

全台靜止戶 4,980 萬戶、金額高達 613 億 監委程仁宏、楊美鈴籲金管會檢討改善

監察院財政及經濟委員會通過監委程仁宏、楊美鈴調查「金融機構靜止戶」相關問題之調查報告案，並經本院函請金管會調閱相關卷證資料並約詢相關主管人員，茲綜整其函復說明、約詢答覆資料，發現相關機關之金管會疏漏事項如下：

一、金管會允應要求金融機構於存款契約中充分揭露轉入靜止戶之金額及條件、轉入靜止戶前之通知及方式、轉入靜止戶後之交易限制、重新啟用與結清程序等相關資訊，並應積極查核金融機構有無落實執行；另應研議一致性之規範及作法，俾使存戶確實瞭解自身權利義務，以防杜因帳戶經金融機構轉入靜止戶後，無法滿足存戶使用上之需求而產生糾紛爭議。

調查發現，截至 102 年 6 月底，各金融機構之靜止戶戶數總共 4,980 萬 8,686 戶，金額高達 613 億 3,047 萬餘元，金管會雖曾函請金融機構應於存款開戶契約中載明有關靜止戶之規定內容，並以加大、加粗或特殊明顯字體載明，以提醒消費者注意，善盡告知義務。然並無建立一致性之標準，可資遵循，此易形成各家銀行各行其是，是否均能達成明顯標示之意旨，尚存疑義。該會允應研議規範該等重要資訊金融機構應予揭露標示之方式及內容、包含字體大小、顏色、

是否加註底線等標準，以資遵循。

又該等資訊關乎存戶重要權益，金管會亦應研議可否比照信用卡契約，另立一專章或以宣誓書等型式，請存戶簽章，以強化存戶之認知，避免日後存款戶經金融機構轉入靜止戶，衍生爭議糾紛。另自 102 年 9 月起金融機構應與客戶約定於轉入靜止戶前通知存款人之方式(電話、簡訊、書面、電子郵件或其他約定方式等)，提醒存款人做好帳戶管理，以維雙方權益。金管會應確實查核各金融機構有無落實執行。

二、金管會應儘速研擬更為便民之靜止戶結清及重新啟用手續，以有效降低靜止戶戶數；另應加強宣導民眾做好個人帳戶管理，以維自身權益。

截至本 102 年 6 月底各金融機構之靜止戶戶數總戶數高達 4,980 萬 8,686 戶，其中本國銀行部分以中華郵政 624 萬 1,992 戶最多、華南商業銀行之 522 萬 623 戶居次，以靜止戶存款總額來看：以花旗商業銀行之 139 億 1,012 萬餘元最高，中華郵政 79 億 18 萬餘元次之。再以各靜止戶假設銀行不止息之情況下，予以設算截至 102 年 6 月底之利息總額來看：本國銀行部分以中華郵政之 1,058 萬餘元最高，彰化商業銀行之 821 萬餘元居次。

靜止戶辦理結清之程序，各家金融機構規範不一，尚有規定靜止戶欲辦理結清帳戶，存戶應由本人持身分證、存摺及原留印鑑至原開戶分行辦理。或有部分金融機構雖未要求存戶回原開戶銀行辦理結清程序，然要求必須持存摺及原留印鑑辦理；另尚有必須本人親辦。而雖亦有可採郵寄銷戶方

式辦理之金融機構，然竟規範一定金額，有如 100 元以上、10 萬元以內始可採郵寄方式，如此則低於 100 元以內之靜止戶尚須本人親辦，至為不便且不合理。甚有規範遺失存摺必須先行辦理存摺補發手續，始可申請解約並結清帳戶，徒增困擾。類似上開繁複手續諸多，不一而足。另申請恢復啟用之程序，則基於防止詐騙及洗錢防制規範，故原則上銀行必須先就存戶身分進行檢核，手續亦不可謂不繁複，導致存戶寧可選擇另外開立帳戶。又靜止戶戶數非常多，雖單一靜止戶存款金額不高，但累積下來總靜止戶存款總額頗高，如存戶長年未辦理結清，則將形成表面上靜止戶內之存款雖屬於存戶所有，然實則為金融機構所統籌運用，雖不致有侵蝕本金，而影響存款人權益之情事發生，然仍非屬合理，金管會應儘速研擬更為便民之靜止戶結清及重新啟用手續，以有效降低靜止戶戶數；另經研議靜止戶結清及啟用之簡便程序後，應加強宣導，以提醒存款人做好帳戶管理，以維自身權益。