



## 保險經營論壇 (163)

(2026 年 05 月 01 日)

### 羅俊瑋教授談公平待客與金融友善<sup>1</sup>

淡江大學為促進學術與實務交流，特邀保險業界權威人士分享經驗，本次係邀請中正大學法律系羅俊瑋教授蒞臨風管所課堂開講。羅教授首先就其於大學時代學習保險之經驗作為開場，分別就保險之發展與相關法律規定，為參與本次講座之師生帶來一場深度與廣度兼具的分享。羅教授曾就讀於東海大學法律系與海洋大學海洋法律研究所，其後於政治大學風險管理與保險研究所取得商學博士學位。於金門服役兩年後，曾於產險公司、醫學中心、與海運公司服務，於取得博士學位後受聘至國立中正大學法律系服務近十六年之時間。近年來，羅教授並就保險法、海商法、金融法於各專業學術性期刊發表若干值得閱讀之論文著作。

於 113 年 10 月，羅俊瑋教授經借調至財團法人金融評議中心擔任主任委員兼總經理職務，並於近五年至本校風保所開設保險法規課程。羅教授於出任評議中心主任委員職務前，已擔任該中心評議委員職務約六年之期間。於擔任評議委員後，參與大量金融、保險等實際爭議案件之評議。本次講座，即基於其過往於業界服務之經驗，長期於學術界耕耘之心得、以及於評議中心服務之經驗，對師生娓娓道來其心路歷程。

羅教授強調，在快速變遷的社會中，保險已非僅為法律上之契約問題，更是為個人、家庭暨社會提供經濟上之保障，為現代分散風險、消化損失之重要制度。其並鼓勵在場同學多方涉略學習、互相交流，並提醒同學「機會是留給有準備的人」。

<sup>1</sup> 羅俊瑋 (2025 年 5 月 13 日)，金融消費評議中心總經理暨國立中正大學法律系教授。淡江大學風險管理與保險學系保險經營研究所碩士在職專班 113 學年第 2 學期《保險業巨擘專題系列講座》第十場演講紀實。

## 壹、從歷史脈絡看公平待客的重要性

羅教授首先就羅馬帝國時期之船貨借貸業務，其後經羅馬教皇誤認其係高利放貸業務，進而加以禁止此等業務之經營，因此使相關人等離開羅馬帝國，前往英國經營現代保險之歷史作為開場，進而闡述渠等於英國倫敦如何將船貨借貸業務發展至現今之保險業務；從愛德華經營勞依茲咖啡館，進而發展成為現代保險機構~勞依茲保險社（Lloyd's of London）之過程詳盡說明。其後並論及 2008 年發生之金融風暴，致使眾多金融消費者產生損害，其後國際組織或各國政府均就此深切檢討，認為過往之金融監理措施不足以提供金融消費者適切之保障。因此導入有關公平待客與金融友善等諸多的概念，期得於未來對於金融消費者提供妥適之保障，並避免前揭不幸歷史之重現。

羅教授進而論及於現代科學進步與網路普及，此等局勢加劇資訊不對稱之問題，導致消費者更趨於弱勢。並且隨著金融市場大幅擴張及金融產品複雜、專業與技術化之發展，使消費者更因此而遭致損害。按金融創新雖為金融業與消費者帶來便利，但也伴隨詐騙和個資洩漏等新興風險。因此公平待客概念之興起，其可使金融機構更善盡其社會責任，並建立更為公平之金融交易環境，並縮小資訊不對稱之不利狀態，進而使得金融業與消費者間促進互信，並提升金融服務品質。

## 貳、公平待客原則的核心內涵與實踐

公平待客原則強調金融機構在提供商品和服務的各個環節，應以公平合理的方式對待消費者。其核心內涵包括：

一、 **資訊充分揭露**：金融業應提供完整、準確、易懂的產品資訊，使消費者知情選擇。企業應就條款、條件、費用和最終成本提供無誤導資訊，確保重要資訊易於獲取。

二、 **商品適合度**：為確保銷售之商品或服務適合消費者之需求，

對於消費者之財務狀況、風險承受能力，金融業於交易時應就此詳細了解。金融業並應充分了解與說明金融商品特性，以確保適合於金融消費者之需求。

三、 **公平交易**：金融業不得利用資訊不對稱或市場力量從事不公平交易行為。企業應避免有害於消費者權益的營運行為，特別是針對弱勢和處於不利地位的消費者。

四、 **友善服務**：考量高齡者、身心障礙者等弱勢群體之需求，金融業應提供無障礙的金融服務。金融服務應使所有人都得安全、可靠利用及辦理所有金融業務。

五、 **有效爭端解決機制**：政府與金融業應建立便捷、公正的申訴與協商溝通管道，妥善處理消費者爭議。金融業應於內部建置申訴處理機制，並妥適解決金融消費爭議事件。

金融機構是落實公平待客原則的主體，應將此等原則融入企業文化，建立完善內部機制。公平待客措施之執行並無標準模式，應依照各公司現況執行，並使其深入企業同仁之內心。而此需要企業由上而下的推動，並鼓勵金融業自我監督與強化內部措施。

### 參、金融消費者保護相關議題與案例分析

演講中探討了多個與金融消費者保護相關的議題，並透過具體案例進行深入分析。以信用卡盜刷爭議為案例，案例一涉及申請人點擊詐騙簡訊連結導致盜刷，引發銀行客服處理流程、申請人操作失誤及銀行善良管理人注意義務的討論。案例二探討國外實體交易盜刷，涉及 OTP 驗證、持卡人習慣與銀行風險控管機制。這些案例皆觸及信用卡約定條款、持卡人保管責任、銀行異常交易監測等核心問題。

在投資型保單爭議案例中，申請人主張理專承諾高額紅利但未實現，突顯保險商品銷售說明義務與風險揭露的重要性，並連結至金融消費者保護法的相關規定。而就票據託收爭議案例則涉及本票未載到期日、銀行行員專業知識與

善良管理人注意義務的界定。

其他案例包括歹徒轉售高鐵車票盜刷信用卡（銀行交易監控、OTP 驗證、持卡人責任）、貸款違約金收取爭議（貸款契約條款、消保法、公平合理原則）、以及信用卡盜刷涉及超額授權（超額交易、銀行授權責任、OTP 驗證、善良管理人注意義務）等案例。

這些案例共同強調金融服務業應盡善良管理人注意義務，充分說明金融商品或服務重要內容並揭露風險。若違反規定導致消費者遭受損害，金融服務業應依法負擔損害賠償責任。

## 肆、公平待客原則的實施與監理

公平待客原則需要金融業將其內涵融入企業文化，並適用於金融商品或服務的整體生命週期，包括商品設計、行銷、資訊揭露、售後服務等各個環節。

金融監理機關扮演著重要的角色，係透過行政指導、溝通等方式，引導金融業達成公平待客目標。金融監理不僅是要求金融業守法，更要促使其內部文化變革，重視對消費者的義務與責任。

金融業應自主實施公平待客原則，內化為組織文化與日常運作。企業社會責任，包括公益活動、環境管理、員工權益等，也與公平待客原則相關。相對的，實施公平待客原則也面臨諸多挑戰，例如監理機關與金融服務業的溝通、抽象原則的解釋、監理機關過度干預、金融業提供資訊之可信度以及時間、空間是否充足等。

我國金管會自 108 年起實施公平待客原則評核機制，定期評估金融業的落實情況。評核指標包括公平待客原則的 10 項原則以及董事會的重視程度和具體作為。評核方式綜合業者自評、金融檢查及金融消費爭議情形。

近年的評核機制加強防制詐騙措施與申訴處理機制的評估，而 115 年的評

核更將金融檢查結果列為額外減分項，並調整各項權重。

## 伍、友善金融與弱勢消費者保護

在科技快速發展的背景下，金融服務日益普及，友善金融的重要性日益凸顯，應確保所有人都能安全、可靠使用金融服務。國際間亦持續革新金融消費者保護議題，並關注弱勢消費者的保護。

所謂弱勢，是指個人因特定情況在金融服務中更容易受到傷害。渠等原因可能係因健康狀況、生活事件、承受能力、財務能力、讀寫能力、數位技能等多重因素影響。我國將就弱勢客戶之討論較著重於高齡者、身心障礙者、新住民與新成年人等類型。未來應可適時將相關觸角加以延伸，藉以確保所有消費者之利益。

金融剝削是弱勢消費者面臨的嚴峻問題，年長者因認知障礙、容易信任他人、孤獨等特徵更容易成為受害者。加害人可能來自陌生人、認識的人或熟悉親近的人。金融剝削的跡象包括金錢財產減少、支出儲蓄異常變化、害怕與特定人接觸等，值得從業人員加以特別注意。

評估高齡者財務剝削與決策能力的模型包含情境因素、心理脆弱性、受不當影響敏感度及財務剝削風險。情境因素中的「財務狀態意識」指高齡者對收入、財務決策信心等方面的認識。心理脆弱性如抑鬱、焦慮等可能增加金融剝削風險。認知因素指進行財務決策所需的能力，包括表達選擇、理解、評價等。識數能力也是理解財務資訊的重要因素。

金融業的高度競爭行為，可能導致或加劇消費者弱勢處境，如：未能清晰解釋、不當銷售、資訊排斥等。金融業應了解弱勢客戶需求，避免損害，並設計友善的產品與服務。聯合國消費者保護指導綱領強調保護弱勢消費者，規範企業採取道德標準經營，禁止舞弊。

## 陸、結論

在快速變遷與數位化的全球金融環境下，金融服務業應努力確保所有消費者獲得公平優質的金融服務。此不僅為企業社會責任，亦係促進金融市場健全發展的基石。透過實施公平待客原則，特別關注弱勢消費者需求，金融業能建立更穩固的客戶關係，提升整體社會福祉。公平待客與金融友善不是口號，而是實質制度、文化與態度的綜合體，需要金融從業人員具備倫理感與社會關懷。正如羅教授所言，保險業之發展基礎植基於消費者之信任，因此所有從業人員應成為這份信任的守護者。

(本紀實由淡江大學風險管理與保險學系保險經營碩士在職專班研究生杜達豪與陳怡君撰文，金融消費評議中心總經理暨國立中正大學法律系羅俊瑋教授同意刊登)

本論文為會議紀實，不代表本學會立場



2025/5/13 羅俊瑋教授(前排中)與老師及同學合影