

行政院金融監督管理委員會

調查國民金融知識水準方法、架構及實地調查之研究

【期末報告】

委託單位：行政院金融監督管理委員會

執行單位：台灣金融研訓院

計劃主持人：薛琦

協同主持人：陳錦村、許史金

研究員：陳嵐君、黃心怡、李文聖

研究助理：陸韻茹、張祐庭、洪千涵、
郭渤宇、許惠鈞

中華民國96年12月

摘要

本研究為國內首次進行之國民金融知識調查，調查採用的抽樣方法是依據台灣人口之結構比例分層隨機取樣，調查對象為台灣地區 15 歲以上之民眾，樣本數共計 3,000 筆。

問卷針對受訪者對於國民金融知識水準的九種指標(金錢管理、儲蓄、信用管理、理財規劃、保險與風險預防、貸款管理、退休金規劃、投資管理及金融資訊)進行詢問，並細分為行為(Action)與知識(Knowledge)兩部份，分別衡量其成績。又依照年齡、婚姻狀況及工作狀態，將受訪者分為九種主要分析類別或群體，以瞭解台灣不同人口類別的國民金融知識水準是否存在顯著差異。

調查結果發現，金融知識最高者為「工作且已婚」群體，其次依序為「工作且未婚」、「預備退休者(Pre-retires)」、「工作且其他婚姻狀況」；金融知識最低的群體為「高齡人口」。「學生」群體除貸款管理與理財管理兩項指標外，其餘的評估指標均顯示，其金融知識的平均成績均低於全體平均水準，顯示「學生」群體的金融知識有待加強。

年齡與國民金融知識水準存在顯著相關，除 60 歲以上的高齡人口其金融知識最低外，年齡介於「15 至 19 歲」的受訪者其金融知識水準也普遍不高，而年齡介於「30 至 39 歲」的受訪者其金融知識水準則為最高。

教育程度、個人年收入與家庭年所得與國民金融知識水準也存在顯著相關。隨著教育程度的提高，國民金融知識的水準也越高；個人年收入低者或家庭年收入低者，金融知識的水準也較低。

調查結果並發現一般受訪者認為業者、主管機關與教育單位應利用「金融業務人員或櫃台人員主動提供」，或經由「電視、新聞、雜誌(含廣告)」等方式，提供金融知識與資料給予社會大眾。

此外，調查結果也顯示，「家管」、「失業或無力工作」、「高齡人口」、「原住民」此四類群體，在面對金融方面的疑惑時，經常處於不知如何尋求幫助的景況，相關單位有必要正視此問題，並做適當援助。

配合本次調查結果與金融教育推廣之研究，本研究建議，短期應：1. 本調查應於 3 年內每年進行調查，以掌握金融知識教育落實之狀況。2. 中央應設置單一窗口溝通機制，統合各相關部會以避免資源重置。3. 相關政策宣導應尋求更有效之方式，本調查中與政府推行政策相關的「存款保險」

與「個人信用報告」兩組題正確率不高，顯示民眾認知不足，有必要加強宣導。4.學生、老年人口、失業群體、原住民需要政府更多關注，OECD歸納金融知識水準與教育程度、社會水準相關，本調查結果亦獲相同結論。中期應建立金融知識課程認證制度，鼓勵金融周邊機構與專業訓練團體常態辦理相關課程。長期則建議於校園建立金融知識學習之課程，於生活中盡早學習金融事務，系統性地推動國民金融教育為根本作法。

Abstract

This is the first undertaken National Financial Literacy Survey in Taiwan with fieldwork on a population of 3,000 Taiwanese aged over 15 years old. The survey data was weighted to random sampling of population structure.

The questionnaire is designed according to respondent's national financial literacy that covers 9 tiers. They are Money Management, Savings, Credit Management, Financial Planning, Insurance and Risk Control, Loan Management, Retirement Planning, Investment Know-How and Financial Information. Of those 9 tiers, they are categorized in two which are Action and Knowledge. The respondents are categorized into 9 cluster groups by age, marital status and occupation to gain a better understanding on whether there are significant differences on the national financial literacy based on the population structure.

We discovered the "working and married" cluster accompanied the highest score, follows by "working and single", "pre-retirees" and "working and divorced" cluster. The cluster scored the lowest is "older ages." Student cluster, excluding on Loan Management and Financial Planning tiers, scored below overall average, showing student cluster is in need of working on their financial knowledge.

We also found age is strongly correlated with financial literacy level. Aged over 60 and between 15 and 19 respondents demonstrated below average score while age between 30 and 39 well above the average. Education, personal income and household income are also correlated to financial literacy. Financial literacy advanced as the education level moves up. According to the survey, the lower the personal income, the lower the financial literacy.

Most respondents consider employers, government, and educational organizations are responsible to help the public on the financial education through media and publication means, especially for the housewives/househusbands, unemployed, older generation, and aborigine clusters. They often have no channel of finding assistance on their financial knowledge which our government needs to take this subject a serious concern and provides assistance.

In accord with the survey and public financial education, we suggest the short-term targets are: 1. in order to know the level of financial literacy and the improvement of financial education, this survey should undertake yearly in 3 years, 2. central government should open a communicating window to avoid duplicating resources; 3. the government promotions of saving insurance and personal credit reports show little accurate rate that government

promotion need a more effective way on public financial education; 4. student, older ages, unemployed, and aborigines clusters need more government concern as OEDC conclusion states that financial literacy are strongly related to educational level and social standard, same as our survey result.

The mid-term target is to implement financial education licenses program and promote peripheral financial organizations and training agencies offering classes to general public. In the long-term, building a financial education and learning system in schools to allow student building the financial knowledge since early age is the best resolution.

目 次

第一章 緒論.....	1
一、研究目的.....	1
二、研究大綱.....	1
第二章 主要國家關於金融知識普及之作法及推動情形.....	3
一、美國.....	3
二、英國.....	13
三、新加坡.....	27
四、日本.....	35
五、我國現況.....	43
六、綜合分析與建議.....	47
第三章 英國、新加坡評估國民金融知識水準的定義及方法.....	53
一、英國.....	53
二、新加坡.....	58
第四章 我國國民金融知識水準的評估方法及架構之建立與試驗調查結果	63
一、研究架構.....	63
二、研究範圍與選樣設計.....	65
三、實證方法.....	67
四、問卷內容.....	74
五、試調結果.....	83
第五章 實地調查結果的分析.....	97
一、受訪者的個人背景.....	101
二、國民金融知識水準的九種指標之次數統計與比率分析.....	105
三、利用九種指標的得分成績衡量國民金融知識.....	166
四、個人背景與國民金融知識成績之關係.....	173
五、對九種評估指標總分的描述.....	186
六、主要分析類別之各構面金融知識成績.....	193

七、與新加坡 2005 年所作調查的比較.....	198
第六章 結論與建議.....	201
附 錄 修正版問卷.....	209

表 次

表 1	金融教育成功的 8 要素.....	5
表 2	NCEE 針對美國各州金融教育概況調查.....	6
表 3	JUMP\$TART COALITION1997~2007 年金融知識調查得分趨勢.....	7
表 4	美國 JUMP\$TART 個人金融教育聯盟之「個人金融之綱要與達成目標」	8
表 5	2005 年美國金融機構從事金融知識之預算概況.....	11
表 6	英國學校教育之金融教育課程概要.....	18
表 7	英國之成人金融教育認證.....	19
表 8	英國成人金融能力之架構.....	20
表 9	MoneySENSE 金融教育學校演講一覽.....	31
表 10	日本政府之金融教育主要措施(2005~2006 年).....	40
表 11	各國金融教育措施之沿革.....	47
表 12	英國調查群體分析結果.....	54
表 13	問卷評分表.....	68
表 14	原始樣本的問題分數及擴大數列聯表.....	72
表 15	問卷題目的得分表.....	99
表 16	受訪者的背景資料.....	101
表 17	主要的分析類別或群體.....	105
表 18	不同群體編列收支預算習慣的比較.....	106
表 19	不同群體記帳習慣的比較.....	107
表 20	不同群體使用金融機構存款帳戶的比較.....	107
表 21	不同群體帳戶餘額檢查頻率的比較.....	108
表 22	不同群體對「消費者物價指數」認識程度的比較.....	109
表 23	對「消費者物價指數與通貨膨脹」的觀念.....	110
表 24	不同群體對「消費者物價指數與通貨膨脹」觀念的比較.....	110

表 25	不同群體金融機構儲蓄或定期存款帳戶的比較	111
表 26	不同群體受訪家庭儲蓄比率的比較.....	113
表 27	不同群體年終獎金移作儲蓄的比率比較.....	114
表 28	不同群體「存款保險機制」瞭解的差異比較	116
表 29	對「存款保險機制」觀念的測驗	117
表 30	不同群體對「存款保險機制」觀念的比較.....	117
表 31	不同群體利率觀念所作測驗的差異比較.....	118
表 32	不同群體對「個人信用報告」觀念的比較.....	119
表 33	不同群體瞭解「個人信用報告」應到何處申請的比率比較	119
表 34	不同群體個人信用維持觀念的比較.....	120
表 35	有否具備「信用」觀念.....	120
表 36	各類別「信用」觀念的比較	120
表 37	不同群體信用卡張數的比較	122
表 38	不同群體承擔信用卡循環年利率的比較.....	123
表 39	不同群體信用卡費用繳交模式的比較.....	124
表 40	不同群體使用信用卡預借款項的比較.....	126
表 41	不同群體理財規劃習慣的比較	126
表 42	不同群體理財規劃原因的比較	127
表 43	不同群體尚未開始理財規劃的原因比較.....	128
表 44	不同群體未來面臨的支出比較	130
表 45	不同群體未來支出支應方式的比較.....	132
表 46	不同群體購買人身保險的比較	134
表 47	不同群體購買保險種類的比較	135
表 48	對「保險」觀念的測驗.....	136
表 49	不同群體對「保險」觀念正確率的比較.....	137
表 50	不同群體使用汽車或房屋貸款的比較.....	138

表 51	不同群體使用貸款種類的比較	139
表 52	不同群體貸款清償方式的比較	140
表 53	對「貸款」觀念的測試.....	142
表 54	不同群體在「貸款」觀念的比較	142
表 55	不同群體進行投資與否的比較	145
表 56	不同群體對互助會參與率的比較	147
表 57	不同群體對按內標計算繳款金額正確率的比較	147
表 58	不同群體對資本損失觀念的比較	148
表 59	不同群體分散投資觀念的比較	149
表 60	對「投資」觀念的測驗.....	150
表 61	不同群體對「投資」觀念正確率的比較.....	150
表 62	不同群體主動搜尋金融知識的比較.....	151
表 63	不同群體金融知識與資料來源的比較.....	153
表 64	不同群體如何偏好金融知識與資料的提供方式	155
表 65	不同群體關心的金融資訊獲取來源的比較.....	157
表 66	不同群體關注的金融相關消息的比較.....	159
表 67	不同群體面對金融疑惑採取的行動比較.....	160
表 68	不同群體對金融機構提供金融資料的方式存在哪些認知上的差異.....	162
表 69	不同群體曾遭遇的相關金融問題之比較.....	164
表 70	不同群體遇金融糾紛時的補救行動比較.....	165
表 71	九種評估指標之行為構面及知識構面.....	167
表 72	全體樣本各構面金融知識成績之平均值.....	169
表 73	信用管理的成績	171
表 74	保險與風險預防成績.....	171
表 75	貸款管理成績	172
表 76	投資管理成績.....	172

表 77	主要分析類別與國民金融知識水準之相關性	175
表 78	各級學生與國民金融知識水準之相關性	177
表 79	年齡與國民金融知識水準之關係	179
表 80	教育程度與國民金融知識水準之關係	181
表 81	居住地區與國民金融知識水準之關係	182
表 82	個人年所得與國民金融知識水準之關係	184
表 83	家庭年所得與國民金融知識水準之關係	185
表 84	學生之金融知識成績的平均數	193
表 85	工作且未婚之金融知識成績的平均數	194
表 86	工作且已婚之金融知識成績的平均數	194
表 87	工作且其他婚姻狀況之金融知識成績的平均數	195
表 88	預備退休者之金融知識成績的平均數	195
表 89	家管之金融知識成績的平均數	196
表 90	失業或無力工作之金融知識成績的平均數	196
表 91	高齡人口之金融知識成績的平均數	197
表 92	原住民之金融知識成績的平均數	197
表 93	新加坡各構面金融知識成績之平均值	199

圖 次

圖 1	研究架構.....	2
圖 2	新加坡金融知識推廣架構.....	28
圖 3	新加坡金融知識架構.....	29
圖 4	日本個人破產人數統計圖.....	35
圖 5	金融廣報中央委員會活動合作圖.....	39
圖 6	新加坡金融知識調查面向.....	57
圖 7	「國民金融知識水準」問卷調查之觀念性架構.....	62
圖 8	有否編列收支預算習慣的比率.....	101
圖 9	有否記帳習慣的比率.....	101
圖 10	有否使用銀行、郵局或信用合作社、農漁會信用部帳戶的比率.....	102
圖 11	帳戶餘額的檢查頻率.....	103
圖 12	對「消費者物價指數」的認識.....	104
圖 13	有否金融機構的儲蓄或定期存款帳戶.....	106
圖 14	受訪者對存款餘額的估算誤差.....	106
圖 15	儲蓄行為的比較.....	107
圖 16	受訪家庭的儲蓄比率.....	108
圖 17	將年終獎金移作儲蓄的比率.....	109
圖 18	有否瞭解「存款保險機制」.....	111
圖 19	是否瞭解「個人信用報告」的用途.....	113
圖 20	受訪者的信用卡張數.....	116
圖 21	對信用卡循環年利率的瞭解.....	117
圖 22	信用卡費用的繳交模式.....	118
圖 23	使用信用卡預借款項的情況.....	120
圖 24	有否養成理財規劃的習慣.....	120

圖 25	理財規劃之原因	121
圖 26	尚未開始理財規劃之原因	122
圖 27	受訪者未來將面臨哪些支出	124
圖 28	未來支出的支應方式.....	126
圖 29	有無購買人身保險	128
圖 30	購買的保險種類	129
圖 31	審視自身保險的頻率.....	130
圖 32	有無使用貸款.....	132
圖 33	貸款的種類.....	133
圖 34	貸款的清償方式	134
圖 35	對貸款餘額進行估算的誤差	135
圖 36	每月應償還的貸款金額.....	135
圖 37	能夠滿足心目中需求的退休金額度.....	137
圖 38	累積退休金的方法	137
圖 39	籌措退休金的來源	138
圖 40	有否從事金融商品的投資	138
圖 41	受訪者從事投資的種類.....	139
圖 42	審視投資績效的頻率.....	140
圖 43	投資金額的估計誤差.....	140
圖 44	互助會的參與率	141
圖 45	對資本損失發生機會的認識.....	142
圖 46	分散投資的觀念	143
圖 47	搜尋金融知識的主動性.....	145
圖 48	更新金融相關訊息的頻率	146
圖 49	金融知識與資料的來源.....	146
圖 50	金融知識與資料的提供方式	149

圖 51	關心的金融資訊獲取來源.....	151
圖 52	關注的金融相關消息.....	152
圖 53	面對金融疑惑，採取的行動.....	154
圖 54	金融機構提供金融資料的方式.....	155
圖 55	曾遭遇的相關金融問題.....	157
圖 56	遇金融糾紛時的補救行動.....	158
圖 57	行為構面(平均值=43.82 分).....	162
圖 58	知識構面(平均值=60.40 分).....	162
圖 59	國民金融知識總成績(平均值=54.50 分).....	163
圖 60	主要分析類別與國民金融知識成績之關係.....	166
圖 61	主要分析類別與國民金融知識成績(行動、知識)之關係.....	167
圖 62	各級學生與國民金融知識成績之關係.....	169
圖 63	各級學生與國民金融知識成績(行動、知識)之關係.....	169
圖 64	年齡與國民金融知識成績之關係.....	171
圖 65	教育程度與國民金融知識成績之關係.....	173
圖 66	居住地區與國民金融知識成績之關係.....	174
圖 67	個人年所得與國民金融知識成績之關係.....	176
圖 68	家庭年所得與國民金融知識成績之關係.....	177
圖 69	金錢管理總分.....	179
圖 70	金錢管理(行為、知識).....	180
圖 71	儲蓄總分.....	180
圖 72	儲蓄(行為、知識).....	181
圖 73	信用管理總分.....	182
圖 74	理財規劃總分.....	183
圖 75	保險與風險預防總分.....	183
圖 76	貸款管理總分.....	184

圖 77	退休金規劃總分	185
圖 78	投資管理總分	185
圖 79	金融資訊總分	186
圖 80	新加坡金融知識調查架構.....	186
圖 81	台灣國民金融知識成績分配(平均值=53.87 分)	186
圖 82	新加坡國民金融知識成績分配(平均值=67 分)	186

第一章 緒論

一、研究目的

近年來，金融環境變動快速，金融商品推陳出新。由於金融環境與民眾生活息息相關，鑒於不同年齡層及特定群體的民眾，其獲得訊息的管道及所具備的金融知識水準各有不同，目前國人金融知識水準普及化至何種程度？應如何進一步推動金融知識的普及化，協助國民對其有正確的認知及運用，為我國金融深化重要課題之一。

考察國外現況，經濟合作暨發展組織(Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD)2005年對其30個會員國進行調查時，12個國家已進行金融知識調查(Financial Literacy)，另匈牙利、愛爾蘭、加拿大則準備進行，足見瞭解國民金融知識水準的現況，為已開發國家政府相當重視之工作。

因此，我國金融監督管理委員會(簡稱金管會)也於民國94年4月擬定「金融知識普及計畫」，並獲行政院通過。故行政院金融教育指導小組所核定之我國「金融知識普及三年(95-97)推動計畫」，已將調查國民金融知識水準列入工作項目之一，期藉由瞭解國人金融知識水準，以利規劃並適時調整上開三年推動計畫工作項目之重點，將有限的經費及資源作最有效率的配置，並作為未來工作評估推動成效之基礎。

故本研究計畫旨在建構我國國民金融知識水準調查方法及架構，透過蒐集、探討國外之實施情形及我國推動金融知識普及現況，提出可行性分析及具體建議，並進行實地調查，以瞭解國人金融知識水準之現況。

二、研究大綱

(一)研究架構

本研究主要架構包括：

1. 蒐集、探討美國、英國、新加坡、日本等先進國家金融知識普及之作法及推動情形。
2. 參酌英國、新加坡等國家評估國民金融知識水準的定義及方法，並衡酌我國國情，據以建立我國國民金融知識水準之調查方法及架構，內容包括：評估指標之設計、調查方法、問卷設計、抽樣設計

(須考量城鄉、年齡與教育程度等因素)及資料處理等，並進行試驗調查(pilot study)驗證建立的方法及架構具有可行性。

- 3.進行實地調查並針對各項因素作交叉分析，完成全國性調查報告。
- 4.參考國外金融知識推廣現況，並根據國內調查結果，提出金融知識推廣之建議。

研究架構圖詳見【圖 1】。

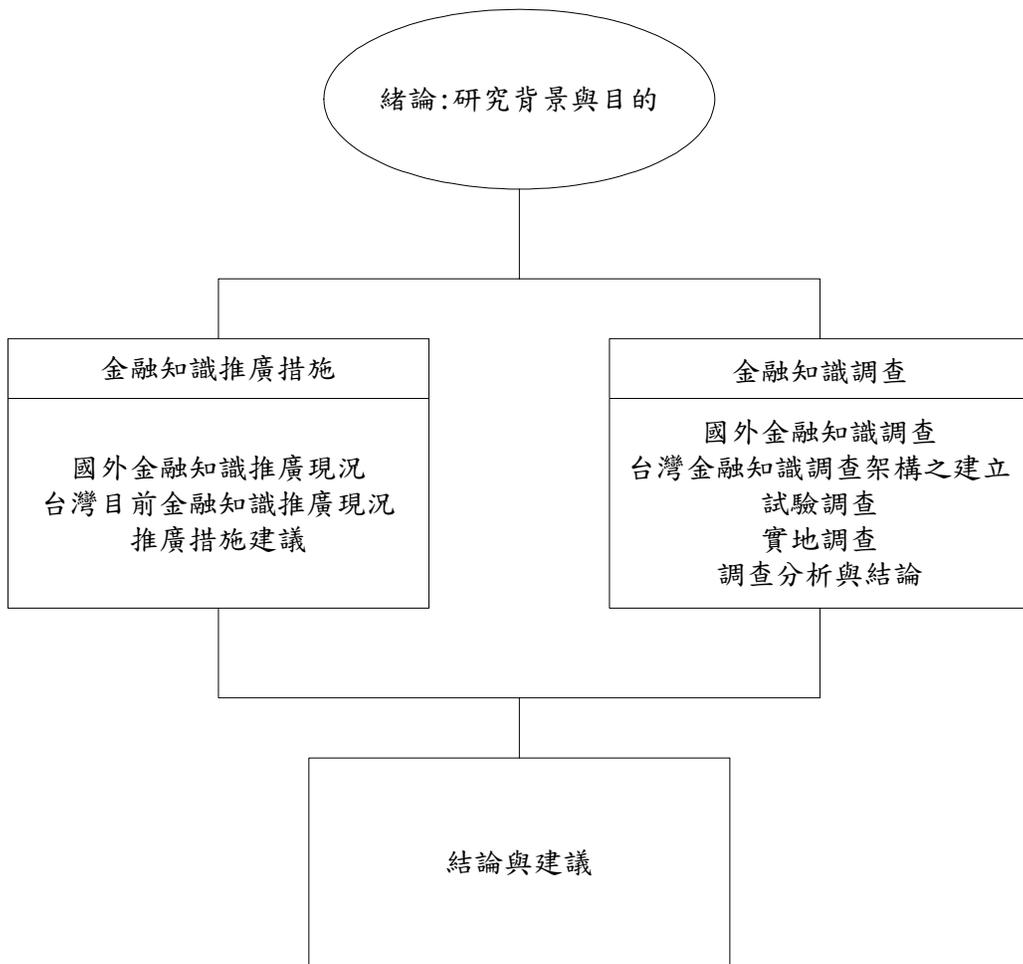


圖 1 研究架構

第二章 主要國家關於金融知識普及之作法及推動情形

一、美國

(一)推動背景

近年美國家計低儲蓄率引起有關當局的關注，大多數討論此問題都關注在減稅刺激儲蓄的焦點上，但是從學者研究報告來看，即使搭配免稅政策也不一定能刺激儲蓄，Bernheim 在 1996 年報告指出，低儲蓄率可能是來自金融知識的不足，同時在 1994 及 1995 年的文章中指出，一些低收入的家庭因為缺乏金融知識，使得其並不瞭解減稅對其經濟情況會有何影響。

除此之外，個人信用擴張快速，1996 年首次出現負債成長率超越通貨膨脹率，非企業的破產在 2001 年達到 150 萬人的新高。Garman 在 1997 年文章中指出，因為金融複雜性上升，相對地金融知識的缺乏使許多人面臨財務危機。因此有關單位開始改革制度及教育，如美國勞動局近年啟動國家退休金教育計畫，希望能增加美國勞工對自身退休後負起責任。同時民間機構也配合成立非營利教育單位，以 NCEE 為主，專門進行經濟及個人金融之教育。

(二)主要機構與分工

1.政府機構

(1)聯邦儲備體制(Federal Reserve System)¹

聯邦儲備體制之主要功能為協調上述機構，同時進行經濟教育與金融教育。其鑑於教育與 informed consumers 對有效率市場運作之重要性，積極供應經濟知識教材，幫助學生與大眾能更瞭解美國經濟與聯邦儲備的角色。

12 個聯邦儲備銀行均以教育訓練、出版品、學習工具(learning tools)與學生競賽活動²來支持經濟金融知識之推廣。

¹關於聯邦儲備體制詳參: 'Financial Literacy: An Overview of Practice, Research, and Policy', www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2002/1102lead.pdf

² Fed Challenge: 以高中生為對象之競賽，在 12 個聯邦分行中舉辦，學生組隊參加；區域賽勝

隨著近年金融知識之重要性增加，美國聯邦準備理事會辦理多樣的活動以促進達成目標。與政府機構(government agencies)、社區團體、其他機構合作，美國聯邦準備理事會支援計畫，以對社區之教育機構提供訓練研討會(seminars)，並增加對於借貸被歧視之認知。

一些聯邦儲備銀行使用網路為資訊清算平台(clearinghouses)，收集並分類網路可獲得之資源；有的聯邦儲備銀行則發行手冊，幫助消費者瞭解基本理財觀念，並發展設計個人預算與儲蓄計畫的電子工具。12 個聯邦儲蓄銀行各自推行金融教育，亦有全國共同的活動，努力減少區域的差異。原則上，聯邦準備理事會僅在推動大型計畫時，才進行建議與協調。

同時，美國聯邦準備理事會在本議題之研究，貢獻良多。執行眾多消費金融之相關研究，此外 2003 年之 Federal Reserve Community Affairs Research Conference 討論測量金融知識教育與決定教育需求層次之主題，提供創新思考之機會。

(2) 財政部

財政部與促進金融教育的 NPO、慈善團體等合作，推動金融教育。財政部推動金融知識教育之目的在於達成國民個人可以自己管理自己的財務之目標。

其中 2002 年 5 月所成立財政部金融教育局(The Department of the Treasury's Office of Financial Education)為推動之主力，其主責擬定財政部金融教育政策，協調財政部內部各局處與金融教育有關事宜，並提供與金融教育相關之跨學科間(interdisciplinary)的專門知識，使其融入財政部的金融專門知識中。其金融教育的主要四大內容分別為：1.基本儲蓄；2.信用管理；3.房屋擁有；4.退休規劃。

(3) 跨部門部會

2003 年議會通過法案，2004 年成立，由 20 個相關部會組成金融知識與教育委員會(Financial Literacy and Education Commission，下稱 FLEC)³，每 4 個月開會一次。

委員會主要的職責為：(1) 促進政府與私部門努力提升金融知識；(2)

出者進入全國大賽。各州參與的狀況不一，以紐約州最為積極。

³ The Financial Literacy and Education Commission (the Commission) was established under Title V, the Financial Literacy and Education Improvement Act, which was part of the Fair and Accurate Credit Transactions Act of 2003, to improve financial literacy and education of persons in the United States.

協調聯邦政府中的金融教育，包含評鑑與推廣最佳實務(best practices)；並進行研究，提供金融教育成功的 8 要素，指導金融教育機構，以助其發展教育課程，在其所處社區獲得更大影響力。； (3)發展提升所有的美國消費者之金融知識與教育之國家策略；(4)設立網站(mymoney.gov)，交換資訊並協調國家金融知識與教育課程、補助與其他資訊，整合教育資源；(5)設置免付費電話，提供有關金融知識與教育相關議題之訊息。

表 1 金融教育成功的 8 要素

內容 (Content)	1.集中焦點在基本儲蓄、信用管理、購屋、退休理財
	2.配合對象目標，考量其語言、文化、年齡與經驗。
提供方式 (Delivery)	3.透過當地的通路(local distribution channel)，有效利用社區資源與人力。
	4.追蹤參加者，強化資訊與確保其能應用所學技能。
效果 (Impact)	5.設定具體課程目標，衡量績效，瞭解是否符合目標。
	6. 以考試、調查或其他客觀方式測量參加者的學習效果。
持續性 (Sustainability)	7. 為保廣泛性與持續性影響，建立地方、區域、全國都可上課的體制。
	8.為保長久實施，需具持續的財務支援或立法支持或整合教育課程。

資料來源：Treasury Financial Education Messenger(2004)，The Treasury Department's Office of Financial Education

2.NPO 組織

(1)NCEE(The National Council on Economic Education ，NCEE)

成立於 1949 年，為經濟教育最大機構，在州層級中設有委員會。已有五十餘年的經濟教育經驗，除了製作教材也從事教師教育訓練工作。主要工作如下：

- a. 執行溝通的任務，創造公開知識及強化經濟教育的需求。
- b. 動員民間及政府機構強化經濟教育的重要性。
- c. 創造自願學習的意願，搭配科技的應用深化經濟教育影響。
- d. 加強各層級的教學技巧，讓從幼稚園階段到 12 歲的孩子都能理解並循序漸進。
- e. 發展工具來衡量每階段學習成效並檢定經濟知識是否有上升。
- f. 製作網路的教育平台。

NCEE 亦每兩年分州調查金融教育實施概況，近年來調查結果整理如【表 2】。由該調查結果顯示，制定個人金融教育標準逐年增加，過半數的州已履行該標準，顯示學教教育對個人金融教育之重視日增。

表 2 NCEE 針對美國各州金融教育概況調查

課題	1998 年	2000 年	2002 年	2004 年
個人金融教育標準已制定	21 州(42%)	40 州(78%)，大多亦包含經濟教育	31 州(62%)，大多亦包含經濟教育	38 州(76%)，大多亦包含經濟教育
標準已履行	14 州(67%)	16 州(40%)	17 州(55%)	21 州(55%)
課程提供	資訊不足	7 州	4 州	8 州
要求學生選課	1 州	4 州	4 州	7 州
要求學生測驗	1 州	6 州已執行，1 州未決定	8 州已執行，2 州未決定	9 州

資料來源：<http://www.ncee.net/about/survey2004/NCEESurvey2004web.pdf>

(2)FTE(Foundation for Teaching Economics)

FTE 的目標為改善經濟教育，有超過十五年的歷史，和 NCEE 合作關係緊密。主要進行教師的教育訓練，但也對學生直接教學。希望藉由教師的訓練來影響學生，像課程設計、提供演講、支援教室。每年修正課程，其中心皆圍繞在下列主題：

- a. 經濟學和領導
- b. 經濟對美國歷史的影響力
- c. 環境和經濟
- d. 資本主義和貧窮
- e. 線上課程
- f. 中歐經濟

(3)JA(Junior Achievement)

以個人金融教育為中心。JA 成立於 1919 年，主要目的為提供經濟教育，總部位於科羅拉多洲，目前分部已經遍布將近一百個國家。核心目標為鼓勵年輕人在全球經濟體獲得成功。JA 的課程配合年齡分國小、國中、高中三級。從國小開始，教導學生作為一個員工及消費者會如何影響世界；國中、高中等級的課程核心則為企業、工作意願、金融知識相關領域。1996 年建立專屬網站，並在 1997 年成立知識中心，1997 年及 2000 年分別為國小、國中及高中生設立網路企業模擬遊戲。

(4)Jump\$tart Coalition

Jump\$tart 聯盟於 1995 年設立，提供 K12 以下至大學生的教材，各州具有聯盟(coalition)，與 NCEE 分支機構亦有緊密合作。

該聯盟自 1997 年起每二年進行金融知識調查，該調查由 SUNY 水牛

城 Lewis Mandel 主持。其調查顯出，1997 年後高中生的金融知識水準明顯降低，2004 年後成績稍微反轉上升，不過仍然不及及格分數 60 分；就屬性而言，接受過金融教育訓練者分數較高。(得分趨勢詳見【表 3】)

表 3 Jump\$Start Coalition1997~2007 年金融知識調查得分趨勢

年份	分數
1997	57.3
2000	51.9
2002	50.2
2004	52.3
2006	52.4

資料來源：Jump\$Start Coalition 網站。

在推廣教育部分。Jump\$Start Coalition 在美國過半數的州均有活動，制訂了「個人金融之綱要與達成目標」(詳見【表 4】)與教材，以求均準。其營運資金由企業、政府、與其他 NPO 捐助。其中捐助企業有美國銀行、GE 消費者金融等金融機構，Jump\$Start Coalition 一年舉辦二次會議，向捐助單位報告業務成果。

表 4 美國 Jump\$tart 個人金融教育聯盟之「個人金融之綱要與達成目標」

各年級目標	1.所得	2.金錢管理	3.支出與信用	4.儲蓄與投資
4 年級	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每個人皆可以人力資源交換所得。 2. 企業家開發新產品、開始新事業是自願接受風險。 3. 人力資本指技術、教育與能力。勞工學習新技術有助於其人力資本之提昇。 4. 企業買入設備為改進其實物資本。(物的資產) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人不能完全獲得想要的東西，因此需要選擇。 2. 何謂費用(cost)與效益。 3. 何謂機會成本。 4. 人可以用人力資源交換所得。 5. 儲蓄是所得扣除稅金與消費。 6. 儲蓄存款是有利息之存款。 7. 一般存款。 8. 何謂支票。 9. 何謂支票交換。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 貨幣指硬幣、紙幣與即期存款。 2. 所謂消費者為購入財與服務的人。 3. 所謂的財是採購後可以使用的東西。 4. 所謂的服務是人為我們所做的事。 5. 現在支出的機會成本是現在可以消費的財與服務。 6. 儲蓄的機會成本是現在可以消費的財與服務。 7. 何謂即期存款、支票、支票交換。 8. 所謂的信用(credit)是指未來必須和利息一起償還之貸款(loan)。 9. 何謂信用能力。 10. 何謂信用卡。 11. 何謂儲蓄存款。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 儲蓄是所得扣除稅金與消費的部分。 2. 儲蓄的機會成本是現在可以消費的財與服務。 3. 現在支出的機會成本是現在可以消費的財與服務。 4. 銀行、信用合作社等為收取存款支付利息之金融機構。 5. 儲蓄有各種選擇(選項) 6. 何謂儲蓄存款。
8 年級 (中學 2 年級)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為獲所得，每個人需要銷售自然資源、人力資源、資本、企業家能力等生產資源。 2. 更具生產性的勞工，對雇主而言更有價值，可獲取更高所得。 3. 勞工可藉由提昇人力資本，以提高生產性。 4. 勞工可利用實物資本以提高生產 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人所做的決策會影響現在與未來。 2. 當進行所得、支出、儲蓄等決策時，應注意其成本與效益。 3. 金融相關的短期目標為 2 年內、中期目標為 2~5 年內、長期目標為 5 年內。 4. 所謂所得是與生產資源交換而得的支付。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 何謂支付能力(capacity)、屬性(character)、資本(capital)與擔保。 2. 利率為貸款或儲蓄之價格。 3. 何謂單利與複利。 4. 費用效益分析在金錢借貸的決策時相當有幫助。 5. 產品資訊對消費者的決策非常重要。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利率為貸款或儲蓄之貨幣價格。 2. 何謂單利與複利。 3. 所謂金融投資是指期待證券或債券資產的利益或價值會上漲而購入之行為。 4. 銀行與其他金融機構為存戶與貸款者間仲介資金。 5. 金融相關的短期目標為 2 年內、中

各年級目標	1.所得	2.金錢管理	3.支出與信用	4.儲蓄與投資
	性。	5. 所謂的支出是對各樣商品與服務之支付。 6. 所謂固定支出是每月不會變動之支出。 7. 變動支出是每月會變動之支出。 8. 所謂定期支出是某時期會發生之支出，可以放在預算裡。 9. 所謂可自由支配所得(discretionary income)是所得扣除所需之必要經費。 10. 稅是給政府義務性支出。 11. 預算是管理所得與支出之計畫。	6. 個人金融適用於消費者保護法。	期目標為2~5年內、長期目標為5年內。 6. 通貨膨脹為一般性的物價上漲。
12年級目標 (高中3年級)	1. 企業家的決策影響其他勞工的雇用機會。 2. 企業家的決策受稅制與政府管制之影響。 3. 每個人的所得會反應在其教育訓練、技術開發與職涯之決策。 4. 更具生產性的勞工，對雇主而言更有價值，可獲取更高所得。 5. 對物與人力資本的投資可以提高生產性，但是這些投資有機會成本與風險。 6. 繳稅是對政府的義務。 7. 移轉性支出是由政府或企業移轉到家庭或企業部門，卻無直接對價	1. 所謂毛所得(gross income)是包含薪資、獎金、利息收入、小費等所有的收入。 2. 可處分所得是繳稅後所得。 3. 所謂報酬是儲蓄或投資人，由其投資或儲蓄所得之金額，通常以百分比(率)來表示。 4. 所謂保險，是為補償意外之事可能引起人或金錢損失之預防措施。 5. 保險證書為契約書。 6. 所謂風險是資產未來價值的不確定性。 7. 所謂保費(premium)是保險時所支付的金額。	1. 何謂信用報告(credit report)。 2. 何謂年利率。 3. 所謂的金融負擔為利用信用所支付之金額，含利率、手續費、服務費等。 4. 平均日時餘額為計算利息的最標準之方法。 5. 何謂餘額。 6. 寬限期(grace period)為不需支付金融負擔而可利用信用之期間，通常是25日。 7. 何謂保證人。 8. 何謂破產。 9. 銀行提供客戶月報告。	1. 流動性是指各種儲蓄或資產變換貨幣的容易程度。 2. 何謂報酬率。 3. 何謂風險。 4. 風險高的貸款要求較高的利率。因為風險高的貸款債務不履行的可能性比較高。 5. 與其他的價格相同，利率也是由需求與供給所決定的。 6. 實質利率為名目利率減預期的通貨膨脹率。 7. 更高的利率，對個人與企業而言，為更多儲蓄減少貸款的誘因。 8. 高利率為抑止企業的投資、消費者

各年級目標	1.所得	2.金錢管理	3.支出與信用	4.儲蓄與投資
	<p>之金錢支出。</p> <p>8. 可處分所得是繳稅後所得。</p>	<p>8. 受益者為收取保險金的人。</p> <p>9. 自負額(deductible)為損害中被保險者應支付之金額。</p> <p>10. 保險費為加保時應付之金額。</p> <p>11. 何謂車險、壽險、產險、健康保險、失能險。</p> <p>12. 風險管理為含使用保險，為金錢管理的重要因素。</p>		<p>之購屋與車之誘因。升息政策為制止這些行為。</p> <p>9. 稅金為經濟誘因。稅制的變化即為經濟誘因變會，會改變人的行為。</p> <p>10. 儲蓄與投資之決策會因稅制而影響。</p> <p>11. 儲蓄與投資之決策會因政府規範而影響。</p> <p>12. 金融市場對著儲蓄是金融資產，對家庭支付儲蓄之對價。</p> <p>13. 何謂證券市場。</p> <p>14. 證券交易委員會與存款保險公司等政府機構是來保護投資人與存戶。</p>

3. 金融機構

根據美國消費者銀行協會(Consumer Bankers Association)問卷調查⁴，回覆問卷之 46 個金融機構咸表示從事金融知識教育。其中 70%的金融機構會追蹤其員工花費在從事金融知識教育之時數。同時，銀行在金融知識教育方面之預算平均為 5.4 百萬美元，中間值為 31,500 美元、眾數為 5,000 美元，顯示金融機構間預算差異相當大。

美國金融機構近年來由於風險計價趨於普及，故金融知識課程重點轉為使消費者瞭解信用之價值，消費者因此可以知道如何改善他們的展望(prospect)，並確保其獲得具競爭性之價格。

預算投入最高的為房貸課程，為 4.2 百萬美元，為總預算之 77.78%，顯見房貸相關課程為美國銀行最為重視者。論其對象主要為中低收入戶購屋者(100%)、首次購屋者(98%)、其次為少數民族(89%)。課程之評估方式為根據完成課程之人數(88%)與上完課後產生的合格申請者人數(70%)。80%的金融機構顯示，他們將接受信用諮詢為申請 affordable⁵ mortgage program 之必要條件之一。已進行六年的調查報告本年首次詢問受訪機構房貸商品是否進行風險基礎定價(risk-based pricing)與次級(sub-prime)房貸，受訪之 46 家機構表示，有 50%進行風險基礎定價，而不到 40%比例之受訪者經營次級房貸。但這些採行風險基礎定價與經營次級房貸之絕大部份(92%)的受訪者反映，會確認貸款者是否具一級信用，然者則提供一級房貸商品。現今美國次級房貸問題已成為全球金融風暴的導火線，其中原因多歧，非本研究之研究中心。但因美國消費者銀行協會即在 2006 年調查時注意到次級房貸問題，詢問會員銀行貸款實務上之態度，隱約顯現對該問題之重視。同時，OECD 之「金融教育與意識之原則與最佳實務」(詳見附冊)指出「金融教育應該考慮監理與管理的架構，並應與金融機構的監理與消費者保護一同被視為提升經濟成長、信心、安定的工具。但金融教育之推廣不應代替金融機構之監理，金融教育對消費者保護相當重要(如金融詐欺)，但是金融教育只是輔助性的(complement)。」同理，輔助性的金融教育無法取代銀行的風險管理。

關於掠奪性貸款與金融詐欺方面，有 70%的銀行參與，評估方式為完成課程之人數(87%)，授課對象則為少數民族(81%)與資深公民(74%)。顯

⁴ Consumer Bankers Association (2005), 2005 Survey of Bank-Sponsored Financial Literacy Programs

⁵ 所謂 affordable (負擔得起)係指房貸金額不超過其家庭收入三分之一。

示這兩者可能是最易受害之群體。

此外，表示參與或贊助大學生金融知識教育者為 38%，課程績效評估法多為完成課程之學員人數(92%)與課前與課後之評量(42%)。

表 5 2005 年美國金融機構從事金融知識之預算概況

	整體	房貸	掠奪性	大學生
平均值	5.4M	4.2M	4M	68,333
中間值	31,500	100,000	100,000	85,000
眾數	5,000	100,000	100,000	-

資料來源：Consumer Bankers Association (2005)

二、英國

(一)推動背景

90年代後期到2000年初期時，伴隨著負債的上升及資產的縮水，金融排斥(financial exclusion)的現象越來越強烈，尤其是低所得的群體，1999年全英國有一百五十萬的家計及超過二百萬的成年人不使用金融服務，大約十分之一的家計並沒有在任何金融機構開戶，也因此四分之一的家計是完全不儲蓄的。針對這項發現，DfES(Department for Education and Skills，英國教育部)在2000年成立了AdFLAG(Adult Financial Literacy Advisory Group，成人金融知識諮詢團體)，調查成年人對金融教育的認識，結果發現對一般成年人並不清楚何謂金融教育及其意義，亦發現目前缺乏金融教育的課程，也鮮少針對消費者需要何種金融知識做研究，因此AdFLAG建議社會團體應提升整體的金融知識，尤其針對較低所得的弱勢者，並助其瞭解金融商品的使用和技巧。

倫敦大學則做了完整的相關研究給基本技能組織(Basic Skill Agency，BSA)，發現金融知識及數字能力的不足常導致財務困難(容易負債等)，BSA並在2001年針對金融產品五項基本知識及數字能力測驗調查，結果發現英國人這些能力並不足夠，並進而幫基本能力的不足和金融排斥做了連結，也開啟了一連串的金融教育改革。

在大英國協中，四個國家都有自己不同的金融教育政策，基本上金融教育還未用正式的法律來規範，教育部只決定金融教育的方向，內容綱領及正式的教學皆由其他政府部門或民間機構共同合作制定，各級學校也有其自主權，雖然有各自主管及建議機構，但四個國家對金融教育皆有共同目標：技巧、知識、瞭解、責任，唯實施細節概況略有不同。

1. 英格蘭

DfES(Department for Education and Skills，英國教育部)將金融教育分為四階段，其綱領(guideline)制定方向為讓教師瞭解個人金融教育對年輕人長大後的正面意義、制定金融教育的培育流程四階段、提供教師和個人金融能力學習的連結，並設定標準來評估年輕人的學習進展。PfEG(Personal Finance Education Group，個人財務金融團體)則為其最主要設計課程內容的建議機構，課程內容和數學、企業研究、資訊通信科技等作連結，提供學校的資源包含CD-ROM的配合教學、雜誌和教師上課內容相關網站的

提供，另外也將金融能力融入數學課程。

2. 威爾斯

基本上和英格蘭一樣採 DFES 的綱領，但最主要的諮詢機構為 ACCAC(Qualification, Curriculum and Assessment Authority for Wales)，2008 年 9 月即將修訂將金融知識搭配數學教學，並且將課程設計為技能導向、更全面化並提升金融知識的水平。

3. 蘇格蘭

Scottish Executive 為官方負責單位，但課程是由 LT Scotland(Learning and Teaching Scotland)來負責設計。2002 年成立蘇格蘭金融教育中心(SCFE)，由蘇格蘭教育部、蘇格蘭皇家銀行(RBS)、FSA 及 Steward Ivory Foundation 共同出資，目的為鼓勵金融教育課程的完整性、培養教師教學技巧、發展新的教學資源、鼓勵企業提供教師更實用的課程分享。

4. 北愛爾蘭

金融教育現階段是包含在數學及家庭經濟學中，義務教育分成四階段，第一及第二階段設計在數學課中，但並不特別強調，第三階段開始用數學計算金融決策，並在家庭經濟學中學習金錢之管理，第四階段含個人金融計算及更廣泛相關選修課程。

(二)主要機構與分工

1.政府機構

(1)FSA 雖未有明確立法但以國家推動消費者金融教育係英國之特色，FSA 為英國整體消費者金融教育的領導者，其目標為提高消費者之金融知識(financial literacy)，負責整合各級政府單位和民間機構的運作，並決定大方向政策。FSA 由金融產業出資，但其董事會由財政部指派。

FSA 提供一般性的知識與建議，而非具體之金融商品，使消費者具備充分知識以進行金融交易相關之決策、管理家庭金融資產。FSA 認為透過消費者金融知識的提升，將對金融機構之專業要求提高，更可促進金融市場的競爭，減少犯罪行為。成立的四個宗旨目標為：

- A. 維持市場對金融體系的信心
- B. 促進公眾對金融體系的瞭解
- C. 提供對消費者適當的保護

D. 減少金融犯罪

而為了達到目標，FSA 區分為七個工作小組內容如下：

- A. 和學校共同擬定知識能力和責任的基礎
- B. 主動給予新世代協助
- C. 建立一個資訊及綱領傳遞中心的工作場所
- D. 教導父母親成本效益概念使其正確教育子女
- E. 協助退休計畫的提早規劃
- F. 教導借款可利用情報及最佳決策的選擇
- G. 檢視作為一個整體建議者的角色

(2)H.M.Treasury(財政部)

透過儲蓄政策推廣金融教育，財政部設立了兒童信託基金(Child Trust Fund, CTF)，兒童信託基金是長期免稅之儲蓄與投資帳戶，兒童在 18 歲以前本帳戶完全免稅，適用於 2002 年 9 月以後初生居住於英國之兒童。政府提供價值 250 英鎊之憑證給適格的申請者，低收入戶可以再至多獲 250 英鎊，協助申辦帳戶⁶。CTF 帳戶在一定數額下儲蓄利息免稅(每年最多 1,200 英鎊)，透過學校支援，讓學生瞭解儲蓄的重要性藉此培養相關金融知識。

(3)BSA(Basic Skills Agency，基本技能機構)

由 DfES 出資成立於 2000 年，專注於 16 歲以後成人金融知識發展及技能的改善，主要是發展創新的方法增進教學及學習品質，網站並提供大量的學習資源。

(4)NIACE(National Institute for Adult Continuing Education)

NIACE 成員由政策及學術相關機構組成，但不直接隸屬於政府部會，目的為推動成年人持續的學習，金融教育方面在 2002 年提出了 FLOP(Financial Literacy and Older People)專案，為了要促進年長者的金融知識，採線上教學、CD-ROM 和團體合作式的套裝課程，此專案中加入了許多圖片的設計，藉此讓他們對周遭金融商品更有知覺。

⁶ http://www.direct.gov.uk/en/Parents/YourMoney/DG_10035906，最後瀏覽日 2007/4/4

(5)DWP(Department for Work and Pensions)

同時支援義務教育和非義務教育部分的金融教育，致力於讓人們可以擁有規劃退休的決策能力，不直接提供金融教育，但提供專家建議給 FSA，如共同擬定學校金融教育的步驟、成人金融教育的架構等。

(6)SCFE(Scottish Centre for Financial Education)

SCFE 為蘇格蘭整個金融教育體系核心機構，針對 5-14 歲的學生藉由金融情境設計融入數學課程，並教導學生公司理財培養企業家精神，提供場地配合 NatWest Face 2 Face 的演講課程，同時協助 BBC 提供數位金融教育的課程，並統合學校和當地機構的課程，提供 18 歲前有系統的金融教育。

2. 民間團體

除了專門的個人金融教育機構外，在政府開始推動之前，已有金融機構之業界團體與投資教育團體持續進行金融教育。茲分述如下：

(1)專職民間團體：PFEG(Personal Finance Education Group)

創立於 2000 年，由民間機構、消費者團體共同出資成立的個人金融教育機構，屬於中立非營利組織，與 FSA 關係密切。專注於學校金融教育，以青少年為主要對象，擬定整體學校金融教育課程之架構，並免費提供學校教材、舉辦教師研討會，也制定民間企業協助學校教育之綱領(guideline)，支援學校教育中金融領域的部分。PFEG 同時架設免費網站、專門針對金融教育的師資培訓，不定時舉辦演講、接收國際最新金融資訊。

PFEG 將金融教育分為 3 大類：

- A. 態度(Attitudes)：選擇時自我責任、選擇時收集並分析建議與資訊、詢問金融商品與服務、自己的最低水準。
- B. 技巧與職能(Skills and Competence)：金錢管理、思考未來金融需要、各種狀況下運用自己的知識、實際消費時落實預算與各項方案、使用資產形成所得技能。
- C. 知識與瞭解(Knowledge and Understanding)基本金融服務之相關知識、瞭解各種金融商品使用之時機、瞭解貨幣(money)。

按此推動金融知識教育，成果卓越，在 OECD 所舉辦的論壇中分享其經驗供各國參考。

(2)金融機構之業界團體

A. BBA(British Bankers' Association, 英國銀行協會)、ABI(The Association of British Insurers, 英國保險協會)為金融業界組成不以營利為目的之聯合機構, 支援學校教育課程, 並且發行金融教育刊物, 希望能藉此提升人們的金錢管理效率, ABI的網站還提供計算儲蓄未來退休可以得到的金額。

B. IMA(Investment Management Association, 投資管理協會)用網路來提供訊息及教育投資者, 網站內容包含詳細基金資料和完整統計數據, 並提供相關資訊連結, 也提供個人金融訓練課程, 另外會不定時舉辦演講, 屬於入會收費性質。

(3)投資教育團體

A. ifs School of Finance

於1879年設立, 2004年成立了ifs知識銀行, 提供即時新聞、產業發展、公司報告及其他研究的電子線上資訊。2005年提供學生投資競賽擴展金融能力, 並推展員工參與計畫(Employee share schemes), 2006年改名為ifs金融學校。

B. NatWest Face 2 Face

The Royal Bank of Scotland (RBS)配合金融教育專案所成立機構, 為現階段英國最大的公司金融能力專案課程, 開始於1994年, 專門針對11-18歲年輕人教育的部門, 分成四個模組錄製線上影片來做個人金融教育。其主要目的為向年輕人推廣銀行的觀念、延伸義務教育年限後的金融教育完備性、提供學生實際生活的經驗, 並讓教師和銀行職員一起工作, 使金融教育內容更專業更實際。

(3)消費者團體

既有的消費者聯合機構(National Federation of Consumer Group)、消費者協會在消費者教育當中加入金融教育。此外 The Money Management Council 為金融專門的消費者團體, 以社會人為對象, 推廣金融相關的消費者教育為其宗旨, 所提供之資訊包含金融商品、生活設計、賦稅等個人理財所需的資訊。

4.金融機構

銀行在金融教育上扮演重要的角色, 在教育、資訊與諮詢各方面與財

力上貢獻他們經驗和專家。

金融業參加由 FSA 的 Financial Capability Steering Group 主導的各項專案，參與學校、青年、職場、家庭、退休、借貸與諮詢等七個工作小組，並認為銀行金融教育應該越早開始越好。

全產業密切地參與許多提升金融知識的活動。包括資助 Personal Finance Education Group 並與其合作。協助 Personal Finance Education Group 在 300 間學校以上教育老師。金融業也與政府基本技能機構合作，製作課程資料，提供教導成人的教材，並訓練銀行員如何協助不具金融能力者。

個別銀行之貢獻分述如下⁷：

- (1) 2004 年 Abbey 在金融知識專案上花了£100,000，另£100,000 在金融教育與資訊上。
- (2) 2001 年到 2005 年 Alliance and Leiceste 捐獻了£240,000 在 Leicestershire Learning Zone。此計畫提供一對一的教導與知識諮詢。
- (3) Barclays 則提供青少年與青年金融知識上的財源與支援。迄今已投入£210,000 以上。
- (4) HBOS 基金從事各種活動，其中 National Children Homes' 'Money Matters' scheme 提供青少年生活所需之金融意識與金錢建議。
- (5) HSBC 的目標則是舉辦青年之學術活動與提升其職業技能；HSBC 透過許多教育慈善團體舉辦正式與非正式訓練活動。2004 年 HSBC 投入金融常識之金額為£889,000；UK HSBC Education Trust 則捐贈了£3.5 百萬在教育課程上。
- (6) 每年 RBS 投資£1.2 百萬在學校舉辦之「金融面對面」(Face- 2-Face With Finance)課程，已經有 600,000 小學生參加，5,000 名的 Royal Bank and NatWest branch 同仁參與。

5. 學校教育

英國金融教育普及之內容以 16 歲為界線，16 歲以下者在學校進行，16 歲以上則屬終身學習範疇。

茲整理英國學校教育之金融教育課程概要如【表 6】。

⁷ http://www.bba.org.uk/content/1/c4/64/95/financial_inclusion_leaflet.pdf， on 2007/4/3

表 6 英國學校教育之金融教育課程概要

PHSE 與 國民 (CITIZENSHIP) 要素	第一主要階段 第 1~2 學年	第二主要階段 第 3~6 學年	第三主要階段 第 7~9 學年	第四主要階段 第 10~11 學年
培養自信與責任感，發揮最大能力	學習日常生活中的「金錢」，知道有智慧的用錢和儲蓄方法。	學習金錢的管理方式，並以儲蓄來滿足未來的需要 (needs) 與 想要 (wants)。	學習發錢與儲蓄對未來生活之影響、如何提高個人的資金管理能力。	學習金融決策、含個人資金管理之預算、儲蓄等金融手段與金融服務。
完成身為市民積極功能	理解金錢的各種來源與使用目的。	學習資源是以各種不同的方式所分配，其經濟選擇受個人、區域、環境影響。	學習地方與中央財政、世界經濟的影響力。	學習商業與金融服務之功能、世界經濟互相依存之經濟功能。學習消費者、員工、雇主之權利與責任。
培養更健康的生活形態(Life Stile)	學習金錢管理的重要性與遺失金錢的處理方式。	學習用小額金錢，進行財務決策。教導零用錢的用法，含慈善捐款。	學習保險、知道並管理風險，為培養更健康的生活形態進行較安全的選擇。	學習評估儲蓄與投資等不同的風險與報酬。
尊重彼此的差異，培養良好的人際關係	個人消費方式不同，思考日常生活中消費之行為上與社會性與倫理性矛盾之處。	人處於各種經濟環境中，生活水準可能改變，知道對金錢的各種價值觀與態度。	學習消費者的選擇將影響他人的經濟與環境等，日常生活中花錢之行為上與社會性與倫理性矛盾之處	學習個人金融選擇所產生的上會性、道德、倫理、環境的影響。

註：PHSE：Personal, Social and Health Education

資料來源：Dept. for Education & Employment(2000), "Financial Capability through Personal Financial Education"

6. 成人教育

成人教育主要泛指 16 歲以上不屬於義務教育年限的部分。成人教育課程主要的架構由 2002 年，FSA 與 BSA 所發展(詳見【表 8】)。因 Adult Financial Literacy Advisory Group 報告建議，以及新成人教養(adult literacy)與數字核心課程之發表，FSA 與 BSA 發展一架構列出金融能力中視為重要的技巧與職能，提供相關機構，利用此架構來支援設計成人金融能力課程與資源，並由各界代表所組成的工作小組提供諮詢與建議。本架構由基本技能機構、金融監理總署擬定、消費者保護委員會 NCC(National Consumer Council)協辦。

實務進行上，成人金融教育可分為四個等級，內容會延續義務教育內

容，但特別強調技能之應用及熟悉周遭接觸的金融商品，由不同單位提供教育並且給予認證，內容如【表 7】：

表 7 英國之成人金融教育認證

等級	授與認證項目	提供教育的單位	針對對象	學習時數(小時)
入門	NOCN 個人金融	BSA	成年人	5 x 30
	NOCN 個人金融基礎技巧	BSA	成年人	6 x 30
	NCFE 個人金融基礎技巧	NCFE	16 歲以上	依個人情況而定
等級一	NOCN 個人金融	BSA	成年人	5 x 30
	個人金錢管理	NCFE	14 歲以上	20 – 30
	金錢管理	AQA	16-18	10 – 15
等級二	選修專修認證	NCFE	成年人	大約 12 小時
	個人金融	AQA	16-18	10 – 15
	GCSE 的個人金融	EdExcel		
等級三	金融服務認證	IFS	16-19	135
	金融服務證書	IFS	16-19	135
等級三、四	財富及個人金融	OU	成年人	3 x 80

註：NOCN(National Open College Network)及 NCFE 都是英國專門授與認證的單位

資料來源：Diana Coben, Margaret Dawes, Nirmala Lee(2005), "Financial Literacy Education and Skills for Live",

表 8 英國成人金融能力之架構

層級	構成要素	基礎階段	發展階段	衍生階段
財務知識與瞭解程度	不同形式貨幣及付款方式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識紙鈔及銅板，也瞭解其代表的貨幣價值 2. 認識不同形式的貨幣，例如：支票，塑膠貨幣，息票，憑證 3. 瞭解現金不是唯一支付工具 4. 瞭解不同形式的交換模式，例如：用錢交換貨品及服務，實物交換(以物易物) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解每個人對貨幣有不同的想法 2. 瞭解現金不是唯一支付工具，知道有其他選擇 3. 瞭解有不同的付款方式，包括支票，支票保證卡(chèque guarantee card)*，簽帳卡 4. 瞭解並比較不同付款方式，包括長期約定直接扣款安排 5. 瞭解信用工具(借項)、付款工具(貸項)及其他與存款及借款有關項目 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解不同形式的信用工具(借項)及付款工具(貸項)，包括信用卡，商店會員卡及目錄購物 2. 瞭解匯率有波動性，以及兌換不同幣別時必須支付兌換手續費 3. 瞭解信用(借項)及借款(貸項)不同應用層面，包括透支，其他不同借款組合方式，以及用不同的方法來比較利率
	所得產生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認知有固定所得及非預期的所得的概念，並可判斷收入來源 2. 瞭解失業時的社會補助 3. 瞭解有很多方法可增加所得，例如：不同工作機會和福利 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解薪資及所得是如何計算的。 2. 瞭解有很多不同形式的福利，也知道福利金從那兒來以及如何申請 3. 開始瞭解退休生活的需求 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解退休後所需福利金以及福利金如何申請 2. 開始瞭解公司和其他組織如何籌資，包括發行股票 3. 瞭解稅、國民保險金及退休福利金的貢獻以及如何從個人薪資中扣除
	所得支配	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解生活中必要性支出及及非必要支出 2. 認知家庭支出及其他固定財務支出 3. 開始瞭解稅、退休金及國民保險等制 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解個人支出以及如何管理支出 2. 瞭解為什麼個人薪資所得必須要扣除退休金，稅款及保險金 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解個人支出範圍及如何管理個人支出 2. 瞭解到地方政府及國家稅賦及稅賦支出，也知道政府為何籌資？如何籌資？

層級	構成要素	基礎階段	發展階段	衍生階段
		度，以及這些項目是如何從個人薪資中扣除	3. 開始瞭解地方政府及國家稅賦及稅賦支出	
財務金融操作技巧與能力	蒐集和妥善保存財務金融資訊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認知金錢存放的安全性以及各種選擇，例如：放在家中，銀行，信合社等等 2. 瞭解有必要將個人收入支出或財務操作單據妥善保管，包括收據，福利金請領證明或保險金理賠單據(benefit claims)，報稅單等等 3. 瞭解並感激法案的重要性，例如：開立銀行帳戶和進行其他交易時所需檢附各種不同的身份證明文件 4. 能夠將金錢收入及支出做好紀錄 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解要將金錢存放在帳戶中，例如：在銀行，郵局，房屋抵押貸款協會(building society)，信合社(credit union) 2. 知道一些正式的、官方的紀錄資料，例如：銀行對帳單，提款機交易明細表，信用卡對帳單等 3. 知道個人財務單據及對帳單等紀錄，也曉得用其他方法來紀錄個人支出及收入 4. 能夠查明銀行對帳單和其他單據是否正確 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解個人財務狀況的結算單或單據，包括銀行對帳單，信用卡帳單，電視收視費用帳單，水電瓦斯費用及其他費用 2. 知道如何調整結算銀行帳戶餘額，即使某些項目還未標示在對帳單上 3. 瞭解信用卡對帳單和其他貸款文件 4. 能夠蒐集、比較、對照各種財務金融服務，然後做出決定
	財務規劃－存錢，花錢，做預算	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開始瞭解有存款才可提供未來花費不同選擇 2. 開始瞭解不同的存錢方法 3. 能夠考慮不同的花費方案 4. 認知到有些花費並非來自固定收入所得 5. 使用簡單的預算概念來計劃和控制開銷 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解儲蓄的必要性以及儲蓄好處 2. 瞭解有各種方式和不同金融機構可供存款 3. 開始能夠提前思考和計劃未來財務目標 4. 瞭解如何利用預算這個概念來計劃和控制個人花費 5. 開始瞭解短期與長期財務操作的差異， 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解有各種方法來規劃，監督，控制個人收入及支出 2. 能夠完全瞭解短期，中期，長期的財務操作，而且承認不同的規劃及決定將會影響最終結果 3. 能夠取得並分析資訊，並且用這些資訊來決定那個才是適宜的財務金融服務，

層級	構成要素	基礎階段	發展階段	衍生階段
		考未來長期的資金需求及退休金	也瞭解不同的規劃和決策會產生不同的結果	而且還可以將此資訊拿來長期衡量和監督財務狀況 4. 開始瞭解地方政府財政制度以及國家財政預算
	風險和報酬	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解失去金錢的後果 2. 瞭解借款必須支付利息，相反的存款會有利息收入 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開始瞭解保險和機率的原理 2. 開始瞭解借款和存款都有不同的期間和條件 3. 瞭解錢是由存款和他人借款所需支付的利息而來 4. 開始瞭解利息是隨時變動的 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在各種複雜的情況下，能瞭解保險和機率的原理並認知風險所在，進而取得保障 2. 瞭解借款和存款可以有不同期間選擇，例如：六個月，一年，七年，而利率則是隨時在變動 3. 瞭解有些借款和購買契約是有擔保的，有些則是無擔保的 4. 瞭解投資和存款其中的風險和報酬差異 5. 瞭解必須不斷取得金融商品的績效表現和關聯性等資訊，並且藉此監督和評估金融商品
財務金融	個人選擇及財務上應用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能依輕重緩急的情況來支付費用，並且可以平衡個人所想要和所需要 2. 開始能在有限資源情況下，找出優先順序的需求 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開始能依個人短期或中期財務需求做決定 2. 有能力可以判斷短期、中期和長期的不同 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解短期、中期、長期之需求有所不同並可以做適當的決定 2. 瞭解有可管理和可計畫的負債，也有無法管理也無法計畫的負債，並知道差異

層級	構成要素	基礎階段	發展階段	衍生階段
操作責任		3. 開始瞭解負債的應用 4. 能開始討論買不同東西是有不同滿足感 5. 開始會依個人財務狀況和個人所需來做支出與否的選擇	3. 有能力在有限資源情況下滿足個人優先順序的需求 4. 開始能夠在各種情況下找出最想買的東西 5. 開始瞭解如何計畫並管理自己的負債，包括在危機中清償負債 6. 開始培養個人的財務金融價值觀並使用在個人所需上	之所在，包括在危機中處理負債 3. 能在不同的財務狀況做最好的選擇 4. 知道並瞭解短期、中期和長期的各類金融商品，而且能依個人需求取得資訊和建議，並加以分析，然後做投資決策 5. 能夠分析消費者資訊，並且瞭解與廣告/行銷資訊的差別。 6. 能在依個人所需來蒐集財務金融訊息並做出決策 7. 能依自己所需及所想建立個人財務理財價值觀，並且能在限資源下做出優先順序的決定 8. 能在不同的人生階段，長期觀察和評估自己所想要、所需要的和所購得的服務 9. 能依個人不同的生活方式來衡量某一項金融商品
				10. 在教育 and 終身學習這個議題上，能依個人不同的生涯規劃，找到各種財務金融上的應用 11. 當個人所得驟減或財務狀況變動時，能依

層級	構成要素	基礎階段	發展階段	衍生階段
	消費者權益, 責任和建議來源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開始瞭解有不同投資建議來源和資訊來源, 也知道如何取得這些資訊和建議, 如何主動連繫這些提供資訊的機構, 包括負債諮詢 2. 能確認投資資訊和這些資訊背後的目的 3. 知道消費者會預期得到良好的服務 4. 知道消費者對其購買的商品有權益和責任 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解不同的個人和組織, 會得到不同財務操作建言 2. 有意識到這些投資建議、推廣和行銷的目的, 甚至知道這些會如何影響消費者的決定 3. 瞭解消費者有責任也有權益 4. 知曉不同建議來源是為了幫助瞭解各項財務金融服務的權益和責任 	<p>所獲資訊做出決定</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 知道有不同投資建議管道來源, 包括財務顧問和 Citizens Advice Bureau 2. 知道不同投資建議的來源, 也知道廣泛建議和個人建議的差別 3. 能夠獲得並且比較不同的投資訊息以及建議 4. 瞭解各種不同財務商品有不同的權益和責任 5. 知道何時適合下評論或抱怨, 並且瞭解處理流程
	財務應用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開始瞭解錢多或錢少的後果 2. 開始瞭解金融機構的角色 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知道金融機構所扮演的角色 2. 開始瞭解地方政府及國家的財務收支狀況可以影響個人的生活 3. 開始瞭解地方政府及國家的財政政策, 會如何影響或有可能影響個人的財務狀況 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解財務決策有其社會責任及道德方面的考量 2. 瞭解如何計畫和管理負債 3. 瞭解當無法支付借款利息時該如何處理 4. 瞭解金融機構中法務部門和消費者保護的角色 5. 瞭解更廣泛的個人財務操作運用例如: 合乎道德標準的投資有其優缺點

層級	構成要素	基礎階段	發展階段	衍生階段
				6. 逐漸瞭解地方政府及國家財務政策如何影響個人財務操作 7. 發展出地方政府、國家以及全球財政政策是會影響個人生活的概念，例如：利率水準的訂定

資料來源：Adult financial capability framework，<http://www.ncc.org.uk/consumereducation/capability.pdf>，on2007/2/15

三、新加坡

(一)推動背景

2003年10月16日由副總理暨金融管理局(Monetary Authority of Singapore, MAS)主席李顯龍，創立名為「MoneySENSE」(全國理財教育計畫⁸)，整合公私部門之國民金融教育課程，加強消費者之基礎金融知識(financial literacy)。政府因基於以下社會與經濟因素，決定扮演催化劑(catalyst)的角色：

1. 人口老化：新加坡人需要更積極管理財務，以備退休生活所需。
2. 中央公積金(Central Provident Fund, CPF)的目的在於提供基本生活需求，但是仍不足，因此新加坡人需要能力與知識來管理日常財務，為其長期需求進行審慎投資及規劃。
3. 隨著金融創新與金融機構提供較複雜與多樣化商品，新加坡人需要獲得能力與知識，來選擇合適商品以符合其需求。

(二)組織與功能

MoneySENSE 整合以下 6 個公共部門：

1. 金融管理局(Monetary Authority of Singapore, MAS)
2. 社區發展、青年及體育部(Ministry of Community Development, Youth and Sports, MCYS)
3. 教育部(Ministry of Education, MOE)
4. 人力資源部(Ministry of Manpower, MOM)
5. 中央準備資金理事會(Central Provident Fund Board, CPF Board)
6. 人民協會(People's Association, PA)

此外也結合了相關團體與業者，整理如下：

1. 新加坡銀行公會 (Association of Banks in Singapore, ABS)
2. 新加坡理財顧問協會 (Association of Financial Advisers, Singapore, AFA)
3. 新加坡理財顧問協會(Financial Planning Association of Singapore, FPAS)

⁸ http://www.moneysense.gov.sg/about/Consumer_Portal_MoneySENSE.html，2006/9/5

4. 新加坡保險暨金融從業人員協會 (Insurance and Financial Practitioners Association of Singapore , IFPAS)
5. 新加坡投資管理協會(Investment Management Association of Singapore , IMAS)
6. 新加坡壽險(Life Insurance Association, Singapore , LIA)
7. ABN AMRO
8. Citibank
9. DBS Bank
10. HSBC
11. Maybank
12. OCBC Bank
13. Standard Chartered Bank
14. United Overseas Bank

兩者與其分工整理如【圖 2】。主要由政府機關組成金融教育指導委員會(FESC)提供資金、核可課程活動並擬定政策方向；而業者與公會團體組成產業工作小組(MIWG)舉辦活動、意見回饋等。

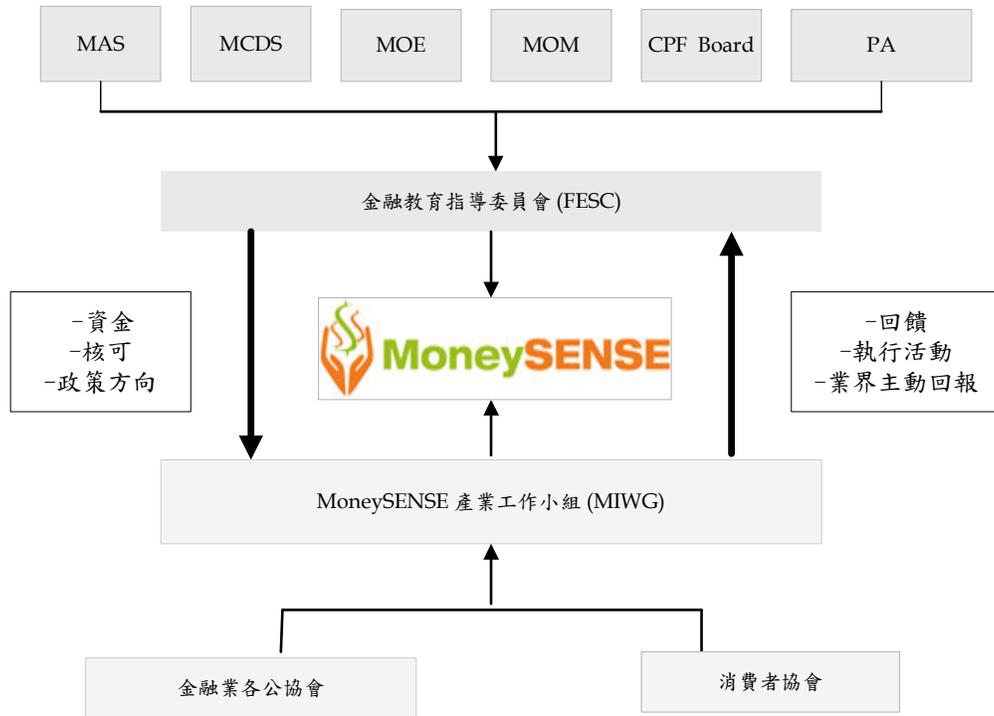


圖 2 新加坡金融知識推廣架構

(三)課程架構

其課程可分三階(Tier)，如【圖 3】，形成一金字塔：

第一階為基本金錢管理(Basic Money Management)：包含預算、儲蓄的技巧(skill)與提供盡責地使用信用的方法；

第二階為財務計畫管理(Financial Planning)：長期財務計畫的技巧(skills)與知識(knowledge)；

第三階為投資技能(Investment Know-How)：教授各項投資商品與投資技巧。

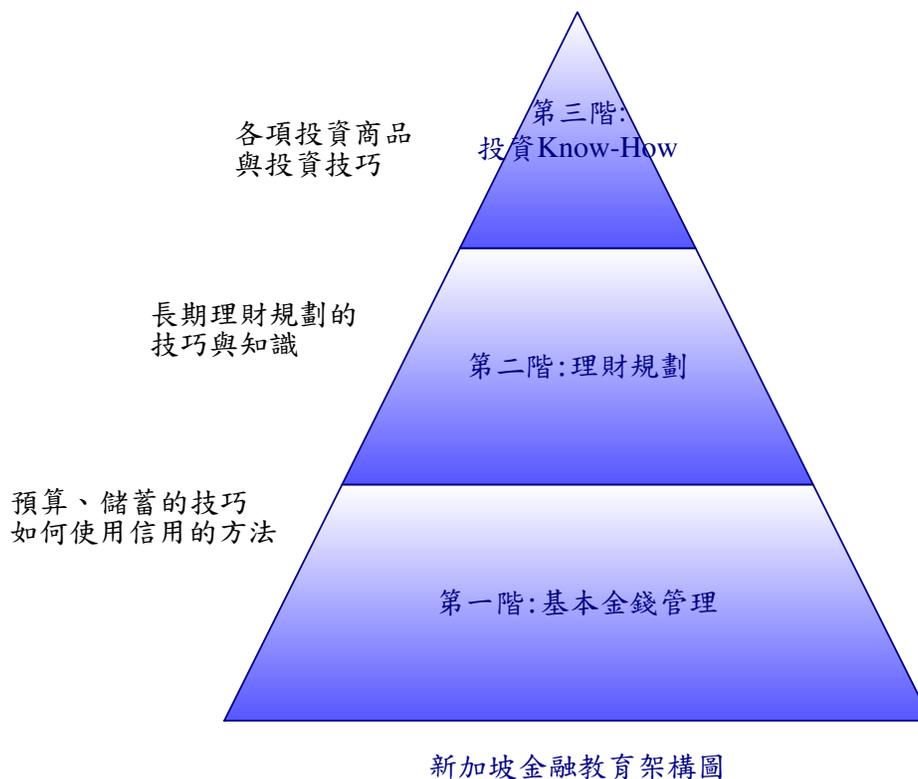


圖 3 新加坡金融知識架構

(四)主要活動

MoneySENSE 與主要的金融產業公會於 2004 年 11 月，成立 MoneySENSE Family Outreach，該活動與 Family Festival 2004 活動一同舉行。Family Festival 為新加坡最大家庭與消費者活動，為回應國際家庭年 (International Year of the Family) 而舉辦，以家庭為中心推廣金融知識教育，也成為新加坡措施特色之一。MoneySENSE Family Outreach 同時也是金融產業公會第一次參加政府機構所設「金錢觀國家金融教育課程」(MoneySENSE national financial education programme)⁹。

在工作分配方面，金融財務顧問協會 (Association of Financial Advisers, AFA)、新加坡理財協會 (Financial Planning Association of Singapore, FPAS)、新加坡投資管理協會 (Investment Management Association of

⁹ Activities at the Launch of MoneySENSE at Parco Bugis Junction (13 November 2004)

Singapore，IMAS)共同製作英文教材，教導家庭財務管理，保障其未來財務安全。除了協會外，金融機構也是主要的活動贊助機構。

此外，MoneySENSE 於 2006 年 7 月 4 日 Channel U 贊助(co-sponsoring) 播放金融益智節目「神機妙算」(Dollar & Sense)¹⁰。節目的目標在於說明合理金融決策之重要性與投資工具的風險。節目方始賦予參加者一筆錢，他們可以決定購買資產或特定金融商品，現金部位與資產價值將會隨之後發生的情節(scenarios)與其選擇而變動。節目所涉及的問題仍以所設定之三階為主，如：基本金錢管理，理財規劃與投資。

在校園推廣部分，MoneySENSE 公開免費提供「你是否做了有效的金融決策？」、「目標導向退休」、「規劃家庭之財務未來」、「如何使用人身保險來保護、存款與投資」、「如何規劃退休收入」、「瞭解健康保險」等六項演講題目，歡迎校園在預定上課日之 4-6 週前申請，學員 30 人以上才辦理，演講由相關金融業者協會之義工主講。【表 9】歸納了 MoneySENSE 所提供之金融教育學校演講之課程、大綱、時數以及舉行之語言。由講題與題綱可見，新加坡政府宣導重點在於退休金與健康保險之公共性質較高之議題。同時注重「家庭」為單位之財務規劃也是其特徵之一。

¹⁰ http://www.moneysense.gov.sg/news_events/Consumer_Portal_Latest_News.html，最後瀏覽日 2006/9/5

表 9 MoneySENSE 金融教育學校演講一覽

演講名稱	說明	時數	語言	人數
MoneySENSE 財務規劃演講- “你是否做了有效的金融決策？” 辦理機構： 新加坡理財顧問協會(Association of Financial Advisers, AFA)、新加坡財務規劃協會(Financial Planning Association of Singapore ,FPAS) and 新加坡壽險與金融從業人員協會(Insurance and Financial Practitioners Association of Singapore, IFPAS)	演講目標在於提升參加者在人生不同階段中所面臨之各種金融議題之意識，並幫助參加者可以簡單的步驟進行財務決策，並提醒消費者購買金融商品之權利與義務。 包含下列主題： - 為何現在需要進行理財規劃？ - 何為財務投資？ - 財務決策之步驟。 - 有效財務決策之四步驟。 - 消費者與理財專員或顧問打交道之秘訣。	1.5 時(含 Q&A)	英文、中文、馬來文	30-50
MoneySENSE 退休規劃演講- “目標導向退休” 辦理機構： AFA、FPAS、IFPAS	演講目標在於提升參加者早期規劃退休重要性的意識。課程包含退休規劃之各種面向，並提及退休後可以獲得收入的途徑。 包含下列主題： - 何謂退休規劃 - 退休規劃步驟。 - 何使用 CPF Retirement Calculator？ - 退休計畫面面觀，如保險、不動產、投資等。 - 退後後獲得收入之方式？	1.5 時(含 Q&A)	英文、中文	30-50
MoneySENSE 金融規劃演講-“規劃家庭之未來財務”	本演講解釋財務規劃之重要概念，並提供參加者以下要訣： - 預算規劃(Planning a Budget)	1 時(含 Q&A)	英文、中文	30-50

演講名稱	說明	時數	語言	人數
辦理機構： IFPAS、新加坡壽險公會 (LIA)	<ul style="list-style-type: none"> - 瞭解「需要」(Needs)與「想要」(Wants)之差異 - 理財規劃僅為了是致富嗎？ - 排出您財務優先順序。 - 計算您的淨值。 - 算出多少的保險覆蓋率才足夠？ - 計算孩子的教育基金。 - 瞭解退休計畫。 - 瞭解投資。 			
如何使用人身保險來保護、存款與投資 辦理機構：LIA	本演講協助參與者瞭解保險可以成為理財規劃的重要工具，以滿足在保護、存款與投資的金融需求。 包含下列主題： <ul style="list-style-type: none"> - 不同保險商品之本質。 - 保險如何能在生命意外事件發生時提供保護？ - 對年輕而健康者而言，為何購買保險是重要的？ - 購買保險商品應詢問保險顧問之問題。 	1 時(含 Q&A)	英文	30-50
如何規劃退休收入 辦理機構：LIA	本演講介紹在規劃個人退休後財務保障之主要因素與應注意之概念。 包含下列主題： <ul style="list-style-type: none"> - 退休收入為何重要？ - 退休收入規劃之 5 個迷思。 - 如何規劃退休收入？ - 退休規劃 5 步驟，含簡單公示計算退休收入，及建立投資組 	1.5 時(含 Q&A)	英文	30-50

演講名稱	說明	時數	語言	人數
	<p>合之實例。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 您應提供給理財顧問之訊息，與理財顧問應提供給您之財務建議。 			
<p>瞭解健康保險 辦理機構：LIA</p>	<p>本演講目標為協助參加者更瞭解新加坡之健康照護環境，解釋不同的醫療計畫，協助參加者選購合宜的醫療保險。</p> <p>包含下列主題：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 新加坡健康照護(healthcare)環境概論。 - 醫療費用上新加坡政府措施：醫療儲金(Medisave)、醫療防護計畫(Medishield)、醫療救助(Medifund)與老人醫療防護計畫(Eldershield) - 以私人保險支付醫療開支。 - 私人保險 vs 醫療防護計畫(Medishield)。 - 私人保險購買注意事項。 	1 時(含 Q&A)	英文	30-50

資料來源：fcd.citizen.gov.sg/NR/rdonlyres/E43CF527-6FE3-4791-8A9F-6E3F1DE45D0A/0/MoneySENSEforSFEschools.pdf，2006/11/1

四、日本

日本金融知識普及之背景有兩動力，一為正面，一為負面。主要因為日本政府計畫推動日本金融市場為市場型市場，即以直接金融為主的市場。日本自金融大改革後，有計畫將日本國民(家庭部門)所持有的金融資產由間接市場(儲蓄)導向直接市場(金融商品)，因此在防弊的觀點上，必要時對於投資人(消費者)進行金融相關的消費者教育，強調投資人應謹慎投資，自負風險之概念，也瞭解自身的權利與義務。

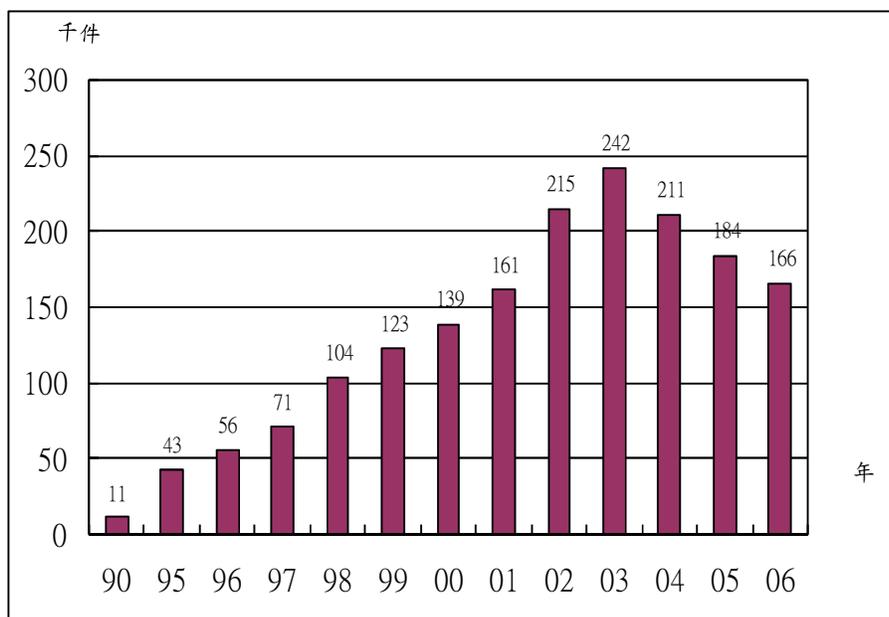
此外消費者金融(現金卡與信用貸款等)之盛行與其後所衍生的經濟與社會問題，也是日本政府推動金融知識教育的主要原因之一。根據日本全情連的數據，日本的貸金業(融資公司)的放款餘額約為 14.2 兆，利用人數為每 8 人中一人，形成一龐大市場。消費者信用市場的競爭，與 90 年代起日本經濟低迷的推波助瀾，多重債務現象嚴重，據統計有 5 筆貸款以上者約為 230 萬人，平均貸款金額約為 230 萬日圓。而形成多重債務問題的原因則為：1.高利率；2.過剩放款；3.現金卡之商品性：借貸方便與利率說明不足之還款制度；4.貸款人之金融知識與計畫不足等¹¹。又另依獨立行政法人國民生活中心的調查¹²也有相同結論。該調查顯示有 90.6%之多重債務者不知最高利率之存在，對於利率的觀念也不甚清楚。可見除了大環境不振之外¹³，消費者本身金融知識不足，也讓自身易陷入多重債務之困境。

多重債務者一旦無力償債，申請個人破產將成為尋找出路的方法。【圖 4】為整理 1995 年來，日本個人破產人數統計，由 1990 年 1 萬 1 千人，1990 年代逐年成長，在 2003 年成長到最高點 24.2 萬人，其後逐年雖有改善，2006 年降低為 16.6 萬人，但與 1990 年代比較，仍然處於高水準。

¹¹ 日本金融廳網頁，<http://www.fsa.go.jp/singi/tajusaimu/siryu/20070129/01.pdf>，最後瀏覽日期 2007/3/19。

¹² 多重債務問題之現狀與對應之研究(2006)獨立行政法人國民生活中心，http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20060322_2.pdf，最後瀏覽日期 2007/12/20。

¹³ 該份調查顯示多重債務者借款的原因為：「還債」、「收入減少」、「低收入」，顯示經濟不振下，收入降低與還債的惡性循環為借貸的主因。



資料來源：日本高等裁判所

圖 4 日本個人破產人數統計圖

多重債務者所產生的問題不僅成為經濟問題，更重要的也成為社會問題，據日本政府的資料顯示，自殺與兒童虐待都與經濟問題有相關性。因此日本政府修改貸金業法¹⁴，降低最高利率、將出資法之上限利率由 29.2% 降低為 20%；與採總量管制，一人的信用貸款不得超過其年收入的三分之一，並建議進行對消費者的金融知識教育。在 2006 年 11 月 20 日眾議院財務金融委員會中的附帶決議裡提及：「為極力抑止多重債務者之增加，應儘速將金融教育置入學校教育中。」顯見日本政府將金融教育視為抑止多重債務者增加的方法之一。

(一)金融教育之沿革

日本金融教育可溯及第二次世界大戰後經濟復興過程中，以教導儲蓄必要性為重點之生涯規劃。昭和 27(1952)年由金融團體、產業團體與學者專家組成「儲蓄增強中央委員會」獎勵儲蓄，提倡生涯規劃之重要性，並支援兒童銀行與郵局之活動。為將支援上述活動之措施制度化，金錢教育研究學校於昭和 48(1973)年制度化，之後每年委託眾研究校，並舉辦「金錢教育協議會」來發表研究成果與交流意見。「儲蓄增強中央委員會」於

¹⁴ 於 2006 年 12 月 20 日修正，修正內容依影響程度分期於一年內、一年半、二年半施行。

昭和 63(1988)年更名為「儲蓄廣報中央委員會」。

(二)金融教育之定義

根據日本金融廳「金融教育懇談會」與內閣府「經濟教育研究會」，將金融教育定義為「提升每位國民，關於金融背景經濟的基礎知識，基於此基礎知識，在日常生活中，進行個人獨立且合理決策能力的教育與訓練。」但是實際上「金融教育」一詞常常在以下狀況與相似的辭彙混用，如：

金錢教育：透過物品與金錢的重要性，培養正確的金錢觀。

經濟教育：瞭解經濟與金融的構造與機能。

經濟學教育：培養以經濟學式的思考方式來思索決策與社會問題。

生涯規劃：掌握家庭收入支出，培養健全的預算管理與未來生活的規劃能力。

投資教育：學習各種商品的內容與風險，培養基於「自身責任」，進行資產運用的能力。

消費者教育：學習消費者的基本權力與責任，養成事先防範金融糾紛與事後處理的能力。

職涯教育：透過勞動體驗，瞭解勞動的意義，幫助選擇未來職業。

(三)主要機構與分工

1.金融廣報中央委員會

日本金融廣報中央委員會係由日本各地之都道府縣金融廣報委員會、政府、日本銀行、地方公共團體、民間團體協力組成，以公正公平立場，推動生活所需金融相關各種宣導活動。

該委員會由昭和 27(1952)年之「加強儲蓄中央委員會」，因應時代大幅改變，昭和 63(1988)年改為儲蓄宣傳中央委員會(貯蓄広報中央委員会)；平成 13(2001)年 4 月改為目前名稱。目前主要業務係以「提供金融經濟資訊」與「支援金融經濟學習」，來普及金融知識。其組織的特徵為：

(1)獲得各團體與專家學者參加，以中立公正立場從事活動。其委員由以下組成：金融經濟團體、媒體機構、消費者團體、學者、中央銀行副總裁。其顧問為金融廳廳長與日本銀行總裁，秘書處則設於中央銀行情報服務局內。

(2)展開全國活動：與「都道府縣金融廣報委員會」(下稱各地委員會)攜手，形成全國規模之網絡。各地委員會由都道府縣廳，財務省財務局財務事務所、金融經濟團體、消費者團體、日本銀行分行/事務所等構成。

(3)與消費者密切互動：金融宣傳中央委員會與各地委員會，經由下列活動，參加個人、團體、學校之企畫。

- A. 金融廣報顧問(全國約 500 名)：受金融廣報中央委員會會長之委託。於各地金融經濟讀書會之講師、或執行指導生活規劃(生活設計)金錢教育等廣報活動的第一線之指導者。金融廣報中央委員會與各地委員會以分配資料與講習的方式來支援其活動。
- B. 金融學習團體(全國約 30 團體)：由各地委員會指定，自主學習生活中的金融經濟與生活規劃之市民團體。金融廣報中央委員會與各地之委員會以派遣講師或分發資料方式，來支援團體所舉辦之讀書會等活動。
- C. 金融教育研究校與金錢教育研究校(日本全國約 120 間)接受各地委員會之委託，因應學生、兒童、幼兒等發展階段，學習現在及未來生活所需金融與經濟之正確知識，養成其對金錢與物品之健全價值觀實踐具體教育，研究有效果的方法之幼稚園、小學、國中、高中等。2003 年度中央廣報中央委員會開始委託金融教育研究學校，並進一步在 2004 年度以「金融相關消費者教育」為題，重新檢視與金錢相關之全盤教育，使用「金融教育」之概念。這些學校獲得金融廣報中央委員會與各地委員會獲得文部科學省(相當我國教育部)與都道府縣等協助，製作並分發教材與資料，支援金錢教育協議會之舉辦。
- D. 金融教育研究團體(全國 10 團體)：為跨學校之教師團體，接受接受各地委員會之委託，進行金融教育之實踐與研究。金融廣報中央委員會與各地委員會獲得文部科學省與教育委員會協助製作並分發教材與資料。
- E. 金融學習特別推進地區(全國兩區域)：接受接受各地委員會之委託，與各地委員會及金融廣報中央委員會一同推進區域中持續金融學習之各項措施。

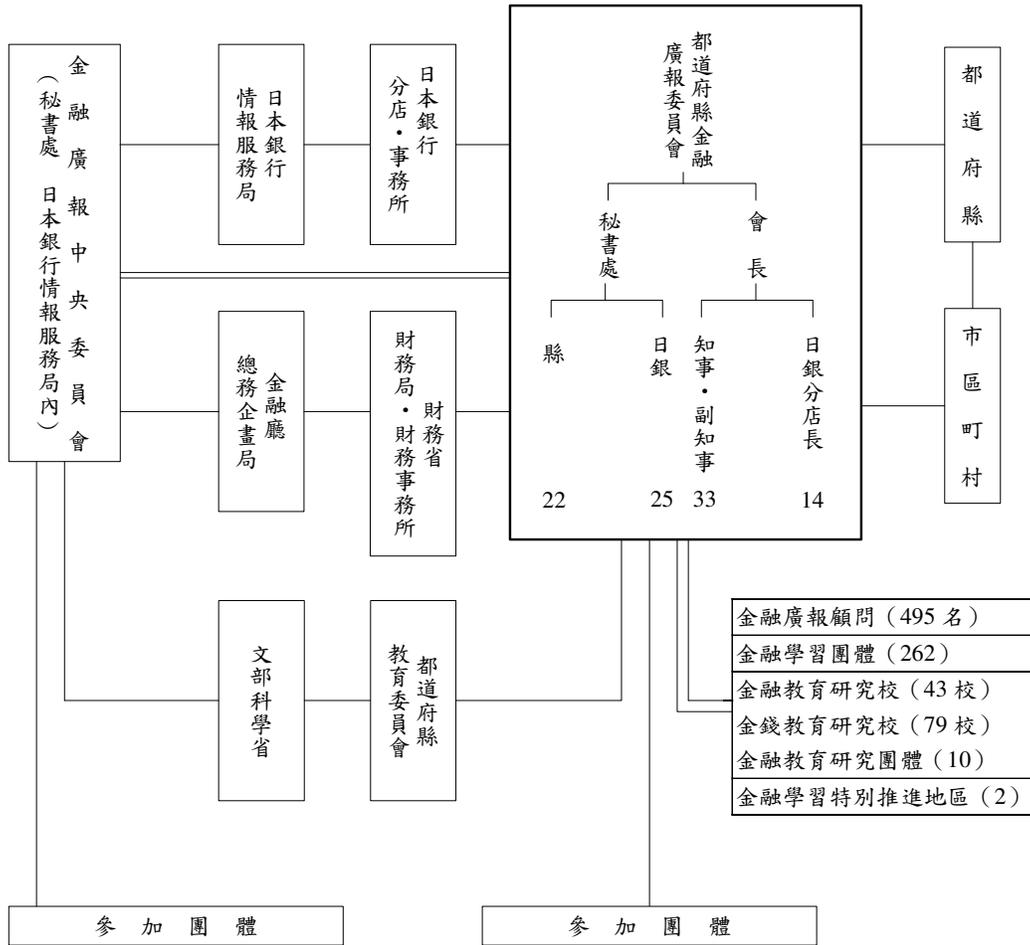
學校教育部分，金融廣報委員會根據其於 2002 年 3 月所發表之金融相關消費者教育推進之指針，所制訂之「金融理解度提升年齡別課程(草

案)」支援學校教育。

在終身學習方面則是於各都道府縣金融廣報委員會進行以下活動：

- A. 編制與分發教材、教師用指導手冊、實踐事例集
- B. 舉辦研討會與座談會(含實踐事例之發表)
- C. 委託金錢教育或金融教育研究校¹⁵、金融教育研究團體
- D. 舉辦小論文比賽
- E. 生涯學習
- F. 舉辦講座、演講、研討會、通信教育、委託金融教育團體。

¹⁵ 各地方委員會甄選2006年～2008年有京都府立京都すばる高等学校、京都府立八幡高等学校、京都市立嵯峨中学校、八幡市立男山中学校、八幡市立中央小学校等5家學校。



<2006.3.1>

資料來源：金融廣報中央委員會年報(2005年度)

圖 5 金融廣報中央委員會活動合作圖

2.金融廳

金融廳於2002年11月在網頁上增設金融服務消費者專區，其後陸續提供消費者各種資訊資料。為促進學校舉辦金融教育，與文部科學省配合，透過「綜合學習時間」與各科時間，進一步充實金融教育。

此外，製作並分發以兒童與學生為對象的手冊與副教材、舉辦研討會、進行「初等中等教育階段中之金融經濟教育調查」。

於2004年12月宣布之「金融改革計畫-金融服務立國之挑戰」，其具體政策即是「配合利用者生涯循環，以生活實例，擴充金融經濟教育。」2005年3月公開時間表。其中一環，2005年3月舉辦，金融擔任大臣的個人懇談會，設立「金融經濟教育懇談會」。

日本政府之2005年迄2006年主要的金融教育措施整理為【表10】。

表10 日本政府之金融教育主要措施(2005~2006年)

分類	內容
1.學校教育	<ol style="list-style-type: none">1. 金融經濟教育懇談會「論點整理」(金融廳)2. 建立有體系性的經濟、金融教育課程(內閣府、金融廳、文科省、金融廣報中央委員會)3. 製作經濟教育的個案(內閣府、文科省)4. 開始支持經濟與金融教育之師資養成班與派遣作業(內閣府)5. 實施以教師為對象之研討會(金融廣報中央委員會等)
2.終身學習	<ol style="list-style-type: none">1. 金融服務利用者協談室發出警報資訊(金融廳)2. 實施全國巡迴金融講座(金融廣報中央委員會)3. 實施金融經濟等演講會；舉辦由金融廣報顧問講授之講座與通信課程等(金融廣報中央委員會等)4. 透過社會人所需要的終身學習系統，檢討終身學習中的金融知識教育之應有方式(內閣府)
3.活動	<ol style="list-style-type: none">1. 舉辦「金融教育高峰會」(2005年7月)2. 舉辦金融教育相關論壇(內閣府)3. 舉辦金融經濟教育之活動4. 舉辦金融教育節(2005年11月26日)

資料來源：木村俊文(2006)金融教育現況與課題，P43

3.其他機關團體之措施

全國銀行協會、日本證券協會、生命保險協會等金融業界團體長年進行金融教育。金融業界團體所進行的金融教育多為說明金融市場的功能與金融機構之角色、與幫助瞭解金融商品暨服務內容之活動。

此外，國民生活中心與全國消費者生活中心則是提供金融相關糾紛資訊，致力於防範金融糾紛之發生。由於轉帳詐欺；使用網路、手機之假交易、無法源之互助會等與金融糾紛頻發，是故以此為主題的金融教育佔了極大比例。學校中專門的財團法人消費者教育支援中心也扮演相當重要的角色。

4.金融機構

由於日本並未進行關於金融機構從事金融知識推廣之整體統計，但是目前日本金融機構多由企業社會責任(Corporate Social Responsibility，CSR)之立場，零星舉辦。

如瑞穗金融集團主要與贊助東京、早稻田、慶應義塾、一橋等大學舉辦講座與研討會，並與東京學藝大學進行針對如何適切地在學校與社會中推廣金融教育之共同研究¹⁶。

大和證券集團則將目標設定於高中生，進行相關金融經濟教育之推廣。首先翻譯美國的高中生使用之經濟學教科書：「原則與實踐(Principles and Practices)」一書；並成為美國JA之日本會員，在日本推廣JA所設計之課程。此外與各地之研究所、大學、短大(專科學校)合作，提供經濟與投資教育，且進行金融、證券之共同研究¹⁷。

¹⁶ <http://www.mizuho-fg.co.jp/csr/education/lecture.html>，最後瀏覽日 2007/4/4。

¹⁷ <http://www.daiwa-grp.jp/branding/action/ja.html>，最後瀏覽日 2007/4/4。

五、我國現況

(一)推動背景

我國金融知識教育濫觴始於金管會 2005 年 4 月研擬「金融知識普及計畫」。金管會基於金融知識普及是社會發展的一項重要基礎工程，在協助金融產業發展之際，也重視投資人及社會大眾的金融教育與權益保護。為透過跨部會合作，全面推動普及金融知識，爰研擬「金融知識普及計畫」，並獲行政院院會通過。另為擘劃「金融知識普及工作」未來發展藍圖，進一步依據我國國情並參酌美國、英國、澳洲及新加坡等各國推動金融教育經驗，擬具我國未來三年推動金融知識普及工作計畫，並於 2005 年 12 月報經行政院金融教育指導小組通過，期能藉由金融知識普及化，提升人民金融知識，防制金融犯罪，減少消費糾紛，促進社會和諧，並進而加強專業金融人才的訓練及培育，為建立區域服務中心奠定基礎¹⁸。

此外 2006 年爆發之卡債風暴與近年金融詐欺頻傳，也是加速推動金融知識普及主因之一。

(二)主要機構與分工

1.政府機構：金管會

金管會目前是推動我國金融知識教育的核心。2005 年起金管會即針對全面加強金融知識宣導、建立金融訊息資料庫、深化校園金融知識及結合媒體等四方面，結合各部會及該會周邊單位，共同積極推動金融知識普及工作。

- (1) 加強金融知識宣導：舉辦全國業務巡迴說明會直接與各地民眾溝通；參加工商時報於台北舉辦「2005 全民理財博覽會」；「投資未來系列講座」，以淺顯易懂的方式，幫助民眾有步驟的建立正確的理財概念。並配合其他部會舉辦的大型博覽會或園遊會，進行金融知識教育宣導：與消保會分別於台北、台中及高雄舉辦「聰明消費，健康台灣」園遊會；原民會於台北舉辦「全國原住民部落產業博覽會」；與經濟部於高雄舉辦「2005 第 3 屆台灣設計博覽會」。並與青輔會共同建立三級輔導制度，提供年輕人遇到卡債問題時之諮詢管道並進行教育宣導。同時舉辦 44 場次「投資未來系列講座」，宣

¹⁸ 蔡明宏(2006)，金管會對「金融知識普及工作」之推動情形，證券暨期貨月刊，第二十四卷第二期

導投資股市正確知識，幫助民眾建立正確的理財概念。

(2) 建立金融訊息資料庫

- A. 印製「投資人查詢個人資料辦法簡介」、「境外基金資訊觀測站問答集」、「投資權益手札」等 10 種以上有關投資權益、新制度或商品介紹等之宣導手冊分送投資人，該等宣導資料並均登載於各該印製單位之網站上。
- B. 投信公會建置「基金理財百寶箱」網頁，提供基金投資有關知識。
- C. 錄製影音版「ETF 投資種子講師培訓課程」於證交所影音傳播網，方便讀者作深度學習。
- D. 證基會編製「金融知識報」-電子報，將證券期貨相關單位之活動訊息整合提供查詢。
- E. 舉辦「防制內線交易有獎徵答活動」。

(3) 深化校園金融知識：

赴各級學校推廣，並辦理金融研習營，如：「小小金融家金融消費達人成長營」、「國際金融達人培育營」等。其中「小小金融家成長營」舉辦 17 場次，參加對象包括低收入戶、原住民及新住民小朋友，透過寓教於樂方式，帶領學童由活動中學習，頗受好評。該宣導活動原先規劃於國小、國中、高中（職）、大專院校及社區團體舉辦，因報名十分踴躍，故自 2007 年度起擴及至國軍及原住民團體；自 95 年 2 月至 96 年 11 月底止，計舉辦 601 場金融知識宣導活動，累積參加人數約 220,985 人。¹⁹。並贊助 31 所大專院校辦理 75 項金融知識推廣活動，深化校園金融知識。

另於 2007 年辦理「聰明金融家教師研習營」及「聰明金融家實驗班」，作為累積教學實例分享、教師研習課程規劃與未來教材增修之用。並辦理「金融知識深根校園暨大專志工培訓實施計畫」，培訓金融知識志工，組織大專院校在學青年擔任金融知識教育推廣志工。經訓練合格後，組成志工服務隊協助辦理「小小金融家成長營」及金融知識推廣相關活動，培養積極奉獻、關懷社會之服務人生觀。2007 年度招募志工 99 人，集訓後投入 2007 年 6 月起舉行

¹⁹ 金管會新聞稿，詳見 http://www.fscey.gov.tw/news_detail2.aspx?icuitem=1965649，最後瀏覽日 2007/2/15

的 10 場小小金融家成長營，發揮培訓所學於實際營隊活動。

此外證期局也參與各大專院校(社團)辦理之金融知識研習、競賽等活動，並支援專題演講或贊助活動經費，超過 30 場次。並舉辦第三屆大學校園證券投資教育競賽，計有 65 所學校 575 支隊伍 1,725 位學生組隊參加。

(4) 結合媒體：

提供金融知識宣導片予各部會，並運用國防部之華視「莒光園地」、原民會及客委會之專屬電視頻道播放，未來希望能延伸到無線電視台公益時段撥放。並與非凡電視台合作舉辦三集「如何提振台股投資信心」宣導，內容分別為：(1)數字會說話：蒐集並解讀各項數據，客觀討論台灣經濟前景；(2)行銷大台股：台股投資信心不足，問題在那裡？；(3)投資向前看：具體建議台灣投資人何去何從等議題，以培養投資人正確的投資觀念及強化對台股的信心。

(5) 籌設建立全民金融教育專屬網站：

籌設計畫將針對不同年齡層的學生(含國中小、高中職、大專院校)及社會大眾，建置全民金融知識教育網站，整合現有教育資源與工具，規劃一系列金融相關網路課程。相關執行目標羅列如下：

- A. 整合金融相關機構教育訓練資源，針對不同群體，開發各類網路宣導教材；
- B. 建置功能完善的網路學習平台，提供完整、全天候學習管道；加強家庭金融教育推廣，讓金融知識種子於社會中生根發芽；
- C. 建構金融專業學習社群，活化金融知識教育網，達到知識分享、應用的宗旨；
- D. 辦理多層次金融知識檢定，以推廣、普及化基礎金融知識。

(6) 受理民間團體申請辦理「金融知識志工訓練成長課程」，鼓勵民間團體運用其自身之資源，推廣金融教育。

金管會期許藉由宣導金融知識，建立民眾正確金錢觀與養成負責任的態度，落實金融教育往下紮根工作，使整個社會不斷地向上提升。

2. 其他團體：

在推動全民金融教育方面以財團法人台灣金融研訓院較為積極，自

1999 年辦理大專金融研習營、自 2001 年辦理高中金融研習營；2007 年度首度辦理國小教師金融理財研習營 4 期次，共 293 人參加，期望先由培訓師資，深耕校園，並針對社會人士不定期舉辦講座。

除此之外，金管會的周邊單位如銀行公會、信託公會、票券公會、證交所、期交所、櫃買中心、集保結算所、證基會、投保中心、券商公會、投信投顧公會、期貨商公會、壽險公會、產險公會、保發中心亦在主管機關指導下，進行各項協助。如：金管會銀行局結合中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國信用合作社聯合社、台灣金融研訓院、中華民國消費者文教基金會等共同組成宣導小組，舉辦 2006 年度走入校園與社區辦理金融知識宣導活動²⁰。諸單位也於 2007 年 10 月 27 日共同承辦「2007 金融知識嘉年華會」，吸引 4-5 萬人參與，透過動態、活潑、及寓教於樂的方式，提供民眾認識新金融商品，建立正確金融觀念的機會，希望民眾藉此成為聰明的金融消費達人。

至於專職的機構，以 2006 年成立、由前財政部長林全擔任理事長之中華民國財金智慧教育推廣協會為代表。該會係以推展全民財金智慧(即金融知識)教育之理念，為建立全民正確的金錢價值觀、健康的財務觀及理財觀，且提升全民的財金知識及涵養，減少財務弱勢群體，並推動政府及業者提供高品質且友善的財務金融理財環境為宗旨。然成立年日尚淺，實際影響尚待觀察。

3. 金融機構

基層金融之信用合作社因地緣關係，一向在學校推廣金融知識不勝餘力，銀行近年也積極從事。金管會銀行局於 96 年 3 月表揚參與「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」之銀行與信用合作社與講師。95 年度共計有 72 位講師、44 家金融機構獲公開表揚。受表揚之 44 家金融機構，如下：

花旗銀行、復華銀行、國泰世華銀行、高雄銀行、彰化銀行、三信商銀、台中二信、台新銀行、鹿港信合社、台北富邦銀行、花蓮一信、聯合信用卡中心、上海銀行、安泰銀行、板信銀行、高雄二信、基隆一信、第一銀行、嘉義三信、彰化五信、中華銀行、台中商銀、台灣中小企銀、玉山銀行、永豐信用卡公司、竹南信合社、VISA 組織、中國信託商銀、華僑銀行、萬泰銀行、慶豐銀行、聯邦銀行、寶華銀行、中信局、台北九信、

²⁰ 金管會新聞稿，詳見 http://www.fscey.gov.tw/news_detail2.aspx?icuitem=1965649，最後瀏覽日 2007/2/15

台北商銀、台灣銀行、花蓮二信、淡水一信、匯豐銀行、新光銀行、新竹三信、遠東銀行、銀行公會等。

此外，外商機構因在其他國家推行金融知識普及已有經驗，如花旗集團有鑒於金融教育對於社會發展的重要性，於 2004 年宣布在全球一百多國家展開為期長達 10 年、總額達美金 2 億元的金融教育計畫²¹。在本國亦熱心參與。2001 年起贊助「亞卓市²²全民網路學習計畫暨兒童網路理財教育計畫」，利用花旗集團的網路理財動畫基礎，透過亞卓市的數位學習平台，傳達專業、健全數位金融理財課程，提升小學生的金融知識水準²³。另，於 1998 年起連續九年開辦「台大、政大金融實務研討課程」；2004 年起推動「青少年理財教育」以建立青少年的正確金錢與價值觀；2005 年起舉辦「花旗兒童校園理財宣導系列活動」，把握從小開始最好的理財教育時機。

六、綜合分析與建議

綜觀各國推廣金融知識教育可以發現金融知識教育推廣是需要多元化參與者參與；且學校教育與終身學習教育互相配合。我國因起步較慢，但在 2006 年中華財金智慧教育推廣協會成立之後，參與者之性質更為完整。然而因為需要多元化之參與故需要跨部會之整合，美國、英國、新加坡等國設立跨部會機構，協助政府單位溝通並避免資源重置之問題。我國目前顯然以金管會為主要執行機構，但是在與學校教育、職場教育、退休金規劃方面需要強化與教育部、行政院勞工委員會等其他中央部會溝通的機制。

OECD 金融教育與意識之原則與最佳實務(詳附件)建議「金融教育應始於學校。人們應於生活中盡早學習金融事務。」因此，與教育部配合為相當重要的一環。如最主動之英國教育技能省即於 1998 年在網站上公開相關教材網站之連結；2000 年發表金融教育相關之綱領與課程；2002 年在 14~16 歲之教育學程中，將經濟學設為必修科目。日本之文部科學省雖不是積極參與，但是「金融廣報中央委員會」提出『金融教育プログラ

²¹ http://training.npo.org.tw/Page_Show.asp?Page_ID=334，瀏覽日期 2007/11/26。

²² 亞卓市是全球首座網路虛擬教育城市，第一階段任務為研發網路學習社群的經營，並推動終身學習，落實「網路無國界、城鄉無差距」之理想，目前已經有超過 2,500 所學校參與「亞卓鎮」的平台。網址為：<http://edutowns.educities.edu.tw/>。

²³ <http://163.21.249.242/News/News.asp?iPage=2&UnitId=248&NewsId=18448>，瀏覽日期 2007/11/26。

ム—社会の中で生きる力を育む授業とは—』，供各級學校在現有教學科目中，如小學的社會科、生活科、家庭科、道德科與特別活動，融入金融教育，以減輕教師與學生之學習負擔。「金融廣報中央委員會」提供教學綱領、教案供教師使用，並行文文部科學省協助，此點我國參考。本國金融知識教育之推廣係以金管會為中心，與其周邊單位積極推動金融知識教育，然金融知識教育之教導是及早為佳，因此在校園有系統推動為根本之作法。若我國教育部在金融專業有所欠缺，我國金管會可效日本「金融廣報中央委員會」採取主動權製作教案，融入目前的教學科目中。

再則由各國推廣金融知識教育並可發現兩種模式，一由美國為代表，以民間團體積極參與，主管機關再設立專職機構之方式。二為以英國為代表，FSA 等政府機關主導之模式²⁴。推廣金融教育起步較晚之國家，如新加坡、日本、我國，採行步驟與英國較相近。但是最終，民間團體之運用為全民金融知識推廣成敗的關鍵。建議金管會參採 OECD 之建議²⁵，建立標準課程與教學目標，以課程認證之方式，鼓勵周邊單位與其他團體常態辦理相關課程。

茲依時間軸，將各國措施之沿革整理為【表 11】。

²⁴ 並非指之前未金融教育知識，而注重於投資保護或消費保護，在 FSA 成立後，才有全面暨體系化的金融知識教育。

²⁵ OECD 金融教育與意識之原則與最佳實務：應促進發展方法來評量現有金融教育課程。並考慮符合相關條件之官方認證金融教育課程。

表 11 各國金融教育措施之沿革

	美國	英國	日本	新加坡	台灣	其他
1995	<ul style="list-style-type: none"> JumpStart 首度實施高中生之金融常識調查 	<ul style="list-style-type: none"> FSA 成立 				
1998	<ul style="list-style-type: none"> JumpStart 擬定個人金融知識綱領 NCEE 首度實施金融教育實況調查 	<ul style="list-style-type: none"> FSA 首度提及金融消費者教育 教育技能省之網站，公開相關教材網站之連結。 	<ul style="list-style-type: none"> 「金融監督廳」成立 			
1999					<ul style="list-style-type: none"> 台灣金融研訓院首次辦理「大專學生金融研習營」 	
2000	<ul style="list-style-type: none"> JumpStart 第二次實施高中生之金融常識調查 NCEE 第二次實施金融教育實況調查 	<ul style="list-style-type: none"> PFEG 成立 教育技能部發表金融教育相關之綱領與課程 DfES(英國教育部)成立 AdFLAG(成人金融知識諮詢團體) 	<ul style="list-style-type: none"> 「金融監督廳」改名為「金融廳」 金融審議會中言及金融消費者教育之必要性 			
2001			<ul style="list-style-type: none"> 1952 年成立之「儲蓄廣報中央委員會」改名為「金融廣報中央委員會」，顯示從事金融消費者教育之決心。 		<ul style="list-style-type: none"> 台灣金融研訓院首次辦理「高中學生金融研習營」 	
2002	<ul style="list-style-type: none"> JumpStart 第三次實施高中生之金融常識調查 NCFE 首度舉辦「金融 	<ul style="list-style-type: none"> 教育技能部在 14~16 歲之教育學程，將經濟學設為必修科目。 FSA 為擬定國家金融 	<ul style="list-style-type: none"> 「金融廣報中央委員會」將其「儲蓄生活推進黨」改名為「金融廣報顧問」、「金融 			<ul style="list-style-type: none"> OECD 於會員國進行各國辦理金融知識教育之調查

	美國	英國	日本	新加坡	台灣	其他
	<p>教育高峰會」</p> <ul style="list-style-type: none"> • 財政部設立「金融教育室」 • 實施經濟教育法 (Excellence in Economic Education)，每年提供 NPO150 萬美元之補助金 • JumpStart 修正個人金融知識綱領 • NCFE 第二次實施金融教育實況調查 	<p>能力之策略，成立「金融能力指導委員會」 (Financial Capability Steering Group)</p>	<p>學習團體領袖」</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「金融廣報中央委員會」發表「推進金融消費教育之方針 (2002)」，其中含「提升金融理解度之各年齡層之課程(草案)」 • 證券市場改革促進計畫中提及「投資知識普及與資料提供。」據此，金融廳設立網站，並發文教育科學省，請求於學校中推廣金融教育。 			
2003	<ul style="list-style-type: none"> • 成立「金融知識教育教育會議」，主席為財政部長。 	<ul style="list-style-type: none"> • 成立兒童信託制度 • 「金融能力指導委員會」下，成立七工作小組。 	<ul style="list-style-type: none"> • 金融審議會第一部會言及「應有的投資教育」。據此金融廳透過地方財務局辦理教員研習課程中，加入金融教育。並製作高中生之副教材置於網頁上。 	<ul style="list-style-type: none"> • MoneySENSE 成立 		
2004	<ul style="list-style-type: none"> • NCFE 根據經濟教育法，開始接受補助 • JumpStart 第四次實施高中生之金融常識調查 • NCFE 第四次實施金融教育實況調查 	<ul style="list-style-type: none"> • 上述七工作小組之「學校工作組」，兩次舉辦以學校老師為對象之研討會 	<ul style="list-style-type: none"> • 「金融廣報中央委員會」辦理全國巡迴講座 • 金融廳主辦「金融經濟教育論壇」 • 金融廳舉辦與教師之座談會 	<ul style="list-style-type: none"> • MoneySENSE 與其他金融公會成立 MoneySENSE Family Outreach，舉辦活動。 • 「新加坡國民金融水準調查」第一階段 	<ul style="list-style-type: none"> • 金管會成立 	<ul style="list-style-type: none"> • OECD 根據上述調查制訂「個案集」

	美國	英國	日本	新加坡	台灣	其他
			<ul style="list-style-type: none"> 金融廳製作高中畢業生與小學生專用之宣傳手冊，置於網頁上 金融廳擬定「金融改革計畫」，明記加強「金融經濟教育」。 			
2005	<ul style="list-style-type: none"> NCEE 第二次舉辦「金融教育高峰會」 	<ul style="list-style-type: none"> 實施「兒童信託基金」制度 進行第一次「國民金融水準調查結果」 	<ul style="list-style-type: none"> 金融廳開辦「金融經濟教育懇談會」 「金融廣報中央委員會」定本年為「金融教育元年」 	<ul style="list-style-type: none"> 「新加坡國民金融水準調查」第二階段 	<ul style="list-style-type: none"> 金管會擬定「金融知識普及計畫」 金管會全面推廣金融知識普及 	
2006		<ul style="list-style-type: none"> 發佈第一次「國民金融水準調查結果」 	<ul style="list-style-type: none"> 「金融廣報中央委員會」製作「金融教育指導書-學校實踐事例」 金融廣報中央委員會首度針對社會人進行金融知識調查 	<ul style="list-style-type: none"> MoneySENSE 贊助「神機妙算」電視節目 	<ul style="list-style-type: none"> 金管會委託金融研訓院進行「本國國民金融水準調查」 金管會銀行局結合銀行公會、信用合作社聯合社、台灣金融研訓院、中華民國消費者文教基金會等共同組成宣導小組，舉辦2006年度走入校園與社區辦理金融知識宣導活動。 中華民國財金智慧教育推廣協會成立 	

註：迄 2005 年美國、日本、英國、OECD 之原始資料為日本金融廳，詳見 <http://www.fsa.go.jp/news/newsj/16/singi/f-20050524-1/02.pdf>，最後瀏覽日 2007/4/3。
資料來源：本研究整理。

第三章 英國、新加坡評估國民金融知識水準的 定義及方法

一、英國

(一)概說

2004年FSA所提出的國家策略進度報告(progress report on the national strategy)中，承諾辦理一綜合調查以瞭解英國目前金融能力的現況。

該調查的目的是整體英國國民與特定群體之金融能力，該研究主要目的為：

1. 在健全的概念上產生可信賴的調查方法(survey instrument)；
2. 出版發展調查方法之報告；
3. 蒐集健全暨信賴之數據，足以測量英國國民個人之金融能力
4. 並產生數據，可分析英格蘭、蘇格蘭、威爾斯、北愛爾蘭等區域之金融能力
5. 分析英國成人之金融能力，發表期末報告與結果。

FSA計畫每隔3~5年進行調查，以觀察金融能力之變化，並評估測量方法的有效性，以強化國家策略中的金融能力。最新也是首次之調查發表日為2006年3月。

本報告之實施單位為Personal Finance Research Centre and Ethnos Research and Consultancy，進行調查時間由2005年6月到9月間。

(二)定義與架構

英國對金融知識之定義架構，主要包含四個範圍：

1. 金錢管理
2. 預先規劃
3. 如何選擇(選擇所需金融產品)
4. 尋求協助(掌握最新消息)

(三)研究方法：

1. 此問卷調查主要測試受訪者的行為模式和態度，因此使用的計算

方法為因子分析法，來確定相關標準的一致性。

2. 因子分析的原始分數介於 3 和 -3 之間，平均分數為 0。此分數已將各問題所能反映出的相對重要性加入考量。為了便於理解，這些數值之後又被換算為 0-100 的等級。由此分數所解讀的個人金融知識水準，並不受其他方法換算的影響。
3. 本問卷調查亦使用集群分析法，來分析擁有相似金融知識和行為模式的群體。此分析所得到的人口統計資料可用來分辨不同集群所具備的金融知識和其相對應的行為模式。
4. 針對本調查所定義的金融知識，除了「金錢管理」項目中有兩種不同的分數來評量受訪者多樣的理財方式以外，其餘三項範圍均設立個別單一的衡量標準。問卷調查時間長短因人而異，主要介於 15 分鐘至 100 分鐘之間，平均時間則為 44 分鐘。

其調查對象為隨機抽取 England, Wales, Scotland, and Northern Ireland 18 歲以上英國成年人。調查對象亦包含黑人群體及其他少數民族。

選樣則於每一區均隨機抽取 8 人為受測個體。為了反應英國實際情況，少數民族的樣本在此次調查中經過降低權重的處理。共取樣 5,328 人，其中 4,905 人的一般性調查和 423 位少數民族的輔助樣本。

(四)問卷結構

該問卷結構如下：

- A. 個人資料
- B. 金錢管理
- C. 預先規劃
- D. 選擇所需金融產品
- E. 抵押貸款
抵押借款-針對最近購買的部分
- F. 防範措施
防範措施- 針對最近購買的部分
一般保險計畫 -針對最近購買的部分
非正式的儲蓄
- G. 儲蓄計畫

儲蓄計畫- 針對最近購買的部分

H. 投資理財

投資理財- 針對最近購買的部分

I. 信用卡的使用

信用卡的使用- 針對最近購買的部分

J. 貸款

貸款協議-針對最近購買的部分

活期存款帳戶- 針對最近購買的部分

K. 尋求協助

(五)調查結果

英國的研究團隊認為金融知識能力並無單一指標，但可以轉化為 4 個構面(domain)探討：1.金錢管理；2.規劃未來；3.選擇商品與 4.更新金融資訊(staying informed)。此外，並進行「金錢問答」。英國的研究團隊不注重單一分數，而重視各構面分配(distribution)與分數個人屬性(personal characteristics)的組合。調查結果簡述於下：

1.金錢管理

在研究初期，研究團隊認為金錢管理-保持「收支平衡」(making ends meet)是主要的金融能力。但是高收入者不需要任何技巧即能達到此目標也是常識，因此加入另一考量，即記帳的習慣。在「收支平衡」之得分，大都數人都有自信，但是也有特定群體低於平均分數。如「單親父母」、「失業者」、「因失業或失能長期失業者」。本構面第二種分數是「記帳」，結果顯示大多數的人都高於平均分數，並無證據顯示高金融知識者分數較高。

2.規劃未來

本構面的回覆結果差異相當大，努力規劃者與不然者約佔各半。,

3.選擇商品

因為僅詢問近五年有購買金融商品者，僅有 75%之受訪者回覆，但是分數的分配顯示相當大的群族分數相當低，大多數受訪都是落在底部。

4.更新金融資訊

「更新金融資訊」指包含對知道經濟變化資訊、新金融商品的動向與

固有金融商品之變動，並知如何尋求協助。本題的分佈顯示大多數金融能力的受訪者落在底部。

5.金錢問答

英國問卷最後詢問受訪者簡單的問題(題目詳見附錄)。21%的受訪者全部答對，66%的受訪者答對75%以上。

在群體分析部分，則以與平均分數相較，視其對金融知識是否有較不擅長之處(areas of weakness)，以其掌握各群體之特徵。

表 12 英國調查群體分析結果

不擅長之處	群體	樣本比重%	敘述
0	Ai	36	非常有能力、富裕、老夫婦、具多種金融商品
1	Bi	13	較老,低收入,善於金錢管理,可保收支平衡
	Bii	9	不擅於組織、中年夫婦
2	Ci	4	高收入, 年輕夫婦, 入不敷出
	Cii	4	年輕,有條不紊(well-organised),中等收入,過一天算一天
3	Di	3	較老,低收入,不擅於記帳
	Dii	3	中年人,收入非常低,善於收支平衡,可保收支平衡
	Diii	7	年輕未婚而具金融承諾
4	Ei	16	低收入, 較年輕, 未婚, 少金融商品
	Eii	2	青壯年, 少金融商品, 一些規劃
5	Fi	3	年輕,有小孩, 低收入,缺乏組織

資料來源：Levels of Financial Capability in the UK:Results of a baseline survey(FSA),p.6

(1)A 群：無不擅長之處

本群最具金融知識，除了「記帳」外，其餘分數均高於平均。他們傾向於較高收入，持有金融商品的種類也較多。年齡稍高於平均年齡，包含大部分孩子未獨立的夫婦。

(2)B 群：一處不擅長

[Bi]在收支平衡構面上獲得高分，也善於規劃未來，但低於「更新金融資訊」的平均分數。本群低於平均收入，其中62%是婦女。

[Bii]群在「記帳」部分分數很低，規劃未來也僅達平均分數，但本群卻有高收入與持有較高水準的金融商品。本群善於選擇金融商品與「更新

金融資訊」。

(3)C 群：二處不擅長

[Ci]群在「記帳」與「收支平衡」之得分非常差，但卻善於規劃未來。本群有高收入並持有多項金融商品。他們的屬性顯示，他們也相對高之收入，但是卻入不敷出，在 11 種群族中，夫妻與有小孩的父母比例最高。一般而言，[Cii]群不善於規劃未來與「收支平衡」中，持著「過一天算一天」的態度，但卻善於「記帳」與「更新金融資訊」。本群為樣本中較年輕者，大多數有孩子。收入約為平均值，但是持有的金融商品低於平均值。

(4)D 群：三項不擅長者

[Di]不善於選擇金融商品、「更新金融資訊」、「記帳」，雖然善於保持「收支平衡」。他們高於平均年齡，但收入與持有金融商品低於平均。多為婦女，但一些為有獨立之子女。

[Dii]群者成功的保持「收支平衡」與「記帳」，但不善於「規劃未來」、「更新金融資訊」與「選擇金融商品」，可以由他們是低收入和持有金融商品之鮮少來解釋。本群平均年齡為 48 (整體平均為 47)，包含少數孩子已獨立之父母

[Diii]群則善於更新金融資訊，但是在「收支平衡」與規劃未來較弱。本群是 11 群體中年紀最小的，平均年齡為 34 歲。其所持有的金融商品數也低於平均。

(5)E 群：四項不擅長

E 群的分數低於平均但是「記帳」方面分數是高於平均值。[Ei]群，特別善於「記帳」但是「規劃未來」、「選擇商品」、「更新金融資訊」的分數卻很低。一般而言是較年輕，收入最低者。包含婦女、未婚者、父母。而[Eii]「記帳」分數稍高於平均分數，規劃未來相對積極。收入與調查的平均值相當，包含大部分的夫妻與父母。

(6)F 群：五項不擅長

[Fi]群的分數全低於金融知識能力的平均得分。本群群體為年輕(平均年齡為 36)，未婚與已婚各半。收入與持有金融商品的數目也低於平均，但非所有群體收入與持有金融商品個數最少的一群。

二、新加坡

(一)概論

為更瞭解新加坡人之金融知識(financial literacy)之水準，與新加坡人所受的金融教育如何，MoneySENSE 金融教育指導委員會委託調查，面訪 2,023 位新加坡公民或永久居留者，評估其財務管理的行為，及所具一般金融商品之知識。調查的目標為：

1. 評量新加坡不同類別(segments)目前的金融知識水準，評量的焦點為：
 - i. 新加坡人財務管理的行為
 - ii. 對一般金融商品暨服務的知識與瞭解
2. 測量新加坡人財務的態度。
3. 辨識金融知識與行為之差異。
4. 辨識更須進行消費者教育的領域與何者為最有效的金融教育教學通路。
5. 衡量對「MoneySENSE 國家教育計畫」(the MoneySENSE national financial education programme)的認知度。

(二) 研究方法

FESC 委託 Media Research Consultants Pte Ltd 進行調查。2004 年 10 月舉行六場小組討論，研究小組的成果突顯出重要議題與因素，有助於設計問卷。

根據新加坡統計處(Department of Statistics)2003 年人口普查之調查數據，在新加坡人口(18~60 歲)中依性別、年齡、種族狀況進行加權計算，調查結果僅代表基於樣本所進行之分析，本調查不包含與其他研究之比較分析。

在試調(pretest)後，限縮調查範圍以控制問卷長度，並因為新加坡人視財務決策為個人事務，因此問卷問題保持廣泛性(broad-based)。

為達首度金融能力調查之目的，將金融知識(financial literacy)定義為：「在個人財務管理上，具做出有根據的判斷(informed judgments)和有效決定的能力」。

以三層來衡量金融知識，此架構同教育訓練之架構：

第一階為基本金錢管理(Basic Money Management)：預算、支出、儲蓄、

借貸與信用技巧。

第二階為財務計畫(Financial Planning)：理財與退休計畫。

第三階為投資技能(Investment Know-How)：投資商品技能。

本調查並以行動與知識以兩面向來衡量新加坡人的金融知識。

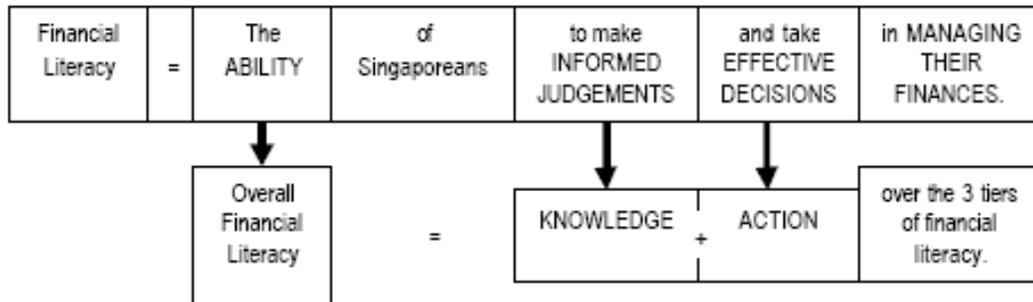


圖 6 新加坡金融知識調查面向

行動方面係指新加坡人是否採取有效的決策來管理財務，具基本金融管理、理財規劃；知識則是測試對一般金融商品與服務是否具有知識，並在三階段中，對其金融決策可以進行有根據的審慎判斷(informed judgements)。

在行為上，1.新加坡人管理金錢所採取的步驟；2.新加坡人對未來財務/退休需求所採取的行動計畫(active plan)；3.有投資經驗者，其瞭解投資標的，與定期監視(monitor)其績效的步驟。知識面上，則調查新加坡人瞭解一般金融商品與承受的風險的程度，如：保險、人壽保險、投資商品。

本調查另評量新加坡人對基本財務管理、理財投資的態度；對 MoneySENSE 課程與活動之瞭解。後者協助瞭解需求與該增加的課程，辨識正確的教學通路有助更廣與有效的推廣。主要內容整理如下：

1. 在金融諮詢方面，新加坡人信任專家或是親戚朋友。
2. 新加坡人是先存再花，還是先花再存？
3. 新加坡人認為只要可以還款，信用貸款無所謂；或因需付利息而不使用信用貸款。
4. 新加坡人認為理財是富人才需要，還是人人需要？
5. 新加坡人認為產險是保護資產的手段，或是不相信產險？

6. 新加坡人認為投資是長期投資或是致富捷徑？
7. 新加坡人認為投資是靠運氣還是對商品的研究與瞭解。

至於調查方法，在抽樣方面，依據加坡人口結構比例取樣。資料取自新加坡統計局 2003 年人口普查資料中性別、年齡層和種族的統計。年齡 18 至 60 歲的新加坡人民，樣本數為 2,023。

第一階段先在 2004 年 9 月到 10 月間進行焦點團體訪談，彙整結果後把重要發現作為之後問卷設計的重點。第二階段問卷則採面對面的方式在受訪者居所進行，於 2005 年 3 月起執行。

每題的選項均有不同的加權計分，主要依據答題者的答案和理想的答案的相關性高低而有所不同。分數累計和標準化後可換算成 0-100 的級別，代表新加坡人民金融知識能力的衡量標準(包含行為+知識面和三階層)。關於理財態度方面的回答則未列入計分，僅供研究人員參考。

(三)問卷架構

其問卷架構如下：

1. 第一階-基本金錢管理
 - 1.1 購買金融商品
 - 1.2 儲蓄模式
 - 1.2.1 理想狀態:應有多少儲蓄
 - 1.2.2 實際情況:實際儲蓄額
 - 1.3 消費模式
 - 1.4 監視花費
 - 1.4.1 不需監控花費的理由
 - 1.5 借款及貸款
 - 1.5.1 對借貸的瞭解程度
 - 1.5.2 決定從事借貸
 - 1.6 使用信用貸款
 - 1.6.1 使用信用貸款的目的
 - 1.6.2 償還信用貸款
 - 1.6.3 不償還信用貸款的後果

- 2. 第二階-財務規劃
 - 2.1 開始規劃的時間
 - 2.2 財務規劃：應該與不應該的理由
 - 2.2.1 規劃的理由
 - 2.2.2 不財務規劃的理由
 - 2.3 與專業理財人士的接洽
 - 2.3.1 和專業理財人士接洽的理由
 - 2.3.2 不和專業理財人士接洽的理由
 - 2.4 保險計畫
 - 2.5 退休津貼
 - 2.5.1 退休金的來源
 - 2.5.2 需要多少退休金
 - 2.6 公積金
 - 2.6.1 對公積金帳戶在 55 歲收支結算的瞭解度
 - 2.6.2 退休後公積金的使用
 - 2.6.3 公積金的使用
 - 2.7 金融知識測驗結果
- 3. 第三階-投資
 - 3.1 不投資的理由
 - 3.2 投資的理由
 - 3.3 投資款項
 - 3.4 投資考量因素
 - 3.5 監控投資績效
 - 3.6 金融知識測驗結果
- 4. 財務規劃的態度
- 5. 對「MoneySENSE」機構的認識
 - 5.1 對「MoneySENSE」機構的認識程度
 - 5.1.1 對「MoneySENSE」的瞭解度
 - 5.2 是否對財經教育方面課程感興趣

5.2.1 對財經教育不感興趣的理由

5.3 對哪些方面的課程有興趣

5.4 感興趣的活動

(四)調查結果

2005年 MoneySENSE 金融教育指導委員會委託調查，面訪 2,023 位新加坡公民或永久居留者，評估其財務管理的行為以及所具有的一般金融商品所具知識。整體而言新加坡人平均得分為 67 分，分數較高者為「基礎金錢管理」(74 分)，其次為「理財規劃」(62 分)，而「理財投資」為最低(58 分)。

若以群體區分，上班族之成績高於非上班族。若依年齡區分，青壯年(20 歲~54 歲)群體得分高於 55-60 者。若依社會屬性分析，已婚上班族的知識與行為得分最高，而退休人員之分數較低。再依教育程度觀之，較高學歷與高收入家庭顯示具較積極之金融習慣與知識。

至於個別題目結論可供本國參考者，簡要歸納如下：

1. 金融商品之購買：40%的受訪者表示主因為親朋好友推薦；25%為自己決定；20%為理財顧問推薦。顯見尋求專業協助之習慣尚未落實，親戚朋友之助言成為左右金融商品購買之因素。
2. 儲蓄習慣：50%受訪者表示「先消費再儲蓄」、36%受訪者表示「先儲蓄再消費」，而 14%則無儲蓄習慣。
3. 借貸管理：51%的受訪者表示擁有貸款，最常見的為房貸(45%)，其次為車貸(16%)。而 39%的受訪者表示有信用卡或現金卡信用額度或貸款。
4. 無擔保貸款之使用：13%的受訪者表示動用無擔保貸款，使用的群體依次為「已婚上班族」、「上班父母」、「退休前人員」。這些動用無擔保貸款者，在態度部分，同意「我只要可以還款，動用無擔保貸款沒關係」。

第四章 我國國民金融知識水準的評估方法及 架構之建立與試驗調查結果

本計畫參酌英國、新加坡等國家評估國民金融知識水準的定義及方法，並衡酌我國國情，據以建立適用於我國國民金融知識水準之調查方法及架構。本研究報告的內容包括：評估指標之設計、問卷設計、調查方法、抽樣設計、實證方法等。這些內容旨在做為其後進行預試(pretest)與實地調查的重要依據，另為提高其可讀性，本報告也利用舉例方式，說明如何針對各項因素作敘述統計、交叉分析，以及迴歸、甚至變異數與共變數性質的敏感性驗證，俾順利完成全國性的調查報告，供金融主管機關制訂金融政策與業務的參考。

一、研究架構

本計畫對於金融知識的定義為「在金錢的管理和使用上，能做出有根據的判斷和有效的決定，並具備閱讀、分析、管理和交流個人財務情形之能力。」因此，在評估國民金融知識水準上，可分為二個構面：自我衡量與客觀測驗。此二構面又根據國人日常生活會接觸的金融相關領域，再細分為金錢管理、儲蓄、信用管理、理財規劃、保險與風險預防、貸款管理、退休金規劃、投資管理、金融資訊等九種評估領域。【圖 7】為本研究之觀念性架構。

(一)評估指標之設計

本研究係利用以下九種衡量指標(變數)，評估國民的金融知識水準：金錢管理、儲蓄、信用管理、理財規劃、保險與風險預防、貸款管理、退休金規劃、投資管理、金融資訊等。

「金錢管理」旨在衡量國人在日常生活中，對金錢的處理方式及相關知識。「儲蓄」在於衡量國人對儲蓄的行為及相關知識的掌握。「信用管理」則在瞭解國人對自身信用的掌握能力。「理財規劃」在衡量國人對於未來財產的規劃能力。「保險與風險預防」則在衡量國人對於保險與其他風險的瞭解及預防措施。「貸款管理」旨在衡量國民對長期貸款的相關知識。「退休金規劃」則是瞭解一般人對於未來退休金的規劃。「投資管理」則在瞭解社會大眾的投資行為及對投資知識的掌握能力。「金融資訊」則是測驗

國人對金融知識的尋求方法及模式。

(二)問卷設計

一般而言，國民金融知識水準與教育水準、所得高低會有密切相關。因此，本問卷的第一部份即先調查受訪者的個人背景，內容包括年齡(問題 1.1)、性別(問題 1.2)、教育水準(問題 1.4)、所得高低(問題 1.8、問題 1.9)、家庭狀況等(問題 1.3、問題 1.5 至問題 1.7)。期待實證分析時，能以個人屬性與金融知識的各種衡量指標作交叉分析，以瞭解彼此的關連程度。

問卷的其餘部分，則是根據九種衡量指標分為九部分，每部分都包含國人的自我衡量及客觀測驗，藉以利用多種角度、不同層面，評估國人的金融知識水準。

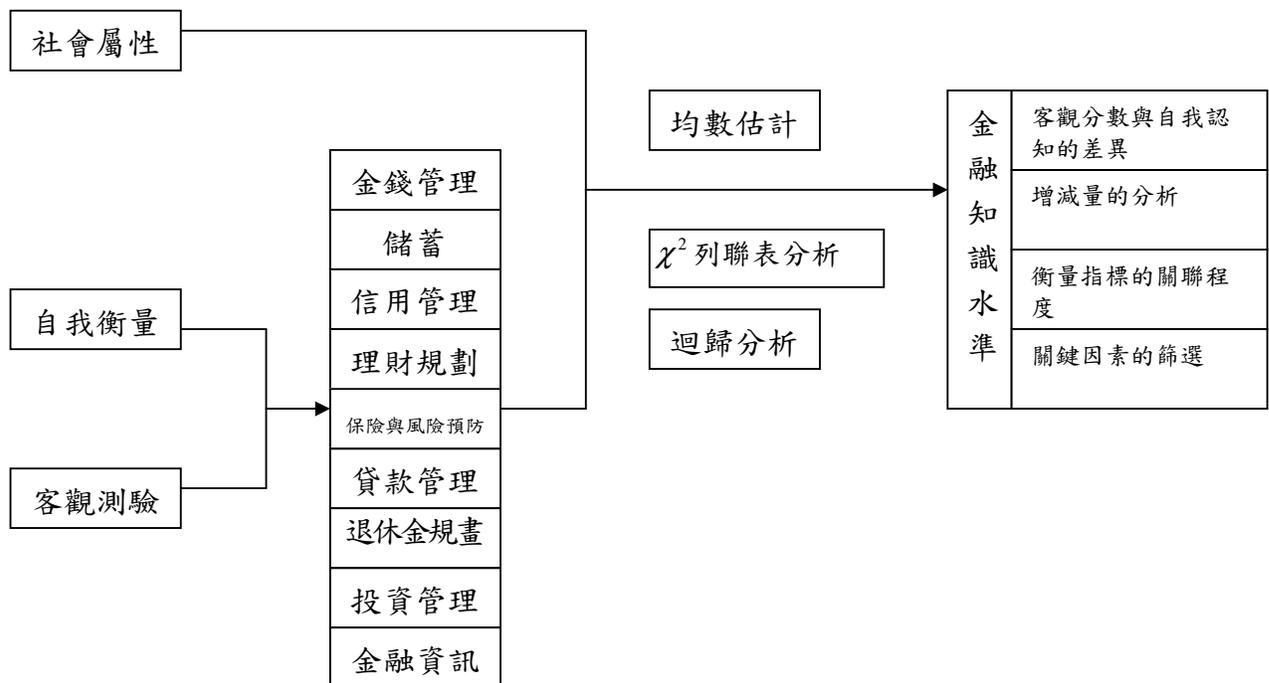


圖 7 「國民金融知識水準」問卷調查之觀念性架構

第二部分衡量金錢管理，問題 2.1 至 2.4 為國人的金錢使用行為，問題 2.5、2.6 為金錢(消費者物價指數)相關知識。第三部分探詢國民的儲蓄

行為及知識，問題 3.1、3.2、3.6、3.7 為儲蓄相關行為，問題 3.3 至 3.5 為儲蓄相關知識。第四部分衡量國人的信用管理，問題 4.5、4.6、4.7、4.8 為國人的信用卡使用行為；問題 4.1 至 4.4 則為國人對信用之相關知識。第五部分為衡量國人的理財規劃相關行為。第六部份著重於保險與風險預防。問題 6.1 至 6.2 為國人的保險行為，問題 6.3 保險的相關知識。第七部分為衡量國人的貸款相關行為與知識。問題 7.1、7.2、7.3 及 7.4 衡量貸款的行為，問題 7.5 衡量貸款的相關知識。第八部份著重於國人的退休金規劃，問題 8.1 及 8.3 衡量退休金的規劃行為，問題 8.2 則是測量對退休金相關知識的瞭解程度。第九部份著重於國人的投資管理。問題 9.1 至 9.4 及問題 9.9 與 9.9 為國人的投資行為，問題 9.5 至 9.8 則是測驗投資的相關知識。第十部份則是關於國人如何獲得金融資訊的問題。其中，問題 10.3、10.4、10.5 及 10.8 則可提供金融主管機關與金融同業未來釐訂政策與拓展目標客戶的參考。

二、研究範圍與選樣設計

本研究計畫調查對象為台灣地區 15 歲以上之民眾，礙於人力及財力之限制，本研究擬以抽出之樣本做為國民知識水準的估計，以下分述調查方法及抽樣設計。

(一)調查方法

本研究可採行的調查方式有電話訪問、面談方式、網路問卷等。如果經費許可，也可考慮局部使用郵寄方式。惟這裡僅就前面三種調查方法的可行性及限制，作必要的說明。

1.電話訪問：需聘僱瞭解電話訪問技巧之電話訪問員，並具備多種語言能力(可由任一電話訪問員具備即可)。此方式的人事成本較高，但訪問員花費的時間及成本較低。惟目前詐騙案件過多，不易取得受訪者信任而接受訪問，且以電話抽樣不易取得所需樣本(特性不符)。

2.面談方式：此方式需聘僱面訪員，人事成本較高，並需具備多種語言能力。訪談的時間成本及車資均較高。惟較易取得受訪者信賴而獲得有效樣本。訪談對象較能符合欲抽取樣本之特性。

3.網路問卷：不需聘僱訪問員，人事成本低。但需聘僱專業網路設計人員以進行網路問卷之蒐集。由於網路人口一般的知識水準較高，難以配合想要抽取的樣本，容易產生誤差。又因無法向填答者解釋問卷內容，難

免產生誤解。

權衡本調查問卷長達九頁，涵蓋九構面，考量問卷進行過程受訪者的耐心程度，且可能會有不解之處，需訪員口頭說明，一方面釐清觀念，一方面也有教育功能。此外侷限於抽樣限制（都市與鄉鎮與各教育程度之年齡分配），低教育程度者與年長者較不適應網路問卷；且考慮網路普及程度，權衡之下採取成本較高的面談方式。

(二)抽樣設計

為提高調查結果的信度及效度，本研究在正式調查之前，預先進行 100 位受訪者的試驗。然後，才按分層隨機抽樣方式選出成功樣本 3,000 份，進行正式的調查。

若有台灣國民之母體資料，則按縣市、性別、年齡層別及教育程度，自母體中以簡單隨機抽樣來抽取正樣本及替代樣本，由訪問者進行訪問。至於母體資料之取得方式則有二種方式，一為向內政部戶政司索取台灣地區 15 歲以上民間人口之戶籍檔，但此檔案的轉碼程式非常複雜，且容量很大需要透過終端機處理，才足以擷取樣本資料，故可考慮改採第二種方法，即向行政院主計處索取轉碼後之母體檔。但此舉又涉及個人資料保密的問題，以上二種方法恐怕皆有困難，母體取得不易，堪稱本研究的挑戰之一。

在無母體資料下，原則上依據各縣市之人口數採比例配置決定各縣市之抽出樣本，再按性別、年齡層別及教育程度採比例配置決定各自需抽取之樣本，盡量使訪問後之樣本數符合該縣市性別、年齡層別及教育程度之抽取樣本數。

因此，本研究擬採分層抽樣法。首先將全台分為二十一個縣市，每個縣市分為若干鄉鎮市區，每個鄉鎮市區又分為若干村里。令縣市為第一段，鄉鎮市區為第二段，村里為第三段。第一段各縣市全抽，第二段各鄉鎮市區全抽，第三段各村里只抽一部份。各村里的樣本盡量涵蓋各性別、年齡層及教育程度。盡量使抽出之樣本能符合台灣的人口分布情形。

舉例而言，若某村里需抽取 40 人，則按性別、年齡層別及教育程度，採比例配置決定各自需要抽取之樣本如下：

	男性		女性	
	高中以下	高中以上	高中以下	高中以上
15-29 歲	5	6	4	5
30-64 歲	4	3	3	3
65 歲以上	2	2	1	2

假設能夠取得母體資料，則由訪問員訪問抽出之正樣本。若遇到無法訪問正樣本戶時，則改訪問替代樣本。倘若無法取得母體資料，則訪問員必須訪問到上述預定之樣本數。換句話說，假設少問了高中以上、15-29 歲之男性，則選定替代樣本必須符合此等條件，經過數次篩選的替代樣本仍不符合設定條件，也必須繼續進行直到符合為止。

三、實證方法

實證分析時，問卷的第一部份為個人的背景資料，不需要做量化的處理，可與衡量國民金融知識水準的九種指標作進一步的交叉分析。問卷的第二部分至第九部份，則可根據【表 13】的評分方式轉換成分數，以衡量平均知識水準。表中的數字為各問題的選項號碼，例如問題 2.4 中，回答第 1 選項可得 3 分，回答第 2 選項可得 2 分，回答第 3 選項可得 1 分，88 為跳題代號。

表 13 問卷評分表

題目		分數				
		4	3	2	1	0
金錢 管理 B 9 題 11 分	2.1				1	0
	2.2				1	0
	2.3				1	0
	2.4		1	2	3	4
	2.5				1	0
	2.6.1				1	0
	2.6.2				1	0
	2.6.3				0	1
2.6.4				1	0	
儲蓄 C 10 題 16 分	3.1				1	0
	3.2		12	34	5	67
	3.3				1	0
	3.4.1				1	0
	3.4.2				0	1
	3.4.3				0	1
	3.4.4				0	1
	3.5				2	13456
	3.6		45	3	2	1
3.7		56	34	2	1	
信用 管理 D 11 題 15 分	4.1				1	0
	4.2				2	13456
	4.3				2	134
	4.4.1				1	0
	4.4.2				1	0
	4.4.3				1	0
	4.4.4				0	1
	4.5			2	13	456
	4.6			45	3	126
	4.7		1	2	3	45
4.8				0	1	
理財 規劃 E 5 題 10 分	5.1				1	0
	5.2				12345	88
	5.3				12	3456,88
	5.4				12345678	9
	5.5				1234568	79,10

表 13 問卷評分表 (續 1)

題目		分數				
		4	3	2	1	0
保險 與風 險預 防 F 9 題 12 分	6.1				13579	10,11
	6.2			1	24	3,88
	6.3.1				1	0
	6.3.2				0	1
	6.3.3				1	0
	6.3.4				1	0
	6.3.5				0	1
	6.3.6				0	1
貸款 管理 G 7 題 11 分	7.1				123	45
	7.2				124	3,88
	7.3		12	34	5	67,88
	7.4		12	34	56	78,88
	7.5.1				0	1,88
	7.5.2				0	1,88
	7.5.3				1	0,88
退休 金 H 3 題 8 分	8.1		34	25	16	7
	8.2			123	45	67
	8.3				1234	567
投資 管理 I 10 題 19 分	9.1				123456789	10,11
	9.2	1	2	3	4	88
	9.3			2	1	34
	9.4		12	34	56	7
	9.5			49	35678	12,10
	9.6				13	245
	9.7				1	234
	9.8				2	1345
	9.9				1	0
	9.10				1	234,88
金融 資訊 J 10 題 25 分	10.1				123456789,11	10
	10.2				123456789,11	10
	10.3				123457	6
	10.4				1	0
	10.5				1234568	7
	10.6			12	3	45
	10.7				123	45
	10.8				1234568	7
	10.9				12345	
	10.10				123458	67

共 74 題，滿分 127 分。

以下僅針對【表 13】中較特殊的計分問項做說明：

1. 除 9.2 題最高 4 分外，其餘題目最高分為 3 分，最低分為 0 分，作答錯誤及未作答情況不予計分。
2. 複選題計分方式，以 5.2 題為例，若作答者同時勾選 1、2、3、4、5 五個選項，每個選項可得 1 分，總分 5 分，但因為大多數題目最高分為 3 分，因此將 5 分乘以 $3/5$ 平減，最高分仍為 3 分，5.3、5.4、5.5、6.1、8.3、9.1、第十部份複選題以此類推。
3. 理財規劃部分共有 5 題，最高總分原為 13 分，但因題目設計的緣故，作答者只有可能填答 8.2 或 8.3 其中一題，因此 8.2 及 8.3 兩題最高合計是 3 分，理財規劃部分的總分最高為 10 分。

根據【表 13】的評分方式將受訪者所勾選的問卷選項轉換成分數後，因國民金融知識水準的九種評估指標(金錢管理、儲蓄、信用管理、理財規劃、保險與風險預防、貸款管理、退休金規劃、投資管理、金融資訊)又再細分為二個構面：行為構面與知識構面，故利用以下步驟的計算方式分別衡量各指標相關的行為成績、知識成績與國民金融知識成績。

1. 九種評估指標之行為構面成績，係由各行為構面下各題目分數的加總計算初步的得分；然後再利用 $[(\text{原始行為構面成績}-\text{行為構面成績最小值})/\text{行為構面成績全距}]$ 轉化為 0~100 的分數。
2. 九種評估指標之知識構面成績，係根據各知識構面下各題目分數的加總計算初步的得分；接著利用 $[(\text{原始知識構面成績}-\text{知識構面成績最小值})/\text{知識構面成績全距}]$ 轉化為 0~100 的分數。
3. 九種評估指標的總分= $[(\text{行為構面成績}+\text{知識構面成績})/2]$
4. 若無行為構面成績或知識構面成績，則此指標的總分等於該指標的知識構面成績或行為構面成績。
5. 行為構面總分係由轉化後的九種評估指標的行為構面成績相加總後，計算其平均得分。
6. 知識構面總分係由轉化後的九種評估指標的知識構面成績相加總後，再計算其平均得分。

7. 國民金融知識成績為九種評估指標總分加總平均。

(一)均數估計

經由問卷評分表衡量每一樣本之各問項及各衡量指標之得分後，即可根據各縣市、性別、年齡層別、教育程度等各類別中之樣本數進行加權平均及標準差之計算。之後，根據樣本平均數推估全國國民的金融知識水準。茲參考主計處就業失業統計之資料，以取得 15 歲以上之人口數、男女之人口數、各年齡層之人口數、教育程度之人口數為母體，推算出每一類別均數之擴大數，即可進行整體資料之估算。

$$\hat{S} = \frac{\sum_{i=1}^N E_i S_i}{\sum_{i=1}^N E_i}$$

式中 \hat{S} 為全國金融知識水準衡量指標的平均值、 N 為分層抽樣的組數、 E_i 為第 i 組之擴大數、 S_i 為第 i 組之金融知識水準。

(二) 九類族群對於各子題勾選的選項，其次數比率與全體的差異比較

對於每一子題，均統計出全體樣本所勾選的選項次數分佈比率，並分別統計九種族群所勾選的選項次數分佈比率，再利用卡方檢定，檢定某一群體對於某一小題勾選的選項比率是否有顯著高於或低於全體樣本對於某一小題勾選的選項比率。

例如，題 2.1 詢問受訪者是否有編列收支預算習慣，統計全體樣本回答有編列收支預算習慣的比率為 44%；學生族群回答有編列收支預算習慣的比率為 37%；工作且未婚族群回答有編列收支預算習慣的比率為 45%；工作且已婚族群回答有編列收支預算習慣的比率為 50%；另外 6 類族群也分別統計其比率，不於此贅述。再利用卡方檢定，檢定此九類族群有編列收支預算習慣的比率是否與全體有編列收支預算習慣的比率(44%)有顯著差異，得出顯著高於全體比率的族群為工作且已婚與預備退休者；而顯著低於全體比率的族群為學生、失業或無力工作、高齡人口及原住民族群。

(三)交叉分析

配合問卷第一部份的個人社會屬性，如性別、年齡、就業狀況、教育程度、所得水準等特性，分別與總體金融知識水準及各衡量指標進一步作

交叉分析。例如，將總體金融知識水準與國人收入作交叉分析，可以瞭解所得高低是否與金融知識水準相關。

本研究將交叉分析分為二部分： χ^2 列聯表分析及迴歸分析。其餘如變異數分析、共變數分析...等則暫略。

1. χ^2 列聯表分析

進行 χ^2 列聯表分析時，需回歸原始的問卷分數及擴大數，並將二議題做成列聯表方式。此時可看出此二議題間的相關性，亦可進行 χ^2 檢定二者間是否相關。茲以教育程度與投資管理(假設分成五種能力或知識等級)說明。首先將原始樣本的問卷分數及擴大數做成列聯表。

表 14 原始樣本的問卷分數及擴大數列聯表

教育程度	投資管理					總計
	5	4	3	2	1	
不識字	f_{11}	f_{21}	f_{31}	f_{41}	f_{51}	$f_{.1}$
小學	f_{12}	f_{22}	f_{32}	f_{42}	f_{52}	$f_{.2}$
國中	f_{13}	f_{23}	f_{33}	f_{43}	f_{53}	$f_{.3}$
高中	f_{14}	f_{24}	f_{34}	f_{44}	f_{54}	$f_{.4}$
專科	f_{15}	f_{25}	f_{35}	f_{45}	f_{55}	$f_{.5}$
大學	f_{16}	f_{26}	f_{36}	f_{46}	f_{56}	$f_{.6}$
研究所	f_{17}	f_{27}	f_{37}	f_{47}	f_{57}	$f_{.7}$
總計	$f_{.1}$	$f_{.2}$	$f_{.3}$	$f_{.4}$	$f_{.5}$	$f_{..}$

上表中， f_{ij} 為第 ij 組的累計次數。當教育程度與投資管理無相關時，各次數的估計值為：

$$\hat{f}_{ij} = \frac{f_{i.}f_{.j}}{f_{..}} \quad i = 1, \dots, 5 \quad j = 1, \dots, 7$$

虛無假設為此二變數無相關，因此檢定統計量為：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^5 \sum_{j=1}^7 \frac{(f_{ij} - \hat{f}_{ij})^2}{\hat{f}_{ij}} \sim \chi^2((5-1)(7-1))$$

設顯著水準為 α ，當 $\chi^2 > \chi^2_{\alpha}(24)$ 時，表示教育程度與投資管理相關。

2. 迴歸分析

χ^2 列聯表分析雖可檢定二變數屬性或特徵(attributes or facilities)的相關性，但無法明確看出其正負向影響及各選項之敏感性，因此可進一步利用迴歸分析來瞭解更深入的關係。

此時的變數為各樣本的金融知識水準，亦可為單一衡量指標或問項的分數，例如，使用各樣本的投資管理平均分數、保險與風險預防平均分數、信用卡的持有張數等。如果想要分析投資管理與性別的關係，可以導入虛擬變數(dummy variable)的概念：

$$Investment_i = a + bD_i + e_i$$

$Investment_i$ 為第 i 個樣本之投資管理分數。當此樣本為女性時，令 D_i 值為 0；當此樣本為男性時，令其 D_i 值為 1。估計而得之 \hat{a} 即為女性之分數， $\hat{a} + \hat{b}$ 為男性之分數。 \hat{b} 為增減量，因此可透過 \hat{b} 瞭解性別的敏感性及其增減額。

對於九大類的評估指標及其細項題目，因為無法判定何者為因、何者為果；例如投資管理與信用管理無法判定其彼此的因果關係，故無法單純地利用迴歸分析求解，而需先進行因果關係的檢定，以判定其關係後再考量更深入的多變量分析。

四、問卷內容

您好：

近年來，國內外金融環境變動快速，金融商品推陳出新。由於金融環境與民眾生活息息相關，不同年齡層及特定群體的民眾，獲得訊息的管道及具備的金融知識水準各有不同。目前國人金融知識水準為何？如何進一步普及化及深化，對協助加強國人對金融知識有正確的認知及運用，為我國當前金融現代化一重要課題。

基於此一目的，金融監督管理委員會(簡稱金管會)擬定了「金融知識普及計畫」，將調查國民金融知識水準列入工作項目之一，並委由財團法人金融研訓院執行；藉由瞭解國人金融知識水準，妥為規劃未來工作項目。您提供的資料，對金管會計畫至關重要，而且我們絕不對外洩漏，謝謝您的支持與合作！

敬頌
時祺

財團法人台灣金融研訓院 敬啟

【第一部份：個人資料】

1.1 請問您的年齡為：

- 15-19 20-29 30-39 40-49
 50-59 60-69 70 以上

1.2 請問您的性別為：

- 女 男

1.3 請問您的婚姻狀況為：

- 未婚 已婚 分居 離異 喪偶
 同居

1.4 請問您的教育程度為：

- 不識字 小學 國中 高中 專科
 大學 研究所

1.5 請問您現在居住的地區為：

- 北部都市 北部鄉鎮 中部都市 中部鄉鎮
 南部都市 南部鄉鎮 東部都市 東部鄉鎮
 山區 離島

1.6 請問下列何者最能描述您的背景：

- 民國 38 年以後來台者(含其直系親屬) 閩籍人士
 客籍人士 平地原住民 山地原住民
 外籍移民 大陸依親

1.7 請問下列何者最能描述您目前的情形：

- 全職學生 全職工作 臨時工 家管
 退休 失業 因故或病無力工作

1.8 請問您個人的年所得(含薪資與其他)約為：

- 22 萬元以下 22-37 萬元 37-50 萬元 50-68 萬元
 68-124 萬元 124-180 萬元 180 萬元以上

1.9 請問您家庭的年所得約為：

- 35 萬元以下 35-66 萬元 66-90 萬元 90-123 萬元
 123-215 萬元 215-307 萬元 307 萬元以上

【第二部份：金錢管理】

2.1 請問您有做收支預算的習慣嗎？

- 有 沒有

2.2 請問您有記帳的習慣嗎？

- 有 沒有

2.3 請問您有否使用銀行、郵局或信用合作社、農漁會信用部帳戶管理日常的現金？

- 有 否

2.4 請問您(含家人)多久檢查一次您的帳戶餘額：

- 每週 每月 每季 從來不檢查

2.5 請問您是否知道「消費者物價指數」？

- 知道 不知道(請跳至第三部份)

2.6 以下請問您對「消費者物價指數與通貨膨脹」觀念：

2.6.1 最近瓦斯費調漲，顯示消費者物價指數上漲。

- 同意 不同意

2.6.2 通貨膨脹之所以重要，是因為它代表著我們生活成本的改變。

- 同意 不同意

2.6.3 每逢颱風天菜價大漲，這是一種通貨膨脹

- 同意 不同意

2.6.4 通貨膨脹率若過高，同樣一張千元大鈔能買到的東西將變少。

同意 不同意

【第三部份：儲蓄】

3.1 請問您有否金融機構的儲蓄或定期存款帳戶？

有 無

3.2 根據您的過去經驗估算存款餘額，時常出現多少誤差？

幾乎沒有誤差 誤差在 2 萬元以內
 誤差介於 2 萬元到 5 萬元間 誤差介於 5 萬元到 10 萬元間
 誤差介於 10 萬元到 15 萬元間 誤差超過 15 萬元
 不清楚

3.3 您是否知道自己開戶的銀行(郵局、信合社、農漁會信用部)有存款保險機制？

知道(續答 3.4) 不清楚(續答 3.5)

3.4 下列哪些項目是屬於存款保險的保障範圍：

3.4.1 您個人在每一家銀行的新台幣存款 100 萬元。

是 否

3.4.2 100 萬元以內的外幣存款。

是 否

3.4.3 200 萬元以內的信託人指定用途的信託資金。

是 否

3.4.4 金融機構的所有存款(包含證券公司、保險公司、票券公司)。

是 否

3.5 請問利率在下降時，辦理定期存款應該選擇：

機動利率 固定利率 都差不多
 無論上升或下降，都選固定利率 不瞭解
 沒聽過

3.6 您的家庭過去一年中，移作儲蓄用途的資金佔年收入的多少比例：

沒有儲蓄 10%以下 10%~20%
 20%~30% 30%以上

3.7 如果您有年終獎金，儲蓄的比例大概為：

沒有儲蓄 10%以下 10%~20%
 20%~30% 30%~50% 50%以上

【第四部份：信用管理】

4.1 您知道「個人信用報告」嗎？

- 知道(續答 4.2) 不知道(續答 4.3)

4.2 請問「個人信用報告」是向哪一機構申請？(單選)

- 金管會 金融聯合徵信中心 警察局
 戶政事務所 往來銀行 不知道

4.3 您知道如何維持個人的信用等級？(單選)

- 申請越多的信用卡越好 按時償還信用卡之當期應繳金額
 申請個人信用報告會降低信用 不知道

4.4 以下請問您對「信用」的看法：

4.4.1 信用是一輩子的記錄，不可過度擴張信用，應謹慎維護。

- 同意 不同意

4.4.2 延滯還款或繳息超過一定時間，會讓信用等級下降。

- 同意 不同意

4.4.3 債務履行情形是決定信用等級的重要資訊。

- 同意 不同意

4.4.4 信用貶落不會造成日後就業及與金融機構往來的負面影響。

- 同意 不同意

4.5 請問您目前有幾張信用卡？

- 0 張 1-2 張 3-4 張 5-6 張
 7 張以上 不清楚

4.6 請問您的信用卡循環年利率為：

- 18%-20% 15%-18% 12%-15% 10%-12%
 10%以下 不清楚

4.7 請問您繳交信用卡的模式為：

- 全額繳清 繳交最低應繳金額 有多少錢繳多少錢
 以預借現金、或借貸來繳納 無力繳納

4.8 您是否以信用卡預借款項，支應生活上的短缺？

- 是 否

【第五部份：理財規劃】

5.1 請問您有否理財規劃的習慣？

- 有(續答 5.2) 無(續答 5.3)

5.2 請問您做理財規劃之原因為：(複選)

- 以備不時之需 以備成家立業 以備退休後之費用
 還債 金融機構業務員或理財顧問的建議

5.3 請問您尚未開始理財規劃之原因為：(複選)

- 沒有足夠的金錢 現在規劃還太早 不知從何著手
 不確定性還太多，無法規劃 經濟大權由家人主導

5.4 請問您未來將會面臨以下哪些支出？(複選)

- 購買汽車 購買房地產 結婚生育 旅遊
 教育費用 創業 還債 無
 其他

5.5 針對上述支出，您將以下列何種方式支應？(複選)

- 存款 互助會 向銀行貸款
 出售票債券 出售基金 出售股票
 向朋友借錢 保險 船到橋頭自然直
 不清楚

【第六部份：保險與風險預防】

6.1 請問您有否購買人身保險？(複選)

- 壽險(保額：_____萬)
 醫療險(保額：住院每日_____千元)
 意外險(保額：_____萬)
 防癌險(保額：_____萬)
 投資型保險
 無 不清楚

6.2 請問您多久審視一次您的人身保險是否足夠？

- 每年至少一次 幾年才看一次 從不檢視

有事故發生時

6.3 以下請問您對「保險」的看法：

6.3.1 一個人「生」、「老」、「病」、「死」的風險，都可以透過買保險來應付。

同意 不同意

6.3.2 買保險可以降低人生的風險，所以購買額度越高越好。

同意 不同意

6.3.3 國內保險公司可以分為「人壽保險公司」與「產物保險公司」兩種。

同意 不同意

6.3.4 如果房屋價值 500 萬，為房子買火災保險的保障額度最好也是 500 萬才足夠。

同意 不同意

6.3.5 保險公司最保險，應該不會倒。

同意 不同意

6.3.6 因為有全民保險，所以不需要再購買額外的醫療保險。

同意 不同意

6.3.7 許多保險商品具有保障與投資的雙重功能，這種商品具有風險。

同意 不同意

【第七部份：貸款管理】

7.1 請問您目前有否汽車或房屋貸款？

汽車貸款 房屋貸款 二者皆有 無
 不清楚

7.2 請問您如何選擇清償您的貸款？

按月本息平均攤還 按月本金平均攤還 不清楚
 利用寬限期只繳利息，本金暫不清償

7.3 根據過去經驗估算您的貸款餘額，會否出現誤差？

沒有出現誤差 誤差在 5 萬元以內
 誤差介於 5 萬至 10 萬元 誤差介於 10 萬至 15 萬元
 誤差介於 15 萬至 20 萬元 誤差超過 20 萬元
 不清楚

7.4 請問您每月應償還的貸款金額為：

1 萬元以內 1 萬-2 萬元 2 萬元-3 萬元 4 萬-5 萬元
 5 萬-7 萬元 7 萬-10 萬元 10 萬元以上 不清楚

7.5 請問您對「分期付款」的看法：

7.5.1 信用卡的分期付款不記入個人信用額度

同意 不同意

7.5.2 分期付款應屬於短期性質的支付工具

同意 不同意

7.5.3 依分期金額、利率及期數決定每期付款金額。

同意 不同意

【第八部份：退休金規劃】

8.1 您認為退休時，應準備多少退休金才足夠？

100 萬 200 萬 500 萬 1,000 萬
 2,000 萬 2,000 萬以上 不清楚

8.2 如果您是二十多歲的社會新鮮人，下列何種投資是累積退休金最適當的方法？

定期存款 購買共同基金 購買儲蓄型保險
 購買票券或債券 投資國內外股票 承作選擇權、期貨等衍生性商品
 不清楚

8.3 您將來(或現在)的退休金來源有哪些？(複選)

公司或服務機構的退休金 勞保、公保等
 儲蓄(包括銀行存款及民間跟會) 購買票債券、股票、基金及儲蓄型保單
 沒有規劃 從事衍生性商品的投資 不清楚

【第九部份：投資管理】

9.1 您目前是否進行下列投資：(複選)

活期存款 定期存款 基金 股票
 債券 跟會 保險 房地產
 購買選擇權或期貨商品 無 不清楚

9.2 您多久審視一次投資績效？

每日 每週 每月 每季

9.3 請問您的投資行為最符合下列何者：

- 先支付生活費用，有剩餘的再儲蓄 先儲蓄，有剩餘才支付生活費用
 無投資 不清楚

9.4 過去一年，您能準確估計投資金額到何種程度？

- 誤差在 1 萬元以內 誤差在 3 萬元以內 誤差在 5 萬元以內
 誤差在 10 萬元以內 誤差在 20 萬元以內 誤差超過 20 萬元
 不清楚

9.5 您認為下列何種投資最可能遭受資本損失：

- 活期存款 定期存款 基金 股票
 債券 跟會 保險 房地產
 購買選擇權或期貨商品 不清楚

9.6 請問您對分散投資的觀念：

- 可以降低投資風險 越分散越好
 分散投資不同產業，績效會比較好。
 聽過，但不瞭解 沒聽過

9.7 請問您對風險與報酬的關係，報酬較高的投資，一般而言，風險比較大？

- 是 否 兩者沒有關聯性 不知道

9.8 請問利率上升時，債券價格是：

- 上升 下降 二者無關係 視利率水準而定
 不清楚

9.9 您有否參加互助會？

- 有(續答 9.10) 無(續答 10.1)

9.10 甲參加的民間互助會，每月會款為 20,000 元、20 人、按內標計算繳款金額，目前仍為活會。若本月由某乙(不是會首)得標，標金為 2,000 元，試問某甲本月應當支付多少會款？

- 18,000 元 20,000 元 22,000 元
 不清楚

【第十部份：金融資訊】

10.1 請問您的金融知識與資料，主要從何處得來?(複選)

- 金融業務人員或櫃台人員主動提供 參加金融機構之商品說明會

- 書籍 電視、新聞、雜誌(不含廣告) 電視、新聞、雜誌之廣告
 網路、手機 家人與朋友之會話 從營業廳舍陳列處自行拿取
 學校課程與講義 不清楚 其他 _____

10.2 請問您認為金融知識與資料，應以何種形式提供為佳？(複選)

- 金融業務人員或櫃台人員主動提供 參加金融機構之商品說明會
 書籍 電視、新聞、雜誌(不含廣告)
 電視、新聞、雜誌之廣告 網路、手機
 家人與朋友之會話 從營業廳舍陳列處自行拿取
 學校課程與講義 不清楚 其他 _____

10.3 請問您如何獲取關心的金融資訊？(複選)

- 報章雜誌 網路 手機 電視新聞
 親友分享 不清楚 其他 _____

10.4 您是否主動搜尋金融知識？

- 是 否

10.5 您比較關注下列哪些消息？(複選)

- 房地產市場的變化 股市的變化 利率的水準
 通貨膨脹 稅賦 金融商品的資訊
 不清楚 其他 _____

10.6 請問您多久更新您的金融相關訊息？

- 隨時 每日 每週 被動接受
 不清楚

10.7 當您有金融方面的疑惑時，將會採取哪種行動？

- 上網找資料 求助他人 向相關單位諮詢
 置之不理 不知如何尋求幫助

10.8 您認為金融機構如何提供金融資料為宜？(複選)

- 金融相關資訊應依領域分別刊載，放置於所需要之網站或營業廳舍
 以 Q&A 方式刊載金融知識，請有興趣者自行瀏覽
 刊載金融知識之問題，俟利用者回答後，資料提供者再回覆使用者。(通信教育方式)
 經常舉辦新知說明會 在金融機關的網頁，介紹與金融知識相關之資訊
 登錄個人想要的資料種類，定期傳送相關資料到個人電子信箱中
 不清楚 其他 _____

10.9 當您於購入金融商品之際，曾否遇過以下狀況？(複選)

- 金融機構沒有具體說明所銷售金融商品之特徵(如：有吃到本金之風險)，或仍不甚明白就期待您購入
- 在街頭或登門之銷售員推銷商品，就立刻買下，但事後反悔
- 透過電話或郵件行銷而購買，但很後悔
- 曾經借新債償還舊債，擴大債務負擔 沒遇過糾紛

10.10 當您購買金融商品發生糾紛時，您會採取何種補救行動？(複選)

- 與銷售該商品的金融機構討論或是投訴 利用防制詐騙165專線投訴
- 向消保會 1950 消費者服務專線投訴 與親戚朋友討論
- 向銀行公會、保險事業發展中心、投資人保護中心投訴
- 因為不知道怎麼辦，所以沒有採取任何行動
- 因為麻煩，就算了 其他 _____

五、試調結果

(一)調查方法與抽樣

本試調於 2007 年 2 月下旬至 3 月進行，由台灣北中南之訪員面談，並詢問受訪者對問卷設計與題目的看法，以為修改問卷之參考。回收有效問卷 172 份，達到委託機關 100 份之要求。

年齡區分如下：

區分	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 以上
份數	15	43	54	31	16	7	6
比例	9%	25%	31%	18%	9%	4%	3%

各地區域之分佈為：

區域	北部都市	北部鄉鎮	中部都市	中部鄉鎮	南部都市
份數	87	20	4	10	40
比例	51%	12%	2%	6%	23%
區域	南部鄉鎮	東部都市	東部鄉鎮	山區	離島
份數	10	0	0	0	0
比例	6%	0	0	0	0

(一)調查結果

調查結果之次數分配表如下：

【第一部份：個人資料】

1.1 請問您的年齡為：

(15) 15-19 (43) 20-29 (54) 30-39 (31) 40-49
(16) 50-59 (7) 60-69 (6) 70 以上

1.2 請問您的性別為：

(88) 女 (81) 男

1.3 請問您的婚姻狀況為：

(98) 未婚 (63) 已婚 (1) 分居 (5) 離異 (4) 喪偶
(0) 同居

1.4 請問您的教育程度為：

(2) 不識字 (6) 小學 (7) 國中 (36) 高中 (19) 專科
(68) 大學 (33) 研究所

1.5 請問您現在居住的地區為：

(87) 北部都市 (20) 北部鄉鎮 (4) 中部都市 (10) 中部鄉鎮
(40) 南部都市 (10) 南部鄉鎮 (0) 東部都市 (0) 東部鄉鎮
(0) 山區 (0) 離島

1.6 請問下列何者最能描述您的背景：

(24) 民國 38 年以後來台者(含其直系親屬) (128) 閩籍人士
(10) 客籍人士 (5) 平地原住民 (1) 山地原住民
(0) 外籍移民 (0) 大陸依親

1.7 請問下列何者最能描述您目前的情形：

(37) 全職學生 (111) 全職工作 (2) 臨時工 (5) 家管
(12) 退休 (3) 失業 (1) 因故或病無力工作

1.8 請問您個人的年所得(含薪資與其他)約為：

(50) 22 萬元以下 (30) 22-37 萬元 (23) 37-50 萬元
(34) 50-68 萬元 (27) 68-124 萬元 (3) 124-180 萬元
(1) 180 萬元以上 (4)missing

1.9 請問您家庭的年所得約為：

(26) 35 萬元以下 (24) 35-66 萬元 (34) 66-90 萬元
(35) 90-123 萬元 (36) 123-215 萬元 (4) 215-307 萬元
(2) 307 萬元以上 (11)missing

【第二部份：金錢管理】

- 2.1 請問您有做收支預算的習慣嗎？
(82) 有 (89) 沒有
- 2.2 請問您有記帳的習慣嗎？
(54) 有 (117) 沒有
- 2.3 請問您有否使用銀行、郵局或信用合作社、農漁會信用部帳戶管理日常的現金？
(135) 有 (36) 否
- 2.4 請問您(含家人)多久檢查一次您的帳戶餘額：
(45) 每週 (85) 每月 (16) 每季 (22) 從來不檢查
(4) missing
- 2.5 請問您是否知道「消費者物價指數」？
(95) 知道 (76) 不知道(請跳至第三部份)
- 2.6 以下請問您對「消費者物價指數與通貨膨脹」觀念：
2.6.1 最近瓦斯費調漲，顯示消費者物價指數上漲。
(76) 同意 (18) 不同意
2.6.2 通貨膨脹之所以重要，是因為它代表著我們生活成本的改變。
(89) 同意 (5) 不同意
2.6.3 每逢颱風天菜價大漲，這是一種通貨膨脹
(31) 同意 (63) 不同意
2.6.4 通貨膨脹率若過高，同樣一張千元大鈔能買到的東西將變少。
(94) 同意 (0) 不同意

【第三部份：儲蓄】

- 3.1 請問您有否金融機構的儲蓄或定期存款帳戶？
(146) 有 (25) 無
- 3.2 根據您的過去經驗估算存款餘額，時常出現多少誤差？
(59) 幾乎沒有誤差 (46) 誤差在 2 萬元以內
(14) 誤差介於 2 萬元到 5 萬元間 (2) 誤差介於 5 萬元到 10 萬元間
(0) 誤差介於 10 萬元到 15 萬元間 (1) 誤差超過 15 萬元

- (46) 不清楚 (4)missing
- 3.3 您是否知道自己開戶的銀行(郵局、信合社、農漁會信用部)有存款保險機制？
(89) 知道(續答 3.4) (82) 不清楚(續答 3.5)
- 3.4 下列哪些項目是屬於存款保險的保障範圍：
- 3.4.1 您個人在每一家銀行的新台幣存款 100 萬元。
(70) 是 (18) 否
- 3.4.2 100 萬元以內的外幣存款。
(18) 是 (66) 否
- 3.4.3 200 萬元以內的信託人指定用途的信託資金。
(27) 是 (56) 否
- 3.4.4 金融機構的所有存款(包括證券公司、保險公司、票券公司)。
(37) 是 (50) 否
- 3.5 請問利率在下降時，辦理定期存款應該選擇：
- (27) 機動利率 (101) 固定利率 (1) 都差不多
(6) 無論上升或下降，都選固定利率 (33) 不瞭解
(1) 沒聽過 (3) missing
- 3.6 您的家庭過去一年中，移作儲蓄用途的資金佔年收入的多少比例：
- (29) 沒有儲蓄 (44) 10%以下 (38) 10%~20%
(28) 20%~30% (29) 30%以上 (4) missing
- 3.7 如果您有年終獎金，儲蓄的比例大概為：
- (26) 沒有儲蓄 (29) 10%以下 (27) 10%~20%
(23) 20%~30% (37) 30%~50% (25) 50%以上
(5) missing

【第四部份：信用管理】

- 4.1 您知道「個人信用報告」嗎？
(53) 知道(續答 4.2) (118) 不知道(續答 4.3)
- 4.2 請問「個人信用報告」是向哪一機構申請？(單選)
- (0) 金管會 (45) 金融聯合徵信中心 (6) 警察局
(0) 戶政事務所 (6) 往來銀行 (4) 不知道

- 4.3 您知道如何維持個人的信用等級？(單選)
- (0) 申請越多的信用卡越好
 (144) 按時償還信用卡之當期應繳金額
 (1) 申請個人信用報告會降低信用
 (24) 不知道
 (3) missing
- 4.4 以下請問您對「信用」的看法：
- 4.4.1 信用是一輩子的記錄，不可過度擴張信用，應謹慎維護。
 (166) 同意 (3) 不同意 (3) missing
- 4.4.2 延滯還款或繳息超過一定時間，會讓信用等級下降。
 (162) 同意 (6) 不同意 (4) missing
- 4.4.3 債務履行情形是決定信用等級的重要資訊。
 (162) 同意 (3) 不同意 (7) missing
- 4.4.4 信用貶落不會造成日後就業及與金融機構往來的負面影響。
 (24) 同意 (141) 不同意 (7) missing
- 4.5 請問您目前有幾張信用卡？
- (54) 0張 (58) 1-2張 (35) 3-4張 (14) 5-6張
 (7) 7張以上 (1) 不清楚 (3) missing
- 4.6 請問您的信用卡循環年利率為：
- (45) 18%-20% (17) 15%-18% (9) 12%-15% (6) 10%-12%
 (4) 10%以下 (33) 不清楚 (5) missing
- 4.7 請問您繳交信用卡的模式為：
- (98) 全額繳清 (7) 繳交最低應繳金額 (9) 有多少錢繳多少錢
 (2) 以預借現金、或借貸來繳納 (0) 無力繳納
 (5) missing
- 4.8 您是否以信用卡預借款項，支應生活上的短缺？
- (8) 是 (113) 否

【第五部份：理財規劃】

- 5.1 請問您有否理財規劃的習慣？
- (101) 有(續答 5.2 後跳答 5.4) (71) 無(續答 5.3)

- 5.2 請問您做理財規劃之原因為：(複選)
- (68) 以備不時之需 (26) 以備成家立業 (49) 以備退休後之費用
 (7) 還債 (7) 金融機構業務員或理財顧問的建議
- 5.3 請問您尚未開始理財規劃之原因為：(複選)
- (31) 沒有足夠的金錢 (7) 現在規劃還太早 (18) 不知從何著手
 (22) 不確定性還太多，無法規劃 (18) 經濟大權由家人主導 (2) 其他_____
- 5.4 請問您未來將會面臨以下哪些支出？(複選)
- (64) 購買汽車 (95) 購買房地產 (68) 結婚生育 (90) 旅遊
 (79) 教育費用 (32) 創業 (31) 還債 (9) 無
 (16) 其他
- 5.5 針對上述支出，您將以下列何種方式支應？(複選)
- (147) 存款 (22) 互助會 (43) 向銀行貸款
 (5) 出售票債券 (28) 出售基金 (43) 出售股票
 (6) 向朋友借錢 (27) 保險 (13) 船到橋頭自然直
 (9) 不清楚 missing (7)

【第六部份：保險與風險預防】

- 6.1 請問您有否購買人身保險？(複選)
- (97) 壽險(保額：_____萬)
 (86) 醫療險(保額：住院每日_____千元)
 (80) 意外險(保額：_____萬)
 (67) 防癌險(保額：_____萬)
 (26) 投資型保險
 (15) 無 (37) 不清楚 (5)missing
- 6.2 請問您多久審視一次您的人身保險是否足夠？
- (58) 每年至少一次 (44) 幾年才看一次 (38) 從不檢視
 (12) 有事故發生時
- 6.3 以下請問您對「保險」的看法：
- 6.3.1 一個人「生」、「老」、「病」、「死」的風險，都可以透過買保險來應付。
 (105) 同意 (65) 不同意
- 6.3.2 買保險可以降低人生的風險，所以購買額度越高越好。

- (24) 同意 (145) 不同意
- 6.3.3 國內保險公司可以分為「人壽保險公司」與「產物保險公司」兩種。
- (149) 同意 (20) 不同意
- 6.3.4 如果房屋價值 500 萬，為房子買火災保險的保障額度最好也是 500 萬才足夠。
- (59) 同意 (108) 不同意
- 6.3.5 保險公司最保險，應該不會倒。
- (8) 同意 (162) 不同意
- 6.3.6 因為有全民保險，所以不需要再購買額外的醫療保險。
- (11) 同意 (159) 不同意
- 6.3.7 許多保險商品具有保障與投資的雙重功能，這種商品具有風險。
- (147) 同意 (23) 不同意

【第七部份：貸款管理】

- 7.1 請問您目前有否汽車或房屋貸款？
- (3) 汽車貸款 (26) 房屋貸款 (11) 二者皆有
(129) 無(續答 7.5) (3) 不清楚(續答 7.5)
- 7.2 請問您如何選擇清償您的貸款？
- (25) 按月本息平均攤還 (8) 按月本金平均攤還 (1) 不清楚
(5) 利用寬限期只繳利息，本金暫不清償
- 7.3 根據過去經驗估算您的貸款餘額，會否出現誤差？
- (17) 沒有出現誤差 (8) 誤差在 5 萬元以內
(1) 誤差介於 5 萬至 10 萬元 (0) 誤差介於 10 萬至 15 萬元
(1) 誤差介於 15 萬至 20 萬元 (0) 誤差超過 20 萬元
(12) 不清楚
- 7.4 請問您每月應償還的貸款金額為：
- (4) 1 萬元以內 (22) 1 萬-2 萬元 (5) 2 萬元-3 萬元
(4) 4 萬-5 萬元 (4) 5 萬-7 萬元 (0) 7 萬-10 萬元
(0) 10 萬元以上 (0) 不清楚
- 7.5 請問您對「分期付款」的看法：
- 7.5.1 信用卡的分期付款不記入個人信用額度
(51) 同意 (117) 不同意
- 7.5.2 分期付款應屬於短期性質的支付工具

(114) 同意 (55) 不同意

7.5.3 依分期金額、利率及期數決定每期付款金額。

(155) 同意 (11) 不同意

【第八部份：退休金規劃】

8.1 您認為退休時，應準備多少退休金才足夠？

- (2) 100 萬 (7) 200 萬 (39) 500 萬
(41) 1,000 萬 (17) 2,000 萬 (37) 2,000 萬以上
(29) 不清楚

8.2 如果您是二十多歲的社會新鮮人，下列何種投資是累積退休金最適當的方法？

- (37) 定期存款 (42) 購買共同基金 (25) 購買儲蓄型保險
(2) 購買票券或債券 (6) 投資國內外股票
(3) 承作選擇權、期貨等衍生性商品
(24) 不清楚 (33) missing

8.3 您將來(或現在)的退休金來源有哪些？(複選)

- (93) 公司或服務機構的退休金 (95) 勞保、公保等
(102) 儲蓄(包括銀行存款及民間跟會)
(68) 購買票債券、股票、基金及儲蓄型保單
(14) 從事衍生性商品的投資 (12) 沒有規劃
(23) 不清楚 (4) missing

【第九部份：投資管理】

9.1 您目前是否進行下列投資：(複選)

- (103) 活期存款 (70) 定期存款 (47) 基金
(62) 股票 (7) 債券 (17) 跟會
(69) 保險 (18) 房地產 (3) 購買選擇權或期貨商品 (25)
無 (3) 不清楚 (2) missing

9.2 您多久審視一次投資績效？

- (6) 每日 (18) 每週 (52) 每月 (56) 每季 (16) missing

- 9.3 請問您的投資行為最符合下列何者：
- (117) 先支付生活費用，有剩餘的再儲蓄
 (28) 先儲蓄，有剩餘才支付生活費用
 (10) 無投資 (12) 不清楚 (5) missing
- 9.4 過去一年，您能準確估計投資金額到何種程度？
- (37) 誤差在 1 萬元以內 (24) 誤差在 3 萬元以內
 (18) 誤差在 5 萬元以內 (12) 誤差在 10 萬元以內
 (1) 誤差在 20 萬元以內 (1) 誤差超過 20 萬元
 (74) 不清楚 (5)missing
- 9.5 您認為下列何種投資最可能遭受資本損失：
- (1) 活期存款 (1) 定期存款 (2) 基金 (64) 股票
 (1) 債券 (20) 跟會 (1) 保險 (5) 房地產
 (24) 購買選擇權或期貨商品 (19) 不清楚 (34)missing
- 9.6 請問您對分散投資的觀念：
- (102) 可以降低投資風險 (4) 越分散越好
 (25) 分散投資不同產業，績效會比較好。
 (11) 聽過，但不瞭解 (9) 沒聽過
- 9.7 請問您對風險與報酬的關係，報酬較高的投資，一般而言，風險比較大？
- (146) 是 (3) 否 (4) 兩者沒有關聯性
 (16) 不知道 (3)missing
- 9.8 請問利率上升時，債券價格是：
- (23) 上升 (54) 下降 (2) 二者無關係 (20) 視利率水準而定
 (70) 不清楚 (3)missing
- 9.9 您有否參加互助會？
- (27) 有(續答 9.10) (143) 無(續答 10.1) (2) missing
- 9.10 甲參加的民間互助會，每月會款為 20,000 元、20 人、按內標計算繳款金額，目前仍為活會。若本月由某乙(不是會首)得標，標金為 2,000 元，試問某甲本月應當支付多少會款？
- (21) 18,000 元 (2) 20,000 元 (3) 22,000 元
 (0) 不清楚 (3) missing

【第十部份：金融資訊】

- 10.1 請問您的金融知識與資料，主要從何處得來?(複選)
- (58) 金融業務人員或櫃台人員主動提供
(9) 參加金融機構之商品說明會
(66) 書籍 (91) 電視、新聞、雜誌(不含廣告)
(60) 電視、新聞、雜誌之廣告 (44) 網路、手機
(77) 家人與朋友之會話 (11) 從營業廳舍陳列處自行拿取
(44) 學校課程與講義 (13) 不清楚
(2) 其他 (2) missing
- 10.2 請問您認為金融知識與資料，應以何種形式提供為佳?(複選)
- (79) 金融業務人員或櫃台人員主動提供
(42) 參加金融機構之商品說明會
(65) 書籍 (81) 電視、新聞、雜誌(不含廣告)
(50) 電視、新聞、雜誌之廣告 (33) 網路、手機
(38) 家人與朋友之會話 (21) 從營業廳舍陳列處自行拿取
(45) 學校課程與講義 (17) 不清楚
(2) 其他 (3) missing
- 10.3 請問您如何獲取關心的金融資訊?(複選)
- (107) 報章雜誌 (91) 網路 (4) 手機 (78) 電視新聞
(72) 親友分享 (18) 不清楚 (16) 其他 _____
(2) missing
- 10.4 您是否主動搜尋金融知識?
- (88) 是 (79) 否 (5) missing
- 10.5 您比較關注下列哪些消息?(複選)
- (59) 房地產市場的變化 (77) 股市的變化 (81) 利率的水準(52) 通貨膨脹
(37) 稅賦
(65) 金融商品的資訊 (27) 不清楚
(7) 其他 _____ (2) missing
- 10.6 請問您多久更新您的金融相關訊息?
- (30) 隨時 (24) 每日 (25) 每週 (63) 被動接受
(23) 不清楚
(7)missing
- 10.7 當您有金融方面的疑惑時，將會採取哪種行動?
- (55) 上網找資料 (28) 求助他人 (30) 向相關單位諮詢

- (1) 置之不理 (4) 不知如何尋求幫助

(54)missing

10.8 您認為金融機構如何提供金融資料為宜？(複選)

- (103) 金融相關資訊應依領域分別刊載，放置於所需要之網站或營業廳舍
(76) 以 Q&A 方式刊載金融知識，請有興趣者自行瀏覽
(35) 刊載金融知識之問題，俟利用者回答後，資料提供者再回覆使用者。(通信教育方式)
(41) 經常舉辦新知說明會(80) 在金融機關的網頁，介紹與金融知識相關之資訊
(52) 登錄個人想要的資料種類，定期傳送相關資料到個人電子信箱中
(21) 不清楚 (2) 其他 _____

(3)missing

10.9 當您於購入金融商品之際，曾否遇過以下狀況？(複選)

- (55) 金融機構沒有具體說明所銷售金融商品之特徵(如：有吃到本金之風險)，或仍不甚明白就期待您購入
(9) 在街頭或登門之銷售員推銷商品，就立刻買下，但事後反悔
(8) 透過電話或郵件行銷而購買，但很後悔
(1) 曾經借新債償還舊債，擴大債務負擔 (105) 沒遇過糾紛
(6) missing

10.10 當您購買金融商品發生糾紛時，您會採取何種補救行動？(複選)

- (111) 與銷售該商品的金融機構討論或是投訴 (26)利用防制詐騙 165 專線投訴
(61) 向消保會 1950 消費者服務專線投訴 (64) 與親戚朋友討論
(59) 向銀行公會、保險事業發展中心、投資人保護中心投訴
(19) 因為不知道怎麼辦，所以沒有採取任何行動
(15) 因為麻煩，就算了 (5) 其他 _____

(5)missing

(三)問卷修改建議

經由關於問卷之修改建議整理如下：

1. 單選題和複選題參雜，且標示不夠明顯，使得作答者容易混亂，許多單選題卻勾選了兩個以上的選項，造成該題無法計分，建議將以下題目修正或加註：

[9.5]您認為下列何種投資最可能遭受資本損失：(單選)

- | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 活期存款 | <input type="checkbox"/> 定期存款 | <input type="checkbox"/> 基金 | <input type="checkbox"/> 股票 |
| <input type="checkbox"/> 債券 | <input type="checkbox"/> 跟會 | <input type="checkbox"/> 保險 | <input type="checkbox"/> 房地產 |

購買選擇權或期貨商品 不清楚

第十部分參雜問題較嚴重，建議更改問題的順序，將單選或複選集中：

[10.1]您是否主動搜尋金融知識？(原 10.4)

是 否

[10.2]請問您多久更新您的金融相關訊息？(原 10.6)

隨時 每日 每週 被動接受
 不清楚

其他原來的題目順延至 10.3 之後，全為複選題。

另外建議將 10.7 改成複選題較恰當：

[10.7]當您有金融方面的疑惑時，將會採取哪種行動？(複選)

上網找資料 求助他人 向相關單位諮詢
 置之不理 不知如何尋求幫助

2. [1.5]詢問居住地區，部分作答者不清楚自己居住的都市是屬於哪一類。故請其填所居住縣市鄉鎮，由工作人員進行分類：

請問您現在居住的地區為：_____ (縣市) _____ (市區鄉鎮)

(本欄為工作人員使用，請勿填寫)

北部都市 北部鄉鎮 中部都市 中部鄉鎮 南部都市
 南部鄉鎮 東部都市 東部鄉鎮 離島

3. [1.8]詢問個人所得，部分填答學生沒有所得，不知是否要勾選，建議增加「無」選項，或是於第一個選項附加說明：

請問您個人的年所得(含薪資與其他)約為：

22 萬元以下(包括無所得) 22-37 萬元 37-50 萬元
 50-68 萬元 68-124 萬元 124-180 萬元 180 萬元以上

4. [2.4]檢查帳戶餘額的頻率，部分作答者建議增加「每年」和「不定期」。

請問您(含家人)多久檢查一次您的帳戶餘額：

每週 每月 每季 每年
 不定期 從來不檢查

5. [3.7]詢問年終獎金，有些作答者並無年終獎金，建議增加「無」選項。

如果您有年終獎金，儲蓄的比例大概為：

沒有年終獎金 沒有儲蓄 10%以下 10%~20%
 20%~30% 30%~50% 50%以上

6. [4.5]題目應作修正：

請問您目前有幾張信用卡？

- 0張 (續答 5.1) 1-2張 3-4張 5-6張
 7張以上 不清楚

7. [5.1]題目應作修正：

請問您有否理財規劃的習慣？

- 有(續答 5.2 後跳答 5.4) 無(續答 5.3)

8. [6.1]保險部分，題目建議作以下修改：

- (1)此題建議將「無」和「不清楚」的選項放在最前面，有些作答者可能不知道人身保險的定義，同時勾選了幾類人身保險和「無」。
- (2)保額大部分人不填寫，且有些作答者的保險是組合式，一張保單同時具有兩種以上人身保險，使得保額無法分別填寫，建議刪除保額部分。(原來保額的單位有「萬」有「千」，使得作答者作答結果有點不合邏輯，例如：住院一天__千元，有些人填 3000 千元，這應該是單位未看清楚)

[6.1]請問您有否購買人身保險？(複選)

- 無(續答 6.3) 不清楚 壽險 醫療險
 意外險 防癌險 投資型保險

9. [8.1]退休金規劃，建議註明一個人或同時考慮夫妻。

您認為退休時，應準備多少退休金才足夠(一個人)？

- 100萬 200萬 500萬 1,000萬
 2,000萬 2,000萬以上 不清楚

10. [8.2]建議題目應更改為複選題：

如果您是二十多歲的社會新鮮人，下列哪些投資是累積退休金的適當方法？(複選)

- 定期存款 購買共同基金 購買儲蓄型保險
 購買票券或債券 投資國內外股票
 承作選擇權、期貨等衍生性商品 不清楚

11. [9.1]題目應作修正：

您目前是否進行下列投資：(複選)

- 活期存款 定期存款 基金 股票
 債券 跟會 保險 房地產
 購買選擇權或期貨商品 無(續答 9.3) 不清楚

12. [9.2]審視投資績效的頻率，建議增加「每年」、「不定期」和「從來不檢查」，三個選項，同[2.4]的情形。

您多久審視一次投資績效？

- 每週 每月 每季 每年
 不定期 從來不檢查

13. [9.9]是否參加互助會，有些作答者是曾經參加過，於是勾選「否」，但有作答[9.10]，建議將題目修改為：

您曾否參加互助會？

- 有(續答 9.10) 無(續答 10.1)

14. [10.3]題目建議作附加說明，部分作答者勾選「其他」但寫的是朋友及同事：

請問您如何獲取關心的金融資訊？(複選)

- 報章雜誌 網路 手機 電視新聞
 親友分享(親人、朋友、同事) 不清楚 其他 _____

(四)小結

由於本調查為我國首次國民知識水準之調查為求審慎，擬定問卷時，除研究團對與研究諮詢委員開會討論外，並請相關主管單位提供意見後擬定試調版。受訪者對於問卷之內容雖有寫明太複雜、太難、太多；但也有人回答簡單，因此難易度看法因人而異，故非問卷本身問題。

根據受訪發現之問卷容易混淆與語意不詳者，進行問卷修改(定版問卷詳見附錄)，方便進行下一階段之正式調查。

第五章 實地調查結果的分析

實地調查的問卷內容詳如附件，調查採用的抽樣方法是依據台灣人口之結構比例分層隨機取樣。母體資料取自內政部戶政司 2006 年底戶籍人口統計年報資料中，有關鄉鎮市、性別、年齡層和教育程度的統計數據。調查對象為台灣地區 15 歲以上之民眾，樣本數共計 3,000 筆。

本章將實地調查結果分成三大部份描述，第一部份為受訪者個人背景的統計分析；第二部份是針對受訪者對於國民金融知識水準的九種指標(金錢管理、儲蓄、信用管理、理財規劃、保險與風險預防、貸款管理、退休金規劃、投資管理及金融資訊)各子題所勾選的選項，統計其分配次數與佔有比率；第三部份則根據【表 15】的評分方式，將國民金融知識的各選項轉換成分數，以衡量金融知識水準的得分成績，總知識水準涵蓋的九種指標，則又細分為行為(Action)與知識(Knowledge)兩部份，分別衡量各指標相關的行為與知識成績。

【表 15】中的阿拉伯數字為各問卷題目(以下簡稱問題)的選項號碼；問題 2.4 的回答是第 1 選項時，可得 3 分，回答第 2 選項則可得 2 分，回答第 3 選項可得 1 分，表中的 88 表示跳題的代號，用以反映因問卷設計考量受訪者對此題目不需回答。

除 9.2 題給予最高 4 分外，其餘題目最高給予 3 分，最低者為 0 分，凡是作答錯誤及未作答的情況一律不予計分。

茲以 5.2 題為例說明複選題的計分方式。作答者對該題同時勾選 1、2、3、4、5 五個選項時，每個選項可得 1 分，總計 5 分，但因為大多數題目最高給予 3 分，基於題目權重的平衡性考量，會將此受訪者的 5 分再乘以 $3/5$ 作為平減，使得每題的最高分仍為 3 分。問卷中的 5.3、5.4、5.5、6.1、8.2、8.3、9.1、第十部份的複選題(10.3~10.8)均以此種方式類推其實際得分。

如前所述，國民的金融知識可藉由九種指標衡量其水準高低。根據【表 15】的第一欄得知，「金錢管理」指標有 9 項題目，其中 4 題為行為構面題目，5 題為知識構面題目，行為構面最高可能成績為 6 分(當受訪者 2.1~2.4 題均選擇選項 1 時)，知識構面最高可能成績為 5 分(當受訪者 2.5 題、2.6.1 題、2.6.2 題及 2.6.4 題均選項 1，而 2.6.3 題選擇選項 0 時)，故金錢管理指標的最高可能成績為 11 分；詢問受訪者的「儲蓄」指標相關題目共有 11 題，其中 5 題為行為構面題目，6 題為知識構面題目，行為構面最高可能成績為 12 分，知識構面最高可能成績為 6 分，故儲蓄指標的最高可能成績為 18 分；「信用管理」指標共有 11 題，其中 4

題為行為構面題目，7 題為知識構面題目，行為構面最高可能成績為 8 分，知識構面最高可能成績為 7 分，故信用管理指標的最高可能成績為 15 分；「理財規劃」指標有 5 題，最高可能成績原為 13 分，但因題目設計之故，作答者只有可能填答 5.2 或 5.3 其中一題，因此計分時將 5.2 及 5.3 兩題視為一題，最高給予 3 分，理財規劃部分的最高可能成績因而由 13 分修正為 10 分；「保險與風險預防」指標共有 9 題，其中 2 題為行為構面題目，7 題為知識構面題目，行為構面最高可能成績為 5 分，知識構面最高可能成績為 7 分，故保險與風險預防指標的最高可能成績為 12 分；「貸款管理」指標共 7 題，其中 4 題為行為構面題目，3 題為知識構面題目，行為構面最高可能成績為 8 分，知識構面最高可能成績為 3 分，故貸款管理指標的最高可能成績為 11 分；「退休金規劃」指標的相關題目共有 3 題，最高可能成績為 9 分；「投資管理」指標共有 9 題，其中 5 題為行為構面題目，4 題為知識構面題目，行為構面最高可能成績為 12 分，知識構面最高可能成績為 5 分，故投資管理標的最高可能成績為 17 分；「金融資訊」指標的相關題目共 8 題，最高可能成績為 21 分；所以本次調查與金融知識水準有關者共計 72 題，滿分 124 分。因九種指標又細分為行為(Action)與知識(Knowledge)兩部份，之後會利用標準化的程序分別將行為構面成績、知識構面成績與國民金融知識成績分別轉化為 0~100 的分數。

表 15 問卷题目的得分表

題目			分數				
			4	3	2	1	0
金錢 管理 B 9 題 11 分	行為 4 題 6 分	2.1				1	0
		2.2				1	0
		2.3				1	0
		2.4		1	2	3	456
	知識 5 題 5 分	2.5				1	0
		2.6.1				1	0
		2.6.2				1	0
		2.6.3				0	1
		2.6.4				1	0
儲蓄 C 11 題 18 分	行為 5 題 12 分	3.1				1	0
		3.2		12	34	5	67
		3.6		45	3	2	1
		3.7		67	45	3	12
		9.3			2	1	34
	知識 6 題 6 分	3.3				1	0
		3.4.1				1	0
		3.4.2				0	1
		3.4.3				0	1
		3.4.4				0	1
3.5				2	13456		
信用 管理 D 11 題 15 分	知識 7 題 7 分	4.1				1	0
		4.2				2	13456
		4.3				2	134
		4.4.1				1	0
		4.4.2				1	0
		4.4.3				1	0
		4.4.4				0	1
	行為 4 題 8 分	4.5			2	13	456
		4.6			45	3	1267
		4.7		1	2	3	45
4.8				0	1		
理財規劃 E 5 題 10 分	5.1				1	0	
	5.2*				12345	88	
	5.3*				12	3456,88	
	5.4*				12345678	9	
	5.5*				1234568	79,10	

表 15 問卷評分表(續)

題目			分數				
			4	3	2	1	0
保險 與 風險 預防 F 9 題 12 分	行為 2 題 5 分	6.1*				34567	12
		6.2			1	24	3,88
	知識 7 題 7 分	6.3.1				1	0
		6.3.2				0	1
		6.3.3				1	0
		6.3.4				1	0
		6.3.5				0	1
		6.3.6				0	1
貸款 管理 G 7 題 11 分	行為 4 題 8 分	7.1				123	45
		7.2				123	4,88
		7.3		12	34	5	67,88
		7.4		12	34	56	78,88
	知識 3 題 3 分	7.5.1				0	1
		7.5.2				0	1
		7.5.3				1	0
退休金規劃 H 3 題 9 分		8.1		34	25	16	7
		8.2*				12345	67
		8.3*				1234	567
投資 管理 I 9 題 17 分	行為 5 題 12 分	9.1*				1234567 89	10,11
		9.2	1	2	3	4	56,88
		9.4		12	34	56	7
		9.9				1	0
		9.10				1	234,88
	知識 4 題 5 分	9.5			49	35678	12,10
		9.6				13	245
		9.7				1	234
		9.8				2	1345
金融資訊 J 8 題 21 分		10.1				1	0
		10.2			12	3	45
		10.3*				1234567 89,11	10
		10.4*				1234567 89,11	10
		10.5*				123457	6
		10.6*				1234568	7
		10.7*				123	45
		10.8*				1234568	7

表中題號右上角有「*」符號，如 5.2*，表示此題為複選題，複選題最高給予 3 分。

共 72 題，滿分 124 分

一、受訪者的個人背景

表 16 受訪者的背景資料

個人背景	%
年齡(歲數)	
➤ 15-19	8.10
➤ 20-29	20.00
➤ 30-39	20.00
➤ 40-49	20.00
➤ 50-59	14.97
➤ 60-69	8.50
➤ 70以上	8.43
性別	
➤ 女	54.51
➤ 男	45.49
婚姻狀況	
➤ 未婚	33.16
➤ 已婚	57.96
➤ 分居	0.50
➤ 離異	3.26
➤ 喪偶	4.91
➤ 同居	0.21
教育程度	
➤ 不識字	2.53
➤ 小學	16.63
➤ 國中	14.60
➤ 高中	32.91
➤ 專科	13.63
➤ 大學	16.27
➤ 研究所	3.43

表 16 (續) 受訪者的背景資料

個人背景	%
居住地區*註1	
➤ 北部都市	41.27
➤ 北部鄉鎮	2.93
➤ 中部都市	17.30
➤ 中部鄉鎮	7.87
➤ 南部都市	19.00
➤ 南部鄉鎮	9.00
➤ 東部都市	1.23
➤ 東部鄉鎮	1.07
➤ 離島	0.33
背景	
➤ 民國38年來台者(含其直系親屬)	11.55
➤ 閩籍人士	72.63
➤ 客籍人士	12.00
➤ 平地原住民	1.62
➤ 山地原住民	1.15
➤ 外籍移民	0.61
➤ 大陸依親	0.44
工作狀態	
➤ 全職學生	11.21
➤ 全職工作	59.26
➤ 臨時工	4.95
➤ 家管	13.17
➤ 退休	7.17
➤ 失業	2.89
➤ 因故或病無力工作	1.35

表 16 (續)受訪者的背景資料

個人背景	%
個人年所得	
➤ 22萬元以下(含無所得)	37.09
➤ 22-37萬元	17.54
➤ 37-50萬元	15.02
➤ 50-68萬元	15.05
➤ 68-124萬元	13.69
➤ 124-180萬元	1.16
➤ 180萬元以上	0.44
家庭年所得	
➤ 35萬元以下	17.13
➤ 35-66萬元	22.33
➤ 66-90萬元	22.47
➤ 90-123萬元	20.83
➤ 123-215萬元	13.32
➤ 215-307萬元	2.74
➤ 307萬元以上	1.18
	總樣本數=3,000筆

*註1：北部區域：包括臺北市、基隆市、新竹市、臺北縣、桃園縣、新竹縣及宜蘭縣。

中部區域：包括臺中市、苗栗縣、臺中縣、彰化縣、南投縣及雲林縣。

南部區域：包括高雄市、臺南市、嘉義市、嘉義縣、臺南縣、高雄縣及屏東縣。

東部區域：包括花蓮縣及臺東縣。

離島區域：澎湖縣。

居住地區的「都市」係利用經建會都市及住宅發展處的「主要都市」作定義，凡擁有五萬以上人口之市、鎮或鄉均屬之。

茲根據【表 16】的次數統計結果，描述 3,000 個受訪者的背景特性如次：

1. 此次調查女性所佔的比率為 55%，男性為 45%。針對 15 歲以上的受訪者統計其年齡分佈，發現 15-19 歲的人口佔總數的 8%；20-29 歲、30-39 歲及 40-49 歲則各佔約 20%；50-59 歲佔 15%，60-69 歲及 70 歲以上則分別佔 9%及 8%。

2. 受訪對象為已婚者比率最高(58%)，其次為未婚(33%)，其餘婚姻狀況者(分居、離異、喪偶、同居)的比率甚少。受訪者的教育程度以高中學歷佔最多(33%)，其次為小學畢業(17%)，大學和專科各佔 16%及 14%，研究所(3.43%)及不識字(2.53%)比率佔最少。

3. 受訪者的居住區域以北部都市最多(41%)，其次為南部都市(19%)、中部都市(17%)；東部(都市 1.23%、鄉鎮 1.07%)與離島(0.33%)的受訪者佔較少。調查對象的籍貫以閩籍人士最多(73%)，其次為客籍鄉親 (12%)與民國 38 年來台者(12%)，而原住民所佔比率為 2.77%。受訪者的工作狀態以全職工作者最多(59%)，其次為家管(13%)及學生(11%)，目前失業的受訪者約佔 3%；因故或病痛無力工作者則佔 1%左右。

4. 在個人年所得方面，有 37%的受訪者年所得在 22 萬元以下，年收入介於 22 與 37 萬之間的比率為 18%；年收入在 37-50 萬、50-68 萬約佔 15%；68-124 萬者為 14%，而年收入在 124 萬元以上者不到 2%。在家庭年收入方面，有 17%的受訪者家庭年所得在 35 萬元以下，年收入在 35-66 萬、66-90 萬佔 22%左右，家庭年收入在 90-123 萬佔 21%，23-215 萬元的比率為 13%，年收入在 215 萬元以上者則約佔 4%。

為瞭解台灣不同人口類別的國民金融知識水準會否存在顯著差異，本研究依照年齡、婚姻狀況及工作狀態，將受訪者分為以下九類當作主要分析類別或群體。

表 17 主要的分析類別或群體

類別或群體	年齡	婚姻狀況	職業/工作狀態	百分比
學生	--	--	全職學生	11%
工作且未婚	50歲以下	未婚	全職工作、臨時工	19%
工作且已婚	50歲以下	已婚	全職工作、臨時工	29%
工作且其他婚姻狀況	50歲以下	分居、離異、喪偶、同居	全職工作、臨時工	3%
預備退休者	50-60歲	--	全職工作、臨時工	10%
家管	60歲以下	--	家管	7%
失業或無力工作	60歲以下	--	失業或無力工作	3%
高齡人口	60歲以上	--	--	17%
原住民	--	--	--	3%

*表中「--」符號意指此類別或群體沒有限制此項特質。

二、國民金融知識水準的九種指標之次數統計與比率分析

(一)金錢管理

1.1 收支預算的運用

當詢問受訪者有否編制收支預算的習慣，發現有 44%的民眾有此習慣。其中的「工作且已婚」、「預備退休者」屬於比較有做收支預算的群體，分別佔 50%及 52%；相對而言，「學生」(37%)、「高齡」(34%)、「原住民」(28%)、「失業或無力工作」(24%)等四群體則比較不具備此習慣。

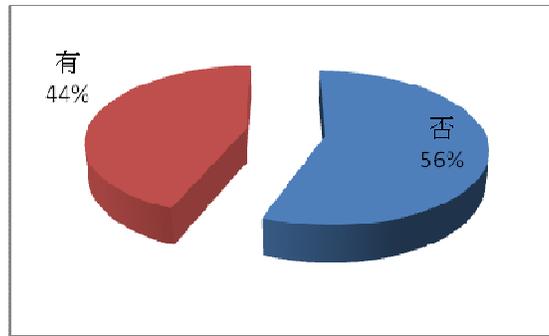


圖 8 有否編列收支預算習慣的比率

表 18 不同群體編列收支預算習慣的比較

有編列收支預算習慣者的比率為：44%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	50	➤ 學生	37
	➤ 預備退休者	52	➤ 失業或無力工作	24
			➤ 高齡人口	34
			➤ 原住民	28

*位於「高於平均」或「低於平均」欄位的群體，表示此群體有編列收支預算習慣者的比率，於0.05的顯著水準下，顯著異於(高於或低於)全體樣本有編列收支預算習慣者的比率(使用卡方檢定)。

1.2 記帳習慣

當詢問受訪者有否記帳習慣，有 33%的民眾反應有此習慣，6 成以上則不具。就不同群體比較其記帳習慣所佔比率，發現「年齡高的人民」(以下簡稱高齡人口)(26%)、「原住民」(15%)、「失業或無力工作」(14%)是比較不具此習慣者。

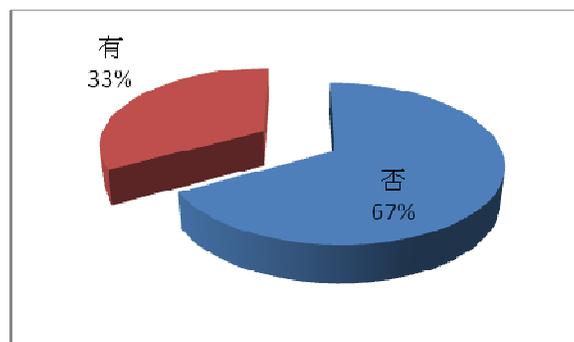


圖 9 有否記帳習慣的比率

表 19 不同群體記帳習慣的比較

有記帳習慣的比率為：33%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	--	--	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 失業或無力工作 ➤ 高齡人口 ➤ 原住民 	<p>14</p> <p>26</p> <p>15</p>

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

1.3 受訪者對銀行、郵局或信用合作社、農漁會信用部帳戶的使用

當詢問有否使用銀行、郵局或信用合作社、農漁會信用部帳戶管理日常的現金時，有 76%的民眾反應其有使用這些金融機構的帳戶管理其日常的現金。在不同群體的比較方面，發現「工作且已婚」者使用的比例最高(82%)，而「高齡人口」(68%)、「學生」(65%)、「原住民」(62%)、「失業或無力工作」者(56%)算是比較不開立金融機構帳戶管理現金之群體。

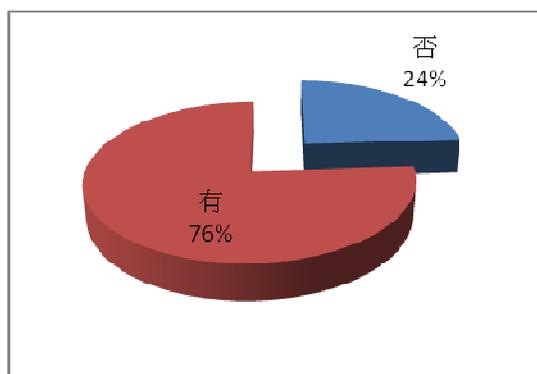


圖 10 有否使用銀行、郵局或信用合作社、農漁會信用部帳戶的比率

表 20 不同群體使用金融機構存款帳戶的比較

2.3 使用金融機構存款帳戶管理日常的現金所佔比率為：76%				
	高於平均	%	低於平均	%
類別	➤ 工作且已婚	82	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 學生 ➤ 失業或無力工作 ➤ 高齡人口 ➤ 原住民 	<p>65</p> <p>56</p> <p>68</p> <p>62</p>

1.4 帳戶餘額的檢查頻率

當詢問受訪者多久檢查一次帳戶餘額時，有 50%的民眾反應其不定期的檢查帳戶餘額，有 12%的民眾每週檢查一次，有 24%的民眾每月檢查一次，各有 2%的民眾每季或每年檢查一次，但仍有 10%的民眾從來不檢查其帳戶餘額。

就群體的比較而言，從來不檢查帳戶餘額的比率高於平均值者有：「失業或無力工作」(27%)、「高齡人口」(17%)、「學生」(15%)；反之，「工作且已婚」及「工作且未婚」之群體比較積極管理其帳戶餘額，所以每週檢查一次帳戶餘額者佔 19%及 16%，遠高於平均值(12%)。

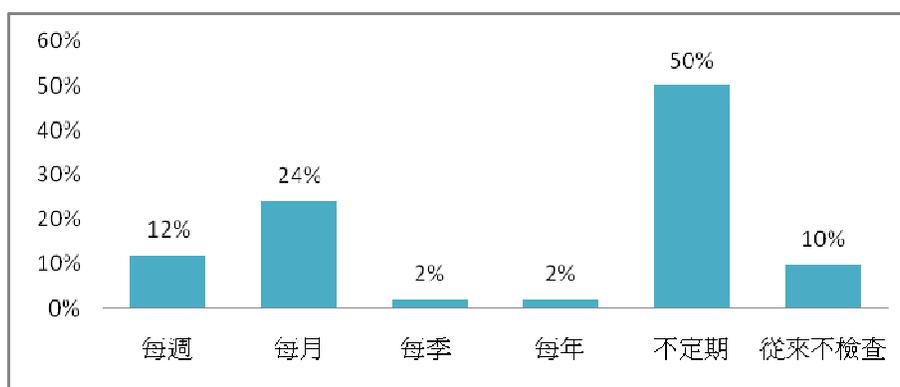


圖 11 帳戶餘額的檢查頻率

表 21 不同群體帳戶餘額檢查頻率的比較

1.4 帳戶餘額的檢查頻率				
每週檢查一次帳戶餘額的比率為：12 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	19	➤ 學生	6
	➤ 工作且未婚	16	➤ 家管	5
			➤ 失業或無力工作	2
			➤ 高齡人口	7
從來不檢查帳戶餘額的比率為：10 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	15	➤ 工作且已婚	6
	➤ 失業或無力工作	27	➤ 預備退休者	6
	➤ 高齡人口	17		

1.5 對「消費者物價指數」觀念的認識

當詢問受訪者是否知道「消費者物價指數」時，有 53% 的民眾反應其知道此物價指數的涵義。其中又以「預備退休者」(66%)、「工作且已婚」(64%)、「工作且未婚」(61%) 回覆知道此觀念者佔最多。

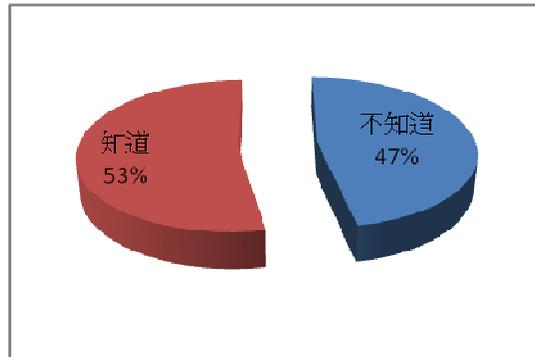


圖 12 對「消費者物價指數」的認識

表 22 不同群體對「消費者物價指數」認識程度的比較

1.5 知道「消費者物價指數」的比率為：53%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	61	➤ 學生	41
	➤ 工作且已婚	64	➤ 家管	38
	➤ 預備退休者	66	➤ 高齡人口	32
			➤ 原住民	35

1.6 對「消費者物價指數與通貨膨脹」觀念的測驗

為瞭解問卷調查結果的效度及信度，本研究針對回答知道「消費者物價指數」的民眾，請教四項與「消費者物價指數和通貨膨脹」相關的問題。實證結果詳如【表 23】所示，其中對「每逢颱風天菜價大漲，視為一種通貨膨脹」的正確率(64%)為最低。若改依九種群體作差異分析，訝異的是訪問普遍認為對物價變化比較敏感的「家管」群體，回答各題的正確率普遍呈現最低。

表 23 對「消費者物價指數與通貨膨脹」的觀念

題目	正解	正確率%
1.6.1 最近瓦斯費調漲，顯示消費者物價指數上漲	正確	76
1.6.2 通貨膨脹之所以重要，是因為它代表著我們生活成本的改變	正確	89
1.6.3 每逢颱風天菜價大漲，這是一種通貨膨脹	錯誤	64
1.6.4 通貨膨脹率若過高，同樣一張千元大鈔能買到的東西將變少	正確	94

表 24 不同群體對「消費者物價指數與通貨膨脹」觀念的比較

對「消費者物價指數與通貨膨脹」的觀念				
1.6.1 最近瓦斯費調漲，顯示消費者物價指數上漲。正確率：76%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	--	--	➤ 家管	62
1.6.2 通貨膨脹之所以重要，是因為它代表著我們生活成本的改變。正確率：89%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	--	--	➤ 家管	74
1.6.4 通貨膨脹率若過高，同樣一張千元大鈔能買到的東西將變少。正確率：94%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	--	--	➤ 家管	87
			➤ 失業或無力工作	86

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

(二)儲蓄

2.1 金融機構的儲蓄或定期存款帳戶

當詢問受訪者有否金融機構的儲蓄或定期存款帳戶時，有 82%的民眾反應其有金融機構的儲蓄或定期存款帳戶，可見我國的儲蓄率甚高。其中又以「工作且已婚」(86%)群體擁有存款帳戶的比例高於整體平均，而「學生」(77%)、「家管」(74%)、「原住民」(57%)、「失業或無力工作」(50%)等四群體則低於整體的平均。

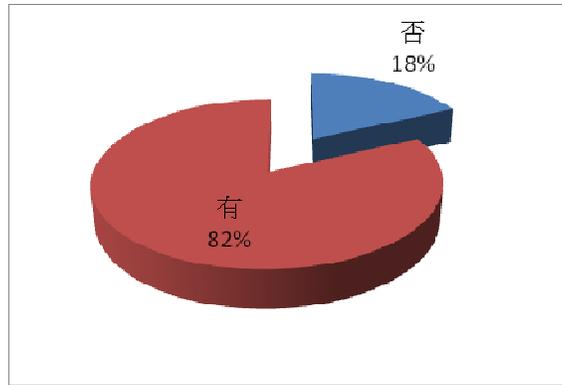


圖 13 有否金融機構的儲蓄或定期存款帳戶

表 25 不同群體金融機構儲蓄或定期存款帳戶的比較

有金融機構的儲蓄或定期存款帳戶的比率為：82%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	86	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 學生 77 ➤ 家管 74 ➤ 失業或無力工作 50 ➤ 原住民 57 	

2.2 藉由存款餘額的估算誤差，研判受訪者對儲蓄管理的用心程度

當詢問受訪者根據過去經驗估算存款餘額時，常會出現多少誤差，經統計調查結果發現，有 36.46%的民眾反應其估算「幾乎沒有誤差」；有 22.85%的民眾反應其誤差在 2 萬元以內；而誤差介於 2 萬到 5 萬者有 5.67%；回答不清楚的則有 32.23%。

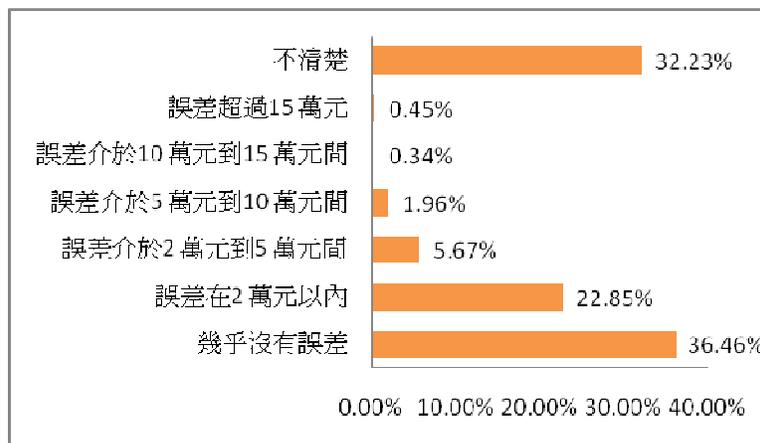


圖 14 受訪者對存款餘額的估算誤差

2.3 儲蓄狀況

2.3.1 儲蓄行為

當詢問受訪者的儲蓄行為最符合下列何者時，有 68%的民眾反應其「先支付生活費用，有剩餘的再儲蓄」，而有 15%的民眾反應其會「先儲蓄，有剩餘才支付生活費用」，有 8%的民眾反應其「無儲蓄或投資」，另有 9%的民眾回應「不清楚」。此項統計結果充分反應，大多數民眾的儲蓄習慣為先支付生活費，有剩餘的再儲蓄。

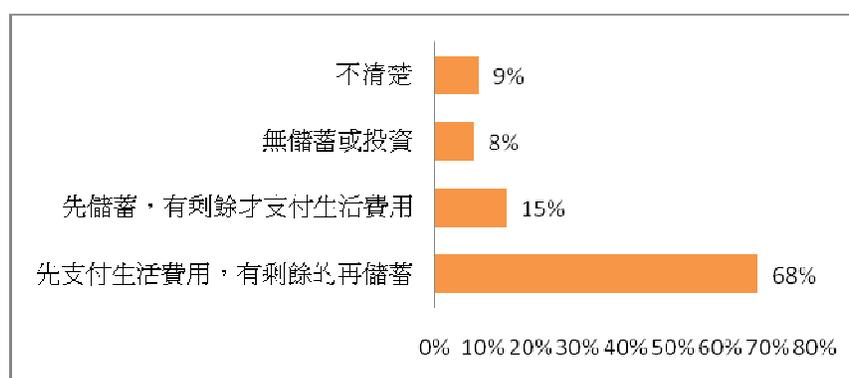


圖 15 儲蓄行為的比較

2.3.2 家庭的儲蓄比率

當詢問受訪者家庭一年之中，移作儲蓄用途的資金佔年收入的多少比例時，回答「10%以下」者為 29%，介於 10%與 20%之間者為 27%；但「沒有儲蓄」的家庭則佔 19%。

若以群體觀察其差異，「沒有儲蓄」高於整體平均水準(19%)者為「失業或無力工作」(59%)、「高齡人口」(31%)、「原住民」(36%)等群體。而「工作且未婚」、「工作且已婚」兩群體其儲蓄率佔 20%~30%的比率(20%及 17%)高於整體平均(14%)。

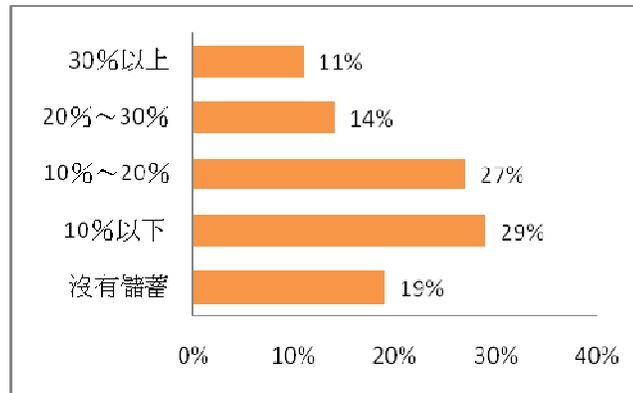


圖 16 受訪家庭的儲蓄比率

表 26 不同群體受訪家庭儲蓄比率的比較

2.3.2 受訪家庭的儲蓄比率				
家庭過去一年中，無儲蓄的比率為：19%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 失業或無力工作	59	➤ 工作且未婚	13
	➤ 高齡人口	31	➤ 工作且已婚	13
	➤ 原住民	36		
家庭過去一年中，移作儲蓄用途的資金佔年收入的 10%以下的比率為：29%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 家管	44	--	--
家庭過去一年中，移作儲蓄用途的資金佔年收入的10%~20%的比率為：27%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	35	➤ 家管	20
			➤ 失業或無力工作	9
			➤ 原住民	16
家庭過去一年中，移作儲蓄用途的資金佔年收入的 20~30%的比率為：14%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	20	➤ 家管	8
	➤ 工作且已婚	17	➤ 失業或無力工作	4
			➤ 高齡人口	8

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

2.3.3 將年終獎金移作儲蓄的比率

當詢問受訪者將年終獎金移作儲蓄的比例如何時，回覆「無年終獎金」者佔35%，其餘回覆意見依序為：「10%以下」為14%、「10%~20%」為13%、「沒有儲蓄」為12%。

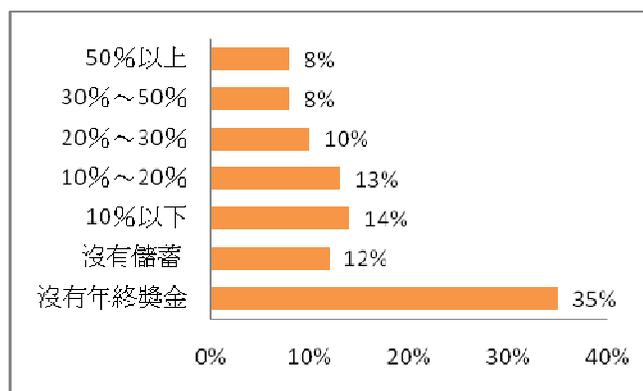


圖 17 將年終獎金移作儲蓄的比率

表 27 不同群體年終獎金移作儲蓄的比率比較

2.3.3 將年終獎金移作儲蓄的比率						
沒有年終獎金的比率為：35%						
	高於平均	%	低於平均	%		
群體	➤ 學生	51	➤ 工作且未婚	18		
	➤ 家管	67				
	➤ 失業或無力工作	65			➤ 工作且已婚	16
	➤ 高齡人口	68			➤ 預備退休者	20
	➤ 原住民	46				
未將年終獎金移作儲蓄的比率為：12%						
	高於平均	%	低於平均	%		
群體	➤ 原住民	23	➤ 學生	6		
			➤ 家管	4		
將年終獎金移作儲蓄的比例為在10%以下者為：14%						
	高於平均	%	低於平均	%		
群體	➤ 工作且已婚	23	➤ 學生	5		
			➤ 失業或無力工作	1		
			➤ 高齡人口	6		

將年終獎金移作儲蓄的比例在10%~20%者為：13%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 工作且已婚 ➤ 預備退休者 	20	➤ 學生	7
		20	➤ 家管	5
			➤ 失業或無力工作	2
			➤ 高齡人口	3
			➤ 原住民	5
將年終獎金移作儲蓄的比例在 20~30%者為：10%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 工作且其他婚姻狀況 	21	➤ 家管	4
			➤ 高齡人口	4
			➤ 原住民	3
將年終獎金移作儲蓄的比例在30%~50%者為：8%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 學生 ➤ 工作且未婚 	13	➤ 高齡人口	5
		12		
將年終獎金移作儲蓄的比例在 50%以上者為：8%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 工作且未婚 	13	➤ 家管	4
			➤ 高齡人口	3

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

2.4 對「存款保險機制」的瞭解

當詢問受訪者是否知道自己開戶的銀行(郵局、信合社、農漁會信用部)有存款保險機制時，有 60%的民眾反應知道此機制。其中「學生」(32%)、「失業或無力工作」(40%)、「高齡人口」(40%)、「原住民」(40%)、「家管」(47%)等群體，對於「存款保險機制」的瞭解低於整體平均，尤其僅有 32%的學生知道，顯示對學生群體的宣導有待加強。

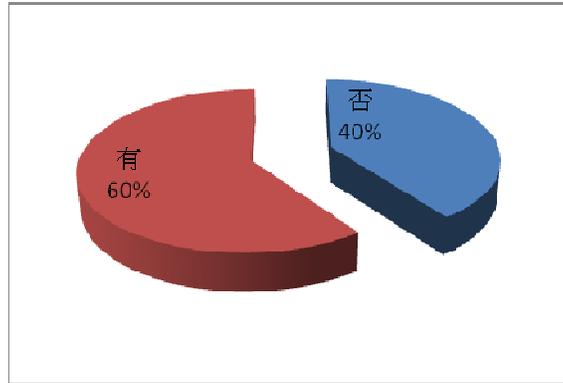


圖 18 有否瞭解「存款保險機制」

表 28 不同群體「存款保險機制」瞭解的差異比較

2.4 知道有存款保險機制的比率為：60%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	80	➤ 學生	32
		76		➤ 家管
	➤ 失業或無力工作		40	
	➤ 高齡人口		40	
	➤ 原住民		40	
	➤ 預備退休者			

2.5 對「存款保險機制」觀念的測驗

本小節旨在針對知道「存款保險機制」的民眾，請教四項與「存款保險機制」相關的問題，用以研判受訪者是否真正瞭解存款保險的保障範圍。調查結果發現，有 75% 的民眾知道取樣當時，個人在每一家銀行的新台幣存款 100 萬元屬存款保險範圍(最高額度於 96 年 7 月調升為 150 萬元)，而有 39% 的民眾誤以為 100 萬元以內的外幣存款屬於存款保險的保障範圍；有 43% 的民眾誤以為 200 萬元以內的「信託人指定用途的信託資金」，屬於存款保險的保障範圍，甚至有 54% 的民眾誤以為所有金融機構(包括證券公司、保險公司、票券公司)皆可吸收存款，且均受到存款保險的保障，顯示政府對存款保險內容的宣導有待加強。

表 29 對「存款保險機制」觀念的測驗

題目	存保範圍	正確率%
2.5.1 個人在每一家銀行的新台幣存款為100 萬元	屬於	75
2.5.2 100 萬元以內的外幣存款	不屬於	61
2.5.3 200 萬元以內的信託人指定用途的信託資金。	不屬於	57
2.5.4 所有金融機構 (包括證券公司、保險公司、票券公司) 皆可吸收存款，且受到存款保險的保障	不屬於	46

表 30 不同群體對「存款保險機制」觀念的比較

「存款保險機制」觀念的比較				
2.5.1 個人在每一家銀行的新台幣存款為100 萬元時，屬於存款保險的保障範圍。正確率：75%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	82	➤ 學生	50
			➤ 家管	61
2.5.3 200 萬元以內的信託人指定用途的信託資金不屬於存款保險的保障範圍。正確率：57%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	67	--	
2.5.4 金融機構 (包括證券公司、保險公司、票券公司) 皆可吸收存款，且均受到存款保險的保障。正確率：46%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	--	--	➤ 工作且其他婚姻狀況	29

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

2.6 對利率觀念的測驗

當詢問受訪者在利率下降時，辦理定期存款應該選擇機動利率或固定利率？調查結果只有 55% 的民眾認為應選擇固定利率，顯示大多數民眾對於機動利率及固定利率的概念並不清楚。其中以「工作且已婚」、「預備退休者」、「工作且未婚」利率概念較佳。

表 31 不同群體利率觀念所作測驗的差異比較

2.6在利率下降時，辦理定期存款知道選擇固定利率的比率為：55%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	61	➤ 學生	37
	➤ 工作且已婚	68	➤ 家管	40
	➤ 預備退休者	66	➤ 失業或無力工作	35
			➤ 高齡人口	42
			➤ 原住民	34

(三)信用管理

3.1 對「信用管理」觀念的測驗

3.1.1 對「個人信用報告」的瞭解

當詢問受訪者是否知道「個人信用報告」的用途時，有 43%的民眾反應知道。就群體角度加以觀察時，以「工作且已婚」(62%)、「預備退休者」(58%)、「工作且未婚」(48%)三者的知道比重佔最多；相對而言「失業或無力工作」(31%)、「家管」(27%)、「高齡人口」(20%)、「學生」(20%)等四類群體不知道「個人信用報告」的比例則偏高。尤其是學生群體，僅有 20%的比率知道「個人信用報告」，顯示提高國民重視「個人信用報告」的宣導仍需努力，否則無法期待其珍惜信用紀錄的維護。

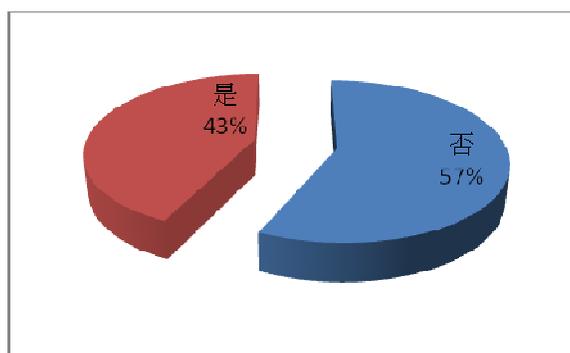


圖 19 是否瞭解「個人信用報告」的用途

表 32 不同群體對「個人信用報告」觀念的比較

3.1.1 知道「個人信用報告」的比率為：43%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	48	➤ 學生	20
	➤ 工作且已婚	62	➤ 家管	27
	➤ 預備退休者	58	➤ 失業或無力工作	31
			➤ 高齡人口	20

3.1.2 針對知道「個人信用報告」的民眾，詢問他們是否瞭解「個人信用報告」應向哪一機構申請？

調查結果顯示，有 78% 的民眾知道「個人信用報告」應向「金融聯合徵信中心」申請。其中又以「工作且未婚」者(86%)、「工作且已婚」者(85%)最具備此見識；而學生群體，僅有 42% 的比率知道「個人信用報告」應向「金融聯合徵信中心」申請，其比率低於全體甚多。

表 33 不同群體瞭解「個人信用報告」應到何處申請的比率比較

3.1.2 知道「個人信用報告」應向「金融聯合徵信中心」申請的比率為：78%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	86	➤ 學生	42
	➤ 工作且已婚	85	➤ 家管	45
			➤ 高齡人口	51

3.1.3 個人信用等級的維持

當詢問受訪者如何維持個人的信用等級時，有 73% 的民眾認為按時償還信用卡之當期應繳金額，是維持個人信用等級的有效方法。在群體的比較方面，則以「工作且未婚」者(87%)、「工作且已婚」者(85%)及「預備退休者」者(79%)的觀念最為正確；反之，「家管」(62%)、「高齡人口」(44%)最需要加強此知識。

表 34 不同群體個人信用維持觀念的比較

3.1.3 認為按時償還信用卡之當期應繳金額，以維持個人信用等級的比率為：73%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	87	➤ 家管 ➤ 高齡人口	62
	➤ 工作且已婚	85		44
	➤ 預備退休者	79		

3.1.4 「信用」觀念的建立

為瞭解受訪者是否具備「信用」觀念，本調查請所有受訪者對以下四題表達看法，其正確率則列示於【表 35】。調查發現有 27% 的民眾不知道「信用貶落會造成日後就業及與金融機構往來的負面影響。」，顯示各項關於個人信用維持之教育訓練或觀念宣導有待加強。其中對信用觀念比較正確的群體為「工作且未婚」、「工作且已婚」兩類，其各題的正確率均高於整體比例。

表 35 有否具備「信用」觀念

題目	正解	正確率%
3.1.4.1 信用是一輩子的記錄，不可過度擴張信用，應謹慎維護	正確	94
3.1.4.2 延滯還款或繳息超過一定時間，會讓信用等級下降。	正確	88
3.1.4.3 債務履行情形是決定信用等級的重要資訊。	正確	87
3.1.4.4 信用貶落不會造成日後就業及與金融機構往來的負面影響。	錯誤	73

表 36 各類別「信用」觀念的比較

「信用」觀念				
3.1.4.1 信用是一輩子的記錄，不可過度擴張信用，應謹慎維護(正確)。正確率：94%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	98	➤ 家管 ➤ 失業或無力工作 ➤ 高齡人口	89
	➤ 工作且已婚	99		87
				82
3.1.4.2 延滯還款或繳息超過一定時間，會讓信用等級下降(正確)。正確率：88%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	92	➤ 家管 ➤ 高齡人口 ➤ 原住民	81
	➤ 工作且未婚	94		71
	➤ 工作且已婚	95		68
3.1.4.3 債務履行情形是決定信用等級的重要資訊(正確)。正確率：87%				
	高於平均	%	低於平均	%

群體	➤ 學生	91	➤ 家管	77
	➤ 工作且未婚	94	➤ 失業或無力工作	72
	➤ 工作且已婚	94	➤ 高齡人口	69
	➤ 工作且其他婚姻狀況	94	➤ 原住民	66
1.1.4.4 信用貶落不會造成日後就業及與金融機構往來的負面影響(錯誤)。正確率：73%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	80	➤ 家管	66
			➤ 高齡人口	60

3.2 信用卡的使用狀況

3.2.1 信用卡張數

當詢問受訪者目前有幾張信用卡時，有 40% 的民眾反應其未擁有信用卡，33% 的民眾擁有 1-2 張信用卡，18% 的民眾擁有 3-4 張信用卡，5% 的民眾擁有 5-6 張信用卡，擁有 7 張以上的只有 3%。在群體的比較方面，學生擁有信用卡的比率為 17%，高齡人口擁有信用卡的比率為 27%，而工作者未擁有信用卡的比率約為 20%，工作者擁有 1-2 張的比率約為 40%，擁有 3-4 張的比率為 25%~30%，工作且已婚的群體擁有 7 張以上的比率(5%)高於整體水準。

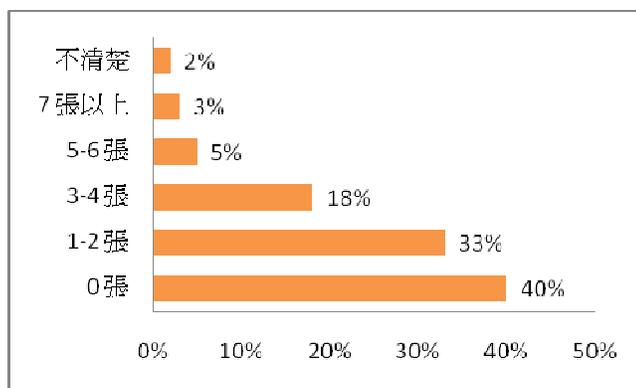


圖 20 受訪者的信用卡張數

表 37 不同群體信用卡張數的比較

3.2.1 目前擁有的信用卡張數						
擁有0張的比率為：40%						
	高於平均	%	低於平均	%		
群體	➤ 學生	83	➤ 工作且未婚	23		
	➤ 家管	58	➤ 工作且已婚	15		
	➤ 高齡人口	73	➤ 工作且其他婚姻狀況	23		
	➤ 原住民	57	➤ 預備退休者	29		
擁有1-2張的比率為：33%						
	高於平均	%	低於平均	%		
群體	➤ 工作且未婚	41	➤ 學生	11		
	➤ 工作且已婚	41				
	➤ 工作且其他婚姻狀況	41			➤ 高齡人口	18
	➤ 預備退休者	43				
擁有3-4張的比率為：18%						
	高於平均	%	低於平均	%		
群體	➤ 工作且未婚	25	➤ 學生	1.52		
	➤ 工作且已婚	30	➤ 家管	7		
	➤ 工作且其他婚姻狀況	29	➤ 高齡人口	5		
			➤ 原住民	7		
擁有5-6張的比率為：5%						
	高於平均	%	低於平均	%		
群體	➤ 工作且已婚	9	➤ 學生	0.61		
			➤ 高齡人口	1		
擁有7張以上的比率為：3%						
	高於平均	%	低於平均	%		
群體	➤ 工作且已婚	5	➤ 學生	0.3		
			➤ 家管	0		
			➤ 高齡人口	0.39		

3.2.2 對信用卡循環年利率的瞭解

當詢問受訪者擁有的信用卡其循環年利率為多少時，有 41%的民眾表示因未曾使用，而不清楚循環年利率的意思；有 8%的民眾表示曾使用過，但不清楚其循環年利率為多少；有 28%的民眾表示，其循環年利率為 18%-20%；13%的民眾表示，其循環年利率為 15%-18%。值得一提的是，「學生」、「失業或無力工作」

及「高齡人口」等三群體有 14%至 18%的比率曾使用過循環利率，但不清楚其年
利率為多少。

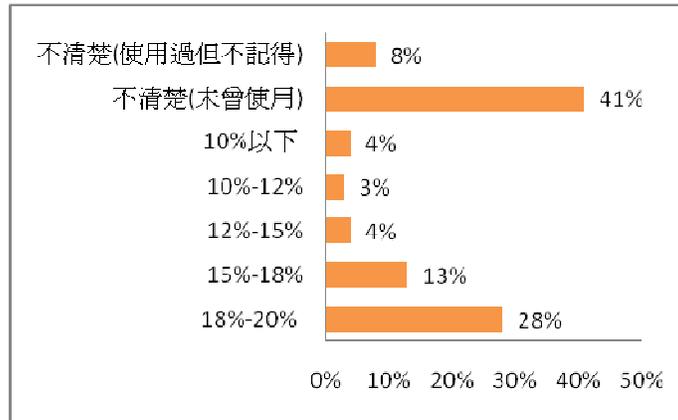


圖 21 對信用卡循環年利率的瞭解

表 38 不同群體承擔信用卡循環年利率的比較

3.2.2 信用卡的循環年利率				
信用卡的循環年利率介於18%與20%者的比率為：28%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	33	➤ 預備退休者	19
	➤ 工作且其他婚姻狀況	44	➤ 高齡人口	20
信用卡的循環年利率介於12%與15%者的比率為：4%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	--	--	➤ 預備退休者	1
			➤ 高齡人口	0
因未曾使用，而不清楚循環年利率者的比率為：41%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 預備退休者	50	➤ 工作且未婚	33
	➤ 高齡人口	52		
曾使用過，但不清楚其循環年利率者的比率為：8%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	18	--	--
	➤ 失業或無力工作	14		
	➤ 高齡人口	18		

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

3.2.3 信用卡費用的繳交模式

當詢問受訪者繳交信用卡的模式為何時，有 88.54%的民眾表示其會以「全額繳清」的方式還款，而有 4.16%的民眾只繳交「最低應繳金額」，有 5.42%的民眾屬於「有多少錢繳多少錢」；另外有 0.4%的民眾「以預借現金、或借貸的方式繳納款項」，而「無力繳納」者佔 1.37%。

「工作且已婚」群體有高達 93%的比率是以全額繳清的方式償還信用卡的卡費，而「失業或無力工作」群體只有 50%的比率是全額繳清，19%的比率只繳交最低應繳金額暫時脫離困境，但累積未還清餘額則要負擔頗高的循環利率，以預借現金、或借貸的方式繳納款項者佔 7%，無力繳納的比率更高達 14%。

「工作且其他婚姻狀況」及「家管」群體分別有 11%及 13%的比率是採「有多少錢繳多少錢」的方式償還卡債。「原住民」群體以預借現金、或借貸的方式繳納款項的比率(9%)高於整體平均水準許多，無力償還信用卡款項的比率也高達 6%。

學生全額還款的比率(80%)低於整體水準，其無力還清款項的比率也高達 9%，顯示學生使用信用卡的不理想狀況尚待加強輔導與教育。

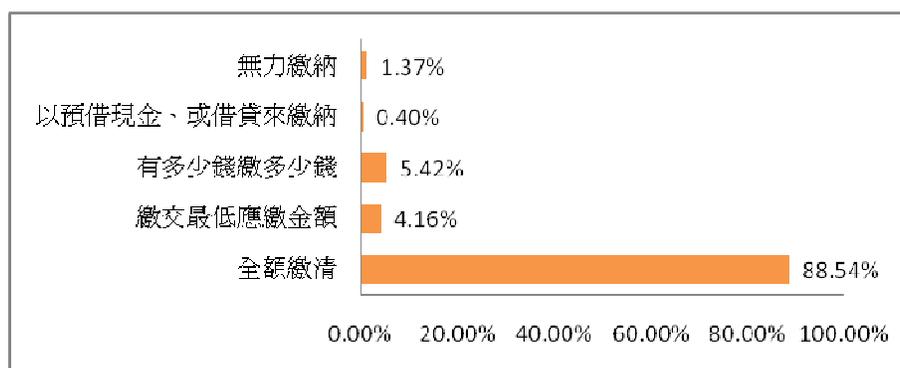


圖 22 信用卡費用的繳交模式

表 39 不同群體信用卡費用繳交模式的比較

3.2.3信用卡費用的繳交模式				
以全額繳清的方式所佔比率為：88.5%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 工作且已婚	93	➢ 學生	80
	➢ 預備退休者	93	➢ 家管	80
			➢ 失業或無力工作	50
			➢ 原住民	65
只繳交最低應繳金額的比率為：4.16%				
	高於平均	%	低於平均	%

群體	➤ 失業或無力工作	19	--	--
	➤ 原住民	12		
有多少錢繳多少錢的比率為：5.42 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且其他婚姻狀況	11	➤ 工作且已婚	3
	➤ 家管	13		
以預借現金、或借貸的方式繳納款項的比率為：0.4%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 家管	2.41	--	--
	➤ 失業或無力工作	7		
	➤ 高齡人口	5		
	➤ 原住民	9		
無力繳納款項的比率為：1.37%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	9	--	--
	➤ 失業或無力工作	14		
	➤ 原住民	6		

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

3.2.4 使用信用卡預借款項的情況

當詢問受訪者是否以信用卡預借款項，支應生活上的短缺時，有 7%的民眾表示會以信用卡預借款項，支應生活上的短缺。其中尤以「失業或無力工作」(37%)與「家管」(15%)者，最常以信用卡預借現金。

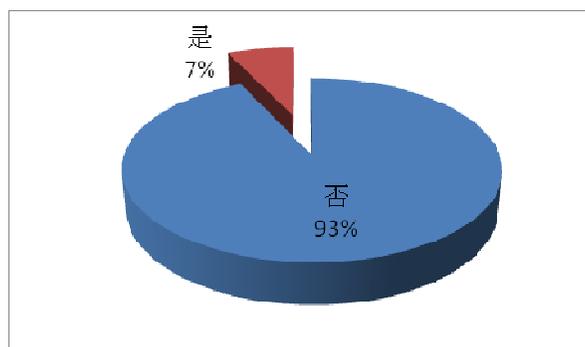


圖 23 使用信用卡預借款項的情況

表 40 不同群體使用信用卡預借款項的比較

3.2.4 以信用卡預借款項，支應生活上短缺的比率為：7%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 家管	15	➤ 預備退休者	3
	➤ 失業或無力工作	37		

(四)理財規劃

4.1 理財規劃的習慣

當詢問受訪者有否理財規劃的習慣時，發現 52%的受訪者有理財規劃的習慣。其中又以「預備退休者」(67%)、「工作且已婚」(64%)、「工作且未婚」(58%)三類群體所佔的比率最多，高於全體比例。

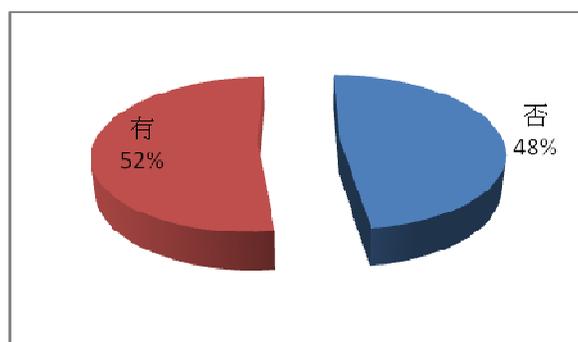


圖 24 有否養成理財規劃的習慣

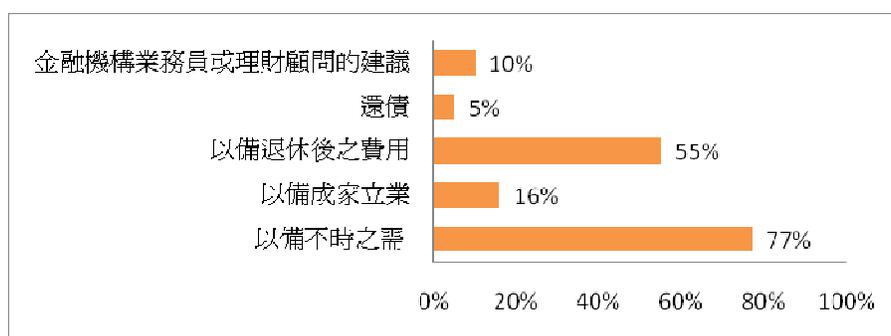
表 41 不同群體理財規劃習慣的比較

4.1 有理財規劃習慣的比率為：52%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	58	➤ 學生	35
	➤ 工作且已婚	64	➤ 家管	39
	➤ 預備退休者	67	➤ 失業或無力工作	21
			➤ 高齡人口	37

4.2 理財規劃之原因

當詢問受訪者規劃理財問題之原因時，有 77%的受訪者回覆「以備不時之需」、55%的受訪者回覆「以備退休後之費用」、16%的受訪者回覆「以備成家立業」。

若改以九種群體作為觀察，則發現幾乎各群體均以「以防備不時之需」當作理財規劃的原因，其中又以「學生」(88%)群體比率的是項最高；另「工作且未婚」群體還有另一理由為「以備成家立業」(40%)高於整體比率；而「工作且已婚」(64%)、「工作且其他婚姻狀況」(70%)及「預備退休者」(68%)三群體則重視理財來為退休後之費用作準備；「失業或無力工作」者有 17%為還債而理財規劃。



*本題為複選題

圖 25 理財規劃之原因

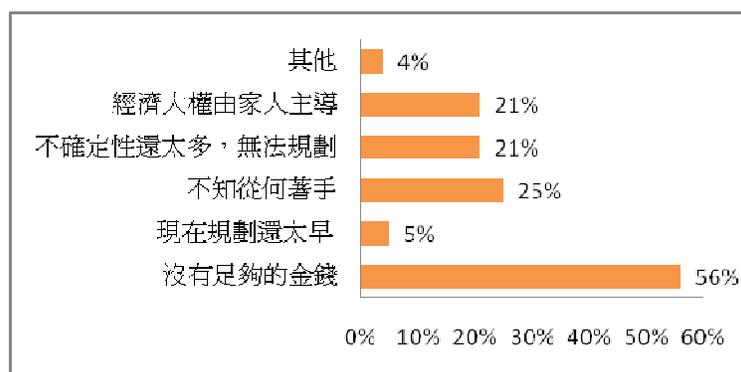
表 42 不同群體理財規劃原因的比較

4.2 理財規劃之原因				
以備不時之需的比率為：77%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	88	➤ 預備退休者	70
以備成家立業的比率為：16 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	29	➤ 工作且已婚	11
	➤ 工作且未婚	40	➤ 預備退休者	3
			➤ 家管	4
			➤ 高齡人口	4
以備退休後之費用的比率為：55 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	64	➤ 學生	17
	➤ 工作且其他婚姻狀況	70	➤ 高齡人口	42
	➤ 預備退休者	68		
作為還債之用的比率為：5%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 失業或無力工作	17	--	--

4.3 尚未開始理財規劃之原因

當詢問受訪者為何尚未開始理財規劃時，有 56%的受訪者表示「沒有足夠的金錢」，25%的受訪者表示「不知從何著手」，21%的受訪者表示為「不確定性還太多，無法規劃」，而「經濟大權由家人主導」者佔 21%。

「失業或無力工作」者表示其沒有足夠的金錢作理財規劃(86%)；而「學生」群體因經濟大權由家人主導而未理財規劃(46%)，並有 17%的比率認為現在規劃還太早；「工作且未婚」(33%)、「工作且已婚」(28%)、「工作且其他婚姻狀況」(37%)三類群體，因不確定性還太多，無法規劃理財。另有 9%的「工作且未婚」群體認為現在規劃還太早；「高齡人口」群體有 28%的比率是因經濟大權由家人主導而未作理財規劃。



*本題為複選題

圖 26 尚未開始理財規劃之原因

表 43 不同群體尚未開始理財規劃的原因比較

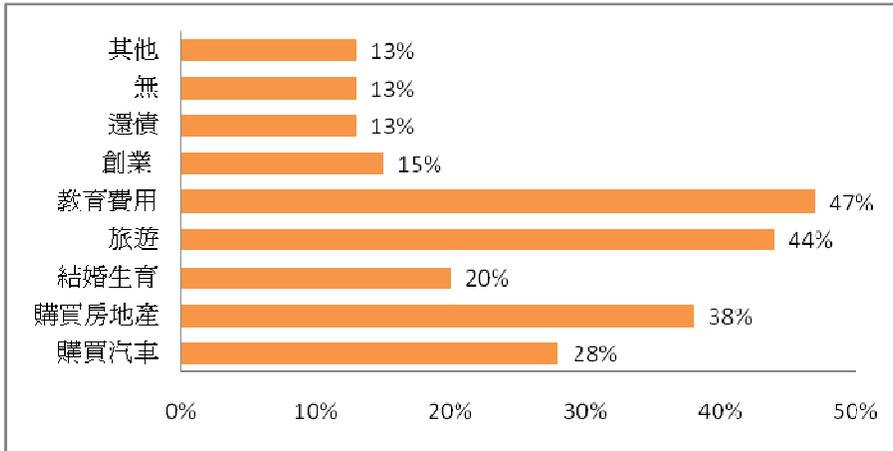
4.3 尚未開始理財規劃之原因				
因沒有足夠的金錢的比率為：56%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 失業或無力工作	86	➤ 高齡人口	45
因認為現在規劃還太早的比率為：5%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	17	➤ 家管	0.85
	➤ 工作且未婚	9	➤ 高齡人口	1.3

因不確定性還太多，無法規劃的比率為：21%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	33	➤ 失業或無力工作	10
	➤ 工作且已婚	28	➤ 高齡人口	10
	➤ 工作且其他婚姻狀況	37	➤ 原住民	8
因經濟大權由家人主導的比率為：21%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	46	➤ 工作且未婚	13
	➤ 高齡人口	28	➤ 工作且已婚	13
			➤ 工作且其他婚姻狀況	4
			➤ 失業或無力工作	6

4.4 未來將面臨的支出

當詢問受訪者未來將面臨哪些支出時，回覆率最高者為「教育費用」(47%)；其次依序為：「旅遊」(44%)、「購買房地產」(38%)、「購買汽車」(28%)。

「學生」及「工作且未婚」兩類群體未來不論在購買房地產、支應結婚生育、購買汽車、旅遊、創業等將面臨的支出比率都遠高於整體水準；而「學生」及「工作且已婚」群體未來則尚有教育費用要面對；「失業或無力工作」群體表示其未來面臨還債的高達 27%，顯示「失業或無力工作」群體目前擁有負債的比率甚高。



*本題為複選題

圖 27 受訪者未來將面臨哪些支出

表 44 不同群體未來面臨的支出比較

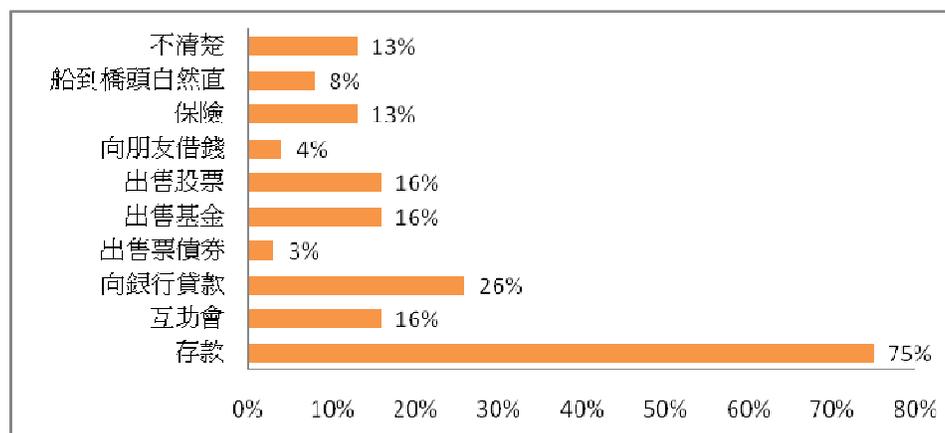
4.4 未來將面臨的支出				
面臨購買汽車的比率為：28%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	49	➤ 預備退休者	21
	➤ 工作且未婚	46	➤ 家管	9
			➤ 失業或無力工作	16
			➤ 高齡人口	4
面臨購買房地產的比率為：38%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	45	➤ 家管	26
	➤ 工作且未婚	55	➤ 失業或無力工作	22
	➤ 工作且已婚	45	➤ 高齡人口	13
			➤ 原住民	26
面臨支應結婚生育的比率為：20%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	44	➤ 工作且已婚	10
	➤ 工作且未婚	56	➤ 預備退休者	1
			➤ 家管	3
			➤ 高齡人口	1
面臨旅遊的比率為：44%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	61	➤ 家管	32
	➤ 工作且未婚	56	➤ 失業或無力工作	25
			➤ 高齡人口	29
			➤ 原住民	29
面臨教育費用的比率為：47%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	62	➤ 工作且未婚	42
	➤ 工作且已婚	77	➤ 預備退休者	32
			➤ 家管	38
			➤ 失業或無力工作	22
			➤ 高齡人口	6
			➤ 原住民	33
面臨支應創業的比率為：15%				
	高於平均	%	低於平均	%

群體	➤ 學生	36	➤ 預備退休者	7
	➤ 工作且未婚	23	➤ 家管	7
➤ 高齡人口				
面臨的還債的比率為：13%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	17	➤ 學生	9
	➤ 失業或無力工作	27	➤ 高齡人口	7
	➤ 原住民	22		

4.5 未來支出的支應方式

針對上述支出，詢問受訪者將以何種方式支應時，以「存款」支應的最多，為75%；其次為「向銀行貸款」26%；「出售股票」、「出售基金」及以「互助會」支應各以16%並列第三。

「工作且已婚」(23%)群體，運用互助會支應未來支出的比率高於整體水準；「失業或無力工作」及「原住民」兩類群體各有13%及10%的比率會向朋友借錢來支應未來的支出；而「學生」、「失業或無力工作」和「原住民」則各有13%、15%及19%的比率，認為船到橋頭自然直，現在並不思考支應方式的問題。



* 本題為複選題

圖 28 未來支出的支應方式

表 45 不同群體未來支出支應方式的比較

4.5 未來支出的支應方式				
以存款支應的比率為：75%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	81	➤ 家管	60
	➤ 工作且未婚	83	➤ 失業或無力工作	36
	➤ 工作且已婚	84	➤ 高齡人口	55
			➤ 原住民	54
以互助會支應的比率為：16%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	23	➤ 學生	4
向銀行貸款支應的比率為：27%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	33	➤ 高齡人口	7
	➤ 工作且已婚	35		
以出售票債券支應的比率為：3%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	8	➤ 家管	0.49
			➤ 高齡人口	1
以出售基金支應的比率為：16%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	26	➤ 家管	4
			➤ 失業或無力工作	5
	➤ 工作且已婚	22	➤ 高齡人口	3
以出售股票支應的比率為：16%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	22	➤ 家管	5
			➤ 失業或無力工作	7
			➤ 高齡人口	7
向朋友借錢支應的比率為：4%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 失業或無力工作	13	➤ 高齡人口	2
	➤ 原住民	10		
利用保險單據質押借款作為支應的比率為：13%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	19	➤ 家管	4

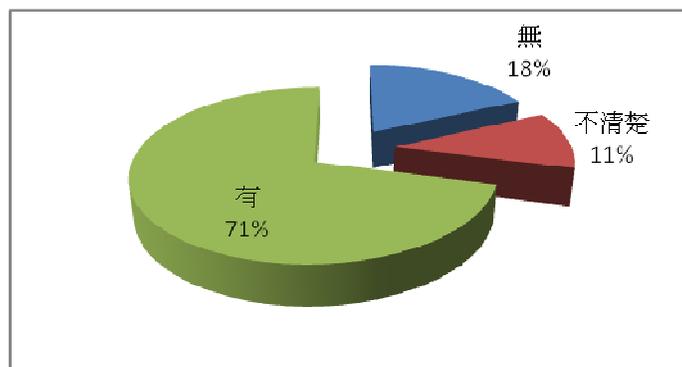
	➤ 工作且已婚	18	➤ 失業或無力工作	5
			➤ 高齡人口	5
認為船到橋頭自然直的比率為：8%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	13	➤ 預備退休者	3
	➤ 失業或無力工作	15		
	➤ 原住民	19		

(五)保險與風險預防

5.1 人身保險的購買

當詢問受訪者有無購買人身保險時，有 71%的民眾反應有購買人身保險，但仍有 18%的民眾無購買人身保險的經驗，也有 11%的民眾不清楚有否購買人身保險。不清楚當中身份為「學生」及「高齡人口」者個約佔 37%與 21%，這可能與家長或家人代理其加保任務有關。

投保比率以「工作且已婚」者(90%)為最高，其次為「預備退休者」(82%)；「失業或無力工作」(39%)者的投保率最低。



* 本題為複選題

圖 29 有無購買人身保險

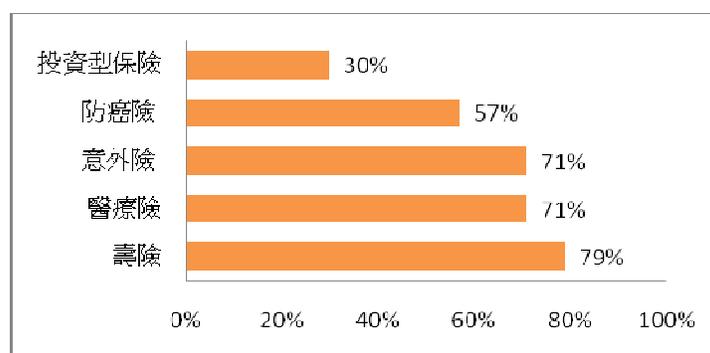
表 46 不同群體購買人身保險的比較

5.1 有購買人身保險的比率為：71%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	77	➤ 學生	43
	➤ 工作且已婚	90	➤ 失業或無力工作	39
	➤ 預備退休者	82	➤ 高齡人口	47
			➤ 原住民	43
不清楚是否有購買人身保險的比率為：11%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	37	--	--
	➤ 高齡人口	21		

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

5.2 購買的保險種類

上述佔 71% 有購買人身保險的民眾當中，購買壽險者佔這些民眾的 79%，購買醫療險與意外險者各佔 71%，購買防癌險者佔 57%，購買投資型保險者佔 30%。若以群體作為觀察，則「工作且已婚」之群體最具風險管理概念，其各式保險之購買均高於整體比率；而「高齡人口」除壽險外，其餘保險種類的購買比率皆低於整體水準。



* 本題為複選題

圖 30 購買的保險種類

表 47 不同群體購買保險種類的比較

5.2 購買的保險種類				
購買壽險的比率為：79%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	86	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 學生 61 ➤ 工作且其他婚姻狀況 67 ➤ 失業或無力工作 55 	
購買醫療險的比率為：71%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	78	➤ 高齡人口	54
購買意外險的比率為：71%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	80	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 失業或無力工作 55 ➤ 高齡人口 53 	
購買防癌險的比率為：57%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	66	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 學生 28 ➤ 高齡人口 39 	
購買投資型保險的比率為：30%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	36	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 學生 22 ➤ 家管 19 ➤ 高齡人口 13 ➤ 原住民 14 	

5.3 審視自身保險的頻率

當詢問受訪者多久審視一次自己的人身保險是否足夠時，有 36% 的回覆意見是「每年至少看一次」、31% 的民眾「幾年才看一次」的為；24% 「從不檢視」，碰到「有事故發生」才審視者佔 9%。

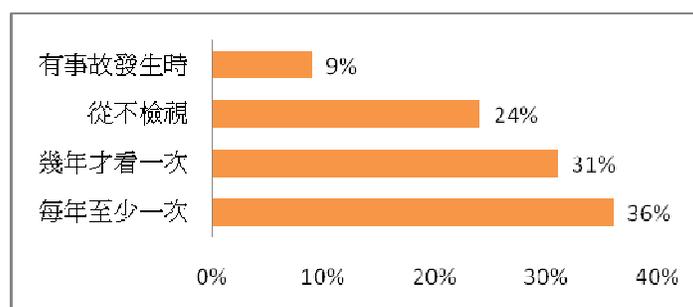


圖 31 審視自身保險的頻率

5.4 對「保險」觀念的測驗

為瞭解各階層或群體的受訪者是否具備正確的保險觀念，本小節利用七題與「保險」有關的觀念，請所有受訪者回答，並列示各題題目與正確率如【表 48】，發現第 5.4.4 關於產險之保額觀念正確率較低。若以群體角度觀之，則發現「工作且未婚」及「工作且已婚」兩類群體的保險觀念較好；「高齡人口」的保險觀念較差。

表 48 對「保險」觀念的測驗

題目	正解	正確率%
5.4.1 一個人「生」、「老」、「病」、「死」的風險，都可以透過買保險來應付。	正確	67
5.4.2 買保險可以降低人生的風險，所以購買額度越高越好。	錯誤	71
5.4.3 國內保險公司可以分為「人壽保險公司」與「產物保險公司」兩種。	正確	83
5.4.4 如果房屋價值500萬，為房子買火災保險的保障額度最好也是500萬才足夠。	正確	49
5.4.5 保險公司最保險，應該不會倒。	錯誤	84
5.4.6 因為有全民保險，所以不需要再購買額外的醫療保險。	錯誤	81
5.4.7 許多保險商品具有保障與投資的雙重功能，這種商品具有風險。	正確	78

表 49 不同群體對「保險」觀念正確率的比較

5.4 「保險」觀念				
5.4.1 一個人「生」、「老」、「病」、「死」的風險，都可以透過買保險來應付(正確)。正確率：67%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	75	➤ 高齡人口	57
5.4.2 買保險可以降低人生的風險，所以購買額度越高越好(錯誤)。正確率：71%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	78	➤ 高齡人口	60
5.4.3 國內保險公司可以分為「人壽保險公司」與「產物保險公司」兩種(正確)。正確率：83%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	88	➤ 家管	70
	➤ 工作且未婚	92	➤ 失業或無力工作	68
	➤ 工作且已婚	92	➤ 高齡人口	63
			➤ 原住民	62
5.4.4 如果房屋價值500 萬，為房子買火災保險的保障額度最好也是500 萬才足夠(正確)。正確率：49%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	54	➤ 原住民	34
5.4.5 保險公司最保險，應該不會倒(錯誤)。正確率：84%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	91	➤ 失業或無力工作	76
	➤ 工作且已婚	87	➤ 高齡人口	69
5.4.6 因為有全民保險，所以不需要再購買額外的醫療保險(錯誤)。正確率：81%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	86	➤ 失業或無力工作	66
	➤ 工作且未婚	89	➤ 高齡人口	62
	➤ 工作且已婚	89		
5.4.7 許多保險商品具有保障與投資的雙重功能，這種商品具有風險(正確)。正確率：78%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體			➤ 家管	68
	➤ 工作且未婚	84	➤ 失業或無力工作	68
	➤ 工作且已婚	85	➤ 高齡人口	63
			➤ 原住民	66

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

(六)貸款管理

6.1 貸款的使用

當詢問受訪者目前有否汽車或房屋貸款時，有 27%的民眾反應其正承擔汽車或房屋貸款，無貸款者高達 67%。依群體觀察，有貸款者為「工作且其他婚姻狀況」(43%)、「工作且已婚」(42%)、「預備退休者」(36%)，或多或少提醒全國國民不要盲目舉債，過高的債務可能成為婚姻的破口。

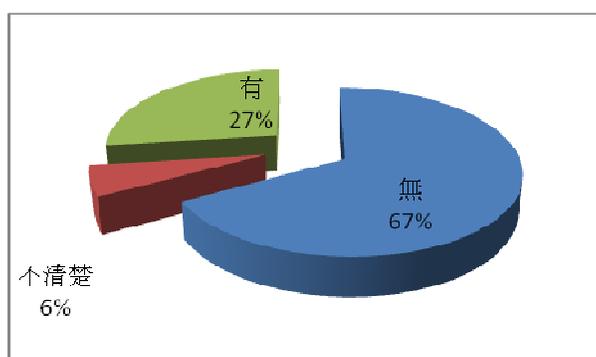


圖 32 有無使用貸款

表 50 不同群體使用汽車或房屋貸款的比較

6.1 有汽車或房屋貸款的比率為：27%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	42	➤ 學生	3(n=10)
	➤ 工作且其他婚姻狀況	42	➤ 工作且未婚	20
	➤ 預備退休者	36	➤ 失業或無力工作	15(n=13)
			➤ 高齡人口	17
			➤ 原住民	16(n=13)

6.2 貸款的種類

當詢問貸款受訪者，承擔哪些種類的貸款時，有 80%的民眾背負著房屋貸款，有 10%的民眾向金融機構籌措汽車貸款，而有 10%的民眾同時負擔兩種貸款。

至於不同群體如何向金融機構舉債的調查方面，發現「學生」(30%)及「工作且未婚」(28%)存在汽車貸款的比率較高；「預備退休者」(91%)房屋貸款重擔的比率較高。

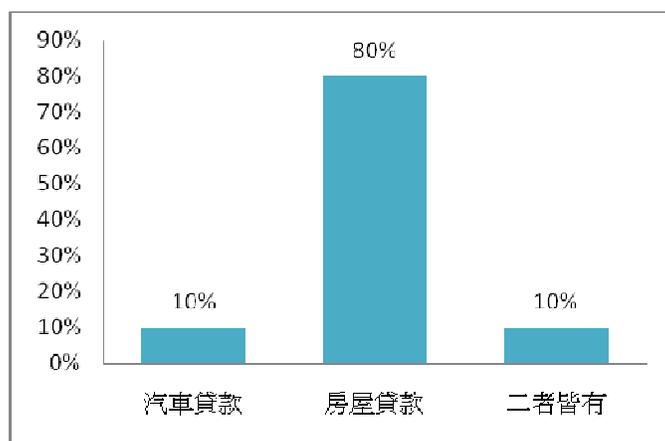


圖 33 貸款的種類

表 51 不同群體使用貸款種類的比較

6.2 貸款的種類				
有汽車貸款的比率為：10%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	30	➤ 預備退休者	2
	➤ 工作且未婚	28	➤ 家管	2
有房屋貸款的比率為：81%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 預備退休者	91	➤ 工作且未婚	63

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

6.3 貸款的清償方式

當詢問貸款者如何清償債務時，有 58% 是「按月本息平均攤還」債務、24% 「按月本金平均攤還」、12% 「利用寬限期只繳利息，本金暫不清償」。「家管」者及「失業或無力工作」者選擇按月本息平均攤還的比率(43%及 15%)低於整體(58%)許多，而其利用寬限期只繳利息，本金暫不清償的比率(21%及 38%)高於整體比率(12%)。

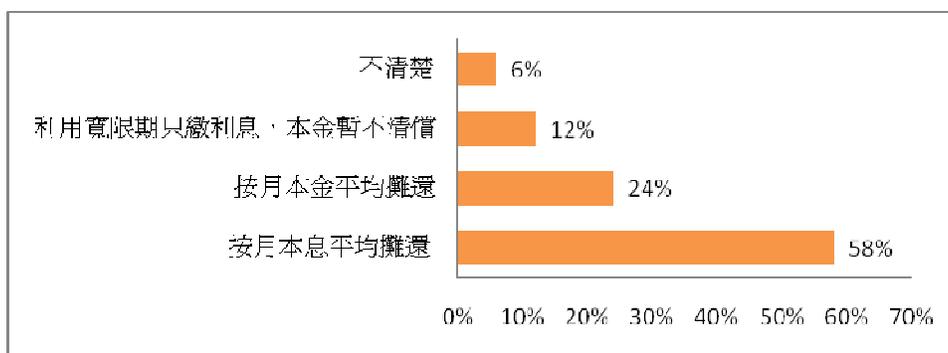


圖 34 貸款的清償方式

表 52 不同群體貸款清償方式的比較

6.3 貸款清償方式				
按月本息平均攤還的比率為：58%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	--	--	➤ 家管	43
			➤ 失業或無力工作	15
利用寬限期只繳利息，本金暫不清償的比率為：12%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 家管	21	--	--
	➤ 失業或無力工作	38		

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

6.4 對貸款餘額進行估算的誤差

為瞭解受訪者對債務負擔的掌握程度，本調查洽請受訪者根據過去經驗估算貸款餘額時，出現誤差的程度加以研判，發現 47%受訪者「表示沒有出現誤差」、22%則「誤差在 5 萬元以內」；但亦有 25%回答「不清楚者」。

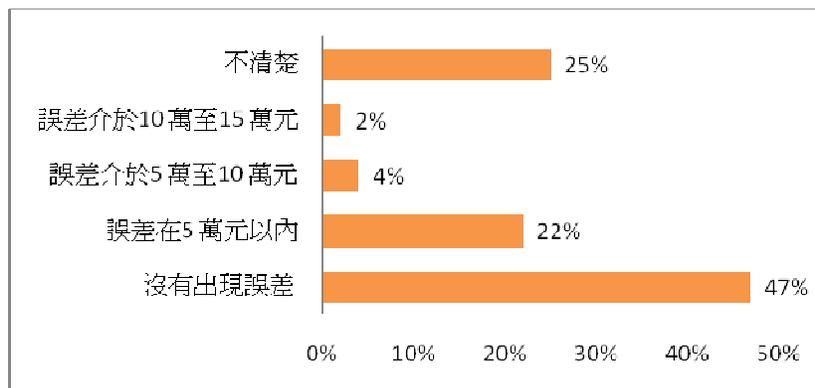


圖 35 對貸款餘額進行估算的誤差

6.5 每月應償還的貸款金額

當詢問每月應償還的貸款金額為多少時，以「1-2 萬元」為最多(佔 48.56%)，其次為「2-3 萬元」(22.78%)與「1 萬元以內」(21.90%)。至於每月還款金額與受訪者的個人年所得或家庭總所得的相關性是否合理之問題，則容後再做驗證與討論。

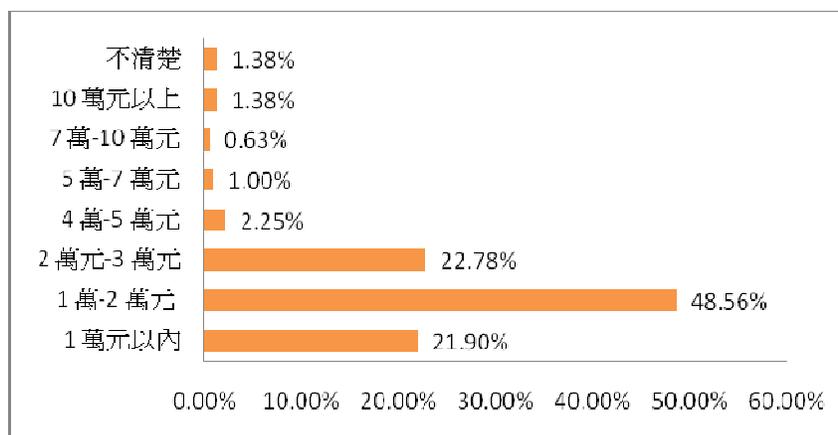


圖 36 每月應償還的貸款金額

6.6 對「貸款」觀念的測驗

基於測試受訪者對貸款觀念的瞭解程度，本測驗利用下列三題，請教所有受訪者，並列示各題題目與正確率如【表 53】。訝異的是，目前本國銀行努力推動的指數型房貸觀念(詳見第 6.6.2 題)卻是正確率較低的項目，此或許反映銀行促銷金融商品的同時，可搭配推廣金融知識。

在不同群體貸款觀念的測驗結果顯示，「工作且已婚」群體的貸款觀念較好；而「學生」、「高齡人口」及「原住民」的貸款觀念較差，「家管」的貸款觀念也不佳。

表 53 對「貸款」觀念的測試

題目	正解	正確率%
6.6.1 有擔保品之借款利率高於無擔保品之借款利率	錯誤	72
6.6.2 自用住宅的「指數型房貸」所稱之「指數」是指「發行量加權股價指數」	錯誤	59
6.6.3 利用「分期付款」方式購車，總支出通常會高於「現金一次支付」的總支出。	正確	80

表 54 不同群體在「貸款」觀念的比較

6.6 「貸款」觀念				
6.6.1 有擔保品之借款利率高於無擔保品之借款利率(錯誤)。正確率：72%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 工作且未婚 ➤ 工作且已婚 ➤ 預備退休者 	80 82 78	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 學生 ➤ 家管 ➤ 高齡人口 ➤ 原住民 	62 56 55 45
6.6.2 自用住宅的「指數型房貸」所稱之「指數」是指「發行量加權股價指數」(錯誤)。正確率：59%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 工作且已婚 ➤ 工作且其他婚姻狀況 ➤ 預備退休者 	68 69 70	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 學生 ➤ 高齡人口 ➤ 原住民 	45 48 46
6.6.3 利用「分期付款」方式購車，總支出通常會高於「現金一次支付」的總支出(正確)。正確率：80%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 工作且已婚 	86	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 學生 ➤ 家管 ➤ 高齡人口 ➤ 原住民 	75 70 70 62

(七)退休金規劃

7.1 退休金

當詢問受訪者個人在退休時，應準備多少退休金才足夠時，27%認為「1,000萬元」才足夠、其次為「500萬元」(24%)、「2,000萬元以上」(14%)。而回覆「不清楚者」則有21%。

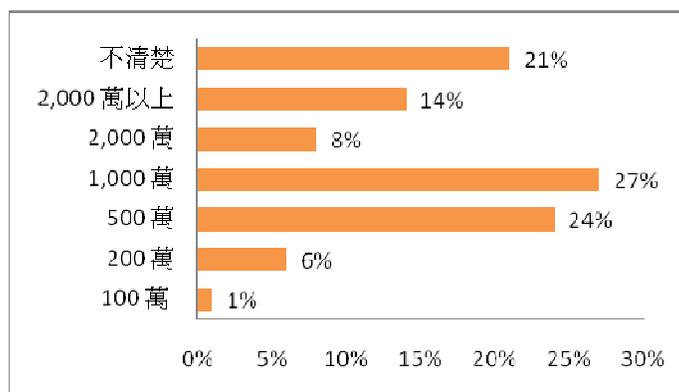
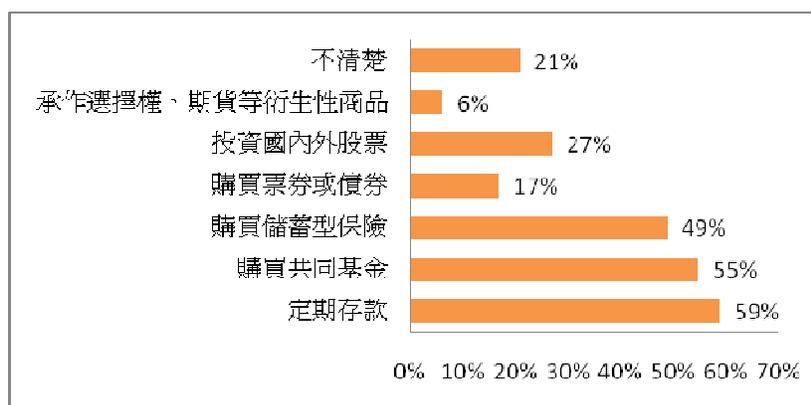


圖 37 能夠滿足心目中需求的退休金額度

7.2 累積退休金的方法

假設受訪者為二十多歲的社會新鮮人，詢問其認為哪些投資是累積退休金的適當方法時，59%的受訪者認為「定期存款」是最適當的方式，其次為「購買共同基金」(55%)和「購買儲蓄型保險」(49%)。

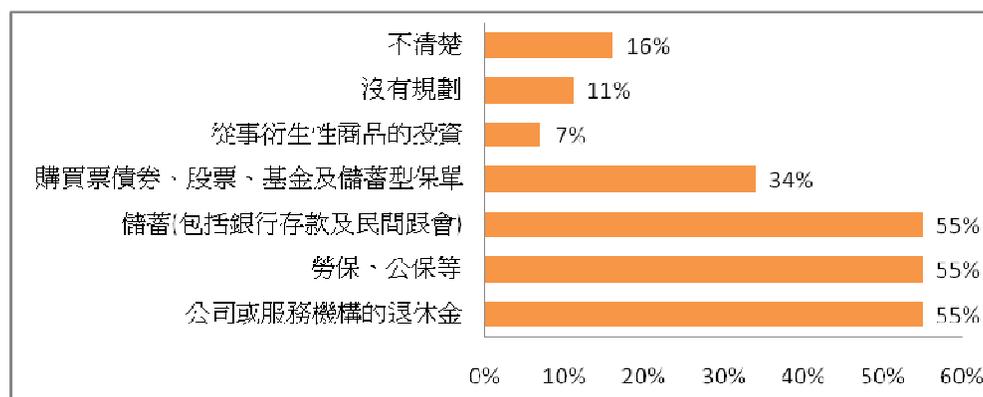


* 本題為複選題

圖 38 累積退休金的方法

7.3 退休金來源

當詢問受訪者將來(或現在)的退休金來源時，有 55%的受訪者係透過「公司或服務機構提撥的退休金」因應；55%的退休金來自「勞保、公保」的給付；55%利用本身的「儲蓄(包括銀行存款及民間跟會)」累積而來。相對的，有 25%的民眾「不清楚」(16%)與「沒有規劃」(11%)。



* 本題為複選題

圖 39 籌措退休金的來源

(八) 投資管理

8.1 投資的進行

當詢問受訪者目前是否進行投資時，77%的受訪者目前有從事投資。若以群體角度觀察，則發現「工作且已婚」(90%)、「工作且其他婚姻狀況」(88%)、「預備退休者」(86%)、「工作且未婚」(86%)比較積極從事金融商品的財務投資。

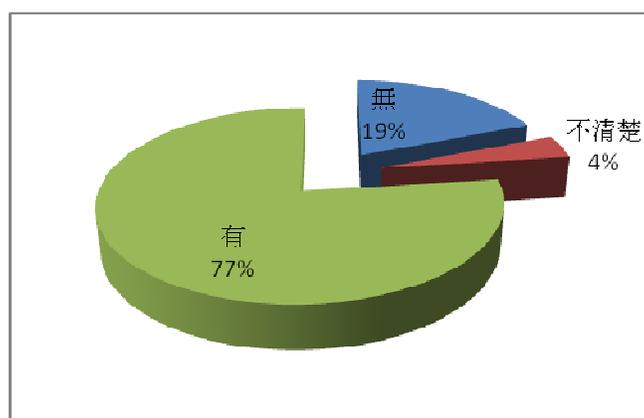


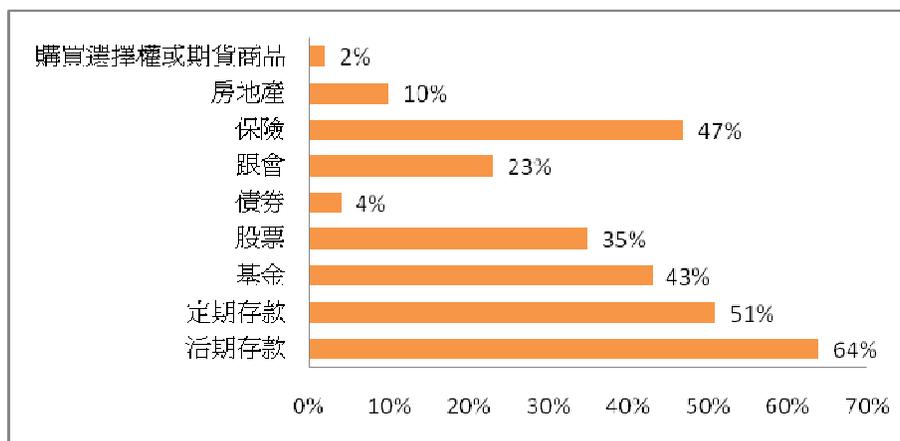
圖 40 有否從事金融商品的投資

表 55 不同群體進行投資與否的比較

8.1 有進行投資的比率為：77%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	86	➤ 學生	56
	➤ 工作且已婚	90	➤ 家管	71
	➤ 工作且其他婚姻狀況	88	➤ 失業或無力工作	40
	➤ 預備退休者	86	➤ 高齡人口	61
			➤ 原住民	54

8.2 投資的種類

針對目前有進行投資的 77% 民眾請教其投資的種類時，最高的投資標的為「活期存款」(64%)，其次依序為「定期存款」(51%)、保險(47%)、「基金」(43%)、「股票」(35%)。



* 本題為複選題

圖 41 受訪者從事投資的種類

8.3 審視投資績效的頻率

當詢問受訪者多久審視一次投資績效時，有 42% 表示「不定期」審視一次，且佔所有審視頻率中最高，其次為「每月」(23%)、每週檢查一次投資績效者則為 11%。

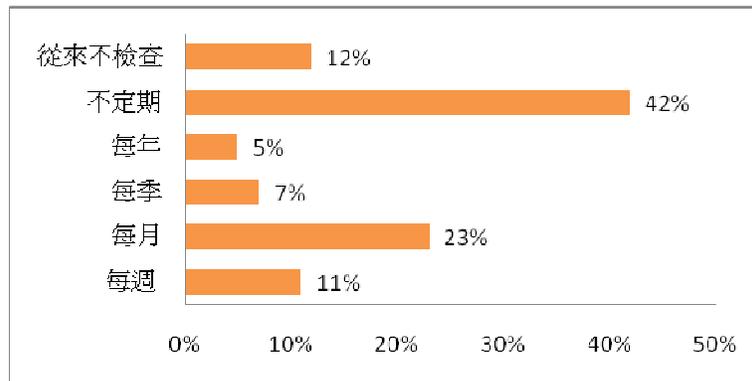


圖 42 審視投資績效的頻率

8.4 對投資金額的估計誤差

當詢問受訪者過去一年，能準確估計投資金額到何種程度時，有 45% 的投資者回覆「不清楚」。而「誤差在 1 萬元以內」者佔 23%、而「誤差在 3 萬元以內」者則為 16%。

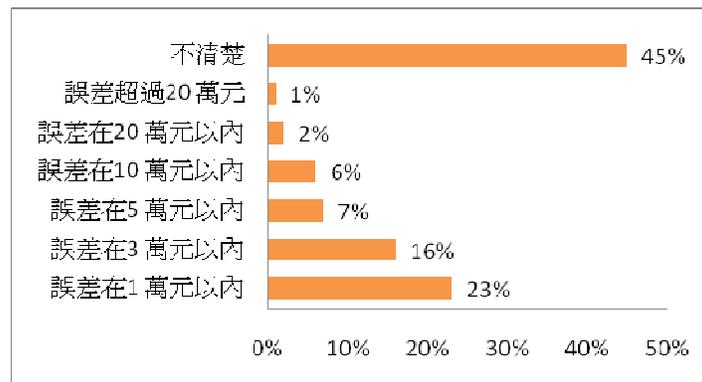


圖 43 投資金額的估計誤差

8.5 互助會

8.5.1 互助會的參與率

為瞭解國民對地下金融的參與程度，本調查詢問受訪者曾否跟過互助會，統計發現有 48% 的民眾反應曾跟過互助會。其中以「工作且已婚」(66%)、「預備退休者」(65%)及「家管」(58%)的參與率最高。

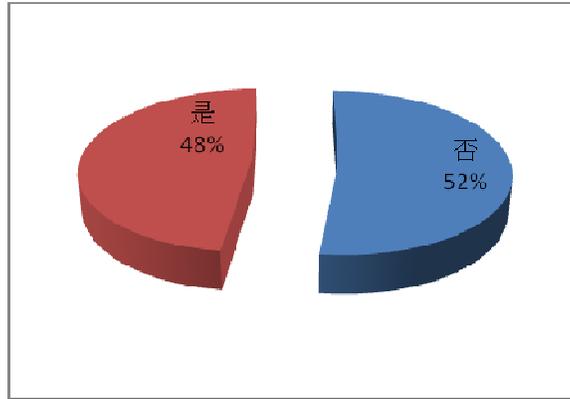


圖 44 互助會的參與率

表 56 不同群體對互助會參與率的比較

8.5.1 曾跟過互助會的比率為：48%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	66	➤ 學生	5(總筆數=15)
	➤ 預備退休者	65	➤ 工作且未婚	32
	➤ 家管	58	➤ 失業或無力工作	28
			➤ 原住民	26

8.5.2 互助會內外標之計算方式

接著，利用以下題目請教跟過互助會的民眾，有關如何按照內標方式計算繳款金額時，有 85% 的民眾獲得正確的回答。其中以「預備退休者」(94%) 的正確率最高。

題目為：甲參加的民間互助會，每月的會款為 20,000 元、20 人、按內標計算繳款金額，目前仍為活會。若本月由某乙(不是會首)得標，標金為 2,000 元，試問某甲本月應當支付多少會款？正解為 18,000 元。

表 57 不同群體對按內標計算繳款金額正確率的比較

8.5.2 正確回答按內標計算繳款金額的比率為：85%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 預備退休者	94	➤ 學生	53
			➤ 高齡人口	80

8.6 對資本損失觀念的認識

當詢問受訪者最可能遭受資本損失的金融商品時，有 41.9% 的民眾認為「股

票」最可能遭受資本損失，有 14.11% 的民眾則認為「跟會」的資本損失最高，另有 14.07% 的民眾認為「購買選擇權或期貨商品」最可能遭受資本損失，而有 22.64% 的民眾表示不清楚此詢問內容。

在群體當中較缺乏資本損失觀念者為：「高齡人口」(45.8%)、「失業或無力工作」(44.4%)、「家管」(32.2%)、「原住民」(36.6%)、「學生」(29%)等五類。

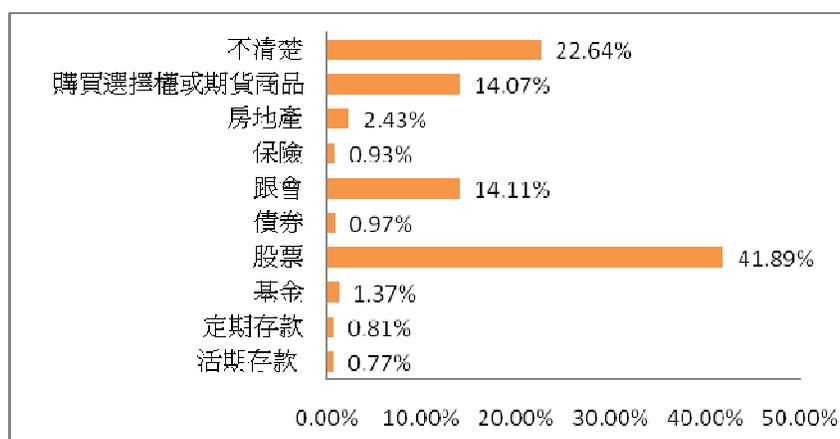


圖 45 對資本損失發生機會的認識

表 58 不同群體對資本損失觀念的比較

8.6 資本損失觀念				
認為股票最可能遭受資本損失的比率為：41.9%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 工作且已婚	50	➢ 學生 ➢ 失業或無力工作 ➢ 高齡人口 ➢ 原住民	31.2 25 31.5 26.8
認為跟會最可能遭受資本損失的比率為：14.11%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 學生	21.4	➢ 工作且其他婚姻狀況 ➢ 高齡人口	9.09 10.6
認為購買選擇權或期貨商品最可能遭受資本損失的比率為：14.07%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 工作且已婚 ➢ 工作且其他婚姻狀況	17.8 24.7	➢ 學生 ➢ 高齡人口	6.88 7.87

不清楚何種投資最可能遭受資本損失的比率為：22.6 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	29	➤ 工作且未婚	12.4
	➤ 家管	32.2	➤ 工作且已婚	9.42
	➤ 失業或無力工作	44.4	➤ 工作且其他婚姻狀況	13
	➤ 高齡人口	45.8		
	➤ 原住民	36.6		

8.7 分散投資的觀念

當詢問受訪者對分散投資的觀念時，有 62% 回覆分散「可以降低風險」，然卻有 25% 的受訪者「沒聽過」(12%) 或「聽過，但不瞭解」(13%)。其中又以「家管」及「高齡人口」較無分散投資的觀念，值得金融主管關加強教育國人分散投資風險的觀念，儘量避免將「雞蛋放在同一個籃子」，此雖然不一定有超額報酬，但卻能創造合理的正常報酬。

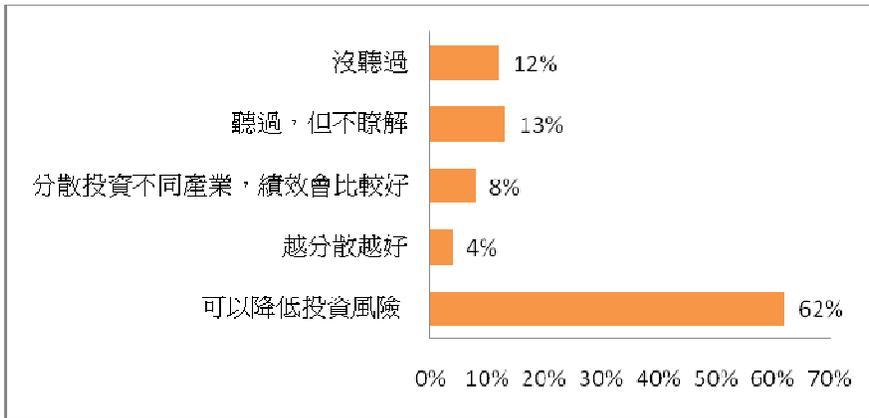


圖 46 分散投資的觀念

表 59 不同群體分散投資觀念的比較

8.7 分散投資的觀念				
認為分散投資可以降低投資風險的比率為：62 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	76	➤ 家管	45
	➤ 工作且已婚	74	➤ 失業或無力工作	44
	➤ 預備退休者	68	➤ 高齡人口	33
聽過分散投資的觀念，但對其不瞭解的比率為：13 %				
	高於平均	%	低於平均	%

群體	➤ 家管	23	➤ 工作且未婚	10
	➤ 高齡人口	26	➤ 工作且已婚	7
沒聽過分散投資觀念的比率為：12%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 家管	21	➤ 工作且未婚	4
	➤ 失業或無力工作	22	➤ 工作且已婚	5
	➤ 高齡人口	31	➤ 預備退休者	7
	➤ 原住民	25		

8.8 對「投資」觀念的測驗結果

針對全體受訪者詢問投資概念時，能夠正確回答「報酬較高的投資，一般而言，風險比較大」者佔 78%，；而回答「利率上升時，債券價格是上升、下降、或無關係？」之正確率卻相當地低，僅 31%，顯示一般國民對債券之瞭解程度有待加強。

表 60 對「投資」觀念的測驗

題目	正解	正確率%
8.8.1 報酬較高的投資，一般而言，風險比較大？	正確	78
8.8.2 利率上升時，債券價格是上升、下降、或無關係？	下降	31

表 61 不同群體對「投資」觀念正確率的比較

8.8 「投資」觀念				
8.8.1 報酬較高的投資，一般而言，風險比較大(正確)。正確率：78%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	89	➤ 家管	67
	➤ 工作且已婚	88	➤ 失業或無力工作	61
	➤ 預備退休者	83	➤ 高齡人口	54
			➤ 原住民	64
8.8.2 利率上升時，債券價格是上升、下降、或無關係(下降)。正確率：31%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	39	➤ 學生	23
	➤ 工作且已婚	40	➤ 家管	19
	➤ 工作且其他婚姻狀況	41	➤ 失業或無力工作	15
			➤ 高齡人口	14
			➤ 原住民	18

(九)金融資訊

9.1 搜尋金融知識的主動性

當詢問受訪者是否主動搜尋金融知識時，有 45% 的受訪者表示會主動尋求金融知識，而過半數的受訪者(55%)未曾主動尋求金融知識。

若以群體的搜尋主動性作為觀察，則發現「工作且未婚」(52%)、「工作且已婚」(60%)、「預備退休者」(61%)屬於最積極主動尋求金融知識的群體；相對而言，「學生」(37%)、「家管」(26%)、「失業或無力工作」(27%)、「高齡人口」(20%)、「原住民」(19%)此五類群體則比較不積極。

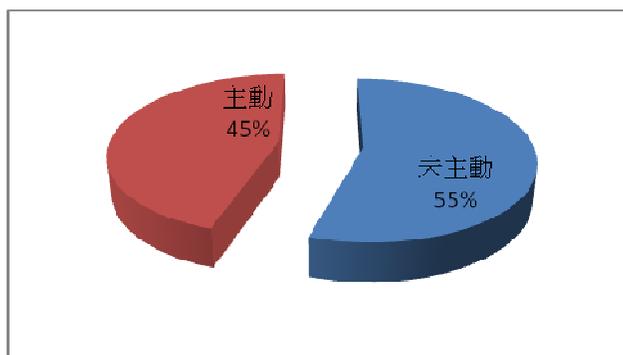


圖 47 搜尋金融知識的主動性

表 62 不同群體主動搜尋金融知識的比較

9.1 主動搜尋金融知識的比率為：45%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	52	➤ 學生	37
	➤ 工作且已婚	60	➤ 家管	26
	➤ 預備退休者	61	➤ 失業或無力工作	27
			➤ 高齡人口	20
			➤ 原住民	19

9.2 更新金融相關訊息的頻率

當詢問受訪者多久更新一次金融的相關訊息時，回覆次數中比例佔最高者為「不清楚」(37%)，其次為「隨時」(26%)與被動接受(25%)。

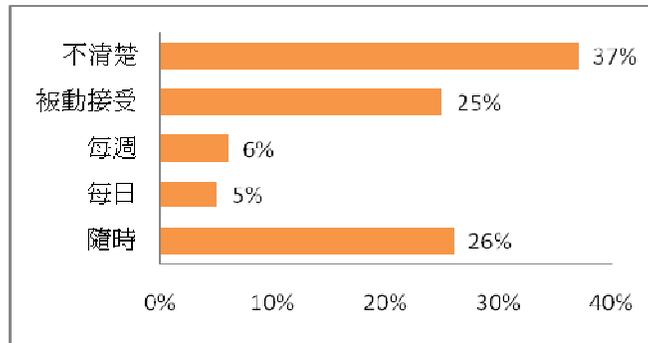
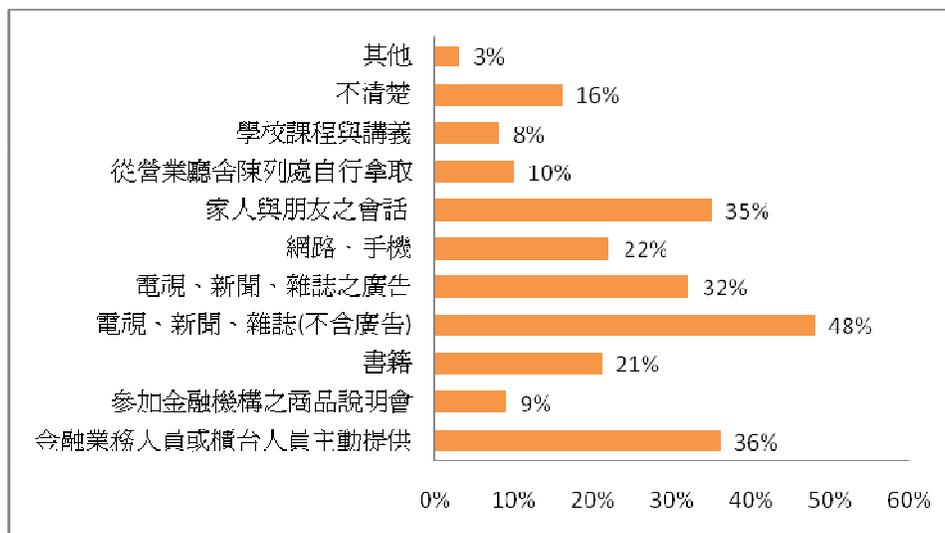


圖 48 更新金融相關訊息的頻率

9.3 金融知識與資料的來源

當詢問受訪者金融知識與資料主要從何處取得時，統計結果以「電視、新聞、雜誌(不含廣告)」(48%)為最高，其次為「金融業務人員或櫃台人員主動提供」(36%)與「家人與朋友之會話」(35%)；第四則為「電視、新聞、雜誌之廣告」(32%)。

根據不同群體的統計，發現九種群體類別金融資訊的主要來源幾乎均為「電視、新聞、雜誌(不含廣告)」、「家人與朋友之會話」、「金融業務人員或櫃台人員主動提供」與「電視、新聞、雜誌之廣告」。「工作且已婚」及「預備退休者」參加金融機構之商品說明會的比率較高；「學生」、「工作且未婚」、「工作且已婚」三類群體利用手機與網路獲取金融知識與資料的比率較整體為高；九類別中「工作且已婚」群體較可能從營業廳舍陳列處自行拿取以獲取金融知識或資料；有28%的「學生」之金融知識來自學校課程與講義，這也算是學校教育的具體貢獻之一。



* 本題為複選題

圖 49 金融知識與資料的來源

表 63 不同群體金融知識與資料來源的比較

9.3 金融知識與資料的來源						
來自金融業務人員或櫃台人員主動提供的比率為：36%						
	高於平均	%	低於平均	%		
群體	➢ 工作且未婚	42	➢ 學生	13		
	➢ 工作且已婚	44		➢ 失業或無力工作	14	
	➢ 工作且其他婚姻狀況	47		➢ 高齡人口	26	
	➢ 預備退休者	46				
來自參加金融機構之商品說明會的比率為：9%						
	高於平均	%	低於平均	%		
群體	➢ 工作且已婚	14	➢ 家管	1.46		
		➢ 預備退休者		18	➢ 失業或無力工作	1.18
					➢ 高齡人口	3
					➢ 原住民	2
來自書籍的比率為：21%						
	高於平均	%	低於平均	%		
群體	➢ 工作且未婚	27	➢ 家管	9		
	➢ 工作且已婚	28	➢ 失業或無力工作	7		
			➢ 高齡人口	5		
來自電視、新聞、雜誌(不含廣告)的比率為：48%						
	高於平均	%	低於平均	%		

群體	➤ 工作且未婚	57	➤ 家管	38
	➤ 工作且已婚	56	➤ 失業或無力工作	28
	➤ 預備退休者	54	➤ 高齡人口	27
來自電視、新聞、雜誌之廣告的比率為：32%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	37	➤ 失業或無力工作	20
	➤ 工作且已婚	40	➤ 高齡人口	17
			➤ 原住民	17
來自網路、手機的比率為：22%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	32	➤ 預備退休者	17
	➤ 工作且未婚	36	➤ 家管	7
	➤ 工作且已婚	27	➤ 高齡人口	4
來自家人與朋友之會話的比率為：35%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	47	➤ 工作且已婚	31
	➤ 工作且未婚	41	➤ 預備退休者	29
			➤ 原住民	24
來自從營業廳舍陳列處自行拿取的比率為：10%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	14	➤ 學生	3
			➤ 高齡人口	4
來自學校課程與講義的比率為：8%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	28	➤ 預備退休者	4
			➤ 家管	1
			➤ 家管	2
			➤ 高齡人口	1
			➤ 原住民	2

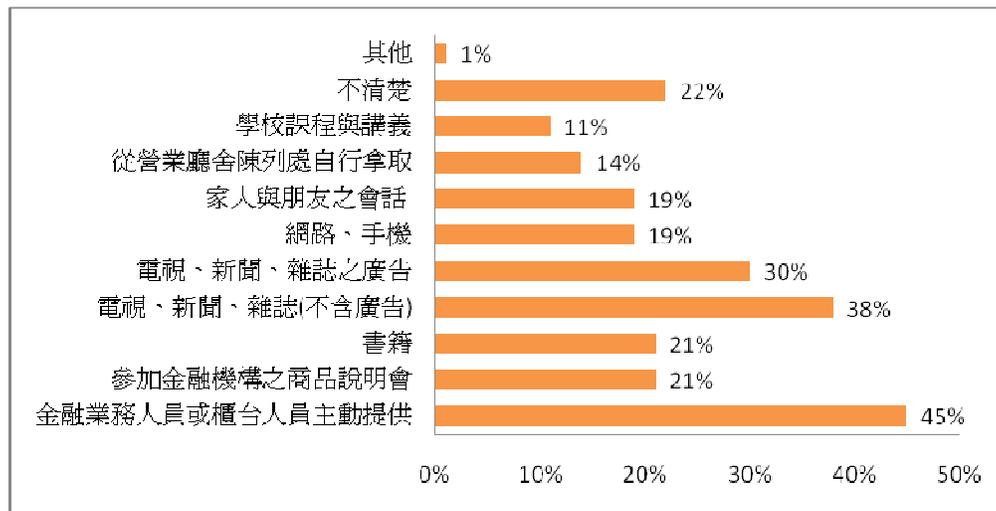
9.4 金融知識與資料的提供方式

當詢問受訪者業者或政府部門應以何種形式提供金融知識與資料為佳時，有45%受訪者認為由「金融業務人員或櫃台人員主動提供」為佳、其次為「電視、新聞、雜誌(不含廣告)」(38%)、第三為「電視、新聞、雜誌之廣告」(30%)。

在群體的分析比較中，發現九個類別幾乎均認為，金融知識與資料的提供方

式應透過「金融業務人員或櫃台人員主動提供」、「電視、新聞、雜誌(不含廣告)」及「電視、新聞、雜誌之廣告」等管道。因此，建議業者、主管機關與教育單位應透過這幾種方式，將金融知識與資料提供給社會大眾。

關於透過金融機構之商品說明會的舉辦，能否有效提供潛在客戶的金融知識與資料問題的驗證，發現獲得此項資訊的民眾大多是「工作且已婚」、「預備退休者」群體；至於經由網路、手機提供的金融知識與資料，本調查發現吸收此資訊的民眾，大多為「學生」、「工作且未婚」及「工作且已婚」群體。



* 本題為複選題

圖 50 金融知識與資料的提供方式

表 64 不同群體如何偏好金融知識與資料的提供方式

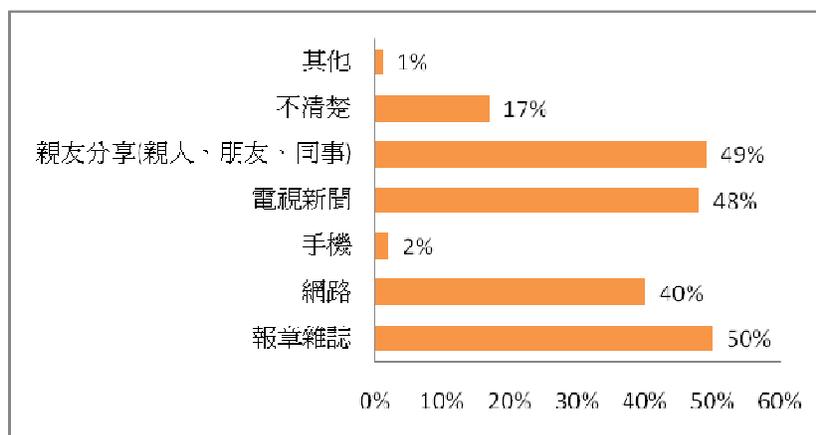
9.4 認為較佳的金融知識與資料提供方式				
認為較佳的提供方式是，由金融業務人員或櫃台人員主動提供的比率為：45%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	54	➤ 學生	38
	➤ 工作且已婚	53	➤ 家管	34
	➤ 工作且其他婚姻狀況	56	➤ 失業或無力工作	18
	➤ 預備退休者	53	➤ 高齡人口	27
				➤ 原住民
認為較佳的提供方式是，經由金融機構之商品說明會的比率為：21%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	29	➤ 家管	7
	➤ 預備退休者	30	➤ 失業或無力工作	8

			➤ 高齡人口	6
			➤ 原住民	11
認為較佳的提供方式是，經由書籍的比率為：21%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	31	➤ 家管	7
	➤ 工作且未婚	30	➤ 失業或無力工作	8
	➤ 工作且已婚	26	➤ 高齡人口	6
認為較佳的提供方式是，經由電視、新聞、雜誌(不含廣告)的比率為：38%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	48	➤ 家管	29
	➤ 工作且已婚	45	➤ 失業或無力工作	18
			➤ 高齡人口	21
			➤ 原住民	21
認為較佳的提供方式是，經由電視、新聞、雜誌之廣告的比率為：30%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	35	➤ 失業或無力工作	16
			➤ 高齡人口	12
認為較佳的提供方式是，經由網路、手機的比率為：19%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	27	➤ 家管	5
	➤ 工作且未婚	29	➤ 高齡人口	5
	➤ 工作且已婚	23		
認為較佳的提供方式是，經由家人與朋友之會話的比率為：19%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	26	➤ 工作且已婚	15
			➤ 原住民	7
認為較佳的提供方式是，經由營業廳舍陳列處自行拿取的比率為：14%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	19	➤ 家管	8
	➤ 工作且已婚	17	➤ 高齡人口	7
認為較佳的提供方式是，經由學校課程與講義的比率為：11%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	30	➤ 家管	2
			➤ 高齡人口	2

9.5 關心的金融資訊獲取來源

當詢問受訪者如何獲取其關心的金融資訊時，有 50%受訪者回覆由「報章雜誌」獲取、49%為「親友分享」、「48%「電視新聞」、40%「網路」。

九種群體類別獲取關心的金融知識，其來源幾乎均為「報章雜誌」、「親友分享」、「電視新聞」及「網路」。來自手機的比例雖不高（2%），但「學生」及「工作且未婚」群體使用獲取關心的金融資訊的比率高於整體平均水準。



* 本題為複選題

圖 51 關心的金融資訊獲取來源

表 65 不同群體關心的金融資訊獲取來源的比較

9.5 關心的金融資訊獲取來源				
來自報章雜誌的比率為：50%				
	高於平均	%	低於平均	%
類別	➢ 工作且未婚	58	➢ 家管	32
	➢ 工作且已婚	66	➢ 失業或無力工作	28
	➢ 預備退休者	61	➢ 高齡人口	21
			➢ 原住民	33
來自網路的比率為：40%				
	高於平均	%	低於平均	%
類別	➢ 學生	57	➢ 家管	12
	➢ 工作且未婚	60	➢ 失業或無力工作	28
	➢ 工作且已婚	49	➢ 高齡人口	8
			➢ 原住民	28
來自手機的比率為：2%				

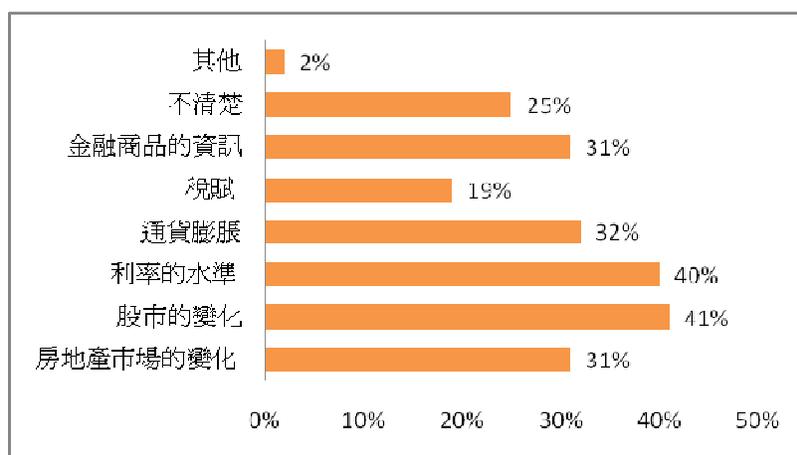
	高於平均	%	低於平均	%
類別	➢ 學生	5	➢ 預備退休者	0.34
	➢ 工作且未婚	4	➢ 高齡人口	0.39
來自電視新聞的比率為：48%				
	高於平均	%	低於平均	%
類別	➢ 工作且已婚	58	➢ 學生	40
	➢ 預備退休者	57	➢ 失業或無力工作	32
			➢ 高齡人口	33
			➢ 原住民	34
來自親友分享(親人、朋友、同事)的比率為：49%				
	高於平均	%	低於平均	%
類別	--		➢ 失業或無力工作	27
			➢ 高齡人口	42
			➢ 原住民	34

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

9.6 關注的金融相關消息

當詢問受訪者較關注哪些金融相關消息時，有 41% 表示較關注「股市的變化」，40% 表示較關注「利率的水準」、32% 比較關注「通貨膨脹」、而 31% 比較關注「金融商品的資訊」。

而就受訪者的群體觀之，「工作且已婚」者算是最積極關注各類金融相關消息的群體。



* 本題為複選題

圖 52 關注的金融相關消息

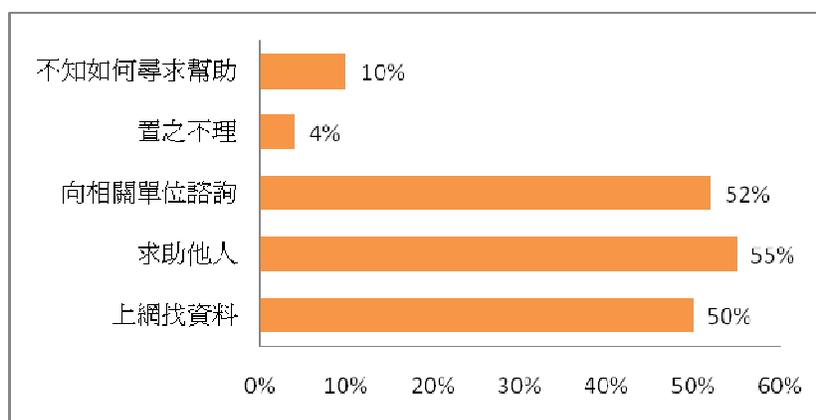
表 66 不同群體關注的金融相關消息的比較

9.6 關注的金融相關消息				
比較關注房地產市場變化的比率為：31 %				
	高於平均	%	低於平均	%
類別	➤ 工作且已婚	41	➤ 學生	17
	➤ 預備退休者	45	➤ 家管	23
			➤ 高齡人口	19
			➤ 原住民	18
較關注股市變化的比率為：41 %				
	高於平均	%	低於平均	%
類別	➤ 工作且已婚	55	➤ 學生	35
	➤ 預備退休者	57	➤ 家管	24
			➤ 失業或無力工作	14
			➤ 高齡人口	21
			➤ 原住民	21
比較關注利率水準的比率為：40%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	56	➤ 學生	28
	➤ 預備退休者	49	➤ 家管	29
			➤ 失業或無力工作	20
			➤ 高齡人口	23
			➤ 原住民	12
比較關注通貨膨脹的比率為：32%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	38	➤ 高齡人口	16
	➤ 工作且已婚	38	➤ 原住民	18
比較關注稅賦的比率為：19 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	25	➤ 學生	12
			➤ 高齡人口	11
比較關注金融商品的資訊的比率為：31 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且未婚	41	➤ 家管	9
	➤ 工作且已婚	41	➤ 失業或無力工作	11
			➤ 高齡人口	12
			➤ 原住民	15

9.7 採取的行動

當受訪者有金融方面的疑惑，會採取何種行動的調查發現，以「求助他人」(55%)最為常見，其次為「向相關單位諮詢」(52%)與「上網找資料」(50%)。

「學生」(73%)、「工作且未婚」(70%)、「工作且已婚」(64%)三類群體比較常使用網路找尋資料，以解決其金融方面的疑惑；「高齡人口」群體有6%表示，面對金融疑惑採取置之不理的態度；另外，「家管」、「失業或無力工作」、「高齡人口」、「原住民」有金融方面的疑惑時，不知如何尋求幫助，則最需相關單位正視，並做必要的援助。



*本題為複選題

圖 53 面對金融疑惑，採取的行動

表 67 不同群體面對金融疑惑採取的行動比較

9.7 當有金融方面的疑惑時，所採取的行動				
會上網找資料的比率為：50%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	73	➤ 家管	20
	➤ 工作且未婚	70	➤ 高齡人口	10
	➤ 工作且已婚	64	➤ 原住民	39
求助他人的比率為：55%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	61	--	
向相關單位諮詢的比率為：52%				
	高於平均	%	低於平均	%

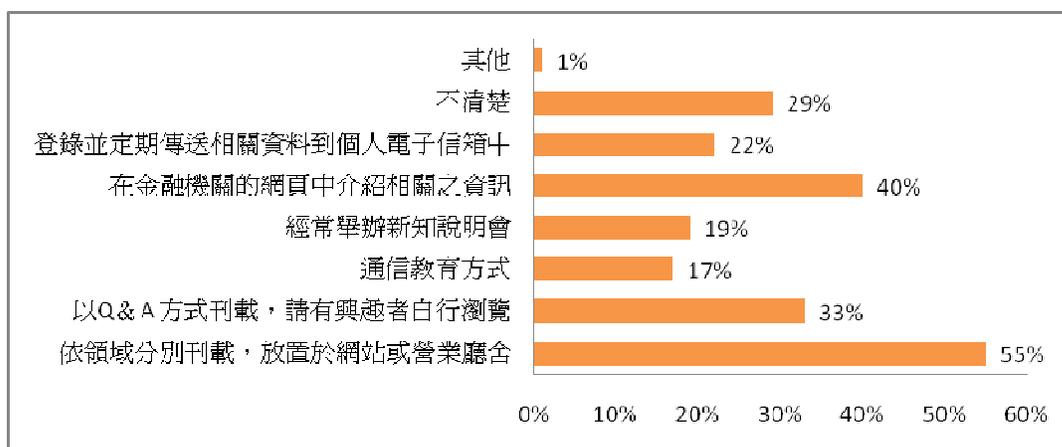
群體	➤ 工作且已婚	66	➤ 學生	35
	➤ 工作且其他婚姻狀況	72	➤ 家管	43
	➤ 預備退休者	65	➤ 失業或無力工作	31
			➤ 高齡人口	29
置之不理的比率為：3%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 高齡人口	6	➤ 工作且已婚	2
不知如何尋求幫助的比率為：10%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 家管	18	➤ 學生	6
	➤ 失業或無力工作	31	➤ 工作且未婚	4
	➤ 高齡人口	24	➤ 工作且已婚	4
	➤ 原住民	23		

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

9.8 金融機構提供金融資料的方式

當詢問受訪者金融機構應如何提供金融資料時，有 55% 的受訪者認為「應依領域分別刊載，放置於所需要之網站或營業廳舍」，40% 的受訪者認為「應在金融機關的網頁，介紹與金融知識相關之資訊」，33% 則認為「應以 Q&A 方式刊載金融知識，請有興趣者自行瀏覽」。

在九種群體的分析發現「學生」(26%)、「工作且未婚」(22%)認為，金融機構應以刊載金融知識之問題，俟利用者回答後，資料提供者再回覆使用者(通信教育方式)的方式提供金融資料的比率高於整體；而「工作且已婚」(24%)，認為金融機構應經常舉辦新知說明會，以提供金融資料的比率高於整體水準；另「學生」(32%)、「工作且未婚」(34%)及「工作且已婚」(28%)認為，應登錄個人想要的資料種類，定期傳送相關資料到個人電子信箱的比率高於整體水準。



* 本題為複選題

圖 54 金融機構提供金融資料的方式

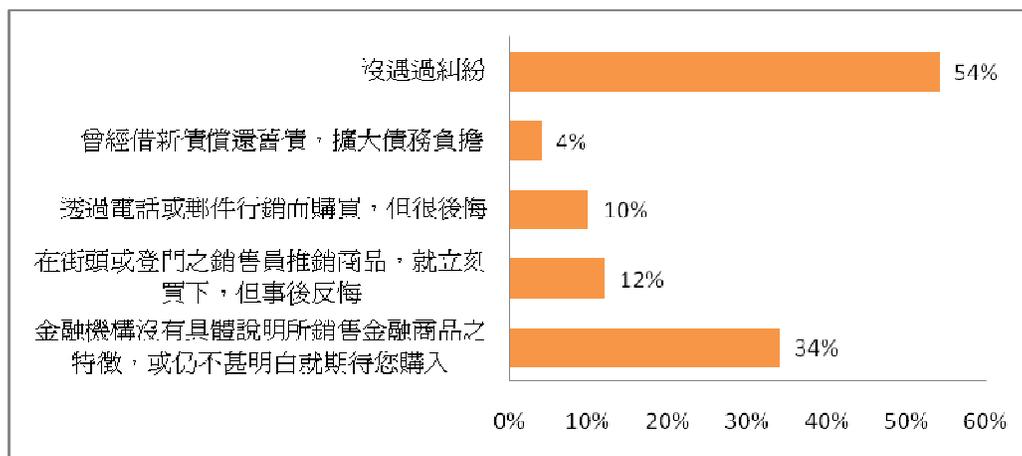
表 68 不同群體對金融機構提供金融資料的方式存在哪些認知上的差異

9.8 認為金融機構應如何提供金融資料				
認為金融相關資訊應依領域分別刊載, 放置於所需要之網站或營業廳舍的比率為: 55%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 工作且未婚 ➢ 工作且已婚 ➢ 工作且其他婚姻狀況 	66 70 67	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 家管 ➢ 失業或無力工作 ➢ 高齡人口 ➢ 原住民 	36 22 25 35
認為應以Q&A 方式刊載金融知識, 請有興趣者自行瀏覽的比率為: 33%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 學生 ➢ 工作且未婚 ➢ 工作且已婚 	39 44 41	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 家管 ➢ 失業或無力工作 ➢ 高齡人口 ➢ 原住民 	17 21 11 17
認為應刊載金融知識之問題, 俟利用者回答後, 資料提供者再回覆使用者(通信教育方式)的比率為: 17%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 學生 ➢ 工作且未婚 	26 22	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 失業或無力工作 ➢ 高齡人口 	8 7
認為應經常舉辦新知說明會的比率為: 19%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 工作且已婚 	24	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 家管 ➢ 高齡人口 	12 7
認為應在金融機關的網頁, 介紹與金融知識相關之資訊的比率為: 40%				

	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 工作且未婚	55	➢ 家管	16
	➢ 工作且已婚	53	➢ 失業或無力工作	26
			➢ 高齡人口	10
			➢ 原住民	23
認為應登錄個人想要的資料種類，定期傳送相關資料到個人電子信箱中的比率為：23%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 學生	32	➢ 預備退休者	14
	➢ 工作且未婚	34	➢ 家管	8
	➢ 工作且已婚	28	➢ 高齡人口	3

9.9 遭遇的相關金融問題

當詢問受訪者其在購入金融商品之際，曾遇過何種狀況時，過半數的民眾(54%)表示「沒遇過糾紛」。而較常見的糾紛則是「金融機構沒有具體說明所銷售金融商品之特徵(如：有吃到本金之風險)，或仍不甚明白就期待您購入」(34%)、「在街頭或登門之銷售員推銷商品，就立刻買下，但事後反悔」(12%)、「透過電話或郵件行銷而購買，但很後悔」(10%)。其中又以「失業或無力工作」(15%)者，曾經借新債償還舊債，擴大債務負擔的比率高於整體水準，也或多或少本調查研究的信度及效度值得肯定。



*本題為複選題

圖 55 曾遭遇的相關金融問題

表 69 不同群體曾遭遇的相關金融問題之比較

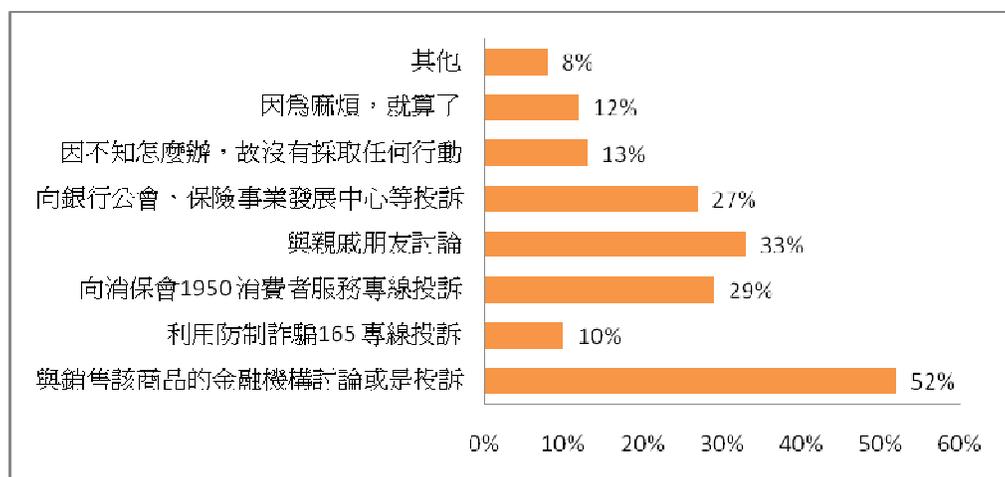
9.9 曾遭遇的相關金融問題				
金融機構沒有具體說明所銷售金融商品之特徵，或仍不甚明白就期待您購入的比率為：34%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且已婚	40	➤ 學生	21
	➤ 工作且其他婚姻狀況	51	➤ 高齡人口	26
透過電話或郵件行銷而購買，但很後悔的比率為：10 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 工作且其他婚姻狀況	18	➤ 學生	5
			➤ 高齡人口	6
曾經借新債償還舊債，擴大債務負擔的比率為：4%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 失業或無力工作	15	--	
沒遇過糾紛的比率為：54 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➤ 學生	70	➤ 工作且已婚	46
	➤ 高齡人口	65	➤ 工作且其他婚姻狀況	42

「--」符號表示無此群體落於此欄位。

9.10 遇糾紛時的補救行動

當詢問受訪者在購買金融商品發生糾紛時，會採取何種補救行動時，有 52% 的受訪者表示「與銷售該商品的金融機構討論或是投訴」、33% 的受訪者表示「與親戚朋友討論」、29% 的受訪者表示「向消保會 1950 消費者服務專線投訴」。而有 25% 的受訪者消極面對未做進一步處理（「因為不知道怎麼辦，所以沒有採取任何行動」：13%、「因為麻煩就算了」：12%）。

「學生」(47%)及「家管」(43%)兩類群體購買金融商品發生糾紛時，會與親戚朋友討論的比率高於整體水準；而學生利用防制詐騙 165 專線投訴的比率在所有群體中全體為最高；「學生」(42%)、「工作且未婚」(35%)及「工作且已婚」(33%)利用消保會 1950 消費者服務專線投訴的比率在全體樣本中為高者；另外，「失業或無力工作」及「高齡人口」面對糾紛時的態度較消極，或許也反映其相對弱勢的事實而顯示的無力感，令人悲嘆！



* 本題為複選題

圖 56 遇金融糾紛時的補救行動

表 70 不同群體遇金融糾紛時的補救行動比較

9.10 遇金融糾紛時的補救行動				
會與銷售該商品的金融機構討論或是投訴的比率為：52%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 工作且未婚	63	➢ 家管	31
	➢ 工作且已婚	64	➢ 失業或無力工作	31
	➢ 工作且其他婚姻狀況	65	➢ 高齡人口	25
	➢ 預備退休者	59	➢ 原住民	33
會利用防制詐騙165專線投訴的比率為：10%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 學生	18	➢ 工作且其他婚姻狀況	3
			➢ 高齡人口	4
會向消保會 1950 消費者服務專線投訴的比率為：29%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 學生	42	➢ 家管	18
	➢ 工作且未婚	35	➢ 失業或無力工作	19
	➢ 工作且已婚	33	➢ 高齡人口	10
會與親戚朋友討論的比率為：33%				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 學生	47	➢ 工作且已婚	26
	➢ 家管	43	➢ 預備退休者	26
會向銀行公會、保險專業發展中心、投資人保護中心投訴的比率為：27%				
	高於平均	%	低於平均	%

群體	➢ 工作且未婚	33	➢ 家管	17
	➢ 工作且已婚	31	➢ 高齡人口	9
	➢ 工作且其他婚姻狀況	38	➢ 原住民	15
會因為不知道怎麼辦，而沒有採取任何行動的比率為：13 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 家管	18	➢ 工作且未婚 ➢ 工作且已婚 ➢ 預備退休者	9
	➢ 失業或無力工作	23		8
	➢ 高齡人口	23		9
	➢ 原住民	22		
會因為麻煩，就算了的比率為：12 %				
	高於平均	%	低於平均	%
群體	➢ 失業或無力工作	25	➢ 預備退休者	6
	➢ 高齡人口	18		

三、利用九種指標的得分成績衡量國民金融知識

如前所述，本調查研究係利用金融知識的得分成績來評估國民的金融知識水準，而得分成績的計算，則是根據【表 15】的評分方式，將各問卷選項轉換成分數。再者，其中國民金融知識水準的九種評估指標(金錢管理、儲蓄、信用管理、理財規劃、保險與風險預防、貸款管理、退休金規劃、投資管理、金融資訊)又再細分為二個構面：凡是與金融決策和行為有關的自我衡量被視為行為構面；若與金融知識的客觀測驗有關者，則視為知識構面，利用【表 15】的計算方式分別衡量各指標相關的行為成績與知識成績。

行為：我國國民是否在金融管理上採取有效或正確的決策及行為。

知識：我國國民是否對於金融產品及服務有正確認知，並對於一般金融概念有正確判斷。

(一)成績計算：

除理財規劃、退休金規劃和金融資訊外，九種評估指標均分成二個構面(行為構面和知識構面)。由於受訪者的主客觀條件不同，有時無法完整回答所有詢問的題目，或其意見反映偏離事實，本調查乃將信用管理、保險與風險預防、貸款管理、投資管理的行為構面成績設定部份限制，謹按構面分別析述其理由或限制方法如次：信用管理的行為構面成績，僅評估擁有信用卡國民的信用行為及決策；保險與風險預防構面僅評估有購買保險者的保險行為及決策；貸款管理構面僅評

估擁有貸款國民的貸款行為及決策；投資管理構面僅評估有進行投資之國民的投資行為及決策，故此四項構面的行為成績是分別計算及比較，並不將其包含於總分計算中，請讀者稍加留意，詳細內容請參見【表 71】所示。

表 71 九種評估指標之行為構面及知識構面

金錢管理	行為構面成績	知識構面成績	金錢管理總分
儲蓄	行為構面成績	知識構面成績	儲蓄總分
信用管理	行為構面成績 (僅含擁有信用卡者)	知識構面成績	信用管理總分
理財規劃	行為構面成績	--	理財規劃總分
保險與風險 預防	行為構面成績 (僅含有購買保險者)	知識構面成績	保險與風險預防 總分
貸款管理	行為構面成績 (僅含擁有貸款者)	知識構面成績	貸款管理總分
退休金規劃	行為構面成績	--	退休金規劃總分
投資管理	行為構面成績 (僅含有進行投資者)	知識構面成績	投資管理總分
金融資訊	行為構面成績	--	金融資訊總分
	行為構面總分	知識構面總分	國民金融知識 成績

1. 九種評估指標之行為構面成績，係由各行為構面下各題目分數的加總計算初步的得分；然後再利用 $[(\text{原始行為構面成績}-\text{行為構面成績最小值})/\text{行為構面成績全距}]$ 轉化為0~100的分數。
2. 九種評估指標之知識構面成績，係根據各知識構面下各題目分數的加總計算初步的得分；接著利用 $[(\text{原始知識構面成績}-\text{知識構面成績最小值})/\text{知識構面成績全距}]$ 轉化為0~100的分數。
3. 九種評估指標的總分 $=[(\text{行為構面成績}+\text{知識構面成績})/2]$
4. 若無行為構面成績或知識構面成績，則此指標的總分等於該指標的知識構面成績或行為構面成績。
5. 行為構面總分係由轉化後的九種評估指標的行為構面成績相加總後，計算其平均得分。

6. 知識構面總分係由轉化後的九種評估指標的知識構面成績相加總後，再計算其平均得分。
7. 國民金融知識成績為九種評估指標總分加總平均。

(二)國民金融知識的平均成績

【表 72】為實地調查 3,000 位受訪者計算而得的國民金融知識之平均成績；及表中最後一欄的 53.87 分，其中，行為構面的總平均分為 43.26 分、知識構面的總平均分為 59.67 分。基於簡化文字表達，九種評估指標的總平均分請參見【表 72】所示。

表 72 全體樣本各構面金融知識成績之平均值

單位：分

評估指標	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
金錢管理	39.17	44.59	41.88
儲蓄	52.13	43.03	47.58
信用管理	--	70.26	70.26
理財規劃	37.33	--	37.33
保險與風險預防	--	73.29	73.29
貸款管理	--	70.21	70.21
退休金	52.92	--	52.92
投資管理	--	56.65	56.65
金融資訊	34.73	--	34.73
總分	43.26	59.67	53.87(N=3,000)

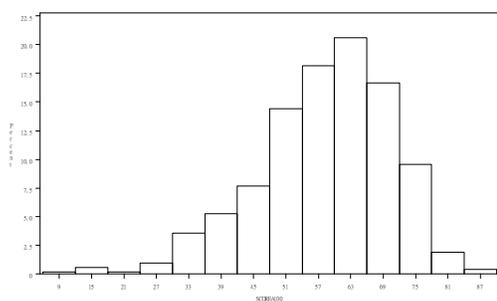


圖 57 行為構面(平均值=43.26 分)

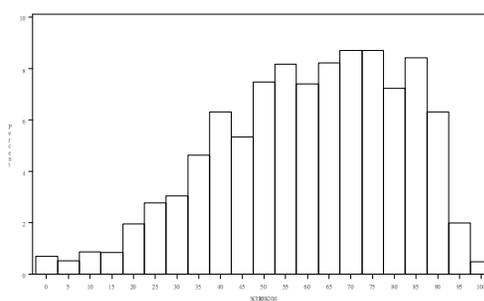


圖 58 知識構面(平均值=59.67 分)

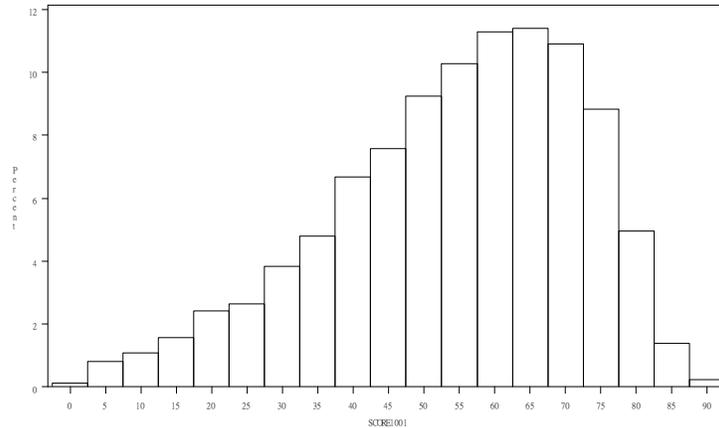


圖 59 國民金融知識總成績(平均值=53.87 分)

(三)信用管理、保險與風險預防、貸款管理、投資管理的成績

如前所述，本調查研究將信用管理、保險與風險預防、貸款管理、投資管理的行為構面成績限制如下：

1. 信用管理的行為構面成績僅評估擁有信用卡國民的信用行為及決策；
2. 保險與風險預防僅評估有購買保險者的保險行為及決策；
3. 貸款管理僅評估擁有貸款國民的貸款行為及決策；
4. 投資管理僅評估有進行投資之國民的投資行為及決策。

為避免影響國民金融知識的合理表達，誤導輿論做不正確的判斷，本研究在總得分成績的計算不將信用管理、保險與風險預防、貸款管理、投資管理此四評估指標的行為構面成績納入，而是以分別討論其成績取而代之，僅臚列其內容如後，敬請參閱。

1.信用管理成績

3,000 個受訪者中，擁有信用卡的人數為 1,806 人，其信用管理的行為構面成績的平均值為 65.03 分。若針對有無信用卡者的信用知識構面成績探討其是否存在差異，則可根據【表 73】知，擁有信用卡者的信用知識構面成績(78.77 分)，遠高於未擁有信用卡者的信用知識構面成績(57.38 分)。

表 73 信用管理的成績

單位：分

信用管理			
類別	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
擁有信用卡者 (n=1,806)	65.03	78.77	71.9
無信用卡者(n=1,194)	--	57.38	57.38
全體	--	70.26	70.26

2. 保險與風險預防成績

3,000 個受訪者中，有購買人身保險者的人數為 2,465 人，其保險與風險預防的行為構面成績的平均值為 52.64 分。若進而討論有無購買保險者的保險與風險預防知識構面成績的差異，則可自【表 74】得知，有購買人身保險者的保險與風險預防知識構面成績(75.30 分)，遠高於未購買人身保險者的保險與風險預防知識構面成績(64.03 分)。

表 74 保險與風險預防成績

單位：分

保險與風險預防			
類別	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
有購買人身保險者 (n=2,465)	52.64	75.30	63.97
無購買人身保險者 (n=535)	--	64.03	64.03
全體	--	73.29	73.29

3. 貸款管理成績

3,000 個受訪者中，擁有貸款者的人數為 822 人，其貸款管理的行為構面成績的平均值為 80.26 分。若以有無擁有貸款者的貸款管理知識構面成績比較其差異，則根據【表 75】知，擁有貸款者的貸款管理知識構面成績(74.70 分)，遠高

於未擁有貸款者的貸款管理知識構面成績(68.52 分)。

表 75 貸款管理成績

單位：分

貸款管理			
類別	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
擁有貸款者(n=822)	80.26	74.70	77.48
無貸款者(n=2,178)	--	68.52	68.52
全體	--	70.21	70.21

4.投資管理成績

3,000 個受訪者中，有進行投資者的人數為 2,422 人，其投資管理的行為構面成績的平均值為 41.35 分。若以有無進行投資者的投資管理知識構面成績比較其差異，則自【表 76】發現，有進行投資者的投資管理知識構面成績(61.57 分)，遠高於未進行投資者的投資管理知識構面成績(36.02 分)。

表 76 投資管理成績

單位：分

投資管理			
類別	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
有投資者(n=2278)	41.35	61.57	51.46
無投資者(n=492)	--	36.02	36.02
全體	--	56.65	56.65

四、個人背景與國民金融知識成績之關係

(一)主要分析類別與國民金融知識成績之關係

由【圖 60】可看出主要分析類別中，金融知識最高者為「工作且已婚」者，其次依序為「工作且未婚」、「預備退休者」、「工作且其他婚姻狀況」，金融知識最低者為「高齡人口」。

若將國民金融知識成績細分成行為構面及知識構面兩構面成績觀之，由【圖 61】可看出主要分析類別中，行為構面成績最高者為「工作且已婚」者，其次依序為「工作且未婚」、「預備退休者」、「工作且其他婚姻狀況」；行為構面成績最低者為「失業或無力工作」者。知識構面成績仍以「工作且已婚」者成績最高，其次則依序為「預備退休者」、「工作且未婚」、「工作且其他婚姻狀況」，知識構面成績最低者為「高齡人口」者。

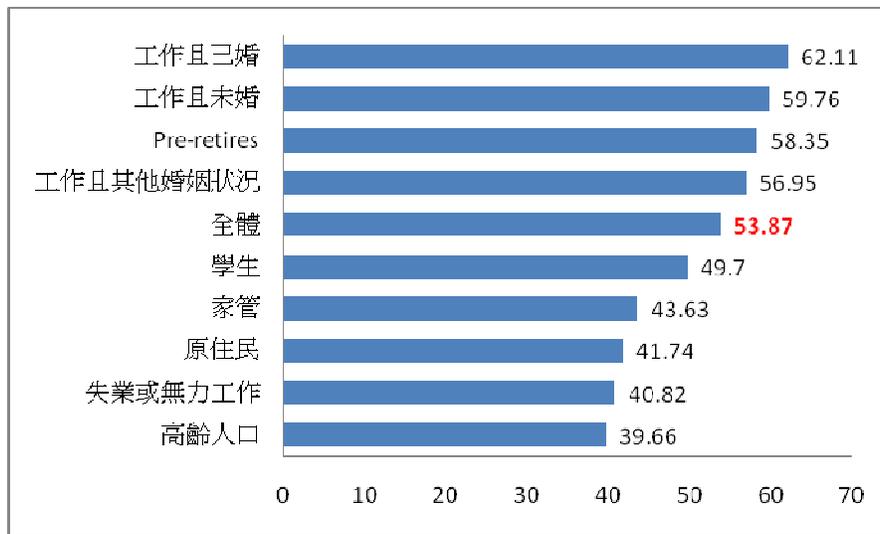


圖 60 主要分析類別與國民金融知識成績之關係

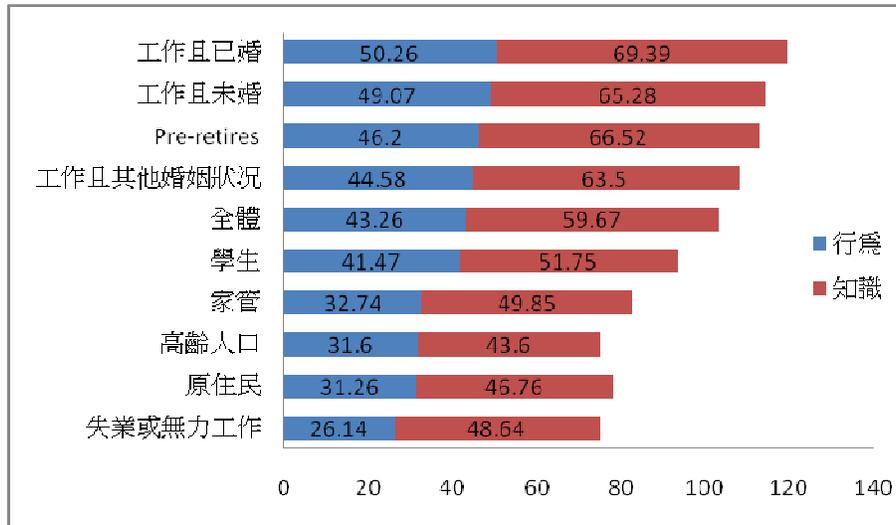


圖 61 主要分析類別與國民金融知識成績(行為、知識)之關係

若以 Level 1 代表金融知識水準的高低，並將之分為五種層級，依照 3,000 名受訪者將國民金融知識成績加以高低排序，並定義成績在最後 20% 者視為 Level 1，得分介於中間 60% 者各依 20% 分為 Level 2、Level 3、Level 4，得分成績最高的 20% 則將之視為 Level 5。為瞭解主要分析類別與五種層級構成之國民金融知識水準是否存在顯著的統計相關，本研究利用卡方列聯表加以檢定，根據實證結果如【表 77】Chi-Square 的 p 值小於 0.0001，顯示主要分析類別與國民金融知識成績有顯著關係。

由【表 77】的實證結果，發現受訪的「學生」群體，金融知識成績在最高層級 Level 5 的比率僅有 6.97%，而位於 Level 3 的比率(29.39%)最高，其次則位於 Level 2(29.09%)及 Level 1(20.91%)，顯示學生的金融知識水準普遍不高；「工作且未婚」、「工作且已婚」、「工作且其他婚姻狀況」及「預備退休者」四類群體，其受訪者的金融知識成績介於 Level 3 至 Level 5 的比率均高於介於 Level 1 至 Level 2 的比率，其中「工作且已婚」群體，其受訪者的金融知識成績在最高層級 Level 5 的比率更高達 32.98%，顯示此四類群體的金融知識水準普遍較高；而「家管」、「失業或無力工作」、「高齡人口」、「原住民」四類群體，均有 60% 以上的受訪者的金融知識成績落於 Level 1 及 Level 2 內。尤其，「高齡人口」群體更有高達 50.59% 的受訪者，其金融知識成績集中在層級最低的 Level 1，顯示此四類群體的金融知識水準普遍較低，其中又以「高齡人口」的金融知識水準最差。

表 77 主要分析類別與國民金融知識水準之相關性

主要分析類別 \ 金融知識水準		Level 1 (最低)	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5 (最高)
學生	人次	69	96	97	45	23
(總筆數=330)	%	20.91	29.09	29.39	13.64	6.97
工作且未婚	人次	36	114	125	149	142
(總筆數=566)	%	6.36	20.14	22.08	26.33	25.09
工作且已婚	人次	56	116	167	236	283
(總筆數=858)	%	6.53	13.52	19.46	27.51	32.98
工作且其他婚姻狀況	人次	13	19	20	20	24
(總筆數=96)	%	13.54	19.79	20.83	20.83	25
預備退休者	人次	43	44	54	70	87
(總筆數=298)	%	14.43	14.77	18.12	23.49	29.19
家管	人次	75	57	45	25	4
(總筆數=206)	%	36.41	27.67	21.84	12.14	1.94
失業或無力工作	人次	39	17	17	8	4
(總筆數=85)	%	45.88	20	20	9.41	4.71
高齡人口	人次	257	121	65	39	26
(總筆數=508)	%	50.59	23.82	12.8	7.68	5.12
原住民	人次	34	22	11	7	8
(總筆數=82)	%	41.46	26.83	13.41	8.54	9.76
Chi-Square < 0.0001						

由於學生群體分數偏低，有必要深入探討各級學生得分分析差異。將全體學生依其目前就讀學歷分為國中生、高中生、專科生、大學生與研究生等五類，由【圖 62】可看出五類學生中，金融知識最高者為「研究生」群體，其次依序為「大學生」、「高中生」、「專科生」，金融知識最低者為「國中生」群體。

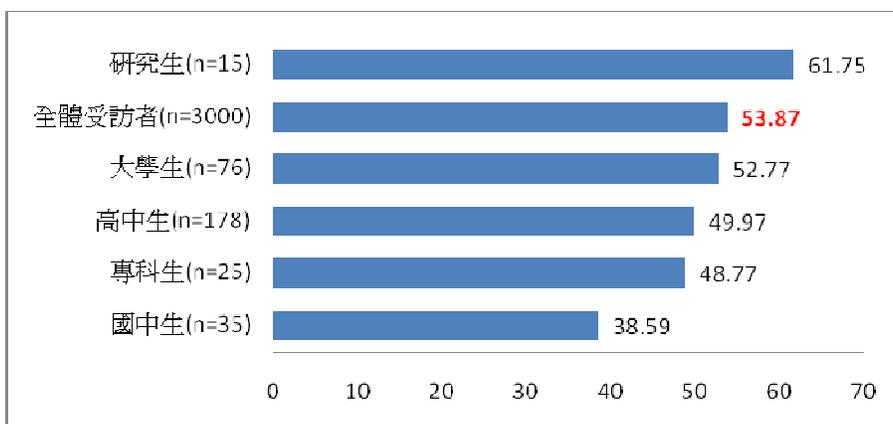


圖 62 各級學生與國民金融知識成績之關係

若將金融知識成績細分成行為構面及知識構面兩大類別觀之，則由【圖 63】可看出五類學生中，行為構面成績最高者為「研究生」群體，其次依序為「大學生」、「高中生」、「專科生」；行為構面成績最低者為「國中生」者。知識構面成績仍以「研究生」群體最高，其次依序為「大學生」、「高中生」、「專科生」；知識構面成績最低者為「國中生」者。可見不論行為構面或知識構面，「研究生」的金融知識均為五類學生中最高的，其次為「大學生」，而「高中生」的金融知識優於「專科生」，「國中生」為五類學生中金融知識最差者。若與全體受訪者的金融知識成績相比較，則可發現行為構面成績中，唯有「研究生」與「大學生」此兩類群體的平均成績高於全體受訪者的平均水準；而知識構面的成績中，更只有「研究生」群體的平均成績優於全體受訪者的平均水準。

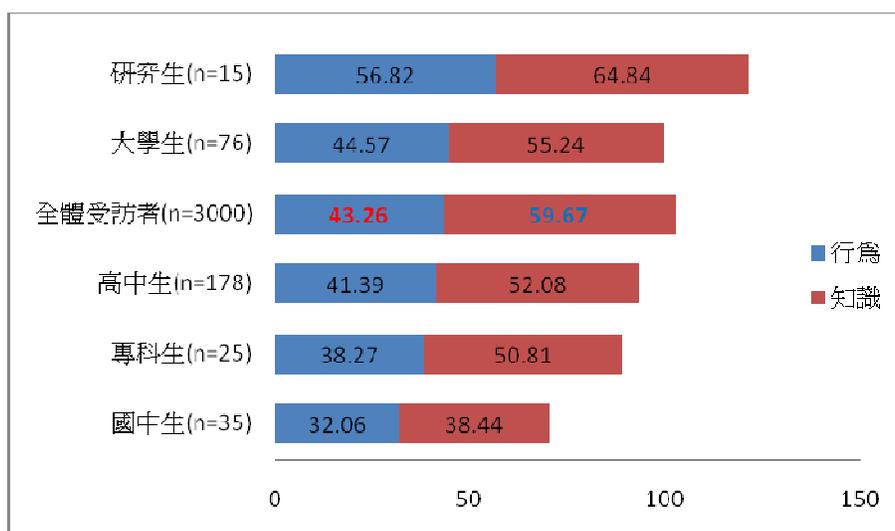


圖 63 各級學生與國民金融知識成績(行為、知識)之關係

另外，利用卡方列聯表檢定學生目前就讀的學歷與國民金融知識水準是否存在統計的顯著相關。茲根據【表 78】的實證發現，Chi-Square 的 p 值小於 0.0001，顯示學生目前就讀的學歷與國民金融知識水準有顯著關係。

由【表 78】的實證結果，發現目前就讀國中的受訪者中，有近乎一半的比例其金融知識成績落在最低層級的 Level 1(48.57%)，其次為 Level 2 的 31.43%與 Level 3 的 17.14%，沒有一位受訪者其金融知識成績位於最高層級的 Level 5，位於次二高層級 Level 4 的受訪者也僅有一位，顯示目前就讀國中的受訪者金融知識水準普遍較低。

目前就讀高中的受訪者，其金融知識成績在 Level 2 的比率為最高(30.9%)，其次為落於 Level 3 的 29.78%與 Level 1 的 18.54%，其金融知識成績位於最高層級 Level 5 的比率僅 5.06%；而目前就讀專科的受訪者，其金融知識成績在 Level 3 的比率為最高(36%)，其次為落於 Level 2 的 28%與 Level 1 的 24%，其金融知識成績位於最高層級 Level 5 的比率僅 4%。

目前就讀大學的受訪者，其金融知識成績在 Level 3 的比率為最高(35.53%)，其次為落於 Level 2 的 26.32%與 Level 4 的 14.47%，其金融知識成績位於最高層級 Level 5 的比率也僅 10.53%；而目前就讀研究所的受訪者，其金融知識成績落於 Level 4 與 Level 5 的比率佔五成以上，尤其位於最高層級 Level 5 的比率高達 33.33%，而位於最低層級 Level 1 的比率僅 6.67%，顯示此群體的金融知識普遍不低。

表 78 各級學生與國民金融知識水準之相關性

年齡 \ 金融知識水準		Level 1 (最低)	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5 (最高)
國中生	人次	17	11	6	1	0
(總筆數=35)	%	48.57	31.43	17.14	2.86	0
高中生	人次	33	55	53	28	9
(總筆數=178)	%	18.54	30.9	29.78	15.73	5.06
專科生	人次	6	7	9	2	1
(總筆數=25)	%	24	28	36	8	4
大學生	人次	10	20	27	11	8
(總筆數=76)	%	13.16	26.32	35.53	14.47	10.53
研究生	人次	1	3	2	4	5
(總筆數=15)	%	6.67	20	13.33	26.67	33.33
Chi-Square < 0.0001						

(二)年齡與國民金融知識成績之關係

由【圖 64】可看出不同年齡層中，金融知識最高者為「30-39 歲」，其次依序為「40-49 歲」、「20-29 歲」、「50-59 歲」，金融知識最低者為「70 歲以上」。

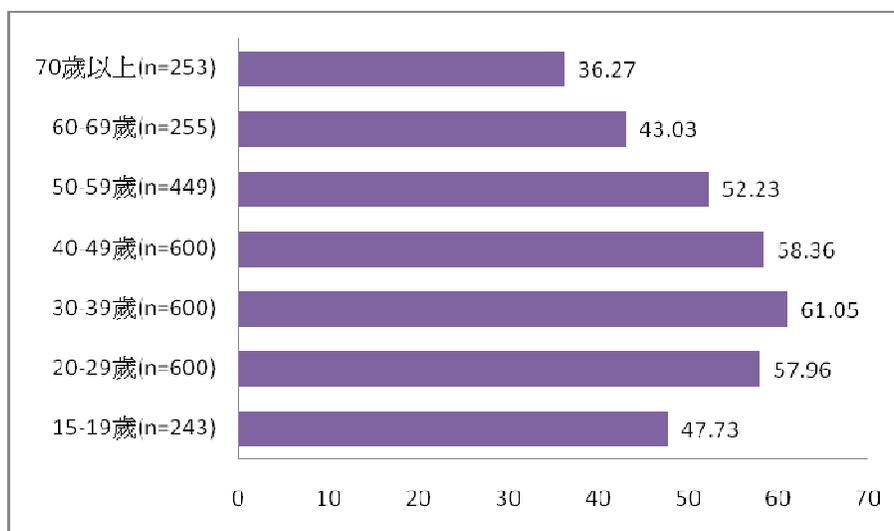


圖 64 年齡與國民金融知識成績之關係

另外，利用卡方列聯表檢定年齡與國民金融知識水準是否存在統計的顯著相關，根據【表 79】的實證發現，得出 Chi-Square 的 p 值小於 0.0001，顯示年齡與國民金融知識成績有顯著關係。

由【表 79】的實證結果，發現年齡介於「15-19 歲」的受訪者中，其金融知識成績落於 Level 2 的比率最高(30.86%)，其次為落於 Level 3 的 28.81%與 Level 1 的 24.28%，由此可看出年齡介於「15-19 歲」的受訪者金融知識水準普遍較低。而年齡介於「20-29 歲」的受訪者，其金融知識成績位於 Level 2 至 Level 4 的比率均高於 21%，落於最高層級 Level 5 的比率為 20.17%，若於最低層級 Level 1 的比率僅有 7.83%，顯示年齡介於「20-29 歲」的受訪者金融知識水準普遍不低。

年齡介於「30-39 歲」及「40-49 歲」的受訪者，其金融知識成績落於 Level 4 及 Level 5 的比率均高於 24%，尤以「30-39 歲」的受訪者位於 Level 5 的比率最高(33%)，顯示年齡介於 30 至 49 歲的受訪者其金融知識水準普遍較高。

年齡介於「50-59 歲」的受訪者，其金融知識成績落於 Level 1(24.94%)及 Level 5(20.27%)的比率高於位於 Level 2 至 Level 4 的比率(17.59%至 19.15%)，顯示年齡介於「50-59 歲」的受訪者，其國民金融知識水準呈現較為兩極的狀況，經過分析發現其兩極的狀況主因為受訪者教育程度的不同，分析結果顯示金融知識成績

落於 Level 5 的受訪者其教育程度大多為高中以上，而金融知識成績落於 Level 1 的受訪者其教育程度大多為國中以下。

年齡介於「60-69 歲」及「70 歲以上」的受訪者，其金融知識成績位於 Level 1 的受訪者比率最多，位於 Level 5 的受訪者比率最少，其所佔比率隨著 Level 的提昇而降低，其中年齡「70 歲以上」的受訪者中有 59.68% 其金融知識成績落於最低層級 Level 1，落於最高層級 Level 5 的比率僅有 2.37%，顯示年齡高於 60 歲的受訪者(同前主要分析類別中的「高齡人口」類別)其金融知識普遍較低。

表 79 年齡與國民金融知識水準之關係

年齡 \ 金融知識水準		Level 1 (最低)	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5 (最高)
15-19 歲	人次	59	75	70	26	13
(總筆數=243)	%	24.28	30.86	28.81	10.7	5.35
20-29 歲	人次	47	128	158	146	121
(總筆數=600)	%	7.83	21.33	26.33	24.33	20.17
30-39 歲	人次	47	97	114	144	198
(總筆數=600)	%	7.83	16.17	19	24	33
40-49 歲	人次	78	98	114	159	151
(總筆數=600)	%	13	16.33	19	26.5	25.17
50-59 歲	人次	112	81	79	86	91
(總筆數=449)	%	24.94	18.04	17.59	19.15	20.27
60-69 歲	人次	106	66	39	24	20
(總筆數=255)	%	41.57	25.88	15.29	9.41	7.84
70 以上	人次	151	55	26	15	6
(總筆數=253)	%	59.68	21.74	10.28	5.93	2.37
Chi-Square < 0.0001						

(三)教育程度與國民金融知識成績之關係

由【圖 65】可看出不同教育程度，金融知識最高者為「研究所」，其次依序為「專科」、「大學」、「高中」，金融知識最低者為「不識字」。

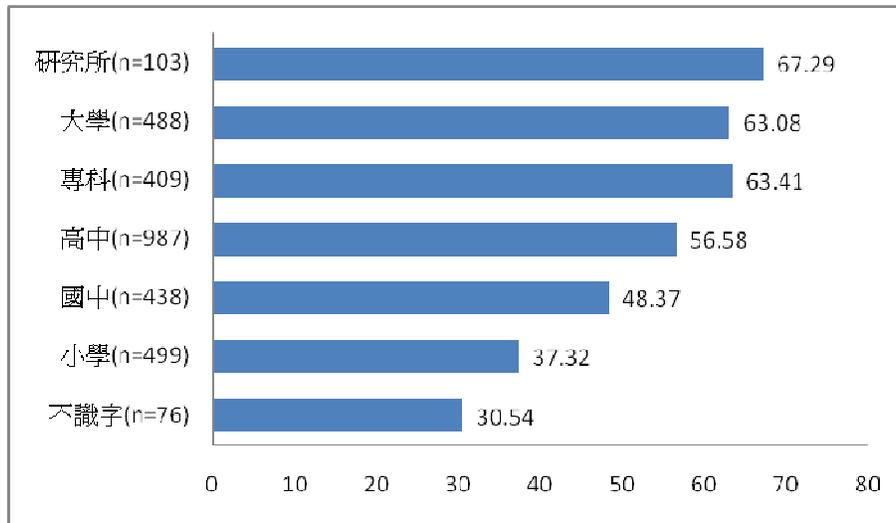


圖 65 教育程度與國民金融知識成績之關係

另外，利用卡方列聯表檢定教育程度與國民金融知識水準是否存在統計的顯著相關。根據【表 80】的實證發現，得出 Chi-Square 的 p 值小於 0.0001，顯示教育程度與國民金融知識成績有顯著關係。

由【表 80】的實證結果，發現「不識字」的受訪者，其金融知識成績幾乎均落於層級最低的 Level 1 內(71.05%)，其次為位於 Level 2 的 22.37%與 Level 3 的 3.95%，沒有任何一位受訪者其金融知識成績位於最高層級的 Level 5，位於 Level 4 的受訪者也僅有 2 名。

教育程度為「國小」畢業的受訪者中，其金融知識水準有一半以上落於最低層級 Level 1(53.71%)，其次為位於 Level 2 的 23.25%與 Level 3 的 14.43%，位於 Level 5 的受訪者僅有 2.81%。教育程度為「國中」畢業的受訪者中，其金融知識位於 Level 1 與 Level 2 的比率較高(28.54%及 29%)，落於 Level 5 的受訪者僅有 7.08%，以上結果均可顯示教育程度低者其金融知識水準普遍為低。

教育程度為「專科」、「大學」、「研究所」的受訪者，其金融知識成績落於 Level 4 與 Level 5 的比率均高於 24%，其中以教育程度為研究所的受訪者，其金融知識成績位於最高層級 Level 5 的比率最高(45.63%)，顯示教育程度越高，其金融知識水準越高。

表 80 教育程度與國民金融知識水準之關係

教育程度 \ 金融知識水準		Level 1 (最低)	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5 (最高)
不識字	人次	54	17	3	2	0
(總筆數=76)	%	71.05	22.37	3.95	2.63	0
小學	人次	268	116	72	29	14
(總筆數=499)	%	53.71	23.25	14.43	5.81	2.81
國中	人次	125	127	96	59	31
(總筆數=338)	%	28.54	29	21.92	13.47	7.08
高中	人次	105	225	235	237	185
(總筆數=987)	%	10.64	22.8	23.81	24.01	18.74
專科	人次	22	51	72	119	145
(總筆數=409)	%	5.38	12.47	17.6	29.1	35.45
大學	人次	23	59	108	120	178
(總筆數=488)	%	4.71	12.09	22.13	24.59	36.48
研究所	人次	3	5	14	34	47
(總筆數=103)	%	2.91	4.85	13.59	33.01	45.63
Chi-Square < 0.0001						

(四)居住地區與國民金融知識成績之關係

由【圖 66】可看出不同居住地區，國民金融知識的分佈概況，因金融知識成績介於 50.85 分至 57.19 分之間，最高分(東部都市金融知識成績)與最低分(北部鄉鎮金融知識成績)的差距僅有 6.34 分，且利用 F 檢定檢定此九地區的國民金融知識成績的平均數是否相等，實證結果發現，p 值等於 0.4695，在 0.1 顯著水準下，此九地區的國民金融知識成績的平均數仍無顯著差異，顯示我國的金融知識水準並無因居住的地區不同而存在顯著差異。

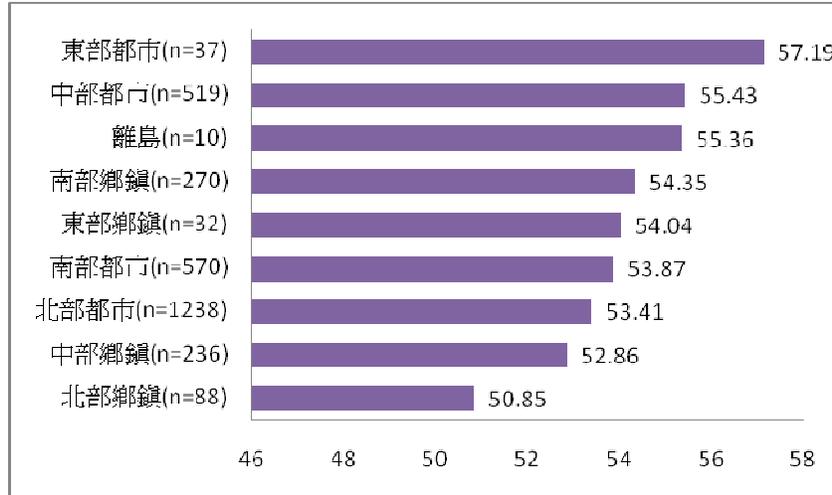


圖 66 居住地區與國民金融知識成績之關係

但若將金融知識水準分為五種層級，利用卡方列聯表檢定居住地區與國民金融知識水準是否存在統計的顯著相關，根據【表 81】的實證發現，得出 Chi-Square 的 p 值為 0.0188，在 0.05 顯著水準下顯示居住地區與國民金融知識水準有顯著關係。

根據【表 81】的實證結果，發現居住於「北部都市」、「中部都市」、「中部鄉鎮」、「南部都市」、「南部鄉鎮」的受訪者，其國民金融成績分佈頗為平均。而居住於「北部鄉鎮」的受訪者其金融知識成績，以位於最低層級 Level 1 的比率為最高(26.14%)，最少的比率則是落於 Level 3 (15.91%)。

居住於「東部都市」的受訪者，其金融知識成績以落於 Level 4 及 Level 5 的比率最高(均為 29.73%)，其次為位於 Level 1 的 18.92%；居住於「東部鄉鎮」的受訪者，其金融知識成績以落於 Level 1 及 Level 5 的比率最高(均為 28.13%)，其次為位於 Level 3 的 25%；而因離島人口所佔的比率較低，故樣本僅 10 筆，其中各有 2 樣本的金融知識成績位於 Level 4 至 Level 5，各有 3 樣本位於 Level 1 及 Level 3。

表 81 居住地區與國民金融知識水準之關係

居住地區 \ 金融知識水準		Level 1 (最低)	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5 (最高)
北部都市	人次	277	231	234	235	261
(總筆數=1238)	%	22.37	18.66	18.9	18.98	21.08
北部鄉鎮	人次	23	20	14	15	16
(總筆數=88)	%	26.14	22.73	15.91	17.05	18.18

中部都市	人次	78	100	118	123	100
(總筆數=519)	%	15.03	19.27	22.74	23.7	19.27
中部鄉鎮	人次	50	51	44	49	42
(總筆數=236)	%	21.19	21.61	18.64	20.76	17.8
南部都市	人次	110	131	106	111	112
(總筆數=570)	%	19.3	22.98	18.6	19.47	19.65
南部鄉鎮	人次	43	60	69	51	47
(總筆數=270)	%	15.93	22.22	25.56	18.89	17.41
東部都市	人次	7	4	4	11	11
(總筆數=37)	%	18.92	10.81	10.81	29.73	29.73
東部鄉鎮	人次	9	3	8	3	9
(總筆數=32)	%	28.13	9.38	25	9.38	28.13
離島	人次	3	0	3	2	2
(總筆數=10)	%	30	0	30	20	20
Chi-Square = 0.0188						

(五)個人年所得與國民金融知識成績之關係

由【圖 67】可看出不同個人年所得中，金融知識最高者為「68-124 萬元」，其次依序為「180 萬元以上」、「124-180 萬元」，金融知識最低者為「22 萬元以下」。

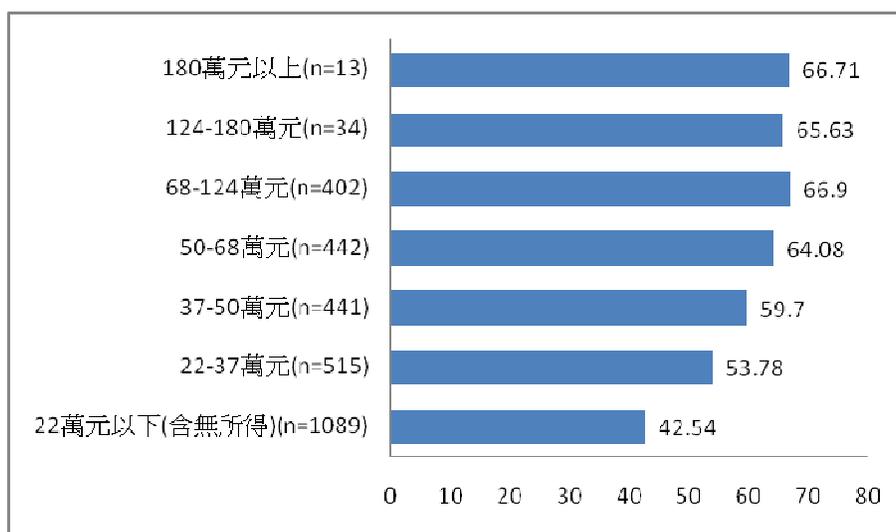


圖 67 個人年所得與國民金融知識成績之關係

另外，利用卡方列聯表檢定個人年所得與國民金融知識水準是否存在統計的顯著相關，根據【表 82】的實證發現，得出 Chi-Square 的 p 值小於 0.0001，顯

示個人年所得與國民金融知識水準有顯著關係。

若依【表 82】的統計數據更詳細地說明，則發現年收入 22 萬元以下的受訪者，其金融知識成績在最低層級 Level 1 的比率為最高(39.49%)，其次為落於 Level 2 的 27.92%與 Level 3 的 19.65%，其金融知識成績位於最高層級 Level 5 的比率僅 3.76%，充分顯示國民年所得低者，其金融知識水準也低。

年收入 37 萬以上的受訪者，其金融知識成績落於 Level 4 與 Level 5 的比率均佔 50%以上，而除年收入介於「37-50 萬元」的受訪者其金融知識成績位於 Level 4 的比率高於 Level 5 的比率外，其餘年收入高於 50 萬的受訪者，其金融知識成績均以落於 Level 5 的比率為最高，其中又以年收入「180 萬元以上」的受訪者位於 Level 5 的比率為最高(53.85%)。

表 82 個人年所得與國民金融知識水準之關係

個人年所得\金融知識水準		Level 1 (最低)	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5 (最高)
22 萬元以下(含無所得)	人次	430	304	214	100	41
(總筆數=1089)	%	39.49	27.92	19.65	9.18	3.76
22-37 萬元	人次	81	130	134	107	63
(總筆數=515)	%	15.73	25.24	26.02	20.78	12.23
37-50 萬元	人次	41	63	90	136	111
(總筆數=441)	%	9.3	14.29	20.41	30.84	25.17
50-68 萬元	人次	18	51	91	105	177
(總筆數=442)	%	4.07	11.54	20.59	23.76	40.05
68-124 萬元	人次	7	34	52	129	180
(總筆數=402)	%	1.74	8.46	12.94	32.09	44.78
124-180 萬元	人次	2	2	4	9	17
(總筆數=34)	%	5.88	5.88	11.76	26.47	50
180 萬元以上	人次	0	2	2	2	7
(總筆數=13)	%	0	15.38	15.38	15.38	53.85
Chi-Square < 0.0001						

(六)家庭年所得與國民金融知識成績之關係

由【圖 68】可看出不同家庭年所得中，金融知識最高者為「215-307 萬元」，其次依序為「123-215 萬元」、「90-123 萬元」，金融知識最低者為「35 萬元以下」。

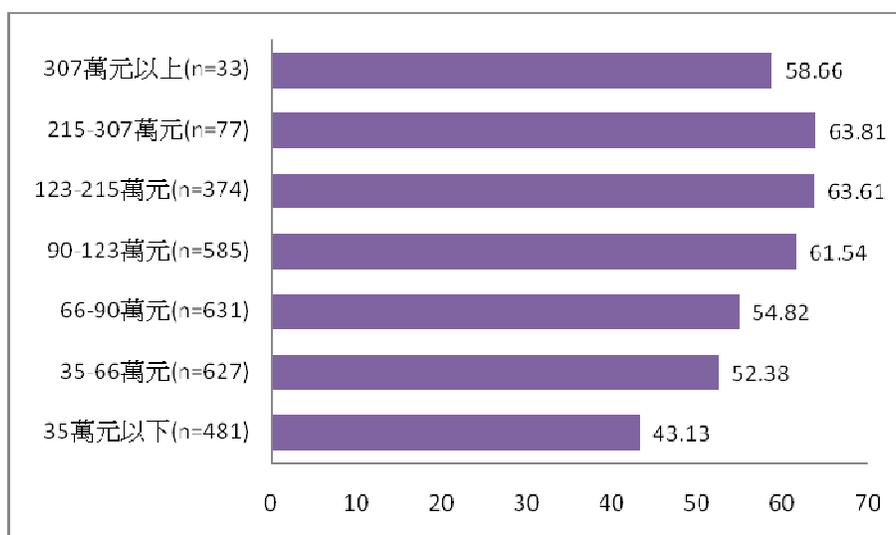


圖 68 家庭年所得與國民金融知識成績之關係

另外，利用卡方列聯表檢定家庭年所得與國民金融知識水準是否存在統計的顯著相關，根據【表 83】的實證發現，得出 Chi-Square 的 p 值小於 0.0001，顯示家庭年所得與國民金融知識水準有顯著關係。

由【表 83】的實證結果，發現家庭年所得 35 萬元以下的受訪者，其金融知識成績落於層級最低的 Level 1 比率最高(38.88%)，其次為落於 Level 2 的 28.27% 與 Level 3 的 18.5%，其金融知識成績位於最高層級 Level 5 的比率僅為 5.41%，充分顯示家庭年所得低者，其金融知識水準也低。

家庭年所得介於 90 萬至 307 萬的受訪者，其金融知識成績落於 Level 4 與 Level 5 的比率均佔 60% 以上，其中以家庭年所得介於「215-307 萬元」的受訪者位於 Level 5 的比率為最高(44.16%)。而家庭年所得高於 307 萬元以上的受訪者，其金融知識成績則是以落於 Level 3、Level 4 與 Level 5 的比率為高(均為 24.24%)。

表 83 家庭年所得與國民金融知識水準之關係

家庭年所得 \ 金融知識水準		Level 1 (最低)	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5 (最高)
35 萬元以下 (總筆數=481)	人次	187	136	89	43	26
	%	38.88	28.27	18.5	8.94	5.41
35-66 萬元 (總筆數=627)	人次	123	152	154	120	78
	%	19.62	24.24	24.56	19.14	12.44
66-90 萬元 (總筆數=631)	人次	114	118	148	133	118
	%	18.07	18.7	23.45	21.08	18.7

90-123 萬元	人次	40	86	104	176	179
(總筆數=585)	%	6.84	14.7	17.78	30.09	30.6
123-215 萬元	人次	17	55	61	88	153
(總筆數=374)	%	4.55	14.71	16.31	23.53	40.91
215-307 萬元	人次	4	11	11	17	34
(總筆數=77)	%	5.19	14.29	14.29	22.08	44.16
307 萬元以上	人次	4	5	8	8	8
(總筆數=33)	%	12.12	15.15	24.24	24.24	24.24
Chi-Square < 0.0001						

五、對九種評估指標總分的描述

茲臚列各主要分析類別在九種評估指標總分的比較如次：

(一)金錢管理

金錢管理總分以「工作且已婚」者為最高，其次依序為「預備退休者」、「工作且未婚」、「工作且其他婚姻狀況」，金錢管理總分最低者為「失業或無力工作」。

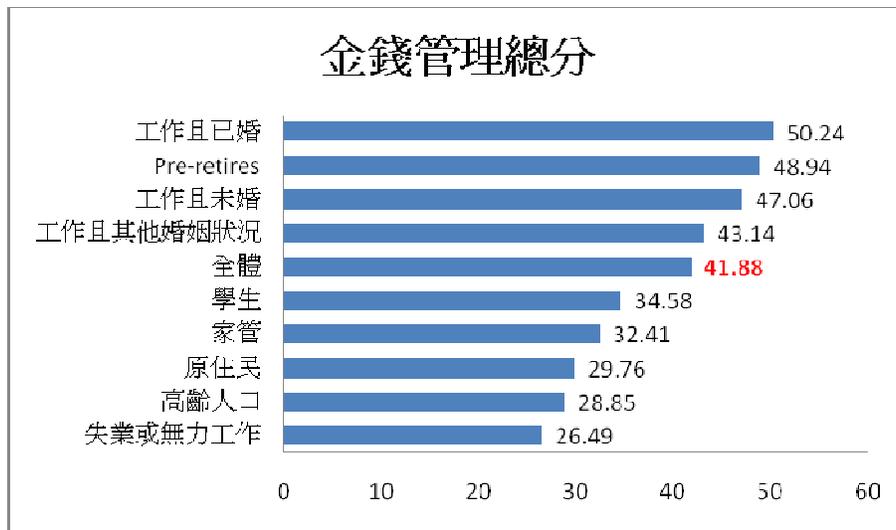


圖 69 金錢管理總分

若將金錢管理成績細分成行為構面及知識構面兩構面成績觀之，則由【圖 70】可看出主要分析類別中，行為構面成績最高者為「工作且已婚」者，其次依序為「預備退休者」、「工作且未婚」、「工作且其他婚姻狀況」，行為構面成績最

低者為「失業或無力工作」者。知識構面成績則以「預備退休者」者成績最高，其次依序為「工作且已婚」、「工作且未婚」、「工作且其他婚姻狀況」，知識構面成績最低者為「高齡人口」者。由【圖 70】也可發現，「失業或無力工作」群體雖然金錢管理的行為構面成績為最低，但在知識構面成績卻高於「高齡人口」、「原住民」及「家管」群體。

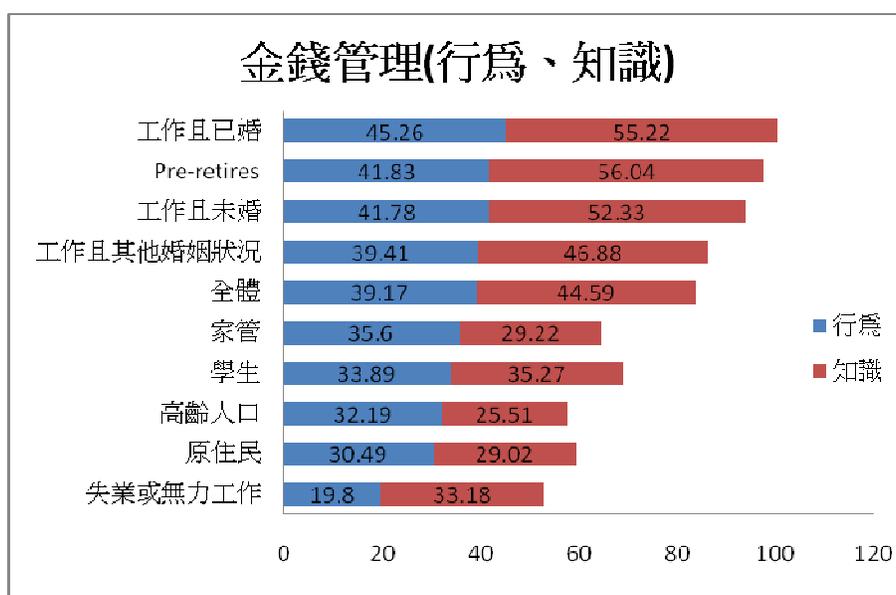


圖 70 金錢管理(行為、知識)

(二)儲蓄

儲蓄總分以「工作且已婚」者為最高，其次依序為「預備退休者」、「工作且未婚」、「工作且其他婚姻狀況」，儲蓄總分最低者為「失業或無力工作」，此成績也或多或少顯示本調查研究的信度及效度值得肯定。

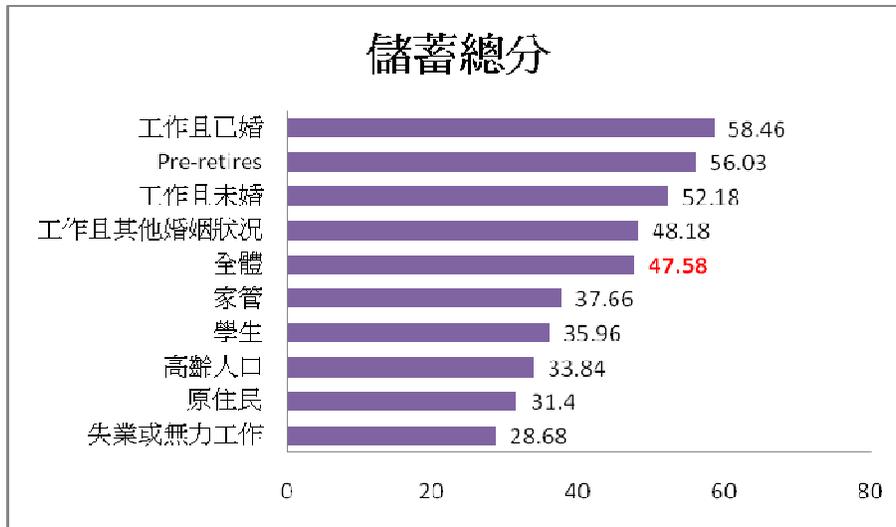


圖 71 儲蓄總分

若將儲蓄成績細分成行為構面及知識構面兩大類別觀之，則由【圖 72】可看出主要分析類別中，行為構面成績最高者為「工作且已婚」者，其次依序為「工作且未婚」、「預備退休者」、「工作且其他婚姻狀況」；行為構面成績最低者為「失業或無力工作」者。知識構面成績則以「工作且已婚」者成績最高，其次依序為「預備退休者」、「工作且其他婚姻狀況」、「工作且未婚」；知識構面成績最低者為「學生」者，且成績僅 23.99 分，因儲蓄知識構面主要是與存款保險相關的題目，由此結果顯示學生群體對於存保制度不甚瞭解，有待相關機構加強宣導及教育。

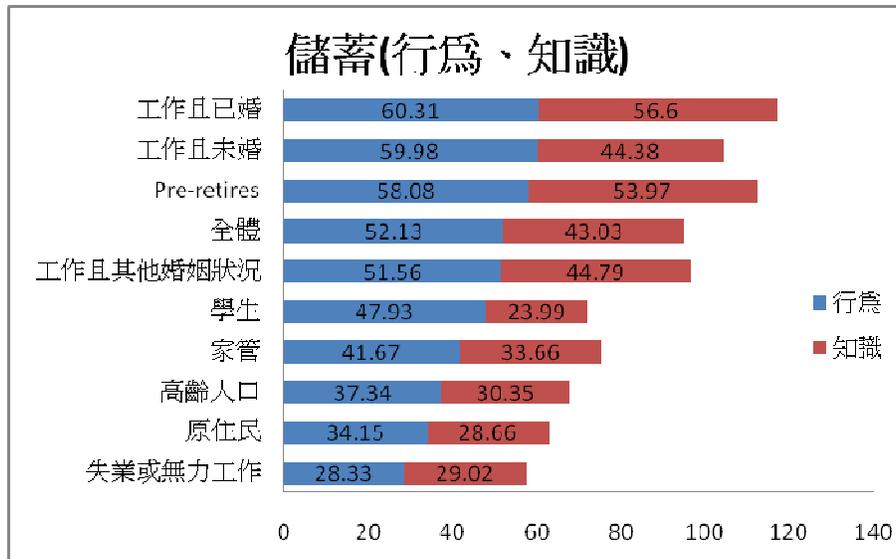


圖 72 儲蓄(行為、知識)

(三)信用管理

信用管理總分以「預備退休者」為最高，其次依序為「工作且已婚」、「工作且未婚」、「工作且其他婚姻狀況」，信用總分最低者為「失業或無力工作」者。因信用管理總分僅涵蓋知識構面，顯示「失業或無力工作」群體對於個人信用的觀念仍待加強。

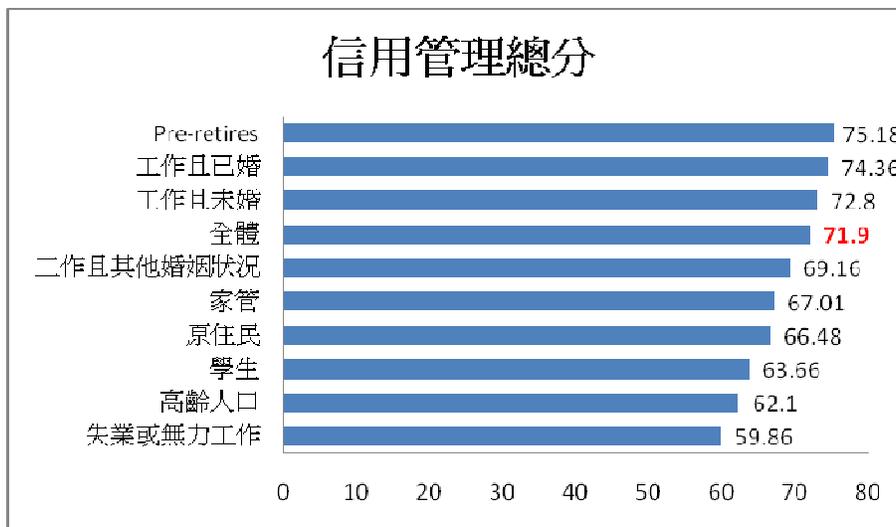


圖 73 信用管理總分

(四)理財規劃

理財規劃總分最高者為「工作且未婚」，其次依序為「工作且已婚」、「學生」，理財規劃總分最低者為「家管」。

另根據相關實證結果可觀查到，「學生」群體除貸款管理、理財管理與金融資訊三項指標的平均總分(80分、39.89分與35.08分)高於全體受訪樣本的平均總分(77.48分、37.33分與34.73分)外，其餘的評估指標均顯示「學生」的平均值低於全體平均水準；而學生群體在理財規劃的平均總分排序(第三高分)又優於貸款管理及金融資訊的平均總分排序(第四高分及第五高分)，顯示學生在理財規劃、貸款管理及金融資訊構面比起其他評估指標成績表現較為傑出；不過，相對而言，「學生」群體的金融知識普遍低於全體水準，此或可提供教育及金融主管單位在政策宣導或制度建立時的參考，期待更謹慎地探討台灣的國民義務教育會否缺乏金融生活常識的教導。

「預備退休者」群體與「學生」群體相反，此群體除理財規劃指標的平均總分低於全體平均得分外，其餘評估指標的平均得分均高於全體水準。

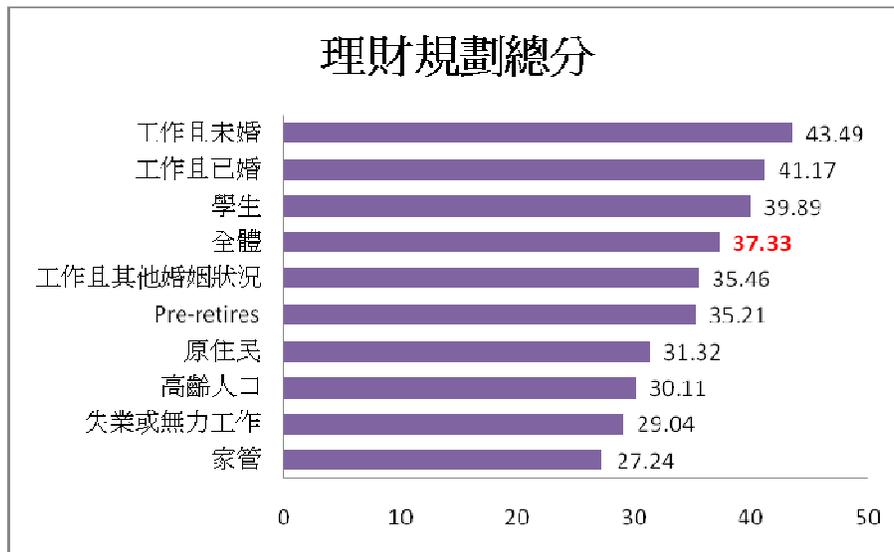


圖 74 理財規劃總分

(五)保險與風險預防

保險與風險預防總分以「工作且已婚」者為最高，其次依序為「工作且未婚」、「工作且其他婚姻狀況」、「預備退休者」，保險與風險預防總分最低者為「高齡

人口」。

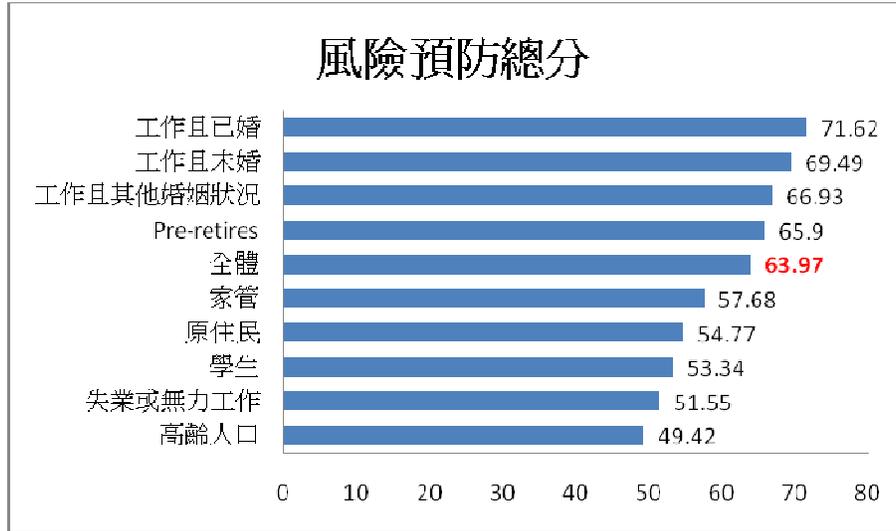


圖 75 保險與風險預防總分

(六)貸款管理

貸款管理總分以「工作且已婚」者為最高，其次依序為、「工作且其他婚姻狀況」、「工作且未婚」、「學生」、「預備退休者」，貸款管理總分最低者為「高齡人口」。

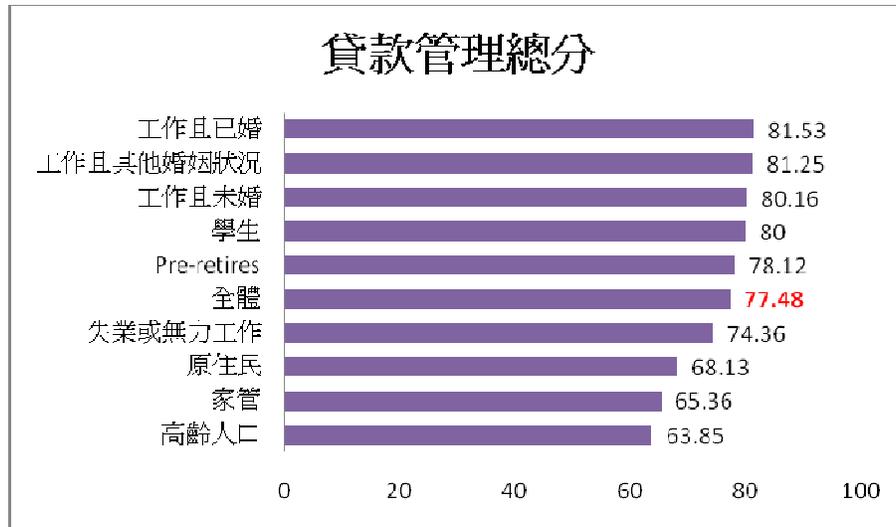


圖 76 貸款管理總分

(七)退休金規劃

退休金規劃總分以「工作且已婚」者為最高，其次依序為「工作且未婚」、「工作且其他婚姻狀況」、「預備退休者」，最低者為「失業或無力工作」。有趣的是，「預備退休者」應是最需關心及規劃退休金的群體，但其成績僅排名於第四位。

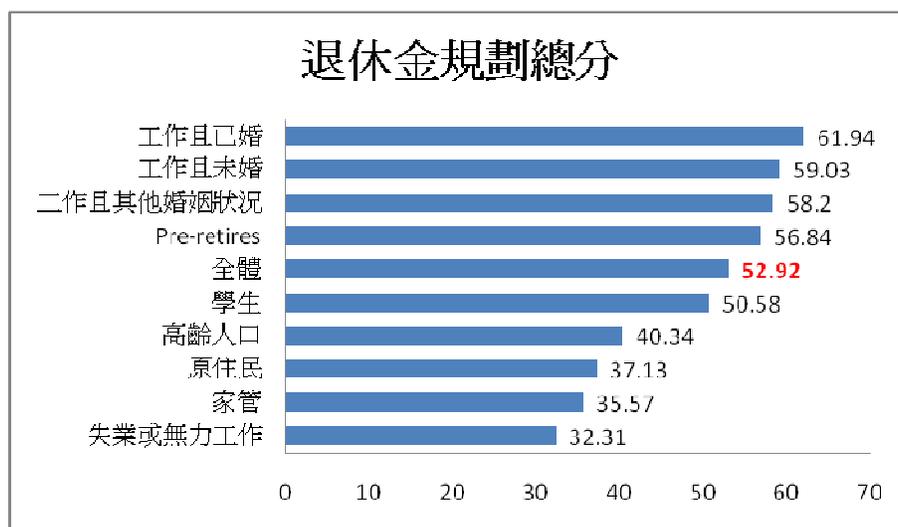


圖 77 退休金規劃總分

(八)投資管理

投資管理總分以「工作且已婚」者為最高，其次依序為「預備退休者」、「工作且未婚」、「工作且其他婚姻狀況」，投資管理總分最低者為「失業或無力工作」。

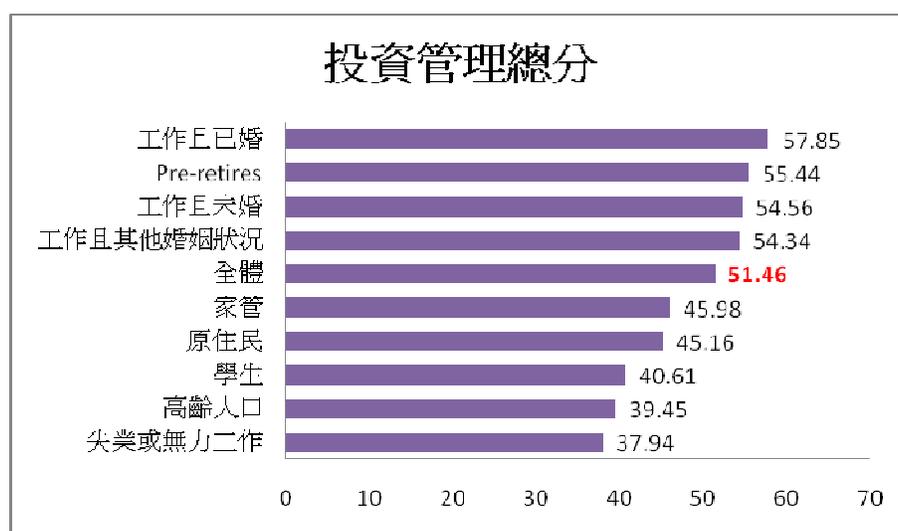


圖 78 投資管理總分

(九)金融資訊

金融資訊總分以「工作且已婚」者為最高，其次依序為「工作且未婚」、「預備退休者」、「工作且其他婚姻狀況」，金融資訊總分最低者為「高齡人口」。

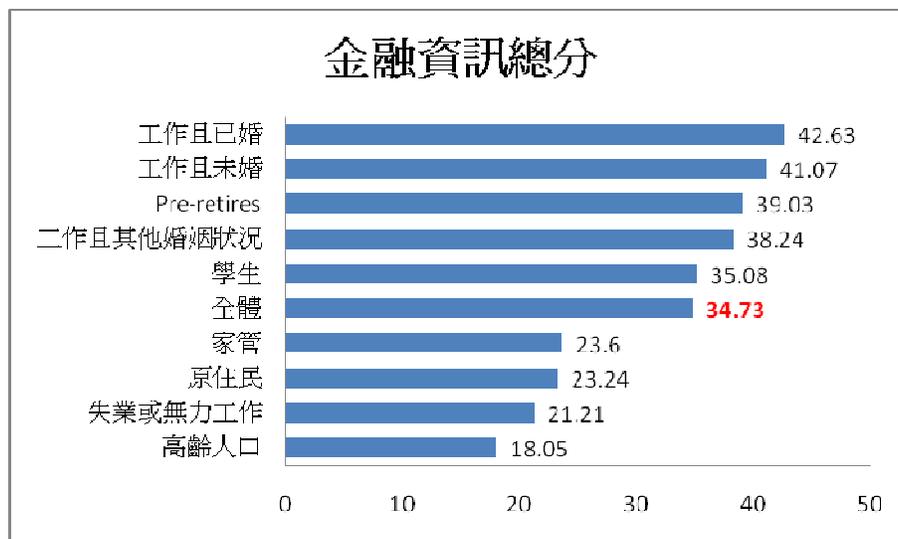


圖 79 金融資訊總分

六、主要分析類別之各構面金融知識成績

謹將九個主要分析類別之各構面金融知識成績表列如下：

表 84 學生之金融知識成績的平均數

單位：分

評估指標	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
金錢管理	33.89	35.27	34.58
儲蓄	47.93	23.99	35.96
信用管理	--	64.55	64.55
理財規劃	39.89	--	39.89
保險與風險預防	--	75.06	75.06
貸款管理	--	60.71	60.71
退休金	50.58	--	50.58
投資管理	--	50.91	50.91
金融資訊	35.08	--	35.08
總分	41.47	51.75	49.7(N=330)

表 85 工作且未婚之金融知識成績的平均數

單位：分

評估指標	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
金錢管理	41.78	52.33	47.06
儲蓄	59.98	44.38	52.18
信用管理	--	77.49	77.49
理財規劃	43.49	--	43.49
保險與風險預防	--	78.8	78.8
貸款管理	--	74.09	74.09
退休金	59.03	--	59.03
投資管理	--	64.63	64.63
金融資訊	41.07	--	41.07
總分	49.07	65.28	59.76 (N=566)

表 86 工作且已婚之金融知識成績的平均數

單位：分

評估指標	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
金錢管理	45.26	55.22	50.24
儲蓄	60.31	56.6	58.46
信用管理	--	80.62	80.62
理財規劃	41.17	--	41.17
保險與風險預防	--	79.02	79.02
貸款管理	--	78.48	78.48
退休金	61.94	--	61.94
投資管理	--	66.41	66.41
金融資訊	42.63	--	42.63
總分	50.26	69.39	62.11 (N=858)

表 87 工作且其他婚姻狀況之金融知識成績的平均數

單位：分

評估指標	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
金錢管理	39.41	46.88	43.14
儲蓄	51.56	44.79	48.18
信用管理	--	73.36	73.36
理財規劃	35.46	--	35.46
保險與風險預防	--	73.81	73.81
貸款管理	--	77.78	77.78
退休金	58.2	--	58.2
投資管理	--	64.38	64.38
金融資訊	38.24	--	38.24
總分	44.58	63.5	56.95(N=96)

表 88 預備退休者之金融知識成績的平均數

單位：分

評估指標	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
金錢管理	41.83	56.04	48.94
儲蓄	58.08	53.97	56.03
信用管理	--	76.17	76.17
理財規劃	35.21	--	35.21
保險與風險預防	--	72.77	72.77
貸款管理	--	77.29	77.29
退休金	56.84	--	56.84
投資管理	--	62.89	62.89
金融資訊	39.03	--	39.03
總分	46.2	66.52	58.35 (N=298)

表 89 家管之金融知識成績的平均數

單位：分

評估指標	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
金錢管理	35.6	29.22	32.41
儲蓄	41.67	33.66	37.66
信用管理	--	59.15	59.15
理財規劃	27.24	--	27.24
保險與風險預防	--	68.24	68.24
貸款管理	--	61.33	61.33
退休金	35.57	--	35.57
投資管理	--	47.48	47.48
金融資訊	23.6	--	23.6
總分	32.74	49.85	43.63 (N=206)

表 90 失業或無力工作之金融知識成績的平均數

單位：分

評估指標	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
金錢管理	19.8	33.18	26.49
儲蓄	28.33	29.02	28.68
信用管理	--	61.01	61.01
理財規劃	29.04	--	29.04
保險與風險預防	--	63.87	63.87
貸款管理	--	63.14	63.14
退休金	32.31	--	32.31
投資管理	--	41.65	41.65
金融資訊	21.21	--	21.21
總分	26.14	48.64	40.82 (N=85)

表 91 高齡人口之金融知識成績的平均數

單位：分

評估指標	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
金錢管理	32.19	25.51	28.85
儲蓄	37.34	30.35	33.84
信用管理	--	51.04	51.04
理財規劃	30.11	--	30.11
保險與風險預防	--	60.12	60.12
貸款管理	--	57.81	57.81
退休金	40.34	--	40.34
投資管理	--	36.77	36.77
金融資訊	18.05	--	18.05
總分	31.6	43.6	39.66 (N=508)

表 92 原住民之金融知識成績的平均數

單位：分

評估指標	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
金錢管理	30.49	29.02	29.76
儲蓄	34.15	28.66	31.4
信用管理	--	60.98	60.98
理財規劃	31.32	--	31.32
保險與風險預防	--	66.03	66.03
貸款管理	--	51.22	51.22
退休金	37.13	--	37.13
投資管理	--	44.63	44.63
金融資訊	23.24	--	23.24
總分	31.26	46.76	41.74 (N=82)

七、與新加坡 2005 年所作調查的比較

利用我國此次的國民金融知識調查與新加坡 2005 年所作的調查進行比較，就調查對象而言，新加坡的調查樣本為年齡在 18 歲至 60 歲的新加坡人民，樣本數為 2,023 筆；而我國的調查樣本為 15 歲以上的台灣人民，樣本數為 3000 筆，我國的樣本範圍及筆數均比新加坡更完整。

【圖 80】為新加坡金融知識調查的架構圖，新加坡利用三種指標來衡量其國民金融知識水準，分別為基本金錢管理(Basic Money Management)、財務計畫(Financial Planning)及投資技能(Investment Know-How)，而各指標也以行為與知識兩面向來衡量新加坡人的金融知識。我國則利用九種評估指標來衡量來衡量國民金融知識水準，與新加坡相較，我國的調查面向更為寬廣。

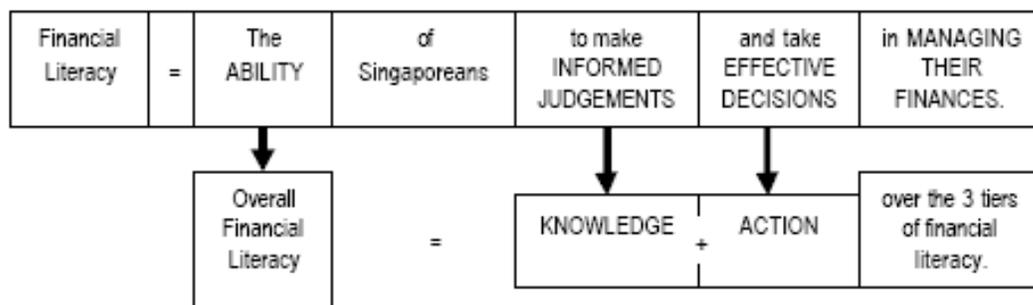


圖 80 新加坡金融知識調查架構

【表 93】為新加坡各構面金融知識成績之平均值，整體而言，新加坡人平均得分為 67 分，分數較高者為「基礎金錢管理」(74 分)，其次為「理財規劃」(62 分)，而「理財投資」為最低(58 分)。雖然新加坡的平均得分(67 分)似高於我國平均得分(53.87 分)，但因我國與新加坡兩國調查的題目及題數不同，計算所得的總分也會不同，導致兩國的成績無法直接進行比較，使得上述的成績比較並無意義。而根據兩國的金錢知識成績繪製而得的圖形(圖 81、圖 82)，可發現兩國的分配狀態相當相似。

表 93 新加坡各構面金融知識成績之平均值

評估指標	行為	知識	金融知識成績 [(行為+知識)/2]
基本金錢管理	72	76	74
財務規劃	64	61	62
投資	67	59	58
總分	70	65	67(N=2,023)
投資*	67*	74*	72*

* 符號代表有進行投資的樣本(樣本數為 662 個)

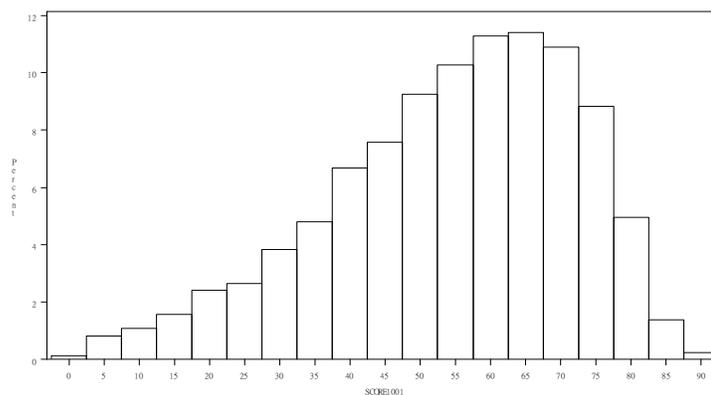


圖 81 台灣國民金融知識成績分配(平均值=53.87 分)

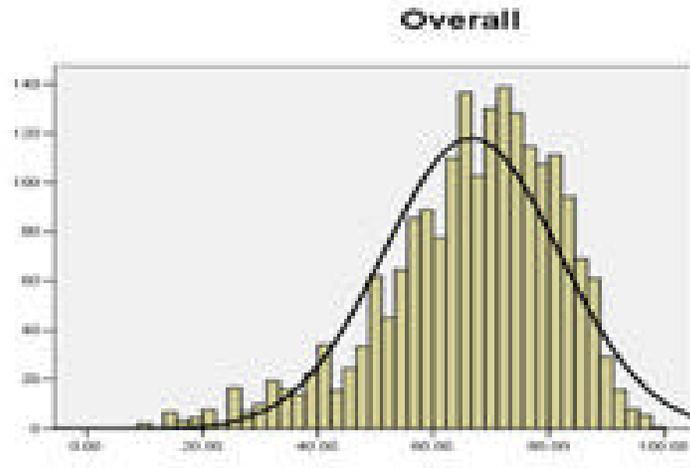


圖 82 新加坡國民金融知識成績分配(平均值=67 分)

新加坡 2005 年的調查結果發現，若將新加坡國民金融知識成績以群體區分，上班族之成績高於非上班族；依年齡區分，青壯年(20 歲~54 歲)群體得分高於 55-60 者；依社會屬性分析，已婚上班族的知識與行為得分最高，而退休人員之分數較低；依教育程度觀之，較高學歷與高收入家庭顯示具較積極之金融習慣與知識。上述的結果均與我國此次的調查結果相近。

第六章 結論與建議

為瞭解台灣不同人口類別的國民金融知識水準是否存在顯著差異，本研究依照年齡、婚姻狀況及工作狀態，將受訪者分為九種主要分析類別或群體。調查結果發現，金融知識最高者為「工作且已婚」群體，其次依序為「工作且未婚」、「預備退休者」、「工作且其他婚姻狀況」；金融知識最低的群體為「高齡人口」。一般而言，在九群體的九個評量指標分析後，以具工作者（已婚、退休前、未婚、婚姻狀況不佳）高於全體得分，四者間有得分高低之差異；而「學生」、「家管」、「原住民」、「高齡人口」及「失業或無力工作者」為低於全體分數之群體。

分別觀察各群體，則「學生」群體除貸款管理、理財管理與金融資訊三項指標外，其餘的評估指標均顯示，其金融知識的平均成績均低於全體平均水準，顯示「學生」群體的金融知識有待加強。「高齡人口」群體在風險預防、貸款管理、及金融資訊此三構面，均為九群體中成績最低者，可見此類群體需要相關單位關注及提供協助。

「失業或無力工作」群體，在金錢管理、儲蓄、信用管理、退休金規劃及投資管理此五構面，均為九個群體中成績最低者。相對於有工作的群體得分高於全體，「失業或無力工作」群體之低分狀況或多或少反映為何失業與無力工作，金融知識相對低，可見此類群體需要相關單位關注及提供協助。此外「原住民」及「家管」群體，在九個構面的成績也均低於全體平均，意味此兩群體的金融知識有待加強。

至於本研究將金融知識分為「行為」與「知識」，調查結果得知，除了「保險與風險預防」構面外，「行為」的得分一般低於於「知識」，突顯「知易行難」之現狀。而實際具行為者之知識得分高於不具該當行為者，顯示實際行為有助於知識之提高；或不具知識者實際上也不會進行該行為。

此外關於年齡、教育程度、個人年收入、家庭年所得與居住區域與國民金融知識水準是否存在顯著相關之檢定。年齡與國民金融知識水準存在顯著相關，除60歲以上的高齡人口其金融知識最低外，年齡介於「15至19歲」的受訪者其金融知識水準也普遍不高，而年齡介於「30至39歲」的受訪者其金融知識水準則為最高。教育程度、個人年收入與家庭年所得與國民金融知識水準也存在顯著相關，且為正相關。隨著教育程度的提高，國民金融知識的水準也越高；個人年收入低者或家庭年收入低者，金融知識的水準也較低。在居住區域方面，實證結果發現不同居住地區，國民金融知識成績的平均數仍無顯著差異，顯示我國的金融

知識水準並無因居住的地區不同而存在顯著差異，印證台灣城鄉差距可謂不大。

再者，此次調查還發現，一般受訪者認為業者、主管機關與教育單位應利用「金融業務人員或櫃台人員主動提供」，或經由「電視、新聞、雜誌(含廣告)」等方式，提供金融知識與資料給予社會大眾；當相關機構利用不同的管道提供金融資料時，吸收金融資訊的群體也會有所不同。

調查結果也發現，「家管」、「失業或無力工作」、「高齡人口」、「原住民」此四類群體，在面對金融方面的疑惑時，經常處於不知如何尋求幫助的景況，所以需要相關單位正視此問題，並做必要的援助。

配合本次調查結果與金融教育推廣之研究，本研究建議：

(一)短期

1.本調查應於3年內每年進行調查，以掌握金融知識教育落實之狀況

調查國民金融知識水準為我國金融監督管理委員會所擬定「金融知識普及計畫」之重要工作項目之一，期藉由瞭解國人金融知識水準，以利規劃並適時調整三年推動計畫工作項目之重點，將有限的經費及資源作最有效率的配置，並作為未來工作評估推動成效之基礎。原預定每2~3年進行一次，本研究建議因近年金融市場波動大，各項金融措施陸續施行中，初期3年內應一年舉辦一次，更切實掌握我國國民之金融知識水準，落實各項金融政策之推廣。

2.強化中央部會溝通機制

綜觀各國推廣金融知識教育可以發現金融知識教育推廣是需要多元化參與者參與；且學校教育與終身學習教育互相配合。我國因起步較慢，但金融周邊單位陸續積極參與，參與者之性質更為完整。然而因為需要多元化之參與故需要跨部會之整合，美國、英國、新加坡等國設立跨部會機構，協助政府單位溝通並避免資源重置之問題。我國目前顯然以金管會為主要執行機構，但是在與學校教育、職場教育、退休金規劃方面需要強化與教育部、行政院勞工委員會等其他中央部會溝通的機制。

3.相關政策宣導應尋求更有效之方式

本調查中與政府推行政策相關的「存款保險」與「個人信用報告」兩組題正確率不高，足見需要加強需宣導。「存款保險」制度之變革，就消費者個人角度而言，定額保障表示存款並非無風險，存戶需注意銀行之經營是否健全；同時銀行提供之商品並非全然受存款保險之保障，在金控時代跨業銷售趨勢下，更須教導消費者辨識風險與自身責任。此外卡債風波推出的「個人信用報告」，僅有43%

的民眾反應知道。就群體角度加以觀察時，以「預備退休者」(58%)、「工作且已婚」(62%)、「工作且未婚」(48%)三者的知道比重佔最多；相對而言「失業或無力工作」(31%)、「家管」(27%)、「高齡人口」(20%)、「學生」(20%)等四類群體不知道「個人信用報告」的比例則偏高。尤其是學生群體，僅有 20%的比率知道「個人信用報告」，顯示提高國民重視「個人信用報告」的宣導仍需努力，否則無法期待其珍惜信用紀錄的維護。

而本調查結果得出，受訪者認為業者或政府部門應以何種形式提供金融知識與資料為佳時，回覆由「金融業務人員或櫃台人員主動提供」(45%)、「電視、新聞、雜誌(不含廣告)」(38%)、第三為「電視、新聞、雜誌之廣告」(30%)，相關政策宣導應採上述方式推行。

4.學生、老年人口、失業群體、原住民需要政府更多關注

本調查為首次全台之金融知識水準調查，所得之結論與其他先進國家類似點很多，OECD 歸納金融知識水準與教育程度、社會水準相關，即教育程度低而社會地位低者、與少數民族在得分上較低。這些群體也是較需政府採取教育訓練者。台灣的調查顯示，有工作群體的金融知識水準普遍高於失業群體。工作且已婚群體在各組題之表現最佳。而失業群體不僅是金融知識水準較低者，同時也是財務弱勢的群體。「失業或無力工作」群體表示其未來面臨還債的高達 27%，顯示「失業或無力工作」群體目前擁有負債的比率甚高。「原住民」群體以預借現金、或借貸的方式繳納款項的比率(9%)高於整體平均水準(0.4%)許多，無力償還信用卡款項的比率也高達 6%。

至於學生群體，在各類題組中，回答狀況均不理想。特別在信用維持部分，有 18%比率的「學生」曾使用過循環利率，但不清楚其年利率為多少。全額還款的比率(80%)也低於整體水準(88.5%)，其無力還清款項的比率也高達 9%，顯示學生使用信用卡的不理想狀況尚待加強輔導與教育。

(二)中期：建立課程認證制度

由研究發現，各國推廣金融知識教育並可發現兩種模式，一以美國為代表，由民間團體積極參與，主管機關再設立專職機構之方式。二以英國為代表，由 FSA 等政府機關主導之模式。推廣金融教育起步較晚之國家，如新加坡、日本、我國，採行步驟與英國較相近。但是最終，民間團體之運用為全民金融知識推廣成敗的關鍵。建議金管會參採 OECD 之建議，建立標準課程與教學目標，以課程認證之方式，鼓勵周邊單位與其他團體常態辦理相關課程。

(三)長期：於校園有系統建立金融知識學習之課程

OECD 金融教育與意識之原則與最佳實務(詳附冊第四章)建議「金融教育應始於學校。人們應於生活中盡早學習金融事務。」因此，與教育部配合為相當重要的一環。如最主動之英國教育技能省即於 1998 年在網站上公開相關教材網站之連結；2000 年發表金融教育相關之綱領與課程；2002 年在 14~16 歲之教育學程中，將經濟學設為必修科目。日本之文部科學省雖不是積極參與，但是「金融廣報中央委員會」提出「金融教育課程」(金融教育プログラム—社会の中で生きる力を育む授業とは—)，供各級學校在現有教學科目中，如小學的社會科、生活科、家庭科、道德科與特別活動，融入金融教育，以減輕教師與學生之學習負擔。「金融廣報中央委員會」提供教學綱領、教案供教師使用，並行文文部科學省協助，此點可供我國參考。我國金融知識教育之推廣係以金管會為中心，與其周邊單位積極推動金融知識教育，然金融知識教育之教導宜及早為佳，因此在校園有系統推動為根本之作法。若我國教育部在金融專業有所欠缺，我國金管會可仿效日本「金融廣報中央委員會」主動製作教案，納入目前的教學科目中。

參考文獻

中文

1. 蔡明宏(2006),「金管會對「金融知識普及工作」之推動情形」, 證券暨期貨月刊, 24:2。

英文

1. Adele Atkinson, Stephen McKay, Iain Kempson and Sharon Collard (2006), “Levels of Financial Capability in the UK: Results of a baseline survey,” FSA
2. Alan Khazei and Michael Brown(2005), *Taking Ownership of the Future*, www.mymoney.gov/pdfs/ownership.pdf
3. B. Douglas Berheim (1996), *The Determinants and Consequences of Financial Education in the Workplace: Evidence from a Survey of Households*.
4. Carolyn Welch (2002), “Financial Literacy: An Overview of Practice, Research, and Policy,” www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2002/1102lead.pdf
5. Diana Coben, Margaret Dawes, Nirmala Lee (2005), “Financial Literacy Education and Skills for Live”.
6. Jude England and Papiya Chatterjee(2006), *Financial education: A review of existing provision in the UK*.
7. Lois A. Vitt, Carol Anderson, Jamie Kent, Deanna M. Lyter, Jurg K. Siegenthaler, Jeremy Ward (2000), “Personal Finance and the Rush to Competence: Financial Literacy Education in the U.S.,” http://www.isfs.org/rep_finliteracy.pdf
8. Sandra Braunstein & Carolyn Welch (2002), “Financial Literacy: An Overview of Practice, Research, and Policy,” www.dwp.gov.uk/asd/asd5/rports2005-2006/rrep275
9. So-hyun Joo, E. Thomas Garman (1998), *The Potential Effect of Workplace Financial Education Based on the Relation between Personal Financial Wellness and Worker Job Productivity*.
10. ANZ(2005), Survey of Adult Financial literacy in Australia,

www.anz.com.au/aus/aboutanz/Community/Programs/FinSurvey2005.asp

11. BMRB Limited (2006a), Financial Capability baseline survey: methodological report, FSA.
12. BMRB Limited (2006b), Financial Capability baseline survey: questionnaire, FSA
13. Consumer Bankers Association (2005), “2005 Survey of Bank-Sponsored Financial Literacy Programs”.
14. FSA (1999), Promoting public understanding of financial services: a strategy for consumer education, http://www.fs-cp.org.uk/pdf/990210_fsaconsumereducationwebsite.pdf.
15. FSA (2002), *Personal Financial teaching in Schools*, Consumer Reserch 11
16. MAS (2005), *National Financial Literacy Survey 2005*, Singapore

日文

1. 木村俊文(2006), 金融教育現況與課題, 農林金融, 4月號, pp39-47
2. 由里宗之(2005), 「米国における金融教育重視の政策的潮流とコミュニティ銀行の金融教育を通じた地域社会貢献」, 信金中金月報, 6月號。
3. 藁品和寿(2006), 「金融教育に期待される金融機関の役割」信金中央金庫総合研究所, 金融調査情報, 2月8日號
4. 内閣府経済社会研究所(2005), 経済教育に関する研究会 中間報告書。
5. 日本銀行情報サービス局(2005), 日本銀行の広報活動と金融教育分野での取り組み。
6. 金融広報中央委員会年報(2005)。
7. 金融広報中央委員会(2005), 金融教育ガイドブック。
8. 金融経済教育懇談會(2005), 金融経済教育に関する論点整理。
9. 獨立行政法人國民生活中心(2006), 多重債務問題之現狀與對應之研究

網站

1. 中華民國財金智慧教育推廣協會網站, <http://www.finlea.org.tw/union>.

aspx?id=4

2. 金管會新聞稿，詳見 http://www.fscey.gov.tw/news_detail2.aspx? icuitem=1965649
3. 金管會新聞稿，詳見 <http://www.banking.gov.tw/ct.asp?xItem=1688256&ctNode=1377&mp=7>
4. http://www.moneysense.gov.sg/news_events/Consumer_Portal_Latest_News.html
5. Adult financial capability framework，<http://www.ncc.org.uk/consumereducation/capability.pdf><http://www.oecd.org/dataoecd/7/17/35108560.pdf>
6. 金融廳網頁，<http://www.fsa.go.jp/singi/tajusaimu/siryoku/20070129/01.pdf>

附錄 修正版問卷

您好：

近年來，國內外金融環境變動快速，金融商品推陳出新。由於金融環境與民眾生活息息相關，不同年齡層及特定群體的民眾，獲得訊息的管道及具備的金融知識水準各有不同。目前國人金融知識水準為何？如何進一步普及化及深化，對協助加強國人對金融知識有正確的認知及運用，為我國當前金融現代化一重要課題。

基於此一目的，金融監督管理委員會(簡稱金管會)擬定了「金融知識普及計畫」，將調查國民金融知識水準列入工作項目之一，並委由財團法人金融研訓院執行；藉由了解國人金融知識水準，妥為規劃未來工作項目。您提供的資料，對金管會計畫至關重要，而且我們絕不對外洩漏，謝謝您的支持與合作！

敬頌
時祺

財團法人台灣金融研訓院 敬啟

【第一部份：個人資料】

1.1 請問您的年齡為：

- 15-19 20-29 30-39 40-49 50-59
 60-69 70 以上

1.2 請問您的性別為：

- 女 男

1.3 請問您的婚姻狀況為：

- 未婚 已婚 分居 離異 喪偶 同居

1.4 請問您的教育程度為：

- 不識字 小學 國中 高中 專科
 大學 研究所

1.5 請問您現在居住的地區為：_____ (縣市) _____ (市區鄉鎮)

(本欄為工作人員使用，請勿填寫)

- 北部都市 北部鄉鎮 中部都市 中部鄉鎮 南部都市
 南部鄉鎮 東部都市 東部鄉鎮 離島

1.6 請問下列何者最能描述您的背景：

- 民國 38 年以後來台者(含其直系親屬) 閩籍人士 客籍人士
 平地原住民 山地原住民 外籍移民 大陸依親

1.7 請問下列何者最能描述您目前的情形：

- 全職學生 全職工作 臨時工 家管
 退休 失業 因故或病無力工作

1.8 請問您個人的年所得(含薪資與其他)約為：

- 22 萬元以下(含無所得) 22-37 萬元 37-50 萬元
 50-68 萬元 68-124 萬元 124-180 萬元 180 萬元以上

1.9 請問您家庭的年所得約為：

- 35 萬元以下 35-66 萬元 66-90 萬元 90-123 萬元
 123-215 萬元 215-307 萬元 307 萬元以上

【第二部份：金錢管理】

2.1 請問您有做收支預算的習慣嗎？

- 有 沒有

2.2 請問您有記帳的習慣嗎？

- 有 沒有

2.3 請問您有否使用銀行、郵局或信用合作社、農漁會信用部帳戶管理日常的現金？

- 有 否

2.4 請問您(含家人)多久檢查一次您的帳戶餘額：

- 每週 每月 每季 每年
 不定期 從來不檢查

2.5 請問您是否知道「消費者物價指數」？

- 知道 不知道(請跳至第三部份)

2.6 以下請問您對「消費者物價指數與通貨膨脹」觀念：

2.6.1 最近瓦斯費調漲，顯示消費者物價指數上漲。

同意 不同意

2.6.2 通貨膨脹之所以重要，是因為它代表著我們生活成本的改變。

同意 不同意

2.6.3 每逢颱風天菜價大漲，這是一種通貨膨脹

同意 不同意

2.6.4 通貨膨脹率若過高，同樣一張千元大鈔能買到的東西將變少。

同意 不同意

【第三部份：儲蓄】

3.1 請問您有否金融機構的儲蓄或定期存款帳戶？

有 無

3.2 根據您的過去經驗估算存款餘額，時常出現多少誤差？

- 幾乎沒有誤差 誤差在 2 萬元以內
 誤差介於 2 萬元到 5 萬元間 誤差介於 5 萬元到 10 萬元間
 誤差介於 10 萬元到 15 萬元間 誤差超過 15 萬元
 不清楚

3.3 您是否知道自己開戶的銀行(郵局、信合社、農漁會信用部)有存款保險機制？

知道(續答 3.4) 不清楚(續答 3.5)

3.4 下列哪些項目是屬於存款保險的保障範圍：

3.4.1 您個人在每一家銀行的新台幣存款 100 萬元。

是 否

3.4.2 100 萬元以內的外幣存款。

是 否

3.4.3 200 萬元以內的信託人指定用途的信託資金。

是 否

3.4.4 金融機構的所有存款(包括證券公司、保險公司、票券公司)。

是 否

3.5 請問利率在下降時，辦理定期存款應該選擇：

- 機動利率 固定利率 都差不多
 無論上升或下降，都選固定利率 不瞭解 沒聽過

3.6 您的家庭過去一年中，移作儲蓄用途的資金佔年收入的多少比例：

- 沒有儲蓄 10%以下 10%~20%
 20%~30% 30%以上

3.7 如果您有年終獎金，儲蓄的比例大概為：

- 沒有年終獎金 沒有儲蓄 10%以下
 10%~20% 20%~30% 30%~50%
 50%以上

【第四部份：信用管理】

4.1 您知道「個人信用報告」嗎？

- 知道(續答 4.2) 不知道(續答 4.3)

4.2 請問「個人信用報告」是向哪一機構申請？(單選)

- 金管會 金融聯合徵信中心 警察局
 戶政事務所 往來銀行 不知道

4.3 您知道如何維持個人的信用等級？(單選)

- 申請越多的信用卡越好 按時償還信用卡之當期應繳金額
 申請個人信用報告會降低信用 不知道

4.4 以下請問您對「信用」的看法：

4.4.1 信用是一輩子的記錄，不可過度擴張信用，應謹慎維護。

- 同意 不同意

4.4.2 延滯還款或繳息超過一定時間，會讓信用等級下降。

- 同意 不同意

4.4.3 債務履行情形是決定信用等級的重要資訊。

- 同意 不同意

4.4.4 信用貶落不會造成日後就業及與金融機構往來的負面影響。

- 同意 不同意

4.5 請問您目前有幾張信用卡？

- 0張(續答 5.1) 1-2張 3-4張 5-6張
 7張以上 不清楚

4.6 請問您的信用卡循環年利率為：

- 18%-20% 15%-18% 12%-15% 10%-12%
 10%以下 不清楚(未曾使用) 不清楚(使用過但不記得)

4.7 請問您繳交信用卡的模式為：

- 全額繳清 繳交最低應繳金額 有多少錢繳多少錢
 以預借現金、或借貸來繳納 無力繳納

4.8 您是否以信用卡預借款項，支應生活上的短缺？

- 是 否

【第五部份：理財規劃】

5.1 請問您有否理財規劃的習慣？

- 有(續答 5.2 後跳答 5.4) 無(續答 5.3)

5.2 請問您做理財規劃之原因為：(複選)

- 以備不時之需 以備成家立業 以備退休後之費用
 還債 金融機構業務員或理財顧問的建議

5.3 請問您尚未開始理財規劃之原因為：(複選)

- 沒有足夠的金錢 現在規劃還太早 不知從何著手
 不確定性還太多，無法規劃 經濟大權由家人主導 其他_____

5.4 請問您未來將會面臨以下哪些支出？(複選)

- 購買汽車 購買房地產 結婚生育 旅遊
 教育費用 創業 還債 無 其他

5.5 針對上述支出，您將以下列何種方式支應？(複選)

- 存款 互助會 向銀行貸款 出售票債券
 出售基金 出售股票 向朋友借錢 保險
 船到橋頭自然直 不清楚

【第六部份：保險與風險預防】

6.1 請問您有否購買人身保險？(複選)

- 無(續答 6.3) 不清楚 壽險 醫療險
 意外險 防癌險 投資型保險

6.2 請問您多久審視一次您的人身保險是否足夠？

- 每年至少一次 幾年才看一次 從不檢視 有事故發生時

6.3 以下請問您對「保險」的看法：

6.3.1 一個人「生」、「老」、「病」、「死」的風險，都可以透過買保險來應付。

- 同意 不同意

6.3.2 買保險可以降低人生的風險，所以購買額度越高越好。

- 同意 不同意

6.3.3 國內保險公司可以分為「人壽保險公司」與「產物保險公司」兩種。

- 同意 不同意

6.3.4 如果房屋價值 500 萬，為房子買火災保險的保障額度最好也是 500 萬才足夠。

- 同意 不同意

6.3.5 保險公司最保險，應該不會倒。

同意 不同意

6.3.6 因為有全民保險，所以不需要再購買額外的醫療保險。

同意 不同意

6.3.7 許多保險商品具有保障與投資的雙重功能，這種商品具有風險。

同意 不同意

【第七部份：貸款管理】

7.1 請問您目前有否汽車或房屋貸款？(單選)

汽車貸款 房屋貸款 二者皆有
 無(續答 7.5) 不清楚(續答 7.5)

7.2 請問您如何選擇清償您的貸款？

按月本息平均攤還 按月本金平均攤還
 利用寬限期只繳利息，本金暫不清償 不清楚

7.3 根據過去經驗估算您的貸款餘額，會否出現誤差？

沒有出現誤差 誤差在 5 萬元以內
 誤差介於 5 萬至 10 萬元 誤差介於 10 萬至 15 萬元
 誤差介於 15 萬至 20 萬元 誤差超過 20 萬元
 不清楚

7.4 請問您每月應償還的貸款金額為：

1 萬元以內 1 萬-2 萬元 2 萬元-3 萬元 4 萬-5 萬元
 5 萬-7 萬元 7 萬-10 萬元 10 萬元以上 不清楚

7.5 請問您對以下敘述的看法：

7.5.1 有擔保品之借款利率高於無擔保品之借款利率。

同意 不同意

7.5.2 自用住宅的「指數型房貸」所稱之「指數」是指「發行量加權股價指數」。

同意 不同意

7.5.3 利用「分期付款」方式購車，總支出通常會高於「現金一次支付」的總支出。

同意 不同意

【第八部份：退休金規劃】

8.1 您認為退休時，應準備多少退休金才足夠(一個人)？

100 萬 200 萬 500 萬 1,000 萬
 2,000 萬 2,000 萬以上 不清楚

8.2 如果您是二十多歲的社會新鮮人，下列哪些投資是累積退休金的適當方法？(複選)

- 定期存款 購買共同基金 購買儲蓄型保險 購買票券或債券
 投資國內外股票 承作選擇權、期貨等衍生性商品
 不清楚

8.3 您將來(或現在)的退休金來源有哪些？(複選)

- 公司或服務機構的退休金 勞保、公保等
 儲蓄(包括銀行存款及民間跟會) 購買票債券、股票、基金及儲蓄型保單
 從事衍生性商品的投資 沒有規劃
 不清楚

【第九部份：投資管理】

9.1 您目前是否進行下列投資：(複選)

- 活期存款 定期存款 基金 股票
 債券 跟會 保險 房地產
 購買選擇權或期貨商品 無(續答 9.3) 不清楚

9.2 您多久審視一次投資績效？

- 每週 每月 每季 每年
 不定期 從來不檢查

9.3 請問您的投資行為最符合下列何者：(單選)

- 先支付生活費用，有剩餘的再儲蓄 先儲蓄，有剩餘才支付生活費用
 無投資 不清楚

9.4 過去一年，您能準確估計投資金額到何種程度？

- 誤差在 1 萬元以內 誤差在 3 萬元以內
 誤差在 5 萬元以內 誤差在 10 萬元以內
 誤差在 20 萬元以內 誤差超過 20 萬元
 不清楚

9.5 您認為下列何種投資最可能遭受資本損失：(單選)

- 活期存款 定期存款 基金 股票
 債券 跟會 保險 房地產
 購買選擇權或期貨商品 不清楚

9.6 請問您對分散投資的觀念：

- 可以降低投資風險 越分散越好
 分散投資不同產業，績效會比較好。
 聽過，但不瞭解 沒聽過

- 9.7 請問您對風險與報酬的關係，報酬較高的投資，一般而言，風險比較大？
 是 否 兩者沒有關聯性 不知道
- 9.8 請問利率上升時，債券價格是：
 上升 下降 二者無關係 視利率水準而定
 不清楚
- 9.9 您曾否參加互助會？
 有(續答 9.10) 無(續答 10.1)
- 9.10 甲參加的民間互助會，每月會款為 20,000 元、20 人、按內標計算繳款金額，目前仍為活會。若本月由某乙(不是會首)得標，標金為 2,000 元，試問某甲本月應當支付多少會款？
 18,000 元 20,000 元 22,000 元
 不清楚

【第十部份：金融資訊】

- 10.1 您是否主動搜尋金融知識？
 是 否
- 10.2 請問您多久更新您的金融相關訊息?(單選)
 隨時 每日 每週 被動接受
 不清楚
- 10.3 請問您的金融知識與資料，主要從何處得來?(複選)
 金融業務人員或櫃台人員主動提供 參加金融機構之商品說明會
 書籍 電視、新聞、雜誌(不含廣告) 電視、新聞、雜誌之廣告
 網路、手機 家人與朋友之會話 從營業廳舍陳列處自行拿取
 學校課程與講義 不清楚 其他 _____
- 10.4 請問您認為金融知識與資料，應以何種形式提供為佳?(複選)
 金融業務人員或櫃台人員主動提供 參加金融機構之商品說明會
 書籍 電視、新聞、雜誌(不含廣告)
 電視、新聞、雜誌之廣告 網路、手機
 家人與朋友之會話 從營業廳舍陳列處自行拿取
 學校課程與講義 不清楚 其他 _____
- 10.5 請問您如何獲取關心的金融資訊?(複選)
 報章雜誌 網路 手機 電視新聞
 親友分享(親人、朋友、同事) 不清楚 其他 _____

- 10.6 您比較關注下列哪些消息？(複選)
- 房地產市場的變化 股市的變化 利率的水準 通貨膨脹
- 稅賦 金融商品的資訊
- 不清楚 其他 _____
- 10.7 當您有金融方面的疑惑時，將會採取哪種行動？(複選)
- 上網找資料 求助他人 向相關單位諮詢
- 置之不理 不知如何尋求幫助
- 10.8 您認為金融機構如何提供金融資料為宜？(複選)
- 金融相關資訊應依領域分別刊載，放置於所需要之網站或營業廳舍
- 以 Q&A 方式刊載金融知識，請有興趣者自行瀏覽
- 刊載金融知識之問題，俟利用者回答後，資料提供者再回覆使用者。(通信教育方式)
- 經常舉辦新知說明會 在金融機關的網頁，介紹與金融知識相關之資訊
- 登錄個人想要的資料種類，定期傳送相關資料到個人電子信箱中
- 不清楚 其他 _____
- 10.9 當您於購入金融商品之際，曾否遇過以下狀況？(複選)
- 金融機構沒有具體說明所銷售金融商品之特徵(如：有吃到本金之風險)，或仍不甚明白就期待您購入
- 在街頭或登門之銷售員推銷商品，就立刻買下，但事後反悔
- 透過電話或郵件行銷而購買，但很後悔
- 曾經借新債償還舊債，擴大債務負擔 沒遇過糾紛
- 10.10 當您購買金融商品發生糾紛時，您會採取何種補救行動？(複選)
- 與銷售該商品的金融機構討論或是投訴 利用防制詐騙 165 專線投訴
- 向消保會 1950 消費者服務專線投訴 與親戚朋友討論
- 向銀行公會、保險事業發展中心、投資人保護中心投訴
- 因為不知道怎麼辦，所以沒有採取任何行動
- 因為麻煩，就算了 其他 _____