

財團法人金融消費評議中心

111 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。111 年度總計收受 53,714 件申訴案件，收受之申訴案件移交天數，1 日內移交 44,488 件、2 至 3 日移交 9,226 件，合計 3 個工作日內完成移交比率達 100%。

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 111 年度已結案申請評議案件數 5,938 件（含防疫保單 2,988 件），其中 3 個月內作成評議決定或結案之件數為 5,747 件，佔 111 年度已結案件數之比率達 96.78%，若不含防疫保單比率則為 96.12%，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 111 年度共計結案之評議案件 5,938 件（含防疫保單爭議案件 2,988 件），其中撤回 711 件，調處成立 638 件、送評議委員會覆核（不受理）1,544 件、作成評議決定 3,045 件（其中評議成立 157 件）。111 年度申訴暨評議案件紛爭解決率為 38.97%
〔(13,221+1,506)/((36,647-3,252)+(5,938-1,544))〕〔申訴暨評議案件紛爭解決率=(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)〕，若不含防疫保單 111 年度申訴暨評議案件紛爭解決率則為 52.10%；111 年度調處成立比率為 77.71%〔638/(34+787)〕〔調處成立比率=調處成立/(現場調處案件+電話調處案件)〕，若不含防疫保單 111 年度調處成立比率則為 75.80%。

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一般申訴及申請評議案件處理是否滿意，111 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 94.70%、評議案件滿意度 81.17%，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、處理年度內發生之大量防疫保單爭議案件

111 年度受理防疫保單申訴案件超過 4 萬件，本中心均於 3 日內移交業者處理，紛爭已解決部分超過 2 成，4 成保險公司維持原議，其餘則保險公司申訴處理中。111 年度本中心受理防疫保單評議案件計 5,820 件，審理中 2,832 件；已結計 2,988 件，其中不受理 1,092 件（36.55%）、撤回及調處成立 530 件（17.74%）、評議決定有理由（全部、部分有理由）

65 件 (2.17%)、評議決定全部無理由則為 1,301 件 (43.54%)。

五、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、財務剝削防範、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及財產權益遭受侵害之發生。

於宣導活動部分，111 年度本中心針對校園學生辦理 37 場講座，合計參加人數 2,622 人；辦理金融消費者宣導講座 113 場，包含政府相關單位宣導 23 場、各縣市調解委員宣導 4 場、社區團體宣導 35 場、樂齡大學及樂齡學習中心宣導 12 場、全民金融知識 A+巡迴講座列車 13 場、原住民及新住民宣導 23 場、相關研討會 3 場，合計參加人數 6,116 人，其中樂齡宣導計有 40 餘場；另亦辦理「金融騎士大冒險，答題打怪抽好禮」網路活動，以年輕族群喜好的騎士冒險手遊設計，結合答題打怪遊戲情節，宣導「數位金融服務」、「投資理財防詐」、「金融消費責任」及「退休理財防老」等相關觀念，以及提醒注意事項與風險，並透過網路媒體（例如 Line、Instagram、YouTube、Google 多媒體聯播網等）及 Facebook 貼文進行廣宣及推播，活動總參與人數逾 15,000 人。111 年度針對金融服務業辦理研討會 8 場，合計參加人數 1,000 人；辦理公平待客相關訓練課程 15 場，合計參加人數達 1,284 人，觀看數位課程人數達 42,656 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。111 年度實體及數位宣導活動及講座（包含金融消費者及金融服務業宣導）共計辦理 173 場，宣導人數合計 53,678 人。經統計回收問卷，整體宣導滿意度達 97%。

於宣導影片部分，為向金融消費者宣導正確金融消費觀念，強化民眾金融消費權益與金融素養培力、數位金融安全等意識，111 年製作「消費權益保護&金融素養培力」、「數位金融服務停看聽」、「申訴調處評議懶人包」等宣導影片，影片觀看次數達 99,000 次。

於媒體宣導部分，111 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 LINE LAP、Google 多媒體聯播網、財經網站、各大新聞網、YouTube 及 OTT 影音平台、家外媒體（高鐵烏日站燈箱、台中捷運車廂、便利超商電視、大樓電梯螢幕、新高雄車站燈箱、普悠瑪列車及計程車等）、平面媒體、北中南東及離島地區廣播電台（國語、臺語及客語）、電視廣告公益託播（公視、人間衛視、華視、民視、台視、原民台等）等多元媒體管道，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等宣導，媒體曝光及觸及合計 21,700,249 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 111 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，本中心為因應金融服務數位化之趨勢，且為建立多元化且即時的服務管道，於 111 年規劃建置「智慧客服平台」服務，運用機器人於第一線服務民眾，能快速有效回應常見問題，避免民眾因來電等待時間過久而感到不滿。該智能客服已於 111 年 12 月試行上線，本中心將持續優化機器人回應之精準度，適時檢修增訂題庫，提升回應品質。

於參與國際事務部分，本中心 111 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 111 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，111 年度參與 2 次金融消費者保護相關議題之線上會議，包括於 9 月 27 日參與「INFO 2022 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。

六、健全內部管理

為加強資訊安全管理，111 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資通安全健診，並依檢測及資安健診結果進行修補；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，111 年度持續辦理內部稽核查核。

七、其他事項

- （一）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 111 年 3 月 31 日將 111 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。
- （二）為助於達成金保法目的，本中心 111 年度辦理特補基金爭議案件已結案件(含 110 年受理案件)共計 3 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(含 110 年受理案件)共計 39 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 8 件。本中心於 110 年 1 月起開始受理學保爭議之調處申請，協助不適用金融消費者保護法規範之高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒，就其與保險公司間之金融商品爭議案件，得於利用民事訴訟以外之紛爭解決機制，與金融服務業以平和且有效率的方式解決紛爭，有效達成保護其安全與健康，減輕意外事故與疾病造成之家庭經濟負擔之目的，並利金融市場之安定與健全發展。

(三) 本中心就評議委員及內部人員舉辦新興金融商品及其他專業知識之學習及訓練課程，111 年度共舉辦 6 場內部專業訓練課程，議題包含金融消費者保護理論之發展、電子支付法規及監理實務、面對紛爭之身心靈管理、高齡長者或弱勢族群溝通技巧、消費權益保護、金融素養培力、個人資料保護等，持續精進辦理金融消費爭議相關人員之專業知識。

(四) 辦理防疫保單相關爭議案件，防疫保單爭議案件自 111 年 4 月起案件數量大幅增加，本中心 111 年度受理防疫保單申訴案件超過 4 萬件、評議案件超過 5 千件，本中心已適時採行相關因應措施，積極持續處理防疫保單爭議案件。自 111 年 6 月起，於本中心官網設置「防疫保單爭議與線上申訴及評議受理專區」，便利民眾採用線上管道提出申請，自 111 年 5 月起陸續增加臨時人力，配合調整設置增加人力所需之辦公區域與硬體設備，並自 111 年 7 月 1 日起正式成立「處理防疫保單爭議案件專案小組」迅速處理防疫保單爭議案件，以妥善持續處

理防疫保單爭議，維持本中心運作量能。

- (五) 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，111 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。
- (六) 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。
- (七) 為確保本中心業務持續運作不中斷，本中心訂定業務持續運作計畫，並自新冠肺炎疫情爆發以來，積極配合中央疫情流行指揮中心及主管機關防疫政策，111 年度除延續各項具體防疫措施，並因應疫情發展適時於 111 年 2 月、4 月至 6 月展開居家分流措施外，另配合防疫政策從清零轉為共存，自 4 月起即時修正新冠肺炎確診及接觸確診個案處理原則，確保業務持續運作之外，並逐步恢復業務常態運作，保障金融消費者權益不因疫情而受影響。