



社團法人

台灣消費者保護協會

2022 數位金融論壇

結案報告



2022 數位金融論壇

結案報告

壹、緣起

隨著數位金融的時代來臨，線上支付在疫情的推波助瀾下已漸漸發展出模式、隨著去年虛擬線上銀行的開張，消費者開始正式進入無紙本的新世代、加上各式 APP 的應用，可以說一個手指就能處理各式金融相關事務，包含電信帳單都開始捨棄紙本，然而爭議也因為不了解而開始悄悄產生，消費者了解數位金融的腳步刻不容緩！

貳、目的

透過各個相關政府單位以及各界專家學者，來了解數位金融目前各相關單位已經進行了哪些項目？做到哪裡？未來規畫是甚麼？目前民眾遇到的困難又在哪裡？未來會產生的消費爭議會在何處？這些本會都希望藉由此次論壇了解，並期待互相研討能激盪出火花，進而提供未來數位金融的消費環境更好的建議。

參、活動單位

補助單位：行政院消費者保護處

主辦單位：台灣消費者保護協會(簡稱台灣消保協會)

肆、活動執行

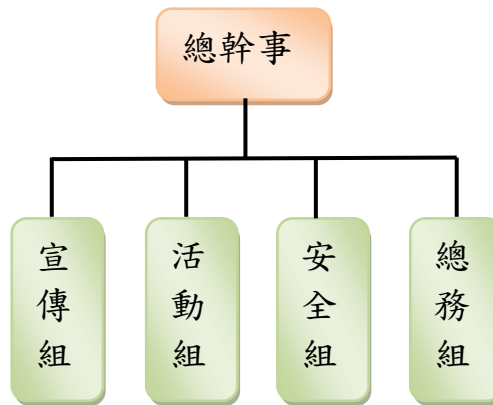
一、活動時間：

111 年 8 月 23 日(二)早上 9：30 至下午 16：30

二、活動地點：

高雄市蓮潭會館國際會議二廳

三、活動編組：



1. 總幹事：負責執行、指揮活動整體運作
2. 總務組：負責活動採購管理，贈品、準備及綜理整體活動財務收支。
3. 安全組：負責場地佈置、復原、路線導遊與安全維護。
4. 活動組：安排整個活動流程的運作與執行。
5. 宣傳組：企劃活動整體宣傳資料的設計、印製、發送、接待貴賓等。

* 活動執行細目

網頁宣傳



現場大圖



2022 數位 金融論壇

多位專家帶你一探數位金融的秘密
教你避開數位金融的消費陷阱

除了有獎徵答還提供蓮潭午餐便當
還等甚麼一起來報名~ (限100名)




08 / 23 (二) 早上9點到下午4點


地點：蓮潭會館 B1 國際二廳

免費參加 (共四場主題)



報名專線：07-9700726

 台灣消費者保護協會

補助單位：行政院消費者保護處 主辦單位： 台灣消費者保護協會

邀請卡

台灣消費者保護協會 2022數位金融論壇

謹訂於111年8月23日(星期二)早上9點至下午4點
高雄市蓮潭會館B1國際二廳舉辦

歡迎蒞臨指導

理事長 季仁華 監事長 陳建富 暨全體理監事 敬邀

2022
數位金融論壇

111/08/23(二)時間		主講人	與談人
09:00~09:30	30分鐘	報到	
09:30~09:40	10分鐘	主席致詞(台灣消費者保護協會)	
09:40~09:50	10分鐘	貴賓致詞(消保處)	
09:50~10:00	10分鐘	有緣千里來相聚 介紹蒞臨貴賓與各單位(大合照)	
10:00~10:45	45分鐘	第一場專題演講 「金融數位下的消費爭議」 主講者:金融評議中心 總經理 張冠群教授	與談一:陳俊男教授 台灣科技大學財金所 與談二:台灣消保協會法律委員(楊櫻花律師)
10:45~11:00	15分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
11:00~11:45	45分鐘	第二場專題演講 「數位銀行數位支付」 主講者:金管會銀行局 副局長 林志吉	與談一:王惠嘉教授 成功大學工資管系前所長 與談二:台灣消保協會法律委員(許淑清律師)
11:45~12:00	15分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
12:00~13:30	90分鐘	午餐/休息	
13:30~14:15	45分鐘	第三場專題演講 「數位消費資安」 主講者:王吉祥 資通暨個資安全技術服務 聯盟 資深顧問	與談一:邵敏華 博士 屏科大資管系教授 與談二:台灣消保協會法律委員(林祺祥律師)
14:15~14:30	15分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
14:30~15:00	15分鐘	下午茶敘	
15:00~15:45	45分鐘	第四場專題演講 「網路小額支付消費爭議」 主講者:李鐘興教授 義守大學財務金融學系教授兼 管理學院EMBA/P MBA執行長	與談一:洪仁杰教授 屏科大國際財金學程 與談二:台灣消保協會法律委員(陳憲青律師)
15:45~16:00	15分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
16:00		閉幕式、賦歸	

論壇手冊



**2022
數位金融論壇**



台灣消費者保護協會
高雄市前鎮區保泰路355號6樓之2
電話: (07)9700726

補助單位: 行政院消費者保護處 主辦單位: 台灣消費者保護協會

活動議程

※地點：蓮池潭國際會館國際會議二廳 ※

2022 數位金融論壇

高雄市蓮潭會館 B1 國際二廳-活動流程

111/08/23(二)時間		主講人	與談人
09:00-09:30	30 分鐘	報到	
09:30-09:40	10 分鐘	主席致詞(台灣消費者保護協會)	
09:40-09:50	10 分鐘	貴賓致詞(消保處)	
09:50-10:00	10 分鐘	有緣千里來相聚 介紹蒞臨貴賓與各單位(大合照)	
10:00-10:45	45 分鐘	第一場專題演講 「金融數位下的消費爭議」 主講者：金融評議中心 總經理 張冠群教授	與談一：陳俊男教授 台灣科技大學財金所 與談二：台灣消保協會法律 委員(楊櫻花律師)
10:45-11:00	15 分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
11:00-11:45	45 分鐘	第二場專題演講 「數位銀行數位支付」 主講者：金管會銀行局 副局長 林志吉	與談一：王惠嘉教授 成功大學工資管系前所長 與談二：台灣消保協會法律 委員(許淑清律師)
11:45-12:00	15 分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
12:00-13:30	90 分鐘	午餐/休息	
13:30-14:15	45 分鐘	第三場專題演講 「數位消費資安」 主講者：王吉祥顧問 資通暨個資安全技術服務 聯盟 資深顧問	與談一：邵敏華 博士 屏科大資管系教授 與談二：台灣消保協會法律 委員(林祺祥律師)
14:15-14:30	15 分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
14:30-15:00	15 分鐘	下午茶敘	
15:00-15:45	45 分鐘	第四場專題演講 「避開小額支付消費爭議」 主講者：李建興教授 義守大學財務金融學系教授兼 管理學院 EMBA/PMBA 執行長	與談一：洪仁杰教授 屏科大國際財金學程 與談二：台灣消保協會法律 委員(陳意青律師)
15:45-16:00	15 分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
16:00		閉幕式、賦歸	

四、參與人數：100 人。(報名開放三日即額滿)

五、參加對象：各縣市政府消保官、各相關消費者保護團體，對數位金融議題有興趣之社會人士、各級相關學校科系教師與學生。

六、報名方式：透過網路報名表單向本會報名。

問題 回覆 81 設定

2022數位金融論壇

2022/8/23(二)早上9點到下午4點,在蓮潭會館舉辦,免費報名還提供蓮潭午餐便當,限100名,以報名順序為先



流程表

台灣消費者保護協會 2022數位金融論壇

謹訂於111年8月23日(星期二)早上9點至下午4點
高雄市蓮潭會館B1國際二廳舉辦

歡迎蒞臨指導

理事長 蔡仁華 監事長 陳建富 暨全體理監事 敬邀

伍、成果報告與分析

本次研討會共邀請到十二位長官與專家教授以及律師擔任論壇的主講人以及與談人，因為議題新穎，講師們收到邀約也都非常樂意分享專業知識，一整天的論壇，參與者無不回饋收穫滿滿。

對消費者而言，數位金融還是照著一層神秘的面紗，雖然羨慕著可以用手機滿天下結帳的便利，卻又擔心著因著便利而來的數位金融詐騙，藉由論壇透過專家學者們的解說，消費者了解了數位金融的運作模式，更是瞭解了若是遇到金融糾紛可以依循的法律，以及遇到金融糾紛可以尋求幫助的申訴管道。

一日的論壇真是令人意猶未盡，很多消費者都表示希望能夠將講師們的內容重覆閱讀，故本會也將論壇直播片段放上頻道，亦把論壇重點截要節錄於本會月刊，好讓更多消費者能收穫到數位金融知識。



2022數位金融論壇-台消主辦-第一場張冠群教授

觀看次數：13次 2022年8月26日 第一場專題演講-「金融數位下的消費爭議」

2022數位金融論壇
台灣消保協會 - 1/11



- 1 2022數位金融論壇-台消主辦-第一場張冠群教授
台灣消保協會 34:32
- 2 2022數位金融論壇-台消主辦-第一場主持人-徐邦翰執行長
台灣消保協會 2:44
- 3 2022數位金融論壇-台消主辦-貴賓致詞
台灣消保協會 11:39
- 4 2022數位金融論壇-台消主辦-第三場與談人-鄧敬華博士
台灣消保協會 12:27
- 5 2022數位金融論壇-台消主辦-第四場與談人-洪仁杰教授片段
台灣消保協會 12:44
- 6 2022數位金融論壇-台消主辦-第一場與談陳俊男教授
台灣消保協會 11:41

全部 相關內容 已觀看

論壇活動集錦

場地布置茶水備置



活動報到



貴賓致詞

台灣消保協會理事長麥仁華



消保處蕭素雲參議



高政府社會局機要秘書潘怡璋



合影大合照



第一場論壇照片(主講：張冠群教授-金融憑議中心總經理/與談一：陳俊男教授-台消金融委員/與談二：楊櫻花律師-台消法律專業委員)



第二場論壇照片(主講：銀行局副局長林志吉/與談一：王惠嘉教授-台消金融委員/與談二：許淑清律師-台消法律專業委員)



第三場論壇照片(主講：王吉祥資深顧問/與談一：邵敏華博士—屏科大教授/與談二：林祺祥律師—台消法律專業委員)



第四場論壇照片(主講：李建興教授-義大財金執行長/與談一：洪仁杰教授-台消金融委員/與談二：陳意青律師-台消法律專業委員)



論壇活動花絮



台下民眾認真聽講



踴躍搶答與提問



附件資料：論壇手冊內容

111/08/23(二)時間		主講者	與談人
09:30~09:40	10 分鐘	主席致詞(台灣消費者保護協會)	
09:40~09:50	10 分鐘	貴賓致詞(消保處)	
09:50~10:00	10 分鐘	有緣千里來相聚 介紹蒞臨貴賓與各單位(大合照)	
10:00~10:45	45 分鐘	第一場專題演講 「金融數位下的消費爭議」 主講者: 金融評議中心 張冠群教授	與談一：陳俊男教授 台灣科技大學財金所 與談二：台灣消保協會法律委員(楊櫻花律師)
10:45~11:00	15 分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
11:00~11:45	45 分鐘	第二場專題演講 「數位銀行數位支付」 主講者:金管會銀行局 林志吉 副局長	與談一：王惠嘉教授 成功大學工資管系前所長 與談二：台灣消保協會法律委員(許淑清律師)
11:45~12:00	15 分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
12:00~13:30	90 分鐘	午餐/休息	
13:30~14:15	45 分鐘	第三場專題演講 「數位消費資安」 主講者:王吉祥 資通暨個資安全技術服務 聯盟 資深顧問	與談一：邵敏華 博士 屏科大資管系教授 與談二：台灣消保協會法律委員(林祺祥律師)
14:15~14:30	15 分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
14:30~15:00	15 分鐘	下午茶敘	
15:00~15:45	45 分鐘	第四場專題演講 「避開小額支付消費爭議」 主講者:李建興教授 義守大學財金系執行長	與談一：洪仁杰教授 屏科大國際財金學程 與談二：台灣消保協會法律委員(陳意青律師)
15:45~16:00	15 分鐘	與會問與答以及有獎徵答	
16:00		閉幕式、賦歸	

第一場

主題：「金融數位下的消費爭議」

主講者：金融評議中心總經理 -

張冠群 教授



專長與經驗實績

- 保險法令及金融監理法令遵循諮詢
- 保險理賠策略諮詢
- 保險法令、公平待客原則、金融科技法規議題講師

現職

- 財團法人保險事業發展中心董事
- 律大法律事務所資深顧問
- 中華民國仲裁協會金融仲裁人
- 美商諾得保險經紀人資深顧問
- 安盛保險代理人股份有限公司監察人
- 金融監督管理委員會保險局投資型保險商品審查委員
- 中信金融管理學院教授
- 東吳大學法學院暨財務工程與精算科學系教授

經歷

- 財團法人金融消費評議中心總經理
- 財團法人汽車交通事故特別補償基金顧問
- 擔任國泰金控、元大金控、台灣人壽、台灣產物、新光銀行、澳盛銀行、富邦人壽、台銀人壽、銀行局、保險事業發展中心等國內外金融機構、政府機構、行業協會等專題講師。(講授洗錢防制法、公平待客原則、金融消費者保護法、保險監理法規、金融科技相關法規等議題)

主講內容：

今天想與大家分享的内容~

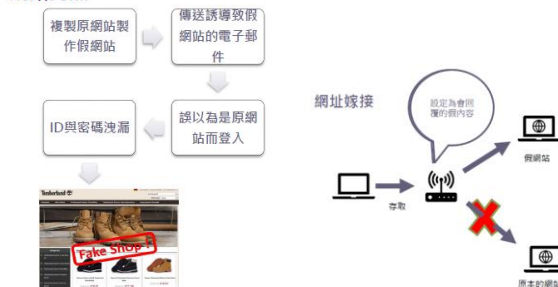
認識金融數位化的優勢與風險



監理金融數位化對消費者的新風險 假網站的攻擊

風險	監理措施
線上詐欺	<p>攻擊非來自特定國家司法管轄權區域，增加監理與防治困難。監理方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> 金融機構強化資安措施與對消費者的資訊安全教育。 國際合作與資訊共享

網路釣魚



偽冒金融機構寄送釣魚郵件

2021/7/9新增「疑似偽冒台中商銀寄送釣魚簡訊，竊取個人敏感性資料」。

- 釣魚簡訊內容：[台中銀行]您好，因應疫期間，全台改為線上辦理www[.]tcbank[.]com立即登入即可領取救助金1000
- 釣魚連結：hxxp://www[.]tcbank[.]com
- 參考連結：
https://www.tcbank.com.tw//News/newscontent.html?ID=1784

偽冒金融機構寄送釣魚郵件

2021/6/18新增「疑似偽冒中華郵政寄送釣魚郵件，竊取個人敏感性資料」。

- 釣魚郵件主旨：我們已嘗試配送您的包裹
- 釣魚郵件寄件地址：台灣郵局 <info@ehime-kanekiyo[.]co[.]jp>
- 釣魚連結：
hxxps://adeoyeoke[.]com/meleaca (2021年6月18日更新：連結已失效)
- 參考連結：無

仿冒銀行公開網站

- 2021/9/24新增「疑似偽冒摩根大通證券公開網站」。
hxxps://www[.]jpmorgantw[.]com (2021年9月24日更新：連結已失效)
- 2021/9/23新增「疑似偽冒樂天國際銀行公開網站」。
hxxps://rakuten-bank[.]xyz (2021年9月23日更新：連結已失效)
- 2021/8/3新增「疑似偽冒中國信託銀行公開網站」。
hxxps://ctcbcbank[.]com/ (2021年8月3日更新：連結已失效)
- 2021/7/15新增「疑似偽冒台灣銀行公開網站」。
hxxps://bankoftaiwan[.]co[.]za/apply/ (2021年7月15日更新：連結已失效)

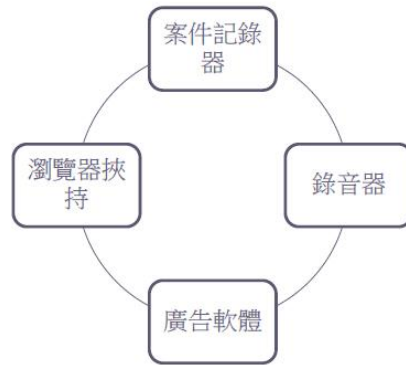
電子郵件的攻擊與詐騙



間諜軟體



身分竊盜、資料竊盜、營業中斷損失、名譽損失



監理金融數位化對消費者的新風險 監理金融數位化對消費者的新風險

風險	監理措施
演算法風險： 偏見與偏誤的風險。如於保險較意中造成的歧視。	對演算法的透明度錯誤歸責性及公平性的要求。並課與金融服務提供者演算法決策過程的說明義務。

風險	監理措施
資訊隱私權風險： • 因拒絕提供資訊而造成的歧視； • 資訊外洩與隱私權的侵害	<ul style="list-style-type: none"> 告知同意的要求 Opt-in取代opt-out之措施

監理金融數位化對消費者的新風險 監理金融數位化對消費者的新風險

風險	監理措施
監理風險： 新金融科技商品之監理密度小於傳統金融，對消費者保戶相對不足。i.e. P2P貸款、監理沙盒、純網路保險公司	功能性監理取代行業別監理

風險	監理措施
科技風險： 平台不穩定風險。新興金融科技業平台不穩定造成故障或暴露於外部攻擊之脆弱性。	系統穩定性要求入法

研析違反個資法案例

個資保護 資安

	定義	保護目的與法益	責任主體之義務	法律效果
個資	個人資料，依據我國個人資料保護法（以下簡稱個資法）第2條的定義，指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號...，及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。	個資法要權衡的是避免人格權受侵害，以及促進資料的合理利用。	個資法設計有對個資蒐集主體的要求，如蒐集前之告知，蒐集、處理或利用相關要件，當事人權利之行使，事故時之通知等；而合理運用部分，企業或組織可於特定目的範圍內及符合法定情形下進行蒐集、處理或利用，都是必須遵守的規定。	違反個資法，不論公務、非公務機關或行為人，可能會負有行政、刑事或民事責任。
資安	資訊安全之內涵，多數係以保護企業或組織之資訊資產為主，並透過相關軟、硬體協助，如系統監測、權限控管等方式，確保資料/資訊/資產的機密性、完整性、可用性，及維持組織之營運或將風險降低。	資訊安全透過軟、硬體之技術手段保護資產的角度不同，個資法更加强調法令遵循之管理與保護。	民、刑事責任與行政責任主體回歸各該法律規定。	資安方面可能會涉及金融法規或內稽內控等規定。

案例

個人資料為特定目的外之利用

申請人主張

- 申請人為相對人ooo客戶，於102年7月30日去函告知相對人內容為：「本人ooo因工作業務性質特殊，煩請貴行協助辦理下列事項：1、如貴行為行銷之目的，不得依相關法令蒐集、處理、利用及國際傳輸本人之相關個人資料。2、本人如有相關金融商品需求，本人將主動與貴行聯繫洽詢，貴行無須主動提供適當之產品與服務資訊予本人。此致ooo股份有限公司。」，然相對人於收受該聲明後，並未辦理註記，相對人員工ooo先生於103年5月ooo日來電向申請人行銷金融商品，後經洽談，相對人表示爾後不再犯此過錯，並告知會於電腦註記，惟相對人員工ooo小姐又於103年10月ooo日來電行銷金融商品，是相對人漠視申請人個人意願，亦漠視個人資料保護法第28、29條及民法第195條規定，逕行對客戶不當銷售金融商品，致申請人隱私權受損。

申請人主張

請求標的：

1. 相對人應給付申請人新台幣（下同）ooo元。
2. 相對人應給付申請人新台幣ooo元。
3. 相對人應將「聲明人ooo股份有限公司，因本公司對於人員教育訓練不足及資訊管理系統設計並未完臻，導致ooo先生於書面通知不接受金融商品行銷之意願予本公司後，本公司員工仍未依ooo先生意願逕行去電行銷金融商品，本公司除就此深表歉意外，並承諾爾後將不再對ooo先生不當行銷金融商品，謹此致歉聲明之。」等文字，以ooo號字體及半版之篇幅（寬ooo公分，長-第ooo公分）一天刊登於ooo日報之全國版頭版。
4. 相對人應出具同意書面同意書，同意於103年6月19日本人與相對人協議內容，可作為爾後本人主張權益之附件文件。
5. 相對人應出具載有「爾後倘若相對人再對申請人有不當行銷金融商品行為，相對人應無條件給付申請人ooo元做為違約賠償之用。」書面文書字樣給予申請人收執。

相對人主張

有關本行人員於103年10月○○○日致電申請人提供商品資訊乙事，經查係肇因於新進人員未詳查本件對於申請人拒絕接受產品與服務資訊所為之註記。造成申請人不便之處，本行深感抱歉。本行已對該名新進人員進行相關懲處，並再次針對所有新進員工加強教育訓練，以確保防止類似情形再度發生。又本件在申訴過程中，申請人雖未說明其究受有何種損害，惟本行為維護良好客戶關係，仍努力向申請人尋求合意協商方案，然雙方終未能達成共識。

主要爭點

- (一)相對人行員於103年10月○○○日致電申請人提供商品資訊之行為，是否違反個人資料保護法及侵害申請人之隱私權、名譽權？
- (二)申請人得否併依個人資料保護法之規定及侵權行為之法律關係，向相對人求償？
- (三)申請人請求相對人給付非財產上損害賠償，以多少金額為適當？

判斷理由

(一)相對人行員於103年10月○○○日致電申請人提供商品資訊之行為，是否違反個人資料保護法及侵害申請人之隱私權、名譽權？

1、按個人資料，指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編

號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料，個人資料保護法第2條第1款定有明文。依同法第20條第1項之規定，因故取得他人個人資料者，原則上僅得於蒐集之特定目的必要範圍內，就該個人資料加以利用。

2、查，相對人因申請人申辦○○○，取得申請人姓名、電話等個人資料，自僅得作為房貸相關事宜之用，此亦經申請人出具聲明書表示，其資料不願提供予相對人行銷之用，相對人無須主動提供適當之產品與服務予申請人。然相對人之行員於103年10月○○○日致電申請人提供商品資訊，業已逾越個人資料之使用範圍，為違反個人資料保護法第20條第1項之規定。

判斷理由

查，相對人行員致電申請人提供商品資訊，致申請人個人生活私密領域遭受打擾，誠如前述，業已侵害申請人之隱私權，應堪認定。至申請人指稱相對人已侵害其名譽權云云，名譽有無受損害，應以社會上對個人評價是否貶損作為判斷之依據，非以被害人主觀感受為準。本件相對人行員致電申請人提供商品資訊，未使他人產生何等貶損申請人評價或感官等情，是難遽認損及申請人之名譽權。

判斷理由

(二)申請人得否併依個人資料保護法之規定及侵權行為之法律關係，向相對人求償？

1、按非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。依前項規定請求賠償者，適用前條第二項至第六項規定；如被害人不為或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新台幣五百元以上二萬元以下計算；不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格權而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，個人資料保護法第29條第3項、第28條第3項、民法第195條第1項前段定有明文。對照各該規定內容，個人資料保護法，採取較民法嚴格之歸責原則，構成要件與民法侵權行為之一般規定不完全相同，應不發生特別規定排除一般規定之問題（臺灣新北地方法院103年度訴字第1304號民事判決參照）。相對人行員之行為，違反個人資料保護法第20條第1項之規定，亦侵害申請人之隱私權，已論如前述，因此，申請人併依個人資料保護法之規定及侵權行為之法律關係向相對人求償，洵非無據。

判斷理由

次按受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行為人連帶負損害賠償責任，但選任受僱人及監督其職務之執行，已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，僱用人不負賠償責任，民法第188條第1項定有明文。本件相對人行員於103年10月2日致電申請人提供商品資訊，自應屬執行職務之行為，又相對人未抗辯其就選任受僱人及監督其職務之執行，已盡相當之注意義務，是申請人請求相對人負連帶賠償責任，應有理由。

判斷理由

(三)申請人請求相對人給付損害賠償，以多少金額為適當？

揆諸上開規定及說明，倘申請人依個人資料保護法之規定向相對人求償，如不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件500元以上2萬元以下計算。若申請人依侵權行為之法律關係，請求相對人賠償隱私權受侵害之損害，則應以相當之金額為限，所謂相當，以實際加害情形與其隱私權影響是否重大，及被害者之身分地位與加害人經濟狀況等關係定之（最高法院47年臺上字第1221號民事判例要旨參照）。本件申請人雖提出其擁有座落於○○○市○○○區之不動產，謂其具有一定資力，然未能舉證證明其計算損害賠償之依據為何，是申請人隱私權遭受侵害所蒙受精神上痛苦，有損害範圍不能證明之情形，本中心依金融消費者保護法第20條公平合理原則，參酌個人資料保護法第28條第3項規定，認申請人請求相對人給付○○○元部分為合理。

第一場 - 與談人：台灣科技大學財金所

陳俊男 教授



現任

國立台灣科技大學財金所副教授

台灣消費者保護協會金融專業委員

中華財務管理科技學會理事

國防部軍人保險監理會監理委員

衛生福利部中央健康保險署全民健康保險安全準備管理小組委員

經歷

國立台灣科技大學財金所所長

財團法人中小企業信用保證基金資金運用審核委員會委員

勞動部勞動基金監理會委員

衛生福利部國民年金監理會監理委員

國立成功大學國際經營管理研究所兼任副教授

美國哈佛大學商學院 PCMPCL 個案研習營研習

美國百布森學院(Babson College)創業教學培育種子師資研習、國立成功大學會計系助理教授

財政部金融局稽查

與談內容：

數位金融服務

- 網路加密貨幣、虛擬貨幣
- 電商金融、
- 數位銀行
- 網路信評業務、互聯網信貸、P2P 借貸
- 網路保險科技、社群保險
- 智慧理財、機器人理財新興、大數據投資平台
- 群眾募資
- 行動支付工具、第三方支付、轉帳等金融業務。

數位金融的技術與特性

- 以人工智慧、區塊鏈、雲端運算、大數據、網路電商、社群、5G 數位行動通訊、IoT 物聯網為代表的新技術應用於金融領域。
- 金融業務分拆
- 線上營運平台
- 人工智慧/大數據驅動
- 社群合作模式
- 微型金融市場

金融數位下消費者權益保護存在的問題

- 資訊不對稱/不公平交易
- 消費者資訊安全
- 資金安全
- 投訴無門

訴訟程序中的成本高、補償低、程序繁、舉證難等問題

OECD 金融消費者保護的高級原則

- 2011 年 10 月，世界經濟合作與發展組織 (OECD) 公佈了《金融消費者保護的高級原則》，把金融消費者權益概括為：
 - 公平公正對待
 - 及時獲取相關資訊
 - 接受教育
 - 金融資產安全
 - 消費資料和隱私安全
 - 投訴得到及時回應和解決

金融消費者的八項基本權益

- 受尊重權、自主選擇權、公平交易權、知情權、
- 受教育權、財產安全權、資訊安全權 依法求償權。

第一場 - 與談人：台灣消保協會法律委員

楊櫻花 律師



簡介

楊櫻花律師事務所

學歷：中興大學法律系、東海大學法律研究所

國家考試及證照：土地登記專業代理人檢覈考試及格

基層公務人員特考法制職系及格

律師高考及格

經歷：屏東縣萬丹鄉公所課員兼調解委員會秘書

高雄縣政府課員、台北縣政府課員

國立屏東教育大學兼任講師

高雄縣政府教師申訴評議委員會委員

屏東縣政府衛生局緊急醫療救護諮詢委員會委員

現任：法律扶助基金會高雄、屏東扶助律師、審查委員

高雄市政府勞工局第 2-4 屆勞資爭議仲裁委員主仲

台灣消費者保護協會法律專業委員

高雄市政府交通局車輛行車事故鑑定委員會委員

第二場

主題：「數位銀行數位支付」

主講者：金管會銀行局

林志吉 副局長



財政部金融局科長

金管會銀行局金融控股公司組科長、信託票券組科長

金管會銀行局信託票券組專門委員、副組長

金管會銀行局金融控股公司組副組長

金管會保險局壽險監理組組長

金管會綜合規劃處副處長

金管會綜合規劃處處長

大綱

(一) 網路銀行、行動銀行及電子化支付等數位金融服務。

(二) 數位金融服務相關之消費者保護及安全控管議題。

第二場 - 與談人：成功大學工資管系前所長

王惠嘉 教授



簡介

英國曼徹斯特大學資訊科學博士

國立成功大學資訊管理研究所教授 (2018-2021 所長)

國立成功大學工業與資訊管理學系教授

(2018-2021 系主任)

國立成功大學 Fintech 中心智慧風險評估實驗室主持人

與談大綱:

1. 數位支付的趨勢
2. 現金與數位支付的迷思

第二場 - 與談人：台灣消保協會法律委員

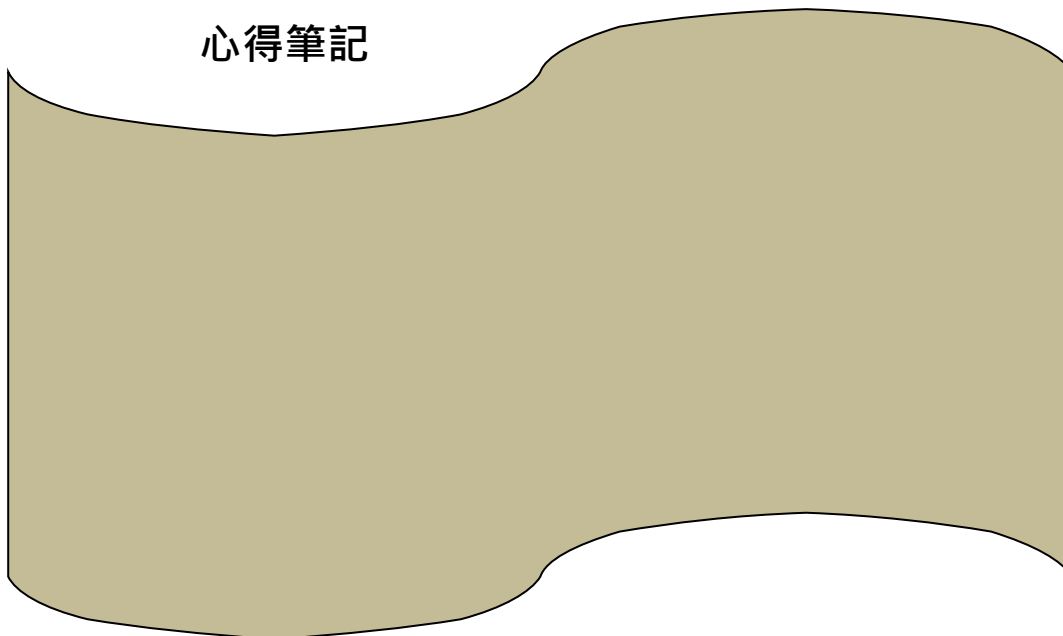
許淑清 律師

許淑清律師現職



- ❖ 執業律師
- ❖ 台灣消保者保護協會副秘書長
- ❖ 高雄少年及家事法院調解委員
- ❖ 高雄市政府三民區公所調委

心得筆記



第三場

主題：「數位消費資安」

主講者：資通暨個資安全技術服務聯盟 資深顧問

王吉祥 顧問

個人簡歷 王吉祥(Davies)

背景：

- 文化大學 資管所 碩士
- 資通暨個資安全技術服務聯盟 資深顧問
- Symantec 資深顧問
- 大學、技職學院 資訊科技產業講師
- KPMG 資深顧問
- 資訊科技服務相關產業 資深經理、稽核評審
- 製造、買賣流通與金融服務產業 ERP顧問、MIS管理代表



專業資格：

- ◆ ISO 20000、27001 L.A.; BS 10012、25999 L.A 主導稽核
- ◆ EC-Council Certified Ethical Hacker 道德駭客(CEH)
- ◆ EC-Council Certified Security Analyst 資安分析(ECSA)
- ◆ ITIL Foundation Certificate 資訊科技服務與管理
- ◆ ECSA、CSA 雲端服務聯盟星級驗證 資深顧問、主導稽核
- ◆ STS、SCTA 賽門鐵克認證 資訊安全、營運持續專家
- ◆ IPMA、PMP 國際專案管理
- ◆ Certified Information Systems Security Professional、Information Systems Auditor 資訊安全管理(CISSP)、資訊(電腦)稽核(CISA)
- ◆ EC-Council Certified Computer Hacking Forensic Investigator 電腦鑑識(CHFI)
- ◆ Linux Professional Institute Certified(LPIC)
- ◆ Certifiend Internet Webmaster Security Analyst 網際網路暨電子商務安全分析(CIW)
- ◆ Microsoft MCSE & MCSA : Security、Messaging ; MCITP、MCDBA、MCTS
- ◆ CompTIA Security +、Project + 美國計算機協會 資訊安全與國際專案管理
- ◆ Cisco Certified Network 思科資深網路技術管理(CCNP、CCNA)
- ★ 資訊科技服務、資訊安全、專案管理、品質管理、風險管理(GRM)、營運永續管理、個人資料保護、網路入侵檢測、資安滲透防護與雲端服務暨安全管理.....共 50 多項國際專業認證等相關資格。

經歷：

- 資安暨個資與雲端管理制度 協同計畫主持人、專案經理、稽核與輔導顧問
- 資訊、雲端服務、資安管理、個人資料保護等相關課程與研討 種子講師
- 風險管理、內控內稽等相關課程與實務工作研討 產業講師
- 資通暨個人資訊安全技術與服務產業聯盟 講師暨資深顧問
- ISO 27001 第三方認證機構 資深稽核評審
- IRCA登錄 ISO 27001 Lead Auditor 認證課程 專任講師
- SOC監控中心、網路安全入侵檢測、滲透測試 技術顧問
- 資安暨個資事故、業務持續營運、危機管理及事件演練與對策 資深顧問
- GPKI、TWCA、ITGC(電腦審計)、公部門與金融等機構憑證 資深稽核評審
- 企業永續營運(BCMS)與資訊科技服務(SMS、ITIL)管理制度 協同計畫主持人、專案經理、稽核與輔導顧問

授課、稽核、輔導與諮詢實績(代表單位)

公務單位、獨立機關與國營事業

司法院、立法院、考試院、監察院、行政院研考會、教育部、衛生福利部、疾病管制署、金管會、水利署、國民健康署、內政部戶政司、臺北市政府、臺北市政府警察局暨各分局、高雄高等行政、少年法院、臺中、臺南高等法院、彰化、嘉義、臺南、花蓮地方法院、臺北市、中區、高雄中國稅務局、彰化、雲林、金門稅務局、關務署高雄關、臺北關、教育部區、縣市級中心、台南市政府、教育局、文建會、勞動局、海巡署南巡總局、新北市政府、經濟部能源局、河川局、金管會期貨局、嘉義縣衛生局、屏東縣政府、南投林務局、臺電、臺水、中油。

教育、醫療機構與公益團體

臺綜大體系(中興、中正、成大、中山)、交大、聯合、師範體系、東華、高雄大學、屏科大、輔仁、慈濟體系、臺南醫護相關等院校、耕莘、慈主公、國泰、輔大附設醫院、及其他各公、私立大學、技職院所與醫療等機構；金融消費評議中心；罕見疾病協會、弱勢促進會等公益團體。

財團法人、企業組織與金融產業

汎德永業(BMW)；中華開發工業銀行(開發金控)、合作金庫、ING安泰投信(野村投信投顧)；國家實驗研究院、國家高速公路網中心、太空中心、僑務中心、中華電信、歐陽資訊、聯合報系、華新麗華、零壹科技、義經科技、關東森林科技、104人力銀行、賽門鐵克；富邦(momo)、寶成集團。

議題概要

➤ 傳統資訊安全風險(資訊方便的背後安全性)

➤ 實務案例(行動(資訊)裝置安全防護)

第三場 - 與談人：屏科大資管系教授

邵敏華 博士



簡介

國立屏東科技大學資訊管理系副教授

專長：

資訊安全管理、金融科技、資訊管理系統

內容大綱：

多元便利的手機購物 APP 安全議題 (購物 APP 安全與支付討論，行動應用 APP 基本資安標章，購物平台端的資安課題)

第三場 - 與談人：台灣消保協會法律委員

林祺祥 律師



簡介：

成功大學法學碩士、律師高考及格、義守大學兼任講師

台灣消費者保護協會法律委員召集人

台灣消費者保護協會第八屆秘書長

台北市消費爭議調解委員、高雄市醫師懲戒委員會委員

高雄市緊急醫療救護諮詢委員

經濟部中小企業榮譽律師、高雄市政府法律諮詢律師

現任：

林祺祥律師事務所、台灣消費者保護協會理事

第四場

主題：「避開小額支付消費爭議」

主講者：義守大學財務金融學系教授兼管理學院

EMBA/PMBA 執行長

李建興 教授



簡歷：

義守大學財務金融學系教授兼管理學院 EMBA/PMBA 執行

長、高雄市投資與創新管理協會理事長

勞動基金監理委員會監理委員(包括四大基金勞退與勞保基

金)、全台 16 家金融控股公司年度績效評鑑召集人

高雄市國立政治大學校友會理事長

義守大學教職員工退休撫卹儲金管理委員會主任委員

香港恆生大學世界華人傳承研究中心名譽研究員

台灣上市櫃公司協會社團負責人第五期創會會長

中華財務管理科技學會 ESG/CSR 首席顧問

全台第一本 ESG 教科書主編

大綱：

1. 小額支付的實際案例-問題與審思-從 Youtube 免費試用談起
2. 消費者自己可以努力之處
3. 主管機關的兩難之處-便利與安全的選擇問題
4. 主管機關可以幫忙把關的-達到救源管理的效能
5. 讓知識與時俱進-多吸收新知與請教專家-以房仲的霸王條款為例

第四場 - 與談人：屏科大國際財金學程

洪仁杰 教授



簡介：

屏東科技大學財務金融國際學士學位學程教授

台灣消保會金融保險專業委員

大綱

1.消費者支付手段多元化-現金/實體卡/行動支付三足鼎立

資策會產業情報研究所 (MIC) 的 2021 年行動支付消費者調查結果指出，2021 年行動支付常用度首次達到 69%，相當接近第一名的實體卡 74%和現金 71%。

其實包括全球成熟經濟體使用現金支付比例最高的日本(防偽技術精良特別是日本特產三桎樹皮漿)，隨者技術進步，行動支付(包括 apple pay/LINE PAY、銀行卡以及例如 suica/icoca 等交

通預付卡/電子錢包)支付比例也逐年上升。

2. 小額支付衍生的新形態消費糾紛

近年來台灣出現最多的爭議大概是消費者使用 Google Play 或 App Store 等平台下載的 APP，並透過電信帳單代收代付 APP 所產生的費用。爭議主因包括誤觸 APP 購買、消費額度超出預期以及盜刷等。這類一般消費單價在 1000 元以下透過電信業者代收代付的小額支付，由於電信業者僅扮演代收代付功能，因此一旦開通小額支付(原始設定為未開通)，不僅對消費內容不過問，還會逐漸提升消費(信用)額度。

其實問題比較大應該是未成年子女無節制購買以及短時間連續盜刷。未成年子女無節制購買部分只能請父母停用(不開通)本功能；短時間連續盜刷除了應該由 APP 提供者或電信商強化防盜機制之外，主管機關宜研擬在制式化契約中須由電信商提供上限金額選項，並經由消費者設定在設定單次小額支付以及累積支付金額(總額)兩個額度，而不宜由 APP 提供者或電信商單方決定，以免出現幾分鐘內被盜刷數十筆，累積金額數萬元的遊戲點數消費事件層出不窮。

3. 便利性與安全性的平衡

a. 金融普惠(financial inclusion)的概念

EX. 肯亞 M-PESA 支付系統 4 年內普及率 80% 而電視則花了 20 年

許多類似行動支付，特別是學生/高齡者/主婦，增加安全性及便利性(例如 LINE PAY 即時通知/轉帳/分拆帳單)

b.手續費低-p2p 擴充轉帳功能，特別是國外匯款以及跨境支付

EX. 英國 Transfer Wise p2p 美金/英鎊匯率 bid-ask

average 手續費則可能不到在銀行傳統 1/4 。未來記名悠遊卡或日本 SUICA 卡等可跨境消費，歐盟非歐元區部分已刻在整合中；另目前台灣除電子支付機構外，也已開放兩家非電子支付機構(統振及東聯互動)專營外籍移工國外小額匯兌業務。顯示小額金融跨境業務逐漸往開放的方向勢在必行。

c.未來增值服務，例如個人資產管理 (PFM)，個人收入支出表/資產負債表

EX. MINT/MONEY FORWARD 整合消費/金融資料

第四場 - 與談人：台灣消保協會法律委員

陳意青 律師



現職：弘恩法律事務所律師、台灣消費者保護協會理事、團訟律師、法律扶助基金會扶助律師、台灣高雄少年及家事法院調解委員、屏東縣政府消費爭議調解委員、雲林縣政府消費爭議調解委員

曾任：

台灣高等法院高雄分院法官助理

台灣消費者保護協會第九屆秘書長

學歷：國立政治大學法律系畢業



台灣消費者保護協會

地 址：高雄市前鎮區保泰路 355 號 6 樓之 2
電 話：(07) 970-0726 FAX：(07) 970-0675
企 劃：徐邦瀚執行長
執 行：黃翌遙 主任
信 箱：cpat3706222@seed.net.tw
網 址：www.cpat.org.tw