

貳、 專題報告

消費者保護法定型化契約的誠實信用、公平原則之探討

一、 研究動機

在現代契約法下，契約自由原則體現了私法自治的概念，乃私人間的事物，並不具社會性，僅在法令規定及公序良俗之界線以外者才可能例外須受社會性的檢驗，又唯有基於當事人間的合意，契約才有成立的可能。故透過契約自由原則賦予當事人得於不違反強制規定及公序良俗的範圍內訂立契約之自主性來去實踐契約法的內容。但現代的商業市場上，草擬定型化契約者多為經濟地位較強勢的企業經營者，消費者屬於相較之下弱勢地位的相對人，對於大部分的契約條款沒有討論之空間，僅能選擇拒絕或接受此契約，即便有個別磋商的條款，也容易因為企業經營者資訊揭露不全而對於產品或服務內容產生模糊的認知，或是對於產品或服務的相關專業知識並無與相對人同等的認識，此等因素造成不對等的締約地位，若該情況下草擬定型化契約的企業經營者更訂定有利於己卻不利於消費者之契約條款，將致使消費者蒙受不利益之風險，進而損害消費者權益。為了解決經濟上較為優勢地位之一方可能濫用契約自由原則的問題，進而消弭弱勢相對人簽訂不平等之契約的情形，我國陸續制定消費者保護法、金融消費者保護法以及增訂民法相關規範強化對消費者權益的保障。

我國法在相關內容上多半係運用誠信原則去推斷顯失公平或藉由平等互惠原則、顯不利於消費者、公平合理原則、誠信原則等不確定法律概念或概括性條款去判斷定型化契約條款公平與否，在適用及解釋上容易產生疑義，進而可能導致最直接關聯，即定型化契約之當事人，尤其是處於締約地位弱勢的消費者權益受損，且這些屬於個案中重要之爭點卻散見於民法、消保法、消保法施行細則當中，顯見消保法體系架構尚欠周延、未臻明確，容易造成人民、企業經營者、法院、金融消費爭議評議機關或其他行政機關在適用法律或個案審理上產生錯誤，也因為要交錯運用不同法規範，這對於不諳法律的一般民眾更是一個難以跨越的藩籬，還因此可

能使上述專業知識不對等的情境更加嚴重，進而使原本欲保護消費者權益之立法目的置若罔聞。

立法者雖欲將此不確定法律概念留待個案中由法院為裁量，但又怕有失明確，於是在施行細則補充性的去加以規範，但實質上施行細則也僅是再次藉由概括性的論述去解釋母法。如此可能形成循環定義的問題，法律適用者所需要的應是明確的法律定義，必須實際達到具體化法律概念，才能對於個案的涵攝提供助益。若是原本欲達成補充解釋、輔以母法的適用，為達幫助運用消費者保護法之人就法條內涵的瞭解程度及操作的順暢度得以提升的目的，卻淪於循環定義，反而是讓不確定法律概念與消費者距離更加的拉遠，對於與日常生活息息相關的消費行為無法有顯著的保障。

上述民法的條文中所指之「顯失公平」以及消費者保護法條文中所指的「誠信原則」、「顯失公平」及「平等互惠」等均為不確定法律概念，在適用及解釋上容易產生疑義，進而可能導致最直接關聯，即定型化契約之當事人，尤其是處於締約地位弱勢的消費者權益受損，且這些屬於個案中重要之爭點散見於民法、消保法、消保法施行細則當中，顯見消保法體系架構尚欠周延、未臻明確，容易造成人民、法院、行政機關在個案審理或適用法律上產生錯誤，也因為要在不同法規範交錯運用對於不諳法律的一般民眾更是一個難以跨越的藩籬，立法者有認知到社會上隨著定型化契約使用的越多就越容易發生如此的狀況，於是為了更明確提供企業經營者、消費者甚至是在處理相關案件的行政機關之行政人員或法院在對於定型化契約條款違反上述不確定法律概念的認定上有更清楚、一致、衡平的標準，訂立了消費者保護法施行細則第 13 條及第 14 條，但施行細則之規定依然只是在形式上做一個通案性的敘述，且出現用不確定概念解釋不確定概念的矛盾情形，仍並未提供具體明確的判斷標準。學生認為消保法大量運用不確定概念在重要爭點的「顯失公平」的判斷，並且對於誠信原則的運用以公平互惠為判斷標準之一。

除了立法層面的問題外，行政上也隨著定型化契約範本、公告之應記載及不得記載事項在實務上的廣泛應用而漸漸浮現出相關問題。而範本係透過市場競爭法則及消費者之壓力，使企業經營者逐漸樂於採用或不得不採用。由此可見，行政院所公告之定型化契約範本能有的成效並不理想，

對於是否能真正達成教育企業經營者訂約的公平、消費者權益的保障等目的，難認是一理想的工具。

除消費者保護法外，針對金融商品的特性所訂立之金融消費者保護法，其立法目的係為解決金融消費紛爭，而其中包含了實體規範的請求權基礎以及程序事項的規定。其目的就是為了消弭在金融市場上常見的資訊地位不平等、消費者弱勢地位等問題所帶來之爭議。從金融市場的整體層面觀之，金融消費者保護法所欲保障的乃是一個公平、友善的金融環境，以健全金融市場的發展、維護市場交易秩序。從消費者個人的財產權角度觀之，消費者購買商品或服務時若契約相對人有故意或過失行為造成消費者財產權的侵害或應有權益的減損，有法規範提供救濟管道，賦予金融商品或服務的提供者相當的義務或克予相對的罰則，將可以盡量弭平消費者與金融機構間專業資訊落差的不對等關係，進而保障金融消費者權益，相對也能促進金融市場的穩定性。

二、研究目的

消費者保護法相關規定似有失明確性，更枉論是施行細則這等立法意旨係為母法的執行、適用的相關細節性、技術性事項之功能也未能有顯著的發揮。故針對上述所提及之原則，其意義、功能、適用情形的明確化，有助於提升消費者在與企業經營者締結消費型契約時，能有更清晰的權益保障概念，讓消費者的權益得到保障的同時，也提升企業經營者在法遵業務的成效，在發生爭議時，亦可讓協助紛爭解決之機關有更明確可依循的方向，進而促進人民對司法信任度的提升，本文藉由釐清上開原則在法規範當中的定位以及不確定法律概念背後的意涵，確認概括性的規範在我國法律制度中扮演的角色以及統整其實務上運用之情形，希望能透過具體化以上原則去跳脫抽象概念所帶來的不確定性或是法規適用上的模糊不清，達成能提供消費者與企業經營者在個案中有更為具體化之標準以作為參考之目標，在通案的處理上對於法規範的運用更能有相當程度明確性體現。並且透過借鑑外國法的方式分析當代社會常見的數位平台多方交易模式、先買後付、新型態線上購物等結合數位時代、科技之市場，探討我國法制尚未周全之處，希望能透過此方式讓法律真正能與時俱進符合市場需求以及周全保障消費者權益的範疇，

避免未臻明確之部分形成灰色地帶，讓有心貪圖利益者侵害消費者權益，引發極大的爭議。

三、 研究方法與過程

為研究出上述問題解決之參考，本論文想先透過疏理誠實信用原則以及公平原則法律概念實務上運用可能造成之混淆，進一步就學理上定義加以釐清，接著在了解上述法規範之立法目的及其意義後，就其基礎上再深入加以探討此二原則實務運用的情形以及其連帶影響著學理與實務上皆相當重要之「顯失公平」的認定，最後而實務上法院所為之認定是否合於現代日新月異不斷革新、多元化的消費市場，進而達成保障消費者權益的立法目的。

在金融消費者保護法的部分，則是以梳理出評議中心適用「公平原則」是否有具體之標準以供參酌，使金融業者亦可明確知悉評議制度中公平的界限為何，進而改善未來之金融商品關於定型化契約條款內容之審酌，更能達到金融監理之實質目的。

透過對比外國立法例，新型市場型態消費爭議多樣解決方案，並從中汲取我國能付諸實踐的運用方式。透過國內外具體案例的研究，分析各國法治背景、其法律適用和判決理由，評估這些判例對比我國法律的差異性以及其可能帶來的啟發性。最後對於法律文獻的研究能就法學家的見解和理論框架，增進對法律問題的理解，以多方不同的角度思考個案或法理。

四、 研究結果與問題討論

縱然我國有如此多的消費者保護相關規定，然而隨著時代的演進，現代社會的商業不斷蓬勃發展，各項法律規範的適用、制度的落實是否真能達到立法者或是市場上所欲達成的效果，仍然有待考量。本研究聚焦於消費者以及企業經營者間，此顯而易見的不平等關係，在此關係下究竟如何維持契約的公平；誠信原則的概念在法律上的層面如何解釋，實務上如何判斷、適用；法規範及實務上分別係如何解決顯失公平的契約所生之爭議；我國因應此情形有何制度去提供弱勢消費者相對的保障。我國民法、消費者保護法或其他相關法律在工業化後，資本主義底下的現代社會扮演極其重要之

角色，正因消費行為頻率快速躍升，何以制立一個原則規範約束契約自由這把兩面刃，使其運作可以不損及消費者以及企業經營者雙方的模式促進經濟的流通、市場的便利、交易的穩定性等，著實乃各國都視為當務之急的議題。

我國金融消費者保護法對於金融消費者之保護分為事前的管制及事後的紛爭解決、救濟管道，但無論何者都有採用「公平合理」此原則作為法規範之內容，本文後續將分述說明之。公平合理原則之意義、功能、適用情形的明確化，有助於提升金融消費者在與金融服務業締結消費型契約時，能有更清晰的權益保障概念，也能提升金融服務業在法遵業務的成效，在發生金融消費糾紛時，亦可讓爭議處理機關有更明確可依循的方向，其所做成之評議決定書也進一步能更讓案件當事人所理解與信服，本文目的在於釐清上開公平合理原則在金融消費者保護法當中的定位以及在公平待客原則所包含的公平合理原則之不確定法律概念背後的意涵，希望能更具象化這些原則在法規範當中的運用，達成進一步能提供金融消費者與金融服務業在個案中有更為具體化之標準以作為參考之目標。

從契約自由原則剖析我國有關消費者保護之規定，契約自由原則係因個人自由主義興起而在 19 世紀起蓬勃發展而誕生之理論，演變至現代成為契約法上最重要的原則之一。在現代契約法下，契約自由原則也體現了私法自治的概念，乃契約為私人間的事物，本不具社會性，又唯有基於當事人間之合意，契約方可能成立。當初民法訂立之時，將其設定在契約雙方當事人地位對等的情形下有契約自由原則的適用，唯契約乃人類自由意志的產物又在社會時空背景的演變中，並且在綜合考量立約時的眾多因素，如：立約當事人的意思、契約所欲涉及的事件、時代背景、地點、資源，以及社會文化、社會風氣、經濟及政治環境等，這諸多因素影響並塑造了契約的形式與內容也增加了許多不確定性，故尚難謂無可能有不合理、不公平的契約產生，例如契約當事人雙方在締約前對於締約內容的資訊會有地位不對等的情形，於此情況下契約自由原則的概念便出現轉變，乃當事人地位顯已有不公平的落差，此時契約自由原則保護契約當事人之地位儼然已無相當之功能存在。

有論者認為消費者保護法第 12 條第一項之規定並舉「誠實信用」及「顯失公平」有追贅列的情形，實則契約之

約定如以違反誠實信用原則，焉有非顯失公平者？既顯失又如何符合誠實信用原則？¹

分析消保法與民法適用上的區分，在民法中，公平合理的概念係架構在當事人對等原則的基礎上，故在契約訂立的平等互惠層面可能出現情事變更原則、暴利行為等，故有相關的民法規定之，惟民法就以上合理平等、誠信原則的諸多規定仍尚嫌抽象，故在各相關法規，會在以上民法的基本原則下再制定若干更加詳盡、具體的法規，如：消費者保護法中定型化契約、金消法中的普惠金融、公平待客原則等，本文會從相關領域個別探討之。為使消費行為符合平等互惠原則的最主要考量乃是因為，消費者相對於企業經營者屬於交易地位、資訊地位的弱勢，因此在締結契約、進行交易之前，為彌補此不對等地位的情形，所以才會在相關法規中有資訊揭露等規定，如消保法進而在此等資訊揭露的概念底下近一步設立了審閱期間的規定，此乃事前的規定，事後的部分，乃是締約後，若有對於資訊揭露的情形不足的情形而產生契約條款解釋有疑慮的問題時，則是做成有利於消費者的解釋，甚至於在此等解釋不足以保障消費者時，消保法另有規定，定型化契約對消費者違反誠信原則顯失公平者無效。如前所述民法的概念多是建立在當事人地位相當之情形，即有論者認為草擬定型化契約者通常係經濟上之優勢者，此固然為常態，然若契約當事人雙方之經濟實力相當，而契約條款係由契約當事人之一方單方面預先擬定者，該契約條款仍屬定型化契約條款，仍有民法第 247-1 條之適用，而若係消費關係且草擬契約者係企業經營者時，則另有消費者保護法之適用。民法受詐欺、脅迫，也僅是得撤銷，消保法違反誠實信用就無效，就是對於在消費契約中地位相對弱勢的消費者的特別保障。民法規定是基於當事人締約地位、締約內容資訊對等的前提下訂立，故在此基礎之上不會顯失公平而直接無效。民法 247 條之 1 第一項：締約前階段締約當事人為準備或商議訂立契約對於顯然違反誠實及信用方法者，關於其損害賠償的規定。

消費者保護法對於定型化契約之管制面，本文在定型化契約章節探討的架構上會另外區分為事前與事後。事前：審閱期間、事後：定型化契約無效。

¹ 民法債篇總論下冊，孫森焱，中華民國 109 年四月修訂版，頁 693。

藉由解釋消保法對消費者權益保障的核心原則去進一步學理上如何讓此二原則透過相關規範去分析及解釋，而實務上又是如何將上述所介紹到的相關規範適切地運用以實踐此二核心概念。

(1) 締約前的階段所涉之誠實信用原則及公平原則
資訊揭露：誠信，無涉契約條款內容本身，誠實不保留、無掩飾、透明、公開地去揭露契約條款
消保 13、14 明示性原則、可預見性原則：不方便揭露要事先告知、如非當事人所能預見者企業經營者有說明義務
公平交易法 25 條對消費者保護的適用

(2) 締約後的階段所涉之誠實信用原則及公平原則
締約後契約生效，但因消保法規定可能無效的情形
契約條款內容之履行義務。