

東海大學法律學研究所

碩士論文

指導教授：卓俊雄 博士

論保險消費者知的權利保護-以火災保險為例

The Protection of Customer Right to Know in Insurance

Purchasing-A Case Study of Fire Insurance

研究生：王品懿

中華民國一〇七年七月

碩士學位考試委員會審定書

東海大學法律學研究所

碩士班研究生 王品懿 君所提之論文：

論保險消費者知的權利保護-以火災保險為例

經本委員會審查並舉行口試，認為符合
碩士學位標準。

考試委員簽名處

黃俊彬

李成

陳美鳳

107 年 6 月 4 日

摘要

近年來台灣對於消費者權益重視範圍逐漸擴大，針對專業領域，比如金融、保險方面之立法，法律規範從保護企業修正成注重消費者權益。台灣雖然已逐步建立監督系統，但仍是處於不穩定狀態，尚有許多漏洞，或是以一般消費者之常識極難發覺紕漏，保險法經歷幾次修法後，補充許多因應新興時代潮流，惟對於保險消費者權利保護部分仍需要補充不足，以穩固保險消費市場。

目前保險契約糾紛之成因多半為保險契約資訊不透明，消費者在保險契約瞭解其型態上、及內容監督上有許多難度，不易發覺、求償困難等特點，使得一般民眾警覺性下降，沒有多餘注意力檢查保險契約中是否有陷阱。在此對於我國保險法消費者保護之規範、立法明確性、規範範圍適當性、監督必要性，容有探討之必要。本文以火災保險案例作為切入點，探討保險消費者對於契約資訊獲取不足及契約訂定前之審閱期可行性，加以參考國外立法及作法，完善我國保險消費者權利保護之相關法律。

關鍵詞：保險詐欺、審閱期、說明義務、保險人詐欺、金融消費者保護法

謝辭

時光飛逝，在東海求學的這段日子即將畫下句點，沒有想到一腳踏入法律領域，可以走到今天這一步，不管是轉學、研究所、律師上榜，都要感謝非常多人，在身邊支持關心我。從去年論文架構的發想直到現在，也經過了好一段時間，被論文進度追殺的日子竟然也有數月之久，在論文進入尾聲之際，真的非常感謝每個幫助我、支持我的人。

感謝卓俊雄老師自我起草論文開始就給我非常多建議，從我的論文方向、資料蒐集取用、最後修正及結論每一個環節老師不遺餘力指導、指正，在老師耐心及細心之下，讓我繁忙的工作中亦能順利畢業，萬分感激卓老師；感謝兩位口試委員，李成老師及陳美夙老師，在百忙之中詳閱學生論文，並在口試中給予許多寶貴意見，提供更完整的論文方向及修正，以其他思路使論文呈現更好的面貌。另外，感謝系辦趙慧如助教及其他三位助教行政工作上的協助口試安排工作與畢業事務處理。

其次，我要謝謝軒揚法律事務所的夥伴們，在這段寫論文期間，在繁忙的工作中為我分擔許多外務，我可以心無旁騖的撰寫論文，沒有軒揚的大家就沒有現在的我，非常幸運在一個和樂融融的事務所工作，事務所的每一份子都是不可或缺的，彼此都是彼此的支持，因為在工作上能非常放心的交給夥伴，論文才得以順利如期完成。感謝我的家人默默支持我，雖然在求學路程走得有點久，但如今終究是完成了，還有每天迎接我回家的小葵，雖然總是我忙的時候跑到書桌來，但是也為生活增添了溫馨樂趣。感謝文文、威均不論口試或論文上皆為我解許多惑，在論文進展上出了很多力，也替我省去不少麻煩。

關於論文，我要最感謝的就是陪在我身邊的芷翎，從一個研究生，一路陪著我南征北討大小國考，張羅一切事務，讓我可以專心考試、寫論文，直到考上律師、執業，她的陪伴功不可沒、助益甚大，能完成論文芷翎是我最大的功臣，論文的完成沒有她是萬分困難的，是論文地獄中的一盞明燈，給我溫暖跟力量。

最後再次感謝祝福在我人生陪伴、在我身邊支持的所有人，期許自己繼續朝人生下一個目標前進，真心祝福所有親朋好友未來都平安順心。

品懿於台中東海

2018年7月



簡目

第一章	緒論	1
第一節	研究動機與目的	1
第二節	研究方法	2
第三節	論文研究範圍與架構	2
第二章	保險監理之理論依據	4
第一節	淺談保險契約法之基本原則	4
第二節	要保人及被保險人權益保護之理論基礎	9
第三章	保險消費者知的權利保護	20
第一節	保險人詐欺防阻類型	20
第二節	保險從業人員的教育、監督與控管	23
第三節	契約審閱期的落實	30
第四節	保險人說明義務的貫徹	49
第五節	保險人說明義務與契約審閱期之關係	73
第四章	以火災超額保險案為例-評析 102 年度保險簡上字第 5 號	77
第一節	本案事實	77
第二節	本案爭點	77
第三節	判決理由	77
第四節	火災保險訂約之資訊揭露	78
第五節	本案評析	101
第五章	比較外國立法與我國立法	107
第一節	國際保險監理官協會 (IAIS)	107
第二節	美國	110
第三節	英國	111
第四節	臺灣	114
第六章	我國立法修正建議與結論	119
第一節	臺灣現制之檢討	119
第二節	台灣現行法制在實務上之問題	122
第三節	台灣法條修正方向之建議	126
第四節	結論	131
參考文獻	134

詳目

第一章	緒論	1
第一節	研究動機與目的	1
第二節	研究方法	2
第三節	論文研究範圍與架構	2
第二章	保險監理之理論依據	4
第一節	淺談保險契約法之基本原則	4
第一項	對價平衡原則	6
第二項	誠信原則	7
第三項	最大善意原則	8
第四項	利得禁止原則（不當得利禁止原則）	8
第二節	要保人及被保險人權益保護之理論基礎	9
第一項	契約自由原則之發展背景	10
第二項	金融消費者權益保護之監督管理理論分析	13
第三項	金融消費者權益保護之必要性	15
第三章	保險消費者知的權利保護	20
第一節	保險人詐欺防阻類型	20
第二節	保險從業人員的教育、監督與控管	23
第一項	保險公司內部防治保險欺詐之脆弱性因素	23
第二項	保險人詐欺之預防機制、程序和控制	24
第一款	保險代理人詐欺	25
第二款	保險經紀人詐欺	26
第三款	保險業務員詐欺	28
第四款	保險公證人詐欺	29
第三節	契約審閱期的落實	30
第一項	消費者保護法之規定	31
第一款	審閱權人	33
第二款	審閱客體—全部條款內容	34
第三款	審閱之合理期間	35
第四款	違反審閱期間之效果	38
第五款	審閱權之拋棄	41
第六款	小結	43
第二項	審閱期自律規範之規定	43
第一款	自律規範之內容及適用範圍	45
第二款	訂約方式與審閱期的關係	46

第三款	審閱範圍.....	46
第四款	審閱期之計算及遵守的證明方法.....	47
第五款	自律規範「審閱期」之拋棄.....	48
第六款	未遵守自律規範審閱期的效果.....	49
第四節	保險人說明義務的貫徹.....	49
第一項	說明義務人.....	51
第二項	說明義務之權利人.....	55
第三項	說明方法.....	58
第四項	說明義務之範圍.....	60
第一款	保險契約之「重要內容及風險」.....	60
第二款	保險關係上之「交易成本、可能之收益及風險」.....	64
第三款	母法授權子法.....	65
第五項	應履行說明義務之時間.....	66
第六項	違反說明義務之法律效果.....	67
第一款	損害賠償責任.....	67
第二款	解除契約關係之請求權.....	73
第五節	保險人說明義務與契約審閱期之關係.....	73
第四章	以火災超額保險案為例-評析 102 年度保險簡上字第 5 號.....	77
第一節	本案事實.....	77
第二節	本案爭點.....	77
第三節	判決理由.....	77
第四節	火災保險訂約之資訊揭露.....	78
第一項	房屋火災保險之保險金額認定基準.....	79
第二項	房屋火災保險事故承保範圍.....	83
第三項	要保人告知義務.....	85
第四項	保險人告知義務.....	86
第五項	火災保險新舊制比較.....	100
第五節	本案評析.....	101
第五章	比較外國立法與我國立法.....	107
第一節	國際保險監理官協會 (IAIS).....	107
第二節	美國.....	110
第三節	英國.....	111
第四節	臺灣.....	114
第六章	我國立法修正建議與結論.....	119
第一節	臺灣現制之檢討.....	119
第二節	台灣現行法制在實務上之問題.....	122

第三節	台灣法條修正方向之建議.....	126
第四節	結論.....	131
參考文獻	134



第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

保險契約為典型的法律商品，無商品實體存在，僅由保險條款組合出要保人所購買的商品內容。在過去實務案例中所常見以及學術研究中所討論皆以要保人詐欺居多，各式案例中可以觀察到保險人對於要保人之審查已逐年形成系統化作業程序，並漸入成熟穩定階段，對於要保人詐欺已可達到事前防患未然，事後及早發現降低損失；在眾多案例即可發現要保人詐欺可能性已漸漸式微。

然而保險人所銷售的是一本用文字架構出來的抽象承諾，許多保險消費者對於自己在此一商品下的權利義務關係，並無能力參與形成，而且經常不易了解權利義務內容，更可能因為輕微的義務違反遭受相當不利的效果，如保險人詐欺、保險人之業務代理人惡意詐欺事件時有耳聞，市場上所存在保險人詐欺案例近年來逐漸增多；消費者權益意識抬頭加上保險契約在金融產品中之特殊性，在保險公司及消費者間溝通及締約之橋樑若未立法完全或完善配套措施及審查系統時，兩方都極有可能產生詐欺疑慮或相關消費糾紛。

保險法關於要保人告知義務之規定在本法第 64 條，而保險法距離前次修正已逾二十年，但是此近年相關爭議及案例增添許多，其爭議類型甚至有多元複雜化趨勢，我國保險法條文所訂立有關於保險消費權益雖然可以獲得一定程度之保障，但保險法只能提供最低限度保障而已，此等保障經常是不夠充分與全面，仍有許多缺漏隱藏其中。現行立法以及判例是否有效解決問題，疑問聲浪漸多。對於我國立法實務上諸多問題，借鏡各國法律作為學習比較許是一條明路，各國法制的交錯影響下，開創新思維解

決我國目前保險法面臨之困境與爭論。我國近年來也如同歐美國家一般，積極在立法上提升一般消費者與保險消費者的保護，改進法條上所不足之處，例如消費者保護法（1994）與金融消費者保護法（2011）的制定，雖然整體而言待提升的地方仍是不少，但已逐漸收穫具體的成果¹。

第二節 研究方法

本論文以「文獻分析法」、「比較研究法」、「案例分析法」等作為研究方法，資料的選取範圍涵蓋立法例、法條規章、教科書、期刊論文、專題書、學位論文、新聞報導等，加以整理歸納以呈現出我國保險人詐欺所有關之相關議題，從保險人詐欺定義之確認、保險人詐欺類型分析，再討論保險人詐欺之防阻；並結合我國與他國立法、實務經驗針對保險人之規範與審查作為比較與分析，以法律以及金融制度出發來探討我國保險人詐欺防阻實務運作，並由相關資料來呈現出我國保險法對於消費者保護之可能性、及相關可能之法律問題。

第三節 論文研究範圍與架構

第一章為緒論，主要針對本論文之研究動機與目的、研究方法及研究範圍及及架構作說明。

第二章為保險監理之理論依據 -- 從保護要保人及被保險人角度出發，本章先定義保險法契約之定義及基本原則，主要探討我國保險法對於要保人及被保險人所面臨在法律層面上保護上稍嫌不足問題。

第三章為保險人詐欺之意義與態樣之介紹，對於保險人之定義及所呈

¹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015年6月

現出來不同態樣，並區別不同保險從業人員對於各自角色會面臨到何種狀況，從這些保險從業人員之中一窺保險詐欺之漏洞

第四章為保險人詐欺之介紹，第一節探討保險人詐欺之成因，對於保險人內部脆弱性之環節以及保險人詐欺可能性，第二節討論保險人內部對於保險人詐欺之預防、標準程序及控制；進一步了解保險人詐欺主要形成之軟肋。

第五章為各國立法例，以各國立法中來觀察我國有待改善之方向與目標，研討各國對於保險人監督制度如何運作，

第六章以火災超額保險案為例-評析 102 年度保險簡上字第 5 號，以實務案件運作，顯現對於超額保險實務上利弊，探討過去對於超額保險之防範，及未來司法實務運作上所面臨之新挑戰。

第七章我國法修正建議，首先呈現出為實務運作檢討，並呈現出司法目前實務運作之光明面及陰暗面，最後立法修正方向期許我國為對於保險消費者權益有更多保障。

第八章為結論，針對台灣目前金融消費者之權益保護，本文僅僅為冰山一角，由結論簡潔帶出金融消費者之權益及未來法律界、金融界、保險業等多方努力方向，為台灣消費者創造更友善之環境。

第二章 保險監理之理論依據

第一節 淺談保險契約法之基本原則

所謂保險，乃指受同類危險之人，為滿足其成員損害補償之需要，而組成之雙務性且具有獨立法律上請求權之共同團體²。保險法第1條規定：「(第1項)本法所稱保險，謂當事人約定，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。(第2項)根據前項所訂之契約，稱為保險契約。」已充分展現保險法分散風險之特性，然因保險係就不可預料或不可抗力之保險事故發生作為理賠條件，具有一定之射倖性，為避免該射倖性遭破壞，以致整體分散風險機制失靈，保險法就保險契約內容即有特別規定，並獨自發展出若干基本原則，其基本原則目的即在維持保險契約分散風險之功能，避免外在變因造成保險契約內容偏頗於其中一方，保持中立不因人為操作因素而遭破壞。

保險契約作為金融商品，要保人及被保險人所欲取得者即為分散風險之利益，站在要保人及被保險人利益角度觀之，當然希望能用最低的保費取得最大之保護傘，而保險公司則希望在保險事故發生前，能從要保人及被保險人所繳之保費中取得金融利益，但站在保險制度的永續經營理念下，如要保人及被保險人取得超過其保單價值之保護，保險公司勢必因無法負荷高額理賠而倒閉，整體保險制度亦將隨之瓦解，故保險公司在推出保險金融商品時，無不精密計算保險事故發生機率及理賠金額，並將保險事故理賠風險降至可承受範圍；再從中計算要保人及被保險人所應負擔之保費，最後再由消費者決定是否承保。亦即，由保險公司決定保險契約之內容，再由消費者決定是否與保險公司簽立該保險契約。

² 江朝國，保險法基礎理論，瑞興圖書，98年4月5版1刷，頁23。

保險公司基於商業利益，較不可能設計出顯然不利於己的承保條件，但因為現今保險公司間彼此激烈競爭，如何取得一般消費者青睞便成為保險公司的重要課題，在此消彼長的競爭關係下，保險事故發生之風險，與理賠金額及保費間的對價關係，往往會取得一定程度的平衡。

然在一般保險詐欺案例中，要保人或被保險人有時為了取得保險金，不惜故意使保險事故發生，亦或是在保險事故發生後以不正手段使理賠金額提高，藉此牟取更高保險金。為此，在訂立保險契約前，需符合保險法上保險利益之要求，要保人就承保條件亦應負擔實說明義務，讓保險公司得以之作為風險評估的依據，於承保後要保人及被保險人亦負風險升高的告知義務，且在保險事故發生後亦不許被保險人有不當得利的情形發生，此些制度均在避免要保人及被保險人破壞保險制度之射幸性，抑或造成對價失衡而使保險制度失其功能。

在訂立一般民事契約時，訂約雙方均須遵守誠信原則，訂立保險契約亦然，且因保險制度的存在涉及公益，不得因危險團體組成員個人之行為致保險功能喪失，於要保人或被保險人與保險公司訂約時，更須符合誠信原則之要求，故保險契約有最大善意契約之稱，為彰顯此一特性，保險法對於保險契約內容(主要為保險公司訂立)多有限制，當內容對於要保人、受益人或被保險人有重大不利益且顯失公平時，該部分約定將直接無效。如要保人或被保險人故意致保險事故發生時，保險公司亦不負賠償責任。換言之，保險契約法之天秤維持中立不偏於任何一方，體現出以下說明之誠信原則及對價平衡原則。

因此，保險契約法之基本原則乃在維護整個保險制度之存續，實有優先深入了解之必要，以下簡略說明：

第一項 對價平衡原則

保險公司在推出保險金融商品時，必定經過精密計算保險事故發生機率及理賠金額，再從中得出要保人及被保險人所應負擔之保費，最後再由消費者決定是否承保，因此，整個保險市場運作，將取決於承保之保險事故發生機率、理賠金額及保費三大要素，由於保險給付之資金來源乃為個別保險契約所給付之保險費，為使所收取之保險費與將來可能給付之保險金相當，保險公司須正確估計危險發生的機率及風險，作為收取保險費之基礎，消費者如欲加入危險團體時，其所得收取之保險金應與危險發生之機率相當。故保險契約訂立時，要保人負有告知義務，以利保險公司評估危險發生之機率；於訂立契約後，發生危險增加情事而影響保險公司對於危險的評估時，要保人即被保險人均負有告知義務，此皆在維護保險公司對於危險的評估，以避免保險公司錯估危險發生機率，而使保險制度失衡。故為維持保險契約當事人間之對價平衡，保險法乃透過告知義務與通知義務以降低保險契約交易成本，同時確保保險人得正確估計危險之發生可能性。

保險契約訂立時，告知義務（亦有稱「據實說明義務」）以及危險增加通知義務等兩者因皆與對價平衡原則息息相關，故當危險承擔與危險對價顯不相當時，其所生差異之問題更應注意。換言之，如果未告知之重要事實已足以變更保險人對於危險之估計（或危險增加達保險人欲終止契約之程度），此時所未為告知之法律效果，是否應與未為告知或通知之事實，其僅減少保險人對於危險估計（或危險增加僅達保險人調整保費之程度）

所生之法律效果，兩者皆等同視之，顯有疑義³。

第二項 誠信原則

源於契約法之基本概念，回歸民法第 148 條第 2 項。民法學者認為誠實信用原則雖只為原則性規定，但其除透過原則之規定，而由法院於實體裁判上為援引適用外，於民法其他條文，亦有其他功能。而誠信原則於保險法上以第 64 條將此原則實體化。更由於保險契約所具有之特殊射倖性，因此誠信原則於保險契約之影響較之一般契約更為顯著。實際上，誠信原則對於保險契約法之影響，得分就兩方面觀察，一則由保險法之現行規範，另一則由保險契約條款與保險法之適用而分論之。

誠信原則於保險契約之影響，如由保險契約法之現行規範觀之，有認為誠信原則之所以於保險契約與一般債權實定契約更為強調契約關係中之誠信原則，乃導因於保險契約中所特有之射倖性。故於保險法中特別課與要保人或被保險人之告知義務、危險增加或危險發生之通知義務以及損害防阻義務等。基此保險契約所具之善意契約性，其具體規範則可分為保險契約賭博化之防止以及當事人兩者間地位平等之確保。於保險賭博化之防止為例，如保險契約中關於保險契約之存立，(保險法第 17 條)、複保險中意圖不當得利之締約行為(保險法第 37 條)、不法利得為目的之超額保險(保險法第 76 條)等。以雙方當事人締約地位之確保而言，如告知義務之履行與保險人對於危險估計、保險法關於契約條款之解釋(保險法第 54 條第 1 項)以及內容控制原則(保險法第 54 條之 1)等⁴。

³ 汪信君，保險契約法之基本概念-原則與契約性質，月旦法學教室，第 39 期，71 頁。

⁴ 汪信君，保險契約法之基本概念-原則與契約性質，月旦法學教室，第 39 期，71-72 頁。

第三項 最大善意原則

此原則於英美法系上保險契約尤為常見，在此原則下，被保險人於訂立契約時，負有先契約義務，將重要事實告知於保險人，如違反時，契約將歸於無效。而於詮釋我國保險法第 64 條之告知義務時，亦多認為本條係最大善意原則之具體化條文。英國法上 the doctrine of uberrimae fidei 乃本源於羅馬法，爾後為英美法所繼受而加以衍生。於十八世紀時為 Lord Mansfield 於 Carter v. Boehm 一案所引用後，成為保險契約中一項重要基本原則。

除對於被保險人揭露義務違反時要件上之修正外，更基於最大善意原則之相互性，而發展出保險人所應負之揭露義務，除此之外，更基於最大善意原則之相互性而發展出保險人所應負之揭露義務。除此之外，最大善意原則之適用範圍於英美判決上發展不僅限於契約前義務，更擴及於契約訂立後。舉凡危險發生通知義務、申請理賠之陳述與說明等皆有最大善意原則適用之可能。尤以於美國最大善意原則之發展上，基於保險人與被保險人間保險契約所生之信賴關係而發展出各種義務以及違反義務時所生侵權行為損害賠償請求權與契約上請求權尤為重要⁵。

第四項 利得禁止原則（不當得利禁止原則）

乃在防止被保險人於保險事故發生時，所受領之保險給付超過被保險人之實際損失。是故此項原則適用之前提，在保險係以填補被保險人實際損失之保險種類為前提，而被保險人之損失風險得以估計。因此凡保險契約其保障目的以填補被保險人經濟尚可得估計之損失-損害保險，皆有利得禁止原則之適用。即便屬於人身保險之醫療費用保險或喪葬費用保險，

⁵ 汪信君，保險契約法之基本概念-原則與契約性質，月旦法學教室，第 39 期，72-73 頁

亦受此原則之限制。

於違反利得禁止原則下，不僅使被保險人獲致不當之給付，其超逾損害所受領之給付部分顯然與賭博無異，致使不當得利。故於保險契約法上為免被保險人獲致大於實際損害之給付，故分別以超額保險、複保險以及保險代位規範之，加以防止此種狀況產生。

第二節 要保人及被保險人權益保護之理論基礎

在中國大陸 2010 年間，發生大陸銀行集體上漲跨行 ATM 取款手續費事件，包含工商銀行、建設銀行、農業銀行和中國銀行等指標性銀行均全部同時實施跨行取款手續費至 4 元標準，而交通銀行也隨之調漲，更讓部分銀行跟風上漲，上漲幅度從原本的人民幣 2 元，上漲至人民幣 4 元，漲幅高達 200%，當時大陸人民怨聲載道，紛紛投書媒體，然而該跨行手續費並未因此調降⁶。中國大陸於 2017 年間，工商銀行、農業銀行、中國銀行、建立銀行、交通銀行五大行 2 月份結合宣佈，對客戶經過手機銀行操持的境內人民幣轉帳匯款，無論異地跨行均免收手續費，並對客戶 5000 元以下的境內人民幣網上銀行轉帳匯款免收手續費⁷。

會扣除銀行轉帳手續費之原因，不外乎是因為大陸電子商務發展蓬勃，「支付寶」及「微信支付」轉帳均不需手續費，大陸銀行受第三方支付緊逼，即決定祭出「免費策略」扳回一城⁸。再再顯示縱屬銀行此種公益極大化之法人團體，仍無法逃離營利目的之制約，從私法自治角度，銀行收費屬自主行為，消費者有自由決定是否與銀行締約之選擇自由，此觀點在市

⁶ 人民網，網路新聞，多家銀行同城跨行取款手续费上涨到 4 元，2010 年 07 月 25 日，網址：<http://finance.people.com.cn/GB/12240951.html>，最後瀏覽日期 107 年 2 月 19 日。

⁷ 網易號，網路新聞，2017 年养老金上涨了，刷卡手续费却下降了，網址：<http://mp.163.com/v2/article/detail/CEESE160516BMRT.html>，最後瀏覽日期 107 年 2 月 19 日。

⁸ 中時電子報，網路新聞，與支付寶、微信支付正面交鋒 陸 5 大銀行手機銀行轉帳免手續費，網址：<http://www.chinatimes.com/newspapers/20160226000104-260203>，最後瀏覽日期 107 年 2 月 19 日。

場自由競爭的前提下故屬有據，然而在具有壟斷力量之財閥下，此觀點卻忽略了契約自由之實質意義。

第一項 契約自由原則之發展背景⁹

在 2010 年大陸銀行家論壇上討論銀行多項手續費上漲議題時，大陸某國有銀行副行長表示，大陸銀行業除四大銀行外，另有幾十家股份制銀行、上百家地方性商業銀行、多家外資銀行，消費者可選擇任何一家銀行，並不存在壟斷現象；意指，大陸銀行業不存在壟斷情況，銀行收費漲價是銀行個體之自主行為，是否接受漲價係消費者與銀行之契約選擇自由，公權力無需介入，消費者也無可非議。此論斷僅從市場有效競爭之反壟斷角度分析，卻忽略現代民法契約之實質意義：

一、契約自由之發展

契約自由為近代私法基本原則之一，依當事人自治之理論，人之意志可依其自身之法制去創設自己之權利義務，當事人之意志不僅係權利義務之淵源，亦為其發生之依據。當事人自治原則在私法領域普遍適用，表現於契約行為上，即為契約自由原則。契約內容自由，為該原則之宗旨，如契約表達當事人之真實意思，即使契約有嚴重不公平情事，亦對雙方具有拘束力、強制力。契約自由作為現代市場經濟之基本原則，亦為市場參與者實現各自利益之工具。¹⁰

至 19 世紀，契約自由理論在經濟、社會與政治各個方面根深蒂固，正因如此，反消費者保護運動者往往打著「契約自由至高無上」之口號，批判消費者保護係對契約法進行系統性掠奪，終將導致衰落、危機與死亡，

⁹ 粟媛，金融消費者權益保護法律問題研究，復旦大學碩士論文，2011 年 4 月，頁 18-20

¹⁰ 參邱錦添、胡勝益、林克憲著，金融消費者保護法與案例解析，2014 年 9 月，頁 15

甚至煞有其事稱「契約和上帝一樣，已經死亡」¹¹。然而契約自由作為近代民法基礎是以平等性與互換性為條件，並以誠實對價作為平衡。從 19 世紀末開始，在發達之市場經濟條件下，經營者與消費者間已不再是平等關係，實為一種支配與被支配之關係，消費者往往在資訊不對等之下權益有所損害¹²；由於專業化分工，商品從生產者至消費者經過層層複雜之環節與過程，消費者與生產者間一般不發生直接契約關係，多是處於間接交易；此外，為加速市場流通之客觀要求，消費者在許多交易上，完全處於單純表示接受或不接受定型化契約之被動處境，喪失其意思自治之機會，並在對於產品來源不明朗之下遭受到有機可乘。藉由各種推銷、宣傳、廣告之手段，消費者實際上處於資訊不對等之弱勢，只能被動接受經營者所釋放出的資訊；在市場交易活動中，消費者多是單一自然人，經營者多為組織型態之法人，交易時消費者與經營者之交易關係、雙方地位其實並不平等，處於組織型態之法人明顯擁有多餘資源過濾釋出給消費者之資訊；交易市場中，消費者與經營者難以實現實際上之平等，客觀上須給予傾斜保護。在現代法中，私法自治或契約自由仍是民法基本原則，但受到多方如公法、民法其他原則（如誠實信用原則、公序良俗原則等）及社會責任等限制，並未使契約自由原則無限上綱亦是遭受到不當利用，藉此傷害消費者權益。¹³

二、從形式正義到實質正義

形式正義轉型至實質正義過程中，依據古典契約理論即近代契約理論，契約自由本身兼具正義與公正，契約正義表現為契約自由；如康德所說，「當事人就他人事務做出決定時，可能存在某種不公正，但他就自己之事

¹¹ 參梁慧星，從近代民法到現代民法 二十世紀民法回顧，中外法學 1997 年第 2 期，頁 19

¹² 參梁慧星，從近代民法到現代民法 二十世紀民法回顧，中外法學 1997 年第 2 期，頁 24

¹³ 參邱錦添、胡勝益、林克憲著，金融消費者保護法與案例解析，2014 年 9 月，頁 16

務做出決定時，則絕不能存在任何不公正」¹⁴。追求契約自由是為了契約正義，契約法是以正義為最高價值目標，雙方達成實質平衡為目的。而正義理論對保護位處弱勢之消費者也影響深遠。美國哲學家羅爾斯把正義分為「形式正義」與「實質正義」二種¹⁵，當事人自治之契約自由為形式正義而非實質正義。實質正義一方面要求契約當事人締約與履約時，需考慮個人利益，追求個人利益之最大化，另一方面要求認識到締約雙方之締約能力存在之差別，在制度設計時平衡雙方交易之利益，再不損及雙方利益之下，從而達到對弱勢之保護。關於正義分配之問題，亞理斯多德把正義分為「分配正義」與「矯正正義」，分配正義具有可變動性，即契約行為能表現為他人對分配正義之侵犯，且表現為人們對自己享有正義之處分，從而產生不正義。

因此，法律不僅要透過違約責任與侵權責任等方式來矯正消費者所受到之實質不正義，並應透過公權力機關制定公平之交易規則保護消費者利益不被強勢者透過契約侵害。正如「聯合保護消費者準則」要求，政府政策應設法使消費者能夠從其經濟資源中獲得最大利益，並應設法達成最令人滿意之生產與績效標準、適當之經銷方式、公平之商業作法、提供資料之銷售方法，並在資訊不對等前提之上建立資訊流通快速透明之系統，有效保護消費者之經濟利益及市場上之選擇，使其免於不利作法之影響¹⁶，也可嚇止不肖經營者存有害人之心。

綜上所述，古典民法上之違約行為或侵權行為所產生之損害賠償請求權，是基於市場地位平等關係之權利，主體出於真實意思之表示。而在現

¹⁴ 參尹田，法國現代合同，法律出版社，1995年，頁20

¹⁵ 參約翰·羅爾斯，正義論，何懷宏、何包鋼、廖申白譯，中國社會科學出版社1997年，頁40

¹⁶ 參邱錦添、胡勝益、林克憲著，金融消費者保護法與案例解析，2014年9月，頁17

實社會中，消費者在經濟生活中係處於弱勢地位，消費者權利所生之關係，即消費者與經營者間之關係，並在現今社會，此關係在實質上並非對等之關係，而係弱者與強者間之關係，甚至越來越有上對下之趨勢，因此正是基於這種不對等關係，公權力應對較弱勢之消費者予以補救平衡，對作為弱勢消費者進行傾斜保護，避免經營者過度膨脹之權力，不僅僅為市場有效競爭之守護者，更是伸出強而有力的臂膀成為消費者之依靠。因此，除了依據傳統民法外，政府應主動進行積極作為，透過制定商品質量標準、資訊揭露、交易規則、權利救濟保障等法律法規，確保消費者與經營者公正交易以實現消費者權益之真正保護，真正落實實質正義。

第二項 金融消費者權益保護之監督管理理論分析¹⁷

保險係金融商品之一，為金融商品中重要之一環，金融消費者於消費金融商品，對於一般商品消費者所承受更多形式或實質審查，風險與損失亦為一般消費者數倍，對於金融消費者保護之權益，保險人之監督管理必為重要一環。

金融監管理論之基礎理論是金融市場之不完全性，包括金融市場之自由競爭悖論、負外部性、共商品特徵、訊息不對稱，在長期觀察之下顯示金融市場之不完全性可至金融市場機制有失去效能風險，因而不利於實現金融資源之效率，亦不利於金融市場流通及交易，為克服金融市場失效，政府有必要對金融機構與市場行為進行適當干預與有效之外部監管；於1930年代之金融大危機充分證明所謂「看不見的手」之市場經濟將可能失效，市場有失效風險，政府主導之金融監管在彌補金融市場缺陷與維護金

¹⁷ 參粟媛，金融消費者權益保護法律問題研究，復旦大學碩士論文，2011年4月，頁20-21

融體系安全方面具有不可或缺之作用，亦是有必要之措施。

市場「看不見的手」流於失效時，政府伸出看的見的手所扶助，最初期所提出實踐金融消費者之監督管理保護理論，主要策略有立法、建立專職監管機構，加以監督市場，亦或是審查保險人，目的為在維護金融體系穩定金融市場，而德國學者塔林娜皮斯托（Katharina Pistor）與中國學者許成鋼對於金融監管理論提出新的看法，將法律不完備性理論應用至金融監管方面，以保護金融消費者利益，法律難以實現最優設計，並立法不可能面面俱到設立每一種情形之規範，而在法律不完備時，僅依靠專門之立法機構立法尚顯不足，便有法律漏洞可鑽。此理論認為將剩餘立法權及執法權分配予法庭與監管者，監管者主動而靈活之執法可彌補法庭被動執法之不足¹⁸，並且可以提高金融系統監督管理效率，不妨礙金融市場流動性，此一監管理論係為解決法律及法庭被動執法造成之法律救濟不足而設計¹⁹。

另外，在金融消費者權益監督管理理論中，學者麥可泰勒（Michael Taylor）於 1995 年提出著名之「雙峰理論」（Twin-peaks），認為金融監管中常存有兩個內在衝突之目標，一為審慎監管目標，旨在維護金融機構之穩健經營及金融體系之穩定，避免金融系統不穩定造成大規模經濟損失，並防止發生系統性金融危機或金融市場崩潰；二為保護消費者權利之目標，即透過對金融機構經營行為之監管，防止及減少消費者受到詐欺與其他不公平對待²⁰。

此兩者表面上看似不相衝突之目標，在金融市場之穩健與安全，影響

¹⁸ 參邱錦添、胡勝益、林克憲著，金融消費者保護法與案例解析，2014 年 9 月，頁 18

¹⁹ 參 Katharina Pistor、許成鋼，不完備法律——一種概念性分析框架及其在金融市場監管中的應用，比較，2002 年

²⁰ 參郭丹，金融消費權利法律保護研究，吉林大學博士論文，2009 年，頁 77

金融機構之盈利時，金融機構倒向盈利性為可預見之情形；金融機構之盈利性往往趨使其追求高利潤，而不公正、詐欺與權利濫用往往皆為獲取高利潤之手段。因此從過去諸多經驗中得知，當同一監管機構被賦予之兩個目標發生衝突時，消費者保護之目標往往被忽略。為保證兩個監管目標之一致性，同時避免不同之監管職權重疊，Taylor 建議按照監管目標之不同，分別設立審慎監管機構及金融消費者權利保護機構，在一定程度上保留了監管機構間之競爭與制約關係，以避免一家獨大造成唯某一監管機構馬首是瞻之局面。1997 年澳洲設立專門之審慎監管局（APRA）與證券投資委員會（ASIC）分別負責維護金融體系之安全與穩定以及保護消費者利益，可知在監管實踐採納了「雙峰理論²¹」。在 Taylor 之故鄉英國雖沒有與澳洲相同成立兩個監管機構，但為保障消費者權利，英國金融服務管理局（FSA）設立單獨之申訴專員，此外，FSA 有義務進行消費者教育及普及民眾金融知識。在競爭問題上，FSA 制定之規則，須交由「公平交易署」與「競爭委員會」做出反壟斷審查，彼此權力互相制衡，可減少過於偏頗之裁決出現。由此可知，雙峰理論成為設立專門機構以保護金融消費者權益必要性之理論基本依據²²。

第三項 金融消費者權益保護之必要性²³

金融保護者權益保護之必要性在於金融交易往往看不見實體商品，以締約及金融流通為主要交易形式，若未有系統性之保護，在資訊不對等之情形下金融消費者之權益必有大大受損之風險，伴隨著制度不完善所造成金融市場動盪不安，其不安定性使其他經濟市場遭受影響。故金融市場無法穩定必無法穩定經濟，蒙受損失依然為金融消費者。金融消費者權益保

²¹ 參王靖琳，金融消費者權益保護職能及我國金融監管制度的完善，福建金融，2006 年第 3 期

²² 參邱錦添、胡勝益、林克憲著，金融消費者保護法與案例解析，2014 年 9 月，頁 19

²³ 參金卡，中國金融消費者權益保護法律研究，華東師範大學碩士論文，2011 年 5 月，頁 12-14

護必要性之理論說明如下：

一、 自然壟斷理論

經過數百年競爭發展，金融業在資金成本、營運效率及產品設計等方面皆具有規模經濟之特徵，金融機構之規模已不斷擴大，金融交易複雜多變又極具專業性，致使自然形成金融業之壟斷獨大。壟斷使個別金融企業操縱市場成為可能，個別企業對未來市場之判斷與行動放大成為蝴蝶效應，整個市場供方之判斷與行動皆受到影響。從金融消費者保護來說，因為壟斷造成之賣方市場會使金融消費者與金融機構處於極不平等地位，致使消費者權利、選擇皆不平等，對於霸王條款及無視消費者權益之行為更是無法進行監管，契約自由等價值必然無法真正落實。

二、 資訊不對稱理論²⁴

知情權為保護金融消費者之重要內容，雖然在資訊進步知識之現今，經營者與消費者間資訊不對稱問題仍日益嚴重；由於消費活動中雙方角色不同，經營者具有相對資訊優勢，而消費者則處於相對資訊劣勢地位；在金融領域，此一資訊不對稱情況導致之主要原因，如下分述²⁵：

- (一) 隨著金融創新與金融市場之發展，新興的金融商品不斷增加，加劇金融機構與金融消費者間資訊不對稱之問題。21世紀已過了十幾個年頭，金融市場發展迅速，加上金融商品不斷推陳出新，英國《2000年金融服務與市場法》中「投資商品」之定義涵蓋：存款、保險契約、集合投資計畫單位、選擇權、期貨及預付款契約等。以金融衍生品為代表之金融創新商品之出現，進一步強化金融商品之專業性，金融衍生品範圍廣泛、設計複雜，其功能在於移轉風險、形成權威性價格、調節價格水平、提高資產管理質量、使收入存量與流量發生轉換，商品主要常見型態可分為遠期、期貨、選擇權及互換四大

²⁴ 參黃艷，金融消費者權益法律保護研究，復旦大學碩士論文，2008年，頁15-30

²⁵ 參邱錦添、胡勝益、林克憲著，金融消費者保護法與案例解析，2014年9月，頁20

類²⁶；然而一般消費者不具備專業知識，將難以對金融衍生品等金融商品之性質、結構與風險做出充分且有效之判斷相對處於劣勢，在風險及獲利判斷上必然無法精密計算及評估；此外，金融交易契約中，使用大量專業術語，更是使消費者無法利用一般常識對金融商品做出準確之理解，而蒙受損失。

(二) 金融推銷手法逐漸專業化，廣泛之多媒體契約誘導甚至以不正手法詐欺，加上金融業參與者規模及銷售領域不斷擴大，進一步造成消費者獲取資訊、有效理解及評估風險之難度加劇。目前金融商品之推銷主要以面談銷售及網路遠程推銷；其中直接面談推銷，法律對其進行之規範相對較為嚴格，而藉由網路遠程推銷行為，為近期新興之手法，至今仍有許多問題於灰色地帶仍在學界及實務討論中未有定論，所以在規範上有諸多法律適用之討論。此外金融全球化之趨勢，金融產品之銷售與金融服務之提供早已不分國界，現代科技與通訊技術之發展，使金融資訊在全球自由流通。

金融商品之複雜性與專業化使金融市場存在明顯之資訊不對稱現象，資訊一旦不對稱即有漏洞可鑽；金融消費者在接受金融服務、購買金融產品時，主要依賴對資訊充分掌握與審慎評估，若資訊取得有困難或取得不完全，甚至金融機構惡意隱瞞重要資訊，金融消費者權利將有一塊缺陷，使消費者造成巨大損失²⁷。

三、 金融消費者保護與金融監管之關係

金融消費者保護為金融監管基礎目標之一，英國經濟學家麥可泰勒 (Michael Taylor) 在 1995 年提出著名之雙峰理論，指出金融監管存有

²⁶ 於大陸地區選擇權稱為期權，互換則稱為掉期

²⁷ 參邱錦添、胡勝益、林克憲著，金融消費者保護法與案例解析，2014 年 9 月，頁 21

兩項並行之目標，一為審慎監管，二為保護消費者權利。兩者互相牽制互相影響，前者係為維護金融體系之穩定與穩健經營金融機構，防止金融市場崩壞或發生系統性危機；後者係透過金融機構經營行為之監管，防止與減少消費者受到詐欺與不公平之對待；此兩者關係若一方不穩定，金融系統即非健全。

金融監管之首要任務即在保護金融消費者權益。現代經濟體發展初期金融監管當局主要職能在於維護金融體系之安全與穩定；1960年代全球消費者保護意識逐漸抬頭，金融消費者權利開始受到監管者重視，金融監管目標體系中逐漸加入消費者保護項目。監管之目的即係為投資者利益及儲戶安全，監管機構應加強高強度及效率之金融監督、監管，對各大金融機構加強審查，以達到監管目標²⁸。

金融安全與社會穩定之條件與基礎為金融消費者權益保護之完善。在全球金融風暴發生前，世界各國對於金融監管政策措施之主要目標為維護金融市場穩定、促進金融市場發展，實際目標卻為防範金融機構與金融市場之倒閉風險，以降低金融機構破產之概率，當時認為要降低金融市場之倒閉，以監管之方式促進金融市場之發展與金融公司體質完善即可，保護金融市場上強勢之金融機構，使其可在更加穩定之環境中，賺取高額利潤。然而金融市場中之弱勢者，一般金融消費者卻缺乏權益保護之評價指標，致使金融風暴來臨時消費者措手不及損失慘重。

金融乃現代經濟之核心，金融消費者保護攸關金融市場安全與社會穩定，金融業之基礎建立在金融消費者信心上；金融機構與消費者在市場經

²⁸ 劉明康於博鰲亞洲論壇 2011 年年會與記者之問答，中國網路電視台網站：
<http://news.cntv.cn/20110416/108302.shtml>

濟中為供需關係，為平等關係而非上下不對等之關係，故透過相關監管措施與法律保護，促進金融消費者，之權利更加完善，使金融機構在謀求自身最大利益時，能兼顧金融消費者權利；從長遠目標來看，此為整體金融業更佳健康與理性發展之重要條件與基礎，金融監管改革須從監管理念改變為源頭，實現從偏向保護金融機構之方向修正成保護金融消費者之方向

29。



²⁹ 參邱錦添、胡勝益、林克憲著，金融消費者保護法與案例解析，2014年9月，頁22

第三章 保險消費者知的權利保護

第一節 保險人詐欺防阻類型

我國對於對於保險詐欺之立法較其他國家缺乏全面性及完善性，保險詐欺於保險法中主要規範要保人或被保人詐欺，近年來保險詐欺案例層出不窮，手法更是推陳出新，多元複雜化之案例使保險詐欺討論之議題觸及到各層面。

首先，保險詐欺定義各國不一，美國加州保險局（Department of Insuran Califomia）認為保險詐欺應是「某人在知情狀態下以欺騙方式獲取本來無權享有之利益，抑或某人故意拒絕給付予他人正當利益」；歐洲保險委員會（Comité Européen des Assurances, CEA）則定義為「與締結保險契約有關之行為或疏忽，或為詐欺者或第三者謀求不當利益之行為或疏忽，抑或為造成他方損失之行為或疏忽；英國保險詐欺局（Insurance Praud Bureau）簡單將之定義為被保險人詐欺保險人而取得保險金給付；日本學者月足清一主張保險詐欺是「犯人利用人壽保險契約，而使被保險人負擔自己或第三人保險金等違法利益之行為」。以上定義雖各有千秋，但其理論皆未跳脫不當行為或疏忽及未盡告知義務為基礎論述，是以立法有所出入，因為各國金融體系及社會習慣之不同，而不同角度出發之規範，對於基本宗旨相去不遠。

國際保險監理官協會（Intemational Association of Insurance Supervisors, IAIS）則主張保險詐欺應係包含下列三種態樣之詐欺行為：

1. 內部詐欺（intemal fraud）：指保險人董事會、高階經理人或其他公司內部成員單獨或聯合外部人員共同對保險人之詐欺行為。
2. 要保人與被保險人詐欺（policyholder fraud and claims fraud）指要保人單獨或聯

合外部人員共同以詐欺方式獲得締結保險契約，抑或被保險人單獨或聯合外部人員共同以詐欺方式獲得保險理賠。3. 保險輔助人詐欺 (intermediary fraud)：即保險輔助人：包含保險代理人 (agencies)、保險經紀人 (brokers) 與保險公證人 (adjusters and surveyors) 對保險人、要保人、受益人或其客戶的詐欺³⁰。鑑於國際保險監理官協會 (IAIS) 定義較為細緻全面，且符合本論文主要討論保險人詐欺之主旨，故擬採取上開國際保險監理官協會定義以利說明。

在此所要討論：「保險輔助人詐欺 (intermediary fraud)：即保險輔助人：包含保險代理人 (agencies)、保險經紀人 (brokers) 與保險公證人 (adjusters and surveyors) 對保險人、要保人、受益人或其客戶的詐欺」類型。依據金融消費者保護法第 10 條：「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險 (第 1 項)。前項涉及個人資料之蒐集、處理利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關義務，以及拒絕同意可能之不利益；金融服務業辦理授信業務，應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障公及授信展望等授信原則，不得僅因金融機構間信用資料之服務事業查詢信用資料，作為不同意授信之唯一理由 (第 2 項)。第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。(第 3 項)。金融服務業提供之金融商品屬第十一條之二第二項所定之複雜性高風險商品者，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者

³⁰ 參陳豐年，保險詐欺防制對策：從保險人角度出發，萬國法律，2012 年 6 月第 183 期，頁 11-12。

不予同意之情形外，應錄音或錄影（第4項）。」行政院金融管理監督委員會據此發布「金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」（以下簡稱「說明揭露辦法」）。該條立法理由：「一、第一項規定金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。二、各類金融商品或服務之特性不同，其契約重要內容及相關風險亦不盡相同，爰就第一項所訂定應說明其揭露之重要內容，授權由主管機關定之。又本項授權所訂定之內容，僅係金融服務業應向消費者說明之重要內容，旨在要求金融服務業說明擬簽訂契約之重要權利義務及揭露相關風險，與消保法有關定型化契約之規定有別，並予敘明。」

保險公司為以營利為目的所經營保險業務之法人團體，主要獲利手段為與客戶簽立保險契約並收取保費。第一線招攬保險業務的人員，為保險輔助人即保險代理人、保險經紀人及保險公證人，然而一般消費者缺乏專業及相關法律知識，難以明瞭複雜的保險契約理論基礎及法律規定，使保險輔助人有便宜行事、未積極把關消費者權益之機會，或為了取得締約利益，使得保險輔助人大多僅就契約行事內容作簡單說明，並未就契約內涵及契約內部條文實質內容解釋或進一步做分析，縱然在法律上要求、實務操作也有適時給予消費者契約審閱期間，然消費者極少會仔細閱讀保險契約內容或是請教專業人員解說。

由此可知，金融交易雙方之間應該要明確、完整資訊的流動，卻出現金融消費者與保險業者存在極度資訊不平等的情形，甚至資訊落差更甚一般商品消費者。我國應邁向立法除保障消費者契約審閱期方向外，更應落實保險契約乃最大善意契約原則，以及鞏固加強保險業者實質說明義務，

目前雖有前揭金融消費者保護法及金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法，但學界普遍認為上述立法暨理由僅僅是重複法規所規範內容，並沒有真正要求金融服務業負有說明義務的基礎。應將立法理由從條文形式轉變為明確化，加強消除金融消費者訂約前的資訊不對稱，強化金融消費者資訊權保護，使其能夠得更符合消費者需求的金融商品或服務，減少將來屢約上的糾紛；對於將來立法解釋上可能產生的疑慮，應有相當的幫助³¹。

第二節 保險從業人員的教育、監督與控管

第一項 保險公司內部防治保險欺詐之脆弱性因素

我國目前保險公司在內部系統之保險詐欺預防仍是不夠全面，欠缺系統性審查，監管機關與立法規範更是缺乏觸及討論至一區塊，導致保險人詐欺或相關保險契約爭議不斷，使消費者權益並非完善受到保障，保險公司對於此等保險詐欺相關問題也成為營運及金融流通之阻力。因此，保險公司內部之脆弱性環節可幫助制訂更佳周全之系統性預防保險人詐欺。

學者將保險詐欺解構成三項要素：「動機或誘因（motive and incentive）、機會（opportunity）與正常化（rationalisation）」。「動機與誘因」係指保險詐欺者實施保險詐欺背後之動機或誘因，以保險人詐欺為例：保險公司業務員為達成保險公司訂定之業績目標，以偽造投保資料以因應之。「機會」，以目前來看，保險業務員在保險業務上有較大之專業性，保險業務對於消費者又較為複雜，實施保險詐欺之機會以及被發覺之機會相對小，可謂有良好條件使保險人詐欺機會實現；或是公司內部系統龐大，使得內部人員偵測、防堵、審查保險契約異常之機會降低，甚至

³¹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015年6月，頁248

保險人員以自身保險業務便利性、保險高層人員以職權指揮掩蓋過濾保險詐欺之防線，在在顯示出保險公司內部相關人員接觸保險詐欺之漏洞機會非常高，不利於保險詐欺防阻系統化普遍化。「正常化」係指行為人如何將保險詐欺行為正常化，合理化之心理過程，透過此一過程，行為人方能減少實施保險詐欺之罪惡感；例如保險公司員工對公司心生不滿，夥同外部人士詐領保險金乃一合理報復行為。又或者行為人抱持「每個人皆如此」之行為。此三要素在保險詐欺中環環相扣缺一不可，意識保險公司內部最主要之脆弱性環節，若可成功在三角關係中消除一個可能性，即可降低保險詐欺發生機率³²。

第二項 保險人詐欺之預防機制、程序和控制

在防制保險人詐欺這一塊，除在公司內部建立良好機制防止相關人員有利益掛勾、消除動機，減少製造機會外，在保險契約簽訂時，審閱期間之給予及有無完善據實告知義務，可降低保險人詐欺，相關保險爭議亦可減少發生機會，對於司法資源及金融體系之安定與成長有正向影響。然而我國對於審閱期間之規定卻不臻於完善，僅消費者保護法中有相關規定，消費者保護法之規定對於金融消費這類相對複雜、專業化之交易與契約成立適用是否足夠，頗有疑問。本節將針對審閱期間作為探討主體。

在契約成立之前，依據締約自由原則，原則上契約雙方當事人可以自行斟酌契約條文內容，並應該於完全了解契約內容後成立契約。惟在使用定型化保險契約時，由於條款通常是保險公司預先擬定，內容通常將為繁瑣而不易於消費者短時間消化理解，內容又很有可能有利保險公司。為了保障相消費者有足夠的時間來了解契約條款，並決定是否訂立該契約。

³² 陳豐年，保險詐欺防制對策：從保險人角度出發，萬國法律，2012年6月第183期，頁12-13

消費者保護法（下稱「消保法」）第 11 條之 1 相關規定，以保護消費者能有足夠的時間事先瞭解定型化契約之內容。大部分保險契約為典型的定型化契約，要保人、被保險人之一方較保險人弱勢，契約之訂立與履行也容易發生不公平之狀況，為實現契約之實質公平並避免契約自由遭濫用，有特別以法律保障要保人、被保險人之必要。保險是一種透過群體資力來分散個人風險的經濟制度，不同於其他經濟制度，保險有危險的不確定性、補償性、團體性等特殊性質，對於消保法之適用有無適當，保險對於消保法審閱期間應如何解釋與涵攝才對於消費者有最大保護。以下就保險公司內部常見之保險代理人（agencies）、保險經紀人（brokers）與保險公證人（adjusters and surveyors）之詐欺類型分別說明：

第一款 保險代理人詐欺

依據保險法第 8 條：「本法所稱保險代理人，指根據代理契約或授權書，向保險人收取費用，並代理經營業務之人。」保險法第 163 條：「保險代理人、經紀人、公證人應經主管機關許可，繳存保證金並投保相關保險，領有執業證照後，始得經營或執行業務（第一項）。前項所定相關保險，於保險代理人、公證人為責任保險；於保險經紀人為責任保險及保證保險（第二項）。」

保險代理人乃經主管機關許可並領有執照後，根據與保險人間之代理契約或授權書，代理保險人經營保險業務，向其收取費用之人。即依民法代理權授與之規定（民法第 103 條至第 110 條、第 167 條至第 171 條），於代理權限內以保險人名義所為或所受意思表示，並直接對保險人發生效力，且訂立保險契約前，保險代理人所獲悉有關訂約之重要事項，雖未告

知保險人本人，應視為保險人所已知³³。

保險代理人之任務，即代理保險人經營保險業務，其中所謂「經營」，即指對外招攬保險業務，並代訂保險契約，及其他相關細節事項，如代收保險費或代核賠款等業務，具體業務範圍即應依代理契約或授權書定之，並應有固定業務處所並專設帳簿記載業務收支。故法律所明訂保險人之義務，實際運作上即由保險人以代理契約或授權書方式，授與代理權給保險代理人為態樣之一，因保險代理人於代理權線內，完全代表保險人，即係以保險人名義為意思表示，並直接對保險人發生效力，法律所課與保險人之說明義務，即以保險代理人之意思表示，代表保險公司為之。且在保險代理人與相對人訂立保險契約前，保險代理人所獲悉有關訂約之重要事項，雖未直接告知保險人本人，仍視為保險人所已知，故就要保人或被保險人所為之詢問事項，如保險代理人未據實以告，或並未知會保險人或為相關查證或詢問，即虛與委蛇應許相對人，仍屬未盡說明義務而有詐欺之嫌。簡言之，保險代理人如對要保人或被保險人有未盡說明義務情事，即屬保險人未盡說明義務，而屬保險人詐欺。

第二款 保險經紀人詐欺

依據保險法第 8 條之 1：「本法所稱保險經紀人，指基於被保險人之利益，洽訂保險契約或提供相關服務，而收取佣金或報酬之人。」；保險法第 163 條：「保險代理人、經紀人、公證人應經主管機關許可，繳存保證金並投保相關保險，領有執業證照後，始得經營或執行業務（第一項）。前項所定相關保險，於保險代理人、公證人為責任保險；於保險經紀人為責任保險及保證保險（第二項）。」所謂保險經濟人，又稱保險掮客或跑

³³ 最高法院 80 年度台上字第 82 號判決參照。

街，即基於被保險人利益，代向保險人洽定保險契約，並向承保之保險業（不一定是同一家保險公司）收取佣金之人。保險經紀人係獨立職業，並需受過保險專業訓練，經國家考試合格後始得為之，故與一般居間有別。

保險經紀人雖僅負責與保險人「洽定」保險契約，並不代要保人與被保險人向保險人訂約，本質上保險契約仍屬要保人或被保險人與保險人訂立，基於此觀點，保險經紀人似屬於被保險人之輔助人。然保險經紀人既屬保險專業人員，領有職業證照，又係基於被保險人最佳利益提供服務，自必須本於善良管理人之注意義務，亦即需在最符合被保險人之最優惠條件下訂立保險契約，且被保險人往往會較聽從保險經紀人意見，相對於保險代理人或保險業務員，反而具有更高度的信賴關係，且實務上配合保單作業電子化及單一窗口作業模式，保險經紀人往往除了「洽定」保險契約外，亦需提供其他訂約相關服務，諸如與要保人及被保險人簽立要保書、契約審閱期同意書及保單回條，而非再由保險人另行指派代理人或業務員前往簽立。是以，整個訂立保險契約過程，要保人即被保險人均僅與保險經紀人接洽，至多於要保書簽立後，保險公司電信部門再來電確定投保意願而已，故保險經紀人之實質地位，應較保險業務員及保險代理人為高，舉重以明輕，保險經紀人如有未盡說明義務情事，本於其專業性較保險業務員及保險代理人更高，更應嚴格認定，而屬保險人詐欺情事甚明。

再者，保險經紀人係獨立職業，其獲利主要向要保人或被保險人所承保之保險業收取佣金或報酬，而非向要保人或被保險人收取諮詢及居間費用。基於此觀點，保險經紀人既係向保險人而非要保人或被保險人收取報酬，並提供便利保險人（同時便利要保人及被保險人）相關締約磋商服務，

保險經紀人又好像是保險人之輔助人，故有學者³⁴認保險經紀人並不是單屬於某一方面的輔助人，而係處於「居間」地位，得適用民法上居間之規定，但民法上的居間，其報酬原則上由契約當事人雙方平均負擔（民法第570條），而此則僅向保險人一方收取，稍有不同。但本文認為，基於保險經紀人之高度專業性、與保險人之分工、與要保人及被保險人的高度信賴關係等情，應認保險經紀人所為詐欺，屬保險人詐欺之態樣之一。

第三款 保險業務員詐欺

依據保險法第8條之1：「本法所稱保險業務員，指為保險業、保險經紀人公司、保險代理人公司或兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行，從事保險招攬之人」。

所謂保險業務員，係專為替保險人從事保險招攬之人。在保險業之經營上，積極為招攬行為乃不可或缺之一環，而保險業務員即為該從事保險招攬之人員。保險業務員隸屬於保險業、保險經紀公司、保險代理人公司或兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行，主要負責替上開單位招攬保險業務，從實務運作來看，保險業務員與上開保險業之關係，如係領取固定薪資，則理解為僱傭關係為宜；如保險業務員所受領之報酬為底薪及佣金（為大多數），或全部佣金沒有底薪，則可解為僱傭及承攬之混合契約³⁵。

保險業務員就是為保險業、保險經紀公司、保險代理人公司或兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行進行招攬，故有學者³⁶認為，即使二者間未存有僱傭契約，亦應將保險業務員解為其係該保險業、保險經紀公司、

³⁴ 參鄭玉波著 劉宗榮修訂，保險法論，修訂十版，三民書局，2016年8月，頁18

³⁵ 參江朝國著，保險法基礎理論，新修訂五版，瑞興圖書，2009年4月，頁194-196

³⁶ 參鄭玉波著 劉宗榮修訂，保險法論，修訂十版，三民書局，2016年8月，頁19

保險代理人公司或兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行的使用人，從而該保險業、保險經紀公司、保險代理人公司或兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行，就其保險業務員之行為，也應負責（民法第 188 條及第 224 條參照）。

實務見解認為，保險業務員係保險公司從事保險招攬之人，為保險法第 8 條之 1 所稱之保險業務員，屬上訴人之使用人，類推適用民法第 224 條債務人之使用人關於故意或過失責任之規定，保險公司應就保險業務員之故意過失，負同一責任³⁷；如保險業務員招攬保險，於被保險人填載要保書上書面詢問事項時，已受據實告知，僅因保險業務員認為仍可投保而未據實填載，致保險公司未能知悉，則保險公司就保險業務員之過失，應與自己之過失負同一責任，尚不得以要保人或被保險人為不實之說明，而主張解除契約³⁸。

是以，保險業務員與保險業、保險經紀公司、保險代理人公司或兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行間之關係，或解為僱傭契約、僱傭承攬之混合契約或保險人之使用人，保險業務員均與上開保險人負同一責任，如保險業務員有詐欺情事，應認保險業務員所為詐欺，屬保險人詐欺態樣之一。

第四款 保險公證人詐欺

依據保險法第 10 條：「本法所稱公證人，指向保險人或被保險人收取費用，為其辦理保險標的之查勘，鑑定及估價與賠款之理算、洽商，而予證明之人。」；保險法第 163 條：「保險代理人、經紀人、公證人應經主管

³⁷ 最高法院 85 年度台上字第 179 號判決參照

³⁸ 最高法院 93 年度台上字第 708 號判決參照

機關許可，繳存保證金並投保相關保險，領有執業證照後，始得經營或執行業務（第一項）。前項所定相關保險，於保險代理人、公證人為責任保險；於保險經紀人為責任保險及保證保險（第二項）。」

所謂保險公證人，係辦理關於保險標的及理賠工作之人，公證人之工作，在於辦理保險標的之查勘、鑑定及估價，以及賠償理算與洽商，此等工作有賴公證人之專門知識及技術，並非一般人所能勝任及信賴，且公證人就其所承辦之工作需出具證明文件，使雙方當事人獲得確信，以之訂立契約或據以履行契約上之賠償義務。

保險標的之價額涉及保險人之風險評估及要/被保險人所需負擔之保費，故公證人有較保險經紀人更強烈之公證第三方地位，公證人原則上可向保險人或向要保人及被保險人請求費用。依據目前實務，保險公證人之公證費用於保險契約訂立前多由保險人負擔，保險人再將相關成本轉嫁消費者；於理賠階段，視理賠進度而定，可由保險人及相對人互為協調決定。

綜上所述，保險公證人是保險人之輔助人，同時亦為要保人及被保險人之輔助人，具體定位仍須就公證目的及事項定之，然保險公證人所為之詐欺，若係對保險人所為，則屬要保人及被保險人之詐欺；反之，保險公證人若係對要保人或被保險人為詐欺行為，保險人自需負同一詐欺責任無疑，而屬保險人詐欺態樣之一。

第三節 契約審閱期的落實³⁹

目前台灣保險法使用的大多為定型化契約，其保單審閱期主要基本概

³⁹ 參葉啟洲著，保險法實例研習，頁 23-24，2011 年 7 月

念在主管機關所公布之傳統壽險範本中規定甚為簡略，僅稱「本契約審閱期間○日（不得少於3日）」因此，就保單審閱期之概念、具體內容與效力，傳統壽險範本中並無清楚規定；僅有依消保法第11條之1之規定而設，以下就消保法中有關定型化契約審閱期間重要內容略述如後。

第一項 消費者保護法之規定

臺灣消保法明文規定契約審閱期間制度，確保消費者在真正瞭解契約條款後，再決定是否締結契約，因定型化契約係由一方預定，消費者在資訊不充分之情形下，恐無法為精確判斷，因此為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分瞭解定型化契約條款之機會⁴⁰。又為因應各行各業的特性，同條第3項特別規定，授權中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性，涉及事項之多寡及複雜程度等事項，來公告該行業定型化契約之審閱期間⁴¹。而臺灣2010年起針對「傳統型個人壽保險契約」人壽保險業須提供要保人至少三天保單審閱期間即是因此而定。另外，主管機關於2003年所公布「保險業經營電子商務自律規範」⁴²中，亦要求保險業於經營電子商務時，應確實對消費者提供審閱期間或撤銷契約⁴³。因此消保法中契約審閱期之規定對保險業而言，應不至於太過陌生。

⁴⁰ 參消保法11條之1立法理由，立法院第五屆第二會期第四次會議議案關係文書，頁555，立法院網站

⁴¹ 目前各主管機關所公告實施之定型化契約範本多設有審閱期間之規定。如汽車駕訓定型化契約範本（審閱期間至少3小時）、行動電話業務服務契約範本（審閱期間至少2天）、電器買賣定型化契約分本（審閱期間至少1天）、預售屋定型化契約範本（審閱期間至少5天）、瘦身美容定型化契約範本（審閱期間至少7天）、金融機構保管箱出租定型化契約範本（契約審閱期間至少5日）、個人網路銀行業務服務定型化契約範本（契約審閱期間至少5日）及個人購車及購屋貸款定型化契約範本（契約審閱期間至少5日）等。資料來源：消保會網站

⁴² 財政部92年3月31日台財保字第0920702788號函准予備查。

⁴³ 保險業經營電子商務，應確實對消費者履行下列事項：1.承諾提供消費者保險契約約定之審閱期間或契約撤銷權及申請契約撤銷之作業流程說明。2.消費者得於收受書面保險契約之翌日起，十日內申請契約撤銷。但保險期間二年以內之短期險不在此限。（保險業經營電子商務自律規範第6條第4款參照）

消保法第 11 條之 1 第 1 項規定：「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容(第 1 項)。違反前項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容 (第 2 項)。中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間 (第 3 項)⁴⁴。」本條關於消費者對定型化契約條款之審閱期規定，原係規定於消費者保法施行細則(下稱「消保法施行細則」)第 11 條，其性質屬於法規命令。

回顧臺灣有關定型化契約審閱期之立法背景可知，原係規定於消保法施行細則 11 條中；惟因審閱期之規範內容涉及人民權利義務事項，若僅以施行細則定之，恐有授權逾越母法以及違反法律保留之疑慮，故於 2003 年增訂消保法 11 條之 1，將原施行細則第 11 條之規定移列於消保法中。2003 年 1 月 22 日修正消費保護法時，將之移入母法為第 11 條之 1⁴⁵，條文內容完全相同。修正理由表示：「一、本條新增。二、為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會，爰將本法施行細則第 11 條修正移列於本法規定。三、為確保消費者之契約審閱權，爰於第 2 項明定企業經營者未提供合理審閱期間之法律效果。四、因定型化契約之性質不同，其審閱期間不宜一致，故於第 3 項規定主管機關得就特定行業公告其審閱期間。」，消保法第 11 條之 1 第 1 項規定：「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。」可知，契約審閱權係指定型化契約簽訂前，企業經營者給予消費者合理期間去審閱契約內容之權利，而此合理期間即

⁴⁴ 參葉啟洲著，保險法專題研究(二)保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 211-212

⁴⁵ 2003 年 7 月 8 日修正消費者保護法施行細則時，再將已移至母法之施行細則第 11 條刪除

為審閱期間⁴⁶。

上述立法理由明確表示，契約審閱權的規定為「維護消費者知使其於訂立定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之」。此項立法理由應值得贊同，定型化契約條款為保險公司事先擬定，對於消費者之權利義務影響甚大，應將立法上使消費者於訂約前擁有一定期間審閱契約內容，在決定是否訂立保險契約。

惟，本條規定宗旨在保障消費者於契約成立之前得有充分時間審閱思考契約條款，若要保人非首次訂立該保險契約，僅為相同契約為續保者，雖形式上仍為新契約，審視本條之規範目的，一般認為可不須提供審閱期間。司法實務上亦同此見解，例如：臺灣臺東地方法院 97 年度訴字第 5 號判決：「惟此立法目的乃在使消費者充分了解契約內容，避免消費者於匆忙間不及了解其依契約所得主張之權利及應負之義務，致訂立顯失公平之契約而受有損害。系爭契約第 21 條第 1 項第 3 款之約定亦無顯失公平之情形，更係財政部團體傷害保險單示範條款之內容，而為各保險人廣泛採用。足見某甲於 95 年間續訂系爭契約時，應已足可知悉明瞭上開除外責任條款之約定，原告當非得以被告未有合理期間供某甲審閱全部條款內容為由，主張上開除外責任條款不構成契約之內容。」此項見解為贊同⁴⁷。

第一款 審閱權人

依消保法第 11 條之 1 第 1 項之規定，有審閱權之人為「消費者」。雖然消費者之定義，依照同法第 2 條第 1 款規定包括交易、使用商品或接受服務者在內，解釋上似不限於與企業經營者訂立契約之人，但因審閱期間

⁴⁶ 參卓俊雄著，保險相關法律問題評析（一），2017 年 3 月，頁 103-105

⁴⁷ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 213

設置之目的是為了維護消費者「訂約前」的審閱，使其有充分機會藉此決定是否「訂約」，故應限縮解釋為「與企業經營者訂立契約之人」，始為合理。

此項定義在保險契約中具有重大實益及影響，因為在保險關係上要保人、被保險人及受益人可能並非同一人，究竟何人享有審閱權，對於契約關係影響甚大。依前述限縮解釋，即便與契約中權利義務相關之被保險人、受益人，仍不享有審閱權。保險人是否遵守審閱期間的規定，僅以要保人為判斷標準⁴⁸；在團體保險中亦同⁴⁹。

第二款 審閱客體—全部條款內容

依消保法第 11 條之 1 第 1 項規定，企業經營者應提供審閱者，為「全部條款內容」，解釋上應即指「全部定型化契約條款」。在保險契約中則應解釋為「全部保險單條款⁵⁰」。不過在保險主管機關核准之人壽保險示範條款的影響下，實務上的人壽保險保險單條款中均訂有將全部保險單條款、要保書、批註等均視為保險契約之一部分的約定，其文字為：「本保險單條款、附著之要保書、批註及其他約定書，均為本保險契約（以下簡稱本契約）的構成部分。」

然而，關於「全部條款內容」的界定，因為契約的「構成部分」，可能包括訂約前保險人預擬的契約條款、為便利要保人為特定聲明的文書，

⁴⁸ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 214

⁴⁹ 臺灣嘉義地方法院 95 年度保險字第 6 號判決：「而消費者保護法第 11 之 1 條要求企業經營者給予合理審閱期間之對象應係指訂立契約之人，就本件而言應指要保人即消防局，因此，本院認定系爭保險契約有無違反消費者保護法第 11 之 1 條之規定，自應就消防局有無合理審閱期間定之。」亦採此見解，可供參考

⁵⁰ 臺灣嘉義地方法院 95 年度保險字第 6 號判決表示：「又所謂定型化契約係指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂定之契約，同法第 2 條第 9 款亦訂有明文。

以及契約成立後用以變更契約內容的申請文件在內，而此等文件之性質並非均屬「定型化契約條款」；消保法第 11 條之 1 的規範目的係在維護消費者於訂約前的審閱，解釋上保險人應提供合理審閱期間者，是僅限於訂約前使用的「定型化保險契約條款」（例如承保時的批註），不包括契約成立後所使用的文件（例如契約成立後的約定書），亦不包括不具定型化契約之特性者⁵¹（例如要保書⁵²）。因此上述屬於保險契約之構成部分，並非全部屬審閱期間提供要保人審閱的客體。

臺灣板橋地方法院 98 年度保險字第 24 號判決表示：「原告另主張系爭聲明書乃被告公司單方擬定內容，於 97 年 11 月 20 日當天由被告公司入員攜至家中要求原告簽名後攜回，並未給予原告充分之審閱期間，以確實瞭解聲明書內容，依照消保法第 11 條之規定，違反審閱期間之情況下，即不構成契約內容云云。惟查系爭聲明書僅係兩造就保險費到期未付之催告到達日為約定，難認屬消保法所謂之定型化契約，況系爭聲明書之內容僅有十一行共二百多字，原告在簽立系爭聲明書時復經證人乙告知其效果，難認原告無法充分瞭解該聲明書之內容，是原告前開主張，難謂可採。」此項見解應值贊同。依照實務及學界普遍認同，上述聲明書契約成立後用以調整雙方權利義務之用，並非訂約時使用之定型化契約條款，應不適用消保法審閱期之規定。

第三款 審閱之合理期間

消保法第 11 條之 1 第項規定之審閱期間，為「三十日以內之合理期間」，所謂三十日，僅係合理期間之上限，並不限制企業經營均須提供三

⁵¹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 215

⁵² 要保書在本質上僅為要保人用來表達要約之意思表示的文書，縱使係由保險人所預先準備，除非保險人於其上加印有關雙方將來契約上權利義務之文字，否則原則上並非定型化契約條款。

十日的審閱期間⁵³。以及無硬性規定三十日以內之何等期間始得為「合理」⁵⁴。事實上，由於定型化契約之種類極為繁多，不同種類之契約所需要的審閱期間並不相同，故同條第 3 項始規定：「中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。」所謂中央主管機關，依同法第 6 條之規定，指「目的事業主管機關」，在保險契約的範疇，即為金管會。

雖然審閱期間為消費者權益一道重要防線，惟就規範形式而言，本條第 3 項係規定中央主管機關「得」公告審閱期間，而非「應」公告審閱期間，故中央主管機關並非強制硬性規定審閱期間。為何不明確訂出確切日期有兩個原因：以必要性而言，定型化契約之種類繁多就無法窮盡規範各類，欲個別規定其審閱期間，頗不切實際；且並非所有的定型化契約均有適用制式審閱期間必要，太過無彈性的規定導致作業繁雜困擾，亦不利於保險產業之健全。因此，個別定型化契約是否須公告一定之審閱期間，中央主管機關應有裁量彈性之權；從而消保法第 11 條之 1 第 1 項僅規定審閱期間之上限為三十日，但並未明訂各種契約所需的審閱期間為何，至於保險契約的審閱期間，則須金管會依據同條第 3 項公告後，始能有明確之依據。

若中央主管機關並未依同條第 3 項公告個別契約之審閱期間時，上述問題將更為凸顯。未經中央主管機關公告審閱期間者，如何認定合理之審閱期間產生疑義。法院於個案中依該契約定型化契約之特性，並參考相關判決及性質相近契約之審閱期間為裁判⁵⁵。若此時適用同條第 2 項之法律

⁵³ 陳信至，網路交易定型化契約—邀費者保護相關議題探討（上），萬國法律 2004 年 10 月，135 期，頁 56

⁵⁴ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 216

⁵⁵ 臺北地方法院 95 年度保險字第 10 號判決：「審閱期間並非一定須三十日，得審酌定型化契約

效果，則個別法院對於不同個案同一種類之定型化契約需要多久合理期間供消費者審閱，有不一致的認定標準可能性極大，造成形成不同消費者間差別待遇，此種結果並非妥適⁵⁶。

以保險契約而言，各種不同險種所需要的合理審閱期間亦可能不相同，例如：終身人壽保險，通常需要的審閱期間較長，而短期的旅行平安保險，所需的審閱期間通常較短。而金管會並未依據消保法第 11 條之 1 第 3 項之規定公告保險契約之審閱期間，若金管會未依消保法第 11 條之 1 第 3 項規定公告之前，即認為得發生同條第 2 項之法律效果，不同險種之審閱期間如何判斷將產生重大疑義，使保險契約之效力及其權利義務內容處於不穩定狀態，對於雙方權益都可能造成不利。實務上認為保險人未提供要保人審閱期間，未必均發生消保法第 11 條之 1 第 2 項之法律效果。

臺灣高等法院 95 年度保險上易字第 20 號判決表示：「按消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項。惟該條項所謂三十日以內之合理期間，參照同條第 3 項規定，仍應參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，為合理判斷，並非所有定型化契約均應一律給予三十日之審閱期間。……是上訴人主張被上訴人不得主張系爭保險契約、附表及其附註對於上訴人不利部分條款之效力，自無可採⁵⁷。」從上述實務案例所論述，消保法第 11 條之 1 第 2 項法律效果在保險契約的適用，前提為金管會公告審閱期間。目前既然並無公告，則應該盡量從寬認定審閱期的合理性。

條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度而定三十日以內之期限，經查中央主管機關雖未公告壽險契約之審閱期間，然參閱其他定型化契約經公告之審閱期間大都未超過五日，且系爭分紅壽險契約尚有十日契約撤銷權，從而應認原告主張被告業務員給予原告十日審閱期間部分，尚屬合理。」本判決將保險契約條款中賦予要保人之撤銷權列入審閱期間合性的考量因素，頗具參考價值。

⁵⁶ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 217

⁵⁷ 取自司法院法學資料檢索系統。本判決另詳述，壽保險契約撤銷權與審問對要保人保護之差異，此部分詳後述討論。

將來主管機關公告保險契約一定之審閱期間，或法院裁判個案認定某險種應給予要保人特定的審閱期間，設以三日為例，則該審閱期間之計算及定義，應特別說明三日期間的計算方法，消保法既無特別規定，原則上依民法第 120 條及第 121 條處理即可。但判斷保險人是否已遵守該期間，契約確實已成立應為絕對條件⁵⁸，再倒推回算日期方式認定。而其回算基準日，立法上有二種選擇：一為消費者為訂約的意思表示之日，二為契約成立日，因消保法第 11 條之 1 第 1 項係規定「訂立定型化契約前」，依文義解釋應以「契約之成立日」作為判斷審閱期的基準日。

第四款 違反審閱期間之效果⁵⁹

定型化契約訂立前應給予消費者合理之審閱期間，違反該規定者，依消保法第 11 條之 1 第 2 項規定，其法律效果為「其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容」。此規定對於消費者非常有利，消費者不需要在程序上與保險公司爭執特定條款內容不合理，而可以將對己不利之條款排除於契約內容之外⁶⁰；此主張契約條款不構成契約內容的權利，學說有認為其性質為形成權⁶¹。惟上述法律效果，對於契約兩方間權利義務之明確性及穩定性影響甚大，若適用到保險契約時，卻極可能產生相當不妥當的結果，致影響危險共同體的利益，造成團體之不利。益。⁶²

⁵⁸ 如契約最後並未成立，則無適用消費者保護法第 11 條之 1 之必要

⁵⁹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 218-219

⁶⁰ 曾品傑教授認為，消費者保護法第 11 條之 1 的設計，是在企業經營者與消費者雙方的意思表示之間，插入一個審閱期間的保護機制，等於是規整了定型化契約的法定流程，使消費者只要爭執未給合理審閱期間的程序問題，即得主張渠等條款不構成契約內容，而無庸回到實體問題的爭執。曾品傑，附合契約與定型化契約之基本問題，東海大學法學研究 25 期 2006 年 12 月，頁 56

⁶¹ 朱柏松，消保法審閱期間規範之疑義，月旦法學教室 10 期，2003 年 8 月，頁 138

⁶² 參卓俊雄，保單審閱期可行不可行，兼評臺灣高等法院一零三年度保險上更（一）字第四號民事判決，月旦法學雜誌第 263 期，2017 年 4 月，頁 46

詳細來說，保險制度係集合多數面臨相同或類似危險之人，共同聚集基金，透過眾人力量以分散個人的損失的制度。購買相同保險商品的人，實質上即成為一個危險共同體。在危險共同體成員之間，在符合對價平衡原則之下，應盡量求其權利義務之一致性，不宜就相同的保險單條款解釋出不同的承保範圍，以維持被保險人平等待遇原則（Gleichbehandlungsprinzip）⁶³。若保險契約除外危險、等待期間等條款將影響承保範圍甚大，因保險人對審閱期間之遵守與否，導致保險契約中除外危險之條款對於同種類契約之要保人之間並未同一適用，造成未享有審閱期的要保人得主張除外條款不構成契約之內容，但其他未主張之其他要保人卻須適用除外條款，以致有主張之消費者獲得高於其他要保人更多保險保障的結果。這樣之局面除違反對價平衡原則亦有害危險共同體的利益，並非妥適。

實際上司法實務亦不斷尋找各種解釋來避免要保人透過消保法第 11 條之 1 第 2 項來變相擴大其保險保護。例如臺灣臺中地方法院 95 年度簡上字第 109 號判決表示：「按消費者保護法第 11 之 1 條第 1 項『企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容』之規定，係為保護消費者所設，倘消費者於訂約當時對契約條款內容業已明瞭知悉，縱企業經營者未給予合理之審閱期間，對該

⁶³ 由於保險係以團體的力量來分散個人的損失，故德國保險法上相當重視被保險人間的平等，以維持危險共同體成員間的公平，因而發展出「被保險人平等原則」的概念。此一概念最早係規定在德國保險業監督法第 11 條，該條針對人壽保險的保費與給付，設有應符合平等原則的規定，該條規定內容為「人壽保險之保險費應按照適當的保險數學之假設而計算之，其金額並應足以使保險業能夠履行其全部義務，特別是能建立對個別契約足夠的理賠準備。保險業的財務狀況得依無保險費收入以外之資金持續注入的情況而加以考量。在同樣的要件下，保險費以及保險給付金額僅能依相同的原則來測量。」此外，保險業監督法第 21 條第 1 項針對相互保險組織也規定：「會員之會費與對會員之給付間，在相同條件之下，僅能依照相同原則來決定。」（Wandt, Versicherungsrecht, 4. Aufl., Köln-München 2009, Rn. 111f.）

定型化契約之效力亦不生影響⁶⁴。」因此保險契約是否全部皆可適用審閱期間，應再深入探討之。

又，保險人於訂約之前並未提供適當審閱期間，不論保險契約成立並簽發保險單後，要保人均得隨時主張消保法第 11 條之 1 第 2 項之規定，是否適當？在條文文義解釋上並無期間限制，似是肯定見解，惟可能將使保險契約之效力陷於長期不安定之狀態⁶⁵；且保險契約成立後，保險均須簽發保險單（保險法第 43 條），要保人應該在取得保險單後再一次詳加閱讀其中內容，如有異議即得馬上提出，若置之不理，待經過一段時日之後又主張某條款不構成契約之內容，即與誠信原則有違，亦使法律關係陷入不確定狀態，不利於現代社會金融交易關係之建立。故有學者認為，要保人收受保險單後未詳閱，待經過相當時日後即不得再行主張消保法第 11 條之 1 的法律效果。

臺灣桃園地方法院 94 年度保險字第 29 號判決對此番見解採認同，該判決認為：「況系爭保險契約之要保人既未依上開期限行使其契約撤銷權，並持續投保系爭保險契約逾 7 年後，發生本件保險事故時，始為上開主張（作者按：即主張消費者保護法第 11 第 1、2 項）、自違反誠信原則，是原告主張被告不得主張系爭保險契約、附表及其附註對於原告不利部分條款之效力，自無可採⁶⁶。」其後臺灣高等法院 97 年度消上字第 1 號判決表示：「查委託期間數月間，上訴人從未主張審閱期或條款有何顯失公平之

⁶⁴ 另如臺灣高等法院 95 年保險上易字第 20 號判決更詳細比較審閱期與人壽保險契約撤銷權之差異，來規避消費者保護法第 11 條之 1 對人壽保險的適用。此部分詳後說明。

⁶⁵ 朱柏松教授亦認為，應限定消費者儘早行使此項權利，以維護交易安全。朱柏松，同註 14，頁 140。

⁶⁶ 另臺灣士林地方法院 93 年度訴字第 870 號判決表示：「兩造自締約後憑信契約約定履行義務，迄至系爭竊盜事件於 93 年 4 月 27 日發生，時間已經過逾一年八月，原告於此期間內掌有契約書面，無論是否出於自己之疏失未予詳為研閱，其從未對此特約條款表明反對或其他異議之表示，應認縱締約當時被告未先於三十日前交付契約供閱覽，原告亦不復得再行主張該項約定有違於消費者保護法規定而不構成契約內容，否則無異長期陷契約內容於不確定。」

問題，是以，上訴人於買賣雙方換約後始主張專任委託銷售契約書、委託事項變更契約書、系爭權利讓渡書均未給予審閱期間而全部無效，有違反誠信原則」，後一判決雖非針對保險契約所表示之見解，但其意旨相似，均值贊同。

若保險公司未提供消費者審閱期間，是否影響該契約之有效性？應採否定見解。未經合理期間審閱者，至多僅能認為締約程序上有瑕疵，該契約實質內容對於消費者未必有不公平之情事，僅因締約程序上之瑕疵即影響契約效力，未必符合消費者之利益，亦未符合比例原則。況且縱未給予合理審閱期，若消費者依其客觀情況下亦已瞭解契約內容，卻仍容許消費者因保險公司違反審閱期之規定而主張契約無效，亦不符誠信原則。

司法實務對此多採否定見解，例如：臺灣高等法院 99 年度上易字第 943 號判決表示：「惟審閱期間條款之目的在給予消費者充分瞭解契約內容之機會，並規範企業經營者不得在未給予消費者審閱契約內容之機會前，限制消費者簽訂契約之時間，以避免消費者於匆忙間不及瞭解其依契約所得主張之權利及應負擔之義務，致訂立顯失公平之契約而受有損害，故只須消費者於簽約前已充分瞭解該契約之權利義務關係，或有可認其能認識契約權利義務關係之合理審閱期間，即不得引用上開規定而主張契約無效⁶⁷。」即可為例。

第五款 審閱權之拋棄

消保法第 11 條之 1 享有的審閱權是否得拋棄，消保法並無明文規定。

⁶⁷ 臺中地方法院 95 年度簡上字第 109 號判決亦表示：「況按消費者保護法第 11 之 1 條第 1 項『企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容、之規定，係為保護消費者所設，倘消費者於訂約當時對契約條款內容業已明瞭知悉，縱企業經營者未給予合理之審閱期間，對該定型化契約之效力亦不生影響。』取自司法院法學資料檢索系統：<http://jirs.judicial.gov.tw/Index.htm>（最後瀏覽日：2011 年 4 月 25 日）

有學者區分「審閱權」與「審閱期」為不同之概念，而認為「審閱權」不得拋棄，但「審閱期」則可⁶⁸。本文則認為，將消保法第 11 條之 1 解釋為強行規定，並無礙於審閱權之可拋棄性，因為該條係對企業經營者所為的單方強制，而非對雙方當事人的雙面強行規定，此從該條第 1 項所強制的對象為「企業經營者」即可得知。況且，審閱權的拋棄並不涉及公共利益，只是消費者個人知的權利受到影響，況且是否需要事先審閱，消費者本得自行判斷，法律無須強加此「利益」予消費者。保險契約若強迫要保人須經審閱契約條款才得以訂約，將延後其取得保險保障的時間，使消費者暴露於危險的威脅之中，對要保人未必有利，因此一般認為消費者得自由拋棄審閱契約條款的權益。

但必須注意保險公司不得於定型化契約條款中加入使消費者拋棄其對契約條款的審閱權。違反者應依消保法第 12 條第 2 項第 2 款⁶⁹之規定認該棄權條款為無效。最高法院 98 年度台上字第 168 號判決亦認為：「企業經營者於其所提供之定型化契約中加註消費者自願拋棄契約審閱權之條款，按其情形公平法第 247 條之 1 第 3 款、第 4 款之規定，該條款應無效者，業經營者舉證證明已提供消費者合理審閱契約之期間，否前開情形處理。」可作參考⁷⁰。

⁶⁸ 謝哲勝，消費者的定型化契約審閱權，月旦法學教室，56 期，2007 年 6 月，頁 9

⁶⁹ 消費者保護法第 12 條第 2 項第 2 款規定：「定型化契約中條款有下列情形一者，推定其顯失公平：……二、條款與其所排除不予適用之任意規定立法意旨顯相矛盾者。」

⁷⁰ 本件系爭事實之定型化契約係房屋所有人委託房屋仲介業者媒介售之居契約，最高法院一方面肯定房屋所有人依消費者保護法第 11 條之 1 之審閱權，另一方面卻未引用同法第 12 條評價該契約中權利拋棄條款之力，而引用民法第 247 條之 1，看似矛盾。但實查閱原審判決即可得知，係因該契約訂立於消費者保護法 2003 年修正前，當時審閱期係規定於消費者保護法施行則，並非「法律規定」，更非「任意規定」，故難依同法第 12 條第 2 項第 2 款將之評價為無效，臺灣高等法院始改依民法第 247 條之 1 認其為無效。上訴後，最高法院一方面引用修正後之消費者保護法第 11 條之 1 作為審閱期之依據，又依原審見解以民法第 247 條之 1 認為棄權條款無效，並不妥當。

第六款 小結

綜上論述，消保法第 11 條之 1 第 1、2 項雖然定型化契約之審閱期及其違反效果的原則性規定，但實際上規範仍有賴中央主管機關依該條第 3 項予以公告後，較能規範作用。在保險契約方面，金管會既未公告審閱期間，保險契約之特性，宜從寬認定審閱期長短之合理性。縱使保險人未於訂約前提供要保人一定之審閱期間，若要保人於訂約時已知悉保險契約條款之內容，亦不應適用消保法第 11 條之 1 第 2 項，要保人不得主張保險契約之條款不構成契約之內容。

由於金管會一直沒有公告保險契約之審閱期間，行政院消費者保護委員會（下稱消保會）局保護保險消費者之立場，不斷要求金管會公告保險契約審閱期間。消保會為保護消費者之法定權益，其要求固然無可厚非，然金管會考慮保險契約之特性，對此一要求持保留態度，幾經協調，遂由人壽保險商業同業公會（下稱「壽險公會」）自行訂立了「人身保險業辦理傳統型個人人壽保險契約審閱期間自律規範」（下稱「審閱期自律規範」）經金管會於 2010 年 6 月 24 日以金管保理字 09902556330 號函准予備查，並於同年 9 月 1 日施行。審閱期自律規範第 2 條規定：「保險公司於保險招攬時應透過業務員、傳真、郵寄、網路或電子郵件等方式提供傳統型個人人壽保險條款樣張供要保人審閱，且審閱期間不得低於三日。」依此，傳統型個人人壽保險契約時，應提供要保人至少三天得審閱期間。

第二項 審閱期自律規範之規定⁷¹

審閱期自律規範是否即為消保法第 11 條之 3 項係授權中央主管機關的「公告」，答案顯然是否定的。因為消保法第 11 條第 3 項係授權中

⁷¹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 225

央主管機關制定一項法規命令。事實上金管會並未「公告」任何規範人壽保險審閱期間的法規命令，而僅係對壽險公會所訂定的審閱期自律規範以公函回覆「准予備查」，故不論在形式上或在程序上，審閱期自律規範的備查均不合法規命令之意義。

主管機關對於審閱期自律規範的准予備查，其真正的法律依據為保險法第 165 條之 2 第 1 項，該條規定：「同業公會為會員之健全經營及維護同業之聲譽，應辦理下列事項：一、訂定共同性業務規章，自律規範及各項實務作業規定，並報請主管機關備查後供會員遵循。」本款規定同業公會訂定的自律規範應經主管機關備查，係本於主管機關監理保險業務活動目的而設，藉此避免同業公會訂定不當內容的自律規範，導致不當干擾保險市場秩序或損及要保人的正當權益。而同業公會訂定的自律規範原本僅在同業公會與個別業者之間發生約束力，與「法令」並不相同，故個別業者之行為若有違反自律規範，並不構成保險法第 149 條第 1 項前段所稱之「違反法令」，主管機關亦不能引用保險法上之罰則與規定，予以處罰。此時僅能適用保險法第 165 條之 6，即：「同業公會得依章程之規定，對會員或其會員代表違反章程、規章、自律規範、會員大會或理事會決議等事項時，為必要之處置。」也因此，審閱期自律規範第 11 條亦明定「保險公司違反本自律規範，得經本會理事會決議後視情節輕重予以書面糾正，或處以新台幣五萬元以上，二十萬元以下之罰款⁷²，並陳報主管機關。」綜上所述，審閱期自律規範業經金管會准予備查，但其性質並非「法令」，並不因准予備查成為消保法第 11 條之 1 第 3 項所稱的「公告」。保險人違反時，無消保法第 11 條之 1 第 2 項之適用。

⁷² 此等罰款係繳納於同業公會，而非繳納於國庫

第一款 自律規範之內容及適用範圍⁷³

雖然審閱期自律規範不具法令之性質，然因其事實上對保險業者具有相當強的拘束力，保險業者之遵守程度相當高，故其規定內容對保險消費者亦有間接之保護作用，審閱期自律規範之內容，即有加以說明的實益。

審閱期自律規範第 2 條規定：「保險公司於保險招攬時應透過業務員、傳真、郵寄、網路或電子郵件等方式提供『傳統型個人人壽保險』條款樣張供要保人審閱，且審閱期間不得低於三日」。本條明確的指出，其適用範圍為「傳統型個人人壽保險」。何謂「傳統型個人人壽保險」，保險法上並無定義。參考金管會 2010 年 9 月 1 日實施的「傳統型個人人壽保險定型化契約條款範本（不分紅保單）」的說明表示，本範本僅適用傳統型個人人壽保險定型化契約，不適用投資型人壽保險、萬能人壽保及利率變動型保險⁷⁴等，應可得知「傳統型個人人壽保險」並不包含投資型保險在內。

與消保法的適用範圍對照，可以發現審閱期自律規範與消保法並不相符。因為消保法第 11 條規範對象為「定型化契約」，在保險契約方面並無險種的限制。縱使投資型保險，亦可能符合消費關係之定義。消保會消保督字第 0960007976 號「關於投資型金融商品是否可適用消費者保護法，應依該商品或服務之主要用途而定，不應就『投資型』之金融商品即逕認為投資行為，而無消費者保護法的適用。」此一函釋則認為投資型金融商品不當然無消保法的適用。儘管如此，因為主管機關並未依消保法第 11 條之 1 第 3 項為審閱期之公告，故壽險公會訂定之審閱期自律規範並不生違反消保法的問題。

⁷³ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 226

⁷⁴ 傳統型個人人壽保險定型化契約條款範本（不分紅保單）完整的說明為：「本範本僅適用傳統型個人人壽保險定型化契約，不是投資型人壽保險、萬能人壽保險及利率變動型人壽保險等，爰參採『人身保險商品審查應注意事項』第 2 點之規範予以明定。」

第二款 訂約方式與審閱期的關係⁷⁵

訂約方式是否會影響審閱期的適用，在自律規範中較難看出。自律規範第 2 條雖規定：「保險公司於保險招攬時應透過業務員、傳真、郵寄、網路或電子郵件等方式提供傳統型個人人壽保險條款樣張供要保人審閱，且審閱期間不得低於三日。」本條所謂「應透過業務員、傳真、郵寄、網路或電子郵件等方式」，本條稱「於保險招攬時」，若係要保人主動邀約，即可能不符合「保險招攬」之定義，而無審閱期自律規範之適用，僅限於保險公司主動招攬保險時才有適用。而消保法第 11 條之 1 審閱期的適用，並未因訂約方式而有所不同，故消保會消保法字第 0930000500 號函表示：「審閱期間規定，只要企業經營者已以定型化契約方式與消費者締約均有適用，而不論其訂約時間與地點，亦不論其屬當面締約或經由網路、傳真等方式締約。」亦即無論是何種通路所銷售的保險契約都可能有消保法審閱期的適用。⁷⁶

第三款 審閱範圍

審閱期自律規範第 2 條規定「保險公司於保險招攬時應透過業務員、傳真、郵寄、網路或電子郵件等方式提供傳統型個人人壽保險條款樣張供要保人審閱，且審閱期間不得低於三日。」審閱之範圍為「條款樣張」，此並非保險法用語，其文義解釋為何有待確定，故審閱期自律規範第 3 條第一項再規定：「保險公司所提供審閱之傳統型個人人壽保險之條款樣張應包括完整之條款內容。」本項其實並不充分定義，因為條款樣張「應包括」完整之條款內容，依其文義解釋並不能使「條款樣張」等同於「完整

⁷⁵ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 227-228

⁷⁶ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 228

之條款內容」，而可能上包括其他事項在內。消保法僅要求企業經營者提供「全部條款內容」，故審閱期自律規範亦僅需規範全部保險單條款內容即可。前述規定方式反而可能導致保險公司對於是否已遵守自律規範的判斷變得不明確，而生疑竇。

第四款 審閱期之計算及遵守的證明方法

審閱期雖係正面規定方式，但在個案中需要以倒推回算方式認定是否已被遵守。而倒推回算的基準時點，在消保法中可能發生爭議。但審閱期自律規範第 2 條僅規定「於保險招攬時」應提供條款樣張供要保人審閱，而未如消保法第 11 條之 1 第 1 項規定應於「訂立定型化契約前」提供，因此倒推回算的基準日，即有二種不同的解釋。第一種解釋方法即參照消保法之規定解釋為保險契約成立前三日審閱期。第一種解釋方法，使保險公司於提供條款樣張供要保人審閱時，得同時成立要約，僅需隔三日之後始能為同意承保。第二種解釋方法為招攬時需先提供條款樣張供審閱，並於三日審閱期滿後，使得受理其要約。目前保險實務上各公司都採取第二種解釋，第二種解釋較為保守；保險公司要求保險業務員應提供審閱後經過三日，始得受理要保。兩者比較之下，第一種解釋有消保法之規定作為參考依據，第二種解釋則較符合審閱期自律規範之精神，但勢必將延後保險契約之成立，除非要保人聲明放棄審閱期，否則要保人將因此暴露於危險之下，對其並非有利。

有關審閱期間的計算應回歸民法第 120、121 條規定決定其計算方式，方符合自律規範的要求。至於遵守審閱期之計算的證明方法，審閱期自律規範於第 3 條第 2 項規定：「保險公司應於傳統型個人人壽保險之條款樣張首頁或另以聲明書印製審閱期間之記載，內容應至少涵括下列類似文字：

「1. 本契約條款樣張已於中華民國○年○月○日提供要保人審閱。（審閱期間至少三日）2. 要保人簽名。」要求保險公司必須於樣張首頁或以另以確認聲明書的方式要求要保人簽名來證明之，或是依第 4 條⁷⁷規定以電話錄音的方式來證明審閱期的實行。另外，針對續保保險契約之審閱期運作方式，目前實務上部分種類保險契約（例如健康保險及傷害險）常有續保制度，使得訂有期限（通常為一年）的保險契約依照原契約之條件與內容繼續存在；人壽保險因為原本即期間較長，則較無續保問題；實務上雖常以人壽保險為主約，傷害險或健康險為附約，但與人壽保險合併訂約之健康險及傷害險在續保時，仍無審閱期自律規範的適用。

第五款 自律規範「審閱期」之拋棄⁷⁸

由於審閱期自律規範不具法令之性質，亦非保險契約之一部分，因此該自律規範並無創設要保人「審閱權」的效力，審閱權實際上為消保法所規範，消費者並非適用自律規範之主體。自律規範所要求的三天審閱期，僅拘束壽險公會與其會員公司之間，縱使保險公司遵守自律規範要保人因而獲得三日的審閱期。亦僅屬反射利益而已，並非消費者主動利益；事實上從自律規範來看，要保人並無「審閱期」可言，自無拋棄審閱期與否的問題。因此自律規範第 5 條規定：「保險公司所屬業務員（含電話行銷人員）不得以誤導或勸誘方式始要保人放棄行使契約審閱期間之權利。」若本條所指「契約審閱期間之權利」係指自律規範所規定的三日審閱期，係誤解自律規範之性質，真正賦予要保人法律上的審閱權者，係消保法規定而非此自律規範。法律上的審閱權能否拋棄，亦消保法的解釋問題而非自

⁷⁷ 參人身保險業辦理傳統個人壽保險契約審閱期間自律規範第 4 條規定：「要保人得於契約條款樣張或聲明書上簽名以示公司已提供不低於三日之審閱期間後，透過業務員、傳真、郵寄等方式將契約條款樣張或聲明書送回公司。保險公司亦得以電話錄音方式作為確認已提供要保人審閱期間之證明。以前項方式確認者，條款樣張雖得不列明前條第二項所定文字，惟應於電話錄音中表明提供審閱期間之意旨。」

⁷⁸ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 228-230

律規範。故自律規範第 5 條規定在保險人與要保人之間並無法律上的約束力。保險公司若放任保險業務員誤導勸誘要保人放棄審閱權，亦僅發生壽險公會是否得依自律規範第 11 條對會員公司處以罰款的問題，對於消費者並無補償效果。

第六款 未遵守自律規範審閱期的效果

因審閱期自律規範並非法令，僅在壽險公會與會員公司之間具有拘束力，故要保人不得據以對保險人為任何司法上之主張。此時應依審閱期自律規範第 11 條規定：「保險公司違反本自律規範，得經本會理事長決議後視情節輕重予以書面糾正，或處以新台幣五萬元以上，二十萬元以下之罰款，並陳報主管機關。」

審閱期自律規範並非在要保人及保險人之間創設法律上的審閱期或審閱期的效力。其規範之適用範圍、審閱範圍、計算方式、「權利」拋棄及違反效果，皆為壽險公會監督保險公司所列之內部規範，違反之法律效力與裁罰與消費者無直接關聯，更與消保法無直接關聯。要保人在法律上的審閱權應回歸消保法之規定處理之。⁷⁹

第四節 保險人說明義務的貫徹

預防保險人詐欺除了保障消費者審閱期，作為監督保險公司之手段；保險人需盡到說明義務也可作為保障消費者之一劑強心針。惟依保險法第 64 條僅規定要保人告知義務，對於保險人說明義務漏未規範，只有他法對於金融商品大範圍立法規範，沒有單一針對對於保險契約提出特殊立法，

⁷⁹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 231

為未來我國所努力之方向，保險人說明義務對於保險契約之成立有極大影響，作為專業性複雜性較一般交易高出許多之金融產品，風險亦非一般商品所能比擬，故保險人說明保險契約中所必須注意之事項應為非常重要之環節。在保險法尚未清楚規範保險人說明義務之下，亦有其他立法規範。

依金融消保法第 10 條：「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險（第 1 項）。前項涉及個人資料之蒐集、處理利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關義務，以及拒絕同意可能之不利益；金融服務業辦理授信業務，應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障公及授信展望等授信原則，不得僅因金融機構間信用資料之服務事業查詢信用資料，作為不同意授信之唯一理由（第 2 項）。第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。（第 3 項）。金融服務業提供之金融商品屬第 11 條之 2 第二項所定之複雜性高風險商品者，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影（第 4 項）。」行政院金融管理監督委員會據此發布「金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」（以下簡稱「說明揭露辦法」）。本條立法理由表示：「一、第一項規定金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。二、各類金融商品或服務之特性不同，其契約重要內容及相關風險亦不盡相同，爰就第一項所訂定應說明其揭露之重要內容，授權由主管機關定之。又本項授權所訂定之內容，

僅係金融服務業應向消費者說明之重要內容，旨在要求金融服務業說明擬簽訂契約之重要權利義務及揭露相關風險，與消保法有關定型化契約之規定有別，並予敘明。」

上述立法理由實質上僅重複法規所規範內容，並沒有真正說明立法要求金融服務業負有說明義務的基礎。若能將立法理由明確化，將消除金融消費者訂約前的資訊不對稱，或強化金融消費者訂約前的資訊權保護，以使其能購得更符合需求的金融商品或服務，進而事先減少將來屢約上的糾紛等說明，對於本條將來解釋上可能產生的疑慮，應有相當的幫助。⁸⁰

第一項 說明義務人

(一) 金融服務業

一般來說，只要能影響要消費者之意願，應均為說明義務人據實說明之重大事項，但這樣的客觀抽象概念，充滿高度不確定性，若未將法條規範具體化、明文化以減少訴訟，法律關係將陷入不確定，不利於整體社會運作及進步。金融服務業面對第一線消費者，產生之摩擦糾紛機率更是高，對於金融服務業說明義務，於金融消費者保護法有較詳細規範，此部分補足金融體系中欠缺關於說明義務人相關規定；整體來說，將說明義務風險轉嫁至金融服務業，是未來金融及社會大觀念之走向，金融消保法可說是身先士卒，為未來更完整之消費者保護做基石⁸¹。

依金融消保法第 10 條第 1 項規定，負有說明義務者，為提供金融商品或服務之「金融服務業」。關於「金融服務業」之意義，同法第 3 條規

⁸⁰ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 247-248

⁸¹ 參饒瑞正，保險法先契約據實說明義務之再建構（下）一波希米亞的狂想，台灣本土法學雜誌第 83 期，2006 年 6 月，頁 52-54

定：「本法所定金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。（第1項）。前項銀行業、證券業、期貨業及保險業之範圍，依金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業（第2項）。第一項所稱電子票證業，指電子票證發行管理條例第三條第二款之發行機構（第3項）。」

由於台灣法治基礎係沿襲德國公法、私法的區分，在私法關係上對於權利義務之主體，大多以「人」稱之，而不其為自然人、法人或法人組織型態的影響。而行政監督法上，始以「行業」為規範對象，故在監理法上多以「業」稱之。例如，台灣保險法第一章至第三章係規範「保險契約」，屬私法性質的契約法規範，故條文中均稱「保險人」；但同法第四章之後則屬規範保險業經營活動的行政監督法，所以條文中則均稱「保險業」。但由於近年來的新立法經常同時具備或混和公、私法之性質與規範，所以此項法條用語的區別，並非絕對必然。因此本法有關「金融服務業」或「保險業」之用語未必不妥。

（二）保險業

目前社會運作及保險契約立法上都太過於保護保險人，保險人於現代社會有各種統計數據與暢通管道藉以獲取保險標的攸關核保之必要資訊，因此要保人單方面義務有必要予以減輕或在某種程度與範圍內轉移至保險業。保險商品具有高度之技術性與專業性，保險公司需要何等資訊以茲核保，專業的保險人應該非常清楚，一般投保消費者難以拿捏說明事項以供保險人核保，故現今保險法走現漸漸偏向要求保險人負擔說明義務，即

將說明義務轉由保險人承擔⁸²。不論保險公司或保險業務人員，皆應被契約或法定賦予說明義務，在消費者法律知識及專業性相對弱勢情況下才能保有法律關係之平衡及穩定。

從金融消保法來看，保險契約關係上所稱的「保險人」，為此法第 3 條所稱之「保險業」之一，亦為本法所稱之「金融服務業」之一種，故保險人於訂立保險契約前依本法負有說明及揭露義務並無疑問。然本法所稱的「保險業」，並不限於保險法所稱的「保險業」，而是依金融監督管理委員會組織法第 2 條第 3 項關於「保險業」之定義為準，二只範圍有頗大的差異。依後者，本法所稱「保險業」的範圍，包括「保險公司、保險合作社、保險經紀人、保險公證人、郵政機構之簡易人壽保險業務與其他保險業務之業務及機構」，所以負有金融消保法之說明義務者，包括作為保險契約當事人之一的保險業，以及非屬保險義務契約當事人的各種保險輔助人內。首先應注意的是，由於本法第 10 條的說明義務係私法關係上的義務，與監理法上的資格無關，故保險業是否符合保險法，第 136 條第 1 項的資格條件以及是否已獲主管機關許可經營保險業務（保險法第 137 條），對於說明義務的存在不生影響。

而「保險代理人」、「保險經紀人」均屬保險活動的輔助人，並非保險契約之當事人，其並非以自己名義訂立保險契約，是否符合本法第 10 條第 1 項「訂立提供金融商品或服務之契約」而負有該條所定之說明及揭露義務，頗有疑問。本文認為，保險代理人雖係「根據代理契約或授權書，向保證人收取費用，並代理經營業務」（保險法第 8 條），但其既非保險契約之當事人，則應僅係代保險人履行說明義務之人，不宜作為法律上的

⁸² 參饒瑞正，保險法先契約據實說明義務之再建構（上）—波希米亞的狂想，台灣本土法學雜誌第 82 期，2006 年 5 月，頁 22

說明義務主體。說明義務人仍應認為係保險人，僅係在保險代理人代為銷售保險單時，由保險代理人代保險人履行之。於保險代理人未依照本法第10條之規定履行說明義務及揭露義務時，保險人應依臺灣民法第224條之規定，對要保人負義務違反之責。

至於保險經紀人，指「基於被保險人之利益，洽訂保險契約或提供相關服務，而收取佣金或報酬之人」（保險法第9條），故保險經紀人顯屬被保險人之輔助人。而保險經紀人媒介訂立保險契約，其本身與保險代理人一樣，亦非保險契約之當事人，理論上不可能與保險人同樣負有一個「先（保險）契約義務」性質的說明義務。基於，保險經紀人為要保人之輔助人與代理人的制度性角色，甚至應認為當保險人對保險經紀人履行說明義務時，即可認為已盡其對要保人所負之說明義務。不過，臺灣保險實務的現況並未嚴格區別保險代理人與保險經紀人的功能，實務上保險經紀人的業務活動幾乎與保險代理人相同，實質上均扮演保險人之輔助人的角色，因此若依前述說明使保險人對保險經紀人說明即對要保人發生說明的效力，對於要保人未必公允。在保險契約係藉由保險經紀人之中介而訂立時，保險人在說明義務的履行上，目前仍以要保人實際受領說明義務之履行時，始能認為保險人已履行其說明義務，待將來保險經紀人在實務上之角色確實轉為要保人之輔助人時，使承認保險經紀人得代要保人受領保險人之說明，較為妥當。

保險經紀人為要保人「洽訂保險契約或提供相關服務」，二者之間應有一經紀契約關係，在此一經紀關係中，保險經紀人是否因金融消保法第10條規定而對要保人負有說明義務，其中有疑問，從本法將「保險業」的定義擴及保險經紀人，且「金融商品或服務之契約」似亦可包含保險經紀

人所提供之「保險經紀服務」在內看來，似應採肯定見解。但現行保險實務上，不論是保險經紀人或是要保人，似乎均未充分意識到此一經紀契約關係其存在，惟保險經紀人既係一獨立於保險人之外的營業，以自己名義對要保人提供經紀服務，仍應肯認此一經紀契約關係的存在。在此一保險經紀契約關係中，保險經紀人是否對於要保人亦應負有與保險人相同內容之說明及揭露義務，頗有疑義。若將金融消保法第 10 條解為同時創設保險經紀人在經紀關係中亦負有與保險經紀人相同的說明與揭露義務時，似乎較能保障要保人之資訊權。惟保險經紀人所提供者係保險經紀服務，與保險人提供的保險商品並不相同，則保險經紀人適金融消保法第 10 條時，其本身所負有之說明義務的內容，應與保險人之說明義務為不同之解釋。⁸³至於保險公證人的業務內容係「辦理保險標的之查勘，鑑定及估價與賠款之理算、洽商，而予證明」（保險法第 10 條），更與保險契約之訂立無關，將其一併納入說明義務人，似無實益。

第二項 說明義務之權利人

（一）金融消費者

金融消保法第 10 條規定之說明義務權利人為「金融消費者」。而所謂金融消費者，依同法第 4 條第 1 項之規定係指「接受金融服務業提供金融商品或服務者」，但不包括「專業投資機構」及「符合一定財力或專業能力之自然人或法人」。本法排除專業投資機構的規定，對於一般金融商品契約的訂立有其實益，因為既為專業投資機構，則應有相當之專業知識足供判斷所購買的金融商品內容與風險，無需以金融消保費特別保護之。況且「投資行為」與「消費」本有相當差異本法定位為「消費者保護」之特別法，確實無須特別保護專業投資機構。本法將「符合一切財力或專業

⁸³ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 249-250

能力之自然人或法人」排除於保護對象之外，是否妥適，則有討論空間。

84

在保險關係上，接受提供保險商品或服務者在解釋上有要保人、被保險人、被保險人以及受益人。當要保人與被保險人及受益人不相同時，要保人雖為保險契約之當事人，但實際上受保險契約保障或受領保現給付者，為被保險人與受益人，從而解釋上似應以被保險人及受益人作為本法所稱之「金融消費者」。但此種解釋結果顯然與本法第 10 條說明義務之立法目的並不相符，因為課予包括保險人在內之金融服務業說明契約重要內容，以及揭露風險之義務，目的在於平衡金融消費上的資訊不對稱問題，使得消費者在決定是否訂立該金融商品或服務契約之前，能取得與該契約的重要內容與風險，已決定是否訂立該契約。由此可知，說明義務的權利人，應該是訂立契約之人，在保險關係中即為要保人。至於被保險人或受益人因非訂立契約之人，且於訂立時未必存在或以確定（例如保險受益人），要求保險人對之履行說明義務並無必要。但將要保人解釋為本法第 10 條的「金融消費者」，又可能與本法第 4 條第 1 項之定義不符。由此可見，以單一之「金融消費者」概念，欲適用到不同類型之金融交易，以及交易的不同階段問題，可能衍生解釋困難的窘境。

主管機關可能已經意識到以本法第 4 條第 1 項之金融消費者定義來解釋同法第 10 條的不當之處，故在「說明揭露辦法」第 4 條第 1 項規定：

「金融服務業依本辦法應予揭露及說明之金融消費者，指與金融服務業訂定金融商品或服務契約之契約相對人。」此規定可認為是對母法規定缺失的修正，符合本法第 10 條說明及揭露義務的規範與目的。但「說明揭露

⁸⁴ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 251

辦法」係子法，僅能規範母法執行的程序細節事項。上述規定牽涉到金融消費者的定義，明顯與母法規定不同，實質內容的妥當性，尚不足以掩飾法律位階上的瑕疵。解決之道應對本法第 10 條支用語進行修正，並考慮刪除「金融消費者」之立法定義。⁸⁵

（二）代理人或輔助人

「說明揭露辦法」第 4 條第 2 項又規定：「前項金融消費者為無能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人或授與締約代理權之本人者，金融服務業依本辦法應為之說明或揭露事項應向其法定代理人、輔助人或意定代理人為之。」本規定雖然係出於保護意思能力不足之金融消費者的目的所設，但事實上並無必要，因為民法第 96 條規定：「向無行為能力人或限制行為能力人為意思表示者，以其通知達到其法定代理人時，發生效力。」，受輔助宣告者仍為完全行為能力人，僅涉及民法第 15 條之 2 第 1 項所列舉之法律行為，始須得到輔助人之同意。而金融商品或服務之契約，除牽涉信託而符合該項第 2 款規定之外，並非須經輔助人同意之行為。要求金融服務業向輔助人為說明及揭露，反而對受輔助宣告之人的說明及揭露不利，於法不合；又若消費者係以授與代理權之方式由意定代理人與金融服務業者訂約時，依民法第 103 條規定，金融服務業者對於意定代理人之說明與揭露，對授權之本人即會發生法律效力，無待「說明揭露辦法」的規定。更何況「說明揭露辦法」第 4 條第 2 項係規定「……應向其……意定代理人為之」，依文義解釋，則金融服務業者對於金融消費者本人為說明或揭露者，將反而不合本項之規定，顯然不妥當。本文以為，僅須在實體上確認說明義務之權利人即可，至於實際上履行對象以及是否發生履行之效果，應依民法上之一般原則認定之，並無必要在「說明揭露辦法」中另

⁸⁵ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 252

為規定。前揭「說明揭露辦法」第4條第2項之規定，徒增法令解釋上的困擾又無實益，應予刪除。⁸⁶

第三項 說明方法

金融消保法第10條第3項前段規定：「第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之受益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。」本條規定就說明及揭露之形式要件並未加以規定，解釋上包括保險人在內的金融服務業者，得以口頭或書面之方式履行其說明風險揭露義務⁸⁷。依「說明揭露辦法」第8條規定：「金融服務業依法令規定得以電話行銷提供金融商品或服務並採取線上成交者，依本辦法規定應說明或揭露事項，得由電話行銷人員以電話說明方式為之。」

上述可知，得以電話說明為之，足見口頭說明及揭露亦為法令所容許之方式之一。為免發生履行義務的爭議，在金融交易實務常以書面履行為常態，保險契約更是如此。即便採取電話行銷之方式，實務上多採電話錄音之方式留存履行說明及揭露義務之紀錄。

然而，所謂「金融消費者能充分瞭解方式」之意義頗不明確。作為說明及揭露之方式，直接影響其是否已履行義務之認定以及將來消費者是否得請求損害賠償（同法第11條），故立法上應可能要求明確（例如應以書面方式為之）。而不同的金融消費者對於所購買之金融商品或服務的認

⁸⁶ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015年6月，頁253

⁸⁷ 相同見解：參羅俊瑋、盧永龍著，從金融消費者保護法論保險人說明義務，法令月刊，2012年12月，63卷4期，頁84

識與理解可能有極大差異，若以各別消費者的不同情況作為「能充分瞭解」的標準，將可能使得此一形式要件是否符合法令的認定因人而異。事實上本法所稱之「方式」。既然已經牽涉到說明及揭露內容，其實已含有實質要件的意義在內，而非僅為形式要件而已。說明及揭露內容之「可理解性」的要求，在英國法⁸⁸與德國法⁸⁹上都存在。至於純粹的形式要件，例如是否應以書面或文字形式的方式履行說明義務，本法第 10 條則未提及。⁹⁰

有關說明的方式，「說明揭露辦法」第 3 條規定：「金融服務業說明金融商品或契約之重要內容及揭露風險，應遵守下列基本原則：一、應本於誠實信用原則，並以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之。二、任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。三、銷售文件之用語應以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。四、所有銷售文件必須編印頁碼或適當方式，俾供金融消費者確認是否已接收完整訊息。」誠信原則是所有法律關係之最高指導原則，無待重複，本條第一款稱「應本於誠信原則」屬多餘；同款又規定「並以金融消費者能充分理解之方式為之」，係重複金融消保法第 10 條第 2 項前段之法條文字，並無意義。

「說明揭露辦法」第 3 條第 2 款要求說明及揭露之資訊正確性，更是多餘而無必要，因為說明及揭露義務本身就已經包含說明及揭露內容的正確性在內。保險人若提供不正確的資訊，原本就可認定違反說明及揭露義務。本款較有實質意義者，應係「資訊或資料應註記日期」一點。此要求

⁸⁸ 參英國金融服務監理局（FSA）所頒佈之業務原則：「保險人應負注意義務，對於消費者所需要的商品資訊並以清楚、公平、不誤導的方式提供資訊給消費者」

⁸⁹ 德國保險契約新法第 7 條第 1 句規定保險人負有相關資訊之告知義務，第 2 句規定此通知應以合乎該通知途徑之方法，清楚且可理解為之

⁹⁰ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 255

可使消費者得以知悉該等資訊即時性，對於其藉由該等資訊判斷是否締約有實質幫助。「說明揭露辦法」第 3 條第 3 款要求銷售文件應以中文表達，係避免外文之使用造成本國消費者的理解障礙，係為達成金融消保法第 10 條第 2 項「可充分瞭解」的具體要求，有其必要；第 4 款的編碼要求，則有助於消費者對於所獲取之資訊完整性的判斷。

第四項 說明義務之範圍⁹¹

金融消保法第 10 條第 1 項規定金融服務業訂約前應向金融消費者充分說明及揭露，該金融商品、服務及契約之「重要內容與風險」；但何謂「重要內容及風險」則視金融商品及服務之種類而定。由於金融商品及服務的類型較眾多，原本即難以在單一法律內將其「重要內容及風險」予以詳盡規範，所以金融消保法除了在同條第 2 項所例示的「交易成本、可能之收益及風險」之外，對於個別金融交易之重要內容與風險並無進一步具體規定，而是授權主管機關另以行政命令定之。

第一款 保險契約之「重要內容及風險」

「說明及揭露辦法」中並沒有特別就保險契約的「重要內容與風險」設有規定，而只有通用於各種金融商品的一般性規定。該辦法第 5 條規定：金融服務業應依各類金融商品或服務之特性向金融消費者說明之重要內容如下：「一、金融消費者對該金融商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。二、金融服務業對該金融商品或服務之重要權利、義務及責任。三、金融消費者應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。四、金融商品或服務有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保障機制之保障。五、因金融服務業所提供之金融商品或服務所生

⁹¹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 256-257

紛爭之處理及申訴之管道。六、其他法令就各該金融商品或服務所定應定期或不定期報告之事項及其他應說明之事項。」⁹²

通過上述內容可知，由於本條係通用於各種金融商品或服務，故條文中特別表明「應依各類金融商品或服務之特性」一語。保險人在保險契約上之主要義務，係以承擔要保人或被保險人的特定危險，並依此收取適當保險費。而保險契約所承擔之危險的範圍，因保險之種類而有不同，原則上並得以契約所承擔之危險的範圍，因保險之種類而有不同，原則上並得以契約條款自由約定，在承保的危險範圍方面，法律上甚少強制性的規定。針對保險之特性解釋立法內容時，可認為保險人於訂約前對要保人負有說明義務，主要有以下幾點：

(1) 要保人對該保險契約之權利行使、變更、解除、及終止之方法及限制（「說明及揭露辦法」第 5 條第 1 款）。所謂要保人之權利，應依保險契約種類而定，解釋上應包括於為自己利益而投保時，其基於被保險人地位所得享有之保險給付請求權、保單紅利請求權⁹³、費用償還請求權（保險法第 33、79、91 條）、責任準備金返還請求權（保險法第 109 條第 1 項）、解約金請求權⁹⁴（保險法第 120 條第 1 項）等；若保險契約內有自負額之約定者，因直接影響要保人與被保險人之請求權數額，故保險人亦應於訂約前說明之。有關契約之變更權，例如人壽保險中減少保險金額或年金之契約變更權（保險法第 118 條）；關於契約中解除或終止，例

⁹² 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 258

⁹³ 德國保險資訊義務辦法第 2 條第 1 項第 3 款及第 6 款規定，在人壽保險中，保險人尚須告知要保人保單分紅的金額及計算分配之原則與標準。上述規定也準用於具有儲蓄性得傷害保險（保險資訊義務辦法第 2 條及第 5 條）以及職業失能保險（保險資訊義務辦法第 2 條第 4 項）。參葉啟洲，從德國保險人資訊義務規範論要保人之資訊權保障，政大法學評論 126 期，2012 年 4 月，頁 317

⁹⁴ 德國保險資訊義務辦法第 2 條第 1 項第 4 款及第 6 款，人壽保險之保險人應告知要保人保險契約所保證給付的贖回價值之金額，參葉啟洲著，同註 41，頁 318

如火災保險中標的物受部分損失時要保人終止權(保險法第 82 條第 1 項)及人壽保險契約終止權與解約金請求權(保險法第 119 條)。

(2) 保險人對該保險契約之重要權利、義務及責任(「說明及揭露辦法」第 5 條第 2 款)。保險人之權利,包括保險費及其利息之請求權,財產保險中標的物查堪權(保險法第 97 條)。保險人之義務與責任,最重要者當屬保險或保險金給付義務,解釋上應包括該保險契約之險種、承保之危險範圍、除外危險、等待期間(例如健康保險)、損失發現期間(例如保證保險)、延長報案期間(例如責任保險)等。保險契約條款中若有約定要保人應履行某些法律未明文規定之義務(約定義務)時,其義務內容以及要保人義務違反時保險人所得行使之權利,亦應屬保險人說明義務之範疇,始為合理。

(3) 要保人應負擔之費用及違約金,包括收取時點、計算及收取方式(「說明及揭露辦法」第 5 條第 3 款參照)。要保人依保險契約應負擔之費用,即為保險費。保險人應說明者,除保險費之數額、繳費期間之外,尚應包括保險費給付遲延時應支付之利息,如因而導致契約停效,則要保人申請復效時應繳付之費用(保險法 116 條第 3 項),也應說明之⁹⁵。

(4) 保險契約之權利有無受保險安定基金或其他相關保障機制之保障(「說明及揭露辦法」第 5 條第 4 款參照)。為保障要保人與被保險人之權益,保險法要求財產保險業及人身保險業應分別提撥資金,設置財團法人安定基金(保險法第 143 條之 1 第 1 項)。然因並非所有因保險契約所生之權利均受保險安定基金的保障,故在保險契約訂立之前,確有必要

⁹⁵ 參葉啟洲著,保險法專題研究(二)保險消費者權益保護之新發展,2015 年 6 月,頁 258-259

向要保人說明其依基金的保障，故在保險契約訂立之前，確有向要保人說明其依該契約所生之權利，是否受保險安定基金之保障，以作為要保人是否訂約的參考。依現行法令制度上對於要保人權利之保障，已統一由保險安定基金負責，故「說明及揭露辦法」第 5 條第 4 款「其他相關機制」，應係就保險以外之其他金融商品始有其適用⁹⁶。

(5) 因保險契約所生紛爭之處理及申訴之管道（「說明及揭露辦法」第 5 條第 5 款）。保險契約所生之紛爭，其主要之處理及申訴管道包括：

1. 司法途徑：亦即向法院提起民事訴訟，由法院依據法律審判之。法院為私權紛爭的最重要有權認定機關，故保險人應於訂約前向要保人說明其提起訴訟之權利。
2. 向該保險業者之申訴：金融消保法第 13 條第 2 項規定，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。據此，保險人有建立要保人申訴管道之義務，並於訂約前向要保人說明此一管道。
3. 向金融消費爭議處理機構提出申訴：金融消保法第 13 條第 1 項規定，為保障金融消費者權益，應設立金融消費者爭議處理機構。「財團法人金融消費評議中心」即依據上開規定於 2011 年成立，2012 年開始營運。要保人向保險業提出申訴後，若不接受處理結果者或保險業逾三十日之期限不為處理者，要保人得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向財團法人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（金融消保法第 29 條第 2 項）；評議結果經法院核可後，與民事確定判決有同一效力（金融消保法第 30 條第 4 項）。此一評議制度係金融消保法立法時參考「英國金融公評服務機構」（Financial

⁹⁶ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 259

Ombudsman Service Ltd.) 與「新加坡金融業調解中心」(Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd.) 而設立，保險人亦應於訂約前向要保人說明之⁹⁷。

第二款 保險關係上之「交易成本、可能之收益及風險」

金融消保法第 10 條第 3 項規定，金融商品或服務契約之重要內容，包括「交易成本、可能之收益及風險」在內。對保險契約來說，交易成本應係指保險契約的費用率⁹⁸。至於保險仲介人員的佣金率，應包含在前述費用率範圍內。至於「可能的收益」，解釋上包括人壽保險及其他長年期保險關係中的保單預定利率與保單分紅，以及投資型保險的可能收益。在財產保險因係填補被保險人之具體實際損失，應無「可能的收益」的問題。至於「可能之風險」，在保險契約中，應僅投資型保險有此問題，若保險人所銷售者係投資型保險，自應於訂約前將可能風險向要保人說明之。

德國保險資訊義務辦法第 2 條第 1 項第 1 款及第 2 款規定，關於人壽保險之費用，保險人須告知要保人其保險費中所包含之成本（第 1 款），以及未計算在保險費之內，但可能產生的其他費用（第 2 款），尤其是一次性的或因特別事由所產生的費用。保險費中所包含的成本，包括計算在總保費內的締約費用以及其他費用對年度保險費所占之比例。締約費用的告知，並不是要求保險人公開個別契約中給付給保險仲介人的佣金，而是指締約費用的總額。關於保險費係考量哪些項目的費用，原則上無須告知要保人，因為立法者假定保險費原本就包含該等費用成本，且價格的決定

⁹⁷ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 260

⁹⁸ 比較法上，德國保險資訊義務辦法第 1 條第 1 項第 7 款規定，保險人應告至包含稅捐及保費組成部分在內之保險費總額。依此規定，保險人應公開其保險費的計算基礎，使得要保人得以評估購買價格。而依保險資訊義務辦法第 1 條第 1 項第 8 款規定，在特殊情況下需由要保人負擔之費用以及其他可能的稅捐及手續費等，或者是要保人因使用遠距通訊方法而額外應負擔的費用，也應告知要保人。參葉啟洲著，同註 41，頁 317

原本就是市場競爭的一部分。此一規定，可供參考。⁹⁹

第三款 母法授權子法¹⁰⁰

可能是因為受本法規範的金融商品及交易種類繁多，在單一行政命令中也亦難以窮盡列舉。而關於保險契約或其他受本法規範商品的金融商品，主管機關在本法施行之前原本就針對保險商品定有多種透明性以及風險揭露的行政命令，而可發揮與保險人說明義務相同的功能，故「說明及揭露辦法」第 2 條便將該辦法連結至既存的相關行政命令，規定：「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應依本辦法規定向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容及揭露風險；本辦法未規定者，應按業務類別，分別適用各該業務法令及自律規範之規定。事實上，本辦法藉由其第 2 條連結到「其他業務法令及自律規範」，若用以決定保險人說明及揭露義務的範圍，將使得保險人以及其他金融服務業的說明及揭露義務的範圍分散在極不明確的「其他業務法令與自律規範」中，無可避免地將使保險契約雙方當事人的權利義務難以一目了然，要保人亦難以清楚知悉其有權請求保險人為如何的說明以及揭露，此種現象對於要保人資訊權的保障實屬不利。因為「各該業務法令及自律規範」係屬監理法規，原本就僅拘束金融服務業者，消費者實難以知悉「各該業務法令及自律規範」之範圍及內容，並進而判斷自己是否享有金融消保法第 11 條之損害賠償請求權。金融服務業者金融消保法第 10 條第 3 項既然由主管機關草擬並明文授權主管機關制定「相關應遵循事項之辦法」，則主管機關即有義務就金融服務業者的說明及揭露義務制定一個專門辦法，而不宜再「分別適用各該業務法令及自律規範之規定」。此外，「說明及揭露辦法」第 2 條所連結者，包括「自律規範」在內，此一規定之妥當性，

⁹⁹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 261

¹⁰⁰ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 262

亦有檢討空間。因為「自律規範」為金融同業公會所制定之規範（保險法第 165 條之 2 第 1 項參照），即便須報經主管機關核定，然自律規範本身仍非法令。以保險關係而言，保險業若有違反自律規範時，應由所屬保險同業公會為必要之處置。（保險法第 165 條之 6）。而保險人依金融消費法係對要保人有說明義務，則以同業公會訂定之自律規範補充保險人對於要保人應履行之說明義務，形同將要保人之權利繫於保險同業公會之意，並不妥當。

第五項 應履行說明義務之時間

依金融消保法第 10 條第 1 項之規定，保險人應履行說明義務的時間，為「訂立保險契約前」。基於說明義務之目的在於彌補金融消費者於訂約前之資訊不對稱的現象，將說明義務定位為保險契約訂立前之先契約義務，應屬妥當。有疑問的是，於保險契約雙方當事人合意變更保險契約的內容時，是否亦有說明義務的適用，解釋上易生疑義。就「訂立契約前」之文義來看，似乎僅以首次締約時之意思表示為對象，不包括契約之變更在內。但從要保人的資訊需求來看，保險契約的變更有時與訂立新契約極為類似，此時要保人亦有比較變更前後之新、舊保險商品的必要，從而，德國學說上有肯定契約變更時保險人亦應負有資訊說明義務之見解，頗值參考。再者，若係原保險契約之續保，形式上亦為一新保險契約之訂立，此時保險人是否亦負有說明義務，亦有疑問。由於續保係以原契約之承保條件及保險費訂立一內容相同之契約，要保人既已於原契約訂立時由保險人說明義務之履行獲得其所需的訂約資訊，則於續保時再課予保險人相同的說明義務，似無實益。¹⁰¹

¹⁰¹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 263

第六項 違反說明義務之法律效果

前述可發現，保險人說明義務在現行法上並未明確規範，連帶保險人違反說明義務之法律效果也未明。在現行保險法中，保險人違反告知說明義務，被保險人或要保人並無損害賠償請求權，除了行使解除權保費之返還外，對於消費者一方幾乎無任何實益，又經常因為侵害保費額度低而造成訴訟不經濟，在現行司法制度避免濫訴情形下，消費者權益往往為被犧牲的一方，使惡質保險公司未受制裁及監督，這樣的情形長久以來並非良事。因此，金融消費者保護法的出現，可說是補足保險法此塊缺陷，近年來依據金融消保法而生保險訴訟及爭議調解也逐漸增多，可見其運作之下有一定程度保障消費者之權益¹⁰²。

第一款 損害賠償責任

保險人違反說明義務時，其法律效果依金融消保法第 11 條規定，應負損害賠償責任。該條規定：「金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事所致者，不在此限。」本條包含的賠償事由，包括同法第 9 條的適合性義務以及第 10 條的說明與風險揭露義務。

本條立法理由表示：「一、金融服務業違反前二條規定應對金融消費者說明而未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明金融消費者之損害非因其未盡說明或揭露風險義務所致者，不在此限，爰為本條規定。本條規定金融服務業之責任為無過失責任，並將因果關係之舉證責任轉換由金融服務業負擔。二、相對於金融消費者，金融服務業具有在資訊、交涉能力上

¹⁰² 參饒瑞正，保險法最大善意原則之辨正，月旦法學雜誌第 89 期，2002 月 10 月，頁 162

之高度優越地位，故應課予高度責任。在此情形下，即使業者所銷售者為其他業者所發行之金融商品，該銷售業者等亦不得主張其不知悉該商品之風險而無從說明，並主張免責。又本條之損害賠償責任主體係金融服務業，金融消費者無須先向其受僱人求償，金融服務業亦不得主張民法第 188 條第 1 項但書免責規定之適用。三、參考日本金融商品銷售法第 4 條及我國消保法第 7 條規定。」以下分就責任標準、責任範圍及其與其他民事責任之關係分述之：

（一）責任標準與責任基礎

金融消保法第 11 條所規定之損害賠償責任，前述立法理由第 1 點之說明可知，違反說明義務之法律效果採無過失責任。由本條前段文字中並無「故意、過失」或「可歸責」等文字可得出結論。立法理由第 2 點又表示，金融業者具有「在資訊及交涉能力上之具有高度優越地位，故應課予高度責任」，由於消費者保護法第 7 條商品製造人與服務提供者之責任已採無過失責任，金融消保法作為消費者保護之特別法，在責任標準上同採無過失責任，亦可理解與想像。尤其是消保法第 7 條之無過失責任，係建立在商品或服務之提供者未「確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」，其責任基礎並非建立在企業經營者的「義務違反行為」，而是接近於德國法上的「危險責任」或英美法上之「擔保責任」。金融消保法第 10 條所規定之說明與揭露，係課予金融服務業須於訂約前履行特定行為之「先契約義務」，屬於債之關係上的給付義務，與消費者保護法上之危險責任或擔保責任之理論基礎有所不同。在同一金融商品或服務契約關係中，單獨將特定的先契約義務列為無過失責任，而將其他契約上之義務違反適用一般契約法之原則定位為過失責任，可能出現同一交

易關係之責任割裂現象，適妥與否需再討論¹⁰³。

再來，本條所規定之損害賠償責任究屬債務不履行之損害賠償，抑或為侵權行為法上的損害賠償也不明確，以本條立法理由表示係參考消費者保護法第 7 條來看，立法者看似採侵權責任，而有疑問的是本條立法理由第 2 點關於「又本條之損害賠償責任主體係金融服務業，金融消費者無須先向其受僱人求償，金融服務業亦不得主張民法第一百八十八條第一項但書免責規定之適用」之敘述；依侵權責任解釋本條規定，縱負有說明義務者為金融業者，若其受僱人違反本條，本應適用民法第 188 條之規定，由該金融業者與受僱人連帶負責。何以立法理由卻排除民法第 188 條第 1 項但書（僱用人得舉證證明受僱人之選任監督機制並無疏懈而免責）的適用？僅單獨適用民法第 188 條第 1 項連帶責任，而排除僱用人舉證免責之機會，可謂係對於民法上僱用人的重大變革，應有完整的理論說明並表現於法條正文中。

但本條僅以立法理由中之「損害賠償責任主體係金融服務業」一語帶過，欠缺說服力。故若需達成將責任主體限制於「金融服務業」，並排除民法第 188 條第 1 項但書之適用的結果，僅須將金融消保法第 10 條規定之說明義務定位為（先）契約上義務、第 11 條之責任則為契約上責任即可達成。在先契約義務的理解之下，因為金融服務業者始為該金融商品或服務契約之當事人。其受僱人僅為金融服務業者之「履行輔助人」而已，履行輔助人既非法律上之說明義務人，當然不負違反說明義務之賠償責任，而由金融服務業者依民法第 224 條負責；在經由民法第 224 條之連結而使金融服務業負契約上責任時，原本就不存在債務人得舉證證明其對履行輔

¹⁰³ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 264-265

助人之選任監督係無過失而免責的空間。就此而言本條立法理由表示參考消費者保護法第 7 條並排除民法第 188 條第 1 項但書等說明，並不妥當。

綜上所述金融消保法第 10 條係規定「金融服務業」之說明義務，該義務又可歸入金融契約之「先契約義務」，則保險人違反此一說明義務時，亦屬締約上過失之一種，應依締約上過失（民法第 245 條之 1 第 1 項第 1 款）或債務不履行之規定（民法第 227 條）負責。此一責任宜回歸債務不履行之體系，以債務人可歸責為要件，但債務人主張其為「不可歸責」者，應負舉證責任。個案認定時，應考量金融服務業「在資訊及交涉能力上之具有高度優越地位」，從嚴認定其「不可歸責」之舉證，即可達到保護金融消費者之資訊權。

至於本條後段則規定若金融服務業能證明消費者之損害的發生，「非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度」，或「非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項」所致者，則不負本條之損害賠償責任，係將「無因果關係」之舉證責任歸由金融服務業負擔。金融商品具有高度的專業性又極其複雜，以及金融服務業與金融消費者之間關於金融專業知識通常具有巨大的落差，此一因果關係的推定，對於消費權益之保護，應有重大正面功能。

（二）賠償之方法與範圍

保險人違反保險契約說明義務時，要保人雖得依本條請求損害賠償，但要保人仍須先證明損害之存在始可。惟此項損害的認定頗為不易，因為保險契約可能因為不同的承保範圍而有不同的對價(保險費)或承保條件。因此若保險人違反說明義務，導致要保人與之訂立 A 保險契約，事後要保

人主張若保險人有履行說明義務，其將不會訂約（至於其是否將選擇訂立其他種類之 B 保險契約，甚或將擇與另一 C 保險人訂約，無關緊要）時，若依民法上的差額理論來認定損害，恐怕不符實際。因為即便是不同種類的保險契約，其風險承擔與保險費之間通常具有對價平衡關係，因此 A、B 或 C 任何一種保險關係的訂立，雖然使要保人負有支付保險費之義務，但也同時使其取得依保險契約請求保險人為風險承擔的權利¹⁰⁴。而該風險承擔的權利是否符合要保人的期望或需求，未必有客觀的認定標準。至於若要保人知悉該等契約重要內容將選擇不訂約時，其雖無保險費之負擔，但亦將無該保險契約之保障。差額說之下未必能肯定要保人之「損害」的存在。

再來，不宜以傳統債務不履行法上的差額理論來判斷金融消保法第 11 條的「損害」，該條的「損害」概念界定，應該從同法第 9 條與第 10 條的「規範目的」出發。詳言之，金融消保法第 10 條規定包含保險人在內的金融服務業負有契約重要內容及風險的說明及揭露義務，目的在於確保要保人等金融消費者在訂約前得擁有必要的契約內容與風險資訊，以作為其是否訂約的判斷基礎，則在保險人等金融服務業違反說明義務，導致要保人訂立了一個其在獲得完整資訊的情況下將不會訂立的契約，該「契約的訂立」本身即可認為是一個說明義務所欲避免發生的結果，所以「契約的訂立」，就應該認為是金融消保法第 11 條所稱的「損害」。至於此項「損害」的賠償方法，仍應適用民法第 213 條以回復原狀為原則、金錢賠償為例外的規定。甚至應該認為，賠償此種損害的較佳方法，即為「回復原狀」。具體的回復方法，則係自始廢止該契約關係¹⁰⁵。唯有如此解釋，

¹⁰⁴ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 266-268

¹⁰⁵ 與此類似的情況，係因侵權行為而取得債權者，被害人得依侵權行為之損害賠償請求權，請求加害人廢止該債權。相關規定可參閱民法第 198 條規定：「因侵權行為對於被害人取得債權者，被害人對該債權之廢止請求權，雖因時效而消滅，仍得拒絕履行。」本所稱之「廢止請求權」，

才能貫徹本法課予金融服務業說明義務以及損害賠償責任的立法目的。從而，在保險人違反說明義務致要保人訂立了若保險人適當履行說明義務之下其將不會訂立之契約者，要保人得請求保險人廢止該保險契約作為損害賠償之方法，保險人亦有同意自始廢止契約之義務。保險人若不同意廢止保險契約，則要保人應訴請保險人為同意廢止之意思表示，於勝訴判決確定時，即視為保險人已為意思表示（強制執行法第 130 條第 1 項）。若保險事故已發生，卻因例如除外條款、自負額、等待期間等因素致要保人無法獲得保險給付，而保險人於訂約前對上述導致要保人未能取得保險給付請求權的契約重要內容，係違反說明義務時，要保人亦得請求保險人賠償其因此所受之損害。惟無論是前述「契約訂立之損害」或「未能取得保險給付之損害」，均非該保險契約約定之給付範圍，故該賠償之性質亦非履行利益之損害賠償，而係信賴利益之損害賠償¹⁰⁶。

（三）與其他民事責任之關係

金融消保法第 10 條有關金融服務業說明義務的規定，因保護之對象範圍相當具體，可認為同時具有「保護他人法律」之性質。若保險人未依法履行說明義務，要保人亦得主張民法第 184 條第 2 項請求損害賠償。此一賠償請求權與金融消保法第 11 條規定之賠償請求權之間，應屬請求權競合之關係。惟因金融消保法第 11 條已經定位為無過失責任，對金融消費者更為有利，故要保人主張民法上侵權行為之損害賠償請求權似無實益。

即為損害賠償方法中的回復原狀。31

¹⁰⁶ 論者有認為金融消保法第 11 條之損害賠償，因契約業已成立，保險人之說明已構成債務不履行，故屬「履行利益或積極之契約利益」。參羅俊瑋、盧永龍著，同註 31，頁 87。

第二款 解除契約關係之請求權¹⁰⁷

如前所述，金融消保法課予金融服務業訂約前之說明義務，其目的在於消除資訊不對稱的現象，確保金融消費者得於訂約前獲得充足必要的契約內容，以作為是否訂約的判斷及風險評估。若保險人違反此項說明義務，致要保人訂立其原本不至於訂立的契約，則「契約之訂立」本身即可認為是要保人的「損害」。則除去此種損害的主要救濟方法，除了損害賠償之外，即是直接賦予要保人解除或脫離契約關係的權利；換言之，要保人得隨時撤回其締約之意思表示，使保險契約於自始無效。日本消費者契約法亦在業者有不實告知、不利益事實之不告知或使消費者困惑為難而訂約情況時，賦予消費者得撤銷契約之權。無論撤回權或撤銷權，均使消費者脫離該契約關係，對其權益保障更為周全。臺灣金融消保法尚未明文賦予金融消費者脫離契約拘束之權利，對於金融消費者權益的保護，似有進一步改善的空間。此一缺陷目前來看只能從前述損害賠償之「廢止請求權」加以彌補。

第五節 保險人說明義務與契約審閱期之關係¹⁰⁸

保險人說明義務立法規範，目前除了金融消保法第 10 條規定之外，臺灣消費者保護法亦有保障消費者資訊權的規定，此即消費者保護法第 11 條之 1 規定之契約審閱權的規範。二者立法目的相同，但規範內容與法律效果不同。二者適用上之關係應用，以及適用上相關問題討論，值得深入探討。

一、 審閱期對保險契約之適用問題

¹⁰⁷ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 270

¹⁰⁸ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 271

保險契約制訂中通常不會有量身訂製契約，最常適用為定型化契約，使用定型化契約訂約時，由於條款多是保險公司預先擬定，通常約款繁瑣而不容易於短時間消理解，此外其內容很有可能有利於擬條款之一方而不易察覺，為了保障消費者能夠有足夠的時間來瞭解契約條款，並決定是否訂立該契約，消保法第 11 條之 1 規定：「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容（第 1 項）。違反前項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容（第 2 項）。中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間（第 3 項）。」來保護消費者能有足夠的時間事先瞭解定型化契約之內容。

此一規定對於所有金融消費者是否均適用，涉及「消費者」以及「消費關係」之解釋，學說上看法並不一致¹⁰⁹。不過在保險契約關係中，除少部分的特殊情況下，保險人之角色大多符合消保法所稱之「企業經營者」定義（消保法第 2 條第 2 款）¹¹⁰、而要保人角色亦大多符合該法之「消費者」定義（消保法第 2 條第 1 款）¹¹¹，保險契約也大多都符合「定型化契約條款」之定義（消保法第 2 條第 7 款），從而保險契約之訂立，依文義解釋之結果，多數類型的保險契約應有消保法第 11 條之 1 關於定型化契約條款審閱期間的適用。但因臺灣保險主管機關並未針對保險契約公告契約審閱期間，故保險契約之合理審閱期間如何認定，頗有疑義；加上「條款不構成契約之內容」此違反效果適用於保險契約，將可能出現許多不利

¹⁰⁹ 採否定見解者，如：參曾品傑著，論消費者之概念，台灣本土法學雜誌 49 期，2003 年 8 月，頁 162；採肯定見解者，如：參戴志傑，論消費者保護法之定型化契約—以保證為中心，法律評論，2002 年 9 月，68 卷 7-9 期合刊，頁 47

¹¹⁰ 消費者保護法第 2 條第 2 規定，「企業經營者」係指「以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者」

¹¹¹ 消費者保護法第 2 條第 1 款規定，「消費者」係指「以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者」

益效果。例如因為審閱期間的規定造成契約延後成立的結果，要保人與被保險人將在契約審閱期間內承擔保險事故發生風險¹¹²；若保險人不符合審閱期間之規定，要保人據以主張與承保範圍直接相關的契約條款（例如除外條款、等待期間等）不構成保險契約內容，亦將造成不同要保人之間的不公平待遇的結果，不符合危險共同體其他成員的利益¹¹³；因為消保法並未就違反審閱期間的法律效果有行使其間的限制，也可能出現消費者訂約並取得全部契約條款多年後，才主張不利於己之條款不構成契約內容的權利濫用現象，故臺灣司法實務上目前未見以保險人違反審閱期之規定為由而認定保險條款不構成契約內容之案例¹¹⁴。

二、 審閱期與說明義務對要保人資訊權之功能¹¹⁵

消保法第 11 條之 1 之契約審閱期以及審閱期自律規範，亦以保障消費者訂約前的資訊需求為主要目的。此等規範在金融消保法制定之前，對於一般消費者縱然有相當保護作用，但適用於保險關係中，可能發生前述強迫要保人與被保險人自行承擔審閱期間風險、不利於其他危險共同體成員及權利濫用缺失等等；況且除人壽保險之外，其他保險契約「合理」審閱期間的認定標準不明、審閱範圍（全部契約條款或「條款樣張」）對要保人之資訊保障亦有不足，種種顯示規定混亂不明確。因此在金融消保法課予保險人說明義務之後，立法上應重新審視是否應該統一地以說明義務來保障要保人訂約前的資訊需求，排除消保法審閱期對於保險契約的適用，其統一解釋其規範專一性才足以支撐保險體系運作。

¹¹² 參葉啟洲著，人壽保險適用消費者保護法契約審閱期間之問題研析，保險專刊，28 卷 1 期，頁 82-83

¹¹³ 參葉啟洲著，同註 68，頁 70-71

¹¹⁴ 參葉啟洲著，同註 68，頁 69-71

¹¹⁵ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 274

臺灣金融消費者保護法的制定以及金融服務業說明義務的建立，對於保險消費者訂約前的資訊保障，有重要的正面意義。除了有助於要保人判斷個別保險商品是否符合其需求，進而能夠在雙方資訊平等的情況下做決定，也能預先減少將來契約履行紛爭風險，值得關注。不過因為金融消保法規範的金融商品及服務種類甚多，其包括相關法規在內的規範，例「契約重要內容」與違反後金融服務業之損害賠償責任之認定，在適用於保險契約時如何處置，為法律實務重要問題。此節嘗試就說明義務人、權利人、應說明之範圍、損害賠償方法以及責任性質說明，依保險契約特性作更具體探討，希望能對金融體系中重要之一環的保險體系適用能有所幫助。最後，除損害賠償責任之外，應該明確地賦予要保人撤回權或撤銷權，直接脫離其契約關係，對於保險契約中法律關係之穩定有其必要性。此外消保法規定的定型化契約審閱期間，雖然以保護消費者資訊權為目的，原則上亦可適用於保險契約，但因為在事實上及法律上的效果均有許多不妥，在金融消保法課予保險人說明義務之後，更應檢討其對保險契約適用的必要性以及對於符合保險體系追求利益、保護訂約雙方權益與否，也可減少法令規範的重複與衝突的現象，以此作為踏出精進保險法的一大步。

第四章 以火災超額保險案為例-評析 102 年度 保險簡上字第 5 號

第一節 本案事實

某甲於民國 95 年間為新購入房屋投保乙保險公司之住宅火災保險，投保期間一年，保險金額計算為新屋買賣價金 738 萬；嗣後某甲認全社區住戶新購入之房屋皆用買賣價金作為保險金額，此保險金額計算有超額保險情事。因此某甲向乙保險公司提出降低保險額度至 330 萬（依 91 年建築造價表，每坪造價 5 萬元，本件建物面積為 66 坪，正常保額應為 330 萬），並退還多餘保費，或請求乙保險公司解除系爭保險契約。

第二節 本案爭點

- 一、 本案是否有超額保險？
- 二、 以保險公司是否有詐欺情事？
- 三、 某甲可否依保險法第 76 條第 1 項前段主張解除契約？

第三節 判決理由

乙保險公司提出參考產險公會製作之「台灣地區住宅類建築造價參考表」，以系爭保險標的建築物每坪 50,000 元，加計 10%至 20%物價調幅波動後為每坪 60,000 元（ $50,000 \times 120\% = 60,000$ ），再考量標的物屬整棟透天別墅，裝潢以每坪 40,000 元至 50,000 元計算，則以建築物之每坪 60,000 元加計裝潢之每坪 50,000 元，合計每坪即以 110,000 元計算，而本件保險標的物使用面積為 66 坪，故被上訴人以 738 萬元承保（ $110,000 \times 66 = 7,260,000$ ），係符合標的物價值，並無超額保險之情事等語。

某甲所購買之系爭房地買賣總價即為 738 萬元，其中房屋價格為 3,837,600 元，土地價格為 3,542,400 元，然因土地並無滅失之可能，自無庸為火災投保，又某甲係購入新建房屋，其內尚無裝潢，乙保險公司未能證明其有實際查明建物裝潢後之市價，即以房地買賣總價承保，係有超額保險之情事。

又，根據金融消費評議中心書函所附之評議書認為：乙保險公司有超額保險情形，依上開保險法第 76 條第 1 項後段規定，系爭契約僅於保險標的價值之限度內為有效等情，有該中心書函及評議書在卷可稽，是金融消費評議中心認定本件有超額保險之情事。某甲主張原保險金額為 738 萬元之保險契約有超額保險即為可採。

某甲於 96 年 4 月 16 日已將系爭保單之保額內容變更為 330 萬元，而原保額為 738 萬元之保單內容已不存在，某甲嗣後向金融消費評議中心提出評議申請時，對乙保險公司所為之解除保額 738 萬元保險契約之意思表示，即因欠缺其所指超額保險之契約客體，而不生合法解除之效力。

本案原告某甲之訴駁回。

第四節 火災保險訂約之資訊揭露

「住宅火災保險參考條款」為目前實務上最常使用之定型化契約，除非另外約定事項，保險業者皆是由此條款而生住宅火災保險。「住宅火災保險參考條款」在 95 年制訂發佈實施，經歷 100 年及 103 年之增修，目前發展出住宅火災保險附加「住宅第三人責任基本保險」及「住宅玻璃保險」只要投保即享有附加險之保障範圍，使住宅火災保險保障漸趨全面穩定，目前火災保險最常使用在一般住宅保險規劃，在 921 地震之後，政府

推動地震險以及火災險，長期推動下目前新購入之房屋幾乎皆有投保火災保險，近年來民眾對於房屋安全相關保險意識逐漸抬頭，自行規劃火災保險，促成保險市場之穩定與成長。此節淺談火災保險相關規定、火災保險保額認定基準、投保範圍，以幫助個案分析之釐清。

第一項 房屋火災保險之保險金額認定基準

保險法第 72 條、第 76 條第 1 項分別定有明文，「保險金額為保險人在保險期內，所負責任之最高額度。保險人應於承保前，查明保險標的物之市價，不得超額承保」，「保險金額超過保險標的價值之契約，係由當事人一方之詐欺而訂立者，他方得解除契約。如有損失，並得請求賠償。無詐欺情事者，除定值保險外，其契約僅於保險標的價值之限度內為有效」。

本案

火災保險之保險額度應如何認定？本案乙保險公司原以系爭房屋買賣總價為火災保險金額，為保險業與銀行業長期以來之陋習，因為火災險保的是「屋殼」即不動產架構，但不包括土地價值，但民眾買房子的時候，很大一部分其實是在買「土地價值」，一旦發生火災房子會燒毀，土地不會燒毀，所以火災保險以買賣總額作為保險金，就算事後保險理賠根本不會理賠至全部額度，以致消費者有損害。更糟糕的是，一般民眾投保住宅火險，往往是基於貸款需求將房屋設定抵押，因貸款銀行要求而投保。由於目前統計投保的比率不到一成，又大部分非基於自身需求規劃投保，對保險內容不清楚，常造成理賠爭議¹¹⁶。

¹¹⁶ 自由時報呂清郎 <http://blog.xuite.net/shiau1234/home1188/30193031> 住宅火險投保把握三原則，2010 年 1 月 13 日

依財政部所發台財融字第 83300641 號函文：「銀行承作貸款業務要求借戶就其設押之不動產投保火險，應請扣險土地擔保部分之核估放款值或在保險公司理賠範圍內投保。一、銀行業承作購屋貸款業務，要求屋主向產險公司投保與貸款金額等的火災保險，產生超額投保的問題，顯示銀行業和產險業聯合欺壓消費大眾，財政部至今仍未重視此一問題。二、一般民眾所交火災保險保費的計算基礎是銀行貸款金額，但未把土地價款扣除，使得消費者對根本不會發生火災的土地，仍必須交納火險保費。三、現行保險法第二十七條規定，產險公司於承保前，查明保險標之物之市價，但實務上，銀行業代為辦理投保火災保險，無需考慮上述保險法規，只求所放款能如期收回。四、承保公司對銀行轉來的購屋款保險亦少有主動查明該屋市價，未將土地價格扣除，造成超額投保。五、消費者對超額投保的認知不足，只關心銀行核定貸款額度的多少，不注意投保金額是否有超額問題，也造成業者這種欺騙行為能持續無阻。六、因這類長期性住宅火災保險業務損失率低，尚未發生理賠糾紛的案例，造成財政部迄今仍未加以重視。七、本席建議，財政部研究銀行業是否有必要強制消費者同時投保地上物和土地，因購屋者已把房屋和土地都抵押給銀行，對銀行言，已有相當程度的保障。雖然保險有其必要，但絕不能容許超額投保的情形繼續下去。」、台財融字第 770938031 號函文銀行業與產險業「銀行辦理押貸業務，不得硬性要求借款戶按核貸金額投保。借款戶提供之不動產擔保品中，土地部分，應非屬火災保險承保標的，銀行辦理押貸業務，過去間有要求借款戶以核貸金額作為保險金額，投保火災保險，致有超額保險情事，非但加重借款戶之負擔，且易茲保險理賠糾紛。」，由以上函文可知，銀行業與產險業多年以來未幫消費者把關保險額度之問題，造成超額保險，實為一大陋習；加上保險業為專業性，一般民眾專業度不足，國人只注意

房屋貸款額度，根本不會注意銀行所代為辦理之火災保險是否有超額問題。又火災為保險業中較其他意外險、人身健康險損失率相對為低，發生理賠爭議不多，火災險保費又不像其他險種金額高，消費者繳起來不會感覺痛，更容易讓消費者忽略此問題嚴重性。對消費者來說每年一筆繳納起來無感的費用，每年產險業就可能以超額差價賺取鉅額保費，何況現今火災保險投保率並不高，若未來房屋火災險投保率逐年上升，超額保險所造成不利益，將會是數倍。

如上所述，房屋火災保險保險額度之認定基準，除了要注意買賣價金不等於保險額度，否則根本無法全部獲得理賠此一原則之外；保險標的通常限房屋所有權狀範圍內，根據住宅火災保險參考條款第 3 條，建築物之定義為：「定著於土地作為住宅使用之獨棟式建築物或整棟建築物中之一層或一間，含裝置或固定於建築物內之中央空調系統設備、電梯、電扶梯、水電衛生設備及建築物之裝潢，並包括其停車間、儲藏室、家務受僱人房、游泳池、圍牆、走廊、門庭、公共設施之持分。」，並不包含頂樓、防火巷等加蓋的附加建築，如有加蓋，投保火險時可附加約定加保附加建築部分，即可免於增建部分火災無法獲理賠。另外住宅火險本身還含有動產保額，根據住宅火災保險參考條款第 3 條規定，住宅內動產係指：「建築物內動產：除本保險契約另有約定外，指被保險人及其配偶、家屬、受僱人或同居人所有、租用、或借用之家具、衣李及其他置存於建築物內供生活起居所需之一切動產（包含冷暖氣）。」，一般火災保險契約動產約定比例為房屋重置成本的 30%，最高額度 60 萬，若認為不足，消費者可以另外附加保險加以保障¹¹⁷。但有一些屬於動產不保的項目，依住宅火災保險參考條款第 26 條，動產不保之項目有：「一、供加工、製造或營業用之機器、

¹¹⁷ 好房網 News 簡蕭羽濤 <https://news.housefun.com.tw/news/article/79874080375.html> 住宅火險怎麼保？掌握 3 大關鍵，2014 年 10 月 2 日

生財器具、原料、半製品或成品。二、各種動物或植物。三、各種爆裂物或非法之違禁品。四、供執行業務之器材。五、承租人或訪客之動產。六、被保險人及其配偶、家屬、受僱人或同居人受第三人寄託之財物。七、皮草。八、金銀條塊及其製品、珠寶、玉石、首飾、古玩、藝術品。九、文稿、圖樣、圖畫、圖案、模型。十、貨幣、股票、債券、郵票、票據及其他有價證券。十一、各種文件、證件、帳簿或其他商業憑證簿冊。十二、機動車輛及其零配件。」，上述可知例如珠寶、股票、藝術品等貴重且難以鑑價的物品，及停放在屋內的車輛，皆屬於動產的不保項目，若需投保，非在火災保險範圍內，不算入住宅火險的計算基準，可另外成立保險契約。而屋內裝潢之部分，也不屬於保額計算公式內基數，應附加約定作為另外加保內容。

火災保額算的就是房屋重置成本，重置成本為「保險標的物以同品質或類似品質之物，依原設計、原規格在當時當地重建或重置所需成本之金額，不扣除折舊。」，其計算公式為：「建築物每坪構造單價 X 使用面積坪數（含公設）+ 裝潢總價」，現在住宅火險有「60% 共保條款」，只要保額等於或高於應保金額的 60% 就可以全額理賠，例如算出重置成本 500 萬，保額只要達到 300 萬以上即為足額投保；若發生意外，房子不足額投保，就會依照投保比率理賠部分金額。這邊要注意的是，重置成本中公設比涵蓋在住宅使用面積，但更嚴格來說，公設比的部分如果不列入保額，應該才是最合理的標準，畢竟以目前不少公設比都達到三、四成左右，此投保保險為「住宅」火災保險，那非住宅使用之部分，不應涵蓋在保險範圍內，若不納入公設比計算，保費應該可以再降三、四成¹¹⁸。

¹¹⁸ 自由時報呂清郎 <https://key88.net/article14921.html> 豪宅火險保額多不一定賠得多，2009 年 12 月 4 日

第二項 房屋火災保險事故承保範圍

住宅火險承保範圍，發生危險事故理賠除了火災事故，依住宅火災保險參考條款第 20 條所規定事故承保範圍有：「一、火災，二、閃電雷擊，三、爆炸¹¹⁹，四、航空器及其零配件之墜落¹²⁰，五、機動車輛碰撞，六、意外事故所致之煙燻，七、罷工、暴動、民眾騷擾、惡意破壞行為，八、竊盜。因前項各款危險事故之發生，為救護保險標的物，致保險標的物發生損失者，視同本保險契約承保之危險事故所致之損失。本章所稱損失係指承保之危險事故對承保之建築物或建築物內動產直接發生的毀損或滅失，不包括租金收入、預期利益、違約金及其他附帶損失。但本保險契約另有約定者，不在此限。」可由條文中發現，現今火災保險承保範圍不止火災一項事故，已然朝綜合保險之方向所前進。承保項目多樣，也能吸引消費者投保意願，投保基數穩定更能使保險契約趨向健全¹²¹。

住宅火險不保之危險事故範圍，除保險契約另有約定外，依住宅火災保險參考條款第 23 條，「一、地震、海嘯、地層滑動或下陷、山崩、地質鬆動、沙及土壤流失。二、颱風、暴風、旋風或龍捲風。三、洪水、河川、水道、湖泊之高漲氾濫或水庫、水壩、堤岸之崩潰氾濫。四、恐怖主義者之破壞行為。五、冰雹。」值得一提的是，條文中明確寫出地震與颱風，為火災保險不保之範圍，在臺灣這個人口密集的海島型氣候、板塊交界地區，火災與地震、颱風是主要天災人禍，尤其特殊地區之天災例如地震與颱風相較於火災造成傷亡更鉅，故在火災保險中不可能包含理賠數額比火災更多之地震險與颱風險，想要為自身房屋財產多一份保障，就需要另外

¹¹⁹ 好房網 News 馮牧群 <https://news.housefun.com.tw/news/article/10218473800.html> 高雄氣爆毀民宅住宅火險有理賠，2014 年 8 月 1 日

¹²⁰ 好房網 News 賴宛玲 <https://news.housefun.com.tw/news/article/93416872903.html> 住宅火險可賠「航空器墜落」你可知道，2014 年 7 月 24 日

¹²¹ 好房網 News 胡珮蓉 <https://news.housefun.com.tw/news/article/15412579655.html> 住宅火險「量多價不變」居家遭竊損失也可賠，2014 年 9 月 24 日

投保。目前一般民眾對於颱風險相對於地震險尚未有意識加以投保，在 921 地震後，政府對於投保地震險之多年推行成效在投保率數據上已漸呈現；目前一般民眾買賣房屋貸款時，銀行都會要求投保房屋地震險及房屋火災險，貸款尚能通過，故火災及地震險投保機率才能逐年上升。

另外，針對事故之額外賠償費用，尚有清除費用及事故後臨時住宿費，依住宅火災保險參考條款第 22 條規定，「清除費用為清除受損保險標之物之殘餘物所生之必要費用。臨時住宿費用：本保險契約所承保之建築物毀損致不適合居住，每一事故之賠償限額每日最高為新臺幣五千元，但賠償總額以新臺幣二十萬元為限。」對於突發事故導致無家可歸或事故後已不適宜居住，可說是一大利多，雖然無法支撐長期居住費用，但在緊急情況下，必先安身立命才能有辦法處理後續事宜。

台灣人口眾多、居住密集高，目前在大都會區，大部分居民是居住在集合住宅區，集合住宅通常追求高樓層之絕佳視野，便會在建築裝潢時使用落地玻璃，因此大面積玻璃使用比例逐年上升，甚至一般獨棟透天房屋使用大面積玻璃也是經常可見；又，以目前普遍裝潢習慣，陽台落地玻璃窗或帷幕、供出入之玻璃門已非稀有，大片玻璃之價格不算便宜，要是住宅內有玻璃有損，其損害實在不容小覷，而相比其他建築裝潢材料，玻璃必然易碎易損，若住宅在遭受火災險承保範圍內之事故，但僅僅有玻璃受有損害，此時對於保險公司及消費者而言，因為住宅損害範圍較小不容易計算理賠金額，雙方極有可能產生爭議。對此住宅火災保險參考條款於 2014 年修訂時，增加了針對住宅玻璃之保險，住宅玻璃險為住宅火險之附加險，依住宅火災保險參考條款第 56 條規定「對於承保之住宅建築物因突發意外事故導致固定裝置於四周外牆之玻璃窗戶、玻璃帷幕或專有部分

或約定專用部分對外出入之玻璃門破裂之損失，負賠償責任。」，第 57、58 條規定「保險期間內因突發意外事故所致承保之玻璃損失，每一次事故賠償金額以新臺幣一萬元為限，保險期間內累計賠償金額最高以新臺幣二萬元為限。每一事故之賠償金額，須先行負擔新臺幣一千元。」修訂之後消費者對於身家財產可獲得更好保障。

最後，住宅第三人意外責任保險為住宅火險之附加險，補償住宅第三人責任基本保險保障的不足。住宅之功能即是居住，若在住宅內非長久居住之人，遭遇事故而有傷亡，住宅第三人意外責任保險即可發揮功能救急救難之功能，依住宅火災保險參考條款之定義第三條指「被保險人及其配偶、家屬、受僱人、同居人以外之人」，例如臨時借住之親友、來訪之客人，皆是「第三人」之範圍，保險保障內容是對於保險標的物因火災或爆炸造成第三人的身體傷害、死亡或財物損失時，依法應由被保險人對受害人負賠償責任而受賠償請求時，保險公司於超過住宅第三人責任基本保險金額以上之部份對被保險人負賠償之責。一般火災若有造成傷亡事故時，法院將依受害者的身分、地位、年齡、家庭撫養人數等條件，來判定和解金，在求償意識高漲的年代，此第三人意外責任險亦顯重要，不但可以降低面對賠償官司之繁瑣冗長過程機率，亦可降低背上高額賠償金之風險；對於交友廣闊、出入不定之消費者是一大福音。

第三項 要保人告知義務

任何保險契約之簽訂，保險公司皆要根據個案保險標的之各種條件，加以分析風險、制訂保險級距，以符合個案之保險額度，不同樓層數、新舊、坪數、地段、格局，都有可能影響保險金額之判斷，一棟新建之公寓住宅與一棟四十年之透天房屋，其保額不可能為一致。因此，在保險契約

簽訂時，雙方即負有告知義務，於要保人而言，依住宅火災保險參考條款第4條告知義務「訂立本保險契約時，要保人對於本公司之書面詢問，應據實說明。要保人故意隱匿，或因過失遺漏，或為不實之說明，足以變更或減少本公司對於危險之估計者，本公司得解除契約；其危險發生後亦同。但要保人證明危險之發生未基於其說明或未說明之事實時，不在此限。」

另外，依住宅火災保險參考條款第7條危險變更之通知所規定「保險標的物本身之危險性質、使用性質或建築情形有所變更，而有增加承保之危險事故發生之危險者，如係要保人或被保險人之行為所致，其危險達於應增加保險費或終止契約之程度者，要保人或被保險人應事先通知本公司。要保人或被保險人怠於通知者，本公司得終止契約。」住宅火災保險顧名思義為「住宅」使用之保險，建物使用性質須作為住宅使用，如果保險期間內建物使用性質變更，從住宅變更成商業用途，例如住宅改為辦公室、早餐店等商業用途，不論是自宅經營或是租賃為店家，都已非住宅火災保險之保險標的，不在「住宅火險」單承保範圍內，若未告知保險人，就有無法保證自身權益、無法獲得理賠情況之風險¹²²。

第四項 保險人告知義務

保險契約之成立，除前項討論之要保人告知義務之外，有一大部分作業程序是保險人為主體，保險人之告知義務是左右保險契約成立與否重要環節，保險人針對要保人提出之條件評估風險，要保人則需要保險人告知各項保險事項。可惜的是，住宅火災保險參考條款內並未明確訂立保險人告知義務。但從大方向來說，保險人告知義務由金管會發佈之「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」之中，已為

¹²² 民視專題 https://www.youtube.com/watch?v=khtDf0p_IKA 火險買錯房屋失火不理賠，2017年10月5日

保險人告知義務為一顆基石，為避免爭議，告知重要內容與揭露保險標的風險應為保險人重要之義務。

保險公司對於火災保險標的之風險評估來自「重置成本＝建築物每坪構造單價 X 使用面積坪數（含公設）+裝潢總價」公式，其中「建築物每坪構造單價」主要參考中華民國產物保險公會所發佈之「台灣地區住宅類建築造價表」（詳見下表）：



台灣地區住宅類建築造價表（91年、97年對照表）

一、適用「加強磚造或鋼筋混凝土造」之建築物，單位：新台幣元/坪

地上 樓層數	台北市		台北縣/桃園縣 基隆市/外島		苗栗/新竹/台 中雲林/彰化/ 南投嘉義		宜蘭/台南 高雄/屏東		花蓮/台東	
	97年	91年	97年	91年	97年	91年	97年	91年	97年價	91年
1	52,000	35,000	49,000	33,000	44,000	30,000	43,000	29,000	46,000	31,000
2	55,000	37,000	52,000	35,000	47,000	32,000	46,000	31,000	49,000	33,000
3	59,000	40,000	56,000	38,000	51,000	35,000	50,000	34,000	53,000	36,000
4-5	62,000	52,000	60,000	50,000	53,000	43,000	50,000	42,000	53,000	44,000
6-8	74,000	62,000	69,000	58,000	61,000	51,000	60,000	50,000	62,000	52,000
9-10	78,000	65,000	72,000	60,000	64,000	53,000	62,000	52,000	65,000	54,000
11-12	84,000	70,000	78,000	65,000	69,000	58,000	68,000	57,000	71,000	59,000
13-14	86,000	72,000	80,000	67,000	72,000	60,000	71,000	59,000	73,000	61,000
15-16	96,000	80,000	90,000	75,000	81,000	68,000	80,000	67,000	83,000	69,000
17-18	108,000	82,000	102,000	77,000	92,000	70,000	91,000	69,000	94,000	71,000
19-20	119,000	90,000	112,000	85,000	103,000	78,000	102,000	77,000	104,000	79,000
21 以上	132,000	100,000	119,000	90,000	110,000	83,000	108,000	82,000	111,000	84,000

二、適用「鋼骨造、磚/木/石及金屬與其他構造」建築物，單位：新台幣元/坪

舊制造價表	新制造價表
1. 鋼骨造建築依上表每坪單價另加 20% 計算	1. 鋼骨造建築依上表每坪單價另加 16% 計算
2. 磚、木、石及金屬構造每坪單價 20,000 元	2. 磚、木、石及金屬構造每坪單價 25,000 元
3. 其他構造之建築物另行約定	3. 特殊或其他構造之建築物另行約定
4. 無	4. 交通運輸不便地區應酌增單價

製表單位：中華民國產物保險商業同業公會

一、造價為「建築物本體」的「每坪造價」，並不合「土地」價格。

二、裝潢：一般裝潢每坪加新台幣\$10,000元至\$50,000元，豪華型裝潢另行約定。

三、建築物之重置成本＝（上述各類建築物構造每坪單價×各類建築物使用面積【含公共設施】）＋裝潢總價。

四、建築物之「實際現金價值」為重置成本「扣除折舊」後之餘額，建築物本體及裝潢之「耐用年數」請參酌行政院公佈之固定資產耐用年數表規定辦理。

由上表可知，因不同地區之物價指數不同，樓層數、建築材料，計算基準不同，要保人之房屋應為何種單價，費率計算基準參考，可依照表格計算；另外火災保險費率之計算級距，可依「住宅火災保險基本費率表」、「建築等級表」（詳見下表）：

住宅火災保險基本費率表

統計編號	使用性質 種類	費率（每千元計費）					特 約 條 款	附 加 條 款	爆 炸 危 險 等 級	備註	
		檔 級	建築等級								
			特等		頭 等	二 等					三 等
			一	二							
A 類：住宅											
A0001A8	1. 住宅	1	0.3 9	0.4 7	0.5 6	0.8 7	1.1 5			家庭手工副業，仍照住宅費率計費。	
A0002A5	2. 公共宿舍凡一屋內住有十家以上（十家起）無論各別舉炊與否	5	0.7 4	0.8 9	1.0 7	1.6 5	2.1 9			一、附著建物，雖為各別屋頂，仍適用本項費率。 二、全部單身宿舍，雖有十人以上而不各別舉炊者，不以公共宿舍論。 三、一部分為眷屬宿舍，一部分為單身宿舍者，仍應按間併入計算居住家數。	

A0003A2	3. 連幢住宅	9	1.0 1	1.2 2	1.4 6	2.2 5	2.9 9					住宅區之連幢住宅十一間以上者，按本項費率計費，建築等級以該一連接建築之外牆為準。倘其中有行號商店或其他使用性質，仍應併入計算間數。至各該行號商店等，仍應按其本身使用性質單獨計費，如各別費率低於本項費率時，並仍按本項費率計費。
---------	---------	---	----------	----------	----------	----------	----------	--	--	--	--	--

來源：財政部 92 年 3 月 28 日台財保字第 0920750322 號



建築等級表

建築等級依據房屋四周外牆（自地上至屋頂止之完全牆或隔牆作為外牆）之構造與厚度為準，並按其屋頂、門窗、樓板、樓梯、樑架及屋柱之構造核定之。其等級分為特等、頭等、二等、三等，但特等建築依其部份結構上之差異，分列為特一等（A1）、特二等（A2）茲列表如下：

標準建築等級		建築構造								
		四週外牆	屋頂	樓板 (不包括半樓樓板)	樓梯 (不包括半樓樓梯)	樑屋架柱及副柱	門窗 (外牆部份)	廊下	亭子腳 (騎樓柱)	樓房 (二層樓以上) 下層門面
特等	(A)	(1)鋼骨或鋼筋水泥造厚度在 15 公分以上。 (2)磚、石實砌所造厚度在 30 公分以上。	鋼筋水泥造	水泥或金屬造	水泥或金屬造	水泥造	防火門窗或金屬或鐵框玻璃窗	水泥造	水泥造	※

	二 (B)	(1)鋼骨或鋼筋水泥 造厚度在 12 公分以 上。 (2)磚、石、水泥空 心磚實砌所造厚度 在 24 公分以上。 (3)玻璃帷幕造及金 屬板造。	鋼筋 水泥造	"	"	"	※	"	"	※
頭 等		(1)鋼骨或鋼筋水泥 造厚度在 12 公分以 上。 (2)水泥空心磚厚度 在 19 公分以上，或 磚、石、堅實土塊所 造厚度在 24 公分以 上。	不燃材 料蓋覆	※	※	※	※	※	※	※
		(3)鋼、鐵或鋁造。	"	※	※	鋼骨 結構造	※	※	※	※
		(4)四面無牆或部份 牆以不燃材料造。	水泥造	水泥造	水泥或 金屬造	水泥造	※	水泥造	水泥造	※
		(1)磚、石、水泥空 心磚、花格磚或堅實 土塊所造。	不燃材 料蓋覆	※	※	※	※	※	※	※
二 等		(2)鋼、鐵、鋁或鑽 泥板造。	"	※	※	※	※	※	※	

	(3)四面無牆或部份牆以不燃材料造。	"	※	※	不燃材料造	※	※	不燃材料造	※
	(4)石棉板造。	"	※	※	不燃材料造	※	※	不燃材料造	※
三等	(1)次於二等建築者。	"	※	※	※	※	※	※	※
	(2)四面無牆或部份牆以易燃材料造。	"	※	※	※	※	※	※	※

四週外牆有部份不合規定者，按下列規定核定建築等級：

(一)一面外牆部份不合標準規定佔該牆面積百分之三十以上者（含百分之三十在內）

(二)二面以上外牆部份不合標準規定佔全部外牆面積百分之二十以上者，按本身劣等牆計算，百分之二十以內者：

(1)上項不合標準規定外牆若為建築等級表所列二等建築以上牆所造者降次一等計費、三等牆降次二等計費。

(2)建築物外牆有二面以上不合標準規定而其中任何一面不合規定佔該牆面積百分之五十以上者（含百分之五十）應視其不合規定材料為該面牆之計算標準。

(三)不合規定外牆倘為混合材料建築者，應以劣級構造為計算標準。

鋼骨構造：

(1)將工廠生產之鋼骨構材運至現場，並藉由螺栓、鉚釘及焊接方式組構而成之結構物。

(2)參考建築技術規則第七十條、七十三條規定增列防火時效如下：凡自頂層起算不超過四層之各樓層，其樑、柱須具有一小時以上之防火時效，且其鋼骨造所覆以鐵絲網水泥粉刷其厚度在四公分以上，或覆以磚、石或水泥空心磚其厚度在五公分以上。

附註：(一) " 符號表示同上、※符號表示不受限制。

(二)其他相關規定，詳見建築等級表之說明。

建築等級表之說明

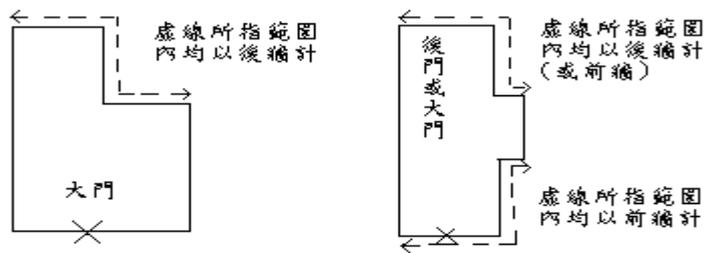
- 一、依建築等級表之建築構造如有一項或一項以上不合標準規定時，應降至其符合規定之建築等級。
- 二、凡建築物在十五層樓或五十公尺以上（高層建築物）、二十五層樓或九十公尺以上（超高層建築物），其整棟建築物各樓層保險標的物均需予以加費。
- 三、附屬建築物與本身建築物共用屋頂及樑者，視為本身建築之一部份核定建築等級；各別屋頂及樑者，以個別建築論。工廠、倉庫之沿廊、走廊比照辦公廳費率計算，工廠、公共倉庫附屬建築物，按本規章第六章第二節費率核定辦法規定辦理。
- 四、加建於建築物平屋頂上之建築物視為附加建築且不論其外牆延伸與否可分別作單獨建築物論，但其費率低於建築物本身費率時按建築物本身費率計費，如高於建築物本身時則按附加建築物本身費率計費（工廠、公共倉庫附加建築物核定費率時，亦準用之）。
- 五、平房之木門面，以橫樑上面之構造視為外牆。
- 六、鋼筋水泥之建築物其屋頂或外牆如附著裝飾物，未作其他用途者，比照原建築等級計費。
- 七、外牆之厚度，係包括牆之本身及內外黏附之水泥、石灰、磁磚等物之厚度一併計算，如因裝修而飾成凹入或凸出部份，概不計算在內。
- 八、不燃建築材料，係指磚、水泥、石、人造石、石棉板、鑽泥板、金屬板、磁磚、鐵絲玻璃、玻璃磚、玻璃帷幕、土塊等或其他不燃材料。
- 九、不燃材料之屋頂，係指瓦、石棉板、鑽泥板、金屬板、鐵絲玻璃、玻璃磚等或其他不燃材料所蓋覆者。

十、凡外牆有凹入時，按下列方法計算（凸出部份與原牆成凹入形狀，則以凹入部份為計算標準）：

1、轉角凹入部份，分別歸入前牆或後牆計算（前後牆以大門或後門為準）。

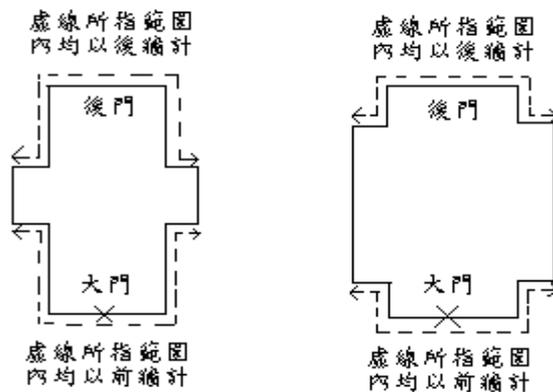
（見圖 3-1）

（圖 3-1）



2、無法分別某一面牆為前牆或後牆，則轉角凹入部份歸入相鄰二面牆面積較大之一面計算。（見圖 3-2）

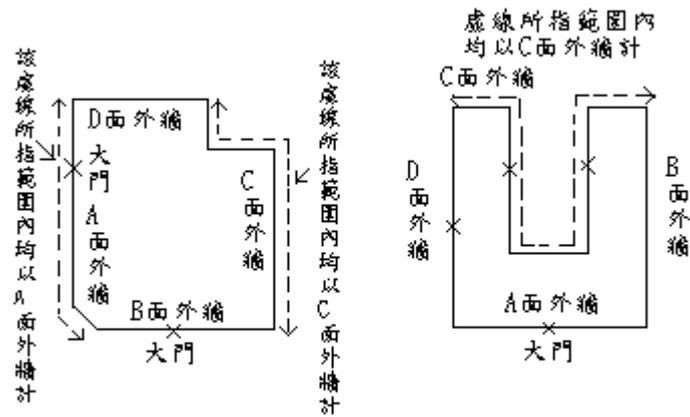
（圖 3-2）



2、各面牆之中間凹入部份，不論其面積大小，一律列入該面外牆計算。（見

圖 3-3）

(圖 3-3)



十一、航空站、火車客運貨運站、公私營汽車客運站、客運碼頭、公私營汽車候車亭、市場、加油站、捷運站等建築物，如四面無牆之敞軒或部份無牆者，適用下列建築等級：

- (一) 屋頂、屋柱、地板為鋼骨或鋼筋水泥造，樓梯為水泥造或金屬造及部份牆均為不燃材料建造者，為頭等建築。
- (二) 屋頂、屋柱、屋內樑架及部份牆均為不燃材料建造者為二等建築。
- (三) 其他建築者，仍以二等建築論。

建築物記號

1/s 2/s 3/s	一層 二層 三層	△ IR	塑膠造鐵屋頂
UR	牆到屋頂	SSR	石棉板造石棉板屋頂
AR	牆過屋頂	TSR	木造石棉板屋頂
FR	水泥柱平屋頂	ISR	鐵皮造石棉板屋頂
△ R	塑膠屋頂	△ SR	塑膠造石棉板屋頂
△ R	木片(板)屋頂	RCFR	鋼骨水泥造平屋頂
△ R	油毛氈屋頂	BCFR	磚水泥造平屋頂
△ R	草屋頂	CCFR	水泥造平屋頂
△ R	竹屋頂	BCTR	磚水泥造瓦屋頂

△R	合成樹脂板屋頂	BSTR	磚石造瓦屋頂
TTR	木造瓦屋頂	BTTR	磚木造瓦屋頂
BTR	磚造瓦屋頂	MBTR	泥夾竹籬造瓦屋頂
MTR	土塊造瓦屋頂	BSIR	磚石造鐵屋頂
TIR	木造鐵屋頂	BTIR	磚木造鐵屋頂
BIR	磚造鐵屋頂	BITR	磚鐵造瓦屋頂
STR	石棉板造瓦屋頂	ITIR	鐵木造鐵屋頂
IIR	鐵皮造鐵屋頂(鐵架)	FRP	玻璃纖維板

來源：中華民國產物保險商業同業公會

以房屋各項條件作為參考，對於多年老屋、結構複雜、難以估計之房屋，能更有效詳細區分建築等級不同；此外，高樓層之房屋，依財政部 91.05.13 台財保字第 0910020620 號「凡建築物在十五層樓或五十公尺以上(高層建築物)、二十五層樓或九十公尺以上(超高層建築物)，其整棟建築物各樓層保險標的物均需予以加費。」及下表：

住宅火災保險高樓加費比率表

建築物樓層別	加費比率
15 ~ 24 層樓	10%
25 層樓(含)以上	15%

高樓層房屋因火災事故毀損風險增高，將加計費用。因此針對保險人應依照各項表逐項說明清楚，並盡到如實查證之義務，以公正之估算標準，建立健全火災保險體系。

對於火險保額計算，房屋除了加計費用，若有完善消防防護設施，更是能減計費用，依財政部 91.05.13 台財保字第 0910020620 號函之「住宅

火災保險消防設備減費作業要點」中規定「第一條、凡樓層數在二十五層（不含）以下或其高度在九十公尺（不含）以下之保險標的物或其置存處所，設有符合本要點所定之標準者，得適用住宅火險消防設備減費（以下簡稱消防減費）。但附加險不得適用本消防設備減費。第二條、凡適用本要點之保險標的物或置存處所，必須依照實際需要備有輕便滅火器材設備，未依規定設置者，不得減費。各種滅火器型式、有效期間、滅火效能值及藥劑應符合中國國家標準(CNS)之規定。第三條、消防減費之標準如下表：

減費項目		減費比率
火警自動警報設備	建築物備有火警自動警報設備。	5%
室內消防栓	建築物備有室內消防栓設備。	5%
自動滅火設備	整棟建築物之有效防護範圍超過建築物總面積90%者。	A、各層樓之有效防護範圍達該樓層面積 100% 者。 20%
		B、各層樓之有效防護範圍達該樓層面積 90%以上者。 10%
	整棟建築物之有效防護範圍未達建築物總面積90%者。	C、各層樓之有效防護範圍達該樓層面積 100%者。 10%

說明：自動滅火設備包括自動撒水設備、水霧滅火設備、泡沫滅火設備等。」

由上述可知許多增加或減少費用項目，其審查有高度專業性，許多專業化術語或是標準更是複雜，非一般金融消費者所能承擔，一般要保人只能依賴保險人做實地勘查、查證或是向要保人要求出示相關文件。

重要訊息之告知與揭露風險為保險人義務，惟一旦保險未盡到告知義

務或如實查證保險標的，極有可能產生爭議，對於保險契約雙方不利，而「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」僅為一金管會針對產險公司內部規範之辦法，其中並未有明確補償消費者之規範，目前保險法尚未針對保險詐欺做出明確規範，僅有保險法第 64 條主要針對違反據實告知說明義務。其立法最終目的在於避免保險人因要保人告知或不實告知而影響對於危險估計之正確性，而保險人之危險估計除了可能因要保人對於重大事項因故意或過失而隱匿、遺漏、或為人實之告知外，仍須視要保人本身對該事項是否已知悉而定。

第五項 火災保險新舊制比較

103 年金管會宣布「住宅火災保險參考條款」在保費不變之情況下，放寬住宅火險的理賠範圍，理賠範圍增加罷工、竊盜等項目，也新增玻璃窗理賠，承保建築物內的動產最高理賠改為 60 萬元，體傷、死亡、第三責任險最高賠償也同步提升。

	103 年後新制	舊制
承保範圍	新增：竊盜、罷工、暴動、惡意破壞、民眾騷擾	火災、閃電雷擊、爆炸、航空器墜落、汽車或機車碰撞、意外事故
建物內動產	最高理賠金 60 萬元	最高理賠金 50 萬元
住宅玻璃	每一事故最高理賠 1 萬元 每一事故自付額 1000	
臨時住宿費	每日最高 5 千元 總額 20 萬元為限	每日最高 3 千元 以 6 天為限
第三責任險	每人體傷賠 50 萬元	每人體傷賠 25 萬元
	每人死亡賠 100 萬元	每人死亡賠 50 萬元

	財產損失賠 100 萬元	財產損失賠 50 萬元
	最高賠償 2000 萬元	最高賠償 1000 萬元

由附表比較可知，此次增修住宅火災保險參考條款之中條文及附加險，將住宅火災險發揮更大功能、保護更多利益，其中增修玻璃保險，主要為呼應時代潮流對於玻璃之使用已然為經常、必要之存在；而第三責任險將保額提高，也順應近年對於人身傷亡理賠之平均數額，降低要保人在保險已理賠情況下，仍要以自身財產賠償之風險，以維護承保保險之目的與意義，故將第三責任險提高理賠金額，實為利民便民之舉。承保範圍變大但在保費不變情況下，意味著消費者保護可以更佳完整保護自身財產，也增加投保意願，在保險公司及要保人之間共創雙贏，對市場更是一大利多。

第五節 本案評析

本案就保險人是否盡到告知義務、確實查證保險標的物方向討論。本案保險契約發生時間在 95 年間，處理金融消費爭議之專責機構「金融消費評議中心」尚未成立，造成本案在進入訴訟之前並未有即時專業之金融評議、協調機構作為保險人及要保人之間橋樑，對於本案最大爭點：有無超額保險之情況，雙方說法更是眾說紛紜，無法定論。金融消費評議中心於 101 年啟用運作後，本案送交評議，成為最重要認定超額保險之舉證。依金融消費評議中心評議書 101 年評字第 000296 號做成之評議：

「申請人主張：申請人於向相對人投保住宅火災保險，遭相對人以房屋加土地的總價為保險金額，產物保險的超額保險是指保險金額超過保險標的之價值的保險，依我國保險法第 72 條之規定，保險人不得超額承保，惟相對人明知投保金額超過保險標的之價值仍予以承保，依保險法第 76

條之規定，申請人得主張解除契約並請求損害賠償，另依消費者保護法第 51 條明定企業所致之損害，消費者可請求三倍以下之懲罰性賠償，故扣除相對人前已退還之保險費 90 元後，相對人應給付申請人 20338 元。

相對人主張：申請人透過保險代理公司提供要保資料向相對人投保「住宅火災及地震基本保險」，依據要保資料，並參考產險公會製表之「台灣地區住宅類建築造價參考表」，系爭保險標的建築每坪 50000 元，加 10% 至 20% 物價調幅波動，每坪 60000 元，另考量個別裝潢或有不同，為保障客戶權益且標的物屬整棟透天別墅，暫以裝潢每坪 40000 元至 60000 元作為評量，未以特別裝潢作計價，故依據申請人要保資料保險標的物使用面積坪數為 66 坪，依建築物及一般裝潢之重置成本計算，建築物每坪 60000 元及裝潢每坪 40000 元至 60000 元，合計每坪約 110000 元，本公司所承保之金額 738 萬元，符合標的物價值，並未有超額保險情形；另相對人亦配合申請人將原保險金額減低至 330 萬元。

本案判斷理由：按保險法第 72 條規定：「保險金額為保險人在保險期內，所負責任之最高額度。保險人應於承保前，查明保險標的物之市價，不得超額承保。」，次按保險法第 76 條第 1 項規定：「保險金額超過保險標的價值之契約，係由當事人一方之詐欺而訂立者，他方得解除契約。如有損失，並得請求賠償。無詐欺情事者，除定值保險外，其契約僅於保險標的價值之限度內為有效。」，同條第 2 項規定：「無詐欺情事之保險契約，經當事人一方將超過價值之事實通知他方後，保險金額及保險費，均應按照保險標的之價值比例減少。」。申請人於經由相對人之保險代理人公司投保，相對人依據要保資料並參考產險公會製表之「台灣地區住宅類建築造價參考表」

台灣地區住宅類建築造價表（91年、97年對照表）

一、適用「加強磚造或鋼筋混凝土造」之建築物，單位：新台幣元/坪

地上 樓層數	台北市		台北縣/桃園縣 基隆市/外島		苗栗/新竹/台 中雲林/彰化/ 南投嘉義		宜蘭/台南 高雄/屏東		花蓮/台東	
	97年	91年	97年	91年	97年	91年	97年	91年	97年價	91年
1	52,000	35,000	49,000	33,000	44,000	30,000	43,000	29,000	46,000	31,000
2	55,000	37,000	52,000	35,000	47,000	32,000	46,000	31,000	49,000	33,000
3	59,000	40,000	56,000	38,000	51,000	35,000	50,000	34,000	53,000	36,000
4-5	62,000	52,000	60,000	50,000	53,000	43,000	50,000	42,000	53,000	44,000
6-8	74,000	62,000	69,000	58,000	61,000	51,000	60,000	50,000	62,000	52,000
9-10	78,000	65,000	72,000	60,000	64,000	53,000	62,000	52,000	65,000	54,000
11-12	84,000	70,000	78,000	65,000	69,000	58,000	68,000	57,000	71,000	59,000
13-14	86,000	72,000	80,000	67,000	72,000	60,000	71,000	59,000	73,000	61,000
15-16	96,000	80,000	90,000	75,000	81,000	68,000	80,000	67,000	83,000	69,000
17-18	108,000	82,000	102,000	77,000	92,000	70,000	91,000	69,000	94,000	71,000
19-20	119,000	90,000	112,000	85,000	103,000	78,000	102,000	77,000	104,000	79,000
21 以上	132,000	100,000	119,000	90,000	110,000	83,000	108,000	82,000	111,000	84,000

5層樓建築每坪50000元，並加計物價上漲波動10%-20%，爰以建築物每坪60000元承保。經查行政院主計總處「營造工程物價指數(總指數)銜接表」，之物價上漲約32.2%，故相對人以每坪60000元承保系爭建築物，應屬合理。惟，相對人承保系爭不動產之保險金額738萬元等於購買總價，然系爭不動產購買總價包含土地及建物價格，土地因無滅失之可能，自不在系爭保險之保障範圍，相對人未實際查明系爭建築物之裝潢市價，核與

保險法第 72 條規定不符，並於申請人提出超額保險之申訴後，始表示係以每坪 40000 元至 50000 元計算裝潢部分之保險金額，然系爭建築物為一新建房屋，尚無裝潢，且相對人於核保後不到 1 年之時間，配合申請人扣除裝潢費用為保險金額，大幅調降保險金額至 330 萬元，與相對人首次核保估價矛盾，亦與常理不合。

另據申請人提供與相對人員工協調之電話錄音紀錄，相對人於承保時即知有超額保險之情形，惟最終仍依原要保金額承保，足見相對人已知有超額保險之情事而未告知申請人或降低承保金額，從而，依現有事證雖難以逕認相對人有詐欺情事，然其未實際查明系爭建築物並無裝潢乙節，非無過失，故其行為核已違反保險法第 76 條第 1 項後段之規定。

承上，依據保險法第 76 條第 1 項後段之規定，系爭保險僅於保險標的價值之限度內為有效，相對人應退還申請人所繳保險費 4706 元與應收住宅火災保險費 1452 元及地震險保險費 1459 元(保額 120 萬元)之差額，扣除相對人已退還之保險費 90 元，計應退還 1705 元；依民法第 203 條：「應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之五。」之規定，相對人並應給付自申請人投保並繳納保費之日起至清償日止依年利率百分之五計算之利息。

末查，相對人尚未構成保險法第 76 條第 1 項前段之規定，已如前述，故申請人請求相對人給付因申請退費所生費用 400 元之損害賠償，應屬無據。又消費者保護法第 51 條規定：「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金……」，因申請人依據金融消費者保護法所申請之評議事件，非依消費者保護法第

51 條所提之訴訟，故申請人主張相對人給付 3 倍之懲罰性賠償與要件不合，亦屬無據。

綜上所述，本案申請人請求相對人給付 1705 元，及自起申請人投保並繳納保費之日至清償日止依年利率百分之五計算之利息，應屬有據。逾此部分，為無理由，應予駁回。據上論結，本件評議申請為部分有理由，部分無理由。」

由評議書內容可觀察到，本案明顯有超額保險之情事，火災保險額度不能以買賣價金為基準，應單以房屋以及其他火災保險承保範圍內作為考量；本案審理庭調查指出，乙保險公司之保險業務員與甲之電話對談中提到「以貸款金額作為投保金額，若銀行要求我們公司，我們也會這樣子做云云」，火災保險額度之計算亦不能直接以房屋貸款金額做為基準，貸款金額通常是買賣價金 8 成左右，本案保險金額又更高，直接以房屋總價作為保額，可知乙保險公司為非過失超額保險。

在許多保險爭議中亦可觀察到，保險契約成立要件往往是全案要點；究竟火災保險額度是如何計算？保險契約內容可說是琳瑯滿目，要保人一不注意，極有可能忽略某項某條加收保險費，金額長年累積下來不可小覷。本案乙保險公司未查明保險契約成立時，房屋為新建屋，尚未有任何裝潢，卻將裝潢估算計入保險費中，又加計物價指數增加保險額度，以上所述明顯不合據實告知義務，乙保險公司在辯稱當初保額加計裝潢部分，一年後又配合某甲降低保額，與當初核保估價矛盾，起人疑竇；又某甲提出證據表示全社區住戶新購入之房屋皆以買賣價金作為火災保險金額，此舉明顯有超額保險之事實。

火災保險興訟多年來較無人關注，最大原因即是保額偏低，訴訟金額也會偏低，造成訴訟不利益，成本大於利益之問題，使得多數消費者不願意花費時間金錢投入追訴有爭議之保險契約，但積少成多，金額不高之保額，台灣一年多少戶房屋投保火災保險，即有多少隱藏之大餅，消費者未意識到火災保險隱藏之巨大陷阱，使保險公司有利可圖，嚴重傾斜之天秤實為市場之不幸；而金融消費評議中心之成立，疏解了一部份因為金額低而興訟意願低之案件，金融消費評議中心會因應金融消費者保護法所生，對台灣金融消費者之保護，樹立新的里程碑；惟對於評議結果之法律效力，尚須雙方皆同意，評議結果才會成立，若評議結果不成立，僅為法庭上參考之證據，並無強制力針對惡意行為懲罰，未來應賦予金融消費評議中心之決定有類似行政裁處之效力，對於消費者權利保護更完整。

第五章 比較外國立法與我國立法

第一節 國際保險監理官協會 (IAIS)¹²³

國際保險監理官協會 (International Association of Insurance Supervisors, IAIS) 成立於 1994 年，與國際銀行監理官會議 (ICBS) 及國際證券管理機構組織 (IOSCO) 並列為國際金融監理三大組織；其成員除有來自世界各國保險監理官之會員外，亦包含其他保險相關機構（如產、壽險公會）及保險業者申請加入之觀察員¹²⁴。其宗旨係在建構全球一致且有效之保險監理通用原則、準則及相關訓練，提昇會員國監理水準，以發展並維持公平、安全和穩定的保險市場，進而保障要保人之利益，同時有助於全球金融市場穩定。截至目前 IAIS 計有 140 多個國家之 200 多個金融監理單位為會員，以及超過 130 個國際機構、保險專業團體與公司為觀察員。我國金融監督管理委員會於 1994 年加入，為創始會員之一，此外我國亦有保險相關機構及保險業者參加為 IAIS 觀察員，惟 IAIS 之觀察員制度已於 2015 年 1 月 1 日終止。

各國金融管理機關¹²⁵

美國	金融消費者保護署
英國	金融服務管理局 (FSA)
新加坡	金融管理局 (MAS) 下設金融業調解中心 (FIDRec)
香港	金融管理局、證券及期貨事務監察委員會
台灣	金融監督管理委員會
大陸	一行三會 (中央銀行、中國銀行業監督管理委員會、中國證券

¹²³ 參保險安定基金「FSB 及 IAIS 之規範對保險業退場機制之影響」研究計畫結案報告，頁 17

¹²⁴ IAIS 於 2015 年 1 月 1 日已終止觀察員資格

¹²⁵ 參邱錦添、胡勝益、林克憲著，金融消費者保護法與案例解析，2014 年 9 月，頁 84

	業監督管理委員會、中國保險業監督管理委員會)
澳洲	審慎監管局及證券投資委員會
日本	金融廳
加拿大	金融消費者管理局

IAIS 的使命為促進對保險產業進行有效和全球一致的監督管理，維護保險業監管原則及標準，以發展和維持公平，安全和穩定的保險市場，並提昇會員國監理水準，為保戶提供利益和保護；並對全球金融之穩定貢獻心力，維護國際保險市場穩定及要保人之利益。IAIS 為推進其使命而開展的活動可分為三類：

- (一) 準則制定 (Standard setting)：制定有效監理保險相關活動的監理素材 (原則，準則和指導)。舉辦各種研討會和會議，準備支援性資料 (例如主題檔)，為保險監理者提供有關特定領域的背景資料，提升監理成效及效率，保障保險消費者權益。
- (二) 施行 (Implementation)：IAIS 積極推動其監理素材 (supervisory material) 的施行。IAIS 與跨國組織、區域集團和監理官密切合作，幫助建立監督者之間的流暢的雙向溝通或促進各國或各監管機構彼此合作之可能，提供相關訓練研討會和會議，構思並處理金融普惠 (financial inclusion) 議題。此外，IAIS 根據國際貨幣基金組織 (International Monetary Fund, IMF) 和世界銀行開展的金融部門評估計劃 (Financial Sector Assessment Program, FSAP)，對監理素材的遵循情況進行評估與同儕審查；IAIS 發放給會員組織的所有保險專業資訊和保險相關文件，並擁有權限瀏覽國際保險監理官協會中列為機密之研究數據及文件，以作為各會員改善各國保險監理系統之參考及輔助。

(三) 金融穩定 (Financial stability): IAIS 在金融穩定議題中扮演核心角色，包括制定確認全球系統重要保險機構 (G-SII) 的方法，協助其成員開發增強的總體審慎監督 (macroprudential surveillance) 工具，並以進修各項保險監督員及觀察員的核心課程及提升專業知識，觀察保險市場流向及防堵漏洞，並以交流經驗之方式鑑往知來，檢視各國經濟體中保險監理改善空間。

國際保險監督協會與各國保險監管機構或金融監督機構 (如中央銀行) 之重要工作之一，與金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 和 G20 成員國的管轄範圍內，列出具有與世界金融市場相互關聯之全球系統性的重點金融機構 (Global Systemically Important Financial Institutions, G-SIFI)，以及 IAIS 分析潛在的具有全球系統重要性的保險公司 (Global systemically important insurers, G-SII)。2008 年金融危機發生後，國際社會反思如何保護全球金融系統，落實防止系統重要性金融機構 (Systemically Important Financial Institution, SIFI) 失控或者將其破產造成之影響降到最低，從 2011 年末開始，FSB 每年發佈並更新全球系統重要性金融機構 (G-SIFI) 列表，而全球系統重要性保險機構 (G-SII) 是指在金融市場中承擔了關鍵功能，具有全球性特徵的保險公司。上述這些機構一旦發生重大風險事件或經營失敗，會對全球經濟和金融體系造成系統性風險。這些重要公司或機構，稍有風吹草動即有可能對全球金融系統產生極大影響，也就是坊間經常提到的「大到不能倒 (too big to fail, TBTF)」的公司名單¹²⁶。

¹²⁶ 參國際保險監理官協會網站：<https://www.iaisweb.org/home> 最後瀏覽日期 2018 年 4 月 2 日

第二節 美國

美國在 1945 年，國會通過麥卡倫佛格森法（McCarran-Ferguson Act of 1945）確認保險法制係由各州各自製訂與監理，保險監理原則上屬州政府之權限，在此之後，各州保險監理法令即各自蓬勃發展。

美國保險法之被保險人說明義務，1930 年代中 *Stipcich v. Metropolitan Life Insurance Co.* 一案中，承認英國普通法中之告知義務，然美國法院所採的乃是 Mansfield 大法官所主張之狹義告知義務，而偏向對被保險人之保護。只有在被保險人對重要事實未向保險人說明，且係因主觀性欺詐所為之不告知時，保險人始得解除契約，且保險人還須證明被保險人違反說明義務，以及未說明之事項與保險事故發生具有因果關係。對於說明義務的違反，美國法院採取合理期待原則，也就是法院會考量法律效果如對當事人雙方利益不對稱時，得減輕被保險人因未告知說明所生之不利結果。值得附帶一提的是，美國對於被保險人說明義務的限縮，於契約履行期間之通知義務亦有適用。美國法院認為，如果保險人對於訂約前提供於被保險人之問題，因被保險人資訊不足而無法反映出真實情況，則保險人應對被保險人之回答負有更正之義務，假若契約未為約定，被保險人即無義務於契約履行期間負告知義務，也就是有關情事變更之風險應由保險人來承擔。此外，若被保險人對於事故發生之通知有所延遲，亦以被保險人有重大過失存在時，保險人始得免除其保險契約之責任。

保險人說明義務英、美二國對於保險人的說明義務，皆源自 Mansfield 大法官所主張誠信原則之相互性，但相對於英國僅注重被保險人而有意忽視保險人之說明義務，美國法院則把保險人說明義務發展成為獨立之型態。美國法院就保險人說明義務之範圍認定相當廣泛，除了就危

險與承保範圍之事實應為告知說明以外，更要求保險人就一切事實，於保險契約關係之所有階段對被保險人為說明。此外，美國法院還要求保險人指導被保險人如何保障本身之權利，以及說明被保險人與保險人間之利益有何衝突。對於保險人違反告知義務之效力，美國大部分之州法皆規定，被保險人除可依據契約請求損害賠償外，亦可依侵權行為請求賠償，故美國法院亦常於保險人未盡說明義務時，課予保險人懲罰性違約金之賠償。

由保險人及被保險人說明義務比較之下可知，美國對被保險人之說明義務相當的狹窄，再加上把舉證責任置於保險人身上，以致保險人通常難以對被保險人違反告知義務加以證明，而主張免除責任。美國各州保險法制的規範皆有保護消費者相關規定，基此目的之保險法制包括兩大面向。首先在於對商品及費率的監理、禁止不公平或誤導的廣告等。其次，則是確保保險人的財務狀況進而維持其支付能力，此面向之規範目的亦是保護購買保險的社會大眾，免於不健全之保險公司¹²⁷。

第三節 英國

英國為保險大國，1906年訂定海上保險法(Marine Insurance Act 1906)定下基礎。英國海上保險法要求保險契約雙方當事人，於保險交易時均應遵守最大誠信原則。十八世紀 Mansfield 大法官於審理 Carter v. Boehm 一案時替說明義務之範圍奠定了基礎，其認為被保險人未為告知者，僅限係保險人所無法發現之資訊時，保險人始得主張違反告知義務而拒絕理賠。此時被保險人說明義務的範圍非常狹窄。到了十九世紀時，法院開始不斷擴大被保險人之說明義務，其認為應以特定之情事，及保險契約之各項資訊衡量保險契約雙方當事人之利益，而決定被保險人之告知義務。後來甚

¹²⁷ 參羅俊瑋、范珍翡，保險資訊不對稱—實務與法律化解方式，全國律師第 13 卷第 11 期，2009 年 11 月，頁 109-118

至認為，即使保險人只要盡最小之努力即可獲得資訊卻疏於取得，於被保險人未為告知時，保險人仍可解除契約。進入二十世紀之後，擴大被保險人說明義務的腳步仍未停歇，1906 年的海上保險法規定，被保險人於契約成立前，應向保險人說明告知其所知悉之一切重要事項。其認為凡足以影響謹慎之保險人釐訂保險費及是否承保危險判斷之事項，為重要事項。但對於減少危險、保險人（推定）知悉、保險人不要求告知、經明示或默示列為擔保等事項，不負說明義務。並發展出理性的被保險人標準與理性的保險人標準，前者認為應以一個理性之被保險人為標準，來判斷事實之重要性，也就是認為被保險人具有判斷資訊性質之必要知識存在，因此縱使被保險人真實相信該事實非具重要性，亦不足以使其免除告知義務；後者則以理性保險人之認識來判斷該事實是否具重要性。發展至此，被保險人被賦予極度廣泛的告知義務，而保險人亦常藉此來逃避保險契約之責任。

相對於被保險人，保險人的說明義務亦係由 Mansfield 大法官於 Carter v. Boehm 案中確立，但卻始終未被具體執行，亦未隨著被保險人說明義務的發展而有進一步的探討。其認為限制說明義務的範圍對被保險人無太大的幫助，僅要求保險人須對於就危險有關之資訊，與影響保險承保範圍之事實為說明，並規定當保險人違反告知義務時，被保險人僅能解除契約並取回已繳交之保險費，但不得對其所受之損害向保險人請求損害賠償。

有鑑於海上保險法偏於保險消費者負擔較多說明告知義務，英國 2012 年訂定消費者保險（告知暨說明）法（Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012），在此之前海上保險法雖已有保險消費者相關規定，惟英國法律委員會對於非海上保險法所規定之保險消費者之

保護未臻完善而多次提出修正建議，然僅有實務界採用；消費者保險（告知暨說明）法之訂定可說是將實務運用真正落實於立法中之重大意義，在英國保險訴訟中，有消費者保險（告知暨說明）法及海上保險法並用以達到解決爭端保護消費者之目的。¹²⁸

英國實務之運作，對於消費者訂定保險契約時，其以採用詢問回答之方式，保險業界組織已要求保險業者對消費者銷售保險時，應以清楚、明確且具重要性之問題向被保險人詢問，以利於被保險人為說明。於保險人若未對於被保險人提出詢問時，英國金融監察服務機構認為保險人不得以被保險人未為主動告知而解除保險契約。保險人若欲對被保險人為不正確之說明義務解除時，其應就已對被保險人提出相關問題詢問負舉證責任。消費者保險（告知暨說明）法廢棄消費者於訂定保險契約應盡主動告知義務，即被保險人於訂約或續約前僅需對於保險人之詢問，以誠實且合理注意（reasonable care）為正確之回答；依照英國實務見解，最大誠信原則係訂約訂定前後均有適用。

消費者保險（告知暨說明）法中對於合理注意義務之規定，消費者被保險人是否已盡合理注意之說明義務，應按各相關情況加以確定。於本條第2項規定所謂之相關情況應考慮：(1)消費者保險之種類與其目標市場；(2)保險人或由保險人授權所為之相關解釋、宣傳資料等；(3)保險人所詢問之問題是否清晰、具體；(4)如被保險人於訂定消費保險契約或變更契約時，未對保險人之詢問為據實說明時，應就保險人之詢問是否清晰與問題之重要性（或未據實回答之可能結果）判斷；(5)被保險人是否有輔助人。判斷參考指標並非僅限於上述項目，不同險種或情況中如有應考

¹²⁸ 參羅俊璋，英國 2012 年消費者保險（告知暨說明）法之立法例評析，中正財經法學，2012 年 7 月，頁 149-163

慮之事項，亦應就其加以判斷。

英國訂定消費者保險（告知暨說明）法，係針對海上保險法對於保險消費者過嚴苛之規定，進一步保護消費者知的權利，在此法為訂定時，英國實務以業者自律之方式將法律委員會之建議於實務中運用，但仍不夠嚴謹全面，一旦進入法院，案件仍以海上保險法規定判決，故英國訂定本法，實為消費者保護之一大福音¹²⁹。

第四節 臺灣

台灣目前主要規範得較完整全面，保護金融體系消費者權益之相關法律規定，為近年甫立法實行上路之「金融消費者保護法」。金融消費者保護法¹³⁰（以下簡稱「金保法」）於 2011 公布施行，依金保法設置之爭議處理機構—「財團法人金融消費評議中心」（以下簡稱「評議中心」），已於 2012 成立，開始運作，對於我國金融消費者之保護，樹立新的里程碑。金融監督管理委員會（以下簡稱「金管會」）針對（一）以刑罰制裁不遵守評議結果之金融服務業，過於嚴苛且不合時宜。（二）評議結果之法律效力（有無執行力）欠明確，均獲得金管會參採並酌予修正；以下針對金保法施行現況探討其中有關問題，以做未來改善參考。

本法對金融業所產生之影響，一為主要可更加強保護金融消費者權益，二為公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，三為增進金融消費者對市場之信心且促進金融市場之健全發展。其中「有效處理金融消費爭議事件」應屬立法前最迫切之需求，而加重金融服務業之義務與責任以保護金融消

¹²⁹ 參羅俊瑋，英國 2012 年消費者保險（告知暨說明）法之立法例評析，中正財經法學，2012 年 7 月，頁 164-165

¹³⁰ 參王南豪，金融消費者保護及爭議處理-金融消費者保護法，財金資訊季刊，2013 年 7 月

費者權益，則為其終極目標。

金保法重在紛爭之預防及解決，近似消費者保護法，但適用範圍擴大，且又賦與評議結果較有強制性之效力。金保法之適用對象，金融服務業及金融消費者，金保法規範金融服務業之義務與責任，並處理金融消費者與金融服務業因商品或服務所生之民事爭議，「金融服務業」指銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。「金融消費者」指接受金融服務業提供金融商品或服務者。但下列專業投資機構及符合一定財力或專業能力之自然人或法人除外：1. 專業投資機構：(1)國內外之銀行業、證券業、期貨業、保險業、基金管理公司及政府投資機構。(2)國內外之政府基金、退休基金、共同基金、單位信託及金融服務業依證券投資信託及顧問法、期貨交易法或信託業法經理之基金或接受金融消費者委任交付或信託移轉之委託投資資產。(3)其他經主管機關認定之機構。2. 符合一定財力或專業能力之自然人或法人：(1)法人：其應符合之條件為該法人接受金融服務業提供金融商品或服務時最近一期之財務報告總資產超過新臺幣五千萬元。(2)自然人：係指依現行相關法令規章所定，以專業投資人或專業客戶身分，接受金融服務業提供金融商品或服務，於該筆金融商品或服務範圍內之自然人。

金保法適用對象及範圍大於消保法，金保法所稱之「金融消費者」，凡接受金融服務業提供金融商品或服務者皆屬之，僅將專業投資機構及符合一定財力或專業能力之自然人或法人排除在外，範圍甚廣。而消費者保護法（簡稱消保法）所稱之「消費者」，係指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者，範圍較狹隘，故金融機構對企業之商業貸款、金融

機構之各種投資型商品（例如連動債或共同基金等），因非屬消費行為，皆不適用消保法。可見金保法之適用對象及範圍，遠大於消保法。金保法與消保法無普通法與特別法之關係消保法與金保法既然規範之對象不盡相同，因此並無普通法與特別法之關係，消費者若符合二法之適用對象，則可選擇對其有利之法律主張自己之權利，並非優先適用金保法。但金保法對於金融服務業之要求，較消保法嚴格，且金保法之評議制度，有強制業者接受之功能（消保法之調解程序無此規範），故以金保法主張權利較為有利。

金保法對於金融服務業之義務與責任規範，對於金融服務業在契約及業務上之基本要求，與民法、公平交易法、消保法及信託法等現有之法律規定大致相當，例如：1. 對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。違反者，該部分約定無效。2. 訂立契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。3. 訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。4. 應盡善良管理人之注意義務。5. 應確保廣告內容之真實。金保法較特殊為有關客戶適合度之確認及商品風險揭露之規定，將當時已依行「金融消費者保護法」行政命令執行之規定，定為法律明文，例如：1. 訂立契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。2. 訂立契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。前項金融服務業進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。

金保法對於金融服務業之損害賠償責任，有較民法為嚴格之規範，金

融服務業違反金保法第九、十條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。換言之，金融消費者只要能證明金融服務業違反金保法第九及第十條之規定，並證明自己有損害，即可要求金融服務業賠償其損害，無須依照一般損害賠償之法則另外證明二者之間有「相當因果關係」，將無相當因果關係之舉證責任歸於金融服務業，惟倘金融服務業能舉證證明無相當因果關係，仍可免責。

最後，金保法最大之特色有二，其一為規範金融服務業之民事賠償責任（第 11 條），加重其免責之舉證責任，以確保金融服務業能對金融消費者盡到善良管理人之注意；其二為成立專責之爭議處理機構，由金融專業人士擔任評議委員進行評議，將散布其他法律之紛爭處理機制，集中於評議中心處理金融消費爭議，並賦與一定之法律效力。金保法實施以來，金融服務業無不戮力於有關法令之遵循，以減少金融消費爭議；評議中心之調處及評議成果，更有效地減少法院之訟源，金融消費者可能避免冗長之訴訟程序，對於金融消費者權益之保護，可謂向前邁進一大步，值得肯定。金融產品之複雜度與日俱增，金融從業人員若缺乏專業水準及對金融消費者保護之概念，一味地追求業績，脫序行為不但損及客戶權益，也增加業者之作業風險，金融服務業歷經國際性之金融風暴，應已飽受教訓，不應再重蹈覆轍。至於金保法所開創之爭議處理機制，因金融消費者申請評議無須負擔費用，且又可能得到有利之評議結果（例如一定額度以下之強制接受效果），並中斷請求權消滅時效，可以預見將大大提升金融消費者申請評議之意願，期許評議中心能發揮公平、公正之調解及仲裁角色，使得處理結果能獲得當事人信服，免除訴訟之苦，並達到定紛止爭之作用。金

保法經過一段期間之運作，可見仍有缺陷，提出疑義及建議供參考，盼主管機關能博採眾議，適時增修，期使金保法更臻完善，盡善盡美。



第六章 我國立法修正建議與結論

第一節 臺灣現制之檢討¹³¹

我國保險法不論是在保險契約章或保險業內部規定中均保障要保人訂約前之商品資訊需求的明文規定；與審閱商品資訊有關者，應僅有消保法第 11 條之 1 所規定的定型化契約條款審閱期。惟該法之規範方式係強制於訂約前置入「審閱期」，若違反則為消費者得主張條款不構成約之內容，此項設計是否符合保險契約之特性及要保人對於違反審閱期保險契約所補償之需求，或符合保障消費者以保險保障人身安全或財產權益之需求？可謂制訂不完全完善及全面。

一、 審閱範圍及期間¹³²

消保法規定之審閱範圍為「全部條款內容」，大致上相當於「一般保險條款」。由於消保法係適用於所有企業經營者與消費者間訂立之定型化契約，並非專為保險契約而制訂，故保險契約條款以外之其他資訊，雖然亦可為要保人判斷是否購買該商品時所必須，但不在保險人依消保法規定應提供審閱的範圍內，因此尚未能充分保障要保人訂約前的資訊需求¹³³。審閱期間消保法之規定者為「三十日以內之合理期間」，其重點乃在「合理期間」一語，至於「三十日」僅為合理審閱期間之上限。除非主管機關依消保法規定藉由公告予以特定，否則判斷上具有相當之不確定性，可能發生解釋上的爭議。

¹³¹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 194

¹³² 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 195

¹³³ 羅俊瑋教授建議保險人之資訊告知義務應包括：1.保險契約、法規就保險標的安全性有關之損失風險；2.保險之效果可取得之利益；3.保險人同意或認可承保風險之條件與被保險人請求補償之要件；4.對於風險或保險有影響之外在事實；5.對於保險費計算有影響之事實；3.保險人依據保險契約可主張之抗辯事實。參羅俊瑋著論保險人之誠信義務（下），萬國法律 163 期，2009 年 2 月，頁 85

二、 違反審閱期間規定之效果與危險共同體之利益¹³⁴

消保法第 11 條之 1 第 2 項規定，企業經營者未予消費者合理之閱期間者，其法律效果為：「其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。」此一規定對消費者頗為有利，因消費者不需要在程序上與企業經營者爭執特定條款內容的不合理性，而得將對己不利之條款排除於契約內容之外¹³⁵。上述法律效果，除對於雙方當事人間權利義務之明確性及穩定性影響甚大之外，將之適用到保險契約時，極可能產生相當不妥當的結果，致影響危險共同體的利益。詳言之，保險制度係集合多數面臨相同或類似危險之人，共同聚集基金，透過眾人力量以分散個人的損失的制度。購買相同保險商品的人，實質上即成為一個危險共同體。在危險共同體成員之間，在符合對價平衡原則之下，應儘量求其權利義務之一致性，不宜就相同的保險單條款解釋出不同的承保範圍，以維持被保險人平等待遇原則（Gleichbehandlungsprinzip）。

三、 要保人之保障需求¹³⁶

保險作為一種分散個人風險的經濟制度，其最大的特徵就是風險的不確定性。此項不確定性不僅包括風險的發生與否的不確定，也包括風險何時發生的不確定。但依消保法第 11 條之 1，須經事前審閱後始得訂立保險契約，則若在審閱期間內發生保險事故，保險人並無須負保險責任，此一結果對消費者並非有利。這也顯示出保險契約的要保人需要一個不同於消保法契約審閱期間的資訊權保障方式。

¹³⁴ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 196

¹³⁵ 曾品傑教授認為，消費者保護法第 11 條之 1 的設計，是在企業經營者與消費者雙方的意思表示之間，置入一個審閱期間的保護機制，等於是規整了定型化契約的法定流程，使消費者只要爭執未給合理審閱期間的程序問題，及得主張渠等條款不構成契約內容，而無庸回到實體問題的爭執。參曾品傑，附合契約與定型化契約之基本問題，東海大學法學研究 25 期，2006 年 12 月，頁 56

¹³⁶ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 198

司法實務上亦有判決基於上述考量，而刻意排除消保法契約審閱期對於人壽保險契約之適用者，其中以臺灣高等法院 95 年度保險上易字第 20 號判決論述最為詳細，該判決表示：「按消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項固規定企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有 30 日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。惟該條項所謂 30 日以內之合理期間，參照同條第 3 項規定，仍應參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，為合理判斷，並非所有定型化契約均應一律給予 30 日之審閱期間……被上訴人於要保人投保後，並依系爭保險契約第 3 條第 1 項約定，無條件提供 10 日之契約撤銷權期間，供要保人自行決定是否撤銷投保系爭保險契約之意思表示。足認系爭保險契約於 87 年 4 月 21 日簽定時，上訴人及要保人業已審閱瞭解系爭保險契約之約定內容，並知悉其得依系爭保險契約第 3 條第 1 項之約定，於系爭保險契約之保險單送達要保人之翌日起 10 日內，無條件撤銷其與被上訴人簽系爭保險契約之意思表示。該項要保人得無條件撤銷系爭保險契約之權利，顯與上開消費者保護法第 11 條之 1 給予消費者合理契約審閱期間之規定相當，應解為被上訴人就系爭保險契約業已給予要保人或上訴人合理審閱期間，與消費者保護法上開規定並無違背。且依該條第 2 項後段關於要保人撤銷之意思表示生效前所發生之保險事故，仍在保險人即被上訴人承保範圍內之約定判斷，其給予被保險人之保障，顯較非屬保險契約之一般定型化契約更為周全，從而自不得以關於一般定型化契約之所謂合理審閱期間之規定，遽予否認系爭保險契約之效力。況系爭保險契約之要保人既未依上開期限行使其契約撤銷權，並持續投保系爭保險契約逾 7 年後，發生本件保險事故時，始為上開主張，自違反誠信原則，是上訴人主張被上訴人不得主張系爭保險契約、附表及其附註對於上訴人不利部分條款之效力，自無可採。被上訴人主張系爭保險契約、附表及其附註之相關約款均屬有效約定，自屬有據。」

本件判決審酌契約審閱期之立法意旨，否定要保人依消保法第 11 條之 1 第 2 項之主張，誠值贊同。將來修法時若能將上述建議提升至法律位階，並將提供保險單條款及其他必要資訊明確定位為保險人之訂約前義務，則要保人的資訊需求可獲得與較好之保護。¹³⁷

第二節 台灣現行法制在實務上之問題

台灣保險相關法制制定相當簡要，過程並不嚴謹，立法條文也常常因為各種因素而不完整，即使透過實務見解補充，仍有許多不足之處，綜觀法律要件及效果，現行法規定對於善意（此處係非故意違反告知義務者，包括因過失及重大過失的義務違反在內）之要保人與被保險人之保障尚嫌不足，對於惡意（此處係指故意違反告知義務者）要保人及被保險人則又過度保護¹³⁸。

（一）善意要保人保護機制之不足

現行法對於並非故意違反告知義務的善意要保人保護功能不足，係來自於許多不同的原因，影響較大者，包括：

1. 全有全無原則的影響

關於要保人違反告知義務的法律效果，不論要保人係因故意、重大過失或輕過失之義務違反，依 2015 年修法前均為得解除契約，而保險人一旦行使解除權，基於實務上「解除權之行使將使契約溯及無效」的基本立場¹³⁹，要保人即不能獲得任何保險保障。相反地如果因為欠缺任何一個主、客觀法定要件、欠缺保險事故之因果關係，或是保險人的解除權已罹於除

¹³⁷ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 199

¹³⁸ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 98

¹³⁹ 最高法院 69 年度台上第 2577 號判決：「契約既經解除，即溯及訂約時失其效力，與自始未定契約同。因此，未履行之債務因解除而不存在，已履行之債務即發生回復原狀之義務，此觀民法第 259 條之規定自明。」

斥期間，縱要保人的告知確有不實在，仍可獲得全額的保險給付。

「全有全無原則」固然有使得法律關係明確化的優點，但也有缺乏彈性以及對輕微違反告知義務者過於嚴苛的缺點，並非唯一的選擇。「比例保險金額制」的優缺點正與「全有全無原則」相反，對於要保人保障較為周到。但易使法律關係不明確。

我國於 2015 年修法前即為全有全無原則，亦將告知義務違反主觀要件定在「抽象輕過失責任」，故除非要保人對於告知義務的違反完全無過失可言，否則極可能喪失全部的保險保障。若要保人不具有保險或醫學專業而不能正確判斷書面詢問事項之意義或正確答覆方式時，若因而未正確或充分回答書面詢問時，極易被評價為過失違反告知義務，從而喪失其全部的保險保障，對於善意之要保人似有過苛之嫌¹⁴⁰。

2. 保險人之調查義務未受確立¹⁴¹

在危險估計的過程中，學說上認為保險人不得僅依要保人的告知為估計危險的唯一依據，尚須進一步就重要事項意為適當的調查，此稱保險人之「調查義務¹⁴²」調查義務可認為係保險人之危險估計義務概念之一。所謂危險估計義務，源自「禁止權利濫用原則」：保險人不得一面收取保險費，卻不審查危險；另一面卻在受保險給付請求時又以訂約時未據實告知為由，否定要保人的保險保護。若保險人未盡其適當調查義務，以致不知該重要事項的存在，縱要保人或被保險人並未告知，亦不能認為係告知義

¹⁴⁰ 饒瑞正教授亦認為，保險法第 64 條未區分可歸責事由而賦予保險人解除權，有違比例原則。參饒瑞正著，保險法先契約據實說明義務之再建構（下），台灣本土法學雜誌 83 期，2006 年 6 月，頁 48

¹⁴¹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 97

¹⁴² 參施文森著，保險法總論，1980 年九版，頁 162；葉啟洲，保險法實例研習，2011 年 7 月，頁 130；徐明水，據實說明告知義務違反與保險公司業務員代填要保書之法律問題研究—評最高法院 96 年度台上字 299 號民事判決，萬國法律 165 期，2009 年 6 月，頁 33

務的違反。

不過，保險人調查義務並非無底線，否則即喪失法律要求要保人據實說明義務的意義。況且將危險估計完全依賴保險人的調查也是一種非常沒效率的做法，更有鼓勵要保人的僥倖心態的風險，大幅提高危險估計的成本，間接加重危險共同體的成員負擔。因此要保人告知義務以及保險人調查義務，應該是比較有效率的運作模式。在現行保險法上保險人的調查義務可依保險法第 62 條第 2 款推論得出，該條雖係針對通知義務的處理上，應有類推適用之餘地¹⁴³。保險人之調查義務以普遍受學說及多數實務見解的肯定，為避免爭議以及免除透過類推適用保險法第 62 條的迂迴做法，在立法論上或可考慮將保險人之調查義務明確化，以明文規定。¹⁴⁴

3. 保險業務員及其他中介有無告知受領權不明¹⁴⁵

國內保險行銷通路向來以保險業務員為主力，在契約締約過程中，要保人所能接觸之保險人方面的人員，幾乎只有保險業務員而已。保險業務員是否有受領要保人的告知之權，我國保險法並無明文規定，此一問題牽涉到要保人的告知之權，我國保險法並無明文規定，此一問題牽涉到要保人若向保險業務員為告知，而此告知通常為口頭告知，但保險業務員未將此一訊息轉達保險人時效力為何？

國內學說上基於保護要保人之立場，雖然理由或有不同，但結論上以採肯定見解為通說¹⁴⁶。實務方面，多數判決在結論上與學界通說相同，但

¹⁴³ 參葉啟洲著，保險法實例研習，2011 年 7 月，頁 130

¹⁴⁴ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 98

¹⁴⁵ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 100

¹⁴⁶ 江朝國，保險法第六十四條據實說明告知義務之探討—第六十四條第三項除斥期間之適用為中心，法令月刊 51 卷 10 期，2000 年 10 月，頁 438；林群弼，保險法論，2003 年 11 月，頁 108；汪信君、廖世昌，保險法理論與實務，2010 年 9 月，頁 36-37；葉啟洲，保險法實例研習，2011

大多未正面明確承認保險業務員有告知受領權。雖然有保護要保人之作用，但其實並沒有釐清爭議，究竟要保人對保險業務員之告知已發生履行告知義務的效力與否。實務上仍有部分判決完全否定此等告知效力，進而允許保險人解除契約者；另有少數判決則肯定業務員的告知受領權，上述極度分歧的實務見解，可知現行法規範下的解釋困難度極高極不穩定。由此可知對保險代理人或保險業務員與保險人之間傳遞的風險，對於善意之要保人權益保障實未盡充分，是保險相關法規中一大漏洞。

4. 要保人法律資訊不足

保險牽涉到高度的法律專業性，一般要保人在訂約之前未必瞭解其於訂約時所負告知義務、要件及法律效果。如在訂約前能使其充分知悉其告知義務內容以及不實告知之法律效果，除可積極使其履行告知義務而達到使保險人正確評估危險的目的之外，以可避免事後保險人解除契約對要保人所造成的突襲¹⁴⁷。不過目前現行保險法並未課予保險人有義務告知要保人依該法第 64 條所負義務之內容及其義務違反效果¹⁴⁸。從強化消費者保護的觀點來看，與仍有非常大的改進空間，未來是法律界、金融監督單位、立法單位重要修法方向。¹⁴⁹

(二) 對價平衡未能實現

現行告知義務法制除了對於善意要保人有保護不足之缺點外，已有未能落實對價平衡原則的缺憾。「對價平衡原則」為保險法上告知義務的理

年 7 月，頁 96-98；徐明水，據實說明告知義務違反與保險公司業務員代填要保書之法律問題研究—評最高法院 96 年度台上字 299 號民事判決，萬國法律 165 期，2009 年 6 月，頁 32、35-36。不同見解，參吳鴻章，保險契約告知義務制度之研究，1974 年 12 月，頁 79、133，

¹⁴⁷ 江朝國教授甚早即主張應建立保險人法律效果之告知義務，參江朝國著，論保險法上保險人之通知及告知義務，收錄於保險法論文集（一），1993 年 7 月，130 頁以下

¹⁴⁸ 「人身保險要保書示範內容及注意事項」第 10 點雖要求保險人應於要保書上「將提醒要保人及被保險人注意違反告知義務之後果即應親自填寫等相關字，以顯著色彩字體印刷」，惟此僅屬於行政監理上的的指導，並不具私法上的效果

¹⁴⁹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 101

論基礎之一，雖然已為學說及實務上的共識，但保險法第 64 條關於對價平衡原則的考量僅出現於第 2 項之「足以變更或減少保險人對於危險之估計者」一語，換言之，僅存在於告知義務的構成要件層次；至於在法律效果的層次上，則僅有前述「全無」(解除契約)或「全有」(不得解除契約)二種，未將「對價平衡之達成」設計為法律效果的選項之一。而「全無」的效果同時意味著解消保險契約的拘束，雖已無再追求對價平衡的必要，但其結果對輕過失的要保人有過苛之嫌；而「全有」的法律效果，更有使要保人獲得減省保險費或擴大承保範圍之不當利益的嫌疑，這使得告知義務所欲達成的對價平衡原則未能從保險法第 64 條的規範效果中獲得實現，實有為德不卒之憾。¹⁵⁰

第三節 台灣法條修正方向之建議

由前述討論可知，完整的要保人資訊權保障，一方面需要建立完整保險人告知資訊義務及建立實質審閱期運作系統，另一方面則需考量將此部分不足予以法制化，本文先就此方向提出修法建議。

保險法原有之規範予以適當之調整，本文建議於保險法第二章「保險契約」中增訂第 143 條之 1，建議條文如下：「要保人為金融消費者保護法所稱之金融消費者時，保險人應於要保人要約或承諾前，以書面方式提供保險契約條款並告知與契約有關之重要資訊。違反者，如保險契約已成立，要保人得請求保險人賠償其因所受之損害（第 1 項）。契約係因以電話或使用其他通訊工具之方式而訂立，致前項規定之資訊無法在要保人為要約或承諾前以書面方式提供或告知者，保險人應在契約成立後三日內提供之。要保人以特別的書面聲明明示拋棄前項之權利者，亦同（第 2 項）。第一

¹⁵⁰ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 111

項所稱與契約有關之重要資訊之範圍，由主管機關依保險之性質及訂約方式之特性定之（第3項）。」建議條文各項之說明如下：「第1項：在保險契約章節明訂保險人之資訊提供與重要事項告知義務，確認該義務之私法屬性，將可使要保人之資訊權獲得更周延之保障。惟為避免對保險業者衝擊過大，需費過高之締約成本，爰在權利主體上做出限制，即以對於消費者為限始負有資訊義務，對於具有締約議價能力之人，若仍課與保險人相同之資訊義務，恐有過重之嫌。至於「消費者」之認定，本文擬以甫通過之《金融消費者保護法》規定為基準。資訊義務為保險人所負之先契約義務，應以書面方式履行，以減少爭議。如有違反，雖不影響保險契約之成立，但要保人得請求賠償其因此所受之損害。

第2項：因應電話行銷、網路訂約或其他新興方式訂立保險契約之需求，如因該訂約方式致保險人難以事先履行資訊義務者，亦應於契約成立後之三日內補行提供重要資訊。保險人之資訊義務係為保障要保人之資訊權，依其性質應容許要保人拋棄之，以免影響其迅速獲得保險保障之機會，然亦應課予保險人補行提供重要資訊之義務，以便要保人得以清楚知悉其權利義務。

第3項：除保險契約條款之外，各種保險之重要資訊範圍如何，依各險種之性質而有不同，且亦將因締約方式而有所差異，故宜授權主管機關視前開因素另以行政命令為具體之規範。」

至於德國法上關於要保人撤回（或撤銷）權之規定，以及將保險人違反資訊義務之效果連結至撤回權行使期間之起算點部分，牽涉到不同險種對於撤回權適用上的特殊性與需求，故將另文作深入檢討後再提出具體建議。」

契約自由得以發揮其作用的前提，是契約雙方對於締約資訊上的對等。保險法與其他國家向來多基於對價平衡原則與誠信原則，偏重保護保險人

取得締約資訊的機會（如我國保險法第 64 條）。對於要保人所需的締約資訊則普遍受到忽略。因保險商品係由保險人及其所雇用之精算、商管及法律專家所設計，具有高度的專業性與複雜性，要保人於訂約前，實不易得知其所購買的保險商品的重要特徵以及自身在保險關係中所享有及負擔的權利義務。在締約所需的資訊上，尤其是商品資訊上，呈現極度的資訊不對稱的現象。基於保護消費者的思潮，各國先後在保險業監督法及保險契約法中增加相關規定，明訂保險人於訂約前履行告知義務或執行審閱期，使要保人在訂約前較能夠依其需求及經過審慎考量，作出最有利於自己的決定。關於規範細節是否妥當或許仍有討論空間，然而整體立法方向與政策則明顯有利於提升要保人的實質地位。

相較之下，台灣目前法令在要保人締約前資訊需求的保護成果頗為不足，僅僅有賴學說與實務共同努力提升之，仍嫌不足。建議台灣參考各國制度，如明訂保險人私法上的告知義務，要求保險人應於要保人為締約之意思表示前，及時地提供其保險契約條款及其他法定資訊，藉以保障要保人於訂約前即享有資訊權，穩定契約雙方資訊對等；保險人若未履行，則要保人則可意思表示撤回，且得分別依締約上過失或債務不履行請求保險人賠償其損害。

上述修法建議與修法前僅規定於保險業內部規定或僅有保險業監督法的情形相較，因現況僅屬公法上義務，要保人於私法上難以直接對保險人有所主張，故建議修法方向將規定於保險相關法條中，對要保人的權利保障更為完整；台灣保險法欠缺上述類似規定，唯一能保護要保人資訊需求之消費者保護法第 11 條之 1 契約審閱期規定，其構成要件及法律效果的設計，與保險契約的特性、要保人的資訊需求及危險共同體的利益，因

為諸多保險法相關特殊情況，又不能完全適用之。將來修法時可考量建立新法，直接明訂各類保險契約中保險人的資訊告知義務及範圍，並賦予要保人有完整救濟之權利，應可使要保人訂約前之資訊需求獲得更周延的保障。此外將現行人壽保險實務上廣泛使用的契約撤銷權條款提升至法律位階，亦一值得思考之方向，屆時並可使違反時之法律效果與契約撤銷權結合，對於要保人資訊權之保護當更加完整。

綜合前述保險法在理論及實務上問題的討論並參酌各國作法比較之部分規範，本文認為現行保險法第 64 條關於要保人告知義務的規範仍有再修正的必要，比較言之，下列考量保險契約之特性，本文提出依據不同險種之特性，以法律授權主管機關制訂資訊義務之具體內容，可做為未修法參考採用：

(一) 構成要件部分

1. 告知義務人增列被保險人，以回應學說及實務上發展。
2. 因應網路或其他遠距訂約方式需求，將「書面」詢問改為文字形式詢問。
3. 告知時點應以「要保人訂約之意思表示時」，取代「訂約時」。
4. 構成要件應予以客觀化，刪除主觀歸責要件，以符合對價平衡原則。
5. 明確定位告知事項重要性（變更或減少保險人對危險之估計）為告知義務的要件，而非僅屬保險人解除權之限制。
6. 明訂保險人之調查義務，以適當減輕義務人之負擔。¹⁵¹

(二) 法律效果部分

¹⁵¹ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015 年 6 月，頁 142

1. 將因果關係與解除權分離，使因果關係之有無不影響保險人之解除權。
若已發生之保險事故與不正確之說明間無因果關係，除要保人或被保險人係因故意違反告知義務外，保險人對於事故仍應保險給付之責。
2. 非因故意違反告知義務時，保險人得按不正確說明事項是否屬拒保事項，分別取得終止權或契約調整權，以兼顧消費者保護與對價平衡原則。保險人之終止權應定相當期限，使要保人有機會另行投保，未免契約關係過於不明確，契約調整之方式以增加保險費、減少保險金額或增加除外危險為原則，其餘調整方式以保險人預先於契約中約定者為限，使得主張之。
3. 為免要保人因契約調整而負擔非預期之義務，保險人主張契約調整權時應賦予要保人契約終止權並應於一定期限內行使，以免影響契約關係之安定¹⁵²。

A、保險代理員及業務員告知受領權

明訂保險代理人及業務員有受領告知事項之權，使該等輔助人與保險人間資訊傳遞之風險，歸由保險人承擔¹⁵³。

B、保險人義務部分

增訂保險人對於告知義務及其違反效果之說明義務。保險人違反此一規定，不得以要保人或被保險人違反告知義務為由解除契約。增訂保險人於行使解除權、終止權或調整契約關係之權利時，應說明其事實及法律上依據，否則不生行使權利之效果¹⁵⁴。

¹⁵² 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015年6月，頁143

¹⁵³ 但若係要保人與保險代理人或保險業務員串謀而虛偽不實的告知時，應例外認為不生告知的效力。參徐明水，據實說明告知義務違反與保險公司業務員代填要保書之法律問題研究—評最高法院96年度台上字299號民事判決，萬國法律165期，2009年6月，頁36

¹⁵⁴ 參葉啟洲著，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015年6月，頁145

第四節 結論

本文針對告知義務與審閱期，兩項金融消費者對於一般消費者來說，較不易完善落實之權利。因金融消費者之特殊性¹⁵⁵，可知金融商品交易與契約成立與一般消費習慣大不同，綜觀商品經濟之發展歷史，自物品交換一般等價物，出現實體貨幣、塑膠貨幣、特殊貨幣商品，近年來逐漸發展虛擬支付¹⁵⁶；可知不論是商品或貨幣都已不再侷限於實物之型態，證券、保險、投資型產品之出現更改變人民對商品之認知，隨著金融商品不斷創新，類似虛擬型態之金融商品推陳出新，可以發現金融商品有其獨有之資訊流通性及專業性、複雜性，伴隨著高風險及信用評估等特點。

金融商品中資訊流通性為消費者非常重要評估因素之一，保險契約之成立僅為一種權利，商品之價值都依靠危險團體共同支撐，以及大環境影響、保險公司營運情況、信譽、營利能力等，消費者多係依據上述資訊之組合來選購金融商品，一旦資訊無法流通至需要者，極有可能發生消費者權利之損害及金融契約爭議，不利於市場運作及健全發展。高度專業與細微複雜性是金融商品最為特殊之點，在金融商品之發展過程中，各種金融衍生品之出現使得金融商品越生複雜，設計者具有深厚的專業知識，一般人難以理解其真實狀況，若無應對之保護政策，即有嚴重損害消費者權利，引發極大爭議之風險；或使金融管理公司以其專業知識及作業複雜程序鑽取漏洞，賺取其中不法所得，而消費者難以察覺或追究。金融商品所伴隨著高風險性及信用評估，兩者可說唇齒相依，現今金融商品越來越複雜，所產生之風險就越可能加倍擴大，金融商品具有高風險性，其高風險性建立在信用評估中，信用度於金融市場為最基本供檢視之條件；高風險暗示著高利潤，而金融市場上之交易基準又以信用為基礎，如期貨等投資型保

¹⁵⁵ 參唐正越，《論我國金融消費者權益的法律保護》西南大學碩士論文，2011年4月，頁4-5

¹⁵⁶ 參邱錦添、胡勝益、林克憲著，金融消費者保護法與案例解析，2014年9月，頁7-9

險契約之成立，也需信用之背書，在雙面風險運作下使得金融商品有其射倖性存在，豪賭之下不是一朝翻身即是一朝落敗；如此之金錢遊戲，可說是各國政府都又愛又恨，水能載舟亦能覆舟，可藉由金融市場鞏固國內經濟體，壯大國家實力，惟一旦金融市場不健全，缺陷引發蝴蝶效應，其高風險之影響即可使一國經濟陷入風雨飄搖之中（如金融海嘯）。故金融市場需要與永久經營，則需一套完整監督制度及公正之監理機構，以防有心人以投機之手段造成最後經濟崩盤之效應。

金融商品具有有其特殊性¹⁵⁷，如前所述，傳統消費一般為具體之實物商品，消費者較能以自身經驗與知識判斷商品好壞，而金融商品是資訊及專業知識之集合，沒有固定型態，在資訊不對稱情況下，無法得知金融商品之真實狀況，此為一種更高層次之消費型態，具有與一般消費不同之特點。購買金融商品雖有風險，但此風險非因購買商品而引起之人身損害，而是購買產品所帶來可能之財產損失；加上金融消費內容不易識別，即使相關訊息皆載於書面，消費者也不一定能全然理解，此外這些資訊需專業分析，有時即是專業投資者也會判斷錯誤，一般消費者在沒有特別立法保護之下，更是無法全然掌控金融商品之資訊。金融商品種類與內容皆具有複雜性與專業性，加上交易過程之勸誘性，導致消費者對商品之理解程度不同，在銷售商品時，往往銷售人多著重於獲利方面，對於風險通常說明甚少，更有可能對於告知義務便宜行事，致使消費者做出錯誤判斷。綜上所述，金融消費者在面對越來越高端之金融商品顯得茫然，以及金融商品之特性又使消費者與金融機構之資訊不對稱程度擴大，當面對金融機構之宣傳攻勢，消費者多已失去決策與判斷能力，因此，對金融消費者之權益維護將顯得格外重要。

¹⁵⁷ 參唐正越，《論我國金融消費者權益的法律保護》西南大學碩士論文，2011年4月，頁4-5

以審閱期及告知義務角度出發可發現，消費者與金融機構在交易之過程中，消費者常因訊息不對稱而處於弱勢，在傳統之消費領域消費者可購買實體之物，如生活用品，對消費者之辨識能力要求並不高；而在金融商品交易中，由於金融商品具有虛擬性，對專業之知識有一定之要求，消費者在購買之過程中，往往僅聽從銷售人員之介紹或在廣告之勸誘下，以為將獲得理想之收益同時卻忽略風險之存在，最終可能使權益損失或產生爭議，有時難以查證雙方在契約制訂過程中之真實情況，也就難以解決爭議及釐清責任歸屬。

最後，金融機構與消費者對交易本身之知識有所偏差，即突顯出交易雙方不在同一天秤之矛盾；作為金融消費者，應有對所購買之金融商品和接受之金融服務之訊息全面了解之權利，包括必要之金融知識、商品或服務之內容，及其他有關之資訊。此種資訊須為真實、正確且全面的。金融機構則負有向消費者提供相關訊息，並給予審閱期之義務，不得因處於強勢地位而不提供訊息或不履行據實告知義務。身為金融消費之主體，應有獲得金融消費資訊權利，且不論身分地位、資力多寡，均享有公平獲得資訊之權利，上述消費者權利欲全面實施落實，需要監管機構強化金融機構之資訊揭露義務，而此種資訊揭露是相對的，應在明確清楚的法律規範內為之；此外金融消費者需藉由對資訊之分析使能獲得利益，因此商品資訊之真實、正確與完整，即具相當重要之地位，金融機構提供訊息應全面完整，使消費者了解內容，以做出正確判斷，避免發生爭議導致法律關係不穩定，致使雙方皆不利。

參考文獻

一、專書

1. 尹田，法國現代合同，法律出版社，1995年。
2. 江朝國，保險法基礎理論，2009年4月。
3. 江朝國，保險法論文集（一），1993年7月。
4. 吳鴻章，保險契約告知義務制度之研究，1974年12月。
5. 汪信君、廖世昌，保險法理論與實務，2010年9月。
6. 卓俊雄，保險相關法律問題評析（一），2017年3月。
7. 林群弼，保險法論，2003年11月。
8. 邱錦添、胡勝益、林克憲著，金融消費者保護法與案例解析，2014年9月。
9. 施文森，保險法判決之研究（下），2001年二版。
10. 施文森，保險法總論，1980年。
11. 約翰·羅爾斯，正義論，何懷宏、何包鋼、廖申白譯，中國社會科學出版社，1997年，頁40。
12. 梁宇賢，保險法新論，2005年3月。
13. 許成鋼、Katharina Pistor，不完備法律——一種概念性分析框架及其在金融市場監管中的應用比較，2002年。
14. 陳猷龍，保險法論，2010年2月。
15. 黃毅，銀行監管法律研究，法律出版社，2009年7月。
16. 葉啟洲，保險法判決案例研析（一），2017年3月。
17. 葉啟洲，保險法判決案例研析（二），2017年5月。
18. 葉啟洲，保險法專題研究（二）保險消費者權益保護之新發展，2015年6月，元照出版。
19. 葉啟洲，保險法實例研習，2011年7月。

20. 劉宗榮，新保險法，1995 年。
21. 鄭玉波，保險法論，2012 年 2 月九版。

二、期刊

1. 中國金融業公平對待金融消費者項目課題組，英國金融消費者保護與教育實踐及對我國的啟示，中國金融，2010 年第 12 期。
2. 王海燕，英國金融服務與市場法對中國金融立法的借鑒意義，法制與社會，2006 年第 9 期。
3. 王靖琳，金融消費者權益保護職能及我國金融監管制度的完善，福建金融，2006 年第 3 期。
4. 朱柏松，消保法審閱期間規範之疑義，月旦法學教室 10 期，2003 年 8 月。
5. 江朝國，保險法第六十四條據實說明告知義務之探討—第六十四條第三項除斥期間之適用為中心，法令月刊 51 卷 10 期，2000 年 10 月。
6. 徐明水，據實說明告知義務違反與保險公司業務員代填要保書之法律問題研究—評最高法院 96 年度台上字 299 號民事判決，萬國法律 165 期，2009 年 6 月。
7. 張天奎，英國金融消費者權益保護機制評析，商業時代，2010 年第 8 期。
8. 張天綺、張曉東、劉貴生，教育人文社會科學重點研究基地重大項目『中國西部地區金融穩定與金融發展研究』的階段性成果，金融研究，2010 年第 1 期。
9. 梁慧星，從近代民法到現代民法二十世紀民法回顧，中外法學 1997 年第 2 期。
10. 陳信至，網路交易定型化契約—邀費者保護相關議題探討(上)，萬國

法律 2004 年 10 月，135 期。

11. 陳豐年，保險詐欺防制對策：從保險人角度出發，萬國法律，2012 年 6 月第 183 期。
12. 曾品傑，附合契約與定型化契約之基本問題，東海大學法學研究 25 期，2006 年 12 月。
13. 曾品傑，附合契約與定型化契約之基本問題，東海大學法學研究 25 期，2006 年 12 月。
14. 曾品傑，論消費者之概念，台灣本土法學雜誌 49 期，2003 年 8 月。
15. 馮宗敏、曾智萍，美國金融改革法案終成法律，中國金融，2010 年第 16 期。
16. 葉啟洲，從德國保險人資訊義務規範論要保人之資訊權保障，政大法學評論 126 期，2012 年 4 月。
17. 葉啟洲著，人壽保險適用消費者保護法契約審閱期間之問題研析，保險專刊 28 卷 1 期。
18. 戴志傑，論消費者保護法之定型化契約——以保證為中心，法律評論 68 卷 7-9 期合刊，2002 年 9 月。
19. 謝哲勝，消費者的定型化契約審閱權，月旦法學教室 56 期，2007 年 6 月。
20. 羅俊偉、盧永龍，從金融消費者保護法論保險人說明義務，法令月刊 63 卷 4 期，2012 年 12 月。
21. 羅俊瑋著論保險人之誠信義務（下），萬國法律 163 期，2009 年 2 月。
22. 饒瑞正，保險法先契約據實說明義務之再建構（上），台灣本土法學雜誌 82 期，2006 年 5 月。
23. 饒瑞正，保險法先契約據實說明義務之再建構（上）——波希米亞的狂想，台灣本土法學雜誌第 82 期，2006 年 5 月

24. 饒瑞正，保險法先契約據實說明義務之再建構（下），台灣本土法學雜誌 83 期，2006 年 6 月。
25. 饒瑞正，保險法先契約據實說明義務之再建構（下）—波希米亞的狂想，台灣本土法學雜誌第 83 期，2006 年 6 月
26. 饒瑞正，保險法最大善意原則之辨正，月旦法學雜誌 89 期，2002 年 10 月

三、論文、文章

1. 王和明，金融消費者的八大權利，人民法院報，2004 年 3 月 21 日。
2. 王凌松，金融消費者保護問題研究—以金融衍生品交易為視角，中國政法大學碩士論文，2011 年 3 月。
3. 卓俊雄，保單審閱期可行不可行，—兼評臺灣高等法院一零三年度保險上更（一）字第四號民事判決，月旦法學雜誌第 263 期，2017 年 4 月
4. 卓俊雄，消費者知的權利保護—初探保單審閱期，法學新論第 34 期，2012 年 2 月
5. 金卡，中國金融消費者權益保護法律研究，華東師範大學碩士論文，2011 年 5 月。
6. 唐正越，《論我國金融消費者權益的法律保護》西南大學碩士論文，2011 年 4 月。
7. 郭丹，金融消費權利法律保護研究，吉林大學博士論文，2009 年。
8. 栗媛，金融消費者權益保護法律問題研究，復旦大學碩士論文，2011 年 4 月。
9. 黃艷，金融消費者權益法律保護研究，復旦大學碩士論文，2008 年。
10. 趙寧，金融消費者的特殊權利，北京晚報，2001 年 6 月 19 日。
11. 羅俊瑋，英國 2012 年消費者保險（告知暨說明）法之立法例評析，中

正財經法學，2012年7月

12. 羅俊瑋、范珍翡，保險資訊不對稱—實務與法律化解方式，全國律師
第13卷第11期，2009年11月

四、判決

1. 最高法院69年度台上第2577號判決
2. 最高法院96年度台上字299號民事判決
3. 最高法院98年度台上字第168號判決
4. 臺北地方法院95年度保險字第10號判決
5. 臺灣士林地方法院93年度訴字第870號判決
6. 臺灣板橋地方法院98年度保險字第24號判決
7. 臺灣桃園地方法院94年度保險字第29號
8. 臺灣高等法院103年度保險上更(一)字第4號民事判決
9. 臺灣高等法院95年保險上易字第20號判決
10. 臺灣高等法院95年度保險上易字第20號判決
11. 臺灣高等法院97年度消上字第1號判決
12. 臺灣高等法院99年度上易字第943號判決
13. 臺灣嘉義地方法院95年度保險字第6號判決
14. 臺灣臺中地方法院95年度簡上字第109號判決
15. 臺灣臺東地方法院97年度訴字第5號判決