

# 金融監督管理委員會 109-110 年度消費者保護方案

## 目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
<b>1. 確保食品、商品與服務安全及品質</b>	
(12)加強第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全之監督、管理與查核	5
<b>2. 提升標示正確與廣告內容真實性</b>	
(5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)	6
(7)針對特定商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、薦證廣告、評比(論)等行銷方式，給予適度規範及查核。	9
<b>3. 促進交易自由與公平</b>	
(3.1)促進公平交易 (1)持續檢討研(修)訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本，及公告定型化契約應記載及不得記載事項，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰	12
(3.1)促進公平交易 (2)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管與履約保障機制	13
(3.1)促進公平交易 (7)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失	15
(3.1)促進公平交易 (10)健全各項利息、手續費、違約金或滯納金、附加費用等之規範及查核	17
<b>5. 重視特定消費族權益</b>	
(1)針對特定消費族群(如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等)之消費者保護教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題	18

(4)高齡者消費生活保護相關措施 (4.1)維持高齡者的基本經濟生活，使其有能力購買或租借基本日常生活必需之商品及服務，並研議必要之措施	20
(4)高齡者消費生活保護相關措施 (4.2)推廣高齡者財產信託制度，保護高齡者的財產免於因消費詐欺或締結不公平契約而遭受不當損失	22
(5)身心障礙者消費生活保護相關措施 (5.1)對於身心障礙者所採行之廣告或行銷活動，應慎重妥適為之，以免損及其權益	24
<b>6.鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知</b>	
(4)針對不同年齡層，加強教育宣導數位交易消費者權益	26
(6)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費議題及措施之教育與宣導	26
(7)充實消費資（警）訊，設置主管網頁消費者服務專區、相關網站或行動軟體，以及加強其管理及維護	28
(8)將消費者保護爭議處理、教育宣導之執行成效，納入對機關內部及企業經營者之認證、評鑑或評獎之標準	29
(11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	29
<b>7.強化消費者諮詢及爭議處理</b>	
(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能	29
(6)建立消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析，研議改進策略並揭露資訊	30
<b>8.擘劃因應新興或前瞻性消費議題</b>	
(2)關注並研擬新科技如大數據、人工智慧、應用程式(Apps)、區塊鏈、行動支付、代幣支付及社群媒體等新技術應用下，衍生涉及個人資料保護及虛擬貨幣應用等消費者權益保障議題	32

(6)針對職掌之法令、機制涉及消費者保護部分，辦理相關研究調查，並邀集產、官、學界及民間團體代表，溝通策進相關消保業務的推動情形	36
(8)加強國際消費者保護業務合作及交流與資訊之收集研析	36
(9)強化消費者行為之研究，要求企業經營者充分揭露重要資訊俾利消費者選擇。	37

## 金融監督管理委員會109-110年度消費者保護方案

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
1	1. 確保食品、商品與服務安全及品質 (12) 加強第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全之監督、管理與查核。	<p>1. 滾動檢討修正電子支付機構管理法令，以促進業者健全經營業務及提供消費者安全便利之金流服務。</p> <p>2. 將電子支付機構對於使用者身分確認機制、客訴處理及交易紛爭之解決機制及有無留存使用者電子支付帳戶交易之必要紀錄，及電子票證發行機構發行記名式電子票證，對於使用者個資或交易之安全防護機制、客訴處理及交易紛爭之解決機制，列入金融檢查項目。</p> <p>3. 將各金融機構提供線上申辦及行動支付等金融服務，對使用者個資或交易之安全機制、身分確認、異常交易監控機制、APP開發及上架之管理機制，列入金融檢查項目。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會檢查局</p> <p>本會檢查局</p>			<p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
2	2. 提升標示正確與廣告內容真實性 (5) 針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	<p>1. 督導所轄金融服務業於從事廣告等活動時，應依「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」所定原則辦理。</p> <p>2. 持續督導銀行辦理境內結構型商品之推介或提供相關資訊及行銷文件，應確實依「銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法」第33條之規定辦理。</p> <p>3. 證券商公會業已訂定「會員從事廣告、業務招攬及營業促銷活動管理辦法」，規範會員公司對於廣告招攬相關宣傳資料，應填製自我檢查表，確定內容無不當、不實陳述、誤導投資人、或違反相關法規情事後向公會進行申報，證券商公會並應適時進行審核，以確保廣告之真實性，保護投資人權益。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會證期局</p>		證券商公會	<p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		4. 投信投顧公會「證券投資顧問事業從事廣告及營業活動行為規範」已規範投顧事業從事基金之推介顧問服務，應客戶要求製作之相關文件內容，須務求相關內容之正確性，以避免誤導投資大眾之判斷力，且均應依規定向公會申報。另公會每月對會員公司之基金廣告文宣、每季對會員公司於網站公告之基金配息資訊每季進行抽查。	本會證期局	投信投顧公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		5. 期貨公會「會員暨期貨信託基金銷售機構從事廣告、業務招攬及營業促銷活動管理辦法」已規範會員公司(包含期貨商、期貨顧問事業、期貨經理事業、期貨信託事業及期貨交易輔助業務)對於廣告招攬相關宣傳資料，確定內容無不當、不實陳述、誤導投	本會證期局	期貨公會		持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主（協）辦單位	有關機關	地方負責 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
		資人、或違反相關法規情事，並向公會進行申報，期貨公會並應適時進行審核，以確保廣告之真實性，保護交易人權益。					
		6. 督導保險業者辦理各項業務時，善盡金融商品風險告知義務，以確保消費者權益；並適時就日常監理及金融檢查所發現之業者缺失狀況，予以處置。	本會保險局	產險公會 壽險公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		7. 督促保險業者對於攸關消費者權益之重要資訊應充分揭露告知，並不得為不實廣告；並適時就日常監理及金融檢查所發現之業者缺失狀況，予以處置。	本會保險局			持續性業務 (110年12月31日)	
		8. 督導保險業者加強保險商品之文宣廣告管理，不得有誇大不實情事，並嚴格執行對不當保險商品文宣或廣告之取締及處分；並適時就日常監理及金融檢	本會保險局			持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		查所發現之業者缺失狀況，予以處置。  9. 將金融機構銷售金融商品之廣告文宣及其應依相關規定提供予消費者文件，有無確實依據相關規範辦理，列入金融檢查項目。	本會檢查局			持續性業務 (110年12月31日)	
3	2. 提升標示正確與廣告內容真實性 (7) 針對特定商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、薦證廣告、評比(論)等行銷方式，給予適度規範及查核。	1. 督導銀行業對於辦理津貼、贈品及贈獎等業務推廣活動，不得以吸收存款為目的，並應按業務類別，分別適用各該業務法令規定及自律規範。  2. 持續督導信用卡發卡機構應確實依信用卡業務機構管理辦法第19條及第23條有關行銷規範，以及第20條信用卡廣告規範辦理。  3. 持續督導金融機構依金融機構辦理現金卡業務應注意事項第10點之行銷規範及第11點之廣告規範辦理。	本會銀行局  本會銀行局  本會銀行局			持續性業務 (110年12月31日)  持續性業務 (110年12月31日)  持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		4. 持續督導銀行業對消費者從事與信用有關之交易時，應確實依「銀行業暨保險業辦理消費者信用交易廣告應揭示總費用範圍及年百分率計算方式標準」之規定辦理。	本會銀行局			持續性業務 (110年12月31日)	
		5. 證券商公會「會員從事廣告、業務招攬及營業促銷活動管理辦法」已規範會員公司對於辦理權證等高風險商品之行銷廣告、公開說明會及其他營業促銷活動時，應考量所提供之贈品(獎)或其他回饋之價值及方式與投資間之對等與合理性，不得以不相當之利益勸誘投資人購買，且相關營業促銷活動及文宣均應依規定向公會申報。	本會證期局	證券商公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		6. 投信投顧公會「證券投資顧問事業從事廣告及營業	本會證期局	投信投顧公會		持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>活動行為規範」已規範會員公司對於廣告、公開說明會及其他營業活動時，應經內部適當審核，不得提供贈品或其他利益以招攬客戶等，且均應依規定向公會申報。公會並定期側錄抽核投顧事業於電視、廣播電台及網際網路等傳播媒體節目從事之證券投資分析活動，以保護交易人權益。</p> <p>7. 期貨公會「會員暨期貨信託基金銷售機構從事廣告、業務招攬及營業促銷活動管理辦法」已規範會員公司對於廣告、公開說明會及其他營業活動時，應經內部適當審核，不得提供贈品或其他利益以招攬客戶等，且均應依規定向公會申報，公會並定期抽查期貨顧問事業於電視、廣播電台及網際網路等傳播媒體節目從事之期</p>	本會證期局	期貨公會		持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		貨分析活動，以保護交易人權益。  8. 適時查察業者是否確實依「保險業辦理電話行銷業務應注意事項」等規定落實辦理，並持續檢視業者對客戶之個資保護及金融檢查建議意見之改善措施及執行效益。  9. 將金融機構行銷金融商品之方式及過程是否依相關規範辦理，及客訴案件有無因業務員不當招攬、推介或不當行銷方式所導致，列入金融檢查項目。	本會保險局  本會檢查局			持續性業務 (110年12月31日)  持續性業務 (110年12月31日)	
4	3. 促進交易自由與公平 (3.1) 促進公平交易 (1) 持續檢討研(修)訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本，及公告定型化契約應記載及不得記載	1. 適時檢討與銀行業務相關之定型化契約範本及應記載/不得記載事項，並於研(修)訂後於年度消保新知宣導會或機構訪查時宣導。  2. 適時檢討修正保險相關定型化契約範本。	本會銀行局  本會保險局		產險公會 壽險公會	持續性業務 (110年12月31日)  持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	事項，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。	3. 持續檢討修正人身保險示範條款。  4. 將金融機構有無確實依據本會發布之定型化契約範本(含應記載及不得記載事項)及相關消費者保護事項之辦理情形，列入金融檢查項目。	本會保險局  本會檢查局	壽險公會		持續性業務 (110年12月31日)  持續性業務 (110年12月31日)	
5	3. 促進交易自由與公平 (3.1) 促進公平交易 (2) 對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管與履約保障機制。	1. 持續督導信用卡收單機構應確實依「信用卡業務機構管理辦法」第26條規定，對於提供遞延型商品(服務)或高風險之特約商品建立風險控管機制，並定期進行查核。  2. 持續督導金融機構應確實依「消費性無擔保貸款定型化契約應記載事項」第15點規定，於遞延(預付)型商品或服務無法提供時，協助消費者依「遞延(預付)型商品或服務無法提供時之消費性貸款處	本會銀行局  本會銀行局			持續性業務 (110年12月31日)  持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		理機制」處理相關爭議款項。					
		3. 於證券投資顧問委任契約範本訂定相關條文，以促進公平交易。	本會證期局	投信投顧公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		4. 於期貨顧問委任契約範本訂定相關條文，以促進公平交易。	本會證期局	期貨公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		5. 將銀行辦理「不動產開發信託」、「價金返還之保證」及「價金信託」業務，是否確實建立資金控管機制，列為金融檢查重點。	本會檢查局			持續性業務 (110年12月31日)	
		6. 將專營信用卡機構所簽訂特約商店提供預付型、遞延性商品(服務)時，有無對特約商店建立風險控管機制，以及遞延性商品(服務)無法提供時，收單機構是否依規定辦理爭議帳款處理事宜，列入金融檢查項目。	本會檢查局			持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
6	3. 促進交易自由與公平 (3.1) 促進公平交易 (7) 加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	<p>1. 加強金融機構行員之教育訓練，以落實開戶審核作業及帳戶之風險管理。</p> <p>2. 督導金融機構落實臨櫃關懷提問及 ATM 交易操作防範詐騙標語提醒，以提醒民眾注意。</p> <p>3. 「走入校園與社區宣導活動」增加有關防範詐騙之宣導教材，加強對學生及民眾宣導。</p> <p>4. 加強對於銀行理專挪用客戶資金之控管措施。</p> <p>5. 本會業已建立投資人檢舉專線及民意信箱，針對非法從事證券業務行為蒐集相關資訊，俾移送調查局辦理，並加強宣導從事證券投資應洽合法證券商之觀念，以防範金融詐騙行為。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會證期局</p>			<p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		6. 宣導「合法基金銷售機構」，以防範金融詐騙行為，並建立投資人申訴與檢舉專線，及非法投顧檢舉專區，針對非法投顧業者，蒐集相關資訊，移送調查局辦理。	本會證期局	投信投顧公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		7. 宣導「合法期貨」，以防範期貨交易詐騙行為，對疑似詐騙行為，蒐集相關資訊，移送調查局辦理。	本會證期局	期貨公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		8. 於本會保險局及保險公會網站上，建置消費者保護專區，提供各項有關保險相關資訊、管理措施及金融詐騙防範等消費資訊供查閱參考。	本會保險局	產險公會 壽險公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		9. 持續督促保險公司對民眾申訴採取立即之處理措施。	本會保險局			持續性業務 (110年12月31日)	
		10. 督導保險業成立保戶申訴部門，專責辦理消費者	本會保險局			持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		之申訴案件，並強化保戶 申訴部門之功能。					
7	3. 促進交易自由與公平 (3.1) 促進公平交易 (10) 健全各項利息、 手續費、違約金 或滯納金、附加 費用等之規範及 查核。	<p>1. 適時檢討本會對金融機構 信用卡、現金卡、貸款等各 項業務之利息、手續費、違 約金或滯納金、附加費用 等之規範，並督導金融機 構落實執行。</p> <p>2. 證券商公會訂有會員收費 自律規則，要求證券商手 續費等之收取應以公平合 理方式為之，並須考量相 關營運成本、交易風險、合 理利潤及客戶貢獻度等。</p> <p>3. 投信投顧公會所定契約範 本須載明得向客戶收取之 費用項目，未載明之費用 項目不得向客戶收取，並 納入投信投顧公會定期查 核項目。</p> <p>4. 期貨公會訂有會員收費自 律規則，要求期貨商手續 費等之收取應以公平合理</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p>	<p>證交所、證 券商公會</p> <p>投信投顧公 會</p> <p>期貨公會</p>		<p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>方式為之，並須考量相關營運成本、交易風險、合理利潤及客戶貢獻度等。</p> <p>5. 督導保險業於網站揭露保險單借款利率及房貸利率，或提供消費者查詢，並遵循商品設計相關規範訂定保險商品之手續費及附加費用。</p> <p>6. 將金融機構向客戶收取之費用，是否依相關規範辦理，並於營業場所、機構網站等處揭示公告，列入金融檢查項目。另併就保險業者對於未能於理賠文件齊全日之15日內給付而應給付遲延利息之情形辦理查核。</p>	<p>本會保險局</p> <p>本會檢查局</p>	壽險公會		<p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p>	
8	5. 重視特定消費族權益 (1) 針對特定消費族群 (如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等) 之消費	1. 持續辦理金融知識普及工作第5期推動計畫(107年至109年)。	本會銀行局、 本會證期局、 本會保險局、 本會(綜合規劃處)	各金融業公會及金融周邊單位		持續性業務 (第五期推動計畫於109年12月31日結束)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	者保護教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。	<p>2. 督導金融消費評議中心針對特定消費族群(如高齡者、原住民、新住民等)規劃合適的宣導內容並運用合適的宣導媒介進行宣導。</p> <p>3. 依本會與教育部合作辦理之「金融基礎教育推廣合作計畫」，持續辦理教師研習營、提供金融基礎教育教材予學校，強化各級教師具備金融知識知能力，進而提升國中小及高中職學子之金融知識涵養。</p> <p>4. 持續辦理住宅地震基本保險教育宣導業務，以講座、園遊會設置攤位或有獎徵答等方式進行宣導。</p> <p>5. 持續對高中職及大專院校學生宣導強制汽車責任保險知識觀念，以講座方式進行宣導。</p>	<p>本會(法律事務處)</p> <p>本會保險局</p> <p>本會保險局</p> <p>本會保險局</p>	<p>金融消費評議中心</p> <p>地震基金</p> <p>特補基金</p>		<p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		6. 持續對社會大眾以辦理公益活動方式宣導保險安定機制維護保戶權益的措施，以講座或園遊會設置攤位方式進行宣導。	本會保險局	安定基金		持續性業務 (110年12月31日)	
		7. 持續督促周邊單位宣導辦理高齡化之安養保險商品宣導活動，提醒民眾預為規劃老年經濟安全與醫療照護，以講座、園遊會設置攤位或於臉書或官網張貼資訊方式進行宣導。	本會保險局	壽險公會 保發中心		持續性業務 (110年12月31日)	
		8. 持續督導保險公司辦理身心障礙者權利公約相關議題教育訓練，並應向業務通路廣為宣導落實協助身心障礙者投保保險之作法，以提供實體或線上課程方式進行宣導。	本會保險局	產險公會 壽險公會		持續性業務 (110年12月31日)	
9	5. 重視特定消費族權益 (4) 高齡者消費生活保護相關措施 (4.1) 維持高齡者的	1. 鼓勵銀行對高齡長者辦理商業型不動產逆向抵押貸款(商業型以房養老貸款)，以協助高齡長者基本	本會銀行局			持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	基本經濟生活，使其有能力購買或租借基本日常生活必需之商品及服務，並研議必要之措施。	<p>生活資金需求，另為避免金融消費爭議，督促相關承辦銀行落實執行金融服務業公平待客原則及金融消費者保護法相關規定。</p> <p>2. 為了讓70歲以上之投資人獲得適當保護，投信投顧公會「會員及其銷售機構通路報酬支付暨銷售行為準則」第8條規定，投信投顧事業及銷售機構辦理基金銷售業務時，對於明知已屬明顯弱勢族群之投資人，包括年齡為70歲以上、教育程度為國中畢業以下或有全民健康保險重大傷病證明等，不主動介紹屬高風險之基金產品。</p> <p>3. 考量槓桿倍數高之期貨交易風險大，為了讓70歲以上交易人獲得適當保護，期貨公會「期貨商開戶徵信作業管理自律規則」規範期貨商原則上不得接受</p>	<p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p>	<p>投信投顧公會</p> <p>期貨公會</p>		<p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>70歲以上交易人開戶，除非該等交易人具有一定交易經驗或專業知識，且提出財力證明及固定收入證明，以確保交易人有能力承擔期貨交易之風險。</p> <p>4. 考量高齡投資人之風險承擔能力，本會於「證券商受託買賣外國有價證券管理規則」中，規範證券商不得主動向70歲以上之投資人推介買賣外國有價證券，以適當保護高齡投資人。</p>	本會證期局	證券商公會		持續性業務 (110年12月31日)	
10	<p>5. 重視特定消費族權益</p> <p>(4) 高齡者消費生活保護相關措施</p> <p>(4.2) 推廣高齡者財產信託制度，保護高齡者的財產免於因消費詐欺或締結不公平契約而遭受不當損失。</p>	<p>1. 督導金融消費評議中心針對高齡者編製宣導教材，並規劃相關宣導活動，以提供高齡者所需之金融知識，保護其金融消費權益，避免遭受金融剝削。</p> <p>2. 加強對高齡者吸金詐騙之金融消費教育，並與相關中央及地方主管機關合作宣導。</p>	<p>本會(法律事務處)</p> <p>本會銀行局</p>	金融消費評議中心		<p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		3. 督導金融機構落實對高齡者提款或交易達一定金額以上之臨櫃關懷提問，以預防詐騙。	本會銀行局			持續性業務 (110年12月31日)	
		4. 為確保高齡經濟安全保障，本會於104年11月10日發布「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑及獎勵措施」，自105年起實施5年，以鼓勵銀行辦理高齡者及身心障礙者安養信託業務。	本會銀行局	信託公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		5. 為加強高齡者對信託之認識與瞭解，本會督導信託公會辦理財產信託宣傳，每年宣導3,000人次，協助高齡者認識信託以進行財產配置規劃。	本會銀行局			持續性業務 (110年12月31日)	
		6. 將金融機構針對高齡者辦理金錢信託或有價證券信託等業務，有無確實依相關規範辦理，及金融商品銷售、承保、投資等業務，	本會檢查局			持續性業務 (110年12月31日)	



序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主（協）辦單位	有關機關	地方負責 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
		則，要求業者應對各障別身心障礙者之個別需求提供適當友善服務，業者並應至少每年就上開準則所列情事進行檢核。另本會亦督導投信投顧公會應定期檢視修正金融友善服務準則及更新相關問答集，以因應實務作業需求。				日)	
		4. 督導投信投顧公會推廣宣導金融友善，並對該業之新進人員職前訓練納入金融友善服務準則之規範。	本會證期局	投信投顧公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		5. 期貨公會已訂定金融友善服務準則，要求業者應對各障別身心障礙者之個別需求提供適當友善服務，業者並應至少每年就上開準則所列情事進行檢核。另本會亦督導期貨公會應定期檢視修正金融友善服務準則及更新相關問答集，以因應實務作業需求。	本會證期局	期貨公會		持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責機關(單位)	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		6. 為強化期貨商及從業人員對身心障礙者消費權益之重視，本會業已督導證基會於期貨商業務人員職前訓練課程納入身心障礙者權利公約及金融友善相關內容。	本會證期局	期貨公會		持續性業務 (110年12月31日)	
12	6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知 (4)針對不同年齡層，加強教育宣導數位交易消費者權益。	「走入校園與社區宣導活動」增加數位交易應注意事項之宣導教材，加強對學生及民眾宣導。	本會銀行局			持續性業務 (110年12月31日)	
13	6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知 (6)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。	1. 持續辦理金融知識普及工作第五期推動計畫(107年至109年)及第六期推動計畫(110年至112年)  2. 運用公益託播、適時發布相關新聞稿、製作相關摺頁、宣導短片、劇情片等強化消費爭議議題與措施之宣導。  3. 針對金融從業人員辦理	本會銀行局 本會證期局 本會保險局 本會(綜合規劃處)  本會銀行局  本會銀行局	各金融業公會及金融周邊單位		持續性業務 (110年12月31日)  持續性業務 (110年12月31日)  持續性業務	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		「銀行業消保新知宣導會」，強化其消保意識，並適時納入消費者保護法之宣導。				(110年12月31日)	
		4. 為提昇金融從業人員公平合理對待金融消費者之意識，本會已要求證券期貨業自 107 年起，每年應辦理 3 小時相關之教育訓練，內容包括金融消費者保護之法令介紹、案例研討與消費者之應答模擬等。	本會證期局	證券商公會 投信投顧公會 期貨公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		5. 督導證券期貨業相關公會對從業人員辦理教育訓練時應涵蓋消費者保護法及金融消費者保護法相關議題或規定，以內化其消費者保護意識。	本會證期局	證券商公會 投信投顧公會 期貨公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		6. 本會、相關公會或周邊單位為協助會員落實消費者保護相關作為，將適時辦理公平待客原則相關機制、評核重點之說明。	本會證期局	證券商公會 期貨公會		持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
14	6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知 (7) 充實消費資(警)訊，設置主管網頁消費者服務專區、相關網站或行動軟體，以及加強其管理及維護。	<p>1. 督導各金融機構、相關公會在其網頁充實消費資(警)訊。</p> <p>2. 加強宣導並充實本會銀行局網站上消費者保護專區，提供各項與民眾生活有關之金融相關資訊、管理措施及金融詐騙防範等消費資訊供查閱參考。</p> <p>3. 證券商公會網站設有「國際投資警訊」專區，提供國際證券管理機構組織(IOSCO)所公告投資警訊之中譯資料，以利投資人查詢與參考。</p> <p>4. 持續就消費者關注之保險商品及業務，辦理研討會或宣導說明會。</p> <p>5. 持續不定期發布保險相關宣導新聞稿，提醒消費者投保保險商品應注意事項。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會保險局</p> <p>本會保險局</p>	<p>銀行公會、 信託公會</p> <p>證券商公會</p>		<p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		6. 持續於本會暨各局臉書粉絲專頁提供消費者保護及宣導活動等訊息,供消費大眾瀏覽參考。	本會保險局			持續性業務 (110年12月31日)	
15	6. 鼓勵消費者參與消保事務,提升消保能力及認知。 (8)將消費者保護爭議處理、教育宣導之執行成效,納入對機關內部及企業經營者之認證、評鑑或評獎之標準。	配合本會政策,對金融業者辦理公平待客原則評核,並將業者對消費者保護爭議處理及教育宣導之執行成效納入評核考量。	本會銀行局 本會證期局 本會保險局			持續性業務 (110年12月31日)	
16	6. 鼓勵消費者參與消保事務,提升消保能力及認知 (11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	於研(修)訂與消費生活密切相關業務之定型化契約範本暨應記載及不得記載事項等規範,均將徵詢消費者保護團體或組織意見。	本會銀行局			持續性業務 (110年12月31日)	
17	7. 強化消費者諮詢及爭議處理 (3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。	1. 促請各金融機構會員,建立消費爭議處理制度(含處理流程 SOP),提報董事會通過,並落實執行。該制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、	本會銀行局 本會證期局 本會保險局 本會檢查局			持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。					
		2. 證券商公會設有投資人紛爭調處機制,受理投資人與證券商有價證券交易糾紛之調處。	本會證期局	證券商公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		3. 投信投顧公會設有投資人紛爭調處機制,隨時受理投資人與會員公司間之爭議調解。	本會證期局	投信投顧公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		5. 期貨公會設有期貨交易糾紛調處機制,受理期貨交易人、委任人或交易相關人因期貨相關業務與會員所生之爭議,以保障期貨交易人之權益。	本會證期局	期貨公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		6. 持續研議具體有效之改善對策,以降低保險消費爭議。	本會保險局			持續性業務 (110年12月31日)	
18	7. 強化消費者諮詢及爭議處理 (6)建立消費爭議諮	1. 金融消費評議中心於官方網站公布金融服務業涉及金融消費爭議申訴及評議	本會(法律事務處)	金融消費評議中心		持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析，研議改進策略並揭露資訊。	<p>案件常發生之爭議類型及比例，以供金融消費者參考並提醒金融服務業注意。</p> <p>2. 金融消費評議中心於每年第二季、第四季結束後，對前半年度爭議案件統計資料進行分析說明，並於官網公布常見爭議類型提醒金融消費者接受金融商品或服務時之應行注意事項參考。</p> <p>3. 金融消費評議中心自 107 年 6 月 1 日開辦「異地諮詢」服務，除大台北地區以外，如雲林縣、臺中市及高雄市等之民眾均可就近諮詢金融消費相關爭議；並將適時評估是否調整或擴充至其他縣市。</p> <p>4. 與司法院合作試辦金融消費爭議案件轉介措施：因應司法院刻正推動國民使用訴訟外紛爭解決機制，金融</p>	<p>本會(法律事務處)</p> <p>本會(法律事務處)</p> <p>本會(法律事務處)</p>	<p>金融消費評議中心</p> <p>金融消費評議中心</p> <p>金融消費評議中心</p>		<p>持續性業務 (110 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (110 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (110 年 12 月 31 日)</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		消費評議中心自108年6月起與臺灣臺北地方法院合作提供諮詢服務。109年至110年將視司法院需求，積極配合辦理，藉以保護金融消費者權益並可疏減訟源。					
		5. 為迅速及有效處理金融機構爭議陳情案件，已建置本會銀行局人民陳情案件管理系統，將本會銀行局受理之陳情案件予以統計及量化，計算各金融機構處理陳情案之時間，並就系統產出之量化及排序指標結果，每季年於本會銀行局網站公告乙次。	本會銀行局			持續性業務 (110年12月31日)	
		6. 每年於3及9月底定期公布申訴綜合評分值，並要求申訴指標落後之保險公司研析原因及提具改善方案。	本會保險局	金融消費評議中心		持續性業務 (110年12月31日)	
19	8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題 (2)關注並研擬新科技如大數據、人工智	1. 本會業已訂定非公務機關個資保護相關規範，要求非公務機關為因應個資之竊取、竄改、毀損、滅失或洩	本會證期局	證交所 投信投顧公會 期交所		持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	慧、應用程式 (Apps)、區塊鏈、 行動支付、代幣支 付及社群媒體等新 技術應用下，衍生 涉及個人資料保護 及虛擬貨幣應用等 消費者權益保障議 題。	<p>漏等安全事故，應訂定應變、通報及預防機制，並納入內部控制之稽核項目。</p> <p>2. 督導證交所、期交所、投信投顧公會，每年就證券商、期貨商、投顧之個資保護事項進行例行查核，若發現業者有違反個資保護事項而有未依內控規定辦理情事，本會將依法為行政處分。</p> <p>3. 督導投信投顧公會辦理從業人員等之個資保護教育訓練補充說明(如在職訓練、研習課程或資安法令解析及案例說明會等)。</p> <p>4. 為強化證券期貨業對資訊安全及個資保護之意識，本會業已規範證券期貨業負責資訊安全之主管及人員，每年應至少接受 15 小時以上資訊安全專業課程訓練或職能訓練，其他使用資訊系統之從業人員，每年應至</p>	<p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p>	<p>證交所 期交所 投信投顧公會</p> <p>投信投顧公會</p> <p>證券商公會 投信投顧公會 期貨公會</p>		<p>持續性業務 (110 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (110 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (110 年 12 月 31 日)</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>少接受 3 小時以上資訊安全宣導課程 (涵蓋相關新興科技衍生之個資保護議題)。</p> <p>5. 為保障投資人權益，本會已函請櫃買中心就證券商經營具證券性質之虛擬通貨業務(STO)訂定相關辦法，除規範發行人發行虛擬通貨應編製公開說明書並經證券商審核，且負有持續資訊揭露義務，及投資人投資前應簽署風險預告書等。另要求證券商應善盡保密及落實各單位間防火牆機制、符合個人資料保護法、訂定資訊安全政策並建立資訊安全相關管制措施，並納入內部控制之稽核項目。</p> <p>6. 督促公會適時檢討保險業資訊安全防護自律規範，俾利保險業者遵循，以提升對消費者個人資料之保障</p>	<p>本會證期局</p> <p>本會保險局</p>	<p>櫃買中心</p> <p>產險公會 壽險公會</p>		<p>持續性業務 (110年12月31日)</p> <p>持續性業務 (110年12月31日)</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		7. 要求保險業者辦理電子商務業務，應取得資訊安全管理系統國際標準認證(ISO27001)。	本會保險局			持續性業務 (110年12月31日)	
		8. 要求保險業者每年應至少辦理1次資訊安全演練。	本會保險局	產險公會 壽險公會		持續性業務 (110年12月31日)	
		9. 將電子支付機構對於使用者身分確認機制、客訴處理及交易紛爭之解決機制及有無留存使用者電子支付帳戶交易之必要紀錄，及電子票證發行機構發行記名式電子票證，對於使用者個資或交易之安全防护機制、客訴處理及交易紛爭之解決機制，列入金融檢查項目。	本會檢查局			持續性業務 (110年12月31日)	
		10. 將各金融機構提供線上申辦及行動支付等金融服務，對使用者個資或交易之安全機制、身分確認、異常交易監控機制、APP開發	本會檢查局			持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責機關(單位)	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		及上架之管理機制，列入金融檢查項目。					
20	8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題 (6) 針對職掌之法令、機制涉及消費者保護部分，辦理相關研究調查，並邀集產、官、學界及民間團體代表，溝通策進相關消保業務的推動情形。	1. 持續召開金融消費者保護督導會報。 2. 金融消費評議中心針對受理之金融消費爭議統計數據及相關資料進行研究調查，透過主要常見之爭議類型探索金融消費者之行為習慣，究明爭議發生之原因，並進一步就涉及金融消費者保護之法令、機制等邀集產、官、學界及民間團體代表溝通討論，提供修法或監理政策建議。	本會(綜合規劃處) 本會(法律事務處)	金融周邊單位 金融消費評議中心		持續性業務 (每季召開一次)  持續性業務 (110年12月31日)	
21	8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題 (8) 加強國際消費者保護業務合作及交流與資訊之收集研析。	1. 持續召開金融消費者保護督導會報。 2. 金融消費評議中心網站設有「國際專區」，提供有關參訪交流、國外考察、國際會議及國際組織，如國際金融服務評議機構組織(INFO)及國際金融教育組織(INFE)等之國際資訊，	本會(綜合規劃處) 本會(法律事務處)	金融周邊單位 金融消費評議中心		持續性業務 (每季召開一次)  持續性業務 (110年12月31日)	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		以利國際消費者保護業務合作及交流與資訊之收集研析，並利金融消費者查詢與參考。					
22	8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題 (9)強化消費者行為之研究，要求企業經營者充分揭露重要資訊俾利消費者選擇。	金融消費評議中心針對受理之金融消費爭議相關資料及統計數據進行研究調查，透過主要爭議類型研究金融消費者行為，並究明爭議發生原因，就涉及金融消費者保護之法令、機制等邀集產、官、學界及民間團體代表溝通討論，進一步提供修法或監理政策建議，並提供企業經營者揭露金融消費重要資訊之具體建議。	本會(法律事務處)	金融消費評議中心		持續性業務 (110年12月31日)	

彙整單位：金融監督管理委員會

聯絡人：楊于慧

電話：02-89680009

傳真：02-89691215

E-mai:amica@fsc.gov.tw