

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 115 年第 2 季底合計受理 120,839 件申訴及 33,743 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	112 Q4
申訴	2,141	2,249	2,246	2,223	2,246	9,516	22,720	17,806	9,423	4,558	4,122	3,664
評議	690	693	699	745	616	912	3,482	3,904	2,521	1,935	1,469	1,329

件數	113 Q1	113 Q2	113 Q3	113 Q4	114 Q1	114 Q2	114 Q3	114 Q4	115 Q1	115 Q2	合計
申訴	3,270	3,562	3,757	3,615	3,295	3,680	4,068	4,176	3,870	4,632	120,839
評議	1,231	1,356	1,434	1,432	1,679	1,460	1,527	1,460	1,465	1,704	33,743

圖 1. 申訴暨評議案件數折線圖

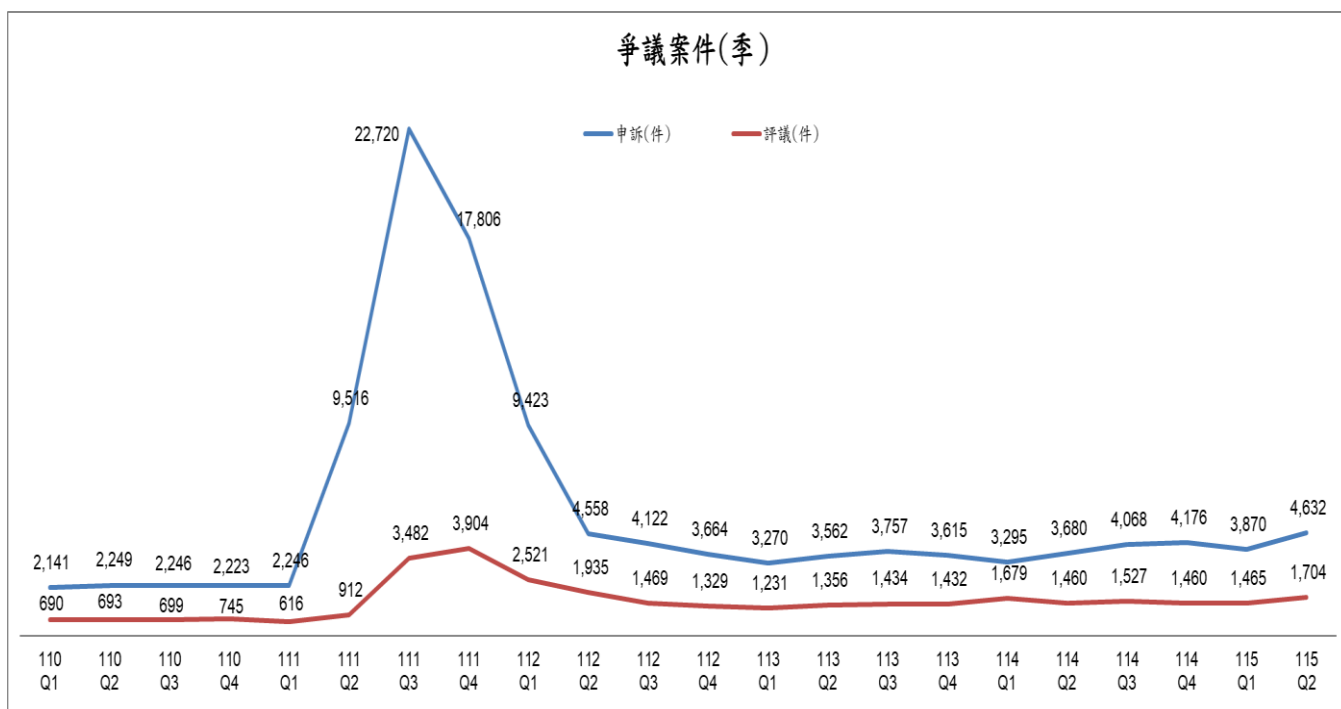
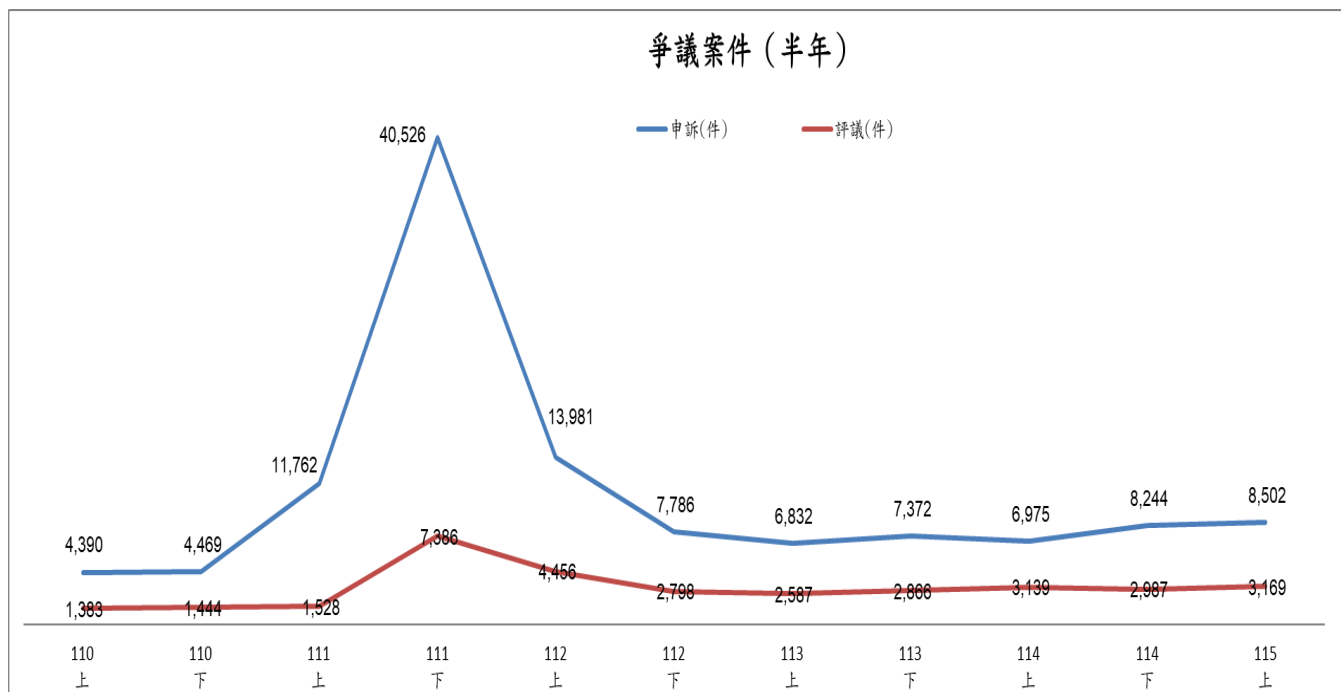


表 2. 申訴暨評議案件數統計(依半年計)

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	115 上 半年	合計
申訴	6,832	7,372	6,975	8,244	8,502	120,839
評議	2,587	2,866	3,139	2,987	3,169	33,743

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	112 Q4
銀	376	402	361	388	370	365	380	383	498	613	970	848
保	1,675	1,710	1,787	1,752	1,792	9,086	22,191	17,331	8,847	3,871	3,017	2,733
證期	82	129	91	77	79	61	135	86	72	67	127	74
電子支付	8	8	7	6	5	4	14	6	6	7	8	9
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	3,664

行業	113 Q1	113 Q2	113 Q3	113 Q4	114 Q1	114 Q2	114 Q3	114 Q4	115 Q1	115 Q2	合計
銀	783	768	715	694	923	867	1,221	1,380	1,125	1,314	15,744
保	2,386	2,663	2,847	2,781	2,251	2,632	2,699	2,631	2,508	2,621	101,811
證期	96	123	192	131	114	157	134	120	175	625	2,947
電子支付	5	8	3	9	7	24	14	29	20	12	219
其他	-	-	-	-	-	-	-	16	42	60	118
小計	3,270	3,562	3,757	3,615	3,295	3,680	4,068	4,176	3,870	4,632	120,839

圖 4. 申訴案件數折線圖(全部業別)

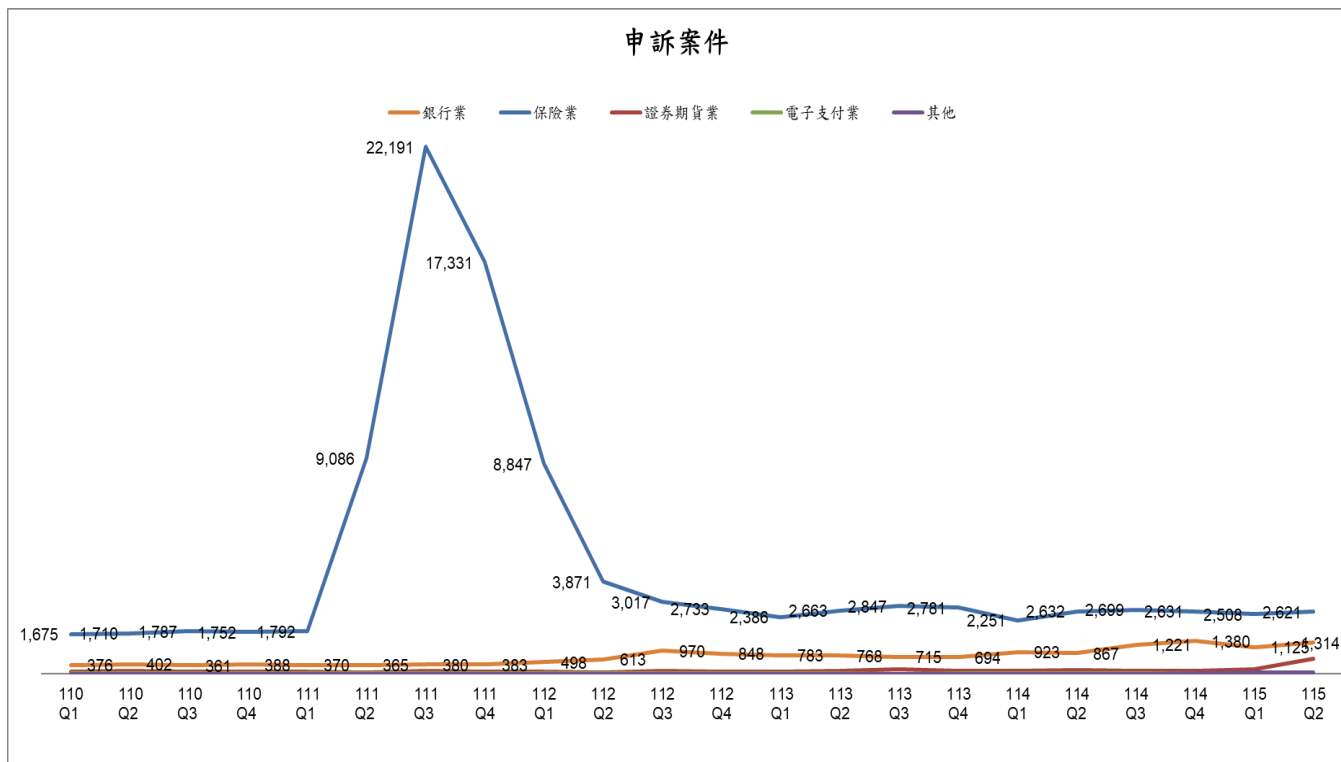
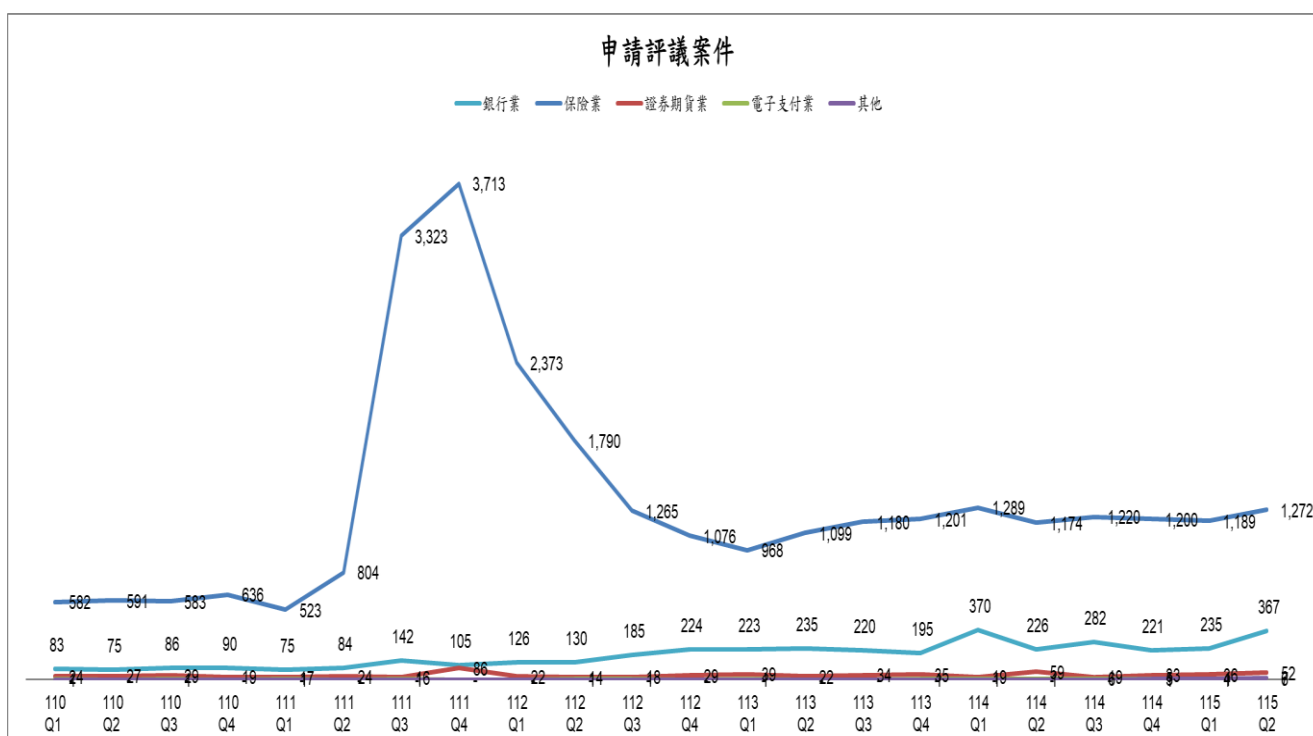


表 4. 申請評議案件數統計

行業	110 Q1	110 Q2	110 Q3	110 Q4	111 Q1	111 Q2	111 Q3	111 Q4	112 Q1	112 Q2	112 Q3	112 Q4
銀	83	75	86	90	75	84	142	105	126	130	185	224
保	582	591	583	636	523	804	3,323	3,713	2,373	1,790	1,265	1,076
證期	24	27	29	19	17	24	16	86	22	14	18	29
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	1,329

行業	113 Q1	113 Q2	113 Q3	113 Q4	114 Q1	114 Q2	114 Q3	114 Q4	115 Q1	115 Q2	合計
銀	223	235	220	195	370	226	282	221	235	367	3,979
保	968	1,099	1,180	1,201	1,289	1,174	1,220	1,200	1,189	1,272	29,051
證期	39	22	34	35	19	59	19	33	36	52	673
電子支付	1	-	-	1	1	1	6	5	4	6	31
其他	-	-	-	-	-	-	-	1	1	7	9
小計	1,231	1,356	1,434	1,432	1,679	1,460	1,527	1,460	1,465	1,704	33,743

圖 4. 評議案件數折線圖(全部業別)



115 年第 2 季爭議案件數變化

115 年第 2 季申訴案件數(4,632 件)比 115 年第 1 季件數(3,870 件) 增加 762 件,與去年(114 年)第 2 季申訴案件總數(3,680 件)相較,則是增加 952 件;115 年第 2 季申請評議案件數(1,704 件)則比 115 年第 1 季件數(1,465 件) 增加 239 件,與去年同期申請評議案件數(1,460 件)相比,則是增加 244 件。

115 年第 2 季壽險業申訴案件占總申訴案件數 38.32%,產險業占 17.23%,保險輔助人占 1.04%,銀行業占 28.37%,證券期貨業占 13.49%,電子支付業占 0.26%;其他占 1.29%;壽險業申請評議案件占總申請評議案件數 56.22%,產險業占 17.43%,保險輔助人占 1.00%,銀行業占 21.54%,證券期貨業占 3.05%,電子支付業占 0.35%;其他占 0.41%。

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	112年 第3季	112年 第4季
銀行業	376	402	361	388	370	365	380	383	498	613	970	848
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	1,581	1,552
產物保險業	512	528	602	579	646	7,735	20,737	15,806	7,405	2,423	1,392	1,116
保險輔助人	50	48	52	40	42	67	103	56	75	43	44	65
證券期貨業	82	129	91	77	79	61	135	86	72	67	127	74
電子支付業	8	8	7	6	5	4	14	6	6	7	8	9
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	4,122	3,664
銀行業	83	75	86	90	75	84	142	105	126	130	185	224
人壽保險業	426	436	416	447	372	475	568	521	607	623	608	670
產物保險業	146	138	141	175	142	304	2,718	3,134	1,733	1,149	642	383
保險輔助人	10	17	26	14	9	25	37	58	33	18	15	23
證券期貨業	24	27	29	19	17	24	16	86	22	14	18	29
電子支付業	1	-	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	1,469	1,329

行業別	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	115年 第1季	115年 第2季	合計
銀行業	783	768	715	694	923	867	1,221	1,380	1,125	1,314	15,744
人壽保險業	1,533	1,698	1,850	1,788	1,529	1,835	1,914	1,790	1,716	1,775	33,054
產物保險業	795	912	933	931	669	746	739	797	744	798	67,545
保險輔助人	58	53	64	62	53	51	46	44	48	48	1,212
證券期貨業	96	123	192	131	114	157	134	120	175	625	2,947
電子支付業	5	8	3	9	7	24	14	29	20	12	219
其他	-	-	-	-	-	-	-	16	42	60	118
申訴案件總計	3,270	3,562	3,757	3,615	3,295	3,680	4,068	4,176	3,870	4,632	120,839
銀行業	223	235	220	195	370	226	282	221	235	367	3,979
人壽保險業	638	769	814	824	977	896	932	928	920	958	14,825
產物保險業	311	311	347	368	291	256	267	244	260	297	13,757
保險輔助人	19	19	19	9	21	22	21	28	9	17	469
證券期貨業	39	22	34	35	19	59	19	33	36	52	673
電子支付業	1	-	-	1	1	1	6	5	4	6	31
其他	-	-	-	-	-	-	-	1	1	7	9
評議案件合計	1,231	1,356	1,434	1,432	1,679	1,460	1,527	1,460	1,465	1,704	33,743

圖 5. 銀行業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

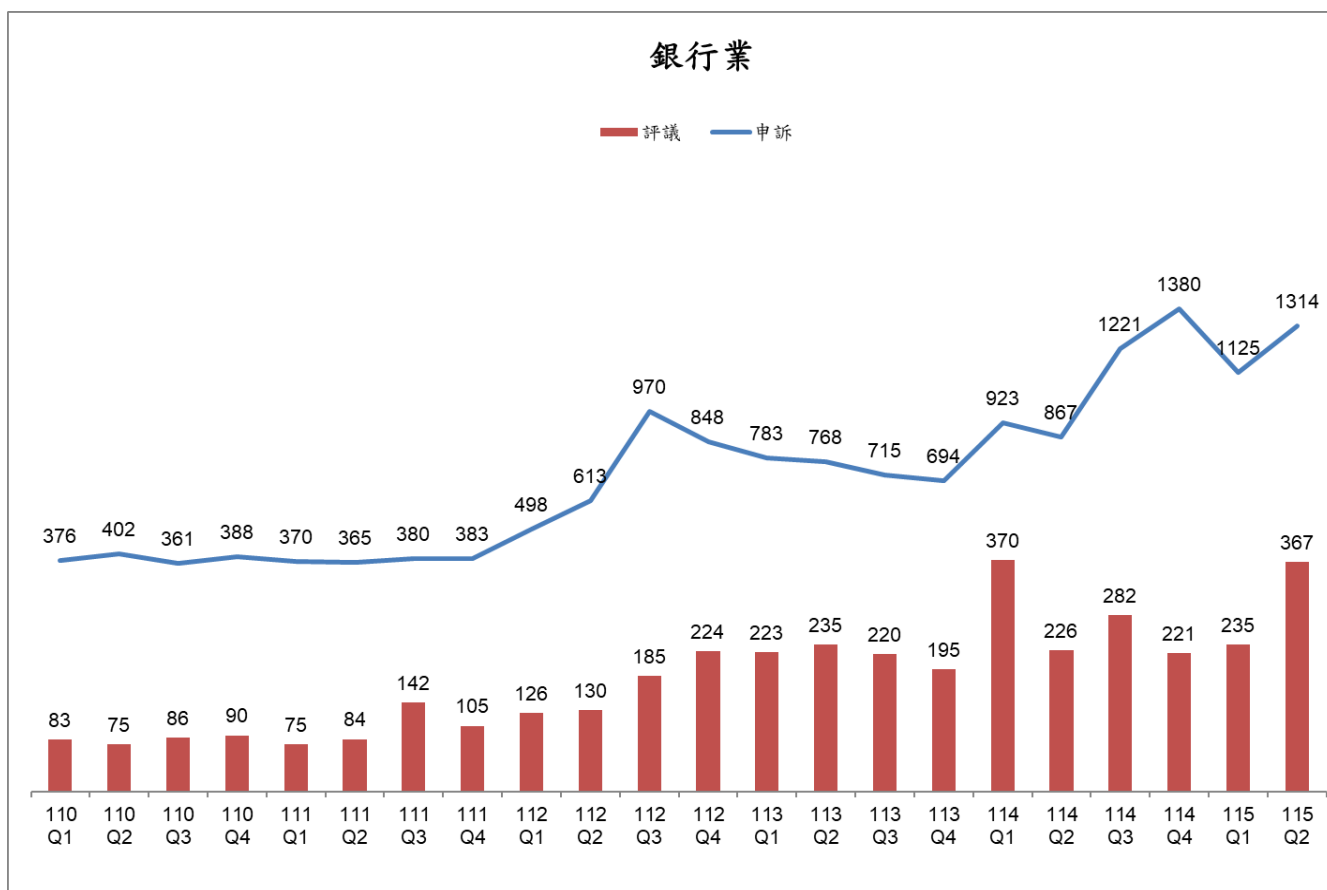


圖 6. 人壽保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

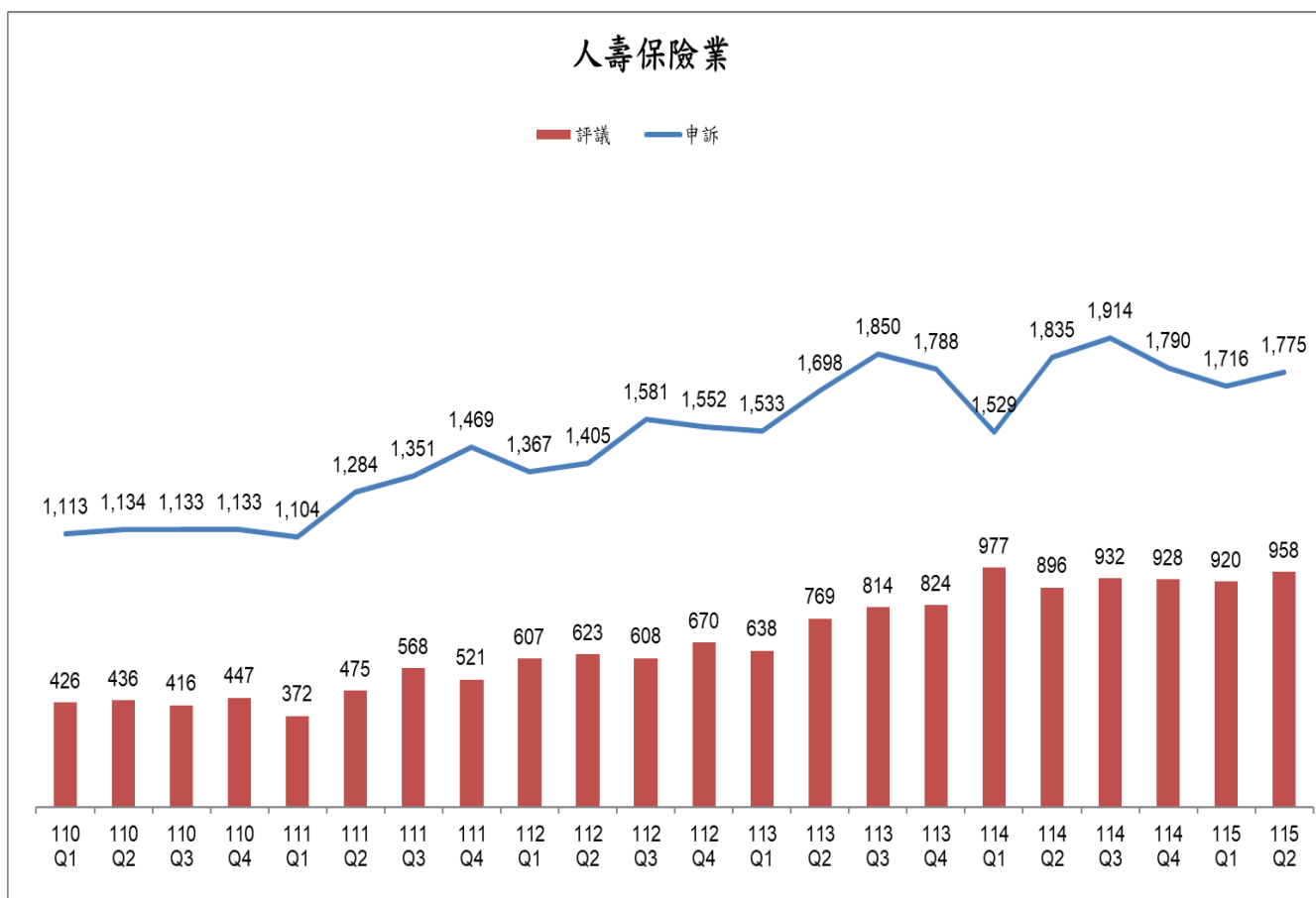


圖 7. 產物保險業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

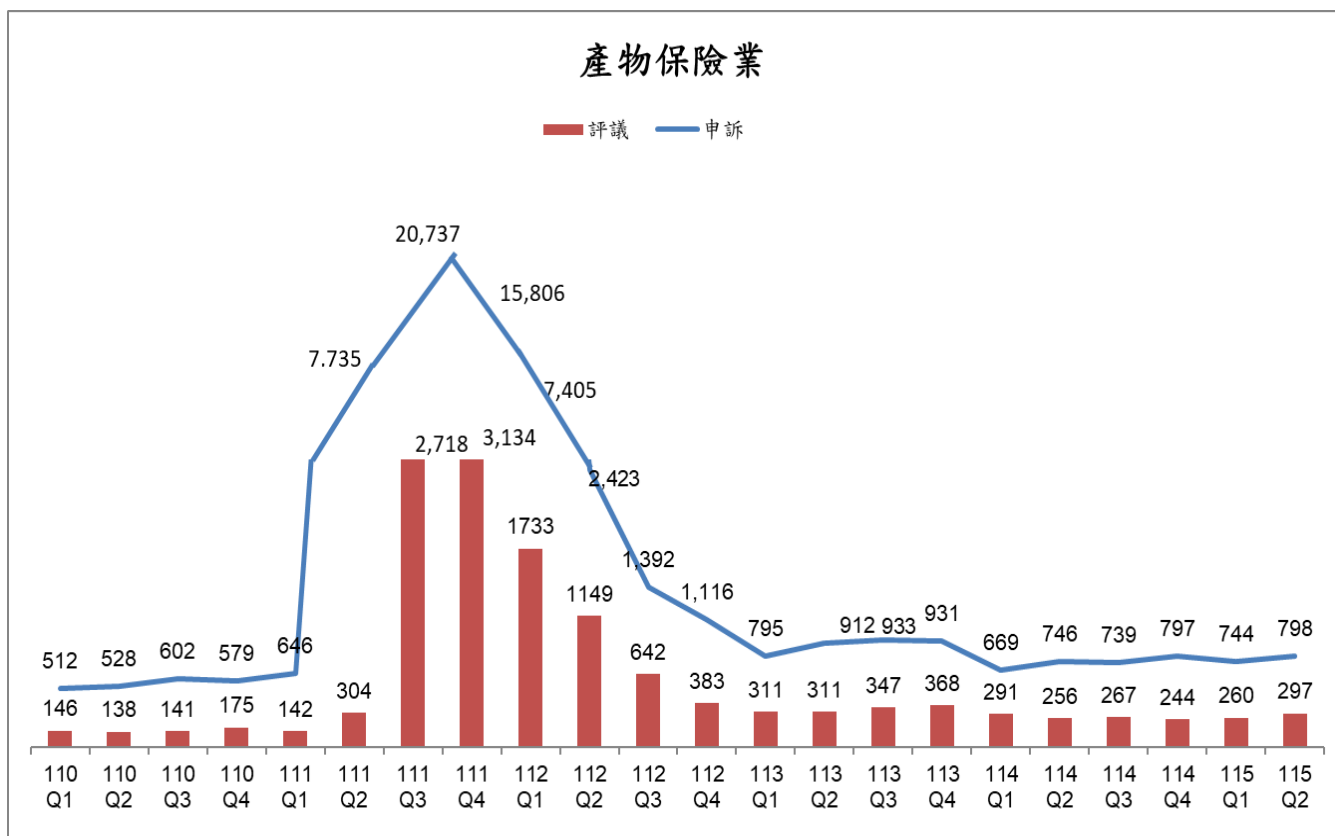


圖 8. 保險輔助人申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

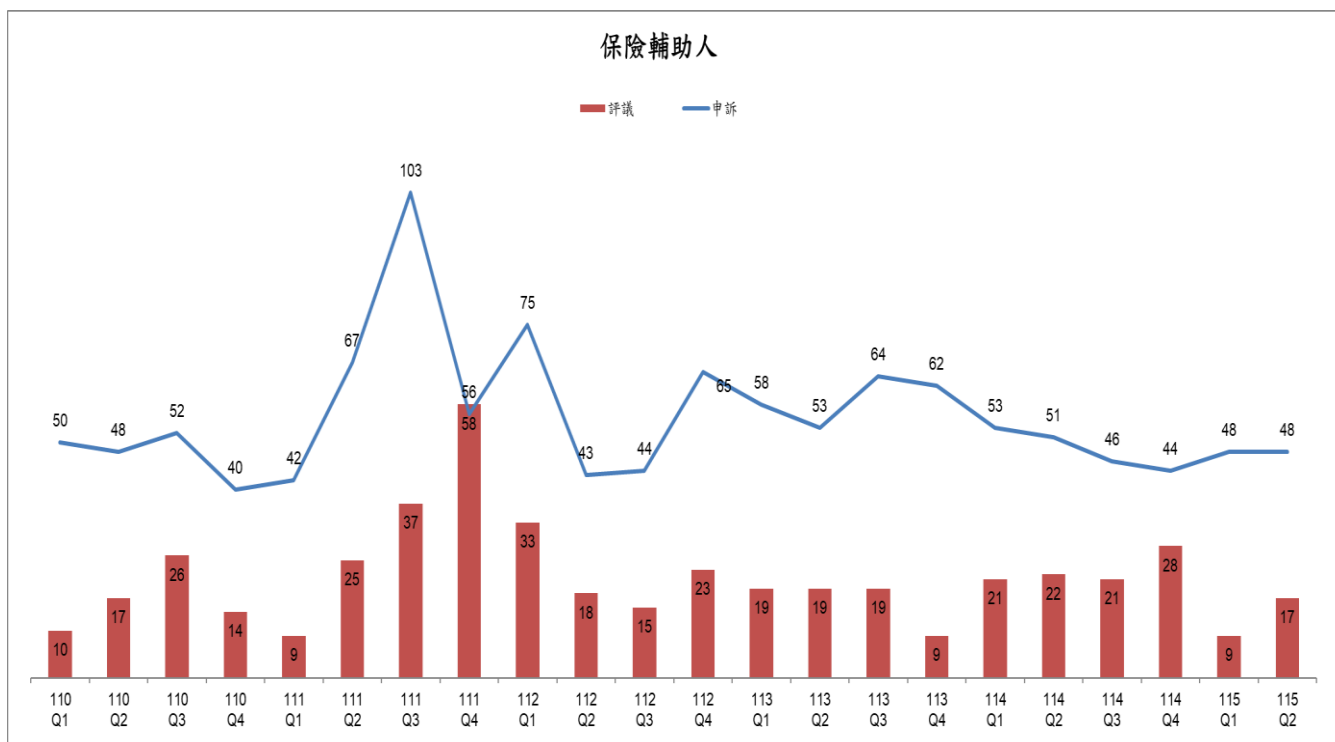


圖 9. 證券期貨業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)

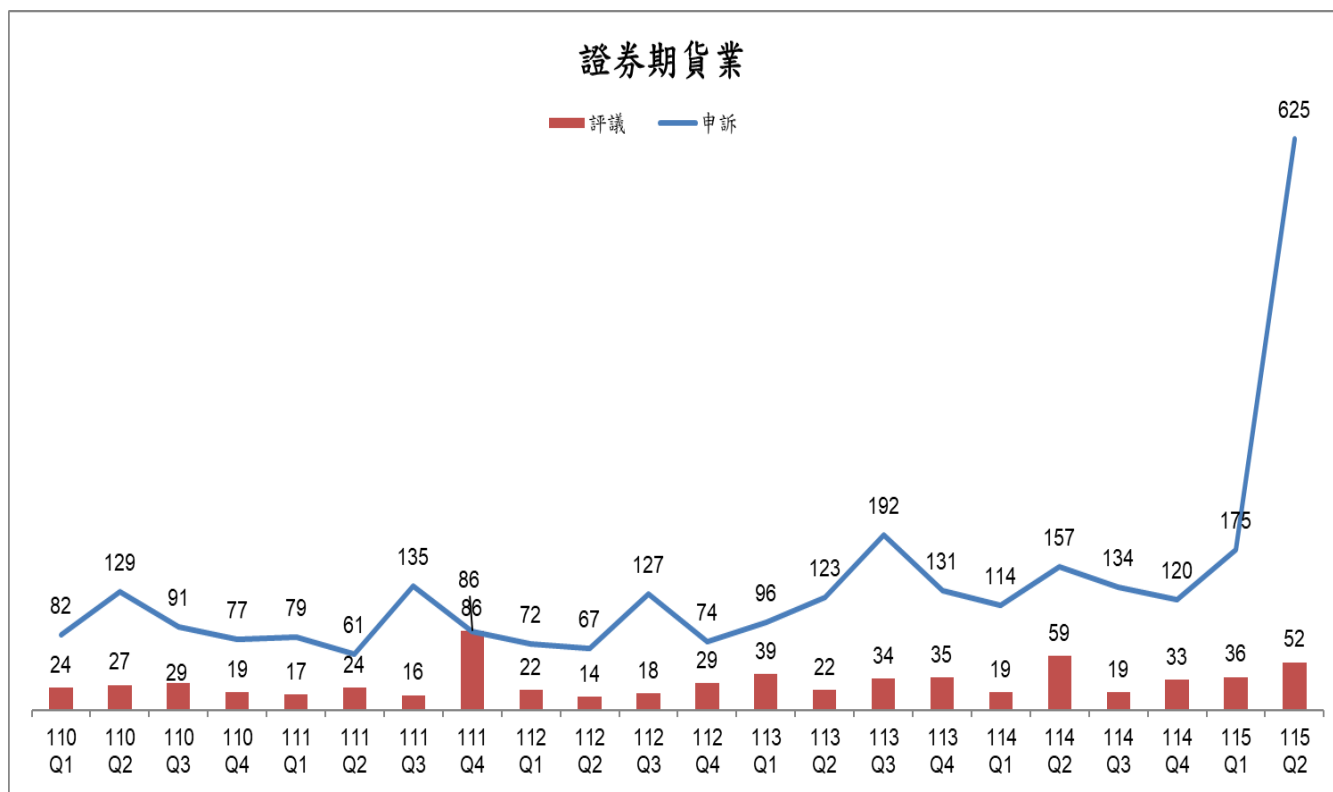
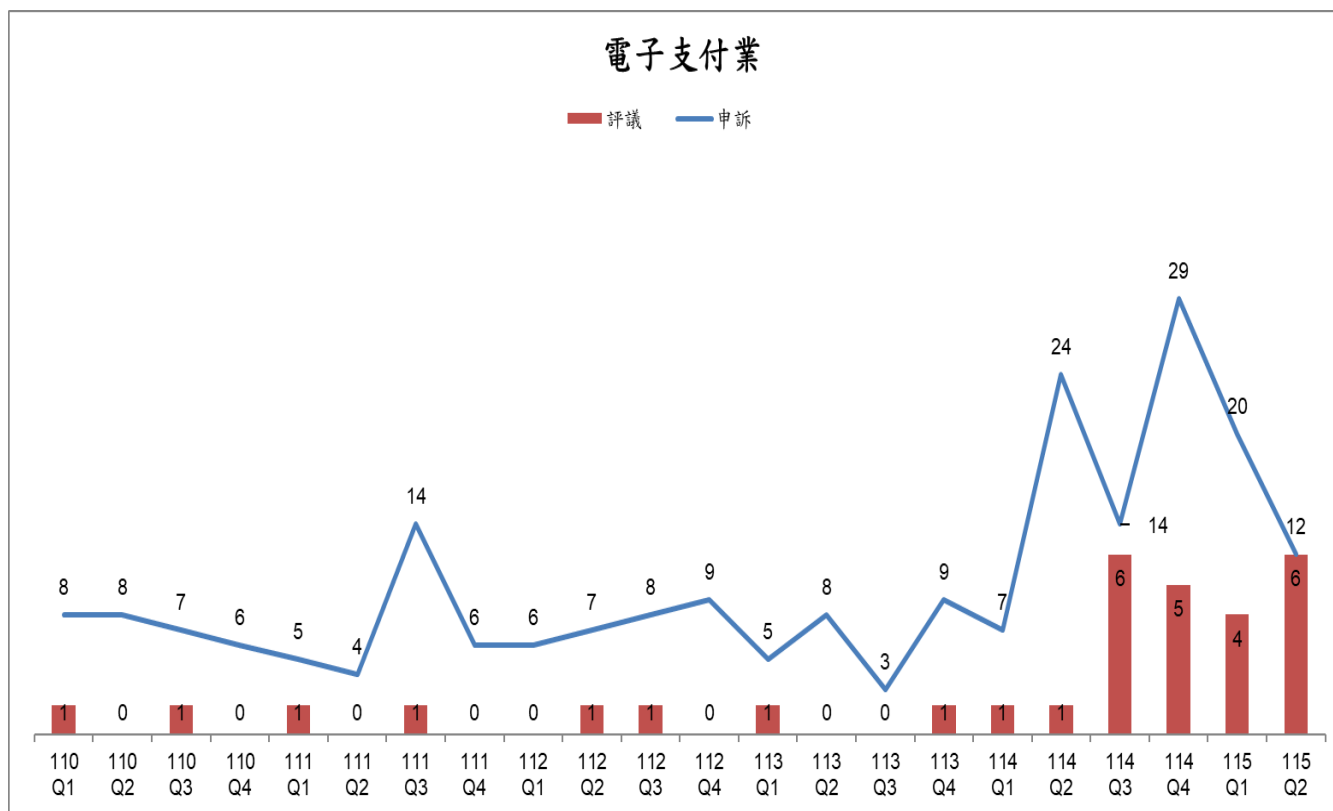


圖 10. 電子支付業申訴暨評議案件數趨勢圖(季)



115 年第 1 季及 115 年第 2 季常見爭議類型(申訴暨評議)

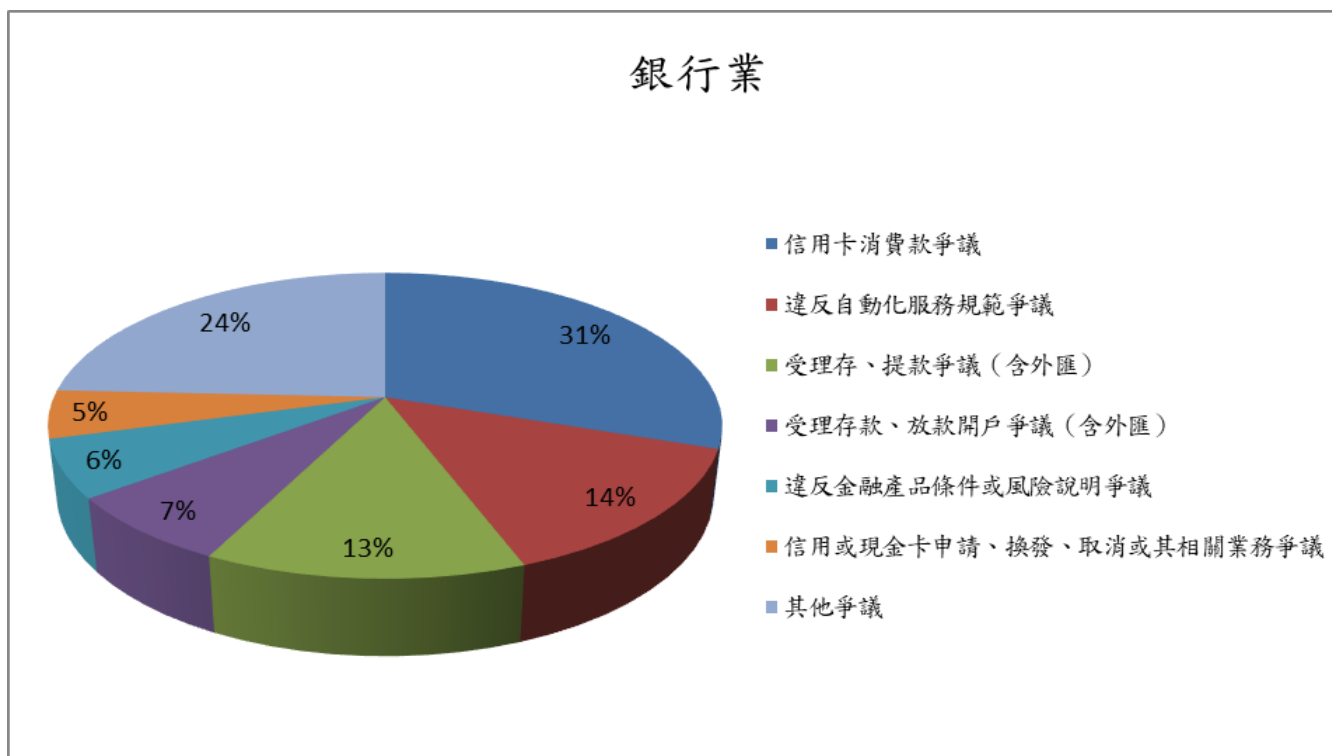
115 年第 1 季及 115 年第 2 季常見爭議類型依行業別排列如下(表 6)：

表 6. 115 年第 1 季及 115 年第 2 季常見爭議類型(申訴暨評議)

行業別		115 年第 1 季 爭議類型	115 年第 2 季 爭議類型
銀行業		信用卡消費款爭議	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
		受理存、提款爭議（含外匯）	受理存、提款爭議（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
		未遵循服務規範	未遵循服務規範
		停效復效爭議	解約爭議
產險業	理賠類	理賠金額認定	理賠金額認定
		承保範圍	承保範圍
		遲延給付	遲延給付
	非理賠類	續保爭議	續保爭議
		拒絕承保、解除或終止契約	未遵循服務規範
		未遵循服務規範	拒絕承保、解除或終止契約
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	契約變更
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
電子支付業		使用問題	使用問題
其他		陳情人為法人(非金保法納管對象)	解約爭議

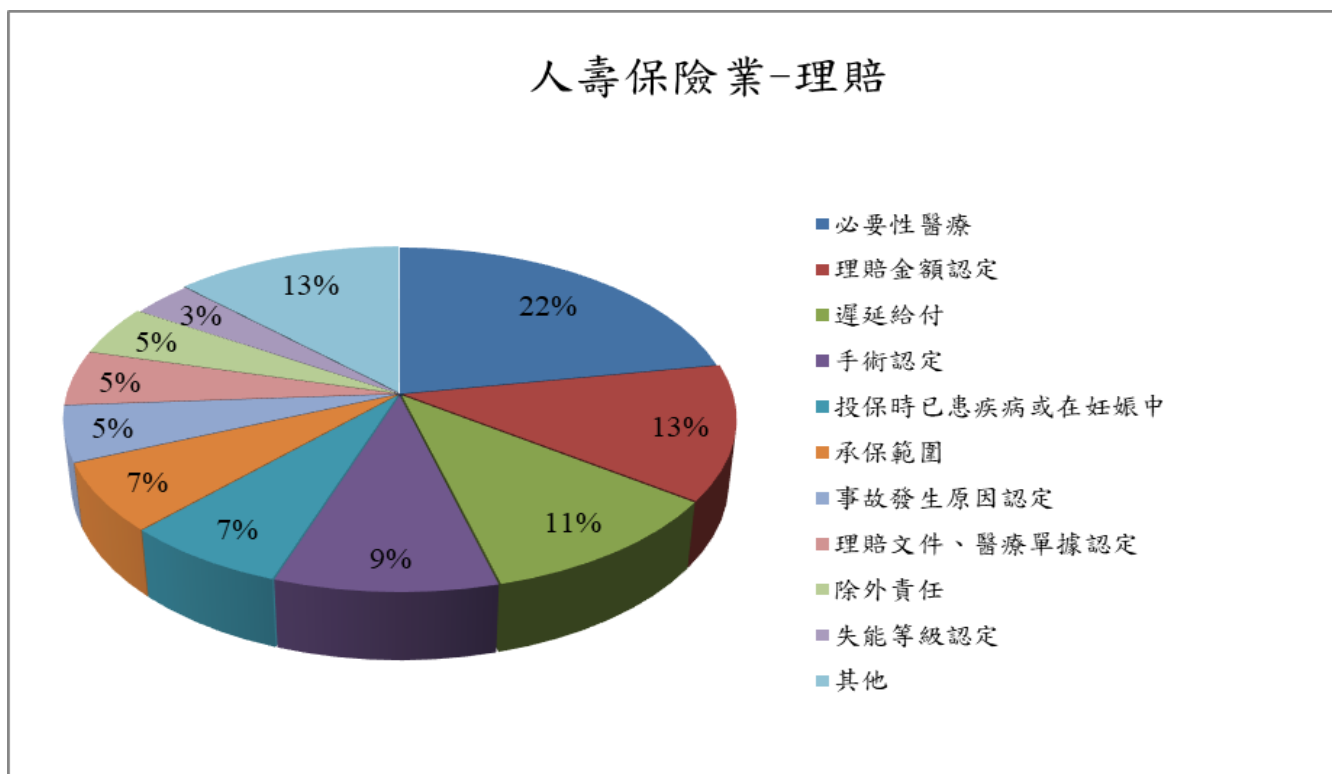
圖 11~圖 18 為 115 年第 2 季各業別常見爭議類型、比例及說明：

圖 11. 銀行業常見爭議圓形圖



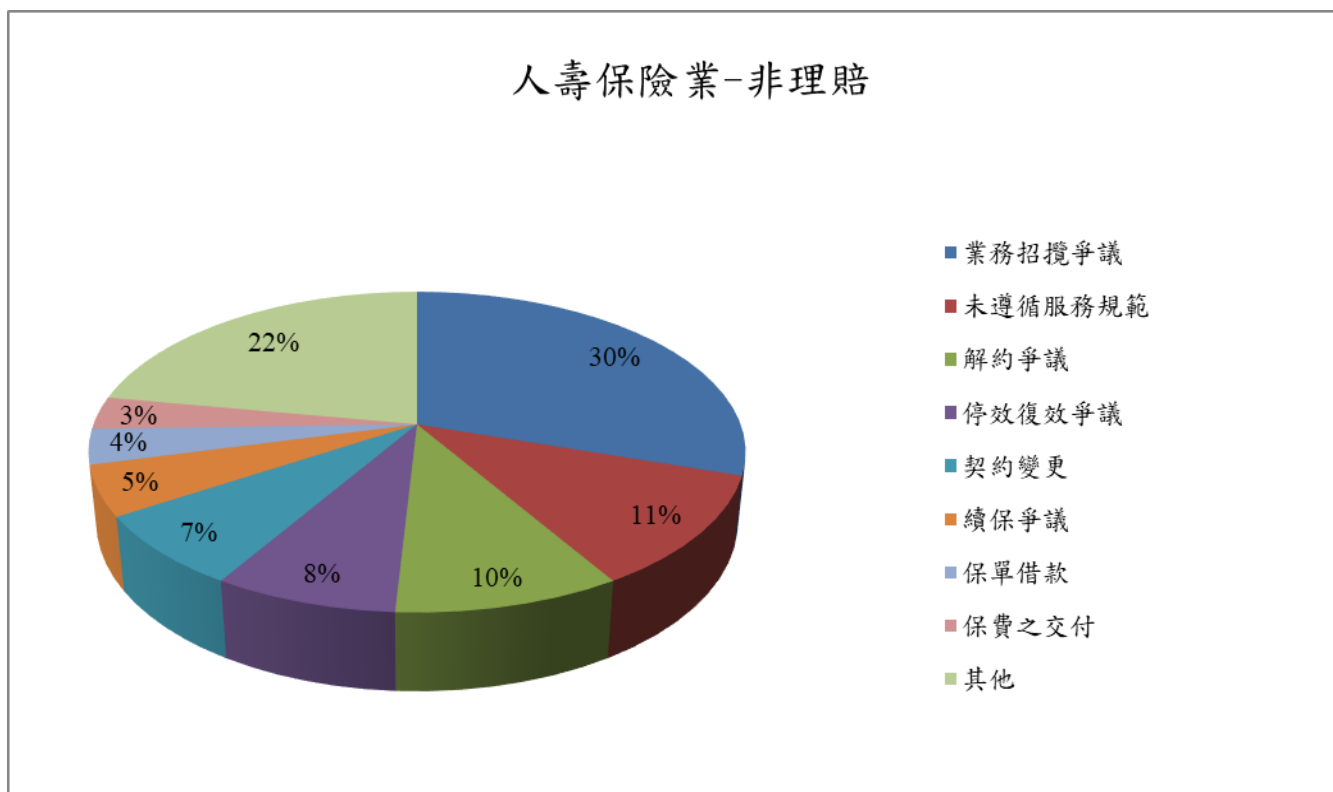
115 年第 2 季銀行業常見爭議類型主要為信用卡消費款爭議及違反自動化服務規範爭議。

圖 12. 人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



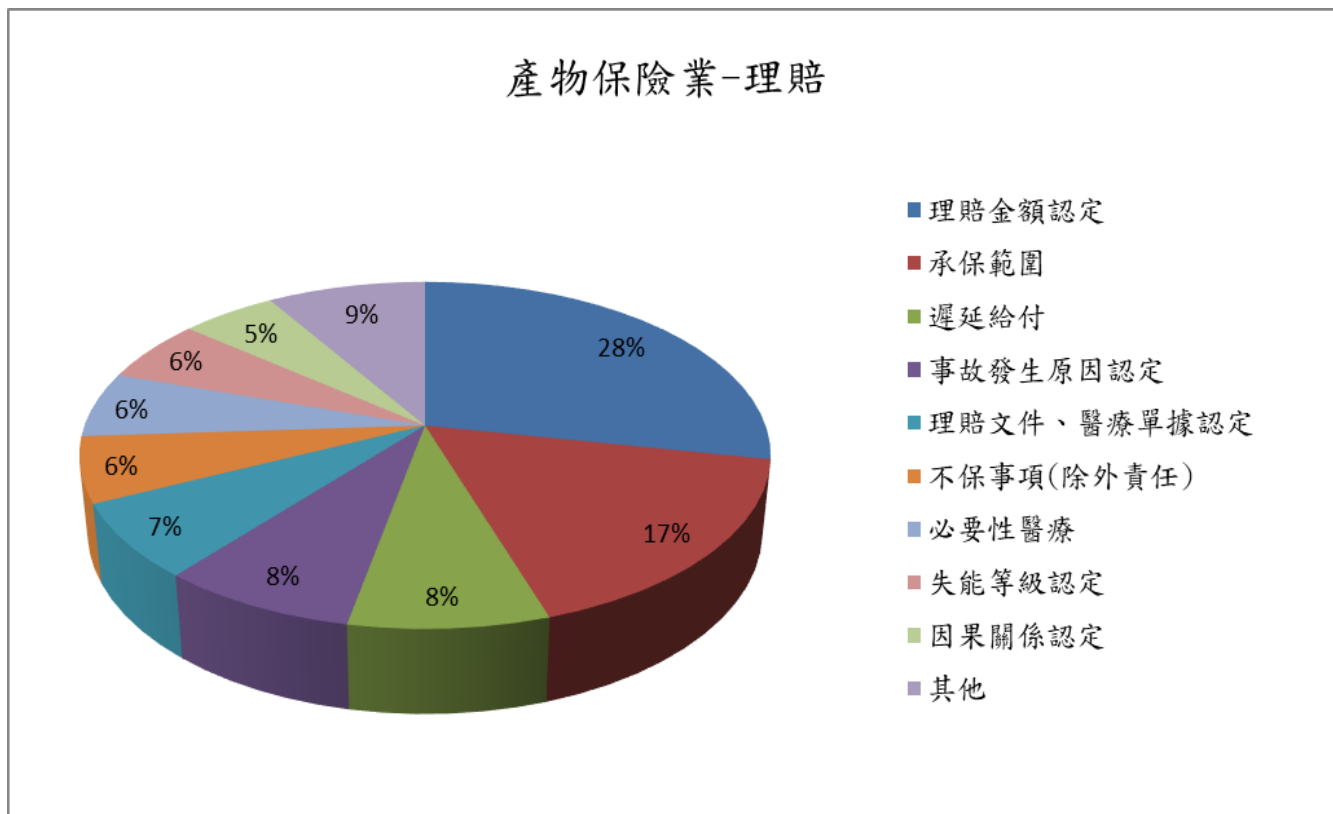
115 年第 2 季人壽保險業理賠類主要常見爭議類型為必要性醫療及理賠金額認定爭議。

圖 13. 人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



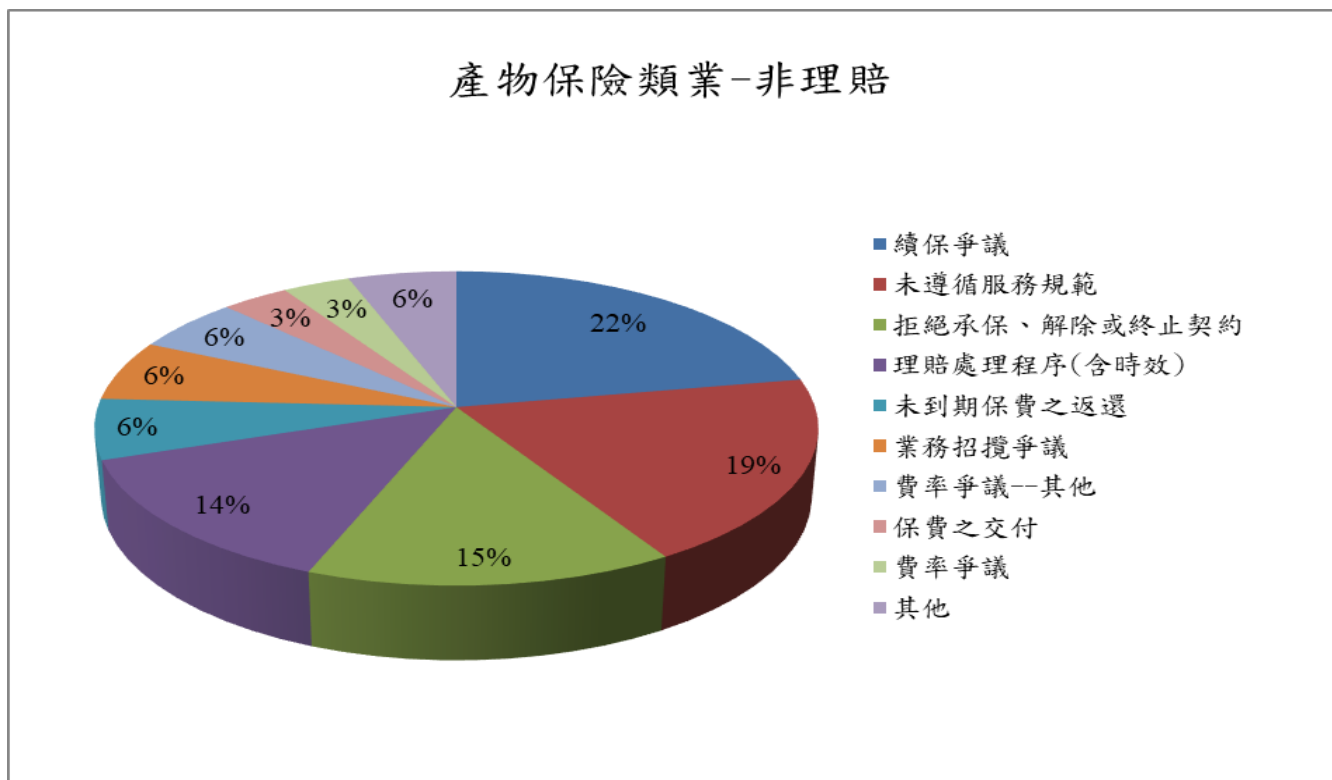
115 年第 2 季人壽保險業非理賠類常見爭議類型主要為業務招攬爭議及未遵循服務規範爭議。

圖 14. 產物保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



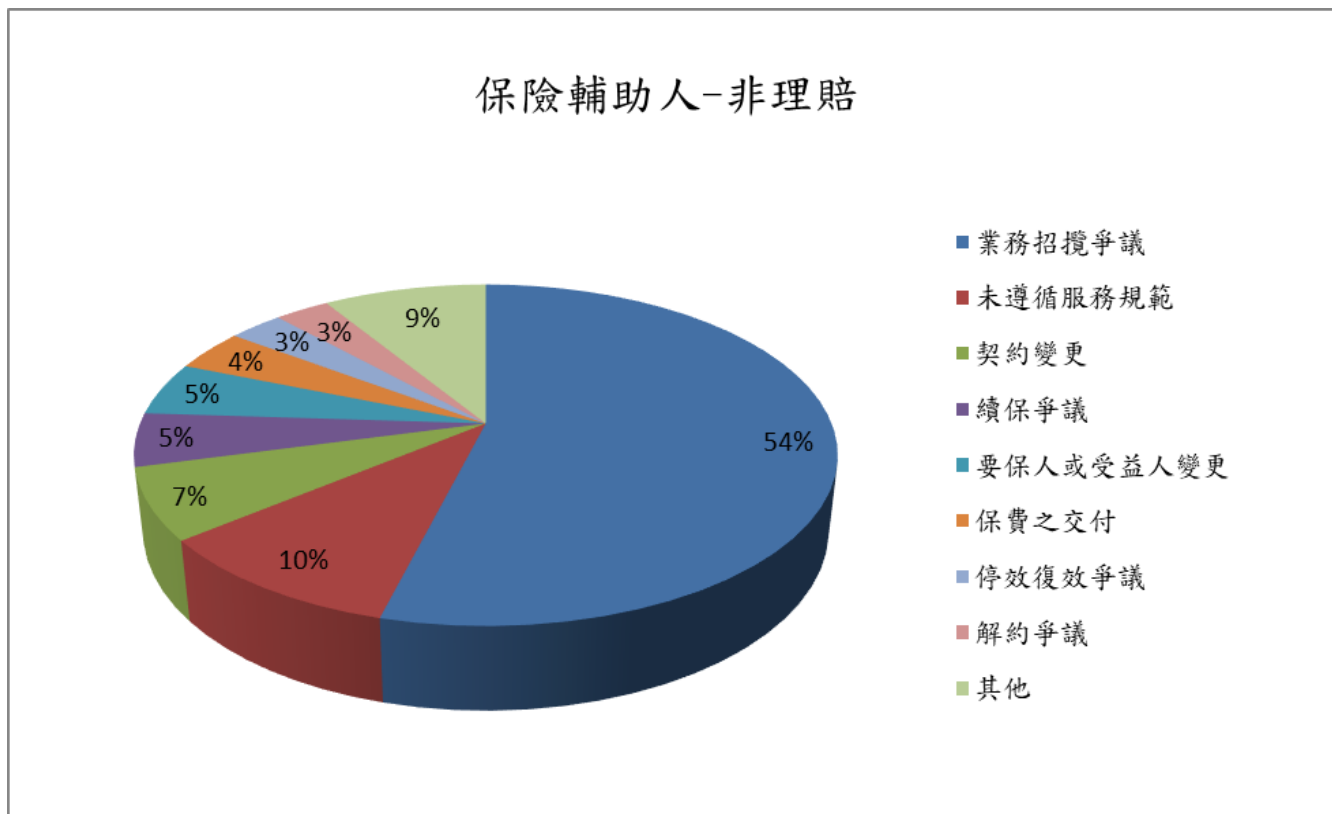
115 年第 2 季產物保險業理賠類常見爭議類型主要為理賠金額認定爭議及承保範圍爭議。

圖 15. 產物保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



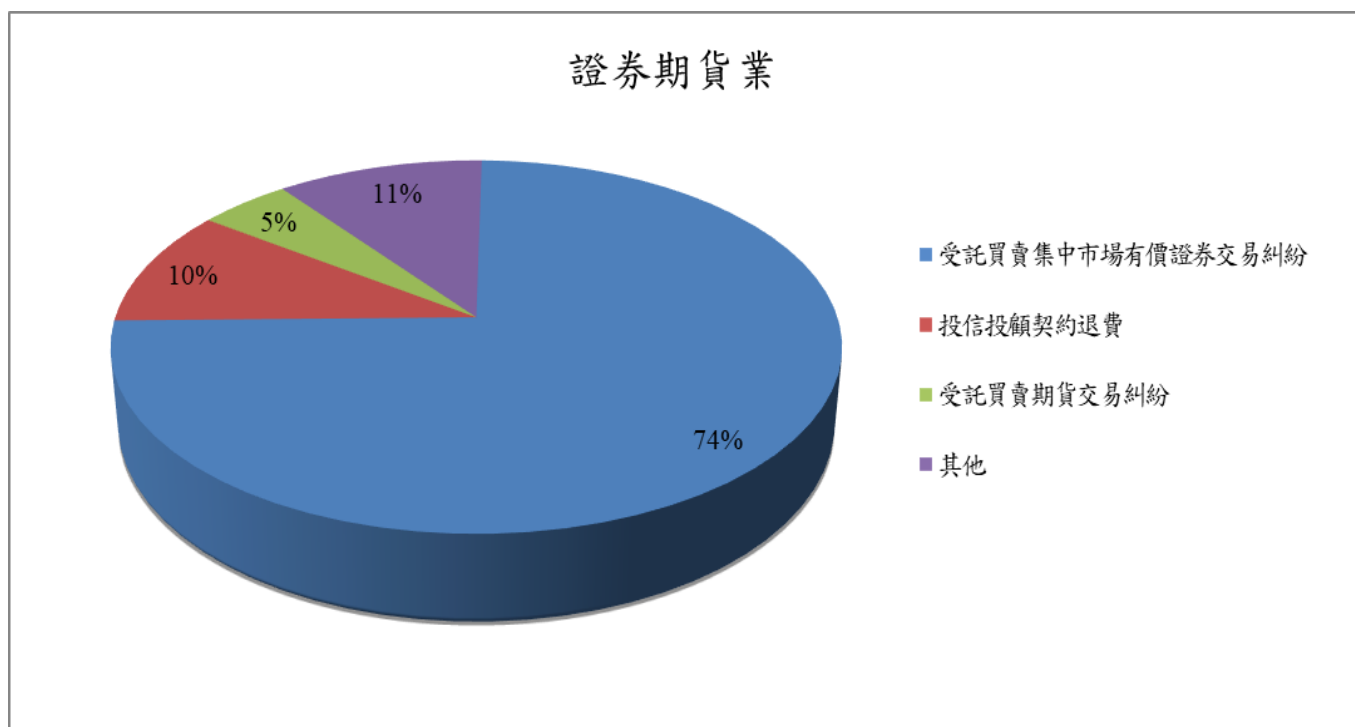
115 年第 2 季產物保險業非理賠類主要常見爭議類型為續保爭議及未遵循服務規範爭議。

圖 16. 保險輔助人(非理賠類)常見爭議圓形圖



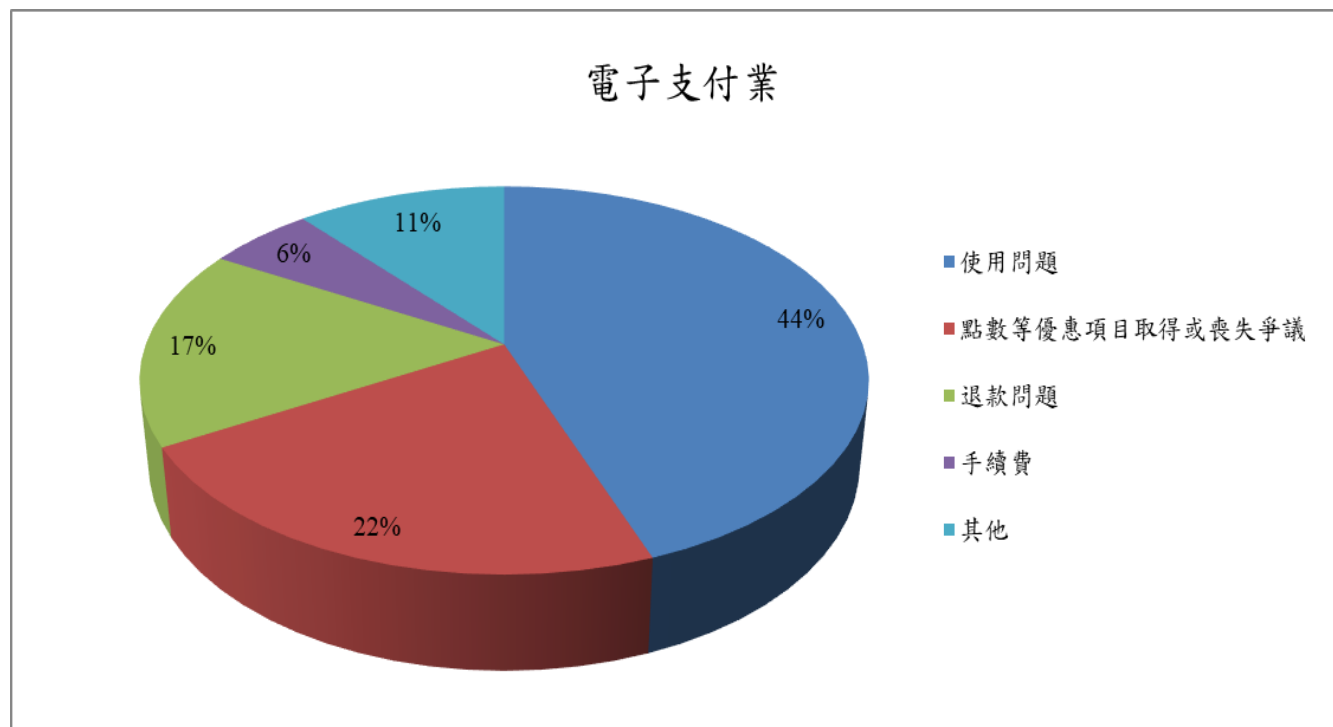
115 年第 2 季保險輔助人非理賠類之爭議因其交易性質所致，主要仍以業務招攬爭議為大宗。

圖 17. 證券期貨業常見爭議圓形圖



115 年第 2 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。

圖 18. 電子支付業常見爭議圓形圖



115 年第 2 季電子支付業爭議案件以使用問題及點數等優惠項目取得或喪失爭議。