

財團法人金融消費評議中心 114 年度預算評估報告目錄

頁次

一、近年預決算收支相抵均為本期短絀或無餘絀，又 108 至 114 年度支出規模概呈增加趨勢，允宜持續研謀節流措施並加強支出控管，俾提升資源運用效率 -----	53-1
二、114 年度國際旅運費增編 56 萬餘元達 170 萬元，惟 112 年度執行率未達三成，113 年度則未達 100 萬元；又國內旅運費編列數較 113 年度決算數增幅逾二成，宜衡酌往年撙節情形編列相關經費 -----	53-3
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 -----	53-6
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 -----	53-9

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：

一、近年預決算收支相抵均為本期短絀或無餘絀，又 108 至 114 年度支出規模概呈增加趨勢，允宜持續研謀節流措施並加強支出控管，俾提升資源運用效率

金融消費評議中心 114 年度預算案收入及支出同編列 2 億 1,163 萬 6 千元，收支相抵後預計無賸餘數，較 113 年度預算數收支同為 1 億 9,242 萬 8 千元，收支皆增加 1,920 萬 8 千元(增幅 9.98%)。經查：

(一)爭議處理機構年度終了之收支結餘，依規定應轉列次一年度收費總額調整，108 至 110 及 113 年度決算收支相抵後皆無餘絀，114 年預算案亦無餘絀

為使爭議處理機構之收費制度更臻合理，落實量出為入之精神，金融消費爭議處理機構設立及管理辦法於 107 年 10 月 16 日修正發布第 25 條，該條第 2 項¹規定：「爭議處理機構每年年

¹ 考量金融消費評議中心每年收支結餘包含其自行運用基金之財務操作收入，與向金融服務業收取之年費及服務費無涉，為使收費制度更臻合理，爰 114 年 2 月

度終了之收支結餘，應轉列入次一年度收費總額調整。」意即金融消費評議中心於年度總支出少於當年度總收入而有結餘時，應轉入次一年度之收費總額內，而減少次一年度應收之年費及服務費總額。基於上開調整機制，金融消費評議中心 108 至 110 年度決算收支相抵後皆無餘絀，惟 111 及 112 年度決算因辦理防疫保單爭議案件增加，連續 2 年入不敷出，收支結餘分別轉為短絀 214 萬 8 千元及 602 萬 5 千元(詳表 1)。至於 113 年度決算及 114 年度預算案，均無賸餘數。

表 1 金融消費評議中心 108 至 114 年度收支簡表 單位：新臺幣千元

科目	108 年度 決算	109 年度 決算	110 年度 決算	111 年度 決算	112 年度 決算	113 年度 決算	114 年度 預算案
收入合計	134,190	138,098	142,112	163,128	184,457	188,651	211,636
業務收入	121,466	127,164	132,660	151,089	165,704	169,499	196,422
年費收入	75,883	79,485	82,858	94,168	103,232	105,278	122,322
服務費收入	45,423	47,546	49,557	56,354	61,788	63,072	73,393
其他服務費收入	160	133	245	567	684	1,149	707
業務外收入	12,724	10,934	9,452	12,039	18,753	19,152	15,214
支出合計	134,190	138,098	142,112	165,276	190,482	188,651	211,636
業務費用	93,616	99,079	104,253	125,186	148,058	140,138	157,720
管理費用	40,562	39,005	37,832	40,074	42,418	48,489	53,904
業務外支出	12	14	27	16	6	24	12
本期賸餘(短絀)	0	0	0	(2,148)	(6,025)	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)108 至 114 年度支出規模概呈增加趨勢，且 114 年度預算案支出數較 108 年度決算數之增幅已逾五成七，允宜加強支出控管

經查金融消費評議中心 108 至 114 年度預決算支出增減情形，108 年度決算支出為 1 億 3,419 萬元，嗣後逐年增加至 112 年度決算數 1 億 9,048 萬 2 千元，較 108 年度決算數增幅達

26 日修正發布該項規定為：「爭議處理機構每年年度終了之收支結餘，除財務淨收入外，應轉列入次一年度收費總額調整。」，財務淨收入係指財務收入超過財務費用之差額部分。依修正後規定，未來年度如有收支結餘(稅後)，可就其中不超過「財務淨收入」數額部分，留存於金融消費評議中心之累積餘絀。至於結餘數額超過「財務淨收入」部分，仍列為預收款作為次一年度收費總額調整。

41.95%；113 年度自編決算雖略為降低，惟 114 年度預算案支出數復增加至 2 億 1,163 萬 6 千元，較 108 年度決算數增加 7,744 萬 6 千元(增幅 57.71%)，其中主要係用人費用從 108 年決算數 7,839 萬 2 千元增加至 114 年預算案數 1 億 1,602 萬 3 千元，增加 3,763 萬 1 千元為最大宗(約占支出增額總數 7,744 萬 6 千元之 48.59%)，允宜加強支出控管並持續研謀節流措施。

綜上，金融消費評議中心 108 至 114 年度經費支出規模概呈增加趨勢，114 年度預算案支出數 2 億 1,163 萬 6 千元，較 108 年度決算數 1 億 3,419 萬元之增幅已逾五成七，允宜持續研謀節流措施並加強支出控管，俾提升資源運用效率。

二、114 年度國際旅運費增編 56 萬餘元達 170 萬元，惟 112 年度執行率未達三成，113 年度則未達 100 萬元；又國內旅運費編列數較 113 年度決算數增幅逾二成，宜衡酌往年撙節情形編列相關經費

金融消費評議中心 114 年度預算案編列參訪交流及參加國際會議之國際旅運費 170 萬元、國內旅運費 69 萬 2 千元²，共計 239 萬 2 千元，其中國際旅運費較 113 年度預算數 113 萬 8 千元增加 56 萬 2 千元(增幅 49.38%)。經查：

(一)109 至 113 年度國際旅運費均編列 113 萬 8 千元，惟受 COVID-19 疫情影響 109 至 111 年度均未執行；112 年度亦僅執行 33 萬 3 千元，執行率未達三成，113 年度執行數則未達 100 萬元

查金融消費評議中心國際旅運費預算數 109 至 113 年度均維持為 113 萬 8 千元(詳表 1)，依 109 至 113 年度國際旅運費執行情形分析，109 至 111 年度受 COVID-19 疫情影響，國際實體

² 國際旅運費全數為業務費用；國內旅運費不包含辦理相關行政業務之管理費用 1 萬 5 千元。

會議多調整為線上會議，均未派員參加，故悉數未執行。112 年疫情已趨緩，惟決算數僅 33 萬 3 千元，執行率 29.26%。113 年預算仍維持編列 113 萬 8 千元(執行數 99 萬 2 千元)，114 年預算案則增編 56 萬 2 千元至 170 萬元。

經洽金融消費評議中心表示，考量近年因通膨（日支費調整等）、機票、匯率等因素使差旅成本大幅提高，復為拓展國際業務，與國外友好組織建立合作互惠關係，該中心於 113 年 5 月 17 日第 5 屆第 9 次董監事會議上，依其會計制度第柒章會計事務處理原則、第六節支出處理原則第六款管制性項目(一)特殊管制性項目 2. 國外旅費之規定³，經董監事會通過並經主管機關核定其 114 年度增編國外差旅費用 56 萬 2 千元。然查該中心 114 年度預算案書國外出差旅費計算表，參訪交流或參與國際會議每場次參加人數均以 3 人估算，相較 113 年度每場次參加人數係以 2 人估算⁴，又 113 年度該中心就部分國際會議尚提供線上會議而改線上方式參與，允宜衡酌以前年度辦理方式編列相關經費，俾於兼顧撙節原則下充分發揮經費運用效益。

表 1 109 至 114 年度金融消費評議中心國際旅運費預、決算數比較表

單位：新臺幣千元；%

項目	109 年度			110 年度			111 年度			112 年度			113 年度	114 年度
	預算	決算	執行率	預算	決算	執行率	預算	決算	執行率	預算	決算	執行率	預算(決算)	預算案
國際旅運費	1,138	0	0	1,138	0	0	1,138	0	0	1,138	333	29.26	1,138(992)	1,700

說明：國際旅運費包括參訪交流及參與國際會議之旅運費(113 年度決算係自編數)。

³ 國外旅費：原則不得超過上年度預算數，但經董事會通過並經主管機關核定者不在此限；年度執行時並應受法定預算數之限制，不得超支。若因變更計畫或臨時業務需要派員出國，並經董事會通過者，得在該年度原編國外旅費預算總額百分之十範圍內調整支應，超過百分之十部分，應報主管機關核准。

⁴ 詳金融消費評議中心 114 年度預算案書，頁 37；金融消費評議中心 113 年度預算案書，頁 36。

資料來源：金融消費評議中心提供。

(二)113 年度國內旅運費決算數 56 萬元，惟 114 年度預算案仍編列國內宣導、定點諮詢等業務旅運費 69 萬餘元，增幅逾二成，宜參酌往年執行情形並秉撙節原則覈實編列

金融消費評議中心 109 至 113 年度國內旅運費(包括國內宣導、定點諮詢及定點調處等差旅費)決算數介於 23 萬 1 千元至 61 萬 6 千元間，決算數及執行率最高者同為 112 年度之 61 萬 6 千元、66.88%，113 年度決算數及執行率則均較 112 年度下降(詳表 2)。據該中心說明，109 年起受 COVID-19 疫情影響，後續爭議案件申請量增加，為儘速處理，已積極強化電話調處減少往返時程較久之定點調處，並減少定點諮詢場次；另部分實體宣導活動亦改採視訊方式進行。

查 114 年度預算案國內旅運費仍編列 69 萬 2 千元，辦理國內宣導及定點諮詢等業務，惟 113 年度決算數僅 56 萬元(增幅達 23.57%)。鑑於金融消費評議中心近年持續改以電話、視訊等方式辦理相關爭議調處及業務宣導活動，允宜參酌往年執行情形並秉撙節原則覈實編列國內旅運費，俾控管相關經常支出。

表 2 109 至 114 年度金融消費評議中心國內旅運費預、決算數比較表

單位：新臺幣千元；%

項目	109 年度			110 年度			111 年度			112 年度			113 年度			114 年度
	預算	決算	執行率	預算	決算	執行率	預算	決算	執行率	預算	決算	執行率	預算	決算	執行率	預算案
國內旅運費	915	517	56.50	792	231	29.17	921	355	38.55	921	616	66.88	921	560	60.80	692

說明：國內旅運費包括國內宣導、定點諮詢及定點調處等相關業務差旅費，不包含辦理相關行政業務之管理費用(113 年度決算為自編數)。

資料來源：金融消費評議中心提供。

綜上，金融消費評議中心 109 至 113 年度預算國際旅運費均編列 113 萬 8 千元，惟受 COVID-19 疫情影響 109 至 111 年度均未執行；112 年度執行率未達 3 成、113 年度決算數 99 萬 2 千元，

然 114 年度預算案卻增編至 170 萬元；又該中心近年持續改以電話、視訊等方式辦理相關爭議調處及業務宣導活動，惟 114 年度預算案仍編列國內旅運費 69 萬餘元，較 113 年度決算數增幅逾二成三，宜參酌往年撙節情形覈實編列，俾發揮支出最大效益。

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；%

年度 項目	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
紛爭已解決	申訴件(G)	4,720	5,376	4,800	4,601	6,551
	評議件(H)	905	1,070	1,153	1,006	1,183
	小計(I=G+H)	5,625	6,446	5,953	5,607	7,734
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。

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
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⁵(詳表 2)，而該中心 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。

⁵ 113 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%。

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 決算	110 年度 決算	111 年度 決算	112 年度 決算	113 年度		114 年度 預算案 (2)	114 較 113 年度 預算增 減 (2)-(1)
					預算 (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 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 保險費	5,769	6,153	6,845	7,660	8,532	7,970	9,310	778
員工退休 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）