

行政院金融監督管理委員會銀行局 94 年度委託計畫

銀行消費者保護工作成效評鑑專案

執行單位： 台灣金融研訓院

計畫主持人：薛 琦

諮詢委員：王 德 明

吳 成 物

陳 錦 章

劉 連 煜

盧 信 昌

研究人員：張 修 齊

研究助理：王 欣 悅

中華民國 95 年 7 月 28 日

行政院金融監督管理委員會銀行局 94 年度委託計畫

銀行消費者保護工作成效評鑑專案

科技政策中心編號 PG 9508-0061

執行單位： 台灣金融研訓院

計畫主持人：薛 琦

諮詢委員：王 德 明

吳 成 物

陳 錦 章

劉 連 煜

盧 信 昌

研究人員：張 修 齊

研究助理：王 欣 悅

中華民國 95 年 7 月 28 日

摘要

隨著金融自由化與國際化，資訊科技的快速發展，及電子商務的興起，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，亦引發許多消費者保護之新議題。

對於金融機構而言，追求利潤不應是唯一或排他性的目標，消費者權益保護也不只是意識上之權利，而必須被正視與落實。為此，本院執行「銀行消費者保護工作成效評鑑專案」計畫，希冀使金融市場中積極落實消費者保護、維護消費者權益之銀行獲得肯定及鼓勵。

本計畫預先洽詢主管機關、銀行公會與消費者保護團體，蒐集、整理、分析國內消費爭議案例，同時研究各國消費者保護措施，藉以瞭解國內銀行落實消費者保護工作現況。再者，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，就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項重點進行評鑑。

評鑑方法參考行政院公平交易委員會執行之「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。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，供個別受評機構及全體金融機構改善其目前消費者保護工作之參考。

本項專案除對整體評鑑架構提出建議外，為強化銀行消費者保護工作，提升消保意識，擬具建議方案如下：

(一)表揚消保績優機構

執行銀行消費者保護成效評鑑並予適當表揚，本身即具重大鼓勵作用。

(二)金融機構應建構完善落實之遵法及消保規範制度

1. 金融機構應邀請外部學者專家組成「適法性審查委員會（小組）」，共同參與商品契約文件適法性之審查。

2. 金融機構應研訂「遵守法令自我檢核表」(checklist)，內容包含各相關消保法令之規範。
3. 金融機構應建立「消費者保護準則」(guideline)或「檢核表」(checklist)，據此確實自我評估。
4. 金融機構應提升金融從業人員消費者保護之專業知能，加強辦理全行行員「消費者保護法」規範之訓練。
5. 金融機構應檢視定型化契約，排除具爭議性條款。財富管理契約書或商品說明書應以淺顯易懂之用語，讓客戶瞭解契約內容，並於引進新種商品時，確實揭露契約風險。

(三)金融機構應提升消費爭議處理機制之有效性

機構內部應建立消費爭議案件處理之標準作業程序，並由副總經理以上人員督導。統計分析申訴案件類型、結案比例及處理時效(含接受度及滿意度)，並追蹤考核。

(四)金融機構應主動辦理消費者保護措施

金融機構應辦理正確理財、合理消費之消費者教育宣導活動。另辦理客戶滿意度調查，傾聽消費者聲音。

(五)邀集金融機構、消保機關及消保團體共同成立特定組織，定期檢討金融業消保議題，擬定標準作業範本，辦理年度評鑑工作。

本次評鑑並非逐一查核銀行是否遵循各項相關法令，而是瞭解受評機構在消費者保護工作上是否對消費者釋出善意，且有更多積極作為。執行銀行消費者保護評鑑工作並對受評績優機構予公開表揚，可作為消費者選擇業務往來對象之參考，亦可提升銀行對消費者權益保護之重視，對鼓勵銀行落實消費者保護工作，具實質助益。

Abstract

Deregulation and globalization of financial services, together with the growing sophistication of financial technology and the emergence of E-commerce, are making the financial products of banks more complex, triggering key issues on consumer protection as well. The purposes of this project, conducted by Taiwan Academy of Banking and Finance, are thus as follows:

1. Collecting and analyzing financial consumption disputes from government agencies, bankers association and consumer advocacy group.
2. Comparative research on the legislative and regulatory framework of consumer protection in the financial services sector in the United States, the United Kingdom, Japan and Taiwan.
3. Developing an evaluation model to assess the consumer protection practices of 20 domestic and foreign banks in Taiwan. The evaluation approach is firstly to request each bank conduct a self-assessment in four dimensions: the adequacy of consumer protection framework, the sufficiency of consumption information, the efficiency of dispute resolution mechanism, and the effectiveness of consumer protection measures; secondly, to deliver materials demonstrating the soundness of its consumer protection; lastly, to make a presentation and respond to the questions raised by the Jury.
4. Addressing the strengths, weaknesses and improvements of current consumer protection practices of each respective bank. Formulating suggestions thereof to strengthen the enforcement of consumer protection in the banking industry, including developing an effective compliance and consumer protection framework; setting up standard operating procedures (SOP) on dispute resolution; conducting consumer protection activities actively; establishing a specific organization to review consumer protection related issues and formulate a standard operating model.

To sum up, conducting the consumer protection evaluation and commending the outstanding banks are greatly beneficial to raise the awareness of key issues on consumer protection and promote good business practices. The banks are therefore to be encouraged to enforce an adequate and effective consumer protection practices to protect the interests of consumers as a whole.

目 錄

第一章 緒論.....	-1-
第一節 研究動機與目的.....	-1-
第二節 研究方法與範圍.....	-2-
第三節 研究團隊.....	-2-
第二章 金融消費爭議與申訴處理機制.....	-4-
第一節 金融消費爭議之型態.....	-4-
第二節 金融消費爭議之申訴處理.....	-6-
一、 行政院消費者保護委員會.....	-6-
二、 行政院公平交易委員會.....	-7-
三、 中華民國消費者文教基金會.....	-8-
四、 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會.....	-8-
第三章 各主要國家銀行消費者保護措施.....	-12-
第一節 美國消費信用商品規範及消費者保護措施.....	-12-
一、 消費信用之重要法制規範.....	-12-
二、 消費信用相關之政府組織.....	-17-
三、 消費爭議處理機制.....	-18-
四、 其他消費者保護做法.....	-18-
第二節 英國消費信用商品規範及消費者保護措施.....	-20-
一、 消費信用之重要法制規範.....	-20-
二、 消費信用相關之政府組織.....	-25-
三、 消費爭議處理機制.....	-25-
四、 其他消費者保護做法.....	-27-
第三節 日本消費信用商品規範及消費者保護措施.....	-28-
一、 消費信用之重要法制規範.....	-29-
二、 消費信用相關之政府組織.....	-32-
三、 消費爭議處理機制.....	-32-
第四節 各國消費信用制度比較.....	-33-

第四章 銀行消費者保護工作成效評鑑程序與標準.....	-37-
第一節 評鑑作業程序.....	-37-
第二節 評鑑項目與標準.....	-40-
一、消費者保護制度之妥適性.....	-40-
二、消費資訊揭露之完整性與正確性.....	-40-
三、消費爭議處理機制之有效性.....	-42-
四、消費者保護措施執行成效.....	-43-
第三節 評鑑審查規範.....	-43-
一、評鑑審查程序.....	-43-
二、評鑑審查注意事項.....	-44-
第五章 銀行消費者保護工作成效評鑑結果分析.....	-45-
第一節 評鑑結果與發現.....	-45-
第二節 各受評機構優缺點分析及建議改進事項.....	-51-
第六章 強化銀行消費者保護工作方案.....	-177-
第七章 結論與建議.....	-179-
第一節 結論.....	-179-
第二節 建議.....	-180-
附錄一 銀行消費者保護成效評鑑作業手冊.....	-187-
附錄二 銀行消費者保護成效評鑑專案座談會會議紀錄.....	-207-
附錄三 銀行消費者保護成效評鑑專案保密協議書.....	-215-
附錄四 銀行消費者保護成效評鑑專案期中報告審查會議紀錄	
附錄五 銀行消費者保護成效評鑑專案期末報告審查會議紀錄	
附錄六 金融消費爭議案件參考資料	