

# 金融消費爭議數位儀表板簡易操作說明

113/2/26

## 壹、簡介

本中心目前定期對外揭露金融消費爭議案件件數統計資料及性別統計分析，為提供對外揭露資訊之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效果，其資料內容包含各產業爭議案件件數、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、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。

## 貳、操作說明

一、使用者透過本中心官網「資訊揭露」專區之「統計資料」子目錄中的「圖形化數位儀表板」，連結至金融消費爭議數位儀表板。

The screenshot shows the website interface of the Financial Ombudsman Institution. At the top, there is a navigation bar with links for '網站導覽', '常見問答', '金管會重大政策', and '電子報'. Below this is a search bar with the text '請輸入關鍵字'. The main navigation menu includes '關於我們', '金融紛爭解決', '教育宣導', '中心訊息', '資訊揭露', '法規', and '一定額度專區'. The '資訊揭露' menu item is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the breadcrumb trail shows '資訊揭露 > 統計資料'. The main content area features a '統計資料' section with a '圖形化數位儀表板' link highlighted in a red box. A red arrow points from the '資訊揭露' menu item to the '統計資料' link, and another red arrow points from the '統計資料' link to the '圖形化數位儀表板' link. The '圖形化數位儀表板' link is accompanied by a sub-link '下載操作說明'.

二、使用者可針對畫面左側之「案件類型」、「產業別」及「收文年季」或「收文年」等進行條件篩選，系統將自動依使用者點選之條件進行對應資料的圖形轉換。

案件類型

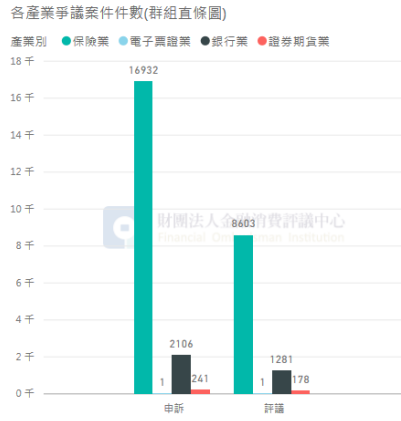
申請  
評議

產業別

保險業  
電子票證業  
銀行業  
證券期貨業

收文年季

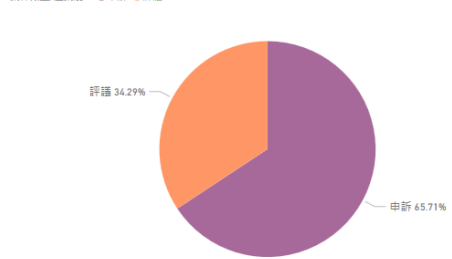
2012Q1  
2012Q2  
2012Q3  
2012Q4  
2013Q1  
2013Q2  
2013Q3  
2013Q4  
2014Q1  
2014Q2  
2014Q3  
2014Q4  
2015Q1  
2015Q2  
2015Q3  
2015Q4  
2016Q1  
2016Q2



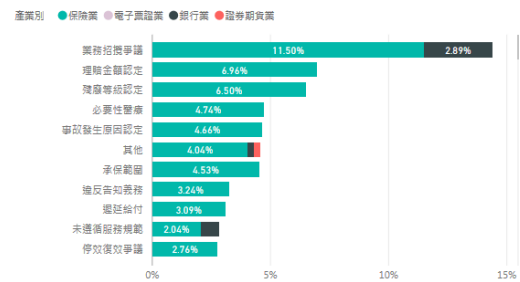
各產業爭議案件件數(統計表)

案件類型	保險業	電子票證業	銀行業	證券期貨業	總計
評議	8603	1	1281	178	10063
申請	16932	1	2106	241	19280
總計	25535	2	3387	419	29343

各產業爭議案件占比(樹狀圖)



爭議類型占比



三、如需複選同一條件類別中之多個條件選項(例如在「收文年季」要複選 2012Q1 至 2012Q4)，請按 **Ctrl** + 滑鼠點選。如要取消條件點選，請在已選取之條件上再點選一次，即可取消。

案件類型

申請  
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

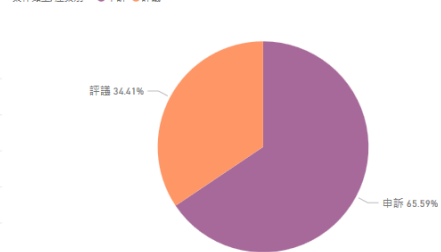
Ctrl + 滑鼠點擊



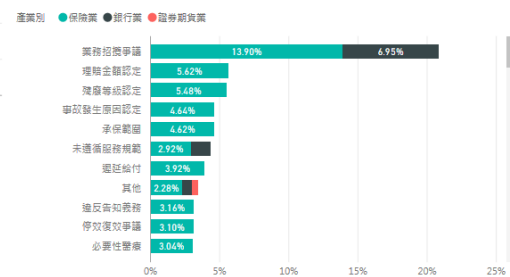
各產業爭議案件件數(統計表)


案件類型	保險業	銀行業	證券期貨業	總計
評議	2086	361	39	2486
申請	4171	503	65	4739
總計	6257	864	104	7225

各產業爭議案件占比(樹狀圖)



爭議類型占比



四、單一圖形放大檢視：將滑鼠游標移至該圖形後，點選右上角「」，即可將個別圖形放大至視窗大小；如要結束放大檢視，請點選放大後畫面之左上角「返回報表」。

案件類型

收文年季

產業別

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

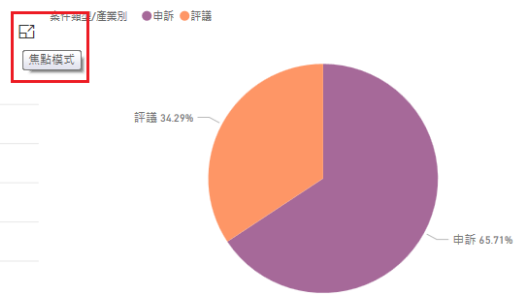
各產業爭議案件數(群組直條圖)



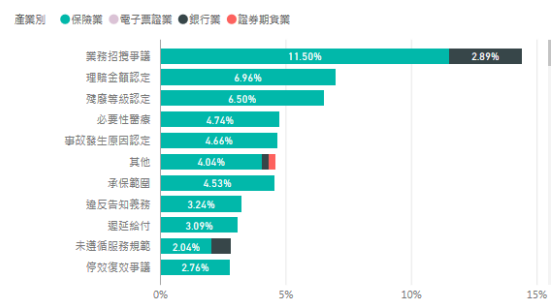
各產業爭議案件數(統計表)

案件類型	保險業	電子票證業	銀行業	證券期貨業	總計
評議	8603	1	1281	178	10063
申訴	16932	1	2106	241	19280
總計	25535	2	3387	419	29343

各產業爭議案件占比(樹狀圖)

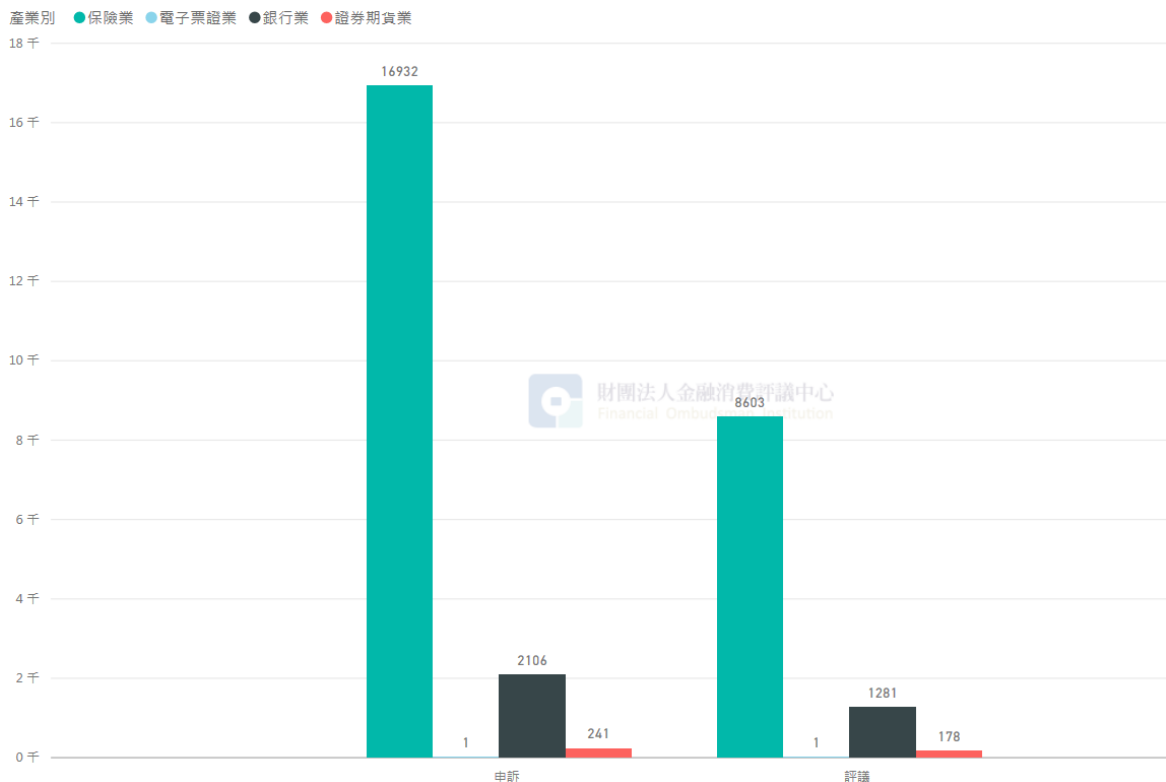


爭議類型占比

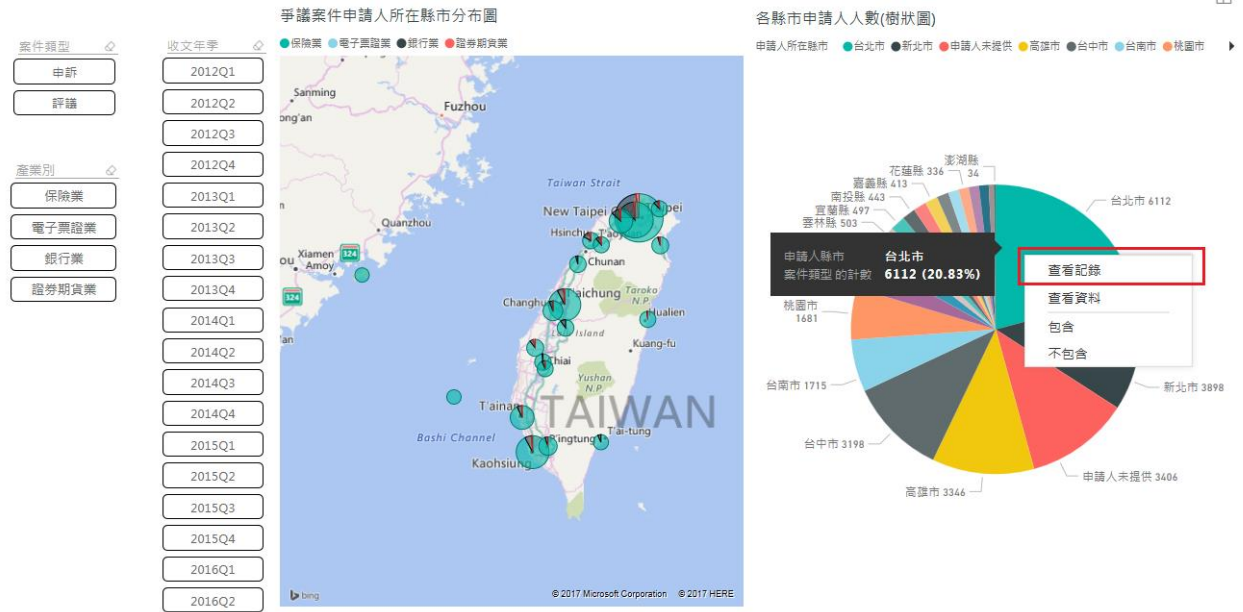


← 返回報表

各產業爭議案件數(群組直條圖)



五、明細資料查看：將滑鼠移至個別圖形，以右鍵點選特定資料區塊（例如各縣市申請人人數之台北市），選「查看記錄」，即可顯示該特定資料區塊之資料明細。如要結束明細資料檢視，請點選畫面之左上角「返回報表」。



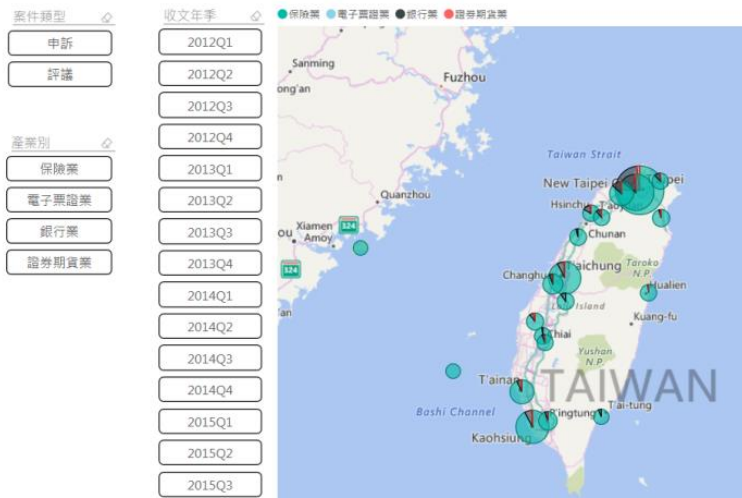
返回報表 各縣市申請人人數

申請人縣市	案件類型	爭議類型	性別	申請人縣市鄉鎮	商品服務種類	收文日期	產業別	爭議類別	出生年代_民國	收文日期 (二進...)	收文年季
台北市	評議	不保事項(除外責任)	女	台北市萬華區	個人傷害保險	2013/10/4	保險業	理賠	40	2013	2013Q4
台北市	評議	不保事項(除外責任)	公司/法...	台北市中山區	責任保險	2016/1/25	保險業	理賠	公司/法人	2016	2016Q1
台北市	評議	不保事項(除外責任)	男	台北市士林區	汽車保險	2015/9/7	保險業	理賠	70	2015	2015Q3
台北市	評議	不保事項(除外責任)	男	台北市大同區	團體傷害保險	2013/4/11	保險業	理賠	40	2013	2013Q2
台北市	評議	不保事項(除外責任)	男	台北市文山區	汽車保險	2015/9/17	保險業	理賠	70	2015	2015Q3
台北市	評議	不動產抵押權塗銷爭議	女	台北市松山區	台幣授信	2014/8/13	銀行業	本國銀行	30	2014	2014Q3
台北市	評議	不動產抵押權塗銷爭議	男	台北市萬華區	台幣授信	2014/3/27	銀行業	本國銀行	40	2014	2014Q1
台北市	評議	手術認定	女	台北市士林區	健康保險	2014/4/8	保險業	理賠	40	2014	2014Q2
台北市	評議	手術認定	女	台北市大安區	健康保險	2014/4/9	保險業	理賠	30	2014	2014Q2
台北市	評議	手術認定	女	台北市中山區	健康保險	2014/12/22	保險業	理賠	100	2014	2014Q4
台北市	評議	手術認定	女	台北市中山區	健康保險	2015/11/18	保險業	理賠	60	2015	2015Q4
台北市	評議	手術認定	女	台北市中山區	健康保險	2015/2/9	保險業	理賠	60	2015	2015Q1
台北市	評議	手術認定	女	台北市內湖區	健康保險	2014/1/29	保險業	理賠	30	2014	2014Q1
台北市	評議	手術認定	女	台北市文山區	健康保險	2012/10/11	保險業	理賠	40	2012	2012Q4
台北市	評議	手術認定	女	台北市北投區	健康保險	2014/10/14	保險業	理賠	50	2014	2014Q4
台北市	評議	手術認定	女	台北市松山區	健康保險	2012/8/16	保險業	理賠	60	2012	2012Q3
台北市	評議	手術認定	女	台北市萬華區	健康保險	2015/4/27	保險業	理賠	50	2015	2015Q2
台北市	評議	手術認定	男	台北市大同區	健康保險	2012/5/9	保險業	理賠	60	2012	2012Q2
台北市	評議	手術認定	男	台北市大安區	健康保險	2012/6/5	保險業	理賠	50	2012	2012Q2
台北市	評議	手術認定	男	台北市大安區	健康保險	2013/5/31	保險業	理賠	30	2013	2013Q2
台北市	評議	手術認定	男	台北市中山區	健康保險	2016/2/3	保險業	理賠	30	2016	2016Q1
台北市	評議	手術認定	男	台北市中正區	健康保險	2014/6/17	保險業	理賠	50	2014	2014Q2
台北市	評議	手術認定	男	台北市內湖區	健康保險	2012/8/27	保險業	理賠	40	2012	2012Q3
台北市	評議	手術認定	男	台北市文山區	健康保險	2013/2/1	保險業	理賠	30	2013	2013Q1
台北市	評議	手術認定	男	台北市北投區	健康保險	2012/9/28	保險業	理賠	40	2012	2012Q3
台北市	評議	手術認定	男	台北市松山區	健康保險	2013/8/9	保險業	理賠	100	2013	2013Q3
台北市	評議	手術認定	男	台北市南港區	健康保險	2012/10/1	保險業	理賠	50	2012	2012Q4
台北市	評議	手術認定	男	台北市南港區	健康保險	2015/10/28	保險業	理賠	60	2015	2015Q4
台北市	評議	手術認定	男	台北市萬華區	健康保險	2014/3/20	保險業	理賠	40	2014	2014Q1
台北市	評議	代償或結清爭議	女	台北市大安區	台幣授信	2013/2/5	銀行業	本國銀行	40	2013	2013Q1
台北市	評議	代償或結清爭議	男	台北市中正區	台幣授信	2013/10/28	銀行業	信用合作社	40	2013	2013Q4
台北市	評議	加害人賠償金額之扣除與歸墊	男	台北市中正區	強制汽車責任保險	2015/6/3	保險業	理賠	40	2015	2015Q2

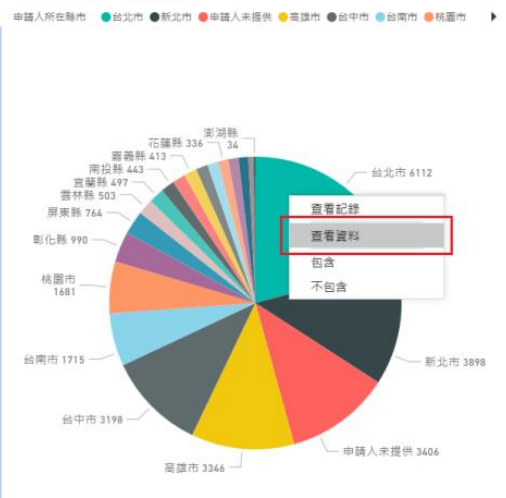
六、統計數據查看：將滑鼠移至個別圖形，點擊右鍵後，選取「查看資料」，即可顯示該圖形之各項統計數據。如要結束統計數據檢視，請點選畫面之左上角

「返回報表」。

爭議案件申請人所在縣市分布圖



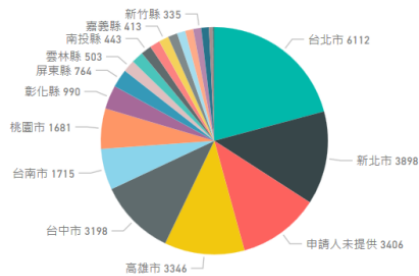
各縣市申請人人數(樹狀圖)



返回報表 | 各縣市申請人人數(樹狀圖)

申請人所在縣市

- 台北市
- 新北市
- 申請人未提供
- 高雄市
- 台中市
- 台南市
- 桃園市
- 彰化縣
- 屏東縣
- 雲林縣
- 宜蘭縣
- 南投縣
- 苗栗縣
- 嘉義縣
- 新竹市
- 基隆市
- 花蓮縣
- 新竹縣
- 嘉義市
- 台東縣
- 澎湖縣
- 金門縣



申請人縣市	案件類型的計數
台北市	6112
新北市	3898
申請人未提供	3406
高雄市	3346
台中市	3198
台南市	1715
桃園市	1681
彰化縣	990
屏東縣	764
雲林縣	503
宜蘭縣	497
南投縣	443
苗栗縣	428
嘉義縣	413
新竹市	390
基隆市	345
花蓮縣	336
新竹縣	335
嘉義市	319