

財團法人金融消費評議中心

114 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。114 年度總計收受 16,814 件申訴案件，收受之申訴案件移交天數，1 日內移交 12,056 件、2 至 3 日移交 4,758 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 114 年度已結案申請評議案件數 6,146 件，其中 3 個月內作成評議決定或結案之件數為 6,096 件，佔 114 年度已結案件數之比率達 99.19%，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 114 年度共計結案之評議案件 6,146 件，其中撤回 314 件，調處成立 1,078 件、送評議委員會覆核(不受理)875 件、作成評議決定 3,879 件(其中評議成立 308 件)。114 年度申訴暨評議案件紛爭解決率為 45.97%
〔(6,749+1,700)/((17,020-3,911)+(6,146-875))〕〔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)〕; 114 年度調處成立比率為 85.08%〔1,078/(6+1,261)〕〔調處成立比率=調處成立/(到場調處案件+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，114 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 93.27%、評議案件滿意度 85.09%，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，114 年度本中心針對校園學生辦理 23 場講座，合計參加人數 2,685 人；辦理金融消費者宣導講座 118 場，包含政府相關單位宣導 38 場、調解委員及消保志工宣導 6 場、社區團體宣導 27 場、樂齡學習中心及樂齡大學宣導 24 場、原住民及新住民宣導 14 場、其他

社會福利團體宣導 9 場，合計參加人數 6,411 人，其中樂齡宣導活動計有 44 場；另亦辦理網路宣導活動，以年輕及網路族群為對象，透過答題闖關方式宣導金融知識及正確金融消費觀念，宣導注意收支管理及理性消費等理財知識及觀念，投資理財應充分瞭解商品、評估風險及可能損失、注意適合度與合法交易，使自身財務更加穩健及安全，總參與人數逾 1.2 萬人次；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，宣導商品及契約內容要瞭解、謹慎簽名用印、留意借貸條件、評估還款能力、防範詐騙等觀念，建立民眾正確金融消費與借貸觀念，總參加人數逾 1.5 萬人次。114 年度針對金融服務業辦理研討會及訓練課程共計 20 場，合計參加人數 2,087 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 4.9 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。114 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 161 場，宣導人數合計 60,343 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 96.42%。

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，114 年度製作「理性判斷廣告，謹慎投資理財」、「做好適合度評估，為自己的權益把關」等宣導動畫短片，並配製國語版、台語版與手語版，供不同族群觀看，影片觀看次數逾 16 萬次，亦於宣導講座中播放宣導，並辦理電視廣告公益託播及捷運車站影音牆露出。

於媒體宣導部分，114 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、財經及樂

齡網站、各大新聞網、影音平台、家外媒體、平面媒體、廣播電台（播放國語、臺語、原住民語及客語之廣告）、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、自我權益維護及防範詐騙等宣導，媒體曝光及觸及數逾 2,320 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，114 年度客服電話總進線數達 40,706 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 114 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 年度開始規劃建置「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。114 年度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 114 年 10 月 3 日至 10 月 9 日赴紐西蘭皇后鎮出席國際金融服務評議機構組織 INFO 2025 年會。本次年會主要討論各國主要金融消費爭議類型與趨勢，延伸議題更包含氣候變遷與數位科技如何影響金融爭議申訴。本次會議特別就 AI 應用之議題，進行相關討論，就評議事務之應用，提到可藉由 AI 技術的輔助，進行案件去識別化、個案簡介、處理申訴及教育訓練等事務，但撰寫評議書及相關的認定應由人工主導。爰此，會議中與會者的共識為人工智慧技術發

展之重點應在於鼓勵自動化，但無法取代傳統人力之智慧，故其應發展出與人類互補而非取代之道路。此外，本中心亦於 114 年 10 月 30 日至 11 月 2 日赴法國巴黎參加 OECD/INFE 國際金融素養研討會。本次會議採圓桌會議模式進行討論，主講人和與會人士多數為各國中央銀行與金融教育推廣組織代表，會議討論之議題涉金融理財教育政策制定、數位金融宣導規劃及年輕消費者保護等。本次研討會特別提到金融教育的向下扎根是國際支持的指標方針，與會的學者專家均表示培育金融教育種子教師的重要性，爰此，相關培訓計畫可納入未來本中心推廣金融教育工作的參考策略方向。本中心藉由參加 INFE 會議增進國際組織的參與度，並在金融教育推廣資訊交流上與國際接軌。

五、強化資安防護與個資管理

為加強資安管理與個資保護，114 年度已完成辦理資通安全責任等級 C 級之特定非公務機關應辦事項，並有效運用預算及人力等資源適度辦理提升資安防護之作為，包含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、年度資安暨個資稽核查核與改善作業、內外部系統業務持續運作演練，及召開資安暨個資管審會進行審查，有效健全資安管理面作為；針對服務網站與資訊設備進行弱點掃描、對外服務網站滲透測試及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、定期辦理資料備份、回復測試與異地存放作業、參與金融機關(構)網際網路服務安全檢測與高風險項目改善等，有效強化資安技術面防護作為；推派資安及資訊人員參加資安專業課程與資安職能訓練、輔導資安及資訊人員取得並持續維持資安專業證照之有效性、辦理同仁及主管資安通識教育訓練，實際提升相關人員資安防護意識與資安專業知能；

辦理個資盤點、風險評鑑及風險因應計畫擬訂，並舉辦個資保護教育訓練，持續強化個資管理機制及提升人員個資保護意識。

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 114 年 3 月 31 日前將 114 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 114 年度辦理特補爭議案件已結案件(含 113 年受理案件)共計 7 件；辦理學保爭議案件已結案件(含 113 年受理案件)共計 51 件；複雜性高風險衍生性金融商品爭議案件提報評議委員會進入實體審查並結案之件數共計 4 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，114 年度共舉辦 6 場內部專業訓練課程，議題包含虛擬資產法制發展、虛擬資產爭議處理機制、金融數位巨變與監理、融資租賃爭議實務、壽險自律規範修正、責任保險爭議問題等，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，

114 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。
- (六) 有關 114 年國民金融素養調查委外研究乙案，研究之目的在於：評估臺灣民眾金融素養現況、提供跨國成績比較供本中心內部參考、與辨識高風險族群並提供改善建議，調查內容包含金融素養程度、數位金融素養、金融福祉等。本案於 114 年 8 月間公開招標，評選結果由益普索市調公司擔任本案合作廠商並於 114 年 9 月間正式啟動，歷經各階段審查會議後於 115 年 1 月 20 日結案。