

保險業務員不得要求客戶解舊買新 辦理保單借款 謊報財務狀況

TALK版

資料來源／財團法人金融消費評議中心 整理／公關部

【阿惠說法】

阿惠與在 A 保險公司擔任業務員的老楊是數十年的鄰居。某日，老楊推薦阿惠購買 A 保險公司的六張保單，並鼓吹阿惠將 B 保險公司舊的保單辦理解約，再以 C 保險公司舊的保單辦理保單借款，來投保 A 保險公司的這六張保單。

事後阿惠認為老楊是為了達到業績，利用她對於保險商品認知不足，好意聲稱要規劃保單，卻不顧她是否有足夠的負擔能力，不當行銷 A 保險公司的六張保單，導致她根本無力繳付。因此，阿惠請求 A 保險公司返還已繳納六張保單保費，並賠償保單解約損失，以及借款利息。

【保險公司說法】

A 保險公司認為，老楊曾提供保單條款樣本等文件供阿惠閱覽並交付留

存，六張保單也都分別簽訂要保書、客戶投保權益確認書、財務狀況告知書等文件，阿惠也已經繳交保險費並由 A 保險公司同意承保，顯見雙方對於六張保單的內容已經達成意思表示一致，保險契約已經成立。此外，阿惠在收到保單翌日起十天內也沒有以書面向 A 保險公司撤銷保險契約，應該足以認定阿惠願意受到保單內容的拘束。

另外，A 保險公司認為這六張保單的財務狀況告知內容都經過阿惠親自簽名，可知阿惠已經確認自身財務狀況後提供 A 保險公司評估。對於客戶投保權益書的問題其欄位也勾選為「是」；另依據電訪錄音內容，阿惠自述在 A 保險公司的保費一年共八〇多萬元，顯見阿惠已經充分瞭解保單內容且符合需求。

【判斷理由】

一、保險是契約的一種；當事人對於特定的保險標的，一方同意交付保險費，另一方同意承擔危險，保險契約成立。本件阿惠不爭執這六張保單的要保書、客戶投保權益確認書、財務狀況告知書等要保文件是由自己親自簽名，而這些文件的內容已經就保險費、承保內容等必要之點有所約定，阿惠也沒有在撤銷權行使期間內撤銷這六張保單。既然阿惠有投保的意思表示，並經由 A 保險公司承諾承保，故這六張保單的保險契約已經有效成立。因此阿惠請求 A 保險公司返還這六張所繳交的保費，為無理由。

二、依據阿惠提供與老楊的「」通聯紀錄，老楊曾表示：「您買過保險不用錢嗎？」、「如果幾十年後錢都還您，中間有住院就給紅包，不但不用錢還可確保存錢計畫成功」、「每月存一九〇〇〇就享有億萬人生」、「B 保險

公司的保單都已經幫您寄出解約申請書」、「C保險公司的保單可貸額度忘了問，麻煩一下」、「這次為何會回饋的是，是感謝您一年來的支持與未來的合作」、「麻煩帶印章來，核印有問題，第一次用現金，第二次仍然用存簿扣款」等，與阿惠提出的存摺明細相互對照，足以認定老楊確實有唆使阿惠解除舊有保單以獲取解約金轉而投保新保單，以及用保單借款的款項投保新保單之情事。然而，解除保險契約在通常情況下對於要保人是不利的，因此保險業務員管理規則明文禁止業務員唆使保戶解舊買新，避免業務員以損害要保人權益的方式作為招攬手段。而用保單借款方式投保新保單，足以認定要保人的財力未必能負擔新保單的保費，也使得要保人必須額外支出保單借款的利息，如果不是短期的資金周轉，實在很難說是適當的招攬手段。另外，老楊在對話中表示「每月存一九〇〇〇就享有億萬人生」、「買保險不用錢」等說法，都屬於誇大不實的招攬手段，並不適當。另從雙方的對話中，也足以認定老楊以回饋為由代替阿惠支付首期保費，屬於放佣或其他不當折減保險費的招攬方法。由此可知，老楊就這六張保單的招攬確

實有違反保險業務員管理規則第十九條第一項第一款「就影響要保人或被保險人權益之事項為不實之說明或不為說明」、第四款「對要保人或被保險人以錯價、放佣或其他不當折減保險費之方法為招攬」、第五款「對要保人、被保險人或第三人以誇大不實之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬」、第八款「以威脅、利誘、隱匿、欺騙等不當之方法或不實之說明慫恿要保人終止有效契約而投保新契約致使要保人受損害」等情事。

三、雙方的「ETB通聯紀錄，在阿惠提供薪資證明及所得清單給老楊後的隔天，老楊向阿惠表示：「你的薪水確實就是正常工作的部分是五〇到六〇萬沒關係，然後另外的一一〇萬，反正不足的部分就說是〇〇做的」、「就是你的年薪資一六〇萬是包含有上班的還有〇〇的，這是第一個收入」、「第二個收入，其他收入的部分九〇萬包含利息、房租跟投資」、「若公司詢問，就不便提供太多，就照業務員的報告書就好了」等，足以認定財務狀況告知書的內容與阿惠實際的財務狀況並不相符，老楊確實有違反保險業務員管理規則第十九條第一項第二款「唆使要保人

對保險人為不實告知」之情事。A保險公司核保時，沒有確實查核阿惠的財務狀況以充分踐行適合性原則，也違反了金融消費者保護法第九條及其他相關規定。

四、阿惠雖然支出保費，但也獲得相應的保險契約保障，因此並不符合損害賠償的要件。阿惠也沒有就解除B保險公司保單究竟受有何損害加以舉證，而且用C保險公司的保單辦理借款所支出的利息，是阿惠使用借款資金的成本，不能說是老楊不當招攬行為所導致的損害，二者之間並沒有相當因果關係。因此，阿惠請求A保險公司負損害賠償責任，為無理由。

五、本件老楊不當招攬的情節重大，A保險公司也有疏失。阿惠在投保這六張保單前應該先充分瞭解保險商品的內容，如果老楊招攬的保險商品不符合自身需求或經濟狀況，阿惠自得選擇拒絕投保。因此，即便老楊有前述不當招攬的情形，但阿惠就這六張保單的締結，也有可歸責的地方。因此，依據金融消費者保護法第二〇條第一項揭示的公平合理原則及個案具體情狀，認定A保險公司應補償阿惠。