

收文編號：1060001179

議案編號：1060427071001200

立法院議案關係文書 (中華民國41年9月起編號)
中華民國106年5月17日印發

院總第 887 號 政府提案第 15700 號之 2638

案由：金融監督管理委員會函，為 106 年度中央政府總預算決議，應對於金融消費者保護現有資源重新妥善規劃，進行整合並設置金融消費者專線，檢送辦理情形，請查照案。

金融監督管理委員會函

受文者：立法院

發文日期：中華民國 106 年 2 月 23 日

發文字號：金管秘字第 1060058138 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明

主旨：有關大院財政委員會 105 年 11 月 23 日審查本會 106 年度中央政府總預算時提案，請本會應對於金融消費者保護現有資源重新妥善規劃，進行整合並設置金融消費者專線，並對該專線宣導及推廣等乙案，本會辦理情形，陳如說明，謹請鑒核。

說明：

- 一、依據大院財政委員會 105 年 11 月 23 日第 9 屆第 2 會期第 14 次全體委員會議審查本會 106 年度中央政府總預算案決議(二十四)辦理。
- 二、查大院前於 99 年 11 月 29 日第 7 屆第 6 會期財政委員會審查本會基金預算提案並決議略以。現行本會底下各局處各類為民服務專線電話繁多，目前專線電話共分九類，有 25 個專線電話號碼，造成一般民眾難以區分而無所適從，無法達成便民之目標。請本會應參考臺北市政府「1999 市民熱線」作業方式，將各類專線先加以整合，再提供民眾一個統合的專線電話，以有效達成便民目標。
- 三、本會業依大院決議將所屬機關、金融周邊單位及金融同業公會為民服務之九大類 25 個專線

立法院第 9 屆第 3 會期第 14 次會議議案關係文書

電話，整併成一個簡單易記的號碼「1998 金融服務專線」，並於 101 年 8 月 28 日本會例行記者會發布新聞稿，正式開通啟用。有關開通前之辦理情形簡述如次：

- (一)100 年 1 月 26 日函請國家通訊傳播委員會（以下簡稱 NCC）考量本會特殊性，同意得免於各市內通信營業區域分別設置受話點。
- (二)NCC 100 年 3 月 14 日函復，同意本會無需於各市內通信營業區域分別設置服務受話點。
- (三)100 年 5 月 10 日與中華電信公司等 10 家通訊業者開會商討本會建置「19XY 特殊服務碼為民服務專線開通事宜」案。
- (四)100 年 6 月 29 日函請 NCC 申配「19XY」特殊服務碼，NCC 100 年 12 月 5 日函復本會同意核配特殊服務碼 1998，供本會金融服務專線使用。
- (五)101 年 1 月 11 日及 12 日與中華電信公司等 10 家通訊業者辦理 1998 設定及轉碼議價招標。
- (六)10 家通訊業者於 101 年 3 月 9 日全部完成「1998 金融服務專線」設定及轉碼作業，本會於同年 2 月 27 日辦理驗收測試完竣。
- (七)101 年 6 月 7 日核定由本會 6 位客服人員先負責接聽並簡要回答，如需詳細資訊再轉接至各相關業務單位處理。
- (八)101 年 8 月 28 日本會「1998 金融服務專線」正式開通啟用，並於當日例行記者會發布新聞稿，另於本會全球資訊網「最新訊息」項下發布開通資料及請所屬各局暨金融周邊單位運用「跑馬燈」廣為宣導（含公民營銀行、保險公司及證券商等）。

四、另為擴大本會「1998 金融服務專線」宣導效益，本會再次於 102 年 2 月 19 日例行記者會發布新聞稿，並自 101 年 9 月 14 日起十九度（每 3 個月宣導 1 次，每次 14 日）運用行政院發言人辦公室設置於全國 75 處之 LED（文字跑馬燈）據點（含鐵路車站、公路車站、監理處、所、站、署立醫院、高速公路服務區、稅捐處等）、101 年 8 月 30 日起十八度（每 3 個月宣導 1 次，每次 30 日）函請所屬各局暨金融周邊單位暨公會會員運用戶內外「跑馬燈」或雜誌刊物（含全國公民營銀行、保險公司、外商公司及證券商等）、102 年 2 月 22 日起四度函請臺北大眾捷運股份有限公司協助於各車站月台電視廣為宣導及推廣（如附件）。又於本會全球資訊網「主題宣導專區」刊登「1998 專線」圖片及開通文字訊息，提供民眾點閱。本會將持續廣為宣導及推廣「1998 金融服務專線」，以方便民眾在涉及金融消費及業務需要諮詢服務時，只要拿起電話直撥「1998」，就可以快速有效的得到專人貼心服務。

五、1998 金融服務專線服務時間：星期一至星期五上班日之上午 8 點 30 分到下午 5 點 30 分。
服務範圍：包括銀行、保險、證券期貨及檢查業務諮詢、申訴、金融爭議及各金融公會業

立法院第 9 屆第 3 會期第 14 次會議議案關係文書

務諮詢等服務內容。本會設立服務專線以來，102 至 105 年接獲民眾諮詢金融業務之電話數量，分別為 18,797 通、36,787 通、31,094 通及 31,934 通。

- 六、至有關追蹤管制案件處理進度部分，電話專線係由本會 6 位客服人員負責接聽並回答，如需細部詳細內容將轉接至各相關業務局處處理，並由業務局處追蹤列管案件之處理進度。又為更有效落實金融消費者保護，本會業成立金融消費者保護督導會報，每季召開會議，由本會各局處、財團法人金融消費評議中心及財團法人證券暨期貨投資人保護中心參與，檢討金融消費者保護之執行及策進作為，以有效落實金融消費者保護。

正本：立法院

副本：立法院財政委員會、本會國會聯絡組、秘書室（均含附件）

主任委員 李 瑞 倉

金管會「1998 金融服務專線」正式開通後之宣導及推

廣日期

- 一、為擴大本會「1998 金融服務專線」宣導效益，本會自 101 年 9 月 14 日起十九度運用行政院發言人辦公室設置於全國 75 處之 LED(文字跑馬燈)據點(含鐵路車站、公路車站、監理處、所、站、署立醫院、高速公路服務區、稅捐處等)廣為宣導及推廣(101 年 9 月 14 日至 28 日、12 月 14 日至 28 日、102 年 3 月 1 日至 14 日、5 月 24 日至 6 月 6 日、8 月 23 日至 9 月 5 日、11 月 22 日至 12 月 5 日、103 年 2 月 14 日至 27 日、5 月 16 日至 29 日、8 月 15 日至 28 日、11 月 14 日至 27 日、104 年 2 月 13 日至 26 日、5 月 15 日至 28 日、8 月 14 日至 27 日、11 月 13 日至 26 日、105 年 2 月 5 日至 18 日、5 月 13 日至 26 日、8 月 12 日至 25 日、11 月 11 日至 24 日、106 年 2 月 10 日至 23 日十九度)。
行政院發言人辦公室承辦同仁皆會 EMAIL 回復同意刊登。
- 二、自 101 年 8 月 30 日起十八度函請所屬各局暨金融周邊單位暨公會會員運用戶內外「跑馬燈」或雜誌刊物(含全國公民營銀行、保險公司、外商公司及證券商等)廣為宣導及推廣(101 年 8 月 30 日至 9 月 29 日、102 年 1 月 8 日至 2 月 7 日、4 月 10 日至 5 月 9 日、7 月 15 日至 8 月 14 日、11 月 11 日至 12 月 10 日、103

年2月19日至3月18日、5月21日至6月20日、8月20日至9月19日、11月18日至12月17日、104年2月24日至3月23日、5月19日至6月18日、8月19日至9月18日、11月18日至12月17日、105年2月22日至3月21日、5月18日至6月17日、8月15日至9月14日、11月14日至12月13日、106年2月14日至3月13日十八度)。中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國人壽保險商業同業公會及中華民國證券商業同業公會等單位皆會回文配合宣導及推廣。

- 三、自102年2月22日起四度函請臺北大眾捷運股份有限公司協助於各車站月台電視播出廣為宣導及推廣(102年3月6日至7日、4月20日至21日、5月8日至9日、6月11日至12日)。
- 四、本會全球資訊網「主題宣導專區」刊登「1998 金融服務專線」圖片及新聞稿開通啟用文字等訊息，提供民眾點閱。
- 五、本會將持續並定期運用上開據點廣為宣導及推廣本會「1998 金融服務專線」，以方便民眾在涉及金融消費及業務需要諮詢服務時，只要拿起電話直撥「1998」，就可以快速有效的得到專人貼心服務。

立法院第 9 屆第 3 會期第 14 次會議議案關係文書