

# 保險招攬爭議

## 保費來源與適合度評估

整理／公關部 資料來源／財團法人金融消費評議中心



### 申請人怎麼說…

阿華在 2021 年 12 月透過 A 保險經紀人公司業務員小陳投保 B 壽險公司的 6 年期美元利變終身壽險。然而小陳全程未向阿華說明，反而只與其母親阿勞溝通，甚至要求阿勞投保滿一年後才能告訴阿華保單存在。首期保費更由其他保單借款，加上向小陳借款 16 萬元才得以繳交。阿勞因誤信不實資訊，以阿華名義投保，最終造成阿華重大損失。A 保險經紀人公司應賠償首期保費、保單借款利息與墊繳利息，共計約美金 8 萬元。

### 保險公司怎麼說…

這張保單所有的投保文件都是由業務員小陳在阿華家

中所親見親簽，之後小陳交付保單時也是由阿華親自簽收。投保當時小陳告訴阿華須填寫財務狀況告知書以評估這張保單的適合度，如果投保後繳不出保險費，甚至是投保後用其他的保險契約去借款，這是屬於阿華自身的理財規劃，不應該歸責於小陳說他有招攬上的瑕疵。

### 評議委員會怎麼說…

這張保單的付款人雖然在之後變更為阿勞，但是實際上首期保險費的部分金額是業務員小陳借給阿勞的，而 A 保險經紀人公司卻沒有在任何保單文件記載這張保單的保險費來源是借貸，對於適合度的評估已經流於形式。

## 判斷理由說給您聽…

- 一、依金融消費者保護法，金融服務業在銷售商品前應盡善良管理人注意義務，並充分說明商品內容與風險。保險業務員若提供不實或誇大資訊招攬，依保險業務員管理規則第 19 條規定除可能涉犯刑責，所屬公司也須移送並可處一年以下停止招攬。
- 二、阿華雖聲稱對保單不知情，但投保文件上內容完整，涵蓋保費、匯率風險、身故保障及解約金等資訊，且文件皆由本人簽名，內容並不難理解，難認其完全不知投保。然而，他所簽署的「投資型商品投保內容確認書」與該保單性質不符，也非必要文件，顯示 A 保險經紀人公司在說明義務與文件程序上可能未盡確實，甚至流於形式，難以認定已符合善良管理人注意義務。
- 三、金融消費者保護法亦要求業者在契約成立前應充分了解金融消費者資料，確認商品適合度。但依保費來源聲明書，阿華簽名確認保費為既有資金，後又改由母親阿芬為付款人。然而對話紀錄顯示，實際保費來源與流程與文件記載不符，相關適合度與真實性審查仍有疑點。

依照阿華提供的對話紀錄內容：

阿華：16 萬不是你借媽媽的嗎？

小陳：繳第一筆的時候，因為媽媽說那時候她錢不夠，問我可不可以借她 16 萬，我說 OK。

由此可知，這張保單的付款人雖然在之後變更為阿芬，但是實際上首期保險費的部分金額是業務員小陳借給阿芬的，而 A 保險經紀人公司卻沒有在

任何保單文件記載這張保單的保險費來源是借貸，對於適合度的評估已經流於形式，無法認為 A 保險經紀人公司對此已經盡到善良管理人的注意義務。

- 四、保險經紀人公司雖未盡相關義務，但阿華當時已可從契約文件了解保單內容與風險，難認其全然不知情；若認為不適合，本可拒絕投保，而非在文件上簽名。另保費屬保險公司承擔風險的對價，阿華亦未提出損害及因果關係的證明，故不得請求全額賠償。然而，因 A 保險經紀人公司確有程序與說明義務未盡之處，評議中心依金融消費者保護法第 20 條第 1 項公平合理原則，認定其仍應對阿華給予適當補償○○○元。

## 參考法令：

- 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…。」
  - 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。」
  - 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。」
  - 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。