



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

(98 年度保險申訴案件統計)

98 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		
	97	98	增減數	97	98	增減數	97	98	增減數
理賠	947	1403	456	510	473	-37	1457	1876	419
非理賠	2233	2356	123	62	46	-16	2295	2402	107
合計	3180	3759	579	572	519	-53	3752	4278	526

(二) 申訴率

類別	人身保險			財產保險		
	97	98	成長率	97	98	成長率
理賠	0.05832	0.08345	43.09%	0.13227	0.11865	-10.30%
非理賠	0.13752	0.14013	1.90%	0.01608	0.01154	-28.23%
合計	0.19584	0.22358	14.16%	0.14835	0.13019	-12.24%

※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) 5.05%	(1) 58.93%	(2) 25.48%	(3) 9.54%	(5) 0.93%	(6) 0.07%
非理賠	(2) 34.51%	(3) 11.62%	(6) 1.71%	(5) 1.68%	(1) 48.09%	(4) 2.35%

(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) 64.86%	(2) 28.07%	(3) 6.23%	(4) 0.42 %	(5) 0.42%
非理賠	(1) 64.71%	(2) 19.61%	(3) 7.84%	(4) 7.84%	(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 21.88%	事故原因認定 12.33%	違反告知義務 11.69%	理賠金額認定 9.98%	殘廢等級認定 9.12%
非理賠	招攬糾紛 52.63%	契約轉換與變更 8.02%	服務人員品質 4.37%	停效復效爭議 3.86%	保費之交付 3.4%

（二）財產保險

類別	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
理賠	殘廢等級認定 33.83%	理賠金額認定 18.18%	承保範圍 13.95%	事故原因認定 9.73%	不保事項(除外責任)7.19%
非理賠	服務品質爭議 30.43%	續保爭議 15.22%	理賠處理程序(含時效) 10.87%	保單效力、保費之交付 8.7%	

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	1121	11369	10
	非理賠	2192	47449	22
財產保險	理賠	371	1430	4
	非理賠	45	416	9

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	387	361	234	0	139	229	1350
	非理賠	485	1156	511	30	4	-	2186
財產保險	理賠	120	115	84	0	52	87	458
	非理賠	15	19	9	0	2	-	45
總計		1007	1651	838	30	197	316	4039

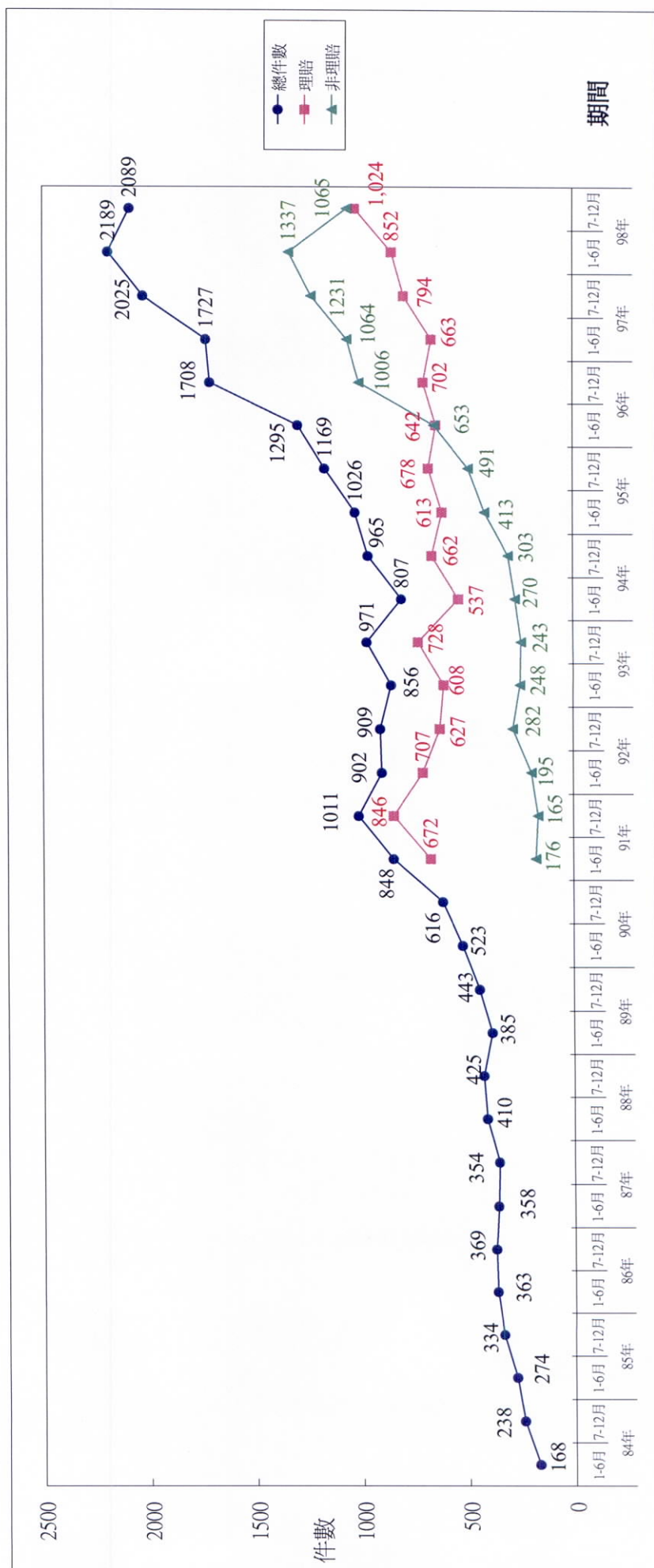
98 年度保險申訴統計(結案率)

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	45	46	97.83
	理賠 案件	458	473	96.83
人身 保險	非理賠 案件	2186	2356	92.78
	理賠 案件	1350	1403	96.22
總 計		4039	4278	94.41

歷年受理申訴案件統計表

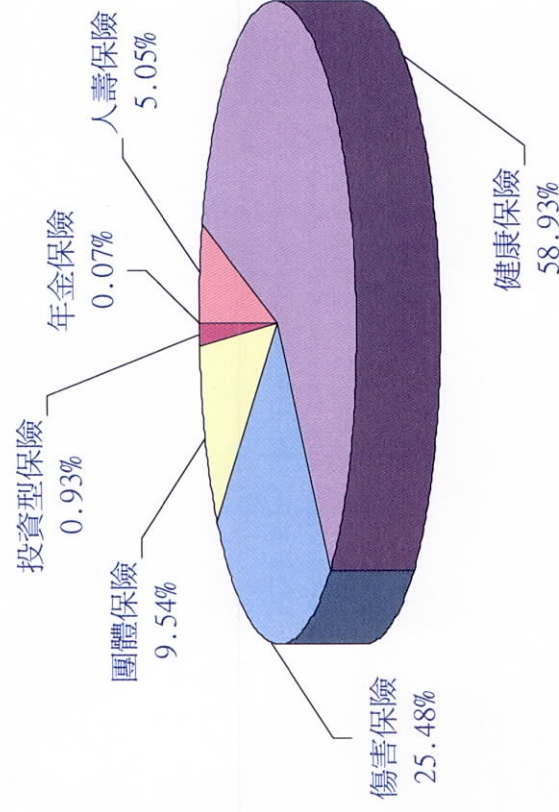
製作：市場管理組

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		98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	1-6月	7-12月
總件數	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
理賠															672	846	707	627	608	728	537	662	613	678	702	663	794	852	1,024	
非理賠															176	165	195	282	248	243	270	303	413	491	653	1006	1064	1231	1337	1065

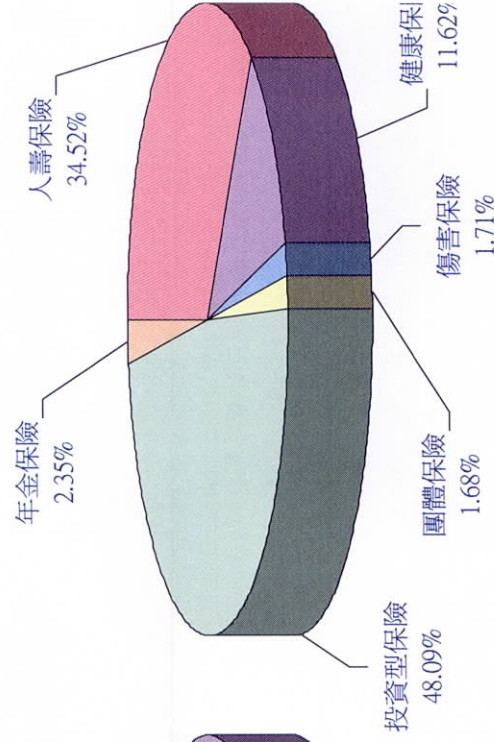


98年度人身保險申訴案件險種占率分析

理賠案件



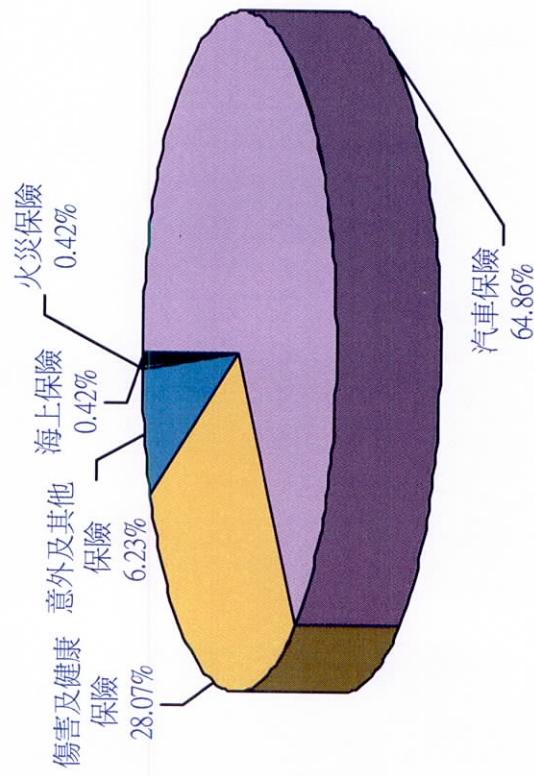
非理賠案件



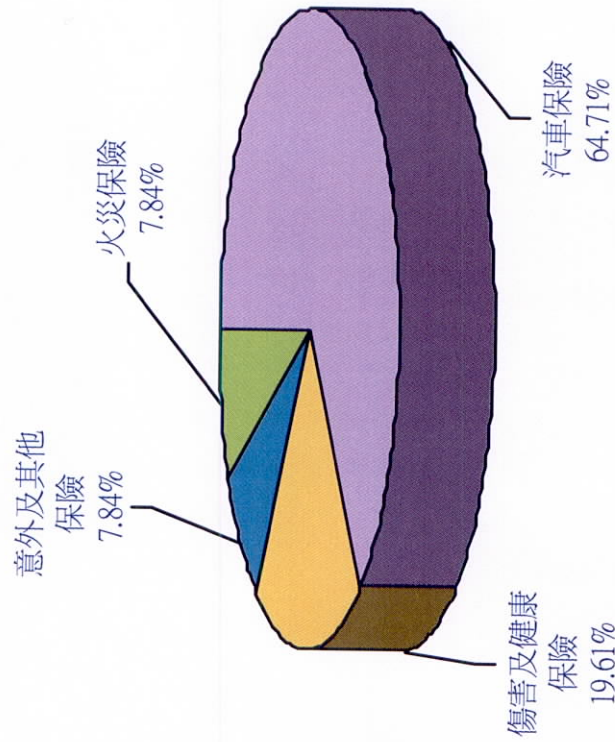
	人壽保險	健康保險	傷害保險	團體保險	投資型保險	年金保險
理賠	5.05%	58.93%	25.48%	9.54%	0.93%	0.07%
非理賠	34.51%	11.62%	1.71%	1.68%	48.09%	2.35%

98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	64.86%	28.07%	6.23%	0.42%	0.42%
非理賠	64.71%	19.61%	7.84%	7.84%	0%