

精雕細琢蓄勢待發的竊盜損失保險

傅聲德

清晨醒來，臥房內衣物櫃、梳妝台的東西凌亂不堪。媳婦的現金、黃金、珍珠、翡翠及首飾等結婚嫁妝被洗劫一空。宵小神出鬼沒，何時侵入臥室翻箱倒櫃，家人居然渾然不知。神不知鬼不覺的光顧闖入，也讓漸老失智的鄰居媽媽至今仍然活在疑神疑鬼、提心吊膽的陰影中。有人說：小偷最令人痛恨的，並不是財產上的損失，而是居家不安寧。成天擔心害怕哪一天晚上小偷又來光顧了？或是夜寐時發現小偷光顧，到底要挺身嚇阻，抑或裝腔作態，讓宵小知難而退？簡直是天人交戰，夢魘一場！

竊盜案件是民眾最深惡痛絕，也最能感受的犯罪。除汽機車被竊的經驗之外，家中遭竊賊闖入，身上財物被扒都是許多小市民慘痛的經歷與惡夢。根據行政院警政署統計，警察機關受（處）理刑事案件最多的就是竊盜案件。近年來，竊盜案件雖然有逐年下降之趨勢，但於民國100年度仍有高達116,831件竊盜事件發生，其中普通竊盜就有67,436件（佔

57.7%）；汽機車竊盜則有49,251件（佔42.2%）。另外，根據行政院法務部統計，地方法院檢察署偵查起訴罪名，除違反毒品危害防制條例外，最多者也是竊盜罪。過去5年來，每年都有2萬到3萬多名被告因涉及竊盜罪而被起訴（詳附表一）。

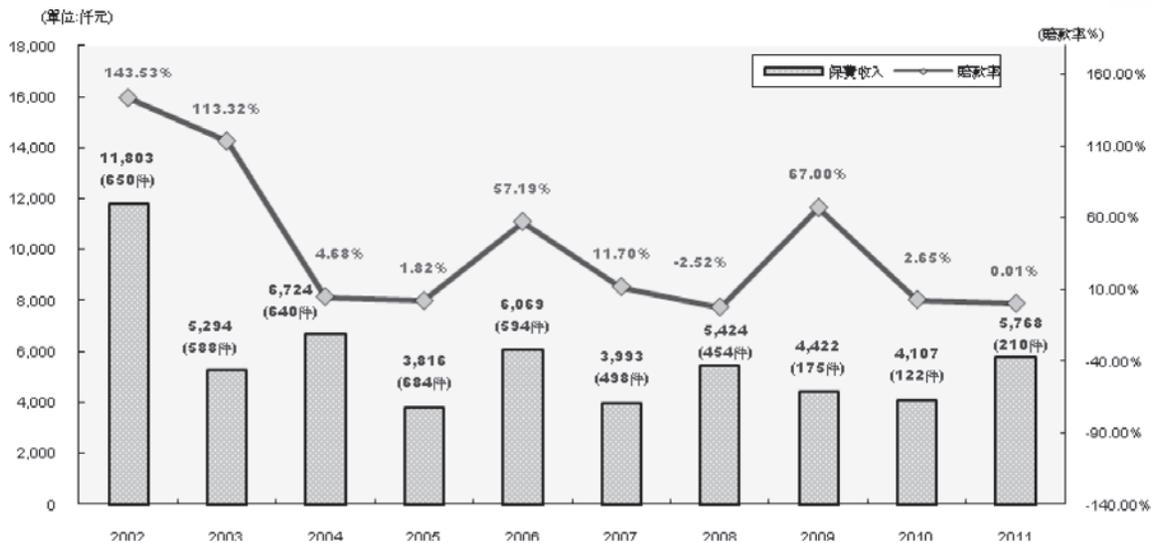
蜘蛛大盜、開鎖神偷及闖空門登徒子潛入店宅行竊的新聞報導時有所聞，順手牽羊的扒手亦屢見不鮮。然而，保險消費者願意單獨購買竊盜損失保險商品的意願及保險公司承保的保單件數卻寥寥可數（汽車竊盜保險除外）。根據財團法人保險事業發展中心統計，近三年來，竊盜損失保險每年投保件數僅120到210餘件，保費收入也只有維持在410萬到580萬元間，該保險商品似乎

附表一：察機關受（處）理竊盜刑事案件統計表一年度別

年度	重大竊盜	普通竊盜	汽車竊盜	機車竊盜	合計	地檢署起訴人數
90	-	94,947	51,377	191,739	338,063	15,843
91	472	99,889	48,925	191,250	340,536	17,127
92	352	99,697	48,373	182,233	330,655	15,563
93	326	112,818	50,719	166,457	330,320	17,462
94	396	148,105	48,992	130,661	328,154	19,213
95	390	144,513	33,739	102,919	281,561	21,821
96	321	118,393	31,966	90,411	241,091	28,697
97	295	101,335	28,508	79,213	209,351	31,079
98	203	77,659	19,697	57,592	155,151	23,251
99	171	75,820	17,106	49,677	142,774	25,545
100	144	67,436	11,385	37,866	116,831	25,110

資料來源：行政院警政署及法務部

附表二：竊盜損失險保費收入及損失率趨勢圖(2002~2011年)



難以擷獲保險消費者的青睞。另在竊盜損失保險商品損失率方面，近幾年來，損失率整體表現雖然良好，但由於保費收入不具經濟規模，亦不符合大數法則，故損失率起伏大，較無參考價值（詳附表二）。

現行竊盜損失保險商品自民國72年11月29日修訂後，就未再予以修正。在此期間，經濟社會與法律環境快速變遷。為了配合保險商品銷售前程序作業準則及財產保險商品審查應注意事項等商品審查新制之公布實施，中華民國產物保險商業同業公會意外險委員會爰召集會員公司的菁英先進成立「竊盜損失保險商品檢視修正專案小組」（以下簡稱專案小組），共同檢視商品的適法及妥當性，並期望重新規劃設計一個滿足保險消費者需求以及具備銷售潛力的嶄新商品，藉以創造提昇產險業經營績效。

本保險商品條款之編修於99年3月即完成初稿，歷經專案小組6次保險商品修

正會議的逐條討論，始共同審核完成。原條文共三章，計二十八條，新修訂後條文共計六章三十一條，保險條款之結構詳如附表三。另由於「特約條款」一詞，於保險法第六十六條有明文定義，而原「竊盜損失保險特約條款」之內容與上開法條之定義顯不相符，故取消該特約條款，逕將其條文部分內容納入主保險契約。此外，新修正條款共參考：住宅火災保險參考條款、住宅火災保險竊盜附加條款、一般責任保險基本參考條款、商業火災保險基本條款、公共意外責任保險慰問金費用附加條款、自用汽車保險定型化契約範本汽車保險共同條款等諸多險種之參考條款予以修正，甚至參引刑法法條、刑事判決及最高法院判例。茲就本保險商品新修正條款之重點臚述如下：

一、擴大保障範圍：

一般而言，產品銷售不佳的原因有很多，可能是價格太貴、口味不合、品質

不佳、功能不好、產品無特色、銷售通路不對、廣告不夠吸引人、產品訴求點不符合消費者的需求、沒找到正確的目標顧客群、品牌定位不夠清楚、企業不積極銷售力不足等等。針對本保險商品銷售不佳的原因，專案小組進行詳細的調查與討論，故在保險消費者的需求及目標客戶群方面，重新設計一個有特色的保險商品。譬如：

(一)增加賠償項目：

擁有一三一年歷史的老牌底片與相機大廠柯達公司，因為不思揣摩消費者的時尚興趣，生產出消費者需要的產品，以致不敵數位影像科技新浪潮，而面臨鉅額虧損與周轉不靈危機在紐約聲請破產保護的命運。柯達公司破產案讓我們深刻體會與感受到「滿足消費者需求才是最後的贏家」。本保險商品於新修訂之時，鑒於保險消費者的需求，除了普通物、特定物及自有房屋之損失的原有保障外，被保險人因保險事故所致自有房屋之裝修損失以及其僱用之受僱人因之身故或受傷住院的慰問金，亦納入保險給付項目之列。

(二)放寬承保事故：

原保險契約僅承保竊盜所致之損失，然由於偷竊時當場被發現，進而轉偷為搶的案例常常發生。於僅承保竊盜的情形下，「是偷？是搶？」在認定上極易發生理賠爭議與糾紛。又因諸多財產保險商品的承保事故多將偷竊、強盜及搶奪等三犯罪行為之意外事故一併納入承保，如：

現金保險、員工誠實保證保險、銀行業綜合保險均是；另也有某些險種雖名為竊盜險，但其承保範圍卻包括了強盜及搶奪兩意外事故，即採「全險式」竊盜保險單，譬如：汽車竊盜損失保險即是。除此之外，搶奪及強盜罪之犯罪發生件數，自民國94年起至100年止已由11,022件逐年下降至1,661件，該罪犯罪率有大幅下降之趨勢，除保險消費者有此需求之外，對於本保險商品之損失率與承保公司之獲利也不致造成重大影響。因此，為讓保險消費者感受「物超所值」、「俗又攞大碗」，以利保險業創造銷售績效，爰將該等事故納入新修訂保險商品的承保範疇。

(三)提高賠償限額：

自72年以來，本保險商品即未再作任何商品上的修正，然而，期間消費者物價指數逐年上漲，迄今早已翻揚數倍；而國際黃金價格近10年來，每盎司也已從300美元飆升到1,600美元。因此，原保險契約對於普通及特定物品之單件賠償限額已與社會經濟發展與現況背離，難以符合保險損害填補原則與順應保險消費者需求。於是在新商品修訂時，爰將單件物品之最高賠償限額予以大幅提高。當然，如果保險消費者認為該限額仍不符投保物品的價值而想提高該限額時，保險人可基於風險考量及物品實值將該該標的物列入「特定物品」，另行約定較高的賠償限額，以賦予契約當事人對被保險物品賠償限額議定的彈性。

二、擴大承保對象：

「天上無鳥禽，山裡無走獸，水中無魚蝦，焉能獲哉！」獵人打獵或漁夫捕魚要到有鳥獸魚蝦的地方，才能有所收穫；而獵捕的目標則要碩大、肥美、經濟價值高的，始有經濟上效益。散彈打鳥、胡亂撒網的方式大多難有成效。本保險之承保對象原僅限於住宅、官署、學校、教堂及辦公室，然上開保險消費者要保本保險之意願非常低，蓋因：遭受竊盜之風險不大，以及投保火險時已附加竊盜保險之故，這也是本保險保費產值無法提升的主要原因。

商家店舖發生竊盜及強盜的事件層出不窮，沒有投保保險的也處處皆是。另根據經濟部統計資料顯示，截至101年3月止台灣金馬地區商業登記現有家數約77萬餘家，因此，從消費者需求、店家數量的規模以及未投保的家數看來，潛在保險商機無限！於是專案小組乃規劃將店舖行號一併納入本保險商品承保與行銷的對象。

三、增進保險消費者權益之維護

為了保障消費者權益，行政院金融監督管理委員會於100年6月22日以金管保字第10002525611號公告「自用汽車保險定型化契約應記載及不得記載事項」。專案小組乃參考上開公告事項及所訂定汽車保險條款修正本保險條款部分條文內容，並新增訂「保險契約無效之原因」、「理賠文件」、「理賠給付」、「複保險」、「殘餘物之處理」、「禁止不當得利」、

「管轄法院」及「法令之適用」等條文。

行政院金融監督管理委員會為積極保護金融消費者，因此於訴訟途徑外，建立具有金融專業且能公平合理、迅速有效處理相關爭議之機制，以提升金融消費者信心，特制定金融消費者保護法，由行政院核定自100年12月30日正式施行。行政院金融監督管理委員會亦依法捐助設立財團法人金融消費評議中心，並於101年1月2日正式揭牌成立運作，以協調金融服務業受理申訴案件以及處理評議事件。今後，若要保人或被保險人因保險契約而生爭議時，除了提交調解、仲裁或提起訴訟之外，也可以向該評議中心提出申訴或申請評議。至於該程序所生之費用，除了由保險公司負擔外，評議中心在一定金額以下所為的評議決定，目前保險公司多已簽署同意，因此，對於保險消費者是一大福音，專案小組在本次條款修正時，特於爭議處理之約定中予以明定。

又鑒於國民休閒旅遊盛行，且保險標的物處所內大多設有保全系統，或委由保全公司定時巡查，或有大樓管理委員會負責管理，如果「連續三天無人居住」即予拒賠，顯難滿足保險消費者之意，對其亦失公平且易生客訴糾紛，因此特別放寬條件限制，限縮在「無人居住，也無人管理」之情形下發生保險事故，保險公司始不負保險責任。另外，根據交通部觀光局觀光統計月刊「國人出國旅遊重要指標統計表」顯示，99年度國人出國旅遊平均停留夜數約計9.29夜，故為配合政府提倡正

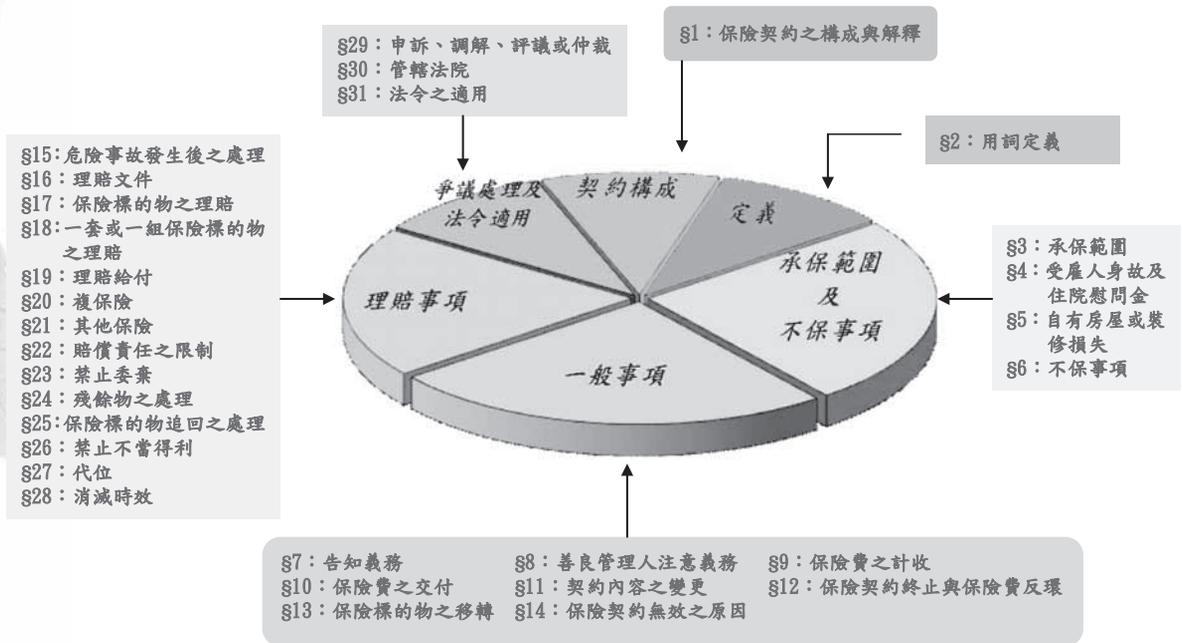
當休閒，乃將無人居住及管理的天數，由「連續三天」修訂為「連續十天」。

「羅馬不是一天造成，金字塔也非一人堆砌的！」本保險商品條款係由一群兼具法律素養及保險實務專才的精英共同撰修。該條款之編修經專案小組成員多方蒐集文獻資料，各章節條文也逐一探討論述，字句斟酌推敲，反覆論證辯理。此

外，每一條文均加以說明其基本精神、意旨原義或引經據典，因此，本條款之章節架構與文義內容縝密周延，嚴謹詳實。謹檢附本保險商品修正條文對照表（如附表四），供各界卓參，也企盼諸方賢達賜教指正，以維保險消費者權益而助保險業務蒸騰隆達。

本文作者：泰安產物保險公司法務室經理

附表三：竊盜損失保險新修正條款結構圖



強制汽(機)車責任保險 保險金額提高為200萬元

強制汽(機)車責任保險給付標準自101年3月1日起調整為：
 死亡給付每人定額200萬元
 殘廢給付分15等級，最高200萬元

中華民國產物保險商業同業公會
 全國服務專線 0800-221-783
 www.taiwan-iaa.org.tw 關心您