

## 第四節 申訴案件統計與回饋

財團法人金融消費評議中心（以下簡稱評議中心）會定期公布所處理的申訴暨評議案件之統計資料，可提供保險公司改善處理申訴業務及保戶服務人員觀察申訴險種及爭議類型發生趨勢的重要參考依據，並可預先加強宣導保戶服務相關教育訓練，以減少申訴案件發生。

### 一、民國110年金融服務業之件數統計暨爭議類型

依據評議中心民國111年2月25日所公告之資料評議中心110年第4季合計收受2,223件申訴案件及745件申請評議案件；其中保險業計有1,752件(78.8%)申訴案件及636件(85.4%)申請評議案件；銀行業計有388件(17.5%)申訴案件及90件(12.1%)申請評議案件；證券期貨業計有77件(3.5%)申訴案件及19件(2.6%)申請評議案件；電子票證業計有4件(0.2%)申訴案件；電子支付業計有2件(0.1%)申訴案件。

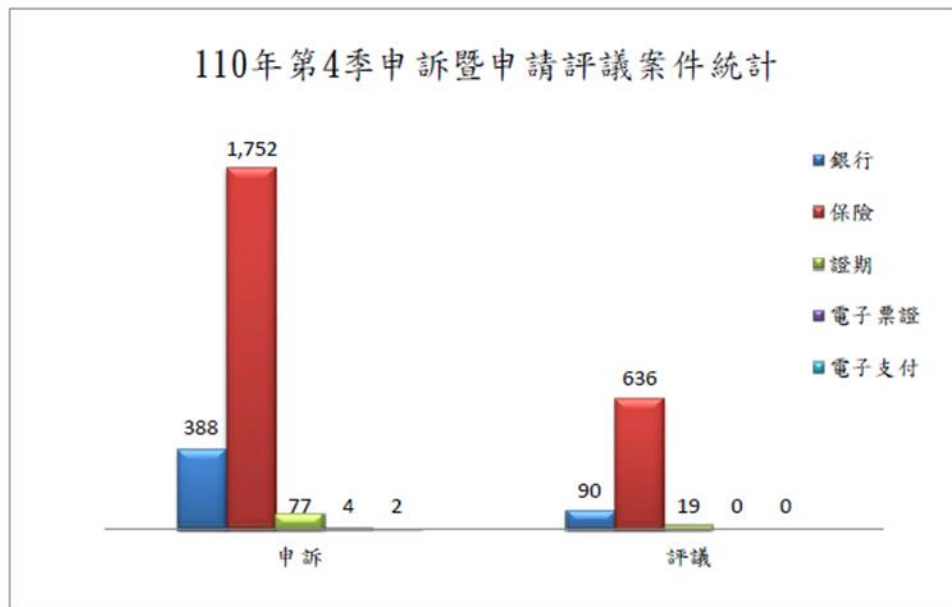


圖5-4 110年第4季申訴暨申請評議案件統計

評議中心110年第4季收受申訴暨評議案件數及比率統計如下（依行業別）：

(一) 110年第4季收受申訴暨評議案件數

表1 110年第4季收受申訴暨評議案件數（依行業別）

| 行業別  |       | 申訴    |       | 評議  |     |
|------|-------|-------|-------|-----|-----|
| 銀行   |       | 388   |       | 90  |     |
| 保險   | 壽險    | 1,133 | 1,752 | 447 | 636 |
|      | 產險    | 579   |       | 175 |     |
|      | 保險輔助人 | 40    |       | 14  |     |
| 證期   |       | 77    |       | 19  |     |
| 電子票證 |       | 4     |       | 0   |     |
| 電子支付 |       | 2     |       | 0   |     |
| 合計   |       | 2,223 |       | 745 |     |

(二) 110年第4季申訴暨評議案件比率（依行業別）：

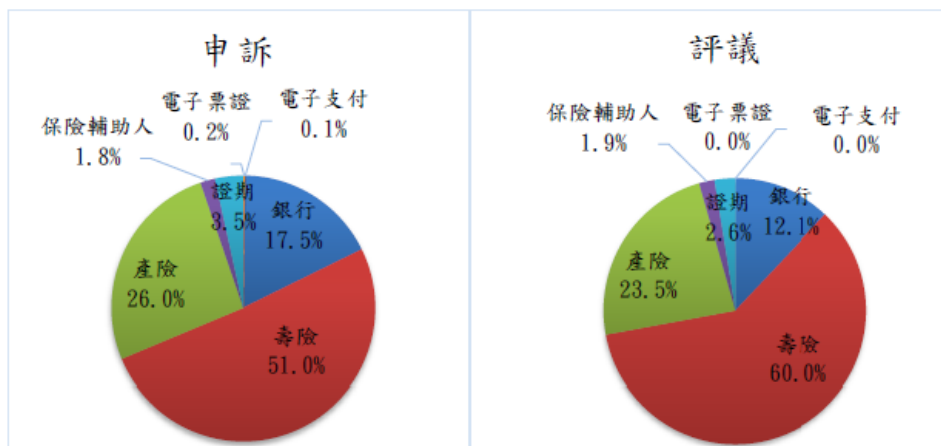


圖5-5 110年第4季申訴暨評議案件比率（依行業別）

就爭議類型觀之，110年第4季申訴暨評議最常見爭議類型排列如下表（依行業別）：

**表2 110年第4季申訴暨評議最常見爭議類型（依行業別）**

| 行業別   |      | 爭議類型             | 比率  |
|-------|------|------------------|-----|
| 銀行業   |      | 違反金融產品條件或風險說明爭議  | 13% |
| 壽險業   | 理賠類  | 理賠金額認定           | 12% |
|       | 非理賠類 | 業務招攬爭議           | 27% |
| 產險業   | 理賠類  | 理賠金額認定           | 27% |
|       | 非理賠類 | 續保爭議             | 26% |
| 保險輔助人 | 非理賠類 | 業務招攬爭議           | 55% |
| 證期業   |      | 受託買賣集中市場有價證券交易糾紛 | 47% |

各金融業別110年第4季申訴暨評議主要爭議類型，說明如下：

銀行業仍以「違反金融產品條件或風險說明爭議」為主。

壽險業部分，理賠案件以「理賠金額認定」為主，非理賠案件為「業務招攬爭議」；產險業部分，理賠案件以「理賠金額認定」為主，非理賠案件為「續保爭議」；保險輔助人非理賠案件以「業務招攬爭議」為主。

證期業主要為「受託買賣集中市場有價證券交易糾紛」。

## 二、民國101年至110年金融服務業之件數統計分析

### （一）申訴案件件數統計

依據評議中心民國110年2月所公告之資料，

1. 評議中心自101年正式運作，迄110年第4季底已受理56,454件申訴及22,464件評議，案件數量變化依季、半年統計如下：

表3 申訴暨評議案件數統計（季）

| 件數 | 101<br>Q1 | 101<br>Q2 | 101<br>Q3 | 101<br>Q4 | 102<br>Q1 | 102<br>Q2 | 102<br>Q3 | 102<br>Q4 | 103<br>Q1 | 103<br>Q2 | 103<br>Q3 | 103<br>Q4 |
|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 申訴 | 1,346     | 1,327     | 1,116     | 950       | 1,032     | 1,010     | 869       | 893       | 812       | 1,009     | 1,045     | 980       |
| 評議 | 397       | 635       | 769       | 685       | 548       | 596       | 554       | 533       | 515       | 466       | 535       | 537       |

| 件數 | 104<br>Q1 | 104<br>Q2 | 104<br>Q3 | 104<br>Q4 | 105<br>Q1 | 105<br>Q2 | 105<br>Q3 | 105<br>Q4 | 106<br>Q1 | 106<br>Q2 | 106<br>Q3 | 106<br>Q4 |
|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 申訴 | 902       | 999       | 998       | 1,135     | 946       | 939       | 971       | 1,103     | 914       | 969       | 1,079     | 1,084     |
| 評議 | 475       | 532       | 519       | 509       | 401       | 422       | 435       | 464       | 447       | 425       | 457       | 443       |

| 件數 | 107<br>Q1 | 107<br>Q2 | 107<br>Q3 | 107<br>Q4 | 108<br>Q1 | 108<br>Q2 | 108<br>Q3 | 108<br>Q4 | 109<br>Q1 | 109<br>Q2 | 109<br>Q3 | 109<br>Q4 |
|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 申訴 | 1,089     | 1,111     | 1,263     | 1,777     | 1,712     | 2,073     | 2,159     | 2,293     | 2,270     | 2,550     | 2,473     | 2,397     |
| 評議 | 419       | 456       | 492       | 528       | 493       | 577       | 675       | 589       | 623       | 874       | 826       | 786       |

| 件數 | 110<br>Q1 | 110<br>Q2 | 110<br>Q3 | 110<br>Q4 | 合計     |
|----|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| 申訴 | 2,141     | 2,249     | 2,246     | 2,223     | 56,454 |
| 評議 | 690       | 693       | 699       | 745       | 22,464 |

表4 申訴評議案件數統計（依半年計）

| 案件<br>類型 | 101<br>上半年 | 101<br>下半年 | 102<br>上半年 | 102<br>下半年 | 103<br>上半年 | 103<br>下半年 | 104<br>上半年 | 104<br>下半年 | 105<br>上半年 | 105<br>下半年 | 106<br>上半年 | 106<br>下半年 |
|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 申訴       | 2,673      | 2,066      | 2,042      | 1,762      | 1,821      | 2,025      | 1,901      | 2,133      | 1,885      | 2,074      | 1,883      | 2,163      |
| 評議       | 1,032      | 1,454      | 1,144      | 1,087      | 981        | 1,072      | 1,007      | 1,028      | 823        | 899        | 872        | 900        |

| 案件<br>類型 | 107<br>上半年 | 107<br>下半年 | 108<br>上半年 | 108<br>下半年 | 109<br>上半年 | 109<br>下半年 | 110<br>上半年 | 110<br>下半年 | 合計     |
|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------|
| 申訴       | 2,200      | 3,040      | 3,785      | 4,452      | 4,820      | 4,870      | 4,390      | 4,469      | 56,454 |
| 評議       | 875        | 1,020      | 1,070      | 1,264      | 1,497      | 1,612      | 1,383      | 1,444      | 22,464 |

爭議案件仍以保險類爭議為大宗。各業別申訴及申請評議案件統計如下：

**表5 申訴案件數統計**

| 行業       | 101<br>Q1 | 101<br>Q2 | 101<br>Q3 | 101<br>Q4 | 102<br>Q1 | 102<br>Q2 | 102<br>Q3 | 102<br>Q4 | 103<br>Q1 | 103<br>Q2 | 103<br>Q3 | 103<br>Q4 |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 銀        | 172       | 144       | 98        | 89        | 202       | 125       | 95        | 97        | 87        | 110       | 110       | 116       |
| 保        | 1,157     | 1,168     | 997       | 849       | 812       | 870       | 770       | 788       | 717       | 888       | 919       | 856       |
| 證期       | 17        | 15        | 21        | 12        | 18        | 15        | 4         | 8         | 8         | 11        | 16        | 8         |
| 電子<br>票證 | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         |
| 電子<br>支付 | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         |
| 小計       | 1,346     | 1,327     | 1,116     | 950       | 1,032     | 1,010     | 869       | 893       | 812       | 1,009     | 1,045     | 980       |

| 行業       | 104<br>Q1 | 104<br>Q2 | 104<br>Q3 | 104<br>Q4 | 105<br>Q1 | 105<br>Q2 | 105<br>Q3 | 105<br>Q4 | 106<br>Q1 | 106<br>Q2 | 106<br>Q3 | 106<br>Q4 |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 銀        | 80        | 98        | 114       | 95        | 89        | 88        | 98        | 122       | 65        | 70        | 96        | 90        |
| 保        | 814       | 897       | 868       | 1,028     | 839       | 832       | 862       | 970       | 836       | 885       | 971       | 977       |
| 證期       | 8         | 4         | 16        | 12        | 18        | 19        | 11        | 11        | 13        | 14        | 11        | 17        |
| 電子<br>票證 | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | 1         | —         |
| 電子<br>支付 | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —         |
| 小計       | 902       | 999       | 998       | 1,135     | 946       | 939       | 971       | 1,103     | 914       | 969       | 1,079     | 1,084     |

| 行業       | 107<br>Q1 | 107<br>Q2 | 107<br>Q3 | 107<br>Q4 | 108<br>Q1 | 108<br>Q2 | 108<br>Q3 | 108<br>Q4 | 109<br>Q1 | 109<br>Q2 | 109<br>Q3 | 109<br>Q4 |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 銀        | 77        | 116       | 156       | 289       | 331       | 359       | 400       | 422       | 392       | 621       | 497       | 539       |
| 保        | 934       | 965       | 1,064     | 1,444     | 1,354     | 1,658     | 1,721     | 1,810     | 1,758     | 1,755     | 1,837     | 1,680     |
| 證期       | 77        | 30        | 40        | 41        | 23        | 53        | 35        | 54        | 116       | 174       | 134       | 172       |
| 電子<br>票證 | —         | —         | 3         | 3         | 4         | 2         | 3         | 5         | 4         | —         | 4         | 4         |
| 電子<br>支付 | 1         | —         | —         | —         | —         | 1         | —         | 2         | —         | —         | 1         | 2         |
| 小計       | 1,089     | 1,111     | 1,263     | 1,777     | 1,712     | 2,073     | 2,159     | 2,293     | 2,270     | 2,550     | 2,473     | 2,397     |

| 行業       | 110<br>Q1 | 110<br>Q2 | 110<br>Q3 | 110<br>Q4 | 合計     |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| 銀        | 376       | 402       | 361       | 388       | 8,276  |
| 保        | 1,675     | 1,710     | 1,787     | 1,752     | 46,474 |
| 證期       | 82        | 129       | 91        | 77        | 1,635  |
| 電子<br>票證 | 7         | 6         | 5         | 4         | 55     |
| 電子<br>支付 | 1         | 2         | 2         | 2         | 14     |
| 小計       | 2,141     | 2,249     | 2,246     | 2,223     | 56,454 |

表6 申請評議案件數統計

| 行業       | 101<br>Q1 | 101<br>Q2 | 101<br>Q3 | 101<br>Q4 | 102<br>Q1 | 102<br>Q2 | 102<br>Q3 | 102<br>Q4 | 103<br>Q1 | 103<br>Q2 | 103<br>Q3 | 103<br>Q4 |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 銀        | 82        | 105       | 82        | 92        | 77        | 60        | 62        | 54        | 60        | 55        | 59        | 53        |
| 保        | 309       | 522       | 672       | 583       | 465       | 522       | 482       | 476       | 444       | 405       | 473       | 473       |
| 證期       | 6         | 8         | 15        | 10        | 6         | 14        | 10        | 3         | 11        | 6         | 3         | 11        |
| 電子<br>票證 | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         |
| 小計       | 397       | 635       | 769       | 685       | 548       | 596       | 554       | 533       | 515       | 466       | 535       | 537       |

| 行業   | 104<br>Q1 | 104<br>Q2 | 104<br>Q3 | 104<br>Q4 | 105<br>Q1 | 105<br>Q2 | 105<br>Q3 | 105<br>Q4 | 106<br>Q1 | 106<br>Q2 | 106<br>Q3 | 106<br>Q4 |
|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 銀    | 52        | 67        | 56        | 60        | 78        | 57        | 71        | 72        | 58        | 67        | 50        | 69        |
| 保    | 417       | 460       | 450       | 436       | 308       | 354       | 352       | 385       | 381       | 349       | 390       | 363       |
| 證期   | 6         | 5         | 13        | 13        | 15        | 11        | 12        | 7         | 8         | 9         | 16        | 11        |
| 電子票證 | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | 1         | -         |
| 小計   | 475       | 532       | 519       | 509       | 401       | 422       | 435       | 464       | 447       | 425       | 457       | 443       |

| 行業   | 107<br>Q1 | 107<br>Q2 | 107<br>Q3 | 107<br>Q4 | 108<br>Q1 | 108<br>Q2 | 108<br>Q3 | 108<br>Q4 | 109<br>Q1 | 109<br>Q2 | 109<br>Q3 | 109<br>Q4 |
|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 銀    | 46        | 75        | 56        | 62        | 63        | 69        | 120       | 63        | 55        | 105       | 128       | 114       |
| 保    | 351       | 349       | 406       | 449       | 406       | 501       | 542       | 515       | 555       | 673       | 628       | 625       |
| 證期   | 22        | 32        | 30        | 17        | 24        | 7         | 12        | 11        | 13        | 96        | 70        | 47        |
| 電子票證 | -         | -         | -         | -         | -         | -         | 1         | -         | -         | -         | -         | -         |
| 小計   | 419       | 456       | 492       | 528       | 493       | 577       | 675       | 589       | 623       | 874       | 826       | 786       |

| 行業   | 110<br>Q1 | 110<br>Q2 | 110<br>Q3 | 110<br>Q4 | 合計     |
|------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| 銀    | 83        | 75        | 86        | 90        | 2,888  |
| 保    | 582       | 591       | 583       | 636       | 18,863 |
| 證期   | 24        | 27        | 29        | 19        | 709    |
| 電子票證 | 1         | -         | 1         | -         | 4      |
| 小計   | 690       | 693       | 699       | 745       | 22,464 |

## 2. 110年第4季爭議案件數變化

110年第4季申訴案件數(2,223件)比110年第3季件數(2,246件)減少23件，與去年(109年)第4季申訴案件總數(2,397件)相較，則是減少174件；110年第4季申請評議案件數(745件)則比110年第3季件數(699件) 增加46件，與去年同期申請評議案件數(786件)相比，則是減少41

件。

110年第4季壽險業申訴案件占總申訴案件數51%，產險業占26%，保險輔助人占1.8%，銀行業占17.5%，證券期貨業占3.5%，電子票證業占0.2%，電子支付業占0.1%；壽險業申請評議案件占總申請評議案件數60%，產險業占23.5%，保險輔助人占1.9%，銀行業占12.1%，證券期貨業占2.6%。表7 為各業別爭議案件數統計。

(1)

表7 申訴暨評議案件數統計

| 行業別    | 101年<br>第1季 | 101年<br>第2季 | 101年<br>第3季 | 101年<br>第4季 | 102年<br>第1季 | 102年<br>第2季 | 102年<br>第3季 | 102年<br>第4季 | 103年<br>第1季 | 103年<br>第2季 | 103年<br>第3季 | 103年<br>第4季 | 104年<br>第1季 | 104年<br>第2季 | 104年<br>第3季 | 104年<br>第4季 | 105年<br>第1季 | 105年<br>第2季 | 105年<br>第3季 | 105年<br>第4季 |
|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 銀行業    | 172         | 144         | 98          | 89          | 202         | 125         | 95          | 97          | 87          | 110         | 110         | 118         | 80          | 98          | 114         | 95          | 89          | 88          | 98          | 122         |
| 人壽保險業  | 884         | 895         | 782         | 632         | 844         | 659         | 599         | 594         | 530         | 651         | 680         | 591         | 589         | 667         | 604         | 715         | 561         | 568         | 563         | 667         |
| 產物保險業  | 269         | 253         | 185         | 183         | 153         | 194         | 158         | 174         | 168         | 212         | 218         | 230         | 199         | 201         | 238         | 273         | 251         | 244         | 280         | 283         |
| 保險輔助人  | 24          | 20          | 30          | 34          | 15          | 17          | 13          | 20          | 19          | 25          | 21          | 35          | 26          | 29          | 26          | 40          | 27          | 20          | 19          | 20          |
| 證券期貨業  | 17          | 15          | 21          | 12          | 18          | 15          | 4           | 8           | 8           | 11          | 16          | 8           | 8           | 4           | 16          | 12          | 18          | 19          | 11          | 11          |
| 電子票證業  | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           |
| 電子支付業  | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           |
| 申訴案件總計 | 1,346       | 1,327       | 1,116       | 950         | 1,032       | 1,010       | 869         | 893         | 812         | 1,009       | 1,045       | 980         | 902         | 999         | 998         | 1,135       | 946         | 939         | 971         | 1,103       |
| 銀行業    | 82          | 105         | 82          | 92          | 77          | 60          | 62          | 54          | 60          | 55          | 59          | 53          | 52          | 67          | 56          | 60          | 78          | 57          | 71          | 72          |
| 人壽保險業  | 237         | 414         | 509         | 444         | 360         | 392         | 372         | 371         | 337         | 305         | 354         | 354         | 318         | 355         | 323         | 306         | 209         | 236         | 247         | 285         |
| 產物保險業  | 63          | 95          | 141         | 118         | 94          | 124         | 101         | 97          | 98          | 94          | 107         | 106         | 94          | 95          | 118         | 112         | 89          | 106         | 92          | 93          |
| 保險輔助人  | 9           | 13          | 22          | 21          | 11          | 6           | 9           | 8           | 9           | 6           | 12          | 13          | 5           | 10          | 9           | 18          | 10          | 12          | 13          | 7           |
| 證券期貨業  | 6           | 8           | 15          | 10          | 6           | 14          | 10          | 3           | 11          | 6           | 3           | 11          | 6           | 5           | 13          | 13          | 15          | 11          | 12          | 7           |
| 電子票證業  | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           |
| 評議案件合計 | 397         | 635         | 769         | 685         | 548         | 596         | 554         | 533         | 515         | 466         | 535         | 537         | 475         | 532         | 519         | 509         | 401         | 422         | 435         | 464         |

| 行業別    | 106年<br>第1季 | 106年<br>第2季 | 106年<br>第3季 | 106年<br>第4季 | 107年<br>第1季 | 107年<br>第2季 | 107年<br>第3季 | 107年<br>第4季 | 108年<br>第1季 | 108年<br>第2季 | 108年<br>第3季 | 108年<br>第4季 | 109年<br>第1季 | 109年<br>第2季 | 109年<br>第3季 | 109年<br>第4季 | 110年<br>第1季 | 110年<br>第2季 | 110年<br>第3季 | 110年<br>第4季 | 合計     |
|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|
| 銀行業    | 65          | 70          | 96          | 90          | 77          | 116         | 156         | 289         | 331         | 359         | 400         | 422         | 392         | 621         | 497         | 539         | 376         | 402         | 361         | 388         | 8,276  |
| 人壽保險業  | 569         | 617         | 667         | 689         | 653         | 697         | 718         | 1,006       | 978         | 1,209       | 1,231       | 1,256       | 1,252       | 1,221       | 1,261       | 1,149       | 1,113       | 1,134       | 1,133       | 1,133       | 32,741 |
| 產物保險業  | 236         | 252         | 284         | 268         | 262         | 249         | 325         | 399         | 340         | 432         | 466         | 522         | 477         | 485         | 521         | 497         | 512         | 528         | 602         | 579         | 12,602 |
| 保險輔助人  | 31          | 16          | 20          | 20          | 19          | 19          | 21          | 39          | 36          | 17          | 24          | 32          | 29          | 49          | 55          | 34          | 50          | 48          | 52          | 40          | 1,131  |
| 證券期貨業  | 13          | 14          | 11          | 17          | 77          | 30          | 40          | 41          | 23          | 53          | 35          | 54          | 116         | 174         | 134         | 172         | 82          | 129         | 91          | 77          | 1,635  |
| 電子票證業  | -           | -           | 1           | -           | -           | -           | 3           | 3           | 4           | 2           | 3           | 5           | 4           | -           | 4           | 4           | 7           | 6           | 5           | 4           | 55     |
| 電子支付業  | -           | -           | -           | -           | 1           | -           | -           | -           | -           | 1           | -           | 2           | -           | -           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 2           | 14     |
| 申訴案件總計 | 914         | 969         | 1,079       | 1,084       | 1,089       | 1,111       | 1,263       | 1,777       | 1,712       | 2,073       | 2,159       | 2,293       | 2,270       | 2,550       | 2,473       | 2,397       | 2,141       | 2,249       | 2,246       | 2,223       | 56,454 |
| 銀行業    | 58          | 67          | 50          | 69          | 46          | 75          | 56          | 62          | 63          | 69          | 120         | 63          | 55          | 105         | 128         | 114         | 83          | 75          | 66          | 90          | 2,888  |
| 人壽保險業  | 266         | 253         | 292         | 261         | 269         | 244         | 290         | 338         | 312         | 372         | 431         | 393         | 428         | 534         | 502         | 504         | 426         | 436         | 416         | 447         | 14,142 |
| 產物保險業  | 101         | 86          | 94          | 86          | 74          | 96          | 103         | 102         | 87          | 118         | 100         | 112         | 116         | 122         | 99          | 111         | 146         | 138         | 141         | 175         | 4,246  |
| 保險輔助人  | 14          | 10          | 4           | 16          | 8           | 7           | 13          | 9           | 7           | 11          | 11          | 10          | 11          | 17          | 27          | 10          | 10          | 17          | 26          | 14          | 475    |
| 證券期貨業  | 8           | 9           | 16          | 11          | 22          | 32          | 30          | 17          | 24          | 7           | 12          | 11          | 13          | 96          | 70          | 47          | 24          | 27          | 29          | 19          | 709    |
| 電子票證業  | -           | -           | 1           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | -           | 1           | -           | -           | -           | -           | -           | 1           | -           | 1           | -           | 4      |
| 評議案件合計 | 447         | 425         | 457         | 443         | 419         | 456         | 492         | 528         | 493         | 577         | 675         | 589         | 623         | 674         | 826         | 786         | 690         | 693         | 699         | 745         | 22,464 |

(2)

表8 110年第3季及110年第4季常見爭議類型（申訴暨評議）

| 行業別   |      | 110 年第 3 季<br>爭議類型     | 110 年第 4 季<br>爭議類型     |
|-------|------|------------------------|------------------------|
| 銀行業   |      | 受理存款、放款開戶爭議（含外匯）       | 違反金融產品條件或風險說明爭議        |
|       |      | 違反金融產品條件或風險說明爭議        | 信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議 |
|       |      | 信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議 | 信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議      |
| 壽險業   | 理賠類  | 理賠金額認定                 | 理賠金額認定                 |
|       |      | 必要性醫療                  | 手術認定                   |
|       |      | 手術認定                   | 遲延給付                   |
|       | 非理賠類 | 業務招攬爭議                 | 業務招攬爭議                 |
|       |      | 費率爭議                   | 停效復效爭議                 |
|       |      | 解約爭議                   | 解約爭議                   |
| 產險類   | 理賠類  | 理賠金額認定                 | 理賠金額認定                 |
|       |      | 殘廢等級認定                 | 殘廢等級認定                 |
|       |      | 事故發生原因認定               | 遲延給付                   |
|       | 非理賠類 | 續保爭議                   | 續保爭議                   |
|       |      | 未遵循服務規範                | 拒絕承保、解除或終止契約           |
|       |      | 拒絕承保、解除或終止契約           | 未遵循服務規範                |
| 保險輔助人 | 非理賠類 | 業務招攬爭議                 | 業務招攬爭議                 |
|       |      | 未遵循服務規範                | 未遵循服務規範                |
|       |      | 解約爭議                   | 違反適合度爭議                |
| 證券期貨業 |      | 受託買賣集中市場有價證券交易糾紛       | 受託買賣集中市場有價證券交易糾紛       |
|       |      | 投信投顧契約退費               | 投信投顧契約退費               |
|       |      | 受託買賣期貨交易糾紛             | 受託買賣期貨交易糾紛             |