

財團法人金融消費評議中心評議書

【109 年評字第 410 號】

申請人 ○○○

住○○○

相對人 ○○○股份有限公司

設○○○

法定代理人 ○○○

住同上

上列當事人間「未遵循服務規範」爭議事件，經本中心第三屆評議委員會民國 109 年 6 月 19 日第 58 次會議決定如下：

主文

相對人應取消保單號碼○○○820 號保險契約於 108 年 10 月 14 日所為承保條件變更。

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）108 年 12 月 27 日回覆處理結果，申請人不服，於 109 年 2 月 27 日提出評議申請，本中心同年 3 月 2 日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

（一）請求標的：

請求相對人應取消保單號碼○○○820 號保險契約於 108 年 10 月 14 日所為承保條件變更。

（二）陳述：

1、申請人以自身為要保人暨被保險人，於 107 年 11 月 16 日向相對人投保○○○人壽○○○失能照護終身保險（保單號碼第○○○820 號，下稱系爭保單），並附加○○○人壽○○○傷害保險附約、○○○人壽實支實付傷害醫療保險金附加條款、○○○人壽○○○醫療日額給付傷害保險附約、○○○

人壽○○○醫療健康保險附約。然申請人因「子宮內膜息肉」於108年6月25日接受治療並向相對人申請理賠，嗣後遭相對人告知因投保前有下列背痛病史，涉及未告知事項，兩造遂於108年10月14日簽署承保條件變更通知書(下稱系爭承保條件變更書)。

- 2、下背痛係因工作量增多才導致痠痛，醫生說多運動把肌肉練起來就不會痠痛了，後來開始練瑜珈就沒有痠痛的情況，也沒有再因痠痛回去看醫生，105年11月之後再也沒回診，何來相對人說的已在疾病中？
- 3、申請人前因「子宮內膜息肉」治療向相對人申請理賠，然業務員表示須簽署系爭承保條件變更書公司才會理賠，為了讓理賠下來所以才簽署系爭承保條件變更書，故主張相對人應取消前開承保條件變更，為此爰提起本次評議申請。

(詳申請人評議申請書與補正文件)

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、按保險法第127條規定：「保險契約訂立時，被保險人已在疾病或妊娠情況中者，保險人對是項疾病或分娩，不負給付保險金額之責任。」，其立法理由明文揭示：「健康保險關係國民健康、社會安全，增訂本條條文，規定被保險人罹患疾病或已值妊娠時，仍可訂健康保險契約，以宏實效，惟保險人對是項疾病或分娩不負給付保險金額責任，以免加重全部被保險人對於保險費之負擔」。
- 2、查申請人因「子宮內膜息肉」於108年6月25日赴秉坤婦幼醫院接受治療後向本公司申請理賠，本公司基於前開保險法條規定釐清申請人病史，尚無違誤；而據中美醫院函覆病歷記載申請人於投保前已有下背痛等病史，因涉未告知事項，故申請人於108年10月14日簽署「承保條件變更通知書」與本公司合意約定保單批註項目。
- 3、上述病史係基於申請人所同意並簽署之「同意查詢暨授權聲明書」授權本公司查證得知，且本公司於108年9月2日向中美醫院查詢相關病症時確依申請人要求限定查詢範圍，並

無逾越申請人授權範圍或違反個人資料保護法之規定。再者契約內容雙方意見既達成一致，其變更已生法律效力無疑，是以申請人要求本公司註銷契約雙方合意之「承保條件變更通知書」乙事，本公司實難辦理。

(詳相對人陳述意見函)

四、兩造不爭執之事實：

- (一)申請人以自身為要保人暨被保險人，於107年11月16日向相對人投保○○○人壽○○○失能照護終身保險(保單號碼第○○○820號)，並附加○○○人壽○○○傷害保險附約、○○○人壽實支實付傷害醫療保險金附加條款、○○○人壽○○○醫療日額給付傷害保險附約、○○○人壽○○○醫療健康保險附約。
- (二)申請人於108年6月25日因「子宮內膜息肉」赴秉坤婦幼醫院接受治療。
- (三)系爭承保條件變更書為申請人所簽署。

五、本件爭點：

申請人請求相對人取消承保條件變更，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)按當事人互相意思表示一致者，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。次按私法自治關係中，個人權利取得、義務負擔，純由個人自由意志，法律不宜任意干涉，基於自由意思締結任何契約，除違反強制、或禁止之規定，及公序良俗外，無論其內容、方式如何，法律概須予以保護，此即所謂私法自治原則與契約自由原則。而契約自由原則，尚包括當事人是否締約之自由、選擇締約對象之自由、契約內容決定之自由及方式自由(參照臺灣高等法院97年度保險上字第23號民事判決意旨)。準此，「契約自由原則」及由此衍生之「契約嚴守原則」乃私法自治之基礎，即個人於不違反法律強制規定、公共秩序或善良風俗之情形下，得依其自由意思，決定是否締結契約、與何人締結契約，以及締結何種內容之契約；而契約之締結，既為雙方當事人基於自由意思所為，則當事人當須嚴格遵守契約約定之內容。
- (二)次按「當事人主張有利於己之事實，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條定有明文。又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之

事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有瑕疵，亦應駁回原告之請求。」最高法院 91 年度台上字第 99 號民事判決意旨參照。

(三)申請人以自身為要保人暨被保險人，於 107 年 11 月 16 日向相對人投保系爭保單，然因「子宮內膜息肉」於 108 年 6 月 25 日接受治療後向相對人申請理賠，嗣後經相對人告知投保前已有下背痛病史，涉未告知事項，遂於 108 年 10 月 14 日簽署系爭承保條件變更書，申請人稱係為獲得理賠才同意簽署系爭承保條件變更書，故主張相對人應取消承保條件變更等語。惟遭相對人所否認，並以前詞置辯。經查，依相對人所提出之承保條件變更通知書，內容略以：被保險人在投保前已有腰椎退化性脊椎炎併有神經根病變，嗣後如有腰薦椎疾病及其相關併發症所致保險事故，被保險人同意免除相對人部分險種給付之責、不適用部分條款所約定之保障等。於系爭承保條件變更書之要、被保險人簽章處並有申請人簽名在上，此亦為兩造所不爭執，如申請人係非出於自由意志下簽署系爭承保條件變更書，按前開判決之舉證責任分配，申請人自應舉證以實其說，然觀現有卷證資料，申請人並未提出其他具體佐證，本中心尚難憑採。

(四)復按「個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。」、「有關病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科之個人資料，不得蒐集、處理或利用。但有下列情形之一者，不在此限：一、法律明文規定。二、公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務必要範圍內，且事前或事後有適當安全維護措施。三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。四、公務機關或學術研究機構基於醫療、衛生或犯罪預防之目的，為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。五、為協助公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務必要範圍內，且事前或事後有適當安全維護措施。六、經當事人書面同意。但逾越特定目的之必要範圍或其他法律另有限制不得僅依當事人書面同意蒐集、處理或利用，或其同意違反其意願者，不在此限。」，個人資料保護法第 5 條、第 6 條第 1 項分別定有明文。另「符合下列各款規定之一者，於經本人書面同意，得蒐

集、處理或利用病歷、醫療、健康檢查之個人資料：一、依本法經營或執行業務之保險業、保險代理人、經紀人、公證人。二、協助保險契約義務之確定或履行而受保險業委託之法人。三、辦理爭議處理、車禍受害人補償業務而經主管機關許可設立之保險事務財團法人。前項書面同意方式、第一款業務範圍及其他應遵行事項，由主管機關訂定辦法管理之。」，保險法第 177 條之 1 第 1 項及第 2 項亦有明文。

(五)另按權利之行使，不得以損害他人為主要目的；行使權利，履行義務，應依誠實及信用方法，民法第 148 條定有明文，否則即違背誠信原則或構成權利濫用。而所謂誠信原則，係指一切法律關係，應各就其具體的情形，依正義衡平之理念加以調整，而求其妥適正當。

(六)經查，依據卷附要保書聲明事項第一點載明：「本人(被保險人)同意○○○人壽保險事業股份有限公司(以下簡稱○○○人壽)得蒐集、處理及利用本人相關之健康檢查、醫療及病歷個人資料。」，另前揭「同意查詢暨授權聲明書」記載：「茲因申請○○○人壽保險事業股份有限公司(下稱○○○人壽)保險給付之需要，由立同意書人以被保險人(姓名：○○○，…)之身分，請貴醫院(診所)…，協助○○○人壽指派之人員索引、查詢(…)、問診、調閱、抄錄、影印自契約生效日：民國 108 年 2 月 21 日前五年內迄本同意聲明書簽章日為止，不限科別之所有就診病歷(病名：子宮鏡癒肉術)…。…此致 各有關醫院(診所)…。」由此可知，相對人本即得蒐集、處理及利用申請人之健康檢查、醫療及病歷個人資料，且申請人係授權相對人代向醫療院所查詢其關於「子宮鏡癒肉術」相關就診病歷資料，是相對人固無不當蒐集、處理及利用申請人病歷資料之情事，難認與個人資料保護法之規定有違。然而，相對人以上開查詢獲知之病歷資料，進而要求申請人簽署系爭承保條件變更書，即難謂非屬不當行使權利之情形，應認有權利濫用而違反誠實信用原則之情事。從而，申請人請求相對人取消系爭承保條件變更書所為之變更，應屬有據。

七、綜上所述，相對人應取消系爭保單於 108 年 10 月 14 日所為承保條件變更，申請人之請求為有理由，應予准許。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，本件評議申請為有理由，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 9 年 6 月 1 9 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個工作日內，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。