



保險解舊買新 適合我嗎

資料來源 / 財團法人金融消費評議中心

申請人怎麼說…

老吳在 2021 年 8、9 月間向 A 保險公司投保外幣變額年金保險，但是業務員在招攬的時候並沒有詳細解釋手續費跟解約的費用，針對風險的問題避重就輕，也沒有詳細說明虧損可能會危及到本金。同時業務員一直強調可以長久領取配息，可是老吳已經 80 歲了，依據臺灣的平均餘命，能夠領多久呢？此外，老吳患有重聽、主要溝通語言為台語，但是業務員在整個銷售過程中幾乎都是用國語來說明，簽署文件時也是由業務員引導，錄音過程也是照稿念而已，根本無法保障權益。而且人生每個階段的資產配置本來就會不太一樣，老吳已經高齡 80 歲了，怎麼能因為以前規劃過投資型保險，就認定現在也可以再次接受投資型商品的風險？況且，原有

舊的投資型保險還沒有到期、也沒有虧損，業務員為什麼會建議解約再次配置？因此老吳請求取消投保該保單，要求 A 保險公司返還本金 40 萬美元。

保險公司怎麼說…

老吳在 2021 年 9 月 7 日投保該保單，相關的要保文件都是由老吳親自簽署，而且該保單的重要事項告知書記載了相關風險，也明確告知保單帳戶價值可能因為費用及投資績效變動造成損失、不保證將來收益、非保本等商品資訊，並且由老吳勾選「本人已充分了解本商品並願意承擔投資風險」，同時也在風險適性問卷親自寫下「我了解並接受本商品無保本且具投資風險」等文字，保戶投保確認書也載明「您是否已充分了解…本商品為投資型保險與銀行存款不同，本公司不保證非保單

條款約定之收益，投資損益需由您自行承擔，且收益分配或撥回資產亦無保證，且可能來自本金」，老吳對於此一問項也勾選了「是」。另外在投保前，A 保險公司曾經對老吳進行電訪確認其知悉保單解約的權利義務，並沒有不當勸誘解約，投保後也再次電訪確認老吳知悉且了解必須自行承擔該保單的投資風險。由於該保單已經合法成立生效，雙方間的權利義務就應該依照保單條款的約定辦理，老吳要求返還總繳保費並無理由。

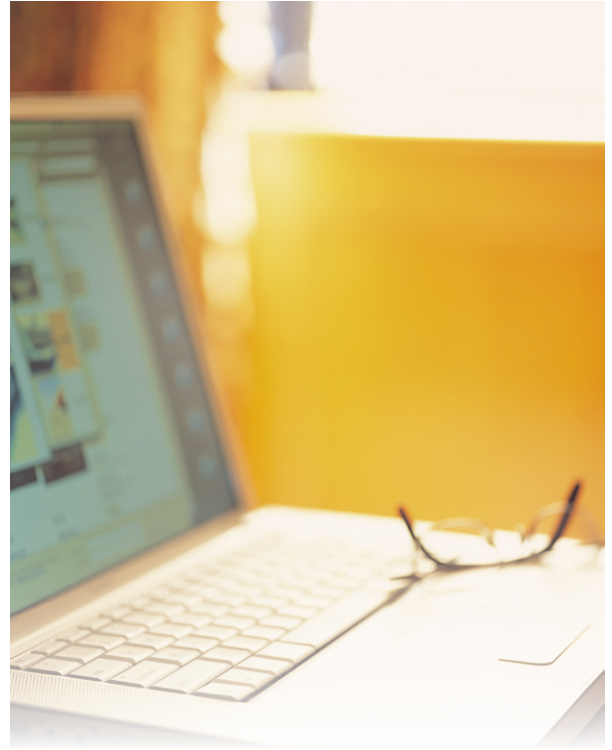
評議委員會怎麼說…

老吳原本舊保單的年金給付開始日是約定被保險人保險年齡達 80 歲，但是老吳在即將達到保險年齡 80 歲前辦理解約，再投保該保單，而年金給付開始日更約定為被保險人保險年齡達 95 歲，實在難以認為符合老吳的需求，也無法認為 A 保險公司已經善盡善良管理人的注意義務。

判斷理由說給您聽…

一、保險契約是否合法有效成立，是以契約雙方當事人對於應該繳納多少保險費、保險公司應該負擔怎樣的理賠責任等必要之點，達成意思表示一致。經查老吳並不否認該保單的要保書是自己親簽，而且要保書上載有外幣變額年金保險、躉繳保險費 40 萬美元等文字，可認定老吳跟 A 保險公司對於該保單的保險費、承保範圍及投資標的等必要之點的意思表示已經相互合致，老吳又沒有在 10 天內行使契約撤銷權，因此該保單已經有效成立。

二、審酌一般常情、社會通念及契約自由原則，如果不同意文件上所記載的內容，當然不會在相關文件上簽名同意，反之，如果已經在文件上簽名，在沒有無效或



得撤銷的情況下，就應該依法負擔相關文義責任。依據該保單重要事項告知書、保戶投保確認書及特別提醒事項等要保文件上的記載，已經詳實載明商品條件、承保內容、費用、風險、解約限制等相關內容，而且老吳也分別在這些文件的相應欄位中簽名；另依照電訪錄音及譯文內容，A 保險公司曾經反覆向老吳確認投保意願、投保內容、無不當招攬情況及告知解約相關權益等事項，老吳也都做了同意、肯定的答覆，足以認定老吳確實有投保該保單的意思，而且對於該保單的相關內容、費用、風險及權益等應該有相當程度的了解，經其確認後簽名同意。查老吳尚未對於該保單辦理解約或贖回，也就是說，老吳現在仍然享有該保單的保障及收益配息，所繳交的保險費是 A 保險公司承保風險的對價及投入投資標的，因此老吳主張取消投保該保單、要求 A 保

險公司返還所繳保費，是沒有依據的。

三、另對於老吳主張 A 保險公司不當招攬，建議老吳解約舊保單、投保新保單的部分，經查老吳在 2015 年 1 月間，就曾經向 A 保險公司投保外幣變額年金保險（舊保單），之後在 2021 年 8 月 31 日辦理解約，2021 年 9 月 3 日領取舊保單解約金後，在 2021 年 9 月 7 日又向 A 保險公司投保該保單（新保單），總繳保費 40 萬美元。老吳解約舊保單及投保新保單的時間密接，而且在 2021 年 9 月 7 日也就是投保年齡 79 歲時，又向 A 保險公司投保相同性質的保單，業務員是否有不當勸誘老吳解約舊保單、購買新保單的情事？非無疑問。而該保單是投資型保險商品，設有各式費用、損失風險、獲益條件、計算方式等，有其特性與相當的複雜性，一般民衆對於此類保險商品的理解多半仰賴、信任業務員的解說以及金融業者對於消費者的了解，因此金融業者應該確保該商品或服務對於消費者的適合度，也就是應該有合理基礎相信該交易適合消費者，包括考量銷售對象的年齡、知識、經驗、財產狀況、風險承受能力等，並據此評估適當性，以減少此類金融商品消費糾紛的發生。然而，本案中老吳原本舊保單的年金給付開始日是約定被保險人保險年齡達 80 歲，但是老吳在即將達到保險年齡 80 歲前辦理解約，再投保該保單（已經 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達 95 歲，經審酌本案相關卷證資料，實在難以認為符合老吳的需求，也無法認為 A 保險公司已經善盡善良管理人的注意義務。因此，基於保護金融消費者，以增進消費者對於市場的信心並促進金融市場健全發展的立場，依據金融消費者保護法第 20 條第 1 項揭示的公平合理原則及個案具體情狀，A 保險公司應該適當補償老吳新臺幣 0 元。



參考法令

- 一、金融消費者保護法第 7 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，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。」
- 二、金融消費者保護法第 7 條第 3 項前段：「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；…。」
- 三、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。」
- 四、金融消費者保護法第 10 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、金融消費者保護法第 20 條第 1 項：「爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。」