

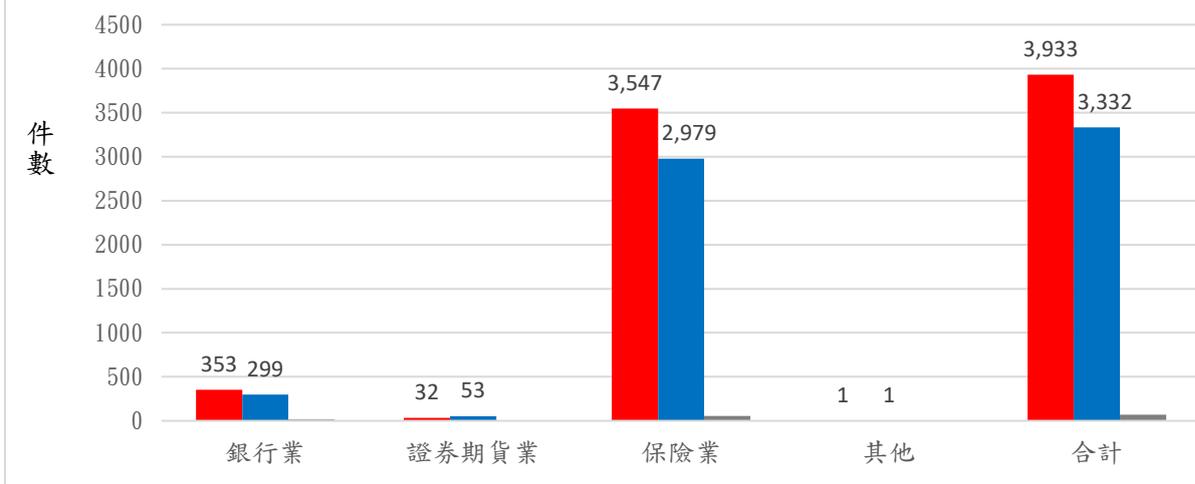
財團法人金融消費評議中心

112年度評議案件性別統計

評議中心民國112年度共計收受7,336件評議案件，其中3,332件申請人為男性(比例為45.42%)、3,933件申請人為女性(比例為53.61%)。依評議中心官網「金融消費爭議數位儀表板」112年度性別統計資訊，顯示112年度各產業男女比率約略相當；另在各主要的爭議類型中，男女性別比率雖各有不同，惟差異亦屬不大，並無明顯集中於男性或女性之爭議類型。依各業別區分申請人之性別統計分述如下：

- (一) 銀行業：計收受667件評議案件，其中299件申請人為男性(比例為44.83%)、353件申請人為女性(比例為52.92%)。常見爭議類型女性主要為「信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議」、「違反金融產品條件或風險說明爭議」及「違反客戶辦理金融商品適合度爭議」；男性則主要為「信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議」、「違反金融產品條件或風險說明爭議」、「其他帳務交易爭議(如不當扣款等)爭議」及「信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議」。
- (二) 證券期貨業：計收受85件評議案件，其中53件申請人為男性(比例為62.35%)、32件申請人為女性(比例為37.65%)。常見爭議類型女性主要為「受託買賣集中市場有價證券交易糾紛」、「投資投顧契約退費」、「基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛」及「融資、融券糾紛」之爭議；男性則主要為「受託買賣集中市場有價證券交易糾紛」、「基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛」、「投信投顧契約退費」之爭議。
- (三) 保險業：計收受6,582件保險業評議案件，其中2,979件申請人為男性(比例為45.26%)、3,547件申請人為女性(比例為53.89%)。常見爭議類型女性主要為「承保範圍」、「條款解釋爭議」及「理賠金額認定」之爭議；男性則主要為「承保範圍」、「條款解釋爭議」及「理賠金額認定」之爭議。
- (四) 其他：計收受2件評議案件，其中1件申請人為男性(比例為50%)、1件申請人為女性(比例為50%)，爭議類型均為「其他」之爭議。

申請人性別統計



	銀行業		證券期貨業		保險業		其他		合計	
	件數	比例	件數	比例	件數	比例	件數	比例	件數	比例
■ 女性	353	52.92%	32	37.65%	3,547	53.89%	1	50%	3,933	53.61%
■ 男性	299	44.83%	53	62.35%	2,979	45.26%	1	50%	3,332	45.42%
■ 非自然人	15	2.25%	0	0%	56	0.85%	0	0%	71	0.97%
小計	667	100%	85	100%	6,582	100%	2	100%	7,336	100%

資料來源：財團法人金融消費評議中心

說明：1. 非自然人(如公司、團體等)。2. 評議件數統計含續辦件。

112年度常見爭議類型(評議案件)

行業別	女性爭議類型	男性爭議類型
銀行業	1)信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	1)信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議
	2)違反金融產品條件或風險說明爭議	2)違反金融產品條件或風險說明爭議
	3)違反客戶辦理金融商品適合度爭議	3)其他帳務交易爭議(如不當扣款等)爭議 3)信用或現金卡申請、換發、取消或其相關業務爭議
證券期貨業	1)受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	1)受託買賣集中市場有價證券交易糾紛
	2)投資投顧契約退費	2)基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛
	3)基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛 3)融資、融券糾紛	3)投信投顧契約退費
保險業	1)承保範圍	1)承保範圍
	2)條款解釋爭議	2)條款解釋爭議
	3)理賠金額認定	3)理賠金額認定
其他	1)其他	1)其他

依112年度性別統計及分析結果，各產業主要爭議類型在不同性別間之差異不大。以下提供不同業別最大之爭議類型案例，說明如次：

一、銀行業—信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議

本類爭議主要係民眾主張信用卡遭盜刷之爭議，其中涉及OTP綁定或提供信用卡相關重要資訊予持卡人以外之人，致信用卡持卡人遭盜刷，主要易發生在「非面對面」交易型態之網路交易（例如：釣魚簡訊或一頁式廣告等），倘民眾若未能提高警覺，輕易點選來路不明簡訊所附連結網址，或依其連結下載行動裝置應用程式(簡稱APP)，即容易落入陷阱而被騙進而提供信用卡卡號、效期、CVC安全碼及OTP認證碼等資料，致衍生額外的信用卡消費金額之爭議。

二、證期業—受託買賣集中市場有價證券交易糾紛

本類爭議主要可能為民眾在面臨風險造成金錢損失或與心中期待產生落差之情形所致。目前民眾可投資的有價證券標的及交易方式非常多樣化，交易糾紛民眾主要係主張相對人未盡其管理人之說明或報告義務，請求相對人賠償其投資損失。

三、保險業—承保範圍

本類爭議主要係可能因疫情爆發，大量防疫保單影響民眾就防疫保單所承保之範圍與相對人間所衍生之爭議。