

發生車禍了 保險公司的電話卻打不通？

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…

阿良在 2021 年 12 月間向 A 保險公司投保汽車保險。2022 年 8 月 26 日晚上，阿良駕駛被保險汽車和其他車輛發生擦撞，阿良立刻報警並且撥打 A 保險公司服務卡上面的現場處理專線，可是持續撥打了好幾次都沒有辦法接通，當下阿良只好自行處理車禍事宜，隔天阿良再度撥打電話，但是持續撥打了 3 天仍然沒有接通。阿良認為是因為 A 保險公司的廣告宣稱提供 24 小時事故現場協助處理的服務，只要保戶撥一通電話，A 保險公

司的專業服務人員將儘速到達現場協助處理，所以才會多年來都找 A 保險公司投保車險。如今 A 保險公司沒有派員協助、無法接通電話，沒有履行廣告和官網公告的 24 小時事故現場處理服務，因此請求 A 保險公司給付新臺幣 1 元。

保險公司怎麼說…

A 保險公司從 2022 年 1 月起受到防疫險商品的影響，造成客服專線經常滿線不易接通。2022 年 8 月 29 日

受理阿良的理賠申請後，A 保險公司已經在 11 月間支付相關車輛維修費用，阿良依照保險契約所生的權益，並不會因為 A 保險公司沒有派員到車禍事故現場而有任何影響，A 保險公司也沒有廣告不實或違反相關法令規定，已經善盡保險契約所約定的義務。

評議委員會怎麼說…

A 保險公司長期以來用 24 小時提供專業人員處理事故現場作為廣告號召，當然應該依照金融消費者保護法的規定提供相對應的服務。而且 A 保險公司長期以這個廣告文宣吸引眾多車輛使用人投保 A 保險公司的汽車相關保險，透過這個廣告文宣獲得了相當的利益，更有維持相關服務的義務。


判斷理由說給您聽…

- 一、依據金融消費者保護法第 8 條第 1 項的規定，金融服務業刊登、播放廣告，以及進行業務招攬或營業促銷活動的時候，不可以有虛偽、詐欺、隱匿或者其他足以導致他人誤信的情形，並且應該確保廣告內容的真實。而且金融服務業對於金融消費者所負擔的義務，不可以低於廣告的內容以及進行業務招攬或營業促銷活動時對於金融消費者所提出的資料或說明。
- 二、從金融消費者保護法第 8 條第 1 項的規定可知，A 保險公司應該確保廣告內容的真實，對於金融消費者所負擔的義務不可以低於廣告的內容。如果 A 保險公司用具有誘導性質的內容來誘使消費者跟他簽訂保險契約，那麼以個案的情況來判斷是否有違反誠信原則的事實，以免對於消費者造成不公平的情

形。

- 三、A 保險公司提供的客服專線在車禍事故發生當時的環境背景下，因為進線量大而不容易接通，可是阿良沒有舉證說明自己因為這樣受到了什麼樣的損害，所以阿良的請求是沒有理由的。然而，A 保險公司長期以來用 24 小時提供專業人員處理事故現場作為廣告號召，當然應該依照金融消費者保護法的規定提供相對應的服務。而且 A 保險公司長期以這個廣告文宣吸引眾多車輛使用人投保 A 保險公司的汽車相關保險，透過這個廣告文宣獲得了相當的利益，更有維持相關服務的義務。
- 四、阿良因為信賴 A 保險公司廣告文宣所提供的服務而投保，可是在車禍事故發生的時候卻沒有辦法獲得 A 保險公司在廣告文宣中所承諾的服務，雖然 A 保險公司之後還是完成了理賠，但是 A 保險公司沒有依照廣告文宣提供相對應的服務，仍然違反了金融消費者保護法第 8 條的規定。

參考法令：

金融消費者保護法第 8 條第 1 項：「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。」 

※ 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。