

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 103 年底已受理 12,389 件申訴及 6,770 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(季)

件數	101 第 1 季	101 第 2 季	101 第 3 季	101 第 4 季	102 第 1 季	102 第 2 季	102 第 3 季	102 第 4 季	103 第 1 季	103 第 2 季	103 第 3 季	103 第 4 季	合計
申訴	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	1,045	980	12,389
評議	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	537	6,770

表 2. 申訴暨評議案件數折線圖

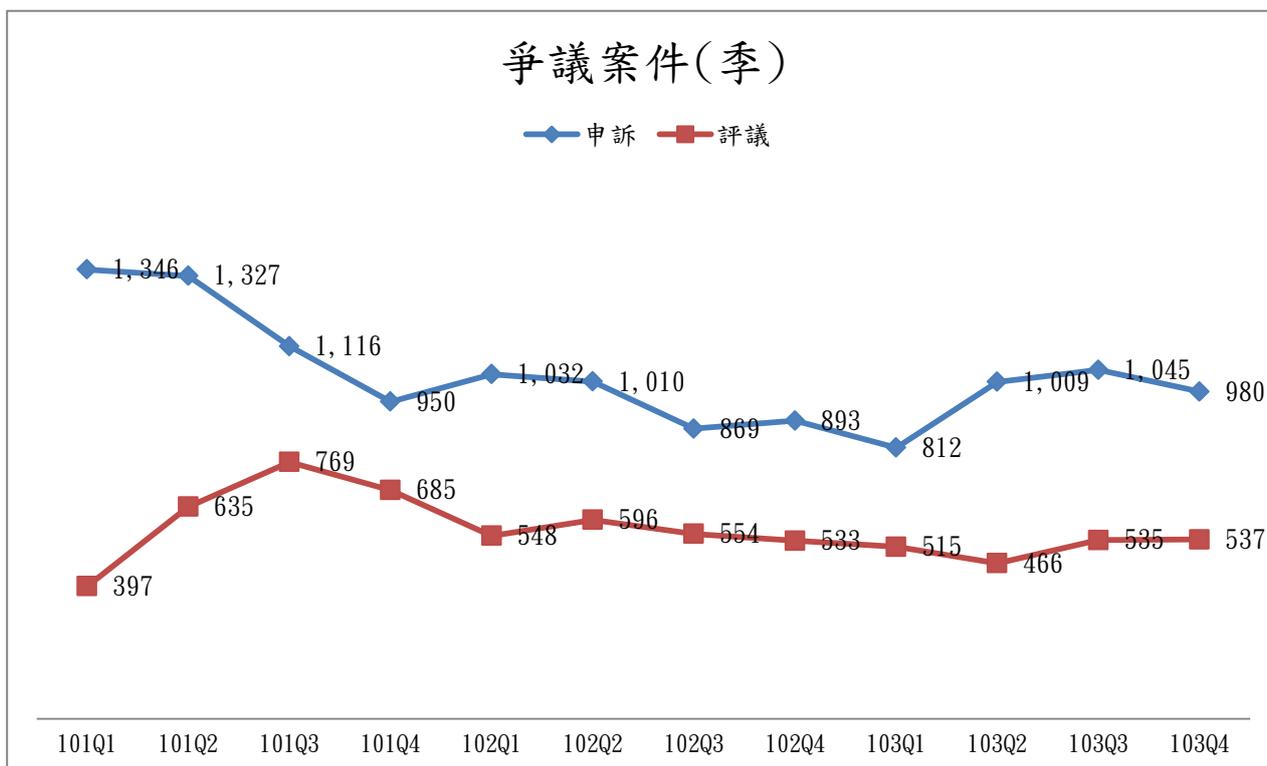
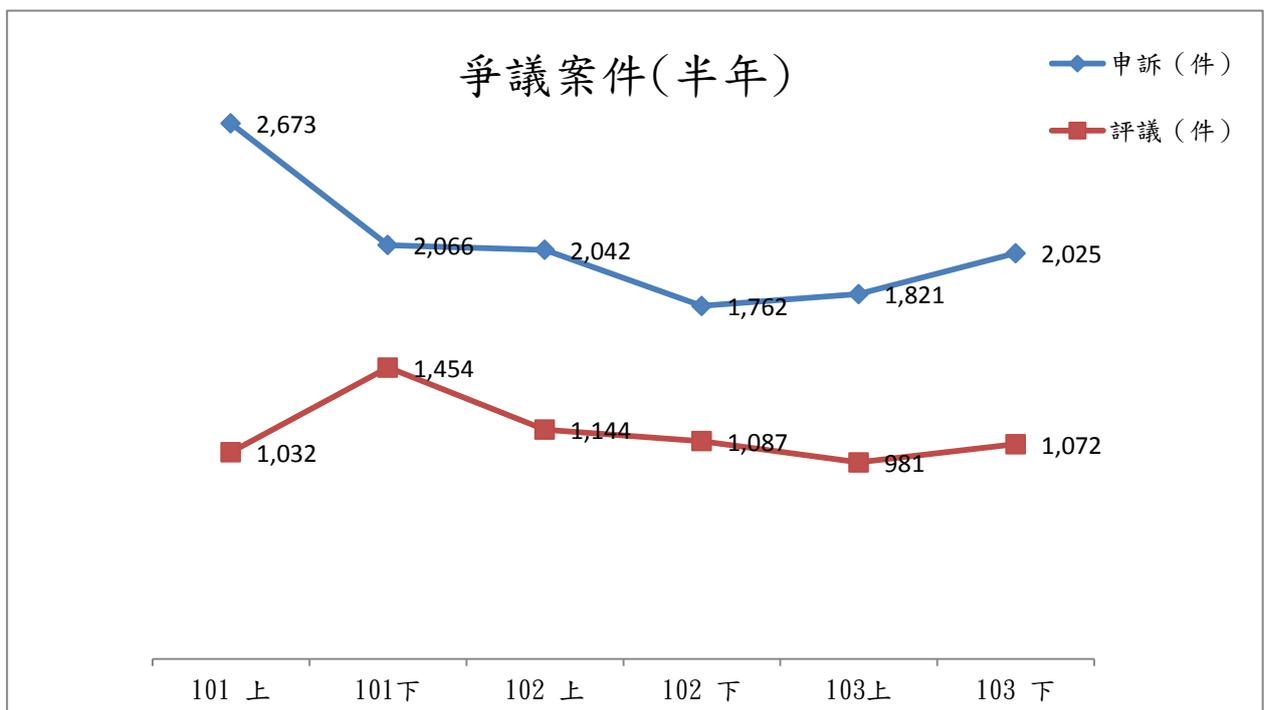


表 3. 申訴評議案件數統計(依半年計)

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	合計
申訴(件)	2,673	2,066	2,042	1,762	1,821	2,025	12,389
評議(件)	1,032	1,454	1,144	1,087	981	1,072	6,770

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	合計
銀	172	144	98	89	202	125	95	97	87	110	110	116	1,445
保	1,157	1,168	997	849	812	870	770	788	717	888	919	856	10,791
證期	17	15	21	12	18	15	4	8	8	11	16	8	153
小計	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	1,045	980	12,389

表 6. 申訴案件數折線圖(全部業別)

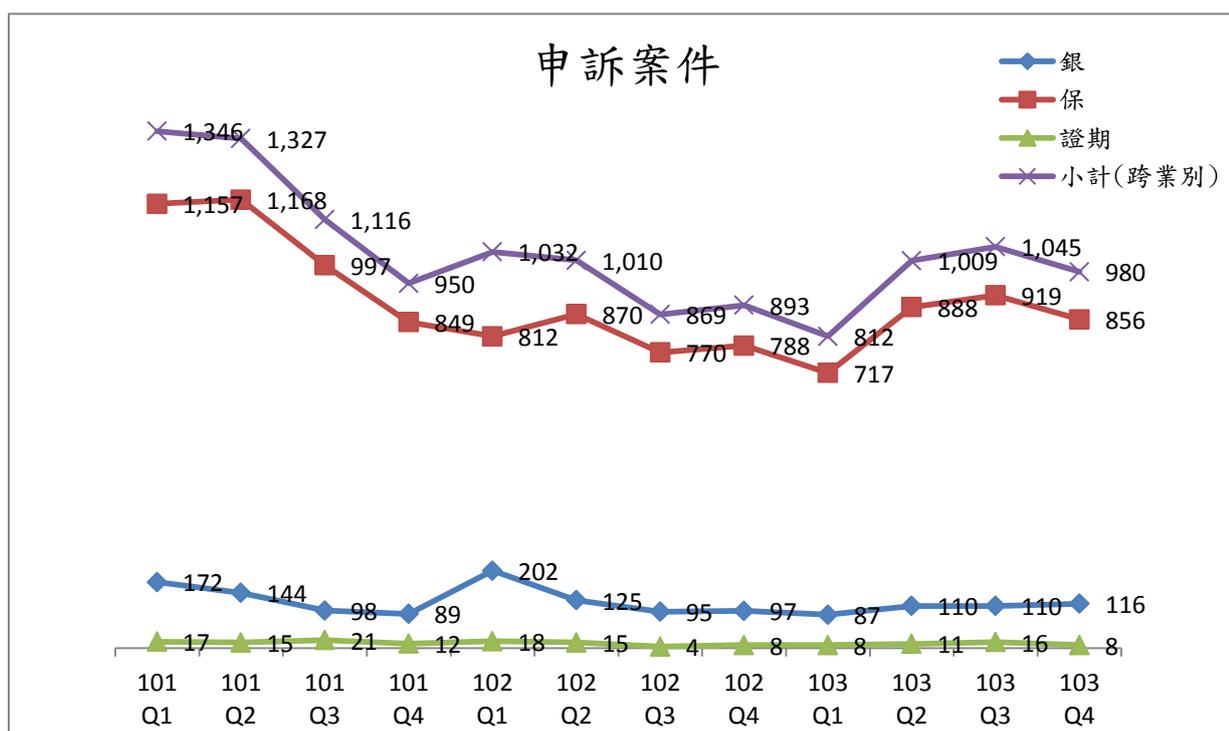
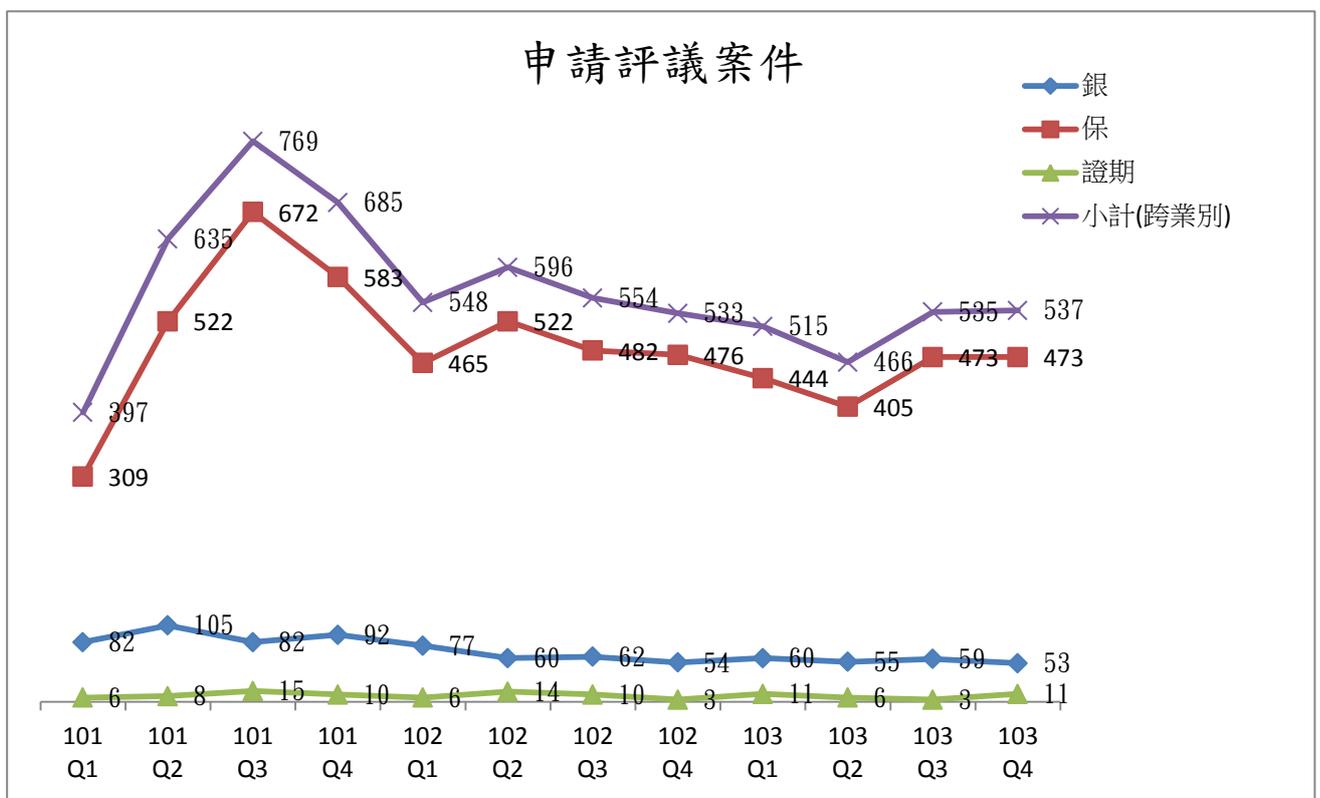


表 7. 申請評議案件數統計

行業	101 Q1	101 Q2	101 Q3	101 Q4	102 Q1	102 Q2	102 Q3	102 Q4	103 Q1	103 Q2	103 Q3	103 Q4	合計
銀	82	105	82	92	77	60	62	54	60	55	59	53	841
保	309	522	672	583	465	522	482	476	444	405	473	473	5,826
證期	6	8	15	10	6	14	10	3	11	6	3	11	103
小計	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	537	6,770

表 8. 評議案件數折線圖(全部業別)



103 年第 4 季爭議案件數變化

103 年第 4 季申訴案件數(980 件) 比第 3 季件數(1,045 件)減少，申請評議案件數(537 件) 則比第 3 季件數微幅增加 2 件，惟就 103 年全年申訴案件總件數(3,846 件)與 101 年第全年申訴案件總件數(4,739 件)及 102 年全年申訴案件總件數(3,804 件)觀察，整體申訴案件仍是平緩下降之趨勢；另外，就 103 年第全年申請評議案件總件數(2,053 件)與 101 年全年申請評議案件總件數(2,486 件)及 102 年全年申請評議案件總件數(2,231 件) 觀察，整體申請評議案件趨勢亦呈下降。

第 4 季壽險業申訴案件占總申訴案件數 60%，產險占 23%，保險輔助人占 4%，銀行占 12%，證期占 1%；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 10%，證期占 2%。表 9-12 為各業別爭議案件數統計及直條圖。

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	103年 第3季	103年 第4季	合計
申訴	銀行業	172	144	98	89	202	125	95	97	87	110	110	116	1,445
	人壽保險業	864	895	782	632	644	659	599	594	530	651	680	591	8,121
	產物保險業	269	253	185	183	153	194	158	174	168	212	218	230	2,397
	保險輔助人	24	20	30	34	15	17	13	20	19	25	21	35	273
	證券期貨業	17	15	21	12	18	15	4	8	8	11	16	8	153
	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	12,389
評議	銀行業	82	105	82	92	77	60	62	54	60	55	59	53	841
	人壽保險業	237	414	509	444	360	392	372	371	337	305	354	354	4,449
	產物保險業	63	95	141	118	94	124	101	97	98	94	107	106	1,238
	保險輔助人	9	13	22	21	11	6	9	8	9	6	12	13	139
	證券期貨業	6	8	15	10	6	14	10	3	11	6	3	11	103
	評議案件合計	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	537	6,770

表 10. 銀行業申訴暨評議案件數直條圖(季)

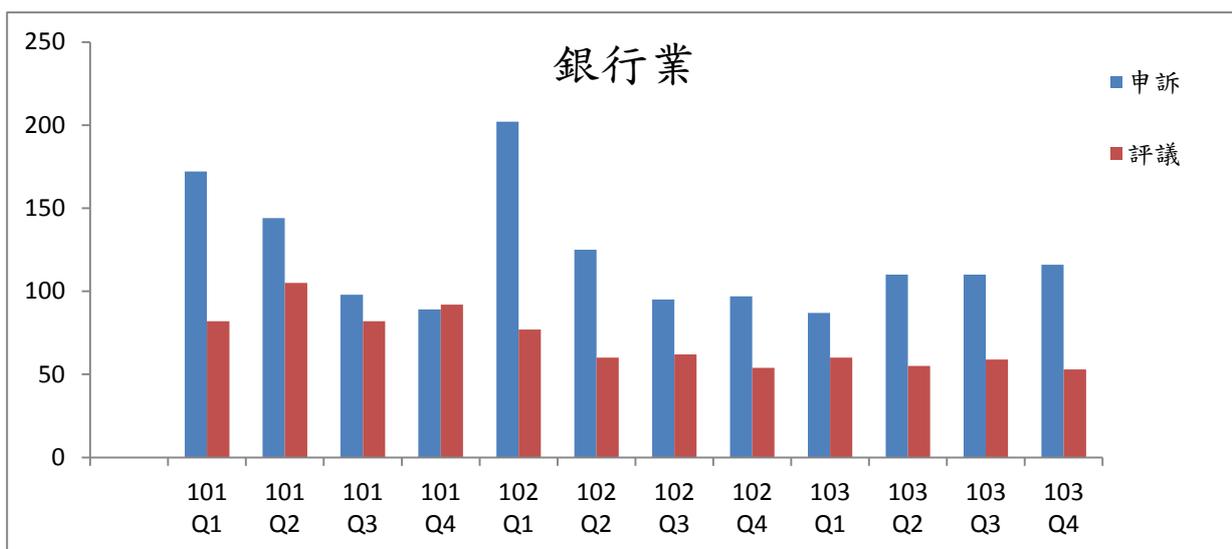


表 11. 人壽保險業申訴暨評議案件數直條圖(季)

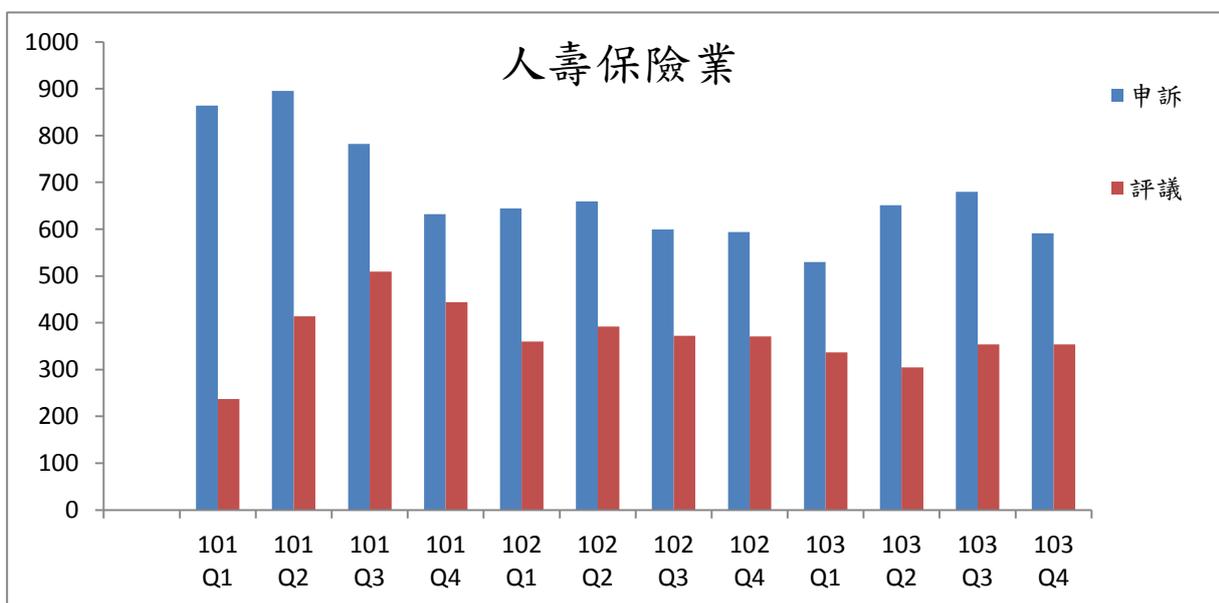


表 12. 產物保險業申訴暨評議案件數直條圖(季)

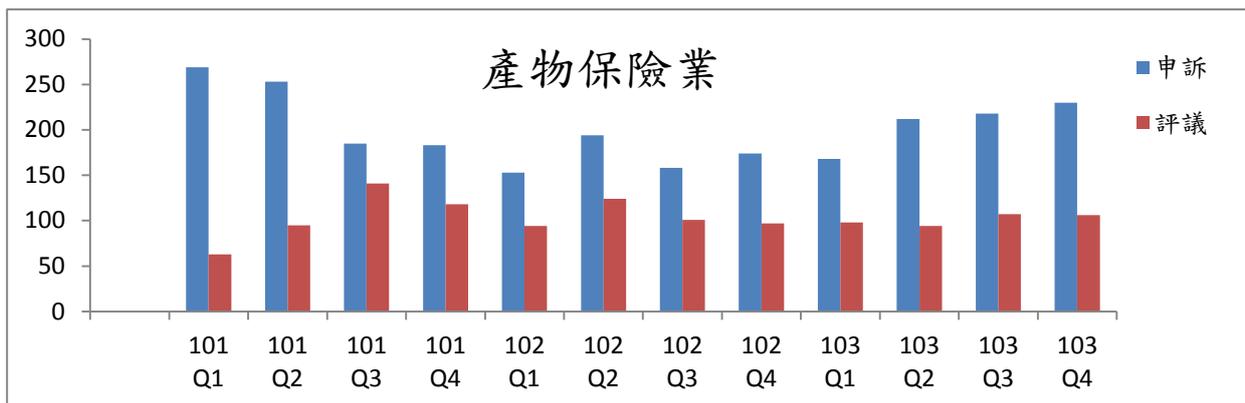


表 13. 保險輔助人業申訴暨評議案件數直條圖(季)

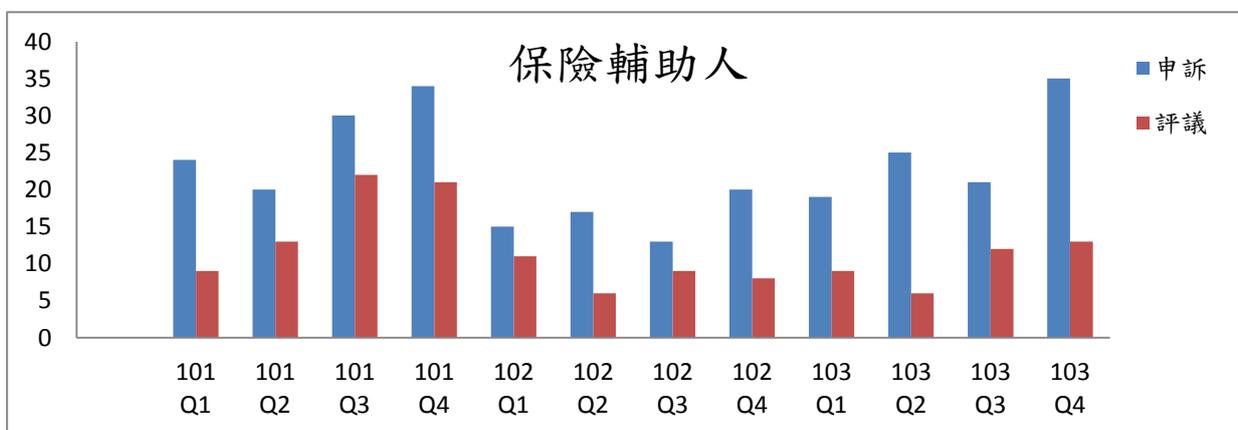
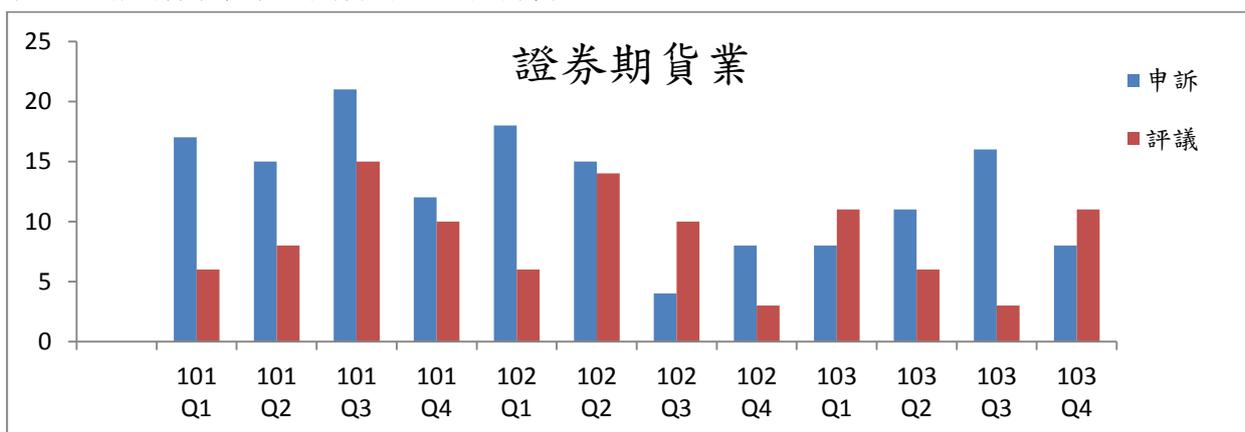


表 14. 證券期貨業申訴暨評議案件數直條圖(季)



103 年第 4 季及 103 年常見爭議類型(申訴暨評議)

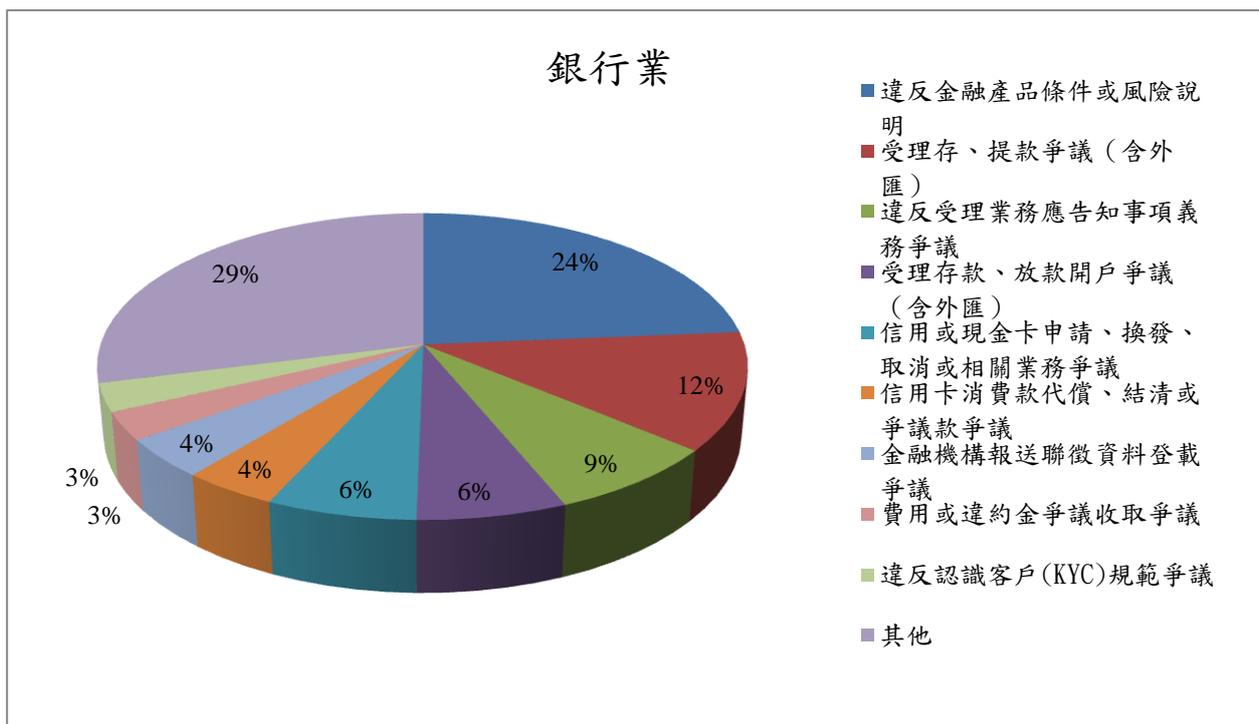
103 年第 4 季及 103 年常見爭議類型依行業別排列如下(表 15)：

表 15. 103 年第 4 季及 103 年常見爭議類型(申訴暨評議)

		103 年第 4 季	103 年
行業別		爭議類型	爭議類型
銀行業		違反金融產品條件或風險說明	違反金融商品條件或風險說明
		受理存、提款爭議(含外匯)	受理存、提款爭議(含外匯)
		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
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	殘廢等級認定
	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	殘廢等級認定	殘廢等級認定
		理賠金額認定	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	續保爭議	續保爭議
		未遵循服務規範	未遵循服務規範
		未到期保費之返還	保單效力
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		未遵循服務規範	未遵循服務規範
		要保人非親簽	契約撤銷
證券期貨業		基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛	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	受託買賣期貨交易糾紛

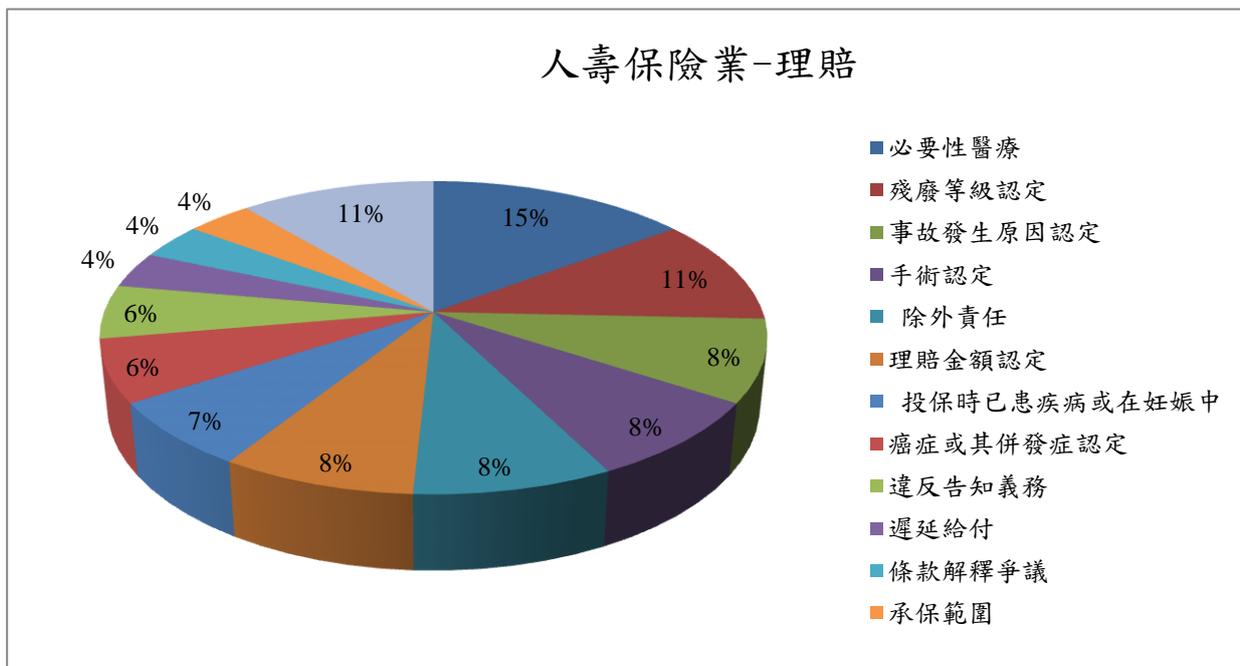
表 16-22 為 103 年第 4 季各業別常見爭議類型、比例及說明：

表 16. 銀行業常見爭議圓形圖



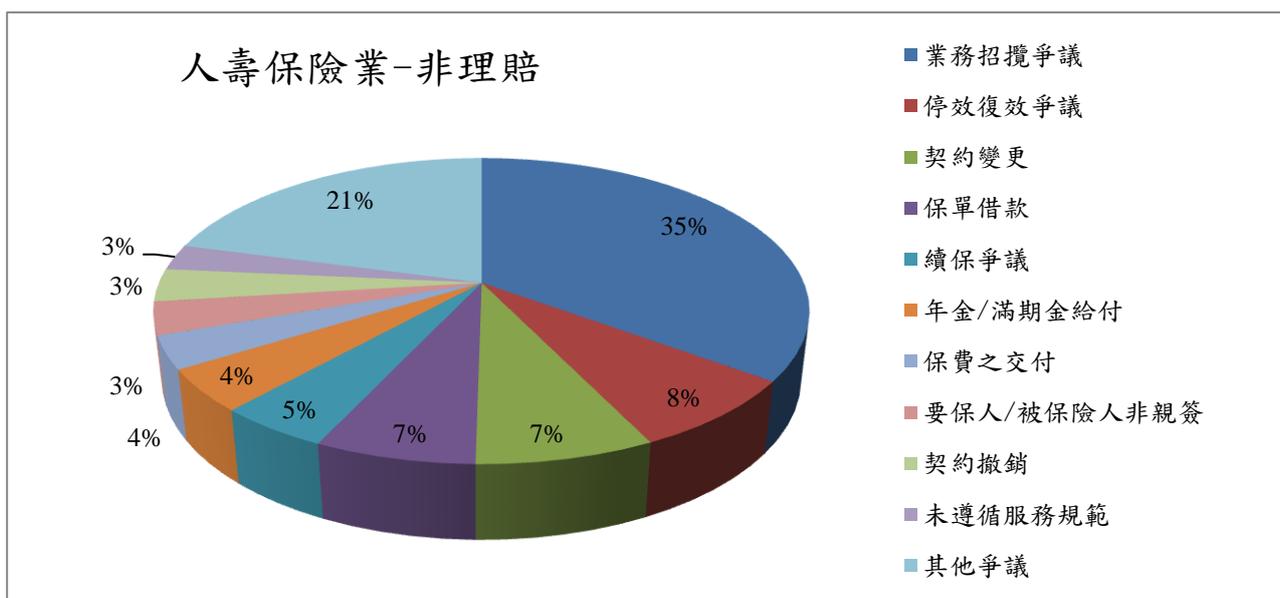
103 年第 4 季銀行業常見爭議類型主要仍為違反金融商品條件或風險說明、受理存提款爭議及違反受理業務應告知事項義務。

表 17. 人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



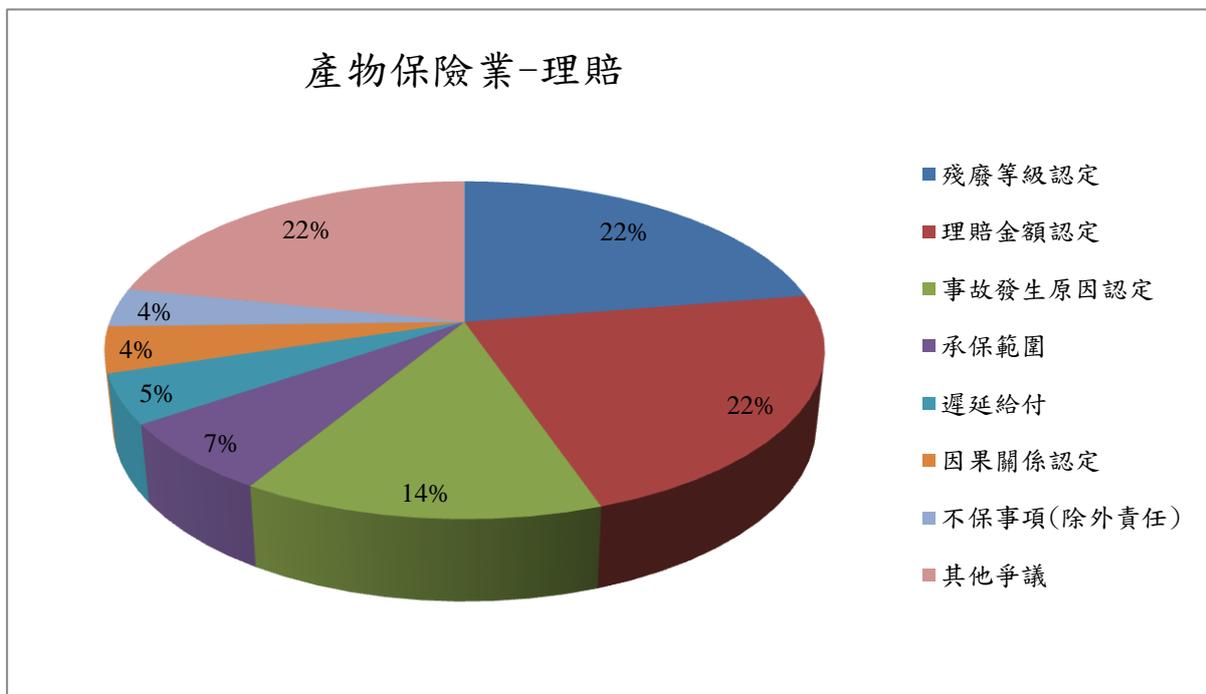
103 年第 4 季人壽保險業理賠類主要常見爭議類型為必要性醫療及殘廢等級認定。此二類爭主要均涉及專業醫療與保險理賠實務之認定差異，故易生爭議。

表 18. 人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



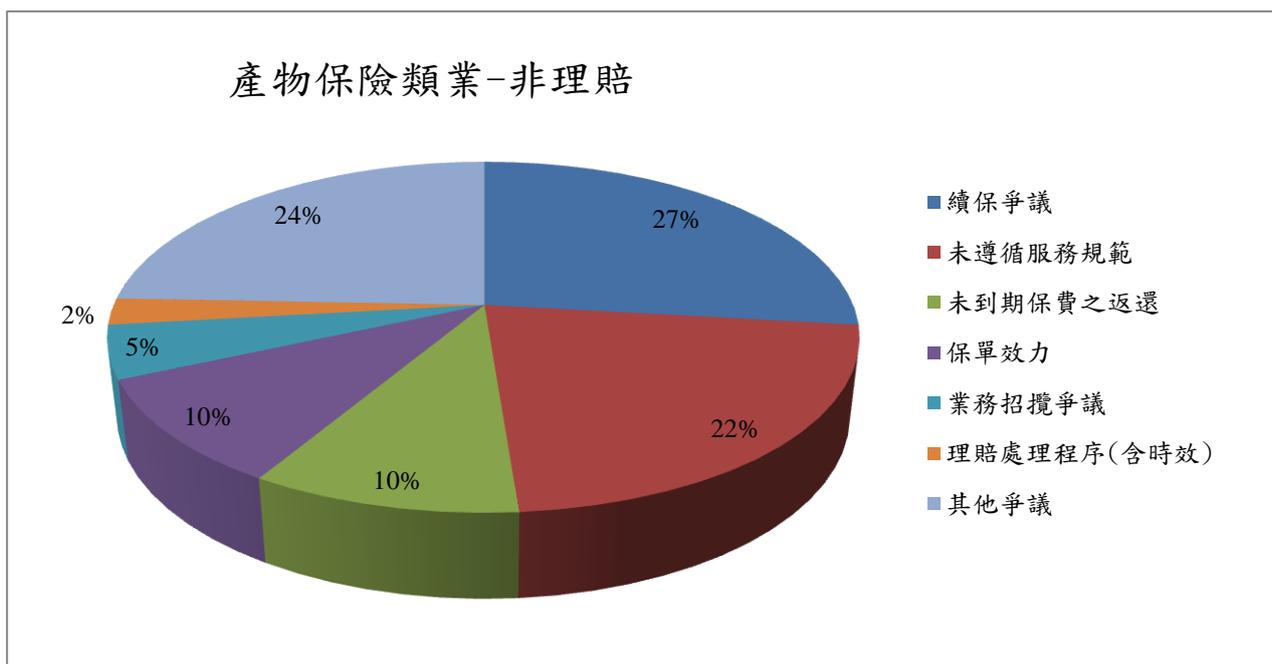
103 年第 4 季人壽保險業非理賠類常見爭議類型主要為業務招攬爭議及停效或復效爭議，與 103 年前 3 季相同。

表 19. 產物保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



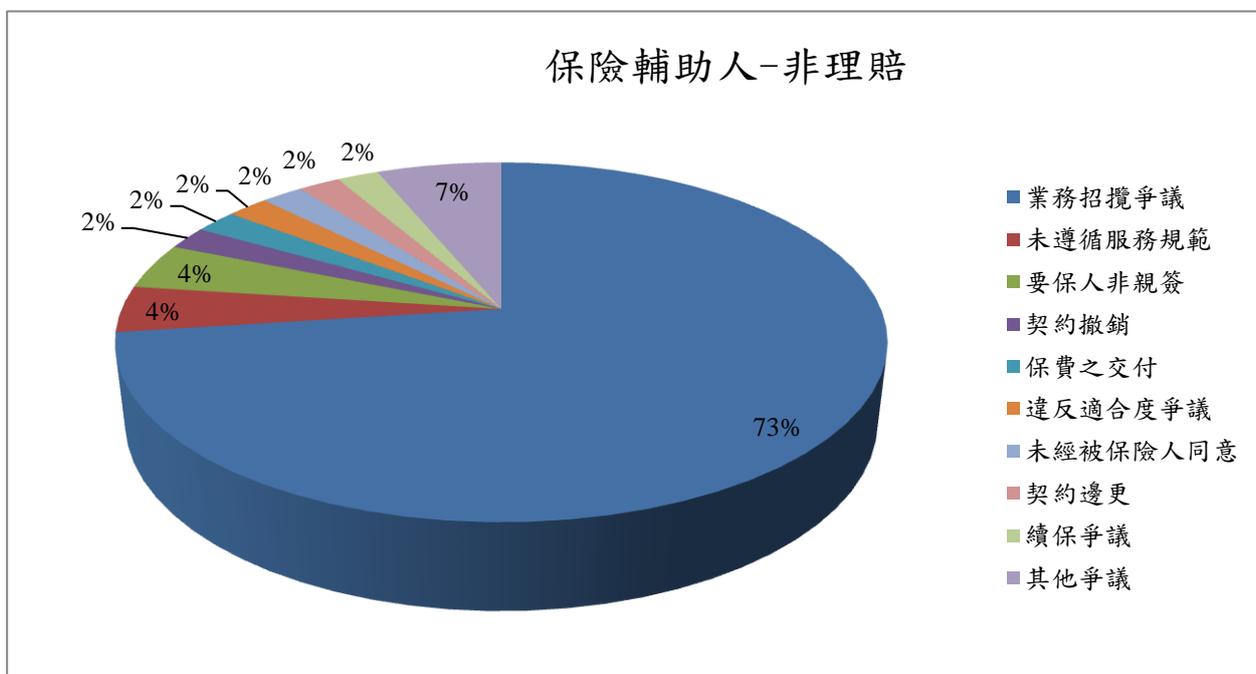
103 年第 4 季產物保險業理賠類常見爭議類型主要為殘廢等級認定與理賠金額認定。消費者與保險公司對於「殘廢等級」與「理賠」標準的認定，存在極大的差距，是此類爭議發生之主要原因。

表 20. 產物保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



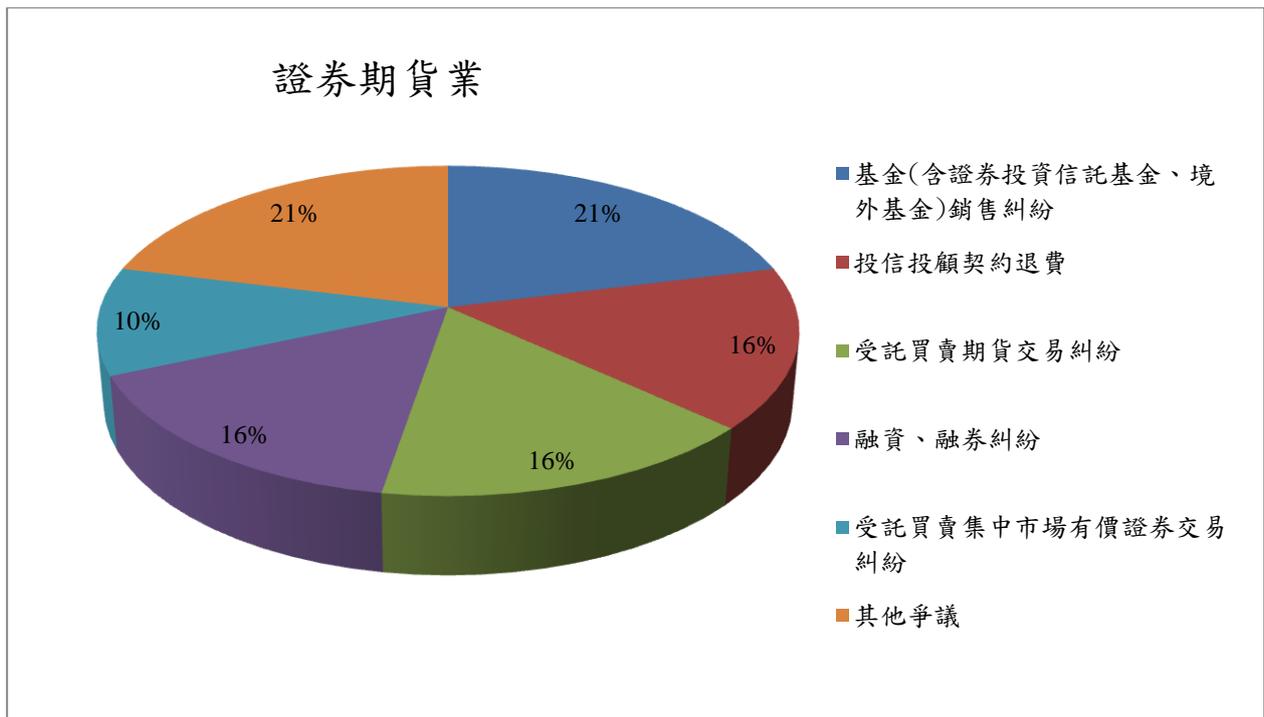
103 年第 4 季產物保險業非理賠類主要常見爭議類型仍為續保爭議及未遵循服務規範。

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 4 季證券期貨業爭議案件以基金銷售糾紛、投信投顧契約退費、受託買賣期貨交易糾紛為主要爭議類型。