

財團法人金融消費評議中心評議書

【112 年評字第 1595 號】

| | | |
|-------|-------------|-----|
| 申請人 | ○○○ | 住詳卷 |
| 代理人 | ○○○ | 住詳卷 |
| 相對人 | ○○○銀行股份有限公司 | 設詳卷 |
| 法定代理人 | ○○○ | 住詳卷 |

上列當事人間之爭議事件，經本中心第四屆評議委員會民國 112 年 9 月 22 日第 66 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣肆萬元整。

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。查申請人向相對人提出申訴後，不接受相對人之處理結果，爰於完成申訴程序後向本中心提出評議申請，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一)請求標的：

請求相對人返還新臺幣（以下未標明幣別者皆為新臺幣）4 萬元。

(二)陳述：

1、申請人於民國（下同）110 年間於相對人處開立存款帳戶（帳號：○○○531-6，下稱系爭帳戶）。

2、申請人表示於 111 年 2 月間從事兩岸代購，有使用人民幣需求，111 年 4 月 4 日第三人聯繫申請人可否代付貨款人民幣大約 9,677 元（約 46,500 元），並於當日分三筆匯入系爭帳戶，申請人亦於當日將款

項轉入第三人指定之 A○○銀行帳戶。111 年 4 月 5 日申請人發現網銀無法使用，經詢問始知悉系爭帳戶已遭列警示帳戶並已凍結，且申請人亦遭人起訴詐欺。111 年 7 月間，申請人獲得不起訴處分（○○○年度○○○字第○○○號不起訴處分書），然因當時尚有其他案件，故系爭帳戶仍遭凍結。112 年 3 月間，申請人所有案件皆獲得不起訴處分，警察亦於 112 年 3 月 26 日通知申請人可以提供不起訴處分書，由他們通知銀行端進行解凍。然申請人於一週後登入系爭帳戶卻發現，早於 112 年 3 月 14 日即有一筆 4 萬元款項遭轉出，其上未有任何備註及轉帳戶頭。經詢問相對人，相對人回覆有人自稱遭詐欺，持報案三聯單並簽切結書，故相對人依正常程序將款項返還予他。

- 3、申請人主張依存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法（下稱系爭管理辦法）之規定，銀行聯絡不到開戶人時應洽請警方協尋一個月，惟相對人未為任何通知，僅憑一張報案三聯單即將系爭帳戶之款項轉出，顯然未依系爭管理辦法。且依銀行法之規定，銀行對交易異常帳戶的最高處理權限，僅限於暫停其所有交易功能，而其交易異常的認定標準及暫停帳戶的作業程序及辦法，由主管機關定之，亦即，系爭管理辦法之母法（即銀行法）並未授權銀行可直接將錢轉出至第三人帳戶，相對人此舉已逾越權限。
- 4、另相對人稱曾於 111 年 11 月 28 日曾致電申請人，惟申請人當日並未接獲來自相對人之電話，相對人若欲為此主張，應提供相關通話紀錄、內容。

（詳申請人評議申請書與補正文件）

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、相對人表示於 111 年 4 月 4 日接獲○○○縣警察局○○○分局○○○派出所通報系爭帳戶為警示帳戶。嗣因報案人詢問警示帳戶款項返還事宜，故相對人於 111 年 11 月 18 日及 111 年 11 月 25 日聯繫申請人，惟皆未聯繫成功，直至 111 年 11 月 28 日始與申請人取得聯繫並告知請其盡速處理警示帳戶返還事宜。
- 2、112 年 3 月 9 日報案人提供「刑事案件報案三聯單」及「警示帳戶剩餘款項返還申請暨切結書」，並經相對人檢視報案人提供之相關證明文件並已具切結書為據，故於 112 年 3 月 14 日依報案人申請

返還受騙款項 4 萬元。

- 3、綜上，相對人已盡善良管理人責任通知申請人盡速協商返還，惟申請人並未向相對人表明該案係屬交易糾紛，又因○○○縣警察局○○○分局○○○派出所「受理詐騙帳戶通報警示簡便格式表」該案件類別屬詐欺案類，並由報案人出具「申請不實致銀行受有損失，由該被害人負一切法律責任之切結書」相關證明文件，故相對人依系爭管理辦法進行返還。據上，實難認申請人之主張為有理由。

（詳相對人陳述意見書）

四、兩造不爭執之事實：

- （一）申請人於 110 年間於相對人處開立系爭帳戶。
- （二）系爭帳戶於 111 年 4 月間遭通報列為警示帳戶。

五、本件爭點：

申請人請求相對人返還 4 萬元，是否有據？

六、判斷理由：

- （一）按「寄託物為代替物時，如約定寄託物之所有權移轉於受寄人，並由受寄人以種類、品質、數量相同之物返還者，為消費寄託。自受寄人受領該物時起，準用關於消費借貸之規定。」、「寄託物為金錢時，推定其為消費寄託。」民法第 602 條第 1 項、第 603 條分別定有明文。次按金融機構與客戶間之乙種活期存款契約，具有消費寄託性質，客戶得隨時請求返還，最高法院 92 年台上字第 1605 號民事判決意旨參照。是寄託物為金錢時，既推定為消費寄託，而消費寄託自受寄人受領該寄託之金錢時起，即準用關於消費借貸之規定，則該金錢之所有權已移轉於受寄人，其利益與危險，即當然移轉於受寄人，依民法第 602 條準用消費借貸之規定，存戶可隨時提領存款，銀行對存戶則負有返還相同數額金錢之義務。
- （二）次按系爭管理辦法第 11 條第 1、2 項規定：「存款帳戶經通報為警示帳戶，銀行經確認通報原因屬詐財案件，且該帳戶中尚有被害人匯（轉）入之款項未被提領者，應依開戶資料聯絡開戶人，與其協商發還警示帳戶內剩餘款項事宜，如無法聯絡者，得洽請警察機關協尋一個月。」、「銀行依前項辦理，仍無法聯絡開戶人者，應透過匯（轉）出行通知被害人，由被害人檢具下列文件，經銀行依匯（轉）入時間順序逐筆認定其尚未被提領部分，由最後一筆金額往前推算至帳戶餘額為零止，發還警示帳戶內剩餘款項：一、刑事案件報案三聯單。二、申請不實致銀行受有損失，由該被害人負一切法律責任之切結書。」。

- (三)再按涉及人民自由、權利之限制，應由法律加以規定，如以法律授權主管機關發布命令為補充規定時，其授權應符合具體明確之原則；若僅屬執行法律之細節性、技術性次要事項，則得由主管機關發布命令為必要之規範（司法院大法官釋字第443號解釋理由書參照）。而依法律授權訂定之法規命令，仍不得牴觸其授權目的、內容及範圍，方符合憲法第23條法律保留原則（司法院大法官釋字第739號解釋理由書參照）。法律概括授權行政機關訂定之法規命令是否逾越母法授權之範圍，應視其規定是否為母法規定之文義所及而定（司法院大法官釋字第710、756號解釋理由書參照）。
- (四)經查，相對人主張其乃係依系爭管理辦法之規定發還款項予報案人，是其發還款項之行為於法有據云云。按系爭管理辦法第1條規定：「本辦法依銀行法第四十五條之二第三項規定訂定之。」準此，系爭管理辦法乃係依銀行法第45條之2第3項規定之授權而訂定。次按銀行法第45條之2第2、3項規定：「銀行對存款帳戶應負善良管理人責任。對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶，得予暫停存入或提領、匯出款項。」、「前項疑似不法或顯屬異常交易帳戶之認定標準，及暫停帳戶之作業程序及辦法，由主管機關定之。」而其立法理由明文揭示：「為維護各銀行經管財務之安全，提高金融從業人員之警覺，減低銀行營運上之風險，爰依據行政院強化社會治安第十八次專案會議結論，增訂銀行安全維護相關行政命令之法律授權依據。另銀行對存款帳戶應負善良管理人責任。對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶，得予暫停存入或提領、匯出款項，增訂認定標準，及作業程序及辦法。」由是可知，本條之立法目的乃係維護各銀行經管財務之安全，提高金融從業人員之警覺，減低銀行營運上之風險，針對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶，授權銀行得「暫停」存入或提領、匯出款項。惟按系爭管理辦法第11條第1項規定，存款帳戶經通報為警示帳戶，銀行經確認通報原因屬詐財案件，且該帳戶中尚有被害人匯（轉）入之款項未被提領者，應依開戶資料聯絡開戶人，與其協商發還警示帳戶內剩餘款項事宜，如無法聯絡者，得洽請警察機關協尋一個月。另系爭管理辦法第11條第2項之規定，銀行倘依前項辦理（即聯絡警示帳戶之開戶人協商發還帳戶內剩餘款項），仍無法聯絡開戶人者，應透過匯（轉）出行通知被害人，由被害人檢具文件（刑事案件報案三聯單、申報不實應負責之切結書），經銀行依匯（轉）入時間順序逐筆認定其尚未被提領部分，由最後一筆金額往前推算至帳戶餘額為零止，發還

警示帳戶內剩餘款項，是以，該項課予銀行負「發還」警示帳戶內剩餘款項之義務，然此涉及對警示帳戶內剩餘款項財產權之處分，係對人民財產權之限制，屬於法律保留事項，非屬執行法律之細節性、技術性次要事項，故依前揭司法院大法官釋字解釋理由書意旨，自應有法律規定或法律具體明確授權主管機關發布命令始得為之。惟銀行法對此並無明文規定，故系爭管理辦法第 11 條第 2 項關於「發還」警示帳戶內剩餘款項之規定，是否逾越授權之目的及範圍，則容有疑義。然就命令是否無效之審查，依憲法第 78 條之規定，核屬司法院之審查權，從而，本中心係為處理金融消費爭議所設立之爭議處理機構，性質為訴訟外之紛爭解決機制，就命令是否與憲法或法律牴觸之解釋，以及是否得宣告該命令全面性之無效或撤銷，實非本中心之權責。惟按法官於審判案件時，對於各機關就其職掌所作有關法規釋示之行政命令，或為認定事實之依據，或須資為裁判之基礎，固未可逕行排斥而不用。惟各種有關法規釋示之行政命令，範圍廣泛，為數甚多。其中是否與法意偶有出入，或不無憲法第 172 條之情形，未可一概而論。法官依據法律，獨立審判，依憲法第 80 條之規定，為其應有之職責。在其職責範圍內，關於認事用法，如就系爭之點，有為正確闡釋之必要時，自得本於公正誠實之篤信，表示合法適當之見解。（司法院大法官釋字第 137 號解釋理由書參照）、各機關依其職掌就有關法規為釋示之行政命令，法官於審判案件時，固可予以引用，但仍得依據法律，表示適當之不同見解，並不受其拘束，本院釋字第 137 號解釋即係本此意旨；司法行政機關所發行政上之命令，不影響於審判權之行使，為法院組織法第 90 條所明定。司法行政機關自不得提示法律上之見解而命法官於審判上適用，如有所提示，亦僅供法官參考，法官於審判案件時，不受其拘束（司法院大法官釋字第 216 號解釋理由書參照），是基於上開司法院大法官會議之解釋意旨，堪認法院法官於審理個案時，遇行政機關制定之法規命令或行政規則，有違反憲法或法律時，法官得在該個案中，依據憲法及法律之規定，表示其法律見解，而拒絕適用該等法規命令或行政規則。查，本中心雖非法院，然參酌上開司法院大法官釋字解釋理由書意旨之精神，並審酌金融消費者保護法規定之目的，倘金融服務業所依據之法規或行政命令有牴觸憲法或法律之虞，若本中心仍予以引用，進而作出對金融消費者不利之認定，實與金融消費者保護法「保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以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」之立法目的有悖。據此，相對人固稱其乃係依系爭管理辦法發還款項予報案人，並檢附○○○縣警察局○○○分局○○○派出所受（處）理案件證明單及「警示帳戶」剩餘款項返還申請暨切結書以茲為證。然承前所述，相對人依循之系爭管理辦法第 11 條第 2 項關於發還警示帳戶內剩餘款項之規定，似有逾越銀行法第 45 條之 2 第 3 項授權之目的及範圍之情事，本中心雖無直接宣告該管理辦法無效之權限，然依上開司法院大法官釋字解釋理由書意旨及金融消費者保護法之立法目的，倘遇法規命令或行政規則，有違反憲法或法律時，應得於個案中，拒絕適用，方能避免侵害金融消費者之權益，是就本件而言，實難逕認相對人之主張有據。

- (五)況縱認系爭管理辦法辦理發還程序未逾越授權之目的及範圍，惟按上開管理辦法第 11 條第 2 項規定，發還之前提為「銀行依前項辦理，仍無法聯絡開戶人者」，然相對人已於 112 年 6 月 26 日（發文字號：○○○字第○○○555 號）書函自承曾於 111 年 11 月 28 日取得申請人聯繫，是相對人並非「無法聯絡開戶人」，自難認符合系爭管理辦法發還之要件。再按系爭管理辦法第 11 條第 5 項：「疑似交易糾紛或案情複雜等案件，不適用第一項至第三項剩餘款項發還之規定，應循司法程序辦理。」準此，若疑似屬交易糾紛之案件，不適用系爭管理辦法發還之規定。查，依○○○縣警察局○○○分局○○○派出所受（處）理案件證明單，載有：「報案（受理）內容：…後續民眾再與對方繼續交易，並將新台幣 40000 元匯入相同的銀行帳戶…」等字句，是報案人於向警方報案時僅陳述遭詐騙 40,000 元，惟依金融機構聯防機制通報單，警示帳戶轉出受款帳戶資料欄位，記載：「受款日期：111/4/4；受款日期：①5000②30000③10000」以及○○○縣警察局○○○分局○○○派出所受理詐騙帳戶通報警示簡便格式表，被害人受騙款項交易明細欄位，記載：「交易時間：1.111 年 04 月 04 日 11 時 57 分；交易金額（新臺幣）5,000；2.111 年 04 月 04 日 12 時 09 分；交易金額（新臺幣）30,000；3.111 年 04 月 04 日 12 時 10 分；交易金額（新臺幣）10,000」，此有上開文件影本在卷可稽，是以，觀諸上開文件所載內容，報案人向警方報案時，陳述遭詐騙金額為 40,000 元，然通報單及通報警示簡便格式表記載之受騙金額卻為 45,000 元，兩者顯不相符，蓋衡諸常情，倘詐騙受害人於同一日且匯款時間緊密接合之情況下匯款至詐欺帳戶，其當日所匯之款項，應均為遭詐騙之款項，若僅主張部分款項為遭詐騙，則該款項是否確為受騙金額或僅為交易糾紛，

則非無疑。又依「警示帳戶」剩餘款項返還申請暨切結書所載，報案人僅請求返還 40,000 元，然依上開通報單及通報警示簡便格式表之記載，通報之受騙金額既為 45,000 元，則依一般經驗法則，若詐騙受害人得請求返還遭詐騙之金額，應會一併請求，始符常情，是報案人在此僅請求部分金額，亦與一般詐騙案件有悖。從而，本件不僅案件證明單與通報單及通報警示簡便格式表記載之受騙金額不符，嗣後報案人簽署之切結書亦與通報之受騙金額不符，是本件似有與一般詐欺案件不同之情事，而有疑似雙方交易糾紛之可能，以相對人於金融市場之豐富經驗，其於收受報案人之發還申請，進行上開文件之比對時，應能發現上開文件金額記載之矛盾，並得判斷本件疑似雙方交易糾紛，而屬上開系爭交易管理辦法不適用發還規定之可能，惟相對人卻於金額記載顯有不同之情況下，僅因報案人檢附與系爭管理辦法規定相同之文件，即辦理發還程序，似有過於輕率、流於形式之虞，是相對人逕依系爭管理辦法第 11 條第 2 項之規定，發還系爭帳戶餘額予報案人，尚難謂有據。職故，本件相對人雖稱其得依系爭管理辦法發還款項予報案人，惟相對人援引之規定是否逾越授權之目的及範圍，而屬無效，已非無疑。且姑不論該規定是否有逾越授權之目的及範圍之情事，相對人既已聯絡到申請人，即難認符合系爭管理辦法發還之要件，且相對人於收受報案人檢附之文件即辦理發還程序，而未察覺該等文件與通報單及通報警示簡便格式表記載內容矛盾之處，進而判斷本件存有疑似交易糾紛之可能，而不得適用系爭管理辦法發還之規定，亦實難謂已盡銀行法規定之善良管理人之責，是相對人在此主張其得依系爭管理辦法第 11 條第 2 項辦理發還，顯屬無據。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付 4 萬元，為有理由，應予准許。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，本件評議申請為有理由，爰依金融消費者保護法第 27 條第 2 項規定決定如主文。

中 華 民 國 1 1 2 年 9 月 2 2 日

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。