

財團法人金融消費評議中心評議書

【110 年評字第 100 號】

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

上列當事人間之爭議事件，經本中心第四屆評議委員會民國 110 年 5 月 28 日第 10 次會議決定如下：

主文

本中心就申請人之請求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。查申請人向相對人提出申訴，相對人於民國（下同）109 年 12 月 4 日回覆處理結果，申請人不服，爰向本中心提出評議申請，本中心於 110 年 1 月 12 日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

（一）請求標的：

1. 確認申請人與相對人間保單號碼第○○○901 號之保險契約（下稱系爭保單/系爭保險契約）關係不存在。
2. 請求返還新臺幣（下同）98,695 元。
（詳申請人評議申請書及補充資料）

（二）陳述：

1. 109 年 7 月 30 日申請人一年期定存單到期，委請配偶至相對人○○○○郵局辦理定存續存，經行員劉○○（下稱劉員）告知有利息更好的方式續存，請配偶轉告申請人，數日後申請人至臨櫃簽名續存，申請人

每年 7 月定存單都固定續存已數年，可查證。

2. 109 年 11 月 30 日，休假整理家中雜物，發現申請人郵局掛號文件，拆開後發現有保險單，親至○○○郵局了解，才知購買郵局保險，申請人要求恢復原定存單非保險，郵局告知保險無法改變，解約會有金額損失。
3. 申請人當日辦理定存續存非購買保險。申請人原本都在郵局定存，到期後續存，這次也是如此，但卻不是定存，現在才知道。當日簽約文件甚多，未說明有簽保險文件。當初簽約也沒有說清楚是保險單，請求撤回系爭保單，返還原金額。
4. 申請人在○○○郵局定存多年，每次定存到期都是續存定存，至申訴當年 109 年仍是如此，申請人在郵局一直都未曾買過郵局保險，若申請人要購買保險，早期利率高不買為何要到低利率才購買長期保險。
5. 109 年 7 月定存單到期時，接到郵局通知申請人去換定存單，申請人過去時，郵局人員告知目前定存的人都改樂活 168 專案，這個優惠利息較高，可放 6 年期或 10 年期，僅告知改為 3 年領高額利息，並且比較利息差別，只有告知申請人要填單子更改資料，並未告知填寫資料非定存，也未告知存放 6 年後領回本金會變少，並且此專案無法隨時領回本金方便使用。填寫資料後以郵寄掛號方式寄回住處，並未再次告知本專案本金無法隨時可領回。
6. 綜合以上，相對人有欺騙消費者的嫌疑，一直強調專案利息高，未告知本金無法隨時領回，造成申請人受騙等語。

(餘詳申請人評議申請書及補充資料)

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. 系爭保單成立於 109 年 7 月 30 日，基本保額 40 萬元，要保人、被保險人、生存保險金受益人及滿期保險金受益人均為申請人。
2. 申請人反映相對人業務員招攬時未說明係簽立保險契約一節。依據相對人臺北郵局查復，業務員劉員係先與申請人之配偶介紹系爭保單商品，交付商品文宣供其攜回參考，數日後，申請人持商品文宣臨櫃諮詢相關內容，爰劉員另印製保費試算表及保險計畫建議書向申請人解說商品內容、繳費方式、解約可能之損失、契約撤銷期等相關風險與權益，亦提醒申請人收到保險單後務必詳閱內容，以保障權益。經申

請人同意投保後於要保文件上親自簽名，完成投保手續。

3. 另為釐清業務員招攬詳情，經調閱監視器畫面，業務員確係有以保險計畫建議書向申請人解說，申請人亦多有對答，並經一段時間後始於要保文件簽署，其中要保書上要保人、被保險人及受益人等處之資料皆由申請人親自填寫，申請人應知悉係訂立保險契約。
4. 相對人於同意承保並收取第一期保險費後，製發交付申請人收執之保險單，除封面清楚列有「保險單」字樣外，亦詳載相關保險內容，申請人應可明確得知所購買為保險商品，相對人並提供 10 日契約撤銷期，申請人未於契約約定期間以書面向相對人撤銷契約，故系爭保單有效成立。申請人所請，相對人歎難同意等語。

(餘詳相對人陳述意見函及相關文件)

四、兩造不爭執之事實：

- (一) 申請人曾於相對人營業處所辦理定期存款。
- (二) 系爭保單要保文件由申請人簽名。

五、本件爭點：

申請人請求確認系爭保險契約關係不存在，相對人應返還 98,695 元，有無理由？

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。又「法律行為，有背於公共秩序或善良風俗者，無效。」、「意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限。」、「法律行為經撤銷者，視為自始無效。」、「無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同。」，民法第 72 條、第 88 條第 1 項、第 114 條第 1 項、第 179 條分別定有明文。是於保險契約未成立或無效之情形，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)又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)經查，申請人主張相對人行員未告知填寫資料非定存，現在才知道購買保險，行員未告知本專案本金無法隨時可領回云云。查，有關係爭保單之相關要保文件為申請人親簽，此申請人所不爭執。依系爭保單要保書載明「○○○人壽保險」，保險金額 40 萬元，繳費期別為年繳，每期應收保費為 99,692 元。申請人於投保後，並繳交首期保險費，足認雙方就保險標的、保險費已有合意，契約已有效成立。依申請人所提出之系爭保單○○○人壽保險契約審閱期間確認聲明書記載：「…一、本人（即要保人）欲申請投保貴公司 6 年樂活保險。二、本人就上述保險契約條款樣本之審閱期間聲明如下：本人確認上述保險契約條款樣本，貴公司已於中華民國 109 年 7 月 26 日提供本人審閱期間至少三日。…」並經申請人於立聲明書人（要保人）親自簽名欄簽名在案。觀諸該要保書要保人、被保險人及受益人之滿期/祝壽保險金、生存保險金欄位皆填載為申請人，身故保險金指定為妻子○○○；要保書第二頁之「三、要保人及被保險人聲明事項」記載：「…*茲收到貴公司『投保人須知』、『要保書填寫說明例示』及『保險契約條款樣本』各乙份…是…」亦經申請人於要保書要保人及被保險人欄親自簽名在案。前揭記載並非難以理解，況上開要保文件之標題多有載明「保險」字樣，申請人應足以瞭解文字內容及其意義。況申請人亦自承其已辦理定存多年，理應知悉辦理定存之流程，應可得知系爭保單為保險商品而非定存。又依系爭保單條款第 10 條約定：「要保人得隨時終止本契約。…要保人保險費已付足達一年以上終止契約者，得申請返還應得之保單價值準備金。…」是要保人得隨時終止系爭保單，尚無有申請人所主張無法隨時可領回之情形。據上，申請人主張不知悉系爭保單為保險而非定存，本金無法隨時領回等語，尚難憑採。
- (四)另「意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限。當事人之資格，或物之性質，若交易上認為重要者，其錯誤，視為意思表示內容之錯誤。」「撤銷權，自意思表示後，經過 1 年而消滅。」民法第 88 條、第 90 條定有明文。另民事訴訟如

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，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求。查，系爭保單要保書第二頁注意事項 8. 記載：「…8. 保險契約提供契約撤銷權者：保險契約各項權利皆詳列於保單條款，消費者務必詳加閱讀了解，並把握保單契約撤銷之時效（收到保單翌日起算十日內）。…」(系爭保單條款第 3 條亦有相同意旨約定)。經查，相對人係以郵寄方式寄出系爭保單，依相對人所提出的查詢要保人收到保險單日期及傳真查詢國內各類掛號郵件查單，系爭保單於 109 年 8 月 10 日投遞成功。惟依現有資料，尚未有申請人就系爭保單送達翌日起算 10 日內撤銷系爭保單之佐證。又若申請人主張系爭保單非其所需，與其認知不同等意思表示之內容有錯誤，欲撤銷其意思表示，然依現有資料，申請人未舉證以實其說。依前揭約定及現有資料，申請人請求確認系爭保險契約關係不存在，退還所繳保費，本中心尚難逕認申請人之主張可採。

- 七、綜上所述，申請人請求確認系爭保險契約關係不存在，相對人應返還 98,695 元，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 1 0 年 5 月 2 8 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。