

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

隨著金融自由化與國際化，資訊科技的快速發展與大幅應用，以及電子商務之興起，各式金融商品與技術不斷推陳出新，不僅改變了消費環境與消費行為，也引發許多消費者保護新議題，如電子商務轉換消費者交易型態，挑戰現有的法令、制度之適宜性；市場開放提供多元化的商品與服務選擇，複雜了消費選擇技能。如此消費環境之改變，促使金融機構必須以更嚴謹的態度面對消費者權益保護議題。

近年來，政府為提升銀行業者對消費者權益保護之重視，積極推動金融業之消費者保護措施，其中又以降低金融交易中資訊不對稱性（asymmetry of information），規範金融機構應真實及完整揭露金融商品相關資訊之義務作為推動重點。例如，金融機構須於營業場所揭示利率、發卡機構之信用卡循環信用利率須以年率表示，且應於營業處所牌告，並於信用卡申請書、契約書、持卡人手冊及各期帳單中，以淺顯文字，輔以實例具體說明循環信用利息計算方式及適用利率等。又如，為提醒民眾重視自身信用，審慎使用信用卡、現金卡等金融商品，金融機構必須延長廣告醒語顯示時間。於核發現金卡前，應以宣告書方式當面宣讀告知申請人重要事項，並遵循 2005 年 4 月 29 日金管會發布施行之金融機構辦理現金卡業務應注意事項等相關規範。此外，透過各類金融商品定型化契約範本之訂定與公告，可讓消費者與金融機構間之權利義務更臻合理與明確。而各金融機構亦設有「申訴專線」及「免費服務電話」，隨時提供消費者必要之服務與諮詢申訴管道。

鑑諸美國「消費者信用保護法」(Consumer Credit Protection Act) 各篇之規範內容，以及英國對其消費信用市場所做的改革等重要消費信用保護立法典範，金融機構於銷售或提供消費信用商品服務時，負有對消費者保護法令遵循義務，並已成為國際社會共識。消費者保護工作之落實不僅攸關消費者個人權益保護，對於防制金融犯罪及維繫金融市場公平競爭亦有所裨益。為此，本院特執行「銀行消費者保護工作成效評鑑專案」計畫，希冀能使金融市場中積極落實消費者保護工作、維護消費者權益之銀行獲得肯定及鼓勵。本研究目標概述如下：

(一) 針對本國商業銀行及辦理消費金融業務之外商銀行進行消費者保護工作成效評鑑。

(二)對於現行我國銀行消費者保護工作優缺點及應改善之方向提出建議。

第二節 研究方法與範圍

首先，在研究方法上，本計畫洽詢主管機關、銀行公會與消費者保護團體，蒐集、整理、分析國內消費爭議及申訴案例相關資料，同時研究各國消費者保護措施等，以瞭解國內銀行落實消費者保護工作之現況與問題所在。

接續針對 20 家辦理消費性金融業務之本國及外商銀行為評鑑對象，包括大眾銀行、中國信託商業銀行、日盛國際商業銀行、中華商業銀行、玉山商業銀行、台新商業銀行、台灣土地銀行、台灣銀行、合作金庫、建華銀行、國泰世華銀行、新竹國際商業銀行、新光銀行、萬泰商業銀行、遠東商業銀行、聯邦商業銀行、上海匯豐銀行、花旗銀行、英商渣打銀行、荷商荷蘭銀行。分就各受評銀行消費者保護制度之妥適性、消費資訊揭露之完整性與正確性、消費爭議處理機制之有效性，及消費者保護措施執行成效等四大構面進行評鑑。評鑑方法參考行政院公平交易委員會所執行之「協助業界建立自發性自律規範計畫」，由銀行依據「消費者保護成效自我評鑑表」先行自評後，提交書面資料並進行簡報，必要時，評審委員將實地訪視。最後再就我國銀行之消費者保護工作優缺點及應改善方向提出建議。

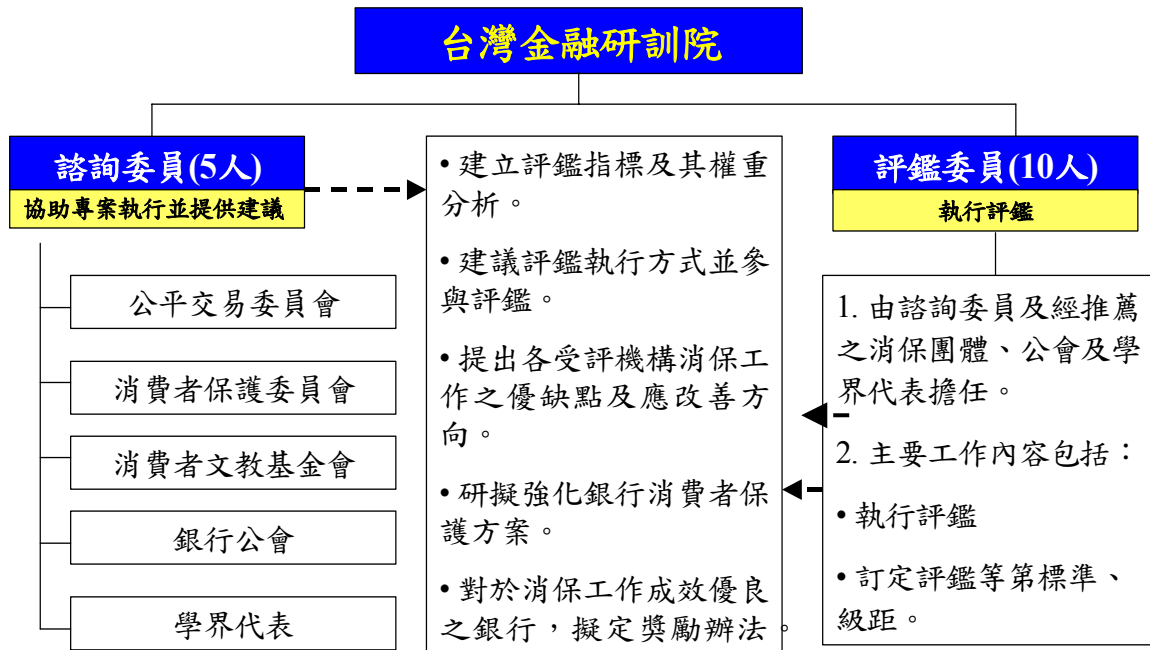
第三節 研究團隊

本計畫由台灣金融研訓院負責規劃辦理，另邀集消保團體、銀行公會、學術界共同參與評鑑工作。諮詢委員共五人，包括行政院公平交易委員會吳處長成物、行政院消費者保護委員會王消費者保護官德明、中華民國消費者文教基金會盧董事信昌、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會授信業務委員會陳副主任委員錦章，以及國立政治大學法律學系劉教授連煜等。

諮詢委員主要角色為協助專案執行並提供建議，即在建立評鑑指標及其權重分析、評鑑執行方式、現行國內銀行消保工作優缺點及應改善方向、研擬強化銀行消費者保護方案，以及對於消保工作成效優良之銀行，擬定獎勵辦法等方面提出建議。

至於評鑑委員之組成，除前述諮詢委員外，另包括其他經推薦之消保團體、公會及學界代表：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會諮詢及消

費服務中心李蔭棠主任、國立政治大學法律學系林國全教授、中國文化大學國貿系柯勝揮主任、中華民國消費者文教基金會郭尚義委員、輔仁大學學士後法律學系劉春堂主任，共同執行評鑑、訂定評鑑等第標準、級距，並對本專案其他工作項目提供建議。



【圖 1.1】 本計畫研究團隊與分工