

專案質詢

8-1-9-0676

立法院議案關係文書 中華民國 101 年 4 月 25 日印發

案由：本院楊委員瓊瓔，針對財團法人金融消費評議中心所公布受理金融消費爭議案件總數，其中以保險爭議最多幾占 8 成以上，其中爭議類型以「理賠金額認定」、「招攬糾紛」、「未遵循服務規範」為主，而囿於保險業務之要保人與投保人之資訊不對稱，投保人之相對權益保護明顯不足，主管單位之金管會應有效督促管理其相關保險公司之業務作為，避免損及消費者權益，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、依據財團法人金融消費評議中心最新統計，今年至 3 月 13 號為止，共受理 1251 件金融消費爭議案件，其中與保險業相關的共有 1,050 件，超過 8 成。保險爭議類型中，產、壽險業的保險理賠爭議以「理賠金額認定」爭議最多；非理賠爭議中，壽險業以「招攬糾紛」為多，產險業則為「未遵循服務規範」。另根據金管會 98 年到 100 年公告受理的保險申訴案件，每季平均有 850 件到 1,070 件。
- 二、而囿於保險業務之要保人與投保人之資訊不對稱，投保人之相對權益保護明顯不足，故衍生上開諸多金融保險糾紛案例，故主管單位之金管會應有效督促管理其相關保險公司之業務作為，避免損及消費者權益。