

財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件說明

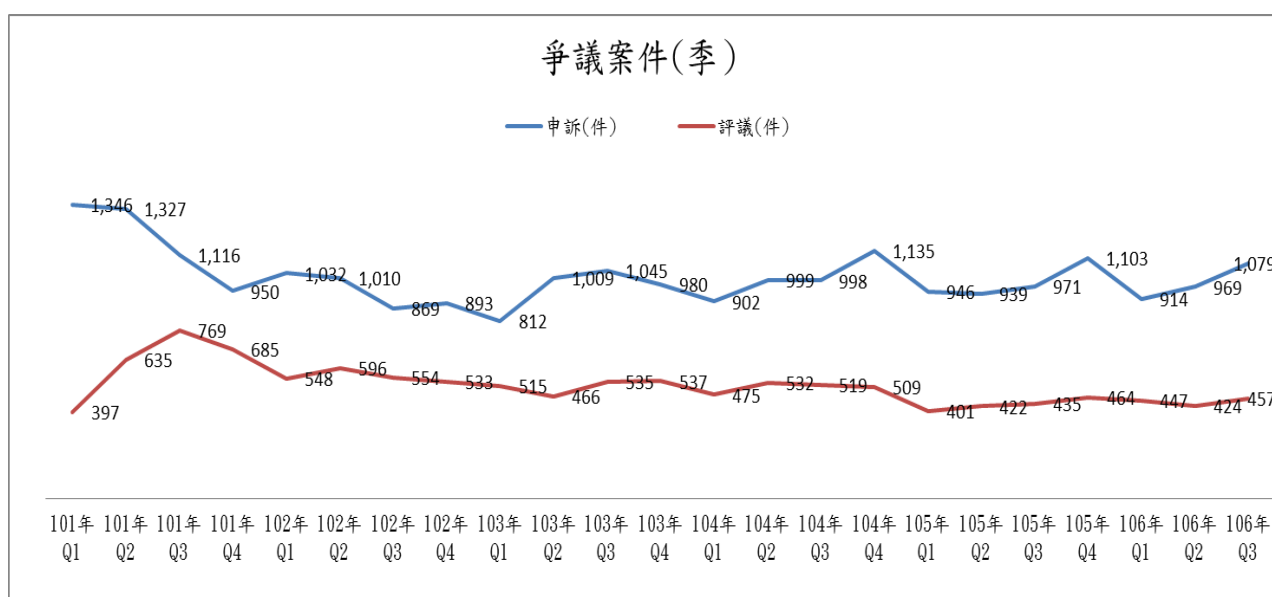
評議中心自 101 年正式運作，迄 106 年第 3 季底已受理 23,344 件申訴及 11,855 件評議，案件數量變化依季統計如下(表 1、圖 1)：

表 1. 申訴暨評議案件數統計(季)

件數	101 Q1	101 Q2	101 Q3	101 Q4	102 Q1	102 Q2	102 Q3	102 Q4	103 Q1	103 Q2	103 Q3	103 Q4
申訴	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	1,045	980
評議	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	537

件數	104 Q1	104 Q2	104 Q3	104 Q4	105 Q1	105 Q2	105 Q3	105 Q4	106 Q1	106 Q2	106 Q3	合計
申訴	902	999	998	1,135	946	939	971	1,103	914	969	1,079	23,344
評議	475	532	519	509	401	422	435	464	447	424	457	11,855

圖 1. 申訴暨評議案件數折線圖



爭議案件仍以保險類爭議為多數。各業別申訴及申請評議案件統計如下(表 2、表 3；圖 2、圖 3)：

表 2. 申訴案件數統計

行業	101 Q1	101 Q2	101 Q3	101 Q4	102 Q1	102 Q2	102 Q3	102 Q4	103 Q1	103 Q2	103 Q3	103 Q4
銀	172	144	98	89	202	125	95	97	87	110	110	116
保	1,157	1,168	997	849	812	870	770	788	717	888	919	856
證期	17	15	21	12	18	15	4	8	8	11	16	8
電子 票證	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	1,346	1,327	1,116	950	1,032	1,010	869	893	812	1,009	1,045	980

行業	104 Q1	104 Q2	104 Q3	104 Q4	105 Q1	105 Q2	105 Q3	105 Q4	106 Q1	106 Q2	106 Q3	合計
銀	80	98	114	95	89	88	98	122	65	70	96	2,460
保	814	897	868	1,028	839	832	862	970	836	885	971	20,593
證期	8	4	16	12	18	19	11	11	13	14	11	290
電子 票證	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
小計	902	999	998	1,135	946	939	971	1,103	914	969	1,079	23,344

圖 2. 申訴案件數折線圖(全部業別)

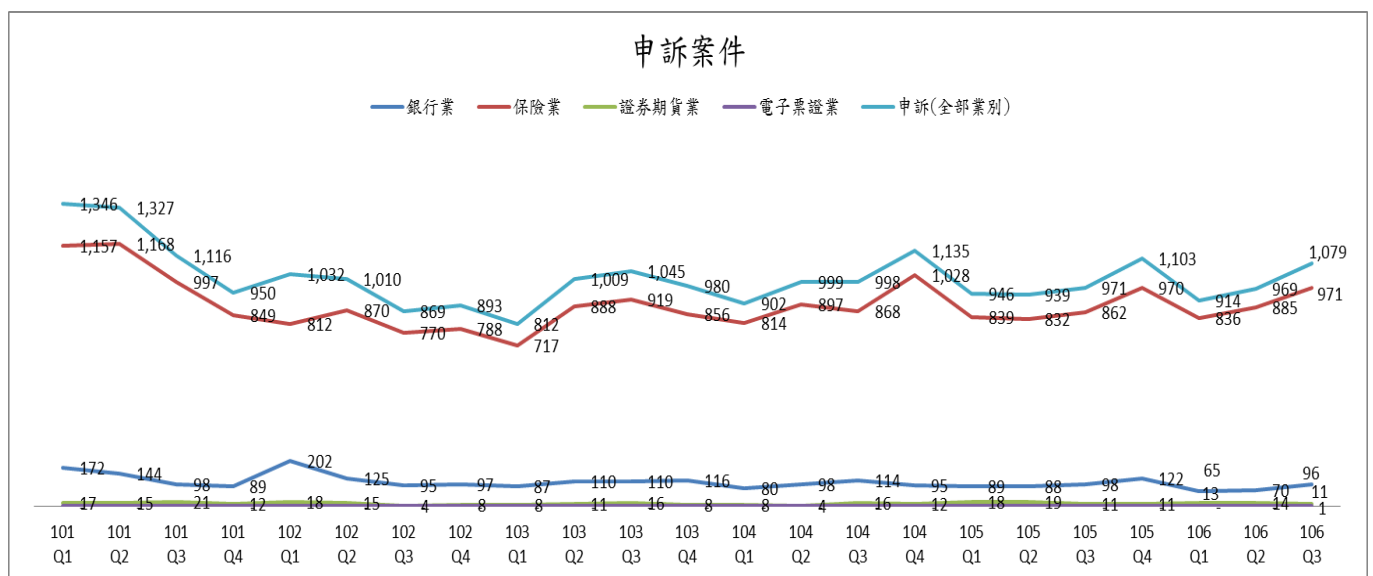
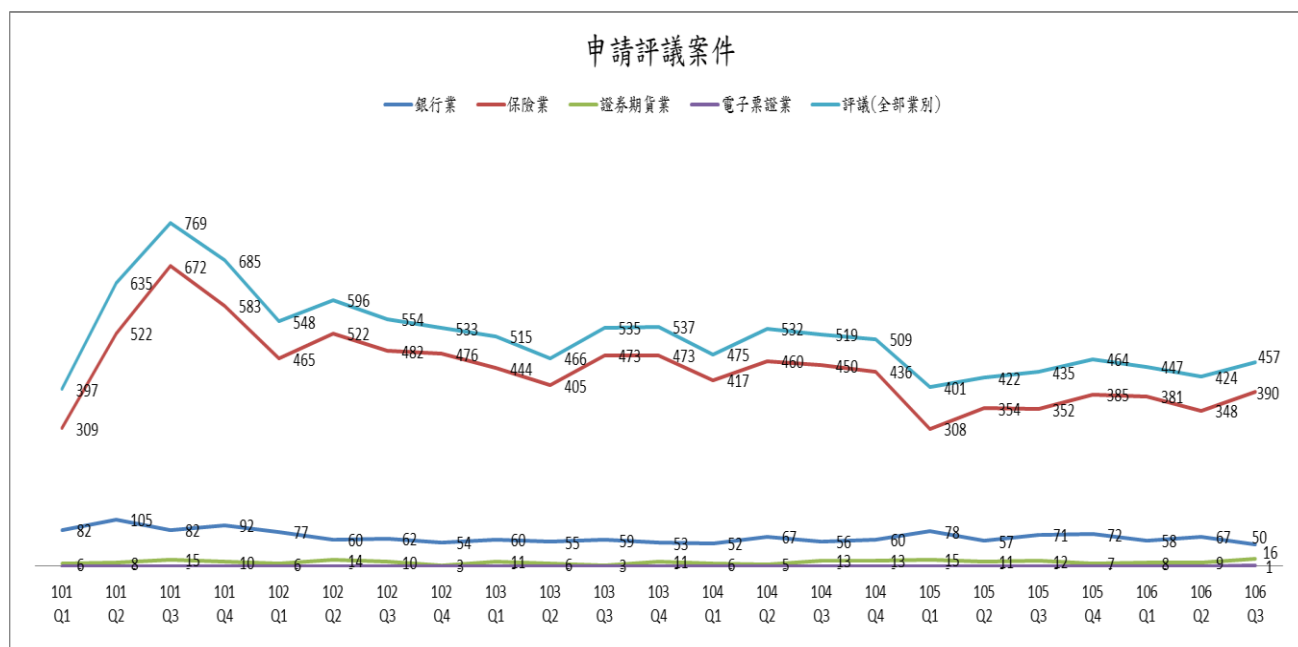


表 3. 申請評議案件數統計

行業	101 Q1	101 Q2	101 Q3	101 Q4	102 Q1	102 Q2	102 Q3	102 Q4	103 Q1	103 Q2	103 Q3	103 Q4
銀	82	105	82	92	77	60	62	54	60	55	59	53
保	309	522	672	583	465	522	482	476	444	405	473	473
證期	6	8	15	10	6	14	10	3	11	6	3	11
電子 票證	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	537

行業	104 Q1	104 Q2	104 Q3	104 Q4	105 Q1	105 Q2	105 Q3	105 Q4	106 Q1	106 Q2	106 Q3	合計
銀	52	67	56	60	78	57	71	72	58	67	50	1,529
保	417	460	450	436	308	354	352	385	381	348	390	10,107
證期	6	5	13	13	15	11	12	7	8	9	16	218
電子 票證	-	-	--	-	-	-	-	-	-	-	1	1
小計	475	532	519	509	401	422	435	464	447	424	457	11,855

圖 3. 評議案件數折線圖(全部業別)



106 年第 3 季爭議案件數變化

106 年第 3 季申訴案件數(1,079 件)比 106 年第 2 季件數(969 件)增加 110 件，就去年(105 年)第 3 季申訴案件總數(971 件)觀察，則是增加 108 件；106 年第 3 季申請評議案件數(457 件)則比 106 年第 2 季件數(424 件)增加 33 件，與去年同期申請評議案件數(435 件)相比，則是增加 22 件。

106 年第 3 季壽險業申訴案件占總申訴案件數 61.8%，產險業占 26.3%，保險輔助人占 1.9%，銀行業占 8.9%，證券期貨業占 1%，電子票證業占 0.1%；壽險業申請評議案件占總申請評議案件數 63.9%，產險業占 20.6%，保險輔助人占 0.9%，銀行業占 10.9%，證券期貨業占 3.5%，電子票證業占 0.2%。表 4、圖 4-8 為各業別爭議案件數統計及直條圖。

表 4. 申訴暨評議案件數統計

年度	季度	銀行業		人壽保險業		產物保險業		保險輔助人		證券期貨業		電子票證業		案件合計	
		申訴	評議	申訴	評議	申訴	評議	申訴	評議	申訴	評議	申訴	評議	申訴	評議
101 年	第 1 季	172	82	864	237	269	63	24	9	17	6	-	-	1,346	397
	第 2 季	144	105	895	414	253	95	20	13	15	8	-	-	1,327	635
	第 3 季	98	82	782	509	185	141	30	22	21	15	-	-	1,116	769
	第 4 季	89	92	632	444	183	118	34	21	12	10	-	-	950	685
102 年	第 1 季	202	77	644	360	153	94	15	11	18	6	-	-	1,032	548
	第 2 季	125	60	659	392	194	124	17	6	15	14	-	-	1,010	596
	第 3 季	95	62	599	372	158	101	13	9	4	10	-	-	869	554
	第 4 季	97	54	594	371	174	97	20	8	8	3	-	-	893	533
103 年	第 1 季	87	60	530	337	168	98	19	9	8	11	-	-	812	515
	第 2 季	110	55	651	305	212	94	25	6	11	6	-	-	1,009	466
	第 3 季	110	59	680	354	218	107	21	12	16	3	-	-	1,045	535
	第 4 季	116	53	591	354	230	106	35	13	8	11	-	-	980	537
104 年	第 1 季	80	52	589	318	199	94	26	5	8	6	-	-	902	475
	第 2 季	98	67	667	355	201	95	29	10	4	5	-	-	999	532
	第 3 季	114	56	604	323	238	118	26	9	16	13	-	-	998	519
	第 4 季	95	60	715	306	273	112	40	18	12	13	-	-	1,135	509
105 年	第 1 季	89	78	561	209	251	89	27	10	18	15	-	-	946	401
	第 2 季	88	57	568	236	244	106	20	12	19	11	-	-	939	422
	第 3 季	98	71	563	247	280	92	19	13	11	12	-	-	971	435
	第 4 季	122	72	667	285	283	93	20	7	11	7	-	-	1,103	464
106 年	第 1 季	65	58	569	266	236	101	31	14	13	8	-	-	914	447
	第 2 季	70	67	617	253	252	85	16	10	14	9	-	-	969	424
	第 3 季	96	50	667	292	284	94	20	4	11	16	1	1	1,079	457
總計		2,460	1,529	14,908	7,539	5,138	2,317	547	251	290	218	1	1	23,344	11,855

圖 4. 銀行業申訴暨評議案件數直條圖(季)

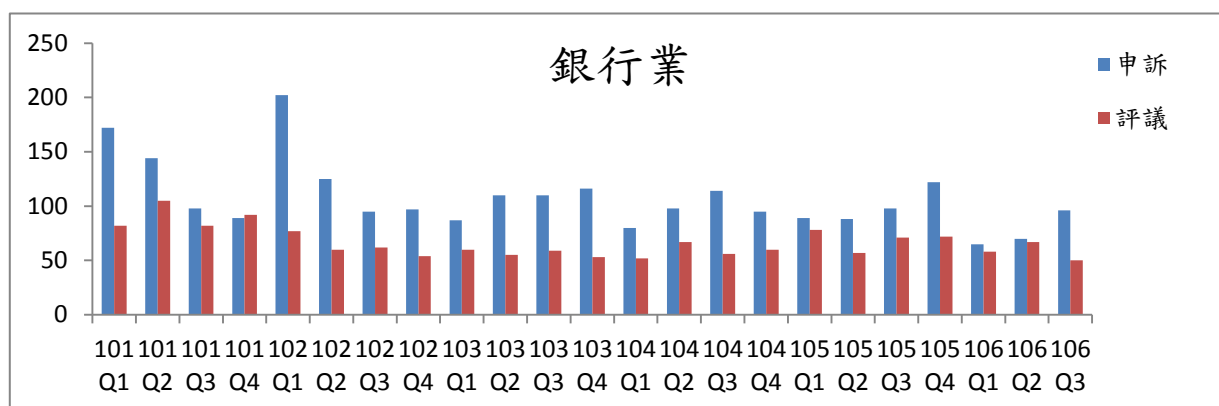


圖 5. 人壽保險業申訴暨評議案件數直條圖(季)

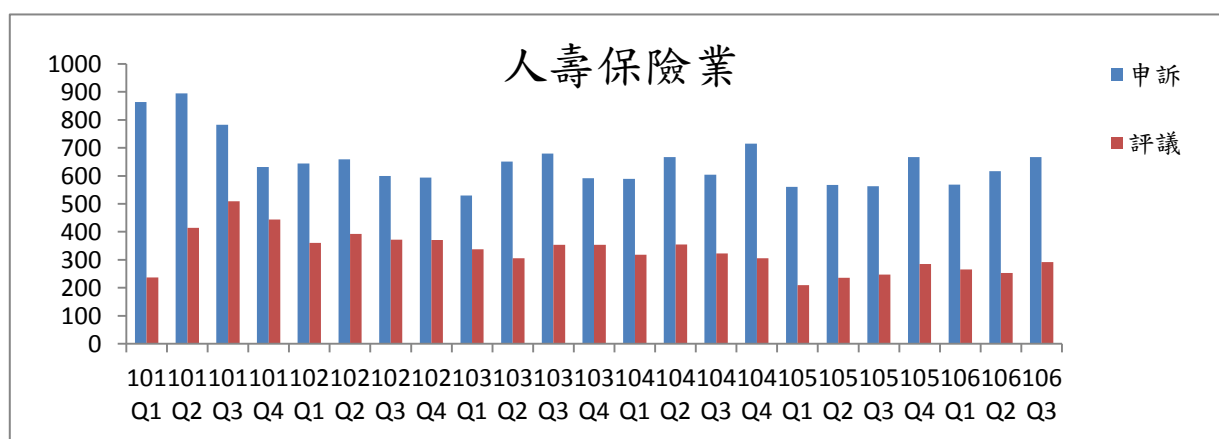


圖 6. 產物保險業申訴暨評議案件數直條圖(季)

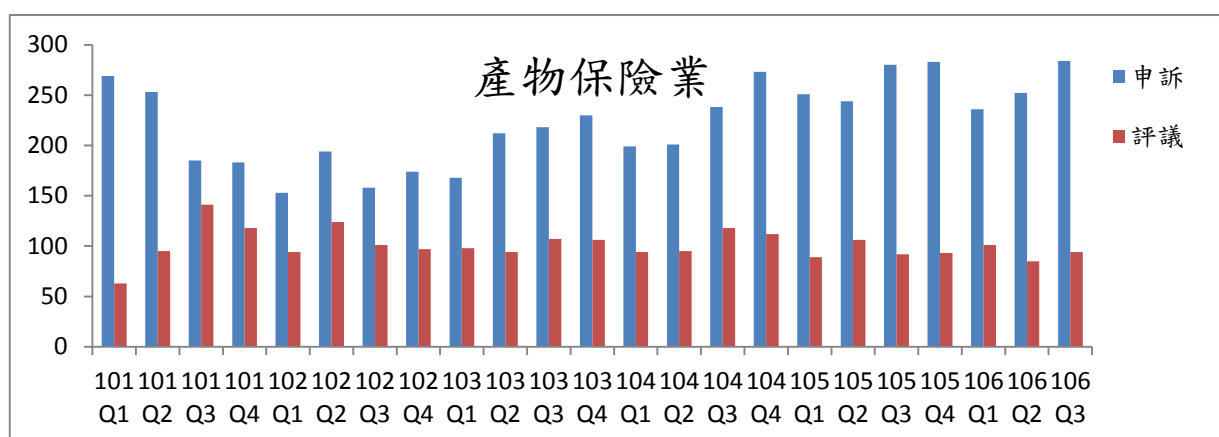


圖 7. 保險輔助人申訴暨評議案件數直條圖(季)

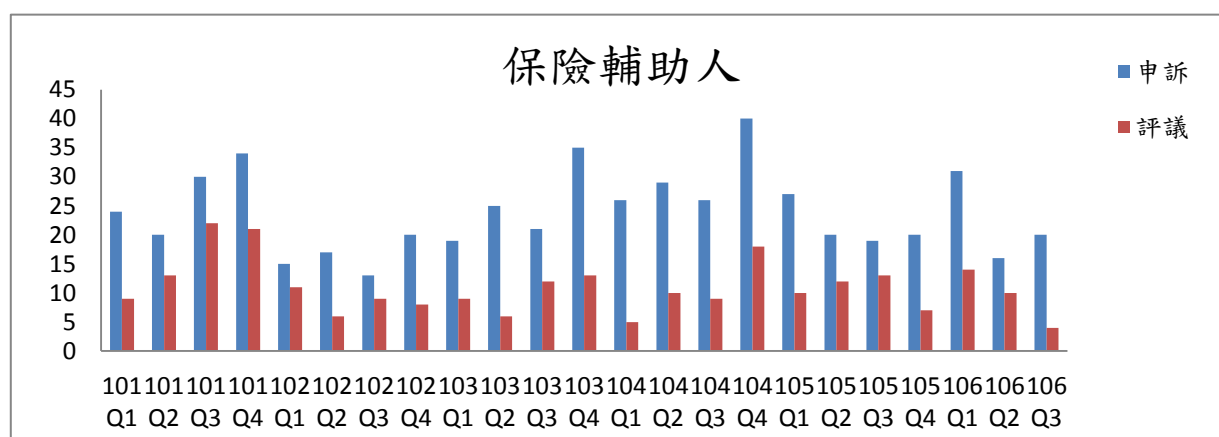
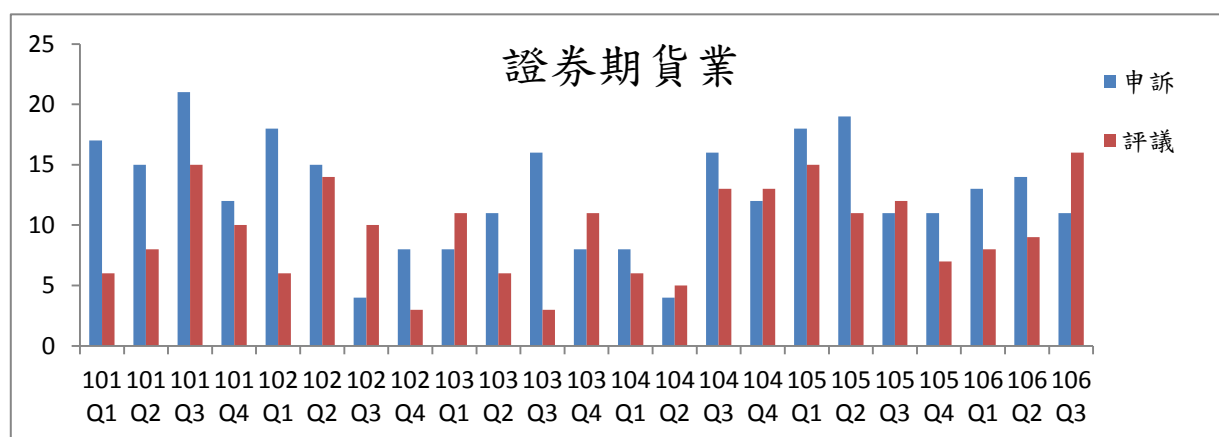


圖 8. 證券期貨業申訴暨評議案件數直條圖(季)



106 年第 2 季及 106 年第 3 季常見爭議類型(申訴暨評議)

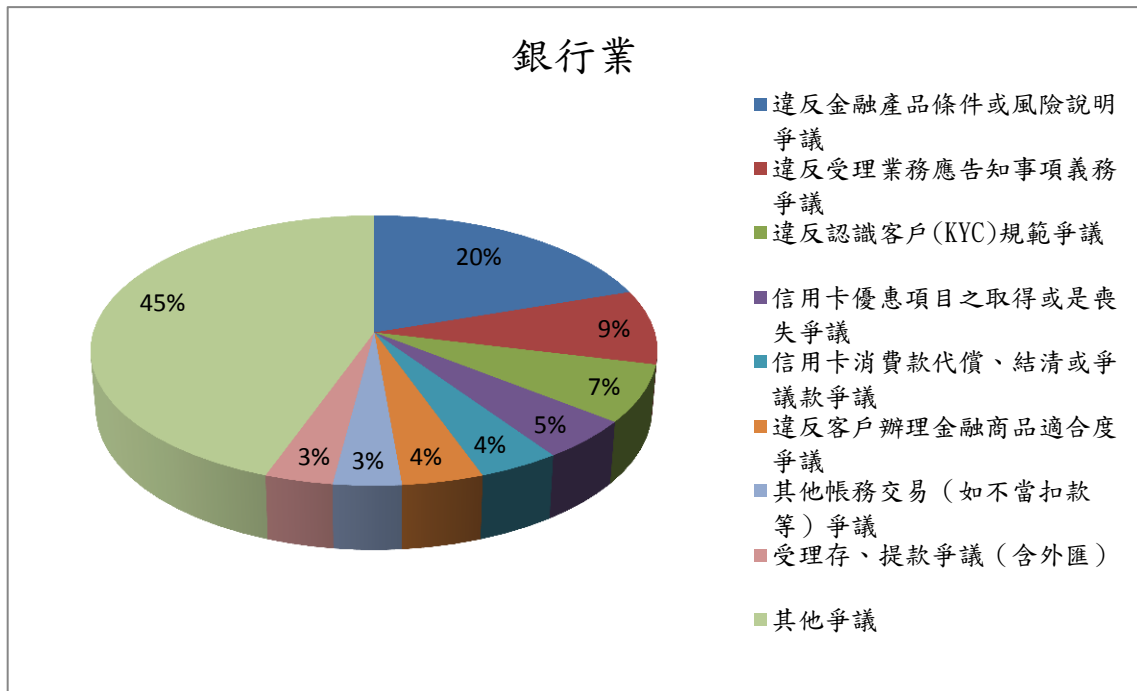
106 年第 2 季及 106 年第 3 季常見爭議類型依行業別排列如下(表 6)：

表 6.106 年第 2 季及 106 年第 3 季常見爭議類型(申訴暨評議)

行業別		106 年第 2 季 爭議類型	106 年第 3 季 爭議類型
銀行業		違反金融產品條件或風險說明爭議	違反金融產品條件或風險說明爭議
		違反受理業務應告知事項義務爭議	違反受理業務應告知事項義務爭議
		信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議	違反認識客戶(KYC)規範爭議
壽險業	理賠類	理賠金額認定	理賠金額認定
		手術認定	手術認定
		違反告知義務	殘廢等級認定
	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	殘廢等級認定
		殘廢等級認定	理賠金額認定
		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
		拒絕承保、解除或終止契約	未遵循服務規範
		業務招攬爭議	保費之交付、 未到期保費之返還
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	業務招攬爭議
		保單借款	要保人非親簽
		解約爭議	解約、續保、未遵循服務規範
證券期貨業		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	受託買賣集中市場有價證券交易糾紛
		受託買賣期貨交易糾紛	基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛
電子票證業		-	遺失

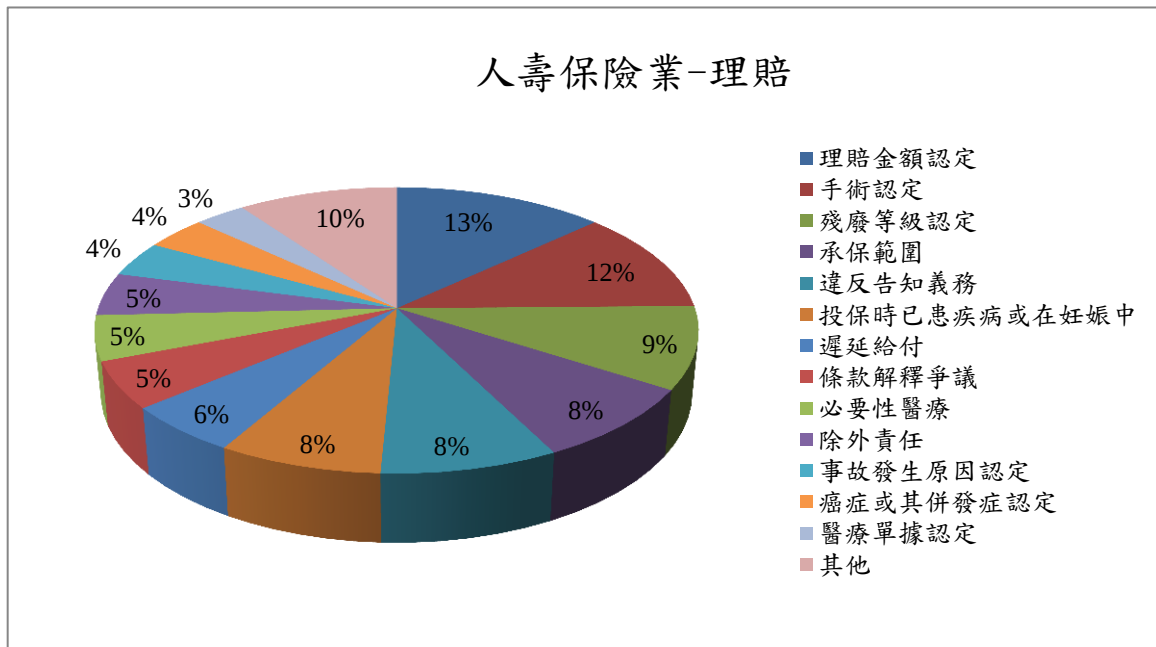
圖 9-15 為 106 年第 3 季各業別常見爭議類型、比例及說明：

圖 9. 銀行業常見爭議圓形圖



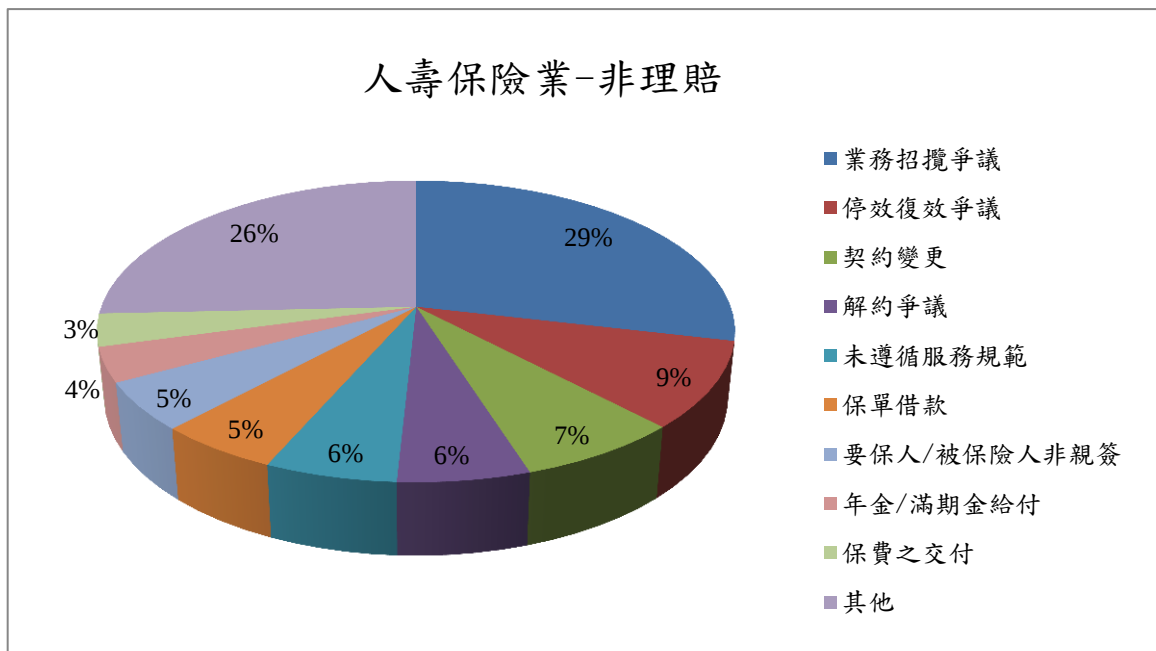
106 年第 3 季銀行業常見爭議類型主要為違反金融產品條件或風險說明爭議及違反受理業務應告知事項義務爭議。

圖 10. 人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



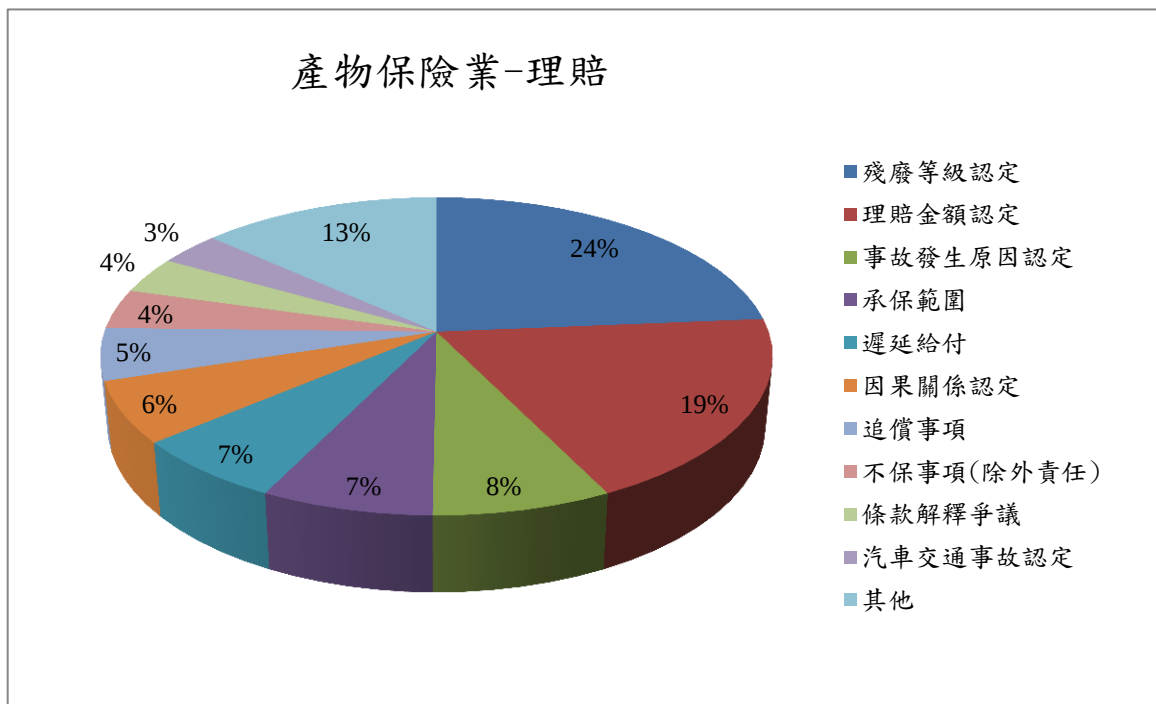
106 年第 3 季人壽保險業理賠類主要常見爭議類型為理賠金額認定及手術認定。

圖 11. 人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



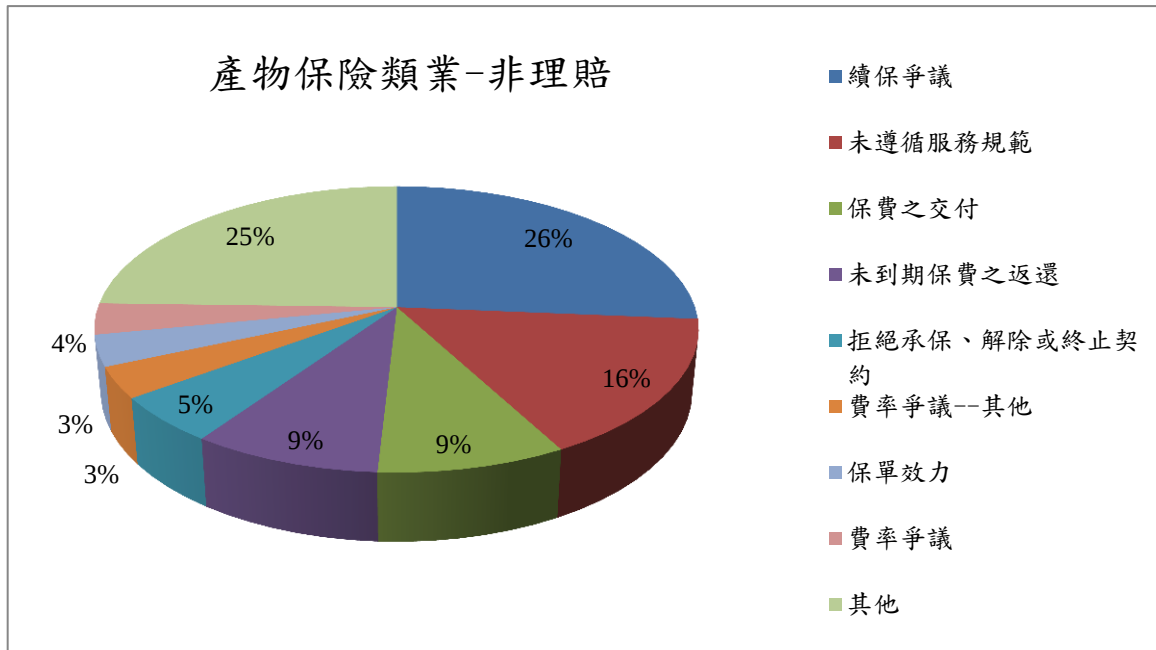
106 年第 3 季人壽保險業非理賠類常見爭議類型主要為業務招攬爭議及停效復效爭議。

圖 12. 產物保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



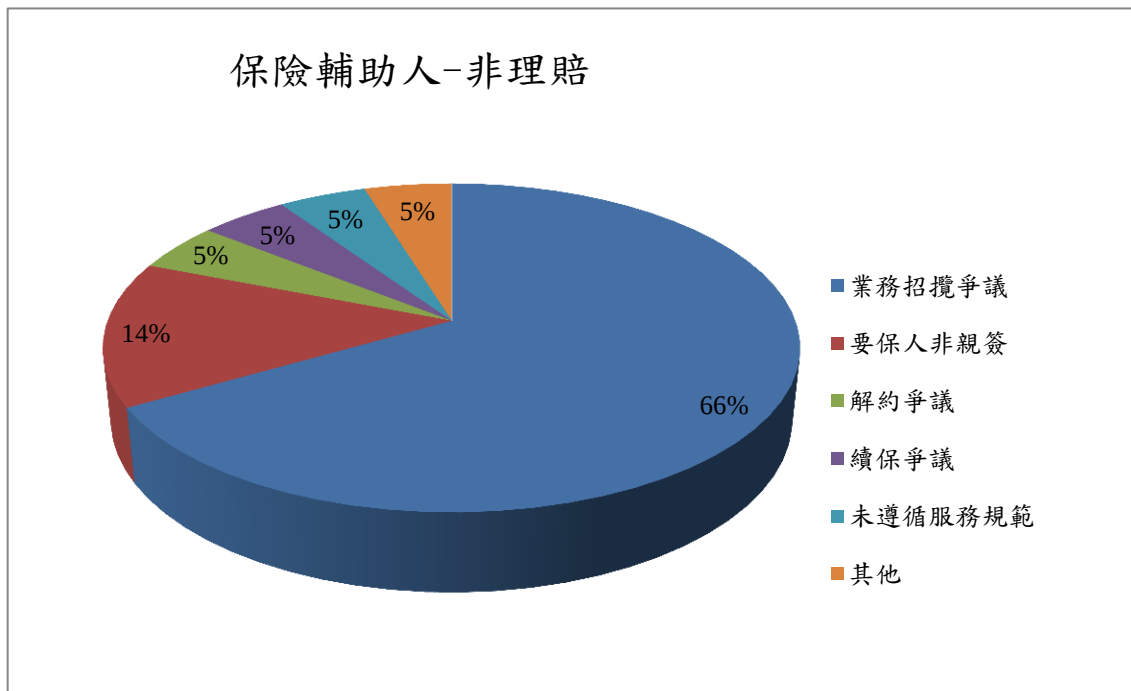
106 年第 3 季產物保險業理賠類常見爭議類型主要為殘廢等級認定與理賠金額認定。消費者與保險公司對於「理賠」與「殘廢等級」標準的認定差距，是此類爭議發生之主要原因。

圖 13. 產物保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



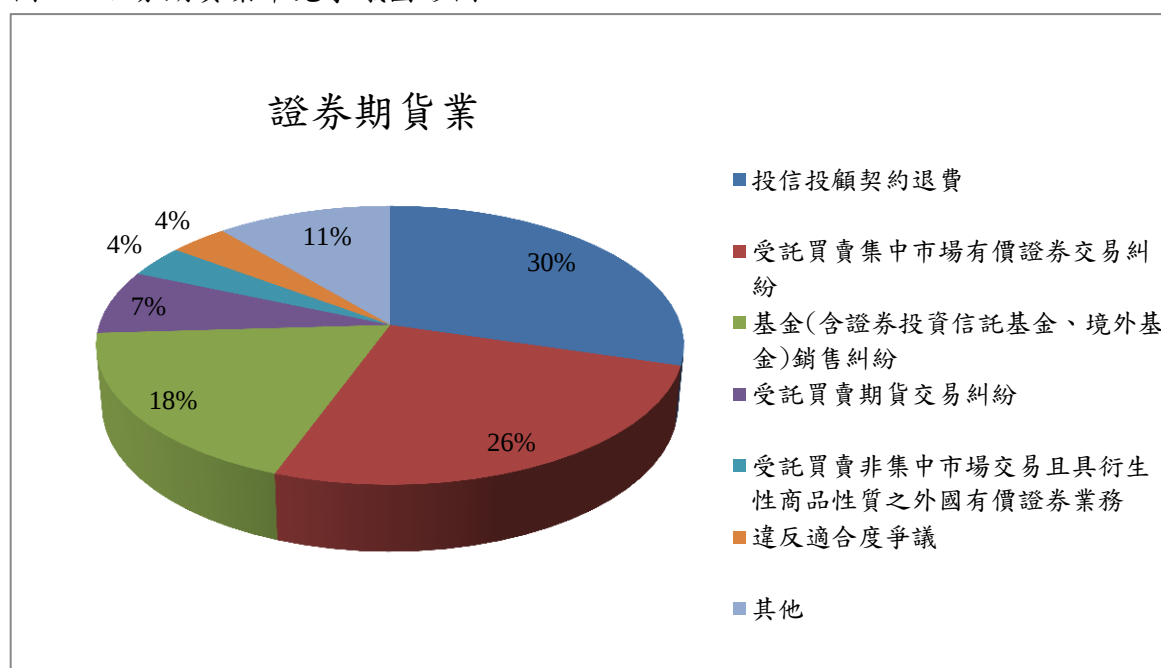
106 年第 3 季產物保險業非理賠類主要常見爭議類型為續保爭議及未遵循服務規範爭議。

圖 14. 保險輔助人(非理賠類)常見爭議圓形圖



106 年第 3 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 15. 證券期貨業常見爭議圓形圖



106 年第 3 季證券期貨業爭議案件以投信投顧契約退費及受託買賣集中市場有價證券交易糾紛為主要爭議類型。