

我的保險怎麼跟業務員當初說的不一樣

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…

小陳在 2023 年 3 月間透過 A 保險經紀人公司業務員甲向 B 保險公司投保終身壽險。當初小陳要購買 6 年期的保單，但是甲詢問可否購買 20 年期，對他也有幫助，並且說滿一年後可以再變更為 6 年期。小陳在簽約前再三向甲確認，甲也保證一年後可以更改，不料小陳隔年要繳費時，向 B 保險公司申請更改為 6 年期卻遭到拒絕，才知道原來是不能變更的，向甲反映後甲卻說沒辦法變成 6 年，但是可以繳完 6 年後減額繳清。小陳認為這樣跟當初自己想要「繳費 6 年，期滿領回」的

需求完全不同，因此請求 A 保經公司賠償損害。

保險公司怎麼說…

A 保經公司說小陳有儲蓄的需求，因此業務員甲與小陳討論並且評估小陳的經濟情況後規劃適合的保單。甲在招攬過程中有告知小陳保險商品不同年期選項的相關內容，也有提供完整建議書給小陳審閱及進行詳細說明，並沒有不當銷售影響保戶權益。

評議委員會怎麼說…

「繳費 6 年，期滿領回」和「繳費 20 年期，繳費到

第 6 年辦理減額繳清」，這兩個意義根本截然不同，甲卻向小陳謊稱這兩個是一樣的，足以認定甲確實有隱匿資訊、欺騙等不實招攬的情形。

判斷理由說給您聽...

- 一、依據小陳投保當時的保險業務員管理規則第 15 條第 1 項及第 19 條第 1 項第 1 款、第 5 款的規定，業務員經授權從事保險招攬的行為，視為該所屬公司授權範圍的行為，所屬公司對其登錄的業務員應該嚴加管理，並且就業務員招攬行為所生的損害依法負連帶責任。如果業務員對於影響要保人或被保險人權益的事項作不實說明，或對於要保人、被保險人、第三人用誇大不實的宣傳、廣告或其他不當方法進行招攬，除了有犯罪嫌疑，所屬公司應該依法移送偵辦外，並且應該按照情節輕重給予三個月以上一年以下停止招攬行為的處分。
- 二、依照小陳提供與業務員甲之間的對話紀錄，甲曾經說：「對啊，它不能縮短年期啊。但是我那時候是跟你說，假設你想要 6 年期，就是短年期的，我只繳六次就好了，我之後都不要繳啊。這個做法就是，你到了第 6 年，我繳了六次，繳了 6 年嘛，之後我幫你辦減額繳清，然後你這個得來的結果一樣是我繳了六次，然後我不用繳了。所以其實我跟你講的是結果論，然後我也不是在話術你，是那時候，我也有跟你講說，如果你想要繳 6 年期的，那我再幫你減額繳清，那結果會是一樣的」，由此可知小陳投保時確實有告知自己的投保需求是繳費 6 年期的保單，而甲告訴小陳繳費 6 年後辦理減額繳清結果是一樣的。
- 三、然而，減額繳清保險通常是因為要保人的經濟狀況發生問題，無法繼續負擔保費支出時，為了避免直接解約造成鉅額損失，而將既有的保單價值準備金

留在保單裡，換得終身有效的「縮水保障」，並且同時免除往後的繳費義務。因此「繳費 6 年，期滿領回」和「繳費 20 年期，繳費到第 6 年辦理減額繳清」，這兩個意義根本截然不同，甲卻向小陳謊稱這兩個是一樣的，足以認定甲確實有隱匿資訊、欺騙等不實招攬的情形。

- 四、小陳要向 A 保經公司請求賠償損害，必須小陳有發生實際損害、A 保經公司對於這個損害有責任原因存在，而且兩者之間有相當因果關係。而小陳雖然有支出保險費，但是保險公司也對於不可預料或不可抗力的事故承擔了危險，這是保險契約的本質，不能說小陳有支出這張保單的保險費就認為小陳受有損害。所以即便 A 保經公司業務員甲有前述不當招攬的責任原因事實，但是小陳沒有證明因此受有損害，不符合請求損害賠償的要件。考量甲確實有不當招攬，A 保經公司也應該對此負同一責任，而小陳在投保前應該先充分瞭解商品內容，如果甲招攬的保險不符合自身需求或經濟狀況，自然可以選擇拒絕投保，因此小陳對於保險契約的締結也有可以歸責的地方。所以評議中心衡酌本案情節，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和個案具體情狀，認定 A 保經公司應該補償小陳○○○元。

參考法令

1. 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。