

# 2025

財團  
法人 **金融消費評議中心**

中華民國 114 年年報



# 2025

財團  
法人 **金融消費評議中心**

中華民國 114 年年報





114 年受理案件數

**53,392** 件

101-114 年總受理案件數

**556,187** 件

### 114 年各金融業別申訴暨評議主要爭議類型

壽險業 - 理賠類

必要性醫療

**27%**

產險業 - 理賠類

理賠金認定

**30%**

銀行業

信用卡消費款爭議

**30%**



114 年評議案件  
平均結案天數

約 **42** 天

114 年評議案件  
3 個月內結案比例

**99%**



114 年紛爭解決率

**46%**



114 年諮詢服務提供滿意度

**97%**



114 年教育宣導活動共計

**161** 場

**11,183** 人次

金融  
消費者

141 場  
9,096 人次

金融  
服務業

20 場  
2,087 人次

## 4 擘劃藍圖 開創永續新篇章

董事長的話	6
評議主任委員兼總經理的話	8

## 10 優化效能 強化團隊凝聚力

設立緣起	12
董事及監察人名錄	14
評議委員會委員名錄	16
組織架構	18

## 20 守護權益 提升服務信任感

業務報告	22
未來展望	35
附錄：財務報表	38





# 擘劃藍圖 開創永續新篇章

董事長的話

評議主任委員兼總經理的話

## 董事長的話

# 深化韌性金融，共創永續公平新局

各位金融消費者、金融業界先進與社會大眾：

時光荏苒，評議中心自 2023 年走出史無前例的防疫保單挑戰後，2024 年進入了體制加固與數位轉型的關鍵期。邁入 2025 年，我們不僅穩住了陣腳，更在變動不居的金融科技浪潮中，案件數也仍在增加中，但評議中心 (FOI) 一直以成為一個具備「數位韌性」與「溫暖同理」的金融 ADR 機構 (替代性紛爭解決機制) 為努力目標。

### 一、跨越國界：構築全球評議網絡

2024 年至 2025 年間，我們深化了與國際金融服務評議機構 (INFO) 及國際金融教育組織 (INFE) 的實質交流。除定期參與年度會議外，我們更進一步與亞太地區主要經濟體，建立即時的資訊交換管道。如鑒於金融詐騙糾紛頻繁及因應未來虛擬資產納管，金融消費者保護如何因應等措施之擬定等，本中心 2025 年，積極學習瞭解國外評議機構處理新金融商品所衍生的爭議，並瞭解相關金融消費者權益的保護作法，故安排參訪澳洲金融申訴管理局 AFCA (Australian Financial Complaints Authority，簡稱 AFCA)，雙方亦就虛擬貨幣及詐騙案件防範措施等議題進行分享與討論，本中心與 AFCA 均獲益良多，本中心持續建立與國際組織會員間之友好關係，同時也研議雙方簽訂合作備忘錄 (MOU) 的可行性進行評估。延續每年的國際會議與拜會，提升評議中心國際能見度，將來在處理跨境支付、虛擬資產等新興糾紛時，能以具國際觀的法律見解與處理技巧，落實守護金融消費者權益的普世價值。

### 二、善用數位科技：以數位轉型賦能評議效率

因應數位時代的效率需求，評議中心在過去一年落實了數位升級計畫。

- ◆ 智能客服「阿金」的演進：從基礎問答升級為具備生成式 AI 技術的輔助系統，能精準引導消費者備齊評議所需文件，降低行政補件的往返成本。
- ◆ 案管系統 (CMS) 全面升級：透過新一代案管系統，我們優化了行政流程，使評議委員與專業同仁能更專注於複雜案件的研究。
- ◆ 大數據分析應用：藉由系統化的案件數據分析，我們能預先掌握金融爭議的熱點趨勢，並提供主管機關預警資訊，達成「預防勝於治療」的金融監理目標。



這些科技工具的輔助，並非為了取代人的溫度，而是為了減輕人力負荷，讓同仁有更多心力確保每一件評議案都能維持卓越的品質與效率。

### 三、金融平權：落實 ESG 與普惠金融教育

作為推動「公平待客原則」的重要支柱，評議中心始終將 ESG 概念植入核心業務中。我們深感金融素養 ( Financial Literacy ) 的培育是實現金融平權的最底層邏輯。

為了不讓任何一個族群在金融數位化的過程中被遺落，我們的宣導足跡從繁華都市延伸至偏鄉、離島。針對高齡長者、新住民、移工及初入社會的青年，我們持續開發多元化的宣導媒材。2025 年，我們擴大了多國語言數位教材的覆蓋率，並結合網路社群與廣電媒體，將艱澀的金融法規轉化為淺顯易懂的防詐觀念與權利主張守則。透過提升脆弱族群的金融素養，我們正從源頭避免長壽風險與金融剝削，真正實踐普惠金融的社會責任。

### 四、展望未來：秉持公平公正，促進和諧共好

回首過去，評議中心十二年來所建立的公平與公正形象，是全體成員與評議委員兢兢業業維護而來的成果。面對日益複雜的金融衍生商品與消費環境，我們絲毫不敢鬆懈。

評議中心擔任的是「準司法」的角色，我們始終秉持「公平合理」原則，處理每一宗投訴。我們的使命不僅是解決眼前的紛爭，更是要透過每一件評議決定書，引導金融業界自我要求，促進金融機構與消費者之間的信任關係，進而構建一個共好、和諧的社會氛圍。

最後，我要感謝主管機關的指導，以及歷任董事長、總經理奠定的堅實基礎。更要感謝中心全體同仁的辛勤付出。評議中心將持續進化，成為守護台灣金融消費者最堅實的堡壘。

董事長 杜怡靜

## 評議主任委員兼總經理的話

我國政府為因應金融海嘯與加強金融消費者之保護，制訂金融消費者保護法已逾十五年。復為專業、公平且有效率解決消費爭議，依法設立財團法人金融消費評議中心，就維護國內金融消費秩序穩定運行，已具相當成果。於此同時，為改變金融服務業之企業文化，金融監督感理委員會大力推動國內金融機構執行公平待客原則。前揭法律制定、機構設立與政策推動，對於健全國內金融消費環境頗具成效。

然因近年金融消費環境於有劇烈變化，如金融科技發展、創新金融商品推出、先買後付業務爭議、金融詐騙案件增加與國際金融情勢變化等，致使金融消費爭議案件持續攀升。為此，金融服務機構應如何提升對於金融消費者之照顧與服務，實為應續行思考之重點。基此，金融服務業之服務標準應再行提升，且應將金融消費者之需求置於首位，方可使消費者權益獲致較完整之保障。

個人竊認：金融服務業應更深入了解消費者需求，並以靈活手段支持消費者。金融服務業須秉持誠信運作，並預先採取措施避免對消費者可預見之損害，使消費者得以達成其預期之財務目標。金融服務業於推出產品與服務時，其設計應符合特定目標市場之需求。而就產品或服務所設定之價格，應與其所生利益存在合理關係。相關商品與服務之資訊，應為明確且亦使消費者了解，金融機構應協助其做知情且即時之選擇。就整體消費過程，金融業者應提供各項支持，尤其就消費關係，不得設有人為之障礙。



金融服務業應以消費者利益為優先考量，此不僅係符合國家法規之規定，亦應為企業之文化。果若金融業務得如此運行，將可使相關金融消費爭議數量降低，並得使國內金融市場永續發展。財團法人金融消費評議中心自成立以來，致力就金融消費者與金融機構間之爭議，提供專業與公平之解決方案，期使金融消費者權益獲得最大之保障。期待未來得與各界續行攜手合作，共創更美好之金融環境。

評議主任委員兼總經理

羅俊瑋



# 優化效能 強化團隊凝聚力

設立緣起

董事及監察人名錄

評議委員會委員名錄

組織架構

## 設立緣起

鑒於一般大眾購買金融服務業所提供之金融商品及服務日益多元，而金融服務業所提供之金融商品及服務型態也日趨複雜專業，金融消費者與金融服務業，無論在財力、資訊及專業方面具有實質不對等，一旦發生消費爭議時，若循司法途徑救濟所耗費之時間、成本不符經濟效益，因此有必要讓金融消費者於訴訟途徑外，提供一具有金融專業且能公平合理、迅速有效處理相關爭議之機制管道。

過去我國對於各類金融消費爭議的處理，係分別由相關主管機關、同業公會或金融周邊財團法人負責，缺乏整合金融消費爭議處理之單一管道及法源授權依據，爰有必要對於金融商品及服務之民事爭議處理，訂定專法規範。

因此，金融監督管理委員會為保護金融消費者權益，公平合理、專業迅速地處理金融消費爭議，增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，參考「英國金融服務暨市場法」、「英國金融公評服務機構」(Financial Ombudsman Service Ltd.)與「新加坡金融業調解中心」(Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd.)運作機制及國內相關法規，訂定金融消費者保護法(以下簡稱金保法)與相關子法。

財團法人金融消費評議中心(以下簡稱本中心)依據金保法由政府捐助成立，並於民國(下同)101年1月2日開始正式營運，藉此建立金融消費爭議專責處理機制，落實強化金融消費者保護各項措施，以期達成保護金融消費者權益、增進金融消費者對市場之信心及促進金融市場健全發展之立法目標。

# 董事及監察人名錄

## 一、董事會：

本中心設有董事會，由主管機關金融監督管理委員會就學者、專家及公正人士遴選（派）之。依據金保法之規定，董事、董事會不得介入評議個案之處理，目前董事為 9 人。

## 二、監察人：

由主管機關金融監督管理委員會就學者、專家及公正人士遴選（派）之。依據金保法之規定，監察人不得介入評議個案之處理，目前監察人為 2 人。



## 董事及監察人名錄



董事長 杜怡靜

財團法人金融消費評議中心  
董事長



董事 吳從周

國立臺灣大學法律學院  
教授



董事 吳瑾瑜

國立政治大學法學院  
教授



董事 林盟翔

銘傳大學金融科技學院  
副教授兼主任



董事 張嘉魁

金融監督管理委員會銀行局  
副局長



董事 黃厚銘

金融監督管理委員會證券期貨局副局長



董事 楊岳平

國立台灣大學法律學院副教授



董事 蔡火炎

金融監督管理委員會保險局副局長



董事 羅慧雯

世新大學傳播管理學系助理教授



監察人 林志憲

金融監督管理委員會法律事務處處長



監察人 陳振遠

中國科技大學校長  
中華民國管理科學學會理事長

註：董事依姓名筆畫排序

## 評議委員會委員名錄

本中心依金保法規定設有評議委員會，均由董事會遴選具備銀行、保險、證券等相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士，報請主管機關核定後聘任，目前共計 21 位評議委員，其中一位為主任委員。

姓名	現職
何佳玲	淡江大學風險管理與保險學系教授兼系主任
江朝聖	國立中正大學財經法律學系教授
沈冠伶	國立臺灣大學法律學院特聘教授
李永琮	國立嘉義大學財務金融學系教授兼系主任
李志峰	東吳大學法律學系教授
洪燦楠	前壽險公會秘書長
張淑芬	昕璽法律事務所所長
許政賢	國立政治大學法學院教授
郭大維	國立台北大學法律學院教授兼院長

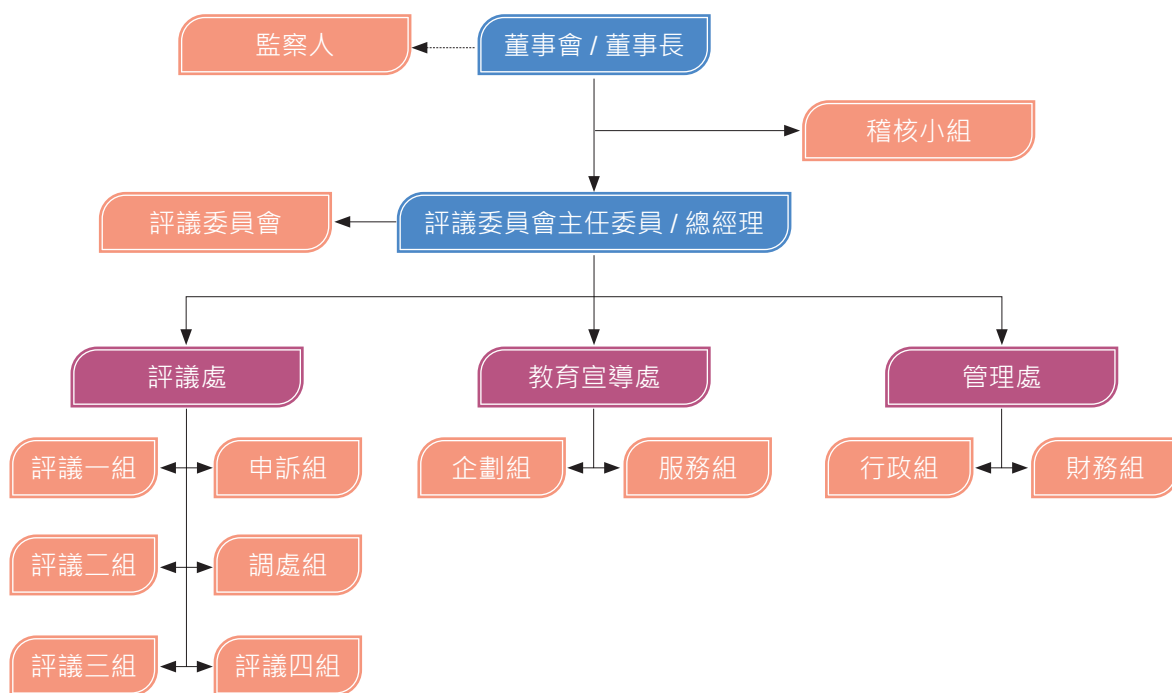
曾文瑞	國立高雄科技大學航運管理系及風險管理與保險系教授
曾品傑	國立中正大學財經法律學系教授
曾耀鋒	國立臺中科技大學保險金融管理系副教授兼商學院副院長
陳在方	國立陽明交通大學科技法律學院科技法律研究所教授 企業法律中心主任
陳俊仁	國立成功大學法律學系教授
陳俊元	國立政治大學風險管理與保險學系教授
陳素芬	前金融監督管理委員會檢查局副局長
陳龍昇	國立政治大學法學院副教授
蔡昌憲	國立清華大學科技法律研究所教授
蔡信華	國立臺灣海洋大學航運管理學系副教授
劉姿汝	國立中興大學法律系副教授
羅俊璋	財團法人金融消費評議中心評議主任委員兼總經理 國立中正大學法律學院教授

註 1：依姓名筆劃排序。

註 2：本屆原評議委員李永琮（國立嘉義大學財務金融學系教授兼系主任）於 114 年 8 月 31 日辭任。

# 組織架構

本中心組織架構圖



## 本中心各處執掌

處別	執掌
評議處	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、協調金融服務業處理申訴事宜。</li> <li>二、辦理金融消費爭議之調處事宜。</li> <li>三、協助評議委員會處理評議事件之各項審查準備事宜。</li> <li>四、製作及撰寫各種評議相關文書。</li> <li>五、辦理評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可事宜。</li> </ul>
教育 宣導處	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、辦理金融教育之訓練及宣導事項。</li> <li>二、辦理金融教育之研究與推廣事項。</li> <li>三、辦理國際業務之合作及交流相關事項。</li> <li>四、提供金融消費爭議相關事項之諮詢服務。</li> </ul>
管理處	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、庶務管理相關（文書收發、檔案管理、總務採購及財物管理等）。</li> <li>二、人事管理相關（組織編制、人事規章、職員進修及訓練等）。</li> <li>三、財務管理相關（會計事務、基金保管及運用、年費及服務費收取等）。</li> <li>四、資訊業務擬定與推動。</li> </ul>



# 守護權益 提升服務信任感

業務報告

未來展望

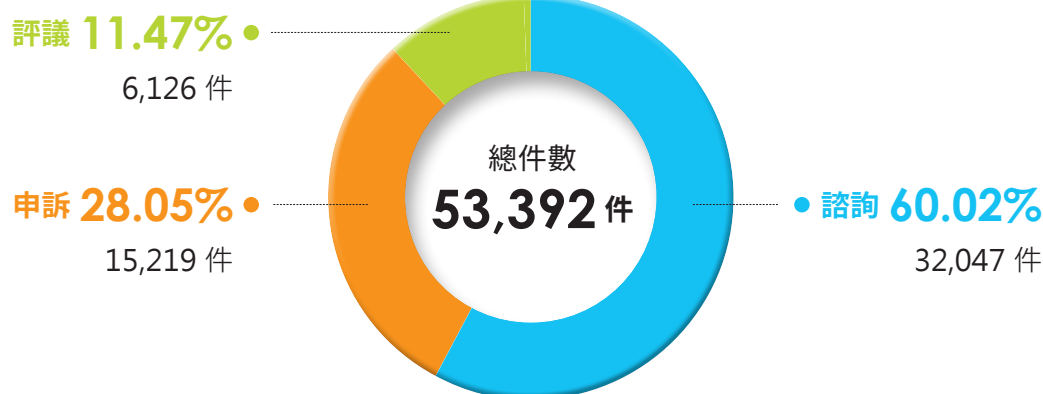
## 業務報告

### 爭議處理

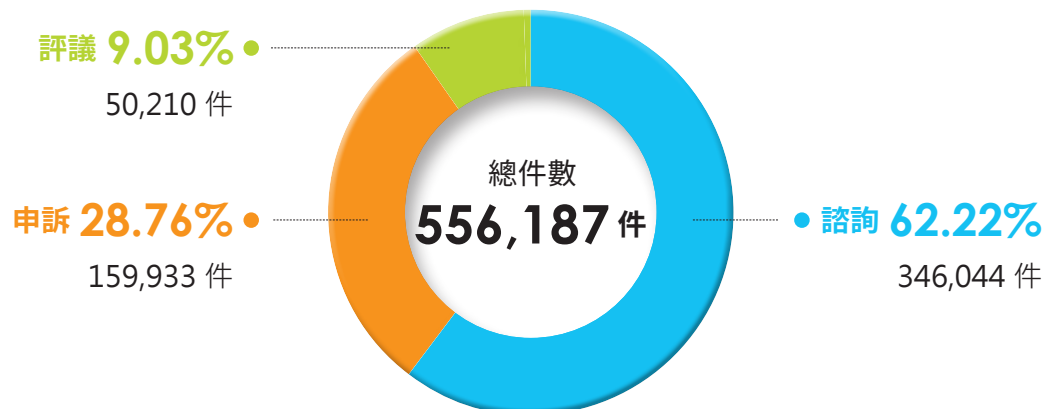
#### 一、案件辦理績效

依本中心官網金融消費爭議數位儀表板統計資訊，顯示 114 年度受理申訴案件 15,219 件，受理評議案件 6,126 件；若自 101 年至 114 年度止受理申訴案件為 159,933 件，受理評議案件為 50,210 件。

#### 114 年受理案件



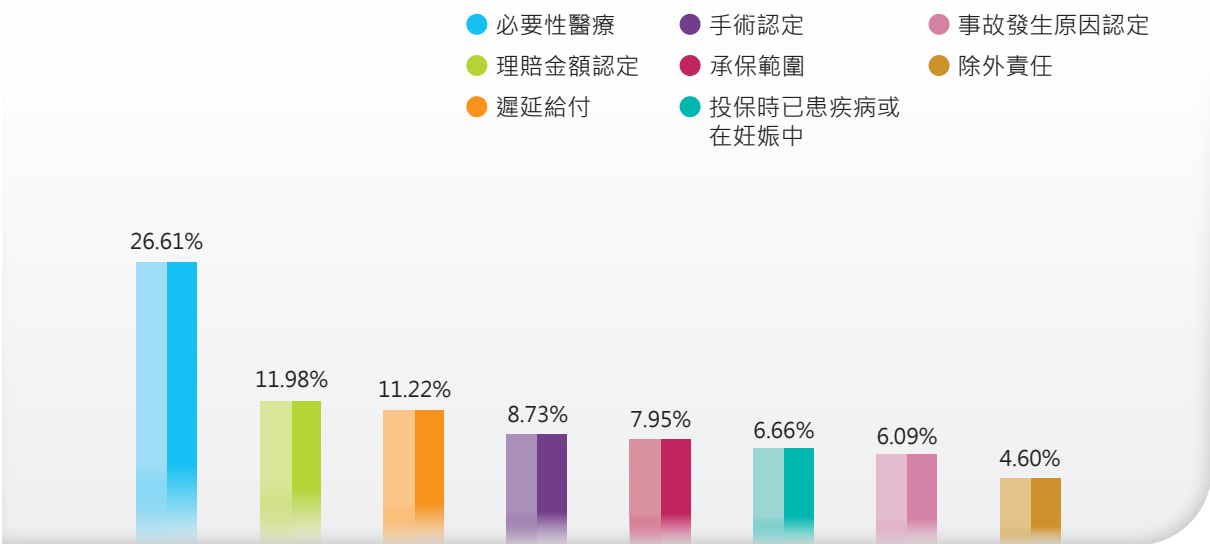
#### 101 年至 114 年總受理案件



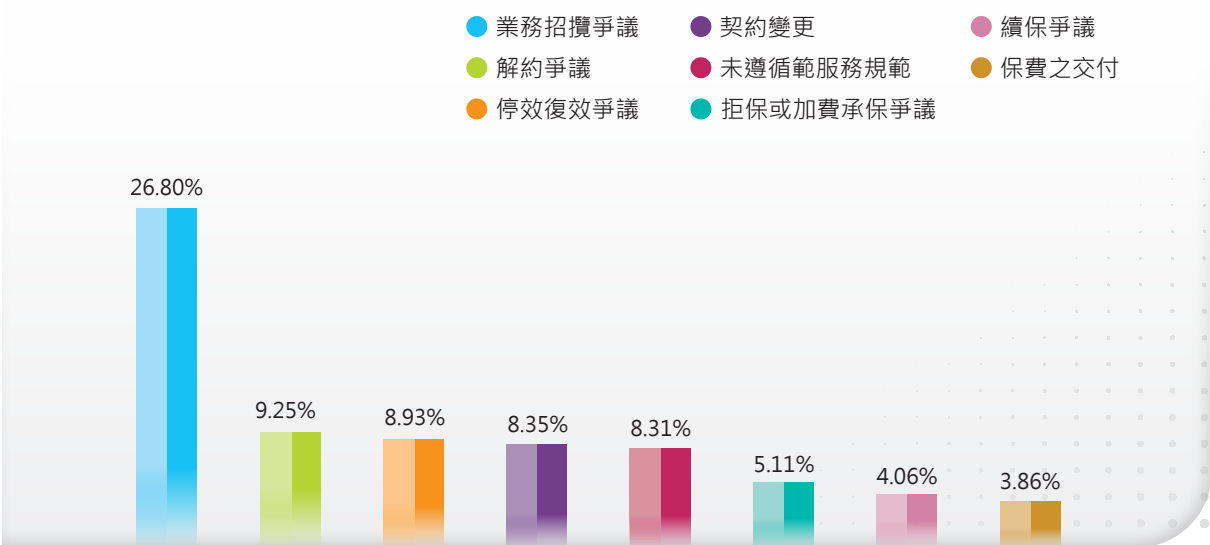
備註：以上為 115 年 4 月 20 日自數位儀表板統計之數據

## 二、114 年度各金融業別申訴暨評議主要爭議類型

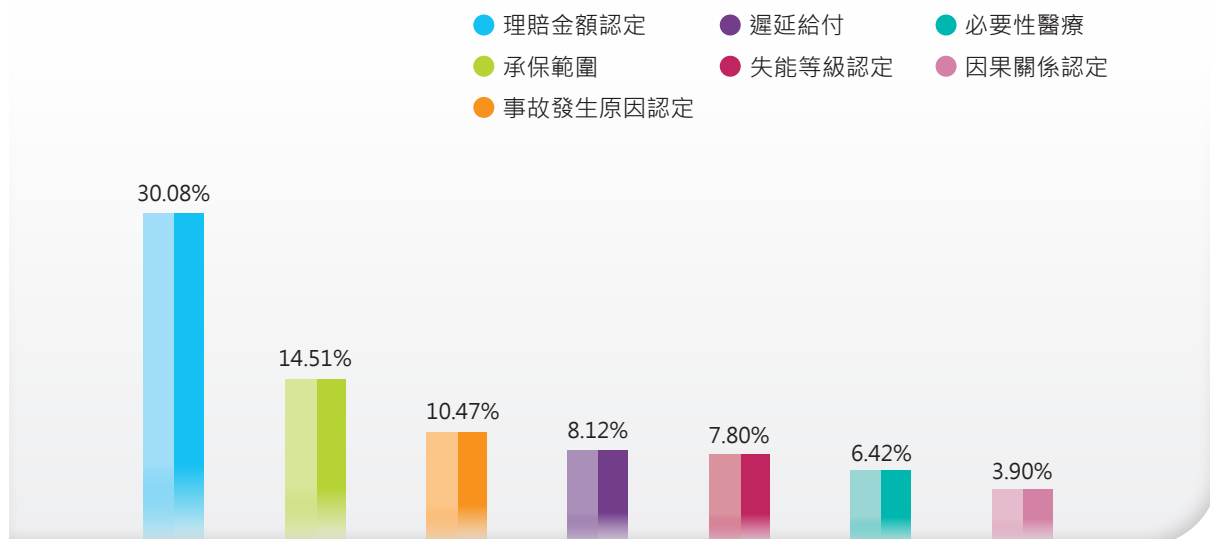
### 壽險業 - 理賠類



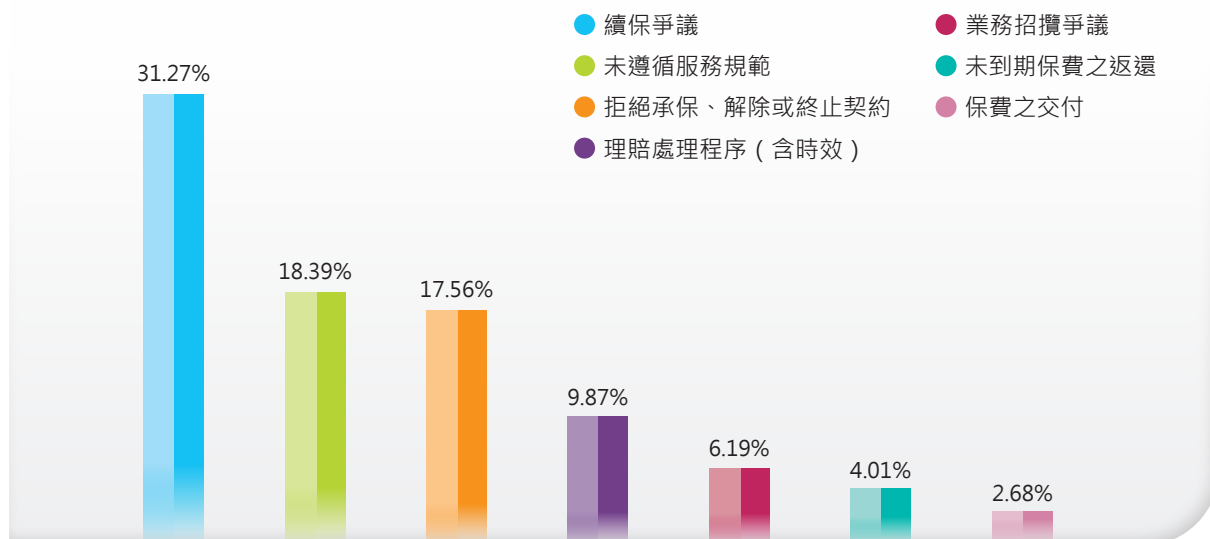
### 壽險業 - 非理賠類



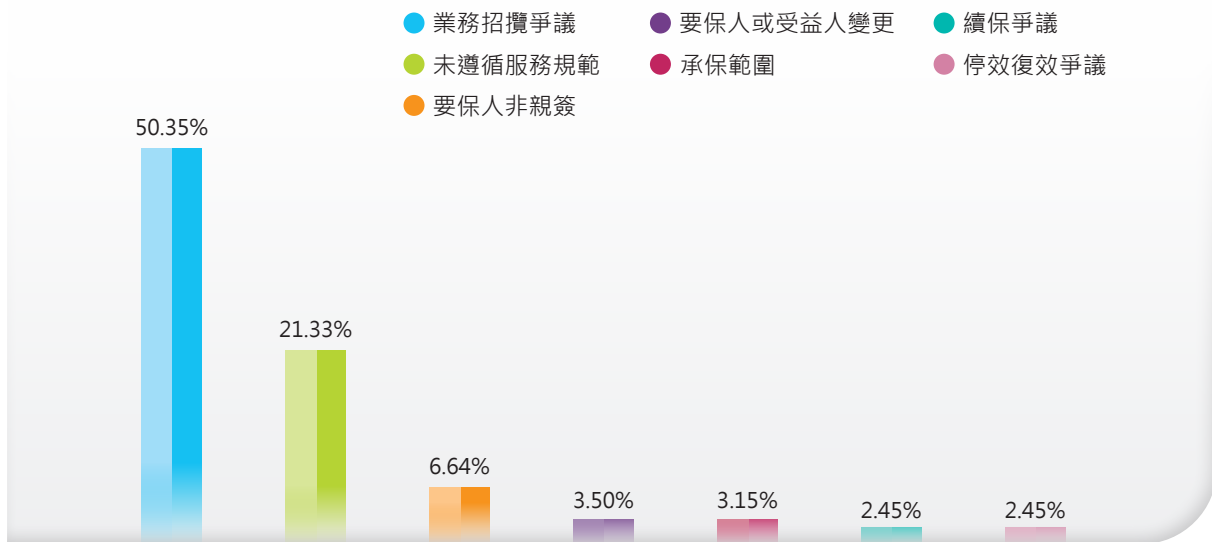
## 產險業 - 理賠類



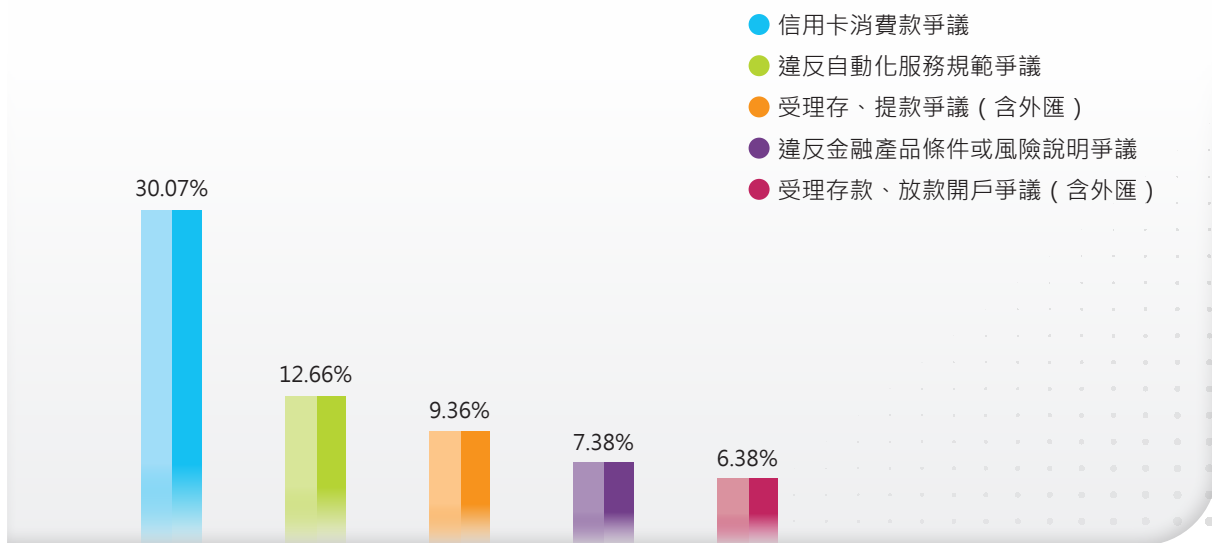
## 產險業 - 非理賠類



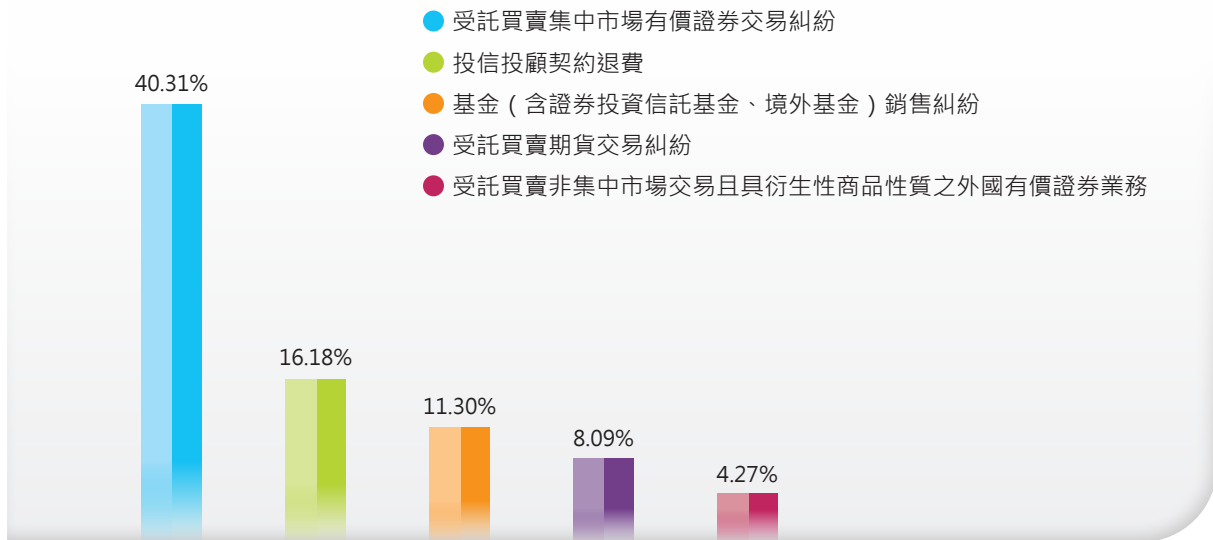
### 保險輔助人



### 銀行業

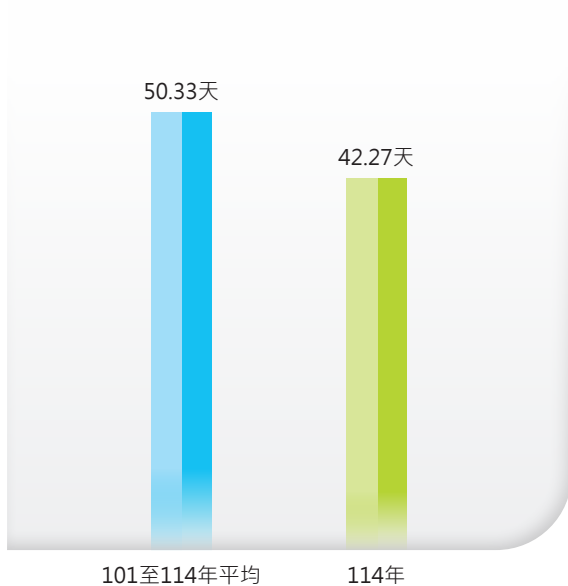


## 證券期貨業

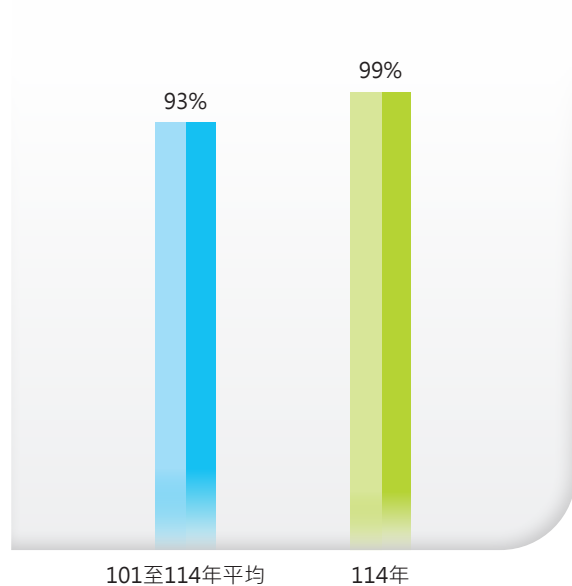


114 年之評議案件平均結案天數為 42.27 天，低於 101 年至 114 年之平均結案天數 50.33 天。而 114 年評議案件於 3 個月內結案之比率為 99% (含 113 年度未結遞延案件)，高於 101 年至 114 年之平均比例 93%。

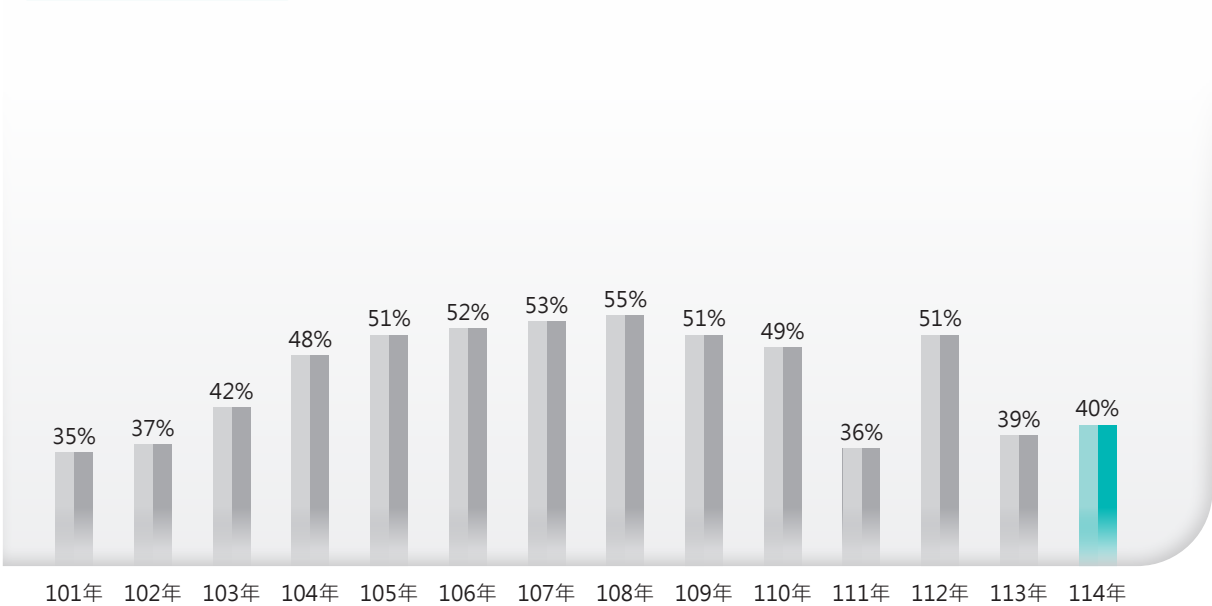
## 評議案件平均結案天數



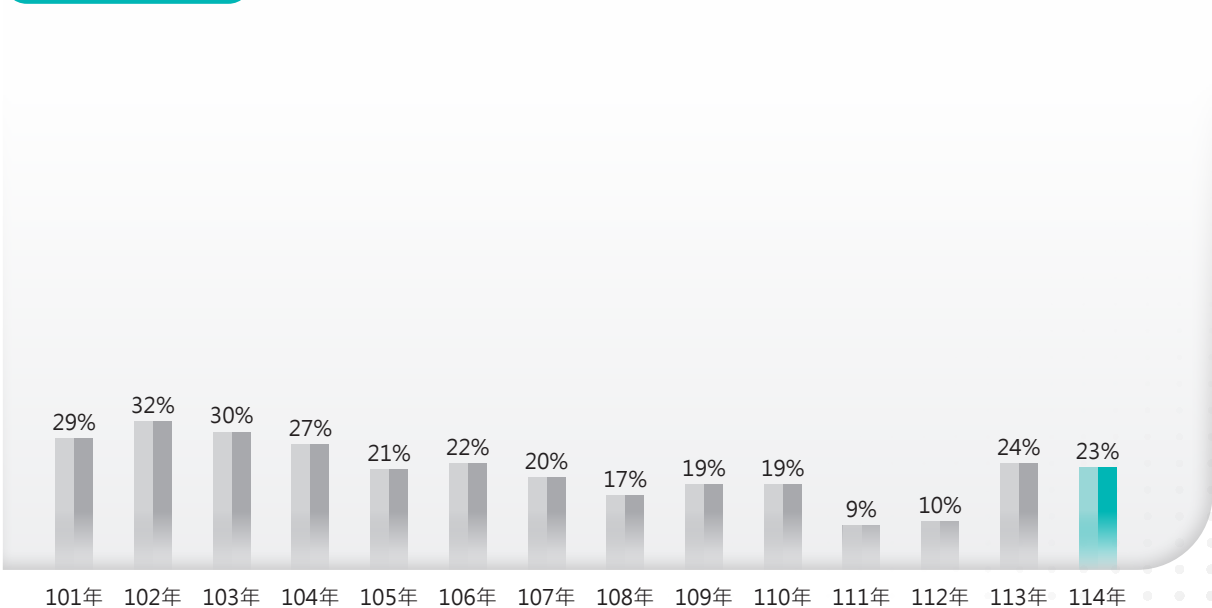
## 評議案件 3 個月內結案比例



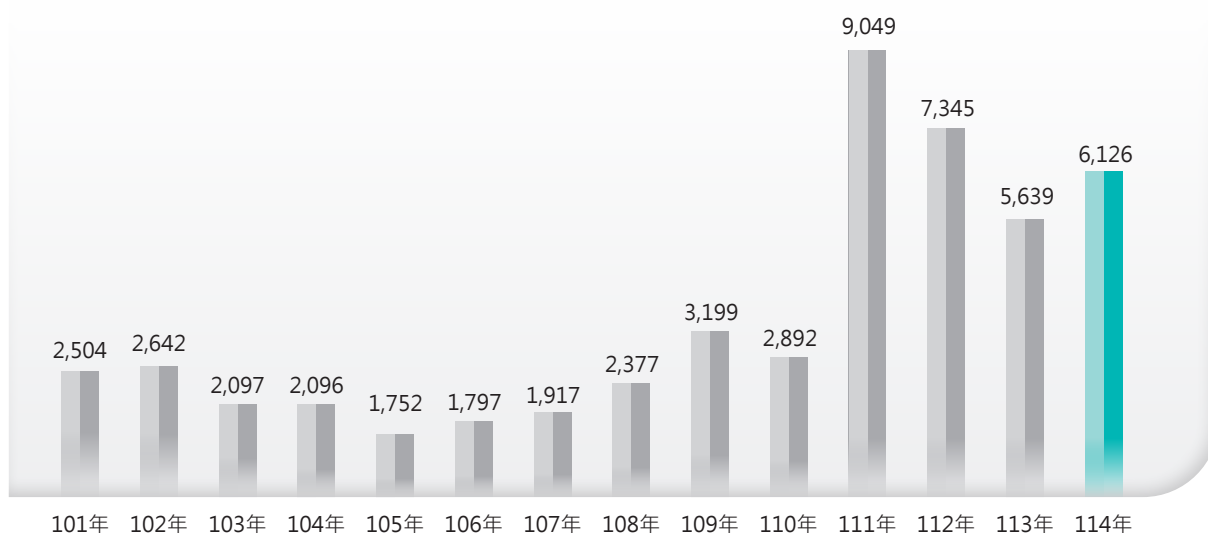
### 申訴案件紛爭解決率



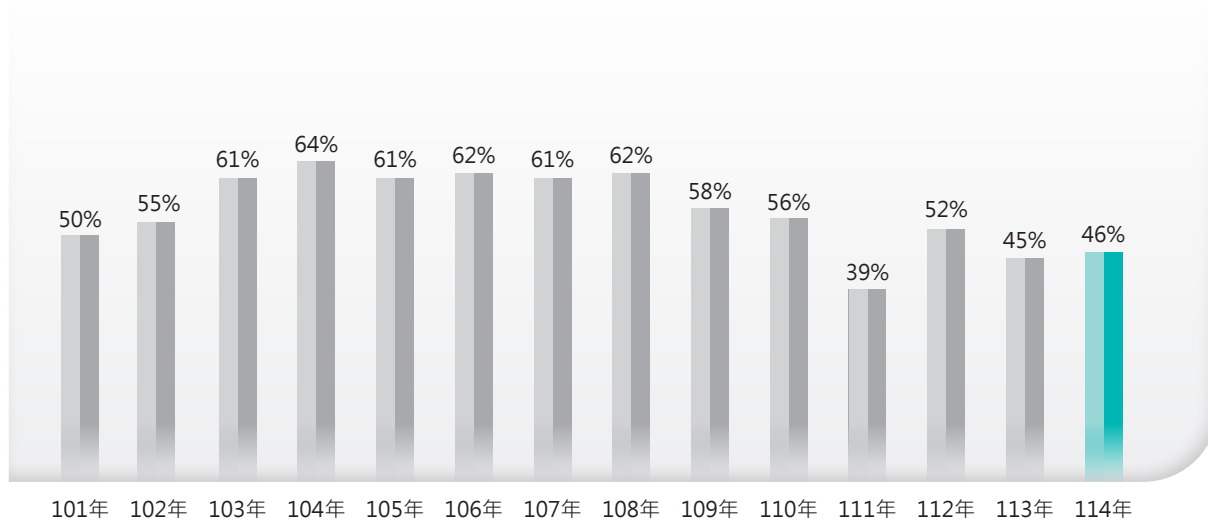
### 續行申請評議率



## 評議案件受理件數



## 本中心紛爭解決率



本中心自 107 年 4 月起整合金融諮詢服務系統，輔導金融消費者尋求適當管道進行諮詢及解決爭議，致本中心近年收受處理之爭議案件有增加趨勢。整體而言，114 年度本中心處理金融消費爭議案件申訴案件及評議案件之紛爭解決率<sup>1</sup>為 46%，紛爭解決率累計維持 50% 以上，有效解決金融消費爭議，維護金融消費者權益。

## 金融消費者滿意度調查結果（諮詢、申訴及評議）

本中心自 101 年 1 月 2 日成立以來，為瞭解本中心所提供之服務是否符合申請人之需求，並分析申請人對於本中心之滿意度，爰針對諮詢服務、申訴案件及評議案件，分別進行抽樣電訪或問卷調查，俾做為本中心改善方向及提昇良好服務品質之參考。

### 114 年度諮詢服務提供滿意度

有關滿意度問卷調查評議中心提供之諮詢服務，總計發出 1,723 份，回收率為 54.36%，滿意度為 97.07%

諮詢服務整體滿意度

97%

1. 本中心紛爭解決率 = (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 年度申訴案件滿意度

本中心就已結案之申訴案件，依紛爭解決結果區分紛爭已解決、紛爭未解決二群組，對申請人以問卷調查方式進行滿意度調查。就 114 年度而言，整體受訪者就申訴案件服務滿意度感到滿意或非常滿意者為 93%。



申訴服務整體滿意度

93%

## 114 年度評議案件滿意度

而就評議案件之滿意度調查，本中心為提升服務品質，自 103 年 4 月份起，針對已結案之評議案件均逐案寄送「服務滿意度調查表」；就 114 年度而言，申請人就評議案件服務滿意度感到滿意或非常滿意者為 85%。



評議服務整體滿意度

85%

## 教育宣導

主要辦理對金融服務業及金融消費者的教育宣導、提供消費者諮詢服務，並辦理國際金融消費爭議處理組織的合作及交流相關事項。一方面辦理宣導活動及講座向消費者宣導，建立民眾正確的金融知識、金融消費及樂齡經濟安全觀念，以提升金融素養、金融消費權益保護、金融（財務）剝削及詐騙防範意識，同時也辦理研討會及課程對金融服務業宣導，以爭議案例及裁罰案件為素材進行交流，讓金融服務業在擬定或修正業務方向時，有所依循，以提升金融消費者保護及相關法規之認知及遵循；為落實金融服務業公平待客，亦開辦金融服務業公平待客原則相關課程，並製作數位課程；此外，亦辦理網路宣導活動，並透過多元媒體推廣及宣導相關金融知識與防範詐騙觀念；另一方面，強化對外溝通協調，積極與各機關團體合作及交流，運用不同宣傳管道，結合公、私部門相關組織資源的方式進行宣導。

在國際合作方面，本中心於 2012 年加入國際金融服務評議機構組織 (INFO) 成為正會員、於 2014 年加入國際金融教育組織 (INFE) 成為一般會員。本中心每年積極參與國際金融服務評議機構組織及國際金融教育組織舉辦之會議，藉由參與會議之機會與其他國家進行經驗分享與交流，提升我國保護金融消費者之形象與國際能見度。本中心並於官方網站設有國際專區，就歷年參與國際會議、赴國外機構參訪之心得，簡要摘要相關報告內容，供社會各界參閱。



## 一、114 年度媒體廣宣及數位宣導執行情形

本中心持續透過多元媒體管道進行宣導，以增加宣導廣度。



### ● 電視媒體

於各大電視台及地區電視公用頻道辦理公益廣告託播辦理公益廣告託播

### ● 網路媒體

於 GDN 多媒體聯播網、新聞網、理財及生活資訊網等露出宣導圖文、資訊及活動訊息

### ● 社群媒體

於 FB 及 IG 露出宣導圖文、資訊及活動訊息，並舉辦宣導活動

### ● 影音媒體

於 YouTube 露出及推廣宣導動畫

### ● 家外媒體

於中南與東部火車，以及中南部捷運站露出宣導資訊及動畫短片

### ● 平面媒體

於報紙媒體露出宣導圖文、資訊及活動訊息

### ● 廣播媒體

於收聽範圍涵蓋北、中、南、東及離島地區之廣播電臺播放宣導廣告



網路社群活動



網路社群活動

## 二、114 年度教育宣導活動辦理情形

本中心辦理宣導講座、課程及研討會等共計 161 場，參與人數 11,183 人。

對象	類別	場次	人數
金融消費者	校園宣導講座	23	2,685
	樂齡大學及樂齡學習中心宣導講座	24	1,089
	原住民及新住民宣導講座	14	373
	政府相關單位宣導講座	37	2,438
	調解委員研習講座	6	733
	社區及社福團體宣導講座	36	1,719
	全國消費者保護官金融消費爭議案例研討會	1	59
小計		141	9,096
金融服務業	金融消費爭議案例研討會	8	1,074
	公平待客相關課程	8	621
	主管機關裁罰案件系列課程	4	392
小計		20	2,087
總計		161	11,183

本中心 114 年除針對民眾辦理宣導講座，宣導正確金融消費及樂齡理財觀念與防範詐騙外，亦以年輕及網路族群為對象辦理網路宣導活動，透過闖關方式宣導收支管理要做好及金融消費要理性等基礎理財及金融消費觀念，同時提醒投資理財應充分瞭解商品、評估風險及可能損失、注意適合度及合法交易，宣導活動透過各媒體管道推廣，總參與人數逾 1.2 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與借貸觀念，活動總參加人數逾 1.5 萬人。

金融服務業宣導部分，以評議案例為素材製作數位課程，協助提昇金融服務業之遵法意識，並落實保護金融消費者權益，114 年觀看人數逾 4.9 萬人次；另為提醒民眾投資理財應評估自身財力與適合度，且理性觀看投資理財廣告，避免購買非自己承受度的金融商品，114 年製作「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」等宣導動畫影片，並配製國語版、台語版與手語版，供不同族群觀看，影音平台之觀看次數逾 16 萬次，亦於宣導講座及捷運車站播放宣導。



# 未來展望

## 一、強化訴訟外解決金融消費爭議功能

- (一) 本中心作為訴訟外紛爭解決機制重要管道之一，成立至今已超過 14 年，累計處理逾 15 萬 9 千件申訴案件及受理逾 5 萬件評議案件，隨著評議決定去識別化公開查詢功能的上線及受疫情影響之防疫保單，民眾及業者均能在網路上查詢爭議類型及本中心評議委員會之決議，尤其業者在類似個案上在申訴階段即能評估爭議的後續走向，同時本中心持續強化在前階段解決金融消費爭議，強化電話調處，增強當事人對調處程序之信任；加強本中心對金融消費者之服務機能。
- (二) 本中心自 108 年起與司法機關合作，轉介爭訟案件進行評議程序，臺灣臺北地方法院對於兩造當事人於審判中合意停止訴訟，移送本中心進行評議程序，俾減輕司法機關審判之負擔，並能透過本中心專業、迅速處理金融消費爭議。期盼未來能與更多地方法院合作，發揮疏減訟源之功能。
- (三) 除一般銀行、保險、證券類之金融消費爭議外，本中心亦依法處理高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險、農業保險與金融科技發展與創新實驗之民事爭議案件，提升本中心訴訟外爭議處理機構之機制。



(四) 本中心秉持一貫服務熱忱，為減少民眾臨櫃洽辦或出門郵寄之風險，於疫情期間開辦「線上評議申請」，提供有申請評議需求可於線上提出評議申請管道，以增進申請人對申請評議之認識與了解，並透過線上評議申請，幫助其瞭解評議申請之流程。

## 二、運用多元管道宣導，強化正確金融消費觀念及詐騙防範

本中心持續辦理金融教育宣導活動及講座，除以爭議類型及金融消費時事為素材向民眾宣導，提醒金融消費相關注意事項，亦積極透過多元媒體管道宣導，期培力民眾金融素養，建立正確金融消費及理財觀念，並強化自我權益保護及責任意識；另為防範樂齡長者遭受金融（財務）剝削，將樂齡長者列為重點宣導對象，建立其謹慎理財觀念，並提高防範金融（財務）剝削及詐騙意識；亦積極針對財務脆弱族群，例如原住民、新住民等辦理宣導講座；另因投資詐騙頻傳，亦於宣導講座運用相關時事宣導，提醒民眾注意防範。鑑於現今民眾高度使用網路，將持續透過網路媒介向民眾宣導，另為顧及較無使用網路之族群，亦輔以傳統媒體、廣播媒體及家外媒體等管道宣導金融知識與觀念。此外，將持續向金融服務業分享常見及新型態之爭議案例，以及辦理公平待客相關課程，強化金融從業人員之認知及遵法意識。



### 三、擴大服務金融消費者，提供單一服務窗口及定點諮詢管道

本中心已整合主管機關金融服務專線，成立單一窗口提供金融消費者諮詢、申訴服務，並視本中心人力情形，適時擴展定點諮詢服務地點，期望在未來能服務更多金融消費者，並提供便捷有效之申訴及諮詢管道。

### 四、加強國際交流並培育專業人才

因應金融市場迅速變化，各國為解決金融消費爭議而有不同措施及教育宣導方式，為有效與國際接軌，強化與國際組織間之關係，提升我國金融消費相關政策之綜效，本中心將積極參與 INFO、INFE 等國際組織舉辦之研討會或活動，吸取國際金融新知，促進專業交流與拓展國際合作。又隨著金融商品推陳出新，金融科技創新實驗蓬勃發展，為協助同仁熟悉金融商品與法規，本中心將與時俱進不斷培育及發展人才與持續提供學習環境能量，讓員工與本中心攜手向前邁進。

### 五、運用公益託播，發揮宣導效益

除持續辦理宣導活動及講座外，亦積極與各縣市政府、調解委員或相關單位合作，運用協作力量及公益資源，擴大宣導對象與範圍。公益廣告係以發揮關懷社會與服務全體國民為主要目的，為提升民眾對金融消費權益保護及樂齡經濟安全之重視，並發揮宣導效益，將積極辦理電視媒體或廣播媒體之公益廣告託播，藉由媒體傳播迅速及範圍廣泛之特性，擴大宣導範圍，宣導金融知識、正確理財觀念及詐騙防範。

### 六、購置自有辦公房舍長久營運

本中心設立迄今已邁入第 15 年，自設立以來即持續運用多元宣導管道進行金融教育宣導，除不斷提升民眾對於金融消費權益之重視外，亦同時增進金融消費者對本中心及金融消費爭議處理機制之認識，以致本中心近年來收受之金融消費爭議案件逐年提升；另亦配合政策擴大本中心處理之金融消費爭議類型，已逐步深化本中心在金融消費者權益保障機制的角色。為謀本中心之長遠發展，並有利於民眾在往後能至固定場所洽辦業務或遞送資料，本中心長期規劃在雙北交通便利地區尋求購置自有辦公房舍，期能於合適地點設置自有辦公室永續營運。

財團法人金融消費評議中心  
資產負債表

民國 114 年及 113 年 12 月 31 日

單位：新台幣元

資 產	114 年 12 月 31 日		113 年 12 月 31 日	
	金 額	%	金 額	%
<b>流動資產</b>				
現金及約當現金	\$ 552,396,007	44	\$ 765,233,905	62
按攤銷後成本衡量之金融資產 - 流動	199,872,790	16	379,885,533	31
應收帳款淨額	93,717	-	82,800	-
其他應收款	11,871,664	1	21,193,012	2
預付款項	5,956,187	-	5,599,537	-
流動資產總計	<u>770,190,365</u>	<u>61</u>	<u>1,171,994,787</u>	<u>95</u>
<b>非流動資產</b>				
按攤銷後成本衡量之金融資產 - 非流動	451,166,627	36	30,448,879	3
不動產、廠房及設備	6,135,414	1	3,573,624	-
無形資產	16,215,165	1	14,621,771	1
受限制資產	17,045,862	1	14,841,592	1
存出保證金	3,341,495	-	3,341,495	-
非流動資產總計	<u>493,904,563</u>	<u>39</u>	<u>66,827,361</u>	<u>5</u>
<b>資 產 總 計</b>	<u>\$1,264,094,928</u>	<u>100</u>	<u>\$1,238,822,148</u>	<u>100</u>
<b>負債及基金淨值</b>				
<b>流動負債</b>				
應付所得稅	\$ 28,959	-	\$ -	-
其他應付款	\$ 27,935,889	2	\$ 25,439,491	2
其他流動負債	7,227	-	11,550	-
流動負債總計	<u>27,972,075</u>	<u>2</u>	<u>25,451,041</u>	<u>2</u>
<b>非流動負債</b>				
淨確定福利負債	69,272,552	6	61,218,194	5
存入保證金	1,637,270	-	1,908,117	-
非流動負債總計	<u>70,909,822</u>	<u>6</u>	<u>63,126,311</u>	<u>5</u>
負債總計	<u>98,881,897</u>	<u>8</u>	<u>88,577,352</u>	<u>7</u>
<b>基金淨值</b>				
基金	1,000,000,000	79	1,000,000,000	81
累積餘絀	165,213,031	13	150,244,796	12
基金淨值總計	<u>1,165,213,031</u>	<u>92</u>	<u>1,150,244,796</u>	<u>93</u>
<b>負債及基金淨值總計</b>	<u>\$1,264,094,928</u>	<u>100</u>	<u>\$1,238,822,148</u>	<u>100</u>

## 財團法人金融消費評議中心

## 收支餘絀表

民國 114 年及 113 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

單位：新台幣元

	114 年度		113 年度	
	金 額	%	金 額	%
業務收入				
年費收入	\$ 122,537,517	62	\$ 110,615,737	62
服務收入	73,393,000	37	66,275,013	37
其他服務費收入	<u>677,721</u>	<u>1</u>	<u>1,148,963</u>	<u>1</u>
業務收入合計	<u>196,608,238</u>	<u>100</u>	<u>178,039,713</u>	<u>100</u>
業務費用	( 201,684,128 )	( 102 )	( 188,628,007 )	( 106 )
業務外收益及費損				
利息收入	19,745,805	10	18,428,413	10
其他業務外收入	<u>327,279</u>	<u>1</u>	<u>699,029</u>	<u>1</u>
業務外收益及費損合計	<u>20,073,084</u>	<u>10</u>	<u>19,127,442</u>	<u>11</u>
本期稅前結餘	14,997,194	8	8,539,148	5
所得稅費用	( 28,959 )	-	-	-
本期稅後結餘	<u>\$ 14,968,235</u>	<u>8</u>	<u>\$ 8,539,148</u>	<u>5</u>

以上財務報表業經勤業眾信聯合會計師事務所完成財務簽證，並經本中心第 5 屆第 31 次董事及監察人會議通過。

# 2025

財團  
法人 **金融消費評議中心**

中華民國 114 年年報

出版機關：財團法人金融消費評議中心

地 址：10041 台北市忠孝西路一段 4 號 17 樓（崇聖大樓）

電 話：02-2316-1288

網 址：[www.foi.org.tw](http://www.foi.org.tw)

設計製作：唐潮文創設計事業有限公司

地 址：11051 台北市信義區基隆路一段 432 號 6 樓

電 話：02-2345-5882

網 址：[www.tcdc.com.tw](http://www.tcdc.com.tw)

本年報電子版暨英文版年報（僅發行電子版）

同時登載於評議中心官方網站。



# FOI



財團法人金融消費評議中心  
Financial Ombudsman Institution

地址：10041台北市忠孝西路一段四號17樓（崇聖大樓）

電話：02-2316-1288 傳真：02-2316-1299

網址：[www.foi.org.tw](http://www.foi.org.tw)



金融消費爭議免費服務專線  
0800-789-885

本年報之智慧財產權利屬於本中心所有

