

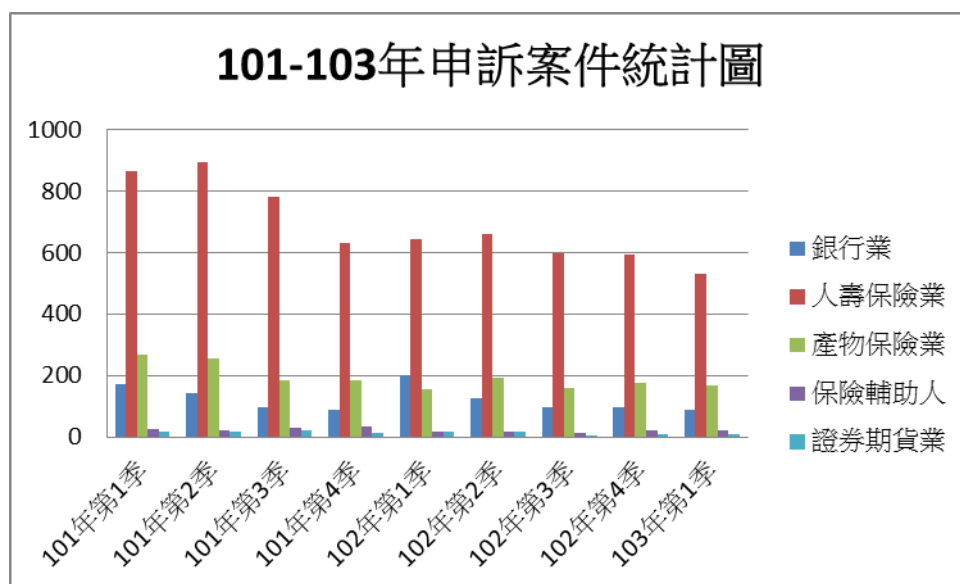
103 年第 1 季申訴暨評議案件統計說明

表一為 101 年至 103 年每季申訴案件的統計件數(依照銀行業、人壽保險業、產物保險業、保險輔助人、證券期貨業分類)，並以圖一呈現申訴案件增減趨勢，圖二呈現申訴案件比例分布圖。

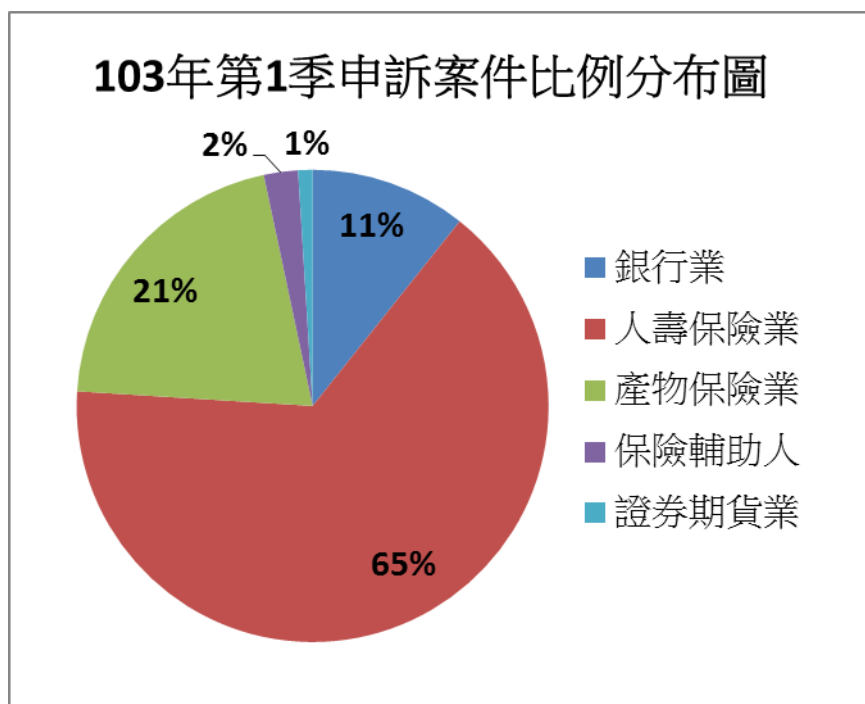
表一

101-103年申訴案件統計表									
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
銀行業	172	144	98	89	202	125	95	97	87
人壽保險業	864	895	782	632	644	659	599	594	530
產物保險業	269	253	185	183	153	194	158	174	168
保險輔助人	24	20	30	34	15	17	13	20	19
證券期貨業	17	15	21	12	18	15	4	8	8
總計	1346	1327	1116	950	1032	1010	869	893	812

圖一



圖二

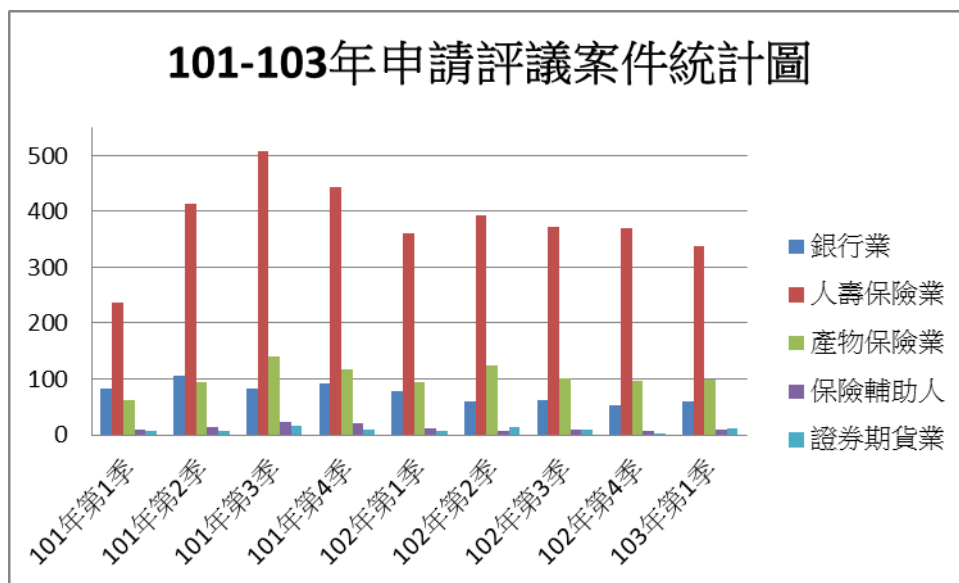


表二為101年至103年每季申請評議案件的統計件數(依照銀行業、人壽保險業、產物保險業、保險輔助人、證券期貨業分類)，並以圖三呈現申請評議案件增減趨勢，圖四呈現申請評議案件比例分布圖。

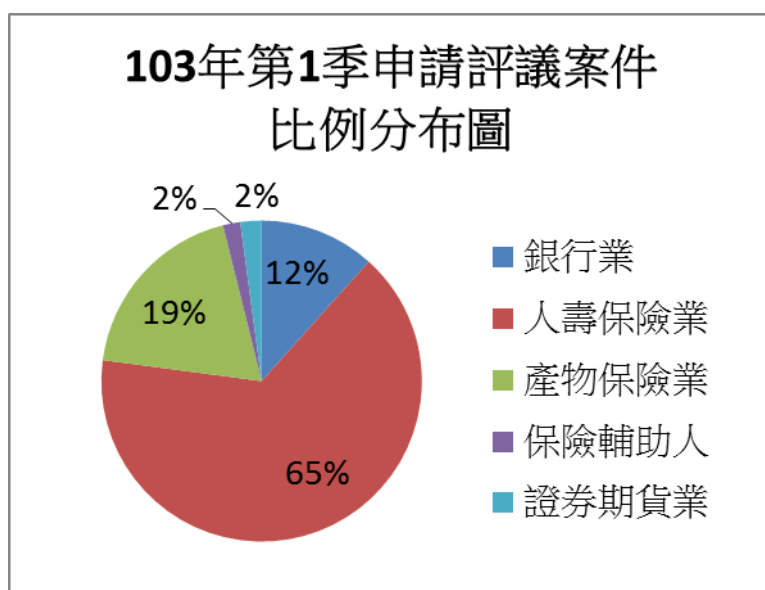
表二

101-103年申請評議案件統計表									
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
銀行業	82	105	82	92	77	60	62	54	60
人壽保險業	237	414	509	444	360	392	372	371	337
產物保險業	63	95	141	118	94	124	101	97	98
保險輔助人	9	13	22	21	11	6	9	8	9
證券期貨業	6	8	15	10	6	14	10	3	11
總計	397	635	769	685	548	596	554	533	515

圖三



圖四



依金融消費者保護法之規定，本中心得對申請評議案件試行調處，因而於 102 年 3 月 1 日成立調處組，其工作著重於消弭金融消費者與金融服務業者之間的誤解與糾紛，成立後已有顯著成效，經由調處人員講解法規、釐清疑義、法律關係與達成和解之可行方向，供當事人

雙方參考。若當事人雙方就爭議達成自主性和解協議時，即為調處成立，除載明於調處筆錄外，並製作調處書寄給當事人雙方。若當事人雙方無法調處成立者則續行評議程序。此外，另有部分雙方無法調處成立之案件，經調處人員說明相關契約條款或法律規定後，申請人同意撤回。

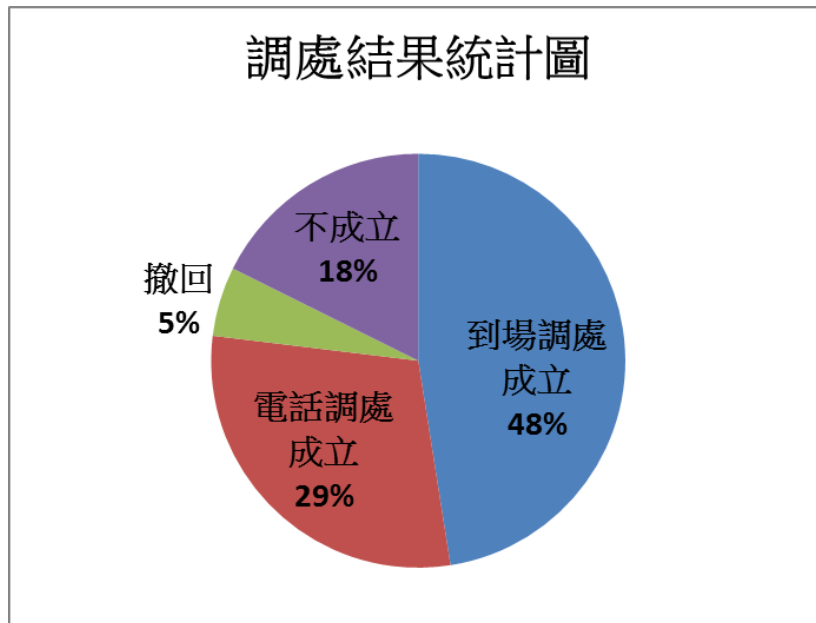
如表三與圖五所示，103 年第 1 季申請評議案件共有 221 件試行調處，其中到場調處成立 105 件，電話調處成立 65 件，撤回 12 件，不成立 39 件，調處成立比率達 76.9%（統計截止日期為 103 年 5 月 5 日）。

表三

103 年第 1 季申請評議案件調處統計表

調處結果	件數	比例(%)
到場調處成立	105	48
電話調處成立	65	29
撤回	12	5
不成立	39	18
總計	221	100

圖五



另外，針對至本中心現場調處的申請人(含代理人)與相對人(金融服務業業者)進行調處程序滿意度調查，103 年 1-3 月間共發出 306 份問卷，回收有效問卷為 283 份，滿意度調查結果如表四所示，平均而言，1-3 月當事人對於調處程序感到滿意與極滿意的比例總和達 97.8%。

表四

財團法人金融消費評議中心 103年度評議案件之調處程序滿意度調查統計						
		極滿意	滿 意	不滿意	無意見	備 註
1 月 份	調處人員對於事案之說明是否清楚易懂	70	24	1	2	發出問卷110份 回收有效問卷97份
	調處人員對於調處或評議相關法令及程序解說是否清楚易懂	65	29	0	3	
	調處人員調處態度是否懇切有禮	75	20	0	2	
	調處人員是否賦予當事人充分陳述意見之機會	69	24	2	2	
	對於當事人相關權利告諭(例如時效問題)是否充分	66	26	0	5	
	小 計(485)	345 (71.1%)	123 (25.4%)	3 (0.6%)	14 (2.9%)	
2 月 份		極滿意	滿 意	不滿意	無意見	備 註
	調處人員對於事案之說明是否清楚易懂	63	30	2	0	發出問卷98份 回收有效問卷95份
	調處人員對於調處或評議相關法令及程序解說是否清楚易懂	60	34	1	0	
	調處人員調處態度是否懇切有禮	68	27	0	0	
	調處人員是否賦予當事人充分陳述意見之機會	62	32	0	1	
	對於當事人相關權利告諭(例如時效問題)是否充分	59	33	1	2	
	小 計(475)	312 (65.7%)	156 (32.8%)	4 (0.8%)	3 (0.6%)	
3 月 份		極滿意	滿 意	不滿意	無意見	備 註
	調處人員對於事案之說明是否清楚易懂	70	19	0	2	發出問卷98份 回收有效問卷91份
	調處人員對於調處或評議相關法令及程序解說是否清楚易懂	67	21	1	2	
	調處人員調處態度是否懇切有禮	74	17	0	0	
	調處人員是否賦予當事人充分陳述意見之機會	69	21	0	1	
	對於當事人相關權利告諭(例如時效問題)是否充分	65	25	1	0	
	小 計(455)	345 (75.8%)	103 (22.6%)	2 (0.4%)	5 (1.1%)	