



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

## (97 年度保險申訴案件統計)

97 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		
	96	97	增減數	96	97	增減數	96	97	增減數
理賠	861	947	86	483	510	27	1344	1457	113
非理賠	1613	2233	620	46	62	16	1659	2295	636
合計	2474	3180	706	529	572	43	3003	3752	749

#### (二) 申訴率

類別	人身保險			財產保險		
	96	97	成長率	96	97	成長率
理賠	0.05550	0.05832	5.08%	0.12769	0.13227	3.59%
非理賠	0.10398	0.13752	32.26%	0.01216	0.04745	290.21%
合計	0.15948	0.19584	22.80%	0.13985	0.17972	28.51%

※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) 5.86%	(1)54.12%	(2)26.13%	(3)12.86%	(5) 0.93%	(6) 0.1%
非理賠	(1) 48.73%	(3) 9.55%	(4) 2.29%	(5) 2.04%	(2) 36.8%	(6) 0.59%

#### (二) 財產保險

類別	汽車保險	傷害&健康保險	意外及其他保險	火災保險	海上保險
理賠	(1)68.46%	(2)22.31%	(3)8.07%	(4) 0 %	(5)1.15%
非理賠	(1)63.24%	(2)27.94%	(3)5.88%	(4)2.94%	(5) 0%



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

## 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 18.69%	事故原因認定 12.46%	殘廢等級認定 11.51%	違反告知義務 10.03%	理賠金額認定 10.45%
非理賠	招攬糾紛 62.79%	契約轉換與變更 6.0%	服務人員品質 3.58%	保費之交付 3.09%	要保人非親簽 3.0%

### （二）財產保險

類別	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
理賠	殘廢等級認定 30.59%	理賠金額認定 15.69%	承保範圍 12.55%	事故原因認定 9.22%	不保事項(除外責任) 8.04%
非理賠	服務品質爭議 27.42%	續保爭議 22.58%	招攬糾紛 17.74%	保費之交付、未到期保費返還 6.45%	

## 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	767	9139	12
	非理賠	2007	37978	19
財產保險	理賠	408	2885	7
	非理賠	60	595	10

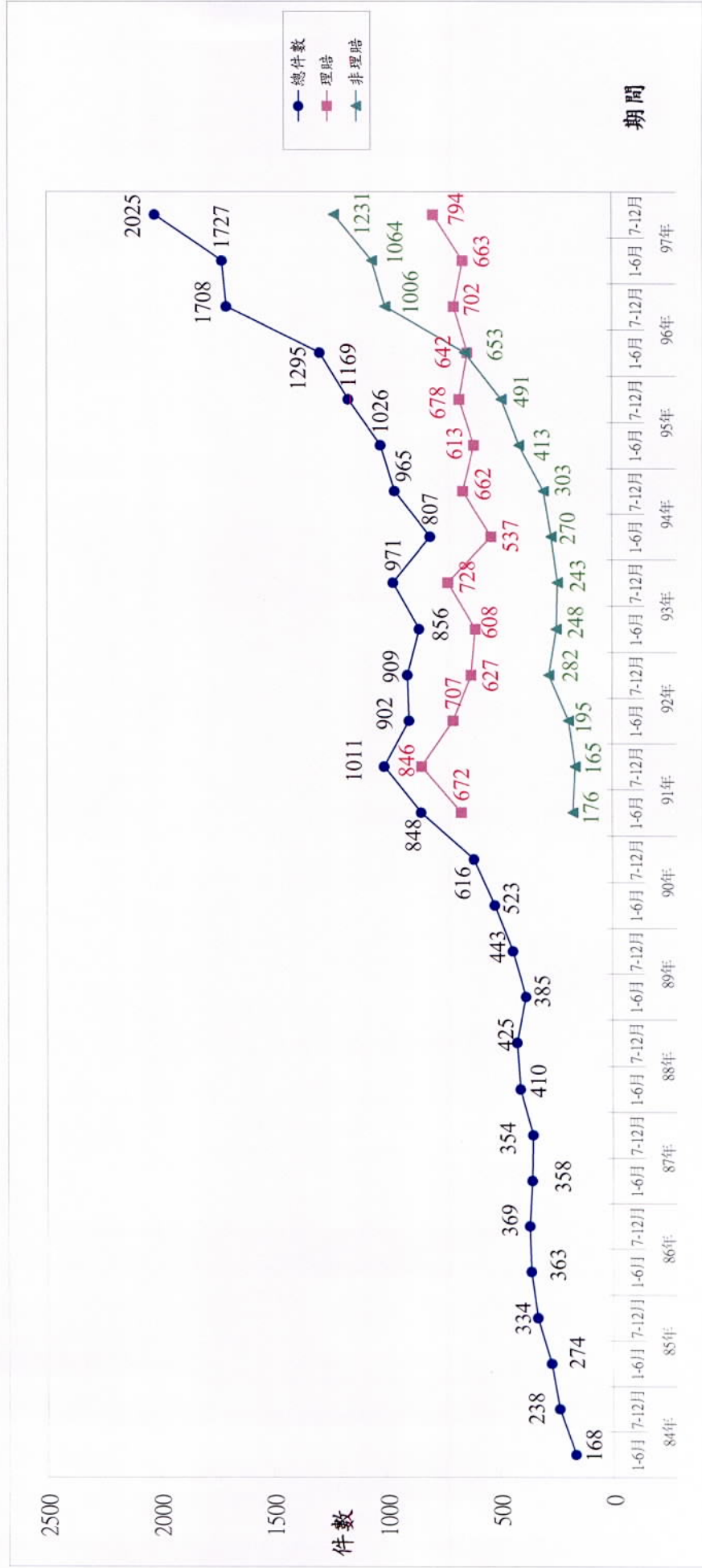
備註：97 年度處理天數改以「工作日」計算

## 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	其他	程序上不 受理	合計
人身保險	理賠	218	234	260	0	55	113	880
	非理賠	546	909	532	14	6	-	2007
財產保險	理賠	112	128	135	0	33	89	497
	非理賠	26	23	11	0	0	-	60
總計		902	1294	938	14	94	202	3444

受理申訴案件統計表

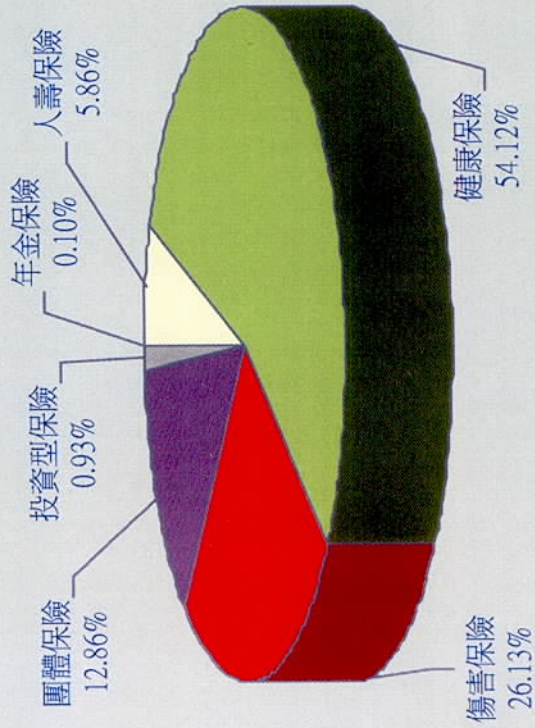
期間	84年		85年		86年		87年		88年		89年		90年		91年		92年		93年		94年		95年		96年		97年		
	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	1-6月	7-12月	
受理申訴件數	168	238	274	334	363	369	358	354	410	425	385	443	523	616	848	1011	902	909	971	807	965	1026	1169	1295	1708	1727	2025		
理賠															672	846	707	856	728	613	678	642	702	663	794				
非理賠															176	165	195	282	248	243	270	303	413	491	653	1006	1064	1231	



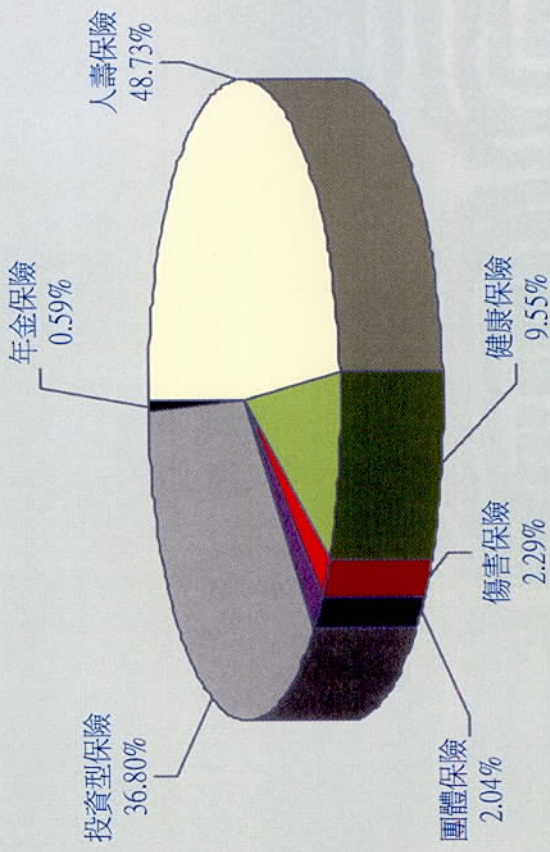


# 97年度人身保險申訴案件險種占率分析

## 理賠案件



## 非理賠案件

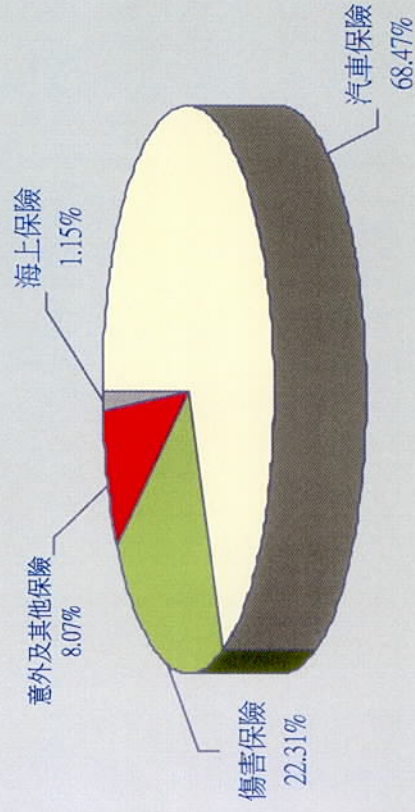


	人壽保險	健康保險	傷害保險	團體保險	投資型保險	年金保險
理賠	5.86%	54.12%	26.13%	12.86%	0.93%	0.10%
非理賠	48.73%	9.55%	2.29%	2.04%	36.8%	0.599%

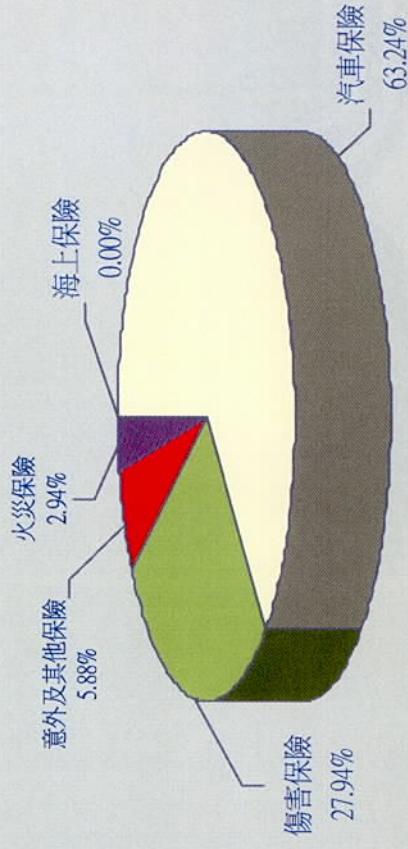


# 97年度財產保險申訴案件險種占率分析

## 理賠案件



## 非理賠案件



	汽車保險	傷害保險	意外及其他保險	火災保險	海上保險
理賠	68.46%	22.31%	8.07%	0%	1.15%
非理賠	63.24%	27.94%	5.88%	2.94%	0%

## 97 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)
財產 保險	非理賠 案件	60	62	96.77
	理賠 案件	497	510	97.45
人身 保險	非理賠 案件	2,007	2,233	89.88
	理賠 案件	880	947	92.93
總 計		3,444	3,752	91.79