

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，迄今已受理 10,364 件申訴及 5,698 件評議，案件數量變化依季統計如下(表 1、表 2)。若進一步將案件數量以半年為一期作統計，爭議案件數量已趨穩定(表 3、表 4)：

表1. 申訴暨評議案件數統計

案件類型	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	合計
申訴(件)	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	10,364
評議(件)	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	5,698

表 2. 申訴暨評議案件數折線圖

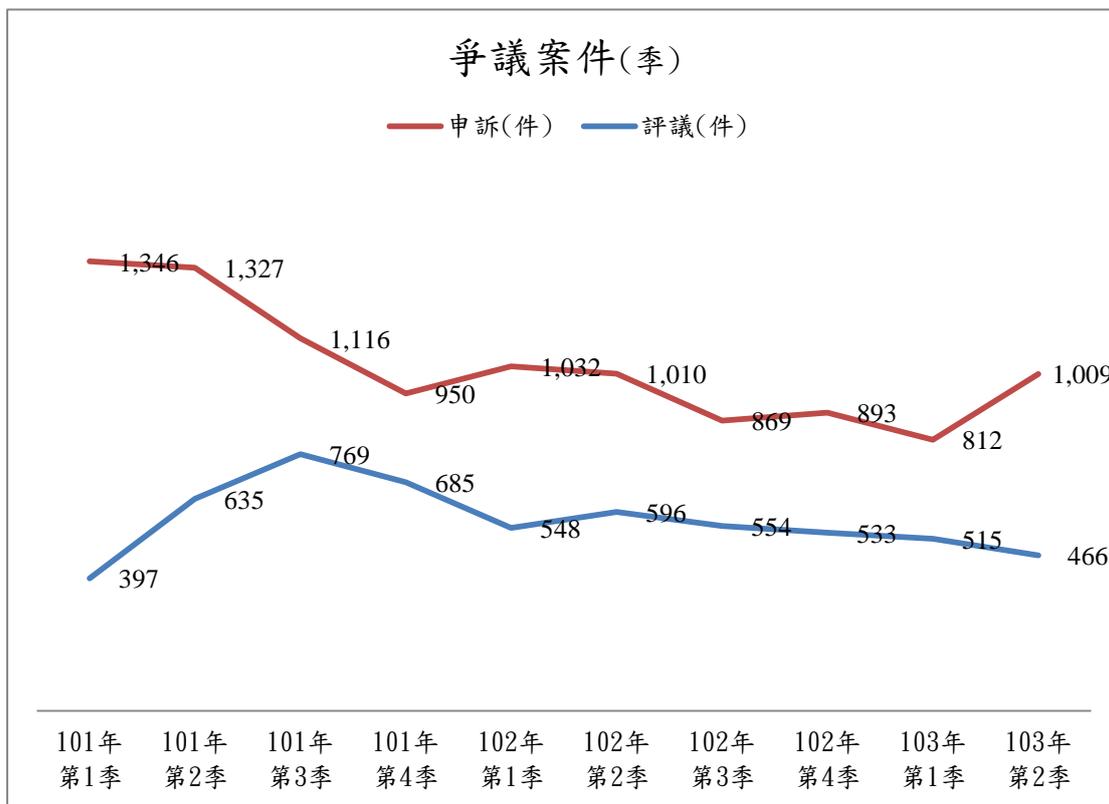
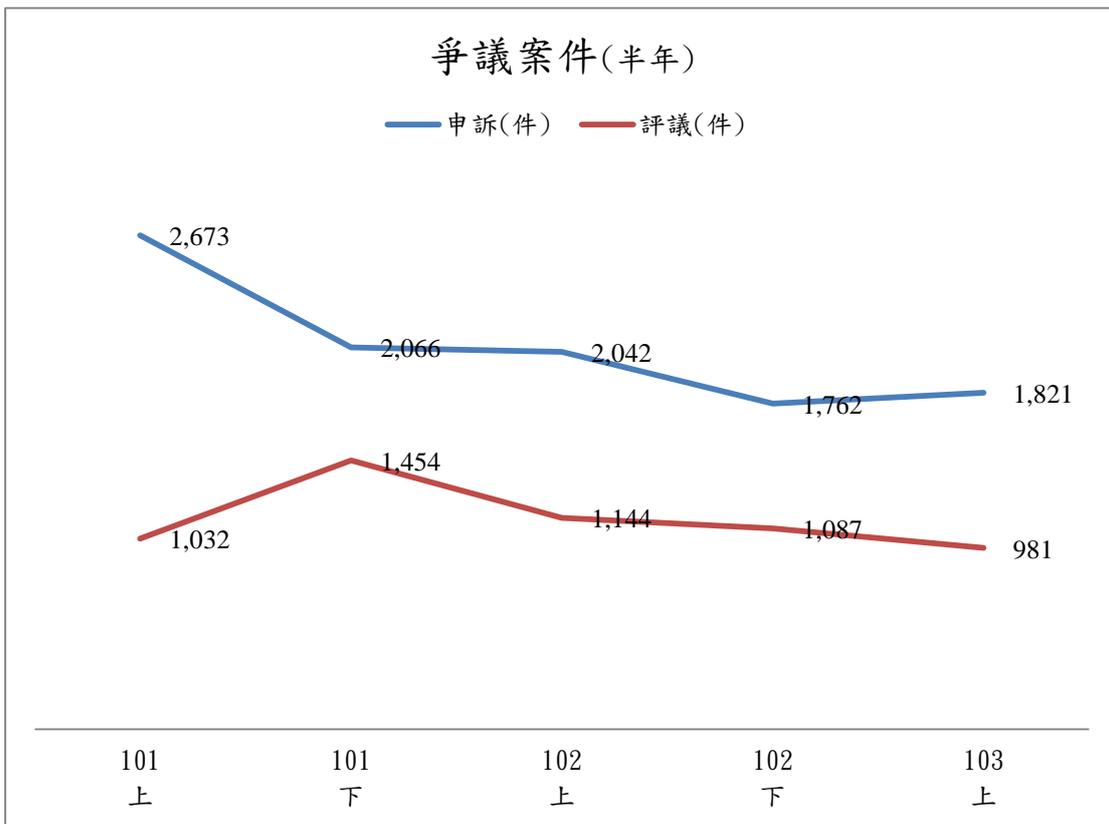


表3. 申訴暨評議案件數統計(依半年計)

案件類型	101 上半年	101 下半年	102 上半年	102 下半年	103 上半年	合計
申訴(件)	2,673	2,066	2,042	1,762	1,821	10,364
評議(件)	1,032	1,454	1,144	1,087	981	5,698

表4. 申訴暨評議案件量折線圖(依半年計)



爭議案件數量的變化

爭議案件仍以保險類爭議為大宗。整體爭議數量之變化明顯受保險爭議數量之影響(表5、表6、表7、表8)。

表5. 申訴爭議案件數統計

行業別	101 Q1	101 Q2	101 Q3	101 Q4	102 Q1	102 Q2	102 Q3	102 Q4	103 Q1	103 Q2	合計
銀行業	172	144	98	89	202	125	95	97	87	110	1,219
保險業	1,157	1,168	997	849	812	870	770	788	717	888	9,016
證券期貨業	17	15	21	12	18	15	4	8	8	11	129
申訴(全部業別)	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	10,364

表 6. 申訴案件數折線圖(全部業別)

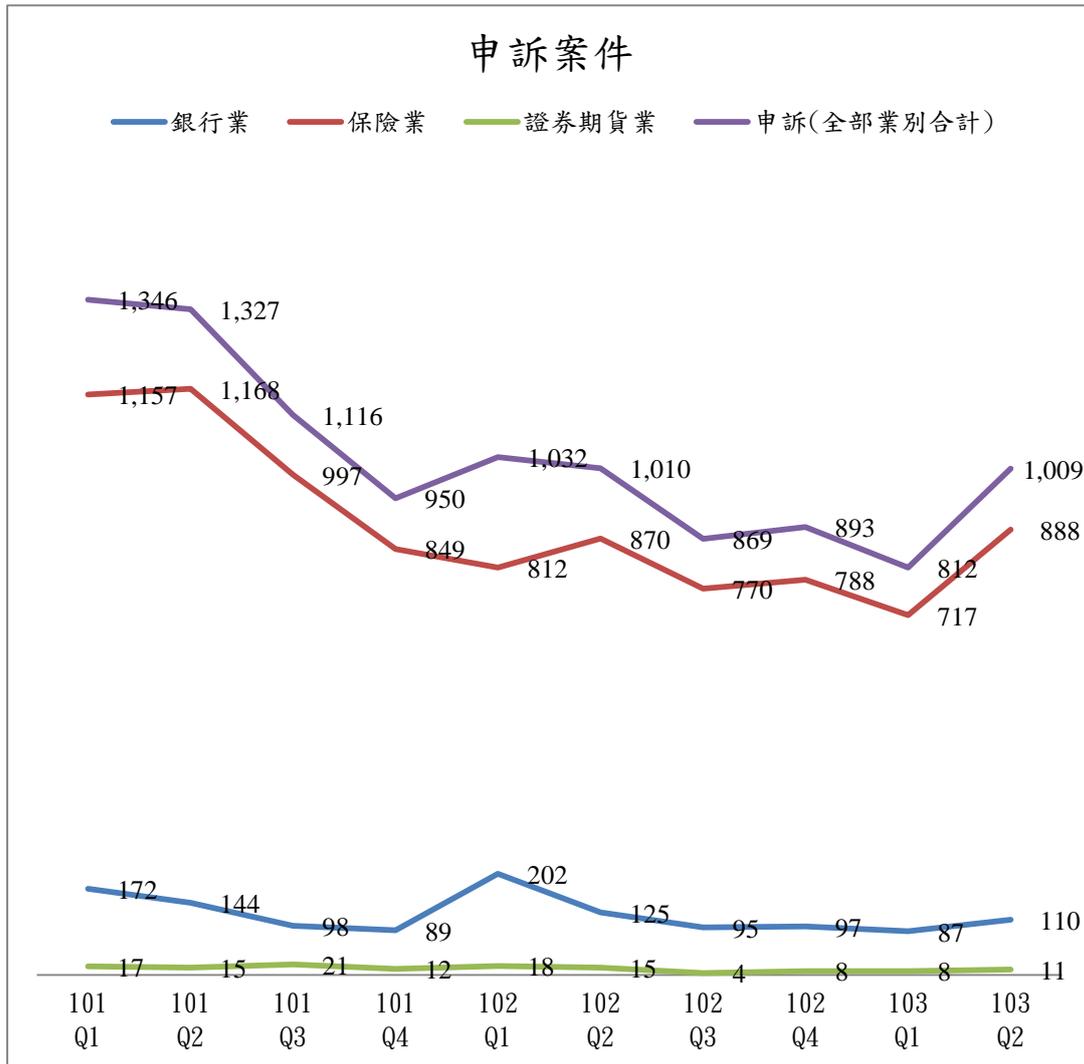
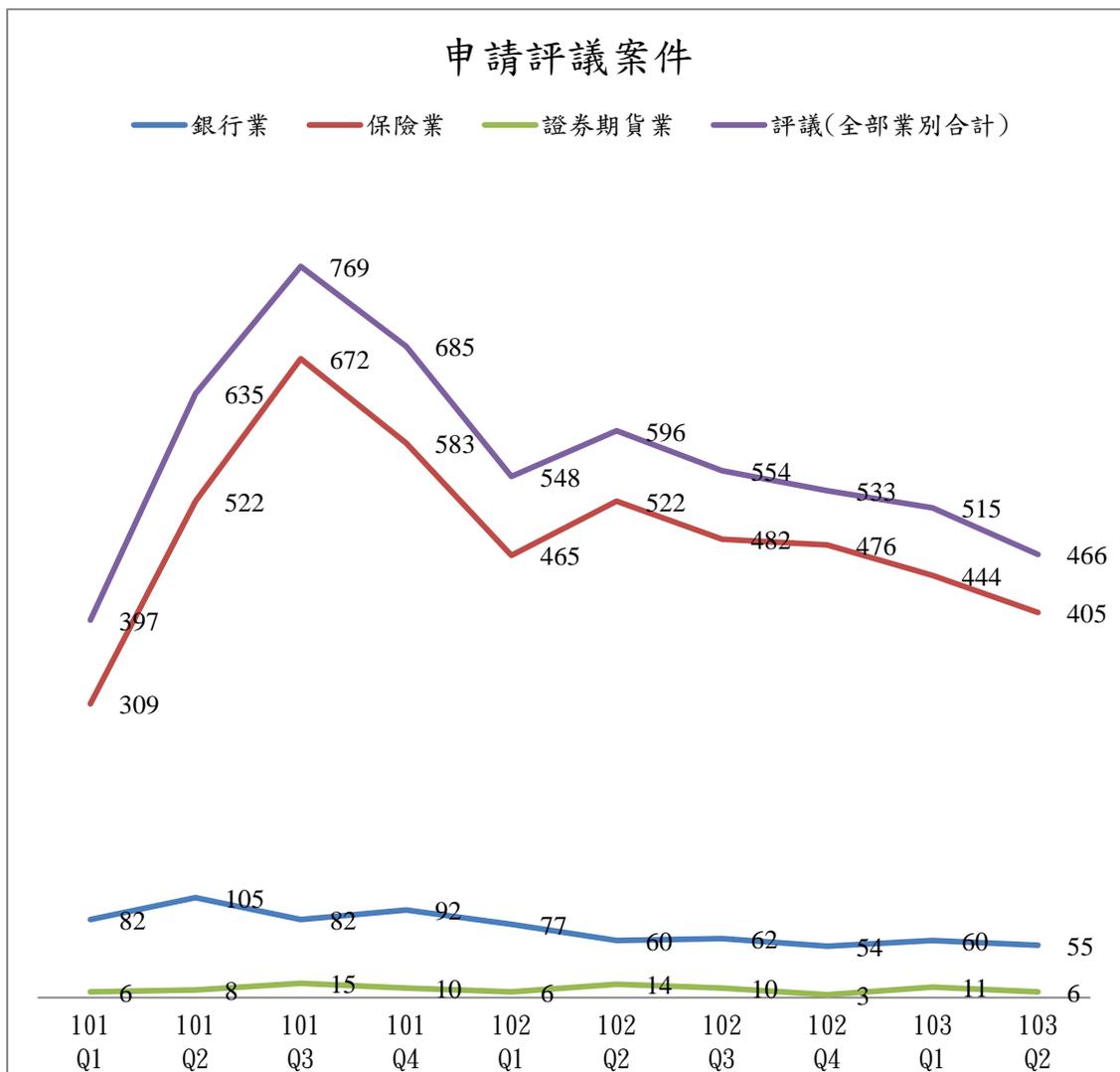


表7. 申請評議案件數統計

行業別	101 Q1	101 Q2	101 Q3	101 Q4	102 Q1	102 Q2	102 Q3	102 Q4	103 Q1	103 Q2	合計
銀行業	82	105	82	92	77	60	62	54	60	55	729
保險業	309	522	672	583	465	522	482	476	444	405	4,880
證券期貨業	6	8	15	10	6	14	10	3	11	6	89
評議(全部業別合)	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	5,698

表8. 評議案件數折線圖(全部業別)



103 年第 2 季爭議案件數變化

103 年第 2 季申訴案件數(1,009 件)與 102 年同期(1,010 件,表 10)不相上下,但比 103 年第 1 季(812 件)增加了 24%。比較 103 年第 2 季與第 1 季的銀行申訴案,第 2 季案件(110 件)比第 1 季(87 件)增加了 26%。另外,103 年第 2 季的保險申訴案件(888 件)也比第 1 季(717 件)增加了 24%;其中,人壽保險類增加了 23%,產物保險類增加了 26%,保險輔助人申訴件則增加了 32%(表 10)。再比較 103 年第 2 季與第 1 季的證券期貨申訴案,第 2 季案件(11 件)比第 1 季(8 件)增加了 3 件。各業別 103 年第 1 季與第 2 季之增減情形與整體平均值相較並無明顯差異之情形。另以申請評議案件總件數作比較,各產業申請評議案件件數呈現減少的趨勢。表 10-14 為各業別爭議案件數直條圖。

表 9. 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	合計
申訴	銀行業	172	144	98	89	202	125	95	97	87	110	1,219
	人壽保險業	864	895	782	632	644	659	599	594	530	651	6,850
	產物保險業	269	253	185	183	153	194	158	174	168	212	1,949
	保險輔助人	24	20	30	34	15	17	13	20	19	25	217
	證券期貨業	17	15	21	12	18	15	4	8	8	11	129
	申訴案件總計	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	10,364
評議	銀行業	82	105	82	92	77	60	62	54	60	55	729
	人壽保險業	237	414	509	444	360	392	372	371	337	305	3,741
	產物保險業	63	95	141	118	94	124	101	97	98	94	1,025
	保險輔助人	9	13	22	21	11	6	9	8	9	6	114
	證券期貨業	6	8	15	10	6	14	10	3	11	6	89
	評議案件合計	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	5,698

表 10. 銀行業申訴暨評議案件數直條圖(季)

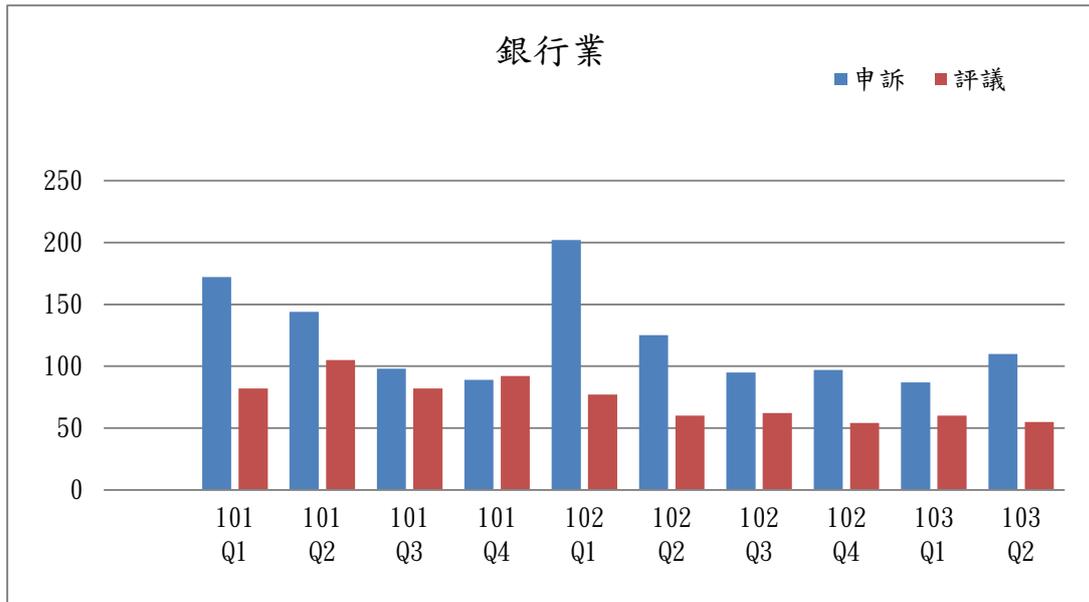


表 11. 人壽保險業申訴暨評議案件數直條圖(季)

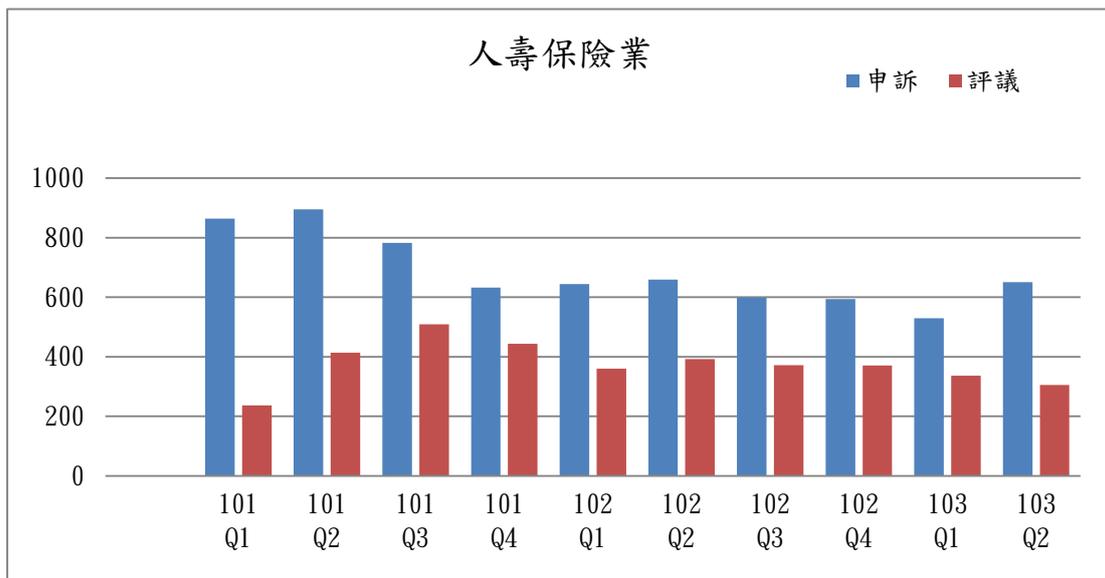


表 12. 產物保險業申訴暨評議案件數直條圖(季)

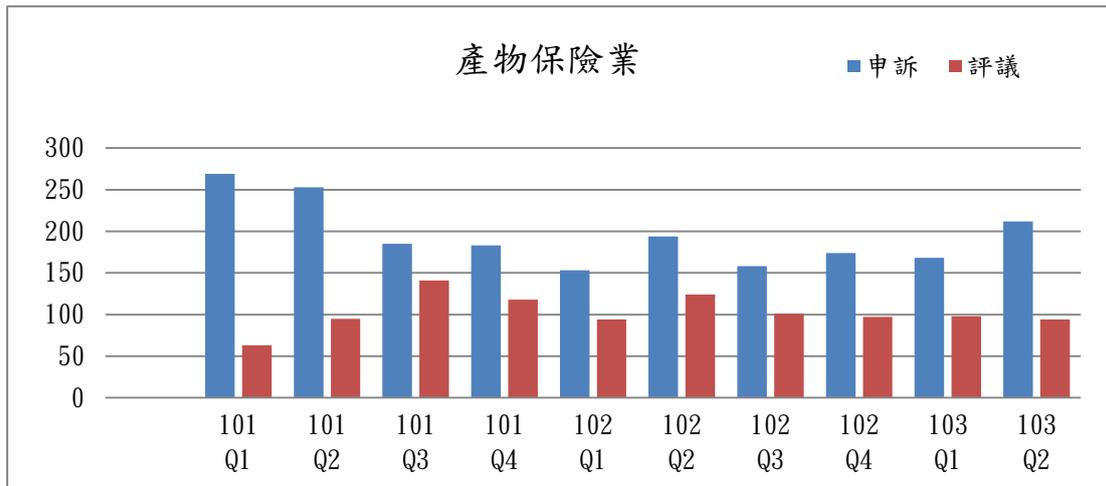


表 13. 保險輔助人業申訴暨評議案件數直條圖(季)

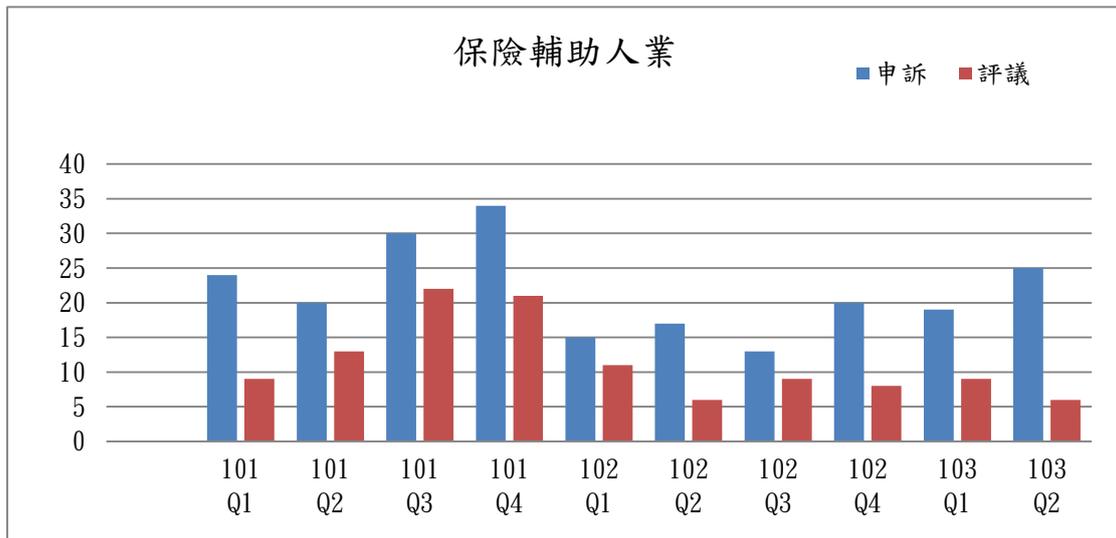
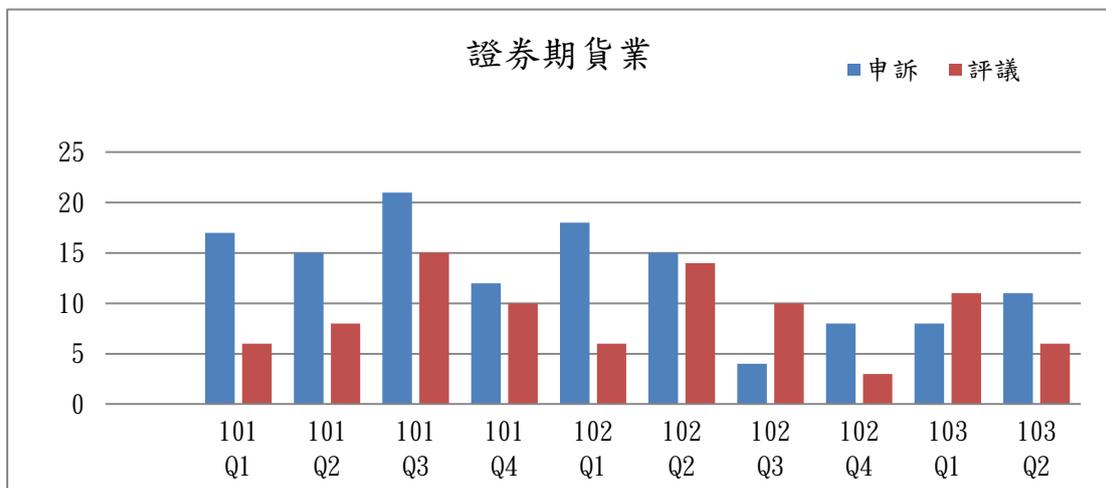


表 14. 證券期貨業申訴暨評議案件數直條圖(季)



103 年第 2 季常見爭議類型(申訴暨評議)

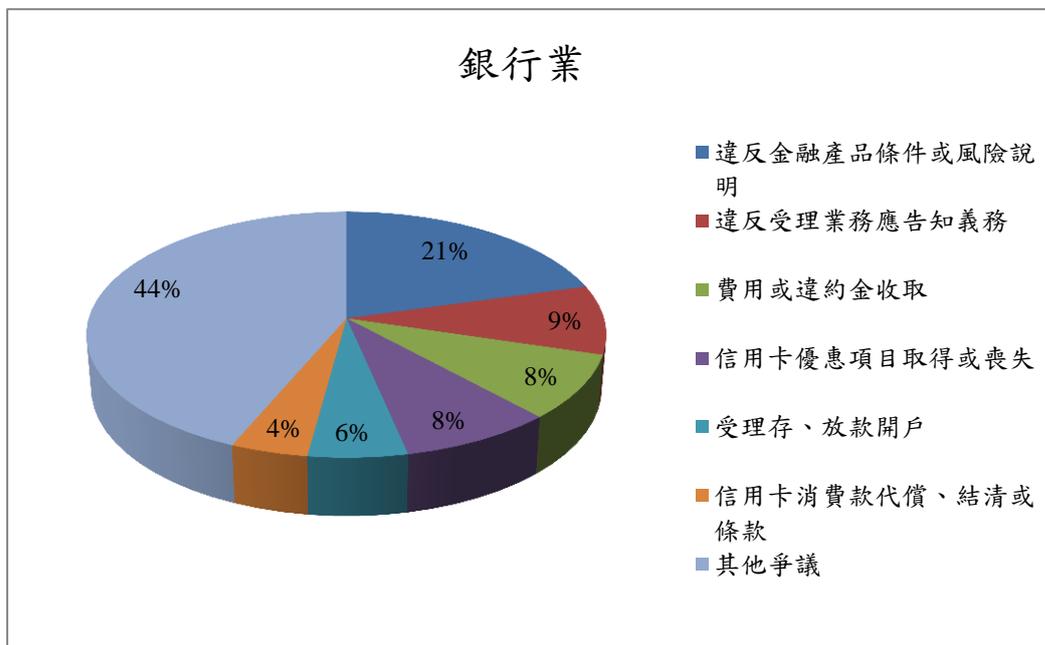
103 年第 1 季及 103 年第 2 季常見爭議類型依行業別排列如下(表 15)：

表 15. 103 年第 1 季及 103 年第 2 季常見爭議類型(申訴暨評議)

		103 年第 1 季	103 年第 2 季
行業別		爭議類型	爭議類型
銀行業		違反金融商品條件或風險說明	違反金融商品條件或風險說明
		違反受理業務應告知事項義務	違反受理業務應告知事項義務
		受理存提款爭議	費用或違約金收取 信用卡優惠項目之取得或喪失
壽險業	理賠類	必要性醫療	必要性醫療
		違反告知義務	殘廢等級認定
		事故發生原因認定	事故發生原因認定
	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		停效復效爭議	停效或復效爭議
		未遵循服務規範	契約變更
產險類	理賠類	殘廢等級認定	理賠金額認定
		理賠金額認定	殘廢等級認定
		事故發生原因認定	事故發生原因認定
	非理賠類	未遵循規範	未遵循服務規範
		續保爭議	續保爭議
		保單效力	承保範圍
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		契約撤銷	停效復效爭議
		契約轉換	未遵循服務規範
證券期貨業		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
		受託買賣期貨交易糾紛	基金銷售糾紛

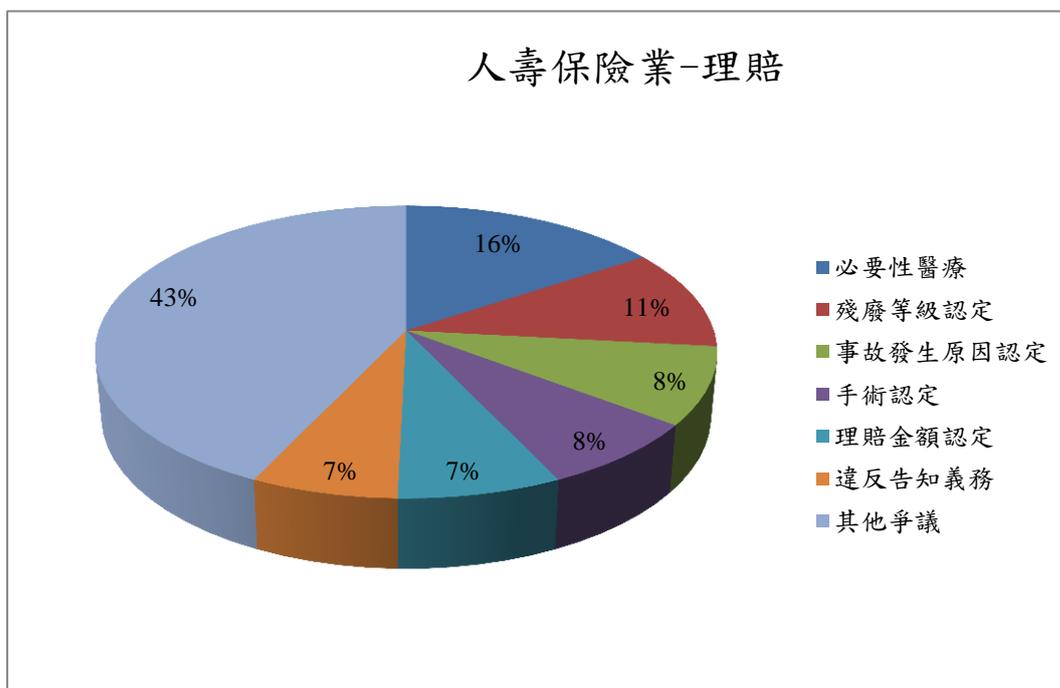
表 16-22 為 103 年第 2 季各業別常見爭議類型、比例及說明：

表 16. 銀行業常見爭議圓形圖



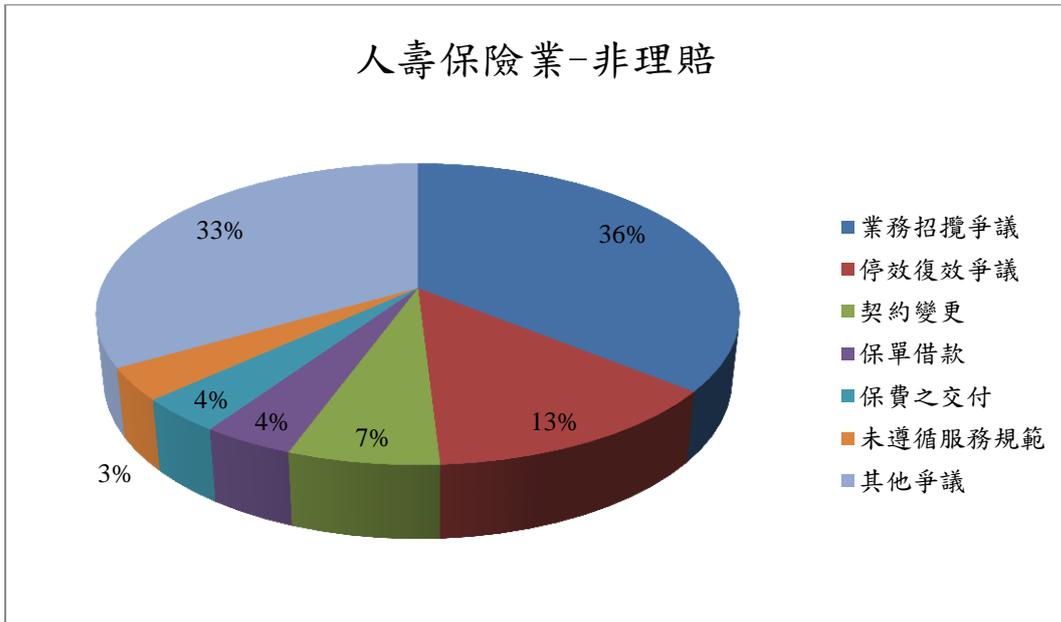
103 年第 2 季銀行業常見爭議類型與 103 年第 1 季相同，主要仍為違反金融商品條件或風險說明、違反受理業務應告知事項義務。

表 17. 人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



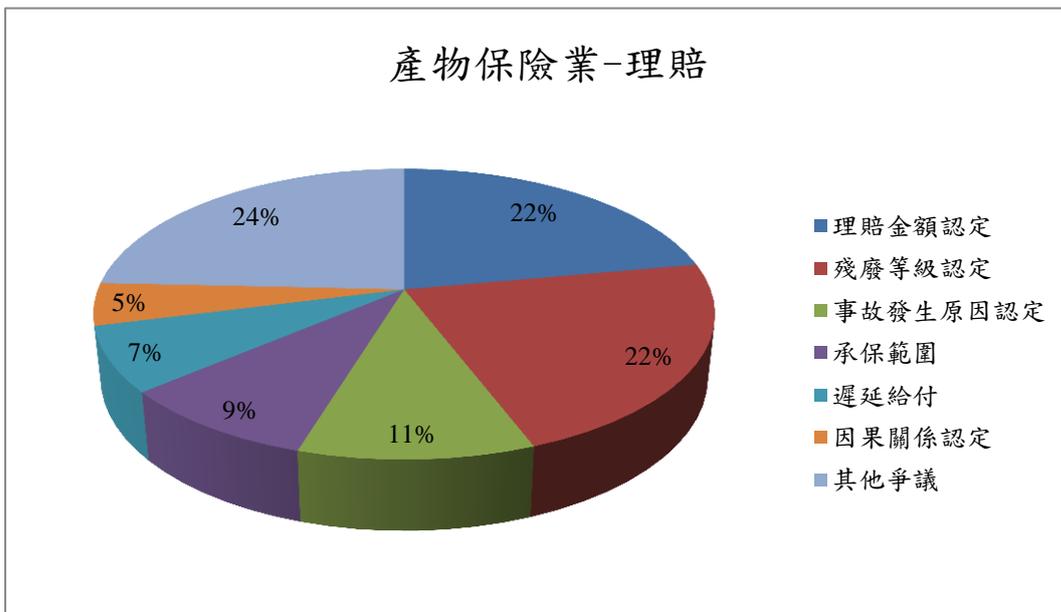
103 年第 2 季人壽保險業理賠類主要常見爭議類型為必要性醫療及殘廢等級認定。此二類爭議主要均涉及專業醫療與保險理賠實務之認定差異，故易生爭議。

表 18. 人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



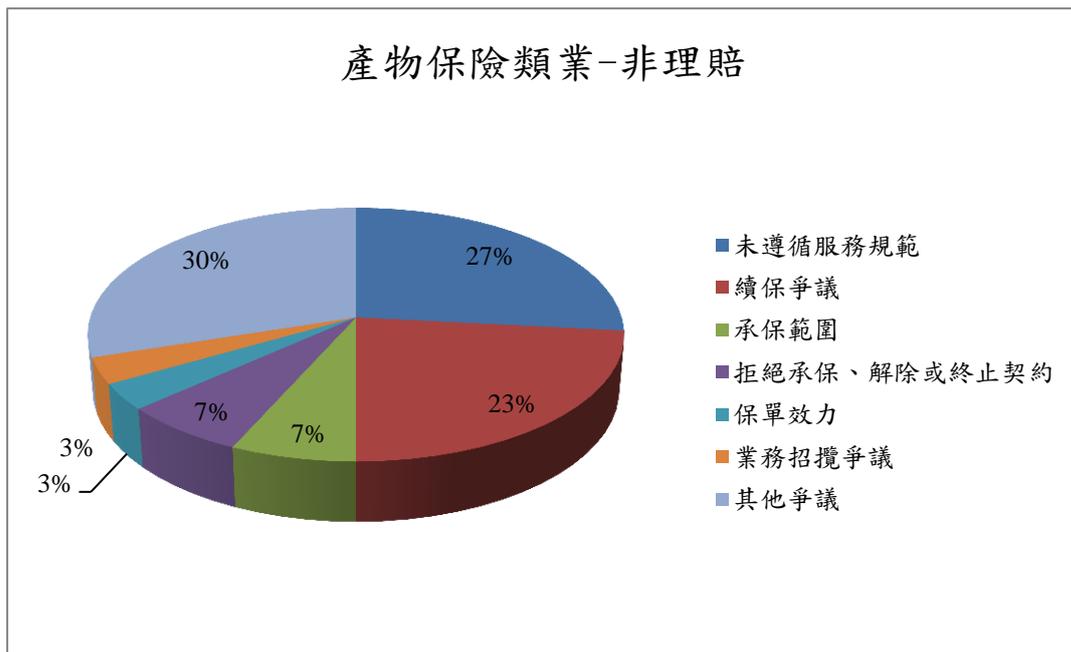
103 年第 2 季人壽保險業非理賠類常見爭議類型主要為業務招攬爭議及停效或復效爭議，與 103 年第 1 季相同。

表 19. 產物保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



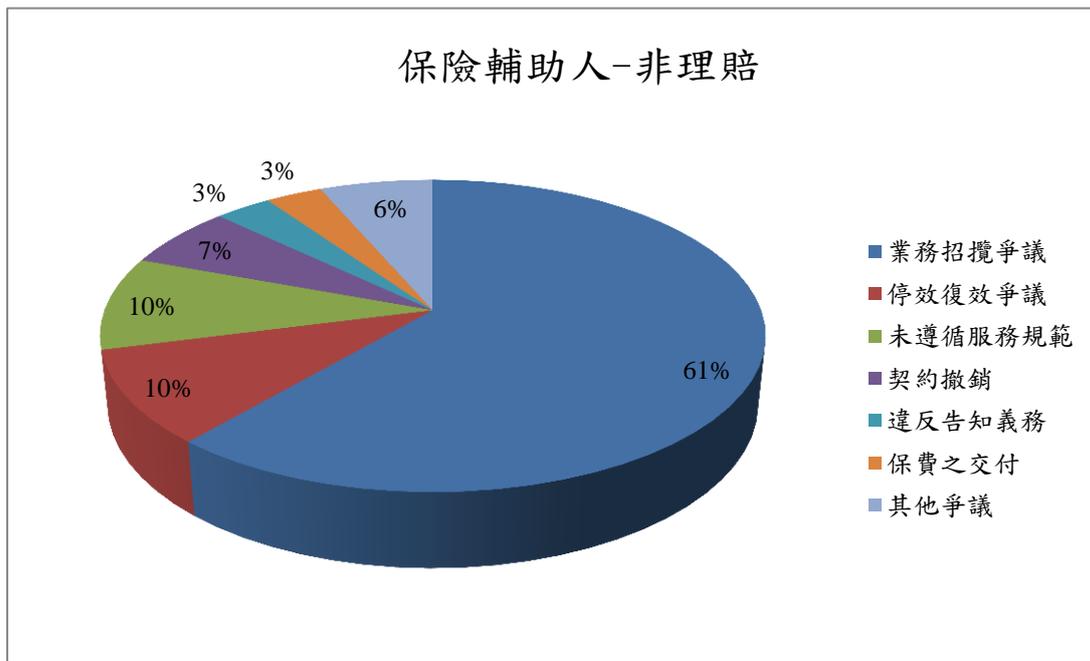
與理賠相關的爭議中通常包含到保單無法理賠、賠付太少、或是賠付太慢等。消費者與保險公司對於「理賠」標準的認定，存在極大的差距；扣除保單自負額、折舊、不足額投保等因素後，保險公司賠款金額常遠低於消費者的預期，是此類爭議發生之主要原因。

表 20. 產物保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



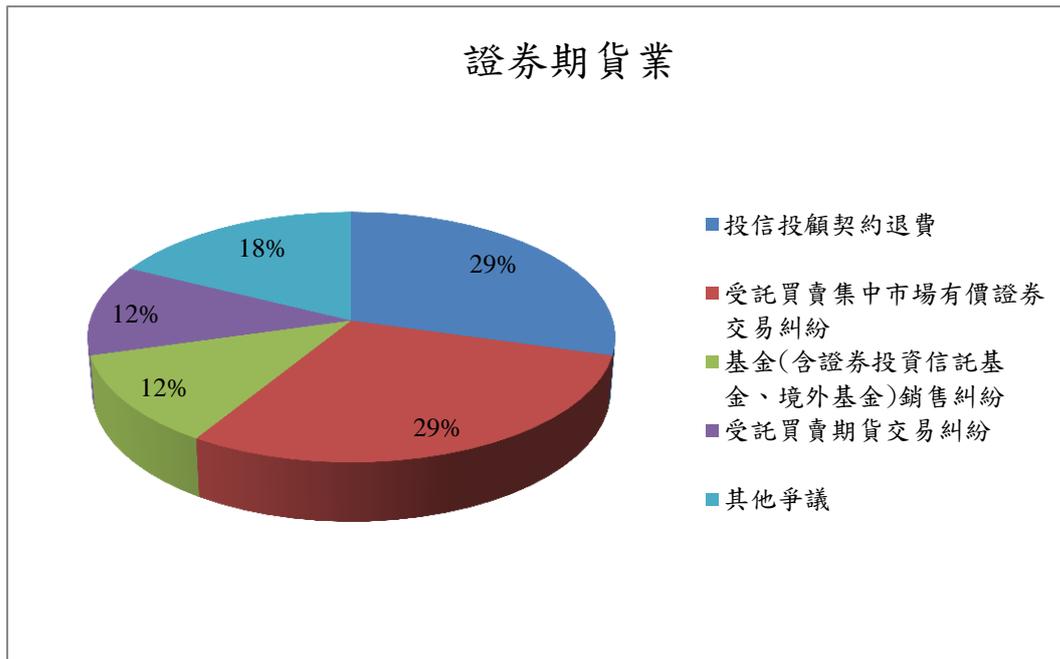
103 年第 2 季產物保險業非理賠類主要常見爭議類型與 103 年第 1 季相同，仍為未遵循服務規範及續保爭議。

表 21. 保險輔助人(非理賠類)常見爭議圓形圖



保險輔助人之爭議因其交易性質所致，主要仍以業務招攬爭議為大宗。

表 22. 證券期貨業常見爭議圓形圖



103 年第 2 季證券期貨業爭議案件計 17 件，其中以投信投顧契約退費、受託買賣集中市場有價證券交易糾紛為主要爭議類型。