

財團法人金融消費評議中心評議書

【112 年評字第 2296 號】

申 請 人 ○○○

住詳卷

代 理 人 甲○○

住詳卷

相 對 人 ○○○人壽保險股份有限公司

設詳卷

法定代理人 ○○○

住同上

上列當事人間之爭議事件，經本中心第四屆評議委員會民國 112 年 10 月 27 日第 68 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣壹佰伍拾萬元整。

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。查申請人前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：

請求相對人給付○○○終身壽險身故保險金新臺幣(下同)150 萬元。

(二)陳述：

- 1、案外人乙○○為要保人，以丙○○(下稱丙○○君)為被保險人於民國(下同)88 年 2 月 26 日投保相對人○○○終身壽險，保額 150 萬元，保單號碼第○○○610 號(下稱系爭保險)。被保險人因腳受傷經常住院治療，自 111 年 5 月起，保險業務員告知可以請領中樞神經系統引起機能障礙，經多次申請不過，勘查人員告知中樞神經系統引起機能障礙申請不會過，但申請失能/殘廢可以過，但勘查人員及保險業務員沒事先

告知申請失能要全體繼承人同意才能領，導致申請人(即系爭保險身故受益人)申請被保險人之身故保險金被刁難。

- 2、申請人之委任代理人於 112 年 1 月 3 日陪同相對人之勘查人員進行訪視，勘查人員詢問丙○○君即被保險人姓名及詢問被保險人是否能將手舉高？被保險人均有回答及配合動作，僅因腳部循環不好無法舉高。當時勘查人員沒有經過被保險人簽名或蓋手印，這樣就能申請失能保險金嗎？
- 3、相對人於 112 年 1 月 17 日告知失能保險金申請通過，但需全體法定繼承人簽章同意才能領取保險金，申請人曾反映被保險人丙○○君還在世，為何不能直接匯入被保險人帳戶？相對人保險業務員告知如果不方便，可以等到被保險人仙逝後再請領身故保險金。
- 4、按系爭保險契約第 23 條約定失能保險金的申領，若被保險人還在受益人是被保險人，而被保險人不在，身故保險金之受益人是申請人，為何還要全體法定繼承人簽名才能請領保險金？

(詳申請人評議申請書、補正文件)

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、被保險人丙○○君以 111 年 12 月 20 日中國醫藥大學附設醫院開立之診斷證明書病名「1. 雙下肢週邊動脈阻塞疾病，2. 陳舊性腦血栓。」，於 111 年 12 月 22 日向相對人提出申請系爭保險之失能保險金。相對人於 112 年 1 月 3 日派員訪視，丙○○君體況雖已符合系爭保險約定之第一級失能程度，給付比例：100%。惟丙○○君當時呈意識不佳之狀態，已無法正常應答，相對人為求謹慎，曾試向丙○○君之全體法定繼承人請求協助，並通知補全，惟未獲補全足以補正意思表示之文件。
- 2、被保險人丙○○君於 112 年 1 月 31 日仙逝，申請人再向相對人提出系爭保險之身故保險金申請，惟系爭保險之失能、身故保險金，相對人僅給付其中一項，而失能保險金給付條件業已成就在前，故就申請人請求相對人給付身故保險金之主張，相對人礙難同意。

(餘詳相對人陳述意見函及附件)

四、兩造不爭執之事實：

- (一) 案外人乙○○為要保人，以丙○○君為被保險人於 88 年 2 月 26 日投保相對人○○○終身壽險，保額 150 萬元，保單號碼第○○○610 號。
- (二) 相對人曾於 112 年 1 月 3 日派員訪視被保險人之體況。
- (三) 被保險人丙○○君於 112 年 1 月 31 日身故。申請人以系爭保險身故

受益人之身分，於 112 年 2 月 3 日向相對人提出身故保險金之理賠申請。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付丙○○君之身故保險金，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)按當事人互相意思表示一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。民法第 153 條第 1 項定有明文。次按私法自治關係中，個人權利取得、義務負擔，純由個人自由意志，法律不宜任意干涉，基於自由意思締結任何契約，除違反強制、或禁止之規定，及公序良俗外，無論其內容、方式如何，法律概須予以保護，此即所謂私法自治原則與契約自由原則。而契約自由原則，尚包括當事人是否締約之自由、選擇締約對象之自由、契約內容決定之自由及方式自由（臺灣高等法院 97 年度保險上字第 23 號民事判決意旨參照）。而商業保險，非強制性之社會保險，自應遵循私法自治原則，維護契約當事人選擇契約相對人之自由。準此，「契約自由原則」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，如契約已合法成立，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。
- (二)次按「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任」民事訴訟法第 277 條前段定有明文。主張法律關係存在之當事人，須就該法律關係發生所須具備之特別要件，負舉證責任，而主張法律關係變更或消滅之當事人，則須就該法律關係變更或消滅所須具備之特別要件，負主張及舉證之責任，此為舉證責任分配原則。依前揭舉證責任分配之原則，雙方應各就有利於己之事實負舉證之責。又按事實有常態與變態之分，其主張常態事實者無庸負舉證責任，反之，主張變態事實者，則須就其所主張之事實負舉證責任（最高法院 86 年度台上字第 891 號判決意旨參照）。再按私文書經本人或其代理人簽名、蓋章或按指印或有法院或公證人之認證者，推定為真正，民事訴訟法第 358 條第 1 項亦定有明文，是可知私文書經本人同意其內容後而於其上簽名、蓋章或按指印者為常態；未同意其內容，而逕於空白私文書上或因遭人詐騙等故於私文書上簽名、蓋章或按指印者為變態，故若當事人並不爭執私文書上簽名、印章或指印之真正，而僅主張係因上開所述等變態事實而於私文書上簽名、蓋章或按指印，自應由主張該變態事實者負舉證責任。

(三)再按系爭保險契約條款第 10 條【契約終止(二)】約定：「本契約第十四條身故保險金與第十五條殘廢保險金二者，本公司僅給付其中一項保險金。本契約效力於本公司給付本項前段其中一項保險金後終止。」、第 14 條【身故保險金的給付】約定：「被保險人於本契約有效期間內身故者，本公司按總保險金額給付身故保險金。…」、第 15 條【殘廢保險金的給付及其限制】：「被保險人於本契約有效期間內致成附表第一級殘廢程度者，本公司按診斷確定當時的總保險金額給付殘廢保險金。…」、第 18 條【保險事故的通知與保險金的申請時間】：「要保人或受益人應於知悉本公司應負保險責任之事故後十日內通知本公司，並於通知後儘速檢具所需文件向本公司申請給付保險金。…」、第 22 條【身故保險金的申領】約定：「受益人申領『身故保險金』時，應檢具下列文件：一、保險單或其謄本。二、被保險人死亡證明書及除戶戶籍謄本。三、保險金申請書。四、受益人的身分證明。」、第 33 條【受益人的指定及變更】約定：「…。生命末期保險金、殘廢保險金及殘廢關懷保險金的受益人為被保險人本人、本公司不受理其指定或變更。…。」。綜觀上開契約條文文意，當被保險人之保險事故發生時，應是受益人先向保險公司表示欲申領保險給付，保險公司經由受益人提出之文件資料審核，給付第一級失能保險金或身故保險金後，契約始發生終止之效力，先予敘明。

(四)本件申請人主張勘查人員有告知被保險人丙○○君中樞神經系統機能申請不會通過，而失能方面應該可以，失能保險金的申領，若被保險人還在，受益人是被保險人，而被保險人不在，身故保險金之受益人是申請人，為何還要全體法定繼承人簽名才能請領保險金等語。相對人則以失能保險金給付條件業已成就在前，為之置辯。經查：

- 1、被保險人丙○○君曾於 111 年 12 月 22 日向相對人申請失能及完全失能保險金，此有相對人提供之理賠申請書在卷可稽，而理賠申請書中除有被保險人蓋章及按捺右手大拇指之指印外，亦有二位見證人媳婦甲○○(即申請人之代理人)及業務員丁○○之簽名。
- 2、相對人曾於 112 年 1 月 3 日派員訪視丙○○君。然相對人陳述於勘查丙○○君體況後，認丙○○君當時呈意識不佳之狀態，已無法正常應答，故而核發理賠核定結果通知書，內容略以「…經審慎瞭解後，由於理賠作業審理之需要，請您提供『監護人聲明同意書、全體繼承人之戶籍謄本正本等』，以便完成本件理賠作業之審理，惟至今仍未收到上述相關資料，故目前無法進一步審理。所以無法依條款約定(如附件)給付保險金，對此本公司感到萬分的遺憾外，亦希

望獲得您的諒解!...。」，此有相對人提供之理賠核定結果通知書(通知日期為112年1月17日)在卷可稽。

- 3、細繹前揭理賠核定結果通知書，相對人並未明確表示「丙○○君之體況已符合第一級失能程度」，僅記載因理賠作業審理之需要，請客戶提供相關證明文件，惟於斯時仍未收到相關資料，故無法進一步審理等語。是依現有卷證資料，相對人似對丙○○君本人自主申請理賠之意思表示尚有疑慮，故而通知客戶出具監護人聲明同意書等文件續為審理，故本中心尚難逕認相對人所陳「丙○○君體況雖已符合系爭保險約定之第一級失能程度，惟丙○○君當時呈意識不佳之狀態、已無法正常應答，相對人為求謹慎，曾試向丙○○君之全體法定繼承人請求協助，並通知補全」乙節為真，亦即難謂失能保險金給付條件已成就在前。

- (三)次查，被保險人丙○○君嗣於112年1月31日身故，則申請人(即身故保險金受益人)於丙○○君身故後取得身故保險金之請求權。申請人既於保險事故發生後，於112年2月3日向相對人申請身故保險金之理賠，此有被保險人死亡證明書及身故保險金理賠申請書在卷可稽。相對人自應依約給付申請人系爭保險契約之身故保險金，從而，申請人請求相對人給付被保險人丙○○君之身故保險金壹佰伍拾萬元整，洵屬有據。

- 七、綜上所述，申請人請求相對人應給付壹佰伍拾萬元整之主張為有理由。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，本件評議申請為有理由，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 2 年 1 0 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。