

保單要成立 意思表示一致很重要

整理／客服部 資料來源／金融評議中心

<https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=9594>



【案例】

小美發現以媽媽阿美為要保人及被保險人的 A 保險公司「利率變動型年金保險契約」，保單非媽媽阿美本人親簽。另外，業務員說：保單電訪是由媽媽阿美親自接通，但阿美已有重大傷病證明且已無法說話。因此，小美代理媽媽阿美申請評議，請求該保單無效，A 公司應退還保費。

A 公司：

核保時曾電訪，阿美能清楚回答電訪人員的問題、確認投保、回答生日及生肖等個資，同時也瞭解業務員解說保單內容並且符合需求、確認要保文件親簽、受益人姓名及比例等事項，並沒有意識不清或語焉不詳的情況。另外，A 公司認為根據阿美的病歷資料，阿美雖然說話不清楚、吞嚥口水有困難，但意識清楚，四肢肌力尚稱正常，與電訪過程的情狀相符，所以電訪時是由阿美本人回覆，而且阿美幾年來也都有領取年金，該保單已經依法成立生效。

評議委員會：

本案 A 公司進行電訪核對阿美的個資時，接聽者沒辦法完整答覆與個人己身密切相關的事項，證明阿美確實已達無法做有效法律效果意思表示的程度，何況該次電訪是否確實是阿美親自回覆，也有疑問，應該認為該保單自始不生效力。

判斷理由：

一、依民法第 153 條第 1 項規定「當事人互相表示意思一致，無論是明示或默示，契約就成立。」，默示的意思表示，是指舉動或其他情事足以間接推知其效果意思，由此可知，契約的成立並不以書面為限。

二、保險契約合法有效成立，是以雙方當事人對於保險費（金額）、保險金額等必要之點，達成意思表示一致。本案中，阿美投保時已經領取重大傷病證明，而且無法說話；A 公司認為已電訪確認阿美瞭解保單內容而且有投保意願，另外阿美也有領取年金，因此該保單已經有效成立。

三、經查：

第一通電訪的錄音內容：（時間 10:20，備註欄註明「先生接」）

A 公司電訪人員：「您好，請問阿美在嗎？」

阿美的先生：「她沒有辦法接電話啦。」

A 公司電訪人員：「不好意思，冒昧請問不方便接電話的原因是？」

阿美的先生：「中風啦！」

A 公司電訪人員：「喔，她已經中風了喔？不好意思打擾您了，謝謝。」

綜合來看，阿美在投保時已中風無法接聽電話，第一通電訪實際上是阿美的先生接聽的，阿美沒有辦法意思表示，A 公司也有在電訪紀錄單上註明此事。

第二通電訪內容：（時間 14:30，備註欄註明「先生表示保戶中風沒辦法接電話」）

A 公司電訪人員：「阿美小姐，請問您身分證字號的末三碼數字是多少？」

阿美：「尾數喔？最末數字嗎？」

A 公司電訪人員：「最末三個，記得嗎？」

阿美：「記不起來欸。」

由此可知，A 公司在核對阿美的個人資料時，接聽者沒有辦法完整答覆身分證字號的末三碼數字，然而身分證字號此一個人資料是與阿美個人己身密切相關的事項，一般情形下應該不至於沒有辦法回



答，更證明阿美確實已達無法做有法律效果意思表示的程度，何況該次電訪是否確實是阿美親自回覆，也是有疑問。

四、綜上所述，A 公司沒有辦法舉證證明已經透過電訪確認阿美瞭解保單內容而且有投保的意願，所以阿美在投保時是否能瞭解保單內容並且能做出有效的意思表示，評議中心：應該認為該保單自始不生效力。因此，阿美請求 A 公司退還保費（即已繳保費扣除 A 公司已給付的年金），為有理由。❸