

財團法人金融消費評議中心評議書

【109 年評字第 1351 號】

申請人 ○○○○ 住○○○○
相對人 A○○銀行股份有限公司 設○○○○
法定代理人 ○○○○ 住○○○○

上列當事人間「違約交割」爭議事件，經本中心第三屆評議委員會民國 109 年 10 月 16 日第 65 次會議決定如下：

主文

本中心就申請人之請求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。查申請人向相對人提出申訴，相對人於民國（下同）109 年 4 月 15 日回覆處理結果，申請人不服，爰於提出評議申請，本中心於 109 年 6 月 15 日收文，申請人於 109 年 7 月 20 日補正，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

（一）請求標的：

撤回違約交割處分並賠償違約交割申報後所造成的損失。

（二）陳述：

1. 申請人透過 B○○證券買賣股票，主要都是使用 Android 手機 PLAY 商店下載的「○○○○」手機 App，但該 App 並不是一個可靠且穩定的系統，在開盤期間經常連不上，不然就是顯示的數據會變動，造成申請人很難經由該 App 取得正確即時資訊做正確判斷。B○○證券在完成交割後並無定期提醒投資人交割款的通知。

2. 109年3月30日申請人委託買進C○○(○○○)1,000股成交。109年4月1日申請人在B○○證券交割戶需要交割金額為新臺幣(下同)二十幾萬元，帳戶不足額情況下，B○○證券有義務主動並積極透過各種方式聯繫申請人，申請人之前也有跟他們營業員告知留簡訊跟E-MAIL是最佳傳遞訊息方式，也比較不容易漏接，但B○○證券回覆不提供這些方式。
3. 申請人在109年4月1日違約交割後的下一個營業日前，已補足交割款，卻還是被強迫賣掉股票造成損失。
4. 請求相對人撤回違約交割處分並賠償違約交割申報後所造成的損失。

(餘詳評議申請書及歷次補充理由書)

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. 經查，相對人所開發之網路證券交易平台，尚無設計定期提醒履行結算義務通知之功能，惟申請人於109年3月30日透過網路平台下單後，依電子下單操作紀錄及顯示回報情形(下稱電子交易紀錄檔)，網路平台均有提醒「資料傳輸完成，請至委託回報查詢或等待主動委託回報」之文字予下單客戶。
2. 由申請人電子交易紀錄檔可知，109年3月30日8時46分00秒登入電子系統後，三度下單現股買進D○○(○○○)委託數量1交易單位及C○○(○○○)委託數量1交易單位，買進下單後申請人皆有查詢委託回報，9時00分17秒前又全數刪單，9時00分40秒現股買進C○○委託數量1交易單位，且立即完全成交(下稱系爭有價證券)，申請人於9時00分50秒查詢委託回報(證券-委回)，系統顯示「已完全成交」；另109年4月1日(即交割日當天凌晨)00時21分42秒申請人也有登入系統，並於00時24分58秒查詢交割金額為-241,085元(證券-交割金額查詢)。
3. 準此，網路平台均有提醒「資料傳輸完成，請至委託回報查詢或等待主動委託回報」之文字，縱網路平台無設計定期提醒功能，尚無礙申請人應明知系爭有價證券已立即完全成交之事實，甚至交割日當天申請人尚有登入網路平台查詢應交割金額，足證申請人罔稱不知已成交或疏漏忘記其應履行結算義務，實屬事後卸責之詞。

4. 相對人於 109 年 4 月 1 日上午 9 時 15 分至 10 時 51 分連續 20 次撥打申請人留存的電話(○○○90、○○○78)並於語音信箱留存訊息，且於違約交割當日亦以郵寄掛號信通知申請人。截至 109 年 4 月 1 日(違約交割日)營業時間結束，申請人皆未與相對人聯繫，且存款餘額依舊維持 8,485 元。申請人遲至違約交割日後之次一營業日(109 年 4 月 6 日星期一)當天凌晨 0 時 12 分始匯入交割款至其活期存款帳戶(帳號：○○○。下稱系爭帳戶)，相對人爰依違約作業要點等規範進行相關違約處置措施。
5. 申請人在明知系爭有價證券業已成交，應依約遵期履行給付結算義務之情況下確有違約交割之事實，相對人雖無通知提醒之義務，惟本於服務客戶立場業於期限內已盡力通知申請人補足款項，違約交割顯應歸責於申請人本人，與相對人無涉；相對人所為申報違約、代辦給付結算手續，及委託其他證券經紀商代為處理系爭有價證券等違約後續手續，均依照證券櫃檯買賣中心相關規範及證券開戶文件含相關契約辦理，於法有據；申請人要求撤回違約交割申報並賠償損失，相對人恕難同意。

(餘詳陳述意見函及相關文件)

四、兩造不爭執之事實：

- (一)申請人之證券買賣交割銀行帳戶為相對人之活期存款帳戶(帳號：○○○。即系爭帳戶)。
- (二)申請人透過相對人網路平台，於 109 年 3 月 30 日 9 時 00 分 40 秒現股買進 C○○委託數量 1 交易單位，立即完全成交(即系爭有價證券)。交割日為 109 年 4 月 1 日(成交日後第二個營業日)。

五、本件爭點：

申請人請求相對人撤回違約交割處分並賠償違約交割申報後所造成的損失，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)按當事人互相意思表示一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。民法第 153 條第 1 項定有明文。次按私法自治關係中，個人權利取得、義務負擔，純由個人自由意志，法律不宜任意干涉，基於自由意思締結任何契約，除違反強制、或禁止之規定，及公序良俗外，無論其內容、方式如何，法律概須予以保護，此即所謂私法自治原則與契約自由原則。而契約自由原則，尚包括當事人是否締約之自由、選擇締約對象之自由、契約內容決定之自由及方式自由(參照臺灣高等法院 97 年度保險上字

第 23 號民事判決意旨)。準此，「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)次按，「…證券經紀商應依本中心『櫃檯買賣有價證券開戶契約』第五條規定，向客戶收取買進應付價款、賣出之有價證券或依『有價證券當日沖銷交易作業辦法』收取買賣沖銷後之差價。…」，財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心證券商營業處所買賣有價證券業務規則第 82 條第 2 項定有明文。復按，「貴證券經紀商以經紀方式為櫃檯買賣者，應於成交日後第二營業日上午十時前向委託人收取買進證券之價金或賣出證券或依『有價證券當日沖銷交易作業辦法』收取買賣沖銷後之差價。…」、「委託人不如期完成履行交付交割代價或交割證券時，即為違約，本契約當然終止，…」，系爭櫃檯買賣有價證券開戶契約第 5 條第 2 項及系爭委託買賣證券受託契約第 11 條分別定有明文。又，證券開戶文件之柒、委託人給付結算款券轉撥免交割同意書中，就「…有關委託買賣有價證券種類、價金及轉撥日期之告知，委託人同意按下列方式為之：自動向貴證券經紀商查詢。請貴證券經紀商於交割前，按本開戶契約之聯絡電話通知委託人…」之選項，申請人勾選「自動向貴證券經紀商查詢」。

(三)本件申請人使用智慧型手機透過相對人網路平台，於 109 年 3 月 30 日 9 時 00 分 40 秒現股買進 C○○委託數量 1 交易單位，立即完全成交(即系爭有價證券)，需要交割之金額為 241,085 元，此為雙方所不爭執，是依前揭約定，其交割日應為 109 年 4 月 1 日(成交日後第二個營業日)。而申請人指摘 B○○證券在完成交割後並無定期提醒投資人交割款的通知。申請人在 109 年 4 月 1 日違約交割後的下一個營業日前，已補足交割款，卻還是被強迫賣掉股票造成損失。請求相對人撤回違約交割處分並賠償違約交割申報後所造成的損失云云。惟其為相對人所否認，並以前揭情詞置辯。經查：

1. 依前揭委託人給付結算款券轉撥免交割同意書可知，申請人於開戶時係選擇自動向證券經紀商查詢相關委託事務，已如前述。而本件相對人陳稱其開發之網路平台尚無設計定期提醒履行結算義務之功能，但網路平台均有提醒「資料傳輸完成，請至委託回報查詢或

等待主動委託回報」之文字。另相對人陳稱申請人於 109 年 3 月 30 日 8 時 46 分 00 秒登入電子系統後，三度下單現股買進 D○○(○○○○)委託數量 1 交易單位及 C○○(○○○○)委託數量 1 交易單位，買進下單後申請人皆有查詢委託回報，9 時 00 分 17 秒前又全數刪單，9 時 00 分 40 秒現股買進 C○○委託數量 1 交易單位(即系爭有價證券)，且立即完全成交，申請人於 9 時 00 分 50 秒查詢委託回報系統顯示「已完全成交」；另 109 年 4 月 1 日(即交割日當天凌晨) 00 時 21 分 42 秒申請人亦曾登入系統，並於 00 時 24 分 58 秒查詢交割金額為-241,085 元(證券-交割金額查詢)，此有相對人提供系統後台申請人電子交易 LOG 紀錄檔紀錄附卷可稽。從而，本件申請人自行操作登錄相對人網路平台，於登錄時應可知悉其委託之系爭有價證券已成交，且應於一定期日內交割金額 241,085 元，自應注意相關交易訊息之義務。是依現有卷證資料，本中心尚難逕認相對人軟體系統平台有何疏失或瑕疵存在，故本件申請人陳稱違約交割成立是因為 B○○證券的聯繫方式不良、系統可靠度不佳，應改用 E-MAIL 或簡訊通知提醒乙節，尚不足採。

2. 本件相對人復表示其於 109 年 4 月 1 日上午 9 時 15 分至 10 時 51 分連續 20 次撥打申請人留存的電話(○○○90、○○○78)，惟均未獲申請人接聽，另於語音信箱留存訊息，且於違約交割當日以郵寄掛號信通知申請人等語，相對人並提供之外撥/來電檔案畫面及交寄大宗掛號函件執據影本為證，其外撥/來電檔案畫面為相對人通常業務過程上製作之頁面資料紀錄，堪信為真。是本件相對人通知客戶之服務，本中心亦難認有何不當之處。
3. 未查，系爭有價證券之交割日為 109 年 4 月 1 日，惟本件申請人遲至 109 年 4 月 6 日始匯入交割款項至系爭帳戶，故其發生違約交割之不利利益，自應由申請人承擔。是本件申請人請求相對人撤回違約交割處分並賠償違約交割申報後所造成的損失之主張，尚難憑採。

七、綜上所述，本中心就申請人之請求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。

中 華 民 國 1 0 9 年 1 0 月 1 6 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。