

研究論文

論高齡金融剝削之防制

由財務判斷能力談起*

陳俊元**

收稿日期：2025 年 2 月 12 日

接受日期：2025 年 6 月 11 日

* DOI:10.6164/JNDS.202506_24(2).0001

本文初稿曾發表於 2024 年 11 月 8 日臺灣大學國家發展研究所、全國律師聯合會高齡化法制委員會、臺灣大學臺灣韌性社會研究中心主辦之「邁向超高齡社會的法律議題」研討會。感謝主辦單位、劉靜怡教授、張兆恬教授、同場主持人杜怡靜教授、報告人黃詩淳教授、段彥慈同學、與談人何建志教授、蔡昌憲教授、以及與會先進的評論與回饋。投稿過程中，感謝審查委員給予諸多寶貴意見，使本文能更為完整。惟文責由作者自負。

**政治大學風險管理與保險學系教授。

E-mail: cyc@mail2.nccu.tw

摘 要

近年來，各國關於防止金融剝削之討論甚多，但從高齡者之認知能力著眼者較少。本文以為，高齡者之認知能力或許會影響其受到金融剝削之可能，兩者實乃一體之兩面。因此，本文首先由高齡者之認知能力與財務決策能力入手，釐清高齡消費者財務決策能力之概念與流程，再逐步分析我國之相關規範與金融消費評議中心之決定，最後提出相關建議。本文以為，Lichtenberg 教授所提出之模型可以更具體的釐清各項影響高齡者決策之因子，值得參考。未來可以財務決策能力為核心，檢視目前實務上之詢問事項與計分機制，並輔以業務人員之忠實義務與適合度義務，以更全面的捕捉高齡者之真實能力。再者，如果計分機制達一定警戒值時，交易即應全程錄音或錄影，並採取醫病共享決策（shared decision making, SDM）之概念。最後，基於更完整全面的問項、以及錄音或錄影，可在評議過程中更積極發揮公平合理原則，檢視業者行為之妥適性。

關鍵詞：高齡者、金融消費者、適合度、金融剝削、財務判斷能力

壹、前言

近年來，各國法制強調對於金融消費者的保護，而其中更以高齡消費者為保護的重點。高齡者由於認知能力逐漸的減退，判斷能力不如一般消費者，有時更已經累積相當的資產，故容易成為親屬或外人覬覦的對象。我國主管機關在近年來亦將保護高齡金融消費者與防制「金融剝削」(financial exploitation)作為重要政策目標。金融監督管理委員會（以下稱金管會）不論是在政策宣示、督導業者頒佈自律規則、強化評議機制及防範對高齡者金融詐欺等方面，均可見著力甚深（金管會，2022a、2022b）。不過，我國法目前對於高齡金融剝削、或高齡消費之財務判斷能力尚無統一的定義，大多引用美國來做說明；相關概念散見於各種法規或自律規則，定位並不清楚（中正大學高齡教育研究中心，2023）。固然保護高齡者甚為重要，但如果限制過多，反而可能造成壓迫、妨礙其實現自我之意志，而有過猶不及之憾。新近逐漸也有文獻對於高齡者的界定與保護機制，提出質疑與反省者（陳肇鴻，2023）。此外，因金融業者對高齡消費者保護不足，而被處以裁罰、或認定違反適合度或說明義務之評議決定之情形也日益增加。我國目前不論從金融管制面向、或藉助金融機構之忠實義務、適合度義務或是公平待客等概念，均對於高齡者之適合度義務多有著墨，但迄今似仍無明確而統一的界定，致使在適用上常有模糊之憾。如果判斷標準不夠明確，也將增加金融業者受到不合理處分的機會、增加營業成本以及法令遵循風險。因此，如何更有效的判斷高齡消費者的財務決定能力以及是否構成金融剝削，實為重要的課題。

本文以為，目前我國雖然非常關心對於高齡者的金融剝削，但關鍵應該在於高齡者財務金融能力之判定。正如文獻所指出，金融剝削與財務能力實乃一體之兩面（Wood & Lichtenberg, 2017）。目前關於財務能力的法律類論述雖然不多，但是國外心理學與社會學等面向的討

論卻不少。如能釐清高齡消費者財務能力概念與決策流程，當有助於判斷對其等的適合度內涵、是否構成金融剝削以及如何應對與防制。因此，本文乃分三個階段進行。首先探討財務能力之概念，並檢視高齡者財務能力之特殊之處。再者，檢視我國之相關法規、行政指導自律規則以及相關之評議決定書，分析其妥適性。最後，總結全文討論，為我國提出相關建議。

貳、高齡者之財務決策能力

知名老年學教授 P. A. Lichtenberg 曾於提出「評估高齡者財務剝削與決策能力的模型」(Conceptual Model for the Lichtenberg Financial Decision Rating Scale, LFDRS)。本模型包含了以下因素。「情境因素」(contextual factor) 包含「財務狀態意識」(financial situational awareness, FSA)；「心理脆弱性」(psychological vulnerability, PV)，這又包含了「孤單」(loneliness) 與「壓力」(depression)；「受不當影響之敏感度」(susceptibility to undue influence, I)；「財務剝削之風險」(risk for financial exploitation, FE)。而情境因素將會直接影響高齡者的「認知因素」(Intellectual Factors)，而影響其財務決策 (Lichtenberg, 2016)。¹

首先，所謂財務狀態意識係指該高齡者：一、其關於所使用之收入來源之認識；二、對其財務決策能力之信心；三、財務之滿足，以

¹ 此外，目前該作者之相關文獻大多使用「高齡者 (older adults)」之名詞。基於尊重作者與一貫性，本文從之。從其提出之模型內涵以觀，已包含許多年齡以外的因素，故其應是以高齡者為研究對象，而非以年齡為決定財務決策能力之唯一標準。再以英國為例，對於金融弱勢消費者之界定也不再以單一年齡為準，更重視客戶之弱勢特徵，包含其健康、重大事件、適應能力、智識能力等，詳見後文第五節之二討論。

及是否具有財務困難之狀況。而在評估高齡者之財務狀態意識，瞭解他過去使用資金之經驗至為重要 (Lichtenberg, 2016: 316)。此外，實證證據也顯示，受不當影響之敏感度為另一個影響高齡者之金融剝削與財務決策能力之關鍵心理因素 (Lichtenberg, 2016: 316)。再者，心理脆弱性指抑鬱、焦慮、憂慮等關於記憶力喪失、問題解決或報告困難以滿足其社會需要之情形。抑鬱往往被認為可能導致金融剝削。在抑鬱合併無法滿足其社會需求的情形時，金融剝削會增加達二到三倍 (Lichtenberg, 2016: 316)。「認知因素」(Intellectual Factors) 則指進行財務決策所需之「功能性能力」(functional ability)，係指高齡者對以下事項之能力：「表達選擇」(Express a Choice, C)、溝通前述選擇之「理性」(rational, R)、展現對該選擇之「瞭解」(understanding, U)、展現對於與該選擇有關因素之「評價」(appreciation, A)，以及所做之決定與過去之「價值一致」(values, V)。認知因素除非被情境因素凌駕，否則屬於決定「財務決策能力之完整性」(integrity of financial) 之重要因素 (Lichtenberg, 2016)。在評價高齡者之理解能力時，基本計算能力或「識數」(numeracy) 能力為重要因素。此能力也與「基本之算數能力」(basic calculation ability) 不同，其不但包括了計算數學的能力，更包括了「安排」(engagement)、理解、以及在財務決定中使用數量資訊之能力。當高齡者之識數能力低落時，將會影響對財務之理解與決策能力，並限於較高的財務剝削風險 (Wood & Lichtenberg, 2017)。綜上所述，前揭因素間之關係，可以下圖表示：

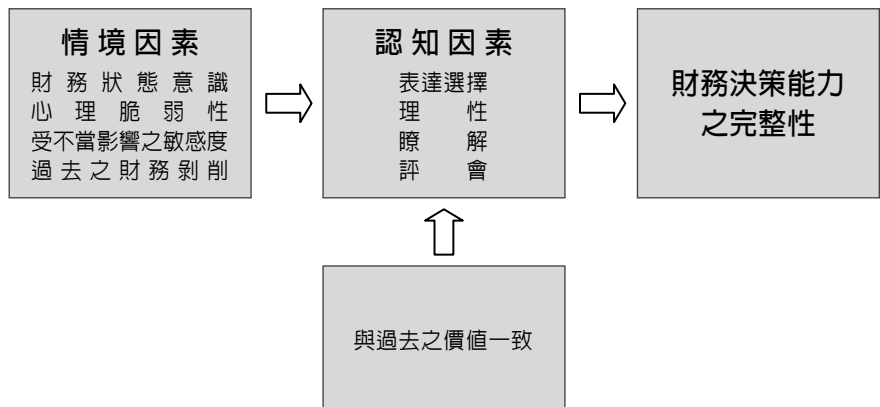


圖 1 P. A. Lichtenberg 教授之財務決策能力模型

資料來源：參照 P. A. Lichtenberg (2016: 312, 316-317)，作者自行繪製。

參、金融剝削與財務決策能力之界定

根據美國「金融犯罪執法局」(Financial Crimes Enforcement Network [FinCEN]) 之定義，所謂高齡者之「金融剝削」(Elder financial exploitation, EFE)，指對高齡者之財產之不法或不適當使用之行爲 (FinCEN, 2022)。金融剝削爲廣泛之概念，可包含數種類型的行爲，風險也隨之不同。整體而言，依據受害者是否意識到剝削之情形，可以區分爲未意識、同意或默示同意三種類型。第一種類型爲高齡者並未意識到剝削與財產損失者，例如信用卡交易、「雙重之帳單」(double billing)、竊盜等情形。這主要肇因於受害者之不注意，認知能力正常或較低的高齡者均可能發生 (Wood & Lichtenberg, 2017)。第二種類型爲受害者認爲在進行合法正當之交易，但其實則否。受害者瞭解並同意交易之進行，但本質上受到欺騙，例如虛假之投資騙局、欺詐等情形。這類型之受害者大多與使用假名之詐欺者並不熟悉，但逐步發展關係最後導致財務損失。常見的例子如自稱爲孫子致電給高齡者宣稱

需要金錢等情形。第三種類型為受害者受其信任者所詐欺之情形，包含其家庭成員、照顧者或顧問等。在此類型，受害者可能尚未意識到詐欺之進行，但亦可能有給於受信任者授權或受其控制，致使侵害受害者之財產來取得利益（Wood & Lichtenberg, 2017）。以上三種類型並非涇渭分明，而可能同時發生。

如前文所述，高齡者之認知能力、財務能力與金融剝削之可能性息息相關。前述 Lichtenberg 教授所提出之 LFDRS 模型，有助於各因子間的互動，以及如何影響財務決策之關係。認知能力對於財務決策能力至為重要，一旦衰減則導致對於金融剝削之脆弱性（Wood & Lichtenberg, 2017）。Lichtenberg 教授即以此架構，檢視判斷高齡者在處理「告知後決定」（informed decisions）時之決策能力之法律標準。對高齡者而言，隨者年齡增長，如「阿茲海莫症」（Alzheimer's）以及與年齡相關之「失憶」（Dementia）症狀會導致「認知障礙」（cognitive impairment），進而影響財務能力與「財務自主」（financial autonomy）。詳言之，影響財務決策能力者有三：一、「陳述性知識」（declarative knowledge），指敘述財務概念之能力；二、「程序性知識」（procedural knowledge），例如簽署支票之能力；以及三、足夠之判斷以做成財務決策（Wood & Lichtenberg, 2017）。此外，「輕度認知障礙」（mild cognitive impairment, MCI），指正常與年齡相關之失憶以及阿茲海莫症或類似障礙之間的一種狀況。² 在此階段，患者面臨較為複雜的工作任務或社會環境下會有問題，但簡易之日常生活並無影響。因此 MCI 可視為退化為失智症的過渡期或是危險因素（陳杰，2022）。具 MCI 之高齡者，可說是金融剝削最佳的目標，因為其等仍保有資產在法律上的

² Family Caregiver Alliance。〈輕度認知障礙（Mild Cognitive Impairment – Chinese traditional）〉。<https://www.caregiver.org/zh/resource/%E8%BC%95%E5%BA%A6%E8%AA%8D%E7%9F%A5%E9%9A%9C%E7%A4%99-mild-cognitive-impairment/>。

支配權利，但認知能力已在逐漸降低（Wood & Lichtenberg, 2017）。³

由上述可知，高齡者之認知能力與財務決策受不同因素之影響，且往往為緩慢漸進的變化。但我國相關規範對高齡者之界定，主要仍以年齡為單一標準，是否足夠，恐不無疑問。舉例而言，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（下稱銀行公會）已經擬定自律規則，規範會員機構與高齡客戶往來之相關事項。本規則所適用之高齡客戶，為現行老人福利法第 2 條規定之對象，即 65 歲以上之自然人（金管會，2022a、2022b）。而銀行業、保險業亦有類似之規定（王志誠，2022）。因此，我國現行法令，主要參照老人福利法及法定退休年齡均為 65 歲，故也以此作為高齡客戶之判斷標準。不過，如已有文獻對此批評，許多高於此年齡者仍有相當的能力，顯見此一標準恐怕過低（陳肇鴻，2023）。再者，如前文所述，高齡者之認知能力方為影響金融剝削之重點，而影響認知能力發揮的因素甚多，單獨以年齡作為標準恐怕過於簡化，也無法反應輕度認知障礙等情形。再者，我國民法雖有關於意思表示能力之一般性規定，例如精神障礙或其他心智缺陷，致不能為意思表示或受意思表示之監護宣告、⁴ 輔助宣告、⁵ 意定監護等，但均以心智缺失已達一定程度為要件。⁶ 這可能未必適合輕度認知障礙緩

³ 但這並不代表認知能力更惡化就非金融剝削之目標。中度或重度認知障礙者，財務決策能力當會更差，但因為可能屬於非完全行為能力者，故並非得以自行做成意思表示。但 MCI 之高齡者仍得自為法律行為，故因此可能更容易被鎖定為金融剝削之目標。

⁴ 民法第 14、15 條。

⁵ 民法第 15-1、15-2 條。

⁶ 民法第 14 條第 1 項：「對於因精神障礙或其他心智缺陷，致不能為意思表示或受意思表示，或不能辨識其意思表示之效果者，法院得因本人、配偶、四親等內之親屬、最近一年有同居事實之其他親屬、檢察官、主管機關、社會福利機構、輔助人、意定監護受任人或其他利害關係人之聲請，為監護之宣告。」第 15-1 條第 1 項：「對於因精神障礙或其他心智缺陷，致其為意思表示或受意思表示，或辨識

慢進行之高齡者。而輕度認知障礙之高齡者尚可正常生活，僅是對於特定財務商品較具脆弱性。而一經監護宣告或輔助宣告，將全面影響高齡者後續所有的交易行為，恐對其自主權產生過渡之影響。美國亦有文獻指出，目前的心理能力制度難以適用於目前的老年化社會（Chen, 2021: 1457-1458）。

肆、我國金融實務對高齡者財務能力之判斷

一、法律與法規命令

目前我國金融實務對於高齡之保護，除了以政策推動（顧立雄，2019）、教育宣導以外，大多藉由課予金融業者忠實與注意義務、適合度義務等要求來達成（杜怡靜，2022）。以金融消費者保護法（以下稱金保法）為例，本法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，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。又金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。⁷ 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。⁸ 與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說

其意思表示效果之能力，顯有不足者，法院得因本人、配偶、四親等內之親屬、最近一年有同居事實之其他親屬、檢察官、主管機關或社會福利機構之聲請，為輔助之宣告。」

⁷ 金融消費者保護法第 7 條。

⁸ 金融消費者保護法第 9 條第 1 項。

明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。此說明應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式爲之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。⁹

又根據金保法第 9 條第 2 項之授權，主管機關另訂有「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」，揭示「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，應依本辦法規定充分瞭解金融消費者之相關資料及依不同金融商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度；本辦法未規定者，應按業務類別，分別適用各該業務法令及自律規範之規定。¹⁰」對於個別金融業而言，要求銀行業及證券期貨業提供投資型金融商品或服務者，於訂立契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，其內容至少應包括：

1. 接受金融消費者原則：應訂定金融消費者往來之條件。
2. 瞭解金融消費者審查原則：應訂定瞭解金融消費者審查作業程序，及留存之基本資料，包括金融消費者之身分、財務背景、所得與資金來源、風險偏好、過往投資經驗及簽訂契約目的與需求等。
3. 評估金融消費者投資能力：除參考前款資料外，並應綜合考量下列資料，以評估金融消費者之投資能力：金融消費者資金操作狀況及專業能力；金融消費者之投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度；金融消費者服務之合適性，合適之投資建議範圍。¹¹

⁹ 金融消費者保護法第 10 條第 3 項。

¹⁰ 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。

¹¹ 金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 4 條。

同樣的，保險業在提供金融消費者訂立保險契約或相關服務前，亦應充分瞭解金融消費者。¹² 針對所提供之不同商品，亦有不同之適合度要求。提供財產保險及非投資型保險商品或服務者，應考量之適合度事項包含：金融消費者是否確實瞭解其所交保險費係用以購買保險商品；金融消費者投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求是否相當；金融消費者如係購買以外幣收付之非投資型保險商品時，應瞭解客戶對匯率風險之承受能力。¹³ 提供投資型保險商品或服務者，應考量之適合度事項則包含：金融消費者是否確實瞭解其所交保險費係用以購買保險商品；金融消費者投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求是否相當；金融消費者之投資屬性、風險承受能力及是否確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔；建立交易控管機制，避免提供金融消費者逾越財力狀況或不合適之商品或服務等。¹⁴

二、行政指導與自律規則

此外，推動公平待客原則為我國近年來之重點政策。¹⁵ 其性質屬於行政指導，內涵包含訂約公平誠信原則、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、友善服務原則、落實誠信經營原則等共 10 項原則。其中友善服務原則之意旨，可見於許多有關高齡者保護之規範與自律規則，例如銀行業公平對待高齡客戶自律規範、證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範、期貨服務事

¹² 金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 8 條。

¹³ 金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 9 條。

¹⁴ 金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 10 條。

¹⁵ 金管法字第 1040054727 號函、金管法字第 1040055554 號函、金管法字第 1110192104 號函。

業辦理高齡客戶金融商品或服務適合度評估準則、證券投資信託事業證券投資顧問事業辦理高齡金融消費者金融商品或服務適合度評估準則、銀行辦理財富管理業務作業準則、信託業建立非專業投資人商品適合度規章應遵循事項、證券商業同業公會證券商辦理基金銷售業務自律規範、期貨商開戶徵信作業管理及提供高齡客戶金融服務自律規則、保險業金融友善服務準則等等，採取高齡客戶能理解之溝通方式、強化契約文件可閱讀性及安排金融友善相關教育訓練等，以更友善的方式提供高齡者金融服務，強化對高齡消費者之保護（金管會，2022a、2022b）。

就具體內容而言，以銀行業公平對待高齡客戶自律規範為例，當非專業投資人為高齡客戶（即 65 歲以上之自然人）時，即應辦理適合度評估作業，包含：

1. 「認識客戶作業」（Know your customer, KYC）：風險屬性評估機制之 KYC 項目應涵蓋可識別高齡客戶弱點之項目及提問，以有效評估高齡客戶「弱點」（Vulnerability）項目，如：KYC 應強化對其退休後收入來源及投資目的之瞭解、流動性資金之需求以及對財務之影響、教育與金融商品及風險認識程度及信託業所能蒐集、觀察或詢問之健康狀況等項目之瞭解與評估，以有效辨識相關之風險。
2. 「認識商品作業」（Know your product, KYP）：應針對高齡客戶風險特性、風險等級狀況，適當考量影響性較高之因子，如天期較長、有提前終止契約罰則、流動性低、新種或複雜性高等不易理解商品內容與架構、風險性高等，評估是否適宜高齡客戶投資，並應充分揭露商品風險特性。
3. 行銷程序及作業：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，建立妥適評估機制，以確認所行銷商品確實適合該高齡客戶。

三、評議中心決定

我國雖然在上述諸多規則中揭示保護高齡消費者之意涵，但大多屬於條列式的敘述，但具體判斷標準為何，仍應就個案具體觀察適用之情形。近年來，金融消費評議中心之決定已有許多關於高齡消費者之案例，下文即就新近案件進行檢視與分析。

(一) 112 年評字第 3708 號評議決定

在 112 年評字第 3708 號評議決定中，申請人要求相對人應返還新臺幣 100 萬元，或至少賠償損失之 70%。申請人主張，其於民國 105 年 6 月間經相對人理專甲建議投保 C 人壽保險股份有限公司保單號碼第 742「變額萬能壽險（甲型）」，嗣於民國 107 年 2 月間又經甲員建議投保 C 人壽保單號碼第 202 號「變額萬能壽險（甲型）」。但申請人投保時年齡分別為 76 歲及 78 歲，每月配息僅為 782 元及 1,488 元，但每月風險保費及其他費用卻高達 3,046 元及 4,638 元，長年下來造成大量虧損，不適合年長者購買。相對人利用理財資訊不對等對年長者進行金融剝削，同時相對人也未盡善良管理人責任，選擇澳幣計價投資美國市場的投資標的，造成匯兌損失，且風險屬性評估亦有不實之處。再者申請人為退休人員，年收入何來 100 萬元及 120 萬元，資產 9,000 萬亦不知何來，教育程度只有國小程度之 70 歲老人投資風險屬性竟為積極型，相關契約簽名之處，皆為甲引導申請人簽署，並未說明該商品之內容及會有額外加費 175% 保費，申請人只簽名於空白表格，其餘內容皆為甲填寫；風險揭露及告知說明的部分，甲皆避重就輕，僅告知配息比銀行定存利息高很多，誤導申請人其投資項目風險極低等等。

對此，評議中心肯定契約之效力，申請人既有簽名即應負責，並肯定相對人應負有善良管理人之注意義務。不過，「C人壽保險股份有限公司保戶投資風險屬性暨財務評估表(非結構型債券適用)」記載「本保單保費來源：舊保單解約、其他：既有存款」，但未勾選「房租或利息」選項，則細繹相對人提出之各問卷上開問項均有所出入，難認與常理相符。再者，申請人投保系爭保單A、B時分別為76歲及78歲高齡，相對人應更為審慎評估申請人之適合度，然依前述，相對人有關風險屬性及其適合度評估作業均難認非流於形式，是尚難認定相對人已依上開法規規範充分瞭解客戶。而且，綜觀本件卷證資料，並無相對人徵提其他有關申請人投資風險屬性以評估其適合度之相關佐證，則依舉證責任分配原則，倘相對人不能盡其舉證責任時，即應承受不利益之結果，是相對人就其已充分評估申請人之投資風險屬性之情既未舉證以實其說，從而，評議中心依目前相對人所提之證據，尚難就相對人所主張之事實形成確信，實難認相對人已充分評估申請人之適合度，難謂其於此已善盡善良管理人之注意義務，故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。

本案相對人主要是勾選保單保費來源有所疏失，且未考慮申請人屬於高齡之情形。由此以觀，相對人有所疏失應無疑問。但本案申請人之認知能力為何、是否受到或如何受相對人疏失所影響，則仍有待深論。固然評議中心並非法院，亦無證據調查之權限，故僅能就書面進行判斷，無法就因果關係做太多論證，自屬當然。但評議實務是否走向完全只以形式上的缺失作為判斷的基礎，仍值得注意。

(二) 113年評字第209號評議決定

而在113年評字第209號評議決定中，申請人乃主張確認保單號碼第920號之契約自始無效，相對人應返還保費並賠償利息共計美金42,552元。主要理由為：「其於民國111年8月15日至相對人○○分

行辦理美金活存轉定存時，相對人理專甲以比定存還要好的名義遊說申請人購買終身壽險，聲稱比定存利息更高更優惠，由於當時已經高齡 75 歲，申請人一再確認是儲蓄，且比定存好、不會虧損、理專保證做的就是儲蓄，6 年拿回來絕對不會虧損；再者，申請人為韓國華僑，中文不流利、閱讀條款也有困難，都是聽從理專說明，一直相信理專。豈料到第二年又要繳費時，還是覺得不安心，把此事告知家人，才驚覺上當受騙。民國 112 年 9 月 4 日在家人陪同下前往相對人分行詢問對質，分行理專及經理依然堅稱是比定存還要好的儲蓄險，對於為何把終身壽險解約金當作儲蓄險賣、解約金 15 年後（申請人屆時已高齡 91 歲）才相當於所繳總保費，以及把宣告利率算出的增額保險解約金當作利息等，理專無法解釋。」申請人年事已高，相對人推薦如此長年期終身壽險卻誣稱 6 年就可以領回的儲蓄險，且利息比定存好，無異於詐騙等等。

與前案相同，評議中心一樣肯定契約已經有效締結，且申請人亦無法證明相對人確實有不正當招攬、以銀行存款與系爭保單作不當比較之情事。但因「相對人未進一步徵提其他有關申請人財務狀況及理財經驗等以評估其適合度之相關佐證，則依舉證責任分配原則，倘相對人不能盡其舉證責任時，即應承受不利益之結果，是相對人就其已充分評估申請人之商品適合度乙情既未舉證以實其說，從而，評議中心依目前相對人所提之證據，實難認相對人已充分評估申請人之商品適合度，亦難謂其已盡善良管理人之注意義務」，故最後依金保法第 20 條第 1 項之公平合理原則，認相對人應有補償申請人之必要。

與前一案件類似，本案之所以做成對於申請人有利之認定，主因在於相對人無法提出已充分評估申請人之商品適合度之舉證。就評議中心的調查權限以及結論而言，並無不妥，但未來仍可思考是否進一步細緻化論理，更完整考慮高齡消費者之認知能力，以及相對人缺失之具體影響。

(三) 113 年評字第 368 號

本案之申請人乃請求相對人賠償本金損失美金 232,053.88 元、利息損失美金 97,032.5 元及本金損失金額一倍之懲罰性賠償美金 232,053.88 元，總計美金 561,140.26 元。其理由略為：「相對人不顧申請人堅持的保本意願，推薦高風險南非幣，誘導高齡脆弱族群 89 歲老人在不瞭解風險的情況下買賣南非幣，相對人對申請人承諾投資南非幣保證保本及高報酬，未揭露所有風險。」、「相對人偽造文書，利用申請人的信任騙取其印章及存摺，私自辦理網路銀行，自行填寫申請表格、投資屬性評估表及 KYC；相對人在申請人不知情的情形下私自利用網路銀行操作申請人帳戶；相對人員工擅自挪用申請人帳戶買賣外幣及外幣基金。」、「相對人理專甲多次單獨至申請人家中，在申請人無其他家人陪同的情形下要申請人在未知的文件上簽名或直接向申請人索取印章蓋章，也曾經向申請人索取手機操作，申請人亦告知家人從未使用過網路銀行。」、「相對人總行稽核部調查都尚未完成，申請人帳戶竟又在未授權的情況下於民國 112 年 10 月 2 日被賣掉一筆基金且於民國 112 年 10 月 12 日再買入一筆南非幣基金，經向相對人詢問並請求協助，相對人回覆看起來是銀行理專盜用網銀密碼並擅自使用網銀預約之交易（舉證責任），相對人表示他們亦無權限取消。」等等。

對此，評議中心認為，「依相對人卷附系爭基金之客戶商品適合度評量表記載，申請人年齡 88 歲，其客戶風險屬性為防禦型，而防禦型之投資屬性分析為願意承受輕度的風險及資產變動以獲得比定存高的投資報酬，建議產品風險等級為 RR1-RR2，系爭基金之風險等級為 RR2 中低風險，是系爭基金之風險等級係符合申請人之風險屬性」。又於投資風險承擔聲明如「本人屬非專業投資人自然人，係主動要求貴行提供本商品資訊，貴行並無主動推介之情事，且已由貴行

依本人能充分了解之方式說明自主聲明書之重要內容及相關風險。」等等均有勾選、蓋章確認；風險預告書第 6 條亦條列非投資等級債券基金之特有風險，如信用風險、利率風險、流動性風險、匯率風險等相關風險，其下亦有申請人蓋章確認。於此，尚難認相對人有所違誤。

不過，由理財客戶資料表暨投資屬性問卷（KYC）可知，申請人當時已 88 歲，所得與資金來源為儲蓄、贈與繼承及退休金。而申請人已退休且屆 88 歲高齡，仍積極參與風險市場雖非不可，然何以年收入仍有 400 萬元、預期未來五年收入可大幅增加等，皆未見相對人徵提具體客觀佐證為憑，尚非無疑。又依申請人卷內所附相對人之稽核室於民國 112 年 11 月 9 日查核結果，提及甲代客辦理網路密碼、代客辦理投資風險屬性評估（KYC）及代客辦理交易，已違反本行員工禁制事項；甲對客戶投資保證保本，已違反本行員工禁制事項嚴禁不當銷售；甲因業績考量未明確告知客戶後收型基金收費方式，違反本行理財商品銷售人員行為準則……。故就甲之缺失，相對人應依民法第 224 條之規定負同一責任。另相對人卷內所附基金投資風險預告書雖已羅列系爭基金之相關風險，然通篇說明皆為同一字體，對於「任何基金單位之價格及其受益均可能漲或跌，故不一定能取回全部之投資金額」等最大損失之表達亦未依金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第 6 條及第 7 條之規定以顯著字體或方式表達，亦有違銀行業公平對待高齡客戶自律規範第 10 條中對於契約相關重要事項應輔以粗體、不同顏色、或放大字體表達之規定。

此外，相對人於陳述意見中提及申請人希望參考利率較高之外幣，甲遂推介當時定存利率較高之南非幣且已向申請人說明相關匯率風險，然全卷未見相對人確已向申請人說明南非幣相關匯率風險之佐證，故難認相對人已盡風險告知及說明義務。更有甚者，從系爭基金交易進出紀錄可知，交易期間皆不滿 2 個月，甚至僅在 1 個月上下。上述交易是否符合一般交易常態？相對人是否以頻繁交易獲取高額手

續費而有違依法應負之忠實義務及善良管理人之注意義務，尚非無疑。故最後亦判定相對人應給予申請人補償。

就本案而言，評議中心採信申請人對於風險預告書等文件之同意，肯定對其風險之判斷並無不妥。但因為相對人有其他較具體之疏失，例如未確認收入來源、違反內部規則、說明字體不夠顯著、未能提出說明之佐證、甚至交易異常等情節，故被認定應予補償。以評議中心之有限之調查權限而言，此一結論應為允當。但仍得思考的是，相對人之認知能力實為關鍵因素，我國實務對於風險預告書之填寫、量表之評分是否過於流於形式？且相對人缺失對申請人之影響，仍與高齡者之認知能力息息相關。

伍、對我國法制之建議

一、解決架構之提出

由前文分析可知，目前我國不論是實務上的問項，或是評議決定，似有難以捕捉高齡消費者之財務決策能力，且判斷似乎偏向形式化之現況。故為了落實以財務決策能力為核心並與各國接軌，我國之作法均有改善之空間。例如，第一線之業務人員應如何注意？應負擔何種責任？評議中心應扮演何種角色？均待思量。不過，仍應注意實務如何運作、成本效益與可行性。否則如課加業務人員與金融業過重義務，恐導致實務難以運作，且增加訴訟風險。

對此，本文試提出解決架構如下：首先，以財務決策能力為核心，檢視目前實務上之詢問事項與計分機制，並輔以業務人員之忠實義務與適合度義務，以更全面的捕捉高齡者之真實能力。再者，如果計分機制達一定警戒值時，交易全程即應錄音或錄影，並採取共享決策機制。最後，基於更完整全面的問項、以及錄音或錄影，可在評議過程中更積極發揮公平合理原則，檢視業者行為之妥適性，給予高齡消費

者更完整之救濟與保護。謹就此三層架構說明如下。

二、第一階段：健全高齡者之認知或財務能力評估

首先，使在第一線之財務人員更具檢視高齡者財務決策之能力，應有助於遏止財務剝削。此類財務人員包含銀行業、保險業、資產規劃者甚至是行員等可能經手高齡者財務決策之人員。未來更應擴展對於財務決策能力之評估工具與方法（Lichtenberg, 2016）。

相較之下，我國目前對於高齡者之認知或財務能力之評估仍偏向靜態與書面。以某金融機構為例，其客戶風險適合度評估表乃是詢問客戶相關問題，包含基本資料（職／產業類別、任職機構、擔任職務）、投資經驗（年收入金額、可投資金額、所得／資金來源）、財務狀況（投資理財經驗、曾投資商品、投資目的）、投資知識等等。在風險承受度部分，則調查客戶之年齡、收入狀況、月支出佔收入比例、緊急預備金、是否注意財經新聞、資產或投資下跌時之不安狀態、期待報酬率等，並給予各選項一定之分數，最後累積總分對應風險之等級，並據此決定客戶可以購買之商品風險等級。對於特殊身份及弱勢族群客戶，除了要求簽署認識金融商品風險聲明書以外，在生理方面要求多勾選是否具身心障礙、重大傷病證明；是否不完全理解投資內容、是否清楚理解投資；在社群關係方面詢問是否與家人同住、可否相互照護等；在流動性方面詢問流動現金是否足夠、有無資金壓力等等。¹⁶

¹⁶ 例如：聯邦投信。〈客戶投資意向暨風險承受度調查表〉。<https://www.usitc.com.tw/CustCenter/DownloadFile?fileName=KYC.%E9%A2%A8%E9%9A%AA%E6%89%BF%E5%8F%97%E5%BA%A6-%E5%80%8B%E4%BA%BA%E7%89%88.pdf&filePath=CustCenter>。另可參照國泰綜合證券。〈衍生性金融商品一般客戶投資風險屬性分析表〉。<https://www.cathaysec.com.tw/download/open/6-1-1%E4%B8%80%E8%88%AC%E5%AE%A2%E6%88%B6%E9%A2%A8%E9%9A%AA%E5%B1%AC%E6%80%A7%E5%88%86%E6%9E%90%E8%A1%A8.pdf?20200320>。

不過，這樣的方式，應有更進一步改善的空間。文獻早已提出風險等級與風險偏好為不同之概念，作為單一標準恐非妥適（陳肇鴻，2017）。且客戶是否充分了解、正確填答，亦非無疑慮。再者，此類問題似乎較為著重既有的投資經驗、財務與身體狀況，對於認知能力與財務判斷能力之問題較少，是否能掌握認知能力與弱勢狀態之動態變化，似仍有不確定性。又以英國為例，對於金融弱勢消費者之界定已經不再以單一指標如年齡為準，更重視客戶之弱勢特徵，包含其健康、人生重大事件、適應能力、智識能力等（汪信君，2023）；且業者應確保商品之整個生命週期，在設計、條款、行銷、支援等各個面向，都不會有利用顧客弱勢之情形（陳俊元，2023）。更要求保險業者在消費者續約時，應告知與提醒消費者重新評估自身狀況，以及是否有其他更適合之商品（王正偉、陳俊元，2021）。

由此以觀，未來我國在評估客戶之適合度時，可依 Lichtenberg 教授模型意旨，重新檢視目前實務上之詢問事項，避免流於形式。並應增加關於認知能力或財務判斷能力、近來有無受重大衝擊、有無動態弱勢等問項。此問卷可以累計分數，以一定門檻作為後續是否啟動錄音、錄影與共享決策之啟動機制。此一問項與評分應定期確認之，但為了避免反而困擾消費者，增加被頻繁確認之成本，目前實務上要求消費者應每年重新填寫表格，否則公司得允以重新判斷風險屬性，尚為可接受之方式。但如消費者進行重大之財務決定，或決策與過去顯有不同時，業者仍應有重新確認其認知能力、財務判斷能力與適合度之義務。

三、細緻化忠實義務與適合度義務之操作

除了針對問項的改革以外，第一線之業務人員與客戶有實際接觸，對於遏止財務剝削至為重要，故亦應強化、細緻化其忠實義務與適合度義務，以督促發揮守門之功能。從我國金融消費評議中心之決定以觀，關於忠實義務與適合度義務之判斷，大多以業者是否有缺失

為重要依據。在評議中心欠缺調查權限且原則上進行書面審理的限制下，如此判斷應為妥當正確。但誠如 Lichtenberg 教授之模型所指出，影響財務決策之因素眾多，認知能力與金融剝削乃一體之兩面。業者之不當行為或缺失，對於客戶造成之影響與程度，當與客戶之認知能力顯然相關。故除了改革問項以外，亦應細緻化消費者金融認知與決策能力之評價、受業者影響之程度，以及違反適合度義務、忠實義務之判斷標準。

四、第二階段(1)：錄音或錄影

當問項之累積分數到達一定門檻時，可認為高齡者具有輕度認知障礙或動態弱勢之風險，此時即應進入第二層之保護機制。首先，我國歷來對消費者之判別多倚賴書面詢問，但近來已有逐漸檢討此妥適性之意見。例如實務上輔助人之說明與招攬甚為重要，未來如有爭議此部分往往難以舉證。又消費者往往難以消化理解大量複雜之書面文字，實務上也常見從業人員指示或標明應簽名蓋章之處，實際上消費者只不過是依樣畫葫蘆，尚難謂有經過深思熟慮。故文獻有主張可要求錄音或錄影，以落實對於消費者之保護，亦方便日後舉證，認定業者是否善盡說明與適合度義務（汪信君，2020）。本文對此誠表贊同，但因錄音或錄影對於業務人員與金融業亦將帶來成本，故本文建議於財務能力之問項分數達一定標準時方啟動，以平衡成本與效益。

五、第二階段(2)：共享決策機制

此外，近年有主張將醫病「共享決策」(shared decision making, SDM)，作為進入監護前的替代措施，並運用於高齡者之財務決定（Diller & Salzman, 2021）。在美國，目前已有許多州以立法規定之。即使沒有立法也並不妨害以契約方式約定由他人協助，但若能立法更能提供明確的法律定位與效力。目前美國之「統一監護法」(Uniform

Guardian Act) 已揭示 SDM 為影響較小的方式，值得在正式進入監護狀態前使用 (Faulkner, 2024)。由於輕度認知障礙往往未達重大明顯之程度，監護制度似尚難發揮其功能，故可考慮更和緩的協助機制，以幫助高齡者並避免金融剝削。故 SDM 機制在財務商品亦應有發揮之可能。¹⁷

不過，值得注意的是，醫療同意能力在架構上與前文之認知能力架構雖然有類似之處，¹⁸ 但其與金融交易能力或財產管理能力仍有差別。就醫療同意能力而言，醫護人員和病患的目的較為一致，均以病患之健康福利為目標，相關的選項較少，也適用最佳利益的概念。相對的，在財產管理能力方面，客戶與企業的目的往往未必一致，財務決策也有以家人或第三人之利益為目標的情況。財務的工具與選項較多，各有其特色與目的，也難以決定何謂最佳利益。¹⁹ 財務商品可能涉及多方利益，家人親人間更可能有利害衝突。²⁰ 因此，本文建議，在財務能力問項分數達到門檻後的第二階段，可採取 SDM 之概念，在對高齡者——特別是輕度認知障礙者提供商品或服務時，告知其可邀請其家人、親友或所信賴者參與討論，但最後仍由高齡者做決策。其

¹⁷ 此外，文獻認為目前尚無支援者對高齡者進行金融剝削之證據 (Whitlatch & Diller, 2022: 165-197)。

¹⁸ 醫療同意能力是以「理解」、「認識」、「邏輯思考」及「選擇表明」等 4 個要素進行評估。理解指病患對所說明的診斷名、治療概要以及治療的優缺點有多少掌握程度的評估；認識指病患能將說明與自身連結程度評估；邏輯思考指病患在聽取疾病和治療的說明後，綜合與治療相關的眾多資訊，能否邏輯性思考是否接受治療的評估。而選擇表明是指一個人是否能在確認決定時，毫不猶豫地傳達自己對治療的選擇 (金融機構高齡客戶支持對應小組，2020)。

¹⁹ 同前註。

²⁰ 例如長輩購買生存保險，並指定若干子孫為受益人，則其配偶、有無被指定為受益人之子孫間之利害關係即不相同。相關案例之討論可參考陳俊元 (2024)。〈生存保險、要保人兼為受益人並先於被保險人死亡之效果〉，《月旦法學教室》(257)：40-45。

等與業務員交易之過程，可應經前項之錄音或錄影，以便實務運作與日後舉證。如果高齡者與其親友意見顯然不同時，此時業者亦得善盡其注意義務與適合度義務，審慎評估該商品或服務是否適合高齡者。如最後仍未能有共識時，基於避免金融剝削之意旨，似寧可先採取謹慎保守之決策，如暫不提供該項商品或服務為妥。

六、第三階段：積極適用公平合理原則

在經過第一階段對財務能力的初步判斷與篩選，以及第二階段的錄音、錄影與共享決策過程後，當為在第三階段之評議過程中，更積極的發揮公平合理原則奠定基礎。如同前文所述，我國金保法本有公平合理原則之規定，但目前實務上案例，卻似乎走向較為形式化的判斷。大多僅就業者有無缺失為準，較少深論對於消費者之影響程度或損害。囿於評議中心並無調查權，一般又以書面審理為主，而在目前大量的案件下，亦難期待有限的委員就每案實質詳細斟酌。故在本文的建議下，已經就第一階段篩去高齡消費者顯無問題之案件，可以避免案件過量。而第二階段又有錄音、錄影與共享決策之人證，可為適用公平合理原則提供良好的證據來源。因此，評議中心將可就這些案件，更實質具體判斷是否違反說明義務、適合度義務、如何造成損害，以及更積極發揮公平合理原則，以提供消費者保護，並積極處理金融消費紛爭。

陸、結語

金融剝削為高齡化社會必須面對的難題。近年來，各國不論是透過政策或法律，都對遏止金融剝削、提升高齡者之保障著力甚深。我國近年來也已經有許多相關討論，但從高齡者之認知能力著眼者似乎較少。本文以為，高齡者之認知能力或影響其受到金融剝削之可能，

兩者實乃一體之兩面。故本文嘗試由高齡者之認知能力與財務能力入手，並逐步分析我國之相關規範與評議中心決定，並對我國提出建議。

本文乃試提出三階層之架構如下：首先，以財務決策能力為核心，檢視目前實務上之詢問事項與計分機制，並輔以業務人員之忠實義務與適合度義務，以更全面的捕捉高齡者之真實能力。本文以為，Lichtenberg 教授所提出之模型，可以更具體的釐清各項影響高齡者決策之因子，值得參考。而我國目前對於高齡者之認知或財務能力之評估仍偏向靜態與書面，未來或有更進一步改善的空間。在評估客戶之適合度時，可依 Lichtenberg 教授模型意旨，增加關於認知能力或財務判斷能力、是否受重大衝擊、動態弱勢之問項，以計算分數。並定期確認之，特別是在消費者進行重大之財務決定或決策與過去顯有不同時，業者仍應有重新確認其能力與適合度之義務。又第一線業務人員對於遏止財務剝削至為重要，故應強化、細緻化其忠實義務與適合度義務，以督促發揮守門之功能。

再者，如果計分機制達一定警戒值時，交易全程即應錄音或錄影，以彌補書面詢問之不足。由於輕度認知障礙會使高齡者之認知能力逐漸降低，雖然未必達顯著程度，但已會影響財務決策之品質，故本文建議在此階段可採 SDM 之概念，業者應告知高齡者得邀請其家人、親友或所信賴者參與討論，但最後仍由高齡者做決策為妥。其等與業務員之交易過程亦應錄音或錄影。

最後，在評議之救濟階段，應更實質認定說明義務、適合度義務，積極發揮公平合理原則，以強化對消費者之保護。以目前金融消費評議中心之決定觀察，業者是否已經善盡忠實義務與適合度義務，大多以是否有缺失為依據，恐有形式化審查的疑慮。認知能力與金融剝削乃一體之兩面；業者不當行為或缺失之影響，當與客戶之認知能力相關。在本文建議下，已有更完整全面的問項、錄音、錄影與共同決策之人證，有助於釐清事實，並可細緻化消費者金融認知與決策能力、

業者違反義務之判斷標準，並在評議過程中更積極發揮公平合理原則，以強化對消費者之保護。

參考文獻

一、中文部分

- 中正大學高齡教育研究中心 (2023)。〈預防 21 世紀之罪！不得不知的高年級經濟安全〉。https://aerc.ccu.edu.tw/p/405-1242-53865,c3431.php?Lang=zh-tw。
- 王正偉、陳俊元 (2021)。〈初論保險人續約時之說明義務：以英國法為中心〉，《壽險管理季刊》34(1)：1-16。
- 王志誠 (2022)。〈高齡者金融商品過度銷售之監控〉，《月旦醫事法報告》(65)：60-68。
- 金融機構高齡客戶支持對應小組 (2020)。《關於評估高齡客戶的判斷能力以及意思決定支援制定金融業整體規則的建言》。社團法人台灣失智症協會。
- 杜怡靜 (2022)。〈關於高齡者財產之保護－以金融剝削為主〉，《當代法律》(9)：9-16。
- 汪信君 (2020)。〈金融市場之揭露義務與適合度規範：由行為經濟學之視角論保險商品〉，《國立臺灣大學法學論叢》49(3)：1063-1120。
- 汪信君 (2023)。〈公平待客原則與保險監理－以金融弱勢之保護為中心〉，《月旦法學雜誌》(335)：24-38。
- 金融監督管理委員會 (2022a)。〈金管會持續推動銀行業公平合理對待高齡客戶措施〉。https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202203290003&dt=News
- 金融監督管理委員會 (2022b)。〈金管會持續推動高齡者權益保護措施〉。https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202209070001&dt=News。
- 陳杰 (2022)。〈輕度認知功能障礙〉，《臨床醫學月刊》90(6)：811-814。
- 陳俊元 (2023)。〈金融消費者保護之再進化：英國新消費者義務之介

紹與啓示》，《月旦法學》(339)：6-18。

陳俊元 (2024)。〈生存保險、要保人兼為受益人並先於被保險人死亡之效果〉，《月旦法學教室》(257)：40-45。

陳肇鴻 (2017)。〈重思金融消費者保護之管制手段〉，《月旦法學雜誌》(266)：156-164。

陳肇鴻 (2023)。〈重思高齡客戶的金融消費者保護手段〉，《月旦法學雜誌》(339)：42-59。

顧立雄 (2019)。〈高齡經濟安全之新模式：銀髮金融之推動辦理情形〉，《國土及公共治理》7(1)：108-112。

二、英文部分

Chen, B. (2021). Elder Financial Abuse: Capacity Law and Economics. *Cornell Law Review* 106: 1457-1538.

Diller, R., & Salzman, L. (2021). Stripped of Funds, Stripped of Rights: A Critique of Guardianship As A Remedy for Elder Financial Harm. *University of Pennsylvania Journal of Law and Social Change* 24(2): 149-194.

Faulkner, J. (2024). Free from Exploitation: Why Adding Supported Decision-Making to the Free Act Is Essential to Better Prevent Conservatorship Exploitation. *The University of Memphis Law Review* 54: 737-756.

Financial Conduct Authority. (2022). *Finalised Guidance: Final Non-Handbook Guidance for Firms on the Consumer Duty*, FG22/5. <https://www.fca.org.uk/publication/finalised-guidance/fg22-5.pdf>.

Financial Crimes Enforcement Network. (2022). *Advisory on Elder Financial Exploitation 1*. <https://www.fincen.gov/sites/default/files/advisory/2022-06-15/FinCEN%20Advisory%20Elder%20Financial%20Exploitation%20FINAL%20508.pdf>.

Lichtenberg, P. A. (2016). Financial Exploitation, Financial Capacity, and Alzheimer's Disease. *American Psychologist* 71(4): 312-320.

Whitlatch, M. K., & Diller, R. (2022). Supported Decision-Making: Potential and Challenges for Older Persons. *Syracuse Law Review* 72: 165-223.

Wood, S., & Lichtenberg, P. A. (2017). Financial Capacity and Financial Exploitation of Older Adults: Research Findings, Policy Recommendations and Clinical Implications. *Clinical gerontologist* 40(1): 3-13.

A Study on Preventing Financial Exploitation of Older Adults: A Perspective from Financial Decision Capacity

*Chun-Yuan Chen**

Abstract

In recent years, there has been extensive discussion worldwide on preventing financial exploitation, but relatively little focus has been placed on the cognitive abilities of older adults. This paper argues that an elderly person's cognitive ability and their likelihood of experiencing financial exploitation are two sides of the same coin. Therefore, this paper first examines the relationship between cognitive ability and financial decision capacity in older adults, clarifying the concepts and processes involved in financial decision-making for elderly consumers. It then analyzes relevant regulations and decisions made by FOI, concluding with specific recommendations.

This paper suggests that Professor Lichtenberg's model offers a more concrete framework for identifying the factors that influence older adults' decision-making and is worth further consideration. Currently, Taiwan's assessment of cognitive and financial decision-making abilities remains largely static and paper-based, leaving room for improvement. In evaluating a client's suitability, financial institutions could incorporate questions related to cognitive and financial decision capacity and conduct regular assessments. Additionally, the fiduciary duty and suitability

* Professor, Department of Risk Management and Insurance, National ChengChi University.
E-mail: cyc@mail2.nccu.tw

obligations of relevant personnel should be strengthened and refined to enhance their gatekeeping role. Finally, adopting the concept of Supported Decision-Making (SDM) could be beneficial. Financial institutions should inform elderly clients that they may invite family members, friends, or trusted individuals to participate in discussions. However, the final decision should ultimately remain with the older adult.

Keywords: Older Adults, Financial Consumers, Suitability, Financial Exploitation, Financial Decision Capacity