財團法人金融消費評議中心評議書

【103 年評字第 001819 號】
【103 年評字第 001820 號】

申請人	○○	住○○○
相對人	○○股份有限公司	設○○○
法定代理人	○○	住同上
相對人	○○股份有限公司	設○○○
法定代理人	○○	住同上

上列當事人間保單招攬所生爭議事件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 3 月 6 日第 4 次會議決定如下：

主文

相對人○○人壽保險股份有限公司應給付申請人新台幣○○○整，及自民國○○年○○月○○日起至清償日止按週年利率百分之○○計算之利息。申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

一、程序事項：按金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議，金融消費者保護法第 13 條第 2 項定有明文。查申請人前向相對人提出申訴，相對人○○人壽保險股份有限公司（下稱○○人壽）及○○保險經紀人股份有限公司（下稱○○保經）分別於民國（下同）○○年○○月○○日及○○年○○月○○日回覆處理結果，申請人不服，於 ○○年○○月○○日提出評議申請，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一)請求標的：

相對人應給付申請人○○元整，及自○○年○○月○○日起至清償日止按週年利率百分之○○計算之利息。

(二)陳述：

1. 申請人於○○年○○月○○日以自身為要保人，○○為被保險人，透過○○銀行股份有限公司（下稱○○銀行）的通路即相對人○○保經向相對人○○人壽投保「○○」兩份，保單號碼分別為○○902、○○995 號（下稱系爭保險契約）。
2. 依據系爭保險契約要保書之記載，招攬人員為甲○○及乙○○，但是申請人根本不認識該二人，因此該二人亦不可能向申請人進行商品解說。另投保文件並非申請人所填寫，要保書上的日期很多都是空白(申請日期、結匯授權日期、聲明書日期)，被保險人亦非親簽，大大小小的文件瑕疵如此之多，依照一般保險公司行政作業程序，應可看出銷售過程是有問題的，相對人○○人壽的核保把關有嚴重疏失。
3. 申請人係因當時○○銀行宣傳「○○」保證配息○○%獲利且保本的誤導，產生投資動機，由○○銀行經理○○提供文件資料而申購系爭保險契約，然迄今○○年多來始終沒有人向申請人說明保單條款與產品內容，除了第○○次有○○%的配息，其餘○○年多均拿不到任何利息，解約還有損失。第○○次○○%的配息遠高於市場利率，且強調保本，是否為引誘與誤導申請人之手段？如今卻導致申請人之資金長期套牢，也沒利息，拿不回本金，贖回還有損失，相對人根本沒有讓申請人清楚系爭保險契約有如此高的風險。再者，系爭保險契約屬於投資型保險，性質上與傳統人壽保險不同，當初向申請人推薦的○○銀行產品經理○○對於此保險商品具投資風險、不可能保證獲利之情，應知之甚詳，不得以不實話術進行招攬，卻以享有保證每年配息○○%獲利且保本等節進行招攬，顯已違反應對保戶善盡說明、告知義務等事項。
4. 依據相對人○○人壽提供給客戶之「○○專案」行銷說明書之內容，產品特色描述有多處誇大投資績效的文字，使投資人閱讀之後因而受騙投資系爭商品。該說明書提及的百分百保本及投資績效，與申請人所購買系爭保險契約之內容完全不符，例如第○○至○○頁產品特色提到「○○試提前出場機率：○○%」、「○○年○○月○○日至○○年○○月○○日，提前出場機率：○○%」、「最快出場○○年，投資報酬率○○%」、「○○年出場機率○○%，投資報酬率○○%（○○年）～○○%（○○年）」、「最慢出場時間○○年，投資總報酬率○○

％」、「早出場固然好，但稍晚出場可以享有每年遞增○○％的加碼配息，歷史經驗，取得加碼配息機率○○％」，但是事實上申請人根本沒提前出場，亦未取得上開投資報酬率或加碼配息之獲利，整份行銷文件當中未見任何投資風險警語，這些誇大不實的文字，極易讓投資人誤以為是保本保息、可以短期獲取高額投資利得的產品，直到實際投資之後，後悔已然不及，迄今套牢了○○年多，無任何收益，亦無法取回投資本金。

三、相對人之主張：

(一)○○人壽部份：

1.請求事項：申請人之請求為無理由。

2.陳述：

(1)申請人係於○○年○○月○○日向相對人○○人壽購買○○險○○份，投資標的均連結○○期○○結構型債券（○○專案），投資標的代碼為○○，每份保單淨投入金額為○○元，兌換○○為○○元，當時○○費率為○○，超額保險費各為○○元。

(2)依據系爭統一○○險投資標的說明：「…滿期領回金額：…2.持有期間滿○○年，領取當期配息並贖回○○％原始投資本金。…投資風險：…本商品為一“到期保本”之投資產品…」之約定，實已載明該結構型債券確為一到期保本之投資標的，於持有期間滿○○年可領取當次配息並贖回○○％原始投資本金，倘持有期間未滿○○年累積配息率達○○％，仍可一次領回○○％原始投資本金及當次配息。

(3)有關申請人指陳中途贖回則無法拿回本金乙事，查該投資標的說明中已載明：「…投資風險：…本商品為一“到期保本”之投資產品…本公司及債券發行（保證）機構無法承諾其中途贖回價值不損及保戶之原始投資本金。…」等語，實已揭露投資標的中途贖回之風險，且該投資標的說明書亦經申請人審閱無誤後親自簽署在案，申請人實已明確知悉中途贖回之風險。

(4)又申請人指陳所連結之投資標的迄今已○○年，除第○○個○○年配息○○％外，其餘年份並無任何利息，而這段時間股市已上漲許多，質疑為何達不到投資標的說明中配息達○○％則可中途領回之約定，然對此投資標的配息之計算公式及其採用標準均列示於投資標的說明書中，○○股票當期報酬率均為公開之資訊可供客戶查詢，申請人指陳相對人○○人壽刻意引誘之作法恐有誤解。

(5)申請人另指陳保險招攬問題爭議乙節，對於保單之銷售，業務員銷售

當時已依公司教育訓練及相關規範說明，且申請人當時亦擔任○○長，負責○○監督之責，應不致發生對商品條款之爭議及保單銷售過程誤解之可能性。況若申請人對指陳之爭議有疑慮，應可於收到保單後○○日內，執行保單契撤權，主張契約自始無效、要求返還所繳保費，但實際上申請人並無撤銷契約之意思表示，相對人○○人壽亦無收到申請人之書面撤銷申請，且之後歷經配息入帳、收執各季對帳單時，申請人亦無提出任何爭議，顯見其對商品內容、銷售過程認同，應無申請人所指陳之事項。

(6)有關申請人提及保單要保文件非親簽等情事，經審查申請人要保書、評議申請書及保單相關文件，申請人之簽名均為一致，應為申請人親簽無誤，倘如申請人所稱保單要保文件非為親簽，依申請人之保險專業知識，實可直接爭議保單之效力，而非爭議保單投資標的及報酬，此與一般經驗法則不相符合，申請人所稱實不足採。

(二)○○保經部份：

1.請求事項：申請人之請求為無理由。

2.陳述：

(1)相對人○○保經於招攬當時係由具合格保險銷售業務資格人員，依公司教育訓練及相關規範對申請人進行說明，且本案之招攬業務員為○○並非招攬業務員。

(2)申請人係於○○年○○月○○日透過相對人○○保經向相對人○○人壽投保系爭保險契約，有關要保書第○○頁之相關欄位（聯絡電話、聯絡地址、匯款帳戶…）雖非申請人親筆填寫，但要保書第○○頁之相關親筆簽名欄位均係由申請人簽名確認，且本案被保險人為申請人之子女，彼時為○○歲之未成年人，其簽名即由申請人所代理。

(3)申請人購買系爭保險商品時，已知系爭保險商品之產品內容，此可參見「○○」，已有揭露投資標的之「○○」、「○○」、「○○」、「○○」、「第○○個○○年配息率：固定為○○%」、「第○○至第○○個○○年配息率」、「滿期領回金額：1.持有期間未滿○○年累積配息率達○○%，保戶有○○種選擇：(1) ○○次領回○○%原始投資本金及當次配息。(2) 繼續持有本結構型債券，每○○年以前期配息日之○○個月○○配息，並可於往後每個配息日將本債券以○○%原始投資本金賣回給發行機構。2.持有期間滿○○年，領取當期配息並贖回○○%原始投資本金」、「○○」等，申請人並於該投

資標的說明第○○頁簽名表示已詳閱並同意接受，故申請人主張從來沒有向其說明產品內容，非可採信。

(4)申請人投保當時係擔任銷售○○之○○職務，負責綜理○○商品、○○商品等○○理專對外銷售商品之策劃及管理工作，以申請人之金融專業經驗，應尚不致發生對系爭保單內容產生誤解之可能性。若申請人對系爭保單有疑慮，應可於收到保單後十日內行使保單契撤權，主張契約自始無效、要求返還所繳保費，但申請人卻從無此意思表示，且系爭保單嗣後歷經配息入帳、收執各季對帳單時，申請人亦未表示任何爭議，顯見申請人對系爭保單之商品內容、銷售過程均無異議。

四、兩造不爭執之事實：

(一)申請人於○○年○○月○○日以自身為要保人，○○為被保險人，透過相對人○○保經向相對人○○人壽投保「○○變額萬能壽險」兩份，保單號碼分別為○○○902、○○○995 號，投資標的均連結十年期美元結構型債券（○○專案），投資標的代碼為○○，每份保單淨投入金額為○○元，兌換○○為○○元，當時○○費率為○○，超額保險費各為○○元。

(二)系爭保險契約之投資標的於○○年○○月○○日以配息率○○%各配息美元○○元，合計配息美元○○元。

五、本件爭點：

系爭保險契約之要保書等投保文件是否未經被保險人書面同意，而有保險法第 105 條第 1 項規定之契約無效情形？

六、判斷理由：

(一)按法律行為，違反強制或禁止之規定者，無效，民法第 71 條本文定有明文；又由第三人訂立之死亡保險契約，未經被保險人書面同意，並約定保險金額，其契約無效，保險法第 105 條第 1 項亦有明文。究其立法目的，乃在要保人以他人之生命為保險標的而訂立死亡保險契約時，為避免要保人為自身利益而造成道德危險，故有經被保險人以書面方式證明其同意，並以之作為死亡保險契約有效要件之必要。且保險法第 105 條第 1 項屬強制規定，一經違反，該保險契約即屬自始當然無效。次按無行為能力人由法定代理人代為意思表示，並代受意思表示；限制行為能力人未得法定代理人之允許，所為之單獨行為，無效，民法第 76 條及第 78 條分別定有明文。因為「同意」為有相對人之單獨行為，故當被保險人為無行為能力人或限制行為能力人時，其

書面同意應由法定代理人代為之或經法定代理人事前同意始足當之。

(二)本件申請人主張系爭保險契約之要保書等投保文件，未經被保險人○○親自簽名等情，為相對人○○人壽所否認，並以：如申請人所稱保單要保文件非為親簽，依申請人之保險專業知識，實可直接爭議保單之效力，而非爭議保單投資標的及報酬，此與一般經驗法則不相符合等語置辯；另相對人○○保經則表示：本案被保險人為申請人之子女，彼時為○○歲之未成年人，其簽名即由申請人所代理等語。經查，系爭保險契約保單條款第○○條明定被保險人在契約有效期間內身故時，相對人○○人壽負有給付身故保險金之責，足見系爭保險契約屬於死亡保險契約性質。次查，系爭保險契約係由申請人透過○○銀行的通路即相對人○○保經向相對人○○人壽投保，則相對人○○保經身為招攬方，對於申請人投保系爭保險契約之過程自知之甚詳。相對人○○保經既表示系爭保險契約之要保書等投保文件，係由申請人代理被保險人簽名，則系爭保險契約未經被保險人○○書面同意，並約定保險金額，足堪認定。準此，依上開保險法第 105 條第 1 項之規定，系爭保險契約均屬無效。

(三)復按保險法第 107 條第 1 項規定：「以未滿十五歲之未成年人為被保險人訂立之人壽保險契約，其死亡給付於被保險人滿十五歲之日起發生效力；被保險人滿十五歲前死亡者，保險人得加計利息退還所繳保險費，或返還投資型保險專設帳簿之帳戶價值。」此一規定係於 99 年 2 月所修正，立法目的係為避免未成年人因作為死亡保險之被保險人所生道德危險的威脅，故立法限制滿十五歲之前不得約定死亡保險的保障。然因含有死亡給付的保險契約仍得於被保險人滿十五歲之前即先行訂立並繳交保險費，僅死亡給付之約定須待被保險人滿十五歲時始發生效力；如被保險人於滿十五歲之前即死亡者，該死亡給付部份的約定因為從未發生效力，故立法規定保險人應附加利息返還所收之保險費。而本項後段將投資型保險契約的保費返還另作特別規定，使保險人僅須返還「帳戶價值」，而非返還「所繳保險費及利息」，顯然是考量投資型保險中，保險人已將要保人所繳用以投資的保險費按約定投入投資標的，並極可能已產生盈虧，故返還範圍應為專設帳簿之帳戶價值，對雙方當事人較為公允。此一返還範圍的規定，符合投資型保險的特性，應屬妥當。而投資型保險契約若有無效事由，或因依法撤銷而無效時，與契約因被保險人滿十五歲前死亡而自始不生效力的情況，雖出於不同原因，但在法律效果層面，一為契約自始無效，一

為契約自始不生效力，二者極為類似。因而在保險費的返還範圍上，亦應為相同的處理，始符合「相同事物，應為相同處理」的基本原則。保險法相關條文（例如第 105 條第 1 項）未為類似第 107 條第 1 項後段規定，實可認為係一法律漏洞，此時應可類推適用同法第 107 條第 1 項後段之規定，於投資型保險契約有無效事由或經依法撤銷時，保險人僅須返還發覺契約無效時的帳戶價值即可，而非返還所繳的全部保險費。另「給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。」、「遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息。」，民法第 229 條第 2 項前段及第 233 條第 1 項本文分別定有明文；又應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之五，亦為民法第 203 條所明定。系爭保險契約均屬無效，業如上述，則相對人○○人壽應類推適用前揭保險法第 107 條第 1 項規定，返還系爭保險契約之保單帳戶價值予申請人，惟應扣除申請人已領配息。經查，依據系爭保險契約申請評議前最近一季即○○年第○○季（對帳區間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日）之對帳單所示，系爭保險契約之保單帳戶價值各為新台幣○○元，合計為新台幣○○元，扣除系爭保險契約之投資標的於○○年○○月○○日之配息美金○○元〔以當時○○有限公司收盤賣出牌告匯率○○兌換成新台幣○○元（小數點後四捨五入）〕，相對人○○人壽應返還申請人新台幣○○元。另依卷附資料所示，申請人前雖多次向相對人○○人壽提出申訴，惟申請人均僅提及系爭保險契約之招攬缺失及投資標的之配息情況，直至本次申請評議時始論及系爭保險契約之要保書等投保文件，未經被保險人○○親自簽名乙節，故依上開規定，申請人所得請求之利息應自申請評議之翌日即○○年○○月○○日起算。準此，申請人自得請求相對人○○人壽給付新台幣○○元，及自○○年○○月○○日起至清償日止按週年利率百分之○○計算之利息。

(四)就申請人另主張相對人○○保經之招攬缺失部份，因系爭保險契約均屬無效，故此部份即無庸審酌。

七、綜上所述，相對人○○人壽應給付申請人新台幣○○元，及自○○年○○月○○日起至清償日止按週年利率百分之○○利息，申請人之請求於此部分為有理由，應予准許；逾此部分則為無理由。本案當事人其餘陳述及攻擊防禦方法，經審酌核與判斷結果不生影響，爰不一一論述，併予敘明。

八、據上論結，本件評議申請對於相對人○○人壽為部分有理由，部分無理由，對於相對人○○保經為無理由，爰依金融消費者保護法第 27 條第 2 項規定決定如主文。

中　　華　　民　　國　　104　年　　3　　月　　6　　日

財團法人金融消費評議中心

以上正本與原本無異。

兩造應於本評議決定書送達之次日起十日內，以書面通知本中心，表明接受或拒絕評議決定之意思，未為表示者視為拒絕。

依金融消費者保護法第 29 條第 2 項，金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。

申請人如不接受本評議決定，得另循法律救濟途徑解決。