

107 年度中央各主管機關消費者保護業務考核 考核委員建議意見

金融監督管理委員會

壹、嘉勉意見

- 一、依據經濟合作發展組織(OECD)2011年10月通過「G20高層次金融消費者保護原則」，於104年12月31日函訂「金融服務業公平待客原則」，提升金融服務業員工對金融消費者保護之認知及相關法規之遵循，有助增進金融消費者對金融服務業之信心與金融服務業之永續發展。因我國非屬OECD及G20成員，貴會主動參據國際標準，訂定公平待客原則，對我國消費者權益保護之積極作為值得予以肯定。
- 二、105年12月29日成立金融消費者保護督導會報，按季研提金融消費者保護措施、適時提出修法建議，落實維護金融消費者權益及強化溝通協調機制，加強督導及協調各業務單位戮力推動金融消保業務，成效卓著，為中央機關首創，值得肯定。
- 三、對於協助各機關有關消費者保護重要機制建立，助益甚大：
 - (1)擴大推動產品責任保險及公共意外責任保險產品，有助於消費安全機制之建立。
 - (2)落實推動信託擔保、銀行保證及履約保證保險等履約擔保產品，有助於消費公平機制之建立。
- 四、積極主動關懷金融消費者權益事宜：
 - (1)積極主動辦理防制金融詐騙事宜。
 - (2)積極主動辦理金融消費爭議事宜。
 - (3)積極主動辦理0206花蓮震災協助事宜。
- 五、對於第三方支付、線上行動支付、銷售金融商品之廣告文宣、信用卡業務管理及其手續費等附加費用、電話行銷、定型化契約、不動產開發及價金信託、個資保護、消費爭議處理制度，

以及對於高齡者辦理金錢及有價證券信託等，利用金融檢查機制予以查核；並針對檢查結果提供意見供業者改進、持續追蹤業者改善，必要時亦辦理覆查作業，以及於網站上公告相關缺失及改善作法、強化監理措施、辦理座談會宣導等；且105年及106年金檢及專案檢查家數均逾上百家次，其用心及努力值得肯定。

貳、建議意見

- 一、建議在現有良好基礎上，能夠以消費者的立場，來檢討相關金融相關法令及機制，以提供消費者更周延的保障。
- 二、請督促業者落實各類定型化契約履約保證機制，踐行信託業務應行注意事項之規定，確保消費者之繳款確實進入信託帳戶中。
- 三、106年針對電子支付機構及電子票證發行機構所提列之檢查意見如損壞硬碟逕由維修廠商工程師取回及系統最高權限帳號由系統管理員一人持有使用等均為重大缺失，應有處罰機制，以免消費者權益受到侵害。
- 四、金融消保法與消保法相輔相成，二者之教育訓練及宣導應同時俱進，建議應研議將金融消保法與消保法密切結合，並請在金融相關訓練單位(如金融研訓院、保發中心等)針對銀行從業人員開設消保法專班有效培訓消保種子人員或種子教師，且建議由銀行局辦理金融機構高階管理階層人員訓練，以內化其消費者保護意識，俾更有效推動金融消保業務。
- 五、銀行處分承受擔保品應適用「成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」，建議督導銀行應以通案處理，而非個案協商。
- 六、各金融機構應加強落實個資法的各項工作，以確保消費者個資安全。

- 七、有鑑於貴會要求保險商品不能與銀行存款利率作比較性廣告，因此保險業者對於儲蓄險商品所提供之商品 DM 及試算表均不會揭露內部報酬率(IRR)資訊，惟消費者可能在不明瞭從業人員所宣稱「宣告利率 x. x%」、「預定利率 x. x%」、「保險金額以複利 x. x%遞增」、「保險金額按基本保額依單利 xx%逐年增值」，或「繳費屆滿後給付保險金額的 x. x%做為生存保險金」等利率之實際意義而購買保險，進而衍生消費爭議，是為導正上述亂象及促使業者提供充分與正確之消費資訊，建請研議儲蓄險商品揭露內部報酬率(IRR)資訊或其他有效替代方式之可行性，俾有利於消費者選擇適當之保險商品。
- 八、有關保險爭議，雖然已建立申訴指標，定期要求綜合評分值排名後 20%之保險公司建立內部稽核、主管機關審核其具體改善方案等措施，惟由報告書中似未見具體執行成效；另依評議中心受理申訴案件之統計資料，保險申訴案件仍多【如 105 年仍有 3,503 件（占總件數 3,959 件之 88.48%）、106 年 3,668 件（占總件數 4,046 件之 90.66%）】，仍有改進空間，是請持續研議具體有效之改善對策，以降低保險消費爭議。
- 九、金融、保險業之電話行銷，雖已辦理金融檢查制度，並提出檢查意見供業者改進，惟仍有業者未訂定電話行銷人員以私人行動電話進行銷售之控管機制、客戶已表達拒絕全部業務之電話行銷，仍未於資訊系統中註記，以及從業人員以不當用語或不當比較誤導客戶之情形等，造成消費者之困擾，是請定期或不定期查察業者是否確實依「銀行業電話行銷應遵循原則」、「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。

- 十、銀髮族保險廣告，一則廣告時間長達 8 分鐘，以疲勞轟炸的方式大作廣告，例如每天一個銅板價，有那麼長的廣告時間，應該清楚告知銀髮族每年要繳多少保費。
- 十一、請落實執行「商品適合度制度」，預防消費糾紛的產生；關懷提問防制詐騙歷年計阻攔金額達 11.41 億，成效良好，建議持續採取相關防詐措施。