

財團法人金融消費評議中心評議書

【110 年評字第 1327 號】

申請人 ○○○○

住○○○

相對人 ○○○股份有限公司

設○○○

法定代理人 ○○○

住○○○

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 110 年 11 月 12 日第 21 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

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。查申請人前向相對人提出申訴，相對人民國（下同）110 年 6 月 8 日回覆處理結果，申請人不服，於 110 年 6 月 15 日提出評議申請，本中心同年月 21 日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一) 請求標的：

請求相對人賠償美金（下同）513.5 元。

(二) 陳述：

1、申請人於 109 年 8 月 24 日向相對人開立期貨交易帳戶從事期貨交易（期貨帳號○○○53.6，下稱系爭帳戶），並簽立期貨開戶暨○○○契約書（下稱系爭契約）。

2、申請人於110年5月5日約上午12時使用相對人之○○○系統(下

稱系爭系統)下單高級銅，原欲平倉庫存口數，然在使用系爭系統點選賣出相同庫存口數時卻沒有顯示委託成功或信息提示，嗣後發現實際上已委託成功，致申請人誤認其未委託成功而連續按兩次賣出，而受有損害。

- 3、申請人表示系爭系統係為讓使用者快速交易，且當下亦係因信賴系爭系統始重複按。再者，隔日與相對人之客服聯繫，其亦表示系爭系統確有異常。為此爰申請本件評議，請求損失 487.5 元及手續費 26 元，共計 513.5 元。

(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、申請人於 110 年 5 月 4 日夜盤，即 110 年 5 月 5 日上午 0 時 0 分 34 秒以 451.7 元透過系爭系統委託賣出 110 年 7 月到期之 HG 新倉 1 口(委託單號：○○○865)，並於同日 0 時 0 分 39 秒及 0 時 0 分 57 秒再分別以 451.7 (委託單號：○○○866，下稱系爭交易一)及 451.85 元(委託單號：○○○867，下稱系爭交易二)委託賣出相同商品 1 口，委託單號：○○○865 及系爭交易一於 0 時 0 分 51 秒依委託價格成交，系爭交易二則於 0 時 0 分 58 秒依委託價格成交。申請人嗣於 0 時 8 分 0 秒委託平倉，並以 452.75 元買進 2 口 110 年 7 月到期之 HG (委託單號：○○○946)。
- 2、經查，系爭系統因處理客戶委託回報的 RS3 系統因前一日行情波動較大，除收取客戶委託回報外，仍有前一日的委託資料，導致記憶體於清檔排程前已滿載，因而於 110 年 5 月 5 日上午 0 時 0 分 39 秒至同日 5 時 50 分有委託回報功能異常之狀況發生，惟雖有異常情形，然其他操作功能(包含查詢已成交持倉內容)正常。且經調閱，申請人當日操作系爭系統之 log 紀錄，申請人曾於當日 0 時 0 分 34 秒下單至 0 時 8 分 0 秒平倉，期間共查詢持倉 9 次，故倘如申請人所述，有誤認系爭交易一未被執行之情形，其亦得於嗣後查詢持倉時發現。
- 3、再者，申請人雖稱損失係因嗣後自行平倉所致，然一般而言，委託回報異常交易人未必均會立即重複下單，況若申請人有疑義，亦可撥打查詢專線，或透過相對人之○○○、○○○及隨身營業員等其他平台查詢委託情形。惟申請人於 110 年 5 月 5 日 0 時 0 分 39 秒

透過系爭系統進行系爭交易一後，卻遲至 8 時 56 分始與相對人營業員聯絡。另縱誤認委託狀況而重複下單，然所交易之商品價格亦隨時隨市場行情變化，故並非平倉必定會產生交易損失，顯見申請人所稱損失與當時系爭系統之委託回報功能異常間無相當因果關係。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 109 年 8 月 24 日向相對人開立系爭帳戶，並簽立系爭契約。
- （二）申請人於 110 年 5 月 5 日上午 0 時 0 分 39 秒及 0 時 0 分 57 秒分別透過系爭系統進行系爭交易一及系爭交易二。

五、本件爭點：

申請人請求相對人賠償 513.5 元，是否有據？

六、判斷理由：

- （一）按「稱行紀者，謂以自己之名義，為他人之計算，為動產之買賣或其他商業上之交易，而受報酬之營業。」、「行紀，除本節有規定者外，適用關於委任之規定。」、「受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之。」民法第 576 條、第 577 條及第 535 條分別定有明文。又就現行我國期貨交易進行之架構而言，期貨商與委託下單之期貨交易人間就下單買賣係成立民法之行紀關係，即期貨交易人並非與其他期貨交易人直接進行期貨交易，而係先向期貨商下單後，再由期貨商以自己之名義與他期貨商就買賣部位進行交割結算，期貨商再與個別別期貨交易人間完成最終之交割結算，期貨商並向期貨交易人收取手續費作為報酬。期貨商既受有報酬，就其受託買賣期貨事務之處理，即應依上開民法規定以善良管理人之注意義務為之，而所謂善良管理人之注意，即依交易上一般觀念，認為有相當知識經驗及誠意之人所用之注意，已盡此注意與否，應依抽象之標準定之（臺灣高等法院 99 年度上易字第 654 號民事判決意旨參照）。職此，相對人受申請人委託進行交易，並從中取得報酬，則相對人於處理申請人委託之買賣交易時，即須盡其善良管理人之注意義務。
- （二）次按系爭契約，壹、風險預告暨同意書，六、電子式下單風險預告暨使用同意書條款第 1、3、4、8 條約定：「交易人於本公司（含期貨交易輔助人，以下同）開立帳戶使用網際網路、有線電視網路、電話語音、專線或封閉型專屬網路或其他經主管機關核准之電子下單方式（以

下簡稱電子式下單)委託本公司於臺灣期貨交易所股份有限公司或其他經主管機關核准之交易市場(以下統稱期貨交易所)進行交易,茲聲明並同意遵守下列各項規定:1.電子式交易涵義為網際網路、語音電話、有(無)線電話、數據通信傳輸等為工具完成之交易。…3.交易人充分認知電子式下單方式與一般委託下單方式法律效力相同,應依期貨交易法、各期貨交易所規章及相關規定暨本公司受託買賣契約之約定,履行結算交割義務。4.如欲改變已下單委託買賣內容卻因電子式下單方式傳輸干擾等因素延遲,交易人同意另改以電話通知本公司,若無法及時更改者,本公司不負任何責任,交易人應自負所有結算交割及繳交保致金等義務。…8.交易人認知在使用電子式下方式委託買賣時,可能面對以下風險:如斷線、斷電、網路壅塞、系統壅塞或其他不可歸責本公司之因素等造成傳輸之阻礙,致使委託買賣、取消、改單及查詢等無法傳送或接收或時間延遲,本公司不負任何責任。交易人透過電子式下單成交後,若遇到上述情況或其他不可抗力之因素無法正常回報,交易人不得異議,並應履行交割結算義務。」。

- (三)再按系爭契約,貳、委託買賣期貨受託契約第1、2、14條約定:「立約人(以下簡稱甲方)茲委託○○期貨股份有限公司(以下簡稱乙方),於金融監督管理委員會證券期貨局(以下簡稱證期局)所公告許可的國內外期貨交易所從事經公告核准之期貨交易。甲方除於實際委託買賣時另行通知每筆委託買賣之期貨商品名稱、數量、價格及其他交易條件,由乙方之業務員填寫買賣委託書外,特先簽訂本契約,以資雙方共同遵守履行:雙方應遵循相關法令規章之義務:一、甲乙雙方就甲方從事及委託乙方進行期貨交易相關事宜,必須遵循期貨交易法令、國內外期貨交易所暨期貨結算機構規章、國內外市場管理當局及主管機關規章、國內外自律機構規章(包括前述機構和機關之公告、函示、指示和命令等)和當地法令規範(以下統稱相關法令規章)之規定。甲方如違反相關法令規章所生之責罰,由甲方自行承擔。二、甲乙雙方同意相關法令規章與甲乙雙方之權利義務相關者,為本契約之一部分;相關法令規章經修正或新訂者,亦同。…從事期貨交易之委託方式及聯繫方法:一、甲方委託之方式,包括但不限於面告、電話、電報、傳真、電傳視訊、網際網路等口頭、書面或電子交易方式,委託內容應包括執行該筆交易所需之各項交易條件。…八、甲乙雙方之聯繫方法,除本契約或相關法令規章另有規定外,得以面告、電話、電報、傳真、電傳視訊、網際網路等口頭、書面或電子方式為之。若因

甲方於本契約所載之通訊處所、電話或其他聯絡資料有誤，或其他不可歸責乙方之因素，致使乙方無法即時通知甲方之期貨交易相關事宜，甲方仍應承擔所造成之損失。乙方依此方式對甲方通知後，甲方對其內容如有異議需在本契約約定或乙方規定之時間內向乙方提出書面反對意見，否則應視為甲方接受該通知之內容。…因可歸責於一方事由所致損害之處理：一、因可歸責於一方之事由致他方受損害時，應負賠償責任，其範圍依中華民國法律之規定。…四、乙方依本契約處理委任事務，應依善良管理人之注意為之。」。

- (四)本件申請人主張系爭系統於110年5月5日發生異常，致其誤認其未委託交易成功，而受有損害云云。查，經本中心檢視申請人檢附之錄影畫面，雖可見系爭系統有交易異常之情形，此有該錄影畫面光碟在卷可稽，然該錄影畫面非於110年5月5日交易當下錄製之事證，是申請人交易當下之情形為何，尚難自該錄影畫面知悉。惟查，相對人自承110年5月5日上午0時0分39秒至同日5時50分系爭系統因前一日委託資料導致記憶體於清檔排程前即告滿載，而有委託回報功能異常之狀況發生，又依系爭契約所定，相對人之給付義務範圍乃係指各種期貨之各類下單交易型態之提供及使用，故相對人亦應維護其電子交易平台之下單功能正常運作，並依申請人下單內容完成期貨交易，始屬滿足其契約給付義務。從而，相對人未能提供具正常下單功能之電子交易平台，且未見相對人於系爭系統發生異常狀況時即時通知申請人之相關事證，故難謂相對人已盡其善良管理人之注意義務。
- (五)末按「負損害賠償責任者，除法律另有規定或契約另有訂定外，應回復他方損害發生前之原狀。因回復原狀而應給付金錢者，自損害發生時起，加給利息。第一項情形，債權人得請求支付回復原狀所必要之費用，以代回復原狀。」、「不能回復原狀或回復顯有重大困難者，應以金錢賠償其損害。」民法第213條、第215條分別定有明文。又損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件。故原告所主張損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在；所謂相當因果關係，係以行為人之行為所造成之客觀存在事實，依經驗法則，可認通常均可能發生同樣損害之結果而言；如有此同一條件存在，通常不必皆發生此損害之結果，則該條件與結果並不相當，即無相當因果關係；不能僅以行為人就其行為有故意過失，自認該行為與損害間有相當因果關係(最高法院48年台上字第481號民事判決及90年度台上字第772

號民事判決意旨參照)。承前所述，相對人雖有違反善良管理人注意義務之情事，然期貨價位變化繫於市場供求關係、經濟週期、政策因素等，期貨商品更與國際情勢、市場資金、經濟環境、預期心理、外國政經環境等諸多因素息息相關，從而，依卷附資料，難認申請人所受損失與相對人缺失間具有因果關係，核與前揭得請求損害賠償之要件不符，是申請人之主張，難認有據。然本中心受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議，此為金融消費者保護法第 20 條第 1 項所明定。是以，相對人雖未盡善良管理人之注意義務，然申請人所受損失與相對人缺失間不具因果關係，且依前揭約定，系爭系統並非申請人查詢之唯一管道，惟申請人於發現系爭系統未顯示委託成功之異常狀態時，卻未立即致電或以其他管道聯繫相對人以釐清事故經過。職故，經本中心審酌本件相關情節，爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項所揭示之公平合理原則，認相對人應補償申請人新臺幣○○○元為適當。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付於新臺幣○○○元之範圍內，為有理由，應予准許。逾此範圍，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。

中 華 民 國 1 1 0 年 1 1 月 1 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。