

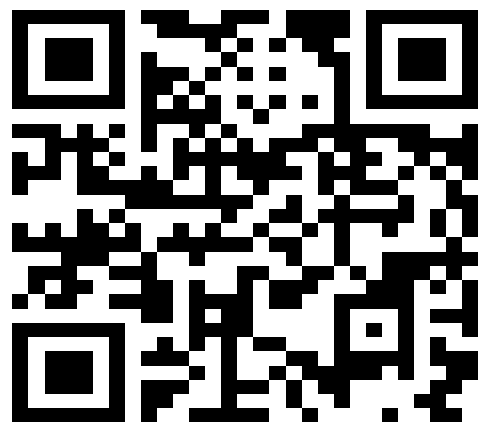
# 金融保險業 公平待客原則

2026 | 保發中心

池泰毅律師

# 池泰毅律師

[terry.t.y.chih@chihandwu.com](mailto:terry.t.y.chih@chihandwu.com)



## 學歷

- 1997 | 國立台灣大學法學士
- 2001 | 英國倫敦大學法學碩士
- 2015 | 國立台灣大學商學碩士 (EMBA)
- 2021 | 國立台灣大學工學碩士 (EMCA)

## 專長

證券法 • 公司法 • 保險法  
工程法 • 資訊法 • 商業糾紛

## 經歷

中華仲裁協會仲裁人 • 金融仲裁人  
財團法人保險發展研究中心講座

## 專題討論

—— 建議讀者參考目錄進行閱覽 ——

[全部](#) [目錄](#) [最新動態](#) [商業糾紛](#) [保險招攬](#) [營業秘密](#) [個資法](#)

### 目錄 | 金融消費者保護法

2022年12月26日

20230502 ( V02 ) ; 20221226 ( V01 ) | 池泰毅律師 點選標題閱覽本文 如您遇到保險招攬爭議，歡迎聯繫我們！ 01. 前言 1-1、《縮語表》 ( 20220906...

### 金保法講義 | 14-3 | 友善服務 | 保障高齡保戶 | (5) 未盡保護義務

2022年9月12日

20220912 | V01 | 池泰毅律師 | 保障高齡保戶 五、未盡保護義務 01. 例一：評議中心 104 評 1124 ( 保單規劃顯然不合理 ) 。 02. 例二：評議中心 109 ...

# 典範轉移

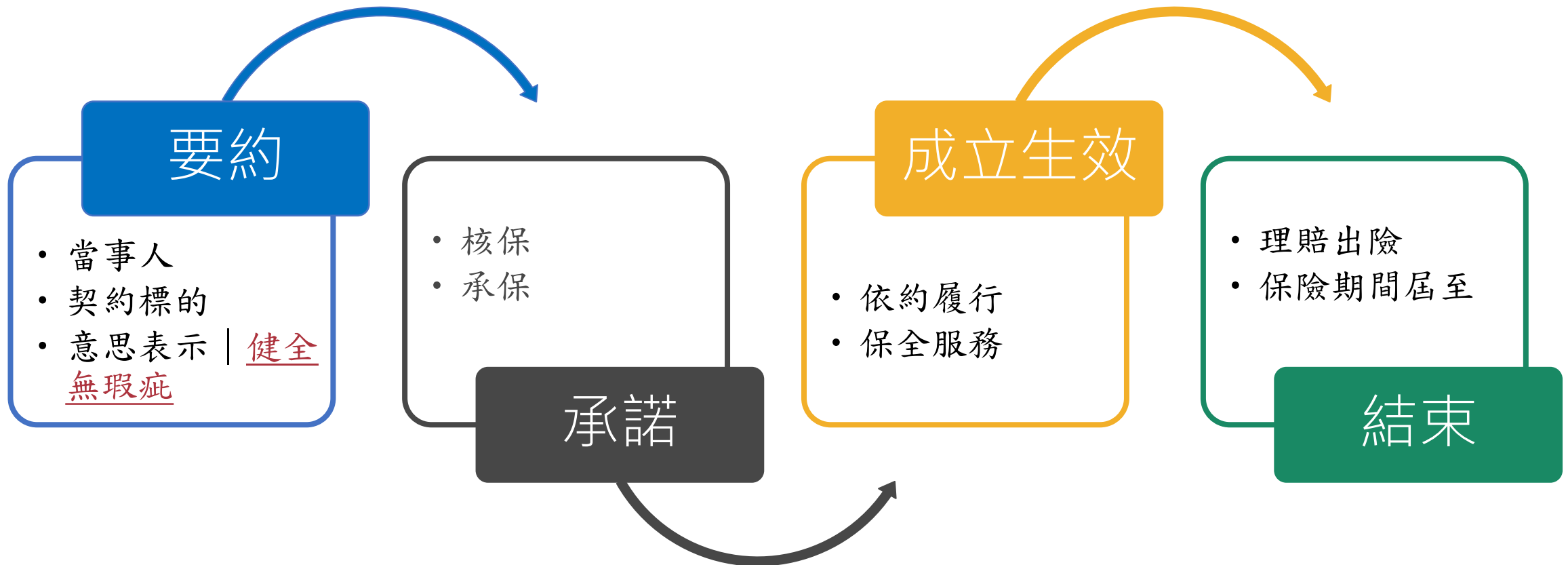


## 消費者保護——源於連動債爭議

從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於 (1) 提供商品流通進入市場，或 (2) 提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

- a) 英國1842年
  - b) 美國1916年
  - c) 美國產品責任法
  - d) 金融商品與一般商品的不同
- 金融消費爭議，有無消費者保護法之適用？

# 保險契約 | 保險法



# 人壽保險招徠學

費 郭 孟 佩 福 賢 編 譯



中華人壽保險協進社發行

1933

- 四 近代人的態度
- 五 買那一種保險單？

## 第四章 美國法定準備金制度

三五七

## 第五章 招徠員的行動

三五八

- 一 羅致主顧的方法
- 二 沒有主顧的廢話
- 三 怎樣編制名表？
- 四 招徠員的中心勢力
- 五 幾個切實的建議
- 六 新主顧記錄法
- 七 主顧年齡的改變

## 第六章 其他招徠主顧的方法

四七五

- 一 冷淡遊說法
- 二 連環不斷法
- 三 個人觀察法

## 第七章 招徠的連續步驟

五六一

- 一 事前應有的準備
- 二 創置担保的財產說
- 三 晉見時的談話
- 四 會見時的手段
- 五 壽險即是錢財說

## 第八章 怎麼回對推諉的話？

充七

- 一 必須避免爭辯

- 二 「我們隨後再討論那一點」

- 三 「是的——但是」的回對法

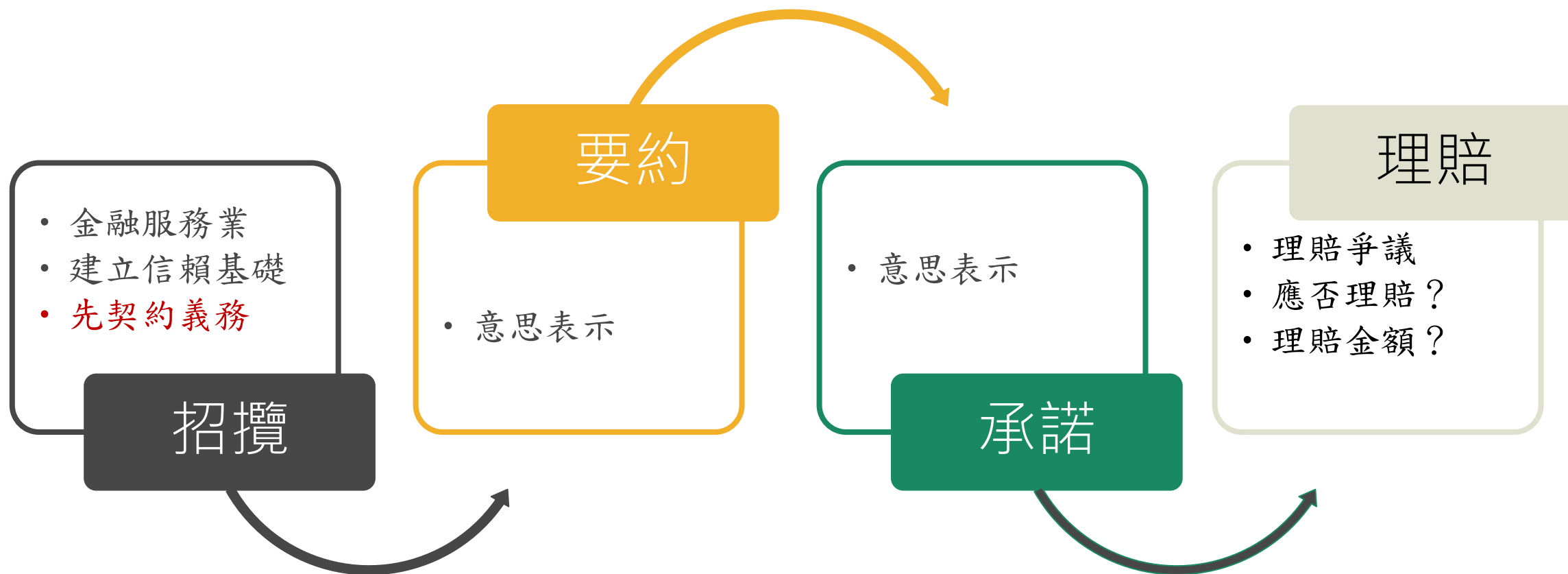
- 四 「是的——但是」法舉例

## 第九章 怎樣完成招徠工作？

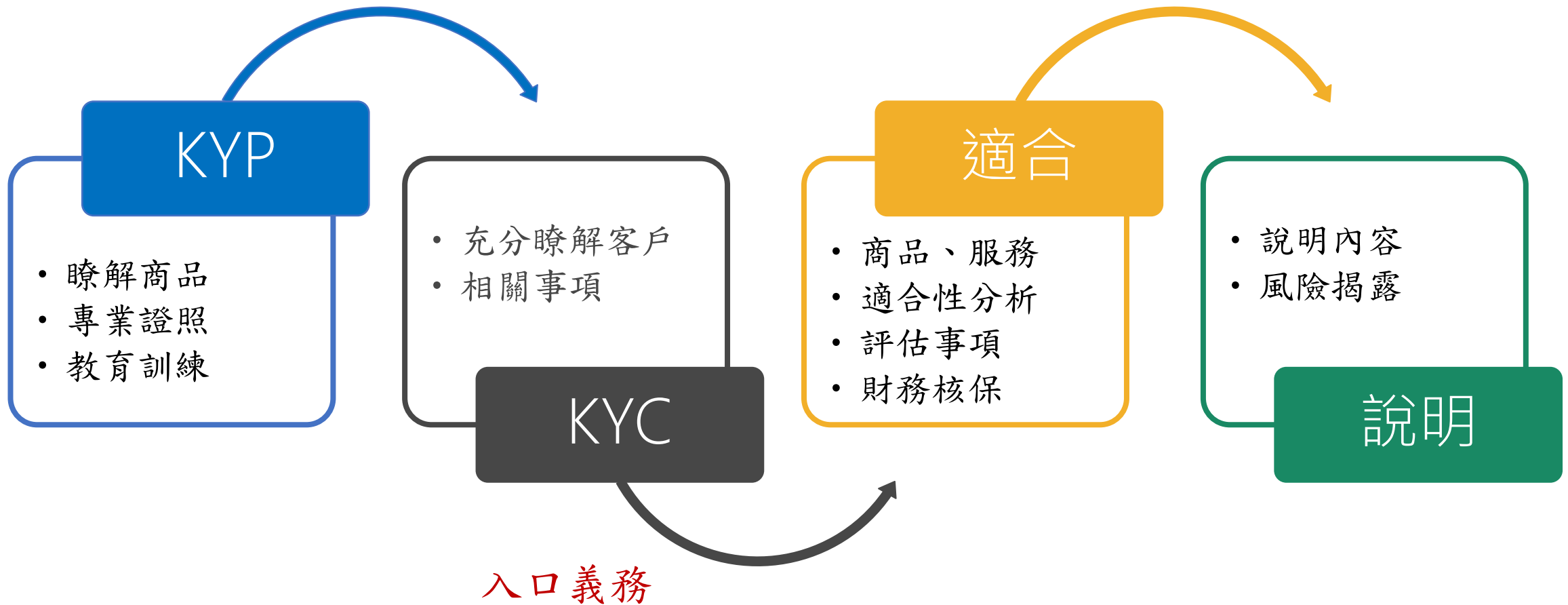
充一〇三

- 一 心理上的片刻

# 典範轉移 | 招攬爭議



# 先契約義務 | FCPA §9、10



# 「金融」消費者保護

## 金融消費者保護法 | FCPA

- 199401：消費者保護法
- 200809：雷曼兄弟宣告破產
- 201112：金融消費者保護法
- 201512：金管會公布「金融服務業公平待客原則」，202205修正
- 202211：金管會修正「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」
- 202312：第四次修正金融消費者保護法（202402 施行）

## 公平待客原則 | TCF

- 1) 訂約公平誠信原則
- 2) 注意與忠實義務原則
- 3) **廣告招攬真實原則**
- 4) **商品或服務適合度原則**
- 5) **告知與揭露原則**
- 6) 酬金與業績衡平原則
- 7) 申訴保障原則
- 8) 業務人員專業性原則
- 9) **友善服務原則**
- 10) 落實誠信經營原則

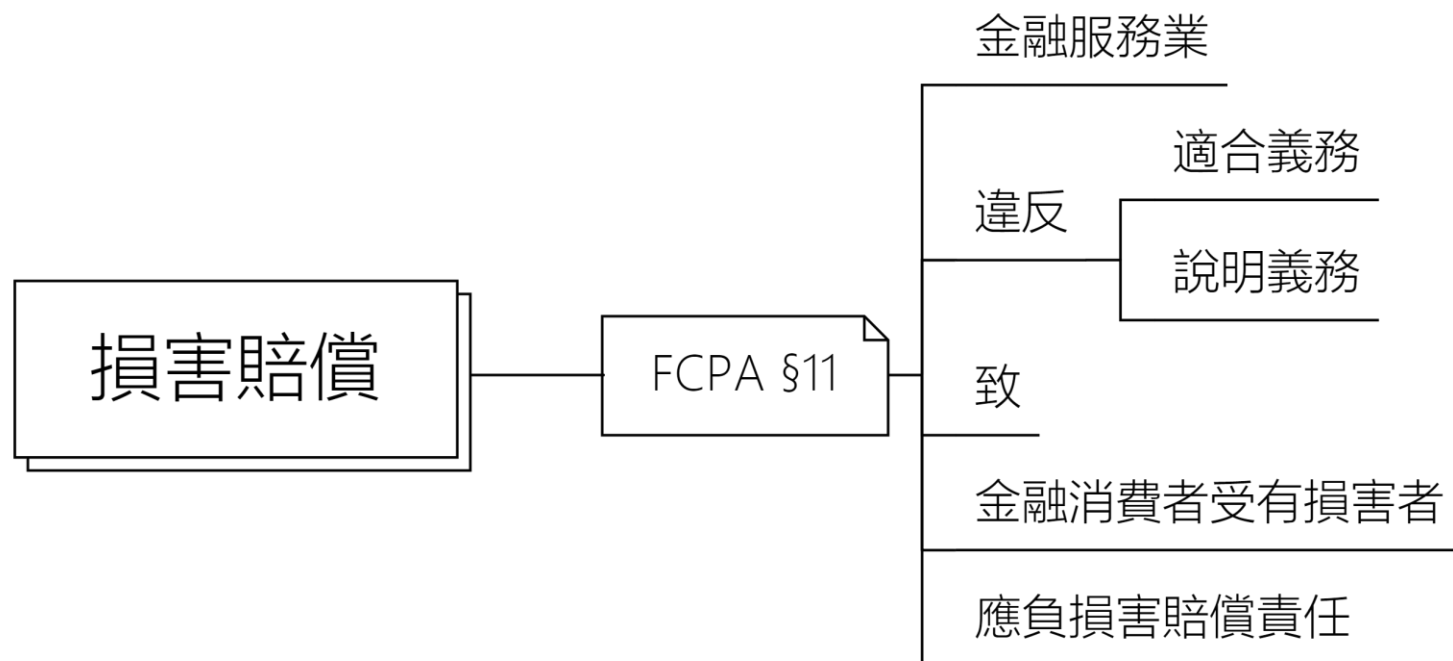
# 損害賠償

---

- 1) 損害賠償
- 2) 懲罰性賠償

## FCPA §11

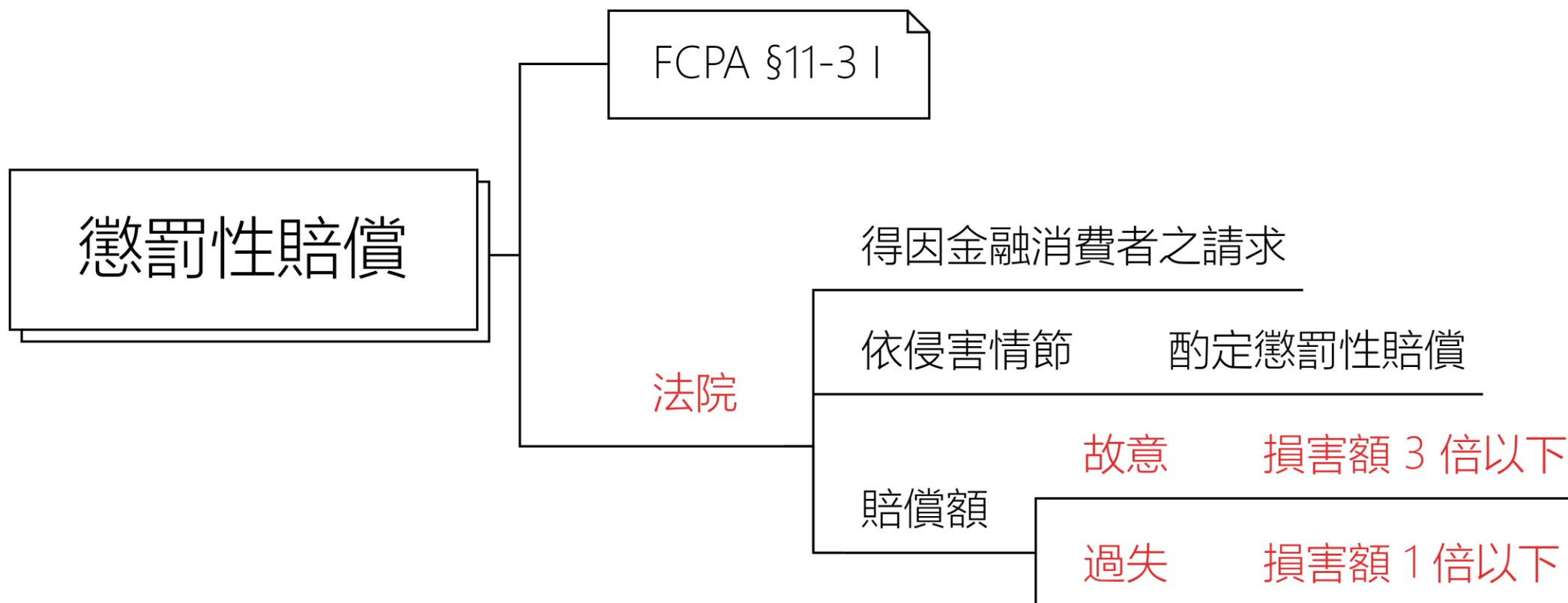
# 損害賠償



- a) 構成要件：
  - 1) 責任原因事實；
  - 2) 損害發生事實；
  - 3) 二者間具有相當因果關係。
- b) 金保法 §11 是特殊侵權行為，與民法 §184 I 前段有幾點不同：
  - 1) 法人自己責任
  - 2) 無過失責任
  - 3) 因果關係舉證責任倒置

## FCPA §11-3 I

# 懲罰性賠償



- §8 I：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。

## 高等法院 109 上 716 民事判決

### 判決摘要

- ◆ A、B 虛構網路人物 C。
- ◆ 被害人 D 透過交友軟體認識 C，與之交好（從未見過面），並經由 C 的介紹，認識 A、B。
- ◆ A、B、D 見面後，對其招攬保險，D 繳付首年保費 220 萬元。
- ◆ A、B 於為該公司執行職務時所為前開不當招攬行為，應認國○人壽有金保法 §8 I、廣告辦法 §5 (2) 規定所定足致他人誤信之業務招攬情事。
- ◆ 酌定懲罰性賠償金額為 D 所受保費損害之 10% 即 22 萬元。

民§188

僱用人監督義務

連帶損害賠償責任

- 陳○雯→客戶→陳○文→康○期貨
- 客戶開戶後帳密交陳○雯，捲款潛逃
- 康○期貨應否負擔損害賠償責任？

# 台北地院111金96

判決摘要 (1/4)

## 背景事實

◆ 陳○雯前向原告宣稱自己有多多年操作期貨及海外金融商品之投資經驗且獲利豐厚，勸說原告可將資金投入合法之期貨公司由其代為操盤，並保證至少有年息 30% 之利潤，原告遂依陳○雯指示，於民國 107 年 10 月 8 日至被告康○期貨簽訂開戶契約及開立帳號00000000號之期貨帳戶，由在康○期貨公司任職之陳○文擔任系爭期貨帳戶業務員，協助原告配合陳○雯代為操盤期貨等金融商品投資，原告並於完成開戶後將網路交易帳號及密碼告知陳○雯。

民§188

僱用人監督義務

連帶損害賠償責任

# 台北地院111金96

判決摘要 (2/4)

## 金管會查核理由

1. 「受處分人未落實無委任書交易人之同 IP 位址檢視作業，與內部控制制度 CA-21210 受託買賣及成交作業『...應按月擇日（每月至少選一營業日）篩選網路下單 IP 同一位址之交易人並就未出具委任書之交易人辦理下列事項：...(2)檢視交易人開戶作業、受託買賣交易作業（交易頻率、損益狀況、下單型態等）及對帳單寄送作業、出入金作業等流程有無異常或違反法令規定情事...』之規定不符，違反期貨商管理規則第 2 條第 2 項規定」。

民§188

僱用人監督義務

連帶損害賠償責任

## 台北地院111金96

判決摘要 (3/4)

2. 經查該公司 109 年 1 月~7 月有關每月擇日篩選網路下單IP同一位址資料，發現該公司未確實檢視交易人之開戶作業、受託買賣交易作業及對帳單寄送作業、出入金作業等流程有無異常，僅由營業主管邱員透過系統查詢交易人之交易損益及出入金額等 2 項作業，前揭行為與該公司前揭內部控制制度有關 CA-21210 受託買賣及成交作業之規定不符。

民§188

僱用人監督義務

連帶損害賠償責任

## 台北地院111金96

判決摘要 (4/4)

3. 經查該公司 109 年 1 月~7 月有關業務員陳○文所屬交易人防制洗錢樣態之篩選結果，發現該公司對於篩選邏輯之設定與期貨公會所訂相同通訊方式或相同委託買賣 IP 位址之方式不同
4. 陳○文於康和期貨公司所屬交易人中有多達 41 位交易人有下單IP位址相同情事，其中有 4 位交易人更已年滿 70 歲。

# 最高法院108台上2035 | 大法庭裁定

法人自己責任

損害賠償責任

## 判決摘要 (1/3)

1. 法人依民法第 26 至 28 條規定，為權利之主體，有享受權利之能力；為從事目的事業之必要，有行為能力，亦有責任能力。又依同法第 28 條、第 188 條規定，法人侵權行為損害賠償責任之成立，係於其董事或其他有代表權人，因執行職務所加於他人之損害，或其受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利時，始與各該行為人連帶負賠償之責任。

# 最高法院108台上2035 | 大法庭裁定

## 判決摘要 (2/3)

法人自己責任

損害賠償責任

- 代表人、受雇人在判斷法人侵權行為的重要性產生變化。

2. 現代社會工商興盛，科技發達，法人企業不乏經營規模龐大，構成員眾多，組織複雜，分工精細，且利用科技機器設備處理營運業務之情形，特定侵害結果之發生，常係統合諸多行為與機器設備共同作用之結果，並非特定自然人之單一行為所得致生，倘法人之侵權行為責任，均須藉由其代表機關或受僱人之侵權行為始得成立，不僅使其代表人或受僱人承擔甚重之對外責任，亦使被害人於請求賠償時，須特定、指明並證明該法人企業組織內部之加害人及其行為內容，……於被害人之保護，殊屬不周。

# 最高法院108台上2035 | 大法庭裁定

## 判決摘要 (3/3)

法人自己責任

損害賠償責任

3. 法人既藉由其組織活動，追求並獲取利益，復具分散風險之能力，自應自己負擔其組織活動所生之損害賠償責任，認其有適用民法第 184 條規定，負自己之侵權行為責任，俾符公平。

■ 法人侵權責任

# 最高法院114台上784

## 張○仁 v. 廖○賢、北○銀

### 案件背景

原告張○仁是北○銀土城分行的客戶，被告廖○賢是該行理財專員。廖○賢從109年7月至110年1月間，以各種虛構私人事由（股票違約交割、父親開公司需財力證明、投資高獲利方案等）透過LINE向張○仁借款或遊說投資，共詐得1,146萬元。

#### 一審 台北地院

112年9月22日

廖○賢：應賠償 1,020 萬元

北○銀：不負連帶責任（私人借貸）

#### 二審 高等法院

114年1月14日

上訴駁回，維持一審結果

北○銀仍不負責任（私人借貸）

#### 三審 最高法院

114年7月17日

廢棄二審，發回高等法院重審

理由：組織過失責任尚未調查清楚

# 最高法院見解

三大爭點 × 組織過失責任理論

01

## 僱用人連帶責任 ( 民§188 )

銀行勝

廖○賢行為是否具「執行職務外觀」？借款出於私誼、投資以個人名義推介，客觀上不具職務外觀，二、三審均認定銀行不負連帶責任。

02

## 共同侵權責任 ( 民§185 )

銀行勝

富邦銀行是否對廖○賢的詐欺行為有「造意或幫助」？原告未舉證銀行有積極介入，故不成立共同侵權行為。

03

## 組織過失責任 ( 最高院新見解 )

待重審

企業開啟往來交易，負有「組織義務」——事前建置安全管理機制，防止可預見危險發生。銀行已知廖○賢異常卻未即時查核，是否違反此義務？

## 最高法院廢棄理由 ( 114台上784 )

### 組織義務理論

1. 組織營運義務：事前建立(1)預防機制、(2)監視體系與(3)資訊傳達
2. 組織設置義務：選任合格適任人員

### 發回重審關鍵事實

107年 廖○賢列入高風險 AML 名單

109年10月 分行主管通報行為異常

相關單位多次調查均未發現異常

110年1月 優化監控報表後才發現

→ 安全管理機制建立與落實有所不足

本案目前發回高等法院更審，組織過失責任是否成立尚待裁判

法人自己責任  
企業組織義務 | 不作為

損害賠償責任

# 最高法院114台上784

## 判決摘要 (1/3)

1. 按法人（企業）從事各種社會經濟活動，開啟往來交易，引起正當信賴，應防範其所開啟或持續的危險，避免侵害他人權益。是法人自己侵權行為之成立，其目的在避免雇主之責任漏洞，以保護被害人，責任基礎則建立在「往來交易安全義務」。就危險之防範，主要體現於所派生之「組織義務」，包括「組織營運義務」及「組織設置義務」。

■ 企業組織義務 | 不作為  
侵權行為

# 最高法院114台上784

## 判決摘要 (2/3)

2. **組織營運義務**：指法人在事業營運中，為排除其事業活動對第三人之權益發生危險，應為組織整備的行為，事前採取結構上的預防措施，並監督所屬遵守其命令，防止侵害他人權益，以盡其社會生活上必要之注意義務，其具體內容包括人員的配置（含人數及專業能力），物的設置、維護及更新，及建立防止事故發生各種安全管理機制（制定規則、監視體系、資訊傳達等）。
3. **組織設置義務**：指法人應依據其經營活動之需要，盡善良管理人之注意，建立完善的組織體系，對於特定領域或部門，選任合格適任的人員，作為該領域或部門之機關。

# 最高法院114台上784

## 判決摘要 (3/3)

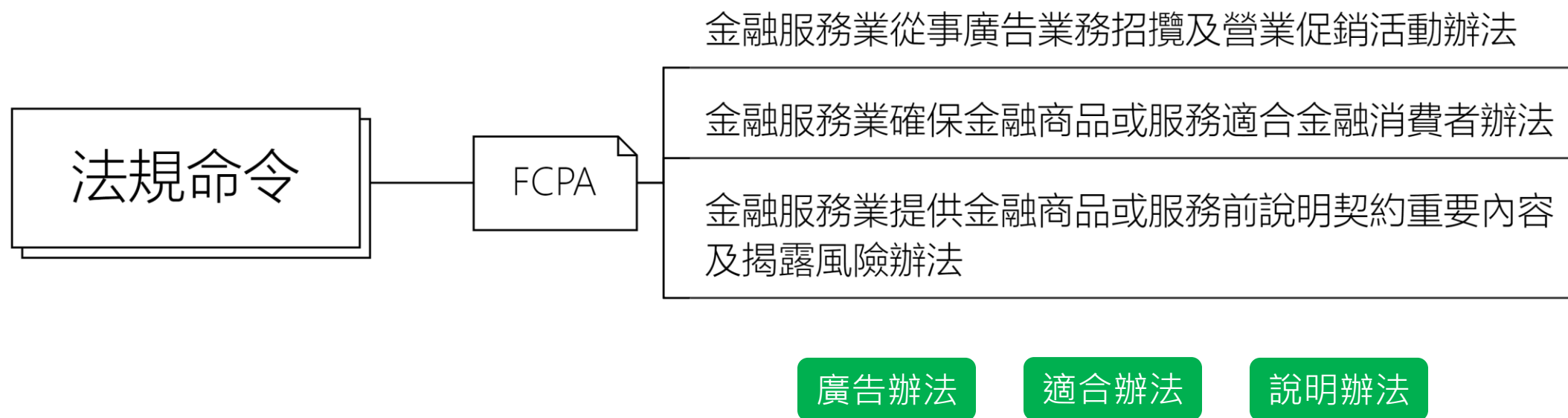
4. 法人對其構成員之活動，如未善盡其權力之運作，違反組織義務導致組織缺陷，致侵害他人之權利，發生企業活動定型、可預見危險範圍內之損害，應負侵權行為損害賠償責任。

- ◆ 金保法§12：金融服務業應將第八條至第十條、第十一條之一及第十一條之二規定事項，納入其內部控制及稽核制度，並確實執行。
- ◆ 廣告辦法、適合辦法、說明辦法，均有相同規定。

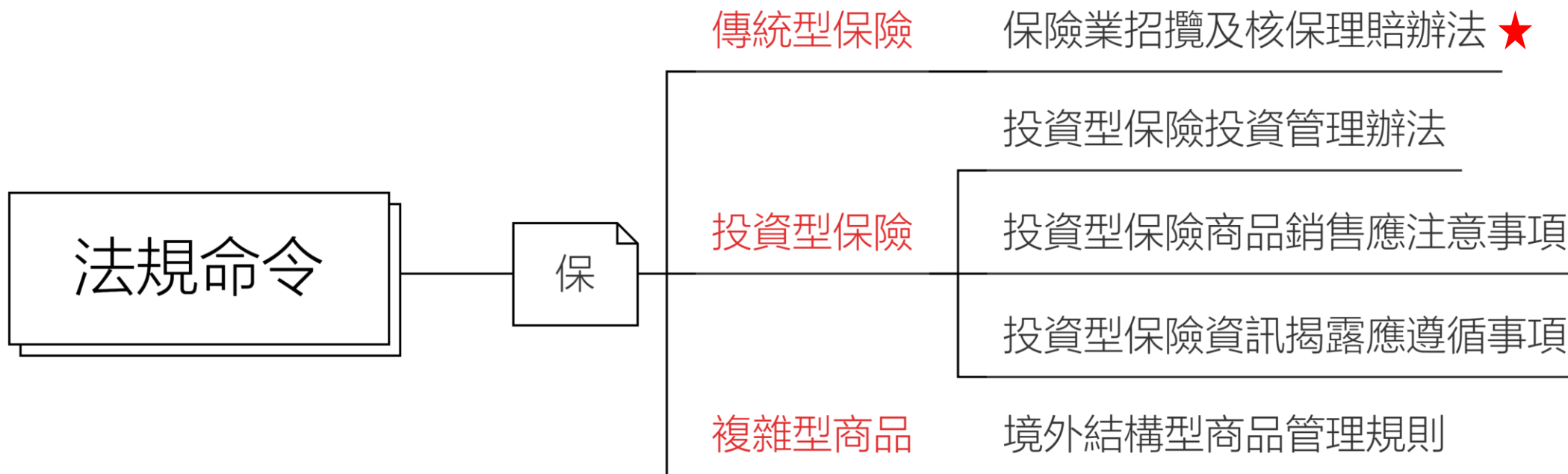
# 法規體系 | 雙軌制

- 1) 金融消費者保護法
- 2) 保險法、保險業法、郵政壽險

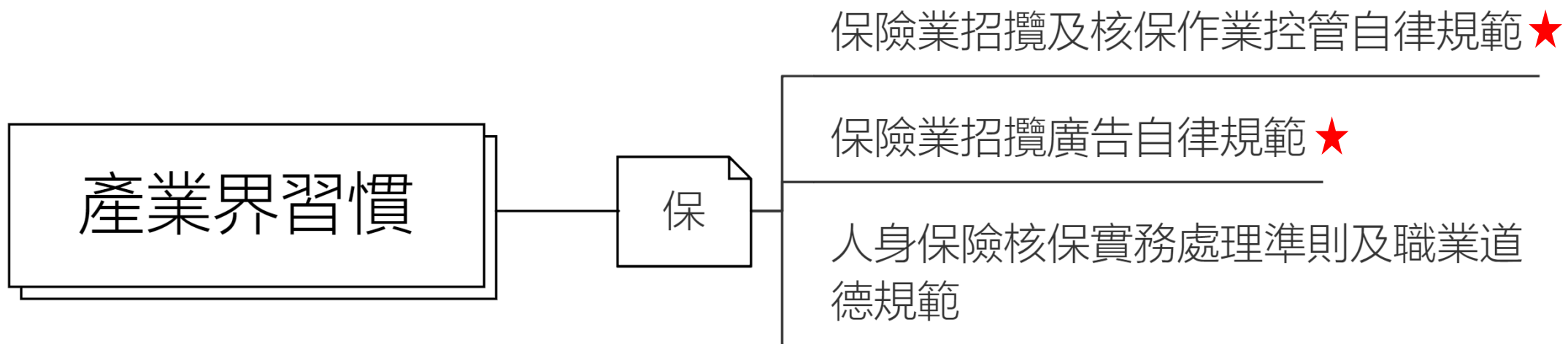
# 法規體系 | FCPA | 法規命令



# 法規體系 | 保險法 | 保險業法



# 法規體系 | 保險法 | 產業界習慣



# 公平誠信、注意義務

---

Rule 1：訂約公平誠信原則

Rule 2：注意與忠實義務原則

誠信原則

個人資料 | 不當利用

R1 訂約公平誠信原則

## 裁罰案例 | 20210611 | 家○福保經

### 案例摘要 (1/2)

- 1) 按家○福好康卡蒐集會員資料之「特定目的」係提供零售或銷售服務。
- 2) 貴公司與康○人壽簽訂協議書，約定貴公司提供好康卡卡友個人資料予康○人壽，由康○人壽利用該等個人資料進行招攬保險，此屬好康卡蒐集會員資料之「特定目的外」之利用，依法當事人應經明確告知特定目的外之其他利用目的、範圍及同意與否對其權益之影響，且應單獨為意思表示。
- 3) 惟好康卡申請書中並未揭露，或經好康卡卡友單獨所為之意思表示同意由貴公司提供其個人資料予康○人壽使用。

誠信原則

個人資料 | 不當利用

R1 訂約公平誠信原則

- 消費者（會員）是否知悉，其個人資料流向何處？
- 家○福未告知個資本人，蒐集而來個資的去向！
- 康○人壽未確認個資來源的合法性！

## 裁罰案例 | 20210611 | 康○人壽

### 案例摘要 (2/2)

- 1) 家○福好康卡蒐集會員資料之「特定目的」係提供零售或銷，前揭約定事項屬「特定目的外」之利用，惟好康卡會員申請書未區分經卡友單獨所為意思表示同意由家福股份有限公司利用其蒐集之個人資料提供予家○福保經，並由家○福保經提供予康○人壽進行人身保險招攬，康健人壽核有未經當事人同意為個人資料之蒐集。
- 2) 另康○人壽辦理與家○福保經簽約作業，未進一步要求家○福保經須提供個人資料取得來源合法之佐證資料，審查是否符合個資法相關規定，以確保個人資料取得來源之合法，核與個資法第 19 條第 1 項規定不符。

誠信原則

個人資料 | 不當利用

R1 訂約公平誠信原則

- 同一份保單，因 A 疾病而聲請調閱被保險人病歷資料。
- 保險人取得病歷資料後，理賠 A 疾病，但因為審閱病歷時，發現被保險人保前罹患 B 疾病，因而要求簽署變更承保條件同意書。

## 評議中心 109 評 0410

### 案例摘要

- ◆ 醫療健康保險附約，保戶因子宮內膜息肉申請理賠。
- ◆ 相對人依「(個資)同意查詢暨授權聲明書」，有權查詢被保險人之病歷資料；但審閱病歷後，要求申請人接受變更承保條件(免除腰薦椎疾病及其相關併發症所致保險事故)，始願意理賠。
- ◆ 主文：相對人應取消承保條件變更。
- ◆ 理由：相對人以上開查詢獲知之病歷資料，進而要求申請人簽署系爭承保條件變更書，即難謂非屬不當行使權利之情形，應認有權利濫用而違反誠實信用原則之情事。

- 關於善良管理人注意義務的適用，並不以招攬過程為限。

## 評議中心 109 評 2685

### 案例摘要

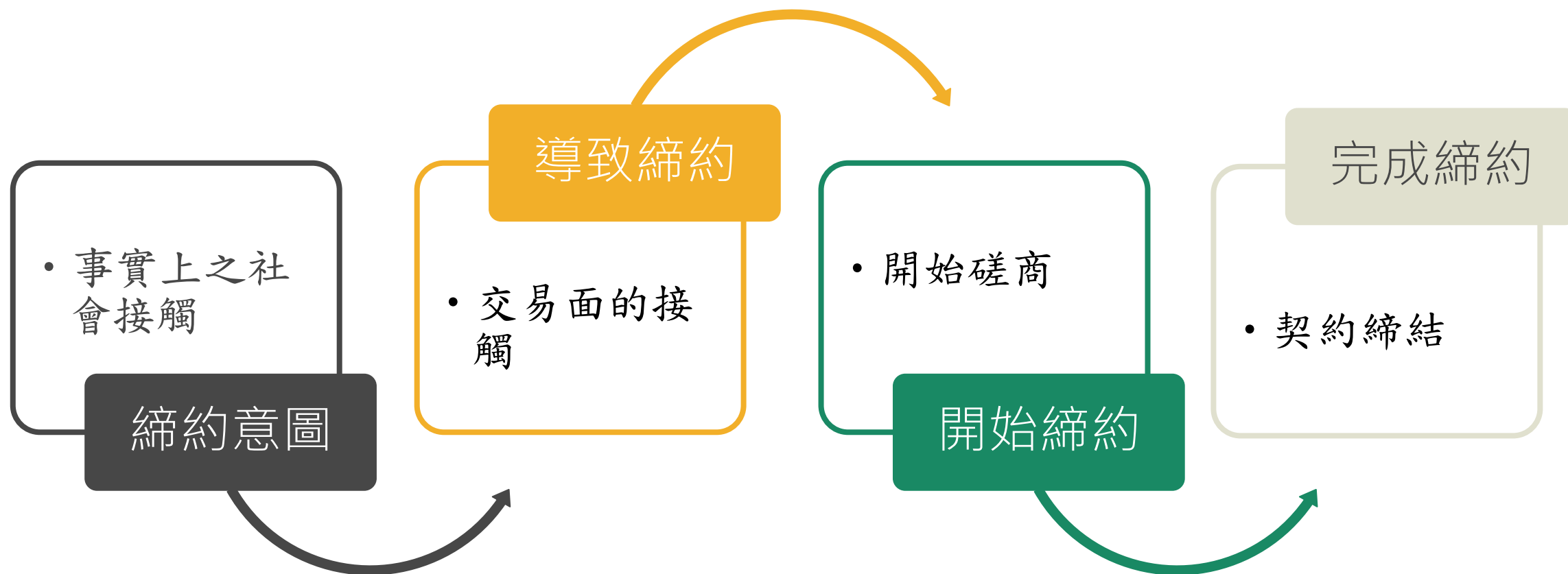
- ◆ 相對人寄送投資型商品對帳單至申請人電子郵件信箱，寄送結果皆顯示為「逾時終止。無法連線。無法識別這台主機」。
- ◆ 相對人表示可能因系爭電子郵件信箱錯誤、已未使用或其他原因，導致系爭保單契約之對帳單未發送成功，惟相對人既發現系爭電子郵件信箱無法寄送成功，卻未以申請人留存之其他方式與申請人確認，相對人之作業顯有疏失。

# 廣告真實、說明義務、風險揭露

Rule 3：廣告招攬真實原則

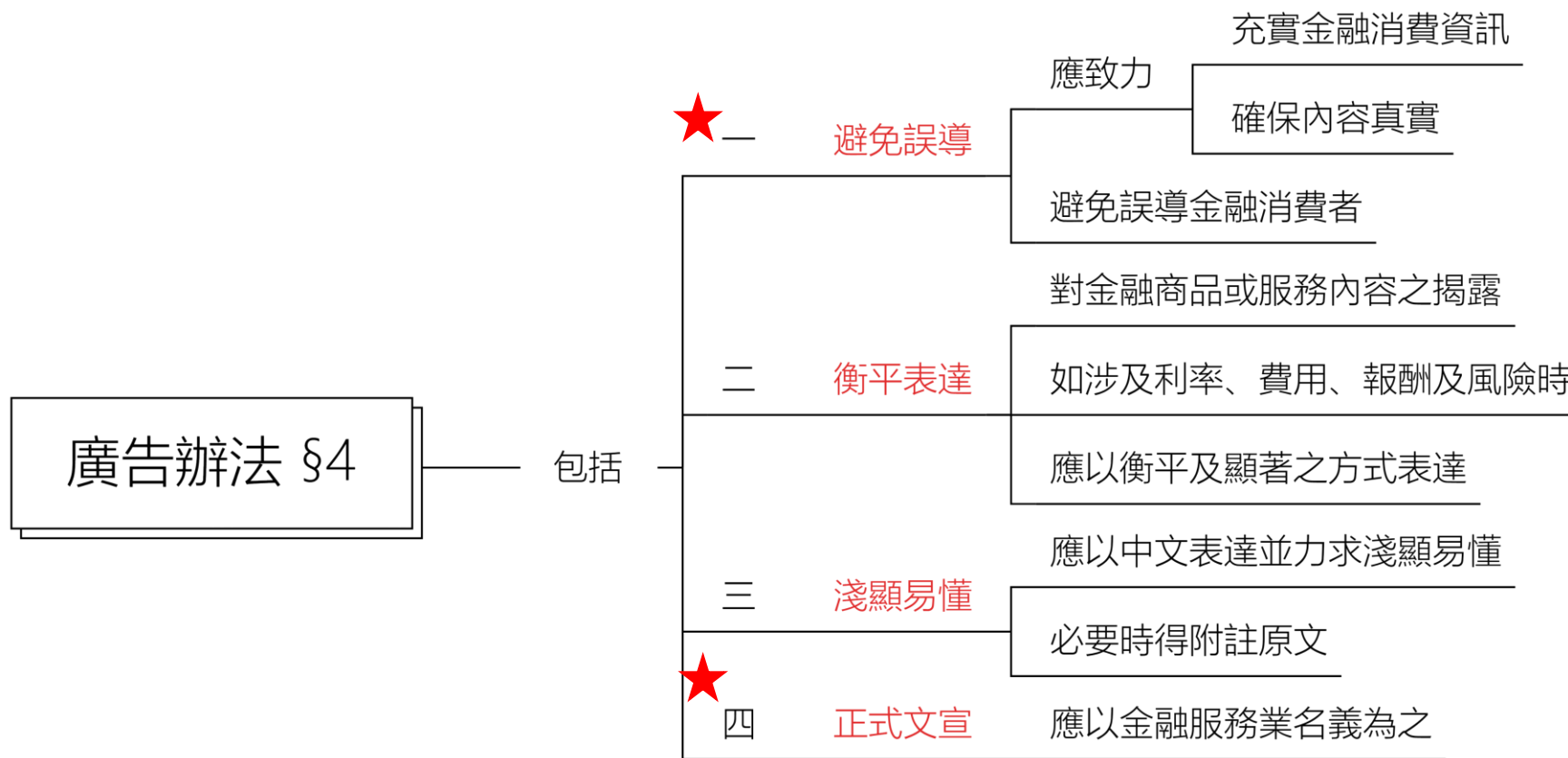
Rule 5：告知與揭露原則

# 廣告真實與說明義務的關聯 | 從信賴關係到告知後同意



## TCF R3：廣告辦法 §4

# 廣告真實 | 不得致人誤信



不得致人誤信 | 正式文宣

R3 廣告招攬真實原則

- 業務員自行製作廣告文宣、招攬文件，是管理大忌。
- 為什麼業務員要自行製作文宣？

## 評議中心 101 評 1395

### 案例摘要

- 1) 業務員自行製作廣告文宣，全無標示任何風險告知之警語。
- 2) 相對人對其業務員之招攬行為應嚴加管理，確認其所使用之銷售文件不致誤導消費者，並就其業務員招攬行為所生之損害依法負連帶責任。

# 廣告真實內部控制

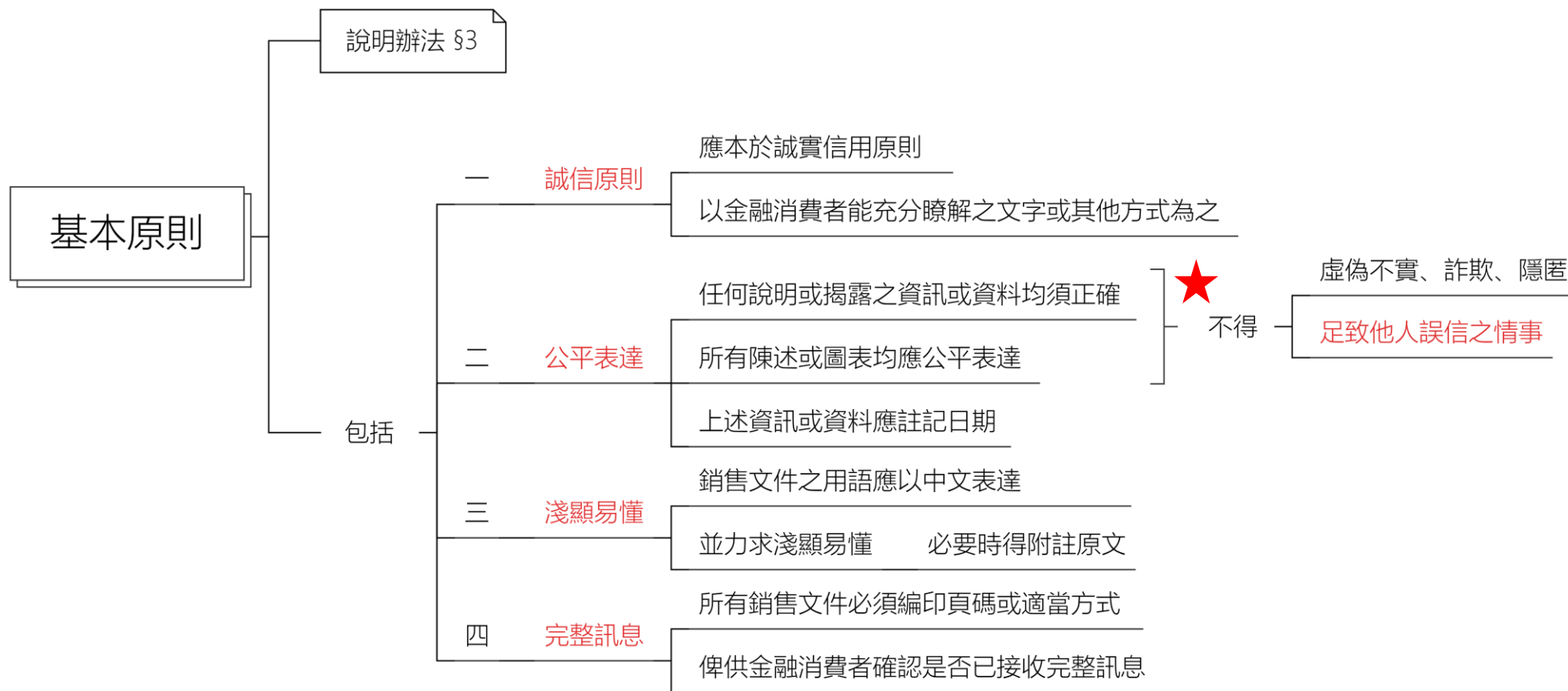
---

### 金保法第6條

1. 金融服務業應訂定廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料製作管理規範，及其散發公布之控管作業流程。
2. 金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料，於對外使用前，應按業務種類，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。

# TCF R5：說明辦法 §3

## 說明義務 | 不得致人誤信



## TCF R5 告知與揭露原則

---

告知 → 同意

告知後同意原則

醫療法

# 評議中心 107 評 0392

理論基礎 | 高度屬人性

R5 告知與揭露原則

## 案例摘要

- ◆ 保險契約具備高度屬人性，藉由經訓練之業務員以其專業知識，為潛在要保人說明、介紹保險公司各種抽象而複雜之保險商品。

## R5 告知與揭露原則

- 資訊不對稱
- 附隨義務，係指主給付義務外，債之關係發展過程中，依具體情況所產生之照顧、通知、保護、協力及保守秘密等義務。
- 消費者與銷售者並無相同的專業知識；因此，銷售者附有善盡告知義務的附隨義務（照顧義務）。

# 評議中心 103 評 0699

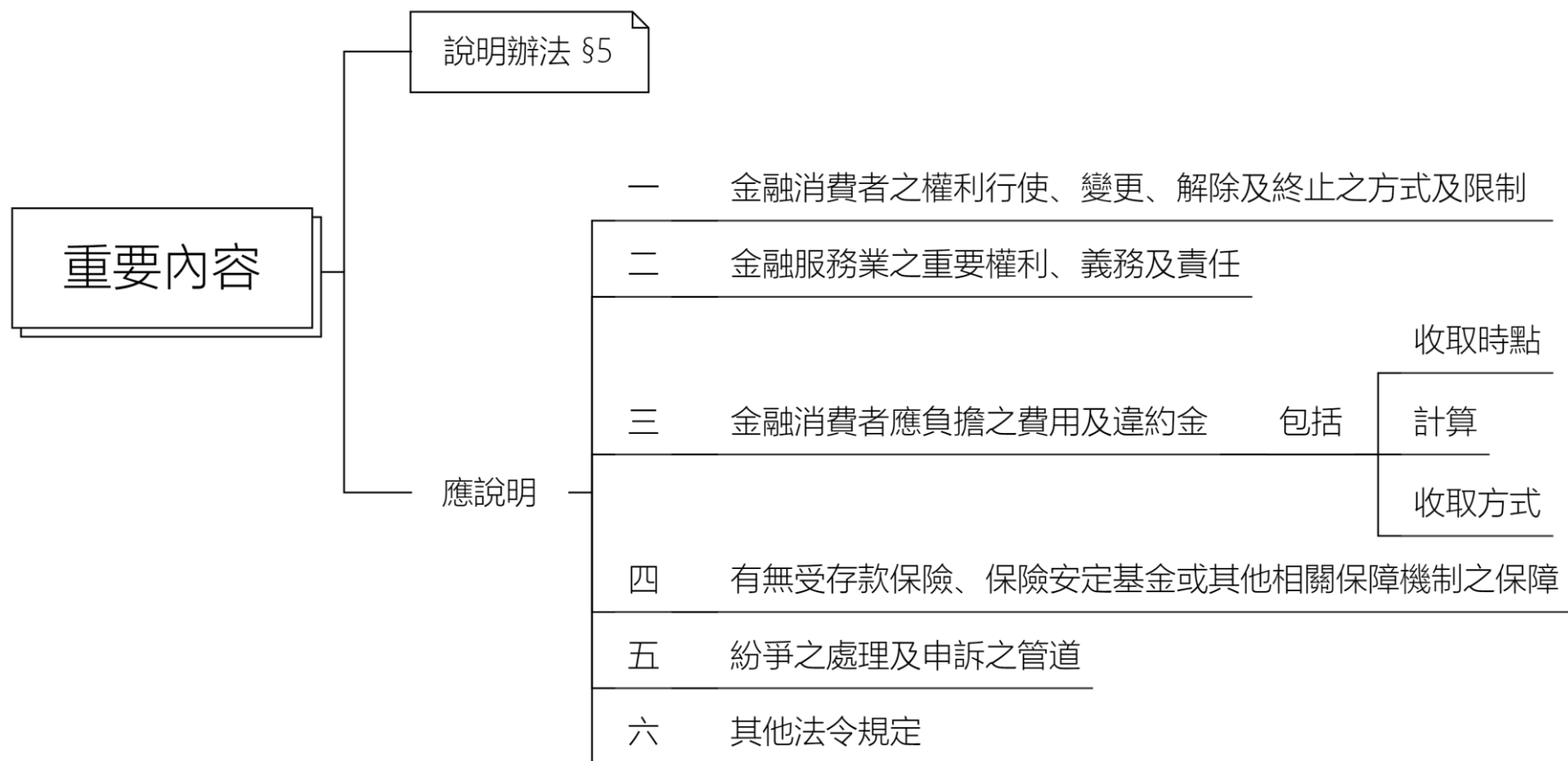
## 案例摘要

- 1) 鑒於金融商品之無形性與專業性，金融消費者在交易中對於金融商品資訊的掌握很難與組織嚴密的金融機構相比，金融機構的口頭和書面說明是消費者了解商品性質和作出交易判斷的主要依據。
- 2) 又由於服務契約中的給付行為是由契約條款所規定，消費者要理解這些條款並進而作出正確的交易判斷，顯然要比有形商品要困難的多，因此金融機構向消費者的說明義務應該更為提高，始能對消費者加以保護。

# 書面提出義務

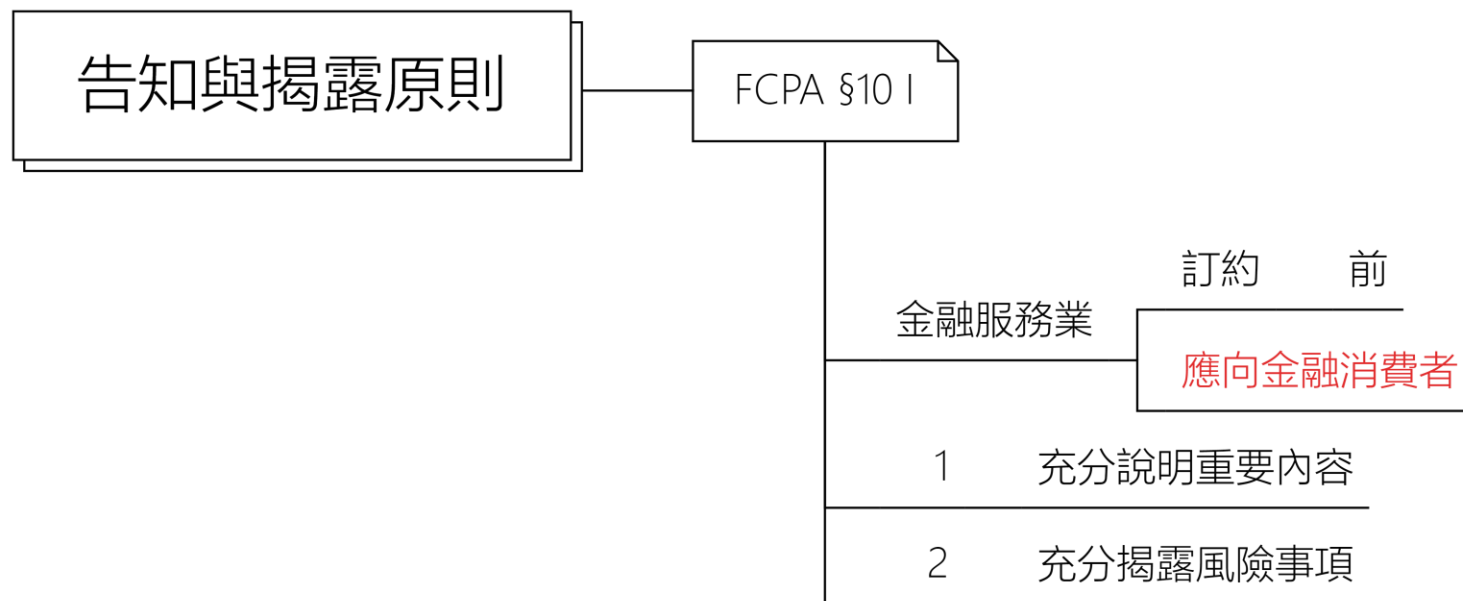
## TCF R5：說明辦法 §5

# 說明義務 | 說明內容



## TCF R5 : FCPA §10 I

# 說明義務 | 說明對象



- a) 在保險契約，應向下列何人履行說明義務？
- 要保人
  - 被保險人
  - 受益人

## 高齡保險防詐推聯絡人機制

高齡者保險防詐機制多一項，金管會表示，為維護保戶權益，近期參考日本保險業推行家族聯絡網的高齡友善服務措施，即保險公司透過與保戶事先約定可聯繫登記的家族成員，使其瞭解家屬保單資訊，鼓勵壽險業建立「保險契約指定聯絡人機制」，但家族成員無限制是否有保險利益，回歸契約自由原則，且可列為公平待客評鑑的加分標準。

- a) 家族聯絡網
- b) 保險契約指定聯絡人機制

## 高齡保險防詐推聯絡人機制

金管會指出，要保人在投保新契約或申請解約、部分提領或保單借款等契約變更業務時，可以與保險公司約定未來該要保人申請保單解約、部分提領或保單借款，如果超出一定金額的款項時，保險公司將依約通知其所指定的聯絡人，降低高齡者及失智者被金融剝削及詐騙的風險，保障該等族群的資產安全。

是否有限制指定家族成員，金管會保險局說明，回歸契約自由原則，只要要保人提出、保險公司同意即可，不強制要求要具有保險利益，所謂「一定金額的款項」也是回歸契約自由原則。

- a) 金融剝削
- b) 銀行業：見證人制度

## 強化防詐 壽險業推保單指定聯絡人機制

例一：南山人壽自去年8月推出保單安心聯絡人服務，當保戶辦理涉及保單解約、部分贖回或保單借款等項目，將主動通知保戶所指定的保單安心聯絡人。此機制上路以來，已有近千名保戶申辦，其中超過6成為55歲以上的熟齡族群，顯示此機制深獲屆退族與樂齡族群的重視。當保戶進行解約、借款或贖回等項目時，南山人壽也會透過專屬短碼簡訊「68800」主動通知安心聯絡人。

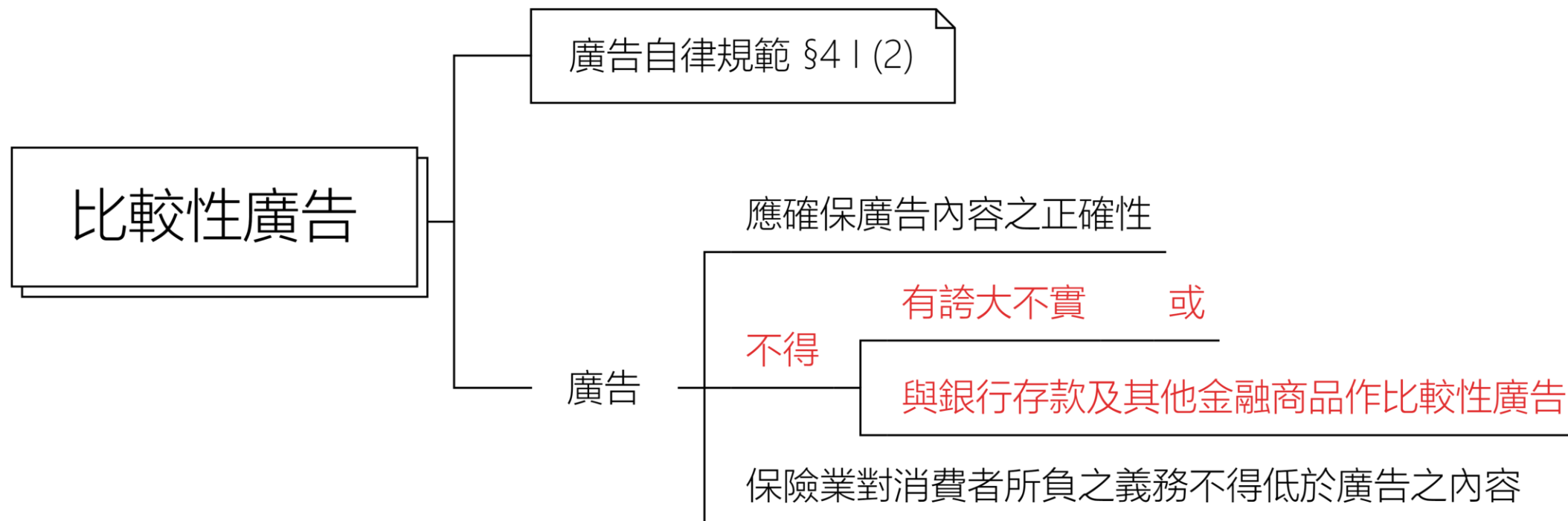
例二：富邦人壽說明，對65歲以上長者或有早期失智徵兆的客戶，透過櫃檯人員主動關懷與介紹，協助客戶提早約定信任家屬為「指定聯絡人」，可加強防範詐騙風險，但不影響其交易決策。.....

## 評議中心 101 評 1280

### 案例摘要

- 1) 業務員甲向申請人招攬保險，申請人表示已有投保保險（實支實付型醫療保險），請業務員甲其他幫忙查詢過往投保內容紀錄，再決定是否購買。
- 2) 相對人未查證過往投保紀錄，即逕行承保系爭保險，致使申請人重複投保。
- 3) 業務員甲主張其可查證之權限，僅限於得查詢自己所銷售之保單。
- 4) 專業保險業務員，對於客戶投保前詢問事項，應向相對人陳報，令相對人查詢後回覆申請人，該業務員未查證、未陳報，自有疏失。

# 不得致人誤信



## 評議中心 101 評 0673

### 案例摘要

- ◆ 系爭保單為壽險商品，並非保本、保息帳戶，此部分之記載，顯有誤導之虞。
- ◆ 系爭保單為壽險商品，並非存款，此部分之記載，顯有誤導之虞。

不得致人誤信 | 比較性廣告

R3 廣告招攬真實原則

## 評議中心 109 評 0357

### 案例摘要

- ◆ 申請人所提出乙員招攬時之文件，上載「○○○『短期定存長期獲利』」，且頁尾載有「內部教育用」等文字。

■ 企業組織義務？

## 評議中心 110 評 0504

### 案例摘要

- ◆ 招攬文宣資料載有「零存整付 短短六年滿期 7% 獲利」、「打敗定存 比銀行多 13 萬」、「隨時提領 彈性運用自己決定」、「再送保障 每年 30% 保障增值」等文字。
- ◆ 保單借款非如活期儲蓄存款，可隨時提領而無須負擔利息或費用。

# 自動續保 v 保證續保

- 保證續保、自動續保
- 保險小白，有無辨識能力？

## 評議中心 110 評 2718

### 案例摘要

#### ◆ 事實：

- 申請人於 109 年 5 月 25 日起向相對人投保 寵物綜合保險〇式，保險期間自 109 年 5 月 25 日至 110 年 5 月 25 日止，年繳保費 4,800 元，要保書中勾選 自動續保，信用卡動扣款。
- 110 年寄送通知書（通知承保條件變更），但申請人未收到通知（故未回覆），亦未注意信用卡有無繼續扣款。

- ◆ 爭點：申請人請求相對人應追溯至 110 年 5 月 25 日起繼續承保系爭保險契約，有無理由？

# 單耳失聰

某傷害險附約約定：

◆先天性重大殘缺，指被保險人經教學醫院診斷確定罹患下列疾病：

(卅八) 先天性失聰 ( Congenital Deafness )：指被保險人自出生即無聽覺能力且經專科醫師確診者。」

〈失能程度與保險金給付表〉 | 聽覺障害

- 兩耳鼓膜全部缺損或兩耳聽覺機能均喪失 90 分貝以上者 (60%)。
- 兩耳聽覺機能均喪失 70 分貝以上者 (40%)。

## 評議中心 102 評 1063

### 案例摘要

- 1) 申請人於投保前，關於單耳失聰是否理賠已向相對人業務員詢問，相對人業務員自應就「先天性失聰」之定義與理賠範圍向申請人充分解釋並提供正確資訊，俾供申請人選擇投保與否。
- 2) 相對人業務員自陳：「..當時我對保單條款不懂我有向公司詢問，公司回覆保單條款確實未規定雙耳或單耳，但還是要看醫院診斷證明書」。
- 3) 相對人依保險契約行使權利或履行義務時本應依民法所揭櫫之誠信原則而為行使或履行，對於申請人所得申請理賠之項目不應一概推諉悉依保單條款約定。

## 評議中心 102 評 1063

### 評議決定 (1/6)

- 1) 按，「本附約所稱『先天性重大殘缺』，係指被保險人經教學醫院診斷確定罹患下列疾病：（卅八）先天性失聰（Congenital Deafness）：係指被保險人自出生即無聽覺能力且經專科醫師確診者。」、「被保險人於本附約有效期間內經診斷確定罹患第二條約定之『先天性重大殘缺』或因第二條約定之疾病或傷害住院診療時，本公司依本附約約定給付各項保險金。」系爭健康保險附約第 2 條第 11 款第 38 目、第 3 條分別定有明文。是依上開約定，被保險人經「專科醫師診斷確定自出生即無聽覺能力」，始屬相對人之承保範圍。

說明義務 | 正確回覆

R5 告知與揭露原則

- 依契約解釋，單耳失聰不在系爭保險契約承保範圍。

評議決定 (2/6)

- 2) 爭點：「單耳失聰」是否符合系爭條款所約定之「先天性失聰」？
- 3) 揆諸系爭健康保險附約第 2 條關於「先天性失聰 ( Congenital Deafness ) 」乃明文約定係指「被保險人自出生即無聽覺能力且經專科醫師確診者」，條文雖未明示先天性失聰應包含雙耳失聰，惟被保險人既經專科醫師確診其右耳聽覺正常，尚難謂被保險人完全喪失聽覺能力而與系爭條款約定相符。

## 說明義務 | 正確回覆

## R5 告知與揭露原則

## 評議決定 (3/6)

- 4) 復參酌衛生署 97 年 7 月 1 日衛署照字第 0972800153 號公告修正之「身心障礙等級表」，關於聽覺機能障礙係指「由於各種原因導致聽覺機能永久性缺損而言。」，其中重度障礙判別標準為：「優耳聽力損失在 90 分貝以上者」、中度障礙判別標準為：「優耳聽力損失在 70 至 89 分貝者。」以及輕度障礙判別標準為：「優耳聽力損失在 55 至 69 分貝者。」（註：優耳係指兩邊耳朵中較好的聽力耳），亦以雙耳皆受有聽覺障礙為判斷標準。準此，被保險人○○○之右耳聽力正常，並非無聽覺能力，難謂與前揭約定意旨相合。

## 說明義務 | 正確回覆

## R5 告知與揭露原則

- 本件重點，在申請人投保前，已向相對人業務員提出詢問，以確認承保範圍，但相對人業務員並未提供正確資訊，供申請人正確做成是否投保的決定。

## 評議決定 (4/6)

- 5) 惟相對人業務員自陳：「..當時我對保單條款不懂我有向公司詢問，公司回覆保單條款確實未規定雙耳或單耳，但還是要看醫院診斷證明書」、「..我在申請人申請理賠送件前，有向申請人說明單耳不會理賠。但是在申請人投保前確實有向申請人表示過因保單條款不明確，應可理賠。」是申請人於投保前關於單耳失聰是否理賠已向相對人業務員詢問，相對人業務員自應就「先天性失聰」之定義與理賠範圍向申請人充分解釋並提供正確資訊，俾供申請人選擇投保與否，尚不得嗣後又以條款明文約定為由致申請人喪失系爭保險金請求權。

評議決定 (5/6)

- 6) 衡酌系爭保險契約為相對人單方面擬定之定型化契約，一般消費者向無置喙餘地，只有投保與否之選擇，又相對人係企業經營者，對於保險契約條款解釋以及應給付之保險理賠之內容及金額計算具有絕對之優勢，則相對人依保險契約行使權利或履行義務時本應依民法所揭櫫之誠信原則而為行使或履行，對於申請人所得申請理賠之項目不應一概推諉悉依保單條款約定。

說明義務 | 正確回覆

R5 告知與揭露原則

評議決定 (6/6)

- 7) 本件相對人本已有專業與資訊優勢卻未盡投保前告知義務，今其復基於此優勢而再為主張系爭事故與保單條款約定不符，尚欠事理之平。
- 8) 以上，衡酌上開情節，相對人主張被保險人不符條款約定給付要件，自無給付保險金之責，顯違反誠信原則，自不應准許。

# 適合性義務

Rule 4：商品或服務適合度原則

適合性——不科學

---

銷售

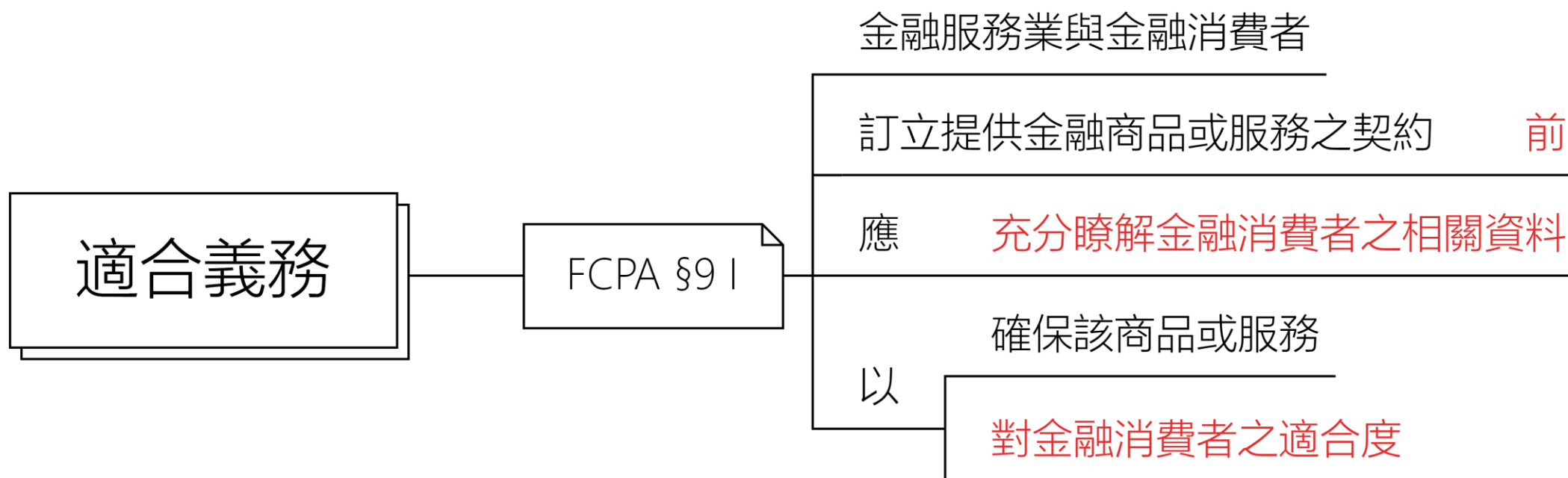
無限好意

爭議

自我負責

## TCF R4 : FCPA §9 I

### 基本概念 | 適合度原則



## 評議中心 109 評 2539

### 案例摘要

- 1) KYC 程序之踐行目的在於充分瞭解客戶之實際需求，俾以依客戶之能力作成妥善之財務規劃或資產配置，其中包含接受客戶原則、開戶審查原則、客戶投資能力之評估等作業準則，進而依客戶之風險承受度向其銷售或推介適合之金融產品，假若認識客戶原則無法落實，則恐有無法防止金融機構為自身利益濫行銷售金融商品之情事發生。
- 2) 相對人應對其已充分評估申請人之投資風險屬性乙情盡舉證之責。

# 適合性——理論基礎

KYP



KYC

適合性分析

- 1) 考量事項
- 2) 財務核保

三個階段的發展：

1. KYC 文件內容有無衝突？
2. 是否履行適合性分析程序？
3. 對於KYP、KYC之間的關係，有無提出具體說明？

## 評議中心 110 評 1037

### 案例摘要

- ◆ 金融服務業之從業人員須對其所推薦之金融商品落實充分瞭解商品（即 KYP），始能將正確金融商品推薦予適合之金融消費者。

## 評議中心 110 評 1037

評議決定 (1/3)

- 1) 金融服務業之從業人員須對其所推薦之金融商品落實充分瞭解商品 (即 KYP, 如本案○○○銀行蔡員有無確實瞭解系爭保險商品保障費用之危險保額保障費用將隨被保險人年齡逐年增長而增加, 投資型保險投資標的雖有每月配息機制, 然其配息金額可能來自投資本金致保單價值可能減損...等), 始能將正確金融商品推薦予適合之金融消費者。
- 2) 投資型保險商品如所選擇投資標的表示不佳, 保單價值即會下跌, 屆時投資人所能拿到的保險理賠亦會減少。

## 評議中心 110 評 1037

### 評議決定 (2/3)

- 3) 再者，變額萬能壽險之投資型保單尚區分「甲型」及「乙型」，於保險事故發生時，「甲型」理賠金額為「保險金額與保單價值金，取其高者」、「乙型」理賠金額為「保險金額加上保單價值金」，二者差異甚大。
- 4) 另變額萬能壽險之投資型保單，其壽險部分的保費係根據「經驗生命表」計算，年紀愈大，所應繳交之「危險保費」費率愈高，此等保險成本，如被保險人生存時間愈長，所應繳交之保費愈多。
- 5) 凡此，均屬金融服務業從業人員對變額萬能壽險投資型保單所應具有的基本 KYP。

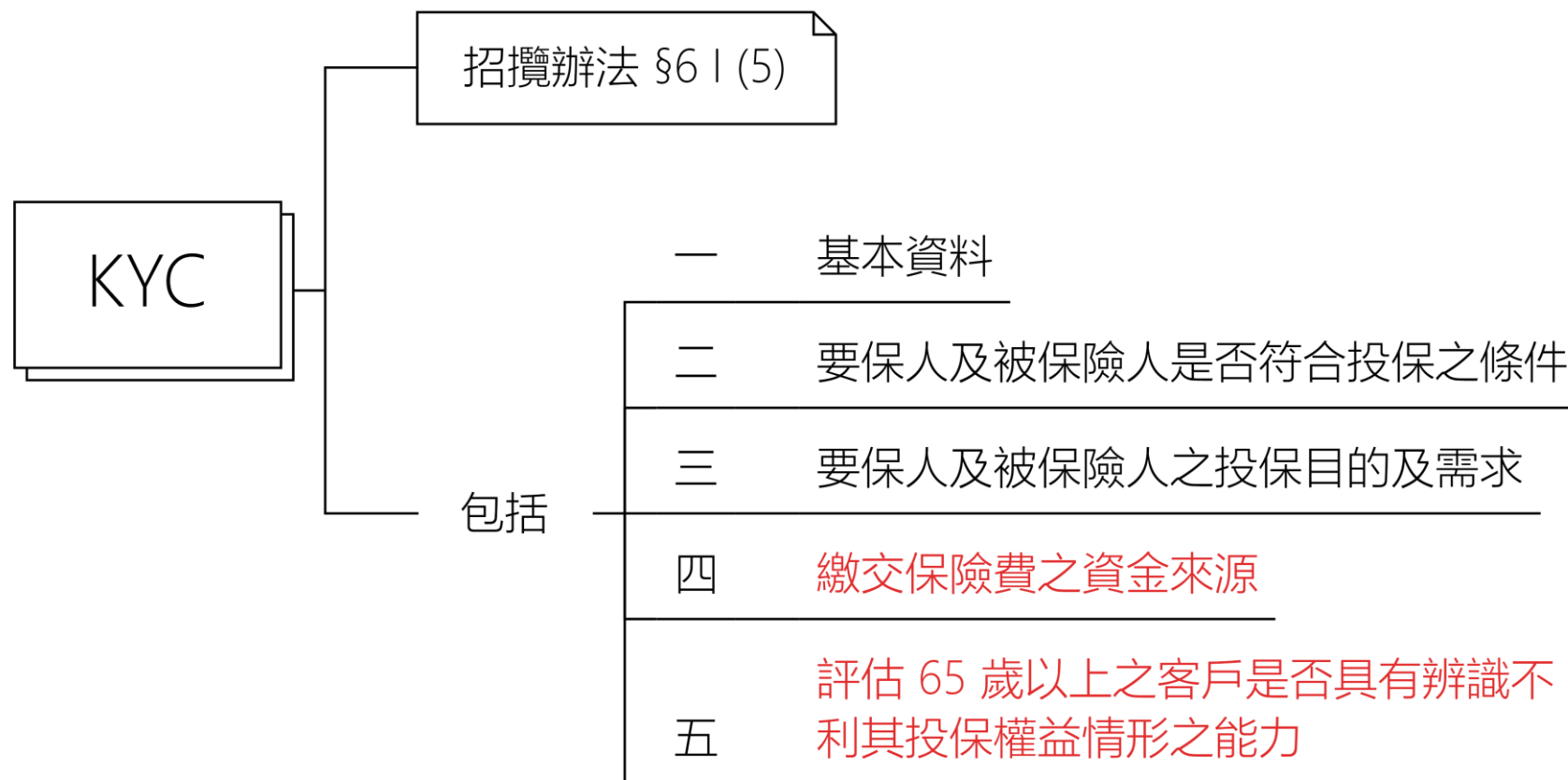
## 評議中心 110 評 1037

評議決定 (3/3)

- 6) 本案申請人等二人經○○○銀行蔡員推薦投保系爭保單一至四，簽署多項投保文件，系爭保單一至四躉繳保險費合計高達新臺幣 4,000 萬元，○○○人壽提出之「新契約內容變更通知書」，○○○銀行有無向申請人等二人詳細解說前述變更通知書中何謂「惟每月除當期保障費用外，另加收當期保障費用之 125% ( 100% )，並由保單帳戶價值扣除之。」，申請人等二人是否確實瞭解簽署該文件後，才行簽署，不無疑問。

## TCF R4：招攬辦法 §6 I (5)

# KYC | 應辦事項



適合度 | KYC

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心112評1653

### 案例摘要

- ◆ 相對人於收受申請人之投保文件後，應進行相關之財務狀況調查程序，且於進行適合度審查時，應加強落實相關之調查，並確實依其徵信結果，而非僅僅依賴要保書及其投保時所填載相關文件上申請人自行填寫資料及B○○人壽售後電話訪問之錄音譯文為憑，免除其應負擔之責任。

適合度 | KYC

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心112評1653

評議決定 (1/3)

- 1) 依相對人所提出系爭 730 保單之 B○○ 人壽瞭解要保人及被保險人之需求及適合度分析評估暨業務員報告書 ( 人身 ) 記載申請人個人年收入為「新臺幣約500萬元」；系爭 227 保單、系爭 251 保單、系爭 260 保單、系爭 982 保單、系爭 676 保單B○○人壽保險股份有限公司財務狀況告知書 ( A○○ ) 「固定收入 500 萬元 ( 薪資 ) 」，且投保系爭保單時年齡為 74、75 歲，是倘投資標的價值減損時及隨著申請人年齡增長，申請人是否能持續負擔維持系爭保單效力所需成本，恐非無疑。

適合度 | KYC

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心112評1653

評議決定 (2/3)

2) 依相對人所提之 B○○ 人壽保險股份有限公司財務狀況告知書所示「固定收入 500 萬元（薪資）」，然申請人既已於要保書職業欄位記載為退休人員，是否有固定收入 500 萬元（薪資），然依申請人所提 103 年、104 年綜合所得稅結算申報書可知，申請人此 2 年度之綜合所得總額僅為 68 餘萬元、47 餘萬元，與前開固定收入 500 萬元（薪資）相差甚鉅，則相對人是否有確實評估保險金額、保險費與申請人收入、財務狀況間是否合理，尚非無疑。

適合度 | KYC

R4 商品或服務適合度原則

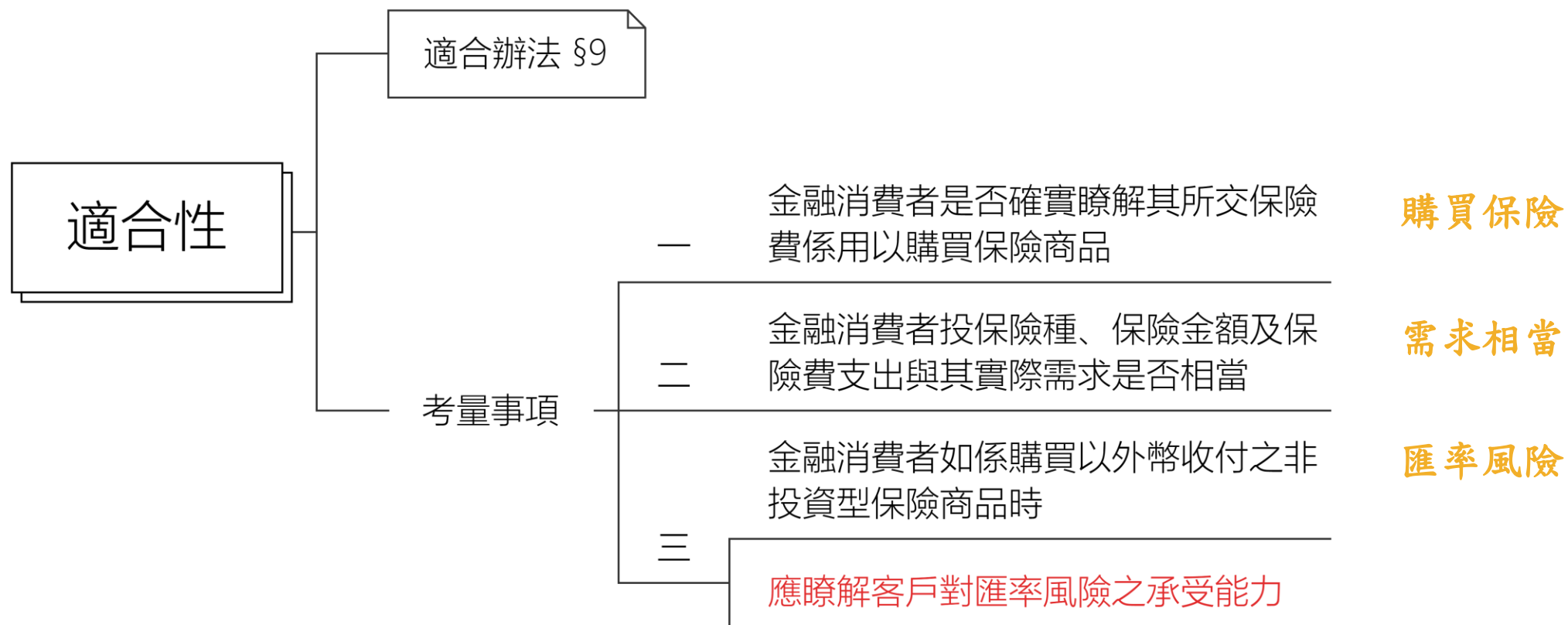
投資型保險

## 評議中心112評1653

評議決定 (3/3)

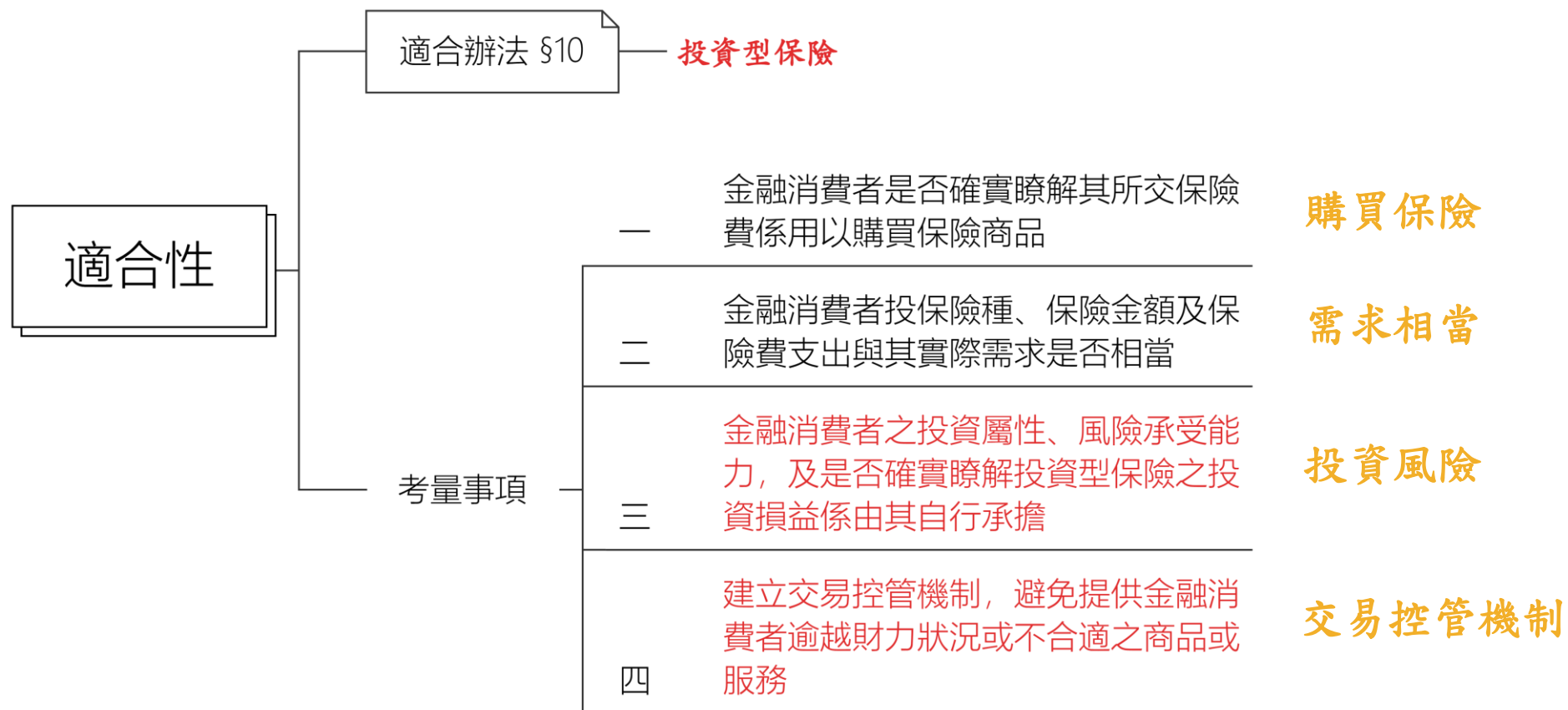
- 3) 相對人於收受申請人之投保文件後，應進行相關之財務狀況調查程序，且於進行適合度審查時，應加強落實相關之調查，並確實依其徵信結果，而非僅僅依賴要保書及其投保時所填載相關文件上申請人自行填寫資料及B○○人壽售後電話訪問之錄音譯文為憑，免除其應負擔之責任。
- 4) 然依現有之卷證資料，相對人是否確有詳實調查、確認申請人之財務狀況，恐屬有疑，是本件相對人所踐行之財務調查程序似有流於形式而仰賴申請人所填載資料之虞。

## 適合性分析 | 考量事項



## TCF R4：適合辦法 §10

# 適合性分析 | 考量事項 | 投資型保險



## 評議中心 110 評 1625

### 案例摘要

- ◆ 相對人確曾踐行相關適合性分析程序。
- ◆ 但有關依申請人適合性分析結果何以適合投保系爭保單、系爭保單何以符合申請人之需求等，經遍參現有卷證，詎未可見相對人就商品與申請人需求之適切性、關聯性提出相關具體說明，則相對人踐行相關適合性分析程序是否流於形式，並非無疑。

適合度 | 適合性分析

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0777

### 案例摘要

- ◆ 蓋如僅以系爭保單風險等級與申請人適合性分析適配，即得謂已落實適合度之規定，無非將使適合度分析程序流於形式，難謂已符合金融消費者保護法第 9 條。

適合度 | 適合性分析

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0777

評議決定 (1/3)

- 1) 查，KYC 程序之踐行目的在於充分瞭解客戶之實際需求，俾以依客戶之能力作成妥善之財務規劃或資產配置，進而依金融消費者之風險承受度向其銷售或推介適合之金融產品，假若認識客戶原則無法落實，則恐有無法防止金融服務業為自身利益濫行銷售金融商品之情事發生，則相對人應對其已充分評估申請人之投資風險屬性乙情盡舉證之責。
- 2) 經查，相對人固提出「客戶適合性分析」。惟查，經本中心核參此揭資料，固有填列、勾選申請人財務狀況、財務目標、本金損失承受度、匯率風險承受度、投資偏好等，並加總計分後評價申請人為積極型保戶，得配置風險等級 RR1 至 RR5 之投資標的，且經申請人簽名確認。

適合度 | 適合性分析

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

■ 金融服務業對消費者的  
「保護義務」

## 評議中心 111 評 0777

評議決定 (2/3)

- 3) 然遍觀現有卷證，有關依申請人適合性分析結果何以適合投保系爭保單、系爭保單何以符合申請人之需求等，詎未可見相對人就商品與申請人需求之適切性、關聯性提出具體相關說明與佐證資料。
- 4) 蓋如僅以系爭保單風險等級與申請人適合性分析適配，即得謂已落實適合度之規定，無非將使適合度分析程序流於形式，難謂已符合金融消費者保護法第 9 條。

## 評議中心 111 評 0777

評議決定 (3/3)

- 5) 再者，相對人未能提出有關適合度分析之程序作業制度或規範，說明該分析如何獲致申請人適合系爭保單之結論，亦未提出系爭保單及所連結之投資標的風險等級究竟為何，則申請人之風險屬性是否適合系爭保單與所連結投資標的之風險等級，非無疑義。
- 6) 從而，本中心依現有資料，尚難認相對人提供申請人金融商品或服務時，已有適足、合理之基礎相信該交易適合申請人，是本中心尚難就相對人所主張之事實形成確信，相對人是否已落實其適合度義務，難認無疑。

適合度 | 適合性分析

投資型保險

## 評議中心 112 評 0449

### 案例摘要

- ◆ 如僅以相對人業務員及申請人填載之系爭報告書及系爭評估表，即得謂已落實適合度分析之規定，無非將使適合度分析程序流於形式。

## 評議中心 112 評 0449

### 評議決定 (1/2)

- 1) 相對人固提出系爭評估表抗辯經評估後申請人屬穩健型保戶，與系爭保單之風險等及核屬適配等語。
- 2) 惟查，觀諸相對人提出之A○○人壽保戶投資風險屬性暨財務評估表（非結構型債券適用）記載：「……本保單保費來源：房屋或利息收入。要保人財務狀況：1.個人工作年收入（含薪資、紅利、獎金）：約 0萬元。2.個人其他收入（如：房租、利息等）：約30萬元。3.家庭年收入：約80萬元。資產（含不動產及動產）：約3,000萬元。」

## 評議中心 112 評 0449

### 評議決定 (2/2)

- 1) 然申請人投保時年齡已 76 歲，並無工作收入，其 107 年度所得額合計為 173,808 元，又其投保目的為 退休規劃，惟系爭保單之保額高達 5,050,000 元，且系爭保單為投資型保單，保單帳戶價值將隨投資標的之效益而變動，則相對人是否已確實評估保險金額、保險費與申請人收入、財務狀況間是否合理及是否符合申請人之投保目的等，尚非無疑。
- 2) 如僅以相對人業務員及申請人填載之系爭報告書及系爭評估表，即得謂已落實適合度分析之規定，無非將使適合度分析程序流於形式，難謂已符合金融消費者保護法第 9 條之立法理由。

## 評議中心 111 評 2992

### 案例摘要

- ◆ 「保戶投資風險屬性暨財務評估表」各問項填答所得分數總分共計 110 分。
- ◆ 系爭評估表共計有 8 個問項，每問項依保戶所填答結果有不同配分，各項分數介於 0 分至 15 分之間，是以，8 個問項全部填答完後，總分將可能介於 20 分至 110 分之間，所得總分所對應之「財務目標暨投資風險屬性與商品之適合度」分別為「20分（含）以下為不適合購買投資型保單」、「21~29分為一般保戶」、「30分（含）以上為積極型保戶」。

## 評議中心 111 評 2992

### 評議決定 (1/2)

- 1) 申請人於 102 年 3 月 12 日投保系爭保單時，曾填寫 B○○人壽「保戶投資風險屬性暨財務評估表」以進行適合度評估，經各問項填答所得分數加總後總分共計100 分，屬「積極型保戶」（申請人投保系爭保單時，已年近 80 歲）。
- 2) 系爭評估表共計有 8 個問項，每問項依保戶所填答結果有不同配分，各項分數介於 0 分至 15 分之間，是以，8 個問項全部填答完後，總分將可能介於 20 分至 110 分之間，所得總分所對應之「財務目標暨投資風險屬性與商品之適合度」分別為「20分（含）以下為不適合購買投資型保單」、「21~29分為一般保戶」、「30分（含）以上為積極型保戶」。

## 評議中心 111 評 2992

### 評議決定 (2/2)

- 3) 申言之，系爭評估表之評估結果得分最少為 20 分，但只要總分 30 分 (含) 以上至 110 分皆屬於積極型保戶，如本案申請人之評估總分為 100 分，遠逾積極型保戶所需之門檻。
- 4) 然而，申請人於102年4月 3日在A○○銀行所填寫之投資風險屬性測驗問卷，風險屬性分析測試結果卻僅為「穩健型」，此二份評估結果雖屬不同金融機構之風險適合度分析程序，但於短短一個月內確有頗大之差異，顯見B○○人壽就系爭評估表之設計恐有流於形式之虞，難以有效、正確衡量金融消費者之商品風險適合度。

# 參考案例

---

Rule 4：商品或服務適合度原則

- 1) 資產負債狀況
- 2) 持續繳費能力
- 3) 資金來源

## 評議中心 103 評 1392

### 案例摘要

- ◆ 102 年 6 月 29 日之財務狀況告知書記載申請人不動產市價 8,000 萬元，○○市及○○市合計 150 坪，102 年 8 月 5 日之財務狀況告知書則記載申請人不動產市價 8,000 萬元，○○市○○坪及○○市 200 坪。
- ◆ 事實究竟為何？

# 兩份 KYC 問卷調查結果

102.06.29

- 1) 土地合計 150 坪
- 2) 市價 8,000 萬元

102.08.05

- 1) 土地合計 200 坪
- 2) 市價 8,000 萬元

- ◆ 經查內政部不動產交易實價查詢服務網，系爭不動產座落地段最高每坪交易單價為 0.4 萬元，以此推估系爭不動產之價格約 80 萬元，亦難認與系爭保險契約之年繳保險費 500 萬元、20 年期共須繳交保險費 1 億元相當。

## 評議中心 107 評 1304

### 案例摘要

- ◆ 適合度程序之踐行目的既然在於充分瞭解客戶之實際需求，俾以依客戶之能力作成妥善之財務規劃或資產配置，進而銷售或推介適合該客戶之金融產品，假若無法被落實，則恐有無法防止金融機構為自身利益濫行銷售金融商品之情事發生。
- ◆ 本件申請人是否有繳納系爭二張保單保險費之能力，顯有疑義。

- 系爭保單一財務狀況告知書與系爭保單二業務員報告書簽署日期相同，然在申請人之相關條件無大幅更動之情況下，年薪資收入（含紅利獎金）與其他收入（房租、利息）卻大相逕庭。

## 評議中心 107 評 1304

### 評議決定 (1/3)

- 1) 爭議保單一（年繳 20 年期、保險金額 4,650 萬元）
  - 102 年 11 月 29 日財務狀況告知書記載：「年薪資收入（含紅利獎金）：350 萬元」、「其他收入（房租、利息）：250 萬元」；
- 2) 爭議保單二（躉繳 450 萬元）
  - 102 年 11 月 29 日業務員報告書記載：「年收入（薪資及紅利獎金）：3,000 萬元」、「其他收入（利息、房租、投資）：0 萬」、「資產：8,000 萬」。

適合度 | 持續繳費能力

R4 商品或服務適合度原則

評議決定 (2/3)

3) 投保後：

- a) 於 102 年 11 月 29 日投保系爭二張保單；
- b) 於 103 年 12 月 2 日申請將系爭保單二保險金額由 450 萬元縮減至 215 萬元；
- c) 復於 104 年 12 月 21 日申請將系爭保單一保險金額由 4,650 萬元縮減至 4,435 萬元，同日並辦理終止系爭保單二，且理由記載：抵繳系爭保單一保險費 1,890,641 元；
- d) 再於 105 年 12 月 22 日申請系爭保單一繳清保險。

適合度 | 持續繳費能力

R4 商品或服務適合度原則

評議決定 (3/3)

- 4) 據此，可知申請人是否有繳納系爭二張保單保險費之能力，顯有疑義。
- 5) 系爭二張保單在財務狀況相關文件有前述歧異之情況下，相對人並無請申請人提供財務證明文件等控管風險，避免申請人逾越其財務狀況投保；且相對人亦未提供其評估保險金額、保險費與申請人財務狀況及職業間具相當性之作業程序。
- 6) 本中心尚難認定相對人已對申請人之財務狀況為盡職之調查，亦難認相對人已確保系爭二張保單對申請人之適合度。

# 適合性分析 | 資金來源

---

Rule 4：商品或服務適合度原則

- 1) 解約
- 2) 貸款
- 3) 保險單借款

## 適合性分析 | 資金來源

1. 保險業就繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款
2. 且購買有保單價值準備金之保險商品（不包括小額終老保險、保險期間在 3 年以下之傷害保險）、健康保險商品或有生存保險金之房貸壽險商品之客戶
3. 應另指派非銷售通路之人員，於銷售保險契約後且同意承保前，再進行電話訪問、視訊或遠距訪問

## 適合性分析 | 資金來源 | 應確認、說明事項

- 1) 確認符合第 5 款 ( 充分瞭解客戶 ) 、第 6 款 ( 符合商品適合度政策 ) 及第 8 款 ( 無招攬禁止行為 ) 所定事項
- 2) 對於繳交保險費之資金來源為貸款或保險單借款之客戶，向其明確告知其因財務槓桿操作方式所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額
- 3) 對於繳交保險費之資金來源為解約之客戶，向其明確告知其因終止契約後再投保所產生之保險契約相關權益損失情形

a) 20220529 修正。

## 評議中心 109 評 0478

### 案例摘要

- ◆ 業務員乙員於招攬系爭保單時並未向申請人充分解釋系爭保單之重要內容，致申請人對系爭保單之內容、配息仍有所誤認；其後乙員非再將系爭保單之相關內容向申請人充分說明，而竟將電訪相關問題事先傳送予申請人（LINE），告知申請人答「是」即可，否則會影響申請人之配息。
- ◆ 相對人未盡其詳盡查核之責，未確保系爭保單是否符合對申請人之適合度，違反善良管理人注意義務。

## 評議中心 109 評 2220

### 案例摘要

- 1) 細繹卷附系爭保單業務員招攬訪問報告書暨自行生調表內容，均載有申請人年收入合計 50 萬以下、其他收入 30 萬、職業為宗教、工作內容為修行。
- 2) 另尋繹系爭保單保險費繳納狀況一覽表，就系爭保單繳費金額，申請人投保時所繳保費共 10,048,640 元，其資金來源不明，核參上開記載申請人申請人之收入，爭保單保費與申請人之年收入顯不相當，尚與常情不符，是相對人於核保時是否有確實踐行核保程序，實難謂無疑。

# 評議中心 110 評 0213

適合度 | 資金來源

R4 商品或服務適合度原則

## 案例摘要

- ◆ 相對人於收受申請人簽署之單次追加繳付保險費申請書後，應能知悉申請人當年度之收入尚不足支付如此龐大之保險費，且縱能給付亦有相當之可能須辦理借款或以其他方式籌措資金，此亦不符財務核保之規範以及保險制度設立之目的。
- ◆ 申請人為退休人士，無個人收入，雖有其他收入 200 萬元，卻躉繳超過該收入 4 倍之系爭保單保險費（即 800 萬元），難認相對人有確實評估客戶之實際經濟需求及風險承受能力。

適合度 | 資金來源  
解舊購新

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0514

### 案例摘要

- ◆ 申請人解約舊保單及投保系爭保單之時間密接，且於 110 年 9 月 7 日（投保年齡 79 歲）復向相對人投保同性質之系爭保單，其理專是否有不當勸誘申請人解舊保單、買新保單之情事，似有探究餘地。

適合度 | 資金來源  
解舊購新

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0514

評議決定 (1/3)

- 1) 申請人於 104 年 1 月 8 日向相對人投保保單號碼第○○○562、○○○538 號 A○○人壽○○○外幣變額年金保險（下合稱舊保單），總繳保費分別為新臺幣 600 萬元、106,800 美元。嗣於 110 年 8 月 31 日辦理解約。
- 2) 申請人於 110 年 9 月 7 日向相對人投保系爭保單，總繳保費為 40 萬美元。
- 3) 經查，申請人解約舊保單及投保系爭保單之時間密接，且於 110 年 9 月 7 日（投保年齡 79 歲）復向相對人投保同性質之系爭保單，其理專是否有不當勸誘申請人解舊保單、買新保單之情事，似有探究餘地。

適合度 | 資金來源  
解舊購新

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0514

評議決定 (2/3)

- 4) 系爭保單為投資型保單，其設有各式費用、損失風險、獲益條件、計算方式等，即有其特性與相當之複雜性，一般金融消費者就此類保險商品之理解，實多仰賴及信任業務員之解說及金融服務業對金融消費者之瞭解，是金融服務業應確保該商品或服務對金融消費者之適合度，即應有合理基礎相信該交易適合金融消費者，包括考量銷售對象之年齡、知識、經驗、財產狀況、風險承受能力等，據以評估適當性，自為消弭此類金融商品消費糾紛之首要事項之一。

適合度 | 資金來源  
解舊購新

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0514

評議決定 (3/3)

- 5) 惟經衡諸舊保單之年金給付開始日為被保險人保險年齡達 80 歲，然申請人適逢將屆保險年齡 80 歲前辦理解約，進而購買系爭保單（已年屆 79 歲高齡，躉繳保費 40 萬美元），而年金給付開始日更約定為被保險人保險年齡 95 歲，實難以遽認符合申請人需求及相對人已善盡善良管理人之注意義務。

適合度 | 保險需求

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0103

### 案例摘要

- ◆ 本件申請人於 110 年 9 月 30 日向相對人辦理系爭保單 A 解約，復於 110 年 11 月 25 日向相對人投保同性質保險商品，其解約動機及相對人招攬保單 B 之時間密接情形，似有探究餘地。
- ◆ 申請人原可選擇自保險年齡 32 歲以後之特定保單週年日即可作為年金給付開始日，然系爭保單 A 卻約定年金給付開始日為被保險人 95 歲，與投資型保險商品保戶風險適性問卷記載之投保系爭保單 A 目的不符。

適合度 | 保險需求

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0103

評議決定 (1/6)

- 1) 申請人於 107 年 2 月 5 日向相對人投保保單 A，躉繳保費美金（下同）28,500 元，復於 110 年 9 月 30 日辦理解約後，隨即於 110 年 11 月 25 日向相對人投保保單 B，躉繳保費 30,000 元，為兩造所不爭執。
- 2) 系爭保單 A、B 之商品名稱皆為（○○）保險，風險類型均為穩健型，且系爭保單 A、B 之特別提醒事項均揭示投資標的收益分配率或撥回資產金額之內容。

適合度 | 保險需求

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0103

評議決定 (2/6)

- 3) 依投資型保險商品保戶風險適性問卷（非結構型商品）可知，申請人於要保保單 A、B 當時之投資風險屬性分析均為積極型而無投資風險屬性之變更，是本件申請人於 110 年 9 月 30 日向相對人辦理系爭保單 A 解約，復於 110 年 11 月 25 日向相對人投保同性質保險商品，其解約動機及相對人招攬保單 B 之時間密接情形，似有探究餘地。

適合度 | 保險需求

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0103

評議決定 (3/6)

4) 次查，申請人於 110 年 9 月 30 日簽署保單 A 之「保險解約申請書」，解約原因填寫「資金調度需求」，惟於解約電訪錄音譯文中就客服詢問：

- 問：方便請問一下您辦解約的原因嗎？
- 答：這個啊...就是...這個要我怎麼講呢？  
(笑)
- 問：「呃...服務人員上面是幫您選擇您是有資金調度之需求，所以才辦的？」
- 答：對對對。

適合度 | 保險需求

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0103

評議決定 (4/6)

- 5) 衡諸常情，一般人若有資金調度需求，卻未以保單借款或保單價值部分贖回之方式取得資金，而係以最極端影響契約之方式辦理解約，卻於電訪時尚需客服人員提醒才能回答，且申請人於辦理解約後不足 2 個月的時間內，即於 110 年 11 月 25 日復向相對人投保同性質之系爭保單 B，是其終止契約之原因顯非無疑。

適合度 | 保險需求

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0103

評議決定 (5/6)

- 6) 再者，由投資型保險商品保戶風險適性問卷可知申請人投保系爭保單 A 之目的主要係為獲得年金保障。
- 7) 然系爭保單 A 投保時被保險人保險年齡為 26 歲，依條款之約定，可選擇自被保險人保險年齡 32 歲以後之特定保單週年日即可作為年金給付開始日，然系爭保單 A 卻約定年金給付開始日為被保險人 95 歲，與上開投資型保險商品保戶風險適性問卷記載之投保系爭保單 A 目的不符。

適合度 | 保險需求

R4 商品或服務適合度原則

投資型保險

## 評議中心 111 評 0103

評議決定 (6/6)

- 8) 則招攬業務員是否僅以理財作為招攬之主要訴求，非無疑義，難認系爭保單 A 之招攬業務員確實考量要保人及被保險人之保險需求，於申請人投保系爭保單 A 前已充分瞭解要、被保險人之相關資料，以確保商品對金融消費者之適合度。

# 友善服務

——公平待客原則增列「友善服務原則」

——保險業金融友善服務準則

- 1) 身心障礙者
- 2) 高齡長者
- 3) 原住民
- 4) 新住民

# A New (?) Regime

---

- ◆ 身心障礙者權利公約 ( 20061213 ) ( Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD )
  - 身心障礙者權利公約施行法 ( 20140820 )
  - 身心障礙者權益保障法 ( 殘障福利法 | 身心障礙者保護法 )
    - 保險業金融友善服務準則
    - 保險業承保身心障礙者處理原則
    - 保險業務員協助身心障礙者投保機制

# 身心障礙者權利公約 ( CRPD )

1. 政府最近大力推動「身心障礙者權利公約」( CRPD )，主要是為了履行國際義務、將台灣的身障保障政策從「福利給予」提升至「人權保障」的層次，並實踐「不歧視」與「社區自立生活」的社會模式
2. 目標：是讓身障者能自主在社區生活中享有完整的人權。

# 身心障礙者權利公約 ( CRPD )

3. 具體原因可歸納為以下幾點：

- 1) 履行國際承諾與國家報告制度。
- 2) 政策思維的典範轉移 ( 從「醫療/慈善」轉向「人權」 )：消除社會上的歧視與有形、無形的障礙。
- 3) 保障自主生活與完全參與：公約旨在確保身障者享有與其他人同等的權利，包括居住、就業、教育、交通等，並強調身障者有權「自主決定」生活方式，而非被動接受安排。
- 4) 消除特殊類型歧視。

## TCF R9：友善服務準則 §1

# 保險業金融友善服務準則 | 目的 | 修正

保險業金融友善服務準則（以下稱本準則）訂定目的係為確保身心障礙客戶、六十五歲以上、原住民及新住民之客戶充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，並為其提供無障礙金融服務，以提升保險業服務品質，營造友善金融環境。

- a) 2024.04.16 修正
  - 1) 身心障礙客戶
  - 2) 六十五歲以上
  - 3) 原住民
  - 4) 新住民

## TCF R9：友善服務準則 §3

# 保險業金融友善服務準則 | 範圍 | 修正

保險業提供身心障礙及 65 歲以上之客戶之金融友善服務，應依個別需求提供適當之友善服務措施，其範圍應包括環境、溝通、商品、服務、資訊等措施，並不得有歧視性或不公平對待之行為。

前項所稱服務包含（但不限於）招攬、核保、保全、繳費、理賠及客戶服務等作業。

保險業亦應依原住民、新住民之個別需求提供適當友善之環境、服務等措施，並不得有歧視性或不公平對待之行為。

# 保險業金融友善服務準則 | 環境

為提供身心障礙及六十五歲以上之客戶合理便利之環境，保險業之對外營業處所無障礙設施及設備應符合內政部營建署『建築物無障礙設施設計規範』、『既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則』，並應提供以下服務措施：

- 一. 設置友善服務櫃檯，提供身心障礙及六十五歲以上之客戶各項保險服務。
- 二. 於對外營業處所進出口裝設「服務鈴」或指派人員服務協助引導辦理各項保險服務。

## TCF R9：友善服務準則 §5

# 保險業金融友善服務準則 | 服務 | 修正

為能有效對客戶傳達銷售之保險商品與服務，保險業應辦理下列事項：

- 一. 就身心障礙及六十五歲以上之客戶之銷售流程訂定標準化作業程序。
- 二. 提供符合客戶之需求多樣性溝通管道。
- 三. 對身心障礙及六十五歲以上之客戶其契約重要事項應以粗體或顯著醒目的顏色表達或提供淺顯易懂之書面資料供其審閱。
- 四. 以原住民、新住民之客戶能理解之方式，溝通所銷售之金融商品與服務，例如：對新住民提供多國語言版本之宣導資料或銷售文件。

# 保險業金融友善服務準則 | 關懷措施 | 身障客戶

保險業對身心障礙客戶之關懷措施：

- 一. 身心障礙客戶臨櫃辦理業務，應充分告知需提供之資料，協助其填具相關申請書據，可透過如簡化服務用語、提供QR Code連結至文字檔案或網頁，使能事先或當場瞭解服務內容。
- 二. 如依法有見證等需求.....。
- 三. 應依其個別需求，提供適當之友善服務措施，如提供保險電子商務、線上服務或到府服務等，並引導其採用合適之服務方式，如臨櫃、書面、電子郵件、電話、簡訊、文字客服、視訊通話等，並建立主動關懷通知機制。

## TCF R9：友善服務準則 §14

# 保險業金融友善服務準則 | 內部控制

保險業應將本準則內容納入公司內部控制作業，並辦理自行查核及稽核單位納入查核項目。

# 保險業金融友善服務準則——保障身障者

---

R9：友善服務原則

- 1) 保險業承保身心障礙者處理原則
- 2) 保險業務員協助身心障礙者投保機制

## 其他應注意事項 | 協助身障者投保機制 §4

- 1) 基於公平待客原則，身心障礙客戶購買保險相關商品享有與其他人平等之權利，不能有不公平對待、歧視或以身心障礙為由而拒.提供該等商品之情形。
- 2) 協助身心障礙客戶投保前除應遵守上開規定外，並詳閱本規定之簡報檔（範例如附件2）。
- 3) 保險業應將上開招攬作業程序及招攬各險種之應注意事項納入法令遵循課程之教育訓練，以利提升業務員對身心障礙客戶之理解及公平對待。

## 獎懲機制 | 協助身障者投保機制 §5

- 1) 保險公司應鼓勵業務員、服務人員學手語等溝通技巧，並可訂定獎勵機制及納入績優從業人員表揚。
- 2) 保險業務員若對身心障礙客戶人士之投保需求，逕行拒絕受理、拒絕協助送件或勸退者，應依「保險業務員管理規則」第 19 條第 1 項第 17 款之懲處登錄參考標準，予以停止招攬 3 個月處分。

# 裁罰案例 | 保護身障者

---

R9：友善服務原則

- 1) 無端拒保
- 2) 未敘明未承保理由
- 3) 未比照一般核保規定

保護身障者 | 無端拒保

R9 友善服務原則

## 裁罰案例 | 20220225 | 中○人壽

公司辦理身心障礙者之核保作業，有僅依再保險公司之評估，即予以拒保，未洽詢顧問醫師評估身心障礙者體況，並就投保險種與保戶體況關聯進行妥適評估情事。

保護身障者 | 無端拒保

R9 友善服務原則

## 裁罰案例 | 20210122 | 台○人壽

招攬辦法 §7 I (8)

該公司辦理身心障礙者之承保作業，有以被保險人為身心障礙者為由而不同意承保者，核與招攬辦法第 7 條第 1 項第 8 款第 3 目及第 17 條規定不符。

保護身障者  
未比照一般核保規定

R9 友善服務原則

## 裁罰案例 | 20210120 | 第○產物

招攬辦法 §7 I(11)

所訂「傷害健康保險核保作業規範暨授權額度」，其內容針對身心障礙者訂有保險金額之授權額度限制，未比照一般之核保規定辦理，不利身心障礙者之投保權益保障，核與招攬辦法第 7 條第 1 項第 11 款及第 17 條規定不符。

保護身障者  
未比照一般核保規定

R9 友善服務原則

## 裁罰案例 | 20210128 | 旺○友聯

招攬辦法 §7 I(11)

該公司所訂傷害保險核保規則，對被保險人達申領身心障礙證明之身體狀況，訂有保險金額等限制，有未公平對待身心障礙者之情事，核與招攬辦法第7條第1項第11款及第17條規定不符。

## 評議中心 109 評 2803

### 案例摘要

- ◆ 衡諸申請人投保系爭保單 8、9 時已 79、80 歲之高齡，更仰賴相對人○○○所提供之資訊，然遍參卷內資料，相對人○○○並未提供相關具體事證，已證明其有對「解約舊保單投保新保單，對申請人權益有何影響？」為充分之說明。
- ◆ 電訪錄音內容顯示不為人知的事實！

## 評議中心 109 評 2803

評議決定 (1/8)

- 1) 申請人投保系爭保單 8、9，契約生效日分別為 107 年 7 月 23 日 及 108 年 2 月 26 日，保險費分別為美元 3 萬元及 7 萬元，復申請人係分別於 107 年 7 月 24 日 及 108 年 2 月 26 日 將系爭保單 3、6 解約，系爭保單 3 之保險費為美金 2 萬元，系爭保單 6 之保險費為澳幣 86,552 元，則賴員是否有不當勸誘申請人解舊保單、買新保單等情事，似有探究餘地。

保障高齡保戶

R9 友善服務原則

評議決定 (2/8)

2) 電訪錄音內容：

- 相：就是保單行政管理費用、保單帳戶管理費用及保證費用，請問這個您清楚嗎？
- 申：這個...這個費用多少？
- 申：什麼保單管理費用？
- 相：就是會依條款約定自保單帳戶收取剛剛講這三項費用，請問這個您有...ㄗ，理專有跟您說明嗎？
- 申：恩，這個管理費用不太清楚。

保障高齡保戶

R9 友善服務原則

評議決定 (3/8)

- 相：如果進行解約、部分提領，給付金額須扣除部分提領/解約費用，這個您清楚嗎？」
- 申：有這樣嗎？
- 相：所以這個問項您清楚嗎？
- 申：七年內有這麼久嗎？

可證申請人對於投保系爭保單 8 之相關保單行政管理費用、如保單提前解約須扣除部分提領/解約費用等情事皆不甚瞭解。

保障高齡保戶

R9 友善服務原則

評議決定 (4/8)

3) 嗣相對人雖有再就系爭保單 8 向申請人進行電訪，申請人回答「知道」，然其後申請人於投保系爭保單 9 時，就相對人對申請人為電訪錄音之錄音內容：

- 相：您是否知道您所投保的這張保單，在保單生效後七年內如進行解約、部分提領，給付金額須扣除部分提領/解約費用呢？這個您清楚嗎？
- 申：不知道...

保障高齡保戶

R9 友善服務原則

評議決定 (5/8)

- 相：我再覆誦一次，您是否知道您所投保的這張保單，在保單生效後七年內如進行解約、部分提領，給付金額須扣除部分提領/解約費用呢？這個您清楚嗎？
- 申：清楚。

由上開對話內容可知，申請人是否確實知悉並明瞭保單提前解約之影響，似非無疑。

保障高齡保戶

R9 友善服務原則

評議決定 (6/8)

- 4) 更何況，解約系爭保單 3、6，為攸關申請人權益之相關事項，而系爭保單 8、9 非為傳統型保險商品，其為投資型保單而設有各式費用、損失風險、獲益條件、計算方式等，即有其特性與相當之複雜性。
- 5) 一般金融消費者就此類保險商品之理解，實多仰賴及信任業務員之解說及金融服務業對金融消費者之瞭解。

保障高齡保戶

R9 友善服務原則

評議決定 (7/8)

- 6) 是金融服務業應確保針對系爭保單 3、6 解約有何影響申請人權益之相關事項，及投保系爭保單 8、9 為充分之說明，已確保商品或服務對金融消費者之適合度，即應有合理基礎相信該交易適合金融消費者，包括考量銷售對象之年齡、知識、經驗、財產狀況、風險承受能力等，據以評估適當性，自為消弭此類金融商品消費糾紛之首要事項之一。

保障高齡保戶

R9 友善服務原則

評議決定 (8/8)

- 7) 經衡諸申請人投保系爭保單 8、9 時已 79、80 歲之高齡，更仰賴相對人○○○所提供之資訊，然遍參卷內資料，相對人○○○並未提供相關具體事證，已證明其有對「解約舊保單投保新保單，對申請人權益有何影響？」為充分之說明。
- 8) 且相對人甲人壽於系爭保單 8、9 投保時之電訪錄音過程中，就申請人對於提前解約須扣除部分提領/解約費用乙事是否明瞭亦有疑義，難認相對人甲人壽亦有盡其善良管理人注意義務。

# 感謝大家

[terry.t.y.chih@chihandwu.com](mailto:terry.t.y.chih@chihandwu.com)

02.2721.1716

台北市復興北路 69 號 12 樓

