

財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件說明

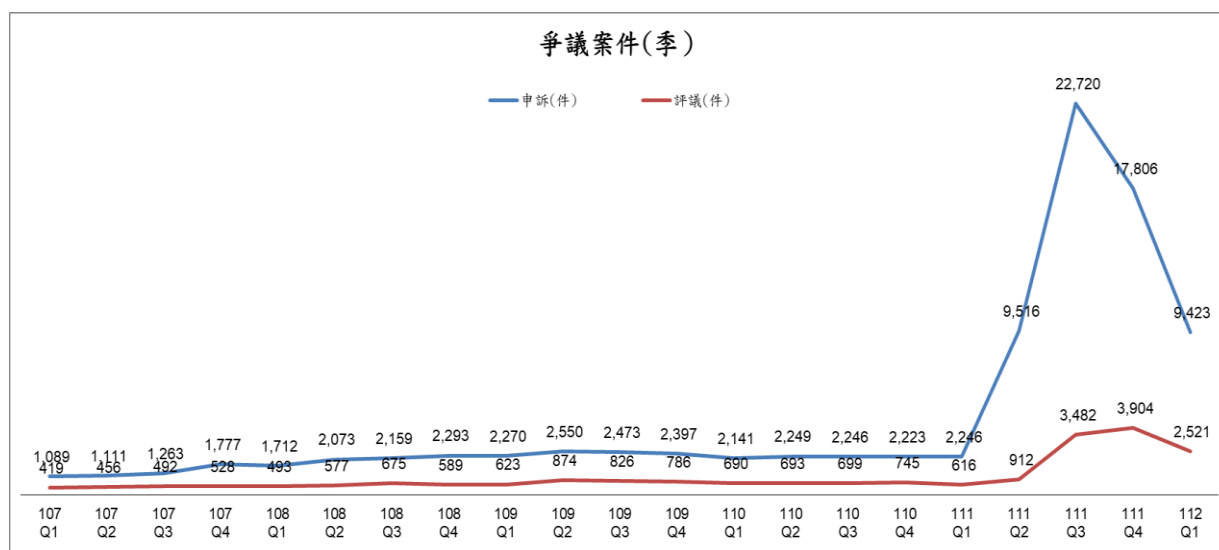
評議中心自 107 年至 112 年第 1 季底合計受理 93,737 件申訴及 21,600 件評議，案件數量變化依季統計如下(表 1、圖 1)：

表 1. 申訴暨評議案件數統計(季)

件數	107 Q1	107 Q2	107 Q3	107 Q4	108 Q1	108 Q2	108 Q3	108 Q4	109 Q1	109 Q2	109 Q3	109 Q4
申訴	1,089	1,111	1,263	1,777	1,712	2,073	2,159	2,293	2,270	2,550	2,473	2,397
評議	419	456	492	528	493	577	675	589	623	874	826	786

件數	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3	111 Q4	112 Q1	合計
申訴	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720	17,806	9,423	93,737
評議	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904	2,521	21,600

圖 1. 申訴暨評議案件數折線圖



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 2~表 3、圖 2~圖 3)：

表 2. 申訴案件數統計

行業	107 Q1	107 Q2	107 Q3	107 Q4	108 Q1	108 Q2	108 Q3	108 Q4	109 Q1	109 Q2	109 Q3	109 Q4
銀	77	116	156	289	331	359	400	422	392	621	497	539
保	934	965	1,064	1,444	1,354	1,658	1,721	1,810	1,758	1,755	1,837	1,680
證期	77	30	40	41	23	53	35	54	116	174	134	172
電子票證	—	—	3	3	4	2	3	5	4	—	4	4
電子支付	1	—	—	—	—	1	—	2	—	—	1	2
小計	1,089	1,111	1,263	1,777	1,712	2,073	2,159	2,293	2,270	2,550	2,473	2,397

行業	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3	111 Q4	112 Q1	合計
銀	376	402	361	388	370	365	380	383	498	7,722
保	1,675	1,710	1,787	1,752	1,792	9,086	22,191	17,331	8,847	84,151
證期	82	129	91	77	79	61	135	86	72	1,761
電子票證	7	6	5	4	1	2	7	3	4	71
電子支付	1	2	2	2	4	2	7	3	2	32
小計	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720	17,806	9,423	93,737

圖 2. 申訴案件數折線圖(全部業別)

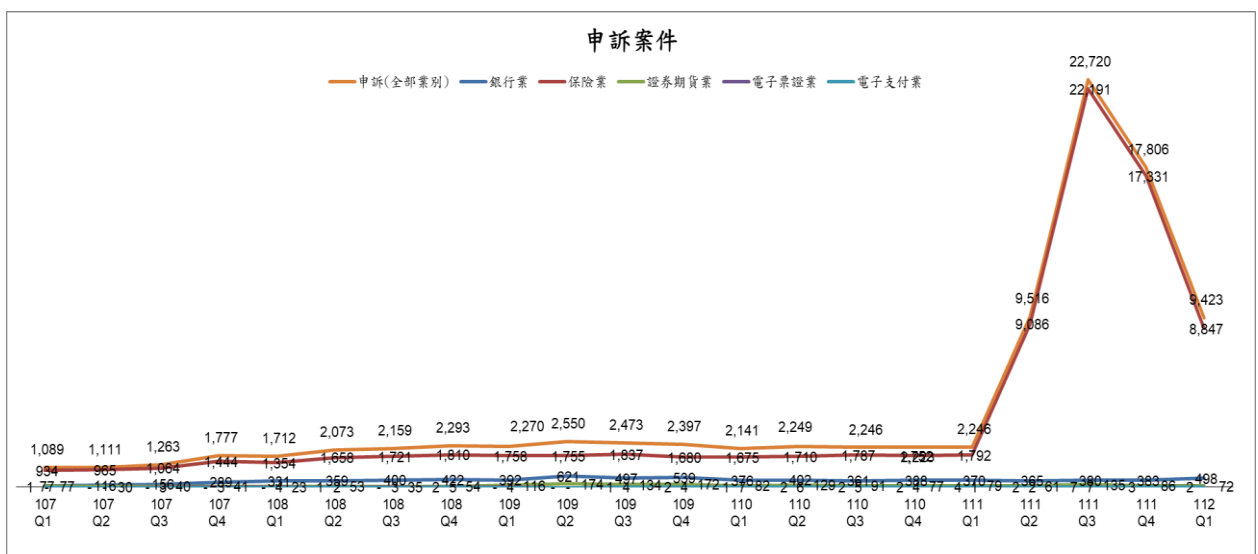
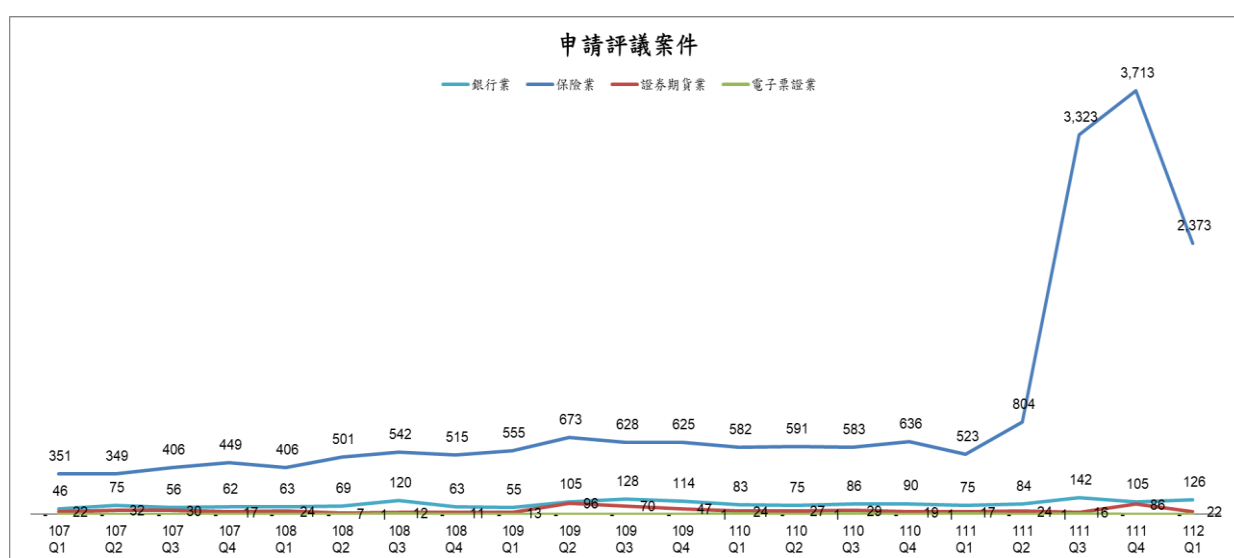


表 3. 申請評議案件數統計

行業	107 Q1	107 Q2	107 Q3	107 Q4	108 Q1	108 Q2	108 Q3	108 Q4	109 Q1	109 Q2	109 Q3	109 Q4
銀	46	75	56	62	63	69	120	63	55	105	128	114
保	351	349	406	449	406	501	542	515	555	673	628	625
證期	22	32	30	17	24	7	12	11	13	96	70	47
電子票證	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
小計	419	456	492	528	493	577	675	589	623	874	826	786

行業	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3	111 Q4	112 Q1	合計
銀	83	75	86	90	75	84	142	105	126	1,822
保	582	591	583	636	523	804	3,323	3,713	2,373	19,128
證期	24	27	29	19	17	24	16	86	22	645
電子票證	1	-	1	-	1	-	1	-	-	5
小計	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904	2,521	21,600

圖 3. 評議案件數折線圖(全部業別)



112 年第 1 季爭議案件數變化

112 年第 1 季申訴案件數(9,423 件)比 111 年第 4 季件數(17,806 件)減少 8,383 件，與去年(111 年)第 1 季申訴案件總數(2,246 件)相較，則是增加 7,177 件；112 年第 1 季申請評議案件數(2,521 件)則比 111 年第 4 季件數(3,904 件)減少 1,383 件，與去年同期申請評議案件數(616 件)相比，則是增加 1,905 件。

112 年第 1 季壽險業申訴案件占總申訴案件數 14.5%，產險業占 78.6%，保險輔助人占 0.8%，銀行業占 5.3%，證券期貨業占 0.8%，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 24.1%，產險業占 68.7%，保險輔助人占 1.3%，銀行業占 5.0%，證券期貨業占 0.9%。表 4、圖 4~圖 10 為各業別爭議案件數統計及趨勢圖。

表 4. 申訴暨評議案件數統計

行業別	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	109年 第1季	109年 第2季	109年 第3季	109年 第4季
銀行業	77	116	156	289	331	359	400	422	392	621	497	539
人壽保險業	653	697	718	1,006	978	1,209	1,231	1,256	1,252	1,221	1,261	1,149
產物保險業	262	249	325	399	340	432	466	522	477	485	521	497
保險輔助人	19	19	21	39	36	17	24	32	29	49	55	34
證券期貨業	77	30	40	41	23	53	35	54	116	174	134	172
電子票證業	-	-	3	3	4	2	3	5	4	-	4	4
電子支付業	1	-	-	-	-	1	-	2	-	-	1	2
申訴案件總計	1,089	1,111	1,263	1,777	1,712	2,073	2,159	2,293	2,270	2,550	2,473	2,397
銀行業	46	75	56	62	63	69	120	63	55	105	128	114
人壽保險業	269	244	290	338	312	372	431	393	428	534	502	504
產物保險業	74	98	103	102	87	118	100	112	116	122	99	111
保險輔助人	8	7	13	9	7	11	11	10	11	17	27	10
證券期貨業	22	32	30	17	24	7	12	11	13	96	70	47
電子票證業	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
評議案件合計	419	456	492	528	493	577	675	589	623	874	826	786

行業別	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	112年 第1季	合計
銀行業	376	402	361	388	370	365	380	383	498	7,722
人壽保險業	1,113	1,134	1,133	1,133	1,104	1,284	1,351	1,469	1,367	23,719
產物保險業	512	528	602	579	646	7,735	20,737	15,806	7,405	59,525
保險輔助人	50	48	52	40	42	67	103	56	75	907
證券期貨業	82	129	91	77	79	61	135	86	72	1,761
電子票證業	7	6	5	4	1	2	7	3	4	71
電子支付業	1	2	2	2	4	2	7	3	2	32
申訴案件總計	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720	17,806	9,423	93,737
銀行業	83	75	86	90	75	84	142	105	126	1,822
人壽保險業	426	436	416	447	372	475	568	521	607	8,885
產物保險業	146	138	141	175	142	304	2,718	3,134	1,733	9,873
保險輔助人	10	17	26	14	9	25	37	58	33	370
證券期貨業	24	27	29	19	17	24	16	86	22	645
電子票證業	1	-	1	-	1	-	1	-	-	5
評議案件合計	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904	2,521	21,600

圖 4. 銀行業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

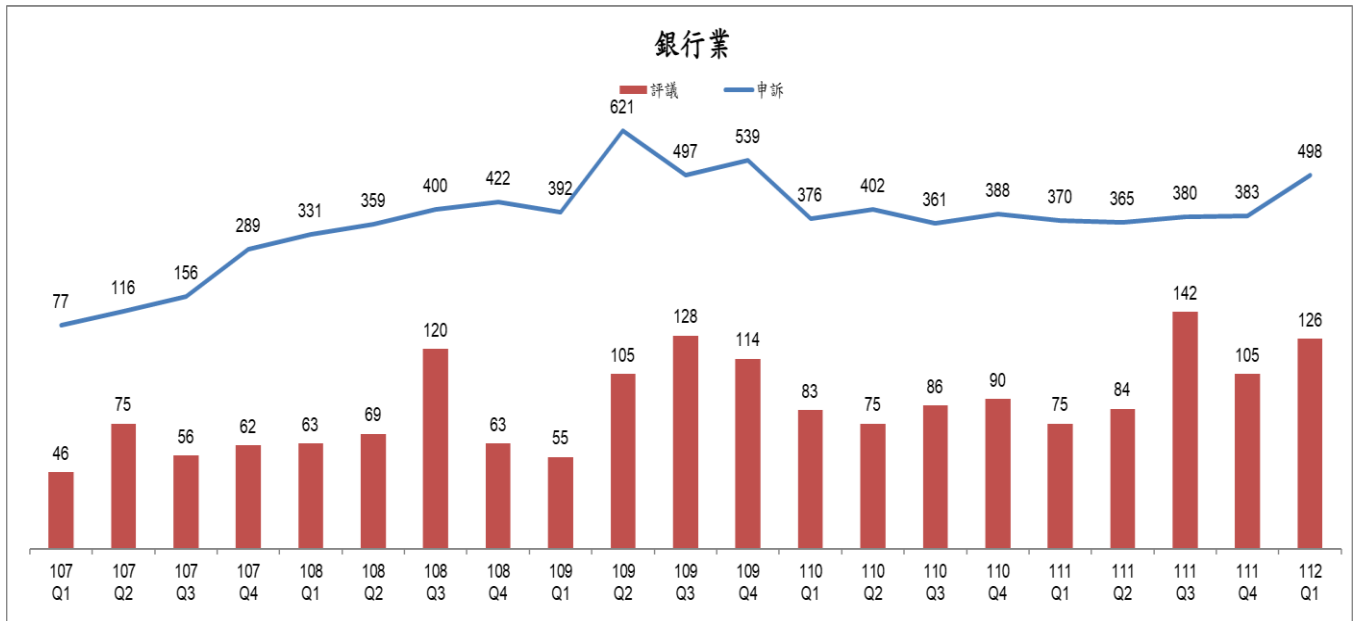


圖 5. 人壽保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

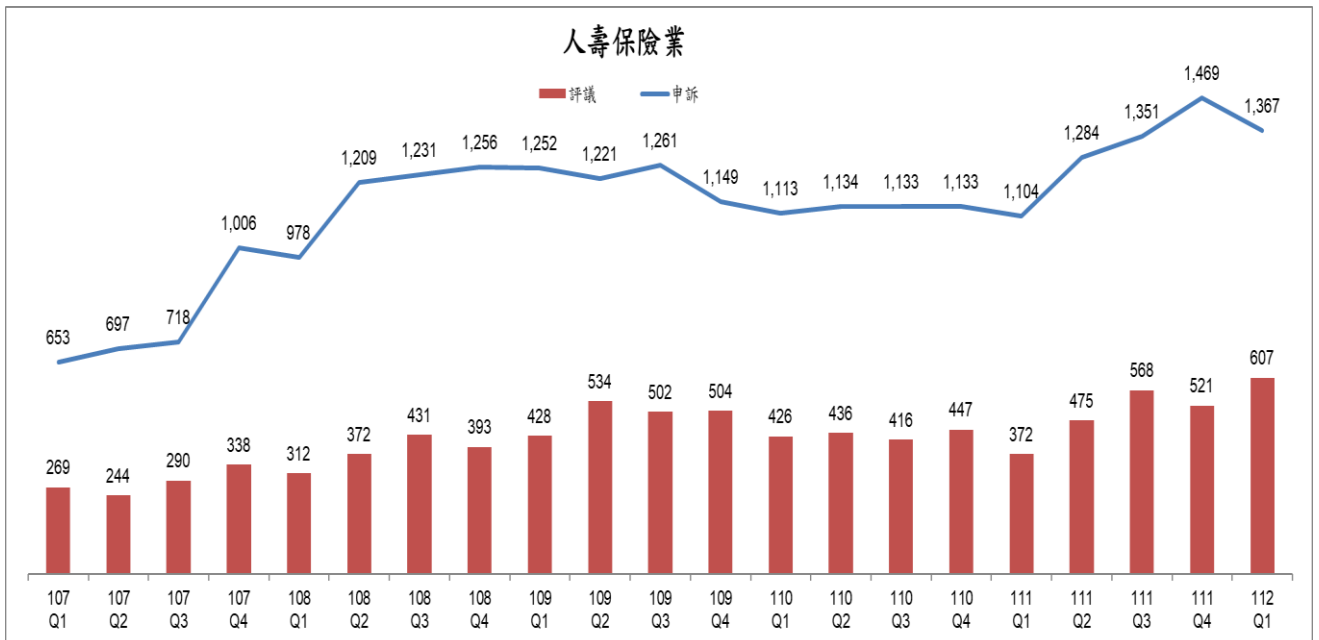


圖 6. 產物保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

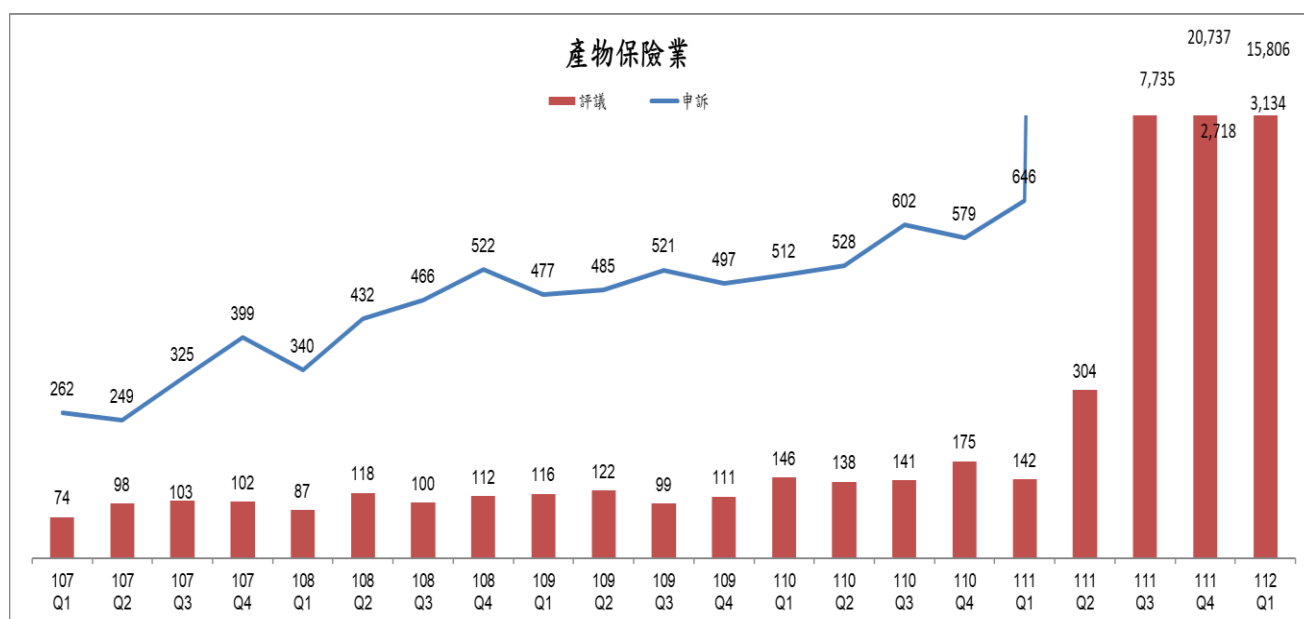


圖 7. 保險輔助人申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

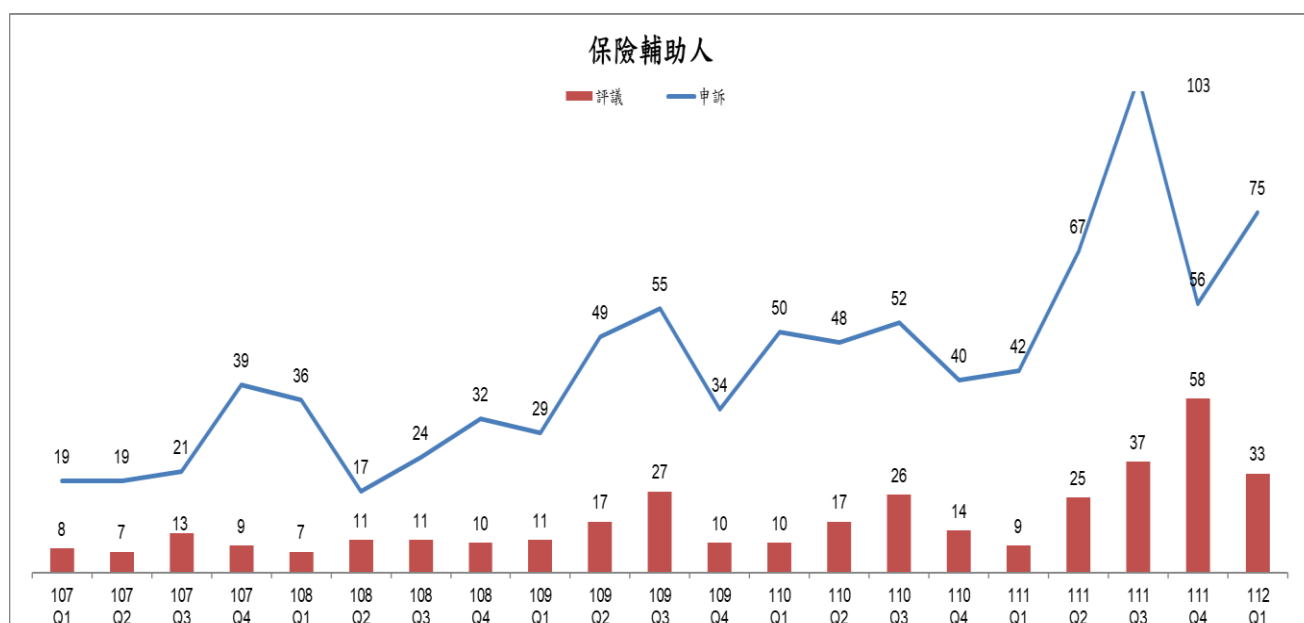


圖 8. 證券期貨業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

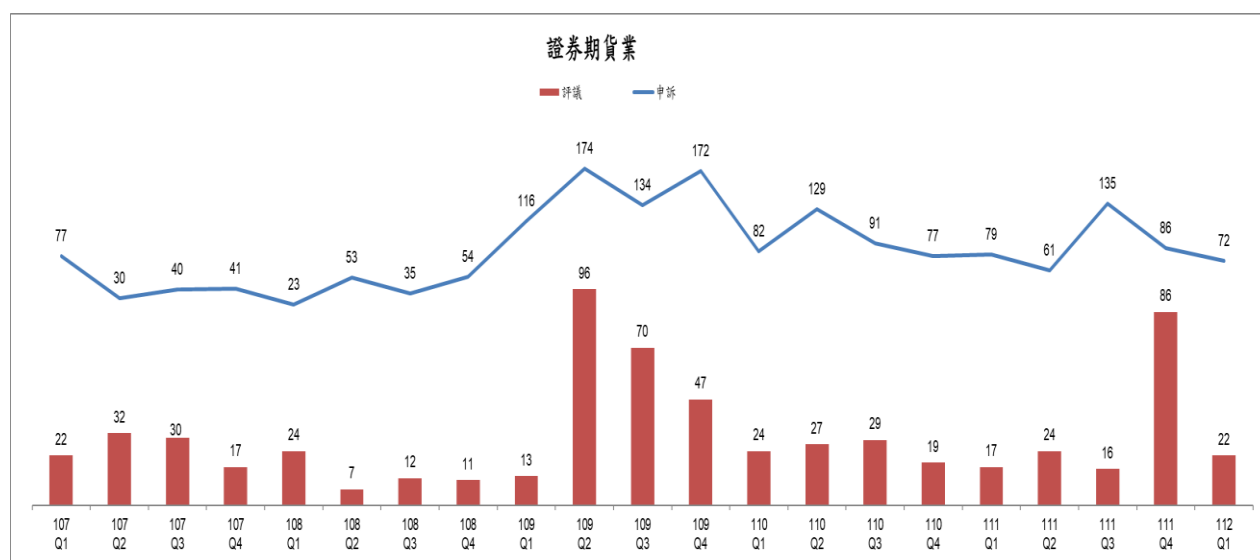


圖 9. 電子票證業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

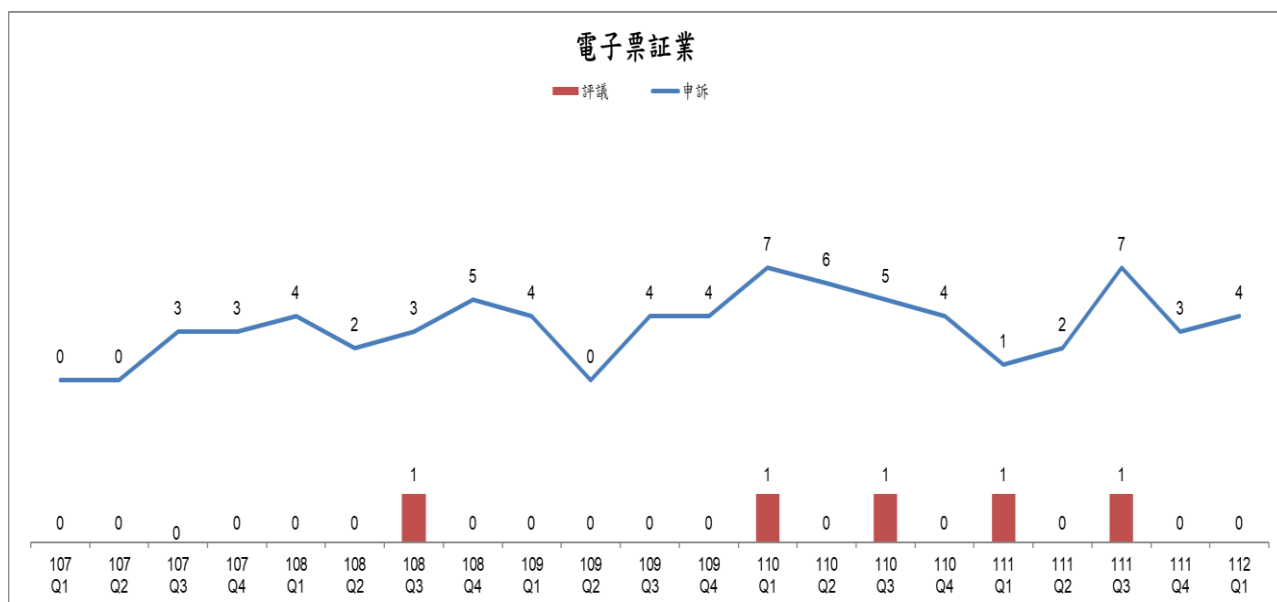
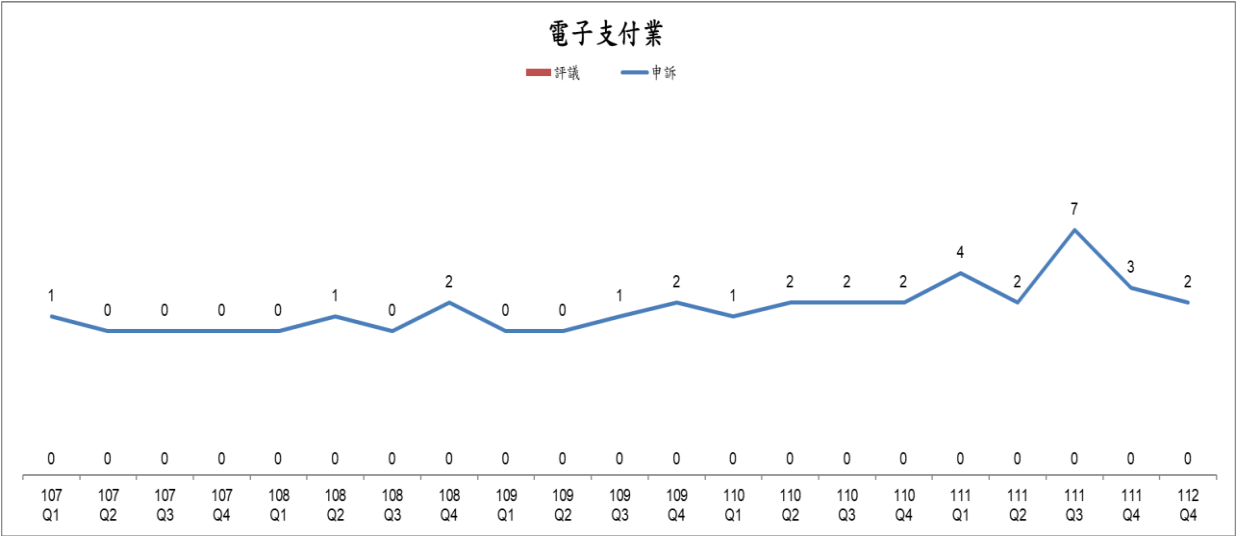


圖 10. 電子支付業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)



111 年第 4 季及 112 年第 1 季常見爭議類型(申訴暨評議)

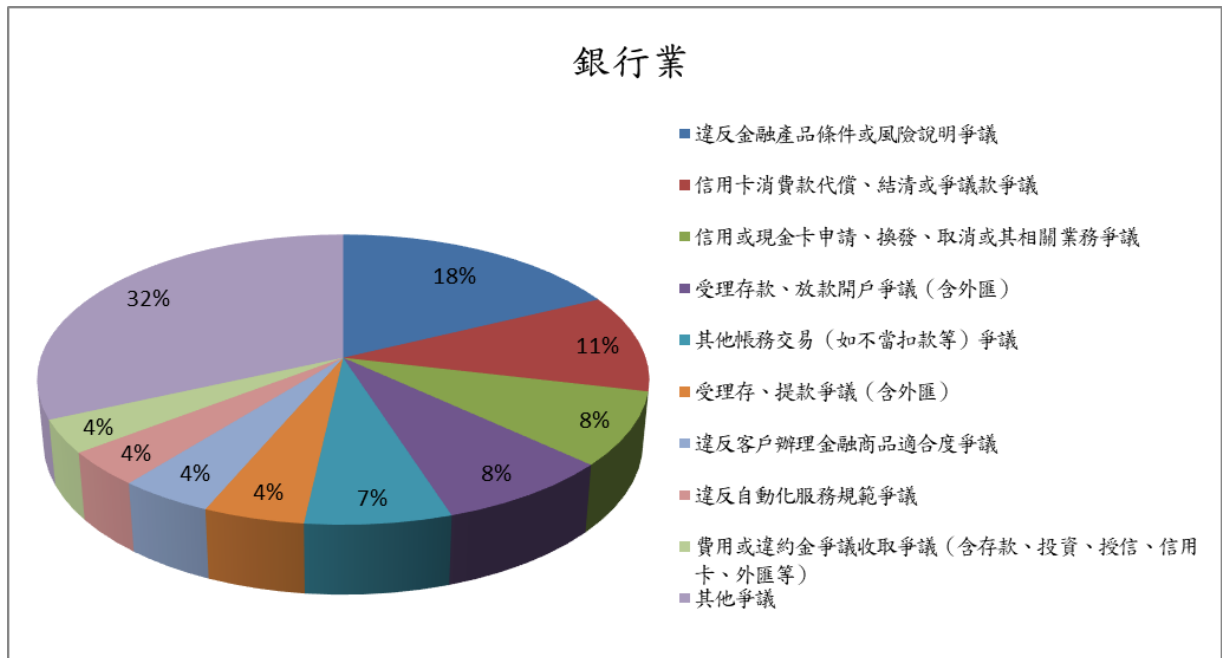
111 年第 4 季及 112 年第 1 季常見爭議類型依行業別排列如下(表 5)：

表 5.111 年第 4 季及 112 年第 1 季常見爭議類型(申訴暨評議)

行業別		111 年第 4 季 爭議類型	112 年第 1 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）	信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議
壽險業	理賠類	承保範圍	承保範圍
		理賠金額認定	必要性醫療
		必要性醫療	理賠金額認定
	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		停效復效爭議	未遵循服務規範
		費率爭議	解約爭議
產險類	理賠類	遲延給付	因果關係認定
		承保範圍	違反告知義務
		條款解釋爭議	投保時已患疾病或在妊娠中
	非理賠類	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	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
		要保人非親簽	解約爭議
證券期貨業		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	受託買賣非集中市場交易且具衍生性商品性質之外國有價證券業務

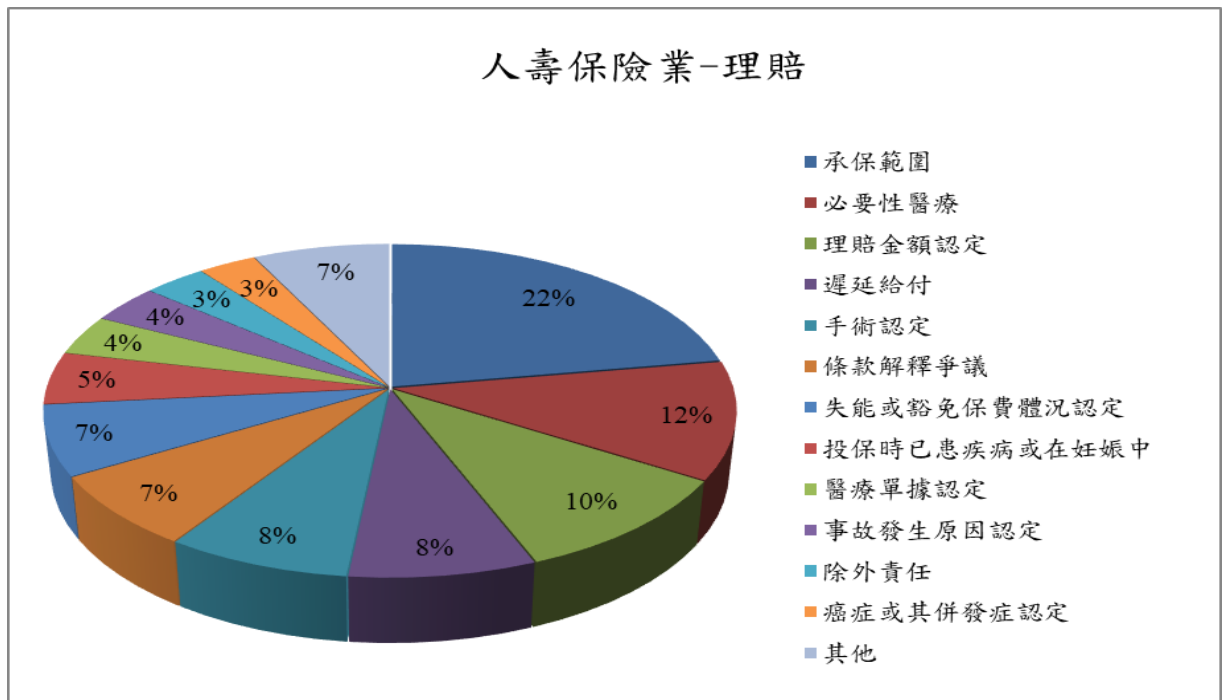
圖 11~圖 17 為 111 年第 4 季各業別常見爭議類型、比例及說明：

圖 11. 銀行業常見爭議圓形圖



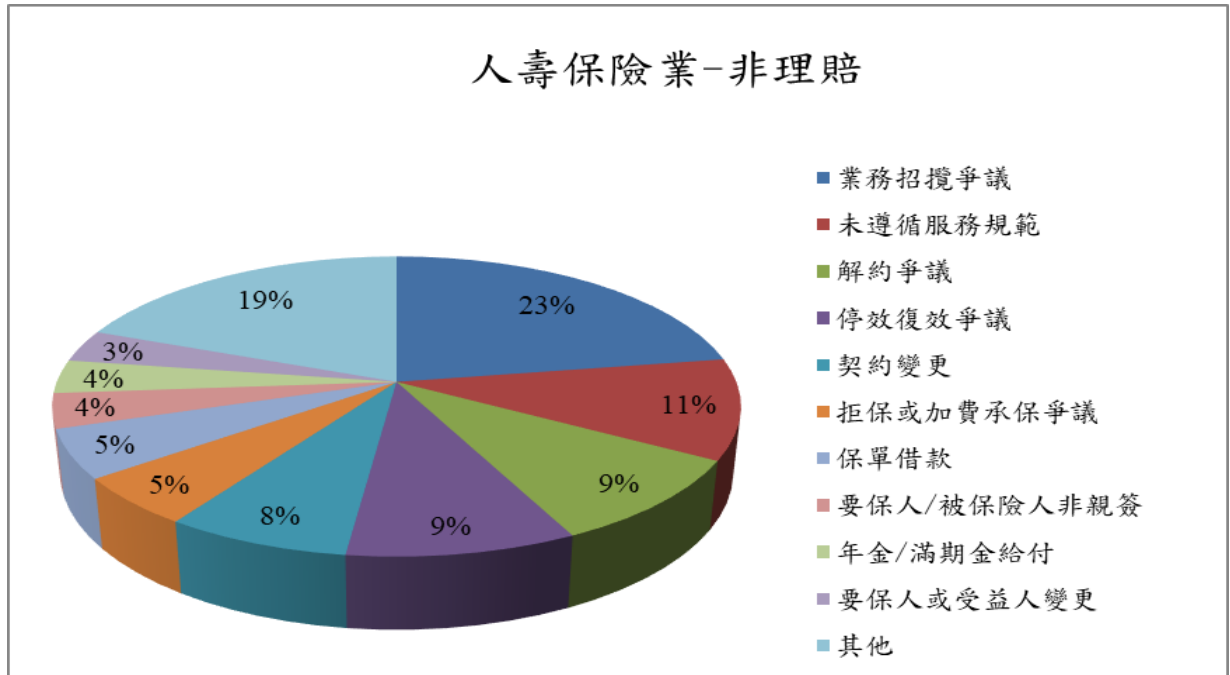
112 年第 1 季銀行業常見爭議類型主要為違反金融產品條件或風險說明爭議及信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議

圖 12. 人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



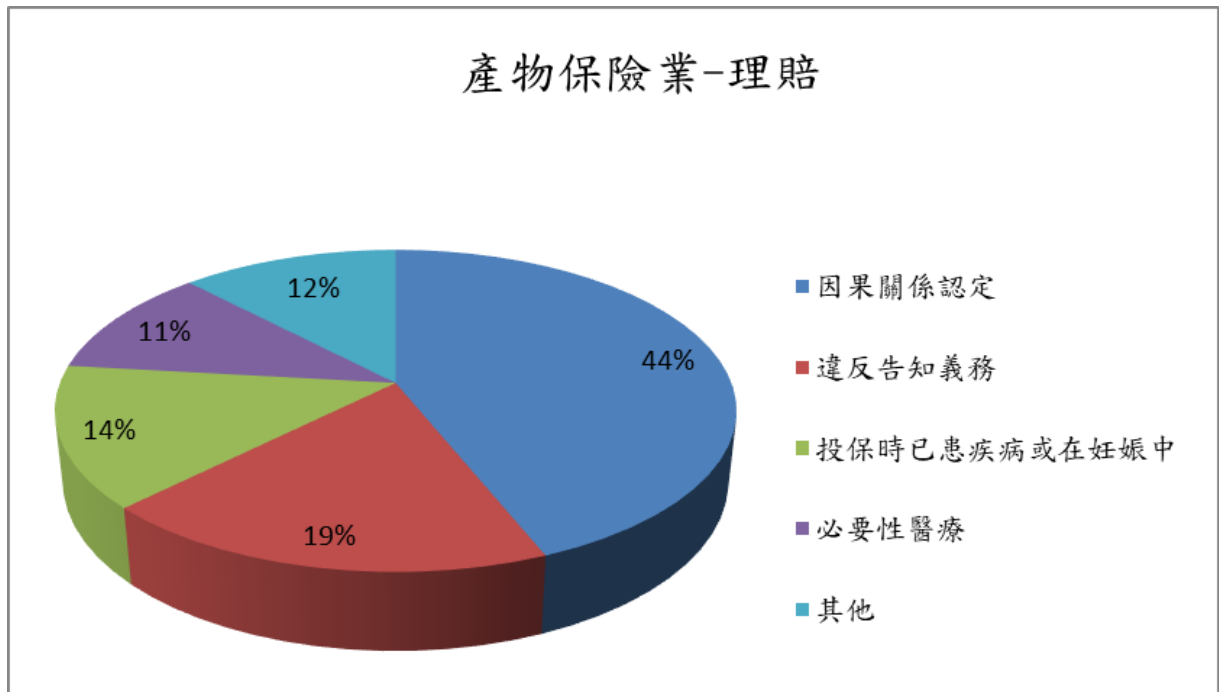
112 年第 1 季人壽保險業理賠類主要常見爭議類型為承保範圍及必要性醫療爭議。

圖 13. 人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



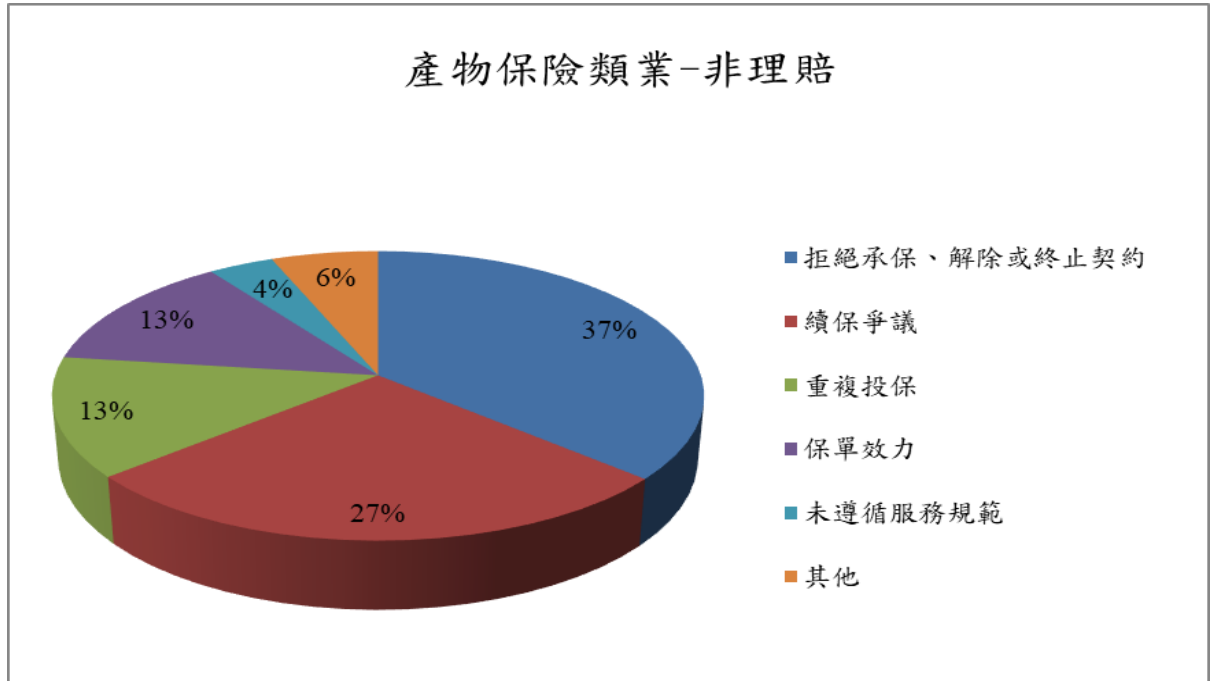
112 年第 1 季人壽保險業非理賠類常見爭議類型主要為業務招攬爭議及未遵循服務規範爭議。

圖 14. 產物保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



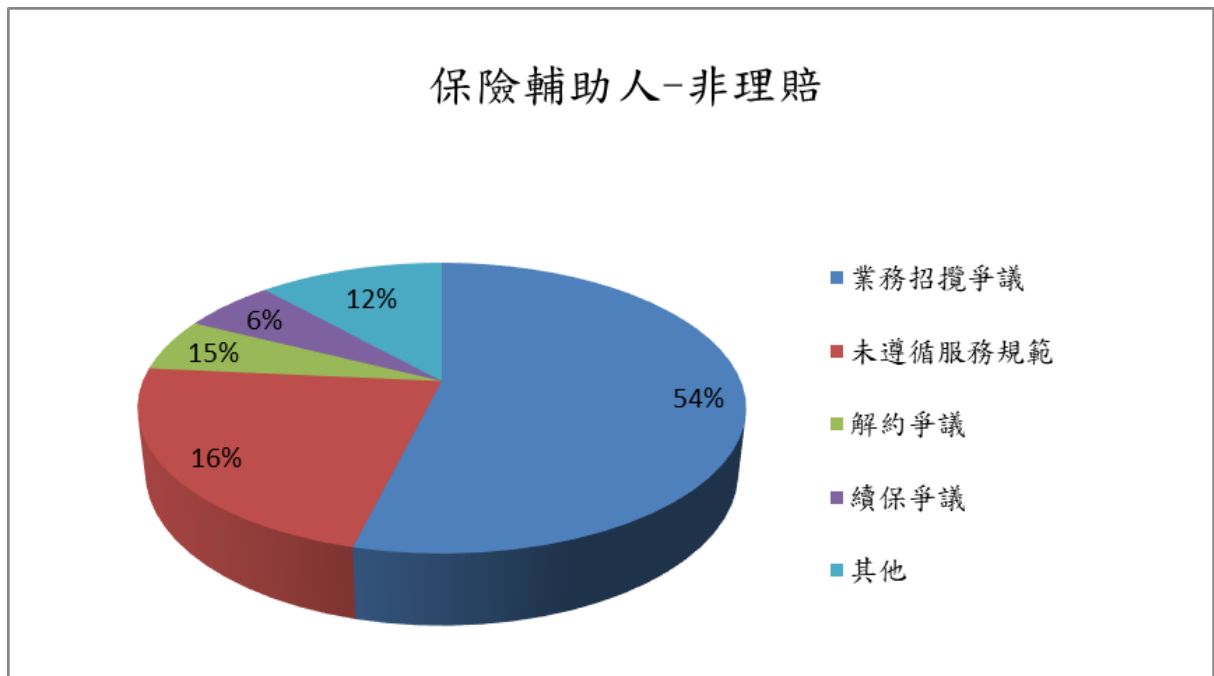
112 年第 1 季產物保險業理賠類常見爭議類型主要為因果關係認定及違反告知義務爭議。

圖 15. 產物保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



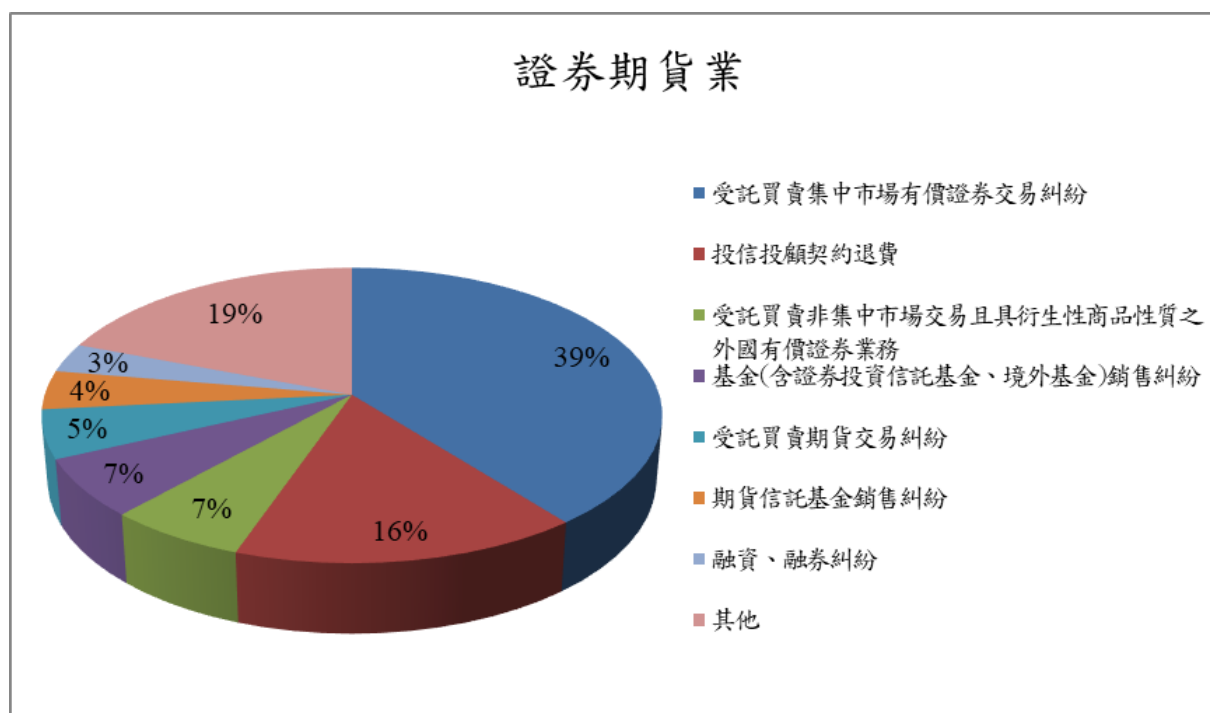
112 年第 1 季產物保險業非理賠類主要常見爭議類型為拒絕承保、解除或終止契約、續保爭議。

圖 16. 保險輔助人(非理賠類)常見爭議圓形圖



112 年第 1 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 17. 證券期貨業常見爭議圓形圖



112 年第 1 季證券期貨業爭議案件以受託買賣集中市場有價證券交易糾紛為主要爭議類型。