

財團法人金融消費評議中心評議書

【113 年評字第 2480 號】

申請人	○○○	住詳卷
相對人	A○○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，經本中心第五屆評議委員會民國 113 年 9 月 27 日第 17 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：

相對人應恢復申請人於相對人處開立之帳戶（帳戶號碼為○○○915 號，下稱系爭帳戶）功能使用。

(二)陳述：

1. 申請人於今年（113 年）2 月間因突發性事件急需用錢，因銀行與交易所過年間無營業，無法賣掉虛擬資產，故處置虛擬資產與他人交易，惟嗣後收到相對人通知說交易對象帳號為警示帳戶，故凍結系爭帳戶功能使用。
2. 申請人如實向相對人提供其所有交易往來和明細，並解釋系爭帳戶從開戶至今之每一筆金流，惟相對人仍以申請人未能對交易方進行實名

驗證、系爭帳戶交易明細符合異常交易態樣等為由拒絕恢復申請人之銀行帳戶功能，並要求申請人結清帳戶；惟就對交易方實名驗證部分，申請人與對方交易時，有請對方提供帳戶截圖與名稱，嗣申請人亦將這些資料截圖予相對人，申請人非金融或專業機構，申請人已盡到一般交易民眾能做的，即確保交易金額正確、交易品項正常交付等，且連銀行都須經由照會其他銀行才得以辨別帳戶名稱與對應人名，而相對人要求申請人查驗交易方個資及查證其金流來源，實屬強人所難；又關於相對人指摘申請人之系爭帳戶交易明細符合異常交易態樣部分，申請人已向相對人提供相關資料，並說明該帳戶從開立至今每一筆金流來走去向皆正常；綜上，申請人之系爭帳戶並無不法，申請人所請，應屬有據。

（詳申請人評議申請書及補正文件）

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. 緣 113 年 2 月間，申請人為處分自有虛擬貨幣資產，藉由 B○○平台媒合與第三人交易，因交易人帳號遭設警示帳戶，故申請人於相對人開立之受款帳號（即系爭帳戶）陸續接獲多起金融聯防通報，為利風險控管且即時阻斷金流，相對人將其帳號先行設控，為佐證存款帳戶金流之合理性，於設控期間相對人向申請人徵提相關交易證明，包含但不限於存款明細、交易憑證等，惟申請人提供之交易人帳戶資料經照會同業發現帳號戶名不符，且交易人帳戶被通報為假投資詐騙之警示帳戶，申請人帳戶已疑涉為洗錢之中間帳戶，合先敘明。
2. 申請人之交易模式已符合相對人得婉拒立約人開戶或暫停部分或全部交易功能，或終止業務關係之條件，原因如下：
 - （1）透過未於本國依公司法設立登記並完成洗錢防制法遵聲明之境外虛擬通貨平台業者 B○○撮合，與實名驗證之第三人進行場外虛幣交易，由於場外交易對手無法查證，資金來源不明，係為其一。
 - （2）提供之交易佐證資料經照會帳號戶名不符，符合相對人「新臺幣存款約定書」（下稱系爭存款約定書）條款約定：「壹、一般約定事項，第十八條第三款第 5 目：提供文件資料可疑、模糊不清，不願提供其他佐證資料或提供之文件資料無法進行查證者。」，係為其二。
 - （3）另查，申請人之系爭帳戶交易明細符合銀行公會彙整銀行間具共通

性之疑似不法或顯屬異常交易態樣第 6 點：「短期間內頻繁使用自動化設備交易，且借方總額與貸方總額差額小，僅留下象徵性餘額者。」，亦符合系爭存款約定書條款約定：「壹、一般約定事項，第十八條第四款第 2 目：立約人或立約人之交易或帳戶交易內容符合任一金融機構同業公會所訂定之疑似洗錢或資恐交易態樣。」，係為其三。

3. 綜上所述，相對人依風險基礎方法，確認、評估及瞭解其暴露之洗錢風險後，決議維持設控以管控洗錢風險，並請申請人至相對人任一分行辦理結清銷戶事宜，應屬有據。

（詳相對人陳述意見書）

四、兩造不爭執之事實：

系爭帳戶於 113 年 3 月間經相對人暫停全部交易功能。

五、本件爭點：

申請人請求相對人恢復系爭帳戶功能使用，是否有據？

六、判斷理由：

- （一）按「稱寄託者，謂當事人一方以物交付他方，他方允為保管之契約」、「受寄人保管寄託物，應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」、「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。消費寄託，如寄託物之返還，定有期限者，寄託人非有不得已之事由，不得於期限屆滿前請求返還」、「寄託物為金錢時，推定其為消費寄託。」民法第 589 條第 1 項、第 590 條、第 602 條第 1 項及第 2 項、第 603 條分別定有明文。又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。而私法自治關係中，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（臺灣高等法院 97 年度保險上字第 23 號民事判決意旨參照），準此，當事人雙方得自由決定是否與他人締結契約之自由，除非法律上訂有強制締約之明文，要約之相對人並不負有締約之義務。

- （二）次按，系爭存款約定書條款之「壹、一般約定事項」第 18 條第 3 款第

5 目約定：「立約人了解貴行依法令於立約人或關係人有以下情形時，將婉拒立約人開戶或交易、暫停部分或全部交易功能或終止業務關係：…提供文件資料可疑、模糊不清，不願提供其他佐證資料或提供之文件資料無法進行查證者。…」。

- (三)經查，申請人主張其於 113 年 2 月間處置虛擬資產與他人交易，惟嗣遭相對人以申請人未能對交易方進行實名驗證、系爭帳戶交易明細符合異常交易態樣等為由凍結系爭帳戶之功能使用，為此，爰請求相對人恢復系爭帳戶之交易功能使用云云；惟相對人主張略以因系爭帳戶之交易相對人遭設警示帳戶，故系爭帳戶接獲多起金融聯防通報，為利風險控管爰凍結系爭帳戶之相關金融交易功能等語。觀諸卷附之金融機構聯防機制通報單（通報日期：113 年 2 月 13 日 21 時 6 分）載有：「…警示帳戶所屬金融機構名稱：C○○股份有限公司、警示帳戶戶名：甲○○、警示帳戶帳號：○○○359…警示帳戶轉出之受款帳戶資料：…2. 受款行名稱：A○○銀行、受款帳號：○○○915、受款日期：2024/02/08 00：47、2024/02/08 00：59、2024/02/08 01：00、受款金額：2,807、49,999、4,110…」、電子支付機構聯防機制通報單（通報日期：113 年 2 月 13 日 21 時 8 分）：「…警示電支帳戶所屬電支機構名稱：D○○電子支付、警示電支帳戶戶名：乙○○、警示電支帳戶帳號：○○○318…警示電支帳戶移轉之受款帳戶資料：…2. 受款機構名稱：A○○銀行、受款帳號：○○○915…移轉時點：2024/02/08 01：01 受款金額：19,993…」、金融機構聯防機制通報單（通報日期：113 年 2 月 18 日 13 時 1 分）載有：「…警示帳戶所屬金融機構名稱：C○○股份有限公司、警示帳戶名稱：丙○○、警示帳戶帳號：○○○487…警示帳戶轉出之受款帳戶資料：…2. 受款行名稱：A○○銀行、受款帳號：○○○915、受款日期：2024/02/10 00：03、受款金額：49,999…」及金融機構聯防機制通報單（通報日期：113 年 2 月 16 日 09：16：19）載有：「…警示帳戶所屬金融機構名稱：E○○銀行、警示帳戶戶名：丁○○、警示帳戶帳號：○○○167…警示帳戶轉出之受款帳戶資料：…4. 受款機構名稱：A○○銀行、受款帳號：○○○-○○○915、受款日期：113/2/8 00：44 受款金額：30015（含 15 手續費）」，是相對人所陳系爭帳戶於 113 年 2 月間接獲多起金融聯防通報，堪認為真；再依卷附系爭帳戶之存摺存款明細表（交易區間自 113 年 2 月 2 日起至 113 年 2 月 12 日止）所列之交易明細，系爭帳戶確於 113 年 2 月 8 日分別有新臺幣（下同）2,807 元、49,999 元、4,110 元、19,993 元、

30,000 元及於 113 年 2 月 10 有 49,999 元（即前揭金融機構聯防機制通報單等所列示之受款金額）匯入系爭帳戶；再依卷附金融機構聯防機制通報單（通報日期：113 年 2 月 18 日 13 時 1 分）所載之原警示帳戶資料為：「…警示帳戶所屬金融機構名稱：C○○股份有限公司、警示帳戶戶名：丙○○、警示帳戶帳號：○○○487…」，惟於相對人所提供之轉帳畫面截圖所示之轉帳資料為：「轉帳成功 2024/02/10 00:03…轉出者：戊○○、轉出帳號：(○○○)○○○487…」，是相對人所陳申請人提供之交易人帳戶資料其帳號戶名不符，尚非無據；而按系爭存款約定書條款之「壹、一般約定事項」第 18 條第 3 款第 5 目約定，相對人於帳戶之所有人有提供文件資料可疑、模糊不清，不願提供其他佐證資料或提供之文件資料無法進行查證者等情況時，相對人可暫停系爭帳戶之部分或全部交易功能或終止業務關係，申請人之系爭帳戶於 113 年 2 月 8 日及 113 年 2 月 10 日有受他人匯入前揭款項已如前述，又該些匯款帳戶均被列為警示帳戶，且有所提供之交易相對人資料與查核結果不符之情，難謂相對人以申請人之系爭帳戶所進行交易之交易方與查核結果不符等情為由，暫停系爭帳戶之全部交易功能，有違系爭存款約定書之約定。從而，申請人請求相對人恢復申請人系爭帳戶之全部交易功能，自屬無據。

七、綜上所述，申請人之請求，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，本件評議之申請為無理由，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 1 3 年 9 月 2 7 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。