金融監督管理委員會及所屬 113 年度單位決算評估報告目錄

頁次

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 ---------- 1

二、辦公室及會議室改善工程與外牆修繕工程 113 年度保留比率偏高，允宜審慎管控執行進度，俾工程如期如質完工，嗣後類此案件亦宜衡酌執行量能覈實編列預算 ---------- 3

三、民眾投保住宅及汽(機)車颱風、洪水險之比率偏低，鑒於全球暖化趨勢加劇，極端氣候致災事件頻仍，允宜研謀善策並強化宣導，俾提升對人民財產之保障，及減少政府財政負擔 ---------- 5

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。

二、辦公室及會議室改善工程與外牆修繕工程 113 年度保留比率偏高，允宜審慎管控執行進度，俾工程如期如質完工，嗣後類此案件亦宜衡酌執行量能覈實編列預算

證券期貨局 113 年度「一般行政-基本行政工作維持」預算數 3,772 萬 9 千元，實現數 2,366 萬 4 千元，占預算數 62.72%，另有 1,402 萬則保留至 114 年度執行，保留比率達 37.16%，主要係「證券期貨大樓辦公室及會議室改善工程」(下稱辦公室及會議室改善工程)及「證券期貨大樓外牆修繕工程」(下稱外牆修繕工程)實際執行進度與預期存有落差所致。茲說明如下：

(一)113 年度辦公室及會議室改善工程與外牆修繕工程之實現數皆未達該年度預算之二成，保留比率偏高

參據證券期貨局 113 年度預算書，為辦理辦公室及會議室改善工程，該局規劃自 113 年度起，分 2 年度於「一般行政-基本行政工作維持」編列預算，預估總經費共 1,153 萬 7 千元(113 年度 499 萬 5 千元，114 年度 654 萬 2 千元)；另據該局說明，證券期貨大樓因屋齡老舊，而有外牆磚面脫落，牆內滲水、龜裂及油漆剝落等危安問題，為維護公共安全，爰先後於 113 及 114 年度編列 763 萬 5 千元及 1,440 萬元[2]，以分別辦理第 1 期

[2] 據金管會提供資料，證券期貨局 114 年度原編列 1,324 萬 9 千元辦理外牆修繕工程，復於工程進行過程中，發現有耐震補強之阻尼器鋼座鏽蝕問題，該會基於維護公共安全之必要性，而辦理追加預算 115 萬 1 千元，爰是項工程 114 年預算數共計為 1,440 萬元。

及第 2 期外牆修繕工程。檢視 113 年度辦公室及會議室改善工程與外牆修繕工程之執行，實現數僅分別為 63 萬元及 31 萬 2 千元，占各該工程年度預算數之比率皆未達二成，並分別辦理保留 599 萬 4 千元及 802 萬 5 千元至 114 年度繼續執行，保留比率偏高(詳表 1)。

表 1　113 年度「證券期貨大樓辦公室及會議室改善工程」及「證券期貨大樓外牆修繕工程」預算執行情形一覽表　　單位：新臺幣千元；%

項目 / 工程	預算數 (A)	決算數			實現數比率 (B)/(A)×100%	保留比率 (C)/(A)×100%
		實現數 (B)	保留數(C)	合計		
辦公室及會議室改善工程	4,995	630	5,994	6,624	12.61	120.00
外牆修繕工程	7,635	312	8,025	8,337	4.09	105.11

說　　明：詢據證券期貨局表示，為應實際業務需要，而依相關規定辦理經費勻支，爰上開 2 工程 113 年度預算保留數超過預算數。

資料來源：金管會，本中心彙製。

(二)為確保工程如期完工 允宜審慎控管計畫進度、切實執行，嗣後辦理類此案件，亦宜妥善規劃並覈實編列預算

詢據證券期貨局表示，辦公室及會議室改善工程之委託設計監造技術服務案經 2 次流標後始於 113 年 7 月 19 日決標，又設計階段因建築工料等營建成本持續上漲，囿於經費有限，經請監造單位重新調整工項及預算後，於同年 11 月 25 日始完成工程案決標，爰保留預算至 114 年度執行；另有關外牆修繕工程部分，據該局 113 年度決算書說明，主要係外牆修繕施作工法依建築法規定，應向臺北市建築管理工程處申請變更使用執照後始得開工，惟截至 113 年底仍未獲核可，爰保留預算至 114 年度繼續辦理。允宜審慎控管計畫進度、切實執行，俾工程如期如質完工，且嗣後辦理類此案件，亦宜妥善規劃並衡酌執行量能覈實編列預算。

綜上，113 年度辦公室及會議室改善工程與外牆修繕工程之實

現數皆未達該年度預算之二成，保留比率偏高，允宜審慎控管計畫進度並切實執行，俾工程如期如質完工，嗣後辦理類此案件，亦宜妥善規劃，並覈實編列預算，以利預算資源有效運用。

三、民眾投保住宅及汽(機)車颱風、洪水險之比率偏低，鑒於全球暖化趨勢加劇，極端氣候致災事件頻仍，允宜研謀善策並強化宣導，俾提升對人民財產之保障，及減少政府財政負擔

保險局 113 年度「保險監理」預算數 636 萬 8 千元，決算數為 596 萬 3 千元(執行率 93.64%)，係為辦理保險業財務業務及清償能力、各類保險商品審查、強制汽車責任保險、住宅地震保險及其他政策性保險之監理等經費。經查：

(一)我國民眾對於住宅及車輛投保颱風洪水相關保險之比率偏低

我國住宅火災保險之承保範圍原未包含因颱風或洪水所造成之損失，民眾需額外加保颱風洪水附加條款方可獲得相關保障，嗣金管會考量住宅火災保險之損失率尚佳，為使民眾住家安全有更周全之保障，爰自 109 年起，在不調漲保費之前提下，擴大該保險之保障範圍，其中即包括對於住宅建築物直接因颱風或洪水所致損失，依照建築物所在地區別，分別提供新臺幣 7,000 至 9,000 元之基本保障，以作為緊急復原之用，民眾亦可視需求額外加保「超額颱風及洪水保險附加條款」，除提供更高保額外，並包含臨時住宿費用及相關清除費用之保障[3]。另有關車輛部分，因該類事故所致損失並非現行車體損失保險之承保範圍，民眾則需加保「颱風、地震、海嘯、冰雹、洪水或因雨積水附加條款」，方能獲得相關保障[4]。

[3] 資料來源：參考金管會 108 年 10 月 22 日及 114 年 7 月 29 日新聞稿 https://www.fsc.gov.tw（最後瀏覽日：114 年 12 月 22 日）。

[4] 資料來源：參考金管會 114 年 8 月 7 日新聞稿 https://www.fsc.gov.tw（最後

據保險局提供資料，近年民眾對於住宅、汽(機)車等有就颱風或洪水等事故投保相關保險之比率雖多有成長，但比率仍偏低，分述如下：

1. **住宅：**檢視住宅火災保險 110 至 113 年度總簽單件數，呈逐年穩定成長，迄 113 年度，全國房屋之投保比率 38.89%，尚未及四成，比率不高，且其中 86.68%係屬貸款戶，民眾自行投保者未及二成。復觀諸上開期間有加保「超額颱風及洪水保險附加條款」之簽單件數，亦概呈增加，惟占比僅介於 0.18%至 0.35%，比率甚低(詳表 1)。

2. **汽(機)車：**據交通部網站及金管會提供資料，110 至 113 年度間，汽車車體損失險有加保颱風、洪水險之件數逐年穩定成長，然占同期間汽車登記數之比率，僅介於 0.53%至 0.82%間，占比尚未達 1%；另上開期間機車車體損失險有加保颱風、洪水險之件數，介於 78 至 109 件間，與同期間機車登記數 1,400 萬輛以上相比，占比甚低(詳表 2)。

表 1　110 至 113 年度住宅火災保險及加保「超額颱風及洪水保險附加條款」概況表

單位：件；%

項目 / 年度	住宅火災保險			加保「超額颱風及洪水保險附加條款」	
	總簽單件數 (A)	全國房屋投保比率 (詳說明)	貸款戶件數比率 (詳說明)	簽單件數 (B)	占比 (B)/(A)
110	3,480,606	36.88	89.15	6,487	0.19
111	3,581,398	37.46	88.44	6,380	0.18
112	3,635,127	37.85	87.82	8,039	0.22
113	3,837,387	38.89	86.68	13,499	0.35

說　　明：經洽保險局表示，有關住宅火災保險尚無全國房屋投保率及貸款戶件數等資料，考量政府自 91 年 4 月 1 日起實施住宅火災及地震基本保險制度，即住宅火災保險單自動涵蓋地震基本保險，且參考相關期刊亦以住宅地震保險之投保率論述住宅火災保險之投保概況，爰請該局提供住宅地震保險之投保率及貸款戶件數以大致了解住宅火災保險之投保概況，據該局提供資料顯示，

瀏覽日：114 年 12 月 22 日)。

該2類保險於110至113年度總簽單件數之差距僅介於0.12%至1.07%間。
資料來源：金管會保險局提供。

表2　110至113年度機動車輛附加颱風、洪水險概況表　單位：輛；件；%

項目 / 年度	交通部機動車輛登記數		附加投保颱風、洪水險(詳說明)			
	汽車 (A)	機車 (B)	汽車 (C)	占比 (C)/(A)	機車 (D)	占比 (D)/(B)
110	8,330,774	14,266,920	44,382	0.53	109	0.00
111	8,453,420	14,390,626	47,554	0.56	78	0.00
112	8,590,732	14,545,338	56,989	0.66	108	0.00
113	8,679,866	14,656,084	71,016	0.82	82	0.00

說　　明：本表所稱附加投保颱風、洪水險係指車體損失險之颱風、地震、海嘯、冰雹、洪水或因雨積水附加條款。
資料來源：金管會保險局提供及交通部網站 https://www.motc.gov.tw（最後瀏覽日：114年12月22日）。

(二)近年住宅火災保險加保「超額颱風及洪水保險附加條款」及汽(機)車附加投保颱風、洪水險之損失率均偏低

依保險商品銷售前程序作業準則規定略以，保險商品銷售後，保險業應定期召開保險商品管理小組會議，檢視保險商品訂價合理性分析，包含費用(率)適足性，並因應實際經驗發生率等因素，採取必要之調整修正[5]。檢視近年颱風洪水相關保險之損失率概況，於住宅火險加保「超額颱風及洪水保險附加條款」部分，110至113年度損失率介於0.32%至44.13%間，而有關汽(機)車附加投保颱風、洪水險之損失率於該期間亦僅介於0.37%至7.92%間，比率皆偏低(詳表3及4)。詢據金管會表示，各保險公司除依過往損失經驗釐訂費率外，因颱風洪水險係屬巨災性質，具有損失頻率低但損失幅度高之特性，爰國際再保人之報價成本亦為業者釐訂費率之考量因素。

[5] 資料來源：參考金管會依本院財委會112年4月6日會議臨時提案於112年5月22日所提有關「產險業之各類產險商品損失率與費率調整情形」之書面報告。

表 3　110 至 113 年度「超額颱風及洪水保險附加條款」保費收入及理賠概況一覽表

單位：件；新臺幣千元；%

項目 / 年度	簽單件數	保費收入(A)	理賠件數	理賠金額(B)	損失率 (B)/(A)×100%
110	6,487	9,981	6	217	2.17
111	6,380	9,334	1	30	0.32
112	8,039	10,774	21	3,417	31.72
113	13,499	15,538	345	6,857	44.13

說　　明：據保險局提供說明，完整年度之理賠件數及理賠金額係以已發生賠款作為基準。

資料來源：金管會保險局。

表 4　110 至 113 年度機動車輛附加颱風、洪水險之保費收入及理賠概況一覽表

單位：件；新臺幣千元；%

項目 / 年度	簽單件數	保費收入(A)	理賠件數	理賠金額(B)	損失率 (B)/(A)×100%
110	44,491	200,746	16	8,317	4.14
111	47,632	230,969	8	865	0.37
112	57,097	331,261	44	3,130	0.94
113	71,098	445,587	229	35,291	7.92

說　　明：1.本表所稱附加投保颱風、洪水險係指車體損失險之颱風、地震、海嘯、冰雹、洪水或因雨積水附加條款。

2.據保險局提供說明，完整年度之理賠件數及理賠金額係以已發生賠款作為基準。

資料來源：金管會保險局。

(三)鑒於近年受全球氣候變遷影響，極端氣候致災事件頻仍，除持續鼓勵民眾踴躍投保，並督導業者確實依相關規定釐訂費率外，允宜適時研修相關制度與配套措施，持續精進

天災雖難以預測，然透過完善相關防災規劃及推動保險機制等措施，皆可強化對民眾財產安全之保障，亦有助於減輕政府因天災所致之財政負擔。爰我國自 921 大地震造成嚴重災情後，於 90 年增訂保險法第 138 條之 1，財政部復據以頒訂住宅地震保險共保及危險承擔機制實施辦法[6]，以建構危險分散機

[6] 此處所述辦法非現行規範，該辦法於 90 年 11 月 30 訂定發布後，迄 114 年 7 月 2 日，共經過 12 次修正，其中係於 96 年 11 月 26 日修正更名為住宅地震保險分散機制實施辦法。

制，並於 91 年 4 月 1 日起，住宅火災保險單下自動涵蓋住宅地震基本保險；該制度實施初期，總責任承擔限額為 500 億元、每一保險標的物之保險金額最高為 120 萬元，並採單一費率、每年保費為 1,459 元，其後經金管會多次檢討修訂相關規定，現承擔限額已調高至 1,200 億元、保險金額上限調增至 150 萬元，每年保費則降為 1,350 元，並陸續擴大臨時住宿費用之金額及給付範圍等。

至同為巨災性質之颱風洪水部分，則係自 109 年起於住宅火災保險中納入「住宅颱風及洪水災害補償保險」，以提供 7,000 至 9,000 元之基本保障，惟近年物價指數逐年成長[7]，民眾雖可視需求額外加保「超額颱風及洪水保險附加條款」，然投保率尚低，且受全球氣候變遷影響，極端氣候致災事件頻仍，114 年以來，政府為應颱風及豪雨災害復原需求，已先後編列「丹娜絲颱風及七二八豪雨災後復原重建特別預算」及「花蓮馬太鞍溪堰塞湖災後重建特別預算」，預算規模超逾數百億元，金額甚鉅。爰除持續鼓勵民眾踴躍並充分投保，並督導業者確實依相關規定釐訂並檢討費率外，允宜適時評估研修並持續精進相關制度，俾提升民眾財產保障並減少政府財政負擔。

綜上，我國民眾投保房屋、汽(機)車投保颱風洪水相關保險之比率偏低，且近年住宅火災保險加保「超額颱風及洪水保險附加條款」及汽(機)車附加投保颱風、洪水險之損失率亦有偏低情形，鑒於受全球氣候變遷影響，極端氣候致災事件頻仍，除持續鼓勵民眾踴躍並充分投保，並督導業者確實依相關規定釐訂並檢

[7] 據主計總處統計資料顯示，若以 110 年為基期，109 至 113 年消費者物價指數(CPI)及營造工程物價指數(包含營造工程總指數、建築工程總指數及土木工程總指數)等皆呈逐年成長趨勢【資料來源：主計總處網站 https://www.dgbas.gov.tw（最後瀏覽日：114 年 12 月 24 日)】

討費率外，允宜適時研修並持續精進相關制度與配套措施，俾提升民眾財產保障及減少政府財政負擔。

（分機：8660 翁珮珊）