

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 106 年至 111 年第 4 季底合計受理 88,360 件申訴及 20,851 件評議，案件數量變化依季統計如下(表 1、圖 1)：

表 1. 申訴暨評議案件數統計(季)

件數	106 Q1	106 Q2	106 Q3	106 Q4	107 Q1	107 Q2	107 Q3	107 Q4	108 Q1	108 Q2	108 Q3	108 Q4	109 Q1
申訴	914	969	1,079	1,084	1,089	1,111	1,263	1,777	1,712	2,073	2,159	2,293	2,270
評議	447	425	457	443	419	456	492	528	493	577	675	589	623

件數	109 Q2	109 Q3	109 Q4	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3	111 Q4	合計
申訴	2,550	2,473	2,397	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720	17,806	88,360
評議	874	826	786	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904	20,851

圖 1. 申訴暨評議案件數折線圖

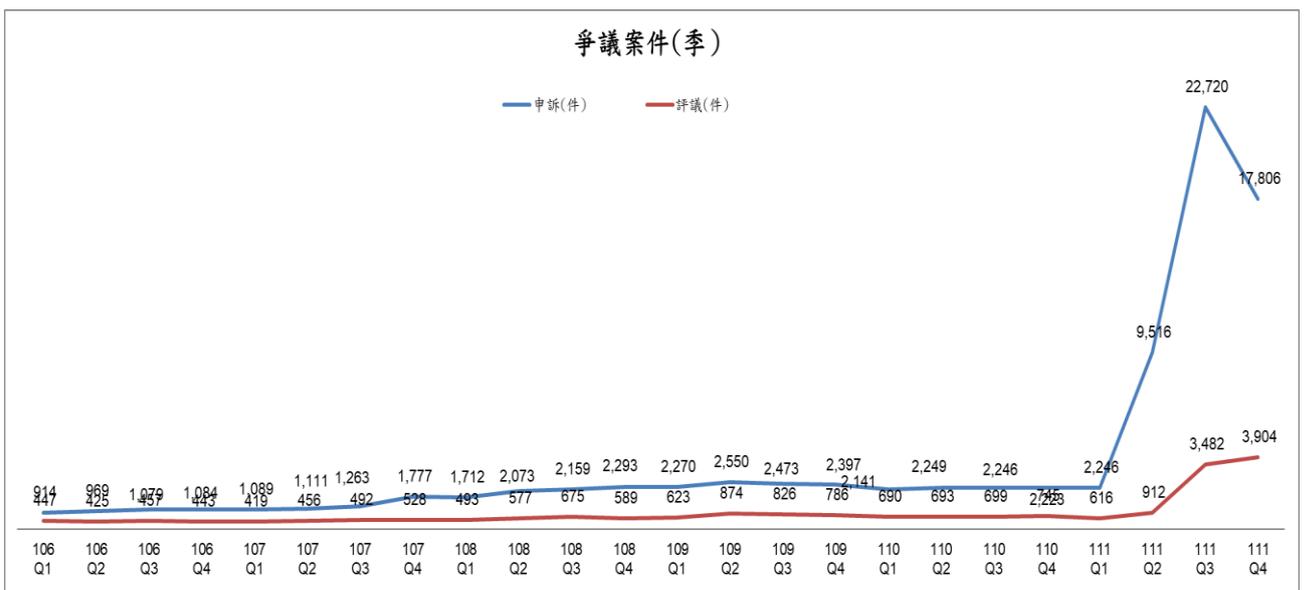
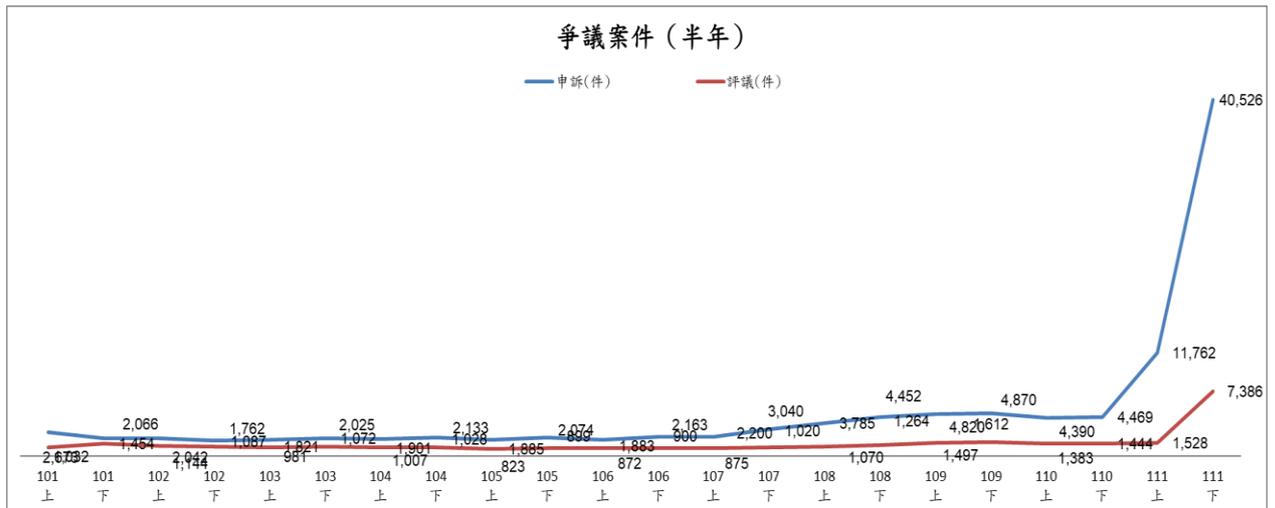


表 2. 申訴暨評議案件數統計(依半年計)

件數	106 上 半年	106 下 半年	107 上 半年	107 下 半年	108 上 半年	108 下 半年	109 上 半年	109 下 半年
申訴	1,883	2,163	2,200	3,040	3,785	4,452	4,820	4,870
評議	872	900	875	1,020	1,070	1,264	1,497	1,612

件數	110 上 半年	110 下 半年	111 上 半年	111 下 半年	合計
申訴	4,390	4,469	11,762	40,526	88,360
評議	1,383	1,444	1,528	7,386	20,851

圖 2. 申訴暨評議案件量折線圖(依半年計)



爭議案件仍以保險類爭議為大宗。各業別申訴及申請評議案件統計如下(表 3~表 4、圖 3~圖 4)：

表 3. 申訴案件數統計

行業	106 Q1	106 Q2	106 Q3	106 Q4	107 Q1	107 Q2	107 Q3	107 Q4	108 Q1	108 Q2	108 Q3	108 Q4	109 Q1
銀	65	70	96	90	77	116	156	289	331	359	400	422	392
保	836	885	971	977	934	965	1,064	1,444	1,354	1,658	1,721	1,810	1,758
證期	13	14	11	17	77	30	40	41	23	53	35	54	116
電子票證	-	-	1	-	-	-	3	3	4	2	3	5	4
電子支付	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2	-
小計	914	969	1,079	1,084	1,089	1,111	1,263	1,777	1,712	2,073	2,159	2,293	2,270

行業	109 Q2	109 Q3	109 Q4	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3	111 Q4	合計
銀	621	497	539	376	402	361	388	370	365	380	383	7,545
保	1,755	1,837	1,680	1,675	1,710	1,787	1,752	1,792	9,086	22,191	17,331	78,973
證期	174	134	172	82	129	91	77	79	61	135	86	1,744
電子票證	-	4	4	7	6	5	4	1	2	7	3	68
電子支付	-	1	2	1	2	2	2	4	2	7	3	30
小計	2,550	2,473	2,397	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720	17,806	88,360

圖 3. 申訴案件數折線圖(全部業別)

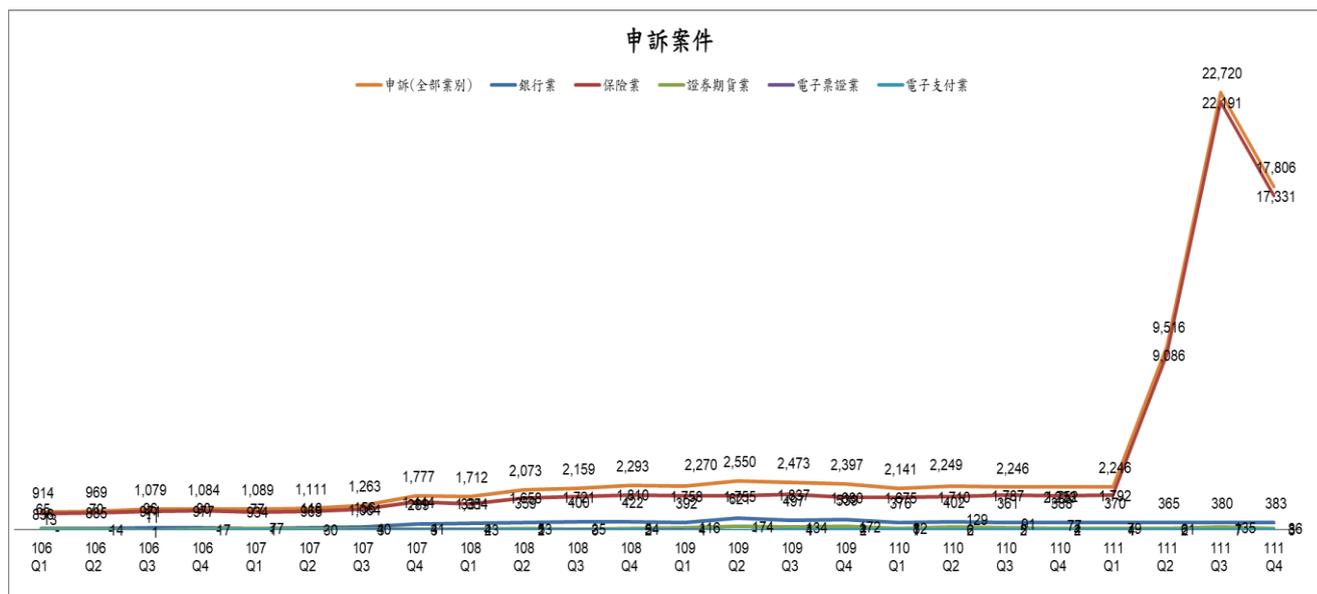
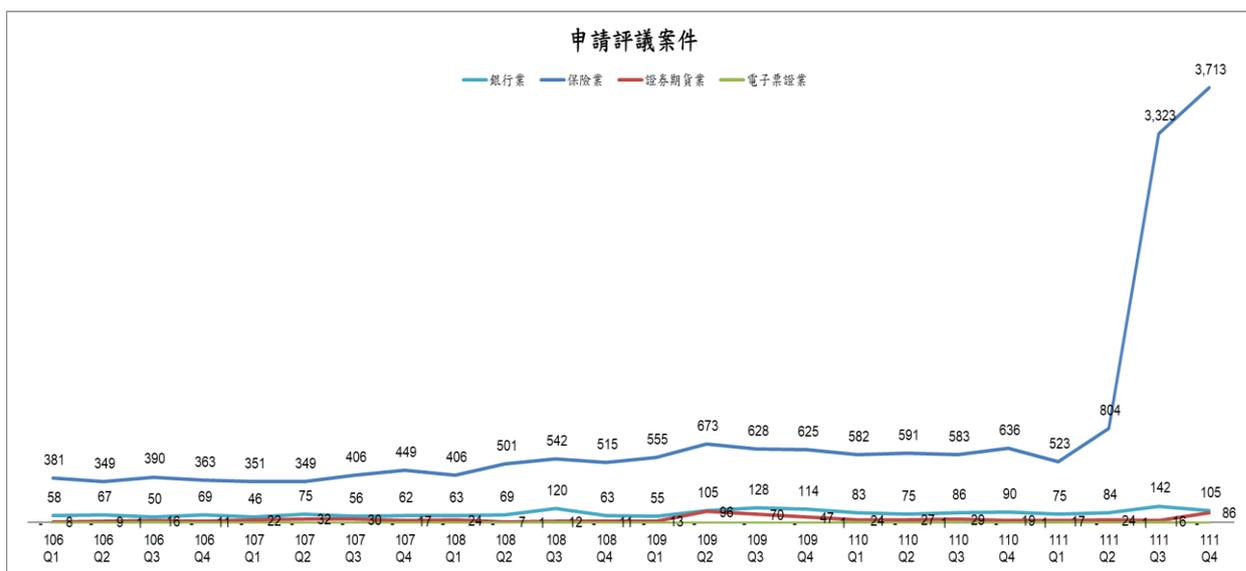


表 4. 申請評議案件數統計

行業	106 Q1	106 Q2	106 Q3	106 Q4	107 Q1	107 Q2	107 Q3	107 Q4	108 Q1	108 Q2	108 Q3	108 Q4	109 Q1
銀	58	67	50	69	46	75	56	62	63	69	120	63	55
保	381	349	390	363	351	349	406	449	406	501	542	515	555
證期	8	9	16	11	22	32	30	17	24	7	12	11	13
電子票證	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
小計	447	425	457	443	419	456	492	528	493	577	675	589	623

行業	109 Q2	109 Q3	109 Q4	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3	111 Q4	合計
銀	105	128	114	83	75	86	90	75	84	142	105	1,940
保	673	628	625	582	591	583	636	523	804	3,323	3,713	18,238
證期	96	70	47	24	27	29	19	17	24	16	86	667
電子票證	-	-	-	1	-	1	-	1	0	1	0	6
小計	874	826	786	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904	20,851

圖 4. 評議案件數折線圖(全部業別)



111 年第 4 季爭議案件數變化

111 年第 4 季申訴案件數(17,806 件)比 111 年第 3 季件數(22,720 件)減少 4,914 件，與去年(110 年)第 4 季申訴案件總數(2,223 件)相較，則是增加 15,583 件；

111 年第 4 季申請評議案件數(3,904 件)則比 111 年第 3 季件數(3,482 件)增加 422 件，與去年同期申請評議案件數(745 件)相比，則是增加 3,159 件。

111 年第 4 季壽險業申訴案件占總申訴案件數 8.2%，產險業占 88.8%，保險輔助人占 0.3%，銀行業占 2.2%，證券期貨業占 0.5%，電子票證業占 0.0%，電子支付業占 0.0%；壽險業申請評議案件占總申請評議案件數 13.3%，產險業占 80.3%，保險輔助人占 1.5%，銀行業占 2.7%，證券期貨業占 2.2%。表 5、圖 5~圖 11 為各業別爭議案件數統計及趨勢圖。

表 5. 申訴暨評議案件數統計

行業別	106年 第1季	106年 第2季	106年 第3季	106年 第4季	107年 第1季	107年 第2季	107年 第3季	107年 第4季	108年 第1季	108年 第2季	108年 第3季	108年 第4季
銀行業	65	70	96	90	77	116	156	289	331	359	400	422
人壽保險業	569	617	667	689	653	697	718	1,006	978	1,209	1,231	1,256
產物保險業	236	252	284	268	262	249	325	399	340	432	466	522
保險輔助人	31	16	20	20	19	19	21	39	36	17	24	32
證券期貨業	13	14	11	17	77	30	40	41	23	53	35	54
電子票證業	-	-	1	-	-	-	3	3	4	2	3	5
電子支付業	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2
申訴案件總計	914	969	1,079	1,084	1,089	1,111	1,263	1,777	1,712	2,073	2,159	2,293
銀行業	58	67	50	69	46	75	56	62	63	69	120	63
人壽保險業	266	253	292	261	269	244	290	338	312	372	431	393
產物保險業	101	86	94	86	74	98	103	102	87	118	100	112
保險輔助人	14	10	4	16	8	7	13	9	7	11	11	10
證券期貨業	8	9	16	11	22	32	30	17	24	7	12	11
電子票證業	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
評議案件合計	447	425	457	443	419	456	492	528	493	577	675	589

行業別	109年 第1季	109年 第2季	109年 第3季	109年 第4季	110年 第1季	110年 第2季	110年 第3季	110年 第4季	111年 第1季	111年 第2季	111年 第3季	111年 第4季	合計
銀行業	392	621	497	539	376	402	361	388	370	365	380	383	7,545
人壽保險業	1,252	1,221	1,261	1,149	1,113	1,134	1,133	1,133	1,104	1,284	1,351	1,469	24,894
產物保險業	477	485	521	497	512	528	602	579	646	7,735	20,737	15,806	53,160
保險輔助人	29	49	55	34	50	48	52	40	42	67	103	56	919
證券期貨業	116	174	134	172	82	129	91	77	79	61	135	86	1,744
電子票證業	4	-	4	4	7	6	5	4	1	2	7	3	68
電子支付業	-	-	1	2	1	2	2	2	4	2	7	3	30
申訴案件總計	2,270	2,550	2,473	2,397	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720	17,806	88,360
銀行業	55	105	128	114	83	75	86	90	75	84	142	105	1,940
人壽保險業	428	534	502	504	426	436	416	447	372	475	568	521	9,350
產物保險業	116	122	99	111	146	138	141	175	142	304	2,718	3,134	8,507
保險輔助人	11	17	27	10	10	17	26	14	9	25	37	58	381
證券期貨業	13	96	70	47	24	27	29	19	17	24	16	86	667
電子票證業	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	6
評議案件合計	623	874	826	786	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904	20,851

圖 5. 銀行業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

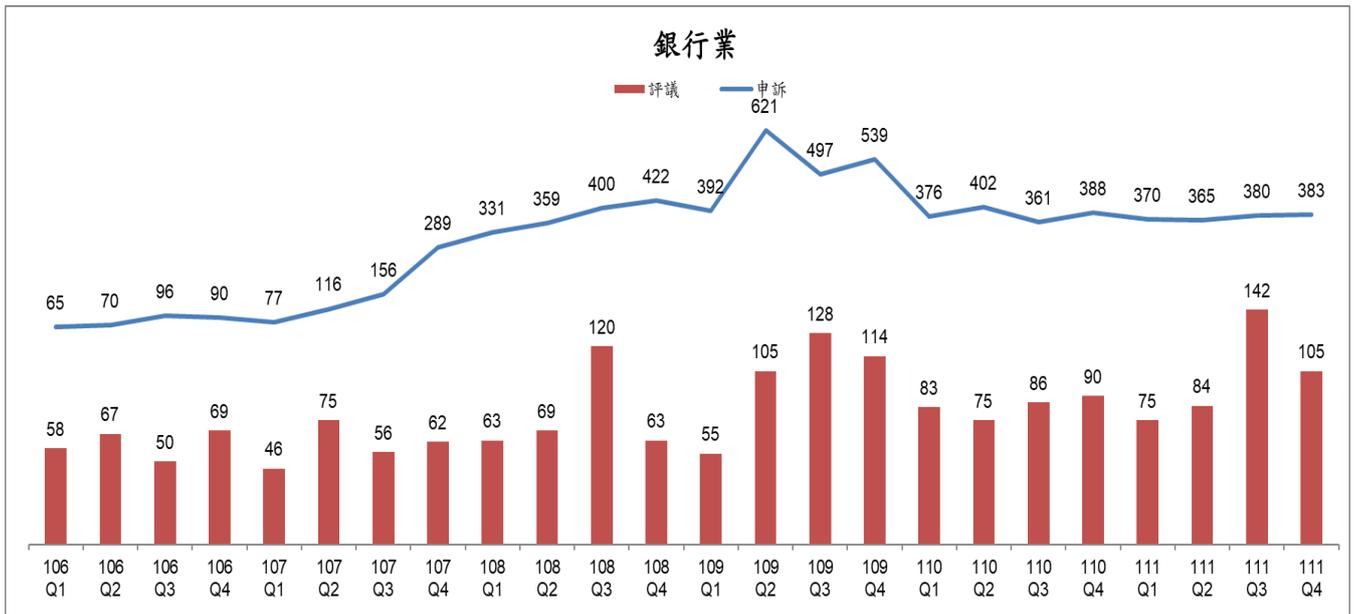


圖 6. 人壽保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)



圖 7. 產物保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

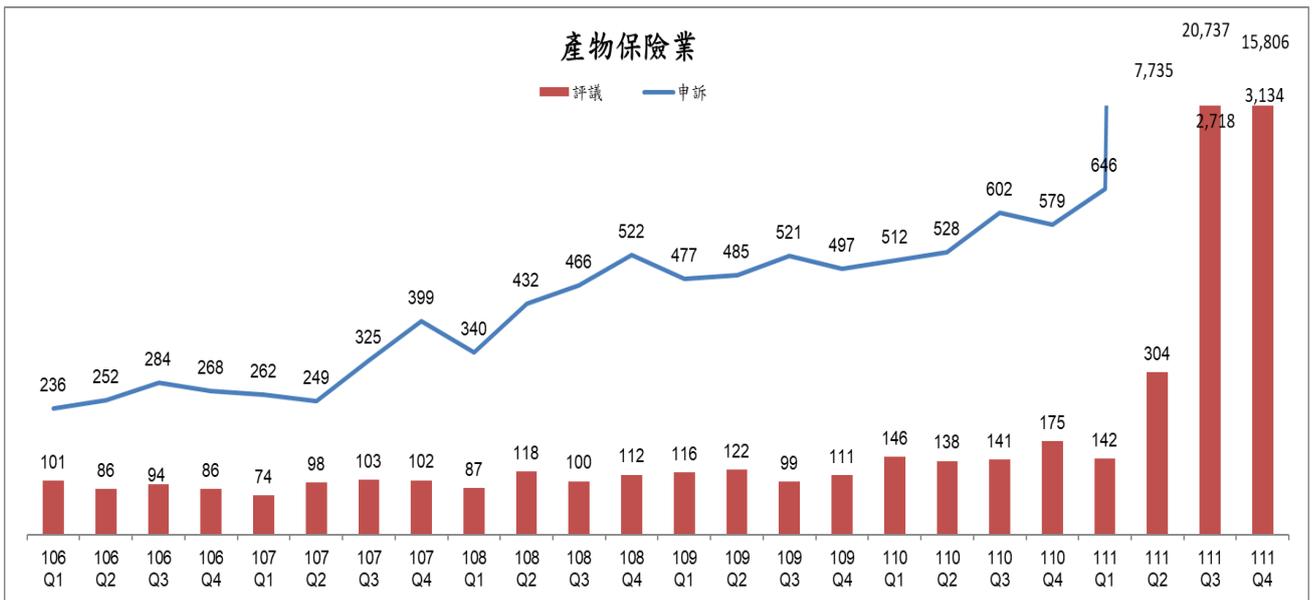


圖 8. 保險輔助人申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

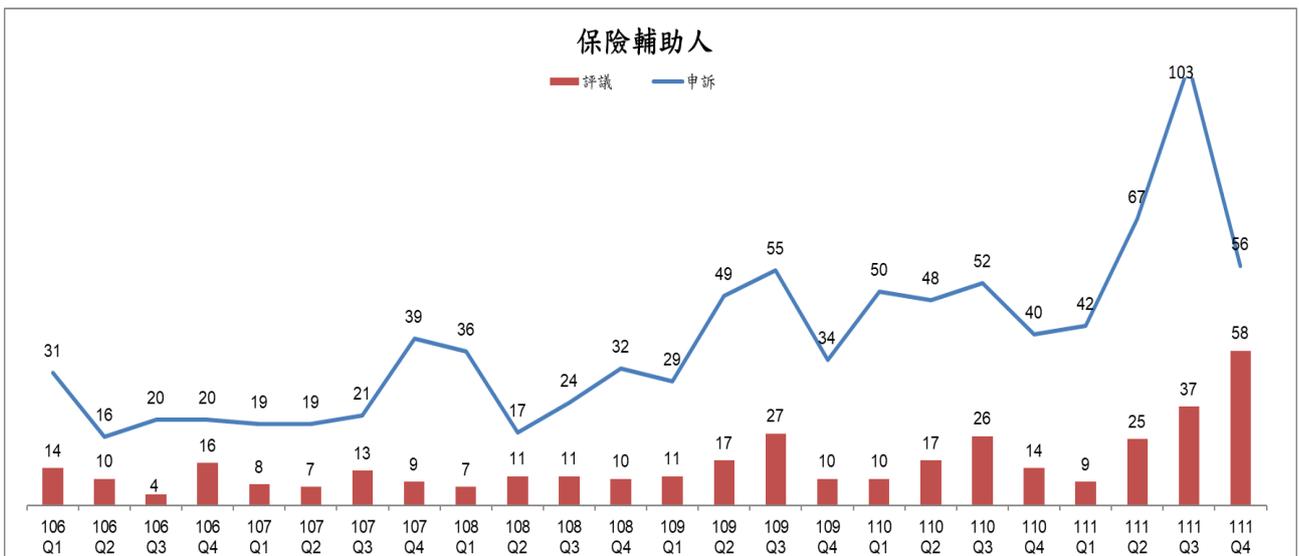


圖 9. 證券期貨業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

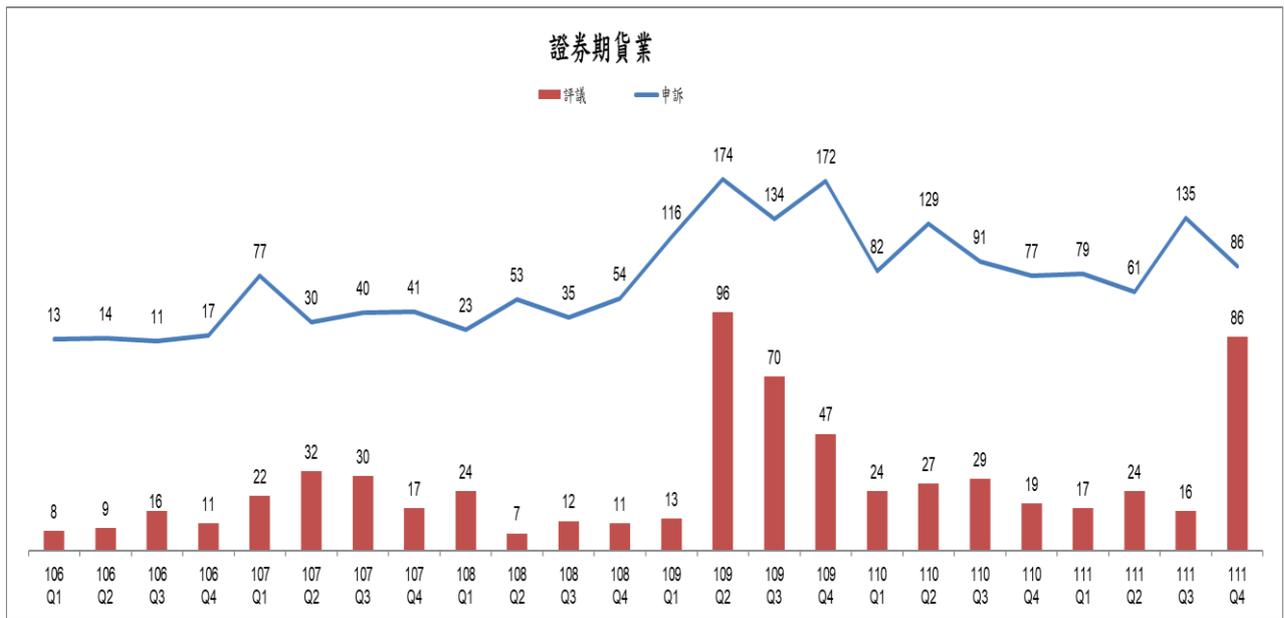


圖 10. 電子票證業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

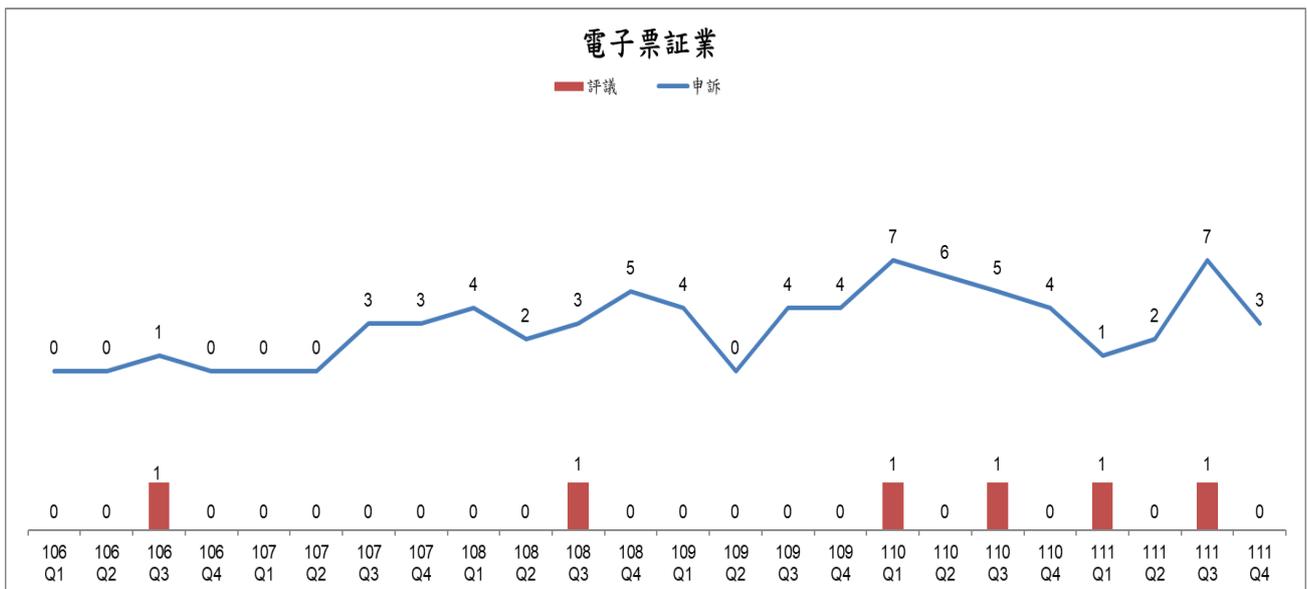
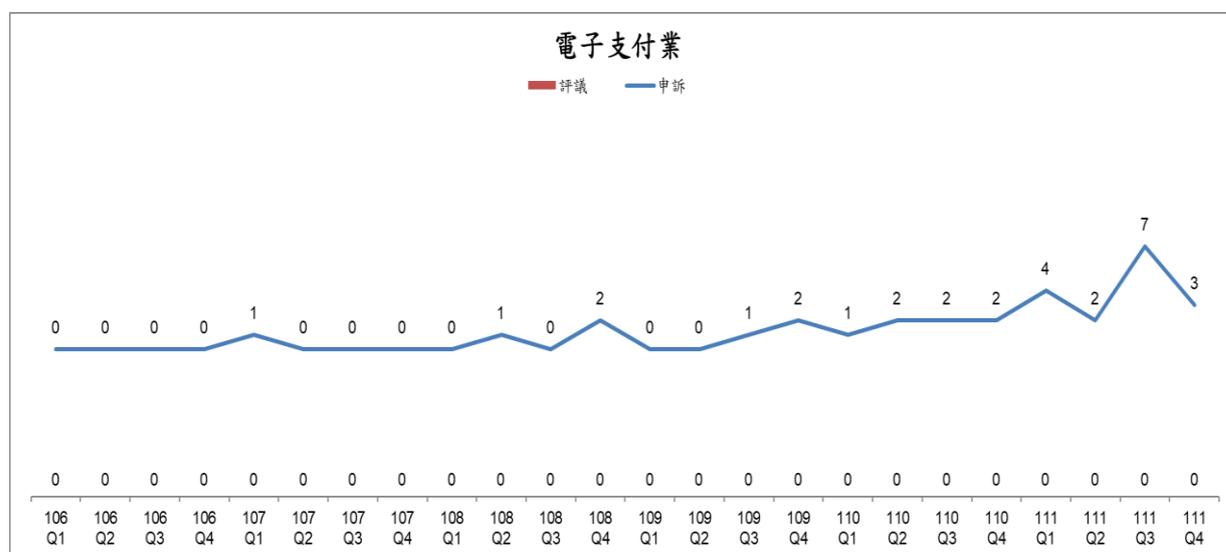


圖 11. 電子支付業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)



111 年第 3 季及 111 年第 4 季常見爭議類型(申訴暨評議)

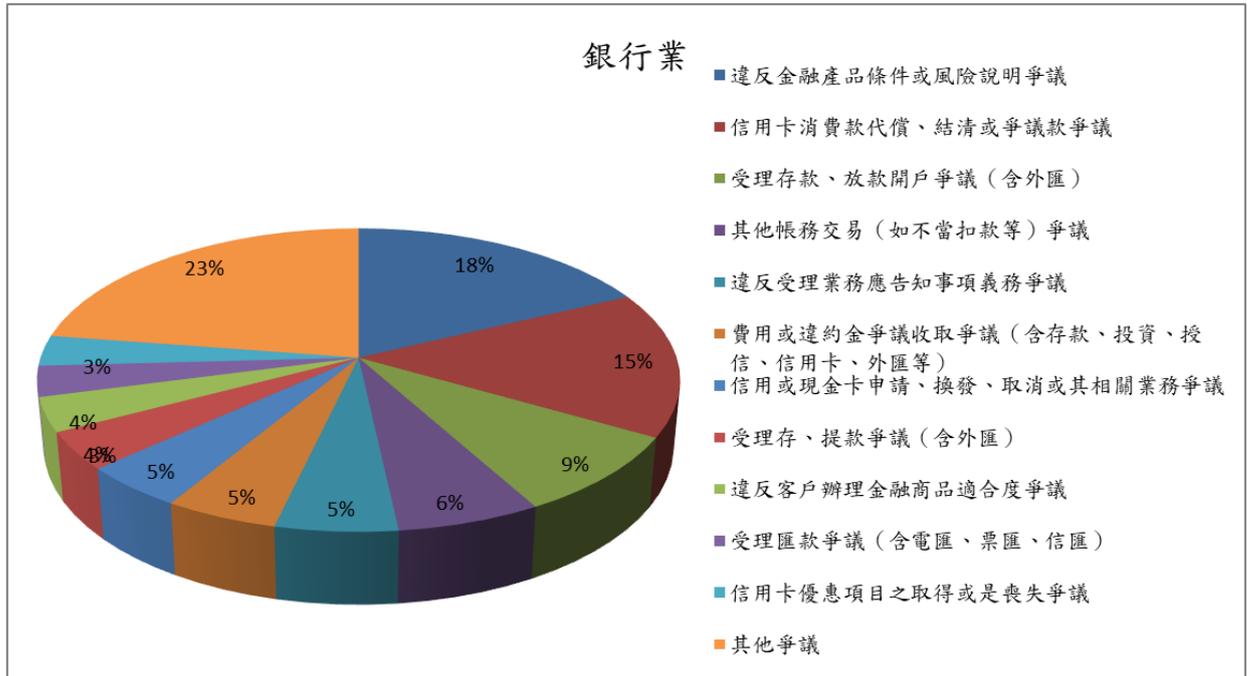
111 年第 3 季及 111 年第 4 季常見爭議類型依行業別排列如下(表 6)：

表 6.111 年第 3 季及 111 年第 4 季常見爭議類型(申訴暨評議)

行業別		111 年第 3 季 爭議類型	111 年第 4 季 爭議類型
銀行業		違反金融產品條件或風險說明爭議	違反金融產品條件或風險說明爭議
		信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議
		受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	受理存款、放款開戶爭議(含外匯)
壽險業	理賠類	承保範圍	承保範圍
		理賠金額認定	理賠金額認定
		必要性醫療	必要性醫療
	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		停效復效爭議	停效復效爭議
未遵循服務規範		費率爭議	
產險類	理賠類	遲延給付	遲延給付
		承保範圍	承保範圍
		條款解釋爭議	條款解釋爭議
	非理賠類	重複投保	拒絕承保、解除或終止契約
		拒絕承保、解除或終止契約	續保爭議
		續保爭議	重複投保
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
		未收到保單或收據	要保人非親簽
證券期貨業		期貨信託基金銷售糾紛	期貨信託基金銷售糾紛
		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	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

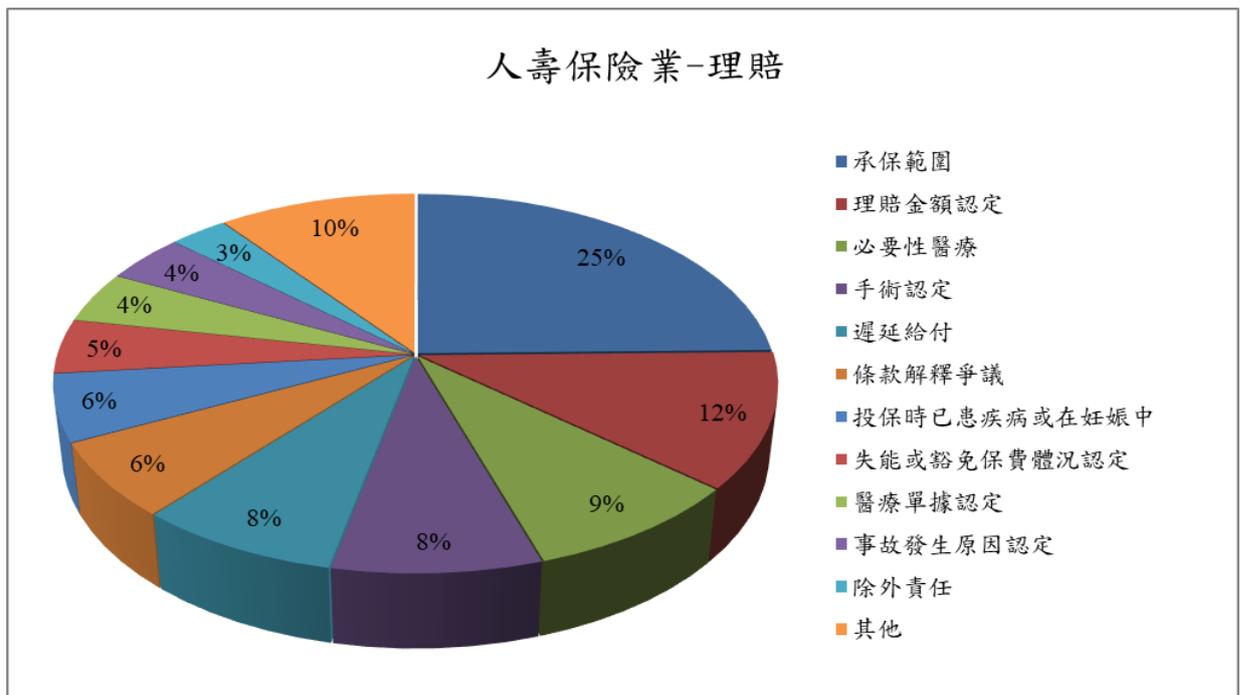
圖 12~圖 18 為 111 年第 4 季各業別常見爭議類型、比例及說明：

圖 12. 銀行業常見爭議圓形圖



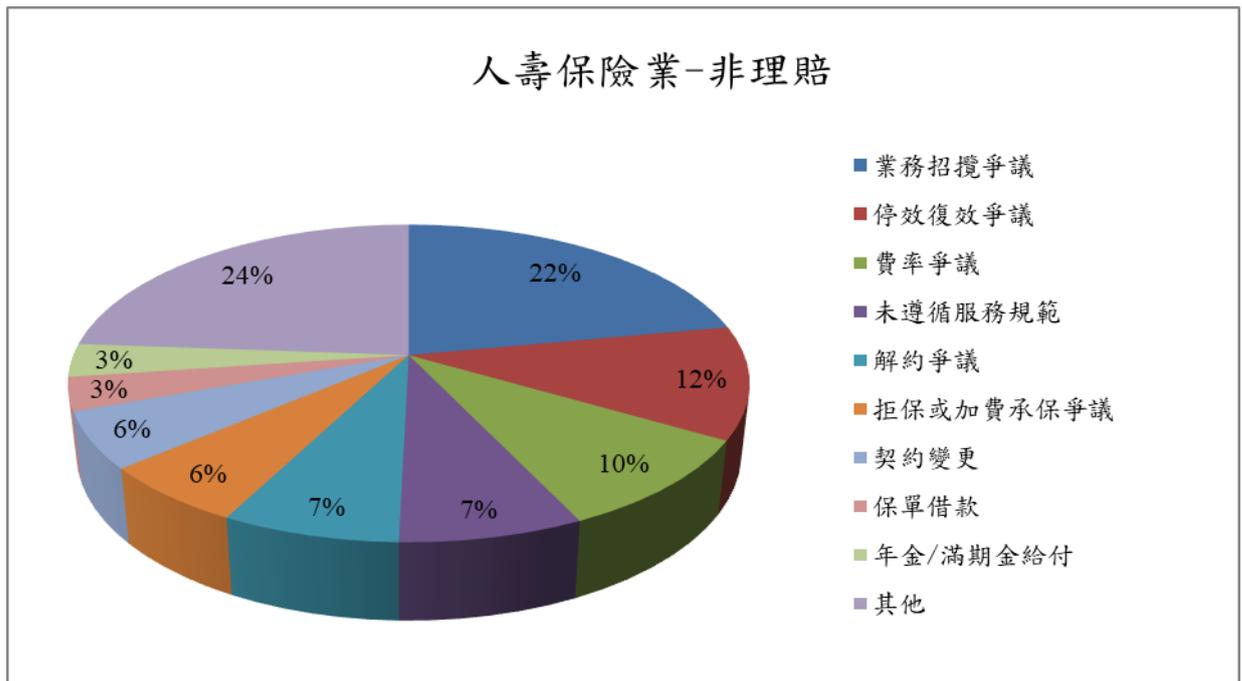
111 年第 4 季銀行業常見爭議類型主要為違反金融產品條件或風險說明爭議及信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議

圖 13. 人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



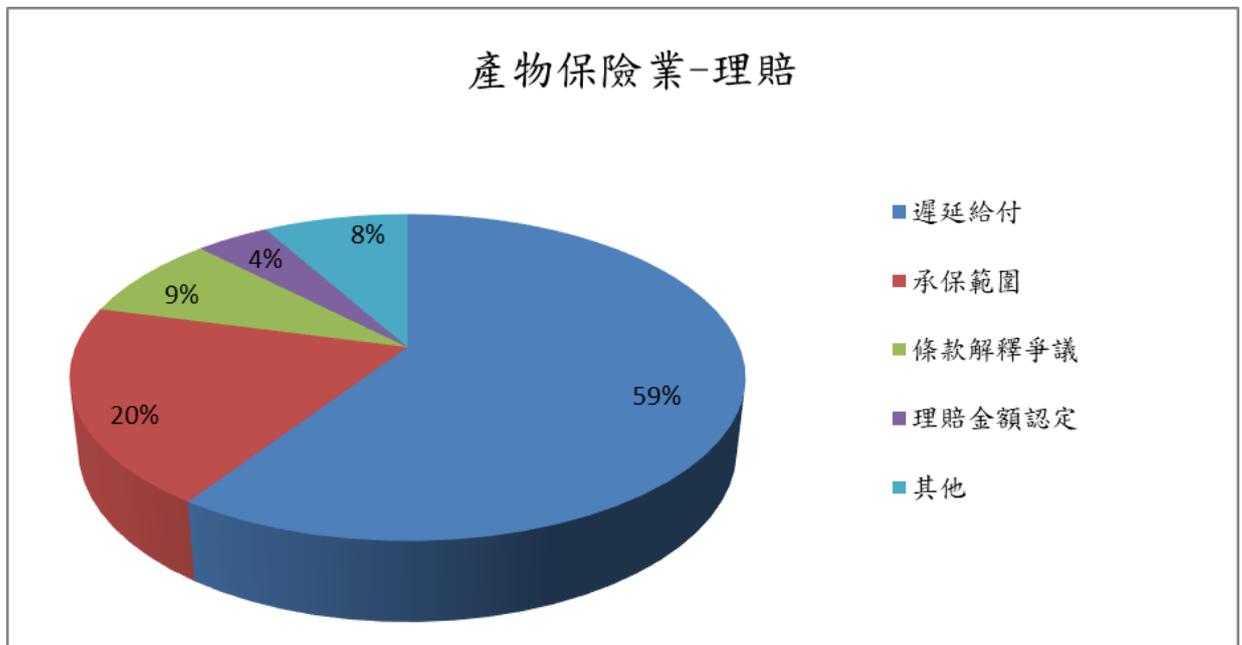
111 年第 4 人壽保險業理賠類主要常見爭議類型為承保範圍及理賠金額認定爭議。

圖 14. 人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



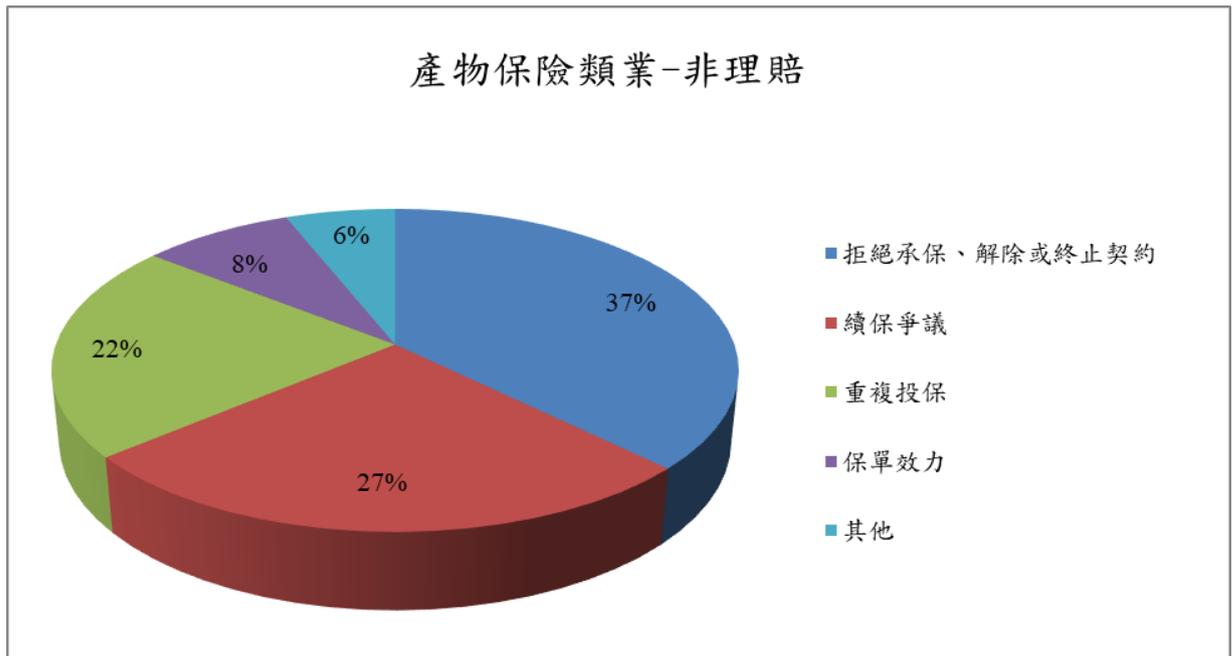
111 年第 4 季人壽保險業非理賠類常見爭議類型主要為業務招攬爭議及停效復效爭議。

圖 15. 產物保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



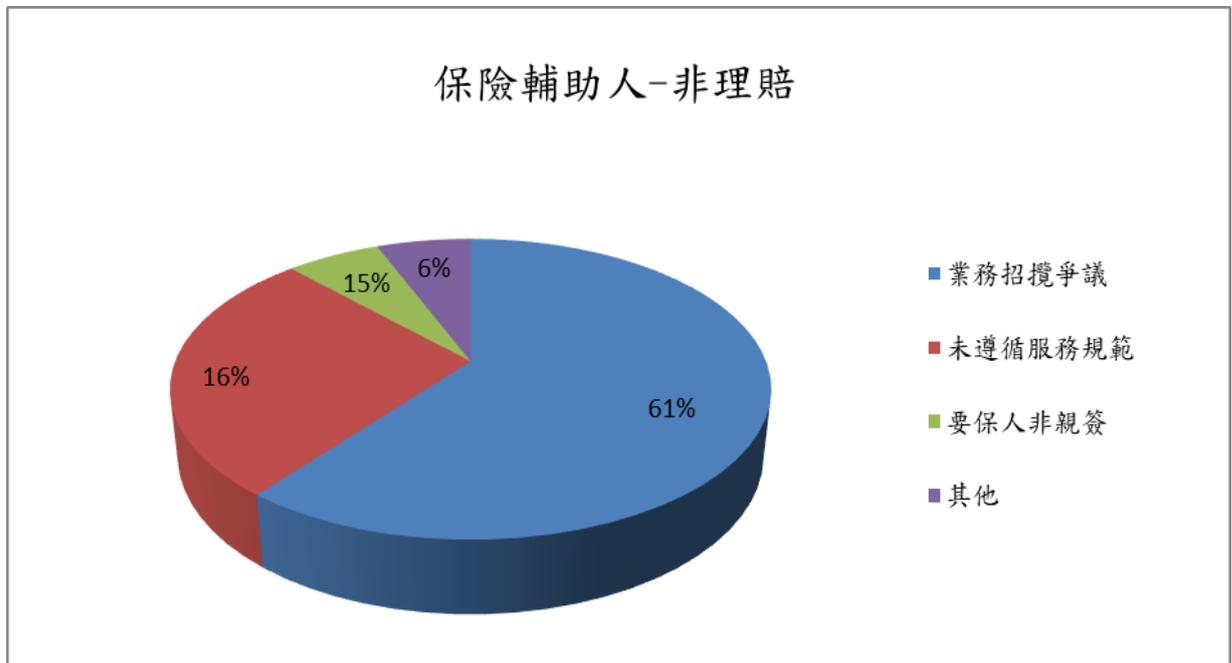
111 年第 4 季產物保險業理賠類常見爭議類型主要為遲延給付及承保範圍爭議。

圖 16. 產物保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



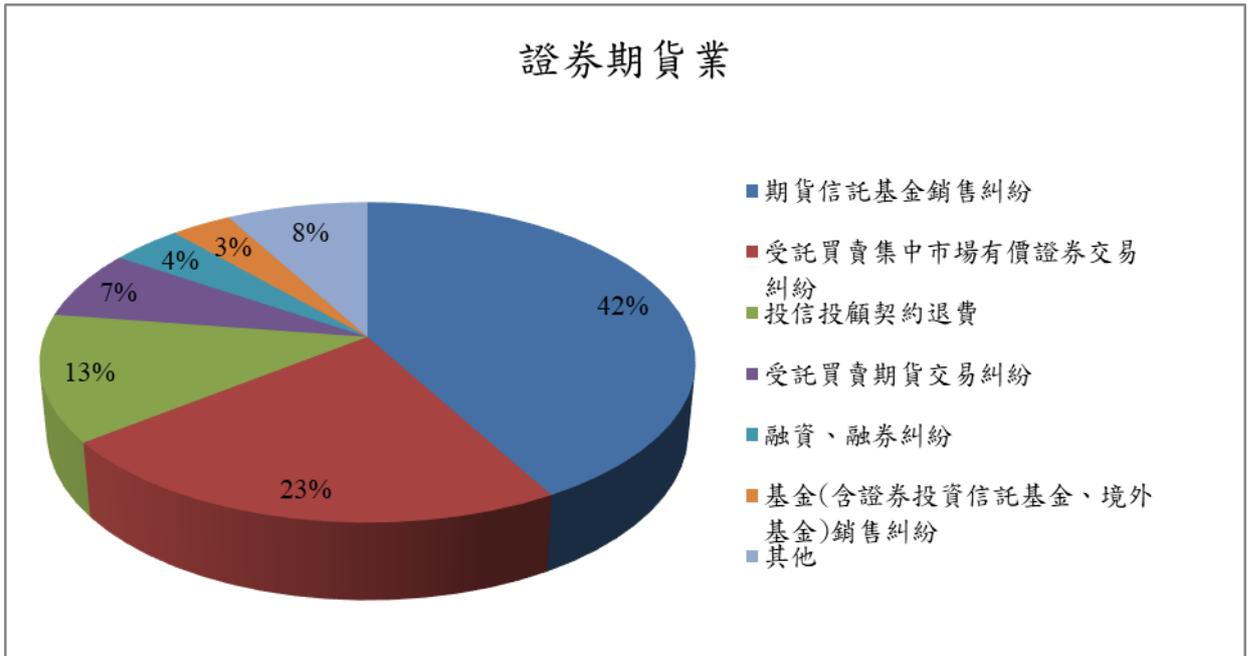
111 年第 4 季產物保險業非理賠類主要常見爭議類型為拒絕承保、解除或終止契約、續保爭議。

圖 17. 保險輔助人(非理賠類)常見爭議圓形圖



111 年第 4 季保險輔助人非理賠類之爭議因其交易性質所致，主要仍以業務招攬爭議為大宗。

圖 18. 證券期貨業常見爭議圓形圖



111 年第 4 季證券期貨業爭議案件以期貨信託基金銷售糾紛為主要爭議類型。