

講題：普惠金融的台灣實踐

Topic: The Practice of Inclusive Finance in Taiwan

台灣におけるインクルーシブファイナンスの実践

講者：鍾元珫 普華商務法律事務所合夥律師

Speaker: Yuan-Yao Chung, Partner, PwC Legal Taiwan

講演要旨：

為接軌聯合國普惠金融倡議（UN Secretary-General's Special Advocate for Financial Health），台灣金管會（Financial Supervisory Commission）2015 年參照 OECD G20 高層次金融消費者保護原則，訂定台灣版的金融服務業公平待客原則，將金融消費者保護法及金融業相關法規中既有的規範重新分類，分為訂約公平誠信原則、注意與忠實義務原則、廣告招攬真實原則、商品或服務適合度原則、告知與揭露原則、酬金與業績衡平原則、申訴保障原則、業務人員專業性原則、友善服務員則、落實誠信經營原則等 10 項原則；並每年舉行年度公平待客評核，促使金融業重視金融消費者保護。

隨著社會議題的出現，公平待客評核在 2024 年強調高齡及身心障礙者的數位落差、年輕客群的商品適合度問題，在 2025 年則加入防制詐騙及申訴處理。

可惜的是，受限於既有法規思維，我國金融服務業公平待客原則借鑒國際

經驗未能深入，未循金融商品或服務的生命週期，完整檢視普惠金融在各階段的實踐，而較為碎片化；此也進一步影響金融消費爭議的處理。另一方面，本質為資金融通但在台灣未被歸類為金融服務的先買後付（Buy Now Pay Later），以及保單強制執行問題，也從其他層面切入，未來是否有機會整合為普惠金融議題，殊值觀察。

Abstract:

In order to align with the United Nations' Inclusive Finance Initiative (UN Secretary-General's Special Advocate for Financial Health), Taiwan's Financial Supervisory Commission (FSC) in 2015 referred to the OECD G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection to establish Taiwan's version of the Fair Treatment Principles for Financial Services. These principles reclassify existing regulations in the Financial Consumer Protection Act and related financial industry regulations into ten principles: the principle of fairness and integrity in contracting, the principle of duty of care and loyalty, the principle of truth in advertising and solicitation, the principle of suitability of products or services, the principle of information disclosure, the principle of balanced remuneration and performance, the principle of complaint protection, the principle of professionalism of business personnel, the principle of friendly service, and the principle of implementing honest business practices. An annual fair treatment assessment is conducted to encourage the financial industry to prioritize financial consumer protection.

With the emergence of social issues, the fair treatment assessment in 2024 emphasized the digital divide for the elderly and disabled, and the suitability of products for younger customers. In 2025, it included fraud prevention and complaint handling.

Unfortunately, due to the limitations of existing regulatory thinking, Taiwan's Fair Treatment Principles for Financial Services have not deeply integrated international experiences and have not comprehensively examined the practice of inclusive finance throughout the lifecycle of financial products or services, resulting in a more fragmented approach. This further affects the handling of financial consumer disputes.

On the other hand, Buy Now Pay Later (BNPL), which is essentially a financial service but not classified as such in Taiwan, and the issue of compulsory enforcement of insurance policies, also approach from other aspects. Whether these can be integrated into the inclusive finance agenda in the future remains to be seen.

国連のインクルーシブファイナンスイニシアチブ (UN Secretary-General's Special Advocate for Financial Health) に接続するために、台湾の金融監督管理委員会 (Financial Supervisory Commission) は 2015 年に OECD G20 の高レベル金融消費者保護原則を参照し、台湾版の金融サービス業公平待客原則を制定しました。これにより、金融消費者保護法および金融業関連法規の既存の規範を再分類し、契約の公平誠実原則、注意義務および忠実義務原則、広告勧誘の真実原則、商品またはサービスの適合性原則、情報開示原則、報酬および業績の衡平原則、苦情保護原則、業務担当者の専門性原則、フレンドリーサービス原則、誠実経営の実践原則の 10 項目の原則に分けました。そして、毎年公平待客評価を行い、金融業界が金融消費者保護を重視するよう促しています。

社会問題の出現に伴い、公平待客評価は 2024 年に高齢者および障害者のデジタル格差、若年層の商品の適合性問題を強調し、2025 年には詐欺防止および苦情処理を追加しました。

残念ながら、既存の法規制の思考に制約され、台湾の金融サービス業公平待客原則は国際的な経験を深く取り入れることができず、金融商品またはサービスのライフサイクル全体を通じてインクルーシブファイナンスの実践を完

全に検討することができず、より断片的なアプローチとなっています。これにより、金融消費者の紛争処理にも影響を与えています。一方で、台湾では金融サービスとして分類されていないが本質的には資金融通である「先買後払 (Buy Now Pay Later)」や保険契約の強制執行問題も他の側面からアプローチしています。これらが将来的にインクルーシブファイナンスの議題に統合されるかどうかは注目に値します。