

財團法人台北外匯市場發展基金會

「超高齡社會對我國金融服務與監理法制影響之研究」

A study on the Impact of a Super Aged Society on the
Financial Services Sector and Regulatory Legal Framework
in Taiwan

國立中正大學

嘉義縣民雄鄉大學路一段 168 號

研究人員：洪令家、蔡鐘慶、陳政陽

研究助理：鄭瑞杰、陳泓暉、連庭誼

中華民國 115 年 1 月

目 錄

第一章 計畫概述	1
一、 研究計畫之背景	1
二、 研究目標	3
三、 研究方法與步驟	3
(一) 研究方法(Research Methodology)	3
(二) 研究步驟(Research Steps)	4
第二章 超高齡社會對金融體系帶來的衝擊	6
一、 高齡金融剝削的危機	9
二、 高齡金融消費者能力下降對於金融機構的挑戰	12
三、 對金融服務的要求提高	14
第三章 日本因應超高齡社會之金融政策與法制	18
一、 日本建立適應超高齡社會之政策框架與法制基礎	18
二、 日本超高齡社會之現況與金融風險	19
三、 日本金融廳針對高齡失智症投資人之應處建議	20
(一) 金融服務業者須探求高齡者真意	20
(二) 伴隨高齡將增加支出	21
(三) 金融服務提供業者之責任	21
(四) 協助高齡者防範失智症導致之風險	21

(五) 預期效果	22
四、 日本內閣府引領政策框架，推動金融協力合作	22
五、 日本訂定《高齡者等終身支援業者指引》作為共通性指引，保障高齡者之交易安全	23
(一) 指引訂定之目的	23
(二) 指引之適用範圍	24
(三) 小結	39
第四章 美國因應超高齡社會之金融政策與法制	42
一、 CFPB 對高齡金融剝削之指引	42
(一) 前言	42
(二) 高齡金融剝削的概念、發生方式與影響	42
(三) 四步驟介入框架	44
二、 美國司法部應對高齡金融剝削的對策	53
(一) 美國司法部的高齡正義倡議(Elder Justice Initiative)	53
(二) 對高齡金融剝削之界定	54
(三) 熟人所為的金融虐待	54
(四) 陌生人所為的金融詐騙	56
(五) 受害者導向的應對：求助管道與個案指引	58
(六) 執法層面的措施	58

(七) 跨專業網絡與多部門協作	61
(八) 預防與公眾宣導	61
(九) 小結	61
第五章 英國因應超高齡社會之金融政策與法制	67
一、 高齡金融消費者與其他消費群體不同的因素	67
(一) 高齡金融消費者的財務需求和情況	67
(二) 高齡金融消費者之能力	68
(三) 高齡金融消費者面臨人生事件之可能性	69
(四) 高齡金融消費者健康與認知之變化	69
(五) 小結	71
二、 英國銀行業務對於高齡金融消費者的因應	71
(一) 高齡消費者的銀行偏好	71
(二) 銀行通路的挑戰與因應	72
(三) 數位化的影響	74
三、 第三人協助高齡者使用金融服務的相關措施	77
(一) 英國實務上第三人協助高齡金融消費者的態樣	77
(二) FCA 對於第三人協助高齡金融消費者的因應方法	78
(三) 英國金融協會準則對於金融機構的要求	79
(四) 需在保護與協助之間取得平衡	79

四、 英國高齡金融消費者對於晚年貸款需求以及相關措施.....	80
(一) 英國高齡金融消費者的借款需求.....	80
(二) 高齡金融消費者尋找抵押貸款所遇到的困境.....	81
(三) FCA 的建議	82
第六章 我國因應超高齡社會之金融政策與制度	84
一、 我國超高齡社會的因應政策.....	84
二、 我國針對高齡金融剝削的法制	84
(一) 我國實務上的高齡金融保護	84
(二) 小結	109
第七章 其他國家相關之高齡金融商品服務與比較.....	112
一、 日本之高齡金融商品及服務.....	112
(一) NISA.....	112
(二) iDeCo.....	112
(三) 成年後見制度	113
(四) 家族信託	113
(五) 單身高齡者支援信託.....	113
(六) 逆向抵押貸款制度 (リバース・モーゲージ)	114
二、 美國之高齡金融商品及服務.....	115
(一) HECM	115

(二) IRA	115
(三) Trusted Contact Person	116
三、 英國之高齡金融商品及服務	116
(一) Equity Release	116
(二) Over-50s Life Insurance	116
四、 各國制度之比較	116
第八章 結論與展望	118
一、 超高齡社會的金融監理法制調整與強化	120
二、 面臨的挑戰與未來展望	121
(一) 防制金融剝削與詐騙風險	121
(二) 法律制度的完善	122
第九章 附件	123
附件一、 我國實務判決概要彙整	123
(一) 臺灣新北地方法院 111 年度金訴字第 950 號	124
(二) 臺灣新北地方法院 112 年度金字第 92 號民事判決	128
(三) 臺灣高等法院高雄分院 114 年度重附民上字第 2 號刑事判決	132
(四) 臺灣臺中地方法院 112 年度金訴字第 3064 號刑事判決	136
(五) 臺灣高等法院臺中分院 114 年度金上訴字第 653 號刑事判決	141
(六) 臺灣臺中地方法院 113 年度保險字第 12 號民事判決	148

(七)	臺灣新北地方法院 113 年度金訴字第 999 號刑事判決.....	153
(八)	臺灣臺南地方法院 107 年度訴字第 842 號刑事判決.....	157
(九)	臺灣南投地方法院 105 年度訴字第 136 號刑事判決.....	161
(十)	臺灣高等法院臺中分院 103 年度保險上易字第 5 號民事判決.	165

表 目 錄

表 1 本指引所適用之服務範例	25
表 2 檢查清單	29
表 3 FCA 建議銀行針對高齡者可以改善的服務	76
表 4 高齡金融消費者類型	81
表 5 高齡金融剝削十大態樣	86
表 6 民國 110 年至 115 年金管會高齡裁罰案件彙整	87
表 7 我國近 5 年高齡金融剝削案例彙整表	92
表 8 補充我國過往高齡金融剝削之案例彙整表	94
表 9 歷年商業型不動產逆向抵押貸款情形	101
表 10 各國高齡金融相關政策比較	119

圖 目 錄

圖 1 金管會重大裁罰案件查詢系統.....	87
圖 2 司法實務判決查詢紀錄 1.....	91
圖 3 司法實務判決查詢紀錄 2.....	91
圖 4 司法實務判決查詢紀錄 3.....	92
圖 5 銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款趨勢圖.....	103

第一章 計畫概述

一、研究計畫之背景

所有生物隨著時間經過、年歲增長，生理的各種機能自然會面對老化問題，老化與衰退對於生物而言，指生物因年齡增加而喪失某些生理機能。¹隨著人口老化盛行於已開發國家，我國也於 2025 年末正式邁入超高齡社會²，意即我國的人口結構中，每五位國人就有一人年齡超過 65 歲，再加上少子化的問題，我國的社會結構已經面臨重大變革。根據傳統的定義超過 65 歲的國民被視為高齡人口，高齡者不論在生理或心理上都會因為時間推移而衰老，成為需照護與保護的個體，需要重新適應社會的一群人，所以超高齡的人口結構也將顯著地影響到社會發展的各個層面。

社會上不只是食、衣、住、行、育樂，各個面向都會因為超高齡社會而逐漸產生變化，在商業與金融活動越來越發達的現代，我國整體社會的財富越來越往高齡者集中，且這種趨勢並沒有減緩的跡象。³提供多元理財服務的金融業，更難以避免受到超高齡社會變化所衝擊，高齡者即將成為金融業的資深且重要的客戶群體，不論是銀行、保險或是證券業，都必須正視客戶逐漸變老的情況，身為關係國家發展的重要服務產業，金融業的從業人員，也必須隨著超高齡社會的到來，積極調整提供的商品與服務策略，以確保維持金融服務的品質與競爭力。

為此，金融業的主管機關金融監督管理委員會（下稱金管會）近年已陸續推動多項「高齡友善」的金融政策，以因應超高齡社會的改變。

¹ 參葉至誠，老年社會學，秀威經典，第一版，2016 年 9 月，第 18 頁。

² 「2024 年，全球已有 40 個國家和地區邁入超高齡社會，包括日本（2005 年）、德國（2007 年）、法國（2018 年）等。預估我國將於明年加入此行列，65 歲以上老年人口占比超過 20%。韓國及加拿大（2025 年）、英國（2028 年）、美國（2029 年）、澳洲（2031 年）、中國（2032 年）、新加坡（2037 年）等國，也預估在未來數年陸續邁入超高齡社會。」參國家發展委員會，新聞稿，國發會發布「中華民國人口推估（2024 年至 2070 年）」，發布日期 2024 年 10 月 17 日，https://www.ndc.gov.tw/nc_27_38548（最後瀏覽日：2025 年 12 月 16 日）。

³ 連賢明、曾中信、楊子霆、韓幸紋、羅光達，台灣財富分配 2004-2014：以個人財產登錄資料推估，經濟論文叢刊，第 49 卷第 1 期，第 109-111 頁（2021）。

不僅積極促進金融業界在提供服務時，呼籲主管機關重視高齡者權益保護⁴，必須注意高齡者面對「高齡金融剝削」的危機，要求金融業必須優化對於高齡客戶的服務，以更高的標準公平合理對待高齡客戶⁵；另一方面，金融業也應透過金融創新，提供適合高齡客戶的各種商品，如這些年陸續推出安養信託與信託 2.0 計畫、以房養老貸款、微型保險、小額終老保險等等，都是為了符合高齡者金融消費需求而推出的金融商品。金融產業在主管機關的重視下，近年都以更高的標準對高齡者落實公平待客，並且透過調整法規與政策，積極打造對高齡金融消費者更便利與友好的金融環境。

另一方面，鑑於 2015 年到 2030 間全球將急速面臨高齡化問題，聯合國早從 1980 年代便已經注意到高齡者受虐的議題，隨著全球普遍重視人權，但各國政府對於高齡者的人權保護卻長期疏於關注，聯合國除了多次在人權宣言中提及應重視對高齡者的人權保護，更於第 66/127 號決議通過訂立每年的 6 月 15 日為高齡受虐關懷日“Elder Abuse Awareness Day”⁶，以提醒全球關注嚴重但很少被重視的高齡者受虐問題⁷。在老化的過程中的確有許多科學證據說明了高齡者認知或理解能力係與年紀成反比，而且年老後也會有不同的心理變化。鑑於高齡者的認知與理解力下降，社會許多不肖份子利用這樣的弱點，對於高齡者進行詐騙及不當的財產剝奪，導致嚴重的經濟虐待問題。面對高齡化的問題，「高齡金融剝削」已經成為本世紀的新興犯罪，紛紛受到世界各國的關切。

⁴金管會，新聞稿，金管會持續推動高齡者權益保護措施，發布日期 2022 年 9 月 7 日，https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0.2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202209070001&dtable=News（最後瀏覽日：2025 年 12 月 16 日）

⁵金管會，新聞稿，金管會持續推動銀行業公平合理對待高齡客戶措施，發布日期 2022 年 3 月 29 日，https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0.2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202203290003&dtable=News（最後瀏覽日：2025 年 6 月 16 日）。

⁶“The United Nations General Assembly, in its resolution 66/127, designated June 15 as World Elder Abuse Awareness Day.” See United Nations, World Elder Abuse Awareness Day (15 June), <https://www.un.org/en/events/elderabuse/>(last visited: Dec. 13, 2019).

⁷經聯合國 2017 年在 28 個國家所做的 52 個研究報告中指出，高齡者受虐的狀況常常被忽視因為每 24 個案例只有 1 個被發現；See United Nations, World Elder Abuse Awareness Day (15 June), Background, <https://www.un.org/en/events/elderabuse/background.shtml>(last visited: Dec. 13, 2025).

我國雖意識到超高齡社會帶來的危機，但主要卻僅針對勞動力不足、長期照顧政策、與高齡衛生福利發展加以因應，過去對於高齡金融剝削的認知與相關防治措施的政策並不積極，因為國內普遍認為高齡者的樣態很多元，銀髮族往往是年長又充滿智慧，財富的積累也都還有諸多財務自主的能力，所以國內對於高齡金融剝削的問題並不看重。一直到詐騙橫行成為國家發展的障礙，打擊詐騙便成為我國重要的施政方針，我國也開始如英美兩國重視高齡金融剝削的相關問題，另一方面，超高齡社會對於社會的衝擊日本早就不陌生，日本金融體系如何因應社會高齡化的對策，也非常值得我國關注與學習。

二、研究目標

因為超高齡社會對於我國的社會發展與金融體系將產生重大的影響，本研究除了研究高齡化對我國金融體系衝擊，以及我國為了因應超高齡社會所發展出的高齡金融相關政策外，也將盤點並蒐集我國包含高齡金融剝削的危機當前高齡金融所遇到的問題；又因為高齡化危機並非我國獨有之問題，美國長期跟隨著聯合國的關注，有許多針對高齡金融剝削防治的法規與政策，英國在金融監理層面上，也有諸多針對人口高齡化金融業應該轉型的指引，而日本也早就面對超高齡社會衝擊，有許多關注高齡者在金融體系中權益保障的規範，這些國家針對高齡金融與高齡金融剝削問題的因應措施，在本研究盤查目前我國高齡金融問題後，參考已經邁入超高齡社會的日本、重視弱勢金融消費者保護的英國、及努力防治高齡金融剝削的美國，針對這三個國家的高齡金融法規與政策進行比較研究，思索我國在金融服務上如何因應超高齡社會，並反思我國如何在金融監理的層面上，能參考英國、美國或日本的做法，制定更適宜的高齡金融政策，並鼓勵金融服務的轉型與創新。

三、研究方法與步驟

（一）研究方法(Research Methodology)

1.文獻分析法(Doctrinal Legal Research)

探討我國高齡者金融保護之法律與政策架構。

除了蒐集並整理我國相關法規(如金融消費者保護法、銀行、保險、證券、信託等與高齡者權益相關法規)，並分析高齡者財務行為特性與風險(例如：認知退化、詐騙風險、投資不當)及法律保護的落差。

2.比較法研究(Comparative Legal Analysis)

參考美國、日本、英國等三國制度，分析這些國家針對高齡者的金融安全，有無相關的制度設計、實施機制與監理方式，探討其對我國之借鏡。

3.法制評估與政策建議(Normative & Policy Evaluation)

針對既有法制的不足進行體系性評估，提出高齡友善金融法制調整建議，如風險揭露、適合性義務強化、高齡專員制度、數位障礙協助機制等。

(二) 研究步驟(Research Steps)

1.第一步：問題定義與研究範圍界定

確立研究焦點為高齡社會中金融服務的法制因應，界定研究對象以高齡者(如 65 歲以上)為主，金融服務範圍涵蓋銀行、保險、證券、信託等。

2.第二步：文獻與法規蒐集

系統性整理我國現行高齡金融保護之法規與高齡政策白皮書等，並檢閱相關學術論文與智庫研究報告。

3.第三步：案例蒐集

蒐集金融消費評議中心與法院之實務案例，分析我國高齡者所面對之金融問題現況，藉由蒐集並分析實務案例（如金融詐騙、保險推銷糾紛、高齡者投資損失等），了解實務上面臨的問題。

4.第四步：制度比較與案例整理

對照分所蒐集的美國、英國與日本的法制度文獻，及實務上案例，並與台灣現況對照，思考國外所面臨的高齡金融情況與外國政府採取的對策。

5.第五步：法制評估與具體建議形成

依據上述分析提出我國應修正或增補之法規面向，並提出可行的監理優化機制。

第二章 超高齡社會對金融體系帶來的衝擊

所以人口高齡化是一項全球現象，隨著科技與醫學的發達，世界上幾乎每個國家都面臨高齡人口數量及其占總人口比例持續上升的情況。根據聯合國的資料預測到 2050 年，全球 60 歲以上的人口將超過 21 億人，相比於 2017 年的 9.62 億人，高齡人口急速增加；回顧上個世紀，1980 年全球 60 歲以上的高齡者僅 3.82 億人⁸，三十年間高齡者增加二倍以上，人類開始在地球展開了長壽的旅程，人類的文明也因為各國平均餘命的增長開始有了完全不同的風貌，是以前難以想像的。

針對全球人口老化的問題，2002 年聯合國大會發表了「政治宣言和馬德里老齡問題國際行動計劃(Political declaration and Madrid international plan of action on ageing)」⁹，該計畫確定了三項行動重點，一、老年人和發展(Older persons and development)；二、促進老年的健康與幸福(Advancing health and well-being into old age)；三、確保營造對老年人有利且支持性(Ensuring enabling and supportive environments)；不只通過了 19 條宣言，同時該行動計劃提出幾個確保高齡者福祉的關鍵議題，這些議題在我國現今超高齡社會更值得重視，也應該是國家努力的目標，包括：一、促進老年人生命健康與福祉；二、確保老年人能普遍與平等地獲得醫療保健服務；三、培訓專業護理和健康人員；四、滿足老年人的心理健康需求；五、在健康優先事項中為殘疾老年人提供適當服務；六、為照顧者提供照顧和支持；七、於老年生活環境中優先防止對老年人的忽視、虐待和暴力行為。

國際間對於高齡者的支持與計畫具備共識，而我國早於 2014 年便開始著手規劃「高齡社會白皮書」，在 2015 年最初行政院針對我國人口老化問題提出的高齡社會白皮書中便提到我國人口老化速度快，導致未來家庭照顧壓力大增，也會帶來社會的價值觀與生活型態的巨大改變¹⁰，未來整個社會都不能迴避對於高

⁸ OECD, Financial Consumer Protection and Ageing Populations 8 (2020)

⁹ United Nations, Madrid International Plan of Action on Ageing, 2002, <https://www.un.org/esa/socdev/documents/ageing/MIPAA/political-declaration-en.pdf>(last visited: Dec. 30, 2025).

¹⁰ 行政院，高齡社會白皮書，第 28 頁，2015 年核定版，https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/File/Attach/4681/File_165233.pdf（最後瀏覽日：2025 年 10 月 27 日）。

齡長者的照顧與安養的責任，又人口急速老化，將會對國內的經濟發展帶來負面影響，勞動力與消費力下降外，老人安養照護的需求增加，對政府的財政負擔也同時會持續加重¹¹，這樣急速老化的社會已經為國家未來的發展帶來許多隱憂；政府的對策中除了積極完善長期照護制度外，對於老人退休後的經濟生活，政院提出「完善高齡者經濟安全保障制度及年金體制，推展各式高齡金融商品及服務，以使高齡者能享有經濟穩定的退休生活。」¹²

根據內政部對我國老人所做的調查，詢問長者對生活最擔心的問題，前三名分別為「自己的健康問題」(35%)、「經濟來源問題」(17%)、「自己生病的照顧問題」(16%)¹³，可見我國高齡者除了最擔心「健康」的問題，其次便是「經濟」上的安全；面對超高齡社會，我國高齡者面對退休後收入減少的生活，如何維持一定的經濟安全生活以保障退休後的生活品質，政府必須協助國民提早規劃因應，根據統計我國雖然有老人長期照護的急迫需求，但是國內的高齡者有高達百分之八十以上都是健康且能自理生活的銀髮族，這些高齡者要如何在轉變的未來中獲得充分的經濟安全，如何為高齡者建築一個完善的經濟安全體系並提供高齡者完善的金融環境，正是我國金融業應該積極因應的目標。

我國超高齡社會與人口負成長的現實如期而至¹⁴，對於我國社會產生了很大的挑戰，人口減少、壽命延長與隨著國家勞動力不足的問題，造成國家總體經濟結構改變，人口老化、年輕勞動人口不足，也會帶來國民的儲蓄力下降，金融活動也跟著減緩，不只會對國家的經濟成長不利，也會造成國家財政負擔日益沉重

¹¹ 賴清祺，高齡化社會與金融市場發展，亞洲金融季報，2012 秋季號，2012 年 7 月，第 44-47 頁。

¹² 行政院，高齡社會白皮書，第 28 頁，2015 年核定版 https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/File/Attach/4681/File_165233.pdf（最後瀏覽日：2025 年 10 月 27 日）。

¹³ 內政部統計處，內政統計通報，100 年第 11 週，第 10 頁，<https://ws.moi.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9VeGxvYWQvT2xkRmlsZS9zaXRlX25vZGVfZmlsZS8lODk3L3dlZWsxMDAxMS5wZGY%3D&n=d2VlazEwMDExLnBkZg%3D%3D>（最後瀏覽日：2026 年 4 月 7 日）。

¹⁴ 內政部今（9）日公布最新戶口統計資料，台灣人口總數截至去年 12 月底為 2,329 萬 9,132 人，與去年 11 月比較減少 6,953 人，已連續 24 個月負成長，其中 65 歲以上人口數為 467 萬 3,155 人，占 20.06%，正式進入世界衛生組織定義的「超高齡社會」。另外，值得一提的是，去年 12 月出生數為 9,027 人，較去年 11 月增加 1,081 人。參王千豪，65 歲以上人口占 20.06%！台灣正式邁入「超高齡社會」，工商時報，2026 年 1 月 9 日，<https://www.ctee.com.tw/news/20260109700904-430104>（最後瀏覽日：2026 年 1 月 9 日）。

而影響國家發展。¹⁵另一方面，人口高齡化雖然有許多問題，同時也帶來許多正面的影響與機會，隨著人民壽命延長，及健康迎接高齡的觀念逐漸普及，資深公民們的身體狀況普遍比上一代更佳，高齡者的活動力隨著健康概念普及而逐漸提升，隨著高齡者能提高社會參與及經濟活動，也能創造所謂的「長壽經濟」。

隨著超高齡社會所帶來的機遇與挑戰，金融市場、金融商品與金融服務在多數人日常生活中的重要性，無論是借貸、儲蓄、消費或投資，金融體系在回應人口高齡化方面扮演關鍵角色，特別是在確保能提供符合高齡者需求的適當金融商品與服務。許多法律規範均面臨相關問題，從決定法律行為是否成立與有無意思能力的民法規範便需要調整，如輔助宣告、禁治產宣告都涉及高齡者意思表示衰退或失智後的法律行為，意定監護制度更是超高齡化社會必須面對的問題，從最基礎的民法到具體的金融管制，我國都必須回應高齡化社會而有所檢討與調整，與高齡者經濟生活息息相關的金融體系更是需要積極因應，例如高齡者對銀行分行的實體可近性、是否有符合高齡者需求的金融商品，以及在高度數位化環境中，高齡者因數位能力較低而面臨的種種障礙，都需要金融產業回應並對於這些高齡金融消費者做出回應。

人口高齡化對於重視金融包容性、金融消費者保護及國民金融素養的決策者而言，同樣帶來了重要的議題與挑戰。2019 年，G20 當年的主席國日本便將人口高齡化列為發展金融包容性的重要優先事項，最終促成由 G20 夥伴金融包容夥伴關係(GPFI)，並與經濟合作暨發展組織(OECD)共同制定並發布的《福岡政策優先事項：高齡化與金融包容》(G20 Fukuoka Policy Priorities on Aging and Financial Inclusion)¹⁶。鑑於未來全球高齡化的問題，在金融服務的世界中高齡者所面臨的困境及其脆弱性因素，呼籲建立更完善的金融消費者保護機制，並輔以金融包容的重要性，不希望人們因為高齡的因素而漸漸退出金融活動，另一方面

¹⁵ 張蕙嫻，金融業應對超高齡社會的創新思維，國土及公共治理季刊，第 7 卷第 1 期，第 59 頁(2019 年)。

¹⁶ OECD, G20 Fukuoka Policy Priorities on Aging and Financial Inclusion, 13 June 2019, <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/06/g20-fukuoka-policy-priorities-on-aging-and-financial-inclusion-cd5dcd86/08a2a48d-en.pdf> (last visited: 2026/04/03).

也需要積極提升高齡者的金融素養，各夥伴都應該針對高齡者在金融服務的福祉上採取相應的措施。

一、高齡金融剝削的危機

鑒於 21 世紀後世界各國都將面臨高齡化問題，又隨著全球普遍重視人權議題，但各國政府對於高齡者的人權保護卻長期疏於關注，聯合國指出 2019 年至 2030 年間，全球 60 歲及以上人口預計將增加至 38% 的 14 億人口，全球的老年人口即將超過地球上的青年人口，所以聯合國多次在人權議題中提及應重視對高齡者的人權保護，更訂立每年的 6 月 15 日為高齡受虐關懷日“Elder Abuse Awareness Day”，以提醒全球關注嚴重但很少被重視的高齡者受虐問題¹⁷。如同聯合國《2030 年永續發展議程》(2030 Sustainable Development Agenda)與《馬德里高齡問題國際行動計劃》(Madrid International Plan of Action on Ageing)中一致的呼籲，老年人應有權享有尊嚴的晚年，免受任何形式的虐待，包括免於經濟或物質剝削，以免陷入貧困、飢餓、無家可歸、健康與權益受損，甚至過早死亡¹⁸，隨著高齡人口持續的增長，各國也應該開始關注高齡者受虐的問題。

高齡者受虐是一個在開發中和已開發國家均存在的問題，卻在全球被普遍低估的人權議題。聯合國指出，高齡者受虐的問題中，財務剝削與物質虐待是一個普遍且嚴重的問題，全球約有 5%到 10%的老年人都可能經歷過某種形式的財務剝削，然而此類虐待卻通常未被舉報，部分原因在於受害者感到羞恥和尷尬，或因受虐者認知及其他障礙而無法舉

¹⁷ United Nations, World Elder Abuse Awareness Day 15 June, 2025 Theme: Addressing Abuse of Older Adults in Long Term Care Facilities: Through Data and Action, <https://www.un.org/en/observances/elder-abuse-awareness-day>(last visited: 2026/04/03).

¹⁸ UN, Understand and End Financial Exploitation of Older People, A Human Rights Issue, New York, 15 June 2017, available at https://www.un.org/development/desa/ageing/wp-content/uploads/sites/24/2017/05/WEAAD2017_MissionStatement_Final.pdf (last visited: 2026/04/03).

報，而這樣的問題在開發中國家的增長是最顯著且最迅速的¹⁹，面對這樣嚴重的人權問題，聯合國曾經呼籲全球各國針對這樣高齡者人權問題採取多面向的應對措施，特別提醒應該注意高齡者因為認知能力衰退，而處於各種弱勢的情況，高齡者在經濟安全的問題上正面對著資產被竊取、詐騙、剝奪等金融剝削（Financial Exploitation）的威脅。²⁰

高齡金融剝削（Elder Financial Exploitation）依照美國國會的定義為「非法或不當利用高齡者的資金、財產或資產(the illegal or improper use of an older adult's funds, property, or assets)²¹」，美國的金融犯罪執法組織（Financial Crimes Enforcement Network, “FinCEN”）認為高齡金融剝削這樣的犯罪除了剝奪老年人賴以生存的寶貴資源，也嚴重影響高齡者的健康，美國第 118 屆國會曾針對高齡金融剝削的問題提出立法草案，要求各州政府應對高齡金融剝削問題編列預算並設立專門機構以強化監管，雖然防治高齡金融剝削的法案最終未獲得通過，但根據 FinCEN 的報告高齡金融剝削的問題在美國日益嚴重，並應該持續關注。²²，

高齡者因認知能力下降加上自身所積累的財富，容易成為金融剝削的對象；高齡金融消費者之金融弱勢地位，並不只體現於單純面對金融機構所提供的金融資訊，難以取得建議的訊息或判斷重要之資訊，亦會導致高齡金融消費者成為詐欺案件的受害者。依據警政署的統計，2024 年我國 65 歲以上高齡者詐欺受害人數高達 9335 人，其中「投資詐欺」型態之被害人數高達 4737 人，幾乎為高齡者詐欺受害案件一半之數量

19 UN, Department of Economic and Social Affairs, Social Inclusion, 2017 World Elder Abuse Awareness Day, June 16 2017, <https://social.desa.un.org/issues/ageing/events/2017-world-elder-abuse-awareness-day>(last visited: 2026/04/03).

20 Id.

21 Congress. Gov, Elder Financial Exploitation, <https://www.congress.gov/crs-product/IN12462>(last visited: 2026/04/03).

22 Id.

²³，而高齡者因為累積的財富既多，也會針對高齡者所持有的不動產²⁴，其等被詐欺所損失的金額也往往令人咋舌。故高齡金融消費者之金融弱勢地位亦造成高齡金融消費者於日常生活中面臨更大的詐欺風險，而身為促進金融流通的金融機構，掌握金流的金融機構如果可以適時加以介入，降低高齡金融消費者因詐欺而受有財產損害之可能，已經是我國金融監理制度所強制採取的「關懷提問」措施。²⁵

因為高齡金融消費者之金融弱勢地位緣故，高齡金融消費者之親屬往往會以此為理由，協助高齡金融消費者管理、規劃其財務以及資產。然而依據實務經驗，此種協助高齡金融消費者管理財產之行為，會衍生出任意挪動高齡金融消費者之財產，甚或是以預先分配遺產等名義，將高齡金融消費者之財產轉移至管理者名下，如台灣失智症協會於民國108年曾統計²⁶，收集之74份案例中，其中超過3分之1的財務剝削案例均來自家屬，且多數剝削管道均是透過理財抑或是金融服務達成，如金融機關可阻止親屬代理高齡金融消費者進行之不合理金融行為，即可有效降低此種財務剝削之態樣。因此高齡金融消費者之親屬對於高齡者之財務剝削亦應歸屬於高齡金融消費者保護之一環，並可藉由金融機關之介入，保護高齡金融消費者之財務完整。

因此，高齡金融消費者之弱勢處境並非僅來自個人自身健康與認知功能之衰退，而是在社會、家庭與金融環境之交錯下形成的結構性脆弱。金融服務牽涉到高度的資訊不對稱，而高齡者在資訊理解能力下降的情

²³ 胡欣男，超高齡社會易遭詐欺！詐騙集團覬覦「5兆元養老資產」，中國時報，2025年5月31日，<https://www.chinatimes.com/newspapers/20250531000283-263201?chdtv>（最後瀏覽日：2025年9月29日）。

²⁴ 鄭淑文、劉建邦，長者成詐騙目標，受害者家屬揭露真實經歷！，公視新聞網，2025年3月17日，<https://news.pts.org.tw/article/742473>（最後瀏覽日：2025年12月29日）。

²⁵ 「為防範高齡客戶因本身之「認知轉弱」而作出不適當之財務決策，以致遭金融詐騙或其他金融剝削，請參考所定「臨櫃作業關懷客戶提問參考範本」，提出對高齡客戶特殊行為之保護因應措施，包括對高齡客戶辦理存提款、匯款、鉅額資金轉移及可能受到金融剝削等，訂定高齡客戶臨櫃關懷提問機制」參金管會，金管銀合字第1100272732號函。

²⁶ 台灣失智症協會，新聞稿，保護失智財務安全，人人有責！，發布日期：2019年9月11日，<http://www.tada2002.org.tw/Messages/Content?Id=1036>（最後瀏覽日：2025年10月28日）。

況下，更難以衡量金融商品的風險與回報，且因為身體機能之改變，高齡者通常過度信任具有專業形象的金融人員，導致高齡者極易成為金融從業人員追求業績的目標。因此金融機構若仍採用一般消費者模式進行銷售或提供服務，等同忽視高齡者在認知、感知及判斷能力上的特殊需求，進而使高齡者更易受到不當推介、投資錯誤或財務剝削的影響。

二、高齡金融消費者能力下降對於金融機構的挑戰

依據內政部戶政司之戶口統計資料顯示，於 2024 年我國 65 歲以上之高齡人口已占我國總人口比率達 19.18%²⁷，距離 65 歲以上高齡人口占總人口 20%之「超高齡社會」僅差距不到 1 個百分點，因此我國極有可能於 2025 年即正式邁入「超高齡社會」。人口老化為全球共同現象，而我國老化速度更屬偏高之類型，在短時間內即面臨少子化、照護需求增加及財富轉移等多重社會課題。

並且依據學者研究 2004 年至 2014 年我國財富分配狀況，多數資產均集中於 50 歲以上之人口持有。²⁸而隨著時間的流逝，人口逐漸老化，該族群逐漸成為 65 歲以上高齡者，可推知現階段台灣之主要金融資產亦應集中於高齡者持有。未來龐大的高齡者族群將成為金融服務之核心客層，無論銀行存款、理財投資乃至保險規劃均需依賴金融機構提供服務。因此，如何確保高齡金融消費者得以在認知或身體條件退化的情形下，仍能獲取完整、正確資訊，進而做出合理金融決策，將成為金融機構不可忽視的重大挑戰。

然而高齡者常見各式眼部病變，包括白內障、青光眼及黃斑部病變等，造成視覺模糊、影像扭曲或對光敏感等情形。在金融業服務現場，多數重要資訊仍以書面方式呈現，且契約條款往往篇幅冗長、字體細小，

²⁷ 內政部戶政司，〈人口統計資料庫-人口年齡結構指標〉，內政部戶政司，<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>（最後瀏覽日：2025 年 9 月 27 日）。

²⁸ 連賢明、曾中信、楊子霆、韓幸紋、羅光達，臺灣財富分配 2004-2014：以個人財產登錄資料推估，4 頁，http://www3.nccu.edu.tw/~hmlie/publication/TER10815_v3.pdf（最後瀏覽日：2025 年 9 月 27 日）。

例如保險契約揭露事項或投資風險警語常以「小字條款」表達，其設計實已不利高齡者閱讀。雖然金融機構依法提供資訊即視為完成告知義務，但對高齡者來說，「形式上已揭露」與「實質上充分理解」存在巨大落差，此落差更會因視覺障礙而擴大，使高齡者不得不依賴業務員口頭解說，因此更易受業務推銷話術影響。

同時，高齡金融消費者不僅僅面對著因健康老化而導致難以取得重要金融交易資訊之問題，依據衛福部統計²⁹，衛生福利部推估於民國 113 年我國 65 歲以上人口罹患失智症之人數約為 35 萬人，直至民國 130 年罹患失智症之人數可能達到 68 萬人，且依據衛福部失智症之調查結果，接近 50%之失智症患者疾病嚴重度在中度至重度間。顯見未來將會有更多罹患失智症之高齡金融消費者使用金融服務，失智症導致記憶喪失、判斷力低落、語言與理解能力下降。面對金融交易，患者對風險判斷能力顯著受損，容易誤信高報酬說詞或忽略重大不利條件。然而，基於我國民情，民眾對於監護宣告或輔助宣告制度仍有所排斥，常因為家屬基於尊嚴考量而不願意發動相關之監護制度，使得不少失智患者仍以「完全行為能力人」之身分進行金融交易，導致財務風險提高。

更有甚者，根據美國的研究可以得知³⁰，因為高齡者大腦的變化將使高齡者更加信任他人，並且根據統計，個人之金融認知將會在 60 歲以後逐漸下降，然而高齡者對於自身投資決定的信心並未隨著認知的下降而有所下降。同時，當高齡者處在正常健康狀況及退化至失智症之間的「輕度認知障礙」時，因為此時高齡者雖然難以應對較為複雜的工作任務，仍可以正常進行日常生活，因此仍保有在法律上支配財產之權利，但此一狀況之高齡者卻是最容易遭受金融剝削之群體。³¹縱使金融機關

²⁹ 衛生福利部，112 年全國社區失智症流行病學調查結果，衛生福利部，<https://www.mohw.gov.tw/cp-16-78102-1.html>（最後瀏覽日：2025 年 10 月 28 日）。

³⁰ 高齡金融消費者保護之研究-以金融消費評議案件為中心，國立臺灣大學進修推廣學院事業經營法務碩士在職學位學程碩士論文，李靜雯，2022 年。

³¹ 論高齡金融剝削之防制：由財務判斷能力談起，陳俊元，2025 年 2 月 12 日。

面對的高齡金融消費者尚未罹患失智症，高齡金融消費者之認知能力與合理財務決策能力是一個漸進式的下降過程，因此最需要保護的往往是尚未被現行制度限制財產交易之高齡金融消費者。

三、對金融服務的要求提高

除了面對高齡金融消費者的關懷提問等協助高齡者避免高齡金融剝削的作法，為了保護高齡者我國也提高了金融機構應該提供的金融服務標準；金融消費者保護法（以下簡稱「金保法」）中便規範諸多金融業者應該對於金融消費者的義務，如誠信義務、廣告真實義務、與禁止進行不當招攬等等法定要求，其中金保法第9條第1項規定「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。」，要求金融機構在銷售金融商品時能維護金融消費者的權益，也就是要求金融服務業必須「充分了解金融消費者的相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度」，也是俗稱的 KYC(Know Your Customer)義務，也是金保法中規範金融服務業的適合度原則，為了確保金融機構能是當遵守這樣的適合度義務，金管會更頒布了「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」（以下簡稱「適合度辦法」），要求銀行業及證券期貨業在提供投資型金融商品或服務時，應依不同金融商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，並訂立與客戶往來之條件及消費者的相關資料，也同樣要求保險業亦有相關類似的義務要求必須認識客戶並了解客戶需求，確保提供適合客戶的金融商品。

基於此適合度義務與 KYC 要求，針對高齡金融消費者的獨特性，主管機關持續要求金融機構提供金融服務時，應確實落實對於高齡者的適合度義務審查³²，因為高齡者的各項特徵，金融服務業必須確認高齡

³² 「在商品推介、銷售環節，應藉由 KYC、KYP 及適合度分析等審慎評估程序之強化，以及建立相應之控管措

消費者購買到適合其高齡生活所需的金融商品。而在此類高齡金融消費者的特殊需求下，為了保護高齡金融消費者金管會陸續提高了對於金融服務業的要求。

主管機關制定並持續調整我國的高齡金融消費者保護政策，過去要求「瞭解高齡客戶」、「建立明確客戶服務之流程與標準」、「設計適合商品與提供適當服務」，在銷售金融商品時，對高齡客戶辦理適合度評估時，除「依據對該等客戶所評估之風險屬性及商品風險等級資訊外，亦須考量 KYC 及 KYP 結果、該高齡客戶之弱點與財務特性及所擬推介商品之特殊風險事項，妥適評估說明擬推介商品之適合性及推介理由」³³，以確認所行銷的金融商品確實滿足高齡金融消費者的需求，又因為高齡者的風險耐性較低，過去為了保護高齡金融消費者，針對高風險金融商品採取直接要求的規範，如禁止對 70 歲以上之長者主動推銷結構型金融商品³⁴，並禁止對 65 歲以上之長者主動推薦高風險基金產品³⁵，且針對 65 歲以上之長者，認定高風險的投資型保單原則上不具有適合性³⁶，禁止對其等推銷此類保險商品。

施與風險管理機制，俾向高齡客戶推介適合當事人風險屬性及承受能力之金融商品或服務。金管會希望銀行要加強行員教育訓練，提升員工對高齡客戶脆弱性因素之認識，並結合現行關懷提問制度，訂定櫃台人員對高齡客戶異常金融交易行為之應對保護措施，以全方位提升對高齡客戶金融消費權益之保護。」參金管會，新聞稿，金管會持續推動銀行業公平合理對待高齡客戶措施，2022 年 3 月 29 日，https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202203290003&dtable=News（最後瀏覽日：2026 年 5 月 10 日）。

³³ 參金管會，金管銀合字第 1100272732 號函。

³⁴ 參 2025 年 5 月修法前原銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第 29-1 條第 1 項第 2 款規定「對於最近一年內辦理衍生性金融商品交易筆數低於五筆、年齡為七十歲以上、教育程度為國中畢業以下或有全民健康保險重大傷病證明之客戶，銀行不得以當面洽談、電話或電子郵件聯繫、寄發商品說明書等方式進行商品推介。」。

³⁵ 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會會員及其銷售機構通路報酬支付暨銷售行為準則第 8 條第 1 款（辦理基金銷售業務）規定：「證券投資信託事業、證券投資顧問事業、總代理人與銷售機構之銷售人員，辦理基金銷售業務時，應依下列規定辦理：一、對於明知已屬明顯弱勢族群且為非專業投資人，包括年齡為六十五歲以上、教育程度為國中畢業以下或有全民健康保險重大傷病證明等，不主動介紹屬高風險之基金產品。」

³⁶ 65 歲以上不得投保的高風險商品為「一、投資型人壽保險甲型。二、所連結投資標的為風險等級屬 RR5 之證券投資信託基金受益憑證／境外基金／委託全權委託投資事業代為運用與管理之全權委託帳戶，及不得銷售金融消費者保護法所稱之複雜性高風險商品。三、有強制要保人須定期繳費才可維持契約效力之設計。四、被保險人投保年齡加年金累積期間合計晚於 80 歲之投資型年金保險」，參商品投資型保險商品銷售自律規範第 12 條第 1 項。

然而 2025 年開始，我國為了消除年齡歧視，首先是刪除依照年齡為界線的強制規範³⁷，過去有針對 65 歲或是 70 歲的各項排除要求，現在則是要求業者必須落實對於高齡金融消費者的適合度義務，自行評估客戶是否為「脆弱客戶評估標準」，且需提供相關的保護措施，有業者對於高齡者提供金融服務時，過往僅是「被動式揭露義務」形式，現在必須轉向為「主動辨識高齡者風險並提供差異化保障」之方法。未來金融機構於銷售風險性商品時，應積極對高齡者落實適合度義務，並採取額外保護措施，包括需要確實了解並詢問高齡者投資經驗、資產狀況、主要生活支出需求，甚至可以邀請家屬陪同討論金融商品。根據金管會的新規「高齡投保不再強制錄音錄影」，由公司自訂保護措施，金融業必須針對高齡客戶的心智功能、健康、教育程度等訂定差異化的評估標準與保護措施，並報備查，當然若能參考美國的作法建立通報機制，允許政府相關單位記錄並追蹤此類疑似交易，對於高齡金融消費者的保護更為周延，而目前雖然看似放鬆強制錄音錄影，但是業者必須確保後續高齡金融消費者於救濟時，落實金保法的義務。

除了適合度義務的要求，金管會於 2022 年也修正了金融業的「公平待客原則」指導原則，其中更新增「友善服務原則」要求我國金融業對於弱勢金融族群要確保他們也能充分享有金融服務的基本權利，與能平等、合理地享有金融服務的便利。「公平待客原則」是金管會為了落實金融消費者保護，並為了促進金融服務業奠定優良的企業文化而推動的制度，不只有相關的原則供從業人員作為行為指導，更是對於金融服務業每年進行公平待客之評核機制，這樣的評核機制對於金融業產生了很大的鼓勵與軟規範的效果。

為了推動「友善服務原則」的落實，銀行業、保險業、證券與期貨業、信託業等各個公會也配合公平待客原則陸續修改「自律規範」與「銷

³⁷ 陳于晴，不再 65 歲一刀切！金管會推高齡投保新規、簡化電訪流程 農曆年後上路，鉅亨網，2025 年 12 月 19 日，<https://gfemobile.cnyes.com/news/id/6281206>（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

售應注意事項」等公會規範，如產物保險商業同業公會及人壽保險商業同業公會修改了「保險業招攬及核保作業控管自律規範」第 13 條，對於六十五歲（含）以上高齡之客戶投保各種產品，應依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，並確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素；如證券商商業同業公會訂立了「證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範」，強化證券商向高齡客戶銷售高風險商品之交易檢視或確認（第 10 條），及要求證券商應建立適用高齡客戶之交易監控及加強查核機制（第 11 條）；是針對主管機關推動的高齡金融政策，金融業除了依照自律規範具體改善高齡客戶的服務場域與服務流程，以提供高齡者能享受金融的無障礙空間，無障礙坡道的改善、老花眼鏡與大字版契約的提供，積極改善服務的高齡友善，更是開始重視對高齡客戶進行關懷提問，要求金融商品從設計到推銷等服務過程都必須重視對於高齡者的保護。

第三章 日本因應超高齡社會之金融政策與法制

一、日本建立適應超高齡社會之政策框架與法制基礎

聯合國早於 2015 年曾宣布「2030 永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，包含消除貧窮、減緩氣候變遷、促進性別平權等 17 項 SDGs 目標，引導全球共同努力、邁向永續，而當時已有 193 個國家同意在 2030 年前，努力達成 SDGs 17 項目標。日本為聯合國之會員國，在 SDGs 目標下，日本內閣府為了因應超高齡的社會人口結構背景³⁸，依高齡社會對策基本法³⁹（以下簡稱基本法）為基礎，以促進日本經濟社會之健全發展及國民生活之安定提升為目標，將「構築以公正且充滿活力之地域社會為基礎，依自立與互助精神而形成之富饒社會」⁴⁰作為日本因應高齡社會所採行之對策作為基本理念。基本法作為因應高齡社會問題之框架型規範，明定了日本政府應採行之施政方針，並要求政府制定基本且綜合性的高齡社會對策大綱、向國會提出年度報告書等義務，也因此內閣府設置專門機構「高齡社會對策會議」，並在高齡社會對策會議（會長：內閣總理大臣）中擬定《高齡社會對策綱要》及提交國會之年度報告（高齡社會白書）。同時，日本內閣府透過辦理與高齡社會對策之相關調查，以及辦理推動國民宣導、啓發教育等活動，致力於國家高齡社會對策的整體推動。另一方面，日本於 2023 年 6 月 7 日公布《孤獨、孤立對策推動法》⁴¹（簡稱孤獨對策法），有鑑於近年日本社會快速變遷，因日常生活或無參與社會活動，因隔絕致使身心遭受有害

³⁸ 日本 2025 年 10 月 1 日時點，總人口數為 1 億 2,380 萬人，其中 65 歲以上人口為 3,624 萬人，占總人口的比例（高齡化率）也達到 29.3%。《第 1 節 高齡化之狀況（1）》，日本內閣府，令和 7 年版高齡者社會白書（全体版），https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2025/zenbun/pdf/1s1s_01.pdf（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

³⁹ 日本《高齡社會對策基本法》，已於 1995 年 12 月 16 日施行，全文共 16 條，主要為建構使每位日本國民終身享有真正幸福的高齡社會，針對就業、年金、醫療、福祉、教育、社會參與、生活環境等各項社會系統，須持續檢討並適切調整以因應高齡社會形態，法規明定國家對高齡社會對策之基本理念和昭示方向，以期國家及社會整體綜合推動高齡社會對策為主軸之法律。

⁴⁰ 〈第 1 節 高齡社會對策之基本的枠組み（1）〉，日本內閣府，令和 6 年版高齡者社會白書（全体版）https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2024/html/zenbun/s2_1_1.html（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

⁴¹ 《孤独・孤立對策推進法》（令和五年法律第四十五号），旨在推動日本中央及地方層面之孤獨・孤立綜合性因應對策與相關施政，並訂定基本理念、國家等之責任義務、施政方針等基本事項，並結合中央及地方之推動體制之法規範。

影響之社會問題，孤獨對策法要求國家應提供支援等相關措施。是故，內閣府依據孤獨對策法，以「不讓任何受孤獨・孤立困擾之人被遺漏之社會」、「透過相互扶持，人與人之間產生『連結』之社會」作為基本理念，設置了「孤独・孤立対策推進本部」⁴²，規劃國家因應國民遭受孤獨、孤立處境時之對策，並藉由相關重點計畫，訂定法規範及推動有關孤獨、孤立之重要政策，並就政策與預算實施審議。

二、日本超高齡社會之現況與金融風險

自從日本已於 2007 年就已邁入超高齡社會以來，根據金融廳近年擬定之〈高齡社會的金融服務模式〉報告指出⁴³，日本近年因人口超高齡化，社會結構已產生以下變化：

- 人口長壽化：現存 60 歲的人口當中，就有四分之一可以存活至 95 歲。
- 金融資產成長停滯：高齡者所屬之各家庭所持有的金融淨資產在過去 20 年間大致持平。
- 資產高齡化：60 歲以上家庭保有之金融資產佔全國總家庭約 3 分之 2。
- 金融廳依據社會變化指出超高齡社會的日本存在四大金融風險：
- 資產壽命⁴⁴趕不上人的平均壽命：倘若因長壽，則可能面臨儲蓄耗盡、僅靠國家年金維生的家庭將增加。
- 對於老後生活不安，導致過度節儉：即使有充分準備金融資產之家庭，也可能因為無法預估老後的收支，而對於金融資產無

⁴² 〈孤独・孤立対策推進本部〉，內閣府，https://www.cao.go.jp/kodoku_koritsu/torikumi/suishinhonbu/（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

⁴³ 〈高齡社会における金融サービスのあり方〉，金融庁，平成 30 年 7 月 3 日，頁 2~4，https://www.fsa.go.jp/policy/koureisyakai/chuukan_torimatome/chuukan_torimatome.pdf（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

⁴⁴ 「資產壽命」(wealth span) 係指一個人的資產能夠於生存期間內維持多久時間，經常作為一般人評估於退休後養老生活之必要考量，僅靠年金往往無法應付生活開支，可能得另就業或仰賴其他社會救助。

法進行有效的規劃，導致消費行為保守。

- 城鄉之間，存在於鄉村區的資產，將流向都市或都會區：高齡者於地方形成的資產，會以繼承為契機流向於都市生活的繼承人。
- 家庭資產組成結構之僵化：高齡者因認知能力或判斷能力下降，無法因應狀況而適時有效變更資產組成結構，也因而無法有效規避風險，因此僵化提高了高齡者遭受金融剝削之風險。

日本金融廳同時更指出，預計 2035 年日本有價證券持有者中，將有總數之 50%達到 70 歲以上，而 65 歲以上罹患失智症也可能高達每 3 人就有 1 人之情況。屆時，持有有價證券之失智症患者將佔持有者總數的 15%，因此對於高齡投資者有更為細緻之保護，以現行的金融市場中的招攬原則，大多以一定年齡 75 歲或 80 歲為判斷基準，倘若要對此年齡基準以上之顧客銷售商品，現行實務均要求須經主管的事前承認。為此，今後應調整依據高齡者個人因人而異之認知能力、判斷能力，做出更為細緻的保護措施，主要可藉由減少提供高齡者風險高與複雜的商品，或是風險低而相對單純的商品則簡略說明內容以減輕負擔，亦即依據商品的風險與複雜程度而有不同應處。

三、日本金融廳針對高齡失智症投資人之應處建議

針對高齡失智症投資人之應處，日本金融廳召集專家學者及業者代表，組成「市場工作小組」，給予金融廳擬定未來政策參考與建議。⁴⁵

（一）金融服務業者須探求高齡者真意

有鑑於日本社會過往倘若無法確認本人意思，則難以繼續提供

⁴⁵ 〈金融審議会市場ワーキング・グループ報告書「高齢社会における資産形成・管理」〉，金融庁，令和元年 6 月 3 日，頁 42~43，https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20190603/01.pdf（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

以往的金融服务，因此日本金融廳於政策上肯認社會整體應朝向對認知或判斷能力下降、失智的高齡者應處方式須逐漸改善，金融服務領域也須陸續跟進，即使處於認知或判斷能力不足，也足以充分確認本人意思，或事先向本人確認真意，即使判斷能力下降後，罹患失智症後仍願意持續接受金融服務。

（二）伴隨高齡將增加支出

隨著高齡者認知或判斷能力下降，高齡者的長照需求將會增加，相關支出也會擴大，導致金融資產耗損速度加速。然而，伴隨醫療科技進步，藉由長照促進國民壽命延長，金融服務業者對於高齡者之負擔有增加趨勢應有認知，進而採取因應。

（三）金融服務提供業者之責任

倘若高齡者本人於認知、判斷能力尚高或正常時，表示希望持續資產運用等活用金融資產時，站在延伸資產壽命及顧客本位觀點，金融服務提供者應盡力協助高齡者本人時，且相關應處方式，金融服務提供業者應事先具體研議。此外，具體應處應如何，若欲實現保障高齡者之目的，仍有待整體公共環境之完善，金融服務提供業者應協助推動內部規範，並可藉由定期確認，主動探求本人真意。

（四）協助高齡者防範失智症導致之風險

由於失智症會導致記憶障礙及判斷力障礙，過去高齡者本人所制定之資產規劃或安排，將變得無法執行，倘若誤用了應用於未來之儲備資金，反而將會導致縮減高齡者之資產壽命。為防止此情況，金融廳建議可採取下列措施：

- ・ 簡化交易關係、盤點自身持有金融資產之資訊，並設定適當額度使用限制，以防止過度使用等方法。

- 可預先擬定自身的金融資產管理方針（資產運用、資金提領、明確資產使用目的、遺產繼承等）。
- 倘若可行，將必要之金融資訊（財產目錄、存摺保管、上述管理方針等）與可信任之人共享。

（五）預期效果

透過上述措施，即使高齡者處於認知、判斷能力下降，至少能期盼於一定程度上防止其資產壽命縮減。倘若高齡者失智後，其周遭可信任之人也可依事先共享資訊或方針，進而延續支持失智者本人之金融行為，並維護交易安定性。

四、日本內閣府引領政策框架，推動金融協力合作

日本內閣府於 2024 年（令和 6 年）9 月 13 日經內閣會議決議⁴⁶，明確指出日本現行面臨諸多高齡化議題：包含「高齡化率（65 歲以上人口占總人口之比例）逐年上升」，且「受少子化影響等因素，高齡化率將持續上升」，伴隨「高齡化率上升，生產年齡人口預計至 2040 年（令和 22 年）將減少約 1,200 萬人，可能引發勞動力不足、經濟規模縮小」、「亦同時擔憂地域社會執行人力不足」等諸多問題。為此，內閣府針對現行諸多高齡社會之嚴峻挑戰，以實現保障高齡者，完善整體公共環境與制度為目的，考量了以下 3 點作為整體政策框架之主軸：

- A. 建立不論任何年齡層，皆可依個人期盼活躍參與之社會。
- B. 因應單獨生活之高齡者增加，構築多世代共同安心生活之社會。
- C. 因應國民個人年齡增加所伴隨之身體機能、認知機能變化，須實施細緻之政策措施與構築完善社會系統。

⁴⁶ 〈令和 7 年版高齡社會白書（概要版）〉（PDF 版）—第 2 章令和 6 年度高齡社會對策の実施の状況【第 3 節】〈特集②〉新たな高齡社會對策大綱の策定について〉，<https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2025/gaiyou/pdf/2s3s.pdf>（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

日本針對不論年齡，所有國民均可依其意願與能力，參與社會中諸多經濟活動之需求，促使國家政策重視提供多元機會促使國民充分發揮其能力、適應環境變化。日本政府為了實現「不讓任何一人掉隊」⁴⁷的社會，針對國家整體經濟、社會及環境等廣泛課題進行綜合性應處，將作為全世界共通目標的永續發展目標（SDGs），於全國各地方公共團體中（類似我國地方自治團體）廣泛且積極地推動，並據此帶動以地方創生為主軸並符合 SDGs 目標之事業興起。⁴⁸日本政府藉由地方公共團體與各地方金融機構協力合作，除了致力於解決地區性社會問題，協助在地業者達成 SDGs 各項目標，並透過地方創生 SDGs 金融所帶動的資金於各地方在地循環與再投資，期盼形成具自律性之良善循環。然而，因於推動過程中，經常可見單獨生活之高齡者，就其認知功能逐漸下降之情形、高齡人口逐年遞增，人們彼此連結產生疏離化等，且不論是否為高齡，當個人意識到陷入孤獨處境，抑或是被迫孤立時，所造成社會問題之風險也將逐漸升高，日本採取以地域性社會作為人與人之間聯繫，建立具備互助基礎與包容性社會。

五、日本訂定《高齡者等終身支援業者指引》作為共通性指引，保障高齡者之交易安全

（一）指引訂定之目的

日本在前述社會背景下，內閣府於 2024 年 6 月 11 日，聯合包括金融廳等諸多省廳及公部門辦公室⁴⁹，訂定了《高齡者等終身支

⁴⁷ 〈地球上の「誰一人取り残さない（leave no one behind）」〉，外務省，Japan SDGs Action Platform，<https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oda/sdgs/about/index.html>（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

⁴⁸ 〈地方創生 SDGs 金融〉，內閣官房・內閣府総合サイト，<https://www.chisou.go.jp/tiiki/kankyo/kinnyuu.html>（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

⁴⁹ 包含：（原文）內閣官房（身元保証等高齡者サポート調整チーム）、內閣府孤独・孤立対策推進室、金融庁、消費者庁、総務省、法務省、厚生労働省、經濟産業省、国土交通省等；〈第 2 回孤独・孤立対策推進本部配布資料〉，https://www.cao.go.jp/kodoku_koritsu/torikumi/suishinhonbu/dai2_shiryuu.html（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

援業者指引》⁵⁰（以下稱本指引），針對須要辦理醫療機構之住院、出院，或收容設施之收容照護、規劃身後事務（死亡後之法律與行政事務）等事項之高齡者，因可視為高齡長者生活中之重大事件，尤其是對於無親屬依傍、或雖有家人但無可近距離倚靠之人之高齡者而言，其生活所需之協助需求將日益迫切，本指引作為協助高齡者意思決定而設計，且旨在規範具長期、預付性質之消費商品，而商品使用對象多為判斷能力弱化之高風險族群，以守護作為商品或服務使用者之高齡者本人尊嚴、並尊重其自主決定，以因應近年日本「高齡者終身支援業者」（有關提供高齡者終身支援或協助服務之業者，以下簡稱為服務提供者）驟增，所致產生有關高齡消費者之問題諮詢，故因此指引提供相關業者參考，並作為消費者判斷基礎。內容涵蓋：契約說明義務、與醫療、長照機構之聯繫、通知繼承人事項、以及避免遺贈契約與之利益衝突或條件等諸多事項。

（二）指引之適用範圍

本指引將涉及以高齡者為服務對象之業者，包含醫療、長照、殯葬、健康保險之行政手續、生活支援、交通、日常家用品購入與處分、財產管理、納稅、金融商品交易、解約、印章等重要文書保管等多元化支援服務內容等事項，因此日本諸多省廳及公部門辦公室所管轄之業務，均可廣泛適用，參見下表 1：

⁵⁰ 《高齡者等終身サポート事業者ガイドライン》，內閣府〈第2回孤独・孤立対策推進本部配布資料〉，令和6年6月，https://www.cao.go.jp/kodoku_koritsu/torikumi/suishinhonbu/dai2/pdf/siryou2-2.pdf（最後瀏覽日：2026年1月10日）。

表 1 本指引所適用之服務範例

種類	內容
身分保證等服務 ⁵¹	① 醫療機構住院時之連帶保證 ② 長照機構等入住時之連帶保證 ③ 住院或入住機構、出院或退住機構時相關手續之代辦 ④ 死亡或退住時之身分（遺體）接領 ⑤ 對醫療相關意思決定支援 ⑥ 緊急聯絡人之指定受託、以及緊急狀況之應對處理
死後事務服務	① 死亡之確認及通知相關關係人 ② 死亡診斷書（遺體檢視證明）之申請與受領、向市區町村申請火化許可、受領火化許可證及埋葬許可證、死亡申報之代辦 ③ 喪葬相關事務 ④ 火化手續（火化申請、出示火化許可證）之代辦 ⑤ 納骨（納骨塔）、安葬（墓地）、永久祭拜等相關手續之代辦 ⑥ 費用結算、病房等場所之整理，以及家財物品與遺物之整理 ⑦ 行政機關相關手續之代辦（如後期高齡者醫療制度資格喪失申報、國民健康保險資格喪失申報等） ⑧ 生活公共設施之終止使用手續代辦（公共事業費用如電力、瓦斯、自來水之解約，網路、Wi-Fi 之解約，市話、行動電話、NHK 等之解約） ⑨ 遺留物等處理手續代辦（遺物清冊之製作、向繼承人等移交遺物與遺產） ⑩ 墓地之管理或墓地撤除相關手續之代辦

⁵¹ 原文：身元保証，日本特有的人事保証制度，確保契約履行與減少交易風險，一般情形下，服務使用者未提出身分保證人，則無法簽訂契約。日本醫療機構及長照保險相關機構等，不得在無正當理由的情況下拒絕提供服務，且於住院或入住機構時，僅以當事人未設有身分保證人等作為唯一理由而拒絕其住院或入住，亦被認為屬於不適當之作法。「關於僅以未設有身分保證人等為理由，而於醫療機構拒絕住院之處理」（2018 年 4 月 27 日厚生勞動省醫政局醫事課課長通知）「關於市町村及地區綜合支援中心對身分保證等高齡者支援事業相關諮詢之應對方式」（2018 年 8 月 30 日厚生勞動省老健局高齡者支援課、振興課通知）

日常生活支援服務	1 生活支援相關 ① 就醫之接送與陪同 ② 陪同購物、代為購買生活所需物品及購買物品之配送 ③ 日用品及家具之處分 ④ 住院或入住長照機構等時之移動（搬遷），以及家具等物品之搬運與處分 ⑤ 長照保險等服務給付之申請手續代辦 2 財產管理相關 ① 公共事業費用等需定期支出之費用支付手續代辦 ② 生活費等管理與匯款 ③ 不動產、動產等財產之保管、管理、出售等相關手續代辦 ④ 存款相關交易事宜 ⑤ 金融商品之解約、變現、出售等交易手續代辦 ⑥ 印鑑、印鑑登錄卡等證件及重要文件之保管 ⑦ 稅捐申報、繳納、退稅申請及退稅款受領等相關手續代辦
----------	--

備註：若使用者在簽訂合約後喪失決策能力，個人照護（相關法律事務）與資產管理將轉入成年監護〔原文：意定監護（原文：任意後見）或法定監護〕。

資料來源：本研究編譯整理

本指引提及倘若可以合理懷疑服務使用者之判斷能力有所下降時，應視需要與相關機構合作，考慮是否啟動成年監護制度（原文：成年後見制度）等相關手續。即使在此過程中，也應提供支持，以尊重使用者本人的自主決定，且服務提供者應透過定期與使用者面談等方式，提供必要的資訊與支援，並引導出使用者本人的意願與想法，使其能夠基於自身的價值觀與偏好做出決策。倘若同時提供日常生活支援服務，也可考慮善加利用相關機會來促進與高齡者溝通。此外，服務提供者，可根據使用者的實際情況，除了自行提供的服務以外，應與所提供之服務相關聯制度，或其他相關聯服

務之業者進行合作與分工，期盼以高齡使用者之立場出發，實現真正以人為本的服務協助。本指引中針對服務提供業者明定了共通性事項、契約簽訂時應留意事項、契約履行時應留意事項，以及服務提供業者內部體制規範須留意事項等四種層面供高齡消費者參考，說明如下：

1. 共通性事項

- 為確保業者之適切營運，並帶動高齡者等終身支援事業之健全發展，使服務使用者能安心地、持續地享用服務為目的。
- 針對與高齡者本人之契約，持續提供「身分保證等服務」及「死後事務服務」之業者。
- 業者於提供服務時，須尊重服務利用者之尊嚴與自我決定，並活用相關制度規定等，謹慎衡量符合服務利用者價值觀等意思決定，始得進行之事項。

2. 契約簽訂時應留意事項

- 於簽訂契約時，業者須依日本民法及消費者契約法所定民事規則，適切向長者說明契約內容（交付契約書、重要事項說明書之說明）之事，且須極為重視，同時宜與醫療、長照看護相關人士等保持聯繫，或向推定繼承人進行說明等，審慎細緻處理長者契約。
- 對於服務業者與使用商品服務之高齡者雙方而言，關於捐贈、遺贈，須避免將其作為契約條件，並極為重視；倘若業者有接受遺贈之情形，亦宜以公正證書遺言方式進行。

3. 契約履行時應留意事項

- 於履行契約時，業者須依契約適切履行所訂事務，並同時作成及保存有關提供服務之期間、內容、費用等，並作為記錄，定期向服務利用者報告（對於監護人資訊共享亦重要）；倘若業者有預收服務利用者之前付款（預託金），宜明確區分於營運資金等予以管理。此外，履行時須保持與醫療、長照看護等相關人士等聯繫。
- 倘若服務利用者有要求解約，業者則負有努力提供利用者解除契約所需之具體手續等資訊之義務。
- 倘若利用者之判斷能力不足時，業者須活用成年監護制度；選任成年監護人等後，宜就契約內容再行充分諮詢。

4.服務提供業者之內部體制規範

為使服務利用者能安心使用，業者須透過自身網站首頁等進行資訊揭露，並適切處理個人資訊、營業持續之對策、設置諮詢窗口等，且須極為重視。為此，藉由日本《民法》及日本《消費者契約法》等法律規範，俾利保障使用者權益並促進事業健全發展。指引適用對象係指持續性經營且同時提供身分保證服務，其範圍有入出院手續、恢復監護權等，以及「身後事務服務」，主要含喪葬相關手續並與個人締結契約之業者。業者提供服務之基本概念應以守護使用者尊嚴及尊重其自主決定為核心，並應定期面談提供必要資訊引導使用者依其價值觀決策，同時應與醫療、長照等外部體系整合，確保以人為本之長期性支援服務。各省廳與相關單位，後續將須依照指引規範，強化對於所管轄業者之監理機制。

- 指引提供檢查清單，作為各關注方之參考依據

指引當中建置了檢查清單（或稱檢核表），檢查清單可作為所有涉及提供高齡者協助服務之業者參考，也同時可作為使用者於判斷服務

提供業者之可信任度判斷標準或是監理機關強化管理或未來訂定政策之依據。詳細參見下表 2：

表 2 檢查清單

項目			內容 (◎：具有法令依據者)	相關頁碼※	請勾選
契約之簽訂	1	身分保證等	○身分保證的內容及費用之處理方式已明確說明。	12,13	☐
	2		○於住院與出院時所進行的應對措施已有具體明確說明。	13	☐
	3		○緊急狀況下的聯絡對象及聯絡方式已明確載明。	14	☐
	4	身後事務	○身後事務辦理的內容及其費用之處理方式已明確載明。	14-17	☐
	5	日常生活支援	○所提供的服務內容及其費用之處理方式，已明確說明。	17,18	☐
	6	解約費用	◎就解約費用而言，已設定適當的金額。(消費者契約法第 9 條第 1 項第 1 款)	10,11	☐
	7	死因贈與等	○簽訂契約時，未將死因贈與或捐贈(贈與)作為契約之條件而簽訂相關契約。(參照民法第 90 條)	18,19	☐
	8		○於簽訂死因贈與契約的情況下，已明確說明該契約得以撤回。	19	☐
	9	判斷能力變差時	○已明定於使用者判斷能力變差時之處理方式。	31-34	☐
	10	預託金	○已明確說明預託金的金額及其設定依據。	14	☐
	11		○已明確說明預託金的管理方式等相關處理事項。	29,30	☐
	12	招攬方式	◎不以不當方式進行招攬行為。(消費者契約法第 4 條) (不當招攬的例子) 「在契約簽訂前，不讓對方離開事務所」 「以『若不簽訂契約將無法維持生活』等言詞煽動不安」等	12	☐

	13	簽訂契約時之說明等	○已依使用者的年齡、身心狀況、知識程度等，提供適切的說明。	9-12	☐
	14		○已針對契約相關的重要事項進行說明，並以書面（重要事項說明書）交付予使用者。	9-11	☐
	15		○重要事項說明書至少包含下列項目。	9-11	☐
	16		• 提供予契約者的服務內容及費用，以及費用的支付方式	9,10	☐
	17		• 所簽訂服務的解除方式與事由，以及契約變更或解約時之退費處理方式	10,11	☐
	18		○已製作契約書，並交付予使用者。	11	☐
履行之提供	19	服務提供等	○已針對服務提供的時間、內容、費用等事項，適時製作並保存相關紀錄。	22	☐
	20		○已透過定期面談等方式，掌握使用者的意向與實際狀況。	7	☐
	21		○已妥善管理使用者的存摺、現金等，並針對支出內容等事項，向使用者進行適切的說明與報告。	30	☐
	22		○對於使用者所預託的款項，已與業者自身的營運資金等明確區分並加以管理。	29,30	☐
	23		◎使用者提出要求時，已針對服務的實施狀況進行報告。（民法第 645 條）	22	☐
	24		◎委任契約終止後，已向使用者本人或其繼承人，針對辦理經過及結果進行報告。（民法第 645 條）	28	☐
	25	解約方法等	◎使用者提出要求時，已告知解約所需的相關程序。（消費者契約法第 3 條第 1 項第 4 款）	30	☐
	26		○使用者表示欲解約時，未作出過度限制解約的不當說明。	30	☐

			(不當說明的例子) 「若您堅持解約，將造成我方作業上的困擾，請重新考慮。」 「以『一旦解約將無法維持生活』等言詞煽動不安」等		
	27		◎能夠說明解約費用之計算依據概要，以及設定違約金等之合理理由。(消費者契約法第9條第2項)	31	☐
業者的體制	28	業者的體制	○已於官方網站等管道公開業者相關資訊及所提供之服務內容，讓使用者得以清楚了解。	35	☐
	29		○已訂定個人資料保護之處理方針。	36	☐
	30		○已設置使用者諮詢窗口，並明確揭示其聯絡方式	37	☐

備註：相關頁數係指《高齡者等終身支援業者指引》中，所對照之指引頁數所載內容與要求建議。

資料來源：本研究編譯整理

日本透過檢查清單的方式，要求服務提供業者或高齡者雙方，根據服務提供的實際階段，針對指引內容所示之參考規範進行檢視，以確保高齡者締約之權益。依本指引所示，合約簽訂（契約締結）時應遵守日本《民法》第3條之2落實公平程序並維護消費者權益，業者應斟酌消費者之年齡、身心狀況等，履行資訊揭露與告知義務，交付「重要事項說明書」並詳列服務範疇。此外，針對服務提供業者若有收受押金管理等情事，以及不當勸誘行為，包括：隱匿不利事實、妨礙離開簽約場所或利用不安情緒煽動簽約，則高齡消費者可依日本《消費者契約法》第3條第1項第2款得主張撤銷其瑕疵之意思表示。此外，於身分保證與死後（身後）事務服務的保護框架下，針對這些契約的相關費用處理方式，服務提供業者應留意其負有說明義務、報告義務，並配合醫療長照體系，以尊重當事人醫療自主決定。

5.確保公平的簽約程序

由於簽約對象主要為高齡者，有時因年齡增長，導致其判斷能力可能下降。因此，本指引建議服務提供業者於簽訂合約前，必須仔細確認高齡者的判斷能力⁵²並依據《消費者契約法》，業者在勸誘消費者簽訂消費契約時，有義務向消費者提供必要的訊息，以加深消費者的理解。具體而言，業者應根據其所掌握的個別消費者的年齡、身心狀況、知識及經驗，並考慮契約標的物（如商品、權利、服務等）的性質，綜合判斷後盡力提供有關消費者權利義務及其他消費契約內容的必要資訊。⁵³考慮到高齡者等終身支援服務的特點，例如主要針對擔心決策能力下降的高齡者、長期合約、廣泛服務內容等，於簽訂合約時說明重要事項時，應結合使用者的年齡、身心狀況、知識和經驗，透過與使用者本人面談，向每個人詳細說明提供的服務內容、使用者決策能力下降時的應對政策等，同時應製作「重要事項說明書」給使用者，藉此促進使用者的理解，具體包含以下事項可視為重要事項：

- 提供給契約者的服務與費用：不應籠統說明，而是明確列出會員費、押金等各項費用，並清楚地表明每次使用服務時是否有必須繳交的費用，且關於各項服務的使用情況及費用明細等，建議以便於使用者理解的方式加以撰寫。
- 付款方式：必須明確說明在簽訂契約時的費用、每次使用服務時的費用（或在一定期間內合併的費用）等，具體說明付款時間、金額及方式。尤其若透過從押金中扣款，使用者可能不清楚費用細節，因此宜明確說明扣款的金額和內容。從避免給使用者帶來麻煩的角度來看，倘若因為繳交費用而導致押金不足，

⁵² 參考日本《民法》第3條之2。

⁵³ 參考《消費者契約法》第3條第1項第2號

最好提前說明追加押金的時間和條件。

- 向簽約人確認所提供之服務履行情況及方法
- 在簽約人需要住院或入住設施等情況下，為醫療照護和應對政策決定予以協助：為了在需要住院或入住設施時能夠更順利地提供所需的醫療和照護，建議患者提前以書面形式表達自己的意願。建議定期透過面談等方式確認書面內容。
- 服務提供業者訂定使用者判斷能力下降時的因應策略
- 關於使用者在契約中因違約或侵權行為而遭受損失的賠償規則：在訂定免除事業者債務不履行責任或不法行為責任的條款（免責條款）時，應注意使其符合日本《消費者契約法》第8條的規定。例如：條款中完全免除業者全部損害賠償責任條款；在業者故意或重大過失的情況下，免除其部分損害賠償責任的條款；業者自行決定其責任的有無或責任範圍等條款，均將視為無效。
- 契約服務的解除方法、事由，及契約變更或解約時的退款處理：提供高齡者等終身支援服務，可能因契約期間較長、金額較高，因此使用者提出解約要求的可能性也相對較高。針對解約等相關事項的處理方式，應充分考量此類服務的特性，並特別注意以下各點：
 - 關於解約等處理方式，在說明重要事項時，特別建議以書面形式交付並進行說明。
 - 關於解約費等，依《消費者契約法》的規定，取決於契約條款中設定的解除契約事由、時間，所定的解約費不得超過該類型契約在解除時業者通常應承受的平均損害金額。

若超過平均損害的部分，該部分將視為無效。⁵⁴因此，高齡者等終身支援業者在解除費用時，必須注意遵守該規定。

- 當消費者要求業者說明解約費的內容時，業者有義務盡力說明解約費的計算依據。⁵⁵此處所稱的「計算依據」，是指業者在設定違約金或解約費時所考慮的事項、考慮該事項的理由、所使用的計算公式、以及認為合理金額的依據等，也就是設定違約金或解約費的合理理由與依據。

- 押金的管理方法等
- 身後事務提供的服務內容
- 捐贈和遺贈的處理方針
- 個人資訊處理政策及管理系統
- 諮詢窗口的聯絡方式

關於高齡者等終身支援事業相關的消費生活諮詢，以往曾收到「未交付契約書」等方面的諮詢。鑑於高齡者等終身支援事業的性質，明確契約內容、製作契約書並交付給高齡者極為重要。此外，考量為防止日後對契約效力產生爭議，簽約時可考慮要求第三方（如醫療、護理相關人員或使用者的親屬）在場見證。

6. 契約可能被撤銷的勸誘方法

日本《消費者契約法》賦予消費者撤銷因業者不當勸誘行為而訂立契約的權利。⁵⁶日本《消費者契約法》所定義的不正當勸誘，包括：

⁵⁴ 日本《消費者契約法》第9條第1項第1號。

⁵⁵ 日本《消費者契約法》第9條第2項。

⁵⁶ 日本《消費者契約法》第4條。

因消費者誤解導致意思瑕疵的不正當勸誘行為，具體而言，包括虛假陳述（同條第1項第1號）、提供確定性判斷（第1項第2號）及未告知不利事實（第2項）；以及透過使消費者陷入困惑，而發生瑕疵的不當勸誘行為。具體而言，包括不讓消費者離開營業場所（第3項第1號）及妨礙消費者離開簽約場所（第3項第2號）等行為。

服務提供者，同樣需要遵守上述規定。尤其該業者簽訂合約的對象主要為高齡者時，在某些情況下，高齡客戶可能因年齡增長等原因，判斷能力已有所下降，並對維持現有生活感到不安。例如，服務提供者進行勸誘時，應避免作出諸如「若不簽訂契約，將難以維持現有生活」等煽動高齡消費者不安的說明，而應以誠實的態度進行說明，並確保契約是基於本人意願所簽訂的。⁵⁷

7. 尊重高齡者自主決定，仍須避免利益衝突

為避免利益衝突，本指引提及倘若與高齡的服務使用者簽訂「死因贈與契約」（指服務使用者過世時，把部分或全部財產贈與給業者），倘若有接受使用者的捐贈之情形，須證明這均符合使用者的意願的話，則不會被認為不妥。但倘若將「死因贈與契約」或捐贈，設定成高齡者終身支援服務的簽約時條件，或是將其與服務契約綁成一套（例如，使用者過世時，把剩餘的押金贈與給業者，或把全部或部分遺產用來繳納身後事務委任契約之費用），因可合理懷疑死因贈與或生前捐贈是否真的出自使用者本人意願，因此應避免此種做法。當高齡者等終身支援業者與使用者簽訂「死因贈與契約」時，即使契約條件並非有如上述情事，但業者仍然會處於一種利益衝突的立場，對於業者而言，如果在提供服務時花費越少，未來在使用者身故後可透過死因贈與取得的財產數額就會相對增加，基於此種

⁵⁷ 日本《消費者契約法》第4條第3項第7號。

利益衝突關係，根據契約內容或後續的服務提供情況，可能會導致生前對高齡使用者的服務品質下降，並在使用者身故後引發與繼承人之間的爭議。因此指引提醒，在與使用者簽訂死因贈與契約時，務必多加留意，必以日本司法實例提供判斷標準。⁵⁸關於服務提供業者與使用者之間的死因贈與契約，即便該契約是基於使用者的意思所締結，原則上仍可認為使用者在生前有權撤回該契約，因此，高齡者等終身支援業者在與使用者簽訂死因贈與契約時，應從給予使用者撤回機會的角度出發，同時也要考慮在使用者身故後可能與繼承人發生爭議的風險，指引建議業者向使用者說明其享有撤回權，並將該說明的內容進行書面記錄。是否構成利益衝突，宜從監護人（原文：後見人）以本人代理名義所為的行為本身，從外觀上客觀地進行考察判定。⁵⁹一般而言，若擔任意定監護人（原文：任意後見人）的高齡者等終身支援業者同時經營使用者入住的設施，或經營使用者所使用的各類服務（原文：如照護服務、家務代辦服務等），由於其處於向使用者收取入住費用或服務使用費的立場，因此在相關服務提供業者與使用者簽訂意定監護契約時，例如：

- 服務提供業者不得在其經營的設施或服務中，對入住契約、使用契約的締結以及費用繳納等事項設定代理權。
- 若將高齡者將辦理服務提供業者經營的設施或服務的入住，就其簽約及費用繳納等事項納入代理權範圍，契約書中應明示該等事項由意定監護監督人（原文：任意後見監督人）行使代理權。

⁵⁸ 〈名古屋高等法院（令和4年3月22日判決）（2022）〉，高齡者等終身支援業者與使用者簽訂「身分保證（身元保證）契約」與「死因贈與契約」的組合契約時，若該契約內容及締約過程顯示，業者在沒有合理理由的情況下，向被視為社會弱勢的高齡者提供身分保證作為交換，讓對方在身故時將除不動產以外的全部財產無償贈與給業者，使業者因此獲得利益，則該行為屬於暴利行為（不當得利的契約行為），違反公共秩序與道德，因此契約將被認定為無效。

⁵⁹ 參照日本最高法院昭和42年4月18日判例，民集21卷3号671頁。

8.高齡者判斷能力下降時之應對措施—善用成年監護制度

本指引指出當高齡者有判斷能力下降情事時⁶⁰，（例如：根據醫師診斷確認有一定程度的判斷能力下降）的個人保護制度，既有之成年監護制度，包括意定監護制度（原文：任意後見制度）及法定監護制度〔含輔助（原文：補助）、監護（原文：保佐）及成年監護〕。即使服務提供業者提供了適當的協助，但若使用者的判斷能力下降、無法充分表達意願，或需要保護其權益時，仍有必要善用成年監護制度。具體而言，倘若高齡使用者與業者間已簽訂意定監護契約，當使用者的判斷能力不足時，應迅速請求選任意定監護監督人，並確保意定監護契約適當生效；此外，若未簽訂意定監護契約，則應促使本人向法院請求裁判輔助宣告（原文：補助開始の審判）。若使用者的判斷能力已相當於監護或成年監護的程度，則請求裁判監護或成年監護，並適當地將其適用法定監護制度。然而，由於成人監護制度的根本目的在於保護個人，因此使用者本身理解其必要性至關重要。為此，高齡者等終身支援業者，應定期與使用者面談，了解其對成人監護制度的意願，並進行適當的引導與協助。在適當時機獲得使用者同意，為其申請指定自願監護人，並在適當的時候為其申請聽證會，以啟動照護服務。倘若在契約期間內若使用者的判斷能力變得不足時，應依契約書及重要事項說明書中所明記的內容，宜採取以下措施：

- 倘若使用者與服務提供業者簽訂了意定監護契約，應立即請求選任意定監護監督人。
- 倘若使用者與服務提供業者以外的人簽訂了意定監護契約，應立即通知意定監護受任人（原文：任意後見受任人），使用者判

⁶⁰ 日本《民法》第7條、第11條、第15條第1項及《任意後見契約に関する法律》第2條第1号）

斷能力已不足。確保意定監護契約能適當地發生效力，極為重要。

- 倘若尚未簽訂意定監護契約，應促使本人申請補助開始的裁定（若使用者的判斷能力已相當於監護或成年監護的程度，則應申請監護開始或成年監護開始的裁定），以確保能適當地銜接至法定監護制度。

本指引指出不建議業者將死因贈與或遺贈列為終身支援服務締約條件，基於考量與繼承人發生爭議的風險，建議贈與行為應具備生前撤回權，並採用公正證書遺囑基於其自由意志所為，並確保使用者本人具有遺囑能力。業者應明確記載成年監護制度之應對措施，確保當使用者判斷能力減損時，能適用意定、法定及成年監護制度以確保當事人權益受到保障。服務提供業者於履行契約時，依日本《民法》第 644 條、第 656 條規定，其契約內容分為委任契約（委託法律行為之契約）或準委任契約（基於事實行為之事務處理進行委託之契約），而支援業者作為受任人於委任結束後應負有報告義務，須於契約服務提供期間，詳實作成並保存服務紀錄，以利發生法律糾紛時已履行契約義務之主張與舉證責任分配。

9. 服務提供業者之資訊揭露義務

有關服務提供業者，其服務對象可能多以判斷能力下降的高齡者為主，且契約期間往往較長、服務內容多樣，因此為了讓使用者能安心地利用此類服務，服務提供業者在提供服務之前，應在其官方網站等處公開有關業者本身的資訊及所提供服務的內容等相關資料，具體可將以下事項公開：

- 服務提供業者之（組織、人員體制等）及財務報表相關資訊
- 所提供的服務內容及費用，且建議不要僅以概括方式說明，而

是將入會金、押金等分項列示，並說明各項服務的細目及可利用服務的具體情境，供使用者易於理解。

- 費用的支付方式
- 無法使用服務者的條件
- 確認提供服務履行情況的方法
- 契約變更或解約的事由及手續等
- 契約變更或解約時的退款處理方式，並建議依費用項目分別說明
- 押金的管理方式等
- 關於捐贈與遺贈的處理方針
- 個人資訊的處理與管理機制
- 諮詢服務體制及聯絡方式

此外，由於契約期間較長且提供的服務種類繁多，各項服務與費用之間的關係，以及解約時的相關規定等，可能將使契約內容容易變得更為複雜。因此，為便於高齡使用者進行考量，建議業者前述所提供的服務內容及費用事項，事先制定適用於所有使用者的共通規章或條款，並預先於網站等處公開。

（三）小結

服務提供業者於提供服務過程中，應特別注意事項包括身分保證支援入出醫療機構、參與方式等因應措施，應透過定期面談確認使用者的意願及所需服務是否有所變動，並與醫療、照護體系相關各方建立聯絡機制，至於身後事務關於委任契約妥善履行之相關事項。由於服務或商品之使用者本人無法確認該等事務之履行進度，

為確保支援事業的正當性，須建立一套由第三方定期檢查履行狀況的機制，若已從使用者取得法定繼承人等聯絡方式，妥善並適當地履行喪葬、申報、保險等事務，則必須向法定繼承人報告事務的經過及結果。本指引也規範服務提供業者須另針對保管使用者金錢或物品時應注意事項，包含收取服務費用、預付款項（押金）與業者營運資金明確區分進行管理，並負有定期向使用者報告資金的管理情況之義務；若使用者判斷能力減損無法充分表達意願或需要保護其權益時，成年監護制度可確保受監護人之權益，若服務提供業者兼任意定監護人時，應嚴格防止利益衝突，就服務提供業者同時經營設施或服務之入住契約、使用契約及費用繳納等行為，契約書中應明示應由意定監護監督人行使代理權範圍，以確保程序完善及使用者人利益保護。

服務提供業者除了前述應注意事項及報告義務外，同時負有資訊揭露義務，應於官方網站等公開平台詳實揭露業者基本資訊、人員編制、財務報表及服務給付項目與價目表，並針對契約變更、解約程序及捐贈、遺贈之處理方針等，事先制定共通規章或條款，以便於使用者進行考量；鑑於業者會大量使用者本人之個人資料，業者應盡可能明確界定利用目的，若涉及第三方提供應以明確可辨的方式具體特定該事項，並實施適當監督從業人員與受託業者，遇有個人資料外洩時應向個人情報保護委員會報告並通知相關個人。指引最後提及，終身支援服務契約具持續性地長期提供服務，業者應制定業務持續計畫及結束經營之處理方針，此外，應設置諮詢窗口，並於重要事項說明書與官方網站載明聯絡方式，以確保能適切提供服務，及要求業者所雇用之員工應定期進修，以加深業者理解指引內容，建構完善爭端解決機制與組織營運韌性。

值得注意的是，於指引公布後，日本政府預計未來將針對高齡

者相關制度與行政規範，進行必要之協調與修訂。⁶¹對於高齡者等終身支援事業之業者，尤其是服務範圍涵蓋金融機構之手續，以及手機解約等業務，修訂相關規範或指引，以適應未來超高齡社會所面臨之各種景況，並提供相關產業或地方自治團體之現行自律性規範參考，再透過教育宣導周知、導入本指引並活用，全面提升整體社會之高齡保護意識。日本政府也將視本指引之適用狀況，推動相關制度（例如：對於高齡者之重要治療方針與參與方式、長照保險制度無法負擔之額外服務⁶²、死亡通報、成年後見制度）等；並視本指引於社會普及之情形，以及相關制度檢討進度之基礎上，再研議另行導入認證制度之可行性。

⁶¹ 〈高齡者等終身サポート事業者ガイドライン（概要）〉，內閣府〈第2回 孤独・孤立対策推進本部配布資料〉令和6年6月11日，https://www.cao.go.jp/kodoku_koritsu/torikumi/suishinhonbu/dai2/pdf/siryou2-1.pdf（最後瀏覽日：2026年1月10日）。

⁶²（原文）「介護保険外サービス」，係指介護保險制度服務無法應對的需求（例如：訪問長照服務中之家屬居室清掃、以嗜好為目的的外出支援等），為滿足這些需求而設定的服務。由於不適用日本《介護保險法》的規則，因此服務使用費用須全額自費，但服務使用者，不須以是否與長照相關聯而為認定，均可依個人希望自由選擇・利用服務內容。〈介護保險外サービスとは？提供内容や種類、費用について解説〉，日本SOMPO Care株式會社，<https://www.sompocare.com/contents/insurance-service/service-out-of-the-care-insurance/>（最後瀏覽日：2026年1月10日）。

第四章 美國因應超高齡社會之金融政策與法制

一、CFPB 對高齡金融剝削之指引

(一) 前言

在有關高齡金融剝削的議題上，美國消費者金融保護局(United States Consumer Financial Protection Bureau，下稱 CFPB)提出了一份具體的指引，該指引的目標是為了提供住在療養院與生活輔助機構之高齡者的家屬與朋友一套具體框架，用來預防、發現與處理高齡金融剝削。指引一開始便指出金融虐待在現今是十分常見的，因此留意徵兆並在需要時出手協助是為了保護家人與朋友的重要責任，並將流程分作四個步驟：預防、辨識、紀錄、通報。⁶³

(二) 高齡金融剝削的概念、發生方式與影響

1. 高齡金融剝削的定義與風險族群

指引將高齡金融剝削視為高齡虐待的一種類型，屬於更大範圍的「虐待、疏忽與剝削」的一部分。引述美國國家老人虐待中心的分類時，文件列出七種虐待型態：身體、性、情緒和心理、金融剝削、忽視、遺棄與自我忽視等，金融剝削只是其中之一。⁶⁴

在法律方面，指引強調各州對高齡虐待的定義並不一致，很多州要求加害人必須具有造成傷害或造成傷害風險的意圖，某些州還要求加害人必須處於信賴地位，例如與長者關係密切或具有法律或者是財務上的專業責任，這時行為才會構成高齡金融剝削。另外，任何年齡的人都可能遭遇金融剝削，但高齡者往往更容易成為目標，原

⁶³ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities(November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_preventing-elder-financial-abuse_friends-family-guide.pdf (last visited: 2025.Dec.5).

⁶⁴ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 5.

因包括：多年累積的存款與財產使其對加害人更具吸引力；部分高齡者在記憶與思考能力上出現變化，使得金錢決策與辨識詐騙變得困難。尤其是住在療養院與生活輔助機構的人們，其記憶與認知問題的比例，明顯高於一般社區人口，因此在金融面上也更脆弱，但也同時提醒，不可以一律假定所有高齡者都有認知障礙。最後亦明確指出，家屬、朋友與財務照顧者處於關鍵位置，最能協助保護高齡者免於金融剝削，並在必要時出手介入。⁶⁵

2.剝削可能出現的場景與加害者類型

在金融剝削如何發生的部分，指引指出高齡者身邊的各類人際關係都可能是加害者：鄰居、照顧者、專業人士，甚至是家人與朋友。常見的行為包括未經同意拿走金錢、拖欠該還的款項、對服務收取不合理高價、收了錢卻不提供約定服務等，這些都屬於金融剝削。

金融剝削常常與代為管理金錢的角色有所掛勾，在許多案例中，表面上是為了幫忙管錢的受託人，實際卻是在侵占資產，這些人可能是受權代理人、信託受託人、法院監護人或財產管理人、社會安全給付的代表領款人、退伍軍人事務部的財務受託人等。有些人在接手財務後會直接挪用資金，也可能乾脆不支付長者的基本需求（食物、衣物、住所或醫療），將當事人置於風險之中。

沒有任何合法授權的人也可能成為加害者，這些人可能透過施壓或欺騙取得長者信任，再要求長者移轉財產或簽署文件。除了親友或專業人士以外，陌生人、照護團隊成員、鄰居或訪客都在可能的加害者範圍內。⁶⁶

⁶⁵ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 4-5.

⁶⁶ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 5.

3.對長者、家庭與社區的後果

在後果方面，指引也清楚指出金融剝削的代價遠超過金錢本身。對當事人而言，受害者可能一夕之間失去畢生積蓄，甚至因無力支付必要費用而被迫搬離原本的照護機構。更嚴重的是，金融剝削常伴隨深層的心理與生理傷害，包括情緒創傷、憂鬱與焦慮、健康狀況惡化、獨立性下降、判斷與決策能力受損，以及社會孤立感加劇；在極端情況下，甚至可能加速死亡風險。此外，指引也提醒金融剝削經常與其他虐待型態同時出現，例如情緒虐待或疏於照顧，因此一旦偵測到某一種虐待跡象，即有必要同步檢視是否還存在其他風險與問題。而對關係與家庭而言，當加害者是親屬或熟人時，家庭內部常會出現自認有權動用長者財產的心態，即便法律與事實上並無任何正當的依據，而加害者也可能透過表面的關懷、友善互動來建立信任並降低警覺。即使已成為受害者，高齡者有時仍可能出於依賴、恐懼或情感連結而選擇包庇或維持與加害者的關係，導致家屬在是否介入、如何處理上產生嚴重分歧，最終不僅難以及時止損，也可能引發家庭衝突甚至關係破裂。⁶⁷

（三）四步驟介入框架

指引的核心分成以下四個步驟：

1.預防：維持連繫、運用科技、與機構合作、提升社區意識

（1）維持穩定的關係與在場感

與住在機構的親人保持聯繫，是預防金融剝削最有效的方式之一，經常探訪或定期與照護團隊聯繫，可以及早發現異常，也

⁶⁷ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 6.

向外界傳達有人在關心這位長者的訊號，從而降低成為目標的機率。⁶⁸

(2) 善用通訊與金融科技

建議家屬透過簡訊、電子郵件、視訊通話與社群媒體等方式，維持穩定且有品質的日常聯繫，讓長者在需要協助時更容易開口求助，同時也要把數位安全納入關係維繫的一部分，定期檢視社群平台與通訊軟體的隱私設定，避免個人資訊因為權限過度開放而被陌生人掌握或被不當利用。至於金融管理層面則可先從可視化與即時化的監測著手，例如開啟帳戶異動通知，讓每筆交易一有動靜就能收到提醒，或在餘額低於特定門檻時自動警示，以便及早發現異常。並且可以透過自動扣款與直接存款等方式降低人工處理與紙本支票的風險，減少支票遺失、遭攔截或被冒用的可能；同時也可以使用具繳費提醒功能的應用程式協助準時付款，避免因逾期而產生不必要的損失。只是當需要與金融科技公司或各類 APP 分享帳戶資料時，仍應先釐清其資料蒐集目的、使用範圍與保護機制，確認資料如何被保存與是否可能被再利用，才能在便利與安全之間取得平衡。⁶⁹

(3) 與機構建立合作關係

在入住後盡快向療養院或生活輔助機構了解必要事項，諸如找到遇到問題時可聯絡的專責人員、機構如何管理住民或家庭提供的資金，包括醫療補助計畫的個人需求津貼等以及發現竊盜或金融剝削時的通報與處理流程，有許多州要求員工依法通報

⁶⁸ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 7.

⁶⁹ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 7-8.

疑似虐待等情形，另外也必須了解對推銷電話、訪客或銷售人員進入機構的管理方式及如何保護支票簿、提款卡、福利卡及線上帳戶等實體與虛擬資產的安全。⁷⁰

(4) 提升社區與家庭的整體意識：

在提升社區與家庭整體警覺與辨識能力方面，強調應把預防做在平時，透過制度化的參與與跨部門溝通來建立共同防線。可鼓勵家屬加入機構內的住民或家庭委員會，並由機構主動邀請警方、長期照護申訴專員、成人保護服務（Adult Protective Services, 下稱 APS）以及金融機構代表等利害關係人到場說明，讓家屬清楚了解各單位在通報、調查、保護與金流阻斷等環節中能提供的協助與責任分工。與此同時，教育宣導的內容應涵蓋從日常管理到法律與風險辨識的核心能力，例如如何妥善保管重要文件與貴重物品，包含電子檔案與線上帳戶的存取、建立基本的網路安全觀念與密碼管理習慣、理解高齡金融剝削相關的聯邦與州層級法律規範、辨識並避免常見詐騙手法，以及協助照顧者掌握在法律框架下負責任管理他人金錢的正當程序與注意義務。⁷¹

2. 辨識：

(1) 多面向的紅旗警訊⁷²

在如何辨識金融剝削部分，指引整理了一系列需要警覺的紅旗

⁷⁰ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 8-9.

⁷¹ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 10-11.

⁷² Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 11-12.

「red flags」，分為幾個面向：

A.來自高齡者本人發出的訊號：

- I. 直接說有人在亂動或偷拿金錢、財物。
- II. 提到支票簿、卡片或重要文件不見。
- III. 對財務上變得異常地保密或封閉。

B.生活中的異常：

- I. 房間裡有物品消失，或被價值明顯較低的物品取代。
- II. 缺乏基本生活用品，但個人帳戶或個人需求帳戶卻被花光。
- III. 空白的提款單、支票簿等私密工具被放置在易取得的位置。

C.與親友、照顧者互動的問題：

- I. 某人強迫長者立刻做出金錢決定，或在壓力下簽遺囑、契約等文件。
- II. 有人以停止照顧或其他威脅換取金錢行為。
- III. 長者只能在某特定人的監督下與家人見面，或這個人經常替長者回答問題、打斷談話。
- IV. 有新朋友顯得占有欲強、刻意讓長者與原有家人朋友疏離。
- V. 長者本人或家庭成員有賭博、藥酒癮問題，或家庭內對財產分配爭吵不斷。

D.帳單與支付狀況的問題：

- I. 醫療或機構費用出現欠繳，但理論上資金足以支付。
- II. 帳單上出現不必要的服務或醫療設備。
- III. 名義上的財務照顧者遲繳帳單或無法交代資金去向。

E.財務照顧者與簽名相關的異常：

- I. 自稱是財務照顧者卻沒有任何書面授權。
- II. 已無決策能力的長者被要求簽署新的財務或法律文件。
- III. 多位照顧者爭執誰負責財務，或原先可靠的人突然被換掉。
- IV. 支票的簽名風格上出現明顯差異，或在長者已難以書寫的狀態下仍大量出現簽名。
- V. 帳戶中出現大量給予現金的支票或不尋常的禮物、折價出售貴重物品給機構工作人員或志工。⁷³

(2) 針對詐騙與陌生人欺詐的警訊

指引以被害人收到大量中獎通知並匯款繳稅與手續費的案例，說明樂透與抽獎等典型的詐騙模式。指出詐騙即使在長照機構內仍可透過電話、郵件、電子郵件等方式發生，並且手法不斷更新，但幾個關鍵特徵包括：

- 要求先付稅金或費用才能領獎。
- 要求提供銀行帳號，或要求以禮品卡、電匯、加密貨幣等

⁷³ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 13.

方式付款。

- 用極大的時間壓力逼迫被害人立刻行動，例如告訴被害人現在不匯款就會出事。
- 假冒政府機構、銀行或大公司，要求提供他們理論上應已掌握的資訊，例如社會安全號碼、帳戶號碼等。
- 長者收到大量關於抽獎、保健品或各種推銷郵件、電子郵件，等等跡象都顯示已經被詐騙名單鎖定。

指引建議家屬可以協助長者檢視並銷毀詐騙信件、刪除詐騙電子郵件或簡訊，並善用 CFPB、FDIC 及 FTC 提供的教育資源去了解最新詐騙手法。⁷⁴

A.與高齡者溝通與運用長照申訴專員

指引提醒，在懷疑發生金融剝削時，應在沒有嫌疑人或其他可能造成壓力的人在場的情況下，與長者私下談話，以便對方有安全感，能夠坦承說明，且長者可能因為羞愧、害怕報復或對加害者抱持同情，而不願意透露實情；某些族群像是有被歧視經驗的族群、移民或 LGBTQ 高齡者，這些族群也可能因為對體制的不信任，而不願意報案。談話時，建議使用開放式問答，留意情緒與行為反應，並於必要時做筆記，若長者因失智或其他障礙無法表達，則可求助於長期照護申訴專員，由其代為倡議與調查。⁷⁵

(3) 紀錄

⁷⁴ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 14-15.

⁷⁵ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 16.

在這個步驟中，強調要詳實、即時地記錄所有觀察與事件，主要包括：⁷⁶

1. 對每一個警訊或事件，記下發生的日期、時間、地點、經過、涉入者與目擊者姓名，以及有無照片或其他證據。
2. 保留所有相關文件與物品，例如可疑文件、信件、帳單、威脅紙條等。
3. 詳細記錄與機構人員、APS、警方或其他單位的所有往來，包括電話、會議、信件與電子郵件的時間、對象與主要內容。
4. 與機構員工或志工交談時，也提醒他們在機構內部紀錄中記載事件，以增加事證的一致性。
5. 這些紀錄日後可以提供給 APS、警方或其他調查機構，使案件從主觀上的懷疑轉變為可被正式系統處理的具體案件。

3.通報：APS、警方、申訴專員與其他機構

在第四步驟則是建議只要有合理懷疑，就應通報，不必等到掌握完整證據，可通報的單位如下：

(1) 成人保護服務

APS 是各州的社會服務機構，協助遭受虐待、疏忽或剝削的高齡者與障礙成人。APS 在接案前會先確認幾件重要的事，第一是當事人是否符合該州保護服務的資格，可能會從年齡與脆弱程度等去判斷。第二是報告內容是否符合該州對金融剝削的法

⁷⁶ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 17-18.

律定義，若啟動調查，APS 會評估是否有虐待或風險存在，並協助連結住房、醫療、法律或財務協助等服務，同時若 APS 認為當事人有能力自行決定，當事人有權拒絕接受服務。⁷⁷

(2) 警方與刑事方面

向警方通報也同樣重要，若有迫切危險，應立即撥打 911；其他情況則可透過當地警局或治安官辦公室的非緊急電話報案。部分州將高齡金融剝削設為特定犯罪，也可能同時涉及竊盜、詐欺、偽造、侵占或洗錢等罪名。警員可訪談報案人、被害人及目擊者，並去檢視帳務紀錄與文件。⁷⁸

(3) 長照申訴專員、監管機關與法院

家屬可向長期照護申訴專員、負責核發執照與稽查的州級機關、任命監護人或財產管理人的法院等機構提出申訴，例如質疑監護人或財務受託人挪用財產或指控機構未妥善保護住民財務。

⁷⁹

(4) 金融機構與民事救濟

1. 若剝削涉及金融帳戶，建議與銀行、信用合作社或其他金融服務提供者聯絡並提出報告。部分州法律允許金融機構在懷疑高齡金融剝削時暫時暫停交易、凍結帳戶，並要求金融機構主動通報 APS 或警方。

2. 在民事方面，若州法有相關規定，高齡受害者可透過民事

⁷⁷ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 18-20.

⁷⁸ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 20-21.

⁷⁹ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 21.

訴訟請求返還損失、凍結資產、申請保護令等，並可尋求法律服務或私人律師協助。⁸⁰

(5) 聯邦法與對被害人的保護

最後是聯邦法要求大多數長照機構在得知住民遭疑似犯罪時，必須向州機關與地方執法機關通報。同時住民享有提出申訴而不受歧視或報復的權利，許多州亦有保護通報者的法律。若家屬擔心報復，可向長照申訴專員了解相關保障與求助管道。⁸¹

4. 小結

綜上所述，CFPB 的這份指引傳達了幾個核心訊息，首先是告訴大家高齡金融剝削是嚴重且常見的高齡虐待形式，特別是對住在療養院與生活輔助機構、有認知或功能障礙的長者，其風險更高，因此家屬、朋友與財務照顧者在預防、發現與回應金融剝削上扮演了決定性的角色，需要具備基本概念與行動策略。而具體行動則是可以前面我們提到的四個步驟去進行，首先是預防，也就是要與高齡者保持聯繫，並嘗試運用科技、了解機構制度、推動教育與社區意識；其次是需留意多面向的警訊與詐騙徵兆，並與長者以尊重且私密的方式對話；再次為紀錄，要將所有觀察與往來具體寫下，保存文件與物證；最後則是通報，善用 APS、警方、長照申訴專員、監管機關、法院與金融機構等正式體系，並持續追蹤案件進展。其中十分重要的是在任何通報與介入中，須尊重高齡者的意願與權利、避免他們受到報復和二度傷害。消費者金融保護局的這份指引旨在提供一套實務上可操作的藍圖，讓家屬與朋友在面對高齡金融剝削風險

⁸⁰ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 23-24.

⁸¹ Preventing elder financial abuse: Guide for family and friends of people living in nursing homes and assisted living communities (November 2021), Consumer Financial Protection Bureau, at 24.

時，不僅能理解何謂剝削、在哪裡發生以及會帶來什麼後果，更能一步一步地採取具體行動，在既有的法律與社會服務體系中為高齡者爭取更多的保護與救濟。

二、美國司法部應對高齡金融剝削的對策

（一）美國司法部的高齡正義倡議(Elder Justice Initiative)

“Elder Justice Initiative” (EJI) 是美國司法部(DOJ)針對保護老年人免受虐待、剝削和忽視而設立的計畫，中文可譯為「高齡正義倡議」，而其任務是支援並協助司法部去打擊高齡虐待、忽視以及針對高齡者的金融詐騙及與其相關的執法與後續工作。又高齡正義倡議聚焦在三個核心，首先是強化聯邦、州與地方能力，透過對檢察官、執法人員、法官、被害人服務專業人員、第一線救援人員與民事法律扶助等群體，提供有針對性的訓練與資源，使其能更有效率地回應高齡虐待事件；其次是促進高齡者獲得正義，像是在偵辦與起訴針對高齡者的金融詐騙案件以及在長期照護機構提供嚴重不當照護時，作為推動聯邦、州與地方之間協調的橋樑；最後是改善政策與實務，透過鼓勵研究，特別是關於高齡虐待與金融剝削方面之議題，希望藉此改變實務以改善高齡者生活。在美國每年約有超過 10% 的 65 歲以上人口經歷某種形式的高齡虐待。這些行為被界定為任何人出於故意或疏忽而對高齡者造成傷害或嚴重傷害風險的行為，並被分為五種類型：身體虐待、心理虐待、金融剝削、忽視與遺棄、性虐待。而高齡虐待的創傷可能導致過早死亡、嚴重影響身心理健康、社會與家庭關係被破壞以及嚴重財務損失，而且發生的場所可能是在住家、療養院、安養機構等各個不同場域，也可能是由家人、鄰居、專業人士乃至陌生人所為。⁸²另在案件處理流程上，DOJ 將高齡虐待視為一個從事件發生、調查、起訴，到被

⁸² Rural and Tribal Elder Justice Resource Guide, U.S. Department of JUSTICE, at 6 (2018) .

害人復原的完整過程，強調需要透過資源、訓練與資訊來改善每一階段的結果，特別推動多專業合作。

（二）對高齡金融剝削之界定

高齡正義倡議將高齡金融剝削界定為針對高齡者的兩大類金融犯罪，第一個為財務虐待，這類行為通常乃是由認識的人所為的財務虐待；另一個則為金融詐騙，此行為則是由陌生人所為的金融詐騙。上述這兩類行為都會對高齡者造成嚴重的財務、身體與情緒傷害，而加害人常用的手法包括利用好感、說服、謊言或威脅等方式，其目的在於把高齡者的財產變為自己所有⁸³。

（三）熟人所為的金融虐待

在關於金融剝削中的識別財務虐待部分，高齡正義倡議也已列舉多種常見態樣，作為一般民眾與專業人員辨識的指標，分述如下：

84

1. 濫用財務代理權

高齡者透過財務代理權授權代理人代為處理金錢與資產，但代理人卻將這種權力變成侵占的工具。其中包括從帳戶提領存款、賣出股票、或將房屋所有權移轉到自己名下，可以發現資金最後只對代理人有利，而非高齡者。

2. 未經同意使用金融卡或信用卡

熟識的人偷拿高齡者的金融卡或信用卡，在 ATM 提款或為自己購

83 Elder Justice Initiative, U.S. Department of Justice, Financial Exploitation, <https://www.justice.gov/elderjustice/financial-exploitation> (last visited: Dec. 25, 2025).

84 Elder Justice Initiative, U.S. Department of Justice, Financial Exploitation, <https://www.justice.gov/elderjustice/financial-exploitation> (last visited: Dec. 25, 2025).

物，即便一開始有獲得長輩准許購買生活必需品，但也可能藉機順便為自己添購其他不相干的物品。

3.專業人士侵占財產

律師、理財顧問等專業人士利用高齡者對他們的信任，從帳戶中提走資金供自己使用，甚至說服高齡者把自己寫成代理人，以便更方便地動用財產。

4.以威脅索取金錢

加害人可能威脅要傷害高齡者或其寵物，或以「把你送進機構」、「不再照顧你」等言語恐嚇，而高齡者往往會在恐懼之下交出金錢或財物。

5.偽造簽名與文件

認識的人假冒高齡者簽名在支票、代理文件、信託、地契或貸款文件上以取得金錢或財產。

6.挪用照護費用

經手人將原本應該用來支付安養機構或長期照護機構費用的資金挪作個人用途，造成高齡者因未繳費而面臨驅逐等後果。

7.機構內人員偷竊或操控財務

在療養院或安養機構中，員工或相關人員可能會偷走現金、首飾等個人物品或從個人開支帳戶中取款，甚至是誘導高齡者簽署文件，讓對方成為代理人以取得資金。

8.謊稱替高齡者代為發言而奪取決定權

家人或熟人帶高齡者到銀行、證券商或車行，要求當事人保持沉默，由自己替其作主，聲稱高齡者要提款或簽署貸款，實際上是為了取得金錢或讓高齡者背負不必要債務。

9.以朋友身分逐步取得控制權

加害人以熱心幫忙為名逐步介入長輩的日常生活中，久而久之掌握了高齡者諸多決策，最後開始要求金錢或利用信任關係取得資產。

以上這些例子，也可看出高齡正義倡議對金融虐待的理解，不僅只認為是普通的偷竊、詐騙，更包括了在權力不對等關係下，透過法律、照護關係或情感依賴，將高齡者財產轉為他人利益的行為。

（四）陌生人所為的金融詐騙

這邊則是高齡正義倡議所特別強調的，在平台中辨識由陌生人所為的金融詐騙的部分，高齡正義倡議列出了以下等常見詐騙⁸⁵：

1.愛情詐騙

詐騙者透過交友網站、線上遊戲或社群媒體去接觸高齡者，假裝與他們建立戀愛關係，卻以開業、見面的車馬費、緊急狀況或幫你投資為由不斷要求匯款。

2.冒充政府或企業

加害人假裝來自社會安全局、稅務署、警方或銀行，聲稱被害人帳戶出現重大問題、福利即將停發或當事人涉及犯罪，並要求支付費用或把錢轉到加害人指定之安全帳戶。

⁸⁵ Elder Justice Initiative, U.S. Department of Justice, Financial Exploitation, <https://www.justice.gov/elderjustice/financial-exploitation> (last visited: Dec. 25, 2025).

3.樂透與獎項詐騙

詐騙者宣稱當事人中獎，甚至假裝是政府機構協助領獎，但要求先支付「手續費」或「稅金」，最終當事人拿不到任何獎品。

4.技術支援詐騙

詐騙者以彈出視窗、撥打電話或郵件等方式，佯稱電腦出現嚴重問題並要求遠端連線，接著索取維修費用，有時甚至還會假裝匯錯金額，再要求當事人把差額匯回。

5.偽裝成熟人以急需協助為由詐騙

詐騙者打電話假扮親友或替親友發聲，稱對方被捕或發生事故急需匯款，並要求高齡者對家人保密。

6.投資詐騙

詐騙者向高齡者謊稱有高收益、低風險的投資，並可能涉及股票、加密貨幣或不動產，甚至出示假對帳單或先給小額獲利，引誘受害者加碼投入。

7.釣魚詐騙

詐騙者發送看似來自銀行、物流公司或政府機關的電子郵件或簡訊，要求提供帳號密碼、社會安全號碼或信用卡資訊，再利用這些資料盜領資金或以受害人名義開立帳戶謀取利益。

以上可以看出高齡正義倡議所列舉的態樣雖然都是些老掉牙的內容，但高齡者面對這些詐騙仍然容易受到欺騙，致使這些老套的案例放到現在依然產生了數不勝數的被害人，也讓我們看到詐騙如何利用情感、緊急情境、權威形象與資訊不對稱等方式促使高齡者在

壓力下做出轉帳或提供個資的決定。

（五）受害者導向的應對：求助管道與個案指引

1. 緊急與非緊急求助機制

高齡正義倡議將案件區分為緊急與非緊急情境：如屬緊急，應直接撥 911；非生命威脅的情況，則提供兩大求助管道，分別是全國高齡詐欺專線以及老人護理定位服務專線；同時該平台也有與美國全國成人保護服務協會(NAPSA)合作，提供全美各州與屬地之成人保護服務(APS)通報資訊。⁸⁶

2. 其他與金融剝削密切相關的工具與平台

此一區塊進一步列出多項與金融剝削密切相關的工具與平台，例如高齡虐待資源指南、高齡正義街區地圖、高齡者協助工具，第一個是提供專業人員與被害人依循的程序性指引；第二個工具可讓使用者得以搜尋全美各州之高齡虐待相關資源，最後的高齡者協助工具則是連結到消費者金融保護局(CFPB)，協助高齡受害者避免財務困難、行使法律權利並運用實務工具。⁸⁷

（六）執法層面的措施

1. 全國性法律資訊基礎措施

美國司法部也說明，聯邦政府、各州、領地均有旨在保護高齡者免於虐待的法律，並指導成人保護服務機構、執法機關等之實務運作，且各州法規內容差異甚大，而其透過高齡正義倡議提供可依州別與類別檢索的法規資料庫，此法規資料庫在制度上，構成了全國層級

⁸⁶ Rural and Tribal Elder Justice Resource Guide, U.S. Department of JUSTICE, at 21(2018).

⁸⁷ Rural and Tribal Elder Justice Resource Guide, U.S. Department of JUSTICE, at 38(2018).

的法律資訊基礎建設，有助於檢察官、法官與研究者比較不同州對高齡金融剝削的規範模式與保護範圍。⁸⁸

2. 專為檢察官設計的訓練與實務資源

平台中也有設有特定頁面去為處理高齡虐待、疏忽與金融剝削案件的聯邦、州與地方檢察官提供資訊。而對於新進檢察官，此處幾乎涵蓋了高齡正義案件追訴的各面向；對有經驗者，則提供大量實務技巧。此外也會主辦或協辦專題訓練，例如高齡金融剝削與刑事司法系統線上課程，其亦指出金融剝削與其他形式的虐待會將高齡者早逝風險提高 300%⁸⁹，全國對於高齡金融剝削的通報量正在快速增加，凸顯執法機關必須及時辨識並有效應對。課程透過個案案例去說明金融剝削的施行方式、對被害人及其家屬的影響，以及執法與檢察在偵辦與追訴時遭遇的障礙及創新的解決方式。

3. 於高齡金融剝削防治所遇到的瓶頸及其應對

在高齡金融剝削案件中，被害人是否具備足以形成有效同意的決策能力往往成為案件能否推進的關鍵門檻。美國全國地方檢察官協會（下稱 NDAA）與高齡金融倡議於 2024 年 9 月召集全國檢察官進行聆聽座談，其目的在於理解檢方於高齡虐待案件中如何因應決策能力爭點，並特別聚焦在金融剝削、性侵害與照顧者忽視等最常出現同意抗辯的場景。⁹⁰

報告指出儘管高齡虐待案件的訴追在過去二十年呈增加趨勢，但仍存在大量未通報或未起訴的案件，其中一個反覆出現的原因就是被

⁸⁸ Elder Justice Initiative, U.S. Department of JUSTICE, <https://www.justice.gov/elderjustice/financial-exploitation> (last visited: 2025. Dec. 25).

⁸⁹ Baker MW, Elder Mistreatment: Risk, Vulnerability and Early Mortality, 12 Journal of the American Psychiatric Nurses Association, 313-321(2007).

⁹⁰ Prosecutors' Challenges in Elder Abuse Cases: Navigating Decision-Making Capacity and Consent Defenses, National District Attorneys Association, at 1-2(2025).

害人的決策能力的不確定，導致欠缺足以進入法庭的可採證據，使案件無法跨過起訴或續行訴追的最低證明門檻。在被告提出同意抗辯，也就是其主張其侵害他人法益的行為是基於被害人的同意，因此不成立犯罪時，爭點常被轉變為被害人是否能理解並衡量後果，例如被告主張長者同意進行特定資金移轉、同意給付報酬或贈與，乃至同意某種照顧安排，然而一旦決策能力受損，形式上的同意可能無法反映其對風險、代價與替代方案的實質理解，檢方遂必須證明被害人欠缺同意能力，而這也會直接影響是否起訴、如何定罪與如何呈現證據。同時檢方在採取保護介入時仍需兼顧高齡者自主與獨立性，避免以保護之名過度取代其意思決定，進一步加深了訴追決策的困難。⁹¹

司法上審理端亦面臨許多挑戰，其中像是法官可能混用監護與刑事程序的標準，導致對能力與同意的判斷偏離案件本旨，並且對回溯性能力評估抱持疑慮，使檢方在證明案發時點的能力上更為艱難；此外部分法官對金融剝削的犯罪性本身抱持低估，甚至以長者本來就會把錢給人或是健忘作為解釋，進而忽略不當影響與剝削跡象。且法庭中也出現把可疑傷勢歸責於老化的年齡偏見，從而弱化對虐待證據的評價。法律結構本身也可能會成為障礙，例如部分州的高齡虐待條文設計不佳，迫使檢方只能改以一般竊盜等罪名起訴。⁹²

基於上述所面臨到的瓶頸，NDAA 與 EJI 提出了具體的行動來應對，包括發展以認知能力議題為核心的線上訓練與提供資源、建立檢察官線上交流的管道、進行全國性調查以盤點資源缺口、強化專家網絡以提升評估專業性，並推動不當影響等概念的法律清晰化。通過縮小訓練落差、擴大專家評估可得性與強化法律架構去提升高齡虐

⁹¹ Prosecutors' Challenges in Elder Abuse Cases: Navigating Decision-Making Capacity and Consent Defenses, National District Attorneys Association, at 2(2025).

⁹² Prosecutors' Challenges in Elder Abuse Cases: Navigating Decision-Making Capacity and Consent Defenses, National District Attorneys Association, at 6(2025).

待訴追效能，使司法系統更能回應高齡者的需求。⁹³

（七）跨專業網絡與多部門協作

高齡正義倡議強調多專業團隊的角色，並建立協助中心提供其團隊在案件審查上的工具、資源與個別化諮詢，同時透過高齡正義定位地圖呈現全美各地的高齡正義網絡分布，並指出大約 20% 的高齡者居住在農村地區，該等地區因地廣人稀、服務資源較少及寬頻取得困難，而在發現與處理高齡虐待與金融剝削時面臨更加嚴峻的挑戰。為此，高齡正義倡議發展了鄉村和部落高齡正義資源指南與相關高峰會，聚焦於了解農村與部落社區在回應高齡虐待時的挑戰、可行作法與資源缺口。⁹⁴

（八）預防與公眾宣導

如前述所提到平台設有金融剝削專頁，大篇幅介紹常見金融虐待與詐欺態樣，包括熟人濫用授權書、非授權使用信用卡或金融卡、專業人士侵占、勒索、偽造簽名、照護費用挪用、機構內部盜竊等前面提到的內容；就陌生人詐欺部分亦有列舉說明，並且司法部透過高齡正義協調專員參與公共宣導活動，並在網站上提供各類型高齡虐待資訊、呈現跨國高齡詐欺行動的最新策略以及預先製作的社區簡報教材，藉此在事前降低高齡者遭遇金融詐欺的風險。⁹⁵

（九）小結

在將官方資料閱覽後，可以發現美國司法部在面對高齡金融剝削時採取的是一種多層次、彼此銜接的回應架構，而不是單點式的

⁹³ Prosecutors' Challenges in Elder Abuse Cases: Navigating Decision-Making Capacity and Consent Defenses, National District Attorneys Association, at 13-14(2025).

⁹⁴ Rural and Tribal Elder Justice Resource Guide, U.S. Department of JUSTICE, at 22(2018).

⁹⁵ Elder Justice Initiative, U.S. Department of Justice, Financial Exploitation, <https://www.justice.gov/elderjustice/financial-exploitation>(last visited: Dec. 25, 2025).

零散行動。首先在概念與權利的層面，高齡正義倡議透過反覆界定何謂財務虐待與金融詐騙，並強調受害者並非應負責任的一方，重新確立高齡者作為被害人與權利主體的地位，鼓勵報案與求助不應被羞愧感或自責所壓抑。

在此基礎上，高齡正義倡議進一步將支援具體化為可操作的制度設計，包括全國性的全國高齡欺詐專線、老人護理定位系統、成人保護服務(APS)通報機制以及協助釐清管轄與資源的高齡虐待資源指南，使高齡者與家屬在遭遇金融剝削時，能清楚知道下一步可以找誰或去哪裡找能獲得協助。與此相對應的是刑事司法體系部分藉由全國法規與案例資料庫、檢察官專屬訓練資源，以及聚焦金融剝削情境的教學影片，試圖強化前端辨識、偵查到後端追訴的每一個節點，讓金融剝削不再輕易被視為單純民事糾紛而被忽略。

最後，高齡正義倡議也意識到高齡金融剝削往往跨越專業領域與行政層級，因而透過協助中心、高齡正義定位地圖、鄉村和部落高齡正義資源指南等工具，搭起醫療、社政、司法、金融等專業之間的協作網絡，並特別預留空間給農村與部落社區等弱勢區域，使介入的模式能夠因地制宜，而非僅停留在聯邦層級的抽象指示。綜合上述，高齡正義倡議漸漸將金融剝削的防治帶到日常金融行為與社區教育現場，這也呈現出一種從基礎框架、求助管道、執法訓練、跨域網路到公眾教育的完善立體布局，而非只是單一部門之間的交流。

1.美國模式的制度意涵與政策建議

綜合上述 CFPB 對高齡金融剝削之指引與美國司法部 Elder Justice Initiative(EJI)之作法，可以觀察到美國並非以單一部門或單一法制回應高齡金融剝削，而是採取「家庭可操作的行動框架」與「國家可運作的制度體系」雙軌並進的治理路徑。前者以 CFPB 所提出之

四步驟（預防、辨識、紀錄、通報）為核心，將高齡金融剝削轉化為可被一般家屬、朋友與照顧者辨識與介入的風險事件；後者則以司法部 EJI 的跨部門協作、法規資訊基礎建設、檢察與執法人員訓練、受害者導向之求助管道及多專業網絡為支撐，使案件能從「疑似事件」被有效導入正式體系處理並獲得追訴與救濟。尤應注意者，在熟人剝削情境下，「決策能力與同意抗辯」往往構成案件推進之關鍵瓶頸，美國實務即藉由專業評估資源、檢察官實務訓練與法律概念（如不當影響）之清晰化，試圖降低案件因證據不足或能力爭點而無法進入司法程序之風險。整體而言，美國經驗顯示，高齡金融剝削之防治必須同時兼顧前端預防與辨識、蒐證與通報流程、金融端風險控管，以及刑事追訴與民事救濟之制度銜接，並以受害者權利與避免二度傷害為貫穿原則。

2.政策建議：我國可行之制度移植與在地化設計

(1) 建立一站式通報與轉介機制，提升案件接住率與處理連續性

我國目前高齡金融剝削之求助路徑仍偏分散，建議整合社政保護、警政偵查、反詐宣導、長照申訴與金融申訴等資源，建立「單一入口、跨機關分流、案件追蹤」的一站式通報與轉介機制。並採「合理懷疑即可通報」原則，降低家屬與第一線人員因證據不足而延宕通報之情形。

(2) 賦權金融機構採取暫停或延緩交易之風險控管，並設計善意免責

責

參考美國部分州對金融機構之授權方向，我國可研議在符合一定風險指標(red flags)與內部審查程序下，允許金融機構對疑似高齡金融剝削之交易採取短期暫停或延緩執行措施，同時設置

善意免責(safe harbor)與紀錄義務，以兼顧阻斷金流的即時性與金融機構之法律風險控管。另可推動「可信任第三人聯絡機制」，由客戶預先指定聯絡人，以利銀行在緊急情境下進行核實。

(3) 制定跨體系共用之紅旗指引與教材，建立共同語言

建議由主管機關統合發布可供家庭、長照機構與金融從業人員共用之 red flags 指引，涵蓋：長者表述、生活異常、互動控制、帳單支付、授權與簽名異常、陌生人詐騙典型特徵等面向，並配套話術與情境演練教材，使風險辨識、事件描述與通報內容得以標準化，強化跨機關協作效率。

(4) 長照機構住民財務保護制度化：個人需求金、財物保管、訪客

管理與通報義務

就住宿式長照機構之高風險場域，建議明確化住民財務保護之最低標準，包括個人需求金管理與帳務紀錄、卡片與重要文件保管與存取規範、外部推銷及訪客管理制度，以及疑似竊盜或剝削之內外部通報流程與禁止報復機制。此一制度化設計有助降低長照機構內部人員或外部人員趁隙介入長者財務之可能性。

(5) 針對熟人剝削補強法律工具：授權濫用、不當影響與緊急保全

我國高齡金融剝削常見於授權濫用、照顧關係與情感依賴之不對等權力結構，建議在民事、家事與刑事的交界處，建構更可操作之判斷指標與救濟工具，例如：受託人或代理人之忠實義務與利益衝突規範之強化、不當影響之認定要件明確化、以及資產保全、暫時處分或保護令等緊急措施之可近用性提升，以避免案件在程序推進前資產已被轉移殆盡。

(6) 建立「能力/同意」之司法實務指引與專家網絡，降低案件卡關

參考美國實務對「決策能力與同意抗辯」的高度重視，我國可研擬檢警偵辦與法院審理可用之能力判斷與證據蒐集指引，並建立跨專業專家網絡（醫療、神經心理、社工、長照、金融風控等）以提升評估可得性與證言品質，避免案件因能力爭點或證據鏈不足而無法起訴或無法有效審理。

(7) 將「紀錄」工具化，提升可追訴性與可救濟性

建議推出可供家屬、金融機構與長照機構使用之紀錄表單與操作工具（如可能涉入者、交易明細、通報往來紀錄等），以促使「主觀懷疑」能被轉化為「可被正式體系處理之具體案件」，並同步提升刑事追訴與民事返還之可能性。

3. 因應超高齡社會對策方案 (112-115 年) 行動計畫

我國雖無類似於美國司法部高齡正義倡議這樣由特定部門主導的平台，但我國有行政院有核定跨部會的「因應超高齡社會對策方案 (112-115 年)」行動計畫，其目的在於回應我國即將邁入超高齡社會後，高齡者於健康、社會參與、生活安全與制度支持等面向所面臨之複合性風險。首先該方案將推廣意定監護制度列為重要措施之一，並強調應透過多元宣導管道，使高齡者得於判斷能力尚健全時，預先安排未來監護與財產管理事宜，以降低失能或失智後發生財產爭議或遭受不當控制之風險。該制度雖非直接針對防治金融剝削所設立，但其對於高齡者財產自主與事前保護機制之強化，實具有重要的預防功能。此外，其亦重視照顧資訊可近性和數位落差縮減以及提升高齡者的社會連結，並透過社區照顧關懷據點、樂齡學習中心、數位應用課程及失智支持網絡等措施，來降低高齡者因資訊不對稱、

數位能力不足或社會孤立這些負面因素而更容易成為詐欺、財產侵害或不當交易對象的風險。換言之，該方案是以跨領域方式，從高齡者整體脆弱性問題出發，間接回應高齡金融剝削問題。

整體而論，此應對方案對高齡金融剝削之回應，主要仍停留在政策原則與預防方向的部分，尚未發展成一套具體明確的金融監理或通報制度。惟其重要之處在於，此應對方案已初步意識到高齡者之財產安全與自主安排，須與長照、失智防治、數位近用及社區支持體系一同參考。

第五章 英國因應超高齡社會之金融政策與法制

在英國，人口老化亦是金融服務業需要面對的考驗，直到西元（下同）2040年英國預計有將近七分之一的人口年齡超過75歲以上，同時戰後嬰兒潮世代亦已逐步步入退休年齡，可以預見老年人口將大量增長。因此英國金融行為監管局（Financial Conduct Authority，下簡稱FCA）已經密切關注人口老化議題，並希望可以將人口老化對於金融服務業帶來的衝擊降至最低。FCA於2016年2月即已啟動了「人口老化專案」（Ageing Population Project），針對年齡結構變化帶來的問題開始進行探討，並希望可以確保監管環境能在繼續推動公司創新的同時，確保高齡金融消費者得以使用適合、良好的金融商品及服務的同時，不會遭受金融排擠的風險。

一、高齡金融消費者與其他消費群體不同的因素

FCA認為在確保金融市場上的產品和服務可以滿足高齡金融消費者的需求，並可以讓高齡金融消費者在可能的情況下預防損害的發生的前提是金融公司可以了解高齡金融消費者多元化的需求、情況和能力。因此FCA透過分析其財務生活調查數據以及其他數據後得出確定了高齡金融消費者與其他消費群體不同之因素，並希望金融機構可以藉由這些資訊思考如何針對金融產品、服務和策略進行開發。

（一）高齡金融消費者的財務需求和情況

FCA整理了數據統計後發現，高齡金融消費者的財務需求往往因為其財富水準而有所不同，同時不同年齡段的高齡金融消費者亦有不同之財富情況。然而依據統計資料可以發現，英國至少有一百九十萬名高齡金融消費者生活於貧窮之中，另有一百二十萬名高齡金融消費者僅生活在貧窮線之上。大量的高齡金融消費者退休準備極為有限，因此極有可能因為突發的緊急財務需求而衝擊其財務準備。同時FCA在數據中亦發現，英國民眾普遍傾向低估其預期壽命，並對於高齡生活的財務需求抱持過度樂觀的態度，民眾普遍

低估高齡時健康狀況改變等變故造成的經濟衝擊，多數人缺乏預先規劃，且對於國家福利機制缺乏了解。⁹⁶

英國的數據統計與我國狀況類似，依據中國信託銀行所公布之調查⁹⁷，依據 FCA 的數據分析均表示並無投資理財習慣，顯見我國民眾亦有類似低估高齡生活財務需求之狀況，金融機構應思考如何改變服務及產品提供，促進高齡者重視其財務需求，並藉此提高高齡者使用金融服務之可能。

（二）高齡金融消費者之能力

FCA 對於高齡金融消費者之能力主要聚焦於高齡金融消費者對於網路適用的能力，依據 FCA 的數據分析，55 歲以上民眾對於網路的使用率隨著年齡增長開始大幅下降，75 歲至 84 歲之成年人有接近半數從未使用網路，而 85 歲以上之民眾更有 7 成以上並未使用網路。同時根據訪談結果，多數高齡者對於使用線上服務存在不信任以及畏懼的看法，因此在英國已有許多金融機構推出相應措施來解決此一問題，例如英國有些銀行已經開始提供課程，協助民眾瞭解數位金融服務及產品，並藉由學習科技之方式，提升高齡金融消費者對於網路安全之能力。⁹⁸

FCA 亦指出對於高齡金融消費者而言，使用不熟悉的服務時會面臨較大的困難，高齡金融消費者對於已習慣使用且規律執行之金融服務較為接受，因此金融機構在使用新科技時應同時注意高齡金融消費者難以跟上科技變革速度的狀況。

依據前述中國信託銀行之調查，我國高齡者亦對於線上金融服務較為排斥，65 歲以上民眾有接近 7 成拒絕使用數位服務，而 50

⁹⁶ Ageing Population and Financial Services P.18-19.

⁹⁷ 參閱 2025 家庭理財暨樂齡金融白皮書，中國信託銀行，2025 年，第 39 頁。

⁹⁸ supra note 96, at 20-21.

歲至 64 歲的民眾亦有超過 3 分之 1 之比例拒絕使用數位服務，顯見我國高齡金融消費者亦對於使用線上服務存在不信任或是畏懼的看法⁹⁹，而多數是採用傳統、實體之金融服務。因此金融機構或可思考如何鼓勵高齡金融消費者使用線上服務，此舉不僅可以使高齡金融消費者使用更多新興金融服務亦可能可以降低金融機構維持實體金融服務所需之成本。

（三）高齡金融消費者面臨人生事件之可能性

同時 FCA 亦指出，高齡金融消費者相較於其他金融消費者，更有可能經歷喪親等重大人生事件，而在此種情況，高齡金融消費者可能會因為心理情緒之波動，感到壓力與焦慮，進而難以專注或是清晰之思考，因此於使用金融產品時可能因此無法做出決定，或是無法正確應對。因此 FCA 希望金融機構可以採取措施應對此種情況，確保高齡金融消費者得以良好地使用金融服務。FCA 建議金融機構應對第一線人員進行培訓，已掌握相關之資訊，並得以識別何時應將客戶轉介至專業團隊。

FCA 舉出多家英國金融機構已經執行之系統作為參考，如英國已有銀行制定「喪親指南」，其中詳細說明對於逝者帳戶之使用權限以及所需遵循的流程。已確保第一線人員得以有效率地處理逝者的財務事務，並備有經過專門培訓的喪親顧問，以最大程度的協助客戶。亦有銀行提供相關服務，使消費者僅需向一名工作人員通報死亡事實，集團內的所有其他機構將會自動收到通知，避免客戶需重複的向機構通報死亡事實。

（四）高齡金融消費者健康與認知之變化

根據 FCA 的調查報告，高齡者有相當大的比例均患有持續性

⁹⁹ 同註 97，第 55 頁。

的心理或其他健康疾病¹⁰⁰，同時這些健康狀況對高齡金融消費者的日常生活產生了極大的影響。

其中高齡金融消費者正常的認知衰退的變化，會導致難以同時將注意力分配給多條資訊，亦難以應對高度複雜的決策或是新型態的決策。FCA 認為這將使高齡金融消費者面臨金融排擠和不良金融決策風險的可能。FCA 因此建議金融機構引進決策輔助工具 (Decision-making Aids) 以使高齡金融消費者可以更適宜的使用相關金融服務。

而對於患有失智症等疾病之高齡金融消費者，會面臨更嚴重的認知衰退，其中失智症患者在某些特定情境下，會更難以執行金融任務和決策，FCA 指出在面臨諸如吵雜的環境或是缺乏清晰指示之情況中，失智症患者可能會面臨更大的壓力，並可能導致其難以承受相關環境。因此 FCA 認為對於患有失智症的高齡金融消費者需要擁有結構、時間和一致性，並可能需要安全的第三方協助。

FCA 提出了金融機構可以依據的三個階段來改善患有失智症的高齡金融消費者及其照護者的服務分別是：¹⁰¹

1. 識別(Recognise)：金融機構應為員工提供基本認知培訓，並識別失智症顧客的需求。
2. 理解(Understand)：為專業員工提供深度培訓，並為所有第一線員工提供實用且一致的指引。
3. 回應(Respond)：應便於受失智症影響的人告知並討論其需求，然後調整其溝通與互動渠道來滿足這些需求。

¹⁰⁰ supra note 96, at 24.

¹⁰¹ supra note 96, at 29.

（五）小結

FCA 提出上述四種高齡金融消費者有別於與其他消費群體不同的因素，並希望金融機構深入理解其多元需求以適應高齡金融消費者的需求，並藉此考量對其產品、服務的變化，並藉由幫助高齡金融消費者獲取更適合的產品、服務來避免金融剝削之發生。

二、英國銀行業務對於高齡金融消費者的因應

因為技術的快速變遷，銀行業務正在快速的變化，也因為技術的進步，部分銀行分行開始裁撤，然而，銀行業務是人們生活中不可或缺的一部分，因此高齡金融消費者面臨不熟悉的金融產品及服務，同時也面臨金融排擠的風險，因此 FCA 特別針對銀行業務進行研究及調查，已了解高齡金融消費者所面臨的挑戰以及企業可以提供的支持，並協助制定相關的政策或策略。

（一）高齡消費者的銀行偏好

根據 FCA 針對高齡金融消費者的研究，多數高齡金融消費者只使用日常銀行業務的需求，同時對於高齡金融消費者，取得現金是極為重要之銀行業務，透過取得現金，高齡者可以感到安心，同時讓其獲得自主以及獨立的感受。同時高齡者仍然習慣使用傳統的實體銀行，並對於紙本單據有所偏好，紙本單據可以協助部分高齡金融消費者記憶其曾經執行之金融服務。並且高齡金融消費者偏好維持既有的例行行為，透過慣有的行為方式來避免老化所帶來的影響，也因此如果需要使用新型態的金融服務往往需要銀行職員的協助。同時 FCA 也發現交易的類型與頻率會隨著年齡增長而降低，對於多數高齡金融消費者，其較少檢查銀行帳戶餘額，亦較少執行轉帳業務。¹⁰²

¹⁰² supra note 96, at 31-32.

（二）銀行通路的挑戰與因應

高齡金融消費者於英國 FCA 研究中反映的主要挑戰即為銀行服務普遍未考量高齡金融消費者其身體機能上的退化，因此導致部分高齡金融消費者無法有效地利用金融服務，因此 FCA 針對高齡金融消費者使用不同銀行通路時可能面臨的挑戰以及相關因應措施進行了探討。

1. 使用實體銀行服務時的挑戰與因應

實體銀行服務是多數高齡金融消費者偏好的服務方式，部分高齡金融消費者已經將前往實體銀行當作其日常生活習慣之一部份，然而高齡金融消費者在使用實體銀行服務時仍會面臨不方便，其中包括：實體銀行的規畫不佳，高齡金融消費者難在銀行內部移動；銀行的背景環境（如隔板、噪音、人潮）導致高齡金融消費者難以有效與職員溝通；對於自動化服務難以適應或是感受到他人的催促壓力。

103

因此 FCA 建議可將實體銀行的部分服務設計進行調整，將銀行主要功能維持在一樓，並避免使用吵雜的音樂做為背景，同時提供妥適的等待空間。同時 FCA 亦指出部分銀行職員並未接受過識別與處理高齡相關問題的專業培訓而造成高齡金融消費者使用服務的困難。FCA 認為要求全部職員均接受相關完整的培訓較為困難，故建議金融機構可以訓練職員正確辨識客戶的困難並迅速轉介至相應的專業人士處理。¹⁰⁴FCA 提出英國部分金融機構實務之範例，該機構將客戶的個人檔案進行調整，明確標記部分客戶需要更多的服務支援，因此客戶於櫃檯辦理業務時，職員可以立即提供相關的支

¹⁰³ supra note 96, at 33.

¹⁰⁴ supra note 96, at 33.

援。

2.使用自動櫃員機或晶片密碼設備時的挑戰與因應

在 FCA 的調查中，許多高齡金融消費者表示其難以記憶其個人密碼，同時自動櫃員機(ATM)螢幕指示運作速度過快，導致其無法看清並理解，同時不同銀行 ATM 版面設置與流程的不同，亦加深了高齡金融消費者操作的難度。同時 FCA 指出，因為高齡金融消費者手指靈活性的下降，將卡片插入插槽亦可能成為使用自動櫃員機的困難，並且視力的退化亦導致高齡金融消費者難以區分不同業務所需使用的卡片，也難以辨識卡片上的卡號及其他相關資訊。¹⁰⁵

FCA 因此建議，金融機構可以開發彼此容易區分的卡片，在英國已經有銀行使用不同的材質紋理，使高齡金融消費者得以不透過視力來區分不同的卡片。FCA 亦建議自動櫃員機及其他自動化設備的介面或是流程可以具備更高的一致性，以使高齡金融消費者得以更易於使用相關服務。¹⁰⁶

3.使用電話辦理銀行業務時的挑戰與因應

電話服務為現今銀行業務常見的進行方式，然而依據 FCA 的調查，高齡金融消費者認為接收並記住聽覺資訊更為困難，依據 FCA 的調查，高齡金融消費者可能遭遇的困難包括：冗長的語音選單、聽清或理解客服人員、大量的帳號、密碼及安全提問、重複陳述需求等。因此 FCA 提出，銀行可以於電話服務模式中導入「暫停功能」，以使高齡金融消費者得以有更多的時間思考資訊。同時 FCA 亦指出，英國已有銀行透過語音辨識技術使高齡金融消費者可以跳過部分密碼或安全驗證程序，以此避免具有記憶障礙的高齡金融消費者

¹⁰⁵ supra note 96, at 35.

¹⁰⁶ supra note 96, at 36.

使用上的困難。¹⁰⁷

4.其他銀行業務面對高齡金融消費者的問題

除了上述高齡金融消費者使用銀行服務時常見的困難外，英國 FCA 的調查中亦提及金融專業語言與金融行話會導致高齡金融消費者變得難以理解金融產品與服務，FCA 認為應該提供給高齡金融消費者的資訊應當直接、簡單、避免行話，並強調重點訊息，以補償認知能力下降所帶來的影響。¹⁰⁸

同時，FCA 也指出實體銀行的減少可能會加劇對於高齡金融消費者的金融排擠現象，英國的實體銀行數量相較於 1989 年，至少已減少超過一半。而對於習慣前往實體銀行的高齡金融消費者，將會產生較大的影響，因此 FCA 亦建議銀行於裁撤分支機構時，應使客戶能獲得更充分的資訊及關閉理由，並讓他們知悉替代通路。¹⁰⁹

上述不同的挑戰均是高齡金融消費者在使用傳統金融服務時可能遭遇之問題，透過英國 FCA 的調查可以發現，多數高齡金融消費者在使用傳統金融服務時，往往需要更多之反應時間來處理資訊，同時因為身體機能之下降，亦需要更適宜的機制來協助，因此如能增進此部分對於高齡者的需求，應可滿足更多高齡金融消費者的金融使用。

（三）數位化的影響

1.使用網路銀行時的挑戰

使用網路銀行可以增加行動不便的高齡金融消費者取得金融服務

¹⁰⁷ supra note 96, at 36-37.

¹⁰⁸ supra note 96, at 38.

¹⁰⁹ supra note 96, at 39.

的能力，然而依據 FCA 的調查多數高齡金融消費者習慣於實體銀行辦理金融服務，並對網路銀行的安全性展現出不信任。同時因為使用網路銀行需要記憶密碼或雙重身分驗證，使高齡金融消費者操作網路銀行進行金融服務較為困難，也因此部分高齡金融消費者若無他人協助，便無法成功完成線上任務。¹¹⁰FCA 也指出雖然未來的高齡金融消費者可能對於網路使用有更佳的經驗，然而基於生理能力的改變，其需求與能力仍與年輕族群有所不同而需其他支持。

2.科技可作為傳統服務的補充與強化工具

然而 FCA 並非否認數位化技術對於高齡金融消費者使用金融服務的幫助，FCA 亦認同使用金融科技(FinTech)來消除高齡金融消費者使用金融服務的障礙並增加金融包容性，例如英國已有部份銀行導入生物辨識技術，來減少對於記憶複雜密碼或資訊的需求。同時 FCA 的對於高齡金融消費者的訪問中也發現，高齡金融消費者並非完全無法適應數位化服務，高齡金融消費者只是需要更加適當的支援，來協助其完成轉型，並適應數位化服務的不同。因此 FCA 建議金融機構再開發新技術或是新服務時，可以考量高齡金融消費者的需求，來協助高齡金融消費者的使用。¹¹¹

3.銀行可以進行的改善

FCA 先是研究了高齡金融消費者基於老化自然現象等原因而可能遇到的使用金融服務的困難，以及金融機構可以提供支持的方式，並以下表所述的方法，建議銀行服務可以進行相關改變。¹¹²

¹¹⁰ supra note 96, at 37.

¹¹¹ supra note 96, at 40-42.

¹¹² supra note 96, at 44-45.

表 3 FCA 建議銀行針對高齡者可以改善的服務

實體銀行環境	銀行應營造出溫馨、熟悉且動線良好的環境，不應讓客戶感受到時間或環境壓力。 銀行內應設有較安靜或私密的區域，讓客戶有更多時間思考與處理資訊。 具備熟悉且易於辨識的標誌。 環境照明應充足、規劃井然有序並考量視障需求。 提供時鐘及相關輔助教材，以協助各項活動與決策進行。
第一線服務人員	員工應具備相應的能力與積極度，為高齡客戶在所有銀行及財務任務中提供所需的支援。 無論是銀行現場或電話客服的第一線人員，均應接受培訓，以辨識並支援正經歷認知變化或障礙者的需求。 應推廣新的互動管道，並提供高齡客戶相關支援以協助其使用。
現金與購物設備	業者可重新檢視如何為高齡消費者提供易於使用的現金與購物設備，例如自動櫃員機(ATM)、刷卡機(POS)及支付卡（借記卡與信用卡），使其無論年齡或能力，都能獲得良好的交易體驗。 確保 ATM 與 POS 機器之間具備更高的一致性，並以近用性、清晰度及使用舒適感為核心進行設計。 開發易於拿取且彼此容易區分的借記卡與信用卡。
數位介面與技術	應針對經歷認知功能退化的高齡消費者，開發專屬的介面與技術。 人機介面應與「金融科技」(Fintech)的進步並行發展，而非孤立設計。 應持續根據高齡客戶的需求，對分行進行檢視與設計。 科技與數位策略的發展應滿足高齡金融消費者的需求。這包括將他們的需求與期望，納入開發網站、網路產品及線上客戶流程的治理架構中。
通路策略	企業在設計通路策略時，應考量高齡金融消費者的偏好及其變化的認知能力。 電話服務可能不利於高齡金融消費者輕鬆處理資訊，特別是當其出現明顯的認知變化或認知障礙時。對於某些客戶而言，要求在處理資訊的同時記憶資訊的自動化服務（如語音導覽），可能會變得很困難甚至無法操作。

	通路策略應考慮到「聽取資訊」相對於「觀看或閱讀資訊」所需耗費的心力。策略亦應考量學習新事物所需的心力，相較之下，提供循序漸進的指引會更合適。最後，應考慮到因感受到「必須在短時間內一次就做對」的壓力，所導致的心理焦慮。
產品與服務	企業應專門針對高齡金融消費者設計並測試產品：這不僅適用於所提供的產品/服務類型（例如：高齡族群可投保的保險、長期照護資金方案、終身房屋增值貸款等），也適用於產品/服務如何傳達給消費者以及如何交付。 高齡金融消費者在晚年可能仍需更頻繁地接觸更複雜甚至全新的產品條款：因此，業者應考量需要提供哪些引導與支援來協助這些消費者。這包括如何讓長期產品的相關溝通與支援內容更簡化、更具親近感，進而協助其處理資訊並做出決策。
決策輔助工具	決策輔助工具能支援高齡金融消費者，特別是正經歷認知變化的族群：這些工具能幫助人們回想與處理所聽到的資訊，進而做出更好的決策。 業者應思考能提供哪些工具，以彌補高齡金融消費者在記憶資訊與吸收新資訊方面的困難。 企業可以考慮為每一項新產品或服務提供「結構化筆記頁」：這有助於客戶紀錄並回想關鍵資訊。 企業可建立回饋機制，針對互動過程中達成共識的內容提供摘要：企業隨後可以透過電子郵件或紙本寄送這些摘要給消費者。在消費者登出線上帳戶前，這些摘要也可以顯示在螢幕上。

參考來源：FCA, Ageing Population and Financial Services

三、第三人協助高齡者使用金融服務的相關措施

如同前述，高齡金融消費者在操作傳統金融服務時會面臨諸多困難，因此高齡金融消費者於使用傳統金融服務時常需要其信任之第三人（例如照護其之親人）之協助，然而多數金融機構尚未針對第三人協助的程序進行調整或是改良，因此 FCA 針對此部分建議相關金融機構檢視相關程序的安排，並改進以協助高齡金融消費者使用。

（一）英國實務上第三人協助高齡金融消費者的態樣

在英國已有所謂持久授權書(Lasting Power of Attorney)制度，

持久授權書制度允許高齡金融消費者指定第三人協助其做出決定，同時該制度可以在高齡金融消費者仍具備心智能力時使用，或可以指定在失去辨識能力時始生效。然而此種制度的使用率仍然較低，多數情況下，高齡金融消費者仍然依賴非正式的方式來透過第三人協助管理日常財務，高齡金融消費者多數均與其信任之第三人分享其金融帳戶所使用的密碼，並以此將管理任務委託給信任之第三人。然而此種非正式的方法，往往產生額外風險，進而增加潛在的金融剝削可能。¹¹³

FCA 認為此種非正式方法的盛行，部分原因歸因於此種方法簡單直接，而高齡金融消費者往往並未意識到分享密碼所帶來的風險。另外 FCA 的調查也發現，高齡金融消費者可能對開啟正式法律安排的行為感到憂慮，認為正式的法律授權可能暗示對於原有非正式方法的不信任，而破壞與第三人之信任關係，進一步導致高齡金融消費者不願意使用正規的持久授權書。最後，對於現有制度地不熟悉也阻止了高齡金融消費者使用現有的法律機制，因此 FCA 建議，相關機制可以盡量簡化，以利高齡金融消費者的使用。¹¹⁴

（二）FCA 對於第三人協助高齡金融消費者的因應方法

FCA 指出，多數金融機構對於第三人協助使用金融服務的程序是有改善空間，透過簡便的程序，可以鼓勵高齡金融消費者使用正式的委託方式，可以減少對密碼分享的依賴，並降低高齡金融消費者受剝削的風險。FCA 認為金融機構可以向客戶提供更多關於第三人委任的資訊，例如在適當時機提供清楚之資訊，並且以簡單明確的用語向高齡金融消費者及其照護者進行推廣，以避免過於專業的技術或法律用語導致高齡金融消費者對嘗試正式的委託程序

¹¹³ supra note 96, at 48.

¹¹⁴ supra note 96, at 49.

產生排斥。

FCA 也認為政府機關的協助在建立有效的第三人委任程序亦具有相應的必須性，FCA 建議英國政府可以建立持久授權書的線上資料庫，以改善現今持久授權書必須至各別金融機構辦理登記的繁瑣程序，同時改以數位辦理的方式，減免實體文書的需求，進而減輕使用者的行政成本，然而 FCA 也指出，數位化的同時，仍須注意金融排擠的可能，需要確保不熟悉數位服務的高齡金融消費者仍可以獲取相關的服務。¹¹⁵

（三）英國金融協會準則對於金融機構的要求

英國金融協會準則(UK Finance Principles)亦針對在英國金融機構使用第三人委任之法律文書制定了相關準則，主要是要求金融機構必須向消費者提供關於第三人委任清晰、簡單且易於取得的資訊，同時須確保機構內對於所需之要求與程序具備透明度，並透過多元管道提供給消費者及同仁並應確保公司不會對第三方受託使用的服務任何不必要的障礙。¹¹⁶

（四）需在保護與協助之間取得平衡

縱使高齡金融消費者確實有透過第三人協助其使用金融服務的需求，然而 FCA 仍然強調，不論是非正式地分享金融服務密碼的協助方法或是正式的簽署授權書，均存在相應的金融剝削的風險。因此 FCA 認為，仍然需要使高齡金融消費者清楚了解不同方式授權第三人協助所帶來的益處以及風險，並應讓高齡金融消費者在獲取相應資訊後，始針對委託對象的選擇做出決定。FCA 認為在簡化高齡金融消費者的第三人受託程序的辦理，同時也需要對「照護者

¹¹⁵ supra note 96, at 51.

¹¹⁶ supra note 96, at 52

詐欺」等金融剝削的風險進行審慎管理。

四、英國高齡金融消費者對於晚年貸款需求以及相關措施

在英國，許多高齡金融消費者的晚年財富中，不動產構成非常大的一部分，而因為退休金的不足，高齡金融消費者有可能需要利用不動產的抵押權益來補足其財務的缺口，因此不動產資產將持續在晚年生活與退休規劃中扮演關鍵角色。而根據 FCA 的相關調查，英國高齡金融消費者持有的不動產性質已開始有所改變，在 1980 和 1990 年代，不動產取得成本尚未過高，因此多數高齡金融消費者均可以在退休前償還購買不動產之貸款，並依靠退休金收入生活，同時將不動產傳承給下一代。然而隨著近年不動產價格上漲，以及薪資停滯等一系列因素，導致多數人無法於退休前償還購買不動產之貸款，或是需要以不動產價值來補足財務缺口，因此對於高齡金融消費者越來越有可能需要透過借貸等方式釋出部分房屋價值，以滿足老年生活所需。

（一）英國高齡金融消費者的借款需求

FCA 發現，在英國，高齡金融消費者的借款需求呈現上漲的趨勢，根據 FCA 的研究，65 歲以上人士持有的抵押貸款債務總額，預計到 2030 年將從 201 億英鎊增加到 399 億英鎊。同時在銷售給 55 歲以上人士的抵押貸款中，有 30% 是終身抵押貸款(lifetime mortgages)，60 歲以上人士的比例升至 53%，65 歲以上人士則達 72%，顯示英國的高齡貸款具有龐大的潛在市場。¹¹⁷

同時根據英國金融協會(UK Finance)針對貸款諮詢需求做成的專項研究可知，需要貸款的高齡金融消費者可分為如下五種類型：

118

¹¹⁷ supra note 96, at 59.

¹¹⁸ supra note 96, at 60.

表 4 高齡金融消費者類型

類型	特性
過度擴張型(over-stretched)	退休前已達償還能力極限 適合直接將不動產出售償還債務 可能需要債務重整諮詢
財務緊繃者型(extended)	退休後仍需支付一定的貸款 還款計畫可能面臨財務缺口 有可能出售不動產償還債務
老年生活調整型(adjusting to life in old age)	考慮搬遷至老年機構或其他更適宜老年生活的住處 有小額的借款需求，可透過終身抵押貸款或主流抵押貸款來滿足
退休生活無虞型(managing well in retirement)	生活良好 仍可能為維持生活品質而貸款
稅務規劃型(Tax planners)	擁有足夠的退休收入 以退休金管理作為避稅手段 接受顧問專業協助

參考來源：FCA, Ageing Population and Financial Services

FCA 認為雖然高齡金融消費者對於貸款的原因有所不同，然而對於高齡金融消費者而言，其均有高度的可能會經歷特定的生命事件，進而影響在貸款存續期間的還款能力，同時亦因為這些因素，會對於貸款核貸與還款能力評估產生困難，也導致部分金融機構決定不為高齡金融消費者提供貸款服務。

（二）高齡金融消費者尋找抵押貸款所遇到的困境

高齡金融消費者在尋找抵押貸款時，通常會先前往實體銀行，

然而 FCA 調查發現高齡金融消費者往往發現可以適用的貸款服務較年輕時更為稀少。一部分是因為符合其需求的貸款服務較少，另一部分是因為機構普遍對於高齡金融消費者的貸款服務使用存在限制。因此高齡金融消費者在尋找符合其需求的抵押貸款產品時，面臨較一般人更多的挑戰。

FCA 的調查顯示，多數高齡金融消費者認為貸款的年齡上限是高齡金融消費者不符貸款資格或是申請貸款遭到拒絕的主要原因。然而根據英國 2010 年平等法(Equality Act 2010)，金融機構確實可在提供金融服務時將年齡作為考慮的因素，因此 FCA 並非要求金融機構完全取消現有貸款服務的年齡限制，而是指出採用一律適用的年齡上限規定的「一刀切」式做法的僵化政策或控管可能產生不必要的金融排擠現象。¹¹⁹

而在英國已有部分貸款機構已經採取更加彈性的方法來處理高齡金融消費者的貸款服務，如已有部分機構調高貸款年齡，或是選擇將高齡金融消費者改以人工核貸的方式針對個人狀況進行更仔細的評估。¹²⁰

(三) FCA 的建議

FCA 同時也建議金融機構以高齡金融消費者的視角，審視現行的貸款政策，並且針對高齡金融消費者的不同需求，確保其產品、服務、放貸策略以及配套的控管環境，在面對「高齡化社會」時仍能保持與時俱進，同時可以考慮當機構以年齡上限而拒絕貸款時，應可以提供高齡金融消費者尋求其他替代方案的管道。同時 FCA 亦持續的檢視其所發布之規則，以降低金融機構對於高齡金融消費

¹¹⁹ supra note 96, at 64.

¹²⁰ supra note 96, at 65.

者貸款服務的障礙。

隨著人口高齡化趨勢日益明確，高齡金融消費者已成為金融監理與金融實務中不可忽視的重要族群。整理英國金融行為監管局（FCA）對於高齡金融消費者的研究與政策作為，可以發現英國並非僅將高齡金融消費者視為「弱勢保護對象」，而是嘗試從其多元化的財務需求、能力差異與生命歷程出發，要求金融機構在產品設計、通路策略、服務流程及科技應用上進行全面性的調整，以降低金融排擠風險並促進金融包容性。特別是在數位化快速推進的背景之下，FCA 強調科技應作為輔助與強化既有服務的工具，而非取代傳統通路，並要求金融機構在創新與消費者保護之間取得適當平衡。

此外，英國金融狀況亦顯示，高齡金融消費者在第三人協助、晚年貸款及重大人生事件等面向上，均存在較高的風險與制度需求，監理機關與金融機構有必要透過制度設計、資訊揭露與人員培訓，降低第三人協助所衍生之金融剝削可能。相較之下，我國高齡金融消費者在數位金融使用、晚年財務規劃及第三人協助制度的成熟度上，仍面臨與英國相似的挑戰，顯示相關議題並非個別國家之特例，而是高齡化社會下的共通課題。

綜上所述，英國 FCA 的作法提供我國重要的比較法參考方向，即高齡金融消費者之保護不應僅依賴事後救濟或單一規範，而應透過監理政策、金融實務與科技應用的整合，建立一個能滿足高齡者實際需求、兼顧高齡者自主性與保護性的金融服務環境。未來我國在相關制度之建構上，或可借鏡英國經驗，逐步推動以高齡金融消費者為核心的監理思維，以因應高齡化社會對金融體系所帶來的長期挑戰。

第六章 我國因應超高齡社會之金融政策與制度

一、我國超高齡社會的因應政策

為了因應我國超高齡社會來臨，我國不只提高了金融服務的各種標準，另一方面也注意到了高齡金融剝削的問題，除了透過提升金融服務流程降低高齡金融剝削的危險之外，也致令相關法制與防治政策已降低我國高齡金融剝削問題；另一方面，我國亦陸續規劃設計了創新、適合高齡者的金融商品與服務，並且持續在金融服務上轉型以提供適合高齡者的金融消費環境；就以保險商品為例，傳統金融與保險商品過去是以「工作年齡人口」與「穩定收入來源」為核心假設的設計邏輯，無法充分回應高齡者在風險管理與財務安全上的實際需求，高齡族群所面臨之風險，與過去年輕時不同，除疾病與長期照護外，亦包括喪葬支出、終老安排及資產耗竭等問題，所以我國也持續努力在金融與保險商品進行結構性創新，期待能持續推出符合高齡者需求的金融商品。

二、我國針對高齡金融剝削的法制

（一）我國實務上的高齡金融保護

1.我國防範金融剝削之政策方向

我國近年來於保護高齡金融消費者議題上，金管會作為金融業的主管機關，已採行防止高齡長者被「金融剝削」的相關措施¹²¹，另一方面因為國際間詐欺猖獗的問題，為了保護高齡者，也制定了一系列防制消費詐欺及不法行為等政策方針，更鑑於我國高齡者也屬於容易受到詐欺的族群¹²²，各機關更以積極規劃辦理高齡長者金融消

¹²¹ 〈發展高齡化金融商品與服務〉，金融監督管理委員會，政府資訊公開，<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=495&parentpath=0,7>（最後瀏覽日：2026年1月10日）。

¹²² 佐藤真一，診所醫遭詐7200萬，為何明知是詐騙仍上當？專家揭長者易被騙3原因，康健雜誌，2026年2月6日，https://www.commonhealth.com.tw/article/90092?utm_source=copyshare（最後瀏覽日：2026年5月10日）。

費教育宣導，協助高齡者建立正確消費金融、理財與投資觀念，並增加長者們對於相關詐騙手法的認識，培養高齡者識詐與阻詐的知識，作為我國重要金融政策目標。

然而，我國法律對於高齡者的「金融剝削」目前尚未有統一定義，因此我國現行金融政策推動上大多引用美國消費者金融保護局（Consumer Financial Protection Bureau, CFPB）之見解說明。¹²³根據其定義，「金融剝削」（Financial Exploitation）或稱「財務剝削」係指照護者、受託者或其他個人，透過詐欺、非法、未經授權或不當行為剝奪他人之利益、資源及財產，以獲取個人收益，而我國曾任財團法人金融評議中心之董事長林志潔進一步指出¹²⁴，所謂高齡金融剝削（Elder Financial Abuse），是指照顧者或其他具有信賴關係的人，為了自己或他人利益，在非法或未授權的情況下，不當使用或支配高齡者的財產。雖然我國有敬老尊賢的文化，但 36 歲啃老逆子長期啃老，竟能對高齡雙親痛下殺手的新聞震驚全國¹²⁵，凸顯我國的長者可能正縈繞在高齡金融剝削的陰影之下。

而在我國高齡者人數持續增加，常見的高齡金融剝削之行為樣態，主要可分為以下十種¹²⁶，參見下表 5：

¹²³ 〈什麼是「金融剝削」？〉，財團法人金融消費評議中心教育宣導，金融知識天地，金融知識分享，<https://www.foi.org.tw/article.aspx?Arti=4625&lang=1&p=15>（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

¹²⁴ 邱金蘭、仝澤蓉、林安妮，〈高齡者你被金融剝削了嗎〉，聯合報系願景工程（經濟日報）——小心金融剝削，<https://money.udn.com/SSI/topic/2021/elder-finance-exploitation/index.html>（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

¹²⁵ 黃子騰，啃老還嫌零用錢太少…獨子砍死蘆洲賣蔥油餅雙親 親友罵：殺父母對嗎？，聯合報，2026 年 1 月 20 日，<https://udn.com/news/story/124739/9277212>（最後瀏覽日：2026 年 5 月 19 日）。

¹²⁶ 楊蕙如，〈高齡金融保護措施相關問題研析〉，立法院法制局研究成果，編號 R01622 議題研析，2022 年 4 月 20 日，<https://www.ly.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=6590&pid=218874>（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

表 5 高齡金融剝削十大態樣

	高齡金融剝削行為	態樣說明
1	招攬詐欺	理財專員以不正當方法，詐取不合理費用、報酬；理專詐欺銷售、違反適合度原則
2	不當招攬	金融業者以不實廣告為招攬，未確實說明商品內容
3	不當話術	保證獲利、誇大不實投資報酬率；未充分說明商品及揭露契約內容
4	廣告不實	提供「虛偽不實」、「引人錯誤」廣告，宣稱「保本」、「零利率」，違反廣告真實性原則
5	不當勸誘投資	理財專員為自己利益，不當勸誘高齡者投資金融商品
6	違反善良管理人注意義務	理財專員惡意違背職務、或幫退休年長者的投資屬性代填為積極型，導致嚴重虧損等行為
7	適合度義務違反	對於高齡者不當招攬，推銷不適合的金融商品
8	未充分說明	金融業者誤導或未充分說明商品內容，至高齡者信賴理專建議與規劃
9	保險詐害	保險理賠爭議、挪用保費爭議、保險黃牛收取高額費用、訛詐
10	近親剝削	家屬、熟人剝削涉及金融商品及服務

資料來源：財團法人金融消費評議中心（同註 124）、立法院法制局研究成果（同註 126）

我國金管會作為金融服務業者之主管機關，負有金融市場監督管理之職責，本研究蒐整近 5 年金管會進行高齡案件裁處書結果，以瞭解我國金融監理制度下，當金融服務涉及高齡金融剝削爭議時，主管機關價值判斷之基礎。相關裁處書搜尋過程之佐證，以及彙整如下：

本單元資料屬重大裁罰案件，重大裁罰案件係依本會「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」第2條規定辦理，僅提供101年度以後之資料，供您參閱

綜合查詢

資料來源

查詢時間 ☐當日 ☐近一週

發佈日期(起日) ~ 發佈日期(迄日)

關鍵字

編號	裁處書發文日期	資料來源	標題
1	2024-04-18	證券期貨局	國泰證券投資信託股份有限公司及其人員違反證券投資信託事業管理法令處分案(.....
2	2023-08-04	銀行局	中國信託商業銀行前理財專員(下稱理專)挪用客戶款項、推介客戶短期間進行多.....
3	2021-08-27	保險局	元大人壽保險股份有限公司辦理投資型保險商品業務時，保險商品銷售前程序作業.....
4	2021-03-24	保險局	安聯人壽保險股份有限公司辦理保險業務，核有違反保險法相關規定，依保險法規.....
5	2021-03-23	保險局	台灣人壽保險股份有限公司辦理保險業務，核有違反保險法相關規定，依保險法規.....

第一頁 上一頁 1 下一頁 最末頁

目前位於 第 1 頁 資料每次顯示 15 筆 , 頁數 1/1 , 共有 5 筆

資料來源：裁罰案件-金融監督管理委員會全球資訊網，
<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=131&parentpath=0,2&mcustomize=multimes>

圖 1 金管會重大裁罰案件查詢系統

表 6 民國 110 年至 115 年金管會高齡裁罰案件彙整

編號	裁處機關	公布時間暨裁處對象	涉犯法令	相關事實
1	保險局	110 年 03 月 23 日（台灣人壽保險股份有限公司辦理保險業務）	投資型保險商品銷售應注意事項第 6 點第 2 項、第 3 項	業務員僅依該公司所訂「錄音銷售過程紀錄範本」，以逐字方式向客戶宣讀，未有商品重要條款內容、除外責任及商品說明書重要內容之相關解說者，如：保單號碼之錄音檔，其錄製內容皆為業務員依貴公司所訂之錄音範本，以逐字方式向客戶宣讀「商品說明書的重要保單條款摘要已說明本商品重要條款內容與除外責任，另於重要特性與保險計畫詳細說明中亦說明本商品重要內容」文字，核與「投資型保險商品銷售應注意事項」要求以錄音或錄影方式記錄銷售過程之意旨不符，不利落實對高齡客戶購買投資型保險商品權益之維護。

2	保險局	110 年 03 月 24 日安聯人壽保險股份有限公司辦理保險業務	保險法第 148 條之 3 第 1 項授權訂定之保險業內部控制制度及稽核制度實施辦法第 5 條第 1 項第 2 款	就銀行通路消費爭議案件之處理，公司未確實記錄查證過程及結果，不利瞭解銀行通路招攬品質之控管：高齡保戶○君投保(所繳保費 300 萬元)扣除保險成本及匯損，保價僅剩 67 萬元左右，至銀行申訴...(略)，保戶○君主張不知所投保為投資型保單，且有體況未告知、保戶○君主張理專未清楚說明費用要求解約不收取解約費、高齡保戶○君主張保單內容與需求不符(累積所繳保費 1,543 萬元，保費已不足支付未來一年每月扣除額)，公司均同意以個案融通方式契撤，惟未就銀行通路是否確實瞭解保戶之需求及落實商品適合度分析評估予以查證，並將查證方式、過程及結果記載於「處理結果說明」，處理過程有欠妥適。
3	保險局	110 年 08 月 27 日元大人壽保險股份有限公司辦理投資型保險商品業務	保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項第 9 款、第 2 項、第 7 條第 1 項第 3 款第 4 目、第 5 款、第 12 款第 6 目、第 17 條及金融消費者保護法第 9 條第 2 項授權訂定之金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 2 條及第 10 條	就高齡保戶，查有業務員於簽署要保文件當日，先以手機錄製銷售過程錄音紀錄，至 110/3/22 後始進線播放預錄之音檔，完成高齡銷售錄音情形。 要保人為 65 歲以上高齡長者，有贖回基金後購買貴公司投資型商品情形。

4	銀行局	112 年 8 月 4 日中國信託商業銀行前理財專員挪用客戶款項（金管銀控字第 11202725682 號）	金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 3 條第 1 項、第 8 條第 1 項及第 3 項等規定	該行中台南分行前理專劉員自 105 年 1 月至 111 年 7 月間，保管客戶金融卡、持有客戶網路銀行帳號及相關密碼，代為 ATM 領現或代網路銀行轉帳後挪用款項，且與客戶私下資金往來，並推介客戶短期間進行多筆交易或代客戶辦理網路銀行交易致客戶損失，違規行為時間約 6 年 6 個月，受影響客戶數 3 位(包括 1 位高齡客戶)，挪用款項及客戶損失金額合計約 4,381 萬元，案關缺失事項顯示貴行就洗錢防制之存款帳戶或交易持續監控涉有缺失，且未完善建立及未確實執行內部控制制度。
5	證券商局	國泰證券投資信託股份有限公司及其人員違反證券投資信託事業管理法令（金管證投罰字第 1120365880 號、金管證投字第 11203658801 號）	證券投資信託事業管理規則第 2 條第 2 項及證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則第 6 條第 2 項規定。	該公司買入海外債券之投資分析及檢討作業、對海外債券之信用風險分析及曝險部位管理、就投資私募基金之應募人提供具備充分之金融商品專業知識及交易經驗之聲明書未取得合理可信之佐證依據、對高齡客戶基金申購書內容之修改未經客戶確認，有作業面及內部管理面之缺失。

資料來源：本研究整理

整體而言，我國金融服務提供的實務上，就金融服務提供予高齡客戶時之告知程序，曾出現過業務員以範本框架刑式之逐字宣讀，忽視高齡消費者是否瞭解金融商品內容與風險；金融機關於提供高齡者於投資型保單時，就其商品適合度分析、瞭解過程中欠缺妥適處理；業務員預先錄製銷售過程而於實際銷售時撥放，無視高齡客戶是否理解；理專與高齡客戶私下資金往來，認定金融機關於洗錢防制之存款帳戶或交易持續監控存在缺失，未完善建立及未確實執行

內部控制制度，以及理專並未取得金融商品專業知識及交易經驗之合理可信佐證依據等多項判斷基礎，可知我國金融服務之監理，於防止高齡者金融剝削之議題上，近年實務上較著重於落實高齡者購買金融服務之告知程序，以及實質上高齡客戶者主觀認知與理解，並以金融機關是否建立或落實既有的內控制度為判斷基礎，但未見公開聲明使用「金融剝削」一詞，但是對於利用金融商品銷售進行高齡金融剝削，本研究彙整主管機關於實質上裁處之重大個案以供參考。

2.我國司法實務判決見解

基於前述高齡金融剝削的態樣，本研究也發現我國近年司法實務運作上，除了有以高齡者為被害者的刑事判決，也有高齡者針對金融機構提起的高齡金融剝削的民事求償。本研究因應我國自 2025 年起邁入超高齡人口社會背景下，伴隨金融商品的多元化、數位化的趨勢，關注「養老」、「高齡」、「扶養」等關鍵字，及「虛擬貨幣」、「比特幣」、「比特幣現金」、「乙太幣」、「萊特幣」、「泰達幣」等數位金融商品種類查詢，並設定以違反金融法規作為條件進行交叉比對¹²⁷，並以實際發生金融剝削結果或爭議進行篩選，確認於 2021 年至 2025 年（民國 110 年至 114）年止 5 年間，共 7 份判決書中有 5 例個案（含刑事附帶民事、上訴高等法院等），並補充過往（2014 年至 2020 年間）的高齡金融剝削實例，詳見本研究附件一（我國實務判決概要彙整），搜尋過程佐證如下：

¹²⁷ 司法院裁判書系統，<https://judgment.judicial.gov.tw/FJUD/default.aspx>（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

法學資料檢索系統 法令判解系統 裁判書系統 網站導覽 司法院首頁 行動版 網頁縮放 司法信箱

司法院 裁判書系統

首頁 裁判書查詢 簡易案件查詢 除權判決查詢 公示催告裁定查詢 系統說明 司法院資料開放平臺

① 裁判書查詢

查詢結果 再檢索 收合

查詢結果 11

依裁判法院區分

- 臺灣高等法院 4
- 臺灣高等法院 臺南分院 1
- 臺灣臺北地方法院 1
- 臺灣新北地方法院 2
- 臺灣臺中地方法院 1
- 臺灣高雄地方法院 2

依裁判案號年度區分

查詢結果列表

排序：日期新到舊

序號	裁判字號（內容大小）	裁判日期	裁判案由
1.	臺灣新北地方法院 111 年度 金訴字第 950 號刑事判決 (70K)	112.02.09	銀行法等
...訴理由者，應於上訴期間屆滿後20日內向本院補提理由書「切勿逕送上級法院」。書記官歐晉璋中華民國112年2月10日附錄論罪法條： 銀行法第125條之2第1項 銀行負責人或職員，意圖為自己或第三人不法之利益，或損害銀行之利益，而為違背其職務之行為，致生損害於銀行之財產或其他利益者，處3年以...			
2.	臺灣高等法院 111 年度 金上訴字第 43 號刑事判決 (53K)	111.12.06	銀行法等
...之日期為準。因疫情而遲誤不變期間，得向法院聲請回復原狀。書記官郝彥儒中華民國111年4月26日附錄本案論罪科刑實體法條全文： 銀行法第125條之2第1項 銀行負責人或職員，意圖為自己或第三人不法之利益，或損害銀行之...			

隱藏摘要

參考來源：本研究整理

圖 2 司法實務判決查詢紀錄 1

法學資料檢索系統 法令判解系統 裁判書系統 網站導覽 司法院首頁 行動版 網頁縮放 司法信箱

首頁 裁判書查詢 簡易案件查詢 除權判決查詢 公示催告裁定查詢 系統說明 司法院資料開放平臺

查詢結果 再檢索 收合

查詢結果 15

依裁判法院區分

- 臺灣臺北地方法院 6
- 臺灣士林地方法院 2
- 臺灣新北地方法院 3
- 臺灣新竹地方法院 2
- 臺灣苗栗地方法院 1
- 臺灣臺南地方法院 1

依裁判案號年度區分

依案件類別區分

查詢結果列表

排序：日期新到舊

序號	裁判字號（內容大小）	裁判日期	裁判案由
1.	臺灣新北地方法院 113 年度 金訴字第 999 號刑事判決 (84K)	114.09.16	詐欺等
...新臺幣 112年10月27日20時39分 相當於4522 顆泰達幣價值之新臺幣 112年11月2日12時33分 相當於7310 顆泰達幣價值之新臺幣4 乙○○(有提告)詐欺集團成員於112年6月25日起，透過LINE應稱「蕭瑋瑄」邀請乙○○加入LINE投資群組，...			
2.	臺灣新竹地方法院 114 年度 金訴字第 608 號刑事判決 (26K)	114.08.06	洗錢防制法等
...有跟不詳人士購入泰達幣，被告泰達幣的來源應是來自詐騙集團而無需成本，被告自然無需顧慮或計算有無虧損可能，佐以被告與告訴人2人面交的泰達幣，分別相當於新台幣3百萬與120萬，如此大筆金額若非詐騙集團可以控制，斷也不能交給被告讓被告可以輕易的轉出，顯見被告與詐騙集團具有...			
3.	臺灣新竹地方法院 113 年度 金訴字第 697 號刑事判決 (26K)	114.08.06	洗錢防制法等

回上方

參考來源：本研究整理

圖 3 司法實務判決查詢紀錄 2

法學資料檢索系統
法令判解系統
裁判書系統

網站導覽
司法首頁
行動版
網頁縮放
司法信箱

首頁
裁判書查詢
簡易案件查詢
除權判決查詢
公示催告裁定查詢
系統說明
司法院資料開放平臺

查詢結果

再檢索

收合

查詢結果

39

依裁判法院區分

臺灣臺北地方法院

18

臺灣士林地方法院

2

臺灣新北地方法院

6

臺灣桃園地方法院

1

臺灣臺中地方法院

3

臺灣彰化地方法院

1

臺灣嘉義地方法院

1

臺灣臺南地方法院

1

查詢結果列表

排序：日期新到舊

共 39 筆 . 現在第 1 / 2 頁

下一頁

最末頁

跳至 1 頁

序號	裁判字號 (內容大小)	裁判日期	裁判案由
1.	臺灣臺南地方法院 114 年度 金訴 字第 1534 號刑事判決 (25K)	114.08.26	違反銀行法等
...罪，處有期徒刑 2 年 2 月。10 蘇明正 刑法第 339 條第 1 項詐欺取財、銀行法第 125 條之 2 第 1 項前段銀行職員犯特殊背信罪。蘇雪蓮犯銀行法第 125 條之 2 第 1 項前段之銀行職員犯特殊背信罪，處有期徒刑 2 年 6 月。未扣案犯罪所得新臺幣 1,147,000 元沒收，如全部或一部不能沒收時，應予追徵。...			
2.	臺灣新北地方法院 113 年度 金訴 字第 78 號刑事判決 (79K)	114.07.09	銀行法等
...。然查：被告張立否認其曾任職王道銀行，卷內亦乏證據足認被告張立、廖彥鈞、涂鈞翔、賴佩君、簡士傑、陳紫			

隱藏摘要

參考來源：本研究整理

圖 4 司法實務判決查詢紀錄 3

經檢視判決書搜尋結果，於 2021 年至 2025 年間止 5 年間，本研究蒐整涉及高齡金融剝削或爭議共有 5 例，其中多以銀行負責人或職員因觸犯銀行法第 125-2 條第 1 項，以及觸犯刑法第 15 章偽造文書印文罪章或第 32 章詐欺背信及重利罪章以下(含刑法第 210 條、第 216 條、第 339 條詐欺罪等規定)等規定，並經法院判決論罪之情形。本研究將臺灣地方法院與高等法院判決書中，涉及高齡金融剝削之態樣進行分析並彙整如下表 7，詳細內容參見附件一：

表 7 我國近 5 年高齡金融剝削案例彙整表

	判決字號	態樣說明
1	新北地方法院 111 年度金訴字第 950 號	銀行理專實施詐術，致多名客戶陷於錯誤（可推知含高齡者），誘使同意購買或續保多名客戶相關養老保險金融商品，被告觸犯銀行法第 125 條之 2 第 1 項（銀行職員違背職務背信罪）
	新北地方法院 112 年度金字第 92 號民事判決	同一案件事實，銀行理專以詐術詐得款項後，經法院以銀行法第 125 條之 2 論罪，並肯認金融業者向理專求償

92

2	高等法院高雄分院 114 年度重附民上字第 2 號刑事判決	銀行理專利用高齡客戶之信任，偽造文件、盜用網路銀行資料並非法挪用客戶資金，於取得其簽名後擅自填寫「自動化服務申請書」，將其臺幣帳戶（甲帳戶）與外幣帳戶（乙帳戶）設定為可轉入理專自身個人 A 帳戶後逕行匯款
3	臺中地方法院 112 年度金訴字第 3064 號刑事判決	高齡長者被詐欺集團施以詐術陷於錯誤，謊稱以投資、虛擬貨幣「泰達幣」交易而誘騙面交現金付款，被告觸犯組織犯罪防制條例第 3 條、中華民國刑法第 339 條之 4、洗錢防制法第 19 條等多規定，量處有期徒刑 1 年 10 月
	高等法院臺中分院 114 年度金上訴字第 653 號刑事判決	同一案件事實，檢察官指摘量刑「過輕」（所處刑度僅為 1 年 10 月）而上訴，高院認定原審被告犯罪之動機、情節、手段、高齡長者之受害金額、被告於本案詐欺集團之角色地位及分工情形等一切情狀，關於犯罪事實認定、法律適用、量刑、沒收之判斷，並無違誤或失衡，上訴駁回。
4	臺中地方法院 113 年度保險字第 12 號民事判決	本案僅屬爭議，高齡長者主觀誤認「樂福人生變額壽險」保本，主張意思表示錯誤與受詐欺，向金融業者求償，但法院認定金融業者於各類風險揭露已盡，且商品屬於穩健型，未違反金融消費者保護法第 9 條、第 10 條商品風險揭露義務，故請求遭法院駁回。
5	新北地方法院 113 年度金訴字第 999 號刑事判決 （相關判決：士林地方法院 112 年度金訴字第 887 號、高等法院 113 年度上訴字第 1454 號）	詐騙集團以虛假方式徵求數多人頭帳戶，對於多名高齡長者（91 歲及 55 歲至 76 歲之間）實施詐術，透過車手詐取不特定人金錢財物為手段，具有持續性、牟利性與結構性，共涉 26 起多項詐欺、洗錢行為，觸犯組織犯罪防制條例第 3 條第 1 項前段（指揮犯罪組織罪）、刑法第 339 條之 4 第 1 項第 2 款（三人以上共同詐欺取財罪）、洗錢防制法第 19 條第 1 項後段（一般洗錢罪），且相關判決有罪及論罪科刑

資料來源：本研究整理

除前述判決外，本研究調查過往 2014 年至 2020 年間，發現有其他高齡金融剝削之樣態，另補充 3 個實例個案，並彙整如下表 8：

表 8 補充我國過往高齡金融剝削之案例彙整表

	判決字號	態樣說明
1	臺南地方法院 107 年度訴字第 842 號刑事判決	高齡長者之友人，因積欠卡債，被告基於「為自己不法所有」，竊取存摺與印章並趁機盜領多次，共計 70 萬，經法院依刑法第 210 條、第 216 條之「行使偽造私文書罪」，第 339 條第 1 項之「詐欺取財罪」等規定論罪
2	南投地方法院 105 年度訴字第 136 號刑事判決	印尼籍看護利用職務之便，竊取高齡雇主之存摺及印章，並於 101 年 1 月至 6 月間，多次盜用印章偽造取款憑條，向南投縣名間鄉農會提領存款，經法院以該名看護觸犯刑法第 210 條、第 216 條之「行使偽造私文書罪」，並同時成立修正前刑法第 339 條第 1 項之「詐欺取財罪」等規定論罪
3	高等法院臺中分院 103 年度保險上易字第 5 號民事判決	人壽保險業務員招攬不識字且年逾 70 歲之高齡長者為要保人，投保具死亡給付之投資型人壽保險，由被保險人親屬代簽（偽簽同意），投保時未徵得被保險人書面同意與金額約定。法院依保險法第 104 條、第 105 之 1 規定，認定未經被保險人書面承認並約定金額者，共 3 張投資型保單全部無效自始當然確定無效，且不得因事後行為（理賠申請）轉為有效，亦非無權代理之承認問題，判決金融業者應返還高齡長者保費 1,076,000 元。

資料來源：本研究整理

綜上所述，本研究發現我國司法實務上近年發生金融剝削的案例中，就其剝削之行為態樣有包含：銀行理財專員或人壽保險業者之業務員（統稱理專），因實施詐術致多名高齡長者客戶（判決書未雖提及年齡，但可推知含高齡者），陷於錯誤而同意購買或續保相關養老保險金融商品；以及理專不當招攬高齡者投具保投資型人壽保險；理專利用高齡者客戶之信任，非法挪用高齡長者客戶之資金；外籍看護利用職務之便盜竊高齡者資產；來自高齡者友人之詐欺、高齡者遭受詐欺集團誘騙投資虛擬貨幣等多種態樣，大多為高齡長者主觀陷於錯誤，或客觀上因資訊不對等，或於自身資產交付於他人時，無法及時察覺或確認而受害之情形。

值得注意的是，本研究另於財團法人金融消費評議之爭議案例中，有

發現包含 113 年評字第 209 號評議決定、112 年評字第 3708 評議決定等兩項決定，評議中心均肯認契約締結有效，但均做成了有利高齡長者之認定，且均以金融消費者保護法第 20 條第 1 項之公平合理原則裁定補償申請人。主因皆係相對人（均為銀行）所提之證據不足，銀行無法證明是否已充足評估高齡長者之商品適合度，因此難以認定銀行已善盡善良管理人之注意義務，故均以金融消費者保護法第 20 條第 1 項之公平合理原則裁定補償申請人。換句話說，評議中心多以程序上之舉證責任作為形式缺失之判斷，而非以高齡長者之認知能力程度、與適合度之關聯性、或如何受到銀行方之疏失而有所影響進行實質判斷，故有關我國高齡長者於金融實務運作上是否有其他高齡金融剝削情事，仍有待未來個案累積，以利觀察實體之判斷標準。

三、我國針對超高齡社會的金融商品

3.保險商品—高齡者與弱勢保障保險商品

(1) 小額終老保險商品

小額終老保險是為普及高齡者基本保險保障而推動的保險商品，具有低保額、低保費的特性。鑑於高齡者因年齡及身體狀況因素，面臨保費較高而影響投保意願，為使高齡者可透過保險制度移轉風險，並享有較便宜的保費，爰金管會於 2016 年 12 月 28 日訂定「小額終老保險商品相關規範」推動小額終老保險，目前商品種類包含傳統型終身壽險主約，可提供被保險人身故或完全失能時之保障，保障期間為終身，並可附加 1 年期傷害保險附約，增加因意外傷害事故所致死亡或失能之保障。金管會陸續於 2019 年 3 月及 2021 年 2 月二度修正上開規範，將傳統型終身人壽保險主契約保額上限由新臺幣(以下同)30 萬元逐步提高至 50 萬元、70 萬元，持續擴大小額終老保險保護

傘。又為鼓勵保險業推廣小額終老保險，金管會已提供多項監理誘因，包含：核准制商品得採備查方式辦理、增加國外投資額度優惠與可適用較低之人身保險安定基金提撥率等獎勵，並對辦理成效績優業者予以公開表揚等。金管會為提高國人保險保障額度，以因應我國人口高齡化趨勢，再次放寬小額終老保險投保金額及件數限制，傳統型終身人壽保險主契約保額上限由 70 萬元提高至 90 萬元，有效契約件數由 3 件放寬為 4 件，並於 2023 年 1 月 12 日發布修正「小額終老保險相關規範」，自 2023 年 5 月 1 日起實施。據金管會統計，截至 2022 年底，計有 16 家壽險公司開辦小額終老保險，新契約保費收入 55.12 億元，較 2021 年 35.66 億元，成長 54.6%；有效契約件數逾 88.8 萬件，較 110 年底之 68.2 萬件成長 30%，其中被保險人投保年齡達 55 歲以上之保件達 4 成以上，對於普及高齡者之基本保險保障，成效日益彰顯。本次放寬投保金額及件數上限，期能滿足國人保障需求，及增加投保規劃之彈性，強化商業保險之防護網。¹²⁸

小額終老保險具有以下幾項特色：1.保障終身 2.低保費，保險費較其他同類型壽險便宜。3.低投保門檻，對於已超過一般壽險承保年齡的高齡族群，可透過本險建構基本保險保障。小額終老保險商品之商品種類包括：1.傳統型終身人壽保險主契約 2.一年期傷害保險附約。小額終老保險商品之相關限制：1.傳統型終身人壽保險主契約保險金額上限 90 萬，一年期傷害保險附約保險金額上限 10 萬。2.個別被保險人之「小額終老保險」商品組合有效契約以 4 件為限，主、附約視為一件。其他注意

¹²⁸金管會，新聞稿，金管會持續推動微型保險及小額終老保險以補強社會安全網新聞稿，發布日期 2025 年 1 月 30 日，https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0.2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202501240004&dtable=News（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

事項傳統型終身人壽保險主契約投保後三個保單年度內，倘被保險人身故或完全失能時，身故保險金或失能保險金改以「已繳保險費總和」之 1.25 倍金額給付。¹²⁹

透過對價平衡原則之要求，保險人所收取之保險費與保險人所承擔的危險之間須具有平衡性，以維護保險經濟制度之運行。然而，在對價平衡之外，基於保險契約雙方當事人經濟地位、專業知識與磋商力量的不對等，保險法也同樣重視保險消費者（如要保人、被保險人與受益人）之保護。有學者權衡後認為，64 條（要保人訂約前之告知義務）、第 59 條（危險增加的效果和通知義務）、第 26 條（危險減少）的規定應該解釋為追求對價平衡之下，保護保險消費者基本權益所設置的最低限度保障，而為相對強行規定。保險契約若有不同約定，且其結果不利於被保險人者，應認為該約定無效（保險法第 54 條第 1 項）。¹³⁰金管會表示為使經濟弱勢或特定身分族群得以較低保費取得基本保險保障，且因應我國高齡社會下高齡者基本保險保障需求，將持續推動微型保險及小額終老保險，並鼓勵保險業者開發設計與推廣銷售該等商品，以善盡保險業之社會責任。¹³¹

(2) 微型保險商品

為增進弱勢民眾基本保險保障，督促保險業善盡社會責任，金管會於 2009 年 7 月 21 日發布保險業辦理微型保險業務應注意事項，鼓勵保險業推動微型保險，使弱勢民眾每年能以負擔得起的

¹²⁹ 中華民國人壽保險商業同業公會對小額終老保險之介紹，https://www.lia-roc.org.tw/list_article?article_content=199（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

¹³⁰ 葉啟洲，保險法上對價平衡原則之規範拘束力，臺灣大學法學論叢第 49 卷第 1 期，頁 273，2020 年 3 月。

¹³¹ 金管會，新聞稿，金管會表示持續推動微型保險及小額終老保險，提供消費者基本保障，發布日期 2025 年 1 月 30 日 <https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=842&parentpath=0.7>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

保費，購買基本保險保障。¹³²微型保險也對處於經濟弱勢的高齡者保險保障¹³³，以填補政府社會保險或社會救助機制不足，微型保險的保險金額個別被保險人累計投保微型人壽保險之保險金額不得超過新臺幣 50 萬元，累計投保微型傷害保險之保險金額不得超過新臺幣 50 萬元，累計投保微型傷害醫療保險之保險金額不得超過新臺幣 3 萬元。

為推廣微型保險業務，金管會亦修正「保險業招攬及核保理賠辦法」，明定微型保險商品得排除財務核保機制、生調體檢標準之適用、保險業務員於招攬微型保險時得不適用招攬報告書內容之規定，由保險業依其內部風險控管考量自行訂定。為增加微型保險之可及性，2022 年 12 月 30 日於「保障型保險商品平台」新增微型保險商品投保管道，方便及有利弱勢民眾以網路投保方式投保微型保險。另一方面，金管會也針對推動微型保險及小額終老保險等普惠保險商品，提供監理誘因，例如核准制商品得採備查方式辦理、可提撥較低之人身保險安定基金等獎勵，以普及經濟弱勢、特定身分民眾及高齡者之基本保險保障。¹³⁴截至 2024 年 11 月底止已有 28 家保險業開辦微型保險，有效契約人數約為 79.8 萬人，較 112 年同期之 74.2 萬人成長 7.5%。另外，更為了便利有投保需求之弱勢民眾或高齡者，目前也推動業者在線上投保的「保障型保險商品平台」中，提供「小額終老保險」及「微型保險」等保障型保險商品，提供網路投保新管道。

¹³² 金管會保險局微型保險專區，認識微型保險，最後更新日為 2025 年 9 月 22 日，<https://www.ib.gov.tw/ch/home.jsp?id=217&parentpath=0.8.216>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

¹³³ 「符合老人福利法規定領取中低收入老人生活津貼之老人或其家庭成員」，同前註。

¹³⁴ 金管會，新聞稿，金管會持續推動微型保險及小額終老保險以補強社會安全網新聞稿，發布日期 2025 年 1 月 30 日，https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0.2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202501240004&dtable=News（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

4.銀行—以房養老

(1) 銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款（以房養老貸款）

我國於 1993 年老年人口占總人口比率超過 7%成為高齡化社會，預計 2026 年將邁入超高齡社會。因應高齡化社會之金融需求，金管會鼓勵金融機構適度調整資源配置，開發及提供符合高齡者需求之商品及服務，提供高齡者老年生活所需資金，增進退休生活保障，相關措施包括依據老人福利法第 14 條第 2 項規定，鼓勵銀行提供商業型以房養老貸款服務。商業型以房養老貸款屬銀行依「銀行法」得經營之放款業務。銀行於開辦前，由法令遵循主管簽署出具符合法令及內部規範之意見，並建立適當風險控管機制以控管潛在風險，即可自行開辦。

商業型以房養老貸款係由年長者提供自己既有之不動產設定抵押權予銀行等金融機構，於貸款存續期間內，由銀行等金融機構每月撥付固定金額養老金（即固定本金），作為老年生活保障之補充性措施，以安定年長者生活，並於到期日償還全部貸款本息。目前商業型以房養老貸款，除一般貸款方案外，亦有結合信託及保險商品者，年長者可依據其實際需求，選擇適合之貸款方案。¹³⁵

銀行自 2015 年開辦以房養老業務，以房養老指的是高齡者將自己既有不動產設定抵押權給銀行，在貸款的一定年限內，由銀行按月撥付一定金額養老金，並在到期日償還全部貸款本息。銀行針對高齡者提供商業型不動產逆向抵押貸款（商業型以房養老貸款）的服務，除了一般貸款方案外，也有結合信託及保

¹³⁵ 金管會銀行局銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款（商業型以房養老貸款）概述，<https://www.banking.gov.tw/ch/home.jsp?id=490&parentpath=0,8,489>（最後瀏覽日：2025 年 1 月 13 日）。

險商品者，年長者可依據實際需求，選擇適合的貸款方案。截至 2025 年 12 月底，商業型不動產逆向抵押貸款的核貸件數為 10,340 件，核貸額度約 605 億元，持續穩定成長。媒體關注整體房市交易清淡，不過以房養老業務持續成長原因，金管會王允中副局長分析，以房養老是市場機制下的產品，跟客觀的房市行情未必有關。比較 2025 年第 2 季跟第 1 季狀況，北北基核貸件數增加 164 件、核貸金額增加 17.13 億元雙雙居冠。王允中指出，可能北部房地產價格比較穩定，促使民眾申請意願較高¹³⁶，而根據 2025 年 11 月底最新公布資料中，目前我國已有 17 家銀行承做這樣的業務¹³⁷，而截至 2025 年 6 月底，其中承作業務的前四大銀行分別為合庫、土銀、一銀、華銀，金額分別為 201.55 億、120.04 億、92.75 億、77.04 億元，核貸件數分別為 3201 件、2511 件、1524 件、1267 件，前四大銀行合計囊括總件數比重、總金額比重，分別為 88.18%和 74.25%，尤其件數更囊括了快 9 成的比重¹³⁸，這些案件高度集中在這四大官股銀行中，也顯示出以房養老是屬於國家政策推行而誕生的金融商品。

我國以房養老業務的推展（參照下表），從 2015 年 12 月底核貸僅 12 件，金額僅 1.14 億，在政府持續的推動下，於到 2025 年 9 月底我國以房養老的總核貸達到 10,014 件，核貸金額共計 583 億元，呈現穩定成長的趨勢。¹³⁹

¹³⁶ 蘇思云，金管會：以房養老業務持續成長核貸金額達 558 億，中央社，2025 年 7 月 23 日，<https://www.cna.com.tw/news/afe/202507230350.aspx>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

¹³⁷ 金融監督管理委員會銀行局，銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款(以房養老)情形，<https://www.banking.gov.tw/ch/home.jsp?id=497&parentpath=0.8,489,496>（最後瀏覽日：2026 年 5 月 5 日）。

¹³⁸ 朱漢崙，金管會公布最新以房養老統計四大行庫包辦近 9 成申辦量，聯合報，2025 年 7 月 23 日，<https://udn.com/news/story/7239/8892061>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

¹³⁹ 「金管會於 2025 年 7 月表示，截至 2025 年第 2 季底，銀行辦理以房養老業務累計核貸 9642 件、累計核貸額

表 9 歷年商業型不動產逆向抵押貸款情形

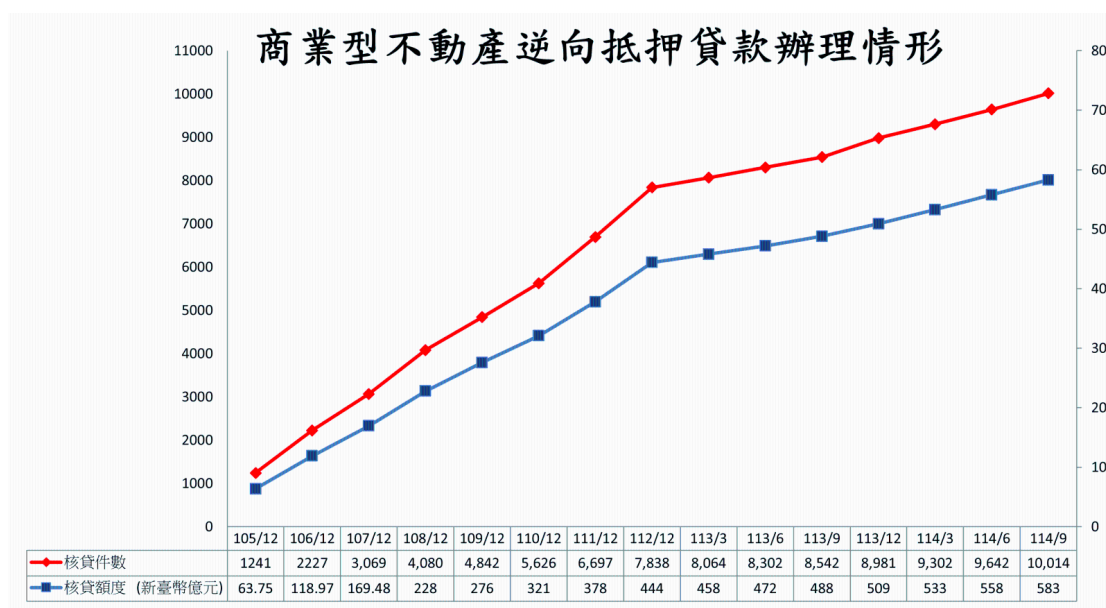
基準日(民國)	核貸件數	核貸額度 (新臺幣億元)
104 年 12 月底	12	1.14
105 年 3 月底	125	8.94
105 年 6 月底	720	33.65
105 年 9 月底	990	49.05
105 年 12 月底	1,241	63.75
106 年 3 月底	1,484	78.13
106 年 6 月底	1,751	93.09
106 年 9 月底	2,007	108.00
106 年 12 月底	2,227	118.97
107 年 3 月底	2,425	130.47
107 年 6 月底	2,677	144.87
107 年 9 月底	2,883	158.50
107 年 12 月底	3,069	169.48
108 年 3 月底	3,362	184.34
108 年 6 月底	3,598	197.73
108 年 9 月底	3,829	212
108 年 12 月底	4,080	228

度約新台幣 558 億元，相較 2025 年 3 月底分別成長 3.66%與 4.69%，持續穩定成長。」，金管會銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款情形，<https://www.banking.gov.tw/ch/home.jsp?id=497&parentpath=0,8,489,496> (最後瀏覽日：2025 年 1 月 13 日)。

基準日(民國)	核貸件數	核貸額度 (新臺幣億元)
109 年 3 月底	4,272	239
109 年 6 月底	4,449	251
109 年 9 月底	4,652	264
109 年 12 月底	4,842	276
110 年 3 月底	5,036	289
110 年 6 月底	5,212	299
110 年 9 月底	5,381	310
110 年 12 月底	5,626	321
111 年 3 月底	5,846	337
111 年 6 月底	6,104	350
111 年 9 月底	6,352	362
111 年 12 月底	6,697	378
112 年 3 月底	6,957	395
112 年 6 月底	7,222	411
112 年 9 月底	7,446	426
112 年 12 月底	7,838	444
113 年 3 月底	8,064	458
113 年 6 月底	8,302	472
113 年 9 月底	8,542	488

基準日(民國)	核貸件數	核貸額度 (新臺幣億元)
113 年 12 月底	8,981	509
114 年 3 月底	9,302	533
114 年 6 月底	9,642	558
114 年 9 月底	10,014	583

資料來源：本研究整理



資料來源：金管會銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款情形，<https://www.bankiing.gov.tw/ch/home.jsp?id=497&parentpath=0,8,489,496>，(最後瀏覽日：2025 年 1 月 25 日)

圖 5 銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款趨勢圖¹⁴⁰

(2) 以房養老貸款實務運作概況

金管會於 2025 年 7 月表示，截至 2025 年第 2 季底，銀行辦理以房養老業務累計核貸 9642 件、累計核貸額度約新台幣 558 億元，相較 2025 年 3 月底分別成長 3.66%與 4.69%，持續穩定

¹⁴⁰ 同前註。

成長。

5.證券—高齡基金/臺灣個人投資儲蓄帳戶(TISA)

(1) 高齡基金的開發與推介

為了讓高齡化的社會同樣的享受經濟安全，金管會鼓勵投信業者符合退休理財需求之基金商品：持續鼓勵投信業者開發提供符合高齡化社會需求、適合退休理財規劃之基金商品，並辦理退休理財教育。前述基金商品包括但不限於目標日期基金(Target Date Fund)，以供作為規劃退休投資工具之選擇，並推動國人退休準備平台：為持續推廣國人退休理財觀念，促進國人落實執行退休理財活動，金管會請集保公司規劃結合退休投資與促進公益之「退休準備平台」，該平台 2021 年 9 月 23 日於基富通證券股份有限公司之網站上線。

平台內容包括：退休（保險）教育及缺口試算：教導國人認識退休（保險）風險有哪些，及提供試算退休金（保險保障）缺口之工具。嚴選基金及下單導引：由專家於遴選適合退休投資之基金，提供優惠費用（如免手續費及低經理費等）之定期定額投資，讓全體國人均能以小額資金參與投資。

近期最重要的高齡基金政策是高齡者買共同基金大鬆綁，理專將可向 65 歲以上民眾推介高風險產品，為了避免年齡標籤化，及金融各業別監理一致，刪除基金銷售機構不主動介紹屬高風險之基金產品給 65 歲以上非專業投資人（即一般投資人）的規定¹⁴¹，惟截至 2025 年 12 月 31 日該自律規範尚未修正完畢，期待在兼顧高齡者保護與高齡者投資的權利下，該規定仍儘速

¹⁴¹ 陳怡慈，高齡者買共同基金大鬆綁理專將可向 65 歲以上民眾推介高風險產品，2025 年 4 月 22 日，<https://www.storm.mg/article/5361321>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

修正，以因應現實高齡化社會高齡者的需求，惟仍必須特別注意高齡者金融消費保護的相關問題。

(2) 臺灣個人投資儲蓄帳戶(TISA)

2025 年夏天，臺灣資本市場迎來一場深具轉折意義的投資革命。由金管會主導、臺灣集中保管結算所執行的「臺灣個人投資儲蓄帳戶」(Taiwan Individual Savings Account, TISA)正式上線，象徵臺灣邁向亞洲資產管理中心的關鍵一步。TISA 帳戶具備三大特色：一，是專家嚴選的基金商品，由 TISA 基金委員會篩選，納入具長期投資價值的股票型、債券型與資產配置型基金；二，專戶管理機制，明確區分 TISA 資產與一般投資部位，不僅能跨平台整合查詢，更為未來爭取租稅優惠奠定基礎；三，超低門檻與讓利費率，每月千元即可申購，零手續費、低經理費率（1%（含）以下），多數業者更響應政策，主動讓利將經理費率壓低到最低 0.5%，實現有感低成本，真正落實普惠金融。¹⁴²

TISA 制度設計借鏡日本 NISA（少額投資非課稅制度，Nippon Individual Savings Account），但更貼近臺灣市場結構與稅制環境，目標是讓國人能夠穩健累積退休資產，實現財務自立。首波 TISA 帳戶共有 18 家投信參與，推出 30 檔 TISA 級別基金，顯示國內資產管理業界高度支持，也反映出市場對長期投資文化的渴望。TISA 帳戶制度與 TISA 基金是臺灣邁向「亞洲資產管理中心」的重要里程碑。¹⁴³主管機關希望透過提升資產管理規模、強化長期紀律投資文化，將有效促進金融體系健全發展，

¹⁴²臺灣集中保管結算所，千元起步，改變一生！TISA 帳戶如何讓全民理財成真？，天下雜誌，<https://www.cw.com.tw/article/5137767>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

¹⁴³好好證券，TISA 是什麼？臺灣個人投資儲蓄帳戶 TISA 懶人包，https://www.fundswap.com.tw/posts-index/retirement-planning/tisa20250609/?utm_source=chatgpt.com（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

預期 2026 年將有更多銀行與證券商加入 TISA 業務，提供全民更多元的投資通路¹⁴⁴，藉由培養全民自主理財，為全民財務安全與國人退休保障打造良好基礎。未來也期待能在稅賦上有一定優惠，更吸引投資人的投入，成為穩固國人未來高齡經濟生活的重要支柱。

6.信託 2.0—信託 2.0「全方位信託」推動計畫

為因應高齡及少子化趨勢，金管會於 2021 年 9 月 1 日發布信託 2.0「全方位信託」推動計畫，期許信託業積極投入適當資源調整部門組織及培育專業人才，並透過整合機構內部資源及對外跨業合作，改變以往過於偏重理財信託的現況，發展為客戶量身訂作之全方位信託業務。除了推動「高齡金融規劃顧問師」信託專業能力認證制度、與社福團體、安養機構及醫療機構等跨業合作，也針對高齡者的需求，信託 2.0 的工作目標包含研議建構發展家族信託之法制及稅制環境，與推動「家族信託規劃顧問師」認證計畫。¹⁴⁵

信託是一個保障高齡生活的重要工作，但是我國目前信託業均係由金融機構兼營，受限於機構資源分配而影響業務拓展¹⁴⁶，所以目前信託財產運用於投資理財的占比仍高，被批評真正能成為高齡客戶量身訂作的信託業務比例較少。¹⁴⁷

¹⁴⁴林資傑，《金融》TISA 上路半年近 7 萬人啟動理財準備，工商時報，2026 年 1 月 5 日，<https://www.ctee.com.tw/news/20260105700658-430301>（最後瀏覽日：2026 年 1 月 6 日）。

¹⁴⁵金管會信託 2.0「全方位信託」推動計畫，<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=834&parentpath=0,2,310>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

¹⁴⁶目前我國信託業的經營型態均係由銀行等金融機構兼營，其中並以由銀行兼營為主，自 2004 年起銀行成立推展財富管理業務之專責部門後，信託部淪為交易下單之後臺處理單位，因受限於機構資源分配、或從業人員須適用機構內部輪調規範，而面臨不易發展多元信託業務，及厚植專業信託人才之問題；參金管會，信託 2.0「全方位信託」推動計畫，頁 1，<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=834&parentpath=0,2,310>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

¹⁴⁷金管會信託 2.0「全方位信託」推動計畫，<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=834&parentpath=0,2,310>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日），頁 1。

(1) 安養信託

隨著高齡人口快速增加，失智症也成為日趨嚴重的公共衛生問題。依衛生福利部委託台灣失智症協會進行之失智症流行病學調查結果，65 歲以上的失智症人口約占 65 歲以上高齡人口之 7.99%，即 65 歲以上的高齡者約每 12 人即有 1 位失智者。¹⁴⁸有鑑於此，因應高齡化社會及失智者財產保護的信託服務，金管會持續推動高齡者所需之信託服務，也就是利用信託的資產隔離效果，把高齡者的財產「鎖」進安養目的安養信託，希望透過信託機制提升高齡者與失智者之經濟安全保障，協助強化失智者之財產安全，及滿足失智者未來經濟需求。

為了提升安養信託對於高齡（失智）客戶的服務，信託 2.0 第二階段計畫強化信託業與資訊科技業、醫療產業等業者跨業合作，參考醫療機構對認知功能檢查的方法及知識，增進金融機構瞭解高齡（失智）民眾認知狀態及表達能力等健康情況，並依客戶認知表達能力提供適合之交易及服務，以保障高齡（失智）客戶權益。又信託 2.0 推動內容中提到可結合「保險給付」成立安養信託、並運用可動態調整給付額度的「裁量信託」等，使資金流出符合照護需求與情境變化；也可設計成定期給付、專款專用、直接支付給機構（例如長照機構或醫療院所）等安排，降低現金被第三人攔截或誘導移轉的風險。

(2) 高齡化下保險商品之創新：實物給付保險

傳統金融法制多建立於「市場效率」與「投資人保護」之雙重目標之上，然而，在高齡化社會中，金融風險不再僅係個人投

¹⁴⁸ 衛生福利部，衛生福利部公布最新臺灣社區失智症流行病學調查結果，<https://www.mohw.gov.tw/dl-97484-bb0049a7-264e-48ea-b51c-e70f089c6216.html>（最後瀏覽日：2026 年 1 月 10 日）。

資決策失誤，而逐步轉化為涉及照顧失能、醫療負擔與家庭支持不足之結構性社會風險，此一轉變，迫使金融制度必須重新檢視其規範目的與價值基礎。我國現行保險與金融商品，多以現金給付作為主要風險補償方式，然而於高齡化情境下，長期照顧、安養與醫療服務之需求，往往涉及高度專業化與即時性，單純的金錢給付未必能有效轉化為實質照顧資源，主管機關不得不開始思考保險商品給付型態之多元可能性。現行保險法雖未明文排除實物給付，但其立法結構係以金錢給付為核心，對於實物型給付之法律性質與責任歸屬，似乎缺乏明確規範，當金融機構透過保險或金融契約，直接連結長照、醫療或安養服務提供者時，其法律角色已不再僅是金錢給付者，而涉及服務協調與品質控管。

以國泰人壽樂齡守護長期照顧定期健康保險(外溢型)(實物給付型保險商品)為例，給付特色：純長照(一次/分期金)保障設計，降低保費負擔，讓中高齡族群可以較低預算輕鬆填補長照保障缺口。符合長照狀態時可選擇長期照顧實物給付服務，由長照服務機構專人協助擬定長期照顧計畫，省時又省力。搭配「Fit Back 健康吧」健康計畫，最高 10%保費折減，其說明書中契約第 2 條名詞定義敘明：九、「長期照顧服務機構」：指與本公司合作，以提供長期照顧需求評估服務或長期照顧服務為目的，依長期照顧服務法設立之機構。十、「長期照顧計畫」：指長期照顧服務機構為提供被保險人長期照顧分期服務而擬定之照顧計畫。十一、「長期照顧給付年度」：指自「免責期間」屆滿的翌日起算之年度。自「免責期間」屆滿的翌日起算一年的期間為第一長期照顧給付年度，第一長期照顧給付年度屆滿

的翌日起算一年的期間為第二長期照顧給付年度，以此類推¹⁴⁹，然而現行實物給付之保單件數並不多。

（二）小結

1. 高齡化下的金融需求與剝削風險並存

在高齡化快速進展的社會中，金融服務已不再僅屬於投資選擇或市場效率的議題，而逐步轉化為攸關「退休生活保障、長期照護資源、失能與醫療負擔、資產耗竭」等結構性社會風險之治理工具。相較於以工作年齡人口與穩定收入為前提所設計之傳統金融商品，高齡者所面臨之風險型態與財務脆弱性更具異質性，亦更容易受到資訊不對稱、誘導銷售、第三人介入與認知能力下降等因素影響，而落入不當交易乃至金融剝削之情境。因此，本章所討論之普惠保險（小額終老、微型保險）、銀行以房養老、證券退休投資工具（高齡基金、TISA）與信託 2.0 等制度安排，固然展現金融服務轉型之路徑，但同時亦必須在制度設計與監理框架中，納入高齡金融消費者保護與防止金融剝削的思維，方能避免「可及性提升」反而成為「可被剝削性提升」的反效果。

2. 從普惠商品到跨業整合的高齡金融生態系雛形

（1）保險：普惠保障擴張與服務型給付的起步

小額終老保險係以「低保額、低保費、低門檻」為主要特性，旨在使高齡者得以透過保險制度移轉身故、完全失能等風險，並藉由金管會逐次放寬保額與件數限制以及提供監理誘因（例如核准制商品採備查、投資額度優惠、安定基金較低提撥率等），

¹⁴⁹ 國泰人壽樂齡守護長期照顧定期健康保險（外溢型）（實物給付型保險商品），available at <https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/products/health-long-term-care/lcclcd>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

擴大制度覆蓋。微型保險則以經濟弱勢或特定身分族群為對象，透過低保費之保障型商品填補社會保險或社會救助之不足，並配合資格範圍與投保管道的擴張，提升可及性。在高齡化脈絡下，保險商品由「現金給付」向「生活支持」轉型之趨勢，例如實物給付型長照保險、外溢保單等，反映保險功能由事後補償走向事前預防與服務協調。

(2) 銀行：以房養老作為退休現金流補充機制

以房養老係由高齡者以既有不動產設定抵押權，銀行於貸款存續期間按月撥付固定金額作為養老金，於到期日再清償本息。此制度兼具補充退休現金流之功能，並可與信託、保險商品結合形成整合型方案，自 2015 年開辦以來核貸件數與金額持續成長，反映市場需求顯著。

(3) 證券：退休投資工具的普及化與「去年齡標籤化」監理趨勢

證券方面除本來的證券、基金等理財工具外，亦透過退休準備平台推動定期定額與投資教育。另一方面，主管機關逐步朝「去年齡標籤化」調整監理方向，例如取消特定年齡對海外股債等投資限制，並以回歸 KYC/KYP 作為核心論述。此一方向有助於避免將年齡作為一刀切之排除標準，惟亦使高齡者在高風險商品面前更需仰賴制度化之適合度與程序保障。

(4) 建立以低門檻、低費率促進長期投資文化

TISA 作為台灣版個人投資儲蓄帳戶制度，借鏡日本 NISA 概念，強調專戶管理、嚴選基金、低費率與低門檻等特色，期能促進國人建立中長期穩健投資與退休資產累積之文化。惟在稅賦誘因尚未明確的情況下，制度初期的吸引力較倚賴業者讓利

與平台化的便利性，未來建議可朝向稅賦優惠方向規劃。

(5) 信託 2.0：以「全方位信託」回應高齡與失智的財產保護需求

信託 2.0（含第二階段計畫）以提升信託部門職能、推動跨業合作、建立認證制度、強化失智者金融服務指引與宣導等措施為主軸，意在改變過往偏重理財信託之市場結構，引導信託回到「量身訂作、生活安排、財產保護」的核心功能，尤其針對高齡（失智）與身心障礙者，將其視為金融剝削高風險族群而優先納入制度照護。

第七章 其他國家相關之高齡金融商品服務與比較

一、日本之高齡金融商品及服務

(一) NISA

NISA (Nippon Individual Savings Account)¹⁵⁰ 是日本政府為了應對極度嚴重的少子高齡化，為了落實前首相岸田文雄提出的「資產所得倍增計劃」，鼓勵民眾把儲蓄轉向長期投資，作為高齡或退休準備方面的個人投資免稅制度。NISA 為日本個人小額投資免稅制度，自 2024 年起新制上路後，制度改為常設，並採免稅持有期間無期限、提高年度投資額度與總投資上限等設計。其制度目的在於鼓勵個人以中長期方式進行資產形成，並透過稅負優惠提升投資誘因；由於 NISA 並不限於高齡者使用，嚴格而言並非專為高齡人口設計之商品，然而就其鼓勵個人於中高齡階段預作退休資本準備之功能而言，仍可視為高齡金融研究中極具代表性之制度。

(二) iDeCo

日本另一項重要的年金制度為 iDeCo(イデコ個人型確定拠出年金)。¹⁵¹ iDeCo 是一種由個人自願參加、自行提撥且自己選擇運用商品，並於老年時領取給付之退休準備制度，其特色在於提撥階段和運用階段及給付階段均具有一定之稅負優惠，因此具備明確之退休財務規劃功能；相較於一般投資制度，iDeCo 更明顯地是以退休後生活保障為核心目的，故在高齡金融制度中具有相當之地位。iDeCo 適合有穩定收入、稅率較高、而且確定想做長期退休規劃的消費者，並以三段式節稅：包含提撥時、運用時、領取時皆享有稅

¹⁵⁰ 〈NISA を知る〉，日本金融廳，<https://www.fsa.go.jp/policy/nisa2/know/index.html>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

¹⁵¹ 〈iDeCo ってなに？〉，日本國民年金基金聯合會，<https://www.ideco-koushiki.jp/guide/>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

務優惠，以未滿 65 歲的國民年金被保險者均可加入為適用條件，因此實際上適用對象包含上班族、自營業者、公務員與部分家庭主婦等各種職業者。惟 iDeCo 有一項重要限制：原則上要到 60 歲以後才能領出，所以資金流動性較 NISA 低。

（三）成年後見制度

在日本的高齡者財產管理與金融服務領域，成年後見制度也值得一提。日本法務省指出，成年後見制度是針對因失智、精神障礙或其他原因而欠缺充分判斷能力之人所設，透過後見、保佐及輔助等制度，協助本人處理財產管理及法律行為。此制度雖非狹義之金融商品，然其與高齡者金融生活關係極為密切，因其可用以處理存款、契約締結、資產管理及其他與日常財務活動有關之事項。從高齡金融服務之觀點來觀察，成年後見制度實可視為日本高齡財產保護體系之核心制度之一。

（四）家族信託

除成年後見制度外，日本在高齡者財產管理上亦相當重視家族信託（family trusts），隨著高齡化與家庭結構變遷，家族信託及遺產承繼相關安排之需求日益增加。此類信託服務可使高齡者在生前就可以安排資產管理方式、受益人及繼承規劃，以避免日後因判斷能力下降而造成財產管理困難，又其功能不僅涉及高齡者本人之生活資產維持，亦延伸至家庭照護與資產傳承的整體規劃。

（五）單身高齡者支援信託

另外，日本近年更發展出與高齡生活支持密切結合之信託服務，像是 ORIX Bank 推出的「Ohitorisama Support Trust」。¹⁵²在 2024 年

¹⁵² ORIX Bank Begins Offering Ohitorisama Support Trust, https://www.orix.co.jp/grp/en/newsrelease/241001_ORIXGE.html(last visited Dec. 25, 2025)

開始提供的一種金錢信託商品，主要是為了支援「獨居高齡者」與提供其生活、身後事支援的服務事業者之間的資金管理需求。服務設計重點，是把高齡單身者交付給服務提供者的預託金、保證金等資金，交由銀行以信託方式管理，降低資金被不當使用或管理不透明的風險，依其官方新聞稿說明，此一信託服務為針對單身高齡者設計，由銀行管理客戶交付之資金，以供住院和入住設施以及喪葬安排，甚至是遺留物處理等費用的支出，且常用於身分保證、日常生活支援、死後事務處理等契約，而信託的功能就是把金流管理標準化、透明化。主要面向單身高齡者，尤其是沒有家人可作為支援者、但又需要第三方協助處理生活與身後安排的人。另一方面，也支援提供高齡者支援服務的民間支援業者，銀行會對民間支援業者進行審查。日本高齡單身人口增加後，身分保證、生活支援、死後事務與資金管理的需求增長，因此評價上並非只是單純的金融商品，而具備把高齡者照護、終老安排與資金保全緊緊在一起的重要價值。

（六）逆向抵押貸款制度（リバース・モーゲージ）¹⁵³

相較於我國的以防養老制度，日本在住宅資產活化方面也有自己版本的逆向抵押貸款制度，日本目前之逆向抵押貸款制度，大致可區分為公共機構提供與私人金融機構提供兩種類型。前者是由厚生勞動省監督、各都道府縣社會福祉協議會實際辦理之不動產擔保型生活資金制度，其主要是以住宅不動產為擔保，向收入接近生活保護標準之低所得家庭提供生活資金貸款；後者則為民間金融機構所提供之逆向抵押商品，其中較具代表性者，為日本住宅金融支援機構（JHF）與銀行、信託銀行及信用公司等私人金融機構合作推

¹⁵³ 續 惠美子，〈リバースモーゲージとは？まずは覚えておきたい基礎知識〉，りそなグループ，https://www.resonabank.co.jp/kojin/column/jutaku/column_0015.html（最後瀏覽日：2025年12月25日）。

動之「Re-Birth 60」。¹⁵⁴此類商品係由高齡者以自有住宅為擔保取得融資，作為購屋、改建或其他居住相關資金之運用。而雖然日本之制度發展未如美國 HECM 般形成全國統一且高度標準化之聯邦型商品，但日本早已將逆向抵押貸款制度視為高齡者提供退休所得與維持晚年生活之工具，且其運用有時與地方自治體及社會福利政策相結合。

二、美國之高齡金融商品及服務

（一）HECM

美國最具代表性的高齡住宅金融商品當屬 Home Equity Conversion Mortgage (HECM)。依美國住宅暨都市發展部 (HUD) 之說明，HECM 為聯邦住宅管理局承保之逆向抵押貸款制度，僅能透過核准放款人提供。符合資格的高齡屋主得提取住宅淨值，作為生活費、房屋修繕費或其他用途，並得在持續支付房屋稅與住宅保險之情形下繼續居住於原屋。又 HECM 因其制度成熟、具聯邦保險支持且明確以高齡屋主為對象，故可謂美國最典型之高齡友善金融商品之一。

（二）IRA

在退休資產管理方面，IRA (Individual Retirement Arrangements) 也是一個十分重要的制度，其為退休財務安全所設之稅賦優惠個人儲蓄計畫，可由銀行、保險公司、共同基金或證券商提供。其制度類型包括傳統 IRA、Roth IRA 等多種形式，目的在於鼓勵個人於退休前長期累積資產。

¹⁵⁴ 〈リ・バース 60〉日本住宅金融支援機構，https://www.jhf.go.jp/kojin/yushihoken_revmo/index.html（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

（三）Trusted Contact Person

美國在高齡投資人保護方面，有一項相當具特色之服務設計，即 trusted contact person。SEC、FINRA 與 NASAA 共同發布之投資人公告指出，trusted contact person 乃投資人授權證券商在特定有限情形下得聯絡之受信任聯絡人，例如當券商無法聯繫投資人或合理懷疑帳戶可能暴露於財務剝削風險時，此時就可聯絡該人。這個制度的特色在於該聯絡人並不取得交易或代理權，此人僅具有輔助確認與保護之功能。這個服務也能反映出美國高齡金融服務不僅著眼於商品供給，同樣的也很重視投資帳戶之保護與防範金融剝削。

三、英國之高齡金融商品及服務

（一）Equity Release

在英國的高齡金融商品服務中，最具代表性之一的為 equity release，該制度使 55 歲以上住宅所有人於不出售房屋的前提下，可以提取房屋中的價值，其功能在於讓高齡者得以持續居住於原住宅，同時將住宅資產轉化為可支用之現金流。

（二）Over-50s Life Insurance

在終老保障方面，over-50s life insurance 具有一定程度的代表性，此類商品通常提供保證承保、固定保費與固定死亡給付，適用年齡多在 50 歲以上，常被用來支應喪葬費用或留下一筆小額金額給家屬，是一種以較低門檻方式提供高齡者終老與身故後基本財務安排的商品。

四、各國制度之比較

綜上所述，日本、美國與英國均已發展出若干與高齡者生活需求密切相關之金融商品與服務，惟其制度重心與發展路徑並不一致。日本的制度設計方面較著重於退休資產形成與高齡財產管理之結合，除 NISA

與 iDeCo 等長期資產累積制度外，亦透過成年後見、家族信託及高齡生活支持型信託等安排，回應高齡者於判斷能力減損、資產保全及身後事務處理等方面之需求，整體上呈現較明顯之資產保護與管理支援取向。

相較之下美國的部分則是較集中於住宅資產活化、退休帳戶制度及投資帳戶保護機制。HECM 使高齡者得以將住宅淨值轉換為生活資金，IRA 則提供個人退休資產長期累積之制度基礎，而 trusted contact person 等保護機制則進一步加強高齡投資人於帳戶異常或可能遭受金融剝削時之安全保障。

英國方面，其制度則特別著重在於晚年金融 (later-life finance) 的部分。一方面，透過 equity release 等制度，提供高齡者或準高齡者住宅資產運用及長期儲蓄投資之工具；另一方面又藉由 over-50s life insurance 來處理終老安排、財產管理授權及身後事務規劃等需求。總體而言，三國雖均已建構與高齡生活相關之金融商品與服務體系，但其制度發展方向各有偏重。

第八章 結論與展望

超高齡社會中對於金融業的考驗難以避免，高齡金融消費者的認知能力下降、退休後減少金融活動、投資的風險耐受度遽減，對於金融業而言，客戶變老當然也需要有所因應，尤其是對於各國關注的「高齡金融剝削」問題也仰賴金融業者於前端協助客戶防免，需要關注客戶有無在交易上出現異常，突然大額匯款、反常解約、頻繁提款等等，而銀行業、保險業、與證券業都已經針對高齡客戶進行公平待客訓練，要求強化 KYC/KYP/適合度，結合關懷提問制度與異常交易應對保護機制，強化對待高齡客戶的善良管理注意義務。

而金融業應該如同金管會主委彭金隆所說「需思考四大改變，包含思維、金融服務革新、技術與方法突破，以及法規監理的改變」¹⁵⁵，所以金融業要能在超高齡社會來襲的浪潮下生存，就必須先在思維觀念上認知高齡化社會並「不只是金融市場的變化，而是全社會的結構性挑戰，涵蓋價值觀、人際關係乃至於人權意識的轉變」，所以金融業者必須打開視野，拉長時間，檢視不同金融商品與高齡者的關係，檢視商品與需求的重要，不要困在過往的商品結構與經驗裡，以創新的想法去因應超高齡社會。

而金融商品與服務的創新，都必須貼近高齡族群的需求，才能獲得回報與業績，金融服務業要能「深入理解高齡族群的真實需求，發展更貼近生活的服務內容」，以長遠的眼光規劃未來的商品；另一方面，主管機關也應該積極面對越來越多的高齡金融消費者的新環境，也要精心擘劃符合高齡需求的政策與指引，除了鼓勵業者在服務與商品上創新外，在金融監理上，也應該持續精進；依照本研究可知日本因最早邁入超高齡社會，法制設計較細膩，美國則強調司法正義，英國重視普惠金融而防範金融排擠高齡者，台灣目前也主要依靠行政指導與自律規範強化對於高齡金融消費者的保護，所以我國主管機關應該要持續關注超高齡社會帶來的變遷與特殊需求，並因參考美國、日本或英國等國家針對高齡者所

¹⁵⁵ 黃于庭，高齡化浪潮 金管會主委彭金隆提金融四大變革，經濟日報，2025 年 9 月 6 日，<https://money.udn.com/money/story/5613/8986833>（最後瀏覽日：2025 年 12 月 25 日）。

採取的相關保護措施，持續正視高齡金融環境所帶來的新挑戰。

表 10 各國高齡金融相關政策比較

	我國	日本	美國	英國
政策理念與治理模式	由金管會推動公平待客原則之進化，以友善服務原則重視高齡金融消費者保護	由內閣府從國家政策高度推進高齡金融消費者保護，從民法意思表示形成注意到高齡者的不同	由美國司法部與金融消費者保護局做出相關保護規範	由FCA積極制定相關保護指引，提醒金融界重視高齡者的金融包容與普惠金融的落實
法律制度與監理架構	由衛福部發布高齡社會白皮書，金管會並積極發展高齡金融商品與服務	制定高齡社會基本法、對高齡者終生支援業者的指引、以及推動民法等相關修正	美國司法部(DOJ)針對保護高齡者免受虐待通過“Elder Justice Initiative”(EJI)「高齡正義倡議」計畫	FCA鼓勵並提醒金融機構必須注意高齡金融消費者福祉並要求金融機構持續提升服務品質
金融機構在高齡金融中的角色	依照公平待客原則，以落實適度義務重視高齡金融消費者保護	金融廳針對失智症的高齡者成立市場工作小組	增加金融業者高齡金融剝削的通報義務	FCA直接建議銀行應針對高齡者提供各項改善服務
防範金融剝削的制度工具	基於「公平待客與金融友善原則(業務規範)」金融機構應該針對高齡者進行關懷提問	可從《高齡者終身支援業者的指引》中，針對與高齡者契約簽訂時、契約履行時、確保公平簽約程序、導致契約可能被撤銷不當勸誘方法、揭露義務等各類別項目附有檢查清單，供各機關及高齡者監護人參考	美國各州政府針對高齡與弱勢成年人的保護，各自訂有「成人保護服務(APS)」相關法規，分別有強制通報(Mandatory Reporting)與裁量通報(Permissive Reporting)對高齡金融消費者進行保護。	凡簽立《財務虐待行為準則》(Financial Abuse Code of Practice)的金融機構如發現高齡金融剝削，將會即時通報

高齡金融消費者之救濟機制	高齡金融消費者可向法院或金融消費評議中心或法院申請救濟	受害民眾除了可以向法務省求助，金融消費者可以向獨立行政法人國民消費者生活中心申訴	受害民眾除了可向司法機關(DOJ)或各州政府求助，也可以向CFPB或向州政府與美國非營利民間機構「Better Business Bureau(BBB)」提交申訴	英國的高齡金融消費者可以向金融評議服務中心(Financial OFOS)申訴
--------------	-----------------------------	--	---	---

資料來源：本研究整理

一、超高齡社會的金融監理法制調整與強化

高齡者因為生理老化會帶來認知能力下降，又加上高齡帶來的身心靈變化，容易成為金融剝削的受害者，而高齡金融剝削已經被稱為「21世紀之罪」，在金融服務的過程中，也有常見之高齡金融剝削問題，包含了招攬詐欺、不實招攬、不當話術、廣告不實、不當勸誘投資、違反善良管理人注意義務、適合度義務違反、未充分說明、保險詐害等等，我國政府雖然陸續加強宣導與教育，並且希望藉由提升高齡者的金融素養，以防制這樣的問題。但是反觀英、美、日三國都更正視高齡者所面對的危險，不論是高齡金融剝削或是危機四伏的詐騙，我國都應該更積極為高齡者建立有效的防範機制。

隨著高齡化社會的到來，現行的法律制度還有更多進步，我國雖於民國 108 年開始推動意定監護制度作為強化成年監護制度，並持續推動信託 2.0，希望保障高齡者的財產與人身安全。但是我國的信託制度目前尚困在傳統商事信託的運作慣性中，還需要時間與法制調整方能更符合高齡者的需要，由實務案件中便可以觀察出我國對於高齡金融剝削的問題並無認知，高齡者的弱勢也未能獲得司法審查辨識，針對高齡者的詐騙也未能獲得重視，民事訴訟中針對高齡金融消費者缺乏對業者的高齡適合度的要求，刑事訴訟中針對高齡受害者也沒有可責性的要求，可見我國雖提倡高齡金融，但在實務運作並未能正視高齡者的脆弱性，目前

的制度都無法充分保障高齡者的財產與人身安全。

二、面臨的挑戰與未來展望

（一）防制金融剝削與詐騙風險

我國因應超高齡社會，主管機關已經陸續推動許多政策以確保高齡者的健康發展，而國家的政策已經由過去的保護轉向推動世代共榮，鼓勵高齡者積極參與，改為追求長者的健康樂活，並且陸續推出許多針對高齡者需求的金融商品，以房養老、安養信託、實務給付型保險、退休基金理財等等，都是為了能讓高齡者不要因為退休與老化而退縮、離開正常的經濟與社會活動；但是高齡者因老化與認知能力下降，雖然可以持續進行經濟活動，但是因為其老化的自然現象，與擁有大量資產與積蓄反而容易成為金融剝削的對象。

儘管金管會參考英國金融行為監理總署(FCA)的指引，要求銀行業者制定「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」，包括了解高齡客戶需求、提供適合的金融商品、建立申訴機制等，以保障高齡者的金融權益；然而參照日本、美國與英國的政策，同樣鼓勵高齡者參與經濟活動，但是遠比我國更注重相關的保護問題。

日本制定了《高齡者等終身支援業者指引》，除了高齡者食衣住行育樂，該指引重視高齡者會遇到的生活重大事件必須保障高齡者在締約的安全，財產管理與金融商品交易透過該指引提供給長者更安全的交易環境；而美國的 CFPB 與 DOJ 都非常重視高齡金融剝削的問題，從長者身邊與家庭到國家都有相關積極預防、辨識、紀錄、通報的運作，以對抗高齡金融剝削的問題；英國同樣認知到高齡者常常處於弱勢金融消費者的處境，更要求金融機構必須協助其克服數位金融時代高齡金融消費者金融活動的障礙。

我國正因為要拒絕年齡歧視而取消諸多「一刀切」的保護措施，

透過金保法與公平待客原則要求金融業者要注意高齡者的權益保障，固然有據，然而主管機關與金融機構應該更正視高齡者在金融決定上會逐漸弱化的風險，參考國外的做法，在未來的金融交易應該高齡者提供專屬的申訴與保護措施，提供更多具體的保護。

（二）法律制度的完善

金管會目前透過公平待客的評核機制鼓勵金融業者推動高齡友善措施，然而這樣的政策鼓勵並不足以建構更完善的高齡金融環境，參考日本、美國與英國都對金融機構在高齡者的服務上，有相關更具體的步驟與措施要求，日本有具體的指引與檢查選單，英國也是具體發布銀行業的高齡金融指引，從客觀環境、第一線工作人員、到產品與數位交易等等都有更具體的要求，而為了保護高齡者不要被金融剝削，更是由司法部推動跨部門協作，進行法規建設與執法人員訓練，更建立了受害者的求助管道與支持系統。我國是一個成文法的國家，對於高齡金融剝削這樣受世界各國重視的問題，也應該參考各國的做法，推動立法以建立一個可以運作的保護程序，落實防治高齡金融剝削，更應該建立金融機構疑似高齡金融剝削之通報與暫緩交易機制，以維護高齡者更安全的交易環境。

又金管會持續促進金融創新，應該持續調整「金融監理沙盒」制度，鼓勵並允許新興金融科技產品在一定期間內進行實驗，並發布「金融業申請業務試辦作業要點」，高齡金融應該還有許多可以放寬金融業者進行的業務試辦，透過金融監理沙盒的範圍，鼓勵業者開發符合高齡者需求的金融服務，並且增加可申請的金融業業別、建立普惠金融相關案件，建立對高齡更友善的金融環境。

第九章 附件

附件一、

我國實務判決概要彙整

(一) 臺灣新北地方法院 111 年度金訴字第 950 號

一、字號（案件基本資料）

(一)法院：臺灣新北地方法院刑事第一庭

(二)案號：111 年度金訴字第 950 號

(三)宣判日期：民國 112 年 2 月 9 日

(四)合議庭：審判長法官劉景宜、法官陳柏榮、法官王麗芳

(五)公訴人：臺灣新北地方檢察署檢察官

(六)被告：張 OO（判決書內以「庚 OO」記載）

(七)辯護人：蔡皇其律師（法扶）、葉書佑律師（法扶）

(八)參與人（沒收程序）：黃 OO、呂 OO、邱 OO（代理人：賴宇宸律師、徐子淳律師）

二、判決主文

(一)被告就附表一各罪分論併罰，應執行有期徒刑 8 年 6 月。

(二)犯罪所得約新臺幣 85,466,112 元，除應發還被害人（高齡長者）、第三人或得請求損害賠償之人部分外，均予沒收；全部或一部不能或不
宜沒收時，追徵其價額。

(三)附表五所列現金 247 萬 7,000 元、被告帳戶餘額、不動產及附表七所列偽造印章、印文、署押等，悉屬犯罪所得或變得之物，均宣告沒收。

(四)參與人黃 OO、呂 OO、邱彥霓就其所受犯罪利益部分，依附表編號分別沒收或追徵。

三、事實說明（含法院判斷要旨）

(一)被告基本情形

- 1.被告自民國 101 年 11 月 13 日至 111 年 3 月 9 日任職於臺灣銀行蘇澳分行，歷任櫃檯人員、理財專員等職務，屬銀行法第 125 條之 2 第 1 項所稱「銀行職員」。
- 2.因個人資金需求，利用職務信任及銀行作業權限，施用詐術、偽造文書、入侵電腦、變更電磁紀錄，長期詐取客戶存款及銀行資金，侵害金融秩序與財產法益。

(二)主要犯罪事實

1.卯 OO 案（101 年 8 月）

偽刻印章、偽造網銀開通申請書，將自身富邦帳戶列為約定轉入帳戶；未經同意轉出 300 萬 1,000 元，後再匯回 300 萬 2,200 元掩飾行蹤。

2.子 OO、丑 OO 案（102 年至 111 年）

(1).假稱投資銀行代售基金可「穩定配息」，以「電子銀行申請書」代基金文件要求簽名開通網銀，設定被告帳戶為約定轉入，並以「申購基金」名義轉出。

(2).合計詐得 5,698 萬 7,467 元，另有 55 次手續費共 11 萬 7,500 元，111 年 2 月再轉出 24 萬元。

(3).為掩飾，長期每月以小額「基金配息」轉回，並協助補登存摺製造假象。

3.壬 OO 案（102 年 5 月）

佯稱富邦人壽「金豐樂養老保險」保費 432 萬 1,145 元，以偽造文件誘匯入關係人帳戶；後仍持續詐稱續保並轉 10 萬元入被害人帳戶以掩飾。

4.寅 OO 案（108 年、109 年）

(1).以變額年金保單名義誘開網銀，預約轉出 120 萬及 80 萬，並偽造保單交付。

(2).事後以他人帳戶每月小額轉款（4,000 元、3,259 元）假裝配息。

5.辛 OO 案（109 年 1 月）

以減免手續費名義，預約四日分筆轉出共 400 萬元，網銀備註「富邦人壽」；另以 30 元測試交易建立信任，再偽造保單行使。

6.甲 OO、乙 OO 案（109 年 11 月至 110 年 4 月）

(1).假稱投保臺銀人壽「鑫富利變額年金」，開通網銀轉出，備註「申購保險」，交付偽造保單，並以他人帳戶每月小額轉款掩飾。

(2).金額：甲 OO200 萬、乙 OO80 萬。

7.戊 OO 案（110 年 7 月）

偽刻印章、偽造開通網銀文件，登入轉出定存共 1,500 萬元至自身帳戶。

(三)扣押與金流

1.搜索被告住所：現金 247 萬 7,000 元。搜索關係人處：癸 OO 友人處現金 356 萬 1,000 元；丙 OO 住所名牌包 20 件（其中 7 件列沒收）。

2.丙 OO 名下扣押存款 2,370,983 元；癸 OO 名下不動產貸款本息 3,557,021 元被認定以犯罪所得清償。

3.犯罪所得總額約 85,466,112 元。

(四)法院認定與法律評斷

1.罪名認定：

被告行為觸犯銀行法第 125 條之 2 第 1 項（銀行職員違背職務背信罪）、刑法第 210、216、358、359、339 及 339 之 3 條等罪名。

2.競合評價：

對同一被害人多次行為評為接續犯；多罪間屬想像競合，以銀行法第 125 條之 2 前段從一重處斷。

3.減刑情節：

就卯 OO 部分，被告自白並自行返還款項，依銀行法第 125 條之 4 第 2 項予以減輕。

4.量刑理由：

- (1).職務犯罪、期間長、手法精密、金額龐大，造成重大社會信賴損害。
- (2).考量其坦承態度及多罪遞減原則，綜合量定應執行有期徒刑 8 年 6 月。

(五)結論

- 1.本案被告利用職務詐取客戶資金，違反銀行信賴義務，構成銀行法第 125 條之 2 背信等罪。
- 2.犯罪所得予以沒收或追徵；相關共犯或協力人所受利益亦宣告沒收。
- 3.全案量刑、沒收及追徵如主文，並附明上訴救濟期間及方式。

(二) 臺灣新北地方法院 112 年度金字第 92 號民事判決

一、字號（案件基本資料）

(一)法院：臺灣新北地方法院民事第六庭

(二)案號：112 年度金字第 92 號（由本院刑事庭「111 年度重附民字第 48 號」移送）

(三)裁判日期：民國 113 年 8 月 23 日

(四)言詞辯論終結：民國 113 年 6 月 27 日

(五)當事人：

1.原告：臺灣銀行股份有限公司（法定代理人：施瑪莉；訴訟代理人：易定芳律師）

2.被告：張 OO

3.被告：黃 OO（訴訟代理人：賴宇宸律師）

4.被告：呂 OO（訴訟代理人：賴玉梅律師、周福珊律師）

(六)程序經過重點：

1.原告法定代理人由許志文更換為林麗媛，後再更換為施瑪莉，業依民訴法第 170、175 條完成承受程序並獲准。

2.應被告張 OO 聲請並徵詢原告同意，依民訴法第 211 條之 1 以視訊方式行言詞辯論。

二、判決主文

(一)被告張 OO 應給付原告（高齡長者）新臺幣 72,108,787 元，並自民國 112 年 2 月 25 日起至清償日止，按年息 5%計算利息。

(二)原告其餘之訴駁回（包括對被告黃 OO、呂 OO 之連帶請求）。

(三)訴訟費用由被告張 OO 負擔三分之二，餘由原告負擔。

(四)本判決第 1 項於原告以新臺幣 24,000,000 元為被告供擔保後，得假執行；但被告如以新臺幣 72,108,787 元為原告預供擔保，得免為假執行。

(五)原告其餘假執行聲請駁回。

三、事實說明（含法院判斷要旨）

(一)原告主張

- 1.被告張 OO 任職台銀蘇澳分行（櫃檯、理財專員），自 101 年 11 月 13 日起至起訴前，以詐術對多名客戶（附表所示）詐得款項並據為己有。
- 2.原告因此代賠客戶損失 72,108,787 元。
- 3.黃 OO（時為配偶）與呂 OO（時為女友）分別提供名下帳戶或網銀資料，供張 OO 進行轉匯，協助其犯行，3 人應負共同侵權及連帶賠償（民法第 184、185、188 條）。

(二)被告之主要答辯

- 1.張 OO：同意就本人對原告的給付請求；惟主張黃、呂二人不知情，不應負連帶責任。
- 2.黃 OO：帳戶係婚後為配合張 OO 工作績效而開立，103 年後即未使用，未申辦網銀亦未授權；帳戶遭張 OO 盜用，另就其電磁紀錄遭變更部分已有刑事判決，否認故意或過失。
- 3.呂 OO：與張 OO 交往多年並涉不動產投資與借貸，基於信賴將帳戶（含約定轉帳）提供使用，並不知悉詐欺用途；除楊林森相關外，對其他被害人不負責任，否認故意或過失。

(三)法院之法律見解與認定

1.法律基礎

- (1).民法第 184 條第 1、2 項、第 185 條第 1 項前段：故意/過失不法侵害他人權利負損賠責任；數人共同侵權對同一損害負連帶責任。
- (2).共同侵權不以刑事共犯為要件；只要各行為與損害間具有相當因果關係即可。
- (3).銀行法第 125 條之 2 第 1 項：銀行職員違背職務致害，屬保護他人之法律。

(四)張 OO 部分（成立侵權、須賠償）

- 1.有和解協議書、本息計算單、支出傳票、存入憑條、保險單等證據；且在刑事案件中已被本院以銀行法第 125 條之 2 論罪。
- 2.原告代賠 72,108,787 元與其不法行為間具有相當因果關係，依民法第 184 條第 2 項請求賠償有理由。

(五)黃 OO 部分（不負連帶責任）

- 1.證據顯示其帳戶被張 OO 未經同意盜用；原告所提交易明細僅能證明帳戶被用作犯行工具，不足推認其有幫助故意或過失。
- 2.刑事判決之沒收屬準不當得利的衡平措施，不得當然推導民事侵權責任。
- 3.原告未能證明其具故意、過失或違反保護他人之法律，故對其連帶請求不予採納。

(六)呂 OO 部分（不負連帶責任）

- 1.基於多年交往與對銀行理專之信賴而提供帳戶，並曾就資金流向向張 OO 詢問（稱作「不動產」等用途）。

- 2.現有證據不足認其可預見張 OO 利用職務盜取客戶資金；除與楊林森相關之交易外，對其他被害人尤欠缺證據。
- 3.僅憑交易明細、緩起訴或沒收資料，尚不足推認其主觀故意或過失；非原告受僱人，亦不適用民法第 188 條第 3 項。

(七)結論與其他

- 1.准許原告依民法第 184 條第 2 項請求張 OO 給付 72,108,787 元及自 112 年 2 月 25 日起至清償日止按年息 5%之利息；逾此部分（含對黃 OO、呂 OO 之連帶請求）駁回。
- 2.訴訟費用分擔及假執行/免假執行之擔保命令如主文所示。
- 3.其餘攻擊防禦方法不足以影響判決結果，不另逐一論列。
- 4.上訴教示：如不服判決，應於送達後 20 日內向本院提出上訴狀；委任律師上訴者並應繳納上訴審裁判費。

(三) 臺灣高等法院高雄分院 114 年度重附民上字第 2 號刑事判決

一、字號（案件基本資料）

(一)法院：臺灣高等法院高雄分院

(二)案號：114 年度重附民上字第 2 號

(三)裁判日期：民國 114 年 7 月 30 日

(四)案件類型：刑事附帶民事訴訟（損害賠償）

(五)上訴人：臺灣新光商業銀行股份有限公司

(六)代表人：賴進淵

(七)訴訟代理人：段政華、周家翎

(八)被上訴人：黃 OO、黃 O 偉

(九)原審：臺灣高雄地方法院 113 年度重附民字第 1 號（判決日期：114 年 3 月 28 日）

二、判決主文

上訴駁回。

三、事實說明（含法院理由）

(一)上訴人（新光銀行）之主張整理

1.黃 OO 偽造文件、盜用網路銀行資料並非法挪用客戶資金

黃 OO 於 110-111 年間擔任上訴人小港分行、七賢分行理財專員，屬銀行法第 125 條之 2 之銀行職員。

因資金需求，利用高齡客戶陳 OO（高齡長者）之信任，取得其簽名後擅自填寫「自動化服務申請書」，將其臺幣帳戶（甲帳戶）與外幣帳戶（乙帳戶）設定為可轉入黃 OO 個人 A 帳戶。

其後以不詳方式取得甲、乙帳戶網銀帳密，陸續以手機登入進行轉帳，合計非法取得新臺幣 3110 萬 8140 元，後僅回補 899 萬 5132 元。

2. 另行偽造取款憑條企圖轉走外幣

111 年 12 月間，黃 OO 先後偽造兩張取款憑條（A 取款憑條、B 取款憑條），利用其弟黃 O 偉至鳳山、北高雄分行辦理美金 28 萬元外幣轉帳。

惟因行員察覺異常，兩次皆遭拒絕，未遂。

3. 上訴人與陳 OO 之和解與損失

上訴人於案後與陳 OO 達成和解，賠償下列損失：

(1). 挪用金額差額（3110 萬 8140 - 899 萬 5132）= 2211 萬 3008 元

(2). 定存質借利息 6,016 元

(3). 外幣匯差 948,844 元

(4). 商品投資損失 4,932,132 元定存利息差額 81,550 元

合計 2808 萬 1550 元。

另因員工違法，上訴人遭金管會裁罰 800 萬元，故主張總損害 3608 萬 1550 元，請求黃 OO、黃 O 偉連帶賠償。

(二) 被上訴人答辯要點

1. 黃 OO：承認上開不法行為，但稱現無力清償。

2. 黃 O 偉：主張自己僅受指示帶文件辦理，不知情、不參與 3110 萬挪用之犯罪，不應負連帶責任。

(三) 原審判決概要

原審判決：

1. 命黃 OO 給付上訴人 2808 萬 1550 元及自 113/1/16 起至清償日止按年利率 5% 之利息。

- 2.上訴人須提供 936 萬元擔保後得假執行。
 - 3.駁回上訴人其餘請求（包含向黃 O 偉求連帶）。
- 上訴人對敗訴部分提起上訴。

四、法院理由（高院）

（一）關於黃 OO 對銀行之侵權損害

高雄地院刑事判決（112 年度金訴字第 686 號）已確定認定：

- 1.黃 OO 違法挪用陳 OO 存款 3110 萬餘元
- 2.屬銀行法第 125 條之 2 銀行職員背信罪

本件附帶民事訴訟須以刑事既判力之事實為基礎（刑訴§500）。

因此，上訴人請求 2808 萬 1550 元及法定利息屬合理，原判決認定正確。

（二）金管會罰鍰 800 萬元是否可於本案請求？

法院認定：

- 1.金管會罰鍰係屬「勞動契約上不完全給付」之損害
- 2.非本案刑事判決認定犯罪事實所直接生之損害
- 3.故不得於刑事附帶民事訴訟請求
- 4.800 萬元部分屬不合法，應予駁回

（依民法債務不履行關係另行提起民訴為之。）

（三）黃 O 偉是否需負連帶責任？

法院認定：

- 1.黃 O 偉未參與 3110 萬元挪用（刑事判決 113 年度金訴字第 669 號已明確認定）
- 2.雖共同成立行使偽造私文書罪，但兩人未實際取得任何存款
- 3.金管會罰鍰亦與黃 O 偉無涉

4.不負 2808 萬 1550 元賠償、亦不負 800 萬元連帶責任

(四)高院結論

- 1.原審命黃 OO 負擔 2808 萬 1550 元+年利率 5%合法
- 2.上訴人請求增加 800 萬、或要求黃 O 偉連帶→無理由
- 3.假執行聲請無附麗性→一併駁回

五、最終結論（裁判結果）

上訴駁回（維持原審）。

(四) 臺灣臺中地方法院 112 年度金訴字第 3064 號刑事判決

一、字號（案件基本資料）

(一)法院：臺灣臺中地方法院

(二)裁判字號：112 年度金訴字第 3064 號

(三)（併同審理：113 年度金訴字第 261 號、113 年度金訴字第 680 號、
113 年度金訴字第 1933 號）

(四)裁判日期：民國 114 年 2 月 19 日

(五)案件案由：詐欺等

(六)公訴人：臺灣臺中地方檢察署檢察官

(七)被告：潘 OO

(八)起訴來源：112 年度偵字第 33005 號；113 年度偵字第 738 號、第 5722
號、第 25364 號（追加）

二、判決主文

(一)潘 OO 犯如附表三各編號所示之罪，

(二)各處如附表三各編號所示之刑及沒收。

三、事實說明

(一)行為概要：加入詐欺集團擔任車手

- 1.潘 OO 明知替陌生人代收、轉交款項，極可能是詐欺贓款、製造
金流斷點、隱匿不法來源，仍基於「縱其發生亦不違背本意」之
不確定故意，在 112 年 4 月 10 日前某日加入以「泰達幣
USDT」、「ROY」為聯繫主體之 3 人以上詐欺集團，擔任「面
交車手」。

- 2.集團成員先以各種方式詐騙附表一所示被害人，使其陷於錯誤，並要求被害人以「購買泰達幣」名義面交現金。(被害人之一為高齡，詳情見高院判決)
- 3.被告依指示前往地點取款，再由不詳成員於電子錢包發幣，以假裝完成虛擬貨幣交易，再由被告將現金交付上游，以掩飾金流。
- 4.被害人報警後，警方循線查獲。

(二)被告辯稱為「幣商工作」但不被採信

潘 OO 辯稱：

1. 在 FB 應徵「幣商工作」
2. 加入 LINE 群組「泰達幣 USDT 交易商」
3. 依對方指示面交現金
4. 覺得該交易流程不太合理但仍配合
5. 自稱曾確認身份證、看到對方收取泰達幣

法院認為其辯詞矛盾又不符合一般生活常理，理由包括：

- 1.未見任何真正虛擬貨幣交易資訊，無電子錢包、無交易專業。
- 2.僅點擊連結即可加入群組，對管理人與成員真實身分一無所知。
- 3.以「不特定地點交款給不知名人士」方式極不正常。
- 4.自承「覺得交易方式奇怪」「報酬遠高於匯款手續費」。
- 5.曾於行為後再犯一次（6月於基隆再犯），顯示其並非誤信而是「貪圖報酬」。
- 6.依社會經驗，高額現金不經銀行、而需多人轉手，極可能涉及詐欺與洗錢。

→法院認定被告對犯罪具有預見但仍接受，構成「不確定故意」。

(三)被告確實參與 3 人以上詐欺集團

法院依被告自白、對話紀錄、被害人證述及多份卷證認定：

1. 成員包含「泰達幣 USDT」、「ROY」、多名不詳人士與被告
2. 至少 3 人以上
3. 分工明確：有人詐騙、有人收款、有人發幣、有人取款
4. 被告係「車手」角色
5. 多次赴不同地點收取數萬至百萬元不等款項
→構成組織犯罪、加重詐欺、洗錢等行為。

(四)關於法律適用（新舊法比較後採從輕）

法院比對修法後之洗錢防制法：

1. 修法後洗錢罪刑度較輕（6 月以上 5 年以下）
2. 被告否認犯行，未自首，無繳回所得，不符自白減刑規定
3. 故採用對被告「較有利」之新法（刑法第 2 條）

(五)關於罪責與競合

法院認定：

1. 附表一編號 1

→同時成立

- (1). 參與犯罪組織罪
- (2). 三人以上共同詐欺罪
- (3). 洗錢罪
- (4). →依想像競合，從一重之「三人以上共同詐欺取財罪」處

斷。

2. 編號 2、3、4

→均成立三人以上共同詐欺＋洗錢

→想像競合→從一重詐欺罪處斷。

3. 四次犯罪犯意各別→應分論併罰

(六)量刑理由

法院綜合考量：

1. 被告成年，有社會經驗
2. 明知異常仍追逐高額報酬
3. 擔任車手、多次收款金額高
4. 犯後否認、未賠償、未調解
5. 無洗錢減刑、自白減刑適用
6. 被告無固定職業、經濟狀況一般
7. 前案紀錄存在

→故依附表三量處各刑。

(七)沒收

1. 報酬部分

- (1). 編號 1、2、4：每次 2,500 元
 - (2). 編號 3：500 元
 - (3). →均屬被告犯罪所得，未扣案→宣告沒收或追徵。
- ### 2. 詐欺用契約書
3. 已交予被害人，無再使用可能→不予沒收。
 4. 詐得款項
 5. 已由上游成員取得，被告無管領權限→若沒收恐過苛→不予宣告。

(八)不另為無罪諭知之說明

檢察官主張被告亦涉及附表四、五之收款（由林 OO 執行）。

然：

1. 被告與林 OO 收款日期不同
2. 被告行為早於林 OO

3. 無法證明兩人有犯意聯絡與分工
4. 依「罪證有疑、利於被告」原則，被告此部分不另論罪
→因屬接續犯關係，故不另為無罪諭知。

四、結論

（法院依刑訴§299）

依主文宣告如上。

(五) 臺灣高等法院臺中分院 114 年度金上訴字第 653 號刑事判決

一、字號與基本資料

(一)法院名稱：臺灣高等法院臺中分院

(二)裁判字號：

1. 114 年度金上訴字第 653 號
2. 114 年度金上訴字第 658 號
3. 114 年度金上訴字第 659 號
4. 114 年度金上訴字第 660 號

(三)裁判日期：民國 114 年 7 月 9 日

(四)裁判案由：加重詐欺等

(五)上訴人：臺灣臺中地方檢察署檢察官

(六)被告（被上訴人）：潘 OO

(七)第一審判決：

1. 臺灣臺中地方法院 112 年度金訴字第 3064 號
2. 113 年度金訴字第 261、680、1933 號
3. 判決日期：民國 114 年 2 月 19 日

(八)第一審起訴案號：

1. 起訴：臺灣臺中地方檢察署 112 年度偵字第 33005 號
2. 追加起訴：113 年度偵字第 738、5722、25364 號

二、主文

上訴駁回。

三、事實

(一)被告之犯罪事實概要（承接第一審認定）

1. 參與詐欺集團與角色：

- (1).潘 OO 依其智識與一般社會經驗，可預見替身份不明之人收取、轉交款項，極可能係取得詐欺贓款並製造金流斷點，掩飾、隱匿不法所得去向，且可能因此是參與 3 人以上、以詐術為手段、有持續性與牟利性的詐欺集團。
- (2).為追求不法利益，仍基於「縱使前述結果發生亦不違背其本意」之不確定故意，於 112 年 4 月 10 日前某日起，加入以 Telegram 暱稱「泰達幣 USDT」、LINE 暱稱「ROY」等人主導之 3 人以上詐欺集團（本案詐欺集團），負責面交收款。

2. 犯行方式（附表一編號 1-4 概要）：

- (3).集團不詳成員先以投資、虛擬貨幣交易等方式，對附表一所示告訴人：
 - i. 曾 OO
 - ii. 林 OO
 - iii. 陳 OO
 - iv. 李 OO

施用詐術，使其陷於錯誤。

(4).潘 OO 再依「ROY」張貼之資訊及「泰達幣 USDT」指示：

- i. 佯稱「交易泰達幣」，於附表一所載之面交時間、地點收取現金（各詐得金額如附表一）。
- ii. 由「泰達幣 USDT」將泰達幣轉入由詐欺集團掌控之電子錢包地址，以取信被害人。（高齡長者）
- iii. 之後再依指示前往指定地點，將現金轉交不詳成員，以此形成金流斷點、掩飾與隱匿詐欺所得的去向與所在。

- iv. 上開情節經各告訴人報警，分別由鼓山分局、臺中市第一分局、鹿港分局、苗栗縣警察局移送臺灣臺中地檢署偵查起訴及追加起訴。

(二) 本案上訴程序與審理範圍

1. 到庭狀況：

被告經合法傳喚，無正當理由不到庭，第二審依法不待其陳述，逕行判決。

2. 上訴人與範圍：

(1). 僅檢察官上訴，被告未上訴。

(2). 檢察官明示上訴範圍如下：

i. 附表一編號 1：僅就「洗錢財物沒收部分」上訴。

ii. 附表一編號 2：就「量刑」及「洗錢財物沒收部分」上訴，其餘（犯罪事實、論罪、非洗錢的沒收部分）不爭執。

iii. 附表一編號 3、4：全部上訴，主張：

iv. 原審對附表四、五「不另為無罪諭知」部分應撤銷改判有罪，並與附表一編號 3、4 認定為接續犯。

(3). 依刑訴第 348 條，第 2 審審理範圍即限於上開檢察官所指明範圍。

(三) 附表一編號 3、4：加重詐欺與一般洗錢部分

1. 證據能力：

(1). 被告以外之人在審判外之陳述，檢察官、被告於原審均未於言詞辯論終結前聲明異議，法院審酌取得過程無違法，依刑訴第 159 條之 5，認具有證據能力。

(2). 非供述證據亦無違法取得之情形，經合法調查，具有證據能力。

2. 對被告辯解之評價：

(1).被告主張自己只是透過 FB 應徵「幣商」工作，加入 LINE 群「泰達幣 USDT 交易商」，再依「泰達幣 USDT」指示交易，並稱因有打幣給對方，故自認為是正常幣商工作。

(2).但法院認為：

- i. 被告不知 ROY、「泰達幣 USDT」真實身分，無履歷、無面試、無任何認證，即被委以攸關大額資金之「面交收款＋再轉交」任務，與常理不符。
- ii. 被告無虛擬貨幣交易專業、無自有電子錢包，亦從未實際操作過買賣；
- iii. 契約書是放在不詳人士機車置物箱中，由被告自行取用影印，再交給被害人簽立；
- iv. 收款後，在不特定路邊將大筆現金交給陌生人，並以高於一般匯款手續費甚多之報酬作為代價，流程明顯迂迴隱晦，極似典型詐欺集團車手金流模式；
- v. 被告於原審自承其於警詢、偵查階段曾虛偽稱自己有電子錢包、會發幣，是因「怕說實話被抓」，顯見其主觀上對行為違法性有相當自覺。
- vi. 因此，法院認定被告對於自己正參與詐欺集團之金流收取與轉交，已預見且不違背本意，具有加重詐欺與一般洗錢之不确定故意。

3. 論罪與競合：

(1).就附表一編號 3、4，行為同時構成：

- i. 刑法第 339 條之 4 第 1 項第 2 款：三人以上共同詐欺取財罪
- ii. 修正後洗錢防制法第 19 條第 1 項後段：一般洗錢罪

(2).屬一行為觸犯數罪名，為想像競合，依刑法第 55 條，從一重之「三人以上共同詐欺取財罪」處斷。

(3).編號 3、4 兩次犯行間，犯意各別，行為互殊，被害人不同，應分論併罰。

(4).原審量刑考量：

- i. 被告正值壯年、為牟利而加入詐欺集團、分工明確；
- ii. 犯後否認犯行，未與被害人調解或賠償；
- iii. 各被害金額、被告在集團中之角色與分工、前案紀錄、智識程度、職業、經濟、家庭狀況等。

(5).高院認為原審認事用法與量刑並無不當，對該部分檢察官上訴認為無理由，駁回。

4. 關於附表四、五「不另為無罪諭知」爭點：

(1).檢察官主張：

- i. 被告對由同案被告林 OO 面交收款之部分（附表四、五）亦應負加重詐欺及洗錢之共同正犯責任。

(2).法院審酌：

- i. 林 OO 面交的日期，均較被告面交之日為後，且彼此收款時間間隔 20 天至 1-2 個月不等；
- ii. 雖同為詐欺集團成員，但欠缺證據證明被告與林 OO 就各次後續面交有明確犯意聯絡與行為分擔；
- iii. 即使被告在社群中可見其他人接單，也不足以推論其對林 OO 後續行為負共同正犯責任。

(3).依「罪證有疑，利於被告」原則，原審不另為無罪諭知的處理並無不當，高院維持原判，檢方上訴無理由。

(四)附表一編號 2：量刑部分

1. 檢察官意見：

(1).指出告訴人林 OO 係高齡長者，被告於面交時足以辨識其年邁、判斷能力較弱，仍收取其可能為畢生積蓄之 50 萬元。

(2).認為原審量處有期徒刑 1 年 10 月過輕，未充分反映利用弱勢被害人之嚴重性。

2. 法院評價：

(1).原審量刑已考量：

- i. 被告年齡、社會經驗、加入詐欺集團動機、分工角色；
- ii. 犯後否認、未賠償、未調解；
- iii. 林 OO 受害金額；
- iv. 前科素行、家庭與經濟狀況等。

(2).同時依「罪刑相當、比例原則」評價刑度，並說明不再併科洗錢罪罰金之理由。

(3).高院認為原審量刑尚屬妥適，未見明顯失衡，檢察官指摘「過輕」難予採納，故就此部分量刑上訴駁回。

(4).同時依「罪刑相當、比例原則」評價刑度，並說明不再併科洗錢罪罰金之理由。

- i. 高院認為原審量刑尚屬妥適，未見明顯失衡，檢察官指摘「過輕」難予採納，故就此部分量刑上訴駁回。

(五)附表一編號 1-4：洗錢財物沒收部分

1. 檢察官主張：

(1).被告與林 OO 向各告訴人收取之款項，為本案洗錢之標的財物。

(2).應在扣除屬被告之犯罪所得後，依洗錢防制法第 25 條第 1 項宣告沒收或追徵；

(3).如認全部沒收過苛，至少應依刑法沒收規定酌減（考量規模、經濟能力、社會復歸可能等）。

2. 法院見解（從主文「上訴駁回」推知結論）：

(1).認為原審對洗錢財物沒收部分之認定與適用，包括：

- i. 僅就被告「實際取得之報酬」宣告沒收或追徵；

ii. 未對全部詐欺所得（已由上游成員掌控，且被告無實際管領與處分權限）一併宣告沒收，係考量「避免過苛」與實質責任範圍。

(2). 高院認定原審在沒收部分之認事用法並無違誤，故駁回檢察官就沒收部分之上訴。

(六) 結論

1. 第二審認為：

(1). 原審關於犯罪事實認定、法律適用、量刑、沒收之判斷，並無違誤或失衡。

(2). 檢察官就量刑、接續犯認定及沒收範圍所提出之上訴理由，均不足動搖原判。

因此，判決：上訴駁回。

(六) 臺灣臺中地方法院 113 年度保險字第 12 號民事判決

一、字號（案件基本資料）

(一)法院：臺灣臺中地方法院民事第四庭（獨任）

(二)案號：113 年度保險字第 12 號

(三)言詞辯論終結：民國 114 年 8 月 20 日

(四)宣判日期：民國 114 年 9 月 26 日

(五)法官：林依蓉

(六)當事人：

1.原告：顏 OO（75 歲），（訴訟代理人：顏寶釁、蔡坤旺律師、黃書好律師）

2.被告一：劉 OO（國泰世華銀行彰美分行理財顧問；訴訟代理人：賴盛星律師）

3.被告二：國泰人壽保險股份有限公司（法定代理人：熊明河；訴訟代理人：徐來弟）

4.被告三：國泰世華商業銀行股份有限公司（法定代理人：郭明鑑；訴訟代理人：劉金玫律師）

二、判決主文

(一)原告之訴及假執行之聲請均駁回。

(二)訴訟費用由原告負擔。

三、事實說明（含法院判斷要旨）

（一）原告主張

- 1.投保背景：原告於 104 年 12 月 15 日經被告一招攬，向被告二投保「樂福人生變額壽險」5 張，均為躉繳，合計保費新臺幣 2,790 萬元（各保單基本保額約 505 萬～798 萬元）。
- 2.揭露義務違反：被告一招攬時稱「只要國泰不倒就不會虧」、保證本金不減、每月有 5%穩定利息；未告知投資型保單之不保本與帳戶價值可能歸零、身故時「2790 萬元全數賠光」之風險。原告據此主張意思表示錯誤/受詐欺，分別以 112/11/15 函（民法§88）及 113/7/16 準備狀（民法§92）向被告二撤銷。
- 3.KYC/KYP 爭議：原告投保時年約 75 歲，應屬保守型；「風險適性問卷」及「財務狀況告知書」部分內容疑非本人書寫且數字與綜所稅不符，被告等未盡充分瞭解客戶與商品適合度義務。
- 4.請求：計算保費 2,790 萬－解約金 584 萬 8872 元－已領配息 1,182 萬 5575 元＝損失 1,022 萬 5553 元；先就一部請求，各被告間不真正連帶給付 453 萬 2817 元及法定利息，並聲請假執行。

（二）被告之主要答辯

- 1.被告一（劉 OO）：否認「保證不虧／5%穩定利息」之話術；原告於重要事項告知書、風險適性問卷（含手寫「我了解並接受本商品不保證本金、配息等投資風險」）、保戶投保確認書、特別提醒事項、保單簽收回條等均親簽，已明確揭露不保本與風險。撤銷均逾一年除斥期間。
- 2.被告二（國泰人壽）：已按法規完成風險揭露與電話回訪（105/1/6）；長期寄送投資型商品對帳單可查；原告若有誤解係

動機錯誤。113/7/19 原告申辦解約並已收款，嗣後更無從再主張撤銷。

- 3.被告三（國泰世華銀行）：招攬過程使用合規文件並充分說明；風險問卷結果為原告積極型，商品屬穩健型並在可承受範圍；撤銷主張對象亦非銀行，且均逾期。

(三)兩造不爭執

- 1.被告一受僱於被告三擔任理財顧問。原告於 104/12/15 經由被告三通路向被告二投保系爭保單。
- 2.要保書、重要事項告知書、風險適性問卷、保戶投保確認書、特別提醒事項、財務狀況告知書、保單簽收回條上之原告簽名均為真正。
- 3.原告後續向被告二申辦解約，已收取總額 584 萬 8872 元。

(四)爭點整理

- 1.被告二、被告一是否違反金融消費者保護法第 10 條及投資型保險投資管理辦法第 3 條之風險揭露義務？
- 2.被告二、被告一、被告三是否違反金消法第 9 條等規範之 KYC/KYP（適合度）義務？
- 3.是否成立侵權（民§184II、§185）、僱用人責任（民§188I前段）或契約責任（民§227、金消法§11）？
- 4.原告對被告二之撤銷（民§88、§92）及不當得利返還（民§179）是否有理由？
- 5.撤銷是否逾一年除斥期間？

(五)法院之判斷要旨

1.風險揭露已盡：

- (1).系爭文件及保單條款多處明載「不保本」、「投資損益自負」、「帳戶價值可能為零」、「不提供未來收益/保本保證」等，且原告均親簽確認。
- (2).「保單帳戶價值試算表」依規定列示不同報酬率情境（含負報酬），已揭露可能歸零之風險。

(3).原告未提出足資證明之證據以證被告一有「保證不虧、月配息5%」等不實招攬話術。

2.KYC／KYP 適合度：

- (1).依風險問卷與財務狀況告知書，原告資金來源為閒置資金且資產規模可承受風險；商品屬穩健型，未見不適配。
- (2).即使部分文字非原告親筆，因文件上之簽名屬真正，依民訴法第358條私文書真正推定，難僅憑筆跡差異否定其授權或同意。
- (3).以綜所稅申報金額對比「固定收入」數字，不足動搖適合度審查之結論。

3.電話回訪合格

保險公司於105/1/6電話確認招攬人員身分、商品說明、風險評估與購買意願，原告答稱瞭解並同意，符合銀行保險注意事項第11點之2之要求。

4.撤銷主張不成立：

- (1).即便原告主觀上誤認保本，屬動機錯誤；且原告以錯誤（民§88）與詐欺（民§92）為由之撤銷，均逾民法一年除斥期間。
- (2).原告已於113/7/19申辦解約並收款，嗣後再主張撤銷，亦無從為之。

5.結論

原告未能證明被告違反金消法第9、10條或管理辦法等規範，亦無侵權、僱用人或契約責任之基礎；撤銷與不當得利返還均無理由。故原告之訴及假執行聲請悉予駁回，訴訟費用由原告負擔。

(七) 臺灣新北地方法院 113 年度金訴字第 999 號刑事判決

一、字號（案件基本資料）

(一) 法院：臺灣新竹地方法院刑事第七庭（合議庭）

(二) 案號：113 年度金訴字第 999 號

(三) 裁判日期：民國 114 年 10 月 23 日

(四) 裁判案由：洗錢防制法等

(五) 審判長法官：王子謙

(六) 法官：卓怡君、黃翊雯

(七) 公訴人：臺灣新竹地方檢察署檢察官（檢察官沈郁智提起公訴；檢察官邱宇謙、陳芊仔、李芳瑜到庭執行職務）

(八) 被告：吳 OO（代號 A27，綽號「阿良」，Telegram 暱稱「0」）

(九) 指定辯護人：趙芸晨律師

二、判決主文

(一) 被告 A27 犯如本判決附表一編號 1 至 26「主文」欄所示之罪，各處如該欄所示之刑。

(二) 扣案如附表四編號 1 至 4 之物，均予沒收。

(三) 未扣案之犯罪所得新臺幣 3 萬元沒收，如全部或一部不能沒收或不宜執行沒收時，追徵其價額。

三、事實說明（含法院判斷要旨）

(一) 案件概要

- 1.被告吳 OO（代號 A27、綽號阿良）自民國 112 年 4 月間起，參與由綽號「紅猴」（Telegram 暱稱「六六六」）為首之詐欺集團。該集團以實施詐術詐取不特定人金錢財物為手段，具有持續性、牟利性與結構性。
- 2.為隱匿、層轉詐欺所得金流以掩飾犯罪所得，集團租用新竹縣某處民宅設為「新竹據點」，由 A27 擔任負責人，負責指揮、看管及操作帳戶。
- 3.被告與同夥 A28（阿傑）、A29（大貼）、A29 及 A33 透過 Telegram 群組「兩四八六」聯繫，共同詐騙、洗錢，並指示他人開設人頭帳戶供詐欺使用。

(二)具體犯行

- 1.詐欺集團由其他成員以虛假方式徵求人頭帳戶後，由 A27 指揮並掌控帳戶設定與虛擬貨幣交易平台之開戶。
- 2.A27 負責監控人頭帳戶提供者，防止變更設定；其他成員則詐騙被害人（被害人多為 55~75 歲間，最高年齡為 91 歲。）匯款至該帳戶，再層轉資金以掩飾犯罪所得。
- 3.被告期間自 112 年 4 月 9 日至 5 月 24 日間，共涉 26 起詐欺、洗錢行為，實際分得報酬約新臺幣 3 萬元。
- 4.案件於 112 年 5 月 24 日警方獲報拘禁事件後破獲，現場搜索查獲多部手機與存簿等物。

(三)證據認定

- 1.本案事證明確，被告於警詢、偵查及審理中均自白，並與手機對話紀錄、監視器影像、搜索筆錄及扣案物等證據相符。
- 2.本院認定被告自白具任意性，且有補強證據，足資採信。

(四)法院之法律評析

1.組織犯罪與詐欺結構認定

- (1).被告所屬詐欺集團具3人以上成員，以詐術為手段，組織明確分工，屬組織犯罪防制條例第2條所稱之「有結構性犯罪組織」。
- (2).被告於112年4月9日起至同年5月24日間，指揮該集團並參與洗錢行為，構成指揮犯罪組織罪及加重詐欺取財罪。

2.罪名與競合評價

(1).被告行為同時觸犯：

- i. 組織犯罪防制條例第3條第1項前段（指揮犯罪組織罪）
- ii. 刑法第339條之4第1項第2款（三人以上共同詐欺取財罪）
- iii. 洗錢防制法第19條第1項後段（一般洗錢罪）

(2).各次詐欺行為侵害不同被害人，屬數罪併罰。

(3).指揮犯罪組織與首次詐欺、洗錢行為屬想像競合（刑法第55條），從一重之指揮犯罪組織罪處斷。

3.新舊法比較與適用

(1).組織犯罪防制條例修正後刪除強制工作規定，無有利不利差異。

(2).詐欺犯罪危害防制條例新增「自白且繳交犯罪所得可減刑」條款，惟被告未繳回所得，不符適用條件。

(3).洗錢防制法於113年修正，提高刑度，但因被告犯罪所得未達1億元，依修正後較有利之規定論處。

4.量刑與自白減刑

(1).被告於偵查及審判中均自白，依組織犯罪防制條例第8條第1項後段規定，減輕其刑。

(2).然未繳回犯罪所得，不適用詐欺犯罪危害防制條例第47條減刑。

(3).綜合考量被告教育程度、高中肄業、需扶養父母及身障子女，惟犯罪損害嚴重，量處各罪刑期如附表所列。

5.沒收部分

(1).扣案手機與銀行存簿屬犯罪工具，依詐欺犯罪危害防制條例第48條沒收。

(2).犯罪所得3萬元未扣案，依刑法第38條之1沒收或追徵其價額。

6.應執行刑處理原則

因被告另涉其他詐欺案件尚待合併定應執行刑，故本案不另行定其應執行刑，俟各案確定後由檢察官聲請裁定。

(五)法院結論

1.被告吳OO（A27）自112年4月起擔任詐欺集團據點負責人，指揮成員實施多起詐欺與洗錢行為，行為明確構成指揮犯罪組織罪、三人以上共同詐欺取財罪與洗錢罪。

2.法院審酌其自白態度與未繳回犯罪所得之情狀，分別量刑，並命沒收犯罪工具及追徵報酬3萬元。

(八) 臺灣臺南地方法院 107 年度訴字第 842 號刑事判決

一、字號（案件基本資料）

(一)法院：臺灣臺南地方法院刑事第二庭（獨任，簡式審判程序）

(二)案號：107 年度訴字第 842 號

(三)裁判日期：民國 107 年 8 月 21 日

(四)案件類型：偽造文書、詐欺取財等

(五)公訴人：臺灣臺南地方檢察署檢察官（錢鴻明提起公訴；丙 OO 到庭執行職務）

(六)被告：焦 OO（判決書中以「乙 OO」表示）

二、判決主文

(一)乙 OO 犯附表所示之各罪，各處如附表主文所示刑度。

(二)應執行刑：有期徒刑 1 年 2 月。

(三)如易科罰金：以新臺幣 1,000 元折算 1 日。

(四)緩刑 3 年。

(五)緩刑期間，應返還甲 OO 盜領金額共計新臺幣 70 萬元。

三、事實說明（含犯罪情節）

(一)盜取存摺與印章、偽造提款單並詐領款項

1.乙 OO 與被害人甲 OO（80 歲）為友人，經常可進入甲 OO 位於臺南市 OO 區住處。

2.乙 OO 因積欠卡債，基於「為自己不法所有」之詐欺與偽造文書故意：

(1).在多次造訪機會中，趁機拿取甲 OO 放在客廳抽屜內之：

i. 郵局存摺 1 本（帳號 0000000000000000）

ii. 印鑑章 1 顆

3.乙 OO 於附表各次時間，前往附表各郵局：

(1).在郵政提款單上盜蓋甲 OO 印章（構成偽造私文書）

(2).將偽造之提款單交付不知情郵局人員，使其陷於錯誤

(3).領取附表所示款項

4.上述行為造成：

(1). 甲 OO 之帳戶財產損失

(2). 郵局帳戶管理正確性受損

(二)偵查過程

1.甲 OO 發現帳戶異常→報警→警方調閱郵局監視器→查出乙 OO 犯行。

2.由臺南市警局永康分局移送臺南地檢署偵辦並起訴。

四、法院判斷要旨

(一)程序部分—簡式審判程序適用

1.被告在準備程序中坦承犯罪。

2.合議庭依刑訴法第 273-1 裁定交由受命法官獨任、簡式審判。

3.證據調查不受傳統證據能力限制，程序合法。

(二)犯罪事證明確

法院認定犯罪成立之依據：

1.被告於警詢、偵查、本院審理均坦承犯行。

2.證人甲 OO 指證一致。

3.佐證文件包含：

- (1). 郵局監視器照片
 - (2). 郵政存簿影本
 - (3). 提款單影本
 - (4). 搜索扣押筆錄、扣押物品目錄表、贓物認領保管單
- 全部證據相互吻合，足認犯行確定。

(三)論罪評價

- 1.郵政提款單屬私文書（刑§210 條）。
- 2.被告行為涉及：
 - (1). 詐欺取財（刑§339-I）
 - (2). 偽造私文書（刑§210）
 - (3). 行使偽造文書（刑§216）
- 1.偽造印章屬偽造私文書之階段行為，被行使行為吸收→僅論行使偽造私文書罪。
- 2.每次提款為獨立行為，犯意個別→5 次行使偽造私文書須分論併罰。
- 3.詐欺與行使偽造私文書係一行為觸犯數罪→想像競合→依行使偽造私文書罪從一重處斷。

(四)科刑理由

- 1.加重情狀
 - (1).甲 OO 已 80 歲、生活仰賴子女與存款，被告趁機盜領多次，共計 70 萬元。
 - (2).至判決時仍未返還。
- 2.減輕情狀
 - (1).被告：
 - i. 坦承犯行、無前科、素行尚可

ii. 被害人甲 OO 多次表示願原諒

3.檢察官同意給予緩刑被告需撫養未成年子

4.量刑基準

(1). 各次金額不同→法院按附表逐次個別量刑。

(2). 最終應執行刑：1 年 2 月，得易科罰金。

5.緩刑理由

(1). 依刑法第 74 條第 1 項第 1 款：

i. 宣告緩刑 3 年

ii. 並命負擔義務：返還甲 OO70 萬元（刑§74-II-3）

(五)沒收部分

法院審慎評價後認：

1.被告須返還 70 萬，如再宣告沒收或追徵將造成重複不利益→不予宣告（刑§38-2-II）。

2.盜蓋甲 OO 印章之印文屬使用真正印章，不構成刑法第 219 條（偽造印章）→不得沒收。

3.偽造之提款單已被郵局收受，不屬被告所有→不得沒收。

(六)不另為無罪判決之部分

（關於「竊取存摺與印章」的起訴附加罪嫌）

法院理由如下：

1.被告雖擅取存摺與印章，但其供稱「取款後即放回抽屜」。

2.行為屬使用竊盜（暫時使用），欠缺「不法所有意圖」。

3.竊盜罪欠缺主觀構成要件，無積極證據足證其意圖占為己有。

4.依「罪證有疑，利於被告」原則→本應無罪。

但因此部分若成立亦與行使偽造私文書等屬想像競合，故不另為無罪諭知。

(九) 臺灣南投地方法院 105 年度訴字第 136 號刑事判決

一、字號（案件基本資料）

(一)法院：臺灣南投地方法院刑事第二庭

(二)案號：105 年度訴字第 136 號

(三)裁判日期：民國 106 年 1 月 18 日

(四)裁判案由：偽造文書

(五)合議庭：審判長法官陳鈴香、法官吳金玫、法官許凱傑

(六)公訴人：臺灣南投地方法院檢察署檢察官

(七)被告：FOOO OOOOON POOOOOOOOOOI（印尼籍）

(八)選任辯護人：林忠宏律師

二、判決主文

(一)FOOO OOOOON POOOOOOOOOOI 犯如附表二「罪名、宣告刑」欄所示之罪，各處該欄所示之刑。

(二)應執行有期徒刑十月，如易科罰金，以新臺幣壹仟元折算壹日。

(三)緩刑貳年。

(四)於刑之執行完畢或赦免後，驅逐出境。

三、事實說明（含法院判斷要旨）

(一)案件背景

1.被告 FOOO OOOOON POOOOOOOOOOI 於 100 年 8 月 7 日入境臺灣，受僱於胡 OO 之家擔任家庭看護工，負責照顧雇主胡 OO（高齡長者）。

2.被告利用職務之便，竊取雇主之存摺及印章，並於 101 年 1 月至 6 月間，多次盜用印章偽造取款憑條，向南投縣名間鄉農會提領存款。

(二)具體犯罪行為

1.被告自 101 年 1 月 11 日至 6 月 7 日止，分別於 13 個不同日期，前往名間鄉農會，以盜用胡 OO 之印章蓋印於取款單上，冒名表示欲提款，致使承辦人員陷於錯誤而交付現金。

2.各次詐得金額如下：

- (1).101/1/11：4 萬元
- (2).101/1/20：6,000 元
- (3).101/2/4：4 萬元
- (4).101/2/24：6,000 元
- (5).101/3/6：3 萬元
- (6).101/3/13：2 萬元
- (7).101/3/27：1 萬 5,000 元
- (8).101/4/10：2 萬元
- (9).101/4/24：2 萬元
- (10).101/4/30：1 萬元
- (11).101/5/11：1 萬元
- (12).101/5/25：1 萬 5,000 元
- (13).101/6/7：3 萬元

合計共 13 次，總金額新臺幣 262,000 元。

被告得手後將存摺與印章放回原處，使雇主一時未察，直至胡 OO 之子胡 O 樹於 101 年 6 月 12 日發現帳戶遭盜領，詢問後被告坦承犯罪，翌日逃逸，雇主隨即報警。

(三)偵查與證據

- 1.警方於報案後，查得農會交易紀錄、監視器影像及取款單影本共 15 張，均顯示被告冒名提領。
- 2.被告於偵查及審理中坦承犯罪，且其自白與告訴人及證人之證述一致。
- 3.經查，所有證據均經合法程序取得，並經檢辯同意具證據能力。

(四)法院之法律判斷

1.罪名成立：

- (1).被告盜用印章偽造取款憑條之行為，構成刑法第 210 條、第 216 條之「行使偽造私文書罪」，並同時成立修正前刑法第 339 條第 1 項之「詐欺取財罪」。
- (2).各次行為屬「想像競合」，依刑法第 55 條前段規定，從一重之「行使偽造私文書罪」處斷。
- (3).13 次犯行時間、行為互異，應予分論併罰。

2.新舊法適用：

行為後刑法第 339 條修正，將罰金上限由 1,000 元提高至 50 萬元，屬不利於行為人之修法，依刑法第 2 條第 1 項規定，應適用行為時之舊法。

3.量刑理由：

- (1).被告前無犯罪紀錄，犯後自白，態度良好，並與告訴人之子女達成調解，賠償損害 9 萬元。
- (2).然其利用受僱機會多次盜領存款，侵害雇主財產權益，手法具惡性。
- (3).綜合其智識、生活狀況及犯罪情節，量處如主文所示之刑，並准易科罰金。

4.緩刑與驅逐出境：

- (1).法院認被告為外籍勞工，犯罪係一時貪念，犯後認錯悔罪且已賠償部分損失，信其經此懲處後可改過，故宣告緩刑 2 年。
- (2).惟其利用工作機會多次竊取財產，情節重大，依刑法第 95 條規定，於刑滿或赦免後應驅逐出境。

5.沒收判斷：

- (1).被告所盜用印章為真印文，非刑法第 219 條所稱「偽造印文」，不宣告沒收。
- (2).犯罪所得 262,000 元雖未扣案，但被告已調解賠償部分金額，若再宣告沒收恐過苛，依刑法第 38 條之 2 第 2 項規定，不予宣告沒收。

(五)結論

- 1.被告 FOOO OOOOON POOOOOOOOOOI 利用受僱身份，多次偽造取款憑條提領雇主存款，行為明確構成行使偽造私文書及詐欺取財罪。
- 2.法院考量其初犯、認罪及已賠償，被判處有期徒刑十月，得易科罰金，並宣告緩刑兩年；刑滿或赦免後驅逐出境。
- 3.犯罪所得不另行沒收。

(十) 臺灣高等法院臺中分院 103 年度保險上易字第 5 號民事判決

一、字號（案件基本資料）

(一)法院：臺灣高等法院臺中分院民事第三庭（合議）

(二)案號：103 年度保險上易字第 5 號

(三)言詞辯論終結：民國 104 年 10 月 20 日

(四)裁判日期：民國 104 年 11 月 3 日

(五)裁判案由：返還不當得利

(六)審判長法官：翁芳靜

(七)合議法官：王銘、劉長宜

(八)當事人：

1.上訴人（原審被告）：中國人壽保險股份有限公司（法定代理人：王銘陽；訴訟代理人：王士豪律師、李育錚律師）

2.被上訴人（原審原告）：賴林 OO（訴訟代理人：何志揚律師；複代理人：楊宇捷律師）

二、判決主文

(一)上訴駁回。

(二)第二審訴訟費用由上訴人負擔。（附註：本判決「不得上訴」。）

三、事實說明（含法院判斷要旨）

(一)被上訴人主張（原告之主張）

1.投保經過：瑞士商環球瑞泰人壽（下稱瑞泰）業務員李 OO 於 96 年 5 月招攬不識字且年逾 70 歲（高齡長者）之被上訴人為要保

人，替其女賴 OO 與孫羅 OO 投保具死亡給付之投資型人壽保險（如附表三張保單），合計繳費 1,076,000 元。

- 2.偽簽與未經同意：各要保書「被保險人／法代」簽名經李 OO 指示，由被上訴人親屬楊仁豪代簽「羅 OO」「賴 OO」，投保時未徵得被保險人書面同意與金額約定。
- 3.效力主張：依保險法第 105 條第 1 項，第三人訂立死亡保險未經被保險人書面承認並約定金額者，契約全部自始無效；事後理賠申請非書面同意，不生承認效力。投資型保險為單一混合契約，不可分割主張僅投資帳戶有效。
- 4.請求：瑞泰受雇人惡意行為致契約無效，上訴人（中國人壽）已於 96/10/19 概括承受瑞泰全部營業與負債，應依民法§179、§182 返還全額保費並自各繳納翌日起按年息 5%給息。

(二)上訴人主要答辯

- 1.事後同意說：稱 96、99 年間羅 OO 受傷理賠，由賴 OO 簽理賠申請書並獲給付（1.2 萬元、6 千元），應視為事後書面同意，契約自始有效（民法§170）。
- 2.可分效力說：投資型保險可區分「死亡/生存/健康」與「投資帳戶」部分，縱死亡保險無效，亦不影響其他或投資帳戶價值；主張僅 6 萬 5242 元為死亡保費無效。
- 3.不當得利抗辯：被上訴人明知未得被保險人同意仍投保，屬明知無義務之清償（民法§180III），不得請求返還。
- 4.抵銷：以業務員佣金、已理賠金額、投資帳戶損失主張與可返還保費抵銷。

(三)兩造不爭執

- 1.李 OO 係瑞泰業務員；瑞泰自 96/10/19 為中國人壽概括承受之公司。
- 2.被上訴人不識字、年長；賴 OO 為其女，羅 OO 為其孫且賴 OO 為法定代理人。
- 3.96 年 5 月由被上訴人為要保人，以賴 OO、羅 OO 為被保險人投保三張投資型人壽保險並繳費；條款載有滿期/身故皆屬給付事故。
- 4.投保時未得賴 OO、羅 OO 授權或同意，要保書簽名為他人偽簽。
- 5.99 年一次理賠申請書上「賴 OO」簽名屬本人所簽並獲理賠 6,000 元。
- 6.李 OO 因詐欺取財、行使偽造私文書遭刑案起訴，判處有期徒刑 8 月、緩刑 3 年確定。

(四)爭點整理

- 1.理賠申請是否得視為被保險人事後書面同意，使契約有效？
- 2.投資型人壽保險是否得區分死亡/生存/健康與投資帳戶而部分有效？
- 3.被上訴人是否屬明知無義務仍給付（民法§180III），不得返還？
- 4.被上訴人是否對保險公司施用詐術負侵權責任？
- 5.上訴人得否以佣金、理賠金、投資帳戶損失與被上訴人請求額抵銷？

(五)法院之判斷要旨

1.契約效力——全部無效

本件屬第三人訂立之死亡保險。依保險法§104、§105I，未經被保險人書面承認並約定金額者，自始當然確定無效，且不得因

事後行為（理賠申請）轉為有效，亦非無權代理之承認問題。
賴 OO 於瑞泰同意承保後所為理賠申請，與「承保前取得書面
同意」之法律基準時不符，不生補正效力。

2.投資型保單之性質——單一契約不可分

投資型保險本質仍為人身保險（保險法施行細則§14），保單帳戶價值係計算保險金之基礎，保險金給付在條款設計上與帳戶價值相互連動，不具可分性與獨立性。保險局函釋亦指投資型人壽保險適用保險法§105，未經書面同意即契約全部無效，無「僅死亡部分無效」之說。

3.不當得利返還範圍與性質

契約無效，保險人受領保費欠缺法律上原因，應返還（民法§179）。且無效係由業務員惡意犯罪行為所致，保險人（瑞泰）為惡意受領人，負附息返還責任（民法§182II）；中國人壽既概括承受瑞泰營業與負債，承擔返還義務。

4.民法§180III不適用

被上訴人高齡且不識字，一般人亦難知保險法§105之專業規範；業務員自承亦「不太清楚」該規定。難認被上訴人「明知無給付義務仍給付」，故民法§180III不生效力。

5.無侵權與抵銷不成立

上訴人未證明被上訴人施用詐術；理賠金係由賴OO/羅OO受領，非被上訴人受領，不生其不當得利。業務員佣金、既往理賠或投資帳戶價值之損益，不得作為對原告的抵銷項目。

6.結論

三張投資型保單全部無效；上訴人應返還被上訴人保費1,076,000元，並自各繳納翌日起按年息5%計至清償日。原審判決適法，上訴駁回。