

財團法人金融消費評議中心

110 年度工作報告

一、確保申訴及申請評議案件之處理效率，符合法定處理時效

本中心設置電話客服及專責人員，協助金融消費者將申訴爭議儘速移交金融服務業處理，並針對金融服務業配置固定窗口，以強化溝通管道，俾利協調金融服務業儘速處理金融消費者所提出之申訴。110 年度總計收受 9,634 件申訴案件，收受之申訴案件移交天數，1 日內移交 8,104 件、2 至 3 日移交 1,530 件，合計 3 個工作日內完成移交比率達 100.00%。

對於當事人無法達成共識之爭議案件，透過專業評議委員及諮詢顧問之審查及意見，提供當事人作為解決紛爭之參考依據，並由金融服務業事前就一定額度以下之評議決定簽署同意書。依「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法」第 18 條規定，評議決定應自受理評議申請之日起 3 個月內為之。本中心 110 年度已結案申請評議案件數 3,040 件，其中 3 個月內作成評議決定或結案之件數為 2,798 件，佔 110 年度已結案件數之比率達 92.04%，實質確保金融消費者權益；縱評議決定逾一定額度，金融服務業無接受之義務，亦可將評議決定供作其他管道協調、審理之參考，免除當事人或相關機關(構)整理資料及釐清法律關係之繁瑣程序。

二、協助申訴及申請評議案件當事人解決紛爭

針對當事人有和解意願或有和解可能之申請評議案件積極介入調處，促進雙方當事人達成共識之機會，減少爭議案件進入實質評議決定程序，協助當事人儘早解決爭議並兼顧當事人之程序利益與實體利益。本中心 110 年度共計結案 3,040 件，其中撤回 375 件，調處成立 611 件、

送評議委員會覆核（不受理）350 件、作成評議決定 1,704 件（其中評議成立 167 件）。110 年度紛爭解決之評議案件佔當年度結案之評議案件比率為 42.86% $[(375+611+167)/(3,040-350)]$ [評議案件紛爭解決率 = (撤回評議申請 + 調處成立 + 評議成立) / (已結評議案件 - 不受理案件)]; 110 年度調處成立比率為 81.25% $[611/(142+610)]$ [調處成立比率 = 調處成立 / (現場調處案件 + 電話調處案件)]。

三、提升申訴及申請評議案件處理之滿意度

為了解金融消費者對本中心申訴及申請評議案件處理是否滿意，110 年度透過本中心申訴之案件進行電話滿意度調查、調處結案之評議案件逐案進行滿意度調查、結案之評議案件逐案進行滿意調查，其中申訴案件滿意度 94.30%、調處案件滿意度 98.58%、評議案件滿意度 82.45%，顯示本中心已發揮迅速且有效解決爭議事件之目的，避免爭議問題之漫延及擴大。

四、舉辦教育宣導活動、提供諮詢服務、參與國際事務

透過金融知識、金融消費觀念、爭議案例、時事議題、法規及注意事項之宣導，提升金融消費者自我保障之意識及能力，積極從根源減少金融消費爭議之產生。

於宣導活動部分，110 年度本中心針對校園學生辦理 29 場講座，合計參加人數 1,504 人；辦理金融消費者宣導講座 87 場，其中包含政府相關單位宣導 22 場、各縣市調解委員宣導 9 場、社區團體宣導 13 場、樂齡大學及樂齡學習中心宣導 10 場、全民金融知識 A+ 巡迴講座列車 17 場、原住民及新住民宣導 11 場、樂齡種子教師培訓及樂齡聰明理財系列講座等 5 場，合計參加人數 4,751 人，其中包含 35 場針對婦女及中高齡者辦

理之樂齡宣導。另針對網路族群辦理「金融知識的進擊」線上闖關活動，藉由簡單的金融知識問答操作，宣導金融知識及相關觀念，並透過網路媒體及 Facebook 推廣，提高宣導效益，參加人數計 18,638 人。110 年度針對金融服務業辦理研討會 5 場，以及應金融周邊及相關單位邀請派員宣導 5 場，共計辦理 10 場，合計參加人數 1,230 人；辦理公平待客原則相關訓練課程及講師派員 54 場，合計參加人數達 6,394 人，以提升金融從業人員對金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，增進金融消費者對於金融服務業之信心。另為提供金融服務業多元宣導管道，本中心亦製作數位課程，經統計回覆觀看人次計 40,008 人。110 年度實體及視訊宣導活動及講座（包含金融消費者及金融服務業宣導）共計辦理 180 場，實際參與宣導人數合計 13,879 人，總共發出 11,788 份問卷，經統計回收問卷，整體宣導滿意度為 95%。

於媒體宣導部分，110 年度除透過本中心官方網站、Facebook 粉絲團及電子報等宣導外，更透過 Facebook 及 Instagram 社群媒體（原住民及新住民 KOL）、LINE (Line Ads Platform)、多媒體聯播網 (Google Ads)、財經網站、樂齡或健康網站、新住民網站（四方報）、YouTube 影音平台、家外媒體（台北捷運月台燈箱及電視、台中捷運車廂、高鐵烏日站燈箱、便利超商電視、商場電視牆等）、北中南東及離島地區廣播媒體、平面媒體、勞動部勞動力發展署 1955 Line@移點通等多元媒體管道（含傳統媒體及新興媒體），辦理金融消費觀念及樂齡理財注意事項、爭議處理及自我權益維護、移工匯兌爭議處理等宣導，媒體曝光及觸及合計 31,052,003 人次。

於提供諮詢服務部分，本中心自 107 年整合主管機關申訴專線及本

中心 0800 免付費服務專線，成立「1998 金融服務專線」單一窗口，受理金融消費者諮詢、電話申訴等業務，又為提供大臺北以外地區之民眾使用本中心服務，本中心 110 年度於臺中、臺南、高雄及桃園等地辦理定點諮詢，每月固定派員至該地縣市政府消費者服務中心駐點服務。此外，本中心與司法院合作金融消費爭議案件轉介事宜，為發揮合作轉介成效，每月派員至臺北地方法院訴訟輔導科駐點，提供民眾金融消費爭議相關諮詢服務。

於參與國際事務部分，本中心 110 年度原預計參加國際金融評議組織（International Network of Financial Services Ombudsman Schemes，INFO）及國際金融教育組織（International Network of Financial Education，INFE）舉辦之相關會議，惟受新冠肺炎疫情影響，前述國際組織均未舉辦實體會議，故本中心 110 年度未派員出國參與會議，亦未安排參訪其他國家之類似機構，然本中心仍積極參與 2 個國際組織（INFE 及 INFO）舉辦之線上會議，110 年度參與 5 次金融消費者保護相關議題之線上會議，並於 9 月 26 日參與「INFO 2021 年度大會」線上會議。本中心與其他國家或國際組織間之交流，視新冠肺炎疫情發展之變化，依舉辦會議之國家或組織之通知，以適當方式積極與會。

五、健全內部管理

為加強資訊安全管理，110 年度分季使用弱點掃描工具，針對網站與重要資訊系統辦理弱點檢測及網站滲透測試，並依檢測及測試結果進行修補；辦理電子郵件社交工程攻擊演練、舉辦資安及個資保護教育訓練與宣導，強化人員資安與個資保護意識；辦理資訊安全管理制度（ISMS）有效性量測，並召開資安暨個資管理審查會議，審查各項資安暨個資管

理事項，俾持續檢討改善及維護資訊安全管理制度。為健全本中心內部控制制度，110 年度持續辦理內部稽核查核。

為提升本中心同仁之專業素養及能力，建立專業形象，110 年度自辦 8 場專業知識教育訓練，並依實際業務需要派員參加外部機構舉辦之專業訓練課程，以強化金融消費者及金融服務業之信賴，迅速有效協助當事人解決紛爭，有效協助評議委員整理爭議案件之法律關係及爭點，提升評議委員審查案件之效率及品質。

為強化基金運用績效，將捐助基金存放金融機構，採定存保管與投資臺灣 50ETF 等方式之利息收入與配息收入，並爭取較優惠利率及強化管理，提高基金運用收益。本中心 110 年度預算編列財務收入 7,576,000 元，年度決算基金財務收入 9,411,271 元，達成率 124.22%。

六、其他事項

- (一) 為助於達成金保法目的，本中心 110 年度辦理特補基金爭議案件已結案件(含 109 年受理案件)共計 15 件；辦理高級中等以下學校學生及教保服務機構幼兒團體保險爭議案件（以下簡稱學保爭議案件）已結案件共計 5 件；複雜性高風險衍生性金融商品爭議事件提報評議委員會進入實體審查並結案之件數共計 37 件。本中心於 105 年 4 月 15 日起開始受理「複雜性高風險衍生性金融商品」爭議事件調處事宜；自 106 年 6 月 12 日起開始受理有關「非屬複雜性高風險衍生性金融商品而特性類似之衍生性商品」爭議事件調處事宜，積極協助申請人調處複雜性高風險衍生性金融商品暨類似商品爭議事件。對於專業投資人之自然人、總資產逾 5,000 萬元之法人及銀行國際金融業務分行之臺資客戶與銀行間有關複雜性高風險衍生性金融商品暨類似商品爭議案件，

使其仍得於傳統民事訴訟外增設其他紛爭解決管道，有效達成保護投資人之目的。

- (二) 協助辦理金融服務業公平待客原則有關「金融消費爭議情形」評核相關事宜，於 110 年 3 月 31 日將 110 年度公平待客原則評核機制「金融消費爭議情形」評分試算結果函報主管機關。
- (三) 本中心自 108 年 6 月起與臺北地方法院合作試辦金融消費爭議案件轉介措施，開啟本中心與司法院推動 ADR 訴訟外解決紛爭機制之連結，110 年度持續辦理，推動審判中之金融消費爭議案件由訴訟當事人合意停止訴訟，移付本中心進行評議之程序。
- (四) 因應新冠肺炎疫情，為減少民眾臨櫃洽辦或出門郵寄之風險，於疫情期間開放線上評議申請，提供有申請評議需求之申請人提出評議申請管道，有效提供有申請評議需求之申請人於疫情期間提出評議申請，增進申請人對申請評議之認識與了解，並透過線上評議申請，幫助其瞭解評議申請之流程。
- (五) 為協助外籍移工小額匯兌爭議時可至本中心申訴，本中心自 110 年 11 月 25 日於官網設立外籍移工相關語文介面專區，並在網頁醒目位置「便民服務」中，放置專區連結，外籍移工可選擇以英文、印尼文、泰文及越文顯示之頁面，線上填寫申訴表單及檢附相關資料，並自 110 年 12 月 2 日開始另就 0800-789885 免費服務專線之自動語音應答，錄製上揭四種語言導引內容，協助移工順利至評議中心官網專區填具申訴表單。
- (六) 為持續發揮本中心訴訟外紛爭解決機制之功能，使更多案件能更在本中心獲得解決，本中心已建議主管機關將一定額度金額調高 20% 以配

合金融監理政策，提升金融消費者保護，擴大保護金融消費者權益。有關調整一定額度金額，業經主管機關 110 年 9 月 17 日金管法字第 11001948991 號公告修正。

- (七) 為提供金融消費者便利、迅速之紛爭解決管道，本中心及投保中心均於各自機構網站首頁相互設置連結，提供「單一窗口服務」以及「金融服務專線」等資訊，作為金融消費者於瀏覽與尋求服務時之參考，使投資人及金融消費者知悉多元化爭議解決管道與資源；另為推廣 1998 金融服務專線，本中心設計並印製海報、貼紙等文宣，配合主管機關政策，函請各金融服務業公會轉交所屬會員機構。
- (八) 鑑於近年來行動裝置普及，為優化本中心網站於行動裝置之瀏覽效果，並符合新版網站無障礙規範，本中心於 110 年度進行官方網站改版，並於 110 年 8 月 31 日正式上線啟用。新版網站以使用者角度進行設計，除符合網站無障礙規範 AA 等級標準，並能適應行動裝置尺寸提供最佳瀏覽畫面 (RWD) 外，將金融消費者最關注的主題以黃金形象牆方式在首頁呈現，提供金融消費者最重視的評議爭議處理、宣導活動及主題等服務，以首頁直接提供便民服務及大眾會關心的事等連結，讓金融消費者更易於使用本中心提供之線上服務及瀏覽本中心重要資訊，有助於提升金融消費者使用本中心爭議處理機制之便利性，及以更直覺的方式在官網獲得金融教育宣導資訊。