

保險消費爭議處理機制之研究 — 評論金融消費者保護法

The Study of Insurance Consumer Dispute
Resolution System
— Comment Financial Consumer Protection Act

撰稿人：李 聯 興

Lien-Hsing Lee

廖 述 源

Shuh-Yuan Liao

保險消費爭議處理機制之研究 — 評論金融消費者保護法

摘要

2008 年全球性金融海嘯，引發國內金融消費者與金融機構之間紛爭。基於保護金融消費者考量，我國金融消費者保護法於 2011 年立法通過，同年公布實施。2012 年 1 月 2 日依該法設立財團法人金融消費評議中心，開始啟動金融消費爭議處理機制。我國金融消費者保護法計分四章，分別為金融消費之界定、金融消費者保護、爭議處理機構之組成架構與功能、及附則。金融消費評議中心運作至今，處理銀行、保險、證券、票券、電子票證等金融消費爭議，保險爭議佔全體金融消費爭議八成。我國金融消費爭議處理機制，主要係參考英國 2000 年金融服務及市場法 FSMA2000 所設立之金融公評人服務機構 (FOS)。另外，美國保險業監理，係採聯邦協調、分州監理方式管理，由各州保險監理官組成美國保險監理官協會 (NAIC)，並參酌加州保險部門對保險爭議處理為藍本。日本 2009 年金融商品交易法暨相關法律，制訂金融糾紛發生時處理機構之指定與處理程序，其中保險業法亦配合修正，確立保險糾紛處理機制之法源。我國保險爭議處理機制之特色，係以保護善良保險消費者為中心，其主要目的在保障整體保險消費者基本權益，確保保險爭議處理機制與保險市場健全發展。

關鍵字：保險爭議處理機構、金融消費者保護法、英國公評人服務機構

李聯興先生：淡江大學保險學系保險經營研究所碩士。

廖述源先生：淡江大學保險系暨保險經營研究所教授。

壹、前言

美國雷曼兄弟投資銀行利用證券化方法，將次級房貸債權證券化，並將這一類高技術金融商品銷售全球，雷曼兄弟於 2008 年 9 月聲請破產，因而造成席捲全球金融海嘯，引發全球金融市場系統性風暴，投資大眾損失慘重。美國政府為防範金融海嘯再度發生，以及因應金融市場所產生之諸多問題，遂於 2010 年 7 月 21 日通過「華爾街改革與消費者保護法」(Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protect Act; Dodd-Frank Act)，簡稱為「金融改革法案」，並經由美國總統 Obama 簽署生效。

我國為解決雷曼兄弟投資銀行所銷售之金額商品，在國內金融市場上引發之金融風暴，遂於 2011 年 6 月 3 日經由立法院三讀通過「金融消費者保護法(簡稱「金保法」)」，期以解決銀行、保險、證券、票券與電子票證等行業，因銷售金融商品或服務引發之金融糾紛。

依據「金保法」之規定，必須設置專門處理金融糾紛之金融消費爭議處理機構，2012 年 1 月 2 日該爭議處理機構依法成立，是為「財團法人金融消費評議中心」(簡稱「評議中心」)，評議中心於正式掛牌運作，已歷經過 4 年多之運作，如今對於金融消費者保護法在落實：金融消費爭議事前防範規定、事後發生保險金融消費爭議處理、金融保險消費者權益之維護、以及評議中心保險爭議實際處理面臨問題，實有予以探討之必要。

貳、我國保險消費爭議處理機制之探討

一、金融消費者保護法之概述

(一) 金融消費者保護法制訂

2008 年 9 月 8 日襲捲全球之金融海嘯爆發，連動債造成我國金融消費者重大損失，造成金融機構與金融消費者間層出不窮之糾紛，促使政府與民眾必須正視金融消費爭議處理機制，制訂「金融消費者保護法」已是刻不容緩之要務。

(二) 金融消費者保護法主要內容

茲為保護金融消費者之權益，應以公平、合理、有效之方式處理金融消費爭議事件，增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展。至於其主要內容如下：

甲、金融消費爭議

金保法所稱之「金融消費爭議」係指金融消費者與金融服務業之間，因商品或服務所產生之的民事爭議。

「金融消費者」係指接受金融服務業所提供的金融商品或服務，但不包括專業投資機構、或者是符合一定財力或專業能力的自然人或法人。

「金融服務業」包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業、及其他經主管機關公告之金融服務業，但證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所、及其他經主管機關公告之事業，則非金保法所規範的金融服務業範圍。

乙、金融消費者保護

1. 訂立金融消費契約之原則

金融服務業與金融消費者所訂立之契約，應本於公平合理、平等互惠及誠信原則。

- (1) 契約條款顯失公平者，該部分條款無效。
- (2) 契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。
- (3) 金融服務業對金融消費者之責任，預先約定限制或免除，該部分約定無效。
- (4) 金融服務業應對金融消費者負有受任人義務或受託人義務，不僅應負有專業之注意義務，且應負有忠實義務，防範或揭露利益衝突，並避免獲得不正利益¹。

2. 廣告、招攬及促銷之負擔義務

金融服務業者對於廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保內容之真實性，並不得藉金融教育宣傳，引薦個別金融商品或服務，其對金融消費者的負擔義務，不得低於前述事項之內容。

3. 金融商品或服務對金融消費者之適合度

金融服務業提供商品或服務契約之前，應充分瞭解金融消費者相關資料（諸如：客戶基本資料、財務背景、所得與資金來源、風險偏好及過往投資經驗等各種資料，據以評估適當性、建立風險管理機制），以確保金融商品或服務適合該金融消費者，違反前述規定者，致金融消費者受有損害者，金融服務業負損害賠償責任。

¹ 王志誠，金融行銷之控制及法制變革：金融消費者保護法之適用及解釋。萬國法律，第 179 期，民國 100 年 10 月。

4.充分說明與揭露風險義務

金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務契約前，應以金融消費者能充分瞭解方式，充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容（包括交易成本、可能收益等有關金融消費者權益之重要內容），並充分揭露其風險。

丙、爭議處理機構組成與架構

1.機構設立與基金來源

爭議處理機構由政府分五年編列預算捐助，設立時政府捐助財產為新台幣二億元，捐助財產總額為新台幣十億元，以財團法人性質設立。基金來源為政府與民間捐助之財產、以及向金融服務業收取之年費及服務費、基金之孳息、及運用收益、以及其他受贈之收入。

2.董監事之設立

爭議處理機構所設之董事會，設置董事7人至11人，另設監察人1人至3人，由主管機關金融監督管理委員會(簡稱金管會)遴選(派)，董事長由全體董事3分之2以上出席，出席董事過半同意選出，並經金管會核可後生效。

3.評議委員會之設立

爭議處理機構為處理評議事件，應設評議委員會，由董事會遴選評議委員9人至25人，必要時得予增加人數，其中一人為主任委員，報請金管會核定後聘任。主任委員為專任，其餘委員得為兼任，任期為3年期，期滿得續聘，應獨立公正行使職權。

4.金融消費者服務部門之設立

爭議處理機構應設金融消費者服務部門，辦理協調金融服務業處理申訴，及協助評議委員處理評議事件之各項審查準備事宜。

丁、爭議處理機構功能

1.金融消費爭議之預防

爭議處理機構應辦理對金融服務業及金融消費者之教育宣導，使金融服務業及金融消費者均能充分瞭解正確之金融消費觀念，及金融消費關係之權利與義務，期能有效預防金融消費爭議發生。

2.金融消費爭議之處理

(1) 申訴程序

當發生金融消費爭議事件時，金融消費者應先向金融服務業或是金融消費者爭議處理機構提出申訴，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理，金融服務業應於收受申訴之日起 30 日內為適當之處理，並將處理結果回覆給提出申訴之金融消費者。

金融消費者不接受處理結果或金融服務業逾 30 日之申訴處理期間不予處理者，金融消費者得於收受處理結果或申訴處理期間屆滿之日起 60 日內向爭議處理機構申請評議，或是金融消費者已依其他法律規定或調解不成立者，得於調處或調解不成立之日起 60 日內申請評議。

(2) 調處程序

金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處，當事人任何一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。調處係當事人合意選擇採用之任意性程序，金融消費者可選擇使用，並非必須先經調處，待調解不成立後始得續行評議。

(3) 評議程序

A. 評議申請受理與不受理

金融消費者申請評議，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、相關文件或資料及申訴未獲妥適處理之情形。

金融消費者申請評議有下列情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知金融消費者與金融服務業，但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正。

- a. 申請不合程序。
- b. 非屬金融消費爭議。
- c. 未先向金融服務業申訴。
- d. 向金融服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾 30 日。
- e. 申請已逾法定期限。
- f. 當事人不適格。
- g. 曾依金保法申請評議而不成立。

h.申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。

i.申請評議事件純屬債務協商、投資表現、信用評等或定價政策之範圍者。定價政策，指利率、費率、手續費、承銷價、貸放成數及鑑價；其屬衍生性金融商品或認購（售）權證者，該商品之定價政策包括定價模型及定價依據；其屬保險商品者，指保險商品之費率釐定政策，包括預定利率及商品價格等²。

B.受理評議後案件預審

爭議處理機構於受理評議後，應由評議委員會主任委員指派評議委員三人以上為預審委員先行審查，並研提審查意見報告。

C.評議委員會評議決定

預審委員所提審查意見報告應提送評議委員會進行評議，以全體評議委員二分之一以上出席，出席委員二分之一以上同意，作成評議決定，並應以爭議處理機構名義作成評議書，送達當事人。當事人應於評議書所載期限內，以書面通知爭議處理機構，表明接受或拒絕決定之意思，評議決定經當事人雙方接受而成立。

3.爭議處理機構之評議決定及其效力

(1)評議決定之給付金額或財產價值在新臺幣 100 萬元以下的財產保險給付、人身保險給付（不含多次給付型醫療保險金給付）及投資型保險商品或服務以及新臺幣 10 萬元以下之多次給付型醫療保險金給付及非屬保險給付爭議類型（不含投資型保險商品或服務）之評議決定金融服務業應予接受，係依據：

A.金融服務業於事前以書面同意適用金保法之爭議處理程序者。

B.金融服務業於其商品、服務契約表明願意適用金保法之爭議處理程序者。

C.金融服務業於其他文件中適用金保法之爭議處理程序者。

(2)評議書經法院核可後效力

評議成立之評議書經法院核可者，與民事確定判決有同一效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。

² 金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第 15 條，詳附錄一，2.(8)。

(三) 金融消費者保護法增修內容

2015年2月4日金融消費者保護法增修相關條文，並於同年5月3日施行。至於其主要增修內容如下：

甲、第二章 金融消費者之保護

1. 第 10 條 複雜性高風險商品

金融糾紛發生，業者主張已盡說明與揭露義務，消費者謂業者說謊，雙方各執一詞，複雜性高風險商品之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。

2. 第 11-1 條 業務人員酬金制度之訂定

酬金制度對業者銷售文化影響重大，不當酬金制度可能導致不當之銷售文化。為避免金融服務業之業務人員銷售商品或服務時，僅以業績為考量，忽略金融消費者權益及相關風險，特增訂本條文。

3. 第 11-2 條 初次銷售複雜性高風險商品之規範

複雜性高風險商品多涉及專業且複雜之金融或財務工程，為使金融服務業對該類商品銷售慎重處理，提高金融服務業內部經營決策層級至董事會/常務董事會以達重視與其應負之責任。

4. 第 11-3 條 懲罰性賠償

消保法第 51 條，係規範以最終消費為限，並不包括以非消費為目的所為之金融交易行為(例如，投資行為)，故非消費為目的之金融交易行為，並無上開規定之適用。參考上開消保法規定，於第一項訂明由法院酌定懲罰性賠償。

5. 第 12-1 條 違反第二章金融消費者保護規定之行政處分

為加強金融消費者保護參考英美作法，侵害金融消費者權益者處高額罰鍰與管制處分。罰鍰為財產上處罰，為達行政監理與金融消費者權益保護，賦予主管機關行政管制性、預防性措施之權力。

乙、第三章 金融消費爭議處理

1. 第 13-1 條 團體申請評議之程序

為一致性、迅速解決同一原因事實造成之金融消費爭議事件，協助弱勢消費者進行評議程序及節省評議資源，參考消保法第 50 條消費者保護事件等法規，訂定團體評議之規定。

2. 第 30 條 評議書送請法院核可及效力之規定

增訂但書，爭議處理機構送請法院核可前，金融服務業已依評議成立之內容完全履行者，免送請核可，係金融服務業已依評議成立之內容完全履行，即無申請爭議處理機構將評議書送請法院核可之必要，復為節省司法資源。

丙、增訂第三章之一 罰則

增訂 30-1 條與第 30-2 條，為加強金融消費者保護參考英、美國家之作法，侵害金融消費者權益者處高額罰鍰與管制處分。為收金融服務業警惕效果，參考行政罰法第 18 條第二項規定前項所得之利益超過法定罰鍰最高額者，得於所得利益之範圍內酌量加重，不受法定罰鍰最高額之限制。

丁、附則

增訂第 32-1 條，主管機關監管法定職掌，得令爭議處理機構提供業務、財務、金融消費爭議案件相關資料，以利金融監理及個人資料保護之執行。

二、保險消費爭議處理機制之現況

依據評議中心揭露之 2012 年 1 月 2 日至 2015 年 3 月 31 日(第 1 季)申訴案件暨申請評議案件統計資料³。申訴案件合計 17,369 件，申請評議案件合計 9,206 件；其中申訴案件 17,369 件，保險爭議 15,237 件，占有金融消費爭議案件的 88%，申請評議案件 9,206 件中，保險爭議 7,897 件，占有金融消費爭議案件約 86%，金融消費爭議 80% 以上係因保險爭議產生，顯示保險爭議事件為金融消費爭議之大宗。

壽險業所生爭議約佔保險爭議 65%，產險業所生爭議約佔 21%。壽險業理賠所生爭議約佔所有保險爭議 40%、壽險業非理賠爭議約佔 36%、產險業理賠所生爭議約佔所有保險爭議 19%、產險業非理賠約 2%，產壽有關保險理賠爭議約佔所有保險爭議 59%、產壽險業有關非理賠爭議約佔所有保險爭議 38%。

產壽險爭議原因，理賠處理為保險業爭議主要原因約有 36%，另外，壽險業有關非理賠爭議約佔所有保險爭議 36%，業務招攬爭議約佔 34%。保險業主要爭議原因，理賠爭議約佔 59%、業務招攬爭議超過 10%。

³ 「財團法人金融消費評議中心」網站，評議中心揭露至 105 年度 1 季（3 月 31 日）評議案件統計說明，<https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=786&Role=1>。最後瀏覽日期：2016 年 8 月 25 日。

三、我國保險消費爭議處理機制主要特色

關於我國保險消費爭議處理機制之主要特色，計有下列數項：

(一) 設有評議中心專門機構處理保險爭議

金保法所設立爭議處理機構性質為財團法人⁴：財團法人金融消費評議中心。依據金保法由主管機關金融監督管理委員會捐助設立，處理包括保險業與保險金融消費者所生之民事爭議。基此，評議中心為處理保險爭議之專門機構。

(二) 保護弱勢保險消費者之爭議處理機制

金融消費爭議處理程序係為建立訴訟外公平合理、迅速有效、專業之紛爭解決途徑，提供財力與專業能力較弱勢之金融消費者自由選擇使用，故對於得適用本法之金融消費者宜予設限，排除具充分財力或充分金融商品專業知識或交易經驗者，以免耗費爭議處理機構之有限資源⁵。

(三) 保險金融消費者無需負擔費用之爭議處理機制

爭議處理機構處理金融消費爭議，並辦理對金融服務業及金融消費者之教育宣導，得向金融服務業收取年費及爭議處理服務費。保險金融消費者向評議中心提出申訴移交或申請評議申請，評議中心無需向保險金融消費者收取費用，該爭議處理服務費係由保險業者負擔。

(四) 金保法確立保險業行銷金融商品與服務之準則

甲、廣告、業務招攬及營業促銷活動

保險業者不得有虛偽、詐欺、隱匿、或其他足以致他人誤信之情事並應符合社會一般道德、誠實信用原則及保護金融消費者之精神從事廣告、業務招攬及營業促銷活動。

乙、保險金融商品或服務之客戶適合度

保險業者在一般情形下，應充分瞭解金融消費者基本資料、投保條件及投保目的、需求程度等適合度事項，在財產保險及非投資型商品或服務，以及在投資型商品或服務應考量的適合度事項而有所差異之規範。

丙、說明契約重要內容及揭露風險

應向保險消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容以及揭露風

⁴ 立法院公報，第 100 卷，第 47 期，院會紀錄第 41 頁、第 61-62 頁及第 76-78 頁。

⁵ 立法院公報，第 100 卷，第 47 期，院會紀錄第 35 頁、第 58 頁及第 73 頁。

險。

(五) 三階段處理保險爭議處理機制

第一階段「申訴」，向保險業者提出申訴，為申請評議之前置程序。第二階段「調處」，申請評議中心評議後，評議中心得試行調處。當事人任一方不同意調處或經調處不成立，評議中心應續行評議，其所採行方式是循序漸進紛爭解決方式。

(六) 公平合理原則之確保

實務上，金融消費爭議之態樣多變，並非現行法令或司法判解所能含括處理，且金融消費者在專業、資訊及財力方面，均難與金融服務業處於平等地位。故賦予爭議處理機構得依公平合理原則，在斟酌事件一切事實證據後，作成判斷，以補充法令及司法判解之不足，並緩和金融消費者所應負之舉證責任，較切實際且較能保護金融消費者。

(七) 評議成立評議書或調解成立調處書，經法院核可者，與民事確定判決具有相同效力

經由評議或調處成立後，保險消費者若信賴保險業者將依評議書內容履行時，則無須強制評議書均須送法院核可。保險消費者認有取得強制執行名義之需求而申請評議中心送法院核可時，始將評議書或調處書送管轄法院核可，如此可節省繁雜程序並減輕法院負擔。

參、國外保險消費爭議處理機制之探討

關於英國、美國、日本等國有關發生保險消費爭議處理機制，茲依序分別說明如下：

一、英 國

英國金融消費者發生與保險有關爭議，可以直接向「金融公評人服務機構（Financial Ombudsman Service Ltd.；FOS）」尋求協助與解決。

(一) 公評人計畫（The Ombudsman Scheme）

2000 年金融服務及市場法，附表 17（Schedule 17）訂立公評人計畫主要營運事項，配合 2012 年英國金融服務法案亦對公評人計畫做了部分條文修訂⁶。

(二) 金融公評人服務機構（Financial Ombudsman Service Ltd.；FOS）

「金融公評人服務機構」，係由金融服務管理局 FSA，依據 2000 年金融服務與市場

⁶ 修改條文詳 Financial Services Act 2012，第 39 條及附表 11 The Financial Ombudsman Service。

法 FSMA 2000，所設置法定金融爭議處理機構⁷，2012年此部分業務交由金融行為監理局（FCA）。金融公評人服務機構 FOS 依據 2000 年金融服務與市場法（FSMA 2000）第 225 條第 2 項所成立法人公司為公評人計畫（The Ombudsman Scheme）之計畫執行人（The Scheme Operator）。

甲、FOS 之法規依據

金融公評人服務機構 FOS 係依據「英國 2000 年金融服務及市場法 FSMA 2000」、「英國 2006 年消費信貸法（Consumer Credit Act 2006）」以及金融行為監理局 FCA「金融行為監理局手冊（Financial Conduct Authority Handbook）中「紛爭解決：申訴（Dispute Resolution：Complaints；DISP）」設立與運作。

乙、FOS 之組織架構⁸及經費來源

金融公評人服務機構 FOS，依法以政府擔保之無股本有限責任公司⁹設立，組織架構主要分為三大部分：

1. 董事會及行政管理團隊

FOS 設有董事會，董事會屬非執行董事會對個別申訴案件不進行處理，董事會設董事長 1 人及董事，由金融行為監理局（FCA）任免，董事長另須英國財政部批准，董事會應著重於公共利益，確保以適當資源執行有效率及獨立金融公評人工作¹⁰。

董事會須委任金融公評人（Ombudsman），其中一名公評人經任命為首席公評人（Chief Ombudsman），負責機構日常運作以及領導行政高層人員並向董事會負責，亦負責處理個案與對外關係。

董事會另需委任獨立評議人¹¹（Independent Assessor）處理有關申請人對 FOS 服務品質申訴。

行政執行團隊負責領導與管理 FOS 運作，設有首席公評人兼首席執行官（直接對非執行董事會董事負責¹²），首席財務官、首席營運官、主要公評人兼品質總監、人力資源及組織發展總監、主要公評人兼新服務總監。

⁷ Financial Services and Markets Act 2000，第 225 條第 4 項與附表 17 第 2 點(1)。

⁸ FOS 網站，<http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/organisation-chart.htm>。最後瀏覽日期：2016 年 8 月 24 日。

⁹ 英國 2006 年公司法（Companies Act 2006）第 3 條第 3 項，無股本的擔保有限公司係指公司解散後股東在其擔保範圍內承擔責任屬非營利事業。

¹⁰ FOS 網站，<http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/board.html>。最後瀏覽日期：2016 年 8 月 25 日。

¹¹ FOS 網站，http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/IA_terms_reference.htm。最後瀏覽日期：2016 年 8 月 25 日。

¹² FOS 網站，<http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/executive-team.htm>。最後瀏覽日期：2016 年 8 月 25 日。

2. 個案處理團隊

個案服務團隊主要有三個處理階段，第一線諮詢與初步處理申訴階段，第二階段由調處人員(初階裁決人員)提出非正式爭議解決方案嘗試解決爭議，第三階段由公評人做最終決定。

公評人小組 (The Panel of Ombudsman)¹³ 成員由 FOS 委任為金融公評人現有在公評人約 200 人¹⁴，公評人在調處人員無法以非正式解決方案解決紛爭時，由金融公評人對個案做最終裁決。

3. 後援部門

人力資源及組織發展團隊、財務及績效團隊、政策與溝通 (溝通團隊、政策與法律知識管理團隊) 支援 FOS 行政所需。

FOS 經費來源係來自 FOS 管轄權範圍金融機構而非英國政府。經費分成兩部分，一部分經費係向金融機構每年徵收費用 (年費 Levies)，由 FCA 向金融機構徵收，年費金額係基於金融機構規模決定，無案件之金融機構亦需繳納，年費從 100 英鎊到超過 30 萬英鎊不等。

另一部分，FOS 處理申訴案件時向被申訴之金融機構所收案件審理費用 (Case Fees)¹⁵，原則上個別金融機構每年有 25 個案件免費，第 26 個案件起每個案件收取 550 英鎊案件處理費用。從 2012 年至 2014 年 4 月對於還款保障保險 (Payment Protect Insurance) 不當銷售之案件收取 350 英鎊案件附加費用¹⁶。

原則上，申訴人不需支付任何費用，但是申訴人有不當、不合理的行為、或是案件進行時發生可歸責於申訴人所造成不合理遲延時，FOS 得要求申訴人分攤處理案件所生費用¹⁷。

二、美 國

美國有關保險監理權限以及保險消費者保護，係以「分州監理，聯邦協調」方式，各州皆有自行訂定之保險爭議處理，茲就 NAIC 與加州對保險爭議機制簡介如下：

¹³ FOS 網站，<http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/panel-ombudsmen.html>。最後瀏覽日期：2016 年 8 月 23 日。

¹⁴ FOS Ltd, a quick guide to -- the role and work of our panel of ombudsmen。February 2014。

¹⁵ Financial Services and Markets Act 2000，第 234 與 234A 條。

¹⁶ FOS Ltd, a quick guide to -- funding and case fees。February 2014。

¹⁷ Financial Services and Markets Act 2000，第 230 條第 4 項。

(一) 美國監理官協會 (National Association of Insurance Commissioners ; NAIC)

美國監理官協會現有會員 56 個，其中包含美國 50 個州，華盛頓特區 1 個，5 個附屬區域，NAIC 總部設於密蘇里州的堪薩斯市 (Missouri of Kansas City)，華盛頓特區設有政府關係辦公室，紐約市設證券價值辦公室。透過 NAIC 讓各州保險監理標準及實務趨於一致，以及協調彼此間作法。NAIC 協助會員達到保護大眾利益、提升市場競爭、促進保險消費者得到公平與合理待遇、提升保險公司可靠性、清償能力與財務穩定、以及支援與改善各州保險監理為任務¹⁸。

美國幅員廣大，NAIC 僅有堪薩斯市、華盛頓特區及紐約市等三處據點，有關保險爭議處理，NAIC 於其建置網站上經由「消費者資訊來源 (Consumer Information Source ; CIS)」，提供保險消費者與各州保險監理單位之間申訴管道，申訴人可以直接進入保險申訴網頁 (File an Insurance Complaint)，連結保險爭議發生管轄保險機構之州保險監理單位，進入各州保險監理單位所建置之網站¹⁹提出申訴。

(二) 美國加州有關保險申訴與調解之法規

美國各州保險立法應以加州與紐約州最為完整，加州保險法將普通法上有關保險契約之既定成例與法則成為標準保單條款之一部分，使保險法規更趨具體²⁰，美國保險資訊機構 (Insurance Information Institute ; III) 針對 2013 年美國 50 個州保險市場統計資料，加州人壽/健康保險、財產/意外保險之簽單保費收入為美國各州之首。謹此就加州之保險立法及保險爭議處理之探討如下：

加州保險法典第 12921.1 條與第 12921.3 條規範保險監理官及其職員對保險消費者申訴調查與諮詢回應需建立對應處理機制。

加州保險法第 12921.4 條(b)項後段，「申訴」意涵係指監理官收到書面申訴，申訴保險人或其代理人之不當或不合理行為。監理官應該在收到申訴後 10 個工作天內通知申請人已收到申訴。30 天內通知申訴人，針對保險人或其代理人保險理賠處理、其保單義務或不當行為之申訴，監理官所採取的最後行動，但並未授與監理官裁決理賠權力。同法第 12921.1 條(b)項亦規定監理官應該頒佈一項規則，在規則中訂立消費者所提申訴被認為有理由之判斷標準²¹。保險監理官受理並認為有理由之申訴，至少在 30 日之前發布總結報告提供給保險人或其代理人，申訴內容包括申訴人姓名、申訴日期、申訴事實扼要說明、申訴有理由決定說明，及其採用申訴事實標準。

¹⁸ 資料來源：NAIC 網站，http://www.naic.org/index_about.htm。最終瀏覽日期：2015/4/25。

¹⁹ 資料來源：NAIC 網站，<https://eapps.naic.org/cis/fileComplaintMap.do>。最終瀏覽日期：2015 年 4 月 25 日。

²⁰ 施文森，美國加州保險法，財團法人保險事業發展中心編印，1999 年 8 月，譯者序。

²¹ California Insurance Regulations (Title 10, Chapter 5) Subchapter 7.4 Consumer Complaints §2694 Criteria for Determining Whether a Consumer Complaint is Justified。

三、日 本

2009 年金融商品交易法暨相關法律修正案，其在金融商品交易法最大修正是明定有關金融糾紛發生時，處理糾紛機構之指定與處理；隨後保險業法亦配合修正，確立保險糾紛處理機制之法源依據。

(一) 日本金融商品監理機制

2009 年金融商品交易法暨相關法律修正案（平成 21 年 6 月 24 日法律第 58 號），此即日本有關金融紛爭處理機制之法源。

(二) 「保險業法」紛爭處理規定

2009 年金融商品交易法暨相關法律修正案，「保險業法」配合修改有關保險紛爭之處理機制規定。

甲、保險業法有關紛爭解決主要內容

1. 紛爭解決等業務執行機關之指定²²，向內閣總理大臣提出指定申請為保險糾紛解決機關所應具備之條件²³。

2. 指定紛爭解決機關「申訴處理」程序²⁴

指定紛爭解決機關對加入之保險服務提供者（下稱保險業者）之顧客，對保險業者提出有關保險服務不滿意之申訴，指定紛爭解決機關應回應保險業者之顧客所提出之諮詢，並提供必要的建議，通知保險業者並告知申訴內容，保險業者得調查與申訴有關之情事，並要求保險業者儘速處理申訴。

3. 指定紛爭解決機關「糾紛解決」程序²⁵

保險業者有關保險業務所生紛爭解決嘗試，當事人向指定紛爭解決機關提出紛爭解決時，指定紛爭解決機關應開始紛爭解決程序。

(三) 保險訴訟外糾紛處理機制

目前申請且經日本金融廳指定為保險糾紛解決機關者，計有 4 個機構，分別為生命保險協會、日本損害保險協會、保險公評人委員會以及日本小額短期保險協會，辦理業務種類詳如表 1 所示。

²² 日本保險業法第 308 條之 2。

²³ 財團法人金融研訓院，日本金融規範一元化之立法模式與發展動向，98 年 12 月，p.135。

²⁴ 日本保險業法第 308 條之 12。

²⁵ 日本保險業法第 308 條之 13。

表 1 日本指定保險紛爭解決機關

指定保險紛爭解決機關	業務種類
一般社團法人生命保險協會	●生命保險業務 ●外國生命保險業務
一般社團法人日本損害保險協會	●損害保險業務 ●外國損害保險業務 ●特定損害保險業務
一般社團法人保險公評人委員會	●損害保險業務 ●外國損害保險業務 ●特定損害保險業務 ●保險經紀/代理人招攬
一般社團法人日本小額短期保險協會	小額短期保險業務

資料來源：參考日本金融廳網站資料、自行整理²⁶。

四、小 結

英國、日本、及我國在處理保險爭議時，係以訴訟外紛爭解決概念來設計紛爭解決機制。

英國與我國主管金融事務之行政機關，依據保護金融消費者統合性法律(金融服務及市場法，金融消費者保護法)，設立處理金融消費爭議處理單一窗口，亦即單一金融爭議處理機構，金融消費者發生金融消費爭議時，可以較容易尋求協助之爭議處理機構。

日本採取單一業別協會式紛爭處理機制，消費者必須清楚知道，當面臨金融消費爭議時，應該尋求何種業別，何種協會，何種機構才能協助其處理爭議。單以保險業為例，就有四個機構，如又需區分險種，對保險消費者而言，無疑是種高難度挑戰。

美國並無決定權之機構，可供保險消費者處理保險爭議，必須回歸民事紛爭發生之其他解決方式(例如：調解、仲裁等)，以保險消費者立場，若欲尋求協助單位則更加不易。

肆、英國、美國、日本、及我國之綜合比較

關於英國、美國、日本、及我國之保險爭議處理機制比較，茲就分項予以說明如下：

一、實施時間

(一) 英 國

金融公評人服務機構 (FOS) 係依據 2000 年金融服務與市場法 (FSMA 2000)，於

²⁶ 日本「金融廳」網站，<http://www.fsa.go.jp/policy/adr/shiteifunson/>。最後瀏覽日期：2015 年 2 月 4 日。

2001年由當時金融服務管理局(FSA)(2010年裁撤)正式依法設置，FSA裁撤後，FOS業務由金融行為監理局(FCA)接手。

(二) 美國加州

加州保險監理官掌理加州保險部門(CDI)，CDI設立於1868年²⁷，CDI下設消費者服務與市場行為部(CSMCB)負責教育消費者、調解消費申訴與加強保護消費者。

(三) 日 本

日本生命保險協會於2010年10月1日、日本損害保險協會於2010年10月、保險公評人委員會於2010年年4月1日、日本小額短期保險協會於2010年9月15日，分別依據2009年保險業法修法設置保險紛爭處理機制。

(四) 我 國

依據2011年6月3日立法通過金融消費者保護法設置，2012年1月2日評議中心正式運作。

二、法源依據

(一) 英 國

2000年金融服務及市場法(Financial Service and Markets Act 2000; FSMA 2000)、「英國2006年消費信貸法(Consumer Credit Act 2006)」以及2012年的金融服務法案(Financial Service Act 2012)修改之「金融服務及市場法」作為處理保險法源依據。

(二) 美國加州

美國各州係以各州「保險法」作為處理保險法源依據。

(三) 日 本

日本2009年修正「保險業法」作為處理保險法源依據。

(四) 我 國

依據2011年6月3日立法通過「金融消費者保護法」作為處理保險法源依據。

三、適用業別

(一) 英 國

英國金融服務及市場法係針對下列三類之金融機構，第一類強制管轄範圍(係指

²⁷ 加州保險部門網站，<https://www.insurance.ca.gov/0500-about-us/02-department/>。最後瀏覽日期：2015年4月21日。

FSMA2000 第 22 條受規範行為之金融機構)，第二類消費信用管轄範圍(係指非屬強制性管轄案件而與消費者信用行為或從事消費者業務之金融機構)，第三類自願接受管轄範圍(係指非強制管轄範圍與消費信用管轄範圍，自願接受管轄之機構)，將此三類金融機構納入爭議處理機制，並依金融服務及市場法處理保險爭議。

(二) 美 國

美國對保險消費者，並無單一或概括之爭議處理法規，其須回歸其他訴訟外紛爭解決方式。

(三) 日 本

日本 2009 年修正之金融商品交易法有關紛爭解決機制，保險業法配合修正，藉以規範保險紛爭解決機制，係以「單一保險業」為對象之保險業法規處理保險爭議。

(四) 我 國

我國金融消費者保護法所定義之金融服務業，涵蓋有銀行業、保險業、證券業、票券業、電子票證等，係以「全體金融業」為對象之金融消費者保護法，涵蓋保險爭議方式處理保險爭議。

表 2 各國金融保險爭議之法源依據與受理業別

國 別	法 源	管轄或受理業別
英 國	2000 年金融服務及市場法(Financial Service and Markets Act 2000；FSMA 2000)、「英國 2006 年消費信貸法(Consumer Credit Act 2006)」以及 2012 年的金融服務法案(Financial Service Act 2012)修改之「金融服務及市場法」。	1.強制管轄之金融機構。 2.消費信用管轄之金融機構。 3.自願接受管轄之機構。
美 國	各州「保險法」。	保險業。
日 本	2009 年修正「保險業法」。	保險業。
我 國	2011 年制定「金融消費者保護法」。	銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。

資料來源：自行整理。

四、主管機關

(一) 英 國

在尚無法源時，1999 年 2 月成立金融公評人服務機構 (FOS)，2001 年 12 月 1 日依據 2000 年金融服務及市場法計畫 17，由已裁撤之 FSA 授權為法定金融爭議處理機構，性質為政府擔保無股本之有限責任公司，非政府機關，目前主管機關為金融行為監理局

(FCA)。

(二) 美國加州

美國加州保險爭議處理，由加州州政府之保險部門下設之消費者服務與市場行為部處理，屬政府機關。

(三) 日 本

依據 2009 年修正之保險業法，有關保險紛爭處理機制之規範，相關之保險協會，向金融廳申請並經其同意而為指定糾爭解決機關，目前一般社團法人生命保險協會、一般社團法人日本損害保險協會、一般社團法人保險公評人委員會、以及一般社團法人日本小額短期保險協會共有四個機構，屬於非政府機關，主管機關為日本的金融廳。

(四) 我 國

依據金融消費者保護法設立之財團法人金融消費評議中心，於 2012 年 1 月 2 日開始運作，屬於非政府機關，主管機關為金融監督管理委員會。

表 3 各國保險爭議處理機構與主管機關

國 別	爭議處理機構	法律依據 /	主管機關
英 國	金融公評人服務機構(非政府機關) (Financial Ombudsman Service Ltd. ; FOS)	金融服務及市場法	金融行為監理局 (Financial Conduct Authority, FCA)
美 國	以美國加州為例，加州保險部門/消費者服務與市場行為部(州政府) (California Department of Insurance ; CDI / Consumer Service & Market Conduct Branch ; CSMCB)	加州保險法	加州保險部門
日 本	1.一般社團法人生命保險協會 (生命保險相談所) 2.一般社團法人日本損害保險協會 (紛爭解決支援中心) 3.一般社團法人保險公評人委員會 4.一般社團法人日本小額短期保險協會 (小額短期相談室、裁定委員會、消費者委員會調查部) ※以上皆非政府機關	保險業法	金融廳
我 國	財團法人金融消費評議中心(非政府機關)	金融消費者保護法	金融監督管理委員會

資料來源：自行整理。

五、經費來源

關於各國爭議處理機構經費來源，主要皆來自與保險消費者發生爭議之事業體，至於詳細內容如表 4 所示。

表 4 各國爭議處理機構經費來源

國別	爭議處理機構	經費來源
英國	金融公評人服務機構	1.FCA 向 FOS 所管轄之金融機構，每年徵收之年費 2.案件審理費用。
美國	加州保險部門 / 消費者服務與市場行為部	州政府
日本	生命保險協會 (生命相談所)	加入生命保險協會會員所繳交會費承擔生命相談所之所需費用 ²⁸ 。
	日本損害保險協會 (損害保險糾紛解決支援中心)	由保險公司支付紛爭解決業務相關之所需費用 ²⁹ 。
	保險公評人委員會	由事業經營者支付紛爭解決業務相關之所需費用 ³⁰ 。
	日本小額短期保險協會 (解決支援機關)	由業者支付紛爭解決業務相關之所需費用 ³¹ 。
我國	金融消費評議中心	1.由金融監督管理委員會分五年捐助 10 億，每年捐助 2 億元。 2.向金融服務業收取之年費及服務費。

資料來源：自行整理。

六、費用收取

至於爭議處理機構對其所受理案件之費用收取，原則上，保險消費者無需負擔費用，日本另有明定非爭議本案所生之其他費用，爭議處理機構不另外負擔，若仍有例外則須經當事人同意。至於各國爭議處理個案費用之收取，詳如表 5 所示：

²⁸ 生命保險協會，指定（外國）生命保險業務紛爭解決機關「業務規程」，第 45 條。

²⁹ 日本損害保險協會，損害保險業務之紛爭解決相關業務規章，第 4 條。

³⁰ 保險公評人委員會「申訴處理程序與紛爭解決程序相關業務營運規則」，第 6 條。

³¹ 日本小額短期保險協會，小額短期保險業務之紛爭解決相關業務規章，第 4 條。

表 5 各國爭議處理個案費用之收取

國別	爭議處理機構	個案處理費用
英國	金融公評人服務機構	由受 FOS 所管轄之金融機構，支付案件審理費用，申請人無需支付費用
美國	加州保險部門 / 消費者服務與市場行為部	申請人無需支付費用
日本	生命保險協會 (生命相談所)	諮詢與申訴無需支付費用，裁定的申請不收手續費。但是，手續費之外之當事人、輔助人所生費用各自負擔 ³² 。
	日本損害保險協會 (損害保險糾紛解決支援中心)	申訴處理程序或紛爭解決程序，申請人無需支付費用。但是，糾紛解決支援中心通常負擔以外的費用，則需收費。要求前述通常負擔以外之費用前需先經得到申請人同意 ³³
	保險公評人委員會	申訴處理程序或紛爭解決程序，申請人無需支付費用 ³⁴ 。
	日本小額短期保險協會 (解決支援機關)	諮詢與申訴無需支付費用，裁定的申請不收手續費。 ³⁵
我國	金融消費評議中心	向金融服務業收取服務費，申請人無需支付費用。

資料來源：自行整理。

七、最終裁決方式

(一) 英 國

金融公評人服務機構 FOS，爭議之處理程序係申請人先向相對人申訴，相對人處理申訴後仍無法解決，申請人向 FOS 提出爭議處理後，調處人員 adjudicator 提出非正式解決方案嘗試解決，仍無法達成共識時由公評人 ombudsman 做出爭議案件的最終裁決，此最終決定由獨任公評人裁決。

(二) 美國加州

加州保險保險部門 CDI，CDI 處理保險爭議的方式係申訴與部分保險險種之理賠案件的調解，CDI 並未有最終決定的權利。

(三) 日 本

目前與保險相關的指定紛爭解決機構共有四個，「日本生命保險協會」的保險相談所最終裁決由裁定審查會³⁶之委員合議決定、「日本損害保險協會」設損害保險糾紛解決支

³² 生命保險協會，指定（外國）生命保險業務紛爭解決機關「業務規程」，第 45 條。

³³ 日本損害保險協會，損害保險業務之紛爭解決相關業務規章，第 11 條。

³⁴ 保險公評人委員會「申訴處理程序與紛爭解決程序相關業務營運規則」，第 7 條。

³⁵ 日本小額短期保險協會，小額短期保險業務之紛爭解決相關業務規章，第 47 條。

³⁶ 生命保險協會，指定（外國）生命保險業務紛爭解決機關「業務規程」，第 12 條。

援中心其最終決議由 ADR 評議會³⁷之委員合議決定、「保險公評人委員會」最終階段由調停委員會³⁸之委員合議處理以及「日本小額短期保險協會」的解決支援機關最終議決由裁定委員會³⁹之委員合議決定。

(四) 我 國

金融消費評議中心最終處理爭議程序由評議委員會之委員合議⁴⁰決定。

八、小結

英、日以及我國在處理保險爭議時，係以訴訟外紛爭解決的概念設計紛爭解決機制。

英國與我國主管金融事務之行政機關依據統合性法律(金融服務及市場法，金融消費者保護法)，設立處理金融消費爭議的單一窗口亦即單一金融爭議處理機構，於金融消費者立場，發生金融消費爭議時可以較容易尋求協助對象。

日本採取單一業別協會式紛爭處理機制，消費者必須清楚知道，當面臨金融消費爭議時，應該尋求哪一個業別，哪一個協會，哪一個機構才能協助其處理爭議。單以保險業為例，就有四個機構，又需區分險種，對保險消費者而言無疑是種挑戰。

美國並無決定權的機構，可供保險消費者處理保險爭議，必需回歸民事紛爭發生的其他解決方式(例如：調解、仲裁)，以保險消費者立場，若欲尋求協助單位更加不易。

伍、我國保險消費爭議處理機制之改進議題

關於我國保險消費爭議處理機制之改善議題，茲從保障消費者、保險業者、及爭議處理機構、及主管機關與相關單位等四方面分別說明如下：

一、保險消費者方面

(一) 消費者期待與處理保險爭議現實之落差

評議決定對保險業者具有拘束力之請求標的必須為金錢給付，此與一般金融保險消費大眾對爭議處理機制所抱持之期待，發生認知上之差異，保險消費者所期待評議機制，能夠拘束保險業者之範圍除金錢給付之外，尚需包含非金錢給付之請求，而現行評議機制所提供具拘束力之範圍僅限於金錢給付，金保法除以金錢給付為標的之爭議具有拘束

³⁷ 日本損害保險協會，損害保險業務之紛爭解決相關業務規章，第 45、48 條。

³⁸ 保險公評人委員會「申訴處理程序與紛爭解決程序相關業務營運規則」，第 23 條。

³⁹ 日本小額短期保險協會，小額短期保險業務之紛爭解決相關業務規章，第 19 條

⁴⁰ 金融消費者保護法第 27 條。

力外，應對部分適合評議機制之非金錢給付之爭議列入保險業者應受拘束之範圍。

(二) 保險業者受理申訴逾 30 日未回覆保險消費者之處理

保險業者收到保險消費者所提質疑時，是否確實瞭解保險消費者所提訴求，究為保險消費者提出自己之意見、詢問事項、抱怨或是申訴？保險業者是否確實處理保險消費者所提出之申訴，或礙於人力、時間，不為處理或僅為形式上之回覆。

保險消費者向保險業者提出申訴，保險業者回覆申訴，此一程序提供爭議雙方當事人各自表達意見與看法之溝通管道。保險監理機關訂定行政法規，規範保險業者對保險消費者所作之申訴，保險業者回應保險消費者之程序以及方式，而以文字說明為唯一回覆方式，而且是保險消費者提出申訴後 30 日內回覆，保險業者未依規定執行時，應有相關罰則予以規範或列入保險主管機關監管指標，藉以減少保險業者對保險消費者所提申訴之不作為或輕忽申訴之情形。

(三) 濫訴及報復性評議申請

保險消費者免付費用以及主管機關監管措施，本為保護金融消費者所施行之有利措施，若經有心人濫用，變質成為要脅保險業者以遂行其不正目的之手段，破壞金保法促進金融市場健全發展之立法目的，導致廣大保險消費者之利益遭受損害，金保法應針對金融保險消費者濫訴之案件，對何謂「濫訴」先予以規範，再予配套措施處理，例如，日本保險糾紛解決，申請人申請之裁定被認為隨便或基於不當目的，將被列為不受理案件。當評議申請案件經由評議委員會評估認為申請評議案件確屬濫訴案件，評議中心應為不受理案件，減少評議資源之浪費，並藉此宣示金保法除保護個別金融消費者權益，增進對總體金融消費者市場信心，促進金融市場之健全發展。

(四) 保險代辦人員協助弱勢消費者或衍生不必要保險爭議

金保法所架構之評議機制原則上以書面申請方式進行評議審查，弱勢之保險消費者若無法配合書面評議方式，或者不知悉評議中心之存在、不瞭解評議中心之功能與運作，在發生保險爭議案件時，易使保險掮客有機可趁。

評議機制係以保險消費者提出評議申請採取書面評議審理，確實對弱勢消費者產生排斥作用，也是金保法無法顧及之弱勢保險消費者，評議機制對不適用書面審理方式之保險消費者應有其他配套措施解決。例如，是否由保險業者對爭執不下之保險爭議案件，保險業者經保險消費者同意，由保險業者代保險消費者提出評議申請；或是簡化目前評議中心所使用之評議申請書格式⁴¹，事實與理由部分，得採口述摘錄方式處理，以利弱

⁴¹ 金保法第 24 條第一項，金融消費者申請評議，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、相關文件或資料及申訴未獲妥適處理之情形。

勢保險消費者使用。

(五) 建立保險消費者對金保法評議機制應有認知

金保法所建置之金融消費爭議處理機制，調解是經由調解人員促成之和解。評議決定之概念是，金融服務業已經提出一定金額之和解條件，當評議決定所判斷之金額經由保險消費者認可，爭議事件之雙方當事人和解就此成立。以金錢給付為例，評議決定多次型給付 10 萬以下，等於評議決定尚未確定前，保險業者已經提出和解條件，只要是和解金額 10 萬以下保險業者同意評議決定，另一方面，只要保險消費者同意評議決定，和解因此成立，評議成立實質上就是一種和解。

「評議決定」與「評議成立」所代表之概念不同。評議決定是評議中心對該保險爭議事件是非對錯之判斷，提供保險消費者考量是否和解之參考，若認同評議委員會之判斷意見，則和解可能成立，若不認可評議決定之判斷，法院仍為其最終救濟途徑，而保險消費者有吵有糖吃錯誤概念，更應於評議決定書上明確闡明，才能建立合理且公正之保險消費者保護目的。

二、保險業者方面

(一) 業務招攬人員與申訴處理人員有關金保法之教育

申訴處理人員資格是否需比照保險核保、理賠等高度專業人員資格，使其具有基本爭議處理之知識與技能，保險主管機關應規範保險業者對業務招攬人員與申訴處理人員，有一定時數包含金保法及其他消費者保護法令之教育訓練，並應考核是否確認執行及其效果。

(二) 跨業招攬應確立爭議處理之規範及責任主體

保險業者經由跨行業銷售之保險商品或服務，應與其代銷保險商品之行業明確界定責任歸屬，爭議發生時應由相關行業出面處理，金保法亦應賦予主管機關明定此類跨業銷售所生爭議時，對銀行、保險代理人及保險公司處理原則，減輕保險消費者自行釐清相關法律關係之判斷。

(三) 保險業者處理保險爭議之矛盾糾結心態

「金管會對保險業申訴案件之監理措施，為督促保險公司有效處理保戶申訴案件，提升其效率與品質以加強保障消費者權益，保險公司設置獨立部門處理保戶申訴案件，並指定副總經理為督導之主管，以強化保險公司申訴部門之跨部門協調功能，期藉保險

公司積極處理態度，減低糾紛發生。」⁴²。

非由評議中心移交保險公司之申訴，保險消費者提出評議申請時，經常發生是否已向保險公司提出申訴之程序爭議，金保法應明訂何謂申訴及明確的申訴處理程序(非評議程序)，減少保險業者藉由申訴程序未完成，進而干擾爭議案件實質審理之評議，或藉由金保法第 21 條第二項情形請求權時效不中斷，而損及保險消費者權益。

(四) 個別保險公司爭議性保險商品之處理

個別保險公司所銷售之商品，保險消費者對該保險商品申訴次數顯現逐漸升高趨勢，保險業者應主動分析原因，並提出補救或配套措施，減少爭議。

(五) 社會制度下所生保險爭議之處理

起因於社會制度、環境所產生之保險爭議，保險業各產業公會發現屬於跨行政部門主管事務之爭議，應報請主管機關研議處理，金保法亦應以法律位階規定牽涉其他行政部門主管事務所生之保險爭議時，由該管行政機關出面整合處理，減少因制度所生之保險爭議，並有效處理與預防。

三、爭議處理機構方面

(一) 收費制度問題

為避免評議中心直接向保險業者收取費用係為保險業者服務之質疑，應由監理機關收取爭議管理費用概念向保險業者「徵收」。

爭議處理服務費每年都不相同，產生費用浮動現象，浮動式收費優點是保險業者僅能憑以往年度收費經驗判斷爭議處理成本，而爭議處理成本具高度不確定性，評議中心對爭議事件調解雙方和解可運作空間相對寬廣。缺點是易使有心人士做為要脅保險業者之工具。

爭議案件性質屬調解屬性以及評議屬性無理由，評議中心收取固定費用，固定式收費概念係處理爭議案件程序費用，與浮動式收費概念不同，評議屬性有理由爭議案件採浮動式收費，內含懲罰意涵在內。

(二) 招攬爭議公平合理原則之使用

保險業務招攬所致爭議，要求保險消費者提出有理由主張之證據，實際上有其困難，排除保險消費者不正請求之情形(例如，保險消費者反悔購買保險商品，欲借由評議機制

⁴² 資料來源：金管會網站，<http://www.ib.gov.tw/ch/home.jsp?id=56&parentpath=0,6>，金管會對保險業申訴案件之監理措施，最後瀏覽日期：2015 年 4 月 18 日。

取回所繳保險費)，保險業務員以銷售話術誘人購買，只要有些許偏離保險商品原始設計之情形跡象，保險消費者雖無法提出依據，因已有偏離保險商品性質跡象，不論保險消費者是否知悉，公平合理原則應可作為其判斷決定理由，讓保險商品回歸原始設計。以保險消費者是否簽名判斷，致評議內容保守有餘，無法貼近實際保險市場行業習慣，亦無法導正不良之行業習慣。

(三) 處理爭議或製造爭議 — 保險人之代位權

保險法第 53 條第一項，被保險人因保險人應負保險責任之損失發生，而對於第三人有損失賠償請求權者，保險人得於給付賠償金額後，代位行使被保險人對於第三人之請求權；但其所請求之數額，以不逾賠償金額為限。同法第 5 條所稱金融消費爭議，係指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生。同法第 4 條第 1 項所稱金融消費者，係指接受金融服務業提供金融商品或服務者。「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任及評議程序辦法」第 14 條，對於申請評議之案件，爭議處理機構應先為程序上之審查，其無不受理評議之申請者，再為實體上之審查。金保法第 24 條第二項金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知金融消費者及金融服務業。第二款，非屬金融消費爭議。保險人依據保險法第 53 條行使代位權：

(1) 保險人直接行使代位權，向第三人請求賠償。該第三人是否為金保法所定義之金融消費者，金保法定義之金融消費者係指接受金融服務業所提供金融商品或服務而言，該第三人非接受保險人所提供之商品亦非接受保險人之服務，解釋上該第三人應非金保法所定義之金融消費者。基此，該第三人申請評議對象為行使代位權之保險人時，該第三人與保險人所生爭議之法律關係，應非金保法所定義之金融消費爭議，評議中心依金保法第 24 條第二項第 2 款非屬金融消費爭議，評議中心應決定不受理。實務上，評議中心對此類爭議案件，程序審查時未以非屬金融消費決定不受理⁴³。此作法牽涉兩方面之思考，其一，爭議處理機構對於此類情形是否有理論上之法理解釋，以支持評議中心對此類爭議受理申請評議。若有，評議中心應予以通案性揭示此類案件，應予受理之法理解釋。若無，評議中心是否有違法之虞，而損及金保法所定義之金融消費者。以汽車保險車體損失險為例，涉及第三人之保險事故以交通事故為大宗，交通事故所生之損害賠償係基於應負責任與所受損失，當車體損失險發生被保險人是否需負擔自負額(規定自負額 3000 元、5000 元、7000 元或其他約定金額之自負額)、或隔年加減保險費之計算，第三人所提出之評議申請，評議中心受理評議進行而評議成立後，被保險人對保險人是否需負擔自負額已生爭議，而評議內容責任之認定與被保險人事後取得之官方肇事鑑定或法院判決(另涉體傷之判決)不一致時，被保險人向評議中心申請評議，評議中心究以第三人所提評議決定或以法院判決所認定之責任為基準，處理金融消費爭議之機構，反

⁴³ 「申訴案件暨申請評議案件對外揭露統計規則」

成製造爭議之機構。其二，支付合理保險給付本係保險基本之運作原理，金保法所建構的紛爭解決機制，實務上金融監督主管機關行政力量經由綜合評分值或紛爭統計揭露所產生對保險業之效果更為明顯，保險人在處理有關代位追償的案件時，保險人考量當追償案件發生評議個案，其所交付之評議費用與行政監管因素，保險人所追償之金額是否能真實反映合理保險給付，基於保護保險消費者之目的(此第三人非金保法所定義之金融消費者)，反導致損及廣大保險消費者之權益。

(2) 保險人代位下之債權轉移予其他人，由其他人向第三人行使債權請求權。由承接保險人債權之公司向第三人之追償，第三人仍對保險人提出評議申請，評議中心以程序上仍以評議受理之實益為何，或第三人評議對象為承接保險人債權之公司(非金融服務業)，則為不受理之評議申請。第三人之評議申請相對人為保險人時，實務上評議中心受理評議，承接保險人債權之公司則非金融消費爭議，應為不受理評議，基於代位所生之法律關係發生不同的之處理機制，似有不平等之處理方式。

保險人行使代位權所生與第三人之爭議，基於牽涉保險契約所衍生之非金融消費爭議，金保法應賦予爭議處理機構基於社會大眾之利益，以調解的方式而不以評議決定處理此類保險所衍生之爭議，或學習英國 FOS 作法，此類代位所生之爭議由產險業者自願接受管轄案件。

(四) 責任保險未取得直接請求權之評議申請

保險法第 94 條第二項，被保險人對第三人應負損失賠償責任確定時，第三人得在保險金額範圍內，依其應得之比例，直接向保險人請求給付賠償金額。同法第 93 條，保險人得約定被保險人對於第三人就其責任所為之承認、和解或賠償，未經其參與者，不受拘束。但經要保人或被保險人通知保險人參與而無正當理由拒絕或藉故遲延者，不在此限。

與強制汽車責任保險不同之其他商業性責任保險，保險人與被保險人之保險事故之第三人，此第三人並無直接向責任保險人要求給付賠償之權利，除非是被保險人對第三人應負損失賠償責任確定時，第三人才有直接向保險人請求給付賠償金額之權利，一般是以民事法院判決確定或責任保險人同意(或被保險人通知責任保險人未參與)之和解之情形方符合前述條件。

第三人申請評議中心評議，調處方式進行之和解，先行條件是被保險人授權保險公司進行與第三人(評議申請人)之和解，未經被保險人授權之案件，評議中心所作之調解行為將侵害被保險人之權利，這類評議申請無調處實益。而進入評議委員會評議之案件，因第三人對被保險人未取得應負損失賠償責任確定，第三人對保險公司並無直接請求權。

有關責任保險由第三人申請進入評議之案件，評議中心可以提供該事件損害賠償金

額建議，供第三人(評議申請人)以及保險公司及其被保險人參考：該損害賠償金額建議明與評議決定書不同，僅建議性質。

(五) 公信力之建立

基本上，評議委員會並非公開審理爭議事件，目前少部分已去識別化評議決定於評議中心網站公布。由於評議程序審理不公開，審查後評議決定少部分去識別化公開，爭議事件之評議決定欠缺第三方監督及公評，易有密室審查之質疑。

基於教育金融消費大眾以及防止評議委員會專斷，金保法應將爭議處理機構評議成立之爭議案件，比照法院去識別化公開評議決定讓社會大眾了解以及評論。

四、主管機關及其他相關單位

(一) 主管機關

甲、金融監督管理委員會與評議中心之關係

主管機關為辦理金融監督、管理及檢查業務，得令爭議處理機構提出業務、財務、及金融消費爭議案件之相關資料。

1. 保險業者違規案件提供監管

招攬爭議確認業務員有違法時，除招攬時保險業者需負責外，業務員本人若已非登錄在招攬當時之保險人，評議中心應報請主管機關由業務員現登錄所屬保險業者依相關法規懲處，避免相同業務員規避責任。

2. 評議決定與行政解釋衝突

評議中心評議委員會基於個案評議決定與主管機關行政解釋發生衝突時，評議中心應報請主管機關確認解釋，確認解釋後仍有不同解釋，評議中心與主管機關應就不同解釋作出可以依循之判斷標準，避免保險爭議案件保險消費者舊案重提，保險業者無所適從，徒生不必要之爭議。

乙、規範保險業者申訴處理人員之資格

基於保護保險消費者之立場，處理保險爭議保險業從業人員，應對保險消費者保護相關法規及爭議處理程序有相當程度之了解，主管機關應制訂相關管理辦法，規範保險公司申訴處理人員之資格。

丙、保險代辦人員

基於金融市場穩定與保險市場健全發展，同意避免不肖之保險代辦人員因收取高額之代辦費用，滋生保險爭議事端，對於非本人申請之評議案件，委任

代理人資料應通報給稅務機關，查察是否有不當所得收入，評議申請人與委任代理人雖有處理費用部分之保密條款，惟為保護弱勢金融消費者權益及公共秩序(金融保險市場穩定)，如以特別法位階規定保密條款則屬無效。今基於社會利益考量，應減少保險捐客衍生不必要保險爭議及不合理處理費用，避免弱勢保險消費者遭受到第二次傷害。

(二) 其他相關單位

甲、評議中心與消保單位相互合作(消保官、縣市消費者保護中心、消基會)

消保法對於消費者規定範圍較廣，金保法亦提供金融消費者權益保障，評議中心應與消保單位合作處理有關金融消費爭議事件，減少社會與政府重複處理金融消費爭議事件之社會資源浪費。

乙、評議中心與其他相關單位相互合作(鄉鎮市調解委員會)

保險爭議事件申請評議，爭議雙方有意願和解之當事人同意現場調解之非北部地區案件，評議中心與鄉鎮市調解委員會應合作處理金融消費爭議案件，並藉此調處案件與鄉鎮市評議委員互相學習，並藉此溝通金融爭議案件處理(例如，車禍強制汽車責任保險應注意事項等等)，減少鄉鎮市調解委員會調解後之無謂紛爭，減少因和解認知差異而另再行申訴之情形，藉以達到教育宣導之效果。

陸、結論與建議

一、結 論

我國因 2008 年金融海嘯引發之一連串全球性之金融消費爭議，連動債更引起金融業與廣大金融消費者間之紛爭，基於保護金融消費者，2011 年立法通過金融消費者保護法，同年公布施行。2011 年立法金保法全文共計 33 條。隨後於 2015 年配合金保法實施運作及金融市場變化實務之需，先後多次增修金保法條文，期能隨著金融環境變化，金保法之規定內容能應趨於周延益顯更完備；相對而言，由於金保法條文條文數量不斷增加，規範內容亦呈現更加複雜化。

我國金保法所建置之金融消費爭議處理機制，評議中心於 2012 年正式運作至今，實際上已處理諸多銀行、保險、證券、票券、電子票證等金融消費爭議，惟目前仍以金融業之保險爭議占有所有金融消費爭議之八成為大宗，其與立法當時以處理連動債為緣起之初衷，有其相當明顯之差異。而現階段金融爭議處理機制係以處理保險爭議為主要重點

工作，該機制是否會演變為專門處理保險爭議之機構，或其他現階段金融服務業之爭議事件尚有未引爆之金融商品，日後將隨著社會金融情況之改變而引爆，則尚待觀察。若以排除突發性金融爭議事件而論，保險爭議仍然是金融消費爭議之主要大宗業務。

我國在保護保險消費者方面，金保法係採行單一窗口爭議處理機構，其處理包含因保險所生之金融消費爭議，免於與其他國家之保險消費者(例如，日本保險消費者)，由非單一爭議處理機構處理爭議之狀況，面臨尋找適當且對應之紛爭處理機構，而我國保險消費者與保險業者發生爭議時，保險消費者得以迅速尋求爭議處理機構，藉由評議中心之協助，保護保險消費者自身之權益。評議中心所設之金融消費服務部門，辦理協調金融服務業處理申訴、及協助評議委員處理評議事件之各項審查準備事宜，由簡單爭議事件紛爭處理，乃至複雜爭議事件審查保險消費者主張有無理由之判斷，經由申訴、調處處理爭議之方式，乃至最終判斷之評議委員決定之機制，有助於合理配置有限爭議處理資源。

金保法之立法，雖以保護善良保險消費者為中心，但亦必須顧及保障整體保險消費者之利益。而保險是一種具有金融與保障之特殊經濟制度，金保法所建構之金融消費爭議處理機制，若遭不肖之保險消費者或社會人士濫用，藉由對保險業施壓或恐嚇，損及廣大保險消費者之利益，主管機關應有相關配套措施，遏止此一負面情況發生，打擊不肖保險竊利者，達到確保爭議處理機制與保險市場健全發展之預期目標。

二、建議

關於本文之建議事項，謹此研提八則並依序條陳如下：

(一) 應明確界定金保法申訴意涵及規範保險業者申訴處理程序

除避免處理實質保險爭議外，當發生申訴程序上爭議，金保法應明確規定「申訴」之門檻要件。茲建議可依「申訴係金融消費者對金融服務業之作為或不作為提出質疑，並聲請金融服務業作為回應處理之要求；惟金融消費者所提質疑是否為申訴，應由金融服務業主動確認」。另外，保險主管機關應制定「保險爭議申訴處理辦法」，其中除應包含申訴處理程序外，另應規定保險業者未確實處理申訴之監管手段時，應明確規定申訴回覆須在特定期限以書面方式回覆以求慎重，避免保險業者怠於處理申訴或虛應了事，嚴重損及消費者應有權益。

(二) 重新檢討爭議處理機構收費制度

至於目前評議中心直接向金融業者收取費用，其雖基於金融服務業服務之需要，且有主管單位之背書，惟其作法是否得當，極易引起不必要之質疑與挑戰。

茲建議可將現行直接向金融服務業收取年費及服務費之規定，改由主管機關向金融

服務業「徵收」爭議處理監理費用，避免瓜田李下之嫌；另外，爭議處理服務費之收取，區分為「固定式費用」與「浮動式費用」兩種，若涉有調解屬性以及評議屬性無理由之案件，可採「固定式費用」收取；至於具有評議屬性有理由之案件，則以「浮動式費用」收取。

(三) 明示揭露爭議處理機構評議成立案件

金保法規定評議中心所處理申請評議之案件，依法應予以保密，導致評議中心所審理之爭議案件，社會大眾無法知悉其內容，實有損審理之公正性與客觀性，難免發生密室審查之不必要質疑。

茲建議金保法應規定「評議成立」之案件，應比照法院去識別化方式公開，藉以昭信社會大眾，同時亦可建立評議中心爭議案件審查之公正、客觀與一致，達到教育社會大眾金融消費相關知識之應有功能。

(四) 增訂非金融消費爭議之相關授權規定

關於保險人行使代位權進行向第三人追償時所生爭議，因涉及保險業者與第三人之非金融消費爭議，由於層出不窮實有必要加以正視。

茲建議金保法增訂授權之規定，可授權主管機關對於非金融消費爭議，因其已涉及金融服務業之爭議事件，爭議處理機構基於社會大眾之利益得受理為爭議處理案件，得以調解方式而不以評議決定處理此類保險所衍生之爭議，或參考英國 FOS 自願接受管轄案件概念在金保法予以規定，對於與金融服務業有涉之爭議，該爭議性質如適合金保法爭議處理程序之案件，得依金保法爭議處理程序辦理。

(五) 建請應將保險代辦人員納入管理

對於跨領域之保險爭議，其所涉及保險、法律、醫學、工程等專業且複雜之案件，相對於弱勢之保險消費者而言，自己並無能力、亦無智識與金錢來處理爭議，導致保險代辦人員因運而生，惟因社會人力、物力及時間之限制，應靈活善用現有可用資源，協助弱勢保險消費者來處理爭議。

茲建議主管機關將保險代辦人員納入管理，或與稅務機關協調，將常業保險代辦人之相關資料，交稅務單位查察是否有不當獲利且未有申報稅之情形。另可將代辦人員建立檔案，列管保險代辦人員所經手之保險案件，並加以統計分析，預防保險犯罪與詐欺案件發生，以及經由評議機制遂行其不正之意圖。

(六) 明確規範金融消費爭議責任保險之處理

責任保險係指責任保險人因其被保險人依法應負賠償責任，而受賠償請求時，責任

保險人負賠償之責。由相關資料顯示，因責任保險所生第三人之評議申請事件，亦占相當之比例。

茲建議對於因責任保險所生第三人之評議申請，第三人未取得直接向責任保險人請求權之保險爭議事件，評議中心評議委員會得提出「調解建議書」，供爭議當事人作為和解參考。

(七) 建立與各縣市調解委員會合作關係

評議中心因位處台北市，對於非北部地區(基隆市、台北市、新北市、宜蘭縣以及桃園市)之金融消費者，如欲採行現場調處時，因交通時間長、交通費用等因素困擾，往往忍痛犧牲個人之應有權益，因而對於評議中心無法實施現場調處時，衍生保險消費者有不平等差別待遇之怨言，不利於非屬於北部地區之保險消費者。

茲建議當保險消費者同時向評議中心、鄉鎮市調解委員會提出評議或調處申請之保險爭議案件，由評議中心應協調鄉鎮市調解委員進行案件之調處合作，共同處理金融消費爭議事件，並於調處同時累積調處實務經驗相互交流，且藉由調處時機灌輸金融商品所生和解相關應注意事項(例如車禍和解強制險之屬性與涉及強制險和解時應注意事項)。

(八) 建立評議申請人異議之處理機制

評議中心係屬於訴訟外紛爭解決機制，並非司法審判機制。評議申請人主觀意識過強，或藉由對評議中心異議之提出干擾評議機制(調處程序、評議程序)，藉以遂行不良意圖伺機獲取不法利益。因此，評議前之調解程序，應由調解人員協調糾紛解決，評議申請人必須信任調解人員公平與公正，評議申請人對調解人員如有異議時，評議中心應主動更換調解人員，更換後，仍然對調解人員有異議，評議中心應停止調解程序，直接進入評議程序。評議決定提供雙方當事人，由爭議當事人以外之第三方(評議決定)，對爭議事件提出看法，並由爭議當事人雙方決定是否同意該解決方案，評議申請人若對評議決定異議，而欲主張法院訴訟之上訴程序，為減省爭議處理資源之浪費，金保法第 1 條應明予揭示，評議決定係屬爭議處理機構對該爭議案件之有無理由之判斷，金融服務業於爭議處理機構一定金額內之評議決定，視同已同意之和解條件，若金融消費者不同意該決定則評議不成立，法院為最終裁決機關。

主要參考文獻

一、中文部份

1. 王志誠，金融行銷之控制及法制變革：金融消費者保護法之適用及解釋，萬國法律第 179 期，頁 2-10，2011 年 10 月。
2. 王南豪，金融消費者保護及爭議處理 — 金融消費者保護法，財金資訊季刊第 75 期，2013 年 7 月。
3. 李彩濤，赴美國保險監理官協會參加國際保險監理人員在職訓練研習報告，金融監督管理委員會保險局，2014 年 7 月。
4. 李智仁，從日本金融商品交易法之立法簡析我國金融法制整合方向，存款保險資訊季刊 20 卷 3 期，頁 45-64，2007 年 9 月。
5. 李智仁，從日本犯罪收益移轉防止法談金融消費者之保護，存款保險資訊季刊，2013 年 6 月。
6. 李智仁，金融商品之監理趨勢與消費者保護，萬國法律第 179 期，2011 年 10 月。
7. 姜世明，法院對於金融消費評議中心評議決定之核可程序，月旦法學教室第 130 期，2013 年 8 月。
8. 林建智，論保險監理之基本架構—兼論我國保險監理制度之改進，第二屆風險管理理論研討會風險管理與保險學系會議論文，2008 年 12 月。
9. 林信穎，金融消費者保護法對人身保險業影響之分析，2013 年 5 月。
10. 林輝煌，發展精緻多元的糾紛解決機制疏減訟源，法務部司法官訓練所司法新聲第 100 期，頁 98-100，2011 年 10 月。
11. 施文森譯，美國加州保險法，保險事業發展中心，1999 年 8 月。
12. 黃彥凱，金融消費者保護法之研究，國立臺北大學法律學系碩士論文，2013 年 7 月。
13. 黃淑君摘譯，美國金融監理制度在金融產業變化中重新檢討之必要性，中央銀行金融業務檢查處金融監理與風險管理選輯，頁 139-154，2006 年 3 月。
14. 郭大維，金融消費爭議解決機制之研究 — 我國法與英國法之比較，中正財經法學第四期，頁 47-86，2012 年 1 月。
15. 郭光泰，人身保險爭議解決制度之研究，淡江大學保險學系保險經營碩士在職專班，2006 年 1 月。

- 16.郭瓊茹，投資人保護法團體訴訟制度之研究 — 以保護機構之任務與定位為中心，2010年7月。
- 17.辜文玲、李盈欣，英國金融監理總署之新監理架構改革及新監理方式探討年度國際研討會，金融監督管理委員會，2013年2月。
- 18.陳茵琦，日本金融管理法制改革新趨勢—日本金融商品交易法簡介與啟發，證券暨期貨月刊第二十四卷第八期，2006年8月。
- 19.陳茵琦，從證券交易法到金融商品交易法—淺談日本新金融商品交易法之規範，證交資料546期，頁19-31，2007年10月。
- 20.陳曉玫，英國金融監理機制變革及金融危機管理制度之發展，行政院所屬各機關因公出國人員出國報告書中央銀行，2013年11月。
- 21.陳豐年，美國保險監理權限歸屬之現況概述：一場聯邦政府與州政府之拉鋸戰。萬國法律第180期，頁93-100，2011年11月。
- 22.許溪南、王家美，2008全球金融海嘯之起因、影響與教訓，證券櫃檯第144期，2009年。
- 23.楊恭尊，出席美國保險監理官協會2013年夏季全國會議報告，行政院所屬各機關因公出國人員出國報告(金融監督管理委員會保險局)，2013年11月。
- 24.廖述源、周奕君，中、美、英、日四國保險代理人經紀人專業責任保險單之探討，核保學報，2009年3月。
- 25.蔡永泰，金融消費訴訟外紛爭解決法治之研究 — 日本法之啟示，國立東華大學財經法律研究所碩士論文，2011年6月。
- 26.蔡佳真，英國金融服務公評人制度之研究—兼比較我國金融申訴制度，國立政治大學風險管理與保險研究所碩士學位論文，2007年7月。
- 27.蔡忠慶，金融消費者保護法之研究—以訴訟外紛爭解決機制為中心，2014年7月。
- 28.蔡昌憲，美國金融消費保護規範之展望 — 以消費者金融保護局之創設為中心，月旦財經法雜誌，第23期，頁187-219，2012年12月。
- 29.劉其昌，金融消費者保護法之分析，臺灣銀行季刊第六十三卷第四期，2012年12月。
- 30.蕭文生，金融監理機關財政獨立之法制研究，政大法學評論，2008年2月。
- 31.盧怡親，參加2012年美國NAIC國際保險監理人員在職訓練計畫，金融監督管理委員會因公出國人員出國報告書，2011年6月。

- 32.蕭巧玲，美國消費者保護簡介，消費者保護研究第二輯，2007年2月。
- 33.蕭巧君，結構型債券不當銷售爭議與投資人保護之法律問題，國立政治大學法學院碩士在職專班碩士論文，2009年7月。
- 34.羅俊瑋、劉孝剛，論金融消費爭端非訟處理機制，萬國法律第179期，頁23-36，2011年10月。
- 35.中華民國保險經營學會，保險商品爭議評議制度之展望，保險經營論壇(七)，2013年7月。
- 36.中華民國證券商業同業公會委託專案研究，從日本金融商品交易法來探討我國未來金融市場發展方向，國立政治大學商學院投資人研究中心，2008年12月。
- 37.行政院消費者保護委員會委託玄裝大學，兩岸及先進國家消費者保護制度之比較研究，玄裝大學，2010年11月。
- 38.金融監督管理委員會保險局99年度委託研究計畫，銀行保險行銷通路監理之研究，金融監督管理委員會保險局，2010年12月。
- 39.金融研究發展基金管理委員會委託研究報告，日本金融規範一元化之立法模式與發展動向，財團法人台灣金融研訓院，2009年12月。
- 40.財團法人保險事業發展中心保險申訴調處委員會，保險理賠申訴調處之理論與實務，財團法人保險事業發展中心，2012年8月。

二、外文部份

- 1.Crawford,M.L. (1994), **Life and Health Insurance Law (7th)**, Life Management Institute。
- 2.Goldberg,S.B.et(2003) , **Dispute Resolution : Negotiation , Mediation, and Other Processes(4th ed)** , Aspen Publishers 。
- 3.Jacoby,M.B. (2011) , **Dodd-Frank ,Regulatory Innovation ,and The Safety of Consumer Financial Products** , 15 N.C. Bank. Inst. PP. 99-110 。
- 4.Schwarz,D. (2008) , **The British Approach to Consumer Financial Disputes : A Model for Reform in Insurance Law and Beyond** , The SelectedWorks of Benjamin Schwarz 。
- 5.California Department of Insurance(2015) , **California Department of Insurance 2013 Annual Report of the Commissioner** , CDI 。
- 6.FCA Board , (2014)**Financial Conduct Authority Handbook—Dispute Resolution : Complaints (DISP)** , FCA 。

7. Federal Insurance Office(2015), U.S. Department of the Treasury , **Annual Report on the Insurance** , Federal Insurance Office 。
8. Insurance Information Institute(2012) , **Insurance Handbook—A Guide to Insurance : What It Does and How It Works** , Insurance Information Institute 。
9. National Association of Insurance Commissioners(2002) , **Consumer Complaints White Paper** , NAIC 。
10. Norton Rose Fulbright(2015) , **Insurance Perspectives—reform of Financial Services Regulation in the UK** , Norton Rose Fulbright 。

三、網站資料

1. 日本小額短期保險協會網站 , <http://www.shougakutanki.jp/> , 最終瀏覽日：2016年8月25日。
2. 日本生命保險協會網站 , <http://www.seiho.or.jp/> , 最終瀏覽日：2016年8月25日。
3. 日本保險公評人委員會網站 , <http://www.hoken-ombs.or.jp/> , 最終瀏覽日：2016年8月25日。
4. 日本損害保險協會網站 , <http://www.sonpo.or.jp/> , 最終瀏覽日：2016年8月25日。
5. 日本金融廳網站 , <http://www.fsa.go.jp/> , 最終瀏覽日：2016年8月25日。
6. 加州保險部門網站 , <https://www.insurance.ca.gov/> , 最終瀏覽日：2016年8月25日。
7. 金融監督管理委員會網站 , <http://www.fsc.gov.tw/> , 最終瀏覽日：2016年8月20日。
8. 英國政府立法網站 , <http://www.legislation.gov.uk/> , 最終瀏覽日：2016年8月20日。
9. 美國在台協會網站 , <http://www.ait.org.tw/> , 最終瀏覽日：2016年8月20日。
10. 財團法人金融消費評議中心網站 , <https://www.foi.org.tw/> , 最終瀏覽日：2016年8月23日。
11. FOS 網站 , <http://www.financial-ombudsman.org.uk/> , 最終瀏覽日：2016年8月20日。
12. Norton Rose Fulbright 網站 , <http://www.nortonrosefulbright.com/> , 最終瀏覽日：2016年8月23日。
13. NAIC 網站 , <http://www.naic.org/> , 最終瀏覽日：2016年8月20日。
14. 「The United Kingdom Parliament」網站 , <http://www.publications.parliament.uk/> , 最終瀏覽日：2016年8月23日。

