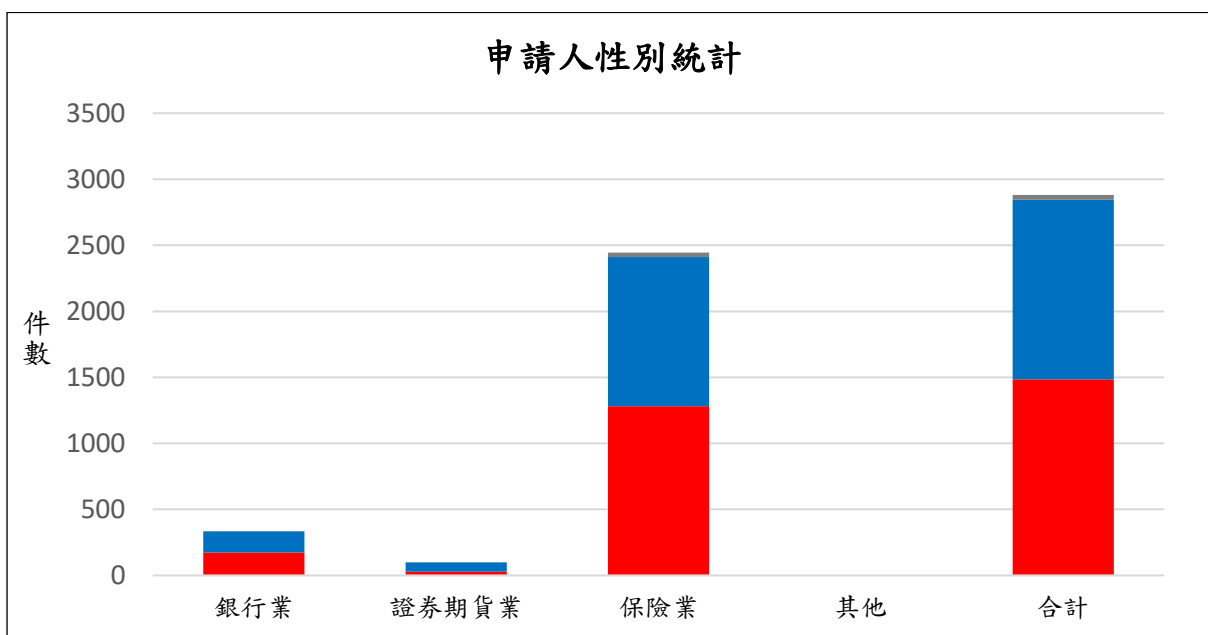


財團法人金融消費評議中心 110年度評議案件性別統計

評議中心民國 110 年度共計收受 2,881 件評議案件，其中 1,360 件申請人為男性(比例為 47.21%)、1,486 件申請人為女性(比例為 51.58%)。依評議中心官網「金融消費爭議數位儀表板」110 年性別統計資訊，顯示 110 年度證券期貨業的爭議以男性略多，其餘產業則男女比率約略相當；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 336 件評議案件，其中 160 件申請人為男性(比例為 47.62%)、174 件申請人為女性(比例為 51.79%)。常見爭議類型女性主要為「違反金融產品條件或風險說明爭議」、「違反受理業務應告知事項義務爭議」及「信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議」；男性則主要為「違反金融產品條件或風險說明爭議」、「違反客戶辦理金融商品適合度爭議」及「受理存、提款爭議(含外匯)」。
- (二) 證券期貨業：計收受 99 件評議案件，其中 69 件申請人為男性(比例為 69.70%)、29 件申請人為女性(比例為 29.29%)。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爭議」、「基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛爭議」及「投信投顧契約退費」、「期貨信託基金銷售糾紛」、「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爭議」、「受託買賣期貨交易糾紛爭議」及「投信投顧契約退費」、「期貨信託基金銷售糾紛」之爭議。
- (三) 保險業：計收受 2,444 件保險業評議案件，其中 1,131 件申請人為男性(比例為 46.28%)、1,281 件申請人為女性(比例為 52.41%)。常見爭議類型女性主要為「業務招攬爭議」、「殘廢等級認定」及「必要性醫療」之爭議；男性則主要為「業務招攬爭議」、「理賠金額認定」及「殘廢等級認定」之爭議。
- (四) 其他：電子票證業之評議案件 2 件，申請人均為女性(比例為 100%)，爭議類型均為「使用問題」之爭議。



	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	174	51.79%	29	29.29%	1,281	52.41%	2	100%	1,486	51.58%
■ 男性	160	47.62%	69	69.70%	1,131	46.28%	0	0%	1,360	47.21%
■ 非自然人	2	0.59%	1	1.01%	32	1.31%	0	0%	35	1.21%
小計	336	100%	99	100%	2,444	100%	2	100%	2,881	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。

110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) 違反金融產品條件或風險說明爭議	1) 違反金融產品條件或風險說明爭議
	2) 違反受理業務應告知事項義務爭議	2) 違反客戶辦理金融商品適合度爭議
	3) 信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	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) 基金(含證券投資信託基金、境外基金)銷售糾紛	2) 受託買賣期貨交易糾紛
	3) 投信投顧契約退費	3) 投信投顧契約退費
	3) 期貨信託基金銷售糾紛 3) 融資、融券糾紛	3) 期貨信託基金銷售糾紛
保險業	1) 業務招攬爭議	1) 業務招攬爭議
	2) 殘廢等級認定	2) 理賠金額認定
	3) 必要性醫療	3) 殘廢等級認定
其他 (電子票證業)	1) 使用問題	-

依110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—違反金融產品條件或風險說明爭議

依契約約定，相對人（即金融機構）就信託資金運用情形、投資組合明細及重大商品訊息，應有定期報告及通知義務。本案申請人主張相對人在基金終止銷售而須強制贖回投資標的時沒有通知，致其受有損失；評議委員會認為，依雙方訊息對話紀錄，相對人理財顧問僅提供系爭基金之報酬率，未見提及系爭基金將終止募集與銷售並強制贖回相關訊息，相對人是否已盡善良管理人之注意義務難認無疑，因此依金融消費者保護法第20條第1項規定，補償申請人部分金額。

二、 證期業—受託買賣集中市場有價證券交易糾紛

本案證券公司雖有提供數種委託買入股票之方式，但片面以申請人常恐嚇、辱罵營業員為由，拒絕申請人透過電話委託買入股票，且沒有提出申請人於委託下單時有關風險管理或風險控管之因應說明，恐有違反契約約定。因此評議委員會依金融消費者保護法第20條第1項規定，補償申請人部分金額。

三、 保險業—業務招攬爭議

本案申請人主張保險公司之業務員以不實話術誑騙投保，並主張退還所有保費。評議委員會認為，業務員雖有以保單活化之話術勸誘申請人投保，但申請人於投保前仍應充分瞭解保單之內容是否符合自身需求，因此衡酌各案具體情況，依金融消費者保護法第20條第1項規定，僅補償申請人部分金額。