

高齡金融友善服務： 高齡客戶金融權益保障與爭議防範之實務剖析

王智昱*

摘 要

隨著我國人口結構逐步邁向高齡化，甚至超高齡化之趨勢，高齡者金融權益之保障，是我國金融主管機關與各金融機構近幾年所特別重視的金融政策與方向。然而，縱使立法機關與行政機關已制定諸多保障高齡者金融權益相關法規，且各金融機構也不斷向從業人員進行宣導，惟實務運作上仍然偶有涉及高齡者金融權益侵害的相關爭議發生。因此本文將先介紹現行法制下有關高齡客戶金融權益保障之主要法規與概念，諸如金融消費者保護法、公平待客原則、銀行業公平對待高齡客戶自律規範、信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考做法等；再以類型化方式，區分注意與忠實義務、瞭解客戶與適合性評估程序、金融商品重要內容說明與風險揭露程序、高齡金融詐騙等類型，藉由金融消費評議中心所受理的數則與高齡客戶交易金融商品有關爭議案例，來進一步檢視相關法規中，金融機構及從業人員在與高齡者實際接觸的過程中，可能還會產生的糾紛與爭議有哪些，藉以反思金融機構與從業人員可能改善以及優化的措施與作為，透過實際案例以供金融從業人員在向高齡客戶提供金融商品或服務時，精進及提升相關作為之參考，避免相同爭議一再反覆發生，並期能對高齡金融權益提供更完善的保障。

關鍵字：金融消費者保護法、公平待客原則、高齡金融友善服務、金融消費評議中心

JEL 分類代號：D18, G28

* 東吳大學法律學系碩士，律師高考及格

壹、前言

隨著醫療科技提升、衛生環境改善、保健意識抬頭，人類壽命逐漸延長，再加上少子化趨勢，我國人口結構逐漸朝向高齡化發展。根據內政部發布的資料顯示，我國 65 歲以上人口於民國（以下未特別標示者皆同）114 年 12 月占比已超過 20%（467 萬人），邁入超高齡社會，且依照國家發展委員會「中華民國人口推估（2024 年至 2070 年）報告」¹所顯示相關資訊，116 年 85 歲以上超高齡人口將超過 50 萬人，每 10 位老年人口中，即有 1 名為超高齡；119 年總人口開始低於 2,300 萬人，年齡中位數為 48.7 歲；128 年 65 歲以上老年人口占比超過 30%（663 萬人），其中 85 歲以上超高齡人口超過 100 萬人，每 7 位老年人口中，即有 1 名為超高齡；129 年出生數開始低於 10 萬人；138 年總人口開始低於 2,000 萬人，年齡中位數為 57.0 歲。可見高齡化，甚至超高齡化之趨勢將日益明顯，因而，高齡者權益的保障，是政府各機關所重視的政策與議題之一，尤其高齡者金融權益之保障，更是我國金融主管機關金融監督管理委員會（下稱金管會）與各金融機構近幾年所特別重視的金融政策與方向。

高齡者金融權益保障涉及許多面向，包含金融商品設計與開發、高齡金融商品規劃、銷售及推廣、金融法規制定與修正等等，涉及諸多學科及專業領域。然而，縱使立法機關與行政機關已制定諸多保障高齡者金融權益相關法規，且多年來金管會也努力向金融機構與從業人員進行宣導，惟實務運作上仍然偶有涉及高齡者金融權益侵害的相關爭議遭陳情至金管會，或向財團法人金融消費評議中心（下稱評議中心）提出申訴或評議申請，也就是在實際執行與落實方面，金融從業人員仍有精進及強化空間。因此本文以下主要分二個部分進行介紹：第貳部分先針對現行法制下有關高齡客戶金融權益保障之主要法規範與概念為摘要說明；第參部分則是透過評議中心所受理的數則與高齡客戶交易金融商品有關爭議案例，進一步檢視前揭法規範中，在金融機構及從業人員與高齡者實際接觸的過程中，可能產生的糾紛與爭議有哪些？藉以反思金融機構與從業人員可能改善以及優化的措施與作為，避免相同爭議一再反覆發生，俾利金融機構強化高齡客戶金融權益之保障。

¹ <https://pop-proj.ndc.gov.tw/News.aspx?n=3&sms=10347>

貳、高齡客戶權益保障相關規範與措施

一、金融消費者保護法與公平待客原則

(一)金融消費者保護法

鑒於金融機構不斷推出創新、多樣、複雜之金融商品及服務，一般金融消費者對金融商品之資訊取得與風險認知時有落差，故金融服務業與金融消費者訂立契約前未充分瞭解金融消費者以銷售適合之商品或服務，或對金融商品與服務之重要內容及風險未充分說明及揭露，將可能影響金融消費者權益。而我國雖然於 83 年間即制定「消費者保護法」以強化消費者權益之保障，然金融商品與服務中，具有投資性質之商品類型與日俱增且日新月異，一旦產生爭議欲透過司法途徑救濟，但我國多數司法實務見解卻認為單純投資理財行為應無消費者保護法之適用餘地，²致使投資糾紛在爭議處理上將對投資人產生法規適用之不利益。

再者，由於金融商品及服務種類日趨複雜專業，金融消費者與金融服務業在財力、資訊及專業面實質不對等，致易發生交易糾紛，若循司法途徑救濟恐曠日費時，耗費當事人之勞力、時間、費用等成本，因此有必要於訴訟途徑外，提供一具金融專業且能公平合理、迅速有效處理相關爭議之機制。故而，為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議，我國立法者爰參考英國金融服務暨市場法、英國金融公評人與新加坡金融業調解中心運作機制及國內相關法規，於 100 年制定「金融消費者保護法」（下稱金保法），藉由強化金融消費者保護措施，並建立金融消費爭議處理機制，以期達成保護金融消費者權益、增進金融消費者對市場之信心及促進金融市場健全發展之目標。

其中，有關金融消費者權益保護主要規範在第二章，諸如金融服務業之義務規定於金保法第 7 條第 3 項、³適合性評估程序規定於金保法第 9 條第 1 項、⁴金融商品重要內容

² 參臺灣高等法院高雄分院 101 年度重上字第 15 號民事判決：「消費者保護法第 7 條至 11 條之 1 規定，係為保障消費者生命、身體、健康、財產之安全，乃規範企業經營者應負之責任，在於其所從事設計、生產、製造之商品或提供服務之安全性，要與投資者係以交付金錢達到享受增加其財產利益為目的，尚有不同。再投資行為本身即伴隨著虧損即財產價值貶降、甚至全部滅失之風險，是所投資金融商品（諸如股票、債券、期貨或其他衍生性金融商品等）『本身』價值有所減損（例如股價下跌），致投資者財產損失或減少者，顯與消費者保護法所欲保障消費生活品質之目的無涉，故單純投資理財行為應無消費者保護法之適用餘地。」

³ 金保法第 7 條第 3 項規定：「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。」

之說明與揭露規定於金保法第 10 條第 1 項。⁵另針對執行上之技術性、細節性等事項，金保法則授權由主管機關以行政命令方式為之，如適合性評估程序部分金管會即訂有「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」、金融商品說明與揭露部分則訂有「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」等相關子法，以供金融機構遵循。

而在金融消費爭議處理機制部分，金保法第三章則訂有紛爭處理機構之設立與評議程序之辦理程序、運作機制與評議決定之效力等。其中金保法第 13 條規定：「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。」而評議中心即為依據此一規定於 101 年由政府捐助成立，藉此建立金融消費爭議處理機制，且金融消費者提起評議申請是毋庸支付任何評議費用，以落實並強化金融消費者保護各項措施，達成保護金融消費者權益之立法目標。

(二)金融服務業公平待客原則

全球金融海嘯（西元 2008 年）後，各國更加重視金融消費者之保護，以重建金融消費者對金融服務業之信心。經濟合作暨發展組織（OECD）於 100 年 10 月間召開「二十國財政部長和中央銀行行長會議」，通過「G20 高層次金融消費者保護原則」，其中一項重要原則即為「金融服務業於金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者」。為利金融服務業遵循法規，金管會爰於 104 年 12 月間訂定「金融服務業公平待客原則」（下稱公平待客原則），以為金融服務業推動與執行金融消費者保護之參考。其內涵包括「訂約公平誠信原則」、「注意與忠實義務原則」、「廣告招攬真實原則」、「商品或服務適合度原則」、「告知與揭露原則」、「複雜性高風險商品銷售原則」、「酬金與業績衡平原則」、「申訴保障原則」及「業務人員專業性原則」。

金管會復於 111 年 5 月參照經濟合作暨發展組織「G20 高層次金融消費者保護原則」第三點後段「公平對待消費者應係金融服務業公司治理及企業文化之核心價值，尤其應特別注意財務弱化族群之需要。」為進一步提升金融消費者之保護，落實普惠金融，實踐公平對待客戶之宗旨，參考實務理論及國際間金融消費者保護之發展趨勢，滾動修正原公平待客原則內容，新增「友善服務原則」及「落實誠信經營原則」，並移除原「複雜

⁴ 金保法第 9 條第 1 項規定：「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。」

⁵ 金保法第 10 條第 1 項規定：「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。」

性高風險商品銷售原則」，成為現行公平待客十大原則，以作為金融機構推動與執行金融消費者保護之參考。

二、高齡客戶相關規範與措施

(一)銀行業公平對待高齡客戶自律規範

金管會為督導國內銀行業者更加重視高齡客戶的金融消費權益保護工作，參考英國金融行為監理總署（FCA）所發布的「公平對待弱勢客戶指引」，以及過往對銀行與高齡客戶往來之監理實務情形，請中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（下稱銀行公會）訂定會員機構與高齡客戶往來之自律規範，以強化對高齡客戶金融消費權益之保護機制。金管會表示對高齡族群的保護重點有三方面：

1. 銀行業者對高齡客戶必須有更多的了解、觀察及諮詢，以確實評估其金融需求。
2. 在客服流程設計、商品開發過程方面，也應考慮高齡客戶之特殊需要，並納入友善性考量。
3. 在商品推介、銷售環節，應藉由 KYC、KYP 及適合度分析等審慎評估程序之強化，以及建立相應之控管措施與風險管理機制，俾向高齡客戶推介適合當事人風險屬性及承受能力之金融商品或服務。銀行要加強行員教育訓練，提升員工對高齡客戶脆弱性因素之認識，並結合現行關懷提問制度，訂定櫃台人員對高齡客戶異常金融交易行為之應對保護措施，以全方位提升對高齡客戶金融消費權益之保護。

銀行公會爰於 111 年 3 月間訂定「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」（下稱高齡客戶自律規範），其中對於高齡客戶所應採取之對待措施包括第二章「瞭解高齡客戶需求」、第三章「建立明確客戶服務之流程與標準」、第四章「設計適合商品與提供適當服務」、第五章「與高齡客戶溝通」、第六章「防範金融詐騙及其他保護措施」、第七章「訓練員工具備瞭解高齡客戶需求之技巧與能力」與第八章「具備完整監控與評估機制」等，以協助銀行業合理公平對待高齡客戶，並優化對高齡客戶消費權益之保護，及提升高齡客戶對銀行業之信賴。

(二)信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考做法

隨著我國人口結構快速老化，失智人口明顯增加，尤其高齡者因健康及認知功能退化等因素影響下，失智風險亦隨年齡逐年升高。為因應失智人口之成長，衛生福利部於 106 年 12 月公布「失智症防治照護政策綱領暨行動方案 2.0」，提出將失智症列為公共衛

生之優先任務、提升大眾對失智症之認識及降低失智風險、健全診斷、治療及照護，由衛生福利部結合各部會共同推動失智症防治照護工作，金管會爰提出「失智者經濟安全保障推動計畫(2021-2025 年)」，推動策略包含「推動失智友善金融體系，並規劃與推動失智者財務安全保障策略」、「將失智症認識、財產信託及保險等議題納入金融體系相關宣導內容」等，希望透過健全金融相關措施，保障失智者之資產安全，使失智者免於遭受金融剝削。

中華民國信託業商業同業公會（下稱信託公會）依據前揭「失智者經濟安全保障推動計畫」，於 112 年 11 月間制定「信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考做法」供信託公會會員於服務失智者或疑似失智者之客戶時之參考。相關做法如第 5 點「建置失智友善金融環境」、第 6 點「提供滿足失智者需求之信託商品與服務」、第 7 點「辨識失智者客戶之判斷方式」、第 8 點「確認監護與輔助宣告」、第 9 點「評估意思能力」、第 10 點「友善支持服務流程」、第 11 點「失智者客戶投資金融商品後之追蹤」、第 12 點「與失智者辦理交易時之紛爭處理機制」及第 13 點「財務濫用警訊與處理流程」等，俾利提供失智客戶平等及合理便利之金融服務，同時確保失智客戶之財產安全。

參、高齡客戶爭議案例介紹⁶

一、注意與忠實義務

(一)主要意涵與法令依據

有鑑於金融服務業對於所提供之金融商品及服務掌控關鍵資源及重要資訊，且其通常在金融領域具有專業能力，因此，金融服務業對於金融消費者應負有受託人義務（fiduciary duties），包含善良管理人之注意義務（duty of care），且為防範利益衝突，避免獲得不正利益，並應負有忠實義務（duty of loyalty）。故而，金保法第 7 條第 3 項規定：「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。」以有效保障金融消費者之權益。

⁶ 囿於篇幅字數限制，相關評議中心案例僅為摘要重點內容，詳細評議書及判斷理由可至評議中心官網「評議決定書查詢系統」下載（<https://ods.foi.org.tw/>）。

所謂善良管理人注意義務之欠缺，係指具有相當知識經驗且忠於職守之受任人，依交易上一般觀念應注意能注意而不注意而言；而忠實義務則是指為防範利益衝突，受任人應避免利用自己為委任人執行業務之地位，謀取自己或他人利益而犧牲委任人利益，且於執行業務時，應以委任人之最大利益為首要考量。

(二)評議中心相關爭議案例

1. 113 年評字第 368 號：

申請人（23 年次）⁷主張，相對人理專陳員不顧申請人堅持的保本意願，誘導高齡脆弱族群 89 歲老人在不瞭解風險的情況下買賣南非幣基金，並對申請人承諾投資南非幣保證保本及高報酬，未揭露所有風險。陳員利用申請人的信任騙取印章及存摺，私自辦理網路銀行，自行填寫投資屬性評估表及 KYC、利用網路銀行操作申請人帳戶；相對人因申請人帳戶短期內頻繁買進賣出美金及南非幣基金賺取了高額手續費導致申請人產生鉅額損失。

相對人則辯稱，申請人於 111 年 5 月間申請開立信託帳戶，並辦理第一筆基金投資，且係由陳員與財務主管謝員一起至申請人住處外收文件辦理，在辦理過程中，皆有向申請人說明投資相關風險及後收基金相關手續費，均經申請人同意後始進行辦理。相對人亦由外收人員及所屬理財業務人員以外第三人以電話錄音，並依據申購當時相對人之「客戶投資屬性與商品適合度審認程序要點」及「理財業務交易確認作業要點」規範辦理，本案申請人已符合「70 條款」規定，爰特別於錄音中再次與客戶確認「是否已充分考量自身年齡與產品天期的關係」並簽署「客戶年齡與金融商品年限申購聲明書」及「辦理特定金錢信託投資有價證券自主聲明書」後，始依申請人指示辦理基金申購作業。

本件申請人自 111 年 5 月至 112 年 10 月分別透過相對人申購 9 筆南非幣及美金基金商品，評議中心除認為相對人對於高齡之申請人在銷售相關金融商品之過程中確實有未充分瞭解金融消費者以落實適合度原則，且未確實執行銀行業公平對待高齡客戶自律規範等情事之外，針對 112 年相關基金商品之交易過程中亦發現自第一筆基金交易贖回後，基金交易 2 之申購日期為 5 月 5 日而贖回日期為 6 月 9 日，基金交易 3 之申購日期為 5 月 9 日而贖回日期為 6 月 9 日，基金交易 4 之申購日期為 6 月 16 日而贖回日期為 7 月 24 日，基金交易 5 之申購日期為 6 月 16 日而贖回日期為 7 月 3 日，基金交易 6 之申

⁷ 評議中心評議決定書之當事人呈現方式，「申請人」是指提出評議申請之金融消費者，「相對人」則是被提起評議申請之金融服務業。

購日期為 7 月 12 日而贖回日期為 8 月 2 日，上述交易期間甚至僅在 1 個月上下；基金交易 8 之申購日期為 8 月 8 日而贖回日期為 10 月 2 日，基金交易 9 之申購日期為 10 月 12 日而贖回日期為 12 月 6 日，上述交易期間皆不滿 2 個月；而基金交易 1 至基金交易 9 之手續費合計分別為南非幣 145 萬元及美金 6 仟餘元，如以相對人所提供之匯率推算手續費合計約新臺幣（以下未特別標明幣別者皆為新臺幣）262 萬元，申請人之信託帳戶在短時間內如此頻繁交易，是否符合一般交易常態？輔以相對人稽核室查核陳員確有代客辦理交易之情，相對人實有未盡善良管理人之注意義務及忠實義務之嫌。故參照金保法第 20 條第 1 項公平合理原則，認相對人應補償申請人美金 10 萬元，以為公允。

2. 111 年評字第 514 號：

申請人（31 年次）於 104 年 1 月間以自身為被保險人向相對人投保 2 張○○外幣變額年金保險，保費分別為 600 萬元、106,800 美元，年金給付開始日為被保險人保險年齡達 80 歲，嗣於 110 年 8 月 31 日辦理解約；申請人復於 110 年 9 月 7 日向相對人投保○○外幣變額年金保險契約，保費為 40 萬美元，年金給付開始日為被保險人保險年齡達 95 歲。申請人主張，申請人高齡 80 歲，有重聽且閱讀能力也不如年輕人，主要溝通語言為台語，整個銷售過程中理專幾乎全程用中文說明，讓申請人覺得這次規劃像遇到詐騙集團般的保險銷售！

相對人則辯稱，相關要保文件均為申請人親簽，足證系爭保單之招攬與投保均無瑕疵；且相對人已電訪申請人確認其知悉保單解約之權利義務，招攬人並未不當勸誘申請人解約舊保單來投保新保單，申請人於相對人之高齡投保錄音中親自說出「本人充分了解本商品且願意承擔投資風險」再次確認申請人知悉且瞭解保單須自行承擔投資風險。

以「解舊買新」方式投保新保單，不僅可能無法獲得更好保障，反而可能面臨更多風險，尤其當保戶為高齡客戶時，甚至有可能所投保之新保單需面臨更高額保險費或保險成本、部分疾病將成為保前疾病或甚至有因健康等因素遭拒保之風險，因而「保險業務員管理規則」第 19 條亦禁止業務員以威脅、利誘、隱匿、欺騙等不當之方法或不實之說明慫恿要保人終止有效契約而投保新契約。

本件評議中心在判斷申請人投保之過程中，認為申請人於 104 年 1 月投保舊保單，嗣於 110 年 8 月 31 日辦理解約，並於同年 9 月 3 日領取舊保單解約金；復於同年 9 月 7 日向相對人投保新保單，總繳保費為 40 萬美元。申請人解約舊保單及投保新保單之時間密接，且於 110 年 9 月 7 日（投保年齡 79 歲）復向相對人投保同性質之系爭保單，理專是否有不當勸誘申請人解舊保單、買新保單之情事，似有探究餘地。經衡諸舊保單之年金給付開始日為被保險人保險年齡達 80 歲，然申請人適逢將屆保險年齡 80 歲前辦理解

約，進而購買新保單，而年金給付開始日約定更約定為被保險人保險年齡 95 歲，實難以遽認符合申請人需求及相對人已善盡善良管理人之注意義務。從而，評議中心爰依金保法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則，認相對人應補償申請人 50,000 元整。

二、瞭解客戶與適合性評估程序

(一)主要意涵與法令依據

為了確保金融消費者所交易或購買之金融商品是適合，並且未逾越其風險承受能力，金保法於第 9 條第 1 項規範其基本內容：「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。」然而，各類金融商品或服務之特性並不相同，金保法第 9 條第 1 項僅為基本性的規範，金融服務業針對各種金融商品所應瞭解之金融消費者相關資料及應考量之因素等技術性及細節性事項，金保法於第 9 條第 2 項則是授權由主管機關以行政命令加以規範，故金管會亦制定有「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」以供金融服務業遵循。如銀行業在提供投資型金融商品或服務前，依該辦法第 4 條規定，至少應瞭解金融消費者之身分、財務背景、所得與資金來源、風險偏好、過往投資經驗及簽訂契約目的與需求等，並應綜合考量金融消費者之「資金操作狀況及專業能力」、「投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度」、「服務之合適性，合適之投資建議範圍」等，以評估金融消費者之投資能力。

而高齡客戶由於健康、認知狀況逐漸退化；財務收入不穩定等諸多因素，在投資金融商品時，金融服務業是否確實踐行瞭解高齡客戶程序即尤為重要。故「高齡客戶自律規範」第 8 點也特別強調銀行向高齡客戶提供投資型金融商品交易服務時，應辦理之適合度評估作業包含：

1. 認識客戶作業（KYC）：風險屬性評估機制之 KYC 項目應涵蓋可識別高齡客戶弱點之項目及提問，以有效評估高齡客戶弱點項目，如應強化對其退休後收入來源及投資目的之瞭解、流動性資金之需求以及對財務之影響、教育與金融商品及風險認識程度及銀行所能蒐集、觀察或詢問之健康狀況等項目之瞭解與評估，以有效辨識相關之風險。
2. 認識商品作業（KYP）：應針對高齡客戶風險特性、風險等級狀況，適當考量影響性較高之因子，如天期較長、有提前終止契約罰則、流動性低、新種或複雜性高等不易

理解商品內容與架構、風險性高等，評估是否適宜高齡客戶投資，並應充分揭露商品風險特性。

3. 行銷程序及作業：對高齡客戶辦理適合度評估時，除依據對該等客戶所評估之風險屬性、商品風險等級資訊外，亦須考量 KYC 及 KYP 結果、該高齡客戶之弱點與財務特性及所擬推介商品之特殊風險事項，建立妥適評估機制，以確認所行銷商品確實適合該高齡客戶。

(二)評議中心相關爭議案例

1. 111 年評字第 1742 號：

本案申請人(16 年次)透過相對人於 106 年 7 月間申購○○新興國家固定收益基金、108 年間申購○○新興國家固定收益基金、109 年 11 月間申購○○新興市場債券基金(下合稱系爭基金)，申購金額共計 530 萬元。申請人主張，相關申購文件顯示申請人之風險承受度，從 103 年、104 年、106 年之中等突然變成 108 年、109 年之風險承受度高，且申請人當時已屆 90 多歲高齡，怎可能年齡越長風險承受度越高，因相對人未落實適合度評估程序，致使申請人系爭基金虧損 90 餘萬元；而相對人則辯稱，申請人曾前往日本學過護理，為○○局退休課長，具有一定學識經歷，長年獨自生活，皆是搭公車自行至相對人辦理相關業務，且曾向相對人買過 20 檔不同基金，具相關投資經驗。

本案申請人於 109 年 10 月(申請人當時已年約 93 歲)所填載之 KYC 問卷，年齡勾選為 70 歲以上、職業勾選為在家工作(含退休)、年收入勾選為未達 50 萬元、資金主要來源勾選為儲蓄及薪資、對金融商品及風險的瞭解勾選為略具金融商品知識或背景，然風險屬性評估結果仍屬「積極型」。又評議中心在本案中針對適合性評估所涉爭議亦認為，相對人提出之 103 年至 106 年之 KYC 問卷，有關「請問您的教育程度？」問項，均填載「大學」，108 年 3 月 KYC 問卷則填載「高中職／10~12 年級」，109 年 10 月 KYC 問卷填載「專科」；另就「您經常投資之金融商品(例如：共同基金、股票)」，其持有期間通常多長？」問項，103 年、104 年 KYC 問卷記載「6 個月以下」，106 年 KYC 問卷記載「1.5 年以上~未滿 2 年」，108 年、109 年 KYC 問卷則記載「1 年以上~未滿 1.5 年」，相關 KYC 問項均有所出入，認為相對人風險屬性評估有流於形式，故難認相對人已充分評估申請人之投資風險屬性，因此依金保法第 20 條第 1 項所揭示之公平合理原則，判定相對人應補償申請人 15 萬元為適當。

2. 111 年評字第 44 號：

申請人（29 年次）於 108 年 9 月間透過相對人申購「○○銀行南非幣計價公司債」（債券發行日：105 年 4 月 5 日、配息日：無、到期日 135 年 4 月 5 日），申購金額共計南非幣 808,920 元（共 42 張），復於 110 年 11 月間全數贖回，贖回金額共計南非幣 534,660 元。申請人主張，伊不識字，申購當時已近 80 歲，曾告知理專欲申購短年期如 5 至 6 年到期的金融商品。而相對人推薦之系爭公司債居然要 24 年才會到到期，申請人迫於無奈只能提前賣出，主張相對人就推薦不符其年紀與到期日之公司債所生損失應予賠償；而相對人則辯稱，系爭公司債到期日雖為 135 年 4 月 5 日，惟投資人隨時可依次級市場贖回報價申請提前贖回，不一定要持有至到期日，且申請人前曾申購過同類型商品，顯示申請人對於持有長天期債券已有投資經驗等語。

評議中心在本案中針對適合性評估所涉爭議認為，因金融商品種類繁多，多具高度專業性、抽象性及複雜性，並有資訊不對稱、交易雙方經濟力差距懸殊之特性，一般投資大眾未必具備投資該商品之專業知識及資訊，故有賴於受託人充分評估信託客戶投資屬性、風險承受能力，銷售或推介適合其風險類別之商品或投資組合，始符合銀行受託人之善良管理人注意義務及信託本旨。而本案申請人申購系爭公司債時已年約 79 歲，依風險屬性測驗卷所示，申請人投資目的為「資產配置」及「投資計畫」，投資後預計 3-5 年會使用該筆資金。然系爭公司債為無配息之債券，到期日為 135 年，斯時申請人將逾 105 歲，且依「產品說明暨風險預告書」所載，如提前贖回時須依贖回當時之實際成交價格，則可能會導致信託本金之損失，是相對人於申請人申購系爭金融商品時是否已充分評估金融消費者之合適性，並提供合適之投資建議，恐非無疑。因此依金保法第 20 條第 1 項所揭示之公平合理原則，認為相對人應補償申請人南非幣 25,000 元為適當。

三、金融商品重要內容說明與風險揭露程序

（一）主要意涵與法令依據

由於金融服務業不斷推出創新、多樣、複雜之金融商品及服務，金融消費者對於相關金融商品之資訊取得與認知時有落差，為確保金融消費者能夠充分瞭解所交易或購買之金融商品相關重要內容，並評估能否承受所涉風險，金保法於第 10 條第 1 項及第 3 項前段規範其基本內容：「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。」、「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。」

再者，各類金融商品或服務之特性不同，其契約重要內容及相關風險亦不盡相同，因此有關金融服務業所應說明及揭露之重要內容，於金保法於第 10 條第 3 項後段則是授權由主管機關以行政命令加以規範，故金管會據此授權制定有「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」，如該辦法第 5 條規定金融服務業應依各類金融商品或服務之特性向金融消費者說明之重要內容包含：「金融消費者之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制」、「金融服務業之重要權利、義務及責任」、「金融消費者應負擔之費用及違約金」、「金融商品或服務有無受存款保險、保險安定基金等機制保障」、「紛爭之處理及申訴管道」等。

而高齡客戶因健康等因素影響，認知、理解與表達能力或許已不如以往，故為了確保高齡者於交易金融商品或接受服務時仍能有效取得商品資訊及認知風險，「高齡客戶自律規範」特別重視金融服務業對於高齡客戶之商品重要內容說明與風險揭露程序，如：

1. 「高齡客戶自律規範」第 9 條規定，銀行於行銷、廣告、業務招攬或與高齡客戶訂約時，應向該等客戶明確告知各項費用與其收取方式，及可能涉及之風險，如長天期、流動性低或有提前解約罰則等相關資訊，其中所告知投資風險應包含最大可能損失。
2. 「高齡客戶自律規範」第 10 條規定，銀行宜以高齡客戶能理解之方式，溝通所銷售之金融商品與服務，及提供相關資訊。對於所訂契約條款應以淺顯易懂之文字表達，且重要條款應輔以粗體、不同顏色、或放大字體方式表達，並於契約中載明重大權益義務變更時雙方約定之通知方式。

(二)評議中心相關爭議案例

1. 112 年評字第 1636 號：

申請人（28 年次）以自身為要保人暨被保險人，分別於 105 年 8 月間透過相對人理專鄧員招攬投保○○人壽「○○變額壽險」，基本保額分別為 345 萬元及 101 萬元，躉繳保費分別為 300 萬元及 100 萬元。申請人主張，鄧員於招攬系爭 2 張保單時，從未提及「保險成本」將自投資本金按月增加一事，僅強調利息可能因為市場波動有所增減，而身故時定會全額還本，以致申請人為安排老年餘生，向他人借貸投入系爭 2 張保單，直到 112 年始知系爭 2 張保單如不解約，本金將於兩三年內全數扣完而面臨停效，此實因鄧員刻意隱瞞「保險成本」所致，爰請求相對人應賠償申請人已繳保費 400 萬元；相對人

則辯稱，系爭 2 張保單之要保書已詳載保險成本之計收方式，並於重要告知事項說明：「保險成本：依據被保險人性別、體況、扣款當時之保險年齡及淨危險保額計算，並自應扣繳之保單年度起逐月收取的人壽保險費，並由保單帳戶價值中扣繳。」等語。

有關申請人所投保之投資型保單，每月將自保單帳戶價值中扣除保險成本，且保險成本為依據被保險人性別、體況、年齡計算，故於被保險人為高齡客戶時，保險成本將較年輕客戶為高；另該投資型保單之保險成本亦會隨「淨危險保額」變動，且「淨危險保額」亦與「保單帳戶價值」有關，⁸因此保險成本之計算相形之下更為複雜，高齡要保人恐難單從保單條款明確得知所應負擔之費用及成本之變化，自有賴金融從業人員於招攬時向高齡客戶充分說明保險成本可能之變化、影響與風險。

本案評議中心就業務員於招攬時是否有充分說明「保險成本」部分認為，系爭 2 張保單招攬時所附之「保單帳戶價值試算表」，就躉繳保費為 300 萬元之保單，載明報酬率為「2%、5%、-5%」，並於報酬率為 2%之欄位左側載明申請人年齡對應之保險成本，顯示申請人應自 77 歲繳納保險成本至 87 歲，87 歲後之保險成本即為 0 元，金額則載每年為「17,339、17,572、17,635...6,137、1,212、0、0、0...」；就躉繳保費為 100 萬元之保單，載明報酬率為「2%、6%、-6%」，並於報酬率為 2%之欄位載明年齡對應之保險成本，顯示申請人應自 77 歲繳納保險成本至 79 歲，79 歲後之保險成本即為 0 元，金額則載每年為「1,166、515、8、0、0、0...」。而依相對人所提出之歷史交易查詢明細，躉繳保費為 300 萬元保單之實際保險成本並非僅繳至 87 歲，甚且於 112 年 9 月（申請人年齡為 84 歲）起每月之保險成本已近 3 萬元、躉繳保費為 100 萬元保單更非僅繳至 79 歲，於 112 年 9 月起每月之保險成本亦已達 6 仟餘元，與試算表所列之金額顯不相符。又試算表已載明申請人姓名、商品名稱、基本保額、保險費及年齡起算為 77 歲等項目，易使申請人誤信其應繳納之保險成本即為試算表上所列之數值，再者，該試算表僅列出報酬率為 2%之保險成本，並未列出報酬率為負數值之保險成本，難認該表已充分揭露系爭 2 張保單之相關風險及內容。況申請人於投保時已高齡 77 歲，且為不具有金融、保險及法律專業知識之人，評議中心認為相對人應有違反金保法第 10 條重要內容揭露義務之規定，爰依金保法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則，認相對人應補償申請人 15 萬元，以為公允。

⁸ 系爭保單條款第 2 條【名詞定義】約定：「二、淨危險保額：係指基本保額扣除保險金扣除額後，再扣除當日保單帳戶價值之餘額，但不得為負值。」

2. 113 年評字第 2608 號：

謝君（28 年次）自 106 年 12 月至 107 年 4 月間以自身為要保人，以自身或女兒廖君為被保險人向相對人投保 4 張○○變額年金保險，嗣謝君於 113 年 4 月間身故，申請人為謝君之法定繼承人。申請人主張，相對人之業務員陳員得知謝君有這一筆錢在定存，遂向謝君招攬保單，惟謝君僅小學肄業且投保時已近 80 歲，從未投資過存款以外的相關金融商品，陳員為做成業績，未讓謝君充分了解保險產品內容，相對人應賠償陳員不當銷售購買系爭保單的損失；相對人則辯稱，系爭保單要保書中之「重要事項告知書」已說明系爭保單之重要事項及相關風險；而「各年度投資效益預估表」已列出每年度「保單帳戶價值」、「解約金」、「投資標的運用期屆滿之金額」之相關資訊，亦載有風險揭露，且謝君皆簽名確認，足證謝君應當已確實知悉保單之相關風險。

為確保高齡客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素，「保險業招攬及核保作業控管自律規範」第 13 條規定，對於 65 歲（含）（109 年 12 月以前為 70 歲）以上高齡之客戶投保投資型保險商品，會員應另指派非銷售通路之人員，於銷售保險契約後且同意承保前，進行電話訪問。

本案評議中心針對相對人是否落實高齡電訪程序中認為，雖相對人於銷售保單後曾電訪要保人謝君（當時為 79 歲），然相對人之客服人員於詢問保單投保目的及需求時，謝君告知「我就搞不清楚」等語，相對人之客服人員並未進一步向謝君解說，或轉由原招攬業務員再為詳細說明，而係告知改以書面寄送權益信函給謝君審閱，然謝君又再次告知客服人員「我都不認識字耶！」，客服人員又告知會寄送權益信函請謝君與家人確認等語；復觀相對人寄發之權益通知信函，其內容卻為「因日前與您聯絡未果」，故改以書面信函通知，則相對人之電訪流程及相關權益通知恐有流於形式之虞。

四、高齡金融詐騙

（一）主要意涵與法令依據

近幾年由於詐騙猖獗，詐騙集團手法不斷推陳出新，造成國人財產遭受嚴重侵害，尤其在受害人為高齡者的情形，因此如何協助民眾防堵詐騙以避免損害擴大，已成為金融機構所應面對之重要課題。而銀行法第 45-2 條第 2、3 項規定：「銀行對存款帳戶應負善良管理人責任。對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶，得予暫停存入或提領、匯出款項。前項疑似不法或顯屬異常交易帳戶之認定標準，及暫停帳戶之作業程序及辦法，

由主管機關定之。」是金管會依前開授權訂定「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」（下稱異常交易管理辦法）以供銀行業遵循。

再者，我國政府為落實打詐綱領，嚴懲詐欺犯罪，立法院於 113 年 7 月通過打詐四法，包含「詐欺犯罪危害防制條例」、「通訊保障及監察法」、「刑事訴訟法特殊強制處分專章」（科技偵查法制化）及「洗錢防制法」等法規之制定或修正。而與金融機構最為相關的立法則是在「詐欺犯罪危害防制條例」第二章第一節有關金融防詐措施之部分，如第 7 條規定金融機構應採取合理措施，防止存款帳戶、電子支付帳戶、信用卡與虛擬資產帳號，遭濫用於詐欺犯罪，並應向客戶宣導預防詐欺之資訊；第 8 條規定金融機構對疑似涉及詐欺犯罪之異常存款帳戶等，應強化確認客戶身分，並得採取對客戶身分持續審查、暫停存入或提領、匯出款項、暫停全部或部分交易功能、管控信用卡措施等。

此外，為協助高齡避免遭受詐騙，「高齡客戶自律規範」並於第六章「防範金融詐騙及其他保護措施」第 12 條規定：「銀行應參照『臨櫃作業關懷客戶提問參考範本』規定，制定櫃台人員對高齡客戶異常金融交易行為之應對保護措施，包括對高齡客戶辦理存提款、匯款、鉅額資金轉移等，以協助防免該等客戶因遭詐騙或作出有損本身權益之決定。」

（二）評議中心爭議案例

1. 110 年評字第 2813 號：

申請人（45 年次）主張，詐騙集團用刑事案件要脅申請人，將手機號碼、電子信箱、帳號密碼等資訊抄在「一張紙條」，並指示申請人於 110 年 9 月 1 日到相對人分行辦理「變更手機號碼」及「申辦網路銀行」，行員都沒有警覺，根本沒有評估這項網路銀行服務是否適合高齡的申請人，卻還是協助申請人完成這兩項業務。申請人隔日（9 月 2 日）一樣被詐騙集團交代將帳號抄在一張紙條，到相對人分行辦理「約定帳戶」，相同一位行員只問完兩個制式問題，即完成約定帳戶設定，申請人根本不清楚是辦什麼東西，以至於造成詐騙集團轉走申請人 900 萬元存款，掏空申請人畢生積蓄！爰請求相對人應連帶賠償申請人 1/4 損失金額 225 萬元等語。

本件評議中心於判斷相對人是否有盡到防詐阻詐之部分認為：核參系爭帳戶交易明細，於 110 年 9 月 3 日至於 110 年 9 月 8 日間短短數日間確有數筆高達百萬元之電子轉出紀錄，堪認有交易額超過一定門檻、短期間內密集使用電子交易功能等顯屬異常交易之情形，則依異常交易管理辦法規定，相對人應為相應之措施，並進行查證及持續進行監控等。且當今民眾遭詐騙事件層出不窮，已造成國人重大經濟損失，金管會亦早於 104 年 6 月 11 日金管銀法字第 10410003091 號函中揭示：「金融機構應強化對櫃檯行員執行

臨櫃關懷提問之教育訓練，妥善運用本會函轉內政部警政署所提供之案例，以及新聞媒體報導之最新詐騙手法，以強化攔阻成效。」；而有關相對人就未曾使用網路銀行之高齡客戶，短時間大量進行高額交易者，是否有建立相關異常監控機制以落實法制要求，實非無疑，復卷內核無相對人提出其已依法進行相關監控與措施之佐證資料，僅泛稱確實有詢問申請人辦理業務之目的及是否認識受款人等，評議中心實難認相對人就此已負其善良管理人責任。

再者，衡諸申請人向相對人申辦上開服務時已逾 65 歲高齡，就時下以網路銀行進行日常交易此普遍之交易型態與交易風險未必全然了解，是金融服務業理應進行更詳盡之確認、調查，詎相對人僅以經詢問申請人動機及用途，而未見相對人就是否曾衡酌申請人之智識、交易經驗、帳戶歷來交易情形等個案評估其適合性提出相關佐證資料，逕以通案性之交易背景作為判定標準，認定申請人對該項服務有所認識且符合申請人之需求，則有關相對人其適合度程序之踐行，非無流於形式之虞，而難謂無違失，爰依金保法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則，認相對人應補償申請人 10 萬元整。

然因本件申請人拒絕接受評議中心之評議決定，故評議不成立，申請人則進一步向民事法院起訴。本件經臺灣高等法院以 112 年度上字第 1065 號民事判決認為：「參之上訴人（即申請人）於 110 年 9 月 1 日辦理網路銀行時，已依詐騙集團指示，將手機號碼變更為詐騙集團指定之聯絡資訊，則被上訴人（即相對人）縱有發佈警示通知，也不會通知到上訴人之手機，更何況查核或警示通知也是在轉出款項之後，且在轉出金額未超過約定帳戶每日上限金額之情況下，被上訴人亦無任意暫停系爭金融服務之權限。則本件被上訴人固然未提出在案發當時針對系爭帳戶是否有查核之紀錄，然被上訴人是否做成查核紀錄，通常並非均有發生遭不法匯出之同樣損害結果之可能，亦即被上訴人是否未依管理辦法第 16 條第 1 項規定為內部查核紀錄，與上訴人受有不法轉出款項之損害，難認為相當因果關係，故上訴人據此請求被上訴人負損害賠償責任，實無可採。」

2. 114 年評字第 5826 號：

申請人（41 年次）主張，自 113 年 10 月 25 日起因遭詐騙集團人員假冒戶政人員、偵查隊警官、法官等公務人員聯繫，稱其涉及非法洗錢等活動蒙騙申請人，而於 113 年 11 月 4 日致電指示申請人前往銀行換發新金融卡、設定指定之密碼，復於同年 11 月 6 日於住處面交新換發之金融卡予「黃科員」。嗣詐騙集團再指示旗下車手自 113 年 11 月 6 日起至 114 年 3 月 5 日赴相對人提款機密集自系爭帳戶提領 15 萬元之現金，合計遭詐騙集團提領 836 萬元，期間相對人均未有警示或是異常提領之通知，違背其應負之善良管理人注意義務，爰請求相對人賠償 836 萬元。相對人則辯稱，相對人每月已定期寄送

對帳單通知申請人，已善盡善良管理人之責，況且申請人發生本案損害之原因實係申請人將金融卡及密碼交付他人，與相對人之行為並無因果關係等語。

本案評議中心認為，參卷附帳戶交易明細，於申請人 113 年 11 月 4 日至相對人分行重新申辦金融卡後，自 113 年 11 月 6 日至 114 年 3 月 6 日間確實有連續以金融卡密集提款至每日上限 15 萬元之情，並與系爭帳戶過往交易紀錄明顯不一致，堪認符合短期間內密集使用銀行之電子服務或設備，與客戶日常交易習慣明顯不符之態樣，則依銀行法與異常交易管理辦法相關規定，相對人應進行查證及持續進行監控等。就此，相對人固以已逐月發送系爭帳戶綜合對帳單通知申請人，並未見申請人有所爭執或表示異議等語置辯。然查，當今民眾遭詐騙事件層出不窮，已造成國人重大經濟損失，而本案申請人遭詐騙時屬逾 70 歲之高齡客戶，有關相對人就初次或重新申辦金融卡之高齡客戶，隨即進行密集頻繁提款交易者，是否有建立相關異常監控機制以落實法制要求，實非無疑，尚難僅以相對人所稱已逐月發送系爭帳戶綜合對帳單通知申請人等語，逕而排除相對人對於短期間內密集使用電子交易功能，應設立預警機制之義務。復卷內核無相對人已依法進行相關監控與措施之佐證資料，評議中心實難認相對人已依法規盡其善良管理人注意義務之責，爰依金保法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則，認相對人應補償申請人 20 萬元整。

肆、結語

高齡金融權益保護措施，為金管會與各金融機構一直以來皆非常重視之議題，過往監理方式較偏向盡量不要使高齡客戶接觸高風險之金融商品，因而，主管機關在諸多法規規範中，即禁止金融從業人員主動向高齡者推薦高風險之商品。然相對而言，此亦恐造成高齡者即為弱勢者之刻板印象或標籤化的疑慮，故金管會近期也重新思考相關監理方式，滾動式修正相關法令，如「信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法」第 21 條於 114 年 4 月 11 日刪除信託業不得對 70 歲以上客戶進行推介之規定，其修正理由即載明：「為避免以年齡作為規範標準，造成年齡標籤化疑慮，爰修正第 1 項第 3 款，將信託業不得推介之對象，刪除年齡為 70 歲以上之非專業投資人，使該等對象回歸由信託業依規落實充分瞭解客戶（KYC）、充分瞭解商品（KYP）及適合度分析等評估程序，並依客戶評估後之風險屬性及承受能力推介適合之金融商品。」另「中華民國證券商業同業公會證券商辦理基金銷售業務自律規範」第 4 條亦於 114 年 9 月 10 日將不主動介紹高風險基金商品之對象，刪除年齡為 65 歲以上之投資人，使該等對象回歸由證券商依規落實 KYC、KYP 及適合度分析等評估程序；而「保險業招攬及核保理賠辦法」

於 115 年 4 月 21 日並修正第 6 條規定，明定保險業另訂定其他客戶投保權益保障措施，並報經主管機關備查者，無須辦理對 65 歲以上高齡客戶銷售過程錄音或錄影及高齡關懷電訪作業。

然而，以一定年齡（現行規範為 65 歲）作為劃分高齡者之單一區分標準，恐會產生過猶不及之疑慮，如某 70 歲之銀行董事長能夠掌握金融機構之經營與規劃，但本身卻因符合高齡之限制而不能購買特定之金融商品，此一結果恐令人費解。又如僅於高齡者交易單一金融商品時進行管制，而非全面檢視高齡者的整體財務規劃並進行評估，恐難以有效保護高齡者權益。因此，如何重思對高齡者之各種金融監理措施、並進行更精緻之差異化管理，也將是金管會及各金融機構所應持續不斷思索與強化的方向之一。

高齡金融權益保障所涉及的議題與面向甚多且廣，不僅當前是非常熱門的課題，相信隨著我國人口結構的變遷，其重要性更會與日俱增，且不僅侷限於金融機構方須重視高齡剝削之問題，已有司法實務見解亦認為「保障高齡人士之資產及生存權，金融機構就高齡人士之金融交易負有保護義務，已形成我國公序良俗之內涵，並經媒體、主管機關之宣導，而成為社會所得共見共聞之事實，且應認為非屬金融機構之自然人從事金融放款業務者，亦負有相同保護高齡人士之義務。」⁹而在金融領域這一塊，雖然立法者與主管機關已制定諸多法規範或行政命令使金融機構有依循之標準，然金融機構與從業人員如何確實執行與落實將是能否有效保障高齡者金融權益更重要的因素。本文以事後紛爭處理之角度，提出數則評議中心所受理過與高齡客戶金融交易相關爭議案件，透過實際案例以供金融從業人員在向高齡客戶提供金融商品或服務時，精進及提升相關作為之參考，並期能對高齡金融權益提供更完善的保障。

參考文獻

- 王志誠(2022)，「高齡者金融商品過度銷售之監控」，《月旦醫事法報告》，第 65 期，60-68。
- 汪信君(2023)，「公平待客原則與保險監理－以金融弱勢之保護為中心」，《月旦法學雜誌》，第 335 期，24-38。
- 陳俊元(2025)，「論高齡金融剝削之防制：由財務判斷能力談起」，《國家發展研究》，第 24 卷第 2 期，1-30。
- 陳肇鴻(2023)，「重思高齡客戶的金融消費者保護手段」，《月旦法學雜誌》，第 339 期，42－59。
- 郭姿君(2023)，「有關加強高齡消費者及身心障礙者保險保障之相關規範」，《月旦律評》，第 11 期，17-26。
- 曾允君(2023)，「高齡金融剝削於保險爭議中之類型分析－以評議決定為基礎」，《月旦律評》，第 15 期，18-34。

⁹ 參臺灣高等法院 110 年度重上字第 719 號民事判決。

著作財產權同意書

本同意書人（即著作人）所作刊載於「臺灣銀行季刊」（第 卷第 期）中之_____一文，著作人享有著作財產權，同意於該文著作財產權存續期間，授與臺灣銀行重製權、散布權及公開傳輸權，享有在任何地點、任何時間以任何方式利用（包括但不限於數位方式出版、登載於臺灣銀行全球資訊網供外界參閱）或再授權他人利用該著作之權利，且臺灣銀行不需因此支付任何費用。

著作人擔保本著作係著作人之原創性著作，僅投稿「臺灣銀行季刊」，且從未出版過。若本著作之內容有使用他人受著作權保護之資料，皆已獲得著作權人（書面）同意，或符合合理使用規定於本著作中註明其來源出處。著作人並擔保本著作未含有誹謗或不法之內容，且未侵害他人之權利。

若本著作為二人以上之共同著作，下列簽署之著作人亦已通知其他共同著作人，本同意書之條款，並經各共同著作人全體同意，且獲得授權代為簽署本同意書。

立同意書人（即著作權人之姓名）：_____（簽章）

身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡電話：

電子郵件信箱：

中華民國 年 月 日