

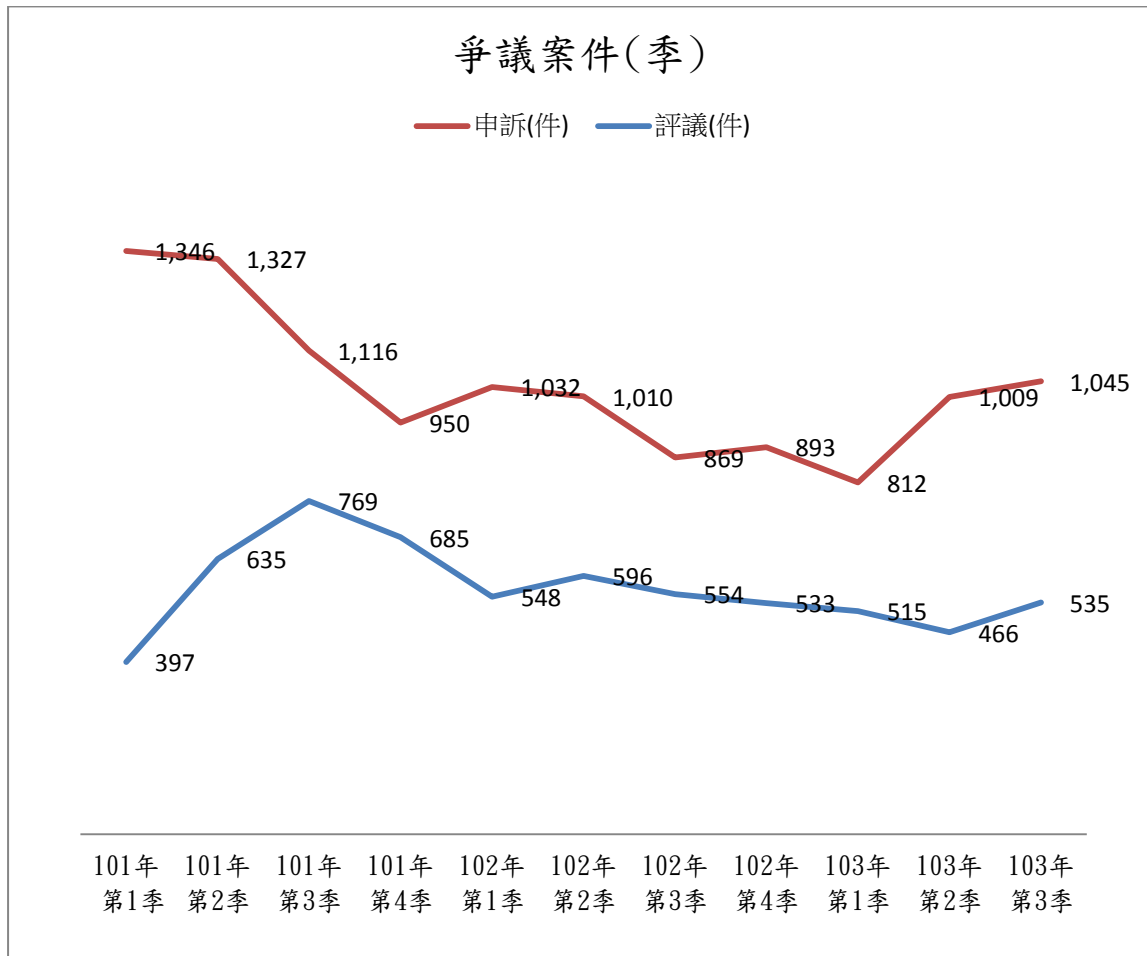
財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件說明

評議中心自 101 年正式運作，迄今已受理 11,409 件申訴及 6,233 件評議，案件數量變化依季統計如下(表 1、表 2)：

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	103年 第3季	合計
申訴(件)	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	1,045	11,409
評議(件)	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	6,233

表 2. 申訴暨評議案件數折線圖



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 3、表 4、表 5、表 6)。

表3. 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	103 Q3	合計
銀行業	172	144	98	89	202	125	95	97	87	110	110	1,329
保險業	1,157	1,168	997	849	812	870	770	788	717	888	919	9,935
證券期貨業	17	15	21	12	18	15	4	8	8	11	16	145
申訴(全部業別)	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	1,045	11,409

表 4. 申訴案件數折線圖(全部業別)

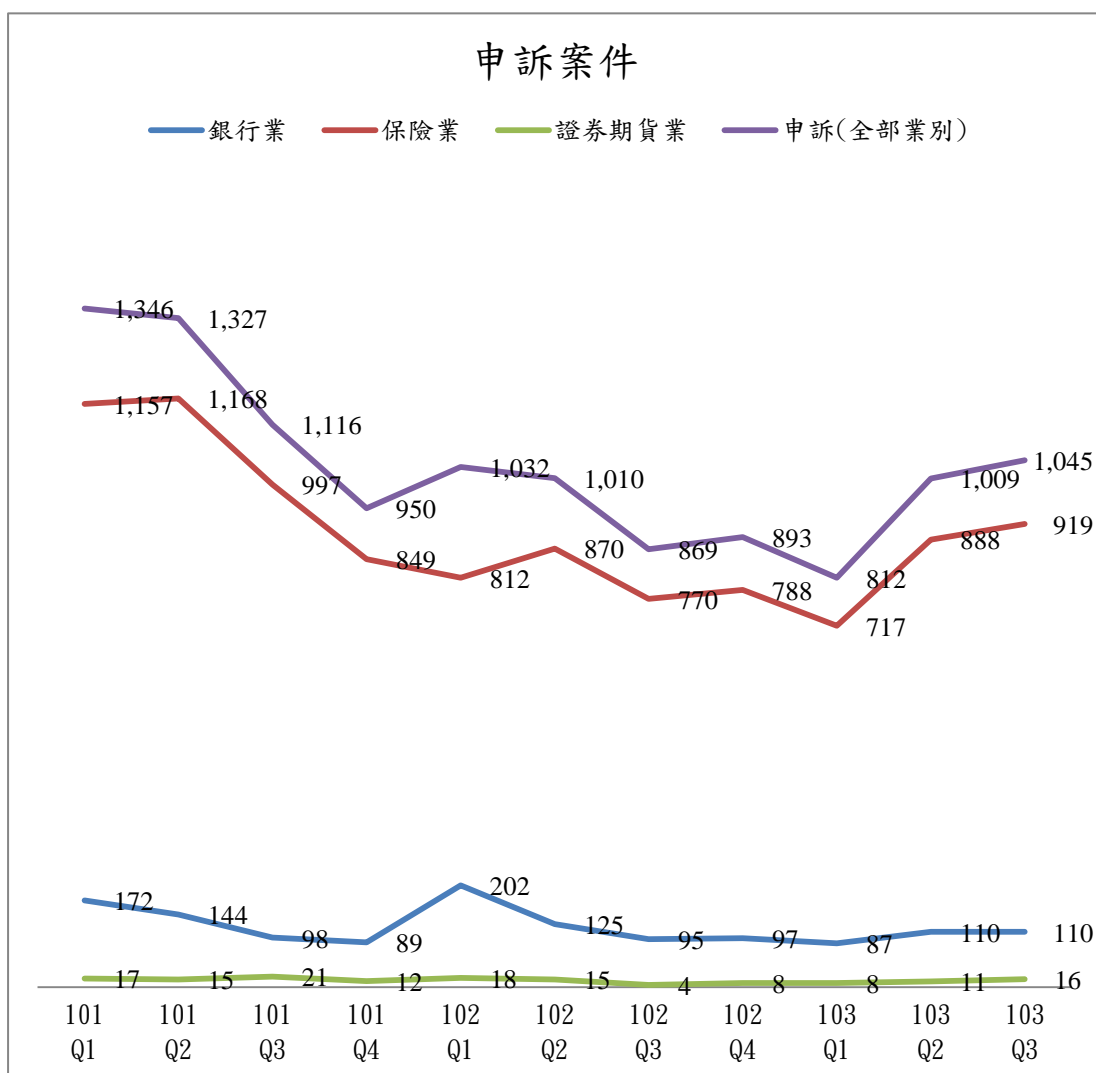
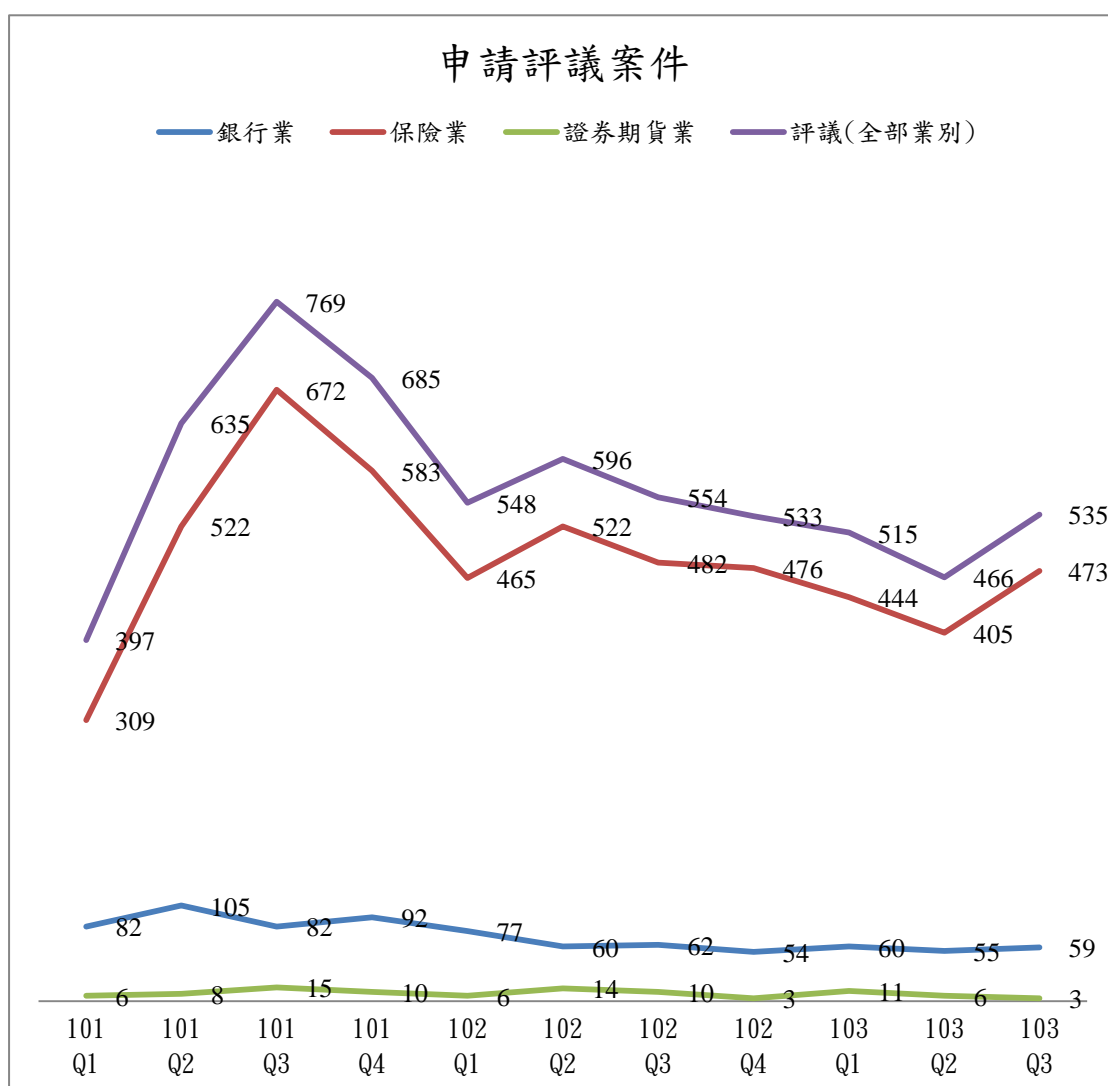


表5. 申請評議案件數統計

行業別	101 Q1	101 Q2	101 Q3	101 Q4	102 Q1	102 Q2	102 Q3	102 Q4	103 Q1	103 Q2	103 Q3	合計
銀行業	82	105	82	92	77	60	62	54	60	55	59	788
保險業	309	522	672	583	465	522	482	476	444	405	473	5,353
證券期貨業	6	8	15	10	6	14	10	3	11	6	3	92
評議(全部業別)	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	6,233

表 6. 評議案件數折線圖(全部業別)



103 年第 3 季爭議案件數變化

103 年第 3 季申訴案件數(1,045 件)及申請評議案件數(535 件)雖比第 2 季件數微幅增加，惟就 103 年第 1 至 3 季申訴案件總件數(2,866 件)與 101 年第 1 至 3 季申訴案件總件數(3,789 件)及 102 年第 1 至 3 季申訴案件總件數(2,911 件)觀察，整體申訴案件仍是平緩下降之趨勢；另外，就 103 年第 1 至 3 季申請評議案件總件數(1,516 件)與 101 年第 1 至 3 季申請評議案件總件數(1,801 件)及 102 年第 1 至 3 季申請評議案件總件數(1,698 件)觀察，整體申請評議案件趨勢亦呈平緩下降。

第 3 季各行業別案件數占總案件數之比率仍與前幾季大致相同；壽險業申訴案件占總申訴案件數 65%，產險占 21%，保險輔助人占 2%，銀行占 10%，證期占 2%；壽險業申請評議案件占總申請評議案件數 66%，產險占 20%，保險輔助人占 2%，銀行占 11%，證期占 1%。表 8-12 為各業別爭議案件數直條圖。

表 7. 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	合計
申訴	銀行業	172	144	98	89	202	125	95	97	87	110	110	1,329
	人壽保險業	864	895	782	632	644	659	599	594	530	651	680	7,530
	產物保險業	269	253	185	183	153	194	158	174	168	212	218	2,167
	保險輔助人	24	20	30	34	15	17	13	20	19	25	21	238
	證券期貨業	17	15	21	12	18	15	4	8	8	11	16	145
	申訴案件總計	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	1,045	11,409
評議	銀行業	82	105	82	92	77	60	62	54	60	55	59	788
	人壽保險業	237	414	509	444	360	392	372	371	337	305	354	4,095
	產物保險業	63	95	141	118	94	124	101	97	98	94	107	1,132
	保險輔助人	9	13	22	21	11	6	9	8	9	6	12	126
	證券期貨業	6	8	15	10	6	14	10	3	11	6	3	92
	評議案件合計	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	6,233

表 8. 銀行業申訴暨評議案件數直條圖(季)

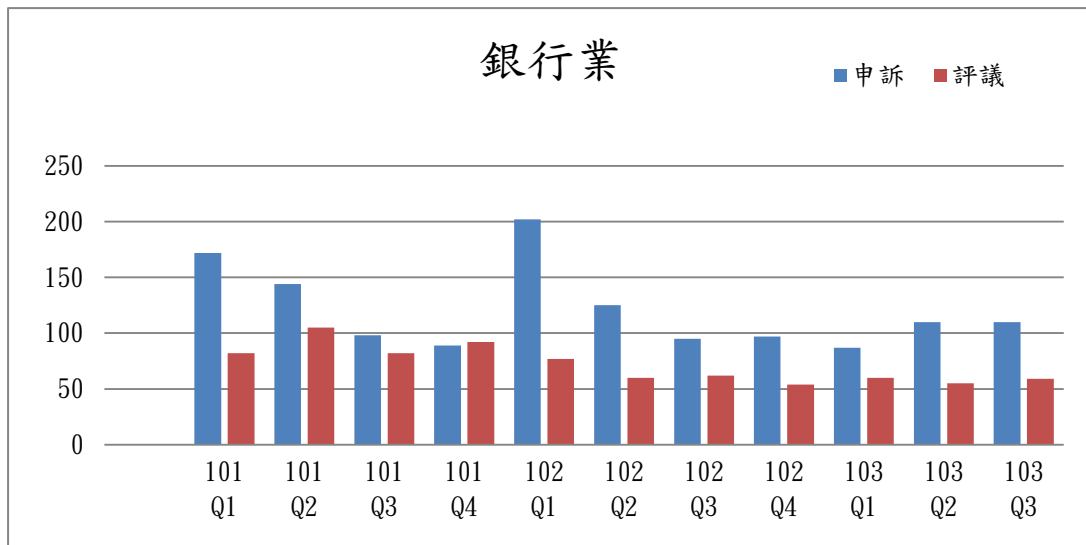


表 9. 人壽保險業申訴暨評議案件數直條圖(季)

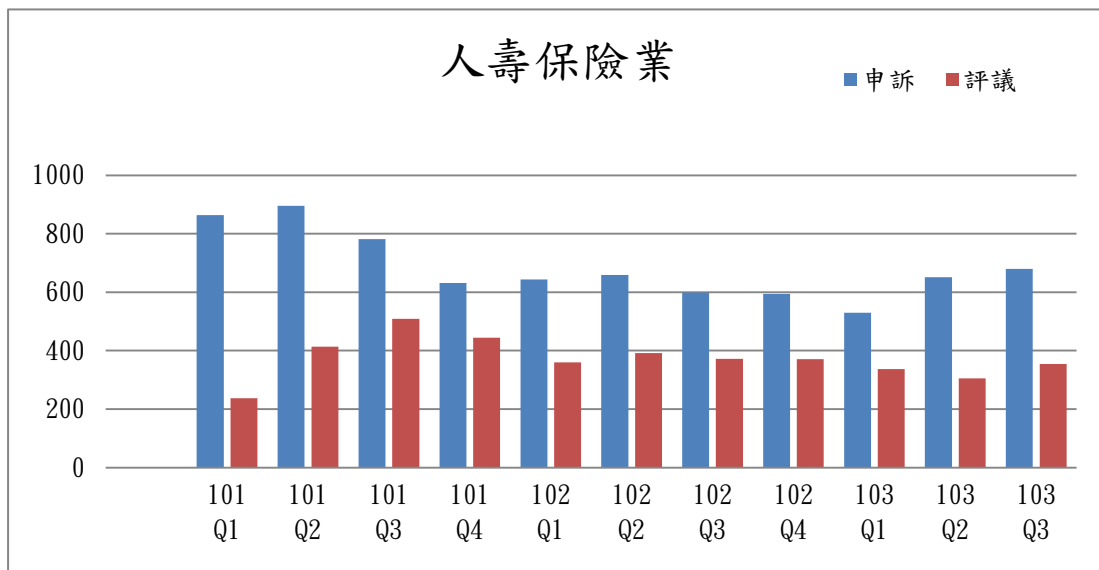


表 10. 產物保險業申訴暨評議案件數直條圖(季)

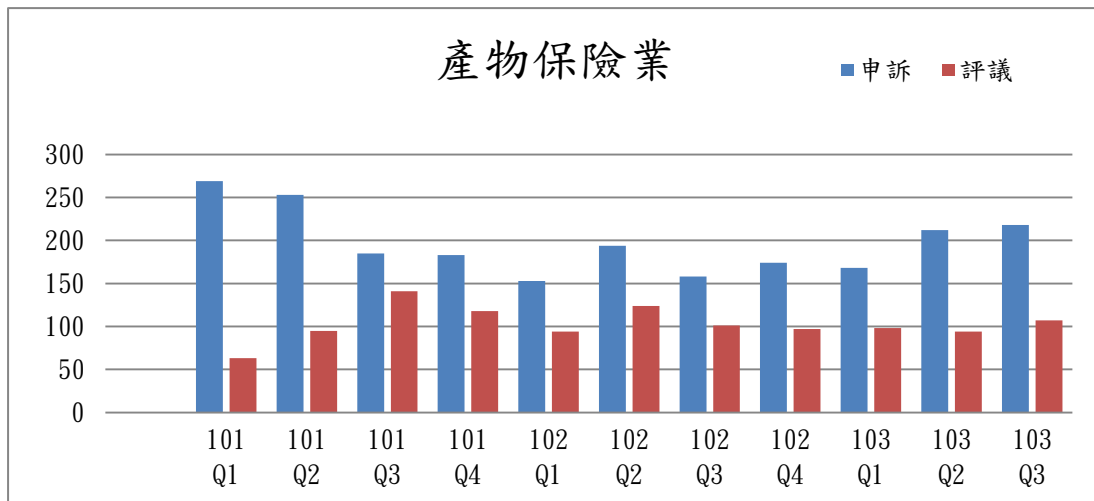


表 11. 保險輔助人業申訴暨評議案件數直條圖(季)

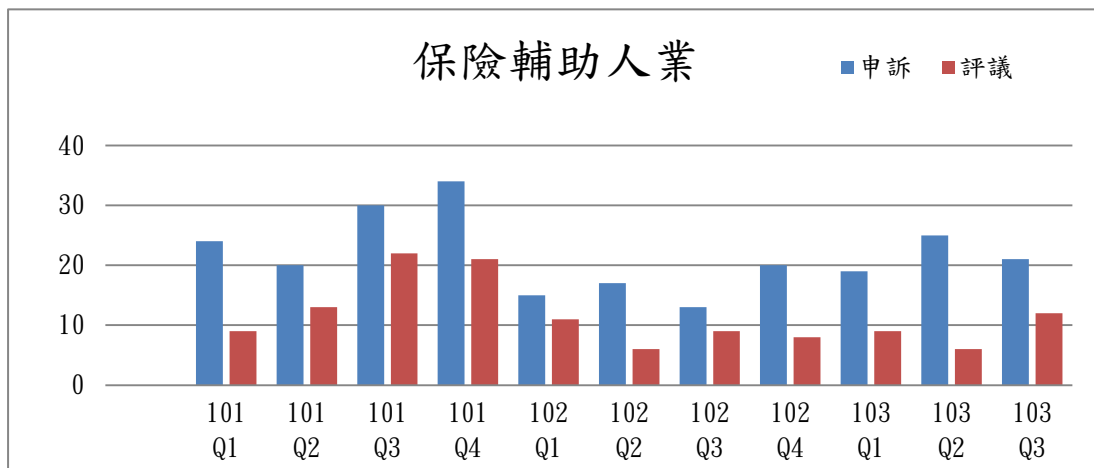
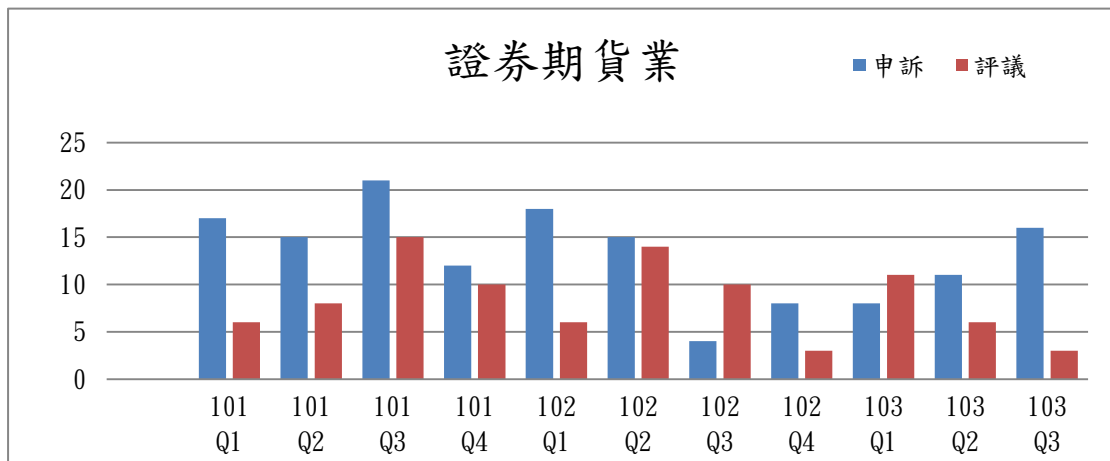


表 12. 證券期貨業申訴暨評議案件數直條圖(季)



103 年第 3 季常見爭議類型(申訴暨評議)

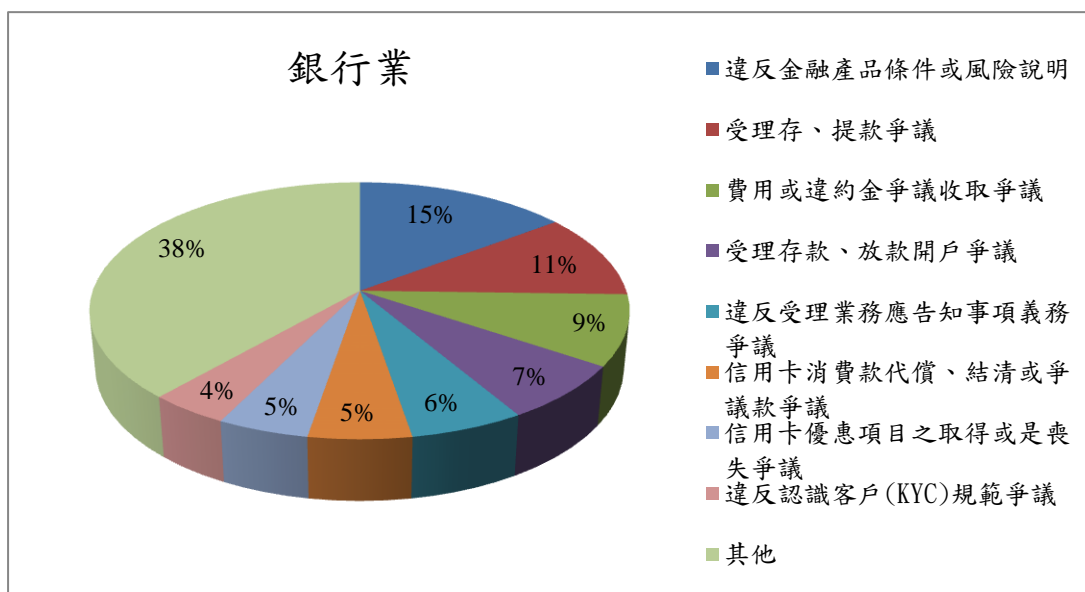
103 年第 2 季及 103 年第 3 季常見爭議類型依行業別排列如下(表 13)：

表 13. 103 年第 2 季及 103 年第 3 季常見爭議類型(申訴暨評議)

		103 年第 2 季	103 年第 3 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	受理存、提款爭議(含外匯)
		費用或違約金收取	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
		殘廢等級認定	事故發生原因認定
		事故發生原因認定	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	停效或復效爭議
		契約變更	契約變更
產險類	理賠類	理賠金額認定	殘廢等級認定
		殘廢等級認定	理賠金額認定
		事故發生原因認定	事故發生原因認定
	非理賠類	未遵循服務規範	未遵循服務規範
		續保爭議	續保爭議
		承保範圍	業務招攬爭議
保險輔助人	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
		未遵循服務規範	停效復效爭議
證券期貨業	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		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛

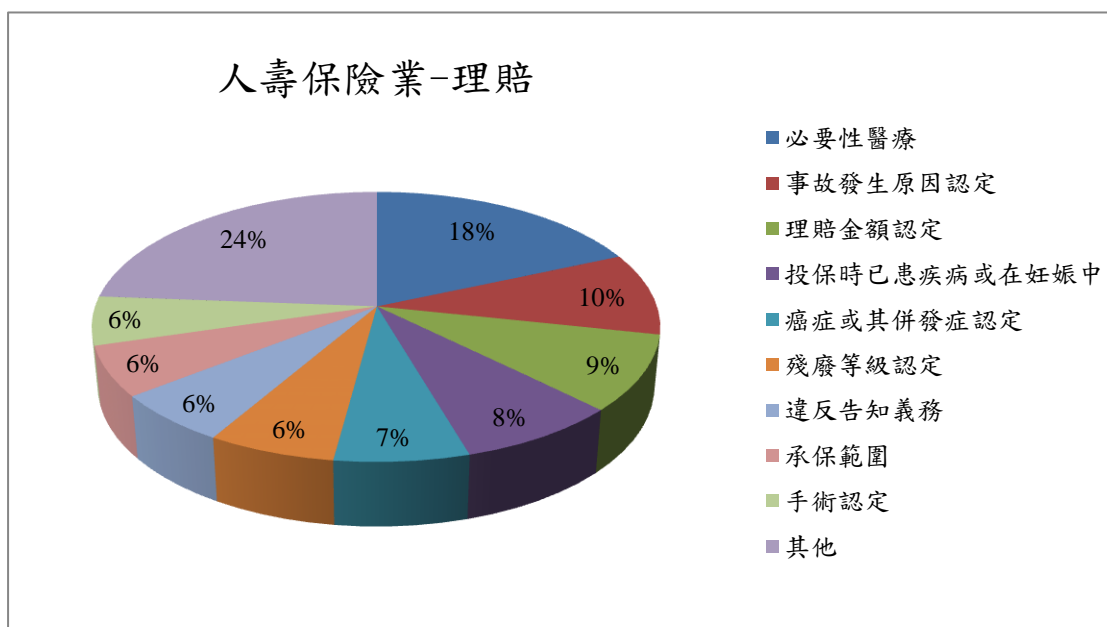
表 14-20 為 103 年第 3 季各業別常見爭議類型、比例及說明：

表 14. 銀行業常見爭議圓形圖



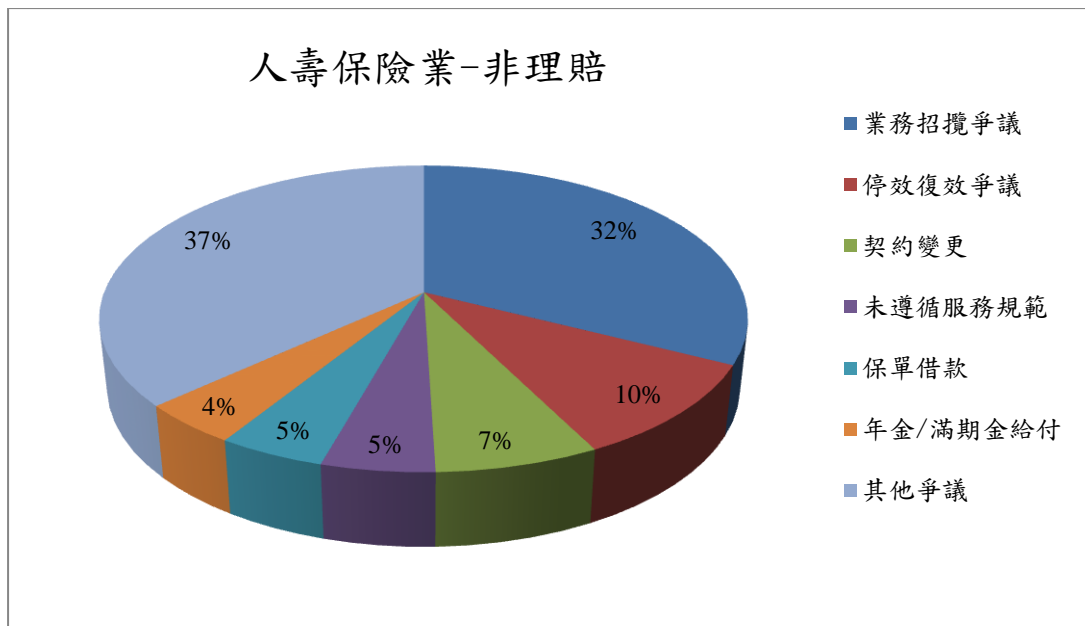
103 年第 3 季銀行業常見爭議類型與 103 年第 2 季大致相同，但新增了受理存、提款爭議。

表 15. 人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



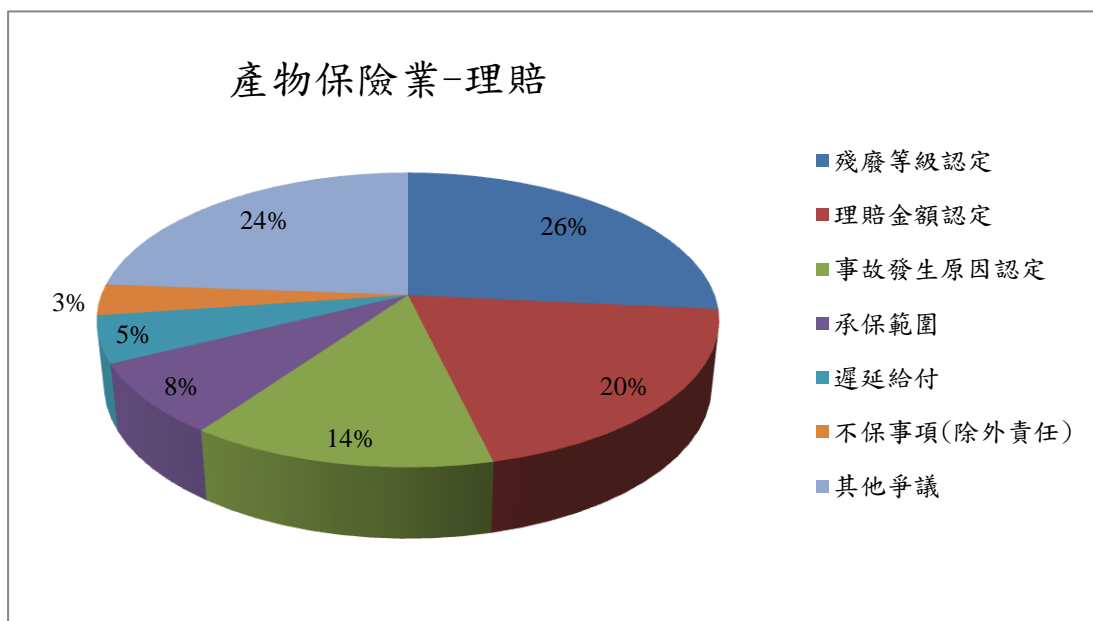
年第 3 季人壽保險業理賠類主要常見爭議類型為必要性醫療、事故發生原因認定及理賠金額認定。

表 16. 人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



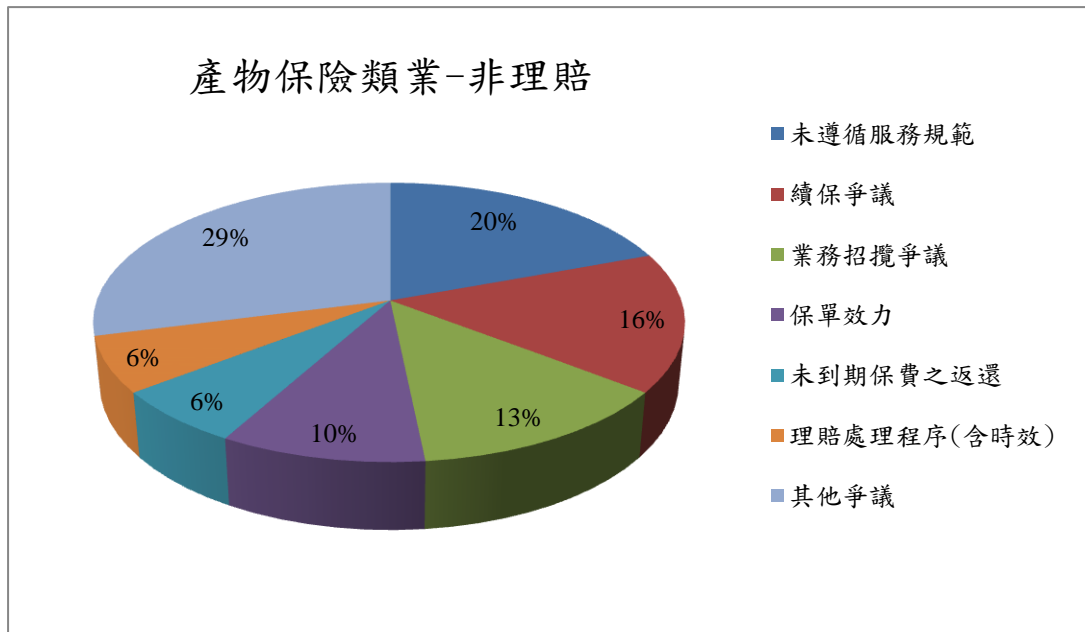
103 年第 3 季人壽保險業非理賠類常見爭議類型主要為業務招攬爭議及停效或復效爭議，與 103 年第 2 季相同。

表 17. 產物保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



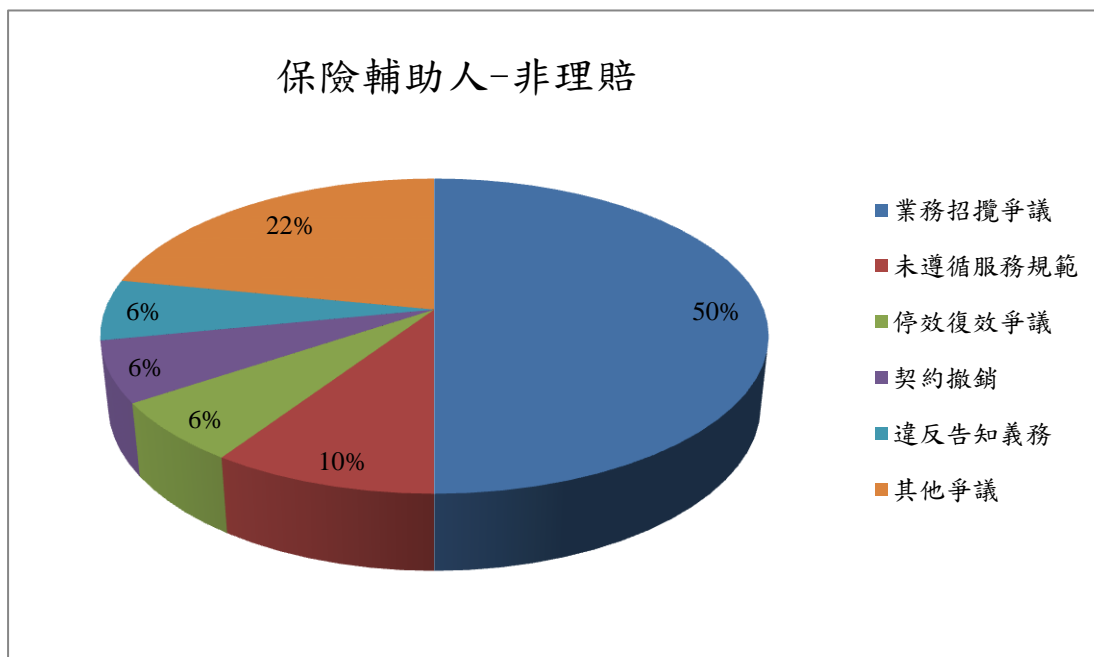
103 年第 3 季產物保險業理賠類常見爭議類型主要為殘廢等級認定、理賠金額認定及事故發生原因認定，與 103 年第 2 季一致。

表 18. 產物保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



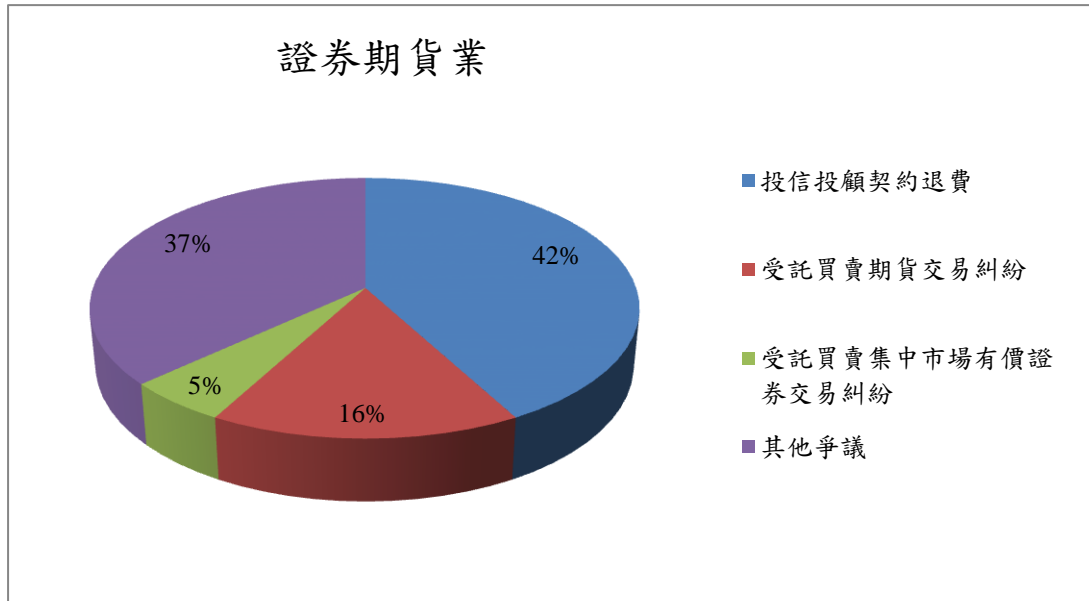
103 年第 3 季產物保險業非理賠類主要前兩大爭議類型與 103 年第 2 季相同，仍為未遵循服務規範及續保爭議，另業務招攬爭議亦為常見爭議。

表 19. 保險輔助人(非理賠類)常見爭議圓形圖



103 年第 3 季保險輔助人之爭議主要仍以業務招攬爭議為大宗。

表 20. 證券期貨業常見爭議圓形圖



103 年第 3 季證券期貨業爭議案件計 19 件，其中以投信投顧契約退費為最主要爭議類型。