

財團法人金融消費評議中心評議書

【108 年評字第 51 號】

申請人 甲○○ 住○○○
代理人 乙○○ 住同上
相對人 ○○○人壽保險股份有限公 設○○○
司
法定代理人 ○○○ 住同上

上列當事人間「業務招攬」爭議事件，經本中心第三屆評議委員會民國 108 年 4 月 26 日第 31 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣貳萬柒仟伍佰捌拾壹元整，及自民國 107 年 11 月 30 日起至清償日止按年息百分之一計算之利息。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

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，相對人於民國（下同）107 年 12 月 26 日回覆處理結果，申請人不服，於 108 年 1 月 30 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：

相對人應返還申請人新臺幣（下同）27,581 元，及自 107 年 2 月 23 日起至清償日止按年息百分之一計算之利息。

（二）陳述：

1. 申請人於 107 年 2 月 23 日以自身為要保人，以子女丙○○、丁○○為被保險人，向相對人投保「○○○重大傷病保本保險」，保單號碼分別

為○○○807 號及○○○967 號（下稱系爭保單）。當初投保時，業務員並未告知系爭保單第 13 條第 1 項約定關於重大傷病保險金之給付，於被保險人 16 周歲前，若不幸罹患重大疾病，並不理賠重大傷病之保險金額，只返還所繳保費，與申請人當初投保原意，即讓兩位稚兒得到完整的保障有極大的認知差異。

2. 相對人主張已將上開內容包含於報價單第 11 頁，惟申請人之配偶（即代理人乙○○）收到業務員以 LINE 通訊軟體傳送的報價單時，僅看到第 1 頁（即報價內容），並沒有看到後面的第 2 至 12 頁，也不知該 PDF 附件共有 12 頁。透過 LINE 通訊軟體夾帶附件 PDF 或 TIF，受件方由於使用手機的作業平臺之 LINE 版本，存在無法正常完整顯示之現象。
3. 個人人壽保險契約審閱期間確認聲明書上雖有要保人簽名，但事實上申請人與配偶（即代理人）均未取得保險契約；依業界習慣與互信，投保當日業務員將所有簽署文件提交予要保人簽署，日期與其他內容均留白讓業務員自填，字跡可辨識為不同人，只有簽名處為要保人筆跡，其餘內容與日期均非要保人筆跡。
4. 申請人之配偶於 107 年 2 月 12 日生產，自該日起至 107 年 5 月 20 日間，均投入照顧新生兒與女兒，以致收到系爭保單時，基於對相對人及業務員的信任，相信業務員之建議及保證，而無審閱保單內容。
5. 買賣需雙方合意，契約方能成立。若申請人事先知道系爭保單第 13 條第 1 項之約定，絕不會購買空窗期長達 16 年的缺陷商品。

（其餘詳 108 年 1 月 2 日之評議申請書及 108 年 1 月 28 日之補正文件）

三、相對人之主張：

（一）請求事項：申請人之請求為無理由。

（二）陳述：

1. 申請人與其配偶同為白領階級，具有一定智識能力，相關保險規劃皆由申請人夫妻一同處理。相對人業務員戊○○表示於招攬時，已明確向申請人及其配偶說明系爭保單之權利義務，107 年 2 月 16 日再以通訊軟體 LINE 將系爭保單之商品建議書傳送予申請人之配偶，申請人及其配偶已可隨時查閱系爭保單相關條款，以了解相關權利義務。
2. 審閱期之規定目的在給予消費者充分了解保單契約之機會，因此，若消費者於簽訂前已了解該契約之權利義務關係，且其後經過三日審閱期，消費者即不得再以此為由主張契約無效。此有申請人於 107 年 2 月 23 日親簽之「傳統型個人人壽保險契約審閱期間確認聲明書」聲明已於 107 年 2 月 16 日收到系爭保單條款樣張可證。另查，申請人於 107

年 4 月 5 日親簽之保險單簽收回條，除表明已收受系爭保單外，該回條注意事項（已標示粗體字）亦明文提醒：「一、要保人於保險單送達的翌日起算十日內，得以書面檢同保險單向本公司撤銷本契約。」，系爭保單第 3 條第 1 項約定：「要保人於保險單送達的翌日起算十日內，得以書面或其他約定方式檢同保險單向本公司撤銷本契約」，足見上開文件均已明文揭示要保人於系爭保單送達之翌日起算十日內，亦受有契約撤銷權之保障，如申請人主張系爭保單第 13 條第 1 項不符合其投保需求，依一般常理，申請人亦應於收到系爭保單之翌日起算十日內，行使契約撤銷權。準此，本件申請人本享有三日審閱期暨十日契約撤銷期之保障，而申請人卻未依法令及契約約定辦理，自屬不可歸責於本公司事由。

3. 申請人主張僅於相關文件親簽，但其餘內容與日期非要保人筆跡云云。就申請人及其配偶之智識背景，應可知悉於文件上親簽即承認文件所載內容，縱該文件之內容與日期非申請人填入，但因申請人已於該文件親簽，即可認其同意該文件內容。

（其餘詳 108 年 1 月 25 日陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

申請人於 107 年 2 月 23 日以自身為要保人，以子女丙○○、丁○○為被保險人，向相對人投保「○○○重大傷病保本保險」，保單號碼分別為○○○807 號及○○○967 號。

五、本件爭點：

申請人以相對人之業務員未盡告知義務，主張系爭 2 張保單未經合意而為無效，並據此請求返還保費，是否有據？

六、判斷理由：

- （一）按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，民法第 153 條第 1 項定有明文。換言之，如當事人對於締結契約之意思表示不一致時，其契約難謂已成立。又保險為契約之一種，而保險契約係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之意思合致，此觀保險法第 1 條規定自明。是依諸上開規定，於當事人對於特定之保險標的，一方同意交付保險費，他方同意承擔其危險者，保險契約始應認為成立。另無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益；雖有法律上原因，而其後已不存在者，亦同，民法第 179 條定有明文。是於保險契約未成立之情形，要保人自得依上開不當得利之法

律關係，請求保險人返還所繳保費。

(二)次按系爭保單第 13 條第 1 項約定：「被保險人於本契約有效期間內，經醫院醫師初次診斷確定罹患第二條約定之『重大傷病』，且已依中央衛生主管機關所公告實施之『全民健康保險保險對象免自行負擔費用辦法』規定，取得全民健康保險保險人核發之重大傷病證明者，本公司按下列方式給付重大傷病保險金：一、被保險人診斷確定時保險年齡未達十六歲（不含）者，本公司應以所繳保險費扣除累計已給付之住院日額保險金後之餘額給付之。二、被保險人診斷確定時保險年齡達十六歲（含）者，本公司按重大傷病診斷確定日之保險金額與重大傷病診斷確定日之保險費總和的一點零六倍二者之較大值，扣除累計已給付之住院日額保險金後之餘額給付之。」由此可知，如被保險人於未滿 16 歲前罹患系爭保單約定之重大傷病者，相對人所給付之重大傷病保險金為所繳保險費扣除累計已給付之住院日額保險金後之餘額；如被保險人於滿 16 歲後罹患系爭保單約定之重大傷病者，相對人所給付之重大傷病保險金為按重大傷病診斷確定日之保險金額與重大傷病診斷確定日之保險費總和的一點零六倍二者之較大值，扣除累計已給付之住院日額保險金後之餘額給付之。是依據前開約定，被保險人於滿 16 歲之前，並未受有系爭保單所約定重大傷病之保險金額之保障，須待被保險人滿 16 歲之後，才受有系爭保單所約定重大傷病之保險金額之保障。

(三)經查，依據卷附通訊軟體 LINE 的對話內容：「2/16（五）乙○○：新年快樂 早安 弟弟 2/12 出生了 有空請幫忙規劃跟姊姊一樣的內容喔。己○○：乙○○姐新年快樂。早安，好的 沒問題 稍晚傳給您。…己○○：POutReport-6.pdf（傳送前揭檔名之商品建議書電子檔）…己○○：第一張是和姐姐一樣的，有加一張叫○○○我們家目前最夯的重大傷病險（有給壽險），最特別之處在於理賠僅需健保局核定有重大傷病即可給付 100 萬（跟著健保更新）。…乙○○：好 有空再看囉 謝謝。」、「2/22（四）己○○：乙○○姐午安 新春愉快！請問兒子的保障 是比照姊姊的嗎？內容有需要協助調整嗎？乙○○：還沒有看喔 這幾天會看。下周會聯絡你簽。要先去報戶口。己○○：好的，謝謝您！乙○○：還沒報。己○○：乙○○姐預計會約六日還是平日。我把預計的時間先畫起來。乙○○：應該是平日。己○○：好的。乙○○：可能是週二下午 但我還沒有問我尤時間。己○○：乙○○姐週二下午兩點後都 ok。乙○○：確認後再麻煩您北上。…乙○○：下周二

他有事。己○○：好的，那乙○○姐要改哪個時間再麻煩跟我說。乙○○：好。明天下午您會不會太趕。己○○：明天下午我大概四點前後可以嗎？乙○○：晚上我看內容有無出入 明早跟您確認內容。己○○：好的。乙○○：4點可以。己○○：再麻煩妳。好喔。乙○○：在板橋喔 可以嗎？己○○：可以的。」、「2/23（五）己○○：（傳送商品列表）乙○○：差別只有那個住院...是因為舊的沒賣了嗎？我記得上次你有建議我們妹妹的也改新的 妹妹修正後的保險單 可以也一併帶來嗎？只是好奇...小差距，男嬰兒的保費比女嬰兒稍高嗎？己○○：舊的還有，新的比較優勢。好的，我會帶上去，男女生差距不大。乙○○：thank you。建議停新北圖書館。...這邊會開單 拖吊。己○○：好的。乙○○：我尤下去了。己○○：好喔。」由上開對話可知，系爭保單之招攬過程係由申請人之配偶乙○○代理申請人與相對人業務員己○○先行於簽訂契約前洽談系爭保單的相關事宜，然而己○○向乙○○推介系爭保單時，僅告知「有加一張叫○○○我們家目前最夯的重大傷病險（有給壽險），最特別之處在於理賠僅需健保局核定有重大傷病即可給付 100 萬（跟著健保更新）」，並未告知乙○○系爭保單關於前揭第 13 條第 1 項之約定內容。

（四）雖然相對人主張業務員戊○○表示於招攬時，已明確向申請人及其配偶說明系爭保單之權利義務，107 年 2 月 16 日再以通訊軟體 LINE 將系爭保單之商品建議書傳送予申請人之配偶，申請人及其配偶已可隨時查閱系爭保單相關條款，以了解相關權利義務云云，惟查，相對人就業務員戊○○於招攬時，已明確向申請人及乙○○說明系爭保單之權利義務乙節，並未舉證以實其說，是就相對人此部分之主張，實難逕採。另依據前開通訊軟體 LINE 的對話內容可知，雖然相對人業務員己○○確有傳送商品建議書之電子檔予乙○○，但是從上開對話內容無從認定申請人及乙○○確已知悉該商品建議書第 11 頁關於系爭保單重大傷病保險金之約定內容，是尚難逕以己○○有藉由通訊軟體 LINE 傳送商品建議書之電子檔予乙○○，即遽認相對人已盡系爭保單第 13 條第 1 項關於重大傷病保險金約定之告知義務。

（五）另查，雖然相對人提出業務報告書，內容記載：「有關本人戊○○，提供保戶甲○○ ○○○重大傷病保本保險及○○○豁免保險費保險附約 B 型保險條款樣張乙事，因已有一段時間，本人印象中，107.02.16 前與客戶約在○○原開業診所旁的咖啡店，提供月曆、筆記本等公司年度製作物及保險條款樣張資料給客戶，另外於 107.02.16 以 LINE 提

供建議書給客戶佷儷，也有揭露相關資訊。」等語，惟上開內容與卷附「傳統型個人人壽保險契約審閱期間確認聲明書」之記載，即申請人聲明「已於107年2月16日收到系爭保單條款樣張」並不相符；其次，相對人就上開內容並未提出相關證據以實其說；再者，上開內容與前開通訊軟體LINE的對話內容：「己○○：第一張是和姐姐一樣的，有加一張叫○○○我們家目前最夯的重大傷病險（有給壽險），最特別之處在於理賠僅需健保局核定有重大傷病即可給付100萬（跟著健保更新）。…乙○○：好有空再看囉 謝謝。」顯有不符；末者，上開內容亦與一般招攬實務係先行提供建議書向保戶說明建議投保內容，再提供保戶條款樣張供其審閱之情節恰好相反，非但與常情有違，更顯不合理。準此，相對人主張已賦予申請人審閱期，以了解系爭保單之權利義務關係，申請人不得再以此為由主張契約無效云云，尚難憑採。

(六)至於相對人另主張系爭保單第3條關於契約撤銷權之行使乙節，經核與雙方當事人締結系爭保單之意思表示是否一致，即系爭保單之成立與否無涉，是無從就此部分而為有利於相對人之認定。

(七)綜上，相對人之業務員己○○及戊○○於向申請人招攬系爭保單時，並未告知前揭第13條第1項關於重大傷病保險金之約定內容，然而，該條項之約定，攸關被保險人於未滿16歲之前，並未受有系爭保單所約定重大傷病之保險金額之保障，須待被保險人滿16歲之後，才受有系爭保單所約定重大傷病之保險金額之保障，是應認申請人及相對人於締結系爭2張保單時，對於系爭2張保單的保障範圍，意思表示未臻一致。而保險契約係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之意思合致，業如前述，是保險契約之雙方當事人，對於契約之保障範圍意思表示不一致時，保險契約實難謂已成立。準此，申請人主張系爭2張保單未經合意而為無效，並據此請求相對人返還系爭2張保單所繳保費共計27,581元（計算式：13,559+14,022=27,581），應屬有據。

(八)末按給付無確定期限者，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；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，民法第229條第2項前段、第233條第1項本文及第203條分別定有明文。經查，系爭2張保單並未成立，申請人依不當得利之法律關係，請求相對人返還所繳保費，自屬無確定期限者，又係以支付金錢為標的，而申請

人係於107年11月29日透過金融監督管理委員會向相對人提出申訴，此有相對人107年12月26日○○○字第○○○號函在卷可稽，應認已生催告之效力，則依前揭法律規定，申請人得請求相對人給付自107年11月29日之翌日即107年11月30日起至清償日止，按法定利率百分之五計算之遲延利息。是申請人所請求遲延利息之起算日，應自107年11月30日起算；所請求遲延利息之利率以年息百分之一計算，即屬有據。

- 七、綜上所述，相對人應給付申請人27,581元，及自107年11月30日起至清償日止按年息百分之一計算之利息，申請人之請求於此部分為有理由，應予准許；逾此部分，本中心尚難為有利申請人之認定。兩造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，本件評議申請為部分有理由、部分無理由，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 1 0 8 年 4 月 2 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，得另循民事法律救濟途徑解決。