

法規名稱：金融消費者保護法

修正日期：民國 112 年 12 月 06 日

第一章 總則

第 1 條

為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，特制定本法。

第 2 條

本法之主管機關為金融監督管理委員會。

第 3 條

- 1 本法所定金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子支付業及其他經主管機關公告之金融服務業。
- 2 前項銀行業、證券業、期貨業及保險業之範圍，依金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。
- 3 第一項所稱電子支付業，指電子支付機構管理條例第三條第一款之電子支付機構。

第 4 條

- 1 本法所稱金融消費者，指接受金融服務業提供金融商品或服務者。但不包括下列對象：
一、專業投資機構。
二、符合一定財力或專業能力之自然人或法人。
- 2 前項專業投資機構之範圍及一定財力或專業能力之條件，由主管機關定之。
- 3 金融服務業對自然人或法人未符合前項所定之條件，而協助其創造符合形式上之外觀條件者，該自然人或法人仍為本法所稱金融消費者。

第 5 條

本法所稱金融消費爭議，指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議。

第 6 條

- 1 本法所定金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。
- 2 違反前項規定者，該部分約定無效。

第二章 金融消費者之保護

第 7 條

- 1 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。
- 2 金融服務業與金融消費者訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。
- 3 金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。

第 8 條

- 1 金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之

義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。

- 2 前項廣告、業務招攬及營業促銷活動之方式、內容及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。
- 3 金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第 9 條

- 1 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。
- 2 前項應充分瞭解之金融消費者相關資料、適合度應考量之事項及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

第 10 條

- 1 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。
- 2 前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益；金融服務業辦理授信業務，應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障及授信展望等授信原則，不得僅因金融消費者拒絕授權向經營金融機構間信用資料之服務事業查詢信用資料，作為不同意授信之唯一理由。
- 3 第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。
- 4 金融服務業提供之金融商品屬第十一條之二第二項所定之複雜性高風險商品者，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。

第 11 條

金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。

第 11-1 條

- 1 金融服務業應訂定業務人員之酬金制度，並提報董（理）事會通過。
- 2 前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。
- 3 前項金融服務業業務人員酬金制度應遵行之原則，由所屬同業公會擬訂或經主管機關指定之公會團體擬訂，報請主管機關核定。

第 11-2 條

- 1 金融服務業初次銷售之複雜性高風險商品應報經董（理）事會或常務董（理）事會通過。
- 2 前項所定複雜性高風險商品類型，由主管機關定之。
- 3 第一項複雜性高風險商品及前條第一項之酬金制度，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。

第 11-3 條

- 1 金融服務業因違反本法規定應負損害賠償責任者，對於故意所致之損害，法院得因金融消費者之請求，依侵害情節，酌定損害額三倍以下之懲罰性賠償；對於過失所致之損害，得酌定損害額一倍以下之懲罰性賠償。
- 2 前項懲罰性賠償請求權，自請求權人知有得受賠償之原因時起二年間不行使而消滅；自

賠償原因發生之日起逾五年者，亦同。

第 12 條

金融服務業應將第八條至第十條、第十一條之一及第十一條之二規定事項，納入其內部控制及稽核制度，並確實執行。

第 12-1 條

- 1 金融服務業未依第二章有關金融消費者之保護規定辦理者，主管機關得限期令其改正，並得視情節之輕重，為下列處分：
 - 一、警告。
 - 二、停止該金融商品全部或一部之銷售。
 - 三、對金融服務業就其全部或部分業務為一年以下之停業。
 - 四、命令金融服務業停止其董（理）事、監察人、經理人或受僱人一年以下執行職務。
 - 五、命令金融服務業解除其董（理）事、監察人、經理人或受僱人職務。
 - 六、其他必要之處置。
- 2 金融服務業未依前項主管機關命令於限期內改正者，主管機關得再限期令其改正，並依前項規定處分；情節重大者，並得廢止其營業許可。

第 三 章 金融消費爭議處理

第 13 條

- 1 為公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者權益，應依本法設立爭議處理機構。
- 2 金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。
- 3 爭議處理機構除處理金融消費爭議外，並應辦理對金融服務業及金融消費者之教育宣導，使金融服務業與金融消費者均能充分瞭解正確之金融消費觀念及金融消費關係之權利與義務，以有效預防金融消費爭議發生。
- 4 爭議處理機構辦理金融消費爭議處理及前項業務，得向金融服務業收取年費及爭議處理服務費。
- 5 前項年費及服務費之收取標準及有關規定由主管機關定之。

第 13-1 條

- 1 為保護金融消費者，主管機關得指定金融相關之財團法人或公益社團法人，對於金融服務業與金融消費者間因同一原因事實受有損害之金融消費爭議事件，由二十人以上金融消費者以書面授與評議實施權後，以自己名義，依第二十三條至第二十八條規定為金融消費者進行評議程序。
- 2 前項金融消費者於申請評議後作成評議決定前，終止評議實施權之授與者，應通知爭議處理機構，該部分之評議程序先行停止；該金融消費者應於七個工作日內以書面向爭議處理機構表明自行續行評議，屆期未表明者，視為撤回該部分之評議申請。
- 3 第一項受指定之金融相關財團法人或公益社團法人申請評議後，因部分金融消費者終止評議實施權之授與，致其餘部分不足二十人者，爭議處理機構應就其餘部分繼續進行評議。
- 4 爭議處理機構作成之評議書，應由依第一項規定授與評議實施權之各金融消費者，依第二十九條及第三十條規定表明接受或拒絕評議決定及是否申請將評議書送法院核可。
- 5 第一項法人應具備之資格要件、同一原因事實之認定基準、評議實施權授與之範圍、評議程序之進行及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

第 14 條

- 1 爭議處理機構為財團法人，捐助財產總額為新臺幣十億元，除民間捐助外，由政府分五年編列預算捐助。爭議處理機構設立時之捐助財產為新臺幣二億元。
- 2 爭議處理機構設基金，基金來源如下：
 - 一、捐助之財產。
 - 二、依前條第四項向金融服務業收取之年費及服務費。
 - 三、基金之孳息及運用收益。
 - 四、其他受贈之收入。
- 3 爭議處理機構之下列事項，由主管機關定之：
 - 一、組織與設立、財務及業務之監督管理、變更登記之相關事項、捐助章程應記載事項。
 - 二、各金融服務業繳交年費、服務費之計算方式。
 - 三、基金之收支、保管及運用辦法。
 - 四、董事、監察人之任期與解任、董事會之召集與決議、董事會與監察人之職權及其他應遵行事項。

第 15 條

- 1 爭議處理機構應設董事會，置董事七人至十一人。
- 2 爭議處理機構置監察人一人至三人。
- 3 爭議處理機構之董事及監察人，由主管機關就學者、專家及公正人士遴選（派）之。
- 4 董事會應由全體董事三分之二以上之出席，出席董事過半數之同意，選出董事一人為董事長，經主管機關核可後生效。
- 5 董事、董事會及監察人不得介入評議個案之處理。

第 16 條

- 1 爭議處理機構設金融消費者服務部門，辦理協調金融服務業處理申訴及協助評議委員處理評議事件之各項審查準備事宜。
- 2 爭議處理機構內部人員應具備之資格條件，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。

第 17 條

- 1 爭議處理機構為處理評議事件，設評議委員會，置評議委員九人至二十五人，必要時得予增加，其中一人為主任委員，均由董事會遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士，報請主管機關核定後聘任。
- 2 評議委員任期為三年，期滿得續聘。主任委員應為專任，其餘評議委員得為兼任。
- 3 評議委員均應獨立公正行使職權。

第 18 條

- 1 評議委員會為處理評議事件，得依委員專業領域及事件性質分組。
- 2 評議委員應具備之資格條件、聘任、解任、薪酬及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

第 19 條

- 1 金融消費爭議當事人，就他方當事人於爭議過程所提出之申請及各種說明資料或協商讓步事項，除已公開、依法規規定或經該他方當事人同意者外，不得公開。
- 2 爭議處理機構及其人員對所知悉金融消費爭議之資料及評議過程，除法規另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。
- 3 爭議處理機構應定期揭露金融服務業申訴及評議案件之統計資料。

第 20 條

- 1 爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進

行評議。

- 2 爭議處理機構為處理金融消費爭議事件，得於合理必要範圍內，請求金融服務業協助或提出文件、相關資料。受請求之金融服務業未協助或提出文件、相關資料者，爭議處理機構得報請主管機關處理。

第 21 條

- 1 金融消費者依其申訴或申請評議內容所得主張之請求權，其時效因依本法申訴或申請評議而中斷。
- 2 有下列情形之一者，前項請求權時效視為不中斷：
 - 一、申訴或評議之申請經撤回。
 - 二、申訴後未依第十三條第二項規定申請評議。
 - 三、評議之申請經不受理。
 - 四、評議不成立。

第 22 條

金融消費爭議事件涉及眾多金融消費者或金融服務業且事件類型相似者，或涉及重大法律適用爭議者，爭議處理機構對該等爭議事件得暫時停止處理，並針對該等爭議事件擬訂爭議處理原則經報請主管機關同意後，依該處理原則繼續處理，或向有權解釋法令之機關申請解釋後，據以繼續處理。

第 23 條

- 1 爭議處理機構處理評議之程序、評議期限及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。
- 2 金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。
- 3 爭議處理機構處理調處之程序、調處人員應具備之資格條件、迴避、調處期限及其他應遵行之事項，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。
- 4 第十五條第五項及第十九條第二項有關評議之規定，於調處準用之。
- 5 調處成立者應作成調處書；調處書之作成、送達、核可及效力，準用第二十八條及第三十條規定。
- 6 金融消費者已依其他法律規定調處或調解不成立者，得於調處或調解不成立之日起六十日內申請評議。

第 24 條

- 1 金融消費者申請評議，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、相關文件或資料及申訴未獲妥適處理之情形。
- 2 金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知金融消費者及金融服務業。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正：
 - 一、申請不合程式。
 - 二、非屬金融消費爭議。
 - 三、未先向金融服務業申訴。
 - 四、向金融服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾三十日。
 - 五、申請已逾法定期限。
 - 六、當事人不適格。
 - 七、曾依本法申請評議而不成立。
 - 八、申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。
 - 九、其他主管機關規定之情形。

第 25 條

- 1 爭議處理機構於受理申請評議後，應由評議委員會主任委員指派評議委員三人以上為預

審委員先行審查，並研提審查意見報告。

- 2 評議委員對於評議事項涉及本人、配偶、二親等以內之親屬或同居家屬之利益、曾服務於該金融服務業離職未滿三年或有其他足認其執行職務有偏頗之虞時，應自行迴避；經當事人申請者，亦應迴避。
- 3 前項情形，如評議委員及當事人對於應否迴避有爭議，應由爭議處理機構評議委員會決議該評議委員是否應予迴避，並由爭議處理機構將決議結果於決議之日起三日內，以書面通知當事人。
- 4 評議委員會主任委員應於預審委員自行迴避或前項評議委員會決議預審委員應予迴避之日起五日內，另行指派預審委員。

第 26 條

- 1 評議程序以書面審理為原則，並使當事人有於合理期間陳述意見之機會。
- 2 評議委員會認為有必要者，得通知當事人或利害關係人至指定處所陳述意見；當事人請求到場陳述意見，評議委員會認有正當理由者，應給予到場陳述意見之機會。
- 3 前項情形，爭議處理機構應於陳述意見期日七日前寄發通知書予當事人或利害關係人。

第 27 條

- 1 預審委員應將審查意見報告提送評議委員會評議。
- 2 評議委員會應公平合理審酌評議事件之一切情狀，以全體評議委員二分之一以上之出席，出席評議委員二分之一以上之同意，作成評議決定。

第 28 條

- 1 評議委員會之評議決定應以爭議處理機構名義作成評議書，送達當事人。
- 2 前項送達，準用民事訴訟法有關送達之規定。

第 29 條

- 1 當事人應於評議書所載期限內，以書面通知爭議處理機構，表明接受或拒絕評議決定之意思。評議經當事人雙方接受而成立。
- 2 金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。
- 3 前項一定額度，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定後公告之。

第 30 條

- 1 金融消費者得於評議成立之日起九十日之不變期間內，申請爭議處理機構將評議書送請法院核可。爭議處理機構應於受理前述申請之日起五日內，將評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可。但爭議處理機構送請法院核可前，金融服務業已依評議成立之內容完全履行者，免送請核可。
- 2 除有第三項情形外，法院對於前項之評議書應予核可。法院核可後，應將經核可之評議書併同評議事件卷證發還爭議處理機構，並將經核可之評議書以正本送達當事人及其代理人。
- 3 法院因評議書內容抵觸法令、違背公共秩序或善良風俗或有其他不能強制執行之原因而未予核可者，法院應將其理由通知爭議處理機構及當事人。
- 4 評議書依第二項規定經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。
- 5 評議書經法院核可後，依法有無效或得撤銷之原因者，當事人得向管轄地方法院提起宣告評議無效或撤銷評議之訴。
- 6 前項情形，準用民事訴訟法第五百條至第五百零二條及第五百零六條、強制執行法第十八條第二項規定。

第三章之一 罰則

第 30-1 條

- 1 金融服務業有下列情形之一者，處新臺幣三十萬元以上一千萬元以下罰鍰：
 - 一、違反第八條第二項所定辦法中有關廣告、業務招攬、營業促銷活動方式或內容之規定。
 - 二、違反第九條第一項規定未充分瞭解金融消費者相關資料及確保金融消費者之適合度，或同條第二項所定辦法中有關適合度應考量事項之規定。
 - 三、違反第十條第一項規定，未向金融消費者充分說明金融商品、服務、契約之重要內容或充分揭露風險，或違反同條第三項所定辦法中有關說明、揭露應以金融消費者能充分瞭解之方式或內容之規定。
 - 四、違反第十一條之一規定，未訂定或未依主管機關核定應遵行之原則訂定酬金制度或未確實執行。
- 2 金融服務業對自然人或法人未符合第四條第二項所定之條件，而協助其創造符合形式上之外觀條件者，處新臺幣一千萬元以上五千萬元以下罰鍰。
- 3 金融服務業有前二項情形之一，且情節重大者，主管機關得於其所得利益之範圍內酌量加重，不受前二項罰鍰最高額之限制。

第 30-2 條

金融服務業有下列情形之一者，處新臺幣三十萬元以上三百萬元以下罰鍰：

- 一、違反第十一條之一第一項或第十一條之二第三項規定，業務人員酬金制度未提報董（理）事會通過，或未經外國金融服務業在臺分支機構負責人同意。
- 二、違反第十一條之二第一項或第三項規定，初次銷售之複雜性高風險商品未報經董（理）事會或常務董（理）事會通過，或未經外國金融服務業在臺分支機構負責人同意。

第四章 附則

第 31 條

爭議處理機構之董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人違反本法或依本法所發布之命令者，主管機關得解除其董事、監察人、評議委員、受任人或受僱人之職務。

第 32 條

金融消費者於本法施行前已向主管機關及其所屬機關、金融服務業所屬同業公會或財團法人保險事業發展中心申請申訴、和解、調解、調處、評議及其他相當程序，其爭議處理結果不成立者，得於爭議處理結果不成立之日起六十日內申請評議；自爭議處理結果不成立之日起已逾六十日者，得依第十三條第二項規定向金融服務業重新提出申訴，金融消費者不接受處理結果或金融服務業逾三十日處理期限不為處理者，得向爭議處理機構申請評議。

第 32-1 條

主管機關為辦理金融監督、管理及檢查業務，得令爭議處理機構提出業務、財務及金融消費爭議案件之相關資料。

第 33 條

本法施行日期，由行政院定之。