

保險招攬適合度疑義

資料來源／財團法人金融消費評議中心

申請人怎麼說…

阿偉從 2009 年到 2021 年間，透過 A 保險公司的電話行銷陸續投保了 13 張保單。可是在這 13 張保單的招攬過程中，A 保險公司業務員違反了相關法令規範，以不當舉例、避重就輕、誇大虛假且模稜兩可的話術，頻繁打斷客戶拒絕的意思表示，半強迫幫客戶確認投保意願、引導客戶作答等種種不當方式進行招攬，使阿偉受到誤導而購買保險。因此阿偉認為這 13 張保險契約應該是無效的，要求 A 保險公司返還總繳保費新臺幣 190 萬元。

保險公司怎麼說…

A 保險公司認為，依據這 13 張保單的銷售錄音內容，銷售人員確實有清楚說明保險契約的相關重要事項，而且在阿偉電話線上同意投保後，也有詢問阿偉投保目的、財務狀況、需求等進行適合度分析，並依照程序核保，這 13 張保單已經合法成立生效，雙方都應該受保單條款約定的拘束。另外銷售人員在電話行銷招攬時履行的程序都有符合相關規定，並沒有阿偉所說的強迫投保等情事，阿偉也沒有在期限內行使契約撤銷權，多年來也都有持續繳交保費，應該可以認定阿偉已經瞭解這 13 張保單所約定的相關權利義務，並且希望保有這 13 張保險契約的保障。

評議委員會怎麼說…

A 保險公司以電話招攬第 9 及第 11 張保單時，阿偉已經多次表示沒有額外預算增加保險支出，而且第 1 及

第 2 張保單、第 3 到第 5 張保單、第 7 及第 8 張保單、第 9 及第 10 張保單的險種跟繳費年期都相同，A 保險公司業務員在招攬這 13 張保單時，是否已經充分瞭解阿偉的需求及經濟狀況、對於阿偉投保的保險內容進行綜合評估規劃，並且確保這些保險商品對於阿偉的適合度等，是有疑問的。

判斷理由說給您聽…

一、依據民法第 153 條及保險法第 1 條的規定，保險契約是諾成契約，要保人與保險公司對於契約內容意思表示一致時，保險契約就成立。而契約經過雙方合意成立後，契約當事人自然應該受到契約效力的拘束。另依據保險業辦理電話行銷業務應注意事項（2010 年 8 月 12 日修正）的規定，保險業電話行銷人員進行電話行銷時，應該先表明保險電話行銷的目的、確認要保人的身分，並且把電話行銷人員的姓名、登錄字號、所屬公司名稱、服務電話及保險契約重要內容完整告知要保人，而且進行電話行銷的過程應該經過要保人的同意全程錄音。另



外，保險業保險代理人公司、保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項（2019年2月11日修正）也規定電話行銷人員應該向消費者說明，消費者如果於電話線上表達拒絕接受行銷時，電話行銷人員應該立即停止行銷。

二、此外，依據金融消費者保護法第7條及第9條的規定，金融服務業提供金融商品或服務應該盡到善良管理人的注意義務；金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務的契約前，應該充分瞭解金融消費者的相關資料，確保商品或服務對於金融消費者的適合度。

三、經查A保險公司業務員透過電話向阿偉說明承保範圍、給付項目、保險金額、保險費等保險契約重要內容，獲得阿偉同意要保後，進行要保人身分、投保意願、繳費方式及保險契約生效日期等確認程序，A保險公司並在核保成功後寄發保單，而阿偉也不爭執曾經繳納保險費給A保險公司，此外也沒有在期限內依照保單條款的約定行使契約撤銷權。因此，雙方對於這13張保單的保險金額、保險費、承保範圍等必要之點的意思表示已經相互合致，而既然這13張保單已經有效成立，雙方就應該受到保單條款約定的拘束。從而，依照目前的證據，無法對於阿偉主張這13張保險契約無效、要求返還總繳保費等，作成有利於阿偉的認定。

四、另外，從雙方提供的錄音檔及譯文來看，A保險公司業務員在電話行銷時對於這13張保單承保範圍的解釋及說明，並沒有逾越保單條款約定的情事，而且歷次電話行銷都有表明自身員工編號或保險業務員登錄字號，也有告知審閱期及契約撤銷權等權利。而阿偉本來就可以自由決定是否投保這13張保單，如果認為這些保單不符合自身需求或經濟狀況，本來就可以拒絕投保，而不是同意投保再繼續針對A保險公司業務員所詢問的個人資料、健康告知事項、財務狀況及保險費扣款資料等問題逐一回覆。然而，A保險公司業務員在招攬這13張保單

的時候，沒有在開始通話時表明電話行銷的目的，也沒有告知並經過阿偉同意全程錄音，A保險公司電話行銷招攬保險的程序並不符合前述注意事項的規定。此外，A保險公司以電話招攬第9及第11張保單時，阿偉已經多次表示沒有額外預算增加保險支出，而且第1及第2張保單、第3到第5張保單、第7及第8張保單、第9及第10張保單的險種跟繳費年期都相同，A保險公司業務員在招攬這13張保單時，是否已經充分瞭解阿偉的需求及經濟狀況、對於阿偉投保的保險內容進行綜合評估規劃，並且確保這些保險商品對於阿偉的適合度等，是有疑問的。因此，評議中心衡酌本案事實情狀及證據，依據金融消費者保護法第20條第1項所揭示的公平合理原則，認定A保險公司應該適當補償阿偉○○○元。

判斷理由說給您聽…

一、民法第153條第1項：「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。」

二、保險法第1條第1項：「本法所稱保險，謂當事人約定，一方交付保險費於他方，他方對於因不可預料，或不可抗力之事故所致之損害，負擔賠償財物之行為。」

三、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…。」

四、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。」

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。」

※ 本文改寫自評議案例，完整內容以評議決定為準。內容僅供參考，不作為其他個案援引之依據或證明。🔴