

英國金融詐欺補償制度對我國之啟示

羅俊瑋及符懋佑撰擬

壹、前言

貳、新興詐欺犯罪之特色與趨勢

參、英國金融詐欺補償制度

肆、我國可否引入英國補償制度之探討

伍、結論與建議

壹、前言

網路時代，資訊流通快速；復因社群通訊軟體發達，加以新興投資標的出現，各式假投資訊息以極快速度大範圍傳播。若再結合假冒名人等詐欺手法，致使現今投資詐欺日益猖獗。現今，全球各國無不為詐欺案件大量發生，而耗費各項資源藉以圍堵。以我國為例，自 2020 年開始詐欺案件數逐年遞增，其中詐欺案件數量以投資詐欺占比最高，解除分期付款詐欺（ATM）次之，假網路拍賣再次之。詐欺犯罪現已成為跨國性之問題，此等犯罪對社會、經濟等各層面均有重大影響，同時亦對企業、家庭與人民生活產生重大損害。按防止詐欺犯罪，應從源頭防範，因此行政院即於 2023 年 7 月頒布「新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版」，期從「識詐、堵詐、阻詐、懲詐」四大面向積極打擊詐欺，並整合部會力量，強化截堵技術與健全法律制度。為

本文作者羅俊瑋為國立中正大學法律系教授、財團法人金融消費評議中心主任委員兼總經理；符懋佑為執業律師。本文為作者個人意見，與服務單位無涉。

有效因應不斷進化的詐欺犯罪態樣，行政院再於 2024 年 11 月 28 日通過打詐綱領 2.0 版（2025-2026 年），除前揭四大面向架構，新增「防詐」，強化數位經濟產業治理，並以「運用 AI 防制、深化跨境合作、監管防詐產業、加強被害保護」為規劃亮點，期得達成「強化防詐意識、減少發生數、降低財損數」3 大目標，為國人打造更安全的生活環境。

對受害者而言，詐欺除致生財產損失，更對其身心健康與家庭社會等帶來各項問題。而受害者在知悉遭受詐欺後，除憤怒情緒反應外，可能使其內心面臨壓力、恐懼、自責與焦慮等情緒，甚至演化成憂鬱症等心理疾病，更甚者產生自殺行為^{（註1）}。復詐欺亦影響受害者之消費模式、存款習慣。嚴重者，甚至使其不再使用網路消費或金融服務。此看似減少受詐欺之風險，然於多數受害者均採相同作為時，則可能動搖民眾對金融市場之信心，間接懲罰合法運行之金融機構或商業市場^{（註2）}。就此等犯罪發生時，可否有效使受害者追回受害財產為眾所關注之焦點。實務中，就損害金額真正得以追回並返還於被害人者究屬少數，且因金流追查不易，被害人難有求償機會。

本文先就詐欺犯罪特色、趨勢與金流等進行說明，進而就英國近期實施之授權推送支付（APP）詐欺補償制度深入探討，並就我國是否可參考實施進行討論，期得提供若干建議供相關單位參酌，藉以完善我國相關措施與法律制度。

貳、新興詐欺犯罪之特色與趨勢

一、詐欺犯罪之特性與類型

（一）詐欺犯罪之特性

現代詐欺犯罪乃有組織、經訓練，且利用通信、金融專業技能之團體所為。其具成本、風險、量刑等三低，及獲利、隱匿兩高之犯罪

特性^(註3)。詐欺犯罪集團之分工包含集團首腦、詐欺實施者、車手與人頭帳戶收購者等。其中集團首腦負責提供資金、指揮調度與統籌分配；詐欺實施者則依各類詐欺手法或教戰守則，利用被害者恐懼、貪婪、無知、信賴與同情等心態，使被害人陷於錯誤進而處分其財產；車手則在收到通知後，至提款機或被害人處取得相關贓款；帳戶收購者則負責向一般民眾收購人頭帳戶^(註4)。

現今詐欺犯罪者往往藉由電子通訊方式，間接與被害人接觸，由多人接力扮演不同角色，使被害人陷於錯誤。犯罪者實施詐術行為不受時空間限制，以隨機發送訊息之方式進行詐欺行為，並利用各種管道取得被害人個資，使得受害範圍廣泛。而犯罪集團為躲避查緝，往往在境外設立基地，以降低被逮捕之風險^(註5)。

(二)詐欺犯罪之類型

詐欺犯罪之類型可分為「面對面之傳統詐欺犯罪」與「利用書面文件與通訊網路之新興詐欺犯罪」，爰分述如下：

1.面對面之傳統詐欺犯罪

早期為農業、輕工商業社會，此時之詐欺型態為以勞務、身份、買賣、經濟與票據為主。所謂勞務性詐欺係指犯罪人利用民法對價關係，藉提供特定勞務取信對方，使被害人陷於錯誤而預付報酬，但實未交付任何勞務之犯罪。身分詐欺則係犯罪人假冒特殊名義或身分，如警察、檢察官、調查員等司法人員，使被害人陷於錯誤而交付財物。買賣性詐欺則包括詐購財物、假冒騙售、虛設行號、度量衡詐欺等。經濟犯罪性詐欺則係指投資詐欺、倒會、惡性倒閉、不動產售押詐欺、保證詐欺、對政府經濟補助詐欺、貸款詐欺、廣告詐欺等型態。其以現金、支票向詐欺者交付財物^(註6)。

2. 利用書面文件與通訊網路之新興詐欺犯罪

現新興詐欺犯罪主要類型有「書面文件詐欺」與「通訊網路詐欺」，具體事例如個資盜用、購物詐欺、企業冒名、假冒公務機關、假冒親友、中獎 / 優惠詐欺、投資詐欺、求職詐欺、勒索詐欺、慈善捐款詐欺等^(註 7)。此等詐欺往往藉由電信簡訊等通訊網路方式來傳播錯假訊息，或利用偽造公文書與帳單等方式使被害人受騙而交付財物。交付方式隨科技發展及新金融服務型態產生，除現金外，多以 ATM、電話、語音以及網路轉帳方式將財物交付^(註 8)。

二、新興詐欺犯罪之特性與趨勢

(一) 新興詐欺犯罪之特性

隨科技發展快速，電信通訊與金融環境便利，使得新興詐欺犯罪更為盛行^(註 9)。新興詐欺罪藉由金融與電信服務之便利，其或以金融機構未精確依規定審核開戶資料，以致人頭帳戶數量遽增，其並結合電話轉接、發送簡訊及申請大量電話做為工具。於持有帳戶與電信工具後，詐欺集團要求被害人於指定時間至 ATM、銀行櫃員將錢轉入人頭帳戶。渠等新興詐欺犯罪具成本、風險、量刑等三低，及報酬、隱匿兩高之特性^(註 10)。

與傳統詐欺犯罪相比，新興詐欺犯罪尚有任意性、隱匿性、不特定性、間接性與智慧性之特點。就任意性而言，即犯罪者利用資訊、通訊技術，不受時間、空間限制跨地域為犯罪行為，其已非如過去傳統犯罪有地區之差異，且因跨國性犯罪增加，涉及管轄權爭議，使得犯罪偵查益形困難^(註 11)。隱匿性指由於公用網路普及，而網路具匿名性，犯罪者真實身分不易曝光，且在資訊、通訊技術結合後，犯罪

者利用通訊與資訊系統交錯適用，使犯罪者之成本大幅降低，導致檢警不易追查訊號源與使用者，增加偵查之困難度^(註12)。

不特定性指犯罪者可透過個資、通訊技術之連結，對不特定對象為廣泛之詐欺行為，如廣發釣魚簡訊、散布電腦病毒等。其往往可在短時間內造成多起犯罪結果，使社會大眾產生恐慌^(註13)。間接性為犯罪者利用資訊、通訊設備間接與被害人接觸，而打破傳統面對面詐欺之形式。加害者與被害者同時存在之時空聚合要素，被害者更易受加害者營造之情境而受害^(註14)。智慧性為犯罪者利用新興科技為手段，其對資訊、通訊技術具一定程度之熟悉，具專業性與智慧性，且手段多樣，隨時間更迭創新犯罪手法，使人防不勝防^(註15)。

(二)後疫情時代之詐欺趨勢

適2020年起全球新冠肺炎疫情爆發，歷經約三年期間至後疫情時代，民眾居家上網，宅經濟普及，犯罪者亦藉此經由網路遂行詐欺^(註16)，使得假網路購物、投資詐欺及解除分期付款詐欺案件持續增長。投資詐欺藉由金融證券、境外基金、虛擬貨幣或博奕等，在社群網站、交友軟體、通訊軟體或網路廣告等散布虛假投資資訊，吸引民眾加入理財群組後，復鼓吹至假投資網站、虛擬通貨交易平臺進行投資^(註17)；或藉由博奕網站操作，於被害人出金時，要求再匯入保證金，其後將網站關閉或不再聯繫^(註18)。至於被害人下載之應用程式或參訪之網站，實為詐欺集團操控。犯罪者利用被害人對虛擬通貨未能了解，欺騙被害人使其相信表面數字，進而持續將現金不斷匯出。與詐欺集團配合之虛擬貨幣發行商，亦持續交易貨幣創造交易紀錄，於經查獲時則藉此等紀錄作為脫罪理由^(註19)。而經由假求職案件騙取當事人證件或金融帳戶後濫用之情事，亦多所常見。近復以簽約或給付報酬為由，引導被害人至旅館或租屋處，將其拘禁並控制測

試其存摺帳號，以為贓款匯入之用。亦有利用被害人兼作車手提款，減少犯罪集團之成本者^(註 20)。

近年詐欺犯嫌利用審核寬鬆之第三方支付代收款虛擬帳號，作為進行收取贓款之主要帳戶工具，後續結合虛擬通貨匯至電子錢包隱匿贓款資金流向。此等模式因無對應之中央目的事業主管機關，導致司法機關調閱資料不易而難以追查^(註 21)。新近流行之虛擬通貨具去中心化、流通性、可隨時兌現之特性，常經詐欺犯罪者利用作為洗錢工具，其要求被害人透過虛擬通貨交易所、BTM 或個人幣商購買虛擬通貨，續匯入犯嫌指定之人頭電子錢包經由多層移轉以隱匿贓款流向，再藉網路進行跨境洗錢並由車手集團取款以躲避查緝^(註 22)。

現詐欺犯罪手法精進，其或藉由創造有利之交易外觀以掩飾實質洗錢行為。此等不法利得在詐欺集團收到款項後，隨即移轉至國外之虛擬貨幣交易所，使司法機關難以追查金流。即便國外虛擬貨幣交易所可凍結該筆資產，然亦難以追回款項。當司法機關收到通報進行追查時，該筆資產早已快速移轉^(註 23)。

參、英國金融詐欺補償制度

根據英國金融（UK Finance）公布之 2024 年年度詐欺報告，其與 2023 年相比，詐欺受害金額有些許減少，然總額度仍高達 12 億英鎊。因為詐欺犯罪數量逾總體犯罪比率之 40%，故英國政府認詐欺犯罪對該國國家安全產生重大威脅^(註 24)。觀察英國 2023 年受詐欺而授權推送支付致生損失（APP）之案件，76% 為線上詐欺、16% 為通訊詐欺所致，因此該國認為應以跨部門協力採取反詐行動，始能有效制止詐欺之蔓延。

當然，於金融機構就打擊詐欺之不法行為措施，其應先對於詐欺行為之預防工作先行處理，其後始就受害者之損失進行補償問題為考量。而就詐欺

行為之預防層面，金融機構應加強偵測、預防及應對 APP 詐騙之程序，藉以於先期就客戶之權益進行保護，並防止客戶之帳戶被不法份子利用作為清洗詐騙所得之用，此等防堵詐欺不法行為之措施具有高度重要性。當然於現今各國為防堵詐欺不法行為，均已強制要求金融機構採取相關行動，而各金融機構亦紛紛自行或聯合設計相關措施。

於前揭預防措施行為若得以妥適為之，相信民眾遭受詐欺不法行為之侵害將可有相當之減少。進而應進一步考慮者為，應如何降低受害人之損失。而為解決授權推送支付詐欺導致消費者損失之問題，英國政府前採取由金融機構以自願補償模式處理^(註 25)，進而則修改金融服務與市場法^(註 26)要求金融服務業者強制補償，而此等強制補償之措施已於 2024 年 10 月 7 日開始實施。以下將分別說明自願補償模式與強制補償規定之要件與運作。

一、受詐欺而授權推送支付致生損失之補償自願守則

此自願守則（Contingent Reimbursement Model Code for Authorised Push Payment Scams, CRM Code）乃英國貸款標準委員會（Lending Standards Board, LSB）於 2019 年 5 月 28 日所推出，其由十間英國大型之支付服務提供業者、消費者團體與監理機構共同合作建立給予消費者因受詐欺而授權推送支付致生損失而補償之自願規則^(註 27)。當消費者符合其規定之要件時，即對受害消費者進行補償。該規則之適用對象為個別消費者、年收入低於 100 萬英鎊之慈善機構或微型企業^(註 28)。

（一）授權推送支付之定義

依據 2017 年支付服務條例第 67 條規定^(註 29)，由消費者授權之資金移轉，包含利用快速支付系統（Faster Payments System, FPS）、大額支付交易系統（CHAPS）、內部帳戶轉移，以及消費者同意特定支付時分享其憑證或允許他人使用網銀系統完成支付等。

(二)自願守則適用對象與範圍^(註 30)

依據規定，其適用對象為遭受詐欺，而以英鎊交易之英國境內帳戶間，透過臨櫃、語音或網路進行匯款。其不包含未經授權之付款、或其他與此等詐欺無關之付款。若為債務不履行（給付遲延、給付不能或物之瑕疵擔保等）等民事爭執則無適用。

(三)補償要件^(註 31)

1.原則與免責

(1)原則

當消費者受詐欺而授權推送支付致生損失時，金融機構應補償消費者。

(2)免責事由

金融機構若能證明有可歸責於消費者之事由，則金融機構可不予以補償，惟須考量此事由對於防止詐欺是否有實質影響：

- A. 當消費者於設定新收款人、修改現有收款人或付款前，忽略金融機構之相關警示，且未對該警示為適當有效之應對措施。
- B. 當消費者已收到該收款帳戶為警示帳戶之通知時，仍向該帳戶付款。
- C. 在付款當時之情境下，判斷消費者特徵與此等詐欺之複雜性，消費者於無合理依據但相信對方非詐欺而為付款。
- D. 若消費者為小型企業或慈善機構，其未遵循內部程序而付款，且其內控制度本可有效防止詐欺之情形。
- E. 消費者有存在上述四款以外之重大過失情事。

(3)高風險或弱勢消費者排除免責事由之適用

若高風險或弱勢消費者成為詐欺受害者時，其因無法合理預期保護自己免受詐欺，則無上開例外規定之適用。且無論金

融機構是否已於事前判斷該消費者為高風險或弱勢消費者，均應給予補償^(註 32)。

2. 金融機構於補償時之判斷標準

(1) 金融機構是否符合規定之注意義務，若其有疏忽是否因此妨礙消費者避免成為詐欺受害人之可能。

(2) 在評估應否補償時，消費者是否有違反誠實信用之行為。

3. 金融機構之注意義務標準

「付款之金融機構」於付款過程中應踐行注意義務之具體項目，分述如下：

(1) 異常交易監控

金融機構應採取適當措施，識別高風險或弱勢消費者及付款授權，包含建立交易資料及消費者行為分析，並適當運用資料統計模型藉以識別異常交易，同時培訓員工有關異常交易相關之類型與指標之識別能力^(註 33)。

(2) 高風險交易預防

當支付過程中，金融機構發現異常交易，應採取合理程序向消費者提出警示，該警示內容包括告知應採取何種行為阻止詐欺發生。如在設定新收款人、修改現有收款人或付款過程（授權付款前及帳戶扣款前）前提出警示^(註 34)。

該警示須有效使消費者知悉應採取之措施以面對風險，如可使用其他適當付款方式，以及可能產生之風險結果。所謂有效警示，應符合明確性標準、即時性與具體性標準。即警示內容應使消費者易於理解、公平清晰無誤導、能積極影響消費者決策降低受詐可能、在付款過程中能在影響消費者決策之時點提出，且針對不同消費者與詐欺風險定製個別警示^(註 35)。

另外金融機構應以消費者可理解、並能回應之方式藉以確

認收款人，包含確認消費者在付款過程收到適當指導，以協助其決定是否繼續付款，同時協助消費者了解應採取之行為以應對風險。其並應採取額外措施保護高風險消費者，以減少此類型消費者受害或重複受害之可能^(註 36)。

(3)通報並採取相關措施阻止金錢匯出

當金融機構對於特定交易有事實足認係此等詐欺時，即應採取延遲付款措施，並進行調查。而金融機構收到詐欺通報時，應立即通知該國所有收款金融機構^(註 37)。

就「收款之金融機構」應踐行之注意義務，其具體措施說明如下：

(1)預防人頭帳戶

金融機構須依法規與監理要求，進行開戶審核程序，並對消費者盡職調查，避免所開帳戶成為犯罪所用之人頭帳戶。金融機構在進行開戶審查程序時，可利用共享情資與資料庫篩選消費者，並利用統計模型分析識別高風險帳戶。其同時應制定內部規範，對於高風險帳戶採取適當措施，以減少其成為人頭帳戶之可能性^(註 38)。

(2)異常交易監控

金融機構應建立交易資料與就消費者行為進行分析，並在適當情況利用詐欺資料與統計學模型以監控異常交易。同時對所屬員工進行培訓，使其能有效識別異常交易之類型。業者亦應針對收款進行分析，於有事實足認該筆資金係詐欺所得時，得進一步防止資金被移轉^(註 39)。

(3)面對異常交易應採取之措施

當收到有關帳戶或資金為異常交易之通知後，金融機構應依據最佳實踐標準之程序進行回應。倘已確認可能為詐欺所得

之資金時，其應採取適當措施凍結剩餘資金，並將之返還消費者^(註 40)。

4. 高風險或弱勢消費者之判斷標準^(註 41)

消費者是否應被視為高風險或弱勢之消費者，須就個案判斷：

- (1) 所有消費者都可能易受詐欺影響，且此係具動態性。動態易受影響的原因可能包括：消費者個人情況、詐欺時間和性質、消費者自保能力及其對消費者的影響。
- (2) 使消費者易受影響的情況多樣，時間長短不一，可能為暫時或永久性的，且嚴重程度亦隨時間有所變化。
- (3) 詐欺可能包括長期進行或即時發生的犯罪。
- (4) 消費者的自保能力，包括他們在使用金融服務和系統方面的知識、技能和能力，及金融機構是否提供有效之工具。
- (5) 詐欺的影響包括財務和非財務方面所受影響程度。

(四) 消費者受詐處理程序

1. 決定期限

原則上金融機構應在消費者通報受詐欺後 15 個營業日內決定是否向消費者為補償，例外可延長期限。金融機構應向消費者為書面通知，且告知遲延原因，並給予最終決定之期限。該延長期限最長不應超過消費者通報後 35 個營業日^(註 42)。在向消費者之書面通知中，應向消費者解釋延長期限之理由，並使消費者知悉其有權利對付款與收款金融機構為爭議解決 (DISP) 投訴之救濟程序。

倘若該詐欺案件已交由司法機關為調查，且該調查結果將影響金融機構之決定者，則允許金融機構等待至調查結果完成後再為決定。金融機構應於調查結果做出後 15 個營業日內決定是否補

償，而無例外延長期限之適用。若金融機構決定向消費者為補償，則受詐欺之消費者來往之金融機構應立即發放補償，不得以任何方式拖延^(註 43)。

2. 決定通知

金融機構在做成決定後應向消費者為書面通知，通知內容應載明補償決定之事由。若金融機構依據上開例外免責事由拒絕補償，亦應向消費者說明拒絕補償之原因，及金融機構做出決定之判斷要素。最後應告知消費者救濟方式，使消費者知悉有權向付款與收款金融機構提起申訴，並說明救濟程序^(註 44)。

3. 補償分配標準

當金融機構發現消費者無可歸責或無違反誠實信用原則，且消費者非高風險（易受騙）之類型，即應按規定進行分擔^(註 45)：

- (1) 當付款與收款金融機構同時違反注意義務時，則各自承擔 50% 之補償；金融機構應確保案件不受非必要之遲延，並允許消費者就該案件提出金融仲裁。
- (2) 若僅其中一間金融機構違反注意義務，則由該金融機構承擔全部補償。
- (3) 倘在相關付款過程中，若無金融機構違反注意義務，則由消費者開戶之金融機構應承擔全部之補償。

當非高風險或弱勢消費者有可歸責事由，或有違反誠實信用原則，且金融機構亦有違反注意義務之情形，應按以下標準分擔^(註 46)：

- (1) 當付款與收款金融機構同時違反注意義務，且消費者亦有可歸責事由時，此時三方應就該案件之損害各自承擔三分之一之損害。
- (2) 當付款與收款金融機構其中之一違反注意義務，且消費者亦具

可歸責事由時，則由違反注意義務之金融機構與消費者各自承擔 50% 之損害。

當消費者為高風險或弱勢消費者時，該消費者不需判斷有無可歸責之事由，可直接獲得補償，該補償依據以下標準進行^(註 47)：

- (1)當付款金融機構未採取措施識別可能或已經受影響之消費者，或已識別為高風險或弱勢消費者但未能提供足夠之保護時，該付款金融機構違反注意義務。
- (2)在付款過程中，若付款與收款金融機構均違反注意義務，則應各自承擔 50% 之補償；若僅有一間違反注意義務，則由該金融機構承擔 100% 之補償。倘付款與收款金融機構均未違反注意義務，且在發現消費者行為守則所定義之高風險或弱勢消費者之情況，消費者可獲得全部之補償，並由消費者開戶之金融機構為 100% 承擔。

二、快速支付系統補償規則（FPS Reimbursement Rules）

為有效地降低詐欺之發生，並給予消費者更多保護，英國支付系統監理機構（Payment Systems Regulator, PSR）依據 2013 年金融服務銀行改革法^(註 48)第 55 條之授權，要求英國零售支付業務平台（pay.uk）訂定補償規則。按 2023 年金融服務與市場法^(註 49)第 72 條規定，PSR 應對受詐欺而授權推送支付致受損害之消費者引入強制補償規範，並於 2024 年 10 月 7 日正式施行。根據該規則，在英國境內之所有提供支付服務之金融機構，不論是否為快速支付服務系統之成員均有適用。新規則之補償要件摘要如下：

（一）補償要件與免責事由

原則上當受害者向支付業者通報因受詐欺而使用快速支付系統而受損害時，該支付金融機構應全額向受害者補償，而支付金融機構於例外情形可免除補償責任^(註 50)；即當被害人違反消費者謹慎之注

意義^(註 51)時，支付金融機構可不受理該受 APP 詐欺消費者之補償申請。所謂消費者之謹慎注意義務，其規定內容與前揭自願守則中所定之例外規定類似，當支付金融機構能夠證明被害人有嚴重疏忽，且未遵守消費者謹慎注意義務時，支付金融機構得免除補償責任。

該標準包含以下四點：即消費者是否有忽視支付業者或主管機關所給予之警示、消費者在知悉遭詐欺後有無立即通報金融機構並提出補償申請、消費者是否在通報後將其因遭受詐欺之相關資訊提供給支付金融機構、消費者是否於通報後向警方報案^(註 52)。此外針對高風險或弱勢之消費者則給予較多之保護，因此金融業者不適用前述免除補償責任之規定^(註 53)。

(二)消費者受詐處理流程

原則上當消費者向付款金融機構通報詐欺案件且請求補償時，該付款金融機構應在收到通報後 5 個工作日內，計算應補償之金額並進行補償^(註 54)。例外情形下業者可不受 5 個工作日之限制，但最遲不得超過 35 個工作日^(註 55)。

就例外情形，茲說明如下：其一為付款金融機構為蒐集受害者或相關代理人之資訊，以評估消費者之請求是否有理由；其二係付款金融機構為蒐集收款金融機構之資訊用以評估是否為詐欺之補償；其三係確認代理人是否已合法申請補償；其四係蒐集更多關於被害者之資訊，判斷其是否為高風險或弱勢之消費者；最後為當付款金融機構有事實足認申請詐欺補償之消費者有詐欺行為，則金融機構為蒐集相關資訊而需要向其他機關（如檢調機關、收款金融機構等）查證^(註 56)。

三、新舊規則之差異^(註 57)

於先前自願加入之規則與現今實施之強制規定，兩間差異如下：

(一)具強制性質

對所有使用快速支付系統（Faster Payments Service, FPS）之金融機構須強制加入，其非由金融機構自願選擇加入。即支付服務提供者必須補償所有遭受此類詐欺的消費者，除有例外情形存在，如消費者詐欺、違反誠實信用原則或具有重大過失。過去參與自願規則之金融機構對於金融消費者採取其他支付系統所受詐之情形，則由金融機構自行決定是否對金融消費者為賠償，因此賠償之範圍並不限於使用 FPS 所生詐欺之情形。

(二)限於快速支付系統

該規則之適用範圍限於使用快速支付系統（Faster Payments Service, FPS）所產生之詐欺，若係透過其他支付系統（如 Clearing House Automated Payment System, CHAPS、Bankers Automated Clearing System, BACS）所生之詐欺則無此規則之適用。

(三)索賠流程縮短

過去之自願守則之索賠流程，係以收到通報後 15 個工作日內作成補償與否之決定。而新規則係要求金融機構應於 5 個工作日內做成決定。新、舊規則均有期限延長之例外規定，其均以 35 個工作日為最長決定期限。

(四)內部分擔額變更

原則上係由付款金融機構做出是否補償之決定，但過去之自願守則在付款金融機構、收款金融機構與消費者均無過失之情形下係由付款金融機構對消費者為 100% 之補償。新規則規定於此情形付款金融機構可向收款金融機構請求 50% 之補償額；亦即消費者受詐之損害係由收款金融機構與付款金融機構平均分擔。

(五)消費者謹慎標準取代可歸責事由之認定

在自願守則中，消費者需有可歸責事由，且該事由影響詐欺之產生時，金融機構方能主張免責事由。然而在判斷消費者是否有可歸責事由或縱可歸責，但其與詐欺之防免有無影響，往往產生爭議。因此，新規則以消費者謹慎標準取代過去自願守則之例外規定，消費者謹慎標準是所有消費者均應符合的要求，如消費者因重大過失而未符合任何標準，則其支付服務提供者有權拒絕消費者之補償請求。按 PSR 規定消費者在未能符合消費者謹慎標準時，必須顯現出「嚴重程度的粗心」，才屬於「重大過失」；且支付服務提供者應證明消費者行為有重大過失。然而，倘受害者是高風險或弱勢消費者，支付服務提供者則不能因其存在重大過失而拒絕補償。

(六)小結

觀察新規則之要求，大致上與自願守則之補償要件相同，然縱觀前揭英國之規定，其求償程序係採取較保護消費者之立場，使被害之消費者能夠盡快獲得補償。過去自願守則容易產生爭議之處在於消費者有無可歸責事由之認定，與支付服務提供業者對於損害補償如何分擔，新規則採取更為明確之消費者謹慎標準及重大過失作為判斷，並使金融機構負相關舉證責任以降低任意認定以致於減少應補償之責任範圍。

英國授權推送支付詐欺補償制度之自願規則與強制規定比較

類型差異	自願規則 (LSB CRM CODE 2023)	強制規定 (FPS Reimbursement Rules)
性質	業者自願加入。	依據英國 2023 年金融服務與市場法 FSMA，要求金融機構強制適用。
適用範圍	並不限於快速支付系統，其他英國之交易支付系統亦有適用。	僅限於使用快速支付系統所生之詐欺損害。
免責標準	較無明確標準，多由機構內部判斷。	以消費者謹慎標準，明確化業者之免責構成要件。
流程	收到通報後 15 個工作日內作成補償與否之決定（原則）。	收到通報後 5 個工作日內作成補償與否之決定（原則）。
內部分擔額	在業者與消費者均無過失之情形，由支付服務業者承擔全部損失。	在業者與消費者均無過失之情形，由支付服務業者與收款業者共同承擔損失。

資料來源：作者自行整理

肆、我國可否引入英國補償制度之探討

一、金融消費者保護法與金融服務業公平待客原則

(一) 金融消費者保護與公平待客原則之緣起及發展

1. 金融消費者保護法

鑑於過去數次金融危機，國際社會對金融消費者之保護逐漸重視，因此經濟合作暨發展組織^(註 58) 金融市場委員會之金融消費者保護工作小組^(註 59) 於 2011 年 10 月提出相關原則，並於隔年 7 月通過金融消費者保護高層次原則之建議，而此建議應可認知為

保護金融消費者之國際標準。

該建議於 2022 年 12 月更新，將金融消費者保護原則擴充為十二個面向，包含法制監管架構、主管機關角色、金融可得性與普惠金融、金融素養與意識、市場競爭、消費者公平待遇、揭露與透明化、有品質金融商品、金融服務提供者與中介者之負責任商業行為與文化、保護消費者資產免於詐欺騙局或濫用、消費者資料與隱私保護、申訴處理與救濟^(註 60)。

OECD 於 2011 年推動該金融消費者保護高層次原則時，即指出於金融服務市場上，消費者之信心與信任可促進長遠的金融穩定、成長、效率以及創新。但快速的金融市場發展與創新、不受監管或監管不足的金融服務業，以及金融服務業的利益衝突，則可能增加消費者面臨詐欺、濫用以及不正行為的風險。而低收入與經驗不足的消費者，可能面臨更大之挑戰。因此金融消費者保護必須與普惠金融，甚至與金融教育政策相整合，以強化金融穩定。其並強調在保護消費者權益之同時，應使消費者知悉需負擔一定之責任^(註 61)。2022 年通過更新建議時，再次強調金融消費者保護法制可強化金融穩定、處理資訊不對稱，以及確保消費者受到公平待遇與充足保障的功能，並指出消費者保護與普惠金融以及金融教育應同時並進^(註 62)。

就我國而言，因金融服務業發展快速，且其提供之金融商品及服務愈趨複雜，一般消費者就相關資訊取得與風險認知不足。如金融服務業於訂約前未提供適合之商品或服務，或對其重要內容及風險未充分說明及揭露，將致消費者權益受到嚴重傷害。為解決前揭問題，並就相關爭端提供快速解決之非訟處理機制，立法院遂於 2011 年 6 月通過金融消費者保護法，並於同年 12 月 30 日開始施行。按本法規定金融服務業與消費者訂立契約時，應本

公平合理、平等互惠及誠實信用原則（第 7 條）。其所從事之廣告、業務招攬及促銷活動，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事（第 8 條）。並要求其於訂立契約前，須確保消費者對該商品或服務之合適度與瞭解（第 9 條）。第 10 條並規定：「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。前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；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。」進而為提升金融消費者之保護，本法後於 2014、2015、2016 及 2023 年分別修正，增列強化保護金融消費者規範、行政管制措施及罰則等規定，使其規定愈加完善。

2. 金融服務業公平待客原則

為使金融服務業遵循法規，重視並落實金融消費者之保護，金融監督管理委員會（下稱金管會）訂定金融服務業公平待客原則，作為金融服務業執行金融消費者保護之參考^{（註 63）}。隨著 OECD 於 2022 年對金融消費者保護高層次原則提出更新建議後，為確保金融服務業對於每一消費者提供相同服務，並按消費者需求提供適當照護，以落實普惠金融之目標。金管會參酌實務理論與國際金融消費者保護發展之趨勢，適時修正前揭金融服務業公平待客原則內容，並新增友善服務及落實誠信經營原則，作為金融服務業推動與執行金融消費者保護之參考^{（註 64）}。

（二）金融消費者保護法與公平待客原則之立法目的

查金融消費者保護法立法目的係為保障金融消費者之權益，公

平、合理且有效處理金融消費爭議，以提升金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之穩健發展^(註 65)。而金管會訂定金融服務業公平待客原則之目的即係期望透過此原則，促進金融服務業落實公平待客之企業文化，藉由政策之具體執行，提高金融服務業員工對於金融消費者保護之認知與相關法規之遵循，以增進金融消費者對於金融服務業之信心，強化金融服務業之永續發展^(註 66)。因此金管會依據行政程序法第 165 條之行政指導規定，訂定金融服務業公平待客原則，並辦理金融服務業公平待客原則之年度評核，作為輔助落實金融消費者保護之目標與參考，確保金融服務業將公平待客之核心理念根植於企業文化，創造良好市場形象^(註 67)。

金融消費者保護法制的主要目的包含消費者保護、普惠金融與金融穩定三類^(註 68)，其中消費者保護即包含使消費者免於詐欺、濫用及其他不正行為造成之財物損失^(註 69)。普惠金融則係使更多人得以便利使用金融服務，進而因金融服務致使其福祉增加。金融穩定則係指若對金融消費者保護不足則最終將反噬金融服務業，進而造成損失影響金融穩定^(註 70)。

然應如何使上述三個目的均得以達成？本文從消費者、金融服務業與主管機關三面向分別論述：即如何強化消費者之自我保護，進而強化金融服務業對消費者之照護義務，最終要求主管機關對於金融商品或服務進行管制^(註 71)。

1. 消費者自我保護

要減少詐欺案件應從源頭阻止詐欺，當金融消費者能有效識破詐欺手法，則對於金融消費者保護之目的將能有效達成。然如前揭，現行詐欺犯罪者利用資通訊設備之隱匿性，間接與被害人接觸，使被害人更容易陷入加害者所營造之情境，而自行轉帳給犯罪行為人或相關人。

我國新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版，針對識詐面向安排分齡分眾防詐宣導，利用文宣、影音連結、實體宣導活動等各種傳播方式強化民眾反詐意識，並對易受騙之高風險民眾（如單身體弱、年邁獨居、神智不清等），金融機構、轄區警政、調查、地方政府相關單位等應加強日常訪視及詐欺資訊宣導，使其有較高警覺與關懷。然詐欺犯罪手法千變萬化，多數宣導僅就已發生之常見案例為介紹，然新型態詐欺手段，往往會換個包裝重新出現。復犯罪者利用民眾恐懼、貪小便宜等心態使民眾難以招架而主動處分其資產。本文以為，若僅要求金融消費者之自我保護意識提升，以防堵消費者受詐欺而利用金融服務為移轉資產之行為，具有一定之困難，仍需有賴金融服務業之照護或主管機關為相關之管制，方能有效保護金融消費者之權益。

而我國政府亦或發覺新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版上有可茲加強之處，並於 2024 年 11 月 28 日通過新世代打擊詐欺策略行動綱領 2.0 版論及應建立青少年正確法治觀念，加深部會合作，並結合民間團體以分齡、主題式宣導反詐、識詐；落實金融機構關懷提問，並及時攔阻。

進而於新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版原有之「識詐、堵詐、阻詐、懲詐」4 大面向架構外，於新世代打擊詐欺策略行動綱領 2.0 版新增「防詐」，強化數位經濟產業治理，並以「運用 AI 防制、深化跨境合作、監管防詐產業、加強被害保護」為規劃。就「防詐」部分，「強化網路廣告平臺業者之實名認證」，要求業者應驗證委託刊播者及出資者之身分，並於廣告中揭露；開發「詐騙樣態分析」防詐工具，透過大數據分析、機器學習與自然語言處理等技術，每日巡查 5 千至 1 萬筆網路廣告，藉由公私協力機制，自動化通報加速下架作業；建置「第三方支付服務業虛擬帳號查

詢平臺」，協助檢警調單位更快速查找虛擬帳號所屬第三方支付業者，加速圈存受詐款項，降低民眾損失。

2. 金融服務業之照護義務

強化金融服務業之照護義務，乃保護金融消費者避免其受詐之另一措施。依金融消費者保護法第 7 條第 3 項規定，金融服務業提供金融商品或金融服務，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、委任等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。此即強調金融服務業對金融消費者提供商品或服務時應善盡忠實義務與善良管理人之注意義務。

對於金融消費者委託金融服務業付款之行為，基於保護消費者資產不受詐欺損害之最上位原則，金融服務業應善盡善良管理人之注意與忠實義務，協助消費者辨別詐欺並阻止詐欺發生。而金融服務業亦具有較高之能力，其得藉由科技、人工智慧觀察異常金流與警示帳戶，並於第一時間為金融消費者之資產做審慎把關；如臨櫃關懷提問了解消費者之交易行為動機與目的，當有顯屬遭詐欺之情形者，應予勸阻並報警處理^(註 72)。

但此種做法在現實運作之挑戰，在於金融服務業乃消費者之交易對象，兩者之利益或存有衝突，如金融服務業為賺取手續費而忽略提醒消費者之警告，倘若期待金融服務業把關消費者之利益難免存在誘因不足之疑慮。

3. 主管機關之管制

主管機關應對金融商品或服務進行管制，即要求金融機構在為消費者提供服務時，應踐行相關防詐措施之宣導，使消費者能審慎評估，或者是要求業者在發現匯款帳戶為警示帳戶時應拒絕提供消費者匯款服務。然主管機關之管制措施仍有其極限，若過度強調消費者之保護，而對金融服務業為過度管制，則可能產生

對金融機構造成過高遵循風險，而不利金融市場之發展。反之，若主管機關過於放任管制而對金融消費者之保護不足，則受詐欺消費者之行為模式將可能改變，甚至拒絕使用金融服務，一旦多數受害者均不再使用金融服務時，或可能動搖民眾對於金融市場之信心，破壞金融秩序之穩定。

二、詐欺風險下金融消費者保護法所面臨之挑戰—英國補償制度之借鑒

金融消費者保護法存在之意義，係基於消費者欠缺足夠之自我保護能力或意識，因此課予金融服務業對消費者負起一定的照護義務，或授權主管機關對金融商品與服務之提供方式或內容實施一定管制，期能產生如同使消費者具有自我保護能力之效果。

又金融服務業於金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者^(註73)。公平對待消費者應係金融服務業之公司治理及企業文化之核心價值，尤其應特別注意財務弱化族群之需要。為確保金融服務業對每一消費者提供相同服務，並依消費者需求提供適當照顧，落實普惠金融，期透過金融服務業之誠信經營形成良好公司治理文化，具體落實公平對待消費者，金管會即制訂金融服務業公平待客原則^(註74)。

然如前所述，期待消費者面對千變萬化之詐欺手法有充足之自我保護意識，具有一定之困難，而造成困難之原因眾多，前揭提及新興詐欺犯罪之特性，使被害人陷於詐欺犯罪者創造之情境，進而利用金融服務為委託匯款之行為。此外，金融服務業與消費者相比，在判斷是否為詐欺案件具有較高之分辨與避險能力，如利用大數據資料分析並監控異常金流、人工智慧防詐預測、跨行警示帳戶資訊共享等。消費者在進入金融服務前可能已陷於詐欺者所營造之情境而處於錯誤狀態，金融機構作為金融詐欺犯罪最後一哩路之守門員，其對於保護民眾金融資產安全責無旁貸^(註75)。是以，欲解決消費者

無保護能力之情形，應針對消費者欠缺保護意識之原因設計相關法制，以增加消費者之自保能力，達到消費者保護、普惠金融與金融穩定之三方平衡。

針對消費者在面對詐欺陷於錯誤之情況，本文以為可從現行金融服務業公平待客原則第三點所稱注意義務與忠實義務原則觀察，並依金融消費者保護法第 7 條第 3 項之規定，金融機構所負之善良管理人之注意義務，包括業者及其從業人員於招攬業務、履行契約過程中所應盡事項之注意^(註 76)。當金融機構提供金融商品或服務、和金融消費者訂定金融商品契約，金融機構為具相當智識經驗之人，本於金融專業運用金融消費者所投入之資金，且業者必然於提供商品或服務之過程中，自金融消費者所繳付之費用獲取利益或部分收益。基於風險承擔與損益同歸之法理，金融服務業本應於提供商品或服務時負擔善良管理人之注意義務。即金融機構於提供商品或服務時，應以金融消費者之利益為考量、不得利用經營管理金融商品或服務之機會，謀取契約外自身利益^(註 77)。

準此，在具體金融消費關係中金融服務業應對消費者主動關懷宣導，並就其所掌握之優越資訊為提供與揭露，使消費者在使用金融服務時能有更全面之資訊要素加以評估，影響消費者之選擇。甚至在有明確事實足認消費者明顯受到詐欺時，應拒絕提供服務。以合乎金融消費者保護法規定之善良管理人注意義務、忠實義務及 OECD 所提出金融消費者保護中使消費者之資產免於詐欺騙局與濫用損害之原則。

然而觀察我國金融服務業公平待客原則與金融消費者保護法有關金融服務業之損害補償責任規定，僅於金融服務業違反適合性義務與契約內容及風險揭露義務^(註 78)時，方負擔金融消費者保護法第 11 條之損害補償責任。而公平待客原則之性質係基於行政程序法第 165 條之行政指導，並自 2019 年起開始辦理公平待客原則之評核，使金融服務業持續精進公平待客原則之具體執行與相關作為^(註 79)。而觀察評核指標內容即包含善良管理人注意與忠實義務原則，並就金融服務業具體落實情形以及金融消費爭議情形，分

別各按一定比例進行評分，並將金融檢查與日常監理情形列為額外減分項目^(註 80)。為了鼓勵金融機構者協助消費者防制詐騙，強化金流安全，保障合法經濟，金管會於 2025 年起將業者防制詐騙之措施及其成效納入公平待客原則中注意與忠實義務原則評核之加分項目，加強對金融消費者之保障^(註 81)。

倘金融服務業於提供服務之過程中未完全實踐善良管理人之注意與忠實義務，導致消費者因使用該服務而受有損害時，除了在公平待客原則評核結果受有影響而間接反映金融服務業對於金融消費者之保護存在一定缺失外，並未賦予消費者得就該義務之違反而向金融機構請求損害補償^(註 82)，如此情形從風險承擔與損益歸屬之法理觀察，似不符事理之平。

觀察英國快速支付系統補償規則，雖強制規定提供支付服務之業者，對於消費者因受詐欺使用該服務所造成之損害，負有損害補償之責任。此規則並非僅要求支付服務提供業者為消費者提供保護，而係希望支付服務提供業者積極為消費者善盡忠實義務與善良管理人注意義務，並給予例外免責事由，使消費者負一定之責任，以達雙方權利義務之對等；與此同時，支付服務提供業者落實注意義務，亦非僅單純保護消費者，在打擊詐欺之政策上更是創造阻止詐欺犯罪之有效手段。因此本文竊認我國似乎可思考參酌英國法制制定相關規定之可能性。

按金融服務普及與詐欺案件暴增，存有相當關係，隨著普惠金融之推廣，消費者之消費習慣亦有所改變，越來越多的消費者開始習慣利用金融服務作為支付方式，而金融業亦藉此而獲利。詐欺犯罪者也利用金融服務作為詐欺行為之管道。若金融服務業未就詐欺加以管控，最終將使消費者喪失對金融市場之信心，進而破壞金融秩序之穩定。

伍、結論與建議

詐欺犯罪對全球社會、經濟及被害者本身造成重大影響，我國現行打詐

制度雖戮力防止詐欺犯罪之發生，然而對於阻止受詐欺項之流通仍有更為進步之空間。英國政府實施因受詐欺而授權推送支付致受損害之消費者強制補償制度，可使符合一定條件之受害者獲取補償，其對消費者利益有一定之保護作用。

我國制定有金融消費者保護法，規定金融機構應盡善良管理人注意義務與忠實義務。並於行政指導之公平待客原則，檢視金融機構是否依據善良管理人注意與忠實義務盡到阻詐措施。本文竊認，為保護消費者權益，我國似可參考英國之補償制度，討論建立相關措施之可能性。如此或可督促金融服務業更為積極保護消費者之權益。於此項制度建立之同時，亦可強化金融機構對詐欺行為之即時預測與風險管理能力。最後，以企業社會責任之角度，金融服務業將反詐行動納入企業社會責任之核心價值，有助於維護金融市場之信心與穩定，並可創造雙贏之結果。

參考文獻

中文

一、專書

劉連煜（2021），「現代公司法」，新學林，增訂 16 版。

二、期刊論文

1. 汪信君（2023），「公平待客原則與保險監理——以金融弱勢之保護為中心」，月旦法學雜誌，第 335 期。
2. 楊岳平（2023），「金融消費者保護法制與監理的法律經濟分析觀點——以行為經濟學的應用為中心」，月旦法學雜誌，第 339 期。
3. 葉啟洲（2023），「保險消費者保護與公司治理—公平待客原則與其界限」，臺灣財經法學論叢，第 5 卷第 1 期。
4. 廖福村等（2012），「台灣詐欺犯罪之現況與對策」，吳鳳學報，第 20 期。
5. 蔡田木（1999），「詐騙犯罪被害人屬性之研究」，內政部警政署刑事局委託研究報告。
6. 羅俊瑋（2020），「原則性之金融監理措施：公平待客原則之探討 - 以英國制度為參考」，壽險管理期刊，第 33 卷第 6 期。

三、網路資料

1. 方韋傑（2024），「10 大詐騙手法曝光走著瞧：27% 受害人 1 小時內付錢」，自由財經，<https://ec.ltn.com.tw/article/breakingnews/4815458>（最後瀏覽日：2024/11/26）。
2. 朱漢崙（2024），「富邦率『鷹眼聯盟』成功阻詐 3.6 億」，聯合新聞網，<https://udn.com/news/story/7239/8162414>（最後瀏覽日：2024/12/03）。
3. 李秉芳（2024），「檢察官：虛擬貨幣詐騙佔三成，盼透過國際合作追回金流」，關鍵評論，<https://www.thenewslens.com/article/244224>（最後瀏覽日：

2024/11/27)。

4. 金融監督管理委員會(2023)，「金管會公布 114 年公平待客原則評核機制」，https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202312070004&dtable=News (最後瀏覽日：2025/01/23)。
5. 金融監督管理委員會(2024)，「金融服務業公平待客評核機制之說明」，<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=953&parentpath=0,5,943> (最後瀏覽日：2025/01/23)。
6. 徐煜勝(2024)，「柬埔寨起桶詐團拘禁『豬仔』行騙 刑事局二大三隊逮竹聯地虎堂及統促黨涉案份子」，警政時報，<https://www.tcpttw.com/2024/05/109711/> (最後瀏覽日：2024/10/17)。
7. 徐煜勝(2024)，「虛擬貨幣慘淪為詐騙集團洗錢媒介 行政院長陳建仁視察刑事局斬流成果」，警政時報，<https://news.owlting.com/articles/690594> (最後瀏覽日：2024/11/27)。
8. 黃雅蘭(2024)，「工程師兼職遭詐團利用 成立假投資網站害 110 人損失逾千萬」，桃園電子報，<https://tyenews.com/2024/07/653885/> (最後瀏覽日：2024/10/21)。
9. 魏喬怡、戴瑞瑤(2023)，「公平待客評核 增兩加分項目」，工商時報，<https://www.ctee.com.tw/news/20231208700160-439901> (最後瀏覽日：2025/01/23)。
10. 行政院(2023)，「新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版(核定本)」，行政院全球資訊網，<https://www.ey.gov.tw/Page/5B2FC62D288F4DB7/b69642ae-2f91-4295-be09-e91747e1eb0b> (最後瀏覽日：2024/11/27)。

四、政府文書

1. 金融監督管理委員會(2015)，「金管法字第 1040055554 號函」。
2. 金融監督管理委員會(2022)，「金融服務業公平待客原則修正對照表」，頁 1-3。

英文

一、期刊論文

1. Button, M. et al. (2009), “Fraud Typologies and Victims of Fraud Literature Review,” Centre for Counter Fraud Studies, Institute of Criminal Justice Studies, University of Portsmouth, pp. 27-29.
2. OECD (2011), “G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection.”
3. OECD (2023), “Recommendation of the Council on High-Level Principles on Financial Consumer Protection.”
4. Li, T. et al. (2021), “ESG: Research Progress and Future Prospect,” *Sustainability*, Vol. 13, 11663, pp. 1-28.
5. UK Finance (2024), “Annual Fraud Report 2024.”

二、政府文書

1. Lending Standards Board (2023), “Contingent Reimbursement Model Code for Authorised Push Payment Scams 17 October 2023(CRM Code 2023).”
2. National Cyber Security Centre (2022), “Transaction Monitoring for Online Services,” National Cyber Security Centre, pp. 1-9.
3. Pay.uk (2024), “FPS Reimbursement Rules,” Pay.uk, pp. 1-25.
4. Payment Systems Regulator (2023), “Authorised Push Payment Fraud Reimbursement: The Consumer Standard of Caution Exception Guidance,” Payment Systems Regulator, pp. 1-7.
5. Payment Systems Regulator (2023), “Specific Requirement 1: Faster Payments APP Scam Reimbursement Rules – The Consumer Standard of Caution Exception,” Payment Systems Regulator, pp. 1-4.

三、網路資料

1. Harrop, C. et al. (2024), “Authorised Push Payment Fraud: A New Mandatory

- Reimbursement Regime for UK PSPs,” Freshfields. (Last visited: 2024/11/30)
2. Sullivan, Joseph (2024), “APP Fraud: The UK’s Mandatory Reimbursement Requirement,” Thomson Reuters, <https://www.thomsonreuters.com/en-us/posts/investigation-fraud-and-risk/app-fraud-uk/> (Last visited: 2024/11/30)
 3. Chaplin, R. A. & Adams, W. (2024), “New Rules to Tackle Authorised Push Payment Fraud,” Skadden Publication / The Capital Ratio. <https://www.skadden.com/insights/publications/2024/04/new-rules-to-tackle-authorised-push-payment-fraud> (Last visited: 2024/11/30)
 4. Paul, Samantha (2019), “Authorised Push Payment Scams - The Voluntary Code,” Bryan Cave Leighton Paisner, <https://www.bclplaw.com/en-US/events-insights-news/authorised-push-payment-scams-the-voluntary-code.html> (Last visited: 2024/10/23)

註釋

- 註 1： Button, M. et al. (2009), “Fraud Typologies and Victims of Fraud Literature Review,” Centre for Counter Fraud Studies, Institute of Criminal Justice Studies, University of Portsmouth, pp. 27-29.
- 註 2： 同前註 1, pp. 28-29.
- 註 3： 廖福村等 (2012)，「台灣詐欺犯罪之現況與對策」，吳鳳學報，第 20 期，頁 134-135。
- 註 4： 蔡田木 (1999)，「詐騙犯罪被害人屬性之研究」，內政部警政署刑事局委託研究報告，頁 48-49。
- 註 5： 同前註 3，頁 134。
- 註 6： 同前註 4，頁 7。
- 註 7： 方韋傑 (2024)，「10 大詐騙手法曝光 走著瞧：27% 受害人 1 小時內付錢」，自由財經，<https://ec.ltn.com.tw/article/breakingnews/4815458> (最後瀏覽日：2024/11/26)。
- 註 8： 廖福村等 (2012)，「台灣詐欺犯罪之現況與對策」，吳鳳學報，第 20 期，頁 136-137。

註 9：同前註 8，頁 136。

註 10：行政院（2023），「新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版（核定本）」，行政院全球資訊網，頁 11，<https://www.ey.gov.tw/Page/5B2FC62D288F4DB7/b69642ae-2f91-4295-be09-e91747e1eb0b>（最後瀏覽日：2024/11/27）。

註 11：同前註 8，頁 138。

註 12：同前註 8，頁 138。

註 13：同前註 8，頁 138。

註 14：同前註 8，頁 138-139。

註 15：同前註 8，頁 139。

註 16：同前註 10，頁 11。

註 17：黃雅蘭（2024），「工程師兼職遭詐團利用 成立假投資網站害 110 人損失逾千萬」，桃園電子報，<https://tyenews.com/2024/07/653885/>（最後瀏覽日：2024/10/21）。

註 18：同前註 10，頁 7。

註 19：李秉芳（2024），「檢察官：虛擬貨幣詐騙佔三成，盼透過國際合作追回金流」，關鍵評論，<https://www.thenewslens.com/article/244224>（最後瀏覽日：2024/11/27）。

註 20：徐煜勝（2024），「柬埔寨起桶詐團拘禁『豬仔』行騙 刑事局二大三隊逮竹聯地虎堂及統促黨涉案份子」，警政時報，<https://www.tcptw.com/2024/05/109711/>（最後瀏覽日：2024/10/17）。

註 21：同前註 10，頁 9-10。

註 22：徐煜勝（2024），「虛擬貨幣慘淪為詐騙集團洗錢媒介 行政院長陳建仁視察刑事局斬流成果」，警政時報，<https://news.owlting.com/articles/690594>（最後瀏覽日：2024/11/27）。

註 23：李秉芳（2024），「檢察官：虛擬貨幣詐騙佔三成，盼透過國際合作追回金流，關鍵評論」，<https://www.thenewslens.com/article/244224>（最後瀏覽日：2024/11/27）。

註 24：UK Finance (2024), “*Annual Fraud Report 2024 May*”7.

註 25：Lending Standards Board (2023), Contingent Reimbursement Model Code for Authorised Push Payment Scams 17 October 2023 (CRM Code2023).

註 26：Financial Services and Markets Act 2023.

註 27：UK Finance (2024), *supra note 25*, at 44.

註 28：Lending Standards Board (2023), “Contingent Reimbursement Model Code for Authorised Push Payment Scams 17 October 2023 (CRM Code2023)”, 4.

註 29：英國 2017 年支付服務條例第 67 條規定翻譯如下：

1. 在處理支付交易或支付交易執行過程中，當付款人同意付款交易後，方可視為已由付款人授權。
2. 此同意可於支付交易執行前為之，或付款人與業者達成協議於交易執行後為之；該同意需付款人與業者間以商定之形式，並按商定程序提出或透過收款人及支付啟動服務提供商提出。
3. 付款人可在支付交易無法撤銷前，隨時撤回先前之同意，使未來之付款交易視為未授權。

註 30：Lending Standards Board (2023), *supra note 29*, at 5.

註 31：Lending Standards Board (2023), *supra note 29*, at 5、14-15.

註 32：Paul, Samantha (2019), “Authorised Push Payment Scams - The Voluntary Code,” BRYAN CAVE LEIGHTON PAISNER, <https://www.bclplaw.com/en-US/events-insights-news/authorised-push-payment-scams-the-voluntary-code.html> (last visited Oct.23, 2024).

註 33：National Cyber Security Centre (2022), Transaction Monitoring for online services, 3-5.

註 34：Lending Standards Board (2023), Contingent Reimbursement Model Code for Authorised Push Payment Scams 17 October 2023 (CRM Code2023), 9.

註 35：*Id.* at 10.

註 36：*Id.* at 10-11.

註 37：同前註 32。

註 38：Lending Standards Board (2023), *supra note 35*, at 12.

註 39 : Lending Standards Board (2023), supra note 35, at 12-13.

註 40 : 同前註 32。

註 41 : Lending Standards Board (2023), supra note 35, at 15.

註 42 : Lending Standards Board (2023), supra note 35, at 16.

註 43 : Harrop, Claire, Christopher Chan, and Chris Bernard (2024), Authorised Push Payment fraud: a new mandatory reimbursement regime for UK PSPs, Freshfields, <https://www.freshfields.com/en-gb/our-thinking/knowledge/briefing/2024/09/authorised-push-payment-fraud-a-new-mandatory-reimbursement-regime-for-uk-psps/> (last visited Nov.30 2024).

註 44 : Lending Standards Board (2023), supra note 35, at 15-16.

註 45 : Lending Standards Board (2023), supra note 35, at 17-18.

註 46 : Lending Standards Board (2023), supra note 35, at 18.

註 47 : Lending Standards Board (2023), supra note 35, at 18-19.

註 48 : Financial Services (Banking Reform) Act 2013.

註 49 : Financial Services And Market Act 2023.

註 50 : Pay.uk (2024), FPS Reimbursement Rules, p5.

註 51 : The Consumer Standard of Caution Exception.

註 52 : Payment Systems Regulator (2023), Authorised push payment fraud reimbursement The Consumer Standard of Caution Exception Guidance, 5.

註 53 : Payment Systems Regulator (2023), Specific Requirement 1: Faster Payments APP Scam Reimbursement Rules The Consumer Standard Of Caution Exception December 2023, 1-4.

註 54 : Chaplin, R. A. & Adams, W. (2024), New Rules To Tackle Authorised Push Payment Fraud, Skadden Publication / The Capital Ratio. <https://www.skadden.com/insights/publications/2024/04/new-rules-to-tackle-authorised-push-payment-fraud> (last visited Nov.30 2024).

註 55 : 同前註 54。

註 56 : Pay.uk (2024), FPS Reimbursement Rules, 9.

- 註 57：Sullivan, Joseph (2024), “APP Fraud: The UK’s Mandatory Reimbursement Requirement,” Thomson Reuters, <https://www.thomsonreuters.com/en-us/posts/investigation-fraud-and-risk/app-fraud-uk/> (Last visited: 2024/11/30)
- 註 58：Organization for Economic Co-operation and Development, OECD.
- 註 59：Taskforce on Financial Consumer Protection.
- 註 60：OECD (2023), Recommendation of the Council on High-Level Principles on Financial Consumer Protection, OECD/LEGAL/0394, 6-11.
- 註 61：OECD (2011), G20 HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION 4.
- 註 62：OECD (2023), Recommendation of the Council on High-Level Principles on Financial Consumer Protection, OECD/LEGAL/0394, 6.
- 註 63：金融監督管理委員會（2015），「金管法字第 1040055554 號函」，<https://law.fsc.gov.tw/LawContentHistory.aspx?hid=841>（最後瀏覽日：2025/01/23）。相關公平待客原則之學理論述，可參閱：羅俊瑋（2020），原則性之金融監理措施：公平待客原則之探討 - 以英國制度為參考，壽險管理期刊，第 33 卷第 6 期，頁 1-33。
- 註 64：金融監督管理委員會（2022），「金融服務業公平待客原則修正對照表」，頁 1。
- 註 65：金融消費者保護法第 1 條參照。
- 註 66：同前註 64，頁 2。
- 註 67：金融監督管理委員會（2024），「金融服務業公平待客評核機制之說明」，<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=953&parentpath=0,5,943>（最後瀏覽日：2025/01/23）。
- 註 68：楊岳平（2023），「金融消費者保護法制與監理的法律經濟分析觀點——以行為經濟學的應用為中心」，月旦法學雜誌，第 339 期，頁 22。
- 註 69：即金融消費者保護高層次原則所提到之第十原則 --- 保護消費者資產免於詐欺、騙局或濫用。
- 註 70：同前註 68，頁 22。

註 71：同前註 68，頁 23。

註 72：同前註 10，頁 24-25，<https://www.ey.gov.tw/Page/5B2FC62D288F4DB7/b69642ae-2f91-4295-be09-e91747e1eb0b>（最後瀏覽日 114/1/2）。

註 73：OECD (2023), Recommendation of the Council on High-Level Principles on Financial Consumer Protection, OECD/LEGAL/0394, 8.

註 74：金融監督管理委員會（2022），「金融服務業公平待客原則修正對照表」，頁 1-3。

註 75：朱漢崙（2024），「富邦率『鷹眼聯盟』成功阻詐 3.6 億」，聯合新聞網，<https://udn.com/news/story/7239/8162414>（最後瀏覽日：2024/12/03）。

註 76：葉啟洲（2023），「保險消費者保護與公司治理—公平待客原則與其界限」，臺灣財經法學論叢，第 5 卷第 1 期，頁 147。

註 77：劉連煜（2021），「現代公司法」，新學林，增訂 16 版，頁 139-140。

註 78：金融消費者保護法第 9、10 條參照。

註 79：金融監督管理委員會（2024），「金融服務業公平待客評核機制之說明」，<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=953&parentpath=0,5,943>（最後瀏覽日：2025/01/23）。

註 80：金融監督管理委員會（2023），「金管會公布 114 年公平待客原則評核機制」，https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202312070004&dtable=News（最後瀏覽日：2025/01/23）。

註 81：魏喬怡、戴瑞瑤（2023），「公平待客評核增兩加分項目」，工商時報，<https://www.ctee.com.tw/news/20231208700160-439901>（最後瀏覽日：2025/01/23）。

註 82：汪信君（2023），「公平待客原則與保險監理——以金融弱勢之保護為中心」，月旦法學雜誌，第 335 期，頁 36。