

財團法人金融消費評議中心評議書

【110 年評字第 141 號】

申請人 ○○○○ 住○○○○

相對人 ○○○○保險股份有限公司 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，嗣相對人於民國(下同)109 年 12 月 17 日回覆申訴處理結果，申請人不服，於 110 年 1 月 15 日提出評議申請，本中心於 110 年 1 月 18 日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一)請求標的：

請求相對人恢復保單號碼第○○○286 號「○○○終身壽險」之保險契約。

(二)陳述：

申請人於 87 年 5 月 2 日向相對人投保「○○○終身壽險」(保單號碼第○○○286 號，下稱系爭保單一)，預定利率 7%，繳費 20 年，無須再繳保險費即有終身壽險保障。後因先前相對人業務員離職，後承接業

務員許○○(下稱許員)當時多次招攬投資型保單，申請人已多次表明購買壽險之用意為單純需要終身壽險保障，無意願購買且排斥投資型保單。後許員突然告知因公司整併，所有保單一律都要改成投資型保單，但壽險保額不變，刻意欺騙，誘導申請人將系爭保單一解約，是改投保相對人「○○○變額萬能壽險」(保單號碼第○○○068 號，下稱系爭保單二)。相對人、許員利用申請人非金融從業人員以及申請人信任，為了自己業績，罔顧申請人權益，違反保險業務員管理規則，以不當方法唆使申請人解約系爭保單一，投保系爭保單二等等，故申請人提起本件評議，伸張公平正義。(餘詳申請人之評議申請書)

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、申請人於 87 年 5 月 2 日向相對人投保系爭保單一，然系爭保單一已於 92 年 10 月 6 日經申請人申請辦理主契約解約在案，嗣於同日另投保相對人系爭保單二。查「傳統壽險轉換投資型商品契約申請書」已載明：「本人基於保險規劃調整之必要，特向統一安聯人壽申請下列作業…二、本人同意上述新投資型商品保單之首期保險費，委由 貴公司由將原傳統型壽險保單之轉換價值內，直接轉付為新投資型商品保單分期繳費之首期追加保險費或躉繳之首期繳付保險費，於扣除附加費用後投入第一期保險費餘額。三、上述新投資型商品保單，於原被保險人及原保單保險額度內轉換之新保單投保日(即預定轉換為新投資型商品保單之生效日)所投保金額之保險效力，不受保險法第 64 條契約解除權之約束。四、退保戶壹萬元正(扣除 10 月附約保費)及意外險補費」，並經申請人於審閱後簽名在案，此業經申請人自承知悉係解除系爭保單一後申購系爭保單二，實難謂許員有不當誘導之情事。另經相對人申訴中心承辦人向申請人確認表示，「傳統壽險轉換投資型商品契約申請書」及系爭保單二之要保文件均為申請人親自簽屬無誤，此併予敘明。
- 2、查申請人於投保系爭保單二後，自 93 年 10 月起陸續向相對人申請辦理變更繳別、繳別變更補費、變更目標/基本/母基金平台保險費、投資標的轉換、變更續期保費投資標的分配比例、變更每月扣除額扣除順序、保單價值總額部分提領、變更保險金扣除額等，且於 97 年 4 月 27 日辦理終止續期保險費轉帳，並改為自行繳費件，顯見申請人對於系爭保單二實有清楚之認識，並依其個人需求做保單之調整，此與申請人所

稱係在許員未清楚說明的情況之下購買之情形顯有差異。退步言之，縱有申請人所主張之不實說明而轉換投保之情事，於收到系爭保單二條款後該時即應發現被詐欺，卻遲至 109 年 11 月間始向相對人為撤銷之意思表示，實有違常理，又已逾一年之除斥期間，自不生撤銷之效力。

- 3、末查，相對人自 93 年 1 月份起每季均寄發對帳單（寄送地址：○○○），可見申請人透過相對人寄送之對帳單，即可得知保單價值、費用之收取及投資標的損益等相關投保情形，申請人對於投資型商品屬性、保險費的繳交、契約附加費用的收取、保單帳戶價值及投資標的風險實已清楚知悉。況且收到保單後客戶有 10 天的猶豫期，於此期間內若客戶對保單有任何疑異或不符需求之情形，仍可向本公司提出撤銷契約之申請，惟查該期間內相對人亦無收訖申請人撤銷契約之申請，另申請人續繳多期投資型保單保費，並契約有效期間辦理變更多項保險契約內容之申請業務，卻辯稱全然不知之，顯與常情相悖離，又按保險法第 65 條，對於保險契約所生之權利，經過 2 年不行使而消滅，且申請人始終並未提供業務員不實說明之相關事證，故相對人礙難依申請人所請辦理。（餘詳相對人之陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

- (一)申請人於 87 年 5 月 2 日向相對人投保「○○○終身壽險」（保單號碼第○○○286 號，即系爭保單一）。
- (二)申請人於 92 年 10 月 6 日投保相對人「○○○變額萬能壽險」（保單號碼第○○○068 號，即系爭保單二）。

五、本件爭點：

申請人請求恢復系爭保單一之保險契約，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（參臺灣高等法院 97 年度保險上字第 23 號民事判決意旨）。而商業保險，非強制性之社會保險，自應遵循私法自治原則，維護契約當事人選擇契約相對人之自由。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，自屬當然。

- (二)又按「業務員有違反本規則之規定或有下列事之一者，除有犯罪嫌疑，應依法移送法院偵辦外，所屬公司應按其情節輕重，予以警告或六個月以上一年以下停止招攬行為或撤銷其業務員登錄之處分：…八、以不當之方法唆使要保人終止有效契約而投保新契約致使要保人受損害者。…」保險業務員管理規則(92年4月6日修正)第20條定有明文。
- (三)經查，依本件卷附「傳統壽險轉換投資型商品契約申請書」，其中內容載明：「…一、保單號碼○○○286，預定轉換為投資型商品…2. 主契約內容明細【主契約全部解約時，豁免保費附約(WPR)須一併終止】(勾選之)…3. 附加契約內容明細(勾選之)…附約變更…全部不變更異動(勾選之)…二、本人同意上述新投資型商品保單之首期保險費，委由貴公司由將原傳統壽險保單之轉換價值內，直接轉付為新投資型商品保單分期繳費之首期追加保險費或躉繳之首期繳付保險費，於扣除附加費用後投入第一期保險餘額。…」，申請人有於下方(原)要、(原)被、(轉投保時)被保險人之欄位簽名確認；又依卷附系爭保單二之要保書，其標題即載明為「○○○變額萬能壽險要保書」，內容部分載明：「…投資標的價值通知方式之選擇…選定投資標的(勾選之)…投資標的名稱…美洲成長…分配比例 25%…美洲科技成長…分配比例 25%…歐洲成長…分配比例 25%…歐元國際債券基金…分配比例 25%…」等投資標的相關內容，且申請人92年10月6日有於要、被保險人欄位簽名確認；依系爭保單二之重要事項告知書，其標題亦載明為「○○○變額萬能壽險---重要事項告知書」，內容部分載明：「【本人已完全了解雙方之權利義務】(勾選之)●本險部分投資標的不保證最低收益，故投資標的價值可能因投資標的價值的變動而導致本金損益…●本險投資標的之價格將受匯率之影響…」，申請人92年10月6日亦有於立授權書人(要保人)欄位簽名確認；再依卷附資料，申請人於93年9月30日有辦理續期保險費繳費內容變更，變更系爭保單二繳費別為月繳，分期繳費投入金額變更為2,000元、於93年至97年間皆有繳納系爭保單二之保險費、97年1月22日辦理系爭保單二保單價值總額固定提領，提領金額為7萬元、96年8月28日辦理投資標的轉換，全部結清「美洲科技」之投資標的，且申請人分別皆有於保險單契

約內容變更申請書要、被險人欄位簽名確認。

(四)按各當事人就其所主張有利於己之事實，均應負舉證之責(最高法院104年度台上字第2250號判決民事判決意旨參照)，依上述卷附資料，系爭保單二契約轉換及上述契約內容相關文件皆有一再註明系爭保單二商品名稱，寫明系爭保單二為「變額萬能壽險」，且於系爭保單二條款第2條、第8條亦有對保險費、投資單位淨值、投資標的價值、危險保額、相關風險等等為相關之說明，且上述文件之文字非艱澀，申請人亦皆有於文件簽名之欄位簽名確認，是由上述堪認，申請人應對於系爭保單二之契約內容、投資標的、危險保額二等等內容，有一定程度理解，方決定辦理系爭保單一轉換為系爭保單二之行為。雖申請人稱相對人、許員有相關招攬瑕疵及勸誘申請人解除系爭保單一、投保系爭保單二等情事云云，惟申請人就上情均未舉證以實其說，故依舉證責任分配原則，相對人就其已對申請人為相當之內容告知、資訊揭露及風險告知乙情提出證據，倘申請人就其所主張之事實不能盡其舉證責任時，即應承受不利益之結果。準此，本中心依目前申請人所提之證據，尚難就申請人所主張之事實形成確信，故系爭保單一轉換為系爭保單二之契約行為有效，且相對人亦無申請人所述相關招攬瑕疵之情事。

七、綜上所述，關於申請人請求相對人恢復系爭保單一，本中心尚難為有利申請人之判斷。兩造其餘陳述、主張及攻擊防禦方法，經審酌後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。