

財團法人金融消費評議中心評議書

【109 年評字第 894 號】

申請人 甲○○(原名：○○○) 住○○○
相對人 ○○○人壽保險股份有限公司 設○○○
司
法定代理人 ○○○ 住○○○

上列當事人間「停效復效」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

確認申請人與相對人間就保單號碼第○○○310-1 號之保險契約關係存在。

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。查申請人前經本中心向相對人提出申訴，相對人於民國(下同)109 年 4 月 16 日回覆處理結果，申請人不服，爰於 109 年 4 月 28 日提出評議申請，本中心於 109 年 5 月 4 日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一)請求標的：

確認申請人與相對人間就保單號碼第○○○310-1 號之保險契約關係存在。

(二)陳述：

1. 申請人(原名○○○)以自己為要保人、申請人之女乙○○(下稱乙君)為被保險人，於 88 年 3 月 18 日向相對人投保保單號碼第○○○310-1 號之○○○終身壽險契約並附加相關附約(下稱系爭保單)，聯絡地址為○○縣○○市○○路 292 號(下稱○○路 292 號)。
2. 申請人於 95 年間搬離○○路 292 號前就有發生繳費問題(過往皆為業務員來收費)，主因是相對人裁撤收費員後未幫申請人變更繳費方式，而僅以口頭告知申請人往後沒有收費員。
3. 相對人之收費員丙○○(下稱丙員)於 95 年 6 月 30 日至○○路 292 號來收取保費時，申請人口頭告知丙員即將搬家，相對人嗣後派業務員丁○○(下稱丁員)及戊○○(下稱戊員)至申請人家中處理，丁員及戊員並提供名片予申請人，並表明日後如有問題可找他們二位，但丁員及戊員並未幫申請人辦理變更，且申請人亦未發現變更資料需要有後續動作。另外，申請人於要保書曾留下連絡電話，至今從未更改過，卻從 96 年後一直到申請人發現系爭保單出現問題前，皆不曾接過相對人任何電話及任何通知文件，可知相對人未盡催告義務。又申請人有投保多家保險公司，一樣歷經搬家一事，其他保險公司皆有幫申請人變更繳費方式為信用卡繳費，僅有相對人未幫申請人辦理，導致申請人未收到紙本保費繳款單也未察覺有異。
4. 申請人於 95 年 7 月後即搬離○○路 292 號並搬遷至○○縣○○市鎮○○里○○鄰○○街 292 號(即現址)，並已將戶籍遷出(戶籍謄本記載 95 年 7 月 24 日住址變更為現址)，且申請人有向郵局申請郵件轉寄，但一樣沒有收到相對人任何繳費單據或催告文件，足證相對人未盡催告義務。
5. 為此，爰提起本件評議申請，確認申請人與相對人間就系爭保單之保險契約關係存在。

(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. 查系爭保單保險費之繳納方式申請人已於要保書中勾選為現金自行繳費，並勾選保險費自動墊繳，惟申請人自 99 年 3 月 19 日應繳費日起，皆未繳交保險費，依據系爭保單條款第 6 條有關【保險費的墊繳】：「第二期以後的分期保險費於超過寬限期間仍未繳付者，本公司應以本契約當時總保單價值準備金…自動墊繳其應繳的保險費及利息，使本契約繼續有效…總保單價值準備金之餘額不足墊繳一日的保險費且經催告到達後逾三十日仍不交付時，本契約效力停止。」之約定，相對人自 99 年 3 月 19 日已自動墊繳系爭保單應繳保險費至 102 年 2 月 15 日，並於 102 年 2 月 18 日及同年 2 月 22 日分別寄發保戶重要權益提醒預告書(催告通知)至申請人聯絡地址：○○路 292 號(大宗掛號號碼：○○○36)及戶籍地址：○○縣○○鄉○○村○○鄰○○路 51 號(大宗掛號號碼：○○○25，下稱○○路 51 號)，且該寄發至申請人戶籍地址之催告通知業已經郵局投遞成功在案且無退件紀錄，然於寬限期內並未獲申請人交付保險費，是系爭保單已於 102 年 3 月 22 日失效，且於 104 年 3 月 22 日失效。
2. 又相對人日前曾透過申訴中心承辦人致電申請人說明，申請人亦自承變更聯絡地址並未主動通知相對人，致該寄發至聯絡地址之催告通知查無此人退件，然依據系爭保單條款第 27 條有關【變更住所】：「要保人的住所有變更時，應以書面通知本公司。要保人不做前項通知時，本公司按本契約所載之最後住所所發送的通知，視為已送達要保人」之約定，實已視為送達，然於寬限期內並未獲申請人交付保險費，是系爭保單已於 102 年 3 月 22 日失效，且於 104 年 3 月 22 日失效。
3. 另查系爭保單於 93 年至 95 年即有三次因未繳付續期保險費致保險契約自動墊繳，於相對人通知申請人後辦理取消自動墊繳並償還保險費及利息在案，相對人為求慎重，經申訴中心再次向系爭保單業務人員戊員查詢表示，未曾接獲客戶要求辦理地址變更事宜，且自 93 年 3 月保單自動墊繳至保單於 104 年 3 月 22 日失效期間，亦未曾要求提供系爭保單復效之協助，是系爭保單已逾保險法所定得申請恢復效力之期限，又按保險法第 65 條，對於保險契約所生之權利，

經過二年不行使而消滅，故本公司礙難依申請人所請辦理。

(餘詳陳述意見函及相關文件)

四、兩造不爭執之事實：

申請人以自己為要保人、申請人之女乙君為被保險人，於 88 年 3 月 18 日向相對人投保系爭保單（保單號碼第○○○310-1 號），約定繳法為年繳。

五、本件爭點：

系爭保單是否已於 102 年 3 月 22 日停效，且於 104 年 3 月 22 日失效？申請人請求確認申請人與相對人間就系爭保單之保險契約關係存在，是否有據？

六、判斷理由：

(一)按「人壽保險之保險費到期未交付者，除契約另有訂定外，經催告到達後屆 30 日仍不交付時，保險契約之效力停止。」、「催告應送達於要保人，或負有交付保險費義務之人之最後住所或居所，保險費經催告後，應於保險人營業所交付之。」，保險法第 116 條第 1 項、第 2 項分別定有明文。另依系爭保單條款第 5 條【第二期以後保險費的交付、寬限期間及契約效力的停止】約定：「分期繳納的第二期以後保險費，應照本契約所載交付方法及日期，向本公司所在地或指定地點交付，或由本公司派員前往收取，並交付本公司開發之憑證。第二期以後分期保險費到期未交付時，年繳或半年繳者，自催告到達翌日起三十日內為寬限期間；月繳或季繳者，則自保險單所載交付日期之一日起三十日為寬限期間。…逾寬限期間仍未交付者，本契約自寬限期間終了翌日起停止效力。如在寬限期間內發生保險事故時，本公司仍負保險責任。」，第 6 條【保險費的墊繳】約定：「要保人得於要保書或繳費寬限期間終了前以書面聲明，第二期以後的分期保險費於超過寬限期間仍未交付者，本公司應以本契約當時的保單價值準備金（如有保險單借款者，以扣除其借款本息後的餘額）自動墊繳其應繳的保險費及利息，使本契約繼續有效…總保單價值準備金之餘額不足墊繳一日的保險費且經催告到達後逾三十日仍不交付時，本契約效力停止。」。準此，系爭保單第二期以後之保險費採年繳者，如到期未交付

保險費，則相對人應依前開約定催告，經催告到達後屆 30 日仍未交付者，系爭保單契約之效力停止。如要保人以書面同意以保單價值準備金墊繳者，則於催告期間經過後開始自動墊繳，於保單價值準備金不足墊繳一日之保險費時，相對人仍須再次催告，於催告到達三十日內仍未交付保險費者，契約效力始停止。

(二)次按「保險費之催告，屬意思通知之性質，其效力之發生，應準用民法關於意思表示之規定，而民法第 95 條第 1 項本文規定：『非對話而為意思表示者，其意思表示，以通知達到相對人時，發生效力。』可知係採到達主義而非發信主義。所謂達到，係指意思表示達到相對人之支配範圍，置於相對人隨時可了解其內容之客觀狀態而言，並非須使其取得占有，故通知已送達於相對人之居所或營業所者，即為達到，不必交付相對人本人或其代理人，亦不問相對人之閱讀與否，該通知即可發生為意思表示之效力。」最高法院 54 年度台上字第 952 號民事判決及 89 年度台上字第 715 號民事判決意旨參照。又就催繳保險費之通知是否送達要保人，影響該保單之契約效力甚大，相對人自應就該催繳保險費之通知函，採取更謹慎之態度與方法為之，以確保契約當事人之利益。保單條款對於催告要保人交付保險費之通知約定，既係採到達主義，則相對人自應就其所寄送之保險費催告通知函確已到達申請人乙節負舉證之責。

(三)經查，系爭保單之繳費方式為現金、年繳，要保書第七項【保費自動墊繳】記載：「本保單(含主契約及其他附約)如積有保單價值準備金時，是否同意本公司於寬限期間後要保人仍未繳齊應繳之保險費時自動墊繳本保單主契約及其他附約之保險費」，申請人勾選「是」。而要保人之住所地及收費地址原為「○○縣○○市○○路 262 號」，於 93 年 5 月 13 日變更為「○○路 292 號」，此有系爭保險契約之要保書及 93 年 5 月 13 日保險單契約內容變更及借款申請書影本在卷可憑。次查，兩造就系爭保單原應於 99 年 3 月 19 日交付續期保險費而未交付乙節並不爭執，因此相對人自應依前揭規定及系爭保單條款約定向要保人催告。關於此節，相對人主張申請人自 99 年 3 月 19 日應繳費日起，皆未繳交保險費，依據系爭保單條款第 6 條有關【保險費的墊繳】：「第

二期以後的分期保險費於超過寬限期間仍未繳付者，本公司應以本契約當時總保單價值準備金…自動墊繳其應繳的保險費及利息，使本契約繼續有效…總保單價值準備金之餘額不足墊繳一日的保險費且經催告到達後逾三十日仍不交付時，本契約效力停止。」之約定，相對人自99年3月19日已自動墊繳系爭保單應繳保險費至102年2月15日，並於102年2月18日及同年月22日分別寄發保戶重要權益提醒預告書(催告通知)至申請人聯絡地址「○○路292號」及戶籍地址「○○路51號」，且該寄發至申請人戶籍地址之催告通知業已經郵局投遞成功在案且無退件紀錄，然於寬限期內並未獲申請人交付保險費，是系爭保單已於102年3月22日停效，且於104年3月22日失效。惟查，申請人就系爭保單原應於99年3月19日交付續期保險費卻未繳，相對人自應依前揭規定及系爭保單條款約定向要保人催告，惟相對人並未對申請人為催告，而係使保費自動墊繳至102年2月15日後方對申請人寄發催告通知；又相對人固提出中華郵政交寄大宗掛號函件執據為證，主張其已踐行催告義務且視為送達等語，惟交寄大宗掛號函件執據僅能證明相對人曾於102年2月18日及同年月22日有交寄該函件收據上所登記信件之事實，但無法證明該催告通知已送達申請人。是以，既無法得知相對人之催告係何時到達，自無從計算寬限期限何時屆至。且相對人為求便利，未以雙掛號之方式交寄保險費催繳通知函，復未能提出其他申請人已收到該催告通知之證明，自應由相對人負此不利益之後果。

(四)揆諸前揭說明，相對人未能證明保險費催告通知已合法送達予申請人，自無從起算30日之寬限期間，故系爭保單尚未進入停效期間，其效力仍為自始有效。茲系爭保單效力未曾合法停止，申請人請求確認申請人與相對人間就系爭保單之保險契約關係存在，核屬有據。

(五)本件既兩造間就系爭保單之保險契約關係存在，而申請人應補繳續期保險費自屬當然，以符合保險對價。

七、綜上所述，申請人主張確認申請人與相對人間就系爭保單之保險契約關係存在，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。