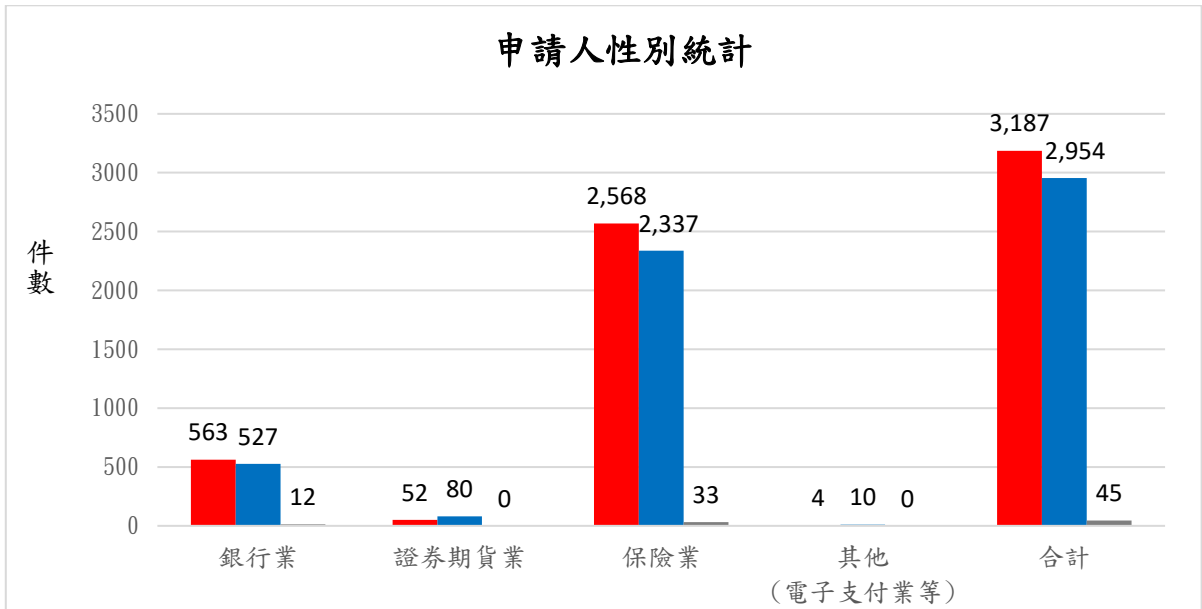


## 財團法人金融消費評議中心 114年度評議案件性別統計

評議中心民國114年度共計收受6,186件評議案件，其中2,954件申請人為男性(比例為48%)、3,187件申請人為女性(比例為51%)。依評議中心官網「金融消費爭議數位儀表板」114年度性別統計資訊，顯示114年度各產業男女比例約略相當；另在各主要的爭議類型中，男女性別比例雖各有不同，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1,102件評議案件，其中527件申請人為男性(比例為48%)、563件申請人為女性(比例為51%)。常見爭議類型女性主要為「信用卡消費款爭議」、「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「信用卡消費款爭議」、「違反金融產品條件或風險說明爭議」及「其他帳務交易(如不當扣款等)」。
- (二) 證券期貨業：計收受132件評議案件，其中80件申請人為男性(比例為61%)、52件申請人為女性(比例為39%)。常見爭議類型女性主要為「基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛」、「投資投顧契約退費」、「受託買賣集中市場有價證券交易糾紛」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」、「受託買賣期貨交易糾紛」及「投信投顧契約退費」之爭議。
- (三) 保險業：計收受4,938件保險業評議案件，其中2,337件申請人為男性(比例為47%)、2,568件申請人為女性(比例為52%)。常見爭議類型女性主要為「必要性醫療」、「承保範圍」及「理賠金額認定」之爭議；男性則主要為「必要性醫療」、「理賠金額認定」及「承保範圍」之爭議。
- (四) 其他(電子支付業等)：計收受14件評議案件，其中10件申請人為男性(比例為71%)、4件申請人為女性(比例為29%)。常見爭議類型女性、男性均主要為「使用問題」之爭議。



	銀行業		證券期貨業		保險業		其他 (電子支付業等)		合計	
	件數	比例	件數	比例	件數	比例	件數	比例	件數	比例
■ 女性	563	51%	52	39%	2,568	52%	4	29%	3,187	51%
■ 男性	527	48%	80	61%	2,337	47%	10	71%	2,954	48%
■ 非自然人	12	1%	0	0%	33	1%	0	0%	45	1%
小計	1,102	100%	132	100%	4,938	100%	14	100%	6,186	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。

### 114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)信用卡消費款爭議	1)信用卡消費款爭議
	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)其他帳務交易(如不當扣款等)
證券期貨業	1)基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛	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)受託買賣期貨交易糾紛
	3)受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	3)投信投顧契約退費
保險業	1)必要性醫療	1)必要性醫療
	2)承保範圍	2)理賠金額認定
	3)理賠金額認定	3)承保範圍
其他 (電子支付業等)	1)使用問題	1)使用問題
	2)延遲性商品/服務爭議	2)申請(購買)問題

依114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並不大。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、「基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛」

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—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，民眾主觀心理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，而與相對人間所衍生之爭議。

### 再就114年度申請評議案件性別、年齡及縣市別統計

以申請人申請評議案件出生年觀察顯示，114年度申請評議案件主要以41~64歲3,146件，占51%為最多(女性比例高於男性)，18~40歲1,711件，占28%為次多(男性比例高於女性)，兩者合計接近八成；至於兒少18歲以下占約2%，高齡65歲(含)以上部分則占約14%，較內政部統計台灣邁入超高齡社會(老年人口比例超過20%)為低。

單位：件；%

年齡區間		兒少(18-)	18-40歲	41~64歲	高齡(65+)	申請人未提供	總計
性別	件數	66	817	1721	463	120	3,187
	%	49%	48%	55%	53%	38%	51%
女性	件數	70	894	1,425	416	149	2,954
	%	51%	52%	45%	47%	48%	48%
男性	件數	0	0	0	0	45	45
	%	0%	1%	0%	0%	14%	1%
非自然人	件數	136	1,711	3,146	879	314	6,186
	%	2%	28%	51%	14%	5%	100%
合計	件數						
總計占比%							

以縣市別觀察顯示，114年度申請評議案件就22個城市各縣市男女性別占比，其中澎湖縣、連江縣女性高於男性，主要為離島地區評議案件數較少所致；其中新竹市男性較女性為高、宜蘭縣則女性較男性為高，其餘各縣市男女性別比例雖各有不同，惟差異不大。

整體觀察，申請評議案件主要以六都為主，合計約八成，其中以新北市占約2成為最多，其次為高雄市、台中市、台北市(分別各占約1.5成上下)，再其次為桃園市、台南市，其餘各縣市則較少，可能與各縣市之人口、經濟活動，以及工作型態有關。

單位：件；%

縣市別		新北市	高雄市	台中市	台北市	桃園市	台南市	彰化縣	屏東縣	宜蘭縣	基隆市	新竹市	新竹縣	雲林縣	苗栗縣	嘉義市	南投縣	花蓮縣	嘉義縣	台東縣	金門縣	澎湖縣	連江縣	申請人未提供	總計
性別	件數	611	478	461	474	288	225	123	81	70	57	30	42	45	34	41	28	32	28	13	5	6	2	13	3187
	%	50%	52%	50%	54%	53%	56%	46%	56%	63%	58%	33%	46%	55%	44%	54%	45%	54%	49%	46%	45%	86%	100%	48%	51%
女性	件數	598	438	450	402	254	174	141	63	42	42	62	50	37	44	33	34	27	29	15	6	1	0	12	2954
	%	49%	47%	49%	45%	46%	43%	53%	44%	37%	42%	67%	54%	45%	56%	43%	55%	46%	51%	54%	55%	14%	0%	45%	48%
男性	件數	8	9	4	9	4	6	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	45
	%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
非自然人	件數	1217	925	915	885	546	405	265	144	112	99	92	92	82	78	76	62	59	57	28	11	7	2	27	6186
	%	20%	15%	15%	14%	9%	7%	4%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
合計	件數																								
總計占比約%																									