

財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件說明

評議中心自 101 年正式運作，迄 107 年第 4 季底已受理 29,668 件申訴及 14,194 件評議，案件數量變化依季統計如下(表 1、圖 1)：

表 1. 申訴暨評議案件數統計(季)

件數	101 Q1	101 Q2	101 Q3	101 Q4	102 Q1	102 Q2	102 Q3	102 Q4	103 Q1	103 Q2	103 Q3	103 Q4
申訴	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	1,045	980
評議	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	537

件數	104 Q1	104 Q2	104 Q3	104 Q4	105 Q1	105 Q2	105 Q3	105 Q4	106 Q1	106 Q2	106 Q3	106 Q4
申訴	902	999	998	1,135	946	939	971	1,103	914	969	1,079	1,084
評議	475	532	519	509	401	422	435	464	447	425	457	443

件數	107 Q1	107 Q2	107 Q3	107 Q4	合計
申訴	1,089	1,111	1,263	1,777	29,668
評議	419	456	492	528	14,194

圖 1. 申訴暨評議案件數折線圖

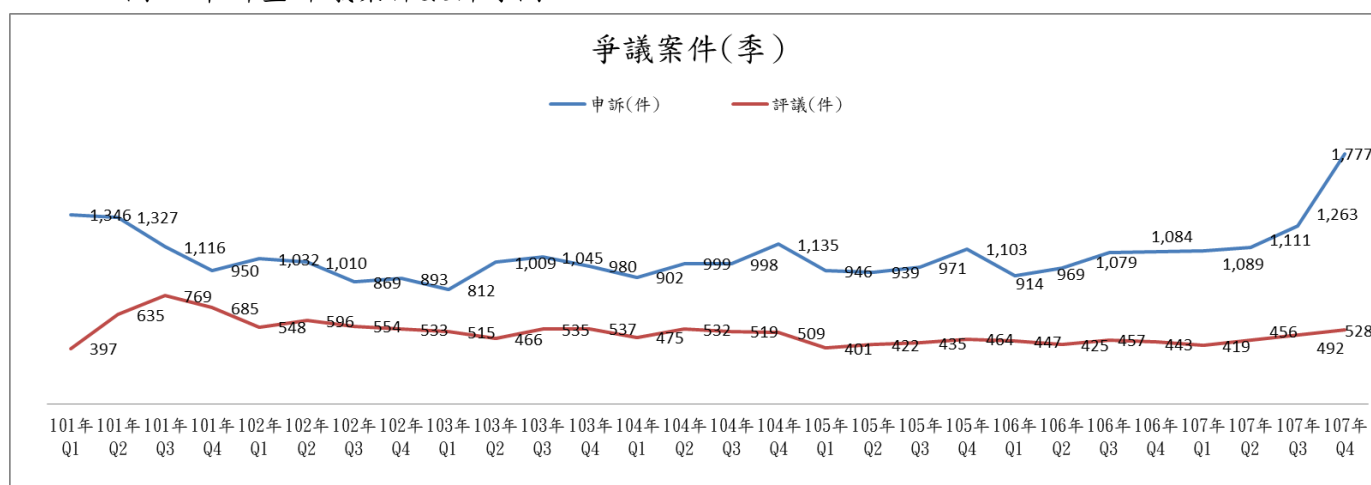
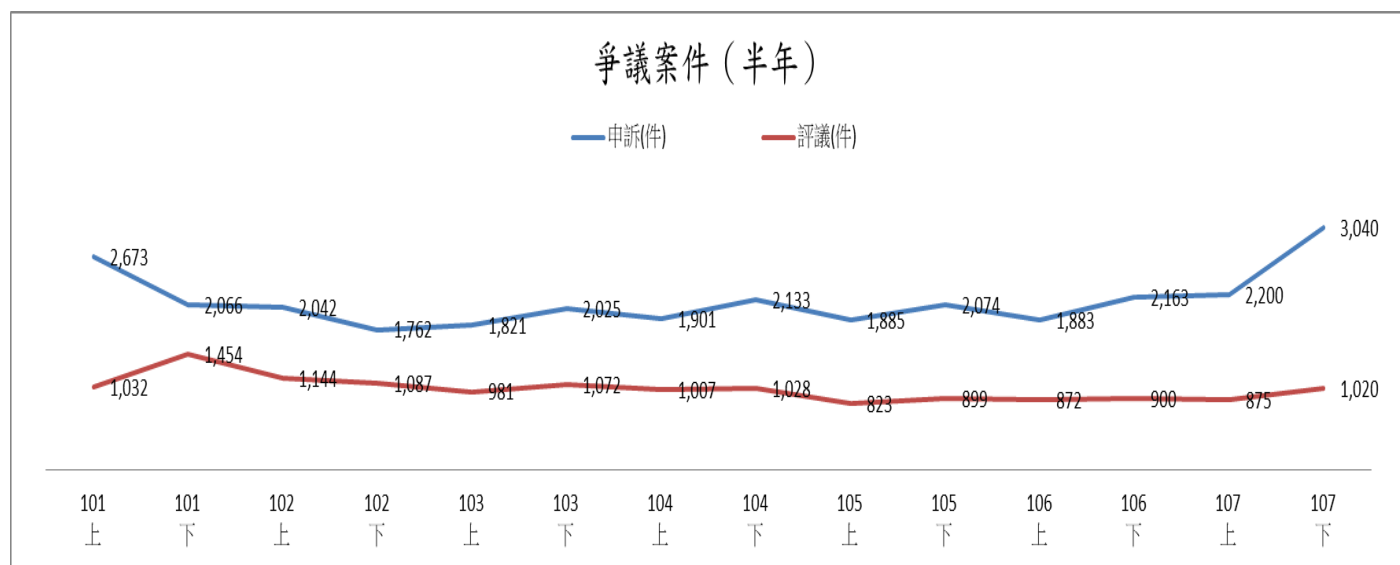


表 2. 申訴評議案件數統計(依半年計)

案件 類型	101 上半年	101 下半年	102 上半年	102 下半年	103 上半年	103 下半年	104 上半年	104 下半年	105 上半年	105 下半年	106 上半年	106 下半年
申訴	2,673	2,066	2,042	1,762	1,821	2,025	1,901	2,133	1,885	2,074	1,883	2,163
評議	1,032	1,454	1,144	1,087	981	1,072	1,007	1,028	823	899	872	900

案件 類型	107 上半年	107 下半年	合計
申訴	2,200	3,040	29,668
評議	875	1,020	14,194

圖 2. 申訴暨評議案件量折線圖(依半年計)



爭議案件仍以保險類爭議為大宗。各業別申訴及申請評議案件統計如下(表 3-4、圖 3-4)：

表 3. 申訴案件數統計

行業	101 Q1	101 Q2	101 Q3	101 Q4	102 Q1	102 Q2	102 Q3	102 Q4	103 Q1	103 Q2	103 Q3	103 Q4
銀	172	144	98	89	202	125	95	97	87	110	110	116
保	1,157	1,168	997	849	812	870	770	788	717	888	919	856
證期	17	15	21	12	18	15	4	8	8	11	16	8
電子票證	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
電子支付	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	1,045	980

行業	104 Q1	104 Q2	104 Q3	104 Q4	105 Q1	105 Q2	105 Q3	105 Q4	106 Q1	106 Q2	106 Q3	106 Q4
銀	80	98	114	95	89	88	98	122	65	70	96	90
保	814	897	868	1,028	839	832	862	970	836	885	971	977
證期	8	4	16	12	18	19	11	11	13	14	11	17
電子票證	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
電子支付	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	902	999	998	1,135	946	939	971	1,103	914	969	1,079	1,084

行業	107 Q1	107 Q2	107 Q3	107 Q4	合計
銀	77	116	156	289	3,188
保	934	965	1064	1444	25,977
證期	77	30	40	41	495
電子票證	-	-	3	3	7
電子支付	1	-	-	-	1
小計	1,089	1,111	1,263	1,777	29,668

圖 3. 申訴案件數折線圖(全部業別)

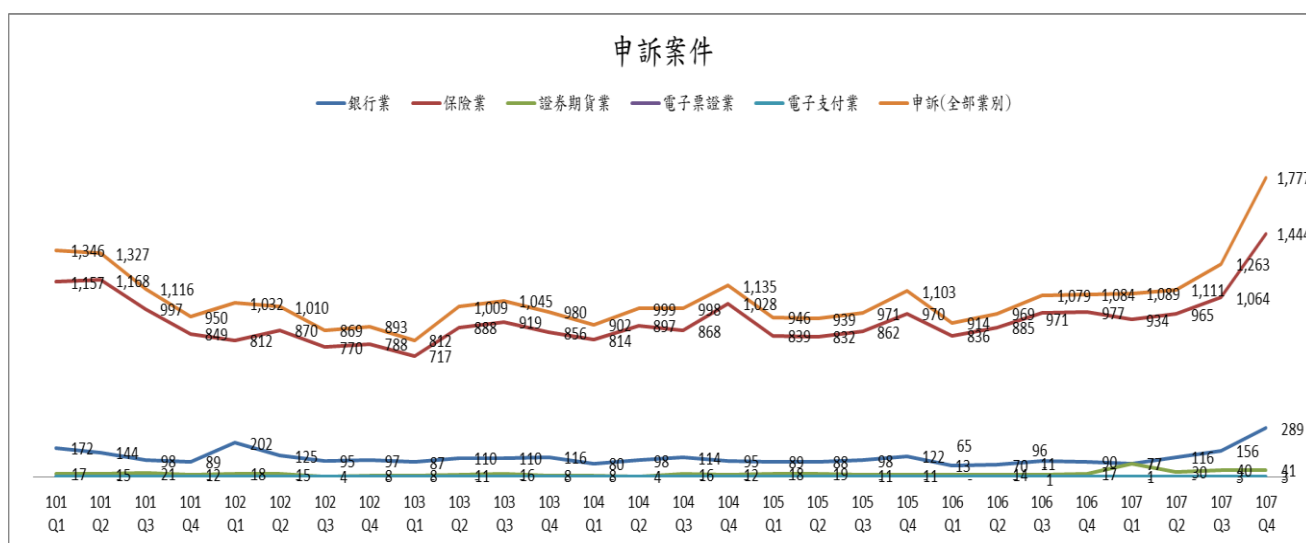


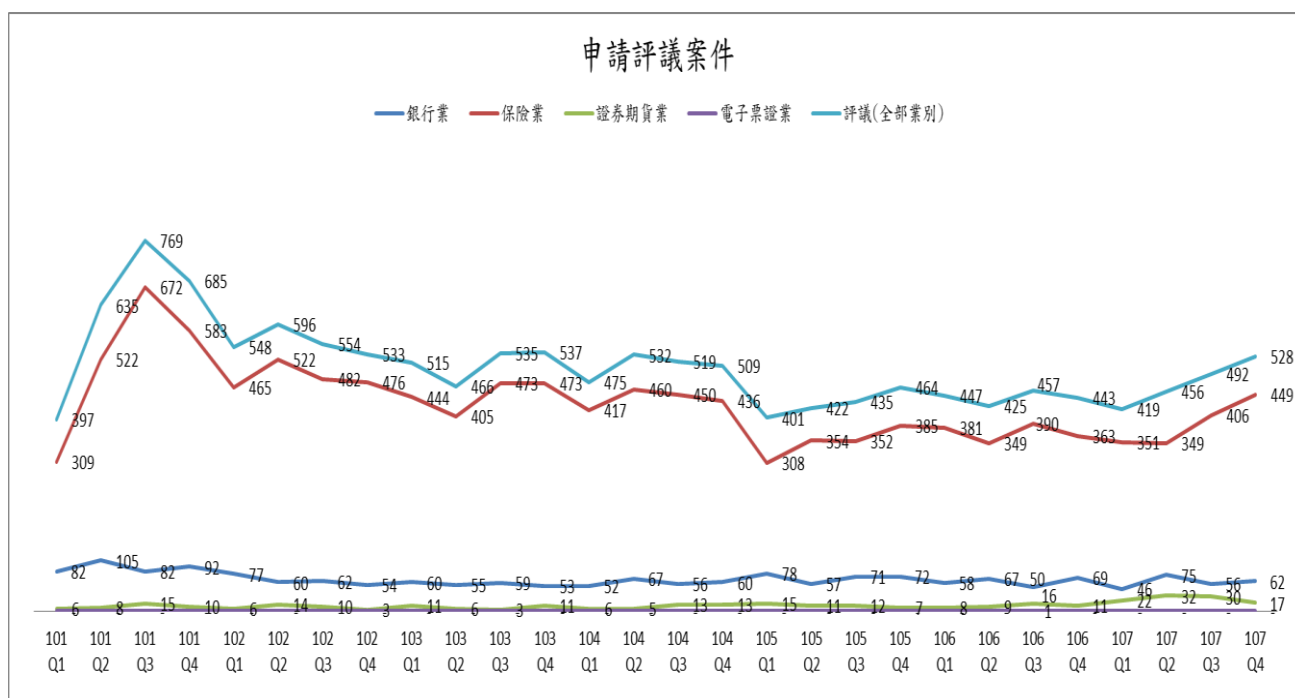
表 4. 申請評議案件數統計

行業	101 Q1	101 Q2	101 Q3	101 Q4	102 Q1	102 Q2	102 Q3	102 Q4	103 Q1	103 Q2	103 Q3	103 Q4
銀	82	105	82	92	77	60	62	54	60	55	59	53
保	309	522	672	583	465	522	482	476	444	405	473	473
證期	6	8	15	10	6	14	10	3	11	6	3	11
電子票證	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	537

行業	104 Q1	104 Q2	104 Q3	104 Q4	105 Q1	105 Q2	105 Q3	105 Q4	106 Q1	106 Q2	106 Q3	106 Q4
銀	52	67	56	60	78	57	71	72	58	67	50	69
保	417	460	450	436	308	354	352	385	381	349	390	363
證期	6	5	13	13	15	11	12	7	8	9	16	11
電子票證	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
小計	475	532	519	509	401	422	435	464	447	425	457	443

行業	107 Q1	107 Q2	107 Q3	107 Q4	合計
銀	46	75	56	62	1,837
保	351	349	406	449	12,026
證期	22	32	30	17	330
電子票證	-	-	-	-	1
小計	419	456	492	528	14,194

圖 4. 評議案件數折線圖(全部業別)



107 年第 4 季爭議案件數變化

107 年第 4 季申訴案件數(1,777 件)比 107 年第 3 季件數(1,263 件)增加 514 件，就去年(106 年)第 4 季申訴案件總數(1,084 件)觀察，則是增加 693 件；107 年第 4 季申請評議案件數(528 件)則比 107 年第 3 季件數(492 件)增加 36 件，與去年同期申請評議案件數(443 件)相比，則是增加 85 件。

107 年第 4 季壽險業申訴案件占總申訴案件數 56.6%，產險業占 22.5%，保險輔助人占 2.2%，銀行業占 16.3%，證券期貨業占 2.3%，電子票證業占 0.1%；壽險業申請評議案件占總申請評議案件數 64%，產險業占 19%，保險輔助人占 2%，銀行業占 12%，證券期貨業占 3%。表 5、圖 5-9 為各業別爭議案件數統計及直條圖。

表 5. 申訴暨評議案件數統計

	行業別	101年 第1季	101年 第2季	101年 第3季	101年 第4季	102年 第1季	102年 第2季	102年 第3季	102年 第4季	103年 第1季	103年 第2季	103年 第3季	103年 第4季	104年 第1季	104年 第2季	104年 第3季	104年 第4季	105年 第1季	105年 第2季	105年 第3季	105年 第4季	106年 第1季	106年 第2季	106年 第3季	106年 第4季	107年 第1季	107年 第2季	107年 第3季	107年 第4季	合計	
申訴	銀行業	172	144	98	89	202	125	95	97	87	110	110	116	80	98	114	95	89	88	98	122	65	70	96	90	77	116	156	289	3,188	
	人壽保險業	864	895	782	632	644	659	599	594	530	651	680	591	589	667	604	715	561	568	563	667	569	617	667	689	653	697	718	1,006	18,671	
	產物保險業	269	253	185	183	153	194	158	174	168	212	218	230	199	201	238	273	251	244	280	283	236	252	284	268	262	249	325	399	6,641	
	保險輔助人	24	20	30	34	15	17	13	20	19	25	21	35	26	29	26	40	27	20	19	20	31	16	20	20	19	19	21	39	665	
	證券期貨業	17	15	21	12	18	15	4	8	8	11	16	8	8	4	16	12	18	19	11	11	13	14	11	17	77	30	40	41	495	
	電子票證業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	3	1
	電子支付業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
	申訴案件總計	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	1,045	980	902	999	998	1,135	946	939	971	1,103	914	969	1,079	1,084	1,089	1,111	1,263	1,777	29,668	
評議	銀行業	82	105	82	92	77	60	62	54	60	55	59	53	52	67	56	60	78	57	71	72	58	67	50	69	46	75	56	62	1,837	
	人壽保險業	237	414	509	444	360	392	372	371	337	305	354	354	318	355	323	306	209	236	247	285	266	253	292	261	269	244	290	338	8,941	
	產物保險業	63	95	141	118	94	124	101	97	98	94	107	106	94	95	118	112	89	106	92	93	101	86	94	86	74	98	103	102	2,781	
	保險輔助人	9	13	22	21	11	6	9	8	9	6	12	13	5	10	9	18	10	12	13	7	14	10	4	16	8	7	13	9	304	
	證券期貨業	6	8	15	10	6	14	10	3	11	6	3	11	6	5	13	13	15	11	12	7	8	9	16	11	22	32	30	17	330	
	電子票證業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
	評議案件合計	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	537	475	532	519	509	401	422	435	464	447	425	457	443	419	456	492	528	14,194	

圖 5. 銀行業申訴暨評議案件數直條圖(季)

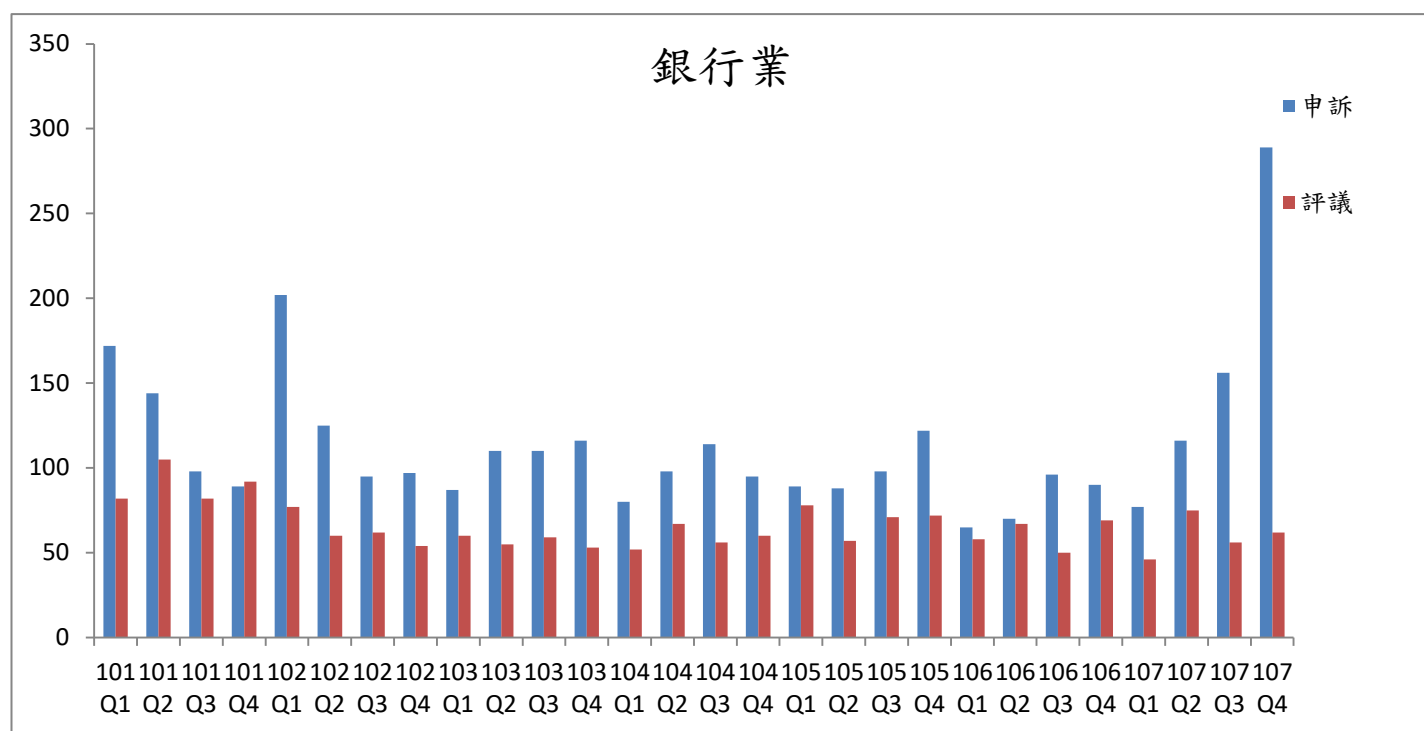


圖 6. 人壽保險業申訴暨評議案件數直條圖(季)

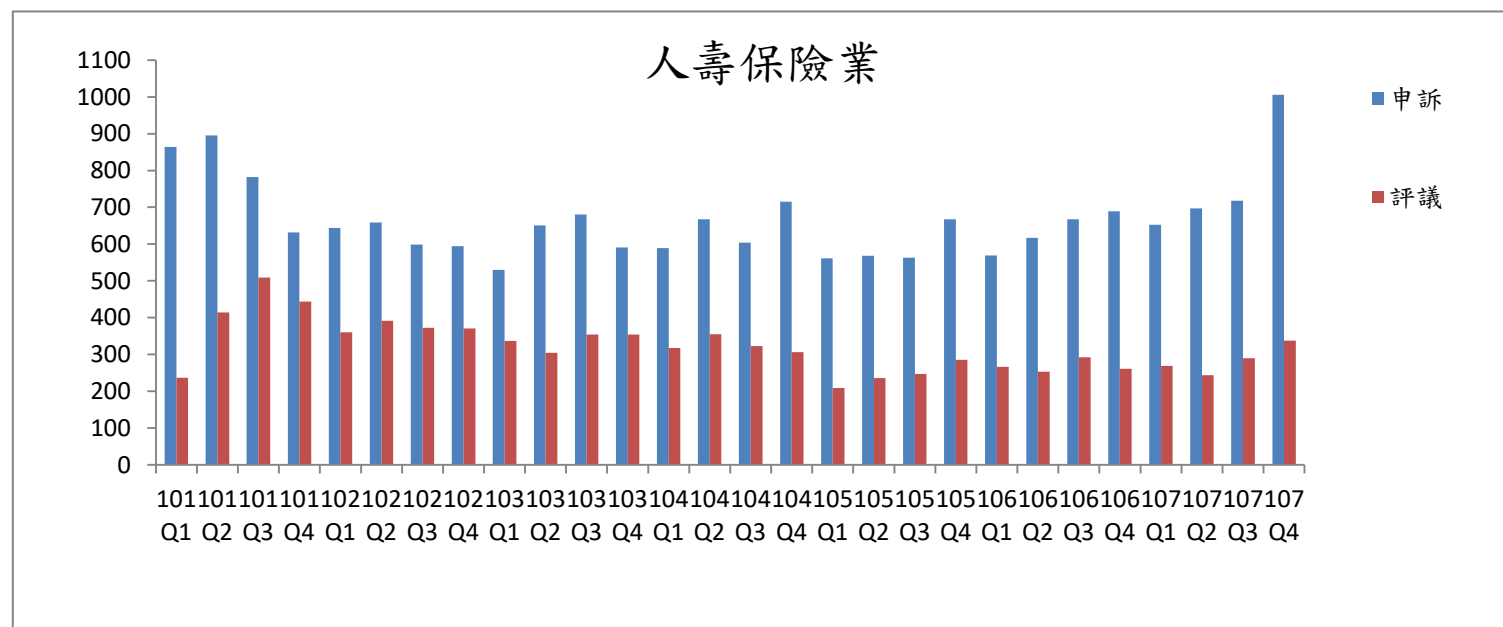


圖 7. 產物保險業申訴暨評議案件數直條圖(季)

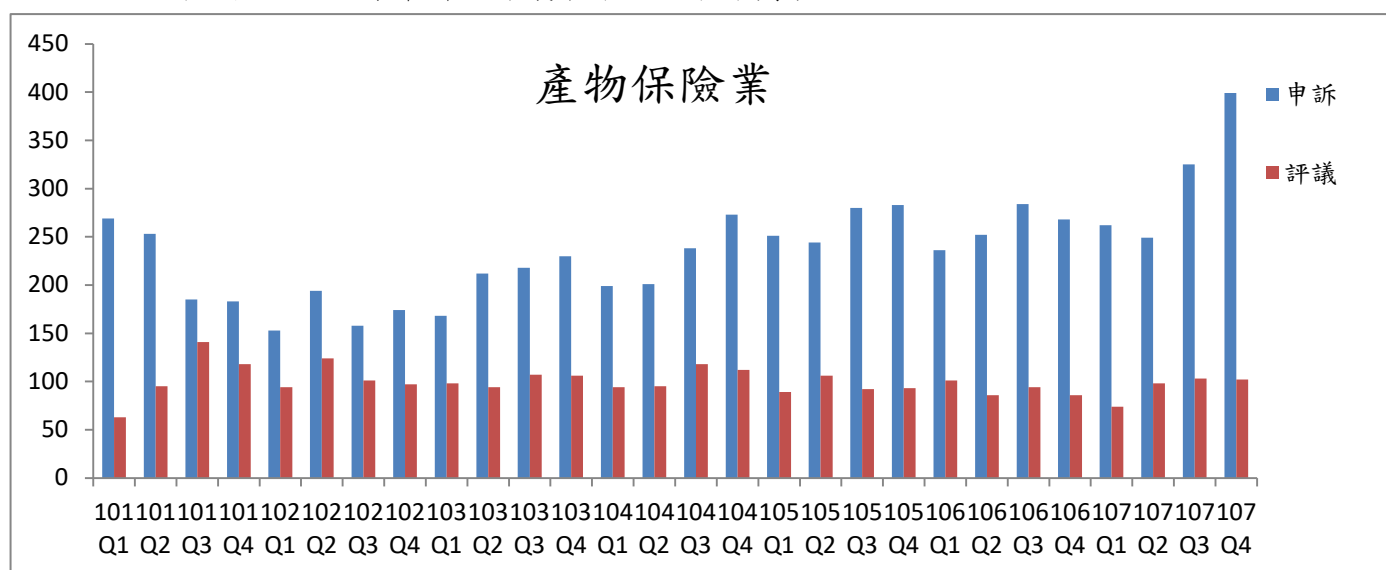


圖 8. 保險輔助人申訴暨評議案件數直條圖(季)

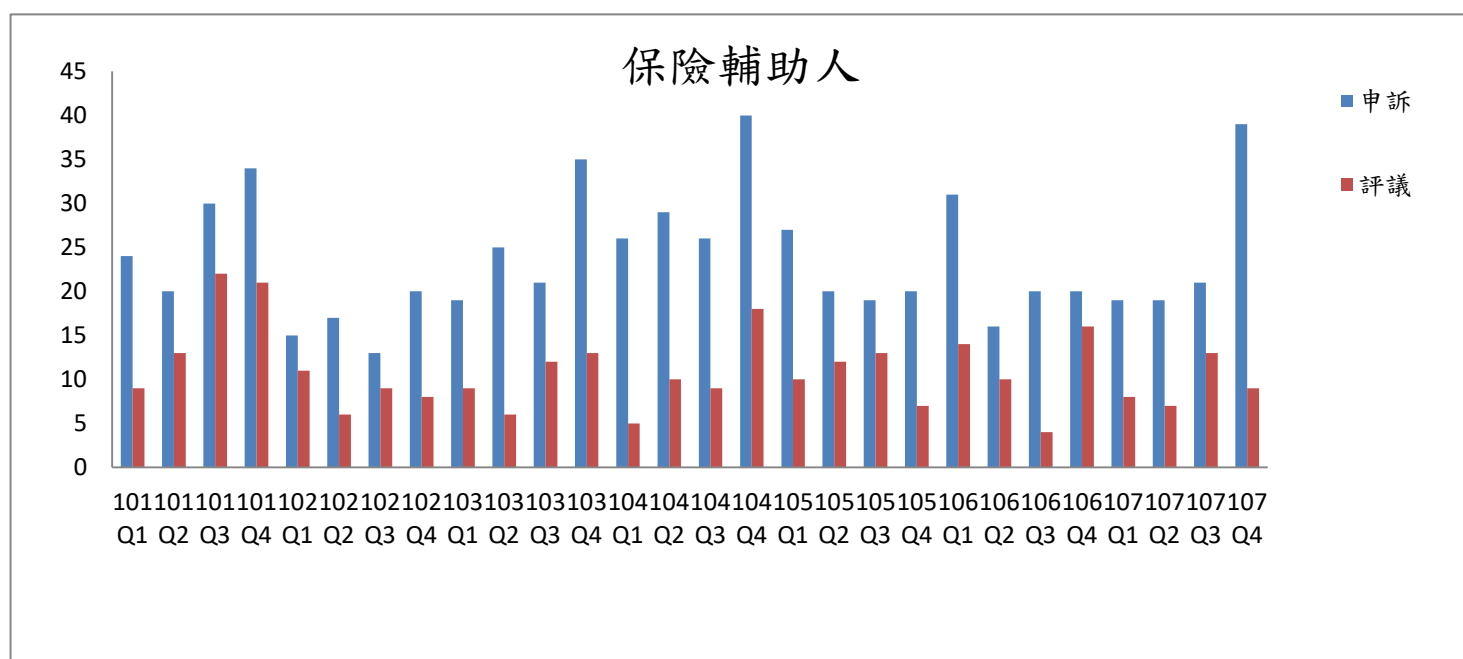
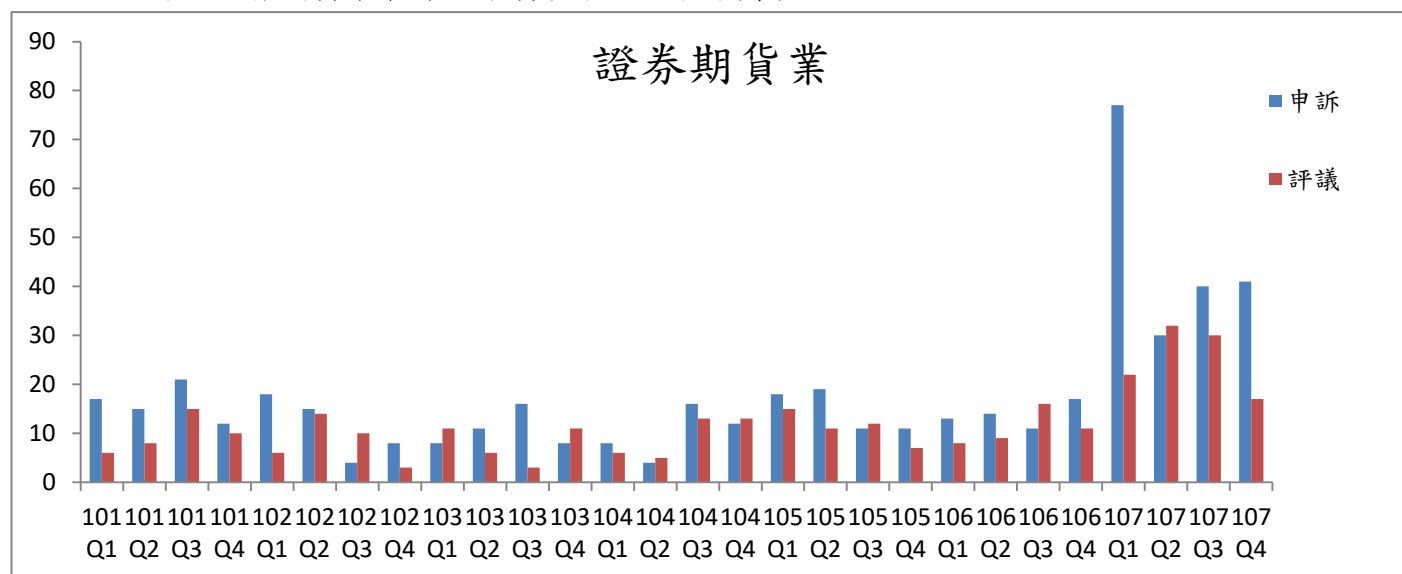


圖 9. 證券期貨業申訴暨評議案件數直條圖(季)



107 年第 3 季及 107 年第 4 季常見爭議類型(申訴暨評議)

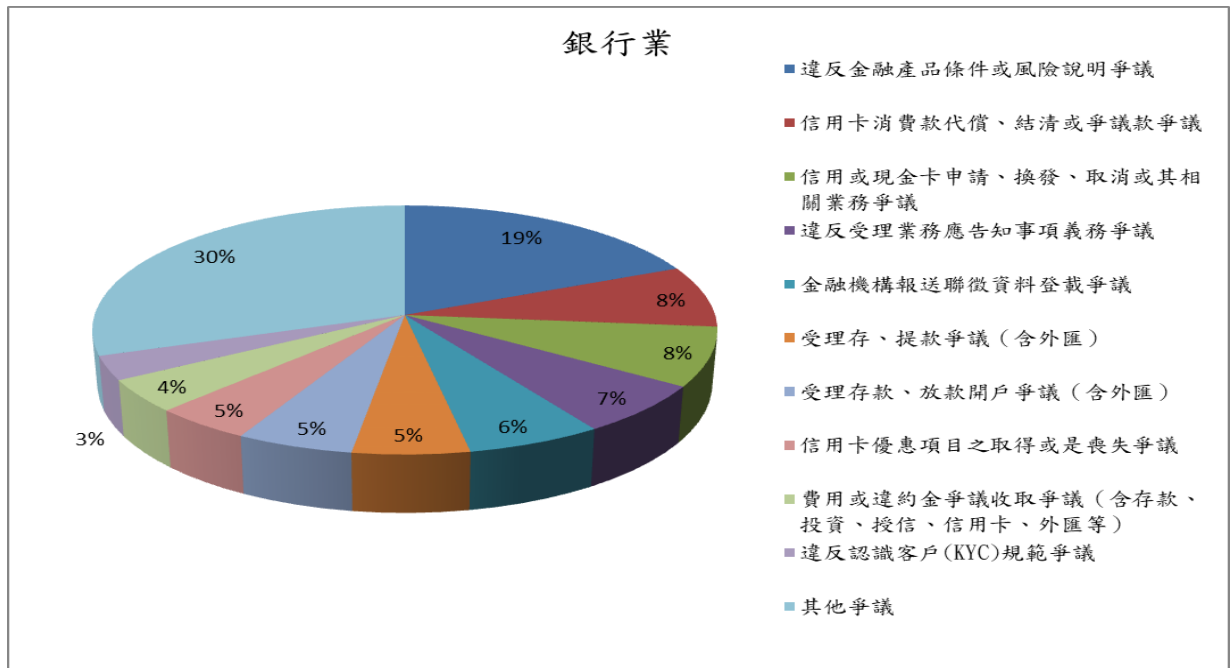
107 年第 3 季及 107 年第 4 季常見爭議類型依行業別排列如下(表 6)：

表 6.107 年第 3 季及 107 年第 4 季常見爭議類型(申訴暨評議)

行業別		107 年第 3 季 爭議類型	107 年第 4 季 爭議類型
銀行業		違反金融產品條件或風險說明爭議	違反金融產品條件或風險說明爭議
		信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議
		違反受理業務應告知事項義務爭議	信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議
壽險業	理賠類	手術認定	手術認定
		投保時已患疾病或在妊娠中	投保時已患疾病或在妊娠中
		理賠金額認定	理賠金額認定
	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		停效復效爭議	未遵循服務規範
		契約變更	停效復效爭議
產險類	理賠類	理賠金額認定	理賠金額認定
		殘廢等級認定	殘廢等級認定
		承保範圍	事故發生原因認定
	非理賠類	未遵循服務規範	續保爭議
		續保爭議	未遵循服務規範
		拒絕承保、解除或終止契約	拒絕承保、解除或終止契約
保險輔助人	理賠類	違反告知義務、契約效力爭議	違反告知義務
	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		未遵循服務規範	公證人之立場不公正
		違反告知義務	未遵循服務規範
證券期貨業		保證金追繳平倉	保證金追繳平倉
		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	投信投顧契約退費
		投信投顧契約退費	受託買賣集中市場有價證券交易糾紛
電子票證業		手續費	退款問題

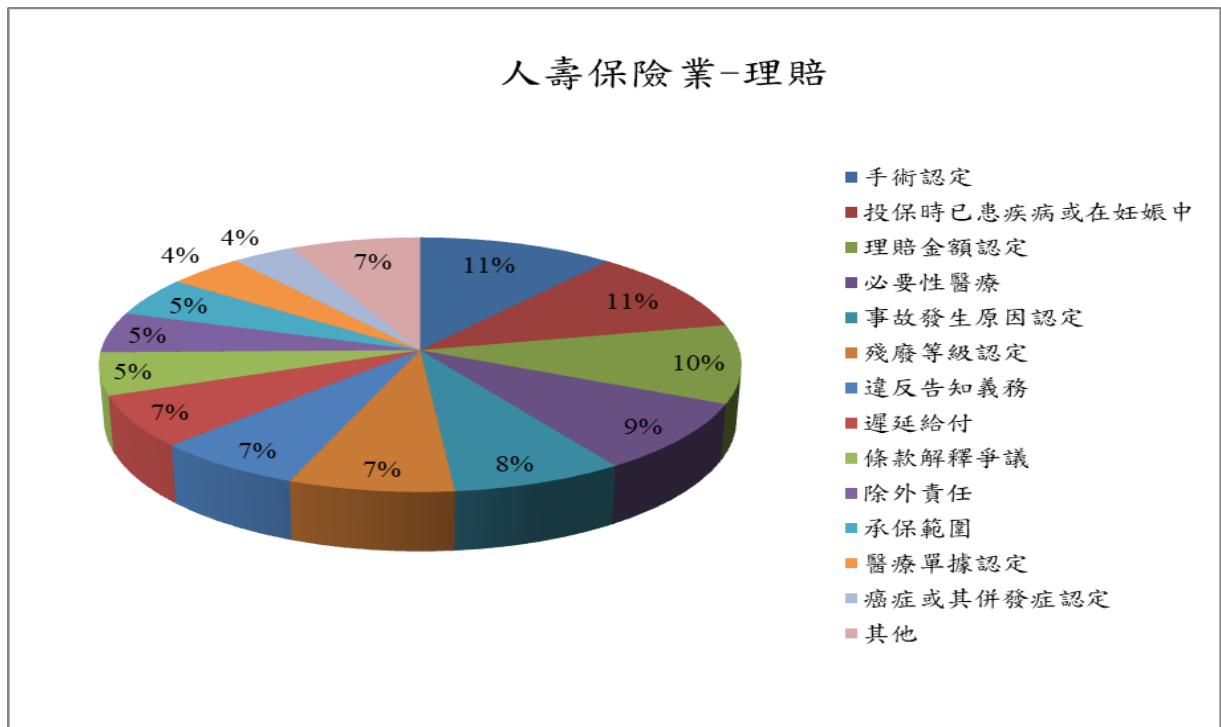
圖 10-16 為 107 年第 4 季各業別常見爭議類型、比例及說明：

圖 10. 銀行業常見爭議圓形圖



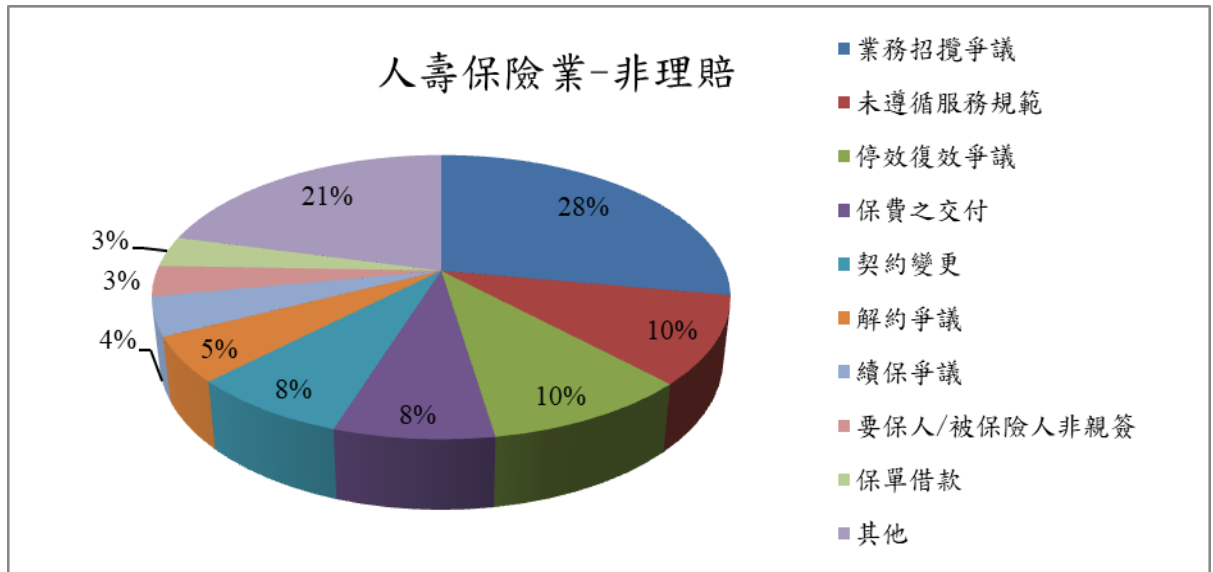
107 年第 4 季銀行業常見爭議類型主要為違反金融產品條件或風險說明爭議及信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議。

圖 11. 人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



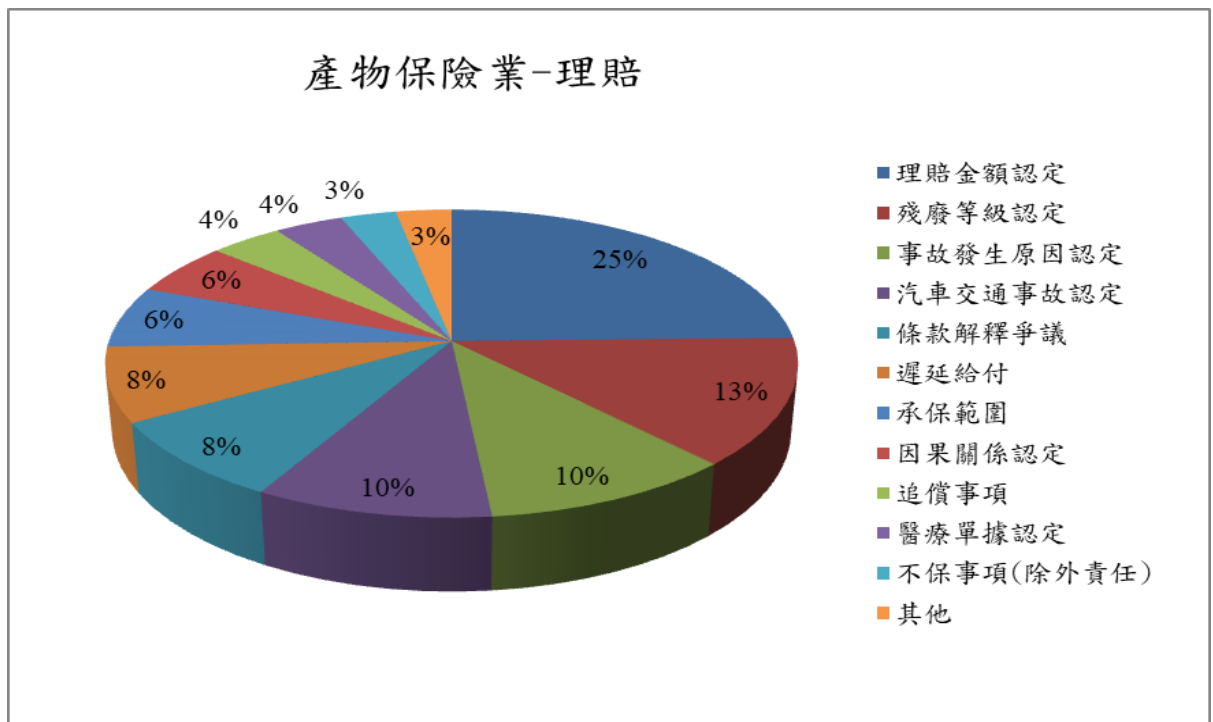
107 年第 4 季人壽保險業理賠類主要常見爭議類型為手術認定及投保時已患疾病或在妊娠中。

圖 12. 人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



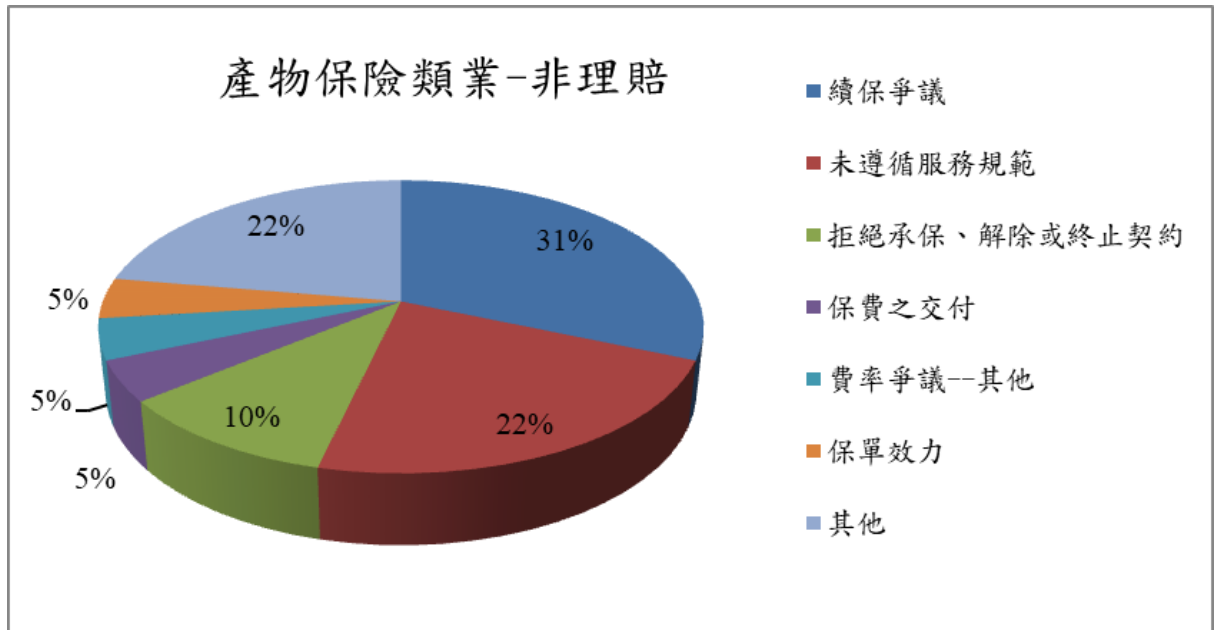
107 年第 4 季人壽保險業非理賠類常見爭議類型主要為業務招攬爭議及未遵循服務規範。

圖 13. 產物保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



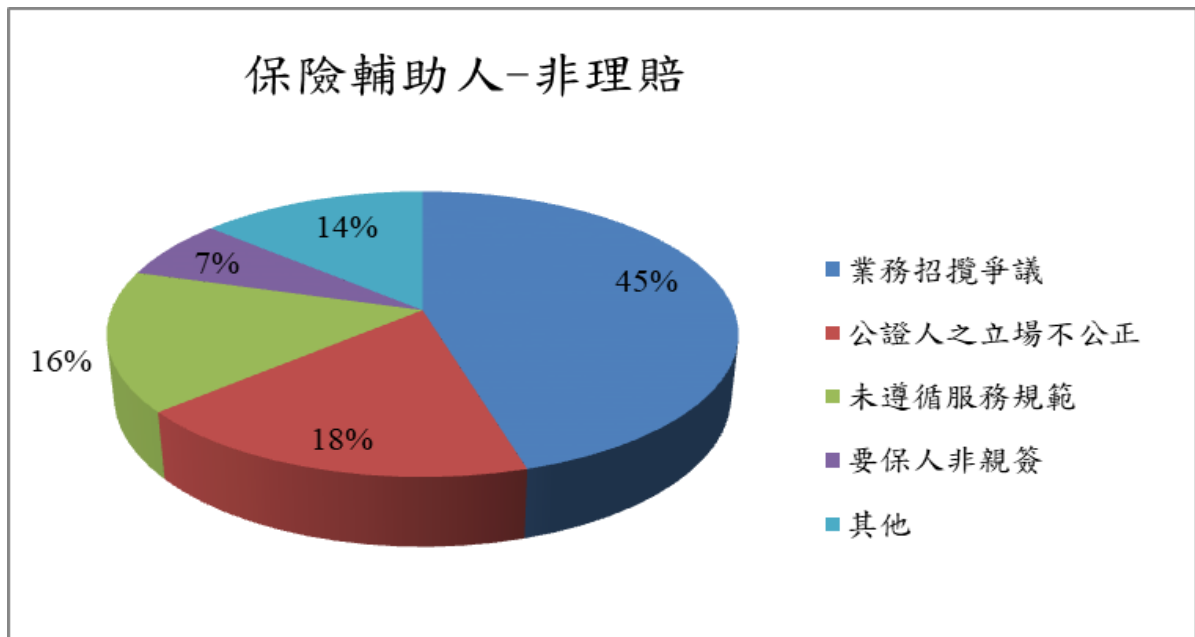
107 年第 4 季產物保險業理賠類常見爭議類型主要為理賠金額認定與殘廢等級認定。消費者與保險公司對於「理賠」與「殘廢等級」標準的認定差距，是此類爭議發生之主要原因。

圖 14. 產物保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



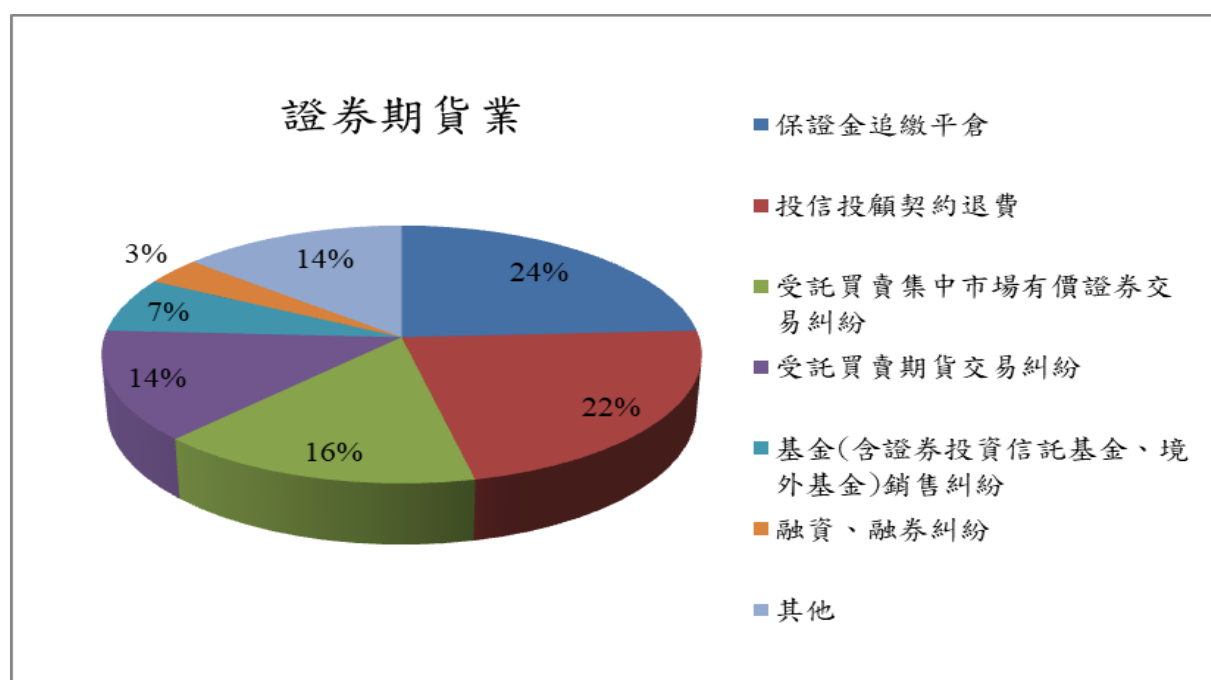
107 年第 4 季產物保險業非理賠類主要常見爭議類型為續保爭議及未遵循服務規範。

圖 15. 保險輔助人(非理賠類)常見爭議圓形圖



107 年第 4 季保險輔助人非理賠類之爭議因其交易性質所致，主要仍以業務招攬爭議為大宗。

圖 16. 證券期貨業常見爭議圓形圖



107 年第 4 季證券期貨業爭議案件以保證金追繳平倉及投信投顧契約退費為主要爭議類型。