



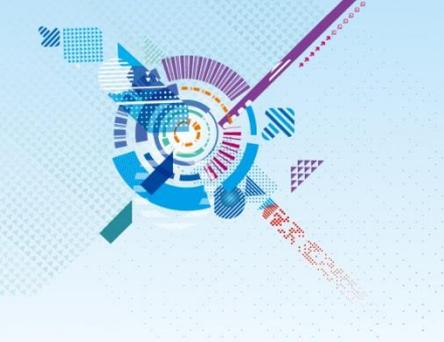
金融消費爭議 案例研討會

銀行、證券及期貨場 (106.03.16)

財團法人金融消費評議中心
評議處 / 陳榮義 副組長



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

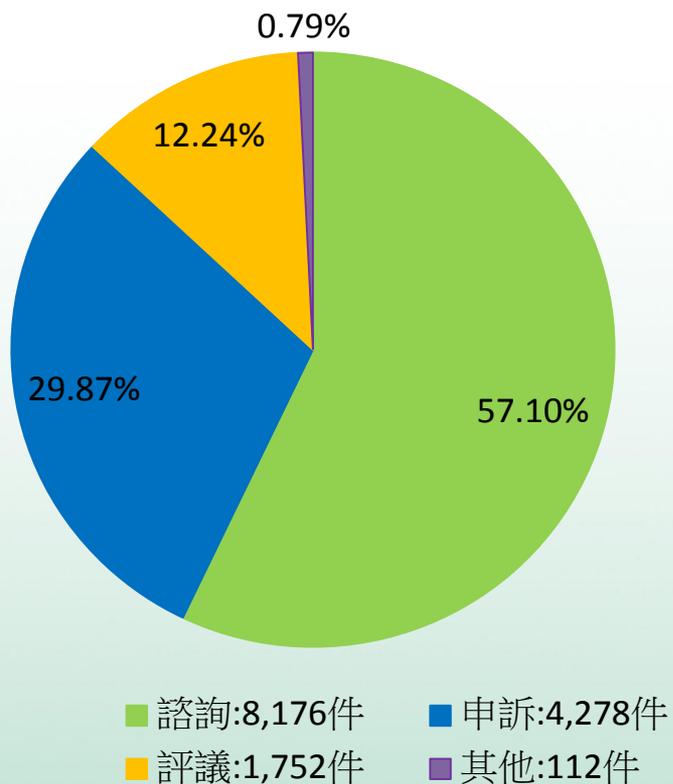


一、統計數據說明

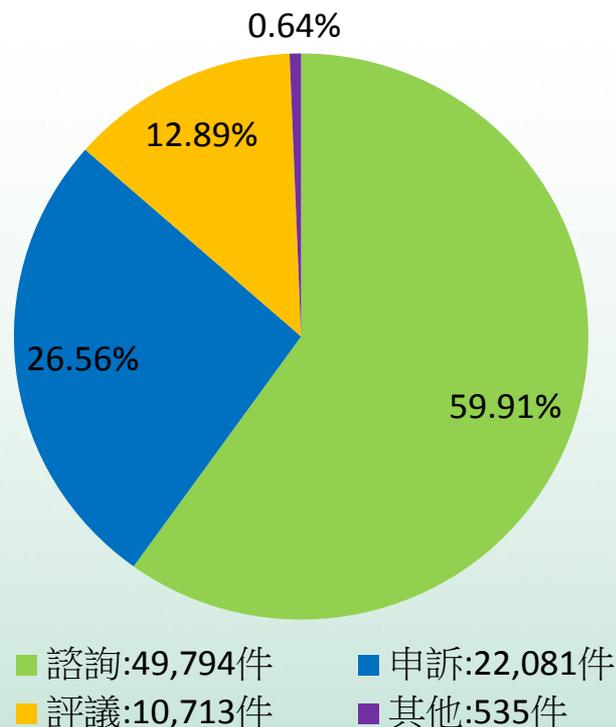
受理案件

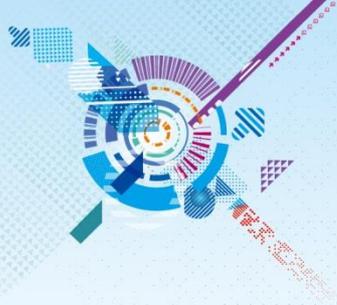
自101年1月2日起至105年12月31日止，本中心總受理案件為83,123件（包含諮詢、申訴、評議及其他案件）。其中受理申訴案件為22,081件，受理評議案件為10,713件。

105年受理案件



101年至105年總受理案件





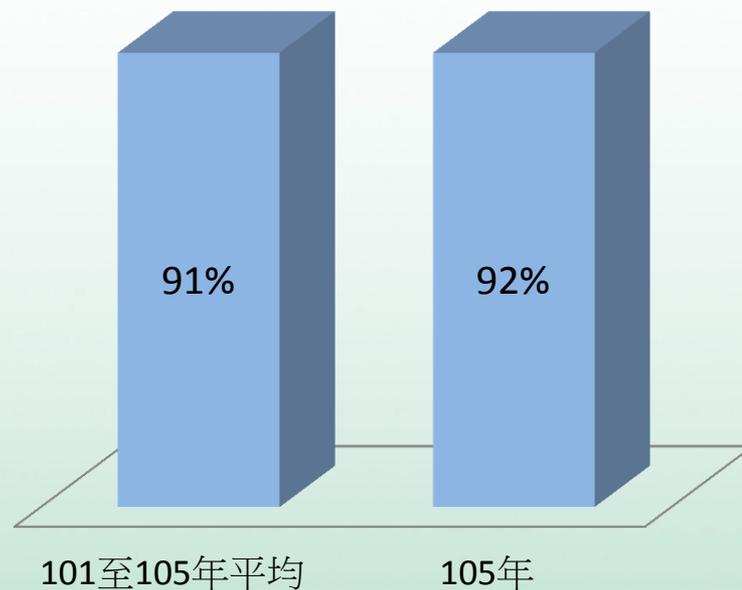
105年度案件辦理績效

105年之評議案件平均結案天數為50.96天，約同於101年至105年之平均結案天數50.97天。而105年評議案件於3個月內結案之比率為92%，略高於101年至105年之平均比例91%，且自102年起即未再有案件逾5個月始結案之情形。

評議案件平均結案天數



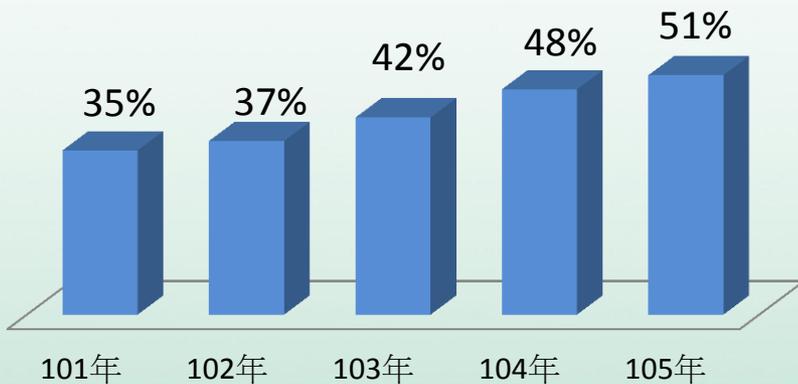
評議案件3個月內結案比例



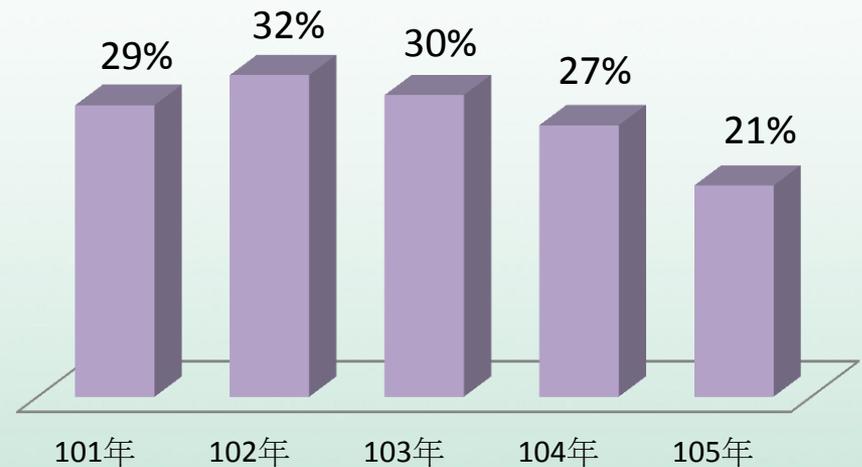
105年度紛爭解決率

申訴案件之紛爭解決率 不僅逐年大幅提升，而於申訴階段未得到滿意處理結果之爭議案件，續行申請評議之比率 自102年起逐年明顯降低

申訴案件紛爭解決率



續行申請評議率



105年度紛爭解決率

評議案件受理件數亦呈現逐年減少之情形，顯示金融消費爭議由源頭或前端消弭紛爭已見成效。整體而言，105年度評議中心處理金融消費爭議案件申訴案件及評議案件之紛爭解決率為61%，且自101年起紛爭解決率均維持50%以上，有效解決金融消費爭議，維護金融消費者權益。

評議案件受理件數



評議中心紛爭解決率

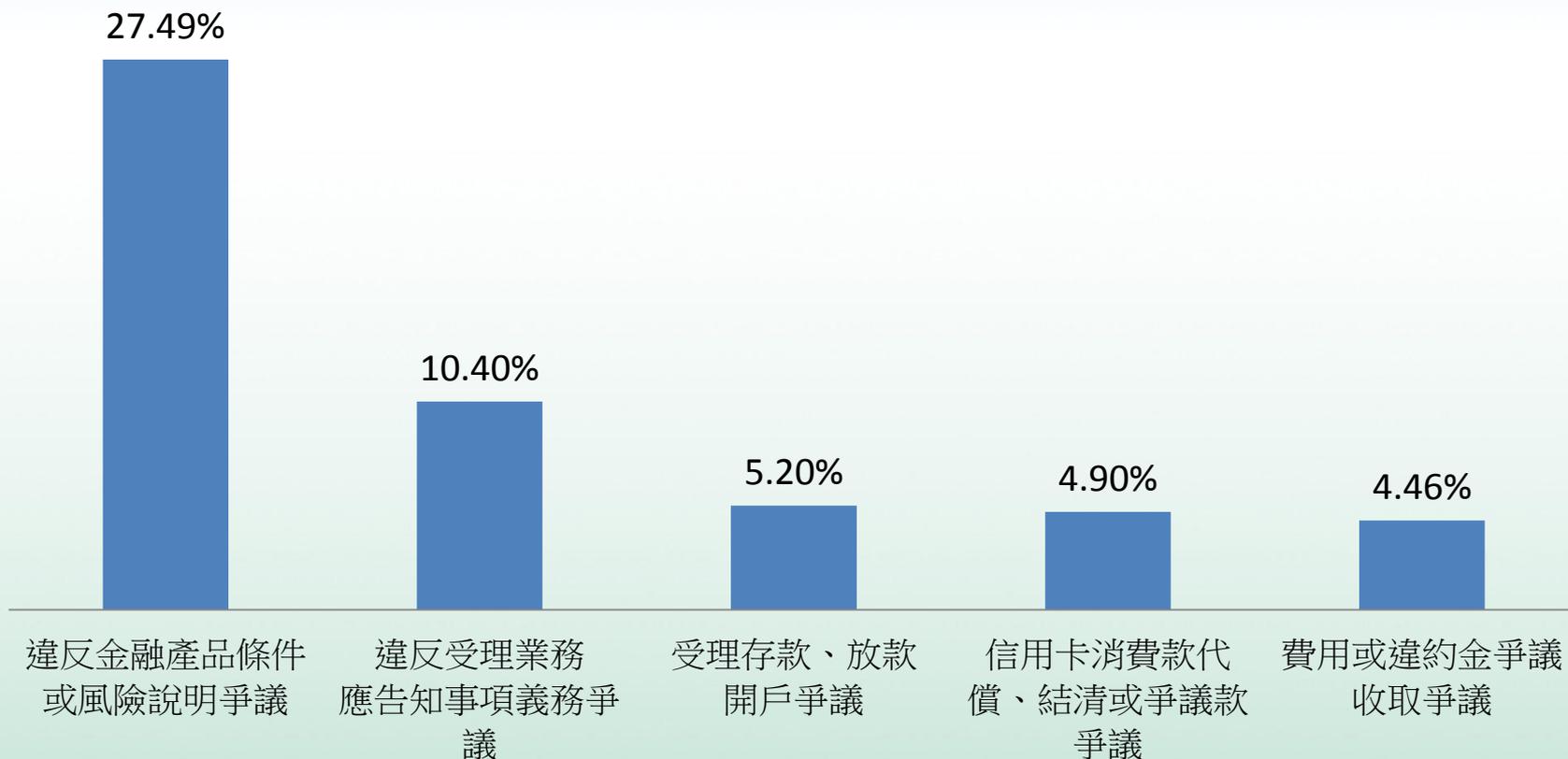


評議中心紛爭解決率＝

$$\frac{\text{紛爭已解決之申訴案件} + \text{紛爭已解決之評議案件}}{\text{已結案之申訴案件} - \text{續行申請評議之申訴案件} + \text{已結案之評議案件} - \text{不受理案件}}$$

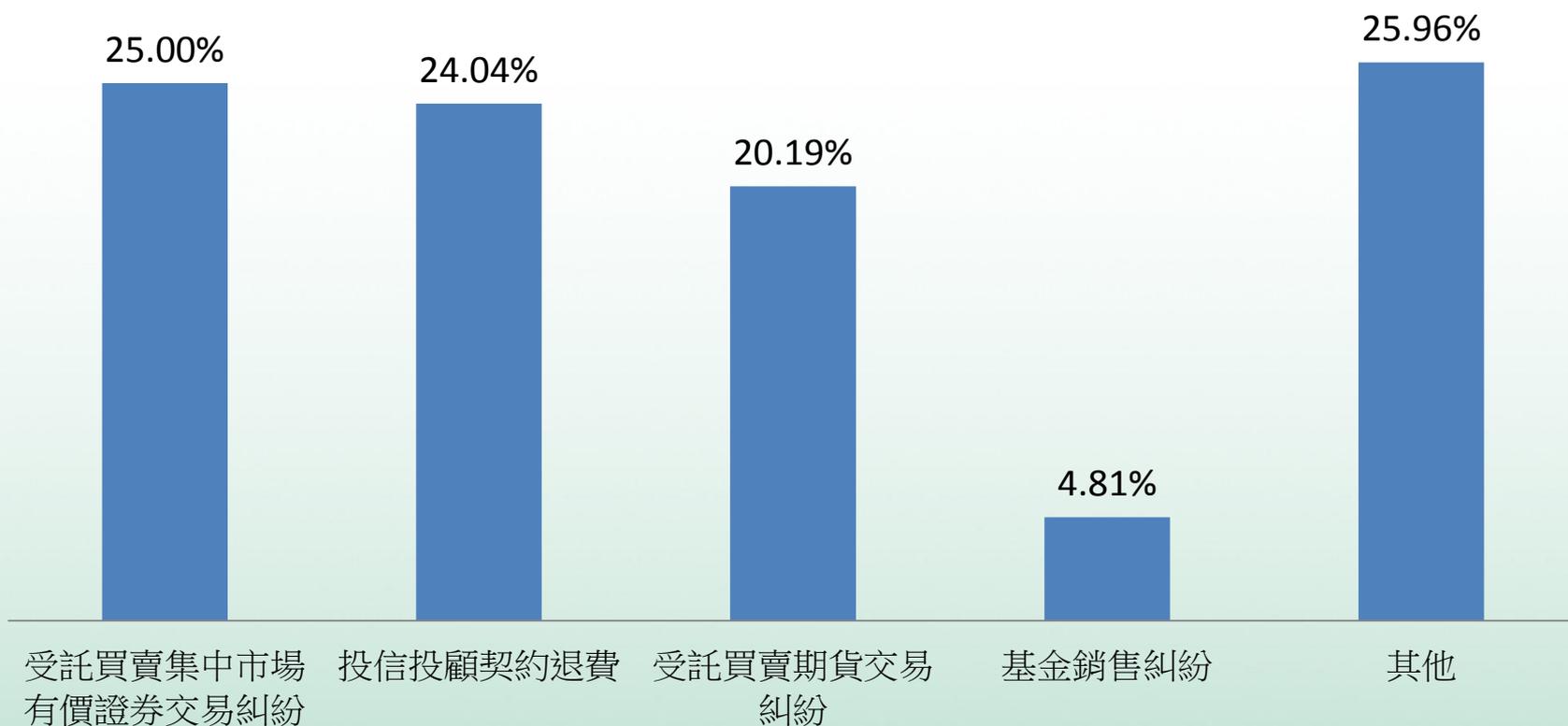
105年度各金融業別 申訴暨評議主要爭議類型

銀行業



105年度各金融業別 申訴暨評議主要爭議類型

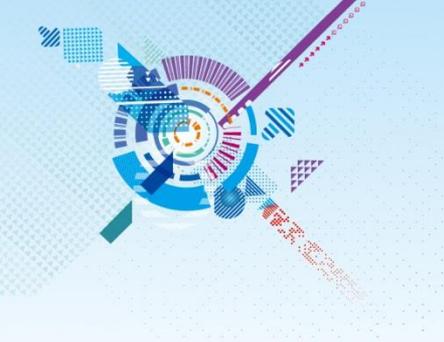
證券期貨業



評議決定理由與司法判決理由之異同之統計表

評議決定	一審法院判決			二審法院判決		
	結論全部相同或部分相同	完全不同		結論全部相同或部分相同	完全不同	
無理由	86	有理由	40	17	有理由	7
		部分有理由	5		部分有理由	2
部分有理由	23	無理由	10	7	無理由	5
有理由	11	無理由	3	2	無理由	1
合計	120	58		26	15	

- 1.一審法院所作成之判決結果推翻評議決定無理由之結論，而改做有利申請人之判決者共有45件，僅佔所有一審判決結果之25%（45/178=25%）
- 2.二審法院所作成之判決結果推翻評議決定無理由之結論，而改做有利申請人之判決者共有9件，僅佔所有二審判決結果之22%（9/41=22%）



二、評議決定書查詢系統

105年7月1日正式上線

評議中心官網：<http://www.foi.org.tw>

查詢系統網址：<http://ods.foi.org.tw/>

評議申請 法規

常見問答 互動問答

最新消息 資訊揭露

活動 宣導
評議中心
教育宣導園地

評議中心

民眾如有金融諮詢服務，請於上班時間撥打「1998」。

1 2 3 4

評議決定書查詢系統

最新消息

- 2016-08-01 分享金融紛爭故事 翻轉負面能量 - ...
- 2016-07-05 加強政府調降學生就學貸款利率說明 ...
- 2016-07-01 評議中心「評議決定書查詢系統」上 ...
- 2016-06-30 「金融消費爭議免費法律諮詢服務」0 ...

more

新聞稿 採購公告

TRF暨類似商品爭議調處專區

網站導覽

關於我們 教育宣導 評議申請 法規

去識別化評議書公開揭露查詢專區



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

評議決定書查詢系統

財團法人金融消費評議中心 [線上操作說明](#)

評議決定書查詢

評議類別	<input type="text" value="全部"/>	每頁筆數	<input type="text" value="20"/>	筆										
評議決定	<input type="text" value="全部"/>													
產業別	<input type="text" value="全部"/>	<input type="text" value="請選擇"/>												
爭議類型	<input type="text" value="請選擇"/>													
評議字號	<input type="text"/>	年	<input type="text" value="評"/>	字	<input type="text"/>	號								
內容檢索	<input type="text"/>			關鍵字詞組合說明										
	關鍵字詞半型組合符號：+表示 或、-表示 不含、&表示 且、()表示 組合。													
評議決定日期	民國	<input type="text"/>	年	<input type="text"/>	月	<input type="text"/>	日	~	<input type="text"/>	年	<input type="text"/>	月	<input type="text"/>	日

送出查詢

清除重填

線上人次：3 瀏覽人次：2660



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

評議決定書查詢

評議類別 每頁筆數 筆

評議決定

產業別

爭議類型

評議字號

內容檢索

評議決定日期

線上人次：4 瀏覽人次：3323

聲明事項：

1. 本查詢系統定期更新資料。
2. 為符合個人資料保護法規定，本資料僅供查詢使用。
3. 本查詢系統查詢結果僅供參考。
4. 除非事先經過本中心同意，否則不得將本系統所提供之資料，以任何形式轉載、傳輸、傳播、散布、展示、出版、再製或公開。
5. 如對本系統查詢結果有異議，請逕向本中心提出。

拒保或加費承保爭議
保單紅利
保單借款
保費之交付
保費自動墊繳
契約效力爭議
契約撤銷
契約轉換
契約變更
要保人/被保險人非親簽
要保人或受益人變更
要保人非親簽
挪用保費
時效爭議
除外責任

至104年間評議委員會所作成(或覆核)之評議(不受理)決定書，未來並將
料，均已將個人資料遮隱。
不符，以評議(不受理)決定書原本為準。
皆為評議中心版權所有，且受中華民國著作權法令及國際著作權公約的保障，
業用途。
禁止對本查詢系統所提供之資料以任何形式轉載、傳輸、傳播、散布、展示、
內容及其他方式對外公佈其內容或為其他足以侵害本中心權益之行為。
迎來信 (contact@foi.org.tw)。

聲明 | 資訊安全政策 | 建議瀏覽器:1024 * 768解析度, IE9.0以上版本
(樓) 電話: 02-23161288 傳真: 02-23161299 免費服務專線: 0800-789885
© 2016 Financial Ombudsman Institution, Republic of China (Taiwan). All Rights Reserved.

可選擇依「評議主文」、「金融服務業別」、「爭議類型」等條件交叉查詢

或以關鍵字搜尋，例如：連動債



評議決定書查詢

評議類別	評議決定書 ▾	每頁筆數	20	筆
評議決定	請選擇 ▾			
產業別	銀行業 ▾ 本國銀行 ▾			
爭議類型	請選擇 ▾			
評議字號	<input type="text"/> 年 評 ▾ 字 <input type="text"/> 號			
內容檢索	<input type="text" value="連動債"/> ×	關鍵字詞組合說明		
	關鍵字詞半型組合符號：+表示 或、-表示 不含、&表示 且、()表示 組合。			
評議決定日期	民國 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 ~ <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日			
	<input type="button" value="送出查詢"/>	<input type="button" value="清除重填"/>		



評議類別 每頁筆數 筆

評議決定

產業別

爭議類型

評議字號 年 評 字 號

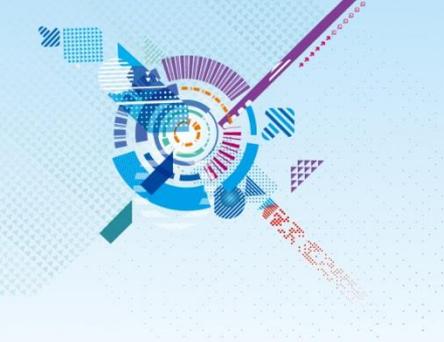
內容檢索

評議決定日期 民國 年 月 日 ~ 年 月 日

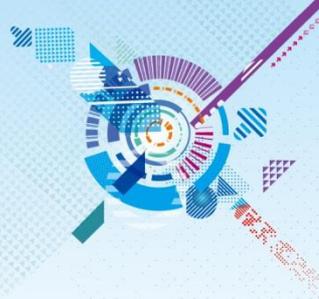
 查詢結果每次最多顯示100筆，目前查詢結果為184筆，請重新檢索，以縮小查詢範圍。

序號	評議類別	評議字號	評議決定日期	爭議類型
1.	評議決定書	104年評字第001083號	104.12.11	違反客戶辦理金融商品適合度爭議
<p>所申購之○○筆境外基金(除○○年○○月所申購之○○基金尚未贖回之外，其餘均已贖回)及○○年所申購之○○筆連動債(下稱系爭投資商品)，係在相對人不當推薦下所反覆購買超過申請人風險承受等級之商品(尤其自○○年至○○年間)，且歷次買賣操作，承辦理專僅告知年邁之申請人市場變化情形複雜難懂，要申請人放心相信其專業，並囑於文件蓋章以配合其作業。2.按金管會規定，銀行不得購買超.....</p>				
2.	評議決定書	104年評字第001633號	104.12.11	違反金融產品條件或風險說明爭議
<p>相關事證資料如下：(1)申請人於○○年○○月○○日成為本行特定金錢信託客戶。(2)申請人之投資風險屬性為積極型，系爭商品為保守型，故系爭商品符合申請人之投資風險屬性。(3)申請人申購系爭商品前，於本行另有投資過兩次基金，申請人亦自陳曾於○○銀行購買連動債。(4)申請人申購系爭商品之投資金額為新台幣○○元、申購手續費○○元、投資期間配息新台幣○○元。迄至○○年○○月○○日止，系.....</p>				
3.	評議決定書	104年評字第000715號	104.08.28	契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)
<p>-第1頁，共6頁-財團法人金融消費評議中心評議書【104年評字第000715號】申請人代理人○○○○○住○○縣○○市○○里○○路○○巷○○弄○○號住同上相對人○○○股份有限公司設○○市○○區○○路○○段○○號○○樓法定代理人○○○住同上上列當事人間關於連動債所生爭議事件，經本中心.....</p>				
4.	評議決定書	104年評字第000716號	104.08.28	契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)
<p>-第1頁，共6頁-財團法人金融消費評議中心評議書【104年評字第000716號】申請人代理人○○○○○住○○縣○○市○○里○○路○○巷○○弄○○號住同上相對人○○○股份有限公司設○○市○○區○○路○○段○○號○○樓法定代理人○○○住同上上列當事人間關於連動債所生爭議事件，經本中心.....</p>				
5.	評議決定書	104年評字第000818號	104.08.28	違反金融產品條件或風險說明爭議

搜尋結果顯示於下方，可點選評議字號，即開啟該評議決定書之PDF檔(可下載或列印)

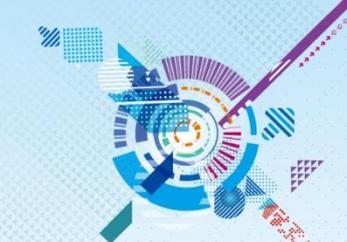


三、案例分享



案例一：保單招攬爭議

申請人於**103**年**7**月**4**日經由相對人理專招攬，而投保○○人壽之「○○變額萬能壽險」（下稱系爭保險），保險費為**100**萬元，連結之投資標的為澳幣計價之「○○高收益債券基金AA股（穩定月配息-澳幣避險）」。



申請人之主張

- 申請人為近**70**歲之人，完全不懂金融商品。
- 申請人原欲購買基金以為退休養老之用，相對人之理專僅告知「每個月有**9.88%**利息，只要放**3**年就不收手續費，別的基金要收**3**到**5**萬元的手續費，且要前收，**100**萬元剩下**95**至**97**萬元可投資」，申請人相信理專之推銷。
- 理專於**104**年**6**月**13**日寄掛號信件予申請人，內有**21**張空白表格，理專要求申請人在打勾處簽名蓋章，並要注意正反面均有簽名蓋章，申請人後於**104**年**6**月**14**日以掛號寄發。

申請人之主張

- 相對人專理未告知風險、未提供商品公開說明書，且未確實告知申請人該商品為投資型保單及投資標的均為垃圾債、經理人誤信專書單及相關管理費、保管費、經理人費、信託費、銷售費等相關費用，致申請人購買，理專顯係故意欺瞞申請人。
- 相對人專理未誠實充分說明隱藏有內扣費用及風險，且欺騙客戶偷賣投資，爰提起本件評議，請求相對人賠償購買金融商品所受損害32萬6,216元。



相對人之主張

- 申請人曾於**102年5月30日**在相對人○○分行申購「**A○○人壽○○變額萬能壽險**」投資型保險，躉繳保費**100萬元**，而該保險所連結之投資標的為外幣計價之基金。
- 理專經評估申請人具有申購投資型保險之經驗，並參酌申請人所能承受之投資風險及財務狀況後，於**103年7月4日**建議申請人可透過投資型保險進行資產配置，從而推薦系爭保險。

相對人之主張

- ○○人壽為再次確認申請人之投保意願及是否知悉與瞭解系爭保險契約之內容、費用與相關風險，復於**103年7月11日**對申請人進行電話訪問，申請人亦於電話中明確表示知悉所購買之商品為保險商品，且瞭解系爭保險契約之風險及費用。
- 理專向申請人說明應當時之市場匯率波動與美元升息等不確定因素造成系爭保險之保單帳戶價值下跌，建議申請人可繼續持有系爭保險，惟申請人並未接受相關建議，於**104年7月4日**即至相對人○○分行申請系爭保險解約，解約損失為**32萬6,217元**，倘若再加計申請人於保險期間已領取之配息**8萬3,377元**，申請人提前解約實際損益結算虧損為**24萬2,840元**。



本件爭點

- 相對人理專於招攬系爭保險契約有無充分說明系爭保險契約之商品、契約重要內容，及充分揭露其風險？相對人應否對申請人負損害賠償責任？



判斷理由

- 按金融消費者保護法第10條第1項、第3項規定：「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。」、「第一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之文字或其他方式為之，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。」。



判斷理由

- 金融服務業說明金融商品或服務契約之重要內容及揭露風險之原則及內容如下：
- 以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事。
- 金融商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。
- 金融消費者應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。
- 若屬投資型商品或服務者，應向金融消費者揭露可能涉及之風險資訊，其中投資風險應包含最大可能損失、商品所涉匯率風險。

判斷理由

- 依相對人所提供之系爭保險契約要保書、風險揭露預告書等文件，其上除明確清楚記載「○○人壽○○變額萬能壽險要保書」字樣外，尚有「保險費及繳別」、「保險金額」及「投保內容」等欄位，並經申請人於「被保險人告知事項」欄位親自填寫應告知事項後，於要保書之「要保人簽名」及「被保險人」欄位簽名確認，申請人非完全不識字之成年人，是申請人稱其誤信為基金商品而購買，顯與常情不符。
- ○○人壽復於**103**年**7**月**11**日就系爭保險契約應告知揭露之相關事項進行電訪，申請人均表示了解。
- 依卷證資料，系爭保險契約文件已明確載明費用、揭露說明可能風險，故難認相對人理專有故意隱匿之情事。



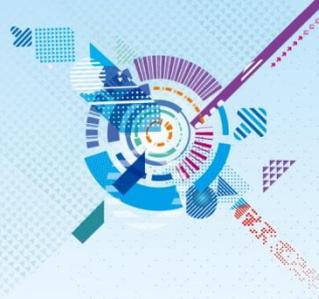
判斷理由

- 惟申請人另提出錄音譯文及錄音檔，並主張相對人理專未據實告知每月相關費用均須內扣、表格非當場簽名係由理專寄到家中等情。相對人理專於對話中所表明「那個都是反應在淨值裏面」、「那要跟客人提，就是每個月類似收房租，就是說要先把費用扣掉。」、「對啦，我沒有跟你講那麼多。是啦。是啦。」、「對。對。你有漏掉一些。對。沒錯。沒錯。」等內容，可知相對人理專於對話中，陳述其對費用揭露乙節，確實自承「我沒有跟你講那麼多」等語，足可推定相對人理專自認其於招攬系爭保險契約時就相關費用有未清楚說明之情事，則依金融消費者保護法第10條所定之說明、揭露義務，相對人應有其疏失存在。



判斷理由

- 申請人復陳稱其有以掛號寄回空白表格乙情，但此節未見申請人提供掛號單據為佐，難認為真實。
- 依前揭申請人所提之客觀證據，並綜合相對人所提相關證據資料及陳述，雖尚不足認相對人理專有故意隱匿金融商品內容致申請人誤信為基金而投保之事實，然依錄音檔及譯文既足堪認相對人理專於招攬系爭保險契約有未盡說明義務之疏失，則衡酌金融消費者保護法第20條所定公平合理原則、個案情狀及申請人所受損失**24萬2,840元**（即申請人解約損失**32萬6,217元**及保險期間領取配息**8萬3,377元**之差額），認相對人應酌予補償申請人**〇〇元**為適當。



案例二：保單招攬爭議

- 申請人於**94年10月27日**以自己為要保人暨被保險人經相對人向投保○○人壽○○利率變動型年金保險（保單號碼：**A○○○**，躉繳保費**2,000,000元**）
- 申請人於**104年7月3日**以自己為要保人暨被保險人經相對人向投保○○人壽○○終身保險（保單號碼：**B○○○**，**6年期**，年繳保費**571,379元**，年金給付始期未填載，依系爭保單條款第**7條**規定以被保險人保險年齡達七十歲之保單週年日作為年金給付開始日）。



申請人主張

- 申請人於**94年10月27日**經由相對人招攬而投保**A○○○**保單。嗣於**104年7月**間相對人之理專告知申請人該保單之利率只有**1.2%**，而○○人壽○○終身保險商品之利率有**1.47%**較高，申請人不疑有他，便解除**A○○○**保單改投保系爭○○終身保險（即**B○○○**保單）。
- **105年3月10日**申請人電洽客服人員得知**A○○○**保單之利率為**1.82%**，並非理財專員所說之**1.2%**，對於理財專員利用客戶的信任，進行欺騙、隱匿客戶之不當行銷手法，令人髮指。



申請人主張

- 本案爭議發生當時，理專之主管有向申請人表示係是理專漏看增額利率，表示願意陳報簽核恢復A○○○保單，但後來相對人處理均無下文。申請人只知道有利率，並不知道什麼宣告利率，什麼是增額利率。理專當時只是單純的用利率比較和申請人說明，並沒有提供完整正確的資訊讓申請人做決定。
- 申請人對B○○○保單之銷售過程並無疑義。

相對人主張

- 本行理專當時係經由○○人壽網站公告之宣告利率訊息得知A○○○利率變動型年金保險商品之宣告利率自94年2.01%已調降到1.02%，故致電和申請人溝通，建議可以選擇轉固定利率之產品，遂推薦○○人壽B○○○終身保險商品供申請人參考。該保險商品為固定型還本壽險，且每年會有生存保險金給付，繳費期間生存保險金占總繳保費之比例約1.47%（高保額的折扣再加上生存金計算），繳費期滿後約2.3%。

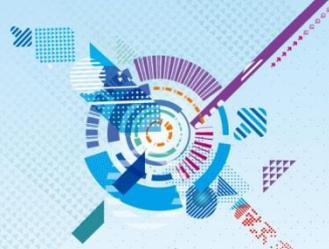
相對人主張

- 新保單理專了解是因為是理專進行解說，舊保單理專比較不熟悉，理專是到公司網頁看的。舊保單是一次繳費，利率變動。新商品是分六年存入，終身保障在第1年就有生存金的給付。宣告利率一直調降會影響申請人的保單價值金，當初理專是很單純看宣告利率的變動才和申請人作建議，新保單也是期滿後可以一直領年金。



本件爭點

- 申請人以理專未完整揭露資訊（即理專向申請人進行A○○○保單及B○○○保單之說明比較時，是否有盡其善良管理人之注意義務，告知申請人相關正確訊息，使其得於充足之相關訊息下做出判斷部分），致其誤信○○人壽A○○○保單之保單利率較低而解除保單，轉而投保○○人壽B○○○終身保險保單利率，故請求相對人賠償利差本息，是否有理由？



判斷理由

- 按金融消費者保護法第7條第3項、第9條第1項、第10條第1項明定：「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……」、「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，應充分了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。」、「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。」。



判斷理由

- 不論A○○○保單（其性質為年金保險）與B○○○保單（其性質為終身壽險）是否可相提並論，互為比較，惟就相對人主張其理專於104年7月時向申請人致電說明時，有表明A○○○保單1.02%是宣告利率，且該宣告利率目前逐年下降部分，依本案現有卷證資料尚無確切證據證明，理專當時所謂「1.02%」係指「宣告利率」，故難認相對人已依民事訴訟法第277條規定舉證證明其當時有告知申請人係「宣告利率」1.02%。

判斷理由

- 依A○○○保單第2條第5項、第7項、第6條第1項及第2項約定，保單計算年金之利率究為多少，除宣告利率外尚須加計增額利率。
- 本案申請人A○○○保單至104年7月間時即將屆滿第十個保單年度，其增額利率已到0.8%，相對人之理專縱認有告知1.02%是宣告利率，卻直接與B○○○保單（暫不論兩者險種不相同）進行利率的比較，並未加計增額利率後進行比較或告知、提醒申請人尚加計增額利率，就此部分而言，實難認相對人理專已盡其善良管理人之責，而申請人因信任理專所揭露的資訊，而於104年7月8日辦理解約（解約金為1,910,219元），並於104年7月3日購買B○○○保單（6年期，年繳保費571,379元），難謂申請人無因而受有損失。



判斷理由

- 末查，申請人並不爭執新保單之招攬，故基於衡平原則及誠實信用原則，本中心依金融消費者保護法第20條第1項所揭示之公平合理原則，認為相對人應補償申請人○○元為合理。



案例三：基金投資爭議

- 申請人於**98年6月**參與相對人之「○○○」基金手續費優惠專案(即系爭優惠專案)申購基金標的為「○○○基金-美元」。
- 申請人自**98年6月16日**起迄**105年3月16日**之定期定額扣款日期、扣款次數、手續費率與手續費，詳下附表。

扣款日期	扣款次數	手續費率	手續費
98年6月16日、98年7月16日	2次	3折	54元
98年8月17日~99年5月17日	10次	4折	72元
99年6月17日~100年2月16日	12次	35折	63元
100年3月1日~101年9月6日	39次	3折	54元
103年11月17日~105年3月16日	49次	65折	117元

申請人主張

- 申請人係於**98**年經相對人〇〇分行理專推銷，參與系爭優惠專案。理專表示手續費三折方案隨定期定額扣款次數累積，基金手續費會隨扣款次數增加而減少，申請人查詢**98**年**6**月與**7**月基金扣款手續費確實為**54**元，惟當時理專未提供任何系爭優惠專案基金手續費優惠說明內容參考，且未盡告知義務提醒變動特殊事項會影響基金手續費，申請人亦未拿過系爭優惠專案**DM**。



申請人主張

- 市場上基金網銀下單手續費，係隨扣款次數越多而享終身或部分減免。正常定期定額手續費優惠應越扣越少，而相對人卻越扣越多？還是當初相對人理專得到的銷售資訊也是不足的？
- 相對人網銀的基金變動警語與資訊不詳盡，警語未放在明顯易查詢處，有誤導消費者之疑慮，且並無相對人函稱「變動過程有彈跳視窗提醒異動會影響手續費率」之功能。



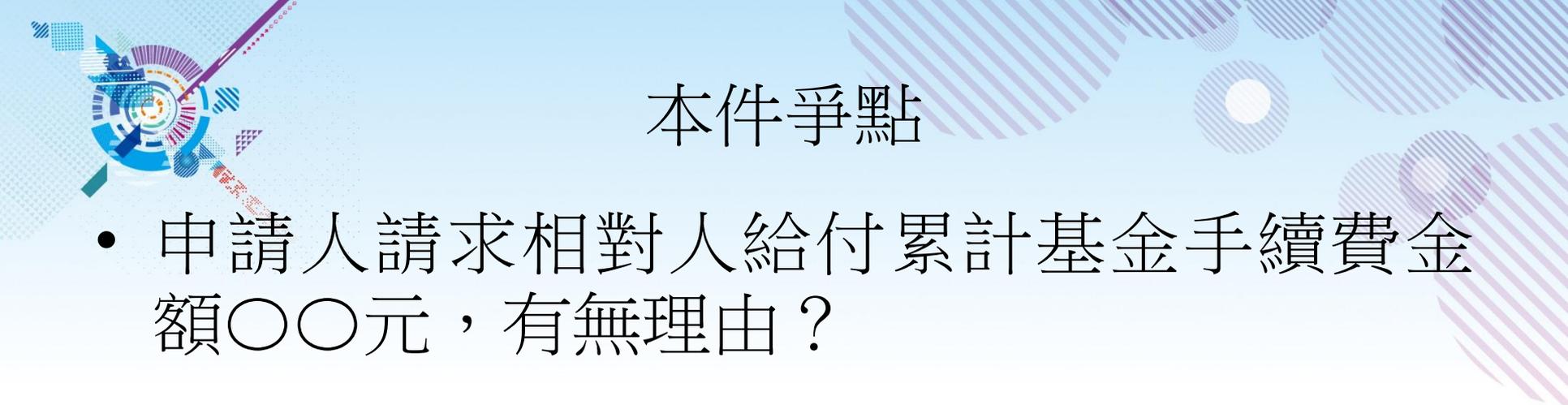
申請人主張

- 相對人近年推出的基金優惠專案亦可異動扣款日期、扣款金額及轉換投資標的。系爭優惠專案變動限制不合理，且未於銷售時告知，申請人基金手續費被超收多達45次以上，權益嚴重受損，為此，爰申請本件評議，請求相對人給付累計基金手續費金額共新臺幣〇〇元。



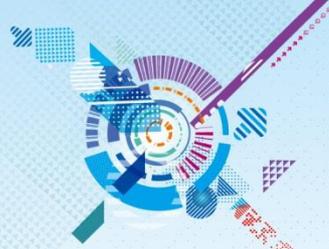
相對人主張

- 申請人於**98年6月**以系爭優惠專案申購基金，每次扣款**6,000元**，於**102年7月10日**由網路銀行變更扣款金額為**10,000元**，並於同一日再次變更扣款金額為**6,000元**。
- 系爭優惠專案可異動扣款日期、金額及轉換投資標的，惟「異動扣款金額」及「轉換投資標的」後，手續費率將依一般通路別折扣費率計算。申請人於**102年7月10日**異動扣款金額，依該專案內容，手續費率亦同時調整。



本件爭點

- 申請人請求相對人給付累計基金手續費金額○○元，有無理由？



判斷理由

- 信託法第**22**條規定：「受託人應依信託本旨，以善良管理人之注意，處理信託事務。」
- 信託法第**23**條規定：「受託人因管理不當致信託財產發生損害或違反信託本旨處分信託財產時，委託人、受益人或其他受託人得請求以金錢賠償信託財產所受損害或回復原狀，並得請求減免報酬。」



判斷理由

- 本件「○○○基金」申購書載明「手續費率0.9%」、「手續費54」(即3折)之字樣，相對人主張其得依據系爭優惠專案向申請人收取相關手續費，應舉證證明其已盡善良管理人之注意義務向申請人充分說明系爭優惠專案內容。
- 申請人表示相對人理專未提供任何手續費優惠內容參考、未告知異動特殊事項會影響手續費等語，即應由申請人負舉證責任。



判斷理由

- 相對人提供之系爭優惠專案DM，其活動期間、信託帳戶累計扣款次數等內容均有與印刷不同之手寫註記。
- 有關相對人是否於招攬時提供系爭優惠專案DM予申請人，相對人表示「因時間過久，當時之招攬人員已無印象」、「手寫註記與印刷不同，判斷係當時理專將原專案之DM提供予客戶，...以手寫方式修正DM上之資訊」。從而，相對人是否已於招攬時盡善良管理人之注意義務，向申請人為系爭優惠專案之說明，容有疑義。

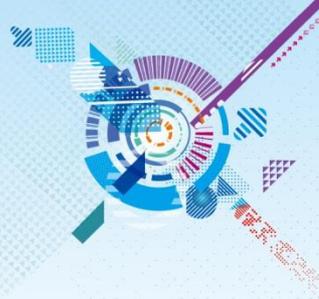


判斷理由

- 申請人是否異動扣款金額致影響手續費率乙節，申請人於**102年7月10日**將扣款金額由**6,000元**異動為**10,000元**，再由**10,000元**異動為**6,000元**，有相對人提供之異動狀態查詢資料為證，申請人有異動扣款金額乙事，應堪認定。
- 申請人自**102年7月10日**異動扣款金額後，手續費依據一般通路別折扣費率為**117元**，自**103年11月13日**申請恢復扣款日起迄**105年3月16日**止，共累計扣款**49次**，有申請人及相對人提供之扣款資料為佐。從而，申請人主張其未察覺基金手續費超收云云，難謂無可非議之處。

判斷理由

- 相對人網銀於系爭優惠專案客戶變動定期定額扣款金額前，出現之視窗有「基金名稱」、「變更信託金額」等資訊，足認相對人網銀已案涉，有相關文字提醒。至申請人提出同業基金方案之網頁內容乙節，因與本件評議之相對人無涉，無法以為證據。
- 本件相對人有未於招攬時盡善管理人注意義務向申請人說明系爭優惠專案內容之疑義，惟依一般經驗法則，申請人應可悉手續費收取情形，本中心衡酌本案具體情狀，參照金融消費者保護法第20條第1項公平合理原則，認相對人應補償申請人○○元。



案例四：基金投資爭議

- 申請人於**104年1月27日**存入新台幣（下同）**○○元**至申請人於相對人之帳戶，並請相對人規劃投資商品。
- 申請人於**104年3月6日**申購之**○○基金**（下稱系爭商品）。



申請人主張

- 申請人於申購系爭商品前，曾告知相對人理專申請人基金投資經驗不足（過去五年僅於投資過兩檔基金），且亦說明需要類似定存、保守且節稅性之商品。
- 理專僅推薦系爭商品，並強調系爭商品之特點為安全穩定。理專僅於通訊軟體中提供此商品之連結網址，未當面說明系爭商品公開說明書之內容。申請人後續始發現系爭商品非保守型，且有收取申購手續費，理專推薦系爭商品之意圖可疑。
- 相對人應給付申請人○○元整。

相對人主張

- 申請人於101年11月26日向相對人申請為專業投資人，本件應不受理。
- 理專將公開基金網址傳送予申請人，申請人考慮後於104年3月6日決定申購系爭商品，理專協助申請人辦理基金交易。
- 相對人於申請人申購系爭商品前已確認系爭商品申融請人之適合度，並已揭露風險。申請人任職於金組合業近20年，且自投資系爭基金前作之個人投資所投資之基金並分析表以觀，依申請人之智識連動商品○檔、外國債券○筆及基金投資商品○檔資料，申請人亦定期通知系爭基金投資損益之資料，申請人之請應無理由。



本件爭點

- 相對人主張本件應不受理，是否有據？
- 相對人推介系爭基金是否違反適合性原則？
- 相對人是否有提供系爭基金之公開說明書及投資人須知予申請人？
- 相對人是否有不法之銷售行為而違反善良管理人之注意義務？

判斷理由

- 金融監督管理委員會100年12月12日金管法字第10000707320號函：「...本法第四條第一項但書第二款所稱符合一定財力或專業能力之自然人，係指依下列各款法令規章之一所定，以專業投資人或專業客戶身分，接受金融服務業務提供金融商品或服務，於該筆金融商品或服務範圍內之自然人：...」。
- 申請人申購之系爭商品為於國內註冊之國內基金，非屬系爭「○○銀行專業投資人申請書（自然人版）」所載之商品類型（按此申請書上有註明申請人對何項金融商品申請成為專業投資人），是相對人主張本件評議申請應不受理，尚無依據。



判斷理由

- 按金保法第9條第1項規定，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。
- 查申請人104年1月7日曾填寫「個人投資組合適合度分析服務」之問卷調查。根據該問卷分析之結果，申請人之投資屬性為第4級「進取型」。
- 本中心函請相對人提供系爭商品之相關契約資料，惟相對人並未提供申請人申購系爭商品時之公開說明書或其他資料，本中心尚難認定系爭商品之風險屬性，是依卷內資料，尚難逕認相對人已確保該商品對金融消費者之適合度。



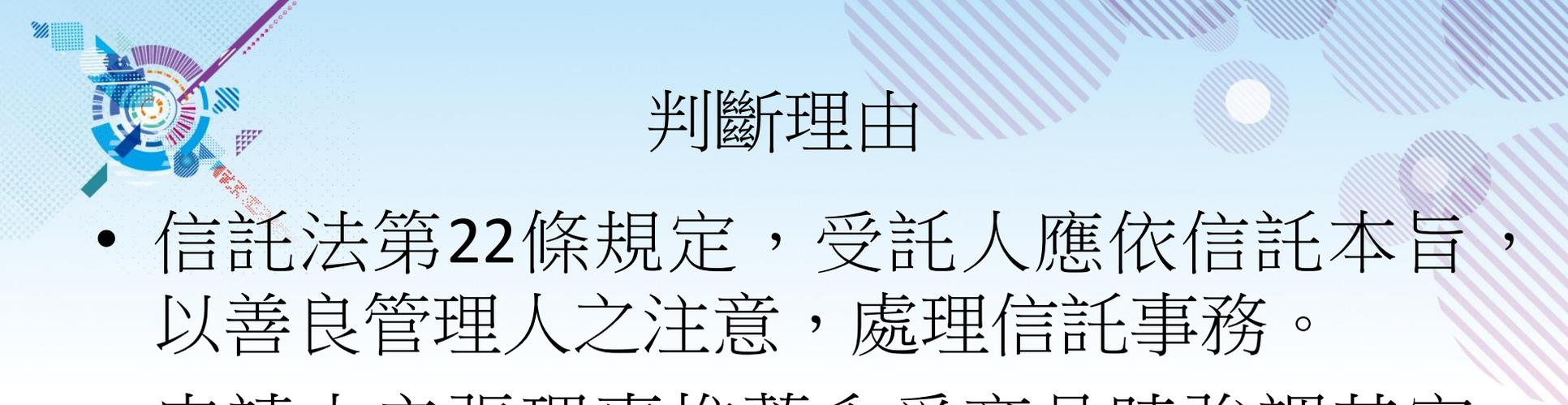
判斷理由

- 金保法第**10**條規定，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。
- **100年12月12日**金融監督管理委員會所發布【金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法】第**7**條規定，金融服務業提供金融商品或服務，應按金融商品或服務之性質於公開說明書、投資說明書、商品說明書、風險預告書...。



判斷理由

- 申請人自陳曾於**104年2月26日**為資金使用目的之說明後，請理專提供相關基金之資料，另相對人主張理專已提供系爭商品之公開基金網址，申請人亦不否認，是應認相對人已履行前開法令所定應負之說明或告知義務。



判斷理由

- 信託法第22條規定，受託人應依信託本旨，以善良管理人之注意，處理信託事務。
- 申請人主張理專推薦系爭商品時強調其安全及很穩定之特點，惟申請人就其主張未提供任何相關資料以實其說，是本中心尚難為有利申請人之認定。

判斷理由

- 綜上所述，雖堪認相對人於銷售系爭基金時，有與得淨
違反適合性原則之缺失，為相對人因爭基金開失始得淨
申請人所受損害賠償責任。經查，系爭基金開失，始得淨
令相對人負損害賠償責任。影響，相對人若無上開基金開失，不請申
值變化受眾多因素影響，一般經驗法則，申請人是否即不請申
則依通常情形及一般經驗法則，申請人是否即不請申
至於蒙受投資損失，非無疑義，從而，難認申請人
人所受損失予相對人缺失間具有因果關係，是
請人請求相對人給付○○元，即難認有據。
- 然相對人既有上開缺失，本中心衡酌本案具體情
狀，參照金保法第20條第1項公平合理原則，申
請人得請求相對人補償金額○○元。

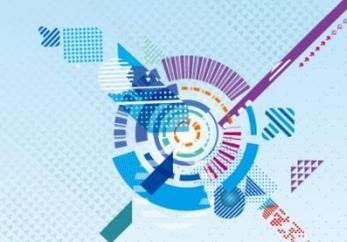


案例五：組合式商品爭議

- 申請人經由相對人理專招攬而申購「南非幣計價利率連結組合式商品」，共計6檔，產品期間分別為7年、10年、12年。
- 申購明細如下：
- 101年11月13日申購A○○○。
- 101年11月19日申購B○○○。
- 102年2月18日申購C○○○，後於104年3月19日轉換為D○○○。
- 102年8月16日申購E○○○。
- 103年1月15日申購F○○○。
- 104年3月19日簽署文件將G○○○轉換H○○○。

申請人主張

- 申請人在**101**年接到相對人理專電話，極力鼓吹購買相對人發行的七至十年南非幣組合式商品。當時因為年近花甲，身體不佳，且領有重大傷病卡，對長天期的投資產品從無興趣，但理專不斷強調此項產品的優點有：南非幣已處歷史低點、利率比銀行優惠、絕對保本、告知此項產品看似長天期，可是發行至今從未超過兩年銀行就會強迫顧客贖回。
- 基於保本和短期的誘因，陸續換匯買了相對人接二連三募集的六檔南非幣連結式產品。
- 至今已滿兩年，不但匯率慘跌，而且已經完全沒有利息，後來多次去電詢問，此項產品已滿兩年，為何卻不見相對人強制贖回，完全違背了當時的承諾。



申請人主張

- 在104年2月時，理專突然來電告知，相對人為了讓客戶領到利息，特別開放C○○○和G○○○可以轉換為尚有利息的D○○○和H○○○的十二年期類似產品，當時直覺相對人確實顧及客戶的權益，萬沒想到轉換後，只領到一次利息，就無息可領，而且原來的商品如果中途贖回，本金還有八成，轉換後贖回價只剩三成五本金，此後相對人便置之不理，原來轉換只是落井下石。
- 請求相對人強制贖回前揭商品，並返還本金南非幣(下同)75萬元

相對人主張

- 申請人於104年4月向相對人申購「十二年期南非幣計價匯率連結組合式商品」時，相對人即已交付完整產品說明書及客戶須知影本予申請人收執，且相關文件皆經申請人親自簽名同意後辦理，相對人並無違誤。
- 系爭組合式商品變更條件成立說明書文件中已說明該項商品到期本金保本率「於未發生中途解約之情形，且到期時本行未發生違約情事，到期稅前返還100%原計價幣別本金」。
- 投資本金部份載明「若投資人中途解約，本產品將依市價計算，投資人除無法依據產品收益條款獲得收益配發外，並有可能發生本金損失，且於極端情形下，投資人可能發生之損失為全部投資本金之喪失，惟持有產品於變更後預定到期日且到期時本行未發生違約情事時返還100%之投資本金。」



本件爭點

- 申請人請求相對人強制贖回系爭商品，並返還本金**75萬元**，是否有理由？



判斷理由

- 依金融消費者保護法(100年6月29日)第10條規定：「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。...」
- 金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法(100年12月12日)第7條分別規定：「金融服務業提供金融商品或服務，應按金融商品或服務之性質於公開說明書、投資說明書、商品說明書、風險預告書、客戶須知、約定書、申請書或契約等說明文件，或經由雙方同意之網際網路或其他約定方式，說明及揭露前二條之重要內容，並以顯著字體或方式表達。」

判斷理由

- 申請人雖主張相對人理財專員於推介系爭商品時，曾告知發行至今從未超過兩年銀行就會強迫顧客贖回等語，惟申請人對此未能舉證以實其說。且依客戶須知文件均有類此之記載：「本行提前到期條件：.....，有權利(但非義務)於本產品之任一收益配發日（不含到期日）提前終止本交易，.....。符合本產品之提前到期條款時，本行返還100%投資本金(稅前)。」，可知系爭商品是否提前終止交易，係屬相對人之權利，並非義務，從而，申請人請求相對人強制贖回系爭商品，本中心尚難為有利申請人之認定。



判斷理由

- 末查，G○○○雖與A○○○、B○○○、C○○○及E○○○為類似產品，然相對人於推介G○○○時仍應交付產品說明書、客戶須知、風險預告書等予申請人，此並未經相對人舉證證明。經本中心於105年1月8日及105年2月23日去電、105年2月3日去信請相對人提供G○○○之文件資料，然仍未獲相對人提供，相對人復未提出申請人曾收到G○○○之文件資料之證明。則申請人於申購G○○○時是否亦知悉各項條件、內容及所涉風險，尚有疑義，即有違反前揭金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第7條規定之虞，應認此部分之不利益由相對人承擔。
- 本中心審酌本案相關事證，依金融消費者保護法第20條第1項揭示之公平合理原則，認相對人應給付申請人新台幣○○元。



案例六：組合式商品爭議

- 申請人經由相對人理專之招攬，與相對人訂立特定信託契約，自**103年4月24日**起分別向**OO銀行**申購**2檔**之組合式商品及**5檔**基金商品（下稱系爭基金商品），而**3年期**南非幣計價**USDCNH**匯率區間每月增息商品（下稱系爭南非幣計價商品）之總申購金額約**460萬元**，最後贖回只剩約**286萬元**，損失**174萬元**。

申請人主張

- 理專銷售系爭南非幣計價商品時，聲稱為保本零風險之商品，不實銷售導致申請人損失約174萬元。104年初申請人詢問南非幣匯率下跌，理專卻安撫、拐騙，致申請人蒙受甚大損害，因申請人對商品匯率、手續費一竅不通，直至南非幣跌至2.3時才通知贖回系爭南非幣計價商品。
- 理專又向申請人表示損失要從股票基金裡賺回來，申請人曾多次反應不從事有風險性質之商品投資，雖然簽名蓋章都是申請人所為，但卻一概不知商品內容、手續費高低及風險。
- 104年9月申請人覺得情勢詭譎，一查發現理專所收取之基金手續費高達46萬元，故請求相對人賠償新臺幣200萬元。



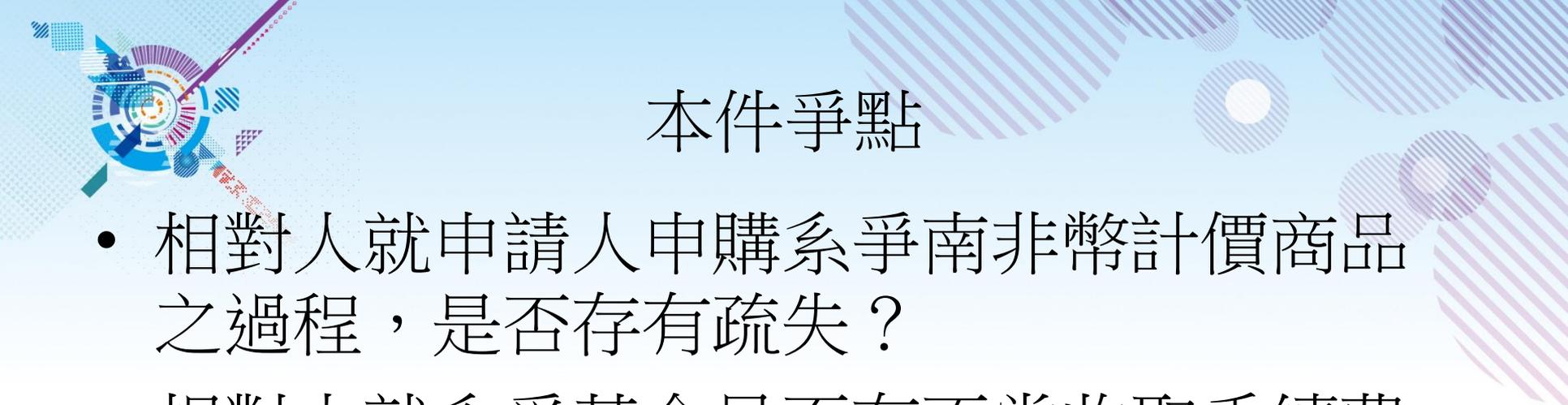
相對人主張

- 申請人於**103年4月24日**首次申購系爭金融商品一，理專已充分向申請人說明商品風險並事先提供「產品說明暨風險預告書」及「客戶須知」供申請人審閱，而系爭南非幣計價商品屬到期原幣保本之商品，相對人已盡責說明相關風險，並由申請人於「產品說明暨風險預告書」末頁親自書寫「本人○○○已充分瞭解本商品並同意承擔其風險」。再者，為確保申請人對交易條件及風險充分了解，另由相對人客服專員以電話錄音再次向申請人確認，絕無申請人所言之不實銷售情事。



相對人主張

- 申請人申購基金，其中購文件含「特定金錢信託資金申購申請書」、「基金投資風險預告書」、「基金通路費用揭露表單」等，均已詳細記載基金投資之風險及相關費用，其基金名稱也清楚標明，且均由申請人親自簽名蓋章。
- 相對人亦定期寄送對帳單，故申請人所稱「不知投資標的損益及內容」實為投資虧損推諉之辭。



本件爭點

- 相對人就申請人申購系爭南非幣計價商品之過程，是否存有疏失？
- 相對人就系爭基金是否有不當收取手續費之情事？



判斷理由

- 民法第535條規定，受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之。
- 信託法第22條規定，受託人應依信託本旨，以善良管理人之注意，處理信託事務。
- 金保法第9條規定，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。
- 金保法第10條規定，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。



判斷理由

- 系爭南非幣計價商品之風險等級為**RR1**，依相對人所提出，見簽日為**103年4月24日**之「客戶資料表（**KYC**）」，申請人之風險等級為成長型（**RR4**），此並經申請人簽名確認，是就申請人為適合申購系爭南非幣計價商品之投資人乙情，足堪採信。
- 系爭南非幣計價商品係為以南非幣計價，非為新臺幣保本商品，申請人復未提出理專有向其保證以新臺幣保本之具體客觀佐證資料，是申請人主張系爭南非幣計價商品應以新臺幣保本云云，自不足採。



判斷理由

- 申請人於首次申購系爭南非幣計價商品時，已於「產品說明暨風險預告書」末頁親自書寫「本人○○○已充分瞭解本商品並同意承擔其風險」，職是，足認相對人確實於申請人申購前，向其揭露系爭南非幣計價商品之相關風險。
- 依現有卷證資料，申請人主張，因相對人不當銷售系爭南非幣計價商品致其損失174萬元云云，洵屬無據。



判斷理由

- 金保法第7條第3項規定，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；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。
- 系爭○○基金之申購申請書於信託報酬條款已載有「信託手續費（申購手續費）：按母基金之信託本金乘以3%費率計收申購手續費...」，足認相對人就申購系爭基金之手續費收取方式、標準已盡其說明義務。



判斷理由

- 經查，系爭○○基金之母基金均為「○○亞洲高收益基金（美元）」，而各筆之子基金、申購日及贖回日，每筆持有期間至多不到二個月，且贖回日與下一筆申購日亦均不超過**10**日，故申請人於約**6**個月期間即反覆承作**5**筆系爭○○基金交易，且母基金均相同，而子基金亦有重複之情形。每筆支出之手續費雖均於約定之**3%**範圍內，惟共計支出之手續費則為美金○○元，因申請人係以一筆資金反覆申購，是若以第一次承作之交易金額美金○○元計算，手續費總計達約**12.5%**，故是否符合一般交易常態，似非無疑。



判斷理由

- 從而，此一交易模式造成申請人反覆申購而產生高額之手續費支出，相對人難脫未盡善良管理人注意義務及忠實義務之情事，尚難認已符合金保法第7條第3項之規定。從而，相對人所收取上開系爭動態鎖利基金手續費之正當性，即有待斟酌。
- 綜上，依本案現有卷證資料，尚難認相對人於申請人申購系爭南非幣計價商品前，有向申請人保證以新臺幣保本，或未向申請人說明該金融商品之重要內容及揭露相關風險之疏失；惟就申請人所申購及贖回系爭○○基金之程序，相對人則有未盡善良管理人注意義務及忠實義務之疏失，本中心爰依金保法第20條第1項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人應補償申請人美金○○元。



案例七：連動債及基金爭議

- 申請人於**93年4月5日**申購**12年期**之**A○○**指數連動債（金額為美金**11萬元**，下稱系爭A連動債），後於**103年8月15日**辦理全數贖回，贖回金額美金**104,709元**，該系爭連動債曾於**93年11月6日**、**95年5月16日**及**96年5月15日**進行配息，合計為美金**13,170.19元**。

申請人主張

- 103年8月相對人理專通知申請人表示系爭A連動債賺錢了可以贖回，當時申請人信以為真因此辦理贖回。
- 經申請人之代理人與理專及理專主管確認後，同意投保一張2年期保險及定存（即將活存美金分成2筆，第1筆付第1年保費，另1半存1年期定存，到期後支付第2期保費），並請申請人到相對人處簽名蓋章。申請人已是將近70歲的老年人，教育程度又不高，對於投資理財之理解力完全沒有，相對人竟在申請人獨自前去辦理手續時，欺騙申請人承作其他產品（B○○基金），同時承諾會幫申請人看好這筆錢。



申請人主張

- 申請人於**105年2月**收到第三人○○人壽之繳費通知時，申請人之代理人才發現餘額不夠支付保險費。
- 相對人雖表示所謂之賺錢是包含之前所有的配息，但之前通知申請人贖回時並未提及，如有提及申請人根本不可能贖回，因該筆款項只要放到到期日**105年5月17日**即可全額領回，申請人因不願損失本金所以才一直沒有提前贖回，更不可能在只剩**1年多**就可以拿回全數本金時，以損失本金美金**5,291元**之情況下提前贖回。



相對人主張

- 相對人理專向申請人說明贖回系爭連動債含配息已高過於申購時之原始金額之情形供申請人考量，相對人後續係依申請人意旨辦理贖回系爭連動債，該筆贖回金額資料並揭露於**103年8月**綜合對帳單，並無隱匿或誤導之情事。



相對人主張

- 申請人申購系爭B○○基金時，相對人理專曾提供多檔產品予申請人考量，經申請人評估後決定申購系爭基金，相對人於受理申請人委託申購系爭基金時，即已說明相關風險、條件及費用，並檢附○○商業銀行受託投資國內外有價證券暨信託運用指示書、辦理特定金錢信託投資國內外有價證券聲明書供申請人逐項確認。
- 上開投資均為申請人充分審閱，並無疑義，且系爭基金目前仍正常依約定之收益計算方式及收益配發方式配發收益，故相對人歉難同意依申請人所請補償。



本件爭點

- 申請人以理專謊稱系爭連動債有賺錢及違反與申請人之代理人所談妥之承作美金定存之意旨為由，請求相對人賠償A○○連動債提前贖回所遭致之損失共美金5,291元及B○○基金之損失美金8,501.09元，是否有理由？



判斷理由

- 查申請人與相對人間成立信託關係，故相對人自應以受託人之地位，本於信託本旨，以善良管理人之注意處理申請人所信託之事務，如受託人有違反善良管理人之注意義務造成信託財產發生損害或有違反信託本旨時，受託人得請求損害賠償並請求減免報酬。易言之，申請人因相對人處理信託事務而受受損害時，相對人就其已盡善良管理人注意義務處理信託事務，應負舉證之責。

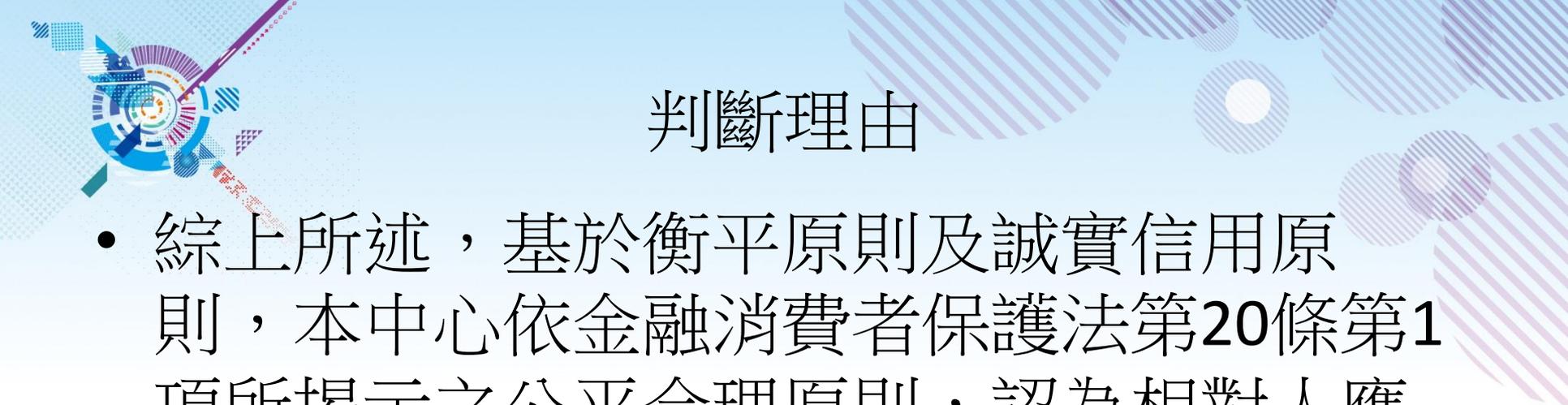
判斷理由

- 相對人理專於申請人辦理A○○連動債贖回時，是否有盡其善良管理人之注意義務告知申請人相關正確訊息，使其得於充足之相關訊息下做出判斷部分，申請人購買系爭連動債前（申購金額美金11萬元）及贖回系爭連動債後〔贖回金額美金104,709元加上3次配息金額（93年11月16日配息美金7,700元、95年5月16日配息美金3,256元及96年5月15日配息2,214.19元）〕，其整體財產並未有因此而受有損害，相對人因而抗辯申請人並無受有損害。然依民法第216條第1項規定可知，所謂損害賠償之範圍，除所受之損害外，尚包含所失利益。系爭連動債係屬到期保本型商品（到期日為105年5月17日），故就此角度觀之，申請人再經過1年9個月後即可取回全部名日本金（即美金11萬元），故申請人於到期後自系爭連動債應可取得美金123,170.19元（3次配息加到期贖回之本金），惟提前贖回所取得之贖回款項卻僅有117,879.19元（3次配息加到期贖回之本金），難謂無所失利益美金5,291元，且相對人僅空言主張理財專員向申請人說明贖回系爭債券含配息已高過於申購原始金額，卻未提出相關文件以供憑查，實難認相對人就其已盡善良管理人注意義務已盡舉證之責。



判斷理由

- 次查，縱認申請人事前不知所簽立之文件係B○○基金申購書，惟事後知悉時未堅持取消申購或贖回，且均有按期收到對帳單，堪認申請人已有事後承認之意，故難認系爭基金之申購行為為無效。
- 然依相對人所提出之「KYC客戶資料表」影本，其上除表頭有申請人名稱及身分證字號外，相關資料除「投保狀態」係有勾選外，其餘欄位如「個人基本資料」、「理財需求」、「行外投資經驗」、「目前可規劃資產」、「貸款狀況」等均為空白，另關於「客戶投資風險屬性評量表」，其上「關於您的年收入」係顯示「81~100萬」，然同一時點(均為104年1月29日)由相同理專所作之「○○人壽財務狀況告知書」關於「工作年收入(薪資+紅利獎金)」卻是填寫「約2000萬元」，兩者相差甚大，相對人是否有確實踐行KYC，以及系爭KYC是否忠實反映申請人之實際狀況，並非無疑。



判斷理由

- 綜上所述，基於衡平原則及誠實信用原則，本中心依金融消費者保護法第20條第1項所揭示之公平合理原則，認為相對人應補償申請人美金○○元。



案例八：連動債商品爭議

- 申請人於**93年3月11日**簽署信託總約定書及約定條款確認同意書，確認同意成為相對人特定金錢信託客戶。
- 申請人於**96年3月28日**簽署「信託運用指示書（暨共同信託基金申購書）」，委託相對人申購**EKS連動債**，申購金額為**40萬元**。
- 申請人於**97年1月3日**簽署「信託運用指示書（暨共同信託基金申購書）」，委託相對人將**EKS連動債單筆全部轉換為雷曼兄弟3年美元連結單一個股連動債**（下稱系爭連動債）。

申請人主張

- 申請人向相對人申購系爭連動債，105年4月因為分配款明顯減少，由每次1至2千元降到3至4百元，申請人詢問現任理專原因，其告知不知原因，還兩次告知申請人很多人都拿回投資額一半了等語，至此，申請人始知有和解此一途徑。相對人8年來未提出與申請人和解，明顯失責及損害申請人權益，若非申請人因分配款明顯減少，詢問理專而意外得知有和解此一途徑，豈非要一直被蒙騙下去。
- 相對人每月對帳單都記載：「雷曼暫無報價」，申請人無從得知淨值與分配款計算方式。相對人事前不審慎評估而浮濫推薦，事後又罔顧客戶權益而不善後，在在顯示相對人未盡管理職責，亦無積極協商之事實。



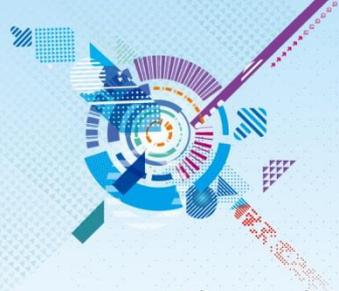
申請人主張

- 申請人之聯考英語才**38**分，如此英文資料，連外國人逐字看完尚需研究半天，申請人在被兜售之短短時間內豈有可能懂這些天書，相對人所述逐條解說及風險告知亦與事實不符。
- 請求相對人賠償新臺幣（下同）○○元。



相對人主張

- 申請人於**96年3月28日**委託相對人投資**EKS「9個月期台幣連結7檔全球金融類股連動債券」**（下稱**EKS連動債**）**〇〇元**，後因**EKS連動債**已於**96年11月2日**發生下限觸及事件，且提前贖回報價不理想，申請人乃表示考慮持有該**EKS連動債**至到期日。於**97年1月3日**適有系爭連動債可供原委託投資**EKS連動債**之投資人轉換投資，申請人瞭解後指示將**EKS連動債**全部投資單位轉換為系爭連動債。



相對人主張

- 申請人於相對人處登載學歷為大學，申請人分別於**95年10月5日**及**96年10月9日**填答「投資人風險屬性分析及資料問卷表」的風險屬性分析問項，經將申請人勾選填答項目漸入電腦分析風險屬性結果皆為「積極型」，而**EKS連動債**及**系爭連動債**之風險均為「成長型」，足見申請人所投資之連動債均未逾越申請人之風險承受度。



相對人主張

- 申請人自**93**年起即透過相對人投資基金、連動債商品乃至雙元理財商品等，具充分投資經驗，對投資相關風險應有相當認知，申請人歷年投資交易盈虧均有，應可認申請人係具相當智識及投資經驗且能承受投資風險之投資人，在系爭連動債因發行機構及保證機構聲請破產而僅能透過相關程序受償之情況下，申請人無由就系爭連動債之虧損，逕要求相對人負損害賠償責任。



本件爭點

- 相對人是否妥適評估申請人投資風險屬性？
- 相對人是否充分向申請人揭露系爭連動債之產品條件及風險內容？
- 相對人有無依約履行定期報告及通知義務？



判斷理由

- 相對人於推薦系爭連動債予申請人時，是否依銀行辦理財富管理業務應注意事項規定執行充分瞭解客戶之作業（即KYC程序）後，始推薦適合申請人之投資商品，經查，系爭95年10月5日KYC問卷係以電腦選擇各項問題答案，並無問卷受訪者簽章，就一般銀行交易實務而言，此種以電腦選擇各項問題答案之問卷，多係經由銀行理專操作電腦，是故，系爭KYC問卷內容之答案是否果為申請人承作當時之真實情況，恐非無疑。



判斷理由

- 以申請人**93年3月11日**開立一般存款帳戶填寫之個人資產狀況及個人基本理財規劃，即推定申請人於**95年10月5日**及**96年10月9日**填寫系爭KYC問卷時，有同樣之資產狀況及理財規劃。相對人是否確認申請人之投資風險屬性有無改變，並確認系爭**2檔**連動債確實於申請人申購當時，仍符合其投資目的與需求，申請人確可承受系爭連動債之投資風險，亦非無疑。



判斷理由

- 系爭95年10月5日及96年10月9日KYC問卷與相對人之客戶風險屬性評分卡風險因子難以相互比對，計算出對應之分數與判斷風險屬性評等，是故，本中心尚難僅憑相對人提出系爭KYC問卷，即認定相對人業已落實上述銀行辦理財富管理業務應注意事項所定「充分瞭解客戶」之作業程序。本中心依現有卷證資料，實難認定相對人在推薦申請人申購系爭連動債時，已善盡認識客戶、了解客戶投資目的與需求，並提供合適之金融商品予申請人之義務。

判斷理由

- 申請人所申購之系爭連動債係屬「不保本型」之連動債，此有系爭連動債產品內容條件說明、EKS連動債及轉換為系爭連動債產品特約事項在卷可佐。堪認相對人就產品條件及風險已為說明及揭露，就系爭連動債產品條件、產品內容及風險告知說明等事項，尚難認相對人畢業之作業有何違失之處。又申請人學歷為大學畢業，此為申請人未爭執，則上開系爭連動債產品內容條件說明之文字、文義，對申請人而言，應非艱澀難懂，前揭文件並有申請人簽名確認，難謂申請人全不知情，本中心依目前事實請人所提之證據，尚難就申請人此部分之主張，尚難形成確信，故就申請人此部分之主張，尚難採。



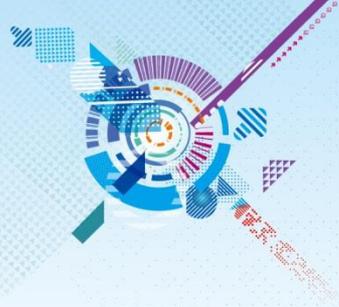
判斷理由

- 相對人提出歷次向申請人說明系爭連動債之發行機構雷曼兄弟財務公司及保證機構雷曼兄弟控股公司相關破產程序進行求償之分配款發放情形之通知函，資為佐證。從而，就相對人已履行其報告義務及因系爭連動債之發行機構與保證機構分別聲請破產及破產保護事件通知義務等情，足堪採信。



判斷理由

- 惟本件相對人核有系爭KYC問卷內容填載不當，相對人未善盡認識客戶、了解客戶投資目的與需求，並提供合適之金融商品予申請人之義務之缺失，故有特別予以補償申請人投資損失之必要。本中心爰依金融消費者保護法第20條第1項規定所揭櫫之公平合理原則及衡酌個案情狀，認相對人應衡平補償申請人投資損失，其比率以0%為適當。



案例九：貸款爭議

- 申請人於**101年11月27日**向相對人申請信用貸款○○元（下稱系爭貸款），並於**102年9月18日**結清。
- **105年5月**申請人因購屋向**A○○○**銀行申請貸款○○元，卻因相對人未塗銷信用額度，**A○○**銀行僅核貸○○元整。

申請人主張

- 因信用額度在相對人下，向相對人申辦貸款最即時，故向相對人申請貸款，惟相對人以申請人未使用相對人信用卡為由，告知不能申辦。
- 相對人於行銷系爭貸款、系爭貸款對保及申請人之配偶代申請人至相對人分行結清系爭貸款時，皆未告知信用額度須塗銷相關事宜。申請人系爭貸款已結清且已無相對人之信用卡，相對人卻刻意不塗銷申請人之信用額度，造成申請人105年5月有資金需求時，須在兩天內四處奔波籌足○○元整，致申請人心力交瘁並有額外借款之損失。相對人應賠償申請人○○元整。



相對人主張

- 申請人於**101年11月19日**簽署循環動用型信用貸款○○貸款(即系爭貸款)申請書暨約定書(下稱系爭約定書),約定由相對人提供○○元之信用貸款額度,申請人於該信用貸款額度內申請動用。
- 系爭約定書約定,信用額度之有效期間為自首次動用貸款撥款日起**5年**內,有效期間屆滿後,倘申請人不為反對續約之意思表示且經相對人同意,得以同一內容續約**5年**。



相對人主張

- 申請人於**102**年提前結清系爭貸款，但並未要求相對人取消系爭貸款之信用額度或終止該貸款契約。且相對人於申請人辦理提前結清該筆貸款動用交易餘額時，已透過語音播放之結清注意事項向申請人說明：「若您提前清償本筆貸款交易後欲取消信用額度，請於繳清所有帳款後，再洽本行客服人員為您處理。」。此外，相對人並於確認申請人了解前揭語音後，再提醒申請人「今天申請提前結清辦理這筆○○○貸的交易，目前尚未取消○○○貸的信用額度。」，始為申請人辦理結清該筆交易。



相對人主張

- 金融業辦理貸款業務，會綜合考量借款人於整體金融機構之債務負擔、借款用途、還款來源、擔保品狀況及於聯徵中心之信用紀錄狀況，始決定是否核貸。故申請人主張係因相對人未塗銷其仍有效之信用額度致其他金融機構未依其要求核貸○○元，並不足採。



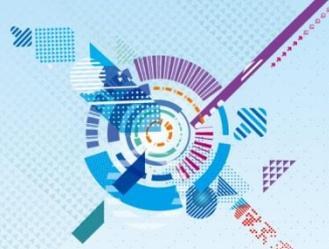
本件爭點

- 申請人請求相對人給付〇〇元整，是否有理由？



判斷理由

- 金保法第7條第3項：「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；...。」。
- 次按系爭約定書：「1.○○貸信用額度有效期間，自首次動用撥款日起五年。2.額度有效期間屆滿，倘申請人不為反對續約之意思表示，且經○○銀行審核同意，得以同一內容延長期間五年，其後亦同。...。」
- 系爭貸款之信用額度有效期間為申請人首次動用貸款撥款日起之5年內；有效期間屆滿後，倘申請人不為反對續約之意思表示且經相對人同意，得以同一內容續約5年；申請人於系爭貸款信用額度內申請貸款，相對人保留核准與否之權利。



判斷理由

- 系爭信用額度有效期間為**101年11月27日**起至**106年11月26日**止。又申請人未提出向相對人申請塗銷系爭信用額度之佐證資料，是相對人未塗銷申請人於財團法人金融聯合徵信中心之信用額度，尚難認相對人未盡善良管理人注意義務。



判斷理由

- 依105年9月19日申請人致電相對人之電話錄音，相對人告知申請人「○先生因為你的卡片，信用卡的部分你在銀行這邊都已經取消掉了，所以銀行已經沒有辦法再提供信用貸款給○先生使用了，因為你在我們這邊沒有信用卡。」是相對人確曾提供錯誤資訊予申請人。
- 惟縱使相對人未提供錯誤資訊予申請人，申請人向相對人申請貸款後，依系爭約定書之約定，相對人仍有核貸與否之審核權限。是相對人提供錯誤訊息與申請人主張之損失，難認有相當因果關係。



判斷理由

- 相對人確實提供不實資訊予申請人，惟申請人主張因相對人未告知信用額度塗銷事宜及告知申請人其非相對人信用卡客戶無法申請貸款致申請人受有損害云云，本中心亦難憑採。審酌本件個案情事，為能兼顧雙方之主張，並合理解決本案爭議，爰依金融消費者保護法第**20**條第**1**項公平合理原則，認相對人應補償申請人○○元整。



案例十：違反個資法爭議

- 申請人105年2月15日於相對人○○分行辦理開戶。
- 相對人提供第三人○○人壽保險股份有限公司申請人之個人資料以供行銷之用。
- 申請人提出開戶當日錄音譯文。

申請人主張

- 申請人於105年2月15日至相對人○○分行的辦理開戶，申請人並未告知相對人經辦同意「特定目的外告知未暨同意聲明」（下稱系爭聲明），而經辦亦完全未依個人資料保護法的規定向申請人說明並取得申請人同意，竟擅自勾選同意，致申請人於105年4月20日及105年4月22日接到○○人壽的招攬保險業務電話，而於申請人表明不願意購買該保險商品時，業務員竟以侮辱嘲諷和詛咒的口吻對申請人進行人身攻擊。
- 申請人事後查閱當時開戶申請書影本後，方知相對人經辦竟於未取得申請人同意之情況下擅自幫申請人勾選同意系爭聲明，才會導致申請人個人資料外洩。



申請人主張

- 相對人經辦之行為已嚴重生損害於申請人，使包括○○人壽在內之○○銀行關係企業、保險公司、保險經紀人公司、保險代理人公司，以及與○○銀行有合作關係之隨時更新的第三人（包括但不限於○○保險經紀人有限公司、○○銀行之協力廠商、推廣活動之投遞廠商等）取得申請人個人資料並對申請人行銷之；因此相對人經辦幫申請人登打之文書，實際上已造成申請人之個人資料外洩之損害，相對人負賠償責任。

相對人主張

- 相對人為提供客戶迅速便利之臨櫃開戶服務，乃提供互動式存款作業，由行員依電腦開戶申請書項目逐項以口頭方式詢問，並依客戶回覆內容建檔後列印文件，經客戶審閱確認無誤後親簽，再於送審無誤後完成開戶作業。
- 相對人「開戶/信用卡申請書」（下稱系爭申請書）針對「特定目的外告知暨同意事項」確實設置獨立欄位，並提供同意及不同意之選項供客戶選擇後簽名確認，縱認相對人受理櫃員對「特定目的外告知暨同意事項」之說明有未盡詳細之處，然衡酌申請人之碩士學歷，亦不可能首次開戶，且申請人於開戶當時亦自行錄音存證，當可認定申請人具備充分瞭解之能力，如當場釐清或要求攜回詳細研究後再行開戶。

相對人主張

- 依申請人之請求標的觀之，其精神上之痛苦實肇因於○○人壽電銷人員之服務，核與相對人櫃員受理開戶之行為不具相當因果關係；縱認相對人違反個資法（假設語氣，相對人否認之），然衡酌申請人具備充分瞭解之能力，且得再向承辦櫃員詢問，或依「特定目的外告知暨同意事項」欄位所載表達立即停止使用之意思表示等情節，申請人怠於核對也是本件損害造成之原因，依個資法第28條第3項規定及最高法院51年台上字第223號民事判例要旨，綜合各項因素進行斟酌。



本件爭點

- 申請人以相對人洩露其個人資料予第三人○○人壽為由，請求相對人賠償精神慰撫金○○萬元，有無理由？



判斷理由

- 個人資料保護法第7條、第8條、第20條規定可知，除有免為告知之情形外，非公務機關欲合法蒐集他人個人資料者，必先履踐法定告知義務；若欲為特定目的外之其他利用，尚須另為特定目的外利用之告知並得其同意。
- 相對人對未交付系爭約定書乙情並不否認，此有相對人105年6月20日○○字第○○號申訴回函在卷可稽。



判斷理由

- 以申請人提出之錄音譯文可知，相對人經辦開戶當日並未就個人資料保護法第8條第1項所定事項為口頭說明，實難僅憑系爭申請書之記載即謂相對人之主張有據。此外，相對人亦未能提出其他證據，證明申請人簽約時明知應告知之內容。承前所述，堪認相對人蒐集申請人之個人資料時並未踐行法定告知義務。



判斷理由

- 申請人提出之錄音譯文可知，相對人經辦僅問及：「我們可以寄最新的優惠資訊讓您參考嗎？」與系爭聲明內容差異頗大。
- 系爭聲明雖有獨立欄位，然與其他欄位之區隔並不明顯，且字體細小不易閱讀，系爭聲明簽名欄位又置於系爭申請書首頁之右下方，確有使申請人誤認為開戶簽名之虞。又申請人於短時間內須確認系爭申請書上大量開戶資訊正確性，實難謂本件相對人無以定型化契約條款使申請人概括同意個人資料目的外利用之嫌。故雖申請人於系爭聲明簽名欄已親署簽名，惟審酌上情，尚難論斷相對人已得申請人同意將其個人資料為特定目的外之利用。
- 是依現有資料，本中心尚難認定相對人已確實履行個人資料保護法第7條第2項及第8條第1項所定之告知義務。



判斷理由

- 查相對人未盡個人資料保護法所定之告知義務，亦未得申請人特定目的外利用之書面同意，其就申請人個人資料之蒐集及特定目的外之利用均難謂適法，如前已述。則相對人將申請人個人資料提供予第三人○○人壽為電話行銷之用，實難謂無違反個人資料保護法之虞。然申請人亦未能證明其受有何種損害及損害之數額。為妥適解決本次爭議，並參酌本件雙方所提各項事證，本中心依金保法第**20**條揭示之公平合理原則，認相對人應給付申請人○○元為合理。



案例十一：執行職務爭議

- 申請人主張經朋友介紹認識相對人○○分公司業務經理陳○○（下稱陳員），並自**104年1月23日**起委託陳員處理股票買賣及其他相關事宜。
- 申請人係相對人○○分公司客戶。



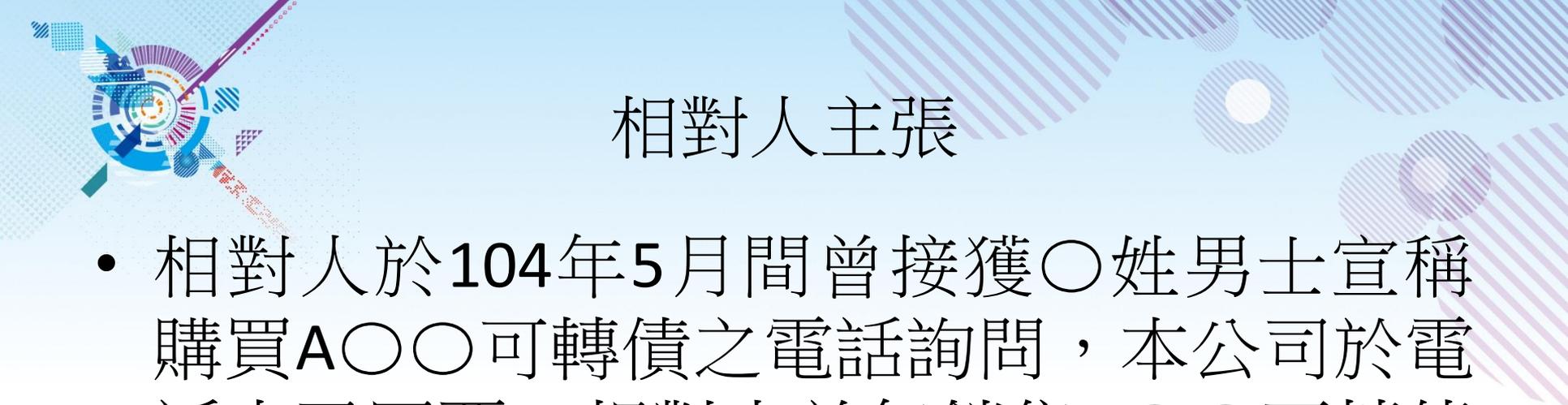
申請人主張

- 陳員利用申請人下單買賣股票之機會，數次聲稱相對人有一種投資國外套利之商品－A○○可轉換公司債（三個月到期即可贖回本金及獲利），並稱相對人授權營業員向客戶募集資金，又稱因每次投資金額最少○○萬元以上，而申請人為小戶，須先將投資金額匯至陳員於○○銀行○○分行之證券帳戶，再以相對人名義投資A○○可轉債。



申請人主張

- 因申請人信任相對人，且陳員於營業處所、營業時間之行為，當無欺瞞詐騙之可能，申請人先於**104年5月14日**在○○銀行派駐於相對人○○分公司營業處所櫃檯，將○○元轉帳至陳員證券帳戶，隨後陳員於相對人營業處所將蓋有○○分公司收發印章、陳員印章之信託基金銷售憑證及投資確認書交付申請人以資證明。
- 申請人又於**104年5月18日**、同年**6月9日**、同年**6月25日**匯款○○元至陳員證券帳戶，陳員亦均交付信託基金銷售憑證及投資確認書予申請人。申請人共計遭陳員詐騙**4筆**款項，合計○○元，故相對人應依民法第**184條**及第**188條**負連帶賠償責任。



相對人主張

- 相對人於**104**年**5**月間曾接獲○姓男士宣稱購買**A○○**可轉債之電話詢問，本公司於電話中已回覆，相對人並無銷售**A○○**可轉債商品，如客戶申購有價證券，其款項應由公司自客戶交割銀行帳戶扣款，絕不會請客戶直接匯款至營業員私人銀行帳戶。



相對人主張

- 申請人稱陳員分別於104年5月14日、同年月18日、同年6月9日及同年月25日交付「○○證券股份有限公司代理銷售證券投資信託基金銷售憑證」予申請人乙情，相對人無該銷售憑證格式，絕非相對人所出具。又該銷售憑證上之「○○證券股份有限公司○○分公司收發章」亦非本公司之印章，疑為陳員所偽刻或盜刻。申請人自稱將款項匯入陳員私人帳戶（是否為陳員帳戶，相對人無法查證），是否為購買該偽造之「A○○可轉債」？或為申請人與陳員間之借貸款項？或因其他法律關係所稱之匯款？應有深究之必要。且該文件短短幾十個文字，誤謬違失之處甚多，且亦無艱澀難懂之處，實則申請人自身錯誤致生損失，與相對人無關。

相對人主張

- 陳員所為之個人不法行為，與執行職務無關，即無因受僱人濫用職務或利用職務上之機會與執行職務之時間處所有密切關係之行為，故相對人就陳員「非執行職務」之行為，不應依民法第**188**條第**1**項之規定負連帶賠償責任。



本件爭點

- 陳員是否應對申請人負民法第184條之侵權行為責任？
- 陳員對申請人銷售A○○可轉債之行為是否執行職務行為？與其職務上機會有無關連？
- 相對人是否已盡選任、監督陳員之注意義務？
- 申請人依民法第184條、第188條規定，請求相對人連帶賠償申請人○○元，有無理由？



判斷理由

- 申請人因陳員向其招攬「A○○可轉債」商品，而分別於**104年5月14日**、同年**5月18日**、同年**6月9日**轉帳○○元至陳員帳戶，另於**104年6月25日**匯款○○元至陳員帳戶，及陳員並於**104年5月14日**、同年**5月18日**、同年**6月9日**、同年**6月25日**，分別交付系爭銷售憑證予申請人等情，自屬真實可信。又陳員所稱之「A○○可轉債」商品，並非相對人所合法銷售之金融商品，且所交付之系爭銷售憑證及確認書等文件，亦非相對人所授權出具之文件，故陳員之行為，確為故意以背於善良風俗之方法加損害於申請人，並造成申請人○○元之損失。從而，就申請人主張，陳員應對其負民法第**184**條之侵權行為責任等語，自屬可採。



判斷理由

- 最高法院42年台上字第1224號判例、90年台上字第1991號判決、89年台上字第2706號判決要旨參照，僱用人藉由使用受僱人而擴張其活動範圍，並享受其利益，且受僱人執行職務之範圍，或其適法與否，要非與其交易之第三人所能分辨，為保護交易之安全，受僱人之行為在客觀上具備執行職務之外觀，而侵害第三人之權利時，僱用人即應負連帶賠償責任。

判斷理由

- 經查，陳員所交付申請人之系爭銷售憑證，其標題載有相對人之公司名稱，且銷售機構簽章欄均蓋有「○○證券股份有限公司○○分公司收發章」及陳員之印章。而該收發章之真正，雖為相對人所否認，並稱應為陳員所偽刻或盜刻，惟一般投資人就金融機構收發章之印鑑是否為真正，實無從查證。
- 又依金管會○年○月○日金管證券字第○○號，處分陳員之裁處書，其理由（二）載明：「受處分人○○分公司前業務人員陳○○（以下稱陳員）以公司名義對外銷售未經本會核准之A○○可轉債投資商品，並提供投資人偽造之銷售憑證，且已長達4年多；與多名客戶有借貸款項情事等缺失，此有證交所查核報告可稽，...。」
- 足證經主管機關查核後，亦認陳員係以相對人名義對外銷售「A○○可轉債」商品，是陳員之行為縱非執行職務之行為，惟在客觀上具備執行職務之外觀，並與執行職務之時間或處所有密切關係，難謂與其職務上機會全然無關。

判斷理由

- 依金管會前述處分相對人之裁處書載明：「臺灣證券交易所股份有限公司○年○月○日至○日派員赴受處分人○○分公司進行查核，發現前業務人員辦理受託買賣有價證券時有隱瞞、詐欺或其他足以致他人誤信之行為、與客戶有借貸款項等缺失事項，……，顯示受處分人內部控制制度及內部稽核未落實執行，核已違反證券管理法令。」是以，足認相對人就陳員違法向申請人銷售「A○○可轉債」之行為，有未盡其選任、監督陳員之注意義務之情事。



判斷理由

- 揆諸前揭說明，堪認陳員就其向申請人違法銷售「A○○可轉債」之行為，應對申請人負民法第**184**條之侵權行為責任，且陳員之上開行為，在客觀上具備執行職務之外觀，亦與其職務上之機會具有關連性，而相對人就陳員亦有未盡選任、監督之注意義務之情事。是以，申請人請求相對人應依民法第**188**條連帶賠償○○元，自屬有據。



案例十二：投顧契約退費爭議

- 申請人與相對人簽訂委任契約（下稱系爭契約一），約定由相對人分析師甲○○就投資國內之有價證券提供投資諮詢顧問服務事項，契約存續期間為103年9月4日至103年12月31日止，契約總費用為○○元。
- 申請人於103年10月14日申請轉換分析師為乙○○，契約存續期間為103年10月14日至103年12月31日止，並再於103年10月22日簽訂委任契約書（下稱系爭契約二），契約存續期間為103年10月22日至104年4月30日，契約總費用為○○元。

申請人主張

- 申請人因第一次會期操作不順虧損，經於契約鑑賞期七日內提出終止契約，惟相對人經辦林○○（下稱林君）均避接申請人電話，且推托很忙沒空，申請人不得已以傳真方式（103年10月13日）通知終止系爭契約事由，然林君仍不欲協助申請人辦理終止系爭契約，並想盡辦法說服申請人轉至另一分析師乙○○提供顧問服務，契約存續期間為103年10月14日至103年12月31日止。
- 林君未經申請人同意，即自行註明賺錢再續約等字樣，致申請人感覺係遭強迫，然系爭契約既已轉至分析師乙○○提供服務，申請人遂由乙○○分析師秘書帶領申請人進出投資股票，惟相對人於幾天後復又來電表示要將申請人提升為核心會員，要求申請人再繳交會員費用○萬元，否則將不再提供股票，然此舉無異使申請人轉換之系爭契約陷於無效，對申請人顯非合理。



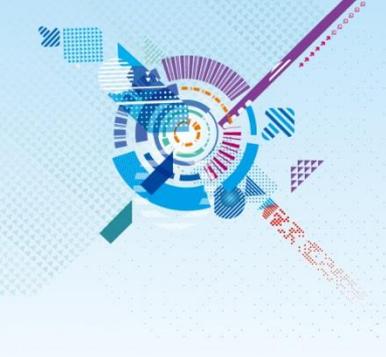
申請人主張

- 申請人迫於股票已陷於虧損之無奈，再於**103年10月22日**另簽訂委任契約書（下稱系爭契約二），契約存續期間為**103年10月22日**至**104年4月30日**，契約之總費用為○○○元，然相對人其後所提供之股票投資建議，均仍未使申請人有獲利情形，而申請人每次提出退費申請時，相對人均以推託、虛偽及欺瞞手法承諾會幫申請人獲利，但仍致使申請人虧損擴大。為此，爰提起本件評議申請，請求相對人退還已收會費○○○元，並負賠償股票虧損之損害賠償責任。



相對人主張

- 申請人加入相對人會員皆出於自願並親筆與本公司簽下主管機關所規定之委任契約書、客戶資料表、個人資料告知事項暨同意書等文件。
- 相對人均係按規定收取費用及提供研究分析及買賣建議服務，惟投資本有盈虧，依規定相對人不得負任何盈虧之責，申請人原可按委任契約書內容於會期內要求退費，然申請人於會期全部使用完畢方才要求全額退費，相對人歉難配合。



本件爭點

- 請人請求相對退還委任契約費用○○元，是否有據？
- 申請人請求相對人就股票虧損負損害賠償責任，有無理由？



判斷理由

- 本件申請人與相對人簽訂有系爭契約一、二，委由相對人分析師就申請人投資國內之有價證券提供投資諮詢服務，並已繳交顧問費用乙情，為兩造所不爭執，並有委任契約書二份在卷可稽，堪信為真實，茲兩造就系爭契約一、二既已互相意思表示一致，足可認系爭契約一、二業已合法有效成立，申請人除得按契約約定辦理退費外，自不得任意無故撤銷系爭契約一、二及請求相對人返還所繳費用。



判斷理由

- 卷附資料亦核無相對人有何於申請人每次提出退費申請時，以推託、虛偽及欺瞞手法承諾會幫申請人獲利，而致使申請人虧損擴大之事實存在，申請人請求相對人退還全部委任總費用，不足為取。
- 相對人依系爭契約一、二所提供之股票投資建議，縱事後造成申請人投資虧損之事實，此亦係因與前揭所述市場波動有關，難認兩者間具有因果關係，申請人請求相對人就其股票虧損負賠償責任之主張，仍非可採。



判斷理由

- 金保法第8條規定，金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。



判斷理由

- 本件會員異動表既明確載明「申請轉換老師，有賺錢再續約」字樣，則申請人在未獲利前，相對人竟另與申請人簽訂系爭契約二，同時收取顧問費用〇〇元，難認相對人不無違反業務招攬時有足致他人誤信獲利後始續約之情事，故相對人自應負不低於業務招攬時對申請人所提示之資料或說明。



判斷理由

- 依民法第227條「因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使權利。」之規定，茲本件相對人與申請人已於會員異動表載明「賺錢再續約」字樣，而衡諸卷證資料，復核無申請人獲利情事，相對人顯然陷於不完全給付，自應對申請人負業務招攬所提示資料或說明之全額損害賠償責任，是相對人就申請人所給付之系爭契約二續約費用○○元，應負返還責任。

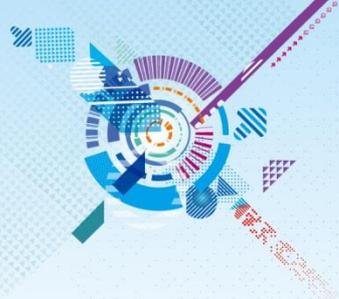


案例十三：投顧契約退費爭議

- 申請人於**105年3月13日**與相對人簽訂委任契約，約定服務期間自**105年3月13日**至**106年3月15日**，並繳交費用○○元。

申請人主張

- 申請人於105年3月13日受到甲○○於電視台推銷，向相對人購買顧問會員一年期，期間自105年3月13日至106年3月15日，費用為○○元，惟經申請人配合實作後，發現甲○○於電視台說一套，實際傳簡訊操作又是另一套，導致申請人一個半月投資虧損達○○元。
- 申請人因無法再繼續虧損，於是告知相對人解約。相對人卻以暫停合約方式處理，於105年5月4日拖延迄今，明顯是要推延至期滿讓會員無法獲得理賠。
- 申請人於105年6月4日寄出存證信函通知相對人，但因賠償金額過低，且甲○○一再宣稱會員有連賺幾日漲停板或至少有兩成收益等，但申請人均未獲實現，實有詐欺騙財之嫌。相對人只是一昧收錢，卻不願改善現況，讓會員得到與電視台呈現一致的獲利成果。爰請求相對應連帶返還會費○○元及賠償虧損○○元，合計共○○元。



相對人主張

- 相對人於收到申請人要求解約之存證信函時後，立即與申請人聯絡退費事宜，並依解除契約之退費流程與申請人處理。申請人之退費金額為○○元扣除設定費○○元，資訊傳輸費○○元，及顧問費○○元（已過7日，扣除一半顧問費），依合約可退○○元。另申請人主張相對人應賠償其投資虧損，此主張違反雙方委任契約第3條之約定，於法未合，相對人無法同意。



本件爭點

- 申請人請求相對人應返還會費○○元及賠償虧損○○元，有無理由？

判斷理由

- 系爭委任契約第6條關於契約之終止約定：
「...3.契約簽訂之日起已逾7日者，雙方約定並載明退費計算方式如下：(1)顧問費雙方約定扣除報酬之比例如下：1.自簽約之日起逾七日，但未滿服務期限四分之一者，扣除所繳顧問費之50%。...(2)資訊設定費(○○元)、資訊傳輸費(○○元/月)全額扣除。」



判斷理由

- 申請人自承於簽訂系爭委任契約後一個半月因投資虧損達○○元，於是告知相對人解約，因申請人終止系爭委任契約時，已逾簽約之日起7日，但未滿服務期限四分之一，是依據上開委任契約第6條之約定，申請人所得請求退費之金額，須扣除顧問費之50%即○○元，及設定費○○元與資訊傳輸費○○元，即為○○元。



判斷理由

- 相對人係提供證券投資之研究分析意見或建議，至於是否進行投資及投資之風險，仍應由申請人自行決定及承擔。
- 縱使申請人係參考相對人之建議而購買及出售股票，惟其損失係因股價下跌所致，而股價之漲跌係受前開因素影響所致，故相對人之建議非必然造成虧損，也非必然可以獲利，兩者間並無相當因果關係存在。準此，相對人主張其無賠償申請人投資損失之義務，應認可採。



判斷理由

- 綜上所述，申請人請求相對人給付申請人○○元，申請人之請求於此部分為有理由，應予准許；逾此部分，本中心尚難為有利申請人之認定。

案例十四：受託買賣期貨交易爭議

- 申請人99年2月26日經相對人向○○期貨開立期貨帳戶(相對人為期貨交易輔助人)。
- 申請人於104年8月24日當天進行小台指期貨商品交易六口，因行情波動於早上10：20盤中風險指標跌低於25%，申請人未能即時補繳保證金，相對人遂將未沖銷部位全部沖銷。

申請人主張

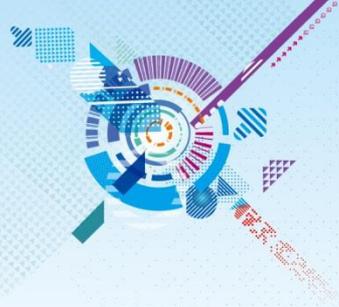
- 在沒被告知期貨保證金不足之下被斷頭6口小口期貨，7年來頭一次沒通知保證金不足，因此造成本人損失金額高達〇〇元。
- 期貨已經作了7年多，每天都有作1口2口，過往都是營業員親自電話告知補繳保證金，從來沒有簡訊通知過，突然爭議當天以簡訊通知。過往每次營業員告知都有補繳保證金，爭議當天盤中起伏很大，連廁所都不敢上，隨時準備補繳保證金。
- 爭議當天有補繳2次也是電話通知，分別各自補了〇〇元，但後來沒有再告知，以前從來沒有未告知過，這次大盤降下來後沒有告知，是經我電話詢問才告知要補繳保證金，但才1分鐘的時間立刻被斷頭，根本來不及轉帳。
- 營業員從來沒有告知會以簡訊通知，一直都是以電話專線告知，沒有通知怎麼知道要補繳保證金

相對人主張

- 申請人歷年來均以電話下單方式委託下單，其保證金不足時營業員以電話、當面、簡訊之方式通知。
- 經查，申請人於104年1月至8月陸續買賣小台指期貨商品，因8月24日當天行情波動大，申請人早上10：20風險指標已跌低於25%，相對人於早上9：06接受○○期貨風控系統通知申請人的風險指標為：74.8%，相對人即於9：07發送盤中高風險簡訊通知，通知至申請人手機，內容為「您帳戶權益數已低於部位所需維持保證金，請儘速補足至原始保證金並隨時注意權益數變化，當風險指標低於25%時，○○期貨將開始執行代沖銷程序。」。

相對人主張

- 申請人經相對人簡訊及營業員電話通知後，於**9：32**(結算系統入帳時間) 入金○○元，而後相對人於**10：20**接受○○期貨風控系統通知台端的風險指標低於**25%**，故相對人乃依規定執行代為沖銷作業，而申請人於**10：26**(結算系統入帳時間)，入金○○元，當日執行代為沖銷後之權益數為○○元(入金○○元+代為沖銷後之權益數)，相對人於沖銷後，業務員陳協億將沖銷結果電話告知申請人。
- 申請人開戶至今均交易正常，本公司亦有善盡管理人之注意通知，並無異常情事發生；申請人當天也於本公司營業處所看盤，理應了解當天大盤震盪過劇，申請人盤中風險指標跌低於**25%**，本公司只能依法規處理，不得違反相關規定



本件爭點

- 申請人主張相對人營業員應在營業處所以電話專線通知補繳保證金，是否有據？
- 相對人執行全部沖銷作業處理上有無違誤？

判斷理由

- 經查，當天之台期指上下震盪劇烈，一開盤即呈現跌勢，於9：06申請人之台指期貨風險指高標已低於75%，相對人乃於9：07發送盤中高風險簡訊通知，9：18營業員並依約定通知方式以電話通知申請人補繳保證金，9：29申請人匯入金額○○元(9：32入帳)，9：58行情繼續下跌，營業員於10：00又以電話通知申請人保證金不足，嗣因10：04行情反彈250點，營業員爰通知申請人可暫免匯款。詎自10：20行情再度重挫，申請人打電話向營業員確認保證金又有不足情事，再匯款時，相對人已依規定逕行代為沖銷。

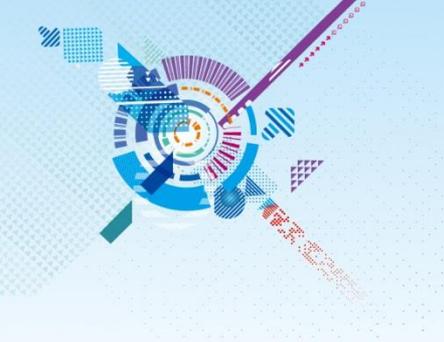
判斷理由

- 相對人之營業員屢屢以電話通知申請人補繳保證金之時機，以此認定申請人與相對人之營業員有「約定」以專線電話為下單與通知的方式，似不為過；而在104年8月24日當天因行情震盪，共出現3次須補繳保證金之時機，但也有1次免補繳之情形，申請人因一直在現場，並信賴營業員之電話通知，然營業員於10：20前原應電話通知申請人補繳保證金而未通知，以致申請人補繳不及而被代為沖銷，造成損失。
- 雖相對人以其於9：07曾發送盤中高風險簡訊通知一次為已足，惟按期貨公會「期貨商交易及風險控管機制」有關代為沖銷作業之時機，若開盤或盤中因行情迅速變化，致交易人帳戶在尚未進行高風險帳戶通知作業前，其風險指標已低於約定代為沖銷之比率，期貨商仍應於開始執行代為沖銷作業程序前，對交易人發出盤中高風險帳戶通知。」即在營業員10：04通知申請人暫免補繳保證金之際，顯已切斷申請人前1次通知之效力，相對人10：20前於開始執行代為沖銷作業程序前，對交易人仍有發出盤中高風險帳戶通知之義務。是申請人主張營業員未在營業處所以電話專線告知補繳保證金有所疏失乙節，尚非無據。



判斷理由

- 本中心為兼顧雙方之主張，並合理解決本案爭議，經審酌個案情事後，考量相對人在執行全部沖銷作業處理上有所疏失，申請人因平倉所受之損失即有衡平補償之必要，爰依金融消費者保護法第20條揭示之公平合理原則，認相對人應補償申請人損失之〇%，方屬公允。



謝謝您的參與！