

財團法人金融消費評議中心評議書

【112 年評字第 3499 號】

申 請 人 甲○○	住詳卷
代 理 人 ○○○	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，經本中心第五屆評議委員會民國 113 年 1 月 12 日第 1 次會議決定如下：

主文

確認兩造間保單號碼第○○○170 號保險契約於民國 112 年 7 月 10 日所辦理之要保人變更為無效。

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。查申請人前透過本中心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，本中心於民國(下同)112 年 10 月 25 日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一)請求標的：

確認兩造間保單號碼第○○○170 號之保險契約(下稱系爭保單)於 112 年 7 月 10 日所辦理之要保人變更為無效。

(二)陳述：

1. 申請人於 90 年 5 月 10 日以自身為要保人，甲○○君(下稱甲○○君)為被保險人，向相對人投保系爭保單。當初申請人想為自己規劃退休養老金，每年領新臺幣(下同)12 萬元，相當每個月 1 萬元的生活費，然 111 年申請人經診斷患有失智症，且持有身心障礙證明，於 112 年 7 月 10 日代理人之哥哥卻要申請人向相對人將系爭保單變更

要保人為甲○○君，此時甲○○君也不在國內，甲○○君變更為要保人並無現場簽名。雖然相對人承辦有作說明，但未分析系爭保單要保人變更成功之後，未來隨時甲○○君有權利變更身故受益人及每年還本金受益人。

2. 申請人一直想保有每年 12 萬還本金，但申請人對相對人承辦的說明有程度上的誤解，懇請相對人能站在老人安穩退休生活的角度思考。
(詳申請人評議申請書及補正文件)

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. 系爭保單係申請人以自身為要保人，以甲○○君為被保險人，簽署「人身保險要保書」並繳交首期保險費後自 90 年 5 月 10 日起生效，相對人於系爭保單契約生效後已製發保險單供申請人檢閱及留存，此先敘明。
2. 經查，申請人於 112 年 7 月 10 日親臨相對人櫃檯提出已填妥並經要保人、被保險人簽名之「契約變更/復效/保單補發申請書」，申請將系爭保單要保人變更為甲○○君、生存還本/生存保險金受益人變更為申請人。經相對人承辦向申請人詢問前來的地方是哪裡、要辦理的事項是什麼，確認申請人對於前開問題均能理解並答覆且非處於無意識或精神錯亂狀態後，向其提醒變更要保人後系爭保單契約之權利義務都將歸於新要保人甲○○君，申請人表示了解並同意後，相對人方依申請人之申請及相關審核程序後完成辦理，至於新要保人即被保險人甲○○君是否臨櫃簽名應與該次契約變更是否有效無涉。
3. 承上，「契約變更/復效/保單補發申請書」六頁之二、貳、註二關於要保人變更之注意事項記載：「1. ……自要保人變更生效日起，該保單之權利及義務將全數轉移至新要保人……」、「3. 如要保人變更……請同時變更指定滿期/祝壽/生存還本/生存保險金/繳清生存保險金受益人，如未指定，視為新要保人指定自己為滿期/祝壽/生存還本/生存保險金/繳清生存保險金受益人」。足見相對人已於「契約變更/復效/保單補發申請書」載明要保人變更之注意事項，且申請人於 112 年 7 月 10 日臨櫃辦理要保人變更時，同時變更指定自己為生存還本/生存保險金受益人，應可佐證申請人於辦理系爭保單契約變更時確已充分瞭解系爭保單契約要保人變更後之權利義務歸屬。
4. 綜上所述，相對人謹遵循相關規範及本契約條款約定辦理相關作業，申請人函中所述恐係誤解，實難依其所請辦理。

(詳相對人陳述意見書)

四、兩造不爭執之事實：

申請人於 90 年 5 月 10 日以自身為要保人，甲○○君為被保險人，向相對人投保系爭保單。

五、本件爭點：

申請人請求確認兩造間系爭保單於 112 年 7 月 10 日所辦理之要保人變更為無效，有無理由？

六、判斷理由：

(一)按保險為當事人(保險人)基於對價(保險費)，對於不可預料之事故提供約定之給付，使承保之危險得以分散於面臨同種類危險之多數人，且其危險承擔係基於大數法則計算為基礎之經濟制度。而要保人指對保險標的具有保險利益，向保險人申請訂立保險契約，並負有交付保險費義務之人；保險契約，由保險人於同意要保人聲請後簽訂，為保險法第 3 條、第 44 條第 1 項所明定。可知要保人為保險契約之締約當事人，變更保險契約之要保人，乃保險契約當事人將其因契約所生法律上地位概括移轉予承受人，核屬契約承擔，承受人承擔者非僅限於讓與人享有之債權及負擔之債務，且及於因契約所生法律上地位(臺灣高等法院 111 年度上字第 380 號民事判決意旨參照)。準此，要保人變更屬契約承擔之法律定性，仍當經保險人、原要保人、新要保人三方均已同意，始生要保人變更之效力。

(二)經查，據相對人提出受理日期為 112 年 7 月 10 日之契約變更/復效/保單補發申請書之要保人簽章載有「甲○○」之簽名，申請人並未否認為其親簽，而係爭執其於 111 年 10 月 18 日經診斷罹患失智症，新要保人甲○○君不在國內未現場簽名云云，然申請人於斯時既未受監護宣告或輔助宣告，依現有卷證資料亦無不能或欠缺為意思表示之能力之情事，且依前揭之申請書貳、注意事項註二、要保人變更載有「1.……自要保人變更生效日起，該保單之權利及義務將全數轉移至新要保人，……3.如要保人變更，……，且請同時變更指定滿期/祝壽/生存還本/生存保險金/繳清生存保險金受益人，如未指定，視為新要保人指定自己為滿期/祝壽/生存還本/生存保險金/繳清生存保險金受益人，身故保險金受益人則仍依原約定辦理。……」而申請人於申請系爭保單之要保人變更時，亦同時指定生存還本/生存保險金受益人為申請人，即未變更系爭保單之原生存還本/生存保險金受益人，可知申請人應知悉變更系爭保單之要保人，其保單之權利及義務將轉移至新要保人(即甲○○君)。又本件系爭保單之要保人變更、被保險人職業變更及被保

險人簽名樣式變更等申請，係申請人親自至相對人櫃檯辦理，申請人無不能或欠缺為意思表示之能力業如前述，惟該變更雖載有甲○○君簽名，然細究該契約變更/復效/保單補發申請書尾頁載有「※請勾選方便電訪要保人/被保險人時間」，經勾選「☒下午 18-21 時」，又甲○○君並未隨同申請人一併至相對人櫃檯辦理契約變更事宜，相對人亦未提出斯時有甲○○君授權他人代為辦理之相關委任文件，相對人卻未再行確認本件變更後之新要保人(即甲○○君，亦為被保險人)有無同意變更之意思，且系爭保單投保之時，甲○○君僅 5 歲，其要保書上之甲○○君簽名，自與契約變更/復效/保單補發申請書之被保險人、新要保人簽名有所不同，然相對人卻未再行與甲○○君確認是否同意變更，及該契約變更/復效/保單補發申請書之新要保人及被保險人簽名是否為其親簽，難謂毫無疏失之處，是依現有卷證資料，本中心尚難逕認甲○○君有同意變更為系爭保單新要保人之意思。

(三)縱相對人主張系爭保單之契約內容變更批註書於 112 年 8 月 4 日經相對人以掛號寄至契約變更/復效/保單補發申請書所填載之聯絡地址「○○○市○○○區○○○街○○○號○○○樓」，可證甲○○君並無不同意變更等語。惟查，相對人提出之傳真查詢國內各類掛號郵件查單，僅可知相對人確實於 112 年 8 月 4 日寄送變更批註書至契約變更/復效/保單補發申請書所填載之新要保人甲○○君之聯絡地址，然簽收者並非甲○○君本人，據前揭法院判決意旨，申請人向相對人申請系爭保單之要保人變更，實將系爭保單所生法律上地位概括移轉予甲○○君，相對人雖係依申請人之意思辦理系爭保單要保人變更，然卻未依該契約變更申請書尾頁再行確認新要保人甲○○君是否同意變更，因而，申請人請求確認系爭保單於 112 年 7 月 10 日所辦理之要保人變更為無效，洵屬有據。

七、綜上所述，申請人請求確認系爭保單於 112 年 7 月 10 日所辦理之要保人變更為無效，為有理由，應予准許。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 3 年 1 月 1 2 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。