

## 財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件說明

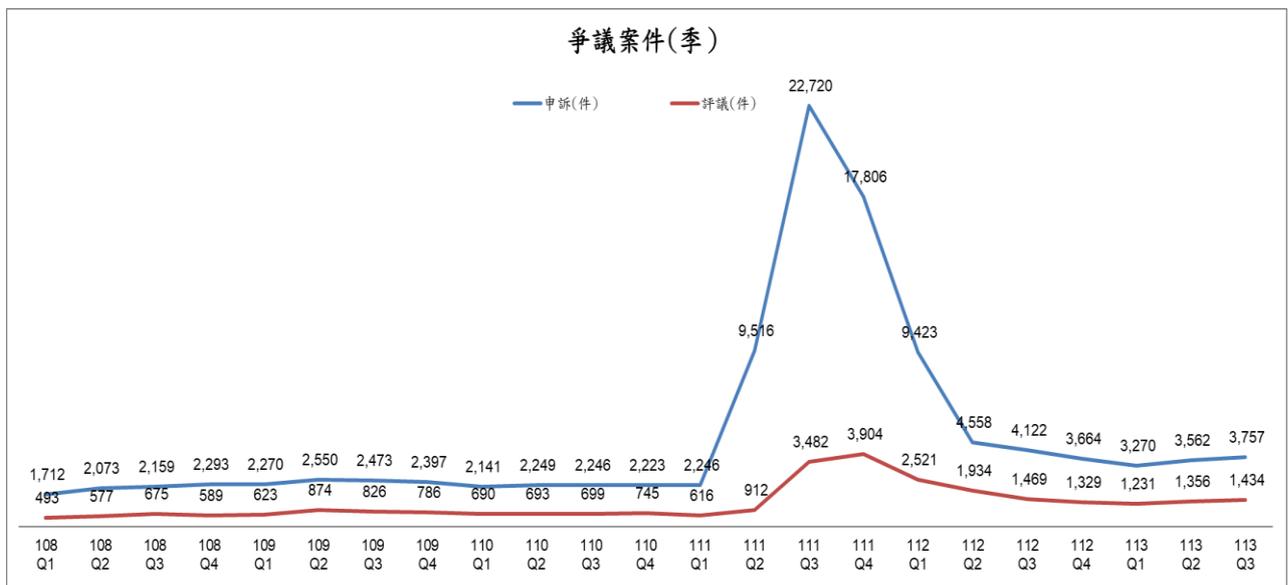
評議中心自 108 年至 113 年第 3 季底合計受理 111,430 件申訴及 28,458 件評議，案件數量變化依季統計如下(表 1、圖 1)：

表 1. 申訴暨評議案件數統計(季)

件數	108 Q1	108 Q2	108 Q3	108 Q4	109 Q1	109 Q2	109 Q3	109 Q4	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1
申訴	1,712	2,073	2,159	2,293	2,270	2,550	2,473	2,397	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246
評議	493	577	675	589	623	874	826	786	690	693	699	745	616

件數	111 Q2	111 Q3	111 Q4	112 Q1	112 Q2	112 Q3	112 Q4	113 Q1	113 Q2	113 Q3	合計
申訴	9,516	22,720	17,806	9,423	4,558	4,122	3,664	3,270	3,562	3,757	111,430
評議	912	3,482	3,904	2,521	1,934	1,469	1,329	1,231	1,356	1,434	28,458

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	108 Q1	108 Q2	108 Q3	108 Q4	109 Q1	109 Q2	109 Q3	109 Q4	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1
銀	331	359	400	422	392	621	497	539	376	402	361	388	370
保	1,354	1,658	1,721	1,810	1,758	1,755	1,837	1,680	1,675	1,710	1,787	1,752	1,792
證期	23	53	35	54	116	174	134	172	82	129	91	77	79
電子支付	4	3	3	7	4	-	5	6	8	8	7	6	5
小計	1,712	2,073	2,159	2,293	2,270	2,550	2,473	2,397	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246

行業	111 Q2	111 Q3	111 Q4	112 Q1	112 Q2	112 Q3	112 Q4	113 Q1	113 Q2	113 Q3	合計
銀	365	380	383	498	613	970	848	783	768	715	11,781
保	9,086	22,191	17,331	8,847	3,871	3,017	2,733	2,386	2,663	2,847	97,261
證期	61	135	86	72	67	127	74	96	123	192	2,252
電子支付	4	14	6	6	7	8	9	5	8	3	136
小計	9,516	22,720	17,806	9,423	4,558	4,122	3,664	3,270	3,562	3,757	111,430

圖 2. 申訴案件數折線圖(全部業別)

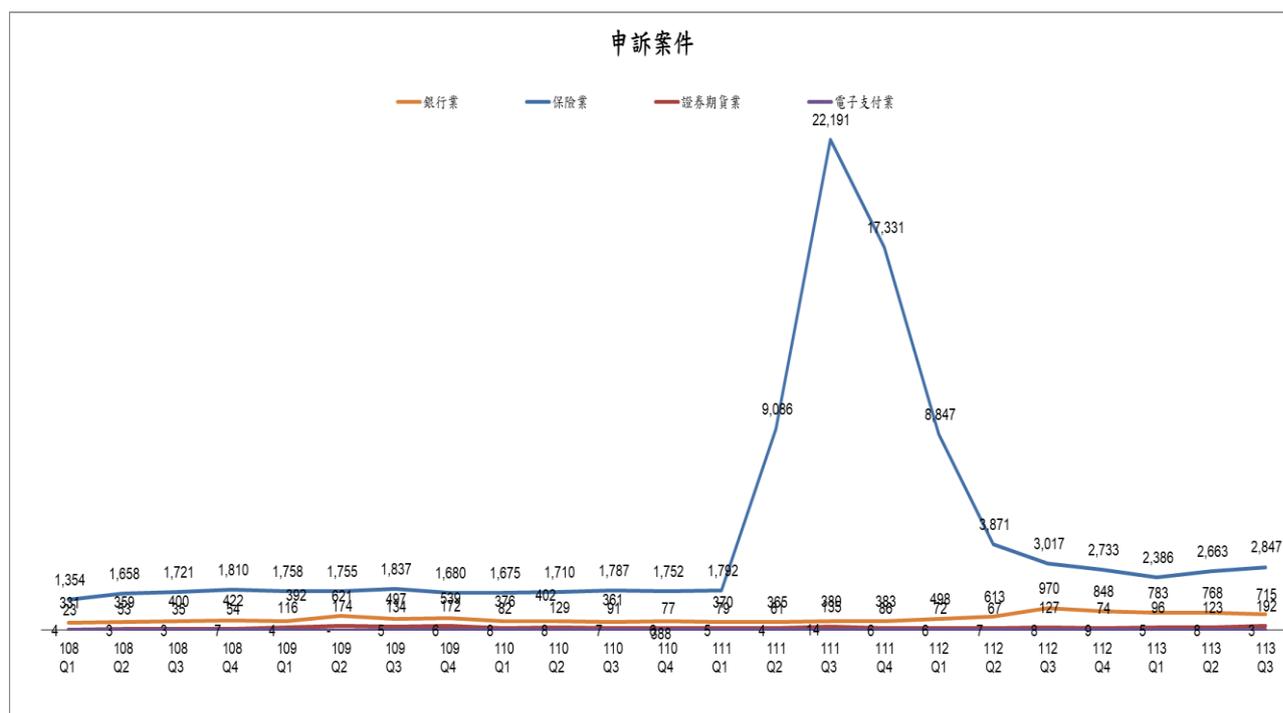
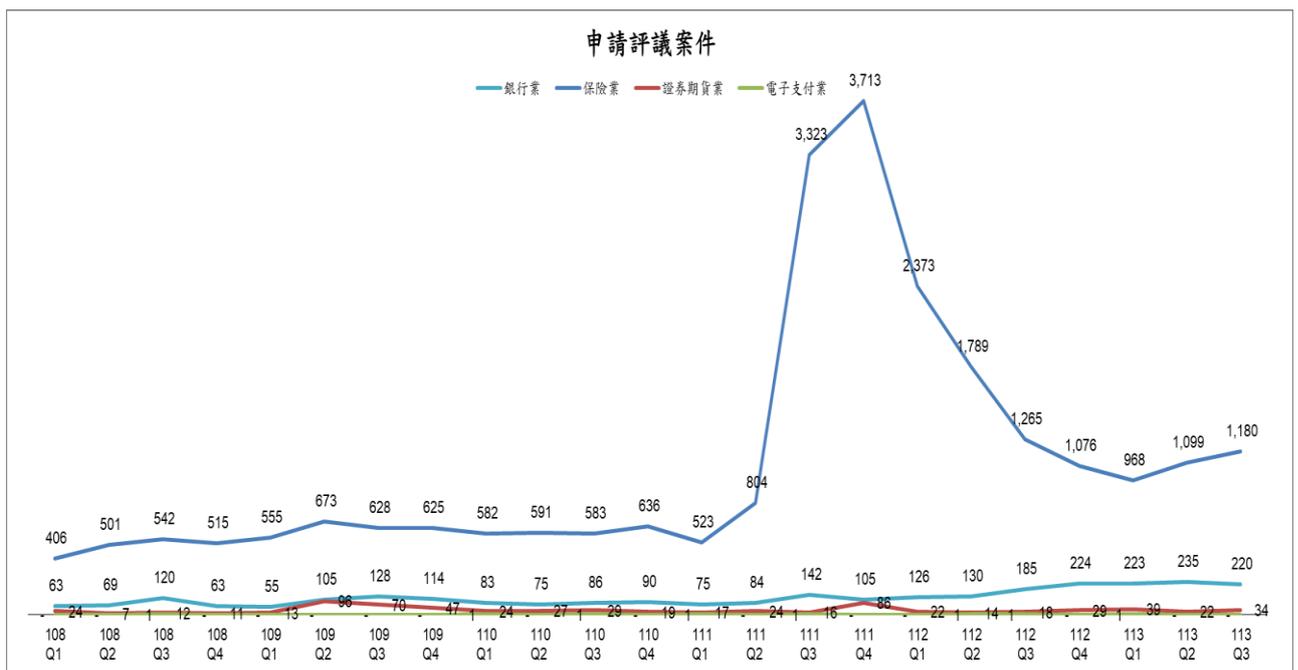


表 3. 申請評議案件數統計

行業	108 Q1	108 Q2	108 Q3	108 Q4	109 Q1	109 Q2	109 Q3	109 Q4	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1
銀	63	69	120	63	55	105	128	114	83	75	86	90	75
保	406	501	542	515	555	673	628	625	582	591	583	636	523
證期	24	7	12	11	13	96	70	47	24	27	29	19	17
電子支付	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1
小計	493	577	675	589	623	874	826	786	690	693	699	745	616

行業	111 Q2	111 Q3	111 Q4	112 Q1	112 Q2	112 Q3	112 Q4	113 Q1	113 Q2	113 Q3	合計
銀	84	142	105	126	130	185	224	223	235	220	2,800
保	804	3,323	3,713	2,373	1,789	1,265	1,076	968	1,099	1,180	24,950
證期	24	16	86	22	14	18	29	39	22	34	700
電子支付	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-	8
小計	912	3,482	3,904	2,521	1,934	1,469	1,329	1,231	1,356	1,434	28,458

圖 3. 評議案件數折線圖(全部業別)



### 113 年第 3 季爭議案件數變化

113 年第 3 季申訴案件數(3,757 件)比 113 年第 2 季件數(3,562 件)增加 195 件，與去年(112 年)第 3 季申訴案件總數(4,122 件)相較，則是減少 365 件；113 年第 3 季申請評議案件數(1,434 件)則比 113 年第 2 季件數(1,356 件)增加 78 件，與去年同期申請評議案件數(1,469 件)相比，則是減少 35 件。

113 年第 3 季壽險業申訴案件占總申訴案件數 49.24%，產險業占 24.84%，保險輔助人占 1.70%，銀行業占 19.03%，證券期貨業占 5.11%，電子支付業占 0.08%；壽險業申請評議案件占總申請評議案件數 56.76%，產險業占 24.20%，保險輔助人占 1.33%，銀行業占 15.34%，證券期貨業占 2.37%。表 4、圖 4~圖 9 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	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	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
銀行業	331	359	400	422	392	621	497	539	376	402	361	388	370
人壽保險業	978	1,209	1,231	1,256	1,252	1,221	1,261	1,149	1,113	1,134	1,133	1,133	1,104
產物保險業	340	432	466	522	477	485	521	497	512	528	602	579	646
保險輔助人	36	17	24	32	29	49	55	34	50	48	52	40	42
證券期貨業	23	53	35	54	116	174	134	172	82	129	91	77	79
電子支付業	4	3	3	7	4	-	5	6	8	8	7	6	5
申訴案件總計	1,712	2,073	2,159	2,293	2,270	2,550	2,473	2,397	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246
銀行業	63	69	120	63	55	105	128	114	83	75	86	90	75
人壽保險業	312	372	431	393	428	534	502	504	426	436	416	447	372
產物保險業	87	118	100	112	116	122	99	111	146	138	141	175	142
保險輔助人	7	11	11	10	11	17	27	10	10	17	26	14	9
證券期貨業	24	7	12	11	13	96	70	47	24	27	29	19	17
電子支付業	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1
評議案件合計	493	577	675	589	623	874	826	786	690	693	699	745	616

行業別	111年 第2季	111年 第3季	111年 第4季	112年 第1季	112年 第2季	112年 第3季	112年 第4季	113年 第1季	113年 第2季	113年 第3季	合計
銀行業	365	380	383	498	613	970	848	783	768	715	11,781
人壽保險業	1,284	1,351	1,469	1,367	1,405	1,581	1,552	1,533	1,698	1,850	30,264
產物保險業	7,735	20,737	15,806	7,405	2,423	1,392	1,116	795	912	933	65,861
保險輔助人	67	103	56	75	43	44	65	58	53	64	1,136
證券期貨業	61	135	86	72	67	127	74	96	123	192	2,252
電子支付業	4	14	6	6	7	8	9	5	8	3	136
申訴案件總計	9,516	22,720	17,806	9,423	4,558	4,122	3,664	3,270	3,562	3,757	111,430
銀行業	84	142	105	126	130	185	224	223	235	220	2,800
人壽保險業	475	568	521	607	623	608	670	638	769	814	11,866
產物保險業	304	2,718	3,134	1,733	1,148	642	383	311	311	347	12,638
保險輔助人	25	37	58	33	18	15	23	19	19	19	446
證券期貨業	24	16	86	22	14	18	29	39	22	34	700
電子支付業	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-	8
評議案件合計	912	3,482	3,904	2,521	1,934	1,469	1,329	1,231	1,356	1,434	28,458

圖 4. 銀行業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

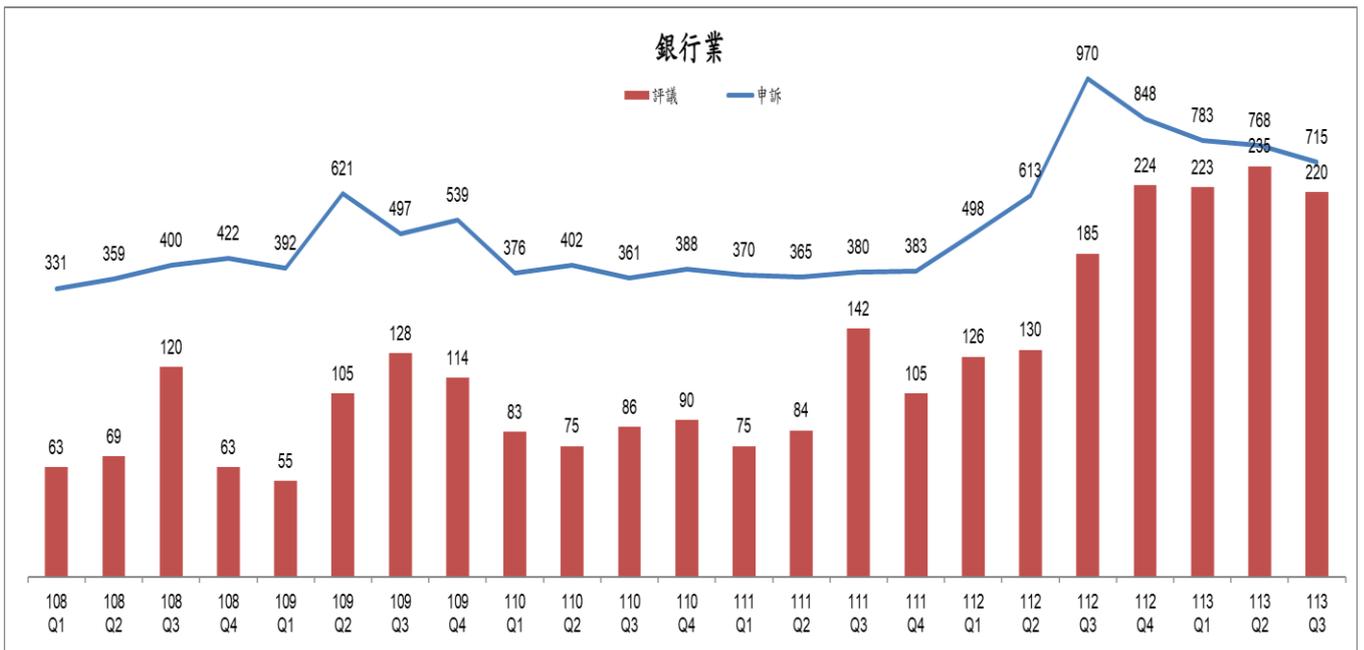


圖 5. 人壽保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

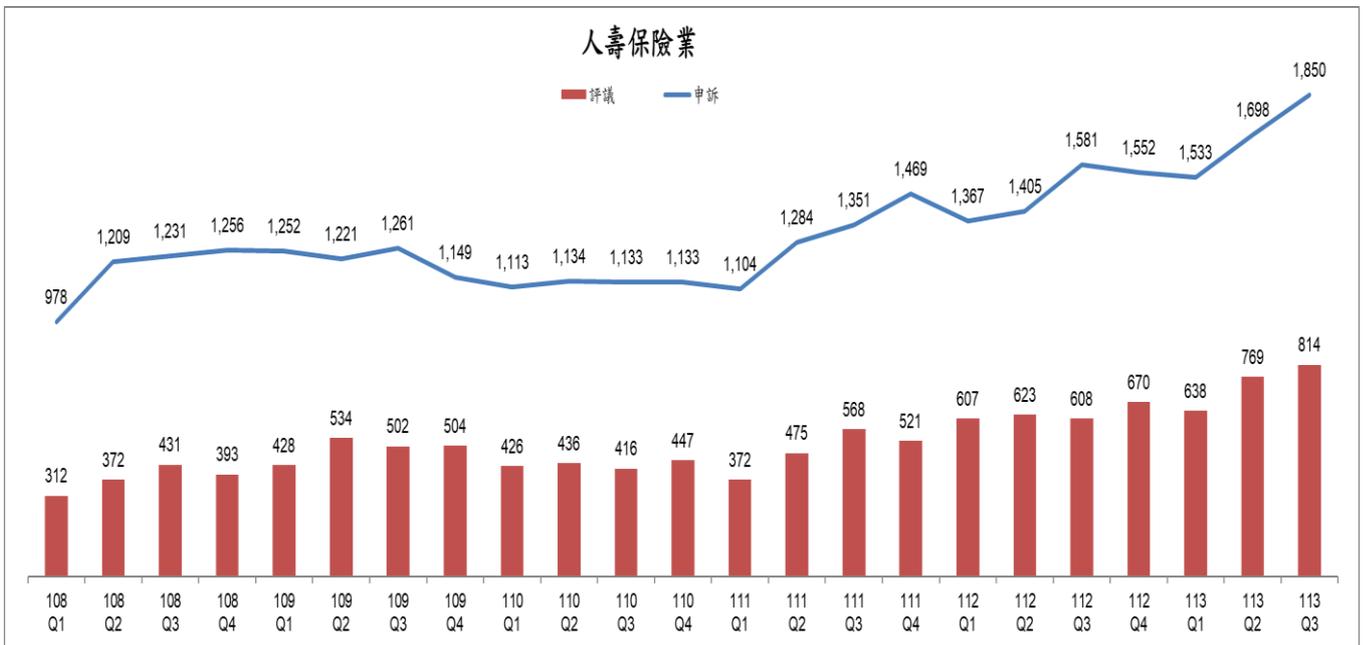


圖 6. 產物保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

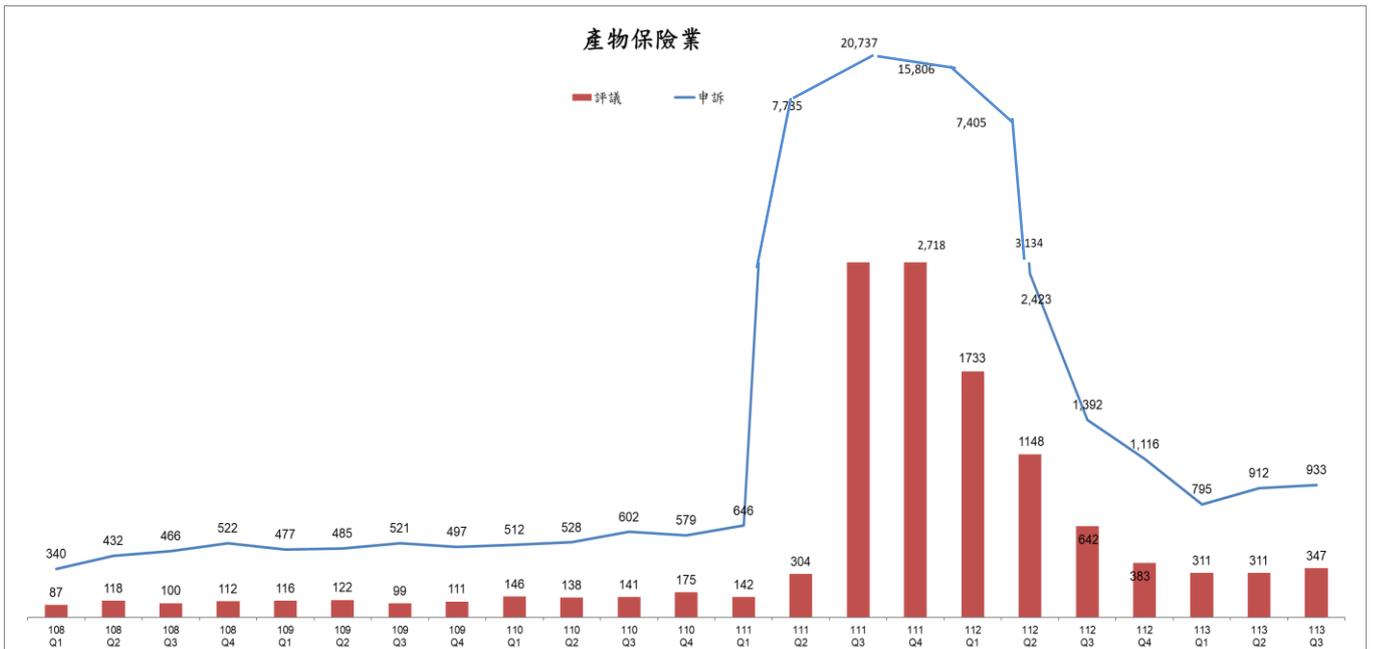


圖 7. 保險輔助人申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

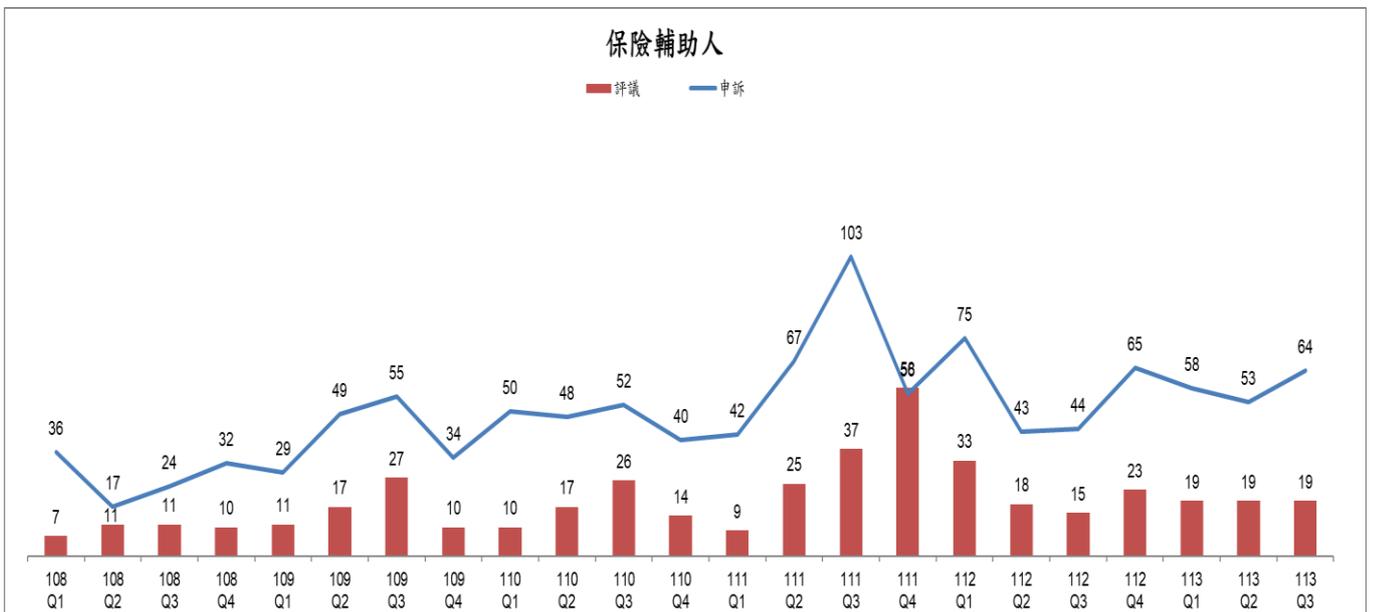


圖 8. 證券期貨業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

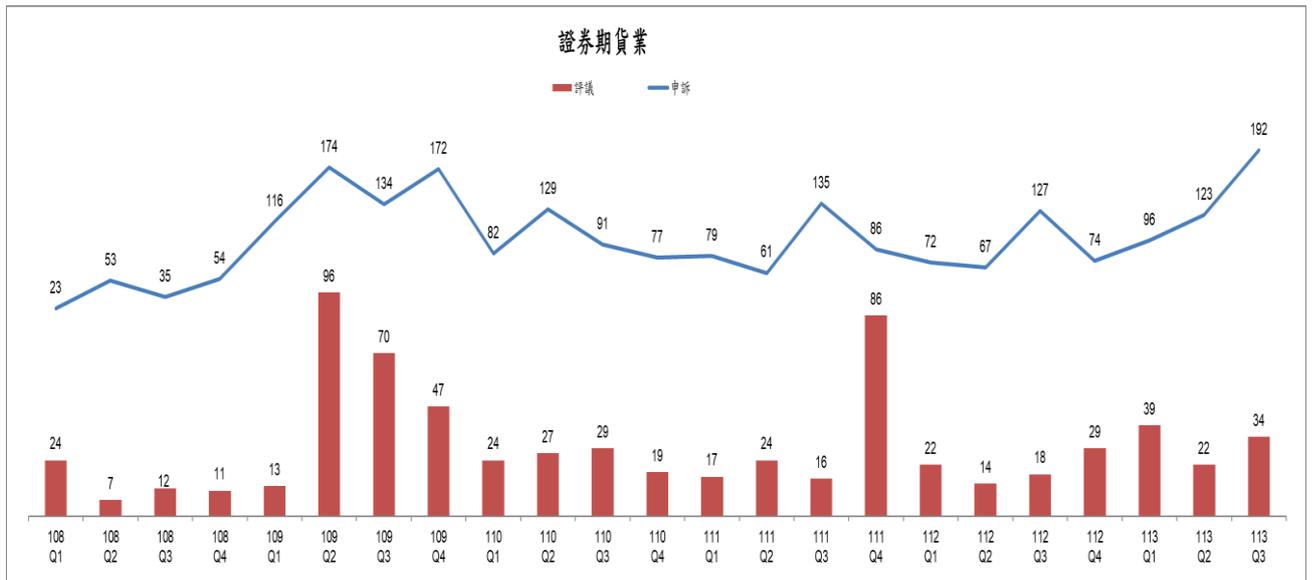
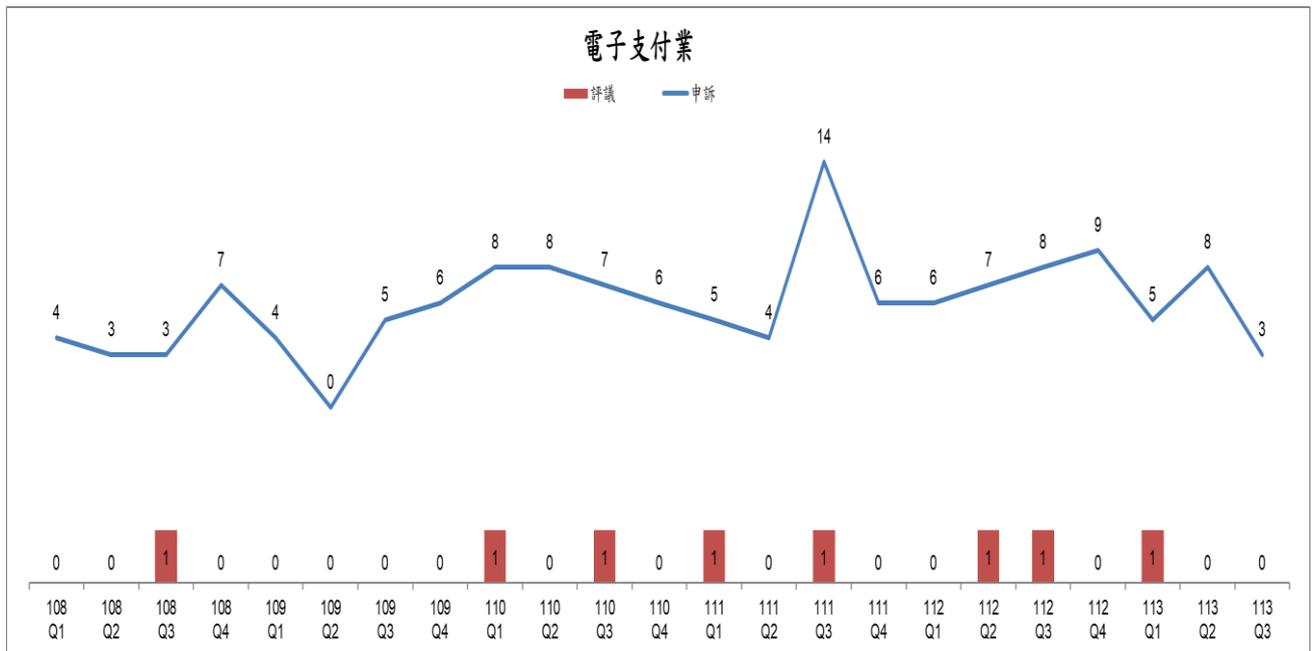


圖 9. 電子支付業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)



113 年第 2 季及 113 年第 3 季常見爭議類型(申訴暨評議)

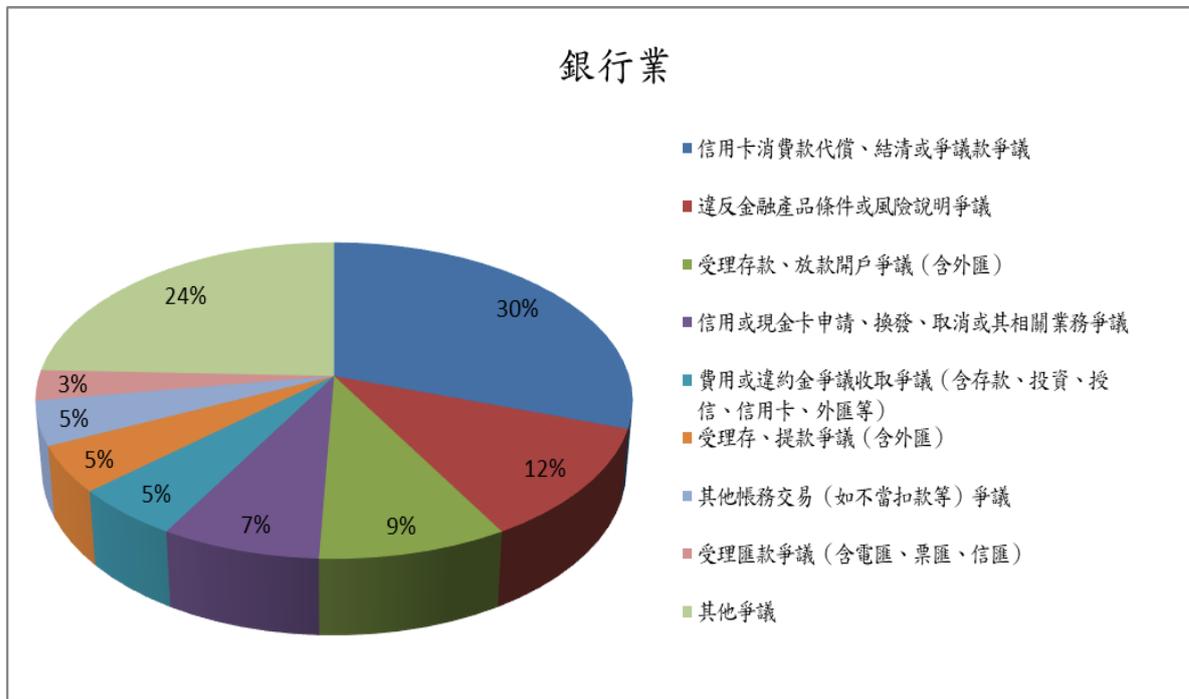
113 年第 2 季及 113 年第 3 季常見爭議類型依行業別排列如下(表 5)：

表 5.113 年第 2 季及 113 年第 3 季常見爭議類型(申訴暨評議)

行業別		113 年第 2 季 爭議類型	113 年第 3 季 爭議類型
銀行業		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
		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
		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	必要性醫療	必要性醫療
		理賠金額認定	理賠金額認定
		事故發生原因認定	遲延給付
	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		未遵循服務規範	拒保或加費承保爭議
		拒保或加費承保爭議	解約爭議
產險類	理賠類	理賠金額認定	理賠金額認定
		承保範圍	承保範圍
		事故發生原因認定	事故發生原因認定
	非理賠類	續保爭議	續保爭議
		未遵循服務規範	拒絕承保、解除或終止契約
		拒絕承保、解除或終止契約	未遵循服務規範
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
		續保爭議	要保人非親簽
證券期貨業		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
		基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛	受託買賣期貨交易糾紛

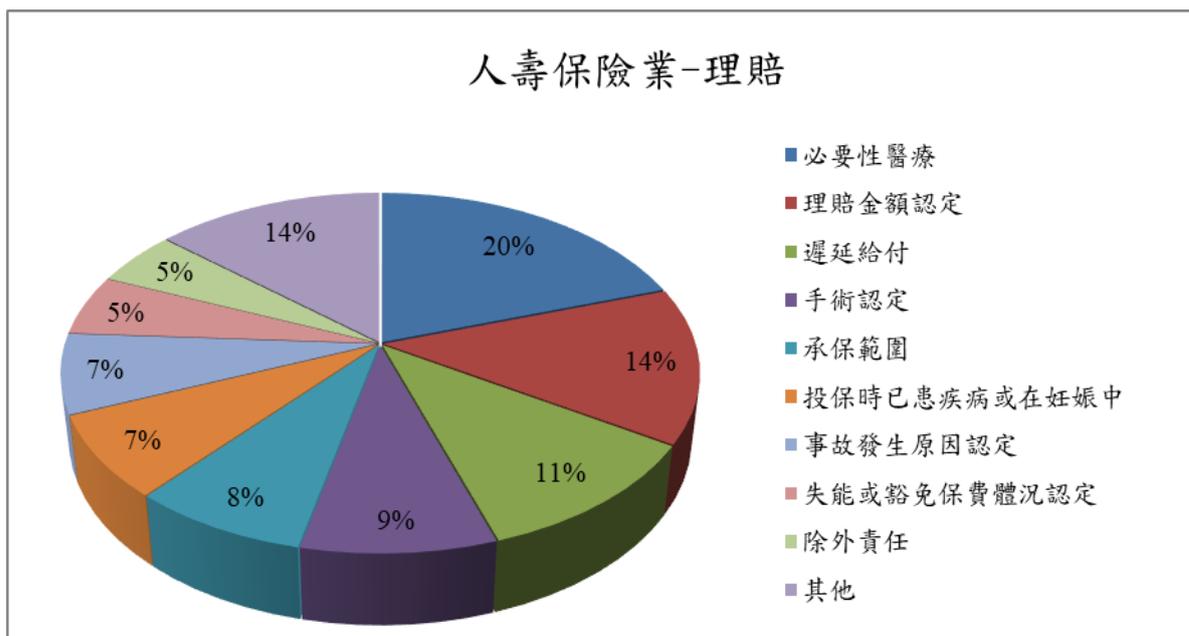
圖 10~圖 16 為 113 年第 3 季各業別常見爭議類型、比例及說明：

圖 10. 銀行業常見爭議圓形圖



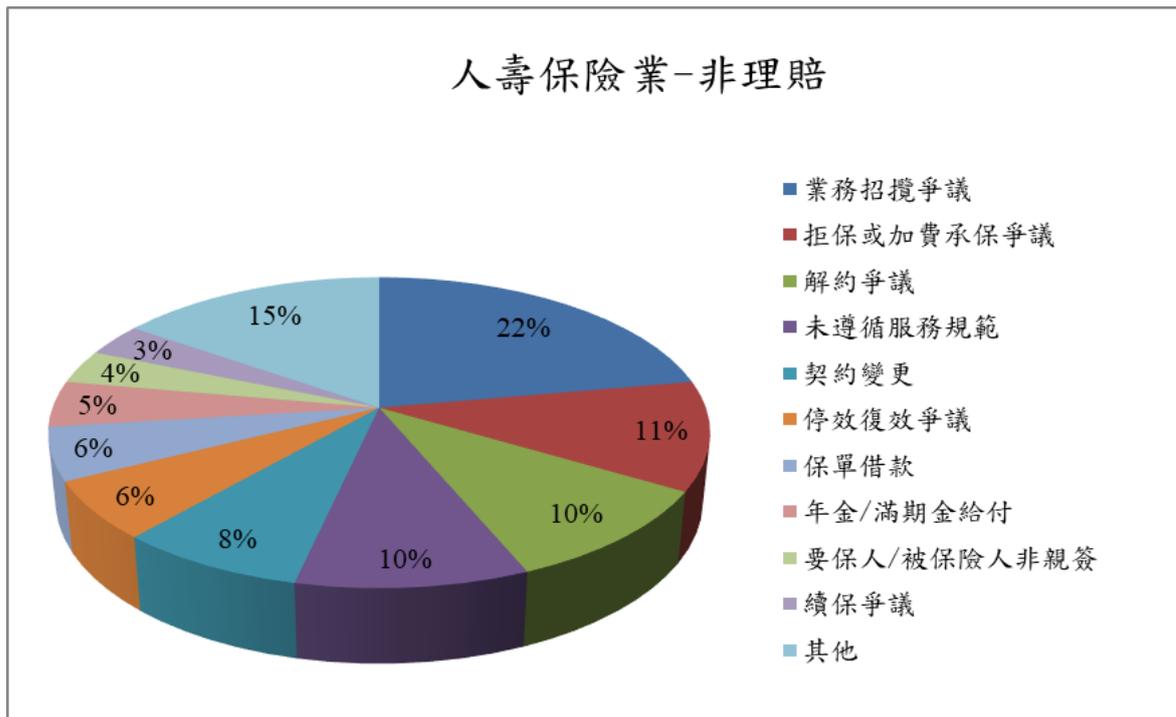
113 年第 3 季銀行業常見爭議類型主要為信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議及違反金融產品條件或風險說明爭議

圖 11. 人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



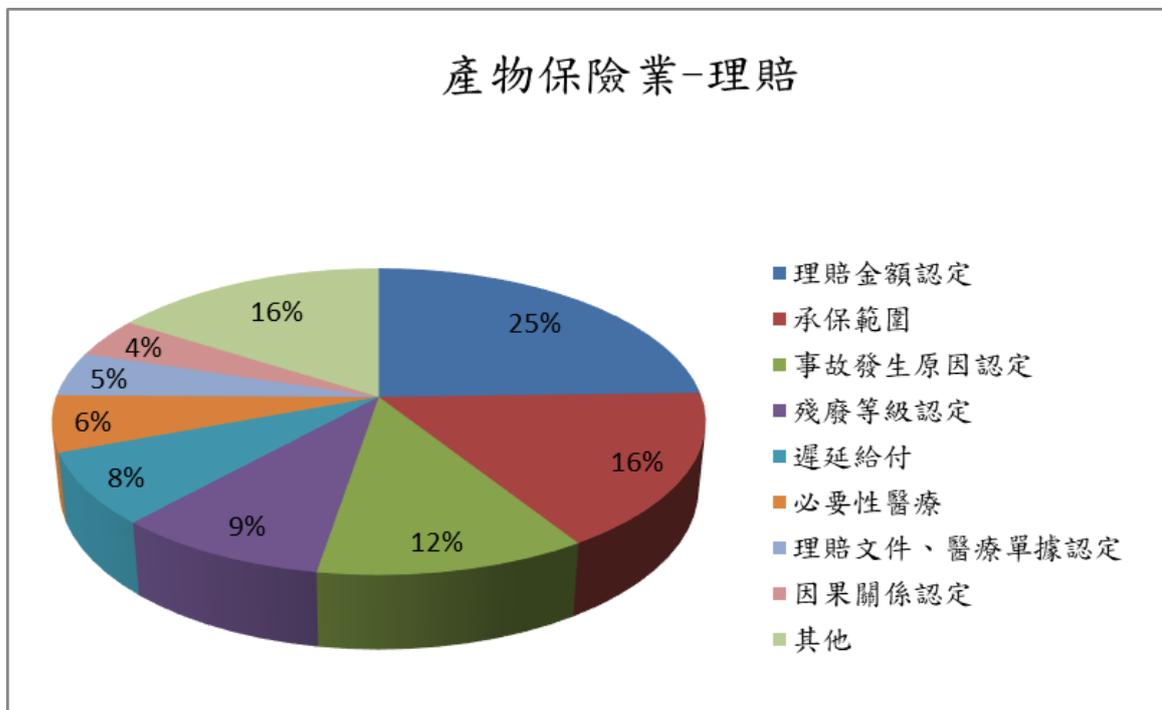
113 年第 3 季人壽保險業理賠類主要常見爭議類型為必要性醫療及理賠金額認定爭議。

圖 12. 人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



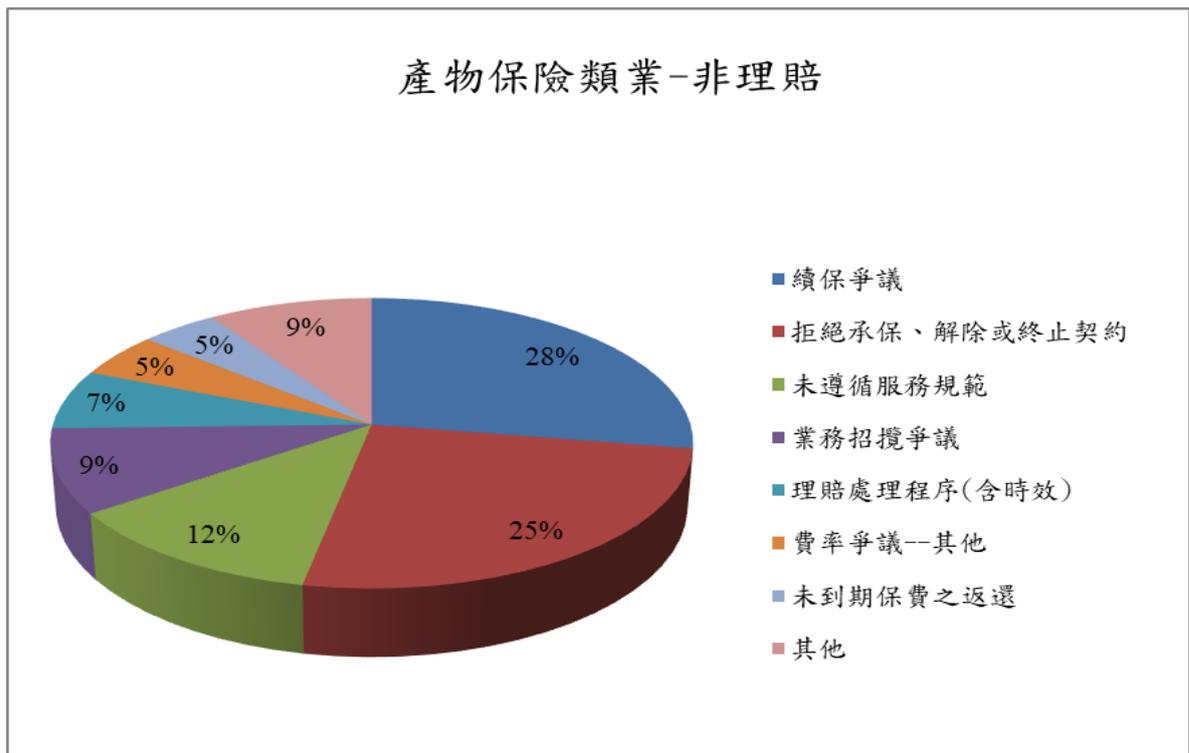
113 年第 3 季人壽保險業非理賠類常見爭議類型主要為業務招攬爭議及拒保或加費承保爭議。

圖 13. 產物保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



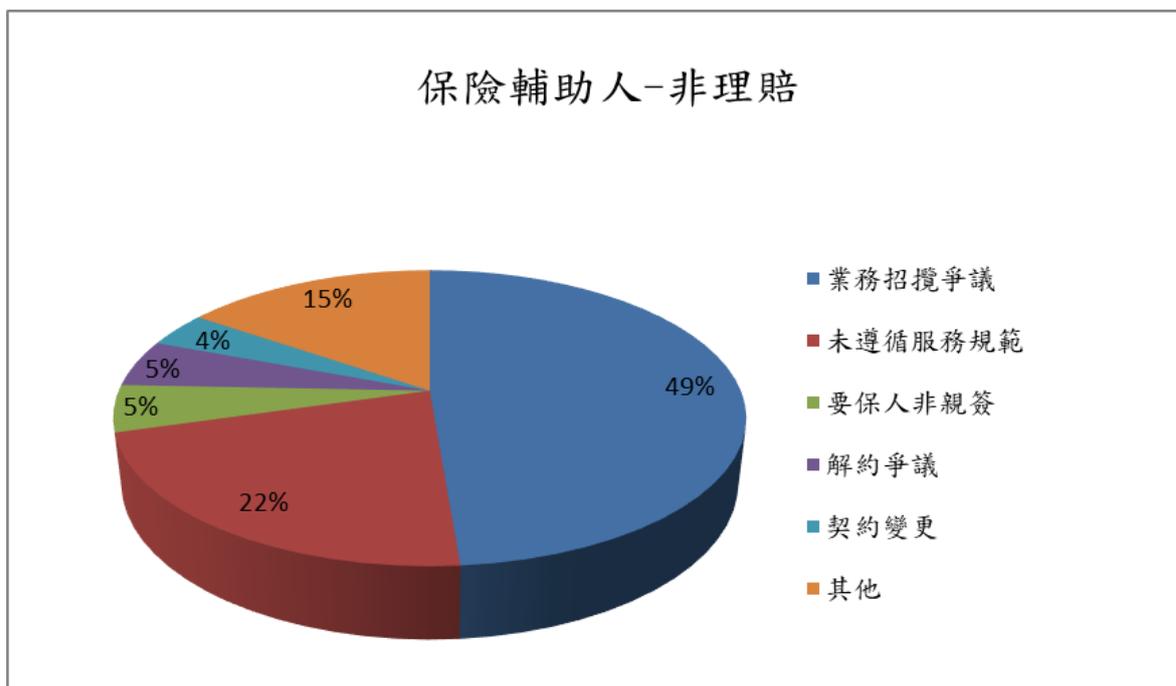
113 年第 3 季產物保險業理賠類常見爭議類型主要為理賠金額認定爭議及承保範圍爭議。

圖 14. 產物保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



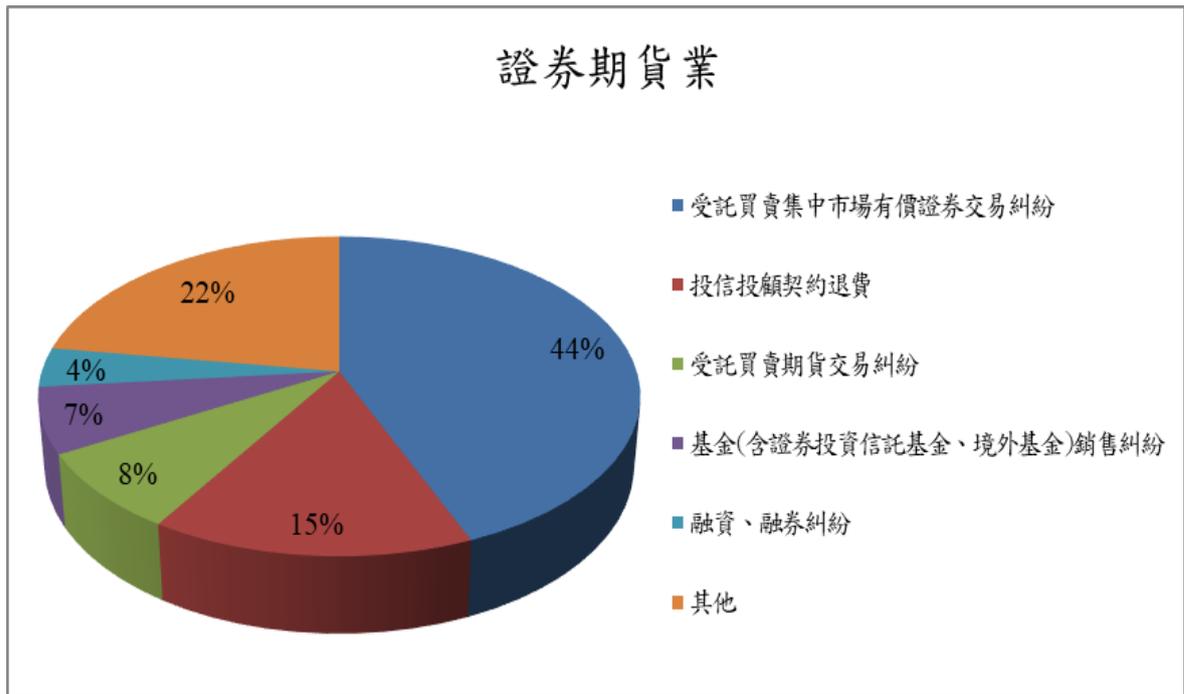
113 年第 3 季產物保險業非理賠類主要常見爭議類型為續保爭議及拒絕承保、解除或終止契約爭議。

圖 15. 保險輔助人(非理賠類)常見爭議圓形圖



113 年第 3 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 16. 證券期貨業常見爭議圓形圖



113 年第 3 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。