

## 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：

**四、111 年度起員工人數及用人費用概呈增長趨勢，其中 114 年度預算案超時工作報酬較 113 年度預算數成長逾一成，居用人費用各細項增幅之冠，宜精進行政簡化及資訊化措施，並控管相關支出**

金融消費評議中心 114 年度預算案「用人費用」編列 1 億 1,602 萬 3 千元，較 113 年度預算數 1 億 938 萬 3 千元，增加 664 萬元(增幅 6.07%)，包括員工薪資、超時工作報酬、員工獎金、分攤員工保險費、員工退休撫卹金、福利費及董監事報酬等項目。經查：

**(一)近年員工人數及用人費用均概呈增長趨勢，114 年度預算案數用人費用較 113 年度預算數增幅達 6.07%，員額增加 3 人**

檢視金融消費評議中心 109 至 114 年度員工人數及用人費用之預決算情形，109 及 110 年度決算員工人數各為 65 及 66 人；用人費用各約 7,852 萬 3 千元、7,845 萬 8 千元，惟 111 年度起因應業務需要增聘人力，員工人數及用人費用增加至 113 年度自編決算數之 76 人及 1 億 472 萬元；而 114 年度預算案員

工人數再增加至 79 人、用人費用達 1 億 1,602 萬 3 千元，與 113 年度預算數相較，員工人數增加 3 人，用人費用增幅達 6.07%，109 至 114 年度員工人數及用人費用均概呈增長趨勢(詳表 1)。

洽據該中心說明其員工人數及用人費用概呈增長趨勢，主因係金融環境與商品日新月異，處理金融消費爭議案件之類型及複雜度與日遽增，配合業務需求增編員額；另循往例按人事管理要點規定，依考核結果晉薪，並參考軍公教人員調薪幅度辦理該年度員工調薪所致。

**表 1 109 至 114 年度金融消費評議中心用人費用及員工人數一覽表**

單位：新臺幣千元；%；人

| 年度   |          | 109    | 110    | 111    | 112     | 113     | 114     |
|------|----------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|
| 項目   |          |        |        |        |         |         |         |
| 用人費用 | 預算數(A)   | 84,749 | 87,011 | 91,684 | 101,384 | 109,383 | 116,023 |
|      | 決算數(B)   | 78,523 | 78,458 | 90,057 | 94,465  | 104,720 |         |
|      | 差異數(A-B) | 6,226  | 8,553  | 1,627  | 6,919   | 4,663   |         |
|      | 執行率(B/A) | 92.65  | 90.17  | 98.23  | 93.18   | 95.74   |         |
| 員工人數 | 預算數(C)   | 66     | 66     | 72     | 76      | 76      | 79      |
|      | 決算數(D)   | 65     | 66     | 71     | 76      | 76      |         |
|      | 差異數(C-D) | 1      | 0      | 1      | 0       | 0       |         |

資料來源：金融消費評議中心提供(113 年度決算係自編數)。

## (二)114 年度預算案超時工作報酬較 113 年度預算數增加 10.31%，惟 113 年度執行率尚未達八成，允宜審酌業務消長情形覈實編列，並精進行政簡化及資訊化措施

按金融消費評議中心 114 年度預算案用人費用明細項目分析之，114 年度預算案超時工作報酬編列 566 萬 2 千元，較 113 年度預算數 513 萬 3 千元，增加 52 萬 9 千元，增幅達 10.31%，居用人費用各細項增幅之冠，亦較 113 年度超時工作報酬自編決算數 406 萬 8 千元大幅增加 159 萬 4 千元<sup>1</sup>(詳表 2)，而該中

<sup>1</sup> 113 年度超時工作報酬預算數 513 萬 3 千元，自編決算數 406 萬 8 千元，執行率為 79.25%。

心 111 及 112 年度決算超時工作報酬金額較高，主要係防疫保單爭議案件量大幅增加，為即時處理業務致員工加班時數增加，且員工未特休折算加班費亦增加所致。

復經該中心統計 111 及 112 年度受理與 COVID-19 疫情有關之防疫險種評議案件數各為 5,820 件及 2,996 件，112 年底審理中尚未結案數僅餘 18 件，113 年度已無防疫保單爭議案件，當年度超時工作報酬自編決算數已下降至 406 萬 8 千元(較 112 年決算數 499 萬元，減幅達 18.48%)，爰 114 年度預算案超時工作報酬編列 566 萬 2 千元，尚有檢討空間，允宜衡酌 114 年度業務消長情形覈實編列所需經費，並檢討強化行政簡化及資訊化措施，以提高用人支出效率。

表 2 109 至 114 年度金融消費評議中心用人費用預決算數明細表

單位：新臺幣千元

| 項目          | 109 年度<br>決算 | 110 年度<br>決算 | 111 年度<br>決算 | 112 年度<br>決算 | 113 年度    |         | 114 年度<br>預算案<br>(2) | 114 較<br>113 年度<br>預算增<br>減<br>(2)-(1) |
|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|---------|----------------------|----------------------------------------|
|             |              |              |              |              | 預算<br>(1) | 決算      |                      |                                        |
| 員工薪資        | 50,717       | 49,985       | 56,980       | 59,670       | 69,098    | 66,943  | 72,647               | 3,549                                  |
| 超時工作<br>報酬  | 3,134        | 3,682        | 5,062        | 4,990        | 5,133     | 4,068   | 5,662                | 529                                    |
| 員工獎金        | 10,515       | 10,361       | 11,953       | 12,353       | 15,273    | 14,999  | 16,304               | 1,031                                  |
| 分攤員工<br>保險費 | 5,769        | 6,153        | 6,845        | 7,660        | 8,532     | 7,970   | 9,310                | 778                                    |
| 員工退休<br>撫恤金 | 7,162        | 7,045        | 7,975        | 8,403        | 9,791     | 9,424   | 10,534               | 743                                    |
| 福利費         | 156          | 162          | 154          | 282          | 440       | 246     | 450                  | 10                                     |
| 董監事報酬       | 1,070        | 1,070        | 1,088        | 1,107        | 1,116     | 1,070   | 1,116                | 0                                      |
| 合計          | 78,523       | 78,458       | 90,057       | 94,465       | 109,383   | 104,720 | 116,023              | 6,640                                  |

資料來源：整理自金融消費評議中心提供資料(113 年度決算係自編數)。

綜上，金融消費評議中心 114 年度預算案員工人數及用人費用為近 6 年度最高，其中 114 年度預算案超時工作報酬編列 566 萬 2 千元，較 113 年度預算數增幅達 10.31%，惟 113 年度超時工

作報酬自編決算數僅 406 萬 8 千元(執行率 79.25%)。鑑於以前年度員額增加及超時工作報酬金額較高係因防疫保單爭議案件量大增加，為即時處理業務所致，允宜衡酌業務消長情形覈實編列用人費用需求，並控管相關支出。

(分機：1935 陳果廷)