行政院金融監督管理委員會
Financial Supervisory Commission

（100 年度保險申訴案件統計）

100 年度金管會保險局及財團法人保險事業發展中心受理之申訴案件統計如下：

一、申訴件數及申訴率統計：

（一）申訴件數

類別	人身保險			財產保險			合計		
	99	100	增減數	99	100	增減數	99	100	增減數
理賠	1339	1190	-149	535	586	51	1874	1776	-98
非理賠	1753	1546	-207	50	81	31	1803	1627	-176
合計	3092	2736	-356	585	667	82	3677	3403	-274

（二）申訴率

類別	人身保險			財產保險		
	99	100	增減數	99	100	增減數
理賠	0.07600	0.06343	-16.54%	0.13058	0.12840	-1.67%
非理賠	0.09951	0.08240	-17.19%	0.01220	0.01775	45.49%
合計	0.17551	0.14583	-16.91%	0.14278	0.14615	2.36%

※申訴率=[申訴件數/簽單契約總件(人)數]*10000。

二、險種占率統計

（一）人身保險

類別	人壽保險	健康保險	傷害保險	團體保險	投資型保險	年金保險
理賠	(4)5.76%	(1)56.63%	(2)29.22%	(3)8.23%	(5)0.16%	(6)0%
非理賠	(1)51.05%	(3)16.69%	(4)3.14%	(5)2.09%	(2)25.18%	(6)1.85%

（二）財產保險

類別	汽車保險	傷害及健康保險	意外及其他保險	火災保險	海上保險
理賠	(1)59.96%	(2)30.56%	(3)7.82%	(4)1.66%	(5)0%
非理賠	(1)43.37%	(2)38.55%	(4)4.83%	(3)13.25%	(5)0%

三、爭議類型分析（依名次排列）

（一）人身保險

類別	（1）	（2）	（3）	（4）	（5）
理賠	承保範圍 25.04%	理賠金額認定 14.54%	事故發生原因認定 11.68%	殘廢等級認定 10.25%	違反告知義務 8.32%
非理賠	招攬糾紛 42.50%	停效復效爭議 8.73%	契約變更 7.31%	解約爭議 5.50%	保費之交付 4.08%

（二）財產保險

類別	（1）	（2）	（3）	（4）	（5）
理賠	殘廢等級認定 30.55%	理賠金額認定 17.41%	承保範圍 12.12%	因果關係認定 9.04%	事故發生原因認定 7.51%
非理賠	續保爭議 23.46 %	招攬糾紛 11.11% 服務品質爭議 11.11%		拒絕承保、解除或終止契約 8.64% 理賠處理程序(含時效)8.64%	

四、保險公司處理天數統計

險別	類別	結案總件數 (2)	總處理天數 (1)	平均處理天數 (1)/(2)=(3)
人身保險	理賠	937	5468	6
	非理賠	1457	18544	13
財產保險	理賠	457	1257	3
	非理賠	79	554	7

※為實際反應業者處理效率，自 97 年度起處理天數改以工作日計算

五、結案情形統計

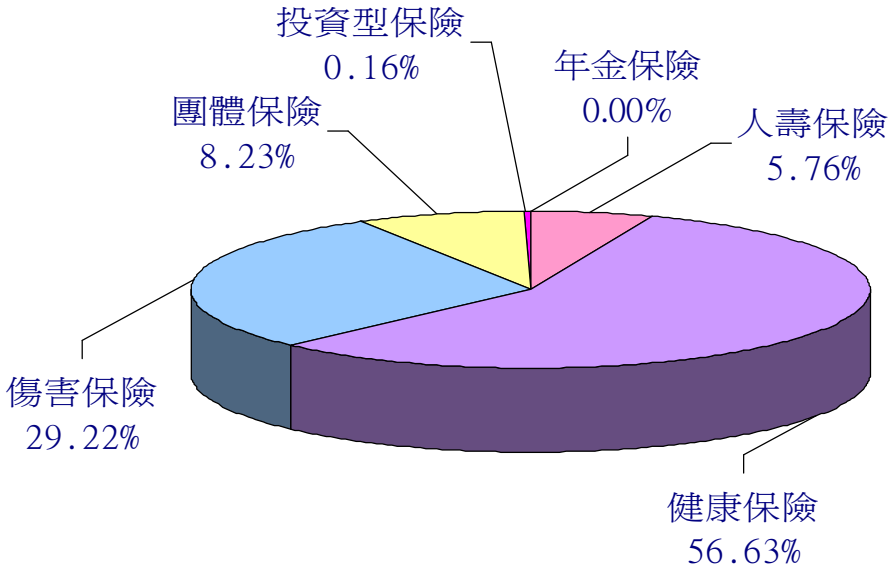
險別	類別	依申訴人意見	維持原議	和解	訴訟/仲裁	其他	程序上不受理	合計
人身保險	理賠	213	309	294	0	121	237	1174
	非理賠	291	691	441	26	8	-	1457
財產保險	理賠	79	174	133	0	71	128	585
	非理賠	20	34	23	1	1	-	79
總計		603	1208	891	27	201	365	3295

100 年度保險申訴統計（結案率）

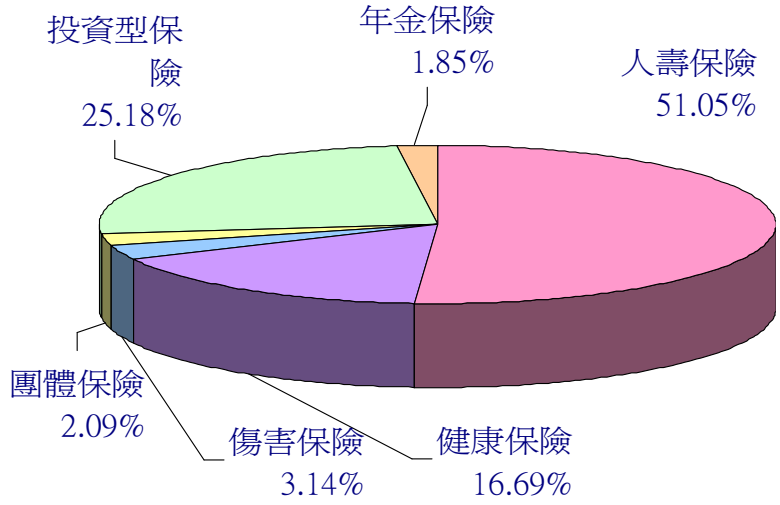
險 別	類 別	結案件數 (1)	申訴件數 (2)	結案率(%) (3) = (1) / (2)
人身保險	理賠案件	1174	1190	98.66%
	非理賠案件	1457	1546	94.24%
財產保險	理賠案件	585	586	99.83%
	非理賠案件	79	81	97.53%
總 計		3295	3403	96.83%

100年度人身保險申訴案件險種占率分析

理賠案件



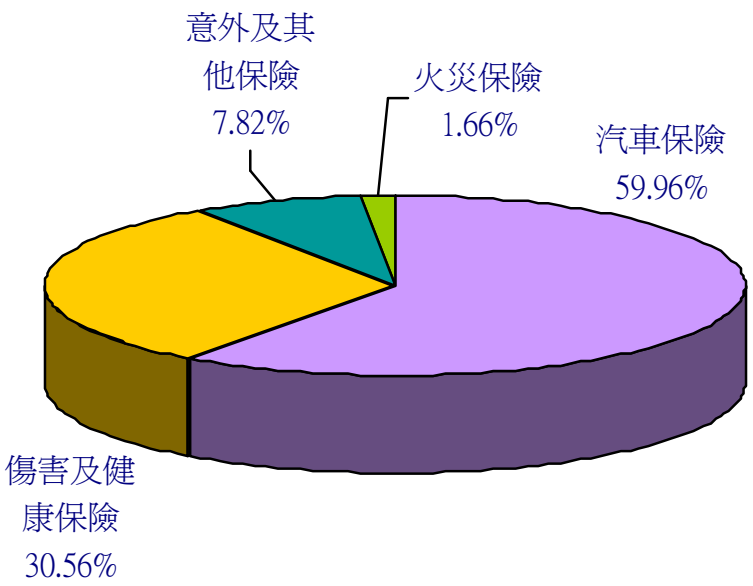
非理賠案件



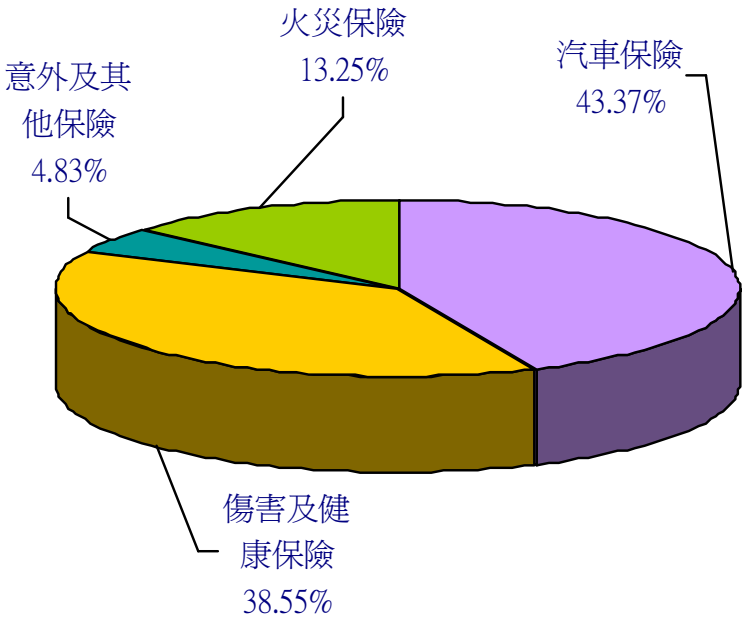
	人壽保險	健康保險	傷害保險	團體保險	投資型保險	年金保險
理賠	5.76%	56.63%	29.22%	8.23%	0.16%	0.00%
非理賠	51.05%	16.69%	3.14%	2.09%	25.18%	1.85%

100年度財產保險申訴案件險種占率分析

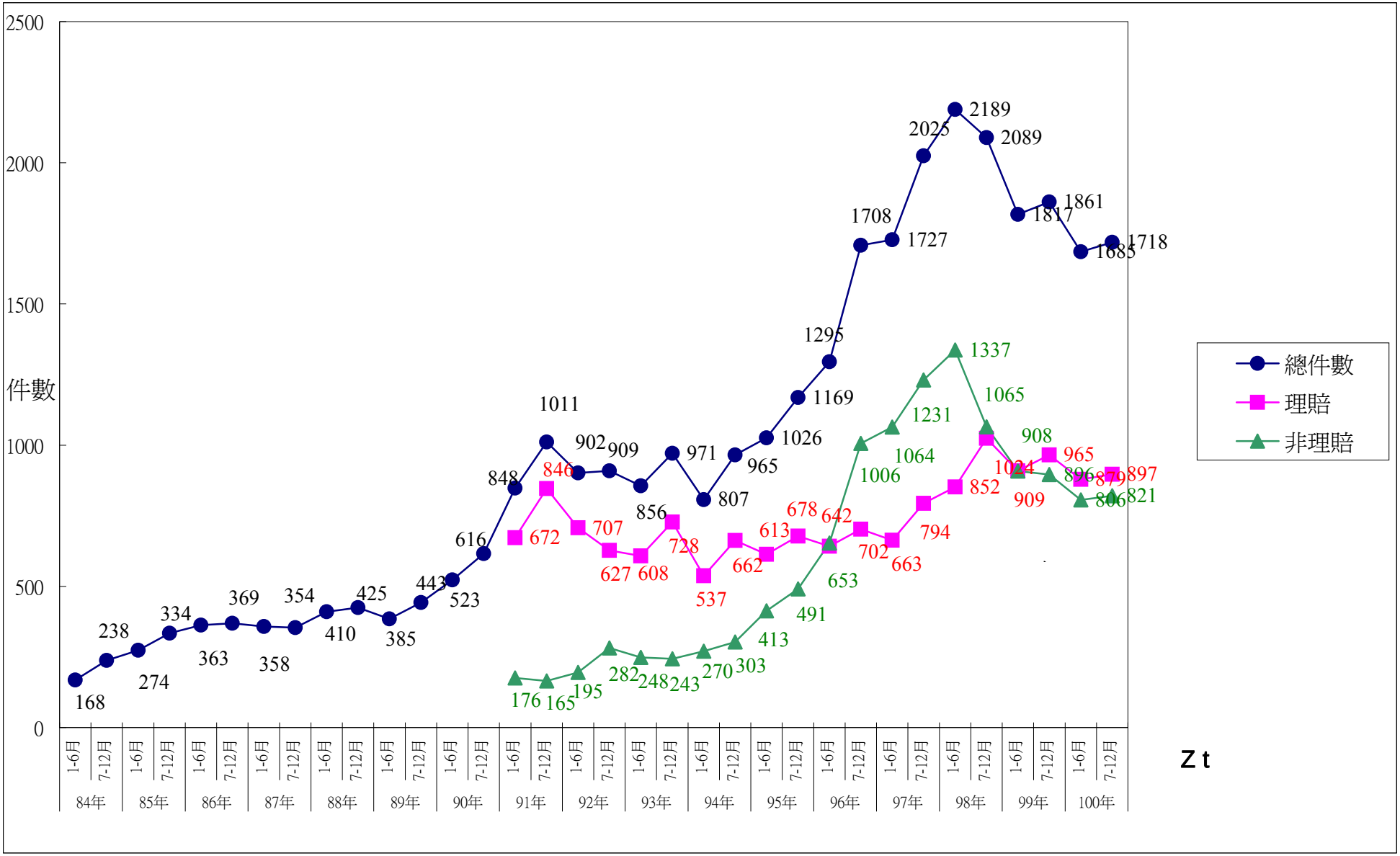
理賠案件



非理賠案件



	汽車保險	傷害及健康保險	意外及其他保險	火災保險	海上保險
理賠	59.96%	30.56%	7.82%	1.66%	0%
非理賠	43.37%	38.55%	4.83%	13.25%	0%


件數
2500
2000
1500
1000
500
0
總件數
理賠
非理賠
1-6月
7-12月
84年
85年
86年
87年
88年
89年
90年
91年
92年
93年
94年
95年
96年
97年
98年
99年
100年
168
238
274
334
363
369
358
354
410
425
385
443
523
616
848
1011
902
909
856
971
807
965
1026
1169
1295
1708
1727
2025
2189
2089
1817
1861
1685
1718
672
846
707
627
608
728
537
662
613
678
642
702
663
794
852
1024
909
908
965
896
879
897
806
821
176
165
195
282
248
243
270
303
413
491
653
1006
1064
1231
1337
1065
Z t