

# 財團法人金融消費評議中心

## 113 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。113 年度總計收受 15,598 件申訴案件，收受之申訴案件移交天數，1 日內移交 10,506 件、2 至 3 日移交 5,092 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 113 年度已結案申請評議案件數 5,839 件，其中 3 個月內作成評議決定或結案之件數為 5,754 件，佔 113 年度已結案件數之比率達 98.54%，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 113 年度共計結案之評議案件 5,839 件，其中撤回 313 件，調處

成立 802 件、送評議委員會覆核(不受理)1,069 件、作成評議決定 3,655 件(其中評議成立 292 件)。113 年度申訴暨評議案件紛爭解決率為 44.54%  
〔(6,075+1,407)/((15,729-3,700)+(5,839-1,069))〕〔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)〕; 113 年度調處成立比率為 81.42%〔802/(22+963)〕〔調處成  
立比率=調處成立/(現場調處案件+電話調處案件)〕。

### 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，113 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 93.10%、評議案件滿意度 83.70%，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、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，並提昇金融素養。

於宣導活動部分，113 年度本中心針對校園學生辦理 26 場講座，合計參加人數 2,627 人；辦理金融消費者宣導講座 120 場，包含政府相關單位宣導 35 場、調解委員及消保志工宣導 8 場、社區團體宣導 31 場、樂齡學習中心及社區大學宣導 20 場、原住民及新住民宣導 21 場、其他社會福利團體宣導 5 場，合計參加人數 5,255 人，其中樂齡宣導活動計

有 41 場；另亦辦理網路宣導活動，以年輕及網路族群為對象，透過互動闖關方式宣導金融知識及正確金融消費觀念，提醒注意相關風險與強化防範詐騙意識，並透過各種媒體管道推廣，總參與人數逾 2 萬人；此外亦辦理社群宣導活動，透過金融知識問答及理財觀念分享，建立民眾正確金融消費觀念及提升金融素養，並透過網路、平面及家外等媒體管道推廣，總參加人數逾 8 千人。113 年度針對金融服務業辦理研討會及訓練課程共計 22 場，合計參加人數 2,168 人；另亦製作數位課程提供金融服務業觀看，觀看數位課程人數逾 5 萬人，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。113 年度宣導活動及講座（包含金融消費者及金融服務業宣導）共計辦理 168 場，宣導人數合計 60,799 人（含觀看數位課程人數）。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及消費權益維護，並向年輕族群傳達正確理財觀念，113 年製作「理財智囊團 打造理財金頭腦」、「解鎖你的理財超能力」等多支宣導動畫短片，並配製國語版、台語版與手語版，供不同族群觀看，影片觀看次數近 20 萬次，亦於宣導講座中播放宣導。

於媒體宣導部分，113 年度除透過本中心官方網站、臉書粉絲團及電子報等宣導外，亦透過其他社群媒體、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、平面媒體、北中南東及離島之廣播電台（播放國語、臺語、原住民語及客語之廣告）、廣播廣告公益託播、電視廣告公益託播、有線電視公用頻道公益託播等多元媒體管道，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，媒體曝光及觸及數逾 2,300 萬次。

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，113 年客服電話總進線數達 39,978 通。又為提供大臺北以外地區之民眾使用本中心服務，本中心 113 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 年開始規劃建置「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。113 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，並於年底開設評議中心@LINE 官方帳號，將智慧機器人串接至 LINE 平台，提供民眾更便利之數位服務。

於參與國際事務部分，本中心於 113 年 9 月 30 日至 10 月 2 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）2025 實體年會，本次年會於加拿大多倫多舉行，與國際評議機構交流與探討評議業務，並於會議中針對本中心如何推動金融教育（Financial Education）之實務經驗提出報告並與會員討論。除此之外，本中心亦分別於同年 3 月 18 日及 11 月 8 日，參與 OECD 所舉辦之線上金融知識研討會共計 2 場。另外，於 113 年 6 月 1 日至美國消費者金融保護局（Consumer Financial Protection Bureau, CFPB、紐約州檢察長辦公室（New York State Office of the Attorney General, NYAG）、紐約州金融服務署（New York State Department of

Financial Services, DFS) 相關部門，探討訴訟外紛爭解決機制如何透過申訴、調處及評議程序協助解決金融消費者與金融業者之間的爭議，並就金融消費環境的轉變，進行交流請益。另於 3 月 17 日參加由日本國際取引法學會在日本中央大學茗荷谷校區舉辦年度會員大會之研討會，介紹我國金融消費評議中心及金融消費爭議處理制度，並宣揚我國金管會對弱勢移工消費者之保護。同時，於 3 月 18 日參訪日本金融 ADR 機構 FINMAC，本次參訪除對該機構本身進行瞭解外，也詳細認識了其運作模式、爭議處理方式及調解績效等方面，並介紹台灣金融消費評議中心之運作，雙方進行意見交流建立未來互惠合作之可能性。

## 五、健全內部管理

為加強資安管理與個資保護，分別就管理層面與技術層面辦理相關防護事項，113 年度完成資通安全責任等級 C 級之特定非公務機關應辦事項，並辦理電子郵件社交工程演練、資訊安全管理制度(ISMS)有效性量測、資安暨個資稽核查核與改善作業，及召開資安暨個資管審會進行審查；針對服務網站與資訊設備進行弱點掃描、資安健診，並配合完成相關修補作業，持續導入惡意行為偵測與分析服務、辦理業務持續運作演練，及定期辦理資料備份、回復測試與異地存放等技術防護事項，強化資安與個資防護；如期完成申訴暨評議案件管理系統進階改版，提升數位化功能運用與民眾線上申辦案件處理之便利性；辦理個資盤點、風險評鑑及風險因應計畫擬訂，並舉辦資安及個資保護教育訓練與宣導，強化個資管理及人員個資保護意識。為健全本中心內部控制制度，113 年度持續辦理內部稽核查核。

## 六、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 113 年 3 月 31 日前將 113 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 113 年度辦理特補爭議案件已結案件(含 112 年受理案件)共計 4 件；辦理學保爭議案件已結案件(含 112 年受理案件)共計 91 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 13 件。本中心於 110 年 1 月起開始受理學保爭議案件之調處申請，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) 持續就本中心內部同仁及評議委員舉辦新興金融商品及其他專業知識之學習及訓練課程，113 年度共舉辦 7 場內部專業訓練課程，議題包含國際洗錢防制與打擊資恐制度風險趨勢及態樣、醫療與金融之互動、後疫情的養生之道、全方位客訴與抱怨處理技巧、常見消費爭議與調處實務、常見醫療爭議、醫療科技變遷下醫療險手術承保範圍與健保支付標準變動之問題等，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，

113 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。另為向移工族群宣導使用合法跨境匯兌管道，並提升自身金融消費權益維護意識，113 年錄製英語、印尼語、越南語及泰語等廣告音檔，於移工收聽之廣播電臺（如中央廣播電臺）及相關節目廣告時段播放宣導。
- (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；112、113 年辦理案件管理系統基礎改版及進階改版，並完成案件管理系統之改版汰換，加強公文系統與案件管理系統之跨系統整合及數位化作業，並增加產險業線上申訴作業機制，落實機構之數位轉型。
- (七) 為強化本中心財務結構並使收費制度更臻合理，積極研議相關機制並完成「金融消費爭議處理機構設立及管理辦法」第 25 條修正條文草案，經主管機關參採於 114 年 2 月 26 日以金管法字第 11401910431 號令修正發布，本中心 113 年度決算依修正後規定辦理。