訴訟途徑曠日費時：訴訟途徑有嚴謹之審理程序，處理結果亦具有確定力及執行力，可終局解決紛爭。然訴訟程序曠日費時，且須負擔訴訟費用等成本，對弱勢之金融消費者而言，並不經濟。雖然民事訴訟法定有簡易訴訟程序及小額訴訟程序等較簡便之程序，但因仍屬法院訴訟機制之一種，相關規定難以完全脫離訴訟原則，對欲迅速處理紛爭之金融消費者而言仍未便利。
- 二、法定之訴訟外爭議處理機制並非專為金融消費爭議而設，金融專業性較不足：金融消費者若不願循耗時耗費之訴訟途徑尋求救濟，可合意選擇依鄉鎮市調解條例或仲裁法等法定之訴訟外紛爭解決途徑解決糾紛。若其事件屬於消費者保護法之「消費」者亦可依消費者保護法向消保官申訴及調解。惟上述各該法律並非專為處理金融消費爭議而制定，其爭議處理人員未必具備金融專業知識及經驗，處理效率及處理結果恐難符合金融消費者及金融服務業雙方之期待。尤其金融商品多樣而複雜，金融消費者在資訊及專業知識上本即處於與金融服務業不對稱之狀態，各該法律制度設計上欠缺此種實質衡平雙方當事人專業上不平等之考量，實難以充分保障金融消費者權益。
- 三、缺乏獨立公正且有法律依據之單一金融消費爭議處理機構：目前具有金融專業之爭議處理機制，係依金融消費爭議事件所涉金融服務業或金融業務之性質，分別由各同業公會及周邊單位處理，處理程序及處理結果之效力均不一致。且除投保中心有投保法為法律依據外，其餘均欠缺法律依據，處理結果缺乏法律上之確定力及執行力，無法達終局解決紛爭之目的，對當事人保障恐有不足之虞。此外，以同業公會自律機制運作之爭議處理方式，由業者所組成之同業公會訂定處理程序及聘任調處(解)人，其公正獨立性易遭質疑。

我國現行已有針對某些特殊型態之爭議事件，設置訴訟外的替代性爭議解決方式(Alternative Dispute Resolution, 簡稱 ADR)，⁸⁹並制定專法規範之體例。其爭議處理結果具有法律上之效力，可達終局解決紛爭之目的。例如：

- 一、「勞資爭議處理法」針對雇主或雇主團體與勞工或勞工團體間所生勞資爭議，分為「權利事項勞資爭議」及「調整事項勞資爭議」。權利事項勞資爭議得依調解、仲裁、裁決程序處理之，調整事項勞資爭議得依調解、仲裁程序處理之。調解、仲裁程序除得分別由勞資爭議調解委員會及勞資爭議仲裁委員會處理外，並得以調解人或獨任仲裁人行之。而裁決程序則係針對工會法第 35 條或團體協約法第 6 條第 1 項所生爭議由主管機關組成不當勞動裁決委員會處理。勞資爭議調解委員會調解成立者，及仲裁委員會就調整事項勞資爭議所作成之仲裁判斷，視為爭議當事人間之契約。仲裁委員會就權利事項勞資爭議所作成之仲裁判斷，於當事人間與法院之確定判決有同一效力。勞資爭議經調解

⁸⁹ 黃明陽著，行政調解機制之比較—以消費爭議調解為中心，頁 2、頁 21 至頁 22，秀威資訊科技公司，2008 年 10 月版。

成立或仲裁成立，當事人一方應負給付義務而不履行時，他方當事人得向法院聲請裁定強制執行。裁決決定書則於送請法院核定後，與民事確定判決有同一效力。⁹⁰

二、「公害糾紛處理法」針對公害或有發生公害之虞所造成之民事糾紛，定有調處及裁決二階段處理程序，分別由直轄市或縣(市)政府公害糾紛調處委員會及行政院環保署公害糾紛裁決委員會處理。調處書或裁決書經送法院核定後，與民事確定判決有同一之效力。⁹¹

三、「政府採購法」針對廠商與機關間有關招標、審標、決標之爭議，定有向招標機關提出異議及向採購申訴審議委員會申訴之二階段程序，採購申訴審議委員會就申訴所作成之審議判斷，視同訴願決定。故若當事人不服申訴審議判斷，得循行政訴訟途徑使爭議獲得終局解決。針對廠商與機關間有關履約之爭議，則定有向採購申訴審議委員會申請調解或向仲裁機構提付仲裁兩種途徑可選擇。政府採購法就申訴審議委員會所作成之履約爭議調解之效力係準用民事訴訟法有關調解之規定，亦即與確定判決有同一效力。若履約爭議係向仲裁機構提付仲裁者，則可適用依仲裁法規定，其仲裁判斷於當事人間與法院確定判決有同一效力。⁹²

四、「消費者保護法」針對消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議定有申訴及調解二階段程序，申訴又可分為向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴，以及向直轄市、縣(市)政府消費者保護官申訴兩個前後階段。調解則向直轄市或縣(市)消費爭議調解委員會申請。調解成立者，調解書須送請法院審核，經法院核定後與民事確定判決有同一效力。⁹³

五、「消費者債務清理條例」針對不能清償債務或有不能清償之虞之消費者，以更生程序調整其與債權人及其他利害關係人之權利義務關係，債務人所提更生方案經債權人會議可決，並經法院裁定認可確定後，債務人未依更生條件履行者，債權人得以之為執行名義，聲請對債務人及更生之保證人、提供擔保之人或其他共同負擔債務之人為強制執行。⁹⁴

有學者指出，依據司法院統計資料，法院調解成立之比例雖有逐年上升之趨勢，但相較於政府採購履約爭議調解成立之比率，顯然較低。其主要原因之一可能在於調解委員是否具有專業性，採購履約爭議調解委員多係具有法律及採購相關專業，較能掌握爭點之所在。法院調解制度未能充分發揮作用，增設其他法院外之紛爭處理制度，仍有必要，且亦能減輕法院負擔。⁹⁵亦有學者認為，ADR 機制可針對司法救濟制度之不足，提供爭議當事人另一替代性之紛爭解決途徑。ADR 多為自主性解決紛爭，具有任意性、合意性及專門技術性，與訴訟具有強制性及決定性不同。甚多糾紛係透過 ADR 予以解決，可見設置 ADR 機制提供解決紛

⁹⁰ 「權利事項勞資爭議」係指勞資雙方當事人基於法令、團體協約、勞動契約之規定所為權利義務之爭議。「調整事項勞資爭議」係指勞資雙方當事人對於勞動條件主張繼續維持或變更之爭議。勞資爭議處理法第 5 條至第 7 條、第 11 條、第 23 條、第 25 條、第 26 條、第 37 條、第 39 條、第 49 條

⁹¹ 公害糾紛處理法第 3 條、第 4 條、第 9 條、第 30 條第 1 項及第 39 條第 3 項準用第 30 條規定。

⁹² 政府採購法第 74 條至第 76 條、第 85 條之 1、第 83 條、民事訴訟法第 416 條第 1 項、第 380 條第 1 項。

⁹³ 消費者保護法第 43 條、第 44 條、第 46 條、鄉鎮市調解條例第 26 條、第 27 條

⁹⁴ 消費者債務清理條例第 1 條、第 3 條、第 53 條、第 59 條、第 62 條、第 74 條

⁹⁵ 沈冠伶著，「『律師之和解』作為裁判外紛爭處理制度」，訴訟權保障與裁判外紛爭處理，頁 337，元照出版公司，2006 年 4 月版。

爭途徑乃事所必然，且為今後糾紛處理之主要趨勢。⁹⁶國內民眾購買金融服務業所提供之商品或服務已非常普遍，金融商品及服務日趨複雜專業，爭議一旦發生，其以非訴訟方式迅速處理之需求並不亞於勞資爭議、公害糾紛及政府採購爭議等。然除了有價證券及期貨相關民事爭議得適用投保法處理外，其餘金融消費爭議之 ADR 均尚未法制化，以致其處理結果無法取得確定力及執行力，紛爭無法終局解決。故建立金融消費爭議處理機制之法制，實乃刻不容緩。

目前國外已有相當多國家針對金融消費爭議建立訴訟外紛爭解決途徑，並予以法制化，且運作甚具實績，例如英國，其法制規範與運作實務應有非常多值得我國借鏡之處。



⁹⁶ 黃明陽著，行政調解機制之比較——以消費爭議調解為中心，頁3，秀威資訊科技公司，2008年10月版。

第三章 外國單一金融消費爭議處理機制簡介

第一節 英國金融公評人機構

第一項 沿革及法律依據

英國於 1980 年代以前並無統一之金融監理系統，各類金融服務業之監理工作分屬不同機構職掌。嗣因英國金融服務業陸續出現監理不周之弊案，使英國政府展開一連串之整頓行動。英國財政部於 1985 年依據金融服務法(Financial Service Act 1986)成立證券暨投資管理委員會(Securities and Investment Board Ltd,SIB)，掌理法定監理權限。該委員會於 1997 年改制為金融服務總署(Financial Service Authority，以下簡稱“FSA”)，並依據 2000 年之「金融服務及市場法」(Financial Service and Market Act 2000，以下簡稱“FSMA”)行使金融監理職權。

FSA 除了整合英國的金融監理系統外，亦將過去分設之各種金融服務之公評人機制(Ombudsman)予以集中，整合保險公評人服務局(Insurance Ombudsman Bureau)、銀行公評人服務處(Office of the Banking Ombudsman)、個人投資公評人服務局(PLA Ombudsman Bureau)、信用合作社公評人服務處(Office of the Building Societies Ombudsman)、投資公評人服務處(Office of the Investment Ombudsman)，依據 FSMA 規定，成立了單一之公評人服務機構—「金融公評人服務機構」(Financial Ombudsman Service Ltd. 以下簡稱“FOS”)。

FSMA 即為 FOS 成立的法源依據之一，FSMA 第 16 編「公評人機制」(Part XVI The Ombudsman Scheme)第 225 條至第 234 條規範了 FOS 之設立、管轄範圍、救濟賠償及申訴費用等法令依據。其立法精神重在迅速、非正式及獨立地處理金融消費爭議案件。⁹⁷FSMA 附件 17(Schedule 17 “The Ombudsman Scheme”)以及 FSA Handbook 中有關爭議處理之規定(Dispute Resolution:Complaints,簡稱 DISP)則為有關 FOS 運作之具體詳細規範。此外，消費者信貸法(Consumer Credit Act 2006)亦為 FOS 成立的法源依據之一。

FOS 為法人團體，⁹⁸係處理金融消費爭議案件之專責機構，提供金融消費者單一之爭議處理窗口以及單一處理流程，以處理多種態樣之金融消費爭議，增進民眾對金融市場之信心。FOS 之目標及任務為公平、合理、迅速、非正式地解決金融消費者與金融服務業間之個別金融爭議。所謂「公平」，係指 FOS 依法律設立，既非金融消費者保護團體亦非企業交易人，係完全獨立、無偏袒地處理金融糾紛之機構。其處理案件探求個案事實，而非當事人對案件陳述之良窳，故任何金融消費者申請 FOS 處理爭議時無需聘請專家。所謂「合理」，係指 FOS 所為決定之理由清楚、無專業術語，任何公平合理之人均能了解 FOS 為何作成如此個案結論。FOS 並主動公開其處理案件之知識經驗，以助金融消費者與金融業者自主性解決紛爭並進一步預防紛爭。所謂「迅速」，係指 FOS 每週處理數千件爭議案件，有專業性及企業化之處理

⁹⁷ Section 225(1) of FSMA : This Part provides for a scheme under which certain disputes may be resolved quickly and with minimum formality by an independent person.

⁹⁸ FSMA,Section 225(2) : The scheme is to be administered by a body corporate(“the scheme operator”)

方案，並自我設定挑戰性之目標，儘可能快速處理並使每一個案達成公平之處理結果。所謂「非正式」，係指 FOS 為法院外一非正式之選擇管道，處理方式與法院不同，通常不舉行正式公聽會或面對面之交互詢問，儘可能使程序彈性化而不墨守僵硬之程序。⁹⁹

FOS 與 FSA 有密切之合作關係，雙方簽有瞭解備忘錄，以清楚界定雙方於資訊交換、預算核准及規則制定等方面之權責與合作關係。¹⁰⁰

第二項 組織架構

FOS 組織架構包括董事會(Board)、客戶服務部門(Customer Contact Division)、案件工作部門(Casework Division)、評議人委員會(Panel of Ombudsmen)、執行團隊(executive team)與其他行政部門。董事會成員、評議人及相關幕僚均不具公務員身分。

董事會置 6 至 15 名董事，均為公益性質之非執行董事(non-executive directors who are themselves appointed as public-interest members)，由 FSA 指派任命，董事長並須經英國財政部(HM Treasury)同意，但必須確保其獨立性(“appointed on terms that secure their independence from the regulator”)。董事會負責 FOS 的運作，確保評議機制之有效運作，但不負責個案決定亦不得介入個案之爭議處理(not involved in deciding cases)。另依 FOS 章程第 34 條至第 35 條規定，其董事可兼職，惟有其條件限制，主要為避免利益衝突。

客戶服務部門(Customer Contact Division)設有消費者顧問(Consumer Consultant)，提供消費者一般之諮詢與指導，並受理消費者向 FOS 申訴其與企業之糾紛。當消費者先向企業申訴，協商未果而向 FOS 提出申訴時，FOS 之消費者顧問負責先篩選過濾是否非屬 FOS 管轄之案件(out of jurisdiction)或顯無理由之案件，並協調消費者與企業商談協議解決之道，直接解決一些較單純之案件(early resolution)。可知客戶服務部門之消費者顧問係 FOS 組織內第一線處理各種問題的人員。

案件工作部門(Casework Division)設有初階裁判人(Adjudicator)，負責調處無法於客戶服務部門解決之案件，進行斡旋調解促成雙方協議達成和解(mediation)，或做成初階決定(adjudication、decision)由雙方當事人決定是否接受或繼續向評議人提出申訴(appeal to ombudsman)。

評議人委員會(Panel of Ombudsmen)由評議人(Ombudsman)組成。評議人由 FOS 董事會依 FSMA 所訂遴選原則選任具合適之資格、經歷之人擔任，並自評議人中選出適當之 1 人(通常係最資深者)為評議主席(Chief Ombudsman)，¹⁰¹但選任必須確保評議人之獨立性(“appointed on terms that secure their independence from the Board”)。評議人來自多元化之專業領域，有律師、過去之金融監理官員、法令遵循顧問、會計人員、保險統計專家或業界經理人等，負責就初階裁判人調處未果之案件進行評議並做成最後決定(final decision)，其酬勞與法官相當。其任期過去係 3 年、可續聘，目前則係與 FOS 簽定永久契約。評議人依案件主要領域分組並依分組產生 4 名領導評議人(Lead Ombudsman)；另有兩名首席評議人(Principle Ombudsman)，係地位僅次於評議主席之資深評議人，分工協助評議主席管

⁹⁹ FOS Annual Review 2009/2010(1 April 2009 to 31 March 2010),page 136.

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/13)

¹⁰⁰ Memorandum between the FSA and the FOS Ltd

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/MOU-april2007.pdf> (last visited at 2011/06/12)

¹⁰¹ Paragraph 4、Paragraph 5 of Schedule 17 “the Ombudsman Scheme” of FSMA.

理 FOS 之評議決定事務及營運事務。每一位評議人對案件決定之權力均相等，且係個別獨立處理評議案件，其所作評議決定係 FOS 之最終決定，申訴人及受訴機構均不得就該決定對 FOS 主張不服而要求另一評議人審理，即使是評議主席(chief ombudsman)亦無權改變該評議決定。各組評議人每週聚會討論所管案件之特定爭點，全體評議人委員會亦定期聚會討論案件之廣泛爭點，以利評議人相互分享經驗並確保個案處理原則之一致性。

評議人主席之角色為 FOS 之執行長(the chief executive officer,CEO)，負責領導執行團隊(executive team)，並對董事會負責整個組織之績效。評議人主席極少介入爭議案件之實際評議，除非係重大案件(rarely gets involved in individual cases – and then only if they are cases of great significance)。但會管控不同領域爭議案件之影響，也會注意影響消費者之主要金融議題。¹⁰²評議人主席由 FOS 董事會依國會所訂的原則 ("Nolan" principles relating to public appointments)全權任命，國會規定這樣的提名程序以確保評議人主席得以獨立於主管機關。FOS 與評議人主席至少每年一次須就其職務之執行向 FSA 報告，¹⁰³但 FSA 不能干涉評議人之案件處理與評議結果，以確保 FOS 的公正獨立性。

依 FOS 章程第 18 條規定，¹⁰⁴評議人不得任職於利害關係機構(Participant)，而所指利害關係機構則規定於 FOS 章程第 1 條，¹⁰⁵即 FSMA 管轄之許可事業 (authorized person) 或依 1974 年消費者信用法(Consumer Credit Act)領有執照之相關機構。

執行團隊(executive team)除由評議人主席及二名首席評議人兼任之外，尚有機構總秘書(company secretary)及公關經理(communication director)、營運經理(operation director)、財務及資訊經理(finance and IT director)、人力資源經理(human resources director)等人組成。執行團隊由評議人主席統領。二名首席評議人並分別兼任「評議決定事務」(decisions director)及「機構營運事務」(corporate director)之負責人。負責「評議決定事務」之首席評議人協助評議主席人管理評議人團隊、協調評議人之工作並確保不同領域案件處理原則與評議決定之一致性。負責「機構營運事務」之首席評議人則於 FOS 政策領域協助評議人主席，包括策略計畫、制度規章、與政府機關及歐洲組織間之外部關係、影響重大案件¹⁰⁶之審選程序並協調政策與法律部門間之工作。¹⁰⁷

依 FOS 於 2010 年 3 月底出版之年報所載，FOS 有 9 名董事、55 名評議人(Ombudsman)、¹⁰⁸ 500

¹⁰² http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical_notes/QG-ombudsman-panel.pdf (last visited at 2010/11/01)

¹⁰³ Paragraph 7 of Schedule 17 “the Ombudsman Scheme” of FSMA

¹⁰⁴ Article 18 : The Board shall ensure that an Ombudsman is not, or is not an employee of, or does not hold any office or place of profit under, a Participant; that he is not a Director of the Company and that he does not hold any office or place of profit under the Company or act in a professional capacity for the Company. 參照：
http://www.financial-ombudsman.org.uk/faq/pdf/articles_of_association.pdf

¹⁰⁵ Article 1 : “Participant” means a person who is authorized under the Financial Service and Market Act 2000, a person who is a licensee under a standard license under the Consumer Credit Act 1974(as amended), or authorized to carry on an activity under section 34A of that Act, or a person who has voluntarily agreed to submit to the jurisdiction of the scheme.

¹⁰⁶ “wider implications issues”, 詳本文本章節第五項「金融公評人機構處理程序」之末。wider implications issues 適用對象為新型態之監理議題(new issue) 並且影響：

(1)多數消費者或業者(a large number of consumers; a large number of business); 或

(2)大型業者之財務狀況(the financial integrity of large business); 或

(3)FSA 發布規範、準則或公平交易署(OFT)發布之準則之解釋(interpretation of FSA rules or guidance from the FSA or OFT); 或

(4)業者一般營業方式(a common practice by business)。

¹⁰⁷ FOS Annual review 2009/2010(1 April 2009 to 31 March 2010),page135

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/14);

http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical_notes/QG-ombudsman-panel.pdf, page 2

¹⁰⁸ 但其中一名董事僅任職至 2010 年 2 月 18 日。FOS Annual Review 2009/2010(1 April 2009 to 31 March

餘名初階裁判人(Adjudicator)，消費者服務部門約 120 人，其他行政人員約 300 餘名，共計逾 1000 名人員，是全世界最大的單一金融消費爭議處理機構。¹⁰⁹

第三項 強制企業處理申訴之前置機制

英國之金融消費爭議處理機制採取強制企業處理申訴之前置主義，所有案件於移送 FOS 審理前必須先由受訴企業針對消費者所提出之申訴於 8 週內處理並發出書面最後回覆(final response)。否則 FOS 將不予審理並將案件移由受訴企業先行處理，必須消費者向企業提出申訴後逾 8 週未獲企業之最後回覆或對於企業之最後回覆不滿意，始得申請 FOS 進行處理。¹¹⁰

強制企業處理申訴乃金融機構自律自發性解決爭議之機制，要求受訴之金融機構站在第一線解決因本身金融商品銷售所衍生之爭議。此階段因係案件進入 FOS 前之前置和解階段，故相關規範係規定於 FSA Handbook 中，而未規定於 FSMA 第 16 編「公評人機制」(Part XVI The Ombudsman Scheme)中。依 FSA Handbook, DISP1 規定，受 FOS 管轄之企業必須建立有效透明且合理迅速之消費者申訴內部處理機制。¹¹¹ 企業應接受消費者以任何合理形式所提出之申訴，¹¹² 以避免以申訴原因不明或申訴不符外在格式等為由而拒不受理。同時，FSA 亦要求受訴人除須設法解決個別之申訴案件外，並須對於常發性或系統性之問題分析其根本原因，研析此根本原因是否亦直接或間接引起其他金融商品銷售相關之爭議，並在合理範圍內設法解決常發性申訴案件之根本問題。¹¹³ 受訴人若認為申訴案件係他金融服務業所應負責者，應立即以書面將該申訴移轉該他金融服務業，並立即向申訴人(the Complainant)發出最後回覆(final response)載明申訴移轉他金融服務業之原因及該他金融服務業之聯絡方式，該他金融服務業自收到移轉申訴之日起計算 8 週處理期限。¹¹⁴ 受訴人必須盡可能於第一階段解決紛爭，

2010),page 134-135 ; Directors' Report and Financial Statements 2009/2010,page 1

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf>

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/report-and-financial-statements-10.pdf> (last visited at 2011/02/11)

¹⁰⁹ “We operated on a budget of £ 92 million and our total number of staff averaged 1,015.” See FOS Annual Review 2009/2010 (1 April 2009 to 31 March 2010),page 1.

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/01)

行政院金融監督管理委員會委託研究計畫-研擬金融消費者保護法草案期末報告，頁 11，2009 年 6 月，恆業法律事務所

¹¹⁰ FSA Handbook,DISP2.8.1、3.2.2

¹¹¹ FSA Handbook,DISP1.3.1 : Effective and transparent procedure for the reasonable and prompt handling of complaints must be established, implemented and maintained by:(1)a respondent; and(2)a branch of a UK firm in another EEA State.

¹¹² FSA Handbook,DISP1.3.2(1) : These procedures should allow complaints to be made by any reasonable means.

¹¹³ FSA Handbook,DISP1.3.3 : In respect of complaints that do not relate to MiFID business, a respondent must put in place appropriate management controls and take reasonable steps to ensure that in handling complaints it identifies and remedies any recurring or systemic problems, for example, by:(1)analysing the causes of individual complaints so as to identify root causes common to types of complaints; (2)considering whether such root causes may also affect other processes or products, including those not directly complained of; and (3)correcting, where reasonable to do so, such root causes.

¹¹⁴ FSA Handbook,DISP1.7.1 : A respondent that has reasonable grounds to be satisfied that another respondent may be solely or jointly responsible for the matter alleged in a complaint may forward the complaint, or the relevant part of it, in writing to that other respondent, provided it: (1) does so promptly; (2) informs the complainant promptly in a final response of why the complaint has been forwarded by it to the other respondent, and of the other respondent's contact details; and (3) where jointly responsible for the fault alleged in the complaint, it complies with its own obligations under this chapter in respect of that part of the complaint it has not forwarded.

FSA Handbook,DISP1.7.3 : On receiving a forwarded complaint, the standard time limits will apply from the date on which the respondent receives the forwarded complaint

減少進入 FOS 之未解決案件數量。¹¹⁵

若金融消費者不便直接向金融機構申訴，亦可請 FOS 協助聯繫金融機構處理。此時 FOS 之客戶服務部門(Customer Contact Divisoin)會將案件移由受訴機構先行處理，協助申訴人聯繫受訴機構正確之人員(the right person)處理申訴，並命受訴金融機構於 8 週內做出最後回覆(final reply)及於最後回覆書面中載明若申訴人對該最後回覆不滿意得申請 FOS 處理。客戶服務部門也會先提供金融消費者申訴表(cpmplaint form)，俾其若於 8 週後未解決爭議時得填妥送請 FOS 進行處理。若金融消費者直接填具申訴表向 FOS 提出對金融機構不滿之申訴時，客戶服務部門 (Customer Contact Divisoin)會先檢視申訴表所載糾紛發生日期、申訴人與受訴金融機構先前接觸與申訴之經過等資料，若發現申訴人未先向金融機構申訴，也會將案件移由受訴機構先行處理。若申訴人已先向金融機構申訴，仍不滿意其最後回覆，或提出申訴後逾 8 週仍未接獲受訴機構最後回覆，而申請 FOS 進一步處理時，客戶服務部門之消費者顧問(Customer Consultant)會進行初步檢視，篩除非屬 FOS 管轄範圍之案件(詳下項)後，案件即進入 FOS 正式處理。¹¹⁶

第四項 金融公評人機構管轄案件範圍

何種案件可正式進入 FOS 進行處理，取決於爭議所涉之業務類型、爭議所涉業務從事之地點、申訴人是否適格以及爭議是否於期限內移交 FOS。¹¹⁷

在爭議所涉之業務類型方面，凡屬「強制管轄」(compulsory jurisdiction)業務，亦即任何受訴人從事強制管轄規則(compulsory jurisdiction rules)所適用業務時之作為或不作為而生之申訴案，若申訴人具適格地位並希望依此機制處理爭議，且申訴案所涉作為或不作為發生時受訴人具獲准人身分，且強制管轄規則對該做為或不做為所涉業務具拘束力者，均應依評議人機制處理之。至於所謂適格之申訴人，包括自然人及法人；但除非係特定情形或特定種類爭議，否則並不包括獲准人在內。¹¹⁸

上述屬於「強制管轄」之具體業務，依 FSA Handbook DISP2.3 規定，係指：受 FSMA 規範之業務(regulated activities)、支付服務(payment services)、消費者信用業務(consumer credit activities)、土地擔保貸款(lending money secured by a charge on land)、信用貸款 (lending money excluding restricted credit where that is not a consumer credit activity)、信用卡(paying money by a plastic card excluding a store card where that is not a consumer credit activity)、銀行輔助業務

¹¹⁵ FSA Handbook, DISP1.4.3 : The respondent should aim to resolve complaints at the earliest possible opportunity, minimising the number of unresolved complaints which need to be referred to the Financial Ombudsman Service.

¹¹⁶ <http://www.financial-ombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm> "How to complain-the first steps"
http://www.financial-ombudsman.org.uk/faq/answers/complaints_a1.html "FAQs/complaining to the ombudsman"

¹¹⁷ FSA Handbook, DISP2.2.1

¹¹⁸ Section 226 of FSMA : (1)A complaint which relates to an act or omission of a person("the respondent") in carrying on an activity to which compulsory jurisdiction rules apply is to be dealt with under the ombudsman scheme if the conditions mentioned in subsection(2) are satisfied. (2)The conditions are that-(a)the complainant is eligible and wishes to have the complaint dealt with under the scheme;(b)the respondent was an authorised person at the time of the act or omission to which the complaint relates;and(c)the act or omission to which the complaint relates occurred at a time when compulsory jurisdiction rules were in force in relation to the activity in question.…… (7)The rules-(a)may include provision for persons other than individuals to be eligible; but (b)may not provide for authorised persons to be eligible except in specified circumstances or in relation to complaints of a specified kind.

(providing ancillary banking services)或金融機構所提供任何相關之輔助業務，包括顧問服務 (or any ancillary activities, including advice, carried on by the firm in connection with them)。¹¹⁹其中，受 FSMA 規範之業務(regulated activities)相當廣泛，含括存款、保險、擔保授信、處理投資交易、保管資產、經理全權委託投資、投資顧問、建立經營或了結集合投資計畫、單位信託計劃受託人等領域，共計 40 項，幾乎包括所有金融業務，¹²⁰故適用 FOS 機制之強制管轄案件範圍可說非常廣泛。

另有「自願管轄」(voluntary jurisdiction)業務，亦即受訴人不具獲准人身份，非屬強制管轄業務，然其從事自願管轄規則(voluntary jurisdiction rules)所適用業務之作為或不作為而生之申訴，若申訴人具適格地位並希望依此機制處理爭議，且申訴案所涉作為或不作為發生時受訴人正參與此機制，且申訴案提出時受訴金融機構尚未退出此機制，自願管轄規則對該做為或不做為所涉業務具拘束力者，亦適用公評人機制處理之。自願管轄規則施行前所發生之作為或不作為，於特定情形下或經申訴人同意者，仍得適用評議人機制處理。至於所謂適格之申訴人，同樣包括自然人及法人，但不包括獲准人在內。¹²¹「自願管轄」案件之具體業務範圍係明定於 FSA Handbook DISP2.5，其範圍比強制管轄案件之業務範圍更為廣泛。¹²²

綜上可知，適用 FOS 機制之業務範圍非常廣泛，除了對所有獲核准之金融機構所從事金融相關業務而生之申訴案件強制適用之外，對於非獲核准之機構從事特定業務並自願參與此機制者亦有適用。

在爭議所涉業務從事之地點方面，亦即領土管轄範圍方面，依 FSA Handbook DISP2.6 規定，「強制管轄」係以於英國境內設立之企業為限，包括來自歐洲經濟地區(European Economic Area; EEA)之企業，但不包括設立於英國境外之外國企業於英國境內所從事之業務行為。¹²³

「自願管轄」則限於於英國境內設立之企業或來自 EEA 且符合下列情形之企業：一、業務行為一部或全部於英國境內主導；二、契約依英格蘭、威爾斯、蘇格蘭或北愛爾蘭法律訂定；三、自願參與人已通知母國適當管理人其參與自願管轄之意願。¹²⁴至於申訴人是否居住於英國境內則在所不問。¹²⁵

在申訴人適格性方面，依 FSA Handbook DISP2.7 規定，「適格申訴人」(Eligible Complainant)必須符合下列條件：一、自然人；二、年度營業額小於 100 萬英鎊 (約合新臺

¹¹⁹ FSA Handbook, DISP2.3.1

¹²⁰ Section 22 and Schedule 2 “Regulated Activities” of FSMA;
<http://fsahandbook.info/FSA/glossary-html/handbook/Glossary/R?definition=G974>

¹²¹ Section 227 of FSMA : (1)A complaint which relates to an act or omission of a person (“the respondent”) in carrying on an activity to which voluntary jurisdiction rules apply is to be dealt with under the ombudsman scheme if the conditions mentioned in subsection(2) are satisfied. (2)The conditions are that-(a)the complainant is eligible and wishes to have the complaint dealt with under the scheme; (b)at the time of the act or omission to which the complaint relates, the respondent was participating in the scheme; (c)at the time when the complaint is referred under the scheme, the respondent has not withdrawn from the scheme in accordance with its provisions; (d)the act or omission to which the complaint relates occurred at a time when voluntary jurisdiction rules were in force in relation to the activity in question; and (e)the complaint cannot be dealt with under the compulsory jurisdiction.……(8) The rules may include provision for persons other than individuals to be eligible.……(10) Provision may be made in the rules for persons other than authorised persons to participate in the ombudsman scheme.

¹²² FSA Handbook, DISP2.5.2

¹²³ FSA Handbook, DISP2.6.1、2.6.2

¹²⁴ FSA Handbook, DISP2.6.4

¹²⁵ FSA Handbook, DISP2.6.5

幣 4,900 萬元) 之小規模企業；三、年度營業額小於 100 萬英鎊之公益團體；四、淨值小於 100 萬英鎊之受託人。¹²⁶於決定申訴人是否符合小規模企業要件時，須將關聯企業(“partner enterprises” or “linked enterprises”)之帳戶考慮在內，例如公司持有申訴人過半股權時，若母公司不符合小規模企業要件，則申訴人亦不符合小規模企業要件。¹²⁷若受訴人對於企業、公益團體或信託之營業額或淨值之適格性有疑義，仍應視申訴人為適格申訴人；若案件已移由 FOS 處理，則由 FOS 調查事證例如查核帳戶或稅務資料等來判定申訴人是否適格。¹²⁸此外，適格之申訴人必須與受訴人基於下列一種或數種關係而發生爭議：(一)為受訴人之客戶或支付服務使用人；(二)為受訴人潛在之客戶或支付服務使用人；(三)為受訴人集合投資計畫之持有人或受益所有人且受訴人為該計畫之操作人或受託人；(四)為退休基金之受益人；(五)為受訴人保險契約之受益人；(六)保險契約下向受訴人爭訟之法律上權益已依契約、指定、代位或法律而移轉之人；(七)與受訴人間有抵押或借貸關係；(八)受訴人擔任受託人或代表人之信託或資產之受益人等。¹²⁹此外，於「強制管轄」案件中，除非係退休基金信託之受託人，否則申訴人若為「專業客戶」或「合格交易相對人」即不具申訴人適格性。¹³⁰

FOS 審理案件時必須先審查該案件是否屬 FOS 管轄範圍，並於審查時及決定前給予當事人陳述意見之機會並將決定結果通知當事人。¹³¹

於移交 FOS 之期限方面，自受訴人回覆申訴人處置結果之日起已逾 6 個月者，FOS 不得審理此案件。自爭議事件發生日起逾 6 年或申訴人知有申訴原因之日起逾 3 年者，FOS 亦不得審理此案件；但申訴人已於期限內向受訴人提出申訴或已移送案件予 FOS 並經受理者，不在此限。若 FOS 認為申訴人未遵守上述期限係基於不可抗力之原因，或受訴人未提出逾期之抗辯者，則 FOS 仍得審理之。¹³²受訴人回覆申訴人處置結果時，必須警示申訴人若不服處置結果必須於 6 個月內將案件提交 FOS。¹³³

第五項 金融公評人機構處理程序

英國對於金融消費爭議的整個處理程序係採取「強制企業處理申訴」、「初階裁判人調處」(mediate by Adjudicator) 及「評議人評議」(appeal to the Ombudsman) 的三階段程序。強制企業處理申訴階段於本節第三項已述及，亦即必須先經過申訴人先向金融機構申訴，申訴人不服金融機構之最後處理結果或金融機構逾 8 週期限未回覆最後處理結果，且符合 FOS 之其他所有受理要件，案件始可進入 FOS 之「初階裁判人調處」(mediate by Adjudicator) 及後續之

¹²⁶ FSA Handbook, DISP2.7.3: An Eligible Complainant must be a person that is: (1) a consumer; (2) a micro-enterprise; (3) a charity which has an annual income of less than £ 1 million at the time the complainant refers the complaint to the respondent; or (4) a trustee of a trust which has a net asset value of less than £ 1 million at the time the complainant refers the complaint to the respondent.

¹²⁷ FSA Handbook, DISP2.7.4

¹²⁸ FSA Handbook, DISP2.7.5

¹²⁹ FSA Handbook, DISP2.7.6

¹³⁰ FSA Handbook, DISP2.7.9: The following are not eligible complainants: (2) (in the compulsory jurisdiction) a complainant, other than a trustee of a pension scheme trust, who was: (a) a professional client, or (b) an eligible counterparty.

¹³¹ FSA Handbook, DISP3.2.1、3.2.3~3.2.6

¹³² FSA Handbook, DISP2.8.2

¹³³ FSA Handbook, DISP2.8.3

「評議人評議」(appeal to the Ombudsman) 階段。依統計資料，正式進入 FOS 調處階段之新案件中，約有 31% 係受訴金融機構未於 8 週內對金融消費者發出最後回覆。¹³⁴

經過客戶服務部門之前階段聯繫協調後，若申訴人之申訴與受訴金融機構協調未果，或案件須進行調查審理，則該案件會被賦予產品編號(product code)，¹³⁵ 移交個案工作部門(Casework Division)分派初階裁判人(Adjudicator)進行處理。統計上，FOS 受理之申訴案件絕大部分經過客戶服務部門階段後即可獲得解決，僅約 6 分之 1 之案件須移交初階裁判人或後續之評議人進一步處理。以 FOS 最近一期年報統計數據為例，自 2009 年 4 月至 2010 年 3 月，客戶服務部門共接獲 925,095 件申訴案，扣除移交受訴金融機構先行處理之案件、非 FOS 管轄之案件及消費者顧問協助協調完成解決之案件數，僅餘 163,012 件須移交初階裁判人進一步處理。¹³⁶ 至於 FOS 受理案件之分案原則則依案件所涉及之專業領域決定之，其專業領域包括銀行與信用卡(banking and credit)、保險(insurance)、投資與年金(investment and pension)、抵押貸款(mortgage endowments)等。

「初階裁判人調處」階段係以達成雙方當事人和解(settle)為目的。初階裁判人(Adjudicator)會先使雙方當事人進行協調(mediation)，並尋求任何可能達成公平及意思合致之和解結果(evaluative mediation)，力促雙方達成協議(agreement)。若爭議無法經由協調解決，初階裁判人會調查事證、徵求內部專家或外部專家之意見後，提出調處方案或調處建議(recommendation)，作成初階決定(decision/adjudication)。初階裁判人作出初階決定後會寄通知給「不利」方，要求其於兩週內回覆是否接受決定。如該不利方接受初階決定，則案件於其按該決定履行後結案；若不接受，則初階裁判人須重新審理該案件。對於重新審理之決定，若當事人接受亦可結案，若不接受則可申請評議人評議(appeal to the Ombudsman)。¹³⁷

統計上，初階裁判人處理之案件中，雙方當事人願意接受初階裁判人調處方案之比例高達 92%，僅約 8% 之案件任一方當事人不接受調處方案而申請評議人處理。以 FOS 最近一期年報統計數據為例，自 2009 年 4 月至 2010 年 3 月，163,012 件移由初階裁判人處理之案件中，後續僅 10,730 件(僅約 6.58%)之當事人無法成立調處而申請評議人評議。FOS 認為，其初階裁判人之調處獲得當事人高接受度之原因，係其調處依個案情況斟酌各方面事證，提出雙方當事人可能於初期階段同意接受之妥適而非正式之解決方案，故能合於個案雙方當事人之需求而易於成立調處。當年度申請評議之案件中，有十分之四係由受訴機構提出申請，有十分之六係由申訴人提出申請。然而，當年度申請評議之總件數 10,730 件卻較前一年之 8,674 件成長了 24%，FOS 認為此現象係受訴金融機構愈來愈傾向採取法律途徑，金融消費者之要求亦較以往高而較不願意妥協，雙方態度均較以前強硬，反映出當年經濟環境比往年

¹³⁴ FOS Annual review 2009/2010 (1 April 2009 to 31 March 2010), page 24.

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/01)

¹³⁵ 行政院金融監督管理委員會委託研究計畫-研擬金融消費者保護法草案期末報告，頁 13，2009 年 6 月，恆業法律事務所

¹³⁶ FOS Annual review 2009/2010 (1 April 2009 to 31 March 2010), page 1.

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/01)

¹³⁷ 行政院金融監督管理委員會委託研究計畫-研擬金融消費者保護法草案期末報告，頁 14，2009 年 6 月，恆業法律事務所

艱困。¹³⁸以處理結案統計數觀之，FOS 自 2009 年 4 月至 2010 年 3 月處理完成之案件總數為 166,321 件，比前一年處理完成總件數 113,949 件增加了 46%，是 FOS 自 2000 年成立以來處理完成數量最多的一年，其中 155,591 件係初階裁判人處理完成，10,730 件係由評議人完成。¹³⁹

以上英國 FOS 初階裁判人與評議人之處理案件量與結案數狀況，值得我國未來新成立之爭議處理機構作為標竿。我國銀行公會所受理一般金融消費申訴案件，近年均高達 500 件至 1000 餘件，但申請評議之件數，自 2006 年評議委員會成立起迄 2010 年止，僅共 8 件，其申訴後協調和解成立之比例亦非常高。¹⁴⁰故期待未來新的爭議處理機構設置運作後，亦能著重協調與提供妥適調處方案之專業能力，俾當事人能於前階段成立調處，達到紛爭迅速解決之目的。

在案件進入評議人實質審理之前，評議人可基於下列原因駁回申請案件(dismiss a complaint without considering its merits)：¹⁴¹

- (一)申請人未受有經濟上損失、重大精神損害或重大不便利。
- (二)爭議輕率無實益(frivolous or vexatious)。
- (三)申請人無任何成功之合理理由。
- (四)受訴人已提出對申訴人而言係公平而合理或有可接受空間之賠償或補償之要約。
- (五)受訴人就同一事件已依其他機制之規則或命令處理過。
- (六)FOS 就同一事件已曾審理或駁回。
- (七)案件已由或將由另一較適當之爭議處理平臺處理。
- (八)案件業經法院管轄並已做出實質決定。
- (九)案件現正受法院管轄，除非法院暫停其程序而可能由 FOS 審理。
- (十)該爭議循司法途徑、仲裁或其他爭議處理機制解決較為適當。
- (十一)爭點係有關受訴人商業判斷之合法實行。
- (十二)爭議係有關申訴人與受訴人間之勞資爭議。
- (十三)爭議係有關投資績效表現。
- (十四)爭議係受訴人依遺囑或私人信託全權執行所為之決定。
- (十五)案件牽涉其他消費者，未取得其他消費者同意即提交審理，且評議人認為未取得同意下處理此案件並不適當。
- (十六)其他不適合由 FOS 處理之理由。

評議人認為申訴案件可能有上述駁回原因之一時，於決定駁回前須給予申訴人陳述意見之機會，決定駁回時須告知申訴人理由並通知受訴人。¹⁴²

¹³⁸ FOS Annual review 2009/2010 (1 April 2009 to 31 March 2010), page 60~page 61
<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/06)

¹³⁹ FOS Annual review 2009/2010 (1 April 2009 to 31 March 2010), page 60.
<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/13)

¹⁴⁰ 詳本文第二章第一節第一項

¹⁴¹ FSA Handbook, DISP3.3.4

¹⁴² FSA Handbook, DISP3.3.1~3.3.2

除了上述原因之外，FOS 評議人於作出最終評議決定前，有以下情形者，評議人亦可駁回申訴案件，請申訴人直接向法院提起訴訟，由法院以「測試案件」(test case)審理之：評議人接獲受訴人書面請求，詳細說明其認為該申訴案具重要法律爭議且會產生重大影響之理由，並承諾於案件駁回後 6 個月內若申訴人或受訴人任一方對他方提起司法程序時，受訴人將暫先支付申訴人有關先前程序及後續程序之合理費用，且評議人認為該案確實具重要法律爭議且影響重大，較合適交由法院以「測試案件」審理者。

評議人考量申訴案件是否符合上述「測試案件」而適宜駁回之因素，包括但不限於下列因素：¹⁴³

- (一)法律爭議是否為爭議結果之核心。
- (二)法律爭點對爭議內容之重大性。
- (三)申訴處理結果對受訴人業務或該領域內企業業務之影響性或對其客戶之影響性。
- (四)爭議金額。
- (五)法院可提供金融消費者之救濟。
- (六)申訴人及受訴人之陳述。
- (七)爭議案件之審理程度。

此外，評議人若認為案件由其他爭議處理機制處理較為合適者，經申訴人同意，得將申訴案件移交其他爭議解決機制處理。¹⁴⁴

評議人審議案件之方式原則上採書面審理，很少採用與當事人面對面會晤之方式，僅於必要時始要求雙方當事人到場說明。評議人審議案件及作成決定時應考量案件所有情事以公平合理(fair and reasonable)之標準為之。¹⁴⁵於考量何謂公平合理時，評議人必須考慮相關之法律、規則、監理機關之規定、準則、標準、操作守則，及評議人認為良好適當之企業實務操作。¹⁴⁶評議人必須嘗試盡可能於最早階段以任何最合適之方法解決爭議，包括調解與調查。評議人若認為申訴人向其他受訴人主張較為合適時，須通知申訴人。若同一申訴人有二件以上相關連爭議，評議人得同時調查，但須就不同之受訴人分別給予法規評價並分別裁決。若評議人認為必須調查，則必須給予雙方當事人陳述意見之機會，對雙方當事人揭示其法規評價及評價之理由，同時限期令雙方當事人回覆，若任一方於期限內表示不同意其法規評價，評議人得逕行決定。¹⁴⁷

評議人若認為爭議案件無須經由聽證(hearing)即可公平地處理，得逕行評議該案件。評議人亦可邀請雙方當事人舉行聽證。聽證得以評議人認為適當之任何方式舉行，包括電話。當事人任一方欲舉行聽證時，應以書面載明其訴求及其認為聽證宜非公開進行之理由，評議人則須決定該訴求是否重大、是否宜舉行聽證以及聽證係以公開或非公開方式進行。評議人決定是否舉行聽證以及聽證係以公開或非公開方式進行時，須考量歐洲人權公約(European

¹⁴³ FSA Handbook, DISP 3.3.5~3.3.6

¹⁴⁴ FSA Handbook, DISP 3.4.1

¹⁴⁵ Section 228(2) of FSMA; FSA Handbook, DISP 3.6.1

¹⁴⁶ FSA Handbook, DISP 3.6.4

¹⁴⁷ FSA Handbook, DISP 3.5.1~3.5.4

Convention on Human Rights)之規定。但評議人就案件已為評議決定者即不再舉行聽證。然於 FOS 之實際運作上，評議人極少舉行聽證，2009 年舉行之聽證次數少於 20 次，因為 FOS 認為聽證之舉行不應僅僅為了滿足一方當事人欲與對方對質之要求，必須衡量舉行聽證有多少附加價值，且宜限於雙方當事人之書面證據係平衡之案件始舉行，並儘量以非正式方式進行。

148

評議人得以書面請爭議當事人提供特定資訊、文件或提出說明等，若當事人未依指示提出，評議人得以書面向法院請求調查證據。¹⁴⁹評議人得指示當事人提出爭點所需之證據、口頭或書面提出證據之範圍以及提出之方式等。評議人得排除法院可接受之證據或接受院排除之證據。評議人認為適當時得以秘密方式接受資訊，包括涉及第三人之機密證據或安全資訊。若申訴人未能提供要求之資訊，評議人得駁回其申訴。評議人可考慮之來自第三人之證據，包括但不限於 FSA、其他監理機關、企業方之專家或消費者方之專家。¹⁵⁰

在審理爭議案件程序中，評議人得限定或延展 FOS 原定之期限。若受訴人未配合遵守期限，評議人得繼續審理爭議案件，並將受訴人未遵守期限對申訴人造成之重大不便列入評議給付金額考量；若申訴人未配合遵守期限，評議人得繼續審理爭議案件，或駁回申訴案件。¹⁵¹

評議人為評議決定時，若同一申訴人就相關聯爭議對二以上受訴人提出申訴時，評議人得衡酌決定各受訴人給付金額之適當比例。¹⁵²

評議人做成之評議決定須簽名、載明決定理由及申訴人應於所定期限內以書面表示是否接受評議決定，將此評議書分送申訴人及受訴人。若申訴人接受評議決定，該決定對申訴人及受訴人均生法律拘束力，雙方均需遵守評議結果，受訴人必須履行評議內容，不得訴諸法院變更之。若申訴人不接受評議決定，其法律上權利不受任何影響，仍得循司法途徑解決爭議，任何一方均不受評議決定拘束。申訴人未於期限內答覆是否接受評議決定者，視為拒絕接受。評議人須將申訴人是否接受評議決定之結果通知受訴人。¹⁵³

值得特別注意的是，依上述規定，僅申訴人單方有權決定是否接受評議決定，受訴機構無權置喙，且評議決定依申訴人是否接受而生不同法律效果。此種設計非常特殊，受訴人與申訴人權利並不平等，明顯向申訴人即金融消費者一方傾斜。其理論基礎應係來自於對許可行業高度監理之概念—金融服務業既申經 FSA 許可從事 FSMA 所規範之金融業務，與金融消費者間所生之金融消費爭議即屬從事「強制管轄業務」所生之爭議，即應遵守 FSMA 及相關金融法規之規定。於此概念下，透過立法於 FSMA 明定上述規定，使金融服務業受評議決定之拘束。同時，此傾斜式立法可實質衡平原本金融消費者在金融專業知識、資訊及經濟上處於弱勢、金融服務業處於優勢之不對稱情況，符合實質平等原則，故在英國尚無嚴重之違憲爭議。不滿意 FOS 評議決定但須強制接受之受訴金融服務業，可申請司法審查(judicial review)

¹⁴⁸ FSA Handbook, DISP 3.5.5~3.5.7。實務統計數據請參 FOS Annual review 2009/2010 (1 April 2009 to 31 March 2010), page 61. <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/06)

¹⁴⁹ Section 231、232 of FSMA；FSA Handbook, DISP 3.5.11

¹⁵⁰ FSA Handbook, DISP 3.5.8~3.5.10、3.5.12

¹⁵¹ FSA Handbook, DISP 3.5.13~3.5.15

¹⁵² FSA Handbook, DISP 3.6.3

¹⁵³ Section 228(3)(4)(5)(6)(7) of FSMA；FSA Handbook, DISP 3.6.6；

http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical_notes/QG-ombudsman-panel.pdf, page 2

以尋求救濟，但通常很難勝訴。因為 FOS 公評人係依據 FSMA 設置，並依據 FSMA 規定，得基於公平合理原則審酌一切情狀，依其獨立判斷，作成評議決定。在某件對 FOS 評議決定提起司法審查之個案中，法官宣示，評議人可做成與法院依據法律所做裁判不同之評議決定 (ombudsman is free to make an award different from that which a court applying the law would make)。這顯示對評議決定提起司法審查並不容易成功，因為評議人有權超乎法規獨立判斷作成公平合理之評議決定，欲證明任何合理正當之人均不可能做成如此不公平之評議決定，實際上有其困難度。

關於評議人評議決定之內容，於 FSA Handbook DISP 3.7 “Awards by the Ombudsman” 具體明定如下：

(一)評議人所為之評議決定有利於申訴人者，其可決定之內容可包括下列一項或數項：

1.金錢給付裁定(a money award against the respondent; or)

2.利息賠償(an interest award against the respondent; or)¹⁵⁴

3.成本賠償(a costs award against the respondent; or)¹⁵⁵

4. 其他措施 (a direction to the respondent)。

(二)金錢給付裁定(a money award)所涵蓋之範圍可包括下列一項或數項，由評議人考量公平之賠償額定之，無論法院是否會判給：

1.財務損失及未來可能發生之損失 (financial loss, including consequential or prospective loss)

2.肉體或精神上之痛苦或傷害 (pain and suffering)

3.名譽受損 (damage to reputation)

4.造成不便之損害 (distress or inconvenience)。

(三)評議人可決定之金錢給付裁定上限為 10 萬英鎊(The maximum money award which the Ombudsman may make is £100,000.)。FSA 與 FOS 每 3 年共同檢討賠償上限之妥適性。

(四)不受金錢給付裁定上限限制之項目有利息賠償 (any interest awarded on the amount payable under a money award)、行使爭議調處所發生之成本賠償 (any costs awarded)、成本所衍生之利息賠償 (any interest awarded on costs)。

(五)其他措施(a direction)指評議人認為公平適當而要求受訴機構採取之任何更正錯誤之特定行為，無論法院是否得命受訴機構採取該措施。例如命受訴機構更正信用條件、支付先前拒絕之保險給付、道歉等。¹⁵⁶

依 FSMA 第 229 條第 5 項及 FSA Handbook DISP 3.7.6 規定，評議人評議結果所為之金錢給付裁定不得逾上述之上限，惟若評議人認為合理賠償金額超過金錢給付上限時，則可建議

¹⁵⁴ 指金錢賠償所衍生之利息。FSA Handbook, DISP3.7.8

¹⁵⁵ 指公評人認為行使爭議調處所發生之合理成本及其所衍生之利息。由於 FOS 之處理程序並不要求申訴人提出申訴案必須聘請法律顧問為之，故成本賠償金額通常不含法律顧問費用。FSA Handbook, DISP3.7.9、3.7.10

¹⁵⁶ FSA Handbook, DISP3.7.11。FOS Annual review 2009/2010 (1 April 2009 to 31 March 2010), page 64.
<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/06)

受訴機構支付其餘額。¹⁵⁷此一建議對於受訴機構尚無法律拘束力，惟實務上受訴機構大多會接受該等建議。受訴人必須遵守評議人所為之任何賠償給付或其他措施之裁定，以及於先前程序中同意之和解。¹⁵⁸評議人所為之金錢給付及其他措施之裁定具有強制執行力，得由申訴人申請法院執行之。¹⁵⁹

評議人得指派 FOS 之職員，執行評議人任何有關審議爭議案件做成決定及揭露資訊予 FSA、其他行使監理權或法定職權之單位之權力。¹⁶⁰

上述有關評議人評議程序及評議決定之規定，於強制管轄案件及自願管轄案件均適用之。¹⁶¹

值得注意的是，FOS 對於「牽涉廣泛爭議案件」(wider-implications)定有特殊處理程序(wider-implications process)。¹⁶²金融服務總署(FSA)、公平交易署(OFT)及 FOS 決定是否適用「牽涉廣泛爭議案件」處理程序之考量因素，包括金融消費爭議案件是否係新型態爭議並且是否影響眾多消費者、眾多業者、大型業者財務狀況、對 FSA 或 OFT 規則或規範之解釋、業者一般營運方式等。¹⁶³對於適用「牽涉廣泛爭議案件」處理程序之案件，FSA、OFT 會考量依其法定權力、策略目標及管理優先性是否適當，可能採取一些監督、強制、管制行動或發布規則。¹⁶⁴FOS 也會視 FSA、OFT 採取行動的情況，決定繼續或暫停處理爭議案件。¹⁶⁵金融機構、交易人、消費者、FSA、OFT、FOS 均可提出「潛在的牽涉廣泛爭議案件」作為爭點(potential wider-implications issue)。¹⁶⁶

雷曼兄弟結構型產品爭議亦經 FSA 判定屬於「牽涉廣泛爭議案件」。¹⁶⁷2008 年 9 月美國雷曼兄弟集團破產事件發生後，許多購買其連動債商品之英國投資人亦受到嚴重影響，FOS

¹⁵⁷ Section 229(5) of FSMA: A money award may not exceed the monetary limit; but the ombudsman may, if he considers that fair compensation requires payment of a larger amount, **recommend** that the respondent pay the complainant the balance.

¹⁵⁸ FSA Handbook, DISP 3.7.12: Complying with awards and settlements

¹⁵⁹ Section 229(8)(b)·229(9) of FSMA; FSA Handbook, DISP 3.7.13: Under the Act, a complainant can enforce through the courts a money award registered by the Ombudsman or a direction made by the Ombudsman.

¹⁶⁰ FSA Handbook, DISP 3.9

¹⁶¹ Section 228(1) of FSMA; FSA Handbook, DISP 4.2.3~4.2.5

¹⁶² <http://www.wider-implications.info/process>

¹⁶³ Factors the FSA, OFT and ombudsman service are likely to take into account include whether the issue is a new one and whether it affects: (1) a large number of consumers; (2) a large number of businesses; (3) the financial integrity of a large business; (4) interpretation of FSA rules or guidance from the FSA or OFT; or (5) a common practice by businesses.

¹⁶⁴ What might the FSA or OFT do if the wider-implications process is applied? They will consider if this would be appropriate in the light of their statutory powers, strategic objectives and administrative priorities. In the case of the FSA, action could include: (1) taking supervisory action; (2) taking enforcement action; (3) taking regulatory action under the Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations; (4) securing redress; (5) publishing rules and/or guidance. In the case of the OFT, action could include: (1) taking enforcement action under the Competition Act 1998; (2) taking enforcement action under consumer protection legislation; (3) revoking an organization's consumer credit license; (4) taking other action under licensing powers or issuing a warning about future conduct; (5) undertaking a market study; (6) making a market investigation reference to the Competition Commission; (7) issuing guidance.

¹⁶⁵ Will individual cases be progressed or suspended? It is up to the ombudsman service to decide whether to progress or suspend individual cases while the FSA or OFT considers whether to take action, or while they do take action.

¹⁶⁶ Anyone with a legitimate interest can identify a potential wider-implications issue. In practice, such issues are likely to be identified by: (1) a business, through its own systems or as a result of a complaint; (2) a trade body, as a result of information received from businesses; (3) a consumer body, as a result of information received from consumers; (4) the FSA or OFT, as a result of their oversight of businesses; (5) the ombudsman service, as a result of considering a case or series of cases; or (6) the ombudsman service jointly with either the FSA or OFT, through their regular liaison arrangements.

¹⁶⁷ http://www.wider-implications.info/case_studies/wi_13.html (last visited at 2009/09/19)

接到許多投資人及連動商品銷售相關當事人之申訴案件，部分案件 FOS 已進行調查，但其數量相較於整體受影響投資人之數量而言仍相當少。FSA 與 FOS 平時即有聯繫管道，雙方認為執行「牽涉廣泛爭議案件」處理程序有助於填補雷曼債消費者損害，並可處理比移交評議人案件數量更多之消費者之關切。於是，FSA 於 2009 年 5 月 6 日去函 FOS，請 FOS 考慮延期發布初階裁判人或評議人對雷曼債案件之決定，俾 FSA 審慎研議適當之行政措施。FOS 於 2009 年 5 月 7 日函覆表示，同意 FSA 之要求，並通知受影響之消費者及金融機構，同時期望監理機關對該等案件有解決方式，將視 FSA 之研議進度，3 個月後再審理該等案件。2009 年 8 月 13 日 FSA 再度請 FOS 考慮再延長 3 個月暫緩處理該等案件，俾使 FSA 有充裕時間蒐集更多資訊研議最有利消費者之處理方式，雖然此將使個案解決有所遲延，但若 FOS 逕行處理該等個案，對投資人並未有利。FOS 也同意於再延長之 3 個月內不會對相關案件作成評議決定。¹⁶⁸

第二節 新加坡金融業爭議調解中心

第一項 沿革及法律依據

新加坡金融業爭議調解中心 (Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd. 以下簡稱 'FIDReC') 係由新加坡金融管理局 (Monetary Authority of Singapore, 以下簡稱 'MAS') 於 2005 年 8 月 1 日成立。組織型態為保證責任有限公司，任務為提供金融消費者一負擔得起之糾紛解決選擇機制，獨立公正處理金融機構與消費者間之紛爭。FIDReC 已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) 及保險爭議處理機構 (the Insurance Disputes Resolution Organization) 之業務，成為單一且獨立中立之金融消費爭議處理機構，¹⁶⁹對於無資源尋求法院途徑解決爭議或不願支出可觀之法律費用之消費者，提供一堪負擔之爭議處理途徑。¹⁷⁰

FIDReC 之運作多以其業務規則 (Terms of References) 為依據，該業務規則由 FIDReC 董事會制定，董事會並有權於有需要時經 MAS (Monetary Authority of Singapore) 核准而修正業務規則規定，及制定與修正相關標準規範 (Standards)，包括業務規則之附件 (Annexes)。業務規則規定與標準規範衝突時，以業務規則規定優先適用。¹⁷¹FIDReC 必須確保其人員、受僱人、諮詢顧問、獨立契僱者及其代理人遵守任何行為準則、隱私權政策及任何經董事會採行之程序規定。¹⁷²

對於小額無傷亡之車險爭議案件，係適用 2008 年次級法院操作指引第 1 號 (Subordinate Courts Practice Direction 1 of 2008) 所定之「新加坡金融爭議調解中心處理小額無傷亡車險爭

¹⁶⁸ FSA letter to FOS, Wider Implications: Lehman-backed structured products, available at http://www.wider-implications.info/assets/pdf/2010_001.pdf (last visited at 2010/09/19)

¹⁶⁹ <http://www.fidrec.com.sg/website/mission.html>, <http://www.fidrec.com.sg/website/background.html>, <http://www.fidrec.com.sg/website/jurisdiction.html> (last visited at 2011/01/09)。

¹⁷⁰ <http://fidrec.com.sg/website/processdisp.html>, Processes Q7

¹⁷¹ FIDReC Terms of Reference, Rule 7, 3)、4)

¹⁷² FIDReC Terms of Reference, Rule 10

議案件草約」(Pre-action Protocol for Management of Low-Value Non-injury Motor Accident Cases by the Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd) 之規定。¹⁷³

FIDReC 得將其特定權責授與他人執行，包括調查事證及要求適格申訴人或金融機構或其代理人提出資訊之權力。¹⁷⁴

第二項 組織架構

FIDReC 董事會(Board of Directors)現有 8 名董事(Directors)，由業界董事及非業界董事各半數組成，其中 1 人為主席(Chairman)，由退休之最高法院法官擔任。董事會之組成必須確保 FIDReC 的獨立性、公正性、平易性及透明性，並對 FIDReC 之運作進行監督及評估，並有選任評議人及使其遵循 FIDReC 規則、通過預算及訂立 FIDReC 政策、規則與長期目標之職權，目前主要目標為促進爭議當事人均能接受並友善地成立和解。¹⁷⁵

FIDReC 之評議人 (Adjudicator) 由董事會任命，¹⁷⁶自法官、資深顧問、律師或退休之產業專家中嚴格挑選，係獨立公正的，並非 FIDReC 之受雇人、機構或約聘人員。目前共有 23 名評議人，另有特別處理結構型商品爭議之 15 名評議人及 23 名專業律師。¹⁷⁷

FIDReC 並置有執行團隊(Executive team)，由各行政部門及各部門經理人組成。執行長(Chief Executive Officer)負責領導執行團隊，管理 FIDReC 每日的經營與事務，其本身也是 FIDReC 所指定之評議人(Adjudicator)之一。¹⁷⁸

第三項 適用案件範圍

得提出於新加坡 FIDReC 的案件，必須符合「適格的爭議」(Eligible Disputes)及「適格的申訴人」(Eligible Complainants)要件，且非屬「被排除之爭議案件」(Excepted Complaints)，才能進入 FIDReC 之爭議處理程序。

所謂「適格的爭議」(Eligible Disputes)，依新加坡 FIDReC 業務規則(Terms of References)第 4 條第 1 項規定，所有與金融業者間之爭議類型符合下列條件者，均可提出於 FIDReC 處理：¹⁷⁹

¹⁷³ FIDReC Terms of Reference, Rule 11B

¹⁷⁴ FIDReC Terms of Reference, Rule 8

¹⁷⁵ <http://www.fidrec.com.sg/website/mgmtboard.html> 最後瀏覽日：2010 年 8 月 29 日

¹⁷⁶ FIDReC Terms of Reference, Rule 2, i) 'Adjudicator' means a person appointed by the Board in accordance with Rule 22 to act as an adjudicator of disputes referred to FIDReC and a 'panel of Adjudicators' refers to a panel appropriately convened pursuant to Rule 22.

¹⁷⁷ <http://www.fidrec.com.sg/website/adjudicators.html> http://www.fidrec.com.sg/website/adjust_structured.html 最後瀏覽日：2010 年 8 月 29 日

¹⁷⁸ <http://www.fidrec.com.sg/website/mgmtboard.html> 最後瀏覽日：2010 年 8 月 29 日

¹⁷⁹ FIDReC Terms of Reference, Rule 4.1: All types of Disputes with a FI may be brought before and dealt with by FIDReC (known as "Eligible Disputes") subject to the following conditions: I)the complainant must be an Eligible Complainant; II)the FI involved in the Dispute must be one which is subject to the jurisdiction of FIDReC by reason of it being a subscriber or by reason of it having consented to submit itself to the jurisdiction of FIDReC; III)save in case of insurance dispute, the activity or Dispute arises out of matters relevant to the Eligible Complainant being or having been a customer of the FI; IV) the activity to which the Complaint relates must be subject to the jurisdiction of FIDRe, and in the case of Complaints relating to activities prior to the setting of FIDReC, subject to the jurisdiction of the Insurance Disputes Resolution Organization and/or the Consumer

- (一) 申訴人必須是適格的申訴人(Eligible Complainants)。
- (二) 爭議所涉金融服務業必須是 FIDReC 之捐助人而受 FIDReC 管轄，或已同意自願受 FIDReC 管轄
- (三) 於保險爭議案件之生存者，爭議或活動係產生自與金融服務業客戶之適格申訴人有關之事務；
- (四) 爭議所涉活動必須係受 FIDReC 管轄之範圍；於 FIDReC 設立前，爭議案件所涉活動必須係受新加坡銀行公會消費者調處組織或新加坡保險爭議處理機構管轄之範圍。
- (五) 金融服務業未於接獲適格申訴人申訴後 4 週內令申訴人滿意地解決爭議；
- (六) 爭議之受訴金融服務業必須於爭議涉及之行為或過失時係 FIDReC 之捐助人或同意讓 FIDReC 處理此爭議，且須於爭議提出於 FIDReC 時未撤回其捐助。

惟依 FIDReC 業務規則第 5 條規定，下列爭議案件為「除外爭議案件」(Excepted Complaints)，不得提出於 FIDReC：¹⁸⁰

- (一) 商業判斷。
- (二) 定價政策及其他利率或費用等之政策。
- (三) 任何於法定機構調查中之案件，包括涉及詐欺或其他刑責，且案件已移由警察單位調查中。
- (四) 涉及總代理機構之爭議案件。
- (五) 金融機構回覆申訴處理結果後已逾 6 個月之爭議案件。
- (六) 業經新加坡銀行公會消費者調處組織或新加坡保險爭議處理機構之處理機制審查或已解決之爭議案件。
- (七) 業經申訴人與金融機構私下和解之爭議案件。
- (八) 業經法院審理且已作成裁判或命令之案件。

而上述(一)所謂之「商業判斷」，依 FIDReC 業務規則第 2 條第 1 款之定義，係包括但不限於借貸、證券承銷或保險契約核保所為之風險評估以及金融、商業標準或客戶屬性等事項之判斷或評估。¹⁸¹

所謂「適格的申訴人」(Eligible Complainants)，依 FIDReC 業務規則第 6 條規定係指：

182

Mediation Unit of the Association of Banks of Singapore; V) the FI has failed to resolve the Complaint to the satisfaction of the Eligible Complainant within four weeks of receiving it; and VI) the FI about which the Complaint is made must be a Subscriber at the time of the act or omission to which the Complaint relates or has agreed to let FIDReC consider such Complaints, and must not have withdrawn from being a Subscriber at the time when the Complaint is referred to FIDReC.

¹⁸⁰ FIDReC Terms of Reference, Rule 5: The following Complaints cannot be brought before FIDReC: i) Commercial Decisions; ii) pricing policies; iii) cases under investigation by any law enforcement agency, including cases where allegations of fraud or criminal activity have been made, and where the matter has been referred to the police for investigation; iv) cases concerning principal agent issues; v) Complaints that are more than six months old after the FI's final reply; vi) Complaints arising under a Former Scheme and which have been considered by or resolved under that Scheme; vii) Complaints that have been settled privately or otherwise between the Eligible Complainant and the FI; and viii) cases which have been subjected to a court hearing and for which a court judgment and/or order has been passed.

¹⁸¹ 'Commercial Decision' including but is not limited to an assessment of risk (such as in lending, taking security or insurance underwriting), and assessment of financial and commercial criteria or of character of a customer.

¹⁸² FIDReC Terms of Reference, Rule 6: The following persons (known as "Eligible Complainant") may bring

- (一)與金融服務業有客戶關係之個人消費者。
- (二)與金融服務業有客戶關係之獨資者。
- (三)與金融服務活動有利益關係之人，包括：
 - 1. 信託或資產之受益人；
 - 2. 保險契約授與或欲授與利益之人；
 - 3. 於保險契約下就爭議所獲法律上權利已依契約、法規或代位而移轉之人；
 - 4. 集合投資計畫受益權單位之受益所有人且金融服務業係計畫之經理人或保管人。
- (四)財產受託人或代表人。
- (五)被保險人。
- (六)擴張相關第三人範圍之保險契約所賦予得提起爭議之第三人。

由上述規定可知，新加坡 FIDReC 可處理之爭議案件範圍非常廣泛，僅有負面列舉之「除外爭議案件」(Excepted Complaints)不能提出於 FIDReC 處理，幾乎所有金融消費者與金融機構間所生之爭議均得使用 FIDReC 機制解決紛爭，且 FIDReC 對於適格申訴人亦不似英國 FOS 於企業、團體及信託方面設有一定年營業額以下之資格條件限制。

第四項 處理程序

FIDReC 對於金融消費爭議之處理係採先「調處」(Mediation)後「評議」(Adjudication)之二階段程序。¹⁸³

申訴人有需要請求 FIDReC 開始調查並調處爭議案件時，必須依 FIDReC 所定格式填寫並提出申請書 (Dispute resolution form, 'DRF')。此申請必需符合下列期間限制：¹⁸⁴

- (一)金融業者內部爭議處理單位已處理該爭議案件但處理結果未達雙方滿意程度，或於申訴人向金融業者提出申訴後金融業者逾 4 週仍未進行處理，二者發生在前者。
- (二)自金融業者就申訴案件對適格申訴人提出「最後回覆」(final reply)之日起，不得逾 6 個月。「最後回覆」係指金融業者對適格申訴人所發出之信函或其他書面，載明此係其最後回覆，申訴人得於收到此信函或書面文件後 6 個月內向 FIDReC 提出調處申請，並敘明如何向 FIDReC 提出調處申請之細節。對於金融業者發出之信函或其他書面文件是否屬最後回覆有爭議者，由 FIDReC 裁奪之，FIDReC 之裁奪對雙方當事人有拘束力。

由上述申請要件可知，FIDReC 雖係採先「調處」後「評議」之二階段處理程序，但亦如

Complaint before FIDReC : i)individual consumers having a customer relationship with a FI;ii)sole proprietors having a customer relationship with a FI;iii)a person who has beneficial interest in the activity, including the following persons:a)a person who is a beneficiary under a trust or estate;b)a person for whose benefit a contract of insurance was taken out or was intended to be taken out;c)a person on whom the legal right to benefit from a claim under a contract of insurance has devolved by contract, statute or subrogation;d)a beneficial owner of units in a collective investment scheme and the FI is the operator or depository of the scheme; iv)a trustee or personal representative;v)an insured;or vi)such third parties as are entitled to bring a claim under an insurance contract extending the relevant third-party coverage.

¹⁸³ <http://www.fidrec.com.sg/website/disputerp.html> , Dispute Resolution Process : Mediation(1st Stage), Adjudication(2nd Stage) last visited at : 2010/06/14

¹⁸⁴ FIDReC Terms of Reference, Rule12、13

同英國 FOS，要求消費者申請 FIDReC 處理爭議案件之前必須先向金融業者提出申訴尋求和解。此時消費者可能會接到金融業者尋求和解之要約，並考量決定是否接受，若消費者拒絕金融機構之和解條件，可申請 FIDReC 處理，但一旦決定將案件交付 FIDReC 處理，金融業者曾提出之和解條件不再繼續對消費者有效，FIDReC 之處理結果可能比該和解條件更有利也可能更不利。FIDReC 作為獨立中立之機構同時也是消費者與金融業者爭議案件之評議者，不能對消費者提供是否接受金融機構和解條件之建議。¹⁸⁵

FIDReC 收到申請書後，須於 3 日內通知申請人已收受申請案件。FIDReC 受理申訴人之申請後，先由案件經理人(Case Manager)進行處理。案件經理人須先進行初步調查，審查該申請案是否符合「適格的爭議」(Eligible Disputes)、非「除外爭議案件」(Excepted Complaints)、「適格的申訴人」(Eligible Complainants)、未逾申請期間限制等形式要件。若不符任一要件者，案件經理人得退回該申請。金融業者對案件經理人就案件是否符合上述要件之決定有爭議者，得經適格申訴人同意後移交評議，評議人之決定為最終決定。案件經理人有權要求金融業者及適格申訴人提供與爭議案件有關之所有資訊，金融業者及適格申訴人必須提供，金融業者並須依案件經理人書面要求於 21 日內提供申訴人初次申訴時之完整調查總結報告，包括其決定之理由及其他相關資料文件。案件經理人主導調查中之任何會商，包括電話會商。¹⁸⁶

之後，案件經理人尚須審查爭議案件是否尚有下列得退回之情事。若有下列任一得退回之情事，得經 FIDReC 執行長(Chief Executive Officer)核准後退回該申請案，不進入調處：¹⁸⁷

- (一)案件經理人認為該申請係浮濫輕率 (frivolous or vexatious)。
- (二)申請案業經新加坡保險爭議處理機構(Insurance Dispute Resolution Organisation)或新加坡銀行公會消費者調處組織(Consumer Mediation Unit of the Association of Banks of Singapore)等機制審理過但未經 FIDReC 評議(除非有影響結果之重要新事證)，或業經 FIDReC 評議作成賠償決定；
- (三)有其他不宜由 FIDReC 處理該案件之正當理由。

案件經理人所為該退回案件之決定係終局決定，雙方當事人不得異議。若爭議案件未因上述原因被退回，則該案件將被歸為「被調查案件」(investigated dispute)，案件經理人即開始對其進行調處。

案件經理人於調查中亦可尋求對爭議案件提出雙方當事人可能達成合意之解決方案，即使於調查後雙方當事人仍得隨時尋求友善之解決方案。¹⁸⁸

案件開始調處後，案件經理人得要求金融業者及其代理人就爭議案件之查證盡協力義務，並要求其提供所持有與爭議案件相關之公開或經資訊當事人書面同意或法律要求資訊當事人揭露之所有資訊，同時於必要時有權要求金融業者或其代理人出席會商並記錄其陳述。金融業者必須提供案件經理人所有案關資訊與事證，俾使案件經理人得綜合廣泛地調處爭議，並須確保其代理人出席各項案件經理人要求之會商，且須遵守並確保其人員或代理人遵守案件經理人、FIDReC、FIDReC 授權之人員所

¹⁸⁵ <http://www.fidrec.com.sg/website/processdisp.html>, Processes Q3、Q16 paragraph3

¹⁸⁶ FIDReC Terms of Reference, Rule14、Rule15,1~4)、7)

¹⁸⁷ FIDReC Terms of Reference, Rule15,5~6)、Rule17

¹⁸⁸ FIDReC Terms of Reference, Rule16

為之指示及決定。案件經理人須考量案件複雜度，盡力於合理時間內終結會商辯論。當爭議案件經由調處獲得解決時，案件經理人須以書面記錄雙方當事人達成合意之解決條件。若爭議案件經調處仍無法獲得解決時，適格申訴人可選擇將爭議案件移交進入評議程序（Adjudication）。¹⁸⁹

惟對於下列爭議案件，案件經理人不得將其移交進入評議：¹⁹⁰

(一) 爭議僅涉及非金錢損失之請求。

(二) 單一請求金額於被保險人與保險公司間之爭議案件超過 10 萬坡幣，於其他爭議案件超過 5 萬坡幣（亦即請求金額超過規定之評議決定金額上限，詳本文第五章第十節第二項）。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，案件經理人仍得將案件移交進入評議；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，包括司法途徑在內。反而言之，除非當事人同意且為上述保留，評議程序無阻斷或延滯其他請求程序之效力。

須強調的是，調處程序旨在尋求雙方當事人協議解決紛爭，案件經理人僅得就雙方當事人之爭議進行調處斡旋，尋求提出爭議解決方案，無權做任何單方決定或決定金錢賠償數額，僅能以協調雙方達成合解之立場解決紛爭。只有第二階段「評議程序」之評議人或評議小組，始有權做成金錢賠償給付之裁決¹⁹¹。

於評議程序開始進行前，爭議案件雙方當事人須依 FIDReC 業務規則附件 4 之附錄 B 之評議契約範本簽訂評議契約（Adjudication Agreement），以確保彼此之權利義務清楚明確。即使金融業者不履行評議契約，評議程序仍繼續進行。評議程序依 FIDReC 業務規則附件 4「評議程序」（Annex 4 'Adjudication Procedure'）之規定進行，「評議程序」之規定並為評議契約的一部分，簽訂評議契約之當事人視為已接受並受「評議程序」規定之拘束。無論金融業者是否履行評議契約或是否參與評議程序或金融業者或其人員、代表人、代理機構是否參加聽證，金融業者均須嚴格遵守 FIDReC 業務規則、「評議程序」及評議契約所有之規定，並遵守評議人或評議小組所為之決定。¹⁹²

評議程序係由評議人或評議小組（Adjudicator or a Panel of Adjudicators）進行聽證及評議，¹⁹³由評議人或評議小組決定評議採行之程序與步驟，並儘可能採取對當事人最權宜方便之步驟，對程序之爭議亦由評議人或評議小組裁決之。案件由案件經理人移交進入評議程序時，FIDReC 必須為爭議案件指定評議人或評議小組。評議小組人數視案情需要以確保爭議案件之解決具充分專業性為原則，但最多同時不得超過 3 名。FIDReC 必須於指定評議人或評議小組後 21 日內通知案件雙方當事人，若任何一方當事人有充分之理由拒絕 FIDReC 所選任之人，FIDReC 必須指定其他評議人替代之。評議小組之主席由評議小組成員互選 1 人擔任。評

¹⁸⁹ FIDReC Terms of Reference, Rule18~20

¹⁹⁰ FIDReC Terms of Reference, Rule21, 2)、6)、 Clause 9.1 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

¹⁹¹ FIDReC Terms of Reference, Rule27, 1)“For the avoidance of doubt, a Case Manager has no jurisdiction to make any determination or monetary awards. The Case Manager may only mediate a Dispute with a view to reaching a settlement between the FI and the Eligible Complainant. 2)The Adjudicator or a panel of Adjudicators shall have the power to make monetary awards, subject to the limits set out in Rule 29.”

¹⁹² FIDReC Terms of Reference, Rule21, 4)、5)； Annex 4, Clause 3.1、3.3、3.4

¹⁹³ Where the dispute is not settled by mediation, the case is heard and adjudicated by a FIDReC Adjudicator or a Panel of Adjudicators. See:<http://www.fidrec.com.sg/website/disputerp.html> , Dispute Resolution Process (last visited at 2010/6//14)

議人必須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。¹⁹⁴

依行為守則規定，被選任之評議人或評議小組成員，於接受指定前必須確信自己足夠迅速公正處理該評議，公平無私對待當事人。若有任何可能造成偏頗或有礙迅速妥適處理案件之情事，包括已擔任任一方當事人之代表、直接或間接與任一方當事人或對評議結果具經濟上利害關係，或持有當事人或爭議之秘密資訊等情形，則必須揭露之。FIDReC 收到此揭露後，除當事人另有表示之外，必須另行指派評議人。評議人必須確保當事人所達成之任何爭議處結協約（Settlement Agreement）以書面或電子方式記錄之並由當事人簽名。評議人違反行為守則或被當事人要求為違反行為守則或評議程序規定之行為時，評議人必須立即辭退（withdrawal）並立即通知 FIDReC。評議人不得與任一方當事人為任何有關收費之單方協議。

FIDReC 須就評議程序為必要之安排，除了上述指定評議人或評議小組之外，尚包括指定評議聽證之期日與處所、提供行政支援、協助草擬評議契約等。¹⁹⁵

評議程序中，雙方當事人及其證人參加由 FIDReC 評議人指揮之評議聽證。開始評議聽證之前，雙方當事人交換並審閱書面爭點及文件。於非車輛爭議案件(non-motor claims)，適格申訴人及金融業者須填寫完成評議前準備書(Pre-Adjudication Form)，連同所有書面應繳資料與相關文件於指定期限內繳回 FIDReC，雙方當事人交換該等文件，並就該等文件有 1 次回覆相對人之機會。於車輛爭議案件(motor claims)，金融業者須提出答辯書(Statement of Defence)連同相關資料於指定期限內繳交 FIDReC，適格申訴人則提出申請書(dispute resolution form, 'DRF')，雙方當事人交換相關文件，此為第 1 次交換(the First Exchange)，在第 1 次交換後 2 週內或評議人指定期限內，雙方當事人進行第 2 次交換(the Second Exchange)，交換代理人、受託人、證人之姓名、其他爭點及其他補充文件。任一方若對 FIDReC 管轄權或評議人所採行之程序等有所爭議者至遲須於評議聽證前 2 週提出，並由評議人或評議小組作成最終裁決。當事人未遵守上述程序或遲延評議人所定期限者，評議人得認為該當事人無履行相關程序義務之意願，並有權將此列為評議決定及賠償金額之考量。¹⁹⁶雙方當事人須於聽證期日 7 日前將所有欲於評議聽證中依憑之文件提出予 FIDReC，若逾期提出，評議人或評議小組有權排除該等文件，該等文件即不得於評議聽證中做為依憑或予以考量。¹⁹⁷

進行評議聽證時，雙方當事人陳述案件主張並有充分時間得對對方提出問題，評議人聽取所有書面及口述之相關事證並詢問雙方相關問題，以釐清事實、妥適審理，做成公平不倚之決定。聽證程序由評議人或評議小組決定，若評議人或評議小組未指定其程序，則評議聽證依下列程序進行：¹⁹⁸

- (一)介紹當事人、評議人或評議小組成員。
- (二)評議人或評議小組主席解釋聽證程序並詢問當事人有無疑問。

¹⁹⁴ Clause 3.2 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference ; Rule 2、Rule 21(3)、Rule 22、Rule 23 of FIDReC Terms of Reference ; Clause 4 'the Adjudicator or Panel' of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

¹⁹⁵ Clause 5.1 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

¹⁹⁶ <http://www.fidrec.com.sg/website/processdisp.html> ,Processes Q9 ; Clause 5.2 and 5.2A of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

¹⁹⁷ Clause 5.7 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

¹⁹⁸ <http://www.fidrec.com.sg/website/processdisp.html> ,Processes Q9 ; Clause 5.3 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

- (三) 申訴人或其受託人陳述案件主張、申請傳詢證人並揭示相關文件。
- (四) 受訴金融業者陳述案件主張、申請傳詢證人並揭示相關文件。
- (五) 申訴人或其受託人可詢問受訴金融業者或其證人。
- (六) 受訴金融業者可詢問申訴人或其證人。
- (七) 受訴金融業者總結案件主張。
- (八) 申訴人總結案件主張。
- (九) 申訴人及受訴金融業者有考慮修正或重新協議解決方案之機會。
- (十) 案件未能依當事人協議解決者，則由評議人或評議小組為決定。
- (十一) 評議人或評議小組可中止聽證，審酌案情做成決定。

評議人可指揮合併所有案關當事人之會議，或將個別當事人之會議分開進行，無論係在評議程序前或評議程序中均可。¹⁹⁹

評議人或評議小組對於口頭或書面之證據均應接受，並應衡酌各證據之證據力，亦可接受其他任何合適形式之證據，例如影音證據。²⁰⁰

評議人或評議小組可向雙方當事人詢問必要之問題、主導雙方當事人提出之證據或文件、指揮當事人所要求之相關證人或專家之參與，及為其他審議爭議案件所必要之決定。²⁰¹

評議人或評議小組於認為適當時得隨時停止聽證，並於評議後儘速作成決定。評議人或評議小組之決定並不創造任何具拘束力之先例。²⁰²

評議程序中，申訴人得隨時於評議決定做成前以書面通知評議人或評議小組撤回 (withdraw) 其評議申請，金融業者則不得申請撤回案件。²⁰³

評議程序於下列情況下終結：(一) 適格申訴人撤回評議申請；(二) 評議人或評議小組作成評議決定或當事人達成處結協約；(三) 評議人或評議小組成員因行為準則規定應辭退之原因而辭退；但此時 FIDReC 應指定另一評議人或評議小組成員並排定另一聽證程序，適格當事人有權重新提出主張。²⁰⁴

評議人或評議小組作成評議決定時，須記錄評議決定之理由 (Grounds of Decision) 並簽名，並於公布前召開聽證先向雙方當事人宣讀，將副本設檔保存，但評議決定並不交付當事人。

評議決定對金融業者係最終決定且有拘束力，但對申訴人則否，²⁰⁵ 亦即申訴人可自由選擇是否接受評議決定，若申訴人選擇接受評議決定，金融業者即受評議決定之拘束，不得再行爭執。²⁰⁶ 雙方依據評議決定簽訂書面處結協約 (written Settlement Agreement)。書面處結協約須經評議人或評議小組認可 (approve) 並交付雙方當事人履行；若對協約條款有爭議，則由

¹⁹⁹ Clause 5.6 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

²⁰⁰ Clause 6.1 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

²⁰¹ Clause 6.2 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

²⁰² Clause 6.4 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

²⁰³ FIDReC Terms of Reference, Rule24; Clause 8.1 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

²⁰⁴ FIDReC Terms of Reference, Rule25; Clause 8.2 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

²⁰⁵ <http://www.fidrec.com.sg/website/processdisp.html>, Processes Q16: The decision of the Adjudicator is final and binding on the financial institution, but not on you.

²⁰⁶ 同前註

評議人或評議小組做最終裁決。於履行處結協約之前，雙方當事人得各自自費尋求專業或法律建議。反之，若申訴人不接受評議決定，則爭議未獲得解決，雙方當事人得另主張權利，包括司法途徑、仲裁、裁定或其他中立機制等。故申訴人直到簽署處結協約之後，才會受評議決定之拘束。處結協約亦得以電子紀錄及電子簽名之方式為之。²⁰⁷

若評議人或評議小組若做出有利於適格申訴人之決定，該決定可包括申訴人所受任何金錢損失之合理賠償之金錢給付 (monetary award)，但不包括懲罰性或加重之賠償。評議人或評議小組亦得於評議決定內為適當之建議 (appropriate recommendations) 供受訴金融機構採行，惟此建議對受訴金融機構不具拘束力。²⁰⁸

受訴金融機構必須嚴格遵守評議人或評議小組所為之任何決定及金錢給付決定 (包括利息)、任何於前階段程序所同意之和解，及任何在評議決定做成後評議人或評議小組就給付條款所為之後續疑義解釋。²⁰⁹ 評議人或評議小組所為之任何決定或金錢給付決定，對於受訴金融機構具有拘束力，不論金融機構及適格申訴人是否為評議契約 (Adjudication Agreement) 當事人、不論金融機構及適格申訴人是否已履行評議契約，亦不論受訴金融機構是否已履行處結協約 (Settlement Agreement) 或金融機構及其代表人是否參與評議聽證。²¹⁰

FIDReC 須登記並保存每件評議決定，經登記之金錢給付評議決定可如同契約債務向法院聲請執行。²¹¹

FIDReC 處理爭議案件所需時間依個案複雜度而異，但盡可能迅速處理。²¹²

FIDReC 為確保其爭議處理程序對消費者而言是負擔得起且方便利用的，並不允許由收費律師擔任任一方之代理人，但企業內部之法制人員或消費者之律師親友 (亦即不涉及額外收取費用) 擔任代理人或輔助人則是允許的。²¹³

²⁰⁷ FIDReC Terms of Reference, Rule 26 ; Clause 6.5~6.10、Clause 7 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

²⁰⁸ FIDReC Terms of Reference, Rule 28

²⁰⁹ FIDReC Terms of Reference, Rule 30 ; Clause 6.3 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

²¹⁰ Clause 6.11 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

²¹¹ FIDReC Terms of Reference, Rule 31 : FIDReC shall maintain a register of every decision made. A monetary award registered in accordance with this Rule can be recovered or enforced through the courts as a contractual debt.

²¹² <http://fidrec.com.sg/website/processdisp.html>, Processes Q7

²¹³ <http://fidrec.com.sg/website/processdisp.html>, Processes Q10

第四章 我國整合金融消費爭議處理機制之可行性

如本文第二章分析，我國現行之一般民事爭議處理機制，包括民事訴訟法以及鄉鎮市調解條例、仲裁法、消費者保護法等法定之訴訟外紛爭解決機制，於金融消費爭議亦可適用。此外，並有各金融服務業自律組織及周邊單位所設之申訴、調處、調解、評議等途徑，提供金融消費者另一訴求解決其與金融服務業間糾紛之管道。惟訴訟程序曠日費時，且金融消費爭議之處理涉及對金融實務之了解與金融法令之嫻熟適用，有其專業性，現行一般民事爭議處理機制不一定能滿足金融消費爭議案件處理之需求。而各種專就金融消費爭議案件所分設之爭議處理機制，多數尚未法制化，且依其業務別分別由所屬金融服務業自律組織或周邊單位辦理，公正獨立性不足，程序亦不一致，在金融服務業跨業經營之趨勢下，金融商品屬性界線日趨模糊，其爭議受理機構之歸屬更有不易判斷之可能性。因此，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，跨業別處理多樣化之金融消費爭議，並制定專法予以法制化，使爭議處理結果具法律上效力，以充分保障金融消費者權益，實乃健全金融市場運作所迫切需要。

由於目前可適用之機制相當多，故規劃未來訴訟外金融消費爭議處理機制、設立專責金融爭議處理機構之同時，有必要研議是否整合現行各爭議處理機制，以求程序與事權一統，集中資源發揮最大效益，以避免各種機制林立、金融消費者無所適從之現象。於此必須考慮之重要問題為，新設置之訴訟外爭議處理機制與現行訴訟機制之關係為何？如何保障當事人固有之訴訟權？現行各訴訟外爭議處理機制是否予以整合？抑或如何與其他各種訴訟外爭議處理機制並存而不浪費資源？若予整合，整合之可行性如何？整合範圍宜界定多大？法制上又宜如何規劃？以下分析之並提出整體性看法。

第一節 訴訟權保障問題

依憲法第 16 條規定，人民有訴訟之權。復依憲法第 23 條規定，除為防止妨礙他人自由、避免緊急危難、維持社會秩序，或增進公共利益所必要者外，人民依憲法所享有之權利不得以法律限制之。

我國現行不乏以法律創設訴訟程序外紛爭解決途徑之體例，例如仲裁法之仲裁、鄉鎮市調解條例之調解、消保法之消費爭議調解、消費者債務清理條例之更生、公害糾紛處理法之調處與裁決、勞資爭議處理法之調解與仲裁、政府採購法之履約爭議調解、投保法之證券期貨相關民事爭議調處等。基於憲法對人民訴訟權之保障，上述各該法律不得限制當事人僅能依該機制處理紛爭，不得提起訴訟，故爭議當事人仍得選擇提起訴訟，或約定以其他方式解決紛爭。例如政府採購履約爭議除可依政府採購法所定之調解程序進行救濟外，原來法律所賦予之訴訟權或採購契約所約定之仲裁條款，仍可適用。²¹⁴

²¹⁴ 羅昌發著，政府採購法與政府採購協定論析，頁 91，元照出版公司，2004 年 10 月版。

又上述各該法律均有明定其爭議處理結果具一定之執行力或既判力之程序與效力規範，當事人訴訟權即受限制。該等法定訴訟外紛爭解決結果對人民訴訟權限制之合憲性，司法院釋字第 591 號解釋有如下之闡釋：「憲法第十六條所保障之訴訟權，旨在確保人民於其權利受侵害時，有依法定程序提起訴訟，並受法院公平審判之權利。惟訴訟應循之程序及相關要件，立法機關得衡量訴訟案件之種類、性質、訴訟制度之功能及訴訟外解決紛爭之法定途徑等因素，為正當合理之規定；倘其規範內容合乎上開意旨，且有其必要性者，即與憲法保障訴訟權之意旨無違。民事紛爭事件之類型，因社會經濟活動之變遷趨於多樣化，為期定紛止爭，國家除設立訴訟制度外，尚有仲裁及其他非訴訟之機制。基於國民主權原理及憲法對人民基本權利之保障，人民既為私法上之權利主體，於程序上亦應居於主體地位，俾其享有程序處分權及程序選擇權，於無礙公益之一定範圍內，得以合意選擇循訴訟或其他法定之非訴訟程序處理爭議。仲裁係人民依法律之規定，本於契約自由原則，以當事人合意選擇依訴訟外之途徑處理爭議之制度，兼有程序法與實體法之雙重效力，具私法紛爭自主解決之特性，為憲法之所許。」依本號解釋意旨，法律所創設之訴訟外紛爭解決機制，於不侵害人民居於私法上權利主體地位得享有之程序處分權及程序選擇權及無礙公益之一定範圍內，本於契約自由原則，由當事人合意選擇適用及處分其實體法上權利義務，具私法紛爭自主解決之特性，並不違反憲法保障人民訴訟權之意旨。

證券交易法第 166 條規定：「依本法所為有價證券交易所生之爭議，當事人得依約定進行仲裁。但證券商與證券交易所或證券商相互間，不論當事人間有無訂立仲裁契約，均應進行仲裁。…」雖對於證券商與證券交易所或證券商相互間，定有「強制仲裁」之體例，學者亦主張此規定未違憲。然此「強制仲裁」僅適用於證券商與證券交易所或證券商相互間，雙方均為同業關係，為求同業間之和諧，不願對簿公堂，故以仲裁方式解決爭議，亦即係基於證券同業間均具金融專業，為求和諧毋須再經雙方合意而直接進行仲裁。此與廣大投資人並無直接關聯，依憲法第 23 條反面解釋，並無所謂「法令強制仲裁之合憲性問題」。²¹⁵故證券法強制仲裁之體例有證券同業間之特殊因素，故無侵害訴訟權及平等權疑慮，此體例並不能援引作為金融消費者與金融服務業間有經濟上與專業上實質不對等之情形下，得無須經雙方當事人合意選擇之立法依據。

再參照司法院釋字第 396 號解釋文：「憲法第十六條規定人民有訴訟之權，惟保障訴訟權之審級制度，得由立法機關視各種訴訟案件之性質定之。公務員因公法上職務關係而有違法失職之行為，應受懲戒處分者，憲法明定為司法權之範圍；公務員懲戒委員會對懲戒案件之議決，公務員懲戒法雖規定為終局之決定，然尚不得因其未設通常上訴救濟制度，即謂與憲法第十六條有所違背。懲戒處分影響憲法上人民服公職之權利，懲戒機關之成員既屬憲法上之法官，依憲法第八十二條及本院釋字第一六二號解釋意旨，則其機關應採法院之體制，且懲戒案件之審議，亦應本正當法律程序之原則，對被付懲戒人予以充分之程序保障，例如採取直接審理、言詞辯論、對審及辯護制度，並予以被付懲戒人最後陳述之機會等，以貫徹

²¹⁵ 吳光明著，仲裁法理論與判決研究，頁 307 至 309，臺灣財產法暨經濟法研究協會，2004 年 11 月版。

憲法第十六條保障人民訴訟權之本旨。有關機關應就公務員懲戒機關之組織、名稱與懲戒程序，併予檢討修正。」本號解釋重點在於，訴訟權保障之審級制度得依各種訴訟案件性質，以法律為不同規定。公務員懲戒屬司法權，公務員懲戒委員會屬司法機關，公務員懲戒法規定公務員懲戒委員會所為議決為終局決定，未設通常上訴救濟制度，尚不得謂違反憲法保障訴訟權之意旨。惟懲戒程序仍應本正當法律程序之原則，對被付懲戒人予以充分之程序保障，例如予以被付懲戒人最後陳述之機會等，以貫徹憲法保障人民訴訟權之本旨。此「正當法律程序」及「充分之程序保障」之原則，於其他訴訟外紛爭解決機制亦應適用之，以貫徹憲法保障人民訴訟權之本旨。學者亦謂，既判力正當化依據在於當事人所受之程序保障，是否具有既判力應視賦予當事人之程序保障而定。²¹⁶

另依司法院釋字第 295 號解釋文：「財政部會計師懲戒覆審委員會對會計師所為懲戒處分之覆審決議，實質上相當於最終之訴願決定，不得再對之提起訴願、再訴願。被懲戒人如因該項決議違法，認為損害其權利者，應許其逕行提起行政訴訟，以符憲法保障人民訴訟權之意旨。」本號解釋重點在於，被懲戒會計師不服會計師懲戒覆審委員會所為決議者，得逕行提起行政訴訟。蓋會計師懲戒覆審委員會之定位與組織，不同於公務員懲戒委員會，其並非司法機關，所為決議僅得視同最終之訴願決定，故對於不服會計師懲戒覆審委員會所為決議者，不得剝奪其向司法機關提起訴訟之最終權利。

釋字第 374 號解釋亦謂：「依土地法第四十六條之一至第四十六條之三之規定所為地籍圖重測，純為地政機關基於職權提供土地測量技術上之服務，將人民原有土地所有權範圍，利用地籍調查及測量等方法，將其完整正確反映於地籍圖，初無增減人民私權之效力。故縱令相鄰土地所有權人於重新實施地籍測量時，均於地政機關通知之期限內到場指界，毫無爭議，地政機關依照規定，已依其共同指定之界址重新實施地籍測量。則於測量結果公告期間內即令土地所有權人以指界錯誤為由，提出異議，測量結果於該公告期間屆滿後即行確定，地政機關應據以辦理土地標示變更登記。惟有爭執之土地所有權人尚得依法提起民事訴訟請求解決，法院應就兩造之爭執，依調查證據之結果予以認定，不得以原先指界有誤，訴請另定界址為顯無理由，為其敗訴之判決。最高法院七十五年四月二十二日第八次民事庭會議決議（一）略謂：為貫徹土地法整理地籍之土地政策，免滋紛擾，不許原指界之當事人又主張其原先指界有誤，訴請另定界址，應認其起訴顯無理由云云，與上開意旨不符，有違憲法保障人民財產權及訴訟權之規定，應不予適用。」，亦即關於民事訴訟始有終局解決財產權上爭議之作用。²¹⁷此即「最終司法救濟權」之理念。「最終司法救濟權」於其他訴訟外紛爭解決機制亦應適用之，方符憲法保障人民訴訟權之意旨。

學者並認為，ADR 之紛爭處理結果原則上應接受司法審查。按依據行政、立法、司法三權分立之原則，確定當事人間爭議之法律關係或命一方對他方為給付，乃屬於司法權之範疇。故無論 ADR 之方式為何，對於 ADR 之結果仍應接受司法審查，此種行政 ADR 才不致侵害

²¹⁶ 沈冠伶著，『律師之和解』作為裁判外紛爭處理制度，訴訟權保障與裁判外紛爭處理，頁 337，元照出版公司，2006 年 4 月版。

²¹⁷ 沈冠伶著，「訴訟權保障與民事訴訟」，訴訟權保障與裁判外紛爭處理，頁 2，元照出版公司，2006 年 4 月版。

訴訟權及司法權。司法審查方式主要包括成立之審核(送經法院核定才具有確定判決同一之效力)及執行之審核(聲請法院為准予執行之裁定後始得為強制執行)。²¹⁸準此，未來金融消費爭議處理機構之處理結果，得於經司法審查後，具有既判力及執行力，限制當事人再行爭訟之權利，並未侵害訴訟權。

綜合分析以上憲法規定、司法院相關解釋意旨及學者見解，可歸納得知：訴訟權為憲法所保障之權利，惟在防止妨礙他人自由、避免緊急危難、維持社會秩序，或增進公共利益所必要之情形下，得以法律限制人民訴訟權。國家得設置訴訟外之紛爭解決機制，依紛爭事件之種類、性質等，就其程序與相關要件為正當合理及必要之規範。惟人民享有程序處分權及程序選擇權，相關規範內容須確保人民得於無礙公益之一定範圍內，本於契約自由原則，以合意選擇循此法定之非訴訟程序處理爭議。並應本正當法律程序原則，予當事人充分之程序保障。於符合上述原則下，就人民基於權利主體地位自主解決私法紛爭之結果，使其發生實體法之效力，經司法審查後，限制其再行爭訟之權利，應為憲法所許。若不服該處理結果，則仍應許其提起訴訟，以符憲法保障人民訴訟權之意旨。因此，訴訟外紛爭解決途徑須符合下列核心原則，方符憲法保障人民訴訟權之意旨：(一)基於契約自由原則經當事人合意選擇；(二)本正當法律程序原則予以充分程序保障；(三)不服處理結果有最終訴訟權利。而於符合(一)、(二)原則下，就雙方當事人合意之處理結果經司法審查後限制當事人再行爭訟之權利，乃憲法所許。

因此，未來法制化建置金融消費爭議處理機制時，於人民訴訟權保障以及與現行訴訟機制間之關係方面，應將本機制定位為法定之訴訟外紛爭解決途徑。金融消費爭議當事人尋求解決金融消費爭議時，其居於權利主體地位，具有選擇權，得選擇此專責金融消費爭議機構解決紛爭，亦得選擇以訴訟方式主張權利。若金融消費者先申請金融消費爭議處理機構處理，於爭議處理機構處理中，又以同一事件向法院起訴，此時應優先尊重當事人行使訴訟權之意願，爭議處理機構應停止其處理程序或駁回之。若金融消費者已起訴且於訴訟程序進行中，可否再向專責金融消費爭議處理機構申請處理？有學者認為，行政調解或調處如與民事訴訟競合，除非採前置主義，在司法審理之前有行政介入之保留，否則，在民事訴訟程序開始後不得再申請調處、再調處或裁決，即便採行政介入前置主義，其介入機會亦僅能保留至第一審法院言詞辯論終結前。²¹⁹但亦有學者持不同看法，認為立法機關設計調解制度之目的既在疏減訟源，補充訴訟制度之不足，自無須加以嚴格限制，故即使在訴訟進行中，並非不可調解，只是在調解成立時，應由當事人撤回起訴或由法院裁定駁回而已。²²⁰

本文認為，基於經濟考量，避免浪費司法機關及爭議處理機構資源，並避免爭議處理結果不一致，制度設計上實不宜允許同一事件已起訴且訴訟程序進行中得再申請金融消費爭議處理機構處理。例如我國證券商業同業公會之調處程序規定，爭議事件已在訴訟程序中者，

²¹⁸ 黃明陽著，行政調解機制之比較—以消費爭議調解為中心，頁34、35，秀威資訊科技公司，2008年10月版。
吳光明著，仲裁法理論與判決研究，頁227、頁257至264，臺灣財產法暨經濟法研究協會，2004年11月版。

²¹⁹ 行政院研究發展考核委員會委託，行政機關介入私權爭議之研究，黃茂榮主持，頁49，2000年8月。

²²⁰ 黃明陽著，行政調解機制之比較—以消費爭議調解為中心，頁34，秀威資訊科技公司，2008年10月版。

不得申請調處；銀行公會亦規定，已提起民事訴訟者，金融消費爭議案件評議委員會應為不受理之決議；²²¹加拿大 OLHI 及 GIO 亦不處理已繫屬於法院之案件。至於同一事件業經法院判決確定者，則因已有既判力，非其他法定訴訟外爭議處理機制所得改變，故此時爭議處理機構應不受理或駁回之，乃當然之理。

對於金融消費爭議處理機構之處理結果，亦應給予當事人選擇接受與否之權利，不服處理結果者仍有最終訴訟權利。學者認為，尊重私法自治原則乃 ADR 未侵害訴訟權之正當理由之一，立法者對於私權紛爭創設 ADR，在未進入司法訴訟之前，應尊重當事人有無處理意願及對處理結果是否同意。故對於處理結果是否成立仍應尊重雙方當事人意願，不得任意加以介入或干涉。同時，對 ADR 結果有不服者，仍有向普通法院尋求救濟之權利，此乃司法審查權限之一，立法權及行政權不得逾越，方不致侵害訴訟權。²²²因此，對於未來金融消費爭議處理機構之處理結果，應給予當事人選擇接受與否之權利，當事人滿意者，可表明接受而結案，並於經司法審查後賦予該處理結果一定之既判力或執行力，以達紛爭有效解決之目標。對於金融消費爭議處理機構之處理結果不滿意者，則可表明不接受，此時當事人固有之訴訟權不受影響，不得剝奪其另循訴訟途徑救濟之權。

總之，建置一新的專責金融消費爭議處理機制，目的既在提供訴訟外紛爭解決途徑，若當事人願意採行此途徑，且爭議已循此法定程序花費資源獲得解決，並予當事人充分之程序保障，當事人亦願意接受此處理結果，則依前述合憲性分析，經司法審查後賦予此機制處理結果一定程度之法律上效力，適度限制當事人之訴訟權，應無違反憲法保障人民訴訴權之意旨。但若當事人循此途徑尋求處理爭議，而爭議仍未獲解決，則仍應允許當事人得再循司法途徑主張權利，以保障其訴訟權。

第二節 與其他法定訴訟外紛爭解決機制競合問題

訴訟外紛爭解決機制種類繁多，但事實上僅係一種具有選擇性之任意調解制度，所以一個調解制度的建立，並非用以取代其他糾紛解決制度。我國現行各種訴訟外紛爭解決制度之法律，原則上均未強制當事人必須利用該法解決紛爭，而係由當事人自由選擇其認為適當之合法途徑。蓋調解、調處、仲裁等訴訟外紛爭解決機制雖不屬於訴訟權，但依憲法第 22 條「凡人民之其他自由及權利，不妨害社會秩序公共利益者，均受憲法之保障。」規定，卻是立法機關創造出來的一個程序制度，符合憲法第 22 條規定之權利，應受保障。²²³故未來建置專責金融消費爭議處理機制後，現行當事人得使用之各種訴訟外紛爭處理機制，係法律所賦予之權利，應無加以剝奪之理。故未來新建置之金融消費爭議處理機制，應定位為於現行體制下所增加之訴訟外紛爭解決途徑之一，與其他法律規定之訴訟外紛爭解決機制並存。金融消費

²²¹ 中華民國證券商業同業公會有價證券交易紛爭調處辦法第 4 條、中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 6 條第 1 項第 3 款

²²² 黃明陽著，行政調解機制之比較—以消費爭議調解為中心，頁 30、頁 35、頁 50，秀威資訊科技公司，2008 年 10 月版。

²²³ 黃明陽著，行政調解機制之比較—以消費爭議調解為中心，頁 22、頁 30、頁 35、頁 74，秀威資訊科技公司，2008 年 10 月版。

者得選擇由專責金融消費爭議處理機構解決紛爭，亦得選擇使用其認為合適之其他訴訟外紛爭解決機制，包括仲裁、鄉鎮市調解、消保法申訴調解等。

惟新的處理機制目的既在提供具金融專業之爭議處理途徑，專門處理金融消費相關爭議，故理應較使用其他一般訴訟外民事爭議處理機制迅速有效。因此實務上宜加強宣導，導引金融消費者多選擇使用此專責金融消費爭議處理機構解決紛爭。

新的金融消費爭議處理機制與其他法定訴訟外紛爭解決機制並存，則法制上應處理與法定訴訟外紛爭解決機制間之競合問題。基於經濟考量，如同與訴訟途徑間之關係，若當事人已選擇循其他法定訴訟外爭議處理途徑處理金融消費爭議且程序尚在進行中，或該爭議事件已循其他法定紛爭解決機制獲得妥適解決，為避免各機制處理結果可能歧異，以及金融消費者重複利用各種爭議處理機制造成資源浪費，實不宜允許其再循此新的專責金融消費爭議處理機構同時或再次處理爭議。

參考現行銀行公會評議程序之規定，曾經法定機關調解成立者，或爭議雙方於金融消費爭議案件評議委員會作成評議結論前已和解者或已就同一事由作出評議結論者，不得向金融消費爭議案件評議委員會申請評議。²²⁴證券商業同業公會之調處程序亦規定，爭議事件已在訴訟程序或仲裁中者，不得申請調處。²²⁵加拿大 OLHI 及 GIO 亦不處理已繫屬於法院、仲裁程序或其他正式爭議處理機制之案件。另依我國現行消費爭議調解之規定，曾經調解或仲裁成立者，消費調解委員會應不予受理。²²⁶可見上述以「一事不再理」原則處理專責金融消費爭議處理機構與其他法定訴訟外紛爭解決機制並存之競合問題，應屬合理妥適。

反之，若經依其他法律規定調處或調解，而調處或調解不成立者，因紛爭尚未獲解決，且調處不成立或調解不成立並無任何類似調處或調解成立有既判力之法律效力，故應允許當事人得依專法規定解決紛爭。

惟若當事人係先依專法規定調處或評議，而調處或評議不成立者，得否聲請法院調解？依民事訴訟法第 406 條第 1 項第 2 款規定，經其他法定調解機關調解未成立者，法院得逕以裁定駁回調解之聲請。所謂「其他法定調解機關」，指法院以外依法律設置之調解機關，例如依鄉鎮市調解條例設置之調解委員會。²²⁷故未來專法所設爭議處理機構似亦屬於民事訴訟法第 406 條第 1 項第 2 款所定「其他法定調解機關」。因此，經爭議處理機構調處或評議不成立者，即應向管轄法院起訴，不得再聲請法院調解。至於仲裁、鄉鎮市調解、消保法申訴調解等法定訴訟外紛爭解決機制，則無類似民事訴訟法第 406 條第 1 項第 2 款之規定，故仍得再循該等機制處理。然實際上因專法所設爭議處理機構較上述各該機制具有金融專業，若當事人已無法於專法所設爭議處理機構解決紛爭，欲再尋求其他各該機制解決紛爭事實上恐難以達成。

第三節 整合各金融同業公會及周邊單位處理機制之可行性

²²⁴ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 6 條

²²⁵ 中華民國證券商業同業公會有價證券交易紛爭調處辦法第 4 條

²²⁶ 消費爭議調處辦法第 5 條第 1 項第 5 款

²²⁷ 吳明軒著，民事調解、簡易及小額訴訟程序，頁 22，五南出版公司，2004 年 2 月版。

金融消費爭議應統合由單一專責機構處理，抑或依各金融業務別性質不同而分由不同之專責機構處理？目前設有金融評議人機構之國家，採行之方式各有不同，約可分為下列三類體例：²²⁸

第一類體例係就銀行、保險、投資等不同金融領域中之一種或數種分散成立數評議人機構，例如法國、德國、日本、美國。

第二類體例係就銀行、保險、投資等不同金融領域各分散成立不同之評議人機構，例如比利時、加拿大、智利、希臘、印度、義大利、紐西蘭、巴基斯坦、波蘭、南非、瑞士等國。

第三類體例係就銀行、保險、投資等不同金融領域統合成立單一之評議人機構，例如亞美尼亞、澳洲、芬蘭、愛爾蘭、馬來西亞、荷蘭、挪威、秘魯、英國。

對於金融消費爭議案件之處理，究應成立單一之金融評議人機構，或就各金融領域分別由不同機構處理，均有不同國家採行。可見各種體例之優劣好壞並無定論，可能隨各國國情、歷史因素與金融環境及發展狀況不同，而採行不同之體例。

如本文第二章分析，目前我國具有金融專業之爭議處理機制，存在著欠缺法律依據、各單位處理程序及效力不一致、同業公會自律機制之公正獨立性易遭質疑等問題。未來建置新的專責金融消費爭議處理機制目的即在改善現存問題，使金融消費爭議處理機制得以法制化、由爭議當事人以外之第三人更獨立公正、更一致性的處理各種金融消費爭議事件。故規劃上應由新的專責金融消費爭議處理機制取代現行欠缺法律依據之同業公會與保發中心之處理機制，方合乎立法效益。且因各同業公會與保發中心之處理機制本即欠缺法律依據，統一納入新的專責金融消費爭議處理機制不涉及法律修正或廢止，僅需於新、舊制過渡階段加強宣導，逐步導引金融消費者利用新的專責金融消費爭議處理機制，各同業公會與保發中心之處理機制待舊案處理完畢或移轉於新成立之爭議處理機構完成後，即可結束。故統合各同業公會及保發中心之處理機制，應具可行性。

惟在證券、期貨相關民事爭議部分，因現行已有投保法為依據，由爭議當事人以外之第三人—投保中心—專責處理，已具相當公信力，是否適宜改由新的專責機構處理，涉及是否須修正投保法之修法成本問題，以及證券、期貨相關民事爭議與其他金融領域民事爭議間之性質差異，殊值探討。

首先，就性質差異而言，如本文第二章第三節所述，投保中心所受理之團體訴訟案件類型乃證券交易法所獨有之四大民事損害賠償態樣—證券詐欺、發行人財務報告不實、公開說明書不實、操縱股價、內線交易，係有價證券募集發行面及集中市場交易所生之民事爭議，求償對象之身分多係發行人或發行公司內部人，多非屬金融服務業因提供金融業務上之商品或服務所生之爭議，故投保中心目前所受理之團體訴訟案件與純因金融服務業提供所營業務之商品或服務而生之民事爭議，性質有所不同。且該等團體訴訟案件通常具有行為對象為廣大不特定社會投資大眾、多數投資人受同一原因事實之損害、商品規格一致化、市場交易資

²²⁸ 2010年10月26日英國FOS首席評議人(Principal Ombudsman) David Thomas於財團法人台灣金融研訓院舉辦「英國金融評議機制發展新趨勢研討會」之演講資料

訊透明等特性，而一般金融消費爭議所涉責任歸屬須分別就各契約內容及個案銷售行為探究，難有多數金融消費者受同一原因事實之損害之情形，甚且銀行業務或保險業務領域之商品或服務更有客製化之特色，二者性質大不相同。因此，於團體訴訟部分，因證券、期貨有其特殊性，銀行業務或保險業務領域之商品或服務所生爭議難以適用，故不適宜將原投保法所規範之團體訴訟一併納入新的金融消費爭議處理機制。至於投保法所規範之調處部分，因係證券投資人或期貨交易人與證券商、證券服務事業或期貨業間因業務所生相關民事爭議之調處，與其他金融消費者與銀行業或保險業間因業務所生相關民事爭議之調處，性質並無不同。故若將投保法所規範之調處整併納入新的金融消費爭議處理機制，使所有金融消費者與證券業、期貨業、銀行業、保險業間所生金融消費爭議均適用一致之調處程序，應無窒礙難行之處。

其次，就新設爭議處理機構之角色定位而言，未來新設金融消費爭議處理機構係居於公正獨立第三人之立場，處理金融消費者與金融服務業間之金融消費爭議，其角色定位係不偏不倚之爭議處理者，並非金融消費者之保護人。故若使其得為金融消費者之利益提起團體訴訟，將與其角色定位不符。尤其在評議決定係作成不利於金融消費者之決定時，若又可代不服決定之金融消費者提起團體訴訟，更有違反「禁反言原則」之角色衝突問題。

最後，就修法成本而言，採不修正投保法、與新的爭議處理機制並行之方式，係最簡省立法程序之方式，且符合「原本法律所賦予投資人得使用之訴訟外爭議處理途徑，不宜禁止或限制」之原則。因此，證券投資人或期貨交易人與證券商、證券服務事業或期貨業間因金融業務產生相關民事爭議欲進行調處者，可選擇適用投保法之調處程序，亦可選擇適用新設爭議處理機構之處理程序。但若欲進行團體訴訟者，則應依投保法規定辦理。

英國 FOS 係不論申請評議之投資標的是否在集中交易市場買賣，皆予以評議。包括金融服務機構於提供投資服務時，例如投資建議、委託下單過程、相關投資管理程序等，是否損及消費者權益等爭議，均以評議，惟並不針對投資公司之投資策略是否妥適予以評議。另涉及內線交易、財報不實或經營階層掏空公司資產者，亦不予評議，該等案件係由法院處理。因此，英國 FOS 受理範圍包括證券、期貨、銀行、保險整個金融領域之評議案件，但不受理團體訴訟，故本文前述分析建議整合各同業公會及保發中心之處理機制統一由未來專法爭議處理機構處理，且未來專法爭議處理機構不受理團體訴訟，與英國 FOS 運作實務相符。惟因我國已有投保法，故仍維持現行法律機制，使證券投資人及期貨交易人得選擇適用投保法或新專法，與英國原均係非法律明定下之自律機制，後來制訂 FSMA 後統合由單一爭議處理機構處理，有不同之法制發展背景與歷史因素。

長遠而言，將現行證券、期貨之調處整併納入新設專責機構處理，投保中心僅專辦團體訴訟，可避免雙頭馬車並行之現象，達成建立單一爭議處理機制之目標，應屬較完美之境界。惟考量修正投保法成本與投保中心既存事實，各證券、期貨事業依投保法第 18 條第 1 項規定每年提撥保護基金已行之多年，若整併移至新設專責機構，將面臨資源重分配之問題。故新制建立初期，為利運作順暢，宜採對現制造成衝擊最小之方式，不改變投保中心之現狀，由

投資人選擇至投保中心辦理或至新設爭議處理機構辦理，較為妥適。而證券、期貨業因須同時提撥保護基金及繳交新設爭議處理機構年費，對證券、期貨業不盡公平，主管機關可依投保法第 18 條第 2 項規定，調降證券、期貨業之提撥比率。且目前保護基金淨額已累積逾新臺幣 50 億元，至民國 102 年年底亦有多家證券、期貨業已提撥逾 10 年，屆時主管機關可依投保法第 18 條第 3 項規定，命令該等證券、期貨業暫時停止提撥。如此，新設爭議處理機構與投保中心並存並不增加證券、期貨業負擔。運作一段時期之後，可視運作成效，再檢討完全整併為單一機構之可行性。

綜上，現行各同業公會與保發中心之處理機制應整併納入新設之金融消費爭議處理機制，於新的金融消費爭議處理機制運作後逐步結束；惟對於專法施行前已向金融服務業所屬同業公會或保發中心申訴、申請和解、調解、調處、評議及其他相當程序，其爭議處理結果不成立者，於專法施行後應允許當事人得依專法規定解決爭議。投保中心之申訴、調處則與新設金融消費爭議處理機制並行，證券投資人或期貨交易人可選擇適用投保法申請投保中心處理或適用新制定專法申請新的爭議處理機構處理。但仍應遵循「一事不再理」、「避免資源浪費」及「避免處理結果歧異」之原則，經申請其中一機構處理且程序尚進行中，或已調處成立者，即不得再申請另一機構處理。於此，有必要建議現行證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法相關規定應配合修正，將「於其他法定訴訟外爭議處理程序進行中」增列為應退件之情形。²²⁹團體訴訟具有有價證券募集發行與買賣之特殊性，性質上僅有證券交易法所定民事損害賠償事件適宜採用，故不適宜整併納入新設之金融消費爭議處理機制。

上述規劃，形式上有兩個爭議處理機構，但實質上係並行而非依金融領域別截然區隔，可謂與其他國家採行之三大類體例均不相同。然此係考量我國現行法律體系與歷史發展背景下，所採之最可行方式，應比直接移植其他國家體例，更適用於我國。

²²⁹ 同一事件已申請新的爭議處理機構處理中，又向投保中心申請調處者，投保中心尚無法依現行證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 12 條規定：「申請調處案件有下列各款情形之一者，保護機構應敘明理由退回之；於調處期間發現者亦同。但其情形可以補正者，應定期間請其補正：一、有本法第二十三條第一項情形者。二、與未經本會核准經營業務之機構或其從業人員間，因買賣有價證券或期貨所生之民事爭議事件。三、申請人或相對人無當事人能力者。四、申請人或相對人為無行為能力人、限制行為能力人未得法定代理人之允許或受輔助宣告之人未得輔助人同意。五、由代理人申請，而其代理權有欠缺者。六、當事人不適格者。七、申請書不合程式或有欠缺者。八、同一事件依其他法律之規定，已取得強制執行名義者。」退回之。

第五章 新設金融消費爭議處理機制之法制建議

依前述分析結論，未來制定專法新設金融消費爭議處理機制時，於法制上應遵守下列原則：

- 一、本機制定位為與其他法定紛爭解決機制並存之任意性訴訟外紛爭解決途徑，不剝奪當事人原固有之法律上權利。
- 二、爭議處理規範應具一定之程序保障密度。
- 三、保障當事人程序選擇權與程序處分權：本機制應基於契約自由原則經當事人合意選擇，包括對選擇適用此機制之合意，以及對處理結果所定權利義務關係之合意。
- 四、不接受爭議處理結果者仍保有最終司法救濟權。

未來新建置之金融消費爭議處理機制，應具有下列特色：

- 一、獨立專業：爭議處理機構處理爭議之人具金融專業，立場公正獨立。
- 二、迅速有效：程序上簡便迅速，實體上能終局有效解決紛爭。故不宜設置過於複雜之程序及冗長之階段，以滿足金融消費者迅速解決紛爭之需求；實體上經調處成立或評議成立者，宜賦予一定之法律上效力，以期紛爭終局有效獲得解決。
- 三、公平合理：爭議處理機構對爭議案件得整體考量個案所有情狀為裁斷，不以法規為限。
- 四、充分保障金融消費者權益：金融消費者與金融服務業間在經濟上及金融專業上本即存在不對稱之情況，故未來爭議處理程序在規劃上應偏向充分保障金融消費者權益，以期合理平衡金融消費者與金融服務業間之實質不對等。
- 五、保護弱勢：由於新設金融消費爭議處理機制具有簡便迅速、彈性、偏向保護金融消費者之特色，故應限於在財力上及專業上處於弱勢之金融消費者，方有以本機制特別加以保護之必要。若金融消費者係具備一定財力或專業能力，則其風險承擔能力及對金融商品與業務之瞭解均較高，發生糾紛時較能與金融服務業相抗衡，且此種金融消費者購買之金融商品或服務之標的價額通常亦較高，其爭議宜循較嚴謹之訴訟程序定奪，不適宜使用較為簡便之本機制。故具備一定財力或專業能力之金融消費者，不宜納為本機制保護對象。

此外，歐盟於 1998 年 3 月 30 日發布設置訴訟外獨立評議人機制之七大原則建議。該七大原則多數與本文上述建議原則相符，其他原則亦可做為未來相關法規命令、爭議處理機構規章與實務運作之之參考。歐盟建議設置獨立評議人機制之七大原則分別為：²³⁰

- 一、獨立性原則 (Principle of independence)：評議人之決策應具獨立性。
- 二、透明性原則 (Principle of transparency)：相關評議資訊應讓社會大眾易於取得。
- 三、意見表達原則 (Adversarial principle)：評議過程應讓所有利害關係人均得陳述意見。
- 四、有效性原則 (Principle of effectiveness)：確保費用與程序之有效性。包括消費者可自行申請評議人，毋須聘請律師。申請評議不收取費用或僅收取必要之成本。案件移交後能於

²³⁰ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1998:115:0031:0034:EN:PDF>

短期間內解決。評議人對有助於爭端解決之任何事證具有主動充分考量之權限等。

五、適法性原則 (Principle of legality): 評議之決定不可剝奪消費者原受相關法律保障之權利。

六、自由原則 (Principle of liberty): 消費者申請評議, 不得作為其剝奪法律訴訟權利之承諾。

七、代表人原則 (Principle of representation): 評議所有過程, 均不得剝奪當事人聘請第三人代表或協助其申請評議。

以下僅依上述原則與特色, 參酌英國、新加坡成功之運作規範, 及國內相關體例, 就未來專法制定之內容提出建議。

第一節 金融消費爭議處理程序架構

有鑑於金融商品或服務所生之紛爭涉及金融、法學等專業知識, 具高度技術性, 金融服務業與金融消費者間本存有經濟上、規模上及專業上之不對等性, 雙方發生糾紛時常不易經由協商獲得解決, 有必要仰賴專業公正第三人介入處理。故我國未來建置金融消費爭議處理機制, 首先即須設立獨立公正並具金融專業之專責金融消費爭議處理機構, 類似英國 FOS 及新加坡 FIDReC, 以處理金融消費爭議。至於此機構之定位宜設計為具公權力之機構, 抑或為民間機構, 亦即此爭議處理機制宜設計為公力 ADR 或私力 ADR, 容後於爭議處理機構組織型態一節中述之。

其次須建置爭議處理程序架構。爭議處理程序架構將決定整部專法之骨幹血肉及爭議處理機構之組織運作, 至為重要。爭議處理程序架構可參考英國及新加坡體例。

英國 FOS 明確揭示採三階段處理程序: (一)向金融業者申訴; (二)向 FOS 申請調處; (三)向 FOS 申請評議。金融消費者須先向企業提出申訴後逾 8 週未獲企業回覆或對於企業之回覆不滿意, 始得申請 FOS 進行調處, 不接受調處結果者始得申請評議。

新加坡則明確揭示採二階段處理程序: (一)先由案件經理人調處; (二)調處不成立者再由評議人或評議小組以獨立公正立場, 基於案件事實證據之一切情狀, 依法律及公平原則予以評議裁決。惟 FIDReC 仍採行英國「申訴前置」之精神, 將「已申訴」列為其受理案件之適格條件 (Eligible Disputes), 規定申訴人須先向金融服務業申訴, 申訴後 4 週內未獲令其滿意之結果者, 始符合可申請 FIDReC 調處之適格案件條件。

由以上英國及新加坡之爭議處理程序架構可知, 二者形式上雖有三階段及二階段之不同, 但實質上有具有相同之程序與模式: 爭議案件於進入爭議處理機構處理前, 須先經金融消費者向金融服務業提出「申訴」, 申訴後金融服務業逾一定期間未回覆處理結果或金融消費者不滿意其處理結果者, 始得申請爭議處理機構處理。而爭議處理機構受理申請後係先進行「調處」, 調處不成立者再依申請進行「評議」。故架構上可分為進入爭議處理機構前之處理程序及爭議處理機構本身之處理程序。

設立專責金融消費爭議處理機構之本旨固在提供金融消費者訴訟外更為迅速、有效之任意性紛爭處理方式, 但就個別金融消費爭議而言, 若能由金融消費者與金融服務業自行經由協商獲得解決, 自然較申請爭議處理機構處理更為有效便利, 並有助於落實金融服務業發揮

自律功能。若協商無法獲得解決，再由公正第三人即爭議處理機構處理。我國現行銀行公會評議程序亦規定申訴人未向受訴銀行申訴者，評議委會得不予受理。²³¹故我國未來之金融消費爭議處理程序架構，可參採英國、新加坡及我國現行銀行公會評議程序架構，設置案件進入爭議處理機構處理前須先向金融服務業「申訴」之前置程序。此種須先向受訴人表達不滿之前置程序設計，國內現行法定訴訟外爭議處理機制亦不乏類似體例。例如政府採購招標、審標、決標爭議之申訴係以先向機關「異議」為先行程序，政府採購履約爭議調解係以先與機關「協議」為先行程序，以期雙方對爭議事項展開善意協商、適度讓步、縮小歧見，以最小成本達到定紛止爭之最大效果。²³²又如消保法調解係以先向企業經營者「申訴」為先行程序²³³等，均為類似體例，故應具可行性。

另因專法係與其他法定爭議處理機制並存，依本文第四章第二節及第三節之分析結論，已依其他法律規定調處或調解不成立者，或於專法施行前已依其他法律規定調處、調解不成立或已向金融服務業所屬同業公會或保發中心申訴、申請和解、調解、調處、評議及其他相當程序，其爭議處理結果不成立者，應允許金融消費者依專法規定解決紛爭。考量同一事件前既曾依其他法律規定或經各金融同業公會、周邊單位調處、調解或評議過，必然已與爭議所涉之金融服務業有所協商交涉，故若該等處理結果不成立而欲依專法規定解決紛爭時，其狀態應可等同金融消費者已向金融服務業申訴過而不滿意申訴處理結果。故此時應允許金融消費者得於該等爭議處理結果不成立之日起一定期間內直接向爭議處理機構申請評議，免除專法有關「申訴前置程序」之規定，以免強制金融消費者須重複向金融服務業申訴，耗費無謂之程序。爰建議未來專法應安排此部分有關機制間銜接轉換之條文。

至於爭議處理機構本身之處理程序，英國 FOS 及新加坡 FIDReC 均係採「先調處」「後評議」。「調處」係提供爭議雙方再一次協商調解之機會，雙方於之前申訴階段無法達成協議之爭點，經由第三人介入協調或提供調處方案，可能即可達成和解。「評議」則係就調處不成立之案件，由評議人予以評議裁決，作成最終評議決定。又依英國 FOS 統計資料，其所受理之案件絕大多數於評議前之調處階段即獲得解決，我國銀行公會受理之申訴案件亦大多數於評議前成立和解。故我國爭議處理機構亦應提供爭議雙方再一次協商調解之機會，並提供無法調解成功者進行審議裁決之機制，故可設置「調處」及「評議」二程序。

惟「調處」及「評議」此二程序，是否宜採行如英國及新加坡之「先後階段」關係，必

²³¹ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 6 條第 1 項第 9 款

²³² 陳建宇、駱忠誠合著，政府採購異議申訴調解實務，頁 88、頁 176，永然文化出版公司，2009 年 4 月版。政府採購法第 75 條第 1 項：「廠商對於機關辦理採購，認為違反法令或我國所締結之條約、協定（以下合稱法令），致損害其權利或利益者，得於下列期限內，以書面向招標機關提出異議：…」、第 76 條第 1 項：「廠商對於公告金額以上採購異議之處理結果不服，或招標機關逾前條第二項所定期限不為處理者，得於收受異議處理結果或期限屆滿之次日起十五日內，依其屬中央機關或地方機關辦理之採購，以書面分別向主管機關、直轄市或縣（市）政府所設之採購申訴審議委員會申訴。地方政府未設採購申訴審議委員會者，得委請中央主管機關處理。」、第 85 條之 1 第 1 項：「機關與廠商因履約爭議未能達成協議者，得以下列方式之一處理：一、向採購申訴審議委員會申請調解。二、向仲裁機構提付仲裁。」

²³³ 消費爭議調解辦法第 5 條：「申請調解，有下列情事之一者，調解委員會應不予受理：…三、未經本法第四十三條第一項或第三項申訴者。…」、消費者保護法第 43 條：「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。…消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」、同法第 44 條：「消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。」

須先經調處始得評議？我國現行有不同體例。公害糾紛處理係採先調處後裁決；仲裁事件則於仲裁判斷前得為和解，其和解為任意性程序；民事訴訟法之調解則包括強制調解案件及任意調解案件。²³⁴故此係立法政策選擇問題。本文認為，考量金融消費者於申請爭議處理機構處理前必須先向金融服務業申訴，並已給予金融服務業一定之處理時間，經過金融服務業協商處理仍無法使金融消費者滿意而須申請爭議處理機構處理之案件，雙方可能有相當程度之歧見，第三人不一定容易調處成功，雙方可能亟需以評議裁決之方式解決紛爭。故若立法上強制金融消費者必須再經過一道調處程序，始能申請評議，恐徒生程序上之延宕及時間上無謂之浪費，不符雙方當事人真正之需求。因此，調處程序雖有必要，但並非絕對，應取決於爭議事件情狀及雙方當事人意願。爭議處理機構最重要之機制仍應在「評議」—作成具有法律上效力、能終局解決紛爭之評議決定。現行銀行公會作法，金融消費者就金融消費爭議於申訴後不服處理結果者，即得直接申請評議，但受理單位於移送評議前得先行協調處理，若能達成和解即無需移送評議；又如仲裁法亦係以當事人依仲裁協議提付仲裁為原則，但於仲裁判斷前隨時得行和解。

綜上，建議未來專法之爭議處理程序架構如下：

- 一、設置「向金融服務業申訴」及「向爭議處理機構申請評議」之二階段處理程序：金融消費者就其金融消費爭議須先向金融服務業申訴，金融消費者不接受金融服務業之申訴處理結果或金融服務業逾一定期間未回覆處理結果者，始得向爭議處理機構申請評議。換言之，金融消費者向金融服務業申訴後，不接受其處理結果或逾一定期間未獲回覆者，即得直接向爭議處理機構申請評議，若無其他應不予受理之情形者爭議處理機構即應受理其評議申請。對於已依其他法律規定調處或調解不成立者，或於專法施行前已向金融服務業所屬同業公會或保發中心申訴、申請和解、調解、調處、評議及其他相當程序，其爭議處理結果不成立者，建議應於專法明定金融消費者得於該等爭議處理結果不成立之日起一定期間內直接申請爭議處理機構評議，無需先經申訴程序。
- 二、提供評議前之「任意性調處」程序：爭議處理機構受理金融消費者之評議申請後，得於評議前試行調處，但當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構即應續行評議。亦即調處僅係評議程序中可能產生之前階段任意性程序。又因調處係任意性程序，故金融消費者可選擇使用，並非必須先經調處不成立後始得申請評議。

上述程序架構之優點在於，可依爭議事件狀況及當事人自主性選擇，藉由業者自律解決紛爭、第三人協商調處及評議人作成評議決定等不同之爭議處理方式，迅速處理繁簡不同之多樣化金融消費爭議，符合本機制「保障當事人程序選擇權」及「程序簡便迅速」之精神。

²³⁴ 公害糾紛處理法第3條：「公害糾紛得依本法規定，申請調處及裁決。」第33條「調處事件經直轄市、縣（市）調處委員會調處不成立，其屬於因公害糾紛所生之損害賠償事件者，當事人得就同一事件申請裁決。…」仲裁法第44條第1項：「仲裁事件，於仲裁判斷前，得為和解。和解成立者，由仲裁人作成和解書。」民事訴訟法第403條：「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…」第404條：「不合於前條規定之事件，當事人亦得於起訴前，聲請調解。」

第二節 適用之金融消費者與金融消費爭議範圍

第一項 金融消費者定義

「消費者」一詞目前見諸我國法律者，有消費者保護法、消費者債務清理條例等。消費者保護法對「消費者」之定義已如本文第二章第六節所述，指「以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者」。而消費者債務清理條例對「消費者」之定義則為「五年內未從事營業活動或從事小規模營業活動之自然人」，所稱「小規模營業」指營業額平均每月新臺幣 20 萬元以下者，該數額司法院得因情勢需要以命令增減之。²³⁵

「消費者」因各法律立法目的不同，本各有不同之意義範疇，況未來專法係適用於與金融服務業從事金融交易之「金融消費者」，與上述法律之「消費者」用語不同，故未來專法對於「金融消費者」之定義，自可有別於上述法律之「消費者」定義。

依本文第二章所介紹我國現行可適用於金融消費爭議之各種處理機制，除銀行公會金融消費爭議評議委員會受理之金融消費爭議原則上須為請求賠償金額新臺幣 100 萬元以下外，其餘例如鄉鎮市調解條例、消保法、投保法及保發中心、各金融同業公會之調處或調解機制等，並未嚴格限定申請人資格及申請標的金額。

惟如前所述，未來新建置之金融消費爭議處理機制應具有「弱勢保護」之特色，所保護之金融消費者應限於在財力上及專業上處於弱勢之金融消費者，排除具備一定財力或專業能力之金融消費者，故對於未來適用專法之「金融消費者」範圍，有必要考量在財力及金融專業能力上予以適當限制。

參考英國 FOS 及新加坡 FIDReC 運作規範，亦採取保護小額及弱勢消費者之精神。於英國得申請 FOS 處理金融消費爭議之申訴人，須係自然人、年營業額未達 100 萬英鎊（約合新臺幣 4,900 萬元）之企業、公益團體或淨值未達 100 萬英鎊之信託，且若本身為專業客戶或合格交易相對人則不具適格性。新加坡 FIDReC 對於「適格申訴人」(Eligible Complainants) 之條件雖較英國 FOS 寬很多，凡所有與金融服務業有客戶關係或金融業務活動關係之人，包括自然人與獨資企業，均得為適格申訴人，不似英國 FOS 於企業、團體及信託方面設有一定年營業額以下之資格限制。但新加坡 FIDReC 定有絕對之評議決定給付金額上限，保險類爭議為 10 萬坡幣，其他類型爭議為 5 萬坡幣，申訴人之請求金額若超過此上限，除非經受訴金融機構同意，否則 FIDReC 不予受理。故從事較高金額金融交易之客戶，無法成為適格申訴人，而基本上此種客戶通常係較具財力或專業能力之客戶，因此，FIDReC 係透過評議決定給付金額上限之規定，達成區隔適格申訴人之目的。此與英國 FOS 採取先界定申訴人範圍，評議決定給付金額上限 10 萬英鎊僅具建議性質之方式，其實有異曲同工之妙。

我國於 2009 年 7 月 23 日訂定發布之境外結構型商品管理規則，已有區分「專業投資人」及「非專業投資人」而予不同程度保護之體例。金融服務業對專業投資人與非專業投資人得

²³⁵ 消費者債務清理條例第 2 條

銷售之境外結構型商品條件、審查程序及公告規範等並不相同。該規則所稱「專業投資人」，係指符合下列條件之一者：²³⁶

一、專業機構投資人：係指國內外之銀行、保險公司、票券金融公司、證券商、基金管理公司、政府投資機構、政府基金、退休基金、共同基金、單位信託、證券投資信託公司、證券投資顧問公司、信託業、期貨商、期貨服務事業及其他經本會核准之機構。

二、最近一期經會計師查核或核閱之財務報告總資產超過新臺幣五千萬元之法人或基金。但中華民國境外之法人，其財務報告免經會計師查核或核閱。

三、同時符合以下三項條件，並以書面向受託或銷售機構申請為專業投資人之自然人：

(一) 提供新臺幣三千萬元以上之財力證明；或單筆投資逾新臺幣三百萬元之等值外幣，且於該受託、銷售機構之存款及投資（含該筆投資）往來總資產逾新臺幣一千五百萬元，並提供總資產超過新臺幣三千萬元以上之財力聲明書。

(二) 投資人具備充分之金融商品專業知識或交易經驗。

(三) 投資人充分了解受託或銷售機構受專業投資人委託投資得免除之責任，同意簽署為專業投資人。

四、簽訂信託契約之信託業，其委託人符合第二款或第三款之規定。

可知境外結構型商品管理規則基本上係以「專業投資機構」、「具一定資產之法人或基金」、「具備一定財力與專業能力之自然人」，為「專業投資人」之範圍。

專業投資機構在經濟規模上與金融專業能力上均具優勢，不應成為需受保護之弱勢金融消費者，應無疑義。法人或基金，若其資產總額較低，則風險承擔程度亦相對較低，為保護背後實質之所有權人或受益人，應有納入保護範圍之必要。至於自然人，英國 FOS 雖僅有在企業、團體及信託方面設有一定年營業額以下之資格限制，對自然人並未設財力條件，但自然人似仍可能因具有專業客戶或合格交易相對人身分而不具申訴人適格性。而於我國，具備一定財力與專業能力之自然人通常被認為風險承擔能力與專業能力較高，與金融服務業交涉能力亦較高，已可被普遍接受為非弱勢金融消費者，此以境外結構型商品管理規則採行此精神即可證之。故未來新的金融爭議處理機制有關金融消費者之定義，應可排除具備一定財力與專業能力之自然人。

在立法技術上，由於金融服務範圍廣大，客戶亦以一般民眾居多，故未來專法對於金融消費者之範圍，採負面排除之方式應比正面定義之方式容易。同時考量法律修正之困難度高於法規命令，專法對於欲排除之「專業投資機構」、「具一定資產之法人或基金」及「具備一定財力與專業能力之自然人」若如同境外結構型管理規則列舉明定，恐失去因應經濟環境適時調整修正之彈性，採取授權由主管機關另定之之方式應較為可行。

就「金融消費者」範圍限定為非專業投資機構及未符一定財力或專業能力之自然人或法人後，已可達到保護弱勢金融消費者之立法目的，考量弱勢金融消費者購買金融商品或服務之金額通常不高，參考上述英國及新加坡體例，應無須再就其申請標的金額設限，以免限縮

²³⁶ 境外結構型商品管理規則第 3 條、第 5 條、第 17 條至第 19 條、第 21 條

爭議處理機構受理之案源，消滅了專法疏減訟源之效益。

綜上，對於未來專法對於金融消費者之定義，建議可規定如下：「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。」

第二項 金融消費爭議定義

參考消費者保護法第2條第4款，消費爭議係指「消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議」。未來專法對於「金融消費爭議」之定義可規定為：「指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議。」。

所謂「金融服務業」，鑑於專法之立法目的在求全面性解決金融消費爭議，故應就金融服務業採取廣義解釋，泛指所有依行政院金融監督管理委員會組織法（以下簡稱金管會組織法）規定受金管會主管之金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業。至於金融重建基金、中央存款保險股份有限公司、金融控股公司，雖同屬金管會組織法所定之金融服務業範圍，惟因該等事業並未直接與金融消費者發生金融消費之法律關係，無適用未來專法金融消費爭議處理機制之可能，故應無需納入。²³⁷同理，金管會組織法所定證券業、期貨業中所包含之證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所，其直接交易相對人乃證券業、期貨業及發行公司，並無直接與金融消費者發生金融消費法律關係，故亦應予排除。或有認為，證券投資人或期貨交易人與證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所間所生之民事爭議，得依投保法第22條規定申請調處，故應不宜於未來專法予以排除。惟本文認為，投保法與未來專法二者之立法目的及所保護之範圍本不相同，投保法對於得調處之爭議事件係規定為「因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議」，只要是有價證券及期貨相關之民事爭議均得適用，例如實務上曾發生投資人主張證券交易所公告某發行公司除權除息資訊錯誤，要求賠償。²³⁸惟類此爭議並非基於投資人與證券交易所之間有直接之金融消費關係而產生，與未來專法以金融消費爭議為規範範圍之立法目的並不相符。故該等金融服務業既未直接與金融消費者發生金融消費之法律關係，仍應於專法中排除之。

此外，2009年1月23日制定公布「電子票證發行管理條例」，主管機關為金管會，對持有及使用電子票證之金融消費者有保護之必要，故電子票證業亦應納入「金融服務業」定義範圍。另考量未來經濟發展有可能出現新金融服務業，為保持彈性，宜保留由主管機關公告新增或減少金融服務業範圍之空間。

²³⁷ 參考金融控股公司法第4條第1項第3款規定：「金融控股公司：指對一銀行、保險公司或證券商有控制性持股，並依本法設立之公司。」、第36條第1項規定：「金融控股公司應確保其子公司業務之健全經營，其業務以投資及對被投資事業之管理為限。」金融控股公司係透過對各金融事業之控制性持股，達各業間之經營綜效，金控公司本身並未直接與金融消費者從事金融交易，而係由其所屬證券子公司、銀行子公司或保險子公司等實際從事金融業務。

²³⁸ 該案例實際上係發行公司提供予證券交易所之資料錯誤，並非證券交易所之疏失。

綜上，建議未來專法可明定「本法所稱金融消費爭議，指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議。」、「本法所稱金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。前項銀行業、證券業、期貨業及保險業之範圍，依行政院金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。第一項所稱電子票證業，指電子票證發行管理條例第三條第二款之發行機構。」凡因金融服務業之商品或服務所生之民事爭議，諸如廣告、促銷或要約過程之爭議、現制保發中心受理之理賠保險爭議或金管會保險局受理之非理賠保險爭議、投保法第 22 條所定且屬金融服務業直接與金融消費者間發生之商品或服務所生之民事爭議等，均得適用專法處理。

第三節 金融消費爭議處理機構

第一項 宗旨及任務

金融消費爭議處理機構最重要之宗旨與任務，即為建立訴訟外爭議處理機制，以公平合理、迅速有效處理金融消費爭議。

惟爭議處理係紛爭發生後之處理機制，如何防範於未然，事前做好金融教育宣導，協助民眾建立正確之金融消費觀念及瞭解金融消費關係之權利與義務，以有效減少金融消費爭議發生，應比事後之紛爭處理更為重要。而爭議處理機構及其人員具金融專業並處理金融消費爭議事件，熟稔爭議事件常發生之原因，非常適合辦理金融教育宣導。英國 FOS 年度計畫一向列有宣導金融資訊、分享處理爭議事件之經驗及觀點，以預防未來爭議發生。新加坡 FIDReC 強調應配合政府積極向民眾宣導教育。²³⁹可見對民眾之宣導推廣教育，亦屬重要之一環。故未來爭議處理機構除了爭議處理之功能外，尚應賦予金融消費者教育宣導之任務，以建立民眾利用處理機構之信心。

至於金融相關法令規章之訂定或修正，以及金融服務業違反金融相關法令之處罰，係金融主管機關之權責，並非爭議處理機構之職能，故即使爭議處理機構於處理爭議過程中認為金融服務業涉及違反金融相關法令，亦無權對該金融服務業施以裁罰。²⁴⁰

建議未來專法中可明定：「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。爭議處理機構除處理金融消費爭議外，並應辦理金融消費者教育宣導，以有效預防金融消費爭議發生。」

第二項 組織型態及架構

²³⁹ FOS, Our Plans And Budget for 2011/2012, page 12, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/pb11/cpb-11-12.pdf>。FIDReC Annual Report 2009/2010, page 9 (accessibility: public/consumer education)

²⁴⁰ <http://www.fidrec.com.sg/website/annualreports/FIDReC%20AR%202009-2010.pdf> (last visited at 2011/01/30)
此亦為英國 FOS 強調之重點。見 FOS 網站/about us/key facts
<http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/index.html> (last visited at 2011/01/30)

第一款 機構組織型態

未來專法爭議處理機構是否為具公權力之機構，關乎該機構之組織型態選擇。故在探討未來專法爭議處理機構適合之組織型態前，須先探討未來爭議處理機制宜定位為公力 ADR 或私力 ADR。

按 ADR 機制繁多，可依其主辦單位為標準，分為公力 ADR 或私力 ADR，公力 ADR 有行政機關公權力介入為後盾。我國現行 ADR 機制，多屬公力 ADR，例如鄉鎮市調解、勞資爭議調解、消費爭議調解、採購履約爭議調解、公害糾紛調處與裁決等，均為鄉鎮市、縣市、直轄市或中央政府部會所設之行政 ADR，係我國目前最為普遍之 ADR 機制。²⁴¹但投保法所定之調處則由財團法人投保中心為之，並非設於政府組織之內，主管機關公權力未介入案件之處理，為私力 ADR 之典型。

在英國及新加坡方面，英國 FOS 係基於 2000 年 FSMA 及 2006 年消費者信貸法之授權而設立。FSMA 第 16 章規定，應設立單一機制 (a scheme)，由獨立人員以快速且最低官方性之方式處理各項金融消費爭議。FOS 之組織型態為一獨立之「保證責任有限公司」(a company limited by guarantee and not have a share capital)，不發行股份，²⁴²而是採用會員 (members) 及參與人 (participants) 之制度。FOS 之會員 (members) 包括出資者、FOS 董事及自願成為會員者，除此之外無人可擔任會員。FOS 之參與人 (participants) 指 FSMA 授權之人、依 1974 年消費者信貸法取得標準執照之人、被授權執行該法第 34 條 A 項活動之人、或自願受該機制拘束之人。²⁴³ FOS 與 FSA 簽有瞭解備忘錄，以清楚界定雙方於資訊交換、預算核准及規則訂定等方面之權責與合作關係。故 FOS 並非設於政府組織之內，亦非獨立之行政機關，而為依法授權成立之特殊法人。新加坡 FIDReC 之組織型態為保證責任有限公司，亦不屬於政府機關。可知英國 FOS 及新加坡 FIDReC 均係私力之 ADR。

本文認為，由於金融消費爭議係屬私經濟行為所生之糾紛，與勞資爭議、公害糾紛等具有社會公眾性之糾紛，性質不同，不宜由行政機關介入裁奪，此由我國現行各種金融相關爭議之處理機構均為各金融同業公會及周邊單位，皆非政府機構，英國 FOS 及新加坡 FIDReC 亦非屬政府機構，均不採公力 ADR 型態，即足證之。故未來新設置之金融消費爭議專責處理機構亦不宜定位為政府體系內之組織。

我國欲成立類似英國 FOS 之非屬行政機關之金融消費爭議處理機構，仍應賦予其法人格，以方便為處理爭議案件所須獨立為各種相關法律行為之需要。依我國現行法制，具法人格地位之組織型態有公司、合作社、行政法人、社團法人及財團法人等幾種可能型態可供評估選擇。

爭議處理機構係由遴選之專業人士獨立公正地調處或裁決爭議案件，非以營利為目的，故公司法上之公司並不適合採用為爭議處理機構之組織型態。而類似英國 FOS 之「保證責任

²⁴¹ 黃明陽著，行政調解機制之比較—以消費爭議調解為中心，頁 73，秀威資訊科技公司，2008 年 10 月版。

²⁴² Article 5 of UK Companies Act of 2006: A company cannot be formed as, or become, a company limited by guarantee with a share capital.

²⁴³ Article 1 and 2 of the Articles of Association of Financial Ombudsman Service Limited.

有限制」者，我國現行僅有合作社法允許以「保證責任有限」之方式設立法人，惟該法明定法人為合作社社員時以非營利者為限，²⁴⁴故金融業者無法以會員身分成立合作社型態之爭議處理機構，合作社型態無法採為爭議處理機構之組織型態。

若採行政法人型態，由於行政法人法草案迄未完成立法，且行政法人做成之決定原則上為行政處分，係以適用於公法上具體事件（行政程序法第 92 條參照）為前提，而金融消費爭議幾屬於私法爭議，非公法上具體事件，處理機構所作成之決定並非行政處分，故不適宜採行政法人之組織型態。

至於社團法人或財團法人組織型態，此二種法人於我國民法均有基本規範，社團法人另有人民團體法規範，而財團法人則依其目的性質，有目的事業主管機關等制定各種管理規範，故在規範上較為完備。就實務現況而言，我國現存法院外爭議處理機構之組織型態多為社團法人，例如中華民國仲裁協會、中華工程仲裁協會、台灣營建仲裁協會等，該等機構係依仲裁法規定成立之仲裁機構，仲裁法並未明定仲裁機構之組織型態，²⁴⁵惟上開各仲裁機構均採社團法人組織型態。但另一方面，我國為保護或補償民眾權益之機構，則多採財團法人型態，例如財團法人證券投資人與期貨交易人保護中心，運作迄今已有多項成功求償之集體訴訟而能保障民眾權益，又如汽車交通事故特別補償基金、住宅地震保險基金、人身保險安定基金、財產保險安定基金、保險事業發展中心等，亦均係採財團法人型態之組織。因此，爭議處理機構採社團法人或財團法人之型態，均無不可。

基於以下考量，本文認為爭議處理機構採財團法人組織型態較採社團法人組織型態為佳：

- 一、若欲仿英國 FOS，建置此機構為單一之金融消費爭議處理機構，則為處理大量金融消費爭議案件，該機構有必要設基金，俾有穩定之財源以支應案件審理及日常營運所需。故財團法人以財產為基礎並可成立基金之特性，顯然較社團法人為佳。
- 二、社團法人以社員為基礎，容易因社員變動等各種不確定因素，使其運作產生改變而偏離當初社團成立之目的、宗旨與任務。而財團法人以財產為基礎，其成立目的、所捐財產、財產總額、財團之組織及其管理方法等重要事項，均應於捐助章程內明定；財團董事有違反捐助章程之行為時，法院尚得因主管機關、檢察官或利害關係人之聲請，宣告其行為為無效，²⁴⁶較不易遭變動。
- 三、在管理上，主管機關必要時得制定各種規則，例如金管會即訂有「行政院金融監督管理委員會主管財團法人監督管理要點」。故財團法人受監督程度較社團法人相對為高。
- 四、社團法人之最高權力機關為總會。而財團法人之最高權力機關為董事會。²⁴⁷觀諸英國 FOS

²⁴⁴ 合作社法第 4 條：合作社之責任，分左列三種：一、有限責任，謂社員以其所認股額為限，負其責任。二、保證責任，謂社員以其所認股額及保證金額為限，負其責任。三、無限責任，謂合作社財產不足清償債務時，由社員連帶負其責任。同法第 12 條：法人僅得為有限責任或保證責任合作社社員，但其法人以非營利者為限。

²⁴⁵ 仲裁法第 54 條：「仲裁機構，得由各級職業團體、社會團體設立或聯合設立，負責仲裁人登記、註銷登記及辦理仲裁事件。仲裁機構之組織、設立許可、撤銷或廢止許可、仲裁人登記、註銷登記、仲裁費用、調解程序及費用等事項之規則，由行政院會同司法院定之。」

²⁴⁶ 民法第 60 條、第 61 條、第 62 條、第 64 條。

²⁴⁷ 行政院 99 年 3 月 25 日送請立法院審議之「財團法人法草案」，對財團法人董事會組織、職掌、決議事項及

章程就董事會職權詳為規定，並無總會或會員代表大會，故我國宜採財團法人組織型態，以董事會為最高權力機關，以與英國 FOS 之型態相近。

爭議處理機構既採財團法人組織型態，則應有捐助設立之財產。或有認為，爭議處理機構成立初期可參酌英國 FOS 由 FSA 資助之情形，由金管會金融監督管理基金提撥捐助，與其他捐助人共同捐助成立，其他捐助人之資格由主管機關定之，惟公股不宜超過 50%，以免受立法院之監督。²⁴⁸

上述看法似有所據。按依英國 FOS 初期年報所載，FOS 於 1999 年 2 月設立，但因 FSMA 係 2000 年制定並自 2001 年 11 月 30 日始施行，於 FSMA 施行前 FOS 尚無得向金融服務業徵收費用之依據，故 FOS 設立時係由 FSA 出資(funded by FSA)。2000 年 FSMA 制定後，FOS 於當年 4 月 1 日起整合既存分立之各金融爭議處理機制，以逐步取代各該機制成為單一金融爭議處理機構，並與各該機制簽訂代為處理爭議之契約，此時期之經費即來自於向各該機制所收取提供行政、營運及人員之服務費用。2001 年 11 月 30 日 FSMA 施行後，FOS 正式成為有法據之單一金融議處理機構，始開始向金融服務業收取年費及案件處理費，作為營運經費來源。²⁴⁹準此，英國 FOS 係由政府所出資成立，成立後始向業者徵收年費及案件費做為營運經費。故我國未來金融消費爭議處理機構若由政府捐助成立，由主管機關編列預算依預算程序辦理，似亦屬可行，此乃立法政策問題。

惟本文基於以下理由，認為由業者捐助成立似較由政府之金融監督管理基金捐助成立為佳：

- 一、金融監督管理基金提撥捐助成立此金融消費爭議處理機構，可能有逾越金管會組織法所明定金融監督管理基金支出用途²⁵⁰之疑義，若須修正金管會組織法始得為之，可能緩不濟急。
- 二、依我國目前處理金融爭議處理之組織現況，採財團法人組織型態者如保發中心及投保中心，均無政府或主管機關之捐助。
- 三、政府捐助成立財團法人，通常係為了透過捐助人身分及對該財團法人財產與董、監事席次之掌控，達執行特定政策之公益目的；而金融消費爭議處理機構設立目的僅在處理金融業者與客戶間之糾紛，性質應定位為訴訟外民間處理私權紛爭之機構，並非為了配合政府執行任何特定政策。
- 四、金融消費爭議處理機構之成立是為了解決金融服務業造成之糾紛，若由政府出資捐助來

決議方法等有詳細規定。

²⁴⁸ 行政院金融監督管理委員會委託研究計畫-擬擬金融消費者保護法草案期末報告，頁 50、頁 96，2009 年 6 月，恆業法律事務所

²⁴⁹ FOS Annual Review 2001/2002, page 43,

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar02/Annual-Review-2002.pdf> FOS first annual report, laying the foundations (1999/2/26~2000/3/31),

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/first-annual-report/ar-1999-2000.pdf> (last visited at: 2011/06/12)

²⁵⁰ 行政院金融監督管理委員會組織法第 7 條第 3 項：「金融監督管理基金支出用途如下：一、推動保護存款人、投資人及被保險人權益制度研究。二、推動金融制度、新種金融商品之研究及發展。三、推動金融資訊公開。四、推動金融監理人員訓練。五、推動國際金融交流。六、行政院核定給與本會及所屬機關人員之特別津貼。七、其他有關支應金融監理部門特別用途之支出。」

幫業者解決問題，似未盡合理。爭議處理機制既有助金融業者減少訟源，對金融業者有正面助益，故宜由可能使用此機制之金融服務業共同捐助成立，政府或主管機關似無成為捐助人之必要。

綜上，我國未來專法有關爭議處理機構之組織型態，建議可明定為：「爭議處理機構為財團法人，由金融服務業捐助設立。」至於設立財產總額及各金融服務業捐助之金額，參考英國 FOS 及我國各種訴訟外爭議處理機構之立法例，均無於法律中明定之體例。故為保留彈性，俾主管機關審慎評估規劃及與業者妥為溝通協調，建議宜授權主管機關以法規命令定之。

附帶說明者，未來爭議處理機構倘如現行投保中心未受政府捐助，其財產亦非由政府徵收之賦稅、規費或其他收入，原不適用預算法第 41 條及第 24 條有關預算書應送立法院審議及應依政府預算程序辦理之規定，惟因投保中心收入係法律明定業者負有繳交義務，²⁵¹具有強制性收入之性質，立法院認為與政府特別公課性質類似，有受立法監督之必要，爰於審議 99 年度中央政府總預算案時通過通案決議第 30 項：「凡由政府執行公權力，其收入屬強制性之財團法人…，其預算書應自 99 年度起送交立法院審議，例如…投保中心…等。」主管機關金管會亦依上述立法院決議，於民國 99 年 5 月 13 日將投保中心 99 年度預算書送立法院審議。²⁵²故未來爭議處理機構依專法規定由金融服務業捐助成立，依上述立法院決議，仍有可能須將預算書送立法院審議。

然依 2011 年 6 月 29 日制訂公布之「金融消費者保護法」，爭議處理機構係由政府捐助成立，該法第 14 條規定，爭議處理機構之捐助財產總額為新臺幣 10 億元，除民間捐助外，由政府分 5 年編列預算捐助，設立時之捐助財產為新臺幣 2 億元。如前所述，爭議處理機構之捐助財產來源係立法政策問題。未來爭議處理機構無論係由金融服務業捐助成立抑或由政府捐助成立，其預算書均須送立法院審議。且未來爭議處理機構非常可能係由金管會之金融監督管理基金百分之百捐助成立，而金融監督管理基金大部分來自金融服務業所繳交之監理年費，故由金融監督管理基金捐助成立仍相當於實質上係金融服務業間接捐助成立。故金融消費者保護法規定爭議處理機構由政府捐助成立，與本文建議由金融服務業捐助成立，實質結果差異不大。但因業者無須重複出資，負擔減輕，應更有利於爭議處理機構之設立。

此外，立法院於三讀通過該法時並通過附帶決議，要求金管會應於民國 100 年 12 月 31 日前捐助成立本法所定之爭議處理機構，所需經費循預算程序辦理。因政府捐助成立係立法院朝野黨團協商時始為之修正，故政府之民國 100 年度預算原未編列此項支出。然該法既已

²⁵¹ 投保法第 7 條：「主管機關應指定下列證券及期貨市場相關機構，設立保護機構：一、證券交易所。二、期貨交易所。三、財團法人中華民國…證券櫃檯買賣中心。四、證券集中保管事業。五、證券商業同業公會。六、證券投資信託暨顧問商業同業公會。七、期貨商業同業公會。八、各證券金融事業。九、其他經主管機關指定之證券及期貨市場相關機構或事業。前項證券及期貨市場相關機構應捐助一定財產；其捐助金額，由主管機關協調之。」第 18 條：「保護機構為利業務之推動，應設置保護基金；保護基金除第七條第二項之捐助財產外，其來源如下：一、各證券商應於每月十日前按其前月份受託買賣有價證券成交金額之萬分之零點零二八五提撥之款項。二、各期貨商應於每月十日前按其前月份受託買賣成交契約數各提撥新臺幣一點八八元之款項。三、證券交易所、期貨交易所及櫃檯買賣中心應於每月十日前按其前月份經手費收入之百分之五提撥之款項。四、保護基金之孳息及運用收益。五、國內外公司機關（構）、團體或個人捐贈之財產。前項第一款至第三款之提撥比率或金額，主管機關得視市場狀況或個別證券商或期貨商之財務業務狀況及風險控管績效調整之。但增加之比率或金額以百分之五十為上限。……」

²⁵² 民國 99 年 6 月 9 日金管會字第 0990008929 號函說明二

制定公布，立法院亦通過上述附帶決議，主管機關與主計單位自應配合辦理。此於預算程序上可循政府超支併決算之程序辦理，似無困難。

第二款 機構組織架構

由於英國 FOS 對金融消費爭議案件採三階段處理程序：(一)向金融業者申訴；(二)向 FOS 申請調處；(三)向 FOS 申請評議。消費者須先向企業提出申訴後逾 8 週未獲企業回覆或對於企業之回覆不滿意，始得申請 FOS 進行調處，不接受調處結果始得申請評議。故 FOS 在組織架構上，對應三階段處理程序而設有三部門：(一)客戶服務部門(Customer Contact Division)，負責協助消費者與金融業者間之協調聯繫與簡易之調解；(二)初階裁判人(Adjudicator)，負責調處並做成初階決定(Decision)；(三)評議人團(Panel of Ombudsmen)，由評議人就當事人不滿初階決定之案件做成最後決定(Final Decision)。三部門之上設有董事會，董事均由 FSA 選任，董事長並須經英國財政部核准，評議人及評議主席則由董事會依職權指派具適當資格經驗之人擔任，組成評議人委員會，但董事不得兼任評議人。²⁵³此外並設有公關、總務、財務、資訊、人力資源等行政支援部門。²⁵⁴

新加坡 FIDReC 並未採取如英國 FOS 之三階段處理程序，而是採先由案件經理人(Case Manager)調處(mediation)，再由評議人或評議小組(Adjudicator or Panel of Adjudicators)以獨立公正立場，基於案件事實證據之一切情狀，依法律及公平原則(fairness and equity)予以評議裁決(adjudication)之二階段處理程序。惟 FIDReC 亦類似英國 FOS，規定申訴人須先向金融服務業申訴，申訴後 4 週內未獲滿意解決，始符合可申請 FIDReC 調處之適格案件(Eligible Disputes)條件。FIDReC 亦受理諮詢，自 2007 年起增設諮詢顧問服務(Counseling Services)，由案件經理人協助金融消費者正確釐清案件事實、爭點及相關法規與契約條款規定，金融消費者得自行審酌是否作為接受和解之參考。依 FIDReC 之統計資料，自 2007 年 7 月 1 日至 2008 年 6 月 30 日，FIDReC 共接獲 600 件諮詢案及 1040 件非諮詢案，1040 件非諮詢案中有 677 件於設諮詢顧問服務階段即獲得解決，僅有 363 件成為待正式處理之爭議案件。而自 2008 年 7 月 1 日至 2009 年 6 月 30 日，FIDReC 共接獲 891 件諮詢案及 2969 件非諮詢案，2969 件非諮詢案中有 691 件於設諮詢顧問服務階段獲得解決，有 2278 件成為待正式處理之爭議案件。²⁵⁵故 FIDReC 之諮詢顧問服務，對於紛爭案件之解決可說發揮相當大的功能。因此，FIDReC 在組織上亦對應機構處理程序及職能，設有案件經理人、評議人及各行政支援部門，其上並設有董事會。

故我國未來專責金融消費爭議處理機構之組織架構，亦宜對應整個爭議處理程序之架構，設置相關組織部門，以協助或負責各程序之處理。建議我國金融消費爭議處理機構之組

²⁵³ Article 15 of Articles of Association of Financial Ombudsman Service Limited. "A Director may not hold the office of Ombudsman."

²⁵⁴ FOS Annual review 2007/2008, 1 April 2007 to 31 March 2008

²⁵⁵ 2008 年 7 月至 2009 年 6 月，FIDReC 處理案件數大幅增加，於諮詢顧問服務階段解決之比率較前一年減少，可能係受 2008 年 9 月雷曼兄弟集團於美國申請破產保護之影響，湧入大量相關連動債爭議案件，案情複雜，不易於諮詢顧問服務階段解決，導致大量案件須移交後續正式階段處理。詳參 FIDReC Annual Report 2007/2008、FIDReC Annual Report 2008/2009。 <http://www.fidrec.com.sg/website/annualreports.html>

織架構可規劃如下：

- 一、設「金融消費者服務部門」：類似英國 FOS 之客戶服務部門(Customer Contact Division)及新加坡 FIDReC 之諮詢顧問服務 (Counseling Services) 之功能。負責協助金融消費者聯繫金融機構處理申訴、協助當事人釐清案件事實、爭點、篩除非爭議處理機構所能受理之案件或顯無理由、顯有誤解事實法律之糾紛，並指導金融消費者有關爭議處理機構之處理流程及申請評議應填備之文件，協助調處人及評議委員處理調處或評議事件之各項審查準備事宜等，有利於較簡易之案件於前階段即獲得解決，或使須進入後續調處、評議階段之案件進行順暢。由於「金融消費者服務部門」係爭議處理機構直接第一線接觸申訴人之部門，並實際辦理爭議案件之幕僚審查作業，熟悉各類金融爭議類型，故若未來爭議處理機構未另行設置金融教育宣導部門，可由金融消費者服務部門兼辦金融教育宣導工作。
- 二、對應「調處」程序，設「調處人」：類似英國 FOS 之初階裁判人(Adjudicator)及新加坡 FIDReC 之案件經理人(Case Manager)。勸導爭議雙方和解，必要時得提出調處方案，以促成雙方合意達成和解為目標。
- 三、對應「評議」程序，設「評議委員」：類似英國 FOS 之評議人(Ombudsman)及新加坡 FIDReC 之評議人或評議小組(Adjudicator or a Panel of Adjudicators)。對於進入評議程序之案件，以其獨立、專業之判斷，作成評議決定，不以基於爭議雙方當事人合意為必要。評議決定經具備一定要件後，具有一定之法律效力。但金融消費者若不接受評議決定仍不喪失原有訴訟權。²⁵⁶
- 四、「其他行政部門」：包括資訊、人事、秘書、會計等行政管理部門。
- 五、「董事會」及「監察人」：董事會係爭議處理機構之最高決策機關，負責機構事務之執行。監察人則監察爭議處理機構事務之執行及財務狀況、稽核其財務帳冊、文件及財產資料等。²⁵⁷

第三款 金融消費者服務部門

英國之消費者與企業前置協商未果而向 FOS 提出申訴時，首先會由客戶服務部門 (Customer Contact Division) 之消費者顧問(Consumer Consultant) 確認申訴案件確屬 FOS 之管轄範圍，並協調消費者與企業商談協議解決之道。此外，消費者顧問並需提供申訴之消費者一般之諮詢或指導。由此可知，客戶服務部門及消費者顧問可說是整個 FOS 組織裡第一線接觸金融消費者並處理各種問題之部門及人員，至為重要。

我國未來成立專責金融消費爭議處理機構，亦應設置類似英國 FOS 客戶服務部門之第一線接觸金融消費者之部門，可稱為「金融消費者服務部門」。此部門之工作可包括：協助金融消費者聯繫金融機構處理申訴、協助當事人釐清案件事實、爭點、篩除非爭議處理機構所能

²⁵⁶ 有關金融消費者訴訟權保障及評議決定效力之論述，詳本文第四章第一節及第五章第十節。

²⁵⁷ 參考民法第 27 條規定、99 年 3 月 25 日行政院函送立法院審議之財團法人法草案第 42 條

受理之案件或顯無理由、顯有誤解事實法律之糾紛，並指導金融消費者有關爭議處理機構之處理流程及申請應填備之文件，協助調處人及評議委員處理調處或評議事件之各項審查準備事宜。又由於此部門係爭議處理機構直接第一線接觸申訴人之部門，並實際辦理爭議案件之幕僚審查作業，熟悉各類金融爭議爭點，故若爭議處理機構未另行設置金融教育宣導部門，可由金融消費者服務部門兼辦金融教育宣導工作。故「金融消費者服務部門」可兼具金融消費者諮詢、申訴協助、爭議處理機構法制、審查幕僚及教育宣導之功能，有利於較簡易之案件於前階段獲得解決，或使須進入後續調處、評議階段之案件進行順暢。

至於金融消費者服務部門人員之資格條件，由於金融消費者服務部門乃爭議處理機構之內部幕僚單位，其人員資格條件、人數及相關人事管理規範應可由爭議處理機構訂定即可。英國亦未於 FSMA 中明定。

未來爭議處理機構對於金融消費者服務部門人員之背景經驗，仍須有一定之考量。按英國 FOS 之消費者顧問雖然不需參與評議工作，但 FOS 仍要求消費者顧問對於各種複雜之金融產品特色、銷售程序、背景、市場機制皆須有高於基本的認識，方能對申訴之金融消費者提供最初階段之解答指引。由於金融消費者服務部門之工作項目包括與金融服務業交涉、協調金融消費者與金融服務業之糾紛，所面臨者幾乎皆為學有專精之金融從業人員，而所協助者為在金融專業上較弱勢之消費者，因此須能精確瞭解問題，俾提供申訴人正確之方向。同時，我國成立專責爭議處理機構之背景之一即為解決連動債爭議缺乏專責處理機制以致投資人四處投訴之困境，故未來專責爭議處理機構之金融消費者服務部門人員，除了雇用投資、貨幣銀行、醫療保險等傳統金融領域背景之人外，並應聘用具有財務金融、法務、協商調解等相關背景或經驗之人員，成為即戰力協助解決爭議或提供指引。

此外，人員訓練亦非常重要。英國 FOS 對擔任消費者顧問職務之人雖無特定之背景要求，但對於進入組織工作之人員均提供訓練以期能勝任職務。基於企業組成人員多元化之原則，對於較缺乏某部分背景或經驗之新進人員應配合實施專業訓練，以補足及處理各類型申訴所必需之各種知能，並配合金融商品與實務發展，持續提供相關課程與新知，使機構能永續運作。

金融消費者服務部門之人員應以專職為宜。因為金融消費者服務部門之人員係爭議處理機構第一線接觸金融消費者與金融服務業及直接受理諮詢或申訴案件之人員，案件數量龐大，且須隨時接洽申訴人與企業以便提供最即時與有效率的解決方案或建議，故有專職之必要。現行投保中心受雇人亦規定須為專任。²⁵⁸

英國 FOS 之部門組織架構，分為案件工作部門(Casework)及行政支援部門(Infrastructure and Support)兩大部門。案件工作部門包括第一線申訴諮詢團隊(front-line teams)、案件審查幕僚團隊(casework operations)、法務團隊(policy and legal teams)、公關團隊(communications teams)及資訊與業務計畫單位(IT and operational planning)，其中案件審查幕僚團隊分為銀行與信用組(banking and credit)、付款保障保險組(payment protection insurance)、保險組

²⁵⁸ 證券投資人及期貨交易人保護機構管理規則第 22 條：「保護機構之經理人及受雇人應為專任，且不得以任何方式兼任上市上櫃公司、證券商、期貨商或他業兼營證券、期貨業務者之任何職務或名譽職位。」

(insurance)、投資與資產管理組(investments、portfolio management and pensions)共 4 組。FOS 之案件審查幕僚團隊與法務團隊、公關團隊雖區分為不同單位，但均隸屬於案件工作部門(Casework)之下，均屬於 FOS 辦理實質業務之單位。爰建議我國未來爭議處理機構之消費者服務部門，若基於員額編制與人事預算精簡原則，可考慮依案件領域及人員經驗背景，分為銀行組、保險組及證券期貨組共三組，各組統合辦理該組領域之一般諮詢、評議受理、調處或評議審查幕僚及教育宣導、法務之工作，以求個案整個處理流程連貫順暢，及教育宣導切合爭議預防之效益。各組置 1 名組長，整個部門置 1 名主管。所屬人員人數可參考目前各公會及周邊單位處理糾紛案件所配置之專責幕僚人員人數。目前保發中心受理保險申訴調處之人力為 10 人，投保中心辦理調處、團體訴訟等之法律服務處員額為 22 人，投信投顧公會為 5 人，銀行公會之專責人員為 17 人（包括諮詢及消費者服務中心單一申訴窗口 3 位、信用卡單一申訴窗口 3 位、評議委員會行政及審查小組 2 位、債務協商委員會 9 位）。考量未來爭議處理機構案件領域可能以銀行類及保險類為大宗，證券期貨類因係與投保法並行，使用新爭議處理機構之案件數量應不似銀行類及保險類多，故未來爭議處理機構之消費者服務部門員額可配置為銀行組 18 人、保險組 12 人、證券期貨組 10 人，共約 40 名承辦人員。

綜上，建議未來專法對於金融消費者服務部門可明定該部門之職能即可。至於其內部人員資格條件可授權爭議處理機構擬訂報主管機關核定。部門內之分組、人員配置、人員訓練等亦可由爭議處理機構於內部規章中定之即可。爰建議草案條文可定為：「爭議處理機構設金融消費者服務部門，辦理協調金融服務業處理申訴及協助評議委員處理評議事件之各項審查準備事宜。」、「爭議處理機構內部人員應具備之資格條件，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。」

第四款 調處人

未來爭議處理機構之「調處」程序雖僅係任意性程序，但調處人居中協調雙方爭議，並提出調處方案促成和解，俾使大多數案件能於調處階段獲得解決，其角色與地位非常重要。故未來專法對於調處人之重要相關事項仍應明定之，以符法制。有關調處人之相關事項，可包括調處人之人數、資格條件、聘任方式、任期、須否專任等方面，其中哪些事項具有涉及人民權利、義務之重要性而須以法律定之，及其規範內容，似可參考現行相關爭議處理機制之法律體例。

一、現行相關爭議處理機制之法律體例

（一）證券投資人及期貨交易人保護法

投保法對投保中心調處委員僅明定其人數為 7 人至 15 人及應設置調處委員會。其他有關調處人之規範及調處程序之規定均授權於「證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法」定之。²⁵⁹

²⁵⁹ 投保法第 22 條第 2 項：「保護機構為處理調處事項，應設調處委員會，置委員七人至十五人；其組織及調處辦法，由主管機關定之。」

依該辦法規定，投保中心調處委員會以其中 1 名委員為主任委員，由投保中心董事長兼任。調處委員不得有消極資格條件，由投保中心就具備積極資格條件之擬聘任人選，檢附學經歷資料報金管會備查後聘任之，並報管轄法院備查。調處委員應具備之資格條件概為曾任金融業務或行政管理工作经验並曾任業務部門之主管或薦任職以上職務，或曾任法官、檢察官、律師、會計師、仲裁人，或曾任國內外大專院校法律、會計或財務等相關系所助理教授以上職務，達一定年限。調處委員為無給職，任期 3 年，連聘得連任。調處委員受有任期保障，非有規定之情形，不得於任滿前予以解聘。²⁶⁰目前投保中心調處委員會調處委員之實際人數為 14 人。

(二) 政府採購法

政府採購法僅規定，主管機關及直轄市、縣（市）政府為處理中央及地方機關採購之廠商申訴及機關與廠商間之履約爭議調解，分別設採購申訴審議委員會，置委員 7 人至 25 人，由主管機關及直轄市、縣（市）政府聘請具有法律或採購相關專門知識之公正人士擔任，其中 3 人並得由主管機關及直轄市、縣（市）政府高級人員派兼之，但派兼人數不得超過全體委員人數 5 分之 1。

故政府採購法僅明定應設採購申訴審議委員會、人數 7 人至 25 人以及應具備「法律或採購相關專門知識之公正人士」之概括性專業背景。其餘有關採購申訴審議委員之規範則授權由主管機關擬訂該委員會組織準則，報行政院核定後發布之。

²⁶¹

(三) 消費者保護法

消保法明定，直轄市及縣（市）政府應設置消費爭議調解委員會，置委員 7 人至 15 人，以直轄市、縣（市）政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表充任之，並以消費者保護官為主席，其組織另定之。²⁶²故消保法僅明定應設置消費爭議調解委員會、委員人數、組成代表及主席應由消保官擔任。

其他有關調解委員會之規範則係由消保會以「直轄市縣（市）消費爭議調解委員會設置要點」定之。依該要點規定，消費爭議調解委員會中消費者保護團體與企業經營者所屬或相關職業團體之代表人數應一致。關於調解委員資格條件僅有消極資格條件而無積極資格條件規定，消極資格條件為：(一)曾犯貪污罪，經判刑確定者。(二)犯前款以外之罪，經判處有期徒刑以上之刑確定，尚未執行或執行未畢者。但過失犯罪或受緩刑宣告或准予易科罰金者，不在此限。(三)受保安處分或感訓處分之裁判確定，尚未執行或執行未畢者。(四)受破產宣告確定，尚未復權者。(五)依法停止任用或受休職處分，尚未期滿者。(六)褫奪公權，尚未復權者。(七)受禁治產宣告，尚未撤銷者。委員任期 2 年，連聘得連任。委員獨立行使職權，於在職

²⁶⁰ 證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 2 條、第 3 條、第 5 條、第 6 條、第 8 條

²⁶¹ 政府採購法第 86 條

²⁶² 消保法第 45 條

期間，非有下列情形之一，不得於任滿前予以解聘：(一)受有期徒刑以上刑之判決確定者。(二)受保安處分或感訓處分之裁判確定者。(三)受破產或禁治產之宣告者。(四)任公務員而受撤職或休職之處分者。(五)因身心障礙致不能執行職務者。(六)全年出席調解委員會議未達應出席次數二分之一以上者。(七)自原代表機關或團體離職者。

另由於消費爭議調解委員會之組成相當重視消保團體與職業團體代表人數之平衡，故委員總人數未達7人時、或各類代表其中一類全部出缺時、或消保團體與企業經營者所屬或相關職業團體之代表人數不一致時，應即補聘其缺額。直轄市或縣(市)政府應於遴聘或解聘委員之日起15日內檢送委員姓名、學歷、經歷及所屬機關或團體等資料，分別報消保會、管轄法院或其分院及地方法院檢察署或其分院檢察署備案。²⁶³

(四) 公害糾紛處理法

公害糾紛處理法明定，直轄市、縣(市)政府各設公害糾紛調處委員會，置委員9至21人，其中1人為主任委員，直轄市調處委員會主任委員由直轄市長或其指定之適當人員兼任，縣(市)調處委員會主任委員由縣(市)長兼任。其他委員，由直轄市長、縣(市)長遴聘有關機關代表、環保、法律、醫學等相關學者專家及社會公正人士擔任，學者專家及社會公正人士之人數不得少於全體委員之 $\frac{2}{3}$ 。調處委員會委員任期3年，得連聘連任。調處委員會委員依法獨立行使職權，於在職期間非有下列情形之一不得於任滿前予以解聘：(一)受有期徒刑以上刑之判決確定者。(二)受破產、監護或輔助宣告者。(三)任公務員而受撤職或休職之處分者。(四)因身心障礙致不能執行職務者。²⁶⁴

故公害糾紛處理法僅明定應設置公害糾紛調處委員會、委員人數、主席身分、委員之專業背景、產生方式、學者專家與公正人士之最低比例、委員任期、任期保障及解聘事由。至於其他有關調處委員會之規範則係由直轄市、縣(市)政府訂定調處委員會組織規程，報環保署備查。

(五) 鄉鎮市調解條例

鄉鎮市調解條例明定，鄉、鎮、市公所應設調解委員會，由委員7人至15人組織之，行政區域遼闊、人口眾多或事務較繁者得增至25人。調解委員會委員由鄉、鎮、市長遴選鄉、鎮、市內具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士，提出加倍人數後，將其姓名、學歷及經歷等資料分別函請管轄地方法院或其分院及地方法院或其分院檢察署共同審查，遴選符合資格之規定名額，報縣政府備查後聘任之，任期4年，連任續聘時亦同。有下列消極資格條件者不得擔任調解委員：(一)

²⁶³ 93年1月6日修正發布之直轄市縣(市)消費爭議調解委員會設置要點 <http://db.lawbank.com.tw/FLAW/FLAWDAT0202.asp> 另97年5月23日修正公布之民法已刪除禁治產制度，改依精神障礙或心智缺陷之程度區分為監護宣告及輔助宣告，並自98年11月23日施行，消保會訂定之直轄市縣(市)消費爭議調解委員會設置要點有關禁治產宣告之規定尚未配合修正。

²⁶⁴ 公害糾紛處理法第4條至第8條

曾犯貪污罪，經判刑確定。(二)曾犯組織犯罪防制條例之罪，經提起公诉。(三)曾犯前二款以外之罪，受有期徒刑以上刑之裁判確定。但過失犯罪或受緩刑宣告或易科罰金者，不在此限。(四)曾受保安處分或感訓處分之裁判確定。(五)受破產宣告，尚未復權。(六)受監護或輔助宣告，尚未撤銷。鄉、鎮、市長及民意代表均不得兼任調解委員。調解委員有消極資格條件之一，或經通知而不出席調解全年達總次數三分之一以上者，應予解聘。²⁶⁵

故鄉鎮市調解條例對於鄉、鎮、市調解委員會調解委員之規範較多，包括人數、專業背景、產生方式、任期、消極資格條件、不得兼任民意代表、解聘事由。

(六) 民事訴訟法

民事訴訟法調解程序對調解委員之規定則較為簡略，僅明定地方法院應將轄區內適於為調解委員之人選列冊，以供選任，但法官認有必要時亦得選任名冊以外之人為調解委員。²⁶⁶

至於調解委員人數、資格、任期及聘任、解任等事項則係由司法院另定之。依司法院訂定之「法院設置調解委員辦法」規定，法院調解委員須符合積極資格條件及消極資格條件，積極資格條件為：(一)品行端正，著有信譽。(二)對調解工作富有熱忱。(三)生活安定且有充裕時間。(四)身心健康有說服能力。(五)對解決民事或家事紛爭具有專門經驗。(六)具有豐富社會知識經驗。消極資格條件為：(一)曾受有期徒刑以上刑之宣告，但過失犯罪不在此限。(二)曾受保安處分或感訓處分之裁判確定。(三)受破產宣告確定或裁定開始清算程序尚未復權。(四)褫奪公權尚未復權。(五)受監護宣告或輔助宣告尚未撤銷。(六)律師受除名之處分。(七)醫師受廢止執業執照或醫師證書之處分。(八)會計師受除名之處分。(九)建築師受撤銷或廢止開業證書之處分。(十)身心障礙致不能執行職務。(十一)有違反職務或其他不適用於擔任調解委員之行為。調解委員由各法院院長聘任，其人數依各法院實際需要決定之，並造冊層報或報司法院備查。法院每年將其聘任之調解委員，依區、鄉、鎮、市別及其專長與經歷列冊，供法官於調解個案選任時之參考。調解委員任期2年，但法院得依實際需要縮短之。任期屆滿得續聘之。²⁶⁷

二、對未來專法之建議

上述現行體例，對於調處人或調解人以法律明定之事項，並不一致，可謂依立法需求而不同。例如民事訴訟法調解程序因係架構於法院體系中，調解人亦由法官選任，司法權有相當大程度之介入與主導，故民事訴訟法對於調解人之人數、資格條件、任期及聘任、解任程序等均未明定，全數授權司法院定之。投保法則僅明定人數。政府採購法僅明定人數及概括性專業背景。消保法除明定人數外尚明定組成之代表來源及主席應由消保官擔任。公害糾紛因涉及公眾利益，故進一步明定調處委員專業背景、產生方式、

²⁶⁵ 鄉鎮市調解條例第2條至第5條、第9條

²⁶⁶ 民事訴訟法第406條之2

²⁶⁷ 法院設置調解委員辦法第3條至第5條、第7條、第8條

學者專家與公正人士之最低比例。鄉鎮市調解條例因普遍適用於各鄉、鎮、市公所，地方素質不一，故明定之項目最多，包括人數、消極資格條件、專業背景、產生方式、任期、不得兼任民意代表、解聘事由。

考量未來爭議處理機構之調處程序僅係評議程序之前階段任意性程序，不似投保法、消保法、鄉鎮市調解條例及公害糾紛處理法中之調處或調解係正式且必經之程序，投保法亦僅明定調處委員人數而已，而人數尚非不可具體明確授權另定之。況且未來金融消費爭議處理機構將受中央主管機關監督管理，無鄉鎮市調解條例須就各地方調解委員會調解委員高密度明文規範之問題。故對於調處人之相關事項，建議未來專法可採較寬鬆之體例，無須嚴格於專法中條列明定。惟兼顧調處人肩負調處糾紛之任務，與爭議處理機構內部人員例如行政管理人員或業務幕僚人員並不相同，相關規範事項不宜比照金融消費者服務部門人員授權爭議處理機構自行訂定，故建議應將調處人人數、應具備之資格條件、聘任方式、任期、專任或兼任及其他有關調處人之規範事項，具體授權主管機關定之。

三、對授權命令之建議

至於將來訂定授權命令規範內容，可參考下列現行各金融同業公會及周邊單位之運作規範。

(一) 券商公會

券商公會之調處人由該公會紀律委員會委員擔任之，亦得視個別調處事件之性質遴派公會其他委員會委員或具有法律、會計、證券相關專門知識等信望素孚之公正人士擔任。²⁶⁸目前券商公會調處人係紀律委員會委員 19 人，包括律師事務所律師及證券交易所、櫃檯買賣中心、期貨交易所、集保公司等證券相關單位稽核室主管。

(二) 投信投顧公會

投信投顧公會全權委託紛爭調處中心置調處委員 7 人至 9 人，並互選 1 人為召集人。調處委員由公會理事長提名信望素孚之學者專家，經全權委託業務委員會同意後聘任之，但證券投資信託事業或證券投資顧問事業之董事、監察人、經理人或其他受僱人充任調處委員者，其名額不得超過調處中心委員總人數之 3 分之 1。調處委員任期為 2 年，連聘得連任 1 次。調處委員不得有公司法第 30 條各款情事之一、曾任法人宣告破產時之負責人其破產終結未滿 3 年或調協未履行、最近 3 年內在金融機構有拒絕往來或喪失債信之紀錄，或曾違反金融相關受罰金以上刑之宣告，執行完畢、緩刑期滿或赦免後未滿 5 年，或有其他重大違反誠信情事等之消極資格條件。²⁶⁹

(三) 保發中心

保發中心保險申訴調處委員為具備法學、醫學、人身保險、產物保險、消費者

²⁶⁸ 中華民國證券商業同業公會有價證券交易紛爭調處辦法第 2 條

²⁶⁹ 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會全權委託紛爭調處處理辦法第 3 條至第 5 條

保護及保險實務等相關專門學識經驗之公正人士，並訂有專業經驗年資之積極資格條件與不得充任之消極資格條件，其中包括現任保險業之負責人者不得充任調處委員。調處委員會之主任委員由保發中心人員兼任，其餘委員由主任委員提請保發中心董事長核定後聘任。調處委員任期1年，期滿得續聘。調處委員無正當理由連續未出席審查會議逾5次者，或藉審查職務期約、要求或收取金錢或其他不正利益，或直接或間接利用參與審查之便圖利自己或他人者，或有就審查事項接受請託之行為者，得解任之。²⁷⁰目前保發中心負責壽險部份之調處委員共90人，包括60名具醫療背景之諮詢委員。

第五款 評議委員

對於評議委員之規定，同樣應處理評議委員之人數、資格條件、選任方式、任期、須否專任等問題。

一、現行相關爭議處理機制之體例

(一) 仲裁法

仲裁法對於仲裁人定有頗嚴格之積極資格條件及消極資格條件，且具資格者原則上並須接受訓練始得登記為仲裁人。積極資格條件為須具有法律或其他各業專門知識或經驗，信望素孚，且具備下列資格之一：(一)曾任實任推事、法官或檢察官者。(二)曾執行律師、會計師、建築師、技師或其他與商務有關之專門職業人員業務五年以上者。(三)曾任國內、外仲裁機構仲裁事件之仲裁人者。(四)曾任教育部認可之國內、外大專院校助理教授以上職務五年以上者。(五)具有特殊領域之專門知識或技術，並在該特殊領域服務五年以上者。²⁷¹消極資格條件為不得有下列情形之一：(一)犯貪污、瀆職之罪，經判刑確定者。(二)犯前款以外之罪，經判處有期徒刑一年以上之刑確定者。(三)經褫奪公權宣告尚未復權者。(四)破產宣告尚未復權者。(五)受監護或輔助宣告尚未撤銷尚未撤銷者。(六)未成年人。²⁷²具備上述仲裁人資格者，除有下列情形之一者外，尚須經訓練並取得合格證書，始得向仲裁機構申請登記為仲裁人：(一)曾任實任推事、法官或檢察官者。(二)曾執行律師職務三年以上者。(三)曾在教育部認可之國內、外大專校院法律學系或法律研究所專任教授二年、副教授三年，講授主要法律科目三年以上者。(四)仲裁法修正施行前已向仲裁機構登記為仲裁人，並曾實際參與爭議事件之仲裁者。²⁷³

仲裁法對於個案仲裁人之產生方式，係先依當事人間仲裁協議之約定，仲裁協議未約定者則由當事人雙方各選定一人後，再由雙方選定之仲裁人共推第三仲裁人

²⁷⁰ 保發中心網站：保險理賠申訴/簡介流程；保發中心保險申訴調處委員會組織簡則第3條、第4條、保險申訴調處委員會委員遴選辦法第2條至第4條、第8條
<http://www.tii.org.tw/fcontent/compensation/compensation01.asp>
<http://www.tii.org.tw/fcontent/compensation/compensation03.asp> (最後瀏覽日：2010年11月21日)

²⁷¹ 仲裁法第6條參照

²⁷² 仲裁法第7條參照

²⁷³ 仲裁法第8條參照

為主任仲裁人，並由仲裁庭以書面通知當事人。當事人約定仲裁事件由仲裁機構辦理者，由該仲裁機構選定仲裁人。當事人之一方有二人以上，而對仲裁人之選定未達成協議者，依多數決定之。另為免選定仲裁人之程序延宕，仲裁法對於共推主任仲裁人、當事人雙方就單一仲裁人選定之協議、當事人雙方各選定仲裁人及仲裁機構選定仲裁人等情形，均定有期限，逾期限仍未選定者，當事人得聲請法院或仲裁機構為之選定。²⁷⁴

當事人約定或選定之仲裁人，並不當然負有接受擔任仲裁人之義務。仲裁人經當事人約定或選定後，因死亡或其他原因出缺，或拒絕擔任仲裁人或延滯履行仲裁任務者，當事人得再行約定或選定仲裁人；未能達成協議或逾期未選定者，當事人得聲請仲裁機構或法院為之選定。主任仲裁人因死亡或其他原因出缺或拒絕擔任仲裁人或延滯履行仲裁任務者，法院得依聲請或職權另行選定；法院或仲裁機構選定之仲裁人，因死亡或其他原因出缺或拒絕擔任仲裁人或延滯履行仲裁任務者，仲裁機構或法院得各自依聲請或職權另行選定。²⁷⁵

對於仲裁機構或法院依選定之仲裁人，除依仲裁法請求迴避者外，當事人不得聲明不服。²⁷⁶

(二) 公害糾紛處理法

公害糾紛處理法明定，行政院環保署所設之公害糾紛裁決委員會置委員 7 至 11 人，由行政院環保署署長遴選，報請行政院核定後聘任。主任委員為專任，其他委員得為兼任。主任委員應具備之積極資格條件較為具體且嚴格，須具有法官、檢察官、公設辯護人或律師之資格或有政府法制或訴願之一定實務經驗或法律系教授、副教授一定年資；其餘委員之資格條件則較概括，僅規定係具有環保、法律、醫學或相關專門學識，信望素孚之公正人士。裁決委員會委員任期 3 年，得連聘連任。²⁷⁷

(三) 銀行公會

銀行公會設金融消費爭議案件評議委員會，置評議委員 9 人，必要時得增聘至 15 人，包括主管機關金管會指派之代表、消保會指派之代表、消基會指派之代表各 1 人及自主管機關推薦具金融、法律等專業、立場公正之人士中遴聘之委員。銀行公會評議委員會處理連動債爭議時，為因應大量案件，曾遴聘評議委員至 11 人。連動債案件已全數評議後，目前實際聘任之評議委員人數已減為 9 人。²⁷⁸

(四) 英國 FSMA

英國 FSMA 附錄第 17 第 4、5 條揭示，FOS 董事會應指派「具相當資格及經驗之人士」擔任評議人(have appropriate qualifications and experience to act as

²⁷⁴ 仲裁法第 9 條、第 11 條、第 12 條參照

²⁷⁵ 仲裁法第 13 條參照

²⁷⁶ 仲裁法第 14 條參照

²⁷⁷ 公害糾紛處理法第 9 條至第 13 條

²⁷⁸ 現任評議委員人數及名單參該公會網站 <http://www.ba.org.tw/normal.aspx?sn=16&AA=9> 最後瀏覽日：2011 年 4 月 29 日

ombudsmen), 指派條件應考量獲指派之人是否得以維持獨立(consistent with the independence of the person appointed)及其他允當之條件(otherwise appropriate), 並應自評議人團中選出 1 名其認為適當之人為評議主席(The Chief Ombudsman is to be appointed on such terms as the scheme operator considers appropriate.)。故英國 FSMA 對於評議人之資格條件保留非常大的彈性, 並未明文具體列舉其應符合如何之資格及經驗, 僅概括規定為「具相當資格及經驗之人士」及「維持獨立」。

實際上, 英國 FOS 所指派之評議人背景非常多樣化, 大部分為資深之法界或金融界人士、具政府高級官員經歷之人士, 或 FOS 尚未成立前各該產業之爭議調解公評人。以現任 FOS 評議人為例, 其資歷包括法官、法學會副秘書長、電子消費者委員會主席、顧問律師(solicitor)、大律師(barrister)、金融集團或知名企業之董事、高階經理人或客戶事務主管、保險業爭議處理機構調處人或評議人、銀行業爭議處理機構調處人或評議人、其他產業爭議調解人、金融機構法令遵循人員或法律顧問、法學出版品編輯、保險及退休金精算師、會計師、建築協會經理人等。FOS 現任評議人共計 72 人, 包括 1 名評議主席(chief ombudsman)、2 名首席評議人(principle ombudsman)及 3 名領導評議人(leader ombudsman)。各評議人就其被分派之爭議個案雖係獨任、獨立做成評議決定, 但全體評議人仍組成「評議人團」(Panel of Ombudsmen), 做為負責評議爭議案件之單位組織。²⁷⁹

二、對未來專法之建議

未來專法對於評議委員應明定之規範事項, 參考上述我國仲裁法、公害糾紛處理法及英國 FSMA 之體例, 應明定設評議委員會, 並明定評議委員之資格條件、遴聘方式、人數、任期、專任或兼任。以下分述之。

(一) 設評議委員會並依專業領域及案件性質分組

英國 FOS 設「評議人團」, 做為負責評議爭議案件之單位組織。我國現行於銀行、證券期貨及保險三大領域具代表性之爭議處理機構——銀行公會評議委員會、投保中心調處委員會及保發中心保險申訴調處委員會, 亦均係採「委員會」之組織模式。故未來爭議處理機構設置「評議委員會」, 以處理評議事件, 應為可行之方式。「評議委員會」係爭議處理機構評議案件最為重要之組織單位, 故應於專法中明定:「爭議處理機構為處理評議事件, 設評議委員會」。

此外, 未來爭議處理機構將受理銀行、證券期貨及保險三大領域之金融消費爭議, 參考現行銀行公會評議委員會得分組處理評議案件之運作模式,²⁸⁰新設爭議處理機構之評議委員會亦得依委員專業領域及事件性質分組。建議專法草案條文可定為:「評議委員會為處理評議事件, 得依委員專業領域及事件性質分組。」惟評

²⁷⁹ <http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/panel-ombudsmen.html> (last visited at 2011/02/01)

²⁸⁰ 銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 1 條第 1 項

議委員分組處理評議案件係爭議處理機構內部之分工運作事項，於有關評議程序之授權命令中訂定²⁸¹或於爭議處理機構內部規章定之亦可，非必定須於專法中明定。

(二) 評議委員之資格條件

英國 FSMA 並未明文具體列舉評議委員之資格條件，而僅概括規定為「具相當資格及經驗之人士」及「維持獨立」。實際上，英國 FOS 評議人之專業背景或經驗相當廣泛，並不限於法律及金融領域，尚廣納各知名產業於客戶服務、法令遵循、經營管理、公關協調、爭議調解等各方面相關事務之優秀人才。故為滿足多樣化爭議案件之需求，未來爭議處理機構有必要廣納各種優秀人才擔任評議委員。因此，未來專法對於評議人之資格條件宜採類似英國 FSMA 及我國公害糾紛處理法之彈性概括方式，不宜採類似仲裁法明定為過嚴或失去彈性之列舉規定。重要的是評議委員必須具備一定之專業學養、實務經驗、立場客觀公正，並應確保執行評議職務之獨立公正性。有學者即認為，世界各國對於仲裁人所應具備之資格條件，通常係由仲裁機構作規制，像我國在仲裁法中直接限制仲裁人資格之立法模式已逐漸少見，德國、法國、日本等國家於民事訴訟法有關仲裁之規定中均不見有此類規定，甚至在仲裁機構之仲裁規則中亦無限制仲裁人資格之規定。這是強調仲裁當事人自主性之衍生結果。倘仲裁法嚴格限制仲裁人資格，仲裁機構自行作規制之空間顯將減小。重要的是仲裁人的公正性角色與專業性要求，必須接受基礎訓練、實務訓練及講習。²⁸²學者此看法可值贊同。故本文亦建議，未來專法對於評議委員之資格條件無須具體明列，若有需要，可另授權於命令中再予明定即可，以保持彈性。

爰建議專法對於評議人之資格條件可定為：「具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士。」，並明定：「評議委員均應獨立公正行使職權。」，「評議委員應具備之資格條件，由主管機關定之。」

(三) 評議委員之遴聘方式

參考英國 FSMA 明定 FOS 評議人由 FOS 董事會選任指派之體例，以及我國投保中心之調處委員亦由投保中心聘任，²⁸³故未來專法應將評議委員之遴聘權限保留予爭議處理機構董事會。另參考我國銀行公會評議委員會評議委員包括主管機關指派之代表及由銀行公會自主管機關推薦之專家中遴聘，故未來主管機關對於爭議處理機構評議委員之人選仍宜有一定程度之審核權限，以落實監督功能。爰建議專法對於評議委員之遴聘方式可明定為：「由爭議處理機構董事會遴選，報請主管機關核定後聘任。」

(四) 評議委員之人數

評議委員之人數，原則上應設計為奇數。例如我國仲裁法僅允許仲裁人為奇數，該法第 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，

²⁸¹ 詳本文第五章第六節第三項第七款

²⁸² 尹章華、黃達元合著，仲裁法概要，頁 4 之 4 至 4 之 9，文笙書局，2001 年 10 月版。仲裁人訓練講習辦法第 2 條、第 9 條

²⁸³ 投保法並無評議機制，故其可參考者係關於調處之規定。

約定由仲裁人一人或單數之數人成立仲裁庭仲裁之。」由偶數仲裁人組成之仲裁庭最大之問題在於，仲裁人無法達成共識時，勢必難以作成仲裁判斷。²⁸⁴英國 FOS 評議人共 72 人之規模，比較幅員、人口及案件量，於我國應無如此多名評議委員之必要。參考我國現行銀行公會評議委員會 9 人至 15 人(現有委員 9 人)、投保中心調處委員會委員 7 人至 15 人(現有委員 15 人)及保發中心保險申訴調處委員會現有委員 90 人(其中 60 人為具醫療背景之諮詢委員)之規模，以案件全數納歸未來新設爭議處理機構之最大量估算，並考量尚有任意調處程序可先行過濾案件、爭議處理機構成立初期經費較拮据及保留因應未來實際狀況彈性增聘評議委員之需求，建議專法條文可明定為：「爭議處理機構置評議委員九人至二十五人，必要時得予增加，其中一人為主任委員。」

(五) 評議委員之任期

考量評議係未來專法最重要、最具特色之紛爭處理方式，評議委員採任期制並於專法中明定，應較可保障評議委員，確保評議之公正獨立性。參考公害糾紛處理法明定公害糾紛裁決委員會委員任期 3 年、得連聘連任之規定，及英國 FOS 評議人任期過去係 3 年、可續聘之方式，建議於專法中明定：「評議委員任期為三年，期滿得續聘。」

(六) 評議委員應專任抑或得兼任

有關評議委員應專任抑或得兼任之問題，於機構成立初期，為減少評議人個人工作規劃上之限制，以增加延攬優秀人才之機會，可考慮除評議委員會主任委員因須負責指定個案預審委員、召開評議委員會議及綜理整體評議事件處理情形，²⁸⁵職務較其他評議委員繁重，應為專任外，其餘評議委員可以兼任。公害糾紛處理法亦採此模式。爰建議未來專法可明定：「評議委員會主任委員應為專任，其餘評議委員得為兼任。」並建議未來爭議處理機構董事會實際遴聘評議委員時，仍宜考量兼任委員因尚有其他主要職務，對評議案件能付出之時間、心力應屬有限，故仍宜遴聘足量之專任評議委員，兼任評議委員宜有一合理適當之比例上限，以維持評議品質。

(七) 其餘授權事項

至於其他較細節之規定，例如若有必要對評議委員訂定較具體明確之資格條件、評議委員之薪酬及有關聘任、解任之細部程序等事項，並非重大影響人民權利義務之事項，無須於專法中明文規定。惟考量評議委員於爭議處理機制之重要性，故建議仍應保留主管機關訂定之權限，由主管機關以法規命令定之，不宜下授爭議處理機構自行於內部規章中訂定。爰建議專法條文可定為：「評議委員應具備之資格條件、聘任、解任、薪酬及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。」

三、對未來運作之建議

²⁸⁴ 尹章華、黃達元合著，*仲裁法概要*，頁 4 之 20 至 4 之 21，文笙書局，2001 年 10 月版。

²⁸⁵ 詳本文第五章第六節第三項第三款

英國 FOS 成立之目標在整合既存分立之各產業爭議處理機制，FOS 進行整合之作法即將既存各產業爭議處理機制之評議人延聘延攬至 FOS。²⁸⁶相對於英國 FOS 成立前之狀況，我國目前雖無各產業之獨立評議人(Ombusman)機制，卻有例如保發中心保險申訴調處委員會、投保中心調處委員會及銀行公會評議委員會等類似組織。我國成立新的金融消費爭議處理機構亦希望能逐步取代現有無法律依據之周邊單位及同業公會自律型態之爭議處理機制，故建議可參考英國 FOS 成立時整合之作法，將現有相關周邊單位及同業公會調處(評議)委員會之委員敦聘至新設立之獨立爭議處理機構，一方面可將此類調處(評議)委員於各金融產業之公信力延續至新設立之爭議處理機構，亦可立即啟動新機制運作，省去磨合與適應期。

第六款 其他行政部門

參考投保中心員額，該中心 99 年預算員額為 32 人，實際員額 31 人，扣除法律服務處 22 人之後，其他行政部門員額為 9 人。另參考英國 FOS 之部門組織架構，分為案件工作部門(Casework)及行政支援部門(Infrastructure and Support)兩大部門，其行政支援部門(Infrastructure and Support)之下設有財務部門(Finance & Performance)、人力資源與機構發展部門(HR & organizational development)、機構秘書(company secretary)及執行長辦公室(chief executive office)。故建議我國未來爭議處理機構之行政管理部門人員員額，可定為包括資訊、人事、秘書、會計部門人員共約 8 人，並設行政部門主管 1 名。

至於爭議處理機構其他行政部門人員之資格條件，本文前就「金融消費者服務部門」人員資格條件之建議條文，亦即「爭議處理機構內部人員應具備之資格條件，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。」，亦可適用於行政部門人員，無需另為規定。

第七款 董事會及監察人

一、現行相關爭議處理機制之體例

(一) 英國 FSMA

英國 FSMA 第 225 條第 4 項授權訂定之附錄 17 (Schedule 17) 第 3 條明定，FOS 應設董事會並置董事長，董事長及董事會成員之任免均應由 FSA 為之，董事長之任免並須經財政部核准同意，但其指派仍須確保董事會對 FOS 運作之獨立性，不受政府當局干涉。FOS 之董事會成員均為非執行業務董事(non-executive director)，不介入個別爭議案件之處理。這些以公共利益為優先考量之精神，確保董事會對 FOS 之運作有效率且獨立。

²⁸⁶ FOS first annual report, laying the foundations (1999/2/26~2000/3/31), <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/first-annual-report/ar-1999-2000.pdf> (last visited at : 2011/06/12)

目前 FOS 有董事長 1 名，其餘董事 8 名。董事會每年召開約 10 次董事會會議，決定各式各樣之策略性議題。²⁸⁷FOS 董事會之另一重要職權為，依據附錄 17 第 4 條及第 5 條規定，指派評議人組成評議人團、選任評議主席，並維持評議人團之運作。其他有關董事會職權之規定則係訂於 FOS 之章程 (Article of Association) 中，包括執行章程所定目的之任務，例如執行 FSMA 第 16 章規定之職責，設立、促進、經營及管理關於調查、調停、和解、評議及裁決金融消費爭議之機制，與任何官方組織如監督機關 FSA 合作，促進公眾對此單一機制之認知及了解，聘任具專業技術顧問、人員或職員等。FOS 章程並明定董事不得擔任評議人職務。²⁸⁸

(二) 證券投資人及期貨交易人保護法

投保中心設董事會，置董事三人以上。董事、監察人由主管機關就捐助人代表與非捐助人代表之學者、專家、公正人士中遴選(派)。其中主管機關指派非捐助人代表之學者、專家、公正人士之人數，不得少於董事總額三分之二。董事任期三年，連選(派)得連任。投保中心並設監察人一人至三人，並準用上述有關董事遴選(派)及任期之規定。²⁸⁹

二、對未來專法之建議

(一) 董事及監察人不得介入爭議個案之處理

英國 FOS 董事不得擔任評議人職務及不得介入爭議個案處理之規定，殊值我國未來專法參採。為維持案件審理之獨立公正性，爭議處理機構董事會雖負責指導監督爭議處理機構各部門之運作，但董事不應兼任金融消費者服務部門人員或調處人、評議委員職務，或介入爭議個案之處理。監察人亦同。爰建議專法條文可明定：「董事及監察人不得介入評議個案之處理。」，並於調處程序準用之，亦即董事及監察人亦不得介入調處個案之處理。

(二) 董事、監察人之產生方式及人數

如前建議(同本章節項之第一款「機構組織型態」)，爭議處理機構係為處理金融服務業未妥適處理客戶申訴之未決案件，應由金融服務業出資捐助。爭議處理機構既由金融服務業捐助成立，則有必要由金融服務業推派代表擔任董事、監察人。惟其所推派之代表應經主管機關遴選，並對其席次比例予以設限，其餘席次則且自民間公正人士及學者專家中遴選之，且董事長不得由金融服務業之董事代表人擔任，以免爭議處理機構營運受金融服務業掌控。

爰建議未來爭議處理機構董事、監察人產生方式，可參考英國 FSMA 明定 FOS 董事由 FSA 指派之體例，及我國投保法之規定，於專法中明定：「爭議處理機構之

²⁸⁷ 行政院金融監督管理委員會委託研究計畫-研擬金融消費者保護法草案期末報告，頁 46，2009 年 6 月，恆業法律事務所。依 FOS 網站所載董事名單共 9 名董事：<http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/our-board.html> (last visited at 2011/05/31)

²⁸⁸ Article 15(D) of Articles of Association of Financial Ombudsman Service Limited.

²⁸⁹ 投保法第 11 條：「保護機構應設董事會，置董事三人以上。董事依下列方式遴選(派)之：一、主管機關自捐助人推派之代表中遴選。二、主管機關指派非捐助人代表之學者、專家、公正人士，其人數不得少於董事總額三分之二。董事之任期三年，連選(派)得連任。」，同法第 15 條：「保護機構置監察人一人至三人。…第十一條第二項及第三項規定，於監察人準用之。」

董事及監察人，由主管機關就下列人員遴選(派)²⁹⁰之：一、捐助人推派之代表。二、非捐助人代表之學者、專家、公正人士。」

董事、監察人之人數以及捐助人代表之比例，則可參考投保法規定。建議可評估爭議處理機構規模大小，訂定具彈性之人數，以免因情事變化而需頻修法規。參考英國 FOS 董事人數定為 6 至 15 名，並參考我國投保法第 11 條、第 15 條及財團法人法草案第 36 條規定，²⁹¹建議我國金融消費爭議處理機構可置董事 7 人至 11 人，其中 1 人為董事長，並置監察人 1 至 3 人。其中捐助人推派代表之董事、監察人人數，各不得逾董事總人數及監察人總人數之 3 分之 1。董事長不宜由金融服務業代表擔任，可由董事會以全體董事 3 分之 2 以上之出席及出席董事過半數之同意，選出非捐助人代表之董事 1 人擔任之，並須經主管機關核可後生效。爰建議可接續前建議董事、監察人遴選(派)方式之條文之後，明定：「依前項第二款遴選(派)之董事人數，不得少於董事總人數之三分之二；遴選(派)之監察人人數，不得少於監察人總人數之三分之二。董事會應由全體董事三分之二以上之出席，出席董事過半數之同意，選出非捐助人代表之董事一人為董事長，經主管機關核可後生效。」

或有認為，爭議處理機構董、監事雖不得介入爭議個案之處理，但對評議委員具有遴選之權限，仍可透過對評議委員之提名權實質掌控爭議案件之處理。故為使爭議處理機構具完整獨立之立場，其董事及監察人應全數由主管機關就學者、專家及公正人士遴選(派)之，不應有捐助人(金融服務業)推派之代表擔任，以避免金融服務業介入爭議處理機構營運及間接掌控個案處理方向，造成利益衝突。

就此疑慮，本文認為，專法爭議處理機制係為公平、合理、有效處理金融消費爭議，故爭議處理機構須秉持客觀公平之立場，廣納各方人才與聲音，當然包括業者在內。故適度讓捐助之金融服務業所推派之代表參與機構之運作，讓業者意見也能公平進入爭議處理機構中，應有其必要。又個案處理之調處書及評議決定均無須送董事會審核，評議委員復受三年任期之保障，非可任意撤換，金融服務業欲透過董事代表對評議委員之遴選權限，間接掌控案件處理方向，其效果實屬微小。再者，英國 FOS、新加坡 FIDReC 及加拿大 OBSI 亦均有業界代表擔任董事，現行投保法所定投保中心之董事、監察人亦有證券、期貨相關事業代表擔任，在實務運作上並無質疑發生。況且建議草案條文已有捐助人代表之董事、監察人席次不得超過三分之一、須經過主管遴選(派)、董事長不得由捐助人代表擔任等等配套設計，其獨立性應已足夠。因此，爭議處理機構即使有捐助人推派之代表擔任董事、監察人，應不至有利益衝突之情形。若金融服務業捐助設立爭議處理機構卻不能適度參與爭

²⁹⁰ 未來若有必要，主管機關可「遴派」其高層主管人員以學者、專家、公正人士身分擔任爭議處理機構董事或監察人。

²⁹¹ 財團法人法草案第 36 條第 1 項：「民間捐助之財團法人置董事五人至二十五人，董事人數應為單數，其中一人為董事長，並得置監察人，其名額不得逾董事名額三分之一。但因特殊需要經主管機關核准者，董事總人數得超過二十五人。」

議處理機構之營運，反而對金融服務業不公平，可能造成捐助人消極抵制，不利未來爭議處理機制順利建立。

惟依 2011 年 6 月 29 日制訂公布之「金融消費者保護法」第 14 條及第 15 條規定，爭議處理機構原則上由政府百分之百捐助成立，金融服務業失去推派董事及監察人代表人之基礎，而全數由主管機關就專家、學者及公正人士遴選(派)。就條文形式觀之，「金融消費者保護法」似比本文上述建議更加彰顯防止利益衝突之意旨。惟此乃立法政策選擇，本文建議與「金融消費者保護法」兩者有不同之考量面向，然就避免金融服務業介入爭議處理機構營運及事件處理而產生利益衝突，並無二致。

(三) 董事、監察人之資格條件

爭議處理機構之董事、監察人既由主管機關遴選(派)，是否尚須明定董事、監察人之具體資格條件？英國 FOS 並未於 FSMA 明定。我國投保法亦將投保中心董事、監察人之資格條件授權於保護機構管理規則中定之。²⁹² 考量主管機關於遴選(派)時已可充分考量人選之經營管理能力、經驗與聲望等，故建議專法應無需再具體明定董事、監察人之資格條件。若有需要，可明確授權以法規命令定之即可，以避免於法律中列舉明定而失去彈性。未來主管機關有需要於授權命令中訂定爭議處理機構董事、監察人之資格條件時，建議可參考投保中心董事、監察人資格條件之規定，²⁹³ 訂定其消極資格條件及積極資格條件，俾金融服務業推派代表及主管機關徵詢專家學者人選時有所依循。

(四) 董事、監察人之任期

每屆董事、監察人之任期，建議可仿英國 FOS，無需於專法中明定，授權由主管機關訂定即可。未來授權命令可參考投保法第 11 條、財團法人法草案第 37 條規定，²⁹⁴ 定為 3 年或 4 年，期滿連任之董事人數不得逾改選董事總人數之 5 分之 4。

(五) 董事、監察人之職權

參考英國 FOS 董事會重要職權之一為指派評議委員及評議委員會主任委員，故未來爭議處理機構董事會應負責遴選評議委員，組成評議委員會，並選任評議委員中一人擔任評議委員會主任委員。²⁹⁵

至於董事會其他職權、董事會之召集與決議、監察人之職權、董事、監察人之解任及其他應遵行事項，均可參考英國 FOS 之體例，無須於專法明定，授權主管機關另定之即可。爭議處理機構章程當然亦應參照主管機關訂定之命令載明之。

²⁹² 投保法第 8 條：「保護機構業務之指導、監督、財務之審核、辦理變更登記相關事項，與其董事、監察人、經理人及受雇人之資格條件及其他應遵行事項之管理規則，由主管機關定之。」

²⁹³ 證券投資人及期貨交易人保護機構管理規則第 18 條：「有公司法第三十條、證券交易法第五十三條、第五十四條、期貨交易法第二十八條及證券投資信託及顧問法第六十八條情事之一者，不得充任保護機構董事、監察人、經理人及受雇人，其已充任者，解任之。」、第 19 條：「保護機構董事及監察人，除不得有前條所定情事外，依本法第十一條由主管機關指派之非捐助人代表，並應具備下列資格之一：……」

²⁹⁴ 財團法人法草案第 37 條：「民間捐助之財團法人董事之任期，每屆不得逾四年；期滿連任之董事，不得逾改選董事總人數五分之四。前項董事任期屆滿而不及改選時，延長其執行職務至改選董事就任時為止。但主管機關得依職權命其限期改選；屆期仍不改選者，自期限屆滿時，當然解任。」

²⁹⁵ 詳參本文本章節第五款有關爭議處理機構評議委員遴選方式之評估建議

綜整本款建議就爭議處理機構董事、監察人授權主管機關以法規命令另定之事項，建議專法條文可定為：「董事、監察人應具備之資格條件、任期與解任、董事會之召集與決議、董事會與監察人之職權及其他應遵行事項，由主管機關定之。」

第三項 收費

一、現行國內相關爭議處理機制之體例

(一) 銀行公會

現行銀行公會金融消費爭議案件評議委員會係對被評議為理由有欠缺之一方，收取必要之作業費用，收費方法另訂之。

(二) 投保中心

投保中心視調處事件之情形酌收工本費或必要費用，收費標準須報金管會核定。現行經核定之工本費為每人每件新臺幣 1000 元，由申請人於申請調處時先向投保中心繳納，相對人拒絕調處時或調處不成立者則退還申請人。²⁹⁶故申請人於調處成立時負擔調處費用。受訴機構除每年提撥款項(類似年費)之外，並無須另行繳交個案調處費之規定。

(三) 保發中心、投信投顧公會

保發中心受理保險申訴調處不收費。投信投顧公會受理一般營業紛爭調處及全權委託紛爭調處亦均不收費。

(四) 公害糾紛處理法

公害糾紛之調處及裁決，得收取調處費、裁決費、鑑定費及證據調查費用，收費辦法由行政院環保署擬訂，報請行政院核定發布。²⁹⁷

(五) 政府採購法

政府採購履約爭議之調解，應繳納調解費、鑑定費及其他必要之費用。其收費標準、繳納方式及數額之負擔，由主管機關定之。依該收費辦法，調解成立者，各項費用如何分擔係記載於調解成立書，調解不成立者，各項費用由已繳費之當事人負擔。²⁹⁸故廠商與機關均可能須支付調解之相關費用。

二、英國 FSMA

英國 FOS 對於金融消費者不收費，但對金融業者收費。英國 FOS 之財源係來自金融業者。FSMA 賦予 FSA 向受管轄企業收取費用支付予 FOS 之依據，以支應 FOS 成立及營運所需之費用。²⁹⁹

復依 FSMA 第 230 條規定，FOS 得訂定費用規則(cost rules)，授權評議人於審定強

²⁹⁶ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 15 條、證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 19 條、投保中心調處申請書附註 <http://220.130.32.146/webdata/調處申請書.doc> (最後瀏覽日：2011 年 2 月 5 日)

²⁹⁷ 公害糾紛處理法第 43 條

²⁹⁸ 陳建宇、駱忠誠合著，政府採購異議申訴調解實務，頁 211，永然文化出版公司，2009 年 4 月版。政府採購法第 85 條之 2、採購履約爭議調解收費辦法第 15 條。

²⁹⁹ Section 234 of FSMA

制管轄權之申訴案件時得依費用規則規定為費用給付裁定，費用規則應經主管機關核准。費用原則上由被申訴人負擔，費用規則不得允許為申訴人負擔被申訴人費用之給付裁定。僅於例外情形時，例如申訴人行為不當或不合理或可歸責於申訴人之不合理遲延者，公評人始得為申訴人負擔部分費用之給付裁定以分攤其處理案件之資源成本費用。

又依 FSMA 附錄 17 (Schedule 17 “The Ombudsman Scheme”) 第 14 點規定，爭議處理機構應訂定計畫規則 (Scheme Rules)，該規則訂定前應經主管機關同意。FSMA 附錄 17 第 15 點規定，前開規則內得要求被申訴人繳納特定費用，亦得規定 (包括但不限於) 減少或免除特定案件之收費、就申訴案件之不同處理階段訂定不同收費標準、明定何種情形下得退費、因應不同種類之申訴案件訂定不同之收費規定。

至於 FOS 具體得收取之費用及詳細收取標準，則於 FSA Handbook/High Level Standards/Fees 5 中均逐一加以明定。依 FSA Handbook Fees 5 規定，FOS 所得收取之相關費用包含一般徵收費 (general levy) 及案件處理費 (case fees) 二種：

(一) 一般徵收費 (general levy)：

係每年應徵收之固定費用，故亦可稱為年費，即使當年度中 FOS 並未接獲任何金融消費者對該企業之申訴，該企業仍須支付年費，理論基礎在於所有的企業皆因公評人制度強化了消費者的信心而受有利益。

FOS 徵收年費係依金融服務業之業別(industry block)訂定不同收費標準(tariff base)，例如依帳戶數(Number of accounts relevant to the activities)、年保費總收入(Relevant annual gross premium income)、年營業額(Annual income relating to firm's relevant business)、獲核准之客戶人數(Number of relevant persons approved to perform the customer function)等標準來計收，或是按單一費率(Flat fee)計收。每一企業依其所從事之業務種類可能歸屬一個以上之產業類別，³⁰⁰所應繳之一般徵收費總額係依其當年度所從事之各業務種類決定應適用之產業別收費標準，然後依每一產業別收費標準計算加總應繳之一般徵收費總額。³⁰¹

業者應於每年 2 月底前依據所適用之每一產業別收費標準，向 FSA 陳報前一年度所從事之相關業務總額(不包括對非消費者從事之業務額)。但適用單一費率之業者及英格蘭銀行除外。未依限陳報者，須繳交 250 元英鎊之行政管理費(administrative fee)，並依前期所適用之業務值或依其他客觀事實足認可計得妥適費用之合理標準來計收一般徵收費，並且可能受財產上處罰或其他懲罰(imposition of a financial penalty and other disciplinary sanctions)。³⁰²

一般徵收費之收取方式，係經由 FOS 與 FSA 簽訂代理契約 (agency agreement)，由 FSA 統一發出帳單向受特許之企業徵收後交給 FOS，³⁰³FSA 並應至

³⁰⁰ FSA Handbook, Fees 5.3.2

³⁰¹ FSA Handbook, Fees 5.3.8

³⁰² FSA Handbook, Fees 5.4.1(1)(2)(5)、5.4.2、5.4.4

³⁰³ FSA Handbook, Fees 5.1.7

遲於應付之日(每年4月1日前)30日前發出繳費通知。³⁰⁴年度中加入FOS之業者，須依加入期間占年度日數之比例負擔一般徵收費。³⁰⁵

(二) 案件處理費 (case fees)：

係以案件計收，每年同一金融服務業自第四件被申訴案件起，逐案徵收案件處理費。

然而並非所有案子一進入FOS即需支付案件處理費，必須經客戶服務部門移交至初階裁判人處理者，才成為可收費案件(Chargeable case)，並且是待案件「解決時」才繳納。

案件處理費由FOS直接開單徵收，每月徵收一次，業者應於FOS發出繳費通知日起30日內繳交。³⁰⁶

案件處理費又區分為標準案件處理費(standard case fees)及特殊案件處理費(special case fees)，每一業者僅就其中一種負有繳費義務：³⁰⁷

1. 標準案件處理費(standard case fees)：企業或特許業者對於經FOS處理終結之可收費爭議案件均需支付標準案件處理費，除非係屬於應徵收特殊案件處理費(special case fees)之情況。³⁰⁸惟信用合作社(Credit unions)、現金健康計畫提供者(Cash plan health providers)以及免稅業務超過總業務95%之合作社(Friendly societies)，因顧及該等事業之爭議案件量非常少，FOS處理其案件之花費已可包含於該等機構所支付之一般徵收費(general levy)中，故不再對該等機構徵收標準案件處理費(standard case fees)。³⁰⁹
2. 特殊案件處理費(special case fees)：特殊案件處理費係針對小型企業可收費爭議案件所徵收之案件處理費，以及對於已被停止授權、停止擔任支付服務提供者或已停止特許證照之金融服務業，於停止前發生而於停止後經FOS處理完成之可收費爭議案件，或對於未獲核准事業經FOS處理完成之可收費爭議案件，所徵收之案件處理費。³¹⁰

FOS實際徵收之一般徵收費及案件處理費數額，可能每年不同，視FOS當年度預算以及預估審結之案件數量而定。每會計年度FSA均與FOS會商一般徵收費將調整之年度預算數額，並根據FOS預估處理各產業別業者爭議案件所花費之金錢與人力數量後，決定各產業別一般徵收費之調整數額。³¹¹詳細之費用係以附表(Fees 5 Annex 1)明定之，每會計年度均公布新的收費表。³¹²2010年至2011年收費表所定之收費標準約如下：³¹³

³⁰⁴ FSA Handbook, Fees 2.2.2、5.7.1

³⁰⁵ FSA Handbook, Fees 5.8.1

³⁰⁶ FSA Handbook, Fees 2.2.2、5.7.2、5.7.3

³⁰⁷ FSA Handbook, Fees 5.5.15

³⁰⁸ FSA Handbook, Fees 5.5.1

³⁰⁹ FSA Handbook, Fees 5.5.3~5.5.5

³¹⁰ FSA Handbook, Fees 5.5.6~5.5.8、5.9.2、5.9.3

³¹¹ FSA Handbook, Fees 5.3.1、5.3.3

³¹² FSA Handbook, Fees 5.2.7、5.5.2

³¹³ FSA Handbook, Fees 5, Annex 1 'Annual Fees Payable in Relation to 2010/11'

(一) 一般徵收費 (general levy) :

存款業者及房貸業者按每一相關業務帳戶收取 0.027 英鎊費用，最低收取 100 英鎊。

財產保險業者按相關年保費總收入每 1000 英鎊收取 0.126 英鎊費用，最低收取 100 英鎊。人壽保險業者按相關年保費總收入每 1000 英鎊收取 0.028 英鎊費用，最低收取 100 英鎊。

對受託資產具管理運用權限之顧問安排者、交易人或經紀商，按獲核准客戶人數每人收取 45 英鎊，最低收取 45 英鎊。對受託資產不具管理運用權限之顧問安排者、交易人或經紀商，按獲核准客戶人數每人收取 40 英鎊，最低收取 40 英鎊。

產險中介人按相關業務年收入每 1000 英鎊收取 0.175 英鎊費用，最低收取 80 英鎊。

某些產業則採單一費率(Flat fee)。例如基金管理業繳 200 英鎊。集合投資計畫之管理者、受託人、保管人、資產交易人、企業金融顧問業者、信用合作社(Credit unions)、現金健康計畫提供者(Cash plan health providers)及免稅業務超過總業務 50% 之合作社(Friendly societies)等，均繳交 50 英鎊。家庭金融顧問業者繳交 70 英鎊。支付服務提供者繳交 75 英鎊。

(二) 案件處理費 (case fees) :

標準案件處理費(standard case fees)及特殊案件處理費(special case fees)均為自每年第四個可收費案件起每件徵收 500 英鎊(相當於新臺幣 24,500 元)。

業者若逾期未繳清年費或案件處理費，將會被處 250 元英鎊之罰鍰，並就未繳額度自應付之日起按日加收以英格蘭銀行年利率 5% 計算之遲延利息。³¹⁴FSA 對於未支付年費或案件處理費者也可以視情節輕重採取各種不同之管制措施(regulatory action)。³¹⁵

FSA 對於任何費用或 FOS 對於案件處理費之收取，若於個案之例外情況認為有不公平合理之情事時，可減少或免除全部或一部之應付數額，已支付者則可退還其全部或一部。³¹⁶

三、新加坡

依新加坡 FIDReC Terms of Reference, Rule7(5)及 Rule 9 規定，FIDReC 所有收費係規定於其業務規則附件 Annex1”Funding Rules”中。只有經 FIDReC 董事會指定之收費委員會始有權訂定或修正 Funding Rules，其訂定或修正須經 MAS 核准。³¹⁷依 Funding Rules 規定，FIDReC 收費原則上也分一般徵收費(general levy)及案件處理費(case fee)二種，例外於不足時尚可加徵追加徵收費(supplementary levy)：

³¹⁴ FSA Handbook, Fees 2.2.1

³¹⁵ FSA Handbook, Fees 2.2.4

³¹⁶ FSA Handbook, Fees 2.3.1、2.3.2

³¹⁷ FIDReC Terms of Reference, Rule 7,5) : Only the Funding Sub-Committee appointed by Board shall have power to set, amend or modify the Funding Rules. Any such setting, amendment or modification is nevertheless subject to MAS approval. The Funding Rules are set out at Annex1.

(一) 一般徵收費(general levy)：³¹⁸

金融機構必須就 FIDReC 之營運支出繳交一般徵收費。為徵收一般徵收費，金融機構依其營業執照業務項目落入下列 5 種產業區間 (industry block) 中之一：(1) A 區間：銀行及金融公司(Banks and financial companies)；(2)B 區間：壽險及複合保險業者(Life and composite insurers)；(3)C 區間：產險及複合保險業者(General and composite insurers)；(4)D 區間：領有資本市場執照業者 (Capital markets licenses)；(5) E 區間：領有金融顧問及保險中介執照業者(Licensed financial advisers and insurance intermediaries)。同時經營兩種以上區間產業者須分別依各區間之收費標準計算應繳總額。

各產業區間內個別金融機構應繳數額之分配，係依該區間之收費標準(funding basis)計算之。收費標準包括但不限於下列因素：(1)該區間內金融機構家數 (the number of FIs in the block)；(2)該金融機構之零售市場佔有率 (a FI's retail market share)；(3)該金融機構使用 FIDReC 之資源佔該區間所有金融機構使用 FIDReC 處理適格爭議案件所費資源之比例 (a FI's usage of FIDReC's resources, proxied by the FI's share of total Eligible Disputes for the block)。

FIDReC 依據收費委員會之每年定期檢討(annual review)，決定各產業區間提高收費之額度，並由 5 個產業區間按該區間適格爭議案件所費處理資源佔總體適格爭議案件所費處理資源之比例分擔之。為了確定上述個別金融機構及各產業區間應分擔之相關收費比率，各金融機構應提供 FIDReC 所要求之相關資訊。金融機構於年度中加入成為 FIDReC 之捐助人者，或於年度中終止 FIDReC 捐助人身分並於一般徵收費計算基準日 3 個月前通知 FIDReC 者，依期間比率計繳該年度一般徵收費。未於一般徵收費計算基準日 3 個月前通知 FIDReC 者，仍須繳交該年度全額之一般徵收費。

(二) 案件處理費(case fee)：³¹⁹

案件處理費由 FIDReC 考量案件複雜度及處理所耗費之資源，分階段及分案件類型定之。

於調處階段，對金融消費者不收案件處理費，³²⁰對金融機構就經判定屬於被調查之適格案件(investigated Eligible Dispute)收取 50 元坡幣之案件處理費。

於評議階段，若屬第三人爭議案件(third party claim)，申請人付 250 元坡幣案件費，金融機構付 500 元坡幣案件費。嗣經判定申請人有理由且判給等於或高於請求額一半之給付額者，申請人可獲退 200 元坡幣；經判定申請人無理由或判給低於請求額一半之給付額者，金融機構可獲退 200 元坡幣。若屬非第三人爭議案件(non

³¹⁸ FIDReC Terms of Reference, Annex 1 'Funding Rules', Clause 4 'General Levy'

³¹⁹ FIDReC Terms of Reference, Annex 1 'Funding Rules', Clause 6 'Case Fees'

³²⁰ Mediation is free-of charge for the consumer. Where your case is resolved by mediation, this is still free of charge to you. <http://www.fidrec.com.sg/website/caseFee.htm>, FIDReC case fee structure as at 2 May 2008
<http://fidrec.com.sg/website/processdisp.html>, Processes Q6

third party claim), 則申請人付 50 元坡幣案件費, 金融機構付 500 元坡幣案件費, 嗣後均不折退。

金融機構非 FIDReC 之捐助人但願意將案件交付評議者, 或案關金融機構係 FIDReC 捐助人然案件非屬適格爭議案件(not an Eligible Dispute)但金融機構仍願意將案件交付評議者, 則對於案件之處理須支付同意處理費(agreed fee)。同意處理費之數額由 FIDReC 依案件複雜度、雙方涉入程度、處理所需時間與資源等情狀定之。

FIDReC 董事會有權商請 MAS 後調整任何案件費數額。

(三) 追加徵收費(supplementary levy)：

FIDReC 得向金融業者徵收追加徵收費(supplementary levy), 以補充 FIDReC 創設時之費用及一般徵收費與案件處理費不足支應後續營運目的時之費用。補充徵收費數額由 FIDReC 擬訂, 經 FIDReC 董事會及 MAS 核定。³²¹

FIDReC 之 Funding Rules 僅規定 FIDReC 收費計算及收取之架構安排, 實際上應繳之費用細節可能每年不同, 視 FIDReC 年度預算而定。³²²

FIDReC 對於繳費方式之規定, 應繳之年度一般徵收費總額低於 2000 坡幣之金融業者係於 FIDReC 會計年度開始時按年繳交, 應繳之年度一般徵收費總額高於 2000 坡幣之金融業者則採按季繳交方式, 直接向 FIDReC 繳納。關於一般徵收費之繳納期限, 採按年繳交方式者, 除了首次係依 FIDReC 指定方式繳納外, 往後各次則以 FIDReC 每會計年度第 1 季第 1 天與 FIDReC 通知日起 30 日孰後者為繳納期限; 採按季繳交方式者, 除了首次係依 FIDReC 指定方式繳納外, 往後各次則以每季第 1 天(亦即 4 月 1 日、7 月 1 日、10 月 1 日、1 月 1 日)與 FIDReC 通知日起 30 日孰後者為繳納期限。³²³應繳交補充徵收費之金融業者應於 FIDReC 通知後 30 日內繳交。³²⁴FIDReC 之案件處理費依使用者付費原則(pay-as-you-use basis), 按季徵收, 以每季第 1 天(亦即 4 月 1 日、7 月 1 日、10 月 1 日、1 月 1 日)與 FIDReC 通知日起 30 日孰後者為繳納期限。³²⁵

未依 FIDReC 所定期限繳足應繳之一般徵收費、補充徵收費或案件處理費者, 須繳納 500 坡幣之行政費用(administrative charge), 且 FIDReC 得採行下列措施: 1. 取償應得金額之行動(包括利息); 2. 移送 MAS 請其考慮採取必要之懲罰措施(disciplinary action)。有個案特殊例外情況, FIDReC 認為任一費用之支付有不公平情事時, 有權免除或減少其全部或一部之數額。³²⁶

FIDReC 設有由董事會指派之收費委員會(funding Sub-Committee), 負責承認下列事項: 1. 依各產業區間工作負荷量比例, 分配產業區間之間對一般徵收費之分擔比例; 2. 依收費標準分配各產業區間內一般徵收費之分擔比例。³²⁷

³²¹ FIDReC Terms of Reference, Annex1'Funding Rules', Clause5'Supplementary Levy'

³²² FIDReC Terms of Reference, Annex1'Funding Rules', Clause3.2

³²³ FIDReC Terms of Reference, Annex1'Funding Rules', Clause7.1

³²⁴ FIDReC Terms of Reference, Annex1'Funding Rules', Clause7.3

³²⁵ FIDReC Terms of Reference, Annex1'Funding Rules', Clause7.2

³²⁶ FIDReC Terms of Reference, Annex1'Funding Rules', Clause7.4、7.5

³²⁷ FIDReC Terms of Reference, Annex1'Funding Rules', Clause8'Annual Review'

四、加拿大

加拿大「銀行服務與投資消費者保護機構」(Ombudsman for Banking Services and Investments,以下簡稱 OBSI)、OLHI 及 GIO,對申請處理案件之金融消費者均不收費,僅向全體會員機構收取費用,與英國 FOS 規定相同。OBSI 收費費率依會員機構之規模或業務量而定,與英國 FOS 及新加坡 FIDReC 規定類似。

五、對未來專法之建議

參酌上述國內外爭議處理機構有關收費之體例,對於未來新設專責金融爭議處理機構之經費規定,建議如下:

(一) 有關立法體例:

參考英國僅在 FSMA 條文抽象規範得收取一定費用,並授權由 FOS 訂定向被申訴人收取費用之規則,報主管機關核准,至於其具體得收取之費用項目及計算標準,係於 FSA Handbook/High Level Standards/Fees 5 中逐一加以明定,且每年實際應繳數額係視 FOS 經主管機關核准之當年度預算以及預估審結之案件數量而重新調整公布,並非每年固定不變。新加坡 FIDReC 之業務規則及附錄 Funding Rules 亦僅規定收費計算及收取之架構安排,實際上應繳之費用數額亦可能每年不同,視 FIDReC 年度預算而定。我國投保中心調處收費亦非明定於投保法中,而係於投保法授權訂定之調處委員會組織及調處辦法中訂定收費項目並授權投保中心訂定收費標準報金管會核定。

爰有關未來專責金融消費爭議處理機構收費之立法體例,建議宜於專法中保留足夠之彈性,僅明定收費對象及收費項目即可,無須明定各項費用之數額或計算標準,費用數額或計算標準可採授權訂定子法之方式,授權主管機關另定之,以因應未來依爭議處理機構營運情況及預算適時調整之需求。

(二) 有關收費對象:

由於爭議處理機構處理金融消費爭議事件係因金融服務業與金融消費者發生糾紛卻未能妥適處理,故爭議處理機構得就所處理之爭議事件對所涉金融服務業收取費用,應屬合理。

惟對申請處理之金融消費者是否亦應收取費用?若依「使用者付費」及「避免濫訴」原則,似亦應向申訴之金融消費者收費,較為合理,然基於「保護金融消費者」之立場,則似以不收費為宜。此係立法政策權衡問題,應無必然,新加坡與英國即採取不同之政策。新加坡 FIDReC 案件處理費之收費對象依調處階段及評議階段而不同,於調處階段對申訴之金融消費者不收費,僅對被申訴之金融業者收 50 元坡幣之案件處理費;於評議階段則對申訴之金融消費者及被申訴之金融業者均收案件處理費,對 FIDReC 而言每件均係收取 550 元坡幣案件處理費,但於申訴人與被申訴人之間將因案件性質及申訴有無理由而產生不同之分擔比例—申訴之金融消費者最少需分擔 50 元坡幣、最多需分擔 250 元坡幣,被申訴之金融業者則

至少需分擔 300 元坡幣、最多需分擔 500 元坡幣。英國 FOS 則僅對被申訴之金融業者收費，對於申訴之金融消費者均不收費，僅於例外情形例如申訴人行為不當、不合理或可歸責於申訴人之不合理遲延，評議人始得裁定申訴人須負擔部分費用，且僅收取成本費用。我國現行銀行公會、投保中心及保發中心之收費狀況亦不相同。因此，本項既係立法政策問題，本文建議，為彰顯專法主要立法目的在保護金融消費者，對於爭議處理機構之收費對象，應明定為對金融服務業收取費用，不規範對金融消費者收費之規定。

未來爭議處理機構實際運作後若認為有必要對金融消費者收費，主管機關是否有權於評議程序辦法中另定，有無逾越法律授權範圍？或爭議處理機構得否於業務規章中自定之？是否可能因所收費用之多寡，例如係非常低廉之作業手續費抑或已達某程度之評議費用分擔，而受不同之審查密度評價？本文認為，依法條「明定其一排除其他」之解釋原則，因專法中僅明定對金融服務業收費，則對金融消費者收費似欠缺明確法律依據，不宜為之。或有認為，若僅收取低廉之手續費，對金融消費者並非難以負擔之數額，未達重大影響人民權利義務之程度，現行銀行公會亦係以規章訂定被評議為無理由之金融消費者須繳納必要作業費用，故應有空間可為之。本文認為，若未來實務上確有必要如此為之，有疑義時可留待司法實務表明見解。

(三) 有關收費項目：

由於未來爭議處理機構係向金融服務業收費，故我國投保中心對金融消費者收取調處工本費或必要費用之體例，並無參考實益。

應參考英國體例較佳。英國 FSA Handbook 規定 FOS 得向管轄企業收取一般徵收費(年費)及案件處理費。年費係基本應繳以支應 FOS 營運之費用，依行業別及業務量訂定不同之年費費率。案件處理費係個案處理費用，兼具促使金融機構於申訴階段盡力與金融消費者達成和解，減少案件進入 FOS 處理之功能。

爰建議未來專法可明定爭議處理機構得對金融服務業收取「年費」及「爭議處理之服務費」。至於「爭議處理之服務費」是否再予區分為「調處費」及「評議費」，究係仿英國 FOS 僅收取一項費用，於案件處理完成時始計收(惟並非每件爭議案件均計收，係自金融機構每年第 4 件被訴之可收費案件起始徵收)，抑或仿新加坡 FIDReC 分別於調處階段及評議階段均予收取，則可於授權主管機關訂定之辦法中規定即可。

另根據 FOS 初期創立之報告顯示，機構初期年費與案件處理費之徵收比例宜定為 50:50，待機構營運上軌道，處理爭議經驗較為豐富後，再逐漸增加案件處理費相對於年費徵收之比例，較為妥當。³²⁸例如 FOS 2008/2009 年度年費與案件處理費之徵收比例約為 35:65；而依 FOS 2009/2010 年度之經費結構統計，機構總花費

³²⁸ 行政院金融監督管理委員會委託研究計畫-研擬金融消費者保護法草案期末報告，頁 49，2009 年 6 月，恆業法律事務所

為 9240 萬英鎊(相當於新臺幣 45 億 2700 萬元),平均每一案件花費 600 英鎊(相當於新臺幣 3 萬元),機構總收入為 9840 萬英鎊(相當於新臺幣 48 億 2100 萬元),20%之收入來自金融業者支付之一般徵收費,80%之收入來自金融業者支付之案件處理費,年費與案件處理費之徵收比例已為 20:80;少於 5%之金融業者須繳交案件處理費,而市佔率前 5 大之金融業者繳交了過半數之案件處理費。³²⁹此等數據可作為我國主管機關未來規劃子法訂定爭議處理機構徵收費率時之參考。

論者有建議,爭議處理機構成立後之營運可向金融機構收取年費以及向金融機構及申訴人收取個案處理費。並建議金管會修正「行政院金融監督管理委員會監理年費檢查費計繳標準及規費收取辦法」,於每年向金融機構徵收監理年費時,一併收取之,再將屬爭議處理機構徵收部分撥至機構專款使用。³³⁰此就費用之徵收與繳納上固為便利可行之運作方式。惟本文認為,監理年費係金管會為辦理金融監督與管理業務所得收取之費用,檢查費為金管會辦理檢查業務所收取之費用,其他規費則為金管會對所監理機構或核發證照之專業人員收取之特許費、審查費、登記費及執照費等。³³¹而金融服務業為解決其與金融消費者間所生金融消費爭議,須繳交予爭議處理機構之年費與案件處理服務費,係處理私權紛爭需求所生之費用,是否符合上述主管機關為執行監管公權力所徵收「監理年費」、「檢查費」及「規費」之徵收目的,可否由主管機關代為一併徵收再轉撥予爭議處理機構,恐容有不同之解釋空間。且主管機關徵收後,該款項即成為金融監督管理基金之一部分,再轉撥予爭議處理機構將等同政府補助或捐贈,恐增政府歲入歲出預算程序與預算法規定適用之問題,不得不注意。

(四) 草案條文建議

綜上,本文建議,未來專法對於爭議處理機構之收費可明定:「爭議處理機構得向金融服務業收取年費及爭議處理之服務費。」,「各金融服務業繳交年費、服務費之計算方式,由主管機關定之。」

第四項 基金來源與保管運用

鑑於未來爭議處理機構受金融服務業龐大之捐助,並得向爭議處理機構收取年費及爭議處理服務費,為健全爭議處理機構之財務及業務運作,應有必要參考投保法第 18 條規定,³³²

³²⁹ FOS Annual Review 2009/2010(1 April 2009 to 31 March 2010),page72.

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/14)

³³⁰ 行政院金融監督管理委員會委託研究計畫-研擬金融消費者保護法草案期末報告,頁 50,2009 年 6 月,恆業法律事務所

³³¹ 行政院金融監督管理委員會組織法第 6 條:「本會為辦理監督及管理業務,得向受監理之機構收取監理年費,……監理年費之計繳標準,由本會定之。本會為辦理金融檢查業務,得參照專門職業及技術人員之收費標準,向受檢機構收取檢查費;其計繳標準,由本會定之。」、第 7 條:「本會設金融監督管理基金,其收入來源如下:…二、辦理金融監督、管理及檢查業務,向受本會監督之機構及由本會核發證照之專業人員收取之特許費、年費、檢查費、審查費、執照費、罰鍰收入及其他規費。…前項第二款費用收取辦法,由本會定之。」

³³² 投保法第 18 條:「保護機構為利業務之推動,應設置保護基金;保護基金除第七條第二項之捐助財產外,其來源如下:一、各證券商應於每月十日前按其前月份受託買賣有價證券成交金額之萬分之零點零二八五提撥之款項。二、各期貨商應於每月十日前按其前月份受託買賣成交契約數各提撥新臺幣一點八八元之款項。三、

將爭議處理機構之財產設置基金，並明定基金之來源。投保中心所設保護基金之來源，包括捐助財產、相關證券期貨事業每年提撥之款項、保護基金之孳息及運用收益、捐贈之財產等。故參考投保法規定，未來保護機構所設基金之來源亦可包括捐助財產、年費、服務費、基金孳息及運用收益、捐贈之財產等。

有關基金保管及運用之規範，投保中心係於投保法明定之。³³³惟基金收支、保管及運用之規範尚非不得具體明確授權以法規命令定之之事項，例如保險法就財團法人住宅地震保險基金之資金運用及相關管理係授權以子法定之。³³⁴爰為求立法精簡及保留彈性，建議專法對於爭議處理機構所設基金之收支、保管及運用等相關事項，可授權由主管機關訂定辦法規範之。

綜上，有關爭議處理機構基金之來源與收支、保管、運用，建議可於專法明定為：「爭議處理機構設基金，基金來源如下：一、金融服務業捐助之財產。二、向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。」，「爭議處理機構基金之收支、保管及運用辦法，由主管機關定之。」

第五項 對爭議處理機構之監督管理及資訊揭露

一、英國及新加坡做法

英國 FOS 編製之預算書須經 FSA 核定。新加坡 FIDReC 依章程規定，其年度預算亦必須經 MAS 審核。³³⁵

新加坡 FIDReC 發現有涉及系統性風險（systemic issues）及市場不正行為（market misconduct）之情事時，有權通報 MAS 並提交相關資訊。FIDReC 須按季於每季結束後 14 日內向 MAS 提報受理爭議案件之彙總摘要報告，相關報告之表格格式係明定於業務規則之附件 2(Annex 2)。FIDReC 於必要時，並有完全之權限向 MAS 及法院揭露任何有關爭議案件及評議決定金額之資訊。³³⁶ FIDReC 每年應提交年報並公告之，且每 3 個會計年度應有一次由外部專業人員查核之獨立評鑑。³³⁷

證券交易所、期貨交易所及櫃檯買賣中心應於每月十日前按其前月份經手費收入之百分之五提撥之款項。四、保護基金之孳息及運用收益。五、國內外公司機關（構）、團體或個人捐贈之財產。前項第一款至第三款之提撥比率或金額，主管機關得視市場狀況或個別證券商或期貨商之財務業務狀況及風險控管績效調整之。但增加之比率或金額以百分之五十為上限。……」

³³³ 投保法第 19 條：「保護基金應以購入政府債券或存入金融機構之方式保管。經主管機關核准，得於合計不超過保護基金淨額百分之三十之範圍內，為下列方式之運用：一、購置自用不動產。二、投資上市或上櫃有價證券。三、其他有利基金保值之投資。保護基金用於前項第一款之總額，不得超過設立時捐助財產總額百分之十。第一項第二款投資每家上市上櫃公司股票之原始投資股數不得超過一千股。」第 20 條：「保護基金之動用，以下列各款為限：一、依第二十一條規定，償付證券投資人或期貨交易人之用。二、保護機構依本法執行業務之支出及其他必要費用。三、依本法規定提起之訴訟或提付仲裁所需之費用。四、其他經主管機關核准之用途。前項第二款之經費，以當年度保護基金之孳息為上限，編列預算辦理。但主管機關得視其財務、業務情況適當調整之。」

³³⁴ 保險法第 138 條之 1：「財產保險業應承保住宅地震危險，以主管機關建立之危險分散機制為之。前項危險分散機制，應成立財團法人住宅地震保險基金負責管理，就超過財產保險業共保承擔限額部分，由該基金承擔、向國內、外為再保險、以主管機關指定之方式為之或由政府承受。前二項有關危險分散機制之承擔限額、保險金額、保險費率、各種準備金之提存及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。財團法人住宅地震保險基金之捐助章程、業務範圍、資金運用及其他管理事項之辦法，由主管機關定之。」

³³⁵ Paragraph 9 of Schedule 17 of FSMA ; Article 62C of the Article of Association of FIDReC

³³⁶ FIDReC Terms of Reference, Rule 11、11A

³³⁷ FIDReC , Annual Report 2007/2008 , 9-13 (2009) 。

英國 FOS 於其網站上每月發布新聞(Ombudsman news)，包括問答、文章及案例研析。每 3 個月依商品別公布新受理案件數及判定對消費者有利之件數比例等統計資料。每 6 個月依個別金融機構名稱別公布新受理案件數及判定對消費者有利之件數比例等統計資料。每年 1 月公布未來 3 年營運計畫及次年度預算(corporate plan and budgets)。每年 5 月公布前 1 年度年報(annual review)。每 3 年公布 1 次外部獨立評鑑報告(independent external review)，包含品質(quality)、便利度(accessibility)、透明度(transparency)及賠償金額衡量(value for money)等方面之評鑑。此外，為利金融業者及消費者了解 FOS 處理案件之原則，FOS 亦於網站上公布其對典型案例之處理原則(approach to typical cases)及對消費者與金融業者之指導原則(guides for consumers on FOS's process and approach、guides for institutions on FOS's process and approach)。FOS 認為，讓處理原則之資訊容易取得，有助於金融消費者與金融服務業間自主解決紛爭。³³⁸

英國 FOS 與主管機關間有合作聯繫之機制。FOS 與 FSA 及 OFT 分別簽有備忘錄，並建立聯絡小組及協調委員會，可交換資訊、提供特定金融業者之資料及通報新型態、緊急或大額求償之案件，並參加三方討論會報(discussion paper)。³³⁹

二、我國現行體例及對未來專法之建議

我國投保法第 8 條第 2 項規定，投保中心業務之指導、監督、財務之審核、辦理變更登記相關事項，及其他應遵行事項之管理規則，由主管機關定之。故未來專法亦可參考投保法，明定由主管機關訂定爭議處理機構管理規則，及授權訂定之事項。

現行主管機關已定有主管財團法人監督管理要點，未來爭議處理機構亦應適用，包括其預算書應於年度開始 2 個月前報金管會備查，³⁴⁰對於未來爭議處理機構之監督管理已有相當之規範。若認為該要點規定因爭議處理機構特殊性而尚有不足之處，可於爭議處理機構管理規則中訂定。故有關前述英國 FSA 對 FOS 之預算核准權及 FOS、FIDReC 對主管機關之報告與資訊公開義務等監督管理事項，若有需要均可於爭議處理機構管理規則中定之。

另對於爭議處理機構及其人員違反規定之處罰，可參考投保法第 39 條規定。投保中心對主管機關命其變更章程、業務規則、決議或提出財務、業務報告資料或檢查其業務、財產、帳簿、書件等之命令，拒不配合，或保護基金之管理、運用違反相關規定者，主管機關得以命令解除其董事、監察人、經理人或受雇人之職務。投保中心董事、監察人、經理人、受雇人或調處委員會委員違反保護機構管理規則或調處辦法所定資格條件或不得為之行為規定者，主管機關得以命令解除其職務。

³³⁸ <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/index.htm>。FOS Annual review 2009/2010 (1 April 2009 to 31 March 2010), page 69. <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/06)

³³⁹ http://www.fsa.gov.uk/pubs/discussion/dp10_01.pdf

³⁴⁰ 行政院金融監督管理委員會主管財團法人監督管理要點第 20 點第 3 項：「政府未捐助且法院登記財產總額或當年度收入總額達新臺幣一億元以上之財團法人，每年籌編預算前，應依捐助章程擬具年度營運目標及營運計畫送本會核定，並於年度開始兩個月前，檢具次年度預算書及業務計畫書，另於次年四月十五日前，檢具上年度決算書及業務報告書，送本會備查；其財務報告，並應經會計師查核簽證。前三項以外之財團法人，應於年度開始兩個月前，檢具次年度預算書及業務計畫書，另於次年四月十五日前，檢具上年度決算書及業務報告書，送本會備查。」

綜上，建議專法對爭議處理機關之監督管理規範可定為：「爭議處理機構之組織與設立、財務及業務之監督管理、變更登記之相關事項、捐助章程應記載事項，由主管機關定之。」、「爭議處理機構或其董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人違反本法或依本法所發布之命令者，主管機關得解除其董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人之職務。」

第四節 獨立公正處理爭議事件

金融消費爭議處理機構必須維持其獨立公正之立場處理爭議案件，始能居於不偏不倚之第三人角色，公平處理金融消費者與金融服務業間發生之金融消費爭議。

新加坡 FIDReC 之業務規則即規定，FIDReC 必須維持獨立公正之爭議調處人及仲裁者角色，不得成為金融業者、申訴人或任何於爭議程序中出現之第三人之支持者。FIDReC 認為情況適當時，得對金融業或適格申訴人提出有利於爭議解決之建議，但不得提供有關金融業者之一般資訊（除非係金融業者爭議處理程序或聯繫之資訊且適當時）或金融商品服務之一般資訊，也不得提供法律、會計或其他專業意見。³⁴¹ FIDReC 及其任何人員、受僱人或代表人，無論係基於專家或個人身分，於任何情況下，均不得就適格當事人、受訴金融機構或其任何代表人之法律上權利提供任何法律建議；受訴金融機構必須確保其職員、代表人或代理機構遵守此規定。³⁴²

英國 FOS 亦揭櫫其目標與任務為公平、合理、迅速、非正式地解決金融消費者與金融服務業間之個別金融爭議，其中「公平」即指 FOS 既非金融消費者保護團體亦非企業交易人，係完全獨立、無偏袒地處理金融糾紛之機構。³⁴³

加拿大 OBSI、OLHI 及 GIO 亦均係專責解決金融消費糾紛之機構，本獨立公正之立場處理爭議案件。

爰建議專法可明定：「爭議處理機構應本超然獨立立場，公正處理金融消費爭議事件。」

第五節 爭議處理期限

一、現行相關爭議處理機制之體例

英國法規並未明文規定 FOS 對於爭議案件之處理期限。然 FOS 內部訂有處理案件之目標期限，於接獲消費者申訴後，3 個月內應解決 45% 之案件，6 個月內應解決 80% 之案件，9 個月內應解決 90% 之案件，未在 1 年內解決之案件須提出於董事會中報告並說明理由。實際上之處理期間，依 FOS 統計 2009 年 4 月至 2010 年 3 月案件處理完成所耗費之時間，38% 之案件係於 3 個月內處理完成，67% 之案件於 6 個月內完成，81% 之案件於 9 個月內完成，89% 之案件於 12 個月內完成，均較前一年進步。FOS 實際上之

³⁴¹ FIDReC Terms of Reference, Rule 7, 1) 、 2)

³⁴² FIDReC Terms of Reference, Rule 36 ; Clause 11.2 、 Clause 13.1~13.2 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

³⁴³ FOS Annual Review 2009/2010(1 April 2009 to 31 March 2010),page 136.

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/13)

處理期間似與預期目標期間有些微差距，然高達半數之金融消費者均可認同 FOS 已於其可接受之期間內 (acceptable length of time) 解決爭議，認同之人數比率比前一年增加 10 %。FOS 希望能在下一期招募 300 名初階裁判人及其他契僱或委外人力，期更加提升案件處理速率及因應未來案件成長變化之彈性。³⁴⁴

我國仲裁法對於作成仲裁判斷之期限有明文規定，此為仲裁之經濟性特點，於時間上限制仲裁判斷必須於程序開始起 6 個月內作成。³⁴⁵ 依仲裁法規定，仲裁庭應於接獲被選為仲裁人之通知日起 10 日內，決定仲裁處所及詢問期日，通知雙方當事人，並於 6 個月內作成判斷書，必要時得延長 3 個月。仲裁庭逾上述期間未作成判斷書者，除強制仲裁事件外，當事人得逕行起訴或聲請續行訴訟。經當事人起訴或聲請續行訴訟者，仲裁程序視為終結，且於逕行起訴之情形不適用民法第 133 條有關仲裁不能達成判斷時請求權時效視為不中斷之規定。仲裁庭認仲裁達於可為判斷之程度者，應宣告詢問終結，於 10 日內作成判斷書。³⁴⁶

我國公害糾紛處理法對於調處未明定期限，但對於裁決定有期限。裁決委員會應於當事人申請裁決後 3 個月內作成裁決書，並送達於當事人；必要時得延長 3 個月。³⁴⁷

我國投保法無案件處理期限之明文規定。

二、對未來專法之建議

考量金融消費爭議型態眾多，案件情節繁簡不一，若於專法限制案件處理期限，恐失去彈性，並對評議委員形成莫大壓力。若為求彈性，於專法限制案件處理期限並附加得彈性延長之條款，則該期限限制反形同訓示規定，無法發揮效益，此外，調處期限及評議期限亦可能因爭議處理機構經驗累積或實務新商品變化而有調整縮短或增長之必要。英國 FSMA 及我國投保法均無案件處理期限之明文規定。爰建議爭議處理機構之案件處理期限，包括評議期限及調處期限，均毋須於專法明定，此屬於評議程序事項或調處程序事項，可授權於評議程序辦法及調處程序辦法中訂定即可。

第六節 爭議處理程序

如前所述，英國 FOS 及新加坡 FIDReC 均設有「調處」及「評議」之二階段爭議處理程序，並均以金融消費者先向金融服務業「申訴」未獲解決為申請調處之必要條件。此外，加拿大 OBSI、OLHI 及 GIO，亦僅處理消費者已向金融業者申訴而未獲公平妥適處理之爭議案件，消費者若未先向金融業者申訴，不得逕向該等消費者保護機構申請處理。國內現行實務，例如銀行公會評議程序亦規定，申請評議案件未經向受訴銀行申訴者，評議委員會應為不受理之決議。³⁴⁸ 故依本文第五章第一節之分析建議，我國之金融消費爭議處理程序宜參考上述各國體例，設置金融消費者須先向金融服務業「申訴」之前置程序，並兼顧案件迅速處理需

³⁴⁴ FOS Annual review 2009/2010 (1 April 2009 to 31 March 2010), page 65、88.

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/06)

³⁴⁵ 尹章華、黃達元合著，仲裁法概要，頁 1 之 9，文笙書局，2001 年 10 月版。

³⁴⁶ 仲裁法第 21 條、第 33 條第 1 項規定參照

³⁴⁷ 公害糾紛處理法第 36 條

³⁴⁸ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 6 條第 1 項第 10 款

求、協調可能性與當事人意願，於爭議處理機構設「試行調處」及「評議」程序。以下分述之。

第一項 申訴

建議未來專法可明定，金融消費者就其與金融服務業間之金融消費爭議，須先向金融服務業申訴，於一定期間內未獲金融服務業回覆或處理結果未令其滿意，得申請爭議處理機構評議，否則爭議處理機構得不受理其評議之申請，並將案件移交金融服務業處理。金融消費者誤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。

為避免金融消費者之權利遭過度延宕，對於金融機構處理申訴之期限應予明定。英國規定金融機構應於接受金融消費者申訴後 8 週內回覆，新加坡規定金融機構應於接受金融消費者申訴後 4 週內回覆。考量國內實務現況，新加坡 4 週之期限於我國應為已足，爰建議金融消費者向金融服務業申訴後，如金融服務業未能於 30 日內對金融消費者回覆處理結果，或金融消費者不滿意其處理結果時，即可向爭議處理機構申請評議。

另為使金融消費爭議得以迅速解決，以及法律不保護在權利上睡眠者，對於金融消費者申請評議亦應設期限。英國 FOS 規定被訴機構回覆申訴人處理結果後已逾 6 個月申訴人始申請 FOS 處理者，FOS 得不予受理。新加坡 FIDReC 之規定亦相同。考量國內實務現況，銀行公會規定申請評議案件業經受訴銀行處理且已回覆逾 3 個月以上者，該公會評議委員會應為不受理之決議，³⁴⁹故我國應不需要如同英國及新加坡一般長之期限。爰建議金融消費者應於收受申訴處理結果或申訴處理期限屆滿之日起 60 日內申請評議，否則爭議處理機構應不予受理。

綜上，未來專法具體條文可明定為：「(第一項)金融消費者就金融消費爭議得向該爭議所涉之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。(第二項)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。(第三項)金融消費者不接受第一項申訴處理結果或金融服務業逾第一項所定期限不為處理者，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。」

另因未來專法爭議處理機制係於現行爭議處理機制外多一種途徑供當事人選擇，對於已依其他法律規定調處或調解不成立者，或於專法施行前已向金融服務業所屬同業公會或財團法人保險事業發展中心申請申訴、和解、調解、調處、評議及其他相當程序，其爭議處理結果不成立，而欲依專法規定解決紛爭時，依本文前章節分析建議，應於專法安排該等機制與本專法機制間銜接轉換之條文，使金融消費者免除重複申訴之程序而得於前處理結果不成立之日起一定期間內直接向爭議處理機構申請評議。故有關上述「金融消費者應於收受申訴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」之規定，於此情形可明定為：「金

³⁴⁹ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 6 條第 1 項第 10 款

融消費者已依其他法律規定調處或調解不成立者，得於調處或調解不成立之日起六十日內申請評議。」、「金融消費者於本法施行前已向主管機關及其所屬機關、金融服務業所屬同業公會或財團法人保險事業發展中心申請申訴、和解、調解、調處、評議及其他相當程序，其爭議處理結果不成立者，得於爭議處理結果不成立之日起六十日內申請評議。

2011年6月29日制定公布之金融消費者保護法第32條規定，相較本文上述建議草案條文，多增訂了後段「自爭議處理結果不成立之日起已逾六十日者，得依第十三條第二項規定向金融服務業重新提出申訴，金融消費者不接受處理結果或金融服務業逾三十日處理期限不為處理者，得向再申請評議爭議處理機構申請評議。」然此後段規定僅係重申金融消費者應先向金融服務業提出申訴後再申請評議之規定，以補充敘明此情形並非本條前段「自爭議處理結果不成立之日起六十日內」得例外略過申訴程序直接申請評議之適用範圍，故有無此後段規定並無任何實質上之差異。

得申請評議之當事人以金融消費者為限，金融服務業不得申請，與一般調解機制例如鄉鎮市調解條例只要是紛爭之一方當事人有調解意願即可聲請調解，並不相同，是否有違反憲法保障人民平等權之虞？按憲法第7條規定：「中華民國人民，無分男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律平等。」旨在保障人民在法律上地位之實質平等，並不限制法律授權主管機關，斟酌具體案件事實上之差異及立法之目的，而為合理之不同處置(司法院釋字第211號解釋)。查消費者保護法亦限制僅消費者得申訴及申請調解，企業經營者及消費者保護團體均不得為之，若非由消費者申請消費爭議調解，消費爭議調解委員會將依法以當事人不適格為由不予受理。學者認為，消保法加以此種限制規定，旨在提升消費者之地位，進而促進雙方當事人之實質地位平等，具有保障弱勢消費者權益特定行政目的之正當理由。雖對於企業經營者給予特別限制之差別待遇，但因另有鄉鎮市調解等途徑提供企業經營者使用，且調解結果仍須受法院審核，屬於為維持社會秩序或增進公共利益所必要之法律規定，符合憲法第7條規定意旨及行政程序法第6條：「行政行為，非有正當理由，不得為差別待遇。」、憲法第22條：「凡人民之其他自由及權利，不妨害社會秩序公共利益者，均受憲法之保障。」、憲法第23條：「本法所定權利，除為防止妨礙他人自由、避免緊急危難、維持社會秩序，或增進公共利益所必要者外，不得以法律限制之。」規定之要件，故並不違憲。³⁵⁰準此，未來專法既在保護弱勢之金融消費者，則限制僅金融消費者有申請評議之權利，以免金融服務業在違反金融消費者意願之情形下啟動爭議處理程序，以適度平衡金融消費者與金融服務業原本在經濟與金融專業上之不平等，達到實質平等，係具有維持社會秩序與增進公共利益必要正當理由，符合憲法保障人民平等權之真正內涵，應無違憲之虞。

此外，金融服務業處理客戶申訴係爭議處理非常重要之一環，若金融服務業處理得宜，爭議於第一時間獲得解決，金融消費者之不滿即可大大減少。然而，觀諸國內現行相關法令，對於金融服務業建立處理客戶申訴內部作業程序之規範，卻相當缺乏，亟待建立與落實。參考英國 FSA Handbook/Redress/DISP1 規定，受 FOS 管轄之企業必須建立有效透明且合理迅速

³⁵⁰ 黃明陽著，行政調解機制之比較—以消費爭議調解為中心，頁97至頁99，秀威資訊科技公司，2008年10月版。

之消費者申訴內部處理機制，接受消費者以任何合理形式所提出之申訴，並規定受訴人除須設法解決個別之申訴案件外，尚須對於常發性或系統性之問題分析其根本原因，研析此根本原因是否亦直接或間接引起其他金融商品銷售相關之爭議，並在合理範圍內設法解決常發性申訴案件之根本問題。此外，並要求受訴人必須盡可能於最早時間內解決紛爭，減少進入 FOS 之未解決案件數量。³⁵¹我國金融相關法規實有必要增訂各金融服務業應建立客戶申訴之內部處理程序，包括處理申訴之專責單位、個案申訴處理流程及研析常發生同類型爭議之根本原因與檢討改善之道，此處理程序需迅速合理及有效透明，確保每件申訴均能獲得即時及公平審慎之對待。因此，建議應藉建立金融消費爭議處理機制之機會，強化金融服務業處理客戶申訴此一重要環節，於各金融服務業管理規則或內控內稽辦法中增訂之，使爭議處理機制更加完整。

英國 FSA 於 2010 年 9 月 30 日發布「客戶申訴—提高評議人可裁決之賠償金額上限暨修改客戶申訴處理規則」諮詢報告，³⁵²擬再縮短金融服務業處理客戶申訴之流程及增加其他處理申訴應遵循之事項，簡介如下，可供未來修正各金融服務業管理規則或內控內稽辦法之參考：

(一) 廢除兩階段申訴程序規則：

1. 現行 FSA Handbook/Redress/DISP1.6.2 規定，金融服務業原則上須於收到客戶申訴後 8 週內發出「最後回覆」(Final response) 或「以書面敘明尚無法提出最後回覆之原因、預計何時提出最後回覆，並檢附 FOS 標準解說文宣，告知申訴人可立即向 FOS 提出申請。」。³⁵³但若受訴人信賴「申訴人書面同意」規則 (complainant's written acceptance rule, DISP1.6.4)、「兩階段申訴程序」規則 (rule for respondent with two-stage complaints procedures, DISP1.6.5) 或「申訴移轉」規則 (complaints forwarding rules, DISP1.7.1) 者，則不受上述規定限制。³⁵⁴其中「兩階段申訴程序」規則係指，受訴人於收到申訴 8 週內寄送載明下列事項之書面予申訴人者，若申訴人表明滿意，則受訴人無繼續遵守 DISP1.6.2 規定之義務；若申訴人表明仍不滿意，受訴人始恢復遵守 DISP1.6.2 之義務：(1) 接受申訴主張並予解決，或無論是否接受申訴主張均提供補償方案，或附理由拒絕申訴主張；(2) 申訴人若仍不滿意，尋求再申訴之方式；(3) 申訴人若仍不滿意，得將該爭議移交 FOS。³⁵⁵
2. FSA 認為上述「兩階段申訴程序規則」被濫用，受訴人傾向於第一次申訴時給予申訴人低於滿意標準之答覆，俟申訴人再申訴時始做出修正。故 FSA 擬廢除上述規則，修正為受訴人須於第一次申訴時即發出最後回覆 (Final response)，以促使受訴人於第一時間即適當有效處理申訴事件，提高金融服務業處理客訴之品質。此項修正規定預計自 2012 年 7 月 1 日施行。

³⁵¹ FSA Handbook, DISP1.3.1~1.3.3、1.4.3

³⁵² CP10/21：Consumer complaints-The ombudsman award limit and changes to complaints handling rules

³⁵³ FSA Handbook, DISP1.6.2

³⁵⁴ FSA Handbook, DISP1.6.3

³⁵⁵ FSA Handbook, DISP1.6.5

(二) 金融服務業應參考 FOS 評議決定及 FSA 相關準則：

1. FOS 之評議決定應做為金融服務業處理申訴案件人員之參考並使用於訓練課程；
2. 金融服務業應總結分析 FOS 之評議決定，並傳達予處理申訴案件之單位；
3. 金融服務業應分析 FSA 及其他監理機關之處理申訴準則(guidance)，並傳達予處理申訴案件之單位；
4. 金融服務業應分析 FOS 之相關準則，並傳達予處理申訴案件之單位。

此規定預計自 2011 年 8 月 1 日施行。

(三) 對申訴案件進行根本原因分析(root cause analysis)：

金融服務業應建立申訴管理程序，程序包括蒐集並分析申訴之根本原因並評估不同根本原因之優先順序。此規定預計自 2011 年 8 月 1 日施行。

(四) 金融服務業須有資深管理人員負責監督申訴處理程序：

金融服務業應任命一名資深管理人員負責監督申訴處理程序，該人員姓名無須報 FSA 備查，但當 FSA 或 FOS 要求相關資訊時，該人員應有能力回答有關該公司申訴案件管理之問題。此規定預計自 2011 年 8 月 1 日施行。

第二項 試行調處

依本文第五章第一節分析，本文所建議未來專法之調處係任意性程序，係爭議處理機構已受理評議申請後，依案件情節及當事人意願而試行調處。此係考量金融消費者經過申訴後通常欲直接進行評議以求迅速解決之常情，故使金融消費者得直接申請進入評議程序，同時兼顧雙方當事人可能願意再行協商之意願，故於進入評議程序後仍得試行調處。若當事人不願試行調處，則爭議處理機構應立即續行評議，而不採英國 FOS 及新加坡 FIDReC 以調處為評議前必經階段之體例。故本文所建議專法之調處程序係包含於評議程序中，可說是評議中之調處。此種調處與評議結合而非截然分立之設計，於我國非無參考體例，按仲裁法第 45 條規定：「未依本法訂立仲裁協議者，仲裁機構得依當事人之聲請，經他方同意後，由雙方選定仲裁人進行調解。調解成立者，由仲裁人作成調解書。前項調解成立者，其調解與仲裁和解有同一效力。但須聲請法院為執行裁定後，方得為強制執行。」。有學者認為，本條調解程序究其實際係立於仲裁程序之中，可作為我國承認仲裁與調解制度得予結合之依據，可評價為仲裁中之調解。中國大陸仲裁法規定更為明顯，其第 51 條規定：「仲裁庭得於仲裁決定做成前試行調解。如雙方當事人自願尋求調解，仲裁庭應行調解。如調解不成立，應立即做成仲裁決定。如調解人調解成立，仲裁庭應做成書面調解聲明，或依據協議結果做成仲裁決定。書面調解聲明應與書面仲裁決定具有同等效力。」。³⁵⁶

承上，調處程序既已內化於評議程序中，為求專法條文精簡，爰建議專法對於調處程序規範應可採較簡化之方式訂定，除了調處書之作成及效力係重大影響人民權利義務之事項，

³⁵⁶ 吳光明著，仲裁法理論與判決研究，頁 182 至頁 183、頁 172，臺灣財產法暨經濟法研究協會，2004 年 11 月版。

須明定於專法外，其他有關調處程序之規範應無須比照評議程序於專法中明定，可具體明確授權主管機關另定之即可，且該等調處程序規範亦非不得由爭議處理機構定之，故亦可考慮授權由爭議處理機構擬訂，主管機關保有核定權即可。同時，調處既已內化於評議程序中，調處不成立者爭議處理機構自當續行評議，當事人毋需再次提出申請。

爰建議專法可就下列二方案擇採其一：

甲案：「金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。爭議處理機構處理調處之程序、調處人迴避、調處期限及其他應遵行之事項，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。」。

乙案：「金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。爭議處理機構處理調處之程序、調處人迴避、調處期限及其他應遵行之事項，由主管機關定之。」

對於調處程序應規範之事項，本文併提出下列建議，可供未來主管機關訂定調處辦法或爭議處理機構研擬調處規章之參考。

第一款 宜採調處人獨任制抑或合議制及指定個案調處人之方式

投保中心調處機制之運作，係調處委員會訂有調處委員輪值方式，由輪值調處委員 3 人以上之出席並由出席委員互推 1 人為主席，進行調處。雙方當事人達成協議者，調處成立；達成協議有困難者，調處委員會得斟酌一切情形求雙方當事人利益之平衡，經全體委員過半數之同意作成調處方案，定 45 日以下期間勸導雙方當事人同意，必要時得再延長 45 日，當事人未於期間內為不同意之表示者，視為依調處方案成立調處。另於小額證券投資或期貨交易爭議事件，若相對人無正當理由不於調處期日到場，係由調處委員提出調處方案，經調處委員 3 人以上之出席及出席委員過半數簽名同意後，作成調處方案書，送達雙方當事人，調處方案書經當事人明示同意者調處成立。未於 10 日內為不同意之表示者，或於 10 日內為不同意之表示經調處委員另定調處期日而無正當理由不到場者，視為依該方案成立調處。調處成立者（包括上述各種調處成立之情形），作成調處書，而投保法對於調處書之作成係準用鄉鎮市調解條例第 25 條規定：「調解成立時，調解委員會應作成調解書，記載下列事項，並由當事人及出席調解委員簽名、蓋章或按指印：…二、出席調解委員姓名…」。調處委員會議開會時由主任委員擔任主席，須有委員 3 分之 1 以上出席始得開會，對於個案調處委員應否迴避之決定及調處方案之決定，須有全體調處委員過半數之同意。³⁵⁷ 故投保中心之調處係由輪值調處委員進行，調處書由出席之調處委員簽名即可作成。於小額調處事件相對人無正當理由不於調處期日到場時，調處方案書亦係由調處委員 3 人以上出席及出席調處委員過半數同意簽名即可作成。於非小額調處事件達成協議有困難者，或其他特殊情形，則須提交調處委員會以經全體委員過半數之同意作成調處方案。推論其原因，似可認為係因投保法賦予調

³⁵⁷ 證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 4 條、第 10 條、第 13 條之 2 至第 13 條之 4；投保法第 25 條第 1 項至第 3 項、第 25 條之 1、第 25 條之 2、第 26 條第 1 項

處方案書較強之效力，調處方案送達當事人後若當事人未於期限內為不同意之表示者視為依該方案成立調處，故調處方案之作成須經一定數額以上調處委員之同意，以求審慎。亦即原則上須全體委員過半數之同意始得作成調處方案，而小額事件因爭議標的較小，為兼顧迅速經濟，採 3 名以上委員出席、出席委員過半數同意之折衷方式作成調處方案。至於當事人已達成協議之案件，因係基於當事人合意之調處結果，已無爭議，故可賦予輪值調處委員完全之權限，由該等實際出席進行調處之委員簽名作成調處書即可，無需要求一定數額調處委員簽名同意，更無需提交調處委員會決議。綜上，可謂投保中心之調處運作基本上係採合議制，非採獨任制，蓋其至少須有 3 名以上輪值調處委員進行提處，然其合議型態「有大有小」，小至由出席輪值調處委員簽名即可作成調處書，大至須提交調處委員會以全體委員過半數同意作成一般案件之調處方案，此二者之間尚有小額案件之調處方案由 3 名以上委員出席、出席委員過半數同意之合議型態。最後調處書之製作及送達係以機關名義，即由以投保中心調處委員會名義為之。

鄉鎮市調解條例則規定，調解委員會調解時應有調解委員 3 人以上出席，但經兩造當事人之同意，得由調解委員 1 人逕行調解。調解成立時，調解委員會應作成調解書，由當事人及出席調解委員簽章。³⁵⁸故鄉鎮市調解之運作可謂相當具有彈性，原則上採 3 人以上之合議制，亦得以雙方當事人之同意採獨任制，調處書由出席調處委員簽名即可作成，且無需提交委員會決議之規定。惟該條例並無關於雙方當事人達成協議有困難時是否得由調解委員或調解委員會擬具調處方案及該方案效力之規定。

比較上述投保中心調處委員會與鄉鎮市調解委員會之運作機制，投保中心調處委員會有一部分係參採鄉鎮市調解委員會之模式，二者有類同之處，例如由調處(調解)委員 3 人以上之出席進行調處(調解)，及調處書由出席調處委員簽名作成。差異在於投保中心之規範較為細緻，針對當事人達成協議有困難或小額爭議案件，明定得提出調處方案及賦予調處方案很強之效力，並就調處方案之作成訂有較高定額數之合議規範。另一差異在於鄉鎮市調解委員會得採調處委員 1 人進行調處之獨任制，投保中心則不採獨任制。

公害糾紛之調處程序則一部分與投保中心調處程序類似，一部分與鄉鎮市調解委員會調處程序類似。直轄市或縣(市)政府所設之公害糾紛調處委員會須有委員 3 分之 1 以上出席始得開會，但經兩造當事人之同意者得由委員 1 人或數人逕行調處。達成協議有困難者，調處委員會得斟酌一切情形，求雙方當事人利益之平衡，經全體委員過半數之同意，作成調處方案，並定 45 日以下期間勸導雙方當事人同意，必要時得再延長 45 日，當事人未於期間內為不同意之表示者，視為雙方當事人依調處方案調處成立。調處書係由出席調處委員簽名作成，依調處方案視為調處成立之調處書則由同意調處方案之委員簽名作成。³⁵⁹故公害糾紛之調處程序與鄉鎮市調解委員會一樣得採獨任制，但調處方案之作成則與投保中心一樣採合議制精神。

³⁵⁸ 鄉鎮市調解條例第 7 條、第 25 條第 1 項

³⁵⁹ 公害糾紛處理法第 27 條至第 29 條

另一種可參考之體例為政府採購履約爭議之調解。廠商與機關間因履約爭議未能達成協議者，依該機關屬中央機關或地方機關，得向主管機關所設或直轄市、縣(市)政府所設之採購申訴審議委員會申請調解。採購申訴審議委員會置委員 7 至 25 人，對於履約爭議之調解申請案件，由採購申訴審議委員會主任委員指定委員 1 至 3 人為調解委員，進行調解程序，此類似於司法程序中之受命法官制度，有助於釐清爭點或澄清事實，且可加速案件之進行。調解程序中，調解委員得以採購申訴審議委員會名義提出書面「調解建議」，並酌定相當期間命當事人為同意與否之意思表示，當事人未於期限內為同意與否之意思表示，經採購申訴審議委員會再酌定一定期間命其為同意與否之意思表示，逾期仍未回復者，得以該當事人不同意該「調解建議」處理。當事人不能合意但已甚接近者，採購申訴審議委員會亦得於不違反兩造當事人主要意思之範圍內提出「調解方案」，當事人未於該方案送達次日起 10 日內提出異議者，視為已依該「調解方案」成立調解。³⁶⁰故政府採購履約爭議之調解兼採獨任制或合議制，可依案情決定採行之方式，頗具彈性，而決定權在採購申訴審議委員會主任委員。「調解建議」可由調解委員適時提出，偏向獨任制精神。但「調解方案」則須由採購申訴審議委員會提出，則係合議制概念。究其理論基礎，亦應係著眼於「調解建議」與「調解方案」之性質及法律效果不同，「調解建議」並不具拘束力，調解建議發出後仍須獲得雙方同意始能產生拘束效果，當事人未為同意與否之意思表示者則不生任何效力。³⁶¹亦即調解建議並不影響亦無法取代當事人之意思表示，僅係調解委員為促成雙方合意而提出之非正式建議，故法理上自得允許調解委員單獨提出。而「調解方案」之提出有其前提要件，須兩造當事人意思已甚接近且須在不違反當事人主要意思之範圍內作成，當事人未對該方案明示同不同意者，法律上擬制為同意並無不衡平之處，故程序上亦須經採購申訴審議委員會作成，以強化其正當性與妥適性。

券商公會之調處亦兼採獨任制或合議制，原則上須有調處人 2 人以上之出席，但若兩造當事人未表示異議者，得由調處人 1 人逕行調處。

保發中心之調處係先視案件爭議類型送專業背景委員 1 至 2 人預審，預審委員應於 2 週內將預審意見送委員會，由委員會視實際需要召開審查會討論。審查會由調處委員會主任委員視案件性質指定委員 1 人擔任，並自委員中選擇法學、保險實務專家、消費者代表、業者代表共 5 人至 11 人為審查委員。審查會需有過半數審查委員出席及出席審查委員過半數同意始得做成決議，審查會之決議即為委員會之調處結果。³⁶²

法院之調解程序係由法官就地方法院轄區內適於為調解委員之名冊中，選任 1 人至 3 人先行調解。法官選任調解委員時，宜依事件之性質，斟酌調解委員之能力，選任具備解決該

³⁶⁰ 政府採購法第 85 之 1 至第 85 條之 4、第 86 條、採購履約爭議調解規則第 11 條、第 18 條、採購申訴審議委員會組織準則第 8 條。羅昌發著，政府採購法與政府採購協定論析，頁 346，元照出版公司，2004 年 10 月版。

³⁶¹ 黃鈺華、蔡佩芳、李世祺合著，政府採購法解讀-逐條釋義，頁 288 至頁 289，元照出版公司，2003 年 7 月版。羅昌發著，政府採購法與政府採購協定論析，頁 360，元照出版公司，2004 年 10 月版。

³⁶² 財團法人保險事業發展中心保險申訴調處委員會組織簡則第 6 條至第 8 條。

事件專門知識或經驗之調解委員。當事人對於調解委員人選有異議或兩造合意選任其他適當之人者，法官得另行選任或依其合意選任之。³⁶³

英國 FOS 調處程序中之初階裁判人(Adjudicator)及新加坡 FIDReC 調解程序中之案件經理人(Case Manager)，均係原則上採獨任制，個案均由初階裁判人 1 人或案件經理人 1 人進行調處程序及作成調處書。

綜合參酌上述各種國內外體例，英國 FOS 及新加坡 FIDReC 完全採獨任制之體例，不一定適合我國國情。而投保中心完全不採獨任制之體例，亦恐失彈性。未來調處程序雖係爭議處理機構處理爭議案件之最先階段，惟僅係任意性程序，尊重當事人協調意願，故案件數量多寡尚難預估，案情亦可能有繁有簡，型態與性質均多樣化，且調處成立係以雙方當事人同意為基礎，故設計上宜盡量使多數案件能於此階段獲得解決。一方面減少案件進入評議，同時處理結果亦係雙方當事人所願意接受，即使僅有調處人 1 人進行調處，只要當事人信賴，實無必要硬性規定須以多數調處人行之。故於調處階段可採較經濟簡約之設計，以使爭議案件於此階段迅速獲得解決，減省當事人成本及爭議處理機構資源。故建議調處可兼採獨任制或合議制，視案情繁簡程度及雙方當事人意願，決定個案調處人之人數，較具彈性，且可符合個案實際需求。受指定之個案調處人，對於個案調處程序之進行及調處方案、調處書之做成等，均有充分之職權，毋須設置調處委員會予以討論審查及決議。至於由何人決定個案調處人及其人數，可參採前述政府採購履約爭議之調解，由採購申訴審議委員會主任委員指定調解人之體例，於爭議處理機構之調處人中置一主任調處人，負責決定個案調處人人數及指定調處人。建議未來爭議處理機構或主管機關研擬此部分之草案條文時，可考慮定為：「爭議處理機構於受理申請案件後，應由主任調處人指定調處人三人以上合議進行調處。但案情單純或雙方當事人同意者，得指定調處人一人行之。」

第二款 當事人於調處期日不到場或未於期限內表明是否願意調處之法律效果

調處人定調處期日後，若雙方當事人未於調處期日到場或未於期限內表明是否願意調處，為使後續程序如何進行早日確定並有所依循，未來爭議處理機構或主管機關應有必要訂定當事人無正當理由未於調處期日到場或未於期限內表明是否願意調處之效果。

一、現行相關爭議處理機制之體例

經分析國內現行各種法院外紛爭處理機制，就當事人於調處(解)期日不到場或未於期限內表明是否願意調處(解)之效果，約可分為以下四種不同體例：

第一種體例係視為拒絕調處或視為調處不成立。例如投保中心就一般非小額爭議之調處申請，將調處申請書送達相對人並通知於期限內為是否接受調處之表示，相對人逾期不為表示者，視為拒絕調處。又如券商公會之有價證券交易紛爭調處程序，當事人無正當理由於調處日期不到場者，視為調處不成立。³⁶⁴「視為拒絕調處」與「視為調處不成立」，實質上並無不同。由於係

³⁶³ 民事訴訟法第 406 條之 1、第 406 條之 2、法院設置調解委員辦法第 12 條

³⁶⁴ 證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 13 條、中華民國證券商業同業公會有價證券交易紛爭調處辦法第 6 條

直接視為拒絕調處或視為調處不成立，故解釋上投保中心調處委員及券商公會調處人應無權提出提處方案。鄉鎮市調解條例對於當事人無正當理由於調處日期不到場者，亦直接視為調處不成立，故解釋上調解委員亦同樣無權提出調處方案，但調解委員會認為有成立調解之望者得另定調解期日。³⁶⁵

第二種體例係酌量情形視為調解不成立或另定調解期日。例如法院之調解程序，當事人兩造或一造於期日不到場者，法官得酌量情形，視為調解不成立或另定調解期日。³⁶⁶

第三種體例係依可歸責於申請人或被申訴人而分別不予受理或依所得事證逕行調處。採此體例者為保發中心之保險申訴調處。保險申訴調處委員會認為有必要時得以書面指定期日及場所通知當事人到場，直接聽取其說明及意見或協調雙方達成和解；申請人無正當理由經通知不到場者，委員會得不受理該申請案件；保險人不到場者，委員會得依申請人之陳述及既存之相關資料逕行調處。³⁶⁷

第四種體例係得做成調處方案，通知當事人於一定期限內表明是否接受調處方案。例如投保中心就小額證券投資或期貨交易爭議事件，係直接訂定調處期日通知當事人到場，相對人無正當理由不於調處期日到場者，調處委員得依職權提出調處方案，經調處委員3人以上之出席及出席委員過半數簽名同意後，作成調處方案書送達雙方當事人，命當事人於10日之不變期間內為同意或不同意之表示。³⁶⁸

以上四種現行體例，經分析均未重大影響人民權利義務。按第一種至第三種體例中，視為拒絕調處(解)、調處(解)不成立或不予受理者，當事人仍有再申請調處(解)之機會，其循其他爭議處理途徑解決紛爭之權利亦未喪失。另第三種及第四種體例中，得逕行調處(解)或依職權逕提處(解)方案者，未來該調處(解)方案仍須基於雙方當事人意思合致同意始得成立調處(解)。而第二種體例中另定調處(解)期日，對當事人更是無影響。

二、對未來專法之建議

(一) 雙方當事人未於調處期日到場者

由於上述現行各種體例對人民權利義務均無重大影響，故未來爭議處理機構就雙方當事人未於調處期日到場者，後續程序宜擬制為如何之效果，無論參採行現行何種體例，均無須於法律明定。未來爭議處理機構訂定規章或主管機關訂定法規命令時，可有完全之空間，評估實務需要選擇參採何種體例。

本文建議，考量常情，當事人無正當理由未於調處期日到場者，多係認為與相對人歧見過大而缺乏調處意願，故採行視為調處不成立或當事人意見不一致之體例，應較為接近當事人之意思。

(二) 雙方當事人到場而意思不一致者

雙方當事人於調處期日到場，且意思合致達成和解者，調處固成立，惟若雙方當事人

³⁶⁵ 鄉鎮市調解條例第20條

³⁶⁶ 民事訴訟法第420條

³⁶⁷ 保發中心保險申訴調處作業細則第11條第1項至第5項

<http://www.tii.org.tw/fcontent/compensation/compensation03.asp> (最後瀏覽日：2010年11月21日)

³⁶⁸ 投保法第25條之1、證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第13條之1、第13條之2

雖於調處期日到場，但意思不一致，一時無法成立調處者，應如何處理？究宜直接擬制為調處不成立，抑或使調處人得提出折衷之調處方案供當事人再考慮？按當事人意思不一致者，本即無法成立調處，其結果本即為調處不成立，似無待明文規定。明文擬制為調處不成立則更為明確且簡捷，當事人可早日終結調處程序另循其他途徑解決。惟考量調處人及雙方當事人已花費相當時間精力調處，大部分歧見已有共識，若僅差臨門一腳，似尚非無再折衷協商之空間，若完全視為調處不成立，先前已進行之調處程序將形同浪費。況且調處人居中斡旋，解釋上無待規定本有視協商進程適時提出建議方案之權限，例如鄉鎮市調解，當事人一時無法達成協議之情形，調處人能否提出調處方案，法無明文規定，解釋上為盡量使紛爭獲得解決，應認為調解委員非不得提出調解建議方案，力促當事人合意。又如券商公會之調處，當事人一時無法達成協議之情形，調處人能否提出調處方案，該公會所定紛爭調處辦法亦無規定。解釋上為使爭議經濟迅速解決，調處人亦非不可提出協議條件建議，力促當事人合意。

爰建議未來爭議處理機構之調處，當事人意思不一致者，原則上調處不成立。但調處人得視當事人協商狀況，若認為仍有成立調處可能者，可擬訂調處方案，送達雙方當事人再行考慮，並於一定期限內表明是否同意該調處方案，若雙方仍意思不一致，調處仍不成立。

此外，調處固然大部分係雙方當事人到場由調處人斡旋協調，但若案情簡單、標的金額較小或當事人同意採不到場方式進行調處者，由調處人進行書面審理逕提調處方案後，送達雙方當事人考量後表明是否同意該方案，在程序上當較為簡易，似無必要每案均須到場調處。

（三）建議草案條文

綜上，本文建議，未來爭議處理機構規章或主管機關訂定調處辦法可規定：「調處人得視金融消費爭議之標的金額及爭議性質，或依當事人申請，決定是否通知當事人到指定處所進行調處，或逕行就當事人所提之文書及證據提出調處方案。」、「調處人決定通知當事人至指定處所進行調處時，應指定調處期日及處所，並至遲於期日○日前通知申請人、受訴機構及其代理人至指定處所進行調處。」、「調處人指定調處期日通知當事人至指定處所進行調處時，當事人對調處事項意見一致者，調處成立。」、「當事人經通知至指定處所進行調處，無正當理由而不到場者，視為意見不一致。」、「當事人意見不一致但調處人認為有成立調處可能者，調處人應擬訂調處方案。」。

第三款 當事人對調處方案未於期限內明示同意或不同意之法律效果

調處人做成調處方案後，若當事人未於期限內明確表示接受或不接受該方案時，為使法律關係早日確定，究宜擬制其為接受調處方案，抑或擬制為不接受調處方案，有必要明定之。

一、現行相關爭議處理機制之體例

國內現行對於調處人或調解人做成調處方案或調解方案後，當事人未於期限內明確

表示接受或不接受該方案者，其法律效果如何，亦有不同體例：

第一種體例係視為接受調處方案而成立調處。公害糾紛處理法規定，公害糾紛之調處，當事人達成協議有困難者，調處委員會得斟酌一切情形，求雙方當事人利益之平衡，經全體委員過半數之同意，作成調處方案，並定 45 日以下期間勸導雙方當事人同意，必要時得再延長 45 日，當事人未於期間內為不同意之表示者，視為雙方當事人依調處方案調處成立。此種對於調處方案之立法設計，為投保中心調處程序所仿效，投保法對於一般非小額爭議事件達成協議有困難者，其調處方案之作成及逾期未就調處方案為不同意之表示者之效果，均與上述公害糾紛處理法之規定相同。此外，對於小額證券投資或期貨交易爭議事件，相對人無正當理由不於調處期日到場而由調處委員逕作成調處方案書時，當事人未於 10 日內為不同意之表示者，或於 10 日內為不同意之表示經調處委員另定調處期日復無正當理由不到場者，亦均明定視為依該方案成立調處。³⁶⁹

第二種體例係視為調處不成立。保發中心保險申訴調處委員會於逕行調處時或經試行和解雙方無法達成和解時，做成調處結果，當事人應於收受調處結果通知後 10 日內確答是否同意調處結果。雙方當事人均同意委員會之調處結果者，調處成立；當事人有一方不同意調處結果或未於期限內確答者，以調處不成立結案。³⁷⁰

第三種體例係區分情形定不同之擬制效果。政府採購履約爭議之調解，調解委員得依職權酌擬公允辦法逕以採購申訴審議委員會名義提出書面「調解建議」，並酌定相當期間命當事人為同意與否之意思表示，當事人未於期限內為同意與否之意思表示，經採購申訴審議委員會再酌定一定期間命其為同意與否之意思表示，逾期仍未回覆者，視為該當事人不同意該「調解建議」。當事人不能合意但已甚接近者，採購申訴審議委員會亦得於不違反兩造當事人主要意思之範圍內提出「調解方案」，當事人未於該方案送達次日起 10 日內提出異議者，則視為已依該「調解方案」成立調解。³⁷¹「調解建議」與「調處方案」之效力不同，究其理論基礎，應係基於「調解建議」與「調解方案」之性質與做成之程序不同。「調解建議」係一種非正式之建議，係調解委員本其權責於調解過程中無待明文本得直接行使之權限，自得允許調解委員單獨提出。調解建議並不具強制力，不影響亦無法取代當事人之意思表示，故法理上須待當事人雙方確認同意始生效力。³⁷²當事人未為同意與否之意思表示時即不應認為其即屬同意，方不致剝奪其權益。而「調解方案」之提出有較嚴格之前提要件，須兩造當事人意思已甚接近且須在不違反當事人主要意思之範圍內作成，且程序上係經採購申訴審議委員會作成，非調處委員單獨做成，故當事人未對該方案明示同不同意時，於法理上具有合理基礎可擬制其為同意。

綜合分析以上體例可得知，當事人未於期限內明確表示接不接受調處方案或調解方

³⁶⁹ 公害糾紛處理法第 27 條、投保法第 25 條至第 25 條之 2、證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 13 條之 1 至第 13 條之 3。詳本論文本章本節第一款。

³⁷⁰ 保發中心保險申訴調處作業細則第 11 條第 1 項至第 5 項、第 14 條至第 16 條

<http://www.tii.org.tw/fcontent/compensation/compensation03.asp> (最後瀏覽日：2010 年 11 月 21 日)

³⁷¹ 政府採購法第 85 條之 1、第 85 條之 3 第 2 項、第 85 條之 4、採購履約爭議調解規則第 18 條

³⁷² 黃鈺華、蔡佩芳、李世祺合著，政府採購法解讀—逐條釋義，頁 288 至 289，元照出版公司，2003 年 7 月版。羅昌發著，政府採購法與政府採購協定論析，頁 360，元照出版公司，2004 年 10 月版。

案，採行第一種體例擬制為接受該方案者，均有法律明文規定。例如公害糾紛處理法、投保法，第三種體例中採購申訴審議委員會提出調解方案後之擬制同意效果亦有政府採購法明文規定。蓋欲擬制為接受調處方案或調解方案而成立調處或調解者，因涉及人民權利義務甚鉅，須於法律明文規定。若欠缺法律明文規定，則不得於相關法規命令或爭議處理機構規章內規定視為成立調處或調解，以符合法律保留原則。例如政府採購履約爭議調解委員提出調解建議後之法律效果係規定於採購履約爭議調解規則，政府採購法並無明文規定，故當事人未於期限內明確表示接不接受調解建議者，該規則係擬制為不同意調解建議。又如保發中心保險申訴調處機制本無法律依據，故其對當事人未於期限內明確表示接不接受調處結果，亦僅能視為調處不成立。

二、對未來專法之建議

依上分析，鑑於未來專法對於調處程序係授權爭議處理機構或主管機關定之，故當事人未明示同不同意調處方案時，因缺乏擬制同意之法律依據，為避免影響當事人權利，應規定為「視為不同意調處方案」，亦即必須雙方當事人均明示同意調處方案時，始得依調處方案內容成立調處。

又為使當事人明瞭其應於期限內明確表示是否接受調處方案，未於期限內明示者將生視為不同意調處方案之效果，該等事項應於調處方案中載明之。

其次，提出調處方案之權限，宜設計為調處人得逕行作成，抑或設計為須提經類似調處委員會通過之程序？投保法規定一般非小額事件之調處方案須由調處委員會作成，小額事件之調處方案則由輪值調處委員作成。公害糾紛調處方案係經調處委員會全體委員過半數之同意作成。政府採購履約爭議「調解方案」須經採購申訴審議委員會作成，「調解建議」則得由調解委員逕行提出。依本文本章節第一款之分析建議，未來爭議處理機構之調處程序僅係評議程序之前階段任意性程序，非如投保法係以調處為核心，亦非如公害糾紛調處係裁決程序之前必經且獨立之主程序。故未來爭議處理機構之調處程序應強調簡便迅速，由調處人1人或3人進行。調處人對於個案調處程序之進行及調處方案、調處書之做成等，均有充分之職權，毋須再設置調處委員會，且在政府採購履約爭議調解實務上，由採購申訴審議委員會提出「調解方案」送達兩造者較少。蓋調解委員直接提出「調解建議」毋需經過委員會，在運作上較為方便、快速。³⁷³故建議未來爭議處理機構調處方案由個案調處人逕行擬訂送達當事人即可，以收方便迅速之效。

綜上，建議未來爭議處理機構訂定調處規章或主管機關訂定調處辦法時，就此部分之草案條文可定為：「調處人擬訂之調處方案應作成書面送達當事人，並載明當事人應於調處方案送達後○日內明示同意或不同意該調處方案，無正當理由逾期未明示者視為不同意調處方案之意旨。」、「當事人應於調處方案送達後○日內，向爭議處理機構明示同意或不同意該調處方案。當事人無正當理由未於期限內明示同意或不同意者，如調處

³⁷³ 陳建宇、駱忠誠合著，政府採購異議申訴調解實務，頁202，永然文化出版公司，2009年4月版。

方案有前項意旨之記載，視為該當事人不同意。」、「調處人擬具之調處方案，經當事人表示同意者，調處即為成立。」

第四款 調處人應迴避之規定

一、現行相關爭議處理機制之體例

(一) 證券投資人及期貨交易人保護法

投保法對於投保中心調處委員應迴避之事由並未明定於投保法中，而係訂於調處委員會組織及調處辦法中。該辦法規定，投保中心調處委員或其配偶為調處事件當事人或代理人，或與當事人或其董事、監察人有二親等內之血親或姻親關係者，或與當事人有共同權利義務關係，或受僱於當事人或其關係企業或擔任當事人之律師、會計師、證券承銷商之任何職位，或解任未滿1年，或有其他情形足使當事人認其有不能獨立、公正執行職務之虞者，應自行迴避，不得執行調處。有應迴避之情事而不自行迴避，或有事實足認其執行職務有偏頗之虞者，投保中心得依當事人之申請或自行召開調處委員會議，為迴避之決定。³⁷⁴

(二) 消費者保護法

消保法對於消費爭議調解委員應迴避之事由亦未明定於消保法中，而係訂於消費爭議調解辦法中。該辦法規定，調解委員會委員對於調解事項涉及本身或其同居家屬時，應自行迴避，經當事人聲請者，亦應行迴避。惟該辦法並未對於「家屬」範圍明確界定。³⁷⁵

(三) 政府採購法

政府採購法對於負責處理採購申訴與履約爭議調解之採購申訴審議委員會，其委員應迴避之事由，亦未明定於政府採購法中，而係訂於採購申訴審議委員會組織準則中。該準則規定，申訴會委員、諮詢委員、執行秘書及工作人員，就採購申訴或履約爭議事件有涉及本人、配偶、三親等以內血親或姻親或同財共居親屬之利益，或曾為該採購之承辦或監辦人員，或曾參與該事件之異議處理，或本人或其配偶與機關、廠商或其負責人間現有或三年內曾有僱傭、委任或代理關係，或有其他情形足認其有不能公正執行職務之虞者，應行迴避。應行迴避而未迴避者，當事人得申請其迴避或由主任委員令其迴避。³⁷⁶

(四) 公害糾紛處理法

公害糾紛處理法明定，直轄市、縣(市)政府所設之公害糾紛調處委員會調處委員對於調處事項涉及本身或其家屬時，應自行迴避。但公害糾紛處理法及其相關法規並未對於「家屬」範圍明確界定。³⁷⁷

³⁷⁴ 證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第9條、第10條

³⁷⁵ 消費爭議調解辦法第10條

³⁷⁶ 採購申訴審議委員會組織準則第13條

³⁷⁷ 公害糾紛處理法第17條

(五) 相關金融同業公會自律機制及周邊單位

券商公會調處人對於調處事項涉及其本身、配偶、二等親家屬或所屬之公司時，應自行迴避。其經當事人申請，足認其執行職務有偏頗之虞者，亦應行迴避。

378

投信投顧公會全權委託紛爭調處中心之調處委員，對受理爭議事件有下列各款情形之一者，應自行迴避，不得執行調處：(一)當事人之配偶、前配偶或未配偶偶；(二)當事人之家長、家屬或有三親等內血親或姻親關係者；(三)與當事人間有委任、僱傭或信託關係者；(四)就爭議事件現為或曾為當事人之訴訟代理人或輔佐人者。調處委員有前述情形之一而不自行迴避者，或調處委員有前述以外之情形足認其執行職務有偏頗之虞者，當事人得以書面向調處中心申請調處委員迴避。迴避之申請，由調處中心召集人裁決之。³⁷⁹

保發中心保險申訴調處委員對於保險申訴調處案件有利害關係者，應行迴避，或由主席依職權為迴避之裁定。所謂「利害關係」，係指調處委員與當事人間有下列關係之一者：(一)其配偶、前配偶或未配偶偶，為該調處案件當事人者；(二)委員為該調處案件當事人八等親內之血親或五等親內之姻親或曾有此關係者；(三)與當事人一方有委任、僱傭、承攬、居間或其他類似關係者；(四)其他足認有產生偏頗之虞者。³⁸⁰

二、對未來專法之建議

綜上國內現行規定，除公害糾紛處理法有明定調處委員應迴避之事由外，其餘如消保法、投保法、政府採購法等均係於授權之法規命令中定之。至應迴避之情事，除公害糾紛處理法所定事由非常概括抽象外，其餘較具體之體例概可分為：(一)調處事項涉及調處人本人或其特定家屬之利益；(二)調處人曾服務於該事項所涉之金融服務業；(三)有其他足認執行職務有偏頗之虞等三大類型。對於應迴避之家屬關係範圍，上述規定寬嚴不一，最嚴格者似乎只要是家屬即屬之，最寬鬆者為配偶、二親等內血親或姻親始當之。故此應係規範需求之選擇問題。

考量現代社會家族情況，配偶及二親等內親屬範圍之體例似為已足，並考量同居家屬生活關係較密切，其所涉利害關係有必要納入考量。另調處人曾服務於該金融服務業部分，有必要包括離職未滿一定期間者。

此外，參考保發中心及投信投顧公會體例，對於調處人應否迴避有爭議者，宜由主任調處人裁決之。調處人迴避後，主任調處人應另行指派調處人，俾利調處程序進行。此於未來爭議處理機構亦可參採之。

綜上，建議對於爭議處理機構調處人之迴避規定，專法可授權由爭議處理機構訂定調處規章或由主管機關訂定調處辦法。有關此部分之草案條文可考慮定為：「(第一項)

³⁷⁸ 中華民國證券商業同業公會有價證券交易紛爭調處辦法第8條

³⁷⁹ 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會全權委託紛爭調解處理辦法第9條、第10條

³⁸⁰ 保發中心保險申訴調處作業細則第13條、保險申訴調處委員會委員道德倫理規範第9條、保險申訴調處委員會委員遴選辦法第7條

調處人對於調處事項涉及本人、配偶、二親等以內之親屬或同居家屬之利益、曾服務於該金融服務業離職未滿○年或有其他足認其執行職務有偏頗之虞時，應自行迴避；經當事人申請者，亦應迴避。(第二項)前項情形，如調處人及當事人對於應否迴避有爭議，由主任調處人裁決之，並由爭議處理機構將裁決結果於裁決之日起○日內以書面通知當事人。(第三項)主任調處人應於調處人自行迴避或前項裁決調處人應予迴避之日起五日內，另行指派調處人。」

第五款 調處書及調處不成立證明書之作成

調處係雙方當事人協商讓步後基於意思合致所達成之協議結果，其性質應類似和解契約。調處成立後，為使雙方達成協議之權利義務關係內容明確可稽，應有必要做成書面調處書。國內現行相關體例，例如投保法、鄉鎮市調解條例、公害糾紛處理法之調處或協議、仲裁法之仲裁和解、仲裁調解等，均有應做成調處書、調解書、協議書或和解書，由當事人及出席調處(解)委員簽名，記載當事人姓名、調處(解)事由、調處(解)成立之內容等事項之規定。³⁸¹

調處不成立者，國內現行相關體例亦多規定應發給調處(解)不成立證明書，俾當事人得憑之循其他途徑解決紛爭。例如鄉鎮市調解條例、民事訴訟法之調解、投保中心之調處等。³⁸²

惟須注意的是，對於調處書之法律效力，國內現行相關體例大多規定經法院核定後與民事確定判決有同一效力，亦即同時具有既判力及執行力，例如投保法之調處書、鄉鎮市調解條例之調處書、公害糾紛調處之調處書或協議書等。僅仲裁法體例較為特別，仲裁和解書、仲裁調解書無需送法院核定，於作成後即具有既判力，但須送法院為執行裁定後始具有執行力。³⁸³因此，未來爭議處理機構所做成之調處書，若欲參採上述多數體例，賦予經法院核定後與民事確定判決有同一效力之法律效力，因既判力及執行力之效力規定涉及人民權利義務，故對於調處書之作成、送達，以及後續送法院核可及核可後之效力等相關規定，必須於專法中明定，始符合法律保留原則。此部分將留待本文本章第十節併同評議書之效力一併詳細論述。

至於調處不成立證明書，雖可做為當事人循其他途徑解決紛爭之憑據，然似非絕對必要，蓋若同一事件業經調處成立而一方當事人仍再行爭執例如再行起訴者，他方當事人當會提出調處書抗辯無權利保護必要，請求法院駁回其訴，故有關調處不成立證明書之作成，可於未來爭議處理機構規章或主管機關所定調處辦法中規定即可。

綜上，本文建議專法中應明定，調處成立者應作成調處書，調處書之作成及送達準用有關評議書作成及送達之規定。³⁸⁴至於調處不成立時，可於未來爭議處理機構之調處規章或主

³⁸¹ 投保法第 26 條第 1 項、鄉鎮市調解條例第 25 條、公害糾紛處理法第 28 條、第 29 條、第 38 條、仲裁法第 44 條第 1 項、第 45 條第 1 項

³⁸² 鄉鎮市調解條例第 30 條、民事訴訟法第 419 條第 3 項、證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 22 條

³⁸³ 投保法第 26 條第 2 項、鄉鎮市調解條例第 26 條、公害糾紛處理法第 30 條、第 38 條、仲裁法第 44 條第 2 項、第 45 條第 2 項

³⁸⁴ 有關爭議處理機構所作成之調處書及評議書，是否須送法院核可及其法律上效力等問題，將於本文本章第十

管機關所定調處辦法中規定，調處人應製作調處不成立證明書，以爭議處理機構名義送達於當事人及代理人。

第三項 評議

第一款 評議之申請程式

一、現行相關爭議處理機制之體例

(一) 證券投資人及期貨交易人保護法

投保法並未明定申請調處之程式。其授權訂定之調處委員會組織及調處辦法僅規定，調處事件申請人或其委任之代理人應填具調處申請書向保護機構申請調處，並按相對人人數提出繕本。³⁸⁵

(二) 消費者保護法

消保法亦未明定申請調解之程式。其授權訂定之消費爭議調解辦法第 3 條規定，申請調解應以書面為之，並按相對人人數提出繕本，申請書應記載下列事項，並由申請人或代理人簽名或蓋章：(一)申請人姓名、性別、出生年月日及住(居)所。(二)相對人姓名、性別及住(居)所，如為機關、學校、公司或其他法人或團體者，其名稱及事務所或營業所。(三)申請人有法定代理人或委任代理人者，其姓名、性別、出生年月日及住(居)所。(四)調解事由及請求內容。(五)爭議及申訴未獲妥適處理之情形。

(三) 鄉鎮市調解條例

鄉鎮市調解條例僅規定，聲請調解由當事人向調解委員會以書面或言詞為之，言詞聲請者應製作筆錄，書面聲請應按他造人數提出繕本。聲請應表明調解事由及爭議情形。³⁸⁶

(四) 公害糾紛處理法

公害糾紛處理法僅規定，得以書面向調處委員會申請調處或仲裁，並未具體明定申請書應載明之事項。³⁸⁷

(五) 勞資爭議處理法

勞資爭議處理法規定，仲裁之申請應提出仲裁申請書，並載明下列事項：(一)當事人姓名、性別、年齡、職業及住所或居所；如為法人、雇主團體或工會時，其名稱、代表人及事務所或營業所；有代理人者，其姓名、名稱及住居所或事務所。(二)請求仲裁事項。(三)選定之仲裁方式。³⁸⁸其中第 3 款「選定之仲裁方式」係因

節論述。

³⁸⁵ 證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 11 條第 2 項、第 3 項：「調處事件申請人或其委任之代理人應填具調處申請書向保護機構申請調處，並按相對人人數提出繕本。當事人委任代理人者，應提出委任書狀。」

³⁸⁶ 鄉鎮市調解條例第 10 條

³⁸⁷ 公害糾紛處理法第 14 條、第 33 條

³⁸⁸ 勞資爭議處理法第 38 條準用第 10 條規定

勞資爭議處理法賦予當事人得請求主管機關就「選定獨任仲裁人」及「組成勞資爭議仲裁委員會」二種方式選擇其一進行仲裁，³⁸⁹而未來金融消費爭議處理機構之評議並無此設計，故此款仲裁申請書應載事項並不適宜未來金融消費爭議處理專法做為參考。

(六) 相關金融同業公會自律機制及周邊單位

銀行公會評議規則第9條規定，申請評議應依式填具申請書，載明當事人名稱及基本資料(備妥原始資料供必要時核對)、爭議標的之法律事實、爭點及申訴未獲妥適處理之情形或兩造之主張及證據。

保發中心之保險申訴調處作業細則第9條規定，申請人申訴及申請調處時，應向保險申訴調處委員會提出申請書，並檢附相關文件影本，申請書應載明下列事項：(一)申請人姓名、地址、電話號碼。(二)保險公司名稱、保險種類、保險名稱、保單號碼。(三)請求事項、內容、理由及事實根據。(四)申請日期。

二、對未來專法之建議

參考上述體例及銀行公會、保發中心運作實務，建議未來專法對於評議之申請程式得以較簡潔之方式訂定，可明定為：「金融消費者申請評議，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、證據及申訴未獲妥適處理之情形。」

第二款 評議申請不予受理之事由

參考英國 FOS、新加坡 FIDReC 及我國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會、投保中心等受理調處或評議申請之要件，對於未來金融消費爭議處理機構受理評議申請，亦應訂定不予受理之事由，以過濾不適宜由爭議處理機構處理之案件。以下分述之。

一、現行相關爭議處理機制之體例

(一) 我國銀行公會

我國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會對於評議不予受理之事由，分為受理申訴單位得逕行形式審查及酌定期間請申請人補正之「程序不符」之情形，以及須送委員會審查後決議不予受理之情形，包括「理由顯不完備」或有下列情形之一者：(一)非屬消費者保護法所稱之「消費爭議」定義範圍之金融相關爭議事件。(二)申訴人於爭議事件中，不具備適格當事人之地位。(三)曾經法定機關調解成立或法院判決已確定。(四)核心爭點事實須藉由司法機關以科學方法鑑定釐清。(五)爭議雙方於本委員會評議結論作成前已和解者或已就同一事由作出評議結論。(六)爭議內容屬交易條件(如授信條件、和解條件)或其他商業決定之範圍，而該決定核與現行法規未有牴觸。(七)爭點純涉銀行服務素質、投資表現、商品訂價政策。(八)申

³⁸⁹ 勞資爭議處理法第26條第1項

訴人請求賠償或返還之金額逾新臺幣壹佰萬元。(九)申訴人未向受訴銀行申訴，或受訴銀行已處理且回覆期間已逾三個月以上。³⁹⁰

(二) 證券投資人及期貨交易人保護法

投保法規定，申請調處案件有下列情形之一者，不予受理：(一)非屬第二十二條第一項民事爭議者。(二)非證券投資人、期貨交易人提起者。(三)無具體相對人者。(四)已在第一審法院言詞辯論終結者。(五)調處內容為確定判決之效力所及者。(六)同一事件已依本法規定申請調處者。調處委員會除前項情形或應補正事項外，應於受理申請後十五日內進行調處。

投保法授權訂定之調處委員會組織及調處辦法進一步規定，申請調處案件有下列各款情形之一者，保護機構應敘明理由退回之；於調處期間發現者亦同。但其情形可以補正者，應定期間請其補正：(一)有本法第二十三條第一項情形者。(二)與未經本會核准經營業務之機構或其從業人員間，因買賣有價證券或期貨所生之民事爭議事件。(三)申請人或相對人無當事人能力者。(四)申請人或相對人為無行為能力人、限制行為能力人未得法定代理人之允許或受輔助宣告之人未得輔助人同意。(五)由代理人申請，而其代理權有欠缺者。(六)當事人不適格者。(七)申請書不合程式或有欠缺者。(八)同一事件依其他法律之規定，已取得強制執行名義者。

³⁹¹

(三) 英國 FOS

英國 FOS 金融消費者服務部門第一線受理爭議案件之要件包括「業務類型」、「爭議所涉業務從事之地點」、「申訴人是否適格」以及「爭議是否於期限內移交 FOS」等四要件。此階段之要件多屬形式上可判斷之要件。以下分析該四要件於我國未來專法制定評議不受理條件之參考實益。

「業務類型」指爭議事項是否係金融服務業提供金融商品或服務項目所生之爭議，相當於該爭議「是否屬金融消費爭議」，此當然係爭議處理機構受理之要件，不待言論。

「爭議所涉業務從事之地點」指受訴機構限於於英國境內設立之企業，此於我國適用上亦無問題。按外國金融服務業於我國境內設立之分公司或子公司從事金融業務始屬受我國管轄之金融服務業，受訴機構非金融服務業者自非屬專法所規範之金融消費爭議範圍，自當不予受理。

「爭議是否於期限內移交 FOS」相當於我國體例「申請是否已逾法定期限」之概念。³⁹²此於本文本章節第一項申訴程序已析論建議，金融消費者不接金融服務業之申訴處理結果或金融服務業逾期不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期

³⁹⁰ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 6 條至第 8 條、第 10 條

³⁹¹ 投保法第 23 條、證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 12 條

³⁹² 行政訴訟法第 107 條：「原告之訴，有下列各款情形之一者，行政法院應以裁定駁回之。但其情形可以補正者，審判長應定期間先命補正：…六、起訴逾越法定期限者。…」

限屆滿之日起 60 日內向爭議處理機構申請評議，故參考英國 FOS，將逾期始申請評議列為評議申請不受理之要件，自屬合理妥適。

至於「申訴人是否適格」，英國 FOS 此一要件除了具有我國體例中「是否具備當事人地位」或「當事人是否適格」之概念³⁹³外，並兼具申訴人須係「自然人、小規模企業、小規模公益團體、低淨值信託」及「非專業客戶、非合格交易相對人」之門檻要件。此依本文本章第二節分析建議，屬於「金融消費者」定義範圍，申訴人若不符「金融消費者」定義範圍，所訴爭議自非屬「金融消費爭議」，自當不予受理。

故上述英國 FOS 金融消費者服務部門受理爭議案件之四要件，均適合參採做為我國未來爭議處理機構不受理評議之條件。

英國 FOS 案件經過金融消費者服務部門及初階裁判人調處，仍無法解決，須進一步移交評議者，評議人於進行實質審理之前，可基於下列原因駁回申請案件：(一)申請人未受有經濟上損失、重大精神損害或重大不便利；(二)爭議輕率無實益 (frivolous or vexatious)；(三)申請人無任何成功之合理理由；(四)受訴人已提出對申訴人而言係公平而合理或有可接受空間之賠償或補償之要約；(五)受訴人就同一事件已依其他機制之規則或命令處理過；(六)FOS 就同一事件已曾審理或駁回；(七)案件已由或將由另一較適當之爭議處理平臺處理；(八)案件業經法院管轄並已做出實質決定；(九)案件現正受法院管轄，除非法院暫停其程序而可能由 FOS 審理；(十)該爭議循司法途徑、仲裁或其他爭議處理機制解決較為適當；(十一)爭點係有關受訴人商業判斷之合法實行；(十二)爭議係有關申訴人與受訴人間之勞資爭議；(十三)爭議係有關投資績效表現；(十四)爭議係受訴人依遺囑或私人信託全權執行所為之決定；(十五)案件牽涉其他消費者，未取得其他消費者同意即提交審理，且評議人認為未取得同意下處理此案件並不適當；(十六)其他不適合由 FOS 處理之理由。³⁹⁴評議人認為申訴案件可能有上述駁回原因之一時，於決定駁回前須給予申訴人陳述意見之機會，決定駁回時須將理由告知申訴人並通知受訴人。³⁹⁵

此階段之要件某程度上已涉及個案實質判斷，且有屬不確定法律概念者，例如爭議輕率無實益、申請人無任何成功之合理理由、受訴人已提出對申訴人而言係公平而合理或有可接受空間之賠償或補償之要約、爭點係有關受訴人商業判斷或投資績效表現等，是否適合做為我國未來爭議處理機構不受理評議之要件，不無斟酌餘地。

³⁹³ 公害糾紛處理法施行細則第 13 條：「本法第十八條第一項所稱申請不合法者，指其申請有下列情形之一：…四、當事人不適格者。…」、採購履約爭議調解規則第 10 條：「申請調解事件有下列情形之一者，應提申訴會委員會為不受理之決議。但其情形可補正者，應酌定相當期間命其補正：一、當事人不適格。…」、證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 12 條：「申請調處案件有下列各款情形之一者，保護機構應敘明理由退回之；於調處期間發現者亦同。但其情形可以補正者，應定期間請其補正：…六、當事人不適格者。…」、企業併購法第 24 條：「因合併而消滅之公司，其權利義務應由合併後存續或新設之公司概括承受；消滅公司繼續中之訴訟、非訟、商務仲裁及其他程序，由存續公司或新設公司承受消滅公司之當事人地位。」

³⁹⁴ FSA Handbook, DISP3.3.4

³⁹⁵ FSA Handbook, DISP3.3.2

我國現行各種有關爭議處理之立法例並無將「未受經濟損失、重大精神損害或重大不便利」、「所訴輕率無實益」、「無任何成功之合理理由」、「受訴人已提出公平合理或可接受之賠償或補償要約」等列為不受理之要件，且該等情形已屬爭議有無理由之個案實質判斷層面，應為評議委員做成個案評議決定時考量之因素，不宜做為評議不受理之理由。英國 FOS 亦係將之列為評議人得逕行駁回案件之理由，並非申請不予受理之事由。

至於「商業判斷」、「投資績效表現」等評議人得駁回案件之事由，新加坡 FIDReC 係將爭議涉及「商業判斷」或「定價政策、其他利率或費用等之政策」列為除外爭議案件(Excepted Complaints)，自始即不得提出於 FIDReC，不同於英國 FOS 列為評議駁回之理由，我國銀行公會則類似新加坡 FIDReC，將「爭議內容屬交易條件（如授信條件、和解條件）或其他商業決定之範圍，而該決定核與現行法規未有抵觸」、「爭點純涉銀行服務素質、投資表現、商品訂價政策」等列為評議委員會得決議不予受理之事由。該等事由是否適合納入專法列為評議不受理之事由？本文認為，我國現行各種紛爭處理機制之相關法律，尚無將類似事由列為爭議不受理之情形者，「商業判斷」、「商業決定」尚非我國法律普遍採納及有明確定義之用語，金融服務業提供金融消費者之「服務素質」、「交易條件」或基於其「商品定價、利率或費用等之政策」所形成之各種金融服務行為，對金融消費者是否有顯失公平、不合理等應補償金融消費者或應改正之疏失情事，似尚非不得做為爭議處理之事項。例如在英國 FOS 雖無法由評議人對之進行實質評議決定(須駁回之)，但非不得調處，由消費者服務部門或初階裁判人就該等爭議協調雙方當事人和解。因此，未來專法既將調處定位為申請評議後之任意性程序，該等事項既非無調處之可能，即不宜自始列為評議不受理之事由。亦即，若無其他不受理之原因，只要符合「金融消費爭議」之事件即得依專法規定處理紛爭，不宜再限制其爭議屬性，以求爭議處理範圍極大化，充分發揮專法爭議處理機制之效益，對金融消費者保護較為周全。

二、對未來專法之建議

建議未來專法可融合現行國內外相關爭議處理機制所訂爭議處理不受理之事由，以較簡潔之方式訂定。較細節性之事由若有必要，仍得於評議辦法中定之。

此外，本文第四章就未來本機制與現行其他紛爭處理機制如何並存及基於一事不再理、避免資源浪費及處理結果歧異等原則之分析建議，對於同一爭議事件已經起訴、聲請調解、申請調處、提付仲裁或申請評議程序進行中，或已和解、經調解成立、調處成立、仲裁成立、評議成立或法院判決確定者，亦應一併納為評議不受理之事由。

綜上，建議未來專法對於評議申請不予受理之事由，可明定：「金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知金融消費者及金融服務業。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正：一、申請不合程式。二、非屬金融消費爭議。三、未先向金融服務業申訴。四、向金融

服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾三十日。五、申請已逾法定期限。六、不具備當事人地位。七、曾依本法申請評議經撤回或不成立。八、申請評議事件繫屬法院中或於調處、評議、調解或仲裁程序進行中。但經合意停止程序者，不在此限。九、申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。十、其他主管機關規定之情形。」

本文上述建議條文，與行政院函送立法院審議之金融消費者保護法草案條文，完全相同。惟其中「七、曾依本法申請評議經撤回」及「八、申請評議事件繫屬法院中或於調處、評議、調解或仲裁程序進行中。但經合意停止程序者，不在此限。」二項事由，於立法院朝野黨團協商時刪除，並經三讀通過。依金融消費者保護法第 24 條第 2 項規定，金融消費者申請評議後撤回者，嗣後仍得就同一事件再次申請評議，爭議處理機構不得以同一事件以前曾經金融消費者自行撤回為由而不受理本次申請；同一事件同時繫屬於法院或其他調處、評議、調解、仲裁程序中及本法評議程序中者，爭議處理機構仍須受理。謹就其利弊分析如下：

(一)有關「曾依本法申請評議經撤回」部分：

本文基於為避免金融消費者反覆申請評議，惡意侵擾金融服務業，建議將「曾依本法申請評議經撤回」列為評議申請不受理之事由。金融消費者保護法未納入此項事由，固有可能發生金融消費者反覆申請評議之缺點，惟金融消費者撤回評議申請時，其請求權時效視為不中斷（詳本文本章第七節、建議草案第 14 條第 2 項第 1 款、金融消費者保護法第 21 條第 2 項第 1 款），某種程度上亦可生阻絕金融消費者惡意反覆申請評議之效果，故影響應不大。反面言之，金融消費者保護法因未將此事由納入，故若金融消費者係誤信受訴機構將私下與其和解而先撤回評議申請，嗣後受訴機構無誠意處理時，則仍可再申請評議，有其優點。

(二)有關「申請評議事件繫屬法院中或於調處、評議、調解或仲裁程序進行中。但經合意停止程序者，不在此限。」部分：

本文基於避免金融消費者就同一事件已經起訴、聲請調解、申請調處、提付仲裁或申請評議，復依本法申請評議，將造成爭議處理機關之資源浪費及不同機制處理結果可能歧異，爰建議將「申請評議事件繫屬法院中或於調處、評議、調解或仲裁程序進行中」列為不得再依本法申請評議之事由，但「經合意停止程序者，不在此限」，蓋他爭議處理程序既經當事人合意停止，未來該程序是否繼續進行將視本法評議結果而定，暫無資源浪費及處理結果歧異之問題，故可允許之。惟金融消費者保護法並未納入此項事由。

此係立法政策選擇。按依投保法第 23 條規定，同一事件在第一審法院言詞辯論終結前，投保中心仍須受理。銀行公會亦未規定同一事件繫屬於法院中者得不受理評議申請。然英國 FOS 則將「案件已由另一較適當之爭議處理平臺處理」、「案件現正受法院管轄，除非法院暫停其程序而可能由 FOS 審理」列為評議人得駁回申請案

件之事由。³⁹⁶

金融消費者保護法未將此事由列入，固可能有資源浪費及處理結果歧異之缺點，惟現正繫屬法院中之雷曼連動債爭議案件之金融消費者，於本法施行後，即得不待受訴機構合意停止訴訟程序，依本法申請評議，為其優點。又本法評議程序較訴訟程序迅速，通常於法院判決前即已作成評議決定，當事人於訴訟程序中亦自會提及該事件同時於爭議處理機構評議中，法院當會併予考量。故於未來實際運作問題不大。

第三款 宜採評議人獨任制抑或合議制及指定個案評議委員之方式

一、現行相關爭議處理機制之體例

(一) 仲裁法

仲裁法規定，當事人約定仲裁並訂立仲裁協議者，得約定由仲裁人 1 人或單數之數人成立仲裁庭仲裁之。若仲裁協議未約定仲裁人及其選定方法，則由雙方當事人各選 1 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，並由仲裁庭以書面通知當事人。仲裁人於選定後 30 日內未共推主任仲裁人者，當事人得聲請法院為之選定。仲裁協議約定由單一之仲裁人仲裁，而當事人之一方於收受他方選定仲裁人之書面要求後 30 日內未能達成協議時，當事人一方得聲請法院為之選定。惟若當事人約定仲裁事件由仲裁機構辦理者，則由該仲裁機構選定仲裁人。

合議仲裁庭之判斷，以過半數意見定之。不能過半數者，除當事人另有約定外，仲裁程序視為終結，並應將其事由通知當事人，且此情形不適用民法第 133 條有關時效因提付仲裁而中斷者若仲裁不能達成判斷時視為不中斷之規定，但當事人於收受通知後未於 1 個月內起訴者，不在此限。惟關於數額之評議，仲裁人之意見各不達過半數時，係以最多額之意見順次算入次多額之意見，至達過半數為止。

仲裁機構亦得訂定簡易仲裁程序，民事訴訟法所定應適用簡易程序之事件，經當事人合意向仲裁機構聲請仲裁者，由仲裁機構指定獨任仲裁人依該仲裁機構所定之簡易仲裁程序仲裁之。雖非民事訴訟法所定應適用簡易程序之事件，亦得經當事人合意，適用仲裁機構所定之簡易仲裁程序。故於簡易仲裁程序係以獨任仲裁人進行仲裁。³⁹⁷

依上述規定顯見，仲裁庭兼採獨任制及合議制，除簡易仲裁程序必以獨任仲裁人行之外，一般仲裁案件得約定以獨任仲裁人行之，若無此約定則係以多數仲裁人合議行之。採合議時，原則上係以調處人過半數之同意決定。

(二) 公害糾紛處理法

公害糾紛裁決程序之進行，由公害糾紛裁決委員會主任委員指定委員 3 人或 5

³⁹⁶ 詳本文第五章第六節第三項第二款

³⁹⁷ 仲裁法第 1 條第 1 項、第 9 條、第 32 條第 2 項至第 5 項、第 36 條參照

人以合議行之，其合議以指定委員過半數之意見決定之。關於金額，如委員之意見分三說以上，各不達過半數時，以最多額之意見順次算入次多額之意見，至達過半數為止。裁決書由裁決之委員簽名。裁決程序進行中，雙方當事人達成協議者，由出席參與協議之委員簽名作成協議書。³⁹⁸故公害糾紛裁決程序係採合議制。

(三) 民事訴訟法

法院簡易訴訟程序之第一審裁判係以獨任法官行之。不服簡易程序之第一審裁判者，得上訴或抗告於管轄之地方法院，此第二審審判則以合議行之。³⁹⁹

(四) 銀行公會評議委員會

我國銀行公會評議委員會視移請評議案件需要召集會議，以半數委員以上之出席及出席委員過半數之同意為評議決議。

又銀行公會處理連動債爭議案件得由評議委員會決議推派受命評議委員若干人分組參與爭議案件之審查與決議，由受命評議委員完成個案審查意見報告後，定期彙總移送評議委員會評議。⁴⁰⁰

故銀行公會之評議，一般金融消費爭議案件係由評議委員會召開會議進行評議，連動債銷售過程爭議則先由受命委員若干人審查及出具評議意見報告後提評議委員會評議，故均係採合議制。

(五) 英國 FOS 及新加坡 FIDReC

英國 FOS 之評議程序係採獨任制，個案均由評議人(Ombudsman)1 人進行評議程序及作成評議決定。

新加坡 FIDReC 評議程序則係由 FIDReC 指定評議人或評議小組。若指定評議小組，其人數視案情需要，以確保爭議案件之解決具充分專業性為原則，最多不得超過 3 名。評議小組主席由評議小組成員互選 1 人擔任。FIDReC 必須於指定評議人或評議小組後 21 日內通知案件雙方當事人，若任一方當事人有充分之理由拒絕 FIDReC 所選任之人，FIDReC 必須選任其他評議人替代之。

因此，英國 FOS 評議係完全採獨任制，由評議人 1 人為評議審理並做成評議決定。新加坡 FIDReC 評議則較具彈性，視個案情況由評議人 1 人或者組成評議小組進行評議並做成評議決定。

二、對未來專法之建議

綜合參酌上述國內外體例，本文認為，英國 FOS 評議完全採獨任制之體例，不一定適合我國國情。我國民情似仍較信任由多數裁決人審查商議做成裁決，除法院第一審簡易訴訟程序係以獨任法官行之外，其餘如公害糾紛裁決及銀行公會評議均係採合議制，仲裁原則上亦採合議制，例外於當事人有獨任仲裁人之約定或適用簡易仲裁之事件始以仲裁人 1 人行之。考量未來爭議處理機構並非法院組織，評議人亦無須具備法

³⁹⁸ 公害糾紛處理法第 34 條、第 37 條、第 38 條

³⁹⁹ 民事訴訟法第 436 條、第 436 條之 1

⁴⁰⁰ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 4 條、中華民國銀行公會處理連動債商品銷售過程爭議案件審查作業原則第 2 條第 2 項、第 22 條第 3 項

官資格，機制施行初期為樹立爭議處理機構評議決定之公信力與金融消費者之信心，似宜參採新加坡 FIDReC 評議小組及我國多數實務運作模式，以合議制為原則，例外情形可採獨任制，俟未來機制運作成熟，民眾信心逐漸建立後，自然可轉換為原則獨任制之模式。

又現行銀行公會處理連動債爭議案件，由受命評議委員若干人先行審查，出具審查意見報告後，提評議委員會作成評議決定之運作方式，兼具個案專業分工預審及評議委員會多數決審慎決議之優點，應可做為未來爭議處理機構評議之參考。

綜上，建議專法條文可定為：「爭議處理機構於受理申請評議後，應由評議委員會主任委員指派評議委員三人以上為預審委員先行審查，並研提審查意見報告。但經當事人雙方同意者，得指定一人為預審委員。」、「預審委員應將審查意見報告提送評議委員會評議。」、「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。」

或有認為，審查意見報告均須提送全體評議委員組成之評議委員會決議，恐須頻繁召開評議委員會議，且評議委員各有其專擅領域，對於專擅領域外爭議事件之評議助益不大，應可考慮提交分組評議委員會作成評議決定即可。然分設分組評議委員會取代全體評議委員會作成評議決定，其評議決定之公信力是否足夠，是否足以代表爭議處理機構，似有待斟酌。考量案件既經專業領域之預審委員預審，評議委員會議決議時多會尊重預審意見，應不致造成評議委員會太大之負擔。且不同領域案件仍有須一致遵守之評議原則，跨領域案件更有統合各領域評議委員意見之必要，提交評議委員會作成評議決定仍較為妥適。

第四款 評議委員應迴避之規定

一、現行相關爭議處理機制之體例

(一) 仲裁法

仲裁法規定，仲裁人有下列各款情形之一者，應即告知當事人，當事人得請求其迴避：(一)有民事訴訟法第 32 條所定法官應自行迴避之同一原因者。⁴⁰¹ (二)仲裁人與當事人間現有或曾有僱傭或代理關係者。(三)仲裁人與當事人之代理人或重要證人間現有或曾有僱傭或代理關係者。(四)有其他情形足使當事人認其有不能獨立、公正執行職務之虞者。仲裁人不具備當事人所約定之資格者，當事人亦得請求

⁴⁰¹ 民事訴訟法第 32 條：「法官有下列各款情形之一者，應自行迴避，不得執行職務：一、法官或其配偶、前配偶或未婚配偶，為該訴訟事件當事人者。二、法官為該訴訟事件當事人八親等內之血親或五親等內之姻親，或曾有此親屬關係者。三、法官或其配偶、前配偶或未婚配偶，就該訴訟事件與當事人有共同權利人、共同義務人或償還義務人之關係者。四、法官現為或曾為該訴訟事件當事人之法定代理人或家長、家屬者。五、法官於該訴訟事件，現為或曾為當事人之訴訟代理人或輔佐人者。六、法官於該訴訟事件，曾為證人或鑑定人者。七、法官曾參與該訴訟事件之前審裁判或仲裁者。」

其迴避。但當事人對其自行選定之仲裁人，除迴避之原因發生在選定後，或至選定後始知其原因者外，不得請求仲裁人迴避。⁴⁰²

當事人請求仲裁人迴避者，應於知悉迴避原因後 14 日內，以書面敘明理由向仲裁庭提出。仲裁庭原則上應於 10 日內作成決定。當事人對於仲裁庭之決定不服者，得於 14 日內聲請法院裁定之。對法院之裁定則不得聲明不服。但在雙方當事人均請求仲裁人迴避之情形，仲裁人應即迴避。當事人請求獨任仲裁人迴避者，應向法院為之。⁴⁰³

(二) 公害糾紛處理法

行政院環保署所設之公害糾紛裁決委員會，有關裁決委員之迴避規定，係於公害糾紛處理法中明定準用公害糾紛調處委員迴避之規定，亦即裁決委員對於裁決事項涉及本身或其家屬時，應自行迴避。惟公害糾紛處理法及其相關法規並未對於「家屬」範圍明確界定。⁴⁰⁴

(三) 勞資爭議處理法

勞資爭議處理法規定，有下列情形之一者，不得擔任同一勞資爭議事件之仲裁委員：(一)曾為該爭議事件之調解委員。(二)本人或其配偶、前配偶或與其訂有婚約之人為該爭議事件當事人，或與當事人有共同權利人、共同義務人或償還義務人之關係。(三)為該爭議事件當事人八親等內之血親或五親等內之姻親，或曾有此親屬關係。(四)現為或曾為爭議事件當事人之法定代理人或家長、家屬。(五)工會為爭議事件之當事人者，其會員、理事、監事或會務人員。(六)雇主團體或雇主為爭議事件之當事人者，其會員、理事、監事、會務人員或其受僱人。

仲裁委員有上列各款所列情形之一而不自行迴避，或有具體事實足認其執行職務有偏頗之虞者，爭議事件當事人得向主管機關申請迴避，其程序準用行政程序法第 33 條規定。⁴⁰⁵

(四) 銀行公會評議委員會

銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則規定，評議委員遇有下列情形之一者應自行迴避：(一)本人或其配偶為該爭議案件之當事人，或與當事人有三親等內親屬關係、僚屬關係或經濟上共同之利害關係。(二)本人或其配偶與該爭議案件之當事人，或其關係企業現有委任、承攬或僱傭關係，或經終止、解任未滿一年。(三)其他情形足認其有不能獨立、公正執行職務之虞。評議委員有應自行迴避而未迴避，或有事實足認其執行職務有偏頗之虞者，評議委員會得依當事人之申請或自行召開評議委員會議，為迴避之決定。⁴⁰⁶

二、對未來專法之建議

⁴⁰² 仲裁法第 15 條、第 16 條參照

⁴⁰³ 仲裁法第 17 條參照

⁴⁰⁴ 公害糾紛處理法第 40 條準用第 17 條

⁴⁰⁵ 勞資爭議處理法第 32 條

⁴⁰⁶ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 5 條

迴避規定背後皆有一共同原則，亦即為判斷之第三人對兩造當事人而言必須具有中立及不偏頗之立場。⁴⁰⁷故為維護未來金融消費爭議處理機構評議委員之中立及不偏頗立場，有必要參考仲裁法、公害糾紛處理法及勞資爭議處理法，於專法明定評議委員應迴避之事由。

綜觀前述國內現行規定，應迴避之情事概可分為三大類：(一)事件涉及本人或其特定家屬之利益；(二)曾服務於該事件所涉之事業；(三)有其他足認執行職務有偏頗之虞，應可作為未來專法明定評議委員應迴避事由之參考。至於勞資爭議處理法將「曾為該爭議事件之調解委員」定為應迴避事由，係勞資爭議之調處與仲裁有前後二階段之關係，基於保障當事人「審級利益」之考量，曾為同一事件之調解委員者即不應再擔任該事件之仲裁委員。然本文所規劃未來專法爭議處理機制，調處係評議程序中之任意性程序，二者之間並無前後階段之審級關係，故無須將「曾為該爭議事件之調處人」列為評議委員應迴避之事由。

而上述第一類事由中，對於應迴避之特定家屬之範圍，相關體例寬嚴不一，最嚴格者只要是家屬即屬之，最寬鬆者為配偶、三親等內親屬始當之，此係規範需求之選擇問題。本文認為，配偶及二親等內親屬範圍之體例似為已足，並考量同居家屬生活關係較密切，其所涉利害關係有必要納入考量。另評議委員曾服務於該金融服務業部分，有必要包括離職未滿一定期間者。

當事人與評議委員對於是否符合應迴避之情事，有不同之意見時，可參考銀行公會體例，由評議委員會決議該評議委員是否應迴避。評議委員會決議該評議委員應否迴避之結果，應通知當事人。勞資爭議處理法有關當事人應向主管機關申請迴避之規定，因勞資爭議仲裁委員會係設於主管機關之下，與本文建議未來爭議處理機構不宜設於政府體系之內，有所不同，故無參採實益。

此外，依本文前一節對於評議採合議制之建議，評議事件之處理宜先由評議委員會主任委員指定預審委員先行審查，研提審查意見報告後，提送評議委員會評議並作成評議決定。故如被指派之預審委員於該評議事件有應迴避之事由，而自行迴避或經決議應迴避者，此時有必要另行指派其他評議委員為預審委員，俾利評議預審程序順利進行。至於審查意見報告提送評議委員會評議時，其他評議委員對該評議事件有應迴避之事由者，則該評議委員逕行迴避即可，其餘評議委員仍可為評議決定，自無另行指派評議委員之問題，事實上亦無另行指派之可能。因此，建議草案條文尚須處理預審程序中預審委員迴避後，另行指派預審委員之規定。

綜上，建議專法對於評議委員應迴避之草案條文可定為：「(第一項)評議委員對於評議事項涉及本人、配偶、二親等以內之親屬或同居家屬之利益、曾服務於該金融服務業離職未滿三年或有其他足認其執行職務有偏頗之虞時，應自行迴避；經當事人申請

⁴⁰⁷ 沈冠伶著，「仲裁鑑定制度之研究」，訴訟權保障與裁判外紛爭處理制度，頁313，元照出版公司，2006年4月版。

者，亦應迴避。(第二項)前項情形，如評議委員及當事人對於應否迴避有爭議，應由爭議處理機構評議委員會決議該評議委員是否應迴避，並由爭議處理機構將決議結果於決議之日起三日內以書面通知當事人。(第三項)評議委員會主任委員應於預審委員自行迴避或前項評議委員會決議預審委員應予迴避之日起五日內，另行指派預審委員。」

第五款 書面審理原則並保障當事人陳述意見權利

英國 FOS 評議人原則上係就雙方當事人所提事證資料進行書面審理，少有進行面對面會晤或舉行聽證者，但必須給予雙方當事人充分表明意見之機會，將其評議決定欲依據之法規評價及評價之理由通知雙方當事人，請雙方當事人於期限內表示意見，若雙方當事人無異議，即據以作成評議決定。⁴⁰⁸英國 FOS 評議程序採書面審理原則並保障當事人陳述意見權利之體例，可值我國未來專法參考。故未來爭議處理機構評議程序亦宜採書面審理原則，但評議委員會認為有必要時，得通知當事人或利害關係人到場陳述意見，當事人亦得請求到場陳述意見。評議委員會使當事人到場陳述意見時，應先行通知，以使當事人有合理期間準備並提出意見，俾實質保障其程序權。

爰建議未來專法可明定：「(第一項)評議程序以書面審理為原則，並使當事人有於合理期間陳述意見之機會。(第二項)評議委員會認為有必要者，得通知當事人或利害關係人至指定處所陳述意見；當事人請求到場陳述意見，評議委員會認有正當理由者，應給予到場陳述意見之機會。(第三項)前項情形，爭議處理機構應於陳述意見期日七日前寄發通知書予當事人或利害關係人。」

第六款 評議書之作成

一、現行相關爭議處理機制之體例

(一) 仲裁法

依仲裁法成立仲裁判斷者，應作成仲裁判斷書，記載當事人、主文、事實及理由、年月日及仲裁判斷作成地等。⁴⁰⁹

(二) 公害糾紛處理法

依公害糾紛處理法成立之裁決亦作成裁決書，記載當事人姓名、住所或居所、法定代理人或委任代理人姓名、住所或居所、主文、事實、理由、年月日等，由裁決之委員簽名，於作成後 10 日內以正本送達於當事人。⁴¹⁰

(三) 銀行公會評議委員會

現行銀行公會之評議，亦有委員會為評議決定後應作成評議結論，以書面送達雙方當事人之規定。⁴¹¹

⁴⁰⁸ 詳本文第 56 頁及註 170

⁴⁰⁹ 仲裁法第 33 條第 2 項參照

⁴¹⁰ 公害糾紛處理法第 37 條

⁴¹¹ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 13 條、第 16 條、中華民國銀行公會

二、對未來專法之建議

為使評議決定內容有明確之憑據，評議決定仍應作成書面為宜。爰建議專法草案條文對於評議書之作成，可明定：「評議委員會之評議決定應以爭議處理機構名義作成評議書，送達當事人。前項送達，準用民事訴訟法有關送達之規定。」

第七款 其他評議程序規範

其餘評議程序之相關規定則較未重大影響當事人權利義務，無需於專法明定，可授權子法定之，建議草案條文可定為：「爭議處理機構處理評議之程序、評議期限及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。」

第七節 請求權時效之中斷

一、現行規定

(一) 民法

請求權時效乃請求權人得行使權利之期間，時效完成後，債務人得拒絕給付，故請求權時效規定係嚴重影響人民權利義務之重要事項，必須以法律明定，除法律另有較短期間之規定外，須悉適用民法有關請求權時效之規定，且不得以法律行為加長、減短或預先拋棄時效利益。⁴¹²

金融消費者與金融服務業間所生金融消費爭議，依其爭議內容所得主張之實體法上請求權之消滅時效，現行各金融作用法並無特別規定，⁴¹³故應適用民法第 125 條至第 147 條及第 197 條有關請求權消滅時效及其起算、中斷等之規定。例如：

1. 基於金融商品或服務之契約所生之請求權，因 15 年間不行使而消滅。(民法第 125 條)
2. 利息、紅利等各期給付請求權，因 5 年間不行使而消滅。(民法第 126 條)
3. 因金融服務業提供金融商品或服務有故意或過失，致權利受不法侵害者，其侵權行為損害賠償請求權自知有損害及賠償義務人時起 2 年間不行使而消滅，自有侵權行為時起逾 10 年者亦同。(民法第 197 條)
4. 消滅時效，因下列事由而中斷：一、請求。二、承認。三、起訴。下列事項，與起訴有同一效力：一、依督促程序，聲請發支付命令。二、聲請調解或提付仲

處理連動債商品銷售過程爭議案件審查作業原則第 25 條、第 26 條

⁴¹² 民法第 125 條、第 144 條、第 147 條

⁴¹³ 證券交易法第 21 條：「本法規定之損害賠償請求權，自有請求權人知有得受賠償之原因時起二年間不行使而消滅；自募集、發行或買賣之日起逾五年者亦同。」係針對該法所定損害賠償請求權之短期時效特別規定，亦即該法第 20 條募集、發行、私募或買賣有虛偽詐欺、第 20 條之 1 財務報告文件虛偽隱匿、第 31 條未交付公開說明書、第 32 條公開說明書虛偽隱匿、第 43 條之 2 違反應以同一收購條件公開收購之規定、第 43 條之 3 違反不得於公開收購期間以其他方式購買同種類有價證券之規定、第 155 條操縱市場、第 157 條之 1 內線交易等之損害賠償請求權，同法第 157 條則係針對歸入權之特別時效規定，均係發行市場所生之損害賠償請求權，與本文研究範圍之金融消費爭議，並不相同。

裁。三、申報和解債權或破產債權。四、告知訴訟。五、開始執行行為或聲請強制執行。（民法第 129 條）

5. 時效因請求而中斷者，若於請求後六個月內不起訴，視為不中斷。（民法第 130 條）

6. 時效因聲請調解或提付仲裁而中斷者，若調解之聲請經撤回、被駁回、調解不成立或仲裁之請求經撤回、仲裁不能達成判斷時，視為不中斷。（民法第 133 條）

7. 時效中斷者，自中斷之事由終止時，重行起算。（民法第 137 條）

（二）證券投資人及期貨交易人保護法

現行對於金融爭議處理有法律規範者僅投保法，投保法之「申請調處」係民間財團法人紛爭處理機制。而上述民法規定時效中斷事由中之「聲請調解」，應係指法律有聲請調解或調處之規定而在性質上應認為與起訴有同一效力者，例如依民事訴訟法規定向法院「聲請調解」、依耕地三七五減租條例之鄉（鎮、市、區）公所耕地租佃委員會調處或調解、依鄉鎮市調解條例向鄉鎮市公所調解委員會「聲請調解」、依勞資爭議處理法申請調解等，向具有公權力之機關聲請調解者而言。⁴¹⁴惟亦有學者認為「申請調解」與民事訴訟程序之「聲請調解」不同而持相反看法，並以政府採購履約爭議「申請調解」為例認為其時效不中斷。⁴¹⁵故證券投資人或期貨交易人依投保法規定向投保中心「申請調處」者，投保中心並非公權力機關，若未於投保法特別規定，是否可解釋為可類推適用上述民法「聲請調處」請求權時效中斷之規定，恐有疑問。即使向投保中心申請調處得解釋為視同「請求」而時效中斷，惟民法規定請求後 6 個月內不起訴仍視為不中斷，若投保中心調處程序進行將屆 6 個月，結果調處不成立，投資人欲起訴時其請求權可能已罹於時效，將使投資人蒙受極大不利益，而大大減少使用投保中心調處機制之意願。故投保法特於第 24 條明定，依該法申請調處者其請求權時效因申請調處而中斷，但調處之申請經撤回、不受理或調處不成立時，視為不中斷。

（三）保發中心及銀行公會

申請保發中心保險申訴調處委員會調處者，因保發中心之調處機制並無法律依據，故該中心調處相關規章並不能逾越現行法律規定就請求權時效及其中斷事由等為特別規定。現行保發中心所印製之調處申請書，載有「申請調處不生請求權時效中斷之效力」，⁴¹⁶惟被保險人或受益人申請保發中心調處，實際上已等同向保險人提出請求，依民法第 129 條、第 130 條規定，應生請求權時效中斷之效力，但於請

⁴¹⁴ 黃立著，民法總則，頁 494，元照出版公司，2005 年 9 月版。施啟揚著，民法總則，頁 342，2005 年 6 月版。鄉鎮市調解條例用語均為「聲請調解」，例如第 10 條、第 11 條、第 13 條、第 15 條、第 29 條至第 31 條，且調解委員會係設於鄉鎮市公所。勞資爭議處理法之用語雖為「申請調解」，但勞資爭議調解係由直轄市或縣（市）主管機關受理。

⁴¹⁵ 羅明通教授在台北市公務人員訓練中心「異議及申訴案件解說」教材（2005 年 5 月 31 日）中即持此相反看法。陳建宇、駱忠誠合著，政府採購異議申訴調解實務，頁 198 註 60 參照，永然文化出版公司，2009 年 4 月版。

⁴¹⁶ 保發中心網站：保險理賠申訴/下載理賠申訴表/調處申請書
<http://www.tii.org.tw/fcontent/compensation/compensation06.asp>（最後瀏覽日：2010 年 11 月 21 日）

求後 6 個月內不起訴者，視為不中斷。

同理，向銀行公會評議委員會申請評議者，銀行公會亦無法於其相關規章中訂定請求權時效及中斷事由等之特別規定，故仍應適用民法相關規定。

二、對未來專法之建議

未來新設金融消費爭議處理機制既已法制化，有專法為依據，而新設金融消費爭議處理機構與投保中心類似，為民間財團法人，若未於專法中就請求權時效中斷事由為特別規定，未來向爭議處理機構「申請評議」或「調處」將同樣產生民法「提付仲裁、聲請調解」時效中斷規定無法適用或適用民法其他時效規定，對金融消費者保護仍有不足之問題。為避免時效風險造成金融消費者不願循本法爭議處理途徑而逕行起訴，使本法效益大打折扣，應有必要於專法中就請求權時效中斷事由為特別規定。

為使金融消費者可安心利用專法之爭議處理機制，包括申訴、申請評議及申請評議後之任意調處程序，俾充分發揮訴訟外紛爭解決機制之功效，故對於金融消費者就系爭事件所得主張之請求權時效，宜明定其時效因申訴或申請評議而中斷(調處係申請評議後之任意性程序，包含於評議程序中，故行調處者其請求權時於申請評議時即已中斷，無需另為規定)。惟如嗣後金融消費者自行撤回申訴或撤回評議申請，或申訴後遲未申請評議，或評議申請不符要件而不受理，或評議不成立等情形，若金融消費者請求權時效仍不中斷，恐無法兼顧受訴金融機構權益。參考民法第 133 條「時效因聲請調解或提付仲裁而中斷者，若調解之聲請經撤回、被駁回、調解不成立或仲裁之請求經撤回、仲裁不能達成判斷時，視為不中斷」之規定，及投保法第 24 條「申請調處人依其申請內容所得主張之請求權，其時效因申請調處而中斷。但調處之申請經撤回、不受理或調處不成立時，視為不中斷。」之規定。

綜上，建議未來專法草案條文可明定：「(第一項)金融消費者依其申訴或申請評議內容所得主張之請求權，其時效因依本法申訴或申請評議而中斷。(第二項)有下列情形之一者，前項請求權時效視為不中斷：一、申訴或評議之申請經撤回。二、申訴後未依規定申請評議。三、評議之申請經不受理。四、評議不成立。」其中第二項第二款所稱「申訴後未依規定申請評議」請求權時效視為不中斷，係指金融消費者向金融服務業申訴時，其請求權時效依第一項規定原係中斷，但嗣後金融消費者未於收受申訴處理結果之日起 60 日內申請評議，或未於金融服務業 30 日申訴處理期限屆滿之日起 60 日內申請評議，則其請求權時效自該 60 日期限屆滿後視為不中斷。

上述建議草案條文，或有認為，第二項第四款「評議不成立」請求權時效視為不中斷之規定，將迫使原不滿意評議決定之金融消費者顧及若不接受評議決定則其請求權時效將因不中斷而消滅，難以另循其他途徑主張權利，而不得不接受該評議決定，對金融消費者保障不足。此顧慮固有道理，惟上述建議草案條文係參考現行民法第 133 條及投保法第 24 條規定，該等體例已有類似之「調解不成立」、「仲裁不能達成判斷」或「調處不成立」時，視為不中斷之規定，實務運作並無窒礙難行之處。金融消費者選擇專法

爭議處理機制處理紛爭，享有專法所定請求權時效中斷之利益，故亦應依專法所定「評議不成立時請求權時效不中斷」之規定，自行衡酌該爭議處理程序可能耗費之時間與請求權時效消滅之期，承擔未來評議決定不一定符合其期待所可能產生之不利益。金融消費者從申訴開始到進入評議程序，其請求權時效均處於中斷狀態，若又可於評議不成立時繼續中斷，將可能造成金融消費者予取予求，不願接受實際上合理之評議決定，對金融消費者恐屬保障過度，而對金融服務業有所不公。因此，參考我國現行體例，上述建議草案條文對金融消費者實已充分保障並可適度衡平金融服務業權益，應屬合理可行。



第八節 事證查證權及保密規範

第一項 事證查證權

爭議處理機構為了解爭議案情事實，釐定爭點，需要當事人提供相關事證資料，乃理所當然。惟持有事證資料之人以資料涉及個人隱私，受「電腦處理個人資料保護法」或「個人資料保護法」⁴¹⁷保護為由，拒絕提供，亦於法有據。因此，如何兼顧紛爭解決之需求及當事人個人資料之保護，賦予爭議處理機構適度且合理之事證調查權限，乃建構我國金融消費爭議處理法制時不可或缺之一環。以下就國內外體例析論之。

一、現行相關爭議處理機制之體例

(一) 民事訴訟法

民事訴訟法第 413 條規定：「行調解時，為審究事件關係及兩造爭議之所在，得聽取當事人、具有專門知識經驗或知悉事件始末之人或其他關係人之陳述，或察看現場或調解標的物之狀況，必要時得由法官調查證據。」。依此規定，法官或調解委員行調解時，為對調解標的之法律關係及兩造爭議發生之原因詳加審就，得聽取當事人、具有專門知識經驗或知悉事件始末之人或其他關係人之陳述，或察看現場或調解標的物之狀況；但調查證據則為專屬法官之職權，調解委員不得為此職權之行使，必須由法官為之。⁴¹⁸

(二) 仲裁法

仲裁法規定，仲裁庭應予當事人充分陳述機會，並就當事人所提主張為必要之調查。⁴¹⁹仲裁庭並得通知證人或鑑定人到場應詢，但不得令其具結；證人無正當理由而不到場者，仲裁庭尚得聲請法院命其到場。⁴²⁰仲裁庭為進行仲裁，必要時得請求法院或其他機關協助，受請求之法院關於調查證據有受訴法院之權。⁴²¹

(三) 公害糾紛處理法

直轄市或縣(市)之公害糾紛調處委員會，以及行政院環保署所設之公害糾紛裁決委員會，得請求有關機關調查證據，該調查證據行為非法院不得為之者，得請求法院為之，受請求之法院關於調查證據有受訴法院之權。調處委員會及裁決委員會亦得委託相關機關從事必要之鑑定。⁴²²

(四) 鄉鎮市調解條例

⁴¹⁷ 「電腦處理個人資料保護法」業經民國 99 年 5 月 26 總統華總一義字第 09900125121 號令修正公布全文，並修正名稱為「個人資料保護法」，但除原條文第 19~22、43 條之刪除，自公布日施行外，其餘條文均尚未生效施行，故現行仍適用「電腦處理個人資料保護法」。

⁴¹⁸ 吳明軒著，民事調解、簡易及小額訴訟程序，頁 33，五南出版社，2004 年 2 月版。

⁴¹⁹ 仲裁法第 23 條第 1 項參照

⁴²⁰ 仲裁法第 26 條參照

⁴²¹ 仲裁法第 28 條參照

⁴²² 公害糾紛處理法第 24 條、第 25 條規定，及第 40 條準用第 24 條、第 25 條規定

鄉鎮市調解條例第 21 條規定，調解應審究事實真相及兩造爭議之所在，並得為必要之調查。調解委員會依本條例處理調解事件，得商請有關機關協助。惟本條所定「有關機關」是否包括法院，未有明確實務見解及函釋，睽諸法條用語採「商請」，似非一般立法體例所見得「聲請」或「請求」法院協助調查證據之用語，故似宜採否定見解。

(五) 政府採購法

政府採購履約爭議之調解，當事人無正當理由拒絕陳述、提供資料時，政府採購法未明定如何處理，僅於採購履約爭議調解規則規定，調解委員得就現有資料採為出具調解建議之參考。⁴²³故僅得就現有資料採為出具調解建議之基礎，並無得申請法院調查事證之規定。

(六) 相關金融同業公會及保發中心

銀行公會金融消費爭議案件評議委員會為審究事件之法律關係及爭議所在，除了當事人須陳述事實及提供證據之外，評議委員會並得聽取具有專門知識經驗或知悉事件始末之人或其他關係人之陳述。⁴²⁴惟銀行公會金融消費爭議案件評議委員會畢竟屬公會自律機制下處理爭議之組織，故制度設計上並未賦予其如仲裁庭或公害糾紛調處委員會、公害糾紛裁決委員會等具公權力性質單位所具有之聲請法院命證人到場應詢或請求法院協助調查之權限。

其他如券商公會等同業公會之調處，亦有相同之現象。

保發中心保險申訴調處委員會認為有必要者，得指定期限請保險人提出補充說明或其他資料，保險人未於指定期限內提出說明書及相關資料者，委員會得函請目的事業主管機關協助處理，或逕依申請人提出之資料進行調處。委員會亦得就必要事項要求申請人補充提出報告或相關資料，申請人無正當理由未於委員會所定期限內提出者，委員會得不予受理。委員會為審究事實真相及瞭解爭議所在，有調閱相關單位文件或送請相關單位鑑定或提供意見之必要時，得商請目的事業主管機關或其他有關單位協助處理。但並無明文規定得請求法院協助調查事證之權力。⁴²⁵

(七) 證券投資人及期貨交易人保護法

即使在有法律位階投保法規範下之投保中心，因調處需要得依投保法第 17 條規定請求發行人、證券商、證券服務事業、期貨業或證券及期貨市場相關機構協助或提出文件、相關資料，不受當事人提出之證據及請求調查證據之拘束。惟受請求人未協助或提出文件、相關資料者，投保中心亦僅得報請主管機關處理，無聲請法院命證人到場應詢或請求法院協助調查之權限。⁴²⁶

(八) 英國 FSMA

⁴²³ 陳建宇、駱忠誠合著，政府採購異議申訴調解實務，頁 192，永然文化出版公司，2009 年 4 月版。採購履約爭議調解規則第 15 條第 2 項規定參照。

⁴²⁴ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 12 條

⁴²⁵ 保發中心保險申訴調處作業細則第 9 條第 3 項、第 4 項、第 10 條第 1 項、第 12 條

<http://www.tii.org.tw/fcontent/compensation/compensation03.asp> (最後瀏覽日：2010 年 11 月 21 日)

⁴²⁶ 投保法第 17 條、證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 16 條

反觀英國 FOS，評議人有請求法院調查證據之權限。依 FSMA 第 231 條規定，評議人得以書面通知申請案件之當事人提供特定資訊、文件或提出說明等。復依 FSMA 第 232 條規定，當事人未遵守第 231 條規定提供特定資訊、文件或提出說明者，評議人得以書面請求法院調查證據。⁴²⁷

二、對未來專法之建議

綜觀上述國內外體例，各該爭議處理機構均得要求爭議事件雙方當事人提出事證資料或說明。未來爭議處理機構為處理爭議所需，請雙方當事人提供充分事證，應屬必要且合理。若當事人拒不提供充足之事證資料，本即應承擔爭議處理機構逕依現有事證作成調處方案或評議決定之結果，當事人為避免處理結果對其不利，通常應不致於拒不提供事證。但也有可能受該不提出事證之不利結果者係相對之他方而非拒不提供之一方。故是否有必要明文規定當事人應依爭議處理機構要求提供事證資料，不得拒絕，甚或賦予爭議處理機構得聲請法院命當事人到場或聲請法院調查證據之權限？上述國內外體例即出現不同之立法政策。

我國未來設置之金融消費爭議處理機構並非法院亦非公權力機關，故其事證調查權之強度，究宜採行類似現行投保法、銀行公會金融消費爭議案件評議委員會之低度權限方式？抑或採行類似仲裁法、公害糾紛處理法及英國 FOS 評議人之高度權限體例？雖某種程度上屬立法政策選擇問題，但亦非不可分析此兩種體例分採不同強度之可能原因，以研擬最適合未來金融消費爭議機構採行之體例。

投保法之調處係基於雙方當事人合意而成立，當事人若認事證未充分，自得拒絕接受調處方案，雙方當事人若均願意接受調處方案，事證並不需要高度縝密調查。銀行公會評議委員會作成之評議結論，亦須先送請雙方當事人表明是否接受，當事人若認事證未充分，自得拒絕接受評議結論，另循司法途徑主張之。評議結論經雙方當事人接受並簽章同意後，評議成立之效力僅視同民事和解契約，若當事人一方毀約不履行，另一方當事人尚得循司法途徑主張。⁴²⁸而仲裁法之仲裁判斷一經仲裁人作成，無需送法院核定，即於當事人間發生既判力。英國 FOS 評議決定亦有拘束受訴金融機構之效力，申訴人同意接受評議決定者亦受評議決定拘束，均無需送法院核定。此兩種體例紛爭裁決之效

⁴²⁷ FSMA Section 231: (1) An ombudsman may, by notice in writing given to a party to a complaint, require that party- (a) to provide specified information or information of a specified description; or (b) to produce specified documents or documents of a specified description. (2) The information or documents must be provided or produced- (a) before the end of such reasonable period as may be specified; and (b) in the case of information, in such manner or form as may be specified. (3) This section applies only to information and documents the production of which the ombudsman considers necessary for the determination of the complaint. (4) If a document is produced in response to a requirement imposed under this section, the ombudsman may- (a) take copies or extracts from the document; or (b) require the person producing the document to provide an explanation of the document. (5) If a person who is required under this section to produce a document fails to do so, the ombudsman may require him to state, to the best of his knowledge and belief, where the document is. (6) If a person claims a lien on a document, its production under this Part does not affect the lien. (7) "Specified" means specified in the notice given under subsection (1).

FSMA Section 232: (1) If a person ("the defaulter") fails to comply with a requirement imposed under section 231, the ombudsman may certify that fact in writing to the court and the court may enquire into the case. (2) If the court is satisfied that the defaulter failed without reasonable excuse to comply with the requirement, it may deal with the defaulter (and, in the case of a body corporate, any director or officer) as if he were in contempt. (3) "Court" means- (a) the High Court; (b) in Scotland, the Court of Session

⁴²⁸ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 13 條、第 16 條、第 16 條之 1、第 17 條第 3 項

力，截然不同。可知，若裁決之拘束力較低、屬於當事人合意性之處理結果者，宜採行類似銀行公會評議委員會低度事證調查權之體例，以符合程序經濟並避免侵及當事人個人資料保護。若裁決之拘束力較高、裁決人對於裁決結果具有絕大部分之主導決定權者，則宜採行類似仲裁法或英國 FOS 評議人高度事證調查權之體例，以求妥適釐清案情事實、正確適用法令或實務準則、提升紛爭實質解決之有效性，落實實體正義。

未來專法所設爭議處理機制，「調處」係當事人雙方基於意思合致達成和解，屬於合意性之紛爭解決方式，雙方當事人對於調處結果具有完全充分之自主權，故調處方案內容只要經當事人折衝合意，似無必要高度要求事證須經縝密調查。當事人若認事證未充分，自得拒絕接受調處方案，且於當事人意思無法合致、調處不成立之情況下，爭議處理機構須續行評議，或由金融消費者循訴訟等途徑主張權利。故基於尊重當事人意願、個人資料保護及程序經濟，於調處程序應無必要特別明定調處人之事證調查權，包括一般要求權限及聲請法院命當事人到場、提供相關事證資料或聲請法院調查證據之權限。

「評議」係由評議委員會依相關法令及公平合理原則審酌案件一切情狀，作成評議決定，無需基於雙方當事人之意思合致。惟評議決定仍須送請雙方當事人表明接受後，評議始成立。當事人若認事證調查未充分，自得拒絕接受評議決定。即使評議成立，若未送請法院核可，仍不具既判力，非不得另循救濟。然而，若立法政策於一定金額以下之評議決定限制受訴金融服務業之同意權，受訴金融服務業應接受一定金額以下之評議決定，該評議決定又可能因金融消費者送法院核可而生既判力與執行力，⁴²⁹此部分即有可能因金融消費者惡意不提供事證資料而使受訴金融服務業蒙受不利益結果。因此，於評議程序似有必要特別明定評議委員會之事證調查權。

綜上分析，關於未來爭議處理機構之事證查證權限，本文認為，對於處理爭議所需之事證資料，若當事人不提供，爭議處理機構自得依現有事證資料處理之，當事人須自行承擔可能之不利益，亦得拒絕接受調處方案或評議決定以避免不利益，故本無需於專法特別明定爭議處理機構有要求雙方當事人提供事證資料之權限。且於受訴金融服務業不提供資料之情形，由於爭議處理機構非公權力機關，於個案中有時或須主管機關發動行政權，以協助資料取得，主管機關宜予協助。故可參採投保法第 17 條規定，明定爭議處理機構得報請主管機關處理。金融服務業仍不遵守者，各金融作用法均有未依主管機關命令提出財務業務文件得予處分之規定得適用，故亦無必要賦予爭議處理機構聲請法院調查證據之權限，僅賦予其得報請主管機關協助命金融服務業提供文件資料，應為已足。

但是，若立法政策欲於一定金額以下之評議決定限制受訴金融服務業之同意權，此部分即有可能發生金融消費者惡意不提供事證資料而使受訴金融服務業蒙受不利益之情形，此時似宜賦予爭議處理機構要求當事人提出文件資料之權限。而爭議處理機構要

⁴²⁹ 詳本文第五章第十節

求當事人提供相關事證資料涉及對個人資料之蒐集，依個人資料保護法第 19 條第 1 項規定，非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除了涉及醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科之個人資料，不得蒐集、處理或利用外，應有特定目的並符合法律明文規定或經當事人書面同意等情形，⁴³⁰始得為之。故為杜爭議，若立法政策衡量認為應衡平保障金融服務業權益，即有必要於專法明定爭議處理機構得要求當事人提出事證資料。反之，若認為專法立法目的在保障金融消費者，且事證資料僅金融消費者持有而金融服務業未持有之情形應屬少數，則專法無需明定爭議處理機構得要求當事人提出事證資料之權限，回歸電腦處理個人資料保護法或個人資料保護法規定，經當事人書面同意後提供即可。

爰建議未來專法草案條文可參考投保法第 17 條規定，定為：「爭議處理機構為處理金融消費爭議事件，得於合理必要範圍內，請求金融服務業協助或提出文件、相關資料。受請求之金融服務業未協助或提出文件、相關資料者，爭議處理機構得報請主管機關處理。」2011 年 6 月 29 日制訂公布之金融消費者保護法第 20 條第 2 項亦採此體例。本文認為，此體例基本上可行。但因同法第 29 條第 2 項明定：「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。」，就一定金額以下之評議決定限制金融服務業同意權，即有可能發生金融消費者惡意不提供事證資料而使受訴金融服務業蒙受不利益之情形。則上述條文未特別賦予爭議處理機構命當事人提供資料之權限，似有不夠細緻之虞。然若著眼於專法立法目的係為保護金融消費者權益，權益保障之光譜偏向金融消費者，則條文為上述規範，係基於立法政策考量之結果，並使當事人資料蒐集回歸個資法相關規定，須經當事人書面同意，維持現行個資規範體系而不創設特別規定，仍值贊同。

第二項 保密規範

我國現行已有「個人資料保護法」就個人資料之蒐集、處理及利用為一般性規定。我國金融法規亦不乏金融服務業應對客戶資料負保護義務之規範，例如銀行法第 28 條第 4 項、第 48 條第 2 項、證券投資信託及顧問法第 7 條第 2 項、證券商管理規則第 34 條第 2 項、第 37 條第 16 款等。

爭議處理機構本身雖非金融服務業，其人員亦非公務員，不適用上述金融服務業保密規定及刑法第 132 條、公務員服務法第 13 條第 3 項有關公務員保密義務之規定。但爭議處理機構處理金融消費爭議，於過程中對於所接觸當事人之資料及所為之主張與陳述，亦應負保密

⁴³⁰ 個人資料保護法目前尚未施行。該法第 19 條第 1 項所列各款如下：一、法律明文規定。二、與當事人有契約或類似契約之關係。三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。四、學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。五、經當事人書面同意。六、與公共利益有關。七、個人資料取自於一般可得之來源。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。

義務。其立論基礎除了基於個人隱私權之基本要求外，亦為了使當事人無隱私外洩之疑慮，放心提供相關資訊，以利程序順暢進行，順利解決紛爭。此外，爭議處理程序是否採公開方式進行，以及評議決定內容是否公布等問題，亦可能因當事人陳述、協商及評議決定內容涉及個人資料，而使當事人資料處於被揭露之風險，故均宜妥為考量，權衡當事人隱私與程序作業透明化之間之利害衝突，於專法明定之。以下參考我國現行法院外紛爭解決機制及英國 FOS、新加坡 FIDReC 有關當事人資料保護之規定，分述之。

一、現行相關爭議處理機制之體例

(一) 各相關金融同業公會及周邊單位

銀行公會金融消費爭議案件評議委員會之出席人員，對會議情形，除已公開部分外，應嚴守秘密，違反者自負法律責任。評議委員、收件小組及審查小組相關人員對所接觸有關爭議雙方之資料及評議過程應嚴守秘密，非依法令或爭議雙方之同意，不得洩漏。⁴³¹

券商公會之調處人及公會職員，就所知悉之調處事務，不得洩露予他人。⁴³²

投保中心調處委員會之調處委員辦理調處事件，不得對非依法令所為之查詢洩漏所獲悉之秘密。調處程序由調處委員於保護機構或其他適當處所進行之，得不公開。調處委員及列席協同調處人或經辦調處事務之人，對調處事件應保守秘密。⁴³³

保發中心保險申訴調處委員會委員對雙方提出之機密性資料應保守秘密；但經當事人同意者，不在此限。就申請案件有利害關係之第三人，須經委員會許可，或經委員會逕行通知其到場，始得於調處時列席陳述意見。召開審查會議時，審查會議亦以不公開方式為之，與會人員對於討論事項、會議過程及委員發言內容等均應嚴守秘密。⁴³⁴

(二) 鄉鎮市調解條例

鄉鎮市調解委員會之調解程序，不公開之，但當事人另有約定者則得公開。調解委員、列席協同調解人及經辦調解事務之人，對於調解事件，除已公開之事項外，應保守秘密。⁴³⁵

(三) 仲裁法

仲裁法規定，仲裁人應獨立、公正處理仲裁事件，並保守秘密。⁴³⁶ 仲裁程序除當事人另有約定外，不公開之；仲裁判斷之評議，不得公開。⁴³⁷

(四) 勞資爭議處理法

勞資爭議處理法明定，勞資爭議調解人、調解委員、參加調解及經辦調解事務

⁴³¹ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 14 條、中華民國銀行公會處理連動債商品銷售過程爭議案件審查作業原則第 10 條

⁴³² 中華民國證券商業同業公會有關證券交易紛爭調處辦法第 11 條

⁴³³ 證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法第 7 條第 1 款、第 15 條

⁴³⁴ 保發中心保險申訴調處作業細則第 10 條第 2 項、第 11 條第 6 項；保發中心保險申訴調處委員會組織簡則第 9 條 <http://www.tii.org.tw/fcontent/compensation/compensation03.asp> (最後瀏覽日：2010 年 11 月 21 日)

⁴³⁵ 鄉鎮市調解條例第 19 條第 2 項、第 3 項

⁴³⁶ 仲裁法第 15 條參照

⁴³⁷ 仲裁法第 23 條第 2 項、第 32 條第 1 項參照

之人員，對於調解事件，除已公開之事項外，應保守秘密。此規定於勞資爭議之仲裁程序亦準用之。⁴³⁸

(五) 民事訴訟法

法院之調解程序明定，法官、書記官及調解委員因經辦調解事件，知悉他人職務上、業務上之秘密或其他涉及個人隱私之事項，應保守秘密。調解得不公開。⁴³⁹

(六) 政府採購履約爭議調解

政府採購履約爭議調解程序原則上於申訴會行之，並以不公開為原則，具有隱密性之優點，從而如涉有商業機密或兩造不欲第三者知悉之情形，可不允許其進場，以免洩密。⁴⁴⁰

(七) 消費者保護法

消保法亦明定，直轄市、縣(市)政府消費爭議調解委員會之調解程序得不公開。調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。⁴⁴¹

(八) 英國 FSA Handbook

英國 FSA Handbook 亦有對於 FOS 資訊保密義務之規範。FOS 處理因審理案件所收受之資訊必須考慮當事人之隱私權，但於下列情形公評人可揭露資訊：(一)法律要求或授權其揭露；(二)揭露予爭議案件雙方當事人；(三)於評議決定中；(四)於爭議聽證程序中。若已充分考量當事人之隱私權，公評人基於互助或執行任務之目的，得將資訊提供予 FSA 或其他行使監理權或法定職權之單位。⁴⁴²

(九) 新加坡 FIDReC

新加坡 FIDReC 之評議人負保密義務。FIDReC 評議人行為守則 (Code of Conduct, Appendix C to Annex 4 of Terms of Reference of FIDReC) 規定，評議人對於評議程序中提出或揭露之文件或資訊，必須保密，僅得於法律要求或當事人同意或執行處結協約 (Settlement Agreement) 必要時揭露之。⁴⁴³

雙方當事人亦同負保密義務，以確保雙方能友善開放地討論期望與爭點及解決紛爭。⁴⁴⁴ 適格申訴人及受訴金融機構對於所有資訊、文件、回覆、討論之爭點、提議方案或回覆方案、評議給付等，均必須完全且嚴格的保密。除因法規要求、法院命令或 MAS 之行政要求或為執行處結協約或評議給付所必要者外，任何涉及調處或評議程序之人均必須保密，不得於其他程序為任何目的而使用。除因法規要求或法院命令外，所有為了調處或評議程序所做或於該等程序所產生之資訊、文件等資料，不得於該爭議案件有關之任何程序揭露或採為證據。適格申訴人及受訴金融機

⁴³⁸ 勞資爭議處理法第 24 條及第 38 條準用第 24 條規定

⁴³⁹ 民事訴訟法第 426 條、第 410 條

⁴⁴⁰ 採購履約爭議調解規則第 12 條。陳建宇、駱忠誠合著，政府採購異議申訴調解實務，頁 218，2009 年 4 月版，永然文化出版公司。

⁴⁴¹ 消費者保護法第 45 條之 1

⁴⁴² FSA Handbook, DISP3.8

⁴⁴³ Article 4.1 of Appendix C to Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

⁴⁴⁴ <http://www.fidrec.com.sg/website/processdisp.html>, Processes Q11

構於 FIDReC 調處或評議程序終結後仍須繼續全力維持其保密義務，不受程序終結影響。受訴金融機構並須確保其人員、代表人或代理人遵守保密義務規定。雙方當事人必須了解並同意任何違反保密義務之行為將構成難以合理充分賠償之損害，若有此種損害發生，FIDReC 與善意當事人有權在依法得請求之補救方式之外請求其他公平之補救方式，也有權就所支出之法律成本請求完全之補償，且 FIDReC 有權立即中止調處或評議程序。此外，爭議案件雙方當事人不得要求評議人或 FIDReC 之任何人員包括其受僱人、人員或代表人，為其擔任爭議案件任何程序中之證人、顧問、公斷人或專家。⁴⁴⁵ 適格申訴人所指定之任何代理人、適格申訴人及受訴金融機構之所有證人，必須於參與評議程序或評議聽證前，依 FIDReC 業務規則附件 4 所定格式，簽署保密契約(confidentiality agreement)。⁴⁴⁶

新加坡 FIDReC 之評議程序在絕對保密之狀態下進行，除 FIDReC 外，評議程序中禁止錄音、錄影或做正式或抄謄之紀錄，僅評議人、評議小組、雙方當事或適格申訴人之受託人得出席評議程序，其他人須經評議人或評議小組核准始得參與評議程序。所有在評議程序中之溝通，包括提出之資料及陳述之觀點，均必須建立在嚴格保密(strictly confidential)及嚴格無偏見之基礎上(strictly 'without prejudice' basis)，不得用於司法程序或其他程序，除非於該程序中係可被採為證據者。⁴⁴⁷

二、對未來專法之建議

本文建議，對爭議過程當事人所提出之資料，除法規另有規定或經當事人同意外，應嚴格保密，立法上可明定：「(第一項)金融消費爭議當事人，就他方當事人於爭議過程所提出之申請及各種說明資料或協商讓步事項，除已公開、依法規規定或經該他方當事人同意者外，不得公開。(第二項)爭議處理機構及其人員對所知悉金融消費爭議之資料及爭議處理過程，除法規另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。」。

至於爭議處理程序是否公開進行，涉及當事人名譽、金融隱私與程序作業透明化之間之利益權衡，屬立法政策選擇問題，故目前立法例並不一致。例如公害涉及公眾利益與公共安全，公害糾紛處理法對公害糾紛之處理係採程序公開進行原則，經調處委員會為勸導之調處方案亦得視適當情形公開之。⁴⁴⁸ 而鄉鎮市調解、仲裁、銀行公會評議會、FOS、FIDReC 等屬於私人間糾紛之處理機制，則均採保密原則，法院之調解程序亦得不公開。⁴⁴⁹ 程序保密可有效保障當事人名譽及金融隱私，但有遭質疑作業程序不透明之虞。

鑑於金融消費爭議處理性質上仍屬個人間私權紛爭之解決，較無公眾利益與公共安全之考量，與公害案件性質不同，故程序公開之必要性較低，為保障個人資料不外洩，

⁴⁴⁵ FIDReC Terms of Reference, Rule 32、Clause 10.1~10.7 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

⁴⁴⁶ Clause 10.3A of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

⁴⁴⁷ Clause 5.4、5.5 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

⁴⁴⁸ 公害糾紛處理法第 23 條：「調處程序應公開進行之，但調處委員會認為公開有妨礙調處之進行並經當事人同意者，不在此限。」、同法第 27 條第 4 項：「調處委員會依第一項規定為勸導者，視適當情形公開該調處方案。」

⁴⁴⁹ 民事訴訟法第 410 條：「調解程序於法院行之，於必要時，亦得於其他適當處所行之。調解委員於其他適當處所行調解者，應經法官之許可。前項調解，得不公開。」

程序之進行仍宜採不公開為原則。調處及評議程序若採書面審理方式，因當事人無需到場協商或陳述說明，故較無當事人隱私外洩疑慮之問題。惟若採當事人到場進行調處方式或於評議程序允許當事人到場陳述意見時，若有不相干之第三人在場，當事人隱私資訊容易於協商或說明陳述過程中外洩。故建議於當事人到場協商或陳述意見時，不宜採公開進行方式，除了調處人、評議委員、案件當事人、受託代理人、有必要提供相關事證資料或專家意見或經調處人或評議委員許可之第三人外，其他人不得在場，以維護當事人資料安全。然評議委員做成之評議決定，於無侵害當事人隱私權之虞之情況下，例如除去當事人姓名、年籍、身分證字號等足以辨識個人之資料及評議決定金額等涉及隱私之資料後，應可公開之，以昭公信，並累積類似司法判例之先例以供往後類似評議案件之參考。此部分因未超出現行個資相關法令規範，故毋須於專法特別明定，若有需要，於調處程序辦法、評議程序辦法或爭議處理機構相關規章中訂定即可。

第九節 公平合理原則之採行

爭議處理機構處理爭議案件，原則上固應依循法令規章規定做為擬定調處方案或作成評議決定之依據，惟金融商品發展迅速，若遇法令尚無明確規範，或當事人雙方認屬合理妥適之解決方案而未顯著違反法律強制或禁止規定之情形下，是否得允許爭議處理機構採行一切可認為公平合理之法理為調處及評議決定，不完全受法令規定限制，值得探討。

一、現行相關爭議處理機制之體例

(一) 英國 FSMA

英國 FSMA 第 228 條規定，FOS 處理爭議案件之人員應斟酌案件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 (Article 23(b) of the Articles of Association of FOS)。公平合理原則在英國實務運作上，係將法規、命令、判決先例、產業界習慣均考量在內，評議人會考量在相同情形下，法院可能做如何之判斷，當沒有案例或僅有少數案例可循時，會適用業界發展出的慣例。

(二) 我國類似體例

我國現行法規及爭議處理實務亦有類似之體例。

仲裁法第 31 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。」。「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。⁴⁵⁰此即「衡平仲裁」(amicable composition)，賦予仲裁庭得適用非法律規範以為仲裁判斷之權限，仲裁人為衡平仲裁之際，毋庸受國際或內國規則之拘束，亦即可不適用國際法之一般原則或內國規範，依公平原則及公允善良原則適用之。有別於已融於法律體系，化成為法律一

⁴⁵⁰ 仲裁法第 31 條。尹章華、黃達元合著，仲裁法概要，頁 6 之 24、6 之 27，文笙書局，2001 年 10 月版。

部分之抽象衡平概念，而係在個別案件中，由裁判者針對個案斟酌相關具體情事，予以個別化衡平衡量處理，對個案提供最為公平合理妥善判斷，以實現個別正義，求得個案妥當之「具體衡平」，調整、緩和嚴格適用法律所產生之不公平。⁴⁵¹

民事訴訟法對於訴訟上和解亦明定，法院、受命法官或受託法官定和解方案時，應斟酌一切情形，依衡平法理為之。⁴⁵²

銀行公會評議委員會處理連動債爭議案件，除應依據法令、參考法院判決、決議、座談會紀錄、訴訟法上原則及衡酌相類似案件之評議見解與賠付比率外，並應考量相關情節，衡平酌擬公允方案。⁴⁵³

二、對未來專法之建議

由於實務上金融消費爭議之態樣多樣，並非現行法令或司法判解所能含括處理，且金融消費者在專業、資訊及財力面均難與金融服務業處於平等地位，故賦予爭議處理機構得採用公平合理原則，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，在斟酌案件一切事實證據後，擬具調處方案或作成評議決定，較切實際，且較能保護金融消費者。我國爭議處理機構制度設計上若能引進英國 FSMA 所定公平合理原則，於新型態金融消費爭議發生而無明確法律依據時，得將公平合理原則引為法理之一種，據以進行調處及評議，對紛爭之解決應有非常大之助益。

本文建議，可於草案條文明定：「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。」，並於調處準用之。

第十節 調處書及評議書之效力及救濟

第一項 調處書及評議書之效力

調處係雙方當事人於第三人斡旋協調下，折衷讓步達成和解之紛爭解決方式。調處成立後作成調處書，故調處書係基於爭議雙方當事人所達成協議之調處內容而作成，類似當事人間成立之和解契約。若未來專法未就其效力為特別規定，則其效力即與和解契約相同。於金融服務業依調處結果自動履行時固有解決紛爭之作用，但若金融服務業不依調處結果自動履行，該調處結果並無執行力，金融消費者尚須依一般請求履行契約之程序行使其權利，而有再行訴訟另取得執行名義之必要。亦即若金融服務業不履行調處書所定給付，金融消費者必須起訴請求金融服務業履行。如此，調處本身對於紛爭之解決並不具完全之終局性及徹底性，似無法充分達成迅速滿足金融消費者權利之目標。⁴⁵⁴又和解契約所約定給付內容僅係當事人折衷讓步後之權利義務關係，當事人間原本之權利義務內容應如何並未經終局確定(無既判

⁴⁵¹ 吳光明著，仲裁法理論與判決研究，頁 80 至 81、頁 109 至 110、頁 141，臺灣財產法暨經濟法研究協會，2004 年 11 月版。

⁴⁵² 民事訴訟法第 377 條之 1

⁴⁵³ 中華民國銀行公會處理連動債商品銷售過程爭議案件審查作業準則第 11 條。

⁴⁵⁴ 參考沈冠伶著，「『律師之和解』作為裁判外紛爭處理制度」，訴訟權保障與裁判外紛爭處理，第 320 頁關於當事人間紛爭自主規制模式之論述。

力)，故當事人就同一爭議再行起訴並無不可(例如請求調處書所定給付數額以外之金額)，他方當事人僅得於訴訟程序中提出雙方曾達成和解為抗辯。如此，雙方爭端復起，曾耗費之調處程序與資源之效益即大打折扣。參考其他訴訟外紛爭解決機制之立法例，多明定調處(解)書送法院核定後與確定判決有同一效力，以使爭議處理結果具有既判力與執行力，俾充分發揮紛爭解決之效益。由於既判力與執行力係涉及人民權利義務之重要事項，必須以明律定之。故為使未來金融消費爭議機制能迅速有效解決金融消費爭議，應有必要於專法明定關於調處書有既判力與執行力之規定。但如何設計能於符合法理之前提下更經濟有效，值得探討。

評議書亦有如何於專法設計其效力之問題。評議於專法架構中係爭議處理機構最後一道爭議處理程序，申訴及調處無法解決之案件均移送至評議程序處理，故更有必要賦予評議書一定之既判力與執行力，以徹底解決紛爭，迅速滿足金融消費者權利。

有關調處書及評議書如何於具備一定要件及程序下，產生既判力與執行力，以下分析國內外相關訴訟外紛爭解決機制之體例，並提出建議。

一、國內體例

(一) 銀行公會及保發中心

現行銀行公會金融消費爭議案件評議委員會之評議結論，係於決議做成之日起 5 個工作日內以掛號郵件送達當事人，當事人應於送達之日起 10 個工作日內回覆評議委員會是否接受評議結論；當事人如逾上述期日未回覆，視為接受評議結論。⁴⁵⁵評議結論送達後，如賠償或返還之金額不逾新臺幣 100 萬元者，受訴銀行應予遵守；評議結論之賠償或返還金額，申訴人於評議審查過程中表示接受者，或評議結論之賠償或返還金額與申訴人請求一致者，申訴人應無條件接受評議結論，事後不得再對同一事件尋求救濟。⁴⁵⁶評議結論如經申訴人與受訴銀行簽章同意，視同和解契約。⁴⁵⁷故銀行公會之評議決定係定性為和解契約，評議結論之賠償或返還金額及申訴人不再對同一事件尋求救濟等內容，係和解契約之一部分，若當事人一方事後不遵守，另一方當事人應以請求履行和解契約之方式尋求救濟。

保發中心之和解及調處結果亦均無法律上拘束力，僅具和解契約性質。

(二) 仲裁法

在仲裁法之仲裁判斷方面，仲裁人之判斷於當事人間與法院之確定判決有同一效力，仲裁庭應將判斷書正本送達於當事人，並另備正本連同送達證書送請仲裁地法院備查。⁴⁵⁸該法並無須先將仲裁判斷書送請當事人表示是否接受之規定，推其原因，應係仲裁程序已由當事人雙方到場充分表達意見，並由雙方約定或選定之仲裁人進行仲裁，達可為判斷之程度始作成仲裁判斷書，故無須再送達當事人給予表示是否接受仲裁判斷之機會。仲裁判斷書送達當事人後即有與法院確定判決同一之效力(法院僅備查)，不得就該事件另行起訴，但若欲成為強制執行名義，則尚須聲請

⁴⁵⁵ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 16 條

⁴⁵⁶ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 17 條第 1 項、第 2 項

⁴⁵⁷ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 17 條第 3 項

⁴⁵⁸ 仲裁法第 34 條、第 37 條第 1 項參照

法院為強制執行之裁定，方得為強制執行；然以給付金錢或其他代替物或有價證券之一定數量為標的者，或以給付特定之動產為標的者，經當事人雙方以書面約定仲裁判斷無須法院裁定即得為強制執行者，得逕為強制執行。⁴⁵⁹法院審認有下列情形之一者，應駁回其執行裁定之聲請：(一)仲裁判斷與仲裁協議標的之爭議無關，或逾越仲裁協議之範圍者。(二)仲裁判斷書應附理由而未附。(三)仲裁判斷係命當事人為法律上所不許之行為者。⁴⁶⁰因此，仲裁法所定「仲裁人之判斷於當事人間與法院之確定判決有同一效力」，實際上僅有既判力，尚無執行力，原則上須聲請法院為強制執行之裁定後始得為強制執行。從另一角度言，仲裁強調專業性判斷，所追求之實體正義大於程序正義，故仲裁判斷於當事人間直接發生既判力，於執行前法院僅做形式審查。⁴⁶¹

仲裁法另設有仲裁判斷前之和解或調解機制，類似於未來金融消費爭議處理機制所欲設之調處程序。仲裁前之和解或仲裁調解，亦具有法律上之拘束力。仲裁事件於仲裁判斷前，得為和解。未訂立仲裁協議者，仲裁機構亦得依當事人之聲請，經他方同意後，由雙方選定仲裁人進行調解。和解或調解成立者，由仲裁人作成和解書或調解書。和解與仲裁判斷有同一效力，調解與仲裁和解有同一效力，亦即和解書或調解書均與法院確定判決有同一效力，當事人不得就該事件另行起訴。但二者均須聲請法院為執行裁定後，方得為強制執行，並準用有關法院對仲裁判斷執行裁定聲請應予駁回之情形之規定。⁴⁶²因此，仲裁和解、仲裁調解之效力與仲裁判斷相同，均於當事人間直接發生既判力，但未聲請法院為強制執行之裁定前尚無執行力，必須聲請法院為強制執行之裁定後始得為強制執行。

(三) 鄉鎮市調解條例

依鄉鎮市調解條例調解成立者，調解委員會應作成調解書，並於調解成立之日起 10 日內將調解書及卷證送請移付或管轄之法院審核，法院除因調解內容抵觸法令、違背公共秩序或善良風俗或不能強制執行而未予核定者外，應儘速核定。⁴⁶³經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴。⁴⁶⁴

(四) 消費者保護法

依消保法經直轄市、縣(市)政府消費爭議調解委員會調解成立者，應作成調解書。調解書之作成及效力，依現行消保法規定係準用鄉鎮市調解條例第 22 條至第 26 條之規定。⁴⁶⁵惟現行消保法係 94 年 2 月 25 日修正，鄉鎮市調解條例則嗣經 94 年 5 月 18 日進行全文修正後，條次已變更，現行消保法所定「準用鄉鎮市調解條

⁴⁵⁹ 仲裁法第 37 條第 2 項參照

⁴⁶⁰ 仲裁法第 38 條參照

⁴⁶¹ 尹章華、黃達元合著，仲裁法概要，頁 3 之 2，文笙書局，2001 年 10 月版。

⁴⁶² 仲裁法第 44 條、第 45 條，及第 46 條準用第 38 條規定參照

⁴⁶³ 鄉鎮市調解條例第 25 條、第 26 條規定參照。

⁴⁶⁴ 鄉鎮市調解條例第 27 條規定參照。

⁴⁶⁵ 消費者保護法第 46 條

例第 22 條至第 26 條規定」於現行鄉鎮市調解條例應係第 25 條至第 29 條規定。因此，依消保法經直轄市、縣(市)政府消費爭議調解委員會調解成立者，消費爭議調解委員會應於調解成立之日起 10 日內將調解書送請管轄法院審核，法院除因調解內容牴觸法令、違背公共秩序或善良風俗或不能強制執行而未予核定者外，應儘速核定。調解書經法院核定後與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴。

(五) 證券投資及期貨交易人保護法

依投保法所為之調處，準用鄉鎮市調解條例規定作成調處書、送達雙方當事人並送請院審核，經法院核定之調處與民事確定判決有同一之效力。⁴⁶⁶

(六) 公害糾紛處理法

公害糾紛經調處委員會作成調處書者，應於調處成立之日起 7 日內將調處書送管轄法院審核。公害糾紛經裁決委員會作成裁決書者，當事人於裁決書送達後 20 日內未就同一事件向法院提起民事訴訟，或經撤回其訴者，視為雙方依裁決書達成合意，裁決委員會應於上述 20 日期限屆滿後 7 日內將裁決書送管轄法院審核。法院認為調處書或裁決書與法令無牴觸者，應儘速核定，發還調處委員會或裁決委員會送達當事人。法院因調處、評議程序或內容與法令牴觸而未予核定之事件，應將其理由通知調處委員會或裁決委員會。調處書或裁決書經送法院審核核定後，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴，其調處書或裁決書得為強制執行名義。⁴⁶⁷

(七) 勞資爭議處理法

經勞資爭議調解委員會調解成立者，視為爭議當事人間之契約；當事人一方為勞工團體時，視為當事人間之團體協約。在仲裁部分則區分為，仲裁委員會就權利事項之勞資爭議所作成之仲裁判斷，於當事人間，與法院之確定判決有同一效力；仲裁委員會就調整事項之勞資爭議所作成之仲裁判斷，視為爭議當事人間之契約，當事人一方為工會時，視為當事人間之團體協約。勞資爭議經調解成立或仲裁成立者，依其內容當事人一方負私法上給付之義務，而不履行其義務時，他方當事人得向該管法院聲請裁定強制執行並暫免繳裁判費，於聲請強制執行時暫免繳執行費。勞工因工會法第 35 條第 2 項規定所生爭議，向中央主管機關申請裁決，中央主管機關所作經當事人合意之裁決決定書，於送請法院核定後，與民事確定判決有同一效力。⁴⁶⁸

(八) 政府採購法

政府採購所生之爭議，其性質較特殊。主管機關、直轄市或縣(市)政府採購申訴審議委員會就招標、審標、決標爭議之申訴所作成之審議判斷，視同訴願決定，

⁴⁶⁶ 投保法第 26 條第 1 項、第 2 項

⁴⁶⁷ 公害糾紛處理法第 28 條、第 30 條第 1 項及第 39 條第 3 項準用第 28 條第 2 項、第 3 項、第 30 條規定。

⁴⁶⁸ 勞資爭議處理法第 23 條、第 37 條、第 59 條、第 48 條、第 49 條

故對申訴審議判斷不服者係循行政訴訟途徑解決。⁴⁶⁹此部分係政府採購契約未訂立前有關招標、審標、決標行為之爭議，因政府採購法之採購主體為政府機關、公立學校、公營事業等受公法規範之主體，招標、審標、決標行為為執行公權力之行為，具有「行政機關就公法上具體事件所為之決定而對外直接發生法律效果之單方行政行為」之行政處分性質，⁴⁷⁰與本文所探討金融消費爭議屬私權爭議者，性質不同。

而履約爭議則屬私權爭議，採購申訴審議委員會所為履約爭議調解之效力，政府採購法無特別規定，依該法第 85 條之 1 第 3 項規定，係準用民事訴訟法有關調解之規定，故與確定判決有同一效力，得為執行名義。⁴⁷¹若履約爭議若係向仲裁機構提付仲裁者，則應適用仲裁法規定，其仲裁判斷於當事人間直接發生既判力，經聲請法院為執行裁定後得為強制執行。

綜觀上述我國現行訴訟外紛爭解決機制之體例，約可分為下列五種：

- (一)無須經法院核可即具有與確定判決相同之效力：屬此種體例者有政府採購法之履約爭議調解、仲裁法所定經當事人以書面約定無須法院裁定且以給付金錢或其他代替物或有價證券之一定數量為標的或以給付特定動產為標的者之仲裁判斷、勞資爭議處理法就權利事項之勞資爭議所作成之仲裁判斷。此係較少數之體例。
- (二)直接於當事人間發生既判力，聲經法院裁定後始有執行力：屬此種體例者僅有仲裁法之仲裁判斷、仲裁和解、仲裁調解。此屬較少數且非常特殊之體例。
- (三)僅具契約性質，但聲經法院為強制執行之裁定後具執行力：屬此種體例者僅有勞資爭議處理法之勞資爭議調解及就調整事項之勞資爭議所作成之仲裁判斷等。此亦屬少數體例。
- (四)送經法院核定後與民事確定判決有同一效力，亦即經法院裁定後同時具有既判力及執行力：此為多數體例。包括具調處性質之鄉鎮市調解、消保法調解、投保法調處、公害糾紛調處，以及具評議性質之公害糾紛裁決、勞資爭議處理法之勞資爭議裁決等，均屬之。
- (五)缺乏法律明文規定，解釋上視同當事人間和解契約：⁴⁷²銀行公會評議及保發中心調處屬之。其中特別值得一提的是，銀行公會評議結論雖係經雙方當事人同意後視同和解契約，但銀行公會透過會員自律機制，規定受訴銀行對於賠償或返還金額不逾新臺幣 100 萬元之評議結論，應予接受，而申訴人對評議結論之賠償或返還金額曾於評議審查過程中表示接受或該金額與申訴人請求一致者，基於禁反言原則，亦規

⁴⁶⁹ 政府採購法第 83 條

⁴⁷⁰ 行政院公共工程委員會 94 年 10 月 17 日工程訴字第 09400291800 號函、最高行政法院 93 年裁字第 625 號裁定。陳建宇、駱忠誠合著，政府採購異議申訴調解實務，頁 17 至頁 18、頁 71，永然文化出版公司，2009 年 4 月版。

⁴⁷¹ 陳建宇、駱忠誠合著，政府採購異議申訴調解實務，頁 147，永然文化出版公司，2009 年 4 月版。政府採購法第 85 條之 1 第 3 項：「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。」、民事訴訟法第 416 條第 1 項「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。」、民事訴訟法第 380 條第 1 項：「和解成立者，與確定判決有同一之效力。」

⁴⁷² 黃明陽著，行政調解機制之比較—以消費爭議調解為中心，頁 33、45、75，秀威資訊科技公司，2008 年 10 月版。其認為，如果調解或行政調解並未具有法律授權規定時，不應發生調解或行政調解之法定效力，至多僅能發生和解之效果而已。非行政機關 ADR 機制所為之調解可解釋為雙方當事人簽訂之和解契約，行政機關 ADR 機制因有行政機關介入使當事人互相讓步並具有法院確定判決同一效力，故宜解為屬無名契約。

定申訴人應無條件接受該評議結論。故銀行公會評議制度係於一定情形下，透過會員自律及契約約定，使當事人必須接受評議結論，達到小額紛爭迅速成立評議之效果。

二、國外體例

英國 FOS 之「調處」係基於雙方合意之和解方案，當事人自會遵守調處結果並履行。若進入「評議」，於評議決定金額上限以下之金錢給付評議決定，如申訴人接受該評議決定，該評議決定即拘束被申訴人，雙方均需遵守評議結果；就評議人所建議超過評議決定金額上限之給付，金融服務業亦多會接受。評議決定金錢給付及其他措施之評議決定均依法(Section 229(8)(b)、229(9) of FSMA)具有執行力，申訴人可聲請法院執行之。英國 FOS 制度之精神重在迅速、有效處理紛爭，於訴訟途徑外創設非正式之紛爭處理制度，調處結果及評議結果均無須送經法院認可或核可之程序，即於當事人間具有拘束力。

新加坡與英國相同。新加坡 FIDReC 之「調處」程序亦係由案件經理人以協調斡旋方式尋求當事人間可達成合意之解決方案，無權做任何單方決定或決定金錢賠償數額。故爭議經由調處獲得解決時，當事人當會遵守並履行調處協約內容。若進入「評議」，評議決定係評議人獨立所為之單方裁決，此裁決只拘束金融業者，不拘束申訴人，申訴人可自由選擇是否接受評議決定。金錢給付之評議決定經申訴人選擇接受後，金融業者即受該評議決定拘束，該評議決定可如同契約債務向法院聲請執行(Rule 31 of FIDReC Terms of Reference)。故 FIDReC 對於調處結果及評議結果，與英國同樣無須送經法院認可或核可始具有拘束力之規定。

英國 FOS 及新加坡 FIDReC 之體例均係著重於滿足金融消費者債權，賦予評議決定書得由金融消費者聲請法院執行之效力。

加拿大 OBSI 亦無將案件處理結果送法院核可之程序。但與英國、新加坡稍有不同的是，OBSI 不能命令會員機構接受其建議，OBSI 之處理結果並無法律上拘束力。然依其紀錄，絕大多數的會員機構及申訴人均接受 OBSI 建議之解決方式，若會員機構拒絕接受其建議，OBSI 得公布該會員機構名稱。而對消費者而言，OBSI 就爭議案件之處理結果並不影響消費者循司法途徑解決爭議之權利。

三、對未來專法之建議

有關我國未來專責金融消費爭議處理機構所為調處書或評議書之效力，於上述各種體例之光譜中宜定位於何處，此一問題必須先探討爭議處理機構之性質定位、評議程序規範密度等，該等因素將影響爭議處理機構所為調處或評議之性質與效力。

按以上述各種體例中效力規定較強之仲裁法而言，仲裁判斷書、和解書、調解書無需送法院認可或核可即直接於當事人間生既判力，當事人間實體上權利義務關係即告確定，不得再行爭訟，僅於強制執行前須送請法院裁定始得為強制執行名義。此種強效應係基於仲裁庭之組成及程序規範密度較強，以及當事人就仲裁程序有平等且充分之程序

選權與程序處分權。例如仲裁機構之組織、設立許可、撤銷或廢止許可、仲裁人登記、註銷登記、仲裁費用、調解程序及費用等事項之規則，係由行政院會同司法院定之，有司法權介入，仲裁人須符合法定嚴格明確之資格條件，當事人係基於仲裁協議合意提付仲裁，得合意共選或各推 1 人為仲裁人，並得就仲裁程序為約定，仲裁庭應給予當事人充分陳述機會，必要時得請求法院或協助調查證據等等。故於仲裁庭組成與程序規範密度有司法權涉入及充分保障當事人程序選擇權與程序處分權之前提下，賦予仲裁判斷較強之效力，於實體法上生權利義務關係生確定效果，限制當事人再行爭訟之權利，應尚無違反憲法保障人民訴訟權之意旨。

學者亦謂，仲裁之意義係雙方當事人同意依仲裁方式將私權爭議交由共同選出之第三人判斷，並服從判斷之結果，故判斷結果對雙方有拘束力。仲裁之性質各國法學界有司法權說、契約說、混合說、自治說、準司法權說等，體現出仲裁具有國家司法權、當事人仲裁協議與商務自治實際需求之交錯特性，使得仲裁判斷是具有與法院判決同等意義之決定，同時仲裁判斷之效力也是來自於當事人間自願遵守之契約而具有終審判決權威之法定效力。⁴⁷³

我國司法院釋字第 591 號解釋即肯認仲裁法仲裁判斷效力之規定未違憲。其解釋意旨謂：「憲法第十六條所保障之訴訟權，旨在確保人民於其權利受侵害時，有依法定程序提起訴訟，並受法院公平審判之權利。惟訴訟應循之程序及相關要件，立法機關得衡量訴訟案件之種類、性質、訴訟制度之功能及訴訟外解決紛爭之法定途徑等因素，為正當合理之規定；倘其規範內容合乎上開意旨，且有其必要性者，即與憲法保障訴訟權之意旨無違。民事紛爭事件之類型，因社會經濟活動之變遷趨於多樣化，為期定紛止爭，國家除設立訴訟制度外，尚有仲裁及其他非訴訟之機制。基於國民主權原理及憲法對人民基本權利之保障，人民既為私法上之權利主體，於程序上亦應居於主體地位，俾其享有程序處分權及程序選擇權，於無礙公益之一定範圍內，得以合意選擇循訴訟或其他法定之非訴訟程序處理爭議。仲裁係人民依法律之規定，本於契約自由原則，以當事人合意選擇依訴訟外之途徑處理爭議之制度，兼有程序法與實體法之雙重效力，具私法紛爭自主解決之特性，為憲法之所許。」本解釋認為立法機關有權制定非訴訟之紛爭解決機制，但強調必須保障當事人享有程序處分權及程序選擇權，於無礙公益之一定範圍內，使當事人基於合意選擇循法定非訴訟程序處理爭議，於此前提下使該非訴訟機制產生程序法與實體法上之效力，始得謂與憲法保障人民訴訟權之意旨無違，因此肯認仲裁法仲裁判斷效力之規定未違憲。

依司法院釋字第 591 號解釋意旨及本文第四章第一節分析，訴訟外爭議處理機制必須基於契約自由原則經當事人合意選擇使用，並本於正當法律程序原則予當事人充分程序保障，於此前提下使爭議處理結果經司法審後發生實體法之效力，限制當事人再行訴訟之權利，並未違反憲法保障人民訴訟權之意旨。基於相同之契約自由原則，對於金融

⁴⁷³ 尹章華、黃達元合著，仲裁法概要，頁 1 之 6、頁 1 之 13 至 1 之 16，文笙書局，2001 年 10 月版。

消費爭議處理機構之處理結果，亦應給予當事人選擇接受與否之權利，當事人若不服處理結果仍有最終訴訟權利，以保障其訴訟權。

調處於專法爭議處理架構中係任意性程序，爭議處理機構認為有調處可能及必要且雙方當事人亦願意進行調處之下，始試行調處。又調處書係基於爭議雙方當事人所達成協議之調處內容而作成。故調處程序之採行及調處書之作成，均係以雙方當事人合意為基礎，雙方當事人已有充分之程序選權與程序處分權保障。因此，依司法院釋字第 591 號意旨，使調處書產生程序法與實體法上之效力，應無違憲之虞。

評議則與調處不同。評議係金融消費者於申訴未獲妥適處理後單方向爭議處理機構申請評議，且評議程序係由評議委員會公平合理審酌事件之一切情狀，依公平合理原則，超然獨立進行評議。故評議書係基於評議委員會之專業，審酌案情獨立作成判斷，並不以雙方當事人達成協議之方案為基礎。因此，比起調處係基於雙方當事人合意選擇採行及成立調處結果，評議書若欲產生既判力與執行力，須再特別處理受訴金融服務業如何合意採用評議程序，並賦予雙方當事人表明是否同意評議書內容之機會，始與司法院釋字第 591 號解釋及憲法保障人民訴訟權之意旨無違。

我國現行訴訟外紛爭處理機制雖有不須經受訴人合意而得強制調解之體例，例如政府採購法第 85 條之 1 第 2 項規定，機關與廠商間因履約爭議未能達成協議，而廠商申請調解者，機關不得拒絕，惟調解本係一種基於雙方當事人意願選擇使用之訴訟外紛爭解決方式，調解程序之發動本須獲機關與廠商雙方之同意，本條項立法意旨係考量機關相對於廠商係處於強勢之地位，為保護廠商權益，特別規定由廠商申請調解時採購機關不得拒絕。⁴⁷⁴故此係因政府機關身分較特殊所為之特別規定，屬於特例，不宜援引於金融消費者與金融服務業間之民事紛爭。然考量金融服務業與金融消費者於經濟上及金融專業能力上仍有不對等之情形，恐有濫用其優勢地位使金融消費者蒙受不利益之虞。例如若待爭議發生後尚須取得金融服務業之同意始得進行評議，很可能因金融服務業置之不理而無法進行評議，對弱勢之金融消費者保護顯有不足。又就評議決定結果若金融服務業拒不接受，金融消費者即使滿意評議結果，其紛爭仍無法解決，權利無法獲得滿足。現行銀行公會評議實務，透過公會自律使會員銀行均自願於爭議發生時採行評議程序，並對一定金額以下之評議決定無條件接受之方式，殊值參考。爰建議專法可設計為，金融服務業得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專法之爭議處理程序，透過主管機關行政指導、各金融同業公會自律約制以及市場良性競爭之效果，自然導引金融服務業自願於事前以書面或於其商品、服務契約或其他文件中表明未來爭議發生時願意適用專法爭議處理機制，應可妥適解決受訴金融機構程序選擇權之問題。

至於賦予雙方當事人表明是否接受評議書之機會部分，專法可設計評議書應送請雙方當事人於所載期限內表明是否接受評議決定，金融消費者若滿意評議決定內容自可表

⁴⁷⁴ 黃鈺華、蔡佩芳、李世祺合著，政府採購法解讀-逐條釋義，頁 279 至 280，元照出版公司，2003 年 7 月版。

明接受，若不滿意則可表明不接受，其固有訴訟權及其他法定訴訟外爭議處理之權利仍未喪失，得另循其他途徑主張權利。而在受訴金融服務業方面，可設計為：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專法之爭議處理程序者，則對於評議委員會所作每筆金額或財產價值在一定額度以下之給付評議決定，應予接受，評議決定給付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，金融服務業亦應接受。此種設計於我國非無類似體例，例如仲裁判斷之拘束力即來自於當事人之同意，當事人一旦約定採用仲裁方式解決爭議時，即有受「一審終結」之意思，沒有上訴制度，判斷一旦作成，於當事人間即發生確定的拘束力。⁴⁷⁵由於受訴金融服務業已事前同意使用本機制，故就一定額度以下之評議決定自願無條件接受處理結果，僅屬於小額的給付，對於經濟能力處於優勢之金融服務業而言，此限制應尚屬合理。且本法立法目的即在保護金融消費者權益，增進金融消費者對市場之信心，故為有助金融消費者迅速滿足權利，適度衡平其與金融消費者間原本之實質不對等地位，就一定額度以下評議決定部分明定受訴金融服務業應予接受，乃增進公共利益所必要，有其必要性及正當性，且未違反比例原則，與憲法第 15 條、第 16 條及第 23 條規定無違。或有認為此設計於受訴機構與金融消費者間有差別待遇，並不平等。然依司法院釋字第 485 號解釋：「憲法第七條平等原則並非指絕對、機械之形式上平等，而係保障人民在法律上地位之實質平等，立法機關基於憲法之價值體系及立法目的，自得斟酌規範事物性質之差異而為合理之區別對待。」及司法院釋字第 211 號解釋：「憲法第七條平等原則旨在保障人民在法律上地位之實質平等，並不限制法律授權主管機關，斟酌具體案件事實上之差異及立法之目的，而為合理之不同處置。」等所揭示之實質平等原則，因本法立法目的屬重要公共利益，金融服務業與金融消費於規模、經濟及專業能力上本有顯著不平等，故設計此一較有利金融消費者之規定，藉此差別對待來平衡雙方原本地位之不對等，成為實質平等，且僅對於一定額度以下之評議給付決定始強制受訴機構接受，並非全面強制受訴機構接受所有之評議決定，允屬公平合理。故可認為所採差別待遇之手段與公益目的之達成間具有實質關聯，且屬於正當合理之差別待遇，符合憲法第 23 條規範意旨。

上述金融服務業應接受之「一定額度」，可能依各種金融消費爭議類型而有所不同，且有保留因應社會經濟發展彈性調整之需求，若於專法一一列舉明定，恐有技術上之困難。且有調整需要時必須修法，缺乏彈性。由於爭議處理機構實際處理爭議事件，對於各類型金融消費爭議受訴機構應接受評議決定之「一定額度」應定為多少，較具實務經驗，爰建議專法對該「一定額度」可授權爭議處理機構擬訂後，報主管機關核定公告，成為實質法規命令，以兼顧實務需求與較高法律位階效力之需求。

若當事人未於評議書所載期日內表明是否接受評議決定，為免爭議是否解決一直無法確定，影響他方當事人權益，究應擬制視為接受或視為不接受，應有配套措施。現行

⁴⁷⁵ 尹章華、黃達元合著，仲裁法概要，頁 7 之 6，文筆書局，2001 年 10 月版。仲裁法第 37 條規定參照。

銀行公會評議係規定視為接受評議結論，當事人間即成立和解契約。惟本文認為，和解契約仍有其法律上效力，此種無法律依據即逕行擬制視為接受評議決定之規範方式，似有違反法律保留原則之虞，若欲擬制視為接受評議決定，應於法律明定之。例如公害糾紛處理法明定公害糾紛經裁決委員會作成裁決書者，當事人於裁決書送達後 20 日內未就同一事件向法院提起民事訴訟，或經撤回其訴者，視為雙方依裁決書達成合意；勞資爭議處理法對勞資爭議裁決決定亦有類似規定。⁴⁷⁶若欲擬制為視為不接受評議決定，則評議因此不成立，雖屬本文第五章第六節第三項第一款所建議未來專法評議申請不受理之情形之一，惟當事人仍得循其他法定機制再行申請處理，實體法上權利義務關係亦未生任何變動，對當事人權利義務無影響，故無需於法律中明定。且適用時不得因法律未明定而認為有任意解釋之空間，應解釋為視為不接受評議決定，以免違反法律保留原則。考量當事人可能因出國、疾病住院等因素而遲誤評議書所載期限未為意思表示，若立法上擬制為視為接受評議決定，很可能會在違反當事人意願之情況下成立評議，使當事人間實體法上權利義務關係產生變動，對當事人較為不利。因此本文建議，立法政策上宜選擇採擬制視為不接受評議決定，較能保障當事人權益。準此，專法就此部分無需明文規定。

其次，有關調處書及評議書是否須送法院核可部分，學者認為，行政 ADR 之結果原則上仍應接受司法審查，按依據行政、立法、司法三權分立之原則，行政機關原則上並不享有確定當事人間爭議之法律關係，或命一方對他方為給付之權限，此乃屬於司法權之範疇，故無論行政 ADR 之方式為何，對於行政 ADR 之結果仍應接受司法審查，此種行政 ADR 才不致侵害訴訟權及司法權。司法審查方式主要包括成立之審核(送經法院核定才具有確定判決同一之效力)及執行之審核(聲請法院為准予執行之裁定後始得為強制執行)。⁴⁷⁷即使在訴訟特徵較濃之仲裁程序，仍必須用司法權從外部制約，監督仲裁權，此表現在仲裁判斷仍須送法院審查裁定始可強制執行以及撤銷仲裁判斷之訴上。⁴⁷⁸考量未來專法爭議處理機制係定位為訴訟外私權紛爭自主解決機制之一，爭議處理機構為民間捐助設立之財團法人，具有金融專業及程序迅速經濟之特色，故程序上著重簡便迅速，並就個案審理尊重爭議處理人員之專業判斷，無類似仲裁機構及仲裁人有司法權涉入之性質。該機構本身非行政機關，亦未如公害糾紛或勞資爭議處理係設於政府機關組織內具行使公權力性質。況且行政公權力亦不宜介入私權紛爭權利義務關係之終局裁奪，此觀諸現行公害糾紛調處、鄉鎮市調解、消保調解勞資爭議裁決等處理結果須送請法院核定後始與民事確定判決有同一效力，即可證之。故在欠缺類似仲裁有司法權某程度涉入之前提下，實不宜設計為民間爭議處理機構所為調處書或評議書一旦作成即於當事人間生既判力，以免當事人之權利義務於未經司法權涉入之情況下即告確定，不得再行爭訟，

⁴⁷⁶ 公害糾紛處理法第 39 條第 1 項、98 年 7 月 1 日修正之勞資爭議處理法第 48 條第 1 項規定

⁴⁷⁷ 黃明陽著，行政調解機制之比較—以消費爭議調解為中心，頁 34、35，秀威資訊科技公司，2008 年 10 月版。

⁴⁷⁸ 吳光明著，仲裁法理論與判決研究，頁 227、頁 257 至 264、頁 358 至 359，臺灣財產法暨經濟法研究協會出版，2004 年 11 月版。

而有侵害當事人訴訟權、違反憲法保障人民訴訟權意旨之虞。因此，建議未來專法對爭議處理結果應保留司法最終審查權，須送經法院核可後始具有拘束力。

調處書或評議書送法院核可後，其拘束力之範圍宜設計為何？究宜擇採第(二)種體例，僅具有執行力，抑或宜擇採(三)種體例，同時具有既判力及執行力？若擇採前者，法院所核可之標的乃「債權之可執行性」，而非債權本身，亦即其核可裁定僅具執行力而不生既判力，債務人仍可能於執行程序中就實體債權存否及數額提出異議，當事人若欲就該實體債權取得既判力，尚須提起確認之訴，⁴⁷⁹將使得當事人分別進行不同之程序，有礙紛爭一次解決之程序集中理念。⁴⁸⁰爰本文建議宜擇採後者，此乃我國多數體例，即調處書及評議書於聲請法院核定後同時具有既判力及執行力，與民事確定判決有同一效力。

參採我國多數體例，於送請法院核定後與民事確定判決有同一效力，將人民實體法上權利義務關係之最終確定程序保留予司法權，符合我國權力分立原則之憲政體制，無違憲爭議。此體例於法制上固無疑義，但於實務運作上，是否有必要明定每件調處書及評議書均由爭議處理機構主動送請法院核定？現行投保法及消保法對於調處(解)書之效力均準用鄉鎮市調解條例，故投保中心及直轄市、縣(市)消費爭議調解委員會須於調處(解)成立之日起 10 日內將調處(解)書送法院核可。然而鄉鎮市調解條例係廣泛適用於所有民事爭議及爭議當事人之法律，而金融消費爭議係以金融商品或服務所生爭議為範圍，僅有金融服務業與金融消費者始可能成為爭議當事人，金融服務業又係受金融主管機關高度監理之行業，且金融服務業為維護其聲譽，取得金融消費者信賴，以維持金融業務上之競爭力，對於已成立之調處及評議決定當無拒不履行之虞，甚至在法院未完成核可程序前即已履行完畢。因此，為簡省程序、快速滿足金融消費者權利、減輕法院負擔，建議未來專法無必要如同投保法、消保法、鄉鎮市調解條例、公害糾紛處理法等，明定調處書及評議書均需每案由爭議處理機構主動送法院核定，可設計為金融消費者認為有需要取得既判力及執行力時，再申請爭議處理機構將調處書或評議書送法院核可。

至於金融消費者未申請將調處書或評議書送法院核可者，其效力如何？由於調處方案或評議決定均須經雙方當事人同意後始成立，故若未經法院核可，應可認為仍具有和解契約之效力，此係當然之解釋，應無須於專法明定。

綜上，建議未來專法就當事人表明是否接受評議決定之草案條文可定為：「(第一項)當事人應於評議書所載期限內，以書面通知爭議處理機構表明接受或拒絕評議決定之意思。評議經當事人雙方接受而成立。(第二項)金融服務業於事前以書面同意或於其商

⁴⁷⁹ 強制執行法第 14 條第 2 項：「執行名義無確定判決同一之效力者，於執行名義成立前，如有債權不成立或消滅或妨礙債權人請求之事由發生，債務人亦得於強制執行程序終結前提起異議之訴。」、第 16 條：「債務人或第三人就強制執行事件得提起異議之訴時，執行法院得指示其另行起訴，或諭知債權人，經其同意後，即由執行法院撤銷強制執行。」

⁴⁸⁰ 沈冠伶著，「『律師之和解』作為裁判外紛爭處理制度」，訴訟權保障與裁判外紛爭處理，頁 325，元照出版公司，2006 年 4 月版。

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。(第三項)前項一定額度，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定後公告之。」。對於申請將評議書送請法院核可之草案條文可定為：「(第一項)金融消費者得於評議成立之日起九十日之不變期間內，申請爭議處理機構將評議書送請法院核可。爭議處理機構應於受理申請之日起五日內，將評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可。(第二項)除有第三項情形外，法院對於前項之評議書應予核可。法院核可後，應將經核可之評議書併同評議事件卷證發還爭議處理機構，並將經核可之評議書以正本送達當事人及其代理人。(第三項)法院因評議書內容抵觸法令、違背公共秩序或善良風俗或有其他不能強制執行之原因而未予核可者，法院應將其理由通知爭議處理機構及當事人。(第四項)評議書依第二項規定經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。」並於調處準用之。

第二項 金融服務業應接受之評議決定額度

國外金融公評人制度之源起，係為了在法院訴訟途徑外，創設一迅速有效並具金融專業之紛爭解決途徑，供金融消費者選擇，其精神重在迅速有效解決紛爭，故為避免案情過於複雜或請求金額過高等應須密審查之案件使用此機制，致消耗專責機構之資源，延宕其他較小額或較單純案件迅速解決之時間，英國 FOS、新加坡 FIDReC 及加拿大 OBSI，均明文限制評議給付金額之上限。無論金融消費者請求金額多寡，若選擇使用此機制，則最後評議結果可得到之給付金額，原則上不得超過該上限金額。金融消費者於選擇此機制前應自行考量，藉此過濾掉大額請求案件進入該機制。

我國未來專法創設金融消費爭議處理機制之立法目的，亦在公平合理、迅速有效解決金融消費爭議，故原本亦應參採該等外國體例，明定「評議決定給付金額上限」規定，俾充分發揮弱勢金融消費者小額爭議得以迅速解決之效果。惟設定「評議決定給付金額上限」僅係可考慮選擇之立法體例之一，按英國 FOS 及新加坡 FIDReC 限制評議決定金額上限，係有「評議決定僅拘束受訴機構，不拘束金融消費者(即金融消費者單方對評議是否成立有選擇權)」及「評議決定可直接聲請法院執行」等規定做為配套。評議人於該金額上限之下做成評議決定後，一旦金融消費者接受，受訴機構即受拘束，金融消費者即得直接聲請法院執行。而我國與英國憲政體制與法律體系不同，依本文本章節第一項「調處書及評議書之效力」及第四章第一節「訴訟權保障問題」之分析，英國、新加坡上述配套規定於我國恐有侵害受訴機構程序選擇權、程序處分權及訴訟權之違憲疑慮，故我國未來專法如直接採納英國 FOS 及新加坡 FIDReC 體例，限制評議決定給付金額上限，似無意義。此外，限制評議決定給付金額上限，將限制評議委員做成評議決定之權限，按依本文第五章第二節第一項「金融消費者定義」之分析建議，就金融消費者範圍限定為非專業投資機構及未符一定財力或專業能力之自然人

或法人後，已可達保護弱勢金融消費者之立法目的，無須再就其申請評議之標的金額設限，以免限縮爭議處理機構受理之案源，消滅專法疏減訟源之效益。故有可能金融消費者個案請求評議之標的金額較高，評議委員審議後認為合理且受訴機構亦願意接受之情形，倘若一律限制評議委員做成評議決定之金額，將無法切合個案實際需求。

依本文本章節第一項「調處書及評議書之效力」之結論建議，我國未來專法可設計為：「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專法之爭議處理程序者，則對於評議委員會所作每筆金額或財產價值在一定額度以下之給付評議決定，應予接受；評議決定給付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，金融服務業亦應接受。該一定額度，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定後公告之。」故我國未來專法雖無須採英國、新加坡及加拿大有關評議決定給付金額上限之體例，但就金融服務業應予接受之評議決定之「一定額度」應定為多少始為合理，英國 FOS 及新加坡 FIDReC 評議決定金額上限之數額有其實務運作經驗之意義，仍可做為我國未來訂定金融服務業應予接受之評議決定之「一定額度」之參考。此「一定額度」數額，雖非須於專法須明文定之，但係法規命令，對於評議決定與調處書效力之射程具重大影響，仍有必要予以分析評估。以下就國外規定及國內處理雷曼連動債爭議案件運作經驗，分析並提出建議。

一、英國 FSMA

就強制管轄案件，⁴⁸¹FSMA 第 229 條第 6 項至第 7 項授權得就不同種類申訴案訂定金額上限(monetary limit)。FSA Handbook DISP3.7.4 則具體明定評議人可決定之金錢給付裁定上限為 10 萬英鎊（相當於新臺幣 474 萬元）。但利息賠償（any interest awarded on the amount payable under a money award）、行使爭議調處所發生之成本賠償（any costs awarded）、成本所衍生之利息賠償（any interest awarded on costs）並不受金錢給付裁定上限限制。⁴⁸²FSMA 與 FOS 每 3 年共同檢討賠償上限之妥適性。

依 FSMA 第 229 條第 5 項及 FSA Handbook DISP 3.7.6 規定，評議人評議結果所為之金錢給付裁定不得逾上述之上限，惟若評議人認為合理賠償金額超過金錢給付上限時，仍可建議受訴機構支付其餘額，⁴⁸³此一建議對於受訴機構尚無法律拘束力，惟實務上受訴機構大多會接受該等建議。然而，實際上大部分判定金融機構應賠償消費者之評議決定，其金額均遠低於 10 萬英鎊之給付上限。⁴⁸⁴

英國上述對於強制管轄案件金錢給付裁定上限之規定，於自願管轄案件亦適用之。

⁴⁸⁵

⁴⁸¹ FSMA Section 229(1) : This section applies only in relation to the compulsory jurisdiction.

⁴⁸² FSA Handbook, DISP 3.7.4 : **The maximum money award** which the Ombudsman may make is £100,000. FSA Handbook, DISP 3.7.5

⁴⁸³ FSMA, Section 229(5) : A money award may not exceed the monetary limit; but the ombudsman may, if he considers that fair compensation requires payment of a larger amount, **recommend** that the respondent pay the complainant the balance.

⁴⁸⁴ http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical_notes/QG-ombudsman-panel.pdf Page 2 : The ombudsman has the power to require the business to pay up to £100,000 (plus interest) – and the ombudsman can recommend that larger sums are paid. But in most cases where an ombudsman tells a business to pay compensation to its customer, the amount involved is much less than this.

⁴⁸⁵ FSA Handbook, DISP 4.2.3(3)、DISP 4.2.4

上述 10 萬英鎊之評議決定給付金額上限，近期內將可能有所調整。英國 FSA 於 2010 年 9 月 30 日發布「客戶申訴—提高評議人可裁決之賠償金額上限暨修改客戶申訴處理規則」諮詢報告，⁴⁸⁶並預計於 2011 年 4 月發布相關政策報告，該報告內容之一為，自 2012 年 1 月 1 日起接獲之申訴案件，FOS 可裁決之給付上限由目前之 10 萬英鎊提高為 15 萬英鎊（相當於新臺幣 711 萬元）。評議人仍可建議高於該給付上限之金額。

二、新加坡

新加坡 FIDReC 也有評議決定給付金額上限之規定，這是為了確保 FIDReC 提供之服務對無資源尋求法院途徑之消費者是方便可用的。FIDReC 評議決定給付金額上限係按案件類型分為以下兩種：⁴⁸⁷

- (一)被保險人與保險公司間之爭議案件：每件 10 萬坡幣。（相當於新臺幣 223 萬元）
- (二)消費者與銀行、金融公司間之爭議、資本市場爭議及其他爭議，包括第三人爭議及市場行為爭議：每件 5 萬坡幣（相當於新臺幣 115 萬元）。此 5 萬坡幣金額上限於每件連動債商品亦適用之。

如果消費者的請求金額超出 FIDReC 的管轄上限，FIDReC 於下列情況下仍得處理此爭議：

- (一)消費者同意於 FIDReC 管轄金額上限下，限縮其請求金額。
- (二)受訴金融機構同意就消費者之請求全額受 FIDReC 管轄，並同意讓 FIDReC 審理此爭議。若金融機構不同意，消費者可考慮選擇其他援助，例如尋求法律建議。⁴⁸⁸

評議人或評議小組有權依個案釐定「每一案件」之定義，評議人或評議小組對案件究係同一案件抑或係不同案件之決定，對受訴金融機構有拘束力。評議人或評議小組並可裁定就賠償金額依指定之利率及起算日加計合理之利息。⁴⁸⁹

三、加拿大

加拿大 OBSI 之可建議補償金額上限為 35 萬加幣（相當於新臺幣 1080 萬元）。但實際上大部分案例之金額均遠小於該上限。

四、我國可參考之實務經驗

我國消保法小額消費爭議之額度，由行政院定之。現行額度定為新臺幣 10 萬元。⁴⁹⁰

⁴⁸⁶ CP10/21 : Consumer complaints-The ombudsman award limit and changes to complaints handling rules

⁴⁸⁷ <http://www.fidrec.com.sg/website/processdisp.html>, Processes Q13、14; FIDReC Terms of Reference, Rule 29.1) : For claims between **insureds and insurance companies** : up to **S\$100,000** per claim. For disputes between consumers and **banks, finance company, capital market** disputes and **all other disputes** (including third party claims and market conduct claims) : up to **S\$50,000** per claim. The claim limit of **S\$50,000** mentioned above applies to per product of **structured notes**.

⁴⁸⁸ <http://www.fidrec.com.sg/website/processdisp.html>, Q15 : If consumer's claim is in excess of FIDReC's jurisdiction, FIDReC can handle the claim if: (i) the consumer agrees to limit his claim to the maximum claim amount within FIDReC's jurisdiction; or(ii) the FI agrees to submit to FIDReC's jurisdiction for the whole claim amount, and agrees to allow FIDReC to hear the claim. If however the financial institution does not agree to do so, the consumer may wish to consider other options for recourse, such as seeking legal advice.

⁴⁸⁹ FIDReC Terms of Reference, Rule 29.2) 、3)

⁴⁹⁰ 消保法第 45 條之 4 第 4 項，行政院 92 年 5 月 26 日院臺聞字第 0920020214 號令

我國民事訴訟法第 466 條所定第三審上訴利益，通常訴訟事件之上訴利益未逾新臺幣 100 萬元者，不得提起第三審上訴，該數額經司法院以台廳民一字第 03075 號函提高為新臺幣 150 萬元。

目前我國銀行公會評議會受理爭議案件，除連動債爭議外，賠付金額上限為新臺幣 100 萬元。⁴⁹¹此外，雷曼兄弟集團申請破產保護後，國內實務上處理連動債爭議案件消費者獲得賠付金額之情形，亦可作為未來訂定案件給付金額上限之參考。

下表為銀行公會處理連動債爭議案件當時之預估評議決定補償金額與案件數量概算表，若依預估補償金額區分為新臺幣 100 萬元以下、100 萬元至 150 萬元與 150 萬元以上 3 個區間，可看出在 100 萬元以下之案件數最多，占 91%，其平均每件金融消費者請求賠償之金額約 83 萬元，預估平均每件可獲賠付約 16 萬元；且就全部連動債爭議案件觀之，平均每件請求金額約 105 萬元，預估平均每件賠付金額約 20 萬元。

五、對未來專法之建議

國內銀行公會評議賠付金額上限規定以及處理雷曼連動債爭議案件賠付金額之經驗，符合國內實際情形，似比英國、新加坡或加拿大之規定更切合國內需要。然而英國、新加坡、加拿大等國之評議決定給付金額上限，明顯較我國銀行公會評議委員會規定之新臺幣 100 萬元為高，英國更擬調高上限，可見各國保護金融消費者權益之潮流。況且，評議決定給付金額上限僅係一上限，受訴機構實際應賠付金額仍須個案判定，並非一定賠付至該上限，故該上限不宜定太低，以免縮減新機制解決爭議之效益。因此，就我國銀行公會評議金額之上限酌予增加後，應可適合做為未來訂定金融服務業應接受評議決定之「一定額度」之基準，爰建議可酌增至我國民事訴訟得上訴第三審之最低限額新臺幣 150 萬元。同時，考量保險商品較特殊，尤其是多次給付型醫療保險金給付以外之人身保險給付，其金額多較高，故新加坡 FIDReC 區分保險類及其他類事件之二分法，就保險類事件定較高之評議決定金額給付上限，簡單明瞭又可兼顧保險商品特性，頗值參採。

綜上，建議對於非屬多次給付型醫療保險金給付之人身保險理賠案件，金融服務業應接受評議決定之一定額度，可定為新臺幣 200 萬元。其餘爭議事件，無論係投資型、非投資型之金融商品或服務或多次給付型醫療保險金給付之人身保險理賠案件，金融服務業應接受評議決定之一定額度，均定為新臺幣 150 萬元。

資料來源：行政院金融監督管理委員會銀行局 時間：2009 年 9 月

⁴⁹¹ 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 6 條

應予補償案件預估補償金額分類

預估補償金額區間	雷曼非雷曼商品	件數	平均每件請求賠償金額 (換算的新台幣)	平均每件預估補償金額
100萬以下	非雷曼	786	680,474	134,285
	雷曼	1,549	911,969	176,169
100萬以下小計		2,335	834,044	162,070
100萬至150萬	非雷曼	8	5,825,000	1,238,875
	雷曼	25	5,346,040	1,207,869
100萬至150萬小計		33	5,462,152	1,215,386
150萬以上	非雷曼	14	11,193,971	2,460,682
	雷曼	19	12,979,726	2,669,354
150萬以上小計		33	12,222,133	2,580,826
總計		2,401	1,054,175	209,791



第三項 調處及評議瑕疵之救濟

調處書或評議書若未經金融消費者申請送法院核可，其性質為當事人間之和解契約。和解契約若有瑕疵，例如調處或評議內容違反強制禁止規定、背於公序良俗或當事人意思表示係受詐欺、脅迫、代理人之代理權有欠缺等依法有無效或得撤銷之原因者，當事人得依民法規定主張該意思表示無效或撤銷該意思表示，應無疑問。但調處書或評議書若經金融消費者申請送法院核可並業經法院裁定核可，該調處書或評議書即與民事確定判決有同一效力，原則上當事人就實體法上權利義務關係即不得再行爭執，其救濟權即受限制。惟此時該調處或評議若有上述依法無效或得撤銷之瑕疵情事者，若仍不允許當事人得提起救濟，顯不公平合理，且逾越民法基本大法之精神，嚴重侵害當事人權益。為維持爭議處理結果之公正性，保障當事人對於程序瑕疵之救濟權利，未來專法對於經法院核可之調處書或評議書亦應設計得提起宣告評議無效或撤銷評議之訴之規定。

現行國內相關訴訟外紛爭解決機制，除賦予紛爭處理結果一定之法律上效力外，亦相對配套定有程序瑕疵之救濟規定，以下分析之並提出對未來專法之建議。

一、國內相關體例

(一) 仲裁法

依仲裁法做成之仲裁判斷，於當事人間與法院確定判決有同一效力，確定判決只能藉由「再審」程序加以救濟，而在仲裁法制中則有「撤銷仲裁判斷之訴」得對仲裁判斷之瑕疵加以救濟，提起此種訴訟之法定事由通常亦多與提起「再審」之事由相同。

但提起撤銷仲裁判斷之訴並不能影響仲裁判斷原已聲請強制執行之效力，執行程序原則上並不因此終止，須聲請人提供相當並確實之擔保方可。⁴⁹²

依仲裁法第 40 條及第 41 條規定，有下列情形之一者，當事人得於仲裁判斷書送達之日起 30 日內，對他方提起撤銷仲裁判斷之訴：(一)有第 38 條所定法院得駁回執行裁定之聲請之任一情事者。(二)仲裁協議不成立、無效，或於仲裁庭詢問終結時尚未生效或已失效者。(三)仲裁庭於詢問終結前未使當事人陳述，或當事人於仲裁程序未經合法代理者。(四)仲裁庭之組成或仲裁程序，違反仲裁協議或法律規定者。(五)仲裁人違反第 15 條第 2 項所定之告知義務而顯有偏頗或被聲請迴避而仍參與仲裁者。(六)參與仲裁之仲裁人，關於仲裁違背職務，犯刑事上之罪者。(七)當事人或其代理人，關於仲裁犯刑事上之罪者。(八)為判斷基礎之證據、通譯內容係偽造、變造或有其他虛偽情事者。(九)為判斷基礎之民事、刑事及其他裁判或行政處分，依其後之確定裁判或行政處分已變更者。

惟上述得提起撤銷仲裁判斷之情事，有一部分尚設有條件限制。第(六)至第(八)情形，以宣告有罪之判決已確定，或其刑事訴訟不能開始或續行非因證據不足者為限。第(四)有關違反仲裁協議部份及第(五)至第(九)之情形，以足以影響判斷之結果

⁴⁹² 尹章華、黃達元合著，仲裁法概要，頁 7 之 11、頁 7 之 14，文笙書局，2001 年 10 月版。仲裁法第 42 條第 1 項規定參照。

為限。

由上述規定可知，仲裁法原則上僅就仲裁程序方面的瑕疵允許當事人提起撤銷仲裁判斷之訴，若係實體上原因者，則僅於仲裁判斷係命當事人為法律上所不許之行為，或犯刑事上之罪，或為判斷基礎之裁判或行政處分已變更等情形，始得提起撤銷仲裁判斷之訴。至於爭議案件本身當事人主張有無理由，則因仲裁判斷於當事人間與法院之確定判決有同一效力，不得再行爭執，故不得成為得申請撤銷仲裁判斷之理由。

仲裁判斷經法院判決撤銷確定後，即不再具有與院確定判決同一之效力，當事人即不受拘束，故除另再有仲裁之合意外，當事人得就該爭議事項提起訴訟。⁴⁹³

另對於仲裁和解或仲裁調解之救濟，係準用上述仲裁判斷救濟之相關規定。⁴⁹⁴

學者有認為，撤銷仲裁判斷之訴乃係保障當事人對於仲裁人、仲裁程序及判斷公正性等之質疑、透過法院行使救濟之基本權利，此種權利之性質，與不服法院判決結果而提起上訴之權力性質並不相同，前者係植於仲裁制度的公正性而來，後者乃源於訴訟權之保障，二者應予區別。⁴⁹⁵

(二) 鄉鎮市調解條例

鄉鎮市調解條例之調解，若係因當事人聲請而成立之民事調解，經法院核定後有無效或得撤銷之原因者，當事人得於調解書送達後 30 日內向原核定法院提起宣告調解無效或撤銷調解之訴；若係法院移付而成立之民事調解，經法院核定後有無效或得撤銷之原因者，當事人得請求續行訴訟程序。並準用民事訴訟法第 502 條有關提起再審之訴不合程式或顯無理由可駁回及強制執行法第 18 條第 2 項有關法院得定相當並確實之擔保後停止強制執行之規定。⁴⁹⁶

(三) 消費者保護法

消保法係準用上述鄉鎮市調解條例之規定。⁴⁹⁷

(四) 證券投資人及期貨交易人保護法

投保法明定，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。提起宣告調處無效或撤銷調處之訴，應於法院核定之調處書送達後 30 日內提起之，但有民法上無效之原因者，不在此限。調處無效或撤銷調處之訴之判決，於第三人以善意取得之權利無影響。其餘配套規定並未如同消保法準用民事訴訟法再審之訴之規定。

⁴⁹⁸

(五) 勞資爭議處理法

⁴⁹³ 仲裁法第 43 條參照

⁴⁹⁴ 仲裁法第 46 條準用第 40 條至第 43 條規定參照

⁴⁹⁵ 尹章華、黃達元合著，仲裁法概要，頁 3 之 1，文笙書局，2001 年 10 月版。

⁴⁹⁶ 鄉鎮市調解條例第 29 條規定參照

⁴⁹⁷ 消費者保護法第 46 條「準用鄉鎮市調解條例第 22 條至第 26 條規定」，應係指現行鄉鎮市調解條例第 25 條至第 29 條規定

⁴⁹⁸ 投保法第 26 條第 3 項至第 5 項

勞資爭議調解成立者，因視為當事人間之契約，故無得撤銷調解之救濟規定。勞資爭議仲裁委員會所作之仲裁判斷，則依權利事項勞資爭議或調整事項勞資爭議而異其效力，前者於當事人間與法院之確定判決有同一效力，後者僅視為爭議當事人間之契約，然對於此二種仲裁判斷，勞資爭議處理法均賦予當事人得準用仲裁法第五章之規定，對他方提起撤銷仲裁判斷之訴。

中央主管機關對工會法第 35 條第 2 項規定所生民事爭議事件作成經當事人合意之裁決決定，於送請法院核定後，與民事確定判決有同一效力。經法院核定之裁決有無效或得撤銷之原因者，當事人得於裁決決定書送達後 30 日內向原核定法院提起宣告裁決無效或撤銷裁決之訴。⁴⁹⁹

(六)政府採購法

政府採購履約爭議經申訴審議委員會調解成立後，調解若有無效或得撤銷之原因，得依政府採購法第 58 條之 1 第 3 項準用民事訴訟法第 416 條第 2 項、第 3 項規定：「當事人得向原法院提起宣告調解無效或撤銷調解之訴。」、「前項情形，原調解事件之聲請人，得就原調解事件合併起訴或提起反訴，請求法院於宣告調解無效或撤銷調解時合併裁判之。並視為自聲請調解時，已經起訴。」⁵⁰⁰

二、對未來專法之建議

綜觀以上國內體例，就瑕疵得提起救濟之事由，約可分為兩種體例。第一種體例係概括規定為「有無效或得撤銷之原因」，此為多數體例，包括鄉鎮市調解條例、消保法、投保法、勞資爭議處理法中之裁決、政府採購法中之採購履約爭議調解；然其相關配套規定僅明定提起之期限，須於調處、調解或裁決決定書送達後 30 日內提起，其餘配套規定多係準用民事訴訟法有關再審之訴之規定。第二種體例係仲裁法之體例，詳列共 9 款事由，並明定提起之期限及得停止強制執行之情形，但欠缺起訴不合程式或顯無理由得駁回之規定；準用此體例者僅有勞資爭議處理法中之勞資爭議仲裁。

未來專法對於調處或評議決定之瑕疵得提起宣告調處、評議決定無效或撤銷調處、評議決定之事由，究宜採第一種體例「有無效或得撤銷之原因」並準用有關民事訴訟法再審之訴之規定，抑或宜採第二種體例準用仲裁法？仲裁法所定事由較廣，除了有類似「有無效或得撤銷之原因」之事由外，尚有仲裁判斷未附理由、仲裁人違反迴避規定、未予當事人陳述意見機會、證據係偽變造、當事人或仲裁人因仲裁犯刑事上之罪、為判斷基礎之裁判或行政處分已變更等事由，對當事人似較有保障。惟現行屬於調處或調解性質之機制者，均係採第一種體例，採第二種體例者僅有勞資爭議仲裁。故未來專法對於調處書瑕疵救濟之事由，應採第一種體例「有無效或得撤銷之原因」。至於評議決定瑕疵之救濟，評議決定係由評議委員會獨立作成，與仲裁判斷係由仲裁人獨立作成相類似，然仲裁具準司法性質，仲裁判斷之效力較強，法院對仲裁庭組織及程序亦介入較深，

⁴⁹⁹ 勞資爭議處理法第 23 條、第 37 條、第 48 條、第 49 條

⁵⁰⁰ 陳建宇、駱忠誠合著，政府採購異議申訴調解實務，頁 203，永然文化出版公司，2009 年 4 月版。

而專法爭議處理機構與評議委員會之組織及評議決定之效力等，均與仲裁有所不同，是否適宜準用，容有疑慮。

爰建議未來專法對於調處或評議決定之瑕疵，均宜參採第一種之多數體例，將得提起救濟之事由定為「有無效或得撤銷之原因」，相關配套規定準用民事訴訟法有關再審之訴之規定。至於爭議案件本身當事人主張有無理由，則為確定判決同一效力所涵蓋，不得再行爭執，故不得成為得申請撤銷仲裁判斷之理由。經法院宣告調處或評議無效或撤銷後，調處或評議及溯及於成立時失其效力，雙方回復爭議之原狀。⁵⁰¹

關於相關配套規定準用民事訴訟法有關再審之訴之規定部分，包括準用民事訴訟法第 500 條有關提起再審不變期間之規定、同法第 501 條有關提起再審之訴之程式、同法第 502 條有關提起再審訴不合程式或顯無理由可駁回之規定，及同法第 506 條有關再審之訴判決於善意第三人善意取得之權利無影響之規定。此有民事訴訟法第 380 條第 3 項有關和解有無效或得撤銷之原因而請求法院繼續審判時，準用再審之訴相關規定之條文可資參考。⁵⁰²

再者，若原調處書或評議書之內容已強制執行中，當事人提起宣告評議無效或撤銷評議之訴者，應賦予法院認為有必要時得停止強制執行之權力。爰建議應準用強制執行法第 18 條第 2 項有關提起再審之訴或調解無效、撤銷調解之訴時，法院得停止強制執行之規定。⁵⁰³

綜上，有關調處或評議瑕疵之救濟，建議未來專法草案可明定為：「評議書經法院核可後，依法有無效或得撤銷之原因者，當事人得向管轄地方法院提起宣告評議無效或撤銷評議之訴。前項情形，準用民事訴訟法第五百條至第五百零二條及第五百零六條、強制執行法第十八條第二項規定。」，並於調處準用之。

第十一節 新型態且影響重大案件之處理程序

一、英國實務

本文第三章第一節第五項已介紹，英國訂有「影響廣泛爭議案件」(wider implications)之特殊處理程序。英國 FSA、OFT 及 FOS 可考量金融消費爭議事件是否係新型態爭議以及是否影響眾多消費者、眾多業者、大型業者財務狀況、對 FSA 或 OFT 規則或規範之解釋、業者一般營運方式等因素，決定是否適用「影響廣泛爭議案件」處理程序。對於適用此程序之事件，FSA、OFT 會考量依其法定權力、策略目標及管理優先性是否適當，可能採取一些監督、強制、管制行動或發布規則。FOS 也會視 FSA、OFT 採取行動的情況，決定繼續或暫停處理爭議事件。此種對於「影響廣泛爭議案件」之處理機制，

⁵⁰¹ 同前註參照

⁵⁰² 民事訴訟法第 380 條：「和解成立者，與確定判決有同一之效力。和解有無效或得撤銷之原因者，當事人得請求繼續審判。第五百條至第五百零二條及第五百零六條之規定，於前項情形準用之。」

⁵⁰³ 強制執行法第 18 條：「強制執行程序開始後，除法律另有規定外，不停止執行。有回復原狀之聲請，或提起再審或異議之訴，或對於和解為繼續審判之請求，或提起宣告調解無效之訴、撤銷調解之訴，或對於許可強制執行之裁定提起抗告時，法院因必要情形或依聲請定相當並確實之擔保，得為停止強制執行之裁定」

及英國 2009 年 5 月將雷曼兄弟集團結構型商品爭議列為「影響廣泛爭議案件」之經驗，殊值我國參採，未來我國金融消費爭議處理機構亦宜建置此機制。

二、我國實務

我國銀行公會處理雷曼連動債爭議案件之過往經驗顯示，建置「影響廣泛爭議案件」機制實有必要。

雷曼連動債案件發生當時，在國內尚屬新見之新種金融商品爭議，且牽涉及廣大金融消費者及金融服務業，個案間同質性高，故與一般金融消費爭議案件係採個案逐案審理之方式不同，銀行公會對雷曼連動債爭議案件係採「批次作業」方式。自 2008 年 10 月 14 日開始受理，至 2009 年 4 月 15 日截止受理，就此 6 個月期間內受理之案件統一集中評估審理，於 2009 年 6 月 4 日公布第一批 100 件評議結果。此批案件係先隨機抽選模型樣本，依據當事人書面資料所指陳受訴銀行及所屬業務員於銷售過程所生之爭議，將案件之爭點予以類型化為 8 大類型，再依據 8 大類型逐一分類整理出 107 項具體爭點，最後依照銀行未遵行法令銷售缺失之情節輕重，分成「重大」、「高度」、「中度」、「低度」及「無缺失」5 大項，視個案所涉缺失多寡，評議給予 0% 至 100% 不等的補償比率。

銀行公會此種「批次作業」方式即顯示，實務上對於新型態爭議、牽涉廣大民眾及業者、個案間同質性高之事件，有於同一期間內統一處理之需求。倘能再加上類似英國主管機關與 FOS 間之聯繫合作機制，當更能保護金融消費者權益。按爭議事件若屬新型態爭議，或涉及重大法律爭議，爭議處理機構可能缺乏往例經驗或明確妥適之裁斷標準，難於正常期間內做成評議決定，可能招致爭議當事人不滿。或爭議事件牽涉眾多金融消費者或金融服務業且個案性質屬同一類型者，案情爭點類同，為免個案間見解歧異，有批次處理之需求。類此情形，為求處理效率及法律適用之妥適性，實有必要使爭議處理機構就該類型爭議事件得先停止處理，擬訂爭議處理原則或向有權解釋法令機關申請解釋，透過主管機關或其他權責機關之協助解釋確認，形成合法妥適並對金融消費者最有利之通案處理原則，以為評議之遵循，可兼顧處理時效及法律適用之妥適性，充分保障金融消費者。

三、對未來專法之建議

爭議事件若屬新型態，或涉及重大法律爭議，或涉及眾多金融消費者或金融服務業且個案性質屬同一類型，考量處理效率及法律適用之妥適性，避免個案間評議見解歧異，有必要就類同之個案予以批次處理，統一審酌擬定評議決定一致性之原則性見解，據以為個案評議決定之參考。又此「爭議處理原則」係爭議處理機構為個案評議決定所擬具之通案實質面原則性見解，故應尊重爭議處理機構之金融專業，由爭議處理機構先行擬訂，再報請主管機關同意或向有權解釋法令機關聲請解釋。

爰建議可參採英國對列為「影響廣泛爭議案件」之考量因素，規範新型態且影響重大案件之處理程序。建議專法草案條文可定為：「金融消費爭議屬於新型態之爭議類型，

或涉及重大法律爭議，或涉及眾多金融消費者或金融服務業且事件性質相當者，爭議處理機構得對該類型案件暫時停止處理，並針對該等爭議事件擬訂爭議處理原則報經主管機關同意後，依該處理原則繼續處理，或向有權解釋法令機關聲請解釋後，據以繼續處理。」惟考量此乃爭議處理機構處理案件之程序性規範，僅案件性質較特殊而已，故亦無需必定於專法中明定，可訂於評議程序辦法或爭議處理機構內部規章亦可。

第十二節 爭議處理機構案件品質與服務品質之控管

英國FOS自2010年春季起建立了案件品質管控機制(quality-assurance framework)——一種綜合管考程序遵循度、調查完整度、溝通品質及處理期間之機制，以助FOS監測並衡量其表現及特定可改進之議題。其「品質」之核心意義為「案件妥適處理、結果公平合理、溝通清楚即時」。此機制包括「品管團隊」(quality-assurance team)及設於董事會下之「品質委員會」(quality committee – a sub-committee of our board of “public interest” directors)。品管團隊負責檢測案件是否符合品質標準，然後由品質委員會每季開會覆核品管團隊之工作。行政團隊成員與董事會成員也會跨領域隨機抽查案件，檢視不同個案間處理品質是否有差異。⁵⁰⁴

FOS就其本身所提供之服務亦設有品管機制。對於不滿意FOS服務水準者設有申訴程序，由「服務檢測團隊」(service-review team)處理申訴，8%之申訴案件係由金融機構所提出，餘則係金融消費者或其代表人所提出。據統計，2009年4月至2010年3月，FOS之「服務檢測團隊」受理之申訴案件中27%判定申訴有理由，計113案認有處理遲延或行政疏失致生申訴人不便之損失，賠償金額平均在150英鎊至200英鎊之間。⁵⁰⁵

上述英國FOS對於案件品質與服務品質之控管機制，亦值得未來我國爭議處理機構參採，訂於爭議處理機構內部規章中，以迅速建立金融消費者對新機構之信賴與信心。

第十三節 爭議處理機構人員之法定豁免權

調處書或評議書經法院核可後，依法有無效或得撤銷之事由者，當事人固得提起宣告評議無效或撤銷評議之訴，但該事由若有調處人或評議委員未公正獨立執行職務等不當行為參與其中，例如受賄、明知一方當事人施以詐術或代理人之代理權有欠缺，而基於不法意圖做成偏頗之調處方案或評議決定者，當事人因調處人或評議委員之不當行為導致調處或評議被撤銷所生之損害，得否向該調處人或評議委員請求損害賠償？又若調處人或評議委員並無上述不當行為，當事人得否主張調處人或評議委員對事實或法令之認定、判斷或見解有差誤，基此誤差成立之調處或評議使該當事人受有損害，而向該調處人或評議委員請求損害賠償？以下參考國內外相關體例分析並提出建議。

一、英國 FSMA

⁵⁰⁴ FOS Annual review 2009/2010 (1 April 2009 to 31 March 2010), page 67、68.

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/06)

⁵⁰⁵ FOS Annual review 2009/2010 (1 April 2009 to 31 March 2010), page 70.

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar10/ar10.pdf> (last visited at 2010/11/06)

依英國 FSMA 第 222 條、FSMA 附錄 17 (Schedule 17) 第 10 條及 FSA Handbook 賠償章(Redress)爭議解決篇(Dispute Resolution: Complaints)第 4.2.8 條規定，⁵⁰⁶FOS 本身、任何 FOS 之管理階層、員工、評議人或其他居於類似地位執行法定職務之人，就其履行職務之範圍內之任何作為或不作為，免負損害賠償責任，除非該作為或不作為被證實係基於惡意(in bad faith)，或該行為違反 1998 年人權法(Human Rights Act 1998)第 6(1)條所定非法之作為或不作為而受損害賠償之裁定。

英國於 FSMA 中明定 FOS、其管理階層、員工及評議人之民事免責條款，其用意值得探討。英國原係針對公務人員訂有民事免責條款(official immunity)，使聯邦行政部門官員於其具有裁量權且在執行職務範圍內之行為，除法律另有規定外，享有民事豁免權。英國 FOS 之組織型態為一獨立之保證責任有限公司，非屬政府機構，其機構內之人員，包括董事、評議人、初階裁判人、客戶服務部門人員等，均非公務員，因此不適用公務人員免責條款。惟 FOS 評議人所為之最後決定，具有單方拘束力，若金融消費者決定接受，則金融機構亦受拘束，因此，其決定有類似法院判決之效力，影響雙方當事人之權利義務關係。在此情況下，評議人所作成之決定，往往令其中一方當事人不滿意，金融消費者不滿意評議決定者固可選擇不接受該評議決定，然而金融機構對此卻居於被動之地位，若無法定豁免權之規定，可想見對決定結果不服者極可能對做成評議決定之評議人提起訴訟，因此，英國於 FSMA 中明文賦予 FOS、評議人、管理階層及員工民事責任豁免權，俾使其審理案件及為決定時能獨立公正秉其專業判斷，免於受民事責任追訴之壓力，除非其係基於惡意。

二、新加坡 FIDReC

新加坡 FIDReC 亦有類似之免責條款。FIDReC 之評議人、評議小組、案件經理人及其人員、受僱人或代表人，就有關案件處理程序所提供任何服務之做為或不做為，對於適格當事人與受訴金融機構不負賠償責任，除非其作為或不作為涉及詐欺(fraudulent)。⁵⁰⁷

適格當事人、受訴金融機構及其代表人不得對 FIDReC 及其人員、受僱人、代表人或評議人主張任何請求，包括但不限於涉及下列情事之任何請求：(一)FIDReC 或其人員、受僱人、代表人提供之所有服務；(二)FIDReC 進行之調處、評議、調查等任何程序；(三)適格當事人訴求之爭議案件；(四)適格當事人提出之主張；(五)適格當事人與受訴金融機構或其代表人間達成之爭議解決協議；(六)適格當事人與受訴金融機構或其代表人間執行之處結協約；(七)任何為遵守 MAS 或其他政府機構之法規或行政要求所為之行為；(八)任何為遵守新加坡法律、法規命令規定或法院命令所為之行為。受訴金融機構必須了解並同意，任何違反上述規定之行為將構成難以合理充分賠償之損害，若

⁵⁰⁶ Section 222 of FSMA ; Paragraph 10 of Schedule 17 of FSMA ; FSA Handbook, DISP 4.2.8

⁵⁰⁷ FIDReC Terms of Reference, Rule 33: The Adjudicator or Panel of Adjudicators, Case Manager and such other officers, employees, representatives of FIDReC shall not be liable to the Eligible Complainant or the FI for any act or omission in connection with the services provided in relation to the Adjudication process, unless the act or omission is fraudulent. (Also see Clause 11.1 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference)

有此種損害發生，FIDReC 或其人員、受僱人、代表人、代理機構、評議人有權在依法得請求之補救方式之外請求其他公平之補救方式，也有權就所支出之法律成本向違反上述規定之受訴金融機構或其代表人請求完全之補償。受訴金融機構必須確保其人員、代表人及代理機構遵守上述規定。若有受訴金融機構之任何代表人對 FIDReC 或其人員、受僱人、代表人、代理機構、評議人提起訴求，受訴金融機構應對 FIDReC 或其人員、受僱人、代表人、代理機構、評議人等人因該訴求所生之任何損失，提供完全之補償，包括償還其防禦所生之所有費用。⁵⁰⁸

三、我國體例

我國現行法律，就法官、檢察官及各種訴訟外紛爭解決機制之處理人員，包括仲裁人及各種調處(解)委員、裁決委員、仲裁委員等，均無如同上述英國及新加坡正面賦予民事免責權之明文規定。僅有民法第 186 條規定：「公務員因故意違背對於第三人應執行之職務，致第三人受損害者，負賠償責任。其因過失者，以被害人不能依他項方法受賠償時為限，負其責任。前項情形，如被害人得依法律上之救濟方法，除去其損害，而因故意或過失不為之者，公務員不負賠償責任。」、國家賠償法第 2 條規定：「本法所稱公務員者，謂依法令從事於公務之人員。公務員於執行職務行使公權力時，因故意或過失不法侵害人民自由或權利者，國家應負損害賠償責任。公務員怠於執行職務，致人民自由或權利遭受損害者亦同。前項情形，公務員有故意或重大過失時，賠償義務機關對之有求償權。」、國家賠償法第 13 條規定：「有審判或追訴職務之公務員，因執行職務侵害人民自由或權利，就其參與審判或追訴案件犯職務上之罪，經判決有罪確定者，適用本法規定。」、警械使用條例第 11 條第 2 項規定：「警察人員執行職務違反本條例使用警械規定，因而致人受傷、死亡或財產損失者，由各該級政府支付醫療費、慰撫金、補償金或喪葬費；其出於故意之行為，各該級政府得向其求償。」。

依上述規定，一般公務員執行職務或怠於執行職務時，因故意或過失不法侵害人民自由或權利者，係以國家為損害賠償責任之主體，國家僅於該公務員有故意或重大過失時始對之求償，被害人亦僅於公務員有故意時為限始得直接向其請求民事賠償。⁵⁰⁹故一般公務員僅於有故意或重大過失時負擔終局之損害賠償責任，⁵¹⁰於輕過失之情形則不負終局責任。此就公務員本身而言，相當於於輕過失之情形享有民事免責權。

有審判或追訴職務之公務員，例如法官、檢察官，因執行職務侵害人民自由或權利，就其參與審判或追訴案件犯職務上之罪經判決有罪確定者，由國家損害賠償責任，其有故意或重大過失時，國家對之有求償權。故法官、檢察官執行職務侵害人民自由或權利亦係以國家為損害賠償責任之主體，法官、檢察官僅於有故意或重大過失時負擔終局責任，就法官、檢察官本身而言亦相當於於輕過失之情形享有民事免責權。此經司法院釋字第 228 號解釋闡釋，各級有審判或追訴職務之公務員，就同一案件所形成之心證或見

⁵⁰⁸ Rule 34、35 of FIDReC Terms of Reference；Clause 11.3~11.6、Clause 12.1 of Annex 4 of FIDReC Terms of Reference

⁵⁰⁹ 81 年 7 月 28 日法務部法律字第 11208 號函

⁵¹⁰ 89 年 7 月 1 日臺北市政府法規委員會北市法一字第 8920507600 號函

解難免彼此有所不同，為維護審判獨立及追訴不受外界干擾，實現公平正義，上述難於避免之差誤，在合理範圍內應予容忍，不宜任由當事人逕行指為不法侵害人民之自由或權利而請求國家賠償，執行審判或追訴職務之公務員方能無須瞻顧，保持超然立場，使審判及追訴之結果臻於客觀公正。此乃針對審判及追訴職務之特性而為之特別規定，為維護審判獨立及追訴不受外界干擾所必要，未逾越立法裁量範圍。⁵¹¹

而警察人員執行職務使用警械違反規定，致人傷亡或財產損失者，警械使用條例為國家賠償法之特別規定，應優先適用，⁵¹²由國家負責補償，國家僅於警察有故意時始得對之求償。故警察違法使用警械僅於故意時始負終局責任，相當於於過失之情形享有民事免責權。

綜觀以上我國現行法，就法官、檢察官及各種訴訟外紛爭解決機制之處理人員，並無正面賦予民事免責權之明文規定。然於一般公務員及有審判或追訴職務之公務員，透過國家賠償法以國家為損害賠償責任主體之規定，該等人員僅於故意或重大過失時始因國家行使求償權而負終局損害責任，實質上具有賦予該等人員於輕過失情形免受民事追訴之效果。因此，似可謂我國一般公務員及有審判或追訴職務之公務員於輕過失情形免受民事追訴，係建構在國家賠償法制之基礎上。至於其他訴訟外紛爭解決機制之處理人員，則無相關法規使其具有免受民事追訴之效果。

四、對未來專法之建議

我國未來專法爭議處理機構處理爭議事件之人員，於我國法制下，有無參考英國、新加坡體例，正面創設賦予其民事免責權之可能性？

有認為，爭議處理機構之調處人及評議委員等，並非法官，即便是法官與檢察官之司法免責權，亦係透過國家賠償法第 13 條與司法院釋字第 228 號解釋始能確定其內涵。我國現行仲裁、調解、調處、裁決等各種訴訟外紛爭解決機制，均無對仲裁人等賦予民事免責權之體例。若於專法創設調處人及評議委員等人之民事免責權，人民所受之財產損害將無法對違法失職之調處人或評議委員等主張損害賠償，亦無法對爭議處理機構主張，復無國家賠償法等途徑可適用，將侵害人民訴訟權及財產權，依大法官第 228 號解釋，有欠缺法理依據而剝奪憲法所賦予人民受到侵害請求救濟權利之虞。

⁵¹¹ 司法院釋字第 228 號解釋：「國家賠償法第十三條規定……係針對審判與追訴職務之特性所為之特別規定，尚未逾越立法裁量範圍，與憲法並無抵觸。」，解釋理由書：「……依現行訴訟制度，有審判或追訴職務之公務員，其執行職務，基於審理或偵查所得之證據及其他資料，為事實及法律上之判斷，係依其心證及自己確信之見解為之。各級有審判或追訴職務之公務員，就同一案件所形成之心證或見解，難免彼此有所不同，倘有心證或見解上之差誤，訴訟制度本身已有糾正機能。關於刑事案件，復有冤獄賠償制度，予以賠償。為維護審判獨立及追訴不受外界干擾，以實現公平正義，上述難於避免之差誤，在合理範圍內，應予容忍。不宜任由當事人逕行指為不法侵害人民之自由或權利，而請求國家賠償。唯其如此，執行審判或追訴職務之公務員方能無須瞻顧，保持超然立場，使審判及追訴之結果，臻於客觀公正，人民之合法權益，亦賴以確保。至若執行此等職務之公務員，因參與審判或追訴案件犯職務上之罪，經判決有罪確定時，則其不法侵害人民自由或權利之事實，已甚明確，非僅心證或見解上之差誤而已，於此情形，國家自當予以賠償，方符首開憲法規定之本旨。按憲法所定平等之原則，並不禁止法律因國家機關功能之差別，而對國家賠償責任為合理之不同規定。國家賠償法針對審判及追訴職務之上述特性，而為前開第十三條之特別規定，為維護審判獨立及追訴不受外界干擾所必要，尚未逾越立法裁量範圍，與憲法第七條、第十六條、第二十三條及第二十四條並無抵觸。」

⁵¹² 96 年 9 月 21 日台北市政府法規委員會函

就上述我國現行仲裁法未賦予仲裁人享有仲裁免責權乙節，依學者所歸納分析之外國立法例、外國法院見解及國際仲裁公約規定，大陸法系國家例如德國、日本、奧地利、法國雖亦於法無明文規定，無法直接援引法官民事豁免權，但基於「契約論」，透過契約關係，允許仲裁人與當事人就一般輕過失事先約定免除，但故意及重大過失不得約定免除，因有違公序良俗。普通法系國家則以仲裁具有訴訟特徵，為準司法手段，基於「功能論」，強調仲裁人所履行之職務具有準司法功能，所扮演之角色與法官相同，故賦予仲裁人享有仲裁或免權。例如美國雖法無明文，但絕大多數法院判決均認為仲裁人享有絕對之豁免權。英國則於其仲裁法第 29 條第 1 項明定仲裁人享有相對之豁免權，除其作為或不作為係屬惡意外，不須對其履行仲裁職務之作為或不作為負責。華盛頓公約第 21 條第 1 款亦明定，仲裁人對於執行職務時所為之行為享有豁免法律訴訟之權利，除非放棄此權利。爰有學者主張，我國仲裁法亦應增訂仲裁人之仲裁豁免權，並以採英國之相對豁免權方式較為妥適可行。蓋仲裁事件有其複雜性與困難度，故不宜要求仲裁人對仲裁過程中所有輕微過失、疏漏行為負責，並建議仲裁法增訂條文為：「仲裁人應免責於民事責任訴訟，但因其故意或重大過失導致仲裁程序不當終結或仲裁判斷被撤銷，並造成當事損害者，不在此限。仲裁人對做成仲裁判斷之錯誤，除明顯違反仲裁準據法之規定者外，毋庸負責。」⁵¹³

可見仲裁人享有仲裁豁免權並非無法理基礎，而係立法政策問題。賦予仲裁人民事免責權之目的，在於確保仲裁人之公正性與獨立性，不受當事人之控告、干擾、報復、威脅或不當影響，得以自由意志做成公平判斷，並有基於疏減法院訟源之公共政策考量。⁵¹⁴故為維護仲裁公正性與獨立性及疏減法院訟源，應可認為透過立法賦予仲裁人民事免責權係增進公共利益所必要，乃憲法第 23 條所許，未逾越立法權範圍。

惟我國未來金融消費爭議處理專法爭議處理機構之調處人及評議委員，並非仲裁人，是否具有與前述仲裁人得享有民事免責權之相同法理基礎？有學者表示，不具「仲裁人」頭銜之專業技術人員，英美國家對於是否賦予其仲裁豁免權之判斷標準為，該專業技術人員是否「實施司法裁斷功能」(Adjudicatory Function)。其構成要件如下：(一)須涉及兩方當事人(二)須有一爭議向其提出(三)須非單純衡量事實之人，而須就當事人所提爭端之事實、證據及資料，加以審查，並做成決定(四)須其所做成之決定，為當事人事先同意受其拘束。⁵¹⁵以此標準檢視我國未來專法爭議處理機構之調處人及評議委員，金融消費爭議涉及金融消費者與金融服務業兩方當事人，爭議向調處人及評議委員提出，且調處人及評議委員須就當事人所提爭端之事實、證據及資料加以審查，做成調處方案及評議決定，符合上述第(一)至(三)之要件。惟調處雙方當事人有權決定是否接受調處方案，評議決定亦須經雙方當事人接受始評議成立，僅一定額度以下之評議決定受訴金融機構之同意權受到限制，故調處及評議並非完全係當事人事先同意受調處人及

⁵¹³ 陳煥文著，仲裁人手冊(一)仲裁人倫理規範，頁 216 至頁 252，崗華傳播公司，2002 年 6 月版。

⁵¹⁴ 陳煥文著，仲裁人手冊(一)仲裁人倫理規範，頁 211 至頁 214、頁 220，崗華傳播公司，2002 年 6 月版。吳光明著，仲裁法理論與判決研究，頁 124，臺灣財產法暨經濟法研究協會，2004 年 11 月版。

⁵¹⁵ 陳煥文著，仲裁人手冊(一)仲裁人倫理規範，頁 232 至頁 233，崗華傳播公司，2002 年 6 月版。

評議委員所做決定之拘束。準此，調處人及評議委員似不具有「實施司法裁斷功能」，似不具備享有民事免責權之法理基礎。然觀諸 FOS 評議決定亦僅有單方拘束力，亦即 FOS 評議人所為之評議決定，金融消費者可選擇不接受，若金融消費者決定接受，則金融機構受拘束而生如同確定判決可執行之效果，並非當事人雙方均事先同意受評議決定拘束。故英國 FSMA 仍賦予 FOS 評議人民事免責權，應係著重評議決定有具執行力之可能性，評議人仍有「實施司法裁斷功能」，有必要保障其獨立公正地位，以免受不滿評議決定之當事人藉故興訟之干擾。而本文建議我國未來專法對於評議之效力亦與英國 FOS 類似，受訴金融機構對評議決定之同意權於一定金額以下受到限制，必須同意，且調處書及評議決定亦有可能因金融消費者送法院核可而與確定判決有同一效力。因此，未來專法爭議處理機構之調處人及評議人，亦應比照英國 FOS 之初階裁判人及評議人，享有民事免責權。此外，我國勞資爭議調解、仲裁委員及經辦調解、仲裁事務之人員，亦非仲裁法上之仲裁人，然勞資爭議調解委員會、仲裁委員會係設於政府機關中之行政調解機制，依行政院勞工委員會函釋，該等人員於調解、仲裁期間，依勞資爭議處理法處理勞資爭議事務時，視為刑法第 10 條第 2 項所稱「依法令從事於公務之人員」，⁵¹⁶故勞資爭議調解、仲裁委員及經辦調解、仲裁事務之人員似亦可屬於國家賠償法第 2 條所稱「依法令從事於公務之人員」，其故意或過失所生之損害賠償責任均由國家負擔，僅於故意或重大過失時始因國家求償而負終局責任，於輕過失時則得免受民事追訴，亦即似可連結至國家賠償法制體系而使其具有類似民事免責權之效果。

綜上，我國有關爭議處理機構人員之民事免責權，應可參考英國 FSMA 體例，以專法創設，亦可考慮參考國家賠償法規定，由一責任主體負擔損害賠償責任，使其具有類似民事免責權之效果。若以專法創設，則上述英國及新加坡對於爭議處理機構及相關人員之法定豁免權規定，於我國未來制定專法時如何參採，謹分析如下：

(一) 有關豁免權之範圍：

英國及新加坡之免責權範圍均僅限於民事責任。我國未來專法若參採明定，是否可擴及於刑事及行政責任豁免權？有鑑於英國及新加坡均未擴及於此，且此涉及國家之刑事追訴權及行政監督權，影響層面較大，立法政策上應予審慎，故仍應僅限於民事責任豁免權，以不擴及於刑事責任及行政責任豁免權為妥。

(二) 有關得享有豁免權之對象：

1. 負責處理爭議之調處人及評議委員：英國 FOS 及新加坡 FIDReC 之評議人享有民事免責權，初階裁判人及案件經理人係 FOS 及 FIDReC 之員工，亦為民事免責權適用對象，以確保其執行法定職務進行調處或評議時不必害怕可能之不利後果而影響其正確判斷與決定。我國未來成立金融消費爭議處理機構，提供金融消費者訴訟程序外一有效、便利之爭議解決途徑，其功能之彰顯須充分仰賴調處人及評議委員之公正、專業判斷。因此，對於該等人員於執行職務範圍內所

⁵¹⁶ 此係刑法 94 年 2 月 2 日修正前之條文。77 年 9 月 2 日行政院勞工委員會台勞資三字第 19338 號函。

為之裁量性決定，參採英國及新加坡立法例，賦予其免受民事追訴之保障，應有必要並具正當理由。

2. 爭議處理機構之董事、監察人、受僱人：英國或新加坡對於得享有民事責任豁免權之人，除了參與案件處理之初階裁判人、案件經理人及評議人之外，尚及於該機構之代表人、管理階層人員及受僱人。究其理論基礎，應係認為該等人員雖非個案最終做成決定之人，然其基於法定職務上之行為，例如受理申請、整理初步事證與爭點、聯繫協調、協助案件經理人或評議人調查審理等，亦屬案件審決程序中之重要環節，乃整個爭議處理程序不可或缺之人員，若該等人員有日後受民事追訴之恐懼心理，亦將影響其執行職務之公正性，故就該等協助處理案件之人員，於法律授權範圍內執行職務之行為，賦予民事責任豁免權，亦有其必要。準此，本文認為，我國未來爭議處理機構得享有民事免責權之人，若欲擴及於調處人及評議委員以外之人員，應僅限於實際協助處理爭議事件之人員，至於董事、監察人、一般行政支援人員，則與案件處理無關，並無享有民事免責權之必要與正當性。

(三) 有關免責事由之例外情形：

英國免責事由之例外情形有二，其一為行為係出於惡意不良意圖(in bad faith)，其二為行為違犯人權法案所定非法行為而受有損害賠償之裁定。所謂有惡意不良意圖，依英國法院判決⁵¹⁷係指無正當理由意圖傷害或明知踰越職權範圍仍為有傷害性之決定。⁵¹⁸

新加坡免責事由之例外情形則為作為或不作為涉及詐欺情事(fraudulent)。

綜上二國規定，「惡意不良意圖」、「違犯人權法案所定非法行為」及「詐欺」等均有故意或重大過失違反法令之因素在內。

另參考我國刑法對於公務員或仲裁人之受賄行為以及有審判職務之公務員或仲裁人為枉法之裁判或仲裁等，定有刑責規定。⁵¹⁹故未來專法對於法定豁免權之保障不應擴及行為人之行為係屬惡意或重大過失違反法令之情形，以避免爭議處理機構人員濫用此權利侵害他人之權利，有違本法之立法目的。

爰可參酌英國 FOS 及新加坡 FIDReC 法定豁免權例外情形之規定，明定相關人員行為有故意或重大過失違反法令之情事者不得享有民事免責權。

綜上，建議未來專法對於爭議處理機構人員法定免責權之規定，可明定為：「爭議處理機構之調處人、評議委員及協助處理爭議事件之人員，依本法於處理金融消費爭議事件過程所為之職務上行為，不負任何民事責任。但其行為有故意或重大過失違反法令之情事者，不在此限。」

若認為我國法律未有正面規範民事免責權之體例，尤其金融消費爭議處理機構人員

⁵¹⁷ Melton Medes Ltd v. Securities and Investment Board [1995]3 All ER 880 at 889-890 ; Westminster Corpn v. London and North Western Railway [1905]AC 426, HL。

⁵¹⁸ Annotated FSMA 2000/ Part XV。

⁵¹⁹ 刑法第 121 條至第 124 條

並非法官或公務員，以專法開創民事免責權之先例仍宜審慎斟酌，則本文建議，因實務上調處書及評議書均係以爭議處理機構名義作成，並非以調處人或評議委員個人名義作成，調處人及評議委員等相關人員僅係代表爭議處理機構處理爭議個案，故當事人針對調處人或評議委員等個人起訴之可能性其實不大。考量國內現行對於各種訴訟外紛爭解決機制處理紛爭之人員的確均無民事免責權之體例，若認為未來專法創設此體例有所未妥，則似可參考存款保險條例第9條規定⁵²⁰及其立法理由：「存保公司之負責人及職員依存保條例規定履行保險責任或執行清理業務，係基於公共利益而行使職務，爰參考國外立法例規定存保機構人員業務執行之責任。又該等人員如於行使公權力時，因故意或過失不法侵害他人權利者，則仍應適用國家賠償法之規定。」，存保公司之職員於非執行公權力時，基於公共利益考量，仍賦予與國家賠償法相同之輕過失民事免責權效果。爰建議未來專法亦可明定，爭議處理機構相關人員對爭議當事人所生之侵權行為損害賠償責任，均由爭議處理機構吸收負擔，爭議處理機構於該等人員有故意或重大過失時得對之求償。如此既可保障爭議當事人於調處人、評議委員等相關人員故意或過失不法侵害其權利時有救濟權，亦可保障調處人、評議委員等相關人員於處理爭議事件免有所瞻顧而影響其獨立公正性。因此，建議未來專法至少宜明定：「爭議處理機構之調處人、評議委員及協助處理爭議事件之人員，依本法處理金融消費爭議事件時，因故意或過失不法侵害他人權利者，爭議處理機構應負損害賠償責任。前項情形，調處人、評議委員或協助處理評議事件之人員有故意或重大過失時，爭議處理機構對之有求償權。」

⁵²⁰ 存款保險條例第9條：「存保公司之負責人及職員，依本條例規定履行保險責任或執行清理業務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，存保公司應負損害賠償責任。前項情形，負責人及職員有故意或重大過失時，存保公司對之有求償權。」

第六章 結論

訴訟途徑為人民解決私權紛爭之最後手段，其處理結果具有終局之法律拘束力，確定當事人間之權利義務關係。故訴訟程序對事證調查及審理之規範較為嚴謹，注重當事人之程序保障，因此案件處理時程往往過於冗長，當事人權利無法迅速獲得滿足。訴訟費用等成本亦較高，其經濟效益不符當事人期待。同時隨著社會環境、生活及交易型態日趨複雜化，紛爭事件大量增生並湧入法院，法院負擔更形加重，當事人更難迅速實現其權利。民事訴訟法雖有小額訴訟程序及簡易訴訟程序，並有和解、調解等裁判外解決紛爭機制，但其標的金額或事件性質有所限制(原則上為新臺幣 50 萬元或 10 萬元，且消費借貸或信用卡契約事件不得調解)，且法官未必具備金融專業，當事人亦未必願意對簿公堂，故似未充分發揮效益。而訴訟外之途徑，例如鄉鎮市調解條例、仲裁法、消費者保護法等，於金融消費爭議雖得適用(適用消保法時須以符合該法所定「消費」定義者為限)，但究非針對金融消費爭議而設，其處理人員之金融專業性仍有不足，不一定能充分滿足解決金融消費爭議之專業需求。

有鑑於訴訟程序曠日費時，以及特殊型態紛爭亟需專業人員處理、無需對簿公堂而得和善解決紛爭之需求，設置訴訟外替代性爭議解決機制(Alternative Dispute Resolution, 簡稱 ADR)，已成為趨勢。國內歷來針對需要專業處理之紛爭，已建置相關 ADR 機制，並制定專法規範，就處理結果賦予一定法律拘束力，例如公害糾紛處理法、勞資爭議處理法、政府採購法、消費者保護法等等。反觀金融消費爭議，雖不乏具金融專業之處理機制，但係分由各所屬同業公會及周邊單位辦理，缺乏一致且獨立公正之專責機構。且除證券、期貨部分有投保法為法律依據外，其餘均欠缺法律依據，處理結果無終局之法律拘束力，對當事人保障並未充分。2008 年 9 月美國雷曼兄弟控股公司 (Leman Brothers Holding Inc.) 聲請破產保護，於我國引發廣大之境外連動債商品銷售爭議事件，益加突顯設立專責金融消費爭議處理機構並將相關處理規範予以法制化之必要。制定專法建置金融消費爭議之專業訴訟外替代性爭議解決機制，乃潮流所趨，刻不容緩。

本文參考英國 FOS、新加坡 FIDReC 等訴訟外金融爭議專責處理機構之規範以及國內各種專業訴訟外紛爭解決機制之體例，並考量我國金融服務業、金融消費者特性及實務現況，歸納分析後，建議我國未來制定金融消費爭議處理之專法，應具備下列精神與原則：

- 一、定位為與其他法定紛爭解決機制並存之任意性訴訟外紛爭解決途徑，不剝奪當事人使用其他法定爭議處理途徑之權利。
- 二、保護於財力及專業能力上較弱勢之金融消費者。
- 三、適度合理平衡金融消費者與金融服務業間之實質不對等。
- 四、爭議處理機構處理爭議之人須具備金融專業，立場公正獨立。
- 五、得公平合理考量個案所有整體情狀，不以法規為唯一裁斷依據。
- 六、程序上簡便迅速，實體上能終局有效解決紛爭。
- 七、爭議處理規範應具一定之程序保障密度。

- 八、保障當事人使用本機制及接受處理結果之程序選擇權與程序處分權。
- 九、保留司法對爭議處理結果之最終審查權。
- 十、當事人不接受爭議處理結果者仍保有司法救濟權。

依據上述原則，提出「金融消費爭議處理法」建議草案如後：



金融消費爭議處理法草案

條 文	說 明
<p>第一條 為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議，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。</p>	<p>本法之立法目的。</p>
<p>第二條 本法之主管機關為行政院金融監督管理委員會。</p>	<p>本法之主管機關。</p>
<p>第三條 本法所定金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。</p> <p>前項銀行業、證券業、期貨業及保險業之範圍，依行政院金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。</p> <p>第一項所稱電子票證業，指電子票證發行管理條例第三條第二款之發行機構。</p>	<p>一、本條參照行政院金融監督管理委員會組織法（以下簡稱金管會組織法）第二條，明定金融服務業之定義，惟本條之範圍略有不同。按本法主要在規範金融消費者之保護及金融消費爭議訴訟外之處理，而金管會組織法所列部分金融服務業並無直接與金融消費者發生金融消費之法律關係，例如金融重建基金、中央存款保險股份有限公司、金融控股公司、證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所等。爰不於第一項納入，並於第二項但書予以排除。其中有關證券投資人或期貨交易人與證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所間所生之民事爭議，雖得依證券投資人及期貨交易人保護法（以下簡稱投保法）第二十二條規定申請調處，但該等金融服務業既未直接與金融消費者發生金融消費之法律關係，仍屬第二項但書排除範圍。</p> <p>二、另配合電子票證發行管理條例之制定施行，於第一項及第三項增列電子票證業及該業之定義。</p>
<p>第四條 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：</p> <p>一、專業投資機構。</p> <p>二、符合一定財力或專業能力之自然人或法人。</p> <p>前項專業投資機構之範圍及一定財力</p>	<p>一、第一項明定得適用本法之金融消費者定義。按本法金融消費爭議處理程序係為建立訴訟外公平合理、迅速有效、專業之紛爭解決途徑，供財力與專業能力較弱勢之金融消費者選擇使用，故對於得適用本法之金融消費者宜予設限，排除具充分財力或充分金融商品專業知識或交易經驗</p>

<p>或專業能力之條件，由主管機關定之。</p>	<p>者，以免耗費爭議處理機構資源。參考我國境外結構型商品管理規則第三條第三項規定之精神，於第一項但書規定得適用本法之金融消費者範圍，不包括專業投資機構及符合一定財力或專業能力之自然人或法人，並於第二項授權主管機關另定上述對象之範圍，以符本法金融消費爭議處理程序之精神並保持彈性。另第一項第一款所稱專業投資機構，參考境外結構型商品管理規則第三條第三項第一款規定，除公司組織外，尚包括政府投資機構、政府基金、退休基金、共同基金、單位信託等。</p> <p>二、參考國外立法例，例如英國金融公評人機構（Financial Ombudsman Service Ltd.，以下簡稱 FOS）及新加坡金融業調解中心（Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd.，以下簡稱 FIDReC）亦係訴訟外之專責金融消費爭議處理機構，其對於得申請處理紛爭之金融消費者亦訂有適格性要件（Eligible Complainant），例如英國 FOS 規定須係自然人、小規模企業、小規模公益團體或低淨值信託，且若本身為專業客戶或合格交易相對人（a professional client or an eligible counterparty）即不具申請處理紛爭之適格性。</p>
<p>第五條 本法所稱金融消費爭議，指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議。</p>	<p>為使金融消費者與金融服務業間之多數爭議均能依本法有效解決，故有將金融消費爭議定義適度擴大之必要，參考消費者保護法（以下簡稱消保法）第二條第三款體例，規定凡因金融服務業之商品或服務所生之民事爭議，例如廣告、促銷或要約過程之爭議、理賠或非理賠之保險爭議、投保法第二十二條所定且屬金融服務業直接與金融消費者間發生之商品或服務所生之民事爭議，均得適用本法。</p>
<p>第六條 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</p>	<p>一、實務上金融消費爭議之型態多樣，並非現行法令或司法判解所能包括處理，且金</p>

<p>設立爭議處理機構。</p> <p>爭議處理機構應本超然獨立立場，公正處理金融消費爭議事件。</p> <p>爭議處理機構除處理金融消費爭議外，並應辦理金融消費者教育宣導，以有效預防金融消費爭議發生。</p> <p>爭議處理機構辦理前項業務，得向金融服務業收取年費及爭議處理之服務費。</p>	<p>融商品或服務所生之紛爭涉及金融、法學等專業知識，有高度之專業性及技術性，而金融消費者在專業、資訊及財力面均難與金融服務業處於平等地位，紛爭發生時，金融服務業與金融消費者間具有經濟、規模及專業上之不對等性，故有必要由獨立公正並專業之第三人處理爭議。爰於第一項規定應依本法設立爭議處理機構，以達本法公平合理、迅速有效處理金融消費爭議及保護金融消費者權益之目的。</p> <p>二、爭議處理機構應居於不偏不倚之第三人角色，獨立公正處理金融消費者與金融服務業間發生之金融消費爭議。爰於第二項規定，爭議處理機構應本超然獨立立場，公正處理金融消費爭議事件。</p> <p>三、第三項規定爭議處理機構處理金融消費爭議之評議，並辦理金融消費者教育宣導，以協助民眾建立正確之金融消費觀念及瞭解金融消費關係之權利與義務，有效預防金融消費爭議發生。</p> <p>四、基於使用者付費原則，爭議處理機構營運之經費來源，有賴使用本機制之金融服務業繳交年費及相關服務費支應，爰於第四項規定爭議處理機構得向金融服務業收取年費及爭議處理之服務費。</p>
<p>第七條 爭議處理機構為財團法人，由金融服務業捐助設立，並設基金，基金來源如下：</p> <p>一、金融服務業捐助之財產。</p> <p>二、依前條第四項向金融服務業收取之年費及服務費。</p> <p>三、基金之孳息及運用收益。</p> <p>四、其他受贈之收入。</p> <p>爭議處理機構之下列事項，由主管機關定之：</p> <p>一、設立之財產總額。</p> <p>二、組織與設立、財務及業務之監督管理、變更登記之相關事項、捐助章程應記載</p>	<p>一、英國 FOS 之組織型態係保證責任有限公司，不發行股份（company limited by guarantee and not having a share capital）。在我國並無相同之組織型態，而目前對民眾權益保護運作有實績之機構，多採財團法人型態，如證券投資人及期貨交易人保護中心（以下簡稱投保中心）、保險事業發展中心（以下簡稱保發中心）或汽車交通事故特別補償基金，且主管機關對財團法人之監督程度較高，爰參照強制汽車責任保險法第三十八條第二項、保險法第一百三十八條之一第二項、投保法第五條、第七條、第十八條及法律扶助法第五條第</p>

<p>事項。</p> <p>三、各金融服務業捐助財產金額、繳交年費、服務費之計算方式與基金之收支、保管及運用辦法。</p> <p>四、董事、監察人應具備之資格條件、任期與解任、董事會之召集與決議、董事會與監察人之職權及其他應遵行事項。</p>	<p>二項等規定，於第一項規定爭議處理機構為財團法人，由金融服務業捐助成立，爭議處理機構應設基金，及基金之來源。</p> <p>二、參考英國金融服務暨市場法(Financial Services and Markets Act,以下簡稱 FSMA) 第二百三十條第二項、第二百三十四條、附錄十七第十五點規定及我國投保法第八條第二項規定，於第二項規定，爭議處理機構設立之財產總額、組織與設立、財務及業務之監督管理、捐助章程應記載事項、收費計算方式、基金之收支、保管及運用辦法、董事監察人應具備之資格條件、任期與解任、董事會之召集與決議、董事會與監察人之職權及其他應遵行事項，授權由主管機關另定之。</p>
<p>第八條 爭議處理機構應設董事會，置董事七人至十一人。</p> <p>爭議處理機構置監察人一人至三人。</p> <p>爭議處理機構之董事及監察人，由主管機關就下列人員遴選(派)之：</p> <p>一、捐助人推派之代表。</p> <p>二、非捐助人代表之學者、專家、公正人士。</p> <p>依前項第二款遴選(派)之董事人數，不得少於董事總人數之三分之二；遴選(派)之監察人人數，不得少於監察人總人數之三分之二。</p> <p>董事會應由全體董事三分之二以上之出席，出席董事過半數之同意，選出非捐助人代表之董事一人為董事長，經主管機關核可後生效。</p> <p>董事及監察人不得介入評議個案之處理。</p>	<p>一、參考英國 FSMA 附錄十七第三點第二項、我國投保法第十一條、第十二條、第十五條規定及「財團法人法」草案(九十九年三月二十五日行政院函送立法院審查版本)第三十六條，於第一項至第五項規定爭議處理機構董事與監察人之人數、遴選(派)方式及董事長之產生方式。</p> <p>二、為確保評議委員公正獨立處理評議事件，爰於第六項規定爭議處理機構之董事及監察人不得介入評議個案之處理。</p>
<p>第九條 爭議處理機構設金融消費者服務部門，辦理協調金融服務業處理申訴及協助評議委員處理評議事件之各項審查準備事宜。</p> <p>爭議處理機構內部人員應具備之資格條件，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。</p>	<p>一、參考英國 FOS 設有客戶服務部門(Customer Contact Division)，協調申訴人與被訴企業商談協議，並提供申訴人一般之諮詢或指導。另參考我國中華民國銀行公會處理連動債商品銷售過程爭議案件審查作業準則(以下簡稱銀行公會連動債爭議審查準則)第九條第三項規定，評議</p>

	<p>委員會得授權審查小組處理各項審查準備事宜。爰於第一項規定，爭議處理機構設金融消費者服務部門，並定明金融消費者服務部門之職能，包括辦理協調金融服務業處理申訴及協助評議委員處理評議事件之各項審查準備事宜。</p> <p>二、第二項就爭議處理機構之內部人員，如經理人之資格條件，授權由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。</p>
<p>第十條 爭議處理機構為處理評議事件，設評議委員會，置評議委員九人至二十五人，必要時得予增加，其中一人為主任委員，均由董事會遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士，報請主管機關核定後聘任。</p> <p>評議委員任期為三年，期滿得續聘。主任委員應為專任，其餘評議委員得為兼任。</p> <p>評議委員均應獨立公正行使職權。</p>	<p>一、參考中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則（以下簡稱銀行公會評議規則）第一條第一項規定，於第一項規定爭議處理機構設評議委員會、評議委員之人數及產生方式。</p> <p>二、第二項規定評議委員之任期。考量評議委員會主任委員須負責指定個案預審委員、召開評議委員會議及綜理整體評議事件處理情形，職務較其他評議委員繁重，爰明定主任委員應為專任，其餘評議委員得為兼任。</p> <p>三、參考英國 FSMA 第二百二十五條第一項規定，金融公評人機制係由獨立公正之之公評人解決金融爭議事件，爰為第三項規定。</p>
<p>第十一條 評議委員會為處理評議事件，得依委員專業領域及事件性質分組。</p> <p>評議委員應具備之資格條件、聘任、解任、薪酬及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。</p>	<p>一、參考銀行公會評議規則第一條第一項、銀行公會連動債爭議審查準則第二條第二項規定，於第一項規定評議委員會得分組處理評議事件。</p> <p>二、評議委員應具備之資格條件、聘任、解任、薪酬及其他應遵行事項，參酌投保法第二十二條第二項規定，於第二項規定授權主管機關定之。</p>
<p>第十二條 金融消費爭議當事人，就他方當事人於爭議過程所提出之申請及各種說明資料或協商讓步事項，除已公開、依法規規定或經該他方當事人同意者外，不得公開。</p> <p>爭議處理機構及其人員對所知悉金融消費爭議之資料及爭議處理過程，除法規</p>	<p>為保障個人資料及金融隱私，當事人、爭議處理機構及其人員，均應對所知悉之資料負保密義務，爰參照銀行法第四十八條、銀行公會評議規則第十四條、新加坡 FIDReC 業務規則第三十二條之規定，為本條規定。</p>

<p>另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。</p>	
<p>第十三條 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。</p> <p>爭議處理機構為處理金融消費爭議事件，得於合理必要範圍內，請求金融服務業協助或提出文件、相關資料。受請求之金融服務業未協助或提出文件、相關資料者，爭議處理機構得報請主管機關處理。</p>	<p>一、依英國 FSMA 第二百二十八條，FOS 之公評人應斟酌事件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（Article 23(b) of the Articles of Association of FOS）。因實務上金融消費爭議之態樣多樣，並非現行法令或司法判解所能含括處理，且金融消費者在專業、資訊及財力面均難與金融服務業處於平等地位。故賦予爭議處理機構得依公平合理原則，在斟酌事件一切事實證據後，作成判斷，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，較切實際，且較能保護金融消費者。</p> <p>二、公平合理原則在英國實務運作上，將法律、命令、判決先例、產業界習慣均考量在內，公評人會思考在相同情形下，法院會作如何之判斷，當沒有案例或僅有少數案例可循時，會適用業界發展出之慣例。我國爭議處理機構制度設計上若能引進英國公平合理原則，於新型態金融消費爭議發生而無法律依據時，得將公平合理原則引為法理之一種，另超然獨立之要求乃公正處理之前提，爰參照上開立法例為第一項規定。</p> <p>三、爭議處理機構為財團法人，並無行使公權力之資格，於個案中有時須報請主管機關發動行政權，以協助資料取得，主管機關應予協助。爰參考投保法第十七條規定，訂定第二項。</p>
<p>第十四條 金融消費者依其申訴或申請評議內容所得主張之請求權，其時效因依本法申訴或申請評議而中斷。</p> <p>有下列情形之一者，前項請求權時效視為不中斷：</p> <p>一、申訴或評議之申請經撤回。</p>	<p>一、為使金融消費者可安心利用本法申訴或申請評議，第一項規定金融消費者對金融服務業所得主張之請求權，其時效因依本法申訴或申請評議而中斷，以避免時效風險造成金融消費者不採取本法程序而逕行起訴。</p>

<p>二、申訴後未依第十五條第三項規定申請評議。</p> <p>三、評議之申請經不受理。</p> <p>四、評議不成立。</p>	<p>二、第二項規定前項請求權時效視為不中斷之情形。其中第二款規定金融消費者申訴後未依第十五條第三項規定申請評議，應自第十五條第三項所定六十日期限屆滿後視為時效不中斷。</p> <p>三、參考投保法第二十四條規定。</p>
<p>第十五條 金融消費爭議屬於新型態之爭議類型，或涉及重大法律爭議，或涉及眾多金融消費者或金融服務業且事件性質相當者，爭議處理機構得對該類型案件暫時停止處理，並針對該等爭議事件擬訂爭議處理原則報經主管機關同意後，依該處理原則繼續處理，或向有權解釋法令機關申請解釋後，據以繼續處理。</p>	<p>一、參考英國對於牽涉廣泛之爭議事件(wider implications issues)運作規範，金融監理總署(Financial Supervisory Agency, 以下簡稱 FSA)、公平交易署(Office of Fair Trade, 以下簡稱 OFT)及 FOS 公評人(ombudsman)可考量金融消費爭議事件是否係新型態爭議以及是否影響眾多消費者、眾多業者、大型業者財務狀況、對 FSA 或 OFT 規則或規範之解釋、業者一般營運方式等因素，決定是否適用 wider implications process。對於適用此程序之事件，FSA、OFT 會考量依其法定權力、策略目標及管理優先性是否適當，可能採取一些監督、強制、管制行動或發布規則。公評人也會視 FSA、OFT 採取行動之情況，決定繼續或暫停處理爭議事件。</p> <p>二、爭議事件若涉及眾多金融消費者或金融服務業且個案性質屬同一類型者，案情爭點類同，為免個案間見解歧異，有批次處理之需求，或涉及重大法律爭議者，為求處理效率及法律適用之妥適性，爰於本條明定爭議處理機構就該類型爭議事件，得停止處理，並擬訂爭議處理原則或向有權解釋法令機關申請解釋。</p> <p>三、至於停止處理之期限及如何續行處理等相關事項，於第十六條授權訂定之子法中訂定。</p>
<p>第十六條 金融消費者就金融消費爭議得向該爭議所涉之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</p>	<p>一、本法爭議處理機構雖提供金融消費者任意性之評議程序，惟就個別金融消費爭議而言，如能由該爭議涉及之金融服務業與金融消費者自行協議解決，自然較</p>

金融消費者。

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。

金融消費者不接受第一項申訴處理結果或金融服務業逾第一項所定期限不為處理者，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。

爭議處理機構處理評議之程序、評議期限及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。

【甲案】：

調處人人數、應具備之資格條件、聘任方式、任期、專任或兼任及其他有關調處人之規範事項，由主管機關定之。

爭議處理機構處理調處之程序、調處人迴避、調處期限及其他應遵行之事項，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。

【乙案】：

爭議處理機構處理調處之程序、調處人應具備之資格條件、聘任方式、任期、專任或兼任、迴避、調處期限與其他有關調處人之規範事項及調處程序應遵行之事項，由主管機關定之。

第八條第六項及第十三條第一項規定，於調處準用之。

調處成立者應作成調處書；調處書之作成、送達、核可及效力，準用第二十一條及第二十三條規定。

金融消費者已依其他法律規定調處或調解不成立者，得於調處或調解不成立之日起六十日內申請評議。

申請爭議處理機構處理更為有效便利。爰參考英國 FSMA 附錄十七第十二點第三項規定，金融消費者於申請 FOS 處理前應先向金融機構申訴，於第一項及第三項規定，申訴為申請評議之前置程序。

二、金融消費者向金融服務業提出申訴後，為避免金融消費者之權利遭過度延宕，參考英國 FOS 規定金融機構應於接受金融消費者申訴後八週內回覆，逾期未回覆或金融消費者認為未獲妥適處理者即得申請 FOS 處理之制度，爰於第一項及第三項規定，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內妥適處理並回覆，金融消費者不接受金融服務業之處理結果或金融服務業逾三十日不處理申訴時，金融消費者即得向爭議處理機構申請評議。另為使金融消費爭議得以迅速解決，以及法律不保護在權利上睡眠者，對於金融消費者申請評議應設其期限，參考英國 FOS 規定被訴機構回覆申訴人處理結果後已逾六個月申訴人始申請 FOS 處理者，FOS 不予受理之規定，爰於第三項規定，金融消費者應於收受申訴處理結果或申訴處理期限屆滿之日起六十日內申請評議。有關期日、期間之計算，依民法規定辦理。

三、第二項規定金融消費者若誤向爭議處理機構提出申訴，金融消費者服務部門應將其申訴移交金融服務業處理。此時該部門即依第九條第一項所定權責協調金融服務業處理申訴。

四、第四項就爭議處理機構處理評議之程序、評議期限及其他應遵行事項之辦法，授權由主管機關定之。

五、依英國 FOS 之統計資料，其所受理之案件絕大多數於評議前之客戶服務部門 (Customer Contact Division) 及初階裁判人 (Adjudicator) 階段即獲得解決。我國銀行公會受理之申訴案件亦大多數於評議

前成立和解。爰於第五項提供調處程序，金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處。惟調處係當事人合意選擇採用之任意性程序，當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構即應續行評議。另由於調處係任意性程序，金融消費者可選擇使用，並非必須先經調處不成立後始得申請評議，併予敘明。

【甲案】：

- 六、第六項授權主管機關訂定調處人人數、應具備之資格條件、聘任方式、任期、專任或兼任及其他有關調處人之規範事項。
- 七、第七項授權爭議處理機構擬訂調處程序、調處人迴避、調處期限及其他應遵行之事項，報請主管機關核定。

【乙案】：

- 六、第六項授權主管機關訂定爭議處理機構處理調處之程序、調處人應具備之資格條件、聘任方式、任期、專任或兼任、迴避、調處期限與其他有關調處人之規範事項及調處程序應遵行之事項。
- 八(或七)、第八項(或第七項)規定，第八條第六項有關董事與監察人不得介入評議個案處理、第十三條第一項有關依公平合理原則超然獨立進行評議之規定，於調處準用之。並參照消保法第四十六條規定，於第九項(或第八項)規定調處成立者應作成調處書，調處書之作成、送達、核可及效力準用第二十一條及第二十三條規定。
- 九(或八)、為使金融消費者依其他法律規定進行調處或調解，經調處或調解不成立者，得依本法申請評議，爰於第十項(或第九項)規定，上述情形得於調處或調解不成立之日起六十日內逕行申請評議，俾金融消費者順利採用本法評議程序解決紛爭。期日、期間之計算，仍依民法規定辦理。

第十七條 金融消費者申請評議，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、證據及申訴未獲妥適處理之情形。

金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知金融消費者及金融服務業。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正：

- 一、申請不合程式。
- 二、非屬金融消費爭議。
- 三、未先向金融服務業申訴。
- 四、向金融服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾三十日。
- 五、申請已逾法定期限。
- 六、不具備當事人地位。
- 七、曾依本法申請評議經撤回或不成立。
- 八、申請評議事件繫屬法院中或於調處、評議、調解或仲裁程序進行中。但經合意停止程序者，不在此限。
- 九、申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。
- 十、其他主管機關規定之情形。

一、第一項參考銀行公會評議規則第九條規定，訂定申請評議之程式。

二、申請評議不符本法要件者，爭議處理機構對申請事件即無權依本法進行評議，爰第二項序文參考銀行公會評議規則第六條規定，如有該項各款瑕疵無法或未為補正時，爭議處理機構應不受理。金融消費者對於不受理之決定，不得聲明不服，併予敘明。

三、第二項第三款規定向金融服務業申訴為申請評議之先行條件。如金融消費者誤先向爭議處理機構申訴，依第十六條第二項規定，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，此情形等同已先向金融服務業申訴，故金融消費者若先向爭議處理機構申訴，即非屬本款情形，尚無應不受理之情事。

四、本法之評議為選擇性之紛爭解決手段，為避免金融消費者就同一事件已經起訴、聲請調解、申請調處、提付仲裁或申請評議，或已和解、經調解成立、調處成立、仲裁成立、評議成立或法院判決確定者，造成爭議處理機構之資源浪費及結果歧異，爰分別於第二項第七款至第九款規定，有上述情形者，不得再依本法申請評議。第七款指同一金融消費爭議事件曾依本法申請評議經撤回或不成立者。第八款係指同一金融消費爭議事件繫屬法院中或於調處、評議、調解或仲裁程序進行中。但經合意停止程序者，則不受序文及前段規定之限制。第九款係指同一金融消費爭議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁等爭議已獲得解決之情形。

五、至於第二十二條第二項所定金融服務業應接受之一定額度以下之評議決定，並非評議申請應否受理之條件，且金融服務業仍得同意接受超過該一定額度之評

<p>第十八條 爭議處理機構於受理申請評議後，應由評議委員會主任委員指派評議委員三人以上為預審委員先行審查，並研提審查意見報告。但經當事人雙方同意者，得指定一人為預審委員。</p> <p>評議委員對於評議事項涉及本人、配偶、二親等以內之親屬或同居家屬之利益、曾服務於該金融服務業離職未滿三年或有其他足認其執行職務有偏頗之虞時，應自行迴避；經當事人申請者，亦應迴避。</p> <p>前項情形，如評議委員及當事人對於應否迴避有爭議，應由爭議處理機構評議委員會決議該評議委員是否應予迴避，並由爭議處理機構將決議結果於決議之日起三日內以書面通知當事人。</p> <p>評議委員會主任委員應於預審委員自行迴避或前項評議委員會決議預審委員應予迴避之日起五日內，另行指派預審委員。</p>	<p>議決定，併予敘明。</p> <p>一、參考銀行公會連動債爭議審查準則第二條第二項規定，於第一項規定，評議事件先由評議委員會主任委員指派評議委員三人以上為預審委員先行審查，並研提審查意見報告。但經當事人雙方同意者，得指定一人為預審委員。</p> <p>二、評議委員如對於評議事項涉及本人或其特定親屬之利益，或曾服務於該事項涉及之金融服務業或有其他足認執行職務有偏頗之虞時，為維持評議程序之公正性及公信力，爰於第二項規定評議委員應予迴避。如對應否迴避有爭議，則由爭議處理機構評議委員會其他評議委員決議該委員是否應予迴避。如係於評議事件預審程序中，則預審委員自行迴避或經評議委員會決議該預審委員應予迴避，評議委員會主任委員應另行指派預審委員。爰為第三項及第四項規定。</p> <p>三、至於評議委員會主任委員如何指派評議委員，允屬評議之程序性事項，另於第十六條授權訂定之子法中明定，併此敘明。</p>
<p>第十九條 評議程序以書面審理為原則，並使當事人有於合理期間陳述意見之機會。</p> <p>評議委員會認為有必要者，得通知當事人或利害關係人至指定處所陳述意見；當事人請求到場陳述意見，評議委員會認為有正當理由者，應給予到場陳述意見之機會。</p> <p>前項情形，爭議處理機構應於陳述意見期日七日前寄發通知書予當事人或利害關係人。</p>	<p>一、參照英國 FOS 採書面審理原則之規定，於第一項規定本法之評議程序以書面審理為原則，並使當事人有於合理期間陳述意見之機會。</p> <p>二、評議委員會如認為有必要，得通知當事人或利害關係人到達指定處所陳述意見，當事人亦有請求到場陳述意見之機會，爰為第二項規定。</p> <p>三、第三項規定評議委員會同意當事人或利害關係人到場陳述意見者，應先行通知，以使其有合理期間準備並提出意見，俾實質保障其程序權。</p>
<p>第二十條 預審委員應將審查意見報告提送評議委員會評議。</p> <p>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</p>	<p>一、參考銀行公會連動債爭議審查準則第二十二條第三項、第二十四條及銀行公會評議規則第四條規定，定明預審委員應做成審查意見報告，提送評議委員會以全體評議委員二分之一以上之出席，及</p>

<p>同意，作成評議決定。</p>	<p>出席評議委員二分之一以上之同意，作成評議決定。</p> <p>二、評議程序並非訴訟程序，不適用民事訴訟法有關言詞及直接審理之規定，英國 FSMA 第二百二十八條第二項、附錄第十七及 FOS 章程規定允許公評人可公平合理審酌事件之一切情狀後為評議決定，爰於第二項規定，評議委員會應公平合理審酌事件一切情狀作成評議決定。</p>
<p>第二十一條 評議委員會之評議決定應以爭議處理機構名義作成評議書，送達當事人。</p> <p>前項送達，準用民事訴訟法有關送達之規定。</p>	<p>評議書之形式及應送達當事人，以及其送達準用民事訴訟法有關送達之規定。</p>
<p>第二十二條 當事人應於評議書所載期限內，以書面通知爭議處理機構，表明接受或拒絕評議決定之意思。評議經當事人雙方接受而成立。</p> <p>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。</p> <p>前項一定額度，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定後公告之。</p>	<p>一、依司法院釋字第五九一號解釋意旨，人民既為私法上之權利主體，於程序上亦應居於主體地位，俾其享有程序處分權及程序選擇權，於無礙公益之一定範圍內，得以合意選擇循訴訟或其他法定之非訴訟程序處理爭議。仲裁係人民依法律之規定，本於契約自由原則，以當事人合意選擇依訴訟外之途徑處理爭議之制度，兼有程序法與實體法之雙重效力，具私法紛爭自主解決之特性，為憲法之所許。本法所設訴訟外之爭議處理程序亦應保障金融消費者及金融服務業合意使用本法爭議處理機制與處理結果之程序選擇權及程序處分權。爰於第一項規定，當事人雙方應於評議書所載期限內表明是否接受評議決定。評議經當事人雙方接受而成立。</p> <p>二、本法立法之目的，係以迅速有效之方法，處理金融消費爭議，故在涉及較大金額之爭議時，不宜由此種較為簡便處理之方法解決私權紛爭，參考英國 FSMA 第二百二十九條第四項至第六項、第九項、附錄第十七及 FIDReC 業務規則第二十八及第二十九條，均有評議給付金額上限規定，英國 FSMA 明定未超過上</p>

	<p>限之評議決定一經金融消費者接受，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)，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。爰於第二項規定，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，就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，而金融消費者依第一項規定表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。另於第三項授權爭議處理機構擬訂該一定額度報主管機關核定後公告之，以期適用明確並保持彈性。</p>
<p>第二十三條 金融消費者得於評議成立之日起九十日之不變期間內，申請爭議處理機構將評議書送請法院核可。爭議處理機構應於受理申請之日起五日內，將評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可。</p> <p>除有第三項情形外，法院對於前項之評議書應予核可。法院核可後，應將經核可之評議書併同評議事件卷證發還爭議處理機構，並將經核可之評議書以正本送達當事人及其代理人。</p> <p>法院因評議書內容抵觸法令、違背公共秩序或善良風俗或有其他不能強制執行之原因而未予核可者，法院應將其理由通知爭議處理機構及當事人。</p> <p>評議書依第二項規定經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。</p> <p>評議書經法院核可後，依法有無效或得撤銷之原因者，當事人得向管轄地方法院提起宣告評議無效或撤銷評議之訴。</p>	<p>一、評議成立後，金融消費者若信賴金融服務業將依評議書內容履行，則無必要強制評議書均須送法院核可。金融消費者認有取得強制執行名義之需求而申請爭議處理機構將評議書送法院核可時，始將評議書送管轄法院核可，可減省程序並減輕法院負擔。爰為第一項及第二項規定。第三項規定如法院因評議書之內容抵觸法令、違背公共秩序或善良風俗或有其他不能強制執行之原因而未予核可，法院應將其理由通知爭議處理機構及當事人。</p> <p>二、參酌投保法第二十六條、公害糾紛處理法第三十及第三十一條、鄉鎮市調解條例第二十七及第二十九條、仲裁法第三十七條及第四十條、勞資爭議處理法第三十七條、第四十八條及第四十九條等規定，於第四項規定評議書經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議，以達評議程序解決紛爭之功能。</p> <p>三、評議書經法院核可者，依法如有無效或得撤銷之原因，仍例外准許評議當事人得</p>

<p>前項情形，準用民事訴訟法第五百條至第五百零二條、第五百零六條及強制執行法第十八條第二項規定。</p>	<p>提起宣告評議無效或撤銷評議之訴，其性質類同再審之訴，爰為第五項規定。</p> <p>四、另為避免評議書之效力因評議無效或撤銷評議之訴而久懸不決，爰於第六項規定準用民事訴訟法第五百條再審不變期間、第五百零一條提起再審之程式、第五百零二條起訴不合程式或顯無理由之駁回及第五百零六條對善意第三人取得權利之保護之規定，同時並準用強制執行法第十八條第二項法院得停止強制執行之規定。</p>
<p>第二十四條</p> <p>【甲案】：</p> <p>爭議處理機構之調處人、評議委員及協助處理爭議事件之人員，依本法於處理金融消費爭議事件過程所為之職務上行為，不負任何民事責任。但其行為有故意或重大過失違反法令之情事者，不在此限。</p> <p>【乙案】：</p> <p>爭議處理機構之調處人、評議委員及協助處理爭議事件之人員，依本法處理金融消費爭議事件時，因故意或過失不法侵害他人權利者，爭議處理機構應負損害賠償責任。前項情形，調處人、評議委員或協助處理評議事件之人員有故意或重大過失時，爭議處理機構對之有求償權。</p>	<p>【甲案】：</p> <p>一、爭議處理機構成立目的在於提供金融消費者在訴訟外一有效、便利之爭議解決途徑，其功能之彰顯，充分仰賴評議委員之獨立、專業判斷，及調處人、協助處理爭議事件之人員公平對待每一個案。為使該等人員於履行職務之際免於受訴之壓力，以確保其處理爭議事件時不因擔心可能之不利後果而影響其獨立公正立場與正確判斷，因此對於該等人員於處理金融消費爭議事件過程所為之職務上行為，賦予其民事免責權之保障，允屬具有法理基礎。爰參酌英國 FSMA 第二百二十二條及新加坡 FIDReC 業務規則第三十三條之立法例，賦予其法定民事責任豁免權之保障。</p> <p>二、惟法定豁免權之保障，不應擴及行為人之行為係屬惡意或重大過失違反法令之情形，以避免機構人員濫用此權利侵害他人之權利，而有違本法之立法目的，爰參酌英國 FOS 及 FIDReC 法定豁免權制度例外情形之規定，訂定本條但書。</p> <p>【乙案】：</p> <p>參考存款保險條例第 9 條規定。該條立法理由：「存保公司之負責人及職員依存保條例規定履行保險責任或執行清理業務，係基於公共利益而行使職務，爰參考國外立法例規定存保機構人員業務執行之責任。又該等人員</p>

	<p>如於行使公權力時，因故意或過失不法侵害他人權利者，則仍應適用國家賠償法之規定。」，存保公司之職員於非執行公權力時，基於公共利益考量，賦予與國家賠償法相同之輕過失民事免責權效果。本法設立爭議處理機構之目的在公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保障金融消費者權益，以增進金融消費者對市場之信心，促進金融市場之健全發展，故爭議處理機構相關人員亦係基於公共利益而行使職務，故為避免調處人、評議委員及協助處理爭議事件之人員於處理爭議事件免有所瞻顧而影響其獨立公正性，同時保障爭議當事人於調處人、評議委員或協助處理爭議事件之人員故意或過失不法侵害其權利時仍有損害賠償救濟權，爰為本條規定。</p>
<p>第二十五條 爭議處理機構或其董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人違反本法或依本法所發布之命令者，主管機關得解除其董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人之職務。</p>	<p>參考投保法第三十九條第一項，就爭議處理機構或其人員違反本法或依本法所發布之命令者，主管機關得解除其職務。</p>
<p>第二十六條 金融消費者於本法施行前已向主管機關及其所屬機關、金融服務業所屬同業公會或財團法人保險事業發展中心申請申訴、和解、調解、調處、評議及其他相當程序，其爭議處理結果不成立者，得於爭議處理結果不成立之日起六十日內申請評議。</p>	<p>為使金融消費者於本法施行前已向主管機關及其所屬機關、金融服務業所屬同業公會或保發中心申請申訴、和解、調解、調處、評議及其他相當程序，而其爭議處理結果不成立之案件，得不經本法所定先向金融服務業申訴之程序逕行申請評議，爰規定上述情形得於爭議處理結果不成立之日起六十日內逕行申請評議，俾金融消費者順利採用本法評議程序解決紛爭。有關期日、期間之計算，依民法規定辦理。</p>
<p>第二十七條 本法施行日期，由行政院定之。</p>	<p>本法因爭議處理機構須有充分時間進行籌備設立，故不宜自公布日施行，爰明定本法施行日期由行政院定之。</p>

附錄

金融消費者保護法

中華民國 100 年 6 月 29 日
華總一義字第 10000133861 號令制訂公布

第一章 總則

第一條 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。

第二條 本法之主管機關為行政院金融監督管理委員會。

第三條 本法所定金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。

前項銀行業、證券業、期貨業及保險業之範圍，依行政院金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。

第一項所稱電子票證業，指電子票證發行管理條例第三條第二款之發行機構。

第四條 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。

第五條 本法所稱金融消費爭議，指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議。

第六條 本法所定金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。

違反前項規定者，該部分約定無效。

第二章 金融消費者之保護

第七條 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。

金融服務業與金融消費者訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。

金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務。

第八條 金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。

前項廣告、業務招攬及營業促銷活動之方式、內容及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第九條 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

前項應充分瞭解之金融消費者相關資料、適合度應考量之事項及其他應遵行事項

之辦法，由主管機關定之。

第十條 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者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。

前項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。

第十一條 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。

第十二條 金融服務業應將第八條至第十條規定事項，納入其內部控制及稽核制度，並確實執行。

第三章 金融消費爭議處理

第十三條 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。

第十四條 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、依前條第四項向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。

爭議處理機構之下列事項，由主管機關定之：

- 一、組織與設立、財務及業務之監督管理、變更登記之相關事項、捐助章程應記載事項。
- 二、各金融服務業繳交年費、服務費之計算方式。
- 三、基金之收支、保管及運用辦法。

四、董事、監察人之任期與解任、董事會之召集與決議、董事會與監察人之職權及其他應遵行事項。

第十五條 爭議處理機構應設董事會，置董事七人至十一人。

爭議處理機構置監察人一人至三人。

爭議處理機構之董事及監察人，由主管機關就學者、專家及公正人士遴選(派)之。

董事會應由全體董事三分之二以上之出席，出席董事過半數之同意，選出董事一人為董事長，經主管機關核可後生效。

董事及監察人不得介入評議個案之處理。

第十六條 爭議處理機構設金融消費者服務部門，辦理協調金融服務業處理申訴及協助評議委員處理評議事件之各項審查準備事宜。

爭議處理機構內部人員應具備之資格條件，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。

第十七條 爭議處理機構為處理評議事件，設評議委員會，置評議委員九人至二十五人，必要時得予增加，其中一人為主任委員，均由董事會遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士，報請主管機關核定後聘任。

評議委員任期為三年，期滿得續聘。主任委員應為專任，其餘評議委員得為兼任。

評議委員均應獨立公正行使職權。

第十八條 評議委員會為處理評議事件，得依委員專業領域及事件性質分組。

評議委員應具備之資格條件、聘任、解任、薪酬及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

第十九條 金融消費爭議當事人，就他方當事人於爭議過程所提出之申請及各種說明資料或協商讓步事項，除已公開、依法規規定或經該他方當事人同意者外，不得公開。

爭議處理機構及其人員對所知悉金融消費爭議之資料及評議過程，除法規另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。

第二十條 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。

爭議處理機構為處理金融消費爭議事件，得於合理必要範圍內，請求金融服務業協助或提出文件、相關資料。受請求之金融服務業未協助或提出文件、相關資料者，爭議處理機構得報請主管機關處理。

第二十一條 金融消費者依其申訴或申請評議內容所得主張之請求權，其時效因依本法申訴或申請評議而中斷。

有下列情形之一者，前項請求權時效視為不中斷：

一、申訴或評議之申請經撤回。

二、申訴後未依第十三條第二項規定申請評議。

三、評議之申請經不受理。

四、評議不成立。

第二十二條 金融消費爭議事件涉及眾多金融消費者或金融服務業且事件類型相似者，或

涉及重大法律適用爭議者，爭議處理機構對該等爭議事件得暫時停止處理，並針對該等爭議事件擬訂爭議處理原則經報請主管機關同意後，依該處理原則繼續處理，或向有權解釋法令之機關申請解釋後，據以繼續處理。

第二十三條 爭議處理機構處理評議之程序、評議期限及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。

爭議處理機構處理調處之程序、調處人員應具備之資格條件、迴避、調處期限及其他應遵行之事項，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。

第十五條第五項及第十九條第二項有關評議之規定，於調處準用之。

調處成立者應作成調處書；調處書之作成、送達、核可及效力，準用第二十八條及第三十條規定。

金融消費者已依其他法律規定調處或調解不成立者，得於調處或調解不成立之日起六十日內申請評議。

第二十四條 金融消費者申請評議，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、相關文件或資料及申訴未獲妥適處理之情形。

金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知金融消費者及金融服務業。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正：

- 一、申請不合程式。
- 二、非屬金融消費爭議。
- 三、未先向金融服務業申訴。
- 四、向金融服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾三十日。
- 五、申請已逾法定期限。
- 六、當事人不適格。
- 七、曾依本法申請評議而不成立。
- 八、申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。
- 九、其他主管機關規定之情形。

第二十五條 爭議處理機構於受理申請評議後，應由評議委員會主任委員指派評議委員三人以上為預審委員先行審查，並研提審查意見報告。

評議委員對於評議事項涉及本人、配偶、二親等以內之親屬或同居家屬之利益、曾服務於該金融服務業離職未滿三年或有其他足認其執行職務有偏頗之虞時，應自行迴避；經當事人申請者，亦應迴避。

前項情形，如評議委員及當事人對於應否迴避有爭議，應由爭議處理機構評議委員會決議該評議委員是否應予迴避，並由爭議處理機構將決議結果於決議之日起三日內以書面通知當事人。

評議委員會主任委員應於預審委員自行迴避或前項評議委員會決議預審委員應予迴避之日起五日內，另行指派預審委員。

- 第二十六條 評議程序以書面審理為原則，並使當事人有於合理期間陳述意見之機會。
評議委員會認為有必要者，得通知當事人或利害關係人至指定處所陳述意見；當事人請求到場陳述意見，評議委員會認有正當理由者，應給予到場陳述意見之機會。
前項情形，爭議處理機構應於陳述意見期日七日前寄發通知書予當事人或利害關係人。
- 第二十七條 預審委員應將審查意見報告提送評議委員會評議。
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。
- 第二十八條 評議委員會之評議決定應以爭議處理機構名義作成評議書，送達當事人。
前項送達，準用民事訴訟法有關送達之規定。
- 第二十九條 當事人應於評議書所載期限內，以書面通知爭議處理機構，表明接受或拒絕評議決定之意思。評議經當事人雙方接受而成立。
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。
前項一定額度，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定後公告之。
- 第三十條 金融消費者得於評議成立之日起九十日之不變期間內，申請爭議處理機構將評議書送請法院核可。爭議處理機構應於受理前述申請之日起五日內，將評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可。
除有第三項情形外，法院對於前項之評議書應予核可。法院核可後，應將經核可之評議書併同評議事件卷證發還爭議處理機構，並將經核可之評議書以正本送達當事人及其代理人。
法院因評議書內容抵觸法令、違背公共秩序或善良風俗或有其他不能強制執行之原因而未予核可者，法院應將其理由通知爭議處理機構及當事人。
評議書依第二項規定經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。
評議書經法院核可後，依法有無效或得撤銷之原因者，當事人得向管轄地方法院提起宣告評議無效或撤銷評議之訴。
前項情形，準用民事訴訟法第五百條至第五百零二條及第五百零六條、強制執行法第十八條第二項規定。

第四章 附則

- 第三十一條 爭議處理機構之董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人違反本法或依本法所發布之命令者，主管機關得解除其董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人之職務。
- 第三十二條 金融消費者於本法施行前已向主管機關及其所屬機關、金融服務業所屬同業公會或財團法人保險事業發展中心申請申訴、和解、調解、調處、評議及其他相當程序，其爭議處理結果不成立者，得於爭議處理結果不成立之日起六十日內申

請評議；自爭議處理結果不成立之日起已逾六十日者，得依第十三條第二項規定向金融服務業重新提出申訴，金融消費者不接受處理結果或金融服務業逾三十日處理期限不為處理者，得向爭議處理機構申請評議。

第三十三條 本法施行日期，由行政院定之。



參考資料

書籍部分：(依出版時間先後排列)

- 一、吳光明著，證券交易爭議之仲裁（1998年9月版）
- 二、尹章華、黃達元合著，仲裁法概要（2001年10月版）
- 三、陳煥文著，仲裁人手冊（一）仲裁人倫理規範（2002年6月版）
- 四、黃鈺華、蔡佩芳、李世祺合著，政府採購法解讀—逐條釋義（2003年7月版）
- 五、吳明軒著，民事調解、簡易及小額訴訟程序（2004年2月版）
- 六、羅昌發著，政府採購法與政府採購協定論析（2004年10月版）
- 七、吳光明著，仲裁法理論與判決研究（2004年11月版）
- 八、施啟揚著，民法總則（2005年6月版）
- 九、黃立著，民法總則（2005年9月版）
- 十、陳計男著，民事訴訟法論（下）（2006年1月版）
- 十一、沈冠伶著，訴訟權保障與裁判外紛爭處理（2006年4月版）
- 十二、黃明陽著，行政調解機制之比較—以消費爭議調解為中心（2008年10月版）
- 十三、陳建宇、駱忠誠合著，政府採購異議申訴調解實務（2009年4月版）

研究報告部分：(依時間先後排列)

- 一、行政院研究發展考核委員會委託研究-行政機關介入私權爭議之研究，研究計畫主持人-黃茂榮（2000年8月）
- 二、行政院金融監督管理委員會委託研究計畫-研擬整合金融消費者保護法令之可行性評估期末報告，受託研究單位-恆業法律事務所（2008年12月）
- 三、行政院金融監督管理委員會保險局委託研究計畫-保險申訴制度檢討及改

進，研究計畫主持人-蔡欽源, 林勳發 (2009 年 4 月)

四、行政院金融監督管理委員會委託研究計畫-研擬金融消費者保護法草案期末報告，受託研究單位-恆業法律事務所 (2009 年 6 月)

網站資源部分：

一、行政院全球資訊網/法案動態 <http://www.ey.gov.tw/np.asp?ctNode=2292>

二、行政院金融監督管理委員會全球資訊網

http://www.fsc.gov.tw/Layout/main_ch/index.aspx?frame=1

三、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會網站 <http://www.ba.org.tw/>

四、中華民國信託業商業同業公會網站 <http://www.trust.org.tw/home/index.asp>

五、中華民國證券商業同業公會網站 <http://www.csa.org.tw/>

六、中華民國期貨業商業同業公會網站 <http://www.futures.org.tw/>

七、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會網站

http://www.sitca.org.tw/Menu_main.asp?Lang=C

八、財團法人保險事業發展中心網站 <http://www.tii.org.tw/>

九、財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心網站 <http://www.sfipc.org.tw/>

十、行政院消費者保護委員會網站 <http://www.cpc.gov.tw/>

十一、英國 Financial Services Authority / HandbookOnline 網站

<http://fsahandbook.info/FSA/index.jsp>

十二、英國 Financial Ombudsman Service Limited.(FOS)網站

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>

十三、新加坡 Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd.(FIDReC)網站

<http://www.fidrec.com.sg/website/index.html>

十四、歐盟 Commission of the European Communities 網頁

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1998:115:0031:0034:EN:PDF>

其他：

2010年10月26日財團法人台灣金融研訓院「英國金融評議機制發展新趨勢研討會」，英國FOS首席評議人(Principal Ombudsman) David Thomas 演講資料

