

臺灣高雄地方法院民事判決

111年度簡上字第170號

上訴人 張秋娣

訴訟代理人 陳永祥律師

被上訴人 遠見保險經紀人股份有限公司

法定代理人 許學智

訴訟代理人 江大寧律師

上列當事人間請求給付佣金等事件，上訴人對於民國111年3月22日本院高雄簡易庭110年度雄簡字第1891號第一審簡易判決提起上訴，經本院於112年12月6日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原判決部分關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，暨訴訟費用之裁判均廢棄。

上開廢棄部分，被上訴人應給付上訴人新臺幣壹拾伍萬肆仟零伍拾陸元，及自民國一一〇年一月五日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用，由被上訴人負擔百分之九十九，餘由上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人起訴主張：上訴人前為訴外人永信保險經紀人有限公司（下稱永信公司）之員工，於民國98年10月1日與永信公司簽訂事業部經紀代理合約書（下稱系爭合約書），約定上訴人需對其所屬事業部人員所招攬之保單持有人提供服務，並享有該保單續期利益（領取佣金、獎金及津貼）。嗣上訴人將其就永信公司之出資額讓與永信公司，並於106年12月

01 19日簽署協議書（下稱系爭協議書），雙方約定縱永信公司
02 事後有與他公司合併或讓與等情事，仍應依系爭合約書給付
03 佣金、獎金、津貼予原告。嗣永信公司與被上訴人於107 年
04 9 月4 日合併，並以被上訴人為存續公司，系爭協議書之權
05 利義務即由被上訴人概括承受，被上訴人自應依系爭合約
06 書、系爭協議書給付上訴人佣金、獎金、津貼。詎被上訴人
07 於109 年9 月4 日寄發存證信函予上訴人，以上訴人就原招
08 攬保單之部分客戶有待處理事項未處理為由，拒絕發放上訴
09 人「全部」保單109 年9 至12月之服務津貼共計新臺幣（下
10 同）15萬5006元，惟上訴人並非完全未提供保單服務，被上
11 訴人未考量尚須與保戶聯繫確認、約定配合時間，遽認上訴
12 人違反系爭協議書之約定，斷然拒發服務津貼，並不合理。
13 縱認上訴人有不配合處理或處理逾期情形，亦僅該保單之服
14 務津貼可中止發放，而非全部保單之服務津貼皆不發放。為
15 此依系爭合約書、系爭協議書，提起本件訴訟等語，並於原
16 審聲明：被上訴人應給付上訴人15萬5006元，及自起訴狀繕
17 本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

18 二、被上訴人則以：依系爭協議書第4 條第1 項、第3 項約定，
19 上訴人應服務其原本所招攬之保戶及處理保單需求，上訴人
20 如有不配合處理、拒絕或拖延處理超過期限之情形，被上訴
21 人得中止發放上訴人後續之各項佣金、獎金及津貼。詎自10
22 8 年11月起，全球人壽保險股份有限公司（下稱全球人壽公
23 司）或富邦人壽保險股份有限公司（下稱富邦人壽公司）分
24 別於附表所示之時間，通知照會被上訴人應派員服務如附表
25 所示之客戶，被上訴人多次通知上訴人處理，詎上訴人竟不
26 配合處理或拖延處理超過期限（被上訴人通知之時點、處理
27 期限、上訴人函覆時點及內容各如附表所示），依系爭協議
28 書第4 條第1 、3 項約定，被上訴人自得中止上訴人後續各
29 項佣金、獎金及津貼之發放，且該約款係為敦促上訴人適
30 時、適切提供保戶服務，以維護被上訴人整體保險經紀服務
31 之效率及品質，如認僅未提供服務之保單可中止發放佣金，

01 將造成上訴人逆向選擇而選擇性服務，有違此約款訂定之目
02 的等語，資為抗辯。並於原審聲明：上訴人之訴駁回。

03 三、原審審理結果，駁回上訴人之訴，上訴人不服提起上訴，上
04 訴聲明：(一)原判決廢棄。(二)被上訴人應給付上訴人15萬5006
05 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率
06 5%計算之利息。被上訴人答辯聲明：上訴駁回。

07 四、兩造不爭執事項：

08 (一)上訴人前為永信公司之員工，於98年10月1 日與永信公司簽
09 訂系爭合約書，約定上訴人需對其所屬事業部人員所招攬之
10 保單持有人提供服務，並享有該保單續期利益（領取佣金、
11 獎金及津貼）。嗣上訴人將其就永信公司之出資額讓與永信
12 公司，並於106 年12月19日簽署系爭協議書，雙方約定縱永
13 信公司事後有與他公司合併或讓與等情事，仍應依系爭合約
14 書給付佣金、獎金、津貼予原告。嗣永信公司與被上訴人於
15 107 年9 月4 日合併，並以被上訴人為存續公司，系爭協議
16 書之權利義務即由被上訴人概括承受。

17 (二)系爭協議書第4 條第1 項約定：「如有保單申訴案件，乙方
18 （指上訴人）應配合處理，如乙方不配合處理時，甲方（指
19 被上訴人）得立即中止後續各項佣金、獎金及津貼之發
20 放。」、第3 項約定：「保戶或保險公司提出保單服務要求
21 時，經甲方通知乙方，如乙方藉故拒絕或拖延不於期限內處
22 理完成並即時回報甲方，甲方得立即中止後續各項佣金、獎
23 金及津貼之發放」（下稱系爭約款）。

24 (三)訴外人李金蓮、陳靜君、周美琴、楊春雄、張禮國、孫木
25 麟、柯芸臻、黃家蓁有投保全球人壽公司或富邦人壽公司之
26 保險，上訴人為上述保戶之服務員，應服務上述保戶及處理
27 保單需求。

28 (四)全球人壽公司或富邦人壽公司有分別於附表所示之時間，通
29 知照會被上訴人應派員服務如附表所示之客戶，被上訴人通
30 知上訴人處理之時點、處理期限、上訴人函覆時點及內容各
31 如附表所示。

01 (五)被上訴人於109 年9 月4 日寄發存證信函予上訴人，以上訴
02 人就原招攬保單客戶有待處理事項未處理為由，表示中止發
03 放上訴人「全部」保單之各項佣金、獎金及津貼，該存證信
04 函已送達上訴人。

05 (六)上訴人依系爭合約書，自109 年9 至12月之保單續期利益即
06 服務津貼共計15萬5006 元。

07 五、兩造爭執事項：上訴人有無系爭協議書第4 條第3 項、第1
08 項之情形？被上訴人依據上開約款，拒絕發放109年9 至12
09 月「全部」保單之服務津貼15萬5006元，有無理由？

10 六、本院之判斷：

11 (一)系爭約款約明：「如有保單申訴案件，乙方（指上訴人）應
12 配合處理，如乙方不配合處理時，甲方（指被上訴人）得立
13 即中止後續各項佣金、獎金及津貼之發放。」、「保戶或保
14 險公司提出保單服務要求時，經甲方通知乙方，如乙方藉故
15 拒絕或拖延不於期限內處理完成並即時回報甲方，甲方得立
16 即中止後續各項佣金、獎金及津貼之發放」，此有系爭協議
17 書在卷可稽〔見臺灣桃園地方法院110年度壠簡字第279號卷
18 （下稱壠簡卷）第8頁〕，依系爭約款，上訴人有配合處理
19 保單申訴案件、保單服務要求之義務，並應於被上訴人通知
20 之期限內處理完成並即時回報，如有違反，被上訴人即得立
21 即中止後續各項佣金、獎金及津貼之發放，此亦為兩造所不
22 爭執。惟系爭約款所稱「中止後續各項佣金、獎金及津貼之
23 發放」，係指中止「所涉保單」或「上訴人所有保單」之
24 後續各項佣金、獎金及津貼，兩造則有爭執，上訴人主張中
25 止範圍僅及於所涉保單，被上訴人則堅稱及於全部保單，本
26 院就此判斷如下：

27 1.按解釋意思表示，應探求當事人之真意，不得拘泥於所用之
28 辭句，為民法第98條所規定，而所謂探求當事人之真意，如
29 兩造就其真意有爭執時，應從該意思表示所根基之原因事
30 實、經濟目的、一般社會之理性客觀認知、經驗法則及當事
31 人所欲使該意思表示發生之法律效果而為探求，並將誠信原

則涵攝在內，藉以檢視其解釋結果對兩造之權利義務是否符合公平正義（最高法院109 年度台上字第2283 號判決意旨參照）。又當事人互相表示意思一致者，契約始能成立，此觀民法第153條第1項自明，故契約須當事人之一方將欲為契約內容之旨，提示於他方，得他方之承諾，而後契約始能成立。其僅由一方表示要約之意思，而他方不表示承諾之意思，或一方所表示之意思與他方所表示之意思，彼此不一致者，他方當然不受拘束（最高法院83年度台上字第955號裁判意旨參照）。

2.系爭約款所用「中止後續各項佣金、獎金及津貼之發放」之字句，從文義上觀之，實無法一望即知是指中止上訴人「所有保單」、「不限於所涉保單」後續佣金、獎金、津貼之意，系爭約款之文義既非明確而有疑義，依上說明，自應探求締約當事人之真意。而系爭約款為時任永信公司負責人之劉文安所草擬，此為兩造、證人劉文安證陳一致〔見本院111年度簡上字第170號卷一（下稱簡上卷一）第167、168、242頁〕，證人劉文安對其草擬該約款之真意、欲發生之法律效果，雖證述：我當初是永信公司的代表人，所以是以永信保險經紀人有限公司跟上訴人的關係，約束上訴人要善盡保戶服務，如果他不善盡保戶服務時，永信公司就不再發放佣金獎金給上訴人。每張保單的服務獎金不見得都一樣，假設開放讓上訴人可以選擇哪些要服務、哪些不服務，上訴人當然選擇不服務沒多少錢的保單，保戶提出問題業務員沒有去服務的時候，保戶會對保險公司提出客訴，最後還是永信公司要去負責，所以這個條約是約束上訴人優先要善盡保戶服務的義務，如果他不服務保戶的話，當然後續就不給他了。我當初擬這個條款的想法，是永信公司會中止對上訴人所有保單的佣金獎金，這樣對上訴人才有約束力等語（見簡上卷一第244-245頁）。惟其亦證述：對於系爭約款是中止被申訴的保單，還是該業務員所有保單的佣金、獎金及津貼，當初與上訴人、訴外人黃秋月或其他簽署系爭協議書之人沒有

01 討論，上訴人、黃秋月對這個條款中止的是被申訴的保單，
02 還是該業務員所有保單的佣金、獎金及津貼，沒有提出意
03 見。雙方是EMAIL 聯絡，沒有特別討論，但上訴人答應要
04 簽，我認為上訴人了解而且也同意，上訴人沒有特別提出意
05 見等語（見簡上卷一第244、247頁），核與證人黃秋月證
06 述：當初簽協議書的過程，針對系爭約款終止發放是限於該
07 保單或是全部保單這個問題，劉文安沒有明確地告訴我們，
08 我們也沒有特別提出來討論等語相符（見簡上卷一第254-25
09 5頁），可見當初簽署系爭協議書前，劉文安並未將其所擬
10 系爭約款係指涉所有保單之真意，告知上訴人而獲其承諾同
11 意。復依劉文安證述：（問：永信公司或被上訴人，有無曾
12 經跟其他已經離職的保險業務員，也簽相同的協議內容，之
13 後也發生像上訴人這樣，有一份保單沒有服務，所有的保單
14 佣金都中止發放的情形？）目前沒有。（問：所以一份保單
15 沒有服務，就全部保單都沒有服務津貼，這不是通則嗎？）
16 不是通則。（問：協議書第4 條第3 項這樣的條款內容，及
17 證人對這個條款的解釋方式，在永信公司或保險經紀業界有
18 無前例？）我找不到（見簡上卷一第246、246-247、248
19 頁），及證人黃秋月證述：在業界沒有一個保單沒有服務，
20 就全部保單佣金獎金終止發放這樣的通則，頂多是對該業務
21 員有行政懲處而已，並不會擋他所有保單業績獎金等語（見
22 簡上卷一第257頁），足見上訴人簽署系爭協議書時，永信
23 公司或保險經紀業界亦不存在「任一保單服務未達，得中止
24 全部保單獎金發放」之慣例或通則。且系爭約款若中止發放
25 津貼之範圍是及於「全部保單」，乃對上訴人極為不利，但
26 劉文安既未特別將預定發生該不利上訴人結果之約款真意，
27 告知上訴人、與之討論，業界亦不存在「任一保單服務未
28 達，得中止全部保單獎金發放」之慣例或通則，上訴人簽署
29 系爭約款時，自不可能憑藉過往業界經驗，推知並同意系爭
30 約款係指中止「全部保單」之後續佣金、獎金、津貼。此由
31 證人黃秋月證述：劉文安擬的文義，看起來是針對不配合處

01 理的個案中止發放獎金佣金，看不出是中止全部保單的獎金
02 佣金，否則我就會跟上訴人說不要簽，我跟上訴人的認知就
03 是只針對不配合的個案等語（見簡上卷一第257、253頁），
04 亦可得證。故劉文安當初代表永信公司簽署系爭協議書時，
05 就系爭約款所表示之意思（指全部保單），與上訴人表示之
06 意思（指所涉保單）難認一致，就該部分即不能認已達成契
07 約之合意，自難認「終止後續各項佣金、獎金及津貼之發
08 放」，應解釋為指涉全部保單，僅可認兩造當時僅合意中止
09 「所涉保單」後續佣金、獎金、津貼。

10 3.被上訴人嗣雖提出其另與離職保險業務員即訴外人徐愛珠、
11 朱玉琴簽署之合約終止聲明書2份（見簡上卷一第383-385、
12 389-391頁），以該聲明書第5條約明「如有違反上述約定，
13 同意一切權利報酬立即全部終止，甲方（指業務員方）放棄
14 一切請求權」為據，謂確有中止佣金範圍為全部保單，不限
15 於違約保單之業界慣例云云，然前揭2份合約終止聲明書之
16 簽署日期分別為108年9月12日、108年10月15日，均係在系
17 爭協議書簽署約2年之後，且僅有2份，實不足認係上訴人簽
18 署系爭協議書時之業界慣例。況上開2份合約終止聲明書係
19 明定可全部終止一切權利報酬，而系爭約款並未明文約定，
20 已難比附援引。

21 4.被上訴人固又主張如將中止津貼之範圍解釋為僅限於所涉保
22 單，等同上訴人可視津貼金額多寡，選擇性服務，此與系爭
23 協議書欲約束上訴人對所有招攬之保單提供後續服務之契約
24 目的有違云云。惟證人劉文安明確證述：簽署系爭協議書
25 時，有約定後續要繼續按月給付的應該都是服務津貼的性
26 質，就是後來的人員去做後續服務的車馬費，也就是保戶服
27 務的報酬，服務津貼是每張保單各別計算等語（見簡上卷一
28 第243-244頁），服務津貼既是每張保單之服務報酬，則將
29 上開約款解釋為如不為或拖延服務，即無法取得該保單相應
30 之服務津貼，始符合其服務報酬之本質。反之，假設上訴人
31 招攬之保單有10張，其並有確實提供其中9張保單之服務，

01 僅因拖延服務其中一張保單服務，致其他9張保單之服務津
02 貼均遭中止發放，即顯不合理。被上訴人將中止津貼範圍解
03 釋為及於全部保單，無異是欲以上訴人所有保單之服務津
04 貼，用於保障個別保單之服務，此一手段與服務津貼之本質
05 不合，劉文安當初擬定系爭約款時，既未將此一擴張個別保
06 單服務津貼保障範圍、避免選擇性服務之手段目的告知上訴
07 人，或與其商討而獲其同意，自難認此一手段目的亦為上訴
08 人當初簽署系爭協議書時所共同認知，而僅屬劉文安、永信
09 公司主觀、片面之締約動機而已，自不能以該手段、目的解
10 釋系爭約款。又系爭約款中止津貼之範圍解釋為僅限於所涉
11 保單，縱可能導致業務員選擇性服務、不利保戶及保險經紀
12 人公司之結果，仍係系爭約款當初訂定未臻明確，雙方未就
13 此審慎商議達意思表示一致之故，尚無從以將造成一方不利
14 之結果，即不問當初雙方締約時之合意內容而任意解釋，是
15 被上訴人此部分主張仍非有據。

16 (二)承上，系爭約款之「中止後續各項佣金、獎金及津貼之發
17 放」，應解釋為中止該所涉保單後續各項佣金、獎金及津
18 貼。又上訴人在此前提下，不爭執其就附表所示之保戶，有
19 不配合處理保單申訴案件或延誤處理期限之情形（見簡上卷
20 二第406頁），自符合系爭約款所定被上訴人得中止各該保
21 單後續服務津貼之情形，被上訴人自得據此中止附表所示保
22 戶所涉保單之服務津貼。被上訴人亦已於109年9月4日寄
23 發存證信函予上訴人，表示中止發放各項佣金、獎金及津
24 貼，此為兩造所不爭執（見兩造不爭執事項(五)），則被上訴
25 人就各該所涉保單拒絕給付109年9至12月之服務津貼，即屬
26 正當。上訴人仍依系爭協議書，請求被上訴人給付各該所涉
27 保單之服務津貼，為無理由，但其餘非所涉保單之服務津
28 貼，被上訴人即不得拒絕發放，上訴人請求被上訴人給付，
29 核屬有據。

30 (三)上訴人依系爭合約書，自109年9至12月所有保單之保單續
31 期利益即服務津貼共計15萬5006元，此為兩造所不爭執

(見兩造不爭執事項(六))，其中附表所示保戶所涉保單之服務津貼共950元(附表編號1，此期間服務津貼為100元，另加計事業部服務津貼100元；附表編號2此期間無服務津貼；附表編號3在此期間無服務津貼；附表編號4，109年12月之服務津貼為277元，另加計事業部服務津貼277元；附表編號5此期間無服務津貼；附表編號6，109年11月之服務津貼為56元，另加計事業部服務津貼56元；附表編號7，109年10月之服務津貼為42元，另加計事業部服務津貼42元；附表編號8，此期間無服務津貼)，業經被上訴人陳報在卷(見簡上卷一第528-529頁)，並有其提出之統計表、保單查詢資料在卷可佐(見簡上卷一第531-573頁)，且為上訴人所不爭執(見簡上卷二第407頁)，則上訴人依系爭合約書、系爭協議書，得對被上訴人請求之109年9至12月服務津貼，自應扣除此950元，僅得請求15萬4056元(計算式：15萬5006元-950元=15萬4056元)。

七、綜上所述，上訴人依系爭合約書、系爭協議書，請求被上訴人給付15萬4056元，及自起訴狀繕本送達翌日即110年1月5日(送達證書見壜簡卷第41頁)起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許，逾此範圍之請求則無理由，應予駁回。原審就前開應准許部分，為上訴人敗訴之判決，尚有未洽，上訴論旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為有理由，爰由本院廢棄改判如主文第二項所示；原審就不應准許部分，駁回上訴人之請求，並無不當，上訴人猶執前詞指摘原判決不當，為無理由，應予駁回。

八、據上論結，本件上訴為一部有理由，一部無理由，依民事訴訟法第436條之1第3項、第450條、第449條第1項、第79條，判決如主文。

中 華 民 國 112 年 12 月 28 日
民事第一庭 審判長法官 李育信
法官 趙 彬
法官 陳筱雯

01 以上正本係照原本作成。

02 本判決不得上訴。

03 中 華 民 國 112 年 12 月 28 日

04 書記官 張宸維

05 附表

編 號	保戶姓 名	被上訴人受稽催時點 及須處理內容	被上訴人通知上訴 人處理時點(是否為 急件、處理期限)	被 上 訴 人 主 張 之期限	上訴人函覆時點 及內容(經第幾 次通知)
1	李金蓮	一、照會日期：000000 ○、照會類別：保單 相關服務 三、照會內容： (客服人員已與保 戶本人確認同意女 兒代為詢問)蔡小 姐(保戶女兒)來電 了解保單繳費問 題，經說明後保戶 女兒已了解。因原 經手人已離職，保 戶女兒欲了解保單 服務人員為誰？煩 請協助與保戶家屬 聯繫，謝謝。 (雄簡卷145頁)	一、第一次通知： 108年11月5日 「請盡快協助處 理，並回覆結 果」 (雄簡卷199頁) 二、第二次通知： 108年11月8日 「請盡快回覆， 感謝您」 (雄簡卷201頁) 三、第三次通知： 108年11月13日 「此為第三次通 知，若逾期，將 依規定辦理，請 務必留意，再請 盡快回覆及協助 處理」 (雄簡卷203頁) 四、第四次通知： 108年11月18日 「此為第四次通 知，請在11/20中 午12點前回覆， 逾期將依照規定 辦理。請務必留 意，請盡快回覆 及協助處理。謝 謝。」	108年11 月 9 日 (108年 11月5日 第一 次通知3個 工作天 內) (雄簡 卷380-3 81頁)	*經四次通知 *108年11月19 日 已經跟蔡小姐 聯絡上了 (雄簡卷205 頁)

			(雄簡卷205頁)		
2	陳靜君	一、首次來電日期： 108年11月6日 二、照會內容： 保戶現欲重新規劃/加保附約商品，故欲取消調整原附件內容，聯電 000000000。敬請貴單位服務人員盡速與保戶聯繫，協助處理相關事宜，謝謝。 (雄簡卷149頁)	一、第一次通知： 108年11月7日 「照會單如附件，請於照會單上期限回覆。請於收件日3個工作天 2019/11/11 內處理並回覆」 (雄簡卷 207-209 頁) 二、第二次通知： 108年11月11日 「照會單如附件，請於照會單上期限回覆。請於收件日3個工作天 2019/11/14 內處理並回覆，此為第二次通知。」 (雄簡卷211-213頁) 三、第三次通知： 108年11月14日 「此為第三次通知，若逾期，將依規定辦理，請務必留意，請在11月19日下午4點前回覆。謝謝。 照會單詳如附件。」 (雄簡卷215頁) 四、第四次通知： 108年11月20日 「此為第三次通知，若逾期，將依規定辦理，請	108年11月11日 (第一次通知所載期限) (雄簡卷 381 頁)	*經五次通知 *108年11月24日 已跟客接觸，對方說不用我過去處理，她本身已了解也會自行處理好。11/20有去電陳靜君。 (雄簡卷 219 頁)

			務必留意，請在1月22日中午12點前回覆。謝謝。照會單詳如附件。」 (雄簡卷217頁) 五、第五次通知： 108年11月22日 「此為第五次通知，富邦再次接到保戶電話，已打來催促盡快回覆。若逾期，將依規定辦理，請務必留意，請在1月22日下午5點前回覆。照會單詳如附件。」 (雄簡卷219頁)		
3	周美琴	一、照會日期： 108年12月16日 二、照會類別：申請理賠 三、照會內容：保戶表示因意外拉傷，欲了解保單是否能申請理賠？客服人員已線上說明保單內容及應備文件，但保戶仍希望服務人員再與聯繫說明，請協助，謝謝。 (雄簡卷151頁)	一、第一次通知： 108年12月16日 「本次為第一次通知，請協助處理並回覆保全結果。」 *回覆期限： 108年12月19日 *急迫性最高 (雄簡卷221頁) 二、第二次通知： 108年12月20日 「本次為第二次通知，請協助處理並回覆保全結果。」 (雄簡卷223頁) 三、第三次通知： 108年12月25日	108年12月19日 (第一次通知所載回覆期限) (雄簡卷383頁)	*經四次通知 *108年12月31日 已經聯繫完畢，客戶治療中 (雄簡卷227頁)

			「本次為第三次通知，請在12月27日中午12點前回覆結果。逾期將依照規定辦理。回覆內容：何時聯繫上客戶？是否依客戶意願辦理，何時協助辦理？」 (雄簡卷225頁) 四、第四次通知： 108年12月30日 「本次為第四次通知，請在今日12/30下午4點前回覆結果。如未回覆將依照規定辦理。回覆內容：何時聯繫上客戶？是否依客戶意願辦理，何時協助辦理？」 (雄簡卷227頁)		
4	楊春雄	一、照會日期：109年2月25日 二、照會類別：保單相關服務 三、照會內容： 保戶來電表示欲更改受益人，客服已提供申請書，另保戶表示欲保單健診，同時有意投保新商品(著重實支實付醫療)，請與保戶聯絡，謝謝。 (雄簡卷153頁)	一、第一次通知： 109年2月25日 「此為第一次通知。請協助處理，並回覆保全結果。」 *回覆期限： 109年2月28日 *急迫性最高 (雄簡卷229頁) 二、第二次通知： 109年2月27日 「此為第二次通知。請協助處	109年2月28日 (第一次通知所載回覆期限) (雄簡卷383頁)	*經五次通知 *109年3月11日有聯絡，客戶一直沒接。會持續再聯絡。 (雄簡卷239頁)

			理，並回覆保全結果。」 *回覆期限： 109年2月29日 *急迫性最高 (雄簡卷231頁) 三、第三次通知： 109年3月3日 「此為第三次通知。請在3/4下午4點前回覆結果。如未回覆將依照規定辦理。」 *急迫性最高 (雄簡卷235頁) 四、第四次通知： 109年3月6日 「此為第四次通知。請在3/6今日下午4點前回覆結果。如未回覆將依照規定辦理。」 *急迫性最高 (雄簡卷237頁) 五、第五次通知： 109年3月11日 「此為第五次通知。請在3/11今日下午4點前回覆結果。如未回覆將依照規定辦理。」 (雄簡卷239頁)		
			六、第六次通知： 109年3月16日		*第六次通知 *109年3月16日

			「此為第六次通知。請盡快在3/18今日下午4點前回覆結果。如未回覆將依照規定辦理。因上禮拜回覆全球(均以線上系統回覆)，全球未結案，故再一次收到此照會。」 (雄簡卷241頁)		今天早上變更受益人契變書已經簽名完畢了 (雄簡卷 241 頁)
5	張禮國	一、照會日期：109年5月25日 二、照會類別：申請理賠 三、照會內容： 保戶太太陳文鳳小姐來電0800表示，先生已身故，目前要查詢保單內容及確認保單受益人是誰？要申請理賠，請業務人員盡速聯絡服務，謝謝！ (雄簡卷155頁)	一、第一次通知： 109年5月26日 「請在5/28前回覆，謝謝」 (雄簡卷243頁) 二、第二次通知： 109年6月1日 「請在0000000前回覆，謝謝」 (雄簡卷245頁) 三、第三次通知： 109年6月3日 「本次為第三次通知，請於000000前回覆處理結果。」 (雄簡卷247頁) 四、第四次通知： 109年6月8日 「本次已為第四次照會，請於109/6/10下班前回覆，逾期將依約定辦理，謝謝。」 (雄簡卷249頁)	109年5月28日 (第一次通知所載回覆期限) (雄簡卷 385 頁)	*經四次通知 *109年6月11日經查詢這個保險單是停效的 唷 (雄簡卷 249 頁)

6	孫木麟	一、照會日期：109年6月18日 二、照會類別：保單相關服務 三、照會內容： 保戶來電表示，欲了解服務人員張佩芬是否仍在職，若不在職，目前是由哪位服務人員服務？請盡速派員洽聯保戶，謝謝。(PS. 保戶目前出車禍仍在復健中，客服已告知傷害特約已於105/10/07到期，故無法申請理賠) (雄簡卷157頁)	一、第一次通知： 109年6月23日 「請於6/29(一)前回覆處理結果，謝謝。」 (雄簡卷251頁) 二、第二次通知： 109年6月30日 「請於7/2(四)前回覆處理結果，謝謝。」 (雄簡卷253頁) 三、第三次通知： 109年7月3日 「本次已為第三次通知，請於109/7/7(二)下班前回覆，逾期將依約定辦理，謝謝。」 (雄簡卷255頁)	109年6月29日 (第一次通知所載回覆期限)	*經三次通知 *109年7月3日 他的保單已經滿期。沒有意外險給付了。也已經跟客戶說過了。 (雄簡卷255頁)
7	黃家蓁	*全球人壽通知被告。 通知日期：109年9月4日 主旨： 「請協助處理黃家蓁申訴案」 說明： ☐因客戶向FOI(評議中心)申訴，敬請協助於109.9.8前提供以下訊息，以利後續處理。謝謝。 (一)是否已派員至申訴人家中服務？若派員是否是協助辦理保費自動扣繳(以享有1%折扣)？	一、第一次通知： 109年8月17日 「請在109/8/20前回覆處理結果，謝謝。」 (雄簡卷257頁) 二、第二次通知： 109年8月21日 「請在109/8/25前回覆處理結果，謝謝。」 (雄簡卷259頁) 三、第三次通知： 109年8月24日 「請在109/8/27前回覆處理結果，逾期將依約定辦理，謝謝」	109年8月20日 (第一次通知所載回覆期限) (雄簡卷389頁)	*經三次通知 *000年0月0日下午7:13 今天又打000000000客戶電話依然無人接聽。 (雄簡卷261頁) *000年0月0日下午7:15 時間是19點13分 (雄簡卷261頁) *000年0月0日下午7:17

		(二)如是協助辦理上述事項，則目前協助辦理進度為何？ (三)又申訴人表示目前似無服務人員，請櫃公司協助派發固定服務人員，申訴人表示其須有固定對口接洽人員(如有確認服務人員人選，請一併回覆) 二、申訴內容： 申請人表示原為國華人壽保單年期25年，現已繳費期滿，近期接獲保證續保直保單繳費通知，多次聯繫櫃公司希望能派人協助辦理保費自動扣繳，以享有1%折扣，不滿皆未處理(註：繳費期限為9/20)，因此提出申訴。 三、申訴人主張： 請求本公司派人協助辦理保費自動扣繳，以享有1%折扣。 (雄簡卷195頁) *被告回覆全球人壽通知日期：109年9月4日 1.8/28已派員至保戶家裡服務，8/31已寄出保費自動扣繳	(雄簡卷261頁) *109年9月8日 該保戶黃家蓁於109年8月28日同時向「全球人壽」及「評議中心」提出客戶申訴在案；本司自109年8月17日起，多次轉發該保戶致電全球人壽客服中心的要求服務電郵給台端，皆未獲得台端任何「回應與回報」，已另行派員於同年8月28日及9月3日「親訪客戶並服務完成」。 (雄簡卷261頁)		0000000000的手機電話都是轉入語音信箱。 (雄簡卷261頁)
--	--	--	---	--	--

		授權書給貴公司收費科凌振凱先生。 2. 保戶另要求提供有社保及無社保費率，貴公司於9/2提供費率表給本公司，本公司服務人員於9/3再次前往保戶家中說明，並將客戶所有問題處理完畢。 3. 因原招攬人員已離職，而經多次通知所屬服務人員協助處理皆未收到回覆，故已於8/28重新指派服務人員劉文安。 (雄簡卷196頁)			
8	柯芸臻 (原名柯朱雲)	全球人壽109年8月3日照會通知，保戶反映於去年8、9月即聯繫業務員即上訴人辦理保單服務協助更名，拖了一年該員都不處理，保戶要求更換服務人員，並儘速派員處理 (壠簡卷33、34頁)			上訴人無作為 被上訴人於109年8月3日派員處理，被上訴人於8月6日回復已於8月4日與保戶聯絡，待保戶確認時間後，會擇期前往服務，109年8月10日業務員劉文安已協助送件辦理姓名變更 (壠簡卷73頁)