

財團法人金融消費評議中心

112 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。112 年度總計收受 23,282 件申訴案件，收受之申訴案件移交天數，1 日內移交 18,406 件、2 至 3 日移交 4,876 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 112 年度已結案申請評議案件數 10,011 件（含防疫保單 5,810 件），其中 3 個月內作成評議決定或結案之件數為 8,077 件，佔 112 年度已結案件數之比率達 80.68%，若不含防疫保單比率為 87.43%，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 112 年度共計結案之評議案件 10,011 件（含防疫保單爭議案件 5,810 件），其中撤回 1,146 件，調處成立 1,122 件、送評議委員會覆核（不受理）1,423 件、作成評議決定 6,320 件（其中評議成立 453 件）。112 年度申訴暨評議案件紛爭解決率為 52.14%
〔(20,151+2,721)/((39,254-3,976)+(10,011-1,423))]〔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 112 年度申訴暨評議案件紛爭解決率則為 50.42%；112 年度調處成立比率為 86.04%〔1,122/(26+1,278)〕〔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 112 年度調處成立比率則為 83.74%。

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，112 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 94.00%、評議案件滿意度 81.28%，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、防疫保單爭議案件之處理

112 年度受理防疫保單申訴案件超過 8 千件，本中心均於 3 日內移交業者處理。累計 111 年至 112 年紛爭已解決部分超過 4 成，5 成保險公司維持原議，其餘則保險公司申訴處理中。112 年度本中心受理防疫保單評議案件計 2,996 件，累計 111 年至 112 年受理計 8,816 件，審理中 18 件；

已結計 8,798 件，其中不受理 1,842 件(20.94%)、撤回及調處成立 1,829 件(20.79%)、評議決定有理由(全部、部分有理由) 344 件(3.91%)、評議決定全部無理由則為 4,783 件(54.36%)。

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、財務剝削及詐騙防範、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權益保護及防詐之意識及能力，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，112 年度本中心針對校園學生辦理 22 場講座，合計參加人數 1,611 人；辦理金融消費者宣導講座 128 場，包含政府相關單位宣導 38 場、各縣市調解委員及消保志工宣導 12 場、社區團體宣導 31 場、樂齡大學及樂齡學習中心宣導 21 場、原住民及新住民宣導 15 場、公益服務組織及團體宣導 11 場，合計參加人數 6,103 人，其中樂齡宣導計有 50 場；另亦辦理網路宣導活動，以年輕及網路族群為目標族群，以夜市遊戲搭配宣導主題設計活動專區，透過答題闖關方式，宣導及提醒民眾注意證券投資、數位金融、信用過度、投資詐騙及虛擬資產等相關風險，避免因不了解或忽略風險而遭受損失或詐騙，並透過各種網路媒體管道推廣，總參與人數逾 2.3 萬人；此外亦辦理金融知識拼圖及聊天機器人等社群媒體宣導活動，以提升民眾正確金融消費觀念及防詐意識，並透過網路、平面及家外等媒體管道推廣，總參加人數逾 1.4 萬人。112 年度針對金融服務業辦理研討會及訓練課程共計 23 場，合計參加人數 2,643 人；另亦製作數位課程提供金融服務業觀看，觀看數位課程人數達 47,084 人，以提升金融服務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，增進金融服務品質。112 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 57,441 人。經統計回收問卷，整體宣導滿意度達 96%。

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，並留意財務安全，112 年錄製「新手理財的風險先修課」、「樂齡理財停看聽 退休老本要顧好」、「評議申請不受理的事由有哪些」等 3 支宣導影片，影片觀看次數逾 7.2 萬次，亦於宣導講座中播放宣導。

於媒體宣導部分，112 年度除透過本中心官方網站、Facebook 粉絲團及電子報等宣導外，亦透過社群媒體、Google 多媒體聯播網、Line Lap、財經及樂齡網站、各大新聞網、影音平台、家外媒體（普悠瑪、騰雲號、電聯車、車站燈箱、公車車體、計程車椅背等）、平面媒體、北中南東及離島地區廣播電台（國語、臺語、原住民語及客語）、有線電視公用頻道公益託播（臺北市、臺中市、高雄市及臺東縣等有線電視公用頻道）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、自我權益維護及防範詐騙等宣導，媒體曝光及觸及逾 2,300 萬人次。

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 112 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。112 年間本中心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，本中心於 112 年 9 月 24 日至 9 月 27 日派員參加國際金融服務評議機構組織（International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, INFO）2023 實體年會，本次年會於馬來西亞吉隆坡舉行，與國際評議機構交流與探討評議業務。除此之外，本中心亦分別於同年 3 月 22 日、5 月 5 日及 11 月 17 日，參與 OECD 所舉辦之線上金融知識研討會共計 3 場。積極參與國際會議除強化與國際組織之關係外，本中心並於會後會議報告中提出與會議題有關之建議。另外，本中心於 112 年 7 月 25 日派員拜訪新加坡金融業爭議調解中心(FIDReC)及新加坡金融科技協會（SFA），就因應金融科技的進展及無法預測金融消費爭議之多元變化等相關議題，進行交流請益。值得一提的是，亦於同年 2 月 22 日，本中心接待美國紐約州總檢察長辦公室助理檢察長（Assistant Attorney General）Elizabeth Lynch。雙方針對各自的消費者保護與詐騙防制相關的事務作交流與分享。

六、健全內部管理

為加強資訊安全與個人資料管理維護，分別就管理層面與技術層面辦理防護事項，112 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滲透測試，並依檢測結果進行修補，另完成導入惡意行為偵測與分析服務，及持續辦理業務持續運作演練及資料備份、回復測試與異地存放，持續落實 C 級特定非公務機關應辦事項，強化資安與個資防護；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，112 年度持續辦理內部稽核查核。

七、其他有助於達成金融消費者保護之措施

- (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 112 年 3 月 31 日將 112 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 112 年度辦理特補基金爭議案件已結案件(含 111 年受理案件)共計 5 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 111 年受理案件)共計 47 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 6 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，112 年度共舉辦 7 場內部專業訓練課程，議題包含推動金融平權之身心障礙權益保障、我國支付法制介紹與未授權交易風險分配、金融科技時代下的監理新思維、金融友善-防止高齡剝削、溝通

表達技巧與衝突管理、壽險法規判決案例、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) 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，112 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。

(五) 為協助外籍移工處理小額匯兌爭議，並宣導使用合法匯兌管道，本中心自 110 年底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。另 112 年亦製作越南語、印尼語及英語之動畫宣導短片，上架至本中心官網及影音平台宣導，並洽請勞動部勞動力發展署協助，透過移工專屬的「LINE@移點通」推廣宣導短片，提醒外籍移工使用合法匯兌管道，如有爭議可依循評議制度向評議中心尋求協助，切勿透過非法匯兌進行匯款，避免錢財損失或被詐騙。

(六) 分 3 階段辦理公文系統及案件管理系統之改版汰換及深度整合，111 年已完成公文系統改版建置，並於 112 年持續辦理案件管理系統基礎改版作業，建立新版業務系統整合的基礎架構，並增加線上作業機制，將於 113 年度接續辦理案件管理系統進階改版作業，以逐步加強數位化作業及機構之數位轉型。

(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，

並已藉由新冠肺炎防疫期間落實執行之經驗，確認防疫措施、居家分流辦公之計畫可行性，並能隨疫情發展持續滾動式調整各項因應措施，將持續關注重大事件或災害及時應變，確保業務持續運作，保障金融消費者權益不受影響。