

行政院金融監督管理委員會 94 年度委託研究計畫

計畫名稱：「金融控股公司子公司間利益衝突及隱私權保護
之研究」

期末報告

委託單位：行政院金融監督管理委員會銀行局

研究單位：財團法人萬國法律基金會

計畫主持人：陳傳岳

共同計畫主持人：黃銘傑、程春益

協同計畫主持人：莊永丞、汪信君

研究員：陳怡君、許懷儷、吳銓妮、許郁靈

顧問：蔡文雄

中華民國 九十五年 四月 三十 日

行政院金融監督管理委員會 94 年度委託研究計畫

計畫名稱：「金融控股公司子公司間利益衝突及隱私權保護
之研究」

期末報告

計畫編號：PG9411-0092

委託單位：行政院金融監督管理委員會銀行局

研究單位：財團法人萬國法律基金會

計畫主持人：陳傳岳

共同計畫主持人：黃銘傑、程春益

協同計畫主持人：莊永丞、汪信君

研究員：陳怡君、許懷儷、吳銓妮、許郁靈

顧問：蔡文雄

中華民國 九十五年 四月 三十 日

中文摘要

本研究計畫共分為六章，第一章為緒論，說明研究動機與目的、研究背景、研究方法、內容及整篇研究之構成。

第二章「美、英、日等國法制關於金融集團中利益衝突之規範」係從比較法觀點，探討美、英、日等國因金融集團多角化及巨大化現象，所生之各種利益衝突問題，以及各該國家因應此類問題之方式與法制規範的內容。

第三章「美、英、日等國法制關於金融集團中隱私權保護之規範」，同樣基於比較法分析之觀點，研析美、英、日等國因金融集團多角化經營對於消費者金融隱私權可能帶來之弊端與衝擊，並以其法制上之應對措施為研究對象。

第四章「各國法制之比較分析及我國金融集團隱私權保護及利益衝突規範之現狀」中，除針對各國法制進行比較分析外，並分析我國現行相關法制有關金融集團隱私權保護及利益衝突規範，並對我國與各國對於利益衝突及隱私權保護之法制提出比較分析表。

第五章「比較法之啟示及我國法制未來改革之方向與內容」，則基於前一章之分析結果，探討相關法制規範適用於我國法之必要性及可行性，並基於此一研究結果，檢討我國法制未來應有的革新及因應之道。

第六章「研究發現與建議」，則綜合本研究之成果，說明研究過程中之重要發現，並提出具體修法建議，供相關機關施政之參酌。

附件包括本研究之「金融集團對其客戶或消費者利益衝突之行為準則」，以及「金融控股公司及其子公司關於隱私權保護之衡量指標。」

Abstract

The past decade has seen a tide of deregulation in the financial markets all over the world and barriers that had separated the different sections of business within a single financial conglomerate have been removed. In order to balance the dual objects of deregulation and stability in its financial market, Taiwan has responded with a series of modifications to its legal framework. The Financial Holding Company Law was enacted in 2001, following the amendment of the Banking Law and the promulgation of the Financial Institution Merger Act in 2000.

The Financial Holding Company Law paves the way for banking, securities, and insurance businesses to be placed under one roof, and joint marketing is now permitted to facilitate the utilization of the synergies of financial holding companies, provided that certain requirements are met. This leads to the inevitable concerns that the interests of the customers may conflict with those of the financial holding companies, and that customers' personal information might be misused.

The general public and the relevant authorities have thus started to pay close attention to conflicts of interests issues and the protection of privacy. In light of the foreign regulatory framework, this research aims to examine the challenges raised by such issues that are faced by the executive and legislative branches of the government.

This research is introduced and explained in six chapters, which are briefly summarized as follows:

Chapter I identifies and illustrates the motives, purposes, methods, scopes and limitations of this research.

Chapter II introduces the regulatory framework regarding conflicts of interests in the United States, United Kingdom and Japan. It briefly depicts the concept of “conflict of interest” and describes the various laws and regulations adopted by the United States, United Kingdom and Japan.

Chapter III introduces the regulatory framework regarding privacy protection in the United States, United Kingdom and Japan and briefly discusses the need to protect consumer/customer privacy. The various laws and regulations adopted by the United States, United Kingdom and Japan are described.

Chapter IV introduces Taiwan’s regulatory environment with respect to conflicts of interest and privacy protection. In addition, the foreign legal systems described in previous two chapters are compared and the differences and similarities among these systems are identified and analyzed.

Chapter V identifies the current trend in the United States, United Kingdom and Japan and contains a feasibility study and considers whether any of these foreign legal systems could be a model for Taiwan domestic legislation.

Chapter VI is divided into two sub-chapters: the first lists the findings of this research and the second sets forth the recommendations primarily intended for the use of the relevant authorities. This Chapter concludes by suggesting modifications of Articles 42, 43 and 60 of the Financial Holding Company Law.

A guideline for the Financial Holding Companies to avoid conflict of interests and a checklist for privacy protection are attached to this research.

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究緣起.....	1
一、研究動機與目的	1
二、背景分析	3
第二節 研究方法.....	7
第三節 研究內容與架構.....	8
第二章 美、英、日等國法制關於金融集團中利益衝突之規範	10
第一節 美國法制關於金融集團中利益衝突之規範	10
一、美國於 GLBA 前之金融架構.....	11
二、GLBA 發展背景.....	14
三、GLBA 關於利益衝突之規範.....	15
四、有關利益衝突的行政命令	19
五、關於 Tie-in (搭售) 部分.....	22
第二節 英國法制關於金融集團中利益衝突之規範	23
一、英國金融市場之變革與金融集團	23
二、中國牆之規範方式與不同規範位階類型	25
三、市場濫用 (Market Abuse—The Code of Market Conduct (MAR 1) 之規範類型.....	27
第三節 日本法制關於金融集團中利益衝突之規範	30
一、日本金融控股公司之成形	30
二、競爭法之規範.....	33
三、業法之規範.....	36
第四節 結語.....	38
第三章 美、英、日等國法制關於金融集團中隱私權保護之規範	41
第一節 美國法制關於金融集團中隱私權保護之規範	42
一、前言.....	42

二、GLBA 簡要.....	43
三、隱私規則 (Privacy Rule)	48
四、保護性措施規則 (Safeguard Rule)	53
五、加州隱私法 (California Privacy Law)	54
第二節 英國法制關於金融集團中隱私權保護之規範	64
一、1998 年資料保護法 (The Data Protection Act 1998)	64
二、金融機構有關隱私權保護之具體作為	77
第三節 日本法制關於金融集團中隱私權保護之規範	82
一、法令層級有關金融集團隱私權保護之規範	82
二、金融主管機關之「金融領域中個人資訊保護指針」	85
三、業界之自律規範.....	88
四、金融機構有關隱私權保護之具體作為	92
第四節 結語.....	112
第四章 美、英、日法制之比較分析及我國金融集團利益衝突及隱私權保護規範之現狀	118
第一節 美、英、日法制關於金控公司及其子公司利益衝突及隱私權保護規範之比較分析.....	119
一、美、英、日法制關於金控公司及其子公司利益衝突規範之比較分析.....	119
二、美、英、日法制關於金控公司及其子公司隱私權保護規範之比較分析.....	125
第二節 我國法制關於金融集團利益衝突及隱私權保護規範	134
一、金融控股公司型態.....	134
二、利益衝突之相關法令規範	135
三、隱私權保護之相關法令規範	148
第三節 結語.....	157
第五章 比較法之啟示及我國法制未來改革之方向與內容	162
第一節 利益衝突規範.....	162

一、比較法之歸納及啟示.....	162
二、我國法制未來改革之方向與內容.....	164
第二節 隱私權保護規範.....	167
一、比較法之歸納及啟示.....	167
二、我國法制未來改革之方向與內容.....	169
第三節 結語.....	175
第六章 研究發現與建議.....	176
第一節 研究發現.....	176
第二節 研究建議.....	179
附件一 日本隱私權保護實務指針.....	184
附件二 中國信託金融控股公司客戶資料保密承諾.....	202
附件三 台新金融控股公司及各子公司客戶資料保密措施.....	206
附件四 金融集團對其客戶或消費者利益衝突之行為準則.....	210
附件五 金融控股公司及其子公司關於隱私權保護之衡量指標.....	220
附件六 衡量指標具體運作時之流程圖及簡要說明.....	232
附件七 期中報告審查會議記錄.....	235
附件八 期末報告審查會議記錄.....	243

第一章 緒論

第一節 研究緣起

一、研究動機與目的

我國自 2001 年 7 月 9 日公布、施行金融控股公司法以來，金融控股公司發展一日千里，最近的金融控股公司併購、整編浪潮，社會各界對此雖有不同看法，但亦可看出為有效發揮金融集團整體效能，各家金融控股公司之殫精竭慮所為之努力。毋庸贅言地，金融控股公司於擴大各該金融業務的同時，並就各項金融業務加以整合，主要目的在於實現「規模經濟」與「範疇經濟」，並因此等規模、範疇的擴大，滿足顧客對於「一站購足」(One-Stop Shopping)之需求，並藉此多角化經營以刪減營運成本及風險，增進集團整體營收，同時並強化自己於金融市場上之地位。

從 G10 有關金融領域統合之報告書中，可以得知，為實現上述規模經濟與範疇經濟及其所帶來之可觀效益，主要國家金融產業自 1990 年代後莫不致力於此等規模與範疇的擴大，各國政府為促進其金融產業發達與國際競爭力之提升，亦紛紛將其過去對於金融產業的管制措施，予以解除、自由化，此等金融解除管制措施的推動，更進一步加速金融集團版圖的擴展¹。前述我國政府於 2001 年 7 月 9 日公布、施行包括金融控股公司法在內之金融六法，所為的施政措施，亦可視為為迎頭趕上此一國際金融管制解除政策潮流之產物。

惟於肯定金融產業統合、整編之同時，吾人亦不能輕忽其因此可能帶來之弊端，並就此謀求因應、解決對策。申言之，金融集團追求規模經濟的結果，使得其集團規模有愈來愈形巨大之「巨大化」的傾向；另一方面，當金融集團為追求範疇經濟或綜效，而同時從事銀行、證券、保險、信託

¹ Group of Ten, Report on Consolidation in the Financial Sector (2001) .

等各種不同業務的多角化經營時，則發生「多角化」或「複雜化」之現象。金融集團業務經營多角化的結果，使得其對於顧客應負之忠實注意義務，容易發生各種型態的利益衝突關係，此一利益衝突現象時而更因為金融集團巨大化所伴隨之市場力、資金力的優勢地位，導致其利益衝突往往可能偏向金融集團有利之方向發展，致使消費者權益於此可能受到不公平的對待。

上述金融集團巨大化、多角化可能衍生之利益衝突等弊端，若不予以適當規範、處理，或可能導致消費者對於金融機構的不信任，懼怕金融機構會於各種利益衝突情事發生時，濫用其市場力、資金力，作出有損消費者權益之行為，對於金融市場的健全發展，帶來不當的影響。特別是，當我國金融控股公司法第 43 條規定，亦是基於促進金融控股集團多角化經營、便利顧客可以一站購足之理念，而容許金融控股公司與其子公司或各子公司間可以從事共同行銷行為時，此等利益衝突具體形現於外之可能性更高。雖然，金融控股公司法第 43 條第 1 項於容許金融控股公司及其子公司或子公司間得從事共同行銷的同時，亦規定金融控股公司等為共同行銷時，「不得有損害其客戶權益之行為」，並於同條第 2 項規定由相關同業公會共同訂定自律規範，防止可能的弊端之發生。惟究竟金融控股公司集團與其客戶間，具體上可能發生何種類型的利益衝突行為？關於此等利益衝突問題，金融主管機關是否可以完全交由業界自律規範約束之，或應於一定程度上對此類利益衝突問題，有其規範想法與指針，從追求金融公益與正義之觀點，提供業界訂定自律規範時應依循之準則？

基於以上認知，本研究希望藉由美、英、日等國有關金融控股公司及其子公司或子公司間於從事共同行銷時，可能發生之利益衝突弊端類型及內容、對應措施等法令規範之研究，對於我國法制未來有關於此之規範上，提供適當的建言。由於具體上，因金融控股公司等之共同行銷行為所生利益衝突類型，主要有二，一為因多角化經營所生客戶資訊於集團子公司間相互流用之問題，例如將因銀行業務所得之顧客資訊利用於證券銷售或保險銷售上，此時牽涉客戶資訊隱私權或金融隱私權保護之問題，其問題根源起於金融控股集團於各該不同金融業務中對其客戶所負之不同義務而

生；另一則為因金融控股公司巨大化所生市場力或資金力濫用的問題，例如銀行於貸款時要求貸款人必須同時購買其集團內保險公司之保險等，此時牽涉到濫用其相對於客戶之優勢地位，為本身利益之便犧牲對於客戶應盡之義務。

有鑑於此，本文在研究美、英、日等國法制有關金融控股集團共同行銷行為之規範時，將以上述隱私權保護及優勢地位濫用二種利益衝突類型為主，思考何種規範模式及內容，將最有助於我國金融產業之發展，於維護金融控股公司追求規模經濟、範疇經濟之效率性提升的同時，亦能兼顧消費者應有權益之保障，提振消費者對於金融機構及金融市場運作的信心，以平衡的觀點及務實的作法，促進我國金融產業之發達。

二、背景分析

網路科技的發展一日千里，顛覆了傳統企業往來交易模式與國界的藩籬，迫使我國產業結構在近年來面臨「全球化」(Globalization)的壓力。隨著世界金融整合趨勢的來臨，傳統上著眼於防止金融機構經營風險擴散、政府補貼、利益衝突等等制度上或政策上防弊的考量，而限制包括銀行、證券、保險等金融機構必須各自分立，且施予嚴格的相互進入之管制方式已不敷時勢所需。以美國於1999年11月5日通過之「金融服務現代化法案」(Gramm-Leach-Bliley Act)為例，其允許金融控股公司得從事證券、保險、投資顧問、共同基金及商人銀行等金融業務，進行全面的金融改革，以期提升美國金融業之整體競爭力。另外，英國早自1986年來即增訂金融服務法(Financial Services Act 1986)進行全面之金融大改革(Big Bang)，並於2000年整合金融相關法律為「金融服務及市場法」(Financial Services and Markets Act 2000)；日本亦於1997年大幅修正日本「獨占禁止法」第9條，解除對於設立控股公司的禁令，另於1998年3月31日開始施行「金融控股公司整備法」、「銀行控股公司創設特例法」，進一步修訂創設金融控股公司所必要的金融相關法令，以期提供更安全及具效率之綜合金融服務。

於此情勢發展下，近年來我國政府積極推動金融自由化及國際化，放

寬金融機構申設商業銀行與中小企業銀行跨區設立分行的法令，造成國內各類金融機構總行及分行數激增，使得金融機構間之競爭激烈，壓縮其生存空間，為維持競爭力，金融業務趨向多元發展，經營風險也隨之升高，加上國內傳統產業及房地產持續不景氣，造成金融機構獲利能力日趨下滑。再者，我國於 2002 年 1 月 1 日加入 WTO 後，為降低國際金融集團進軍我國金融市場所生之衝擊，改善國內金融機構經營環境，順應全球金融改革風潮，兼顧金融業務自由化與金融市場安定性，政府遂推動一系列金融改革，分別於 2000 年 11 月 1 日及同年 12 月 13 日大幅修正銀行法、制定金融機構合併法，更於 2001 年 7 月 9 日公布、施行「金融六法」，包括制定金融控股公司法、票券金融管理法、行政院金融重建基金設置及管理條例，並修正保險法、存款保險條例、加值型及非加值型營業稅法，奠定了我國金融改革基礎。凡此種種，於促使我國金融機構自由化的同時，亦使得金融機構間之競爭愈趨激烈，因之可能發生之不公平競爭行為、損及消費者利益等情事，亦愈來愈不可輕視。

綜觀我國於 2001 年中所制定之金融控股公司法，令金控公司得居於整合金融產業資源的關鍵地位，除放寬金融機構得組成金融控股公司跨業經營，實質上打破原本銀行不得兼營證券、保險、票券業之藩籬外；為提升經營綜效，該法進一步明文允許金融控股公司得與其子公司及子公司間得為「共同行銷」，以共同業務推廣行為、資訊交互運用並得建置資料庫、共用營業場所、營業設備及人員，提供跨業之綜合性金融商品與服務、一站購足式金融服務的利基，以達成資源共享及整合目的，發揮金融機構規模經濟、範疇經濟之綜合經營效益，進而提升金控集團之營業獲利。

無論如何，上述各項金融改革措施，首先秉持金融國際化及自由化之理念，著重於解除金融管制，不僅從部分到完全開放金融機構之跨業經營，更放寬金融機構之業務範圍，期能提高金融機構之經營效率；其次，則著眼於自由化所釋放出競爭能量，可能帶來的不當競爭行為、損及消費者權益等不當影響，乃亦強調金融紀律化之配套措施，積極建立健全之金融監理機制及市場紀律，強化金融機構之治理結構，期能達成兼顧金融自由化、

國際化、制度化及紀律化之政策目標²。

雖然如此，在諸多金融機構紛紛以金控集團之姿試圖瓜分金融大餅（目前業已有華南金控、富邦金控、國泰金控、中華開發金控、玉山金控、復華金控、兆豐金控、台新金控、新光金控、國票金控、中信金控、第一金控、日盛金控及建華金控等 14 家金融控股公司），並多已藉由共同行銷方式，提供跨業性、綜合性之金融服務或商品時，因金融集團具有專業上、資訊上或經濟上之優勢地位，與消費者間處於不平等地位，而有引發其可能濫用其優勢市場地位之疑慮。此中，尤以金融控股機構為實現其經營綜效而實施共同行銷行為時，可能引起之利益衝突問題，最應受到重視。

一般而言，金融控股集團為共同行銷時可能引發之利益衝突類型，主要有二：一為金融控股集團對於消費者所負之各種不同義務間的利益衝突問題，另一則為金融控股集團本身利益與其對消費者所負義務間之利益衝突問題。二種不同利益衝突類型所引起之法律問題並不相同，其解決方式自亦有所不同。

首先，針對第一種金融控股集團對其消費者所負各種不同義務間的利益衝突問題而言，其中最為重要者，乃是不當流用客戶資訊而造成之利益衝突。對此問題應當如何妥適解決？應採取何種管制措施？實為金融控股公司監理制度上不得不面對之一大癥結。蓋金融業者與其客戶間之交易型態，必然涉及個人最隱私的金錢處理，當事人雙方原具有較其他交易態樣更為強烈的「信賴關係」(Fiduciary Relationship) 存在，如何適當地避免不當之利益衝突，而不致於斲傷金融財團綜合資源經營所欲達成規模經濟與範疇經濟之綜效，誠為金融監理政策上衡須兼顧「效率性」(efficiency) 與「公正性」(fairness) 之兩難³。此外，在銀行業與證券商分別扮演著貨幣市場與資本市場的金融仲介功能之情況下，倘若任意允許任一金融交易主體兼營他業，是否致生以一方客戶利益為重而優先於其他客戶的利益衝突

² 王泰銓、王志誠，「公平交易法對金融控股公司之規範」，公平交易委員會 92 年委託（合作）研究報告，第 248 頁，2003 年 11 月。

³ 謝易宏，「『信託業務』與『利益衝突』之防止—以『共同信託基金』為例」，律師雜誌第 268 期，頁 39，2002 年 1 月。

問題？

有關於此之著名事例，乃是 2002 年 7、8 間，一封關於「台新想把卡友資料外洩合法化」之留言，在網路上引發一連串熱烈討論。該留言表示，台新銀行以定型化契約修改其信用卡約定條款後，將發生卡友資料「合法外洩」之問題，如果卡友拒絕接受，僅得終止契約。此一案例，突顯出金控集團內自由流用客戶資訊，對於客戶個人隱私權難以確保的問題，亦形成了業者營業利益與客戶資訊保護間的利益衝突。

另一方面，在金融控股集團本身利益與其對消費者所負義務間之利益衝突問題上，例如銀行為確保企業融資貸款回收，利用承銷有價證券之機會，向證券市場籌措資金，變相促使企業償還銀行之融資貸款，嚴重影響資本市場之發展；抑或是銀行為了增加有價證券經紀業務的收益或為減低承銷業務的風險，乃以有利的融資條件，滿足銀行之證券業務而扭曲銀行市場，影響金融秩序而嚴重干擾了銀行市場的運作⁴。金融控股集團得以為上述行為，其根底乃在於其相對於消費者所擁有之高度優勢地位，令其得利用市場地位，要求消費者忍受對其本身不利之交易條件，並因此干擾另一金融市場之健全運作。

由上可知，我國目前金融控股公司法下金控集團共同行銷之綜合式經營管理所衍生之子公司利益衝突及消費者隱私權保護的相關問題，刻正為金融控股公司監理機制之核心。針對金融機構跨業經營後所可能產生之利益衝突及不當聯結行為，美國法除發展出「防火牆規範」(Firewall Regulation)，基於「金融監理者為風險區隔之目的，透過『資本獨立』(Separately Capitalized)與『公司主體分離』(Corporate Separateness)的法律設計」而形成一系列的金融法規所構築之『規範機制』(Regulatory Mechanism)外⁵，並利用各種金融業法及公平交易法制，抑制金融控股集團不當濫用其優勢地位，阻礙公平競爭之進行。

⁴ 廖大穎，「銀行法制之變革」，收錄於氏著「公司制度與企業金融之法理」，頁 349，元照出版，2003 年 3 月初版第 1 刷。

⁵ 謝易宏，「企業整合與跨業併購法律問題之研究—以『銀行業』與『證券業』間之整合為例」，律師雜誌第 252 期，頁 45，2000 年 9 月。

若此，則我國引進之金融控股公司制度係以金融控股公司為組織上跨業整合，以獨立法人架構建立「資訊防火牆」與「資金防火牆」，惟我國目前金融集團防火牆之建置是否足以適切隔絕經營風險，又得否充分防堵金融集團子公司間之利益衝突，有賴進一步研析與探討。更者，金融市場交易之繁榮不足以作為犧牲消費大眾個人權益的基礎，在金融改革開放的同時，個人資訊隱私的保障確為資訊時代的一大任務與挑戰。最後，對於金融控股集團可能濫用其優勢地位之利益衝突問題，如何藉由業法、公平交易法等相關法律的交互運用，將其不當影響程度減至最低，實為金融體系健全發展之根基。

在此問題意識下，徹底檢討我國現行法令規範，並參酌美國、英國及日本等外國法制之相關立法例及實務運作，從事整體利益衝突規範之規劃，並配合我國金融市場與企業環境，思索與我國現行法制接軌之道，提出妥適的監理方向與規範內容，以健全我國金融控股公司及其子公司或子公司間利益衝突及隱私權保護規範，此不僅為我國金融監理體制迫切之課題，亦為本研究團隊核心宗旨。

第二節 研究方法

從以上敘述可以窺知，在有關我國金融控股公司之利益衝突或其客戶隱私權保護應有的規範上，鑑於國外已有不少可資我國參酌之發展經驗，從而本研究首先所欲強調之研究方法，就是比較法研究之法學研究方法。透過對美、英、日等國相關法制成立背景、規範理念與內容、運作方式、相關配套措施等之分析，釐清其法制設計的優劣之處，與我國現行法比較後，採行的可能性與可行性，作為我國本身組織內部不法資訊揭露法制設計之比較、對照基礎。

其次，為深入理解我國現行金融機構有關利益衝突迴避與隱私權保護之實際運作方式，本研究至相關金融機構等單位，實施面對面訪談，以類似田野調查之舉，釐清其運作現狀、困境與展望，瞭解利益衝突、客戶隱私權保護規範對其組織運作可能帶來之衝擊，作為未來法制改革、設計之基礎。

最後，在基於我國實務現狀、參酌外國立法例，擬定有關金融控股公司共同行銷相關法制規範之修法條文初稿後，本研究邀請相關產業或機關代表與會，聽取相關人士見解與看法，以收集思廣益之效。並深入對於公聽會上各界代表所表示之意見進行檢討，適當修改調整撰擬之建議內容，以使本研究之成果符合社會需求。

第三節 研究內容與架構

本研究基於以上問題認識與研究方法，主要針對下列課題進行分析。

一、美、英、日等國法制有關金融集團進行共同行銷及保障消費者隱私權實務運作之分析，包括：

(一) 美、英、日等國金融監理機關對於金融集團進行共同行銷及保障消費者隱私權之管理法規及其最新發展。

(二) 美、英、日等國法制對於金融集團進行共同行銷及消費者隱私權保護之監理機制暨實務運作情形。

二、引進國外規範金融集團子公司間利益衝突禁止之規範及保障消費者隱私權管理制度之可行性分析，包括：

(一) 美、英、日等國有關共同行銷及保障消費者隱私權之規範，於我國法上之適用可能性與可行。

(二) 建置防範金融控股公司子公司間利益衝突、消費者隱私權保護機制（含定型化契約應載及不得記載事項）之衡量指標。

三、研擬我國金融控股公司進行共同行銷所生利益衝突之禁止規範及消費者隱私權保障規範之建議方向，包括

(一) 我國現行金融集團金融防火牆之管理機制及消費者隱私權保障規範之相關法規及實務運作之檢討。

(二) 我國金融集團進行共同行銷所生利益衝突之禁止規範及保障消

費者隱私權之修法建議。

基於上述研究內容，本研究設定之架構如下：首先，第一章之「緒論」，說明本研究動機與目的、研究背景、研究方法、內容及整篇研究之構成。第二章「美、英、日等國法制關於金融集團中利益衝突之規範」，從比較法觀點，探討美、英、日等國因金融集團多角化及巨大化現象，所生之各種利益衝突問題，各該國家以何種方式與內容的法制規範，因應此類問題。第三章則為「美、英、日等國法制關於金融集團中隱私權保護之規範」，同樣基於比較法分析之觀點，研析美、英、日等國因金融集團多角化經營對於消費者金融隱私權可能帶來之弊端與衝擊，其法制上之應對措施為研究對象。在第四章「各國法制之比較分析及我國金融集團隱私權保護及利益衝突規範之現狀」中，除針對各國法制進行比較分析外，並分析我國現行相關法制有關金融集團隱私權保護及利益衝突規範。接下來的第五章「比較法之啟示及我國法制未來改革之方向與內容」，則基於前一章之分析結果，探討相關法制規範適用於我國法之必要性及可行性，並基於此一理解，檢討我國法制未來應有的革新及因應之道。最後第六章的「研究發現與建議」，則綜合本研究之成果，說明研究過程中之重要發現，並提出具體建議，供相關機關施政之參酌。

第二章 美、英、日等國法制關於金融集團中利益衝突之規範

當金融集團為實現範疇經濟所帶來之綜效而進行多角化經營時，其集團整體不免因此而於對客戶所負之義務上，產生各種不同的利益衝突型態。次章有關金融集團內客戶金融或資訊隱私權保護探討，即是此等利益衝突型態的類型之一，其所引發之各種規範課題與難題，將於該章相關處所詳細敘述。除此隱私權保護之利益衝突問題外，其他利益衝突之具體類型為何，法制上對此應如何看待與規範，厥為本章意欲分析之課題。

如同本研究報告開頭所述，金融機構統合、整編潮流所帶來者，不僅是金融集團經營多角化、複雜化之現象，尚因同類、異類金融業務公司之併購所發生之巨大化問題。此一金融集團巨大化的結果，使得金融集團整體於交易關係上，對於其客戶而言，處於相當高的優勢地位。為擴張其金融版圖與勢力範圍，金融機構實有濫用此一優勢地位之誘因，要求客戶必須接受不利的交易條件時（例如銀行於貸款時要求貸款人必須同時購買其集團內保險公司之保險），而客戶為維持與該金融機構間之交易關係，或將被迫不得不接受該當不利益之交易條件。結果，不僅客戶本身權益受損，金融市場上之競爭亦可能因此而遭到不當扭曲，危及金融市場競爭機制的健全發展。如何遏阻金融集團或其子公司濫用此一優勢地位，實為金融集團逐漸巨大化情勢下，金融主管機關必須面對之課題。

本章目的在於藉由對美國、英國及日本三國法制中，有關金融集團之利益衝突其具體類型及因應對策，加以探討，以作為我國相關主管機關未來有關於此之執法參酌。

第一節 美國法制關於金融集團中利益衝突之規範

美國金融服務現代化法（The Gramm-Leach-Bliley Act of 1999，以下簡稱 GLBA）制定的背景之一，亦係在於規範有關金融集團的利益衝突問題。實則，美國銀行法的發展過程中，即經常牽涉到公共利益、銀行利益與其他金融機構之角力與折衝。銀行法於每個階段的修正，其實皆是反映各利

益團體間合縱連橫的政經產物，以因應社會、經濟發展的需求。GLBA 的訂立，亦不例外。因此，在介紹 GLBA 前，本文擬對美國銀行法發展的歷程，先予說明。

至於金融機構違反有關利益衝突規範之罰則，依 12 U.S.C.A. § 1818，主管機關得採取處罰之措施，處罰對象包括金融機構及金融機構相關人員（institution-affiliated party）⁶，而主管機關得採取之執行措施包括強制處分、人員停職、更換及禁止、民事制裁金、民事訴訟、刑事告訴等。其中，最重要者為強制處分（Cease-and-Desist Order）及民事制裁金（Civil Money Penalty，簡稱 CMP）。關於強制處分部分，係指銀行機構或銀行機構相關人員在執行業務時，從事或將從事非穩健之經營（unsafe or unsound practice），或者銀行機構或銀行機構相關人員違反或即將違反法律、行政規則、或主管機關之書面要求（行政處分）、或其與主管機關間簽訂之書面協議，則主管機關得強制該銀行機構不得為該行為，甚至得強制要求該銀行機構採取改正行為⁷。至於民事制裁金部分，所謂的民事制裁金有別於刑事罰金與民事損害賠償，未如刑事罰金必須經過刑法相關程序之審理，亦無須如同民事損害賠償，須與損害的關連性做連結，基本上，民事制裁金並不限於實際損害數額。依照 12 U.S.C.A. § 1818(i)(2)，民事制裁金的處罰，依金融機構違法情節重大情形區分為三層級，亦即第一層級（First Tier）、第二層級（Second Tier）及第三層級（Third Tier），第一層級之民事制裁金至多不得超過每日五千美元；第二層級之民事制裁金至多不得超過每日二萬五千美元；第三層級之民事制裁金至多不得超過每日一百萬美元⁸。

一、美國於 GLBA 前之金融架構

（一） Glass-Steagall Act—銀行業與證券業分離制度

早期之美國銀行業務僅限於收受存款、提供支付服務及辦理放款，而由於當時聯邦政府並未提供存款安全網，致銀行須保有高流動性以因應大

⁶ 所謂金融機構相關人員，係指職員、董事、其他參與業務之人員，參考 12 U.S.C.A. § 1813.

⁷ 12 U.S.C.A. § 1818(b).

⁸ 12 U.S.C.A. § 1818(i)(2).

眾提領需求。銀行如投資於不動產或有價證券，在當時一般咸認係牴觸銀行之高流動性目標。此外，十九世紀初，為因應快速工業化與區域擴張發展，許多州政府紛紛准許銀行高度集中於流動性不佳之不動產與股權投資，然而，一八三七年銀行發生擠兌危機後數年，約有四分之一的美國銀行倒閉，導致政府對銀行業從事非傳統業務之管制更加嚴格⁹。

20世紀初，許多銀行為避開直接從事證券業務之限制，乃以成立證券關係企業之方式辦理。嗣因1929年股市崩盤及銀行倒閉風潮，一般認為該等證券公司曾為投機企業辦理承銷，並由銀行提供所需資金，終至民眾對銀行體系失去信心。因此，美國於1933年通過Glass-Steagall Act，原則禁止銀行辦理有價證券承銷及自營業務，並正式確立銀行與證券分離之制度，其相關規定如下¹⁰：

1.第16條：除特許證券（eligible security 包括聯邦政府公債、地方政府發行之一般公債及部分聯邦政府或州政府設立機構發行之債券）外，聯邦立案銀行及州立案銀行僅能接受客戶書面委託，從事有價證券之經紀業務，但不得從事證券承銷及自營業務。另聯邦立案銀行得以自身帳戶投資具收益性及非投資性之有價證券，包括特許證券及信用優良企業之債務工具，惟投資總額不得逾銀行自有資本之10%。

2.第20條：禁止銀行與主要從事證券承銷或自營買賣業務之公司組成聯屬企業。

3.第21條：禁止證券公司或其他類似組織收受存款。

4.第32條：銀行及從事證券業務為主之公司，其董事、經理人禁止互相兼任。

（二） 控股公司架構之發展背景

由於美國之金融體系未若歐洲或部分其他國家採用綜合銀行制度（universal banking system），加以1927年通過之麥非頓法案（McFadden

⁹See Jonathan R. Macey et al., *Banking Law and Regulation* 20-25 (3rd ed.2001).

¹⁰See *id.* at 25-29.

Act) 禁止銀行跨州設立分行，故自 1940 年代起，銀行業者為擴張營業版圖，甚至從事非銀行業務，進而發展出一套獨特的控股公司架構。雖然早期銀行控股公司 (bank holding company) 之家數與規模皆低，惟為控管銀行控股公司業務無限擴張，並落實「銀商分離」(銀行與其他企業之關係不宜太密切) 政策，國會於 1956 年通過銀行控股公司法 (Bank Holding Company Act)，規範銀行控股公司業務範圍，由聯邦準備理事會 (Federal Reserve Board) 負責監理。一般言之，銀行控股公司所能從事之業務，須與銀行業務高度相關 (closely related to banking) 者，聯邦準備理事會始可核准。自 1987 年起，聯邦準備理事會允許銀行控股公司得以設立子公司從事證券承銷或自營買賣業務，但聯屬公司前開業務收益不得超過其總收益之一定百分比，以符合 Glass-Steagall Act 第 20 條所規定「禁止銀行與主要從事證券承銷或自營買賣業務之公司組成聯屬企業」之標準 (該類證券子公司以下簡稱第 20 條子公司)，當時該比率為 5%，1989 年提高為 10%，1996 年 12 月起大幅調高為 25%。另為避免控股公司旗下證券聯屬企業之風險波及銀行與聯邦安全網，該法訂有相關防火牆限制，主要內容如下¹¹：

1. 銀行控股公司資本必須良好。
2. 銀行控股公司對存款機構與第 20 條子公司間承銷交易應採取內控政策。
3. 銀行負責人不得參與第 20 條子公司之經營。
4. 第 20 條子公司須以書面向客戶揭露其欲購買之金融商品係由其聯屬企業所辦理。
5. 銀行與第 20 條子公司之日間透支應符合常規交易。
6. 禁止銀行控股公司之子銀行對其借款戶以 20 條子公司於承銷期間所承銷之股票為擔保授信。
7. 第 20 條子公司須定期向證管會及聯邦準備銀行報告。

¹¹ See *id.* at 430-35.

至於銀行與保險業務結合之部分，該法規定銀行控股公司不得辦理保險承保（underwriting）業務，有關保險之銷售，亦僅得於特定條件下辦理，如居民少於五千人之城鎮、銷售信用保險等。¹²

控股公司架構對金融機構與監理機關而言，可謂是「雙贏」之設計。對金融機構言，控股公司可擴大經濟規模、分散區域性風險，並可獲得特定稅賦優惠。對監理機關言，銀行控股公司可強化旗下銀行之風險承擔能力，即控股公司會透過持續提供子銀行財務協助與增資等方式，協助其經營；另如聯屬企業中之非銀行倒閉，亦不至波及銀行存款人及存保基金，即透過控股公司從事非銀行業務，較之由銀行子公司直接辦理，較可避免造成聯邦安全網不必要之擴張¹³。

二、GLBA 發展背景

由於證券業、保險業與銀行機構分離，使美國銀行業較之他國業者，處於相對競爭弱勢；例如，麥非頓法案禁止美國國內銀行跨州經營，但外國銀行卻不受此跨州經營限制。其次，由於銀行業受到利率的管制，證券業遂乘隙發展所謂的貨幣市場共同基金（money market mutual fund），吸引銀行存款戶，造成存款戶的大量萎縮。銀行復受限於 Glass-Steagall 法，無法兼營證券業，致銀行經營雪上加霜。加以近數十年來國際金融市場之重大變化，銀行業為因應此一困境，即促使美國金融監理機關重新考量銀行與證券業及保險業結合所生之風險，或可透過其結盟產生之效率與風險分散效果而降低。因此，如前所述早在 1980 及 1990 年代，美國聯準會已逐步放寬 Glass-Steagall Act 之限制，如允許銀行透過控股公司旗下之非銀行子公司（nonbank subsidiary），在特定之收益比率限制下，得從事證券相關業務如承銷與自營。然而，全面性、大規模之解除管制與金融現代化法制，則為 1999 年通過之 Gramm-Leach-Bliley Act，該法廢除長達六十六年之 Glass-Steagall 法第 20 條限制銀行與證券聯屬及第 32 條前述聯屬企業人員之互相兼任等規定，修正銀行控股公司法，允許金融機構成立金融控股公

¹² See *id.* at 436, 516. 12 U.S.C. § 1843(j)(2)(A).

¹³ See *id.* at 29-36.

司 (Financial Holding Company, 簡稱 FHC) 從事所有金融相關業務¹⁴。

三、GLBA 關於利益衝突之規範

(一) 序言

利益衝突係指個人或商業組織在自己代理或雙方代理情況下，以犧牲一方利益的方式，而牟取他方利益 (A conflict of interest is a situation in which a person or business serving more than one interest can benefit by favoring one interest at the expense of others)¹⁵。在關於銀行機構利益衝突的種類上，大致上得分為三種：第一、為銀行與其客戶者間之利益衝突 (conflict with customers) (銀行向其客戶推銷其所承銷或與其有聯屬關係機構的金融商品，如保險或證券)。第二、股東與債權人 (存款戶) 間之利益衝突 (conflict with shareholders and creditors) (銀行股東樂見銀行進行高風險高獲利之投資，而債權人則希望銀行穩健經營)。第三、銀行與存款保險人之利益衝突 (conflict with deposit insurer) (銀行參與存款保險的情況下，若做高風險的投資，造成存保機構理賠風險增加)。惟本研究係以銀行與其客戶者間之利益衝突為研究議題，合先敘明。

至於銀行機構應如何避免利益衝突之發生，原則上得以下列策略，作為最高指導方針。第一、同業間商譽良性競爭之訴求 (competition)。第二、銀行內部控制的加強 (banking internal control)。第三、健全法制的監督 (regulatory oversight)。銀行兼營證券業，該項業務的擴展，若無危機意識，則或多或少會陷銀行於利益衝突之情境，但若能有效利用前揭策略以降低利益衝突的發生，則自可避免利益衝突之發生¹⁶。據此，美國 GLBA 授權行政機關配合頒佈一系列行政命令，貫徹前述最高指導原則，期能減低銀行機構利益衝突之發生。

(二) 金控公司部份

¹⁴ See *id.* at 443-45.

¹⁵ See GAO Report, *Conflict of Interest Abuses in Commercial Banking Institutions*, 4 January 1989, at 4.

¹⁶ See *id.* at 10-13.

就美國金控公司可以從事業務的部分，依 12 U.S.C.A. 1843(k)(1)¹⁷規定，FHC 可以從事本質為金融的業務、與金融有關的業務、或為達成金融活動而有關的業務（activity that is financial in nature or incidental to such financial activity; or complementary to a financial activity）。依 12 U.S.C.A. 1843(k)(4)的規定，更列出一系列 FHC 可從事的業務範圍，除了原本為 BHC（Bank Holding Company）可從事的業務外，BHC 在外國可以從事的業務（activities permitted for a BHC in foreign countries）、保險承保（insurance-underwriting and agency）、發行年金（annuity issuance）、共同基金的經理人（managing a mutual fund's portfolio）、投資銀行（merchant banking）、及其他經財政部和聯準會同意的金融業務（Additional activities may be considered financial in nature upon the joint determination of the Treasury Department and the Fed）。實際上，金融控股公司相當於欲辦理新業務項目之傳統銀行控股公司，但銀行控股公司並不同於金融控股公司。

（三）關於金融子公司部分

雖然金控公司可以從事許多與金融有關的業務，但是其子公司所從事的業務，卻受到限制。依 12 U.S.C.A. § 24a 規定，金控公司下的子公司得從事本質為金融的業務、與金融有關的業務（activity that is financial in nature or incidental to such financial activity）；但是，不得從事為達成金融活動而有關的業務（complementary to a financial activity）。而所謂本質為金融的業務、與金融有關的業務，係 12 U.S.C.A. § 24a 所規定的業務或經財政部所核准的業務。例如，依 12 U.S.C.A. § 24(2)(B)規定，金控公司下的子公司得從事保險承保（insurance underwriting）、發行年金（annuity issuance）、或商人銀行業務（merchant banking）。

依 12 U.S.C.A. § 24a 規定，金控公司下的子公司為儲蓄銀行（deposit bank）者，不得對其他金控公司的子公司進行投資。

（四）關於證券業務部份（securities activities）

¹⁷ 12 U.S.C.A. § 1843.

Glass-Steagall Act 禁止銀行從事證券承銷與自營等業務，證券承銷商亦不得收受存款。值得注意的是，該法亦嚴禁銀行業與證券承銷商或自營商成立聯屬關係。GLBA 制定後，允許銀行透過 FHC 的成立，由 FHC 的非銀行子公司（nonbank subsidiary）從事有價證券承銷商或自營商的業務，此外，銀行亦可透過銀行之子公司（subsidiary of the bank）從事證券承銷商或自營商的業務¹⁸。從而，美國 Glass-Steagall Act 所設商業銀行業與投資銀行業分離的高牆，於 1999 年 11 月後正式終結。隨之而來的問題即是，FHC 如何因應共同行銷時，所可能面臨的子公司間利益衝突的預防。

（五）投資銀行業務（merchant banking）

GLBA 除允許金融控股公司從事聯準會原核准銀行控股公司辦理之業務外，並開放承作其他聯準會或財政部認可之「金融本質」（financial in nature）業務或其附屬（incidental）業務，如投資銀行（merchant banking）業務，惟該業務不得由旗下之存款機構承作。

關於利益衝突的部份，GLBA 在此的規範主要是要避免銀行受產業所控制，同時也要避免銀行過度干預公司的營運。是以，GLBA 對於 FHC 從事投資銀行業務時，關於其所從事的業務量，均有加以規範，以免銀行過度干預。依 12 U.S.C.A. § 24a(2)(B)規定¹⁹，金控公司可以透過其下的子公司從事投資銀行業務，但是其下的子公司，為儲蓄銀行（depository institution）者則不得為之，然而在 2004 年 11 月後，該儲蓄銀行的子公司，則不再受此限制。但是，因怕 FHC 從事投資銀行業務失敗，會影響到整個 FHC 的營運，所以聯邦頒布了行政命令，12 C.F.R § 225.175 規定 FHC 從事投資銀行業務必須符合數項風險管理的策略，限制可以從事投資銀行業務的數量²⁰。此外，依 12 C.F.R § 225.175(a)規定，在所從事的投資銀行業務量，超過 FHC 資本額 30%或扣除私募基金淨利，超過 FHC 資本額 20%者，須經聯邦主管機關同意，才能繼續進行該業務²¹。

¹⁸ See MACEY, *supra* note 9, at 33-34.

¹⁹ See 12 U.S.C.A. § 24a(2)(B).

²⁰ 12 C.F.R. § 225.175.

²¹ 12 C.F.R. § 225.174.

（六）忠實義務部份（fiduciary duty）

由於 GLBA 放寬銀行可以經營的業務，利益衝突情事即易發生²²，因此法令要求銀行對其客戶負忠實義務，應無疑義。原則上，忠實義務違反的內容及如何運作，依各州的法律與習慣法為依據，惟遇特別規範目的需求時，聯邦法令亦會加以訂定，如 12 U.S.C. § 61 規定，禁止聯邦註冊銀行，在銀行股票信託關係時，為受託人投票選任銀行董事。換言之，除非信託人對於投票權的行使有所指示，否則受託銀行對於信託人所受託的銀行股票，是不得行使投票權的，否則屬忠實義務的違反²³。然而，12 U.S.C. § 61 的限制，是不適用在所受託的股票為控股公司的股票。此外，依 12 U.S.C. § 92a(h) 規定，是禁止聯邦註冊銀行，將其客戶帳戶的金錢，借貸給銀行的董事、經理人或員工，違反者有刑事及行政責任。²⁴

此外，聯邦儲備法（Federal Reserve Act）第 23A 及 23B 條，為確保銀行與其聯屬機構間經濟上之獨立性，就銀行與其聯屬機構間之交易行為亦有限制。所謂的聯屬機構，包括控制銀行或被銀行所控制的公司、銀行的銀行子公司、由對銀行或對銀行有控制力的人所控制之公司、過半數之董事與銀行過半數董事相同之公司、由銀行或銀行之聯屬機構提供贊助或顧問之公司、由銀行擔任投資顧問之投資公司、聯邦準備理事會認為與銀行有關係之公司，且該公司與銀行間之交易往來可能對銀行有損害。依照聯邦儲備法第 23A 條之規定，銀行及其聯屬機構間之限制交易包括：（1）擴張信用額度給予特別條件給聯屬機構、（2）為聯屬機構出具擔保函（包括擔保信用狀）、（3）向聯屬機構購買資產、（4）接受聯屬機構之證券作為擴張信用之擔保品（包括擴張信用給第三人）、（5）投資聯屬機構所發行之證券²⁵。

²² 當金融機構可經營之業務逐漸增加時，無可避免地會發生利益衝突情形，此時金融機構的忠實義務內涵為何，亦顯重要。關於金融機構的忠實義務內涵，亦可參考 Andrew Tuch, *Invesmnet Banks as Fiduciaries: Implications for Conflict of Interests*, 29 *Melb. Uni. L. Rev.* 478 (2005)。該文章雖然主要係針對澳洲的投資機構的忠實義務為說明，但其論述相當清楚，值得參考。

²³ 12 U.S.C. § 61, Shareholders' voting rights; cumulative and distributive voting; preferred stock; trust shares; proxies; liability restrictions; percentage requirement exclusion of trust shares.

²⁴ 12 U.S.C. § 92a.

²⁵ See MACEY, *supra* note 9, at 472-73.

第 23A 條對於銀行及其聯屬機構之主要限制，包括：

甲、一銀行與任一聯屬機構間之交易總額不得超過銀行總資本額的百分之十；

乙、一銀行與所有聯屬機構間之交易總額不得超過銀行總資本額的百分之二十；

丙、除另外有規定外，銀行與聯屬機構間的交易應有充足的擔保。依照交易的類型不同，分別應有相當於交易總額百分之一百至一百三十的擔保；

丁、除另有規定之少數情形外，銀行不得從聯屬機構購買低劣品質（low-quality）的資產。但銀行依照其一般獨立債信評估，在聯屬機構取得該資產前表示願意購買該資產，則不在此限²⁶。

而第 23B 條則係規定銀行及聯屬機構間交易之基本原則，包括：

甲、銀行應依照市場條件，與聯屬機構或與第三人交易，尤其是信用條件。如果沒有可供比較的市場條件，銀行必須依「善意（in good faith）」與聯屬機構或與第三人交易；

乙、銀行依照忠實義務，不得由聯屬機構購買證券或其他資產，但如係依忠實義務而依客戶指示從事之交易、或依法院裁定、或依忠實義務之相關法律規定，則不在此限；

丙、銀行依照忠實義務，不得自聯屬機構購買該聯屬機構所承銷之特定證券；

丁、銀行及聯屬機構不得對外為任何廣告，表示該銀行為某一聯屬機構負責²⁷。

四、有關利益衝突的行政命令

²⁶ See *id.* at 473.

²⁷ See *id.* at 474.

GLBA 立法目的在於使 FHC 可從事的業務增加，進而利用共同行銷的方式，擴展獲利的管道；但是，業務的遽增，也經常伴隨利益衝突發生之情事，對於客戶的權益造成侵害。因此，美國金融主管機關，遂頒佈一系列關於利益衝突禁止之規定，以因應擴張的金融業務範圍。

若金融機構之投資 (investment)、借貸 (lending) 及銷售行為 (sales) 會造成與其客戶間之利益衝突或自己交易，12 C.F.R. § 9.12 是明文禁止的。按 12 C.F.R. § 9.12(a)(1)，禁止銀行將客戶帳戶內金錢，投資於該銀行及其聯屬機構之股票、或投資於該銀行及其聯屬機構所有的資產、或投資於該銀行及其聯屬機構董事、經理人、員工所有之資產，或投資其他會造成利益衝突或自己交易之任何資產。此外，除非法律另有規定，銀行機構亦不得將受託的客戶資產，投資於受託銀行或其聯屬機構所發行的共同基金、聯屬機構之定期存款帳戶、活期存款帳戶。²⁸ 又依 12 U.S.C. § 371c-1(b)(1) 規定，限制受託銀行將受託財產，購買受託銀行聯屬機構所承銷的有價證券。然而，若此項購買是受到受託銀行多數外部董事所允許，則不在此限。

同理，12 C.F.R. § 9.12(b)(1) 規定，銀行機構亦不得將其管理之資產，以任何形式移轉予銀行及其聯屬機構或上述機構之董事、經理人及員工。若銀行的上述行為符合 12 C.F.R. § 9.2(b) 其他法律允許的例外²⁹，則行為外觀上縱為利益衝突的行為，但實質上亦屬合法。

依 12 U.S.C. § 61 規定，聯邦註冊銀行所受信託的財產為受託銀行的股票時，遇該銀行董事選舉時，該銀行不得行使該受託股票的投票權。但是，若信託契約另有約定，則不在此限。值得注意的是，12 U.S.C. § 61 有關投票權的限制，是不適用於所受託的股票為其控股公司之股票。

依 12 U.S.C. § 92 a(h) 規定，聯邦註冊的銀行禁止將受託人的受託財產，貸與該銀行的經理人、董事、及員工。若該行經理人、董事、及員工有從事/收受上述借貸，除有刑事責任外，Office of the Comptroller of the Currency (以下簡稱 OCC) 尚得對於違反者，科以民事制裁金。

²⁸ 12 C.F.R. § 9.12.

²⁹ 12 C.F.R. § 9.2.

受託銀行可以透過保險經紀人、不動產經紀人、證券經紀商、資產管理人、估價師、其他服務提供者來管理信託財產。此外，除非法律另有規定，或其聯屬機構（當該聯屬機構為證券經紀商）不會因此而獲利。否則銀行不得向其關係人，購買資產或服務。而所謂的關係人包括銀行及其董事、與董事有利害關係之人、諮詢董事、經理人、員工、及其他會影響受託銀行客觀決策的個人或組織。12 C.F.R. § 9.4(c)規定，受託銀行得向其他銀行或機構購買諮詢服務。蓋 OCC 允許聯邦註冊銀行從事理財投資顧問，提供其客戶理財投資建議。

其次，12 C.F.R. § 9.5 要求銀行須以書面設置法律遵循機制³⁰。換言之，銀行內部必須制定有關恪遵忠實義務的相關規範。12 C.F.R. § 9.5(a)規定，係關於銀行為證券經紀行為的規範。12 C.F.R. § 9.5(b)則禁止銀行從業人員（包括其 fiduciary officer and employees）不得使用非公開的資訊（nonpublic information），來建議客戶購買證券或做投資。亦即銀行在內部控管上，須防止從業人員不當使用非公開資訊，將尚未對外公開的資訊，提供給第三人牟取私利，此即中國牆的概念³¹，否則會違反證券交易法有關內線交易的規定。12 C.F.R. § 9.5(c)規定，則是對銀行員工所做的道德規範。12 C.F.R. § 9.10 則規定銀行對於客戶的資金，應做有效的投資，若資金無正當理由閒置係不被允許的³²。12 C.F.R. § 9.15 則規定銀行向客戶所收的報酬範圍³³。12 C.F.R. § 12.7(a)則要求銀行在為客戶為證券經紀行為（brokerage），所需遵循的程序規範。³⁴茲分析如下：

12 C.F.R. § 12.7(a)規定，向聯邦註冊的銀行在證券經紀交易上應遵守的交易政策與程序：

1. 對於從事下列行為的經理人及員工，明訂其責任規範
 - (1) 和已註冊的經紀商或自營商為買進或賣出時

³⁰ 12 C.F.R. § 9.5.

³¹ 有認為中國牆的設置並沒有辦法完全地避免利益衝突，甚至有可能會因資訊不流通致金融機構不知悉利益衝突的存在，而無法進一步地處理利益衝突的問題。可參考 MACEY, *supra* note 9, at 56-58.

³² 12 C.F.R. § 9.10.

³³ 12 C.F.R. § 9.15.

³⁴ 12 C.F.R. § 12.7.

- (2) 為客戶進行證券交易時
2. 銀行須公平處理對於同一時間同一證券之買單與賣單。
3. 每一季交易日結束後 10 日內，要求下列的經理人與員工向銀行申報其個人或利用他人名義在該季所有證券交易的資訊。
 - (1) 為客戶提供投資建議或決定者
 - (2) 參與前述行為者
 - (3) 因職務而知悉何種證券會被銀行推薦、買進、賣出。

五、關於 Tie-in（搭售）部分

美國關於銀行控股公司搭售禁止的規範，為銀行控股公司法第 106 條（Section 106 of the Bank Holding Company Act Amendments of 1970）。³⁵其立法目的在於禁止銀行濫用其特殊經濟地位，從事非傳統金融商品或服務之不正競爭。若允許銀行與客戶訂定，在出售一項商品予客戶時，得另外再搭售另項產品與客戶，不但會造成競爭的減少及資源的過度集中，亦會形成嚴重的利益衝突，亦即依銀行控股公司法第 106 條規定，銀行在對客戶為授信或銷售某項金融商品或服務時，不得以該客戶購買該銀行或其聯屬機構之某金融商品或服務為條件，否則即構成銀行控股公司法第 106 條所禁止之搭售行為。但如銀行係依照該客戶之財務及信用條件而決定不予授信，則無違法的問題³⁶。銀行控股公司法第 106 條並未禁止共同行銷，亦未禁止銀行提供授信或其他金融商品或服務，只是禁止銀行要求客戶購買其他金融商品或服務。聯邦準備理事會認為，判斷銀行是否違反銀行控股公司法第 106 條之要件包括：（1）銀行提供二或以上的產品或服務給客戶（包括客戶擬購買之產品或服務及搭售之產品或服務），以及（2）銀行強

³⁵ 12 U.S.C. § 1972 (2000).

³⁶ See GAO, *Bank Tying: Additional Steps Needed to Ensure Effective Enforcement of Tying Prohibition*, October 2003, at 13.

迫客戶必須購買搭售之產品或服務，始能購買其所擬購買之產品或服務³⁷。

其次，銀行控股公司法第 106 條授予聯邦準備理事會權限，在不違反禁止搭售（如在有利於消費者且不違反競爭）之前提下，訂定一些豁免規定。聯邦準備理事會在 1971 年擴張銀行及其非銀行聯屬機構之禁止搭售範圍，但基於市場的競爭需求，於 1977 年又取消該擴張規定。目前聯邦準備理事會針對銀行及其非銀行聯屬機構間之行為，所訂定不適用搭售禁止之安全港（Safe Harbor）規定，包括（1）銀行得以客戶取得銀行關聯機構之融資、折扣、存款服務或信託服務為條件，而擴張該客戶之信用或其他銷售金融商品或服務之條件、（2）合併結算折扣組合（combined balance discount package）、（3）以及與外國客戶間之交易行為³⁸。但這些安全港規定仍以不違反競爭為必要³⁹。

在 GLBA 實行後，銀行控股公司法第 106 條的適用與解釋，便格外顯得重要。

第二節 英國法制關於金融集團中利益衝突之規範

一、英國金融市場之變革與金融集團

英國係藉由 2000 年金融服務及市場法（Financial Services and Markets Act 2000，以下簡稱 FSMA）之通過重整其金融機構監理組織⁴⁰。該法主要透過單一監理機關—Financial Services Authority（以下簡稱 FSA 或金融服務總署）全面性地管制金融服務業中銀行、保險與其他投資服務。除此之外，該法亦整合舊有英國金融市場之 1986 年金融服務法（FSA1986）、1987 年銀行法（BA1987）以及 1986 年建築合作社法。其所管制之行為包含存款、資產管理與保管、投資交易、安排投資、管理投資與提供投資顧問諮詢等。同時並將所有金融服務行為包含於單一監理法規（Handbook）加以

³⁷ *Id.*, at 15.

³⁸ *Id.*, at 14-15. See also 12 C.F.R. § 225.7(b).

³⁹ See 12 C.F.R. § 225.7(c).

⁴⁰ 以下關於英國金融監理機構之相關立法沿革，詳見 Heidi Mandanis Schooner & Michael Taylor, *United Kingdom and United States Responses to the Regulatory Challenges of Modern Financial Markets*, 38 Tex. Int'l L.J. 317.

管制。並針對各項金融服務行為所可能產生市場濫用進一步嚴格管制。

英國該法有別於美國監理架構之功能性監理模式，因其立法背景與金融市場環境之不同，早在美國進行 GLBA 之前，早已對金融市場服務區隔之正當性存疑。實際上，由 1986 年金融服務法與 1986 年建築合作社法頒佈以降，即已分就證券交易相關法規以及建築合作社之解除管制開始。更因受歐盟法之影響，並為與歐陸金融機構競爭，同時促進英國金融機構與相關法制之改革，尤其在銀行指令中建立於歐陸綜合銀行模式，且以綜合銀行模式為基礎，建立資本適足性指令之標準與規範，進一步證明同樣指令得同時施行於不同金融服務業間，並促進其彼此間正常競爭。

在 1980 年後期，由於一連串監理法規之修訂，金融市場產生重大改變。金融機構間開始相互併購，商業銀行同時收購投資銀行並與保險業結合之風氣尤為盛行，但由於金融監理組織並未隨其產生結構性改變，因此往往造成這些金融集團的不必要負擔，且無單一監理機構得全面性地監督該金融集團。在 1997 年大選前，這些金融市場結構性之變革已歷經十八個月激烈爭辯。其中最主要爭論，乃在於如何確保有效監督金融集團並維持監督一致性，避免造成不必要之監理組織間重疊監督或產生監督上漏洞之情形。為因應此項金融市場之重大變革，FSA 即因此而設立，並以單一監督組織取代過去各別獨立的監督機構。

2000 年的 FSMA 制定之首要目的，乃在於保障消費者以及金融服務之使用者，避免其權益因詐欺性之販售行為或該金融機構失卻清償能力而受重大影響。特別是許多不當販售行為導致已享有勞工補償機制者放棄原有權益而改買個人年金，甚至教職或健保服務工作者，亦常受到誤導而轉買個人年金。造成此一結果之主要原因，乃在於販售個人年金之業務員多以賺取佣金為主要目的，致其販售過程中產生利益衝突情形下，犧牲消費者權益，此現象亦導致現今英國金融服務總署之監理法令，特別著重金融服務業應提供適合之投資商品，以避免此等不當銷售之情形產生。

二、中國牆之規範方式與不同規範位階類型

於金融集團日益興盛，尤其涉及銀行與證券業之合併時，勢必無法避免利益衝突與義務衝突（conflict of interest and duty）之情形發生。例如金融服務業常與其客戶產生利益衝突（conflict of interest），或其所面臨兩個以上客戶所生對於其應履行義務之衝突（conflict of duty）。但利益或義務衝突乃必然現象，金融集團面臨之不同消費者或服務使用者，未區分其受保護之先後順位，並更凸顯出該問題之所在。故面對利益或義務衝突，應著重於如何調和此間所可能產生之影響，尤應避免因利益或義務衝突下不當忽略一方權益之行為產生，否則，不僅無法符合法學者對於公平正義之要求，亦不符合經濟學者間對於經濟效率之企求⁴¹。

對於金融集團而言，該產業有別於其他事業，其利益衝突有礙經濟進行有效率之配置而增加交易成本，且金融服務業與投資者之關係，係以彼此間之特殊信賴為基礎，如放任金融集團恣意妄為，或將使投資者對金融市場失去信心。此外，有鑑於金融服務業者與其客戶間所建立之特殊信賴關係，加以兩者對於協商議價地位之不平等，確保其間之公平正義尤為重要。

於金融集團所可能產生之衝突類型中，學者曾假設出數種類型。如金融集團為維持某證券之價格而貸款予第三人、銀行貸款予其關係企業中證券商所承銷股票之公司、銀行直接將款項貸予證券部門、投資銀行之推銷與商業銀行提供負面建議義務之衝突等類型⁴²。而這些利益衝突類型中，最為重要者乃在於其因利益衝突而所為濫用行為（abuse）即涉及恣意不當使用內部訊息，亦即內線交易或關係人交易等。

於現今金融服務總署之監理法令中，主要可分為三項具有位階性之規範。分別為 High Level, Prudential Standard, Business Standard 等三者。以下即分就其涉及利益衝突之法令作一論述。

⁴¹ See R. Schotland, "Alternative Views on Regulating Conflicts of Interest in the Financial Firm", in Franklin Edward (ed.), *Issues in Financial Regulation* (McGraw-Hill, N.Y. 1979), at 125.

⁴² Harry McVea, *Financial Conglomerates and the Chinese Wall*, (Clarendon Press, Oxford 1993), at 33-35.

(一) High Level

從事業務原則 (Principles for Business PRIN)，主要明列從事金融服務業，於經營時所須遵行之原則。其中涉及利益衝突者為

第 6 條消費者利益—公司應盡其注意義務以確保並公平對待其消費者之利益。

第 8 條利益衝突—公司應公平處理其與消費者間，以及不同消費者間之利益衝突。

第 9 條信賴關係—公司必須盡其合理義務確保對其信賴消費者所為之建議與決定具有適當性。

(二) Prudential Standard

1. 金融機構共通之謹慎標準

金融集團之風險控管在於 PRU 8. Group risk 集團風險

PRU 8.1 Group risk systems and Control requirement

PRU 8.4 Cross sector groups

但該部分所涉及之謹慎標準主要較側重於清償能力之確保，並未具體針對利益衝突部分為特別規範。

2. 銀行業之資訊與個人隱私權

銀行業之 IPRU-Bank 謹慎原則—如在同一金融集團內，個人資訊交流並非重要議題 (見 IPRU-Bank Section 5, p.2)，但仍受資料保護法 (Data Protection Act) 之規範。

(三) Business Standard

關於利益衝突，主要仍在於對於資訊之控制，並避免公司內部間資訊恣意散佈。

1.COB 2-適用於從事投資事業之公司（亦同時包含銷售投資型保險商品之金融機構）所涉及利益衝突者在於（Conduct of Business） 2.4 Chinese Wall。

該項之規範目的，在於闡明公司應妥善處理利益衝突，並公平對待其客戶。為管制利益衝突所產生之不當情形，主要乃在於防止資訊於公司內部之傳佈—即建立中國牆（Chinese Wall）（或有譯為防火牆者）。並針對特殊情形，認為集團內部各公司之間，或同一金融機構不同部分，應妥善管制資訊交流或不使用該資訊。其規範對象乃在於從事投資（designated investment）及其附屬業務（COB 2.4.4）。同時要求集團內應訂定約定規範相關資訊應保留不得公開或被使用之情形，同時進行適當步驟確保該約定之效力與執行情形。至於是否遵守所生效力另行規範於 COB2.4.5.

三、市場濫用（Market Abuse—The Code of Market Conduct（MAR 1）之規範類型

除上述中國牆之建立外，另外涉及利益衝突之相關規範，即於市場行為規則所列之數種行為。依序分為

1.內線交易（insider dealing）-MAR 1.3

FSMA§118(2)所規範之內線交易，係指公司內部人員，根據與投資相關之內部資訊，就適法投資或相關投資所從事或意圖進行之交易。

關於內線交易之適例，如 B 股票上市公司的一名員工，得知 B 股票上市公司剛失去與其重要客戶一分重要契約之資訊。在消息尚未正式由其雇主依通常程序對外公佈之前，且本身又無出售股票之義務時，該名員工基於其任職之 B 公司甫失去重要契約之資訊，出售其所擁有之 B 公司股票。該名員工之行為，即屬 FSMA§118(2)所規範之內線交易。

2.不當之資訊揭露（improper disclosure）

依據 FSMA§118(3)所列不當之資訊揭露，係指公司內部人員非基於其職務、專業或義務下，將公司內部之資訊揭露予他人。

在不當之資訊揭露的適例方面，例如 B 股票上市公司董事 X 有一友人 Y，Y 與 B 股票上市公司或該公司顧問職務之間無任何關係存在。某日，於 X 與友人 Y 共進午餐時，X 告知 Y，其所任職之 B 公司，已決定以高於某公司股價之價額，對該公司進行併購交易。B 股票上市公司之董事 X 之行為，已構成 FSMA§118(3)所規範的不當之資訊揭露。

3. 資訊之不當使用 (misuse of information)

FSMA §118(4)所規範的資訊之不當使用，指雖未構成內線交易或不當資訊揭露之行為，但所揭露資訊，為一般市場所未能取得之資訊，而當一般資訊使用者獲悉此資訊時，將影響其投資意願；以及一般市場上使用者，極可能認定該資訊揭露行為，於其合理期待下並不適當。

B 股票上市公司之員工 A，發覺其所任職之 B 公司正與一位客戶進行締約交涉。B 公司每一會計年度與該客戶的交易額，均超過 B 公司營業額的 10%。該員工知悉該客戶與 B 公司之契約磋商過程並不順利，且該客戶威脅將終止與 B 公司之業務往來，另行與其他公司締結契約。員工 A 認定，該客戶非常可能終止與 B 公司間之業務往來，而另行與其他公司締結契約，故該名員工 A 在本身無出售股票義務之情形下出售其所擁有之 B 公司股票。此時，員工 A 之行為已構成 FSMA §118(4)所規範的資訊不當使用。

4. 操控交易 (manipulating transactions)

FSMA§118(5)所規範之操控交易，係指所為交易或命他人所進行之交易，使人對供給、或需求面，或該投資標的之價格產生錯誤印象；抑或以非常態或人為方式進行操縱，以確保其價格。

關於操控交易之適例方面，如一名期貨交易商，於期貨交易市場收盤之前，購入大量限定投資 (qualifying investments) 的商品期貨 (commodity futures)，其目的乃欲使商品期貨的價格，處於一不實、易使人誤解、異常或造假之價格水平，而得以由其所建立之期貨商品部位中獲利。此期貨交易商之行為，即構成 FSMA§118(5)所規範之操控交易。

5. 虛偽交易 (manipulating devices)

FSMA§118(6)所規範之虛偽交易，指以虛擬工具或其他造假或虛偽方式進行交易，或命他人進行交易。

在虛偽交易之適例方面，例如藉由傳統或電子媒體方式表達某投資標的之相關意見，實際上其已持有相關投資標的，或欲購得該投資標的，並藉以牟利。

6. 不當宣傳 (dissemination)

FSMA§118(7)所規範之不當宣傳，係指資訊揭露者，應知或可得而知其所取得資訊，係為不實或誤導他人之資訊時，仍提供該資訊，致使他人對特定投資標的產生錯誤印象，或受該資訊所誤導。

同時，該行為亦有另一條文—FSMA§118A(4)之規範，該條文之規範對象以新聞從業者為主，該等人員藉由不當宣傳而直接或間接獲取利益亦受規範，然而，對其他人所提供之資訊，該等人員僅盡專業注意義務，而不屬 FSMA 之規範範圍。

在不當宣傳之適例方面，例如，某人知悉 A 公司併購 B 公司之資訊不實或將誤導他人，卻於網際網路公布欄 (Internet bulletin board) 或聊天室 (chat room)，張貼或散播此一不實或誤導他人之訊息。

7. 誤導行為 (misleading behaviour) & market abuse (distortion) 等。

依 FSMA§118(8)所規範之誤導行為或不當影響，係指除上述操控交易、虛偽交易或不當宣傳外之行為，而：

(一) 使一般資訊使用者對投資標的之供給需求、或其價格、價值產生錯誤認知；

(二) 或可能為一般資訊使用者認定該行為係構成不當影響之行為；並使一般市場上資訊使用者，視該揭露行為者之行為，於其合理期待下並不適當。

由上可知 FSA 所頒佈之行為規範 (Code of Market Conduct)，其主要適用對象，乃涉及投資工具使用時之各項利益衝突類型。至於金融控股公司各子公司間之利益衝突，主要透過資訊之控制，一為中國牆之建立，以避免各部分或同一集團不同金融機構之資訊交換 (僅規範於投資業務)；二則係將構成市場濫用行為 (Market Abuse) 之主要行為型態類型化，逐一檢視其是否違反相關規範而不當影響市場。適用本行為規範者，不僅包括金融集團，甚至相關專業人士，例如新聞從業人員或投資顧問諮詢等等，亦有本行為規範之適用。

四、罰則

關於違反 FSMA 所規範之市場不當行為時，主管機關 FSA 得依據該法第 123 條科處行為人相當之罰鍰。但於科處前得透過發出注意通知 (Warning Notice) 後，在該行為人回覆之相關解釋與客觀情形下，認為其非構成本法所規範之行為或行為人時，得不為處罰之決定。主管機關亦得考慮不科以罰鍰，但得將其不當行為態樣公告揭露 (statement) 之。

該法第 180 條規定，主管機關得先就其行為態樣依該法第 126 條向行為人為注意通知 (Warning Notice)。該項通知內容包含得處罰之額度以及其行為違反之類型。如為該項通知後，決定將予以處罰時，則應發出處分通知 (decision notice)，同時提醒其得請求申覆之權利。

除主管機關課處行政罰外，FSA 亦得依據本法第 381 條或第 383 條向法院請求認定於所違反之情形下，得處罰之對象與相關關係人。法院得視實際需要判令該受處罰之對象支付罰款。

第三節 日本法制關於金融集團中利益衝突之規範

一、日本金融控股公司之成形

日本二次大戰後之金融法制，深受美國法影響，於金融產業上嚴格禁止銀行業、證券業、保險業等行業跨業經營，且以許可制方式確保此一跨業禁止規範理念之落實。不僅如此，鑑於二次大戰前三井、三菱、住友等

少數控股公司財閥與軍閥間的勾結，為日本軍國主義的發展推波助瀾，而於戰後成為聯合國佔領軍總司令部的首要整頓對象。整頓方式不僅將此等財閥予以解體，並為防止渠等於未來重整旗鼓之可能，乃於1947年所制定的獨占禁止法第9條中，禁止純粹控股公司的成立。於此法制規範下，不僅金融控股公司無法設立，其他一般產業控股公司亦無由存在。

然而，1980年代在解除管制政策潮流的影響下，日本經濟愈來愈國際化及自由化，金融產業面對愈來愈為激烈的國際競爭，眼見其他工業國家金融集團（Financial Conglomerate）在規模經濟、範疇經濟的加持下，日益成長及茁壯，而自己國內的金融產業卻遭受種種的限制，加上1990年代以後日本經濟景氣的蕭條，銀行業為呆帳問題所苦，不少過去盛極一時的金融機構，此時竟然面臨破產解散的命運。為促進金融機構之健全發展、提升其國際競爭力，並間接帶動日本經濟景氣的復甦，日本政府遂自1992年起，實施一連串的金融改革，企圖使其國內金融產業亦得於全球大競爭時代裡，佔據一席之地。

1992年成立、施行的金融制度改革法（該法全名為「與金融制度及證券交易制度改革相關法律之整備法」），開啟此一金融法制改革之先河，其後日本法制逐漸容許銀行、信託銀行、證券、保險等各行業間，可以跨業經營。1992年的金融制度改革法首先容許銀行、信託銀行以及證券公司間，得以設立子公司的方式相互進入其他行業之領域，經營各該業務。1995年保險業法的修正，亦容許人壽保險公司及產物保險公司間，得以子公司之方式相互進入他領域經營業務。之後，1998年的金融體系改革法，更進一步容許保險業與銀行業、證券業間得以子公司之方式，經營該他行業之業務。

與此同時，在各方的壓力下，日本獨占禁止法主管機關之公平交易委員會，於1997年3月中向日本國會提出獨占禁止法修正草案，修正改法第9條規定容許純粹控股公司，該修正草案並於同年6月12日依原案通過成立，而自同月18日起正式公布施行。配合此一獨占禁止法的修正，日本政府於同年12月間制定金融控股公司整備法，容許金融控股公司的設立，至

此以金融控股公司為頂點，其下坐擁銀行、證券、保險等不同金融機構之金融集團的經營方式，乃得以成形、確立。過去，銀行、證券、保險等金融機構，若欲進入其他金融領域，必須以設立子公司之方式進入的作法，於金融控股公司得以設立後，乃進化為以金融控股公司方式，跨業經營各種不同金融業務。

雖然，經過上述的各項金融改革，金融機構得以設立子公司方式或控股公司方式，跨業經營各項業務，但單一銀行（子）公司、證券（子）公司或保險（子）公司，仍不得於其各該（子）公司組織中經營其他金融領域之業務。易言之，中國牆（Chinese Wall）仍存在於各該金融機構之中。如此嚴格的禁止規範，使得一站購足（one-stop shopping）之理念無法實現，範疇經濟的效果難能發揮。有鑑於此，自 1998 年的金融體系改革法起，日本政府逐漸放寬銀行等金融機構得經營業務之範圍，2001 年起開放銀行得銷售一定範圍的保險商品，2002 年中解除對銀行、證券公司以共同店鋪經營之禁令，2004 年更容許銀行本身得從事證券經紀業務，2005 年 7 月更進一步大幅開放銀行有關保險銷售業務之經營範圍，更加徹底實現一站購足之目標。

於上述各項改革下，日本金融機構的整編腳步隨之加快，原本各自分立的金融機構於上述法令及併購法令所容許的各項新型併購手法下，逐漸整合為大型的金融集團，著名者例如三菱 UFJ 金融集團、瑞穗金融集團、三井住友金融集團、三井信託控股公司等。此等大型金融集團的產生，為實現規模經濟而有「巨大化」之傾向，同時為享受範疇經濟之利益而經營不同金融業務，使其集團發生「複雜化」之現象。巨大化與複雜化現象的發生，對於金融監理機制提起新的課題。過去習慣於各種相互分離之不同業種領域內，進行其各自監理工作的金融主管機關，於面對新形態大型金融集團所帶來的巨大化、複雜化課題後，就必須深入認識此等巨大化、複雜化可能衍生之特別問題，並針對此等特別問題設計出不同的監理方式與手法。

一般而言，日本法制在有關金融集團子公司間利益衝突的法律規範

上，大致可以分成二種類型，一是藉由特定之業法予以規範，另一則是由一般競爭法及其主管機關進行規範。競爭法主管機關所訂定的處理原則或指針，較偏重於金融集團子公司間的利益衝突或力量濫用規範，各金融領域之業法，則著重於同一公司經營不同種類的金融業務時，可能發生之利益衝突弊端及其因應對策。以下，先就競爭法之規範說明之，其後再就業法之規範，加以敘述。

二、競爭法之規範

日本競爭法之獨占禁止法第 19 條規定，禁止事業為不公平交易方法，而所謂的不公平交易方法相當於我國公平交易法第 18 條及第 19 條等之規定⁴³。1993 年 4 月鑑於日本法制對於金融機構之跨業經營已逐漸開放，為遏止並規範金融機構因此可能從事不當利益衝突行為，日本公平交易委員會乃訂定「銀行、證券業相互進入所伴隨之不公平交易方法」規範指針，其後鑑於控股公司的解禁、金融機構相互進入其他領域之管制的解除之愈加進展，日本公平交易委員會遂於 2004 年修正其上開規範指針，並將其名稱更改為「金融機構行業區隔的解除及業務範圍擴大所伴隨之不公平交易方法」規範指針，就金融機關因為金融領域的解除管制可能發生之不公平交易行為，獨占禁止法對其規範之可能性，予以說明。

⁴³ 日本獨占禁止法第二條第九項規定：「本法稱不公平交易方法者，指該當於下列各款行為，而有妨礙公平競爭之虞且經公平交易委員會所指定者：

1. 不當地對其他事業實施差別待遇。
2. 以不正當之對價進行交易。
3. 不正當地引誘或者強制競爭者之顧客與自己從事交易。
4. 以不當地拘束交易相對人之事業活動內容為條件，而與之進行交易。
5. 不當地利用自己於交易關係上所享有之地位，而與對方交易。
6. 對於與自己或自己為該當公司之股東或負責人之公司，於國內市場上，處於競爭關係之其他事業，不當地妨礙其與其交易相對人間之交易，或者是在該當其他事業為公司型態之情形，不當地引誘、教唆或強迫該公司之股東或負責人，做出不利於該公司之行為等。」

同法第十九條則規定：「事業不得為不公平交易方法。」

由上開指針名稱之變更，亦可大略得知，該指針在有關金融機關可能實施之不公平交易方法上，乃是從不同金融機構之行業區隔的解除以及同一金融機構內業務範圍的擴大二者，可能伴隨發生之不公平交易方法為其出發點。職是，以下就日本公平交易委員會有關此二種不同的解除管制類型，可能引發之利益衝突行為的具體類型，分別敘述。

（一）不同金融機構間行業區隔的解除可能發生之利益衝突行為

依據日本公平交易委員會之見解，因為金融領域行業區隔的解除，金融控股公司或其子公司可能發生下列各種不當的利益衝突行為：(1) 交易之強制、(2) 與競爭者交易之限制、(3) 不當的顧客引誘行為等。

在交易之強制方面，金融控股公司若以（設立）子公司方式經營各該金融業務，則可能會利用其於融資上所擁有之影響力，強制要求客戶必須與其他子公司進入交易行為，例如要求須由其證券子公司承銷該客戶之證券發行、購買其證券子公司所承銷或仲介之有價證券、將該客戶之投資信託或基金運作等業務交由其投資信託等子公司為之、或要求其必須購買保險子公司之保險等，此時金融機構之行為，構成不當優勢地位的濫用，而有違法之虞。此時，倘若金融機構以有此其他交易的發生為前提，方始與該客戶進行交易者，則系爭行為可能構成不當的搭售，而有違法之虞。

其次，在有關與競爭者交易之限制上，金融機構可能利用其相對優勢於客戶之影響力，而要求其不得與自己或自己之子公司的競爭對手進行交易，導致該金融機構或其子公司之競爭者，無法與該客戶進入交易或斷絕交易關係。例如要求客戶不得將證券承銷業務交由證券子公司之競爭者為之或是限制該競爭者得為承銷之數量、或是不得購買保險子公司之競爭對手的保險商品等，此等行為構成排他性交易行為或附拘束條件之交易，而有違法之虞。

最後，在有關不當的顧客引誘行為一事上，金融機構可能以過度優渥之交易條件，引誘客戶與自己或自己之子公司進行交易，導致其競爭對手無法與該客戶進入交易關係。例如，銀行於融資時提供異於常態之優渥交

易條件，要求客戶將其所發行之證券交由其證券子公司為之，或向其保險子公司購買其所需要之保險等。

（二）金融機構業務範圍擴大可能發生之利益衝突行為

因為同一金融機構得經營之業務範圍的擴大，亦可能發生各種不同的利益衝突行為。此際，日本公平交易委員會主要著眼於銀行本身可以為證券經紀等業務、從事保險商品銷售之業務以及投信商品銷售之業務，而分別規類其可能發生的各種不同利益衝突行為。

首先，在銀行本身從事證券經紀業務時，銀行可能利用其對於客戶之融資力量，而作出交易的強制、與競爭者交易之限制、不當的顧客引誘等行為。於交易的強制上，例如若客戶不將其證券交易交由銀行之證券經紀部門為之，則斷絕其融資或課以不利的融資條件，或以其證券交易應由銀行之證券經紀部門為之為條件，方提供該客戶融資，此等行為可能是優勢地位的濫用，也可能構成不當搭售，而有違法之虞。於與競爭者交易之限制上，銀行向顧客表示，若客戶將其證券交易交由該銀行之競爭者為之的話，則將斷絕其融資或課以不利的融資條件，或是以不得將證券交易交由該銀行之競爭者為之為條件，方始對其提供融資，此等行為構成排他性交易行為或附拘束條件之交易，而有違法之虞。在有關不當的顧客引誘上，銀行若以過度優渥之融資條件，引誘客戶將其證券交易交由銀行之證券經紀部門為之，或對於客戶作出虛偽不實或引人誤認之說明，不當引誘其證券交易交由銀行之證券經紀部門為之者，亦有違法之虞。

其次，當銀行本身亦從事保險商品之銷售業務時，銀行可能利用其對於客戶之融資力量，而作出交易的強制、不當的顧客引誘等行為。於交易之強制上，當銀行對於其融資客戶或其負責人，要求其須購買自己所銷售的保險商品，否則將斷絕其融資或課以不利的融資條件，或是要求融資客戶應與其他保險公司解約而購入自己所銷售的保險商品，或是對於房屋貸款之消費者要求其必須購入自己所銷售的火險等產品時，各該行為有可能構成優勢地位濫用、排他性交易行為或附拘束條件交易或搭售行為，而有違法之虞。在有關不當的顧客引誘行為一事上，銀行若以過度優渥之融資

條件，引誘客戶購買其所銷售之保險商品，或對於客戶作出虛偽不實或引人誤認之說明，不當引誘其購入自己所銷售之保險商品時，亦有違法之虞。

最後，當銀行亦同時經營投資信託業務時，若其利用自己相對於客戶之優勢地位，而強制客戶必須委託自己進行投信商品的買賣，否則將斷絕其融資或課以不利的融資條件，或是以客戶委託自己進行投信商品買賣為條件，方始對其進行融資，則有可能構成不當的優勢地位濫用或搭售行為，而有違法之虞。另一方面，當銀行向顧客表示，若客戶將其投信商品的買賣委託給該銀行之競爭者為之時，將斷絕其融資或課以不利的融資條件，或是以不得將投信商品的買賣委託該銀行之競爭者為條件，方始對其提供融資，此等行為構成排他性交易行為或附拘束條件之交易，而有違法之虞。同樣地，當銀行以過度優渥之融資條件，引誘客戶將其投信商品的買賣委託給該銀行為之時，可能構成不當的顧客引誘行為，而有違法之虞。

三、業法之規範

（一）證券交易法規

當日本政府逐步開放銀行亦可從事證券經紀業務時，其必須面對銀行同時從事銀行與證券業務可能帶來之不當利益衝突行為。在日本政府開放銀行亦可經營證券經紀業務時，社會各界提出如此開放可能引起的利益衝突問題，而要求於開放銀行從事此一業務的同時，對此利益衝突可能衍生之弊端，應予有效的對應。此等利益衝突可能引發之弊端包括：(1) 對於經營逐漸惡化之貸款客戶，要求其發行有價證券，並於經營惡化情事尚未為投資大眾知悉前，將該有價證券銷售給投資大眾；(2) 為促進其所承銷之證券的銷售數量，或是提高自己所持有之證券的價格，乃借款給投資人使其購買該等有價證券；(3) 於企業資金籌措之際，誘使企業優先向銀行進行借貸，而非發行有價證券籌資⁴⁴。

因此，當日本政府開放銀行進入證券經紀等業務領域時，即必須同時配套以各項防弊措施，以防止不當利益衝突弊端之生。於此認識下，日本

⁴⁴ 引自河本一郎、大武泰南，証券取引法読本，489頁，第六版，有斐閣，2004年。

政府乃於其 2004 年 11 月 26 日所修正、公布之「金融機關之證券業務的內閣府令」中，採行下列的防弊措施⁴⁵。(1) 銀行不得未經客戶同意或故意未取得客戶之事先同意而為該客戶進行證券買賣；(2) 當證券發行人對其關係企業負有債務，而其發行證券所得之資金將被用為償還該當債務時，不將此事告知客戶而為證券仲介買賣之行為，不得為之；(3) 銀行同時兼營證券經紀與投資顧問業務時，應對其投資顧問業務客戶，明示出其證券經紀業務時所得之報酬金額；(4) 銀行於同時兼營證券經紀等業務時，不得有不當之搭售行為；(5) 銀行本身對該客戶進行貸款，但卻未告知其證券交易所得資金，將被用於償還該當貸款，而為該客戶從事證券買賣之行為，不得為之；(6) 銀行本身為證券發行人之主要貸款對象時，未經此事告知客戶而為該客戶從事證券買賣之行為，不得為之；(7) 銀行內部從事融資業務之職員與從事證券經紀業務之職員，不得將其所獲得之客戶未公開資訊於其間私相授受；(8) 最後，金融集團不得以全體之力量對其客戶進行不公平交易行為。

對於違反上述利益衝突規範者，依據日本證券交易法第 56 條第 1 項第 3 款規定，主管機關將可撤銷證券業者之許可或處以六個月以內之停業處分或處以變更業務內容之處分。

(二) 保險業法規

當日本政府開放銀行亦可從事保險商品之銷售業務時，亦必須考慮到其同時兼營此二者業務可能帶來之各種利益衝突弊端，而須思索妥適的因應對策⁴⁶。一般認為，銀行兼營保險商品銷售業務可能引發之弊端如下：(1) 銀行等因擁有強大的資金影響力，從而會以壓迫性的方式，要求接受其融資之客戶，購買其所銷售之保險商品；(2) 銀行可能將其於保險商品銷售過程中所得之健康等情報，使用於其融資業務上；(3) 由於銀行僅從事保險商品之銷售，而非承保，因此可能不當輕忽投保人加入保險時之選擇，

⁴⁵ 以下敘述，主要參照尾崎輝宏、遠藤晃、芳賀裕司，改正證券取引法の一二月施行に伴う關係政省令改正の概要，商事法務 1718 號，22-25 頁，2004 年。

⁴⁶ 以下之敘述，多參照日本金融審議會金融分科會第二部會，銀行等による保險販賣規制の見直しについて，2004 年 3 月 31 日。

且對於其所銷售之保險未能善盡售後服務；(4) 銀行可能以其強勢的銷售能力，而銷售超出保險公司所得承保之保單，或將保險公司納入旗下子公司。

對於上述可能發生之弊端，日本政府認為可以藉由下列各項方策加以對應：(1) 禁止銀行以其所擁有之強大資金影響力，從事壓迫性的保險商品銷售，例如不當的融資與保險商品之搭售行為；(2) 銀行內部不得將其自融資部門所得之客戶非公開資訊或自保險商品銷售部門所得之客戶非公開資訊，在未經客戶同意的情況下，將該等非公開資訊於二部門間相互流用；(3) 強化銀行於銷售保險商品時對於投保人應盡的說明義務；(4) 對於銀行所為保險商品之銷售，對於承保公司可能帶來之影響予以適當的監控，防止銀行銷售超出保險公司所得承保之保單。

第四節 結語

由本章以上敘述可知，對照於次章所將提及有關金融集團客戶個人資訊或隱私權保護之規範課題，實際操作上乃是要要求金融集團及其子公司應以積極之作為保護客戶的個人資訊及隱私，本章之利益衝突規範，主要規範目的乃是要要求金融集團及子公司不得將其於某一行業中所得之資訊或擁有之優勢地位，槓桿或濫用至另一行業或領域，其規範方式並非積極要求金融集團或其子公司應有何積極作為，而是消極地禁止其不得有此或為此利益衝突情事。於此認識下，不僅相關金融產業規範法律，對此類金融機構之利益衝突或優勢地位濫用行為，有其本身之規範理念與內容，亦由於該等優勢地位濫用行為可能對競爭秩序帶來不當影響，因此競爭法本身亦可基於其規範目的與理念，對此類利益衝突或優勢地位濫用行為，進行規範。

從本章前述美、英、日三國法制之探討，可以大略窺知，金融產業相關法律於規範此類利益衝突行為時，其出發點主要是基於消費者保護之觀點，而要求金融機構不得於各該利益衝突之情事存在時，作為有違消費者利益之行為。相對於此，競爭法基於維護整體競爭秩序之觀點出發，所著重之規範重心即在於各該市場健全的競爭秩序是否可能因此利益衝突的存

在而受到破壞，其規範目的即在於藉由對各該利益衝突行為的抑制，維持金融市場上競爭機制的有效運作。雖然如此，不可否認地，金融業法與競爭法二者間，仍有不少重複之處，而為二種不同類型法律所共同關心者。

第三章 美、英、日等國法制關於金融集團中隱私權保護 之規範

促使各種不同業別的金融機構整合為一大型金融控股公司集團要因之一，即在於藉由於同一集團下進行共同行銷，滿足客戶對於金融商品、服務一站購足的需求，於便利客戶金融商品、服務消費的同時，亦藉由此一多角化經營與共同行銷，降低金融集團經營風險與成本，徹底實現綜效之目標。然而，就金融機構的客戶而言，多角化經營或共同行銷於帶來其消費便利的同時，亦可能對其金融或資訊隱私權的保障，有著不利的影響。蓋從金融機構的角度來看，具有不同喜好、風險、資力、健康狀況、甚至宗教信仰、犯罪記錄等之客戶，對於金融商品或服務有不同的需求，如何瞭解其需求並針對該等需求提供不同金融商品、服務，以提高金融集團整體之銷售業績，實是其發展之重要關心事。

於此情況下，金融集團乃有誘因要求其集團內部之子公司將其各自因銷售金融商品或服務所得客戶個人資料，提供集團內其他子公司利用，務求由該金融集團本身滿足其客戶所有金融商品或服務的需求。此種將客戶資訊或資料於金融集團子公司內相互流用的行為本身，對於客戶本身資訊隱私的保護，帶來重大的威脅與挑戰，而有必要對於不當的流用行為，予以嚴格規範，以保護消費者之金融或資訊隱私權。於此認識下，各國法制乃多從不同觀點與作法，儘量於不損及金融集團多角化經營及共同行銷所欲實現的範疇經濟、綜效之目標下，對於消費者之金融隱私或資訊隱私予以適當的保護，確保其金融、資訊隱私權不致因金融集團的不當流用行為遭受損害。

本章目的即在於介紹美國、英國、日本等三個國家的法制，有關金融集團中消費者金融或資訊隱私保障之規範，分析該等國家法制如何於兼顧金融集團之範疇經濟的追求與消費者應有權益之保障下，以何種平衡觀點及務實作法，對於不當的客戶資訊或資料流用行為，加以規範。

第一節 美國法制關於金融集團中隱私權保護之規範

一、前言

金融服務的一站購足給予消費者極高的便利性，同時也讓金融機構能夠滿足同一客戶不同的金融需求，有助於其經營效率的提昇。惟金融隱私權的保障，在某種程度上即限制金融機構分享其客戶資訊予其聯屬機構或非聯屬機構，對於前述經營效率的提高，甚為不利。是以，典章制度如何一方面得促進金融事業的繁榮，另一方面又能兼顧其客戶金融隱私權不受侵害，誠屬金融服務現代化一重要課題。美國 GLBA 創造了金融控股公司，解除了銀行業不得與證券業或保險業成立聯屬關係限制，但在消費者隱私保護議題上，對於金融機構欲分享其所掌握的消費者非公開個人資訊予聯屬機構或非聯屬第三人，GLBA 則做了部分的限制。

另外，美國聯邦貿易委員會 (FTC)、銀行主管機關 (Agencies⁴⁷) 以及證券管理委員會，在 GLBA 的法律授權下⁴⁸，亦發布了「隱私規則」(Privacy Rule)⁴⁹ 來貫徹 GLBA 的隱私保護要求⁵⁰。為了實踐隱私保護的要求，首先須確保客戶個人金融資料的安全，故於「隱私規則」之後，主管機關又發布了「保護性措施規則」(Safeguard Rule)，明訂金融機構對消費者個人金融資料的保護，應有何具體作為與措施。

如金融機構違反有關個人金融隱私權保護之規範，依 12 U.S.C.A. § 1818，主管機關得採取處罰之措施，處罰對象包括金融機構及金融機構相關人員 (institution-affiliated party)⁵¹，而主管機關得採取之執行措施包括強制處分、人員停職、更換及禁止、民事制裁金、民事訴訟、刑事告訴等。其中，最重要者為強制處分 (Cease-and-Desist Order) 及民事制裁金 (Civil Money Penalty)。關於強制處分部分，係指銀行機構或銀行機構相關人員在

⁴⁷ 包含貨幣監理局 (the Office of the Comptroller of the Currency, "OCC")、聯邦準備理事會 (the Federal Reserve Board, "FRB")、聯邦儲蓄存款保險局 (the Federal Deposits Insurance Corporation, "FDIC") 以及儲蓄銀行監督管理局 (the Office of Thrift Supervision, "OTS")。

⁴⁸ 15 U.S.C.A. § 6804.

⁴⁹ 係用來貫徹 GLB 法中有關隱私保護的行政命令，請參閱第 46 頁三、。

⁵⁰ See generally Michael A. Benoit & Elena A. Lovoy, *Update on Consumer Financial Privacy Legislation and Regulation*, 58 BUS. LAW. 1163 (2003).

⁵¹ 所謂金融機構相關人員，係指職員、董事、其他參與業務之人員，參考 12 U.S.C.A. § 1813.

執行業務時，從事或將從事非穩健之經營（unsafe or unsound practice），或者銀行機構或銀行機構相關人員違反或即將違反法律、行政命令、或主管機關之書面要求（行政處分）、或其與主管機關間簽訂之書面協議，則主管機關得強制該銀行機構不得為該行為，甚至得強制要求該銀行機構採取改正行為⁵²。至於民事制裁金部分，所謂的民事制裁金有別於刑事罰金與民事損害賠償，未如刑事罰金必須經過刑法相關程序之審理，亦無須如同民事損害賠償，須與損害的關連性做連結，基本上，民事制裁金並不限於實際損害數額。依照 12 U.S.C.A. § 1818(i)(2)，民事制裁金的處罰，依金融機構違法情節重大情形區分為三層級，亦即第一層級（First Tier）、第二層級（Second Tier）及第三層級（Third Tier），第一層級之民事制裁金至多不得超過每日五千美元；第二層級之民事制裁金至多不得超過每日二萬五千美元；第三層級之民事制裁金至多不得超過每日一百萬美元⁵³。

以下將先說明 GLBA 的內容，再分別介紹隱私規則及保護性措施規則，最後提出對於隱私保護做最嚴格要求的 California 州法加以比較。

二、GLBA 簡要

美國國會認為金融機構須尊重消費者的隱私，且必須保護消費者的非公開個人資訊的安全性及機密性，故於 GLBA 加入了「隱私」這一章節（TITLE V—PRIVACY）。為了達成國會的立法目的，金融機構的相關主管機關必須設立有關執行面、技術面、實質面指導的適當標準，讓金融機構有所遵循來保護消費者非公開個人資訊。⁵⁴所謂的非公開之個人資訊係指：⁵⁵

（一） 個人可識別之金融資訊

（二） 以任何無法公開取得之個人可識別金融資訊所取得之列表、描述或消費者群集，以及有關於他們的可公開取得之資訊。

⁵² 12 U.S.C.A. § 1818(b).

⁵³ 12 U.S.C.A. § 1818(i)(2).

⁵⁴ 15 U.S.C.A. § 6801.

⁵⁵ 15 U.S.C.A. § 6809, Privacy Rule(12 C.F.R. § 216.3)有更詳細的規定。

非公開之個人資訊不包含：

- (一) 可公開取得之資訊，除了前述(二)所列之事項外。
- (二) 非以任何無法公開取得之個人可識別金融資訊所取得之任何列表、描述或消費者群集，以及有關於此等群集之可公開取得資訊。

例如：

- (一) 非公開之個人資訊包含全部或部分以無法公開取得之個人可識別金融資訊(例如帳戶號碼)所取得之個人姓名、地址列表。
- (二) 非公開之個人資訊不包含非全部或部分以無法公開取得之個人可識別金融資訊所取得之個人姓名、地址的列表，亦不包含僅含有可公開取得資訊之個人姓名、地址的列表，亦不包含非以揭露的方法來表示任何在列表表示的個人是金融機構的消費者的個人姓名、地址的列表。

至於「個人可識別之金融資訊」⁵⁶係指：

- (一) 消費者為了取得金融機構的商品或服務而提供之資訊。
- (二) 有關於金融機構與消費者間商品或服務交易的資訊。
- (三) 金融機構其他為了提供消費者金融商品或服務所取得之資訊。

例如：

- (一) 包含：
 1. 消費者為了申請貸款、信用卡或其他金融商品或服務所提供的

⁵⁶ 15 U.S.C.A. § 6809, Privacy Rule (12 C.F.R. § 216.3)有更詳細的規定。

資訊。

2. 帳戶餘額資訊、付款紀錄、透支紀錄、信用卡或簽帳卡的購買資訊。
3. 某個人曾經是或正是金融機構消費者的事實或曾經從金融機構取得商品或服務之事實。
4. 以表示某個人是或曾經是金融機構消費者的方法所揭露有關於消費者的資訊。
5. 由消費者提供有關於貸款催收或支付貸款利息的資訊，或金融機構所取得有關於貸款催收或支付貸款利息的資訊。
6. 金融機構透過網路 cookie 所蒐集到的資訊。
7. 從消費報告而來的資訊。

(二) 不包含：

1. 非屬金融機構類別的實體的消費者的姓名、地址。
2. 無法識別消費者的資訊，例如未包含帳戶號碼、姓名、地址等個人識別資訊。

「可公開取得的資訊」係指：⁵⁷

(一) 可公開取得的資訊係指金融機構可以合理相信該資訊可由一般大眾從下列地方取得：

1. 聯邦、州或地方政府紀錄
2. 傳播媒體
3. 聯邦、州或地方法律要求對大眾揭露

⁵⁷ 15 U.S.C.A. § 6809, Privacy Rule(12 C.F.R. § 216.3) 有更詳細的規定。

(二) 若金融機構已採取下列步驟來認定，即可相信該資訊係得由一般大眾合法取得的：

1. 資訊的型態是讓大眾可以取得的。
2. 若個人可以指示該資訊是否開放給大眾，則必須個人未指示不得開放給大眾。
3. 政府紀錄中可公開取得之資訊包含在政府真實財產紀錄中之資訊。
4. 傳播媒體包含電話簿、電視、廣播節目、報紙、網站。

因 GLBA 針對金融機構的隱私保護做了最基礎的規定，再透過「隱私規則」、「保護性措施規則」做細節性、技術性事項的規定，故先介紹 GLBA 中的相關規定。

(一) 除非金融機構已經告知消費者隱私保護政策相關事項，否則金融機構不得直接或間接將消費者的非公開私人資訊向非聯屬第三人分享。⁵⁸

(二) 金融機構須採行以下行為，方得與非聯屬第三人分享消費者的非公開私人資訊：⁵⁹

1. 清楚明確告知消費者資訊分享的對象為誰。
2. 說明消費者有權利在金融機構第一次分享資訊前，要求金融機構不得將資訊與他人分享。
3. 向消費者解釋應如何指示金融機構不公開他們的資訊。

此外，GLBA 在有關消費者隱私保護上，尚有下列規定：

⁵⁸ *Id.* § 6802(a).

⁵⁹ *Id.* § 6802(b)(1).

- (一) GLBA 不禁止金融機構分享消費者的非公開私人資訊給提供金融機構服務的第三人，例如為金融機構行銷金融商品或服務的第三人，或有聯合行銷約定的第三人。⁶⁰
- (二) 接收資訊的非聯屬第三人僅於分享資訊的金融機構可以合法對其他人分享的情況下，方得對其他人分享。⁶¹
- (三) GLBA 不禁止金融機構為了執行消費者所要求、授權的業務，維持與消費者間的帳戶關係等情況下，所必要的資訊分享。⁶²
- (四) 在與消費者建立消費關係之際，金融機構即須告知消費者其非公開私人資訊將如何被保護，金融機構有何政策、將會如何去實踐。而針對有持續性消費關係的消費者，金融機構至少每年須告知一次。包含告知消費者有何種非公開私人資訊將被分享、分享的對象為誰。⁶³
- (五) GLBA 允許各州可以針對隱私保護做更嚴格的規範。⁶⁴
- (六) 財政部〈The Secretary of the Treasury〉、聯邦功能性規範者〈the Federal functional regulators〉及聯邦貿易委員會〈the Federal Trade Commission〉必須指導金融機構做有關於與聯屬機構間資訊分享的研究，例如包含為了何種目的而須分享資訊、資訊安全保護的適當性和範圍、分享資訊有何種潛在風險或何種利益、現行法對消費者隱私保護的妥適性等。⁶⁵

⁶⁰ *Id.* § 6802(b)(2).

⁶¹ *Id.* § 6802(c).

⁶² *Id.* § 6802(e).

⁶³ *Id.* § 6803(a).

⁶⁴ *Id.* § 6807.

⁶⁵ *Id.* § 6808.

三、隱私規則 (Privacy Rule)

(一) 隱私規則對於消費者 (consumers) 與客戶 (customers) 做了區別。消費者係為了個人、家庭、家用目的而從金融機構取得商品或服務之個人，客戶則為消費者的其中一種類型，係持續從金融機構取得金融商品或服務之個人。因金融機構對兩者所負的隱私告知義務不同，故須對兩者做區別。而必須注意的是，公司行號為商業目的而購買金融商品或服務之個人，皆非隱私規則所稱之消費者或客戶，商業組織不在個人隱私規則所保護之範圍內。⁶⁶

(二) 本規則適用於金融機構在提供金融商品或金融服務的過程中，實際上所取得有關消費者或客戶的非公開私人資訊，因此不得任意分享。

(三) 告知 (notice):

係金融機構用來通知消費者或客戶有關金融機構隱私保護的相關事項。

1. 隱私告知 (privacy notice)⁶⁷

(1) 初始的隱私政策告知：金融機構與個人建立持續性之消費關係時，也就是該個人成為客戶時，金融機構必須提供最初的隱私政策告知；若金融機構在豁免條款⁶⁸之外的情況下欲分享消費者的非公開私人資訊給任何非聯屬第三人 (unaffiliated thirty party)，則金融機構必須於為前述行為前提供。

(2) 年度隱私政策告知：一旦個人與金融機構有持續性的消

⁶⁶ 12 C.F.R. §§ 216.1(b)(1),216.3(e)(1),216.3(h),216.3(i)(1).

⁶⁷ *Id.* §§ 216.4,216.5,216.8.

⁶⁸ 請參閱後述 (六)

費關係，即個人成為客戶時，金融機構每年皆須提供年度隱私政策告知。金融機構對於消費者則無此義務。

(3) 隱私政策修正告知：當金融機構修正其隱私政策時，金融機構必須通知消費者或客戶，有何修正之內容。

2. 選擇退出權告知 (opt-out notice)：金融機構會在此告知中說明選擇退出權的相關事項。⁶⁹

(四) 隱私規則要求金融機構必須提供其消費者或客戶「隱私告知」，來說明下列內容：

1. 金融機構所取得及所預計分享的消費者或客戶的非公開私人資訊。⁷⁰

2. 金融機構若將與其他人分享消費者或客戶的非公開私人資訊，則隱私告知須記載金融機構會在豁免條款⁷¹以外的情況下，將資訊與何種非聯屬第三人分享，以及會分享何種資訊，⁷²且必須提供選擇退出權 (opt-out)⁷³，以及說明如何行使此權利。除了在豁免條款規定的情況下，金融機構若不會將消費者或客戶的非公開私人資訊與非聯屬第三人分享，金融機構只要在隱私告知中說明，即無需提供選擇退出權。⁷⁴

3. 金融機構保護消費者或客戶的非公開私人資訊的政策，以及如何實踐。⁷⁵

(五) 選擇退出告知、選擇退出權 (opt-out)⁷⁶

1. 選擇退出權指消費者或客戶可以指示金融機構，除非在條文豁

⁶⁹ 請參閱後述 (五)

⁷⁰ 12 C.F.R. § 216.6(a)(1)(2).

⁷¹ 請參閱後述 (六)

⁷² 12 C.F.R. § 216.6(a)(3)(4).

⁷³ 請參閱後述 (五)

⁷⁴ 12 C.F.R. § 216.6(a)(6).

⁷⁵ *Id.* § 216.6(a)(8).

⁷⁶ *Id.* § 216.7,216.10,216.13.

免的情況下，否則不能將他們的非公開私人資訊與無聯合行銷約定的非聯屬第三人分享。

2. 隱私規則原則上不禁止金融機構與無聯合行銷約定的非聯屬第三人分享消費者或客戶的非公開私人資訊，惟隱私規則要求金融機構提供選擇退出權，讓消費者或客戶有權要求金融機構不得將他們的非公開私人資訊與無聯合行銷約定的非聯屬第三人分享。若金融機構已提供隱私告知及選擇退出告知，而消費者或客戶未於三十日內行使選擇退出權，則金融機構便得分享消費者或客戶的非公開私人資訊，但於這段期間之內，金融機構除依據豁免條款外，仍不得分享消費者或客戶的資訊。

3. 選擇退出告知的內容：

(1) 說明金融機構將會與無聯合行銷約定的非聯屬第三人分享消費者或客戶的非公開私人資訊，而消費者或客戶有選擇退出權，以及如何行使該權利。

(2) 例如

a. 記載金融機構將分享何種資訊，以及與何種非聯屬第三人分享。

b. 合理的選擇退出方法：

(a) 在連同選擇退出通告的相關文件上，於明顯處設計勾選表格。

(b) 連同選擇退出的回覆表格。

(c) 在消費者或客戶的同意之下，讓消費者或客戶以電子的形式選擇退出，例如 E-mail。

(d) 提供免付費電話。

- c. 不合理的選擇退出方法例如：唯一的選擇退出方法是由消費者或客戶自己寫信來告知選擇退出。
4. 金融機構若與其他人有聯合行銷的約定，金融機構除了遵守隱私告知內容的要求外，可以在隱私告知中說明聯合行銷的合作對象為誰，且依據聯合行銷的目的，有何種資訊會分享給聯合行銷的合作對象，而金融機構便因此可以不提供選擇退出權。
 5. 若消費者或客戶未於一開始規定的期間內行使選擇退出權，他們於日後亦得隨時行使該權利，惟行使選擇退出權後係向後生效，不溯及既往，故不得要求金融機構取回先前已被分享的資訊。
 6. 金融機構可以讓消費者或客戶選擇不分享特定種類的資訊，而消費者或客戶亦得針對金融機構對於資訊所做的分類來選擇允許分享及禁止分享的資訊種類。
 7. 一旦消費者或客戶行使選擇退出權，直到消費者或客戶撤銷其選擇退出的意思表示前，該意思表示是一直有效的。即使客戶後來結束與金融機構的持續消費關係，選擇退出之意思表示仍持續有效適用於金融機構先前所取得之資訊，若客戶之後又與同一金融機構建立新的持續消費關係，則先前的選擇退出意思表示不適用於後來的新關係。

(六) 豁免條款⁷⁷

1. 豁免條款規定金融機構在何種情況下可以不提供消費者初始的隱私告知、選擇退出權。
2. 被豁免的情況例如：
 - (1) 金融機構因消費者的要求或授權，處理消費者的業務，或提供金融商品或服務，或是為了維持消費者的訴求或

⁷⁷ *Id.* §§ 216.14,216.15.

有關於銀行業務證券化，而必須分享消費者的資訊。

- (2) 因法院的命令而要求分享。
- (3) 依據消費者的同意或指示而分享私人資訊給第三人，例如，消費者為了保房屋的產物險，而要求金融機構向保險公司分享房屋抵押貸款的事實。

(七) 資訊再揭露及再使用的限制⁷⁸

1. 接收資訊的金融機構能夠再向分享者的聯屬機構分享所接受的資訊。例如，甲分享消費者的資訊給乙，丙是甲的聯屬機構，則乙可以向丙分享其所接收的資訊。
2. 接收資訊的金融機構可以向自己的聯屬機構分享所接受的資訊，但聯屬機構也僅能在金融機構可以使用或分享的範圍內使用、分享。例如，甲分享給乙，丙是乙的聯屬機構，乙可以向丙分享，但丙只能在乙可以使用或分享的範圍內使用、分享。
3. 若所接收到的資訊係因豁免條款而來，則接受者能夠依據豁免條款再為公開、分享；若非因豁免條款而來，則接受資訊者須依據分享資訊者的隱私政策來分享、使用。

(八) 告知的傳達⁷⁹

1. 原則上以書面形式，但若消費者或客戶同意，得以電子形式。例如：
 - (1) 親自交付或郵寄書面告知。
 - (2) 若消費者或客戶係經由電子形式來交易，金融機構可張貼告知於網站上，並要求消費者或客戶須承諾已知曉告知內容，才能完成交易。

⁷⁸ *Id.* § 216.11.

⁷⁹ *Id.* § 216.9.

- (3) 若是使用 ATM，則金融機構可以將告知顯現在銀幕上，並要求消費者或客戶承諾已知曉告知內容，才能完成交易。
- (4) 不能僅於金融機構的辦事處張貼各種告知。
- (5) 若消費者或客戶非以電子形式取得金融商品或服務，則金融機構不得以電子形式傳達各種告知。

2. 絕對不允許以口頭形式傳達各種告知。

四、保護性措施規則 (Safeguard Rule)⁸⁰

- (一) 隱私規則係以消費者為中心，要求銀行提供通知以及選擇退出權，而保護性措施規則將焦點放在金融機構內部為貫徹 GLBA 所要求的隱私保護所必需採取的政策。
- (二) 各金融機構應就其規模與複雜性，以及業務本質與範疇，訂定包含管理面、技術面及實質面之全面的資訊安全書面計畫。
- (三) 這個計畫必須包含：⁸¹
 1. 風險評估：金融機構須確定他們所有的消費者資訊會有何種安全威脅，評估這些危險所可能造成的潛在損害，以及評估金融機構的政策及實踐是否足以控制風險。
 2. 風險掌控：保護性措施規則列出了八種型態的風險控制，從資訊加密到人員的訓練，這將適用於所規定的情況中。
 3. 監督服務提供者：當金融機構在選擇資訊安全作業的服務提供者時，須履行嚴格的作業程序，訂定適當的契約，以財政審查乃至於到安全視察的方法，監督服務提供者。
 4. 董事會的介入：該計畫須經由董事會或其他適當的委員會批准，他

⁸⁰ See John Hancock, *Banking on Privacy: What the Rules Are Today*, 789 PLI 685, at 697-98(2004).

⁸¹ 12 C.F.R. §§ 570.3,570.4.

們須每年全面檢視該計畫以及該計畫之各種不同重要面向。

5. 修正計畫：當科技、金融機構業務、威脅環境有所變遷時，計畫亦應被適時修正。

五、加州隱私法（California Privacy Law）

（一） 立法背景

California 的立法者認為 GLBA 中有關隱私保護的部份，尚不足以保護 California 州民的隱私權，而 GLBA 又允許各州對於消費者的隱私保護做更嚴格的規範⁸²，故 California 的立法者便在隱私保護方面，比 GLBA 做更嚴格的要求，稱 California Privacy Law（加州隱私法）。其立法目的在於限制金融機構分享其客戶非公開之私人金融資訊予其聯屬機構或非聯屬機構之第三人。對於聯屬機構客戶資訊之分享，加州隱私法採取 opt-out 立法政策，對於非聯屬機構第三人客戶資訊之分享，則採 opt-in 之立法政策。據此，加州對於金融消費者隱私之保障，顯較 GLBA 重視。

（二） 法規評析：以下僅就加州隱私法與 GLBA 不同之處做分析。

1. 加州隱私法並未以保護客體來區別金融機構是否須提供隱私政策告知，但條文仍規定，若金融機構與消費者沒有持續關係，金融機構只要在第一次交易時提供消費者法規所要求的告知，即無須再提供年度隱私告知。

2. 金融機構須每年以書面形式通知消費者，金融機構將會向聯屬機構分享消費者的非公開私人資訊，而消費者有選擇不公開的權利（opt-out），若消費者未行使其選擇退出權，金融機構方得向聯屬機構分享消費者的非公開私人資訊。⁸³（隱私規則並不限制金融機構向聯屬機構分享消費者的非公開私人資訊）

3. 除了在條文豁免的情況下，金融機構若欲分享消費者的非公開私人

⁸² 15 U.S.C.A. § 6807.

⁸³ Cal. Fin. Code §§ 4053(b)(1), 4053(d)(5).

資訊給非聯屬第三人，金融機構必須事先取得消費者的同意，消費者授權金融機構可以分享後，金融機構方得向非聯屬第三人分享消費者的資訊，此即所謂的選擇參加權（opt-in），由消費者指示金融機構可以將他們的資訊與何人分享。金融機構須以單獨的書面形式告知消費者，並由消費者簽名、註明日期。（隱私規則以選擇退出權限制金融機構向非聯屬第三人公開資訊，且亦未要求絕對必須以書面告知）⁸⁴

4.若非聯屬第三人與金融機構有聯合行銷的約定，包含行銷金融機構自己的商品、服務，或行銷非聯屬第三人的商品、服務，則金融機構須提供消費者選擇退出權，若消費者未行使退出權，金融機構方得將消費者的非公開私人資訊分享給聯合行銷的非聯屬第三人。（隱私規則在此種情況是要求，金融機構只要於最初的隱私通知中說明後，即無須提供選擇退出權。）

85

5.加州隱私法不限制控制金融機構與其直接或間接百分之百持股的從屬金融機構間的資訊分享，或由同一控制金融機構百分之百持股的從屬金融機構間的資訊分享，但必須符合下列條件（不過基本上仍限制保險業分享醫療紀錄資訊）：⁸⁶

- （1）公開資訊的金融機構與接受資訊的金融機構是受同一功能性規範者規範（are regulated by the same functional regulator）。
- （2）公開資訊的金融機構與接受資訊的金融機構參與同一種業務，例如同為保險業、銀行業、証券業。
- （3）公開資訊的金融機構與接受資訊的金融機構共有同一商標。

6.若金融機構不分享消費者的非公開私人資訊給聯屬機構或非聯屬第三人，在消費者的同意後，金融機構可以不用提供書面告知，但仍須以電

⁸⁴ *Id.* §§ 4052.5, 4053(a)(1), 4053(a)(2).

⁸⁵ *Id.* § 4053(b)(2)(E).

⁸⁶ *Id.* § 4053(c).

子形式通知，不過須符合下列條件：⁸⁷

- (1) 須符合全球及全國商務電子簽章法案 (the Federal Electronic Signatures in Global and National Commerce Act) 的規定。
- (2) 符合「告知」的相關規定，包含內容、時間等。
- (3) 須讓消費者可以保留。

7.加州隱私法要求金融機構至少給予消費者 45 天的期間讓消費者考慮是否行使選擇退出權。⁸⁸ (隱私規則係 30 天)

8.加州隱私法中豁免金融機構無須提供選擇退出權或選擇參加權的情況除了有隱私規則中規定的情況外，另外又加上，例如為了確定或找出失蹤、被綁架的兒童、證人、犯人、通緝犯、退休基金受益人、失蹤繼承人等。⁸⁹

由以上敘述可知，聯邦有關隱私權保護的法令原則上不限制金融機構與聯屬機構或有聯合行銷約定的非聯屬第三人間的資訊分享，而針對無聯合行銷約定的非聯屬第三人則要求必須提供消費者或客戶選擇退出權。惟加州隱私法皆將限制提高一層級，針對金融機構與聯屬機構或有聯合行銷約定的非聯屬第三人間的資訊分享，要求必須提供選擇退出權，針對有聯合行銷約定的非聯屬第三人則要求必須提供消費者選擇參加權。

六、金融機構有關個人資訊隱私保護之具體作為

(一) Chase and Bank One 之隱私權保護政策

以下係美國 Chase and Bank One 銀行於其網頁上所公布之隱私權保護政策內容。

「以下的資訊適用於本網站所特定的商品及服務，不適用於聯屬網

⁸⁷ *Id.* § 4054(c) .

⁸⁸ *Id.* § 4053(d)(2)(D)(3).

⁸⁹ *Id.* § 4053(b)(10).

站，例如 jpmorganchase.com, chase.com, jpmorgan.com。

本政策說明本銀行如何讓您的資料處於秘密、安全的狀態。我們想要讓你知道我們是如何管理您的資訊，以及您有權利選擇資訊如何被分享。本政策適用於我們的聯屬企業，有一部分名單列於本政策的結尾。請詳細閱讀本政策。

問題：請問銀行擁有哪些關於我的資訊？

回答：為了提供服務和符合您的需求，我們搜集到您的資訊的管道有很多。

- 我們從您對於我們商品或服務的需求中取得資訊。例如，申辦貸款文件上的所得資訊。我們會從您與我們交易中取得資訊。例如，我們有您關於帳戶餘額的資訊。
- 我們會從徵信機關（credit bureaus）取得資訊，例如您的信用紀錄。

問題：銀行如何保護有關於我的資訊？

回答：我們採取了數項措施來保護您資訊的隱私：

- 我們遵循政府所訂定的標準，讓資訊維持在物質、電子及程序的控制下。
- 我們授權我們的受僱人、代理人、承包商，只有在他們需要您的資訊來為我們工作時，才可以取得那些資訊。
- 我們要求為我們工作的企業須保護您的資訊，他們亦承諾只有在我們要求他們為我們工作時，才能使用那些資訊。

問題：銀行是否會將有關於我的資訊跟其他聯屬企業分享？

回答：會。我們會在法規範所要求及法規範所允許的情況下，將您的資訊分享給聯屬企業。這將幫助我們提供您金融商品或服務，例如

貸款、儲蓄、投資、信用卡、保險。

問題：銀行是否會將有關於我的資訊分享給非聯屬企業的服務提供者或金融企業？

回答：會。我們會在法規範允許的情況下，將您的資訊分享給非聯屬企業的服務提供者或金融企業。這包含幫助我們行銷商品的企業，或與我們有聯合行銷約定的非聯屬企業。這些約定讓您有機會接受額外的商品或服務。

問題：銀行是否會將有關於我的資訊分享給聯屬企業以外的非金融企業？

回答：會，在法規範允許的情況下，我們會分享您的資訊給聯屬企業以外的非金融企業。包含零售商、汽車經銷商、汽車製造商、直銷商（direct marketers）、俱樂部會員和出版商。

問題：有關於我的資訊是否會在其他管道被分享？

回答：會，在法規範要求或允許的情況下，我們也會在其他管道分享資訊。例如：

- 為了防止詐欺
- 因為法院的傳票
- 為了滿足您的需求
- 在您的同意之下

問題：有關於資訊的分享，我有哪些選擇？

回答：我們提供了下列兩種選擇：

- (1) 您可以告訴我們不要將您的資訊與聯屬企業外的非金融企業分享。即使您已告知我們不要分享，若您為了取得特定商品或服務而授權

我們分享，我們會為了您因該特定商品或服務而分享資訊。例如，您可能跟我們的航空公司、零售商有信用卡關係。

(2) 您可以告訴我們不要將下列資訊與我們的聯屬企業分享：

- 決定您是否符合申請資格的資訊，例如您的收入。
- 從信用報告而來的資訊，例如您的信用紀錄。
- 被用來檢驗「您所提供給我們的資訊」的資訊，例如大筆的借貸或聘僱紀錄。

即使您告知我們不要分享，我們會在聯屬企業中分享其他類型的資訊。例如，我們會分享姓名、地址、有關於交易的資訊。

問題：我該如何告訴銀行我的隱私選擇決定？

回答：您可以透過下列方式與我們聯絡：

- 撥打免付費電話 1-888-868-8618，或
- 寫信到 P.O. Box 260184, Baton Rouge, LA 70826-0185。

除非您想要行使上述所說的隱私選擇權利，否則您無須與我們聯繫。若您現在是我們的客戶，除非您想要變更之前所做的決定，否則您無須與我們聯繫。

問題：針對聯合帳戶又有何種不同？

回答：每個個別的人都可以各自為隱私選擇，或聯合帳戶持有人可以代表全體做決定。若只有一個人行使隱私選擇權利，那其他人的資訊仍可被分享。

問題：銀行要如何告訴我銀行的政策？

回答：當您在我們這裡開戶時，我們就會寄發隱私政策，而針對目前的客戶，亦會每年寄發隱私政策。而如果我們修正了隱私政策，我

們亦會寄發新的隱私政策。

☆ California 州民應特別注意：

為了遵守 California 州法，以下將適用於有 California 地址的帳戶：

- ✓ 即使您未行使上述（1）的權利，除非在法規範允許的情況下，我們不會將您的資訊與聯屬企業外的非金融企業分享。
- ✓ 除非我們已經提供您更進一步的隱私選擇，或在法規範允許的情況下，我們不會將您的資訊與聯屬企業、有聯合行銷約定的非聯屬企業分享。

問題：誰亦適用本政策？

回答：本政策適用於 Chase and Bank One 銀行的聯屬企業，以下是部分名單：

- ◆ JPMorgan Chase Bank
- ◆ JPMorgan Chase Bank, N.A.
- ◆ J.P. Morgan Trust Company, N.A.
- ◆ Chase Bank USA, National Association
- ◆ Chase Home Finance LLC
- ◆ Chase Manhattan Automotive Finance Corporation
- ◆ Chase Investment Services Corporation
- ◆ Chase Insurance Agency, Inc.
- ◆ Bank One, N.A. (Chicago, Illinois)
- ◆ Bank One, N.A. (Columbus, Ohio)

- ◆ Bank One Trust Company, N.A.
- ◆ Banc One Securities Corporation
- ◆ Banc One Insurance Agency, Inc.
- ◆ Banc One Acceptance Corporation
- ◆ Banc One Education Finance Corporation

本政策適用於過去或現在的客戶、消費者。特定種類業務的客戶會有不同的適用政策，例如私有銀行或保險。除此之外，特定州的客戶會有不同的適用政策。當您使用我們的網站時，這些政策即適用。若您在網站上看到不正確的資訊，請與我們聯絡。」

（二）Bank of America 之隱私權保護政策

以下，係為美國 Bank of America 銀行於其網頁上所公布之隱私權保護政策內容大要。

「在 Bank of America 所揭露的隱私政策中，開宗明義指出，該銀行不會將顧客的隱私賣或分享給該銀行外的產業（這些產業都是想提供產品給消費者的）。

而且，銀行客戶可以直接告知銀行，拒絕接受銀行所提供的產品廣告。

Bank of America 將客戶的資料當成是自己的一樣去照料。而 Bank of America 所提供的客戶隱私保護政策的資料是：

1. 保護客戶資訊不會外洩給 Bank of America 以外的產業
2. 對客戶資訊列為有優先保護
3. 收集資訊
4. 管理資訊

5. 確認客戶所提供的資訊正確
6. 尊重客戶選擇
7. 客戶可採的行動
8. Bank of America 的資訊

茲就 Bank of America 所提供隱私政策的內容，分述如下：

1. 保護客戶資訊不會外洩給 Bank of America 以外的產業

本銀行不會將顧客的隱私賣或分享給屬於本銀行體系外的產業，就不用怕其他產業提供產品給您了。此項服務是免費的。

2. 對客戶資訊列為有優先保護

我們將客戶的資訊做實質、程序性的保護。本行員工想要使用客戶的資訊，需要經過允許，而且若有違反，將受到本行懲處。

3. 收集資訊

我們在管理客戶帳戶便利情況下，會收集客戶的資料，且將所收集的資料，分類如下：

- A. 申請資料 (application Information)
- B. 交易資料 (Transaction and Experience Information)
- C. 客戶信用資料 (Consumer Report Information)
- D. 客戶對外關係資料(例如，客戶的工作、借貸歷史)(Information from Outside Sources)
- E. 其他一般性資料 (例如，客戶在行政機關檔案中的資料) (Other General Information)

此外，本行對於上述的資料是會做確認的。

4. 管理資訊

本行會對客戶所提的資料做管理，以考量是否和其他與本行合作的公司做分享，或在其他必要情況下揭露客戶的資訊。換言之，

A. 本行會將客戶資料分享給本行的子公司，例如，客戶想在本行的子公司開戶，或為其他交易，則無庸再經申請，可直接進行，因為客戶的資料流用（上述 5 項資料），免去申請的麻煩。此外，關於客戶個人的健康資訊，除非客戶有保險需求或有允許。

B. 分享客戶資訊予和本行有合作的公司，亦即，將上述 5 項資訊分享給與本行合作的公司。而且本行要求合作的公司對客戶的資訊必須保密，資訊須使用在本行所要求的業務上。

C. 在其他必要情況下揭露客戶的資訊。要言之，本行在法律允許或要求下，會將客戶資訊提供給信評機構、或提供給政府機關作為犯罪偵查之用。其次，在客戶的允許或要求下，會將資訊提供給予客戶有關的機構（例如，航空公司。）

5. 確認客戶所提供的資訊正確

提供正確的資訊是重要的，客戶上述 5 項資訊若有變更，請用電話、郵件、或電郵通知本行。

6. 尊重客戶選擇

客戶可以選擇如何分享及利用其本身的資訊。

A. 將資料分享給本行的子公司，客戶可選擇不將上述 3. 的 ACD3 項資訊任何一項或數項，分享予本行子公司。至於上述 3. 的 BE 則會繼續分享。

B. 客戶可以選擇用直接、電話、郵件、電郵方式通知本行其不願接受本行相關產品行銷的廣告。

7. 客戶可採的行動

客戶可以選擇上述 6 的 AB 選項，若採電話，本行電話為***；若採郵件，本行地址為***；若採電郵，本行電郵網址為***。

8. 保護你個人的資訊

本行建議客戶可以採行下述方式，保護客戶個人的資訊

- A. 絕不在電話中跟陌生人提供個人資訊
- B. 金融提款卡應收妥
- C. 僅個人身份證號、提款密碼，且密碼不應設的過於複雜，以免忘記。
- D. 避免將個人身分證字號、出生年月日、電話號碼，設為提款卡密碼。
- E. 個人的支票應收妥

信用卡或提款卡遺失，應立即通知本行。」

第二節 英國法制關於金融集團中隱私權保護之規範

一、1998 年資料保護法（The Data Protection Act 1998）

英國法上，關於隱私權保障，主要規範於 1998 年資料保護法，至於與金融機構相關者，則另由英國財政部所公布關於金融機構適用資料保護法，以及洗錢相關防制法令之注意事項予以規範。在有關隱私權保護上，規範金融機構之主要條文，乃 1998 年資料保護法中第 7 條與第 29 條。以下即分就資料保護法與英國財政部所公布之注意事項分別詳論之。

英國 1998 年資料保護法（The Data Protection Act 1998），係於 1998 年 7 月 16 日通過，並自 2000 年 3 月 1 日起生效。本法為英國 1984 年資料保護法之延伸，強化了資料保護機制，並在取得、持有、使用或揭露有關個人資料處理過程等方面，提供有效且足為他國借鏡之資料保護規範。以下，擬先就英國 1998 年資料保護法之內容作一簡介，再說明英國金融機構適用

資料保護法所可能遭遇的相關問題。

(一) 英國一九九八年資料保護法之簡介

英國 1998 年資料保護法資料保護法共計七十五條，主要可區分為六大部分，本法並將部分細部規範，分置於十六個附件之內，茲分述如下：

1. 前言 (PRELIMINARY)

英國一九九八年資料保護法（以下簡稱本法）第一部分—前言，共有六個條文（第 1 條至第 6 條），分別為：基本解釋條款 (Basic interpretative provisions)、敏感個人資料 (Sensitive personal data)、特別事由 (The special purposes)、資料保護原則 (The data protection principles)、本法之適用 (Application of Act)、委員和法庭 (The Commissioner and the Tribunal)。

其中，第 4 條所規定之資料保護原則，實為貫穿整部法典之重要原則。但資料保護原則非規定於第 4 條本文，而分別詳細規定於附件一、二、三、四之中。以下即摘要敘述之。

資訊保護原則主要規定在附件一 (schedule 1) 裡，揭櫫了八個重要的子原則：

A. 個人資料 (personal data) 之處理，應公平及合法 (fairly and lawfully)，且至少符合附件二 (Schedule 2) 所定條件之一；如涉及敏感個人資料 (sensitive personal data) 時，須至少再符合附件三 (Schedule 3) 所定條件之一 (詳見下述)。

B. 有一個或數個特定 (specified) 且合法 (lawful) 目的存在時，方得蒐集個人資料，且不得以與該等目的不相容 (incompatible) 之方式處理之。

C. 使用個人資料或處理個人資料，不得逾越其目的，且應適度 (adequate)、相關 (relevant)。

D. 個人資料應維持正確性，於必要時，並應隨時更新。

E.不論為任何目的而處理個人資料，其保存期限均不應超過為此等目的之必要期間。

F.處理個人資料，應符合本法資料主體（data subjects）權利之相關規定。

G.為防止個人資料未獲授權或遭違法處理，以及防止其意外損失或毀損，應採取具技術性及體系性之適當方式（appropriate technical and organisational measures）。

H.除當地能對涉及資料主體權利及自由之個人資料處理提供足夠保障外，個人資料不得移轉至歐洲經濟區（European Economic Area）以外之國家或地區。

如前所述，個人資料之處理，除應公平及合法外，且至少符合附件二所定條件之一，附件二所定之條件如下：

A.資料主體同意處理。

B.該個人資料之處理係基於：

- 1.為履行資料主體為契約一方之契約之必要。
- 2.因應資料主體締約前要求之必要。

C.該個人資料之處理，係基於資料控制者遵守法定義務之必要，契約課予之義務不在此限。

D.該個人資料之處理，係基於保護資料主體重大利益之必要。

E.該個人資料之處理，係基於：

- 1.司法運作之必要。
- 2.任何人基於制定法行使職權之必要。
- 3.政府或其部門行使職權之必要

4.任何人基於公共利益而行使具公共性職權之必要。

F.該個人資料之處理，係基於資料控制者、第三人或資料遭揭露者正當利益之必要，但在任何未經保證的特殊情形下，有害於資料主體之權利和自由或者合法利益時，不在此限。內閣部長得以命令指明本條件被滿足或未被滿足之情形。

如個人資料屬於敏感個人資料（sensitive personal data）時，須至少再符合下列附件三（Schedule 3）所定條件之一：

A.資料主體明示同意處理其個人資料。

B.該個人資料之處理，係資訊控制者基於雇用關係，依法履行義務或行使權利目的之必要。

但在特定情形下，內閣部長得以命令排除前項之適用。

C.該個人資料之處理，係為保護資料主體或他人之重大利益之必要，當：

- 1.資料主體無法自行或由他人代為同意，
- 2.資訊控制者無法合理預期能向資料主體取得其同意，
- 3.或為保護他人重大利益，資料主體不合理之拒絕同意之情形。

D.該個人資料之處理，係基於任何組織或團體為非營利、政治、哲學、宗教或工會團體等正當活動所之必要，已對資料主體之權利與自由提供適當保障，僅涉及該等團體成員或與其有經常往來者，且未經資料主體同意不對第三人揭露。

E.資料主體故意公布其個人資料所含之資訊。

F.該個人資料之處理係基於

- 1.進行法律程序之必要。

- 2.取得法律建議之必要。
- 3.為建立、行使或保障法律上權利之必要。

G.該個人資料之處理係基於：

- 1.司法運作之必要
- 2.任何人基於法律行使其職權之必要
- 3.任何政府部門之職能行使之必要，

但內閣部長得以命令排除特定情形之適用或規定該條件在未滿足額外條件前提為未符合。

H.該個人資料之處理係基於醫學目的之必要，並為：

- 1.醫護從業人員
- 2.與醫護從業人員有相同保密義務之人所執行者

所謂醫學目的，包括預防醫學、醫學診斷、醫學研究、醫護服務之提供及管理。

I.該個人資料之處理所涉及者：

- 1.係敏感個人資料，係有關於種族或血統之資訊，
- 2.其處理之目的在保持或提昇機會平等所必要，且對資料主體之權利及自由有適當之保障

內閣部長得以命令指定其是否滿足上述條件。

J.依內閣部長以命令指定之條件下處理者。

2.資料主體及其他 (RIGHTS OF DATA SUBJECTS AND OTHERS)

本法第二部分—資料主體及其他，共計有九個條文（第 7 條至第 15

條)，分別為：請求個人資料之權利 (Right of access to personal data)、第 7 條之補充條款 (Provisions supplementary to section 7)、當資料控制者為信用相關機構時，本法第 7 條之適用 (Application of section 7 where data controller is credit reference agency)、防止處理資料所可能造成的損害或痛苦之權利 (Right to prevent processing likely to cause damage or distress)、防止處理之資料遭用於直效行銷之權利 (Right to prevent processing for purposes of direct marketing)、與自動決策相關的權利 (Rights in relation to automated decision-taking)、未符合特定要件之求償 (Compensation for failure to comply with certain requirements)、資料之修正、停用、刪除及銷毀。(Rectification, blocking, erasure and destruction)、管轄權和程序 (Jurisdiction and procedure)。

由於「資料主體及其他」之部分為本法實體規定部分的核心內容，本文擬就此部分摘要詳述。請求個人資料之權利主要規定於本法第 7 條。根據本法第 7 條 (以下稱本條) 第 1 項，當事人有權在任何資料控制者或以資料控制者之名義處理個人資料時受到通知，且資料控制者應對下列事項加以說明：(一) 以該當事人為資料主體之個人資料 (二) 處理該筆個人資料之目的 (三) 個人資料揭露之對象或類型。並且以可理解之形式 (in an intelligible form)，告知資料主體下列事項：(一) 以該當事人為資料主體之個人資料，其中所包含之資訊 (二) 資料處理者可作為資料來源之資訊。此種請求，可稱為主體查閱請求 (Subject Access Request)。

然而，根據本條第 2 項之規定，除非資訊控制者受到當事人書面的查閱請求，而且依規定收取費用 (不超過最高限額) 外，資訊控制者並無依本法第 7 條第 1 項之規定提供任何資訊之義務。依據本條第 3 項之規定，除非資料控制者得以合理方式取得資料來源而滿足其需求，且得透過該等資料辨識資料索取者之身分且能找出資料索取位址，否則資料控制者無須遵守本條所要求之義務。

另外，依據本條第 4 項之規定，當資料控制者未揭露與第三人有關之資訊，即使該筆資訊之內容得用以辨識該第三人之身分，資料控制者亦無

義務應要求提供資料。但若該第三人已同意資料控制者得對資料索取者揭露其資訊；或屬任何資料控制者無須取得第三者同意，而仍可提供索取者個人資料之合理情形者，不在此限。本條第 4 項所指稱之與第三人有關之資料，包括得用以辨識該第三人身份以作為資料來源處之資訊。資料控制者即使未揭示第三人之身分（包括省略第三人之姓名或其他足以辨識之項目等等）之情形下，亦不得無限制提供資料索取者所需資訊。於認定是否屬本條第 4 項第 2 款之「合理情形」，即未取得第三人同意，且又可遵循資料索取者要求時，應符合下列條件：（一）任何第三人所應負之保密責任（二）任何資料控制者尋求第三人同意所採取之措施（三）第三人是否有同意之能力（四）任何第三人之明示拒絕或同意。任何人依本條之規定索取資料者，應明確指出個人資料之索取範圍。依據本條第 4 項之規定，資料控制者應迅速回應任何人依本條所提出之索取要求，並遵守相關之期限規定。若任何資料索取者已依本條之規定程序向資料控制者提出申請，但資料控制者未能依法提供該項資料時，則法院可命令其遵守資料索取者之要求。

資料主體對資料控制者要求說明其個人資訊是否被處理，其內容、處理目的、接收人等，及其程序要件（如書面要求、身分證明、涉及第三人時其同意、手續費）等。

當資料控制者若為金融相關機構時，亦可適用本法第 7 條之規定。任何人依第 7 條規定索取資料時，得將其所要求之資料範圍，限定於與財務狀況有關部分，但此等要求意圖不明時，得限制資料索取者所得要求之資料範圍。

資料控制者因一般處理、或為特定目的（for a specified purpose）、或使用特定方式（in a specified manner）處理資料主體之個人資料，導致或可能導致當事人或第三人潛在損失（substantial damage）或潛在痛苦（substantial distress）之發生，不論該潛在損失或潛在痛苦為／或可能為不當情況所致，當事人均有權於任何時間以書面方式通知資料控制者，要求資料控制者在合理期間內終止（cease）或不開始（not to begin）前述任何關於以當事人為資料主體之個人資料處理。

資料主體有權於任何時間以書面通知資料控制者，要求資料控制者在合理期間內，終止或不開始以直銷（direct marketing）為目的之個人資料處理。若法院判定資料控制者並未遵守當事人書面申請，則法院可命令資料控制者採適當步驟以遵守之。前述之直銷，係指以任何廣告或行銷素材之形式直接傳達（包括任何方式）予特定個人。

個人得以書面通知資訊控制者，請求其不單以資訊處理之評估而決定其如工作表現、信用情形、可靠性或其行為。此通知不適用於是否與資訊主體訂立契約或依法之決定。

當資料控制者違反本法任何規定，進而造成個人（individual）蒙受損失或傷害，該個人有權向資料控制者求償。

經資訊主體之請求，並符合一定要件下，法院得命資訊控制者修正、停用、刪除或銷毀不正確資訊。

3. 由資料控制者所為之通知（NOTIFICATION BY DATA CONTROLLERS）

本法第三部分—由資料控制者所為之通知，共計有十一個條文（第16條至第26條），分別為：前言（Preliminary）、未經登記而逕行處理資料之禁止（prohibition on processing without registration）由資料控制者所為之通知（notification by data controllers）通知之登記（Register of notifications）、變更之通知義務（Duty to notify changes）、違反本法之行為（Offences）、委員之初步評估（Preliminary assessment by Commissioner）、受任資料保護監督人擬定條款之權利（Power to make provision for appointment of data protection supervisors）、特定資料控制者，使特定資料處於可取得狀態之義務（Duty of certain data controllers to make certain information available）、委員制定通知規範之功能（Functions of Commissioner in relation to making of notification regulations）、費用標準之規範（Fees regulations）。

4. 豁免（EXEMPTIONS）

本法第四部分—豁免，共計有十三個條文（第 27 條至第 39 條），均為本法之豁免規定，分別為：前言（Preliminary）、國家安全（National security）、犯罪和賦稅（Crime and taxation）、健康，教育和社會福利（Health, education and social work）、受管制之行為（Regulatory activity）、新聞業、文學和藝術（Journalism, literature and art）、研究，歷史和統計（Research, history and statistics）、公眾依法可取得之資訊。（Information available to the public by or under enactment.）、法律要求或相關法律程序所定之揭露等等（Disclosures required by law or made in connection with legal proceedings etc.）、個人或家用目的（Domestic purposes）、各種豁免（Miscellaneous exemptions）、以命令進一步豁免之權利（Powers to make further exemptions by order）、過渡時期之減輕（Transitional relief）。

以上述提及之犯罪和賦稅之規定為例，個人資料之處理，以（一）防止及偵查犯罪（二）逮捕或追訴違法（三）計算及收取稅收為目的時，若此等有關個人資料之規定，在適用上可能妨礙以下各項所提及之事項者，則可豁免資料保護原則——原則一以及本法第 7 條之適用。為上述目的取得個人資訊，以履行法定職責而處理之個人資料者，豁免適用有關本法資訊關於主體告知之規定。為達成上述目的而須公開資訊者，不受有關禁止公開規定之限制。如資訊控制者為相關主管機關，為履行上述目的，且該等犯行涉及任何給付之不法請求或侵佔公款，而須就風險評估系統對資訊主體進行分類處理時，不受本法第 7 條之限制。

5. 執行（ENFORCEMENT）

本法第五部分—執行，共計有十一個條文（第 40 至第 50 條），分別為：執行通知（Enforcement notices.）、執行通知之取消（Cancellation of enforcement notice）、要求評估（Request for assessment）、資訊通知（Information notices）、特別資訊通知（Special information notices）、關於委員關於特殊事由之決定（Determination by Commissioner as to the special purposes）、委員在涉及為特定目的處理資料之個案中所提供之協助（Assistance by Commissioner in cases involving processing for the special

purposes)、未遵守通知 (Failure to comply with notice)、上訴權 (Rights of appeal)、上訴之決定 (Determination of appeals)、進入處所與檢查之權力。(Powers of entry and inspection)。

6.附則與一般規定 (MISCELLANEOUS AND GENERAL)

本法第六部分一執行，雜項與一般規定，共計有二十五個條文 (第 51 至第 75 條)。

在委員的職能 (Functions of Commissioner) 方面，有：委員的一般的職責 (General duties of Commissioner)、委員在涉及為特定目的處理資料之個案中所提供之協助 (Assistance by Commissioner in cases involving processing for the special purposes)、國際合作 (International co-operation.)、非法取得個人資料等等 (Unlawful obtaining etc. of personal data) 之規定。

在基於資料主體請求權所獲得之紀錄 (Records obtained under data subject's right of access) 方面，則有：關於要求產生特定記錄之禁止 (Prohibition of requirement as to production of certain records)、關於健康記錄之特定契約條件之避免 (Avoidance of certain contractual terms relating to health records.)、提供予委員或者法庭之資訊 (Information provided to Commissioner or Tribunal)、資訊揭露 (Disclosure of information)、資訊保密 (Confidentiality of information) 之規定。

在與一般條款有關之罰則 (General provisions relating to offences) 方面，有：起訴和懲罰 (Prosecutions and penalties)、監督者的責任等 (Liability of directors etc) 之規定。

另外，針對 1974 年消費者信用法修正案 (Amendments of Consumer Credit Act 1974)，設有關於 1974 年消費信貸的修正案適用之規定。

在一般事項 (General) 方面，有：政府之適用 (Application to Crown)、以電子或其他方式傳送通知等等 (Transmission of notices etc. by electronic or other means)、由委員通知之服務 (Service of notices by Commissioner)、蘇

格蘭兒童權利之行使 (Exercise of rights in Scotland by children)、命令，規章和規則 (Orders, regulations and rules)、「可取得記錄」之意義。(Meaning of "accessible record")、「醫學專業人員」的意義 (Meaning of "health professional".)、定義規定之補充規定 (Supplementary definitions)、定義規定索引 (Index of defined expressions)、法案之修正 (Modifications of Act)、過渡條款和保留 (Transitional provisions and savings)、法條修正、廢止及撤銷。(Minor and consequential amendments and repeals and revocations)、簡稱，施行日與範圍 (Short title, commencement and extent) 之規定。

(二) 金融機構適用一九九八資料保護法之問題

1. 本法第七條與第二十九條間之適用關係

如前所述，根據本法第 7 條第 1 項，當事人有權以書面對任何資料控制者或以資料控制者之名義處理個人資料之人，要求其以可理解之形式告知資料控制者是否正在處理 (包括僅持有) 當事人之個人資料、此類資訊的描述，如此處理之理由，以及可能將此類資料透露給何人或可能透露給何人等等事項。此種請求，稱為主體查閱請求 (Subject Access Request)。資料控制者應迅速回應該查閱請求，且於四十天之內完成。當資料控制者接受請求後，應確認申請人並且盡可能查找該筆個人資料所需要的任何詳細資訊，若收費者，所收受費用不得超過法定標準。資料控制者得保留足以辨識其他個人的資訊，例如可辨識某銀行出納員為資料來源的資訊，除非該人已同意揭露，或者但考量所有條件後，揭露該資訊屬合理者，雖未獲同意亦得揭露 (參閱本法第 7 條第 4 項至第 6 項)。

本法亦內含特定當事人查閱權的豁免條款 (exemptions)，前文亦已提及。本法第 29 條與本法第 7 條間之相互適用，實乃金融機構適用資料保護法時最重要之問題。在特定情形下，此一豁免條款，使得個人資料不受第 7 條與資料保護原則之適用。因為此等當事人查閱權規定之適用，可能有礙對於犯罪的預防或發現、或者逮捕、或者對違法者進行之訴訟。但即使是屬於有豁免條款適用之個人資料，資料控制者仍盡可能提供相關資訊，以回應當事人之查閱請求。

機構或事業違反本法第八條之相關救濟方式，係得向法院提出關於實際損害之賠償，如有精神上損害者，亦同。例如因違反本法規定而導致他人於經濟上受有損害或身體受有傷害，該他人於損害發生時有精神上損害者，亦得請求精神上之賠償。此時，該機構得提出其已盡合理方法防止該結果發生之各項手段，藉以舉證免責。另外法院得命該機構限制資訊取得、防止造成財產上或精神上損害之發生、或銷毀、阻絕資訊之流通或存取等。

此外，受有侵害者，得先向主管機關提出隱私權是否受有侵害之評估。若評估結果確有侵害或有侵害之虞，則主管機關應依上述所列條文第四十條至第五十條進行相關程序。其程序包含先由主管機關 ICO (Information Commissioner's Office) 發出執行通知 (Enforcement Notice) 糾正該事業或機構相關之作為或不作為。如不遵循執行通知之各項規範，則有刑罰之問題 (本法第 47 條)⁹⁰。

值得一提者，乃是該國關於金融機構隱私權保障部分，並非由 FSA 本身加以管制，而統籌由 ICO (Information Commissioner's Office) 為其主管機關。因此即便如 FSA，本身亦因隱私權保障相關問題而為他人被告。其判決為 *Durant v Financial Services Authority* [2003] EWCA Civ 1746 (8 December 2003)，本案中主要乃涉及個人資料 (personal data) 之定義，以及當事人依據本法 s 7 (9) of the DPA 關於個人資料取得之權利所涉及之訴訟。該案上訴法院判決原告勝訴，而有權取得存放於 FSA 之個人資料⁹¹。

2. 本法與英國洗錢防制法洩漏條款間之適用關係

英國的洗錢防制法規定，當知悉或者懷疑可疑交易報告⁹²已提交至執法

⁹⁰ See generally, Geraldine Swanton & Smita Jamdar, "Privacy, Technology and the Law", at <http://www.jisclegal.ac.uk/events/privacy05/Presentations/SwantonJamdar_paper_privacy.doc> last visiting: 30 April, 2006.

⁹¹ 關於該案涉及法律爭點評釋得另參見 David Lindsay, "Misunderstanding 'personal information': Durrant v. Financial Services Authority", at

<<http://www.austlii.edu.au/au/journals/PLPR/2004/13.html>> last visiting: 30 April, 2006.

⁹² 英國在洗錢防制的主要立法方面一有 1988 (修正) 刑事審判法、1994 毒品交易法、2000 (修正) 恐怖主義法等法案。此等法案，創設出兩種製作可疑交易報告 (STR) 的義務。其一，實定法上所列舉之人，於知悉或懷疑本身或其組織將涉入洗錢行為時，應製作可疑交易報告。例如，一名律師懷疑其委託人為隱匿犯罪所得，要求他將資金匯入帳戶，此時，該律師即應製作可疑交易報告，並且於進行交易前，應取得當局同意。若其未製作可疑交易報告，且未取得同意，而將資金匯入帳戶，則該律師亦有洗錢刑責。若該律師事前有合理理由不製作可疑交易報告者，則該律師得在資金匯入其委託人賬戶後，再行製

當局時，若為任何揭露行為，而有妨礙可疑交易報告完成後的任何調查行為之虞者，即屬違法（offence）行為。揭露行為可能會妨礙調查行為，最明顯之適例，乃使某人因此察覺政府當局對其甚感興趣，使其有餘裕破壞證據。

本法第 29 條豁免條款，與洗錢防制法的洩漏條款，有相類似的用語出現。亦即，洗錢防制法的洩漏條款規定：「揭露行為可能妨礙任何在可疑交易報告製作完成後的後續調查行為），而本法第 29 條的豁免條款則規定：「揭露行為可能有礙對於犯罪的預防或發現、或者逮捕、或者對違法者的起訴。」

二者的適用關係如下：當揭露特定可疑交易報告之行為，構成違法洩漏行為（the tipping off offence）時，仍有本法第 29 條豁免條款的適用，若揭露特定可疑交易報告不構成違法洩漏行為（the tipping off offence）者，則無第 29 條豁免條款的適用。

3. 英國相關監督機構與業者自律規範

如上所述，英國關於隱私權保障主要規範，乃 1998 年 Data Protection Act，其規定主要監督機關為獨立機構之資訊委員會（Information Commissioner Office, ICO）。因此，即便係金融機構之隱私權保障，仍非為 FSA 之監督事項⁹³。實際上，關於金融集團個人資料得否交換或選擇，ICO 並未提供金融集團明確之應注意事項（Guidance Note）作為其處理涉及隱私權保障之相關資料保存或交流之標準⁹⁴，致使英國銀行同業公會（British Bankers' Association, BBA）在 2004 年 5 月份間，向 ICO 建議其應提供完整且切合實務運作之處理準則（Code of Practice），俾供業者遵守

作可疑交易報告。其二，乃毒品交易法與恐怖主義法所規定之不履行報告義務罰則（offence）。若某人知悉或懷疑其他人從事洗錢行為，或者與毒品交易或恐怖主義相關財產有關的收益（proceeds），而不製作報告交予執法當局，則將觸犯罰則。在兩種情況下，不論是執法當局或任職於洗錢報告辦公室（MLRO）的個人，均得製作可疑交易報告（STR）。一旦 MLRO 收到報告，其所餘責任，乃決定是否向執法當局報告。

⁹³實際上即便為 FSA 亦成為資料保護法下之被告。*Michael John Durant v. Financial Services Authority*[2003] EWCA Civ 1746, Court of Appeal（Civil Division）。

⁹⁴於 1998 年 DPA 法頒佈前，ICO 曾頒佈有關個人信用資料之注意事項 Guidance on Credit Referencing，但修法後仍未見其有進一步更新。

之用⁹⁵。故現行 DPA 法在金融機構實務運作上，缺乏一明確之指導原則或注意事項

至於 BBA 所擬定之銀行自律規範，涉及隱私權保障部分，乃銀行自律規範（Banking Code 2005）11.1（以下略稱自律規範），規定銀行應將客戶資訊視為涉及其個人隱私與機密而加以保障（即便已非該銀行之客戶）。銀行不應將其姓名地址或其他相關客戶帳戶事項透露予他人，包含同一集團內之其他公司，但下列情形則為例外：

- 依法律要求必須提供資訊
- 對於公眾有義務揭露此項資訊

• 涉及本公司利益而須揭露此項資訊（例如為防止詐欺）。但本公司不得以此為理由，而將其客戶與其帳戶資料，以市場行銷之目的，給予其他人甚至包含本集團內之其他公司。

- 客戶要求揭露資訊，或已獲得客戶同意之情形。

另外，自律規範 11.2 規定，客戶要求提供關於客戶資料之銀行書面證明者，須該客戶已提供書面申請後，銀行始得提供之。

自律規範 11.3 明示，銀行會告知客戶在資料保護法下，客戶有權調閱其自身帳戶資料。於自律規範 11.4 並稱當與銀行電話洽談中，如須錄音將告知客戶此項事實。但並未另行針對金融機構內部得否進行資料交換作出進一步規範。

二、金融機構有關隱私權保護之具體作為

以下就英國二家金融集團關於個人資料保護之隱私權條款約定，作一簡述。

（一）Barclays

⁹⁵<<http://www.bba.org.uk/bba/jsp/polopoly.jsp?d=155&a=3526&view=print>>

「在資料保護方面，本公司將儲存與處理客戶資訊於 Barclays Group 內之電腦中。所謂客戶資訊，係指由 (a) 客戶或第三人所取得之個人與財務狀況資訊 (如共同帳戶、徵信機構、或其他曾經申請帳戶或其他商品服務之其他組織)，或由 (b) 客戶使用或管理個人帳戶過程中與客戶進行交易所取得之資訊，以及由他處與客戶帳戶進行交易所取得之資訊。

本公司及在 Barclays Group 中之其他公司，為管理客戶之帳戶，將使用客戶資訊，藉以提供銀行對帳單以及服務，並加以評估以及分析 (包含信用或行為評估、市場以及產品分析等)，發展、提升對客戶之服務，例如告知客戶將關切之相關商品或服務 (但如為本集團之其他公司將在客戶之同意下寄送相關行銷資訊)。如客戶不願收受商品服務訊息，得親自或書面向當地分行辦理。

本公司不會將客戶資訊提供予集團外之第三人，除非：

- 徵信機構、犯罪防制機構、其他貸與人與保險人等，須藉此等資料評估信用狀況、其他保險契約、以及債權追償，並防止詐欺、洗錢情事之發生。

- 在嚴格之保密義務下提供予本公司之代理人。
- 在與客戶所約定之條款中將權利與義務移轉予他人之該第三人
- 依法令之要求

除上述情形外，本公司將保護關於客戶隱私之相關資訊。

當本公司將客戶之資訊提供予其他國家之服務提供者時，本公司將確保該服務提供者於其所在地亦同受與英國法上之相同保障，並且僅用以為本公司服務之目的而使用。」

(二) Lloyds TSB

「本公司將保存經由客戶或他人與本公司或本集團內之其他公司往來間所取得之個人資訊。此等資訊如下所列：

- 經由電話或親自至各分行，由客戶所提供之申請書或電話交談之個人細節

- 為以供給非金融商品與服務時所提供之個人細節
- 經由徵信機構與其他犯罪防制組織所取得之資料

客戶同意本公司得使用與更新下列已取得資料：

- 為徵信與其他相關服務而使用，並藉以管理客戶之帳戶
- 為提供客戶其他服務
- 為提供客戶最適宜之商品與服務
- 追償債權所需
- 防制詐欺
- 更新資料
- 防制洗錢
- 身分證明等

客戶同意本公司使用個人資訊，藉以作為徵信用途，並提供適當服務。此等搜尋將為徵信機構所記錄。本公司亦將提供客戶之帳戶記錄供徵信機構使用。本公司與其他組織亦將向徵信機構與其他詐欺防制組織要求相關客戶資料、與客戶有財務往來之其他資料以及與其共同居住者之資料。

本公司亦將利用客戶資訊進行以服務為目的之研究與統計分析。

當評估申請與處理客戶之貸款時，本公司得使用自動申貸系統以決定是否核貸。

當客戶申請金融卡、借貸或其他以聯名帳戶方式之服務時，此等資料將與徵信機構產生財務資料上之連結。亦即客戶之財務往來狀況與其他聯

名帳戶者將相互影響。此時本公司得提供帳戶資料予其中一人（縱使客戶選擇必須雙方皆同意共同申請者，亦同）。

如欲向本公司申請提供個人資料，本公司將索取十英鎊之手續費。

本公司所保存之資料皆屬機密。除非有下列情事，始得向他人提供：

- 獲得客戶允許
- 具有聲譽之第三人處理與客戶有關之服務時（如徵信機構）
- 藉以取得專業諮詢
- 本公司或他人（如防制詐欺組織）須調查或防制犯罪時
- 法律允許或要求，或其他監理機構或政府組織要求
- 具有向公眾揭露之義務等

本公司得於其他無類似英國資料保護法保護之國家管理帳戶或提供服務。但仍將與他人以契約方式確保客戶資料受到與英國 DPA 法之等同保障。

本公司將監視、紀錄、保存與使用任何電話、電子郵件或其他電子流通方式，藉以進行員工訓練，並進一步檢查任何對於本公司之指示與提升客戶服務。

關於客戶個人敏感之資料，本公司將使用適當方式保護之。然而客戶必須體認使用網路乃客戶自身須承擔之風險。本公司已盡力建立安全與信賴之網站，故而對於網路上之資料並無任何責任。

本公司於提供特定服務時（如消費者附屬服務，或當客戶要求本公司寄送相關物品時之該運送公司等）將會揭露一些客戶資料予第三人。

本網站將提供廣告連結予第三人。但請注意當資料傳遞予該第三人時產生問題時，本公司並無責任亦無法控制。客戶應自行評估該第三人其隱私權保障之條款。

為求提供客戶服務，本公司於要求第三人為本公司向客戶提供服務/運用時，會將客戶資料傳遞於歐盟以外之第三人。本公司會採取適當保全方式以保障個人資料。

資料之正確性

本公司將檢查客戶所提供之資料，並與詐欺防制機構交換該資料。提供正確個人資料相當重要。假如客戶所提供之資料不實或不正確，本公司將懷疑其具有詐欺之可能，並於記錄後轉告詐欺防制機構。

客戶有義務提供已變更之個人資料。例如地址變更或頭銜變更等。不論係由書面向各地分行，或以其他方式，客戶均應告知本公司，俾利本公司對該帳戶更新通知方式。請特別標示已變更之資訊，並以書面方式附加銀行正確帳戶告知本公司。

如客戶認為隱私權已遭侵犯，請寫信至本公司消費者保護部門。」

(三) 小結

比較上述二金融集團所列之隱私權保障後，Lloyd's TSB 集團所提供之條款較為詳盡，其條款中之保障範圍之特徵可歸納如下：

- a. 同一集團內仍允許其得交換，惟其前提，乃是銀行自律規範 (Banking Code 2005) 11.1 已獲客戶同意之情形，且自二家金融機構之實務運作來看，似乎並不排除可採取 opt-out 之作法。
- b. 徵信機構與詐欺防制機構之資訊交流不受限制。
- c. 有權調閱個人銀行資料，但需支付手續費
- d. 市場調查或統計分析得提供予第三人 (但資料與資訊間之差異，並未見於條款中，難免有所爭議)
- e. 提供相關服務時，得將有限資料提供予第三人 (此時藉以脫免責任)。
- f. 資訊如流通至國境外時，透過契約方式確保其受本國相同法制之保

障。

第三節 日本法制關於金融集團中隱私權保護之規範

日本自從 1997 年中開放企業界得設立純粹控股公司以來，金融機構不僅得以設立子公司方式，跨業經營金融業務，亦得以控股公司方式，跨業經營各項業務。之後，更陸續開放各項管制，逐漸落實一站購足（one-stop shopping）之目標。然而，金融集團的統合經營方式，亦引起有關個人資訊或隱私權保護的疑慮，而有必要施以各種規範，避免個人資訊或隱私權受到不當侵害。以下，從相關規範之法律、法規命令或行政規則、業界自律規範、金融集團本身有關於此之實務作法等循序漸進，說明日本法制對於金融集團子公司間隱私權保護之作法。

一、法令層級有關金融集團隱私權保護之規範

在有關客戶資訊或隱私權的保護方面，與美國法有專門針對金融產業規範之 GLBA (Gramm-Leach Bliley Act)、FACT 法 (Fair and Accurate Credit Transactions Act)，甚至在州政府層級有更為嚴格之「加州隱私法」(California Privacy Act) 不同，日本法制有關於此之規範，乃是依賴一般性的「個人資訊保護法」，以及依據該法規定所訂定之「金融領域中個人資訊保護指針」(日文原文為「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」)。以下，先就個人資訊保護法本身中會牽涉到金融集團內客戶資訊相互流用之規定，予以分析，兼觸及相關業法有關於此之規範，次項再就「金融領域中個人資訊保護指針」之相關規定，進行說明。

(一) 個人資訊保護法

1. 對個人資訊相互流用原則上採 Opt-in

日本於 2003 年制定個人資訊保護法，自 2005 年 4 月起全面施行。由於該法乃係有關個人資訊保護的一般性法律，因此該法規範方式乃是在於就一般私人企業對於個人資訊保護所應遵循之必要最低標準，予以規範。依據該法第 23 條第 1 項規定，事業對於其所取得或擁有之個人資料，於提

供給第三人時，原則上應事先取得本人之同意。此時，企業集團內之他公司，解釋上亦屬於本項規定所稱之「第三人」⁹⁶，依此則金融集團內部個人資訊或資料之共有，就必須事先取得該個人之同意。由此可知，在有關個人資訊或資料於企業集團內部流用之問題上，日本法原則上採取了較高標準的「opt-in」方式，而非「opt-out」之作法。

雖然如此，該法亦鑑於過份嚴格的禁止，可能導致事業營運上之拖累，因而遂於第 23 條第 4 項規定，於下列三種情形時，接受他人所為個人資料之提供者，不該當於上開規定所稱之「第三人」：(1) 事業為達成之利用目的而於必要範圍內，將個人資料之處理全部或一部分委託給他人為之者；(2) 因伴隨合併或其他事由而接受個人資料提供者；(3) 與特定人間共同利用個人資料之情形，且事先將其共同利用之意旨、共同利用之個人資料的項目、共同利用人的範圍、利用之人其利用目的以及負責管理該個人資料之人的姓名或名稱等事項，通知本人或置於本人可容易得知之狀態者。

職是，當金融機構事先將其集團將共同利用之情事、主體與內容等通知本人或置於其可容易得知之狀態時，乃得於金融集團內部共同利用該個人資料。惟須注意者，此時之共同利用仍非漫無限制，而須依據該法第 16 條規定，於合理的特定目的範圍內，利用相關個人資料。

2.Opt-out 之例外

日本個人資料保護法第 23 條第 2 項對於同條第 1 項的 opt-in 原則，於滿足特定條件下，容許事業可以跳脫此一原則，而採取 opt-out 之作法，該項規定為：事業「就有關提供給第三人之個人資料，於因本人之請求即停止對第三人提供得以識別該本人之個人資料時，若事先將下列事項通知本人或置於本人容易得知之狀態者，即可將該個人資料提供給第三人：(1) 對第三人之提供乃係其利用目的者；(2) 提供給第三人之個人資料的項目；(3) 提供給第三人之手段或方法；(4) 因本人之請求即停止對第三人提供得以識別該本人之個人資料者。」

⁹⁶ 藤原靜雄，個人情報保護法の解説，146 頁，ぎょうせい，2005 年。

由此可知，當事業取得相關個人資料之目的，即係在於提供給第三人時，此時若於事前將此一利用目的告知本人，並將其將提供之項目、手段或方法以及本人有所請求時即停止提供得以識別該本人之個人資料等事項，事先告知本人或置於其可容易得知之狀態時，只要於因本人之請求即停止其個人資料之提供的條件下，縱令沒有經過本人的事前同意，亦得對第三人提供該當個人資料。以本人之請求而停止其個人資料之提供的規範方式，一般認為乃是對於同條第 1 項 opt-in 規範之例外的 opt-out 作法⁹⁷。於金融領域中，此一 opt-out 的作法多在於將有關個人信用資訊，提供給票據交換所或個人信用資訊機構等，以確定個人信用能力、防止多重債務發生等。

（二）業法之規範

1. 銀行法

日本銀行法第七章之一第三節於容許銀行控股公司設立的同時，並要求其應維持健全之經營體制，主管機關並應就此進行適當的監督。而於有關客戶個人資訊或隱私權的保護方面，則規定於銀行法施行細則第 13 條之 6 之 5 至第 13 條之 6 之 7 等三條規定。該施行細則第 13 條之 6 之 5 規定，銀行為防止其客戶資訊之洩漏、滅失及毀損，應採取必要且適當的措施以安全管理其客戶之個人資料、監督其員工或於委外處理該等資訊時對受委託人予以監督。第 13 條之 6 之 6 則規定，銀行於接受來自於信用資訊機構所提供有關客戶個人清償能力之資訊時，應採取適當措施以確保該等資訊不使用於調查客戶清償能力以外之目的。最後，細則第 13 條之 6 之 7 規定，銀行就有關其客戶之種族、信仰、出身、籍貫、保健醫療、犯罪資料及其他個人非公開資訊應採取適當措施以確保該等資訊不被利用於為維持適切的業務經營及其他認有必要之目的以外之使用。

2. 證券交易法

依據日本證券公司行為規範等之內閣府令第 12 條第 1 項第 7 款規定，

⁹⁷ 田島正廣，個人情報保護法と金融機關，210-215 頁，改訂版，經濟法令研究會，2005 年。

金融集團內之證券公司與其他集團成員間，除非經客戶事前的書面同意，否則證券公司負責人及員工不得將有價證券發行人或客戶之非公開資訊於集團所屬公司間流用；證券公司負責人及員工亦不得將從其他集團所屬公司處所得之客戶的非公開資訊，利用於推銷有價證券等之銷售。此外，依同項第 8 款規定，證券公司與銀行間若屬於母子公司或姊妹公司之關係，則不得共有電腦系統。

再者，當日本證券交易法第 65 條第 2 項容許銀行本身得從事證券經紀業務後，依金融機關經營證券業務內閣府令第 27 條第 15 款、第 27 條之 2 第 4 款等規定，除事先經客戶書面同意或為遵守證券業務法令規範之目的外，不得將客戶非公開資訊流用至證券公司，且於經營證券業務之銀行內部本身，其從事融資業務之人與從事證券經紀業務之人間，不得就有關融資業務之重要非公開資訊相互授受。

3. 保險業法

依據日本保險法施行細則第 53 條之 6 規定，保險公司除事先經客戶書面同意者外，不得利用集團其他公司之客戶的非公開資訊，從事保險商品的銷售。此外，依據保險業法第 275 條第 1、2 項規定，銀行本身從事保險商品之銷售時，除事先經客戶書面同意者外，不得將因保險商品銷售業務所得之客戶非公開資訊利用於融資等業務上，同樣地亦不得將因從事融資等業務所得之客戶非公開資訊利用於保險商品之銷售。

二、金融主管機關之「金融領域中個人資訊保護指針」

（一）金融集團內個人資訊共同利用之規範說明

雖然，金融集團內部個人資訊或隱私權之保護上，有上述各種不同法令規定的存在，惟於金融產業部門中最重要的個人資訊保護規範，當是日本文金融主管機關之金融廳於 2004 年 12 月所頒布之「金融領域中個人資訊保護指針」，該指針針對金融機構或金融集團內部有關個人資訊或隱私權的

保護，有非常詳盡且專業的規範說明。實際上，該當指針之法源，乃是個人資訊保護法，依據日本個人資訊保護法第 6 條規定，日本政府應視個人資訊的性質及其利用方法，於認有進一步採取特別措施以保護個人權利利益之必要時，尤其是為確保個人資訊保護措施的嚴格實施時，應訂定適當法令以確保個人權利利益之維護。

於此認識下，依據個人資訊保護法第七條所頒布的「個人資訊保護基本方針」，乃將醫療、資訊通信、金融信用等領域，認定為有採行特別必要措施以保護該領域中之消費者對其個人資訊所享有之權利利益的領域。依此，金融廳乃訂定上開「金融領域中個人資訊保護指針」，於闡述銀行、證券、保險、信託等金融領域中，個人資訊保護法所具有之意義的同時，並因應金融領域中個人資訊之特性及利用方法，而應更為嚴格實施之個人資訊保護措施等事項，予以詳盡的說明。由於係一「指針」，法理上並無法律規範之拘束力，而類似於行政指導，但其詳細的內容，的確是金融機構於有關客戶個人資訊保護制度建立上的重要參考。

在與金融集團子公司間之客戶資訊的不當流用或利用等關係上，乃是指針第 13 條規定。如同前述（二（一）1（1）），日本個人資訊保護法第 23 條第 1 項規定，在有關個人資訊的相互流用上，原則上採 Opt-in 的規範方式，除非事先徵得本人之同意，否則不得將其資訊提供給第三人。「金融領域中個人資訊保護指針」於有關該項規定上，要求此時之同意方式應以書面為之，並應記載下列內容：（1）接受資訊提供之第三人；（2）第三人對於該等資訊之利用目的；（3）提供予第三人之資訊內容。

此外，當依據日本個人資訊保護法第 23 條第 4 項第 3 款規定，事業於與特定人間共同利用個人資料之時，若事先將其共同利用之意旨、共同利用之個人資料的項目、共同利用人的範圍、利用目的以及負責管理該個人資料之人的姓名或名稱等事項，通知本人或置於本人可容易得知之狀態者，此際該等共同利用人間不該當於同條第一項所稱之「第三人」。實際上，現今日本絕大多數的金融集團多利用本款規定，針對特定利用目的而將集團內一公司所取得之個人資料，令集團其他成員亦可適當使用。依據「金

融領域中個人資訊保護指針」第 13 條第 7 項規定，上開規定中之「通知」，原則上應以書面為之，而所謂的「置於本人可容易得知之狀態」者，依同條第 4 項之解說，係指於本人有意得知之際，於時間上及手段上，都處於容易得知之狀態，例如於辦公處所中之持續性的揭示或是於網頁上的持續性的揭示等。此外，於共同利用之主體上，應個別具體地揭示出各該事業。而所謂的「負責管理該個人資料之人」，係指在共同利用人中，應最先接受客戶申訴並為處置之人，而對於系爭資訊有權決定予以公開、訂正及停止利用，並對其負有安全管理責任之人。日本法令遵守經理人協會（Compliance Officer）自 2005 年 10 月起，開始辦理「金融個人資訊保護經理人」檢定考試，目的之一即在於提供金融機構此類專門保護個人資訊利益之人員。

在有關共同利用目的上，雖然「金融領域中個人資訊保護指針」第 13 條規定本身對此並未有所著墨，但可資參考者，乃是該指針第 3 條有關利用目的的特定之規範。配合日本個人資訊保護法第 15 條規定，事業於取得或使用個人資訊時，應儘可能將其利用目的予以具體地特定出來，其後於利用目的有所變更時，亦同。承此規定，「金融領域中個人資訊保護指針」第 3 條第 1 項要求，金融機構應於本人可合理預知的範圍內，儘可能地將其資訊將提供何者事業使用，於何種目的下使用等情事，予以具體地特定。因此，若僅是抽象地說明「為本公司運作所需目的」則不該當於法條規定所要求之「特定」，而必須具體地說明，例如為接受存款之用、為判斷授信或管理授信之用、為本公司或關係企業、合作企業之金融商品或服務的銷售、推廣之用等。由此可知，金融機構於處理客戶個人資訊之際，即必須說明其具體的利用目的，包括與集團內其他子公司共同利用之目的與方式，並依據個人資訊保護法第 23 條第 4 項規定，事先將此等共同利用目的等事宜通知本人或置於其可容易得知之狀態。

（二）個人資訊之安全管理措施

當金融領域中之個人資訊或金融隱私權愈來愈受到各界的重視時，除個人資訊保護法第 20 條規定要求，事業為防止其所處理之個人資訊的洩

漏、滅失及毀損及其他有關個人資訊的安全管理，應採取必要且適當的措施外，「金融領域中個人資訊保護指針」第 10 條亦詳盡地規定出，事業應對應其個人資料取得、利用、保管等階段，而分別採行「組織上的安全管理措施」、「人員上的安全管理措施」以及「技術上的安全管理措施」等，並應就此訂出各種不同的基本方針及作業要點，以確實遂行個人資訊之安全管理。

其中，所謂「組織上的安全管理措施」，係指於有關個人資料安全管理措施上，應明確地規定出員工之責任與權限、充實、運用有關安全管理之作業要點、檢查、監督其確實執行狀況等之體制上的措施建構及運用。而「人員上的安全管理措施」，則指應與員工締結不公開其所接觸之個人資訊、對其實施必要的教育、訓練、監督其有關個人資訊之安全管理執行狀況。最後，在「技術上的安全管理措施」上，係指有關個人資訊之接觸或處理個人資料之資訊系統的進入等的控制及監視等技術上的措施。為更進一步對於個人資訊進行有效且安全的管理，日本金融廳乃依循「金融領域中個人資訊保護指針」第 10 條所規範之原則，訂出「金融領域中個人資訊保護指針中之安全管理措施等之實務指針」，以提供實務於有關個人資訊安全管理上之具體參考。該實務指針之整體內容，請參照附件一。

三、業界之自律規範

在個人資訊保護法自 2005 年 4 月 1 日起全面施行前，日本金融業界中關於個人資訊之保護，即已給予相當程度的重視，最著名者乃是，財團法人金融資訊系統中心（The Center for Financial Industry Information Systems, FISC）於 1987 年所公布的「金融機構個人資料保護處理指針」（日文原文為「金融機關における個人データ保護のための取扱い指針」），針對金融機構有關個人資料的收集、利用及提供、管理等，訂出業界本身的自律規範。該當指針其後並於 1999 年修訂，大幅擴大其關於個人資料的保護範圍。FISC 上開自律規範，對於日本金融機構帶來深遠影響，不少個別產業的公會亦依循該指針規範之理念與內容，訂定本身有關客戶個人資料保護之自律規範。例如社團法人人壽保險協會即以 FISC 指針為基礎，訂出人壽

保險業界之「人壽保險業個人資料保護處理指針」(日文原文為「生命保險業における個人データ保護のための取扱い指針」)。

當日本個人資料保護法自 2005 年 4 月 1 日起全面施行後，金融主管機關亦相繼頒布「金融領域中個人資料保護指針」、「金融領域中個人資料保護指針中之安全管理措施等之實務指針」，金融機構乃有必要依循此等法令、指針等，重新省視、改定其自律規範。箇中，尤以銀行產業公會之日本全國銀行協會所訂定之「個人資料保護及利用自律規則」(日文原文為「個人情報保護と利用に関する自主ルール」)，以長達 61 頁之篇幅，規範有關銀行對客戶個人資料保護應有之理念、內容及作法。

上開自律規則主要之規範內容大要如下：(1) 利用目的之具體特定—銀行於處理個人資料時，應儘量具體特定出該等資料將提供給何者事業使用，為何目的而使用等事項，令客戶得以據此合理預測其資訊未來將如何被使用；(2) 利用目的的明示及同意—與本人締結契約之際，若從本人直接由其記載於書面(包含電子手段或磁氣手段之記錄)之資料取得個人資料時，銀行應事先對該本人明示其利用目的，而於有關授信事業之使用上，並應取得本人之同意；(3) 直銷(direct marketing)行為之禁止—當本人要求銀行應停止為直銷(包括 DM 或電話行銷等)目的而使用其個人資料時，銀行應即刻停止有關該目的之個人資料的利用或提供；(4) 敏感資訊的處理—有關個人的政治見解、宗教信仰、所加入之工會、種族、出身、戶籍、保健醫療、性生活以及犯罪記錄等敏感資訊，除基於法令規定之例外外，不得取得、利用及提供；(5) 安全管理措施—銀行為防止個人資料之洩漏、滅失、毀損或其他安全管理客戶資訊措施之實施，應依循「個人資料安全管理措施指針」規定，建構起適當的安全管理措施；(6) 申訴處理體制之建立—銀行於接受到客戶有關個人資料處理之申訴案件時，應就其內容進行調查，並於合理期間內為適當且迅速之處理，並應建置起有關於此之處理機制；(7) 洩漏案件之因應—銀行應建立起危機處理的體系及標準程序，以應付個人資料洩漏事案發生之情形；(8) 訂定個人資料保護宣言—銀行應訂定有關個人資料的適當保護及利用之見解及指針，並對外公布之。

上開自律規則中，應稍予詳細敘述者，厥為有關安全管理措施之建置及集團公司內部之個人資訊共同利用問題。自律規則第四部分針對有關安全管理措施，予以規定，要求銀行應建立起適當的客戶資料安全管理措施，以防止個人資料之洩漏、滅失、毀損及其他客戶資訊安全管理措施。為此，日本全國銀行協會特別另外訂定「個人資料安全管理措施指針」(日文原文為「個人データの安全管理措置等に関する指針」)，該當指針規定內容大體上依循金融廳上述「金融領域中個人資訊保護指針中之安全管理措施等之實務指針」而為，於部分措施上有更為具體、詳細的規範。

此外，在有關金融集團內之客戶資訊共同利用問題，規定於該自律規則第五部分的第三項，該項規定如是說：

「銀行於利用目的範圍內與特定之人共同利用個人資料時，應將下列事項事先通知本人或以適當方法置於本人容易得知之狀態者，接受該當個人資訊之提供者，不該當於第三人：

- (1) 於利用目的範圍內與特定之人共同利用個人資料之意旨
- (2) 被共同利用之個人資料項目
- (3) 共同利用者之範圍
- (4) 共同利用者之利用目的
- (5) 個人資料的管理負責人之姓名或名稱

惟銀行於共同利用者之利用目的或就個人資料負有管理之責的管理負責人之姓名或名稱有變動時，應事先通知本人或以適當方法置於本人容易得知之狀態。」

該當自律規則有關共同利用之解釋認為，所謂「共同利用」例如集團公司間之共同利用(綜合服務的提供或風險管理之目的等)，或是與信用保證公司間之共同利用。而於有關通知之解釋上，雖認為原則上應以書面通知為主，但亦可利用電子郵件或電話進行通知。於有關「本人容易得知之

狀態」上，則認為揭示於網站上、於營業處所之持續性的海報、公告的揭示、或者是傳單、宣傳小冊（pamphlet）的持續寄送等皆屬之。在有關共同利用人之記載上，最好是將所有共同利用人之名稱加以列舉，倘若不個別予以列舉，至少從客戶之觀點上可以從其記載得知共同利用人範圍之外延，例如記載為本行及財務報表上所記載之本行的子公司等，惟縱使有此記載，自主規則仍希望，銀行應將此共同利用人的名稱於網站上予以揭示，令客戶可以隨時查閱。最後，所謂的「管理負責人」，乃是共同利用人中最先接受客戶申訴負責處理其申訴案，並有權為有關資訊公開、訂正、利用停止等之決定，對於安全管理負有責任者而言。惟須注意者，管理負責人以外之共同利用人，並不因此而免除其有關安全管理之責任。職是，銀行若欲於其集團內容流用客戶個人資訊，當有必要依據上開規定內容所示，滿足各該要件之要求。

此外，日本全國銀行協會為進一步保護客戶個人資訊，維護客戶對於銀行體制之信賴，健全金融市場機制之運作，更於2005年4月成立「全國銀行個人資訊保護協議會」，其目的乃是藉此以取得主管機關依據個人資訊保護法第37條規定所為之認定，取得此類認定之團體對其會員有關個人資訊處理事項，擁有一定的權限，除得訂定、公布其有關個人資訊保護指針外，並對於其會員有關該指針之遵守情形進行勸告或指導，接受客戶對其會員有關個人資訊處理方式之申訴案，並作出適當的回應。因此，日本「全國銀行個人資訊保護協議會」乃訂定「個人資訊保護指針」以及「個人資料安全管理措施指針」，其內容大致與全國銀行協會之「個人資訊保護及利用自律規則」及「個人資料安全管理措施指針」相同。

除上述日本全國銀行協會有關個人資訊保護之自律規範外，其他金融機構之業界公會亦相繼於個人資訊保護法全面施行後，訂定其各自之自律規範，例如社團法人全國信用金庫協會所定之「個人資訊保護及利用自律規則」、社團法人信託協會之「個人資訊保護及利用指針」，二者內容大致與全國銀行協會之「個人資訊保護及利用自律規則」相同。此外，社團法人人壽保險協會亦有「人壽保險業個人資訊保護安全管理措施等之實務指針」的訂定，社團法人日本產物保險協會則有「產物保險業個人資訊保護

安全管理措施等之實務指針」之定，同樣地，日本證券業協會亦於 2005 年 2 月 9 日以理事會決議之方式，通過「個人資訊保護指針」，其內容大致與金融廳前述「金融領域中個人資訊保護指針」相同。

由上可知，日本金融業界為因應個人資訊保護法之施行，乃紛紛就其行業應有之規範，訂定相關的自律規範。毋庸贅言地，此類自律規範法理上並未擁有法律上之拘束力或強制力，其之違反原則上並無法律責任之科處。惟於實際運作上，由於自律規範內容大多遵循法律規範理念及精神所為，因此除主管機關對其違反有時可能會以行政指導方式，要求業者改正外，時而因其違反程度亦有可能違反法律規定，而成為主管機關處罰之對象；甚而，若因其違反而被認定有違反忠實注意義務等時，亦可能有民事賠償責任的問題。最後，當業者無法舉證其係依照自律規範而為行為時，亦可能於法律上有過失之推定⁹⁸。自律規範於個人資訊保護領域中所扮演之重要性，難能輕視。

四、金融機構有關隱私權保護之具體作為

在個人資訊保護法自 2005 年 4 月起全面施行後，並為因應主管機關所頒布之「金融領域中個人資訊保護指針」、「金融領域中個人資訊保護指針中之安全管理措施等之實務指針」以及產業公會所訂定之自律規範，日本各該金融機構乃紛紛於其內部強化有關個人資訊保護之作為，並多於其網站上設有專門的個人資訊保護網頁區，提供該機構有關個人資訊保護之具體內容與作法，並於集團內子公司間有關客戶個人資訊的共同利用行為上，以於網頁上持續性的公布、揭示，將（1）於利用目的範圍內與特定之人共同利用個人資料之意旨、（2）被共同利用之個人資料項目、（3）共同利用者之範圍、（4）共同利用者之利用目的、（5）個人資料的管理負責人之姓名或名稱等事項，置於客戶隨時可得而知之狀態下，以滿足法令、自主規範等有關共同利用之要件。

以下，選出三菱 UFJ 金融集團及瑞穗金融集團二者，呈現現時日本金

⁹⁸田島正廣，個人情報保護法と金融機關，85 頁，改訂版，經濟法令研究會，2005 年。

融集團對其客戶個人資訊保護之具體作法。

(一) 三菱 UFJ 金融集團及其銀行子公司

1. 三菱 UFJ 金融集團本身

三菱 UFJ 金融集團本身首先就其有關客戶個人資訊保護之方針，予以說明，其謂：

「三菱 UFJ 股份有限公司集團（以下稱「本公司」），基於集團經營理念，對個人資訊適當處理為本公司之社會義務有所認識，制定如下所示個人資訊保護方針，經由全體職員之遵守，以萬全保護個人資訊。

詳細情況請參閱「關於個人資訊處理」

1. 本公司遵守個人資訊適當處理相關法令及其他規範。
2. 本公司以適當手段取得個人資訊。此外，除有法律所定情形外，通知並公告個人資訊之利用目的，於該目的範圍內使用之。
3. 於本公司中，實施使所有職員得理解個人資訊保護之重要性，並適當處理個人資訊之教育。
4. 本公司對於個人資訊，致力於不正取得、個人資訊之遺失、竄改及洩漏等之防止，實施適當安全管理措施。
5. 本公司除法定情形外，對於未事先得本人同意之個人資料不提供與第三者。
6. 本公司委託他人處理個人資訊之場合，為謀求個人資訊安全管理而為適切監督。
7. 於本公司內訂定個人資訊開示、訂正之程序。此外，關於個人資訊處理相關意見，遵候各方指正。

本公司將繼續修正個人資訊保護管理體制及，並致力於其改善。」

之後，在有關個人資訊處理之具體作法上，其說明之大概如下：

1. 關於個人資訊之取得、利用

本公司除保有、利用客戶諸位之個人資訊（姓名、住所、股份持有數額等），亦伴隨客戶及投資人之資料請求，為寄送公開資料、年度報表等資料保有並利用個人資訊（姓名、住所、服務單位、電子信箱網址）。此外，因子公司經營管理之必要，基於個人資訊保護法第 23 條第 4 項第三款，使三菱東京 UFJ 銀行股份有限公司及三菱 UFJ 信託銀行股份有限公司得以共同利用（後述 4）保有之客戶交易相關資訊之一部。

2. 關於向第三者提供個人資訊之情形

本公司除法定事由，不向第三者提供未事先得本人同意之個人資訊。

3. 關於資料寄送之中止

本公司關於公開資料、年度報表等之寄送，於接受客戶及投資人之中止提出，將盡速採取該目的利用之中止措施。

4. 關於個人資訊之共同利用

本公司基於個人資訊保護法第 23 條第 4 項第 3 款，將三菱東京 UFJ 銀行股份有限公司及三菱 UFJ 信託銀行股份有限公司之如下客戶個人資料，為共同利用。

(1) 與三菱東京 UFJ 銀行股份有限公司之共同利用

A 共同利用之個人資料項目

因貸款及其他授信交易而與三菱東京 UFJ 銀行股份有限公司為交易行為之客戶資訊。(姓名、住所、交易內容)

B 共同利用者之範圍

本公司及三菱東京 UFJ 銀行股份有限公司。

C 利用目的

信用風險管理。

D 個人資料管理責任者

三菱東京 UFJ 銀行股份有限公司 融資企劃部長

(2) 與三菱 UFJ 信託銀行股份有限公司之共同利用

A 共同利用之個人資料項目

因貸款及其他授信交易而與三菱 UFJ 信託銀行股份有限公司為交易行為之客戶資訊。(姓名、住所、交易內容)

B 共同利用者之範圍

本公司及三菱 UFJ 信託銀行股份有限公司。

C 利用目的

信用風險管理。

D 個人資料管理責任者

三菱東京 UFJ 銀行股份有限公司 融資企劃部長。

5. 個人資訊相關詢問

關於本公司個人資訊處理相關意見、期望、詢問等，請直接洽詢以下單位：

- (1) 股東個人資訊相關問題請洽三菱 UFJ 股份有限公司集團（總務部）。另外關於股通名冊上之資訊、盈餘分配相關資訊請洽三菱 UFJ 信託銀行有線股份公司（證券代行部）。
- (2) 關於公開資料、年度報表等資料之寄送個人資訊相關詢問，請洽三菱 UFJ 股份有限公司集團（經營企劃部 IR 室）

(3) 關於共同利用個人資訊相關詢問，請洽：

A 與三菱東京 UFJ 銀行股份有限公司之共同利用：三菱東京 UFJ 銀行
股份

有限公司（個人資訊相關詢問窗口）

B 與三菱 UFJ 信託銀行股份有限公司之共同利用：三菱 UFJ 信託銀行
股份有限公司（個人資訊相關詢問窗口）

6. 開示請求等受理方式

基於個人資訊保護法第 24 條第 2 項、第 25 條、第 26 條第 1 項及第 27 條第 1 項與第 2 項，為以下規定。

(1) 關於股東個人資訊相關開示之請求

應連絡 5.(1) 所示窗口，提出所定申請書及確認文件。由開示窗口以書面或其他方法回答之。於無法確認本人、委任代理人之情形中無法確認代理權之授與、以及委託書類不齊備之情形，不予開示。此外於請求資訊項目非本公司把持個人資訊之情形、有侵害本人或第三人生命、身體、財產或其他權利或利益之虞之情形、違反其他法令之情形，依個人資訊保護法第 25 條第 1 項無法回覆開示。

(2) 關於共同利用個人資訊，請連絡 5(3) 所示窗口。經由三菱東京 UFJ 銀行股份有限公司及三菱 UFJ 信託銀行股份有限公司開示相關程序而回答。」

2.三菱東京 UFJ 銀行股份有限公司

與其金融控股母公司有著類似的規範內容，三菱東京 UFJ 銀行股份有限公司有關客戶個人資訊保護之具體措施大要如下：

「三菱東京 UFJ 股份有限公司（以下稱「本行」），為使客戶得以安心利用本行服務，基於個人資訊保護方針，於客戶個人資訊之處理上為細心注

意。

關於本行個人資訊之處理，公告如下：

1. 關於個人資訊利用目的

本人將客戶個人資訊，於下述（1）之業務中，在達成下述（2）利用目的之必要範圍內為利用。

伴隨與客戶間契約之締結，由客戶直接取得書面記載個人資料之同時，預先明示利用目的（除法令規定無明示必要之情形外）。以其他方法直接取得個人資料之情形，以及公開資訊或由本人以外之他人間接取得個人資料之情形，於下述（1）之業務中，在達成下述（2）之利用目的必要範圍內為利用。

（1）本行業務：

- 1 儲金業務、匯兌業務、貨幣兌換業務、融資業務、國外匯兌業務等及其附隨業務。
- 2 公債、投信販賣業務、保險販賣業務、證券仲介業務、信託代理店業務、信用卡業務、公司債業務、銀行依法得經營之業務及其附隨業務。
- 3 其他銀行得經營業務及其附隨業務（包含今後肯認處理之業務）。

（2）利用目的

- 1 各種金融商品帳戶開設、金融商品及服務申請之受理
- 2 基於本人確認法為本人之確認、利用金融商品及服務資格之確認
- 3 存款交易與融資交易等之期日管理、繼續性交易之管理
- 4 融資申請及繼續性利用之判斷
- 5 參照適合性原則等之判斷、金融商品及服務提供相關妥當性之判斷

- 6 於授信事業為提供加盟個人資訊之各信用資訊機關之場合，於適當業務遂行必要範圍內向第三者提供
- 7 受其他事業者委託為個人資訊之全部或一部處理之情形，為使受託業務適切遂行
- 8 基於與客戶之契約或法律上權利之行使或義務之履行
- 9 經由市場調查、資料分析及問卷實施等為金融商品及服務之研究與開發
- 10 直接信函之發送、關於金融商品與服務之各種提案
- 11 合作公司之商品及服務之各種提案
- 12 各種交易之解約及解約後之事後管理
- 13 其他為使客戶交易適當且順利進行之事項

此外，基於銀行法施行規則第 13 條之 6 之 6 規定，關於本行接受由個人信用資訊機關提供之客戶（資金需要者）之借款返還能力相關資訊，不得為客戶返還調查以外目的之利用或向第三者提供。同樣地，基於銀行法施行細則第 13 條之 6 之 7 規定，本行於業務施行之際所得知關於客戶之人種、信條、門第、戶籍地、醫療保健或犯罪經歷等特別非公開資訊，不得為適當業務經營及其他必要目的以外之利用或向第三人提供。

2.關於 DM 之中止

本行關於本行之商品、服務之業務相關直接信函之寄發及電話之推銷，於客戶為中止提出時，盡速採取中止此後該項目的利用、提供之措施。

(1) 得為中止者

經由本行及合作對象之宣傳品、印刷品之寄送之營業通知。然於屆期通知之附件及文件空白處之印刷等，無法中止。

(2) 中止程序

請於本行之分行或後述洽詢窗口提出。

3.關於安全管理措施之實施

本行為防止個人資訊之不正取得、個人資料之遺失、竄改或洩漏，訂定組織上的、人員上的、技術上的安全管理對策，實施必要且適當之措施，適切管理客戶個人資訊。

4.請求所保有個人資料開示之程序

基於個人資訊保護法，請求本行所保有個人資料之開示（利用目的之通知、開示、訂正、利用停止等）程序如下：

- (1) 得請求開示程序之主體：以客戶本人、客戶如為未成年人或禁治產人其法定代理人、本人所委任之代理人為限。
- (2) 請求程序：
 1. 於本人來店申請之情形：須齊備印鑑、本人確認文件，於窗口營業時間至各營業店窗口辦理。
 2. 於本人以郵遞申請情形：將開示申請書與本人確認文件寄至後述服務窗口。
 3. 於法定代理人或代理人申請之情形：不論親自來店或以郵遞申請，均洽各營業店窗口或後述服務窗口。

5.服務窗口之地址

6.關於認定個人資訊保護團體

本行係金融領域認定個人資訊保護團體之全國銀行個人資訊保護協議會之會員。於全國銀行個人資訊保護協議會之申訴、諮詢窗口，受理會員個人資訊之處理相關申訴、諮詢。

7.個人資料之共同利用

本行基於個人資訊保護法第 23 條第 4 項第 3 款為如下個人資料之共同利用。然關於下述 (1) 於個人資訊保護法全面施行 (平成 17 年 4 月 1 日) 後之契約，如 8.所示，須得客戶之同意為之。

(1) 官方文書資訊之共同利用

1 共同利用之個人資料項目

官方文書所記載之資訊 (姓名、住所、破產等要旨、日期等)

2 共同利用者之範圍

全國銀行個人信用資訊中心之會員及全國銀行協會

(注) 全國銀行個人信用資訊中心係全國銀行協會所設置、經營之個人信用資訊機關，其加盟資格如下所述：

- 1) 於全國銀行協會為加盟之正會員之銀行。
- 2) 上記 1) 以外銀行或依法相同於銀行之金融機關
- 3) 政府關係金融機關或準於政府關係金融機關者
- 4) 基於信用保證協會法 (昭和 28 年 8 月 10 日法律第 196 號) 所設立之信用保證協會
- 5) 經營個人相關授信業務之法人，由該當上開四項要件之會員推薦者。

3 利用目的

於全國銀行個人信用資訊中心會員，作為自己授信交易之判斷。

4 個人資料管理負責人之名稱

全國銀行協會

(2) 拒付資訊之共同利用

1 共同利用個人資料之項目

拒付票據、支票之發票人（於匯票中為承兌人，以下同）及活期交易開示之委託人相關資訊，如下所示：

- 1) 該發票人之姓名（法人之名稱、代表人、代表人頭銜）
- 2) 該發票人如有商號，其商號
- 3) 住所
- 4) 活期交易開設之委託人姓名（如為法人則法人之名稱、代表人、代表人頭銜）
- 5) 出生年月日
- 6) 職業
- 7) 資本（限於法人之情形）
- 8) 該票據、支票之種類及面額
- 9) 拒付報告（第一次拒付）或交易停止報告（交易停止處分）
- 10) 付款日
- 11) 付款人銀行（包含部、分店名）
- 12) 委託取款銀行（包含部、分店名）
- 13) 拒付是由
- 14) 受理交易停止處分之年月日
- 15) 該拒付匯票、支票之付款銀行所參加之票據交換所及該交換所所屬銀行協會

2 共同利用者之範圍

- 1) 各地票據交換所
- 2) 各地票據交換所之參加金融機關
- 3) 全國銀行協會所設置、經營之全國銀行個人信用資訊中心
- 4) 作為全國銀行協會特別會員之各地銀行協會（包含各地銀行協會之交易停止處分者諮詢中心）

此外，關於共同利用者之一覽，參見全國銀行協會網站所載 [http :
//www.zenginkyo.or.jp/abstract/koukan/index0600.html](http://www.zenginkyo.or.jp/abstract/koukan/index0600.html)

3 利用目的

為確保票據、支票之順暢流通且於金融機關作為自己授信交易上之判斷。

4 個人資料管理負責人名稱

拒付票據、支票之付款銀行所參加之票據交換所所屬銀行協會。

(3) 與三菱 UFJ 股份有限公司集團之共同利用

1 共同利用個人資料之項目

貸款或其他授信交易中與本行為交易之客戶資訊（姓名、住所、交易內容）

2 共同利用者之範圍

本行及作為本行之控制公司之三菱 UFJ 股份有限公司集團

3 利用目的

信用風險管理

4 關於個人資料管理負責人名稱

本行融資企劃部長

8.經由個人信用資訊機關及其加盟會員提供並利用個人資訊

有關於此，詳細記載於「關於經由個人信用資訊機關及其加盟會員之個人資訊提供及利用」之說明中。」

(二) 瑞穗金融集團及其銀行子公司

1.瑞穗金融集團本身

瑞穗金融集團本身首先就其有關客戶個人資訊保護之方針，予以說明，其謂：

「瑞穗金融集團股份有限公司（以下稱「本公司」），作為關於本公司及記載於本公司有價證券報告書之子公司及關係企業（以下稱為「本集團」）之個人資訊保護致力方針及個人資訊保護處理相關思考方向，制定並公告如下「客戶個人資訊保護相關隱私權政策」（以下稱「本政策」）

1. 致力方針:本集團，對於個人資訊適切保護與利用係重要社會責任有所認識，於該當本集團執行各種業務之際，除「個人資訊保護相關法律」為首之各相關法令外，遵守以本政策為首之集團各要點，致力於客戶個人資訊之適切保護及利用。
2. 正當取得：本集團關於客戶個人資訊於業務上必要範圍內，經由正當且適法之手段取得之。
3. 利用目的：本集團，關於客戶個人資訊，於特定其利用目的同時，須於利用目的達成必要範圍內處理，不得為超過該目的之使用。此外特定個人資訊之利用目的依法限定用途之情形，不得為該利用目的以外之使用。本集團內客戶個人資訊之利用目的，揭載於本集團各公司網頁。
4. 對第三人提供之限制：本集團除經客戶同意或基於法令之情形，原則上

不對第三人提供客戶個人資訊。然於利用目的達成之必要範圍內委託他人資訊處理之情形、公司合併之情形或與限定其他用途之特定人間共同利用情形，得不經客戶同意而提供客戶個人資訊。

5. 敏感資訊之處理：本集團對於客戶之敏感資訊（政治上見解、宗教、工會之加入、人種、民族、門第、戶籍地、保健醫療等相關資訊），除法令所定情形或業務遂行必要範圍內經客戶同意之情形外，不為該個人資訊之取得、利用或提供予第三人。
6. 安全管理措施：本集團致力於以正確且最新之狀態保管及管理客戶個人資訊同時，為防止資訊之外洩，實施合理的安全管理措施。此外，關於處理客戶個人資訊之從業者及受託人，應為適當之監督。
7. 繼續性改善：本集團依循資訊技術發展及社會要求之變化，適時為本政策之修正，關於客戶個人資訊之處理，致力於繼續性改善。
8. 請求開示等之程序：對於本集團所保有客戶個人資料之利用目的之通知、內容之開示等請求，所保有個人資料之內容反於真實之訂正、追加、銷除，以及利用之停止、消除或停止向第三人提供等請求，致力於適切且迅速因應措施之採行。
9. 意見或期望之提出：對於本集團個人資訊處理相關意見或期望，致力於採取誠實且迅速之因應。」

關於其有關個人資訊處理之具體作法，略述如下：

「1.利用目的：

- (1) 各種金融商品帳戶開設、金融商品及服務申請之受理
- (2) 基於本人確認法為本人之確認、利用金融商品及服務資格之確認
- (3) 存款交易與融資交易等之期日管理、繼續性交易之管理
- (4) 融資申請及繼續性利用之判斷

(5) 參照適合性原則等之判斷、金融商品及服務提供相關妥當性之判斷

(6) 於授信事業為提供加盟個人資訊之各信用資訊機關之場合，於適當業務遂行必要範圍內向第三者提供

(7) 受其他事業者委託為個人資訊之全部或一部處理之情形，為使受託業務適切遂行

(8) 基於與客戶之契約或法律上權利之行使或義務之履行

(9) 經由市場調查、資料分析及問卷實施等為金融商品及服務之研究與開發

(10) 直接信函之發送、關於金融商品與服務之各種提案

(11) 合作公司之商品及服務之各種提案

(12) 各種交易之解約及解約後之事後管理

(13) 為掌握並管理各種風險，及其他使客戶交易適切且順利進行

2.共同利用：

(1) 共同利用個人資料之項目：

a 姓名、出生年月日、住所、電話號碼及電子郵件信箱、家庭、服務單位、客戶資產或負債、交易需求、公開資訊等客戶相關資訊。

b.交易中之各種商品及服務之種類、締約日、交易金額、餘額、期日等客戶個別交易內容相關資訊。

c.交易商店之號碼、帳戶號碼、交易號碼等管理號碼、交易經過資訊、融資時之判斷相關資訊等等客戶之交易管理所必要之資訊。

(2) 共同利用者之範圍：

本公司及記載於本公司有價證券報告書之子公司與持分法適用之關係企業。(依證券交易法等關係法令限制共同利用之情況，依據該法令為處理。)

(3.) 利用目的：

各種商品及服務相關提案或介紹之研究及開發；為各種商品或服務等提供之際之判斷；為掌握並管理各種風險，謀求以集團經營管理業務之適當進行，以構築集團之適當經營管理體制，提供客戶安定且繼續性之服務。

(4) 其他

- a. 關於個人資料管理負責人之名稱：瑞穗股份有限公司集團
- b. 包含於上述共同利用者範圍之公司名稱等之最新狀況，請參閱以下連結。
- c. 希望中止基於共同利用而為直接信函之發送之客戶，請於有交易關係之本集團各公司窗口（本分公司等）提出。

3.利用停止之提出：

利用之停止，於本公司「逾越利用目的限制使用所保存之個人資料之情形」或「以不適當方法取得所保有個人資料之情形」得為申請。關於向第三人提供之停止，於本公司「未得本人同意將所保有個人資料向第三人提供之情形」得為申請。但所保有個人資料之處理基於以下事由之情形，本公司不依請求停止之。

- (1) 事先取得本人同意之情形
- (2) 法令所定情形
- (3) 為保護生命、身體或財產所必要，且難取得本人同意之情形
- (4) 基於公眾衛生之提升或兒童健全發展推廣之特別需要，且難取得

本人同意情形

- (5)對於國家機關或地方公共團體或受其委託者執行法令所定事務協力之必要
- (6)於達到利用目的必要範圍內，委託他人為個人資料之一部或全部處理之情形
- (7)伴隨合併或其他事由之業務繼受，提供個人資料之情形
- (8)將個人資料於特定人間共同利用之情形，關於其意旨及共同利用個人資料之項目、共同利用者之範圍、利用者之利用目的及該個人資料之管理相關負責者之姓名或名稱，事先通知本人，或置於本人易於知悉狀態之場合。

4.提出程序：

- (1)受理方法：事先以電話於瑞穗股份有限公司集團開示等請求窗口提出，或向本公司郵遞委託書用紙。
- (2)洽詢：關於本件程序相關詢問請電洽上述受理窗口。另關於瑞穗集團各公司客戶，其詢問與程序由與該客戶有交易關係之各公司承辦。」

2. 瑞穗銀行

瑞穗銀行之隱私權保護政策與集團本身大致相同，就其具體措施略述如下：

「瑞穗銀行股份有限公司（以下稱「本行」），基於個人資訊保護相關法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 號），公告以下事項。

一、 個人資訊利用目的相關事項（法第 18 條第 1 項）

本行關於客戶資訊，於下述 1.之業務內容，在達成下述 2.之利用目的必要範圍內處理，不為逾越該範圍之使用。

1.業務內容：

- (1) 存款業務、匯兌業務、貨幣兌換業務、融資業務、國外匯兌業務等及其附隨業務
- (2) 投信販賣業務、保險販賣業務、證券仲介業務、信託代理店業務、信用業務、公司債業務、銀行依法得經營之業務及其附隨業務
- (3) 其他銀行得經營業務及其附隨業務(包含今後肯認得處理之業務)。

2.利用目的：

- (1) 各種金融商品開戶、金融商品及服務提出之受理
- (2) 基於本人確認法為本人之確認、利用金融商品及服務資格之確認
- (3) 存款交易與融資交易等之期日管理、繼續性交易之管理
- (4) 融資提出及繼續性利用之判斷
- (5) 參照適合性原則等之判斷、金融商品及服務提供相關妥當性之判斷
- (6) 於授信事業為提供加盟個人資訊之各信用資訊機關之場合，於適當業務遂行必要範圍內向第三者提供
- (7) 受其他事業者委託為個人資訊之全部或一部處理之情形，為使受託業務適切遂行
- (8) 基於與客戶之契約或法律上權利之行使或義務之履行
- (9) 經由市場調查、資料分析及問卷實施等為金融商品及服務之研究與開發
- (10) DM之發送、關於金融商品與服務之各種提案
- (11) 合作公司之商品及服務之各種提案
- (12) 各種交易之解約及解約後之事後管理

(13) 為掌握並管理各種風險，或其他使客戶交易適當且順利進行之必要

二、個人資料共同利用相關事項（法第 23 條第 4 項第 3 款）

本行於下述（一）至（三）之內容，對於客戶個人資料為共同利用。關於共同利用之處理，於今後將因應必要為修正。公告其內容如下：

（一）與全國銀行個人信用資訊中心會員等之官方資料共同利用

本行與本行所加入之個人信用資訊機關會員間，於官方文書所記載之資訊（姓名、住所、破產意旨、日期等）進行個人資料之共同利用。此外，於平成 17 年 4 月 1 日以後之貸款契約，須經由客戶同意之程序為之。

（二）與各地票據交換所參加金融機關間拒付資訊之共同利用

於票據或支票拒付之情形，對於票據持有人或交易銀行造成諸多弊端，由確保票據順利流通之觀點，對於票據拒付之情形，採取一定期間控制交易之措施。

1. 共同利用個人資料之項目

拒付票據、支票之發票人（於匯票中為承兌人，以下同）及活期交易開示之委託人相關資訊，如下所示：

- (1) 該發票人之姓名（法人之名稱、代表人、代表人頭銜）
- (2) 該發票人如有商號，其商號
- (3) 住所
- (4) 活期交易開設之委託人姓名（如為法人則法人之名稱、代表人、代表人頭銜）
- (5) 出生年月日

- (6) 職業
- (7) 資本額（限於法人之情形）
- (8) 該票據、支票之種類及面額
- (9) 拒付報告（第一次拒付）或交易停止報告（交易停止處分）
- (10) 付款日
- (11) 付款人銀行（包含部、分店名）
- (12) 委託取款銀行（包含部、分店名）
- (13) 拒付事由
- (14) 受理交易停止處分之年月日
- (15) 該拒付匯票、支票之付款銀行所參加之票據交換所及該交換所所屬銀行協會

2. 共同利用者之範圍

- (1) 各地票據交換所
- (2) 各地票據交換所之參加金融機關
- (3) 全國銀行協會所設置、經營之全國銀行個人信用資訊中心
- (4) 作為全國銀行協會特別會員之各地銀行協會（包含各地銀行協會之交易停止處分者諮詢中心）

此外，關於共同利用者之一覽，參見全國銀行協會網站所載

<http://www.zenginkyo.or.jp/abstract/koukan/index0600.html>

3. 利用目的

為確保票據、支票之順暢流通且於金融機關作為自己授信交易上之判

斷。

4.個人資料管理負責人名稱

拒付票據、支票之付款銀行所參加之票據交換所所屬銀行協會。

(三) 於瑞穗集團內部客戶資訊之共同利用

瑞穗集團內部以銀行、證券、信託銀行為首，包含各種金融相關公司。於該集團各公司內為發揮各公司專業性、強化合作，提估具有更高附加價值之金融商品及服務，以謀求客戶更大利益。因此於後述「關於瑞穗集團內部共同利用」記載範圍內，限於必要情形，將客戶個人資料於瑞穗集團內部為共同利用。

三、保有個人資料相關事項（法第 24 條第 1 項）

(一) 個人資訊處理事業姓名及名稱

瑞穗銀行股份有限公司

(二) 關於開示請求因應程序（平成 17 年 4 月 1 日起受理）

基於個人資訊保護法，請求本行所保有個人資料之開示（利用目的之通知、開示、訂正、利用停止等）程序如下：

1.得請求開示程序之主體：以客戶本人、客戶如為未成年人或禁治產人其法定代理人、本人所委任之代理人為限。

2.請求程序：

(1) 於本人來店申請之情形：須齊備印鑑、本人確認文件，於窗口營業時間各營業店窗口辦理。

(2) 於本人以郵遞申請情形：將開示申請書與本人確認文件寄至後述服務窗口。

(3)於法定代理人或代理人申請之情形：不論親自來店或以郵遞申請，均洽各營業店窗口或後述服務窗口。

3.服務窗口之地址

4.關於認定個人資訊保護團體

本行係金融領域認定個人資訊保護團體之全國銀行個人資訊保護協議會之會員。於全國銀行個人資訊保護協議會之申訴、諮詢窗口，受理會員個人資訊之處理相關申訴、諮詢。」

第四節 結語

由本章以上敘述，可以概略得知，美、英、日三國法制於有關金融集團客戶之隱私權保護上，其規範方式與內容，呈現出不同的規範型態與理念。關於客戶金融或資訊隱私權之保護上，美國 GLBA 對此有相當詳細的規範，相對於此，英、日法制則主要以一般性的個人資訊或資料保護法，作為金融領域中客戶個人資料或資訊保護的法源。當然，美國於聯邦法之外，各州亦有本身之州法，規範有關金融隱私保護之問題，例如加州隱私法（California Privacy Law），其較諸聯邦法制有更為嚴格的規範內容。

此外，於金融集團內部客戶資訊或資料相互流用的問題上，美國法制較傾向於 opt-out 的作法，日本法則以 opt-in 為其規範原則。惟須注意者，加州隱私法基於消費者保護之觀點，乃與其聯邦法相反，於有關金融集團內部客戶資料之流用上，採行 opt-in 的規範方式。導致如此不同規範方式之原因，不僅在於係利用金融專業法律進行規範，抑或是利用一般隱私權保護法律予以規範，尚肇因於各國法制對於如何平衡隱私權保護與促進金融集團範疇經濟、綜效之發揮，有不同的看法，此點可供我國法制未來修正時之參酌。

表一 隱私權保護之比較表

	日本	美國	英國
主要 規範	個人資訊保護法	GLBA 加州隱私法	1998 資料保護法
法律 規範	原則：Opt-in (個資法 23I) 例外：Opt-out (個資法 23II)	GLBA：Opt-out 原則：告知隱私保護 政策相關事項即可 流通	Opt-in (schedule 2) 資訊處理原則--附件一 (schedule 1) 1. 個人資料之處理應 公平合法，且至少 符合附件二所定條 件之一；如涉及敏 感個人資料須至少 符合附件三所定條 件之一 2. 基於特定且合法目 蒐集個人資料，且 不得以與該等目的 不相容方式處理 3. 使用或處理個人資 料，不得逾越其目 的，且應適度並相 關 4. 個人資料應維持正 確性，必要時應隨 時更新 5. 處理個人資料保存 期限不應超過為其 目的之必要期間。 6. 處理個人資料，應
		加州隱私法： 1. 與聯屬機構之流 通：Opt-out 2. 與非聯屬第三人 流通：Opt-in	

				<p>符合本法資料主體權利之相關規定</p> <p>7. 為防止個人資料未獲授權或遭違法處理，以及意外損失毀損，應採取具技術性及體系性之適當方式</p> <p>8. 除當地能對涉及資料主體權利及自由之個人資料處理提供足夠保障，個人資料不得移轉至歐洲經濟區以外</p>
告知義務與內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用目的 2. 項目 3. 手段方法 4. 本人請求即停止 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第三人 2. 拒絕權 3. 指示如何不公開 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用資料 2. 使用目的 3. 揭露對象 	
敏感個人資訊之處理	<p>銀行法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清償能力資訊特別使用禁止 (銀行法 13-6-6) 2. 種族、信仰、出身、籍貫、保健醫療、犯罪資料及其他個人非公開資訊應採取適當措施 		<p>附件三(Schedule3)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 明示同意 2. 僱用關係下依法履行義務或行使權利 3. 保護本人或第三人重大利益 4. 非營利、政治、哲學、宗教、工會組織或團體活動之必要 5. 本人故意公佈 	

		(銀行法 13-6-7)		6. 依法行使之必要 7. 司法或公權力行使之必要 8. 醫學目的之必要 9. 內閣部長命令
行政規則	主要規範	金融領域中個人資料保護指針	1. 隱私規則 2. 保護性措施規則	主管機關：ICO 資訊委員會未提供明確應注意事項
	適用領域對象	醫療、資訊通信、金融信用	隱私規則：消費者 保護性措施規則：金融機構內部	
	資訊流通原則	Opt-in 同意內容： 1. 第三人 2. 利用目的 3. 資訊內容	Opt-out(隱私規則) 告知內容： 1. 資訊內容 2. 記載資訊提供對象與內容，並提供選擇退出權 3. 金融機構保護個人資料政策及實踐	
	管理措施	1. 組織上安全管理措施 2. 人員上安全管理措施 3. 技術上安全管理措施	保護性措施規則： 要求金融機構提出書面計畫，包括 1. 風險評估 2. 風險掌控 3. 監督服務提供者 4. 董事會介入 5. 修正計畫	
	主要自律規範	個人資料保護及利用自律規則(銀		銀行自律規範 (Banking Code 2005)

自律規範	內容	行) 1. 利用目的之具體特定 2. 利用目的的明示及同意 3. 直銷行為禁止 4. 敏感資訊的處理 5. 安全管理措施 6. 申訴處理體制之建立 7. 洩漏案件之因應 8. 訂定個人資訊保護宣言		1. 將客戶資訊視為涉及個人隱私機密加以保障，不應透露予他人，包含同一集團內其他公司。 (11.1) 2. 如客戶要求提供關於客戶資料之書面證明，銀行於提供前須該客戶書面申請。(11.2) 3. 銀行告知客戶在資料保護法下有權調閱其自身帳戶資料 (11.3) 4. 電話洽談中如須錄音應告知客戶。 (11.4)
	參考金融業者	三菱 UFJ 集團 瑞穗集團	Chase and Bank One Bank of America	Barclays Lloyds TSB
	金融業者之隱私權保護政策	1. 致力方針 2. 正當取得 3. 利用目的 4. 對第三人提供之限制 5. 敏感資訊之處理 6. 安全管理措施	1. 保護客戶資訊不外洩 2. 對客戶資訊列為優先保護 3. 收集資訊 4. 管理資訊 5. 確認客戶所提供資訊正確	1. 於踐行銀行自律規範 11.1 獲客戶同意之前提下，同一集團內允許資訊交換 2. 徵信機構與詐欺防制機構之資訊交流不受限制 3. 有權調閱個人銀行

	<ul style="list-style-type: none"> 7. 繼續性改善 8. 請求開示等程序 9. 意見或期望之提出 	<ul style="list-style-type: none"> 6. 尊重客戶選擇 7. 客戶可採取行動 8. 銀行本身之資訊 	<ul style="list-style-type: none"> 資料，但須付費 4. 市場調查或統計分析得提供予第三人 5. 提供相關服務時得將有限資料提供第三人 6. 資訊如流通至國境外時，透過契約方式確保其受本國相同法制保障
--	---	---	---

第四章 美、英、日法制之比較分析及我國金融集團利益

衝突及隱私權保護規範之現狀

從前二章有關美、英、日等國法制有關金融集團利益衝突及隱私權保護規範之介紹，可以大略窺知，以金融控股公司作為整合金融機構集團之作法，幾乎是大勢所趨。無論是對於金融業界而言，抑或是對於消費者而言，金控公司的經營運作模式，都可以帶來相當程度的經濟利益；然而，於此同時，金控公司的多角化經營及其巨大規模，對於其交易相對人的客戶或消費者而言，都可能帶來不同程度的威脅，而必須基於消費者權益保護之觀點，對其金控公司及其子公司可能的不當行為，予以適當的規制。各國法制給我們初步的啟示乃是，其相關法規政策的規範目標，都希冀如何在不影響金控集團範疇與規模經濟的同時，對其可能造成的不當利益衝突或侵害消費者隱私權之行為，予以合理的管控。惟於具體的法令規範上，由於各國社會文化背景、法律體系架構、歷史發展等之不同，導致所使用之具體規範措施，存在不少的差異。

本章目的之一，即在於藉由前二章所述美、英、日等國法制有關金融集團利益衝突及隱私權保護規範的比較分析，釐清各國法制間之規範相同處、不同處，期能從中得出對我國法制未來發展可有的規範意涵，作為我國法制未來修正時之參酌。本章的第二個目的，乃是針對我國現行法制有關金融集團隱私權保護及利益衝突規範，作一介紹，以為次章有關我國法制未來修正方向與內容檢討之基礎。

第一節 美、英、日法制關於金控公司及其子公司

利益衝突及隱私權保護規範之比較分析

本節將區分為利益衝突與隱私權保護二項，分別就美、英、日等國法制有關於此之規範內容，予以比較分析，得出其規範特色，以為我國法未來發展、變革之參酌。

一、美、英、日法制關於金控公司及其子公司利益衝突規範之比較分析

以下從（1）利益衝突之意義、（2）利益衝突之類型、（3）法律管制之方式、（4）規範法規之位階以及（5）規範機關等五個項目，循序漸進比較分析美、英、日三國相關法制在有關金控公司及其子公司之利益衝突行為規範上之相同、差異處。

（一）利益衝突之意義

從美、英、日等國相關法制的介紹說明中，大約可以窺知，各國金融相關法制對於「利益衝突」，多未有一般性的定義，而係於各該具體法律規範條文中，列出不得為之具體利益衝突行為內容，以符合規範明確性原則。間有國家法制，僅例示出金控公司及其子公司於遇到利益衝突之情形，應處理之原則；例如，英國 FSA 所頒布的從事業務原則(Principles for Business PRIN)，第 8 條規定，金控公司應公平處理其與消費者間以及不同消費者間之利益衝突，明示出「公平性」原則，而其內涵則於未來法律執行時，由行政機關或司法機關的判斷，加以充實。

惟若認有必要先行釐清利益衝突概念之核心，以為後述說明之推演基礎，則不妨採納美國 Government Accountability Office（以下簡稱 GAO）見解，將利益衝突一般性地定義為「個人或商業組織在自己代理或雙方代理情況下，以犧牲一方利益的方式，而牟取他方利益之行為」⁹⁹，突顯出在利益衝突情境下，金融控股公司及其子公司間可能為了本身或集團利益，而

⁹⁹ See GAO Report, *Conflict of Interest Abuses in Commercial Banking Institutions*, 4 January 1989, at 4.

犧牲客戶或消費者之利益，導致後者因此利益受損，間接招致一般社會大眾對於金控集團的不信任。從而，為強化社會一般對於金融控股集團整體之信賴，健全金融市場之發展，乃有必要對此可能損及客戶或消費者權益之利益衝突行為，施予事前的管制或事後的救濟等各種不同型態的規範。美、英、日等三國法制，亦在此理念下，從事相關的規範措施。

無論如何，依據上述定義所涵攝的利益衝突行為，其類型可能包括(1)金融集團與其客戶者間之利益衝突(例如銀行向其客戶推銷其所承銷或與其有聯屬關係機構之金融商品，如保險或證券)、(2)股東與債權人(存款戶)間之利益衝突(例如銀行股東樂見銀行進行高風險高獲利之投資而債權人則希望銀行穩健經營)、(3)銀行與存款保險人之利益衝突(例如銀行參與存款保險的情況下，若做高風險的投資，造成存保機構理賠風險增加)等三種不同類型的利益衝突。從本研究所設定之研究重心，係在於金融集團之共同行銷行為可能引發之利益衝突而言，應予以關心且詳細研究之利益衝突類型，厥為金融集團與其客戶者間之利益衝突。於此認知下，繼續就其他課題進行探討。

(二) 利益衝突之類型

當依循前項說明，將本研究所欲研究之利益衝突概念及其可能招致的不當結果，認知為金融控股公司及其子公司在與客戶交易之情況下，因處於自己代理或雙方代理等利益衝突情況，而可能作出犧牲本人利益、牟取私利之作為時，從各國法制有關此種利益衝突類型的規範內容，似可再就此作以下二大次分類。

首先，乃是因為多角化經營或跨業經營，所引發之制度性的利益衝突情事。金控集團的跨業經營在促使其得經營各種不同金融業務的同時，亦可能因此而遭遇各種不同風險，使得其可能為自己的利益、趨吉避凶，而將風險不當轉移給客戶；例如對於經營逐漸惡化之貸款客戶，要求其發行有價證券，並於經營惡化情事尚未為投資大眾知悉前，將該有價證券銷售給投資大眾。此外，金控集團於跨業經營時，從不同業務的客戶，收取不同目的的資金，其可能將此類原本是為不同目的而交付各該金控子公司的

資金，於集團內交互運用或流用；例如金控子公司之銀行，將客戶帳戶內金錢投資於其他子公司之股票、或投資於其他金控子公司之資產、甚或投資於該銀行或其他子公司之董事、經理人、員工所有之資產等。最後，金控集團因各跨業經營而於資訊擁有上，享有較大的優勢，其可能利益此種資訊優勢而勸誘其客戶作出對其本身不利，但對金控集團有利之投資行為；例如為促進金控集團之證券子公司所承銷之證券的銷售數量，或是提高自己所持有之證券的價格，乃借款給投資人使其購買該等有價證券，或者是於客戶資金籌措之際，誘使客戶優先向銀行進行借貸，而非發行有價證券籌資。

以上各種利益衝突行為，多係源自於金控公司設立目的之跨業經營特質，因此所產生之人員、資訊、資金等的兼任、交互流用等情事，就其本質而言，其利益衝突之生，似是因金控公司跨業經營本質所生，此亦是於本研究所舉辦之公聽會中，與會金控業界代表所指出，金控集團本就帶有利益衝突之性質，從而在有關利益衝突的規範上，不是如何避免利益衝突，因其利益衝突乃是源自於金控集團本質，而是如何對於不當、對客戶或消費者可能帶來不利益的利益衝突，加以禁止。易言之，此種利益衝突乃是金控集團制度本身所衍生之利益衝突，而可稱之為制度性利益衝突類型。

其次，從美、英、日等三國有關利益衝突的相關規範中，可以歸納出另一種利益衝突類型，亦即市場濫用（market abuse）或優勢地位濫用型之利益衝突。此種利益衝突行為之生，與上開金控集團設立目的之跨業經營或多角化經營雖然全無關連，惟引發此類利益衝突最重要之要素，乃是金控公司的巨大化，使得其相對於其客戶或消費者，享有高度的優勢地位，從而可能濫用此種優勢地位，強制客戶或消費者接受對其本身不利的交易條件，否則將可能無法自金控集團取得必要的資金借貸等金融服務。美國銀行控股公司法第 106 條所禁止的搭售行為，即為此種市場力量或優勢地位濫用之典型；英國 FSA 所頒佈之行為規範（Code of Market Conduct）中，所列舉的各種市場濫用類型，亦多源自於此一問題；日本日本公平交易委員會基於競爭法規範理念，所訂定的「銀行、證券業相互進入所伴隨之不公平交易方法規範指針」，更是以此市場濫用或優勢地位濫用行為，為其主

要規範對象。

此類因金控集團巨大化所生之市場濫用或優勢地位濫用的利益衝突行為，並非根源於金控集團主要設立目的之跨業經營、一站購足等情事，而是金控集團或為增加自己營收、或為取得與其他金控集團間之競爭優勢，遂以其相較於客戶或消費者所享有之優勢地位，進而濫用其優勢地位，強加客戶或消費者所不願接受之不利交易條件，致使後者選擇自由或權益受到不當限制或損害，結果所導致者不僅可能是直接交易相對人的客戶或消費者選擇自由或權益受到限制及損害，亦可能不當扭曲市場競爭機制，成為金融產業市場機制運作失靈的原因之一。為維護消費者權益、確保市場上之公平競爭，乃有必要對於此類不當利益衝突行為，予以規範。鑑於此類利益衝突行為，乃係源自於金控集團之優勢地位或市場地位，從而可將此種利益衝突類型稱呼為市場濫用或優勢地位濫用型利益衝突，以與前述之制度性利益衝突類型相對照。

無論如何，比較分析美、英、日各國相關法制之規範內容，市場濫用或優勢地位濫用型利益衝突行為於具體呈現上，可能有以下三種不當利益衝突行為的存在：**(1) 交易強制**—在消費者無法拒絕且自由選擇的情況下，強迫消費者與金控集團進行交易，例如要求須由其證券子公司承銷該客戶之證券發行、購買其證券子公司所承銷或仲介之有價證券等行為，此時若尚有此其他交易發生為前提，方與該消費者進入交易關係者，則系爭行為極可能是一般所稱之不當搭售行為；**(2) 排他性交易或限制與金控集團之競爭對手交易**—限制消費者不得與自己處於競爭關係之其他金控集團進行交易，此時金控集團經常以拒絕交易作為要脅消費者之手段，例如要求客戶不得將證券承銷業務交由證券子公司之競爭者為之或是限制該競爭者得為承銷之數量、或是不得購買保險子公司之競爭對手的保險商品等；**(3) 不當誤導或引誘交易**—以不當方式引起消費者的誤認或以不當優渥條件利誘消費者與自己進行交易，導致競爭對手之金融集團喪失原應可與該消費者進入交易關係之機會，例如銀行於融資時提供異於常態之優渥交易條件，要求客戶將其所發行之證券交由其證券子公司為之，或向其保險子公司購買其所需要之保險等。

（三）法律管制之方式

對於上述二種不同的利益衝突類型，各國於法律管制上，呈現相當不同的景況。一般而言，在因多角化經營而產生人員、資訊、資金等的兼任、交互流用之制度性利益衝突類型上，各國法制對於其規範，多規定於如 GLBA、FSMA、銀行法、證券交易法、保險業法、信託法等金融專業法律或依此所授權的法規命令中為之。相對於此，對於市場濫用或優勢地位濫用型的利益衝突行為，有的國家於相關金融專業法規中，直接列出其具體行為類型，並加以禁止，例如美國銀行控股公司法第 106 條所禁止的搭售行為、英國 FSA 行為規範（Code of Market Conduct）中所列舉之各種市場濫用類型。相對於此，日本法制於此規範上，則主要借重競爭法主管機關對此依循競爭法規範理念，進行管制，此可見於該國公平交易委員會所訂定「銀行、證券業相互進入所伴隨之不公平交易方法規範指針」，於此類不當利益衝突行為規範上，所扮演之重要角色。

當然，於此並非謂於金融專業法規中對於市場濫用或優勢地位濫用型利益衝突加以規範之國家，其競爭法即放棄對於此類不當利益衝突行為的規範。當此類不當利益衝突行為同時亦觸犯該國競爭法相關規定時，該國競爭法主管機關當然亦可基於競爭法之授權，對系爭不當行為，進行規範。在此，所欲強調者乃是，在有關利益衝突的規範上，究竟是可將不同類型的利益衝突行為，包括制度性利益衝突行為以及市場濫用或優勢地位濫用型利益衝突，同時於金融專業法律中予以規範，並以特別法優於普通法適用之原則，於系爭不當利益衝突行為發生時，優先適用金融專業法律之特別法，且其執法機關為金融主管機關；抑或是，針對不同類型利益衝突，而將內生於金融集團之制度性利益衝突類型，由金融專業法律及金融主管機關作為主要執法依據及機關，而將與市場競爭維持較為有關之市場濫用或優勢地位濫用型利益衝突行為，由競爭專業之競爭法及其主管機關，擔任主要的執法依據及機關。

二者規範各有其優缺點，而其不同管制模式，也提供我國法未來改革之參考。申言之，由金融專業法律及金融主管機關統一進行規範，因其對

於金融產業有其專業性，而可以作出較為合適之規範作法，但同時卻可能難以避免管制俘虜（regulatory capture）之問題。另一方面，競爭法主管機關以其維護市場競爭之專業，可能對於競爭應有態勢作出最佳之判斷，惟亦可能因此忽略金融產業、甚或金控集團之特殊性，而對於金控集團的國際競爭力帶來不良之影響。

（四）規範法規之位階

在美、英等主要金融專業法律規範二種不同類型利益衝突行為之國家，雖亦重視業界之自律規範，但在有關利益衝突的規範上，則皆以法律直接規範或授權主管機關得訂定法規命令，規範不當的利益衝突行為，並對於違反法律或依據其規定所頒布之法規命令者，定有嚴格的罰則。特別是，傳統上強要金融產業自律的英國法，從 1986 年的金融服務法之後，為強化 FSA 有關金融產業管制之主導權，乃直接於法律中，賦予 FSA 有關不當利益衝突行為的規範權限，並可依據 FSMA 相關規定，對於違反者處以罰鍰。美國 GLBA 則於金融機構違反有關利益衝突規範時，依 12 USCA 1818，主管機關得採取處罰之措施，其內容包括強制處分、人員停職、更換及禁止、民事制裁金、民事訴訟、刑事告訴等。其中，最重要者為強制處分（Cease-and-Desist Order）及民事制裁金（Civil Money Penalty）。

另一方面，在對於制度性利益衝突主要以金融專業法律及依其相關規定所訂定之法規命令，進行規範，而於市場濫用或優勢地位濫用型利益衝突之規範上，則由競爭法主管機關頒布不具有法律拘束力的規範指針或處理原則之日本法制；對於前者相關禁止規定之違反，於其金融專業法律中賦予行政機關一定的行政處分權限（例如日本證券交易法第 56 條第 1 項第 3 款所規定之撤銷許可、六個月以內之停業或變更業務內容之處分）；而在後者之規範上，雖以不具法律拘束力之規範指針或處理原則向金融業界闡述其未來規範態度，但於具體行為發生時，日本競爭法主管機關通常依據其處理原則所示，進行規範，使得處理原則形式上雖不擁有法律拘束力，但實質上具有相當程度的法律規範指引效果，最終並以競爭法上所規定的民事、刑事、行政責任等，作為其法律規範實效性之擔保。

不論是上述美、英二國的規範方式，抑或是日本的管制作法，都是強調相關主管機關於有關利益衝突行為規範上之主導性，而非由業界自律規範扮演規範主導角色。由此可知，在金控集團對於一國金融產業發展扮演著愈來愈重要的角色時，對於可能導致社會大眾對於金控集團喪失合理信賴、阻礙金融產業健全發展之不當利益衝突行為，各國立法或執法態度，乃是令相關主管機關積極扮演起守門員的角色，維護金融市場上交易之公平性，贏得社會一般對於金控集團金融服務提供時之信心與信賴，促進整體金融產業之發展。此種規範態度與作法，值得我國法制參酌。

（五）規範機關

從前面各點敘述，已可約略窺知，在金控集團可能發生的不當利益衝突行為上，其主要規範機關有二，一為金融主管機關，另一則為競爭法主管機關。惟須注意者，二者主管機關之權限及執法，並不當然排斥。在以金融主管機關為主要管制機構之不當利益衝突類型的處理上，若係牽涉到有關競爭機制的維持，競爭法主管機關可以居於競爭專業，提供專業意見供金融主管機關參酌。同樣地，若系爭不當利益衝突類型的主要主管機關，係為競爭法執法機關，則金融主管機關亦可基於其對金融產業之專業知識，提供金融專業見解以為競爭法主管機關執法時之參酌。最顯著之事例，當是日本公平交易委員會於訂定其「銀行、證券業相互進入所伴隨之不公平交易方法規範指針」，積極尋求金融主管機關有關於此之專業意見，並將其所提供之意見納入該當規範指針中。

鑑於利益衝突行為、特別是市場濫用或優勢地位濫用型之利益衝突行為，與競爭法主管機關所欲維持之自由且公平的競爭秩序，息息相關，二者主管機關間之密切聯繫與合作，就成為此類利益衝突行為規範成功之重要條件了。

二、美、英、日法制關於金控公司及其子公司隱私權保護規範之比較分析

相較於利益衝突規範，美、英、日三國於有關金控集團對其消費者之隱私保護上，因其主要規範法律係屬金融專業法律、抑或是一般性的個人

資訊保護法，其對於共同行銷時消費者之選擇權係為 opt-in 或 opt-out 之作法等的不同，而呈現出更多元化的規範態樣。以下，分別就（1）受保護之資訊內涵及類型、（2）法律管制之方式、（3）規範法規之位階、（4）規範機關以及（5）opt-in 或 opt-out 之選擇等五個項目，循序漸進比較分析美、英、日三國相關法制在有關金控公司及其子公司對消費者隱私權保護規範上之相同、差異處。

（一）受保護之資訊內涵及類型

從美、英、日等國相關法制中，大略可以窺知，在金融隱私權所保護的對象資訊上，毫無疑問地，乃是非公開個人資訊（Nonpublic Personal Information）。具體而言，即係指個人可識別之金融資訊且此類資訊乃係無法公開取得之個人資訊，若是可公開任意取得之個人資訊，則非受到相關法制所保護之個人資訊。

上開非公開個人資訊，如以所涉及之資訊內容及可否於金融集團間流用之觀點予以分類，則尚可區分為（1）基本資料（如姓名、出生年月日、身分證統一編號、電話及地址等資料）、（2）非基本資料（如信用資料、保險資料、帳務資料、投資資料）以及（3）敏感性資料（如宗教信仰、政治主張、工會之加入、人種、民族、醫療保健等相關資訊）等三種，其於金融集團間流用之可能性，隨著其排序而遞減。基本資料及非基本資料在作為金控集團提供其相關金融服務時，或可作為相關參考資訊用，而於特定條件下，當可於集團子公司間互相利用。

相對於基本資料及非基本資料，敏感性資料不僅與金控集團所欲提供之金融服務無直接關係，由於其內容時而涉及個人宗教、政治信仰等自由及有關個人健康等資訊自主權等內容，除非滿足特定的公益要件等，否則原則上不得於金融集團間流用。例如英國 1998 年個人資料保護法，對於敏感性個人資料之流用，即要求除滿足一般流用的要件外，尚須該法附件三（Schedule 3）所定條件之一：（1）資料主體明示同意處理其個人資料；（2）該個人資料之處理，係資訊控制者基於雇用關係，依法履行義務或行使權利目的之必要，但在特定情形下，內閣部長得以命令排除其之適用；（3）

該個人資料之處理，係為保護資料主體或他人之重大利益而必要者。

日本個人資料保護法對於敏感性資料雖沒有特別規範，但其日本全國銀行協會所訂定之「個人資料保護及利用自律規則」中，要求各該銀行就有關個人的政治見解、宗教信仰、所加入之工會、種族、出身、戶籍、保健醫療、性生活以及犯罪記錄等敏感資訊之處理時，除基於法令規定之例外外，不得取得、利用及提供。在瑞穗金融集團有關其客戶之資訊處理方針中，特別規定出「敏感資訊之處理」一條，闡明「本集團對於客戶之敏感資訊（政治上見解、宗教、工會之加入、人種、民族、門第、戶籍地、保健醫療等相關資訊），除法令所定情形或業務遂行必要範圍內經客戶同意之情形外，不為該個人資料之取得、利用或提供予第三人」，加上於「業務遂行必要範圍內經客戶同意」之例外情況。

上開英、日法律規定或業界自律規範，在在顯示出個人敏感性資料對於個人基本權利保障之重要性，而於個人隱私保護中應立於最上位的保護對象，除非有法令規定為實踐特定公益目的，或是於善盡說明的情況下經消費者明示、書面的同意，否則不得將個人敏感性資料提供收受者以外之第三人使用。

（二）法律管制之方式

在有關法律管制方式之分類上，有的國家法制以金融專業法律保護消費者金融隱私，例如美國之 GLBA 即於該法中專設「第五章—隱私」(TITLE V—Privacy)，規定出有關金融隱私之保護規範；相對於此，英、日二國在有關金融隱私之保護上，則並未於金融專業法律中，設有特別規定，而僅是適用一般性的個人資料保護法制，甚而美國加州亦於其一般性的隱私權保護法之「隱私法」(Privacy Act) 中，對於金融隱私作出較諸聯邦 GLBA 更為嚴格之規範。

法律管制方式的不同，對於個人金融隱私保護的強度似亦有別。當美國聯邦政府於其 GLBA 中，直接針對金融隱私保護加以規範時，該法對於金融集團間客戶或消費者資訊之流用，並未予以特別限制，此一規範有別

於當金融集團若將相關資訊若欲交付給集團外第三人使用時，必須履行告知的義務，並容許消費者有 opt-out 權利不同。與此相對地，當日本法以一般性的個人資料保護法，保護個人金融隱私時，由於該法對於將個人資料交給第三人使用，乃是採取嚴格規範的 opt-in 立場，而關係企業亦被解釋為此處之「第三人」，導致集團間之資訊流用受到嚴格的限制。惟須注意者，金融集團可在滿足嚴格的事前告知等要件下，不被視為該法之「第三人」或可採行 opt-out 作法，而得於金融集團內交互使用客戶資訊¹⁰⁰。同樣地，美國加州隱私法於金融隱私之保護上，其嚴格程度遠高於聯邦 GLBA；申言之，該法關於集團間客戶資訊之交互利用乃採取 opt-out 作法，而於對非集團之第三人的共同利用行為，則以 opt-in 方式，予以規範。

不論如何，從以上分析，或許可以作出以下初步的結論。當一國法制係以金融專業法律規範金融隱私時，由於其法律之制定多是基於強化金融集團成立可得發揮之範疇經濟或一站購足的經濟效率性，因此為避免妨礙此一目的之達成，對於消費者金融隱私的保護，就以較為寬鬆的態度規範之。相對於此，當一國法制不分金融隱私或其他隱私，對於二者皆以一般性的個人資料保護法等保護個人隱私時，因必須捨去各該特定產業之特殊考量，結果所作出之規範態度，就是對於消費者資訊於不同企業間的交互使用或共同利用行為，施予較為嚴格的規範。雖然如此，此類法律亦考慮到企業集團或關係企業成立目的係為發揮多角化經營、範疇經濟之功能，從而例外地容許於滿足特定的條件下，企業集團間消費者資訊的交互或共同利用行為，得受到較為緩和的規範。

（三）規範法規之位階

毫無疑問地，鑑於隱私權保護在保障一般國民資訊自主權之基本權利的重要性，各國法制皆以法律位階，直接作出有關金融隱私的保護規範，且多有授權規定，讓相關主管機關得以法規命令或行政規則，訂出更為細節且嚴謹的個人資料保護規範。例如，在美國聯邦 GLBA 的授權下，美國聯邦貿易委員會、銀行主管機關以及證券管理委員會，共同發布了「隱私

¹⁰⁰ 有關於此，參照本項（五）之敘述。

規則」(Privacy Rule)，以貫徹該法有關隱私保護之要求；其後，主管機關又更進一步頒布「保護性措施規則」(Safeguard Rule)，明訂金融機構對消費者個人金融資料的保護，應有的具體作為與措施。同樣地，日本金融主管機關亦係在該國個人資訊保護法第 6-7 條規定的要求下，訂定、公布「金融領域中個人資訊保護指針」，成為日本法制中最重要的金融隱私保護規範。

除法律及依此所定訂的法規命令外，業界的自律規範亦於金融領域中之個人隱私保護，扮演著非常重要的角色。特別是，英國 1998 年資料保護法及其執行機關之資訊委員會 (Information Commissioner Office, ICO)，在有關金融集團內個人資料交互或共同利用之可否上，一直未展現明確的態度下，英國銀行同業公會 (British Bankers' Association, BBA) 所擬定的銀行自律規範 (Banking Code 2005)，就成為金融機構在金融隱私及集團內個人資料交互或共同利用上，非常重要的行為規範參考了。同樣地，日本全國銀行協會所訂定之「個人資訊保護及利用自律規則」及全國銀行個人資訊保護協議會之「個人資訊保護指針」，亦於金融實務界在有關消費者個人隱私保護上，扮演相當重要的角色。

由上可知，各國法制在有關金融隱私的保護上，多是從法律、法規命令或行政規則、業界自律規範等循序漸進，最接近金融機構實務運作者，其規範內容就越為詳盡且細節，各種不同規範間相互合作且分工，共同發揮其保護消費者隱私之功能。

(四) 規範機關

無可質疑地，因為法律管制方式之不同，使得各國法制於有關金融隱私規範之管理上，其主要規範機關，亦呈現不同形式，處於二個極端者，為美國及英國，日本則處於此二極之中間。

首先，在美國方面，由於係與金融專業法律之 GLBA 直接作出有關金融隱私之規範，因此其主管機關乃是該國銀行主管機關¹⁰¹及證券管理委員

¹⁰¹ 包含貨幣監理局 (the Office of the Comptroller of the Currency, "OCC")、聯邦準備理事會 (the Federal

會等金融主管機關，前述依據 GLBA 授權而公布之「隱私規則」、「保護性措施規則」等，亦係由此等主管機關共同發布。相對於此，處於另一極端者，則為英國法制，由於該國法制係利用一般性的個人資料保護法保障包括金融隱私在內的個人隱私權，且並未特別賦予金融主管機關得就此有特別規範作用，因此其金融隱私規範之主管機關，乃落在一般性的隱私保護機關之資訊委員會上。

最後，在日本法方面，雖然與英國法相同，有關金融隱私保護之最重要規範，乃是一般性的個人資料保護法，從而原則上其主管機關亦係該法之主管機關，惟該法第 6 條規定，日本政府應視個人資訊的性質及其利用方法，於認有進一步採取特別措施以保護個人權利利益之必要時，尤其是為確保個人資料保護措施的嚴格實施時，應訂定適當法令以確保個人權利利益之維護。於此規範理念下，依據該法第 7 條所頒布之「個人資料保護基本方針」，乃將醫療、資訊通信、金融信用等領域，認定為有採行特別必要措施以保護該領域中之消費者對其個人資料所享有之權利利益的領域，日本金融主管機關之金融廳，遂依此訂定前述「金融領域中個人資料保護指針」，而為金融領域中最重要的隱私權保障規範。

當然，金融隱私規範之主管機關是金融主管機關，抑或是一般性的個人資料保護主管機關，與該國法制對於個人金融隱私保護強度間，並無必然的關連。惟不可否認地，由金融主管機關直接作為金融隱私保護之主管機關，在其專業性之外，更因其對於金融產業發展的關心及與金融產業間之溝通管道，使得其得以更貼近業界現實及需求，作出更為及時且適時反應。美國法前述之「隱私規則」、「保護性措施規則」、日本法上開之「金融領域中個人資料保護指針」，皆為此提供最佳見證。相反地，英國法在將金融隱私規範亦由一般性個人資料保護主管機關之資訊委員會時，該委員會遲遲未能對金融集團間消費者資訊的交互或共同利用提供應有的指針（Guidance Note），導致金融業界的困擾，甚而引起英國銀行同業公會（British Bankers' Association）於 2004 年 5 月間，不得不向該委員會作出

Reserve Board, “FRB”)、聯邦儲蓄存款保險局 (the Federal Deposits Insurance Corporation, “FDIC”) 以及儲蓄銀行監督管理局 (the Office of Thrift Supervision, “OTS”)。

建議，請其提供一部完整且切合實務運作的處理準則（Code of Practice），以供業者有所遵循依據。此一事件反映出，非金融主管機關作為金融隱私規範主管機關時可能發生之問題。

（五）opt-in 或 opt-out 之選擇

吾人可以從以下三種觀點，比較分析美、英、日三國法制在金融集團內部消費者個人資料共同利用規範上，有關 opt-in 或 opt-out 選擇之異同處：（1）規範強度；（2）配套措施；（3）敏感性資訊。

1. 規範強度

若就規範強度而言，美、英、日三國有關金融集團內部消費者個人資料交互或共同利用法制，其規範強度排序從弱至強依序為，美國聯邦 GLBA、美國加州隱私法、英國資料保護法、日本個人資料保護法，惟不論何者，其對於金融集團內部消費者個人資料共同利用，都採取容許的態度，而非禁止。

首先，從美國聯邦 GLBA § 6802(a)規定「除非金融機構已經告知消費者隱私保護政策相關事項，否則金融機構不得直接或間接將消費者的非公開私人資訊向非聯屬第三人分享」的反對解釋，可以清楚得知，該法對於聯屬企業或企業集團內部之消費者非公開個人資料的分享或共同利用，乃是採取開放的態度，金融集團可以在其內部分享或共同利用消費者之資訊。於此規範下，甚至無所謂 opt-in、opt-out 選擇的問題。

其次，美國加州隱私法雖然基於對消費者隱私保護的重視，而課諸金融集團在有關其內部消費者資料之分享或共同利用上，較諸聯邦 GLBA 更為嚴格的規範，但在有關 opt-in、opt-out 之規範作法上，乃是在與非聯屬企業或企業集團外之第三人共同利用消費者資訊時，賦予消費者 opt-in 之權利，至於在聯屬企業或企業集團內部消費者資料的分享或共同利用上，則採取 opt-out 的作法，除非消費者明示選擇不讓金融集團交互或共同利用其資訊，否則金融集團得於內部共同利用消費者資訊。

第三，英國資料保護法在有關金融集團內部消費者個人資料共同利用規範上，是採取 opt-in 之作法或選擇 opt-out 之方式，從其條文規範內容中，無法清楚得知。此亦是前述英國銀行同業公會要求主管機關之資訊委員會，應公布相關的處理準則以供業界遵循之故。但於英國銀行同業公會所訂定的自律規範 11.1 中，容許事先經客戶同意後，得將消費者資訊提供給集團內之他關係企業使用，而於金融機構之實務運作上，從 Barclays 金融集團所公布的隱私權政策中，「本公司不會將客戶資訊提供予集團外之第三人」之反對解釋可知，該國法律似乎容許金融集團內部消費者資訊的分享或共同利用，而從該當條文內容來看，在有關 opt-in 或 opt-out 的選擇態度上，似亦不排除金融集團可選擇 opt-out 之作法。

最後，日本個人資料保護法雖然對於包括關係企業在內的其他第三人之消費者資訊分享或共同利用上，一般性地採取 opt-in 之規範態度，然而為避免對於企業集團多角化經營、範疇經濟產生不利的影響，乃容許於滿足特定的條件下，容許金融集團得於其內部分享或共同利用消費者資訊，此時之作法有二。首先，將集團內之他企業視為非該法所稱第三人之作法。申言之，日本個人資料保護法第 23 條第 4 項規定，當企業與特定人間共同利用個人資料時，若事先將共同利用之意旨、共同利用之個人資料的項目、共同利用人的範圍、利用之人其利用目的以及負責管理該個人資料之人的姓名或名稱等事項，通知本人或置於本人可容易得知之狀態者，於此等企業間即可共同利用個人資料，日本金融集團實務上均採取此一作法。其次，例外容許企業得採取 opt-out 之作法。申言之，日本個人資料保護法第 23 條第 2 項規定，企業「就有關提供給第三人之個人資料，於因本人之請求即停止對第三人提供得以識別該本人之個人資料時，若事先將下列事項通知本人或置於本人容易得知之狀態者，即可將該個人資料提供給第三人：(1) 對第三人之提供乃係其利用目的者；(2) 提供給第三人之個人資料的項目；(3) 提供給第三人之手段或方法；(4) 因本人之請求即停止對第三人提供得以識別該本人之個人資料者。」

2. 配套措施—集團內部制度性的隱私權保護機制

由前項敘述可知，美、英、日三國在顧及企業集團多角化經營、範疇經濟之效率性考量下，對於金融集團內部消費者資訊的分享或共同利用，都採取容許或選擇 opt-out 之規範方式。惟須注意者，鑑於此種寬容的規範方式，可能引起社會大眾對於是否因此規範態度導致金融集團對於消費者隱私權保護的輕忽，不當損及消費者權益。為避免此類不當情事發生，且為維持社會大眾對於金融集團設立、存在的信心及信賴，促進金融產業的健全發展，各國法制在對金融集團內部消費者資訊的分享或共同利用採取較為寬容規範態度的同時，亦嚴格地要求金融集團內部必須建構起嚴格的隱私權保護機制，避免發生對消費者隱私的不當侵害。

對於金融集團內部消費者資訊分享或共同利用採取最寬容態度的美國聯邦 GLBA，要求聯邦政府相關部門必須訂定、公布「隱私規則」(Privacy Rule)，貫徹對消費者隱私保護之要求；其後，相關主管機關又發布「保護性措施規則」(Safeguard Rule)，明訂金融機構對消費者個人金融資料的保護，應有何具體作為與措施。日本個人資料保護法在容許企業集團內部分享或共同利用的同時，鑑於金融領域中消費者資訊保護的重要性，乃要求其主管機關必須訂定嚴密的金融領域中之個人資料保護規範，該國金融主管機關乃因此訂定、公布「金融領域中個人資訊保護指針」，指導金融集團應建立嚴格的內部管控機制，避免消費者個人資訊不當外流。

凡此種種，皆可看出，在平衡金融集團發揮其範疇經濟與消費者隱私保護二者之政策目標下，各國法制一方面對於金融集團內部消費者個人資料的分享或流用採取寬容的態度，但同時卻也嚴格要求金融集團內部應建立起嚴格的消費者資訊管控機制，美、日二國甚至於金融集團中設有所謂「高階隱私保護主管」(Chief Privacy Officer, CPO)，專門負責有關消費者資訊之管控，避免資訊的不當利用或外流，對消費者權益帶來不當影響。

3. 敏感性資料之利用

雖然原則上，各國法制容許金融集團內部得為其共同行銷等目的，而分享或共同利用消費者資訊，但對於與金融商品或服務的提供並無直接關連，且係有關個人政治、信仰自由等敏感性資料，則應嚴格限制其於集團

內部分享或共同利用的自由。蓋集團內部消費者資料的分享或共同利用，乃是金融集團範疇經濟之追求與消費者隱私保護二者平衡考量下之結果，此一結果並不必然導引出，可以因此漠視對於憲法所保障之政治、信仰、人格權等之保障。因此，縱使對於其他資訊採取 opt-out 之作法，但於敏感性資料上，原則上應禁止其分享或共同利用，僅於滿足嚴格的要件下，經消費者明示且書面的 opt-in，始能於集團內部分享或共同利用。

日本全國銀行協會之「個人資訊保護及利用自律規則」可供此之借鏡，該自律規則要求各該銀行就有關個人的政治見解、宗教信仰、所加入之工會、種族、出身、戶籍、保健醫療、性生活以及犯罪記錄等敏感資訊之處理時，除基於法令規定之例外外，不得取得、利用及提供。而於金融機構之具體運作上，例如瑞穗金融集團有關其客戶之資訊處理方針中，設有「敏感資訊之處理」之特別規定，「本集團對於客戶之敏感資訊（政治上見解、宗教、工會之加入、人種、民族、門第、戶籍地、保健醫療等相關資訊），除法令所定情形或業務遂行必要範圍內經客戶同意之情形外，不為該個人資訊之取得、利用或提供予第三人」，雖於法令規定容許之情形外，另行追加「業務遂行必要範圍內經客戶同意」之情況，但其所採取之規範作法，乃是 opt-in 方式。

第二節 我國法制關於金融集團利益衝突及隱私權保護規範

一、金融控股公司型態

（一）因應目前世界上金融集團大型化與國際化之趨勢，為擴大金融機構規模經濟、範疇經濟與提升經營效率，台灣已於民國 89 年 12 月 13 日公布施行金融機構合併法，鼓勵金融機構同業合併；隨後金融控股公司法於民國 90 年 7 月 9 日公布，並於同年 11 月 1 日施行。該法第 1 條開宗明義闡釋立法目的為：發揮金融機構綜合經營效益，強化金融跨業經營之合併

監理，促進金融市場健全發展及維護公共利益¹⁰²。

(二) 依據金融控股公司法第 4 條第 2 款之規定，金融控股公司係指對一銀行、保險公司或證券商有控制性持股，並依金融控股公司法設立之公司。

(三) 在金融控股公司法施行之當年(民國 90 年)即有 4 家金融控股公司申請設立，隔年有 9 家金融控股公司設立，截至 94 年 6 月 30 日止，台灣共有 14 家金融控股公司¹⁰³。依民國 94 年資料，其中資產總計以國泰金融控股公司新台幣(下同)3 兆元為首¹⁰⁴，國票金融控股公司以 2,530 億為最小¹⁰⁵。淨值(股東權益)則以兆豐金融控股公司 1,920 億元為最高¹⁰⁶，國票金融控股公司 284 億為最低¹⁰⁷。

(四) 目前 14 家金融控股公司，除國票金融控股公司外，均擁有銀行子公司，總共擁有 90 家子公司，平均每一家金融控股公司擁有 6.4 家子公司。其子公司之業務範圍包括銀行、保險、證券、創投、管理顧問、票券、投信、投顧、保險代理、保險經紀、直效行銷、行銷顧問、客服科技、信用卡、期貨、資產管理及財務顧問¹⁰⁸。

二、利益衝突之相關法令規範

目前有關金融控股公司以及銀行、證券、保險等相關法規中有關「利益衝突」者，包括：

(一) 法律

1. 金融控股公司法第 43 條

¹⁰² 資料來源：金融監督管理委員會銀行局網站
<http://www.banking.gov.tw/ct.asp?xItem=68696&ctNode=1668&mp=7>

¹⁰³ 資料來源：金融監督管理委員會銀行局網站
<http://www.banking.gov.tw/ct.asp?xItem=87253&ctNode=1668&mp=7>

¹⁰⁴ http://www.cathayholdings.com.tw/new/4_investor/pdf/c-94-4Q_cathayholdings_report.pdf

¹⁰⁵ <http://www.waterland-fin.com.tw/moneyreport.html>

¹⁰⁶ http://www.megaholdings.com.tw/images_expose/94_年度財報_合併.pdf

¹⁰⁷ 同前註 105。

¹⁰⁸ 于宗先、王金利，「台灣金融體制之演變」，2005 年初版第 345 頁

「金融控股公司與其子公司及各子公司間業務或交易行為、共同業務推廣行為、資訊交互運用或共用營業設備或營業場所之方式，不得有損害其客戶權益之行為。

前項業務或交易行為、共同業務推廣行為、資訊交互運用或共用營業設備或營業場所之方式，應由各相關同業公會共同訂定自律規範，報經主管機關核定後實施。

前項自律規範，不得有限制競爭或不公平競爭之情事。」

2. 銀行法第 74 條第 4 項

「為利銀行與被投資事業之合併監督管理，並防止銀行與被投資事業間之利益衝突，確保銀行之健全經營，銀行以投資為跨業經營方式應遵守之事項，由主管機關另定之。」

3. 證券投資信託及顧問法第 94 條

「依本法或其他法律規定，經主管機關核准，證券投資信託事業或證券投資顧問事業互相兼營、兼營他事業或由他事業兼營者，其負責人與業務人員之兼任及行為規範、資訊交互運用、營業設備或營業場所之共用，或為廣告、公開說明會及其他營業促銷活動，不得與受益人或客戶利益衝突或有損害其權益之行為；其辦法，由主管機關定之。」

4. 信託法第 34 條、第 35 條

信託法第 34 條規定：「受託人不得以任何名義，享有信託利益。但與他人為共同受益人時，不在此限。」

第 35 條則規定：「受託人除有左列各款情形之一外，不得將信託財產轉為自有財產，或於該信託財產上設定或取得權利：

- 一 經受益人書面同意，並依市價取得者。
- 二 由集中市場競價取得者。

三 有不得已事由經法院許可者。

前項規定，於受託人因繼承、合併或其他事由，概括承受信託財產上之權利時，不適用之。於此情形，並準用第十四條之規定。

受託人違反第一項之規定，使用或處分信託財產者，委託人、受益人或其他受託人，除準用第二十三條規定外，並得請求將其所得之利益歸於信託財產；於受託人有惡意者，應附加利息一併歸入。

前項請求權，自委託人或受益人知悉之日起，二年間不行使而消滅。自事實發生時起逾五年者，亦同。」

5. 信託業法第 25 條、第 27 條

信託業法第 25 條規定：「信託業不得以信託財產為下列行為：

- 一 購買本身或其利害關係人發行之有價證券或票券。
- 二 購買本身或其利害關係人之財產。
- 三 讓售與本身或其利害關係人。
- 四 購買本身銀行業務部門承銷之有價證券或票券。

政府發行之債券，不受前項第一款、第三款及第四款之限制。」

同法第 27 條則規定：「信託業除事先取得受益人之書面同意外，不得為下列行為：

- 一 以信託財產購買其銀行業務部門經紀之有價證券或票券。
- 二 以信託財產存放於其銀行業務部門或其利害關係人處作為存款。
- 三 以信託財產與本身或其利害關係人為第二十五條第一項以外之其他交易。
- 四 其他經主管機關規定之行為。」

6. 證券交易法第 157 條之 1 第 1 項

「下列各款之人，獲悉發行股票公司有重大影響其股票價格之消息時，在該消息未公開或公開後十二小時內，不得對該公司之上市或在證券商營業處所買賣之股票或其他具有股權性質之有價證券，買入或賣出：

一、該公司之董事、監察人、經理人及依公司法第二十七條第一項規

定受指定代表行使職務之自然人。

二、持有該公司之股份超過百分之十之股東。

三、基於職業或控制關係獲悉消息之人。

四、喪失前三款身分後，未滿六個月者。

五、從前四款所列之人獲悉消息之人。」

(二) 法規命令

1. 金融控股公司負責人資格條件及兼任子公司職務辦法第 13 條

「金融控股公司負責人因投資關係，得兼任子公司職務。

前項之兼任行為及個數應以確保本職及兼任職務之有效執行，並維持金融控股公司與子公司間監督機制之必要範圍為限。

第一項兼任行為不得有利益衝突或違反金融控股公司及其子公司內部控制之情事，並應兼顧集團內管理之制衡機制，確保股東權益。」

2. 金融監督管理委員會 94 年 12 月 29 日「證券投資信託及顧問事業互相兼營與兼營他事業或由他事業兼營之利益衝突防範辦法」，該辦法旨在規範從業人員之利益衝突情事。其內容如下：

「第一條 本辦法依證券投資信託及顧問法第九十四條規定訂定之。

第二條 證券投資信託事業或證券投資顧問事業互相兼營、兼營他事業或由他事業兼營者，其業務或交易行為，除依相關法令規定辦理外，並應遵守下列規定：

- 一、不得有背信、不當利益輸送或其他違反法令之情事。
- 二、不得有為本事業、負責人、受僱人或任一受益人或客戶之利益，而損及其他受益人或客戶權益之情事。
- 三、為受益人或客戶追求最高利益，並以公平合理原則對待每一受益人或客戶。
- 四、建立職能區隔機制，維持業務之獨立性及機密性，不得將證券投資信託基金或全權委託投資資產之運用情形傳遞予非相關業務人員、股東或關係企業。
- 五、從事資訊交互運用不得損害受益人或客戶之權益。

第三條 下列各款之人及其配偶、未成年子女及利用他人名義持有者，從事股票及具股權性質之衍生性商品交易，應向所屬事業申報交易情形：

- 一、證券投資顧問事業之負責人、部門主管、分支機構經理人、對客戶或不特定人提供分析意見或推介建議之人、投資經理人。
- 二、他業兼營證券投資顧問業務或全權委託投資業務者，從事對客戶或不特定人提供分析意見或推介建議業務之部門主管與業務人員、從事全權委託投資業務之主管與投資經理人。
- 三、證券投資信託事業經營全權委託投資業務之投資經理人。

前項應申報之資料範圍及投資標的、申報時間、買賣期間之限制及利益衝突之防範等事項之自律規範，由中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會（以下簡稱同業公會）擬訂，報經行政院金融監督管理委員會（以下簡稱本會）核定；修正時，亦同。

第四條 證券投資信託事業或證券投資顧問事業互相兼營、兼營他事業或由他事業兼營者，內部控制制度應訂定其負責人與業務人員之兼任及行為規範、資訊交互運用、營業設備或營業場所之共用，或為廣告、公

開說明會及其他營業促銷活動，不得與受益人或客戶利益衝突或有損害其權益之行為等防範之控制作業。

第五條 證券投資信託事業或證券投資顧問事業互相兼營、兼營他事業或由他事業兼營者，不得為意圖影響某種有價證券之交易價格，而配合其他部門從事交易或其他行為。

第六條 證券投資信託事業或證券投資顧問事業互相兼營、兼營他事業或由他事業兼營者，其場地設備應視業務需要作適當區隔，建立門禁管制並留存進出紀錄備查。

前項兼營業務共用營業場所時，應於營業場所明顯適當位置設置營業項目之告示。

第七條 經營或兼營證券投資顧問業務，提供客戶之投資分析或研究報告，其應記載事項、揭露事項及利益衝突防範等規定，由同業公會擬訂，報經本會核定；修正時，亦同。

第八條 本辦法自發布日施行。」

3.保險經紀人管理規則第 26 條第 3 項

「保險經紀業務與再保險經紀業務之執行，應盡善良管理人之責任，防範利益衝突，並遵循保險經紀人商業同業公會所訂定之執業道德規範。」

（三）行政函釋

行政院金融監督管理委員會 93 年 11 月 19 日發布金管銀（六）字第 0936000587 號令，對於金融控股公司之子公司進行共同行銷之利益衝突問題有具體規範，其全文內容如下：

「一、金融控股公司之子公司依據金融控股公司法第四十三條及第四十八條規定進行共同行銷時，營業據點、可從事之業務範圍、人員兼任、資訊交互運用、申請及核准方式應依下列相關規範辦理：

（一）各業之營業場所內得互設他業之專業櫃檯，本業之營業櫃檯與他

業之專業櫃檯應予區分，並明確標示之。

(二) 各業之營業場所內互設他業之專業櫃檯，可從事之業務範圍：

1、證券櫃檯：

- (1) 證券或期貨經紀業務之開戶。
- (2) 代理國內基金之推介、銷售及買回。
- (3) 設置網路下單終端機，由投資人下單至證券商或期貨商。
- (4) 受託辦理公開發行公司股務處理準則所定服務事務之代收件。

2、保險櫃檯：

- (1) 推介經本會核准銷售之保險商品。
- (2) 辦理經本會同意得直接銷售保險商品之核保及出單。
- (3) 保險相關業務之代收件。

3、銀行櫃檯：

(1) 存款戶之開戶，證券或保險業子公司從業人員兼辦銀行開戶業務，該等人員須具備由臺灣金融研訓院辦理銀行存款開戶相關課程十八小時以上訓練之資格條件。

- (2) 信用卡業務之推介及卡片之代為轉發。
- (3) 自動化服務設備之設置。
- (4) 代理公用事業稅費等款之收付。
- (5) 銀行本機構業務之代收件。

(三) 本業人員符合本會之相關法規及行政命令所規定之資格或證照者，即得兼為他業之業務，惟應由兼任業務之子公司依規定辦理登記，如執行業務涉有違規情事時，得依他業法令之規定予以處分；另於跨業行銷設置之其他業別櫃檯服務之從業人員係代表該本業公司所為之行銷行為，對客戶之損害賠償責任，本業公司應負責，但提供

營業場所之機構亦有故意或過失者，亦應負責。

(四) 金融控股公司之子公司間交互運用客戶資料進行共同行銷時，應切實依下列規範辦理：

1、金融控股公司之子公司與客戶之往來契約，有關個人資料之使用條款應增訂讓客戶選擇是否同意提供資料作為共同行銷建檔、揭露、轉介或交互運用之欄位及簽名處，簽名處應能明確區分僅同意提供基本資料(包括姓名、出生年月日、身分證統一編號、電話及地址等資料)或同意提供帳務、信用、投資及保險等其他資料。

2、金融控股公司與其子公司及各子公司間進行共同行銷，於揭露、轉介或交互運用客戶基本資料時，其身分證統一編號及出生日除供作為電腦程式交叉比對之工具外，不得顯示於使用者端任何產出資訊，包含畫面查詢、畫面顯示、產出表報等。

3、與客戶之往來契約有關交互運用客戶資料等相關條款，應以粗黑字體提醒客戶注意，且明確告知或約定客戶得隨時要求停止對其相關資訊交互運用之最簡易方式，並應於接獲客戶通知停止使用其資料後，立即依其通知辦理。

4、金融控股公司及其子公司以公告或網際網路方式揭露之保密措施，應揭露交互運用客戶資料之子公司名稱。

(五) 子公司間進行跨業行銷之申請，由金融控股公司代為向本會提出，並依所申請專業櫃檯之性質同時副知本會證券期貨局、保險局。二、前揭規範自九十四年一月一日實施，原財政部九十一年三月十一日(九一)台財證(二)字第○○一五三九號函及九十二年十二月十六日台財融(一)字第 0921000989 號函，自九十四年一月一日停止適用。」

(四) 同業公會自律規範

依據金融控股公司法第 43 條第 2 項之規定，金融控股公司與子公司間及各子公司間業務或交易行為、共同業務推廣行為、資訊交互運用或共用營業設備或營業場所之方式，應由各相關同業公會共同訂定自律規範，因此中華民國銀行商業同業公會全國聯合會及相關公會遂訂定「金融控股公司及其子公司自律規範」，並經財政部核定於民國 90 年 11 月 1 日生效。

該自律規範全文內容如下：

「第 1 條 為規範金融控股公司與其子公司及各子公司間進行業務或交易行為、共同業務推廣行為、資訊交互運用或共用營業設備或場所之方式，並確保客戶權益，特依據金融控股公司法（以下稱本法）第四十三條第二項之規定訂定本規範。金融控股公司及其子公司皆應遵守本規範之規定。

第 2 條 本規範用詞定義如下：

一 共同行銷

指同一金融控股公司之各子公司間，為共同業務推廣行為、共同使用客戶資料、共用營業設備、場所及人員或提供跨業之綜合性金融商品或服務。

二 客戶資料

客戶資料係指客戶之下列基本資料、帳務資料、信用資料、投資資料、保險資料等。但各子公司可依其業務特性，增刪上述資料之分類與內容。

- （一）基本資料：包括姓名、出生年月日、身分證統一編號、電話及地址等資料。
- （二）帳務資料：包括帳戶號碼或類似功能號碼、信用卡帳號、存款帳號、交易帳戶號碼、存借款及其他往來交易資料及財務情況等資料。
- （三）信用資料：包括退票記錄、註銷記錄、拒絕往來記錄及業務經營狀況等資料。
- （四）投資資料：包括投資或出售投資之標的、金額及時間等資料。
- （五）保險資料：包括投保保險種類、年期、保額、繳費方式、理賠狀況及拒保記錄等相關資料。

三 金融控股公司同業公會（以下簡稱本公會）

指金融控股公司所組織成立之同業公會，在本公會未成立前，指各子公司所屬之同業公會。

第 3 條 金融控股公司與其子公司及各子公司間業務或交易行為，應共同遵守下列基本要求：

- 一 應符合各相關法令或主管機關之規定。
- 二 不得有背信或不當利益輸送之情事。
- 三 應避免與其客戶有利益衝突，並不得有損害客戶權益之行為。

第 4 條 金融控股公司與其子公司與其從業人員應本忠實誠信原則，恪遵法令。因資訊交互運用或職務之關係知悉客戶未公開之消息，如該未公開消息經公開後足以對客戶所發行之有價證券價格產生重大影響者，知悉消息之上開公司或人員於該消息公開前不得買進或賣出該客戶所發行之有價證券暨以該有價證券為標的之期貨契約及將該未公開消息向職務無關之第三者透露，亦不得暗示或促使或利用第三人買進或賣出前述之有價證券暨以該有價證券為標的之期貨契約。

第 5 條 金融控股公司與其子公司及各子公司間進行共同行銷，於揭露、轉介或交互運用客戶資料時，應依照下列規定辦理：

- 一 符合法令或主管機關之規定者。
- 二 經客戶簽訂契約或書面同意者。
- 三 本規範第七條至第九條規定之事項。

依前項揭露、轉介或交互運用客戶資料，不得有損害客戶權益之情事。

除法令另有規定、經客戶簽訂契約或書面明示同意者外，揭露、轉介或交互運用之客戶資料不得含有客戶基本資料以外之帳務、信用、投資或保險資料。

第 6 條 金融控股公司及其子公司與其他第三人進行共同行銷、於揭露、轉介或交互運用客戶資料時，應依照下列規定辦理：

- 一 符合法令或主管機關之規定者。

二 經客戶簽訂契約或書面同意者。

三 本規範第七條至第九條規定之事項。

依前項揭露、轉介或交互運用客戶資料，不得有損害客戶權益之情事。

除法令另有規定、經客戶簽訂契約或書面明示同意者外，揭露、轉介或交互運用之客戶資料不得含有客戶基本資料以外之帳務、信用、投資或保險資料。

第 7 條 金融控股公司與其子公司及各子公司間相互揭露客戶資料，或揭露客戶資料予其他第三人時，應訂定保密協定，並維護客戶資料之機密性或限制其用途。

收受並運用資料之機構不得再向其他第三人揭露該等資料。

資料係屬於可公開取得且無害於客戶之重大利益者，則不受前項之限制。

第 8 條 金融控股公司及其子公司除法令另有規定外，應向客戶揭露保密措施，該措施應包含下列內容：

一 資料蒐集方式：金融控股公司之子公司取得客戶資料之方式。

二 資料儲存及保管方式：金融控股公司之子公司取得客戶資料後，如何保存該等資料。

三 資料安全及保護方法：金融控股公司之子公司有關資訊防火牆之建置方式及效果。

四 資料分類、利用範圍及項目：依照本規範第二條第一項第二款之分類，揭露欲使用之資料性質及項目。

五 資料利用目的：依照資料分類，說明對於不同性質資料使用之意圖。

六 資料揭露對象：依照資料分類，說明對於不同性質資料揭露之對

象。

七 客戶資料變更修改方式：客戶有更改資料之需求，提供客戶修改之申請途徑。

八 行使退出選擇權方式：金融控股公司及其子公司依照本規範第六條、第十一條所為之行為，客戶得通知金融控股公司或其子公司停止對其相關之資訊交互運用及共同業務推廣行為。行使方式應於保密措施中揭露。

揭露保密措施及其修訂內容應以書面或電子郵件方式通知客戶，另採公司網頁、營業處所內明顯位置張貼公告、大眾媒體公告或其他足以由主管機關認定為已公開揭露之方式辦理。

第 9 條 金融控股公司及其子公司應將所為共同行銷行為應遵守之規範，列入內部控制與內部稽核項目。

第 10 條 金融控股公司之子公司與客戶簽訂商品或服務契約時，應向客戶明確揭露本契約涵蓋之重要內容及交易風險，並註明該商品或服務有無受存款保險或其他之保障。

第 11 條 金融控股公司或其子公司於使用客戶資料從事共同業務推廣行為時，應於接獲客戶通知停止使用其資料後，立即依其通知辦理。

第 12 條 金融控股公司之子公司除依法令另有規定者外，不得強制客戶與其他子公司簽訂契約，以購買其商品或服務作為授信或提供服務之必要條件。

第 13 條 金融控股公司或其子公司進行宣傳或廣告時，不得有誤導、誇大或不實之情形。

第 14 條 金融控股公司之子公司既有或新設之營業場所及設備，增設其他子公司之業務或商品販售，其營業場所及設備之設置應符合相關法令及主管機關之規定。

第 15 條 金融控股公司之子公司間共同營業場所時，應明確區分不同之業務項目，並於營業場所內明顯適當位置設置營業項目之告示牌。

第 16 條 為確保屬於客戶資料之安全及避免因不當運用而損害客戶之權益，金融控股公司之子公司應建立客戶資料庫，妥善儲存、保管及管理客戶相關資料，並建立該客戶資料庫之安全措施，僅被授權員工始可使用客戶資料。

第 17 條 金融控股公司子公司之從業人員從事其他子公司之業務執行或商品銷售時，應具備該業務所需之特定資格條件或證照。

客戶要求從業人員於交易前出具依法所必須具備之資格條件或證照時，該從業人員不得拒絕並應立即出示。

第 18 條 金融控股公司之子公司間共同營業場所或設備，或委託其他子公司之從業人員進行共同業務推廣行為，應就費用之分攤及法律責任之歸屬訂立契約，其契約內容不得損害客戶或契約任一方之重大利益。

第 19 條 本規範由相關同業公會共同訂定，經各同業公會理事會會議通過，並報請 主管機關核定後施行。

本規範修正時由本公會理事會會議通過並報請主管機關核定後施行。但在 本公會未成立前，由相關同業公會共同修訂並報請主管機關核定後施行。」

從以上我國法制有關金控公司及其子公司利益衝突規範上，除有金融控股公司第 43 條、第 48 條針對金融控股公司及其子公司之利益衝突行為，予以規範外，其他銀行法、證券投資信託及顧問法、信託法、信託業法等專業金融法律，亦對其個別行業中可能發生之利益衝突行為，設有特別規範。而於規範位階上，除法律外，主管機關之法規命令、行政函釋、業界自律規範，亦扮演相當重要的角色。特別是，金融控股公司法在其最重要的利益衝突規範之第 43 條規定中，於第 1 項要求金融集團不得有不當利益衝突行為後，於第 2 項以下，即跳過法規命令層級，直接賦予相關同業公會訂定必要的自律規範，使得金融同業公會的自律規範，在有關金控集團

之利益衝突情事上，扮演著最重要的規範角色。依據金融控股公司法第 43 條第 2 項的授權，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會及相關公會訂定「金融控股公司及其子公司自律規範」，供金融控股公司遵循。

無論如何，從我國相關金融法制有關利益衝突之規範內容，可以歸納出下列三點特色：(1) 金融控股公司法第 43 條第 1 項形式上雖禁止金融控股公司或其子公司不得為損害客戶利益之利益衝突行為，但很弔詭地，對於此依規定的違反，並無任何罰則規定，使得該規定實質上成為一種類似訓示規定之規範內涵；(2) 金融控股公司法第 43 條整個規範架構乃是法律規定直接跳入自律規範，其中並無行政機關的法規命令、行政規則介入其中，主管機關僅有核定權，但核定後之自律規範未受金融機構遵循時，有何對應或處分措施，則於該法中完全未提及；(3) 從金融控股公司法第 43 條第 3 項「自律規範，不得有限制競爭或不公平競爭之情事」規定內容，或可推知，該條規定所著重之利益衝突類型，乃是市場濫用或優勢地位濫用型之利益衝突行為，此或鑑於銀行法、證券投資信託及顧問法、信託法等其他金融法律，已於其各自領域對於利益衝突行為有所規範，而無須再提及制度性的利益衝突類型，惟制度性利益衝突行為乃內生於金控集團之類型，非個別業法可以有效管制，結果使得金融控股公司法該條有關利益衝突規定，可能遺漏重要利益衝突類型，幸而前述中華民國銀行商業同業公會全國聯合會及相關公會之「金融控股公司及其子公司自律規範」，並未拘泥於文義，將二種不同利益衝突類型，皆納入其規範對象。

三、隱私權保護之相關法令規範

(一) 法律

1. 銀行法

銀行法第 48 條第 2 項規定，銀行對於顧客之存款、放款或匯款等有關資料，除其他法律或中央主管機關另有規定者外，應保守秘密。同法第 28 條第 4 項復規定，銀行經營信託及證券業務之人員，關於客戶之往來、交

易資料，除其他法律或主管機關另有規定外，應保守秘密；對銀行其他部門之人員，亦同。

2. 金融控股公司法

金融控股公司法第 42 條規定：「金融控股公司及其子公司對於客戶個人資料、往來交易資料及其他相關資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，應保守秘密。

主管機關得令金融控股公司及其子公司就前項應保守秘密之資料訂定相關之書面保密措施，並以公告、網際網路或主管機關指定之方式，揭露保密措施之重要事項。」

3. 電腦處理個人資料保護法

(1) 電腦處理個人資料保護法第 18 條規定，非公務機關對個人資料之蒐集或電腦處理，非有特定目的，並符合左列情形之一者，不得為之：

- 一、經當事人書面同意者。
- 二、與當事人有契約或類似契約之關係而對當事人權益無侵害之虞者。
- 三、已公開之資料且無害於當事人之重大利益者。
- 四、為學術研究而有必要且無害於當事人之重大利益者。
- 五、依本法第三條第七款第二目有關之法規及其他法律有特別規定者。

同法第 23 條並規定，非公務機關對個人資料之利用，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有左列情形之一者，得為特定目的外之利用：

- 一、為增進公共利益者。
- 二、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之急迫危險者。
- 三、為防止他人權益之重大危害而有必要者。

四、當事人書面同意者。

(2) 行政院於 94 年 2 月 25 日所提出之電腦處理個人資料保護法修正草案中¹⁰⁹，將原 18 條規定改為第 19 條，並修正條文為：

「非公務機關對個人資料之蒐集或處理，應有特定目的，並符合下列情形之一者：

- 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處理後或依其揭露方式無從識別特定當事人。
- 五、經當事人書面同意。」

該修正草案並將原第 23 條改為第 20 條，內容修正為：「非公務機關對個人資料之利用，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：

- 一、法律明文規定。
- 二、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之急迫危險。
- 三、為防止他人權益之重大危害。
- 四、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過處理後或依其揭露方式無從識別特定當事人。
- 五、當事人書面同意者。

¹⁰⁹ 資料來源：立法院立法多元資料庫檢索系統
<http://lis.ly.gov.tw/lg/cgi/lgmeetimage?cfc9cfcecfcdc8ccc5cdcfced2cdc7>

非公務機關依前項規定利用個人資料行銷者，當事人表示拒絕接受行銷時，應即停止利用其個人資料行銷。

非公務機關應於首次行銷時，免費提供當事人表示拒絕之方式。」

(二) 行政函令

1.財政部 91 年 4 月 18 日台財融（一）字第 0911000120 號函，內容如下：

「一、為踐行金融控股公司法第四十二條第二項規定，金融控股公司及其子公司對於客戶個人資料、往來交易資料及其他相關資料訂定之書面保密措施之重要事項，應同時揭露於金融控股公司及其子公司之網站，資料須保存至下一次更新為止，並以首頁顯著處列示之。

二、前揭揭露於網站之保密措施必須有永久留存之揭示處所，如有更新應以明顯文字標示。」

2. 行政院金融監督管理委員會 93 年 9 月 13 日金管銀（一）字第 0938011562 號函

「金融控股公司因依法令規定彙整報送集團營運資料予主管機關及管理被投資事業之需要，要求子公司將其業務資料及客戶資料等提供金融控股公司建置資料庫，應依下述規定辦理：

一、金融控股公司就子公司提供之業務資料及客戶資料等應保守秘密。對於客戶個人資料、往來交易資料及其他相關資料之運用，應依金融控股公司法第四十二條規定，訂定相關之書面保密措施，並將保密措施之重要事項以公告、網際網路等方式揭露。

二、金融控股公司應與子公司簽訂保密協定。

三、金融控股公司應與授權得運用資料庫之員工，簽訂保密協定切結書。

四、金融控股公司應確保資料傳輸之安全性，並對於資料庫之運用、維護、系統使用人員權限設定及產出表報之管理等事宜，訂定妥適之書面管理政策。

五、金融控股公司運用資料庫之分析結果或產出表報，如涉及客戶個人資料、往來交易資料及其他相關資料，應僅限於金融控股公司及原提供資料之子公司使用，且不得揭露予其他子公司或第三人，亦不得損害客戶相關權益。

六、前述事項應列入金融控股公司內部控制與內部稽核項目。

七、上開資料庫之使用倘涉及共同業務推廣行為及資訊交互運用等情形，應依金融控股公司法第四十三條、第四十八條規定及相關函令辦理。」

3. 行政院金融監督管理委員會 93 年 11 月 19 日金管銀（六）字第 0936000587 號函

「一、金融控股公司之子公司依據金融控股公司法第四十三條及第四十八條規定進行共同行銷時，營業據點、可從事之業務範圍、人員兼任、資訊交互運用、申請及核准方式應依下列相關規範辦理：

（一）各業之營業場所內得互設他業之專業櫃檯，本業之營業櫃檯與他業之專業櫃檯應予區分，並明確標示之。

（二）各業之營業場所內互設他業之專業櫃檯，可從事之業務範圍：

1、證券櫃檯：（1）證券或期貨經紀業務之開戶。（2）代理國內基金之推介、銷售及買回。（3）設置網路下單終端機，由投資人下單至證券商或期貨商。（4）受託辦理公開發行公司股務處理準則所定服務事務之代收件。

2、保險櫃檯：（1）推介經本會核准銷售之保險商品。（2）辦理經本會同意得直接銷售保險商品之核保及出單。（3）保險相關業務之代收件。

3、銀行櫃檯：（1）存款戶之開戶，證券或保險業子公司從業人員兼

辦銀行開戶業務，該等人員須具備由臺灣金融研訓院辦理銀行存款開戶相關課程十八小時以上訓練之資格條件。(2) 信用卡業務之推介及卡片之代為轉發。(3) 自動化服務設備之設置。(4) 代理公用事業稅費等款之收付。(5) 銀行本機構業務之代收件。

(三) 本業人員符合本會之相關法規及行政命令所規定之資格或證照者，即得兼為他業之業務，惟應由兼任業務之子公司依規定辦理登記，如執行業務涉有違規情事時，得依他業法令之規定予以處分；另於跨業行銷設置之其他業別櫃檯服務之從業人員係代表該本業公司所為之行銷行為，對客戶之損害賠償責任，本業公司應負責，但提供營業場所之機構亦有故意或過失者，亦應負責。

(四) 金融控股公司之子公司間交互運用客戶資料進行共同行銷時，應切實依下列規範辦理：

1、金融控股公司之子公司與客戶之往來契約，有關個人資料之使用條款應增訂讓客戶選擇是否同意提供資料作為共同行銷建檔、揭露、轉介或交互運用之欄位及簽名處，簽名處應能明確區分僅同意提供基本資料（包括姓名、出生年月日、身分證統一編號、電話及地址等資料）或同意提供帳務、信用、投資及保險等其他資料。

2、金融控股公司與其子公司及各子公司間進行共同行銷，於揭露、轉介或交互運用客戶基本資料時，其身分證統一編號及出生日除供作為電腦程式交叉比對之工具外，不得顯示於使用者端任何產出資訊，包含畫面查詢、畫面顯示、產出表報等。

3、與客戶之往來契約有關交互運用客戶資料等相關條款，應以粗黑字體提醒客戶注意，且明確告知或約定客戶得隨時要求停止對其相關資訊交互運用之最簡易方式，並應於接獲客戶通知停止使用其資料後，立即依其通知辦理。

4、金融控股公司及其子公司以公告或網際網路方式揭露之保密措施，應揭露交互運用客戶資料之子公司名稱。

(五) 子公司間進行跨業行銷之申請，由金融控股公司代為向本會提出，並依所申請專業櫃檯之性質同時副知本會證券期貨局、保險局。」

4. 行政院金融監督管理委員會 94 年 11 月 9 日金管銀（六）字第 0946000937 號函

「一、金融控股公司之子公司對客戶個人資料之使用條款，未訂立讓客戶選擇是否同意提供資料作為共同行銷建檔、揭露、轉借或交互運用之欄位及簽名處之舊式往來契約，於終止該業務往來契約（如信用卡剪卡、結清存款帳戶...等）時，除已依旨揭規範與客戶簽訂同意使用個人資料者外，應讓客戶以書面選擇是否同意繼續提供個人資料作為共同行銷使用。

二、為有效統一控管對客戶個人資料使用之作業，應設置專人負責控管各子公司客戶不同意公司繼續使用其個人資料之資訊，並通知各子公司、部門、產品線及各委外單位等之行銷人員，並配合修正電腦系統，如行銷電話作業設定無法撥接該等客戶之電話號碼等，俾落實消費者權益之保護。

三、為確保從業人員正確使用客戶個人資料，應加強員工訓練及訂定使用客戶資料之道德規範，以利遵循。」

（三）同業公會自律規範

「金融控股公司及其子公司自律規範」第 5 條規定：「金融控股公司與其子公司及各子公司間進行共同行銷，於揭露、轉介或交互運用客戶資料時，應依照下列規定辦理：

- 一 符合法令或主管機關之規定者。
- 二 經客戶簽訂契約或書面同意者。
- 三 本規範第七條至第九條規定之事項。

依前項揭露、轉介或交互運用客戶資料，不得有損害客戶權益之情事。

除法令另有規定、經客戶簽訂契約或書面明示同意者外，揭露、轉介或交互運用之客戶資料不得含有客戶基本資料以外之帳務、信用、投資或保險資料。」

第 6 條則規定：「金融控股公司及其子公司與其他第三人進行共同行銷、於揭露、轉介或交互運用客戶資料時，應依照下列規定辦理：

- 一 符合法令或主管機關之規定者。
- 二 經客戶簽訂契約或書面同意者。
- 三 本規範第七條至第九條規定之事項。

依前項揭露、轉介或交互運用客戶資料，不得有損害客戶權益之情事。

除法令另有規定、經客戶簽訂契約或書面明示同意者外，揭露、轉介或交互運用之客戶資料不得含有客戶基本資料以外之帳務、信用、投資或保險資料。」

第 7 條規定：「金融控股公司與其子公司及各子公司間相互揭露客戶資料，或揭露客戶資料予其他第三人時，應訂定保密協定，並維護客戶資料之機密性或限制其用途。

收受並運用資料之機構不得再向其他第三人揭露該等資料。

資料係屬於可公開取得且無害於客戶之重大利益者，則不受前項之限制。」

第 8 條規定：「金融控股公司及其子公司除法令另有規定外，應向客戶揭露保密措施，該措施應包含下列內容：

- 一 資料蒐集方式：金融控股公司之子公司取得客戶資料之方式。
- 二 資料儲存及保管方式：金融控股公司之子公司取得客戶資料後，如何保存該等資料。

- 三 資料安全及保護方法：金融控股公司之子公司有關資訊防火牆之建置方式及效果。
- 四 資料分類、利用範圍及項目：依照本規範第二條第一項第二款之分類，揭露欲使用之資料性質及項目。
- 五 資料利用目的：依照資料分類，說明對於不同性質資料使用之意圖。
- 六 資料揭露對象：依照資料分類，說明對於不同性質資料揭露之對象。
- 七 客戶資料變更修改方式：客戶有更改資料之需求，提供客戶修改之申請途徑。
- 八 行使退出選擇權方式：金融控股公司及其子公司依照本規範第六條、第十一條所為之行為，客戶得通知金融控股公司或其子公司停止對其相關之資訊交互運用及共同業務推廣行為。行使方式應於保密措施中揭露。

揭露保密措施及其修訂內容應以書面或電子郵件方式通知客戶，另採公司網頁、營業處所內明顯位置張貼公告、大眾媒體公告或其他足以由主管機關認定為已公開揭露之方式辦理。」

第 11 條規定：「金融控股公司或其子公司於使用客戶資料從事共同業務推廣行為時，應於接獲客戶通知停止使用其資料後，立即依其通知辦理。」

第 16 條規定：「為確保屬於客戶資料之安全及避免因不當運用而損害客戶之權益，金融控股公司之子公司應建立客戶資料庫，妥善儲存、保管及管理客戶相關資料，並建立該客戶資料庫之安全措施，僅被授權員工始可使用客戶資料。」

從以上我國法制有關金融隱私保護相關規範之羅列，可以窺知，不論

是金融控股公司法第 42 條規定，抑或是電腦處理個人資料保護法相關規定，在有關金控集團內部消費者個人資料之分享或共同利用上，並未明確表態採取 opt-in 或 opt-out 之規範方式。有較為嚴格規定者，乃是銀行法第 48 條第 2 項，要求「銀行對於顧客之存款、放款或匯款等有關資料，除其他法律或中央主管機關另有規定者外，應保守秘密。」同條第 4 項復規定：「銀行經營信託及證券業務之人員，關於客戶之往來、交易資料，除其他法律或主管機關另有規定外，應保守秘密；對銀行其他部門之人員，亦同。」惟此亦僅是有關銀行部門之規範，而非以金控集團整體為其規範對象。

金控集團實務運作上，對於集團內部消費者個人資料之共同利用，採取 opt-in 作法之緣由，似來自金管會 93 年 9 月 13 日金管銀（一）字第 0938011562 號函及金管會 93 年 11 月 19 日金管銀（六）字第 0936000587 號函二項函釋。採取較諸外國法制有關金控集團內部消費者資訊交互或共同利用規範更為嚴格規定之理論基礎，或在於希冀藉此有效保護消費者的金融隱私權，惟在相關法律規定並未明確授權的情況下，對於金控公司及其子公司之營業自由採行如此嚴格的限制，就規範重大性、授權明確性等原則來看，似有引發依法行政之疑慮。

第三節 結語

從本章之敘述可以得知，美、英、日三國法制在有關金控集團共同行銷時，可能引發之利益衝突情事上，皆採取嚴格的規範態度，除交叉運用金融專業法律與競爭法、金融主管機關與競爭法主管機關，積極對於不當的利益衝突行為，予以規範外，並對於違法者，處以嚴厲的罰則。相對於此，我國金融控股公司法雖一方面於第 43 條展示其對於利益衝突規範之決心，但對其違反卻未規定對應的罰則，使得其規範功虧一簣，殊屬可惜。另一方面，在有關金控集團內部消費者資訊的分享或共同利用上，美、英、日三國都採取較為寬鬆或開放的規範態度，使得該國金控集團於其內部消費者資訊之共同利用上，享有較大的自由空間；相對於此，我國法制在行政機關的函釋下，金融集團內部有關消費者資訊的共同利用，僅能以 opt-in 方式為之，較諸其外國同儕受到更為嚴格的規範與限制，究竟其合理性何

在，金融主管機關並未明示，亦難能窺知其規範緣由。

上開我國法制有關金控公司及其子公司之利益衝突、隱私權保護規範，與美、英、日等國法制規範間之落差，吾人應如何看待，外國法制規範內容對於我國未來有關於此的法制規範改革，有何啟示之處，厥為次章意欲探討之內容。

表二 我國與外國法制之比較分析表

(一) 利益衝突

	美國	英國	日本	我國
利益衝突之意義	無一般性定義	無一般性定義。 僅例示遇到利益衝突時，應秉持之處理原則 (FSA Principle 8)，亦即金控公司須 <u>公平處理</u> 其與消費者間以及不同消費者間之利益衝突。	無一般性定義	無一般性定義
規範機關	金融主管機關 及競爭法主管機關	金融主管機關	金融主管機關 及競爭法主管機關 (公	金融主管機關

			平交易委員會)	
管制方式/ 制度性之利益衝突	多由各金融業法或法規命令規範之(如 GLBA)	同美國作法(如 FSMA)	同美國作法(如證券交易法)	同美國作法(如金融控股公司法)
管制方式/ 市場濫用型之利益衝突	於相關法規中直接列出具體行為類型並加以禁止(銀行控股公司法第 106 條)	同美國作法(FSA 所頒佈之 Code of Market Conduct)	借重競爭法主管機關進行管制(「銀行證券業相互進入所伴隨不公平交易方法規範指針」)	金融控股公司法第 43 條僅規定不得有限制競爭或不公平競爭之情事。
違反法律或法規命令之罰則	強制處分、民事制裁金、人員停職、更換及禁止、民事訴訟、刑事告訴	罰鍰	撤銷許可、停業、變更業務內容之處分、競爭法上的民刑事及行政責任	金融控股公司法並無罰則。

(二) 隱私權保護

	美國	英國	日本	我國
管制方式	以金融法規特別規範方式，保護消費者之隱私 (GLBA Title V Privacy)	以一般個人資料保護法保護消費者之隱私 (Data Protection Act 1998)	以一般個人資料保護法保護消費者之隱私 (個人資訊保護法)	電腦處理個人資料保護法及金融專業法規均有保護消費者隱私之規定
法規命令	「隱私規則」(Privacy Rule)、「保護性措施規則」(Safeguard Rule)	資訊委員會對於個人資料保護法尚未制訂明確之指導原則或注意事項	「金融領域中個人資訊保護指針」	以行政機關函令為主
自律規範	N/A	「銀行自律規範」	「個人資訊保護及利用自律規則」	「金融控股公司及其子公司自律規範」
規範機關	金融主管機關	一般性的隱私保護機關，即資訊委員會 (Information Commissioner Office)	一般性的隱私保護機關以及金融廳	一般性的隱私保護機關以及金融主管機關
Opt-in/opt-out 之選擇	opt-out (但加州隱私法	實務上似採取 opt-out	opt-in，但如滿足例外情	Opt-in(金管會 93.11.19

	對於非集團 第三人之共 同利用行為 採取 opt-in 方式)		況可採用 opt-out	0936000587 號函)
配套措施	1.要求金融 集團內部 應建立嚴 格之消費 者資訊管 控機制 2.設有高階 隱私保護 主管 (Chief Privacy Officer)	同美國作法 1.	同美國作法	1.基本資料 以外之個 人資料原 則上不得 轉介或交 互運用 2.金控公司 及其子公 司應與子 公司或第 三人簽訂 保密協定

第五章 比較法之啟示及我國法制未來改革之方向與內容

從前面各章針對各國法制規範內容之大要說明，其間所蘊含之異同處，我國法相關規範之理念與內容等之介紹，可以大略窺知，從比較法之觀點來看，我國法不論於利益衝突規範上，抑或是於消費者隱私保護之規範上，似都與美、英、日三國法制有不少雷同類似之處，但亦有不少我國法制所獨有之特色，究竟此類特色存在，對我國金融產業發展而言，是利、是弊？若其存在對於金融產業發展而言，並無重大利益存在，而其規範所欲防止之弊端，可藉由其他方式解決的話，則我國法制未來實有必要針對對我國金融產業發展造成不必要限制之規範內容，藉由外國法制之發展經驗，加以修正，並作出合適的配套措施，防止可能的弊端發生。

於此問題認知下，本章目的即在於歸納美、英、日三國法制有關金融控股公司子公司間利益衝突及隱私權保護規範上，所具有之特色及對於我國法制之啟示，並以此為基礎展望我國法制未來應有或可有之變革方向與內容。敘述方式則先以利益衝突規範為對象，次再就隱私權保護應有之道加以闡明。

第一節 利益衝突規範

一、比較法之歸納及啟示

（一）管制法律及執法機關

不同於消費者隱私保護之課題，其規範重心乃是要要求金控公司及其子公司應以積極作為，建構起各種的制度性隱私保護機制，維護消費者個人資訊及隱私。利益衝突規範，則是基於較為消極的規範態度，禁止金控公司及其子公司在與消費者進行金融商品或交易時，將其相對於消費者所擁有之資訊、交涉力量等優勢，在犧牲消費者利益的情況下，謀求金控集團整體之利益。從第四章第一節一（二）之敘述，可以得知，金控集團整體可能存在的利益衝突有二，一為內藏於多角化經營或跨業經營所生之制度

性利益衝突，一為因其市場力量或優勢地位之擁有，而對外或對消費者揮舞此種優勢地位，強迫消費者接受非其本願的交易條件或內容，導致消費者權益受損之市場濫用或優勢地位濫用型之利益衝突情事。

二種不同類型的利益衝突情事，由於其發生原因、具體運作方式之不同，從而於其法律規範、執法機關上，亦有所差異。申言之，在有關制度性的利益衝突類型上，由於乃係內生於金融控股集團之本質中，從而其規範法律多由金融專業法律出發，例如美國 GLBA、英國 FSMA 及各國之銀行法、證券交易法、保險業法、信託法等金融法規，其主要執法機關亦由此法律之主管部門的金融主管機關擔當。另一方面，市場濫用或優勢地位濫用之利益衝突類型，由於與競爭政策息息相關，各國法制於此乃出現分歧，有將金融控股集團最有可能實施之濫用行為，直接規範於金融法律者，如美國銀行控股公司法第 106 條直接於其法律中禁止不當的搭售行為，或英國 FSA 之行為規範（Code of Market Conduct）中所列舉的各種市場濫用利益衝突行為類型，有的國家法制則著重於市場濫用利益衝突行為類型，實質上亦係以維持市場競爭秩序之競爭法所欲規範之對象，從而將其規範重責交由競爭法及其主管機關。

惟須注意者，於金融專業法規中，對於市場濫用或優勢地位濫用型利益衝突行為有所規範之國家，並不因此而將其就此之全部規範責任，委由金融專業法律及其主管機關，蓋金融控股集團所衍生之利益衝突行為形形色色，實在難能於金融專業法規中予以窮盡，從而多僅列舉出最常見、於規範上具有重要性之利益衝突行為，而將其他可能發生的市場濫用或優勢地位濫用型利益衝突行為，交由競爭法主管機關進行規範。同樣地，在以競爭法及其主管機關為主要規範法律依據及執法機關之國家，競爭法主管機關於訂定相關的規範指導原則或處理原則時，亦密切徵詢金融主管機關之意見，避免作出不符合該當產業特性之規範結果，影響其健全發展。

綜上而言，各國法制配合不同類型的利益衝突行為，於其具體法律規範及運作上，有不同作為。在制度性的利益衝突類型上，主要規範法律相關金融專業法規，其主管機關亦多僅由金融主管機關為之；另一方面，市

場濫用或優勢地位濫用型之利益衝突，則多由金融專業法規與競爭法同時規範，實際運作上亦強調競爭法主管機關與金融主管機關之分工合作、相互配合，期能作出符合金融產業特性之規範內容。

（二）規範位階與救濟

美、英、日三國法制在有關金控公司及其子公司利益衝突行為的規範上，多依循著法律、法規命令或行政規則、自律規範等位階，逐次對於利益衝突行為進行規範，且對於法律規定或法規命令等之違反，亦設有罰則。由此可以窺知，在有關利益衝突行為的規範上，扮演著主導角色者，乃是政府部門的主管機關，而非業界自律規範。如此規範之理論基礎或在於，當利益衝突乃是金融控股集團於其業務經營中，所無可避免之情事時，為維繫社會一般大眾對於金控集團營運之信心，促進其健全發展，代表公益之主管機關實有必要以其具有法律拘束力或有處罰規定的強制規範作後盾，對於可能發生的利益衝突行為，預防其發生或於發生後作出適當的對策，恢復社會一般對於金控集團之信賴。

二、我國法制未來改革之方向與內容

如果與前面美、英、日三國就有關金控集團利益衝突之管制法律及執法機關規範相互比較，我國法制雖於銀行法、證券投資信託及顧問法、信託法、信託業法等專業金融法律中，間或對金融機構的利益衝突行為有點狀、散彈型的規範，但有關金控集團營運最重要法律之金融控股公司法，於此規範上，卻有不可忽視的規範漏洞存在。申言之，金融控股公司法第43條第1項禁止金融控股公司或其子公司不得為損害客戶利益之利益衝突行為，第2項則要求同業公會訂定相關自律規範，報請主管機關核定後實施，第3項則注意到與競爭法之關係，特別強調依據第2項規定所定之自律規範，不得有限制競爭或不公平競爭情事。

從形式上來看，不僅銀行法等其他金融法規，已有利益衝突規範，金融控股公司法本身亦對於此有其本身之規定。然而，若就該當規定所著重之因金控子公司間共同行銷可能引發的不當利益衝突情事觀之，則銀行法

等僅針對特定金融行業之業法規範，就有所不足了，蓋金控子公司間共同行銷可能引發之利益衝突情事，乃是源於金控集團架構本身，而非其旗下各該銀行、保險、證券子公司，特別是制度性的利益衝突類型更是最常見於金控集團者，若此則專司金控集團規範之金融控股公司法，理當對此有嚴密規範，並對於違反者有處分權限。然而，很可惜地，不僅金融控股公司法第 43 條第 1 項的違反，並無對應的罰則規定，有關共同行銷時之具體的利益衝突類型，亦非由主管機關所主導，而係委由業界自律規範。

當不少利益衝突情事乃係制度性地源於金控集團之架構時，主管機關本應負起主要規範職責，將此類利益衝突可能帶來的不當影響降至最低，美、英、日三國法制給予吾人之啟示，即為此；但我國主管機關於此規範上，僅有對於同業公會自律規範之核定權，倘若同業公會疏忽或怠於訂定自律規範，則主管機關此一核定權限，就只能敝帚自珍了。未來當有必要修正金融控股公司法相關規定，填補此一規範漏洞。

此外，當金融控股公司法第 43 條第 3 項規定，同業公會所定自律規範，不得有限制競爭或不公平競爭情事時，似乎已然意識到，金控集團可能發生之利益衝突類型，除內發於金控集團架構所生之制度性利益衝突類型外，尚包括市場濫用或優勢地位濫用型之利益衝突，從而乃於本項規定中，特別強調自律規範不得有限制競爭或不公平競爭情事。另一方面，該項規定立法原意或許並不在於強調市場濫用型之利益衝突規範，僅是因為同業公會所為之自律規範，經常是公平交易法上限制競爭或不公平競爭行為之溫床，為避免同業公會假借自律規範之名，行限制競爭或不公平競爭之實，從而乃有本項規定之定。

不論如何，由於金融控股公司法本身對於該法第 43 條各項規定之違反，並無處罰規定，因此金控集團可能實施之市場濫用或優勢地位濫用型之利益衝突行為，其重心就落在公平交易法及其主管機關之公平交易委員會身上了。日本公平交易委員會為因應金融控股集團之興起，可能帶來對於金融市場競爭秩序的不當影響，所訂定的「金融機構行業區隔的解除及業務範圍擴大所伴隨之不公平交易方法規範指針」，即為此之著例；而於其

訂定過程中，密切徵詢金融產業主管機關之意見，又可見其平衡金融業法與競爭法規範之企圖心。相對於此，我國金融控股公司雖以發展多年，但公平交易法之主管機關的公平交易委員會，對於因其蓬勃發展可能衍生之弊端，似乎未付諸應有的關心，該會雖訂有「金融業經營行為之規範說明」之準則，但其內容並非為金控公司或其子公司可能有之優越地位濫用型態的利益衝突而設。

綜合上述，從比較法之觀點來看，不僅我國金融控股公司法在有關利益衝突的規範上，並未賦予金融主管機關有關於此之規範主導權，而於規範位階上，越過主管機關之法規命令制定權，而直接交由業界自律規範為之，且對於利益衝突規定之違反，未設有相對應的罰則規定。甚者，在與競爭秩序密切關連之市場濫用或優勢地位濫用型利益衝突行為上，公平交易法主管機關與金融產業主管機關間，亦欠缺應有的互動，究竟相關利益衝突的具體類型及內容為何，業界難能清楚得知，於規範的預測可能性上，對於業界帶來極大的困擾。於此認識下，未來我國金融控股公司法將有必要修正第 43 條第 2 項規定，將現行由業界主導的自律規範方式，修正為由主管機關主導之作法，並同時修正第 3 項規定，強調金融主管機關與公平交易法主管機關二者間應有之互動關係。

具體而言，各該條文修正內容如下。

第 43 條第 2 項修正內容：「前項業務或交易行為、共同業務推廣行為、資訊交互運用或共用營業設備或營業場所之方式，以及因此可能發生損害客戶權益之利益衝突行為，其具體作法及內容，由主管機關另訂辦法規定之。」

同條第 3 項修正內容：「主管機關於訂定前項辦法時，應徵詢行政院公平交易委員會之意見，貫徹公平交易之理念。」

最後，並應修正金融控股公司法第 60 條第 10 款規定，對於「違反第四十二條或第四十三條第一項規定者」，處新臺幣二百萬元以上一千萬元以下罰鍰。

第二節 隱私權保護規範

一、比較法之歸納及啟示

(一) 管制法律及執法機關

從美、英、日三國有關金控集團隱私權保護規範之分析，可以得知，因對於消費者個人資料保護法律依據之不同，亦導致其主管機關之迥異。申言之，以金融控股法規作為隱私權保護規範之依據者，其主管機關當然落在金融主管機關身上，例如美國 GLBA；另一方面，若以一般個人資料保護法保護消費者資訊，則其主管機關就為個人資料保護法之主管機關了，如英國資料保護法之資訊委員會。處於此二極端中間者，則是日本的個人資料保護法之規範，雖然原則上，關於個人資料保護由該法之主管機關負責，但鑑於通訊、醫療、金融等領域個人資料具有特別重要性質，因此乃經過該法之授權，要求此等領域中之主管機關應就其領域之特殊性，訂出具體規範處理指針，以有效保護該領域中消費者之隱私權。

一般而言，以金融主管機關作為金融隱私之主管機關時，由於對於金融領域具有專業知識且其專責就在於金融產業的健全發展，從而在有關規範或法規命令的訂定上，就較諸一般性的個人資料保護主管機關更為積極，且可適時配合產業發展與需求，修正或變更其規範內容。相對於此，金融隱私之保護若亦與其他個人資料保護一樣，統一由一般性的個人資料保護主管機關擔任的話，則有可能產生如同英國法之情形，該國資訊委員會因遲遲未能對金融集團間消費者資訊的交互或共同利用提供應有的規範指針，對業界帶來重大困擾而倍受詬病。

綜合上述，縱令有關金融隱私之保護，亦隸屬於一般性的個人資料保護法規範對象中，但為針對金融產業特性，提供合理且適時的規範見解或準則，似有必要透過立法技術，讓金融主管機關擔任金融隱私保護之主管機關，日本法制於此提供一項借鏡。

(二) 法律規範位階

從美、英、日等國法制有關金融隱私保護之規範，可以得知，各國法制於規範位階上，除法律明文要求應對於消費者金融隱私已以確切的保障外，亦多於法律中明文授權主管機關應頒布相關法規命令，對於保障消費者金融隱私之內容、機制與具體運作方式，作出詳盡且非常細節的規定，盡可能對消費者金融隱私保護作到滴水不漏之狀態。美國聯邦 GLBA 授權美國聯邦貿易委員會、銀行主管機關以及證券管理委員會等主管機關所訂定之「隱私規則」(Privacy Rule) 以及「保護性措施規則」(Safeguard Rule)，日本金融主管機關因個人資訊保護法第 6-7 條規定的授權，所訂定、公布「金融領域中個人資訊保護指針」，都於各該國家金融隱私保護法制中，扮演著較諸法律規定本身更重要的規範角色。

鑑於法律條文追求簡潔、易懂而無法鉅細靡遺地進行規範，且法律修正過程繁雜且不易，專於法律位階進行規範恐將造成法規範的僵硬性而無法與時俱進；從而若能藉由法律的授權，交由主管機關針對金融領域中消費者隱私保護事項，不僅得以作出更為細節性的規定，且可以配合經濟情勢發展，適時修正該等法規命令的話，避免法規範過時且陳腐。美、日二國法制或正是基於如此認識，而將細節性規定、制度性的隱私保護機制之建構，由法律授權主管機關訂定相關辦法，並對於違反者處以重罰，以確保該等規定規範之實效性。

(三) opt-in 或 opt-out 之規範選擇

從前述美、英、日三國法制有關金融集團內部消費者資訊分享或共同利用規範之說明可知，該等國家法制在有關 opt-in 或 opt-out 之規範選擇上，除涉及個人敏感性資訊而可能有例外採行 opt-in 之作法外，三國法制幾乎是一致性地對於金融集團內部消費者資訊分享或共同利用，採取較諸與集團外第三人共同利用情形，更為寬容的規範態度，而皆無利用 opt-in 之作為。如此規範作法，當是於平衡金控集團成立意旨之多角化經營、範疇經濟的追求與消費者隱私保護二者之結果，倘若無視金控集團成立重要目的之一乃是提供客戶一站購足的需求，而於此需求滿足上集團內部消費者資訊的共同利用又為其成功的重要條件之一，僅是一味地禁止，結果可

能成為金控集團正常發展的不當阻礙。

當然，於此並非謂消費者個人資料或金融隱私可以在追求金控集團範疇經濟之目的下，棄之不顧。美、日二國法制的經驗告訴我們，僅是一味地禁止金控集團內部消費者個人資料的分享或共同利用，並無法有效保護消費者個人資料不會外流，可以有效保護消費者金融隱私、確保其個人資料不會流入不肖人士之手者，乃是保護消費者個人資料或金融隱私之制度性架構或機制的建立。唯有要求金控公司積極建立起制度性的保護消費者金融隱私之機制，消費者個人資料方會於內部受到有效的控管與保護，消極地禁止不得共同利用對於消費者資訊流入第三人之手，並無正面、積極意義。美、日二國在容許金融集團內部消費者資訊分享或共同利用的同時，並以「隱私規則」、「保護性措施規則」以及「金融領域中個人資料保護指針」，要求金融集團建構起綿密的資訊保護網，正是以正面、積極的態度，回應消費者隱私保護之需求，且為開放個人資料於金融集團內部中共同利用的必要配套措施。

二、我國法制未來改革之方向與內容

（一）執法機關及規範位階

我國法制現行有關金控公司及其子公司間消費者隱私保護之規範，主要規定於金融控股公司法第 42 條及電腦處理個人資料保護法第 18 條、第 23 條等規定中。毫無疑問地，金融控股公司法第 42 條應是有關消費者金融隱私保護最重要的條文，該條規定除於第 1 項要求金控公司及其子公司應對客戶個人資料保守秘密，對於違反者依據該法第 60 條第 10 款規定，可處新臺幣二百萬元以上一千萬元以下罰鍰外，並於第 2 項規定賦予主管機關得要求金控公司及其子公司訂定書面保密措施，並藉由公告等方式揭露保密措施之重要事項。然而，何謂「保密措施之重要事項」，業者只要依此規定公告其「保密措施之重要事項」，即已履行本項義務，至於所公告者是否為「保密措施之重要事項」，從條文內容來看，似不重要，且對此義務的不遵守，金融控股公司法亦無任何罰則規定。

未來，我國法制或有必要仿照美、日二國相關法律規定的立法精神，將有關金融領域的隱私權保護，由金融主管機關作為專責機構，由其以專業知識及對於金融產業健全發展的使命感，從事合理且妥適的管制。惟鑑於法律條文追求簡潔且其修正不易等問題點，或亦有必要仿照美、日二國法制，於法律規定中授權主管機關，得針對金融領域之特性，訂定更為細膩的法規命令，以制度性的消費者金融隱私保護機制之建構，從制度面著手有效保護金控集團中之消費者隱私。此類法規命令，至少應從金控組織上、人員上及技術上等方面著手，提示合理的消費者金融隱私保護機制，應有的規範內容與作法。

具體而言，未來或可修正金融控股公司法第 42 條第 2 項規定如下：「金融控股公司及其子公司為保護前項資料，應建立合理且有效的保密措施及機制，其具體內容與作法，由主管機關另訂辦法規定之。」同時，並應修正金融控股公司法第 60 條第 10 款規定，對於「違反第四十二條、第四十三條第一項規定者」，處新臺幣二百萬元以上一千萬元以下罰鍰。

（二）opt-in 或 opt-out 之規範選擇

現行我國法制有關金控公司及其子公司間消費者個人資料共同利用之規範，採行 opt-in 之作法，最重要的規範依據似為金管會 93 年 9 月 13 日金管銀（一）字第 0938011562 號函以及 93 年 11 月 19 日金管銀（六）字第 0936000587 號函二件函釋，惟如同前述（第四章第二節二），在相關法律規定並未明確授權下，對於金控公司及其子公司之營業自由採行如此嚴格限制，就規範重大性、授權明確性等原則而言，於依法行政上可能引發疑慮。當然，一國法制應如何規範，應配合該國特有之歷史、社會、文化、經濟背景，方能建構出合理的法律規範內容。若此，則雖然從比較法研究成果，美、英、日等國於有關金控集團內部消費者資料之分享或共同利用上，最低程度皆採行 opt-out 之作法，甚而有更為寬鬆如美國聯邦 GLBA 者。但僅依此比較法研究成果，並無法立即得出我國法也應依此採行 opt-out 之作法，必須再次針對二種規範方式，於我國社會背景下可能發生的利弊，經過審慎的平衡分析，方能得出應有的規範結論。

於此認識下，以下首先針對支持採行 opt-in 作法之理由，予以敘述，之後再針對支持 opt-out 作法之見解，加以說明，最後並就二方論證提供本研究之見解。

1. 支持 opt-in 作法之理由

支持維持現行 opt-in 作法之理由，可能有下列四項。

(1) 目前國人不不論是個人、抑或是企業，普遍對於個人隱私都未給予應有的尊重，若採取 opt-out 作法，讓金控公司及其子公司得於其集團內部自由交互利用客戶資訊，在金控子公司追求業績的情況下，客戶資訊得自由分享之結果將是客戶不堪其擾。

(2) 在現今詐騙集團橫行，處心積慮想要取得個人資料的情勢下，金控公司及其子公司得於其集團內部自由交互利用客戶資訊，將使得客戶資訊更難有效保密，而更可能外洩至不肖人士或詐騙集團之手，使得消費者權益受到重大損害。

(3) 金控公司及其子公司於與消費者之關係上，經常是居於優勢交涉地位，若進一步容許得於金控集團內部自由交互利用客戶資訊，則將更加強化金控公司及其子公司相較於消費者的資訊優勢，結果可能使得金控公司及其子公司利用此等資訊，在違反利益衝突的情事下，犧牲消費者利益，圖謀己利。

(4) 金控集團由於成長過於快速，其間成員良莠不齊，國人一般又對於金融領域欠缺應有的基本知識，無法判別業務人員所言之真假，若業務人員只為追求自己業績而不顧客戶是否適宜從事相關商品之投資，則任令金控集團得於其內部自由共同利用客戶資料，對於客戶權益將是一大傷害。

2. 支持改採 opt-out 作法之理由

基本上，希望現行規範改弦易轍，放棄 opt-in 方式、改採 opt-out 作法之理由者，主要有下列四項：

(1) 在現行 opt-in 之規範方式下，國人習慣對於金控集團抱持敵對、懷疑的態度，因此在希望其簽名選擇讓金控集團內部得共同利用其資訊時，一般人幾乎都選擇拒絕簽名。此一結果，使得金控集團希冀藉由共同行銷一站購足以發揮範疇經濟之原本設立目的無法達成，對於社會整體經濟效率帶來不當的影響。

(2) 在現行 opt-in 規範方式下，由於集團內部無法分享客戶資訊，從而無法依據客戶特性提供集團整體的最佳商品組合，結果使得金控集團各該子公司的業務人員，必須以其各自所取得之客戶資料，一一藉由電話等方式推廣商品，時而造成業務推廣上的重複，不僅消費者不堪其擾，金控集團整體亦因此而付出不必要的人力花費，成為雙輸的局面。

(3) 現行 opt-in 規範方式，可能發生二種對金控集團差別待遇的結果。首先，由於僅有屬金控集團的金融機構，方始受到 opt-in 作法的規範，其他非金控集團下的金融機構，則不受此一規範之拘束，結果使得金控子公司在與其他金融機構之競爭上，處於劣勢。另一種差別待遇則發生於與外國金融集團間的競爭上，當外國金融集團在其本國內可以於其集團內部分享或共同利用客戶（包括我國籍的客戶）資訊時，國內金控公司及其子公司卻不能有相同的作為，在金融競爭已是全球性競爭的情況下，墨守其他國家已經不採的 opt-in 規範方式，將使得我國金融集團於與外國金融集團競爭上，處於不利地位。

(4) 支持 opt-in 作法之人士指出，若採行 opt-out 規範方式，將會助長金控集團之不當利益衝突行為、客戶資訊不當外洩至不肖份子之手等弊端發生，對消費者權益帶來重大損害。然而，在現今金融市場競爭如此激烈之情勢下，金融機構為贏得消費者的信賴與青睞，莫不卯足全力對消費者權益作最大保護，以爭取與消費者交易之機會。若為一時利益而對消費者作出犧牲其利益，謀求金控集團本身利益之不當利益衝突行為，將不只會受到該當消費者的唾棄，其他消費者亦將減低對該金控集團的評價，致其喪失競爭力而必須退場。同樣的道理，亦適用於客戶資訊的外洩問題上。實則，各家金控都已竭盡全力，保護客戶資訊，避免外洩。於此認知下，

採行 opt-out 作法，並不當然會對消費者權益帶來危害。

3. 評價

無可否認地，從金控集團追求範疇經濟、共同行銷之原本設立宗旨、客戶與金控集團雙方不必要成本支出的減少、平等對待國內外金融機構等觀點來看，採行 opt-out 作法，實有其必要性。問題在於，吾人是否已經對於支持 opt-in 作法之人士的反對意見，提出適當且合理的回應，而可以安心地接受主張 opt-out 作法較為優越之人士的意見。

支持 opt-in 作法之第一項理由，認為可能因為資訊可以較為自由的共同利用，而受到金控子公司不當推銷的騷擾，對於此一理由之反對，可見於支持 opt-out 作法的第二項見解。該見解認為，正是因為資訊不同交互利用，使得各該金控子公司的業務推廣人員，彼此間都有隔閡，不知道其他子公司人員是否已經推廣過類似產品，從而對於同一或類似商品重複向同一消費者推銷，因此而導致消費者不堪其擾。實則，避免發生消費者不堪其擾的情形，並非禁止金控集團內部有關客戶資訊的分享或共同利用，而應針對業務人員的不當推廣行為，予以適當的規範。

支持 opt-in 作法的第二項理由，認為可能因為資訊可以較為自由的共同利用，使得消費者資料更容易外流至詐騙集團或不肖人士之手。然而，如同本節一（三）處之說明，消極地禁止金控集團內部消費者個人資訊的分享或共同利用，並無法有效保證消費者個人資訊不會外流，各該金融機構於持有消費者資訊時，已有外流危險性因子的存在。金控集團內部資訊的分享或共同利用與資料外洩間，並沒有必然的關係，如果法制能夠要求金控公司及其子公司積極建立起制度性的保護消費者金融隱私之機制，消費者個人資訊方能因此受到充分保障。美、日二國法制在容許金融集團內部消費者資訊分享或共同利用的同時，並要求金融集團建構起綿密的資訊保護網，以正面、積極的態度，回應消費者隱私保護之需求，提供吾人絕佳之借鏡。簡言之，若能配合以充分、完整的消費者資訊保護機制，則開放個人資料於金融集團內部中共同利用之作法，縱令無法完全保證消費者個人資訊外流情事，會從此銷聲匿跡，但至少會將其不當衝擊減至最少。

同樣地，支持 opt-in 作法第三項理由所憂慮的不當利益衝突情事，亦可藉由本研究前面所主張之利益衝突行為規範結構、內容的改善（參照本章第一節二），將其不當影響減至最低。對於不當利益衝突問題之解決，應該直接針對其問題之癥結，尋求解決之道，而非藉由阻礙與其並無直接關連的金融集團內資訊分享之方式，迂迴解決問題。如此作法不僅無法有效發揮其規範作用，且有可能違反行政法上之禁止不當聯結原則。

同樣地，支持 opt-in 作法第四項理由所指稱之金融集團業務成員良莠不齊，可能作出不當推廣行為之問題，其解決之道亦應是針對金融商品交易、推廣行為，進行規範，如明確於相關金融法規中訂出「符合性原則」，避免金融機構向投資人推銷不符合其資產、地位之金融商品。徹底解決之道，應是如此針對金融商品推廣、交易行為本身，進行規範。

從以上敘述可知，雖然當初引進 opt-in 作法有其時空背景或社會需求，惟時至今日，吾人必須重新檢討，當初引進該當作法之目的，是否已經達成，或是其所欲針對的社會問題，於引進該當作法後，並未獲得有效的解決，而仍持續橫行。不論何者，都使得 opt-in 作法，難以繼續得到其支撐之餘地，尤其是當吾人把眼光移至現行 opt-in 作法可能危害金控集團追求範疇經濟、共同行銷之原本設立宗旨、帶來客戶與金控集團雙方不必要的成本支出、造成金控集團與國內外其他金融機關規範上的差別待遇等情事時，現行 opt-in 之規範方式就更無其合理的存在理由了。最後，從管制的國際整合或國際性的管制競爭（regulatory competition）之角度出發，在其他國家法制幾乎都已經揚棄 opt-in 規範方式之際，我國法制若依舊墨守成規、維持現狀，則將因難能建構友善的管制環境，而於國際管制競爭中敗退，結果不只是外資躊躇於進入我國金融市場，已進入我國市場者亦將有考慮退出之念頭，成為我國建立金融中心願景的大石頭。

綜合上述，我國法制當有必要於完整的利益衝突規範、消費者隱私權保護規範建置的前提下，放棄現行 opt-in 之規範方式，追隨一般外國法制腳步，改採 opt-out 作法。為提供此一作法的適法性基礎，未來或有必要追加金融控股公司法第 43 條之 2，規定：「金融控股公司及其子公司於從事

前條第一項之共同業務推廣行為時，若事先將其共同利用之意旨、共同利用之資料項目、共同利用主體之範圍、利用目的等，通知客戶或置於客戶容易得知之狀態下，得共同利用該當客戶資訊。但於客戶拒絕或通知不得繼續共同利用時，不得共同利用或繼續共同利用該當客戶資訊。」

第三節 結語

從本章以上敘述可知，雖然利益衝突源自於金控集團制度之本質，但並非表示其不可避免，從美、英、日等三國法制的規範中，可以得知，只要施以適度、合理的規範措施，且於有關市場濫用或優勢地位濫用型之利益衝突行為類型時，強化金融主管機關與競爭法主管機關間之合作，金控集團內不當利益衝突行為發生情事，當可減至最低程度。同樣地，在有關金控集團內部消費者個人資料的分享或共同利用上，亦不因此資訊分享或共同利用，即表示消費者個人資料將會外流或遭受不當對待，只要強化或引進合適的配套措施，要求金控集團建構起綿密的消費者個人資料保護網及機制，亦非不可改採 opt-out 之規範方式，充分享受資訊的分享及共同利用所帶來之共同行銷或一站購足的便利，而無須過份憂慮可能因此降低對金融隱私保護的強度。

第六章 研究發現與建議

第一節 研究發現

從前幾章之敘述，本研究有下列七點重要研究發現：

- 一、金控公司及其子公司對於其客戶可能產生的利益衝突行為類型，主要有二類，一為因金控集團多角化經營或跨業經營所引發之制度性的利益衝突類型，一為因金控集團巨大化所生之市場濫用或優勢地位濫用之利益衝突行為。美、英、日等國法制在有關前者之利益衝突行為類型上，將其主要規範責任由金融控股公司法、銀行法、證券交易法、保險業法或信託法等金融專業法律，予以規範；而在於後者之市場濫用型的利益衝突行為類型上，由於牽涉到競爭機制的健全運作，乃多強調金融主管機關與競爭法主管機關之密切合作及互動，期能在兼顧金融產業特性及競爭機制維持的情況下，對於此類利益衝突行為作出最為合理之規範。
- 二、美、英、日三國法制在有關金控公司及其子公司利益衝突行為的規範上，多依循著法律、法規命令或行政規則、自律規範等位階，逐次對於利益衝突行為進行規範，且對於法律規定或法規命令等的違反，都設有罰則。如此規範結果，使得在有關利益衝突之規範上，政府部門之主管機關扮演著主導角色者。相對於此，我國金融控股公司法第 43 條之規範架構，乃是直接由法律規定跳躍至自律規範，欠缺其間重要的行政機關之法規命令或行政規則層級。甚而該條第 1 項形式上雖禁止金融控股公司或其子公司不得為損害客戶利益之利益衝突行為，但很弔詭地對其違反未設計任何對應的罰則規定，導致該條規定實質上成為一種類似訓示規定，降低其規範的實效性。
- 三、在利益衝突情事部分係內含於金控集團結構之本質，部分乃源自

其對外優勢地位的不當行使，結果使得利益衝突類型繁多，各國法制於此乃盡量透過法律或法規命令、行政規則等，具體釐清各種不同型態的利益衝突行為及其違法性之判斷標準，以供業界遵循，增加法律適用時之預期可能性。我國金融控股公司法第43條規範架構，由於乃是直接由法律規定跳躍至自律規範，欠缺其間法規命令或行政規則層級之聯結點，不僅使得主管機關欠缺公布法規命令或行政規則以釐清利益衝突具體內容或違法性判斷標準之機會，亦於市場濫用或優勢地位濫用型之利益衝突類型上，欠缺可以與公平交易法主管機關協商或意見徵詢之機制。

在本研究所舉辦的產官學公聽會中，雖有業界建議在與金融控股集團共同行銷有密切關連之搭售行為上，由於該當行為亦同時受公平法第19條第6款等之規範，因此或可統一將金融集團之搭售行為統一由公平會及公平法進行規範。惟不僅截至目前為止，公平會於有關搭售行為之規範上其實務運作難謂一致，可能導致金控集團於共同行銷時無所適從，且因金控集團所為共同行銷本身及內含搭售於其本質中，其行為性質與其他事業所為搭售行為大相迥異，因此實不適宜將有關金控集團之搭售行為全數交由公平會或公平法為之。而應由金融主管機關於其利益衝相關法規明令中，明示出得為與不得為之搭售行為類型，並對其違反予以處罰，將其違法性直接與法規命令的違反相關連，無庸再回歸到公平法限制競爭有無的判斷上，如此將更能增進法律適用時的安定性與可預測性，且由金融專業主管機關對此進行規範，將更可以符合金融事業之特質。

四、在有關金融控股公司及其子公司對消費者隱私保護之規範上，美、英、日等國法制，因其主要規範法源係源自於金融專業法律，抑或是一般性的個人資料保護法，而分別由金融主管機關或個人資料保護法主管機關，擔任金融隱私的執法機關。以金融主管機關作為金融隱私之主管機關時，由於對於金融領域具有專業知識且其專責就在於金融產業的健全發展，從而在有關規範或法規命令

的訂定上，就較諸一般性的個人資料保護主管機關更為積極，且可適時配合產業發展與需求，修正或變更其規範內容。相對於此，金融隱私之保護若亦與其他個人資料保護一樣，統一由一般性的個人資料保護主管機關擔任的話，則有可能產生如同英國法之情形，該國資訊委員會因遲遲未能對金融集團間消費者資訊的交互或共同利用提供應有的規範指針，對業界帶來重大困擾而倍受詬病。

五、美、英、日等國法制在有關金融隱私權的保護上，並不單僅依賴法律規定作為其規範基礎，尚藉由法律明文授權，要求主管機關應頒布相關法規命令，以更為詳盡之方式，鉅細靡遺地規範出金融隱私保護應有之規範內容、機制及具體運作的方式。美國 GLBA 所授權訂定之「隱私規則」、「保護性措施規則」，日本個人資訊保護法第 6-7 條所授權訂定之「金融領域中個人資訊保護指針」，皆是屬於此之事例。實務上，此等法規命令於各該國家金融隱私保護法制中，扮演著較諸法律規定本身更為重要的規範角色。

六、在有關金控集團內部消費者個人資料的分享或共同利用上，美、英、日等國法制所強調者，乃是預防或防止消費者個人資料不當外洩之金控集團內部的防護制度或機制的建立，渠等認為唯有建構起制度性預防或防範外流機制，方能有效保障消費者之金融隱私。消極地禁止金控集團內部消費者個人資料的分享或共同利用，並非確保消費者個人資料不會外流之良策，只是轉移問題焦點，對於消費者個人資料的確實保障，並無直接助益。此種制度性的預防或保護機制的建立，除由企業主動建置外，各國金融機關並於其綿密規定的法規命令中，設定一定的標準，並以此作為監理準則，監督金控集團消費者個人資料保護機制的健全設立與否。甚而，近年來由於各國法制對於金融隱私規範強度的有增無減，各國企業為避免因其違反招致嚴厲處罰、減損商譽，乃多有所謂「高階隱私主管」(Chief Privacy Officer) 的設置。

七、在有關 opt-in 或 opt-out 之規範選擇上，美、英、日三國法制之規範原則乃皆採取寬鬆的規範態度，對於金融集團內部消費者資訊分享或共同利用一事上，除有關敏感性資訊之例外外，都採 opt-out 之作法或較之更為寬容的規範方式。雖然，我國現行採取 opt-in 之規範方式，或有其特定的時空背景因素，但在詳細檢討支持採行 opt-in 規範作法之各項理由後，本研究發現，各該理由都有其理論或實際上的缺陷，從金控集團追求範疇經濟、共同行銷之原本設立宗旨、減少客戶與金控集團雙方之不必要成本支出、以及平等對待國內外金融機構等觀點來看，我國法未來都有必要更改現行的 opt-in 作法，改採 opt-out 之規範方式。如此規範的變革，不僅於管制的國際整合上，有其必要性，從各國間管制競爭的觀點來看，方能因此提昇我國金融法制環境的競爭力，吸引外資進入我國金融市場。惟須注意者，如此的規範改革，應有堅強的金融隱私保障機制的建立為其後盾，否則將無法規避 opt-in 支持者對於漠視消費者金融隱私權的批判。

第二節 研究建議

本研究對於未來我國法制在有關金融控股公司及其子公司利益衝突及隱私權保護之規範上，有下列幾點建議。

一、當美、英、日三國法制在有關金控集團利益衝突行為之規範上，都賦予行政機關主導權，強調金融主管機關與競爭法主管機關二者的合作與互動，且對於違反相關利益衝突規定者，都有對應罰則規定的處罰。我國金融控股公司法於此三者上，似都可謂付諸闕如，未來當有必要修正金融控股公司法第 43 條規定，強化金融主管機關的利益衝突規範主導權，鼓勵金融主管機關與競爭法主管機關間之互動，對於違反利益衝突規定者加以處罰。

於此認識下，本研究建議，未來金融控股公司法第 43 條應可作如下修正。首先，修正第 43 條第 2 項內容為：「前項業務或交易行為、共同業務推廣行為、資訊交互運用或共用營業設備或營業場

所之方式，以及因此可能發生損害客戶權益之利益衝突行為，其具體作法及內容，由主管機關另訂辦法規定之。」其次，將同條第3項修正為：「主管機關於訂定前項辦法時，應徵詢行政院公平交易委員會之意見，貫徹公平交易之理念。」最後，並應修正金融控股公司法第60條第10款規定，對於「違反第四十二條或第四十三條第一項規定者」，處新臺幣二百萬元以上一千萬元以下罰鍰。

二、鑑於利益衝突行為類型繁雜且散布於各該金融法規中，業者掌握不易，且利益衝突行為的預防，實有企業本身於平時即建置完成應有的預防管道，防制不當衝突行為之生，從而當有必要由主管機關提示出一套較為完整的利益衝突行為準則，供業者建構起本身防範利益衝突情勢發生之參酌，並據此作為主管機關從事相關監理之基準。於此認識下，本研究乃草擬一部「金融集團對其客戶或消費者利益衝突之行為準則」，從金控公司之策略風險、內控制度、防止內部人交易、避免利益衝突、建立及執行內部稽核制度、避免負面形象、遵循法令情形、內部公益通報機制及懲戒制度等逐步分析，希冀以此作為判斷金控公司及其子公司有關避免利益衝突機制的建立、執行、及監控情形之標準。該當行為準則並提出於本研究所舉辦之產業座談會及產官學公聽會，接受並依據各界指正再作修正。該當行為準則收錄於附件四。

三、鑑於金融主管機關在有關金融隱私保護上所享有之規範優越性，未來我國法制在有關金融隱私之規範上，亦應強化金融主管機關於此之主導地位。於此前提下，鑑於法律條文追求簡潔且其修正不易等問題點，乃有必要仿照外國法制作法，於法律規定中授權金融主管機關，得針對金融領域之特性，訂定更為細膩的法規命令，以制度性的消費者金融隱私保護機制之建構，從制度面著手有效保護金控集團中之消費者隱私。此類法規命令，至少應從金控組織上、人員上及技術上等方面著手，提示合理的消費者金融隱私保護機制應有的規範內容與作法。

具體而言，未來當可就金融控股公司法第 42 條第 2 項作如下之修正：「金融控股公司及其子公司為保護前項資料，應建立合理且有效的保密措施及機制，其具體內容與作法，由主管機關另訂辦法規定之。」同時，並應修正該法第 60 條第 10 款規定，對於「違反第四十二條、第四十三條第一項規定者」，處新臺幣二百萬元以上一千萬元以下罰鍰。

四、有關金控集團內部消費者資訊之分享或共同利用一事上，當現行 opt-in 作法，無論是其支持理由在經過詳細的論證後，無法獲得充分的支持，抑或是基於金控集團運作之本質等來看，還是從國際性的管制競爭之觀點出發，都有必要改弦易轍，改採 opt-out 之規範方式。為此，未來當有必要於金融控股公司法中，追加第 43 條之 2 規定：「金融控股公司及其子公司於從事前條第一項之共同業務推廣行為時，若事先將其共同利用之意旨、共同利用之資料項目、共同利用主體之範圍、利用目的等，通知客戶或置於客戶容易得知之狀態下，得共同利用該當客戶資訊。但於客戶拒絕或通知不得繼續共同利用時，不得共同利用或繼續共同利用該當客戶資訊。」

無論如何，為避免社會對於如此重大變革之反彈，當有必要施以合適的配套措施，要求金控集團必須組織、人員及技術等各方面同時著手，建構其嚴密的消費者個人資料保護機制，確保其資訊不會受到不當利用及外流，以建立消費者對於如此規範變革的信心。於此理解下，本研究乃研擬一部「金融控股公司及其子公司關於隱私權保障之衡量指標」，協助金融業界建構其隱私權保護機制，並同時作為主管機關於監理企業是否確實履行保障消費者隱私權時之監理準則。該部衡量指標詳細闡明金控集團建置其隱私權保護機制時應注意之要點、各項機制實際運作流程、配套的程序規範等，衡量指標並提出於本研究所舉辦之產業座談會及產官學公聽會，接受並依據各界指正再作修正。該部衡量指標收錄於附件五。附件六則為該部衡量指標具體運作時之流程圖及簡要說

明。

五、本研究針對金融控股公司法中關於利益衝突與隱私權保護相關規定之修正條文建議內容，彙整如下：

	修正條文	原條文
第 42 條第 2 項	<u>金融控股公司及其子公司為保護前項資料，應建立合理有效之保密措施及機制，其具體作法及內容，由主管機關另訂辦法規定之。</u>	主管機關得令金融控股公司及其子公司就前項應保守秘密之資料訂定相關之書面保密措施，並以公告、網際網路或主管機關指定之方式，揭露保密措施之重要事項。
第 43 條第 2 項	<u>前項業務或交易行為、共同業務推廣行為、資訊交互運用或共用營業設備或營業場所之方式，以及因此可能發生損害客戶權益之利益衝突行為，其具體作法及內容，由主管機關另訂辦法規定之。</u>	前項業務或交易行為、共同業務推廣行為、資訊交互運用或共用營業設備或營業場所之方式，應由各相關同業公會共同訂定自律規範，報經主管機關核定後實施。
第 43 條第 3 項	<u>主管機關於訂定前項辦法時，應徵詢行政院公平交易委員會之意見，貫徹公平交易之理念。</u>	前項自律規範，不得有限制競爭或不公平競爭之情事。
第 43 條之 2 (本條新增)	<u>金融控股公司及其子公司於從事前條第一項之共同</u>	

	<p><u>業務推廣行為時，若事先將其共同利用之意旨、共同利用之資料項目、共同利用主體之範圍、利用目的等，通知客戶或置於客戶容易得知之狀態下，得共同利用該當客戶資訊。但於客戶拒絕或通知不得繼續共同利用時，不得共同利用或繼續共同利用該當客戶資訊。</u></p>	
第 60 條第 10 款	<p>有下列情形之一者，處新臺幣二百萬元以上一千萬元以下罰鍰： 違反<u>第四十二條、第四十三條第一項</u>規定者。</p>	<p>有下列情形之一者，處新臺幣二百萬元以上一千萬元以下罰鍰： 違反第四十二條第一項規定，未保守秘密者。</p>

附件一 日本隱私權保護實務指針

1-1 「金融領域個人資訊保護相關指導方針」(平成 16 年金融廳告示第 67 號。以下稱「指導方針」) 第一條第一項所規定金融領域個人資訊處理事業者，基於指導方針第十條第五項(1) a.，制定下列事項所定個人資料安全管理相關基本方針，於公布同時，須因應必要狀況為基本方針修正。

- a. 個人資訊處理事業者之名稱
- b. 安全管理措施相關詢問及申訴處理之窗口
- c. 個人資料安全管理相關宣言
- d. 基本方針繼續性改善之宣言
- e. 遵守相關法令之宣言

(個人資料安全管理相關作業要點之整備)

1-2 金融領域個人資訊處理事業者，以指導方針第十條第五項(1)b. 所規定「個人資料安全管理相關作業要點之整備」，制定於指導方針第十條第五項(2)所定個人資料各管理階段中安全管理相關作業要點，於各管理階段規定別表一所定事項之同時，須因應必要狀況為作業要點之修正。

此外，於全部管理階段均由同一人處理之小規模事業者，取代各管理階段所分別規定之作業要點，於貫通全部管理階段之安全管理相關作業要點中規定如下事項。

- a. 處理人之職務、責任

b. 處理人之限定

c. 於各管理階段中個人資料安全管理上必要程序

(個人資料處理狀況之檢查及監督相關要點之整備)

1-3 金融領域個人資料處理事業者，基於指導方針第十條第五項(1)
c.，制定個人資料處理狀況相關檢查及監督要點，於規範如下事項同時，
須因應必要狀況為要點之修正。

a. 檢查及監督之目的

b. 檢查及監督之實施部署

c. 檢查責任者及檢查實施者之職務、責任

d. 監督責任者及監督實施者之職務、責任

e. 檢查及監督相關程序

(外部委託相關要點之整備)

1-4 金融領域個人資料處理事業者，基於指導方針第十條第五項(1)
d.，制定外部委託相關作業要點，於規範如下事項同時，須定期為要點之
修正。

a. 受託人之選定基準

b. 訂入委託契約之安全管理相關內容

(1)個人資料的安全管理措施相關實施體制之整備

1) 實施體制整備相關組織上的安全管理措施

金融領域個人資訊處理事業者，基於指導方針第十條第六項，作為個人資料安全管理措施相關實施體制整備之「組織上的安全管理措施」，須採取如下所示措施。

- a. 個人資料管理責任者等之設置
- b. 於就業規則中安全管理措施之整備
- c. 個人資料安全管理相關作業要點之運用
- d. 個人資料處理狀況確認方法之整備
- e. 個人資料處理狀況之檢查及監督體制之整備與實施
- f. 資訊洩漏案件因應體制之整備

(個人資料管理責任者之設置)

2-1 金融領域個人資訊處理事業者，作為「個人資料管理責任者等之設置」，須設置如下所示各職務者。

- a. 作為個人資料安全管理相關業務執行總責任者之個人資料管理責任者
- b. 於處理個人資料之各部署中之個人資料管理者

此外，於處理個人資料部署為單一部署之情形，肯認由個人資料管理責任者兼任個人資料管理者。個人資料管理責任者，必須是股份有限公司組織中之董事或執行單位之業務執行有責任者。

2-1-1 金融領域個人資訊處理事業者，須使 2-1a. 所規定之個人資料管理責任者管理如下所示業務。

- a. 個人資料安全管理相關要點及受託人選定基準之承認與週知

- b. 個人資料管理者及 4-1 所規定「本人確認相關資訊」管理者之任命
- c. 對個人資料管理者之報告徵收及建議、指導
- d. 個人資料安全管理相關教育、研修之企劃
- e. 其他於個人資訊處理事業者全體鐘個人資料安全相關事項

2-1-2 金融領域個人資訊處理事業者，須使 2-1b. 規定之個人資料管理者管理如下所示業務。

- a. 個人資料處理者之指定及變更等管理
- b. 個人資料利用申請之承認及紀錄之管理
- c. 個人資料處理保管媒體設置廠所之指定及變更
- d. 關於個人資料管理區分及權限之設定及變更之管理
- e. 個人資料處理狀況之掌握
- f. 對於受託人個人資料處理狀況之監督
- g. 個人資料安全管理相關教育、研修之實施
- h. 對個人資料管理責任者為報告
- i. 其他於所管部署內個人資料安全管理相關事項

(就業規則中安全管理措施之整備)

2-2 金融領域個人資訊處理事業者，作為「就業規則中安全管理措施之整備」，於將下列所示事項規定於就業規則等之同時，須與從業者制定個人資料之非開示契約。

- a. 個人資料處理相關從業者之職務、責任

b. 違反時之懲戒處分

(依據個人資料安全管理相關作業要點之運用)

2-3 金融領域個人資訊處理事業者，作為「依據個人資料安全管理相關作業要點之運用」，制定依據個人資料安全管理相關作業要點之體制，於進行依據該作業要點之運用之同時，須為作業要點規定事項之遵守狀況之紀錄及確認。

(確認個人資料處理狀況手段之整備)

2-4 金融領域個人資訊處理事業者，作為「確認個人資料處理狀況手段之整備」，須準備包含如下事項之表冊。

- a. 取得項目
- b. 利用目的
- c. 保管場所、保管方法及保管期限
- d. 管理部署
- e. 資料取得控制之狀況

(個人資料處理狀況之檢查及監督體制之整備與實施)

2-5 金融領域個人資訊處理事業者，作為「個人資料處理重況之檢查及監督體制之整備與實施」，於制定個人資料處理部署自行檢查體制，並實施檢查之同時，須制定由該部署以外之人所為監督體制，並實施監督。

此外，於個人資料處理部署為單一部署之事業者，肯認得經由檢查代

替監督。

2-5-1 金融領域個人資訊處理事業者，於個人資料處理部署中選定檢查責任者與檢查實施者之同時，須經由檢查計畫之制定而整備檢查體制，實施定期性及臨時性之檢查。此外，須於檢查實施後掌握違反要點事項，並為改善。

2-5-2 金融領域個人資訊處理事業者，於實施監督之際，由作為監督對象之個人資料處理部署以外之人中選定監督責任者、監督實施者，確保監督主體獨立性之同時，須經由制定監督計畫而整備監督體制，實施定期性及臨時性之監督。此外，須於監督實施後，掌握違反要點事項，並為改善。

於監督部屬經由監督業務處理個人資料之場合，關於該部署內個人資料之處理，須由個人資料管理責任者特別任命之人實施該監督行為。

(資訊洩漏事件因應體制之整備)

2-6 金融領域個人資訊處理事業者，作為「資訊洩漏事件因應體制之整備」，須規劃如下體制。

- a. 因應部署
- b. 資料洩漏事件之影響、原因等相關調查體制
- c. 防止再發對策、事後對策等檢討體制
- d. 對本公司內外之報告體制

2-6-1 金融領域個人資訊處理事業者，基於 1-2c. 及 6-6-1，於整備對本公司內外報告體制之同時，於發生資料洩漏事件之場合，須實施如下所示事項。

- a. 報告監督當局

b. 通知本人

c. 盡速公佈從防止二次侵害、類似事件發生迴避之觀點出發之資料洩漏事件等事實關係及再發防止對策。

2) 實施體制整備相關之人員上的安全管理措施

金融領域個人資訊處理事業者，基於指導方針第十條第六項，作為個人資料安全管理措施相關實施體制之整備中「人員上的安全管理措施」，須採取如下所示措施。

- a. 與從業者締結個人資料非開示契約
- b. 從業者職務、責任之明確化
- c. 對從業者之安全管理措施之徹底週知、教育及訓練
- d. 從業者遵守個人資料管理程序狀況之確認

(與從業者締結個人資料非開示契約)

3-1 金融領域個人資訊處理事業者，作為「與從業者締結個人資料非開示契約」，於採用時與從業者締結個人資料非開示契約之同時，須制定違反非開示契約時之懲戒處分之就業規則。

(從業者職務、責任等之明確化)

3-2 金融領域個人資訊處理事業者，作為「從業者職務、責任等之明確化」，須採取如下所示措施。

- a. 各管理階段中個人資料處理相關從業者之職務、責任之明確化。
- b. 個人資料管理區分及取得權限之設定

- c. 訂有違反時懲戒處分之就業規則等之整備
- d. 因應必要之要點修正

(對從業者之安全管理措施之徹底週知、教育及訓練)

3-3 金融領域個人資訊處理事業者，作為「對從業者之安全管理措施之徹底週知、教育及訓練」，須採取如下所示措施。

- a. 對於從業者採用時之教育及定期性的教育、訓練
- b. 對於個人資料管理責任者及個人資料管理者之教育、訓練
- c. 違反個人資料安全管理相關就業規則時之懲戒處分之週知
- d. 對於從業者教育、訓練之評價及定期性修正

(從業者遵守個人資料管理程序狀況之確認)

3-4 金融領域個人資訊處理事業者，作為「從業者遵守個人資料管理程序狀況之確認」，關於 1-2 個人資料安全管理相關作業要點所訂事項之遵守狀況，於進行基於 2-3 紀錄與確認之同時，須基於 2-5 實施檢查及監督。

3) 實施體制整備相關技術上的安全管理措施

金融領域個人資訊處理事業者，基於指導方針第十條第六項，作為於個人資料安全管理措施相關實施體制整備中之「技術上的安全管理措施」，須採取如下所示措施。

- a. 個人資料利用者之識別及認證
- b. 個人資料管理區份之設定及資料取得控制
- c. 個人資料取得權限之管理

- d. 資料外洩、毀損之防止對策
- e. 料取得之紀錄與分析
- f. 料處理資訊系統運行狀況之紀錄與分析
- g. 料處理資訊系統之監視及監查

(個人資料利用者之識別及認證)

4-1 金融領域個人資訊處理事業者，作為「個人資料利用者之識別及認證」，須採取如下所示措施。

- a. 確認機能之整備
- b. 本人確認相關資訊之不正使用防止機能之整備
- c. 防止他人知悉本人確認相關資訊之對策

(個人資料管理區分之設定及取得控制)

4-2 金融領域個人資訊處理事業者，作為「個人資料管理區分之設定及取得控制」，須採取如下所示措施。

- a. 因應從業者職務、責任之管理區分及資料取得控制之設定
- b. 於事業者內部對權限外之人資料取得之控制
- c. 防止從外部之不正資料取得之措施

4-2-1 金融領域個人資訊處理事業者，作為「防止從外部之不正資料取得之措施」，應採取如下措施。

- a. 可能取得之傳輸途徑之限定

- b. 防止外部網路不正侵入機能之整備
- c. 不正取得監視機能之整備
- d. 經由網路資料取得控制機能之整備

(個人資料取得權限之管理)

4-3 金融領域個人資訊處理事業者，作為「個人資料取得權限之管理」，應採取如下所示措施。

- a. 對於從業者資料取得權限為適當賦予及修正
- b. 賦予個人資料取得權限知從業者人數限定於必要最小限度
- c. 賦予從業者之資料取得權限限定於必要最小限度

(個人資料外洩、毀損等之防止對策)

4-4 金融領域個人資訊處理事業者，作為「個人資料外洩、毀損等之防止對策」，於採取個人資料保護措施之同時，須制定侵害發生時之技術性因應、復原程序。

4-4-1 金融領域個人資訊處理事業者，作為「謀求個人資料保護對策」，應採取如下所示措施。

- a. 儲存資料外洩之防止對策
- b. 傳送資料外洩之防止對策
- c. 電腦病毒等不正程式之防禦對策

4-4-2 金融領域個人資訊處理事業者，作為「侵害發生時之技術性因應、復原程序之整備」，應採取如下所示措施。

- a. 防備不正取得發生之因應、復原程序之整備
- b. 電腦病毒等不正程式造成侵害時之對策
- c. 回復機能之整備

(個人資料取得之紀錄及分析)

4-5 金融領域個人資訊處理事業者，作為「個人資料取得之紀錄及分析」，於紀錄個人資料取得同時，須進行該資料之分析、保存。

(個人資料處理資訊系統運行狀況之紀錄及分析)

4-6 金融領域個人資訊處理事業者，作為「個人資料處理資訊系統運行狀況之紀錄及分析」，於紀錄個人資料處理資訊系統運行狀況之同時，須進行該紀錄之分析、保存。

(個人資料處理資訊系統之監視及監查)

4-7 金融領域個人資訊處理事業者，作為「個人資料處理資訊系統之監視及監查」，於經由 4-5 及 4-6 監視個人資料處理資訊系統之利用狀況及個人資料之取得狀況之同時，應進行關於監視狀況之檢查及監查。

(個人資料保護相關受託人選定之基準)

5-1 金融領域個人資訊處理事業者，於委託個人資料處理時，基於指導方針第十二條第三項第一款，以如下所示事項制定受託人選定基準，依據該基準選定受託人之同時，應定期性為該基準之修正。

- a. 受託人個人資料安全管理相關基本方針、作業要點之整備
- b. 受託人個人資料安全管理相關實施體制之整備
- c. 基於實績等判斷受託人個人資料安全管理上之信用度
- d. 受託人經營之健全性

5-1-1 於受託人選定基準，作為「受託人個人資料安全管理相關基本方針、作業要點等之整備」，應訂定如下所示事項。

- a. 受託人個人資料安全管理相關基本方針之整備
- b. 受託人個人資料安全管理相關作業要點之整備
- c. 受託人個人資料處理狀況之檢查及監督相關要點之整備
- d. 受託人外部委託相關要點之整備

5-1-2 於受託人選定基準，作為「受託人個人資料安全管理相關實施體制之整備」，於訂定 I (2) 1) 組織上的安全管理措施、同 2) 的人員上的安全管理措施及同 3) 的技術上的安全管理措施中記載事項之同時，應制定對於受託人再為委託之再受託人個人資料安全管理相關實施體制整備狀況之基準。

5-2 金融領域個人資訊處理事業者，基於 5-3，對於受託人於委託契約後所定受託人選定基準事項之遵守狀況，應為定期性且隨時地確認同時，於受託人不滿足該基準之情形，必須監督使其滿足該基準。

(應訂入委託契約之安全管理相關內容)

5-3 金融領域個人資訊處理事業者，於委託契約，應訂入如下安全管理相關事項。

- a. 委託人之監督、監查、報告徵收相關權限

- b. 受託人個人資料外洩、盜用、竄改及目的外利用之禁止
- c. 再委託之條件
- d. 資訊外洩事件發生時受託人之責任

5-4 金融領域個人資訊處理事業者，基於 5-3，於定期性及隨時地確認受託人於委託契約後對於受託人選定基準所定事項之遵守狀況之同時，於受託人未遵守該契約內容之情形，須監督使受託人遵守該契約內容。此外，金融領域個人資訊處理事業者，應定期性為訂入委託契約安全管理措施之修正。

(取得、輸入階段之作業要點)

6-1 金融領域個人資訊處理事業者，於取得、輸入階段作業要點，應訂定如下所示事項。

- a. 取得、輸入相關處理者之職務、責任
- b. 取得、輸入相關處理者之限定
- c. 作為取得、輸入之對象之個人資料之限定
- d. 取得、輸入時之對照及確認程序
- e. 取得、輸入之要點外作業相關申請及承認程序
- f. 機器、紀錄媒體等之管理程序
- g. 個人資料之取得控制
- h. 取得、輸入狀況之紀錄及分析

(利用、加工階段之處理要點)

6-2 金融領域個人資訊處理事業者，於利用、加工階段作業要點，應訂定組織上的安全管理措施及技術上的安全管理措施。

6-2-1 利用、加工階段作業要點相關組織上安全管理措施，應包含如下所示事項。

- a. 利用、加工相關處理者之職務、責任
- b. 利用、加工相關處理者之限定
- c. 作為利用、加工對象之個人資料之限定
- d. 利用、加工時之對照及確認程序
- e. 利用、加工之要點外作業相關申請及承認程序
- f. 機器、紀錄媒體等之管理程序
- g. 個人資料之取得控制
- h. 攜出個人資料於管理區域外之相關補充措施
- i. 利用、加工狀況之紀錄及分析

6-2-1-1 「攜出個人資料於管理區域外之相關補充措施」，應包含如下事項。

- a. 攜出個人資料於管理區域外相關處理者之職務、責任
- b. 攜出個人資料於管理區域外相關處理者應限定於必要最小限度內
- c. 對於作為攜出於管理區域外之對象之個人資料，限定於必要最小限度
- d. 攜出個人資料於管理區域外之對照及確認程序
- e. 攜出個人資料於管理區域外相關申請及承認程序

- f. 機器、紀錄媒體之管理程序
- g. 攜出個人資料於管理區域外狀況之紀錄及分析

6-2-2 利用、加工階段作業要點相關技術上的安全管理措施，應包含如下所示事項。

- a. 個人資料利用者之識別及認證
- b. 個人資料管理區分之設定及取得控制
- c. 個人資料取得權限之管理
- d. 個人資料外洩、毀損之防止對策
- e. 個人資料取得紀錄及分析
- f. 個人資料處理資訊系統之運行狀況之紀錄及分析

(保管、保存階段之作業要點)

6-3 金融領域個人資訊處理事業者，於保管、保存階段之作業要點，應訂定組織上的安全管理措施及技術上的安全管理措施。

6-3-1 保管、保存階段作業要點相關組織上的安全管理措施，應包含如下所示事項。

- a. 保管、保存相關處理者之職務、責任
- b. 保管、保存相關處理者之限定
- c. 作為保管、保存對象之個人資料之限定
- d. 保管、保存之要點外作業相關申請及承認程序

- e. 機器、紀錄媒體等之管理程序
- f. 個人資料取得控制
- g. 保管、保存狀況之紀錄及分析
- h. 保管、保存相關侵害發生時之因應、復原措施

6-3-2 保管、保存階段作業要點相關技術上的安全管理措施，應包含如下所示事項。

- a. 個人資料利用者之識別及認證
- b. 個人資料管理區分之設定及取得控制
- c. 個人資料取得權限之管理
- d. 個人資料外洩、毀損之防止對策
- e. 個人資料取得紀錄及分析
- f. 個人資料處理資訊系統運行狀況之紀錄及分析

(移送、傳輸階段之作業要點)

6-4 金融領域個人資訊處理事業者，於移送、傳輸階段作業要點，應訂定組織上的安全管理措施及技術上的安全管理措施。

6-4-1 移送、傳輸階段作業要點相關組織上的安全管理措施，應包含如下所示事項。

- a. 移送、傳輸相關處理者之職務、責任
- b. 移送、傳輸相關處理者之限定
- c. 作為移送、傳輸對象之個人資料之限定

- d. 移送、傳輸時之對照及確認程序
- e. 移送、傳輸之要點外作業相關申請及承認程序
- f. 個人資料取得控制
- g. 移送、傳輸狀況之紀錄及分析
- h. 移送、傳輸相關侵害發生時之因應、復原措施

6-4-2 移送、傳輸階段作業要點相關技術上的安全管理措施，應包含如下所示事項。

- a. 個人資料利用者之識別及認證
- b. 個人資料管理區分之設定及取得控制
- c. 個人資料取得權限之管理
- d. 個人資料外洩、毀損等之防止對策
- e. 個人資料取得紀錄及分析

(銷除、廢棄階段之作業要點)

6-5 金融領域個人資訊處理事業者，於銷除、廢棄階段之作業要點，應訂定如下所示事項。

- a. 銷除、廢棄相關處理者之職務、責任
- b. 銷除、廢棄相關處理者之限定
- c. 銷除、廢棄時之對照及確認程序
- d. 銷除、廢棄之要點外作業相關申請及承認程序
- e. 機器、紀錄媒體等之管理程序

- f. 個人資料取得控制
- g. 銷除、廢棄狀況之紀錄及分析

(資料外洩事件因應階段之作業要點)

6-6 金融領域個人資訊處理事業者，於資料外漏事件因應階段作業要點，應訂定如下所示事項。

- a. 因應部署之職務、責任
- b. 資料外洩事件因應相關處理者之限定
- c. 資料外洩事件對應之要點外作業相關申請及承認程序
- d. 資料外洩事件之影響、原因相關調查程序
- e. 防止再發策略、事後對策檢討相關程序
- f. 對本公司內外報告之相關程序
- g. 資料外洩事件因應狀況之紀錄及分析

6-6-1 對本公司內外報告相關程序，應包含如下所示事項。

- a. 向監督當局等為報告
- b. 通知本人
- c. 盡速發表由二次侵害防止、類似事件發生迴避觀點出發之資料外洩事件之事實關係及再發防止對策。

附件二 中國信託金融控股公司客戶資料保密承諾

客戶資料保密承諾

中國信託金融控股股份有限公司暨所屬各子公司均瞭解，當台端/貴公司（以下均簡稱您）與我們往來時，除了期望可獲得金融產品的各項業務諮詢及優質服務外，您更關心我們對您公司/個人資料是否採行嚴密保護措施。我們對於客戶資料保密提供下列承諾：

1. 我們依服務內容的需要，會請您提供公司/個人資料，如：名稱/姓名、統一編號/身分證統一編號、生日、住址及其他相關必要資料；或因服務之提供而瞭解您的帳務、信用、投資或保險等資料。除非經過您的同意、授權或是因其他法律上的規定，我們不會將您非公開之資料透露給我們之外之第三者。
2. 我們取得您的資料後，將完整儲存於我們的資料處理系統中，並以嚴密的保護措施防止未經授權人員之接觸。同時我們的人員均接受公司完整的資訊保密教育，充分瞭解客戶資料之保密是我們每一個成員的基本責任，亦是您所關心的一件事，我們的任何一位人員若有違反客戶資料保密承諾將接受相關法規及我們內部規定之處分。
3. 為了保護您公司/個人資料的完整及安全，保存您公司/個人資料的資料倉儲系統均已接受妥善的維護，並符合相關主管機關嚴格的要求，以保障您公司/個人資料不會被不當的取得或破壞。
4. 除法令有特別規定外，我們對您資料的蒐集與使用，只限於為提供良好服務及業務之必要範圍內為之。
5. 當我們提供您由其他信譽良好且注重客戶資料安全的公司，

所生產或提供的產品及服務資訊時，我們會嚴加保護您資料的機密並恪遵相關法令規定。

6. 我們因業務需求有必要委託第三者提供服務時，我們會嚴格要求他們遵守我們的客戶資料保密承諾，並且採取必要檢查程序以確定他們將確實遵守。

7. 當我們為了信用調查、風險控管之用途，與信譽良好的徵信查詢機構或票據交換所交換資料時，一定會抱持審慎及嚴謹的態度來處理。

8. 我們絕不會為行銷目的而交互運用或向任何第三者揭露您的醫療及健康資訊。

9. 當您發現公司/個人資料需修改時，經過身分認證無誤後，您可透過我們提供的服務管道來更正、修改。

10. 您有權於任何時間透過我們所提供之管道從共同行銷名單上移除自己的名字。

11. 本保密承諾將另行公佈於中國信託金融控股股份有限公司網站暨所屬各子公司之營業處所，以確實讓您瞭解我們對客戶資料保密工作之具體措施。

※補充說明事項※

中國信託金融控股股份有限公司暨所屬各子公司為了讓您更瞭解我們對您公司/個人資料採行的嚴密保護措施，補充說明本承諾條款。

一、 客戶資料之蒐集方式

您申請與我們任一子公司往來，或使用我們所提供透過人員、電話、網站及其他各種方式的服務，或參與我們舉辦的各種活動，您可能提供公司/個人資料給我們的必要；您透過我們、或與我們進行交易所發生之交易及信用資料，我們將進行蒐集、整理；如果您已是

我們任一子公司的客戶，我們仍將在既有的資料基礎上繼續維護、整理您的公司/個人資料。

二、 資料分類、利用範圍及項目

我們會將您的公司/個人資料進行分類，其中包括基本資料、帳務資料、信用資料、投資資料及保險資料，分類標準如下：

- 1.基本資料：包括名稱/姓名、出生年月日、統一編號/身分證統一編號、電話、地址及 E-mail 等資料。
- 2.帳務資料：包括帳戶號碼或類似功能號碼、信用卡帳號、存款帳號、交易帳戶號碼、存借款及其他往來交易資料及財務情況等資料。
- 3.信用資料：包括退票記錄、註銷記錄、註記記錄、拒絕往來記錄及業務經營狀況等資料。
- 4.投資資料：包括投資或出售投資標的、金額及時間等資料。
- 5.保險資料：包括投保保險種類、期別、保額、繳費方式、理賠狀況及拒保記錄等相關資料。

我們進行共同行銷活動，若未取得客戶書面同意時，是不會將客戶的公司/個人資料進行交互運用與揭露。

三、 客戶資料之儲存及保管方法

您的公司/個人資料將被嚴密的保存在各子公司的資料倉儲系統中，必要時，我們可能委託具有高度安全性、穩定性，且管理嚴格的資訊公司為我們儲存及保管您的公司/個人資料。同時，任何人皆須在我們訂定之資料管理規範下，始可取得與利用您的公司/個人資料，未經授權者即無法通過資料倉儲系統中之安全控管機制取得、變更您的資料。

四、 資料安全維護方式

我們用以儲存及保管客戶資料的資料倉儲系統，皆建置有資訊防火牆機制以防止未經授權者入侵，且防火牆機制使外部網段僅得對特定主機的特定通訊埠（Service Port）有存取權限，將可確保客戶相

關資料不會被他人直接、間接取得。

五、 中國信託金融控股股份有限公司所屬各子公司包括：

中國信託商業銀行股份有限公司、中國信託保險經紀人股份有限公司、中國信託綜合證券股份有限公司、中國信託創業投資股份有限公司、中國信託資產管理股份有限公司、中國信託票券金融股份有限公司。

附件三 台新金融控股公司及各子公司客戶資料保密措施

台新金融控股公司於九十一年二月十八日成立，旗下涵蓋銀行、證券、票券等公司，提供客戶一次購足（one-stop shopping）之產品與服務。台新金融控股公司及各子公司將秉持過去各子公司對客戶資料嚴密保護之做法，採取必要之保密措施，以維護您所提供資料之安全性。茲將台新金融控股公司及各子公司之客戶資料保密措施說明如下：

台新金融控股公司及各子公司之客戶資料保密措施，除依據金融控股公司法、金融控股公司及其子公司自律規範（下稱自律規範）、電腦處理個人資料保護法以及主管機關之相關法令辦理外，各子公司亦將同時遵循其他相關法令（包括但不限於銀行法第四十八條第二項等）之規定，善盡客戶資料保密之職責。

一、客戶資料之蒐集方式

台新金融控股公司及各子公司擁有您的個人資料，係因為您已經是台新金融控股公司或其子公司之客戶，或您於參與台新金融控股公司及各子公司之行銷活動時所提供之資料。

二、客戶資料之儲存、保管及安全維護方式

台新金融控股公司及各子公司採取嚴格措施保護您的資料，除提供可行之安全加密方式（如SSL、SET 等）進行資料的傳輸及建立防火牆，以防範不法入侵及避免個人資料遭到非法存取外，並依相關作業規範建立客戶資料庫，按業務權責指定專門人員控管資料庫存取，以保護您的個人資料。任何未經台新金融控股公司及各子公司正式授權之人員絕對禁止接觸客戶資料。

三、資料分類、利用範圍及項目

您的個人資料，包括基本資料、帳務資料、信用資料、投資資料或保險資

料（各類資料定義以自律規範第二條第一項第二款之規定為依據）。

依主管機關及自律規範之規定，與您的往來契約，在取得您書面明示同意及其範圍的情況下，台新金融控股公司及各子公司始得將您的基本資料（依自律規範之規定，基本資料包括姓名、出生年月日、身分證統一編號、電話及地址等）、帳務資料、信用資料、投資資料或保險資料於台新金融控股公司、各子公司與第三人間進行揭露、轉介或交互運用。

又台新金融控股公司及各子公司或與其他第三人間進行共同行銷，於揭露、轉介或交互運用您的基本資料時，「身分證統一編號」及「出生日」除供作為電腦程式交叉比對之工具外，不會顯示於使用者端任何產出資訊，包含畫面查詢、畫面顯示、產出表報等，所以您的基本、帳務、信用、投資或保險資料皆受到嚴格的保護。

四、資料揭露對象

在符合法令、與您簽訂契約或經您書面明示同意時，台新金融控股公司、各子公司以及第三人間於進行共同行銷時，得揭露、轉介與交互運用您的基本資料、帳務資料、信用資料、投資資料與保險資料。惟倘法院或其他行政主管機關，依法要求台新金融控股公司及各子公司提供客戶資料時，台新金融控股公司及各子公司有義務揭露客戶相關資料。

依相關法令之規定，台新金融控股公司及各子公司基於業務管理而與財團法人聯合徵信中心、票據交換所或同業進行客戶徵信時，得交換與揭露客戶資料。

五、客戶資料使用目的

為了提供您更完整及便利之投資理財產品及服務，台新金融控股公司及各子公司依據相關法令及前述第三條之情況下，台新金融控股公司及各子公司與第三人間得於行銷活動中運用您的基本資料、帳務資料、信用資料、投資資料以及保險資料。

六、委外作業客戶資料之保密

台新金融控股公司及各子公司委託他人處理涉及客戶資料之相關作業時，台新金融控股公司及各子公司必須要求受託機關嚴格遵守台新金融控股公司及各子公司之客戶資料保密措施，並隨時檢查與監督其遵守情況。

七、客戶資料變更修改方式

您的個人資料有變動時，可以隨時請求台新金融控股公司及各子公司之授權人員進行更正或補充之。

八、客戶行使退出選擇權方式

您可以隨時通知台新金融控股公司及各子公司之客戶服務中心，停止使用您的個人資料從事共同行銷之業務推廣行為，例如：您可選擇同意或拒絕接受台新金融控股公司及各子公司於從事共同業務推廣時所提供之服務資訊及行銷活動訊息。若您不願意再收到此類訊息，您可以在任何時間通知台新金融控股公司及各子公司客戶服務中心，取消列入該項產品行銷之名單中，台新金融控股公司及各子公司將立即依您的指示辦理。

此份保密措施自94年1月1日起生效，台新金融控股公司及各子公司保留修訂保密措施的權利。台新金融控股公司及各子公司將透過台新金融控股公司及各子公司之網站或其他適當管道揭露保密措施修訂之訊息，若客戶有其他與資料保密相關之問題，亦可隨時洽詢台新金融控股公司及各子公司。

台新金融控股（股）公司目前所屬之子公司，包括：

台新國際商業銀行（股）公司

台証綜合證券（股）公司

台新票券金融（股）公司

台新資產管理（股）公司

台新行銷顧問（股）公司

台欣創業投資（股）公司

將來若有新增或異動者，將於台新金融控股股份有限公司及各子公司之網站揭露公告之。

附件四 金融集團對其客戶或消費者利益衝突之行為準則

一、訂定目的及依據

我國金融控股公司（下稱「金控公司」）及其子公司為追求範疇經濟或綜效，投資銀行、證券、保險、信託等各種不同業務的金融機構，從事多角化經營，但是在從事多角化經營的結果，將使金控公司及其子公司對於客戶或消費者所應負的忠實注意義務，可能發生利益衝突之現象。因此，為避免金控公司及其子公司、金控公司及其子公司之董事、監察人及經理人（包括總經理及相當等級者、副總經理及相當等級者、協理及相當等級者、財務部門主管、會計部門主管、以及其他有為公司管理事務及簽名權利之人）、及從業人員等之行為，對其客戶或消費者發生利益衝突之情形，各金控公司確有訂定行為準則之必要，爰依金融控股公司法第 43 條第 2 項之新增授權規定，訂定本準則，以供各金控公司遵循。

其次，主管機關為促進金控公司健全經營，並保障金控公司及其子公司之客戶及消費者之權益，有權監督並檢查金控公司及其子公司對其客戶或消費者是否發生利益衝突之情形。主管機關進行審查時，將審查金控公司及其子公司之行為是否符合金融控股公司法等相關法令、及金控公司依本準則所訂之行為準則，並以本準則第二部分規定之內容，包括金控公司之策略風險、內控制度、防止內部人交易、避免利益衝突、建立及執行內部稽核度、避免負面形象、遵循法令情形、內部公益通報機制及懲戒制度等，作為判斷金控公司及其子公司有關避免利益衝突機制的建立、執行、及監控情形之標準。

二、涵括之內容

各金控公司考量其個別狀況與需要所訂定之行為準則，至少應包括下列內容：

	項目	內容/審查基準	備註
1	訂定之經營目標及策略應防止對客戶造成利益衝突	<p>1. 金控公司及其子公司就金融集團的整體經營，應訂定明確經營目標及策略，在追求金融集團內利益與發揮經營綜效之同時，應保障客戶之最大利益、避免對客戶之利益衝突，以及重視整體社會的公平性。</p> <p>2. 金控公司及其子公司所訂定之策略目標，應該避免因錯誤的商業決定或不當的執行策略，致影響金控公司及其子公司之營收或資本風險。</p>	
2	訂定防止對客戶造成利益衝突之行為準則及內控制度	<p>1. 金控公司及其子公司應依金融控股公司法等相關法令，訂定相關行為準則，以有效防止對客戶之發生利益衝突之情形。</p> <p>2. 金控公司及其子公司所訂之行為準則，應針對不同業務（包括證券、保險、信託等）可能發生之利益衝突情形進行評估並明確規範之，該行為準則應：符合於金融集團的策略目標、符合各業務的</p>	

		<p>倫理規範、明確規範行為態樣（包括禮品或招待之申報、內部人¹¹⁰交易之限制、客戶資訊之保密、資訊流通之限制及濫用未公開資訊之禁止等）。</p> <p>3. 金控公司及其子公司應將本行為準則之內容，納入內部控制制度，確保持續有效執行，以健全金控公司及其子公司經營。</p> <p>4. 金控公司及其子公司應建立部門或金控集團子公司間之防火牆，並應就各專案之特殊性，督導相關人員依規定執行業務，並保障投資，維護金融安定。</p> <p>5. 金控公司及其子公司應建立適當的中國牆（資訊隔離政策），防止其所取得之客戶¹¹¹或消費者¹¹²之個人資訊遭濫用或不當流通予未經授權之人。</p> <p>6. 金控公司及其子公司、金控公司及其子公司之董監事、經理人、從業人員，於從事其與客戶間之行為時，應符合相關法令及行政規則、公會所頒佈之作業準則、及金控公司及其子公司所訂定之行為準則，並負善良管理人之注意義務及忠實義務。</p>	
--	--	---	--

¹¹⁰ 所謂的內部人，係指金控公司及其子公司之董監事、經理人、從業人員及其他為金控公司或其子公司從事業務之人等。

¹¹¹ 本行為準則所稱「客戶」，係指與金控公司或其子公司間有繼續性往來關係之自然人或法人。

¹¹² 本行為準則所稱之「消費者」，係指非與金控公司或其子公司有長期交易關係，而從金控公司或其子公司得到金融商品或服務之自然人或法人、或可能從金控公司或其子公司得到金融商品或服務之自然人或法人。例如僅一次地在金融機構 ATM 進行轉帳、或購買匯票或旅行支票等行為。

		<p>7. 金控公司及其子公司應為其董監事、經理人及從業人員，定期安排有關對客戶產生利益衝突之教育課程。</p>	<p>所謂公會頒佈之作業準則，例如「銀行辦理財富管理業務作業準則」、「金融控股公司及其子公司自律規範」、「銀行辦理結構型商品對客戶風險揭露自律規範」、「證券投資顧問事業從業人員行為準則」等。</p>
3	<p>應避免對客戶發生利益衝突之情形</p>	<p>1. 金控公司子公司人員向客戶或消費者推介金融商品或服務時，應具備銷售該金融商品或服務應具備之特定資格條件或證照。</p> <p>2. 金控公司子公司和客戶簽訂金融商品或</p>	<p>關於說明義</p>

	<p>服務契約時，應向客戶明確揭露並說明該金融商品或服務之性質、交易條件、可能之風險及手續費及其他費用，並註明該商品或服務有無受存款保險或其他之保障。前述說明經充分告知客戶後，應留存記錄以供查證。</p> <p>3. 金控公司子公司向客戶或消費者進行金融商品或服務之銷售時，不得有違法搭售之情事。例如不得以提供授信或投資等承諾或以之為條件，作為取得業務之相對條件，以避免利益衝突或違反市場公平競爭之原則。</p> <p>4. 金控公司及其子公司之董監事、經理人、從業人員，就資訊交互運用、或職務上或因職務所知悉客戶或消費者之個人資料，不得洩漏該尚未公開的資料或資訊給其他業務部門或其他子公司之董監事、經理人或從業人員、或任何金融集團外第三人，亦不得濫用該資料或資訊。</p> <p>5. 金控公司及其子公司所訂之行為準則，應要求金控公司及其子公司之董監事、經理人及從業人員，於進行可能有利益衝突交易前，以書面向客戶揭露其涉及利益衝突交易之時機、行為態樣、業務執行情形等。</p> <p>6. 金控公司及其子公司之董監事、經理人及從業人員於經營業務時，不得與金控</p>	<p>務，應符合相關法令規定，包括金融控股公司法第 48 條第 2 項及期貨交易法第 65 條、「銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項」第 19 點第 19 項、「中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資信託事業從事廣告及營業促銷活動行為規範」第七條、投資型保險資訊揭露應遵循事項第二條、證券商財富管理業務應注意事項第十一點等。</p>
--	--	---

		<p>公司其他子公司或其他業務部門、或其他子公司或業務部門之客戶，直接或間接要求、期約或收受不當之金錢、財物或其他利益。金控公司及其子公司應確保所訂定之獎勵報酬制度，不得影響從業人員推介特定商品或服務予客戶之客觀與公平性。</p> <p>7. 金控公司及其子公司為客戶從事證券信託業務時，不得以股票信託關係，為受託人投票選任該子公司為董事。</p> <p>8. 金控公司及其子公司從事財務顧問或財富管理服務者，應依照客戶之適合性為推介。就從業人員之薪酬制度，應衡平考量佣金、客戶委託規劃資產之成長及其他因素，不得以收取佣金多寡為考量推介商品，亦不得以特定利益或不實廣告，利誘客戶買賣特定金融商品或服務。</p> <p>9. 金控公司及其子公司應將提供各項金融商品與服務之收費標準與明細充分揭露。</p> <p>10. 金控公司及其子公司從事財務顧問或財富管理實際收取之手續費、推介銷售商品獲取之佣金及其他名義費用向客戶充分告知。</p>	
4	應避免內部人交易之	1. 金控公司為金融集團所訂之行為準則，應要求金控公司及其子公司之董監事、經理人及從業人員遵守有關限制內部人	

<p>利益衝突情形</p>	<p>交易之相關法令及行為準則。</p> <p>2. 金控公司及其子公司提供財務顧問或財富管理服務時，在對客戶有利益衝突情形下，非經客戶適當之授權，不得向客戶或消費者推薦投資或購買其他子公司之商品或服務、金控公司或其子公司所持有之證券或資產、金控公司或子公司內部人之關係企業或財產、或金控公司或子公司內部人之關係企業之財產，或投資其他會造成利益衝突或自己交易之任何資產。但法律另有規定者，從其規定。</p> <p>3. 金控公司及其子公司接受客戶委託從事金錢或財產之信託或管理時，在對客戶有利益衝突情形下，非經客戶適當之授權，不得將客戶之信託財產投資或購買其他子公司之商品或服務、金控公司或其子公司之證券或資產、金控公司或子公司內部人之關係企業之證券或資產、或金控公司或子公司內部人之關係企業之資產，或投資其他會造成利益衝突之任何資產。但法律另有規定者，從其規定。</p> <p>4. 金控公司及其子公司接受客戶委託從事金錢或財產之信託或管理時，在對客戶有利益衝突情形下，非經客戶適當之授權，不得以該金錢或財產為標的，與金控公司或其子公司、金控公司或其子公</p>	
---------------	--	--

		<p>司之內部人等進行交易。</p> <p>5. 因資訊交互運用、或職務上或因職務所知悉客戶未公開之消息，知悉消息之上開公司或人員於該消息公開前不得買進或賣出該客戶所發行之有價證券暨以該有價證券為標的之期貨契約及將該未公開消息向職務無關之第三者透露，亦不得暗示或促使或利用第三人買進或賣出前述之有價證券暨以該有價證券為標的之期貨契約。</p> <p>6. 金控公司及其子公司之董監事、經理人或從業人員，應依行為準則之規定，定期向金控公司申報其個人或利用他人名義，買進或賣出有關其業務上向客戶銷售之證券或金融商品的交易資訊。</p>	
5	建立內部稽核機制	<p>1. 金控公司應為金融集團訂定內部稽核制度，監控利益衝突行為。</p> <p>2. 金控公司及其子公司就金控公司及其子公司就有關防止對客戶發生利益衝突之執行，應進行定期及不定期稽核，並做成書面記錄給予適當之階層人員。</p>	<p>參考金融控股公司法第 51 條、「金融控股公司內部控制及稽核制度實施辦法」、「金融控股公司治理實務守則」、「銀行法第 45-1 條」、「銀行內部控制及稽</p>

			核制度實施辦法」等。
6	避免負面形象	金控公司及其子公司應盡量避免因金控公司與各子公司間、各子公司間、金控公司或其子公司與客戶或消費者間之行為，發生利益衝突情形，致大眾對於金融集團產生負面印象。	
7	遵循法令規定	<ol style="list-style-type: none"> 1. 金控公司及其子公司所訂定之行為準則，應要求金控公司及其子公司之董監事、經理人及從業人員遵循金融控股公司法等相關規定。 2. 金控公司及其子公司所訂之行為準則，其內容應具體且明確，避免因金控公司與各子公司間、各子公司間、控股公司或其子公司與客戶間的行為規範不夠明確，致金控公司或其子公司之董監事、經理人及從業人員無法遵循，致違反相關法令規定。 	
8	內部公益通報機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為維持金融秩序及增進公益，金控公司及其子公司應加強宣導利益衝突觀念，並鼓勵員工於懷疑或發現有違反法令規章或本行為準則之行為時，向監察人、經理人、內部稽核主管或其他適當人員呈報。 2. 呈報者所提出之資訊，應符合「明確性」、「具體性」、「重大性」等三項要件， 	

		<p>以避免浮濫舉發弊端。</p> <p>3. 為了鼓勵員工呈報違法情事，金控公司及其子公司宜訂定相關之流程或機制，並讓員工知悉公司將盡全力保護呈報者的安全，使其免於遭受報復。</p>	
9	懲戒規範	<p>1. 金控公司應於行為準則中，訂定其或子公司之董監事、經理人、從業人員等違反行為準則時之懲戒措施。</p> <p>2. 如金控公司或其子公司有違反行為準則之情形時，金控公司及其子公司應依據其於行為準則訂定之懲戒措施處理之，且即時於[金控公司網站上]揭露違反行為準則人員之職稱、姓名、違反日期、違反事由、違反準則及處理情形等資訊。</p> <p>3. 金控公司及其子公司應制定相關申訴制度，提供違反行為準則者救濟之途徑。</p>	

附件五 金融控股公司及其子公司關於隱私權保護之衡量

指標

一、訂定目的及依據

我國金融控股公司（下稱「金控公司」）及其子公司經營目的，係同時從事投資銀行、證券、保險、信託等各種不同業務，以求發揮綜效。惟此跨業經營下，往往涉及交易對象之隱私權保障問題與綜效目的得否達成之衝突。如隱私權保障過於嚴格，尤於「個人資訊於控股公司間如欲交流須經個人書面同意」之前提下，將使金融機構跨業經營所得達成之綜效、行銷之利基以及間接抑減交易成本之目的受到影響。特別是於金融控股公司經營下，欲達成金融商品整合與金融商品百貨化，如對於隱私權保障過於嚴格，將不利於整體金融機構跨業經營。故對於隱私權保障亦應同時考量金融機構與各控股公司間於經營之一體性，而適度對於個人資訊與隱私權作不同之處理與規範。

惟如欲降低金融控股公司間對於隱私權保障之規範密度或強度，則仍宜有相關配套措施，藉以避免發生侵害隱私權之情事，同時增加金融機構所產生之營運風險與法律風險。有鑑於此，特擬訂本衡量指標，期藉此準則使各金融控股公司及其與子公司之金融集團內對於隱私權之侵害之行為，得加以預先防制與保障。

二、涵括之內容

各金控公司應考量其個別狀況與需要訂定相關隱私權行為準則，並確實執行。關於隱私權保障之審查內容與基準，包括下列內容：

	項目	內容/審查基準	備註
1	重視隱私權保障與保障之對象	<p>1.金控公司及其子公司在追求金融集團內利益與發揮經營綜效之同時，應重視客戶或社會大眾之隱私權保障，以維公益。</p> <p>2. 金控公司及其子公司保障隱私權之範圍，不僅應包含已有契約關係之客戶，同時應擴及其他曾經、潛在或締約過程間之他方第三人。</p> <p>3. 金控公司及其子公司應重視客戶或社會大眾之隱私權受侵害後，其所可能面臨之法律風險與營運風險。</p> <p>4.金控公司及其子公司應選任專責之經理人（如美國 CPO）主管隱私權保障相關事務。</p>	
2	訂定行為準則及資訊利用與管理	<p>1.金控公司及其子公司、金控公司及其子公司為保障客戶與消費者之隱私權，應依金融控股公司法等相關法令以及金控公司依各該法令訂定之行為準則。</p> <p>2.金控公司及其子公司訂定隱私權相關行為準則，應針對不同業務，就其得使用客戶或社會大眾之個人資料之特定範圍與特定目的明確規範之。</p> <p>3.前條所稱之「行為準則」，係者對於「資料處理管理與內部稽核」、「個人資料處理要點」、「資</p>	

		<p>訊安全管理措施」、「從業人員行為規範」、「相關人員之教育訓練」，及其他與隱私權保障之相關內部規範。</p> <p>4.金控公司及其子公司於「個人資料處理要點」之訂立，應就個人資訊之取得、利用、保存、傳輸與銷除等方面訂立相關處理要點，以利遵循。</p> <p>5.金控公司及其子公司應為客戶或他人之保障隱私權，建立「資訊安全管理措施」並確實執行。</p> <p>6.金控公司及其子公司於利用個人資訊時，應記錄其取得項目、利用目的、保管與利用處所、保管方式與期限、管理權責部門及資訊取得與利用之情形。</p> <p>7.金控公司及其子公司於相關行為準則中，應明確訂立專責隱私權保障之監控與評估部門，並應確保該部門能確實執行其工作。</p> <p>8.金控公司及其子公司應定期為其負責個人資料管理、內部稽核部門與相關管理階層與從業人員，安排有關隱私權保障之教育訓練課程，並於行為準則中要求相關從業人員參加教育訓練課程。</p>	
3	隱私權侵害之防制與保障	<p>1.金控公司及其子公司應確實瞭解可能或構成隱私權侵害之具體行為態樣及內容。</p> <p>2.金控公司及其子公司不得以不正當之方法取得他人之個人資訊，並應於取得客戶或第三人（如無契約關係之他人）之資訊時，除法令另有規定外，於三十日內向客戶或該他人為通知，同</p>	

時揭露其利用目的、於控股公司及其子公司範圍內得共同利用資訊之範圍、資訊被取得者之權利以及資訊安全管理措施。

3.金控公司之子公司與客戶進行交易時，應另以書面方式訂立隱私權保障相關約定並明確標示其所得主張之權利及行使方式。其內容應包含如下：

(1) 除其他法令另有規定外，金控公司及其子公司應提供最簡易之方式（如電話、郵寄、傳真或親自向該公司），使資料被取得者得隨時（不僅限於契約關係存續中）終止、限制或銷除其個人資料之使用、或範圍與存取。金控公司及其子公司於知悉資料被取得者之通知後，應於三日內停止對於資料被取得者之使用或銷除其所存取之資訊。

(2) 金控公司及其子公司所欲取得或利用之資料，如涉及客戶敏感資訊（如宗教信仰、政治主張、工會之加入、人種、民族、醫療保健等相關資訊）與其他非基本資料（如信用資料、保險資料、帳務資料、投資資料）時，除法令另有規定或於業務遂行必要範圍內且經該他人同意之情形者外，不得為該個人資訊之取得與利用（建議刪除）。

(3) 金融控股公司及其子公司對於利用客戶之個人資訊應充分揭露取得客戶各項個人資訊之方式、避免個人資訊外流之安全管理措施、以及金融控股公司及其子公司間利用資訊之情形。

		<p>(4) 資訊之利用與流通對象如非為該金控公司及其子公司時，應經當事人書面同意方得為之。</p> <p>(5) 金控公司及其子公司對於客戶得利用之資訊，應針對業務特性於必要且合理之範圍內利用之。</p> <p>4.前條隱私權保障約定，於資訊被利用者之權利與行使方式，金控公司及其子公司應揭露於公司網站。如有變更，應以明顯文字標示。</p> <p>5.金控公司及其子公司應於受所取得或利用資訊之第三人之請求時，揭露並說明對於該第三人資訊之利用情形（如利用範圍、時間與目的）與安全管理措施。</p> <p>6.金控公司及其子公司應定期每年向客戶揭露並說明其資訊利用情形（如利用範圍、時間與目的）與隱私權保障相關約定。</p> <p>7.屬於消費者或客戶之信用卡帳戶、銀行帳戶、或其他交易帳戶之帳號，金控公司及其子公司，除法令另有規定或經當事人同意，不得向第三人揭露，亦不得以之作為電話行銷、郵件行銷、或其他透過電子信箱行銷之用。</p>	
4	資料處理管理人員與內部稽核機制	1.金控公司及其子公司應選定專責管理個人資訊之人，同時明確規定其指定與變更方式、資料管理區分及權限管理、處理方式、資訊利用與紀錄、資訊保管及利用處所之管理。如資訊處理與利用委託他人時，並應確實監督該受託人之執行情形。	

		<p>2.金控公司及其子公司應訂定內部稽核制度，監控各公司間關於個人資訊之利用，查核有無實際或可能侵害隱私權之情形。</p> <p>3.金控公司及其子公司所訂立之內部稽核制度應訂明其稽核目的與權責部門、相關稽核程序及相關人員之職務與責任，同時並確保該部門之獨立性與定期或不定期執行該職務。</p> <p>4.內部稽核權責部門於執行監督業務時，同時並應視監督與處理實際情形，針對現有安全管理措施其及執行得加以改善或修訂。</p>	
5	個人資料處理要點	<p>1.個人資料處理要點，應分就取得與輸入、利用、保存、傳輸與銷除等情形，分別訂立處理要點。</p> <p>2.資訊取得與輸入應訂定相關處理要點，其要點應包含：</p> <p>(1) 取得，輸入相關處理者之職務與責任</p> <p>(2) 取得、輸入相關處理者之限定</p> <p>(3) 作為取得、輸入之對象之個人資料之限定</p> <p>(4) 取得、輸入之要點外作業相關申請及程序</p> <p>(5) 資訊處理機器與記錄之管理</p> <p>(6) 個人資料取得之控制</p> <p>(7) 取得、輸入狀況之記錄及分析</p>	

	<p>3.資訊之利用應訂定相關處理要點，其要點應包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 利用者之職務與責任 (2) 利用者之限定 (3) 利用對象個人資料之限定 (4) 利用時之確認程序 (5) 利用要點外之作業相關申請與程序 (6) 資訊利用機器與記錄之管理 (7) 個人資料取得之控制 (8) 攜出個人資料於管理區域外之相關安全措施，並應考慮其利用者之權限與職務、攜出利用之目的與方法、攜出申請之程序、以及攜出利用情形之記錄與分析等。 (9) 利用情形之記錄、保存與分析 <p>4.資訊保存應訂定相關處理要點，其要點應包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 保存者之職務與責任 (2) 保存相關處理者之限定 (3) 受保存資料之限定 (4) 保存要點外作業相關申請及程序 (5) 資訊保存機器及記錄之管理 	
--	--	--

	<p>(6) 個人資料取得控制</p> <p>(7) 保存狀況之記錄及分析</p> <p>(8) 保存相關侵害發生時之因應與回復措施</p> <p>5. 資訊傳輸應訂定相關處理要點，其要點應包含：</p> <p>(1) 傳輸相關處理者之職務與責任</p> <p>(2) 傳輸相關處理者之限定</p> <p>(3) 作為傳輸對象之個人資料之限定</p> <p>(4) 傳輸時之對照及確認程序</p> <p>(5) 傳輸要點外之作業相關申請及程序</p> <p>(6) 個人資料取得控制</p> <p>(7) 傳輸狀況之記錄及分析</p> <p>(8) 傳輸相關侵害發生時之因應與回復措施</p> <p>6. 資訊銷除應訂定相關處理要點，其要點包含：</p> <p>(1) 銷除相關處理者之職務與責任</p> <p>(2) 銷除相關處理者之限定</p> <p>(3) 銷除時之對照及確認程序</p> <p>(4) 銷除之作業要點外相關申請及程序</p> <p>(5) 銷除資料機器及記錄之管理</p> <p>(6) 個人資料取得控制</p>	
--	--	--

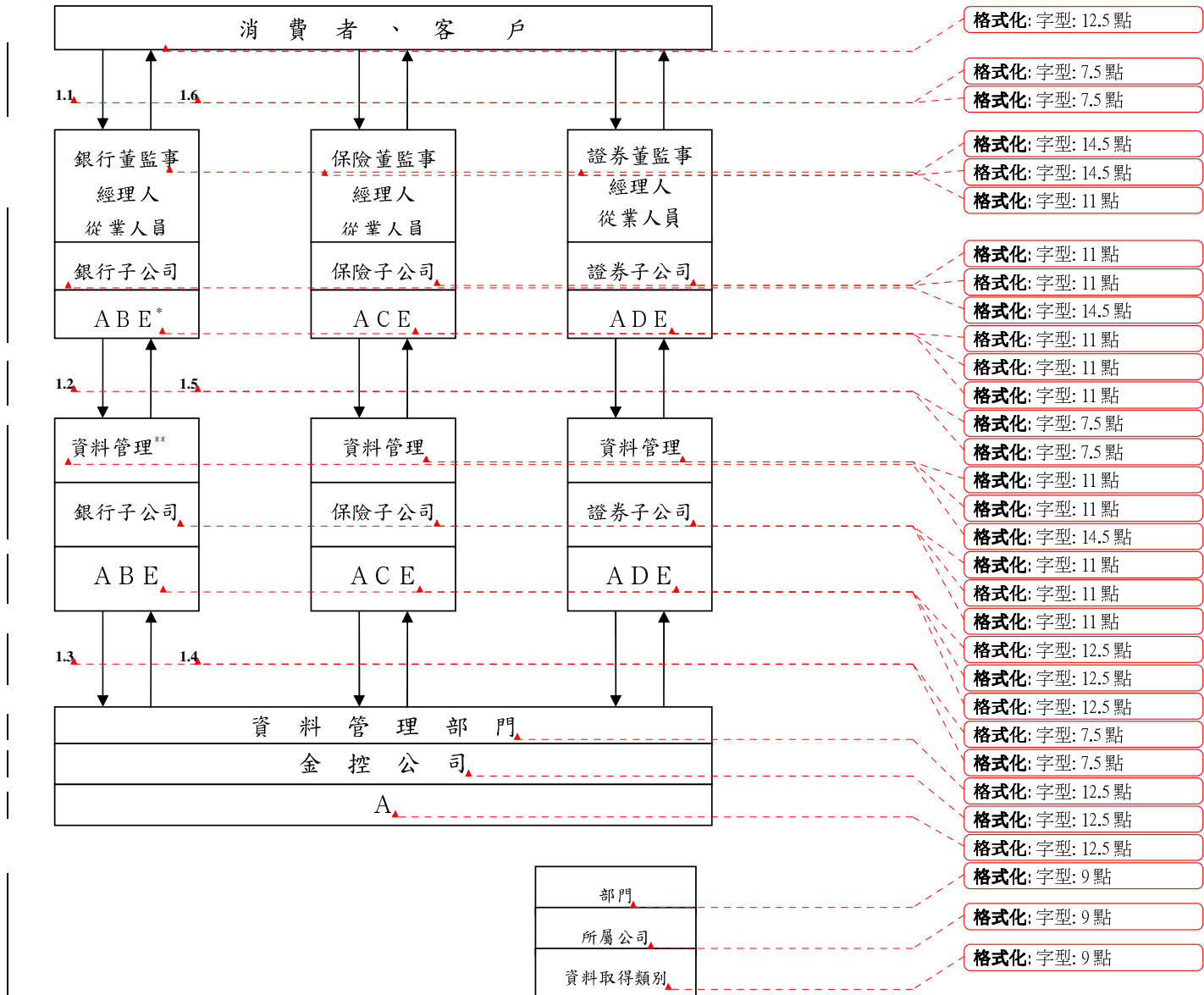
		(7) 銷除狀況之記錄及分析	
6	資訊安全管理措施	<p>1. 資訊安全管理措施之建立應包含如下：</p> <p>(1) 個人資訊管理專責部門之設置</p> <p>(2) 安全管理措施之教育訓練</p> <p>(3) 個人資訊安全管理措施之建立與執行</p> <p>(4) 個人資訊處理狀況之定期檢查與不定期之抽查</p> <p>(5) 資訊洩漏發生時之緊急應變措施。</p> <p>2. 個人資訊處理時，如涉及委託外部辦理，應訂明其委託外部處理要點，尤其於受任人之選定標準與訂入委託契約之相關安全管理內容。並同時監督其資訊管理與利用情形。</p> <p>3. 資訊安全管理措施之技術，於資料之取得、利用與保存應考慮如下各款情形：</p> <p>(1) 個人資訊利用者之識別及認證，應依循利用者得利用之範圍與防止為他人所利用</p> <p>(2) 個人資訊管理區分之設定及資料取得控制，以避免權限外之利用與不正當方式取得他人資訊</p> <p>(3) 個人資訊取得權限之管理，僅限於業務之必要範圍內為相關資訊之取得與利用</p> <p>(4) 個人資訊外洩、毀損之防制與回復，以防止資料儲存傳送之不當外洩與電腦病毒之侵</p>	

		<p>入，並避免損害之擴大與資訊系統運作之回復</p> <p>(5) 個人資訊取得之紀錄與分析</p> <p>(6) 個人資訊處理資訊系統運行狀況之記錄與分析</p> <p>(7) 個人資訊處理資訊系統之監督與評估</p>	
7	避免負面形象	<p>金控公司應避免因金控公司與各子公司間、各子公司彼此間、金控公司或其子公司與客戶間之行為，有侵害隱私權之情形，致大眾對於金融集團產生負面印象，致營收或資本受到影響。例如可能導致：影響銀行未來的交易及與客戶或交易對象的關係、喪失客戶的信任等負面影響。</p>	
8	董監事、經理人及從業人員之規範	<p>1.金控公司及其子公司之董監事、經理人及從業人員應遵循金融控股公司法、電腦處理個人資料保護法及其他相關法令規定。</p> <p>2.金控公司及其子公司與客戶間，應避免有關隱私權保障之行為準則不夠明確，致董監事、經理人及從業人員無所適從致違反金融控股公司法或電腦處理個人資料保護法及其他相關法令規定。</p> <p>3.金控公司及其子公司應與董監事、經理人及從業人員訂立個人資訊保密契約，並於契約內容要求其遵循保密義務，並於違反時明確訂立相關懲戒措施。</p> <p>4.金控公司及其子公司應要求董監事、經理人及從業人員對於個人資訊之取得與利用遵守相關</p>	

		資訊安全管理措施，並由權責部門定期或不定期加以監督與糾正。	
9	內部公益通報機制	<p>1.金控公司及其子公司應加強宣導隱私權保障觀念，並鼓勵員工於懷疑或發現有違反法令規章或本行為準則之行為時，向監察人、經理人、內部稽核主管或其他適當人員呈報。</p> <p>2.為了鼓勵員工呈報違法情事，金控公司及其子公司宜訂定相關之流程或機制，並讓員工知悉公司將盡全力保護呈報者的安全，使其免於遭受報復。</p>	
10	隱私權侵害申訴管道	<p>1.金控公司及其子公司應建立相關申訴管道，使第三人於隱私權受侵害或有受侵害之虞時，得循相關申訴管道申訴之。</p> <p>2.金控公司及其子公司之專責監控部門應定期分析與修正相關行為準則，以防制相關情事之發生。</p> <p>3.金控公司及其子公司應就資訊洩漏案件，預先訂立處理程序與方式。於確有資訊洩漏案件發生時，應立即通知當事人與監督機關，並即時處理防止損害擴大，同時由權責部門針對個案檢討並提出改善措施。</p>	
11	懲戒規範	<p>1.金控公司及其子公司應於行為準則中，訂定相關從業人員違反行為準則時適當之懲戒措施。</p> <p>2.如金控公司及其子公司之從業人員有違反行為準則之情形時，金控公司應依據其於行為</p>	

	<p>準則訂定之懲戒措施處理之，且於金控公司網站上於不違反員工隱私權保障之前提下，適時揭露違反行為準則人員之姓名、職稱、違反日期、違反事由、違反準則及處理情形等資訊。</p> <p>3.金控公司及其子公司應於懲戒措施中設立相關申訴制度，提供違反行為準則而受懲戒者救濟之途徑。</p>	
--	---	--

附件六 衡量指標具體運作時之流程圖及簡要說明



資訊流程與管理圖示說明：

以銀行為例，其步驟分為如下：

1.1 消費者或客戶提供個人資料或由其他正當方法取得予銀行之從業人員，並為相關業務之董監事或經理人所知悉。其所提供資訊共分為 A：個人基本資訊、B：銀行帳務資訊、E：敏感資訊（如宗教、政治主張、工會、人種、醫療健保等資訊）等三類。

1.2 由董監事、經理人從業人員依各子公司所實行之個人資料處理要點所示之方式，將資料傳輸予各子公司間之資料管理部門。

1.3 資料管理部門依資訊安全管理措施管理該資料時，同時將其 A 類個人之基本資料傳輸予金融控股公司。由金融控股公司依安全管理措施及個人資料處理要點保存與利用。

1.4 金控公司將由其他子公司（亦即保險與證券等）所取得之個人基本資料轉傳輸予各子公司間之資料管理部門。

1.5 銀行資料管理部門取得他人之基本資料時，轉交由銀行董監事、經理人及從業人員，為其營業或行銷所必須之特定目的為利用。

1.6 就他人基本資料為利用時，應同時向消費者或客戶揭露該非公開之個人資料取得範圍利用目的、安全管理措施、同時明確提示其所得主張之終止

權利。

除上述資訊流程外，各子公司應有其專責經理人與內部稽核措施。金融控股公司亦應有相關專責經理人與內部稽核措施，除管理金融控股公司本身之資訊流通外，應定期或不定期檢查各子公司關於隱私權保障與侵害防制之相關措施是否落實。

另外關於禁止流通資訊部分於業務執行目的有所必要時，該子公司得先代理其他子公司經得該客戶同意後，再向其他子公司為取得或利用。

註一：A（個人基本資料）、B（銀行帳務資料）、C（保險資料）、D（投資交易資料）、E（個人敏感資料，如宗教、政治主張、工會、人種、醫療健保等資訊）

註二：關於資料管理部門，各金控公司亦得集中管理。但集中管理時，如同時為個人基本資料與其他應先行同意之資料（如敏感資料等）時，仍應經過當事人書面同意。否則未經同意而擅自將其個人銀行、保險或投資等資料以及敏感資料由金控公司集中管理，恐有違除個人基本資料外，不得流通之處理原則發生。

附件七 期中報告審查會議記錄

「金融控股公司子公司間利益衝突及隱私權保護之研究」 期中報告審查會議

時間：95年3月3日

地點：銀行局十二樓會議室

主持人：鍾副局長慧貞

鍾副局長（以下簡稱鍾）：致詞

邱組長（以下簡稱邱）：本案重點是：

1. 找出英美日等國共同行銷下隱私權保護之法規與最新發展；
2. 從各國規範中找出共通的指導原則 衡量指標；
3. 對隱私權之保護。

黃銘傑老師（以下簡稱黃）：（開始簡報）

鐘：回應黃老師的簡報 提出幾點：

1. 簡報第七頁有提到將來是要以「opt-out」為基礎，但是以「opt-out」為基礎的原因，在最後報告中要更具體地呈現，各個角度都要兼顧，補強理由，不然會跟消費者利益之保護相衝突。
2. 美英日等國的法制在這方面的規範如何，還有未來走的方向，這些都請各位在場來賓提出意見。

許振明教授（以下簡稱許）：

1. 在期中報告中，覺得有點奇怪的一點，是為何利益衝突會放在隱私權後

面？利益衝突的部分要多論述一下。

隱私權部分則是滿流暢的，但是在利益衝突部分，則是感覺有太多法規的翻譯（第三章），要多做一點說明，不太好懂。

2. 英國的部分不太 smooth，還有像附錄、附註的東西，是不是要考慮放在章節的後面？（第 95、96 頁）
3. 另外就是第三章講到「depository institution」，其實就是指銀行啦，就是辦理存款的金融機構。第 94 頁的「depository bank」，第 95 頁的「depository institution」，講的都是銀行，是否要統一一一下比較好。
4. 第 89 頁的防火牆有講到七點嘛，所以顯然這不是 1956 年訂的，詳細年代要再去確認一下，以便於瞭解整個變化過程。還有就是一九三〇年的大蕭條，第 98 頁新的美國法，在借貸方面，銀行對證券子公司的借貸，到底規範是如何？補強一下。第 107 頁「Chinese Wall」的翻譯方式，用「中國牆」比較好。
5. 第四章對我們國內的檢討部分，誠如剛剛研究團隊所言，的確是以自律規範較多，我也同意用自律規範來做啦，不過行政規則已經很鬆，那自律規範更鬆了，所以在消費者的權益保護上面，消費者可能不是很懂，如果業者沒有充分告知的話，消費者可能會受害，例如第 126 頁的同業公會自律規範，會不會太鬆了？是否可仿照銀行法第 48 條「應」保守秘密的精神來處理？
6. 第 117 頁，小問題：有關國泰金控的資產規模，應標明資料的時間。
7. 研究團隊對於未來的監理指標是不是已經心裡有譜了？待會請補充說明一下。

鍾：補充許教授：業者很想突破銀行法第 48 條的限制，但我們都很注意，同時要照顧到消費者的利益，要面面俱到。

王文宇教授：

1. 隱私權保護：當初 GLB 法案差點不過，也是卡在隱私權的部分，GLB 法案裡面有授權 FTC 去訂命令（2002），以及在美國產生的爭議。美國規定很細，但是我們跟美國國情不同，是否可以全部適用？有疑問。

2.利益衝突：也同意寫的不多，但這個題目可寫的東西倒是很多。GLB 沒有規定到太多利益衝突，這方面相關中文文獻好像有。是不是能把整個金融機構的利益衝突全盤地介紹一下？證交法也剛修正，金控也會用到，例如獨立董事的問題，例如我們的公司就跟美國、英國不一樣，我們是大股東控制嘛，那英國跟美國則是股權分散。

鍾：補充王教授：利益衝突部分著墨不多，至於題目的範圍，就請邱組長確認一下範圍到底是指那一塊？否則太多了。

富邦龔天行：

- 1.首先回應許教授與王教授，的確，利益衝突與隱私權保護這兩個課題，在當初第一次看到這個研究題目時，我就想：為什麼會把這兩個議題放在一起呢？但最引起我們興趣的是隱私權保護這一部份，因為的確我們在客戶共享的部分遭遇到困難。金控子公司是由金控母公司百分之百所持有，所以子公司間資訊分享是否能有 exemption?
- 2.從經營者的角度來看她面對的是一個公司（母公司）是否還要像一般公司一樣？例如 GLB（第 17 頁）『（一）除非金融機構已經告知消費者隱私保護政策相關事項，否則金融機構不得直接或間接將消費者的非公開私人資訊向非聯屬第三人分享。（二）金融機構須為以下行為方得與非聯屬第三人分享消費者的非公開私人資訊：1. 清楚明確告知消費者資訊分享的對象為誰。2. 說明消費者有權利在金融機構第一次分享資訊前，要求金融機構不得將資訊與他人分享。』也是在限制非聯屬第三人而已，所以對金控內子公司間的資訊分享，是否可以有一個比較不同的地位？我們也想知道各國在這方面的相關規定，是否可再論述清楚一點？
3. 公司與消費者間的關係不必然對立的，消費者不見得能對自己的財務情形做最好的判斷，而 financial service provider 可以依據消費者的情況，為他做最好的建議，至於消費者要不要接受，是消費者自己的決定。消費者的利益也是公司的利益，我們想要創造雙贏。

4. 不知道這個研究案到最後會剩下一個題目還是仍然保有兩個題目？如果是還有利益衝突的部分，那我們的問題是誰來代表 other stakeholders 的利益？（例如員工也是公司的 stakeholder）

鍾：

謝謝業界代表。畢竟提供了大家一種不一樣的觀點。

國泰翁小姐（代李長庚）：

1. 感謝研究團隊已經蒐集了這麼多資料，但架構還可以再改進。
2. 業者非常關心隱私權保護的問題。

美國方面：affiliate→可分享資訊；non-affiliate→opt-out

加州法：affiliate→opt-out；non-affiliate→opt-in

日本：雖然原則是採 opt-in 但是也有例外情形『與特定人間共同利用個人資料之情形，…』（個人資訊保護法第二十三條第四項第三款）。

另外就是這篇研究報告中，比較無法看出日本法規彼此間的適用關係。

3. 美國有設立免付費 0800 專線、電子郵件信箱。希望研究團隊能提供更多國外作法供我們參考。國內業者能夠用什麼方法告知消費者其權利？目前國內的法規是以個資法為主，但修正後個資法可能更為嚴格；但用自律規範的話又不太靈活，因為目前金控尚無公會組織。

鍾：

希望資料能盡量蒐集完整，不然恐怕解讀會偏頗。所以其實我們沒有預設

說要 opt-out 或 opt-in 的立場啦。過去有發生資料外漏（例如被離職員工盜用），或行銷方式不當，損害消費者權益，那消費者會怪到源頭，就是為什麼我的資料外洩？總而言之我們很願意向國外看齊，但我們也要探討配套措施。

法律事務處：

1. 題目是否可以再限縮一下。
2. 現在個資法跟業法都很凌亂，是否可以請研究團隊幫忙整理一下，有助於日後的修法工作。

檢查局：

1. 有關各國法制介紹的部分各該國對業者的裁罰措施也必須一併介紹。
2. 國內利益衝突的法規不限於期中報告所列舉者，請再補充。
3. 第 15-18 頁編排順序好像有問題，請再確認。
4. 第 124 頁有關於民國 93 年 11 月 9 日的函令，其實不是屬於隱私權保護，而是有關利益衝突的。

保險局：

1. 這個研究題目是「金融控股公司子公司間利益衝突及隱私權保護」，那麼子公司是否包括孫公司呢？
2. 可否請補充實際案例（如果有的話）。

證期局：無意見。

一組：

1. 缺乏具體建議，請補強。
2. 附註可否放在章節後面？

鍾：的確，雖然 paper 有一定寫作格式，不過英文部分可以再考慮考慮。

六組邱組長：

1. 有關對題目的疑問，其實當初是因為預算不夠，才會把兩個題目放在一起。我們希望研究團隊能夠 identify 利益衝突的類型，但隱私權保護的部分也要加以論述。
2. 隱私權跟信託財富管理比較有關。例如在跟存款客戶推薦基金時，是否偏愛自家基金而不推薦外面的基金？etc. 國際上大型銀行都有行為準則來規範此種行為。當然長期來看客戶利益是跟金控利益一致，但是短期利益就不一定了。如何調和呢？這是問題所在。
3. Opt-out 美國如何來執行？他們會發一個 privacy policy 給客戶，還有 Opt-out 之後多久會處理完畢？Opt-out 或 Opt-in 跟銀行的自律非常有關係，美國各家銀行有不同的 privacy policy，客戶藉由銀行對於隱私權保護的嚴謹程度選擇來往銀行，這也是一種銀行間的競爭。
4. 至於剛剛檢查局所提到的，國外違反法規的結果，美國有 regulatory action and class action，像 class action 是很有力的。所以我們希望能對國外執法過程多做介紹。

5. tie-in：對於其法制的發展與執行可以多做介紹。否則它是一個很模糊的概念。

鐘：tie-in 不一定都從授信端開始，是嗎？

邱：授信被認為是公共資源的分配，所以禁止以授信來 tie-in。但是金控業務發展類型態多了之後，就不見得有授信在裡面。這方面 FED 的見解也一直在變更。

張世昌先生：報告消保會的書面意見。

鐘：最後報告也要考慮消費者團體的意見，才有說服力。

邱：至於有關國外法制的引介，當初也想要包括歐盟，但是一來預算有限，二來歐盟法律到最後會變成其各會員國的法令，為了要比較特定，所以限於美英日三國。

許教授再補充：

第四章第一節，要比較各國立法例的部分，其實各國的文化背景社會條件也是非常重要，也想稍微瞭解一下各國文化差異。

鐘：確實如此。國情是很重要的因素，在比較分析時希望對此點以及立法目的都能彙整、對照。

黃老師回應：

1. 題目的問題，在當初確實困擾我們，所以我們是集中在隱私權保護這一部份。
2. 衡量指標的問題，我們之所以會把第 128 頁日本的指針翻譯出來，就是希望以後能以此為基礎，綜合王教授提供的內容來做進一步研究。
3. 關於排版的問題（包括附註），由於時間倉促，將於期末報告時改正。
4. 各國法制的比較分析，會儘量加強。

鐘：

1. 兩個題目都滿值得研究的，建議架構還是照原本順序，也就是利益衝突先，再談隱私權保護。
2. 利益衝突的問題，希望能思考各方面的利益衝突，包括股東、債權人及其他 stakeholder，還有各種利益衝突的防範辦法。
3. 文字版面的問題要再調整。
4. 國外法制要蒐集完整，才不會斷章取義，包括立法目的、背景、罰則、處分、配套措施…etc。
5. 隱私權保護部分，如果經過研究之後，要採取 opt-out，理由要再補強。
6. 具體建議：要對行政機關提出如何修法（如何在條文內規範）的具體建議。

◎ 會議結束

紀錄：萬國法律基金會 顏鳳君

附件八 期末報告審查會議記錄

「金融控股公司子公司間利益衝突及隱私權保護之研究」

期末報告審查會議

時間：95 年 6 月 6 日

地點：銀行局七樓會議室（板橋新辦公室）

主持人：鍾副局長慧貞

（黃銘傑老師簡報 40min.）

鍾副局長（以下簡稱鍾）：內容已經很完整了。發言順序依次為：六組（架構、需補強之處）、業者代表、二位老師、各局處室

邱組長（以下簡稱邱）：從整個架構而言，有達到委託的目的。

但有幾點意見，法律制度方面：

1. 其實自律規範跟一般自律規範的性質不太一樣，三種法律形式都在自律規範裡面顯現了，例如內線交易以及銀行法裡面要保密的規定。
2. opt-in/opt-out：不管採用哪一種制度，違反的話一定會受處分。所以才沒有明確表明採用 opt-in or opt-out。外國作法會清楚表明資訊流用的子公司範圍，另外，客戶選擇退出時公司如何執行、不同部門如何配合、相關處理的時間…etc，採 opt-in/opt-out，則資訊建置方式亦有不同。國外這方面的作法時如何？執行的經驗如果可以作為補充，會比較有用。
3. 相關的 guideline 可以做到何種程度？
4. 要靠業者的努力使大家有信心。
5. 準則有沒有辦法由一個公正機構來做 evaluation，有沒有辦法作一個評量，讓消費者大家知道，否則看起來比較弱。

鐘：(整理邱組長提問內容：資訊在不同用途，有些要，有些不要，如何處理?)

黃銘傑老師 (以下簡稱黃)：(衡量指標請汪老師回答)

汪信君老師 (以下簡稱汪)：因為交易型態的多樣性，具體型態很難一一呈現。如果要做得非常詳細是沒有辦法的。

鍾：附件五再處理一下。

李長庚 (以下簡稱李)：

(有些地方是重複的，但架構算清楚)

1. 金控的前提是綜效，對業者來說，能做的我們都會努力去做。但例如在台積電，它還是有不良品。基本上我們該有的都會有，資訊的處理、取得絕對有遵守法令，但一個金控人那麼多，不敢說能做到 100%。
2. 有一些分際很難釐清：tie-in 是整個產業發展的趨勢，但金控是不是有這麼強勢？每個銀行都有一、二千億的超額準備，能有多強勢？我們去年發了一個 REIT，但子公司不能做保管銀行，也不能融資，如果不加入金控，都沒這些限制。台灣的規範是最嚴格的，所以好像表面上有優勢，實際上反而沒有。

鍾：其實在與客戶的關係上，金控還是享有優勢。但在跟子公司的關係上，還是要考慮到獨立性，否則有角色衝突的問題 (回應 REIT 之例)。所以金控還是有一些優勢的。

李：

1. 我想說的是：沒「那麼」優勢。
2. 在 privacy 方面，金融商品最重要的是「know your customers」，那個 0936000587 函那是有資訊外洩的問題。共同行銷如果說要客戶簽回 opt-in

的話，就不用玩了，因為客戶都不會簽回的。

鐘：那是因為你沒給客戶信心……。

李：只要有 one way out 就夠了，去年金檢為了資料庫的事，跟檢查局辯了好久，因為檢查局的人不太知道我們的運作。這是一個學習的過程，如果做不好，還有 way out。我們在訂法規的時候都是最嚴格的，但是都忘了金控法第一條（「為發揮金融機構綜合經營效益，強化金融跨業經營之合併監理，促進金融市場健全發展，並維護公共利益，特制定本法」），所以我們業者立場是贊成研究報告所提的 opt-out。

鐘：

1. 既然成立金控，要給予一定彈性，達成綜效。報告裡有提到這是以後考慮的方向。0936000587 函的產生，並不是因為單一個案而產生，最重要的背景是要回歸到個資法去處理。建議萬國團隊，就業者對消費者告知部分（關係）可再補強，業者要讓大家有信心，使消費者樂於接受。
2. 另外，所謂「我要更認識客戶，所以需要 know more information」，那客戶就來抱怨：「為何業者會知道我的存款有多少？」

李：金控總行或法令遵循部門對於觀念都是非常清楚的，但到了分行端，就不太能那麼確定了，所以需要做教育訓練。鍾副局長舉的例子是教育訓練不好的問題，當然員工心裡對於客戶的存款數字要有個底，但不能直接就給它講出來。

鐘：剛剛我說的這個例子，後來記者又回去問業者，業者說：我們這是共同行銷，是合法的！所以業者需要給大眾更多信心。

許振明教授（以下簡稱許）：報告已經滿完整了，幾點意見：

1. 利益衝突：在日本法的部分很通順，但在英國跟美國部分看起來不太順，所以導致理解上有些困難。

2. 由於金控的巨大化與複雜化產生利益衝突，目前法規是採取防弊方式，那 trade-off 平衡點在哪裡？這個秤要怎麼擺？在分析上沒有太清楚。
3. 修法建議§43Ⅲ：「主管機關於訂定前項辦法時，應徵詢行政院公平交易委員會之意見，貫徹公平交易之理念。」個人對此有一些保留。目前一直在推動金控要大型化、國際化，而公平法著重的是國內的市場，但金控要推的是國際規模，所以這二者之間如何調和？
4. 附件四的利益衝突準則，像第一點「經營策略及目標應防止造成利益衝突」等，立意不錯，但「怎麼做」？
5. 附件五的隱私權衡量指標，做的不錯，但可否量化？具體？可讓金控公司自評，內部控制，也便於主管機關 check。
6. opt-in / opt-out：李副總的主張無可厚非，我國目前的作法可以理解，因為剛推動嘛，像我接到電話，即使是真的我也認為是假的，詐騙集團。（舉自己被信用卡公司騷擾之例）將來也許一段時間，慢慢的會趨向日本法制了，目前似乎仍不是很適合，大家社會上的信心不夠，政策背景要考慮到社會環境。
7. 資訊分享的問題：金融聯合徵信中心它是如何去管理客戶使用消費者資訊？它們的作法可資借鏡。

鐘：

1. 聯徵中心：開戶好像都要填同意書，上面就有客戶同意資料會進到聯徵中心去的條文。
2. 金控公司資料的使用應該是有一定的嚴謹性，但比較令人擔心的是業務的推銷。
3. 量化指標的問題。

黃：當初衡量指標這問題也困擾研究團隊，之前跟銀行局溝通的時候就是採取 checklist 的方式才會做成目前這樣。

鍾：利益衝突部分還可以加強多樣化。

黃：在報告時有提到利益衝突 1.制度性 (Chinese wall) 2.巨大化 (p.117)
那有關到底有沒有優勢的問題。公平法將優勢分成 1.絕對優勢 (佔有 1/2
市場) 2. 相對優勢 (lock-in)。

鐘：(提到優勢，便利商店的優勢真的很可怕。) 所以非金控的覺得金控有
優勢，而金控卻覺得自己沒有優勢。

陳思寬教授：報告資料很豐富

1. 建議因為各國負責的人不同，風格也不同，是否可以做個表，方便參考？
(第二章及第三章) 這樣委辦單位的錢會覺得花的比較值得。
2. 利益衝突方面(市場濫用型的)，競爭法與金融法主管機關的分界為何？
3. 隱私權部分，量化很困難，但盡量列出來，愈具體愈能去避免資訊誤用。

黃：比較表我們的確有做，但忘記放上去了，會補上去。至於那個隱私權
衡量準則，有做成表格但表格線不見了。

鍾：文字風格再潤飾一下。

黃：公平會最主要是靠公平交易法第 19 條第 6 項。
金管會可以盡量借重公平會，以法規命令的違反來處罰。
制訂自律規範時可以引進消保團體的意見，更有正當性。

鐘：我們向來對於消費者的意見一向很尊重，有時為了跟他們溝通意見就
要花很久的時間。 但我們不會全盤接受他們的意見。

綜合規劃處：幾個重要問題：

1. 隱私權部分，內部資訊可以自由流用，但不是每個人都可以去 touch 到，
才能避免資訊外洩，這也是控制的過程。
2. tie-in(p.33)：safe harbor 是什麼意思？
3. p.77：英國概念上是一個自律規範相當強的國家，那麼它的自律規範為

何它的會員都不遵守？

4.利益衝突：金控法第 45 條，是抄美國的 Federal Reserve §23a&23b 來的，是不是回歸訂到銀行法去管銀行比較好？（金融控股公司或其子公司與下列對象為授信以外之交易時，其條件不得優於其他同類對象，並應經公司三分之二以上董事出席及出席董事四分之三以上之決議後為之：

- 一 該金融控股公司與其負責人及大股東。
- 二 該金融控股公司之負責人及大股東為獨資、合夥經營之事業，或擔任負責人之企業，或為代表人之團體。
- 三 該金融控股公司之關係企業與其負責人及大股東。
- 四 該金融控股公司之銀行子公司、保險子公司、證券子公司及該等子公司負責人。

前項稱授信以外之交易，指下列交易行為之一者：

- 一 投資或購買前項各款對象為發行人之有價證券。
- 二 購買前項各款對象之不動產或其他資產。
- 三 出售有價證券、不動產或其他資產予前項各款對象。
- 四 與前項各款對象簽訂給付金錢或提供勞務之契約。
- 五 前項各款對象擔任金融控股公司或其子公司之代理人、經紀人或提供其他收取佣金或費用之服務行為。
- 六 與前項各款對象有利害關係之第三人進行交易或與第三人進行有前項各款對象參與之交易。

前項第一款及第三款之有價證券，不包括銀行子公司發行之可轉讓定期存單在內。

金融控股公司之銀行子公司與第一項各款對象為第二項之交易時，其與單一關係人交易金額不得超過銀行子公司淨值之百分之十，與所有利害關係人之交易總額不得超過銀行子公司淨值之百分之二十。）

鐘：我們金控法第 45 條有沒有委託研究？

邱：集團間交易有一個。

鐘：那到時一起討論。

汪：p.81 的小結已經有講到（回應綜規處的問題）。

鐘：回去再蒐集一些資訊。

保險局：

1. 計畫名稱是利益衝突在前隱私權在後，第四章章名未更正。
2. 美國的民事制裁金有三個 tier：(p.11 p.43) tier 1 USD 5,000, tier 2 USD 25,000, tier 3 為何只有 USD10,000？比 tier 2 還少？
3. p.107, p.109, p.111 所提到的「法」，是什麼法？

莊永丞老師：

1. （回應綜規處問題）那三點是可以做的，是符合 safe harbor 的，是我們描述得太簡略而造成了混淆。
2. tier 3 USD10,000 應為 USD1,000,000 之誤。

黃：p.107 指的是日本的個人資料保護法。

檢查局：檢查局是法規執行單位，業者對於執法有何意見可以提出來俾便討論改進。

1. p.171 修正條文§43 II，有關設備如何區隔、共用設備場所的規定，可否補充國外作法？
2. p.204 表格右邊的備註，找不到所引用的法規依據。
3. p.5&p.154 有錯字。

證期局、法律事務處、一組、三組：均無意見。

鐘：(summary)

1. 補上各國比較表。

- 2.各國法制介紹的文字風格再檢視一下。
- 3.隱私權指標補上表格線，以檢查表的方式量化。
- 4.利益衝突：如何釐清金融與公平法之間的管轄？
- 5.資訊：金控內部各部門資訊如何切割處理？opt-out 之後，怎麼處理？使用資訊的層級權限？再更周延一點。
- 6 法規制度之轉換須等到社會環境準備好，金控要如何提升消費者信心，有沒有一些文件。
- 7.檢查局的問題，補充外國法制。

鐘：請問二位老師意見？

許：有吻合研究目標，當初沒有選錯。

鐘：何時提送補充報告？

張世昌先生：十五日內。

邱：p.22, p.23 加強一下。自一九七〇年代以來，Fed 對於 tie-in 的態度已經有了很大的轉變，至於你們報告裡面引到的 GAO Report 它是反對 Fed 的立場的。

鐘：要貸款必須買其他東西跟要買東西可以得到貸款有什麼不同？
（以下研討公平法）

邱：要看具體情況。

黃：tie-in 的概念最近的確是滿困擾大家的。

鐘：先交期末報告，我們再看看如果有需要的話再針對 tie-in 來做一個小的 meeting。

◎會議結束

紀錄：萬國法律基金會 顏鳳君

期末報告審查會議結論及期末報告修正情形對照表

期末報告審查會議結論	辦理情形	期末報告之頁數
1. 請萬國法律基金會就本研究內容之美、英、日各國法制及措施等予以彙整比較，並以表列方式呈現。	已補充美、英、日各國法制比較對照表，以及我國與美、英、日各國法制比較對照表。	p.113-117, p.158-161
2. 請參考與會學者、專家等意見，就期末報告相關內容文字、用語、編排等進行調整，並請一併檢視內容是否有錯字等。	已檢討修正。	散見本研究報告各章節。
3. 有關隱私權保護之衡量指標部分，請萬國法律基金會設計檢查表 (check list)，並請朝量化的方式來規劃，以利法規遵循上的使用。	已草擬金融控股公司及其子公司關於隱私權保護之衡量指標(即為檢查表 check list)，詳如附件五。	p.220-231
4. 有關市場濫用或優勢地位濫用型之利益衝突行為等亦涉及公平交易法及金融法規相關問題，請就所擬金控法第43條修正條文內容中，金管會與公平會之權責及其審理重點進行分析說明。	已補充說明。	p.177
5. 資訊的運用處理及退場機制應做更周延的規	1. 已修正資訊的運用處理及退場機制(退出時資	1. p.223 2. p.232

<p>範說明，另請就所擬個人資料處理要點中，有關公司各利用層級資訊使用的限制進行補強說明。</p>	<p>訊使用限制)。 2. 已就公司各利用層級資訊使用的限制進行補強說明已於附件六(衡量指標具體運作時之流程圖及簡要說明)中說明之。</p>	
<p>6. 為期市場能接受以消費者個人資料之共同利用採行「opt-out」的作法，則未來應給社會大眾有更大的信心。而金控公司如何增強消費者信心，如何透過相關文件內容的揭露達到上開目標，請萬國法律基金會再進行補強。</p>	<p>提出修法建議，建議修正金融控股公司法相關條文，並附上修正條文對照表。</p>	<p>p.179-183, p.220-231, p.232-234</p>
<p>7. 萬國法律基金會在搭售(tie-in)議題的探討上有深入的研究，就此部分建議於報告中再補充。並擇期蒞局討論分享研究成果。</p>	<p>已補充。</p>	<p>p.22-23, p.33-38, p.120-124, p.162-164, p.176-177, p.214</p>

金融控股公司及其子公司關於隱私權保障之審查評量表（請參照第

220 頁之「附件五：金融控股公司及其子公司關於隱私權保護之衡量

指標」)

項目	審查內容	審查結果是 否符合	說明
1	重視隱私權保障與保障之對象		
1.1	金控公司及其子公司在追求金融集團內利益與發揮經營綜效之同時，應重視客戶或社會大眾之隱私權保障，以維公益。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
1.2	金控公司及其子公司保障隱私權之範圍，不僅應包含已有契約關係之客戶，同時應擴及其他曾經、潛在或締約過程間之他方第三人。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
1.3	金控公司及其子公司應重視客戶或社會大眾之隱私權受侵害後，其所可能	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	

	面臨之法律風險與營運風險。		
1.4	金控公司及其子公司已選任專責之經理人（如美國 CPO）主管隱私權保障相關事務。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
2	訂定行為準則及資訊利用與管理		
2.1	金控公司及其子公司為保障客戶與消費者之隱私權，已依金融控股公司法等相關法令訂定行為準則。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
2.2	金控公司及其子公司訂定之隱私權相關行為準則，已針對不同業務，就其得使用客戶或社會大眾之個人資料之特定範圍與特定目的明確規範。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
2.3	前條所稱之「行為準則」，包含「資料處理管理與內部稽核」、「個人資料處理要點」、「資訊安全管理措施」、「從業人員行為規範」、「相關人員之教育	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	

	訓練」。		
2.4	金控公司及其子公司所訂立之「個人資料處理要點」包含個人資料之取得、利用、保存、傳輸與銷除等方面。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
2.5	金控公司及其子公司已訂立「資訊安全管理措施」。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
2.6	金控公司及其子公司於利用個人資料時，有保存其取得項目、利用目的、保管與利用處所、保管方式與期限、管理權責部門及資訊取得與利用情形之記錄。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
2.7	金控公司及其子公司於「行為準則」中有訂立專責隱私權保障之監控與評估部門。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
2.8	金控公司及其子公司有定期為其負責個人資料管理、內部稽核部門與相關	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	

	管理階層與從業人員，安排有關隱私權保障之教育訓練課程。		
3	隱私權侵害之防制與保障		
3.1	金控公司及其子公司在取得客戶或第三人（如無契約關係之他人）之資訊時，除法令另有規定外，已於三十日內以書面向客戶或該他人為通知，同時揭露其取得個人資訊之方式、利用目的、於控股公司及其子公司範圍內得共同利用資訊之範圍、資訊被取得者之權利以及資訊安全管理措施。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
3.2	金控公司之子公司已以書面方式訂立隱私權保障相關約定。其內容應包含如下： (1) 資料被取得者得隨時（不僅限於契約關係存續中）終止、限制或銷除其個人資料之使用、或範圍與存取之	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	

	<p>最簡易之方式（如電話、郵寄、傳真或親自向該公司辦理）。</p> <p>(2)金控公司及其子公司於知悉資料被取得者之通知後，已於三日內停止對於資料被取得者之使用或銷除其所存取之資訊。</p> <p>(3)資訊之利用與流通對象如非為該金控公司及其子公司時，金融控股公司及其子公司已取得當事人書面同意。</p>		
3.3	<p>金控公司及其子公司已將前項之隱私權保障約定揭露於公司網站。並以明顯文字標示變更之處。</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	
3.4	<p>金控公司及其子公司於受所取得或利用資訊之第三人之請求時，已揭露並說明對於該第三人資訊之利用情形（如利用範圍、時間與目的）與安全</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	

	管理措施。		
3.5	金控公司及其子公司有定期每年向客戶揭露並說明其資訊利用情形（如利用範圍、時間與目的）與隱私權保障相關約定。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
3.6	屬於消費者或客戶之信用卡帳戶、或其他交易帳戶之帳號，除法令另有規定或經當事人同意，金控公司及其子公司未向第三人揭露，亦未以之作為電話行銷、郵件行銷、或其他透過電子信箱行銷之用。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
4	資料處理管理人與內部稽核機制		
4.1	金控公司及其子公司已明確規定專責管理個人資訊之人之指定與變更方式、資料管理區分及權限管理、處理方式、資訊利用與紀錄、資訊保管及利用處所之管理。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	

4.2	金控公司及其子公司已訂定內部稽核制度以監控各公司間關於個人資訊之利用情形。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
4.3	金控公司及其子公司已於其內部稽核制度明訂稽核目的、權責部門、相關稽核程序及相關人員之職務與責任，	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
4.4	內部稽核權責部門於執行監督業務時，有視監督與處理實際情形，針對現有安全管理措施其及執行提出改善或修正之書面意見。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
5	個人資料處理要點		
5.1	個人資料處理要點有包括取得、輸入、利用、保存、傳輸與銷除等情形之處理要點。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
5.2	資訊取得與輸入之處理要點已包含： (1) 取得，輸入相關處理者之職務與	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	

	<p>責任</p> <p>(2) 取得、輸入相關處理者之限定</p> <p>(3) 作為取得、輸入之對象之個人資料之限定</p> <p>(4) 取得、輸入之要點外作業相關申請及程序</p> <p>(5) 資訊處理機器與記錄之管理</p> <p>(6) 個人資料取得之控制</p> <p>(7) 取得、輸入狀況之記錄及分析</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	
5.3	<p>資訊之利用之處理要點已包含：</p> <p>(1) 利用者之職務與責任</p> <p>(2) 利用者之限定</p> <p>(3) 利用對象個人資料之限定</p> <p>(4) 利用時之確認程序</p> <p>(5) 利用要點外之作業相關申請與程</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	

	<p>序</p> <p>(6) 資訊利用機器與記錄之管理</p> <p>(7) 個人資料取得之控制</p> <p>(8) 攜出個人資料於管理區域外之相關安全措施，並應考慮其利用者之權限與職務、攜出利用之目的與方法、攜出申請之程序、以及攜出利用情形之記錄與分析等。</p> <p>(9) 利用情形之記錄、保存與分析</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>	
5.4	<p>資訊保存之處理要點已包含：</p> <p>(1) 保存者之職務與責任</p> <p>(2) 保存相關處理者之限定</p> <p>(3) 受保存資料之限定</p> <p>(4) 保存要點外作業相關申請及程序</p> <p>(5) 資訊保存機器及記錄之管理</p> <p>(6) 個人資料取得控制</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>	

	<p>(7) 保存狀況之記錄及分析</p> <p>(8) 保存相關侵害發生時之因應與回復措施</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	
5.5	<p>資訊傳輸之處理要點已包含：</p> <p>(1) 傳輸相關處理者之職務與責任</p> <p>(2) 傳輸相關處理者之限定</p> <p>(3) 作為傳輸對象之個人資料之限定</p> <p>(4) 傳輸時之對照及確認程序</p> <p>(5) 傳輸要點外之作業相關申請及程序</p> <p>(6) 個人資料取得控制</p> <p>(7) 傳輸狀況之記錄及分析</p> <p>(8) 傳輸相關侵害發生時之因應與回復措施</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	
5.6	<p>資訊銷除之處理要點已包含：</p>		

	<p>(1) 銷除相關處理者之職務與責任</p> <p>(2) 銷除相關處理者之限定</p> <p>(3) 銷除時之對照及確認程序</p> <p>(4) 銷除之作業要點外相關申請及程序</p> <p>(5) 銷除資料機器及記錄之管理</p> <p>(6) 個人資料取得控制</p> <p>(7) 銷除狀況之記錄及分析</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>	
6	資訊安全管理措施		
6.1	<p>資訊安全管理措施有包含以下內容：</p> <p>(1) 個人資訊管理專責部門之設置</p> <p>(2) 安全管理措施之教育訓練</p> <p>(3) 個人資訊安全管理措施之建立與執行</p> <p>(4) 個人資訊處理狀況之定期檢查與</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>	

	<p>不定期之抽查</p> <p>(5) 資訊洩漏發生時之緊急應變措施。</p>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
6.2	<p>個人資訊處理，如涉及委託外部辦理，有訂明委託外部處理個人資訊要點，其內容已涵蓋受任人之選定標準與受任人之資訊安全管理措施。</p>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
6.3	<p>資訊安全管理措施能完成下列要求：</p> <p>(1) 識別及認證個人資訊之利用者</p> <p>(2) 區分及管理個人資訊之利用者權限範圍</p> <p>(3) 限於業務必要範圍內之人方得為相關個人資訊之取得與利用</p> <p>(4) 防制個人資訊外洩、毀損及修護資料</p> <p>(5) 紀錄與分析個人資訊之取得</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p> <p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	

	<p>(6) 記錄與分析個人資訊處理系統運行之狀況</p> <p>(7) 監督與評估個人資訊處理系統</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>	
7	避免負面形象		
	<p>金控公司及其子公司業已評估相關侵害隱私權行為所致大眾產生負面印象，而致營收或資本所可能產生之影響。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>	
8	董監事、經理人及從業人員之規範		
8.1	<p>金控公司及其子公司之行為準則應明訂其董監事、經理人及從業人員應遵循金融控股公司法、電腦處理個人資料保護法及其他相關法令規定。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>	
8.2	<p>金控公司及其子公司已與董監事、經理人及從業人員訂立個人資訊保密契約要求其遵循保密義務，並明確訂有</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>	

	相關懲戒措施。		
8.3	金控公司及其子公司已要求董監事、經理人及從業人員對於個人資訊之取得與利用簽署遵守相關資訊安全管理措施之同意書。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
9	內部公益通報機制		
9.1	金控公司及其子公司有以書面向員工宣導於懷疑或發現有違反法令規章或本行為準則之行為時，向監察人、經理人、內部稽核主管或其他適當人員呈報。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
9.2	金控公司及其子公司有相關之流程或機制保護呈報者的安全，使其免於遭受報復。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
10	隱私權侵害申訴管道		
10.1	金控公司及其子公司已建立相關申訴	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	

	管道(專線電話或郵件信箱),使第三人於隱私權受侵害或有受侵害之虞時,得循相關申訴管道申訴之。		
10.2	金控公司及其子公司之專責監控部門有定期分析與修正相關行為準則,以防制相關情事之發生,並做成分析報告。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
10.3	金控公司及其子公司已於確有資訊洩漏案件發生時,立即通知當事人與監督機關,並即時處理防止損害擴大,同時由權責部門針對個案檢討並提出改善措施。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
11	懲戒規範		
11.1	金控公司及其子公司已於行為準則中,訂定相關從業人員違反行為準則時適當之懲戒措施。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	

11.2	<p>於金控公司及其子公司之從業人員有違反行為準則之情形時，金控公司已依據其於行為準則訂定之懲戒措施處理之，且已於該公司網站上在不違反員工隱私權保障之前提下，揭露違反行為準則人員之姓名、職稱、違反日期、違反事由、違反準則及處理情形等資訊。</p>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
11.3	<p>金控公司及其子公司已於懲戒措施中設立相關申訴制度，提供違反行為準則而受懲戒者救濟之途徑。</p>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
12	綜合評述		