

保險業務員請勿代保戶簽名投保

TALK版

整理／公關部 資料來源／金融消費評議中心

申請人怎麼說：

老張因為即將要出國旅遊，透過手機通訊軟體向A保險公司業務員小吳洽詢投保旅遊保險事宜。但是小吳沒有經過正式流程替老張投保，而是代老張在要保書、信用卡繳費簽帳單上簽名後送件。老張認為A保險公司在投保流程上有重大缺失，也沒有盡到監督管理的責任，因此提出評議申請，請求A保險公司賠償一〇萬元。

保險公司怎麼說：

A保險公司經查證後認定業務員小吳確實有代為簽名的情事，因此依規定對小吳進行懲處，同時也將保險費還還給老張。而從老張與小吳的通訊內容來看，對於小吳詢問姓名、身分證字號、日期、航班、信用卡卡號等相關投保資訊，老張都有一一答覆，之後也向小吳

表示已經收到刷卡通知，所以老張應該有投保及刷卡的意思。因此，A保險公司認為業務員小吳代為簽名的行為雖有不當，但並不違反老張明示的意思，所以並沒有侵害老張的權利。

評議委員會怎麼說：

A保險公司因為業務員的行為而受到擴張商業活動的經濟利益，本須對業務員負選任監督的責任。本案爭議的要保書及信用卡繳費簽帳單不是老張親自簽名，是業務員小吳代簽名的疏失，經衡酌本案具體情狀，參照金融消費者保護法第二〇條第一項公平合理原則，A保險公司應有補償老張的必要。

判斷理由說給您聽：

一、依據老張與業務員小吳的通訊內容，老張向小吳詢問投保旅遊保險事



宜，並提供個人資料、信用卡卡號及旅遊行程等資訊，隔幾天後也表示收到刷卡通知，並詢問旅遊保險相關問題，足以認定老張有投保旅遊保險的意思而提供前述資料給小吳，也同意繳付保險費。

二、而根據 A 保險公司的調查，業務員小吳因為便宜行事，逕行代老張在要保書及信用卡繳費簽帳單簽名後送件，違反保險業務員管理規則第十九條第一項第七款規定，已經予以撤銷登錄的處分，而且 A 保險公司也已經把保險費退還給老張。由此可知，本件保單的招攬過程，存有業務員小吳涉及代老張簽名的疏失。

三、但是，依據民法第一九五條第一項的規定，精神慰撫金的請求，必須以身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操或其他人格法益受侵害為要件，如果沒有人格法益受到侵害，就沒有理由請求精神上的損害賠償。本案老張雖然請求 A 保險公司賠償一〇萬元，可是老張並沒有提出受有姓名權、精神及名譽何等的損害及損害程度為何的佐證。

四、然而，經審酌個案相關情節，A 保險公司因為業務員的行為而受有擴張

商業活動的經濟利益，本須對業務員負選任監督的責任。本案爭議的要保書及信用卡繳費簽帳單不是老張親自簽名，是業務員小吳代簽名的疏失，經衡酌本案具體情狀，參照金融消費者保護法第二一〇條第一項公平合理原則，A 保險公司應有補償老張的必要，以補償〇元為適當。

參考法令：

- ◎ 保險業務員管理規則第十九條第一項第七款：「業務員有下列情事之一者，除有犯罪嫌疑，應依法移送偵辦外，其行為時之所屬公司並應按其情節輕重，予以三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：……七、代要保人或被保險人簽章、或未經其同意或授權填寫有關保險契約文件。」
- ◎ 民法第一九五條第一項：「不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不

法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分。」

◎ 金融消費者保護法第二一〇條第一項：「爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。」

