



# 114年上半年爭議暨申訴案件 公平待客原則教育訓練宣導

法務室

# 綱要

一.

業務員涉於社群媒體不當招攬  
(案例說明)

二.

盜個資冒名詐保 保險業務員遭訴  
(案例說明)

三.

小額終老保險商品不得被法院  
執行扣押

四.

業務人員不得勸誘要保人為規避  
保單之解約金債權未來受執行機  
關扣押或強制執行，而藉由分散  
拆單投保



# 綱要

五.

113年度評議中心第四季、114年  
第一季申訴暨評議案件統計表

(保險輔助人)

六.

114年上半年度爭議及申訴案件態樣

(案例說明)

七.

落實確認消費者對保險商品之適  
合度





A wooden gavel is positioned in the foreground, resting on a wooden surface. The background is blurred, showing several people in dark suits, suggesting a formal or legal setting. The text is overlaid in the center of the image.

# 一.業務員涉於社群媒體不當招攬

XX人壽新月息商品，能讓我(業務員)  
做到12%報酬率的保險公司.....。

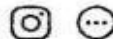
因為12%報酬率每年要付6000元  
轉換費用....。  
(保險公司LOGO放在個人社群媒體)

違反保險業務員管理規則第十九條第五項  
之2規定：

逾越公司授權範圍，擅自利用話術  
或其他方式進行不當陳述、承諾或  
保證為招攬行為者，處以停止招攬3個  
月。

熱愛保險 | 商品比較 | 非業務  
投資型 | 壽險 | 醫療險  
擁有市場所有資訊，都能處理你 😊

粉絲



追蹤

提及

串文

回覆

轉發

人壽新月配息商品】

原本能讓我做到12%報酬率的保險公司

「人壽」「人壽」

這個月 人壽 新上架「月配息商品」  
商品機制有符合小編期待  
未來小編又多了一個可以推薦的保險公司♥

不然 「人壽」醫療險爛死了  
傳統型保單「沒辦法抗通膨」  
他們業務員也在哭 賺不到錢  
因此台灣人壽也加入「投資型戰場」

有興趣加入小編的「12%賺錢魔法」行列  
可以私訊我♥ 翻譯



投資型

人壽

因為12%報酬率每年要付  
6000元轉換費用

因為有更好的選擇  
小編就不推薦了

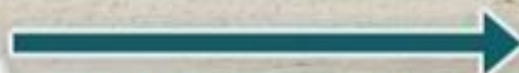




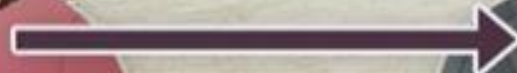
## 二.盜個資冒名詐保 保險業務員遭訴



# □ 馨遭搜索



涉出具不實診斷  
必須剖腹生產



請領10萬以上保費



詐保金額恐逾3000萬



# 盜個資冒名詐保 保險員遭訴

陳志賢／台北報導

檢警偵辦北市禾馨醫療集團造假產婦診斷證明詐保6700多萬元案，查出「案外案」。楊姓保險業務員與許姓女助理涉嫌盜用2名保戶個資，並偽造其印鑑及簽名，冒名向2家壽險公司投保詐領保險金53萬多元，台北地檢署依詐欺取財、偽造文書、違反個資法起訴楊、許2人，並聲請宣告沒收53萬多元不法所得。另警方懷疑楊男涉嫌勾結禾馨集團助產婦詐保部分，因罪嫌不足不起訴。

禾馨醫療集團營運長林思宏涉嫌指示旗下5家診所造假產婦診斷證明，協助上百名產婦向17家保險公司詐保6738萬餘元，北檢2022年依詐欺、偽造文書等罪起訴林男及醫師、診所職員、保險業務、產婦共109人後，檢警依投保文件，懷疑某保險經紀人公司楊姓保險員涉案，並追查案外案，發現楊竟盜用2名保戶資料，冒名向保險公司投保詐領保險金。

起訴指出，林姓、陳姓女子因曾透過楊姓保險員及助理許女投保，楊、許有2人個資，2020年6月楊擅自以林女個資並偽簽林女姓名，向康健人壽投保防癌定期健康等保險，許女提供花蓮市住所做為收受理賠保險金支票地址。

林女2021年5月剖腹生產後，楊於同年6月偽造林女印章申請理賠，康健寄發14萬6260元支票至許女花蓮住所，許再將支票交付楊，楊再存入自己帳戶。

楊於2019年10月、2020年3月盜用陳女個資，冒名向元大、康健投保照護終身保險、防癌定期健康保險，陳女2020年5月、2021年11月、2022年2月發生保險事故，楊各向元大、康健4度申請理賠，其中元大被詐保7萬7417元、康健被詐保31萬2232元，楊將4張支票存入自己帳戶，事後壽險公司及林女、陳女對楊、許提告。

楊XX保險業務員與許XX涉嫌盜用2名保戶個資，並偽造其印鑑及簽名，冒名向2家壽險公司投保詐領保險金53萬多元，台北地檢署依詐欺取財、偽造文書、違反個資法起訴X、X2人，並聲請宣告沒收53萬多元不法所得。

楊XX於盜用陳女個資，冒名向X大、X健投保保險，陳女2020年5月、2021年11月、2022年2月發生保險事故，楊XX各向X大、X健申請理賠，其中X大被詐保7萬7417元、X健被詐保31萬2232元，楊XX將4張支票存入自己帳戶，事後壽險公司及林女、陳女對楊XX、許XX提告。

違反保險業務員管理規則第十九條第七項之5規定：  
冒用保戶名義為保戶投保，處以停止招攬1年。

違反保險業務員管理規則第十九條第十五項之3規定：  
挪用款項（如理賠金、解約金、保險單借款等其他保險款項），處以停止招攬1年。



小額終老保險商品不得被法院執行扣押。  
這項規定已於114年6月18日總統公布後生效，並由金管會同步公告。

此次修法將大幅減少小額終老保險被強制執行的案件，保障民眾的基本生活需求。

雖然小額終老保險本身不得扣押，但若保單有其他附約，且附約有解約金，則在特定情況下，仍可能被執行。

正本

檔 號：

保存年限：

## 金融監督管理委員會 公告

發文日期：中華民國114年6月20日

發文字號：金管保壽字第11404924091號

附件：



主旨：公告為推動提升基本保險保障政策，其解約金債權不得作為扣押或強制執行標的之人壽保險契約，並自中華民國一百十四年六月二十日生效。

依據：保險法第一百二十三條之一第二項規定。

公告事項：符合本會所訂定「小額終老保險商品相關規範」規定條件之人壽保險契約，屬於保險法第一百二十三條之一第二項所規定為推動提升基本保險保障政策，其解約金債權不得作為扣押或強制執行標的之人壽保險契約。

主任委員 彭金隆

**金管會**除了正式對外公告之外，通令**保險業者**，不可勸誘客戶來「**分散拆單投保**」規避修法之後的**解約金豁免上限**，以防範「**道德風險**」發生。

保險業業務招攬處理制度及程序，應要求所屬業務員和合作通路，不得勸誘要保人為規避其壽險契約或年金險契約的解約金債權未來受執行機關扣押或強制執行，而藉由分散拆單投保，使其保險契約解約金債權金額低於保險法所訂豁免門檻的解約金標準。

正本

檔 號：  
保存年限：

## 金融監督管理委員會 令

發文日期：中華民國114年6月20日  
發文字號：金管保壽字第11404924093號



- 一、依據保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項第十三款、第七條第一項第十三款規定辦理。
- 二、保險業之內部業務招攬處理制度及程序，應包括要求所屬業務員及合作通路不得勸誘要保人為規避其人壽保險契約或年金保險契約之解約金債權未來受執行機關扣押或強制執行，而藉由分散拆單投保，使其各該保險契約解約金債權金額低於保險法第一百二十三條之一第一項或第一百三十五條之四準用該項規定不得作為扣押或強制執行標的之人壽保險契約或年金保險契約解約金標準。保險業之內部核保處理制度及程序並應包括防範所屬業務員及合作通路不得有上開情事之控管措施。

三、本令自中華民國一百十四年六月二十日生效。

主任委員 **彭金隆**





騰達保經  
TENGDA INSURANCE BROKERS

## 五. 申訴暨評議案件統計表(保險輔助人)



騰達保經  
TENGDA INSURANCE BROKERS

保險輔助人-申訴案件統計表(2024.1.1~12.31)

排名	公司	申訴件數
1	錠○保險經紀人	36
2	智○保險經紀人	24
3	○誠保險經紀人	14
4	○旭保險經紀人	13
5	磊○保險經紀人	10
6	○勝保險經紀人	9
6	精○保險經紀人	9
6	信○保險經紀人	9
—	—	—
總和		237





騰達保險  
TENGDA INSURANCE BROKERS

保險輔助人-評議案件統計表(2024.1.1~12.31)

排名	公司	評議件數
1	精○保險經紀人	9
1	智○保險經紀人	9
2	錠○保險經紀人	6
3	○勝保險經紀人	5
4	○鷹保險經紀人	4
4	○誠保險經紀人	4
5	○易達保險經紀人	3
—	—	—
總計		66



騰達保險  
TENGDA INSURANCE BROKERS

保險輔助人-申訴案件統計表(2025.1.1~3.31)

排名	公司	申訴件數
1	錠○保險經紀人	8
2	智○保險經紀人	7
3	○旭保險經紀人	4
4	○勝保險經紀人	3
4	○煒保險經紀人	3
5	信○保險經紀人	2
5	永○保險經紀人	2
總和		53





騰達保經  
TENGDA INSURANCE BROKERS

保險輔助人-評議案件統計表(2025.1.1~3.31)

排名	公司	評議件數
1	錠○保險經紀人	3
1	○勝保險經紀人	3
1	○旭保險經紀人	3
2	信○保險經紀人	2
2	永○保險經紀人	2
—	—	—
總計		21

## 六. 114年上半年度爭議及申訴案件態樣





# 有病不講 警鐘就響(案例說明)

案由：

業務同仁小王於114.6.30招攬保戶小強保單過程中，小強在要保書填寫身高175公分、體重73公斤。

保險公司照會保戶小強做一般體檢，體檢後，小強實際身高為175公分、體重103公斤。

經保險公司了解後確實有上述違規情形。

業務員招攬保戶單過程中，未協助被保險人於投保時據實告知（體重），未善盡第一線核保之責任。

# 眼見才能為憑 代簽絕對不行(案例說明)



1.業務員小郭與小陳是多年的好友，小陳的哥哥要買保險，但小陳的哥哥在對岸工作。

2.小陳直接替小陳的哥哥簽署要保書後交給業務員小郭，而業務員小郭未確認要保書簽名處是否為小陳的哥哥親簽。

3.結果小陳的哥哥打電話到保險公司申訴，業務員小郭未親晤、未親簽，主張保單至始無效，請保險公司返還已繳保險費新臺幣46萬元，業務員小郭願退還申訴人保險費新台幣40萬元，剩餘6萬元不願退還，向評議中心提出評議申請。

業務員未親視客戶在要保書等重要文件上簽名，致保戶權益受損，其已違反「保險業務員管理規則第19條第一項之處理標準」

4.錄音檔內容，申訴人對業務員小郭表示：  
「...業務人員小郭有承認，他是沒有親自拿給你哥哥簽名...」。

5.業務員小郭承確未親晤、未親簽要保人及被保險人。

6.評議中心裁決，招攬過程，業務人員小郭有疏失，應補償申訴人XXX元。

業務員未親視客戶在要保書等重要文件上簽名，致保戶權益受損，其已違反「保險業務員管理規則第19條第一項之處理標準」



# 以獎金、退佣及補償定存利息損失為誘因 (案例說明)



1.保戶阿珍向業務員小羅及阿祐申訴，以「放佣誘騙阿珍解約其他保單、銀行定存」，造成阿珍損失，請求業務員小羅及阿祐，給付阿珍新臺幣126萬元。

2.錄音檔及對話紀錄截圖記載：

1)每每您(阿珍)的加保後.....為了感謝大貴人(阿珍)相挺，獎金再各加一萬，合計3萬元。

2)4%解掉折損利息，換單是要有勇氣。

3)沒關係啦，您(阿珍)算算看我(小羅)一定盡力再補給您(阿珍)的損失。

4)再麻煩您(小羅)計算美元定存解約損失的一年利息補給我(阿珍)。

業務員以錯價、放佣或其他不當折減保險費之方法為招攬，其已違反「保險業務員管理規則第19條第一項之處理標準」

3.就錄音檔及對話紀錄截圖得知，業務員小羅確以獎金、退佣及補償阿珍解約定存之利息損失等為誘因，招攬業務員小羅違反保險業務員管理規則第19條第1項第4款之情事，處以停止招攬3個月。

4.招攬業務員小羅確有不當招攬之情節，本評議中心裁決，業務員小羅應有補償阿珍之必要，補償金額以XXX元。

業務員以錯價、放佣或其他不當折減保險費之方法為招攬，其已違反「保險業務員管理規則第19條第一項之處理標準」

# 唆使客戶以借款、舉債方式購買新契約(案例說明)



1.保戶小馬向業務員小李及小雅申訴，以「保單貸款(100萬元)、信貸(150萬元)及業務員小李借貸(60萬元)誘騙小馬購買新契約」，造成小馬無力償還本金與利息，請求返還所繳保費210萬元、保單借款125萬(含利息23,627元)。

2.就卷證資料及對話紀錄截圖記載：

1)實際招攬保單是業務員小李，業務員小雅掛名招攬。

2)電訪有問你保費來源 你說什麼?...

我勾薪資 沒關係...

如果有再電訪 就說薪資跟自己存款....

業務員唆使  
客戶以借款  
、舉債方式  
購買新契約，  
其已違反「保  
險業務員管  
理規則第19  
條第一項之  
處理標準」

3. 業務員小李已構成『保險業務員管理規則』第19條第1項第5款第3目之『未考量客戶需求，唆使客戶以借款、舉債方式購買新契約，嚴重影響保戶權益者』...」。

招攬業務員小李勸誘小馬以貸款方式投保保單確有不當。

4. 業務員小雅掛名招攬、業務員小李勸誘小馬向銀行辦理貸款投保保單、適合度審查不周、未確認小馬之財務狀況程序等情事。

5. 本評議中心裁決，業務員小李應補償小馬XXX元。

業務員唆使  
客戶以借款  
、舉債方式  
購買新契約，  
其已違反「保  
險業務員管  
理規則第19  
條第一項之  
處理標準」

## 七.落實確認消費者對保險商品之適合度

1.未妥適建立KYC作業機制。

2.未正確填選保戶保費來源。

保費來源為融資或保單解約金，卻填寫為保戶自有存款資金

3.保費來源檢核機制未能有效發揮其功能。

未檢核或未發現保費來源為貸款

4.辦理貸款業務搭售保險商品。



## 七.落實確認消費者對保險商品之適合度

5.保戶預先簽署空白狀況告知書。

6.未敘明短期變更客戶風險屬性之合理性。

7.提供客戶不符合其風險屬性之保險商品。

8.招攬人員要具備證照。

9.業務員招攬不得以獎金、退佣及補償定存利息損失為誘因。



# 感謝您

騰達 FENG DA Insurance Broker 保險經紀人

專業、優質、客戶心目中的唯一首選