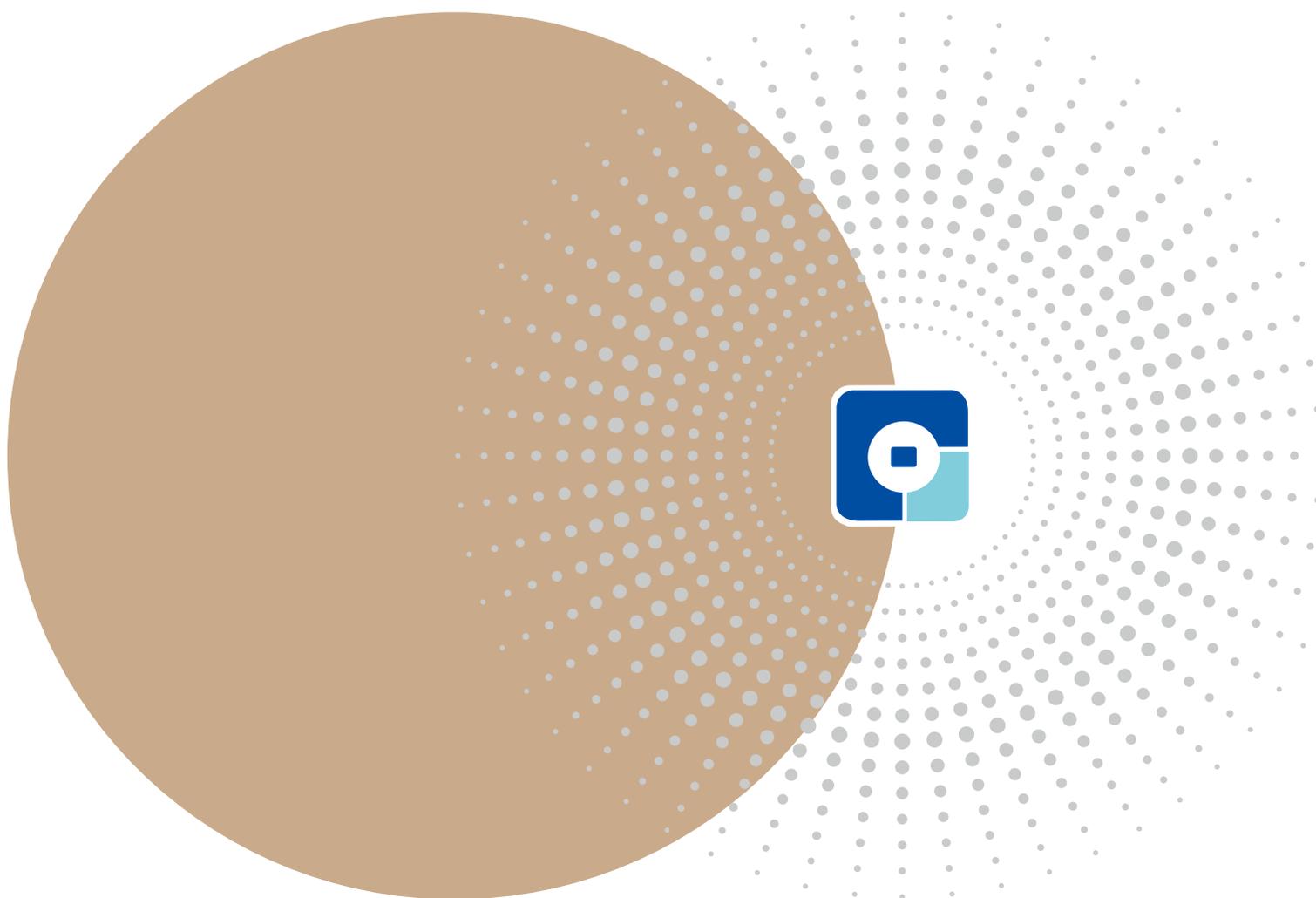


FOI

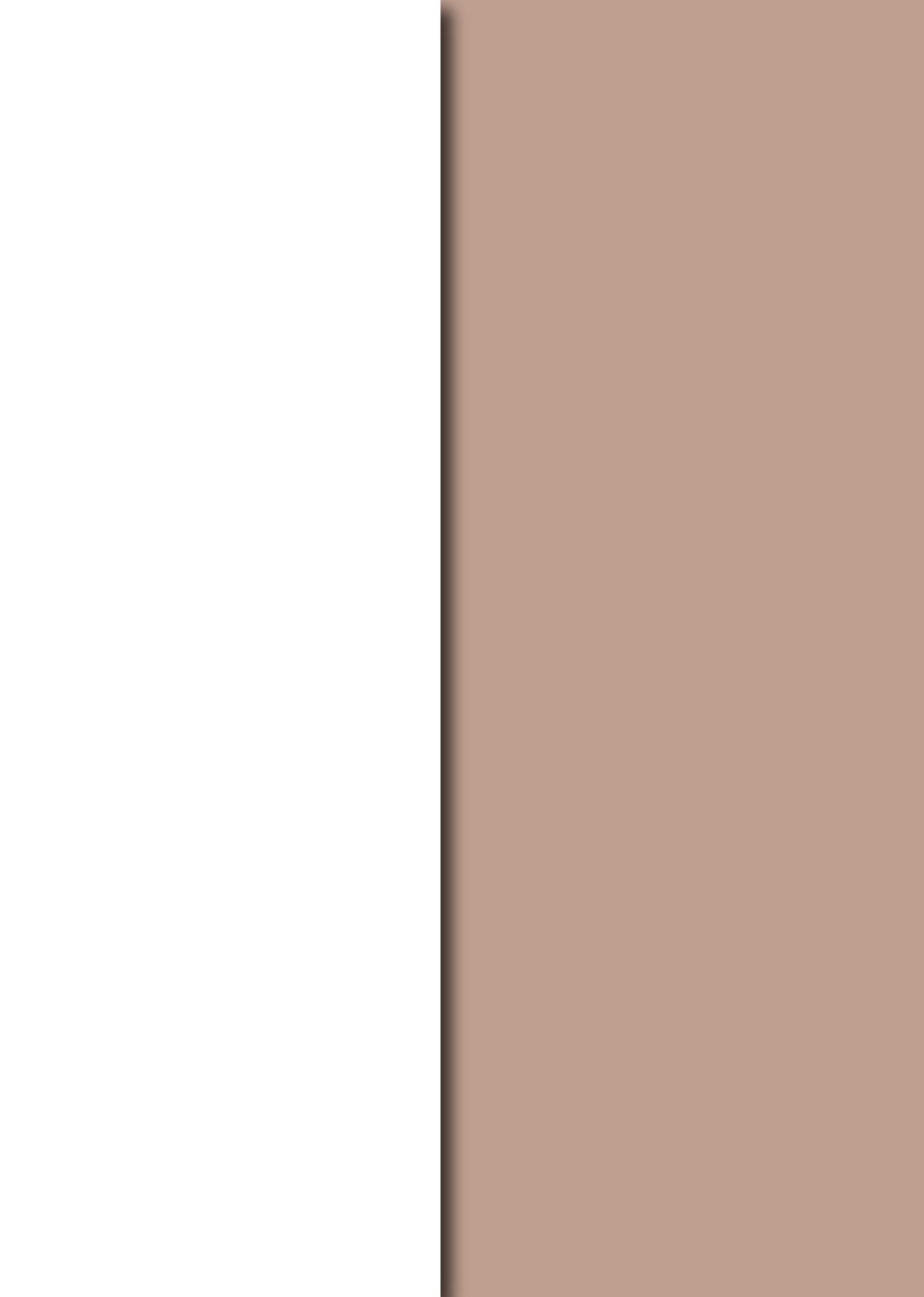
2022

ANNUAL REPORT

財團
法人 金融消費評議中心111年年報



● 金融互信 ● 攜手共好 ●





FOI

金融互信 攜手共好

消費者需要保護，同時也要培力

二者並重發揮一加一大於二效果

讓全民學習自我保護與負責

是金融消費評議中心成立使命與目標

疫情掀起防疫險爭議讓人深刻體會

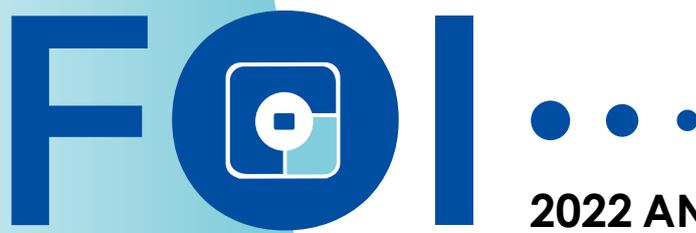
唯有互信才能創造更好的金融消費環境

《金融消費者保護法》立法架構下

我們公平合理、迅速有效解決金融爭議

陪伴消費者一同成長

落實金融平權，創造全民之福



2022 ANNUAL REPORT

財團
法人 金融消費評議中心111年年報

目錄

CONTENTS

4

共好加乘 危機也是最好轉機

6

綜觀防疫保單爭議處理

10

專業加分 描繪永續金融藍圖

12

董事長的話

16

評議主任委員兼總經理的話

20

效能加倍 健全金融管理機制

22

設立緣起

23

董事及監察人名錄

26

評議委員會委員名錄

28

組織架構

32

友善加值 提升金融服務品質

34

業務報告

49

未來展望

54

附錄：財務報表



共好加乘 危機也是最好轉機

新冠肺炎病毒帶來威脅恐懼

意料外的保單爭議摧毀互信

重建金融消費市場韌性

才是安定人心的最佳修復劑

綜觀防疫保單爭議處理

我國自 109 年起，因全球深受新冠肺炎影響，金融服務業陸續推出「花 500 元賠 10 萬元」的防疫保單，因社會大眾反應熱烈，眾多產險業者紛紛搶進，使防疫保單商品熱銷，期間共計狂賣 500 多萬張，但隨著 111 年疫情升溫，全台疫情大爆發，隔離確診均理賠的情況下，造成承保防疫險的產險公司已理賠和千億元的增資，將近賠盡產險業過去逾 20 年獲利。

防疫保單爭議看似一堂將近 3,500 億元的課，然而，當這些大量的投保及理賠案件，沒有獲得妥善處理的結果，相對應的是引發海嘯級的爭議案件量湧入本中心。雖然行政院已於 112 年 4 月 25 日正式宣布設立三年的指揮中心降級解編，換言之，我國防疫保單爭議即將落幕，然而對於評議中心來說，相關的爭議案件處理，仍然持續進行中。

111 年防疫保單申訴案件處理件數

(防疫保單爭議前 申訴案件年平均受理約 1 萬件)

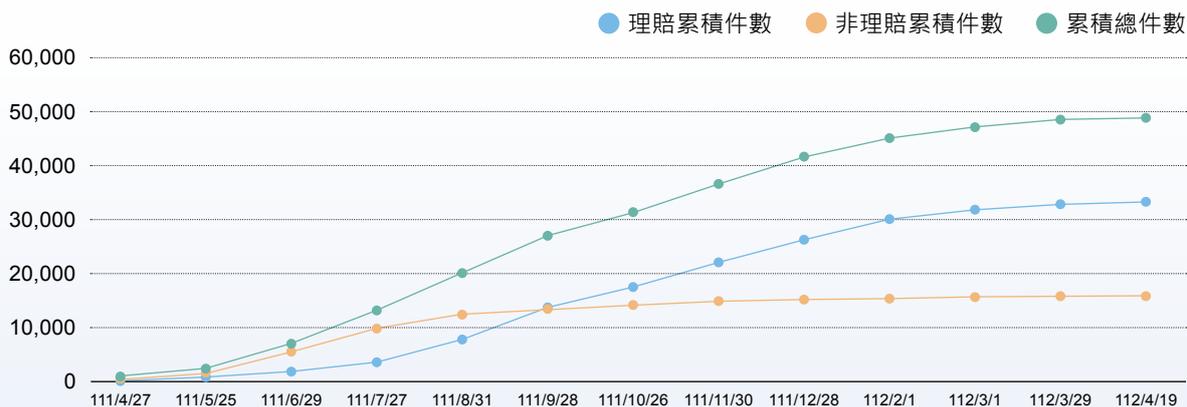
41,928

 件

受理年度		110 年	111 年
辦理情形	紛爭已解決	103	18,432
	保險公司維持原議	86	22,213
	保險公司申訴處理中	0	1,283
件數		189	41,928

* 統計日期 112 年 6 月 21 日止

防疫保單 申訴案件



111 年防疫保單評議案件受理件數

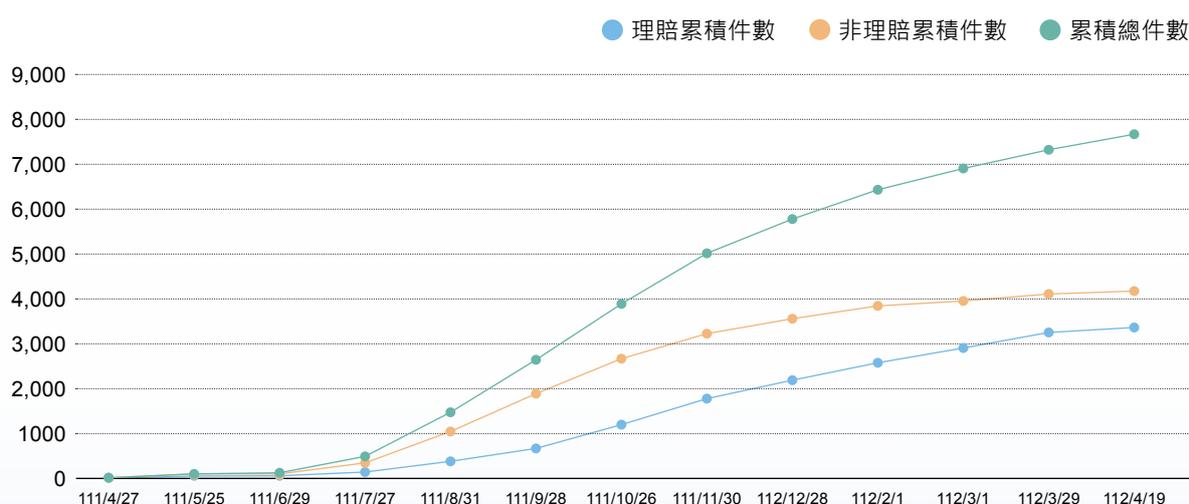
(防疫保單爭議前 評議案件年平均受理約 3,000 件)

5,820 件

受理年度		110 年	111 年
辦理情形	受理中・尚未結案	0	93
	不受理	1	1,474
	撤回及調處成立	8	1,087
	評議決定有理由 (全部、部分有理由)	13	250
	評議決定全部無理由	17	2,916
件數		39	5,820

* 統計日期 112 年 6 月 21 日止

防疫保單 評議案件



以下為本中心為因應防疫保單爭議之處理措施：

1. 製作防疫保單問答集及設置防疫保單爭議專區

在防疫保單爭議開始延燒之際，即製作「防疫保單爭議問答集」置於官方網站供民眾下載瀏覽，並規劃「防疫保單爭議與線上申訴及評議受理專區」，內容包括問答集、防疫保單爭議相關資訊分享及網站連結，並可在線上提出申訴及評議申請等。

2. 提供線上申訴及申請評議服務

為便利有防疫保單爭議之民眾提出申訴及申請評議，先於 111 年 5 月底在官網提供防疫保單線上申訴功能，嗣於 111 年 8 月初在官網提供防疫保單線上申請評議功能，讓民眾不用出門即可透過數位管道向本中心提起防疫保單爭議之申訴及評議申請，俾由前端引導將防疫保單爭議與一般案件分流處理，大大提升民眾使用本中心爭議處理機制之便利性。

3. 增補委外人力

自 111 年 6 月起陸續增加電話客服人員、爭議案件承辦人員、相關文書處理及行政助理人員，共計約 30 名委外人力（臨時委外人力陸續派駐到職）。

4. 成立專案小組

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」（下稱專案小組），負責辦理防疫保單評議案件。惟時值司法官及律師國家考試期間，面臨派遣之人員專業與穩定性不足，流動性較高與訓練不易；爭議案件承辦人力雖然吃緊，評議中心持續調整因應。（採類型化處理，以利加速處理防疫保單相關案件）

5. 爭議案件類型化

在「實質審理案件」方面，檢視及綜整各公司之「爭議態樣」大項及「爭議情形」子項，逐步累積各公司之「爭議情形」及「類似案件」之 leading case，並逐案檢視釐清分類屬於相同「爭議情形」之案件。如有作成 leading case 後，相同公司、爭議類型及個案事實相近者，在雙方提出補正文件及陳述意見函後，即可由專案小組評議承辦人員依前案委員會決議，快速提出預審稿予評議委員進行預審，並提最近一次大會通過。

6. 精進數位服務

除上述措施外，本中心 111 年 12 月已新推出「智慧客服平台」服務，民眾若遇有一般程序性問題，可進入評議中心官方網站點選左下角機器人圖樣，即可與智能機器人「阿金」對話。在阿金上線後，每月平均回答 600 餘則問答，民眾普遍關心之申訴及申請評議程序、案件進度查詢等，均可由阿金引導至評議中心官網相應介面操作，使民眾得不受評議中心服務時間限制而快速獲得資訊。因防疫保單爭議，本中心順勢導入相關線上服務，秉持著能快速有效回應民眾問題的精神及滿足線上諮詢、申訴及申請評議的需求，將在友善數位平台的建置上，持續努力朝向全面數位化，建立多元化及即時的金服務管道。

7. 危機就是轉機

111 年自 4 月起，評議中心為協助處理防疫保單爭議，電話諮詢、申訴案件及評議案件量，均達到歷史新高。（過往申訴案件年平均約 1 萬件，評議案件約 3 千件）然而，我們也藉著防疫保單危機，在主管機關的支持下，成為精進本中心軟硬體相關措施的轉機，依序將人力及資源擴編，整個中心也在全力處理爭議案件的同時，以案件類型化的方式優化案件處理程序，並期許 112 年將防疫保單爭議案件消化完畢。



專業加分 描繪永續金融藍圖

假知識比無知更危險

專業讓我們從金融爭議處理

到擴大推廣金融知識教育

朝普惠金融邁開一大步



董事長的話

各位評議中心的同仁大家好：

今年年報董事長的話原本已經寫好，但過去一個月突發臨時意外，接受了徵召，將投入明年 1 月新竹市區域立委的選戰，因此決定重新寫一段話和大家分享。

我於 2017 年擔任金融消費評議中心的董事，於 2020 年接任董事長，過去三年來，以專業的 center、數位的 center 與友善的 center 作為主軸，希望打造一個能讓消費者信任、能做好金融素養教育的評議中心，使中心具有類金融法院與金融社區大學的功能。

在所有同仁的合作下，這幾年來，我們建置了線上申請評議系統，全面改版官網和使用頁面，加入移工匯兌納金保法的說明，並且強化 1998 諮詢熱線的量能，製作樂齡金融生活指引，對公文系統和案件管理系統進行升級，引入智慧機器人客服，並重新建構評議中心內稽內控制度，即使在疫情中，我們也沒有絲毫鬆懈，成果斐然。

去年一年，在防疫保單的海嘯下，我們面臨數萬案件的湧入，即使金管會和董監事全力支持我們增加人力，但也不可能在短時間內完全消化案件。

這段時間我們夙夜匪懈，所有評議委員、中心同仁從申訴、文書、調處、評議到管理處同仁和教宣同仁，全體投入防疫保單的處理，即使有同仁離職，我們都看到離職同仁依然努力結案、堅守崗位到最後一刻，身為董事長，我既驕傲又心疼，十分抱歉讓大家面臨這樣的工作壓力！

我們希望到今年年底，案件可以逐步趨緩，雖知道明年必然會有遞延效應，但期望能不要造成大家太多的困擾。

我想感謝消費者們的體諒，謝謝大家忍受案件處理的速度變慢，我也想感謝業者們對於各類紛爭處理的配合，我更要感謝金管會法務處、中心的董監事、評議委員、所有同仁，以及辛苦的洪令家總經理，謝謝大家撐過了最辛苦的期間，用穩健的步伐持續幫助消費者解決紛爭。

原本已經答應續任的我，續任的精進措施包括在疫情中未能做到的外國交流和跨國合作，也包括對少數群體的消費者建立特殊保護制度，還有針對未來我個人也認為需要納管的虛擬通貨、第三方支付等議題進行研議。

如今接受了區域立委參選的徵召，之後無法繼續和同仁們一起奮鬥，雖然遺憾，但我並不擔心。因為一方面，我雖無頭銜，但還是願意協助中心，另一方面，我相信在過去打好的基礎上，接任的主管只要有厚實的金融消費爭議處理經驗、能做好良善的治理、並且能持續之前的規劃和節奏，完成數位轉型，中心一定能穩健前行。

於此不同的是，新竹是我生活了十八年的城市，我對之有深厚的情感，而新竹需要一位具有國際觀的專業立委是大家的期待。如果能因為我的參選，不論就選舉過程或選舉結果上，讓新竹建立一個典範，我很願意嘗試。

簡單說，在評議中心和新竹兩者間，此刻的新竹更需要我的投入，因此，懇請中心同仁們能諒解並支持我的決定。

要跟各位報告的是：在確定接受徵召時，我即向中心與金管會口頭報告，表達辭職意願，並於 6 月 14 日的提名記者會前提出辭呈。

雖然我在評議中心是無給職志工，依據行政中立法，「全職的公務員」在「登記參選後」，以請假方式避免傷害行政中立即可，而此次登記參選是在 11 月底。依此規定，我既然是無給的兼任職，即使到了 11 月，最多也就是需要請假（但其實兼任也不需要請假），更不用說在 6 月此刻有什麼辭職的必要。

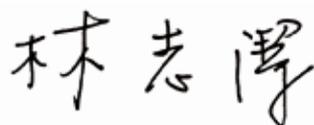
但是，選舉具有高度的複雜性，過程難免有各種變動，身為董事長，應盡力保護組織，以高標準要求自己，此時請辭才是最好的做法。

不過因為目前中心有主管休假中，且還有幾個重要的行政工作包括明年度的預算案等需要處理，因此擬於事務安排妥善後，在 7 月中辦理好離職手續。

這三年的經驗非常美好，回想起來都覺得十分感恩。謝謝所有同仁對我的愛護，每次在辦公室、茶水間或電梯間遇到大家，或者大家寫信、打電話給我反應各種問題，我都可以覺察到大家對我的信賴，深覺光榮。

希望所有同仁都能保重健康，持續精進我們的專業，我相信評議中心在未來將可發揮更大量能，以創造好的金融環境、培力消費者為目標，與各界一起繼續努力！謝謝大家！

董事長



Lin Chih-Chieh (Carol Lin)



評議主任委員兼總經理的話

這三年來，對抗與因應新冠肺炎病毒一直是全世界各國政府最大的挑戰，我國因優秀的衛福系統而有亮眼的防疫成績，也在去年不得不打開國門，隨之而來的疫情肆虐，國人確診人數逐步攀升，而國內產險公司設計推出與新冠肺炎相關的防疫保單，亦因國內疫情變化迅速，引發全球獨有的防疫保單之亂。截至 2023 年 3 月底，產險業理賠防疫險與疫苗險的金額已逾新臺幣 2,600 億元，業者更因資本弱化之故，須再增資逾 1,500 億元以維持公司營運穩定。然而，面對史無前例的小額但大量金融消費紛爭，如同海嘯般襲來的防疫保單消費爭議，成為本中心成立十二年來最大的考驗。

在 2022 年 4 月下旬國內疫情爆發，國人瘋搶防疫保單，又防疫政策放鬆轉為視訊看診與居家照護，更令防疫保單的隔離事故與住院理賠問題叢生，中心身為國內專門處理金融消費爭議的機關，必須積極收受並處理防疫保單所引發的爭議，去年第二季之後僅防疫保單產生的「申訴案件」，本中心便收受超過 4.1 萬件，此數量高達過去歷年所有申訴案件數量的 4 倍以上；而防疫保單爭議進入評議程序的「評議案件」亦超過 5,800 件，此數量亦是過去全部評議案件數量的 2 倍。除此之外，隨著防疫保單爭議的聲名大噪，原有的一般金融商品消費爭議仍持續增加，評議中心與評議委員會在去年乘載了過往數倍的案件壓力。為此，本中心迅速開啟官網的數位服務，建置「防疫保單爭議與線上申訴及評議受理專區」，線上收受防疫保單申訴與評議案件，製作防疫保單 Q&A 與提供重要防疫相關資訊，更成立「處理防疫保單爭議案件專案小組」，增補臨時人力並調撥專責人員處理防疫保單之爭議案件，面對大量湧入的防疫保單爭議案件，從申訴到評議建立新的處理流程，申訴案件新增線上立案並即時回覆，評議案件則將相關爭議「類型化」歸納分類以利討論與審查，中心上下全體迅速應變各種軟硬體需求，以求能迅速收案並有效且公平合理地處理所有案件。

如何妥適運用人力，並緊急擴張案件處理量能，是我們 2022 年不得不面對的課題。在此，我要非常感謝金管會、董監事與評議委員的支持，以及每一位評議中心的同仁，他們在工作崗位上認真不懈，展現堅強的韌性，並緊密配合中心各種應變調度，如同棒球比賽一般，同仁們配合戰術改變擊球方式或是守備站位，團結一心，共同經歷這場艱鉅無

比的九局下半場。在疫情與案件雙面夾擊之下，中心還是處理了數萬件申訴案件並創下單年結案的新高紀錄。雖然 2022 年的未結案件高達 3,800 件，更因為工作壓力過大導致多位評議人員離職，且 2023 年初防疫保單的爭議未歇，處理防疫保單爭議的仗還沒打完，然而經歷此役大家認識了新時代金融消費者的不同面貌，更體認到中心成長的苦痛與必要。在這個金融消費與日常生活息息相關的時代，金融交易能為人民帶來幸福的生活，而身負解決金融消費紛爭大任的評議中心便必須跟著時代持續進化，同仁們必須提升專業、自信與戰力，而中心也要能更團結、更堅強以面對未來不同的挑戰。

回顧 2022 年，中心全體除積極因應處理防疫保單爭議外，我們對於金融教育宣導工作的重視亦無絲毫減少，年初便開始籌建數位機器人，又陸續規劃並舉辦數位的宣傳活動，亦在疫情中全台辦理不同的巡迴講座，參與對象除金融消費者與金融從業人員外，尚包括校園學生、高齡族群、原住民及新住民等，連離島也不放過，實體與數位宣導講座，共計約 5.4 萬人參加。除了定時在官網與 FB 上更新金融素養教材與宣導外，中心的數位客服「阿金」也在年底正式上線服務，對外也積極參與國際金融評議組織 (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes) 及國際金融教育組織 (International Network of Financial Education) 之線上交流會議，陸續分享中心案件管理與防疫保單爭議問題等相關議題，與各國爭議處理機構交流金融爭議處理之專業經驗，提升我國保護金融消費者之國際能見度。

潮流般湧入的案件沒有沖垮我們，反而讓中心蛻變出更強的行動力，在變局中我們展現了韌性，並持續往前推進中心的各項服務，穩健地邁向數位轉型的道路，我們過去積極佈建的數位轉型策略也在疫情中發揮了極大的作用，全線上作業支撐了疫情中居家分流辦公的需求，線上收受案件吸納了短期大量的申訴案件，「智能客服阿金」已經能在線上即時回覆金融消費者基礎的程序性問題，或引導其在網站上尋求正確資訊，中心官網在更新後，已經能無障礙地提供消費者 24 小時多元便利之爭議解決服務；下一步我們也將逐步擴大線上申訴的服務，提供民眾更速迅簡便的爭議處理，又隨著中心公文系統與案管系統

的汰換，除了符合中心無紙化減碳的永續目標，更希望能減少同仁行政工作的重複與延遲，能順利提升同仁工作的便捷與效能，甚至未來希望能開放案管系統與民眾的互動，在確保資安的前提下，提高中心與民眾溝通與紛爭解決的處理效率。

過去這兩年多來，百年大疫壘罩全球，中心全體也共同經歷了非常艱難的挑戰，也讓我們不得不運作起更大更快的評議中心，幸運的是，一路上總是有長官支持、同仁共濟、貴人相助，謝謝大家的支持與努力，我們一起渡過很多難關，也正在經歷許多方面的轉變，轉型與成長痛都在所難免，我相信 2023 年仍會是充滿挑戰的一年，如何提升金融消費者權益、精進評議效能與量能、聚焦推廣金融知識打擊詐騙、與加速數位轉型步伐，都是我們必須持續努力前行的方向，雖然現在又風又雨，但是只有大雨過後才能見到希望的彩虹，讓我們繼續堅定前行，渡過這段濕滑險坡，撐過這段辛苦的上坡，相信未來有遼闊壯麗的大景在等待著我們。

評議主任委員兼總經理

洪令象

Hung, Leng-Chia



效能加倍 健全金融管理機制

金融商品交易日新月異

消費者權益保護也需與時俱進

公平合理、迅速有效解決金融消費爭議事件

回歸以人為本 將心比心初衷

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。

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。

第 4 屆董事及監察人名錄



董事長 林志潔

財團法人金融消費評議中心
董事長



董事 林丙輝

財團法人中華民國證券暨
期貨市場發展基金會
董事長



董事 林盟翔

銘傳大學金融科技學院
副教授兼主任



董事 張子敏

金融監督管理委員會
證券期貨局副局長



董事 施瓊華

金融監督管理委員會
保險局局長



董事 許政賢

國立政治大學法學院
教授兼院長



董事 童政彰

金融監督管理委員會
銀行局副局長



董事 陳振遠

義守大學校長



董事 羅慧雯

世新大學傳播管理學系
助理教授



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 楊岳平

國立臺灣大學法律學院
副教授

註：董事依姓名筆畫排序

評議委員會委員名錄

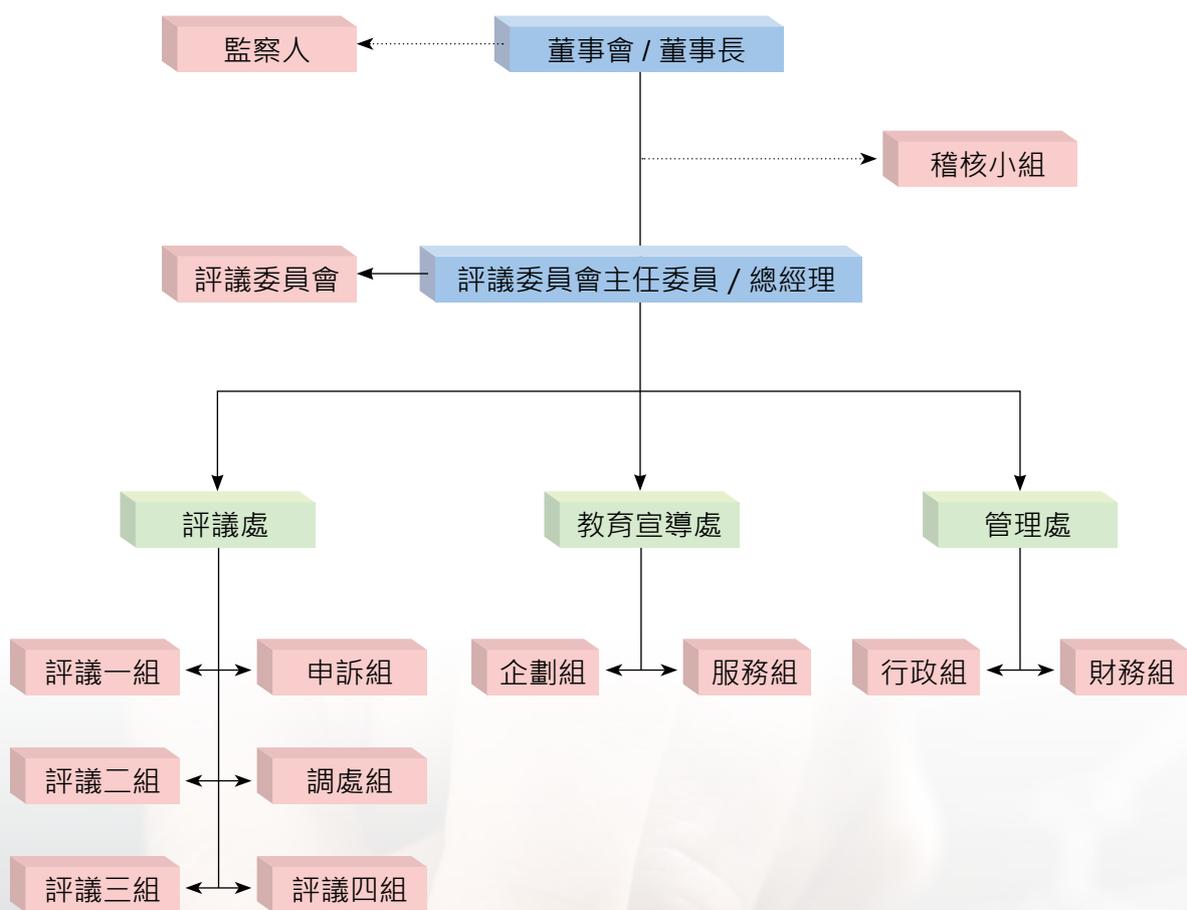
本中心依金保法規定設有評議委員會，均由董事會遴選具備銀行、保險、證券等相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士，報請主管機關核定後聘任，目前共計 22 位評議委員，其中一位為主任委員。

姓名	現職
洪令家	財團法人金融消費評議中心評議委員會主任委員 國立中正大學法律系副教授
方元沂	中國文化大學法律系教授、法學院社會企業暨創新法制 研究中心召集人、永續創新學院院長
江朝聖	國立中正大學財經法律學系教授
吳盈德	中國文化大學法學院院長、兆豐國際商業銀行董事（奉財政部指派）
吳瑾瑜	國立政治大學法學院教授
李志峰	東吳大學法律學系教授
沈冠伶	國立臺灣大學法律學院特聘教授
林育廷	東吳大學法律學系副教授
侯岳宏	國立台北大學法律學院院長

洪燦楠	前壽險公會秘書長
張淑芬	理律法律事務所初級合夥人
郭大維	國立台北大學法律學系教授兼系主任
陳在方	國立陽明交通大學科技法律學院科技法律研究所副教授兼所長、 企業法律中心主任
陳俊仁	國立成功大學法律學系教授
陳素芬	前金融監督管理委員會檢查局副局長
陳淑玲	國立臺北大學金融與合作經營學系副教授
曾妙慧	淡江大學風險管理與保險學系副教授
劉尚志	慈濟大學講座教授
劉清芳	前行政院消費者保護處處長
蔡信華	國立臺灣海洋大學航運管理學系助理教授
羅俊璋	國立中正大學法律學系教授兼系主任、法學院副院長
蘇錦霞	律師、中華民國消費者文教基金會名譽董事長

組織架構

本中心組織架構圖



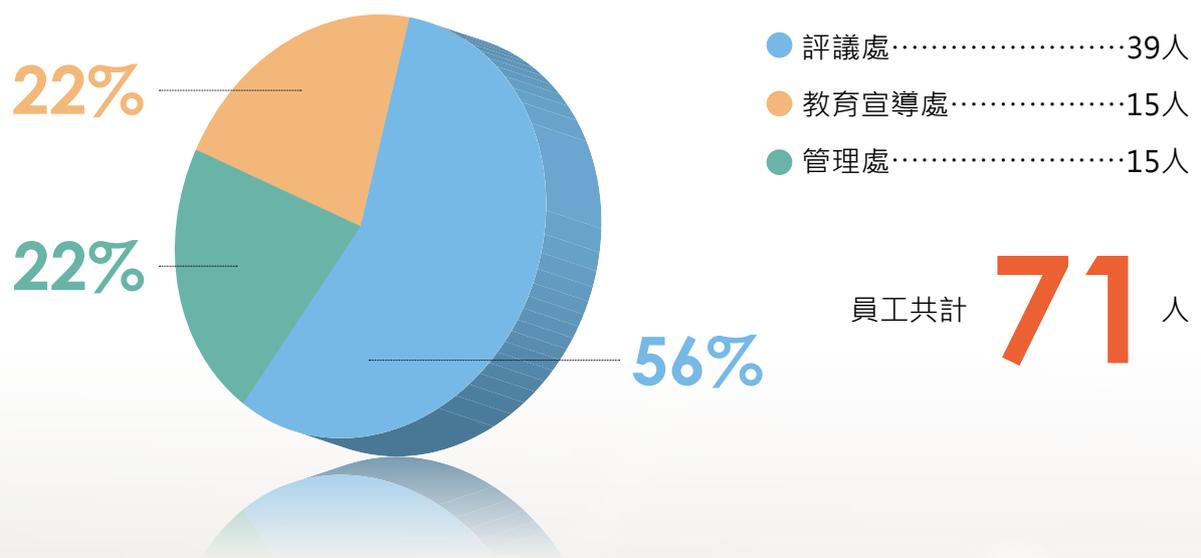
本中心各處執掌

處別	執掌
評議處	<ul style="list-style-type: none">一、協調金融服務業處理申訴事宜。二、辦理金融消費爭議之調處事宜。三、協助評議委員會處理評議事件之各項審查準備事宜。四、製作及撰寫各種評議相關文書。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。
教育 宣導處	<ul style="list-style-type: none">一、辦理金融教育之訓練及宣導事項。二、辦理金融教育之研究與推廣事項。三、辦理國際業務之合作及交流相關事項。四、提供金融消費爭議相關事項之諮詢服務。
管理處	<ul style="list-style-type: none">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）。二、人事管理相關（組織編制、人事規章、職員進修及訓練等）。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）。四、資訊業務擬定與推動。

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 111 年 12 月底止，本中心員工共計 71 人。其中男性 29 人，女性 42 人，配置評議處 39 人、教育宣導處 15 人、管理處 15 人；全體員工平均年齡約 43 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 32 人，大學學位者 34 人及其他 3 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：15 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 2 人、授信人員專業能力測驗 4 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 3 人、證券投資信託事業 / 證券投資顧問事業業務員 5 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，均會視各業務辦理需求，舉辦新興金融商品及其他專業知識之內部教育訓練課程，並選派同仁參加外部機構舉辦之各項專業訓練課程。



友善加值 提升金融服務品質

重視金融弱勢族群

深入偏鄉推動金融教育

落實樂齡友善金融保護

透過知識培力創造共好

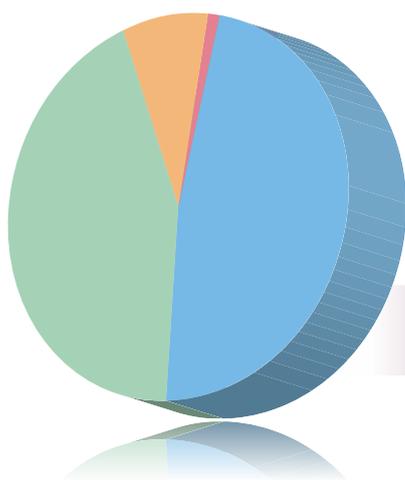
業務報告

爭議處理

案件辦理績效

自 101 年 1 月 2 日起至 111 年 12 月 31 日止，本中心總受理案件為 373,995 件（包含諮詢、申訴、評議及其他案件）。其中受理申訴案件為 114,692 件，受理評議案件為 31,864 件。

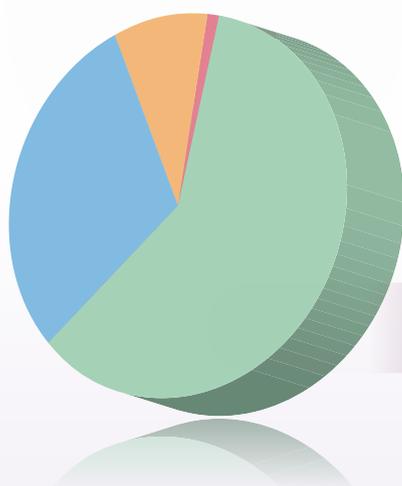
111 年受理案件



43.66%	● 諮詢	49,089 件
47.77%	● 申訴	53,715 件
8.05%	● 評議	9,049 件
0.52%	● 其他	583 件

總件數 **112,436** 件

101 年至 110 年總受理案件

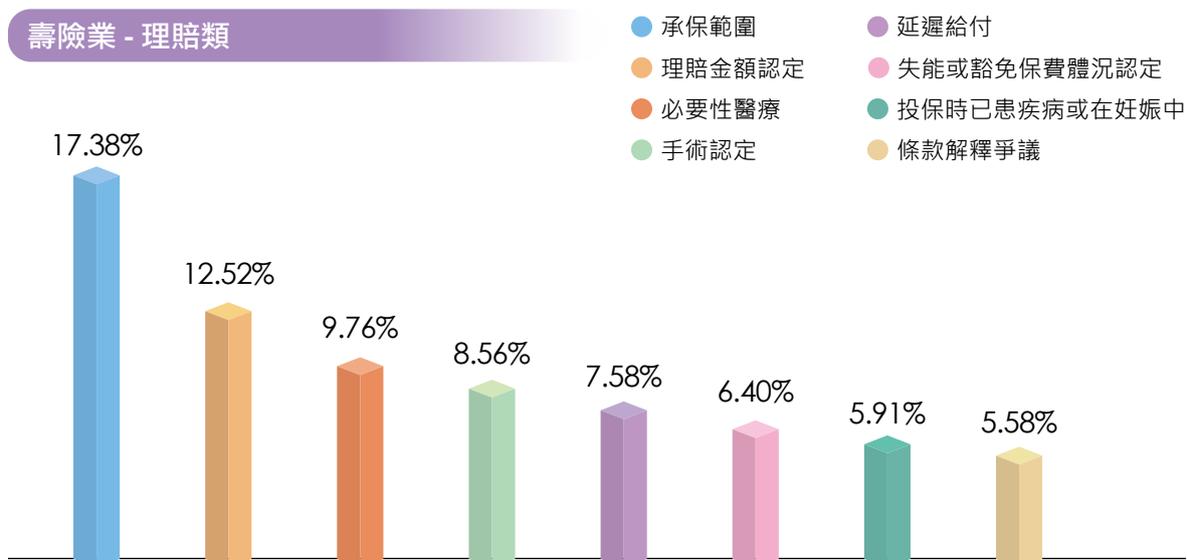


60.59%	● 諮詢	227,793 件
30.50%	● 申訴	114,692 件
8.47%	● 評議	31,864 件
0.44%	● 其他	1,646 件

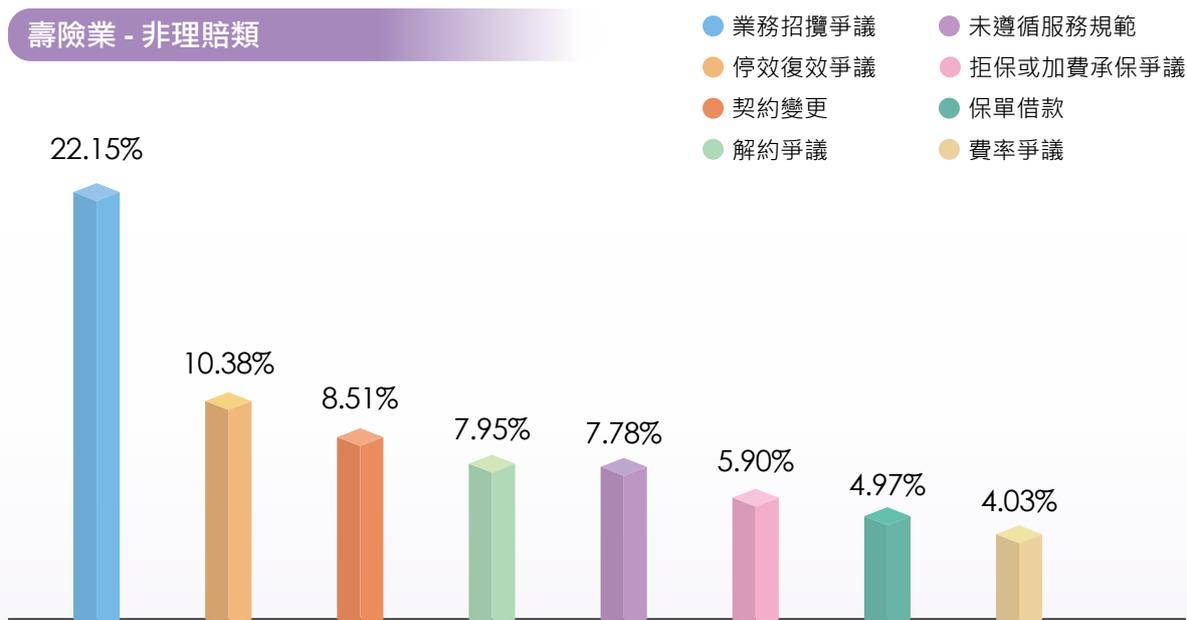
總件數 **375,995** 件

111 年各金融業別申訴暨評議主要爭議類型

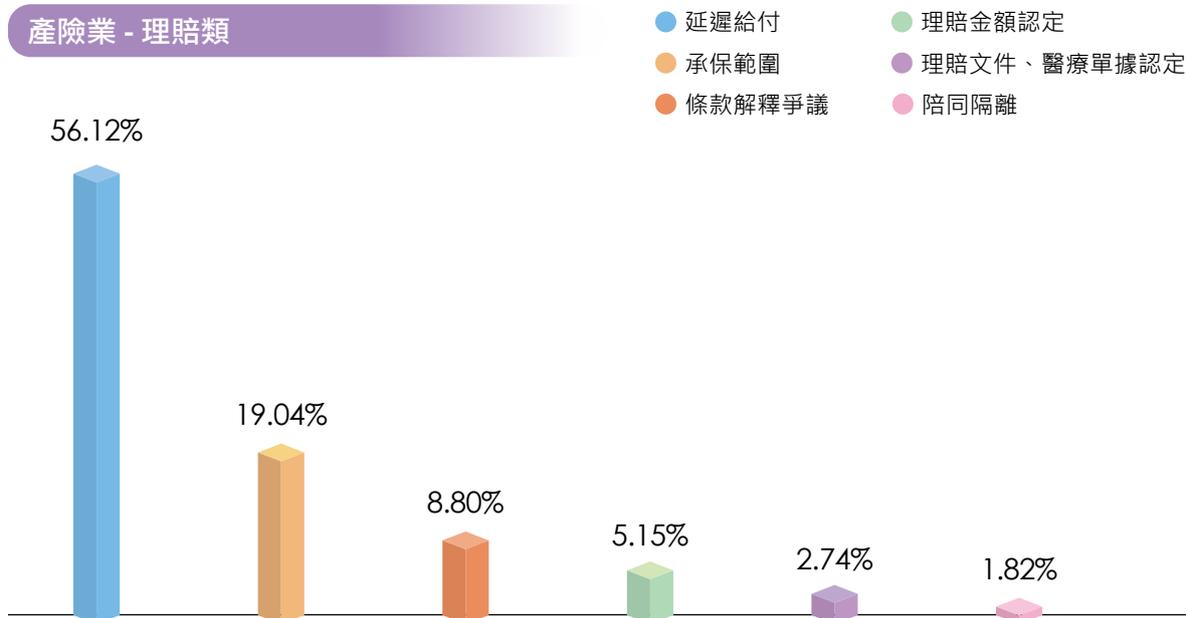
壽險業 - 理賠類



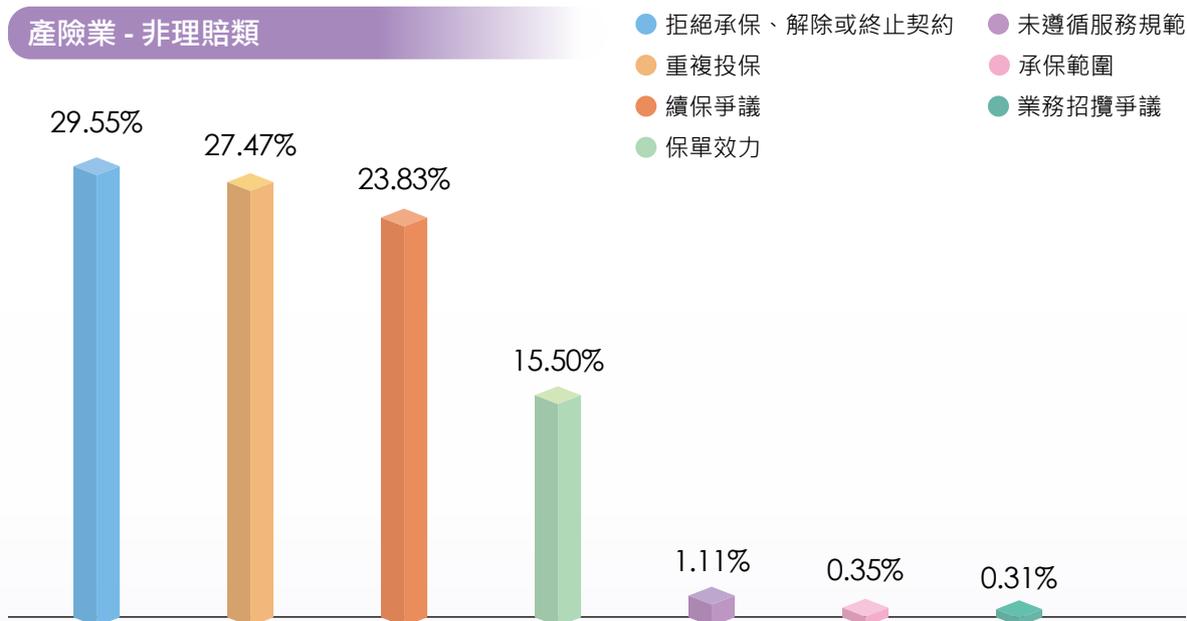
壽險業 - 非理賠類



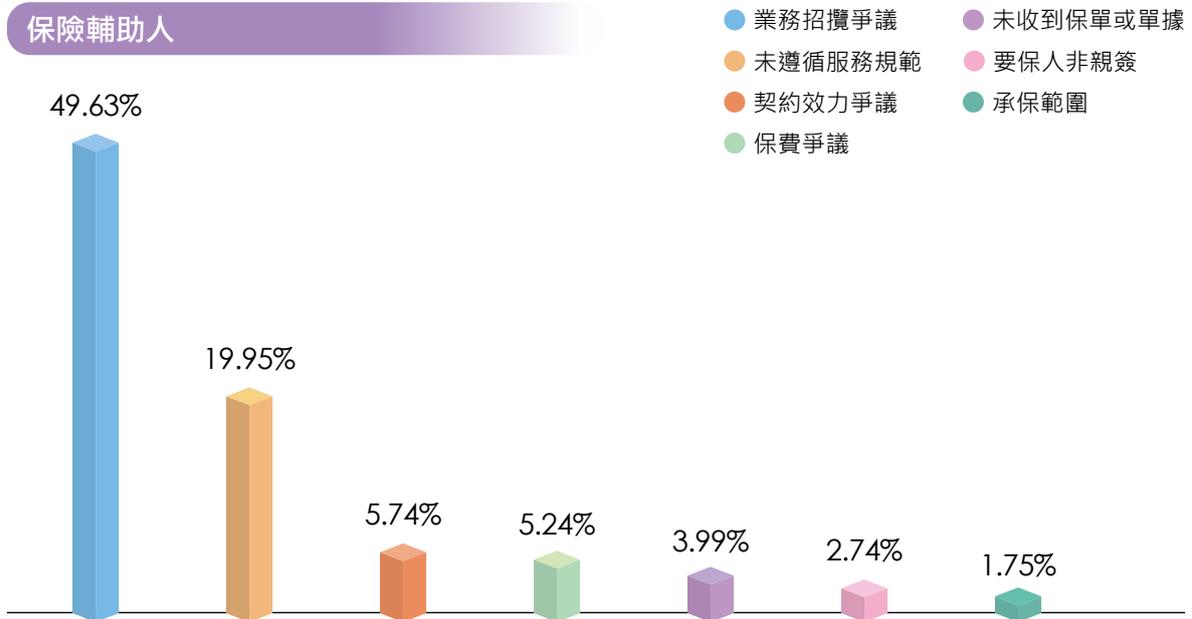
產險業 - 理賠類



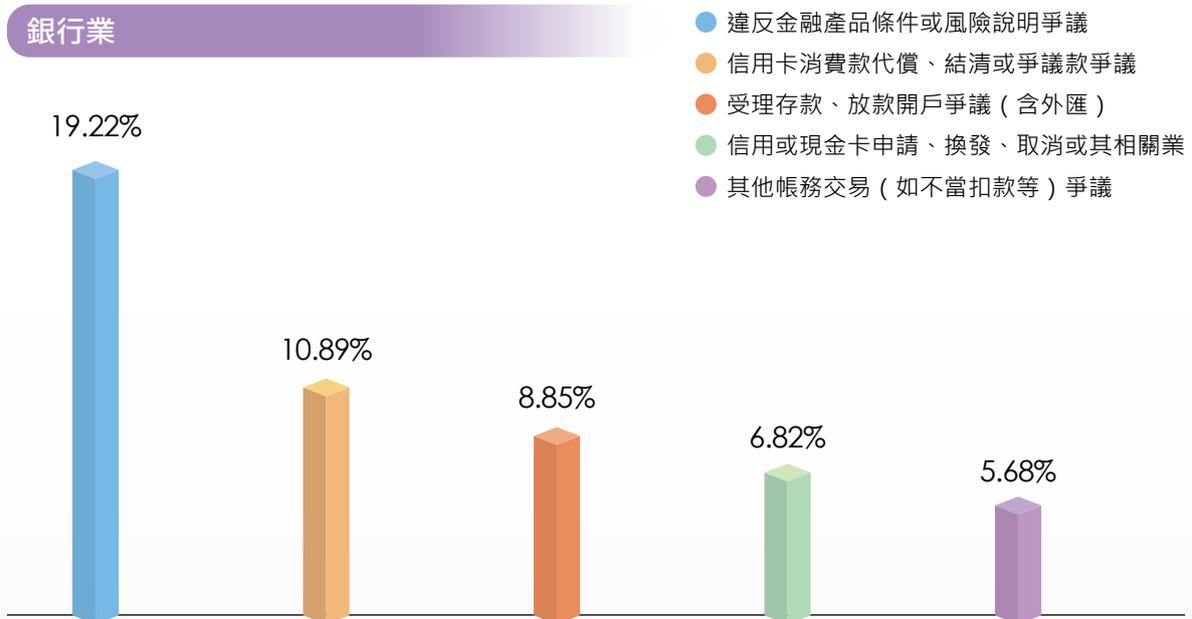
產險業 - 非理賠類



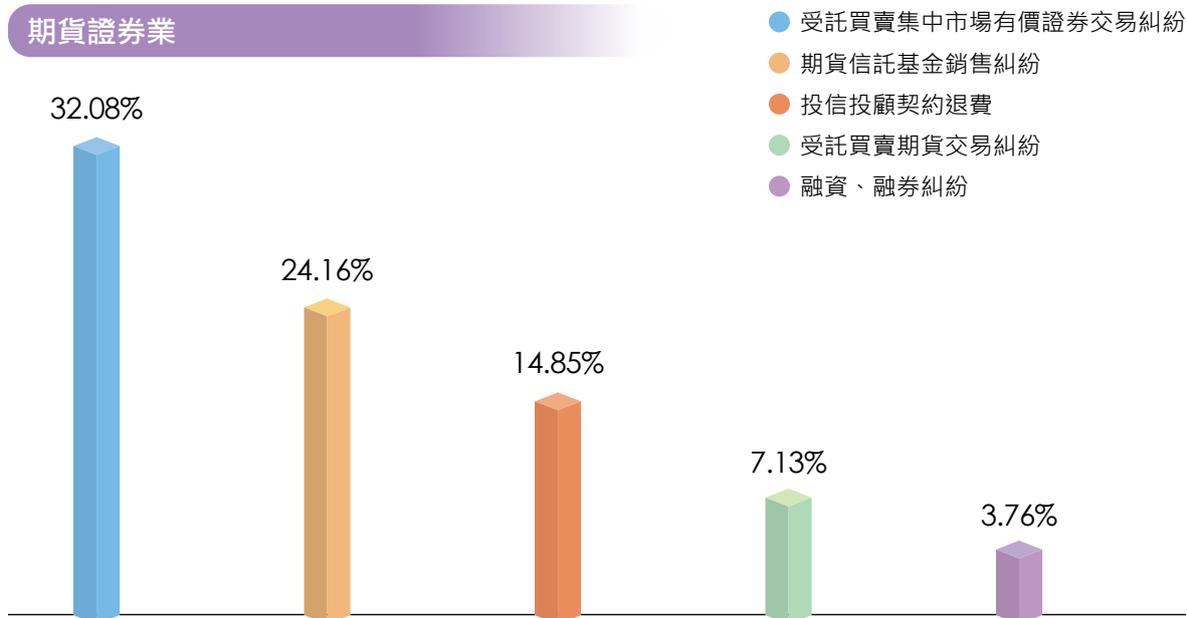
保險輔助人



銀行業

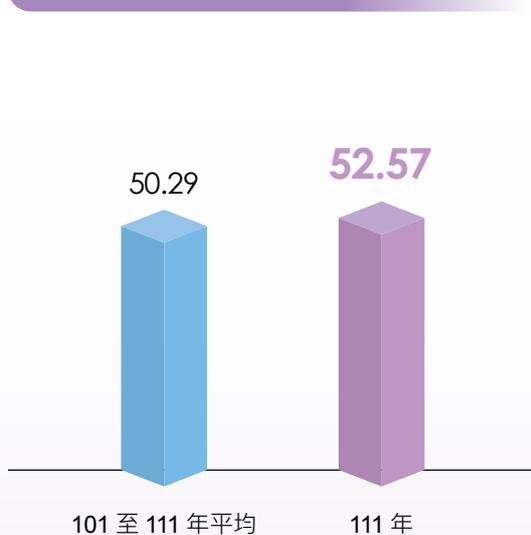


期貨證券業

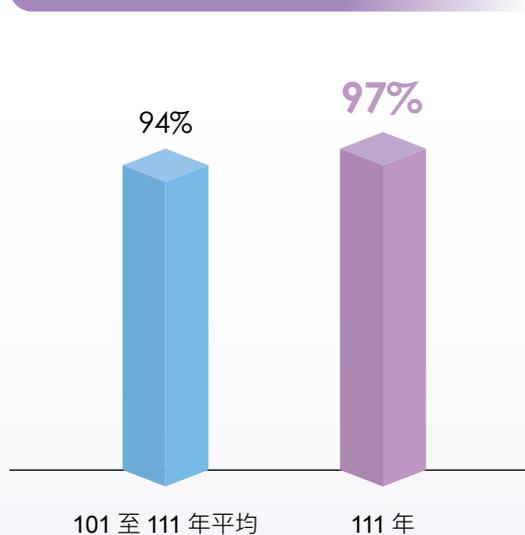


111 年之評議案件平均結案天數為 52.57 天，略低於 101 年至 110 年之平均結案天數 50.29 天。而 111 年評議案件於 3 個月內結案之比率為 97%，略高於 101 年至 111 年之平均比例 94%。

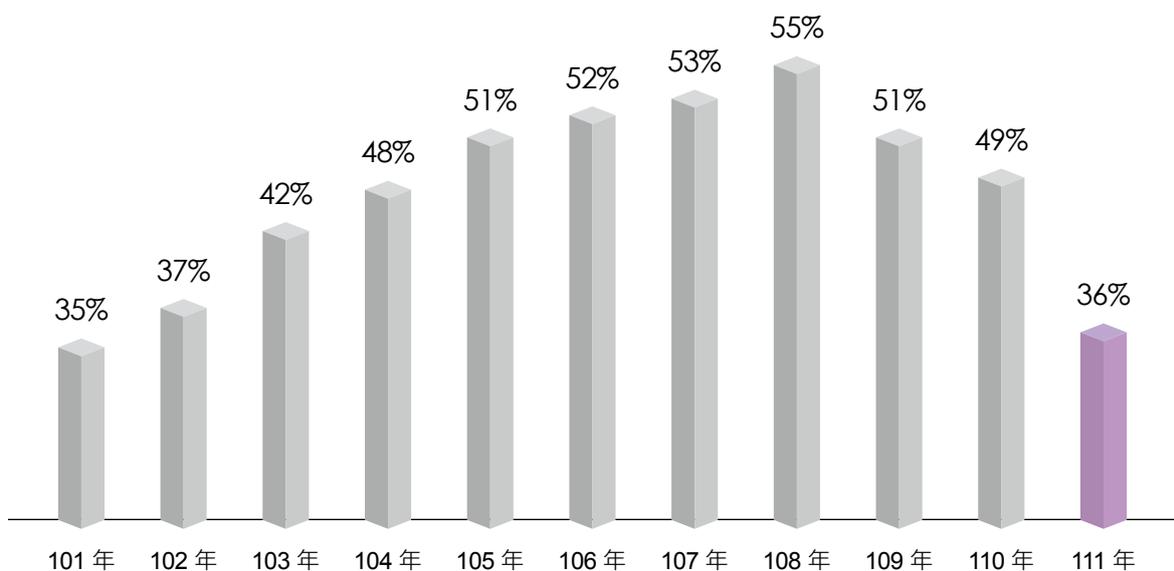
評議案件平均結案天數



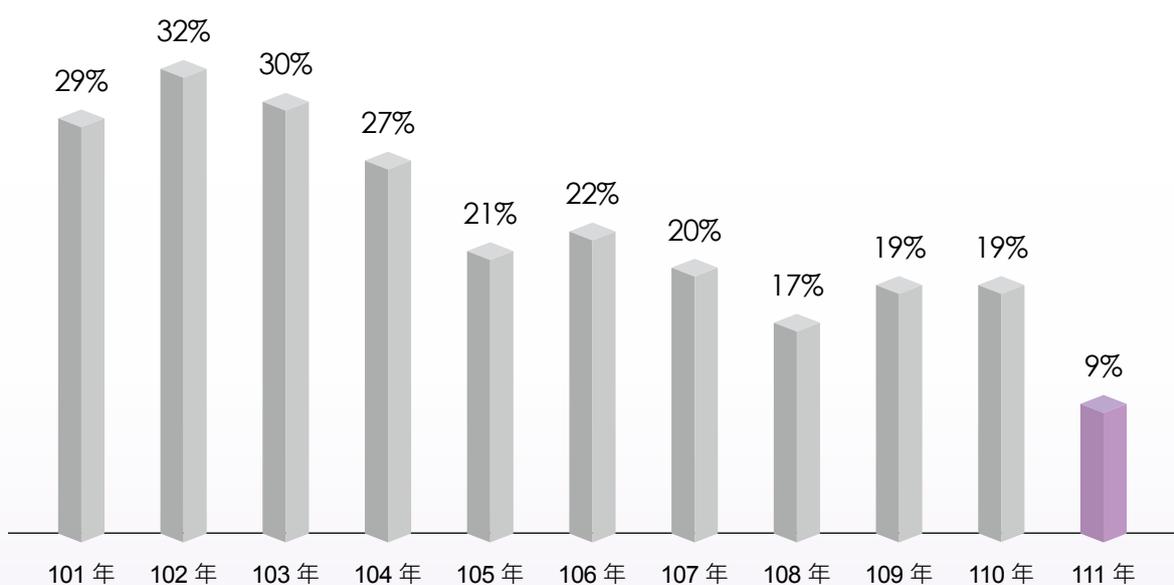
評議案件 3 個月內結案比例



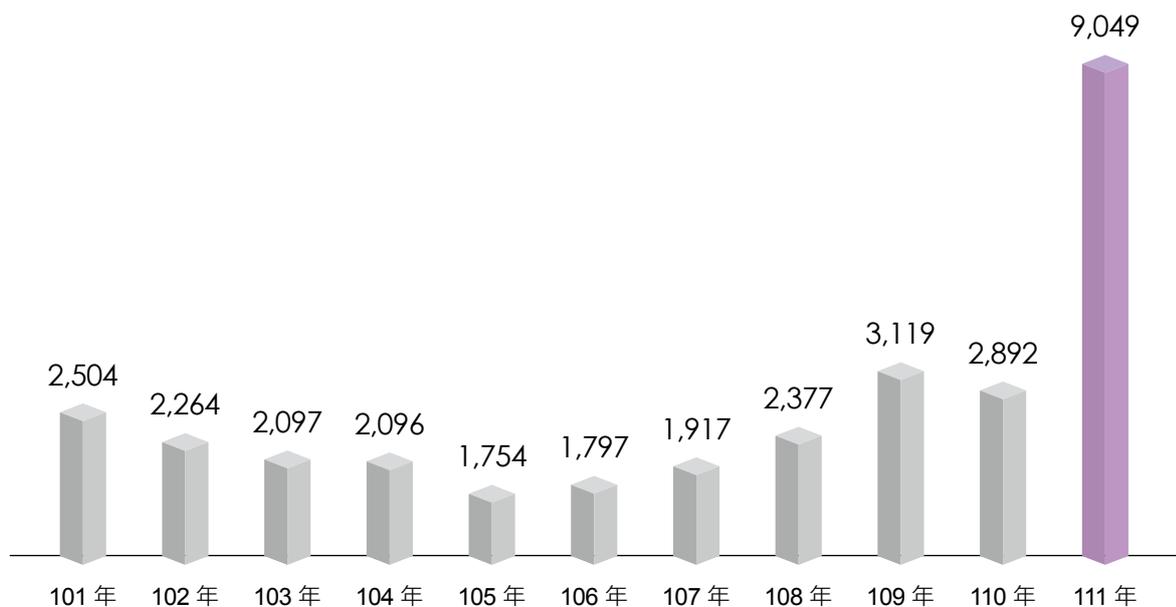
申訴案件紛爭解決率



續行申請評議率

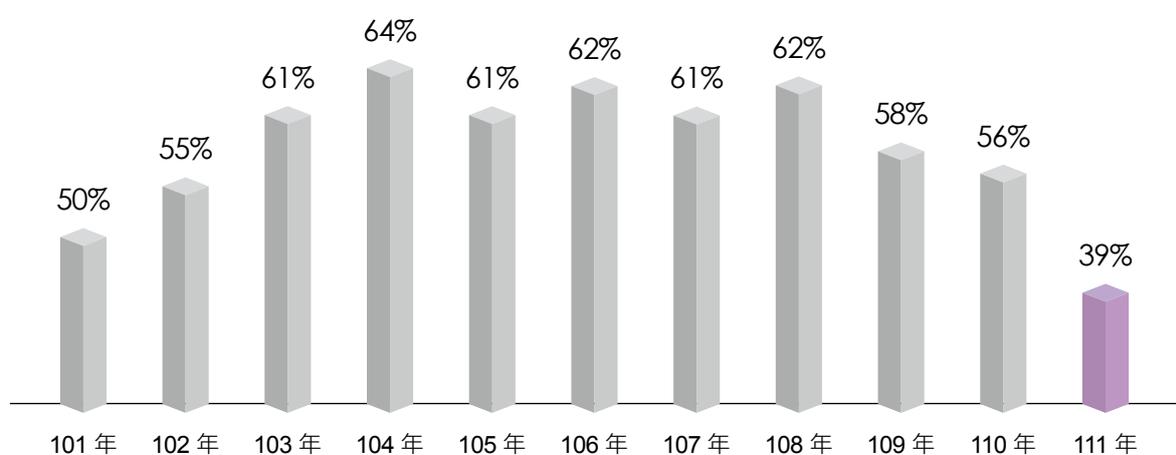


評議案件受理件數



111 年
受理件數 **9,049** 件

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，111 年與 110 年申訴案件及申請評議案件收件數均較以前年度大幅增加，除整合已具相當成效外，為處理防疫保單爭議案件；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自 102 年起逐年降低，同時願意以調處方式解決紛爭之情形提高，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，111 年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為 39%，紛爭解決率累計維持 50% 以上，有效解決金融消費爭議，維護金融消費者權益。

1. 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

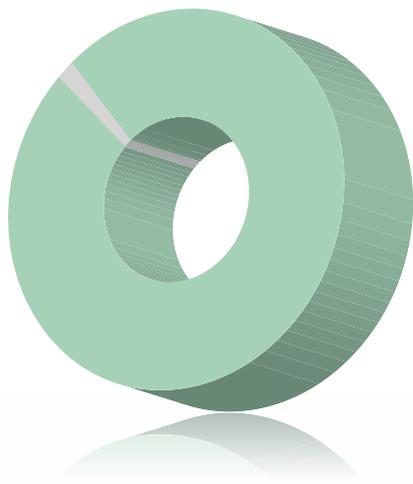
2. 本中心紛爭解決率 = (紛爭已解決之申訴案件 + 紛爭已解決之評議案件) / 【 (已結案之申訴案件 - 續行申請評議之申訴案件) + (已結案之評議案件 - 不受理案件) 】

金融消費者滿意度調查結果（諮詢、申訴及評議）

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，爰針對諮詢服務、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。

111 年諮詢服務提供滿意度

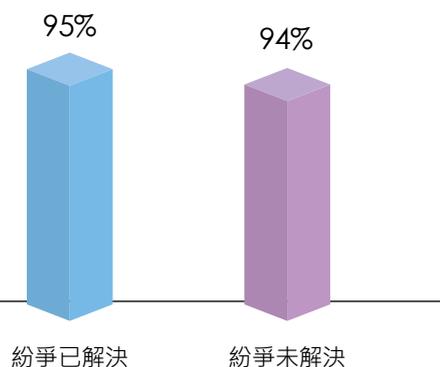
有關滿意度問卷調查評議中心提供之諮詢服務，總計發出 455 份，回收率為 51%，滿意度為 98.5%



整體滿意度比例為 **98.5%**

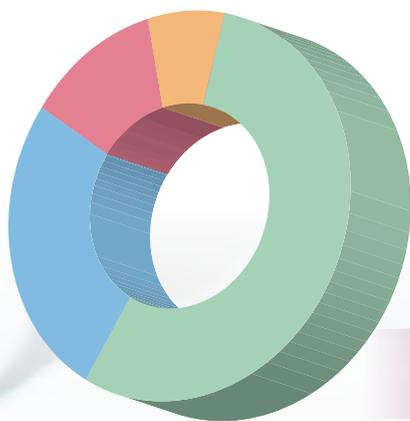


111 年申訴案件滿意及非常滿意比例



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 111 年而言，申請人就評議案件服務滿意度感到滿意或非常滿意者為 81%。以下為 111 年評議程序各項滿意度及整體滿意度調查結果：

111 年評議程序整體滿意度



- 55% 非常滿意
- 26% 滿意
- 7% 不滿意
- 12% 非常不滿意

感到滿意及非常滿意者比例為 **81%**

教育宣導

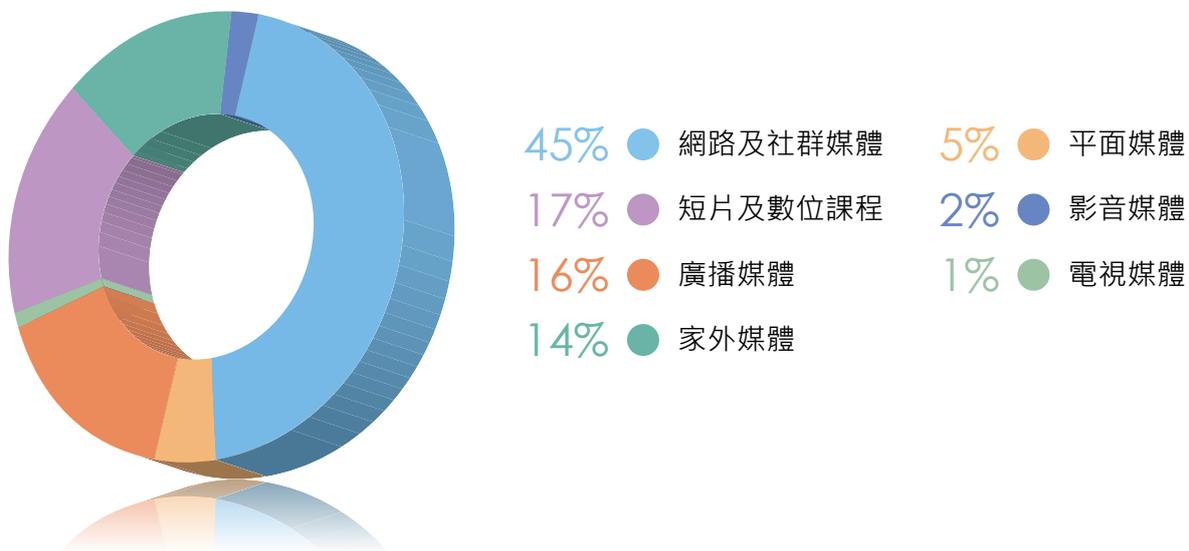
主要辦理對金融服務業及金融消費者的教育宣導、提供消費者諮詢服務，並辦理國際金融消費爭議處理組織的合作及交流相關事項。一方面辦理宣導活動及講座向消費者宣導，建立民眾正確的金融知識、金融消費及樂齡經濟安全觀念，以提升金融素養、金融消費權益保護、金融（財務）剝削及詐騙防範意識，同時也辦理研討會及課程對金融服務業宣導，以爭議案例及裁罰案件為素材進行交流，讓金融服務業在擬定或修正業務方向時，有軌跡可循，以提升金融消費者保護及相關法規之認知及遵循；為落實金融服務業公平待客，亦開辦金融服務業公平待客原則相關課程，並製作數位課程；此外，亦透過多元媒體辦理網路活動及宣導相關金融知識與防詐觀念；另一方面，強化對外溝通協調，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、111 年媒體廣宣及數位宣導執行情形



二、111 年教育宣導活動辦理情形

本中心 111 年總計辦理 173 場宣導活動，參與人數達 11,022 人次。

對象	類別	場次	人數
金融 消費者	樂齡宣導講座	42	1,560
	校園宣導講座	37	2,622
	全民金融知識 A+ 巡迴講座	13	814
	原住民及新住民宣導講座	23	1,172
	政府單位及組織團體宣導講座	30	1,961
	調解委員研習講座	4	555
	全國消費者保護官金融消費爭議案例研討會	1	54
小計		150	8,738
金融 服務業	金融消費爭議案例研討會	8	1,000
	公平待客原則相關課程	11	669
	主管機關裁罰案件解析課程	4	615
小計		23	2,284
總計		173	11,022

本中心 111 年除辦理實體及線上宣導講座外，亦針對年輕族群辦理網路宣導活動，藉由簡單的金融知識闖關遊戲，讓目標族群瞭解金融知識及相關風險，活動平台參與人數逾 1 萬 5 千人，臉書同步活動參與人數亦有 6,600 餘人。考量民眾對社群媒體之使用度高，故於本中心粉絲專頁推廣正確金融消費觀念及防詐宣導，並辦理互動問答線上活動，透過多元媒體推廣，強化民眾投資理財及錢財運用的防詐意識，參與人數逾 8,000 人。

此外，針對金融服務業製作金融消費爭議案例解析相關數位課程，協助提昇其遵法意識，並落實保護金融消費者權益，111 年觀看人次逾 4 萬人；針對金融消費者製作數位金融服務停看聽、消費權益保護與金融素養培力、申訴調處評議懶人包等宣導影片，宣導正確金融消費觀念，強化自身責任、權益保護及風險意識，YouTube 觀看次數近 11 萬。

另考量醫療院所為提供醫療服務與照顧的機構，就醫民眾不乏有年長、財務脆弱或可強化金融素養之族群，故本中心洽談臺北市立關渡醫院、臺北榮總員山分院、台大癌醫中心分院及陽明交通大學附設醫院蘭陽院區等單位協助播放宣導影片，幫助民眾瞭解金融消費爭議處理管道及金融相關知識。



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，成立至今已超過 11 年，累計處理逾 11 萬 4 千件申訴案件及受理逾 3 萬 1 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及受疫情影響之防疫保單，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 111 年在申訴續行申請評議率上低於年平均。同時本中心持續強化在前階段解決金融消費爭議，強化電話調處，增強當事人對調處程序之信任；加強本中心對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。
- (四) 本中心秉持一貫服務熱忱，為減少民眾臨櫃洽辦或出門郵寄之風險，於疫情期間開辦「線上評議申請」，提供有申請評議需求可於線上提出評議申請管道，以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。

二、培力金融素養及權益保護，強化金融（財務）剝削及詐騙防範

本中心持續辦理金融教育宣導活動或講座，除以爭議類型及金融消費時事為素材向消費者宣導，提醒金融消費相關注意事項，亦積極透過多元媒體管道宣導及推廣，期培力民眾之金融素養，並強化自我權益保護及責任意識；為防範樂齡長者遭受金融（財務）剝削，將樂齡長者列為重點宣導對象，建立其正確理財觀念及提高防範金融（財務）剝削意識；此外，亦積極針對財務脆弱族群，例如原住民、新住民、青年學子等，至各地及偏鄉地區面對面宣導；另因近年來投資詐騙頻傳，亦於宣導活動及講座納入相關宣導，提醒民眾注意及防範。鑑於網路使用度高，將持續辦理網路活動觸及更多民眾，另顧及較無使用網路習慣之族群，亦輔以傳統媒體及廣播媒體管道，透過各媒體主要受眾推廣，有效傳達宣導知識與觀念給目標族群。另將持續與金融服務業分享常見、新型態或疑涉有違反法令之爭議案例，以及辦理裁罰案件及公平待客原則相關課程，強化金融從業人員之認知及遵法意識。



三、擴大服務金融消費者，提供單一服務窗口及定點諮詢管道

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，適時擴展定點諮詢服務地點，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。

五、運用公益託播，發揮宣導效益

除辦理宣導活動及講座外，亦積極與各縣市政府、調解委員或相關單位合作，擴大宣導對象與範圍。媒體運用部分，公益廣告係以發揮關懷社會與服務全體國民為主要目的，為提升社會大眾對金融消費權益保護及樂齡經濟安全之重視，並發揮宣導效益，積極辦理公益廣告託播，藉由媒體傳播迅速及範圍廣泛之特性，宣導正確理財觀念及金融（財務）剝削防範，喚起社會大眾對自我金融消費權益及老年經濟安全之注意與關懷。



六、購置自有辦公房舍長久營運

本中心自設立以來即運用多元宣導管道進行金融教育宣導，10 餘年來除提升民眾對於金融消費權益之重視外，亦同時增進金融消費者對於本中心及金融消費爭議處理機制之瞭解，以致本中心近年來收受之金融消費爭議案件有大幅提升；鑑於租賃辦公房舍對於機構之長久發展較為不利，一旦租賃場所需搬遷，將面臨重新選址及各項業務營運之不便之外，亦會造成民眾親臨現場或郵寄資料遲誤、遺失等不便。爰此，為謀本中心之長遠發展，並有利於民眾在往後能至固定場所洽辦業務或遞送資料，本中心長期規劃在雙北交通便利地區購置自有辦公房舍，並持續積極尋找適合標的。



七、申訴暨評議案件管理系統改版汰換

本中心申訴暨評議案件管理系統係在 101 年營運初期，參考金融消費者保護法規定之處理程序，及本中心成立前其他金融消費爭議案件處理機關（構）之經驗建置。隨著本中心 10 餘年來在處理金融消費爭議案件所累積的經驗，原系統在功能或效能上已不敷使用需求；為能進一步提升金融消費爭議案件的處理效率，爰規劃自 112、113 年分年度針對申訴暨評議案件管理系統進行改版汰換與功能精進，以減少人員需在不同系統間進行重複建檔作業之不便，並提供更具個人化與便利性的使用介面、更具即時性與完整性的處理資訊，及提升資安防護與系統運作效能。

財務報表

財團法人金融消費評議中心
資產負債表

民國 111 年及 110 年 12 月 31 日

單位：新台幣元

資 產	111 年 12 月 31 日		110 年 12 月 31 日	
	金 額	%	金 額	%
流動資產				
現金及約當現金	\$ 763,486,081	62	\$ 541,167,579	44
無活絡市場之債務工具投資 - 流動	186,677,311	15	425,513,478	35
其他應收款	8,701,656	1	9,040,878	1
預付款項	4,779,387	1	4,453,703	-
流動資產總計	<u>963,644,435</u>	<u>79</u>	<u>980,175,638</u>	<u>80</u>
非流動資產				
備供出售金融商品 - 非流動	11,020,000	1	14,550,000	1
無活絡市場之債務工具投資 - 非流動	235,835,914	19	220,102,327	18
不動產、廠房及設備	2,904,810	-	3,446,577	-
無形資產	10,354,603	1	5,516,788	1
暫付款	-	-	4,332	-
存出保證金	2,936,373	-	2,936,373	-
非流動資產總計	<u>263,051,700</u>	<u>21</u>	<u>246,556,397</u>	<u>20</u>
資 產 總 計	<u>\$1,226,696,135</u>	<u>100</u>	<u>\$1,226,732,035</u>	<u>100</u>
負債及基金淨值				
流動負債				
其他應付款	\$ 28,358,597	2	\$ 20,406,547	1
預收款項	-	-	9,445,165	1
其他流動負債	4,571	-	3,771	-
流動負債總計	<u>28,363,168</u>	<u>2</u>	<u>29,855,483</u>	<u>2</u>
非流動負債				
淨確定福利負債	48,356,168	4	42,005,349	4
存入保證金	2,246,488	-	1,462,893	-
非流動負債總計	<u>50,602,656</u>	<u>4</u>	<u>43,468,242</u>	<u>4</u>
負債總計	<u>78,965,824</u>	<u>6</u>	<u>73,323,725</u>	<u>6</u>
基金淨值				
基金	1,000,000,000	82	1,000,000,000	81
累計結餘	142,848,224	12	144,996,223	12
淨值其他項目	4,882,087	-	8,412,087	1
基金淨值總計	<u>1,147,730,311</u>	<u>94</u>	<u>1,153,408,310</u>	<u>94</u>
負債及基金淨值總計	<u>\$1,226,696,135</u>	<u>100</u>	<u>\$1,226,732,035</u>	<u>100</u>

財團法人金融消費評議中心

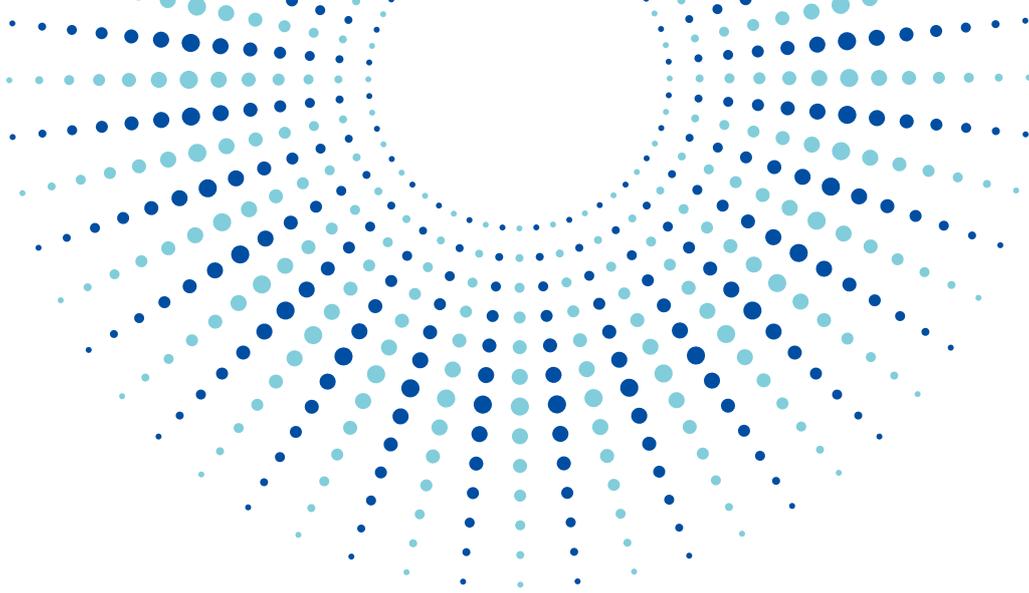
收支餘絀表

民國 111 年及 110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

單位：新台幣元

	111 年		110 年	
	金 額	%	金 額	%
業務收入				
年費收入	\$ 94,167,940	62	\$ 82,857,869	63
服務收入	56,354,006	37	49,557,067	37
其他服務費收入	<u>567,246</u>	<u>1</u>	<u>245,524</u>	<u>-</u>
業務收入合計	<u>151,089,192</u>	<u>100</u>	<u>132,660,460</u>	<u>100</u>
業務費用	(<u>165,259,956</u>)	(<u>109</u>)	(<u>142,084,987</u>)	(<u>107</u>)
業務外收益及費損				
利息收入	11,512,755	8	9,071,271	7
其他業務外收入	<u>510,010</u>	<u>-</u>	<u>353,256</u>	<u>-</u>
業務外收益及費損合計	<u>12,022,765</u>	<u>8</u>	<u>9,424,527</u>	<u>7</u>
本期稅前結餘	(2,147,999)	(1)	-	-
所得稅費用	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
本期稅後結餘	<u>(\$ 2,147,999)</u>	<u>(1)</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 4 屆第 31 次董事及監察人會議通過。



2022 ANNUAL REPORT

財團
法人 金融消費評議中心111年年報

出版機關：財團法人金融消費評議中心

地 址：10041 台北市忠孝西路一段 4 號 17 樓 (崇聖大樓)

電 話：02-2316-1288

網 址：www.foi.org.tw

設計製作：唐潮文創設計事業有限公司

地 址：11051 台北市信義區基隆路一段 432 號 6 樓

電 話：02-2345-5882

網 址：www.tcdc.com.tw

本年報電子版暨英文版年報 (僅發行電子版)

同時登載於評議中心官方網站。

出版機關：財團法人金融消費評議中心

地 址：10041台北市忠孝西路一段4號17樓（崇聖大樓）

電 話：02-2316-1288

網 址：www.foi.org.tw

設計製作：唐潮文創設計事業有限公司

地 址：11051台北市信義區基隆路一段432號6樓

電 話：02-2345-5882

網 址：www.tcdc.com.tw

本年報電子版暨英文版年報（僅發行電子版）

同時登載於評議中心官方網站。

本年報採用國際認證環保類紙張及大豆油墨印刷，
以期為永續地球盡一分心力。



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



金融消費爭議免費服務專線
0800-789-885

