

20181217 | 黃國昌 | 財政委員會 | 金融消費評議中心評議期限確實嗎？

影片：<https://ivod.ly.gov.tw/Play/VOD/111182/1M/Y>

逐字稿來源：立法院公報

黃委員國昌：主席、各位列席官員、各位同仁。顧主委，你們在今天的書面報告提到，要強化投資人和金融消費者權益的保護，督導評議中心持續促進金融消費評議制度機能，積極、迅速化解金融消費爭議，保障金融消費者權益，主委知道從申請評議到做成評議，期限大概是多久嗎？

主席：請金管會顧主任委員說明。

顧主任委員立雄：主席、各位委員。這個部分是不是由徐處長說明？

主席：請金管會法律事務處徐處長說明。

徐處長萃文：主席、各位委員。評議中心是根據我們的子法授權執行，其中有規定期限，只要兩邊……

黃委員國昌：期限是多長？你只是把本席的問題再複述一次而已。

徐處長萃文：文件完備之後，2 個月之內就要做成評議。

黃委員國昌：您是局長嗎？

徐處長萃文：不是，我是法務處處長。

黃委員國昌：你對自己的業務可能還要更熟悉一點。2016 年評議案件平均結案日數是 50.96 天，2017 年的年報，平均天數降到 40 天，下降的速度非常快，99% 的案件都是在 3 個月內做成評議，並不是你剛才說的 2 個月，是在 3 個月的結案期間內結案，這個效率非常驚人。但問題是什麼？這是真實的數字嗎？本席為什麼問這是真實的數字嗎？雖然現在法令規定的時程是 3 個月，但是評議中心非常厲害，非常會美化數字。本席為什麼說非常會美化數字？之前他們自己頒佈評

議案件受理日數認定審理期間重新起算應行注意事項，按照這個應行注意事項，審議期間是怎麼算的？就是在這中間的任何一個過程中，只要命當事人補件，期間就重新起算，這麼做導致什麼結果？就是財團法人金融消費評議中心業務作業手冊的內容，這個手冊沒有對外界公告，請主委看簡報的右下角，前項所謂受理評議申請之日，符合兩項以上的情況，以日期在後者為準。前面有一堆規定，如果法定文件沒有備齊，要求當事人補正，這樣還說的過去，但實際上是什麼？如果相對人有提出陳述書，他就會請申請人再提出補充理由，或者是在這個過程當中，只要讓你補提任何一次文件，整個期間就重行起算。這麼做造成什麼荒謬結果？就是根據這個內部手冊對受理日數的認定，如果金融消費者 2018 年 1 月 1 日提出申請，3 月 1 日被要求補件，那麼時間就往後算，法定期間變成 2018 年 6 月 2 日，如果 5 月 1 日再要求補件一次，法令期間就會再往後延至 2018 年 8 月 2 日。所以呢？只要不斷命他補件，就永遠都在 3 個月的審議期限內，這樣呈現出來的數字，本席不客氣的說就是欺騙社會大眾。主委，你知道這個情況嗎？

顧主任委員立雄：我並不清楚。不過補件之後再進行實質審議，如果補件是實質需要的話，這樣是不是一個保障申請人的機制？

黃委員國昌：如何保障申請人？

顧主任委員立雄：因為把時間稍微延長，讓他們有比較充分的時間。

黃委員國昌：但審議期間是為了要求你們的辦案速率。本席現在給主委一個最直接的建議，請你去評議中心走一走，了解一下實際狀況，不要只是看報表上的數字。本席現在單刀直入的說，這個年報呈現的數字是美化過的，知情的人都知道該怎麼做，要閃避這個辦案期限非常簡單，3 個月時間快到了就發一個文，叫當事人隨便補個資料，這樣時間就會重新起算。我們要檢驗這件事情非常簡單，主委可不可以承諾，請評議中心提出 2016 年、2017 年和今年的收案簿，只要看收案簿就很清楚案子什麼時候收到，因為收案簿有登載日期，本席相信他們還不至於敢事後竄改。只要把收案簿寫的收案日期當作其中一個計算基準，和他們所訂的內部規則相比較，也就是改過以後的審議期間，把兩個數字拿出來做個對比就很清楚。本席剛才說的那個狀況，實務上到底有多嚴重？因為你們公布給社會大眾的年報是美化過的數字，和到評議中心尋求協助的金融消費者感受差距非常大。可以要求評議中心

提供這個數字嗎？

顧主任委員立雄：這兩個數字我都可以進行檢視，重點當然是在於他們收案之後是否立即處理，如果要補件，是否會馬上要求，其實有時候反而是申請人的補件速度比較慢，這些都要從實質案例去觀察，這兩個……

黃委員國昌：是，本席非常贊成從實質案例觀察，所以本席現在的要求非常卑微，就是資訊公開，包括什麼時候受理？什麼時候收到案子？什麼時候命人補正？申請人何時提出？你們在年報上公布的時間，到底是從什麼時候開始算？這些數字一亮出來，大家就可以公開檢視。本席現在要求金管會的事情很簡單，就是請評議中心把這些數字提出來，有沒有困難？主委可以承諾嗎？

顧主任委員立雄：我會去評議中心了解，委員要知道的大概是兩個部分，一個是收案簿的時間，以及評議做成的時間。

黃委員國昌：是，沒錯。

顧主任委員立雄：另外一個就是委員剛才提到的，關於評議中心的做法，這部分我也會去了解，因為我不是很清楚他們的統計結論。

黃委員國昌：沒關係。如果有命其補正的話，是什麼時候命其補正？公文上面都有日期，把命其補正的日期也抓出來，是一收案看到這個文件有欠缺就馬上命其補正，或是收進來之後，3 個月的辦案期限快到了，才趕快發文要申請者補正，這兩個意義不太一樣。

顧主任委員立雄：我會去了解。

黃委員國昌：本席希望相關的資訊都可以透明。第二個，去年保險局局長退休之後到評議中心擔任董事長，董事長以前是兼任，結果他變成專任，一個月領二十幾萬元，本席去年也針對這件事情提出非常強烈的質疑。你們說保險評議案件非常多，專職董事長可以提升評議中心辦案的品質，是不是真的如此？今年等審查評議中心的預算時，本席會澈底、全面的加以檢視。但是有一個問題本席沒辦法理解，過去

評議中心聘評議委員的時候，都要求由學者專家、公正人士組成，從來就沒有業界的利益代表出任，結果今年聘評議委員時，竟然包括了前產險公會秘書長，這位在產險公會擔任一、二十年秘書長，他的立場永遠都是站在保險業者這邊，相關發言、著述都非常清楚，本席不了解的是，董事長提出這份名單之後，金管會怎麼會點頭？可以請利益團體代表到評議中心擔任委員嗎？

顧主任委員立雄：就我的理解，他們有增加很多消費者爭議方面的專家，例如前消基會董事長等等，他們應該是想讓委員有多元性。

黃委員國昌：對，邀請消基會董事長，本席相信社會上不會有物議。可是所謂的多元性，是指保險公司的利益代表也可以進去嗎？

顧主任委員立雄：他是已經退休的保險公會理事長吧！

黃委員國昌：本席直接告訴主委，你去對照一下之前評議中心的委員名單，看看有沒有這種利益團體代表，再看一下李滿治上台以後提到金管會的名單，為什麼會出現保險公司的利益代表？這樣的人進去評議中心真的適合嗎？

顧主任委員立雄：因為委員提到的是前壽險公會理事長，我會再去了解一下，好不好？

黃委員國昌：第二個部分，有一些律師長期擔任保險公司的訴訟代理人，請他擔任評議委員適合嗎？

顧主任委員立雄：您是說張律師嗎？

黃委員國昌：是的。

顧主任委員立雄：就我的理解，他好像也在保險安定基金擔任過代理人吧！

黃委員國昌：問題是你也知道，這個單位是以保護金融消費者為中心、為主旨，而且會做個案決定，這樣的人擔任評議委員適合嗎？本席現在要求的，就是在形式上

不要讓大家覺得他們有潛在的利害關係衝突。讓業者的利益代表進入評議中心擔任評議委員，這樣真的適合嗎？這是本席的第一個問題。第二個問題，過去有這樣的例子嗎？過去評議中心的委員名單，本席全部檢視過，從來沒有發生過這樣的例子，這個部分是不是可以請主委檢視之後，給本席一份書面說明？

顧主任委員立雄：是，好的。

主席：有關問題請用書面答復黃委員。

顧主任委員立雄：好的。