

財團法人金融消費評議中心

出國報告摘要

2016.01.18v.

出國期間	101 年 9 月 8 日至 101 年 9 月 15 日			
出國地區	英國			
出國類別	☐ 會議 ☒ 考察 ☐ 其他： 報告名稱： 英國金融公評人機構（Financial Ombudsman Service, FOS）參訪			
出國人員	姓名 1	王怡蘋	單位職稱	評議處處長
	姓名 2	朱珊慧	單位職稱	評議處專員
	姓名 3		單位職稱	
內容摘要 (300-500 字)	一、 盡量促成當事人進行調處，提高紛爭解決率 依據 FOS 年報及訪談資料，2011 至 2012 全年向 FOS 投訴之爭議案件（包含諮詢、抱怨）約 26 萬餘件，最後由評議委員作成決定者約 2 萬件，其餘則在評議前階段即透過各種非正式方式（包括：協商、和解、調處）等方式解決。我國評議制度係參酌外國經驗所引進之全新制度，國人、金融服務業對此全然陌生，甚至連法院、消保官對評議機構之存在至今尚有所不識。此外，評議中心運作未滿一年，目前雖已處理千餘件評議案例，但類型態樣之涵蓋度與規模仍待充實。展望未來，評議中心調處成立比率確實尚有相當之成長空間，一方面隨著能見度與公信力提高，對於促成調處應屬正面之外部因素，另一方面，評議處業已定訂定相關要點提升到場調處之效率，並在內部編組上嘗試更細部的職務分化及功能性編組，例如由較資深之人員專責調處。 二、 善用公平合理原則修復金融消費關係，重建消費者對市場之信賴 我國評議中心係參考英國規定所創設，作為一訴外金融消費紛爭專責處理機構，與法院最大之不同即在於依公平合理原則作成評議決定，當法院系統業已朝向「修復式司法」概念調整之際，評議中心對於公平合理原則之運用當更具彈性，除了法律規定、契約條款等法安定性之考量外，基於個案特殊情狀當有公平合理思維之討論空間。			
報告日期	101 年 12 月 日			