

正本

財團法人金融消費評議中心 書函

機關地址：10041 臺北市忠孝西路一段4號17樓
聯絡方式：安股 02-23161288#261

106

台北市大安區仁愛路4段296號16樓

受文者：許瑞宏君

發文日期：中華民國109年9月15日
發文字號：金評議字第10907090380號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如文

主旨：有關許瑞宏君（即申請人）與國泰世華商業銀行股份有限公司（即相對人）間「不當扣款」爭議事件（案號：109年評字第1218號），經本中心評議結果如說明，請查照。

說明：

- 一、依本中心第三屆評議委員會民國109年9月11日第63次會議決議辦理。
- 二、旨揭爭議事件，經本中心審理兩造當事人所為陳述及相關事證後，評議決定如下：
 - （一）相對人應給付申請人新臺幣壹萬伍仟壹佰柒拾元整。
 - （二）申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。
- 三、兩造應於本評議書送達之次日起10個工作日內，以書面通知本中心，表明接受或拒絕評議決定之意思。如拒絕本評議決定或未於本中心訂定之期限內回覆者視為拒絕接受，評議即不成立，本中心不另行通知。台端得另循民事法律救濟途徑解決。
- 四、依金融消費者保護法第21條規定，金融消費者依其申請評議內容所得主張之請求權，其時效因依該法申請評議而中斷，惟評議不成立者，時效視為不中斷。台端應注意上開請求權時效規定。
- 五、檢送評議書正本及評議決定回函乙份如



正本：許瑞宏君、國泰世華商業銀行股份有限公司
副本：

財團法人金融消費評議中心

財團法人金融消費評議中心評議書

【109 評字第 1218 號】

申 請 人 許瑞宏

住臺北市大安區樂業街 72
巷 11 號 5 樓

相 對 人 國泰世華商業銀行股份有限公司 設臺北市信義區松仁路 7
號 1 樓

法 定 代 理 人 郭明鑑

住同上

上列當事人間「不當扣款」爭議事件，經本中心第三屆評議委員會民國 109 年 9 月 11 日第 63 次會議決定如下：

主 文

相對人應給付申請人新臺幣壹萬伍仟壹佰柒拾元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

一、程序事項：

按金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議，金融消費者保護法第 13 條第 2 項定有明文。查申請人前於民國（下同）109 年 4 月 24 日透過本中心向相對人提出申訴，相對人於 109 年 5 月 14 日回覆處理結果，申請人不服，爰於 109 年 5 月 27 日向本中心提出評議申請（本中心於同年月 28 日收文），核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

（一）請求標的：

1. 相對人應給付申請人新臺幣（下同）5,085 元，及自 108 年 5 月 28 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。
2. 相對人應給付申請人 5,085 元，及自 108 年 6 月 28 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。

3. 相對人應給付申請人精神慰撫金 20,000 元整。

(二)陳述：

1. 申請人於 107 年 5 月 22 日透過相對人智能投資平台與相對人簽訂投資契約，該契約內容為；(1)目標金額：61,559 元，(2)目標時程：1 年，(3)投資方式：每月投入，(4)每月投入金額：5,000 元，申請人並設定扣款帳戶為在相對人開立之銀行帳戶(帳號：2015-0208-2111 號)。
2. 申請人主張，相對人在推銷其智能投資平台時，說這是「專案投資」，說是「自己建立投資目標」。於是申請人進入相對人智能投資平台簽訂一個投資專案時，期數(目標時程)、期款(每月投入金額)、目標(目標金額)三個設定是連動的，要相對人系統設算過後才能通過的契約，期數就是契約之一部分，經過所謂智能的檢驗才能與之簽訂的合約內容，所以期數(目標時程)、期款(每月投入金額)、目標(目標金額)都是合約內容。
3. 另外，相對人智能投資平台上有一個「再平衡機制」(意即當投資組合標的市場震盪，造成資產比例失衡時，相對人智能投資會提醒申請人回到平台，並針對投資組合提供申請人調整方向)，上面之期數、期款、目標亦為連動的，當目標進度超前，申請人可以選擇期款減少或目標增加或期數減少，或三個設定同時變動到符合系統設定，顯見期數是契約內容之一部分。
4. 經查，申請人於 107 年 5 月 22 日透過相對人智能投資平台與相對人簽訂投資契約後，相對人於同日即寄發一封「投資組合建立通知」信件予申請人，告知申請人投資組合已建立。至於申請人目標時程既設定為一年，則相對人扣款期間為 107 年 5 月 28 日至 108 年 5 月 27 日(相對人係於每月 28 日扣款)。
5. 詎料，相對人在扣款完畢申請人所設定之 12 個月後，竟又繼續在 108 年 5 月 28 日扣款第 13 次期款 5,085 元，申請人遂於同日致電相對人客服反映此一問題，相對人客服於第三天始回電予申請人表示：「下次改版時一併修正…」，申請人亦同時在相對人智能投資平台上面留言，但未獲回應。然而相對人竟又於 108 年 6 月 28 日又扣款第 14 期款 5,085 元。申請人不服，爰提起本件評議申請。

(詳見申請人評議申請書及補充資料)

三、相對人之主張：

(一)請求事項：申請人之請求為無理由。

(二)陳述：

1. 有關申請人使用智能投資平台之相關約定事項，悉依「特定金錢信託投資國內外有價證券信託契約」(下稱系爭契約1)及線上同意之「國泰智能投資服務約定條款」(下稱系爭契約2)辦理，申請人係於107年5月22日透過智能投資平台投資商品，除申購前於線上同意「『國泰智能投資』收費標準及注意事項」外，並未再另行簽訂投資契約，合先敘明。
2. 申請人反映智能投資逾扣款期間仍予扣款乙節，經查系爭契約1第3條第3項約定，投資人以定期(不)定額方式信託投資者，相對人將於指定扣款日進行扣款作業，次依系爭契約1第17條約定，投資人就信託資金之停止(恢復)扣款如有異動時，至遲應於相對人規定之時間前，向相對人辦妥異動變更手續後始為生效，故於申請人未完成辦理停止扣款之異動手續前，相對人依約續為扣款，並無不當。
3. 另就申請人反映已約定扣款12期乙節，恐有誤會。經查，智能投資平台所列之「目標金額」、「目標時程」乃係相對人為提供客戶完善理財服務，於智能投資平台提供投資目標期間設定功能以及再平衡後檢視目標時程，皆非為約定扣款期數之設定，亦非為簽訂扣款期數之契約。另依前述契約1第17條約定，相對人需有客戶對信託基金停止定期(不)定額扣款之具體指示後，方得依該指示進行處理，是以申請人指示本行停止扣款後，相對人已於108年7月停止扣款，故相對人於停止扣款前已按月定額扣款共14個月，均與契約相關約定相符。

(詳見相對人陳述意見函)

四、兩造不爭執之事實：

(一)申請人係於107年5月22日起透過相對人智能投資平台投資金融商品。

(二)相對人自107年5月起按月自申請人帳戶內扣款，共扣款14個月。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付請求標的1至3之部分，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)按，「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之」，民法第153條第1項定有明文。次按「基於私法自治及契約自由原則，當事人得自行決定契約之種類及內容，且不限於民法規定之有名契約，即其他非典型之無名契約亦無不可。又依契約嚴守原則，當事人本於自由意思訂定契約，如

已合法成立，即應依從該契約之內容或本旨而履行，其私法上之權利義務，亦應受其拘束，非一造於事後所能主張增減。」此有最高法院 105 年度台上字第 929 號民事判決可供參照。稽此，「契約自由原則」及由此衍生之「契約嚴守原則」乃私法自治之基礎，即個人於不違反法律強制規定、公共秩序或善良風俗之情形下，得依其自由意思，決定是否締結契約、與何人締結契約，以及締結何種內容之契約；而契約之締結，既為雙方當事人基於自由意思所為，則當事人當須嚴格遵守契約約定之內容，自屬當然。

- (二)經查，申請人主張，申請人係於 107 年 5 月 22 日透過相對人智能投資平台與相對人簽訂投資契約，該契約內容為；(1)目標金額：61,559 元，(2)目標時程：1 年，(3)投資方式：每月投入，(4)每月投入金額：5,000 元，申請人並設定扣款帳戶為在相對人開立之銀行帳戶(帳號：2015-0208-2111 號)，相對人則以兩造係依據契約 1、2 辦理，申請人於申購前於線上同意「『國泰智能投資』收費標準及注意事項」，兩造並未再簽訂投資契約，申請人於智能投資平台所設定之期數並非約定扣款之期數等語資為抗辯。經查，根據卷附資料，相對人之智能投資平台網頁截圖資料在「目標設定」內容中，確實包含有「目標金額」、「目標時程」、「投資方式」及「每月投入金額」，並可供投資人自行設定，且相對人確實於 107 年 5 月 22 日有寄發通知申請人投資組合建立成功之電子郵件，相對人自 107 年 5 月 28 日起在每月 28 日當天皆有自申請人帳戶中扣款，此亦有相對人智能投資平台訂單及交易紀錄資料可稽，且相對人對於申請人係於 107 年 5 月 22 日起透過相對人智能投資平台投資金融商品及自 107 年 5 月起相對人按月自申請人帳戶內扣款等節亦不爭執，雖投資時程 部分申請人並未提出於簽訂投資契約當時所設定之截圖畫面，然就相對人每月均按時扣款，且觀諸相對人員工與申請人間於 108 年 5 月 29 日之對話紀錄內容：「相對人員工：…這邊我們昨天專員回覆您是說，您投組設立目標的期限，他這個是指預計達到目標的期限，並不是說您投組到期的期限。…」，由此可知，相對人對於「目標時程」的解釋與申請人之理解有所不同，然而從字面解釋以觀，申請人的理解較符合字面上之解釋，按消費者保護法第 11 條第 2 項規定「定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋」，既然相對人所擬訂契約條款之字義未臻明確，自應以申請人所理解之意思為解釋。

- (三)至於相對人提出系爭契約 1、2 之部分，細究該契約之內容，於第一頁

右下方顯示「109年3月27日啟用」，而申請人係自107年5月22日起即透過相對人智能投資平台投資商品，上開契約是否能溯及拘束申請人，尚非無疑；相對人雖提出申請人於92年8月21日開戶時所簽定之開戶申請書，主張該申請書內容載有「本文書所列事項及後列約定條款，存戶已經閱讀並確實明瞭，如遇貴行修改有關金額或次數限制、費用計收或其他約定時，貴行得以公告方式或載登於貴行網路首頁而不另行通知」之文字，並依該開戶申請書後列約定條款第10條「指定用途信託資金投資國內外共同基金信託契約」，該條款歷經數次修訂後，現行條款即為系爭契約1等語，似認為申請人自應受其拘束，惟查，系爭契約1是否有公告或載登於相對人網路首頁，因相對人並未提出相關資料，無從得知，且該開戶契約書係於92年8月21日簽訂，距申請人簽訂投資契約已將近十五年之久，相對人亦自承系爭契約1歷經多次修正，且僅以該開戶契約書上所載明之文字即預先排除當事人契約審閱權，顯然有顯失公平之情形，依民法第247條之1第3款自應屬無效；更何況，系爭契約1並未見申請人簽名於其上，申請人亦否認曾審閱過上開契約內容，是以，相對人以系爭契約1之內容主張申請人應受拘束，尚難採信。

(四)又，相對人雖提出內部系統畫面資料，主張申請人已於107年5月21日於相對人智能投資平台線上同意系爭契約2云云。惟查，該內部系統畫面僅顯示：「Disclaimer Act Date 2018-05-21 09:32:47 5572952」之文字，則該「Disclaimer Act Date」是否即為系爭契約2，似無法僅由該相對人內部系統畫面即可看出，更何況，系爭契約2並未見申請人簽名於其上，申請人亦否認曾審閱過上開契約內容，且相對人復未提出其他佐證資料，是以，相對人以系爭契約2之內容主張申請人應受拘束，尚難採信。

(五)因此，依前揭法條及實務見解，自應認申請人之主張為有理由，申請人係於107年5月22日透過相對人智能投資平台與相對人簽訂投資契約，契約內容自應包含目標金額、目標時程、投資方式及每月投入金額。故相對人依約扣款期間為自107年5月起至108年4月止，為期一年，相對人逾期在108年5月及6月分別扣款申請人5,085元之部分，於法無據，因此，申請人主張相對人應給付申請人10,170元之部分(計算式：5,085元 x 2個月=10,170元)，自有理由。

(六)再按，「人格權受侵害時，得請求法院除去其侵害…。前項情形，以法律有特別規定者為限，並得請求損害賠償或慰撫金。」、「不法侵

害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。」民法第 18 條、第 195 條第 1 項定有明文。所謂人格權，係指個人所享有之私權，即關於生命、身體、名譽、自由、姓名、身分及能力等之權利（參照民法第 18 條立法理由）。又受精神之損害得請求賠償者，以法律有特別規定者為限，換言之，精神賠償須以人格權遭遇侵害，使精神上受有痛苦為必要。惟查，核參現有卷證，均未見申請人具體說明相對人係侵害其何種人格權，亦未見檢附相關佐證資料以證其確實受有非財產上之損害。既此，本中心尚難認申請人得依上開規定向相對人請求非財產上之損害賠償。因此，申請人主張請求標的 3 之部分，應無理由。

(七)末按，「受領人於受領時知無法律上之原因或其後知之者，應將受領時所得之利益，或知無法律上之原因時所現存之利益，附加利息，一併償還，如有損害，並應賠償」，民法第 182 條第 2 項規定定有明文。又遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息。但約定利率較高者，仍從其約定利率。應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為 5%。民法第 233 條第 1 項及第 203 條亦有明文。查，本件相對人逾期在 108 年 5 月及 6 月分別扣款申請人 5,085 元之部分，乃基於相對人錯誤之認定而非惡意扣款，自不符合民法第 182 條第 2 項之規定，故申請人請求利息之部分尚屬無據。惟本中心基於保護金融消費者，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場健全發展之立場，衡酌前揭各節，爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則及個案具體情狀，認相對人應補償申請人 5,000 元為適當。因此，相對人應給付申請人共 15,170 元(計算式：10,170 元+5,000 元=15,170 元)。

(八)又，相對人於 108 年 5 月及 6 月間分別以扣款金額 5,085 元代申請人所投入之投資組合，申請人亦應返還予相對人，自不待言。

七、綜上所述，相對人應給付申請人 15,170 元整，申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。兩造其餘陳述及攻擊防禦方法，經審酌核與判斷結果不生影響，爰不一一論述，併予敘明。

八、據上論結，本件評議申請為部分有理由，部分無理由，爰依金融消費者保護法第 27 條第 2 項規定決定如主文。

財團法人金融消費評議中心

以上正本與原本無異。

兩造應於本評議書送達之次日起十個工作日內，以書面通知本中心，表明接受或拒絕評議決定之意思，未為表示者視為拒絕。

依金融消費者保護法第 29 條第 2 項，金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。

申請人如不接受本評議決定，得另循民事法律救濟途徑解決。