臺灣高雄地方法院民事判決

110年度雄簡字第1891號

原　　告　張秋娣
訴訟代理人　陳永祥律師
被　　告　遠見保險經紀人股份有限公司
000000000000000000
000000000000000000
法定代理人　許學智
000000000000000000
000000000000000000
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，本院於民國111年3月1日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：原告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），約定原告得領取從事保險業務之佣金、獎金及津貼。嗣原告將其就永信公司之出資額讓與永信公司，並於106 年12月19日簽署協議書（下稱系爭協議書）約定，縱永信公司事後有與他公司合併或讓與等情事，仍應依系爭合約書給付佣金、獎金、津貼予原告。嗣永信公司與被告於107年9月4日合併，並以被告為存續公司，被告繼受永信公司之權利義務，自應依系爭合約書及系爭協議給付原告佣金、獎金、津貼。詎被告於109 年9 月4 日寄發存證信函予原告，以原告就原招攬保單客戶有待處理事項未處理為由，拒絕發放109 年9 月至109 年12月之佣金、獎金及津貼共計新臺幣（下同）155,006元。被告拒絕給付上開佣金並無理由。爰依系爭合約書及系爭協議書

提起本件訴訟等語，並聲明：被告應給付原告155,006元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

二、被告則以：依系爭協議書第4 條第1 款、第3 款約定，原告應服務其原本所招攬之保戶及處理保單需求，原告如有不配合處理、拒絕或拖延處理超過期限之情形，被告得終止發放原告後續之各項佣金、獎金及津貼。詎自108 年11月起，經訴外人全球人壽保險股份有限公司（下稱全球人壽）、富邦人壽保險股份有限公司（下稱富邦人壽）等保險公司陸續向被告反映，訴外人即原告前所招攬之保單客戶李金蓮、陳靜君、周美琴、楊春雄、張禮國、孫木麟、柯芸溱（原名：柯朱霙）及黃家蓁有待處理事項未處理，並限期被告處理完成。然被告多次聯繫原告以急件處理，均未獲原告置理，致上開保戶保單之處理，已逾處理期限，原告不配合之行為已違反系爭協議書第4 條第1 、3 款約定，被告自得終止原告後續各項佣金、獎金及津貼之發放等語，資為抗辯，並聲明：原告之訴駁回。

三、經查，原告前為永信公司之員工，於98年10月1日與永信公簽訂系爭合約書，嗣於106 年12月19日簽署系爭協議書。又永信公司與被告於107年9月4日合併，並以被告為存續公司，繼受永信公司之權利義務。而原告為李金蓮、陳靜君、周美琴、楊春雄、張禮國、孫木麟、柯芸溱及黃家蓁之服務員。被告於109 年9 月4 日寄發存證信函予原告，以原告就原招攬保單客戶有待處理事項未處理為由，拒絕發放109 年9 月至109 年12月之佣金、獎金及津貼共計155,006元予原告等情，有系爭合約書、系爭協議書、桃園市政府110年12月23日府經商行字第11091183220號函暨永信公司與被告合併資料、各該保戶之要保資料、全球人壽、富邦人壽之會辦單、諮詢照會單、原告及下屬業務員名冊、109年9月4日之存證信函、原告109年9月至12月佣金計算表在卷可稽（見桃園地方法院110年度壢簡字第279號卷【下稱279號卷】第7至

12、33至34頁、本院卷第145至157、177至193、320至373至393、511、515至517、527頁），且為兩造所不爭執，堪信為真實。

四、本院之判斷：

原告主張被告應給付原告109年9至12月之佣金等共155,006元乙節，則為被告所否認，並以前詞置辯，是本院應審酌者厥為：被告拒絕發放原告109年9月至12月之佣金，有無理由？茲論述如下：

1.經查，系爭協議書第4條第1、3項約定：「1.如有保單申訴案件，乙方（即原告）需配合處理，如乙方不配合處理時，甲方（即被告）得立即中止後續各項佣金、獎金及津貼之發放。．．．3.保戶或保險公司提出保單服務要求時，經甲方通知乙方，如乙方藉故拒絕或拖延不於期限內處理完成並即時回報甲方，甲方得立即中止後續各項佣金、獎金及津貼之發放。」，有系爭協議書存卷可憑（見279號卷第8頁），是以，原告依約即有配合處理保單服務之義務，如原告未依約即時處理或回報被告時，被告自得拒絕給付佣金。次查，被告108年10月至109年9月間，經全球人壽、富邦人壽稽催處理李金蓮、陳靜君、周美琴、楊春雄、張禮國、孫木麟、柯芸溱及黃家蓁等保戶之保單服務及申訴內容等情，有各該保戶諮詢及申訴電話錄音光碟暨譯文存卷可查（見279號卷第82頁、本院卷第103至125頁），並經被告提出全球人壽、富邦人壽之稽催通知可參（見本院卷第145至157、195至197頁）。嗣被告於接獲上開稽催通知後，向原告催告並限期處理保戶服務等情，亦有被告寄發予原告之電子郵件可徵（見本院卷第199至261頁，詳細稽催情形如附表所示）。再查，依附表所示之被告稽催及原告處理回報情形，原告就保戶李金蓮、陳靜君、周美琴、楊春雄、張禮國及黃家蓁之處理狀況，均係經被告至少三次稽催通知以上始回覆，且原告回覆處理情形之時點，均已距原告首次稽催時點相距兩周以上，甚黃

家蓁因遲未獲服務，而向財團法人金融消費評議中心申訴有等節，有前開電子郵件及富邦人壽110年3月31日富壽代字第1100000881號函、全球人壽110年4月14日全球壽（話）字第1100414001號函暨申訴處理資料、稽催通知在卷足憑（見297號卷第69至74頁、本院卷第195至261頁）。另柯芸溱業已於108年8、9月間即要求提供保單姓名變更之服務，然原告遲至109年8月仍未處理，經柯芸溱申訴反映要求變更服務員等情，亦有柯芸溱申訴電話錄音光碟暨譯文、全球人壽照會單在卷足參（見本院卷第115至116頁、279號卷第34、82頁），足認原告確有未積極處理保戶服務，並即時回報被告之情事，是依系爭協議書之約定，被告自得拒絕給付原告佣金。

2.原告雖主張保險業務服務內容，須依不同保戶需求為相應之服務，且需與保戶約定面談、簽名之時點，難認僅憑原告未於被告稽催電子郵件之時點內完成服務，即可率認原告未盡服務之責等語。惟查，原告函覆被告之各該保戶服務內容，多係為電聯保戶、查詢保單之期限、效力等，有原告函覆被告之電子郵件在卷足憑（見本院卷第205、219、227、239、249、255頁），則原告之服務內容，僅為電話聯繫保戶及確認保單之時限、效力等，尚非複雜之服務內容，是否須費兩周以上之時間始能處理完成，要非無疑。又縱認原告有一時難以聯繫保護之情形，亦應可於被告初次稽催通知後之合理時點內，即回覆被告有無法聯繫保戶之情事，以利被告回覆全球人壽、富邦人壽，而及時為適切之處理，應無於被告多次稽催之期限後，始得回覆有難以聯繫客戶之情形。又保戶張禮國之家屬係自行辦理受益人順位查詢；柯芸溱、黃家蓁之保單服務（保單姓名變更、保費自動扣繳），係經訴外人劉文安辦理等情，並有全球人壽110年4月14日全球壽（話）字第1100414001號函暨申訴處理內容存卷可查（見279號卷第71至74頁），足見原告實未就張禮國、柯芸溱、黃家蓁提供何保單服

務。綜上，自難認原告有善盡保險服務之責，原告此部分主張，自難認有據。

3.原告雖又主張縱認原告有未盡保戶服務之責之情事，然亦僅該部分保戶之佣金不予發放，被告並無權不發放原告之所有佣金等語。然查，依系爭協議書第4條第1、3款約定之文義，並未約定僅原告未提供保戶服務之部分始不發放佣金。且上開約定係藉由被告對原告佣金之發放權限，以敦促原告適時、適切提供保戶服務，以維護被告整體之保險經紀服務的效率及品質，如認原告僅就未提供服務之保戶部分不得受領佣金，就其餘提供服務之保戶部分仍可取得佣金，則可能造成原告有逆向選擇權而為選擇性服務，自有違系爭協議書第4條第1、3款約定，由被告控管原告保戶服務，並藉以維護被告保險經紀業務品質之意旨，而難認合理，是原告此部分主張，亦無可採。

五、綜上所述，原告依系爭合約書、系爭協議書，請求被告應給付原告155,006元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為無理由，應予駁回。

六、原告聲請訊問李金蓮、陳靜君、周美琴、楊春雄、張禮國、孫木麟、柯芸溱及黃家蓁，以資證明原告未有未善盡保戶服務等情，然因原告未盡保戶服務之情事，業有全球人壽、富邦人壽函復資料及兩造電子郵件內容可佐，並經本院論述如上，核無調查之必要，爰不予訊問，附此敘明。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核與判決結果不生影響，爰不逐一論述，併此敘明。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　3　　月　　22　　日

高雄簡易庭　法　官　陳安信

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　3　　月　　22　　日

書記官　蔡妮君

附表：

編號	保戶姓名	被告受稽催時點及須處理內容	被告通知原告處理時點(是否為急件、處理期限)	原告函覆時點及內容(經第幾次通知)
1	李金蓮	一、照會日期：0000000 ○、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。	一、第一次通知： 108年11月5日 「請盡快協助處理，並回覆結果」 二、第二次通知： 108年11月8日 「請盡快回覆，感謝您」 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」 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。」	＊經四次通知 ＊108年11月19日 已經跟蔡小姐聯絡上了
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0000000000。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。	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」 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	＊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，她本身已了姊也會自行處理好。11/20有去電陳靜君。

			為第二次通知。」 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。」 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，請務必留意，請在11月22日中午12點前回覆。謝謝。照會單詳如附件。」 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11月22日下午5點前回覆。照會單詳如附件。」	
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。	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 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。」 三、第三次通知： 108年12月25日	＊經四次通知 ＊108年12月31日 已經聯繫完畢，客戶治療中

			「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？」 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？」	
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。	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 一、第二次通知： 109年2月27日 「此為第二次通知。請協助處理，並回覆保全結果。」 ＊回覆期限： 109年2月29日 ＊急迫性最高 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	＊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。

			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 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。」	
			六、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。」	＊第六次通知 ＊109年3月16日 今天早上變更受益人契變書已經簽名完畢了
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！	一、第一次通知： 109年5月26日 「請在5/28前回覆，謝謝」 二、第二次通知： 109年6月1日 「請在0000000前回覆，謝謝」 三、第三次通知： 109年6月3日 「本次為第三次通知，請於0000000前回覆處理結果。」 四、第四次通知： 109年6月8日	＊經四次通知 ＊109年6月11日 經查詢這個保險單是停效的唷

			「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。」	
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)	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。」 二、第二次通知： 109年6月30日 「請於7/2(四)前回覆處理結過，謝謝。」 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。」	＊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。
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： 一、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。 ㈠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)？ ㈡如是協助辦理上述事項，則目前協助辦理進度為何？ ㈢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：	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。」 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。」 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	＊經三次通知 ＊109年9月7日 下午7:13 今天又打0000000000客戶電話依然無人接聽。 ＊109年9月7日 下午7:15 時間是19點13分 ＊109年9月7日 下午7:17 0000000000的手機電話都是轉入語音信箱。

		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。	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」。	
		＊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。		