臺灣臺北地方法院民事判決

111年度保險字第105號

原　　告　陳碩欣
訴訟代理人　林世民律師
　　呂宗燁律師
被　　告　保誠人壽保險股份有限公司
000000000000000000
法定代理人　劉添(LAU TIM)
000000000000000000
訴訟代理人　林峻立律師

上列當事人間損害賠償事件，本院於民國111年12月1日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：

㈠原告於民國98年至101年間分別為自己與家人向被告購買如附表所示之「保誠人壽樂活終身醫療健康保險」共6份保單（下稱系爭保險契約），嗣因原告個人考量於105年10月間向被告之客服人員表示暫不續繳保費，經被告之電話客服人員告知：「復效後僅需按月繳納保費，繳費年期可從原20年期順延2年」，原告始放心決定於106年1月間先辦理停效，待2年內（即108年2月1日前)再申請復效。豈料，原告於107年底申請復效時，被告竟改稱不同意以分期付款方式給付停效期間之保險費，拒不接受原告申請復效，並於108年3月11日通知原告終止契約。被告前揭行為顯有未盡告知及說明之義務，致原告權益嚴重受損，原告對此自難甘服乃於同年3月28日向金融監督管理委員會保險局提出申訴，再於同年4月9日主管機關轉交被告處理。被告旋於同年5月7日與原告電話聯繫，並提出願返還系爭保險契約總繳保險費扣除已領

理賠金之差額新臺幣（下同）929,325元作為和解條件，兩造對此亦達成初步共識。惟同年5月8日被告寄送予原告簽署之同意書，竟又增加三項未於電話中協議之條件，原告遂於同月13日去電詢問此事；同年月15日，被告再來電稱原告毋庸寄回同意書，並執意寄發上開金額之支票予原告，企圖草草了事，原告則一再反映無法收受該支票，並仍願與被告溝通協商賠償問題。詎被告仍於同年月20日強行寄出支票要求原告收受，經原告於同年月22日收受後詢問金融監督管理委員會專業意見，並去電被告表示無法接受此等毫無誠意之處理態度，末於同年月29日將支票寄回被告公司。因原告實難苟同被告上開毫無誠意之處理態度，遂於同年6月向財團法人金融消費評議中心（下稱評議中心）提起評議，迨於同年9月6日評議中心出具108年度評字第977號財團法人金融消費評議中心評議書（下稱系爭評議書），作成「難為有利於申訴人（即原告）之認定」。惟原告嗣後調閱評議書資料時，竟驚覺被告之僱員即訴外人林芝如「動手腳」以變造後之不實要保書等資料提供予評議中心，致影響評議中心之最終認定。詳言之，系爭保險契約中之保單號碼00000000號保單（下稱系爭032保單），於98年10月16日被告公司承保時，原告尚居住在「基隆市暖暖區暖暖街530巷43之4樓」，且信用卡卡號有顯示前八碼，有效期限亦註明至2010年6月止；然原告向評議中心調閱之本案評議卷，竟顯示時任被告客訴申訴組織員之訴外人林芝如，所提供予評議中心「評議」之系爭032保單人身保險要保書，地址記載為「新北市○○區○○路000巷0弄0號5樓」，信用卡號均為星號註記，且有效期限並未記載。由是顯見訴外人林芝如係以變造後之不實要保書提供予評議中心，致評議中心誤信被告之主張，影響評議中心之認定，進而作成對原告「難為有利決定」之系爭評議決定。核訴外人林芝如所為，非但已涉刑法第210、216條規定之行使變造私文書罪責，更已嚴重侵害原告之財產利益。且自105年10月14日之後，被告仍繼續向原告收取至少

兩期之保險費，此可從「保單停效通知單」其上所載之繳費期次8/2(86期）、7/1(73期）、5/10(58期）清楚可見。亦即被告係以無中生有之105年11月16日、11月23日兩張保單停效通知單，製造原告已逾兩年始申請復效之假象。又原告於保險期間之歷次住所變更，均曾致電通知被告客服人員請求變更並確認，以便日後順利收受繳費單等資料。是訴外人林芝如於108年間既明知斯時原告已遷址至「新北市○○區○○路00號8樓之5」，竟擅將系爭保單要保書之戶籍地址及收費地址均變造為「新北市○○區○○路000巷0弄0號5樓」，致保險契約復效之重要事項，均未能合法送達予原告，使原告不知有所謂命補正之事，遑論得依通知補正。被告公司更以之令原告失去受系爭保險保護之機會，對原告權益所造成之重大損害，無庸置疑。

㈡本件訴外人林芝如藉執行業務之機會，將明知為不實之事項，登載於業務文書上（包含相關電腦檔案、系統），進而變造原告之要保書，再提出予評議中心加以行使，影響評議中心之決定，最終甚至令原告喪失受系爭保險保護之機會，當已致生原告財產上之重大損害，應依民法第184條第1項、第2項負侵權行為損害賠償責任。凡此種種惡行非但使原告對被告之信賴蕩然無存，且訴外人林芝如上開不法行為客觀上足認與其執行職務有關，而與本件原告所受損害間，具有相當因果關係；又因被告為訴外人林芝如之僱用人，依民法第188條第1項規定，自應與其負連帶損害賠償責任。

㈢另按「金融服務業因違反本法規定應負損害賠償責任者，對於故意所致之損害，法院得因金融消費者之請求，依侵害情節，酌定損害額三倍以下之懲罰性賠償；對於過失所致之損害，得酌定損害額一倍以下之懲罰性賠償。」金融消費者保護法（下稱金保法）第11條之3第1項定有明文。準此，本件原告因被告公司之「故意」行為致喪失受系爭保險保護之機會，故依民法第188條第1項、金保法第11條之3第1項規定一部請求被告公司賠償原告損害額3倍之懲罰性賠償金2,787,9

75元（計算式：929,325×3＝2,787,975），於法洵無不合。

㈣並聲明：1.被告保誠人壽保險股份有限公司應給付原告2,787,975元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。2.原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：

㈠雙方就系爭保險契約之爭執，前於評議中心作成系爭評議書，認定「本中心就申請人之請求尚難為有利申請人之認定」，且原告對被告與被告總經理王慰慈、客訴申訴組組員（即原告指摘之林芝如）及客戶申訴暨業務品質管控協理揚明德等人，提起刑事背信、偽造文書等案件之刑事訴追（案號：臺灣臺北地方檢察署110年度偵字第1785、8060號），經該署就被告部分直接簽結，而就其餘被告等人部分，於110年5月17日作成不起訴處分書，原告又聲請再議，亦經臺灣高等檢察署於110年7月15日以110年度上聲議字第5570號處分書駁回再議，認定「聲請人（即原告）告訴及再議續為爭執被告如何涉及偽造、變造或業務登載不實文書罪云云，均為聲請人個人主觀意見，尚無理據」在案。原告竟無視系爭評議書、不起訴處分書等客觀事證之記載內容，以及原告自身提起及撤回民事訴訟之各歷程，於此際始行改稱被告有侵權行為等云云而提起本件訴訟，且未有任何舉證，足見原告之起訴並無理由。

㈡原告既自陳被告於108年3月11日通知原告終止契約，有未盡告知及說明之義務，致原告權益嚴重受損等，並指稱被告早於108年5月即同意及自認賠償系爭929,325元之損害等等云云，原告至遲於110年3月11日即已逾民法第197條第1項規定之2年時效，更不得為本件訴訟請求。

㈢原告自108年2月起就系爭保險契約因申辦保單復效情事向被告爭執，嗣於108年4月並對招攬過程提起爭議，被告於原告上述爭議期間，雖經釐清相關質疑，但被告仍秉持優質服務精神並展現處理誠意，於108年5月8日提出系爭同意書所示之和解方案，其內容包括：撤銷系爭保單契約效力，被告返

還系爭保單總繳保險費970,325元扣除已領理賠保險金41,000元，共計929,325元予原告。原告不得再行提起申訴、調解、訴訟；並訂有保密條款等條件。惟原告於評議時除主張請求被告返還所繳保費929,325元外，更請求權益補償金額584萬元，遭被告拒絕，嗣後更退還和解條件之929,325元支票。足見，系爭929,325元僅為被告於兩造協商過程所提和解條件之一，即於撤銷保單效力之同時返還保費，且原告並應同意其他和解條件，惟因原告不同意被告所提系爭同意書之和解方案，是兩造並無就系爭保險契約爭執達成原告主張之返還已繳保費扣除已領保險金等云云之初步共識，被告更無就系爭保險爭執同意賠償及自認原告受有系爭929,325元之損害，至為明確。

㈣原告主張因林芝如之行為因此失去系爭保險保護之機會，對其權益造成重大損害等云云，係無據及不實之論。因針對系爭保單復效爭執，經評議中心對保險契約具備專業知識之評議委員檢視系爭保險之原告復效申請過程。包括復效申請、變更照會單，以及有無可保證明，與原告有無如期補繳保險費等之相關事證後，認定「本中心就申請人之請求尚難違有利申請人之認定」，足見原告未能申請復效係因原告有未提供可保證明，或未繳清系爭保險欠繳之保費等情形，而未完成復效程序以致契約失效，與被告及林芝如毫無關聯。

㈤依評議中心卷宗檢附之被告108年6月27日函，依該函檢附之附件1第2頁以下原告所簽名之要保書，其上地址均為「基隆市○○區○○街000巷00號4樓」，足見被告於評議過程確實有提供原告簽名之要保書原件予評議中心，並無原告指稱之變造不實要保書云云之情形存在。至於被告雖於評議當時一併檢附自內部系統擷取並套印所產生之要保書文件，惟依該要保書形式觀之，即可得知其非原告簽名之要保書原本，而僅係被告內部自行列印之文件，否則被告又何必於該文件後再檢附上揭原告簽名之要保書原本，且正因此為被告當時自行於系統中列印，是其上之地址當然為當下系統所留存之客

戶資料。

㈥原告雖就保單停效、復效等提出被告「以二張停效通知單製造原告已逾兩年始申請復效之假象」之主張及指摘等云云。惟被告從未主張原告之復效申請時已逾兩年之停效期間而不得申請復效。系爭評議書記載「惟部分被保險人未能完成體檢，或要保人未能如期補繳保險費，致無法恢復系爭6張保單之契約效力」，亦非以原告之復效申請已逾兩年之停效期間而認定系爭保險契約不得復效。另原告就「保單停效通知單」之主張更有所誤會，因其上所載「繳費期次（年/次）」乃係指在「列印日期：106年1月18日」時，原告「應繳納之繳費期次(年/次）」，並非「已繳納之繳費期次（年/次）」，而原告就其「105年11月16日到期應繳保費」於右上角所載「列印日期：106年1月18日」之當下，被告並未收到該筆保費，故當然會記載「105年11月16日到期應繳保費逾保費寬限期間仍未蒙賜繳」，同理，原告主張之「105年11月23日到期應繳保費」、「列印日期：106年1月25日」之「保單停效通知單」亦是如此，是原告執此主張，並無可採。至於保單停效日期，保單停效通知單之「列印日期」既為「106年1月18日」、「106年1月25日」，則被告以保單停效日為「106年2月17日」、「106年2月24日」，顯有利於原告，並未有任何影響原告權益之可言等語，資為抗辯。

㈦並聲明：1.原告之訴及假執行之聲請均駁回。2.如受不利之判決，被告願供擔保請准宣告免予假執行。

三、經查，原告於98年至101年間分別為自己與家人向被告公司投保如附表所示之系爭保險契約，嗣於106年1月間因個人因素辦理保約停效，於同年2月17日發生系爭保險契約停效之效果。原告復於107年底向被告申請復效遭拒，被告乃於108年3月11日通知原告終止系爭保險契約等情，有原告提出之系爭評議書、原告於98年10月16日投保之系爭032號保單人身保險要保書、101年2月16日投保之保單號碼00000000號人

身保險要保書、保單停效通知單（見本院卷一第23至37、39至47頁）等件在卷為憑，且為被告所不爭執，堪信為真實。

四、本院之判斷：

原告主張被告之受僱人即訴外人林芝如變造系爭保單要保書之地址、信用卡號（以星號註記）、有效期限（取消記載），致使保險契約復效之重要事項，均未能合法送達予原告；被告並將變造之要保書提出予評議中心，影響評議中心之決定，令原告喪失受系爭保險保護之機會，致生原告財產上之重大損害，應依民法第184條第1項、第2項、第188條第1項請求被告負侵權行為損害賠償責任，並依金保法第11條之3第1項請求被告公司賠償原告損害額3倍之懲罰性賠償金2,787,975元（計算式：929,325×3＝2,787,975）等情，為被告所否認，並以前詞抗辯。是本件爭點為：1.林芝如是否將系爭保單要保書之地址「基隆市暖暖區暖暖街530巷43之4樓」變造為「新北市○○區○○路000巷0弄0號5樓」、將信用卡卡號原顯示前八碼變造成均為星號註記、將有效期限2010年6月變造為未記載，並提出予於評議中心，致生評議中心對原告為不利之決定，使原告受有損害？2.原告主張被告公司以不實105年11月16日、11月23日兩張保單停效通知單，製造原告已逾兩年始申請復效之假象，致原告損害，有無理由？3.原告主張已通知被告遷址至「新北市○○區○○路00號8樓之5」，林芝如前開變造地址之行為，是否致原告無法收受保險契約復效之重要事項，而受有損害？本院茲分述如下：

㈠按侵權行為之成立，須行為人因故意或過失不法侵害他人權利或利益，亦即行為人具備歸責性、違法性，並不法行為與損害間有因果關係，始能成立。且主張侵權行為損害賠償請求權之人，對於侵權行為之成立要件應負舉證責任，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院100年度台上字第328號、74年度台上字

第913號判決意旨參照）。

㈡經查：

1.原告主張林芝如變造系爭保單要書地址、信用卡號及到期日，並提供與評議中心，導致評議中心為其不利之決定部分：原告曾就林芝如變造系爭保單一事提起刑事告訴，經臺灣臺北地方檢察署做成110年度偵字第1785、8060號不起訴處分書、臺灣高等檢察署110年度上聲議字第5570號處分書（再議駁回），認定林芝如不構成偽造文書之理由略以：「告訴人（即原告）自承曾住居新北市○○區○○路000巷0弄0號5樓，並有申請變更住址等情，自難認被告3人或保誠人壽公司內之承辦人，有何虛偽填載告訴人住居地址之情事。再遍觀卷附資料，並未有何偽造告訴人名義出具之文書，自難認被告3人有何偽造文書並據以行使之犯嫌」、「本件涉及聲請人（即原告）自稱，自行以電腦網路更改為『自行繳費』等情，客觀上使人認定聲請人不再以信用卡繳費甚明。另聲請人與客服人員溝通如何更改要保契約之事項，包括住居所、停效日期等情，經被告林芝如提出於金融消費評議中心之要保書均記明為『電話線上成交專用』，該等要保書為保誠人壽公司自行留存於電腦資料之下載版本，並無註明係更改聲請人所持有之版本。」又本院依職權調取評議中心該案卷宗，其卷內由被告電腦列印之「人身保險要保書（電話線上成交專用）」固如原告所述要保書之地址記載「新北市○○區○○路000巷0弄0號5樓」、信用卡卡號均為星號註記、有效期限記載「0年0月止」等情形，然被告亦將原始由原告親簽之要保書等件（見評議中心卷第22至26頁反面）一併檢陳予評議中心，又關於信用卡號及到期日部分，依被告108年3月4日通知函（見本院卷一第169頁）記載「台端...105年10月14日進線客服中心將六張保單繳費方式從信用卡改為自行繳費...」等情，與被告抗辯「評議當時一併檢附自內部系統擷取並套印所產生之要保書文件，非原告簽名之要保書原本...因此為被告當時自行於系統中...為

當下系統所留存之客戶資料」等情相符，況且，評議中心做成難為有利申請人之認定之理由，乃係「被告未補繳保費」、「部分被保險人未完成體檢」等理由，與原告主張地址、信用卡號及到期日之記載無涉，原告除未舉出實證證明林芝如有變造要保書之外，其主張變造之事實亦非評議中心為不利原告認定之依據，遑論原告主張損害與被告變造行為間具有因果關係。故此，原告主張被告之受僱人林芝如變造系爭保單要保書，致評議中心為其不利之決定而受有損害，委無理由，其請求被告賠償，乃屬無據。

2.原告主張被告以不實之105年11月16日、11月23日兩張保單停效通知單，製造原告已逾兩年始申請復效之假象，致原告損害部分：原告未能提出被告有偽造、變造105年11月16日、11月23日兩張保單停效通知單之證據，空言被告無中生有105年11月16日、11月23日兩張保單停效通知單，製造原告已逾兩年始申請復效之假象，致原告損害部分，乃屬無據。且依評議案件卷宗內之停效通知書（見本院卷第223至226頁）其列印日期分別為「106年1月18日」、「106年1月25日」，則被告以保單停效日為「106年2月17日」、「106年2月24日」，而非原告所指「105年11月16日」、「105年11月23日」，截至被告寄發保單契約內容變更未成功通知函（108年3月5日列印）止，各項保單均尚有繳費、體檢、提交簽名資料、說明健康異常等不一事項未完成，顯逾兩年內提完成復效程序之期限，被告不予復效，並無違反法令及契約之約定，原告對此自無得請求賠償。

3.原告主張林芝如變造系爭保單要書地址，致原告無法收受保單復效重要事項受有損害部分：原告申請保單復效，被告寄發契約內容變更照會單予原告，原告雖稱體檢照會單有三個寄到新址「新北市○○區○○路00號8樓之5」收到，二個在舊址「新北市○○區○○路000巷0弄0號5樓」等語，然卷內並無相關事證證明被告未依原告指定新址「新北市○○區○○路00號8樓之5」寄送文件之事實。而原告不否認其與陳吉

娜、陳奕凡三人有收受被告寄發之「契約內容變更照會單」通知原告補正「健康聲明書」、「體檢」，渠等3人亦依通知完成體檢，有體檢報告在卷為憑（本院卷一第246、249至252、258、259至263、289、290至293頁），且陳吉娜、陳奕凡亦有收受補費照會單（本院卷第277、297頁），足見原告對於保險契約復效所應辦理程序、繳交資料等重要事項顯均知情。另原告於本院111年10月25日言詞辯論期日自陳「我先收到陳奕凡的補費通知是全額繳清停效期間的費用，我有詢問保戶服務人員鍾蘭香與他發生爭執，因為我要申請分期，之後就轉由林芝如處理，我有跟林芝如說我要申請6張保單復效，他就告訴公司依保單條款第7條規定辦理，所以我6張保單都失效，不讓我分期。」（參見本院卷二第5頁），可知原告確有收到補費之照會單，且在收到第一張陳奕凡補費照會單時，即已因無法分期繳納而不願一次性繳納保費，拖延至保單失效後而無法再予繳納，故而保單失效與保單地址異動並無關聯。從而，原告主張被告將復效照會單寄至舊址，導致原告無從得知契約復效之重要訊息而喪失補正之機會，因而受有損害，乃屬無據。

4.又原告主張被告於108年3月11日通知原告終止契約之行為，導致原告受有損害，故原告至遲於108年3月11日已得知被告為侵權行為人之事實，其於110年6月1日始提起本件訴訟（見本院卷一第7頁收狀戳章），已逾民法第197條第1項規定之2年請求權時效。被告執以時效抗辯而拒絕給付，亦屬有據。

㈡又原告請求被告依金保法第11條之3第1項請求賠償3倍之懲罰性賠償金部分：

按「金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。」、「金融服務業因違反本法規定應負損害賠償責任者，對於故意所致之損害，法院得因金融消費者之請求，依侵害情節，酌定損害額三倍以下之懲罰性賠償。....前項懲罰性賠償請求權，自請求權人知有得受賠

償之原因時起二年間不行使而消滅；自賠償原因發生之日起逾五年者，亦同。」金保法第11條前段、第11條之3第1項前段、第2項定有明文。本件被告係因原告申請系爭保險復效，因原告未能完成系爭保險復效程序，而通知原告保單失效，並無招攬金融商品或訂約之情事，原告亦未舉證被告有何違反金保法第9條、第10條之行為，而造成原告受有損害，難認被告應依金保法第11條負損害賠償責任，則原告依同法第11條之3第1項請求被告賠償3倍懲罰性賠償金，難認可採。再原告主張被告之侵害行為係發生於000年0月0日被告回覆原告處理結果之前，原告迄於111年6月1日始具狀提起本訴（參見本院卷一第7頁收狀戳章），亦罹逾2年之消滅時效期間，被告自得行使時效抗辯，拒絕賠償之給付。

五、綜上所述，原告依民法第184條、第188條第1項、金保法第11條之3第1項規定請求被告賠償原告損害額3倍之懲罰性賠償金2,787,975元及遲延法定利息，為無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其假執行之聲請即失所附麗，應併予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊防禦方法及舉證，經本院審酌後，認均不足以影響本判決之結果，毋庸一一論列，併此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　12　　月　　29　　日

民事第三庭　　法　官　薛嘉珩

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　　12　　月　　29　　日

書記官　王文心

附表：

編號	保單號碼	被保險人	起保日	已納保險費期數（金額：新	契約狀況

（續上頁）

				臺幣/元）	
1	00000000	陳碩欣	98.10.16	86 期（314,244元）	106.2.17停效；108.2.17失效
2	00000000	陳吉娜	99.11.23	73 期（139,649元）（已領理賠金20,000元）	106.2.24停效；108.2.24失效
3	00000000	陳怡伶	101.2.16	58 期（119,886元）	106.2.17停效；108.2.17失效
4	00000000	陳奕凡	101.2.16	58 期（121,742元）（已領理賠金21,000元）	106.2.17停效；108.2.17失效
5	00000000	陳奕文	101.2.16	58 期（113,912元）	106.2.17停效；108.2.17失效
6	00000000	陳碩欣	101.2.16	58 期（160,892元）	106.2.17停效；108.2.17失效