

論「金融機構提供客戶金融商品須全面錄音」之可行性

林聖智

保險局於民國(下同)101年6月27日以保局(理)字第10102093490號函表示，立法委員盧秀燕建議「有關金融機構提供客戶金融商品須錄音之措施，應擴大至所有金融商品(基金、保險)等，如客戶反對錄音，應由客戶聲明自負其責」乙案，財產保險業實行上窒礙難行之處及替代方案茲說明如下：

壹、窒礙難行之處

一、盧委員秀燕之建議係出於保護金融消費者，立意相當完善，惟保險契約依據保險法第44條之規定：「保險契約，由保險人於同意要保人聲請後簽訂。」最高法院76年台上字第595號判決：「保險為契約之一種，於當事人相互表示意思一致時，即告成立，並非要式行為，故對於特定之保險標的，一方同意交付保險費，他方同意承擔其危險者，保險契約即應認為成立，並不以作成保險單或暫保單為要件。」顯見保險契約之簽訂，為非要式契約，僅需要保人及保險人雙方同意，契約即行成立。避免等到保險人內部作業複雜，影響保險契約成立時點，進而影響被保險人之權益。目前金融商品交易時須以錄音方式係依據「銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項」及「境外結構型商品管理規則」之規定，其立法目的分別為對銀行應向屬自然人之一般客戶提供衍生性金融商品就交易書件之應記載事項、交易時應進行之錄音內容、保存

期限等予以規範，及規定銀行得向屬自然人之一般客戶提供衍生性金融商品交易服務之種類、結構型商品之保本率與連結標的，且銀行應於商品中文名稱後以副標題方式說明相關商品不受存款保險保障等，以完善客戶權益保障措施，以及金融監督管理委員會(以下簡稱金管會)為進一步保護投資人權益，於98年7月23日發布訂定《境外結構型商品管理規則》，並於98年8月23日施行，信託業、證券商及保險業以境外結構型商品(即所謂連動債)為受託投資、受託買賣或為投資型保單之投資標的者，皆應依該規則辦理。該規則明定境外結構型商品發行機構應於國內設有分公司或由總代理人負責境外結構型商品之交易事宜；以非專業投資人為投資對象者，應先經受託或銷售機構之同業公會審查通過，再由受託或銷售機構審查通過後，始得為受託投資、受託買賣或為投資型保單之投資標的。另受託或銷售機構亦應遵守客戶分類、商品審核及錄音、說明義務等行銷過程控制之規定。由以上兩個行政規則可得知，有關金融機構提供客戶金融商品須錄音之措施，係對於特定之商品，並非全部之商品均以錄音方式為之，目前保險業對於電話行銷之保險商品已依「保險業辦理電話行銷業務應注意事項」之規定辦理，電話行銷人員進行電話行銷過程應經要保人同

意全程錄音並備份存檔，故如要求保險商品全部全面錄音，可能將保險契約變成「要式契約」，因基於契約自由原則中之方式自由，除法律有特別規定或當事人自己約定，其契約之締結應依一定方式外，原則上只要當事人就法律所定或當事人所約定之點，有一致之意思表示契約即為成立。此即契約在締結上之諾成原則，故採取「非要式契約」，除避免等到保險人內部作業複雜，影響保險契約成立時點（例如業務人員在外行銷時因未帶錄音筆或因錄音筆沒電、故障等），進而影響被保險人之權益（因沒有錄到音導致影響保險契約之效力），另依據保險法第46條規定：「保險契約由代理人訂立者，應載明代訂之意旨。」足知保險契約並無庸要保人本人親自向保險人洽訂，亦得依據民法代理之意旨，授權第三人代為洽訂保險契約。此外，臺灣高等法院臺南分院民事判決97年度保險上字第9號：「然按倘經本人授權，代理人在授權範圍內，本可代為訂立契約，系爭第一、二及三份保險契約內容中，既未明定不得由第三人代為簽訂，則證人姜○娟於官○哲授權範圍內簽訂系爭三份保險契約，自屬有效，已如前述。」系爭判決更是明確指出，要保人得授權代理人代為訂立契約，故代理人在授權範圍內所簽訂之保險契約，自為有效，縱使系爭保險契約無要保人本人親自訂定者，亦不影響系爭保險契約之效力，故如全部之保險契約要求須以錄音方式為之，勢必由要保人親自訂定契約，增加訂約之困難度，就財產保險而言，常包括依法

令要求強制投保之強制險或政策性保險等商品，消費者投保係基於法令規定或政策目的所致，且多屬大眾化商品，如要求僅能以要保人本人才能訂約，除增加訂約之困難度對於消費者之保障反而得到適得其反之效果。

- 二、按現今社會保險交易方式多元，計有電話行銷、網路投保、便利商店ibon投保、代收機構繳交續保之保費或透過保險經紀人、代理人要保或保險業務員直接招攬等多元化管道，保險業並非均能直接面對客戶。目前主管機關對於各種招攬之管理已有「保險業招攬及核保理賠辦法」、「保險業招攬及核保作業控管自律規範」等相關規定，其中對於保戶對保單之適合度均有相關規範，故建議依目前之法令規範，對客戶實施適合度分析，以保持行銷多元化及保戶選擇保險商品之彈性。
- 三、另有些保戶是拿「私房錢」投保，要求全程保密，不能讓太太或老公知道；有人則是將「小三」填為受益人，所有文件不能寄到家裡或聯繫家屬，這些「密件」保單客戶不可能同意錄音，保戶擔心錄音外洩將成為「呈堂證供」。部分保險商品涉及消費者隱私，要求錄音恐有探人隱私之爭議，反造成消費者抱怨與反彈。再者，實務上，要保人委託他人代理投保時，錄音對象應為要保人或代理人？另法人為要保人時，錄音對象為主辦人或法人代表人？政府機關或法人機構以招標方式要保者，相關條件均已由按機關之招標規範，符合條件規格之保險業始得參與投標，要求錄

音，將更形困難。

四、100年12月30日實施之「金融消費者保護法」第8、9、10條對於金融機構廣告、招攬行為與契約訂定前應實施確認商品適合度、契約重要風險及權益告知事項等均已具有相關子法明文規範，不僅定有損害賠償條款更採近似無過失責任，由業者負舉證之責，遇有爭議事件，由評議中心處理，一定額度內業者均受評議決定之拘束。因此依「金融消費者保護法」、「保險業招攬及核保理賠辦法」、「保險業招攬及核保作業控管自律規範」、「保險代理人管理規則」及「保險經紀人管理規則」等法令對於保險業於契約訂定前應實施確認商品適合度分析，應足堪認已達充分保護消費者權益之目的。

五、綜上所述，建議維持現行規範保險業之特定行銷方式（例如電話行銷）或是行銷特定商品（例如連動債投資型保單）時，依「保險業辦理電話行銷業務應注意事項」或相關規定辦理錄音即可，其他行銷方式建議仍依保險契約之簽訂為非要式契約之原則，以確保消費者權益為宜。

貳、替代方案

一、目前金融消費者保護法第九條第二項規定之子法「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」中要求金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應依本辦法規定充分瞭解金融消費者之相關資料及依不同金融商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，以確保該

商品或服務對金融消費者之適合度，其中辦法第八條又規定：「保險業在提供金融消費者訂立保險契約或相關服務前，應充分瞭解金融消費者，其內容至少應包括下列事項：

(一)金融消費者基本資料

- 1.要保人及被保險人之基本資料。
- 2.要保人與被保險人及被保險人與受益人之關係。
- 3.其他主管機關規定之基本資料。

(二)接受金融消費者原則：應訂定金融消費者投保之條件。

(三)瞭解金融消費者審查原則：應瞭解金融消費者之投保目的及需求程度，並進行相關核保程序。

前項第一款所定基本資料，至少應包括姓名、性別、出生年月日、身分證字號及聯絡方式；金融消費者為法人時，為法人之名稱、代表人、地址、聯絡電話等。」

辦法第九條規定：「保險業在提供金融消費者財產保險及非資型保險商品或服務前，應考量之適合度事項如下：

(一)金融消費者是否確實瞭解其所交保險費係用以購買保險商品。

(二)金融消費者投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求是否相當。

(三)金融消費者如係購買以外幣收付之非投資型保險商品時，應瞭解客戶對匯率風險之承受能力。」

故由以上之規定對於消費者選擇保險

商品之適合度分析已有相關之完整規範，對於提供客戶金融商品須錄音之措施應可由上述之消費者適合度分析等相關措施取代。

二、金融消費者保護法第十條第二項規定訂定之「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」中第三條規定：「金融服務業說明金融商品或服務契約之重要內容及揭露風險，應遵守下列基本原則：

- (一)應本於誠實信用原則，並以金融消費者能充分瞭解之方式為之。
- (二)任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。
- (三)銷售文件之用語應以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。
- (四)所有銷售文件必須編印頁碼或適當方式，俾供金融消費者確認是否已接收完整訊息。」

第四條規定：「金融服務業依本辦法應予揭露及說明之金融消費者，指與金融服務業訂定金融商品或服務契約之契約相對人。

前項金融消費者為無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人或授與締約代理權之本人者，金融服務業依本辦法應為之說明或揭露事項應向其法定代理人、輔助人或意定代理人為之。」

第五條規定：「金融服務業應依各類

金融商品或服務之特性向金融消費者說明之重要內容如下：

- (一)金融消費者對該金融商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。
- (二)金融服務業對該金融商品或服務之重要權利、義務及責任。
- (三)金融消費者應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。
- (四)金融商品或服務有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保障機制之保障。
- (五)因金融服務業所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。
- (六)其他法令就各該金融商品或服務所定應定期或不定期報告之事項及其他應說明之事項。」

第七條：「金融服務業提供金融商品或服務，應按金融商品或服務之性質於公開說明書、投資說明書、商品說明書、風險預告書、客戶須知、約定書、申請書或契約等說明文件，或經由雙方同意之網際網路或其他約定方式，說明及揭露前二條之重要內容，並以顯著字體或方式表達。」

故由上述規定，亦即有完整之金融業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險之方式，建議以現行之法令為之即可，不需要在法令已完整規範中再新增錄音方式。

本文作者：明台產物保險公司
總務管理部代理經理