

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 1045 號】

申請人	○○○	住詳卷
相對人	○○○銀行股份有限公司	設詳卷
法定代理人	○○○	住同上

上列當事人間之爭議事件，經本中心第五屆評議委員會民國 114 年 6 月 27 日第 34 次會議決定如下：

主文

本中心就申請人之請求尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

一、程序事項：

按金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議，金融消費者保護法第 13 條第 2 項定有明文。查申請人向相對人提出申訴後，不接受相對人之處理結果，爰於完成申訴程序後向本中心提出評議申請，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一) 請求標的：

確認保單號碼第○○○799 號保險契約無效，相對人應返還人民幣 105 萬元。

確認保單號碼第○○○694 號保險契約無效，相對人應返還新臺幣 144 萬元。

確認保單號碼第○○○881 號保險契約無效，相對人應返還新臺幣 220 萬元。

確認保單號碼第○○○797 號保險契約無效，相對人應返還新臺幣 90 萬元。

(二) 陳述：

- 1、申請人於民國(下同)109年1月6日透過相對人○○○分行投保A○○人壽股份有限公司(下稱A○○人壽)之「○○○外幣變額壽險」，保單號碼○○○799，嗣於110年1月27日和4月22日再次投保「○○○變額壽險，保單號碼○○○797、○○○881、○○○694(前述四張保單單獨或合稱為爭議保單/系爭保單)。
- 2、由於理專不當誘導及未告知諸多風險下，讓申請人相信這些保單可以保本，甚至每月皆可固定領取配息，是比定存還要好的存款方式，申請人方才將錢存入這些保單。
- 3、申請人在理專未詳述諸多弊端(如危險保費、本金會越來越少、單位數也會變少等等)，且109年1月6日在理專誘導數次下，申請人方完成投資屬性問卷表，又於110年2月4日所填寫之投資取向分析問卷風險預告書，除最末處申請人及小孩之簽名為本人親簽外，其餘地方，尤其屬性評估選項內容均非申請人所填寫，申請人亦無授權同意由他人代為填寫，甚至內容與事實嚴重不符。
- 4、在違反誠信原則、理專不當誘導等，申請人要求爭議保單全部無效作廢，相對人需無條件返還申請人所交付全部金額新臺幣共454萬元、人民幣105萬元，不可再行收取任何其他費用。爰提起本件評議之申請。

(餘詳申請人評議申請書及補件資料)

三、相對人之主張：

(一)請求事項：申請人之請求為無理由。

(二)陳述：

- 1、109年1月6日申請人自行以手機透過行動銀行完成投資適合度分析問卷後，相對人業務人員依相關規定瞭解申請人之產品需求及規劃目的等資訊，除提供爭議保單要保文件予申請人參閱，並向申請人清楚說明爭議保單為投資型保單並非保本商品及相關費用，經申請人審閱相關要保文件無誤後並簽名始完成投保手續：

(1)「建議書摘要表」清楚載明投資風險，即投資標的管理機構以往之投資績效不保證本保險之最低投資收益；A○○人壽不負投資盈虧之責，亦不保證最低之收益，要保人需自行承擔投資風險，本保險投資最大損失可能使保單帳戶價值為零。

(2)「重要事項告知書」的「投資風險警語」第2項亦提醒要保人：「本保險保單帳戶價值可能因投資標的的價值變動致有本金損益。A○○人

壽及其業務人員不對本保險將來之收益，提供任何保證。」

- 2、A○○人壽於109年1月30日、110年2月2日、及110年5月31日的售後服務電訪中已提醒申請人前述爭議保單為投資型保單，投資風險須由投資人自行承擔，以及保單每月會扣除保險成本和保單管理費，並提醒保單有10日之契撤期，申請人皆表示確認及知悉。後續申請人未於契撤期間內契撤或異議，顯見申請人已同意商品之契約內容及條件，並確認爭議保單符合申請人之需求。
- 3、A○○人壽於申請人投保後每季(即每年1月、4月、7月、10月)均寄送保單帳戶價值定期報告予申請人，報告書上除載明保單帳戶價值、保險費及保單相關費用等資訊外，並提醒申請人應定期檢視投資型保單的投資配置，注意投資分散及風險控管。
- 4、次查，110年2月申請人偕同配偶、兒子甲○○君來行變更「○○○變額壽險」之要保人為甲○○君，申請人作為甲○○君的法定代理人，按甲○○君實際狀況口述A○○人壽投資取向分析問卷之答覆，並授權由相對人人員代為填寫，再經申請人確認填寫內容無誤後，與甲○○君一同親自簽署該投資取向分析問卷，申請人稱由理專擅自填寫投資取向分析問卷，與事實相違。
- 5、再查，申請人110年5月至7月間陸續申購非爭議基金的商品風險等級皆為「3-穩健型」，符合110年1月27日申請人透過網銀承作投資適合度分析結果「4成長型」之風險等級，並經申請人審慎考量後進行相關投資。截至113年10月30日止非爭議基金整體(含息)報酬為獲利狀態，且在未贖回前述非爭議基金的情形下，113年11月申請人又自行繳交保單號碼○○○797與○○○694第二期保費，足見無申請人主張因投資基金虧損致無法繳納爭議保單第二、三期保費之情事。

(詳相對人陳述意見函)

四、兩造不爭執之事實：

- (一)申請人以自己為要保人暨被保險人，於109年1月6日透過相對人○○○分行投保A○○人壽之「○○○外幣變額壽險」，保單號碼○○○799，嗣於110年1月27日和4月22日再次投保「○○○變額壽險」，保單號碼○○○797、○○○881、○○○694(前述四張保單即爭議保單)。
- (二)110年2月4日申請人變更「○○○變額壽險」，保單號碼○○○797之要保人為甲○○君。

五、本件爭點：

申請人請求確認系爭保單均無效，相對人應返還所繳保費，是否有據？

六、判斷理由：

(一) 系爭保險契約之效力部分：

- 1、按「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。」、「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。」，民法第 153 條及保險法第 1 條分別定有明文。是以，保險契約是否合法有效成立，係以契約雙方當事人對於應繳納保險費若干、保險人應負擔賠償責任之事故內容為何等必要之點，達成意思表示一致。
- 2、次按基於私法自治及契約自由原則，當事人得自行決定契約之種類及內容，且不限於民法規定之有名契約，即其他非典型之無名契約亦無不可。又依契約嚴守原則，當事人本於自由意思訂定契約，如已合法成立，即應依從該契約之內容或本旨而履行，其私法上之權利義務，亦應受其拘束，非一造於事後所能主張增減（最高法院 105 年度台上字第 929 號民事判決參照）。準此，「契約自由原則」及由此衍生之「契約嚴守原則」乃私法自治之基礎，即個人於不違反法律強制規定、公共秩序或善良風俗之情形下，得依其自由意思，決定是否締結契約、與何人締結契約，以及締結何種內容之契約；而契約之締結，既為雙方當事人基於自由意思所為，則當事人當須嚴格遵守契約約定之內容，自屬當然。又主張契約關係存在者，雖不能證明契約締結之事實，但依契約履行之事實，足以推定契約關係存在者，不容契約當事人無端否認（最高法院 88 年度台上字第 3074 號民事判決意旨參照）。
- 3、經查，申請人經相對人理專招攬，於 109 年 1 月 6 日透過相對人投保保單號碼○○○799A○○人壽之「○○○外幣變額壽險」，已繳保費為人民幣 150 萬元，嗣於 110 年 1 月 27 日及 110 年 4 月 22 日再次分別投保保單號碼○○○797 及○○○881、○○○694A○○人壽之「○○○變額壽險，已繳保費分別為新臺幣 90 萬元、220 萬元、144 萬元，此有要保書、保單首頁、保險費繳納明細在卷可參。系爭保單之要保書已載明險種名稱、繳費年期、繳別，就投資標的及配置比例等亦有明確之約定，且要保人簽名欄上均有申請人之簽名。準此，申請人並未爭執曾繳納保險費予保險人（A○○人壽），亦不否認有投保之事實，且已收受

保險人(A○○人壽)所寄發之保險單，並領有配息，堪認申請人與A○○人壽間就系爭保單之保險金額、保險費、契約內容等必要之點之意思表示已相互合致，況且申請人收訖系爭保單後亦未依保單條款第4條契約撤銷權之約定向A○○人壽為撤銷意思表示，另參卷附相對人所檢附A○○人壽就系爭保單之電訪錄音檔譯文載有：「客服：本保險商品各項權利義務都以保單條款為準，收到保單隔天開始起算10天內，您都可以以書面辦理契約撤銷權利，了解嗎？」、「申請人：嗯，了解。」可知申請人知悉有10日之契約撤銷期間，申請人復未提出系爭保險契約有何無效或得撤銷之具體客觀事證，是堪認系爭保險契約已有效成立。

- 4、再者，系爭保單之法律關係均存在於申請人與A○○人壽之間，而非申請人與相對人之間，申請人僅係透過相對人之通路向A○○人壽購買系爭保單。是申請人如欲主張系爭保單均無效，並要求退還所繳保費，自應向A○○人壽為之。從而，申請人逕向相對人請求返還保費云云，尚乏所據。

(二)系爭保單招攬時是否充分評估申請人之投資風險屬性？

- 1、按金融消費者保護法第7條第3項前段規定：「金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務。」、第9條第1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。」；投資型保險商品銷售應注意事項第6點第1項規定：「保險業銷售本商品(即投資型保險商品)予客戶應考量適合度，並應注意避免銷售風險過高、結構過於複雜之商品。但有客觀事實證明客戶有相當專業認識及風險承擔能力者，不在此限。」；金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第8條規定：「保險業在提供金融消費者訂立保險契約或相關服務前，應充分瞭解金融消費者，其內容至少應包括下列事項：一、金融消費者基本資料(一)要保人及被保險人之基本資料。(二)要保人與被保險人及被保險人與受益人之關係。(三)其他主管機關規定之基本資料。二、接受金融消費者原則：應訂定金融消費者投保之條件。三、瞭解金融消費者審查原則：應瞭解金融消費者之投保目的及需求程度，並進行相關核保程序。前項第一款所定基本資料，至少應包括姓名、性別、出生年月日、身分證字號及聯絡方式；金融消費者為法人時，為法人之名稱、代表人、地址、聯絡電話等。」。蓋金融商品因種類繁多，且投資型商品多具高度專業性、抽象性及複雜性，並有

資訊不對稱、交易雙方經濟力差距懸殊之特性，交易風險較高，一般投資大眾未必具備投資該商品之專業知識及資訊，有賴於金融業者判斷投資者之投資屬性及風險承受能力，銷售或推介適合其風險類別之商品或投資組合。

- 2、經查，相對人提出 109 年 1 月 6 日系爭保單之「A○○人壽投資取向分析問卷」及 110 年 1 月 27 日、110 年 4 月 22 日系爭保單之「投資取向分析問卷及高收益債券基金風險預告書」，經本中心核參此揭資料，填列風險認知程度確認、風險屬性評估，並加總計分後評價申請人為積極型保戶，得配置風險等級 RR1 至 RR5 之投資標的，且經申請人簽名確認。而依「客戶投資適合度分析」，工作內容記載零售/服務業，淨資產總額為 1,285 萬元，投資目標及風險承受度為「(4)中至高等的投資報酬。例如股票型基金…」，投資計劃期間資金流動需求為「若您近期需要將在本行的部份投資贖回，(4)不需要依靠贖回投資來滿足我的資金流動需求」，投資價值下跌對您的影響「(3)願意接受中度投資價值的減損…」，並填載商品知識或投資經驗及商品風險識別能力、持有投資計畫的期間約為 5 年以上，綜合分析結果為 4-成長型，是以，尚難認申請人之風險屬性與申請人所投保系爭保單之風險等級非為適配，故系爭保單之風險等級並未逾越申請人之風險承受能力，堪認相對人就申請人投資風險屬性之評估已善盡善良管理人之注意義務。
- 3、雖然申請人主張前揭 A○○人壽投資取向分析問卷，在理專誘導之下完成。於 110 年 2 月 4 日(變更要保人)所填寫之投資取向分析問卷風險預告書，除最末處申請人及小孩之簽名為本人親簽外，其餘地方，尤其風險屬性評估選項均非申請人所填寫，申請人亦無授權同意由他人代為填寫云云，申請人為一正常智識之成年人，如認系爭保單有不適合之情，自得拒絕簽約，或於契約撤銷期間內撤銷契約，而非投保近 3 年後方為爭執，欲脫免自己親自於契約文件上簽名所生之責任，此顯與常情有違。

(三)系爭保單招攬時是否已揭露重要內容及風險？

- 1、按「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。前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。」金融消費者保護法第 10 條定有明文；此在課予金融機構於提供金融商品或服務之契約前，應即

時並充分說明及揭露可能涉及之風險等相關資訊，以確保金融消費者權益並避免相關糾紛。

- 2、經查，系爭保單之重要事項告知書均記載：「※投資風險警語 1. 本保險所連結之一切投資標的所屬公司或發行公司或管理機構以往之投資績效不保證未來之投資收益；A○○人壽除善盡管理人之注意義務外，不負投資盈虧之責…2. 本保險保單帳戶價值可能因投資標的的價值變動致有本金損益。…※連結之投資標的及其投資風險：要保人選擇投資標的時，應注意其投資風險，並直接承擔法律、匯率、市場變動風險及投資標的發行或經理機構之信用風險所致之損益。…※各項費用：本保險之費用如下：(1) 保單管理費：… (2) 保險成本：保險成本係根據訂立本契約時被保險人的性別、體況、計算保險成本當時之保險年齡及淨危險保額及當時已報送主管機關或其指定機構之每單位保險成本計算按月收取之(保險成本原則上會隨年齡增長而逐年增加) (3) 申購投資標的手續費：… (4) 投資標的之經理費(管理費)、保管費、行政費用：… (5) 投資標的帳戶管理費：…」，申請人並於「本人(要保人)於填寫及簽署要保書前，已確實且充分瞭解以上事項。」勾選「是」，並於要保人欄位簽名於后；依卷附系爭保單之建議書摘要表，已分別假設年報酬率 6%、1%、-6%或 6%、1%、0%、-6 各項數值試算不同狀況下的保單帳戶價值結果，並分項臚列保單年度、年齡、保單帳戶價值、保單管理費及保險成本等，並載「※本商品所連結之投資標的管理機構以往之投資績效不保證本保險之最低投資收益；除保險契約另有規定外，A○○人壽不負投資盈虧之責，亦不保證最低之收益，要保人須自行承擔投資風險，本保險投資最大損失可能使保單帳戶價值為零。…※提醒您注意，連結投資標的因市場環境及每年收取保單管理費與保險成本等因素，可能造成保單帳戶價值持續減少或為零。…」，系爭保單文宣資料亦有類似文字以供申請人參考。是以，申請人對於系爭保單均屬不保本商品、保單帳戶價值可能因投資標的價值變動、收取保單管理費與保險成本等因素致有本金損益等情，難謂全不知情。
- 3、次查，A○○人壽於銷售系爭保單時，均對申請人進行銷售錄音，該銷售錄音內容略以：「客服：請問服務人員是否提供建議書一份給您做留存參考呢？申請人：對。…客服：請問這張(兩張)保單所繳保費會全額放入保單帳戶，往後每一個月會自保單帳戶中扣除一筆保險成本及保單管理費。請問有了解保單相關費用嗎？申請人：有。…客服：投資標的過去績效不代表未來績效，您了解嗎？申請人：嗯，對。…客服：好的，

當您選擇 A○○人壽全權委託投資帳戶時，每月撥回機制會以當時單位淨值的多寡決定撥回的比率，當遇到金融市場波動大時，為了維護客戶權益，將調整撥回比率的機制，調整前一個月會通知客戶，請問您了解嗎？申請人：嗯，了解。客服：資產撥回來源可能為本金，可能有保單帳戶價值減少的情形，如果保單帳戶價值不夠扣除保險成本及保單管理費的時候，提醒您也可以透過繳交保險費來維持保單效力及相關給付內容，以避免喪失相關權益，了解嗎？申請人：嗯，了解。」，此有系爭四張保單之 A○○人壽銷售電訪錄音及其譯文在卷可稽。

- 4、再參系爭保單條款第 20 條【保單帳戶價值之通知】約定：「本契約於有效期間內，本公司將依約定方式，採書面或電子郵遞方式每三個月通知要保人其『保單帳戶價值』。前項『保單帳戶價值』內容包括如下：一、期初及期末計算基準日。二、投資組合現況。三、期初單位數及單位淨值。四、本期單位數異動情形（含異動日期及異動當時之單位淨值）。五、期末單位數及單位淨值。六、本期收受之保險費金額。七、本期已扣除之各項費用明細（包括「保單管理費」、「保險成本」）。八、期末之「保險金額」、解約金金額。九、期末之保險單借款本息。十、本期收益分配及資產撥回情形。」揆諸前開約定條款可知，投資標的單位數之減少與保費費用、保險成本等費用自保單帳戶價值中收取相關，且有關基金單位數之異動等保單帳戶價值內容係由 A○○人壽通知要保人而非由相對人。準此，A○○人壽自保單帳戶價值中扣除保險成本等費用，以致

投資基金之單位淨值及單位數相應減少，自屬有據。

- 5、綜上，申請人於簽署系爭保單相關文件，得由前揭契約文件知悉系爭保單之內容、風險、保險成本及保單管理費等，相對人實已對系爭保單可能損及原始投資本金等情已為相當之重要資訊揭露及風險告知，本中心依目前現有卷證資料，尚難認定相對人未盡金融消費者保護法第 10 條規定之義務。
- (四) 本中心囿於調查權之限制，僅得就雙方提供書面證據資料逕行審理，相對人既已就申請人之投資風險屬性適合度為評估並說明及揭露系爭保單重要內容與投資風險，並否認有申請人所述之情事，而申請人所提卷附佐證資料，亦尚不足令本中心據以認定相對人有申請人前揭所指摘表示系爭保單為保本並每月固定配息、未告知諸多風險、費用乙節，則揆諸前揭規定及說明，尚難僅以申請人之陳述即逕認其情為真。是以，申請人請求確認系爭保單均無效，應返還所繳保費，綜觀現有資料，尚難

認申請人之請求為有據。

七、綜上所述，申請人之請求，本中心尚難為有利申請人之認定。兩造其餘陳述及攻擊防禦方法，經審酌核與判斷結果不生影響，爰不一一論述，併予敘明。

八、據上論結，本件評議申請為無理由，爰依金融消費者保護法第 27 條第 2 項規定決定如主文。

中 華 民 國 1 1 4 年 6 月 2 7 日

財團法人金融消費評議中心

以上正本與原本無異。

兩造應於本評議書送達之次日起十個工作日內，以書面通知本中心，表明接受或拒絕評議決定之意思，未為表示者視為拒絕。

依金融消費者保護法第 29 條第 2 項，金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。

申請人如不接受本評議決定，得另循民事法律救濟途徑解決。