

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 110 年至 114 年第 4 季底合計受理 112,337 件申訴及 30,574 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	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3	111 Q4	112 Q1	112 Q2	112 Q3
申訴	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720	17,806	9,423	4,558	4,122
評議	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904	2,521	1,935	1,469

件數	112 Q4	113 Q1	113 Q2	113 Q3	113 Q4	114 Q1	114 Q2	114 Q3	114 Q4	合計
申訴	3,664	3,270	3,562	3,757	3,615	3,295	3,680	4,068	4,176	112,337
評議	1,329	1,231	1,356	1,434	1,432	1,679	1,460	1,527	1,460	30,574

圖 1. 申訴暨評議案件數折線圖

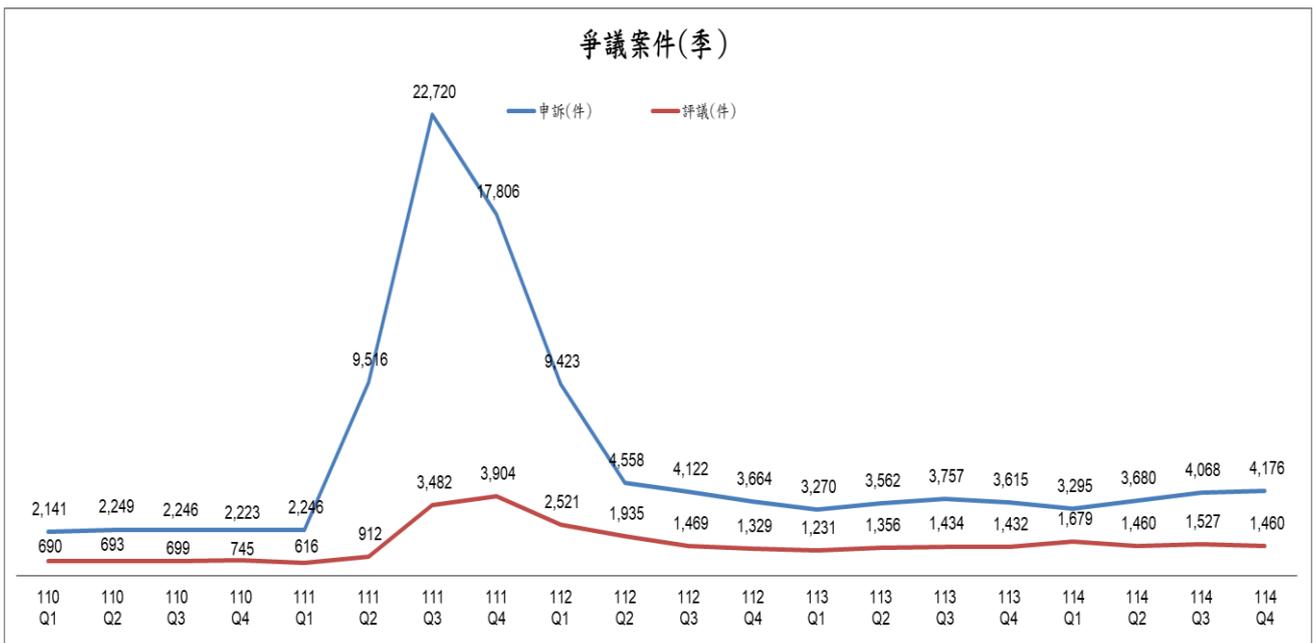
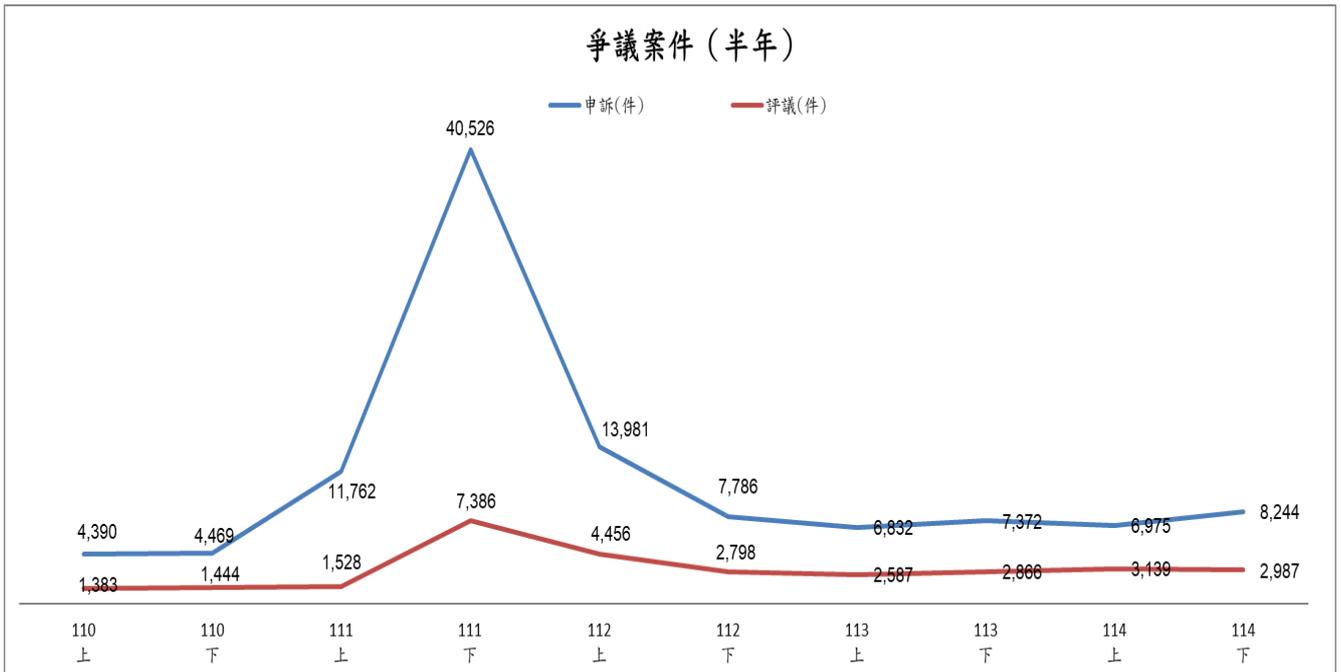


表 2. 申訴暨評議案件數統計(依半年計)

件數	110 上 半年	110 下 半年	111 上 半年	111 下 半年	112 上 半年	112 下 半年
申訴	4,390	4,469	11,762	40,526	13,981	7,786
評議	1,383	1,444	1,528	7,386	4,456	2,798

件數	113 上 半年	113 下 半年	114 上 半年	114 下 半年	合計
申訴	6,832	7,372	6,975	8,244	112,337
評議	2,587	2,866	3,139	2,987	30,574

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	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3	111 Q4	112 Q1	112 Q2	112 Q3
銀	376	402	361	388	370	365	380	383	498	613	970
保	1,675	1,710	1,787	1,752	1,792	9,086	22,191	17,331	8,847	3,871	3,017
證期	82	129	91	77	79	61	135	86	72	67	127
電子支付	8	8	7	6	5	4	14	6	6	7	8
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720	17,806	9,423	4,558	4,122

行業	112 Q4	113 Q1	113 Q2	113 Q3	113 Q4	114 Q1	114 Q2	114 Q3	114 Q4	合計
銀	848	783	768	715	694	923	867	1,221	1,380	13,305
保	2,733	2,386	2,663	2,847	2,781	2,251	2,632	2,699	2,631	96,682
證期	74	96	123	192	131	114	157	134	120	2,147
電子支付	9	5	8	3	9	7	24	14	29	187
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	16	16
小計	3,664	3,270	3,562	3,757	3,615	3,295	3,680	4,068	4,176	112,337

圖 3. 申訴案件數折線圖(全部業別)

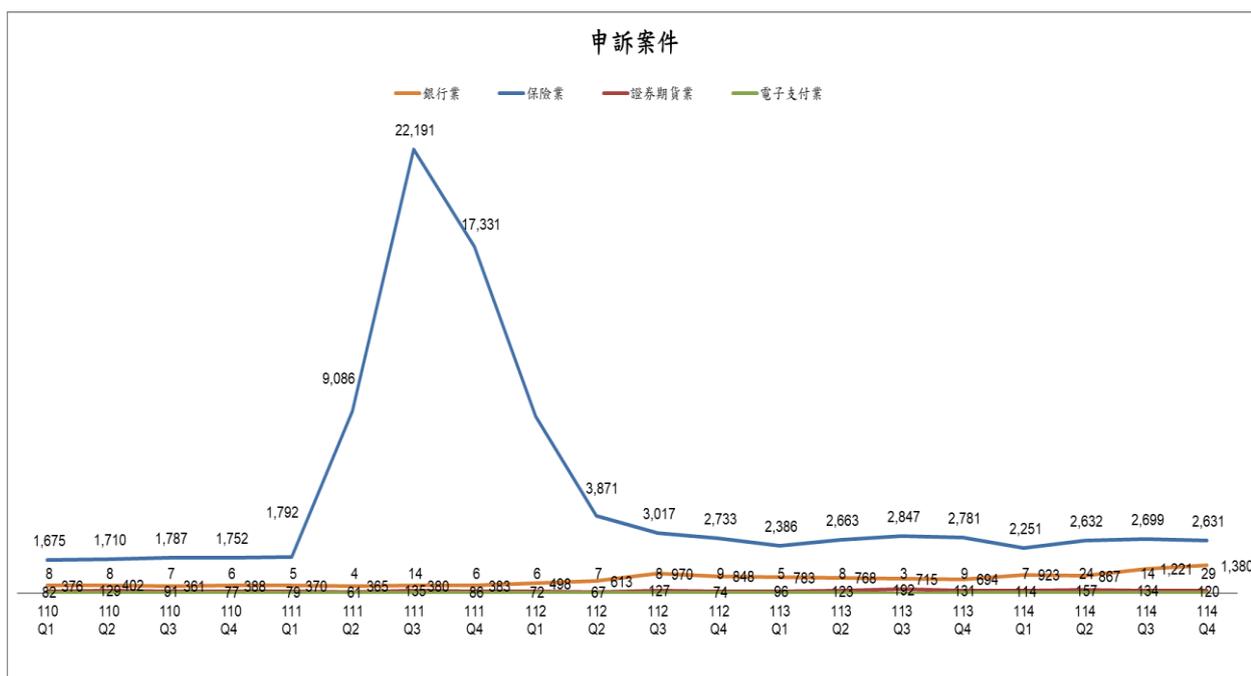
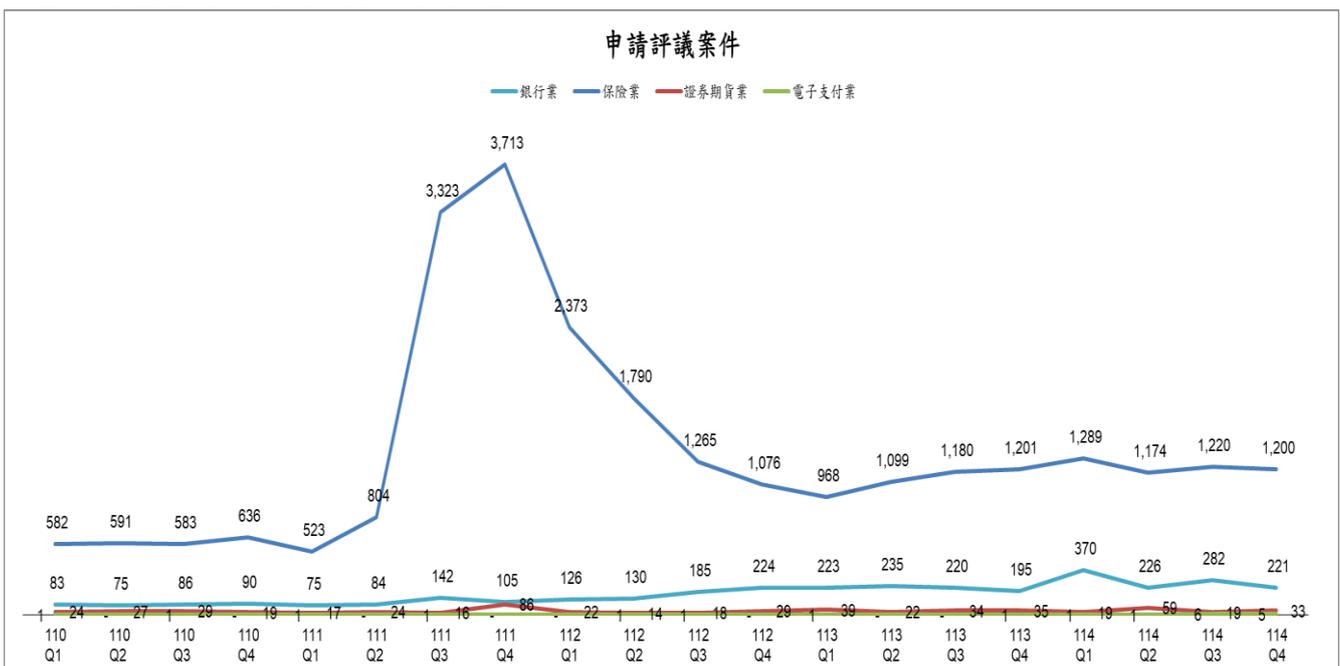


表 4. 申請評議案件數統計

行業	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3	111 Q4	112 Q1	112 Q2	112 Q3
銀	83	75	86	90	75	84	142	105	126	130	185
保	582	591	583	636	523	804	3,323	3,713	2,373	1,790	1,265
證期	24	27	29	19	17	24	16	86	22	14	18
電子支付	1	-	1	-	1	-	1	-	-	1	1
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904	2,521	1,935	1,469

行業	112 Q4	113 Q1	113 Q2	113 Q3	113 Q4	114 Q1	114 Q2	114 Q3	114 Q4	合計
銀	224	223	235	220	195	370	226	282	221	3,377
保	1,076	968	1,099	1,180	1,201	1,289	1,174	1,220	1,200	26,590
證期	29	39	22	34	35	19	59	19	33	585
電子支付	-	1	-	-	1	1	1	6	5	21
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
小計	1,329	1,231	1,356	1,434	1,432	1,679	1,460	1,527	1,460	30,574

圖 4. 評議案件數折線圖(全部業別)



114 年第 4 季爭議案件數變化

114 年第 4 季申訴案件數(4,176 件)比 114 年第 3 季件數(4,068 件)增加 108 件，與去年(113 年)第 4 季申訴案件總數(3,615 件)相較，則是增加 561 件；114 年第 4 季申請評議案件數(1,460 件)則比 114 年第 3 季件數(1,527 件)減少 67 件，與去年同期申請評議案件數(1,432 件)相比，則是增加 28 件。

114 年第 4 季壽險業申訴案件占總申訴案件數 42.86%，產險業占 19.09%，保險輔助人占 1.05%，銀行業占 33.05%，證券期貨業占 2.87%，電子支付業占 0.70%；其他占 0.38%；壽險業申請評議案件占總申請評議案件數 63.56%，產險業占 16.71%，保險輔助人占 1.92%，銀行業占 15.14%，證券期貨業占 2.26%，電子支付業占 0.34%；其他占 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	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	112年 第1季	112年 第2季
銀行業	376	402	361	388	370	365	380	383	498	613
人壽保險業	1,113	1,134	1,133	1,133	1,104	1,284	1,351	1,469	1,367	1,405
產物保險業	512	528	602	579	646	7,735	20,737	15,806	7,405	2,423
保險輔助人	50	48	52	40	42	67	103	56	75	43
證券期貨業	82	129	91	77	79	61	135	86	72	67
電子支付業	8	8	7	6	5	4	14	6	6	7
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
申訴案件總計	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720	17,806	9,423	4,558
銀行業	83	75	86	90	75	84	142	105	126	130
人壽保險業	426	436	416	447	372	475	568	521	607	623
產物保險業	146	138	141	175	142	304	2,718	3,134	1,733	1,149
保險輔助人	10	17	26	14	9	25	37	58	33	18
證券期貨業	24	27	29	19	17	24	16	86	22	14
電子支付業	1	-	1	-	1	-	1	-	-	1
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
評議案件合計	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904	2,521	1,935

行業別	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	114年 第1季	114年 第2季	114年 第3季	114年 第4季	合計
銀行業	970	848	783	768	715	694	923	867	1,221	1,380	13,305
人壽保險業	1,581	1,552	1,533	1,698	1,850	1,788	1,529	1,835	1,914	1,790	29,563
產物保險業	1,392	1,116	795	912	933	931	669	746	739	797	66,003
保險輔助人	44	65	58	53	64	62	53	51	46	44	1,116
證券期貨業	127	74	96	123	192	131	114	157	134	120	2,147
電子支付業	8	9	5	8	3	9	7	24	14	29	187
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	16
申訴案件總計	4,122	3,664	3,270	3,562	3,757	3,615	3,295	3,680	4,068	4,176	112,337
銀行業	185	224	223	235	220	195	370	226	282	221	3,377
人壽保險業	608	670	638	769	814	824	977	896	932	928	12,947
產物保險業	642	383	311	311	347	368	291	256	267	244	13,200
保險輔助人	15	23	19	19	19	9	21	22	21	28	443
證券期貨業	18	29	39	22	34	35	19	59	19	33	585
電子支付業	1	-	1	-	-	1	1	1	6	5	21
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
評議案件合計	1,469	1,329	1,231	1,356	1,434	1,432	1,679	1,460	1,527	1,460	30,574

圖 5. 銀行業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

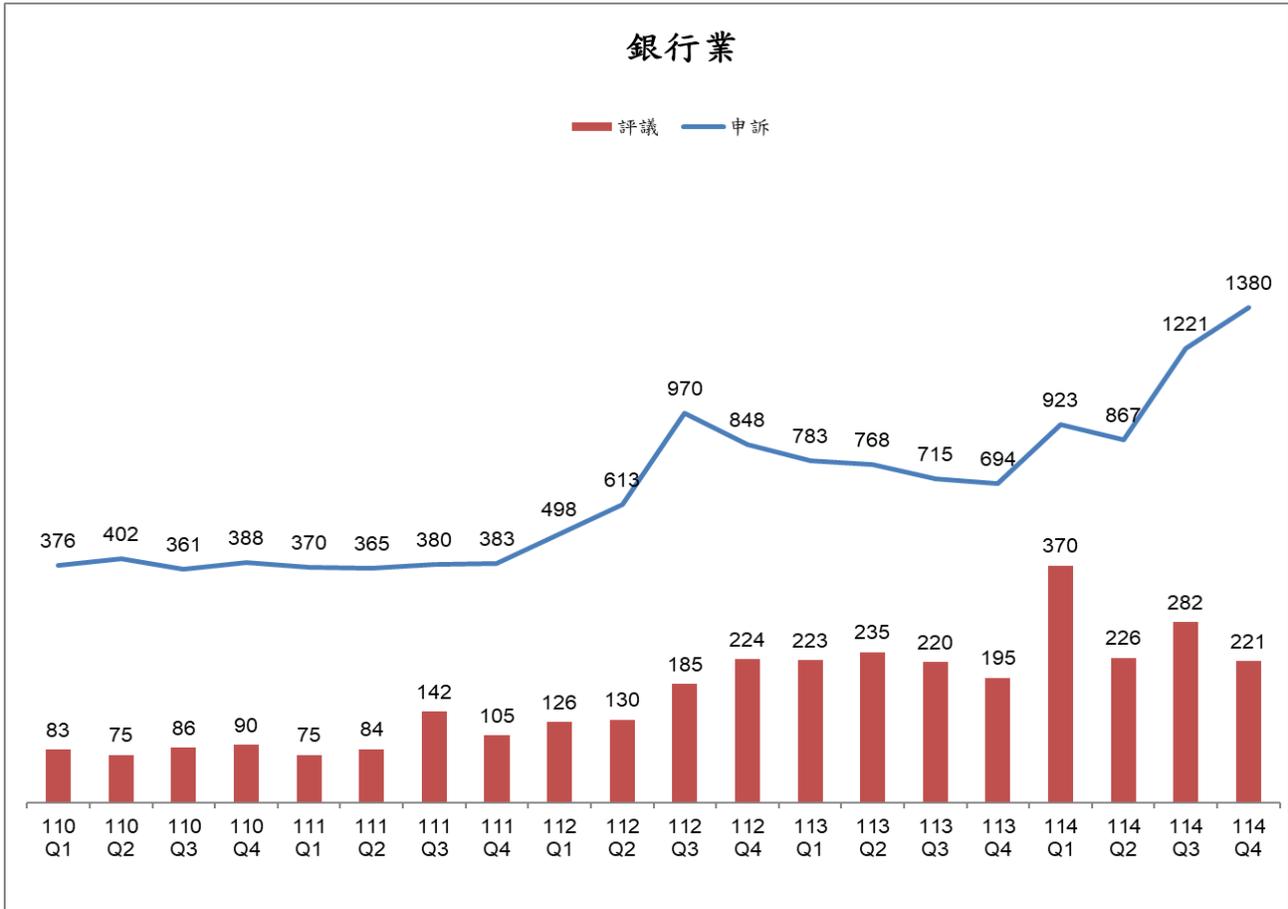


圖 6. 人壽保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

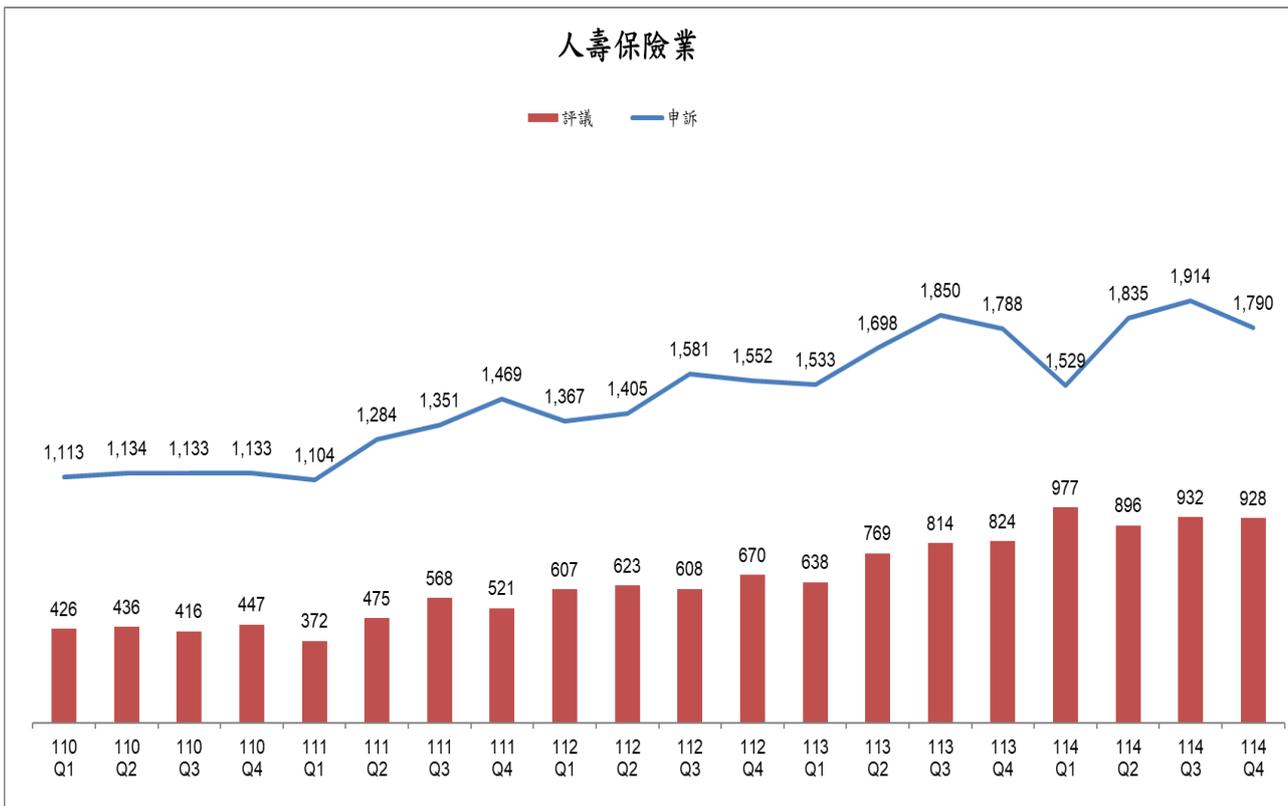


圖 7. 產物保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

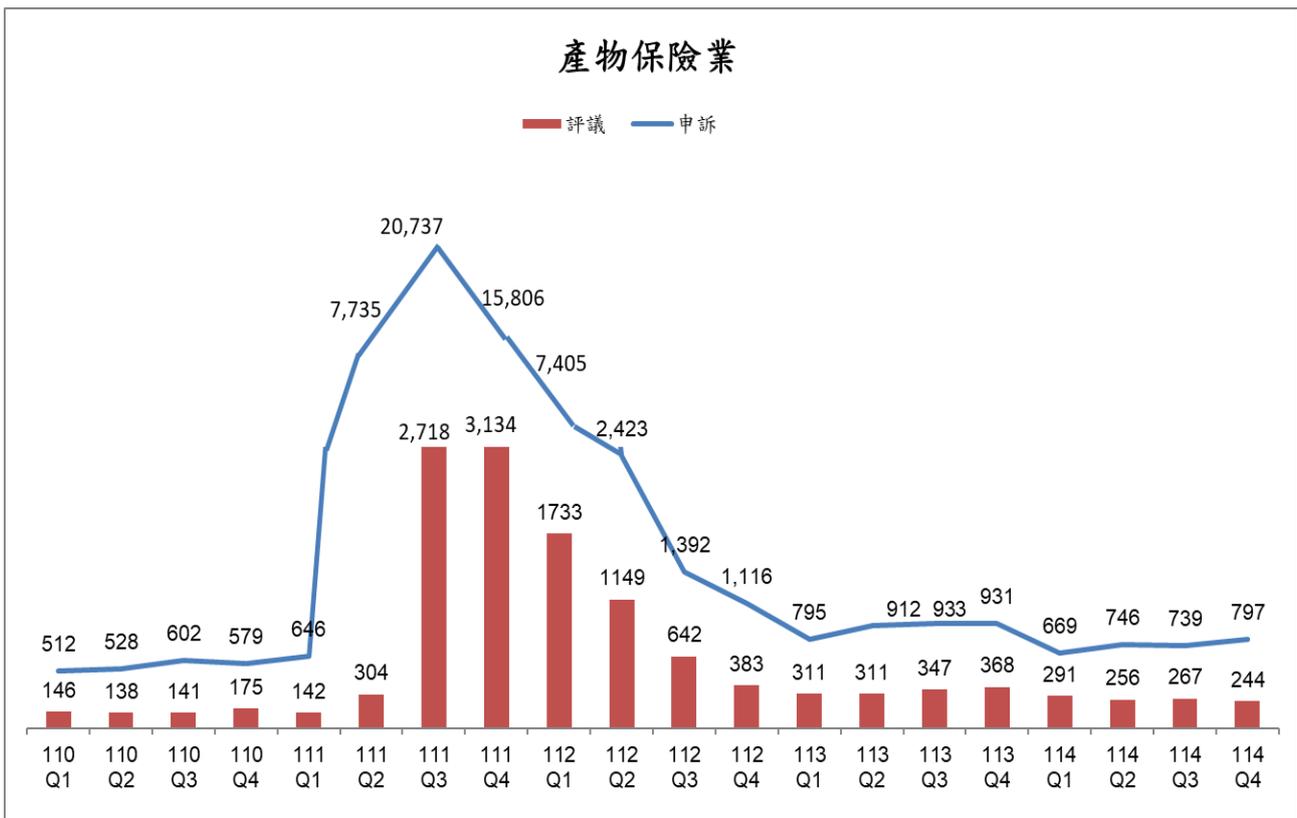


圖 8. 保險輔助人申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

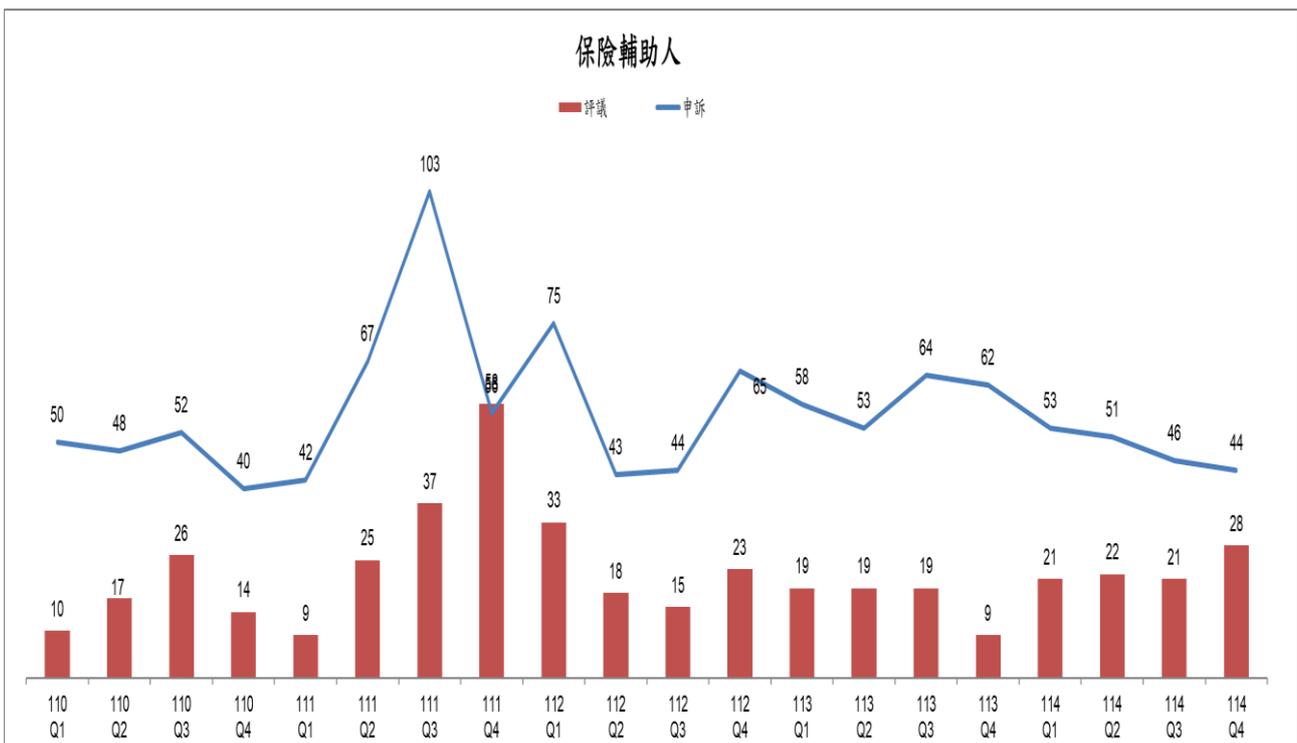


圖 9. 證券期貨業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

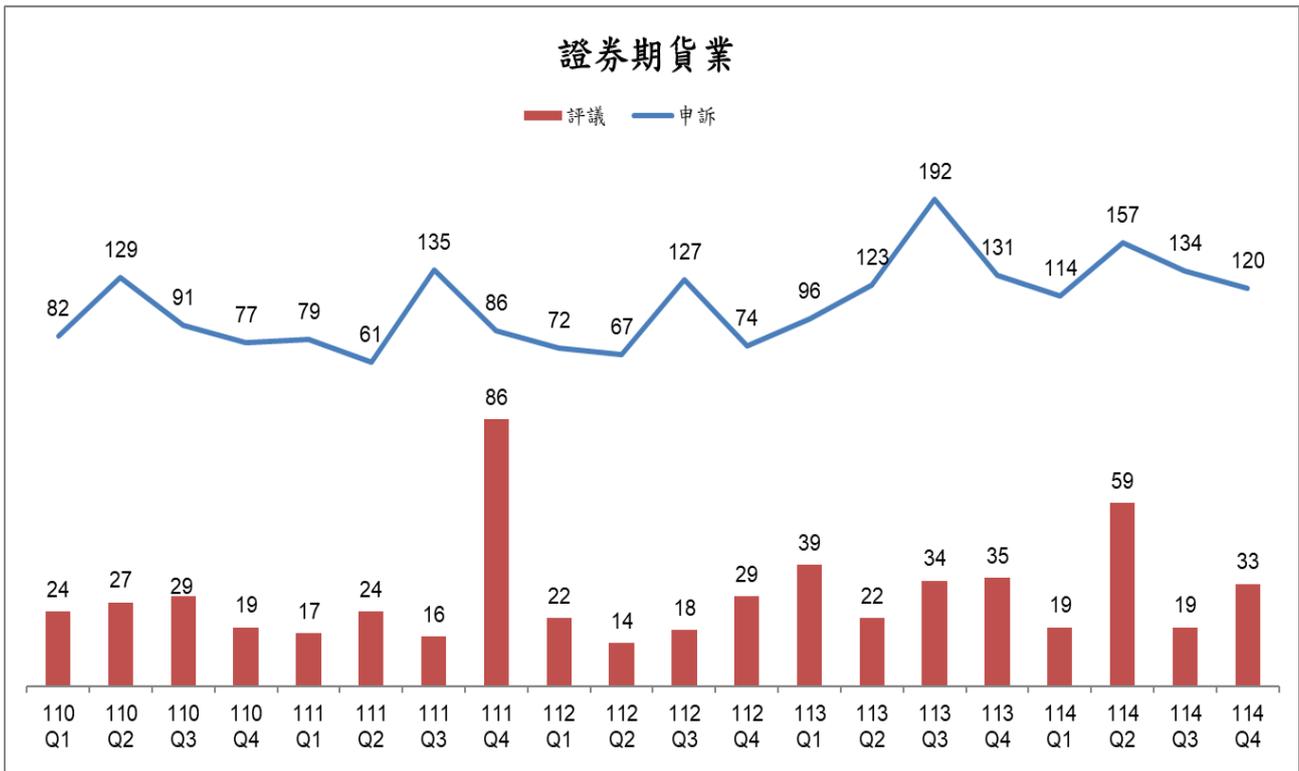
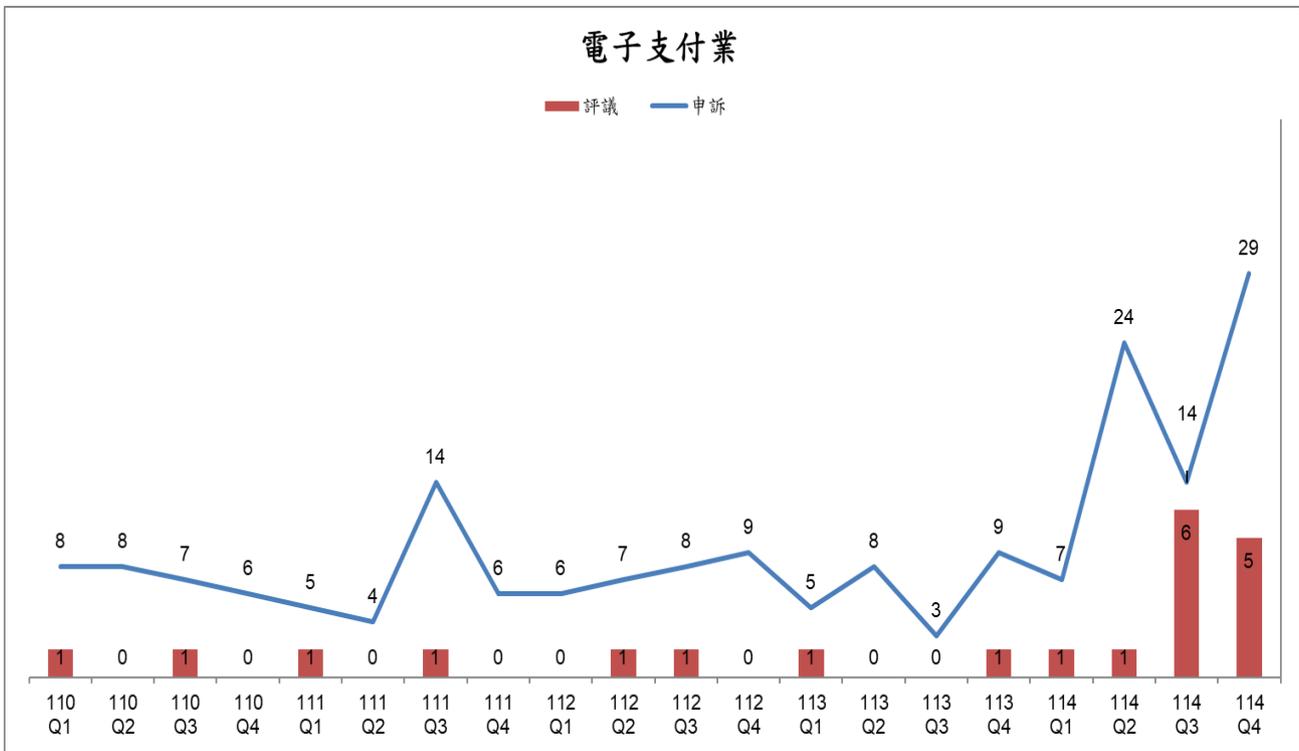


圖 10. 電子支付業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)



114 年第 3 季及 114 年第 4 季常見爭議類型(申訴暨評議)

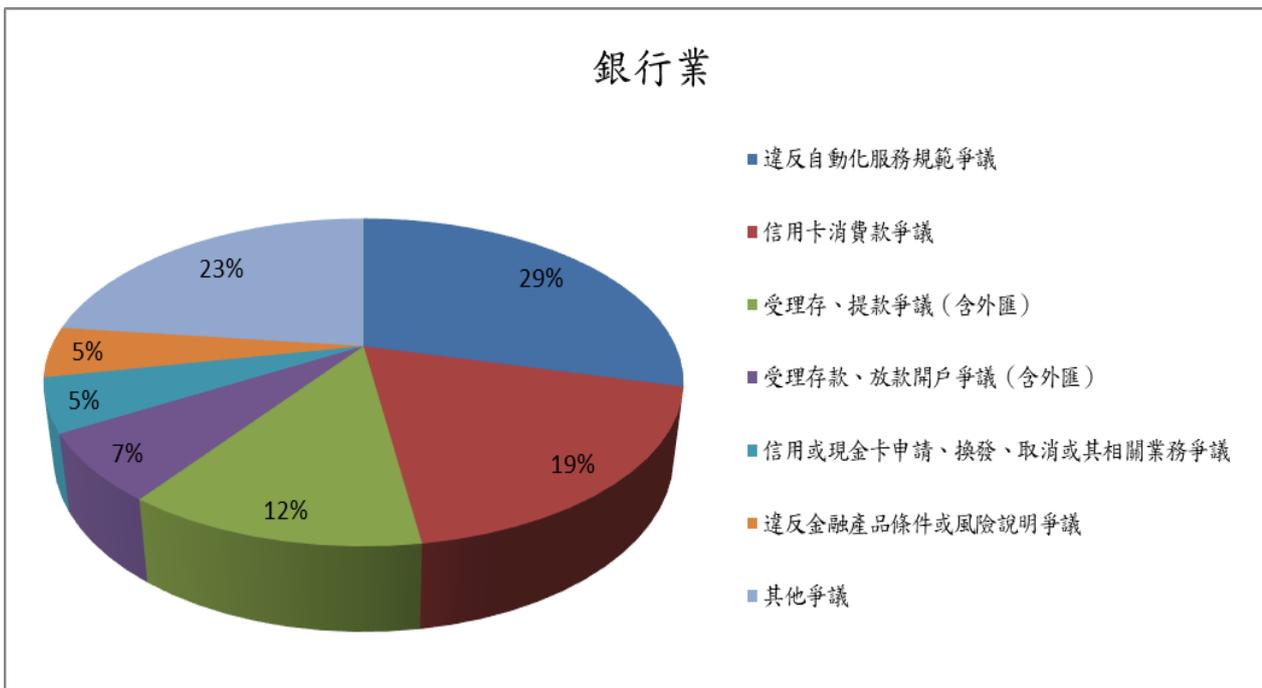
114 年第 3 季及 114 年第 4 季常見爭議類型依行業別排列如下(表 6)：

表 6. 114 年第 3 季及 114 年第 4 季常見爭議類型(申訴暨評議)

行業別		114 年第 3 季 爭議類型	114 年第 4 季 爭議類型		
銀行業		信用卡消費款爭議	違反自動化服務規範爭議		
		違反自動化服務規範爭議	信用卡消費款爭議		
		受理存、提款爭議(含外匯)	受理存、提款爭議(含外匯)		
壽險業		必要性醫療	必要性醫療		
		理賠類	遲延給付	遲延給付	
		理賠金額認定	理賠金額認定		
		非理賠類		業務招攬爭議	業務招攬爭議
				停效復效爭議	停效復效爭議
				契約變更	契約變更
產險類		理賠類	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	未遵循服務規範
				理賠處理程序(含時效)	拒絕承保、解除或終止契約
保險輔助人		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	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		
		證券商營業處所經營衍生性金融商品	受託買賣期貨交易糾紛		

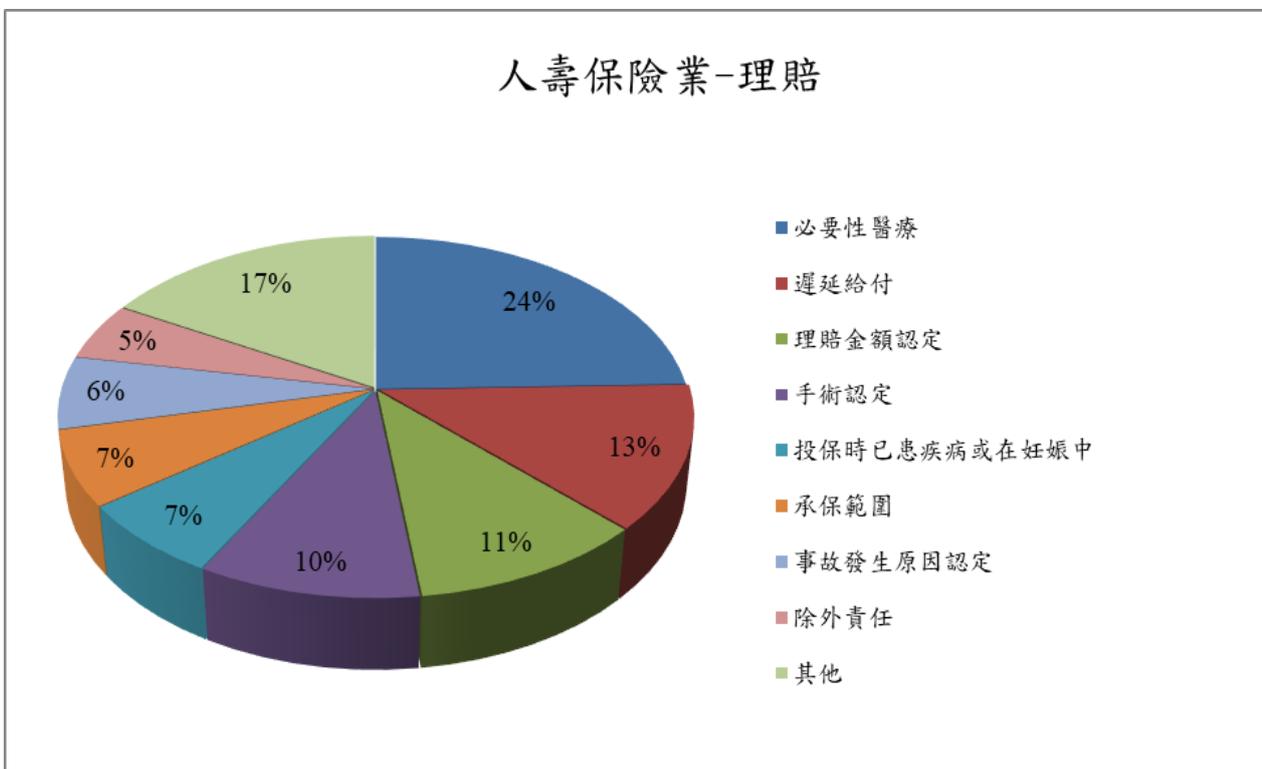
圖 11~圖 17 為 114 年第 4 季各業別常見爭議類型、比例及說明：

圖 11. 銀行業常見爭議圓形圖



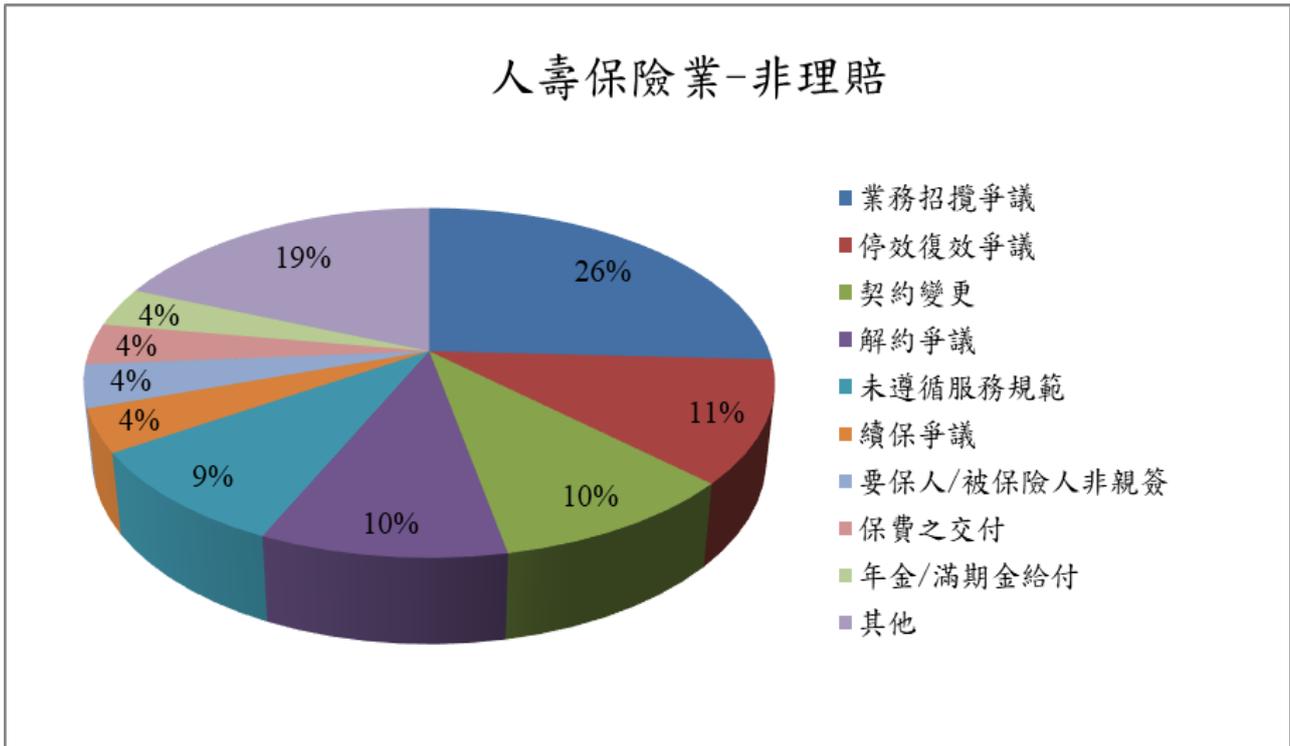
114 年第 4 季銀行業常見爭議類型主要為違反自動化服務規範爭議及信用卡消費款爭議。

圖 12. 人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



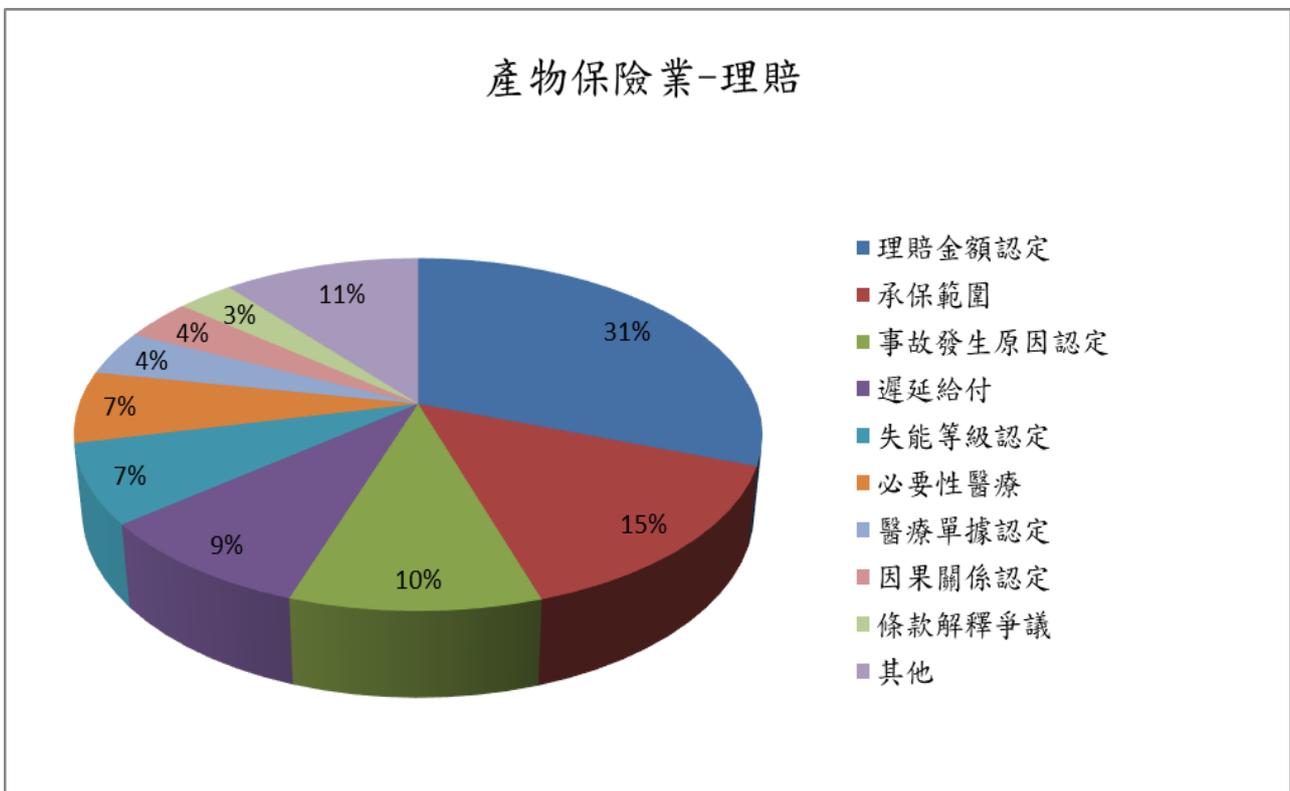
114 年第 4 季人壽保險業理賠類主要常見爭議類型為必要性醫療及遲延給付爭議。

圖 13. 人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



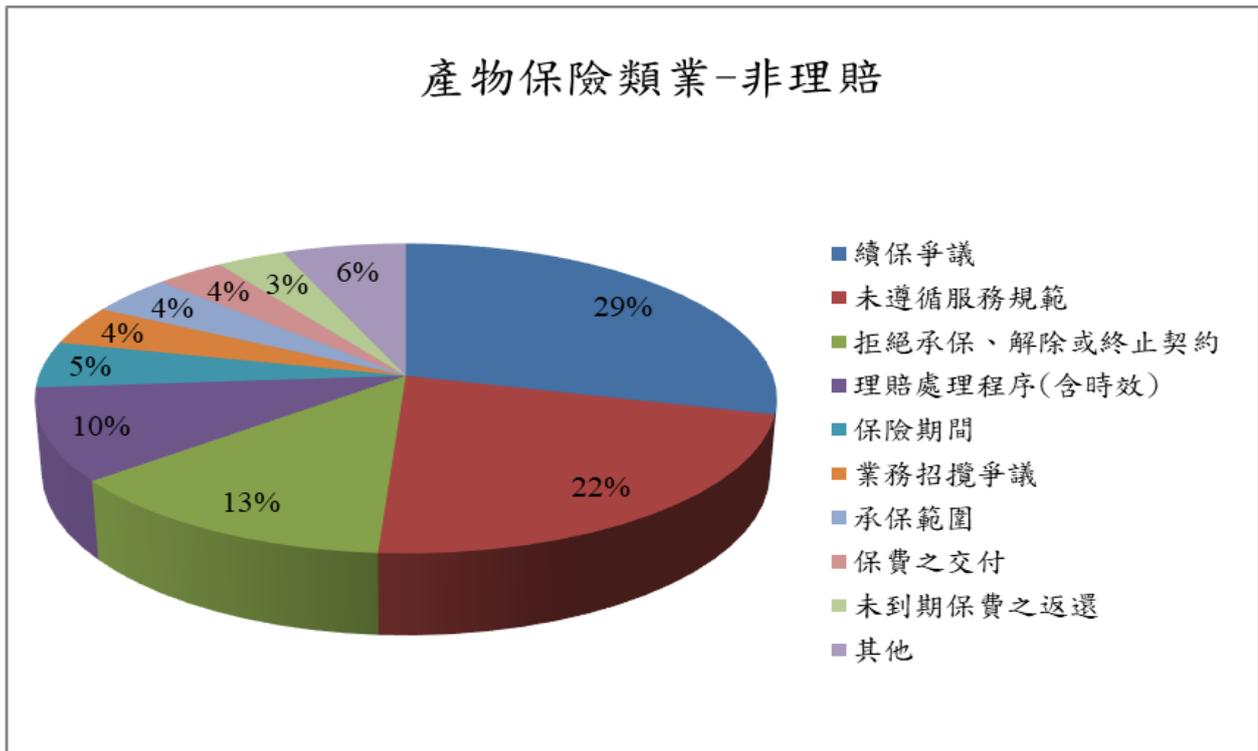
114 年第 4 季人壽保險業非理賠類常見爭議類型主要為業務招攬爭議及停效復效爭議。

圖 14. 產物保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



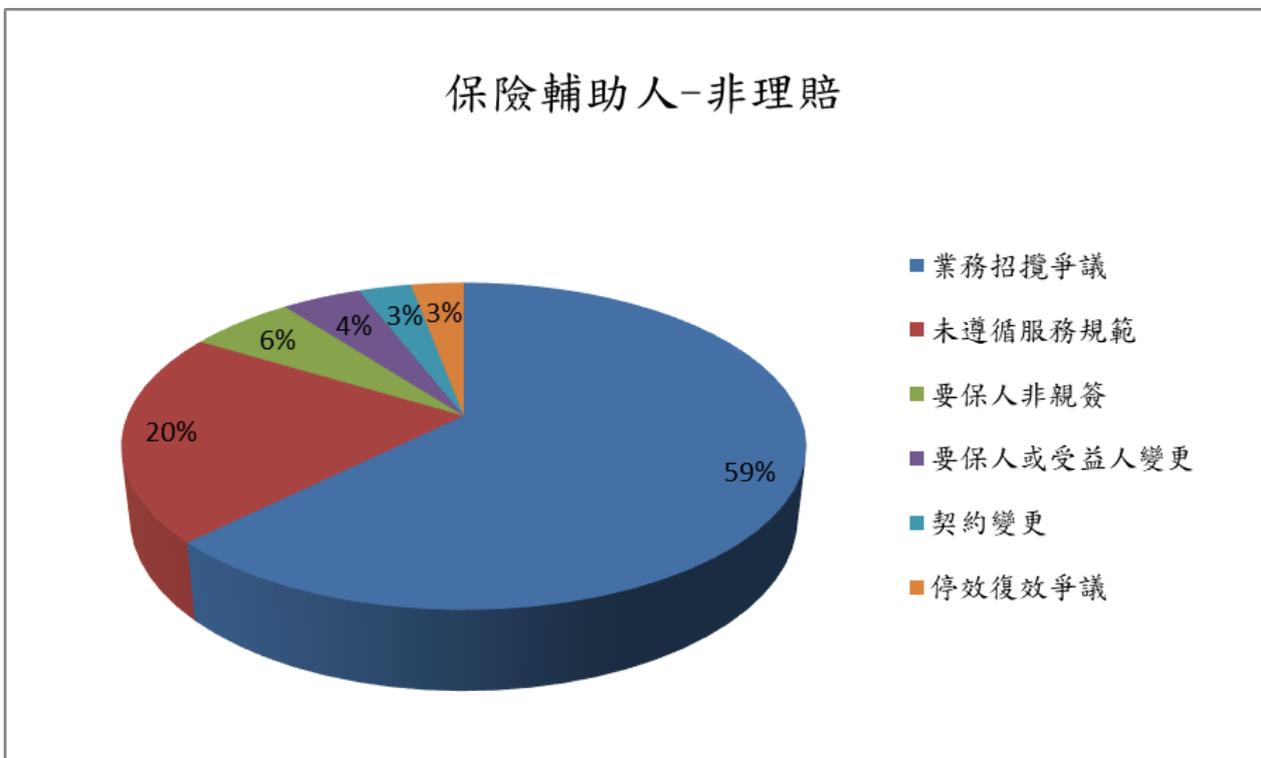
114 年第 4 季產物保險業理賠類常見爭議類型主要為理賠金額認定爭議及承保範圍爭議。

圖 15. 產物保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



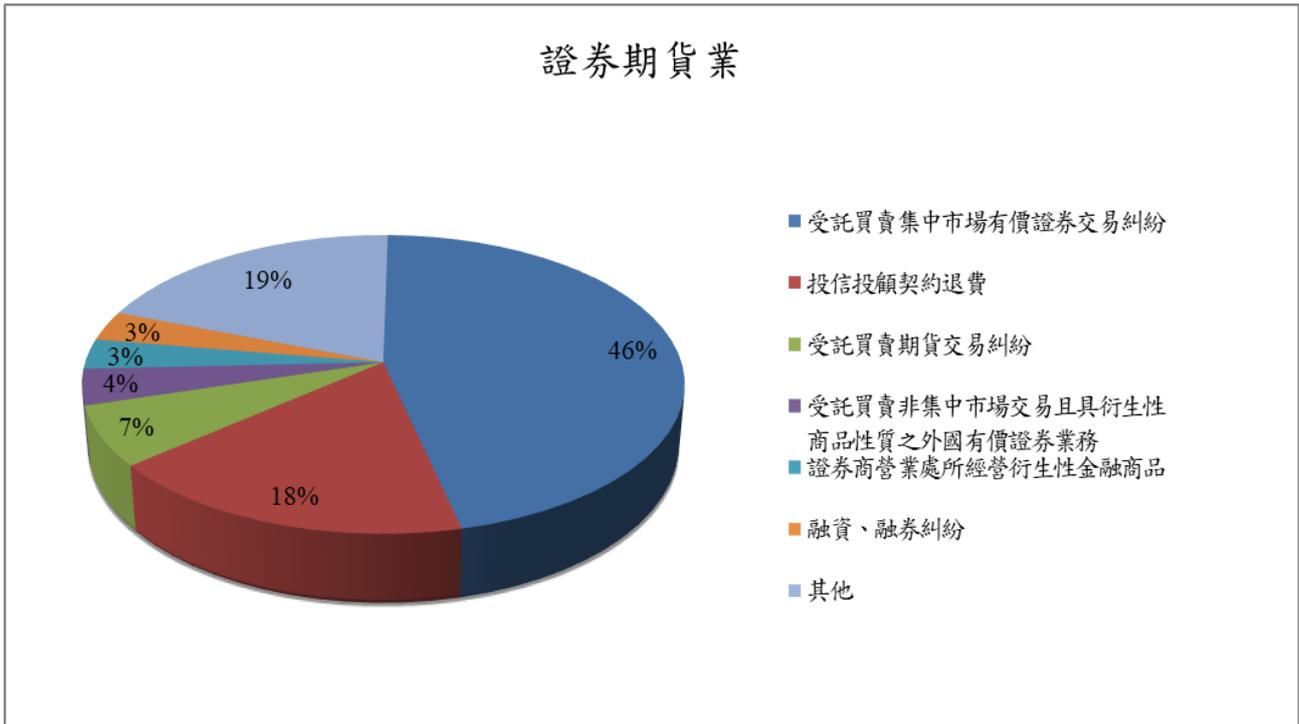
114 年第 4 季產物保險業非理賠類主要常見爭議類型為續保爭議及未遵循服務規範爭議。

圖 16. 保險輔助人(非理賠類)常見爭議圓形圖



114 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



114 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。