

## 買保險 買對了嗎？ 安心嗎？

日前香港消費者委員會（以下簡稱香港消委會）發布新聞，呼籲消費者注意保險業務員之不當銷售行為，因為消費者常在不完全了解保單內容或遭誤導的情況下簽署大額金錢及長期投資或儲蓄成分的人壽保險產品，致消費爭議逐年增加。

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）表示，香港消委會所列舉之案例（如附件），主要爭點在於 76 歲高齡長者被誘導購買 10 期保單、61 歲退休人員被推銷購買投資型保單 30 個月，月繳 4 萬元港幣、消費者遭誤導保單利息及紅利皆有保證等，這些案例亦為國人購買保險時常發生之糾紛。對此，我國主管機關行政院金融監督管理委員會針對高齡族群保險、投資型保險、招攬廣告，也分別訂有相關措施，例如「保險業招攬及核保作業控管自律規範」第 4 條規範保險業者，對於七十歲（含）以上高齡之被保險人投保時，應要求業務員應依其投保之險種、保險費或保險金額充分瞭解評估客戶之保險需求及對保單之適合度，且保險公司應於保險契約撤銷權期間內以電話訪問客戶並錄音，以確認其瞭解商品內容及投保意願。保險公司違反上開自律規範，經查核屬實者，得經所屬公會理監事會決議後視情節輕重處以新臺幣二十萬元以上六十萬元以下之罰款，並呈報主管機關。

至有關投資型保險商品部分，依據「投資型保險商品銷售自律規範」第 10 條規範，客戶投保投資型保險後，於契約撤銷期間屆滿前，保險公司應派員抽樣詢問客戶，確認招攬人員已充分告知該商品相關資訊（包含購買該商品之風險、費用率，以及購買該商品之適合性），且客戶已了解所購商品風險等，並留存紀錄，以供查證。保險公司違反上開規定，經查核屬實且違反情節較輕者，得先予書面糾正，並限七日內改善；如情節重大者，提報壽險公會理監事會，處以新臺幣二十萬元以上，新臺幣一百萬元以下之罰款；前述處理情形並應於一個月內報主管機關。

另依據「保險業招攬廣告自律規範」規定，保險業從事保險商品銷售招攬廣告，應確保廣告內容之正確性，不得有誇大不實，或與銀行存款及其他金融商品作比較性廣告，分紅保單不得以分紅率多寡為招攬廣告等。保險公司違反上開自律規範經查核屬實者，提報各該公會理監事會，處以新台幣 5 萬元以上，新台幣 20 萬元以下之罰款；前述處理情形並應於 1 個月內報主管機關。

行政院消保處提醒消費者，雖政府訂有相關規範，但經由上述案例之爭議處理過程可知，購買保險發生消費爭議，除了舉證困難，無法獲得合理解決外，縱然最後業者與消費者達成和解，消費者仍需付出大量之時間及精力，所以呼籲消費者在聽取保險公司人員說明時應審慎考慮，避免該類糾紛再次發生。

最後，行政院消保處再次提醒消費者，如發生保險消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站（<http://www.cpc.ey.gov.tw>）進行線上申訴，或可向「財團法人金融消費評議中心」（<http://www.cpc.foi.org.tw>）申請評議，以保障自身權益。

「資料來源：行政院消費者保護會」