

金融監督管理委員會 104-105 年度消費者保護方案

金融監督管理委員會 104-105 年度消費者保護方案

目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
1. 安全衛生之維護與危險之防止	3
(11) 針對致生損害嚴重或影響人數多之商品或服務，研議建立損害填補機制，或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險	3
2. 正確標示與廣告真實	3
(3) 針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核(處)	3
(4) 針對商品或服務之置入性行銷，加強管理與輔導	5
(5) 針對特定商品及服務之廣告媒體、時段、贈品等行銷方式予以適度規範及查核	5
6. 公平交易之促進	7
(1) 持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理查核	7
(2) 對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項	8
(3) 對預付型交易、遞延性商品（服務）及會員制之交易型態，加強交易風險控管機制	8
(5) 建構安全網路交易環境，防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩	9
(6) 對郵購買賣及訪問買賣之企業經營者，應加強其經營、信用與隱私權保護措施之查核	10
(8) 加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、因應與救濟	11

(9)加強推動電子商務(含線上遊戲)交易安全等相關機制	12
7. 扶植、獎助消費者保護團體	12
(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	12
8. 協調處理消費爭議	13
(2)強化企業經營者及政府處理消費爭議之申訴及調解之效能	13
(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能	13
(4)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制	14
(5)建立消費爭議申訴與調解之統計分析，研議改進策略並資訊揭露	14
9. 推行消費者教育及宣導	15
(3)加強對特定消費族群（如老人、兒童、原住民、新住民等）之消費者保護教育及宣導	15
(4)加強中小學教師之消費者保護教育及研議建置消費者教育師資資料庫	16
(5)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	16
(6)充實消費資（警）訊，設置及妥善維護主管網頁消費者服務專區，以及研發相關入口網或行動軟體	17
(7)推動消費者及業者之風險教育	18

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
1	1. 安全衛生之維護與危險之防止 (11) 針對危險度高或致生損害嚴重之商品或服務，研議建立損害填補機制或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。	1. 現行市面上已有提供產品責任保險商品。各業者如有需求，可逕洽各產險公司或產險公會。	本會保險局	產險公會		105.12.31	
		2. 適時因應企業及市場需求，鼓勵保險業者研發各項責任保險商品。	本會保險局	產險公會		105.12.31	
2	2. 正確標示與廣告真實 (3) 針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核(處)	1. 督導信用卡發卡機構及電子證發行機構所從事之廣告或其他行銷活動而製作之有關資料，無誤導消費者或違反法令等情事。	本會銀行局			105.12.31	
		2. 配合市場發展需要，適時檢視證券商從事廣告管理自律規範之有效性，並定期審核證券商檢送之廣告文宣，加強證券商廣告製作及傳播之相關規範，以保護投資人權益。	證期局	證券商公會		105.12.31	
		3. 投信投顧公會每月對會員公司之基金廣告文宣進行抽查。	證期局	投信投顧公會		105.12.31	
		4. 投信投顧公會對會員公司於網站公告之基金配息資訊每季進行抽查。	證期局	投信投顧公會		105.12.31	

		<p>5. 配合市場發展需要，適時檢視會員公司（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人）從事廣告管理自律規範之有效性，並審核會員公司檢送之廣告文宣並加強廣告製作及傳播之相關規範，以保護交易人權益。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>9. 針對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，預計 104 年度辦理一般檢查 75 家次，105 年度預計 77 家次，並將消費者保護相關項目持續列入一般檢查重點。</p>	<p>證期局</p> <p>本會保險局</p> <p>本會保險局</p> <p>本會保險局</p> <p>本會檢查局</p>	<p>期貨公會</p> <p>產險公會、壽險公會</p> <p>產險公會、壽險公會</p> <p>產險公會、壽險公會</p>		<p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>2.(4) 針對商品或服務之置入性行銷，加強管理與輔導。</p>	<p>適時請產、壽險公會檢討修正「保險業招攬廣告自律規範」，以強化保險業招攬廣告之妥適性。</p>	<p>本會保險局</p>	<p>產險公會、壽險公會</p>	<p>105. 12. 31</p>	
	<p>2.(5) 針對特定商品及服務之廣告媒體、時段、贈品等行銷方式予以適度規範及查核</p>	<p>1. 督導銀行業舉辦贈品贈獎等業務推廣活動時，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。</p>	<p>本會銀行局</p>		<p>105. 12. 31</p>	
		<p>2. 銀行業為維持與客戶關係、其他業務推展或企業形象宣導等非吸收存款目的，舉辦與存款業務有關之贈品業務推廣活動時，贈品之單一價格以新臺幣五百元內為宜。</p>	<p>本會銀行局</p>		<p>105. 12. 31</p>	
		<p>3. 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。</p>	<p>本會銀行局</p>		<p>105. 12. 31</p>	
		<p>4. 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。</p>	<p>本會銀行局</p>		<p>105. 12. 31</p>	
		<p>5. 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</p>	<p>本會銀行局</p>		<p>105. 12. 31</p>	

		<p>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。</p> <p>6. 投信投顧公會對會員公司申報投顧廣告文宣進行審查（不定期）。</p> <p>7. 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貨分析活動，以保護交易人權益。</p> <p>8. 適時請產、壽險公會檢討修正「保險業招攬廣告自律規範」及發布解釋函令，以強化保險業針對特定商品招攬廣告之規範。</p> <p>9. 業者對金融商品之電話行銷是否依相關規範辦理；另併同瞭解業者之客訴案件，有無因業務員不當招攬、推介金融商品或未確實揭露及告知金融商品風險或不當行銷方式所導致者辦理查核。</p>	<p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會保險局</p> <p>本會檢查局</p>	<p>投信投顧公會</p> <p>期貨公會</p> <p>產險公會、壽險公會</p>	<p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p>	
3	<p>6. 公平交易之促進</p> <p>(1) 持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公</p>	<p>1. 研訂「個人購車貸款」定型化契約範本暨應記載及不得記載事項。</p> <p>2. 研訂「個人購屋貸款」定型化契約範本暨應記載及不得記載事項。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p>		<p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p>	<p>視消保處 審查進度</p>

告應記載及不得記載事項，並適時辦理查核	<p>3. 研訂「電子支付服務」定型化契約範本暨應記載及不得記載事項。</p> <p>4. 適時檢討修正網路保險服務定型化契約範本。</p> <p>5. 持續檢討修正人身保險示範條款。</p> <p>6. 將金融業者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。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會保險局</p> <p>本會檢查局</p>	<p>產險公會、壽險公會</p> <p>壽險公會</p>	<p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p>	<p>視消保處 審查進度</p>
6.(2)對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項	<p>1. 檢討現行「個人購車及購屋貸款定型化契約應記載及不得記載事項暨範本」，將其分為「個人購車」、「個人購屋」等兩個獨立之定型化契約規範。</p> <p>2. 研修「金融機構出租保管箱」定型化契約範本與應記載事項。</p> <p>3. 持續檢討自用汽車保險定型化契約範本應記載及不得記載事項，有無應修正之處。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會保險局</p>	<p>產險公會</p>	<p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p>	<p>視消保處 審查進度</p>
6.(3)對預付型交易、遞延性商品（服務）及會員制之交易	<p>1. 持續督導收單機構對所簽訂特約商店辦理遞延性商品(服務)時，應確實依信用卡業務機構</p>	<p>本會銀行局</p>	<p>105. 12. 31</p>	<p>視消保處 審查進度</p>	

	<p>型態，加強交易風險控管機制</p>	<p>管理辦法第 26 點規定，對該等特約商店建立風險控管機制，並定期進行查核。</p> <p>2. 督導發卡機構於處理遞延（預付）型商品或服務未獲提供時，應循爭議帳款程序並依銀行公會之「持卡人購買商品或服務應注意事項」處理，另就信用卡自行交易爭議帳款部分，應依本會 99 年 4 月 26 日金管銀票 字第 09940002262 號令規定，按信用卡國際組織規定之受理期限，並應優先依各信用卡國際組織仲裁案例處理。</p> <p>3. 加強查核專營信用卡收單機構對所簽訂特約商店辦理遞延性商品（服務）時有無確實依規對其特約商店建立風險控管機制：104 年：1 家、105 年：1 家。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會檢查局</p>			<p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p>	
<p>6. (5)</p>	<p>建構安全網路交易環境，防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩</p>	<p>1. 本會將持續督促業者採取相關措施，加強各種網路安全技術方法，落實並遵循「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」規定，切實執行消費者個人資料</p>	<p>本會銀行局</p>			<p>105. 12. 31</p>	

	<p>處理運用及隱私權保護之規範，以防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩之情事發生。</p> <p>2. 強化證券期貨周邊單位資通安全機制，建置資安監控中心(SOC)，避免駭客入侵；並加強內部存取控制，遵行「個人資料保護法」，保護客戶資料機密。</p> <p>3. 加強證券商及期貨商辦理證券期貨市場資通安全之宣導，並定期檢查證券商及期貨商資通安全實際執行、追蹤、改善情形。</p> <p>4. 期貨交易網路建置於專用網路環境並與網際網路隔離，期貨商連線時需通過來源 IP 認證及 socket port 密碼驗證後方可下單交易，期交所端交易網路亦與 OA 網路採實體隔離政策，以防範使用者資料不當取得、運用及外洩。</p> <p>5. 持續督促保險機構利用相關網路技術，配套建立各種安全技術方法，並列入相關規定。</p> <p>6. 配合保險電子商務之推動督促產、壽險公會檢討修正「保險業電子商務紀錄保存及內部安</p>	<p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會保險局</p> <p>本會保險局</p>	<p>證交所、櫃買中心、期交所、集保結算所</p> <p>證交所、期交所</p> <p>期交所</p> <p>產險公會、壽險公會</p> <p>財團法人保險事業發展中心</p>	<p>105.12.31</p> <p>105.12.31</p> <p>105.12.31</p> <p>105.12.31</p> <p>105.12.31</p>	
--	---	--	--	--	--

	全控制作業管理自律規範」及「網路保險服務定型化契約範本」。					
	7. 為確保消費者資料之安全及配合個人資料保護法修正通過，對金融機構資通安全機制、保密措施、對客戶個人資料之蒐集、處理及利用有無控管機制加強查核。	本會檢查局				105.12.31
6.(8)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒)之預防、因應與救濟	1. 督導金融機構加強落實執行開戶審核作業等防杜人頭帳戶之措施。	本會銀行局				105.12.31
	2. 督導金融機構落實執行臨櫃交易關懷提問及ATM交易操作提醒防範詐騙等防詐措施，以提醒民眾注意避免遭受詐騙。	本會銀行局				105.12.31
	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。	本會銀行局				105.12.31
	4. 於本會保險局及壽險公會網站上，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				105.12.31
	5. 督導保險周邊單位辦理相關保險教育宣導業務；並加強民眾正確保險概念之宣導，以避免	本會保險局				105.12.31

	保險之誤用。					
	6. 對民眾之投訴，立即促請保險公司妥適處理，如屬保險公司之缺失或違法行為，則要求保險公司檢討改善或予以處分。	本會保險局			105. 12. 31	
	7. 督導保險業成立保戶申訴部門，專責辦理消費者之申訴案件，並強化保戶申訴部門之功能。	本會保險局			105. 12. 31	
6.(9)加強推動電子商務(含線上遊戲)交易安全等相關機制	1. 針對電子商務交易所衍生金流支付需求，發展「第三方支付服務」之新興支付型態，除現行公司行號營業項目代碼之「第三方支付服務業(I301040)」，由經濟部依據相關規範進行管理外，並由金管會積極推動「電子支付機構管理條例」及其授權子法等管理規範之制定(或訂定)相關事宜。	本會銀行局			105. 12. 31	視「電子支付機構管理條例」之立法程序進度
	2. 推動期貨商使用公開金鑰基礎建設(PKI)憑證服務(證券期貨交易網路下單作業使用CA憑證進行身分安全認證)	本會證期局	期交所		105. 12. 31	
	3. 配合保險電子商務之推動督促產、壽險公會檢討修正「保險業電子商務紀錄保存及內部安	本會保險局	產險公會、 壽險公會、財 團法人保險事		105. 12. 31	

		全控制作業管理自律規範」及「網路保險服務定型化契約範本」。		業發展中心			
4	7. 扶植、獎助消費者保護團體 (2) 加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	1. 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。 2. 加強與消保團體之溝通合作，並於網站上建置與消費者保護團體之相關連結，以提供消費者各項相關重要資訊。	本會銀行局 本會保險局			105. 12. 31 105. 12. 31	
5	8. 協調處理消費爭議 (2) 強化企業經營者及政府處理消費爭議之申訴及調解之功能	1. 督導財團法人金融消費評議中心定期辦理與金融服務業之聯繫會議，針對爭議處理流程及評議案件處理結果進行意見交流，以維持評議案件處理品質，共同維繫良好之溝通互動平台，促進金融消費商品及交易環境健全。 2. 督導財團法人金融消費評議中心加強對申訴案件移交金融服務業處理之後續追蹤，以有效督促金融服務業處理申訴。 3. 督導財團法人金融消費評議中心，就評議案件於評議委員會作成評議決定前，原則上應試	本會法律事務處 本會法律事務處 本會法律事務處	財團法人金融消費評議中心 財團法人金融消費評議中心 財團法人金融消費評議中心		105. 12. 31 105. 12. 31 105. 12. 31	

		行調處，以加強提升調處功能。				
8.(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能	1. 證券商公會設有投資人與證券商交易紛爭調處機制，隨時受理投資人與證券商間之爭議調解。 2. 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。 3. 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 本會證期局 本會證期局	證券商公會 投信投顧公會 期貨公會		105.12.31 105.12.31 105.12.31	
8.(4)建立消費爭議申訴與調解之統計分析，研議改進策略並資訊揭露	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，每半年於本會銀行局網站公告乙次。	本會銀行局			105.12.31	
8.(5)建立消費爭議申訴與調解之統計分析，研議改進策略並資訊揭露	1. 本會及財團法人金融消費評議中心定期於中心網站公布金融服務業涉及金融消費爭議申訴暨評議案件之排行榜及統計資	本會法律事務處	財團法人金融消費評議中心		105.12.31	

		料，包含常發生爭議之類型及比例，適時提供消費者參考並提醒金融服務業者注意。 2. 督導財團法人金融消費評議中心於年度結束後3個月內，就過去一年業務觀察，向本會提出政策性建議報告。	本會法律事務處	財團法人金融消費評議中心		105.12.31	
6	9. 推行消費者教育及宣導 (3)加強對特定消費族群(如老人、兒童、原住民、新住民等)之消費者保護教育及宣導	1. 辦理「走入校園與社區金融知識宣導活動」對各級學校及特定族群辦理金融知識教育宣導。每年至少400場以上，參與人數5萬人次以上。 2. 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，每年至少20場。 3. 持續對一般民眾宣導強制汽車責任保險知識觀念，每年至少30場。 4. 持續對各縣市調解委員會委員、警察、法扶會律師宣導強制汽車責任保險知識觀念，每年至少100場以上。 5. 為增進經濟弱勢民眾的基本保險保障，本會持續辦理微型保險相關宣導活動，宣導對象包括各縣市政府社會局(處)、地方政府社福團體、經濟弱勢團體及一般民眾等。	本會銀行局 本會保險局 本會保險局 本會保險局 本會保險局			105.12.31 105.12.31 105.12.31 105.12.31 105.12.31	

		6. 為因應我國人口高齡化趨勢，本會每年持續於全國各地加強辦理各類保險商品宣導活動，其中亦包括高齡化之安養保險商品，呼籲國人預為規劃老年經濟安全與醫療照護。	本會保險局			105. 12. 31	
9. (4)	加強中小學教師之消費者保護教育及研議建置消費者教育師資資料庫。	依金融基礎教育推廣合作計畫辦理教師研習營、印製金融基礎教育教材教具贈予學校，以及維護風險管理與保險教育推廣入口網，用以累積金融基礎教材教案等，俾強化教師之金融基礎知識。	本會保險局			105. 12. 31	
9. (5)	開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	1. 督導財團法人金融消費評議中心持續對社會大眾辦理宣導活動，將消費者依年齡、需求、職業等分類，並依照不同族群設定主題，以強化其正確之金融消費觀念，為使宣導活動更具效益，除每年需辦理一定場次之宣導活動外，另亦對參與對象進行滿意度調查，以確保金融消費者保護法概念更深入民眾。 2. 督導財團法人金融消費評議中心於處理金融消費爭議累積達	本會法律事務處	財團法人金融消費評議中心		105. 12. 31	
			本會法律事務處	財團法人金融消費評議中心		105. 12. 31	

	<p>一定數量後，予以案例類型化分析做為宣導教材，並辦理案例及專題研討，可督促金融服務業注意避免日後發生類似爭議問題。</p> <p>3. 督導財團法人金融消費評議中心透過媒體推廣該中心之業務及活動，使民眾了解該中心相關資訊，並將善用各種宣導方式，進行該中心之宣導活動，例如媒體專訪、印製宣導海報、製作宣導影片，或於平面雜誌等刊出評議中心運作或宣導訊息等。</p> <p>4. 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</p> <p>5. 配合相關保險商品及業務發展，辦理研討會或宣導說明會；不定期發佈保險相關宣導新聞稿，提醒消費者投保相關注意事項，避免保險爭議發生。</p> <p>6. 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。</p>	<p>本會法律事務處</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會保險局</p>	<p>財團法人金融消費評議中心</p>	<p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p>	
9. (6) 充實消費資 (警)	1. 督導財團法人金融消費評議中	本會法律事務處	財團法人金融	105. 12. 31	

	<p>訊，設置及妥善維護主管網頁消費者服務專區，以及研發相關入口網或行動軟體</p>	<p>心強化官方網站使用功能，除了評議中心之功能介紹，提供完整及即時性之公開資訊外，另建置金融知識教育專區，搭配友善活潑之使用介面，拉近與使用者之距離，進而達到教育金融消費者，建立正確金融消費習慣之目的。有關網站消費者服務專區，評議中心將先進行網站優化後，預計於105年12月完成。</p> <p>2. 督導各金融機構、相關公會在其網頁充實消費資(警)訊。</p> <p>3. 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>4. 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(警)訊、管理措施及金融詐騙防範等消費資訊供查閱參考。</p> <p>5. 於本會保險局網站開闢消費者園地專區供消費大眾瀏覽。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會保險局</p> <p>本會保險局</p> <p>本會銀行局、本會證期局、本會</p>	<p>消費評議中心</p> <p>銀行公會、信託公會</p> <p>銀行公會、信託公會</p> <p>產險公會、壽險公會</p> <p>產險公會、壽險公會</p> <p>各金融業公會及金融周邊單</p>	<p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>105. 12. 31</p> <p>本期於106年12月31日結束</p>	
--	--	---	---	---	--	--

			保險局、本會法律事務處、本會國際業務處、本會綜合規劃處	位			
--	--	--	-----------------------------	---	--	--	--

彙整單位：秘書室

聯絡人：楊于慧

電話：02-89680009

傳真：02-89691271

E-mail：amica@fsc.gov.tw