

調 查 報 告

壹、案由：據訴：臺灣銀行就出租保管箱似未善盡保管責任，造成承租人損失；究保管箱租用契約內容是否公平合理、保險箱之管理是否嚴謹，及相關作業流程是否周延等情乙案。

貳、調查意見：

有關陳訴人林○○（下稱林君）陳以臺灣銀行龍山分行就出租保管箱似未善盡保管責任，造成承租人保管箱內物品疑似損失，有關保管箱管理是否嚴謹，及相關作業流程是否周延等情，前經本院函詢臺灣銀行、臺灣銀行龍山分行、行政院金融監督管理委員會（下稱行政院金管會）、行政院消費者保護委員會（下稱行政院消保會）及財政部等機關、單位；並於100年1月6日約詢臺灣銀行總經理張○○、該行國內營運部經理黃○○、該部高級襄理顏○○暨該行龍山分行前經理陳○○（現為該行民權分行經理）、經理堯○○、該分行助理辦事員洪○○等到院說明；爰經本院調查竣事，茲將調查意見臚陳於后：

一、陳訴人林君所陳保管箱租用約定書內容字體甚小、未用大字或用螢光筆重點提示等節，經查臺灣銀行龍山分行與林君保管箱契約存續期間，未善盡資訊充分揭露之責，顯有疏失。

（一）林君陳訴略以：「雙方均有同一式保管箱租用約定書乙份，其契約內容共計26條，字體甚小，並無用大字或用螢光筆重點提示，銀行有我備份鑰匙」等詞云云。

（二）經查，依消費者保護法（下稱消保法）第6條及第40條規定，消保法中所稱主管機關，在中央為目的事業主管機關，在地方為直轄、縣（市）政

府；行政院消保會則係研擬及審議消費者保護基本政策與監督其實施之機關。是以，旨揭林君與臺灣銀行之爭議案，因涉金融服務之提供，依消保法第 6 條規定，主管機關為行政院金管會，合先敘明。

(三)另查，因系爭保管箱契約雖於 73 年簽約，早於 83 年 1 月 11 日消保法公布施行前即已提供服務，惟該契約如於 83 年 1 月 11 日消保法施行後，有換約情事，或依民法第 449 條第 1 項規定：「租賃契約之期限，不得逾 20 年，逾 20 年者，縮短為 20 年」，銀行業者理應於 93 年間與民眾再議是否續租等換約事宜，又倘其契約當事人雙方亦符合消保法第 2 條所稱「企業經營者」與「消費者」之定義，其後所成立之契約即有消保法之適用，亦即日後如有契約變更情形時，參酌消保法第 4 條、第 5 條資訊充分揭露及第 11 條、第 12 條定型化契約條款不得顯失公平等規定，銀行業者宜通知民眾，以善盡資訊充分揭露之責。前揭內容有行政院消保會 99 年 12 月 17 日消保督字第 0990012145 號函在卷可稽。

(四)又查，行政院金管會 94 年 05 月 17 日金管銀(三)字第 0948010572 號函略以：檢送「金融機構保管箱出租定型化契約應記載及不得記載事項」及「金融機構保管箱出租定型化契約範本修正條文」說明摘要：……金融機構所使用之金融機構保管箱出租定型化契約，應記載事項而未記載者，應記載事項仍構成契約內容。反之，不得記載事項而記載者，則屬無效。……契約中涉及當事人權益之條款或文句，及各款中留有空白交由金融機構自行訂定或與當事人約定後填入之部分，應

以深色或粗黑、紅字體印刷，並由承辦人員於簽約時提醒承租人注意。……金融機構於不違反相關法令、本應記載及不得記載事項之規定及契約範本之精神下，得斟酌修改文字或增訂適當條款，並應配合辦理本應記載及不得記載事項及契約範本之推廣及教育宣導工作。……金融機構請於本會 94 年 5 月 17 日公告之日起 6 個月內完成相關保管箱出租契約之修正，前開事項辦理情形並應列入內部稽核之查核重點。

- (五)再查，臺灣銀行復以：「其 88 年契約版本：為符合財政部 87 年 7 月 9 日台財融第 87732656 號函頒定之『保管箱出租定型化契約範本』新訂『保管箱租用約定書』。另 94 年版本，係依據行政院金管會 94 年 5 月 17 日金管銀（三）字第 0948010572 號函轉行政院消保會 94 年 3 月 30 日消保法第 0940003126 號函為配合『金融機構保管箱出租定型化契約應記載及不得記載事項』之制定，而就 87 年 7 月頒定之『保管箱出租定型化契約範本』內容作對應之修正並將名稱修正為『金融機構保管箱出租定型化契約範本』，該行依法修訂『保管箱租用約定書』；再者，97 年 3 月版本，為讓本行『保管箱租用約定書』內容更符『金融機構保管箱出租定型化契約應記載及不得記載事項』及『金融機構保管箱出租定型化契約範本』精神，酌修第 11 條及第 18 條文字（4）97 年 12 月版本：為業務考量及使用者付費原則，對保管箱客戶臨櫃申請更換印鑑或密碼服務及破封開箱作業，實施收取手續費，酌修第 12 條及第 18 條文字。」此有該行 99 年 12 月 9 日銀營運字第 09900577491 號函可按。足見，前揭保管箱契約內

容之修正，均涉及消費者權益，臺灣銀行身為保管箱出租人，理應對消費者（承租人）所簽訂之契約權益，善盡資訊充分揭露之責。

- (六)惟核，林君自 73 年起向臺灣銀行龍山分行租用 B 型種第 1460 號保管箱壹只，該行僅於 89 年 1 月 26 日，與林君新訂「保管箱租用約定書」在案；此有財政部 99 年 12 月 10 日台財庫字第 09900519550 號函所可按。詎不論財政部於 87 年抑或金管會於 94 年分別公布定型化契約範本與「金融機構保管箱出租定型化契約應記載及不得記載事項」及「金融機構保管箱出租定型化契約範本修正條文」等內容後，或臺灣銀行於 97 年自行修正更換印鑑等收取手續費之契約條文，均涉及林君繼續承租保管箱之消費意願，該行卻未將相關內容告知林君，猶稱：「依該行保管箱租用約定書第 3 條第 2 項約定略以：『承租人於起租日或續約時，依……繳足一期（或數期）租金及保證金或押租金，本租約即自動續約一期（或數期），不另換新約，其後亦同。』鑑於保管箱租用約定書係屬不定期契約，依該行保管箱租用約定書約定，無需請承租人辦理換約。」此為行政院金管會洽詢臺灣銀行之答覆，並有該會 99 年 12 月 14 日金管銀國字第 09900484340 號函可稽；另本院 100 年 1 月 6 日約詢臺灣銀行總經理張○○陳稱：「因修改的頻率大家不一定清楚，但是定型化契約有調整，我們都會作一個對照，讓客戶都可以拿到一份。但可能有的人很少去，所以可能無法去落實」、「我們可以來考慮不同的通訊方式，例如簡訊，或寄信」，足見台灣銀行確有未善盡資訊揭露之責，且此舉恐損及消費者之權

益甚鉅，顯有違失。

(七)綜上論結，陳訴人林君所陳保管箱租用約定書內容字體甚小、未用大字或用螢光筆重點提示等節，經查臺灣銀行龍山分行與林君保管箱契約存續期間，未能善盡資訊充分揭露之責，顯有疏失。

二、林君陳以臺灣銀行龍山分行保管箱之相關設備及監視錄影系統設置不符規定乙節，尚查無實據；惟該分行於林君質疑保管箱內物品逸失第一時間點，未將監視錄影系統影像檔存期限告知，並與林君共同觀看監視錄影畫面以為釋疑，容有檢討改進空間。

(一)林君訴以：「該行之保管箱設於 2 樓，服務人員僅有乙位，要服務眾多客戶，無法全面掌控，且服務台上方又無監視器，主管無法全面瞭解櫃檯服務人員運作狀況。龐大的業務應至少 2 人，較能提供好的服務，且具有互相監督之效。」「該行未依金管會規定，應裝設能涵蓋各角落之錄影監視系統，該行僅於入口處裝設乙個而已。」「該行所設監視錄影存證僅提供 2 個月有效期間可佐證用，此功能未曾以書面或口頭告知客戶」等情云云。

(二)按「金融機構安全維護管理辦法」規範之內容，與保管箱相關之條文有：第 2 條：「金融機構對其營業處所、金庫、出租保管箱（室）、自動櫃員機及運鈔業務等執行安全維護，應依本辦法規定辦理。」第 3 條：「金融機構辦理安全維護，應訂定安全維護作業規範，報經董（理）事會（外國銀行在臺分行得由總行授權人員）通過後實施，並報主管機關備查。修正時，得提報常務董事會通過後實施，再報董事會及主管機關備查。前項安全維護作業規範，應至少載明下列事項：

一、一般安全維護措施。二、營業處所、金庫、出租保管箱（室）、自動櫃員機及運鈔業務之安全維護措施。三、安全維護督導小組之設置。四、影響安全維護重大事件之通報。」第 5 條：「金融機構執行一般安全維護措施，應依下列規定辦理：一、營業處所應裝置自動報案、警報系統、保全防護系統、監視錄影系統、消防安全設備及其他必要防護器材，指定專人負責操作、監控。二、營業處所應視需要增派（僱）警衛，加強巡邏查察，如有異常徵候，立即採取應變措施，嚴防有危害安全之事故發生。三、自動報案系統應直通警察機關或委託之保全業者，並定期查核測試。四、保全防護系統應設置多道防線，各防線應裝置妥適之警報感應器材。五、報案、警報或保全防護系統應加裝長時效蓄電池或不斷電設備，維持警訊功能正常，並注意該等系統電源開關與線路之隱密及安全性。六、監視錄影系統應以彩色為主，攝錄範圍應包括營業廳大門外入口處、騎樓走道、營業廳全部、金庫室及保管箱室內部及其進出口、自動櫃員機及其他重要處所，並注意攝影角度、光源、影像清晰度、時間準點顯示及設備之防潮、防塵、防熱。七、監視錄影系統應指定專人負責操作、監控及管理等工作，並設簿登記管制；所錄影像檔案應至少保存 2 個月（新開戶櫃檯、自動櫃員機及其週遭部分應至少保存 6 個月），標示錄影日期，並妥適保管備查。影像檔案內容有涉及交易糾紛或民刑事案件者，於案件未結前，應繼續保存。」另財政部 86 年 2 月 19 日台財融字第 86605998 號函公布「金融機構辦理出租保管箱業務安全維護工作應行注

意事項」一項，對於保管箱之設置規範亦多所要求，合先陳明。

(三)經查，依據臺灣銀行「金庫管理須知」第 6 點庫房之安全(五)略以：「庫房內及庫門外，應裝置自動錄影監視系統，……其監視錄影帶至少應保存 2 個月以上(新開戶櫃檯、自動櫃員機及其週遭部分應至少保存 6 個月)」規定，龍山分行於保管箱室內除為保護客戶隱私之區域(如整理室外)，裝設多支能涵蓋各角落之錄影監視系統、警報及保全防盜系統。錄影監視系統指定有專人管理，定期請廠商保養維護，影像檔案依規定保管 2 個月。該分行行舍係採強化之鋼筋混凝土結構建造，保管箱設置於營業廳 2 樓，服務作業台裝有錄影監視系統，保管箱室內除為保護客戶隱私之區域(如整理室外)，裝設多支能涵蓋各角落之錄影監視系統、警報及保全防盜系統。監視錄影系統指定有專人管理，定期請廠商保養維護，影像檔案依規定保管 2 個月。相關內控程序則依照本行規定辦理，符合主管機關訂定之「金融機構安全維護管理辦法」規定。該行安全維護督導小組係依據「臺灣銀行股份有限公司安全維護作業規範」第貳點相關規定設置。此有臺灣銀行 99 年 12 月 9 日銀營運字第 09900577491 號函可參。

(四)次查，行政院金管會 95 年 1 月 11 日金管銀(二)字第 09585002540 號令發布之「金融機構安全維護管理辦法」，係配合內政部警政署「強化金融機構安全維護行動方案」，依據銀行法第 45 條之 2 第 1 項及信用合作社法第 21 條之 1 規定所訂頒，該署並據以調整「金融機構防範犯罪環境評

估檢測表」以執行轄內金融機構之安全檢測工作，相關查察結果均函送受檢機構建檔追蹤。經查，該行向銀行局申報之警察機關對龍山分行 95 年至 99 年之檢測結果均屬合格。另該行稽核處 95 年至 99 年依「金融機構安全維護管理辦法」第 7 條對龍山分行進行安全維護作業查核結果，在保管箱方面尚未發現重大缺失。龍山分行行舍係採強化之鋼筋混凝土結構建造，保管箱設置於營業廳 2 樓，服務作業台裝有錄影監視系統，保管箱室內除為保護客戶隱私之區域（如整理室外），裝設多支能涵蓋各角落之錄影監視系統、警報及保全防盜系統。監視錄影系統指定有專人管理，定期請廠商保養維護，影像檔案依規定保管 2 個月，相關內控程序則依照該行規定辦理。經臺灣銀行查證，龍山分行保管箱業務尚符合「金融機構安全維護管理辦法」規定。此亦有行政院金管會 99 年 12 月 14 日金管銀國字第 09900484340 號函可稽。

- (五)復查，本院前於 99 年 12 月 6 日，協同臺北市政府警察局鑑識中心人員前往該分行履勘得知：「1 樓為一般金融業務櫃檯，2 樓西北側為保管箱所在位置，依龍山分行顧客動線規劃，客戶僅可由北側樓梯前往保管箱所在位置，保管箱第一道入口南側設有服務櫃檯，本局配合調查時，該櫃檯有一名女性服務人員，櫃檯南側牆面上有一監視錄影鏡頭，監視角度對準第一道入口。」「銀行監視錄影畫面保存系統位於 3 樓辦公室內，有監視螢幕，可切換各監視鏡頭拍攝畫面；拍照記錄保管室內、外各鏡頭所拍攝之畫面角度，及電腦檔案中 2 個月前之監視畫面，並拍照紀錄電腦檔案

中，客戶使用保管箱，銀行服務人員陪同開啟保管箱後，隨即離去之畫面。」此有臺北市政府警察局 99 年 12 月 23 日北市警鑑字第 09941304900 號函在卷可稽；該分行之相關安全設備、監視錄影系統及檔存畫面等，尚符合相關規範。

(六)經核，「金融機構辦理出租保管箱業務安全維護工作應行注意事項」係主管機關所揭示之最低注意義務之履行，亦即，銀行若連注意事項所列舉之事由都未做到，客觀上即足以推斷其未盡善良管理人之注意義務，但不能完全以此作為免責事由。此時應可類推適用消費者保護法施行細則第 6 條「企業經營者主張其商品於流通進入市場，或服務於其提供時，符合當時科技或專業水準者，就其主張之事實負舉證責任」之概念，認以當時科技水準為斷。惟臺灣銀行龍山分行在保管箱之安全設施及監視錄影系統雖查無重大缺失，容屬事實；卻未於林君質疑其物品逸失之第一時間，即告知尚存有 2 個月前之監視錄影畫面，並共同觀看畫面以澄事實，僅陳以：「本案林君於 97 年 12 月 12 日至該分行開啟保管箱時，宣稱發現箱中黃金數目疑似與保單數目不符，因當日匆忙離開，未加仔細核對。同年 12 月 17 日再來行清點，並告知經辦員黃金數目與保單數目仍不符，其保管箱內之黃金金條疑似短少 30 兩，但仍未能斷定是否有金條被竊一事。林女士於 12 月 30 日偕同其先生至該分行會同開箱，仍聲稱其箱中黃金金條經與黃金保單核對短少 30 兩之數量，經該分行副理等主管請承辦員調閱該戶歷年更換印鑑申請書、開箱紀錄及保存於本行保管箱副鑰匙等之相關資料，當面向林女士詳加解釋，並建議可尋求

警方協助調查。林女士復於 98 年 1 月 5 日會同警方來行辦理開箱，箱中保單數目為 40 兩，實際箱存黃金為 20 兩（5 兩金條 4 條），與其宣稱存放於箱內應有黃金 50 兩（5 兩金條 10 條），短少 30 兩。」此有財政部 99 年 12 月 10 日台財庫字第 09900519550 號函在卷可按，所陳情節，足有疏誤；又本院 100 年 1 月 6 日約詢臺灣銀行龍山分行助理辦事員洪○○陳以：「因為 12 月 12 日當時，陳訴人走得很急，陳訴人自己也不確定是不是放在保管箱內。12 月 17 日她再過來仔細看了一次，才說她東西好像不見，但仍不能確定，我們也無法當下判定是否有遺失，所以沒有立刻請她看錄影帶。到了 12 月 30 日才和她先生一起來，當時有無看錄影畫面，因時間久遠已忘記了。」亦有未恰。

(七)綜上，林君陳以臺灣銀行龍山分行保管箱之相關設備及監視錄影系統設置不符規定乙節，尚查無實據；惟該分行於林君質疑保管箱內物品逸失第一時間點，未將監視錄影系統影像檔存期限告知，並與林君共同觀看監視錄影畫面以為釋疑，容有檢討改進空間。

三、林君另陳「臺灣銀行龍山分行未告知有備份鑰匙，且彌封於鑰匙袋中，未在其面前作業；又重新申換印鑑後之備份鎖袋未即時送回銀行主管處所保管，恐生安全疑慮」乙情，經核其備份鑰匙袋經彌封後，確未即時送返出納部門存置，該行對此一流程之內部控管不全及相關作業規定闕如，亦有違誤。

(一)林君陳以「未告知有備份鑰匙，另因忘記帶印章換過 2 次印鑑卡，服務人員未依規約在本人面前共同彌封備份鎖袋。據該行作業程序，若客戶早

上換印鑑後，該備份鎖袋約於下午 5 時方歸位交至主管辦公處，此鎖袋有盲點空窗期太久，如何確保該份備份鎖之安全」等情云云。

(二)經查，「有關保管箱正、副鑰匙處理情形，依據本行與該戶簽訂之保管箱租用約定書第 9 條第 1 項：『保管箱鑰匙備有兩把，一把交承租人持用，一把由承租人與本分行共同加封後留存貴行……』暨第 2 項：『出租人於租賃關係存續中，不得使用封存之鑰匙……』規定。林君除持有本行交付之正鑰匙外，有關留存該分行之副鑰匙，該分行於 97 年 12 月 30 日經副理、主管會同林君查驗，除依鑰匙袋之封員與監封處及騎縫處均依本條第 1 項規定辦理外。且經查林君保管箱（副）鑰匙袋騎縫處無破壞痕跡，密合處亦無遭到拆封跡象，洵堪認定該鑰匙經林君封存後未曾遭開啟使用。」又「本行保管箱備份鑰匙由經辦員與承租人共同簽章加封後，填具『保管物品通知書』，送出納部門，列入保管品保管。」另「印鑑更換部分，該戶於 89 年 1 月 26 日至該分行辦理印鑑更換、續租繳款及簽訂保管箱租用新約定書，復於 90 年 1 月 20 日及 97 年 12 月 30 日申請變更印鑑，於核對其本人身分證無誤後，始受理辦理印鑑變更及開箱作業，均由林君簽字蓋章，並無不妥之處。」此有臺灣銀行 99 年 12 月 9 日銀營運字第 09900577491 號函在卷可憑。

(三)另查，「林○○君於保管箱租賃期間，共計更換三次印鑑：89 年 1 月 26 日、90 年 1 月 20 日、97 年 12 月 30 日；89 年 1 月 26 日辦理更換印鑑、90 年 1 月 20 日辦理遺失更換印鑑，分行均依據當時作業規定，將原封存副鑰匙袋領出請林君以更換

後之印鑑重新加封後，存回出納金庫保管，舊印鑑所封存之副鑰匙袋則作廢註銷。97年12月30日林君再度辦理更換印鑑，茲依據92年1月9日銀營一乙字第09200008471號函示：『保管箱承租人更換開箱印鑑或遺失印鑑時，不必再以新印鑑重新加封已封存副鑰匙袋上面』。故林君於97年12月30日辦理更換印鑑時即依此修正後之規定辦理，未領出原封存之副鑰匙袋重新加封。」此亦有臺灣銀行龍山分行99年12月22日龍山營字第09900040041號函可稽。

(四)再查，該行保管箱標準作業流程(SOP)：「6、保管箱鑰匙交付：6-3『正鑰匙』交付承租人，『副鑰匙』由經辦員與承租人共同簽章加封後，填具『保管物品通知書』，送出納部門，列入保管品保管。」此有該保管箱標準作業流程(SOP)可參；惟該標準作業流程尚無詳列簽章加封後，送出納部門之時間差為何。

(五)經本院於100年1月6日約詢臺灣銀行龍山分行前經理陳○○(現為該行民權分行經理)陳以：「都是當客戶的面彌封。營業時間後，之前是三點半，現在是五點，才送到出納部門保管。」另現任經理堯○○則稱：「在業務執行面上，和當事人一起封，如能立即與當事人一起送出納，是比較好的，目前是等營業時間結束後，再一起送出納部門保存。」均坦認保管箱備份鑰袋經彌封後，未有即時送返出納部門存置之規定，並指陳標準作業流程規定尚無如此細膩，足見該分行內部控管機制尚有不全，臺灣銀行對於備份鑰袋經彌封後，送返出納部門存置時間差之規定，亦有所闕如；再者，約詢臺灣銀行總經理張○○稱：

「這部分我們會再來研究，讓中間的時間差降到最低，讓消費者的信賴度升高。」猶存改善空間。

(六)綜上，林君所陳備份鑰袋經彌封後，未即時送返出納部門存置，係屬事實，該行對此一流程之內部控管不全及相關作業規定闕如，是有違誤。

四、林君陳以臺灣銀行龍山分行應為其在保管箱中所損失之黃金及飾品若干，負起損害賠償責任，鑒於林君救濟管道尚未窮盡，且其業向臺灣臺北地方法院提起民事損害賠償之訴，此節宜透過司法途徑予以辯明，方屬允當。

(一)林君陳以「臺灣銀行龍山分行應為其在保管箱中所損失之黃金及飾品若干，負起損害賠償責任」乙情云云。

(二)經查，銀行業提供保管箱「服務」，與消費者雙方意思合致即可，此保管箱租約即可「成立」。但是否將「保管物」置入箱內，置何物於箱內，除非本人主動透露，無人可知，為諾成不要物之契約甚明。該「保管箱」為提供「服務」之「功能伴隨物」，其有「固定位置」，並位於銀行業之所支配管領空間中。銀行依保管箱契約所應負之義務是提供安全無虞之保管箱空間供顧客存放財物並應就保管箱「本身」及設置保管箱場所之安全、防護及修繕、開箱手續及印鑑之核對等事項負善良管理人之注意義務，至於開箱後保管物品之存放，則非在銀行應盡注意義務之範圍之內。

(三)另按，民法第 589 條規定，相對人（一方）以物交付銀行業（他方），銀行業（他方）允為保管之契約。從消費者之觀點與保護，除非契約相對

人點收「寄託物」，「保管箱」只是存放之場所而已。在我國，寄託為要物契約（成立要件），殆無疑問，保管箱格定著於銀行內，雖可抽取單獨使用，卻已無法達成「安全」之目的。消費者是否存放，或存放何物，並不以交付物為必要。縱保管箱設施為銀行占有，消費者無法隨時自由取放，但該存放物之支配權，仍受消費者其管領中，占有人仍屬消費者而非受託人。因此除非銀行與消費者雙方特約約定，凡進出取放時，該保管物銀行業可確知為何物與點收，要不確實難論以寄託關係。又「銀行就保管箱內之物品無事實上管領力：銀行僅占有保管箱，對於保管箱內之財物及其內容則毫無所悉，而保管箱契約之法律性質應為『租賃契約』，因就保管箱租用契約之主要內容觀之，保管箱客戶除應於銀行規定之時間內並藉助銀行之協助外，對於保管箱之開關使用係完全自由，且所付之代價一定，非如寄託須移轉寄託物之支配權，並就寄託物之多寡定其對價。因此銀行僅提供保管箱內物品之安全場所，並負保持其安全，依開箱、密碼、印鑑、鑰匙確認客戶身分及協助開啟保管箱之義務，並不承擔客戶置放物之保管責任，參照最高法院 83 年度台上字第 2736 號民事判決，將保管箱租用契約解釋為銀行與保管箱客戶間訂立之租賃契約，尚無不妥。」此有臺灣臺北地方法院 86 年度重訴字第 862 號判例可按。

- (四)次查，最高法院 92 年度台上字第 1225 號判例認：「銀行僅提供保管物品之安全場所（保管箱）負有保持安全、確認是否客戶本人及協助開箱之義務而已，並未承擔存放物之保管責任。銀行就

存放物並不知悉，承租人取放物品時亦不在場，且無支配存放物之意思，承租人得自由處分存放物。銀行以所持之主鑰匙協助開啟保管箱，不過在履行維持保管箱安全之契約上義務，保管箱內物品係承租人所單獨管有。承租人租用保管箱乃在利用保管箱之安全性及確實性，並非銀行管有保管箱內之物品。系爭契約之性質乃租賃契約，堪可認定。承租人主張為寄託性質之無名契約，難認有理由。惟承租人係依據系爭保管箱租用契約，請求債務不履行之損害賠償，該契約之性質究為租賃契約，抑類似寄託契約之無名契約，僅係契約法律性質之定性，不生訴訟標的變更之問題。依契約第 8 條約定，上訴人於保管箱應盡最妥善維護之責，且係以出租保管箱為其業務之一，是銀行對於保管箱應盡善良管理人之注意義務。」足徵銀行尚應善盡善良管理人之責可明，尚無疑義。

- (五)復查，經調閱該戶自 86 年 8 月 27 日迄至 97 年 12 月 30 日保管箱開箱紀錄單均蓋有留存於臺灣銀行之印鑑在案，且開箱作業均依規定辦理。依該行與承租戶林君簽訂之保管箱租用約定書第 7 條第 1 項略以：「承租人申請開啟保管箱開箱時應憑鑰匙及原留印鑑，填具開箱記錄卡經貴行核驗後會同開箱。至開箱後，除另有特別約定外，貴行不得繼續會同辦理，其或存或取，概由承租人自理。」之約定。緣以該戶於開箱存取物因涉及個人隱私，該行無權會同辦理，故該戶存放於保管箱內之置放物是否與陳訴內容之事實一致，該行無從查證。此有該行 99 年 12 月 9 日銀營運字第 09900577491 號函可據。又「依林君與臺灣銀行簽

訂之『金融機構保管箱出租契約』第 11 條約定，因保管箱之設置或管理有欠缺，致承租人之置放物發生被竊、滅失、毀損或變質之損害者，除另有特別約定外，由出租人按約定之方式及金額賠償予承租人，爰此，林君於保管箱之置放物如有短少，可依此約定向該行請求賠償。本案林君主張保管箱內置放物短少之情形與臺灣銀行之認同有差異，重點應在釐清林君保管箱之置放物是否確實有短少，及該行對保管箱之管理是否有瑕疵，此乃事實之認定，如林君與該行對此部分有爭議，建議林君檢具保管箱內置放物短少之佐證資料，逕向法院提出審斷。」此亦有行政院金管會 99 年 12 月 14 日金管銀國字第 09900484340 號函可按。

- (六)再查，林君業於 99 年 12 月 10 日具狀向臺灣臺北地方法院請求臺灣銀行損害賠償之訴（相關文號：99 年度移調字第 1822 號），本案已進入司法救濟途徑，併此陳明。
- (七)綜上，鑒於林君救濟管道尚未窮盡，且其業向臺灣臺北地方法院提起民事損害賠償之訴，此節宜透過司法途徑予以辯明，方屬允當。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一至四，函本案陳訴人。
- 二、調查意見一至三，函請行政院金融監督管理委員會轉飭所屬切實檢討改善見復。
- 三、檢附派查函及相關附件，送請財政及經濟委員會會議處理。