

調 查 報 告

壹、案由：近年來屢聞詐領保險金之謀財害命事件，主管機關行政院金融監督管理委員會是否善盡監督管理之責？是否確實查核？核保制度有無闕漏？認有深入瞭解之必要乙案。

貳、調查意見：

有關行政院金融監督管理委員會（下稱金管會）是否善盡監督管理之責，以杜絕詐領保險金之謀財害命事件乙案，經調取案關卷證資料，復於民國（下同）99年4月20日約詢相關業務主管人員後，業經調查竣事，茲臚列調查意見如次：

一、金管會查核保險業者招攬及核保業務內控機制，未能杜絕業者重複性缺失，顯示相關作業仍有疏漏，有欠周延，核有怠失。

（一）依保險法第12條、第148條之3第2項分別規定：「本法所稱主管機關為行政院金融監督管理委員會。」、「保險業對……保單之招攬核保理賠，應建立內部處理制度及程序」。另依金管會檢查金融機構業務要點規定，該會尚非每年查核保險業者之總機構及分支機構業務，合先敘明。

（二）查自96迄98年間，有關保險業者在招攬及核保作業經該會查得之重複性缺失如下：

- 1、招攬部分：有要保書上未有業務員簽章、未具業務員資格承攬業務、個人保件以團險費率計收保費及電話行銷以不當話術招攬業務等缺失。
- 2、核保部分：核保人員未具應備資格、核保人員無核保專業教育訓練紀錄及要保書未經核保人員確實簽章等缺失。

顯見金管會雖要求保險業者訂定內控機制，惟業

者之自律性仍有不足，致相同缺失一再發生，無法根絕，該會之查核作為，亦欠周延。

(三)次查永達保險經紀人股份有限公司(下稱永達保經)因販售宏泰人壽保險股份有限公司(下稱宏泰人壽)、全球人壽保險股份有限公司(下稱全球人壽)之複利保單商品，對保戶宣稱該商品可免稅、保本、保值及增值，以「銀行存款、優惠存款專案」之不當文宣招攬保險，衍生爭議案共5批計52件(保單生效日自91年7月至96年2月)，經民眾申訴後，於97年始經金管會裁罰處分。本案歷5年餘始經查得裁罰，詢據金管會稱：因保險經紀人尚無適用保險業招攬及核保理賠辦法，且家數眾多，其檢查事宜與一般保險公司之檢查應有所區分。且依「金管會檢查金融機構業務要點」第5點規定，保險代理人公司及經紀人公司係屬「依其業務狀況，於必要時辦理檢查」之受檢單位等語。惟保險法第8條之1規定：「本法所稱保險業務員，指為保險業、保險經紀人公司、保險代理人公司，從事保險招攬之人。」又依保險業招攬及核保理賠辦法第2條規定：「本辦法所稱保險業招攬人員，指保險代理人、保險經紀人及保險業務員等從事保險招攬之人。」依上開規定，金管會逕認保險經紀人非屬保險業招攬及核保理賠辦法之規範對象，容待商榷。倘主管機關因其家數眾多，視務業狀況，於必要時始辦理檢查，屬實務作業之限制。惟仍需依前揭規定，要求販售保單之保險公司制定、落實內控機制，或研修增補保險法規定，始能避免形成保險業監管漏洞，以確保消費者權益。

綜上，據96至98年金管會對保險業者之招攬及核保內控機制的查核結果，有諸多重複性缺失一再發生，未能

杜絕；又永達保經以不當文宣方式招攬保險，衍生爭議案，持續5年餘，經民眾申訴後，該會始予查察裁罰處分，均顯示保險業者之招攬及核保業務內控機制未見落實，金管會之查核工作亦欠周延，核有怠失。

二、金管會針對南投縣婦人林于如涉嫌詐領保險金案，事前未能監督保險業者確實遵行法律規定及落實核保等內控規定，致生本案；案發後亦未確實追究業者責任，核均有怠失。

(一)依保險法第105條規定：「由第三人訂立之死亡保險契約，未經被保險人書面同意，並約定保險金額……其契約無效。」又依承保本件保險之南山人壽保險股份有限公司（下稱南山人壽公司）所定「保險商品銷售作業處理程序」中，有關壽險業務人員招攬保單作業規定之作業程序第3點規定：「業務人員於招攬保單時，應協助保戶誠實告知並協助保戶於要保文件上簽名，且業務人員應具實填寫業務員招攬報告書。」

(二)查本(99)年1月間案發之南投縣婦人林于如涉嫌詐領保險金案，關於98年3月及5月間要保人為林女、被保險人為劉宇航（林于如之配偶）之南山人壽公司康祥一生終身保險及不分紅定期壽險等二件人身保險要保書，據招攬業務員之報告稱：二次送簽要保書至劉家時，劉宇航本人均不在住處，林于如皆要求將上開要保書先留置劉家，待劉宇航簽妥後，再由渠赴劉家取回等語。次依臺灣南投地方法院檢察署98年度偵字第5159號起訴書所載，林于如於98年3月及5月間未經劉宇航之同意，基於行使偽造私文書之犯意，分別於南山人壽公司之要保書上偽簽劉宇航之署名各一枚，以偽造上開要保書之私文書，並持向該公司投保等。有關前揭

違失亦經招攬業務員坦承不諱，嗣經南山人壽公司依該員違反應履行之職責，予以終止合約，顯見該公司人員就本件保單之招攬業務，確未依前揭法律規定及公司內控規定辦理。

(三)再依金管會 96 年 7 月 11 日金管保三字第 09602545670 號函略以：「……保險業應確實執行財務核保程序……以衡量被保險人實際經濟需求及續期支付保險費能力……並應確實依據『保險招攬及核保理賠辦法』……規定辦理……」。惟查林于如持憑向南山人壽公司投保，作為財務狀況證明之一的劉清蒸臭豆腐專賣店 97 年 1 至 9 月之薪(工)表資料內，僅簡略記載鄭惠升(專賣店之負責人/林于如配偶之母，本案被害者)一人每月支領之薪資約為新台幣(下同)30 至 40 萬元，其真實性容待商榷。且本案林女所買保單均係純保障不分紅，不還本險種，渠是否有實際經濟需求及續期支付保險費能力，均屬待查事項。惟南山人壽公司對以上疑點均未予查核即逕予核保，顯已違反前揭金管會函釋。且金管會於案發後，就前揭缺失，尚未確實追究保險業者責任。

綜上，南山人壽公司就招攬林于如為要保人之入身保險保單，涉有未依規定由招攬業務員確認被保險人親簽、未覈實查核要保人財務證明真實性、是否有實際經濟需求及續期支付保險費能力等違失，顯見金管會事前未能督促保險業者確實遵行法律規定及自訂之內控制度，致生本案；案發後業者雖已終止招攬業務員合約，惟該會未追究承保業者責任，核有怠失。

三、金管會遲未要求保險經紀人商業同業公會，依法修訂該會同業規範，致無法發揮公會自律機制，核有怠失。

(一)依 96 年 7 月 18 日新增之保險法第 165 條之 2 及第 165 條之 6 分別規定：「同業公會為會員之健全經營及維護同業之聲譽，應辦理下列事項：一、訂定共同性業務規章、自律規範及各項實務作業規定，並報請主管機關備查後供會員遵循。……」、「同業公會得依章程之規定，對會員或其會員代表違反章程、規章、自律規範、會員大會或理事會決議等事項時，為必要之處置。」

(二)查永達保經因販售宏泰人壽及全球人壽之複利保單商品，因以不當文宣方式招攬保險而於 97 年 2 月 13 日經金管會裁罰處分在案。該公司所屬之保險經紀人商業同業公會雖訂有「保險經紀人執業道德規範」及「保險經紀人自律公約」，惟該二規範並無懲處會員之條款，致無法對永達保經依法為必要處置。嗣經金管會保險局要求後，遲至 97 年 7 月 29 日該公會始將該二規範予以合併為「保險經紀人執業道德規範暨自律公約」，及於該公約內增訂懲處會員之規定後，經金管會保險局核可。

(三)按前揭保險法有關同業公會之相關權責規定，早於 96 年 7 月間增訂，惟金管會遲未要求保險經紀人商業同業公會修訂相關自律公約，致所屬會員違法行為未能依公約據以處置，核有怠失。

四、金管會遲未彌補現行保險業務通報制度之闕漏，容留意圖詐領保險金者犯罪空間，核有怠失。

(一)查壽險公會建置之通報查詢系統，主要係提供各會員公司作為核保參考，以控管核保風險；並配合法院及檢警單位偵辦保險犯罪案件之需要提供查詢。目前(99年4月)通報險種包括個人及團體之人壽保險、傷害保險、旅行平安保險(97年4月1日納入通報制度)、住院醫療保險(實支實付型、日

額型)。通報欄位包括被保險人之姓名、出生年月日、身分證字號、投保公司、保單號碼、保險金額、要保日期、承保日期、生效(異動生效)日期、滿期日期、受理理賠日期、效力狀態等。

(二)惟查 98 年 5 月間案發之黃俊發涉嫌詐領保險金案，黃嫌係以「祈騰餐飲公司」為要保單位、被害人粟鈺興為被保險人，分別投保下列保單：一、向國泰世紀產險投保 2 件個人傷害險，合計死殘保額 1,000 萬元，保險期間為 97 年 2 月 21 日至 98 年 2 月 21 日。二、向台灣人壽投保 2 件旅行平安險，內容為主約 1,500 萬元、傷害醫療附約 50 萬元、海外突發疾病醫療附約 10 萬元，保險期間分別為 97 年 4 月 18 日至 97 年 6 月 17 日及 97 年 6 月 17 日至 97 年 7 月 17 日。三、向安泰人壽(98 年 6 月合併更名為富邦人壽)投保旅行平安險，內容為主約 2,000 萬元、傷害醫療附約 200 萬元、海外突發疾病住院醫療 200 萬元，保險期間自 97 年 6 月 6 日起 60 日。經核前揭台灣人壽及安泰人壽承保之旅行平安險保單核保時間，均於 97 年 4 月列入通報範圍後，惟因現行通報制度對由投保單位負擔保險費者，採取「簡式通報」(即僅需通報公司名稱、保單號碼、險別、要保單位名稱、投保人數、生效日期、滿期日期等)，然未有被保險人詳細投保資料，保險公司核保時未能查得其他同業投保之資料。致發生黃俊發企圖詐領保險金，涉嫌為員工粟鈺興向多家公司投保意外險，於粟君赴中國大陸時，夥同吳俊傑用化學溶劑噴瞎粟君案，顯示現行通報制度仍有疏漏。惟金管會迄今(99 年 4 月)仍未設法彌補該項通報制度之闕漏，容留意圖詐領保險金者犯罪空間，核有怠失。

五、金管會允應重視保險業務行銷已趨多樣化，儘速完成規範保險業者招攬、核保及理賠業務管理法規之修正工作，以為業者建立內控機制準據。

- (一)依保險法第 148 條之 3 第 2 項規定，保險業對於保單之招攬、核保及理賠，應建立內部處理制度及程序，並授權主管機關訂定相關辦法，財政部（93 年 7 月 1 日金管會成立前之保險業主管機關）前於 90 年間訂定保險業招攬及核保理賠辦法，作為業者經營保險業務招攬、核保及理賠之規範，合先敘明。
- (二)查保險業招攬行銷通路已呈多樣化發展，除傳統行銷通路外，衍生銀行保險、電話行銷、電視行銷及網路行銷電子商務等行銷通路。均需儘速明確定義保險業招攬人員之權責及範圍，使其在從事相關工作時能有更明確之依循，暨增列保險業應依行銷通路別特性訂定遵行之事項，以使各行銷通路等規範（如保險業辦理電話行銷業應注意事項）納入保險業招攬處理制度及程序，俾保險業據以遵循，實有其急迫性。惟前揭保險業招攬及核保理賠辦法之修正工作，迄今（99 年 4 月）尚未完成相關法制作業，是金管會允應重視保險業務行銷已趨多樣化，儘速完成規範業者招攬、核保及理賠業務管理法規之修正工作，以為保險業者建立內控機制準據。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一至四，提案糾正行政院金融監督管理委員會。
- 二、調查意見五，函請行政院金融監督管理委員會檢討改善見復。
- 三、檢附派查函及相關附件，送請財政及經濟委員會處理。