

09

證券教育宣導與服務

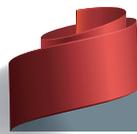
投資人教育宣導

投資人服務

投資人保護基金

2019 社區大學講座開學典禮





我國股市蓬勃發展，投資人口急遽增加，以開戶戶數為例，61年累計開戶戶數為4萬1千餘戶，79年底為503萬餘戶，至109年底已為2,055萬餘戶，成長速度驚人，如扣除重複開戶數目，開戶人數為1,123萬餘人，證券投資確已成為國人理財重要工具。

惟我國自然人和機構投資人占交易值比重，截至109年底止，分別為62.1%和37.9%，較諸先進國家，自然人所占比重仍明顯偏高；近年來新商品與新制度陸續推出，伴隨著股市成長，國人投資意願增強，然而於市場熱絡期間，股票週轉率偏高，短線操作頻繁，市場波動幅度放大，投資人若缺乏風險意識，則買賣股票容易形成虧損，因此唯有事先了解商品特性及制度，評估自身風險承受能力，並做好控管後再進行交易，才是投資長久致富之道。

第一節 | 投資人教育宣導

隨著證券市場規模逐年擴大，如何建立投資人正確理財投資觀念，並促使證券市場堅實穩定發展，已成當務之急，證交所多年來透過各式宣傳管道，積極推動證券投資教育宣導，其中要項如次：

一 校園推廣教育部分

（一）全國教師證券知識研習營

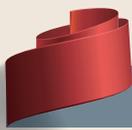
為深耕校園金融知識教育，落實主管機關從城市至鄉村的金融知識推廣策略，分別於北、中、南、東及離島等地區辦理基礎班和進階班課程，活動宣導對象以全國各級學校教師暨行政人員為主，內容時時推陳出新，獲得各界教師熱烈回應及高度肯定。

（二）校園證券投資智慧王

為達成金融知識普及計畫，深化校園教育目的，提升大專學生對證券市場的認識，以建立正確理財投資與風險控管觀念。活動採網路初賽、實地分區複賽及總決賽等3階段競賽，將證券市場之上市、交易制度、新金融商品、市場資訊查閱及解讀財務報表等知識融入答題競賽，強化學生證券投資市場理論與實務知識。

（三）辦理學校及機關團體參訪服務

配合國內各級學校及機關團體辦理教學訪視活動，亦有許多國外學術機構直接或間接透過外



國證券商在臺分公司或保管銀行，接洽來訪交流，證交所適時宣導重要核心業務並簡介新制度與新商品，除為未來投資人建立正確理財投資觀念，亦促進國內外證券市場交流。

(四) 協助大專院校因應疫情，推廣證券知識「遠距教學」

因應疫情暫停受理學校團體實地參訪，惟為維持投資人教育不中斷，錄製11項核心證券業務教學影音檔，建置於WebPro 3.0影音傳播網專區（網址：<https://webpro.twse.com.tw>），免費提供學校教師進行網路遠距學習，另亦安排遠距視訊會議，與大專院校師生進行線上雙向互動。

二 一般投資人推廣教育部分

(一) 社區大學投資理財講座

於各地社區大學（含離島地區）辦理投資理財講座，針對一般民眾，並擴大至不同族群（銀髮族、原住民及新住民等），以切合社會大眾金融證券投資理財及租稅等實務知識為主題，採深入淺出方式講授，達到證券知識普及。



109年12月25日第17屆「校園證券投資智慧王」，金管會副主委邱淑貞（左四）、證交所總經理簡立忠（右四）、證基會董事長林丙輝（左三）、證交所副總經理陳麗卿（右三）、證交所市場推廣部經理陳欣昌（左二）及與會來賓合影。

（二）年輕人投資理財、期貨交易與風險意識網路宣導

自109年10月底設置獨立網路宣導專區（網址：<https://irisk.sfi.org.tw>），透過清晰圖文式資訊及生動漫畫、動畫與影片，帶領年輕人輕鬆認識投資風險，建立風險控管觀念。

（三）證券知識宣導漫畫

針對一般投資人及年輕世代編製宣導漫畫，內容淺顯易懂、生動活潑，除印製紙本分送學校、證券商及各證券周邊單位供投資人索閱，另為順應數位閱讀潮流，建置電子書於「投資人知識網（網址：<https://investoredu.twse.com.tw>）」供大眾參閱或下載，並授權漫畫電子書於全臺20個縣市公共圖書館電子書平臺上架，民眾只要持有該圖書館借書證即可免費借閱。

（四）證券金融宣導 DVD 短片

配合主管機關年度宣導重點，每年與櫃買中心、期交所、集保結算所及投資人保護中心等周邊單位共同製作宣導短片，於6家無線電視臺政令宣導時段及行政院各單位數位多媒體電子看板刊登播出。

（五）金融服務愛心公益嘉年華

自102年起配合金融服務業聯合總會與地方政府，辦理金融服務關懷社會園遊會，活動主題以慈善公益、金融知識宣導，及善盡社會責任為主軸，讓民眾藉由參加園遊會活動，對日趨複雜且多元化的金融知識有更進一步認識。

（六）紅包袋暨吉祥賀卡應景文宣品

為多元化推廣投資人教育並提供服務，配合每年農曆年生肖及業務宣導重點，製作具有公司形象及年節特色紅包袋及吉祥賀卡春節應景文宣品，致贈廣大投資人。



三 網路數位族群推廣教育部分

(一) 網路闖關有獎徵答活動

為順應數位時代趨勢，自100年起配合年度農曆生肖，將證券制度、商品之基本知識與投資知識融入網路闖關遊戲活動中，鼓勵民眾上網學習並參加遊戲活動，俾利普及證券常識暨提醒投資風險相關注意事項。

(二) 投資人知識網

於102年建置國內首創投資人教育專屬網站平臺，將證券暨期貨周邊單位資訊整合，提升對於跨市場資訊搜尋效能，並建立周邊單位網路連結，設置「防範投資詐騙宣導專區」及「當沖交易風險及控管措施」，進一步強化投資人風險意識。

(三) 臉書 (Facebook) 粉絲專頁

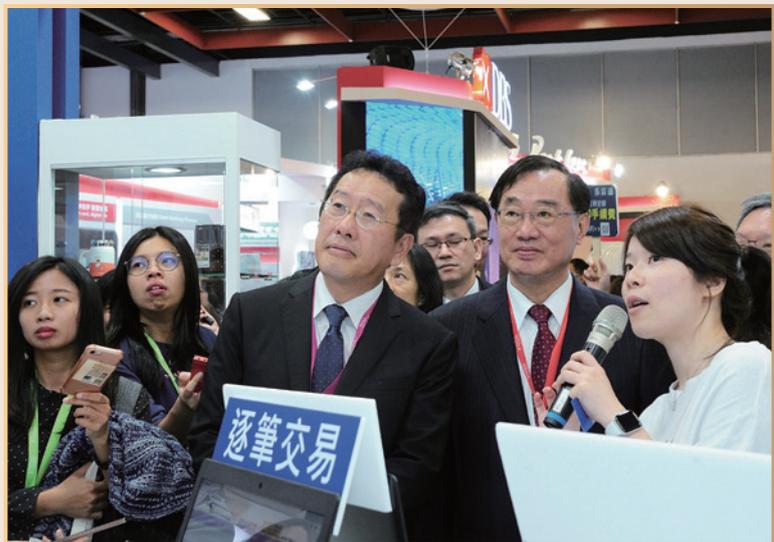
為加速與投資人間交流互動，提升對市場參與者服務，於100年建置FB粉絲專頁，發布證交所各項活動和證券知識貼文，並將原本單向傳達訊息擴展至雙向溝通運作，成為證交所與投資人間即時且直接的互動交流平臺。



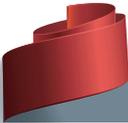
證交所投資人知識網為國內首創投資人教育專屬網站平臺。

(四) FinTech Taipei 臺北金融科技展

為促進臺灣金融科技產業發展，讓民眾體驗更多不同金融創新服務，藉由參與臺北金融科技展，讓民眾於展覽中透過遊戲體驗及互動，了解證交所新制推動及資通安全防護等金融科技發展成果。



108年11月29日，證交所參與「FinTech Taipei 2019 台北金融科技展」，總統蔡英文（左上圖）、金管會主委顧立雄（右上圖右三）、證期局局長王詠心（右下圖左三）親蒞證交所參展攤位。



第二節 | 投資人服務

投資人是促進資本市場活絡與資金流通之重要推手，主動與投資人溝通是證交所長期耕耘與推動企業社會責任的重要方針。證交所透過多元管道與投資人進行溝通，並分析鑑別投資人關切之重要議題，積極回應投資大眾期待，展現社會影響力。

一 投資人服務專線

為提升對廣大證券投資人電話服務水準，於100年6月特別設置投資人服務電話專線，目前已累積豐沛和投資人線上溝通互動經驗，可以即時答覆投資人所提上市證券及買賣交易等相關問題。

證交所藉投資人服務專線的高度服務熱忱，解答投資人疑惑，使投資人能充分掌握證券市場脈動，充分提升對投資人的服務品質。

二 投資人查詢證券集中交易市場帳戶及交易資料服務

近來眾多投資人有查詢其個人證券集中交易市場帳戶或交易資料之需求，當事人除可親自或委託他人至證交所現場提出申請外，亦可委託證券經紀商代為通訊申請，證交所並開放以網際網路平臺方式申請（投資人個人資料查詢系統，網址：<https://investor.twse.com.tw>），以擴大提供投資人查詢個人證券集中交易市場帳戶及交易資料之服務管道。

三 投資人申訴案件

（一）妥善處理投資人之書面或電話申訴案件，均依證交所相關規定辦理，以加強保護投資人。

（二）公司官網民意信箱

<https://suggestionbox.twse.com.tw/swsfront35/SWSF/SWSF01014.aspx>

第三節 | 投資人保護基金

為保障證券投資人權益，促進證券交易市場健全發展，證交所除依證券交易法第153及154條規定，設置交割結算基金及賠償準備金外，於投保中心成立前，曾結合證券商業同業公會、復華證券金融公司、安泰證券金融公司、環華證券金融公司、富邦證券金融公司、臺灣證券集中保管公司、證券暨期貨市場發展基金會、櫃檯買賣中心等證券相關單位，暫行提撥10.6億元組成證券投資人保護基金，以補助證券投資人未受償債權之用。

至92年1月「證券投資人及期貨交易人保護法」（下稱投保法）施行，方由證交所與證券商業同業公會、臺灣證券集中保管公司、臺灣期貨交易所、櫃檯買賣中心等證券暨期貨市場相關機構，共同捐助10.31億元，成立財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心（下稱投保中心），並由證交所、臺灣期貨交易所、證券櫃檯買賣中心及各證券期貨商，按月提撥一定比率或金額之款項，作為投保中心後續保護基金來源。

為落實對小額證券投資人權益之保護，投保中心依投保法設置保護基金，當投資人所委託之證券商或期貨商因財務困難失去清償能力，而無法獲取其應得之有價證券、價款或應得之保證金、權利金，投保中心得動用保護基金先行償付予投資人，以降低投資人之損失。截至109年底，投保中心保護基金計83.22億元，且迄今尚無應進行償付之案件發生。



證交所與櫃買中心、期交所共同建置「交易風險報你知！理財知識全攻略」宣導網站，透過清晰圖文式的資訊整理以及生動的投資風險漫畫與動畫影片，幫助年輕朋友們在投資路上不吃虧。