

# 2019

中華民國  
一〇八年年報



財團法人金融消費評議中心  
Financial Ombudsman Institution

# 2019 中華民國 一〇八年年報



財團法人金融消費評議中心  
Financial Ombudsman Institution

# 目錄

▶ 董事長的話 .....	1
▶ 評議主任委員兼總經理的話 .....	3
▶ 設立緣起 .....	5
▶ 108年大事紀要 .....	6
▶ 董事及監察人名錄 .....	8
▶ 評議委員會委員名錄 .....	11
▶ 組織架構 .....	14
▶ 業務報告 .....	20
▶ 未來展望 .....	30
▶ 財務報表 .....	32









## 董事長的話

評議中心係依《金融消費者保護法》之規定設立，自民國 101 年 1 月 2 日成立至今即將邁入第 9 年，主要任務：一是處理金融消費爭議，希望能公平合理、迅速有效的處理爭議；二是辦理金融教育宣導，希望能有效預防金融消費爭議之發生。

自 101 年 1 月 2 日起至 108 年 12 月 31 日止，累計已協助處理約 4 萬件申訴案件及受理約 1 萬 6 千件評議案件，紛爭解決率已達六成以上；同時辦理逾 800 場對金融服務業及金融消費者之教育宣導活動，宣導人次近 9 萬人，並製作宣導影片及文宣，積極透過各式媒體管道，如電子媒體、平面媒體與網路新興媒體等傳遞知識及觀念，有效發揮訴訟外紛爭解決之功能，提供具公信力的金融消費爭議專責處理機制，以保護金融消費者權益。本中

心未來重點發展方向，除持續積極處理金融消費爭議外，並致力於提升服務品質及強化金融教育宣導，所採取之措施如下：

**強化金融消費者服務：**107 年 4 月起，本中心整合主管機關金融服務專線，成立單一窗口，協助金融消費者釐清服務需求，依來電性質區分諮詢、申訴、陳情、檢舉或法令解釋等不同業務，予以線上回覆或轉接相關業務單位。另本中心之辦公處所位於臺北市，為提供大臺北以外地區之金融消費者感受到現場之服務，持續辦理異地諮詢及提供異地調處服務，避免中南部之金融消費者舟車勞頓，並拓展服務地點，以積極保護金融消費者權益。

**提升訴訟外紛爭解決機制功能：**本中心與司法院及臺灣臺北地方法院自 108

年6月起合作試辦金融消費爭議案件轉介措施，民眾至臺北地院訴訟輔導科進行訴訟諮詢時，如涉及金融消費爭議相關案件時，臺北地院可協助民眾將相關爭議案件轉介至本中心，由本中心專人專線處理；第二階段將於109年1月試辦，臺北地院已於「審理中之金融消費爭議案件」，由兩造當事人合議停止訴訟，移請本中心進行評議程序，未來將視情況與其他法院合作，更能強化本中心訴訟外紛爭解決機制之功能。

**金融教育宣導：**由於金融商品種類多樣且日趨複雜，不同金融消費族群面對的問題可能不同，為有效預防金融消費爭議發生，本中心除以社會大眾及金融服務業為對象辦理宣導活動、講座、研討會及課程，亦與各社會團體、機關、學校等聯繫宣導講座；於108年更結合基礎理財知識及常見金融消費爭議，辦理大型主題式金融消費者宣導講座，使各類族群可瞭解相關之金融知識，及遇到金融消費爭議時，知悉如何尋求解決之道。

**啟動樂齡理財宣導：**為配合主管機關推動高齡族群之金融教育宣導政策，本中心以生動有趣之圖文編製「樂齡生活好聰明」宣導教材，內容包括高齡者正確理財觀念、常見金融剝削態樣，並搭配本中心案例說明，未來可提供主管機關或週邊

單位宣導使用；本中心於109年將樂齡宣導業務列為重點工作，持續宣導正確金融消費及樂齡理財觀念，防止高齡者遭受金融（財務）剝削，以落實主管機關推動樂齡理財之政策。

此外，在科技創新、數位金融的趨勢下，亦應注意消費者個人資料之保護，應加強消費者對數位金融服務的認識，並強調個人資料保護、資訊透明公開等重要觀念，以提醒消費者在便利性背後所帶來的風險，以及應建立之危機意識。又為因應全球金融市場波動所可能產生之金融消費爭議，未來的金融商品也會因科技技術的不斷創新而日益複雜，因此應如何即時且有效的掌握金融脈動，以提供金融消費者更專業諮詢及迅速有效處理相關爭議，是本中心未來要積極應對之課題。

最後，本中心將持續落實金融消費者保護法之宗旨，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以保護金融消費者權益，並辦理金融教育宣導，以有效預防金融消費爭議發生，增進金融消費者對市場之信心，促進金融市場之健全發展。

董事長

李滿治



## 評議主任委員 兼總經理的話

財團法人金融消費評議中心成立之目的，在於保障金融消費者權益，公平、合理、有效解決金融消費爭議，提供金融消費者訴訟外之爭議處理機制。依金融消費者保護法規定，處理金融消費爭議及辦理金融教育宣導，為本中心之兩大法定任務。

首先，就處理金融消費爭議整體而言，108 年度金融服務專線由評議中心提供諮詢、回覆及處理之電話通數比例占 97%，轉回主管機關協助處理之電話通數僅占整體電話態樣總通數約 3%，成功提昇對金融消費者服務之品質，並有效疏減主管機關之電話通數，在 108 年度受理申訴案件近 9 千件，與去（107）年相較增

加 55.2%；受理評議案件 2,377 件，與去年相較增加 24%；在金融消費爭議案件處理方面，108 年申訴暨評議案件紛爭解決率達 62%，略高於歷年（101-108 年）平均紛爭解決率 60%，顯見本中心能提供整體有效之爭議處理服務，且致力於爭議前端即消弭紛爭，更符合本中心為公平合理、迅速有效處理金融消費爭議之目的。

本中心的評議制度具有專業性、迅速性、一定額度之特色：

本中心評議委員會延攬具備銀行、保險、證券期貨等方面專業學養或實務經驗的學者、專家及公正人士，原則上自受理評議申請之日起三個月內作出評議決



定，較一般訴訟程序迅速，可為消費者節省更多時間。此外，投資型商品或服務在新台幣 100 萬元以下，非投資型商品或服務在新台幣 10 萬元以下之評議決定對金融服務業具有拘束力，其成立與否完全取決於金融消費者是否接受評議決定，更能有效保障金融消費者之權益。

其次，就辦理金融教育宣導而言，本中心成立後，即以推廣金融消費者保護、爭議處理及相關金融知識為主要目標，持續針對金融消費者及金融服務業辦理宣導活動，亦與各社會團體、機關、學校合辦宣導講座，並積極透過數位媒體、大型消費者講座等多元化宣導管道，使大眾瞭解正確金融消費觀念。108 年度本中心已辦理 172 場宣導活動，宣導人次近 1 萬 6 千人次，在有效問卷中對宣導活動之滿意度達約 96%，無論是對金融消費者之大型宣導講座，亦或對金融服務業之公平待客原則課程，均反應熱烈、一位難求。本中心未來將持續辦理各式宣導活動，利用多元宣導管道，使民眾能更有效獲得正確之金融知識。

在金融商品日趨複雜化的時代，本中心所扮演的角色愈形重要。本中心將致力於整合金融消費服務資源，強化諮詢及申訴功能，加強調處，盡力促成前端爭

議解決，並將致力提升評議服務品質。另外，亦將針對不同族群，選用貼近宣導對象之爭議案例為宣導素材，使金融消費者對宣導內容有感，並加強對樂齡長者、偏鄉族群及其他弱勢團體之宣導，及加入新型態或涉有重大缺失案例為研討內容，提升宣導廣度及深度。

另外，本中心將致力與各縣市之消保官或消費者服務中心合作，希望提供更多異地諮詢服務，擴展本中心實體服務範疇，並持續推動與司法院及各地方法院合辦轉介金融消費爭議案件，期能有效引導民眾知悉評議中心為訴訟外解決金融消費爭議案件之管道，強化訴訟外紛爭解決機制之功能。最後，期許本中心在營運效率及品質方面能持續提升，讓外界有感，希望在全體同仁齊心戮力下，共同為評議中心開啟歷史的新頁。

評議主任委員兼總經理

卓俊雄



## 設立緣起

鑒於一般大眾購買金融服務業所提供之金融商品及服務，日益多元，而金融服務業所提供之金融商品及服務型態也日趨複雜專業，金融消費者與金融服務業，無論在財力、資訊及專業方面具有實質不對等，一旦發生消費爭議時，若循司法途徑救濟所耗費之時間、成本不符經濟效益，因此有必要讓金融消費者於訴訟途徑外，提供一具有金融專業且能公平合理、迅速有效處理相關爭議之機制管道。

過去我國對於各類金融消費爭議的處理，係分別由相關主管機關、同業公會或金融周邊財團法人負責，缺乏整合金融消費爭議處理之單一管道及法源授權依據，爰有必要對於金融商品及服務之民事爭議處理，訂定專法規範。

因此，金融監督管理委員會為保護金融消費者權益，公平合理、專業迅速

地處理金融消費爭議，增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，參考「英國金融服務暨市場法」、「英國金融公評服務機構」（Financial Ombudsman Service Ltd.）與「新加坡金融業調解中心」（Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd.）運作機制及國內相關法規，訂定金融消費者保護法（以下簡稱金保法）與相關子法。

財團法人金融消費評議中心（以下簡稱本中心）依據金保法由政府捐助成立，並於民國（下同）101年1月2日開始正式營運，藉此建立金融消費爭議專責處理機制，落實強化金融消費者保護各項措施，以期達成保護金融消費者權益、增進金融消費者對市場之信心及促進金融市場健全發展之立法目標。



# 108 年大事紀要

日期		事 項
月	日	
1	16	第 3 屆第 17 次董事及監察人會議。
2	20	第 3 屆第 18 次董事及監察人會議。
3	20	第 3 屆第 19 次董事及監察人會議。
3	28	金融消費爭議案例研討會（台北壽險場）。
4	10	金融消費爭議案例研討會（台中保險場、銀行證券及期貨場）。
4	17	第 3 屆第 20 次董事及監察人會議。
4	23	金融消費爭議案例研討會（台北銀行證券及期貨場）。
5	8	金融消費爭議案例研討會（台北產險場）。
5	15	第 3 屆第 21 次董事及監察人會議。
5	30	金融消費爭議案例研討會（高雄保險場、銀行證券及期貨場）。
6	4	保險業溝通平台會議。
6	9	第 3 屆第 22 次董事及監察人會議。
7	4	金融消費者保護法與案例之介紹（台中保險場、銀行證券及期貨場）。
7	5	金融消費者保護法與案例之介紹（高雄保險場、銀行證券及期貨場）。
7	17	第 3 屆第 23 次董事及監察人會議。
7	30	銀行業與證券期貨業溝通平台會議
8	7	金融消費者保護法與案例之介紹（台北產險場）。
8	21	第 3 屆第 24 次董事及監察人會議。
8	22	金融消費者保護法與案例之介紹（台北壽險場）。
9	18	第 3 屆第 25 次董事及監察人會議。



日期		事 項
月	日	
9	19	金融消費者保護法與案例之介紹（台北銀行場）。
9	26	金融消費者保護法與案例之介紹（台北證券、期貨及投信投顧場）。
10	3	金融消費者保護法與案例之介紹（台北產險場）。
10	15	2019 全民金融知識 A+ 愛心關懷巡迴列車（嘉義新塢國小）。
10	16	第 3 屆第 26 次董事及監察人會議。
10	19	「穩健理財好重要，評議中心讓你靠」2019 金融消費者宣導講座（台北場）。
10	22-23	全國消費者保護官金融消費爭議案例研討會。
10	24	金融消費者保護法與案例之介紹（台北壽險場）。
10	25	2019 全民金融知識 A+ 愛心關懷巡迴列車（新竹大坪國小）。
10	26	「穩健理財好重要，評議中心讓你靠」2019 金融消費者宣導講座（彰化場）。
11	3	2019 全民金融知識 A+ 愛心關懷巡迴列車（台中衛生福利部兒童之家）。
11	5	2019 全民金融知識 A+ 愛心關懷巡迴列車（台東關山國小）。
11	7	金融消費者保護法與案例之介紹（台北銀行場）。
11	9	「穩健理財好重要，評議中心讓你靠」2019 金融消費者宣導講座（嘉義場）。
11	10	「穩健理財好重要，評議中心讓你靠」2019 金融消費者宣導講座（台南場）。
11	20	第 3 屆第 27 次董事及監察人會議。
11	21	金融消費者保護法與案例之介紹（台北證券、期貨及投信投顧場）。
11	23	「穩健理財好重要，評議中心讓你靠」2019 金融消費者宣導講座（花蓮場）。
12	7	「穩健理財好重要，評議中心讓你靠」2019 金融消費者宣導講座（新北場）。
12	18	第 3 屆第 28 次董事及監察人會議。



# 董事及 監察人名錄



## 一、董事會：

本中心設有董事會，由主管機關金融監督管理委員會就學者、專家及公正人士遴選（派）之。依據金保法之規定，董事、董事會不得介入評議個案之處理，目前董事為9人。

## 二、監察人：

由主管機關金融監督管理委員會就學者、專家及公正人士遴選（派）之。依據金保法之規定，監察人不得介入評議個案之處理，目前監察人為2人。

## 董事及監察人名錄



董事長 **李滿治**  
財團法人金融消費評議  
中心董事長



董事 **邵之雋**  
財團法人金融法制暨  
犯罪防制中心董事長



董事 **林志潔**  
國立交通大學  
科技法律學院特聘教授



董事 **施瓊華**  
金融監督管理委員會  
保險局局長



董事 **陳業寧**  
國立臺灣大學  
財務金融學系教授



董事 **許政賢**  
國立政治大學  
法學院教授



董事 **童政彰**  
金融監督管理委員會  
銀行局主任秘書



董事 **曾玉瓊**  
財團法人保險事業  
發展中心前董事長



董事 **蔡麗玲**  
金融監督管理委員會  
證券商期貨局副局長



監察人 **徐萃文**  
金融監督管理委員會  
法律事務處處長



監察人 **劉啟群**  
國立臺灣大學  
會計學系教授



# 評議委員會 委員名錄





## 評議委員會委員名錄



本中心依金保法規定設有評議委員會，均由董事會遴選具備銀行、保險、證券等相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士，報請主管機關核定後聘任，目前共計 19 位評議委員，其中一位為主任委員。

姓 名	現 職
卓俊雄	財團法人金融消費評議中心主任委員
汪信君	國立臺灣大學法律學院教授
吳從周	國立臺灣大學法律學院教授
吳瑾瑜	國立政治大學法學院副院長暨系主任
林國全	國立政治大學法學院教授
林國彬	財團法人保險安定基金董事長、國立臺北大學法律系教授
洪燦楠	前壽險公會秘書長
莊永丞	東吳大學法學院法律學系教授兼副院長
張淑芬	理律法律事務所初級合夥人



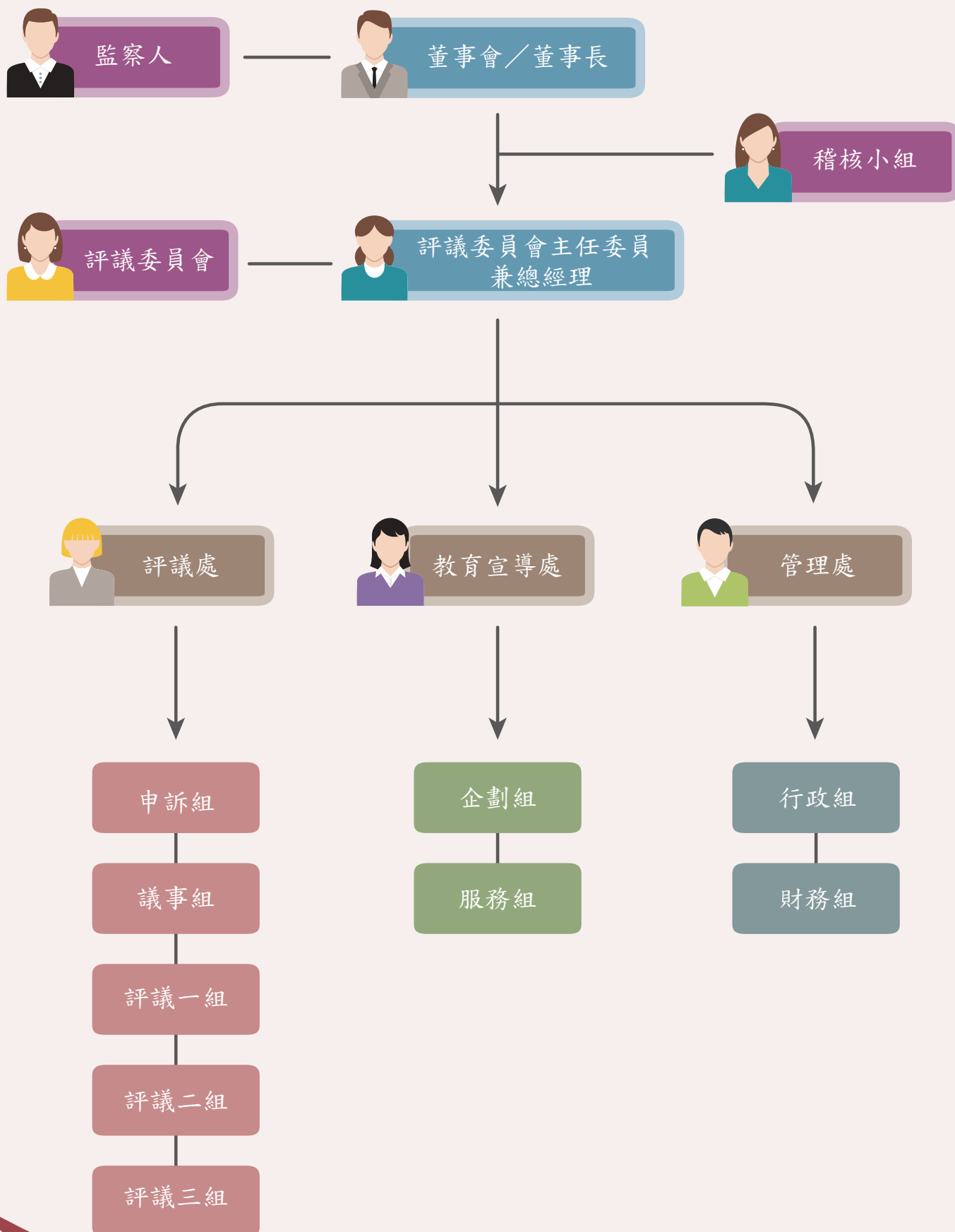
姓 名	現 職
陳錦村	國立中央大學財務金融學系兼任教授
曾宛如	國立臺灣大學法律學院特聘教授
彭金隆	國立政治大學風險管理及保險學系教授兼系主任
曾妙慧	淡江大學風險管理與保險學系副教授兼系主任
葉啟洲	國立政治大學法學院教授
劉尚志	國立交通大學科技法律學院榮譽講座及創院院長
劉清芳	行政院消費者保護處處長
羅俊瑋	國立中正大學法律學系教授
蘇錦霞	律師、中華民國消費者文教基金會名譽董事長
龔尚智	輔仁大學科技管理學程教授

附註：1. 本屆原評議委員楊淑文（國立政治大學法學院教授）108 年 5 月 15 日辭任。  
2. 排序按姓氏筆畫順序排列



# 組織架構

# 組織架構圖



## 各處執掌

處別	執掌
評議處	<p>一、協調金融服務業處理申訴事宜。</p> <p>二、辦理金融消費爭議之調處事宜。</p> <p>三、協助評議委員會處理評議事件之各項審查準備事宜。</p> <p>四、製作及撰寫各種評議相關文書。</p> <p>五、辦理評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可事宜。</p>



▲ 金融消費爭議案例研討會



處別	執掌
教育 宣導處	<p>一、辦理金融教育之訓練及宣導事項。</p> <p>二、辦理金融教育之研究與推廣事項。</p> <p>三、辦理國際業務之合作及交流相關事項。</p> <p>四、提供金融消費爭議相關事項之諮詢服務。</p>



▲ 金融消費者教育宣導講座

處別	執 掌
管理處	<p>一、庶務管理相關（文書收發、檔案管理、總務採購及財物管理等）。</p> <p>二、人事管理相關（組織編制、人事規章、職員進修及訓練等）。</p> <p>三、財務管理相關（會計事務、基金保管及運用、年費及服務費收取等）。</p> <p>四、資訊業務擬定與推動。</p>



▲ 樂齡諮詢服務宣導海報





# 人力資源

## 一、人事結構

本中心董事長對外代表本中心，置評議委員會主任委員兼總經理 1 人。截至 108 年 12 月底止，本中心員工共計 64 人。其中男性 28 人，女性 36 人，配置評議處 31 人、教育宣導處 15 人、管理處 16 人；全體員工平均年齡約 41 歲。

## 二、員工專業

員工教育程度具博士學位者 2 人，碩士學位者 27 人，大學學位者 31 人及其他 4 人；同仁多為法律或金融相關專業背景，具備專業證照或通過專業測驗者計有：

（一）律師：11 人。

（二）銀行類：通過理財規劃專業能力測驗 4 人、銀行內部控制與內部稽核專業測驗 6 人、外匯人員專業能力測驗 3 人、授信人員專業能力測驗 3 人等。

（三）保險類：人壽保險核保人員 1 人、人壽保險理賠人員 5 人等。

（四）證券期貨類：通過證券投資分析人員測驗 1 人、證券商高級業務員 2 人、期貨經紀商業務員 4 人等。

（五）綜合類：認證理財規劃顧問 1 人、內部稽核師 2 人。

## 三、人員培訓

本中心為提升員工素質、工作效率及加強專業素養，均會視各業務情形，擇適當課程辦理員工教育訓練或選派同仁參加外部機構舉辦之各項專業訓練課程。



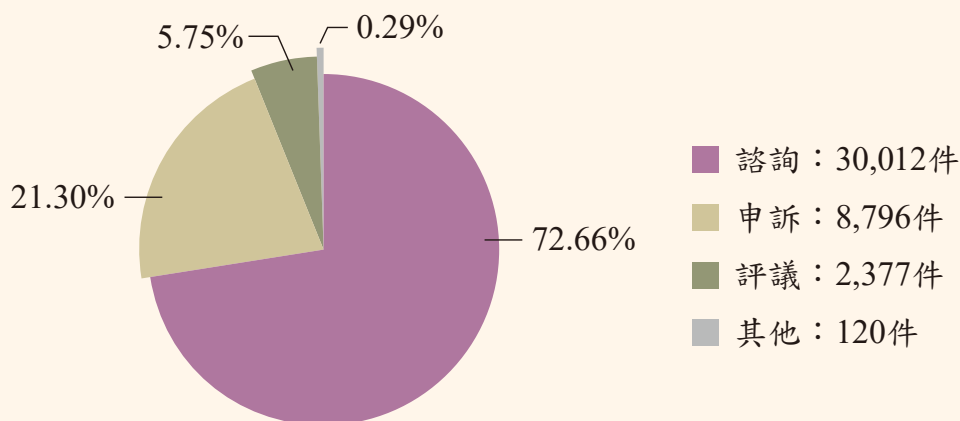
# 業務報告

# 爭議處理

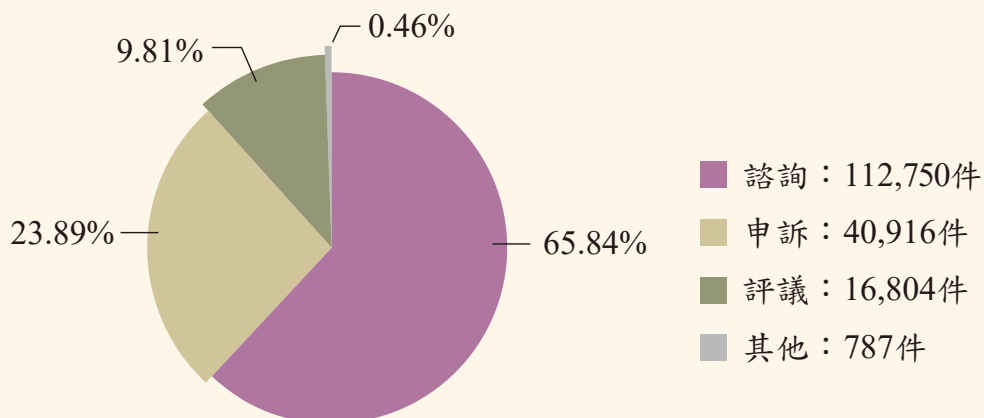
## 一、案件辦理績效

自 101 年 1 月 2 日起至 108 年 12 月 31 日止，本中心總受理案件為 171,257 件（包含諮詢、申訴、評議及其他案件）。其中受理申訴案件為 40,916 件，受理評議案件為 16,804 件。

108年受理案件

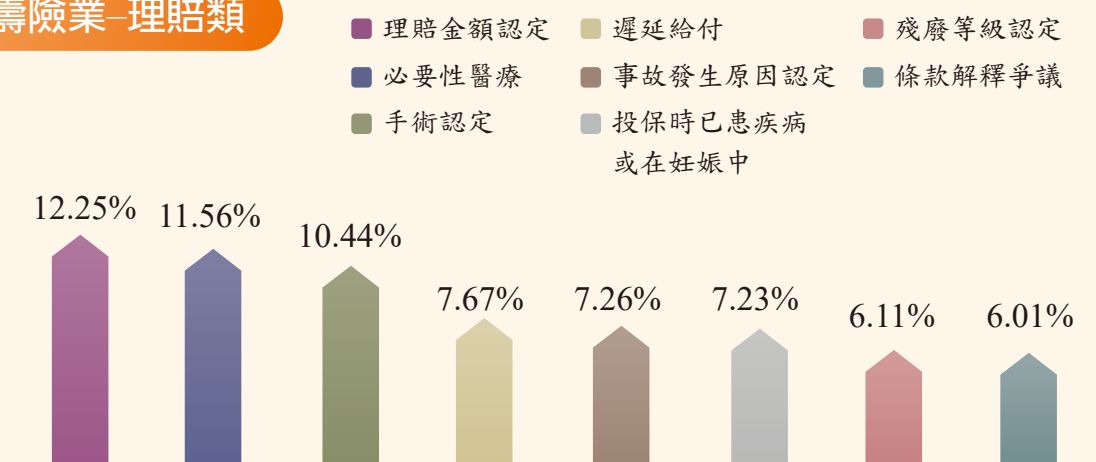


101-108年總受理案件

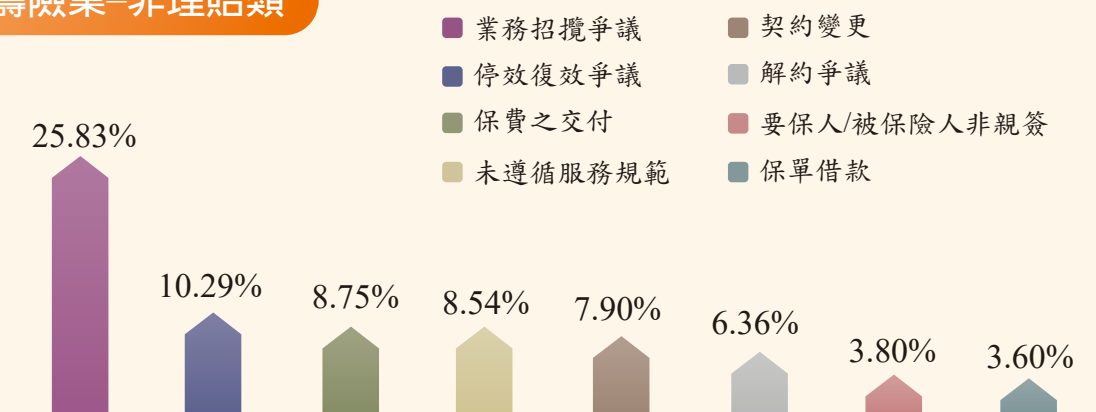


## 二、108 年度各金融業別申訴暨評議主要爭議類型

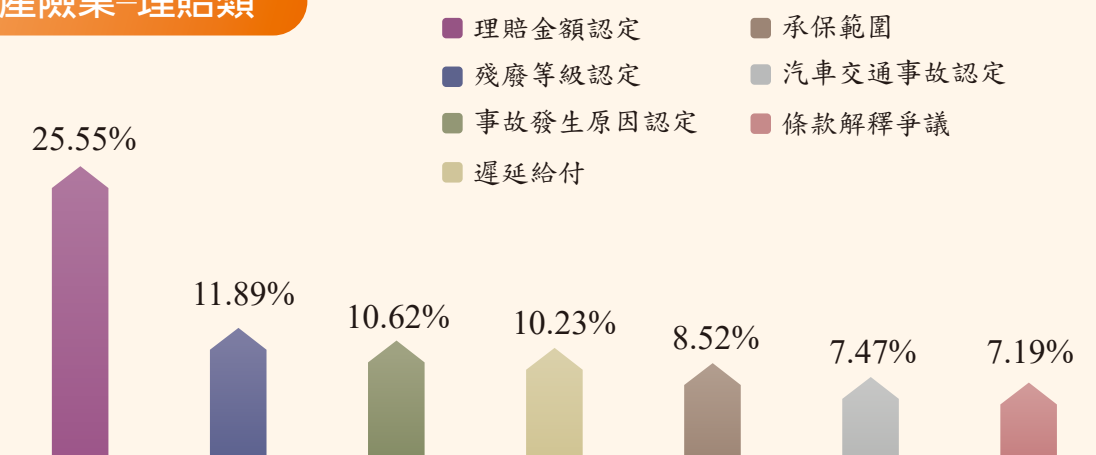
### 壽險業—理賠類



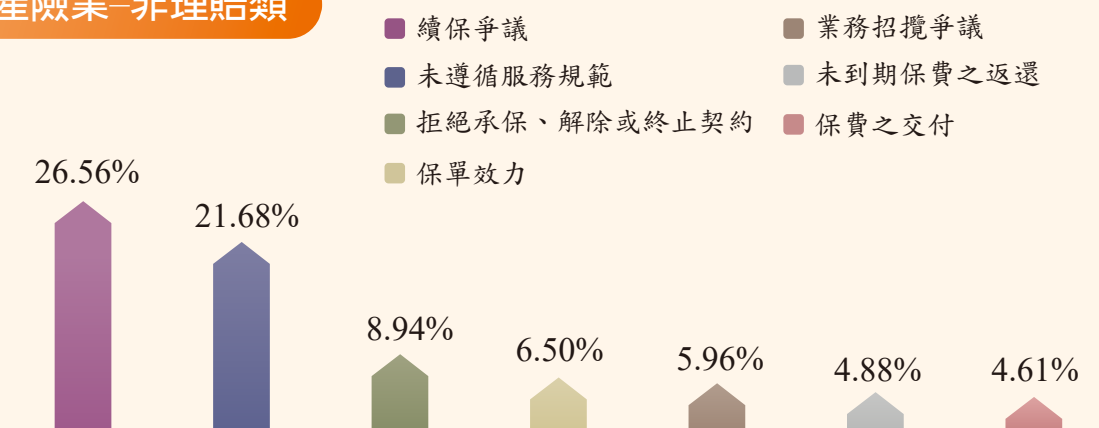
### 壽險業—非理賠類



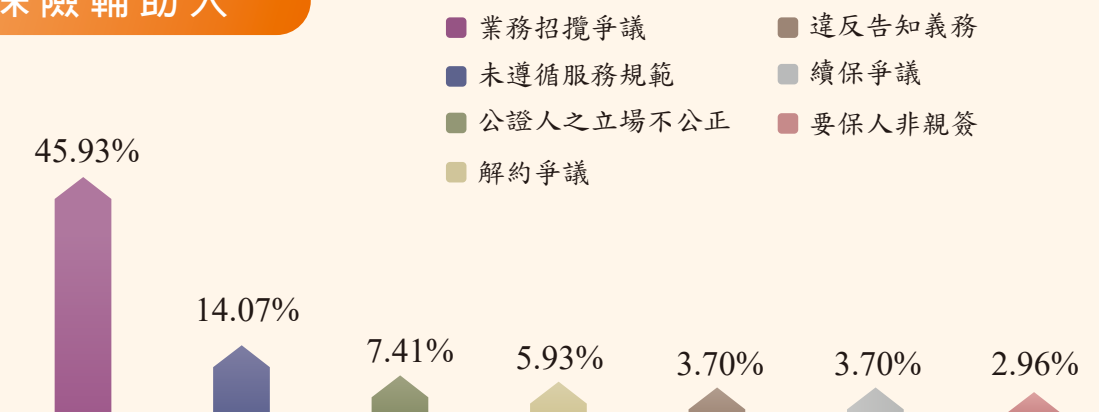
### 產險業—理賠類



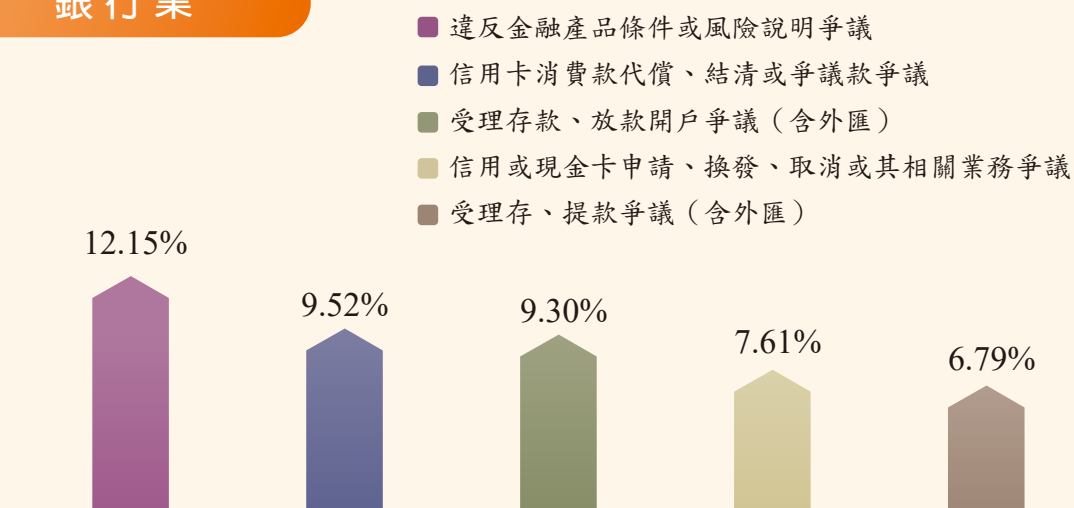
## 產險業-非理賠類



## 保險輔助人



## 銀行業



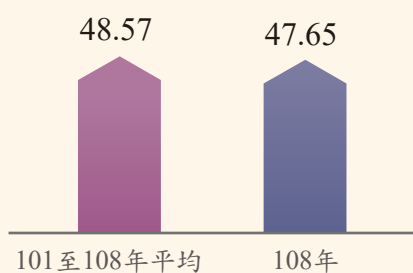
## 證券期貨業

- 受託買賣集中市場有價證券交易糾紛
- 投信投顧契約退費
- 保證金追繳平倉
- 基金（含證券倫資信託基金、境外基金）銷售糾紛
- 受託買賣期貨交易糾紛

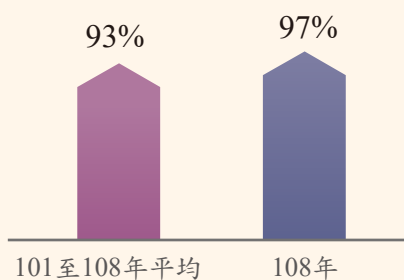


108 年之評議案件平均結案天數為 47.65 天，低於 101 年至 108 年之平均結案天數 48.57 天。而 108 年評議案件於 3 個月內結案之比率為 97%，高於 101 年至 108 年之平均比例 93%，且自 102 年起即未再有案件逾 5 個月始結案之情形。

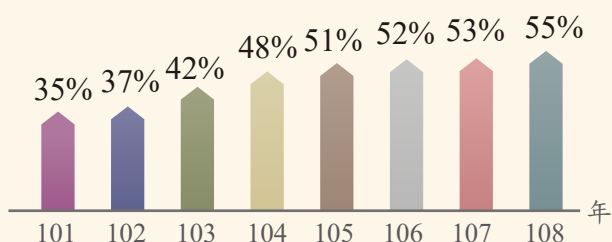
### 評議案件平均案件天數



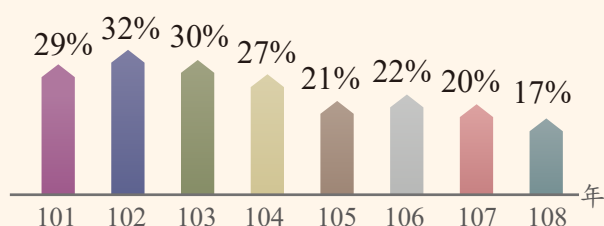
### 評議案件3個月內結案比例



### 申訴案件紛爭解決率

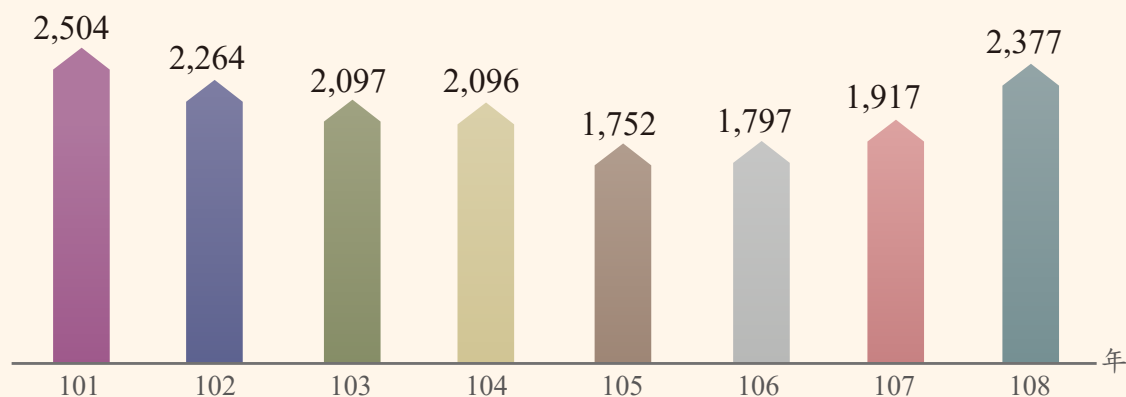


### 續行申請評議率

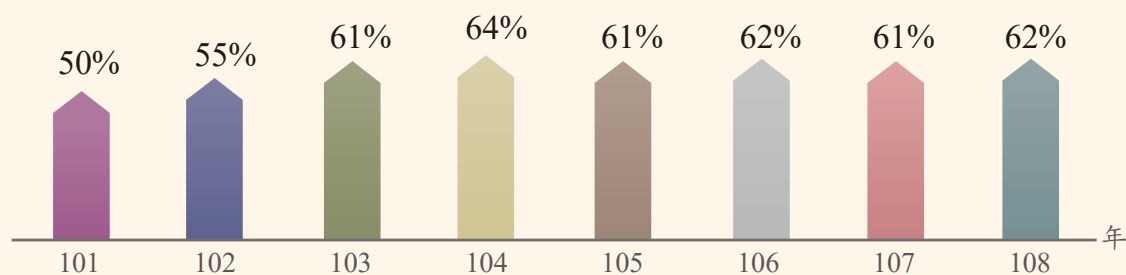




### 評議案件受理件數



### 本中心紛爭解決率



本中心自 107 年 4 月起整合金融諮詢服務系統，輔導金融消費者尋求適當管道進行諮詢及解決爭議，致本中心近年收受處理之爭議案件有增加趨勢，108 年申訴案件及申請評議案件收件數均較前一年度大幅增加，顯見整合已具相當成效；且本中心轉介申訴案件之紛爭解決率<sup>1</sup>不僅逐年大幅提升，而於申訴階段未得到滿意處理結果之爭議案件，續行申請評議之比率<sup>2</sup>自 102 年起亦逐年明顯降低，顯示金融消費爭議由源頭或前端消弭紛爭已見成效。整體而言，108 年度本中心處理金融消費爭議案件申訴案件及評議案件之紛爭解決率<sup>3</sup>為 62%，且自 101 年起紛爭解決率均維持 50% 以上，有效解決金融消費爭議，維護金融消費者權益。

<sup>1</sup> 申訴案件紛爭解決率＝紛爭已解決之申訴案件／已結案之申訴案件

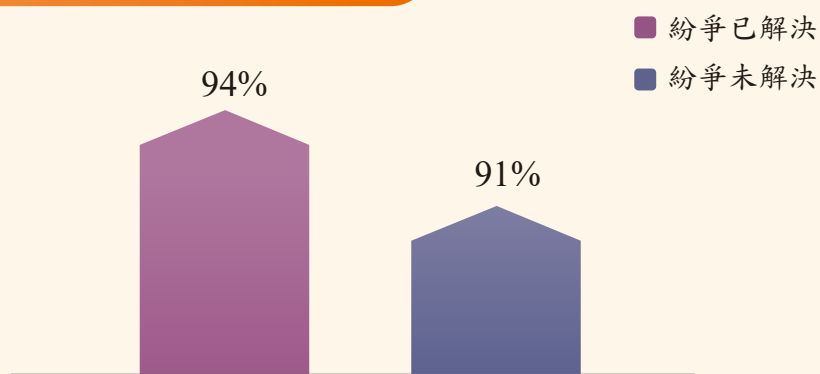
<sup>2</sup> 續行申請評議率＝續行申請評議之申訴案件／已結案之申訴案件

<sup>3</sup> 本中心紛爭解決率＝（紛爭已解決之申訴案件＋紛爭已解決之評議案件）／【（已結案之申訴案件－續行申請評議之申訴案件）＋（已結案之評議案件－不受理案件）】

### 三、金融消費者滿意度調查結果

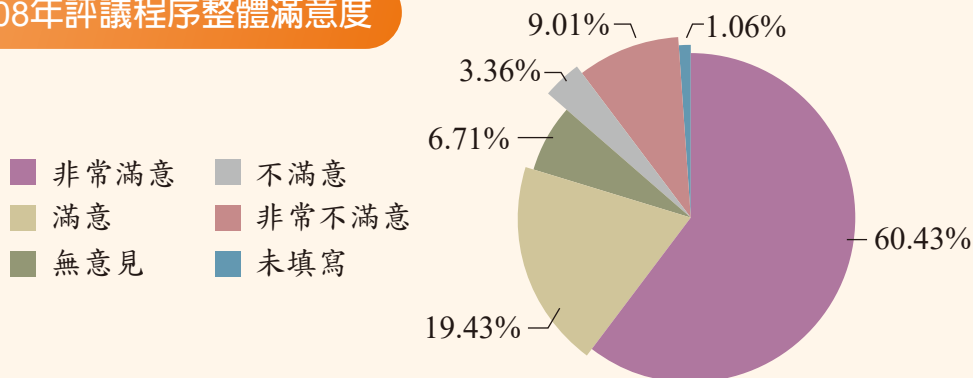
本中心自 101 年 1 月 2 日成立以來，為瞭解本中心所提供之服務是否符合申請人之需求，並分析申請人對於本中心之滿意度，爰針對申訴案件及評議案件，分別進行抽樣電訪或問卷調查，俾做為本中心改善方向及提昇良好服務品質之參考。

108年申訴案件滿意及非常滿意比例



而就評議案件之滿意度調查，本中心為提升服務品質，自 103 年 4 月份起，針對已結案之評議案件均逐案寄送「服務滿意度調查表」；就 108 年度而言，申請人就評議程序之整體滿意度感到滿意或非常滿意者為 80%。以下為 108 年評議程序各項滿意度及整體滿意度調查結果：

108年評議程序整體滿意度



## 教育宣導

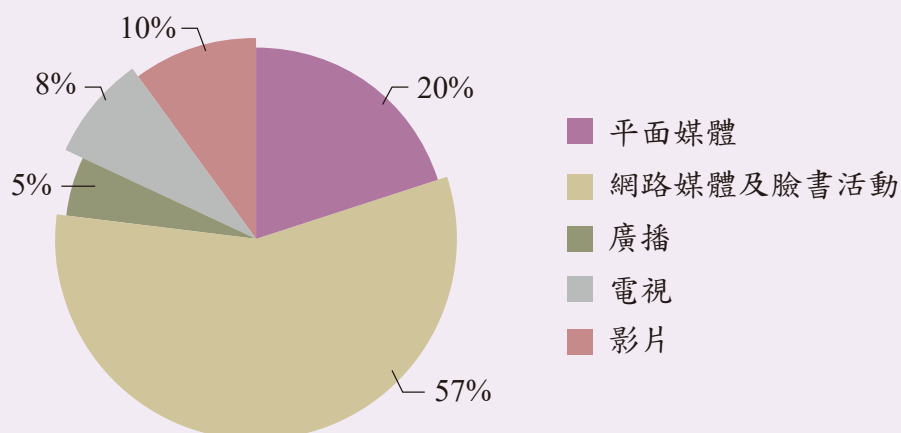
主要辦理對金融服務業及金融消費者的教育宣導、提供消費者諮詢服務，並辦理國際金融消費爭議處理組織的合作及交流相關事項。一方面辦理宣導活動及講座向消費者宣導，協助民眾建立正確的金融知識、消費觀念，事先做好保護自我權益，同時也辦理案例研討會對金融服務業宣導，以常見爭議的案件類型為素材進行宣導及交流，讓金融服務業在擬定或修正業務方向時，有軌跡可循，以提升金融服務業對金融消費者保護及相關法規之認知及遵循；此外，為落實各金融服務業建立之公平待客原則政策及策略，亦開辦金融服務業公平待客原則相關課程；另一方面，強化對外溝通協調，積極與各機關團體合作及交流，運用不同宣傳管道，結合公、私部門相關組織資源的方式進行全面宣導。

在國際合作方面，本中心於 2012 年加入國際金融服務評議機構組織（INFO）成為正會員、於 2014 年加入國際金融教育組織（INFE）成為一般會員。本中心每年積極參與國際金融服務評議機構組織及國際金融教育組織舉辦之會議，藉由參與會議之機會與其他國家進行經驗分享與交流，提升我國保護金融消費者之形象與國際能見度。本中心並於官方網站設有國際專區，就歷年參與國際會議、赴國外機構參訪之心得，簡要摘要相關報告內容，供社會各界參閱。





## 一、108 年度媒體廣宣執行情形



## 二、教育宣導活動辦理情形

本中心 108 年總計辦理 172 場宣導活動，參與人數達 15,884 人次。

對 象	類 別	場 次	人 數
金融服務業	金融消費爭議案例研討會	9	1,428
	公平待客原則相關課程	60	6,307
	金融消費者保護法宣導	3	281
小計		72	8,016
金融消費者	社區學苑及社區組織團體	18	680
	深入校園巡迴講座	37	1,536
	金融消費者宣導講座	20	2,801
	全民金融知識 A+ 巡迴講座列車	10	1,106
	調解委員研習講座	14	1,698
	全國消費者保護官金融消費爭議案例研討會	1	47
小計		100	7,868
總計		172	15,884

### 三、金融消費者服務辦理情形

本中心提供之諮詢服務，目的為協助金融消費者釐清問題方向及快速解決爭議，是以於金融消費者前來諮詢之前端，即會深入了解案情並與金融服務業進行初步溝通，並在本中心的協助之下，順利解決爭議。

#### (一) 提供服務態樣及件數

服務態樣	臨櫃	申訴專線 (含 1998)	書面	總計
件 數	567	32,004	1,672	34,243 (註 1)

#### (二) 臨櫃滿意度調查

臨櫃人數	發出問卷數	佔比	滿意度
567 (註 2)	128	23%	97% (註 3)

註 1：案件態樣包含諮詢、申訴申請、評議申請案件。

註 2：臨櫃諮詢統計係依實際臨櫃人次計算，其中包含單純諮詢、法律諮詢、申訴申請及評議申請及異地諮詢等。

註 3：滿意度計算為臨櫃金融消費者勾選非常滿意或滿意佔發出問卷數之比例。





# 未來展望

## 一、強化訴訟外解決金融消費爭議功能

- (一) 本中心作為訴訟外紛爭解決機制重要管道之一，成立至今進入第9年，累計處理約4萬件申訴案件及受理約1萬6千件評議案件，隨著評議決定去識別化公開查詢功能的上線，民眾及業者均能在網路上查詢爭議類型及本中心評議委員會之決議，尤其業者在類似個案上在申訴階段即能評估爭議的後續走向，因此在申訴階段金融消費爭議之紛爭解決率逐年上升。本中心將持續強化在前階段解決金融消費爭議，適時辦理評議委員參與評議案件調處程序，增強當事人對調處程序之信任；另辦理異地調處程序，加強本中心對中南部金融消費者之服務機能。
- (二) 本中心自108年起與司法機關合作，轉介爭訟案件進行評議程序，臺灣臺北地方法院對於兩造當事人於審判中合意停止訴訟，移送本中心進行評議程序，俾減輕司法機關審判之負擔，並能透過本中心專業、迅速處理金融消費爭議。期盼未來能與更多地方法院合作，發揮疏減訟源之功能。
- (三) 除一般銀行、保險、證券類之金融消費爭議外，本中心亦依法處理高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險、農業保險與金融科技發展與創新實驗之民事爭議案件，提升本中心訴訟外爭議處理機構之機制。

## 二、持續辦理金融教育宣導，並加強高齡者對金融剝削之防範

本中心持續辦理金融教育宣導活動或講座，並整理常見爭議類型，作為宣導素材及主題，針對不同金融消費族群規劃合適之宣導內容；另為防止高齡者遭受金融剝削或詐騙，本中心已編撰「樂齡生活好聰明」教材，未來亦將高齡者列為宣導重點，希望透過宣導，協助高齡者避免金融剝削的發生及做出正確的財務決策；持續定期與金融服務業分享常見及新型態之爭議案例，以及辦理公平待客原則相關課程。此外，積極與各縣市政府消費者保護官或調解委員合作，擴大宣導對象與範圍。



### 三、擴大服務金融消費者，提供單一服務窗口及異地諮詢管道

本中心已整合主管機關金融服務專線，成立單一窗口提供金融消費者諮詢、申訴服務，並視本中心人力情形，適時擴展異地諮詢服務地點，期望在未來能服務更多金融消費者，並提供便捷有效之申訴及諮詢管道。

### 四、加強國際交流並培育專業人才

因應金融市場迅速變化，各國為解決金融消費爭議而有不同措施及教育宣導方式，為有效與國際接軌，強化與國際組織間之關係，提升我國金融消費相關政策之綜效，本中心將積極參與 INFO、INFE 等國際組織舉辦之研討會或活動，吸取國際金融新知，促進專業交流與拓展國際合作。又隨著金融商品推陳出新，金融科技創新實驗蓬勃發展，為協助同仁熟悉金融商品與法規，本中心將與時俱進不斷培育及發展人才與持續提供學習環境能量，讓員工與本中心攜手向前邁進。



# 財務報表

## 財團法人金融消費評議中心 資產負債表

民國108年及107年12月31日

單位：新台幣元

資 產	108年12月31日		107年12月31日	
	金 額	%	金 額	%
流動資產				
現金及約當現金	\$ 573,022,845	47	\$ 759,815,481	63
無活絡市場之債務工具投資—流動	179,405,266	15	393,190,700	32
應收帳款	17,800	-	15,800	-
其他應收款	7,557,801	1	14,362,378	1
預付款項	4,315,429	-	4,433,487	-
流動資產總計	<u>764,319,141</u>	<u>63</u>	<u>1,171,817,846</u>	<u>96</u>
非流動資產				
備供出售金融商品—非流動	9,695,000	1	7,550,000	1
無活絡市場之債務工具投資—非流動	419,364,669	35	13,368,563	1
不動產、廠房及設備	7,991,951	1	8,723,484	1
預付設備款	91,526	-	4,127,470	-
無形資產	5,992,579	-	6,529,502	1
存出保證金	2,906,373	-	2,818,188	-
非流動資產總計	<u>446,042,098</u>	<u>37</u>	<u>43,117,207</u>	<u>4</u>
資 產 總 計	<u>\$ 1,210,361,239</u>	<u>100</u>	<u>\$ 1,214,935,053</u>	<u>100</u>
負 債 及 基 金 淨 值				
流動負債				
其他應付款	\$ 19,005,219	1	\$ 21,305,546	2
預收款項	7,448,444	1	16,364,120	1
其他流動負債	4,014	-	169,981	-
流動負債總計	<u>26,457,677</u>	<u>2</u>	<u>37,839,647</u>	<u>3</u>
非流動負債				
淨確定福利負債	33,865,274	3	29,768,446	3
存入保證金	1,484,978	-	918,650	-
非流動負債總計	<u>35,350,252</u>	<u>3</u>	<u>30,687,096</u>	<u>3</u>
負債總計	<u>61,807,929</u>	<u>5</u>	<u>68,526,743</u>	<u>6</u>
基金淨值				
基金	1,000,000,000	83	1,000,000,000	82
累計結餘	144,996,223	12	144,996,223	12
淨值其他項目	3,557,087	-	1,412,087	-
基金淨值總計	<u>1,148,553,310</u>	<u>95</u>	<u>1,146,408,310</u>	<u>94</u>
負債及基金淨值總計	<u>\$ 1,210,361,239</u>	<u>100</u>	<u>\$ 1,214,935,053</u>	<u>100</u>

## 財團法人金融消費評議中心 收支餘絀表

民國108年及107年1月1日至12月31日

單位：新台幣元

	108 年度		107 年度	
	金 額	%	金 額	%
業務收入				
年費收入	\$ 75,883,380	63	\$ 73,401,992	63
服務收入	45,422,692	37	43,879,463	37
其他服務費收入	<u>159,810</u>	-	<u>160,383</u>	-
業務收入合計	<u>121,465,882</u>	<u>100</u>	<u>117,441,838</u>	<u>100</u>
業務費用	( <u>134,178,440</u> )	( <u>110</u> )	( <u>129,802,082</u> )	( <u>111</u> )
業務外收益及費損				
利息收入	12,381,641	10	11,999,984	10
其他業務外收入	<u>330,917</u>	-	<u>360,260</u>	1
業務外收益及費損合計	<u>12,712,558</u>	<u>10</u>	<u>12,360,244</u>	<u>11</u>
本期稅前結餘	-	-	-	-
所得稅費用	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
本期稅後結餘	<u>\$ -</u>	<u>-</u>	<u>\$ -</u>	<u>-</u>

以上財務報表業經勤業眾信聯合會計師事務所完成財務簽證，並經本中心第3屆第31次董事及監察人會議通過。





財團法人金融消費評議中心  
Financial Ombudsman Institution



地址：10041台北市忠孝西路一段四號17樓（崇聖大樓）  
電話：02-2316-1288 傳真：02-2316-1299  
網址：[www.foi.org.tw](http://www.foi.org.tw)

金融消費爭議免費服務專線  
☎ 0800-789-885