

附：金管會 104.10.7 金管法字第 1040054410 號書函

主旨：為保障金融消費者權益，減少金融消費爭議，請轉知所轄業者，對於金融服務業進行電話行銷時，應確實遵守相關法令規章有關全程錄音之規定。請 查照。

說明：一、本會今（104）年度舉辦網路座談時有民眾建議，金融服務業電話行銷金融商品時說明契約重要內容及揭露風險應「全程」錄音。為減少金融消費爭議，請貴局轉知所轄業者，確實依相關法令規章及「公平交易委員會對於電話行銷案件之處理原則」（下稱公平會電銷原則），執行電話行銷「全程」錄音作業。

二、有關「全程錄音」開始時點，除法令另有規定外，請參考公平交易委員會網站公布之「公平會電銷原則」常見問答集：「八、本原則第 4 點所稱『通話之初』、『受話人』如何認定？答：倘電話行銷人員認定接聽電話之人即為其欲進行推廣商品或服務爭取交易機會之對象時，該接聽電話之人即為受話人，該時點即為通話之初。」（如附件）