



金融保險業 公平待客原則作業 及實施辦法

課程大綱



公平待客原則緣起

和泰保經聯合團隊公平待客原則

金融消費者保護法對金融消費者之保護措施

金融消費爭議處理機構

金融消費爭議處理程序

案例分析

參考資料:財團法人金融消費評議中心

公平待客原則緣起

前言



- 金融消費者保護係國家金融法制進步之指標。
- 特別是在 **2008 年全球金融海嘯**後，各國更加重視金融消費者之保護，以**重建金融消費者對金融服務業之信心**。
- 於 **2011 年 10 月**間，國際經濟合作組織（**OECD**）於巴黎召開「二十國財政部長和中央銀行行長會議」，正式通過「**G20 高層次金融消費者保護原則**」，其中一項重要原則即為「金融服務業於金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者」。
- 又為提升金融消費者之保護，我國金融消費者保護法業於 **2015 年**修正公布並施行，增列強化保護金融消費者規範、行政管制措施及罰則。**為利金融服務業遵循法規，重視並落實金融消費者保護，金融監督管理委員會爰訂定服務業公平待客原則，以為金融服務業推動與執行金融消費者保護之參考。** 依據：行政程序法第 165 條

目的

1. 期能促進金融服務業建立以「公平待客」為核心之企業文化，擬定政策及策略並落實執行。
2. 提升金融服務業員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，以降低違法成本。
3. 增進金融消費者對於金融服務業之信心，助益金融服務業之永續發展。

金融服務業公平待客原則

一、訂約公平誠信原則

- (一) 金融消費者保護法第六條第一項：金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。
- (二) 金融消費者保護法第七條第一項：金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。
- (三) 金融消費者保護法第七條第二項後段：契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。
- (四) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。

二、注意與忠實義務原則

- (一) 金融消費者保護法第七條第三項：金融服務業提供金融商品或服務，**應盡善良管理人之注意義務**；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，**負忠實義務**。
- (二) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。

立法理由：「有鑑於金融服務業對於所提供之金融商品或服務掌控關鍵資源、重要資訊，...處於弱勢地位之金融消費者則因信賴其專業性而順從其建議。因此，金融服務業應對金融消費者，負有受任人義務或受託人義務，不僅應負有專業之注意義務，且應負有忠實義務，防範或揭露利益衝突，並避免獲得不正利益。」

三、廣告招攬真實原則

- (一) 金融消費者保護法第八條第一項：金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。
- (二) 金融消費者保護法第八條第三項：金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。
- (三) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。

四、商品或服務適合度原則

- (一) 金融消費者保護法第九條第一項：金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，**應充分瞭解金融消費者之相關資料**，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。
- (二) 金融消費者保護法第十一條：金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，**應負損害賠償責任**，但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。
- (三) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。

五、告知與揭露原則

- (一) 金融消費者保護法第十條第一項：金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。
- (二) 金融消費者保護法第十條第二項前段：前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益。
- (三) 金融消費者保護法第十條第三項前段：第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。
- (四) 金融消費者保護法第十一條：金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。
- (五) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。

六、複雜性高風險商品銷售原則

- (一) 金融消費者保護法第十條第四項：金融服務業提供之複雜性高風險商品，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，**應錄音或錄影**。
- (二) 金融消費者保護法第十一條之二第一項：金融服務業初次銷售之複雜性高風險商品應報經董（理）事會或常務董（理）事會通過。
- (三) 金融消費者保護法第十一條之二第三項：第一項複雜性高風險商品，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。
- (四) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。

七、酬金與業績衡平原則

- (一) 金融消費者保護法第十一條之一第一項：金融服務業應訂定業務人員之酬金制度，並提報董（理）事會通過。
- (二) 金融消費者保護法第十一條之一第二項：前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。
- (三) 金融消費者保護法第十一條之二第三項：前項金融服務業業務人員酬金制度應遵行之原則，由所屬同業公會擬訂，報請主管機關核定。
- (四) 金融消費者保護法第十一條之二第三項：前條第一項之酬金制度，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。
- (五) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。

八、申訴保障原則



- (一) 金融消費者保護法第十三條第二項：金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。
- (二) 本會 104 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號函：1、為加強金融服務業對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護金融消費者權益，各金融服務業應建立消費爭議處理制度（含處理流程 SOP），提報董事會通過，並落實執行。2、消費爭議處理制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。
- (三) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。

九、業務人員專業性原則

- (一) 銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第十九條第二項至第四項。
- (二~十六) 略
- (十七) 保險業務人員管理規則第三條、第五條、第十二條及第十三條。
- (十八) 保險經紀人管理規則第三條、第五條及第三十一條。
- (十九) 保險代理人管理規則第三條、第五條及第三十一條。
- (二十) 保險公證人管理規則第三條、第五條及第二十四條。

「公平待客原則」之落實

- 一、建立重視金融消費者保護之企業文化
- 二、制定「公平待客原則」政策
- 三、訂定「公平待客原則」之策略
- 四、「公平待客原則」之執行
- 五、納入內部控制及稽核制度

資料來源：<https://law.fsc.gov.tw/Law/NewsContent.aspx?id=5972>

[附表 1 銀行業遵循公平對待客戶原則之具體內容（業法相關規範）.pdf](#)

[附表 2 證券期貨業遵循公平對待客戶原則之具體內容（業法相關規範）.pdf](#)

[附表 3 保險業遵循公平對待客戶原則之具體內容（業法相關規範）.pdf](#)

和泰保經聯合團隊公平待客原則

和泰保險經紀人股份有限公司 函

地址：桃園市新埔六街 101 號 18 樓
電話：03-3161128
傳真：03 3161127
承辦人：葉春玄 分機 37



受文者：各服務平台

副本：各部室

發文日期：中華民國 107 年 01 月 22 日

發文字號：和泰(法遵)字第 107001 號

速別：最速

密等及解密條件或保密期限：普通件

附件：一、和泰保險經紀人股份有限公司公平待客注意事項

主旨：重申本公司『公平待客注意事項』

說明：

- 一、依據中華民國保險經紀人商業同業公會，經祥字第1050105011 號說明，函轉金融監督管理委員會民國104 年12 月31 日金管法字第1040055554 號函辦理。有關「金融服務業公平待客原則」，請各金融服務業依本原則所定之9 項原則及5 項執行層級，落實保護金融消費者權益，應建立『公平待客原則之政策及策略』並提報董事會通過。
- 二、重申本公司『公平待客注意事項』，詳附件一。
- 三、因應主管機關要求制定相關注意事項，本公司全體業務員應遵守相關規定。
- 四、本項重要規範敬請轉知全體同仁，並加強宣導，務必遵循上開規定，以符法制。

法遵室



依分層負責規定授權單位主管法行

和泰保險經紀人股份有限公司公平待客注意事項

制定：中華民國 105 年 4 月 29

一、訂約公平誠信原則

(一) 公平原則

<p>1. 本公司應遵守金融消費者保護法、保險法、保險經紀人管理規則、保險經紀人職業道德規範暨自律公約及主管機關函釋規定，以確保並維護客戶之權益。</p>	<p>保險經紀人職業道德規範暨自律公約第 2 條：保險經紀人應秉持嚴謹、公正、客觀之態度，善盡專業上應有之注意義務，以確保並維護金融消費者之權益。</p> <p>投資型保險資訊揭露應遵循事項第 2 條</p> <p>保險業辦理投資型保險商品之資訊揭露，應遵守下列基本原則：</p> <p>(一) 保險商品資訊揭露應本於最大誠信原則，並應遵守保險法、公平交易法、消費者保護法及金融消費者保護法等相關法令規定。</p>
<p>2. 本公司對客戶之責任，不得預先約定限制或免除。相關法令之強制規定，不得以契約變更之。但有利於客戶者不在此限。</p>	<p>金融消費者保護法第 6 條第 1 項</p> <p>金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。</p> <p>保險法第 54 條第 1 項</p> <p><u>本法之強制規定，不得以契約變更之。但有利於被保險人者不在此限。</u></p>
<p>3. 本公司應本於平等互惠及誠信公平原則對待客戶。不得憑恃優勢地位，以不正當手段強迫、引誘或限制客戶締約之自由，或使其接受顯失公平之契約條款。</p>	<p>保險經紀人執業道德規範暨自律公約第 4 條</p> <p>(應遵守之執業道德規範)</p> <p>十四、須以正當方法執行或經營保險業務，且應以金融服務業名義為之，不得假借任何名義方式行銷保險商品；亦不得以錯價、放佣或其他不當折讓保險費之方法招攬業務，或有以不當之手段恣意顧客投保、轉保或保單貸款等行為。</p> <p>● 最高法院96年台上字第1854號</p> <p>按所謂保險經紀人，係指基於被保險人之利益，代向保險人洽訂保險契約，而向承保之保險業者收取佣金之人，保險法第九條定有明文。上訴人以投保為貸款條件方式招攬保險契約之行為，使要保人因急需取得貸款而勉強投保，並於核撥貸款時預先扣除保費，使要保人喪失是否給付保險費決定之自由，顯以不正當手段強迫、引誘投保，有礙要保人之締約自由，合於九十二年十二月八日公布之「經紀人管理規則」第三十六條規定，有違保險經紀人應有之職業道德或社會規範，且使被上訴人之信譽受損，違反被保險人之利益及居間人據實報告及妥為媒介之契約義務，依一般社會通念可認為屬於不誠實或不道德之行為，被上訴人催告後，上訴人仍不為改正，則被上訴人依系爭契約第十條第三項約定終止契約，自無不合。</p>

<p>4. 本公司不得對特定客戶有不公平待遇之情事。</p>	
<p>(二) 誠實信用原則</p>	
<p>1. 本公司應本於專業，並依社會一般道德、誠實信用原則及保護客戶之精神經營業務。</p>	<p>保險業招攬及核保作業控管自律規範第2條</p> <p>各會員對其業務員在執行人身保險商品招攬業務時，應要求依社會一般道德、誠實信用原則及保護要保人、被保險人及受益人之精神進行招攬，並確實遵守相關法令、自律規範及公司內部之業務招攬處理制度及程序等規定，不得有虛偽不實、誇大、誤導、不當比較或其他足致他人誤信之招攬行為。</p> <p>保險業招攬廣告自律規範第4條</p> <p>保險業從事保險商品銷售招攬廣告，應依社會一般道德、誠實信用原則及保護金融消費者之精神，遵守下列事項：</p> <p>一、應載明或聲明公司名稱、地址、電話。</p> <p>二、應確保廣告內容之正確性，不得有誇大不實，或與銀行存款及其他金融商品作比較性廣告，保險業對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。</p> <p>三、廣告所使用之文宣，應以公司名義為之，其內容應經公司核可，並應與主管機關審查通過之保險單條款、費率及要保書等文件相符。</p> <p>四、應以中文表達並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。</p> <p>五、對保險商品或服務內容之揭露如涉及利率、費用、報酬及風險時，應以衡平及顯著之方式表達。</p> <p>六、壽險業應依據「補充訂定分紅人壽保險單與不分紅人壽保險單資訊揭露相關規範」規定揭露相關資訊。</p> <p>七、分紅保單不得以分紅率多寡為招攬廣告。保險業不得將分紅金額與同業、銀行存款或其他金融商品之報酬作比較性廣告。</p> <p>八、廣告內容不得有下列情事：(一) 勸誘保戶提前解約或贖回。</p> <p>(二) 藉主管機關對保險商品之核准、核備或備查，而使消費者誤認政府已對該保險商品提供保證。(三) 對未經主管機關核准、核備或備查之保險商品，預為宣傳廣告或促銷。(四) 對於過去之業績作誇大不實之宣傳，故意截取報章雜誌不實之報導作為廣告內容，或對同業為攻訐、損害同業或他人營業信譽之廣告。(五) 虛偽、欺罔、冒用或使用相同或近似於他人之註冊商標、服務標章或名號，致有混淆消費者之虞，或其他不實之情事。(六) 廣告文字內容刻意以不明顯字體標示保單附註及限制事項。(七) 違反法令或各公會所訂之自律規範及其他經主管機關禁止之行為。</p> <p>九、資本適足性相關規範：(一) 確保相關內容之正確性，以避免不當比較、宣傳或競爭之情事。(二) 不得作誇大不實之宣傳，或對同業為攻訐之不當比較或競爭廣告。(三) 不得使消費者誤認政府已對該公司或其相關業務提供保證。(四) 不得使人誤信其能保證本金之安全或保證獲利。(五) 應要求其往來保險代理人、保險</p>

		經紀人及所屬業務員不得利用資本適足性相關內容作招攬業務之用，以避免招攬人員為不當之業務競爭。(六)前項所稱「不當之業務競爭」意指相互破壞同業信譽、共同利益或其他不當競爭之情形，直接或間接阻礙其他會員之業務發展或參與公平之競爭。
2.	本公司洽訂保險契約時，不得對客戶做單條款規定以外之承諾或不實之說明。於客戶發生保險事故時，應協助其辦理理賠，以期獲得公平、合理、迅速之賠償，確保其權益	<p>保險經紀人執業道德規範暨自律公約第4條 (應遵守之執業道德規範)</p> <p>十、保險經紀人洽訂保險契約時，不得對保戶做單條款規定以外之承諾或不實之說明，否則如造成保戶蒙受損失，依法要求賠償時，應依法負賠償責任。</p> <p>十二、保險經紀人於保戶發生保險事故時，應協助其辦理理賠，以期獲得公平、合理、迅速之賠償，確保其權益。並不得與保戶勾結詐領保險金，或使保險人為不當之保險給付。</p>
(三) 對客戶解釋之原則		
本公司解釋保險契約，應依一般客戶之客觀合理解或合理期待為之，不得拘泥於約款文字。	<p>保險法第54條第2項 保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 最高法院96年台上字第133號 保險契約率皆為定型化契約，被保險人鮮有依其要求變更契約約定之餘地；又因社會之變遷，保險市場之競爭，各類保險推陳出新，故於保險契約之解釋，應本諸保險之本質及機能為探求，並應注意誠信原則之適用，倘有疑義時，應為有利於被保險人之解釋(保險法第五十四條第二項參照)，以免保險人變相限縮其保險範圍，逃避應負之契約責任，獲取不當之保險費利益，致喪失保險應有之功能，及影響保險市場之正常發展。 ● 最高法院103年台上字第1721號 按保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則，保險法第五十四條第二項定有明文；定型化契約如有疑義，應為有利於消費者之解釋，消費者保護法第十一條第二項亦有明定。於定型化之保險契約，衡酌契約約款係由保險人單方擬定，且保險人具有經濟上強勢地位及保險專業知識，一般要保人或被保險人多無法與之抗衡，不具對等之談判能力；參以保險契約為最大誠信契約，蘊涵誠信善意及公平交易意旨，保險人於保險交易中不得獲取不公平利益，要保人、被保險人之合理期待應受保護，故於保險契約之定型化約款之解釋，應依一般要保人或被保險人之客觀合理解或合理期待為之，不得拘泥於約款文字。 ● 最高法院102年台上字第2211號 保險制度係為分散風險，在對價衡平原則下，經保險主管機關核定之費率、保險條款作為保險契約內容銷售與被保險人，故大抵皆為定型化契 	

		約，其擬定復具有高度之技術性。是於保險契約之解釋，應本諸保險之本質及機能為探求，並注意誠信、公平原則之適用，倘有疑義時，始為有利於被保險人之解釋(保險法第五十四條第二項參照)。
(四) 審閱期間或撤銷契約機制之告知		
本公司應確實對客戶說明保險契約約定之審閱期間或契約撤銷權及申請契約撤銷之作業流程，並對客戶合理要求應迅速給予回應。		
二、注意與忠實義務原則		
1.	本公司應以善良管理人之注意義務，為客戶洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務，不得損害客戶之利益。	<p>金融消費者保護法第7條第3項 金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。</p> <p>保險法第163條第6項 保險經紀人應以善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務。</p> <p>保險經紀人管理規則第33條第1項 個人執業經紀人、經紀人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意及忠實義務，維護被保險人利益，確保已向被保險人就洽訂之保險商品之主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊。</p>
2.	本公司不得以職務上所知悉客戶之消息，洩漏予他人。	
3.	本公司不得挪用或侵占保險費或賠款。	
4.	本公司董事為決議時，應以本公司及客戶之利益為第一優先，並應確保不因董事個人之利益而造成董事會有偏頗之決議，不得濫	

<p>用其職位犧牲本公司及客戶之利益，圖利自己，以避免利益衝突。</p>	
--------------------------------------	--

三、廣告招攬真實原則

(一) 廣告不得有誇大不實、誤導、混淆客戶之情事

本公司從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有下列各款之情事：

- 一、違反法令、主管機關之規定。
 - 二、虛偽不實、詐欺、隱匿、或其他足致他人誤信。
 - 三、損害金融服務業或他人營業信譽。
 - 四、冒用或使用相同或近似於他人之註冊商標、服務標章或名號，致有混淆客戶之虞。
 - 五、故意截取報章雜誌不實之報導作為廣告內容。
 - 六、對於業績及績效作誇大之宣傳。
 - 七、以宣告利率或投資報酬率即將調降作為宣傳、銷售訴求或營造商品停售之效應
- 本公司應確保廣告內容之真實，對客戶所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對客戶所提示之資料或說明。

金融消費者保護法第八條第一項

金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。

金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法第4條

金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，應依社會一般道誠實信用原則及保護金融消費者之精神，遵守下列原則：

- 一、應致力充實金融消費資訊及確保內容之真實，避免誤導金融消費對金融消費者所負擔義務不得低於廣告之內容及進行業務招攬、營業促銷活動時所提示之資料或說明。

保險經紀人管理規則第49條第5款

經紀人不得有下列各款行為之一者：

- 五、以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法經營或業務或招聘人員。

金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法第5條

金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有下列各款情事：

- 一、違反法令、主管機關之規定或自律規範。
- 二、虛偽不實、詐欺、隱匿、或其他足致他人誤信。
- 三、損害金融服務業或他人營業信譽。
- 四、冒用或使用相同或近似於他人之註冊商標、服務標章或名號，混淆金融消費者之虞。
- 五、故意截取報章雜誌不實之報導作為廣告內容。
- 六、對於業績及績效作誇大之宣傳。
- 七、藉主管機關對金融商品或服務之核准或備查程序，誤導金融消費認為主管機關已對該金融商品或服務提供保證。

保險經紀人執業道德規範暨自律公約第4條

(應遵守之執業道德規範) 十三、從事廣告、業務招攬及營業促銷活動不得有下列各款之情事：

- (一) 違反法令、主管機關之規定。
- (二) 虛偽不實、詐欺、隱匿、或其他足致他人誤信。
- (三) 損害金融服務業或他人營業信譽。

- (四) 冒用或使用相同或近似於他人之註冊商標、服務標章或名號，致有混淆金融消費者之虞。
- (五) 故意截取報章雜誌不實之報導作為廣告內容。
- (六) 對於業績及績效作誇大之宣傳。

保險業招攬及核保理賠辦法第6條第1項第8款

保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：

八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事：

- (三) 以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告、以不同保險公司之契約內容作不當比較或其他不當之方法為招攬。

● 臺灣高等法院94年上字第791號

上訴人自受任為被上訴人公司處理保險業務以降，即藉以信貸服務方式推銷招攬保險，因該招攬方式不僅易生糾紛，且上訴人藉客戶亟須貸款之心理，要求客戶必須投保人壽保險，以賺取高額佣金之行為，實不足取……保險代理人經紀人公證人管理規則第29條第1項規定：「代理人、經紀人、公證人執行業務或招聘人員之廣告及宣傳，不得有誇大不實、引人錯誤或其他不當之行為」；保險業務員管理規則第20條第1項第5款亦規定：「對要保人、被保險人或第三人以誇大不實之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬者，所屬公司應按其情節經重，予以警告或六個月以上一年以下停止招攬行為或撤銷其業務員登錄之處分」。足證上訴人之行為顯與上開規定相違背，是被上訴人公司終止系爭契約，自屬有據。

➢ 保局三字第09502547340號 (95.10.12)

一、邇來發現因保險業務員不當招攬保險業務或招攬過程未就保險商品屬性詳實說明而衍生爭議，保險業應加強相關法令及規範(如：保險法、消費者保護法、保險業招攬廣告自律規範)之教育宣導，並將保險業務員之招攬行為列為內部管理重點，以保障保戶權益及維護保險之專業形象。

二、保險業務員用以招攬業務之文宣、廣告應確實依消費者保護法規定，確保廣告內容之真實，且對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

三、另配合行銷通路多元化，就各態樣新興之非傳統型行銷通路(如：網路行銷、電話行銷或銀行保險)，保險業亦應落實「保險業經營電子商務自律規範」、「保險業電子商務保險服務契約範本」、「保險業電子商務紀錄保存及內部安全控制作業管理自律規範」、及「保險業電子商務參考查核項目」、「保險業辦理電話行銷業務應注意事項」、「銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項」、「銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣或共同行銷契約書範本」等規範，確保消費者於獲得充分資訊情形，審慎評估其實際保險需求後，由保險業提供適

	切之保險商品。 金管保財字第10302510034號(103.12.2) 核釋金管會為維護保險市場秩序，保險業不得以宣告利率或投資報酬率即將調降作為宣傳、銷售訴求或營造商品停售之效應，建請壽險公會除積極宣導外，並轉知所屬會員公司應將其納入內部招攬處理制度及程序中，確實執行，並應要求往來保險代理人及保險經紀人確實遵守。
(二) 廣告應以顯著方式揭露風險或限制，並提供完整交易條件資訊	
1. 本公司應誠實並完整提供客戶交易條件相關資訊，其揭示應以明顯且客戶易於取得之方式辦理。	
2. 本公司對保險商品或服務內容之揭露如涉及利率、費用、報酬及風險時，應以衡平及顯著之方式表達。前項衡平性應落實於揭露方式，包括字體及版面大小、時間長短及表達方式等。	金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法第4條 金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，應依社會一般道德、誠實信用原則及保護金融消費者之精神，遵守下列原則： 二、對金融商品或服務內容之揭露如涉及利率、費用、報酬及風險時，應以衡平及顯著之方式表達。 金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法第5條 金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有下列各款之情事： 九、使用之文字或訊息內容使人誤信能保證本金之安全或保證獲利。 十、刻意以不明顯字體標示附註與限制事項。 保險經紀人管理規則第36條第2項 銀行不得利用客戶之存款資料進行誤導或不當行銷方式勸誘、推介與客戶風險屬性不相符之保險商品，亦不得僅以定期存款與保險商品間之報酬率為差異比較，而忽略各類商品之風險特性及產品屬性，或未就報酬與風險為衡平對稱之揭露等情事。 保險經紀人執業道德規範暨自律公約第4條 (應遵守之執業道德規範)十三、從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有下列各款之情事： (九) 使用之文字或訊息內容使人誤信能保證本金之安全或保證獲利。 (十) 刻意以不明顯字體標示附註與限制事項。
(三) 洽訂之商品須經主管機關核准或備查、公司核可	
1. 本公司不得為未經核准登記之保險業洽訂保險契約，亦不得經紀未經主管機關核准	保險經紀人執業道德規範暨自律公約第4條第13款 (應遵守之執業道德規範)十三、從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有下列各款之情事： (八) 除依法得逕行辦理之金融商品或服務外，對未經主管機關核准或備查之金融商品或服務，預為宣傳或促銷。

	或備查之保險商品或其他金融商品。	保險經紀人執業道德規範暨自律公約第5條第1、7款 一、為未經核准登記之保險業洽訂保險契約。 七、不得代理、經紀或招攬未經主管機關核准或備查之保險商品或其他金融商品。 金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法第5條 金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有下列各款之情事： 八、除依法得逕行辦理之金融商品或服務外，對未經主管機關核准或備查之金融商品或服務，預為宣傳或促銷。 保險業務員管理規則第16條第2項 前項文書、圖畫、廣告文宣之內容，應與保險業報經主管機關審查通過之保險單條款、費率及要保書等文件相符，且經所屬公司核可同意使用。其內容並應符合主管機關訂定之資訊揭露規範。 保險經紀人管理規則第38條 經紀人公司或銀行所任用之經紀人及所屬業務員使用之宣傳及廣告內容，應經所屬公司或銀行核可；其所屬公司或銀行並應依法負責任。 保險業招攬及核保理賠辦法第6條第1項第8款 保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項： 八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事： (四) 使用未經保險業同意之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書為招攬。 保險業招攬廣告自律規範第8條 除保險法令另有規定外，保險業應要求其往來保險代理人、保險經紀人及所屬業務員不得印發未經其核可之招攬廣告。 投資型保險商品銷售應注意事項第5條第2項 保險業應至少每季抽查招攬人員使用之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書；如發現招攬人員有使用未經核可文書之情事，應立即制止並為適當之處分，對客戶因此所受損害，亦應依法負連帶賠償責任。 保險業招攬廣告自律規範第7條 各會員應訂定廣告管理規範，及其散發公布之控管作業流程，並將本自律規範內容納入內部控制及內部稽核項目，並依據保險業內部控制及稽核制度實施辦法規定辦理。 廣告於對外使用前，應依前項規範審核，確認內容無不當、不實陳述、誤導金融消費者、違反相關法令及自律規範之情事者，始得為之。 ● 臺灣高等法院103年度重上字第801號 上訴人(按：保險業務員)於招攬保險時，就影響要保人或被保險人權益之事項，負有主動及據實說明之附隨義務，且從事投資型保險商品之招攬時，不得使用自行印製未經公司審核通過之保險商品招攬文宣向客戶為獲利之保證……上訴人明知保本獲利不符合投資型保險契約之約定，且系爭MEMO未經幸福人壽審核通過，僅因當時認為前景可期而心存僥倖，擅自以口頭及出具系爭MEMO之方式向薛氏家族招攬系爭投資型保單，實屬以誇大不實之宣傳、廣告或
2. 本公司業務員使用之宣傳及廣告內容，應經本公司核可。其內容並應符合主管機關訂定之資訊揭露規範。		

	其他不當之方法為招攬。
(四) 廣告招攬，應標明往來保險業名稱，不得假借其他名義招攬保險	
本公司進行廣告招攬，應表明所屬公司之名稱，並標明往來保險業名稱，不得假借其他名義、方式為保險之招攬。	<p>保險業務員管理規則第 16 條第 2 項 前項文書、圖畫、廣告文宣之內容，應與保險業報經主管機關審查通過之保險單條款、費率及要保書等文件相符，且經所屬公司核可同意使用。其內容並應符合主管機關訂定之資訊揭露規範。</p> <p>保險經紀人管理規則第 38 條 經紀人公司或銀行所任用之經紀人及所屬業務員使用之宣傳及廣告內容，應經所屬公司或銀行核可；其所屬公司或銀行並應依法負責任。</p> <p>保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項第 8 款 保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事： (四) 使用未經保險業同意之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書為招攬。</p> <p>保險業招攬廣告自律規範第 8 條 除保險法令另有規定外，保險業應要求其往來保險代理人、保險經紀人及所屬業務員不得印發未經其核可之招攬廣告。</p> <p>投資型保險商品銷售應注意事項第 5 條第 2 項 保險業應至少每季抽查招攬人員使用之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書；如發現招攬人員有使用未經核可文書之情事，應立即制止並為適當之處分，對客戶因此所受損害，亦應依法負連帶賠償責任。</p> <p>● 臺灣高等法院103年度重上字第801號 上訴人（按：保險業務員）於招攬保險時，就影響要保人或被保險人權益之事項，負有主動及據實說明之附隨義務，且從事投資型保險商品之招攬時，不得使用自行印製未經公司審核通過之保險商品招攬文宣向客戶為獲利之保證……上訴人明知保本獲利不符合投資型保險契約之約定，且系爭MEMO未經幸福人壽審核通過，僅因當時認為前景可期而心存僥倖，擅自以口頭及出具系爭MEMO之方式向薛氏家族招攬系爭投資型保單，實屬以誇大不實之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬。</p>
四、商品或服務適合度原則	
(一) 充分瞭解客戶之相關資料以落實執行確保商品或服務對客戶之適合度	
本公司與客戶訂立提供商品或服務之契約前，應依本辦法規定充分瞭解客戶之相關資料及依不同商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，以確保該商品或服務對客戶	<p>金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 2 條 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應依本辦法規定充分瞭解金融消費者之相關資料及依不同金融商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度；本辦法未規定者，應按業務類別，分別適用各該業務法令及自律規範之規定</p> <p>金融消費者保護法第 9 條第 1 項 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。</p>

之適合度。

前項充分瞭解客戶之事項，其內容至少應包含下列事項：

- (1) 客戶是否符合投保之條件。
- (2) 客戶之投保目的及需求。
- (3) 客戶已確實瞭解其所繳交保險費用以購買保險商品。
- (4) 評估客戶投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求已具相當性。
- (5) 客戶如係投保外幣收付之保險商品，已評估要保人對匯率風險之承受能力。
- (6) 客戶如係投保投資型保險商品，已評估要保人之投資屬性、風險承受能力，並已評估客戶確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行擔，且不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。

(7) 招攬原則：應請客戶提供相關財務資訊，若客戶拒絕提供，招攬人員須於要保書予以註記，並請其於註記處親自簽名確認。

(8) 客戶資料運用及保密原則：應訂定客戶資料運用、維護範圍及層級，並建立防範客戶資料外流等不當運用之控管機制。

保險業招攬及核保理賠辦法第7條第1項

保險業訂定其內部之核保處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：

- 三、瞭解並評估要保人與被保險人保險需求及適合度之政策：
 - (一) 要保人已確實瞭解其所繳交保險費用以購買保險商品。
 - (二) 評估要保人投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求已具相當性。
 - (三) 要保人如係投保外幣收付之保險商品，已評估要保人對匯率風險之承受能力。
 - (四) 要保人如係投保投資型保險商品，已評估要保人之投資屬性、風險承受能力，並已評估要保人確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔，且不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。
- 四、評估保險金額、保險費與要保人或被保險人收入、財務狀況與職業等間具相當性之作業程序。但對於一定保險金額以上之人壽保險、傷害保險及旅行平安保險，則應落實查證要保人或被保險人收入、財務狀況及職業等之資訊或文件是否合理可信，以及其與保險金額或保險費具相當性。

金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 8 條

保險業在提供金融消費者訂立保險契約或相關服務前，應充分瞭解金融消費者，其內容至少應包括下列事項：

- 一、金融消費者基本資料
 - (一) 要保人及被保險人之基本資料。
 - (二) 要保人與被保險人及被保險人與受益人之關係。
 - (三) 其他主管機關規定之基本資料。
- 二、接受金融消費者原則：應訂定金融消費者投保之條件。
- 三、瞭解金融消費者審查原則：應瞭解金融消費者之投保目的及需求程度，並進行相關核保程序。

前項第一款所定基本資料，至少應包括姓名、性別、出生年月日、身分證字號及聯絡方式；金融消費者為法人時，為法人之名稱、代表人、地址、聯絡電話等。

投資型保險商品銷售應注意事項第 11 條

第九點所稱充分瞭解客戶之作業準則，其內容至少應包括下列事項：

- (一) 招攬原則：應請客戶提供相關財務資訊，若客戶拒絕提供，招攬人員須於要保書予以註記，並請其於註記處親自簽名確認。
- (二) 承保原則：應訂定承保條件，以及得拒絕接受客戶投保之各種情事。
- (三) 核保審查原則：應訂定核保審查作業程序，並評估客戶之投資能力。對於拒絕提供相關財務資訊之客戶，應訂定較嚴格之審查及核保程序或拒保。
- (四) 複核抽查原則：應就招攬人員有無充分告知及商品適合性訂定抽查原則。

	(五) 客戶資料運用及保密原則：應訂定客戶資料運用、維護之範圍及層級，並建立防範客戶資料外流等不當運用之控管機制。
(二) 適合度原則之實踐	
本公司不得利用客戶之資料進行誤導或不當行銷方式勸誘、推介與客戶風險屬性不相符之保險商品，亦不得僅以客戶資料與保險商品間之報酬率為差異比較，而忽略各類商品之風險特性及產品屬性，或未就報酬與風險為衡平對稱之揭露等情事。	
五、告知與揭露原則	
(一) 訂約前充分揭露資訊，說明重要內容	
1. 本公司對於商品之資訊揭露，應善盡說明之義務，使客戶充分了解保險契約內容，不得故意隱匿保險契約重要事項，並應遵守下列基本原則： 一、商品名稱應表明商品之主要性質。不得有違反公序良俗或誤導消費者之名詞。 二、任何揭露之資訊或資料均必須為最新且正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有引人錯誤、隱瞞之情事。 三、銷售文件之用語應以中文表	<p>金融消費者保護法第十條第一項 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。</p> <p>保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法第7條 前條所稱招攬處理制度及程序，至少應包括： 四、保險商品主要內容與重要權利義務之說明及相關資訊揭露。</p> <p>保險經紀人職業道德規範暨自律公約第4條 十、保險經紀人洽訂保險契約時，不得對保戶做保單條款規定以外之承諾或不實之說明，否則如造成保戶蒙受損失，依法要求賠償時，應依法負賠償責任。</p> <p>投資型保險資訊揭露應遵循事項第2條 保險業辦理投資型保險商品之資訊揭露，應遵守下列基本原則： (二)任何揭露之資訊或資料均必須為最新且正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有引人錯誤、隱瞞之情事。 (三)銷售文件之用語應以中文表達、力求白話，必要時得附註原文；涉及專有名詞時，並須加註解釋。</p> <p>➢ 保局三字第09502547340號(95.10.12) 一、邇來發現因保險業務員不當招攬保險業務或招攬過程未就保險商品屬性詳實說明而衍生爭議，保險業應加強相關法令及規範(如：保險法、消</p>

達、力求白話，必要時得附註原文；涉及專有名詞時，並須加註解釋。	費者保護法、保險業招攬廣告自律規範)之教育宣導，並將保險業務員之招攬行為列為內部管理重點，以保障保戶權益及維護保險之專業形象。
2. 本公司應依各類金融商品或服務之特性向客戶說明重要內容如下： 一、客戶對該金融商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。 二、本公司對該金融商品或服務之重要權利、義務及責任。 三、客戶應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。 四、金融商品或服務有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保障機制之保障。 五、因本公司所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。 六、其他法令就各該金融商品或服務所定應定期或不定期報告之事項及其他應說明之事項。 七、本公司提供之金融商品或服務屬投資型商品或	<p>金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第6條 金融服務業提供之金融商品或服務屬投資型商品或服務者，除應依前條辦理外，並應向金融消費者揭露可能涉及之風險資訊，其中投資風險應包含最大可能損失、商品所涉匯率風險。</p> <p>投資型保險投資管理辦法第3條 保險人銷售投資型保險商品時，應充分揭露相關資訊；於訂約時，應以重要事項告知書向要保人說明下列事項，並經其簽章： 一、各項費用。 二、投資標的及其可能風險。 三、相關警語。 四、其他經主管機關規定之事項。 前項資訊揭露及銷售應遵循事項，由主管機關另定之。</p> <p>保險經紀人管理規則第33條第1項 個人執業經紀人、經紀人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意及忠實義務，維護被保險人利益，確保已向被保險人就洽訂之保險商品之主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊。</p> <p>保險經紀人管理規則第49條第3款 經紀人不得有下列各款行為之一者：三、故意隱匿保險契約之重要事項。</p> <p>保險經紀人職業道德規範暨自律公約第4條 (應遵守之執業道德規範) 三、對於保險商品之資訊揭露，應善盡說明之義務，使金融消費者充分了解保險契約內容；且不得為不實之說明或引人錯誤，或有故意隱匿保險契約之行為。 五、應依各類金融商品或服務之特性向金融消費者說明之重要內容如下： (一)金融消費者對該金融商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。 (二)金融服務業對該金融商品或服務之重要權利、義務及責任。 (三)金融消費者應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。 (四)金融商品或服務有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保障機制之保障。 (五)因金融服務業所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。 (六)其他法令就各該金融商品或服務所定應定期或不定期報告之事項及</p>

<p>服務者，應向客戶揭露可能涉及之風險資訊，其中投資風險應包含最大可能損失、商品所涉匯率風險。</p> <p>本公司向客戶說明重要內容及揭露風險時，應留存相關資料；依其他法令規定應錄音錄影者，並應依其規定辦理。</p>	<p>其他應說明之事項。</p> <p>(七) 金融服務業提供之金融商品或服務屬投資型商品或服務者，應向金融消費者揭露可能涉及之風險資訊，其中投資風險應包含最大可能損失、商品所涉匯率風險。</p> <p>(八) 金融服務業向金融消費者說明重要內容及揭露風險時，應留存相關資料；依其他法令規定應錄音錄影者，並應依其規定辦理。</p> <p>六、應予揭露及說明之金融消費者，指與金融服務業訂定金融商品或服務契約之契約相對人。金融消費者為無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人或授與締約代理權之本人者，其應為之說明或揭露事項應向其法定代理人、輔助人或意定代理人為之。</p> <p>► 103 評 0877—保單紅利—保險建議書</p> <p>相對人製作保險商品宣導品時，本應揭露重要之消費資訊，俾提供消費者正確之保險商品資訊，對於保單利率倘隨市場變動乙節相對人於締約時應向申請人說明，待申請人明瞭其系爭保險契約權利義務後始為投保</p> <p>► 保局(理)字第09802150100號(98.8.10)</p> <p>為提供消費者正確之保險商品資訊，同時維護保險業之專業形象，行政院金融監督管理委員會保險局所屬會員公司製作保險商品宣導品及招攬廣告時，應遵守商品標示法及消費者保護法等明定揭露之重要消費資訊</p>
<p>(二) 告知與揭露之方式：訂約前以顯著方式或當面表達，核保前再次確認</p>	
<p>1. 保險契約文件，應確實由客戶親自填寫簽名，未經同意或授權，不得代為填寫；且不得有妨害其告知或唆使其不告知或為不實告知之行為。</p>	
<p>2. 本公司對客戶進行之重要事項說明及風險資訊揭露，應遵守下列基本原則：</p> <p>一、應本於誠實信用原則，並以客戶能充分瞭解之方式為之。</p> <p>二、任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公</p>	<p>金融消費者保護法第十條第三項前段</p> <p>第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限於交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。</p> <p>保險經紀人職業道德規範暨自律公約第4條</p> <p>(應遵守之執業道德規範)</p> <p>四、說明金融商品或服務契約之重要內容及揭露風險，應遵守下列基本原則：</p> <p>(一) 應本於誠實信用原則，並以金融消費者能充分瞭解之方式為之。</p> <p>(二) 任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。</p> <p>(三) 銷售文件之用語應以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原</p>

<p>平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。</p> <p>三、銷售文件之用語應以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。</p> <p>四、所有銷售文件必須編印頁碼或適當方式，俾供客戶確認是否已接收完整訊息。</p> <p>說明及揭露前項內容，應以顯著字體或方式表達。必要時得由招攬之業務人員當面解說，或予以標示重點，協助客戶審閱，並應予以詳加說明。</p>	<p>文。</p> <p>(四) 所有銷售文件必須編印頁碼或適當方式，俾供金融消費者確認是否已接收完整訊息。</p> <p>金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第7條</p> <p>金融服務業提供金融商品或服務，應按金融商品或服務之性質於公開說明書、投資說明書、商品說明書、風險預告書、客戶須知、約定書、申請書或契約等說明文件，或經由雙方同意之網際網路或其他約定方式，說明及揭露前二條之重要內容，並以顯著字體或方式表達。</p> <p>投資型保險商品銷售自律規範第7條</p> <p>各會員銷售本商品時，應審酌被保險人年齡等情況予以推介或銷售適當之商品，當被保險人投保時之保險年齡大於或等於70或本商品連結有結構型商品且被保險人於該結構型商品期滿時之保險年齡大於或等於70時，各會員應請要保人及被保險人於要保書中之重要事項告知書或「結構型債券投資報酬與風險告知書」簽名已瞭解並願意承擔投資風險，如要保人及被保險人不願填寫則各會員得婉拒投保。</p> <p>投資型保險商品銷售自律規範第8條</p> <p>各會員銷售本商品，應將本商品之風險、報酬及其他相關資訊，依「投資型保險資訊揭露應遵循事項」規定對客戶作適時之揭露，並提供相關銷售文件。其涉及連結結構型商品者，另應提供客戶投資報酬與風險告知書。各會員應就前項銷售文件記載之給付項目、各項費用、投資風險、相關警語及人身保險安定基金對本商品之保障範圍，予以標示重點，協助客戶審閱，並應予以詳加說明。</p> <p>投資型保險商品銷售自律規範第10條</p> <p>二、商品銷售中之充分瞭解客戶過程控制</p> <p>(一) 招攬原則：1. 各會員應請客戶提供資訊，以充分瞭解客戶之財務目標及風險容忍度，並透過現況與需求分析，詳細評估每位客戶是否適合購買本商品。如客戶拒絕提供前述相關資訊或分析結果與其屬性不符，但仍執意購買本商品者，招攬人員須於要保書上適當位置註記，並請客戶親自簽名確認。</p> <p>金管保壽字第10402542700號(104.6.17)</p> <p>核釋有關壽險公會建議統一投保文件之文字規範，應由保險業參照金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第7條之相關揭露規定辦理，如未符合規定者，應依金融消費者保護法第11條規定辦理之</p> <p>說明：</p> <p>一、現行「人身保險商品審查應注意事項」第7點、第67點、第87點之1、「人身保險要保書示範內容及注意事項」第10點及「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第2點規定投保文件之文字揭露方式，由保險業參照「金融消費者保護法」第10條第3項授權訂定之「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」第7條相關揭露規定辦理，如未符合規定者，應依「金融消費者保護法」第11條規定辦理。</p>
--	---

	<p>金管保壽字第 10302009357 號 (103.2.25)</p> <p>核釋保險業需將客戶及商品風險等級分別至少區分為三級，並應就連結國內金融機構發行之金融債券、公司債或結構型商品之投資型保險商品，於保險商品說明書揭露相關項目，並於銷售時交付要保人有關之銷售文件且詳細解說，以避免事後糾紛之產生。</p> <p>說明：一、旨揭二修正規定自即日生效，保險業並應依下列原則辦理： (一)保險業就連結國內金融機構發行之金融債券、公司債或結構型商品等3類型投資標的(下稱3類投資標的)之投資型保險商品，應確實依「投資型保險資訊揭露應遵循事項」等相關規定於保險商品說明書揭露相關項目，於銷售時並須交付要保人上開投資標的之發行機構編製之產品說明書、客戶須知或公開說明書等銷售文件，暨保險業編製之投資報酬與風險告知書，並由招攬之業務員當面詳細解說，俾減少事後糾紛之產生。(二)保險業應依據「投資型保險商品銷售應注意事項」第8點規定，對投資型保險商品擬連結前揭3類投資標的之進行上架前審查(除該點規定應審查事項者外，應含確認該等商品是否限由專業投資人投資)，且需將客戶及商品風險等級分別至少區分為三級。</p>
<p>3. 本公司將要保文件送交保險業完成核保作業前，應依法令規定對客戶進行電話訪問，以確實瞭解客戶之需求、商品或服務之適合度，及本公司已充分說明契約重要內容並揭露風險。</p>	<p>保險經紀人管理規則第 33 條第 5 項</p> <p>經紀人公司及銀行將要保文件送交保險業完成核保作業前，應對要保人進行電話訪問，以確實瞭解要保人之需求、商品或服務之適合度，及保險業務員已充分說明契約重要內容並揭露風險。</p> <p>保險業招攬及核保作業控管自律規範第 4 條</p> <p>對於七十歲(含)以上高齡之被保險人投保時【一年期傷害保險、健康保險、借貸保險、傳統型年金保險(不含利率變動型年金保險)、旅行平安保險及團體保險除外】，各會員應要求所屬之業務員(含電話行銷人員)及核保人員在銷售及進行核保時應依其投保之險種、保險費或保險金額充分瞭解評估客戶之保險需求及對保單之適合度，對累計同公司有效契約年繳化保險費達新臺幣十萬元(含)以上或躉繳單件保險費達新臺幣一百萬元(含)以上之保單，各會員應於保險契約撤銷權期間內以電話訪問客戶並錄音，以確認其瞭解商品內容及投保意願，如若電話聯繫未成或拒訪者，各會員應補寄掛號提醒相關風險並得行使契約撤銷權。</p> <p>在銷售及核保保證承保商品時，各會員應確實審酌客戶之年齡、意思表示能力、保險需求是否適合投保該等商品，並電訪客戶，以確認其瞭解商品內容及投保意願。</p> <p>➢ 金管保壽字第 10302009357 號 (103.2.25)</p> <p>(三)保險業銷售連結前揭3類投資標的之投資型保險商品，應於保險契約所約定之契約銷期間屆滿前，進行逐案電話訪問，確認招攬人員已充分告知購買該等投資型保險商品之風險、費用率及適合性，且客戶已了解相關風險，並由保險業以錄音方式保留紀錄。如電話聯繫未成或拒訪者，應補寄掛號提醒相關風險。</p>
<p>(三)向客戶收取報酬者，應告知客戶報酬標準</p>	<p>保險經紀人管理規則第33條第4項</p>
<p>本公司向客戶收取報</p>	<p>保險經紀人管理規則第33條第4項</p>

<p>酬前，應明確告知其報酬收取標準。</p>	<p>經紀人為被保險人洽訂保險契約前，應主動提供書面分析報告，向要保人或被保險人收取報酬前，應明確告知其報酬收取標準。</p>
<p>(四) 個人資料保護之相關權益</p>	
<p>1. 本公司與客戶洽訂契約時，若涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向客戶充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利利益。其文字使用應和緩中性，避免有直接拒絕提供服務或拒保之意涵。</p>	<p>金融消費者保護法第十條第二項前段</p> <p>前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利利益。</p> <p>金融消費者保護法第十一條</p> <p>金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。</p> <p>➢ 保局(壽)字第 10302541420 號(103.5.15)</p> <p>為維護客戶簽署契約時之自主權，重申人身保險業於訂定「壽險業履行個人資料保護法告知義務內容」時，應參照貴公會範本內容，且文字使用應和緩中性，避免有直接拒絕提供服務或拒保之意涵。</p>
<p>2. 本公司應妥慎保管因業務接觸所獲悉客戶之一切資訊，禁止洩露機密資訊或有不當使用之情事，並確實遵守個人資料保護法之相關規定。</p>	<p>保險經紀人執業道德規範暨自律公約第 4 條第 25 款</p> <p>二十五、嚴守因業務接觸之故，所獲悉客戶之一切資訊；更不得將此做為對外之廣告宣傳，以招徠業務。</p> <p>➢ 金管保壽字第 10210912370 號(102.8.5)</p> <p>保險業因辦理放款限額控管作業，而間接蒐集當事人之個人資料並建置相關資料庫，係為執行法定及法規命令所定義義務，符合個人資料保護法第8條第2項第2款之情形，依法得免向當事人告知，且非必須經當事人之同意。</p>
<p>六、 酬金與業績衡平原則</p>	
<p>(一) 酬金制度制定及修正</p>	
<p>本公司酬金制度制定及其修正，應遵同業公會所定原則，並提報董事會通過。</p>	<p>金融消費者保護法第十一條之一第一項</p> <p>金融服務業應訂定業務人員之酬金制度，並提報董(理)事會通過。</p> <p>金融消費者保護法第十一條之二第三項</p> <p>前項金融服務業業務人員酬金制度應遵行之原則，由所屬同業公會擬訂，報請主管機關核定。</p> <p>保險業業務人員酬金制度應遵行原則第 2 條</p> <p>會員公司應訂定業務人員酬金制度，並提報董事會通過；</p>
<p>(二) 酬金制度應衡平考量各項風險，不得僅考量業績目標</p>	
<p>本公司之酬金制度，應符合下列原則： 一、 應衡平考量</p>	<p>金融消費者保護法第十一條之一第二項</p> <p>前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情</p>

<p>客戶權益、保險商品或服務對公司及客戶可能產生之各項風險，並應綜合考量財務指標及非財務指標因素。</p> <p>二、 避免引導業務員為追求酬金而從事逾越公司內部作業規範之行為，並應定期審視酬金制度，以確保其符合公司之管理政策。</p> <p>三、 應注意業務員是否充分瞭解要保人及被保險人之事項，並考量招攬品質及招攬糾紛等因素，避免業務員不當賺取酬金之情事。</p> <p>四、 保險商品依保險法令、公會自律規範或本公司規定致保險契約撤銷、無效、解除時，應按與業務員所簽訂之合約或其所適用之辦法規定追回已發放之酬金。</p> <p>五、 酬金制度不得僅考量業績目標之達成情形，應避免於契約成立後立即全數發放。</p> <p>六、 業務員之離職金約定應依據已實現之績效予</p>	<p>形。</p> <p>保險業業務人員酬金制度應遵行原則第 5 條</p> <p>會員公司訂定其業務人員酬金制度，至少應符合下列原則：</p> <p>一、應平衡考量客戶權益、保險商品或服務對公司及客戶可能產生之各項風險，並應綜合考量財務指標及非財務指標因素。</p> <p>二、避免引導業務人員為追求酬金而從事逾越公司風險胃納之行為，並應定期審視酬金制度，以確保其符合公司之風險管理政策。</p> <p>三、應注意業務人員是否充分瞭解要保人及被保險人之事項，並考量招攬品質及招攬糾紛等因素，避免業務人員不當賺取酬金之情事。</p> <p>四、酬金應經精算部門審慎評估，並考量其與保險商品附加費用率之關係。</p> <p>五、保險商品依保險法令、公會自律規範或各會員公司規定致保險契約撤銷、無效、解除時，應按與業務人員所簽訂之合約或其所適用之辦法規定追回已發放之酬金。</p> <p>六、酬金制度不得僅考量業績目標之達成情形，應避免於契約成立後立即全數發放。</p> <p>七、業務人員之離職金約定應依據已實現之績效予以訂定，以避免短期任職後卻領取大額離職金等不當情事。</p> <p>保險業公司治理實務守則第 38 條</p> <p>保險業經理人及業務人員之績效考核及酬金標準，及董事之酬金結構與制度，應依下列原則訂定之：</p> <p>一、 保險業應依據未來風險調整後之績效，並配合公司長期整體獲利及股東利益訂定績效考核及酬金標準或結構制度。</p> <p>二、 酬金獎勵制度不應引導董事、經理人及業務人員為追求酬金而從事逾越公司風險胃納之行為，保險業並應定期審視酬金獎勵制度與績效表現，以確保其符合公司之風險胃納。</p> <p>三、 保險業酬金支付時間，應配合未來風險調整後之獲利，以避免保險業於支付酬金後卻蒙受損失之不當情事，酬金獎勵應有顯著比例以遞延或股權相關方式支付。</p> <p>四、 保險業於評估董事、經理人及業務人員個人對公司獲利之貢獻時，應進行保險業之整體分析，以釐清該等獲利是否因其運用公司較低資金成本等整體優勢所致，俾有效評估屬於個人之貢獻。</p> <p>五、 保險業與其董事、經理人及業務人員之離職金約定應依據已實現之績效予以訂定，以避免短期任職後卻領取大額離職金等不當情事。</p> <p>六、 保險業應將前揭訂定績效考核及酬金標準或結構與制度之原則、方法及目標對股東充分揭露。</p> <p>本守則所規範業務人員係指其酬金或績效考核來自銷售各種金融商品、服務之人員。</p> <p>保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條</p> <p>保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列</p>
--	--

<p>以訂定，以避免短期任職後卻領取大額離職金等不當情事。</p>	<p>事</p> <p>項：</p> <p>二、保險業從事保險招攬之業務人員酬金與承受風險及支給時間之連結考核，招攬品質、招攬糾紛等之管理。</p> <p>八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事：(六) 酬金支付對象與要保書所載招攬人員不同。</p> <p>保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法第 7 條</p> <p>前條所稱招攬處理制度及程序，至少應包括：</p> <p>二、從事保險招攬之業務人員酬金與承受風險及支給時間之連結考核，招攬品質、招攬糾紛等之管理。</p>
<p>七、 申訴保障原則</p>	
<p>1. 本公司應建立客戶申訴之消費爭議處理制度，其內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。</p>	<p>保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法第 7 條第 1 項第 10 款</p> <p>前條所稱招攬處理制度及程序，至少應包括：十、保戶申訴。</p> <p>金管法字第 1040054727 號函</p> <p>1、為加強金融服務業對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護金融消費者權益，各金融服務業應建立消費爭議處理制度(含處理流程 SOP)，提報董事會通過，並落實執行。</p> <p>2、消費爭議處理制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。</p>
<p>2. 本公司應指定專人，或設立、指定相關部門處理客戶申訴與保險業務所衍生之爭議案件。並應設置免費服務專線處理客戶因本公司業務引發之申訴。本公司對客戶之申訴應積極進行處理，並在適當時日內迅速給予客戶妥適回覆。</p>	<p>金融消費者保護法第 13 條第 2 項</p> <p>金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。</p>

3. 本公司與客戶對於因保險契約所生爭議時，得提出申訴或提交調解或經雙方同意提交仲裁，其程序及費用等，依相關法令或仲裁法規定辦理。	
---	--

八、業務人員專業性原則

(一) 一定資格及登錄

1. 本公司保險業務員應具備保險業務員管理規則所規定之相關資格，並應依該規則辦理登錄，未領得登錄證前，不得為本公司招攬保險。	<p>保險業務員管理規則第 3 條 業務員非依本規則辦理登錄，領得登錄證，不得為其所屬公司招攬保險。</p> <p>保險業務員管理規則第 5 條第 1 項 保險業務員資格之取得，應年滿二十歲，具有高中(職)以上學校畢業或同等學歷，並應符合下列條件之一： 一、參加各有關公會舉辦之業務員資格測驗合格。二、曾依本規則辦理登錄且未受第十九條撤銷登錄處分者。</p> <p>保險業務員管理規則第 3 條 業務員非依本規則辦理登錄，領得登錄證，不得為其所屬公司招攬保險。</p> <p>保險業務員管理規則第 5 條第 1 項 保險業務員資格之取得，應年滿二十歲，具有高中(職)以上學校畢業或同等學歷，並應符合下列條件之一： 一、參加各有關公會舉辦之業務員資格測驗合格。二、曾依本規則辦理登錄且未受第十九條撤銷登錄處分者。</p>
2. 本公司之保險商品廣告代言人如有解釋保險商品內容或保單條款之行為，須具備保險業招攬人員資格始得辦理。	

(二) 教育訓練

1. 本公司業務員應自登錄後每年參加本公司辦理之教育訓練；若不參加教育訓練者，應撤銷其業務員登錄；參加教育訓練成績不合格，於一年內再行補訓成績仍不合格者，亦同。	<p>保險業招攬及核保作業控管自律規範第 7 條 各會員應確保其招攬人員具有招攬相關保險商品之資格、受有完整教育訓練且經測驗合格，並已具備所銷售保險商品之專業知識。</p> <p>各會員應於自行辦理之教育訓練課程中，向業務員(含電話行銷人員)宣導招攬保險契約之正確觀念及作</p>
2. 本公司應於自行辦理之教育訓練課程	

<p>中，向業務員(含電話行銷人員)宣導招攬保險契約之正確觀念及作法，並應將涉及道德危險或不當節稅爭議之案例納入教育訓練教材內容，以提高業務員對此類案件之警覺性。</p>	<p>法，並應將涉及道德危險或不當節稅爭議之案例納入教育訓練教材內容，以提高業務員對此類案件之警覺性。</p> <p>投資型保險商品銷售應注意事項第 5 條 保險業應確保本商品之招攬人員符合主管機關規定之資格條件、受有完整教育訓練，且已具備本商品之專業知識。</p> <p>投資型保險商品銷售應注意事項第 10 條 為提升招攬人員之素質，保險業應依規定持續對其施以教育訓練，並依各項作業程序規範訂定本商品招攬人員標準作業程序，以資遵循。</p> <p>投資型保險商品銷售自律規範第 3 條 各會員應確保其招攬人員具有招攬本商品之資格、受有完整教育訓練，並已具備本商品之專業知識。</p> <p>保險業務員管理規則第 12 條第 1 項 業務員應自登錄後每年參加所屬公司辦理之教育訓練。</p> <p>保險業務員管理規則第 13 條 業務員不參加教育訓練者，所屬公司應撤銷其業務員登錄。參加教育訓練成績不合格，於一年內再行補訓成績仍不合格者，亦同。</p>
(三) 業務人員之專業判斷及職務執行客觀性(投資型保險商品)	
<p>本公司員工、業務人員不得直接或間接向投資標的發行機構要求、期約或收受不當之金錢、財物或其他利益，避免利益衝突，致影響本公司專業判斷與職務執行之客觀性。</p>	<p>投資型保險商品銷售自律規範第 13 條 各會員對於本商品之銷售，應注意下列事項，避免利益衝突： 二、各會員及其員工、招攬人員，不得直接或間接向投資標的發行機構要求、期約或收受不當之金錢、財物或其他利益，致影響其專業判斷與職務執行之客觀性，並請各會員與銀行業者及證券業者簽訂之銷售契約中納入相關禁止規定，並應於內部控制制度納入查核項目中。 三、招攬人員不得以收取佣金或報酬多寡作為銷售本商品之唯一考量與利誘客戶投保本商品或以教唆客戶轉保方式進行招攬。 五、各會員及員工、招攬人員不得直接或間接要求、期約或收受不當之金錢、財物或其他利益，致影響其專業判斷與職務執行之客觀性之規定，納入會員遵守法令遵循制度之查核項目中。</p>

金融消費者保護法對金融消費者之保護措施

故事是這樣開始的...



發生金融消費爭議

消保官、鄉鎮市
調解委員會、調解、
仲裁、訴訟：

證券

保險

銀行

團體
訴訟

財團法人證券投資人
及期貨交易者保護中心

證券商公會、有價證
券交易紛爭調處辦法

期貨商公會、於理事
會下設調處委員會

投信投顧公會

財團法人保險事業發展中心

保險局

信託公會

銀行公會

理賠
非理賠

評議中心設立之目的是希望能將散於各處之紛爭解決機制，整合為單一申訴管道，讓金融消費者可透過同一個管道處理所有的金融消費爭議問題；此外，亦可避免爭議交由公會單位處理所衍生球員兼裁判之疑慮



金融消費評議中心之設立構想



何謂金融消費爭議？



金融消費者與金融服務業間因**商品**或**服務**所生之
民事爭議 (§5)

* 商品或服務：

經主管機關核定、核備或備查之商品或服務

境外保單 → × 服務態度 → ×

壹、金融消費者保護法對金融消費者之保護措施

一 • 適用金保法之金融服務業

二 • 適用金保法之金融消費者

三 • 金融消費者權益保護機制

一、適用金保法之金融服務業 (§3)



悠遊卡、一卡通、icash、eTag



二、適用金保法之金融消費者

指接受金融服務業提供金融商品或服務者。

但排除以下對象：

專業投資機構

➔ 具備一定之專業知識及承擔風險能力，例如銀行、基金

符合一定財力或
專業能力之法人

➔ 最近一期財務報告總資產超過新台幣5,000萬

符合一定財力或
專業能力之自然人

➔ 專業投資人或專業客戶

兼具「**財富**」與
「**冒險精神**」的人
不受金保法保護！



出具3,000萬以上財力證明或單筆投資逾300萬等值外幣，且存款及投資往來總資產逾1,500萬。

具備充分的金融商品專業知識或交易經驗

同意簽署為專業投資人

三、金融消費者權益保護機制 (1/5)

廣告真實義務 (§8)

- 金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並對金融消費者所負義務不得低於廣告內容。

這支基金是本公司熱門商品，投資獲利率高達25%，但先向您說明，高報酬通常伴隨著高風險，請您先參考一下這份資料…

看起來投資報酬率很高耶！那我要先瞭解一下可能的投資風險！



連動債保本

保單保證分紅

保證獲利

投資一定有風險，基金投資有賺有賠，申購前應詳閱公開說明書。

三、金融消費者權益保護機制 (2/5)



考量銷售適合度義務 (§9)

- 金融服務業應充分瞭解客戶之相關資料以確保商品或服務對金融消費者之適合度。



什麼是KYC&KYP？

適合度分析

➤ **KYC就是Know Your Customer 了解你的客戶**

⇒ 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解客戶的風險屬性



消費者應認真填寫KYC表格！

➤ **KYP就是Know Your Product 了解你的產品**

⇒ 金融服務業應充分瞭解自己產品的風險等級

KYC+KYP ⇒ 才能把對的東西賣給對的人

三、金融消費者權益保護機制 (3/5)

充分說明及充分揭露義務 (§10)

- 金融服務業應以金融消費者能充分瞭解之方式，向金融消費者充分說明金融商品、服務、契約之重要內容，並充分揭露風險。
 - 子法：金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法
 - ⇒ 中文表達並力求淺顯易懂 (§3)
 - ⇒ 以顯著文字表達重要事項 (§3)

說明不限於口頭

契約上已加註「**不保本**」並用粗黑字體，消費者於該處又另外簽名，故即便消費者來評議中心申訴時說業務員於銷售過程中沒說「不保本」，因提不出有利的證據，本中心僅能依契約上消費者之簽名，判定金融服務業無須給付。



請注意您簽名的目的及事項為何，
以保護您的權益！！



三、金融消費者權益保護機制 (4/5)



一定要說明的：重要內容

一定要說明的：風險

小心謹慎！
商品權益要留意

近來因為擔心黑心食品，買吃的食品我都會特別留意食品內容及來源地囉！

購買金融商品時，也需要注意

金融服務業依各類金融商品或服務的特性，需要向金融消費者說明

帳戶管理費 手續費 權利終止 違約金 申訴管道

如果沒有說明的時候.....

是啊！金融商品就像食品內容如果標示不清，就不知道自己買了什麼！！

嗯！嗯！

財團法人金融消費評議中心
免付費服務專線：0800-789-885

小心謹慎！
商品權益要留意

所以啊！如同食品業者會說明食品內容及來源地，金融服務業也必須向金融消費者充分說明手續費、權利終止及申訴管道等！

嗯，我瞭解，還有呢？

除此之外，還要充分揭露商品風險囉！

如果沒有揭露風險的時候...

投資風險
市場風險
匯率風險
可能損失

我~

金融業者能充分說明及揭露風險，金融消費者也就安心囉！！

充分說明
充分揭露

財團法人金融消費評議中心
免付費服務專線：0800-789-885

三、金融消費者權益保護機制 (5/5)

- ✚ 金融服務業違反第九條或第十條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。
- ✚ 但金融服務業**能證明**損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。(§11)


舉證責任倒置
舉證之所在 敗訴之所在

貳、金融消費爭議處理機構



評議中心設置依據及經費

依金融消費者保護法第13條規定，為公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者權益，應依本法設立爭議處理機構。

- 爭議處理機構（金融消費者保護法第13條至第18條）
 - 名稱：財團法人金融消費評議中心
 - 任務：處理金融消費爭議、辦理金融消費教育宣導
 - 性質：財團法人。捐助財產總額為新臺幣十億元，除民間捐助外，由政府分五年編列預算捐助。
 - 設置基金來源：**金融消費者無須繳費** 
 - 一、捐助之財產
 - 二、向金融服務業收取之年費及服務費
 - 三、基金之孳息及運用收益
 - 四、其他受贈之收入

評議中心網站首頁



網址

- www.foi.org.tw

地址

- 臺北市中正區忠孝西路一段4號17樓

金融消費者申訴專線

- 0800-789-885

客服信箱

- contact@foi.org.tw

評議中心特色

專業

具備相關專業學養或實務經驗的學者、專家及公正人士所組成的評議委員會

迅速

原則90天內就會作成評議決定，可為金融消費者節省更多時間

一定額度

投資型商品或服務為100萬元、非投資型商品或服務為10萬元以下之評議決定有拘束力



90 天內
完成評議決定

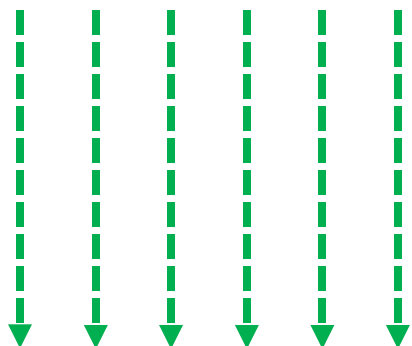


投資型 非投資型

**評議決定
有拘束力**

超過一定額度

原則上不拘束金融服務業，
金融服務業得任意決定是否接受



但如果金融消費者表明願意縮減該金額至
一定額度（100萬或10萬）（§29）

金融服務業仍應接受！

一定額度

（100萬或10萬）

一定額度以下
金融服務業應予接受

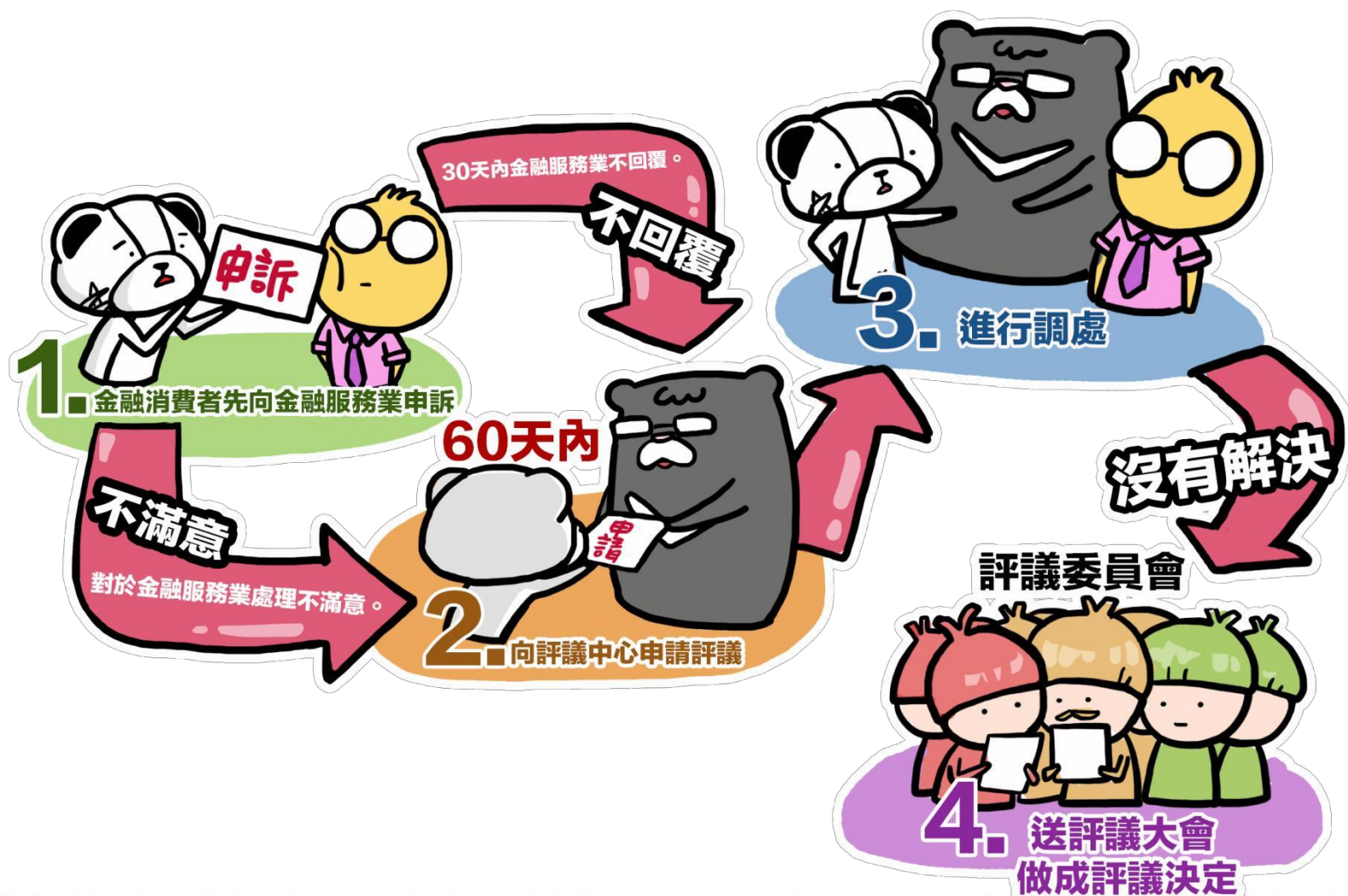
參、金融消費爭議處理程序

一 • 金融消費爭議處理程序

二 • 金融消費爭議處理其他規定

一、金融消費爭議處理程序相關規定

(金保法第13條、第23至第30條、第32條)



二、金融消費爭議處理其他規定

評議中心有那些例外情形無法受理：

- 一、申請不合程式。
- 二、非屬金融消費爭議。
- 三、未先向金融服務業申訴。
- 四、向金融服務業申訴後，金融服務業處理中尚未逾30日。
- 五、申請已逾法定期限。
- 六、當事人不適格。
- 七、曾依本法申請評議而不成立。
- 八、已經法院判決確定或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。
- 九、其他主管機關規定之情形。（§24）



其他主管機關規定之情形是什麼？



✦ 金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法

⇒ 若申請評議事件**純**屬（§15）：

債務協商、投資表現、信用評等或定價政策之範圍者
例如：

1. A銀行手續費比B銀行多

⇒ 買東西前還是比價一下，貨比三家不吃虧

2. 基金投資有賺有賠，申購前應詳閱公開說明書

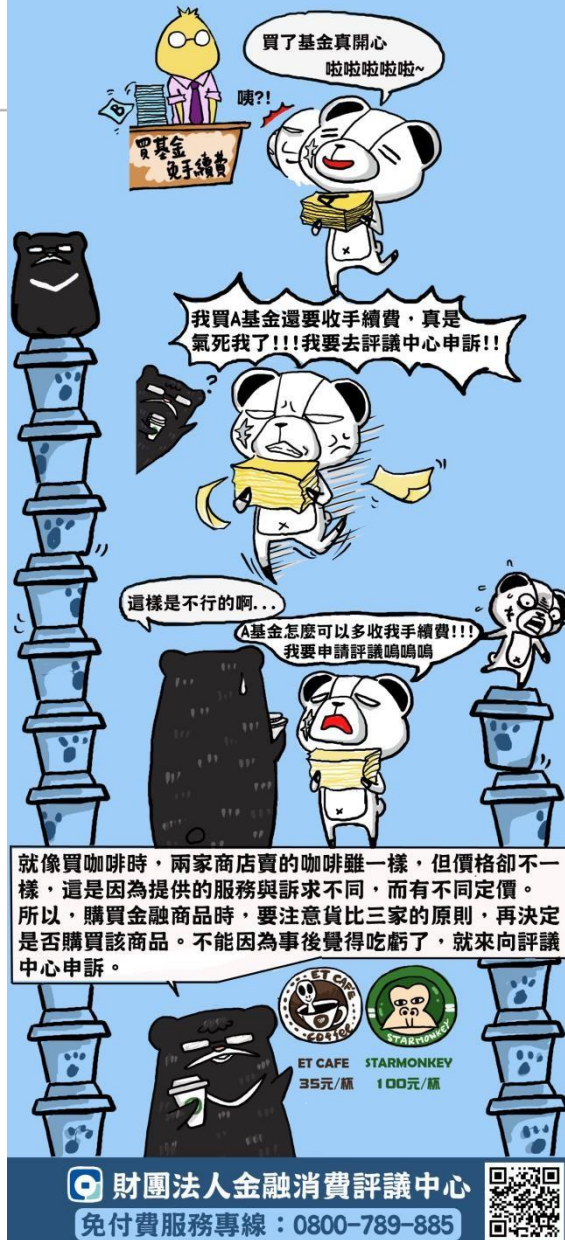
⇒ 享受獲利，承擔風險

債務協商

- 債務協商是指負債務之消費者，為了盡快償還其債務，和金融業者間所做成彼此合意的債務清償契約。因此，債務協商屬於消費者個人與金融業者間的個別契約關係，不屬金融保護法所規定的金融消費爭議。

商品定價

- 金融服務業於訂定商品價格時，會考量販售及管理該商品所產生的成本，金融消費者在購買金融商品時，應該要依據個人的需求、財務能力並比較價格後(貨比三家不吃虧)，再決定是否購買該商品。若因為買貴了，向評議中心申訴，評議中心是不受理的。



買了基金真開心
啦啦啦啦~

噢?!

我買A基金還要收手續費，真是
氣死我了!!!我要去評議中心申訴!!

這樣是不行的啊...


A基金怎麼可以多收我手續費!!!
我要申請評議嗚嗚嗚

就像買咖啡時，兩家商店賣的咖啡雖一樣，但價格卻不一樣，這是因為提供的服務與訴求不同，而有不同定價。所以，購買金融商品時，要注意貨比三家的原則，再決定是否購買該商品。不能因為事後覺得吃虧了，就來向評議中心申訴。

ET CAFE 35元/瓶

STARMONKEY 100元/瓶

財團法人金融消費評議中心
免付費服務專線：0800-789-885



績效表現

解決金融爭議超平易

為何不受理

唉

為什麼我買的股票一直跌呢?!
我已經賠了好多錢啊啊啊!!!!!!
我要去評議中心!!!!!!

以投資表現不佳來申請評議
評議中心不受理囉!

為什麼?!

因為影響金融商品績效表現的原因很多，舉凡政治、天災人禍、國際情勢等，都可能導致投資績效大幅度的波動。所以，有關外在因素影響，造成投資績效不佳，而引發的爭議，評議中心是無法受理的。

天災 人禍 政治

金融消費者應於購買金融商品前審慎評估自己承擔風險的能力囉

財團法人金融消費評議中心
免付費服務專線：0800-789-885

- 績效表現是指金融商品投資報酬率的表現。因影響金融商品績效報酬原因很多，舉凡政治、天災人禍、國際情勢等，都可能導致投資績效大幅度地波動，不應將大環境因素歸責於金融服務業，金融消費者應於購買金融商品前審慎評估自己的風險承受能力。所以不屬金融保護法所規定的金融消費爭議。

金融消費者保護法與 案例分析

案例一

業務招攬爭議

(一)案件事實



101/6/7

- 投保3張醫療保險契約，繳費年期皆為20年，年繳保險費共37,009元

101/6/10

- 投保增額終身壽險，年繳保險費60,060元。

104/7/28

- 辦理解約，解約金為97,020元
- 總繳保險費為171,171元

(二)申請人主張

1. 相對人保險業務員用「存錢」名義招攬，且規劃年期過長，申請人曾詢問業務員若發生無法負擔之情況該如何，業務員一再強調此份規劃非常彈性，若真的不想存或無法存之情況也「沒關係」，可以等到想存再繼續存，且強調跟存在銀行是一樣的，利息又比較多。

(二)申請人主張

2. 雖所有要保文件皆為申請人親簽，但僅限於業務員要求「簽名」之部分，其他要保文件內容之同意或告知並非申請人原始告知，而是業務員於申請人簽名後自行填寫。
。例：健康告知書並非申請人「親自勾選」，且申請人是因發生車禍住院才與業務員有機會接觸，但業務員卻於健康告知書上第4項「最近兩個月內是否曾因受傷或生病接受醫師治療、診療或用藥？」勾選「否」的選項，明顯與申請人所述有所出入。
。

(二)申請人主張

3. 申請人於101年6月初已向業務員購買醫療險共3份，保費共37,009元。依當時收入扣掉支出每月頂多可存5,000元在銀行，若非業務員一再表示雖為20年期，但隨時可依情況做調整，且不想存也沒關係，申請人也不願將每月所剩餘的錢存在這，若非如前述業務員所保證之情況，則系爭保單明顯不符本人所需。

爰請求：請求相對人給付申請人新台幣74,151元

(三)相對人主張

1. 相對人經詢業務員表示，招攬時並未以「存款、基金」話術招攬系爭保單，係依申請人之需求規劃繳費20年期之保單，且詳細說明投保內容，並提供建議書或試算表供參，申請人應清楚瞭解所購買之商品為保險及商品特性。要保相關文件、保單簽收暨保戶權益確認書均為要、被保險人親簽。另告知申請人若繳費期間有付不出保險費之情形，可以保單借款或辦理減額繳清方式處理，並告知相關損失風險。

(三)相對人主張

2. 相對人申訴承辦同仁於104年4月電詢申請人，申請人曾表示知悉所購買為保險商品，需繳費20年，所有要保文件皆為親簽，並表示依目前財務狀況，可負擔系爭保單之年繳6萬元保費。申請人於101年6月10日簽署「傳統型個人人壽保險契約審閱期間確認聲明書」，已確認接獲相對人提供要保人系爭保單之契約條款樣張進行審閱，且於101年6月23日簽署確認接獲系爭保險單，亦未於保單送達翌日算起10日內向相對人主張契約撤銷。

(三)相對人主張



3. 因申請人未能提供足以支持申訴內容資料，目前申請人與業務員就招攬過程各執一詞，再者，相關要保文件確為申請人親簽，相對人暫歉難依申請人主張辦理，容請諒察。

(四) 爭點



申請人請求相對人應給付總繳保險費**171,171**元扣除解約金**97,020**元之差額**74,151**元，是否有據？

(五)案關法令或約款

1. 金融消費者保護法（100年7月26日）第9條第1項規定：「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。」
2. 第10條規定：「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。」

(五)案關法令或約款

3. 金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第9條規定：「保險業在提供金融消費者財產保險及非投資型保險商品或服務前，應考量之適合度事項如下：...二、金融消費者投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求是否相當。...」

(五)案關法令或約款

4. 保險業招攬及核保作業控管自律規範(100年12月27日)第2條第3項規定：「業務員（含電話行銷人員）招攬時所填報之業務員報告書或其他招攬文件或電話錄音紀錄，至少應包含下列內容：...三、要保人及被保險人年收入或財務狀況。」
5. 第3條第2項規定：「各會員之核保人員應針對同一保戶以往投保資料，參考產、壽險公會通報資訊系統之通報資料及同業累計保險金額，檢視投保件數、保險金額及保險費等與其財力及社會經濟地位是否合理、適當。」

(五)案關法令或約款

6. 第3條第3項規定：「...，若有下列情形之一者，各會員應採行財務核保作業：...二、同一被保險人累計其他同業年繳化保險費支出超過被保險人家庭年收入之**百分之三十**者（一年期傷害保險、健康保險、旅行平安保險除外）。」

(六)判斷理由

1. 經查，申請人主張業務員用「存錢」名義招攬系爭保單，相對人以業務員表示招攬時並未以「存款、基金」話術招攬為辯，兩造均各執一詞。依**民事訴訟法第277條**之規定，當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，然就業務員是否有以「存錢」之話術招攬系爭保單乙節，申請人並未提出任何證據以實其說，是本中心尚難僅憑申請人之描述即為有利於申請人之認定。

(六)判斷理由

2. 申請人於101年6月10日簽署傳統型個人人壽保險契約審閱期間確認聲明書，聲明相對人已於101年6月1日提供系爭保單條款樣張予申請人審閱，且自承所有要保文件皆為本人親簽，是以，申請人對於系爭保單所規範之權利義務，自應為相當瞭解。

(六)判斷理由

3. 申請人主張其100年年收入為60,000元、101年年收入為244,405元(此有綜合所得稅各類所得資料清單在卷可稽)，以當時收入每月頂多可存5,000元，若非業務員一再表示不想存也沒關係，申請人亦不願將剩餘的錢投保系爭保單，系爭保單明顯不符申請人所需云云。

(六)判斷理由

4. 申請人於101年6月10日投保系爭保單前，已於101年6月7日向相對人投保另三份保單，年繳保險費累計共97,069元，已超過申請人101年年收入之百分之三十。經本中心於104年7月9日上午致電請相對人提供業務員報告書，以釐清招攬當時業務員所瞭解申請人之財務狀況，

(六)判斷理由



5. 惜未獲相對人提供業務員報告書或其他招攬文件以為證明其已充分瞭解申請人之相關資料，以確保該商品對申請人之適合度，亦未見相對人有依前揭保險業招攬及核保作業控管自律規範第3條第3項規定採行財務核保作業。相對人未符前揭金保法第9條第1項及金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第9條規定，應可認定。

(六)判斷理由



6. 相對人主張曾於104年4月電詢申請人，申請人表示依目前財務狀況可負擔系爭保單之年繳6萬元保費，並提出104年4月22日之電話錄音檔及錄音譯文。

(六)判斷理由

7. 前開對話錄音內容如下：「...相對人：那有沒有說一個月要存多少？一年要存多少？申請人：有，他有問我預算，一年大概可以存多少這樣子。相對人：那您的預算當時是？申請人：就是照保單上面的。相對人：就是依保單為準就對了。申請人：就是一個月大概5,000，一年大概60,000塊。...
- 申請人：他當時引導我可以**彈性存款**，但沒有這個樣子啊。」

(六)判斷理由

8. 綜觀申請人於電話錄音中之意為，投保當時雖預算為一年大約60,000元，但申請人誤認為系爭保單可彈性繳費，故此預算應為申請人設想往後20年可彈性繳納保費而可負擔之財務狀況。是尚難僅憑前開錄音內容，即認申請人財務狀況可負擔系爭20年期保單之保費。況申請人之累計年繳保險費超過其年收入之百分之三十，相對人應不得以此規避其須確保該保險商品對申請人適合度及充分說明保險商品之法律上義務。

(六)判斷理由

- 然申請人既自承所有要保文件皆為本人親簽，對於系爭保單所規範之權利義務應為相當瞭解；且申請人既認每月頂多可存5,000元，仍將該金額全數投入系爭保單，衡諸經驗法則，一般為類此要保行為之社會人士，應可合理期待其就相關書面文件，為必要之審閱，或諮詢他人相關意見，或於收到系爭保險契約保險單後，亦可於契約約定之審閱期間決定不予投保而撤銷契約，是亦難謂申請人就此毫無疏失；

(六)判斷理由



10. 復申請人於投保期間亦受有系爭保單之保障，尚難謂申請人所繳保費即為申請人所受損害。
11. 衡酌前情，為兼顧雙方之主張，並合理解決本案爭議，爰依金融消費者保護法第20條第1項所揭示公平合理原則，認相對人應給付申請人○○元。

(七)結論



申請人請求相對人給付**74,151**元，於○○元範圍內為有理由。逾此部分，本中心尚難為有利申請人之認定。

案例二

停效復效爭議

(一)案件事實

1. 申請人於96年1月24日以母為被保險人向相對人投保系爭變額壽險契約，保險金額為80萬元。
2. 嗣於105年3月，申請人之母即被保險人過世。

(二)申請人主張



1. 申請人之母即被保險人於**105年3月份**過世，向相對人申請理賠，始知此保單已失效。申請人詢問為何失效，**相對人之業務員告知失效前兩個月有寄通知書，惟申請人本人並未收到，相對人之業務人員亦無知會，申請人亦未接獲相對人電話通知。相對人未盡通知之義務。**

(二)申請人主張

2. 申請人投保系爭保險契約已有**10**年，惟因為當時這份保險契約不是收費員所招攬者，發生爭議，收費員卻說不認識申請人，此絕非保險服務人員應有之態度，申請人繳交近**10**年保費，卻為相對人所拒賠，要申請人如何能平息？

爰請求：相對人應給付申請人新臺幣**80**萬元。

(三)相對人主張

1. 系爭保險契約係約定每月自農會帳戶內扣繳增額保費，以維持保單帳戶價值足以支付保險成本及保單維持費用。本公司因保單帳戶價值不足以支付保險成本及保單維持費用且保單帳戶價值已為零，故於104年12月3日以書面催告，該書面催告已寄達A地址，催告掛號信函簽收人與被保險人之關係為婆媳，該保險契約已停效，被保險人於停效期間身故，相對人不負給付身故保險金之責。

(三)相對人主張

2. 系爭保險契約曾於**103年1月10日**辦理復效，所提供之住所確為**A地址**。故為要保人之住所無誤。

(四) 爭點

1. 系爭保險契約是否經相對人合法催告而失效？
2. 申請人請求相對人給付80萬元，是否有據？

(五)案關法令或約款

1. 保險法第116條第1項：「人壽保險之保險費到期未交付者，除契約另有訂定外，經催告到達後屆三十日仍不交付時，保險契約之效力停止。」
2. 保險法第116條第2項：「催告應送達於要保人，或負有交付保險費義務之人之最後住所或居所，保險費經催告後，應於保險人營業所交付之。」

(六)判斷理由

1. 非對話而為意思表示者，其意思表示以通知達到相對人時，發生效力，民法第95條第1項定有明文。而所謂達到，係指意思表示達到相對人之支配範圍，置於相對人隨時可了解其內容之客觀狀態而言。

(六)判斷理由

2. 若表意人以書信為意思表示（或意思通知），該書信達到相對人，相對人無正當理由而拒絕接收，或相對人已受郵局通知往取書信（郵件），該書信既已達到相對人之支配範圍內，相對人處於隨時可以了解其內容之狀態，依上說明，應認為已達到而發生效力（最高法院96年台上字第2792號民事裁定參照）。

(六)判斷理由

3. 經查，觀諸本件系爭保險契約之要保書，於要保人個人資料欄下方有「要保人同意貴公司繳付保費通知之送達以居所為準」之記載，前揭文字中，「居所」二字較其餘文字更大，而要保人居所（通訊地址）經勾選為「同要保人住所」，而要保人住所（戶籍地址）則經填寫為「B地址」，此並為兩造所不爭執，堪信為真實。

(六)判斷理由

4. 細譯上揭103年1月10日保險契約復效申請書，通訊地址係填寫於要保人簽章欄後方，於手寫地址「A地址」下方並有「限本項業務通知用」之記載，是依保險契約復效申請書，「A地址」此通訊地址應僅限於辦理保險契約復效相關事宜，並不包括繳費催告通知。

(六)判斷理由

5. 而兩造已於要保書上約定「要保人同意貴公司繳付保費通知之送達以居所為準」，要保人居所（通訊地址）經勾選為「同要保人住所」，而要保人住所（戶籍地址）則經填寫為「**B地址**」，且系爭保險契約並未經申請人即要保人填寫契約變更申請書變更要保人之住所地或居所地，是相對人自應向要保人之居所即「**B地址**」為催告。

(六)判斷理由

6. 相對人既未舉證證明其已向申請人居所即住所之地址為催告，其催告不生效力，則依系爭保險契約條款第6條規定，繳付保險費之三十日寬限期間無從進行，系爭保險契約難認已停止效力，本件系爭保險契約仍繼續有效，被保險人業於105年3月間死亡，保險事故既已發生，保險受益人即申請人自得依保險契約請求相對人給付保險金。

(七)結論

1. 申請人請求相對人給付保險金80萬元，應予准許。

案例三

要保人/被保險人非親簽爭議

(一)案件事實

1. 申請人之母於97年3月24日以申請人為被保險人，向相對人投保系爭保險。
2. 要保人將系爭保險辦理解約，並於103年3月13日領取解約金119萬8,791元。
3. 系爭保險因未經被保險人書面同意而無效，經相對人之119萬8,761元解約金債權與要保人之100萬2,600元保險費債權相互抵銷後，由要保人於103年6月19日將溢領之19萬6,161元返還予相對人。

(二)申請人主張

系爭保險之要保書中被保險人簽名欄位未經申請人本人親簽。事發當時相對人所屬業務經理即第三人甲表示知情並參與，毫無職業道德，且甲表示要支付違約金才讓系爭保險繼續，使申請人誤認系爭保險有效，若系爭保險自始無效，相對人當時就應退回保費。

爰請求：

- 1) 懲罰相對人業務經理甲、客服人員乙。
- 2) 相對人應返還要保人新臺幣19萬6,161元。

(三)相對人主張

1. 系爭保險係由要保人以申請人為被保險人投保，保費亦為要保人所繳納。系爭保險於投保時業務員有要求面晤被保險人，但要保人要求業務員將要保書及相關文件留下，待申請人簽名後再轉交業務員，故業務員並無偽造簽名之情。要保書及相關文件上有關申請人之簽名，若非申請人所簽，或若是要保人未經申請人之授權所簽，則申請人所生相關權益損害，應非相對人所為。

(三)相對人主張

2. 申請人於系爭保險投保後2週內即請業務員至家中，申請人當時親口對業務員表示系爭保險之相關文件非其本人所簽，業務員當下要求申請人補正簽名，但申請人卻表示毋須補正。顯見申請人當下即知悉系爭保險未經本人親簽，經業務員要求後仍未補正，直至103年3月12日方申訴，其申訴緣由實難瞭解。

(三)相對人主張

3. 申請人處理系爭保險之時機為要保人辦理解約後，相對人已將解約金給付予要保人後，申請人方提出申訴。相對人即告知要保人如有未經申請人同意而冒其簽名之情，且申請人無投保意願，則系爭保險依法應屬無效。要保人旋返還已請領之解約金，相對人亦退還保費。是申請人承認系爭保險之效力在先，至要保人辦理解約後，卻又不承認系爭保險，並要求相對人給付保險金並要求加倍賠償。核申請人之主張前後反覆並無正當理由。

(四) 爭點

1. 申請人請求懲罰相關失職人員，應否受理？
2. 申請人請求相對人返還19萬6,161元予要保人吳君，有無理由？

(五)案關法令或約款

1. 金融消費者保護法第24條第2項第6款：金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知金融消費者及金融服務業。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正：……六、當事人不適格。

(五)案關法令或約款

2. 金融消費者保護法第3條：本法所定金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。前項銀行業、證券業、期貨業及保險業之範圍，依行政院金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。

(五)案關法令或約款



3. 保險法第105條：由第三人訂立之死亡保險契約，未經被保險人書面同意，並約定保險金額者，其契約無效。被保險人依前項所為之同意，得隨時撤銷之。其撤銷之方式應以書面通知保險人及要保人。

(六)判斷理由

1. 本件申請人提起評議申請，主張相對人所屬業務經理、客服人員等人未善盡職守，致申請人權益受損，故請求懲處渠等云云。惟查，相對人所屬業務經理、客服人員並非金保法第3條及金融監督管理委員會組織法第2條第3項所稱之金融服務業，核有金保法第24條第2項第6款所定「**當事人不適格**」之不受理事由，本中心就申請人對相對人所屬業務經理、客服人員所為之請求，並無受理評議之權限，故申請人此部分之請求，應予不受理。

(六)判斷理由

2. 核保險法第105條立法目的，無非為死亡保險契約非由被保險人自己訂立時，為避免被保險人之生命於其本人不知情之狀況下，成為他人投保之標的，而造成嚴重道德風險，是以明文規定由第三人訂立之死亡保險契約，須由被保險人書面同意並約定保險金額，並於同條第二項賦予被保險人撤銷權，使被保險人可衡量其自身與要保人間之信賴關係及該保險金額，是否可放心允許要保人以其生命為標的投保該保險契約。

(六)判斷理由

3. 至於書面同意之要件，自保險法第105條之修法歷程觀之，90年7月9日修正前之原條文為「由第三人訂立之死亡保險契約，未經被保險人書面承認，並約定保險金額，其契約無效。」，於該次修正將「書面承認」修正為「**書面同意**」。

(六)判斷理由

4. 雖該次修正理由並未提及修正之原因，惟參酌立法院公報第90卷第26期院會紀錄，系爭條文於立法院二讀逐條審議時以「由第三人訂立死亡保險契約須經被保險人之書面同意，因涉及之生命安全，因此不應是事後之『承認』而應是事前之『同意』。」提案，可知該次修正應屬有意排除簽約後被保險人為事後承認之情況。

(六)判斷理由

5. 故於90年7月9日修正後由第三人所訂立之死亡保險契約，若未經被保險人於簽約當時為書面同意，該保險契約應自始無效，要無可能以「事後承認」或「事後同意」補正該「書面同意」之要式行為。

(六)判斷理由

6. 申請人自承系爭保險之要保書上被保險人欄位未經其本人親自簽名，揆諸前揭條文及說明，系爭保險既未經被保險人之書面同意，則該保險契約應屬自始無效，殆無疑義。是系爭保險之相關權利義務即溯及消滅，自始並無契約關係存在，雙方當事人依民法第179條之規定應就業已領取之解約金及已收受之保險費各自負擔不當得利之返還義務。

(六)判斷理由

7. 從而，經相對人之解約金債權與要保人吳君之保險費債權依民法第334條之規定互為抵銷後，相對人於103年6月6日以存證信函請求要保人返還溢領之19萬6,161元，核無違誤。且要保人業將溢領之19萬6,161元返還予相對人在案，則當無由請求相對人返還前開款項。

(七)結論

1. 申請人請求懲罰相對人業務經理、客服人員部分，應為不受理。
2. 申請人請求相對人返還19萬6,161元予要保人部分為無理由，本中心尚難為有利申請人之判斷。

案例五

契約變更爭議

(一)案件事實

1. 申請人86年1月3日以自己為要、被保險人向相對人投保終身壽險（○○○型）並附加系爭附約。
2. 系爭附約已於89年5月1日停售。

(二)申請人主張

1. 申請人86年向相對人投保終身壽險（○○○型）；105年4月電話詢問相對人業務員，是否可以附加配偶在防癌終身健康保險附約（下稱系爭附約）上，業務員稍後回覆付費就可以。同時詢問相對人080客服人員，客服人員亦回答付費就可以附加配偶上去。之後請業務員辦理時。寄了新的防癌保險規劃書和要保文件，改口說只能投保新保單，舊保單不能附加配偶，故再去電相對人080客服，客服亦改口回應因系爭附約已停售，無法附加配偶。

(二)申請人主張

2. 系爭附約條款中並無明訂商品停售後不能隨後批註，若條款有明訂停售後不得加保或批註，應像終身壽險（○○○型）主約條款之批註條款參、○○○選擇權所寫-○○○型保單若停售可轉買相對人其他同型之保單。否則應依系爭附約條款第1條，以最有利於被保家庭成員者為準。相對人主張商品停售即是註銷，批註配偶視同締結已停售之商品顯不合理，更何況相對人前後說法不一致，令申請人無法接受。

爰請求相對人將申請人配偶之姓名批註於防癌終身健康保險附約。

(三)相對人主張

1. 系爭終身壽險（○○○型）於86年1月3日生效，要保人暨被保險人為申請人，投保主約外並附加「系爭附約」與其他附約；另查「系爭附約」相對人已於89年5月1日起報經主管機關停售，而查該商品相對人可銷售期間，申請人未曾向相對人提出申請附加其配偶或子女為該附約之被保險人，合先敘明。

(三)相對人主張

2. 系爭附約第1條【保險附約的構成】：「本防癌終身健康保險附約依主終身保險契約要保人之申請經本公司同意附加於主終身保險契約訂定。…」之約定；以及第25條【批註】：「本附約內容變更，或記載事項的增刪，非經要保人的書面申請及本公司的同意，在保險單批註欄批註後，不生效力。」之約定；前述契約條款中實已明確約定申請加保附約內容，需經本公司同意且在保險單批註欄批註方生效，而查系爭附約所載並無模糊不清之文字表達爭議。上述投保系爭保險契約之保險文件既為申請人所親簽，此為申請人所不爭執，則申請人應認同保險契約效力無誤，並明確知悉契約內容與商品特色為是。

(三)相對人主張

3. 次依「人身保險商品審查應注意事項」第9條：「...已銷售之保險商品如擬停止銷售，應於停止銷售後十五個工作日內將停止銷售原因及日期報主管機關及其指定之機構備查，並自停止銷售之日起，該保險商品視同已註銷。」之規定，就保險公司已停售之商品即是「註銷」，保險公司即不得再與要保人締結該停售商品；申請人倘提出加保其配偶為前述系爭附約之被保險人，此形同又再締結該已停售（註銷）之商品，此實已違反上述行政命令商品停售（註銷）之原意及規定。

(三)相對人主張

4. 末依「終身壽險（○○○型）」批註條款「...參、○○○選擇權：茲經要保人申請及本公司同意，對本契約批註下列條款：要保人於繳費期間屆滿或被保險人年滿六十歲時，可經被保險人的書面同意，向本公司申請將本契約保單價值準備金，以躉繳方式為被保險人之子女購買『○○○終身壽險（○○○型）』保單（○○○型保單若停售可購買本公司其他同型之保單）...」之約定，係屬相對人就「終身壽險（○○○型）」該商品提供申請人契約轉換之選擇權，而其轉換投保之新契約亦不得為停售商品，意即不得違反上述行政命令商品停售（註銷）之原意及規定。

(四) 爭點



- 申請人請求相對人將申請人配偶之姓名批註於系爭附約，有無理由？

(五)案關法令或約款

1. 保險法第54條：

「本法之強制規定，不得以契約變更之。但有利於被保險人者，不在此限。

保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。」

2. 系爭附約第2條第4項及第25條約定：「本附約所稱『被保家庭成員』係指被保險人、配偶或子女，以其姓名記載於要保書上或隨後批註於本保單上者為限。」
- 、「本附約內容變更，或記載事項的增刪，**非經要保人的書面申請及本公司的同意，在保險單批註欄批註後，不生效力。**」

(六)判斷理由

1. 按保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則，保險法第54條第2項固定有明文，惟須於契約所用之文字，有疑義時，方有解釋契約之必要。又「解釋契約」，固須探求當事人立約之真意，不能拘泥於契約之文字，但契約文字業已表示當事人真意，無須別事探求者，即不得反捨契約文字而更為曲解。是以，解釋保險契約時應特別注意保險制度之本質及機能，並考量誠信原則下，對於保險契約之文字進行探求，倘經此方式解釋契約文義後，仍有疑義，方應作有利於被保險人之解釋，並非可逕棄契約約定之文義不顧而直接作對於被保險人或要保人有利之解釋，否則當事人所成立之契約條款將根本不具任何拘束契約當事人之效力，若可任由雙方依自身期待作超越契約文義或顯與契約文義相違之解釋，則與保險法第54條第2項之規定顯然違悖。

。

(六)判斷理由

2. 查系爭附約第2條第4項及第25條約定：「本附約所稱『被保家庭成員』係指被保險人、配偶或子女，以其姓名記載於要保書上或隨後批註於本保單上者為限。」、「本附約內容變更，或記載事項的增刪，非經要保人的書面申請及本公司的同意，在保險單批註欄批註後，不生效力。」

依上開約定之文義解釋，應係指要保人可向相對人提出增加配偶或子女為被保險人之申請，**經相對人同意後，將該配偶或子女之姓名批註於保險單，而非要保人提出申請，相對人有非允准不可之義務。**此等契約之文字已明確表示契約當事人之真意，要無疑義，應無須再比附援引「終身壽險（○○○型）」批註條款，別事探求之必要。

(六)判斷理由

3.1) 又私法自治關係中，個人權利之取得、義務之負擔，純由個人之自由意志，法律不宜任意干涉，基於自由意思締結任何契約，除違反強制、或禁止之規定，及公序良俗外，無論其內容、方式如何，法律概須予以保護，此即所謂私法自治原則與契約自由原則。而**契約自由原則**，尚包括當事人是否締約之自由（即締結自由）、選擇締約對象之自由（相對人選擇自由）、契約內容決定之自由（內容決定自由）及方式自由。

(六)判斷理由

- 2) 今申請人欲增加批註其配偶為系爭附約之被保家庭成員，而該批註應係附屬於系爭附約，並非被保家庭成員與相對人另行締結保險契約，相對人關於此部分論述有誤。然批註增加被保家庭成員涉及契約內容之變更，揆諸契約自由原則，仍應得相對人之同意，參以系爭附約停售多年乙情，尚難逕認相對人有違反誠信原則而濫用同意權之虞。

(七)結論



系爭附約第25條明定相對人對申請人之批註申請具同意與否權利，文義解釋上並無疑義，申請人復未舉證相對人有濫用同意權之情事。則申請人請求相對人將申請人配偶之姓名批註於系爭附約，本中心尚難為有利申請人之認定。

案例六

違反告知義務爭議

(一)案件事實

1. 申請人於103年9月2日以子為被保險人，向相對人投保系爭保險契約。
2. 相對人於105年1月5日以存證信函通知申請人及被保險人，主張被保險人曾因發展遲緩等求診，惟於投保時對相對人之書面詢問，均答稱「否」，據以解除系爭保險契約。

(二)申請人主張

1. 相對人於105年1月5日以被保險人曾因發展遲緩等求診，惟於投保時對相對人有關「最近二個月內是否因受傷或生病接受醫師治療、診療或用藥？」、「目前身體機能是否有言語機能障害？」、「有投保健康險者，請回答現在是否仍患有言語機能障害？」及「有投保傷害險者，目前身體機能是否有言語機能障害？」等之書面詢問，均答稱「否」，並據以解除系爭保險契約。

(二)申請人主張

2. 被保險人在復健科為接受運動類職能訓練、平衡、走路姿勢訓練，因為語言訓練要搭配，所以才會一起訓練。**所進行課程並非醫療行為**，只是一種矯正，也沒有因言語機能問題進行治療、診療或用藥，經求證後這並不是疾病，故申請人並沒有違反告知義務。

爰請求：確認當事人間之住院醫療終身保險契約及其附約，及手術醫療終身保險之契約關係存在。

(三)相對人主張

1. 被保險人曾因發展遲緩、自閉症等疾病明確，且投保後仍持續求診，可見投保當時體況明顯尚未痊癒。
2. 申請人於投保時對相對人有關「最近二個月內是否因受傷或生病接受醫師治療、診療或用藥？」、「目前身體機能是否有言語機能障害？」、「有投保健康險者，請回答現在是否仍患有言語機能障害？」及「有投保傷害險者，目前身體機能是否有言語機能障害？」等之書面詢問，均答稱「否」，已影響相對人危險估計，故相對人不得不依保險法第64條之規定，解除系爭保險契約。

(四)爭點

1. 被保險人於投保系爭保險契約前二個月內，是否曾因受傷或生病接受醫師治療、診療或用藥？申請人對於相對人之書面詢問，是否有違反保險法第64條之據實說明義務？是否已影響相對人對系爭保險契約之危險評估？
2. 被保險人於投保系爭保險契約時之身體機能是否患有言語機能障害？申請人對於相對人之書面詢問，是否有違反保險法第64條之據實說明義務？是否已影響相對人對系爭保險契約之危險評估？

(五)案關法令或約款

保險法（系爭保險契約簽訂時有效條文）第64條第1、2項：「訂立契約時，要保人對於保險人之書面詢問，應據實說明。

要保人有為隱匿或遺漏不為說明，或為不實之說明，足以變更或減少保險人對於危險之估計者，保險人得解除契約；其危險發生後亦同。但要保人證明危險之發生未基於其說明或未說明之事實時，不在此限。

前項解除契約權，自保險人知有解除之原因後，經過一個月不行使而消滅；或契約訂立後經過二年，即有可以解除之原因，亦不得解除契約。」

(六)判斷理由

1. 臺灣高等法院臺中分院99年度保險上易字第8號民事判決：「…在保險事故可能發生多次之保險，已發生之保險事故若與要保人未據實說明無關，保險人依法固不得解除保險契約而拒絕賠償該已發生之損害，惟將來或許會發生之保險事故，卻可能與不實說明事項有關，倘不許保險人及早解除保險契約，必待與不實說明事項有關之保險事故發生後，方認為保險人可依據保險法第64條第2項本文之規定解除保險契約，

(六)判斷理由

2. 則在與不實說明事項有關之保險事故發生前之期間內，要保人必須平白多繳保費，保險人則加重危險負擔，對於保險契約之『對價平衡』及『誠實信用』原則已造成破壞，顯非立法者之本意，因此於解釋上開條文時，應予目的性限縮，解為保險人於要保人違反保險法第64條第1項所定據實說明義務，且已發生之保險事故與要保人未據實說明之事項無關時，仍得解除契約，僅是不得拒絕解除契約前已發生之保險事故理賠之請求...」

(六)判斷理由

3. 經諮詢本中心保險顧問專業意見，略以：

- 1) 申請人於103年9月2日以其子為被保險人，向相對人投保醫療險、手術險，並附加醫療險、傷害險。投保前兩個月期間（103年7月2日至103年9月2日），**被保險人確實有以下就醫記錄**：復健科診所，診斷：發育遲緩3159，就診日期：103年7月7日、103年8月25日、103年9月1日；醫院，診斷：發展遲緩，就診日期：103年7月17日。

(六)判斷理由

- 2) 故針對要保書告知事項「最近二個月內是否曾因受傷或生病接受醫師治療、診療或用藥？」申請人**確實**有違反保險法第64條據實說明義務之事實。
- 3) 而被保險人投保時6歲，自投保前兩年，因發展遲緩持續就醫、接受治療，並求診於三家醫療院所。按一般核保實務，若被保險人於投保前有發展遲緩之情形，健康險包括醫療險、手術險、重大疾病險、殘扶險等及傷害險一律拒保，壽險則是延期，一般會延期至進入小學後，若狀況穩定且程度輕微，壽險有機會加費承保。

(六)判斷理由

- 4) 關於要保書告知事項之一「言語機能障害」與被保險人患有之語言發展遲緩兩者是否相同，可參考傷害保險單示範條款附表殘廢程度與保險金給付表之定義「言語機能障害，係指由於牙齒損傷以外之原因引起之構音機能障害、發聲機能障害及綴音機能障害等...」，此與被保險人投保前所診斷之「語言發育遲緩」實不盡相同。

(六)判斷理由



- 5) 言語機能障害屬器質性、功能性、不可逆性之損害，但語言發育遲緩意指因認知上尚未發育成熟，導致其無法像正常人般用語言表達，故被保險人之言語機能其實是沒有問題的。

(六)判斷理由

4. 承上，相對人以申請人投保系爭保險契約時未告知被保險人之體況有「言語機能障害」，並據以解除系爭保險契約，固有未妥。然被保險人另確實於投保系爭保險契約前二個月內，曾因疾病接受醫師治療、診療或用藥，而申請人就相對人此部分之書面詢問亦未據實告知，並已影響相對人對系爭保險契約之危險評估。故相對人依保險法第64條解除系爭保險契約，尚無違誤。

(七)結論

申請人請求確認系爭保險契約之契約關係存在
，本中心尚難為有利申請人之認定。



THANK

YOU

