

函請釋示「消費者接受金融服務業提供金融商品或服務衍生糾紛，可依金融消費者保護法處理之案件，是否仍有適用消費者保護法糾紛處理機制之必要」一案

發文機關：行政院消費者保護處

發文字號：行政院消費者保護處 101.11.21. 院臺消保字第1010072144號

發文日期：民國101年11月21日

主旨：函請釋示「消費者接受金融服務業提供金融商品或服務衍生糾紛，可依金融消費者保護法處理之案件，是否仍有適用消費者保護法糾紛處理機制之必要」一案，復如說明，請查照。

說明：

一、復貴府 101年11月12日府授法消字第1010201129號函。

二、按金融消費者保護法（以下簡稱金保法）立法目的為「保護金融消費者權益，促進金融市場健全發展」及「於訴訟途徑外，提供金融消費者一具金融專業且有法律依據之紛爭處理機制」；復依同法第5條規定：「金融消費爭議：指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議」，與消費者保護法（以下簡稱本法）之「消費」概念不同。簡言之，凡因金融服務業之商品或服務所生之民事爭議，例如廣告、促銷或要約過程之爭議、理賠或非理賠之保險爭議等所生之民事爭議，不區分「最終消費」或「投資」，均得適用金保法，合先敘明。

三、依金融監督管理委員會提報之金保法行政院版本第2條第1項原規定：「金融消費者之保護及金融消費爭議事件之處理，依本法之規定」，擬將金保法定位為金融消費者保護問題之原則法及特別法性質，原則應優先適用，僅於金保法未規定之部分，始補充適用其他法律規定；後因原草案第2條相關規定已遭刪除，故無所謂先後適用問題，形同一種多元化的法律規範及保障，發生法律競合情形時，金融消費者得選擇使用其認為合適之機制以解決紛爭，與現行其他法定訴訟外紛爭處理機制並不衝突；亦即金保法與本法、公平交易法等同屬競合性質，其間並無特別法與普通法關係存在。以本法為例，如屬消費關係，金保法如未規定，本法相關規定當然可以直接適用（非補充適用）；即使是金保法已規定之部分，由於是競合關係，並未排除本法相關規定的適用，本法規定當然也可以直接適用。

四、綜上，消費者因接受金融服務業提供金融商品或服務致衍生糾紛，倘已依金融消費者保護法處理而未獲妥處時，參諸前述，尚難拒絕消費者適用本法解決糾紛；固然可能有重複提出，行政資源浪費之疑慮，惟就金保法未規定部分，如產品責任、定型化契約等事項所生爭議，藉由本法所訂之爭議處理機制解決糾紛，尚非無實益，併請參卓。