金融監督管理委員會及所屬113年度單位決算評估報告

一、近年金融消費評議中心受理之銀行業申訴及評議案件概呈增加，113年其占整體金融業之比率係110年以來最高，允宜督導業者落實相關措施並持續精進，俾保障消費者權益

銀行局113年度「銀行監理」預算數756萬2千元，決算數為742萬元(執行率98.12%)，主要係為健全銀行業務之管理，強化主管機關功能，維護市場紀律及對銀行之監督管理及其法令制度之研究、擬訂、修正等經費。經查：

(一)近年金融消費評議中心所受理與銀行業相關之申訴及評議案件概呈增加，113年其占整體金融業之比率分別增加至20.84%及16.01%，係110年以來最高

檢視近年(108至113年，以下同)財團法人金融消費評議中心(以下簡稱金融消費評議中心)所受理之銀行業申訴案件，109年較108年增加537件，110至111年間雖下降，惟112年再反轉上升，113年續增至2,960件，較111年申訴案件數增加1,462件，增幅達97.6%；復就該中心於上開期間所受理消費者不接受申訴處理結果或業者逾申訴處理期限仍未處理而提起評議之案件[1]分析，亦概呈增加趨勢，僅110年減少，餘各年度評議案件數皆較前一年度增加。113年該中心所受理與銀行業相關之申訴及評議案件數占整體金融業之比率分別為20.84%及16.01%，係110年以來最高(詳表1)。

[1] 金融消費者保護法第13條第2項規定：「金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起30日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起60日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。」

表 1　108 至 113 年金融消費評議中心所受理銀行業之申訴、評議案件概況表

單位：件；%

案件＼年度		108	109	110	111	112	113
申訴	案件數	1,512	2,049	1,527	1,498	2,929	2,960
	占整體金融業比率	18.36	21.15	17.24	2.86	13.46	20.84
評議	案件數	315	402	334	406	665	873
	占整體金融業比率	13.5	12.93	11.81	4.55	9.17	16.01

說　　明：整體金融業案件係指金融消費評議中心所列有關銀行業、證券期貨業、人壽保險業、產物保險業、保險輔助人及電子支付業等各業別之申訴或評議案件合計數。

資料來源：金融消費評議中心網站，本中心彙製。

(二)近年信用卡消費款代償、結清或爭議款案件之增幅超逾六倍，允宜持續督導業者落實相關措施，俾有效保障消費者權益

復檢視近年銀行業申訴暨評議案件之爭議類型，成長幅度最高者為信用卡消費款代償、結清或爭議款等案件，113 年申訴暨評議案件合計數為 1,322 件，係同期間銀行業最常見之爭議類型，占比達 34.49%，若與 108 年件數相較，增幅超逾六倍(詳表 2)。詢據金管會略以，據金融消費評議中心 113 年統計結果指出，是類爭議案件中，申請人主張係因信用卡遭盜刷之件數超逾九成，該會已透過新聞稿、微電影、金融知識教育等方式適時向民眾宣導，亦請銀行公會邀集業者研議相關防詐措施，並將金融消費評議中心所受理銀行業之金融消費爭議情形納入公平待客原則評核範圍，該會表示將敦促業者持續精進，以提升金融服務業對金融消費者之服務品質。

表 2　108 至 113 年金融消費評議中心所受理與信用卡消費款代償、結清或爭議款相關之申訴暨評議案件分析表

單位：件；%

案件＼年度		108	109	110	111	112	113
申訴暨評議	案件合計數	174	165	128	207	887	1,322
	占銀行業比率	9.52	6.73	6.88	10.87	24.68	34.49

資料來源：金融消費評議中心網站，本中心彙製。

綜上，近年金融消費評議中心所受理與銀行業相關之申訴、評議案件皆概呈增加,113 年度占整體金融業之比率分別為 20.84%及 16.01%，係 110 年以來最高，允宜持續加強宣導以強化民眾防詐意識，並敦促業者落實相關措施，俾有效保障消費者權益。