臺灣臺北地方法院民事判決

110年度保險字第8號

原　　告　王俐臻

被　　告　新光人壽保險股份有限公司

000000000000000000

000000000000000000

法定代理人　吳東進

訴訟代理人　林材勇律師

上列當事人間請求為一定行為等事件，本院於民國110年3月16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：伊因與被告公司服務人員之問題，於民國107年3月2日至被告新北服務中心進行調解，申訴單位之經理明確告知自107年7月後，被告公司便無服務人員，因原告曾為被告公司之業務員，基於相信被告公司派任之主管是正確佈達公司政策，始會於107年3月20日簽立聲明切結書（下稱系爭切結書）。詎遭申訴單位之經理矇騙，使原告繳交相同保費，卻喪失與其他保戶相同的服務，原告實係受欺騙而簽下切結書，被告公司應恢復原告保險權利，並依保單第1條的契約構成之內容，保險公司不得拘泥於所用文字，應作有利於被保險人解釋為原則，而廢除系爭切結書，並派員至原告住處或其指定地點收費及處理保單問題等語。並聲明：被告應派遣服務人員至原告住處辦理原告所投保被告保單之服務工作。

二、被告則以：原告雖主張簽立系爭切結書係遭詐欺錯誤，惟未舉證說明，且系爭切結書係表明原告了解保單權益義務，同意加入新光人壽數位會員自行負責處理其所有保單權利義務，倘當下數位會員系統所無之服務，原告願意至新光人壽

各行政中心辦理，應無創設、變更兩造之法律關係或權利義務事項，自非屬得撤銷之法律行為或意思表示之範圍。縱認本件原告得撤銷系爭切結書，然原告係於107年3月20日簽訂系爭切結書，其於109年11月15日訴請撤銷系爭切結書，已逾民法第93條之1年除斥期間，自不得再行撤銷。況原告請求事項自始未提出法律上、契約上之依據等語。並聲明：原告之訴駁回。

三、得心證之理由：

原告為被告之保戶即要保人，前於107年3月20日至被告公司新北行政中心簽立系爭切結書，該切結書載明：「本人王俐臻曾身為新光人壽業務同仁，明瞭本人所有保單（含日後新增保單）權益義務，本人亦加入新光人壽數位會員自行負責處理本人所有保單權利義務，倘當下數位會員系統所無之服務，本人謹此聲明願意自行到新光人壽各行政中心辦理，與各服務或營業單位各級同仁無涉。…謹此聲明日後不會藉本人所有保單（含本人子女或親戚之保單）或新光行政流程之任何問題，日後不再就前述事項對 貴公司及員工為任何之主張、請求、申訴、評議，或訴訟。如已申訴、評議，或訴訟者，並應即予撤回。」；原告於同年6月13日向財團法人金融消費評議中心（下稱金融評議中心）申請評議，經金融評議中心於107年7月13日認係已成立和解之事件，決定評議申請不受理等情，有系爭切結書、金融評議中心評議申請書、書函暨不受理決定書（見本院卷第17至23、45至55頁），堪信為真實。原告起訴請求被告應派遣服務人員至原告住處或其指定地點辦理原告所投保被告保單之收費及處理保單問題等服務工作，惟為被告所否認，並以前揭情詞置辯。是本院應審酌者厥為：被告有無義務派遣服務人員至原告住處或其指定地點辦理前揭服務工作？系爭切結書效力為何？茲分述如下：

㈠按審判長應向當事人發問或曉諭，令其為事實上及法律上陳述、聲明證據或為其他必要之聲明及陳述；其所聲明或陳述

有不明瞭或不完足者，應令其敘明或補充之，民事訴訟法第199條第2項定有明文。此為審判長因定訴訟關係之闡明權，同時並為其義務。查原告究係依何契約約款或法律規範得以主張被告應派遣服務人員至原告住處或其指定地點辦理前揭收費等服務工作，經本院依上開規定行使闡明權後，原告原僅泛稱：「（法官問：妳上開請求的請求權基礎、也就是法律或契約依據為何？）我不知道相關法律，我只知道當時公司的規定，我們會分派區域做保單服務，我們類似做轉介，將資料送回公司，公司有很多部門，因為我現在沒有業務員幫我，變成我都要自己跑新光規定的部門。至於契約保單部門有無規定要有服務人員服務，我要回去再看看。」、「（法官問：…保單上有寫明被告有義務前往幫妳收費嗎？）保單上沒有…」等語，嗣則補充敘明稱被告之其他保戶均有到府收費之服務，且被告寄發予其之通知書亦明確記載收費員為何人，再者其與被告簽立之保單第1條即已明載契約解釋如有疑義時，以作有利於被保險人的解釋為原則，則保單縱未明文約定，被告就此亦應與保戶間有成立口頭非書面之約定等語，有本院110年2月2日、3月16日言詞辯論筆錄及原告110年2月26日書狀可稽（見本院卷第95、117、219至221頁），探其真意，應係認被告依兩造成立之保險契約關係應盡到府為收費等服務工作之義務而為請求。

㈡惟按和解有使當事人所拋棄之權利消滅及使當事人取得和解契約所訂明權利之效力。是以，和解契約成立後，應依該和解契約創設之法律關係，以定當事人間之債權及債務關係。至於和解成立以前之法律關係如何，概置不問（最高法院72年度台上字第940號、83年度台上字第620號裁判意旨可資參考）。查原告於107年3月20日已就此與被告達成和解之意思表示合致，並由原告簽立系爭切結書就其保單權利義務同意自行至被告行政中心辦理乙節，業如前述，則無論被告依原先保險契約是否需派員到府為收費等服務工作，皆應依系爭切結書創設之新法律關係由原告自行辦理保單事宜，不得再

依原有法律關係請求給付。故原告前揭主張，即屬無據。

㈢至原告主張系爭切結書係遭被告申訴單位之經理矇騙，應認該切結書效力應予去除，以恢復其享有與一般保戶相同之正常服務云云。然按被詐欺而為意思表示者，依民法第92條第1項之規定，表意人固得撤銷其意思表示，惟主張被詐欺而為表示之當事人，應就此項事實，負舉證之責任；而所謂詐欺，係指欲使相對人陷於錯誤，故意示以不實之事，令其因錯誤而為意思表示者而言，倘行為人主觀上並無詐欺之意思，縱相對人之原意思表示有錯誤，亦不能遽認係屬詐欺之行為（最高法院44年台上字第75號、56年台上字第3380號、72年度台上字第3526號判決意旨參照），是本件原告既依民法第92條第1項之規定，撤銷其所為意思表示，即應就被告如何使原告陷於錯誤，故意示以不實之事，令其因錯誤而為意思表示，負舉證之責任。惟原告並無法提出107年3月20日簽立系爭切結書時之錄音紀錄以實其說，亦不願傳訊在場與會人員到庭作證（見本院卷第97頁），經本院函請被告調取該次協商之錄音檔等紀錄，被告復陳報以：「…該處並無設置錄音設備，本件承辦人員亦無另行錄音，該次協調並非正式之會議，亦無紀錄…」等情（見本院卷第111頁），均無從證明被告有何詐欺情事，自難遽認原告主張系爭切結書被詐欺而得撤銷乙節為可採。且原告雖一再主張被告申訴單位經理以107年7月後不再有服務人員為由使其確信確有此工作指標而陷於錯誤簽立系爭切結書，被告係以欺騙行為解決其保單問題云云，然被告公司內部確曾向各業務單位通知政策目標為108年全面停止派員收費之事實，有被告107年2月8日新壽保費字第1070000004號函文為證（見本院卷第99、100頁），則被告申訴單位經理於協商時向原告所陳者尚非完全無據，揆諸前揭說明，自難認被告有故意向原告示以不實之事之詐欺行為。從而，原告簽立系爭切結書既無法認定係因受被告詐欺所致，則原告分別於107年6月13日向金融評議中心、及於107年11月15日向被告再申訴所表示撤銷系爭切結

書內容之意思表示（見本院卷第47、57至59頁），難謂有理，原告仍應依系爭切結書所載就其保單權利義務自行至被告行政中心辦理相關事宜；其請求被告應派遣服務人員至原告住處或指定地點辦理其保單之收費等服務工作，即無理由，應予駁回。

四、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，及未予援用之證據，經本院斟酌後，認均不足以影響本判決之結果，自無逐一詳予論駁之必要，併此敘明。

五、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　3　　月　　31　　日

民事第五庭　　法　官　　楊承翰

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　　110　　年　　3　　月　　31　　日

書記官　　蕭欣怡