

【論著】

證券投資人處理交易糾紛方式之探討

劉純斌（證期局稽核）

壹、前言

證券市場為國家經濟發展之櫥窗，亦為工商企業獲得資金來源之重要市場。經由證券市場，民間儲蓄及社會游資可用以挹注國家經濟及工商業發展，累積國民財富，裨益國計民生。我國證券集中交易市場及店頭櫃檯買賣市場同為證券流通市場之一環，為因應不同時期證券市場發展需要，交易方式及有價證券種類，迭有調整及增加。

證券集中市場交易方式計有採電腦集合競價之普通交易（包括信用交易）、盤後定價交易、零股交易、鉅額交易、拍賣及標購等方式，目前交易的有價證券計有上市股票（包括特別股及權利證書）、認購（售）權證、受益憑證（基金）、受益證券（不動產投資信託¹-REITs）、存託憑證及指數股票型基金（ETF）、公債及轉換公司債；店頭櫃檯買賣市場交易方式，視上櫃（興櫃）證券、債券及衍生性商品別，計有採證券商營業處所議價、電腦自動成交系統（包括信用交易）、零股交易系統、等殖成交系統、等價成交系統、固定收益證券交易系統、盤後定價交易、鉅額交易、拍賣及標購等方式，目前交易的有價證券有上櫃股票（包括特別股及權利證書）、興櫃股票、認購（售）權證、受益憑證（基金）、受益證券（金融資產受

¹ 不動產證券化受益證券，可分為：(1)不動產投資信託受益證券：指受託機構為不動產投資信託基金而發行或交付表彰受益人享有該信託財產及其所生利益、孳息及其他收益之受益權持分之權利憑證或證書。(2)不動產資產信託受益證券：指受託機構為不動產資產信託而發行或交付表彰受益人享有該信託財產本金或其所生利益、孳息及其他收益之受益權持分之權利憑證或證書。

益證券²、不動產投資信託-REITs、不動產資產信託-REITs）、公債（包括分割公債）、公司債、金融債（包括分割金融債）、轉換公司債、交換公司債、附認股權公司債、外國債券、國際債券及衍生性商品（包括利率交換、利率衍生性商品、轉換公司債資產交換、轉換公司債資產交換選擇權、債券遠期、債券選擇權、結構型商品、股權選擇權、信用衍生性商品）。

目前證券市場投資人可投資的有價證券標的及交易方式非常多樣化，從證券、債券及衍生性商品，投資人均可視本身想獲得之投資報酬及風險承擔能力選擇投資標的及其交易方式。雖然投資人可投資的有價證券標的種類很多，但自然人證券交易仍然集中在上市、上櫃及興櫃股票交易³，其次為認購（售）權證、受益憑證（基金）、受益證券、及債券等有價證券交易，至於衍生性商品交易，目前交易對象大都為法人機構為避險而從事客製化商品交易，自然人交易此類商品的不多。

惟為避免投資人因為對證券市場新交易方式或有價證券新種商品不熟悉而發生交易糾紛，影響投資人權益，金管會、證券交易所、櫃檯買賣中心、集保結算所、證券商公會及證券商業者均相當重視相關的宣導作業及業務人員的教育訓練，並積極推動建立有關投資人的權益保障機制，例如：台北市證券商業同業公會於 82 年 7 月 28 日經主管機關核備通過「台北市證券商業同業公會有價證券交易紛爭調處辦法」⁴，使得公會對會員業務經營糾紛之處理取得法源依據，負責調處投資人及證券商業者的交易爭端。

另證券投資人及期貨交易人保護法（以下簡稱投保法）於 92 年元旦開始施行，財團法人中華民國證券投資人及期貨交易人保護中心（以下簡稱保護中心）於 92 年 2 月起正式運作，負責受理證券投資人及期貨交易人的申訴與調處申請，並可為申請人提起團體訴訟或仲裁求償作業。

以下就證券投資人交易糾紛常見情形，及萬一不幸發生交易糾紛時應如何自保，處理交易糾紛時可以選擇的方式，如：協商、申訴、調處、調解、仲裁，及團體訴訟或個別訴訟等方式及其處理程序，做簡要的說明，提供證券投資人、證券商業

² 金融資產證券化受益證券：指特殊目的信託之受託機構依資產信託證券化計畫所發行，以表彰受益人享有該信託財產本金或其所生利益、孳息及其他收益之受益權持分之權利憑證或證書。另資產基礎證券：指特殊目的公司依資產證券化計畫所發行，以表彰持有人對該受讓資產所享權利之權利憑證或證書。

³ 依金管會證期局中華民國台灣地區證券暨期貨市場重要指標顯示，集中市場交易成交金額比重，自然人交易部分，從 86 年的 91%，逐年下滑至 96 年 2 月底的 64%，但自然人交易比重仍然大於法人交易。

⁴ 中華民國證券商業同業公會於 87 年 4 月 4 日正式成立，成為商業團體法修正後台灣地區第 1 個成立之全國單一性公會組織；後為推動會務及業務整合，分別於 88 年 7 月 31 日及 12 月 31 日吸收合併台北市及高雄市證券商業同業公會，並於 87 年 11 月 25 日廢止「台北市證券商業同業公會有價證券交易紛爭調處辦法」，同日公告施行「中華民國證券商業同業公會有價證券交易紛爭調處辦法」。

者及對證券市場有興趣之相關人員參考。

貳、證券投資人交易糾紛常見情形

表二之（一）證券投資人交易糾紛常見情形彙總表

1、證券商業務人員利用客戶名義或帳戶，申購、買賣有價證券。
2、證券商業務人員挪用或代客戶保管有價證券、款項、印鑑或存摺。
3、證券商業務人員未依據客戶委託事項及條件，執行有價證券之買賣。
4、證券商受僱人員有代理他人買賣有價證券之情事。
5、證券商業務人員與客戶間有借貸款項、有價證券或為借貸款項、有價證券之媒介情事。
6、證券商提供某種有價證券上漲或下跌的判斷，以勸誘客戶買賣。
7、證券商業務人員接受客戶當面委託買賣股票，未經客戶填妥委託書並簽章。
8、證券商業務人員接受客戶以未限定價格或未填委託價格方式買賣有價證券。
9、證券商受理非本人或未具客戶委託（授權）書之代理人委託買賣股票。
10、證券商業務人員接受委託人電話委託時，未依規定錄音並留存紀錄備查。
11、證券商業務人員受理非本人或未具客戶委任書之代理人申購有價證券。

資料來源：證券交易所及櫃檯買賣中心網站資料

參、發生交易糾紛投資人自保之道

證券投資人如果在交易前後已盡相當注意義務，但還是不幸發生交易糾紛時，應該如何處理？首先，請記得二個要訣：「快」與「齊」。

一、「快」

「快」指的是「快速」，即迅速處理。實務上常見有投資人以電話委託下單發生糾紛時，因為投資人並不瞭解電話下單之錄音資料，證券商依證券管理法規規定⁵，僅須保存錄音或相關傳輸內容 2 個月，只有在投資人於保存期限內對證券交易認為有爭議時，證券商才必須保存該錄音資料至爭議消除為止；若投資人於證券商保存期限之後才提出異議，即會發生因錄音資料被新的錄音資料覆蓋而發生投資人與證券商各說各話的問題，在舉證上往往會發生很大的爭議與困擾。因此，不論是常見的委託買賣交易糾紛（包括電話、語音、網路或當面等下單方式），投資人未親自開戶，不法代客操作交易，證券商業務人員利用客戶名義或帳戶，申購、買賣有價證券，挪用或代客戶保管有價證券、款項、印鑑或存摺，與客戶間有借貸款項，

⁵ 台灣證券交易所營業細則第 80 條、證券櫃檯買賣中心證券商營業處所買賣有價證券業務規則第 62 條及證券商公會證券商受託買賣外國有價證券管理辦法第 8 條，均有相關規定。

投資人融資融券擔保維持率不足遭強制平倉（俗稱斷頭）等糾紛，投資人於發現自身權益遭受損失時，應迅速加以處理，處理的方式，後文會說明。

二、「齊」

「齊」指的是「齊全」，即證據資料，務求齊全清楚。常見交易糾紛發生時，投資人因資料不全、雜亂未加整理、陳情重點不明、證據多有缺漏，致糾紛處理上發生困難。再者，投資人發生交易糾紛時，尋求適當之處理管道也非常的重要，避免因為投資人陳情單位非該交易糾紛處理權責單位或檢查單位，增加不必要的公文往返，延誤處理時機，而影響了投資人的權益。

總而言之，發生交易糾紛時，投資人必須把握「快速」與「齊全」等二個重點，才能在後續處理糾紛的過程中，提高圓滿解決的機會，並確保投資人自身的權益。

肆、處理交易糾紛的方式及其程序

在解決交易糾紛的方式上，有協商、申訴（包括陳情或檢舉）、調處、調解、仲裁、團體訴訟及個別訴訟等管道，投資人可視交易糾紛情形自行選擇其中一種或多管齊下之方式辦理，該等方式及其處理程序，說明如下：

一、協商

證券商依證券商內部控制制度標準規範規定，應設置申訴管道提供投資人申訴或檢舉。因此，投資人若與證券商或其業務人員發生交易糾紛時，可先與交易糾紛相對人進行協商，取得雙方最大可接受原則，即時處理紛爭；再者，亦可向證券商申訴陳情，由證券商內部稽核人員介入查核，釐清爭議後，再進行協商，增加解決爭議事件的機會。

二、申訴（包括陳情或檢舉）

*向保護中心提出諮詢及申訴

（一）保護中心受理投資人之諮詢及申訴範圍

1. 對證券及證券相關法令之諮詢。
2. 與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議。

（二）諮詢及申訴處理流程

1. 電話或現場諮詢、申訴
 - （1）保護中心有專人負責接聽投資人電話或接受現場諮詢及申訴，保護中

心皆以即時解答為原則，若無法即時解答，得留下投資人的電話，待查得答案後回復。

- (2) 投資人欲委託保護中心申訴時，應以書面填具爭議雙方當事人姓名或名稱及住、居所或通訊地址、電話等相關資料，並檢附相關證物影本交付保護中心辦理。
- (3) 保護中心處理諮詢或申訴案件視案情需要，得轉介至相關單位處理。
2. 書面諮詢或申訴：投資人書面諮詢或申訴時，可以郵件（或傳真、網路等）方式寄送，由保護中心收文後，分案交專責人員處理。
3. 另同一證券事件，若經二十個人以上申訴，保護中心得考量相關案情及證據資料，由投資人授予訴訟或仲裁實施權，以保護中心名義，起訴或提付仲裁。

***其他申訴管道**

投資人發生證券交易糾紛，除了向保護中心申訴外，亦可向下列單位或機關提出申訴：

（一）證券交易所

證券交易所依證券交易所管理規則、證券交易所營業細則及證券交易所查核證券商作業辦法等規定，可對證券商的財務、業務及內部稽核作業進行實地查核或書面查核。證券交易所接獲投資人檢舉案件或金管會轉交檢舉案件時，則可進行專案查核，檢查或查詢證券商稽核報告與所有帳簿及有關交易憑證、單據、表冊、契約，並做成查核報告，釐清證券商作業是否有違反證券管理法令。

（二）證券商公會

證券投資人與證券商間因證券相關業務所生爭議時，可向證券商公會或保護中心申請調處。調處程序及其效力，後文會詳細說明，此處不多贅述。

（三）金管會證期局

有關證券商之許可、證券商募集與發行證券之核准、證券商負責人與業務人員管理及上開相關業務之監督、管理等事項，係金管會證期局業務職掌範圍之一。投資人若與證券商或其業務人員發生交易糾紛時，除可向上述單位申訴、陳情或檢舉外，亦可向金管會證期局為之。金管會證期局將視案件內容，命令證券商或與其有財務、業務往來之關係人，提出財務或業務報告資料，或檢查其營業、財產、帳簿、書類或其他有關物件；再者，金管會證期局亦可函請相關單位進行查核。

表四之(一) 證券交易糾紛相關申訴單位電話、網址及聯絡地址

單位	電話	網址及電子信箱	聯絡地址
財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心	(投資人服務專線) 02-2712-8899	http://www.sfipc.org.tw/ Email: 進入網頁「意見交流」選項辦理	台北市民權東路三段 178 號 12 樓
臺灣證券交易所股份有限公司	投資人服務中心 專線: (02) 8101-3873	http://www.tse.com.tw/ Email: 進入網頁「關於證交所」、「公司介紹」選項「聯絡我們」	台北市信義路五段 7 號 3 樓、9 至 12 樓
財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心	02-2363-9555	http://www.otc.org.tw Email: server@mail.gretai.org.tw	台北市羅斯福路二段 100 號 15 樓
中華民國證券商業同業公會	服務專線 (02)2737-4721	http://www.futures.org.tw/	台北市復興南路二段 268 號 6 樓
行政院金融監督管理委員會證券期貨局	02-8773-4136	http://www.sfb.gov.tw/ Email: 進入網頁「意見交流」選項辦理	台北市新生南路一段 85 號

資料來源：本文整理

三、調處

*向保護中心申請調處

當投資人遇上證券交易糾紛，致使自身權益受有損害，除可以藉由民事訴訟程序提起訴訟，請求法院裁判外，尚可向保護中心或證券商公會等專業、公正之調處機構，就與證券商有關證券交易事宜所產生之民事爭議，申請調處，避免進入訴訟程序，耗費精神與體力，亦可達到疏減訟源之功效。

(一) 保護中心調處範圍

證券投資人或期貨交易人與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議，得向保護中心申請調處。

(二) 調處效力

調處事件經當事人達成協議，調處即成立，此時調處委員會將調處結果作成調處書，並送請管轄法院審核，經法院核定的調處書與民事確定判決有同一效力；另民事事件若已繫屬於法院，在判決確定前，當事人向保護中心申請調處成立，並經法院核定者，視為於調處成立時，已撤回起訴，如此一來，不但省去了繁瑣的訴訟程序，紛爭亦可迎刃而解。

（三）調處流程

保護中心依投保法設置調處委員會，專責處理證券投資人或期貨交易人的民事爭議事件調處事宜。當投資人遇有民事爭議事件糾紛時，可填具調處申請書向保護中心申請調處，其處理流程如下：

1. 投資人提出調處申請書，向保護中心申請調處。
2. 保護中心在受理後二個工作日內完成申請案件之審查。
2. 若申請事由合乎規定，保護中心則製作繕本送達相對人。
3. 相對人須於文到三日內表示是否接受調處。
4. 相對人若拒絕調處，保護中心於受理申請案件七日內，發給調處不成立證明書。
5. 若相對人接受調處，則保護中心訂定調處期日，製作調處通知，並於受理後十五日內寄發給當事人。
6. 於既定之調處日期，當事人不到場或意見無法達成一致時，保護中心將製作調處不成立證明書，發給當事人；若當事人達成協議，則保護中心於調處成立七日內製作調處書，並送請管轄法院審核。

（四）調處費用

依「證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法」第 19 條規定，保護中心受理投資人申請調處之案件，得視調處案件之情形酌收工本費或必要費用。又依保護中心調處收費標準第 3 條規定，調處事件申請人於申請調處時，應向保護中心繳納工本費，每人每件新台幣 1 千元，相對人拒絕調處時或調處不成立者，申請人繳納之工本費，保護中心應予以退還。

*向證券商公會申請調處

（一）證券商公會調處範圍

證券商公會依該公會業務管理規則第 12 條規定，訂定證券商業同業公會有價證券交易紛爭調處辦法，並設置調處人。調處人應辦理下列調處事項：

1. 證券商公會會員間因有價證券交易所生之爭議。
2. 證券商公會會員與投資人間因有價證券交易所生之爭議。
3. 證券商公會會員與投資人間因有價證券申購所生之爭議。

（二）調處流程

1. 證券商公會於接獲調處申請書，經審查符合調處要件後⁶，應於七日內決定調處日期，通知雙方當事人或其代理人到場，並將調處申請書之繕本一併送達他造當事人，公會會員接獲通知，應於調處日期到場參加調處。當事人無正當理由於調處

⁶ 爭議事件已進入訴訟程序或在仲裁中者，不得申請調處。

日期不到場，視為調處不成立。

2. 調處時應有調處人二人以上之出席，但兩造當事人未表示異議，得由調處人一人逕行調處。
3. 調處成立時，應作成調處書，由當事人及出席調處人簽章，並將調處書交付當事人；而調處不成立時，由出席調處人作成調處不成立之證明書，並簽章交付當事人。

（三）調處費用：目前證券商公會有價證券交易紛爭調處辦法，並未規定投資人向證券商公會申請調處須支付費用。

證券商公會於 82 年 7 月 28 日即訂定有價證券交易紛爭調處辦法，歷史較 92 年始成立的保護中心調處機制為悠久，惟保護中心自成立以來有關證券投資人交易糾紛或權益之保護上所做的努力，如：對上市櫃公司不法掏空案件之團體訴訟，該等公司負責人及相關關係人國內外財產之追討等，均是有目共睹的。因此，投資人在交易糾紛調處單位之選擇上，可視自身案件內容或上開作業流程自行選擇。

表四之（二）調處費用一覽表

單位：新台幣元

調處機構	費用
保護中心	每件 1 千元
證券商公會	無

資料來源：本文整理

四、調解

投資人除可選擇前面所述解決交易糾紛方式外，亦可在當事人同意情況下，向地方法院簡易庭聲請調解，以省時、省力又省錢的方式解決交易糾紛。

- （一）訴訟標的金額未滿 10 萬元免繳聲請費，10 萬元以上未滿 100 萬元者繳 1 千元，若訴訟中聲請調解成立，裁判費還可以聲請退還一半。
- （二）調解時，法官和調解委員會聽取雙方意見，提出雙方都能接受的方案，尊重雙方意願，如不滿意，可以不接受。
- （三）一旦調解成立，通常被告較會心甘情願的履行調解條件，不傷和氣，而且調解成立和確定判決有同一效力。

因此，利用調解程序解決紛爭，可以說是省時又省錢，好處多多，皆大歡喜。

表四之（三）聲請法院調解費用一覽表

單位：新台幣元

標的金（價）額	徵收聲請費
未滿 10 萬元	免徵

標的金（價）額	徵收聲請費
10 萬元以上－未滿 100 萬元	1,000 元
100 萬元以上－未滿 500 萬元	2,000 元
500 萬元以上－未滿 1,000 萬元	3,000 元
1,000 萬元以上	5,000 元

資料來源：本文整理

五、仲裁

仲裁法所稱之「仲裁」，係指當事人以書面訂立仲裁協議，約定將有關其現在或將來依法得和解之民事爭議，交由獨任仲裁人或單數之數人組成的仲裁庭仲裁，以解決爭議的制度。當事人將爭議事件提付仲裁，仲裁庭應於組成之日起六個月內作成判斷書，而仲裁人皆具各業專門知識或經驗之專家，可達成辦案之正確性，且仲裁費比訴訟費用為低，再者，依仲裁法第 23 條第 2 項規定，仲裁程序不對外公開，可確保工商業之營業秘密。經仲裁庭作成判斷者，其仲裁判斷於當事人間，與法院之確定判決有同一效力，原則上經聲請法院為執行裁定後，得為強制執行，具有迅速、保密、專家判斷及較訴訟費用為低等優點。

（一）仲裁程序：若證券交易受託契約中，約定雙方可就證券交易之紛爭，提請仲裁，則投資人可以選擇向仲裁機構⁷中華民國仲裁協會申請仲裁。仲裁程序如下：

1. 投資人向中華民國仲裁協會提出仲裁聲請書狀，繳交仲裁費用，並選定仲裁人。
2. 仲裁機構受理後，製作繕本送達相對人，通知相對人答辯並請相對人選定仲裁人。
3. 相對人選定仲裁人後，組成仲裁庭並推選主任仲裁人。
4. 仲裁人決定仲裁時地及程序規則，並進入仲裁程序（詢問、言詞辯論、調查證據及送請鑑定，程序進行均有錄音與筆錄）。
5. 若雙方願意和解，可在仲裁判斷前和解，中華民國仲裁協會將製作和解書，交付當事雙方。
6. 若雙方不願在仲裁判斷前和解，則於仲裁程序結束後，由中華民國仲裁協會作成仲裁判斷，並向法院聲請裁定及強制執行。

⁷ 目前我國依法許可設立之仲裁機構計有「中華民國仲裁協會」、「台灣營建仲裁協會」、「中華民國勞資爭議仲裁協會」及「中華工程仲裁協會」，負責仲裁人登記及辦理營建工程、勞資爭議及其他各類仲裁事件。

表四之（四）中華民國仲裁協會聯絡地址及電話

事務所	地址	聯絡電話
主事務所	台北市大安區仁愛路四段376號14樓（仁愛世貿廣場）	（02）2707-8672
台中辦事處	台中市北屯區文心路四段83號20樓（力霸帝國大樓）	（04）2293-8390
高雄辦事處	高雄市前鎮區一心二路128號14樓（國際金融大樓）	（07）3359-523

資料來源：本文整理

六、團體訴訟及個別訴訟

（一）團體訴訟

由於我國證券市場之投資人以散戶居多，相較於證券商及發行公司而言，投資人多處於經濟上之弱勢地位，當其權益受損時，往往因資訊不足、能力有限、舉證困難、訴訟成本過高等因素，而放棄此一救濟程序。事實上，此類證券交易糾紛或公開發行公司不法掏空案件受損害者往往不只一人，且所受之損害皆係基於相同之原因事實，如受損害之投資人皆放棄救濟，除損害無法填補之外，亦縱容不法行為者逍遙法外，但若由投資人個別提起訴訟，則恐耗費其勞力、時間、費用，並可能發生裁判相互矛盾之困擾；為解決此一問題，美國採集體訴訟類型，對於有多數人受害之證券案件，允許以集體之方式提起訴訟；英、日、韓等國亦陸續設立各機構或保護基金以提供投資人保障。我國為提昇對投資人之保護，於制定投保法時，即參酌國外制度及我國消費者保護法之規定，引進團體訴訟機制、設立投資人保護基金，以期賦予證券投資人更多的保障。

依投保法規定，保護中心為維護公益，於章程所定目的範圍內，對於造成多數證券投資人或期貨交易人受損害之同一證券、期貨事件，得由二十人以上證券投資人或期貨交易人授與訴訟實施權後，以保護中心之名義起訴或提付仲裁，以期達到訴訟經濟，減輕訴源訟累之目的。另外，依投保法規定，保護中心除訴訟或仲裁之必要費用外，不得請求報酬，期能增加投資人主張權利之意願，達成保護投資人權益、促進證券及期貨市場健全發展之公益目的。

1. 團體訴訟流程

(1) 取得保護中心受理求償訊息：保護中心經研議受理求償時，皆會於保護中心網

站及各大日、晚報公告，並函請各證券商於投資人詢問案件時提供相關協助，請投資人多加留意。

- (2) 投資人索取求償文件方式：自保護中心網站下載、至任一證券商營業處所索取或前往保護中心索取。

投資人委任保護中心為訴訟代理人後，即由保護中心為原告提起訴訟，投資人可無需出庭應訊，此即團體訴訟為避免司法資源浪費所設計之機制。另保護中心為便於訴訟之提起，有訂定參與團體訴訟之截止日期，針對截止日期前所收受投資人之求償資料，將先行處理以向法院遞狀；至於截止日期後始收受之求償資料，保護中心將視情況於適當時機再向法院遞送。惟若保護中心求償案件，法院判決已確定，依我國民事訴訟法之規定，判決之效力僅及於該訴訟之當事人，故未登記求償之投資人則無法請求分配，但投資人仍可自行向法院主張其權利。

截至 96 年 4 月底，保護中心因為證券交易不法情事，已向法院提起包括正義、順大裕、國產、太電、久津、博達、訊碟、勁永…等 44 件團體訴訟案件，其中並獲得訊碟內線交易案勝訴等 10 件勝訴判決⁸。

2. 團體訴訟費用

投資人於辦理求償登記時，毋需支付任何費用，如將來法院作出具體判決，且依該判決投資人可獲得賠償時，保護中心得於賠償金額中扣除訴訟必要相關費用（包含法院費用及相關郵資費…等）後，再依求償金額比例發還予投資人，如依判決投資人未獲得賠償，則投資人毋需另外支付費用。

（二）個別訴訟

由於發生證券交易糾紛的當事人，無法強制要求相對人接受調處、調解或仲裁等方式來解決紛爭，因此若相對人拖延或無誠意處理事端，則向法院提起民事訴訟，便成為解決爭議的最後一個選擇方式。但由於任何訴訟均須繳納裁判費，而且需要開庭，會有相當的時間與金錢的花費，本文建議投資人仍先以協商、申訴、調處、調解或仲裁做為解決交易糾紛的優先考量。

1. 民事訴訟

民事訴訟，就是一般人所說的民事官司，是國家設立的法院民事法庭（包括民事庭、家事庭、簡易庭），依當事人（包括原告、被告及訴訟參加人）的請求，就

⁸ 93 年 2 月順大裕財報不實及公開說明書不實案一審勝訴〔對發行公司及不法行為人〕、93 年 7 月大中鋼鐵案一審勝訴〔對發行公司及不法行為人〕、93 年 11 月立大農畜財報不實案一審勝訴〔對發行公司及不法行為人〕、93 年 12 月榮美開發操縱股價案勝訴、94 年 2 月大穎內線交易案勝訴、94 年 3 月訊碟內線交易案勝訴、95 年 4 月東榮纖維案一審判決部份勝訴、95 年 5 月東隆五金現金增資公開說明書及財務報告案部分勝訴（對不法行為人）、95 年 6 月台肥操縱股價案勝訴、95 年 7 月廣大興業內線交易案勝訴

民事糾紛事件（例如買賣、租賃、僱傭、委任、保證…等等）利用國家權力強制解決的程序。

現行民事訴訟程序，可分為簡易訴訟程序及通常訴訟程序二種。簡易訴訟程序，其目的在使訴訟標的輕微，或者案件性質單純之民事爭訟案件，得以迅速審理；另在簡易訴訟程序中，又劃出一部分小額訴訟程序，使輕微案件之審理更迅速。

不論是民事簡易訴訟程序或者是小額訴訟程序，均由法院之民事簡易庭管轄，該二類案件有時在進行訴訟前，會先經強制調解程序，調解不成立即進入審判程序。如果調解成立，那案件便會終結，該調解與確定判決有同一效力。而通常訴訟程序，則由法院民事普通庭管轄。

2. 簡易訴訟程序及小額訴訟程序

所謂簡易訴訟，即是原告向被告請求給付的內容屬於財產權，且其請求之金額或價額在新台幣 50 萬元以下者，原則上適用簡易訴訟程序，例如：請求返還借款、票款、有價證券訴訟等；至於小額訴訟程序，是較輕微、簡單或應速結的訴訟事件，原告請求被告給付金錢或其他代替物或有價證券訴訟，訴訟標的金額在新台幣 10 萬元以下的事件，適用小額訴訟程序；其餘則為通常訴訟程序。

3. 起訴法院

投資人決定向法院提起民事訴訟，一般情形應向請求的相對人，即被告住所地的法院遞狀起訴，如果被告是公司或行號者，則向公司主事務所或主營業所所在地的法院遞狀起訴。至於起訴書狀如何撰寫、起訴時應準備的資料、應繳納之訴訟費用、各法院簡易庭的開庭時間、審判書的查詢等事項，均可向司法院及其所屬各法院洽詢，或上網查詢相關資訊參考。

目前每一所地方法院的單一窗口聯合服務中心、各地檢署的為民服務中心都有準備相關的格式化起訴狀例稿可供填寫及參考，如有疑問，可以向該服務中心人員洽詢；另外，各縣市政府、律師公會、大學法律服務社，亦提供相關之法律諮詢資源服務，投資人可連結法務部網站查詢該等單位服務地點及聯絡電話，就近洽詢相關訴訟問題。

4. 上訴法院

簡易訴訟程序、小額訴訟程序第一審法院是在各地方法院簡易庭進行，對於簡易訴訟程序、小額訴訟程序第一審判決，係上訴管轄地方法院以合議行之，而對簡易訴訟程序第二審裁判，其上訴利益超過新台幣一百萬元時，當事人僅得以適用法規顯有錯誤，且該訴訟事件涉及法律見解具有原則上的重要性，經原裁判法院許可，飛越向最高法院提起上訴。至於小額訴訟程序第一審裁判，雖可上訴管轄地方法院，但應以原判決有違背法令者為限。小額訴訟程序的第二審判決，不得上訴第三審法院。另通常訴訟程序第一審判決，得上訴管轄高等法院，其上訴利益超過新台幣

幣一百萬元時，亦得上訴第三審最高法院。

民事訴訟經確定終局判決後，即有執行力，法院及當事人或其繼承人即應尊重確定判決的效力，原則上不得再以上訴方法尋求救濟。但是如果確定判決的訴訟程序、訴訟資料或判決基礎有重大瑕疵時，若不許當事人尋求救濟，有違公平正義，因此規定有再審制度，准許當事人在某限度內得對確定終局判決聲明不服。

表四之（五）民事訴訟程序類別表

案件類別	管轄法庭	適用情形	審判法院
民事小額訴訟案件	地方法院民事簡易庭	1.請求給付金錢或其他代替物或有價證券之訴訟，其起訴請求之訴訟標的價額在新台幣 10 萬元以下者。 2.當事人合意適用小額訴訟程序。 ★起訴標的金額或價額在新台幣 50 萬元以下，而本應適用簡易訴訟程序之案件，如果經當事人以書面表示合意適用小額訴訟程序，亦可以小額訴訟程序進行審判。 ★以上二種小額訴訟案件，如果法院認為適用小額訴訟程序為不適當者，得依職權裁定改用簡易訴訟程序，並由原法官繼續審理。	第一審：各地方法院民事簡易庭。 第二審：各地方法院民事庭（終審判決）。
民事簡易訴訟案件	地方法院民事簡易庭	1.請求給付金錢或其他代替物或有價證券之訴訟，其起訴請求之訴訟標的價額在新台幣 50 萬元以下。 2.不論訴訟標的價額若干，而有民事訴訟法第 427 條第 2 項列舉事件之性質，一律均適用簡易程序。 3.當事人合意適用簡易訴訟程序。 ★原本應適用通常審判程序案件，如果經當事人以書面表示合意適用簡易訴訟程序，亦可以簡易訴訟程序進行審判。如果法院誤用簡易訴訟程序，當事人不提出抗辯而為本案之言詞辯論，這樣也會被視為當事人間已有適用簡易訴訟程序之合意。	第一審：各地方法院民事簡易庭。 第二審：各地方法院民事庭。 第三審：最高法院。
通常民事訴訟案件	地方法院民事普通庭	凡是原告向被告請求的標的，不是前述的小額訴訟事件及簡易訴訟事件者，均屬通常民事訴訟之案件。	第一審：各地方法院民事庭。 第二審：高等法院民事庭。 第三審：最高法院。

資料來源：本文整理

伍、結語

證券市場投資人可投資的有價證券標的及交易方式非常多樣化，有價證券標的大致可分為上市（上櫃、興櫃）證券、債券及衍生性商品，交易方式則有電腦交易、證券商營業處所議價、盤後定價交易、零股交易、鉅額交易、拍賣及標購等方式，投資人均可視本身想獲得之投資報酬及風險承擔能力，選擇投資標的及其交易方式。投資人想要在證券市場中有所收穫，必須依照與證券商所簽訂的受託買賣契約、櫃檯買賣確認書⁹或相關交易契約¹⁰約定內容，從事有價證券交易。一旦不幸發生交易糾紛，投資人必須把握「快速」與「齊全」等二個要訣，即投資人於發現自身權益遭受損失時，應迅速加以處理，並備齊相關證據資料，才能在後續處理糾紛的過程中，提高圓滿解決的機會。

基於時間與成本的考量，訴訟應是最後的選擇，投資人在選擇訴訟方式處理證券交易紛爭前，本文建議投資人仍宜先與交易糾紛相對人協商解決紛爭、或向相關單位申訴陳情、向保護中心、證券商公會申請調處、向法院簡易庭聲請調解、向仲裁機構申請仲裁，期能快速以雙方最大可接受原則，獲得即時處理紛爭，圓滿解決歧見；惟若交易糾紛當事人雙方無法取得共識，或相對人拖延、無誠意處理爭議事端，則投資人只好向地方法院提起民事訴訟，以維護自身權益。

⁹ 依據櫃檯買賣中心證券商營業處所買賣有價證券業務規則規定，客戶初次與證券商進行櫃檯買賣有價證券（包括股票、公債、金融債券、公司債、受益證券及外國債券）時，應與該證券商簽訂開戶契約及簽署櫃檯買賣確認書。

¹⁰ 依據證券櫃檯買賣中心證券商營業處所經營衍生性金融商品交易業務規則規定，證券商與交易相對人從事衍生性金融商品交易時，應與交易相對人簽訂 ISDA (International Swaps and Derivatives Association, Inc.) 總契約 (Master Agreement) 及附約，並就後續之交易之約定事宜簽訂個別之交易確認書。上述附約及確認書應以中文擬定，或以英中對照臚列條款內容，以供交易相對人確認該次交易之相關交易條件，但證券商之交易相對人如為金融機構、華僑及外國人者，得採英文為之。

附錄

一、中華民國仲裁協會仲裁費、法院調解費用與法院裁判費比較表

單位：新台幣元

標的金額	中華民國仲裁協會		法院調解費用	法院裁判費			
	仲裁費	調解費		一審	二審	三審	合計
10 萬元	4,600	3,000	1,000	1,000	1,500	1,500	4,000
60 萬元	24,600	3,000	1,000	6,500	9,750	9,750	26,000
100 萬元	36,600	5,000	2,000	10,900	16,350	16,350	43,600
200 萬元	58,600	10,000	2,000	20,800	31,200	31,200	83,200
300 萬元	75,600	15,000	2,000	30,700	46,050	46,050	122,800
400 萬元	90,600	20,000	2,000	40,600	60,900	60,900	162,400
500 萬元	104,600	25,000	3,000	50,500	75,750	75,750	202,000
600 萬元	114,600	30,000	3,000	60,400	90,600	90,600	241,600
700 萬元	124,600	35,000	3,000	70,300	105,450	105,450	281,200
800 萬元	134,600	40,000	3,000	80,200	120,300	120,300	302,800
900 萬元	144,600	45,000	3,000	90,100	135,150	135,150	360,400
1000 萬元	152,600	50,000	5,000	100,000	150,000	150,000	400,000
1500 萬元	177,600	75,000	5,000	144,000	216,000	216,000	576,000
2000 萬元	202,600	100,000	5,000	188,000	282,000	282,000	752,000
2500 萬元	227,600	125,000	5,000	232,000	348,000	348,000	928,000
3000 萬元	252,600	150,000	5,000	276,000	414,000	414,000	1,104,000
5000 萬元	352,600	250,000	5,000	452,000	678,000	678,000	1,808,000
1 億元	602,600	500,000	5,000	892,000	1,338,000	1,338,000	3,568,000
2 億元	1,102,600	1,000,000	5,000	1,662,000	2,493,000	2,493,000	6,648,000
3 億元	1,602,600	1,500,000	5,000	2,432,000	3,648,000	3,648,000	9,728,000
5 億元	2,602,600	2,500,000	5,000	3,972,000	5,958,000	5,958,000	15,888,000
10 億元	5,102,600	5,000,000	5,000	7,822,000	11,733,000	11,733,000	31,288,000

資料來源：中華民國仲裁協會、本文整理

二、訴訟輔導：法院及地檢署

高等法院及以下各級法院、高等法院檢察署及以下各級檢察署均於機關內設有櫃台式服務中心，辦理各項訴訟輔導業務，惟其服務輔導事項涉及訴訟或非訴訟案件者，以關於程序事項為限，與實體法律關係有關之事項，則不在服務輔導範圍。

單位 名稱	服務 地點	聯絡 電話	服務時間及項目
台灣 高等 法院 單一 窗口 聯合 服務 中心	台北 市重 慶南 路一 段 124 號	(02) 2371- 3261	服務時間：上班日上午 8:30~下午 5:30(中午不休息) 服務對象： 1. 已有案件於法院者之當事人本人或其父母子女配偶為限(須持有身分證明)。 2. 未有案件在法院者：一般民眾。 服務方式：面談、電話、書面 服務項目： 1. 輔導有關訴訟、少年保護、強制執行、調解、公證、提存、法人登記、夫妻財產制契約登記及其他非訟事件等進行之手續。 2. 輔導上訴、聲請檢察官上訴、抗告、聲請再審之手續。 3. 輔導繳納訴訟費、執行費、公證費。 4. 輔導報到、遞狀及聲請定期或延展期日等。 5. 答復有關民刑訴訟及非訟事件程序之詢問。 6. 答復當事人有關裁判主文及案件進行情形之詢問。 7. 輔導辦理具保、責付、撤銷羈押、撤銷通緝及撤銷收容手續。 8. 輔導辦理發還領取提存款、刑事保證金、贓證物款及其他依法應辦退庫發還款項。 9. 輔導請領裁判書類正本、裁判確定證明書、調解不成立證明書及其他應送達或發還之文書。 10. 輔導閱覽卷宗書簿。 11. 洽辦法律扶助。 12. 輔導或代為撰繕書狀。 13. 代售司法狀紙。 14. 宣導法律常識。 15. 設置意見箱及處理相關事宜。
台灣 高等 法院 檢察 署為 民服 務中	台北 市博 愛路 127 號	(02)23 31- 0901	服務時間：上班日上午 8:30-12:30 下午 1:30-5:30 服務對象： 1. 當事人或其親屬(因個案查詢，持有身分證明)。 2. 一般民眾(非因案件相詢)。 服務方式：面談、電話、書面 服務項目：

單位 名稱	服務 地點	聯絡 電話	服務時間及項目
心			1.答復關於刑事訴訟程序(含聲請檢察官上訴程序)之詢問事項。 2.輔導當事人或關係人瞭解訴訟進行之手續。 3.輔導犯罪被害補償金申辦事項。 4.輔導自首、投案及申告鈴之使用事項。 5.輔導報到、遞狀及聲請定期或展延期日事項。 6.輔導辦理具保、責付手續及洽請撤銷羈押、撤銷通緝、解除入 出境管制事項。 7.輔導繳納刑事保證金、繳納罰金。 8.輔導聲請停止或延緩執行、易科罰金、分期繳納罰金、易服勞 役事項。 9.輔導洽領刑事保證金、贓證物件，證人、鑑定人日、旅費。 10.輔導洽領檢察書類正本、結案證明及其他應行送達或發還之 文書。 11.答復再議、偵查及其他案件辦結情形。 12.免費提供書狀例稿及聲請表。 13.免費代撰、繕不含理由例行聲請書表。 14.輔導洽辦平民法律扶助事項。關於法律疑義請向辦理平民法 律扶助之律師公會詢問。

資料來源：法務部網站

三、其他法律服務或諮詢單位¹¹：有關各縣市政府、法院、地檢署、律師公會、大學法律服務社所提供之法律諮詢資源服務，可連結法務部網站查詢，相關服務地點及聯絡電話。

¹¹ 該法律諮詢服務係指諮詢單位就詢問事項作成書面或口頭說明相關法律意見以供參考，不含案件訴訟前之交涉協商、法律文書撰擬及訴訟階段之代理及辯護。