

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 4290 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 ○○○

住同上

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 115 年 1 月 9 日第 47 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。查申請人前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：

確認申請人向相對人申購之○○○62「十五年期○○○組合式商品」、○○○36「9.5 年期○○○組合式商品」契約自始無效。

(二)陳述：

- 1、申請人於民國(下同)110 年底，A○○銀行○○○分行甲○○經理(下稱甲○○員)注意到申請人及其配偶名下有不動產與流動資產，便向其推薦「組合式商品」，並明確表示：組合商品特性保本且年化報酬利率 6%；銀行預估 2 至 3 年內，當商品達目標獲利銀行主動贖回，且歸還本金；直至商品被贖回前，可持續收取投資商品配息 6%；透過抵押不動產借款方式，以「借款利率 2%，投資利率 6%，可賺 4%」作為說明。申請人聽聞此方案有固定報酬，於 110 年 12 月用不動產作為抵押

向銀行借款新臺幣(下同)共計4,171,950元購買「十五年期○○○組合式商品」(產品代碼○○○62,下稱系爭商品一)。又於111年底,甲○○員與乙○○理財專員(下稱乙○○員)再度向申請人推薦另一檔組合式商品,再次明確表示:組合商品保本且年化利率8%;銀行預估2至3年內,當商品達目標獲利,銀行主動贖回,且歸還本金;直至商品被贖回前,可持續收取投資商品配息8%;透過抵押不動產借款方式,以「貸款利率2%,投資利率8%,可賺6%」作為說明。甲○○員及乙○○員主動建議投入用於房屋修繕預備金以及使用該行的不動產借款投入組合式商品,需要修繕資金時再向銀行借款,申請人於111年底利用抵押不動產借款2,480,000元加上自有資金約3,659,600元兌換美金共計200,000元購買「9.5年期○○○組合式商品」(產品代碼○○○36,下稱系爭商品二,與系爭商品一合稱系爭商品)。

- 2、在銷售過程中,甲○○員表示「我們銀行吃銅吸鐵,不可能讓我們放太久,2-3年就還你們本金了」、「掛保證6%、8%年化報酬率」、「如果商品沒有主動贖回,那你們利息照領」,表述商品不會走完合約時間(9.5年、15年)商品會提前贖回」鼓勵誘導我們向銀行用不動產作為抵押借款投入商品,隻字未提商品風險與投資最壞的結果。且於申購系爭商品一時,相對人法務部電話錄音訪談提到「商品年限15年」,申請人在電話中回覆「商品年限太長的疑慮」,相對人法務部終止錄音,申請人認為商品年限太長,對系爭商品一提出疑慮;隨即甲○○員馬上致電表示,合約上的年限都只是一個形式,並囑咐電話訪談錄音時,回答「是是是」「對對對」使訪談錄音可以順利完成,再次強調「商品2-3年即會call回」、「請我們放心,不久銀行就會贖回本金,或是繼續領商品配息」。甲○○員來電緩解疑慮,用同樣的推銷手段,甚至請我們「照稿念」、「下指導棋」,因此申請人缺乏自主同意與真實意思表示。
- 3、由於系爭商品一在113年滿三年,且商品配息金額未見改善,申請人預想相對人將產品贖回產品後可償還借款,遂主動聯繫承接申請人金融業務之丙○○專員(下稱丙○○員),由其說明完整商品內容:「商品並不保證每期配發商品收益」、「根據連結標的商品每季收益可以是零」、「我方主動贖回商品承擔商品現價的損失」、「A○○銀行會在累積標的時回購商品,未達累積標的商品到期日才會退回本金」,申請人方得知:系爭商品之年限遠超過原先說明;申請人是經過誤導推薦與零風險才同意購買系爭商品,且商品實際條件與原始銷售時承諾嚴重不符。若申請人充分理解系爭商品,申請人不可能會購買,更何況利用銀行借款方式加大投資金額,甲○○員、乙○○員銷售高風險金融產品

卻避重就輕，銷售手法都是騙術。

- 4、事件的發生已嚴重影響申請人及所屬公司之資金運作，因舉債投資而承受利息負擔，致申請人長期處於極大的經濟與心理壓力之中。請求裁定相對人前述兩筆系爭商品之申購契約自始無效，命相對人退還申請人投資本金及相關利息支出。爰此，提出評議申請。

(餘詳申請人評議申請書與補充資料)

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、查，申請人係成益自行車有限公司負責人，自 102 年起，分別於 102、103、106、110、113 年均有以提供不動產為擔保向相對人申請透支額度，而相對人係因申請人有資金需求而協助辦理貸款，並無相對人勸誘申請人申辦貸款購買金融商品等情。況且，經檢視申請人於 110 年 12 月 9 日及 112 年 1 月 11 日分別簽署之貸款聲明書及投資理財聲明書，文件中已聲明「如有用於投資理財或購買保險商品者，係基於對投資理財標的或保險商品內容之充分了解而自行投資、購買，並無 貴行人員勸誘以融資方式取得資金用以購買理財或保險商品之情事」、「若本筆投資款項之全部或部分來源為借款、定存中途解約或保單提前解約，皆係為本人/本公司自身需求及資產規劃，絕非經貴行人員勸誘。」，自上述聲明亦可知，申請人申辦貸款後係基於自身需求而運用資金，系爭商品之投資資金來源非貸款資金。故相對人無申請人申訴所指「A○○銀行理財專員不當誘導抵押不動產投資高風險商品」之情事。
- 2、相對人承作系爭商品前，理財專員向申請人說明系爭商品內容，並提供系爭商品說明書、風險預告書及承作申請暨扣款授權書等交易申購文件予申請人審閱，申請人係充分瞭解系爭商品後始決定申購。110 年 12 月 9 日相對人辦理申請人組合式商品交易開戶及信託開戶，其中「組合式商品交易合約書」、「組合式商品風險預告書」、「組合式商品自主聲明書」及「信託開戶申請書」等文件均經申請人親簽或簽蓋原留印鑑確認。其中「組合式商品交易合約書」及「組合式商品風險預告書」內容明載「組合式商品係投資工具，而非一般存款，其也可能損失本金」、「因提前終止之價格計算涉及複雜之衍生性商品計算與風險，將導致可領回金額低於原始投資金額，在最壞情形下，領回金額甚至可能為零，或者根本無法提前終止」、「『組合式商品』係存款連結到某種或多種標的資產(如匯率、利率、商品、信用或股價之衍生性金融商品)，涉及諸多風險，且風險可能極大」、「若所連結的衍生性金融商品走勢

與預期方向相反，可能發生本金減損」等內容。上述資訊均特別以底色標示，以提醒申請人注意系爭商品之投資內容與風險。又系爭商品下單鍵檔前，相對人○○○分行服務部門經辦以電話錄音方式與申請人確認申購商品內容摘要（含商品名稱、產品代碼、計價幣別、交易日、生效日、到期日、連結標的及計價幣別到期本金保本率）、申購金額、投資風險警語、投資風險說明、商品審閱期等內容，並向申請人確認相對人銷售人員已說明商品內容，確認已充分瞭解並同意申購。足證申請人已充分瞭解系爭商品之內容及風險並同意申購，實無申請人所指「理財主管及理專在推銷投資商品時陳述不實與誤導性銷售行為，導致我方蒙受重大財務損失」等之情事。

3、申請人簽署之系爭商品申購文件中，「組合式商品客戶須知」已明確標示連結標的名稱，亦以顯著方式揭載「投資風險警語」及「投資風險說明」，復經申請人簽蓋原留印鑑確認，堪認相對人就系爭商品之可能風險及相關警語等均已充分向申請人揭露，且上開文件之字體及印刷皆清晰可辨、用語亦非艱澀難懂，其文義對申請人而言當非難以理解，足認申請人知悉系爭商品之投資有其風險存在。況申請人係擔任公司負責人，非無對外代表簽訂契約及從事交易之可能，應可知簽訂任何契約均須審慎為之，申請人自不得就系爭商品相關契約文件中所載之內容及條款，以「投資者簽下一份不清不楚，只有信任的合約」云云為由而諉為不知系爭商品內容及風險。

4、綜上所述，系爭商品整體交易過程已說明並揭露商品條件及相關投資風險，相對人確以善良管理人之注意義務，妥善處理系爭商品投資事務。系爭商品受金融市場之波動，致投資收益不如預期，實非相對人可預期或掌握，相對人係依申請人之自主決定辦理系爭商品投資事宜，爰無評議申請書所指之不當情事，故申請人之主張應無理由。

（餘詳相對人陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

（一）申請人110年12月17日向相對人申購產品名稱為「（產品代碼：○○○62）『十五年期○○○組合式商品』（不受存款保險保障之連結美元10年期及美元30年期及美元5年期固定期限交換利率選擇權投資商品）」（即系爭商品一），投資金額為美金15萬元。

（二）申請人於112年1月11日向相對人申購產品名稱為「（產品代碼：○○○36）『9.5年期○○○組合式商品』（不受存款保險保障之連結美元30年期及美元5年期固定期限交換利率選擇權投資商品）」（下稱系爭商品二），投資金額為美金20萬元。

五、本件爭點：

申請人請求確認系爭商品之申購契約自始無效，是否有據？

六、判斷理由：

- (一)按金融消費者保護法第7條第3項、第9條第1項及第10條規定：「金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。」、「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。」、「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。…第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；…」，此在課予金融機構於提供金融商品或服務之契約前，針對客戶投資屬性及風險承受能力，銷售或推介適合其風險類別之商品或投資組合，並應即時並充分說明及揭露可能涉及之風險等相關資訊並交付契約相關文件，以確保金融消費者權益並避免相關糾紛。
- (二)次按當事人主張有利於己之事實，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條定有明文。「民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有瑕疵，亦應駁回原告之請求。」，最高法院91年度台上字第99號民事判決意旨參照。且按事實有常態與變態之分，其主張常態事實者無庸負舉證責任，反之，主張變態事實者，則須就其所主張之事實負舉證責任（最高法院86年度台上字第891號民事判決意旨參照）。復按私文書經本人或其代理人簽名、蓋章或按指印或有法院或公證人之認證者，推定為真正，民事訴訟法第358條第1項亦定有明文，是可知私文書經本人同意其內容後而於其上簽名、蓋章或按指印者為常態；未同意其內容，而逕於空白私文書上或因遭人詐騙等故於私文書上簽名、蓋章或按指印者為變態，故若當事人並不爭執私文書上簽名、印章或指印之真正，而僅主張係因上開所述等變態事實而於私文書上簽名、蓋章或按指印，自應由主張該變態事實者負舉證責任。又所謂舉證責任者，乃特定法律效果之發生或不發生所必要之事實存在與否不明之場合，當事人之一造因此事實不明，將受不利益之判斷，乃必須就該事實提出有關證據，使法院信其主張為真實；另當事人所提出供法院認定事實之證據，雖不以直接證據為限，間接證據

亦包括在內，然無論直接或間接證據，其為訴訟上之證明，必須於通常一般之人均不致有所懷疑，得確信其為真實之程度者，始得據為提出該證據之一造之有利認定。倘其證明尚未達到此一程度，而有其他合理之懷疑存在時，提出該證據之一造若就此合理懷疑事項，未能為必要之說明者，仍不能遽為提出該證據之一造之有利認定（臺灣高等法院 106 年度上易字第 697 號民事判決意旨參照）。

(三)本件申請人主張相對人之理財專員銷售系爭商品時，以系爭商品之特性保本且預估相對人 2 至 3 年內會主動贖回系爭商品並歸還本金等避重就輕之方式使申請人誤信系爭商品為零風險之商品，未充分向申請人說明系爭商品之風險，且讓申請人以貸款方式加大投資金額，請求確認向相對人申購系爭商品之契約自始無效，相對人應退還申請人投資本金云云，查：

- 1、依相對人提供之理財客戶資料表暨投資屬性問卷，申請人於 110 年 12 月 9 日、111 年 12 月 21 日評估之風險屬性均為積極型，而系爭商品一之商品等級為 RR5，商品銷售對象之風險等級為專業客戶或一般客戶等級為積極型；系爭商品二之商品等級為 RR2，商品銷售對象之風險等級為專業客戶或一般客戶等級為防禦型、穩健型、成長型及積極型等情，有系爭商品之商品說明書、風險預告書、承作申請暨扣款授權書在卷可佐，堪認申請人之風險等級與系爭商品應屬適配。
- 2、次依上開文件中已明確記載系爭商品之生效日及到期日，並於「到期本金保本率」之說明，係指於未發生提前終止之情形，且到期時相對人未發生違約情事，到期結算稅前金額為 100%原計價幣別本金。本產品之保本率為計價幣別到期本金保本率，計價幣別可能與原始資金來源幣別不同，以外幣計價之結構型商品，如原始資金來源為新臺幣，非以新臺幣計算保本率，是系爭商品為保本商品係指申請人持有系爭商品至到期日而言。又依「提前到期條款」及「提前終止」之說明，相對人有權以稅前 100%原計價幣別本金行使提前買回權，投資人亦得以書面通知相對人提前終止交易，惟將不再適用交易確認書中所載收益，投資人須負擔提前終止手續費等相關費用，將導致可領回金額低於原始投資金額，在最壞情形下，領回金額甚至可能為零，或者根本無法提前終止。另於「商品風險說明」部分說明系爭商品之風險有：（1）連結標的風險或稱市場價格風險（2）交易提前終止風險（3）利率風險（4）稅賦風險（5）信用風險（6）流動性風險（7）產品條件變更風險（8）匯兌風險（9）國家風險（10）法律風險（11）再投資風險（12）發行機構行使提前買回風險…（14）交易報酬具不對稱性風險，並於下方「投資

風險警語」處以較粗字體載明「最大可能損失為全部投資本金」，並經申請人於文件尾頁簽名蓋章，堪認相對人已善盡其揭露金融商品重要內容及風險之義務，且尚難認申請人就系爭商品之風險毫不知情。

- 3、復依卷附之貸款聲明書、理財投資計畫/預計資金來源去路表、投資理財聲明書可知，申請人 110 年間貸款之用途為個人投資理財，如有用於投資理財，係基於對投資理財標的之充分了解而自行投資、購買，並無相對人人員勸誘以融資方式取得資金用以購買理財商品之情事，且知悉投資必有盈虧之結果，同意自行承擔風險，並經申請人簽名或用印聲明確認。衡諸一般社會通念及契約自由原則，如不同意或否認文件所載內容者，自無於相應欄位簽名之理；反之，如於文件上簽名為意思表示者，在未有法定無效或得撤銷事由之情事，即須對文件內容負文義責任，乃屬當然，申請人固指稱甲○○員及乙○○員以「借款利率 2%，投資利率 6%，可賺 4%」、「貸款利率 2%，投資利率 8%，可賺 6%」作為說明，使其透過抵押不動產借款方式獲得資金購買系爭商品云云，然申請人即未否認前開文件上簽名或印章之真正，則揆諸前揭法院判決見解，若申請人主張係因受欺騙，方於相關聲明文件上簽名蓋印等變態事實，自應由主張該變態事實之申請人負舉證責任，惟本中心遍觀現有卷證資料，未見申請人就此提出相關有利事證，尚難逕認申請人所述為真，而認定相對人之人員有勸誘申請人以融資方式取得資金用以投資系爭商品之情事。
- 4、另申請人提出「美元長短年期利差倍數(100%保本)-季配」之商品 DM 主張甲○○員以手寫收益試算表作為誘因，宣稱「每季配息 6~8%，第二年達 16%」，承諾固定收益等語，惟觀諸該商品 DM 上所載之商品名稱為「客製化(○○○23) 9.5 年期○○○組合式商品(SI)」，核非申請人所購買之系爭商品，且其上雖有「第 1 年、2 年領：8%+8%=16%、28%-16%=12%、第 3 年後：剩 12%~大約 1.5 年即可領完」等手寫字跡，然尚無從判斷該字跡係由何人書寫，本中心囿於書面審理原則及調查權限之限制，實難僅憑商品 DM 上有該手寫字跡即遽認甲○○員有申請人所指承諾系爭商品有固定收益等情事。又據卷附相對人提供之電訪錄音譯文，相對人已就系爭商品摘要其內容及其相關風險，以語音方式再次向申請人說明，並經申請人回復「了解」。雖申請人主張 110 年之錄音資料為銷售後重錄之內容，甲○○員透過手機逐句指導申請人回答，並非實際銷售過程錄音，也非申請人本意等語，然申請人就此部分亦未提出相關佐證資料，是本中心尚無從依申請人之空口指陳而為有利申請人之認定。

(四)末查，因投資金融商品，本屬風險、獲利之投資行為，往往受景氣、國內外政經環境、及其他諸多因素之影響，且商品是否獲有配息，本繫於商品條件，無人能擔保將來絕對獲利、虧損，任何與金錢有關之交易或營利活動，均有一定之風險，尤以高利潤之投資活動或高利息之借貸等為甚，即使一般金融機構存款，除透過存款保險制度予以適度分擔風險外，存款人亦需承擔金融機構因日後倒閉而無法返還存款之潛在危險，是以如何基於風險預期與風險管理，預防或避免可能的交易損失，乃每位從事交易之現代人所應事先培養之能力，且因其能力不足或判斷不正確所需承擔之交易失利風險，亦為各投資者所需具備之基本認知。承上，本中心囿於調查權之限制，僅得就雙方提供書面證據資料逕行審理，相對人既否認有申請人主張之情事，而申請人所提卷附資料佐證，亦尚不足令本中心據以認定相對人有申請人指稱不當情事，且相對人就系爭商品之適合度與申請人之風險承受能力相當及已盡說明系爭商品重要內容之義務已提出相關證據資料，則揆諸前揭規定及說明，申請人請求確認系爭商品之申購契約自始無效，相對人應退還申請人投資本金及相關利息支出，難認有據。

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 115 年 1 月 9 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。