

財團法人金融消費評議中心 114 年度預算評估報告

為強化我國金融消費者保護措施及建立金融消費爭議處理機制，以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目標，本院於 100 年 6 月 3 日三讀通過金融消費者保護法，明定應設立爭議處理機構，據以成立財團法人金融消費評議中心(以下簡稱金融消費評議中心)。

金融消費評議中心奉准於 101 年 1 月 2 日正式運作，由金融監督管理委員會主管之金融監督管理基金，依金融消費者保護法規定捐助 10 億元，分別於 100 年度捐助 2 億元創立基金，101 至 104 年度各年捐助 2 億元。該中心 114 年度預算案編列總收入 2 億 1,163 萬 6 千元，支出 2 億 1,163 萬 6 千元，收支相抵後無賸餘數。謹就金融消費評議中心 114 年度預算案相關問題分析如次：

三、108 至 113 年度金融消費申訴紛爭解決率逐年降低，惟近年處理爭議案件之審查費用決算數皆超逾預算數，允宜深入瞭解原因研謀改善，俾維護金融消費者權益

金融消費評議中心 114 年度預算案於「業務支出-業務費用」項下之「服務費用-審查費」科目編列辦理評議案件、衍生性金融商品及金融科技創新實驗爭議案件、學保及農保等案件之審查費 2,537 萬 1 千元，較 113 年度預算數 1,669 萬 7 千元增加 867 萬 4 千元(增幅 51.95%)。經查：

(一)金融消費評議程序係於司法救濟途徑外，提供金融消費者具金融專業且公平合理、迅速有效處理相關爭議之機制，以保障金融消費者權益

鑒於民眾購買金融服務業所提供之金融商品及服務日益普遍，且業者提供之金融商品及服務型態日趨複雜專業，極易發生交易糾紛，一旦發生相關爭議時，若循司法途徑救濟所耗費

之時間及成本頗鉅，因此有必要於訴訟途徑外，提供金融消費者具金融專業且公平合理、迅速有效處理相關爭議之機制，以保障金融消費者權益。

為協助金融消費者申訴及申請評議案件當事人解決紛爭，金融監督管理委員會擬定金融消費者保護法與相關子法，其中金融消費者保護法於 100 年 6 月 29 日制定公布，金融消費評議中心依據該法第 14 條規定由政府捐助成立，期透過將爭議案件交由相關處理機構，以督促金融服務業於合理期間積極與金融消費者溝通協調，避免爭議問題擴大並促進紛爭終局解決。

(二)近年處理爭議案件之審查費用決算數皆超逾預算數二成以上，惟申訴紛爭解決率逐年降低，113 年度僅約 44.5%，允宜積極研謀改善

為支付評議委員與諮詢顧問審查評議案件之費用，金融消費評議中心每年均編列相關審查費用。依金融消費評議中心提供之資料顯示，108 至 113 年度評議委員及諮詢顧問審查費用決算數均超逾預算數達 20%以上(詳表 1)，108 年度決算數僅 827 萬 8 千元，111 年度增加為 1,631 萬 1 千元，112 年度因爭議案件量大幅增加，審查費再度增加至 2,877 萬 7 千元，相較 112 年度預算數 1,430 萬 3 千元，成長逾 1 倍。114 年度預算案則編列 2,537 萬 1 千元，較 113 年度預算數增加 867 萬 4 千元，無論是預算數或決算數，近年均呈現增加趨勢。

洽據金融消費評議中心表示，考量該中心就評議案件收案件數(不含防疫保單，以下同)112 及 113 年度申請評議案件，呈現明顯之成長趨勢，112 年度實際結案 4,501 件(詳表 2)，113 年度結案數 5,839 件，以此估算 114 年度結案件數約 6,500 件，較 112 及 113 年度分別增加 44.41%與 11.32%，爰據以估編 114

年度審查費預算。惟近年受理申訴暨評議案件數(扣除不受理案件)雖由 108 年度之 9,008 件增加至 113 年度之 1 萬 6,799 件(詳表 2)，同期間已解決之申訴暨評議案件亦由 5,625 件增加至 7,482 件，然紛爭解決率卻由 108 年度 62.44%，逐年降至 113 年度 44.54%，允宜深入瞭解審查費逐年上升之際，而紛爭解決率卻呈現逐年下降之原因，積極研謀改善。

表 1 108 至 114 年度金融消費評議中心評議委員及諮詢顧問審查費執行情形表 單位：新臺幣千元；%

項目 \ 年度	108	109	110	111	112	113	114
預算數(A)	6,334	8,381	9,000	13,475	14,303	16,697	25,371
決算數(B)	8,278	10,890	12,334	16,311	28,777	23,006	
執行率 (B)/(A)	130.69	129.94	137.04	121.05	201.20	137.79	

資料來源：整理自金融消費評議中心各年度預決算書(113 年度決算係自編數)。

表 2 近年金融消費評議中心申訴紛爭案件解決率統計表(不含防疫保單) 單位：案件數；%

年度	108	109	110	111	112	113
已結案之申訴案件(A)	8,510	10,561	9,723	10,134	14,815	15,729
續行申請評議申訴件(B)	1,471	2,025	1,837	1,994	3,005	3,700
申訴案扣除續行評議(C=A-B)	7,039	8,536	7,886	8,140	11,810	12,029
已結案之評議件(D)	2,252	2,856	3,040	3,093	4,501	5,839
已結案之評議件扣除不受理案(E)	1,969	2,521	2,690	2,622	3,528	4,770
申訴暨評議件(扣除不受理案)合計(F=C+E)	9,008	11,057	10,576	10,762	15,338	16,799
紛爭 申訴件(G)	4,720	5,376	4,800	4,601	6,551	6,075

年度		108	109	110	111	112	113
已解決	評議件(H)	905	1,070	1,153	1,006	1,183	1,407
	小計(I=G+H)	5,625	6,446	5,953	5,607	7,734	7,482
紛爭解決率 (J=I/F)		62.44	58.30	56.29	52.10	50.42	44.54

說明：1. 申訴暨評議案件紛爭解決率 $J = (\text{紛爭已解決之申訴案件 } G + \text{紛爭解決之評議案件 } H) / [(\text{已結案之申訴案件 } A - \text{續行申請評議之申訴案件 } B) + (\text{已結案之評議案件扣除不受理案件 } E)]$ 。

2. 續行申請評議之申訴件(B)：向金融消費評議中心申訴後紛爭未解決而向該中心續行申請評議者。

3. 已結案之評議件(D)：包含所有向該中心申請評議而已結案之件數。

4. 向該中心申請評議之案件須符合申訴先行程序，惟申訴程序則不限於須透過該中心轉介，申請人直接向金融服務業提出申訴者亦可(此部分不會計入該中心統計數據)，故已結案之評議案件數會大於續行申請評議之申訴件數。

資料來源：金融消費評議中心提供。

綜上，金融消費評議中心係提供金融消費者具金融專業且公平合理、迅速有效處理相關爭議之機制，督促金融服務業於合理期間積極與金融消費者溝通協調，避免爭議問題擴大並促進紛爭解決，近年相關爭議處理之審查費用呈概增趨勢，惟同期間紛爭解決率卻逐年下降，允宜深入瞭解原因積極研謀改善，以保障金融消費者權益。