

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 109 年至 113 年第 4 季底合計受理 106,808 件申訴及 27,556 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	109 Q1	109 Q2	109 Q3	109 Q4	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3
申訴	2,270	2,550	2,473	2,397	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720
評議	623	874	826	786	690	693	699	745	616	912	3,482

件數	111 Q4	112 Q1	112 Q2	112 Q3	112 Q4	113 Q1	113 Q2	113 Q3	113 Q4	合計
申訴	17,806	9,423	4,558	4,122	3,664	3,270	3,562	3,757	3,615	106,808
評議	3,904	2,521	1,934	1,469	1,329	1,231	1,356	1,434	1,432	27,556

圖 1. 申訴暨評議案件數折線圖

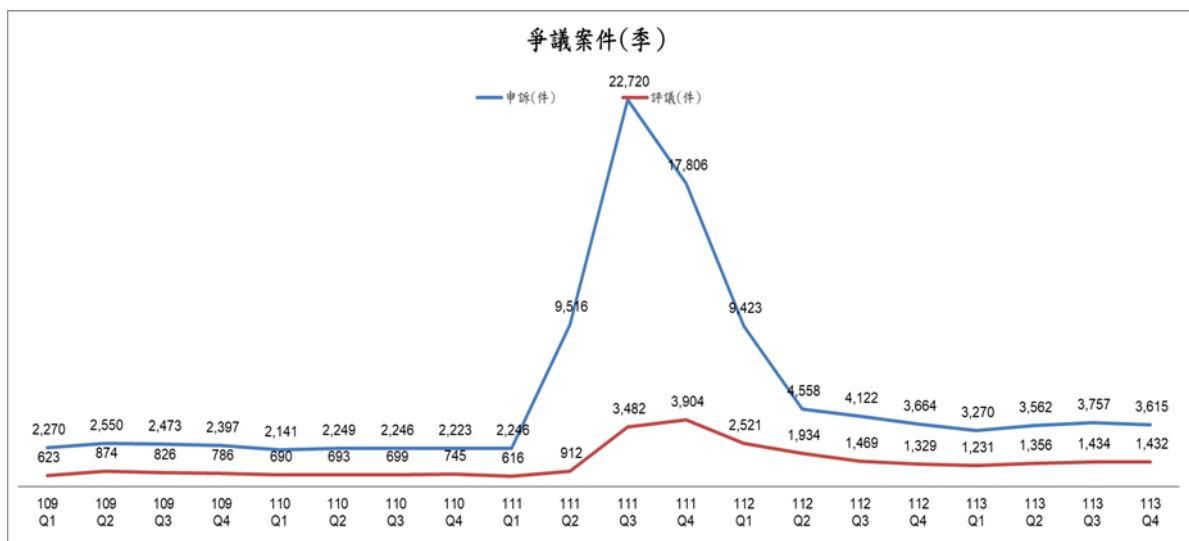
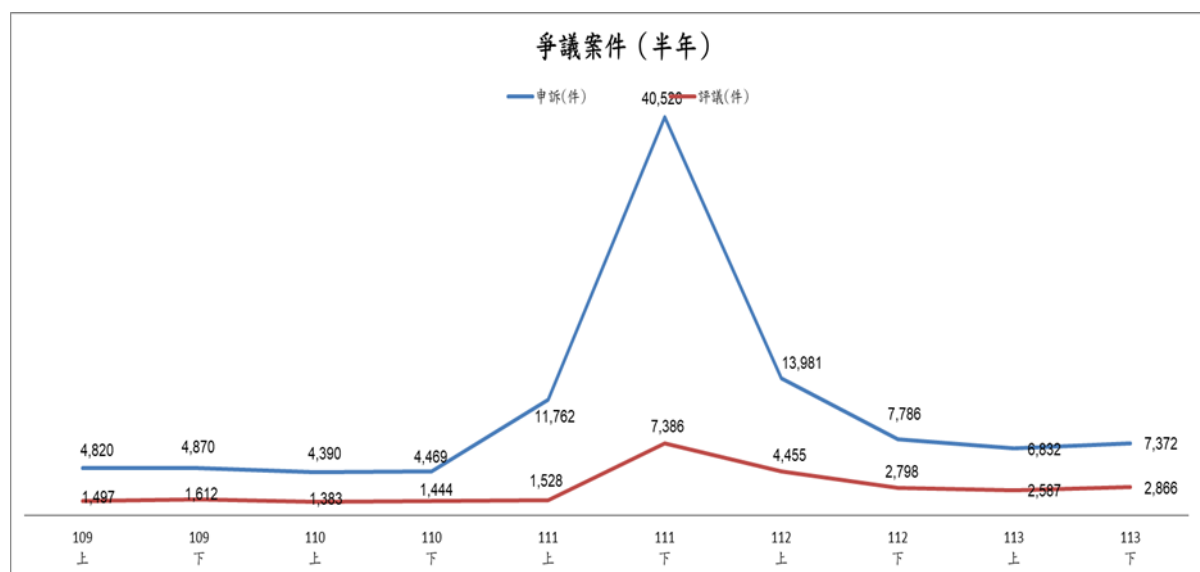


表 2. 申訴暨評議案件數統計(依半年計)

件數	109 上 半年	109 下 半年	110 上 半年	110 下 半年	111 上 半年	111 下 半年
申訴	4,820	4,870	4,390	4,469	11,762	40,526
評議	1,497	1,612	1,383	1,444	1,528	7,386

件數	112 上 半年	112 下 半年	113 上 半年	113 下 半年	合計
申訴	4,390	4,469	11,762	7,372	106,808
評議	1,383	1,444	1,528	2,866	27,556

圖 2. 申訴暨評議案件量折線圖(依半年計)



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 3~表 4、圖 3~圖 4)：

表 3. 申訴案件數統計

行業	109 Q1	109 Q2	109 Q3	109 Q4	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3
銀	392	621	497	539	376	402	361	388	370	365	380
保	1,758	1,755	1,837	1,680	1,675	1,710	1,787	1,752	1,792	9,086	22,191
證期	116	174	134	172	82	129	91	77	79	61	135
電子支付	4	-	5	6	8	8	7	6	5	4	14
小計	2,270	2,550	2,473	2,397	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720

行業	111 Q4	112 Q1	112 Q2	112 Q3	112 Q4	113 Q1	113 Q2	113 Q3	113 Q4	合計
銀	383	498	613	970	848	783	768	715	694	10,963
保	17,331	8,847	3,871	3,017	2,733	2,386	2,663	2,847	2,781	93,499
證期	86	72	67	127	74	96	123	192	131	2,218
電子支付	6	6	7	8	9	5	8	3	9	128
小計	17,806	9,423	4,558	4,122	3,664	3,270	3,562	3,757	3,615	106,808

圖 3. 申訴案件數折線圖(全部業別)

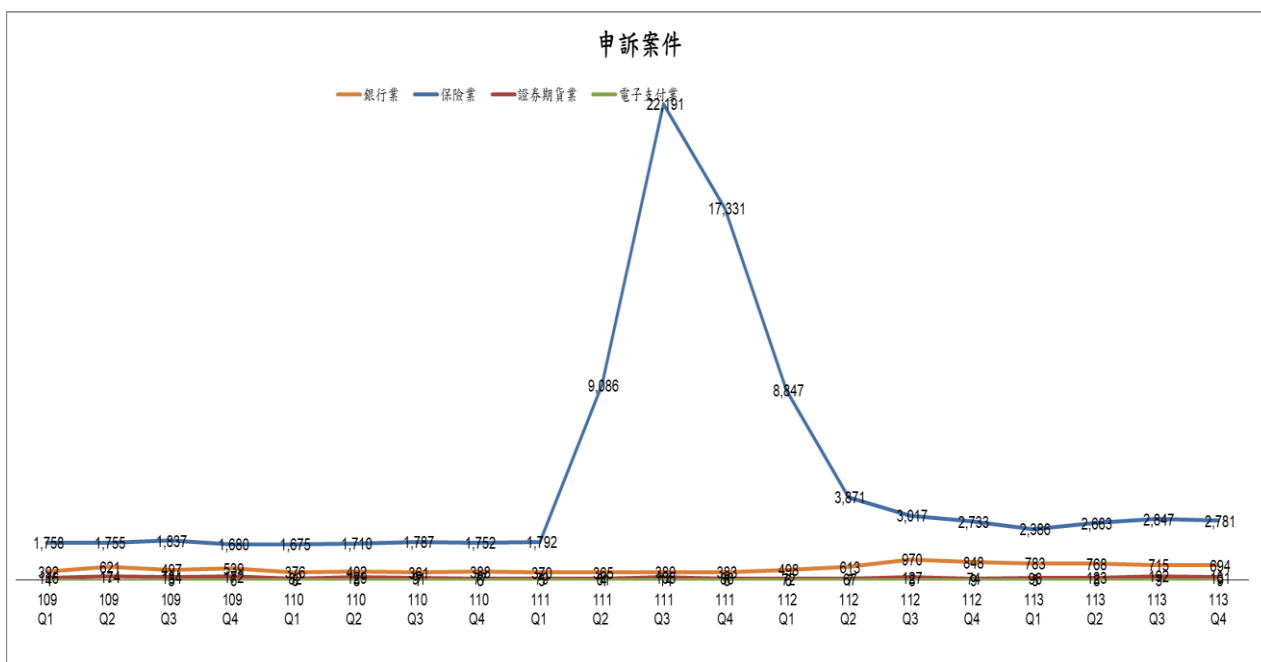
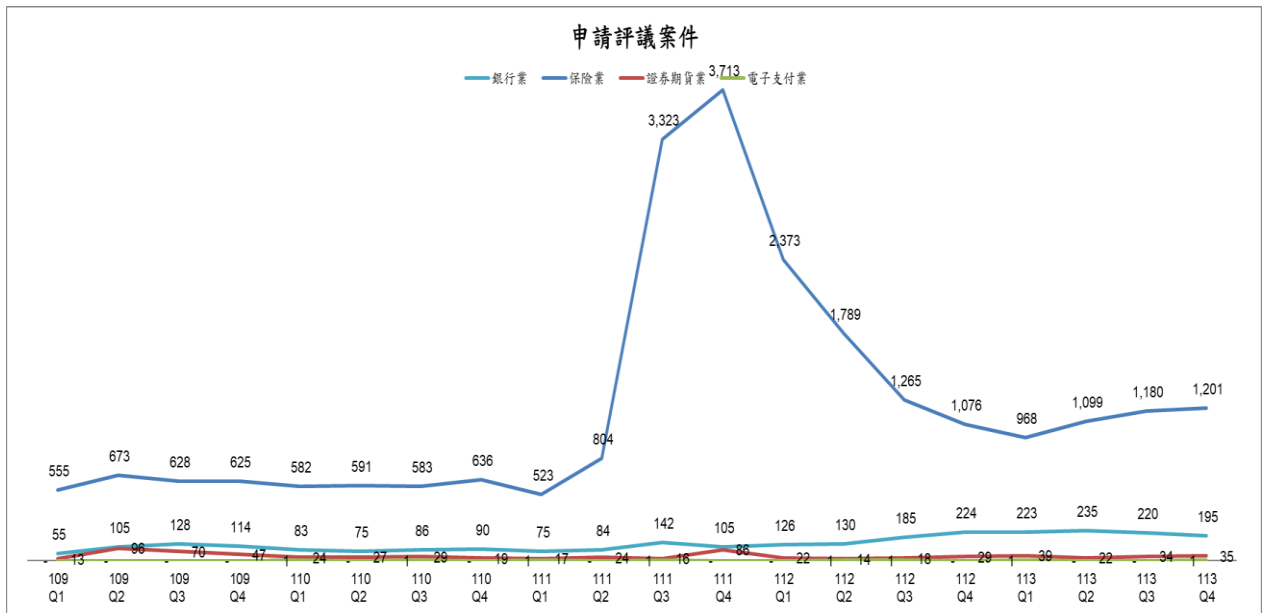


表 4. 申請評議案件數統計

行業	109 Q1	109 Q2	109 Q3	109 Q4	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3	111 Q4
銀	55	105	128	114	83	75	86	90	75	84	142	105
保	555	673	628	625	582	591	583	636	523	804	3,323	3,713
證期	13	96	70	47	24	27	29	19	17	24	16	86
電子支付	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-
小計	623	874	826	786	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904

行業	112 Q1	112 Q2	112 Q3	112 Q4	113 Q1	113 Q2	113 Q3	113 Q4	合計
銀	126	130	185	224	223	235	220	195	2,680
保	2,373	1,789	1,265	1,076	968	1,099	1,180	1,201	24,187
證期	22	14	18	29	39	22	34	35	681
電子支付	-	1	1	-	1	-	-	1	8
小計	2,521	1,934	1,469	1,329	1,231	1,356	1,434	1,432	27,556

圖 4. 評議案件數折線圖(全部業別)



113 年第 4 季爭議案件數變化

113 年第 4 季申訴案件數(3,615 件)比 113 年第 3 季件數(3,757 件)減少 142 件，與去年(112 年)第 4 季申訴案件總數(3,664 件)相較，則是減少 49 件；113 年第 4 季申請評議案件數(1,432 件)則比 113 年第 3 季件數(1,434 件)減少 2 件，與去年同期申請評議案件數(1,329 件)相比，則是增加 103 件。

113 年第 4 季壽險業申訴案件占總申訴案件數 49.46%，產險業占 25.75%，保險輔助人占 1.72%，銀行業占 19.20%，證券期貨業占 3.62%，電子支付業占 0.25%；壽險業申請評議案件占總申請評議案件數 57.54%，產險業占 25.70%，保險輔助人占 0.63%，銀行業占 13.62%，證券期貨業占 2.44%，電子支付業占 0.07%。表 5、圖 5~圖 10 為各業別爭議案件數統計及趨勢圖。

表 5. 申訴暨評議案件數統計

行業別	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	111年 第2季	111年 第3季	111年 第4季
銀行業	392	621	497	539	376	402	361	388	370	365	380	383
人壽保險業	1,252	1,221	1,261	1,149	1,113	1,134	1,133	1,133	1,104	1,284	1,351	1,469
產物保險業	477	485	521	497	512	528	602	579	646	7,735	20,737	15,806
保險輔助人	29	49	55	34	50	48	52	40	42	67	103	56
證券期貨業	116	174	134	172	82	129	91	77	79	61	135	86
電子支付業	4	-	5	6	8	8	7	6	5	4	14	6
申訴案件總計	2,270	2,550	2,473	2,397	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720	17,806
銀行業	55	105	128	114	83	75	86	90	75	84	142	105
人壽保險業	428	534	502	504	426	436	416	447	372	475	568	521
產物保險業	116	122	99	111	146	138	141	175	142	304	2,718	3,134
保險輔助人	11	17	27	10	10	17	26	14	9	25	37	58
證券期貨業	13	96	70	47	24	27	29	19	17	24	16	86
電子支付業	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-
評議案件合計	623	874	826	786	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904

行業別	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	113年 第4季	合計
銀行業	498	613	970	848	783	768	715	694	10,963
人壽保險業	1,367	1,405	1,581	1,552	1,533	1,698	1,850	1,788	27,378
產物保險業	7,405	2,423	1,392	1,116	795	912	933	931	65,032
保險輔助人	75	43	44	65	58	53	64	62	1,089
證券期貨業	72	67	127	74	96	123	192	131	2,218
電子支付業	6	7	8	9	5	8	3	9	128
申訴案件總計	9,423	4,558	4,122	3,664	3,270	3,562	3,757	3,615	106,808
銀行業	126	130	185	224	223	235	220	195	2,680
人壽保險業	607	623	608	670	638	769	814	824	11,182
產物保險業	1,733	1,148	642	383	311	311	347	368	12,589
保險輔助人	33	18	15	23	19	19	19	9	416
證券期貨業	22	14	18	29	39	22	34	35	681
電子支付業	-	1	1	-	1	-	-	1	8
評議案件合計	2,521	1,934	1,469	1,329	1,231	1,356	1,434	1,432	27,556

圖 5. 銀行業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

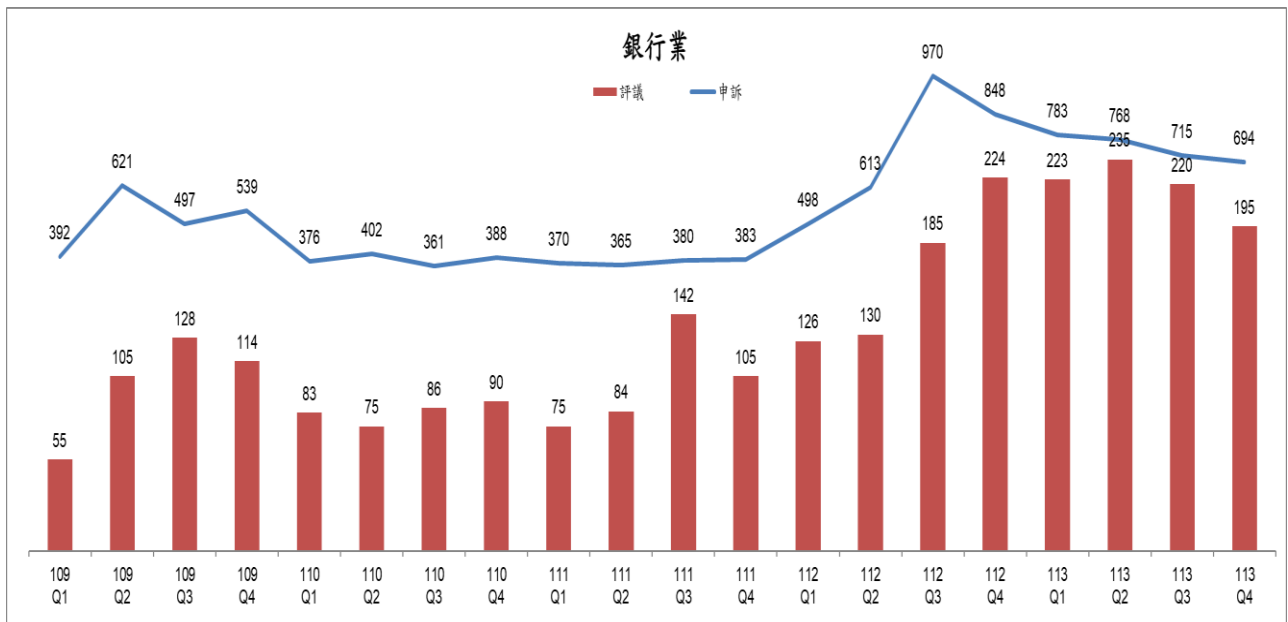


圖 6. 人壽保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

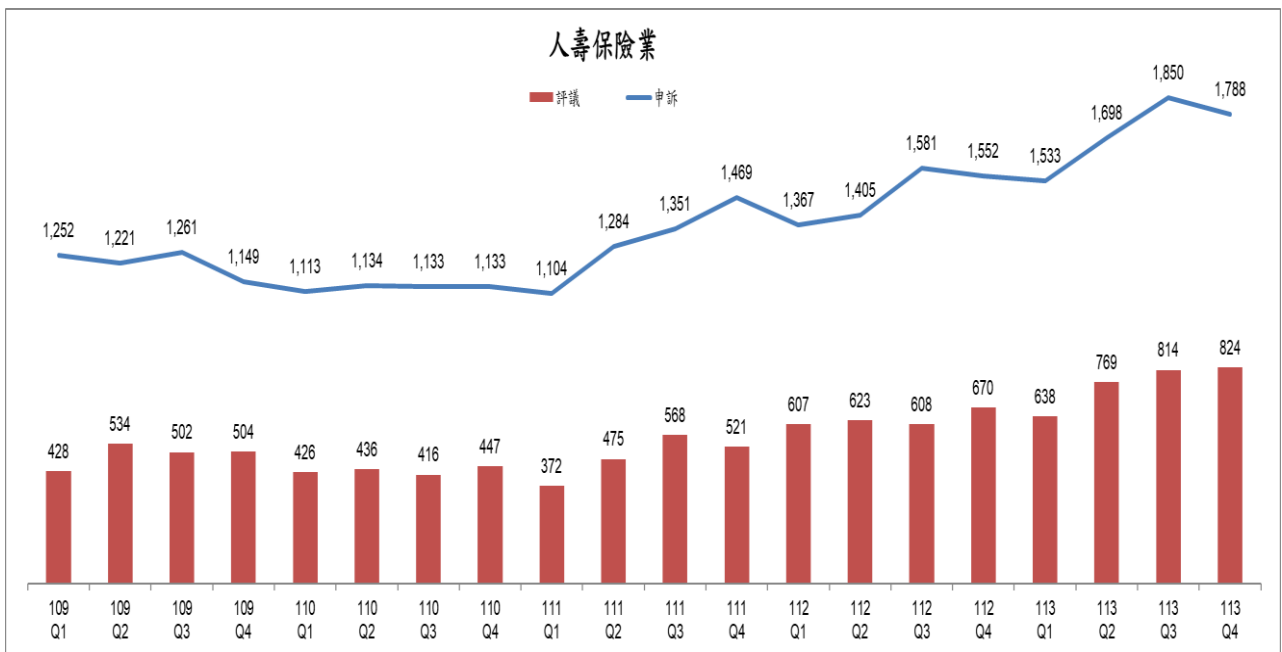


圖 7. 產物保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

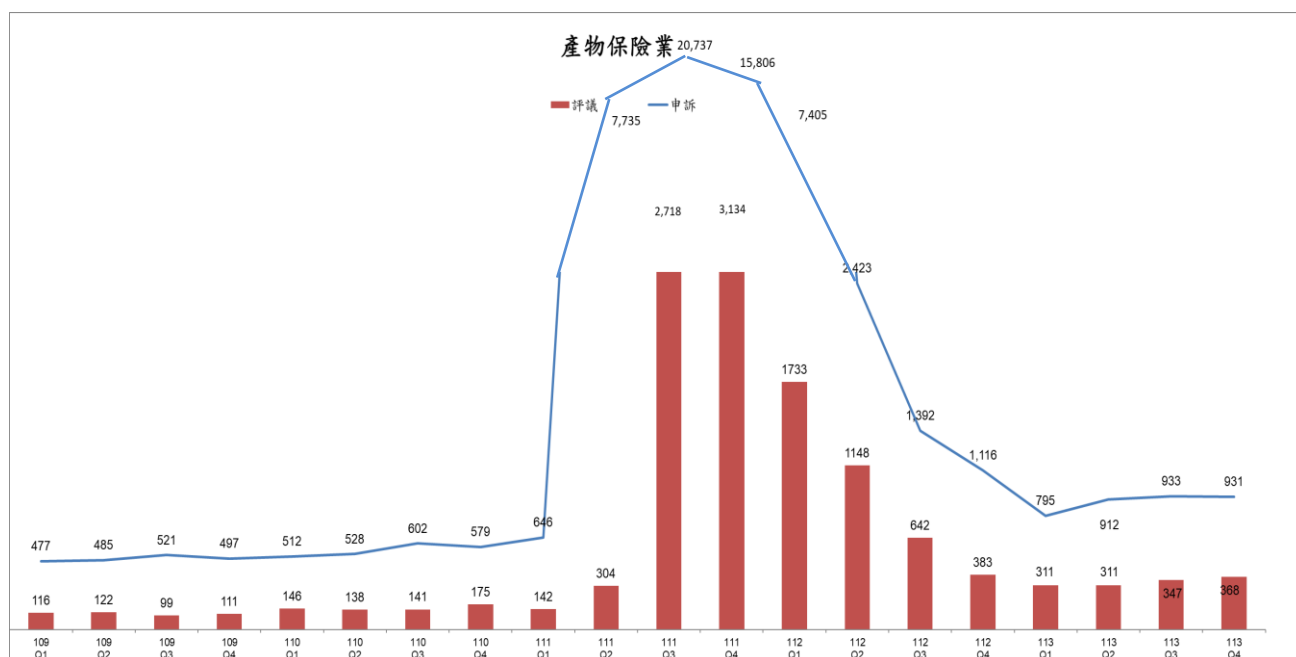


圖 8. 保險輔助人申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

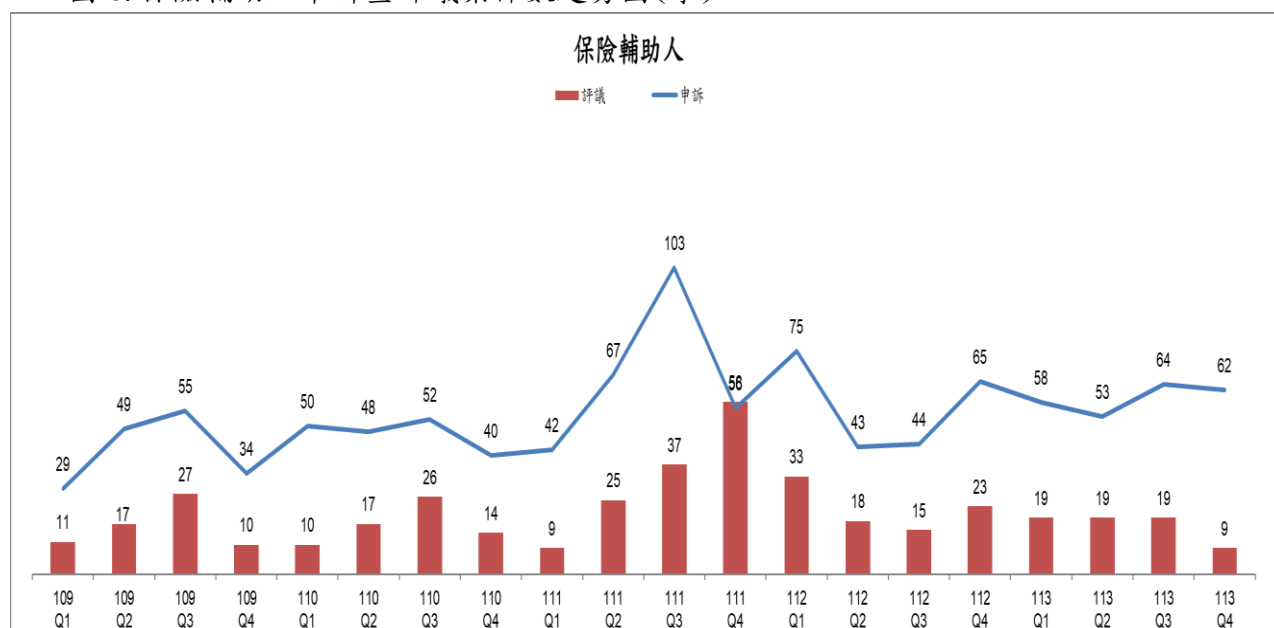


圖 9. 證券期貨業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

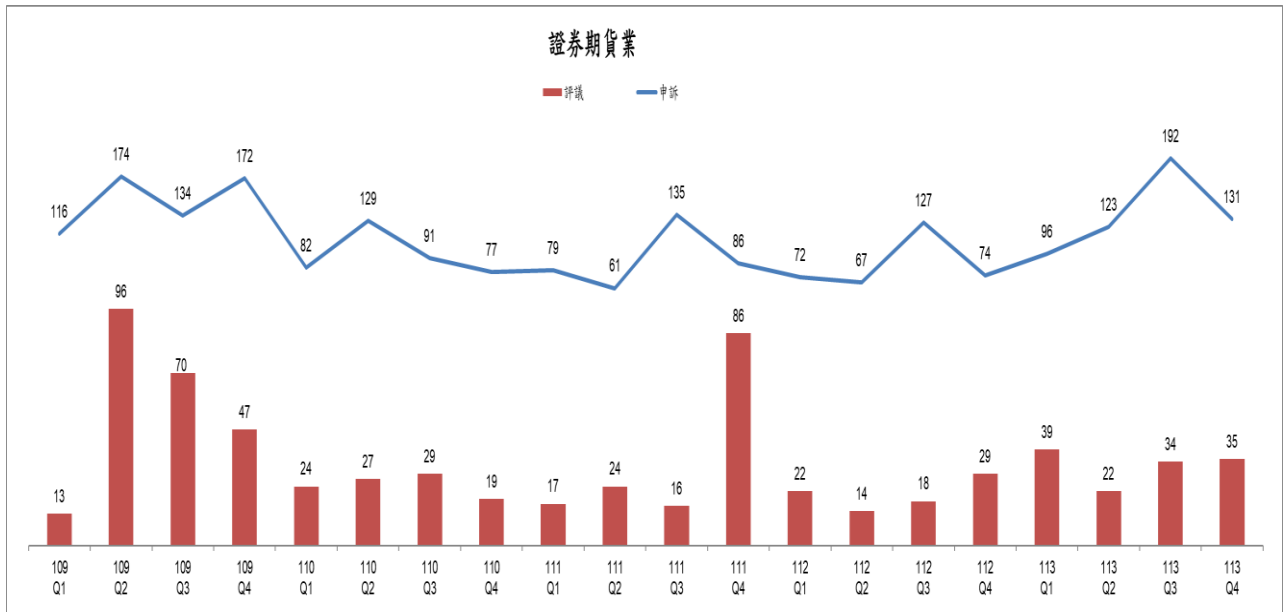
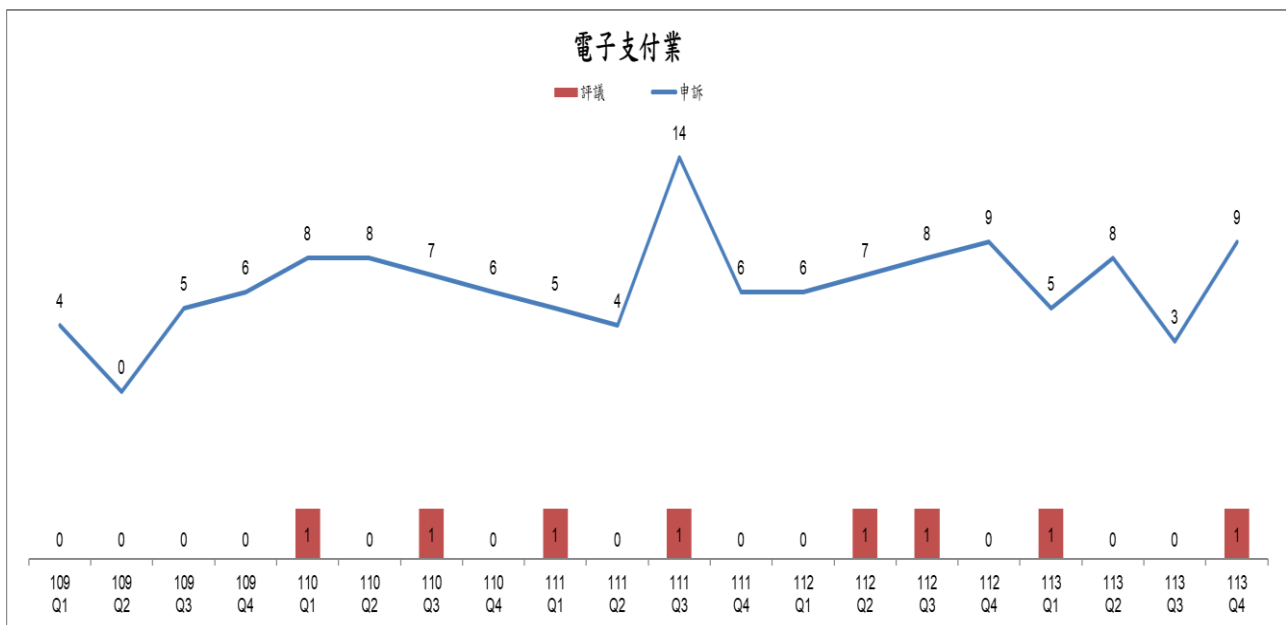


圖 10. 電子支付業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)



113 年第 3 季及 113 年第 4 季常見爭議類型(申訴暨評議)

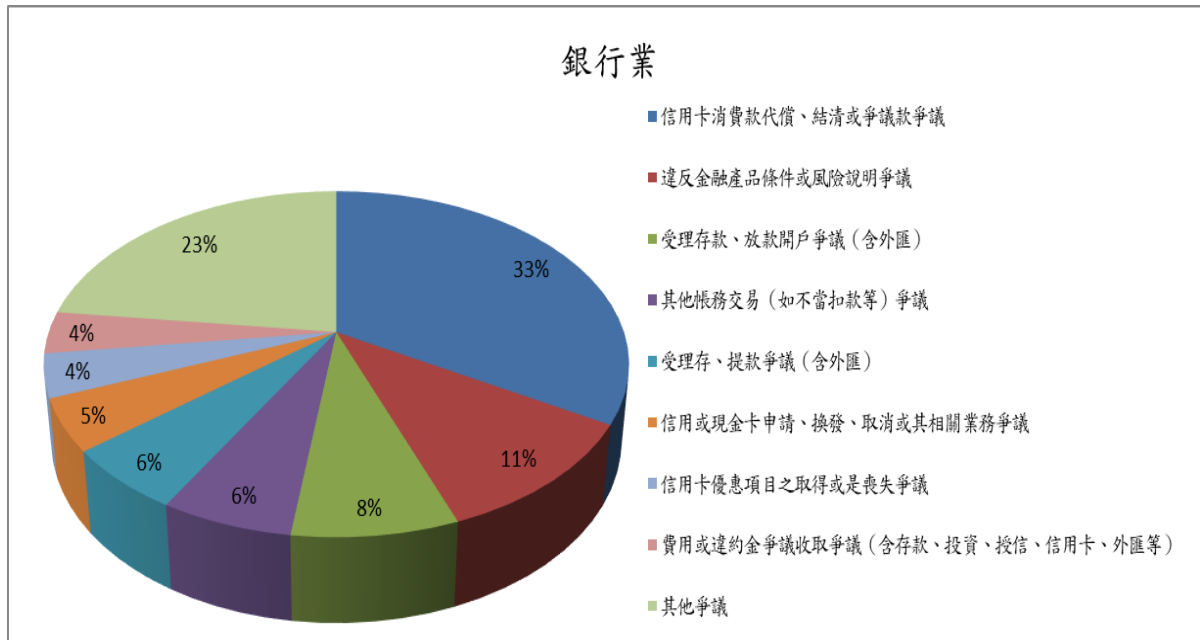
113 年第 3 季及 113 年第 4 季常見爭議類型依行業別排列如下(表 6)：

表 6. 113 年第 3 季及 113 年第 4 季常見爭議類型(申訴暨評議)

行業別		113 年第 3 季 爭議類型	113 年第 4 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
		遲延給付	遲延給付
	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		拒保或加費承保爭議	未遵循服務規範
		解約爭議	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
		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	理賠處理程序(含時效)
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	續保爭議
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
		受託買賣期貨交易糾紛	受託買賣期貨交易糾紛

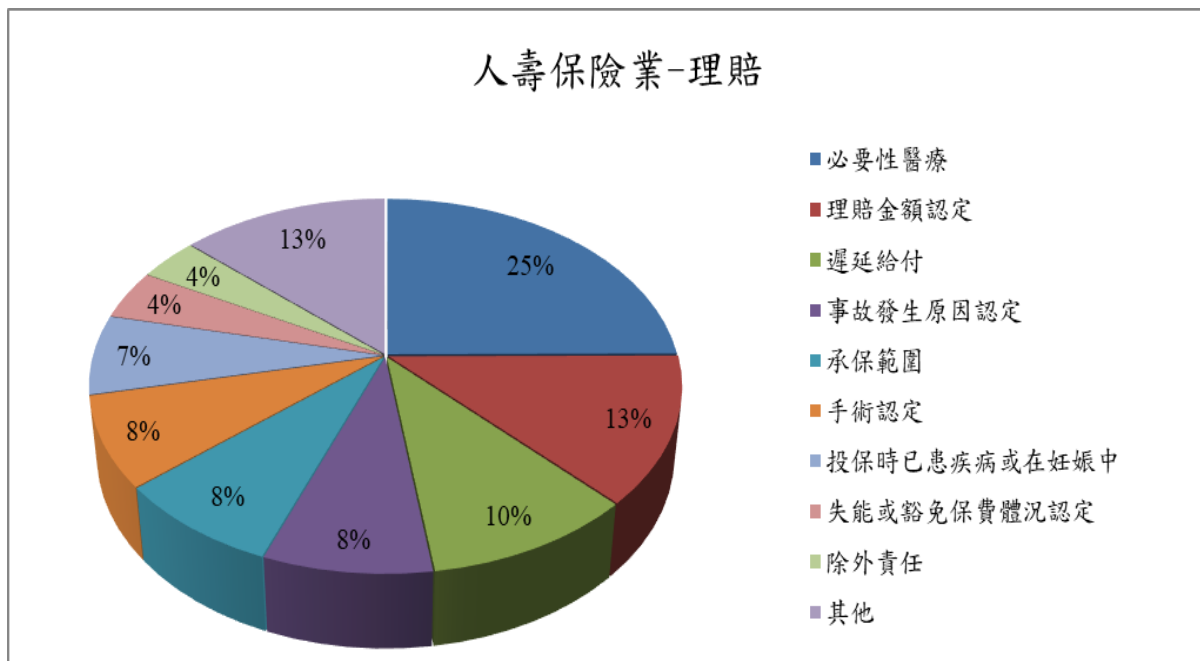
圖 11~圖 17 為 113 年第 4 季各業別常見爭議類型、比例及說明：

圖 11. 銀行業常見爭議圓形圖



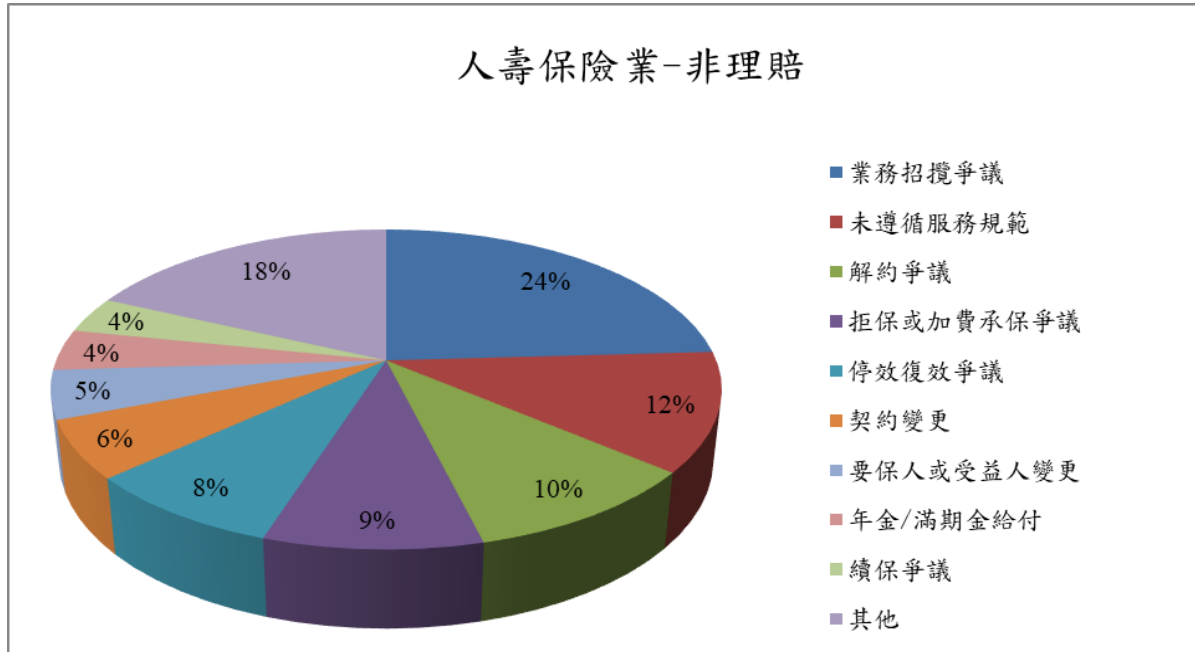
113 年第 4 季銀行業常見爭議類型主要為信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議及違反金融產品條件或風險說明爭議。

圖 12. 人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



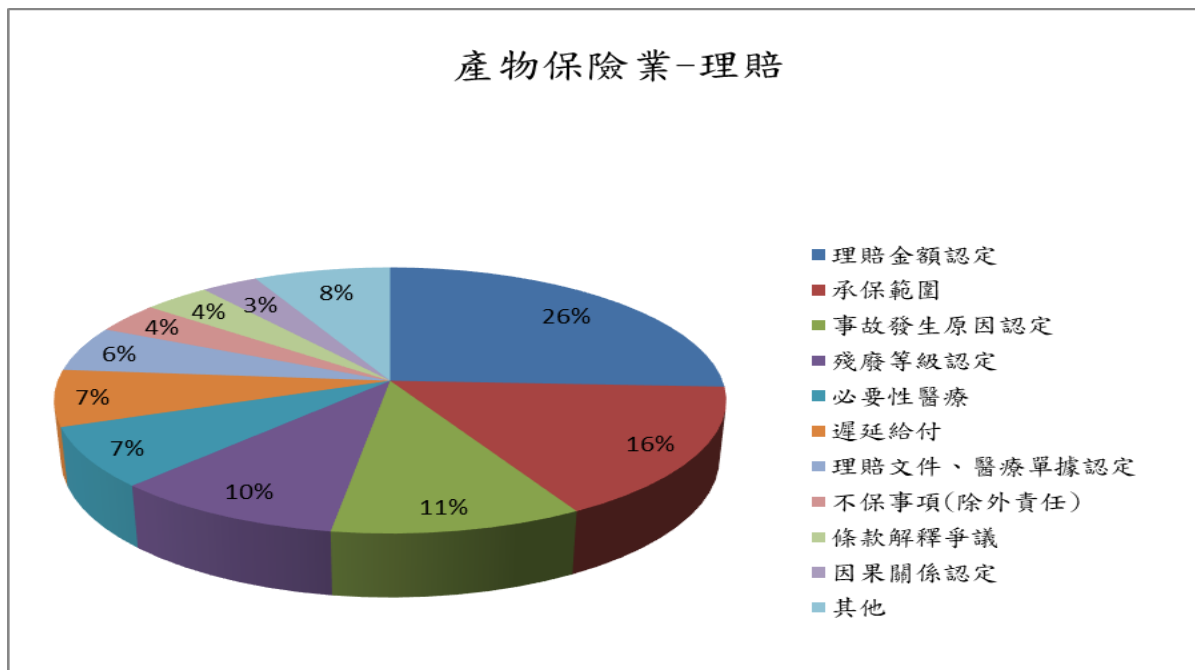
113 年第 4 季人壽保險業理賠類主要常見爭議類型為必要性醫療及理賠金額認定爭議。

圖 13. 人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



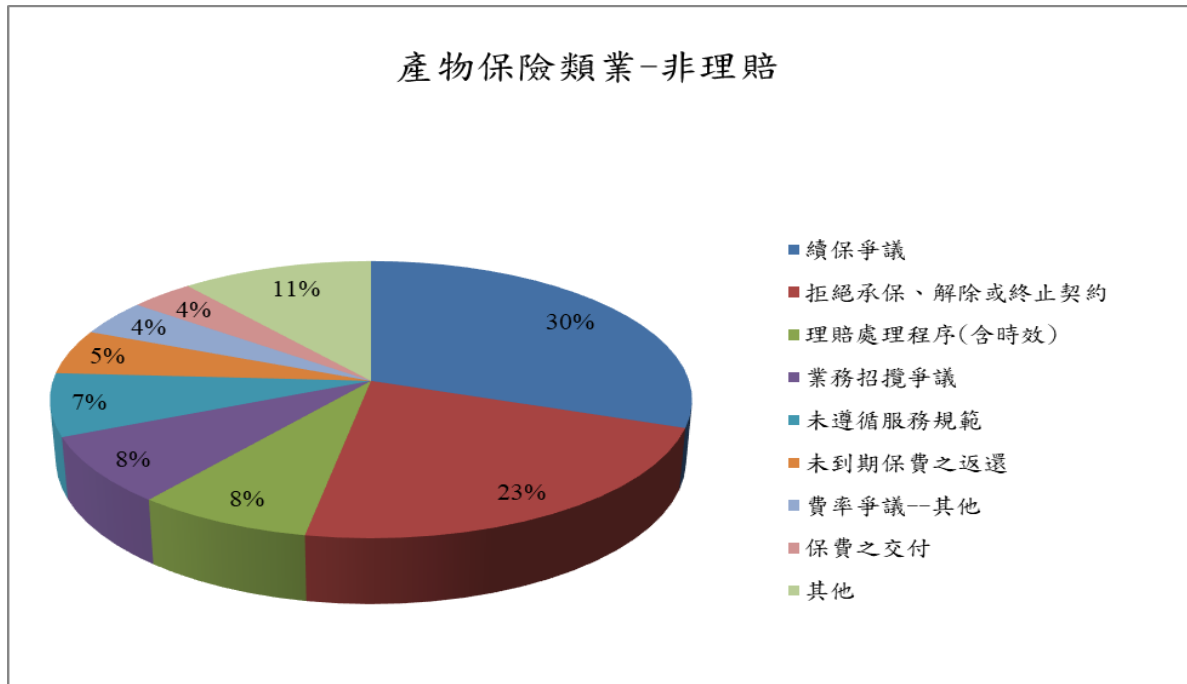
113 年第 4 季人壽保險業非理賠類常見爭議類型主要為業務招攬爭議及未遵循服務規範爭議。

圖 14. 產物保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



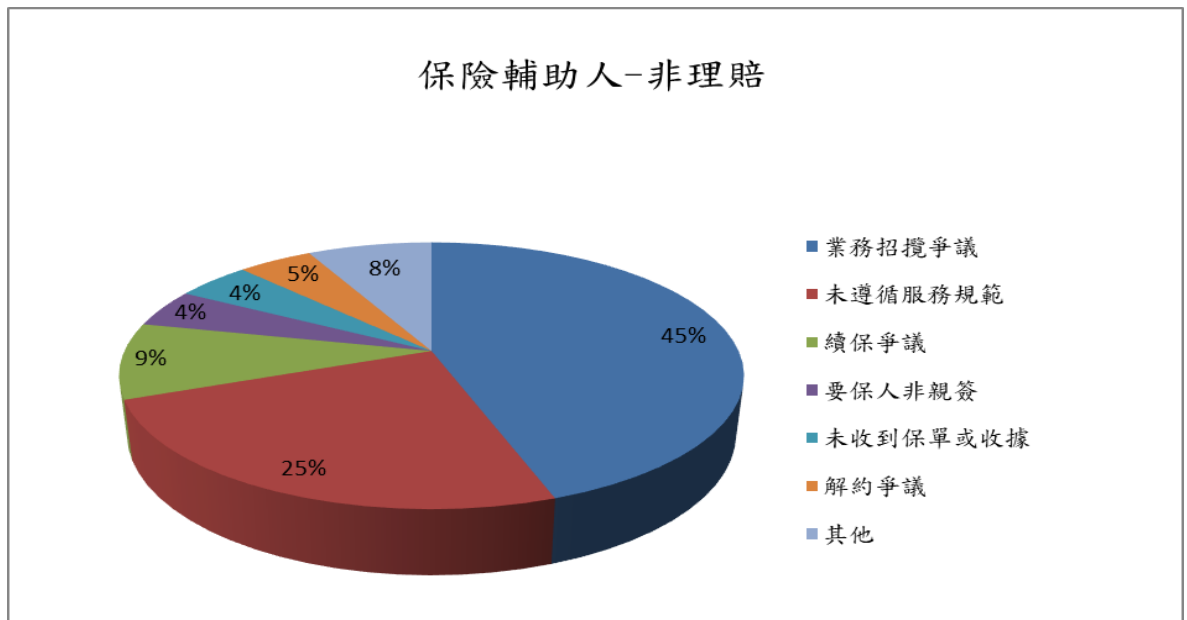
113 年第 4 季產物保險業理賠類常見爭議類型主要為理賠金額認定爭議及承保範圍爭議。

圖 15. 產物保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



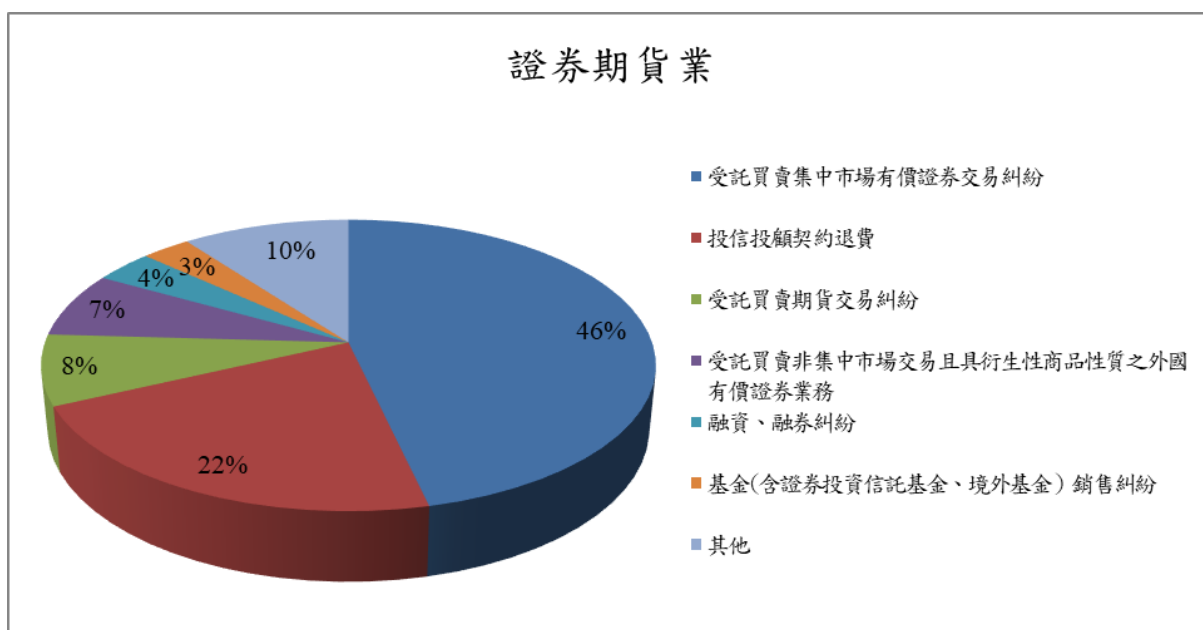
113 年第 4 季產物保險業非理賠類主要常見爭議類型為續保爭議及拒絕承保、解除或終止契約爭議。

圖 16. 保險輔助人(非理賠類)常見爭議圓形圖



113 年第 4 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



113 年第 4 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。