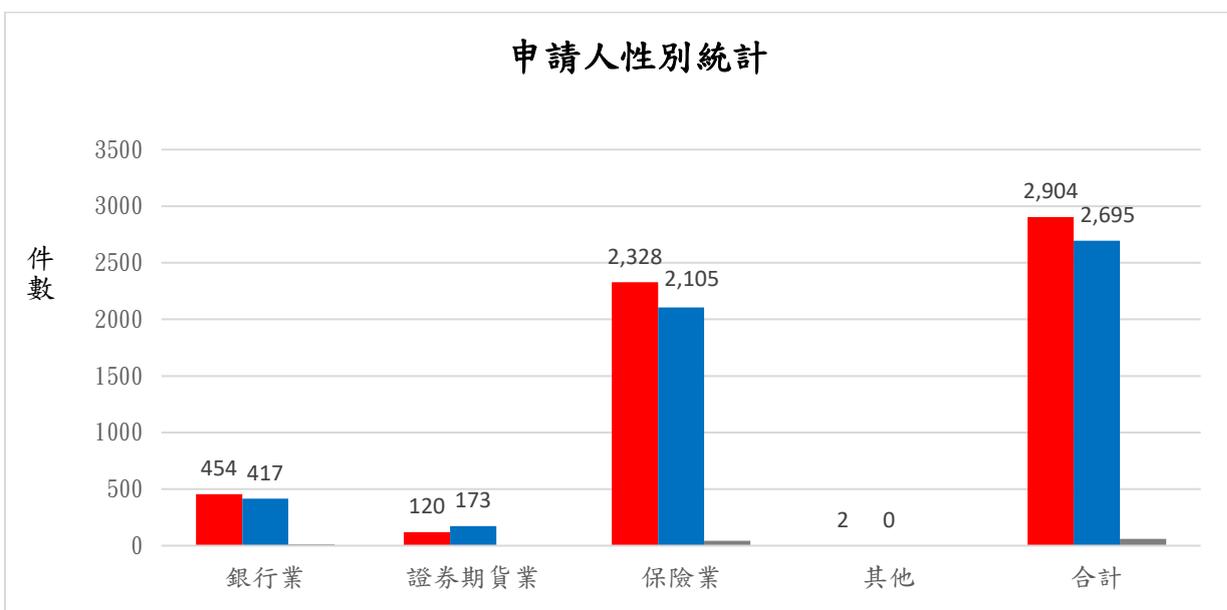


## 財團法人金融消費評議中心 113年度評議案件性別統計

評議中心民國113年度共計收受5,658件評議案件，其中2,695件申請人為男性(比例為47.63%)、2,904件申請人為女性(比例為51.33%)。依評議中心官網「金融消費爭議數位儀表板」113年度性別統計資訊，顯示113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884件評議案件，其中417件申請人為男性(比例為47.17%)、454件申請人為女性(比例為51.36%)。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「受理存款、放款開戶爭議(含外匯)」；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」、「受理存款、放款開戶爭議(含外匯)」及「受理存、提款爭議(含外匯)」。
- (二) 證券期貨業：計收受295件評議案件，其中173件申請人為男性(比例為58.64%)、120件申請人為女性(比例為40.68%)。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」、「投信投顧契約退費」及「基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛」；男性則主要為「受託買賣集中市場有價證券交易糾紛」、「投信投顧契約退費」、「受託買賣期貨交易糾紛」之爭議。
- (三) 保險業：計收受4,477件保險業評議案件，其中2,105件申請人為男性(比例為47.02%)、2,328件申請人為女性(比例為52.00%)。常見爭議類型女性主要為「必要性醫療」、「理賠金額認定」及「承保範圍」之爭議；男性則主要為「必要性醫療」、「理賠金額認定」及「事故發生原因認定」之爭議。
- (四) 其他：計收受2件評議案件，為電子支付業，申請人為女性(比例為100%)，爭議類型均為「使用問題」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	454	51.36%	120	40.68%	2,328	52.00%	2	100%	2,904	51.33%
男性	417	47.17%	173	58.64%	2,105	47.02%	0	0%	2,695	47.63%
非自然人	13	1.47%	2	0.68%	44	0.98%	0	0%	59	1.04%
小計	884	100%	295	100%	4,477	100%	2	100%	5,658	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。

## 113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)受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	3)受理存款、放款開戶爭議(含外匯) 3)受理存、提款爭議(含外匯)
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)投信投顧契約退費	2)投信投顧契約退費
	3)基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛	3)受託買賣期貨交易糾紛
保險業	1)必要性醫療	1)必要性醫療
	2)理賠金額認定	2)理賠金額認定
	3)承保範圍	3)事故發生原因認定
其他 (電子支付業等)	1)使用問題	無

依113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銀行信用卡遭盜刷之爭議，其中涉及如早期發生之OTP綁定或申請人提供信用卡相關重要資訊予第三人，致信用卡遭第三人盜刷，主要易發生在「非面對面」交易型態之網路交易（例如：釣魚簡訊或偽冒網頁等），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，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，交易糾紛主要發生在民眾網路（APP）下單失敗、未能於期望金額買進賣出等交易問題。

### 三、保險業—必要性醫療、理賠金額認定

本類爭議主要係可能為民眾當保險事故發生，心中期待與保險契約條款產生落差，又保險理賠爭議通常需與醫療、事故鑑定等專業領域結合，治療方式與契約條款之對應，民眾主觀期待與保險人依據保險契約決定是否理賠與其理賠金額認定之結果不同，而衍生爭議。