

財團法人金融消費評議中心評議書

【112 年評字第 648 號】

申 請 人 甲○○ 住詳卷
相 對 人 A○○人壽保險股份有限公司 設詳卷
法定代理人 ○○○ 住詳卷

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 25 日第 2 次會議決定如下：

主文

確認申請人與相對人間保單號碼第○○○982 號、第○○○979 號、第○○○906 號及第○○○919 號保險契約關係存在。

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。查申請人就本件爭議前向相對人提出申訴，不接受相對人處理結果，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：

請求確認申請人與相對人間保單號碼第○○○979 號、第○○○982 號、第○○○906 號及第○○○919 號保險契約關係均存在。

(二)陳述：

1. 申請人前以自己為要保人，其子乙○○君(下稱乙○○)為被保險人，分別向相對人投保下列保單：

- (1)於民國(下同)88 年 6 月 28 日投保保單號碼第○○○982 號「A○○○○終身保險」(下稱系爭保單 1)及保單號碼第○○○979 號「A

○○○○○養老保險」(下稱系爭保單2)。

(2)於88年8月3日投保保單號碼第○○○906號「A○○○○○終身增額壽險」(下稱系爭保單3)及保單號碼第○○○919號「A○○○○○終身保險」(下稱系爭保單4，與系爭保單1、2及3合稱系爭4張保單)。

2.申請人與丙○○君(下稱丙○○，申請人之前夫)前為配偶關係(現已離婚)，二人於87年3月19日結婚，乙○○出生後，申請人於88年間向相對人投保系爭4張保單，然申請人與丙○○於102年6月間經法院判決離婚，乙○○之權利義務由申請人行使負擔，之後丙○○即未再與申請人及乙○○母子聯絡，亦未曾探視過乙○○至今。

3.111年12月間，因乙○○已成年，希望由自己繳納系爭4張保單之保險費，才發現系爭4張保單，在申請人及乙○○均不知情之情形下，遭丙○○及相對人之業務員丁○○(下稱丁○○員)及戊○○(下稱戊○○員)等人基於共同偽造私文書之犯意，偽造系爭4張保單之保險契約變更申請書(下稱系爭契變書)等資料，影響申請人及乙○○之權益：

(1)丙○○與丁○○員，分別於93年8月13日及93年8月19日偽造申請人及乙○○之簽名，將系爭4張保單之要保人均變更為丙○○，滿期保險金、生存保險金受益人及身故受益人均變更為丙○○。

(2)丙○○與戊○○員嗣於99年4月25日於系爭契變書上再次偽造乙○○之簽名，戊○○員明知乙○○於99年已年滿11歲，該被保險人欄位應由乙○○本人簽名，卻仍持前揭偽造乙○○簽名之契約變更申請書向相對人辦理變更繳費管道事宜。

(3)丙○○、丁○○員及戊○○員，再於102年5月10日之契約變更申請書，擅自變更系爭4張保單之受益人為己○○，並於身故保險金受益人欄位謊稱：「父親長期於國外工作，弟弟生活起居由姊姊照顧」等語。

(4)系爭保單2於108年6月28日屆滿，相對人於108年6月28日給付系爭保單2之滿期保險金1,146,551元予受益人己○○。

(5)丙○○於108年7月30日填具保險單終止契約申請書，終止系爭保單3。

(6)丙○○於112年2月1日填具保險單終止契約申請書，終止系爭保單1及系爭保單4。

4.本件申請人於112年1月間已向相對人反映系爭契變書於93年間之變更要保人係遭他人偽造，卻未見相對人有積極作為，相對人於陳述意

見卻僅以「93 年間之契約變更申請書上簽名難認有明顯差異，且聯繫其上之業務員丁○○未果，且經向業務員戊○○瞭解後，與您所言未盡相符」等語推諉卸責，申請人不服，遂提起評議申請。

（詳申請人評議申請書、歷次補充理由書）

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. 經瞭解，系爭保單 1 及系爭保單 2 係由申請人為要保人，以乙○○為被保險人於 88 年 6 月 28 日簽署人壽保險要保書並繳付保險費後於同日生效；系爭保單 3 及系爭保單 4 亦係由申請人為要保人，以乙○○為被保險人於 88 年 8 月 3 日簽署人壽保險要保書並繳付保險費後於同日生效。
2. 系爭 4 張保單成立後，申請人及丙○○於 93 年 8 月 13 日向相對人申請將系爭保單 1 及系爭保單 2 之要保人變更為丙○○；於 93 年 8 月 19 日向相對人申請將系爭保單 3 及系爭保單 4 之要保人為丙○○。丙○○嗣於 102 年 5 月 10 日申請將系爭 4 張保單之「生存還本/生存保險金、滿期/祝壽保險金及身故保險金」受益人變更為己○○，故相對人係依系爭 4 張保單有效之契約變更後所載之受益人給付相關保險金，此先敘明。
3. 有關申請人反映前述 93 年 8 月 13 日及同年月 19 日、乙○○反映前述 102 年 5 月 10 日「契約變更/復效/保單補發申請書」非由其親簽一事，經相對人再次檢視後，難認其簽名樣式與其他親簽文件有明顯差異，因相對人非專業筆跡鑑定機構，為求慎重而向丙○○瞭解後，其所言與申請人及乙○○未盡相符，故依其現有事證，相對人尚難認定前述契約變更書非其所親簽並依其所請回復原狀。

（詳相對人陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

申請人前以自己為要保人，乙○○為被保險人，分別向相對人投保系爭 4 張保單。

五、本件爭點：

申請人請求確認申請人與相對人間系爭 4 張保單之契約關係存在，是否有據？

六、判斷理由：

- (一)按「本法所稱要保人，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。」保險法第3條及第44條第1項定有明文。據此，保險契約之當事人為要保人與保險人。又按民法第153條第1項規定：「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。」又當事人契約成立後，本於契約自由原則，固得變更原契約內容，然仍須經他方當事人之同意，始得謂雙方當事人已就變更後之內容為合意，而受契約拘束（臺灣高等法院高雄分院94年度上字第86號民事判決意旨參照）。準此，契約成立後，如對於契約內容為變更，需當事人雙方意思表示一致始得變更。
- (二)次按「…『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。根據前項所訂之契約，稱為保險契約』，為保險法第1條所規定。是保險契約當事人為要保人、保險人。而要保人變更，係將保險契約權利義務變更由變更後之要保人概括承受，性質上為契約承擔。另按契約之承擔，除依法律規定者外，其依約定者，應由契約之雙方當事人及承受人三方面同意為之（最高法院90年度台上字第1428號民事判決）。…故如欲變更該保險之要保人，需由上訴人、被上訴人及承受人三方面同意為之。…」臺灣高雄地方法院110年度簡上字第72號民事判決意旨參照，準此可知，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、新要保人三方均同意，始生要保人變更之效力。
- (三)第按當事人主張有利於己之事實，就其事實有舉證之責任。私文書經本人簽名、蓋章或按指印者，推定為真正。民事訴訟法第277條、第358條第1項分別定有明文。又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。私文書之文義經記載明確後，始簽名、蓋章表示承認為該文義之作成人為常態；先簽名、蓋章於空白紙據後，再由他人記載文書之文義為變態，故主張變態事實之當事人，應就此負舉證責任，最高法院87年度台上字第2631號裁定意旨參照。
- (四)本件申請人主張系爭契變書之要保人簽名部分，為丙○○及相對人業務員丁○○員及戊○○員共同偽造簽名，相對人應確認兩造間之系爭4張保單效力存在等語，而相對人則以前詞置辯。經查，本中心核參申請人提供之「法務部調查局文書暨指紋鑑識實驗室鑑定書」，其載明：

「…發文日期:中華民國 112 年 12 月 5 日…發文字號:○○○字第○○○160 號…三、送鑑資料及分類:(一)93 年 8 月 13 日 A○○人壽契約變更/復效/保單補發申請書(保單編號○○○982、○○○979)…、93 年 8 月 19 日 A○○人壽契約變更/復效/保單補發申請書(保單編號○○○906、○○○919)…；其上【要保人(委任人)簽名】欄位『申請人』爭議筆跡依序編為甲 1~甲 4 類筆跡。(二)申請人庭書原本 1 紙、A○○人壽人壽保險要保書(保單編號○○○982、○○○979)原本 1 份、A○○人壽人壽保險要保書(保單編號○○○906、○○○919)原本 1 份、土地房屋買賣契約書原本 1 本、護照原本 1 本、房屋租賃契約書原本 1 本、○○○商業銀行印鑑卡原本 1 紙、○○○商業銀行各類存款開戶暨往來業務項目申請書等資料原本 1 份；其上『申請人』參考筆跡均編為乙類筆跡。…貳、鑑定方法:筆跡鑑定標準作業程序 MJIB-QDE-SOP-M01。…參、鑑定結果:甲 1~甲 4 類筆跡均與乙類筆跡筆劃特徵不同。(以下空白)…比對說明:甲 1~甲 4 類筆跡均與乙類筆跡之書寫習慣不同。…」準此可知，就雙方所爭執之系爭契變書是否為申請人本人親簽乙節，經前開法務部調查局鑑定書鑑定比對系爭契變書上之「甲○○」簽名及其他申請人之筆跡，認定系爭契變書之申請人簽名與申請人之其他簽名並不相同，則相對人是否有踐行系爭契變書之注意事項所載「註二、要保人變更:…4. 新/舊要保人皆需於要保人簽名欄位簽名」之相關作業流程，實有疑義。又揆諸前揭法條規定及法院判決意旨，要保人之變更，應由契約之雙方當事人(即申請人及相對人)及承受人(即丙○○)三方面同意為之，惟本中心核參卷附資料，相對人僅空泛陳稱系爭契變書係申請人親簽，未能提出相關佐證資料以實其說，本中心實難僅憑現有資料即認定申請人確有曾向相對人為要保人變更之意思表示，又系爭契變書之簽名係與申請人之其他簽名不同，已如前述，是本件相對人主張系爭契變書為申請人親簽，系爭 4 張保單契約之要保人變更有效等語，自屬無據。

(五)準此，申請人既未曾簽署系爭契變書辦理要保人變更，則系爭 4 張保單於 93 年 8 月 13 日及同年月 19 日所為要保人變更，即屬無效，系爭 4 張保單之要保人仍為申請人，是本件申請人請求確認其與相對人間系爭 4 張保單之契約關係存在，自屬有據。

七、綜上所述，申請人請求確認其與相對人間保單號碼第○○○982 號、第○○○979 號、第○○○906 號及第○○○919 號之契約關係存在，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 2 5 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。