



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

(100 年上半年度保險申訴案件統計)

100 年上半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		
	99/1-6	100/1-6	增減數	99/1-6	100/1-6	增減數	99/1-6	100/1-6	增減數
理賠	662	582	-80	247	297	50	909	879	-30
非理賠	886	761	-125	22	45	23	908	806	-102
合計	1,548	1,343	-205	269	342	73	1,817	1,685	-132

(二) 申訴率

類別	人身保險			財產保險		
	99/1-6	100/1-6	增減數	99/1-6	100/1-6	增減數
理賠	0.03825	0.03183	-16.78%	0.08107	0.10122	24.86%
非理賠	0.05119	0.04162	-18.70%	0.00722	0.01534	112.47%
合計	0.08944	0.07345	-17.88%	0.08829	0.11656	32.02%

※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	6.42%	56.93%	28.89%	7.59%	0.17%	0.00%
非理賠	50.06%	18.70%	3.44%	1.48%	24.60%	1.72%



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

(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	63.93%	28.85%	6.24%	0.98%	0%
非理賠	48.88%	42.23%	4.45%	4.44%	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 25.09 %	事故發生原因 認定 13.40%	理賠金額認定 11.68 %	殘廢等級認定 10.82 %	違反告知義務 9.79 %
非理賠	招攬糾紛 39.42 %	停效復效爭議 9.86 %	契約變更 8.80%	解約爭議 4.73%	保單借款 4.60 %

(二) 財產保險

類別	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
理賠	殘廢等級認定 31.65 %	理賠金額認定 16.84 %	事故發生原因 認定 10.44 %	承保範圍 9.76 %	因果關係認定 9.43 %
非理賠	續保爭議 24.44 %	理賠處理程序 15.56% 服務品質爭議 15.56%			其他 11.11%

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	448	2553	6
	非理賠	689	11338	16
財產保險	理賠	223	681	3
	非理賠	41	397	10

※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



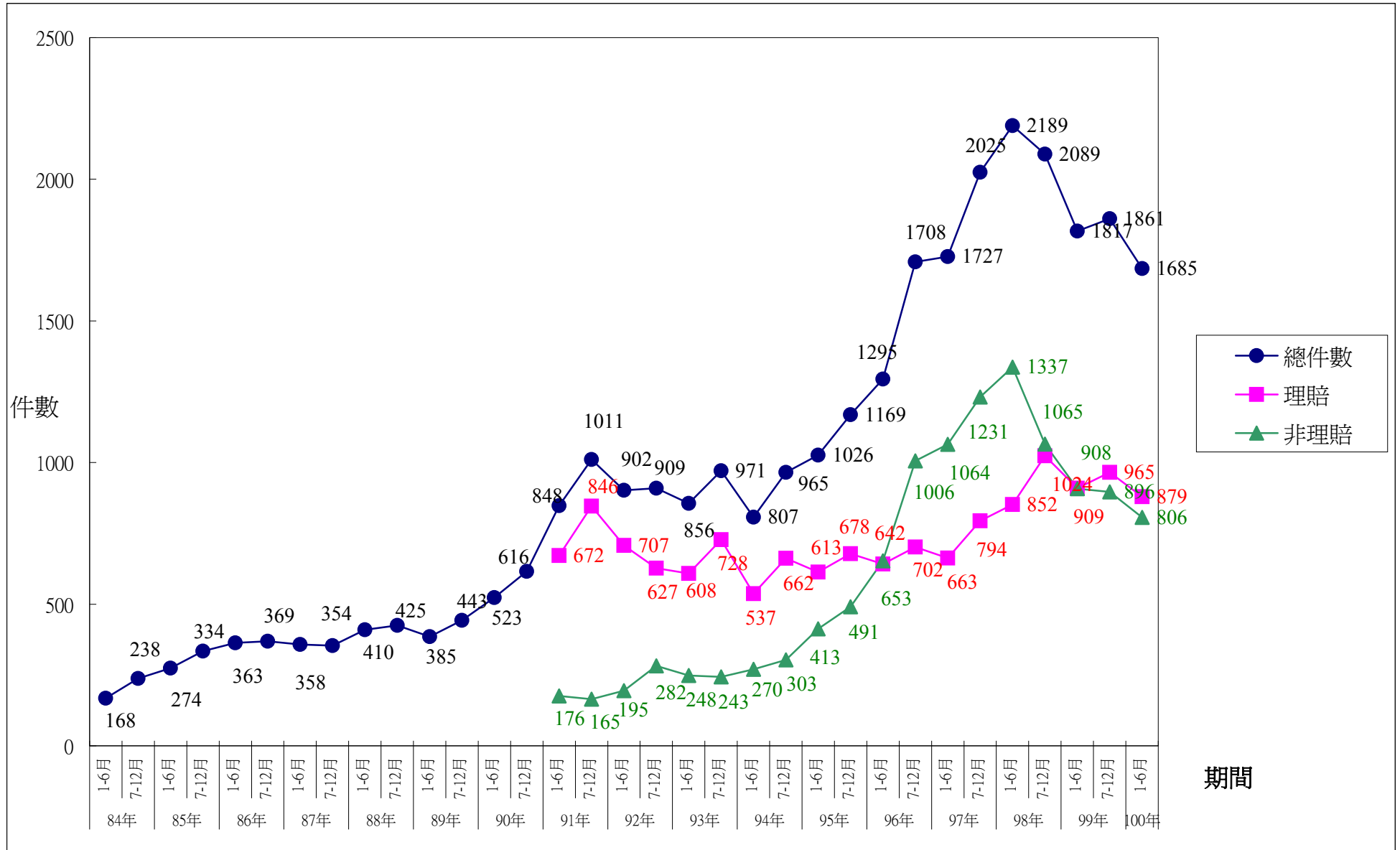
行政院金融監督管理委員會
Financial Supervisory Commission

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	116	153	121	0	58	119	567
	非理賠	174	316	186	9	4	-	689
財產保險	理賠	45	77	65	0	36	67	290
	非理賠	12	17	12	0	0	-	41
總計		347	563	384	9	98	186	1587

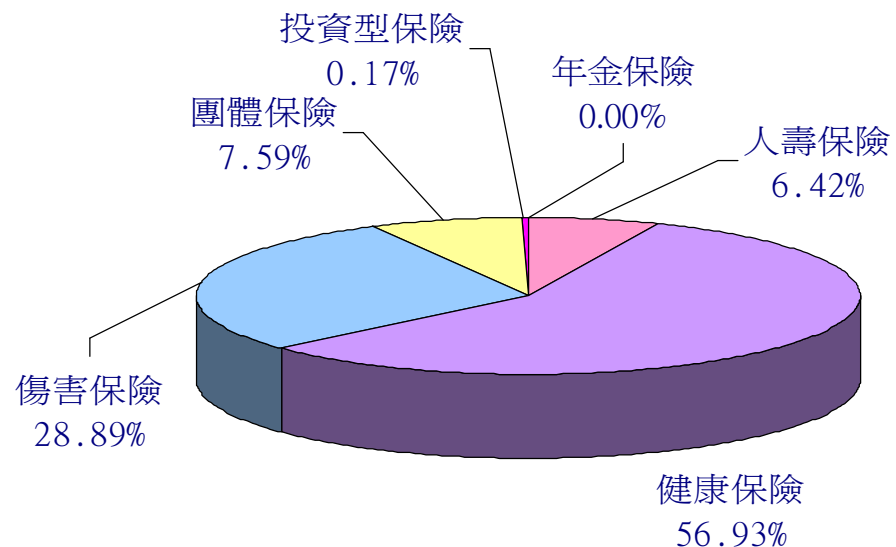
100 年 1-6 月保險申訴統計（結案率）

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	567	582	97%
	非理賠 案件	689	761	91%
財產 保險	理賠 案件	290	297	98%
	非理賠 案件	41	45	91%
總 計		1587	1685	94%

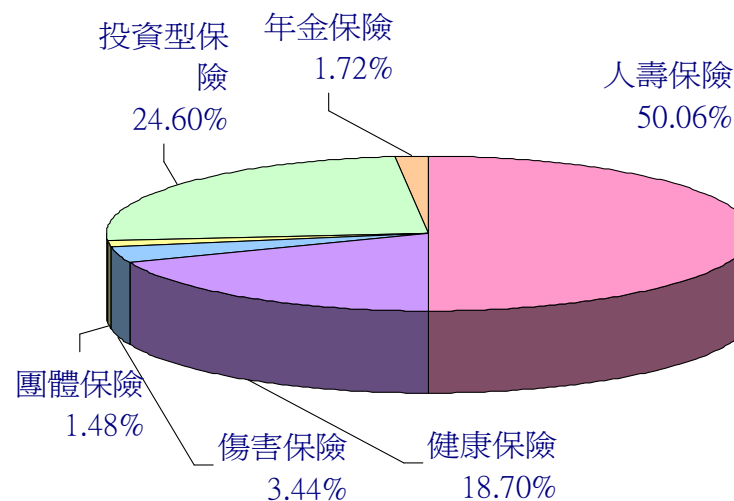


100年上半年度人身保險申訴案件險種占率分析

理賠案件



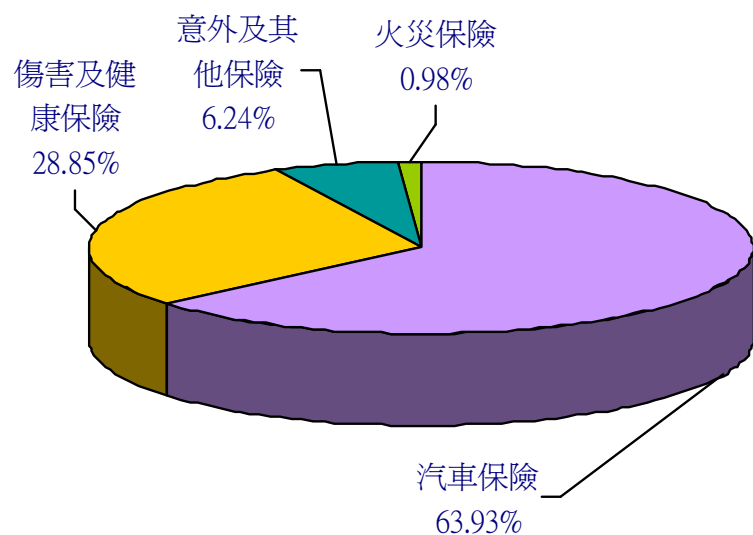
非理賠案件



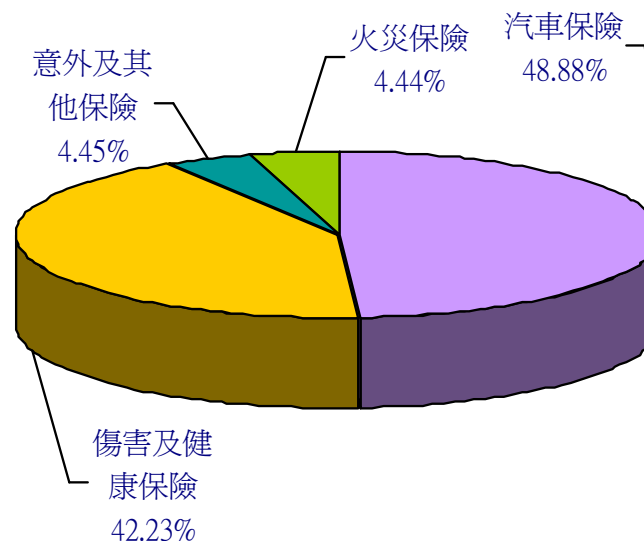
	人壽保險	健康保險	傷害保險	團體保險	投資型保險	年金保險
理賠	6.42%	56.93%	28.89%	7.59%	0.17%	0.00%
非理賠	50.06%	18.70%	3.44%	1.48%	24.60%	1.72%

100年上半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	63.93%	28.85%	6.24%	0.98%	0%
非理賠	48.88%	42.23%	4.45%	4.44%	0%