臺灣臺北地方法院民事簡易判決

108年度北保險簡字第36號

原　　告　蔡明章
被　　告　富邦人壽保險股份有限公司
法定代理人　陳俊伴
被　　告　楊欣
共　　同
訴訟代理人　林峻立律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國109 年1 月15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：被告楊欣係被告富邦人壽保險股份有限公司（下稱富邦人壽保險公司）之業務員，原告之胞姐即訴外人蔡翠華於民國99年12月12日透過被告楊欣向被告富邦人壽保險公司投保「富邦人壽五五得利終身壽險」，保險金額新臺幣（下同）25萬元，保險期間自99年12月12日起至終身，保單號碼為Z000000000-00 號（下稱系爭03保單），蔡翠華另於96年3 月27日透過被告楊欣向被告富邦人壽保險公司投保「靈活理財變額保險」，並指定受益人為蔡翠華之母即訴外人蔡林蠻，保單號碼為Z000000000-00 號（下稱系爭01保單），復於98年10月12日透過被告楊欣向被告富邦人壽保險公司投保「富邦人壽利率變動型年金保險」，保單號碼為Z000000000-00 號（過世，被告楊欣於107 年11月13日致電原告表示蔡翠華於被告富邦人壽保險公司僅有投保系爭01保單，且於生前即 107年5 月17日將受益人變更為原告，原告於107 年12月13日再次聯絡被告楊欣確認前開內容，被告楊欣亦為肯定之答覆。嗣原告與被告楊欣相約於107 年12月18日下午4 時許至被告富邦人壽保險公司南京服務中心辦理保險理賠事宜，被告楊欣才當面告知原告，因系爭02保單已失效，其忘記蔡翠華尚

有投保系爭03保單，故系爭03保單未於蔡翠華生前變更受益人，乃其作業疏失，其甚感抱歉，但其無法對被告富邦人壽保險公司坦承此疏失。又系爭03保單之身故受益人欄位為空白，被告楊欣於蔡翠華簽訂系爭03保單時，未充分了解蔡翠華之家庭狀況，亦未告知蔡翠華可能衍生理賠情況，致蔡翠華未載明身故受益人，足見被告楊欣僅係為出售保單而出售，被告富邦人壽保險公司也未稽核發現此問題，已有可歸責之處。而原告父親於98年初過世時，蔡翠華之兄弟姐妹除原告外，均未回來奔喪並持續失聯迄今，且原告與蔡翠華感情最好，故蔡翠華於變更系爭01保單之受益人時，才會指定變更為原告，被告楊欣因其疏失，未告知蔡翠華尚有系爭03保單存在，致蔡翠華未能於變更系爭01保單之受益人為原告時，一併將系爭03保單之受益人亦變更為原告，造成原告無法於蔡翠華身故後，申請系爭03保單第9 年度之保險理賠金38萬2,546 元，受有損害，被告楊欣自應負侵權行為之損害賠償責任。而被告富邦人壽保險公司為被告楊欣之僱用人，就其受僱人即被告楊欣前述侵害原告權利之行為，應連帶負損害賠償責任，且被告楊欣身為被告富邦人壽保險公司之使用人，就被告楊欣之履行過失，自應與自己之過失負同一責任。爰依民法第184 條、第188 條、第224 條之規定，提起本件訴訟云云。並聲明：被告應連帶給付原告38萬2,546 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：被告楊欣並無原告所稱曾於107 年12月18日下午，在被告富邦人壽保險公司南京服務中心，向原告坦承遺忘系爭03保單致蔡翠華未辦理受益人變更之疏失乙事。又蔡翠華向被告富邦人壽保險公司投保之保險僅系爭01保單、系爭02保單及系爭03保單，其中蔡翠華只有於系爭01保單指定受益人為蔡林蠻，其餘系爭02保單及系爭03保單經被告楊欣告知未指定受益人之相關權益後，蔡翠華仍決定不指定受益人，並於99年12月12日就系爭02保單辦理解約，且系爭03保單

僅為繳費年期6 年之短年期保險，蔡翠華本即打算到期後可隨時解約調用資金，故蔡翠華曾於107 年2 月12日、同年月13日以即時通訊軟體LINE（下稱LINE）向被告楊欣詢問系爭03保單繳費期滿後之解約金數額，被告楊欣則回覆解約金表供參，亦曾當面向蔡翠華說明，經蔡翠華評估後未就系爭03保單辦理解約，故對蔡翠華或被告楊欣而言，除系爭01保單有指定受益人外，系爭02保單及系爭03保單本即不指定受益人，是被告楊欣於得知蔡林蠻死亡後，向蔡翠華提及變更保單受益人之事，自係指系爭01保單，與蔡翠華原即未指定受益人之系爭02保單及系爭03保單無涉，系爭02保單及系爭03保單亦無變更受益人之必要。而蔡翠華之所以會就系爭01保單之受益人辦理變更，乃被告楊欣於107 年5 月16日下午對蔡翠華進行保戶服務時，提及系爭01保單之投資商品，蔡翠華認為投資市場未確定，欲將計畫保費及增額保費部分停止扣款，等市場轉好再投入，被告楊欣即於翌（17）日查詢系爭01保單帳戶價值回傳給蔡翠華，並建議辦理投資型商品計畫保費及增額保費部分停止扣款事宜，且因其於前1 日與蔡翠華聊天過程中得知蔡林蠻過世乙事，方順便詢問蔡翠華是否變更受益人，再將蔡翠華當時就系爭01保單所進行之各項變更資料繕打列印完成後，於當日將「保險契約內容變更申請書」送給蔡翠華簽名，復於翌（18）日代蔡翠華向被告富邦人壽保險公司提出辦理變更申請，顯見蔡翠華非係專程為變更保單受益人事宜而與被告楊欣聯絡，蔡翠華所關注者乃系爭01保單之投資商品事宜，根本未提及系爭03保單，更未曾向被告楊欣表示就系爭03保單要指定受益人，是被告楊欣並無何作業疏失可言。原告既未提出蔡翠華有委託被告楊欣辦理系爭03保單受益人變更事宜之具體事證，被告楊欣亦無為蔡翠華辦理包括系爭03保單在內之蔡翠華所有投保保單受益人變更事宜之法律上或契約上義務，則原告之請求自無理由。另原告為蔡翠華之法定繼承人，就系爭03保單得依其應繼分受領4 分之1 之保險金即9 萬5,637 元，原告就此部分

金額範圍內，亦無損害可言等語，資為抗辯。並聲明：㈠原告之訴駁回；㈡如受不利之判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

三、本院之判斷：

㈠原告主張被告楊欣係被告富邦人壽保險公司之業務員，原告之胞姐蔡翠華透過被告楊欣陸續於96年3 月27日、98年10月12日及99年12月12日，向被告富邦人壽保險公司分別投保系爭01保單、系爭02保單及系爭03保單，其中系爭01保單投保時，蔡翠華有指定身故保險金之受益人為其母親蔡林蠻，迄至107 年5 月17日將受益人變更為原告，系爭02保單於投保時則未指定受益人，蔡翠華並於99年12月12日辦理解約，系爭03保單於投保時亦未指定受益人，而蔡翠華業於107 年11月4 日死亡等情，有系爭03保單之保單首頁資料、系爭01保單之保戶權益暨誠信行銷確認書要保人聲明同意事項、要保書及保險契約內容變更申請書（線上填寫專用）、系爭02保單之要保書及保單解約申請書、系爭03保單之簡式要保書等件附卷可稽（見本院卷第13至15、93至106 頁），且為被告所不爭執，固堪信為真實。

㈡惟原告另主張被告應連帶賠償其未能領取系爭03保單第9 年度保險理賠金38萬2,546 元之損害乙節，則為被告所否認，並以前揭情詞置辯。經查：

1.系爭01保單為投資型保險，保費年繳3 萬6,000 元，保險金額為300 萬元；系爭03保單則為儲蓄型保險，保費年繳5 萬9,500 元，繳費期間僅有6 年，保險金額為25萬元，有系爭03保單之保單首頁、系爭01保單之要保書、系爭03保單之簡式要保書等件在卷可按（見本院卷第13、94至98、105 至106 頁），可知系爭01保單與系爭03保單之險種、保險金額、繳費期間均大不相同，則要保人即蔡翠華投保各該保單之目的及考量自有不同；復參以系爭03保單係儲蓄型保險，重在存錢，而非保障，6 年繳費期滿，蔡翠華得隨時解約領取較其所繳保費總額為多之解約金供其資金運用，系爭03保單之

要保書載明生存保險金及滿期保險金若未指定受益人，則以要保人（即蔡翠華）為指定之受益人乙節（見本院卷第 105 頁），亦與儲蓄型保單前述特點相符，故蔡翠華於投保系爭01保單時即載明身故保險金之受益人為蔡林巒，而系爭03保單之受益人欄位則均為空白而未指定受益人，並無顯然悖於情理之處，系爭01保單及系爭03保單之受益人部分，實無作相同處理之依據及必要，全繫諸蔡翠華個人選擇。又系爭03保單就要保人未指定受益人之法律效果，已於要保書上載明如下：⑴身故保險金：「若未指定受益人，則以被保險人（即蔡翠華）之法定繼承人為此項保險金受益人，其順序及應得比例適用民法繼承編相關規定……。」、⑵生存保險金、滿期保險金：「若未指定受益人，則以要保人（即蔡翠華）為指定之受益人。」、⑶祝壽保險金：「若未指定受益人，則以被保險人（即蔡翠華）為指定之受益人。」（見本院卷第105 頁），則蔡翠華於投保系爭03保單時，就受益人欄位空白未記載乙事，應清楚知悉其法律效果為何，況蔡翠華於投保系爭03保單前，已有投保系爭01保單之經驗，若蔡翠華有於系爭03保單指定受益人之意，其必會在受益人欄位詳細記載，益徵系爭03保單未指定受益人，應係蔡翠華經思考衡量後之個人決定，自非被告可得強迫干涉之事，故原告逕以系爭03保單之受益人欄位空白乙節，指摘被告楊欣未了解客戶家庭狀況、被告富邦人壽保險公司未確實稽核保單而均有過失云云，即屬無稽。

2.原告另以被告楊欣於107 年5 月17日透過LINE傳送「蔡姐～受益人要不要變更？」之訊息予蔡翠華，蔡翠華回覆稱：「改蔡明章（即原告）」乙節，主張被告楊欣漏未將系爭03保單之受益人一併變更為原告，確有過失云云。惟細繹該日被告楊欣與蔡翠華之LINE對話內容全文，被告楊欣係先提及關於系爭01保單投資標的相關事宜，向蔡翠華表示其會將系爭01保單投資標的報酬率為正值部分先轉出，再於當日下午送交蔡翠華簽名，請蔡翠華提供電子郵件信箱以申請電子帳單

，並確認蔡翠華指定之退款帳戶為何，之後被告楊欣才傳送內容為「蔡姐～受益人要不要變更？」、「目前還是你媽媽（蔡林蠻）喔！」、「還是先不動？」等訊息予蔡翠華，蔡翠華方回覆稱：「改蔡明章」，之後被告楊欣向蔡翠華確認蔡明章與蔡翠華之關係，並請蔡翠華提供蔡明章之身分證字號等情，有被告楊欣與蔡翠華於107 年5 月17日之LINE對話紀錄存卷可佐（見本院卷第109 至112 頁），核與被告楊欣辯稱其當時與蔡翠華聯絡之起因乃蔡翠華考量當時投資市場現況，欲就系爭01保單投資型商品計畫保費及增額保費部分停止扣款，並非專為變更受益人而聯絡等情相符，且由前揭LINE對話全文，被告楊欣自始即針對系爭01保單告知蔡翠華會將投資報酬率為正值部分轉出，接著詢問蔡翠華電子郵件信箱以申請電子帳單，再確認蔡翠華欲使用之退款帳戶，最後才提及受益人是否變更問題，並表明目前之受益人仍為蔡林蠻，復佐以蔡翠華僅有在系爭01保單指定受益人為蔡林蠻乙節，在在足認被告楊欣與蔡翠華於該次LINE對話所處理者均係針對系爭01保單之相關事宜，並無一併處理系爭03保單之意，故原告僅截取上開LINE對話之部分內容，遽認蔡翠華於該次對話即有將當時仍未解約之系爭01保單及系爭03保單均一併變更指定受益人為原告云云，實有斷章取義之嫌，自非可採。況被告楊欣於107 年5 月17日經由上開LINE對話內容為蔡翠華辦理系爭01保單相關事宜後，仍需將所變更或確認之內容繕打列印交由蔡翠華簽名確認，再向被告富邦人壽保險公司提出申請，經審核無誤方能生效，並非被告楊欣可自行向被告富邦人壽保險公司提出變更申請，有系爭01保單之保險契約內容變更申請書（線上填寫專用）附卷可考（見本院卷第99至100 頁），則蔡翠華果有將系爭03保單一併變更指定受益人為原告之意，其於簽署被告楊欣所提上開系爭01保單之保險契約內容變更申請書時，自會發現被告楊欣為其辦理之保單受益人變更程序僅有系爭01保單，並無系爭03保單，蔡翠華理當要求被告楊欣補辦系爭03保單之受益人變

更程序，然查無蔡翠華自107 年5 月17日起至其於同年11月4 日身故前，曾向被告楊欣為相關反應及要求之事證，益徵蔡翠華於上開LINE對話內容所指受益人改為原告，應係針對系爭01保單，並無及於系爭03保單之意。既然蔡翠華生前無意變更系爭03保單之受益人為原告，亦未曾對被告楊欣為此指示，則原告主張系爭03保單之受益人未變更為原告乃被告楊欣之過失云云，難認有據。

3.至原告一再陳稱被告楊欣於107 年12月18日下午4 時許，在被告富邦人壽保險公司南京服務中心入口等待區，向原告坦承因遺忘系爭03保單存在，故未就系爭03保單一併辦理變更受益人為原告，此乃被告楊欣之過失，並指摘被告富邦人壽保險公司未能提出當時在該等待區之錄影資料，係為掩蓋真相以逃避責任云云，惟此經被告所否認。而蔡翠華生前並無就系爭03保單變更受益人為原告之意乙節，已如前述，被告楊欣並無法律上或契約上之義務，於蔡翠華告知將系爭01保單之受益人由蔡林蠻變更為原告時，必須一併向蔡翠華確認就其餘保單是否均一併變更為原告。再參以系爭03保單繳交保險費期間為6 年，於104 年底方繳費期滿，且蔡翠華於系爭03保單繳費期滿後，甫於107 年2 月12日晚間9 時47分許，經由LINE詢問被告楊欣關於系爭03保單解約時間及可領回數額之問題，被告楊欣於翌（13）日上午11時36分許，透過LINE傳送解約金表予蔡翠華等情，亦有蔡翠華與被告楊欣於107 年2 月12月及同年月13日之LINE對話紀錄在卷可憑（見本院卷第107 至108 頁），顯然蔡翠華於系爭03保單繳費期滿後，就系爭03保單應於何時解約以取回資金運用乙事，業於其內心再三思量，豈有於僅相隔約3 個月後之107 年5 月17日向被告楊欣表示要將系爭01保單之受益人改為原告時，即遺忘系爭03保單存在之可能，是縱認被告楊欣於107 年 5 月17日與蔡翠華聯絡時，已忘記蔡翠華尚有投保系爭03保單，然蔡翠華當時既仍就系爭03保單存有印象，若其真有一併變更系爭03保單受益人為原告之意，自可主動向被告楊欣提

出變更要求，並指示督促被告楊欣辦理，故不論被告楊欣對系爭03保單是否存有印象，均不會影響蔡翠華要不要將系爭03保單之受益人變更為原告之決定，是原告所謂被告楊欣自承疏失之內容，實悖於常理。況若被告楊欣確有在被告富邦人壽保險公司南京服務中心入口等待處即向原告坦承前述因自身疏失侵害原告權益之事，衡情原告理當立即向被告富邦人壽保險公司南京服務中心櫃檯人員或主管反應，以爭取自身權益，然原告當下僅有在該服務中心服務人員櫃檯前之沙發區與被告楊欣繼續交談，未有何其他積極作為，亦啟人疑竇。是被告富邦人壽保險公司雖以原告所指入口等待區域之錄影攝備僅有錄像而無錄音功能，故未予保留而無法提出原告所指特定時段之錄影資料，惟綜合上情，原告前揭所述被告楊欣自承疏失之情節，依現存事證觀之，已難採信，自無從僅以被告富邦人壽保險公司未提出該錄影資料，遽認原告就此部分之主張為真實而為有利於原告之認定。

四、綜上所述，被告楊欣並無原告所指過失，致系爭03保單未變更受益人為原告，造成原告受有損害之情事，自毋庸對原告負侵權行為損害賠償責任，故被告富邦人壽保險公司亦無視同自己過失或負僱用人連帶賠償責任之必要。從而，原告依民法第184條、第188條、第224條之規定，請求被告連帶給付38萬2,546元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按週年利率5％計算之利息，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據資料，於判決結果不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　2　　月　　14　　日

臺北簡易庭　法　官　黃珮如

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○區○○路○段○○○巷○號）提出上訴狀，並按他造當事人之人數附繕本。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　　109　　年　　2　　月　　14　　日

書記官　李易融