

金融監督管理委員會 106-108 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	
(11) 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	4
2. 標示與廣告真實	
(3)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核（處）	5
(5)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	7
6. 公平交易之促進	
(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，並辦理查核與宣導	9
(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	10
(6)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	12
(8)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	14
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	15
8. 協調處理消費爭議	
(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能	16
(5)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(含高齡者、身心障礙者等特定族群受害案	17

件)，研議改進策略並揭露資訊	
9. 推行消費者教育及宣導	
(3)針對特定消費族群（如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等），運用合適的宣導媒介加強 宣導各族群關切的消費議題	18
(5)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	20
(6)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	22
10.其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略	
(1)其他高齡者消費生活保護相關措施	
(1.1)維持弱勢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	23
(1.2)推廣高齡者財產信託、監護及輔助制度，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	24

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. 安全衛生之維護與危險之防止 (11)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。	1. 配合市場發展需要，適時檢視並修正電子支付機構相關金融法規，以強化業者辦理電子支付機構業務之安全性。 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。 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。	本會銀行局 本會檢查局 本會檢查局			持續性業務 (108年12月31日) 持續性業務 (108年12月31日) 持續性業務 (108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
2	2. 標示與廣告真實 (3) 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. 配合市場發展需要，證券商公會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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5. 配合市場發展需要，期貨公會適時檢視會員公司(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業務)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>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>本會證期局</p>	<p>證券商公會</p> <p>投信投顧公會</p> <p>投信投顧公會</p> <p>期貨公會</p>		<p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108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. 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。	本會保險局	產險公會 壽險公會		持續性業務 (108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。	本會保險局			持續性業務 (108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。	本會保險局			持續性業務 (108年12月31日)	
		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 (108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
3	2. 標示與廣告真實 (5) 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。	<p>1. 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>2. 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>3. 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。</p> <p>4. 定期側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>5. 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>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>本會證期局</p>			<p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 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. 適時發布解釋函令，及請產、壽險公會檢討修正「保險業招攬廣告自律規範」，以提升消費者保護機制。	本會保險局	產險公會 壽險公會		持續性業務 (108年12月31日)	
		7. 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。	本會檢查局			持續性業務 (108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	6. 公平交易之促進 (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，並辦理查核與宣導。	<p>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)訂後以摺頁、年度消保新知宣導會或機構訪查時宣導。</p> <p>2. 適時檢討修正保險相關定型化契約範本。</p> <p>3. 持續檢討修正人身保險示範條款。</p> <p>4. 持續檢討自用汽車保險定型化契約範本及自用汽車保險定型化契約應記載及不得記載事項。</p> <p>5. 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。</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>產險公會</p>		<p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108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
5	6. 公平交易之促進 (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。	<p>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點規定，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。</p> <p>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理機制」處理相關爭議款項。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p>	<p>投信投顧公會</p> <p>期貨公會</p>		<p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108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
		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 (108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 (108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	6. 公平交易之促進 (6)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. 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。</p> <p>2. 「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>3. 除對證券商進行專案檢查及追蹤其改善情形外，並發布新聞稿及編製短片以加強對投資人之教育宣導。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會保險局</p>	<p>臺灣證券交易所</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>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108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. 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，以避免保險之誤用。	本會保險局			持續性業務 (108年12月31日)	
		8. 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			持續性業務 (108年12月31日)	
		9. 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			持續性業務 (108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
7	6. 公平交易之促進 (8)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. 查核證券商手續費等之收取情形，是否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. 期貨公會訂定「會員受託從事期貨交易手續費收取及折讓自律規則」，避免造成不公平之惡性競爭，另期交所於每半年會將期貨商透過「期貨商媒體申報作業系統」申報之手續費費率及折讓標準申報資訊彙整提供該公會參考。</p> <p>5. 督導保險業於網站揭露保單貸款利率及房貸利率，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>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>本會保險局</p>	<p>臺灣證券交易所</p> <p>投信投顧公會</p> <p>期貨公會</p> <p>壽險公會</p>	<p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108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. 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。	本會檢查局			持續性業務 (108 年 12 月 31 日)	
8	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			持續性業務 (108 年 12 月 31 日) 持續性業務 (108 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
9	8. 協調處理消費爭議 (3) 輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能	<p>1. 督導財團法人金融消費評議中心(下稱評議中心)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。</p> <p>2. 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、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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。</p> <p>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。</p>	<p>本會法律事務處</p> <p>各局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p> <p>本會證期局</p>	<p>金融消費評議中心</p> <p>各局</p> <p>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 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108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
10	8. 協調處理消費爭議 (5) 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(含高齡者、身心障礙者等特定族群受害案件), 研議改進策略並揭露資訊。	<p>1. 督導財團法人金融消費評議中心(下稱評議中心)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. 督導評議中心於每年第二季、第四季結束後, 應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. 督導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。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 為減少保險爭議及維護保戶權益, 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。</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>本會銀行局</p> <p>本會保險局</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>金融消費評議中心</p>		<p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 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
11	9. 推行消費者教育及宣導 (3) 針對特定消費族群(如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等), 運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。	<p>1. 督導財團法人金融消費評議中心(下稱評議中心)對金融服務業與金融消費者辦理一定場次之教育宣導。</p> <p>2. 督導評議中心針對不同消費族群(社區大學、校園、一般消費者、消費者保護官、高齡者、學生、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。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 持續對一般民眾宣導強制汽車責任保險知識觀念。</p> <p>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。</p>	<p>本會法律事務處</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>本會保險局</p>	<p>金融消費評議中心</p> <p>金融消費評議中心</p> <p>產險公會 壽險公會 保發中心 特補基金 地震基金</p> <p>安定基金</p>		<p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108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. 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。	本會保險局			持續性業務 (108年12月31日)	
		8. 為因應我國人口高齡化趨勢，本會保險局每年持續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			持續性業務 (108年12月31日)	
		9. 持續督導財團法人住宅地震保險基金辦理住宅地震基本保險教育宣導業務。	本會保險局			持續性業務 (108年12月31日)	
		10. 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。	本會保險局			持續性業務 (108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
12	9. 推行消費者教育及宣導 (5)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。	<p>1. 持續辦理金融知識普及工作第四期推動計畫(104年至106年)及第五期推動計畫(107年至109年)</p> <p>2. 督導財團法人金融消費評議中心(下稱評議中心)運用平面文宣(製作文宣海報、摺頁，報章、雜誌活動消息露出、派報)、電子媒體(製作金保法漫畫、建立互動式活動官網)以及網際網路(臉書)、廣播、捷運車廂及公車車體廣告等進行資訊露出，使金融服務業及金融消費者透過上述管道了解評議中心運作情形、案件統計數據以及活動資訊。</p> <p>3. 督導評議中心進行教育宣導時，除金融消費者保護法規之說明外，加入常見之爭議案例解析，另針對爭議類型搭配相關專業主題(醫療、法令、商品等)，進行宣導。</p>	<p>本會銀行局、本會證期局、本會保險局、本會綜合規劃處</p> <p>本會法律事務處</p> <p>本會法律事務處</p>	<p>各金融業公會及金融周邊單位</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 (第五期推動計畫於109年12月31日結束)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108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>4. 辦理「走入校園與社區金融知識宣導活動」。每年至少 440 場以上，參與人數 5.5 萬人次以上。</p> <p>5. 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>6. 針對金融從業人員辦理「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。</p> <p>7. 配合相關保險商品及業務發展，辦理研討會或宣導說明會；不定期發布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>8. 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>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會保險局</p>			<p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 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
13	9. 推行消費者教育及宣導 (6) 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. 督導財團法人金融消費評議中心(下稱評議中心)強化官方網站使用功能，提供完整及即時性之公開資訊，對外宣導民眾善加利用。</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. 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>5. 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>6. 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>本會法律事務處</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>金融消費評議中心</p> <p>銀行公會、信託公會</p> <p>證券商公會</p> <p>產險公會 壽險公會</p>		<p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108年12月31日)</p> <p>持續性業務 (108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
14	<p>10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略</p> <p>(1) 其他高齡者消費生活保護相關措施</p> <p>(1.1) 維持弱勢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。</p>	<p>1. 鼓勵銀行對高齡長者辦理商業型不動產逆向抵押貸款(以房養老)，以協助高齡長者基本生活資金需求。</p> <p>2. 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 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>本會銀行局</p> <p>本會證期局</p>	期貨公會		<p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 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
15	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略 (1.2)推廣高齡者財產信託、監護及輔助制度，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>1. 加強老人預防詐騙，督導金融機構對年長者之關懷提問，避免其遭受詐騙。</p> <p>2. 督導信託公會辦理財產信託宣傳，每年宣導 3,000 人次，增加高齡長者們認識信託，協助高齡者進行財產配置規劃。</p> <p>3. 督導銀行公會研議修正「銀行業辦理信用卡及貸款業務電話行銷自律規範」，限制對年長者電話行銷小額信貸。</p> <p>4. 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，是否確實辦理 KYC 及 KYP 作業，並充分說明契約重要內容及落實執行控管機制等，列入金融檢查項目。</p>	<p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會銀行局</p> <p>本會檢查局</p>	信託公會		<p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p> <p>106 年 12 月 31 日</p> <p>持續性業務 (108 年 12 月 31 日)</p>	

彙整單位：金管會秘書室

聯絡人：楊于慧

電話：02-89680009

傳真：02-89691215

E-mail: amica@fsc.gov.tw