



# 金融消費者保護機制 與評議案例分享

財團法人金融消費評議中心

- 日 期 : 2025.07.13
- 講 師 : 卓 明 正





# 大綱

壹

- 金融消費爭議處理程序

貳

- 金融消費爭議案件統計

參

- 評議案例介紹

肆

- 法院轉介案例簡析

伍

- 高齡者財產保護與金融剝削



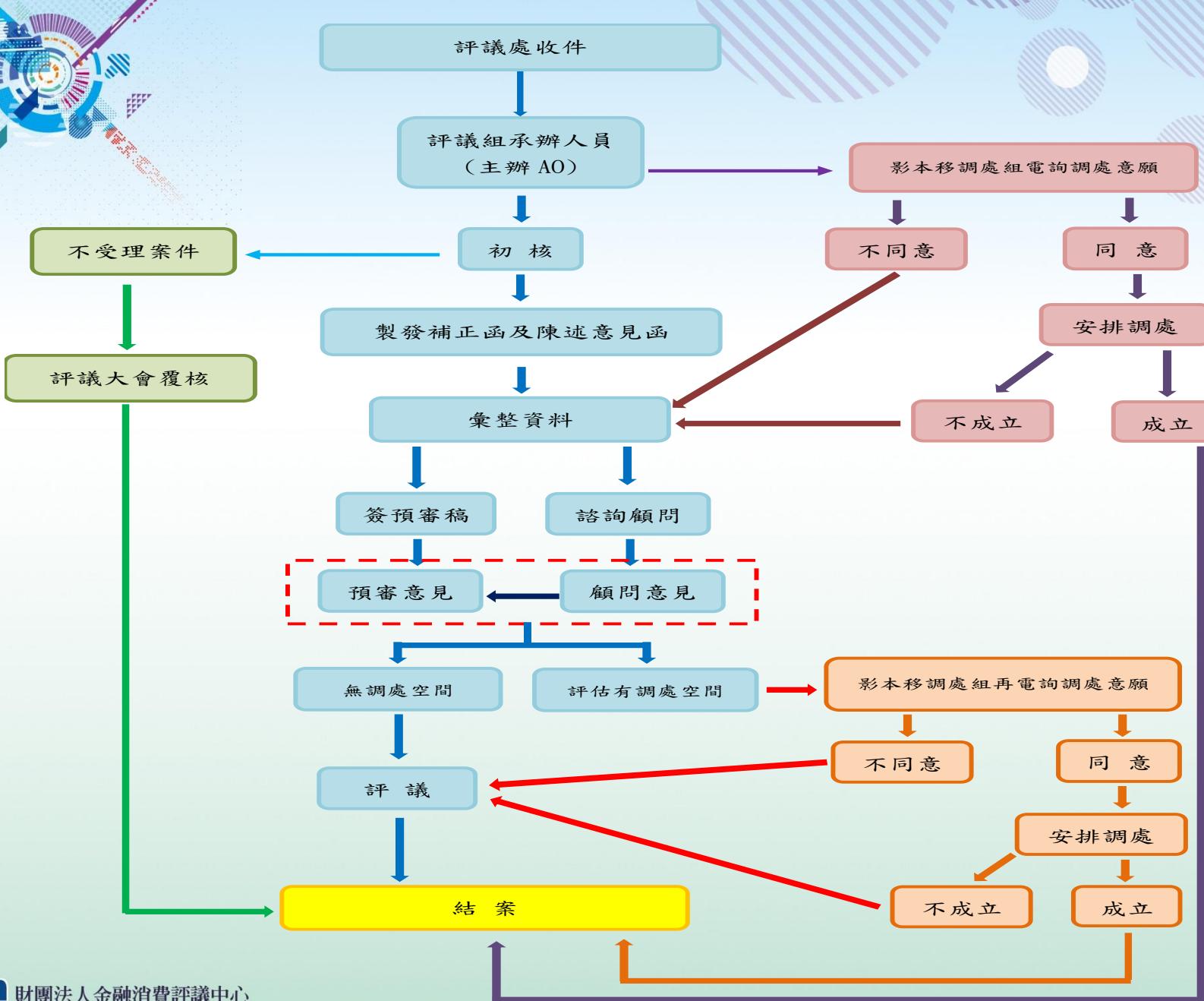


# 壹、金融消費爭議處理程序



# 金融消費爭議處理程序圖







# 評議委員名單

爭議處理機構為處理評議事件，設評議委員會；本中心之評議委員會，由 **21** 位來自銀行、保險、證券等具專業學養及實務經驗之學者、專家、公正人士組成。

姓名	現職	姓名	現職
羅俊璋	財團法人金融消費評議中心主任委員		
江朝聖	國立中正大學財經法律學系教授	陳俊仁	國立成功大學法律學系教授
何佳玲	淡江大學風險管理與保險學系教授兼系主任	陳俊元	國立政治大學風險管理與保險學系教授
李永琮	國立嘉義大學財務金融學系教授兼系主任	陳素芬	前金融監督管理委員會檢查局副局長
李志峰	東吳大學法律學系教授	陳龍昇	國立政治大學法學院副教授
沈冠伶	國立臺灣大學法律學院特聘教授	曾文瑞	國立高雄科技大學海洋商務學院航運管理系教授兼國際事務長
洪燦楠	前壽險公會秘書長	曾品傑	國立中正大學財經法律學系教授
張淑芬	昕璽法律事務所所長	曾耀鋒	國立臺中科技大學保險金融管理系副教授
許政賢	國立政治大學法學院教授兼院長	劉姿汝	國立中興大學法律系副教授
郭大維	國立台北大學法律學院教授兼系主任	蔡昌憲	國立清華大學科技法律研究所教授
陳在方	國立陽明交通大學科技法律學院科技法律研究所副教授兼所長	蔡信華	國立臺灣海洋大學航運管理學系助理教授





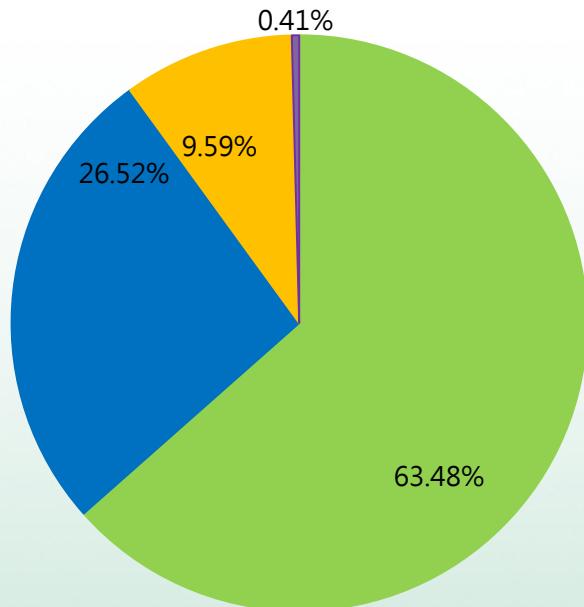
## 貳、金融消費爭議案件統計



# 受理案件

自101年1月2日起至113年12月31日止，本中心總受理案件為512,416件（包含諮詢、申訴、評議及其他案件）。其中受理申訴案件為153,571件，受理評議案件為44,848件。

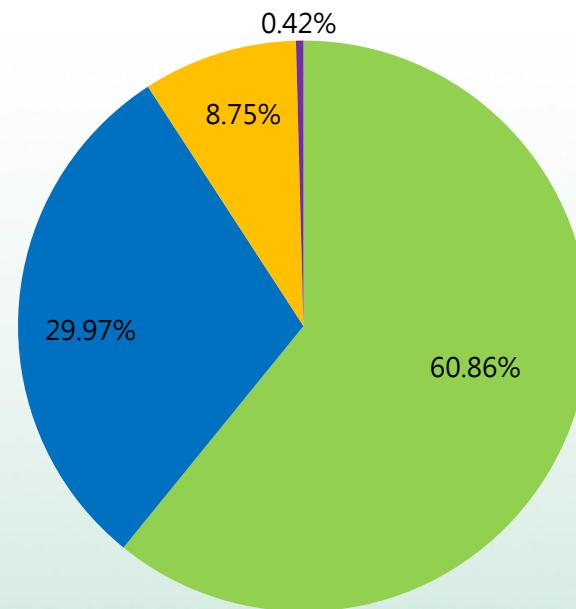
113年(1~12月)受理案件



■ 諒詢:37,324件  
■ 評議:5,639件

■ 申訴:15,597件  
■ 其他:244件

101年至113年(1~12月)總受理案件



■ 諒詢:311,864件  
■ 評議:44,848件

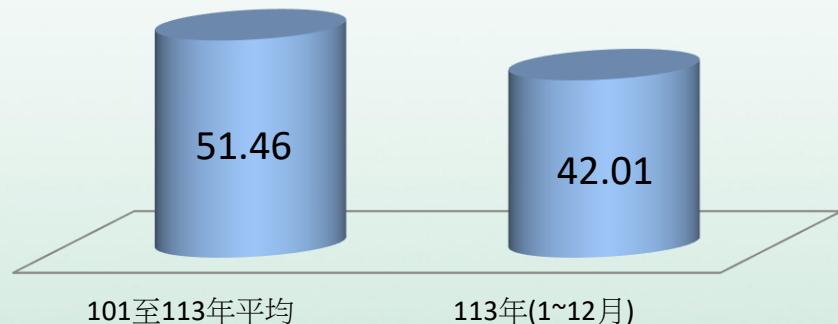
■ 申訴:153,571件  
■ 其他:2,133件



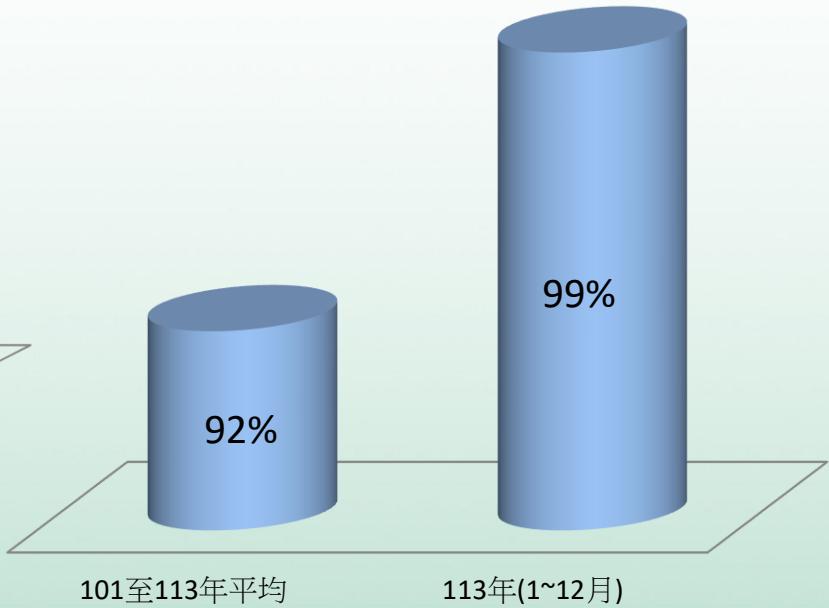
# 113年案件辦理績效

113年(1~12月)評議案件平均結案天數為42.01天，低於101年至113年之平均結案天數51.46天。而113年(1~12月)評議案件於3個月內結案之比率為99%，高於101年至113年平均比例92%。

評議案件平均結案天數



評議案件3個月內結案比例



# 113年紛爭解決率(不含防疫報單)

申訴案件之紛爭解決率逐年提升，而於申訴階段未得到滿意處理結果之爭議案件，續行申請評議之比率自102年起逐年降低

申訴案件紛爭解決率



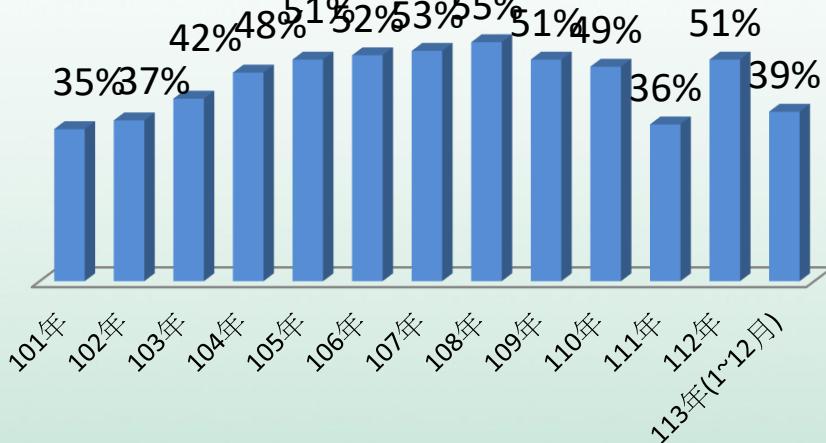
續行申請評議率



# 113年紛爭解決率(含防疫表單)

申訴案件之紛爭解決率逐年提升，而於申訴階段未得到滿意處理結果之爭議案件，續行申請評議之比率自102年起逐年降低

申訴案件紛爭解決率



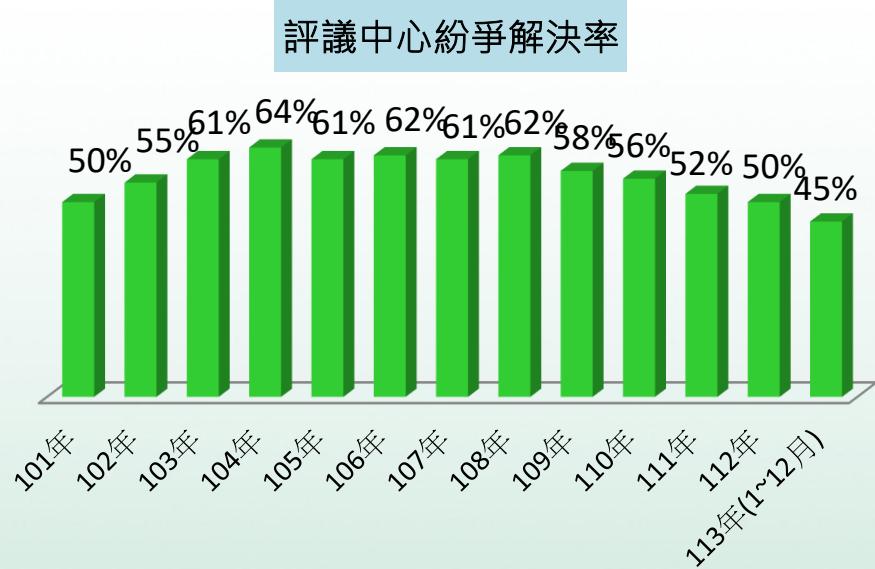
續行申請評議率





# 113年紛爭解決率(不含防疫保單)

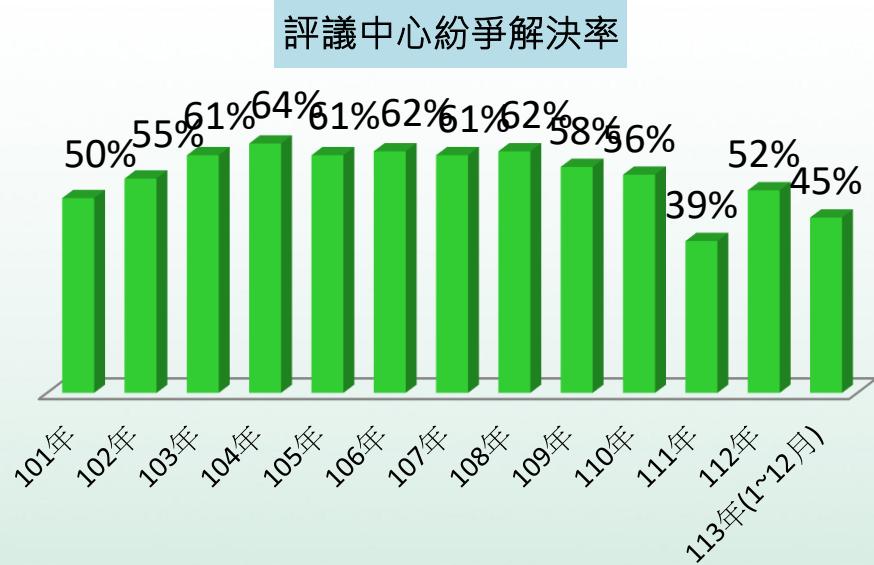
評議案件受理件數亦呈現逐年增加之情形，顯示評議中心訴訟外紛爭解決機制，民眾已廣知且願意透過評議中心來解決紛爭。整體而言，113年度(1~12月)評議中心處理金融消費爭議申訴案件及評議案件之紛爭解決率為45%，101年起至113年平均紛爭解決率維持50%以上，有效解決金融消費爭議，維護金融消費者權益。



評議中心紛爭解決率 =  
$$\frac{(\text{紛爭已解決之申訴案件} + \text{紛爭已解決之評議案件})}{(\text{已結案之申訴案件} - \text{續行申請評議之申訴案件}) + (\text{已結案之評議案件} - \text{不受理案件})}$$

# 113年紛爭解決率(含防疫保單)

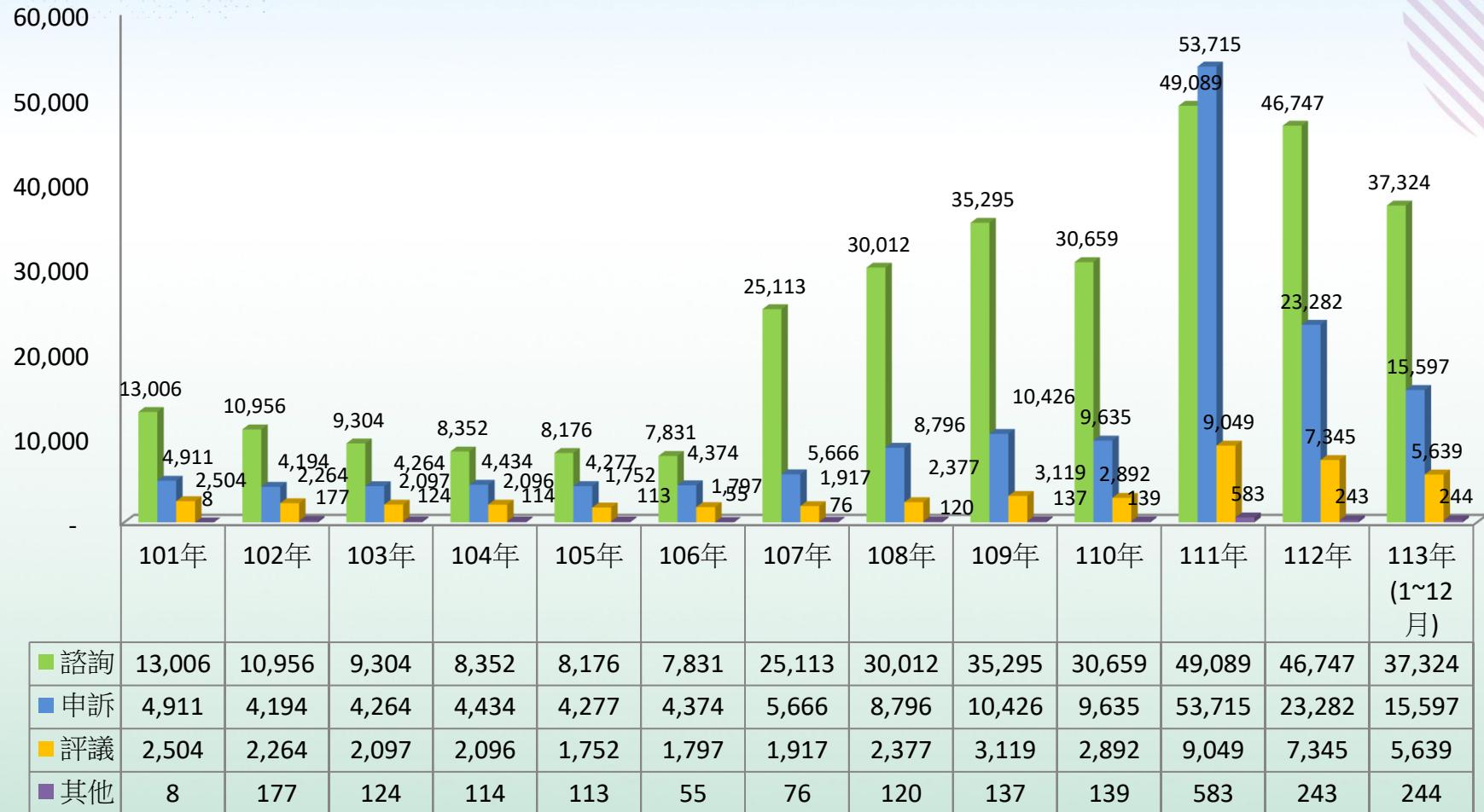
評議案件受理件數亦呈現逐年增加之情形，顯示評議中心訴訟外紛爭解決機制，民眾已廣知且願意透過評議中心來解決紛爭。整體而言，113年度評議中心處理金融消費爭議申訴案件及評議案件之紛爭解決率為45%，101年起至113年平均紛爭解決率維持50%以上，有效解決金融消費爭議，維護金融消費者權益。



評議中心紛爭解決率 =  
( 紛爭已解決之申訴案件 + 紛爭已解決之評議案件 ) / ( 已結案之申訴案件 - 繼行申請評議之申訴案件 ) + ( 已結案之評議案件 - 不受理案件 )



# 諮詢、申訴及評議案件受理件數



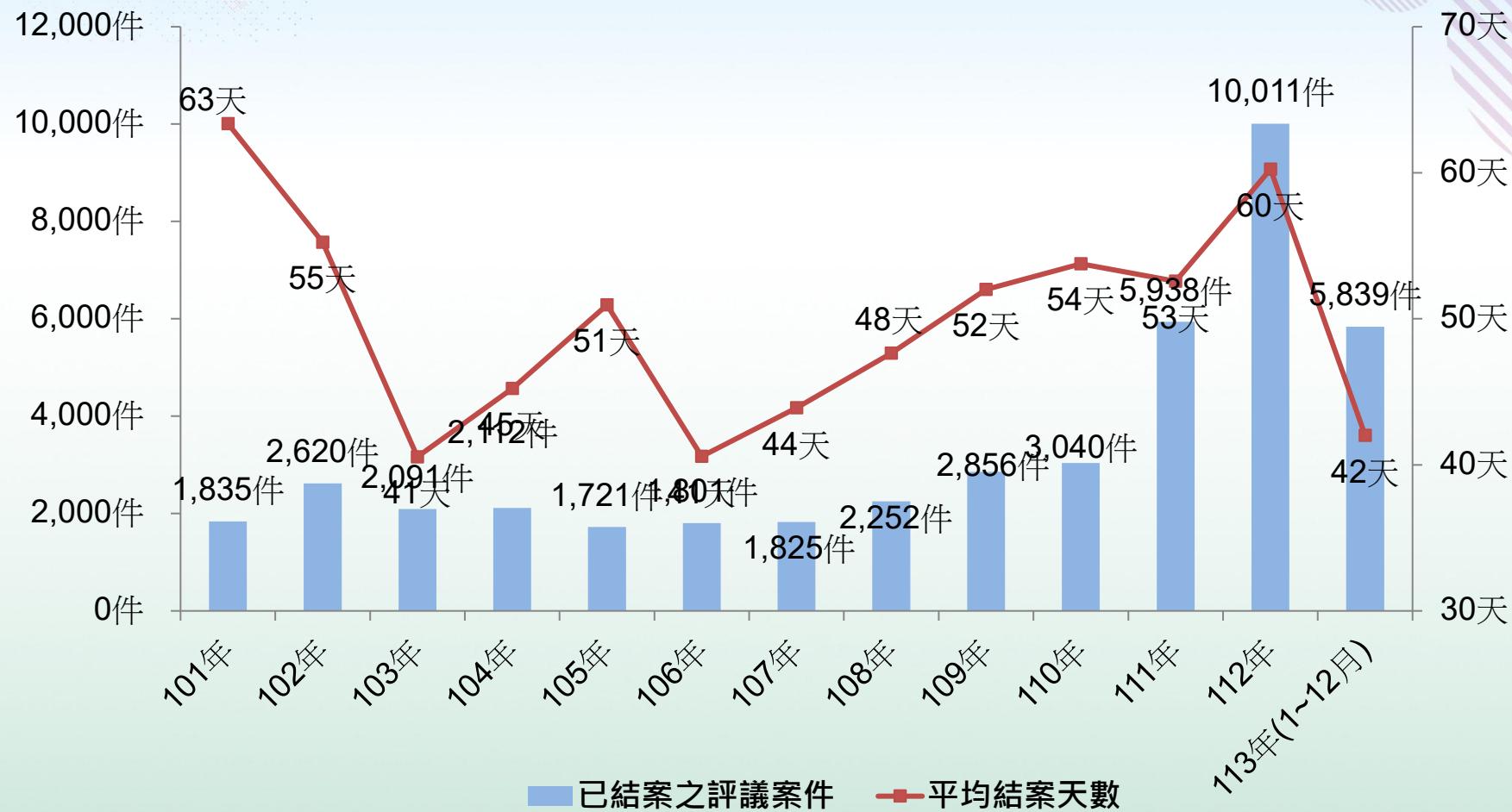
## 101年-113年各業別受理評議案件



# 101年-113年保險業受理評議案件

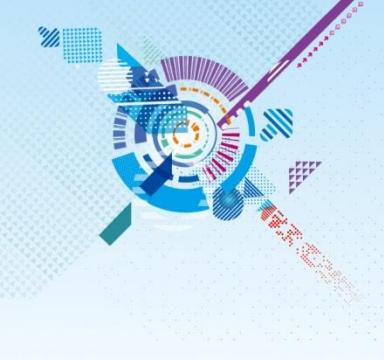


# 評議案件結案件數及平均結案天數(文件齊備日)



113年三個月內結案比率為99% (以文件齊備日為基礎)



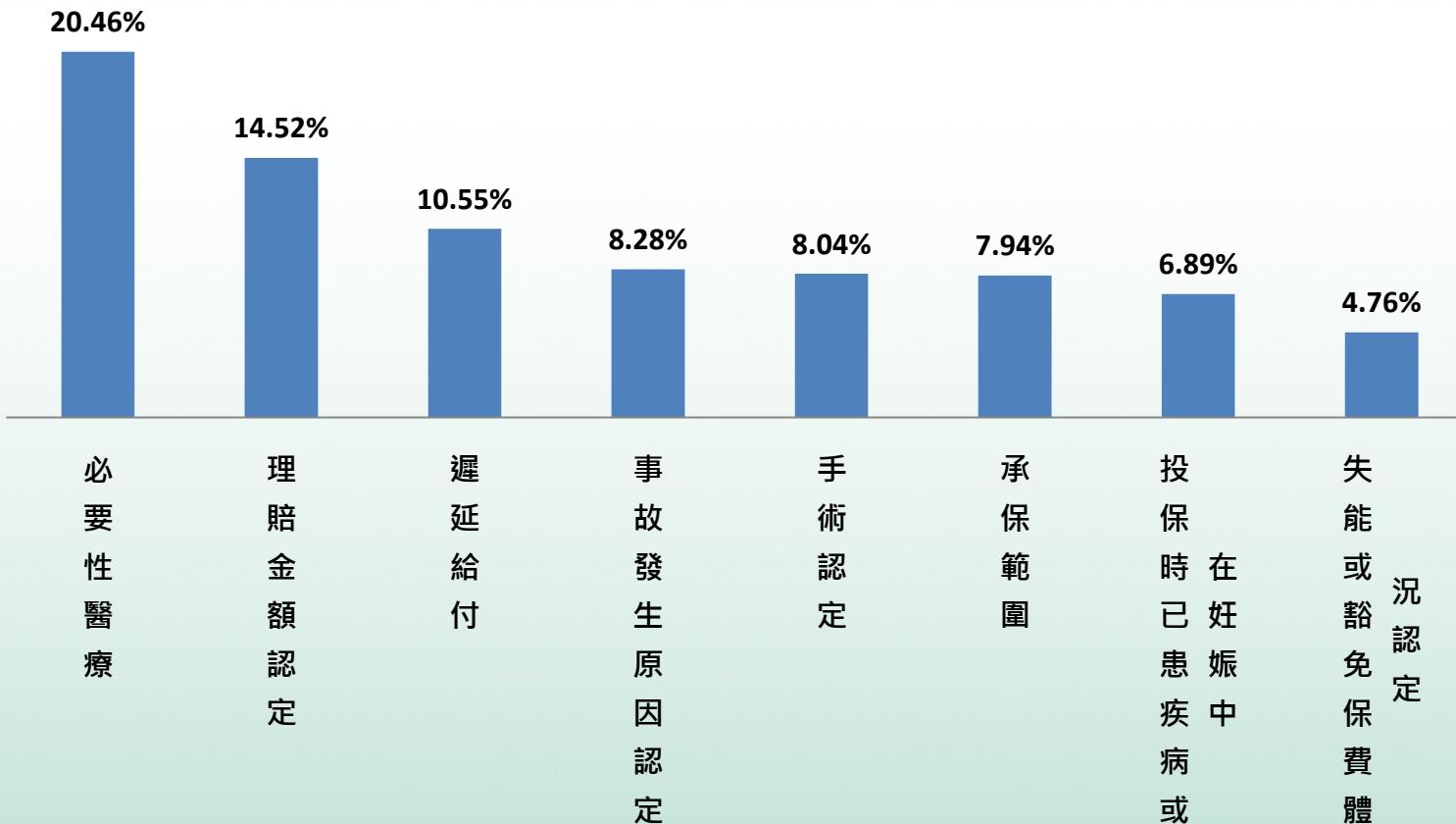


# 評議決定有理由比率



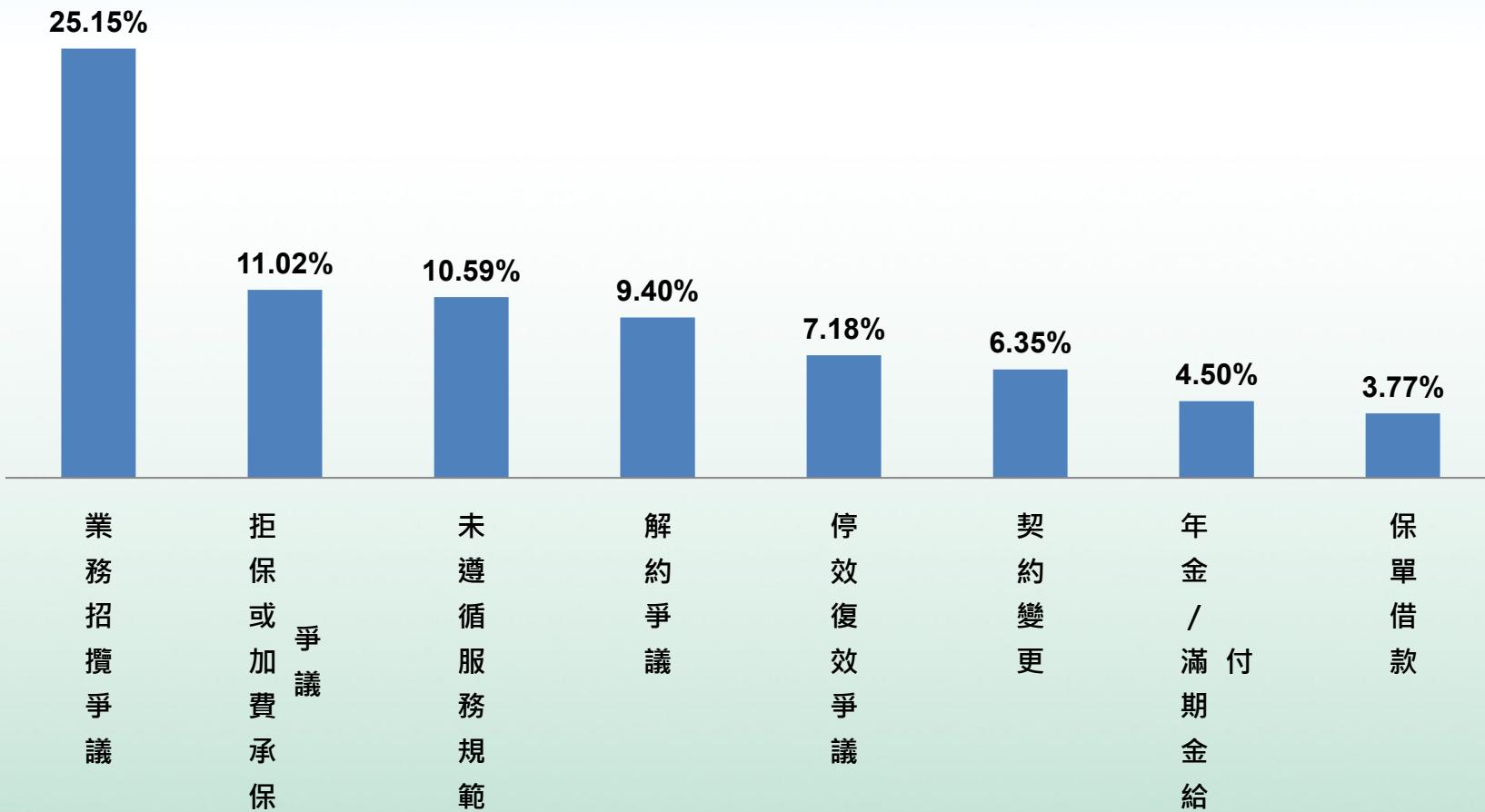
# 113年(1~12月)各金融業別 申訴暨評議主要爭議類型

## 壽險業-理賠類



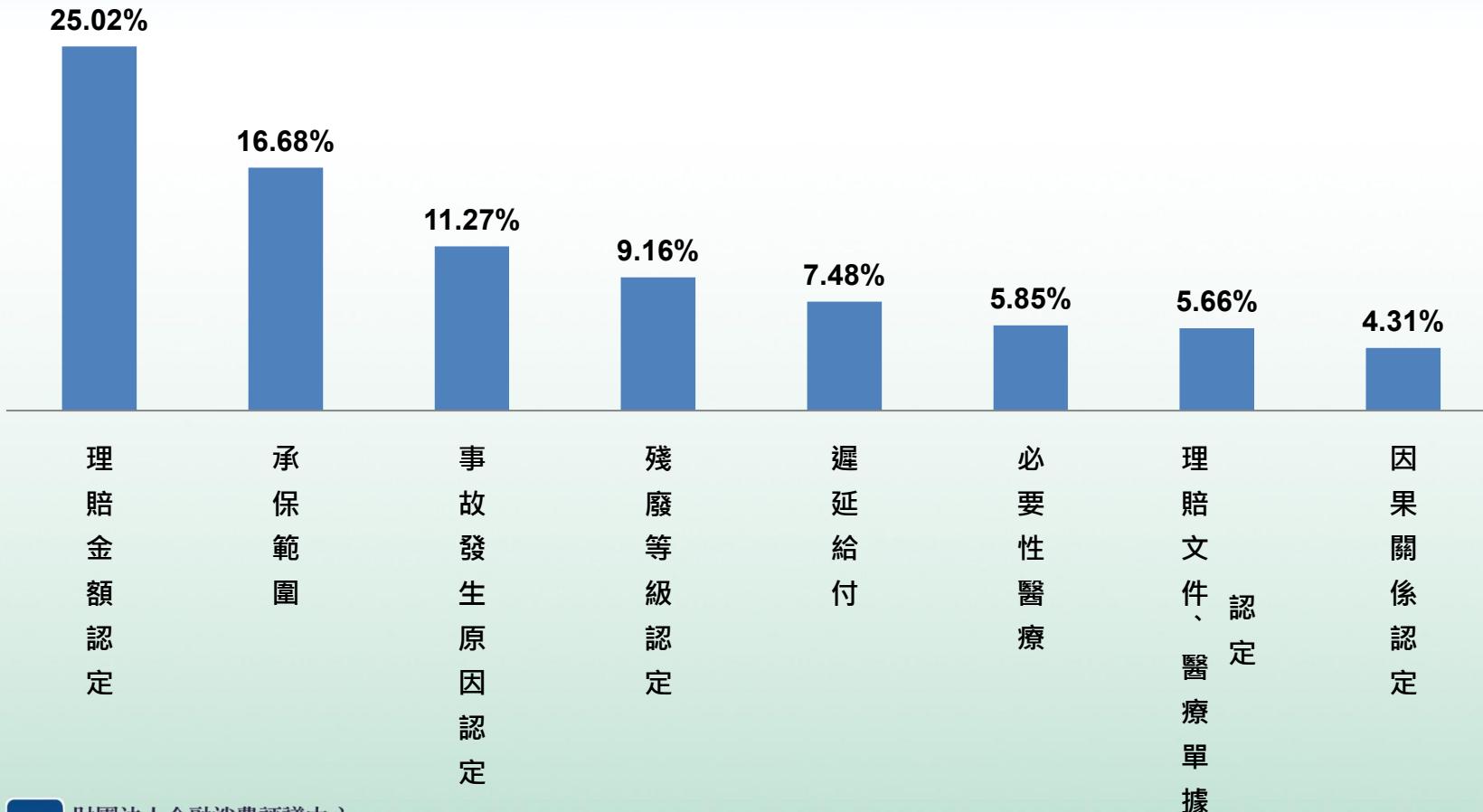
# 113年(1~12月)各金融業別 申訴暨評議主要爭議類型

## 壽險業-非理賠類



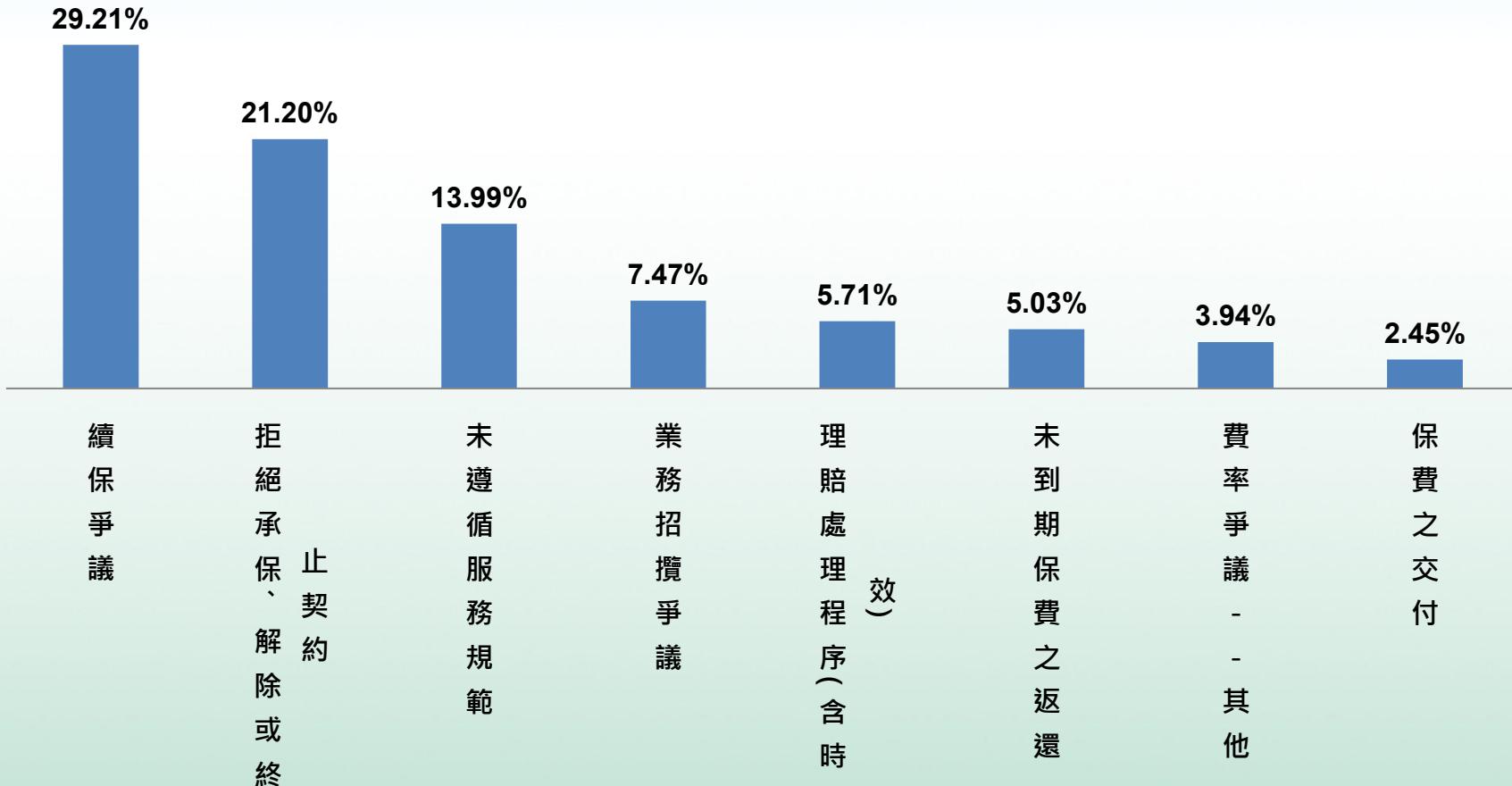
# 113年(1~12月)各金融業別 申訴暨評議主要爭議類型

## 產險業-理賠類



# 113年(1~12月)各金融業別 申訴暨評議主要爭議類型

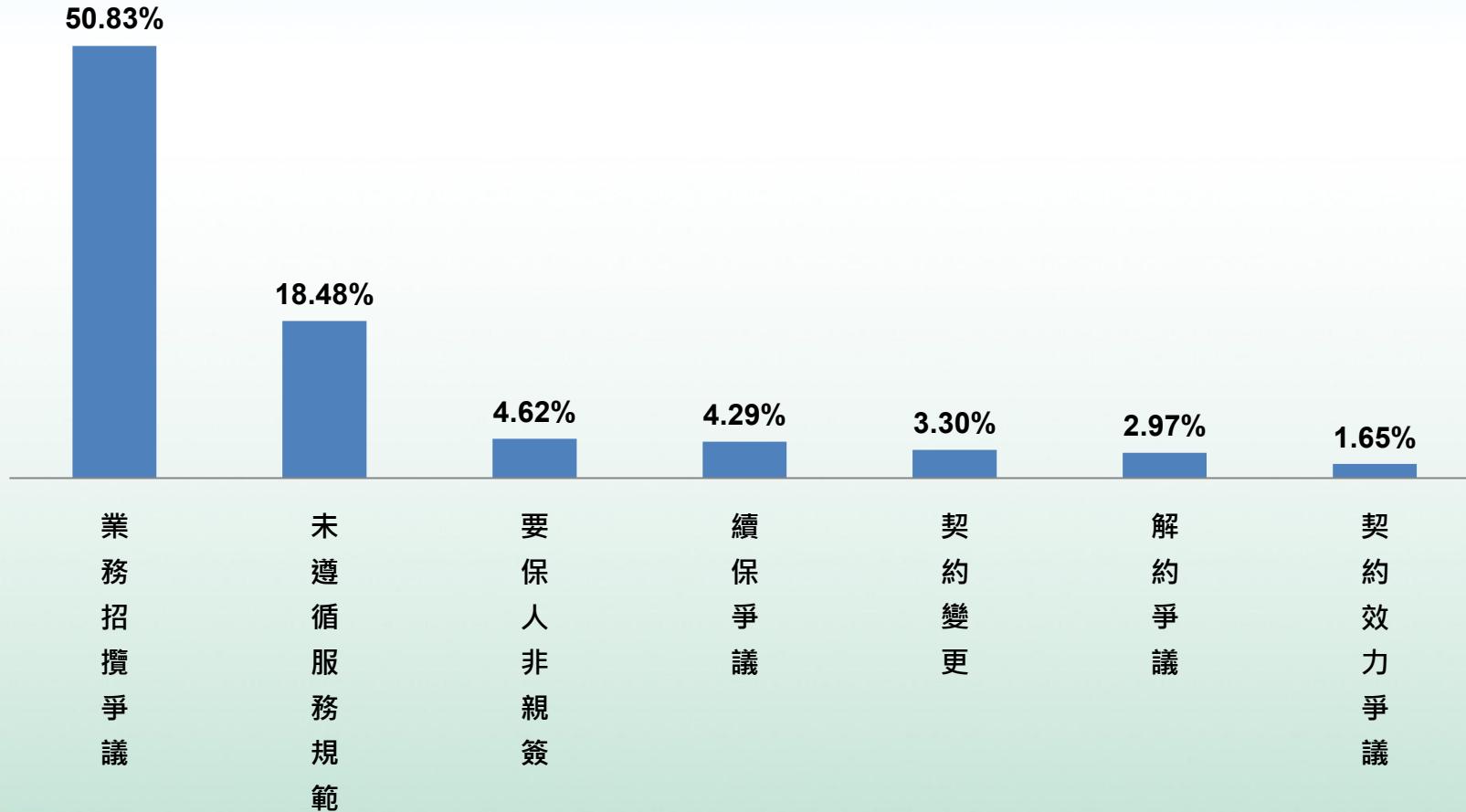
## 產險業-非理賠類



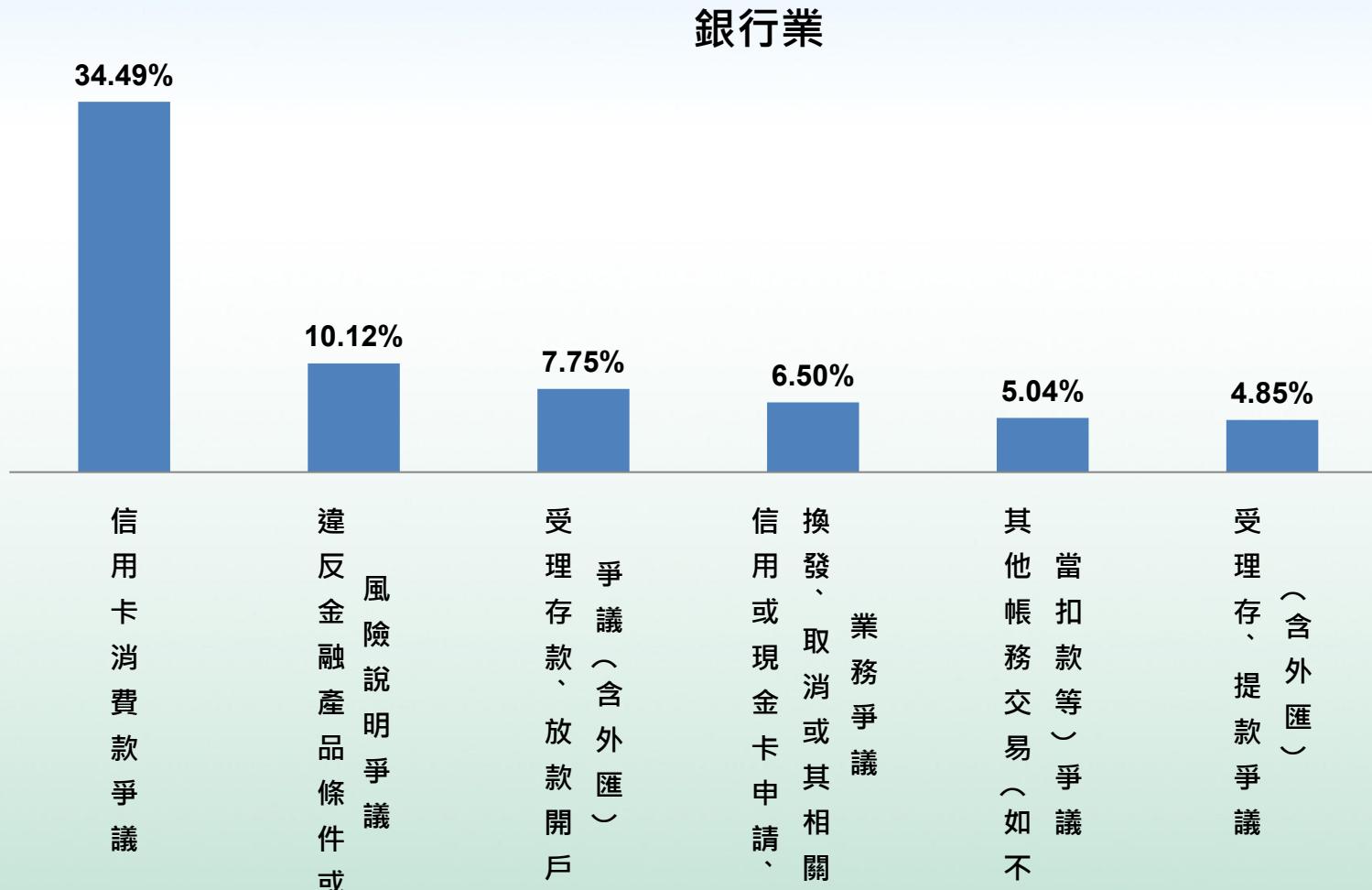


# 113年(1~12月)各金融業別 申訴暨評議主要爭議類型

保險輔助人

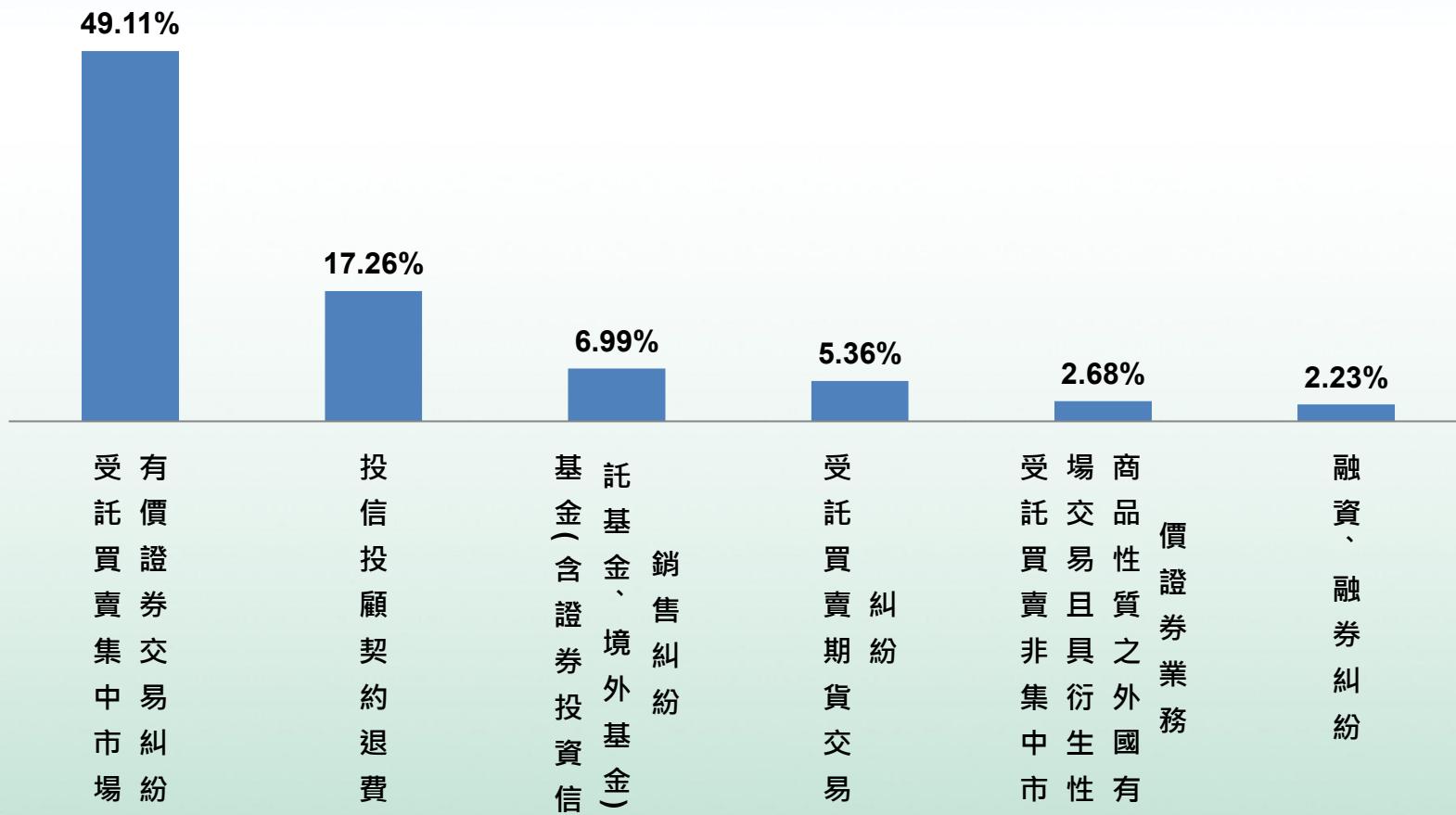


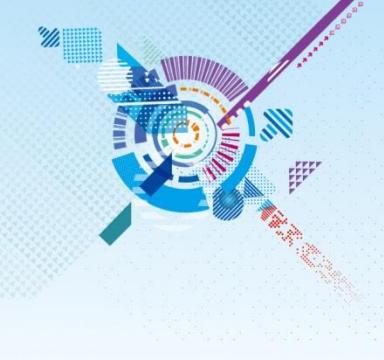
# 113年(1~12月)各金融業別 申訴暨評議主要爭議類型



# 113年(1~12月)各金融業別 申訴暨評議主要爭議類型

## 證券期貨業





# 參、評議案例介紹





- 案例一
- 旅平險身故理賠爭議

103 評 423

結論：

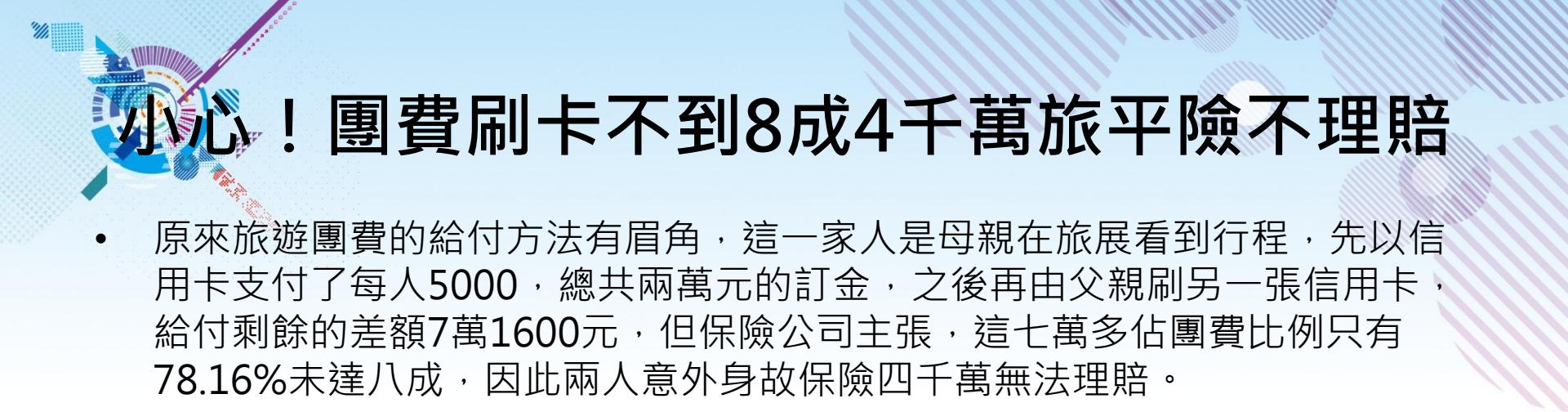




# 小心！團費刷卡不到8成4千萬旅平險不理賠

- <https://news.tvbs.com.tw/life/2025216>
- TVBS 記者 林佳慧 / 攝影 吳俊緯 報導 發佈時間：2023/01/24 20:29
- 好不容易撐過疫情，國境解封，終於可以出國了！但也提醒消費者，刷卡買機票或團費時，想要獲得免費的旅平險，最好要注意持卡權益是否有機票得百分百刷卡，或團費至少要刷到八成的規定，中部就有一家人因為付訂後，尾款刷卡只有78.16%，旅平險四千萬通通不理賠。
- 國境解封旅遊業逐漸恢復生機，不少旅客選擇刷卡繳團費，看中的除了延遲付款與紅利點數之外，最吸引人的，當然是高額的免費旅平險。
- 只是刷卡前最好先注意一下權益細節，中部就有一家四口，前往大陸旅遊，返國後從機場離開時，卻意外出了車禍，當時父親與未成年的小女兒傷重不治，隔年向信用卡公司申請理賠，卻遭到拒絕，這才知道原來當初的契約根本沒成立，原因就在於最大筆的刷卡，團費占比不到八成。
- 新北消保官王治宇：「(刷卡)80%以上的團費，或是說你交通工具刷了100%，這樣才有保險契約的成立，那保險公司就說，你這個保險契約根本就不成立啊，因為你前面的卡刷的是22%，後面的卡刷了78%。」





# 小心！團費刷卡不到8成4千萬旅平險不理賠

- 原來旅遊團費的給付方法有眉角，這一家人是母親在旅展看到行程，先以信用卡支付了每人5000，總共兩萬元的訂金，之後再由父親刷另一張信用卡，給付剩餘的差額7萬1600元，但保險公司主張，這七萬多佔團費比例只有78.16%未達八成，因此兩人意外身故保險四千萬無法理賠。
- 新北消保官王治宇：「建議消費者最好是用同一張卡，或者是用這一張卡來買全部的機票。」
- 律師張祐齊：「你的旅費如果是比較高的，大概是不會有這種問題，所以如果是去東南亞，或者是在亞洲的部分，他的旅費可能沒有那麼高，那可能會造成付了訂金之後，尾款用刷卡的時候可能會造成比例不足。」
- 以團費9萬1600元計算，八成應該要刷到7萬3280元，只差了1680元契約不成立，保險金四千萬也無法獲得理賠，無獨有偶就因為接觸過這個案例，張律師出國旅遊買行程時，先是現金下訂後，再刷卡付餘款，仔細計算過刷卡團費，竟然只有79%，再加上旅行社不願退訂重刷，解決方法就是。
- 律師張祐齊：「回家一算(刷卡團費)只有79%，最後是自己去買了旅遊保險解決。」
- 其實每家信用卡規定不同，提醒消費者，持卡人權益文字最好詳讀，小心再小心，別出意外，恐怕才是最保險。





## 刷卡送旅平險

- 以信用卡支付**全部票款**搭乘商用客機。
- 如係參加由旅行社所安排之旅遊，而**全部旅遊費用之80%以上**係以信用卡支付。





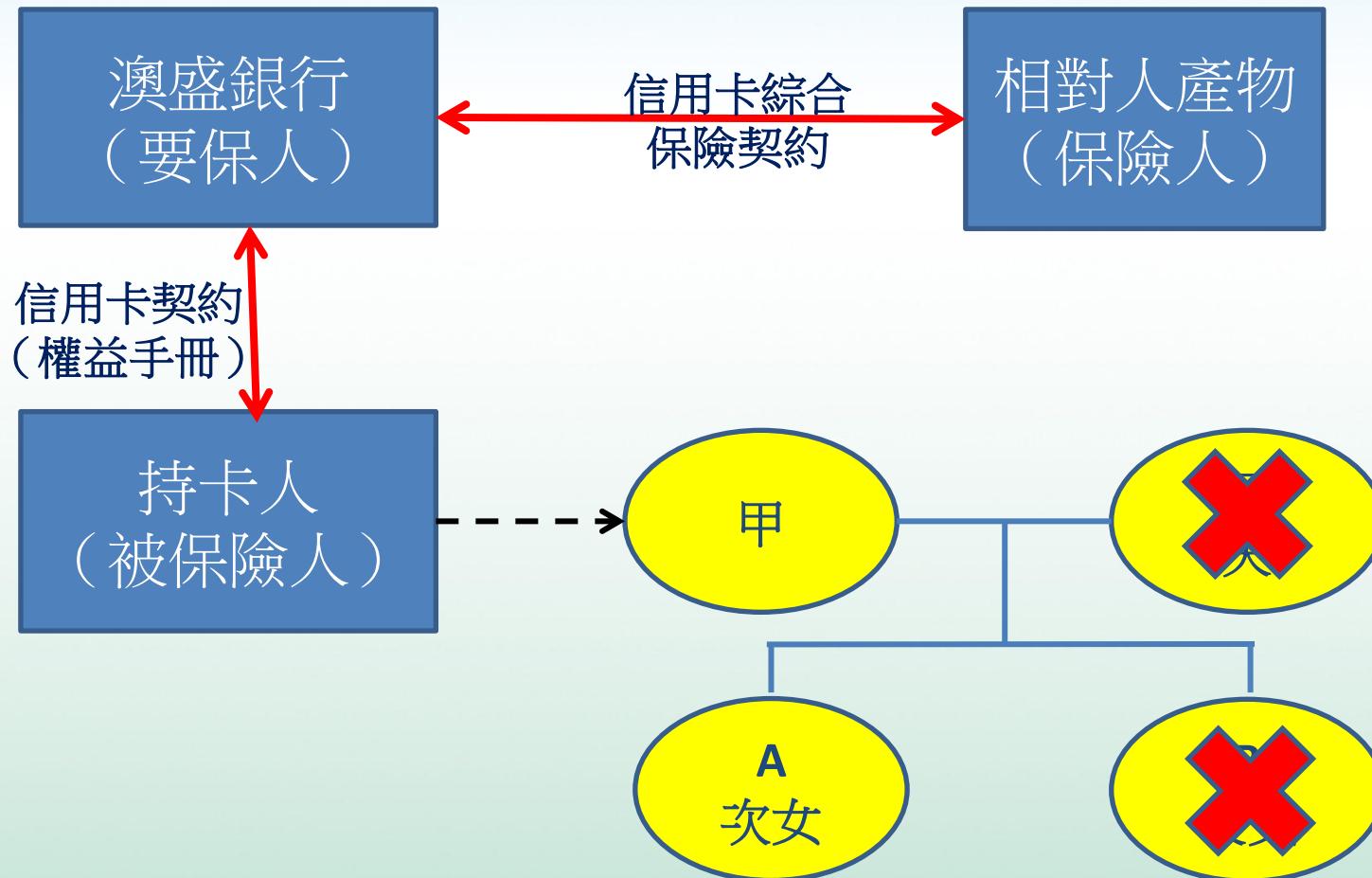
# 本案事實

申請人甲於101年8月12日與配偶乙、女兒B及A共四人參加康福旅行社所舉辦之「風情江南五日」行程，每人費用為22,900元（含機票費用12,000元、餐食費用1,200元、住宿費用6,000元及門票、行程雜支3,700元），四人費用共計為91,600元。乙於101年8月1日以聯邦銀行信用卡支付四人之旅遊費用訂金每人5,000元，共計20,000元；申請人甲另於101年8月7日以澳盛銀行之信用卡支付四人之旅遊費用尾款共計71,600元。

申請人等四人旅遊結束返國時，於飛機抵達桃園機場後五小時內，自行開車離開機場期間發生車禍，致乙及B於101年8月17日1時58分同時死亡。申請人遂向相對人申請給付旅行平安險，每位被保險人意外身故保險金2,000萬元，然遭相對人拒絕理賠。



# 關係圖





# 旅遊費用

項目	旅行社報價 ( 每人 )	旅行社報價 ( 四人合計 )	乙支付 ( 聯邦銀行 )	甲支付 ( 澳盛銀行 )
機票費用	12,000	48,000		
餐食費用	1,200	4,800		
住宿費用	6,000	24,000		
行程雜支	3,700	14,800		
每人團費	22,900		5,000	17,900
四人共計	91,600	91,600	20,000	71,600 ( 佔78.17% )





# 請求標的

申請人A請求相對人應給付被保險人乙之外身故保險金**1,000萬元**及自102年1月25日起至清償日止按週年利率百分之十計算之利息。

申請人甲請求相對人應給付被保險人乙之外身故保險金**1,000萬元**及被保險人B之外身故保險金**2,000萬元**，合計共3,000萬元及自102年1月25日起至清償日止按週年利率百分之十計算之利息。





# 本案爭點

- 一. 系爭旅行平安保險附約之承保範圍應如何認定？
  1. 參加**旅行社安排行程**之卡友是否亦適用以**信用  
卡支付全部機票票款**之約定？或係僅適用刷卡  
支出旅遊費用80%之約定？
  2. 計算刷卡支出是否超過80%之基礎為**全部旅遊  
費用**或**團費**？團費如何認定？
- 二. 申請人甲以澳盛銀行信用卡支付四人之旅遊費  
用**71,600**元，是否符合系爭旅行平安保險附約  
承保範圍之約定？

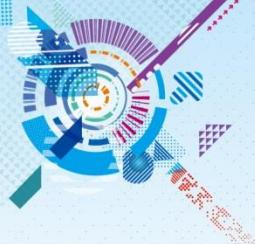




# 爭議條款

系爭旅行平安保險附約條款第3條承保範圍

2. 被保險人以**承保信用卡支付全部票款搭乘商用客機**，於下列期間遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害、殘廢或死亡時，本公司依照本附加險的約定，給付保險金：...三、於飛機抵達機場後五小時內，使用交通工具離開機場期間。
3. 被保險人如係**參加由旅行社所安排之旅遊，而全部旅遊費用之百分之八十以上係以承保信用卡支付**，則仍受本承保範圍之保障。



# 信用卡權益手冊

信用卡貴賓專屬權益

## 旅行平安險

只要持卡人以本行任一信用卡為其本人及家屬(即配偶、未滿25足歲受撫養之未婚子女：以下合稱被保險人)支付公共運輸工具全額票款(如定期班機、火車及輪船)或支付參加旅行社所安排之旅行全部旅行團費之80%(含)以上(不含事後申請退費者)，即可享有本行為您及家屬付費投保之高額公共運輸工具旅行平安保險。

\* Super One白金卡恕不享有本項權益。

### 旅行平安附加保險

保障金額

白金卡：新臺幣2,000萬元





# 信用卡權益手冊

## 旅行平安險及旅行不便險注意事項

1. 「公共運輸工具」定義：係指經當地政府登記許可，行駛於固定航線、路線之商用客機或水、陸上之公共交通工具。但具有下列特性者，均非本保險契約所稱之公共運輸工具：(1)供遊覽之用而非經常性載運旅客之用者：如麗星郵輪/遊覽車/觀光景點專用之交通工具等。(2)限於特定或可得特定之團體或個人搭乘者：如總統包機、軍機等。
2. 「定期班機」定義：係指領有航空器營運及註冊國相關單位核准其經營航空交通運輸業務之證明、執照或相關許可航空公司，依據其出版之航行於固定機場間之時刻表及價目表，提供旅客服務之班機。包括當地政府證記許可，提供不特定大眾人士搭乘，行駛於固定航路線之商用客機；亦包括提供不特定大眾人士搭乘之包機。
3. 「固定航、路線」定義：係指於定點(港口、機場、車站)間經營經常性旅客運送的路線。
4. 「團費」定義：係指被保險人整趟旅程所需之所有交通工具及住宿費用。
5. 旅行平安險及旅行不便險之保障係提供給持卡人本人、配偶及未滿25足歲之未婚子女。但須以本行信用卡支付自中華民國出發且已確認來回班次之公共運輸工





# 爭議條款

## 系爭保險契約條款第11條廣告內容之同意

### 第十一條 廣告內容之同意

投保單位如將有關本保險之內容以信函、印刷品、電子媒體或電話行銷等方式通知其持卡人或一般公眾時，其內容應事先取得本公司同意；本公司接獲通知後，應於合理期間內表示同意或提出修正意見，如未於合理期間內表示同意或提出修正意見，即表示本公司同意其刊登內容。





# 本案爭點（雙方主張）

	申請人	相對人
系爭信用卡權益手冊有關「旅行平安險」之約定是否拘束相對人？	是，信用卡綜合保險契約基本條款第一章共同條款、第11條【廣告內容之同意】約定	否，信用卡權益手冊第9點「所有各保險條款悉以本行與保險公司所簽定之保險契約所載條款為準。」
參加旅行社安排行程（跟團）之卡友是否亦適用以信用卡支付全部機票票款之約定？	是，信用卡支付全部機票票款與支付團費超過80%，為擇一適用	否，跟團之卡友，只能適用旅行平安保險附約條款第3條第3項，支付全部旅遊費用超過80%之約定
計算刷卡支出是否超過80%之基礎為全部旅遊費用或團費？團費如何認定？	信用卡權益手冊第4點約定「『團費』定義：係指被保險人整趟旅程所需之所有交通工具及住宿費用」	旅行平安保險附約條款第3條承保範圍之約定為「全部旅遊費用之百分之八十。」
申請人以澳盛銀行信用卡支出71,600元，是否符合系爭旅行平安保險附約承保範圍之約定？	是，已超過全部機票費用48,000元，且佔團費達82.5% ( $71,600 \div 86,800$ )	否，僅佔全部旅遊費用之78.17% ( $71,600 \div 91,600$ )





# 相關法規

民法

第321條「對於一人負擔數宗債務而其給付之種類相同者，如清償人所提出之給付，不足清償全部債額時，由清償人於清償時，指定其應抵充之債務。」

第322條「清償人不為前條之指定者，依左列之規定，定其應抵充之債務：

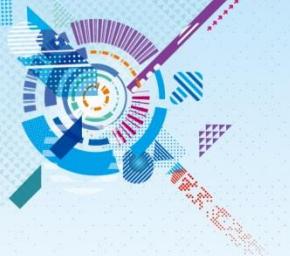
- 一、債務已屆清償期者，儘先抵充。
- 二、債務均已屆清償期或均未屆清償期者，以債務之擔保最少者，儘先抵充；擔保相等者，**以債務人因清償而獲益最多者，儘先抵充**；獲益相等者，以先到期之債務，儘先抵充。
- 三、**獲益及清償期均相等者，各按比例，抵充其一部。**」



# 預審判斷

	結論	支持委員
乙案	全部無理由	無
甲案	<b>部分有理由</b> ( 補償身故保險金之78.17% 即共3,126.8萬元 )	A委員
丙案	<b>全部有理由</b> ( 身故保險金4,000萬元及自 102年1月25日起至清償日止 按週年利率10%計算之利息， 計至6/27約569萬元 )	B委員 C委員





# 本案爭點（預審判斷）

	乙案 (全部無理由)	丙案 (全部有理由)
系爭信用卡權益手冊有關「旅行平安險」之約定是否拘束相對人？	基於 <b>債之相對性原則</b> ，信用卡權益手冊係為申請人與澳盛銀行間所成立之信用卡契約之一部分，原則上效力僅及於申請人與澳盛銀行之間。然澳盛銀行是否有將信用卡權益手冊提供相對人審閱， <b>相對人則表示確實有收到澳盛銀行相關通知</b> 。據此，信用卡權益手冊，自應生拘束相對人之效力。	
參加旅行社安排行程（跟團）之卡友是否亦適用以信用卡支付全部機票票款之約定？	條款並未明文排除第1項及第2項之適用。依系爭報價明細，已明確載有機票費用每張12,000元，且有預定航班之記載。是以， <b>倘已得明確認定公共運輸工具或商用客機之費用為若干時</b> ，應作有利於被保險人之解釋，故自得有系爭旅行平安保險附約條款第3條第1項及第2項約定之適用。 <u><b>（仍有委員有不同意見）</b></u>	
計算刷卡支出是否超過80%之基礎為全部旅遊費用或團費？團費如何認定？	信用卡權益手冊既有拘束相對人之效力，是就系爭旅行平安保險附約承保範圍之認定方式，申請人主張其以澳盛銀行信用卡支付之旅遊費用是否已達80%， <b>應以「全部旅行團費」而非「全部旅遊費用」為計算基礎，且團費並應扣除餐食費用之部分，應屬可採。</b>	



## 乙案-全部無理由

項目	旅行社報價 ( 每人 )	旅行社報價 ( 四人合計 )	乙 支付	甲 支付	
機票費用	12,000	48,000	2,620	9,380	<u>37,520</u>
餐食費用	1,200	4,800	262	938	
住宿費用	6,000	24,000	1,310	4,690	
行程雜支	3,700	14,800	808	2,892	
每人團費	21,700 ( 22,900-1,200 )		4,738 ( 5,000-262 )	16,962 ( 17,900-938 )	<u>78.17%</u>
四人共計	86,800	86,800	18,952	67,848	



## 乙案-全部無理由

倘申請人甲以澳盛銀行信用卡刷卡支出四人之全部機票費用即48,000元 ( $12,000 \times 4$ ) 時，方屬系爭旅行平安保險附約之承保範圍，而非申請人所主張之刷卡總費用達48,000元即屬之。故依民法第321條、第322條(或類推適用)，申請人甲以澳盛銀行信用卡**刷卡支出之機票費用每人僅為9,380元，四人合計共37,520元**，並非全部之機票費用48,000元均係以申請人甲之澳盛銀行信用卡支付。

又計算以信用卡支出之費用是否達全部旅行團費之80%時，得依申請人所主張，將餐食費用扣除之。又每人餐食費用為1,200元，四人共計4,800元，從而，申請人主張全部旅行團費為86,800元，應為可採。惟查，**仍應以信用卡支付全部旅行團費之比例達80%方屬之，是自應將申請人甲刷卡支出之金額中，非支付團費之部分扣除**。是以，申請人甲雖以澳盛銀行信用卡支出71,600元，然其中包含每人之餐食費用938元，四人共計3,752元，**故申請人甲以信用卡支出之團費應僅為67,848元 ( $71,600 - 3,752$ )**，佔全部旅行團費之比例仍僅為78.17%。





## 甲案-部分有理由

申請人甲以澳盛銀行信用卡支出之團費雖為78.17%，然此主要係因乙於101年8月1日即已先行支出訂金20,000元，是以，申請人甲方於101年8月7日以信用卡支付全部尾款71,600元。又參加旅行社所安排之旅遊行程，一般交易習慣均須先支付部分款項以作為訂金，而此訂金之支付與尾款之支付以不同方式為之，亦所在多有。經審酌當事人兩造資訊不對等之因素，並考量申請人甲以澳盛銀行信用卡支出之團費已達78.17%，距系爭信用卡權益手冊所約定之80%亦所差無幾。職是，依金保法第20條第1項揭示之公平合理原則，本中心認相對人應補償申請人每位被保險人意外身故保險金之78.17%即1,563.4萬元（2,000萬 x 78.17%）為合理。



## 丙案-全部有理由

倘申請人為分期清償或部分清償且未指定其應抵充之項目時，依系爭旅遊行程費用之性質，**即應以申請人因清償而獲益最多者，儘先抵充之**。申請人刷卡時雖然並未指定抵充之項目為何，依民法第321條之意旨，申請人得於清償時指定之，**其清償時未予指定者，仍應許其於事後指定**。退步言之，縱不認申請人得為事後之指定，依前開民法322條第2款之意旨，**亦應解釋為申請人甲所支付之系爭旅遊行程費用，得優先抵充其中之交通工具及住宿費用**。

系爭旅遊行程每人費用包含每人機票費用12,000元，四人共計48,000元，而**申請人甲以澳盛銀行信用卡刷卡支付系爭旅遊行程費用合計達71,600元，已逾申請人等四人之全部機票費用**。從而，不論系爭信用卡權益手冊是否對相對人發生拘束力，以及「團費」應如何解釋，均無礙於申請人等四人取得被保險人資格之認定。

# 丙案-全部有理由

項目	旅行社報價 ( 每人 )	旅行社報價 ( 四人合計 )	乙 支付	甲 支付	
機票費用	12,000	48,000		12,000	<u>48,000</u>
餐食費用	<del>1,200</del>	<del>4,800</del>			
住宿費用	6,000	24,000		5,900	
行程雜支	3,700	14,800			
每人團費	21,700		5,000	17,900	<u>(82.49%)</u>
四人共計	86,800	86,800	20,000	71,600	





# 評議決定vs.法院判決

## ➤ 評議決定：

### • 調處建議：

## ➤ 法院判決：

### • 一審判決：原告之訴駁回

台中地院103年度保險字29號

### • 二審判決：上訴駁回

台中高分院104年度保險上字2號

### • 三審判決：發回更審

最高法院105年台上413號

### • 更一審判決：上訴駁回

台中高分院105年度保險上更(一)字5號

### • 三審判決：上訴駁回

最高法院107年台上1945號

### • 再審判決：再審之訴駁回，判決確定

最高法院108年台再27號



- 案例二
- 保單招攬爭議(滿期金)

112評917、112評1360

結論：



# 案件摘要事實

- 申請人於92年4月21日經業務員推薦購買C信託局人壽保險處（嗣於96年7月1日C信託局與T銀行合併，C信託局人壽保險處更名為T銀行人壽保險部，分處改為分部。97年1月2日配合政府金融政策，由T銀行人壽保險部分割改制為T人壽保險股份有限公司，成為T金控公司之保險子公司）保單。
- 申請人主張依照業務員所提供之DM，滿期時應領取滿期金70萬元，相對人則主張依保單條款，繳費期滿時應給付之金額為35萬元，且申請人提出之DM無法與保單連結，遂生生本件爭議



# 雙方主張

- **申請人：**

DM上有C信託局人壽保險處國營機構的字樣，所以申請人完全相信文宣的正確性，DM上載有「項目金額35萬，月存繳約3,300元，20年期，期滿領回70萬元」等字樣

- **相對人：**

DM上為「**軍人團體綜合保險**」，未有保險契約**險種名稱**等相關記載，無從確認申請人所提出之文宣資料即為本件保險契約之商品簡介，且**文宣上亦無相對人之標誌**，文宣上所載之**免費專線也非相對人之服務專線**，其上**所載奉准文號亦非系爭保險契約之文號**，難以認定系爭文宣係相對人所製作作用以宣傳系爭保險契約之廣告文宣。



# 雙方主張

- 另本件經洽招攬單位D保險代理人股份有限公司表示，原招攬業務員已於多年前身故，實難還原當時招攬之情形，更無其他事證足資證明DM業經兩造同意納為保險契約之一部，而要求相對人應依文宣之內容履行。
- 保險契約要保書上**已明確載明保險金額為35萬元**且經申請人簽名在案，相關條款亦已交申請人留存，係兩造合意成立之契約內容，故相對人於保險契約繳費期滿後依保險契約條款之約定，給付申請人35萬元，並無違誤。
- 另保險契約於繳費期滿領取繳費期滿保險金後，保險契約仍屬有效，被保險人身故時，受益人仍可依保單條款第13條之約定領取保險金額的兩倍保險金。



# 法令依據

- 按消費者保護法(92年1月12日版本)第22條規定「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。」
- 消費者保護法施行細則(83年11月2日版本)第23條規定「本法第二十二條及第二十三條所稱廣告，指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電話傳真、電子視訊、電子語音、電腦或其他方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。」
- 準此，金融機構(企業經營者)應確保廣告(保單介紹或文宣)內容之真實，且對消費者所負擔義務不得低於該等廣告內容之說明。



# 112評1360

- 本件申請人主張業務員以滿期可領回70萬元之系爭文宣為招攬，申請人遂因此投保系爭保險契約，直至申請人收受相對人寄送之滿期保險金35萬元後，始知受騙云云，相對人則以前揭情詞置辯。經查，系爭文宣記載：「『C信託局人壽保險處軍人團體綜合保險簡介』……柒、參加之方式及內容如下：項目金額35萬、月存繳（約）3,300元、期滿領回700,000元」。然其保險名稱顯與申請人投保之系爭保險契約名稱不同，亦無斯時C人壽之商標或系爭保險契約經奉准之文號，是難單憑系爭文宣載有「C信託局人壽保險處」之字樣即逕認系爭文宣係相對人為招攬而製發之廣告文宣，亦難認兩造就系爭文宣之內容已互相表示意思一致，而為系爭保險契約內容之一部。
- 又申請人自陳系爭保險契約係由保險顧問所招攬，系爭保險契約要保書中之業務人員報告書亦有D保險代理人股份有限公司之印文，有相對人提供之系爭保險契約要保書在卷可稽，堪認招攬系爭保險契約之業務員，並非相對人之業務員，申請人復未提出相關事證以實其說，自難認相對人有何申請人指摘之招攬不當及未盡善良管理人注意義務之情事。

→應回歸保單條款，而相對人業依保單條款給付滿期金。



# 112評917

- ...其上記載：「『C信託局人壽保險處軍人團體綜合保險簡介』.....柒、參加之方式及內容如下：項目金額35萬、月存繳(約)3,300元、期滿領回700,000元...捌、住院補助...下方表格並分列住院給付金額及癌症給付金額」，此外，申請人另提供載有「C信託局人壽保險處成功通訊處 余〇〇...客服專線〇八〇〇-八〇〇八四八...」及壓印C人壽字樣之名片，及檢附「C信託局人壽保險處成功服務處之第一次保險費相當額送金單臨時繳費聯」，其上有余員之簽名，並記載「軍人万祿壽險...繳費方法 月繳(第1,2期) 繳款金額為陸仟陸佰零貳元整」
- 準此，綜合前述名片、文宣及繳費聯上之內容以觀，可知文宣上除記載繳費年期為二十年期、項目金額為35萬元之項目外，尚包含住院醫療保險及癌症保險之項目，繳費聯上之繳費金額則記載為6,602元，兩者與系爭保險要保書上之記載「主契約：(甲)万祿 健康險附約 綜合住院醫療日額給付 (乙)新防癌，保額/保費分別為35萬元/2,957元、124元、220元(二期總額為6,602元)，其保險之種類及保額/保費，經核皆屬相符，且文宣上之聯絡電話亦與前揭名片上所載電話一致。是申請人主張該等廣告文宣資料為C人壽業務員即余員招攬系爭保險時所提供之等節，足堪信實。

→相對人應依DM上之內容負擔契約給付義務。



# 整理

112評1360	112評917
無法認定DM與相對人有關	DM應與相對人有關
<b>全部無理由</b>	<b>全部有理由</b>
W委員、F委員、L委員	

**結論：**



- 案例三
- 信用卡盜刷爭議(綁定電子支付)

112評404

結論：



# 申請人主張

- 申請人表示於民國111年8月27日系爭信用卡之資訊遭盜版 Netflix 釣魚網站竊取，在非申請人本人授意下，申請註冊 Garmin Pay 服務，期間申請人雖收受簡訊 OTP 驗證密碼，但申請人並未回覆，後卻驗證通過，顯見詐騙集團極有可能在遠端截取資料完成驗證，相對人在此應有漏洞。
- 111年8月27日約晚上8點46分，申請人遭盜刷500歐元（約15,284元，下稱系爭交易），在收到刷卡通知服務後，便立即通知相對人止付，後更赴中華電信自費調出111年8月27日申請人手機之簡訊收取紀錄，依該紀錄可得知詐騙集團整晚持續申請OTP驗證碼意圖再盜刷。



# 相對人主張

- 相對人表示系爭交易係採 Garmin Pay 綁定系爭信用卡後進行消費，經調閱相對人系統紀錄，相對人於111年8月27日受理綁卡交易時，即於當日下午3點33分發送綁卡驗證簡訊至申請人門號，於確認綁定程序中所輸入之驗證碼相符無誤後，始依此提供後續服務。
- 又於綁定過程中，相對人確曾發送綁卡驗證簡訊予申請人，且縱申請人所述為真，其於111年8月27日與相對人客服之通話過程中，亦明確告知相對人客服是依照詐騙指示，也輸入密碼，故顯係申請人自身誤信詐騙者發送之釣魚郵件，而提供系爭信用卡資料予他人，致系爭用卡遭綁定使用，是申請人未盡妥善保管與保密之責。



# 相對人主張

- 再者，相對人之簡訊係透過專責網路傳送，簡訊內容皆進行加密，除持卡人得以經由行動電話知悉外，旁人無從得知，則既已經驗證密碼綁定無誤後，始完成系爭交易，應已足認為憑本人之指示辦理，從而，申請人否認非本人交易或對交易並不知悉而拒絕負擔該筆款項，實不足採。至申請人指訴詐騙集團遠端截取資料或驗證漏洞等，經查申請人交易期間，相對人系統並無異常，故系爭交易之完成尚非可歸責於相對人資訊系統維護上之疏失或駭客入侵資料外洩所致。



# 相對人主張

- 相對人於收到申請人通知系爭交易非本人交易後，隨即協助辦理停卡，後續帳款疑義處理，更經相對人調查後確認系爭交易係經 Garmin Pay 執行驗證綁定系爭信用卡至行動裝置後。使用 Garmin Pay 支付於實體商店，相對人並協助依申請人請求，向收單銀行進行爭議帳款處理程序請求扣款，期間申請人暫無須繳納系爭交易款項，並於111年10月24日將系爭交易以「款項待查中」列入系爭信用卡111年11月信用卡帳單。惟後續收單銀行以服務已提供為由拒絕本件扣款請求，是相對人已盡系爭信用卡約定條款之協助義務。



# 案關條款

## 第17條：

「...持卡人自辦理掛失手續時起被冒用所發生之損失，概由發卡機構負擔。但有下列情形之一者，持卡人仍應負擔辦理掛失手續後被冒用之損失：一、他人之冒用為持卡人容許或故意將信用卡交其使用者。**二、持卡人因故意或重大過失將使用自動化設備辦理預借現金或進行其他交易之交易密碼或其他辨識持卡人同一性之方式使他人知悉者。**三、持卡人與他人或特約商店為虛偽不實交易或共謀詐欺者。...。」

## 第18條：

「持卡人之信用卡如有遭他人冒用為第九條特殊交易之情形，持卡人應儘速以電話或其他方式通知發卡機構或其他經發卡機構指定機構辦理停卡及換卡手續。...。**持卡人辦理停卡及換卡手續前被冒用所發生之損失，概由發卡機構負擔。但有前條第二項但書或下列情形之一者，持卡人應負擔辦理停卡及換卡手續前被冒用之全部損失**：一、持卡人得知信用卡遭冒用等情形而怠於立即通知發卡機構者。二、持卡人經發卡機構通知辦理換卡，但怠於辦理或拒絕辦理換卡者。三、持卡人於辦理信用卡停卡及換卡手續後，未提出發卡機構所請求之文件、拒絕協助調查或有其他違反誠信原則之行為者。」。



# 甲案判斷理由

- 經查，依相對人提供之簡訊頁面分別載有：「**686964為您申請○○ GARMIN PAY 驗證碼（信用卡號末四碼6209，效期30分鐘）非本人操作請連繫本行**」、「**您申請○○Garmin Pay 信用卡卡號末四碼6209已完成驗證，如非本人操作請立即連繫○○銀行**」等字句，堪認相對人稱收到Garmin Pay 服務申請及驗證碼回覆等語為真。
- 再依系爭信用卡帳單記載：「如您以... Garmin Pay ...所完成之刷卡交易，本行將以下代號標註於消費暨收費摘要表：...Garmin Pay 將以『G』標示...。」、「消費日：111/08/27；消費暨收費摘要表：AU STOP M；台幣金額：15,284；幣別：EUR；消費地金額：500.00」，準此，系爭交易應屬系爭信用卡約定條款所稱之「特殊交易」。從而，待相對人收受OTP驗證碼完成系爭交易後，不論消費者、發卡銀行、收單銀行或特約商店間之支付法律關係即完成，申請人自應依上開條款之約定付款。



# 甲案判斷理由

- 縱認系爭交易非申請人本人為之，惟查，依相對人提供與申請人之電話譯文：  
相對人：抱歉久等喔~你這筆15,284這筆有看到是實體卡交易，您卡有不見嗎？  
申請人：沒，嗯，他就是。  
相對人：他是用 Garmin Pay 他是用支付的方式去付款。  
申請人：他就是一個釣魚網站，他就是偽裝 Netflix 的，就是我昨天有去警察局報案，就是他就是一個釣魚的郵件。  
相對人：所以你按下去然後依照他的方式就是輸入相關資料，也輸入密碼。  
申請人：對。  
相對人：然後也讓它通過然後手機有收到密碼。  
申請人：就是他是跟我要Netflix的帳號跟密碼然後還有信用卡的那個就是授權碼。



# 甲案判斷理由

相對人：然後就是你輸交易，實際上是你刷的嘛，就是你刷的。

申請人：他沒有說要我刷，他只說是因為扣款帳號，就是相關資料有誤要我重新輸入。

相對人：所以就是。

申請人：就是從頭到尾郵件沒有要我刷卡，他要跟我重新確認個資，這就（樣）子。

相對人：所以就是卡號的部份您有輸這樣子。

申請人：對對對。

相對人：然後卡號什麼背後3碼那些有效期限你這邊也都輸了這樣子。

申請人：對...。



# 甲案判斷理由

- 由是可知，系爭交易雖非申請人本人所為而係遭冒用，然系爭信用卡遭綁定 GARMIN PAY，乃係因申請人自行提供系爭信用卡資料予冒用人，導致冒用人嗣後得順利以綁定之 GARMIN PAY 完成系爭交易。
- 又申請人雖稱相對人之系統存有漏洞，致其驗證密碼遭截取，並提出簡訊調閱紀錄以實其說，然查，該簡訊紀錄僅能證明冒用人多次欲使用系爭信用卡進行交易，惟並無法據此即認相對人之驗證系統存有疏失，是以，遍觀現有之卷證資料，未有相對人之驗證系統於系爭交易發生時存有漏洞之相關佐證資料，故本中心實難逕依申請人一方之陳述及現有資料認申請人之陳述為真。



# 甲案判斷理由

- 從而，申請人既係自行將系爭信用卡資料、驗證密碼等交易與確認本人交易之交易密碼等資訊提供予第三人，且依相對人提供之收單機構回覆，收單機構表示因服務已提供，故拒絕扣款請求，是相對人在此程序上並無違誤，職故，依上開信用卡約定條款之約定，申請人應對系爭交易所生之款項，負清償責任，申請人之主張，難謂有據。



# 乙案判斷理由

- 本件涉及以 GARMIN PAY 綁定付款而衍生之爭議，此種付款方式乃係以信用卡綁定行動裝置付款，一但綁定，則該手機將成為另一付款裝置，得用於實體付款。此種綁定並非單次交易之冒用，而係新增交易可用方式，雖增加用卡便利性，亦顯著增加用卡風險。OTP之設計，原僅用於單次交易使用，以控制有限風險，然針對此種交易綁定，因涉及新增交易裝置用於實體場域，實大幅增加持卡人風險，是相對人應以更嚴謹之方式進行當事人意願確認及身份驗證後始綁定。
- 惟查，依相對人陳述及相對人提供之簡訊影本，其驗證之方式僅要求提供「卡號」、「卡片效期」、「卡片背面末三碼」等信用卡資訊以及「寄發持卡人留存於發卡銀行手機門號簡訊之一次性密碼」，此似未審慎考量此種新形態之交易方式可能對持卡人所造成之風險危機，蓋持卡人遭詐騙時，其信用卡資訊及手機號碼往往係最先及最常遭盜取之資訊，相對人應能預見此風險，然相對人針對驗證方式卻未隨之調整，仍僅要求提供信用卡資料及寄發簡訊至留存之手機門號，此無異使遭詐騙之持卡人陷於無法制止冒用人使用綁定之信用卡進行交易之困境，而有違金融消費者保護法第7條所規範之善良管理人注意義務。



## 乙案判斷理由

- 次查，相對人雖主張申請人於111年8月27日與相對人客服之通話過程中，明確告知相對人客服係依詐騙指示，自行將系爭信用卡之資訊提供予冒用人，屬前揭條款約定之故意或重大過失將其他交易之交易密碼或其他辨識持卡人同一性之方式使他人知悉者之情形，故申請人仍應負清償之責云云。
- 然檢視該對話紀錄，申請人僅在相對人客服人員誘導下提及曾給出信用卡卡號、有效期限及背後三碼，並未自陳提供 OTP 驗證碼。再者，承前所述，系爭信用卡進行 GARMIN PAY 繩定時，雖係因申請人自行提供系爭信用卡資訊，然相對人未善盡善良管理人之注意義務，是以，遭繩定後進行之交易即系爭交易，持卡人事實上已無事前風險防阻能力，其僅能在事後受通知時依前揭條款約定向相對人掛失，又觀諸相對人與申請人之電話譯文及文字對話紀錄，申請人也確實於系爭交易發生當日通知相對人系爭交易乃係遭盜刷及掛失系爭信用卡，此亦為兩造所不爭執，是申請人已盡前揭條款約定之通知義務。



# 乙案判斷理由

- 再查，系爭交易為於歐洲實體店進行之實體交易，惟申請人本人並未出國而在國內，是系爭信用卡遭綁定 GARMIN PAY 後即有於他國實體交易授權之請求，顯非常態，以相對人於信用卡市場之豐富經驗，應可判斷系爭交易屬風險異常，得先暫停交易與申請人確認無誤後再行交易。然相對人於系爭交易發生當下卻消極無作為，僅以事後已全力協助申請人進行爭議款帳款處理程序等語辯稱已善盡協助之義務，難認毫無疏失。
- 職故，相對人先於系爭信用卡綁定 GARMIN PAY 時，在得預見申請人處於高風險之情況下，未有積極作為與申請人本人進行身分及意願確認，放任風險發生，致申請人持有之系爭信用卡輕易遭綁定，已違善良管理人注意義務。嗣後發生系爭交易時，相對人於得阻止系爭交易發生之情形下又消極不作為，最終導致系爭交易之發生，從而，依前揭條款之約定，申請人既已盡其通知之責，則申請人辦理停卡及換卡手續前被冒用所發生之損失，概由發卡機構即相對人負擔，是申請人之主張，洵屬有據。



# 評議決定

甲案 全部無理由	乙案 全部有理由
本中心就申請人之請求尚難為有利申請人之認定。	確認相對人對申請人新臺幣壹萬伍仟貳佰捌拾肆元整債權不存在。
R 委員 C 委員	L 委員

**結論：**



- 案例四
- 防疫保單續保爭議

111評1002

結論：



# 案件事實

## 保險商品：有疫健康2.0

序號	要保人	被保險人	保險期間
系爭保單一	甲	甲	110年5月19日0時起 至111年5月19日0時
系爭保單二	甲	甲妻	110年5月21日0時起 至111年5月21日0時止
系爭保單三	甲	甲子	110年5月21日0時起 至111年5月21日0時止



# 案件事實

訊息

3月24日 週四 上午 10:08

親愛的保戶您好，T產  
險通知您防疫保單(被保人  
甲)將於1110519到  
期；疫情趨流感化防疫保  
障更為重要，提供續保保  
險費的超商繳費條碼如下  
<https://bit.ly/3fXm0Jr>，於  
到期前繳費即完成續約，  
若有疑問請上班時間洽服  
務專員黃      ，  
02-2381-9678分機 688，  
謝謝！

111年3月24日系爭保單一  
相對人續保通知簡訊

# 案件事實

## 111年4月7日系爭保單二、三相對人續保通知簡訊

4月7日 週四 上午 10:16

T 產險保戶您好，您的  
防疫保單(被保人 甲妻 )  
將於 1110521 到期；疫情流  
感化防疫保障更為重要，  
為維護您的權益，將於四  
月底陸續進行續保保費信  
用卡扣款作業，未扣款成  
功將視不續約，若有疑問  
上班時間洽專員黃 [redacted]  
02-2381-9678 分機 688，  
謝謝

T 產險保戶您好，您的  
防疫保單(被保人 甲子 ) 將於  
1110521 到期；疫情流感化  
防疫保障更為重要，為維  
護您的權益，將於四月底  
陸續進行續保保費信用卡  
扣款作業，未扣款成功將  
視不續約，若有疑問上班  
時間洽專員黃 [redacted]  
02-2381-9678 分機 688，  
謝謝



# 案件事實

## 111年4月20日相對人新專案簡訊通知

親愛的保戶您好，前已通知您的防疫保單（被保人  
**甲**）將於111/5/19到期，謹更新提供續保訊息如下：依 貴我間之保單條款第4條第2項，經本公司陳報主管機關核定之保險費率已調整，即日起後續續保事宜將依**新專案辦理**（新專案內容請參考 <https://bit.ly/3Or7pWo>），如蒙續保新專案，請於111年4月30日中午12點之前填妥下列表單 <https://reurl.cc/loV5pE>，本公司將有專人與您聯絡，謝謝。**T** 產險免付費服務電話:0800-012-080

親愛的保戶您好，前已通知您的防疫保單（被保人  
**甲妻**）將於111/5/21到期，謹更新提供續保訊息如下：依 貴我間之保單條款第4條第2項，經本公司陳報主管機關核定之保險費率已調整，即日起後續續保事宜將依**新專案辦理**（新專案內容請參考 <https://bit.ly/3Or7pWo>），如蒙續保新專案，請於111年4月30日中午12點之前填妥下列表單 <https://reurl.cc/loV5pE>，本公司將有專人與您聯絡，謝謝。**T** 產險免付費服務電話:0800-012-080

親愛的保戶您好，前已通知您的防疫保單（被保人  
**甲子**）將於111/5/21到期，謹更新提供續保訊息如下：依 貴我間之保單條款第4條第2項，經本公司陳報主管機關核定之保險費率已調整，即日起後續續保事宜將依**新專案辦理**（新專案內容請參考 <https://bit.ly/3Or7pWo>），如蒙續保新專案，請於111年4月30日中午12點之前填妥下列表單 <https://reurl.cc/loV5pE>，本公司將有專人與您聯絡，謝謝。**T** 產險免付費服務電話:0800-012-080





## 申請人主張

- 相對人於111年3月24日以簡訊通知申請人系爭保單一將於111年5月19日到期，交付申請人超商繳費條碼方式，並表明於111年5月19日0時**到期前繳費即完成續約**，此足使申請人信任相對人已同意續保系爭保單一，只待申請人如期交付保險費即可。相對人另於111年4月7日以簡訊通知申請人系爭保單二、三將於111年5月21日到期，並將於4月底陸續進行續保保費信用卡扣款作業，未扣款成功則視為不續約，此足使申請人信任相對人已同意續保系爭保單二、三，並會自行向信用卡銀行請款。



# 申請人主張

- 然相對人於**111年4月20日**突然以簡訊通知申請人，「依貴我間之保單條款第4條第2項，經本公司陳報主管機關核定之保險費率已調整，**即日起後續續保事宜將依新專案辦理**...如蒙續保新專案，請於111年4月30日前填妥下列表單，本公司將有專人與您連絡...。」相對人並將111年3月24日簡訊交付之超商繳費連結撤下，致申請人無法完成系爭保單一繳費。經申請人向信用卡銀行查詢得知，相對人亦未進行系爭保單二、三信用卡扣款作業。
- 相對人既已通知申請人續保，即可解釋為相對人已同意續保系爭保單，但相對人發現疫情變動，即就其已發出之續保通知加以毀諾，有違民法第148條所定之誠信原則或構成權利濫用。



# 相對人主張

- 依據相對人「法定傳染病醫療及費用補償保險」條款第4條載明：「本保險契約為一年且不保證續保。」足見系爭保單為一年期且不保證續保之保單，保單到期後，相對人依法且依約就系爭保單可依內外在風險及條件自行評估，為承接續保與否的考量。相對人雖於保險期間將屆滿前2個月，於111年3月間以「簡訊」寄發通知申請人系爭保單即將到期，但此僅為保險實務上之慣例，寄發續保通知簡訊，僅屬要約之引誘，並非要約，相對人仍保有核保權，並不當然因簡訊發送而受拘束；更何況申請人要求續保之系爭保單，申請人並未繳費且信用卡亦未扣款，亦未填寫任何要保文件，系爭保單次年度之續保單當然尚未成立。





## 相對人主張

- 相對人基於疫情驟然升高、防疫政策改變，故調整商品內容及費率，於111年4月20日重新簡訊通知申請人更新專案可選擇投保。系爭保單為任意保險，要保人可基於自由意願投保，保險法亦無保險人不得拒絕承保之規定，系爭保單條款明確記載「保險期間為一年期且不保證續保」且並無勾選自動續保之相關選項或欄位，相對人對於是否同意續保自有主動權，且可為核保與風險管控機制，相對人於系爭保單保險期間屆期前（111年4月20日）以簡訊通知調整費率或承保範圍，提供申請人選擇，相對人尚無權利濫用或違反誠信之情事。





## 爭點 / 事證

- 申請人請求相對人應追溯自111年5月19日起繼續承保系爭保單一，追溯自111年5月21日起繼續承保系爭保單二、三，有無理由？



## 相關法規

- 民法第153條第1項：「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。」
- 民法第95條第1項前段：「非對話而為意思表示者，其意思表示，以通知達到相對人時，發生效力。」
- 民法第154條第1項：「**契約之要約人，因要約而受拘束。但要約當時預先聲明不受拘束，或依其情形或事件之性質，可認當事人無受其拘束之意思者，不在此限。**」
- 系爭保單條款第4條約定：「本保險契約保險期間為一年且不保證續保。保險期間屆滿時，經本公司同意續保後，要保人得交付保險費，以使本保險契約繼續有效。本保險契約續保時，按續保生效當時依規定陳報主管機關之費率重新計算保險費。」





## 相關法規

- 臺灣高等法院 106 年度重上字第47號民事判決意旨：  
「要判斷表意人所為究為要約或要約之引誘，即應以表意人『有無受其意思拘束』之主觀意思或『表現出受其意思拘束之行為』之客觀行為標準，若屬要約，則相對人所為應允之意思表示即屬承諾，契約即屬互相意思表示一致而成立；若屬要約之引誘，因其並不具有拘束力，故相對人就之所為進一步之表示，性質上始應屬要約，尚須待原表意人再為承諾後，其意思表示始為一致，契約方始成立。而表意人究有無受其意思拘束之意思，除以上之明文規定外，性質上仍應綜合參酌當事人之明白表示、相對人之性質、要約是否向一人或多數人為之、當事人之磋商過程、交易習慣，並依誠信原則合理認定。」



# 相關法規

- 臺灣高等法院106年度保險上字第11號民事判決意旨：「保險契約應以保險單或暫保單為之。保險契約，由保險人於同意要保人聲請簽訂，保險法第43條、第44條第1項雖有規定，然保險契約仍為諾成契約且屬不要物契約，各該條文均僅係訓示而非強制規定，非一經交付保險費，保險契約即為生效，仍應由保險人同意要保人聲請（承諾承保），經當事人就要保及承保之意思互相表示一致，方告成立。該交付之保險費祇係保險人之保險責任依契約約定溯及自要保人要保並繳付保險費之時點開始發生效力而已，初不因要保人預先支付保險費，保險契約即提前生效，此觀同法第44條第1項及同法施行細則第4條規定自明。是保險業務員之招攬行為僅屬要約引誘，要保人出具要保書向保險人投保之要約行為，必俟保險人核保承諾承保後，保險契約始得謂為成立。」





## 判斷理由（甲案-有理由）

- 由前揭系爭保單條款第4條之約定可知系爭保單為一年期且不保證續保之保單，又系爭保單雙方並未約定自動續保，此有系爭保單要保書在卷可稽，是以，堪認相對人於系爭保單保險期間屆滿後，就系爭保單並無強制繼續承保之義務。
- 卷附相對人於111年3月24日寄送予申請人系爭保單一之續保通知簡訊，其內容記載：「親愛的保戶您好，T產險通知您防疫保單（被保人甲）將於1110519到期；疫情趨流感化防疫保障更為重要，提供續保保險費的超商繳費條碼...，於到期前繳費即完成續約，若有疑問請上班時間洽服務專員...。」，再於111年4月7日寄送予申請人系爭保單二、三之續保通知簡訊，其內容記載：「T產險保戶您好，您的防疫保單（被保險人甲妻 / 甲子）將於1110521到期；疫情流感化防疫保障更為重要，為維護您的權益，將於四月底陸續進行續保保費信用卡扣款作業，未扣款成功將視不續約，若有疑問上班時間洽專員...。」



# 判斷理由（甲案-有理由）

- 觀諸上述簡訊文字內容，可認相對人已表明願以系爭保單相同之內容繼續承保，並提供系爭保單一續保保險費的超商繳費條碼，及表示將於四月底陸續進行系爭保單二、三續保保費信用卡扣款作業，續保保險費之金額已可得特定，前揭相對人之續保通知簡訊已具體表明續保保險契約之內容，且相對人續保簡訊中載明「於到期前繳費即完成續約」、「將於四月底陸續進行續保保費信用卡扣款作業，未扣款成功將視不續約」，依照保險實務之作法，此等續約通知，一旦要保人依約定方式繳交保險費後，即完成續約。故究其性質，該等續保通知應屬相對人「要約」之意思表示，而非相對人所稱之要約引誘。再者，因相對人並未預先聲明不受拘束，故相對人不得事後反悔，擅將要約擴張、限制、變更或撤銷。是以，本案相對人雖於111年4月20日寄送簡訊予申請人，表示要更新續保訊息，亦不能改變111年3月24日及111年4月7日所為要約之效力。



# 判斷理由（甲案-有理由）

- 次查，申請人主張其於111年4月20日收到前揭簡訊後，相對人於111年3月24日系爭保單一續保通知簡訊所提供之繳費連結即無法使用，申請人遂於**111年4月26日以書面向相對人表示**「貴公司111年3月24日簡訊通知本人為被保險人110年5月投保之防疫保單於111年5月19日到期，並提供本人超商繳費條碼，於到期前繳費即完成續約。111年4月7日簡訊通知本人（被保險人甲子）110年5月投保之防疫保單於111年5月21日到期，將於四月底陸續進行續保保費信用卡扣款作業。同日簡訊通知本人（被保險人甲妻）110年5月投保之防疫保單於111年5月21日到期，將於四月底陸續進行續保保費信用卡扣款作業...貴公司既已通知本人同意續約，並通知本人期限內完成繳費，即已為承諾續保，只待本人於期限內完成繳費，續期契約即為成立...**本人謹聲明：要求貴公司以首次通知時之條件重新提供本人繳費方式...**」



## 判斷理由（甲案-有理由）

- 由前揭文字堪認申請人有為「承諾」之意思表示，相對人亦不否認其於111年4月26日收到該書面文件，堪認申請人係於111年4月26日向相對人為承諾之意思表示，未逾相對人111年3月24日及4月7日續保通知簡訊所列之期限，從而，系爭保單之續保亦因雙方之意思表示內容（如保險範圍、保險費、保障金額等必要之點）合致而成立，相對人應依據原定條件承保系爭保單。由於申請人無法在期限內繳交保險費係因相對人中斷繳費連結所致，故不可將之歸責於申請人。申請人之主張，洵屬有據。



## 判斷理由（乙案-無理由）

- 經查，卷附相對人於111年3月24日寄送予申請人系爭保單一之續保通知簡訊，其內容記載：「親愛的保戶您好， T產險通知您防疫保單（被保人甲）將於1110519到期；疫情趨流感化防疫保障更為重要，提供續保保險費的超商繳費條碼...，於到期前繳費即完成續約，若疑問請洽服務專員...。」，再於111年4月7日寄送予申請人系爭保單二、三之續保通知簡訊，其內容記載：「T產保戶您好，您的防疫保單（被保險人甲妻 / 甲子）將於1110521到期；疫情流感化防疫保障更為重要，為維護您的權益，將於四月底陸續進行續保保費信用卡扣款作業，未扣款成功將視不續約，若有疑問上班時間洽專員...。」是依前揭臺灣高等法院判決意旨，相對人寄送上開簡訊，係為招攬保險之行為，乃要約之引誘，要保人如於原保險契約（即系爭保單）尚未屆滿時表示同意續約並繳交保費，亦僅係就系爭保單提出續約之要約，而相對人對於該續約之要約，則有決定是否承保之權利，經相對人核保承諾簽立保險單，新保險契約始行成立。



## 判斷理由（乙案-無理由）

- 次查，本案相對人復於111年4月20日寄送簡訊予申請人，其內容記載：「親愛的保戶您好，前已通知您的防疫保單（被保人甲 / 甲妻 / 甲子）將於111/5/19 ( 111/5/21 ) 到期，謹更新提供續保訊息如下：依 貴我間之保單條款第4條第2項，經本公司陳報主管機關核定之保險費率已調整，即日起後續續保事宜將依新專案辦理（新專案內容請參考...，如蒙續保新專案，請於111年4月30日中午12點之前填妥下列表單...，本公司將有專人與您聯絡，謝謝。...」。申請人主張其於111年4月20日收取前揭簡訊後，111年3月24日系爭保單一續保通知簡訊之繳費連結即無法使用，相對人亦未於111年4月底就系爭保單二、三進行續保保費信用卡扣款，是相對人並未收受申請人同意系爭保單續約之要約，相對人自無由為是否承保之意思表示；縱使申請人已繳交保費，但相對人既有決定是否承保之權，亦無從認定申請人與相對人已達成系爭保單續約之合意。是以，申請人請求相對人應追溯自111年5月19日起繼續承保系爭保單一，追溯自111年5月21日起繼續承保系爭保單二、三，尚屬無據。



# 評議決定

## 甲案-有理由 ( C 委員、L 委員 )

- 相對人應追溯自111年5月19日起繼續承保系爭保單一，追溯自111年5月21日起繼續承保系爭保單二、三。

## 乙案-無理由 ( O 委員 )

- 本中心就申請人之請求尚難為有利申請人之認定。

**結論：**



- 案例五
- 防疫保單續保爭議

111評1350、1351、1354、1404、1480

結論：



# 案關時序

相對人寄【續期保費  
扣款通知書】告知舊  
保單於5/22屆期

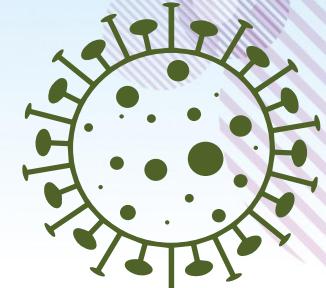


相對人未於原保  
險到期前7日進  
行信用卡扣款



申 請 人  
5/18寄存  
證信函





申請人主張

相對人應溯自111年5月22日  
起繼續承保系爭保單





## 案關爭點

- 該【續期保費扣款通知書】性質屬相對人之要約或要約之引誘？
- 承上，如為要約，則申請人於5/18寄發存證信函與相對人是否屬承諾？





# 案關條款

## F 產物傷害暨健康保險自動續約附加條款

### 【主要給付項目：同主保險契約】

商品核准文號：106.01.23富保業字第1060000167號函備查。

106.08.18富保業字第1060001694號函備查。

本保險為非保證續保之保險商品。

#### 第一條 承保範圍

茲經雙方同意，要保人於投保富邦產物傷害保險或富邦產物健康保險（以下簡稱主保險契約）後，加保富邦產物傷害暨健康保險自動續約附加條款（以下簡稱本附加條款），本公司依本附加條款之約定，辦理自動續約。

#### 第二條 保險契約有效期間及續約

除雙方另行約定期限外，保險期間屆滿前七日經要保人繳交續約保險費，主保險契約及其附加條款、附加險得自動續約繼續有效。續約保險費未於約定期限前繳交者，視為不再續約，但經本公司同意於保險期間屆滿後三十日內繳交續約保險費或另行約定延緩交付者，不在此限。

要保人繳交續約保險費後，本公司應製發續約保險費收據，表明續約之意旨，作為主保險契約續約之憑證。

第一項所稱之保險期間以主保險契約所約定之保險期間為主。

#### 第三條 繼約之限制

遇有下列情況，本公司不再辦理自動續約：

- 一、要保人終止本附加條款。
- 二、傷害保險契約之被保險人職業變更，但保費未異動或保費變低者，不在此限。
- 三、主保險契約及其附加條款、附加險之費率變動。
- 四、增加已投保傷害保險契約之保險金額或新簽訂其他傷害保險契約。
- 五、增加已投保健健康保險契約之保險金額或新簽訂其他健康保險契約。
- 六、本公司不欲依原承保條件續保者。

前項第三款經要保人同意者不在此限，第四款及第五款經本公司同意者不在此限。

要保人如欲重新投保應另行填寫要保書及相關資料，送請本公司核保。

#### 第四條 條款之適用

本附加條款所記載事項，如與主保險契約條款牴觸時，依本附加條款之約定辦理，其他事項仍適用主保險契約條款之約定。



# 判斷理由 – 甲案應承保

- 「續期保費扣款通知書」其上載明：「...您於去年投保健險將於民國111年05月22日到期，本公司經您同意附加『自動續約附加條款』，我們將為您的保險續保一年，並於您保險到期前七日，本公司將於您所指定之信用卡卡號進行扣繳本年度保險費NT \$ 2,880元，...」、「※本期保費將於您原保險到期前七日扣款，倘扣款不成功，將於到期日當天進行二次扣款，若仍扣款不成功，本續保視同無效，並於原保險之到期日起終止本保障，...」，據上可知，相對人基於兩造同意附加之「自動續約附加條款」，業已表示將予續保系爭保單，就續保內容、續期保費等必要之點均可得特定，並將依申請人指定之信用卡卡號扣繳續期保費，然於「扣款不成功」時，續保視同無效。





## 判斷理由 – 甲案應承保

- 參酌相對人之上開表示、受通知人之性質、該要約僅向申請人一人為之、當事人之磋商過程、交易習慣等，依誠信原則究其性質，該「續期保費扣款通知書」應屬相對人就續保另為「要約」之意思表示，且如於期限內未有「扣款不成功」之情形，其續保之要約即仍繼續有效，故相對人不得反悔，擅將要約擴張、限制、變更或撤銷。
- 雖該「續期保費扣款通知書」上有註明「※F產險保留承保與否之權利。」字樣，惟此應係指於保戶向相對人提出投保要約時，相對人聲明基於契約自由，其有自由決定承保與否權利之意，然此尚無礙於前述關於相對人就續保另為「要約」意思表示之認定，即難謂無受其拘束之意。





## 判斷理由 – 甲案應承保

- 次查，該「續期保費扣款通知書」上所載申請人預設扣款之信用卡號尚在有效期內；復稽諸卷內資料，亦核無相對人提出有「扣款不成功」致續保視同無效之相關佐證資料，而相對人消極不辦理扣款亦與經辦理扣款而失敗、不成功之情形有間，則依前揭說明，相對人其續保之要約即仍繼續有效。
- 再查，申請人存證信函略以：「...台端應另行指派專員協助辦理續保相關作業，或待許員恢復正常工作時補續保作業。...」，業足表明申請人有承諾相對人上開要約之意，準此，該續保之保險契約即自斯時因兩造意思表示合致而成立。





## 判斷理由 – 乙案免承保

- 「續期保費扣款通知書」頁面上端小字並有註明「※F產險保留承保與否之權利。」字樣，經核有無受其意思表示拘束之意，即仍保留其締約與否之決定權，則依上開法院判決意旨，應堪認定該「續期保費扣款通知書」應屬相對人就續保另為「要約之引誘」，僅在引發申請人為要約之意思通知。





## 判斷理由 – 乙案免承保

- 準此，縱申請人曾寄發存證信函予相對人，然核其性質仍屬就系爭保單之續保提出「要約」，尚須相對人「同意承保」，始為「承諾」，保險契約始為成立。惟經核參卷附資料均核無相對人確曾為承諾承保上開續保要約之相關資料，本中心尚難認系爭保單之續保契約業已成立；
- 且本於契約自由原則，申請人亦無從強制相對人應予以續約。



# 評議決定

甲案  
-應承保

乙案  
-免承保

T 委員  
F 委員  
N 委員

結論：



財團法人金融消費評議中心  
Financial Ombudsman Institution



# F 委員補充意見

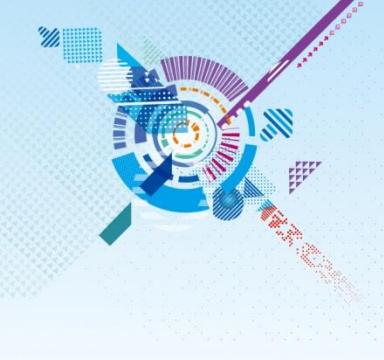
1. 繢期保費扣款通知書，指明係依據「自動續約附加條款」進行「自動續約」。因此包括此處是否屬於要約抑或要約之引誘，乃至於何謂自動續約以及其適當解釋，似應將該條款一併討論，始為完整。
2. 根據該自動續約附加條款，已經於明顯處註明本保險為非保證續約之保險商品，應解為相對人保留續約與否之權利。就此而言，續約之生效，以經要保人於保險期間屆滿前七日經要保人繳交續約保險費（要約），如無保險人為反對之意思表示，則附加險得自動續約繼續有效（此即所謂自動續保）。此觀本附加條款第3條第1項第6款亦明。
3. 退步言，即使將要保人繳交保險費視為承諾，一旦經要保人繳交保險費，契約即為成立，此費用之繳交，即為保險人要約所定之承諾方法。如非依該承諾方法所為之承諾，要約人亦不受其拘束。在本案未有保險費繳交之情形下，契約亦未成立。此點於續期保費扣款通知書之內容關之（「本公司將於您所指定之信用卡卡號進行扣繳本年度保險費」）更為如此。
4. 本件存證信函，內容亦有解為非屬承諾之空間。所謂「協助辦理續保相關作業」，未必有受契約拘束之意思表示。





# 肆、法院轉介案例簡析





## 一、調處案例

- 案例一
- 意外身故理賠爭議

109 評 2710

109.11.16 評議中心受理

110.03.02 電話調處成立

109.11.06 合意停止訴訟 (109保險85)

結論：



## (一) 案件事實

- 案外人A科技有限公司於民國（下同）107年11月間以案外人甲為被保險人向相對人F人壽投保團體保險，包括團體倍數型意外傷害保險等，並約定駐外員工意外傷害保險金額為新臺幣（下同）500萬元，保險期間自107年11月6日上午零時起至108年11月5日午夜12時止。
- 108年3月20日甲於江蘇省丹陽市之員工宿舍內因不明原因的意外死亡(排除他殺)身故。嗣向相對人請求理賠，然遭相對人拒絕，為此爰申請本件評議。



## (二)申請人主張

申請人等四人為甲之法定繼承人(即受益人)，請求相對人給付保險金500萬元及自108年7月5日起至清償日起按週年利率百分之五計算之利息。

## (三)相對人主張

相對人經派員至中國訪查結果，甲屍體檢查時未發現有外傷等情況，亦未做屍體解剖，嘴角雖有口沫，但口沫原因眾多。經詢問，甲身故時身邊並沒有任何東西（如酒瓶），尚難認定甲為意外身故。





## (四) 相關法令或契約條款

保險法第131條：

傷害保險人於被保險人遭受意外傷害及其所致失能或死亡時，負給付保險金額之責。

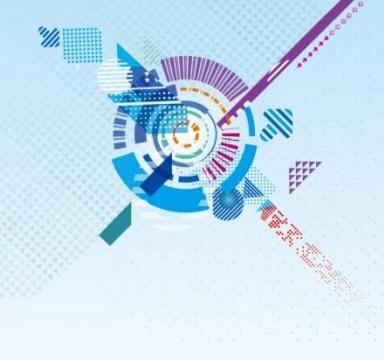
前項意外傷害，指非由疾病引起之外來突發事故所致者。



## (五) 調處過程及結果

1. 本件經安排雙方當事人到場陳述意見及試行調處後，相對人經調處人員建議願給付申請人〇〇萬元，以解決本件爭議。
2. 申請人之代理人乙律師表明需再回去與全體申請人商議後，再回復本中心。
3. 經本中心嗣後另行以電話徵詢申請人之意願後，確認雙方均同意上述之和解方案，故本件電話調處成立。
4. 調處成立和解方案：  
相對人願給付申請人等四人各〇〇萬元，申請人同意其餘請求拋棄。





## 二、評議案例

- 案例一
- 事故原因認定爭議

109 評 1413

109.06.20 評議中心受理

109.08.28 作成評議決定

109.06.09 合意停止訴訟 (109保險5)

結論：





## (一) 案件事實

1. 申請人等四人以A旅行社為被告，向臺灣臺北地方法院（下稱臺北地院）提出民事訴訟（109年度保險字第5號），相對人H產險為訴訟參加人。
2. 申請人與A旅行社於108年12月16日在臺北地院調解不成立，復於109年6月9日合意停止訴訟程序，申請人與A旅行社及相對人之訴訟代理人均聲請臺北地院將本件爭議轉介至本中心，並經臺北地院於109年6月16日函轉本中心。



## (二)申請人主張

### 1. 請求標的：

請求相對人給付申請人等四人各新臺幣(下同) 65 萬元整，及自 109 年 7 月 17 日起至清償日止按週年利率百分之五計算之利息。

### 2. 陳述：

被繼承人楊君參加A旅行社安排之旅遊團，隨旅遊團投宿於三亞市鳳凰水城凱萊度假酒店（下稱凱萊酒店）。楊君於 107 月 3 月 14 日凌晨於凱萊酒店房間因意外之火災，導致臉部及頭部嚴重燒傷，經送醫急診後仍於 107 年 4 月 29 日不治身故。申請人即楊君之繼承人經檢具相關資料向相對人申請保險金 260 萬元遭拒。爰提起本件評議申請請求相對人給付申請人各 65 萬元，及自繕本送達翌日起至清償日止按週年利率百分之五計算之利息。





### (三) 相對人主張

1. 請求標的：  
申請人之請求為無理由。
2. 陳述：
  - 第三人A旅行社以自己為要、被保險人向相對人投保旅行業責任保險契約，保險期間 107 年 3 月 11 日至 107 年 3 月 16 日。
  - 系爭保單之被保險人A旅行社於楊君旅遊期間安排入住之凱萊酒店為經當地政府核可營業之飯店，頗具規模且營運良好，故A旅行社之服務實已符合當時科技或水準可合理期待之安全性。又依據現場照片，楊君係於凱萊酒店住宿房間遭火焚所致身故，於飯店房間內僅楊君身體周圍有些許焚燒痕跡，房間其他部份及凱萊酒店建築本身並無焚燒跡象，故並非凱萊酒店發生火災導致楊君身故，實與旅行社安排接待責任無關，故非屬旅行業責任保險給付範圍。
  - 本案未經確定判決或經相對人、被保險人及申請人三方簽署之書面和解協議，申請人並無權利向相對人為賠償請求。

## (四) 本件爭點

1. 申請人就系爭旅行業責任保險，對相對人是否有直接請求權？
2. 被保險人楊君是否為意外身故？或故意行為所致？



## (五) 相關法令或契約條款

1. 保險法第 94 條規定：「保險人於第三人由被保險人應負責任事故所致之損失，未受賠償以前，不得以賠償金額之全部或一部給付被保險人。被保險人對第三人應負損失賠償責任確定時，第三人得在保險金額範圍內，依其應得之比例，直接向保險人請求給付賠償金額。」。
2. 系爭保單條款第2條第1項約定：「本保險契約承保被保險人於本保險契約有效期間內所安排或接待之旅遊期間內，因發生意外事故致旅遊團員身體受有傷害或殘廢或因而死亡，依照發展觀光條例及旅行業管理規則之規定，應由被保險人負賠償責任而受賠償請求時，本公司將依本保險契約之約定，對被保險人負賠償之責。」。

## (六) 判斷理由

1. 由前揭保險法第 94 條第 2 項規定及系爭保單條款第 2 條第 1 項約定可知須被保險人與第三人間對其依法應負賠償責任因終局判決或已達成和解而確定時第三人始得直接向保險人依系爭保單請求給付保險金。
2. 經查卷附資料，並未有相關具體事證可資證明申請人與被保險人即A旅行社間就系爭事故之賠償金額已經法院判決確定、或於訴訟上或訴訟外達成和解、或依鄉鎮市調解條例達成調解並經該管法院核定等情，揆諸前揭保險法規定及系爭保單條款約定，本中心尚難逕認申請人對於相對人即保險人有保險金直接請求權存在。

## (七) 相關法院判決

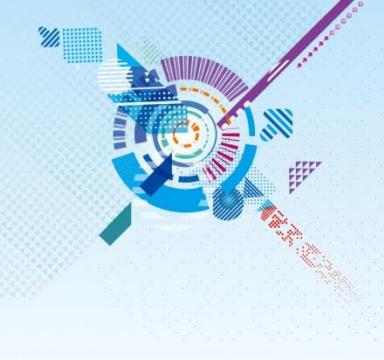
### ➤ 一審判決：原告之訴駁回

臺灣南投地方法院108年度保險字第4號判決  
(110.03.03)

### ➤ 二審判決：上訴駁回

臺灣高等法院臺中分院110年度保險上字第5號判決  
(110.11.03)





## 二、評議案例

- 案例二
- 保證金追繳平倉爭議

109 評 2778

109.11.23 評議中心受理

110.02.26 作成評議決定

109.10.29 合意停止訴訟 (109訴4329)

結論：



## (一) 案件事實

1. 相對人K期貨公司以申請人為被告，向臺灣臺北地方法院(下稱臺北地院)提出民事訴訟(109年度訴字第4329號)。
2. 緣申請人與相對人於109年6月29日在臺北地院調解不成立，後相對人與申請人分別於109年10月14日及109年10月23日向臺北地院申請轉介上開爭議案件予本中心，兩造並於109年10月29日合意停止訴訟程序，並經臺北地院函轉本中心。



## (二) 申請人主張

### 1. 請求標的：

請求確認相對人對申請人之新臺幣（下同）1,384,262元及自109年4月25日起至清償日止按年息5%計算之利息之債權不存在。

### 2. 陳述：

- 申請人表示其以為小型輕原油期貨（代碼QM）（下稱系爭商品之最低金額為美金0元，故於價格為美金2.5元以上接近美金0元時，分價買進3口系爭商品，期望價格反彈賺取利差，惟卻發生結算金額為美金負37元之情形，然該時申請人之帳戶及權益數卻顯示價格為美金0.01元，亦即當下風險控制機制完全沒有作用，且相對人亦未作風險通知及預告。
- 再者，於事發當晚申請人曾致電相對人詢問結算價位，當時相對人曾提及獲悉系爭商品有可能為負值之情形，惟卻未告知申請人，致申請人承受巨大虧損。





### (三) 相對人主張

1. 請求標的：  
申請人之請求為無理由。
2. 陳述：
  - 申請人於 103 年 11 月 20 日 向相對人開立期貨交易帳戶，並與相對人簽立期貨開戶暨受託買賣契約。
  - 申請人於 109 年 4 月 20 日 晚上至同年月 21 日凌晨使用相對人手機 APP 隨身營業員 (ios 系統) 之下單軟體 (下稱系爭交易系統) 購入三口系爭商品。



### (三) 相對人主張

- 相對人表示芝加哥交易所(下稱CME)於109年4月15日發布通知表示能源類期貨合約價格可能出現負值，且向所有結算會員表示可使用其提供之負數價格測試模型來檢視自身交易系統，惟上開公告發送之對象僅為其結算會員，然相對人非結算會員，故未收到該公告。是相對人無從提前針對電子下單平台能否處理能源類負值交易進行測試或調整。
- 又系爭交易系統具備負值委託功能，且有於當日使用該系統平倉委託且成交之案例。





## (三) 相對人主張

- 另依系爭契約條款約定，若網路下單系統無法正常運作時，請客戶聯絡所屬業務員，改以其他平台或改以書面、電話或當面委託等其他下單方式進行委託。然截至系爭商品收盤時間，並未有申請人電話聯繫委託之紀錄，僅有申請人於收盤後來電詢問結算情形之電話紀錄。
- 再按系爭契約條款約定，於系爭帳戶風險指標低於25%時，相對人並無執行代沖銷之義務，且當時盤中曾出現買價為美金負100元之情形，足見市場流動性嚴重不足，價格顯已失衡，若當時執行代沖銷，恐造成申請人損失加劇。



## (四) 本件爭點

申請人請求確認相對人對其之違約金債權  
1,384,262元及自 109 年 4 月 25 日起至清償日  
止按年息 5 % 計算之利息不存在，是否有據？





## (五) 相關法令或契約條款

1. 「稱行紀者，謂以自己之名義，為他人之計算，為動產之買賣或其他商業上之交易，而受報酬之營業。」、「行紀，除本節有規定者外，適用關於委任之規定。」、「受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之。」、「受任人因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行為所生之損害，對於委任人應負賠償之責。」民法第576條、第577條、第535條及第544條分別定有明文。
2. 「受任人應自己處理委任事務。但經委任人之同意或另有習慣或有不得已之事由者，得使第三人代為處理。」、「受任人依前條之規定，使第三人代為處理委任事務者，僅就第三人之選任及其對於第三人所為之指示，負其責任。」、「受任人應將委任事務進行之狀況，報告委任人，委任關係終止時，應明確報告其顛末。」民法第537條、第538條第2項及第540條亦分別定有明文。

## (五) 相關法令或契約條款

1. 系爭契約條款第10條約定：「一、有下列各款情形之一時，乙方得不經通知甲方代為沖銷交易甲方交易之部份或全部之部位，乙方代為沖銷之交易，其盈虧由甲方負責，沖銷後如有超額損失（OVER LOSS），乙方得向甲方請求清償：1.甲方之權益數，已低於維持保證金時。2.甲方未於期限內繳交追加保證金時。...二、乙方於任何時期皆保有代甲方沖銷之權利，此一權利不因乙方是否已向甲方發出追加保證金之通知而受影響，亦不因乙方任何之作為與不作為而被視為權利之拋棄，亦不對甲方負擔任何責任及義務。三、甲方認知本條所規定乙方代甲方代為沖銷作業係屬乙方之權利而非義務，對於乙方未於期限內或未代甲方代為沖銷作業者，甲方不得有任何異議。四、甲方不履行與乙方基於本受託契約所約定之結算交割義務，或甲方部位經乙方依本受託契約代為沖銷後，其保證金專戶權益數為負數時，甲方經乙方通知後未於三個營業日內清償全數債務或為適當處理者，即屬違約。乙方除依『期貨商申報委託人違約案件處理作業要點』申報外並代行交割、進行追償外，並得依違約金額之百分之七為上限向甲方收取違約金。」





## (六) 判斷理由

- 申請人雖稱系爭交易系統於109年4月21日曾發生報價錯誤之情事，然遍觀現有之卷證資料，未見申請人檢附相關佐證資料以實其說，是本中心尚難依現有之卷證資料即認申請人所述為真。又依前揭約定，申請人委託下單之方式，尚包括當面委託或電話等方式。從而，系爭交易系統並非申請人下單或取得報價參考之唯一管道，申請人應熟悉使用其他管道進行下單或取得報價參考。惟申請人並未提供其曾於系爭商品可交易時間內以上述其他方式明確指示相對人進行交易之相關佐證資料，是申請人此部分之主張，難認有據。



## (六) 判斷理由

2. 相對人曾因未於CME公告能源類商品可能產生負值交易及結算後即時辦理公告，致交易人無法事先知悉系爭商品可能產生負值交易或結算之訊息、交易主機無法因應負值計算，造成交易人國外期貨帳戶權益數虛增（虛減），而有未能執行盤中風險控管作業之情事遭金融監督管理委員會以109年9月1日金管證期罰字第1090351847號裁處書裁罰.....。準此，相對人未即時公告、未能執行盤中風險控管作業及未代為沖銷等情事，已經金融監督管理委員會裁定核有違反期貨商管理規則第2條第2項及第28條第3項之規定，而遭裁罰，是難認相對人已依交易上一般觀念，以相當知識經驗及誠意之人所用之注意，盡其注意，故難謂相對人盡其善良管理人之責。

## (六) 判斷理由

3. 相對人雖有違反善良管理人注意義務之情事，然系爭商品之價位變化繫於市場供求關係、經濟週期、政策因素等，期貨商品更與國際油價情勢、市場資金、經濟環境、預期心理、外國政經環境等諸多因素息息相關，且系爭商品跌到負值亦涉及風險分配之問題，縱能完成指示下單，其是否即能成交且其成交價為何亦屬未定。況縱相對人無上開缺失，然於此極端情形下，申請人是否不至蒙受損失或者損失更加擴大，非無疑義。從而，依卷附資料，相對人依前揭契約條款約定，向申請人收取違約金，非謂無憑。





## (六) 判斷理由

4. 本中心受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，**依公平合理原則**，超然獨立進行評議，此為金融消費者保護法第20條第1項所明定。是以，經本中心審酌本件相關情節，認相對人未盡善良管理人之注意義務，爰依金融消費者保護法第20條第1項所揭示之公平合理原則，**認相對人應補償申請人〇〇萬元為適當**，亦即，相對人對申請人之債權於超過〇〇元（計算式： $1,384,262 - \bigcirc\bigcirc = \bigcirc\bigcirc$ ）及自109年4月25日起至清償日止按年息5%計算之利息部分不存在。
5. 本件評議申請為部分有理由，部分無理由。



## (七) 相關法院判決

- 一審判決主文：
  - 被告應給付原告新臺幣**柒拾萬元**，及自民國109年4月25日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。
  - 原告其餘之訴及假執行之聲請均駁回。
  - 訴訟費用由被告負擔二分之一，餘由原告負擔。
  - 本判決於原告以新臺幣貳拾肆萬元為被告供擔保後，得假執行；但被告如以新臺幣柒拾萬元為原告預供擔保後，得免為假執行。

臺灣臺北地方法院109年度訴字第4329號判決(110.09.16)

- [二審和解] 臺灣高等法院110年度上字第1134號



## (七) 相關法院判決

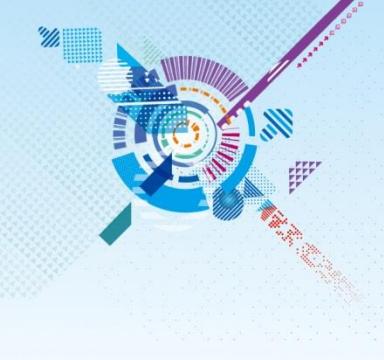
### ➤ 一審判決判斷理由摘述：

- 原告依兩造間受託契約之約定，請求被告給付如聲明所示金額及約定利息，因原告身為期貨商，未即時公告CME原油類期貨商品得以負值交易，未能正確計算客戶在負值時帳戶損益及權益數，未於盤中對被告為高風險通知，又未能執行代沖銷，對損害之發生與擴大，與有過失，被告抗辯為有理由。
- 本院審酌雙方造成損失原因之情節輕重、過失程度、風險分擔衡平性等一切情狀，認兩造對本件被告帳戶超額損失之損害發生原因，負擔比例兩造約為各半，依民法第217條第1項規定，被告應給付之賠償金額應約按此比例減輕之。據此，被告應賠償原告之金額應為70萬元。從而，原告請求被告給付如聲明所示，僅其中70萬元及約定利息部分，為有理由，應予准許；逾此部分之請求為無理由，應予駁回。





# 伍、高齡者財產保護與金融剝削



# 一、信用卡盜刷爭議款 評議案件處理建議





# 信用卡盜刷案件主要爭議類型

交易資訊未明確且風控解除程序過於簡略

例如：110年評字第2149號

綁定驗證簡訊內容未敘明綁定行動支付

例如：112年評字第996號

消費簡訊內容未敘明消費商店、消費金額及幣別

例如：111年評字第3073號

超額授權交易

例如：111年評字第2050號





# 評議中心綜整爭議處理經驗

## 一、發卡機構宜強化 綁定風控措施

銀行宜強化實體信用卡綁定於非持卡人原留手機門號之其他行動裝置設備而為行動支付之風險控管，如持卡人確有需要而須將實體信用卡綁定於其他行動裝置上，則應於綁定後即時通知持卡人，提醒持卡人注意。

## 二、綁定簡訊內容應敘明 係為綁定行動支付

綁定驗證碼簡訊內容應明確敘明輸入OTP驗證碼係為綁定行動支付，以避免民眾因輕忽或不慎輸入OTP密碼，而使另一裝置成為支付工具，增加持卡人之風險，衍生信用卡盜刷交易糾紛。

## 三、通知消費簡訊內容 宜清楚、詳細

信用卡消費簡訊應敘明消費商店、消費金額及消費幣別（如非新臺幣，應載明該幣別代碼所屬國家），以避免民眾因誤信釣魚簡訊及一頁式廣告所顯示之虛假訊息，而誤為刷卡交易。

以上內容，主管機關督導銀行公會採行之強化措施均已涵括





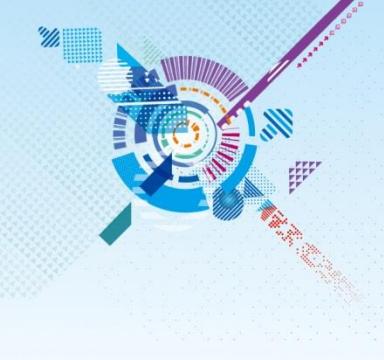
## 精進作為建議

針對信用卡綁定行動裝置，為臻盡銀行善良管理人之注意義務，未來可採取下列精進作為：

建議於綁定信用卡至新行動裝置（例如：Apple Pay）時，除發出一次性OTP驗證碼外，須作出多一重認證，例如透過雙向SMS應用程式內確認（In-App confirmation）或回電（Callback），以確認客戶確實有向銀行發出相關綁定指示。

手機綁定簡訊內容應揭示係信用卡綁定行動支付之驗證，並說明綁定成功後，該行動裝置即具行動信用卡之感應支付功能，未來持該行動裝置消費無須驗證等重要資訊。





## 二、高齡者金融剥削案件 移請主管機關裁處





# 高齡金融剥削案件主要爭議類型

金融業者有未盡充分說明、未揭露風險及違反善良管理人注意義務等缺失

例如：109年評字第1783號、2612號、2803號

投保時之電訪錄音過程中，就申請人對於提前解約須扣除部分提領/解約費用乙事是否明瞭亦有疑義

例如：109年評字第2805號

就保險契約文件審查流於形式、提供保險契約文件之方式有欠妥適以及提供錯誤之商品內容說明

例如：111年評字第1586號





# 投資型保單常見爭議類型

- 風險屬性不匹配、不符購買需求、資金來源不適合
  - 解舊買新、貸款買保險、一再洗單
  - 不了解相關費用、風險 (投資風險、匯率風險.....)
  - 未保本、解約有損失
  - 掛名招攬、不具招攬資格
  - 借名投保、變更要保人爭議、解約金歸屬
  - 保險成本(危險保費)越來越高
- 活太久.....





# 主管機關後續處理結果

一、裁罰罰鍰，  
並予糾正

二、前已予以處分，  
不另予裁罰

三、發函要求改進，  
落實相關作業





謝謝您的參與

