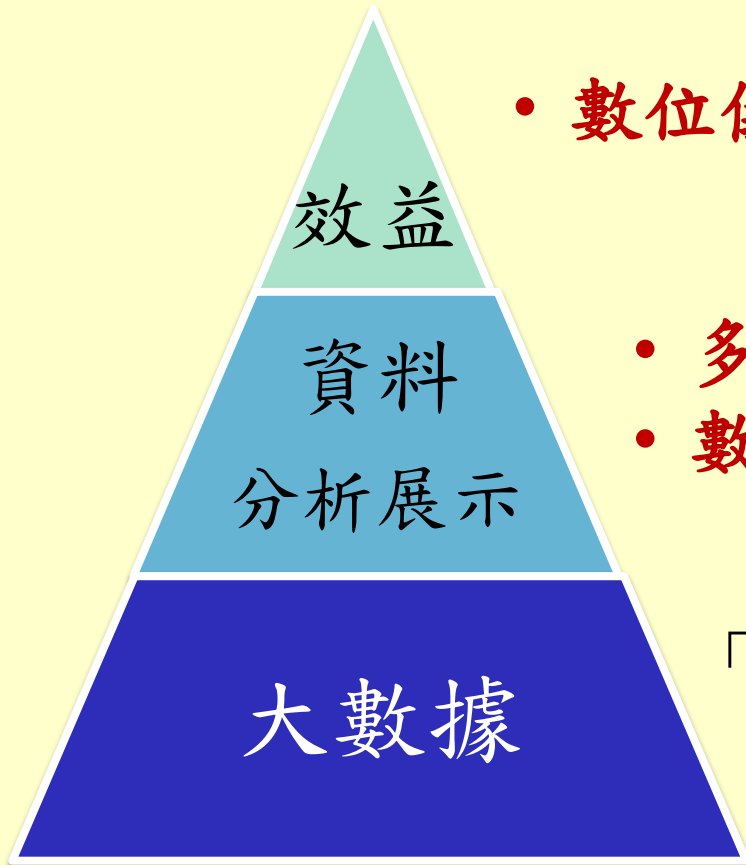




壹、前言



- 數位儀表板

- 多維欄位分析
- 數據可視化展示

「申訴暨評議案件管理系統」





貳、資料說明

- 大數據源：**申訴暨評議案件管理系統**
- 資料期間：**2012Q1-2017Q3**(共23季)
- 資料筆數：(按進件類型)：
 - 申訴：23,345
 - 評議：11,855
 - 合計：35,200



貳、資料說明

案件
類型

爭議
類型

收文
年季

產業別

申請人
出生年代

申請人
所在縣市

申請人
性別



貳、資料說明



金融服務業

- 爭議對象業別



爭議商品或服務

- 爭議類型



金融消費者

- 性別
- 年齡
- 所在縣市別



- 視覺化技術
- ✓ 數位儀表板
- ✓ 地理資訊系統



參、成果展示： 金融消費爭議數位儀表板



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

相關連結 | 網站導覽 | 聯絡方式 | 金管會重大政策 | RSS | 電子報 | 首頁

熱門關鍵字： 理賠申訴率 保險 申訴率 請輸入關鍵字



金融業者專區 ENGLISH

關於我們 教育宣導 評議申請 法規 常見問答 最新消息 資訊揭露 一定額度

資訊揭露



首頁 > 資訊揭露 > 數位儀表板

字級設定： A A A 友善列印 轉寄好友

- 政策宣導相關廣告執行情況
- 統計資料
- 研究報告
- 年報專區
- 數位儀表板

數位儀表板

本中心目前定期對外揭露金融消費爭議案件數統計資料及性別統計分析，為提供對外揭露資訊更佳的視覺化圖形呈現效果，爰就該等對外揭露資料彙整後，建置金融消費爭議數位儀表板，以圖形化方式呈現相關資訊。

本數位儀表板具有互動式圖表呈現效果，其資料內容包含各產業爭議案件數、爭議類型、發生地區及消費者性別、民國出生年代等，可由使用者依實際需求，進行案件類型、案件受理區間及產業別等條件篩選，進而產生對應資料之圖形化資訊，俾以增進使用者分析資料之便利性。

[下載簡易操作說明](#)

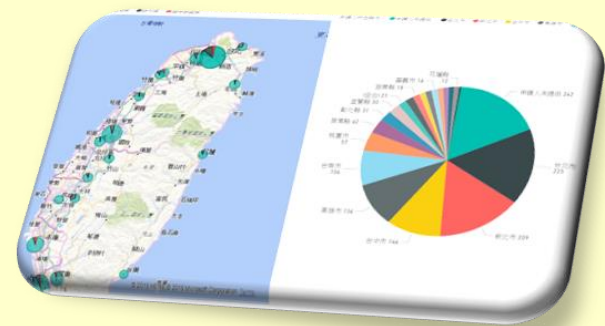
[前往金融消費爭議數位儀表板](#)

金融消費爭議數位儀表板

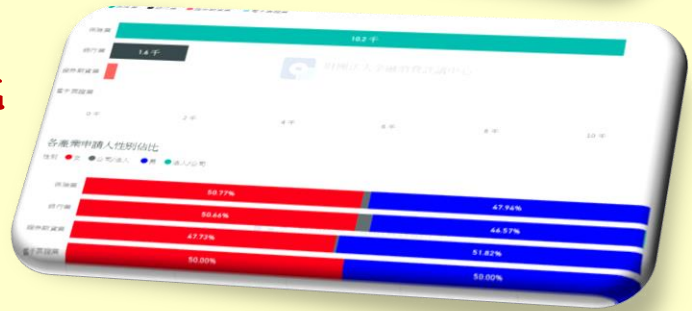
爭議類型



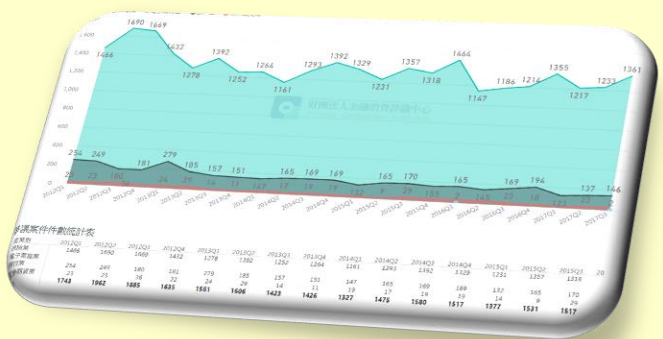
申請人地區分布



申請人性別比



件數趨勢



申請人年齡層



爭議案件爭議類型件數



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

案件類型

- 申訴
- 評議

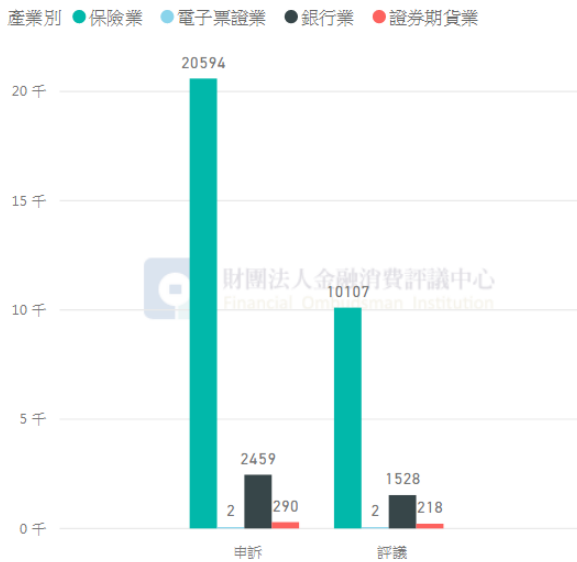
產業別

- 保險業
- 電子票證業
- 銀行業
- 證券期貨業

收文年季

- 2012Q1
- 2012Q2
- 2012Q3
- 2012Q4
- 2013Q1
- 2013Q2
- 2013Q3
- 2013Q4
- 2014Q1
- 2014Q2
- 2014Q3
- 2014Q4
- 2015Q1
- 2015Q2
- 2015Q3
- 2015Q4
- 2016Q1
- 2016Q2
- 2016Q3
- 2016Q4

各產業爭議案件件數

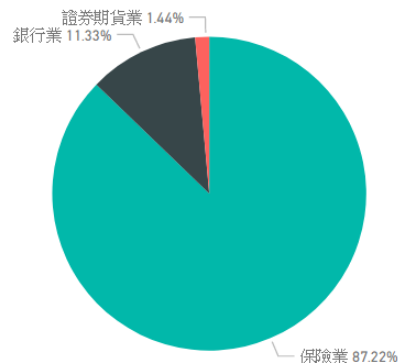


各產業爭議案件件數統計表

案件類型	保險業	電子票證業	銀行業	證券期貨業	總計
評議	10107	2	1528	218	11855
申訴	20594	2	2459	290	23345
總計	30701	4	3987	508	35200

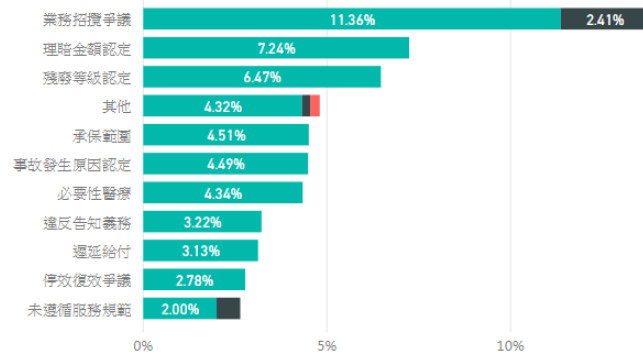
各產業爭議案件占比

案件類型/產業別 ● 保險業 ● 銀行業 ● 證券期貨業 ● 電子票證業



爭議類型占比

產業別 ● 保險業 ● 電子票證業 ● 銀行業 ● 證券期貨業



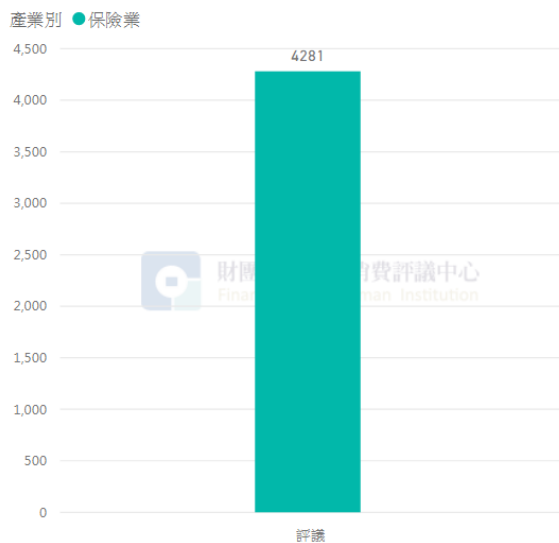
爭議案件爭議類型件數 -依使用者指定條件篩選

財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

- 案件類型
- 申訴
 - 評議
- 產業別
- 保險業
 - 電子票證業
 - 銀行業
 - 證券期貨業

- 收文年季
- 2012Q4
 - 2013Q1
 - 2013Q2
 - 2013Q3
 - 2013Q4
 - 2014Q1
 - 2014Q2
 - 2014Q3
 - 2014Q4
 - 2015Q1
 - 2015Q2
 - 2015Q3
 - 2015Q4
 - 2016Q1
 - 2016Q2
 - 2016Q3
 - 2016Q4
 - 2017Q1
 - 2017Q2
 - 2017Q3

各產業爭議案件件數

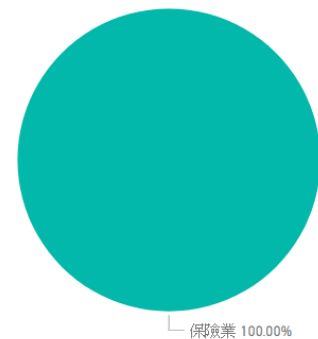


各產業爭議案件件數統計表

案件類型	保險業	總計
評議	4281	4281
總計	4281	4281

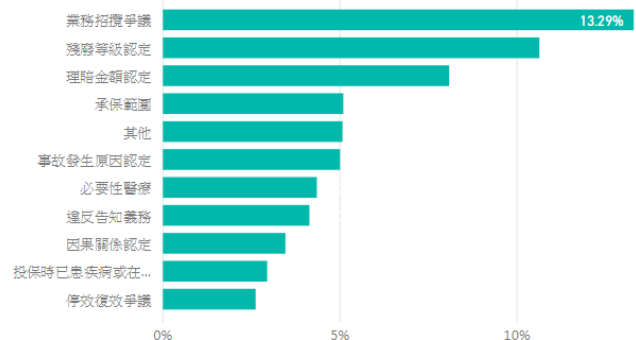
各產業爭議案件占比

案件類型/產業別 ● 保險業

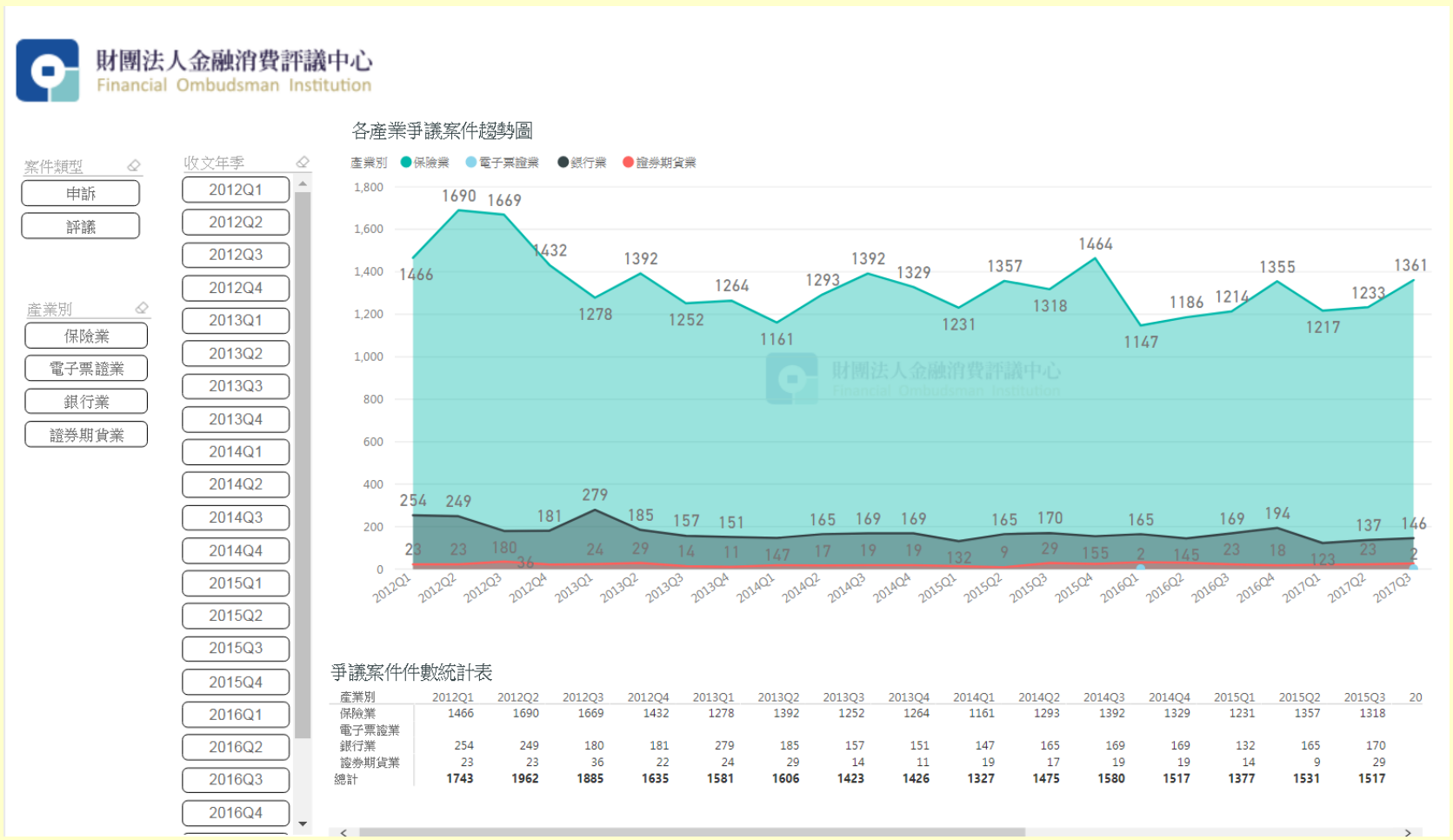


爭議類型占比

產業別 ● 保險業



爭議案件件數趨勢

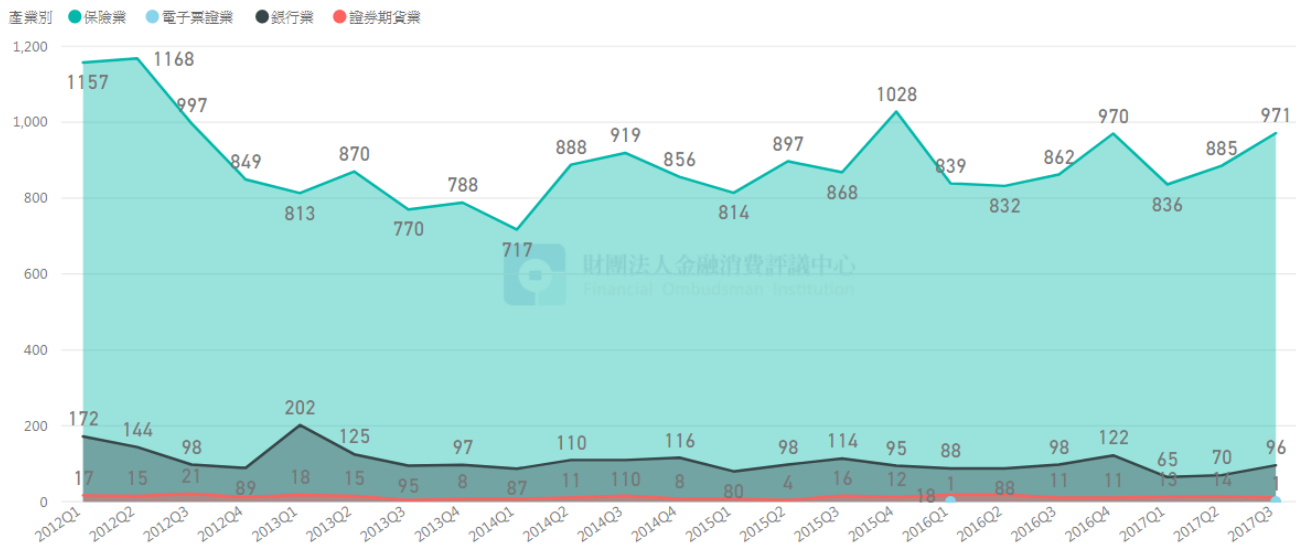


爭議案件件數趨勢-申訴案件

- 案件類型
- 申訴
 - 評議
- 產業別
- 保險業
 - 電子票證業
 - 銀行業
 - 證券期貨業

- 收文年季
- 2012Q1
 - 2012Q2
 - 2012Q3
 - 2012Q4
 - 2013Q1
 - 2013Q2
 - 2013Q3
 - 2013Q4
 - 2014Q1
 - 2014Q2
 - 2014Q3
 - 2014Q4
 - 2015Q1
 - 2015Q2
 - 2015Q3
 - 2015Q4
 - 2016Q1
 - 2016Q2
 - 2016Q3
 - 2016Q4

各產業爭議案件趨勢圖



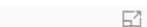
爭議案件件數統計表

產業別	2012Q1	2012Q2	2012Q3	2012Q4	2013Q1	2013Q2	2013Q3	2013Q4	2014Q1	2014Q2	2014Q3	2014Q4	2015Q1	2015Q2	2015Q3	2015Q4
保險業	1157	1168	997	849	813	870	770	788	717	888	919	856	814	897	868	1028
電子票證業	172	144	98	89	202	125	95	97	87	110	110	116	80	98	114	95
銀行業	17	15	21	12	18	15	4	8	8	11	16	8	8	11	11	65
證券期貨業	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
總計	1346	1327	1116	950	1033	1010	869	893	812	1009	1045	980	902	999	998	20

爭議案件件數趨勢-評議案件



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution



案件類型

- 申訴
- 評議

產業別

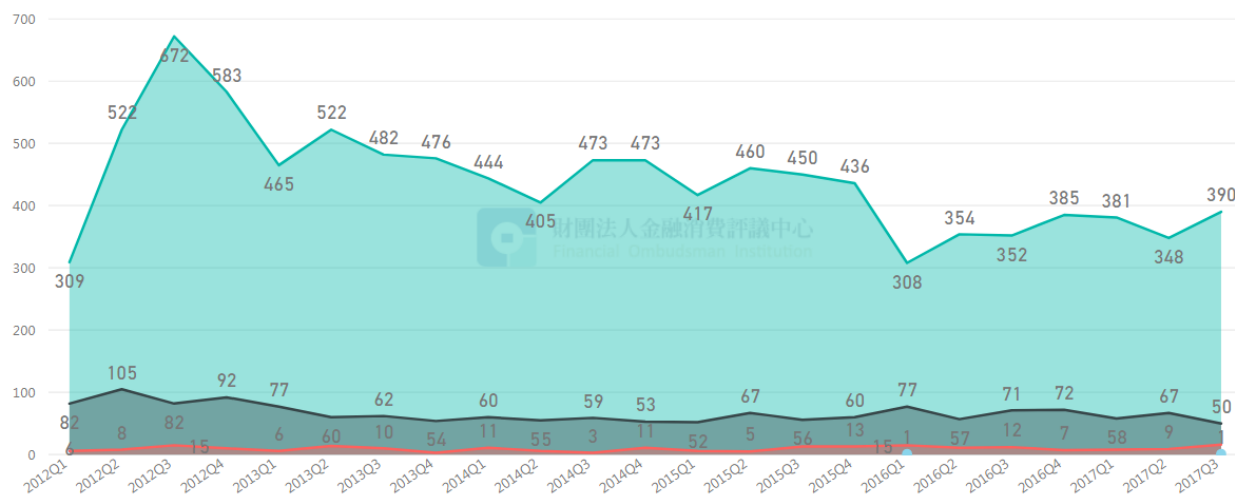
- 保險業
- 電子票證業
- 銀行業
- 證券期貨業

收文年季

- 2012Q1
- 2012Q2
- 2012Q3
- 2012Q4
- 2013Q1
- 2013Q2
- 2013Q3
- 2013Q4
- 2014Q1
- 2014Q2
- 2014Q3
- 2014Q4
- 2015Q1
- 2015Q2
- 2015Q3
- 2015Q4
- 2016Q1
- 2016Q2
- 2016Q3
- 2016Q4

各產業爭議案件趨勢圖

產業別 ● 保險業 ● 電子票證業 ● 銀行業 ● 證券期貨業



爭議案件件數統計表

產業別	2012Q1	2012Q2	2012Q3	2012Q4	2013Q1	2013Q2	2013Q3	2013Q4	2014Q1	2014Q2	2014Q3	2014Q4	2015Q1	2015Q2	2015Q3	20
保險業	309	522	672	583	465	522	482	476	444	405	473	473	417	460	450	
電子票證業	82	105	82	92	77	60	62	54	60	55	59	53	52	67	56	
銀行業	6	8	15	10	6	14	10	3	11	6	3	11	6	5	13	
證券期貨業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
總計	397	635	769	685	548	596	554	533	515	466	535	537	475	532	519	

爭議案件件數趨勢

-依使用者指定條件篩選

財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

案件類型

- 申訴
- 評議

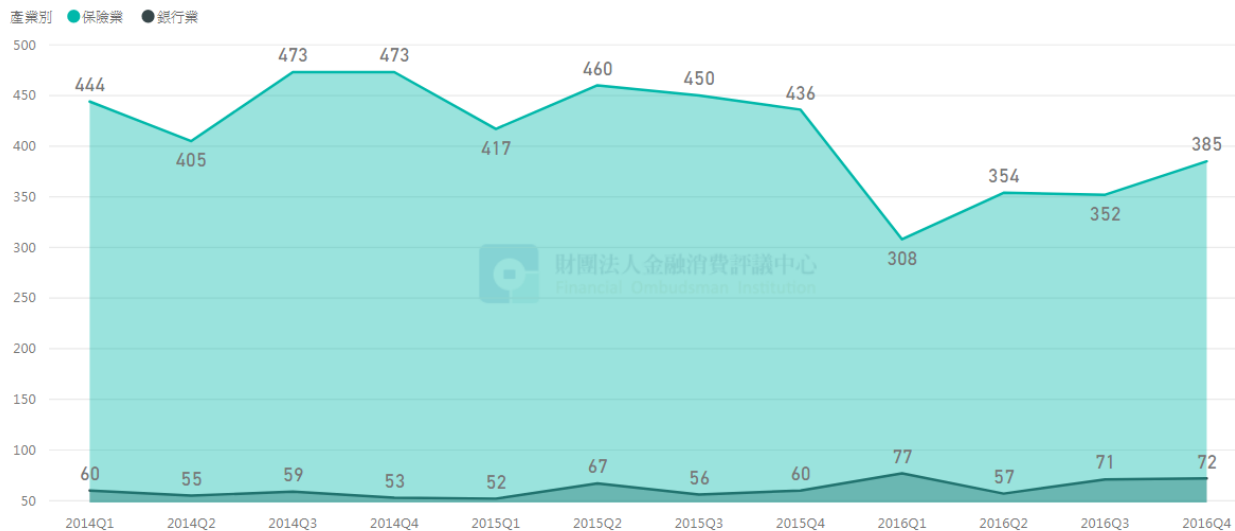
產業別

- 保險業
- 電子票證業
- 銀行業
- 證券期貨業

收文年季

- 2012Q4
- 2013Q1
- 2013Q2
- 2013Q3
- 2013Q4
- 2014Q1
- 2014Q2
- 2014Q3
- 2014Q4
- 2015Q1
- 2015Q2
- 2015Q3
- 2015Q4
- 2016Q1
- 2016Q2
- 2016Q3
- 2016Q4
- 2017Q1
- 2017Q2
- 2017Q3

各產業爭議案件趨勢圖



爭議案件件數統計表

產業別	2014Q1	2014Q2	2014Q3	2014Q4	2015Q1	2015Q2	2015Q3	2015Q4	2016Q1	2016Q2	2016Q3	2016Q4	總計
保險業	444	405	473	473	417	460	450	436	308	354	352	385	4957
銀行業	60	55	59	53	52	67	56	60	77	57	71	72	739
總計	504	460	532	526	469	527	506	496	385	411	423	457	5696

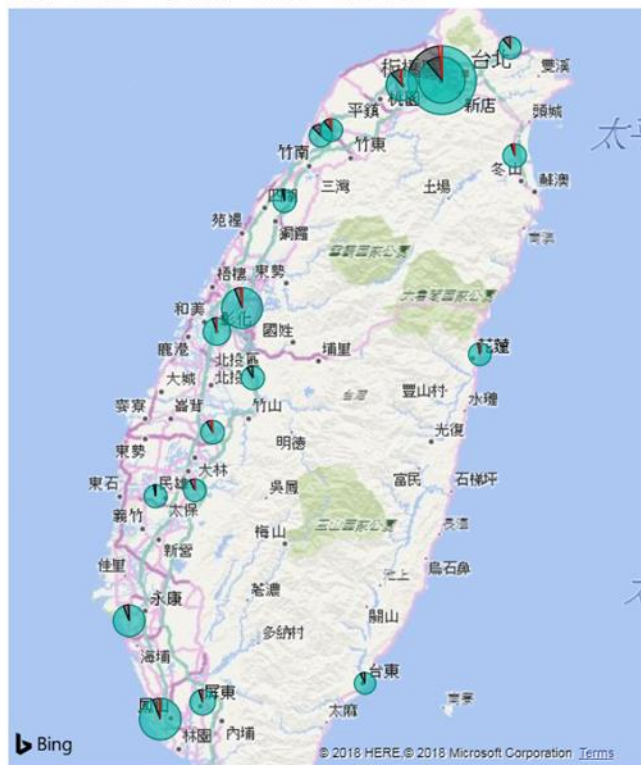
爭議案件申請人所在縣市-申訴案件

爭議案件申請人所在縣市分布圖

- 案件類型
- 申訴
 - 評議
- 產業別
- 保險業
 - 電子票證業
 - 銀行業
 - 證券期貨業

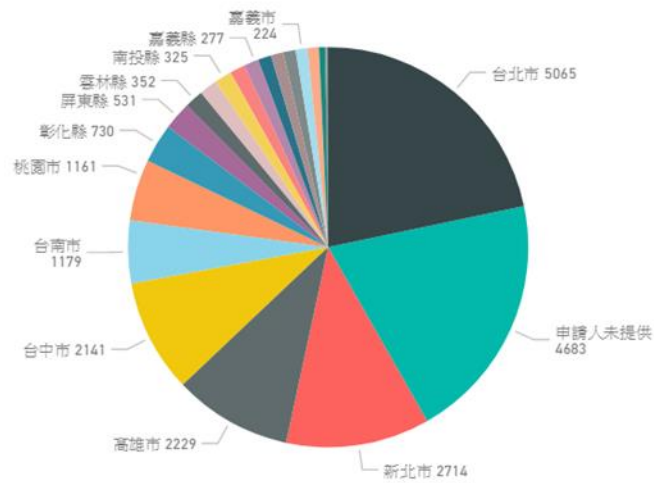
- 收文年季
- 2012Q4
 - 2013Q1
 - 2013Q2
 - 2013Q3
 - 2013Q4
 - 2014Q1
 - 2014Q2
 - 2014Q3
 - 2014Q4
 - 2015Q1
 - 2015Q2
 - 2015Q3
 - 2015Q4
 - 2016Q1
 - 2016Q2
 - 2016Q3
 - 2016Q4
 - 2017Q1
 - 2017Q2
 - 2017Q3

產業別 ● 保險業 ● 電子票證業 ● 銀行業 ● 證券期貨業



各縣市申請人人數

申請人所在縣市 ● 台北市 ● 申請人未提供 ● 新北市 ● 高雄市 ● 台中市 ● 台南市



爭議案件申請人所在縣市-評議案件

財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

爭議案件申請人所在縣市分布圖

各縣市申請人人數

申請人所在縣市 ● 新北市 ● 台北市 ● 高雄市 ● 台中市 ● 台南市 ● 桃園市

案件類型

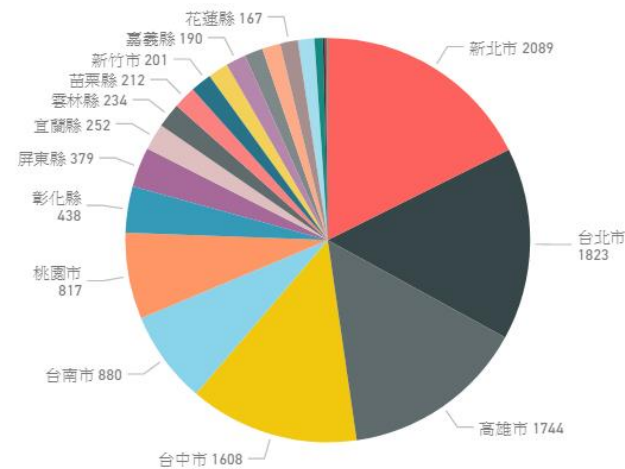
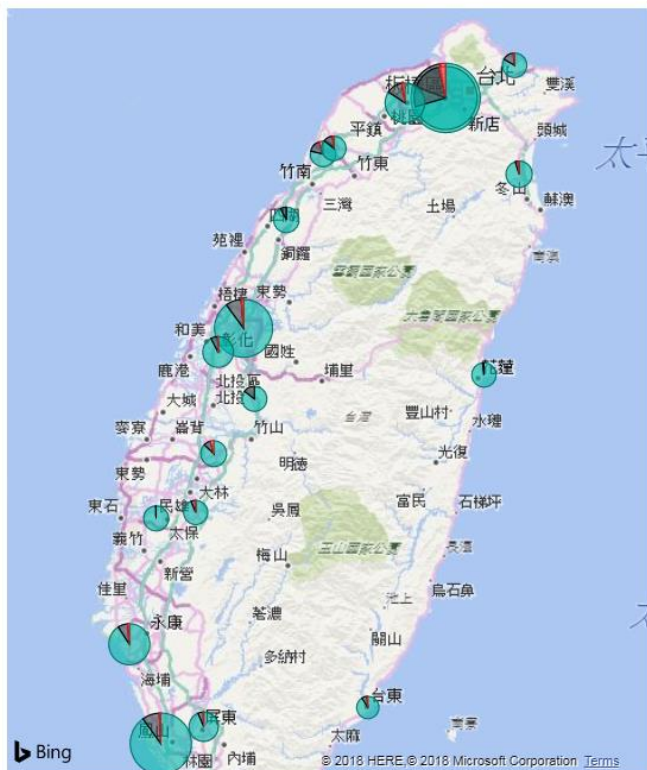
- 申訴
- 評議

產業別

- 保險業
- 電子票證業
- 銀行業
- 證券期貨業

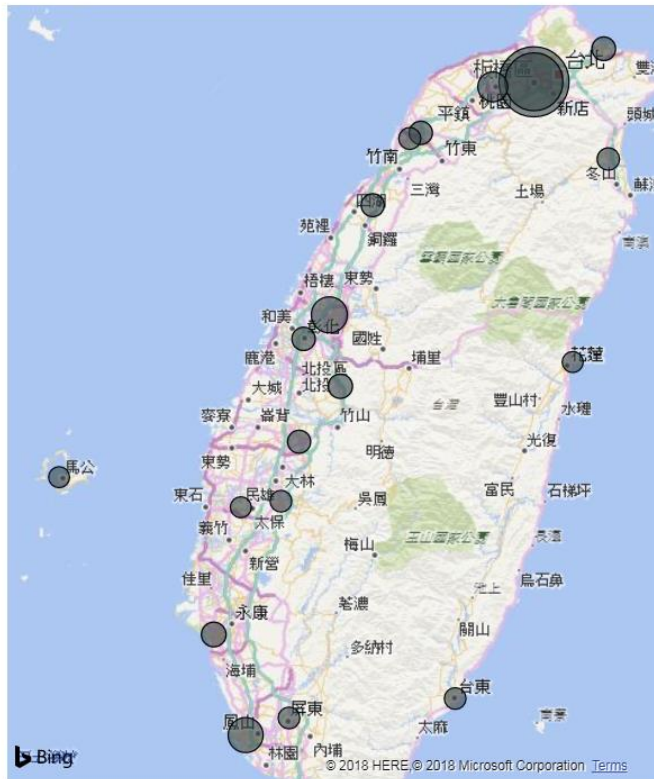
收文年季

- 2012Q4
- 2013Q1
- 2013Q2
- 2013Q3
- 2013Q4
- 2014Q1
- 2014Q2
- 2014Q3
- 2014Q4
- 2015Q1
- 2015Q2
- 2015Q3
- 2015Q4
- 2016Q1
- 2016Q2
- 2016Q3
- 2016Q4
- 2017Q1
- 2017Q2
- 2017Q3



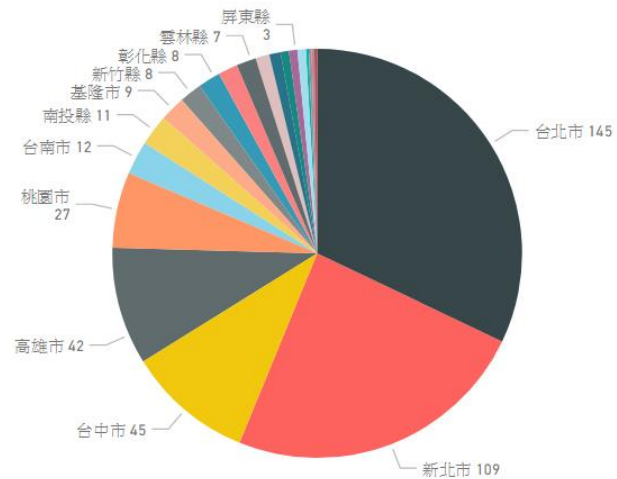
爭議案件申請人所在縣市 -依使用者指定條件篩選

爭議案件申請人所在縣市分布圖



各縣市申請人人數

申請人所在縣市 ●台北市 ●新北市 ●台中市 ●高雄市 ●桃園市 ●台南市



案件類型

- 申訴
- 評議

產業別

- 保險業
- 電子票證業
- 銀行業
- 證券期貨業

收文年季

- 2012Q4
- 2013Q1
- 2013Q2
- 2013Q3
- 2013Q4
- 2014Q1
- 2014Q2
- 2014Q3
- 2014Q4
- 2015Q1
- 2015Q2
- 2015Q3
- 2015Q4
- 2016Q1
- 2016Q2
- 2016Q3
- 2016Q4
- 2017Q1
- 2017Q2
- 2017Q3

評議案件申請人性別佔比

財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

案件類型
評議

產業別
保險業
電子票證業
銀行業
證券期貨業

收文年
2012
2013
2014
2015
2016
2017

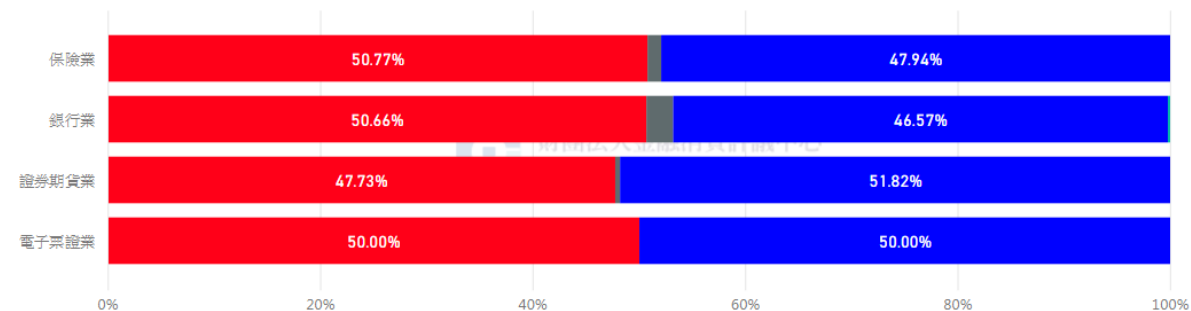
各產業爭議案件件數

產業別 ● 保險業 ● 銀行業 ● 證券期貨業 ● 電子票證業

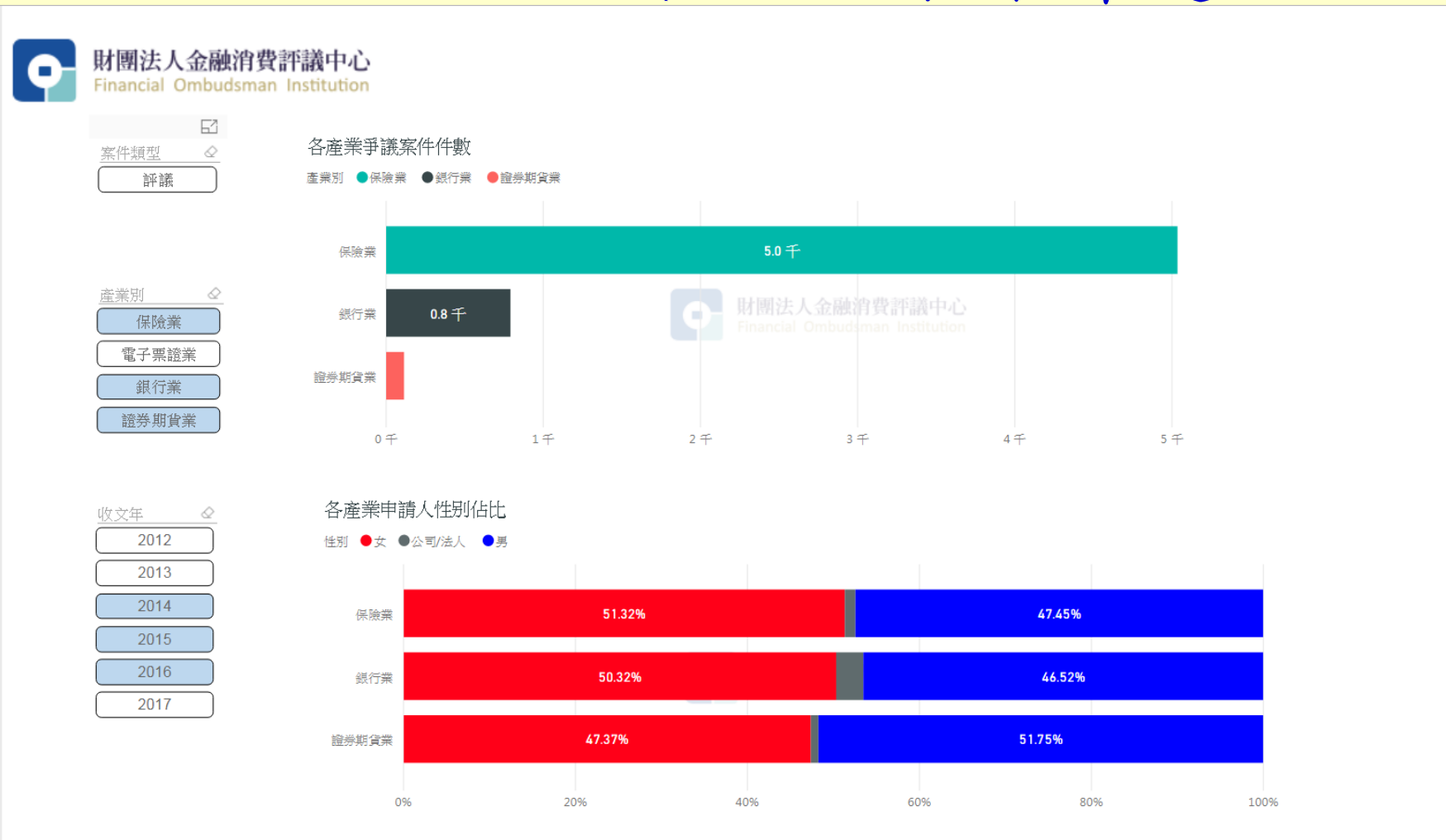


各產業申請人性別佔比

性別 ● 女 ● 公司/法人 ● 男 ● 法人/公司



評議案件申請人性別佔比 -依使用者指定條件篩選



評議案件申請人年齡層與所在縣市

財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

案件類型
評議

產業別
保險業
電子票證業
銀行業
證券期貨業

收文年
2012
2013
2014
2015
2016
2017

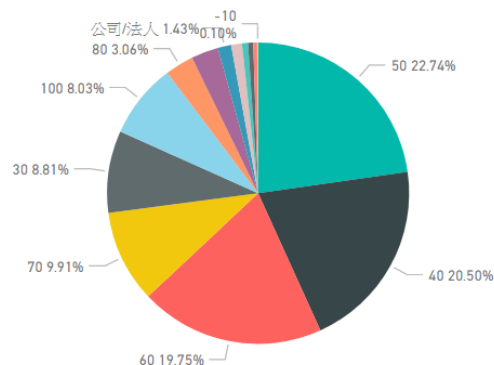
各爭議類型申請人性別件數

性別 ●女 ●公司/法人 ●男 ●法人/公司



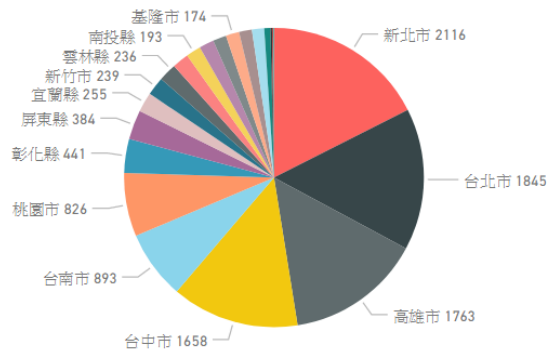
申請人民國出生年代佔比

出生年代_民國 ●50 ●40 ●60 ●70 ●80 ●20 ●公司/法人 ●90 ●10 ●0



申請人所在縣市人數

申請人縣市 ●新北市 ●台北市 ●高雄市 ●台中市 ●台南市 ●桃園市 ●彰化縣 ●屏東縣 ●宜蘭縣



評議案件申請人年齡層與所在縣市 -依使用者指定條件篩選

財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

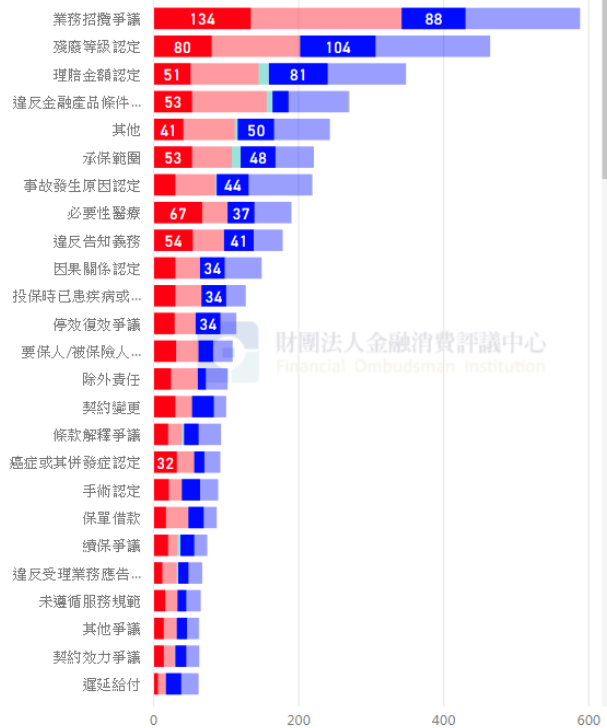
案件類型
評議

產業別
保險業
電子票證業
銀行業
證券期貨業

收文年
2012
2013
2014
2015
2016
2017

各爭議類型申請人性別件數

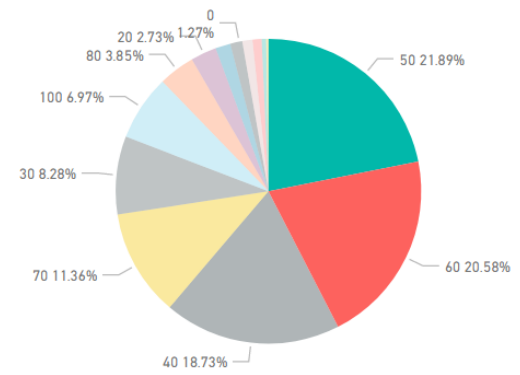
性別 ●女 ●公司/法人 ●男 ●法人/公司



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

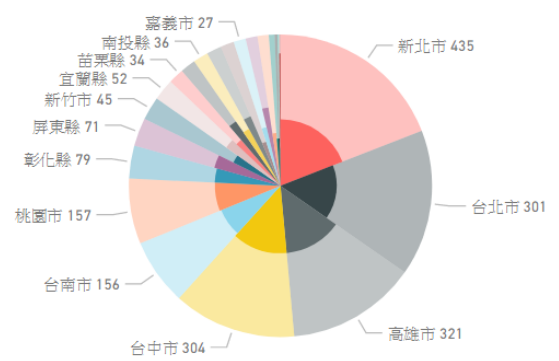
申請人民國出生年代佔比

出生年代民國 ●50 ●60 ●40 ●70 ●30 ●100 ●80 ●20 ●公司/法人 ●0 ●90 ●申請人未提供



申請人所在縣市人數

申請人縣市 ●新北市 ●台北市 ●高雄市 ●台中市 ●台南市 ●桃園市 ●彰化縣 ●屏東縣 ●新竹市





肆、效益

- **視覺化展示**

- 將對外揭露數字統計資訊轉化以視覺化圖形呈現效果

- **互動式使用**

- 使用者依實際需求，進行案件類型、案件受理區間及產業別等條件篩選

- **圖形化資訊**

- 篩選條件產生對應資料之圖形化資訊，俾以增進使用者分析資料之便利性



恭請指導

