



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

(99 年上半年度保險申訴案件統計)

99 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		
	98/1-6	99/1-6	增減數	98/1-6	99/1-6	增減數	98/1-6	99/1-6	增減數
理賠	631	662	31	221	247	26	852	909	57
非理賠	1,313	886	-427	24	22	-2	1,337	908	-429
合計	1,944	1,548	-396	245	269	24	2,189	1,817	-372

(二) 申訴率

類別	人身保險			財產保險		
	98/1-6	99/1-6	增減數	98/1-6	99/1-6	增減數
理賠	0.03835	0.03825	-0.00010	0.07520	0.08107	0.00587
非理賠	0.07980	0.05119	-0.02861	0.00817	0.00722	-0.00095
合計	0.11815	0.08944	-0.02871	0.08337	0.08829	0.00492

※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	5.15 %	58.38 %	27.21 %	8.23 %	0.88 %	0.15 %
非理賠	51.91 %	10.96 %	2.13 %	2.45 %	30.74 %	1.81 %



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	62.65 %	25.29 %	10.52 %	1.17 %	0.39 %
非理賠	78.26 %	17.39 %	0 %	4.35 %	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 23.56 %	事故發生原因 認定 13.14 %	違反告知義務 理賠金額認定 10.73 %	殘廢等級認定 9.97 %	除外責任 9.21 %
非理賠	招攬糾紛 35.78 %	契約轉換/變 更 12.31 %	停效/復效爭 議 7.22 %	保費之交付 4.4 %	保單借款 4.06 %

(二) 財產保險

類別	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
理賠	殘廢等級認定 29.96 %	承保範圍 16.6 %	事故發生原因 認定 13.36 %	理賠金額認定 12.96 %	因果關係認定 7.29 %
非理賠	服務品質爭議 50 %		續保爭議 18.18 %		挪用保費 9.09 %

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	491	4,065	8
	非理賠	828	11,822	14
財產保險	理賠	191	552	3
	非理賠	22	152	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



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	188	120	126	0	57	149	640
	非理賠	198	417	210	2	1	0	828
財產保險	理賠	49	63	44	0	35	54	245
	非理賠	5	10	7	0	0	0	22
總計		440	610	387	2	93	203	1,735

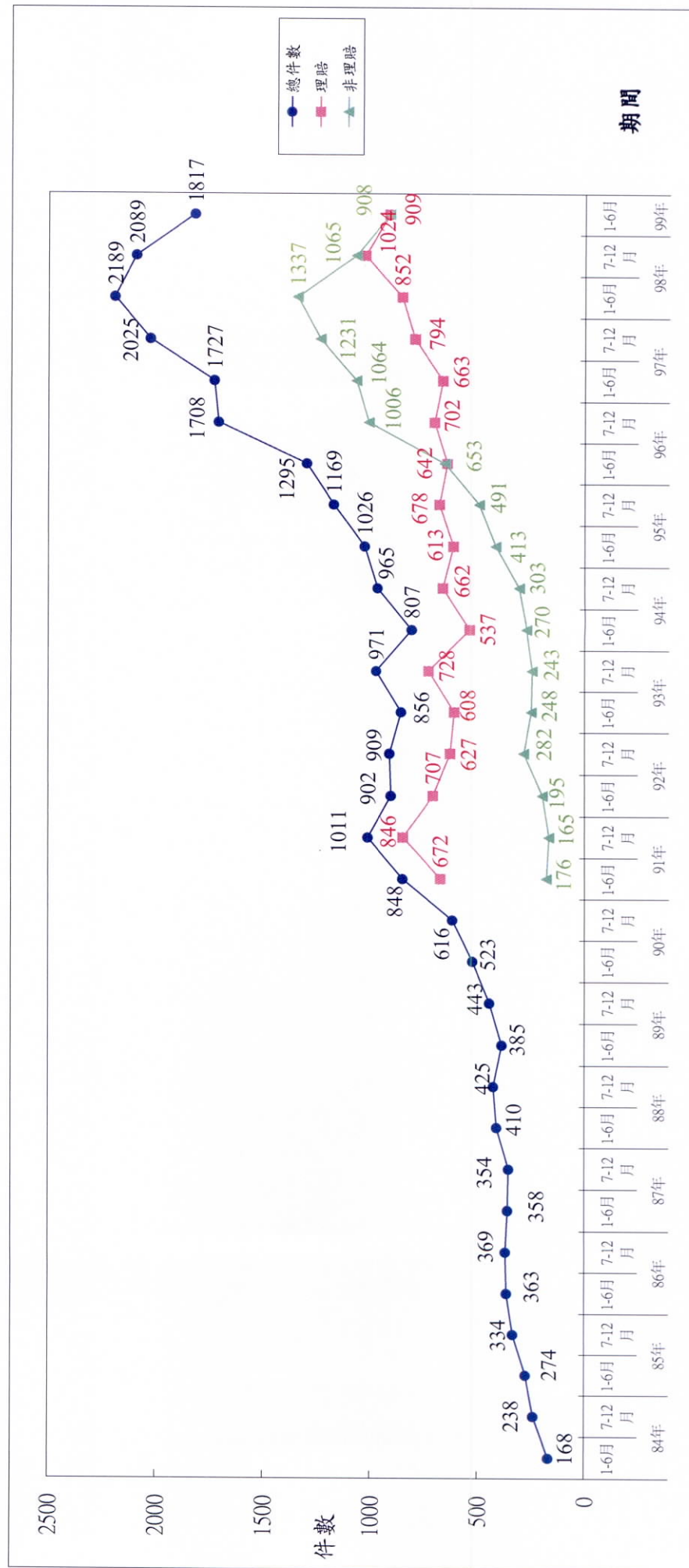
99 年 1-6 月保險申訴統計（結案率）

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	640	662	96.68
	非理賠 案件	828	886	93.45
財產 保險	理賠 案件	245	247	99.19
	非理賠 案件	22	22	100
總 計		1,735	1,817	95.49

歷年受理申訴案件統計表

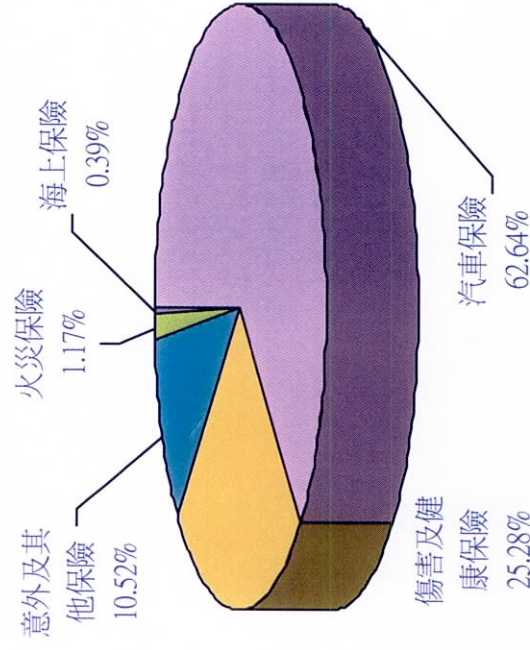
製作：市場管理組

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		99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	1817	
理賠															672	846	707	627	608	728	537	662	613	678	642	702	663	794	852	1024	909	
非理賠															176	165	195	282	248	243	270	303	413	491	653	1006	1064	1231	1337	1065	908	

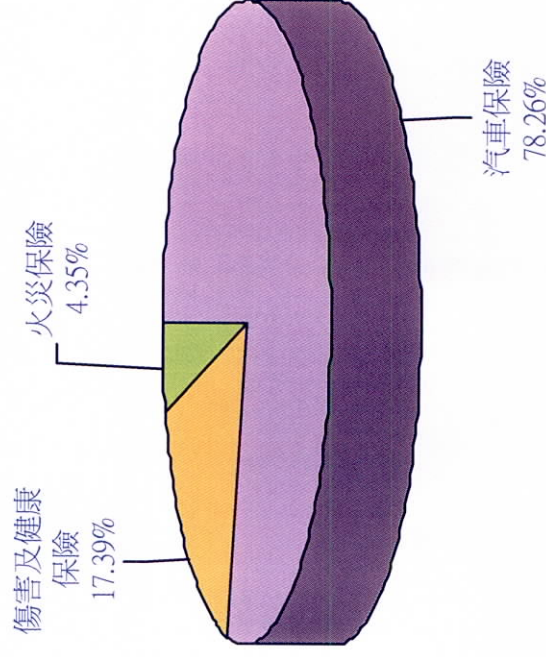


99年度上半年財產保險申訴案件險種占率分析

理賠案件



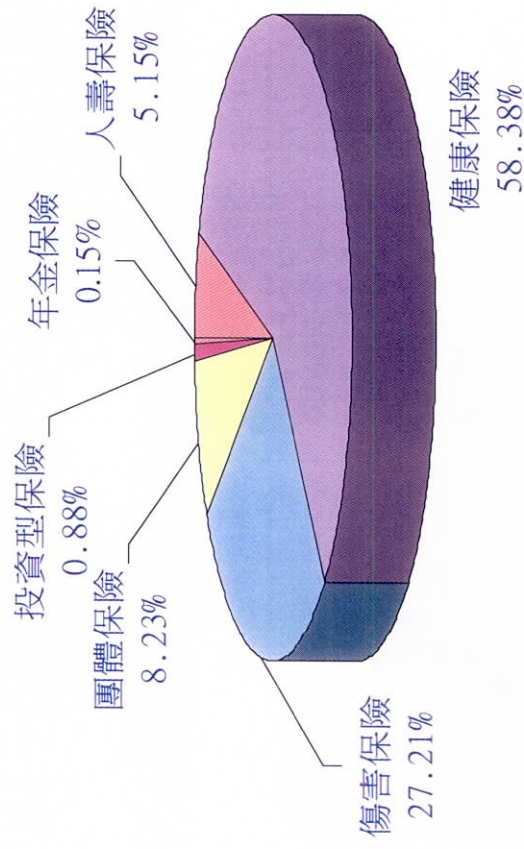
非理賠案件



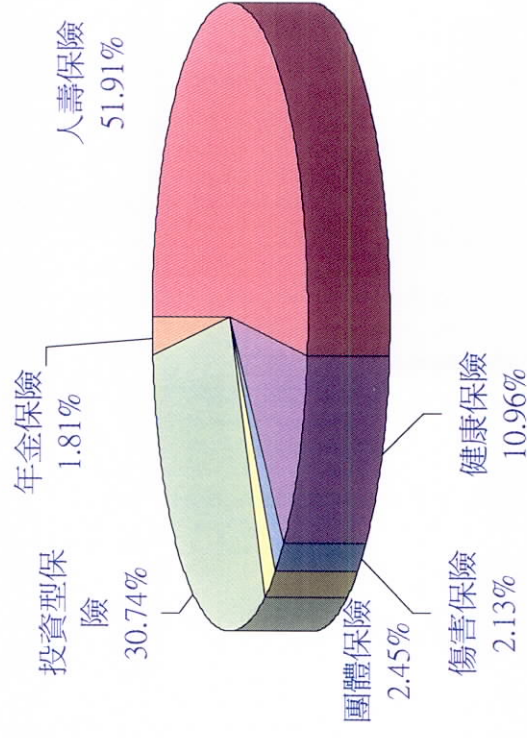
	汽車保險	傷害及健康保險	意外及其他保險	火災保險	海上保險
理賠	62.65%	25.29%	10.52%	1.17%	0.39%
非理賠	78.26%	17.39%	0%	4.35%	0%

99年度上半年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	5.15%	58.38%	27.21%	8.23%	0.88%	0.15%
非理賠	51.91%	10.96%	2.13%	2.45%	30.74%	1.81%