

國立臺灣大學法律學院科際整合法律學研究所



碩士論文

Graduate Institute of Interdisciplinary Legal Studies

College of Law

National Taiwan University

Master Thesis

網路投保法制之研究

A Study on the Legal Issues of Online Insurance

劉柏村

Bo-Tsun Liu

指導教授：劉宗榮 博士

Advisor : Tsung-Jung Liu, Ph.D.

中華民國 105 年 1 月

January 2016

謝辭



終於走到了寫謝辭這一步，回首論文下筆之初，完全無法想像自己能夠完成眼前的這本論文，得以在過程中克服各項難題，要深深感謝所有給予我幫助的人。首先要感謝指導教授劉宗榮教授耐心地解答我在論文撰寫中發生的無數問題，總能讓我跨越眼前的障礙，從找題目、擬大綱直到最後的口試，都從教授豐富的學養與指導中獲益良多，學生銘感五內；感謝口試委員汪信君教授與葉啟洲教授在口試中給予諸多理論與實務上寶貴的意見，讓我能夠意識到邏輯上的盲點與內容有所疏漏之處，進而再為思考以補充修正。

除了師長幫助，朋友們的支持功不可沒，感謝在論文發表會義氣相挺的昱平、夢萱、季凡、以恩，論文發表與口試前後給我許多指引的晉源學長、和峰、信璋，一起進行口試的竑維學長，以及其他曾經助我一臂之力的朋友們。最要感謝一路都陪在我身邊的思敏，不僅時常跟我討論論文撰寫中的大小問題幫助我更周延地思考，也在疲憊沮喪時給我鼓勵，在論文發表與口試中都提供最可靠的協助，讓我無後顧之憂地專心衝刺論文與準備報告。

最後要感謝我的爸媽，沒有他們從小到大的養育，就沒有現在的我。忙碌於撰寫論文的日子里，他們總給予我完全的支持與體諒，是我最溫暖的避風港，面對他們，我只有無盡的感恩。謝辭的寫到最後意味著碩士班生涯的盡頭，回顧求學生涯，著實受到很多人的幫助，感謝生命中每位幫助過我的人，因為有你們，生命才顯得美好。

摘要



金管會為推動保險業 e 化，增加消費者投保管道，從 2014 年 8 月 26 日開始，逐漸放寬對於網路投保的各項限制，例如開放消費者得以網路申請帳號密碼、親臨保險公司申請帳號密碼或以他業金融憑證等方式進行網路投保。並且發布「保險業辦理網路投保業務應注意事項」。對此種在網路上直接訂立保險契約之方式，規範上應如何面對？既有規範於解釋適用上有何等問題？此即本文研究之重點。

全文總共分為六章，第一章為緒論，除研究動機外，主要在介紹保險主管機關金管會對網路投保之開放內容，以及目前網路投保之實務情形，再提出論文以下各章節討論之問題與研究架構。第二章則探尋網路投保之相關規範為何，瞭解有哪些法規範可能規範網路投保，並從中排除因網路投保之特性而不適用之規定，再以此作為後續章節討論網路投保之基礎。由於開放網路投保，須先思考有何險種適合使用網路投保，第三章遂分析適合網路投保之險種為何以及如何判斷某一險種是否適用網路投保。消費者使用網路投保之目的在於訂立保險契約，故須討論網路投保保險契約之成立與生效，此即第四章之內容。第五章討論消費者保護與個人資料保護，前者係基於網路投保以定型化約款訂立保險契約，保險人與消費者間資訊、談判地位等均不對等，而須法律介入以維持實質契約自由。後者則因訂立保險契約涉及保險人須蒐集、處理、利用要保人與被保險人之個人資料，甚至包括醫療、健康檢查等具有敏感性者，從而以網路投保方式訂立保險契約亦攸關個人資料保護之問題而須討論。第六章為結論與對網路投保之展望。

關鍵詞：網路投保、電子意思表示、電子代理人、金融消費者保護、消費者保護、個人資料保護

Abstract

In order to promoting online insurance business and establishing secure channels for consumer to purchase insurance online, the Financial Supervisory Commission (FSC) has progressively relaxed the restrictions on conducting online insurance sales since August 26, 2014, for instance, allowing consumers to: (a) apply online for an account and password; (b) apply in person at an insurance company for an account and password; or (c) use an e-signature from another type of financial service provider to buy insurance online. FSC also promulgated “Directions concerning Insurer Conducting Online Insurance Sales”. This thesis focuses on how to regulate and how to apply the existing legal rules to concluding insurance contracts online.

This thesis is divided into six chapters. The first one is the introduction which includes explaining the research motive, introducing how FSC regulates online insurance and the practice of online insurance, and raising questions which will be discussed in the following chapters. In the second chapter, the regulations concerning online insurance will be explored for the purpose of finding out which ones can be applied to online insurance so that the further discussion in the following chapters can be based on the conclusion of this chapter. To determine which insurance products can be sold online, it's necessary to ponder over which ones are suitable for it. Therefore, in the third chapter, what kinds of insurance products is adequate to be sold online and how to determine whether a certain kind of insurance products is adequate to be sold online or not will be analyzed. To consumers, the main point of online insurance is to conclude insurance contracts, hence the establishment and the validity of the insurance contract concluded online will be discussed in the forth chapter. One of the subjects of the fifth chapter is consumer protection, because it's necessary to deal with problems caused by using standard terms and conditions to conclude online insurance contracts and the disparity in information and bargain power between insurers and

consumers by laws in order to maintain substantive freedom of contract. The other subject is personal information protection for the reason that in the process of concluding insurance contracts, the insurer needs to collect, process and use the insured's personal information which even includes sensitive personal information such as medical treatment and health examination. The last chapter consists of conclusion of the thesis and outlook for online insurance.

Keywords: online insurance, electronic declaration of intention, electronic agent, financial consumer protection, consumer protection, personal information protection

目錄



第一章	緒論.....	1
第一節	研究動機.....	1
第二節	我國網路投保的現況.....	3
第一項	金管會對網路投保之開放情形.....	3
第二項	保險業已實際辦理之業務.....	7
第三節	網路投保實務與特色.....	10
第一項	實務上網路投保之流程.....	10
第二項	網路投保的特色.....	10
第四節	問題的提出.....	16
第一項	網路投保所涉及之相關規範.....	16
第二項	適用網路投保之險種.....	17
第三項	網路投保保險契約如何成立生效.....	18
第四項	網路投保如何保護消費者.....	19
第五項	網路投保中個人資料的保護.....	19
第五節	研究架構與範圍.....	20
第二章	網路投保的相關規範.....	22
第一節	國際規範.....	22
第一項	網路保險活動之監理原則.....	23
第二項	聯合國國際貿易法委員會電子商務模範法.....	25
第三項	聯合國國際契約使用電子通信公約.....	25
第二節	國內規範.....	27
第一項	法律.....	27
第二項	行政命令.....	37
第三項	自律規範—保險業經營電子商務自律規範.....	42
第三章	適合網路投保之險種.....	45
第一節	財產保險.....	45
第二項	積極保險.....	46
第二項	消極保險.....	52
第二節	人身保險.....	57
第一項	人壽保險.....	57
第三項	健康保險.....	64
第四項	傷害保險.....	66
第三節	小結.....	67
第一項	如何判斷保險種類是否適用網路投保.....	67
第二項	簡評「保險業辦理電子商務應注意事項」所開放保險業得 辦理網路投保之保險商品種類.....	68

第四章	網路投保保險契約成立與生效.....	71
第一節	傳統保險契約.....	71
第一項	成立要件.....	71
第二項	生效要件.....	75
第二節	網路投保中保險人的特別提醒注意義務、保險契約成立與生效	
	82	
第一項	保險人的特別提醒注意義務.....	82
第二項	電子保險契約成立生效之特殊問題.....	85
第五章	網路投保之消費者保護與個人資料保護.....	107
第一節	網路投保之消費者保護.....	107
第一項	消費者保護法與金融消費者保護法之適用.....	107
第二項	特別提醒注意義務與說明義務.....	119
第二節	網路投保之個人資料保護.....	134
第一項	傳統投保之個人資料保護.....	134
第二項	網路投保之個人資料保護.....	138
第六章	結論與展望.....	142
第一節	本文結論.....	142
第二節	展望.....	144
參考文獻.....		146

第一章 緒論



第一節 研究動機

因應數位化時代來臨，保險市場與保險業主管機關金融監督管理委員會（金融監督管理委員會組織法第 2 條第 2 項）主委曾銘宗於 2014 年 6 月 3 日記者會上表示，要打造數位化金融環境 3.0 版本，所謂的「3.0 版本」是引用《Bank 3.0: Why Banking Is No Longer Somewhere You Go, But Something You Do》書中的名稱，係指金融業與過去透過實體交易為主的 1.0 和 2.0 模式不同，將全面進入數位化時代，而打造 3.0 版本的數位化金融環境，就是因應商業模式正在改變，尤其年輕世代現在多透過網路做金融相關交易，因此，金管會有必要引領金融業因應時代趨勢，著手調整法規、管理資訊點、消費者保護、強化金融資訊專業能力，並研議開放部分保險種類可使用網路投保¹。就此有學者認為「誰來賣保單不重要，只要通路權責要能清楚劃分」，以現階段的技術，錄音、錄影加上信用卡或網路銀行憑證等方式都可以認證要保人與保險人是否同一人，只要各通路權責清楚劃分、向消費者清楚說明保單內容，網路投保商品應該全面開放²。

其後金管會為推動保險業 e 化，增加消費者³投保管道，於 2014 年 8 月 26 日開放網路投保的方式，除現行「保險共通憑證」外，消費者得申請帳號密碼或以他業金融憑證等方式進行網路投保，並增加得使用網路投保之保險種類⁴。嗣

¹ 金管會推數位金融環境 3.0 版 線上投保最慢 8 月底上路，今日新聞 NOWnews，<http://www.nownews.com/n/2014/06/03/1262308>（最後瀏覽日：01/28/2016）。

² 線上投保將上路 學者籲：險種全面開放，ETtoday 東森新聞雲，<http://www.ettoday.net/news/20140703/374655.htm>（最後瀏覽日：01/28/2016）。

³ 消費者保護法所稱「消費者」於保險契約關係中究何所指，容有疑義。消費者保護法第 2 條第 1 款定義消費者為「接受服務者」，於保險契約中，受保險契約保障或受領保險給付者，為被保險人與受益人，符合消費者之定義。惟若作此解釋，消費者保護法中關於定型化契約訂約階段之規範，例如該法第 13 條規定「應向消費者明示定型化契約條款之內容」，即難以適用。可見消費者保護法中各規定中之消費者為何尚難一概而論，就網路投保而言，係處理締約階段之問題，縱然被保險人與受益人符合消費者之定義，自定型化契約之相關規範觀察，「消費者」應指保險契約相對人之要保人。

⁴ 金管會放寬保險業辦理網路投保業務，金管會新聞稿，

後，於同年 11 月 25 日與隔年 6 月 24 日二度修正行政命令持續減少保險業辦理網路投保業務之相關限制，前者開放得以信用卡或存款帳戶作為加強身分認證機制進行網路投保，以及在前開身分認證機制下，提高其投保額度⁵；後者放寬保險業辦理網路投保之險種與提高投保額度，以及增加網路保險服務⁶。

網路投保係保險公司於其架設之網站上提供欲銷售之保單，載明各種訂約所需資訊，要保人則於此網站上填載各項資訊以完成投保手續訂立保險契約，結合歷史悠久的保險制度與新興的電子商務，而兼具保險制度與電子商務的特性。從電子商務的角度來看，此種網路上之交易與傳統交易活動實有極大之差距，傳統業務員與要保人必須面對面溝通，填寫要保書並親自簽名，如以第三人為被保險人而訂立死亡保險契約，尚須由被保險人以書面同意並約定保險金額，保險契約始能生效，實務上，即由被保險人在業務員面前親自簽名同意；但網路投保之雙方當事人並未面對面接觸，要確定要保人為何人、死亡保險之被保險人是否同意該保險契約等則難以確知⁷，產生身分認證與電子簽章之問題。其次，網路投保過程中，要保人係由其電腦透過網際網路連線到保險公司網站，再填具表格申請訂立保險契約，保險公司則透過其架設的網站及電子運算後回覆訊息締結契約，並無代表或代理保險公司之自然人參與，因此，如何將傳統民事契約法理論解釋適用於虛擬網路世界之訂約方式則有疑義。

http://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201408260004&toolsflag=Y&dtable=News (最後瀏覽日：01/28/2016)。原本開放之保險種類僅有：1.壽險業：旅行平安保險、傷害保險、傳統型定期人壽保險、傳統型年金保險。2.產險業：旅行平安保險、強制汽(機)車責任保險。請參閱財團法人保險事業發展中心 TeIS 保險共通憑證網站—憑證 Q&A，<http://www.teis.org.tw/qa.asp> (最後瀏覽日：01/28/2016)。

⁵ 金管會放寬第二階段保險業辦理網路投保業務，金管會新聞稿，http://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201411250005&aplistdn=ou=news,ou=multisite,ou=chinese,ou=ap_root,o=fsc,c=tw&dtable=News (最後瀏覽日：01/28/2016)。

⁶ 「保險業辦理電子商務應注意事項」修正案，金管會新聞稿，http://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201506180005&aplistdn=ou=news,ou=multisite,ou=chinese,ou=ap_root,o=fsc,c=tw&dtable=News (最後瀏覽日：01/28/2016)。

⁷ 宋耿郎 (2011)，〈從保險法第 107 條之修正論網路投保保險之道德危險〉，林勳發教授六秩華誕祝壽論文集編輯委員會 (編)，《保險法學之前瞻：林勳發教授六秩華誕祝壽論文集》，頁 591，台北：元照。

另外，網路投保過程中，保險人之一方並無自然人參與，要保人須憑一己之力閱讀網站上揭露之資訊，再以此決定是否訂立保險契約，而該等資訊包括保險商品內容、法律上課予保險人應說明之事項（例如蒐集個人資料前應履行之告知義務內容）等，其內容可能繁多且艱澀，故保險人應如何以電子化方式揭露資訊與要保人，始能達到相當於以傳統書面方式之效果，亦須思考。

鑑於上述金管會對於網路投保開放政策將使得以電子方式訂立保險契約者將日益增加，上述議題即有討論之必要，故本文擬就各項議題整理相關規範並分析討論，供保險業界與使用網路投保者參考，期能助於網路投保之發展，俾利要保人與被保險人之保護。

第二節 我國網路投保的現況

我國對於保險業採取嚴格監理之實體監督方式（又稱許可方式），從保險業創設、經營乃至於清算時期均不間斷之監理⁸，包含網路投保業務，故以下爰分就金管會對於網路投保之開放情形與保險業界已實際辦理之業務介紹：

第一項 金管會對網路投保之開放情形

金管會於 2005 年首先開放網路投保之險種為產險公會所報擬開辦電子商務之強制汽(機)車責任保險及旅行平安保險，接著就壽險業則開放旅行平安保險、傷害保險、傳統型定期人壽保險與傳統型年金保險之網路投保與簽發電子保單⁹，並以要保人、被保險人為同一人者為限¹⁰。為克服要保書的簽章問題與配合電子簽章法之規定，並降低投保的複雜性、活絡保險電子商務，財團法人保險事業發展中心（以下簡稱保發中心）建置「保險產業憑證共通平台」於 2006 年底啟用，被保險人只要向加入此平台的任何一家公司申請一張「保險共通憑證」（Taiwan

⁸ 陳雲中（2014），《保險學要義：理論與實務》，十版，頁 128-132，台北：自刊。

⁹ 「電子保單」是指消費者透過網路線上投保的方式，完成身分確認及投保作業，而保險公司也透過電子郵件的方式寄發保單給客戶，因此客戶收到的並非實體保單，而是電腦上所顯示的電子保單。

¹⁰ 宋耿郎，前揭註 7，頁 605。

e-insurance Signature，簡稱 TeIS)，即可上網購買加入此平台所有公司的保險商品¹¹。然而，使用保發中心的憑證不僅成本高，每次使用都要付費，而且多數保險公司都有加入網路購物平台，不太願意砸成本建立只有保險適用的憑證。壽險業者舉例，一般民眾一輩子買的保單數目有限，加入平台得先花錢申請憑證，且目前開放的商品仍屬有限，想買保單時還不如找業務員比較快¹²。因此，縱然已有部分險種開放網路投保，但僅有不合成本之保險憑證，尚無法妥適解決身分認證問題。

鑑於上述障礙，金管會為推動保險業 e 化，於 2014 年 8 月 26 日、同年 11 月 25 日及隔年 6 月 24 日分三階段逐次放寬網路投保之限制。首先，於同年 8 月 26 日公布「保險業辦理網路投保業務應注意事項」開放網路投保的方式，除現行「保險共通憑證」外，消費者得以網路申請帳號密碼、親臨保險公司申請帳號密碼或以他業金融憑證等方式進行網路投保。所開放網路投保之保險商品，以風險性及道德危險較低之險種為主，計有強制汽車責任保險、任意汽車保險、住宅火災及地震基本保險、住(居)家綜合保險、旅遊不便保險、旅遊平安保險、傷害保險及定期人壽保險，並藉由多項風險控管機制，如限制要、被保險人為同一人、受益人為直系血親、保額限制、強化通報系統即時查詢等措施，以降低道德風險之發生¹³。復於同年 11 月 25 日放寬以網路方式首次註冊之非有效契約客戶，得藉由本人信用卡或本人存款帳戶作為加強身分認證機制進行網路投保，以及以網路方式首次註冊之有效契約保戶在前開身分認證機制下，提高其投保額度¹⁴，並於同年 12 月 25 日修正「保險業辦理網路投保業務應注意事項」以資配合。嗣後，為擴大網路投保業務之適用範圍，於 2015 年 6 月 24 日進行第三階段修正¹⁵，將「保險業辦理網路投保業務應注意事項」更名為「保險業辦理電子商務應注意

¹¹ TeIS 保險共通憑證網站，<http://www.teis.org.tw/>（最後瀏覽日：01/28/2016）。

¹² 持保險憑證 網購保單省 10%，蘋果日報網站，<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/finance/20070602/3527515/>（最後瀏覽日：01/28/2016）。

¹³ 金管會放寬保險業辦理網路投保業務，前揭註 4。

¹⁴ 金管會放寬第二階段保險業辦理網路投保業務，前揭註 5。

¹⁵ 「保險業辦理電子商務應注意事項」修正案，前揭註 6。

事項」，開放保險業可辦理網路保險服務，並訂定服務項目之範圍，如保單狀況查詢、基本資料變更、文件申請、保單借款等，及其身分驗證作業，並且，放寬投保金額限制及增加投保險種。另外，「保險業辦理電子商務應注意事項」第5點第2項設有保險公司辦理網路投保之資格條件，包含資本適足率必須200%以上、近1年的累積罰款不可以超過300萬元、申訴率在市場排名不能落居倒數20%。就網路投保開放之情形依「保險業辦理電子商務應注意事項」（下稱「注意事項」）整理如下：

一、可透過網路投保銷售之保險種類（「注意事項」第6點、第7點）

1. 財產保險：強制汽車責任保險、任意汽／機車保險（包括車體損失保險、第三人責任保險及竊盜損失保險）、住宅火災及地震基本保險、住（居）家綜合保險、旅遊不便保險、個人責任保保險、高爾夫球員責任保險、家電維修保險、智慧型行動裝置失竊保險。
2. 人身保險：旅遊平安保險及其附加之實支實付型醫療保險、傷害保險及其附加之實支實付型傷害醫療保險、定期人壽保險、實支實付型健康保險。

二、註冊及身分驗證方式（「注意事項」第8點、第9點）：1. 網路申請帳號密碼。2. 親臨保險公司申請帳號密碼。3. 既有保戶得經由數位憑證方式取得帳號密碼。

三、保險費與保險金額限制（「注意事項」第6點、第7點附件3）

1. 財產保險每張保單主附約合計年繳保費不得高於5萬元，保險金額則無限制。
2. 人身保險保險金額視保險種類與所使用身分驗證強度而有不同，例如投保旅行平安保險，以網路方式首次註冊之客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證，若是保險公司之有效契約保戶，保險金額為「單一公司不得超過1000萬元；同業網路投保通路累積不得超過1000萬元」，但若是保險公司之「非」有效契

約客戶，保險金額僅限「單一公司不得超過600萬元；同業網路投保通路累積不得超過600萬元」。



四、其他限制

1. 財產保險業辦理駕駛人傷害保險，僅限附加於強制汽車責任保險之駕駛人傷害保險，且被保險人限以車主本人為駕駛人，其死亡、殘廢或醫療之保險金額與強制汽車責任保險金額相同，其身故受益人並以直系血親或配偶為限（「注意事項」第7點第3項）。
2. 要保人與被保險人以同一人為限、須年滿20歲（「注意事項」第6點第2項、第7點第2項、第8點、第9點）。
3. 人身保險身故受益人限於直系血親或配偶（「注意事項」第7點第2項）。

以表格方式就已開放網路投保人身保險之保險種類、保險金額（單一保險公司與同業網路投保通路累積均有限制，而二者保險金額均相同）與身分驗證方式之對應關係比較如下：

首次註冊及身分驗證方式	保險商品種類	保額
以網路方式註冊之非有效契約客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶方式作身分驗證	旅行平安保險及其所列附加條款	600萬元
	傷害保險(含保額不高於百分之十之實支實付型傷害醫療保險)	300萬元
	定期人壽保險	300萬元
	健康保險	每次住院申請總額限10萬元
以網路方式註冊之有效契約客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶方式作身分驗證	旅行平安保險及其所列附加條款	1000萬元
	傷害保險(含保額不高於百分之十之實支實付型傷害醫療保險)	600萬元

	於百分之十之實支實付型傷害醫療保險)	
	定期人壽保險	600 萬元
	健康保險	每次住院申請總額限 20 萬元
以親臨保險公司方式首次註冊及身分驗證	旅行平安保險及其所列附加條款	1000 萬元
	傷害保險(含保額不高於百分之十之實支實付型傷害醫療保險)	600 萬元
	定期人壽保險	600 萬元
	健康保險	每次住院申請總額限 20 萬元
以數位憑證投保	旅行平安保險及其所列附加條款	1000 萬元
	傷害保險(含保額不高於百分之十之實支實付型傷害醫療保險)	600 萬元
	定期人壽保險	600 萬元
	健康保險	每次住院申請總額限 20 萬元

第二項 保險業已實際辦理之業務

本文研究之網路投保乃自 2014 年 8 月 26 日以降金管會所開放者，依金管會為此訂定之「保險業辦理網路投保業務應注意事項」第 8 點以下之規定，要保人於網站上辦理註冊及身分認證取得帳號密碼、以該帳號密碼登入會員且填載投保資料，再經付款者，即完成網路投保手續。若於網路上進行要保手續後，須另外列印要保書親自簽名再寄送或傳真回保險公司者屬於「線上要保」，本文不作討論。以下按「保險業辦理電子商務應注意事項」第 6 點與第 7 點所開放保險業得

辦理之保險商品種類整理目前保險公司已實際銷售之保險商品¹⁶：



第一款 財產保險

一、機車保險

- (一) 強制汽車責任保險：富邦產險、新光產險、華南產險、臺灣產險、明台產險、泰安產險、第一產險、台壽保產險、新安東京海上產險。
- (二) 第三人責任保險：富邦產險、新光產險、華南產險、明台產險、泰安產險、新安東京海上產險。

二、汽車保險

- (一) 強制汽車責任保險：國泰產險、富邦產險、新光產險、華南產險、臺灣產險、明台產險、泰安產險、第一產險、台壽保產險、新安東京海上產險。
- (二) 第三人責任保險：國泰產險、富邦產險、新光產險、華南產險、臺灣產險、明台產險、泰安產險、台壽保產險、新安東京海上產險。
- (三) 車體損失保險：新光產險、華南產險、臺灣產險、明台產險、泰安產險、台壽保產險、新安東京海上產險。

¹⁶ 國泰產險線上要保網站，<https://www.bobe.com.tw/>。富邦產險網路投保網站，<https://www.fubon.com/insurance/b2c/content/main/new.html>。新光產險線上要保網頁，<https://b2b.skinsurance.com.tw/content/b2c/B2CMain.asp#>。華南產物保險公司網路投保商品一覽表，<https://www.ecover.com.tw/KininsList.html>。臺灣產險線上投保可投保商品說明，https://ec.tfmi.com.tw/Product/product_car.aspx。明台產物保險網站，https://www.msig-mingtai.com.tw/?utm_source=GoogleSEM&utm_medium=Mingtai&utm_campaign=MingtaiSEM。泰安產物保險公司網站，<http://www.taian.com.tw/index.asp>。台壽保產險線上投保平台，<https://twlife.tlgins.com.tw/bcallinsptmWeb/action/common/mainMenuIndexcom.action?version=COM&fromtype=TLG&seltype=1>。新安東京海上產險網站，https://www.tmnewa.com.tw/B2C_V2/FrontStage/WelCome.aspx?Project=Default。國泰人壽網路投保專區網頁，<https://www.cathaylife.com.tw/life/web/ext/pages/product/onlineExclusive/index.html>。富邦人壽網路投保網站，<https://direct.fubonlife.com.tw/>。三商美邦人壽網路投保首頁，https://www.mli.com.tw/minsure/ei_index_home.aspx。新光人壽網站，<https://online.skl.com.tw/>。南山人壽網路投保中心網站，https://www.nanshanlife.com.tw/public_promotion/subject/OnlineInsurance/productList.html。台灣人壽網路投保網站，<https://ezbao.twlife.com.tw/main>。合作金庫人壽網路投保網站，<https://www.tcb-life-online.com.tw/ebiz/>。中國人壽網路投保專區，https://e-commerce.chinalife.com.tw/NY2016/?utm_source=Q4EC&utm_medium=ECKV&utm_campaign=NY2016（最後瀏覽日：01/28/2016）。

(四) 竊盜損失保險：新光產險、華南產險、臺灣產險、明台產險、泰安產險、台壽保產險、新安東京海上產險。

三、住(居)家綜合保險：新光產險。

四、住宅火險及地震基本保險：富邦產險、新光產險、泰安產險、第一產險。

五、旅遊不便保險：國泰產險、明台產險。

六、個人責任保險：泰安產險。

七、高爾夫球員責任保險：無。

八、家電維修保險：無。

九、智慧型行動裝置失竊保險：無。

第二款 人身保險

一、旅行平安保險：國泰人壽、富邦人壽、南山人壽、台灣人壽、三商美邦人壽、新光人壽、合作金庫人壽、中國人壽、國泰產險、新光產險、明台產險、第一產險。

二、傷害保險：國泰人壽、三商美邦人壽、新光人壽、中國人壽、泰安產險。

三、定期人壽保險：國泰人壽、南山人壽、三商美邦人壽。

四、實支實付型健康保險：無。

自 2014 年 8 月 26 日累計至 2015 年 11 月底，保費最高的三個險種，依序為機車險(8345 萬元)、汽車險(7993 萬元)及旅平險(2704 萬元)。產險業網路投保的保費收入為 1.83 億元，壽險業只有 961 萬元。金管會解釋，產險業保費遠高於壽險業，主要來自汽機車險的貢獻，此二險種合計 1.63 億元，占整個產險業網路投保比重高達九成。壽險業網路投保方面，則以旅平險最多，保費為 912 萬元，占有壽險業網路投保保費的 95%，其餘 5% 為傷害險及定期壽險。旅平險由於保費低，投保便利，不論因公務或旅遊出國，都會需要旅平險，因為這樣的消費習慣，所以保費收入較高¹⁷。簡言之，目前消費者會使用網路投保之情

¹⁷ 網路投保 最熱門的是這三種險...，udn 新聞網，

形，大多集中於保險內容簡單或各家銷售之保單內容相同者。



第三節 網路投保實務與特色

第一項 實務上網路投保之流程

由於金管會訂定之「保險業辦理電子商務應注意事項」就各項應遵循之步驟大多設有具體規定，觀察已開辦網路投保保險公司之網站，所採用之網路投保流程大同小異，歸納實務上之網路投保流程，略有下列步驟¹⁸：1. 加入會員：(1) 同意相關會員條款，通常包括「產險業履行個人資料保護法告知義務內容」、「網站服務使用約定」、「網路投保服務定型化契約」（各家保險公司對於後二契約的名稱略有不同，但內容類似）。(2) 輸入個人資料。(3) 以一次性密碼 (One-Time Password, OTP) 確認身分。2. 自保險公司網站上選擇擬投保之險種，並選擇網路投保（非線上要保）。3. 填載相關資料試算保費。4. 閱讀保險公司依金融消費者保護法、個人資料保護法等規定之應告知事項，再勾選包括已閱讀該等應告知事項之聲明。5. 輸入要保人、被保險人資料。6. 確認要保資料以及上述聲明。7. 以一次性密碼確認身分。8. 選擇繳款方式並填載所需資料以完成交易。

第二項 網路投保的特色

網路投保乃指要保人藉由網際網路以電子方式與保險公司訂立保險契約，兼具電子商務¹⁹與保險契約之性質。前者基於採用電子方式訂立契約，後者係因所

<http://fund.udn.com/fund/story/7488/1394629-%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E6%8A%95%E4%BF%9D-%E6%9C%80%E7%86%B1%E9%96%80%E7%9A%84%E6%98%AF%E9%80%99%E4%B8%89%E7%A8%A%E9%9A%AA...>（最後瀏覽日：01/28/2016）。

¹⁸ 國泰產險汽車險網路投保步驟，<https://w3.bobe.com.tw/instructions02.aspx>。富邦產險「網路投保區」投保 Q&A，<https://www.fubon.com/insurance/b2c/content/main/QandA.html>。新光產險投保說明，<https://b2b.skinsurance.com.tw/b2c/Content.aspx?type=CN&title=1>。華南產險商務網要保流程，https://www.ecover.com.tw/Index.aspx?Xprg_id=CarStep0.aspx。富邦人壽網路投保常見問題，

<https://direct.fubonlife.com.tw/%E5%AF%8C%E9%82%A6%E4%BA%BA%E5%A3%BD%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E6%8A%95%E4%BF%9DFAQ.pdf>。台灣人壽網路投保 Q&A，<https://ezbao.twlife.com.tw/QA>（最後瀏覽日：01/28/2016）。

¹⁹ 電子商務係指交易雙方利用電信與電腦網路以數位電子信號傳遞交易信息，從事廣告、契約

締結者乃保險契約，就網路投保具有之特色，按電子商務與保險契約分述如下：



第一款 電子商務

- 一、以電子訊息為締約之表示方法²⁰：網路投保之要保人並未當面或以電話、郵件往來等方式互為意思表示締結契約，而係自行於保險公司架設之網站上閱讀其所揭露之各項保險商品資訊，決定擬投保之險種後，將意思表示化為電子訊息，透過電腦等資訊設備傳送至對方，保險公司亦透過其設計之電腦程式發出意思表示。
- 二、訂立之契約乃定型化契約：在電子商務活動中，銷售之一方在電腦通信網路上散布關於其銷售商品的信息，這些事項以定型化契約條款的方式表現出來，將之標準化，以降低因個別協商可能引起之交易成本，發揮網際商務之效率²¹。利用網路銷售保險之保險公司為能與多數之不特定要保人訂立保險契約並降低交易成本，亦事先擬定保險契約條款並登載於網頁上，即定型化契約之方式，消費者只能從保險公司預先設計並置於網站上之保險商品中選擇是否投保，對於該等保險商品之契約條款並無個別交涉、修正之機會。
- 三、即時性：基於電腦程式與網路於建置完成後不需人力介入就能全天候運作之性質，網路投保不受保險公司營業時間之限制，消費者得在保險公司營業時間外上網查詢保險商品之各種資訊（如保險種類、保險費、承保範圍、保單條款等）並完成投保，不須等待保險公司之代理人於營業時間內回覆，能即時獲得保險保障。保險公司亦得即時更新保險商品之資訊，甚或迅速開始銷售新種類保單。此外，若以電子保單取代傳統紙本保單，自完成投保至取得保險單之期間將大幅縮短，無需耗費數工作天以掛號方式寄送，

之締結，或甚至契約之履行等商務活動。請參閱黃茂榮(2008)，〈電子商務契約與電子簽章(上)〉，《植根雜誌》，第24卷第9期，頁1-2。

²⁰ 黃茂榮，前揭註19，頁2。

²¹ 黃茂榮(2008)，〈電子商務契約與電子簽章(下)〉，《植根雜誌》，第24卷第10期，頁11。

而能「即時收到保單」，亦不造成日後紙本保單送達時無人簽收之問題。

四、資訊數位化：網路投保之流程中各項資訊均以電子方式傳遞，無論是要約之意思表示、要保申請書之填載、要保人與被保險人等之個人資料等等，都藉由要保人之電腦透過網際網路之聯繫，以電子方式於保險公司建置之網站上一一記載，保險公司亦得以電子方式寄發電子保單，從而以上各項資訊係以數位化之電磁紀錄形式儲存於要保人與保險公司之電腦或其他虛擬空間。

五、降低交易成本：網路投保使要保人免於前往保險公司之舟車勞頓，亦不須透過保險代理人、保險業務員或保險經紀人而能直接與保險公司訂約，使保險公司減少花費於銷售通路之費用，而能將減少之成本反映於保險費，使要保人以相對低廉之保險費獲得保險保障。

第二款 保險契約

一、不確定契約（射倖契約）²²

有償契約可以區分為確定契約（又稱實定契約）與不確定契約，前者乃指契約成立生效時，當事人的權利、義務已經確定或可得確定；後者乃指契約成立時，當事人的權利義務還不能確定，權利義務是否發生以及發生後權利義務的內容如何，都必須視將來不確定事實是否發生或發生的遲速而定。保險契約成立生效時，要保人負擔給付保險費的義務，而且其義務內容都已經確定，但保險人是否有保險給付以及有給付義務時，究竟應該給付若干，都必須等待不確定的事實（保險事故）是否發生與發生的結果（損失的多少）而定，因此保險契約是不確定契約。所謂「不確定事實」，原則上只指保險事故客觀上尚未發生，且其不確定，包括「將來是否發生保險事故不確定」（例如火災保險）或「將來雖然確定會發生保險事故，但發生的時間不確定」（例如終身死亡保險）二者。

²² 劉宗榮（2011），《新保險法：保險契約法的理論與實務》，二版，頁 44-45，台北：自刊。

相較於同具射倖性之賭博，賭博旨在僥倖得利，贏者無損失，獲得意外之財；輸者血本無歸，其結果，無論輸贏都從安定走向不安定；保險則迥異於此，保險事故發生前提供被保險人或受益人安全感，在保險事故發生後，財產保險提供被保險人財產損失填補，人身保險的受益人獲得一定數額的保險金保障生活，被保險人或受益人都因保險而從不安定走向安定，基於此截然不同之社會效果，法律自應僅賦予保險契約法律效力，義務人必須履行債務，而賭債為自然債務，不得依法請求給付。

二、最大善意契約

保險契約既然是射倖契約，其前提就必須建立在當事人最大的善意及誠實的基礎上。本於此精神所設之規定例如保險人是否接受要保人的要約以及應如何計算保險費，主要是根據要保人誠實說明的內容作為估計的基礎。倘若當事人欠缺誠實及善意，則保險費的估計將會建立在不正確資訊的基礎上，故於保險法第 64 條設有要保人據實說明義務之規定。再如保險人為達其控制危險之目的，可於保險契約中約定特約條款（保險法第 66 條參照），要保人或被保險人均應基於誠信，確實履行，若有違背，保險人即得依保險法第 68 條規定解除契約而免責。然而，保險法並未就最大善意原則設獨立之規定，自應適用誠信原則之普通規定，即民法第 148 條第 2 項，而且標準更高，故最大善意原則仍係以民法上誠信原則之規定為依據²³。

須注意者，為兼顧保險作為分散損失之經濟制度的功能，立法者已區分被保險人等違反最大善意原則之態樣與程度，分別賦予不同之法律效果。因此，最大善意原則之適用必須在不違反此等具體規定及其立法精神之下，作為法理，於個案中審慎運用，以免過度強調此原則而破壞保險制度之分散損失功能，妨害保險契約目的之達成。另外，由於保險契約係保險人與多數要保人分別訂立，具有危險共同體與保險技術上的特性，為避免誠信

²³ 劉宗榮，前揭註 22，頁 50-51。

原則個案化調整單一保險契約有牴觸保險法上的平等原則之虞，應僅能在具有正當理由的特殊情況下才能允許以最大善意原則調整契約文義²⁴。

三、 附合契約

保險制度之功能，在於匯聚承受同種類危險之人所提出之資金，經由保險人以大數法則²⁵精算出應繳保險費，於被保險人發生保險事故而遭受損害時，由保險人與該項保險所聚集之資金中提列保險金給付給受損害之被保險人，以達到分散個人之損害於無形。若加入保險之人數越多，可使危險分散得越廣，而每個成員所須繳的保費也就越少，而保險公司經營越穩當，被保險人受到保障的程度就越高，保險制度之功能也發揮得越完全。因此保險公司著力於招攬大量保戶，大量使用事前預先擬定的定型化契約條款以節省時間和成本。另外，保險商品種類漸趨多樣化，而保險之專業技術程度不斷提升，從保單設計、保費精算、鑑價機制、核保規則乃至於最後理賠，其背後均有巨大的統計數據與保險相關學理支撐，一般保戶縱使仔細研讀，亦不見得能掌握保單條款真意。此專業性差距強化了保險人在契約中的主導地位，被保險人僅能選擇接受不知所以然的契約條款，或是放棄保險的保障。此種當事人面對契約僅能選擇允諾或是捨棄的情形，稱之為「附合契約」²⁶。

四、 消費性契約

依據消費者保護法第 2 條第 1 款規定，「消費者」係以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。消費性契約乃指以消費者為契約一方當事人而訂定之契約。保險契約得從當事人在交易上的特性區分為消費者保險及商人保險。消費者保險係指由要保人、被保險人等之一方為不具備特殊專業知識與磋商能力或與保險人之經濟地位相當的消費者，所訂立之保險

²⁴ 葉啟洲（2013），《保險法實例研習》，三版，頁 38-44，台北：元照。

²⁵ 大數法則意指數量越多，則其平均就越趨近期望值。在保險實際運用上，係指承保危險單位數量趨於無限大時，將使實際損失與預期損失兩者差距縮小，而呈現大數穩定現象，使得保險經營之基礎愈益穩固。請參閱陳雲中，前揭註 8，頁 80。

²⁶ 江朝國（2013），《保險法逐條釋義：第二卷 保險契約》，頁 268，台北：元照。

契約。一般常見的保險契約屬之，例如火災保險、汽車保險、責任保險、人壽保險、健康保險、傷害保險及年金保險等是。此種保險契約為典型的附合契約，要保人、被保險人之一方覺保險人弱勢，契約之訂立與履行也容易發生不公平之情事，為追求契約之實質公平並避免契約自由遭到濫用，有特別以法律保障要保人、被保險人的必要。相對於消費者保險，另有所謂商人保險，意指其保險契約的當事人均為具相當專業知識的商人，尤其是指再保險及海上保險，另廣義而言，亦可包含陸空保險在內。在商人保險契約中，由於當事人均屬具有相當專業知識的商人，保險契約的訂立與履行較少發生不公平之情事，因此，較無須由法律介入契約關係予以要保人與被保險人特別保護²⁷。網路投保係為提供一般大眾以網路方式便捷迅速投保之用，非作為公司商號等商業組織向保險公司投保之方式，故以此方式訂立之保險契約均屬消費者保險。

五、繼續性契約

契約以其所發生之債的關係，在時間上有無繼續性為區別標準，可分為一時性契約與繼續性契約。前者債之關係的內容，一次即可實現；後者則須繼續的給付方可實現²⁸。相對於網路交易常見之買賣契約，網路投保所訂立之保險契約之繼續性來自於由保險人所負之給付義務：保險契約期間危險承擔。基於此特性，私法上情變更原則亦適用於保險契約。如保險契約內所載危險增加時保險人得提高保險費（保險法第 60 條），危險減少時保險人亦得請求保險人重新核定保險費（保險法第 59 條第 4 項）。又保險契約基於其繼續性之特質，大多²⁹特別重視當事人間之關係，其權益不得任意移轉，僅基於經濟因素之考慮，於保險法第 18 條定有保險契約效力延至於受讓人之規定。此外，於保險契約生效後，若當事人間因特定原因欲使

²⁷ 葉啟洲，前揭註 24，頁 22-24。江朝國，前揭註 26，頁 320。

²⁸ 江朝國（2012），《保險法逐條釋義：第一卷 總則》，頁 43，台北：元照。

²⁹ 如商人保險中之海上貨物運送保險即屬不重視當事人的性質。請參閱劉宗榮，前揭註 22，頁 51。

契約之消滅時，應為終止而非解除保險契約，否則於效力消滅前之法律關係將陷於複雜混亂³⁰。



第四節 問題的提出

以下基於上述網路投保之現況、實際上投保流程、電子商務與保險契約特色，復考量要保人、被保險人之保護，以及保險人辦理網路投保業務之可行性等加以整理而提出問題，作為本文討論之核心議題：

第一項 網路投保所涉及之相關規範

網路投保係藉由網路方式訂立保險契約，與自然人面對面或是經電話通訊等傳統方式訂立保險契約有所不同，以網際網路傳遞電子訊息，使欲締結契約之當事人能夠不受物理距離阻隔，屬於保險電子商務，在保險監理與契約締結之相關規範均有按網路投保特性討論之必要。其次，由於網際網路使電子化之交易訊息能夠無遠弗屆且即時便捷之傳遞，復以智慧型手機等行動裝置便利網際網路使用，跨國性商務契約之訂定與履行更加依賴電子通信方式，為因應國際貿易需求，對於使用電子方式締結或履行跨國契約制定國際規範，明定其法律上之意義與效力自有必要，否則在不同國家之當事人分別依其國內法認定電子傳遞交易訊息之效力與契約成立與否之狀態等，易生糾紛，有礙電子商務之發展，不利國際貿易。從而，國際間對於電子商務契約之交易方式應有所規範，縱然本文討論之網路投保非屬國際貿易範疇，但具有電子商務之特性，就該等國際規範與網路投保相關者仍有相當參考價值。

網路投保係以訂立保險契約為目的，契約之成立生效與履行，契約法針對每一階段都有相對應之規範，保險契約若非性質不相容，自應適用。其次，保險是將個人損失或風險的全部或一部，直接轉嫁給保險人，間接分散給其他保險人，

³⁰ 江朝國，前揭註 28，頁 43-44。

最後分散給社會大眾的制度³¹，具有不同於一般契約之本質（如射倖性），而且保險制度經長久發展後亦產生其他特殊性質（如附合契約）。另外，以網路方式訂約亦產生其他規範上之問題。從而，應自我國現行法律中尋找網路投保所涉及者，以處理此等特性所生問題。

由於保險市場對於公共利益影響甚深，就促進經濟成長、個人保障、乃至於金融市場等方面均屬之，例如責任保險使新科技產生之危險分散而能使社會容許高危險性產業發展；健康險與傷害險得於個人生命身體之完整性受有威脅時，透過保險制度提供基本保障；保險業得將保險費籌集成之資金運用於各項投資，並因其金額龐大，向為金融市場中相當重要的資金來源³²。因此對於保險業應採取一定程度之監理，而身為主管機關之金融監督管理委員會（保險法第 12 條參照）本於其職權與保險法之授權（例如保險法第 144 條）就保險業各項業務皆有訂定相關行政命令，網路投保業務應不例外，而須尋覓針對網路投保所設之規範。此外，保險法第 165 條之 2 第 1 款規定「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。」是以保險業同業公會是否有針對網路投保訂定自律規範或其他實務作業規定亦值注意，始能掌握網路投保實務狀況。

綜上所述，問題在於網路投保所涉及之規範於國際上、國內法律、行政命令以及自律規範等層次分別有哪些？其具體規定為何？

第二項 適用網路投保之險種

不同種類的保險具有相異之特性，得依不同分類標準作區分。首先，保險依其所涉及的法益（即承保之標的）究竟是人身或是財產為區分標準，保險可分為人身保險與財產保險兩大類（保險法第 13 條參照），前者以保險事故為標準，可以區分為人壽保險、健康保險及傷害保險，但年金保險（保險法第 135 條之 1

³¹ 劉宗榮，前揭註 22，頁 2。

³² 汪信君（2013），〈保險法制〉，王文宇（等著），《金融法》，七版，頁 287-290，台北：元照。

以下)是從「保險給付方式的特點」出發，其保險事故涵蓋生存、傷害及死亡，而非屬此種分類標準。後者則是從人類對抗風險的需要，逐漸形成不同種類的保險，保險法明定種類者計有火災保險、海上保險、陸空保險、責任保險、保證保險³³。其次，於保險契約法之學說上，則非以承保之標的物為區分之標準，乃由保險契約之給付基礎是否為經濟上可得估計之損失而區分為損害保險與定額保險兩類。前者之給付基礎係基於可得估計之經濟上損失，此時保險人所給付之保險金則必須以被保險人實際所受財產或經濟上之損失為限；相對於損害保險，定額保險係以約定之方式，於保險事故發生時，由保險人給付所約定之保險金。如於進一步區分損害保險，保險事故發生致使被保險人之特定財產或權利等發生毀損滅失或受有影響者，稱為積極保險；相對而言，如於保險事故發生致使被保險人整體財產狀態受有不利益(如債務增加或費用支出等)等，則稱為消極保險³⁴。

網路投保異於傳統上要保人透過保險業務員、經紀人或代理人與保險公司訂立保險契約，非經自然人間直接溝通達成合意，而是以電子訊息為締約之表示方法，於網路上直接訂立保險契約。基於網路投保之交易方式與利用此方式投保之旨，並避免產生弊端，是否適宜以網路方式投保上述各類型之保險種類？抑或是僅適用於部分險種？有哪些標準可資參考判斷？

第三項 網路投保保險契約如何成立生效

網路投保係以電子方式締結保險契約，而契約為法律行為的一種，經由當事人互相表示意思一致而成立(民法第153條第1項)，故契約之成立生效須滿足法律行為之要件。法律行為的成立要件，可分為一般成立要件與特別成立要件，前者係一切法律行為所共通的要件，即：當事人、標的、意思表示；後者例如須履踐一定方式之要式行為或須交付標的物之要物行為。法律行為的生效要件亦可分為一般與特別，前者例如當事人須有行為能力、意思表示須健全。後者例如處

³³ 劉宗榮，前揭註22，頁17-22。

³⁴ 汪信君、廖世昌合著(2010)，《保險法理論與實務》，二版，頁10-11，台北：元照。

分行為，當事人須有處分權³⁵。此等要件適用於傳統方式（例如面對面、電話）締結之契約固無疑義，但要保人使用網路投保訂約時，並非與保險公司之業務員等自然人互為意思表示合意成立契約，而是於保險公司設置之網站填載資料後發出要保申請之意思表示，經保險公司設計之程式運算後以電子訊息回覆，此契約行為當事人之一方為要保人並無疑義，然而，該交易過程並無其他自然人介入，他方當事人該如何認定？僅藉電腦程式運作產生而傳遞予要保人之交易訊息之法律地位為何？是否具有足以訂立保險契約之效力？若其中發生意思表示錯誤該如何處理？

第四項 網路投保如何保護消費者

網路投保具有以電子訊息為締約之表示方法、以定型化契約條款為契約內容等特色，要保人面對保險公司網站上銷售之保險商品，只能藉由閱讀網站上所載之介紹與保單條款全文，自行理解保險內容並選擇合適之險種，除定型化契約無法就個別保單條款磋商之特色外，欠缺具有保險專業者（如保險業務員等）介紹與提供諮詢，可能導致要保人難以清楚理解保險商品內容，進而產生選購困難或購買之保險無法符合其需求致保障不足，保險事故發生後易滋糾紛，從而須討論消費者（要保人）保護之問題，否則，網路投保降低交易成本使被保險人獲得即時迅速保障之優點將大打折扣，亦無法確實分散風險，因此，保險公司於網站上究應如何適當揭露、須揭露何等資訊始足以維護消費者權益亟需討論。

第五項 網路投保中個人資料的保護

保險人為與要保人訂立保險契約，須就所承保之危險加以認知、分析與衡量，為進行此工作，保險人遂就擬承保之危險加以分類篩選，就其發生可能性評估，並計算應收取之保險費，此即為核保程序。核保程序須就保險標的之相關資訊加以了解，不同險種有不同審核項目，如人壽保險核保考慮之因素，除被保險人之

³⁵ 王澤鑑（2014），《民法總則》，增訂新版，頁 277，台北：自刊。

年齡、性別外，尚有健康、環境、職業、經濟情況等，保險人為充分考慮各項風險因素，須取得足夠資料藉以得出詳實、精確暨可靠之結果³⁶。令被保險人揭露其姓名、醫療、健康檢查、職業等資料涉及自主控制個人資料之資訊隱私權，即保障決定是否揭露其個人資料、及在何種範圍內、於何時、以何種方式、向何人揭露之決定權（司法院釋字第 603 號解釋參照），個人資料保護法第 2 條第 1 款將個人資料定義為得以直接或間接方式識別個人之資料，上述被保險人投保時需提供資料即屬之，故投保時提供保險公司核保資料一事攸關要保人、被保險人之個人資料保護，就被保險人而言，投保人身保險所須提供之醫療資料乃高度隱私之資料。而網路投保係具有即時性、資訊數位化特性之訂約方式，一旦於網路上傳送要保申請，要保人與被保險人資料即數位化並藉由網路傳送予保險公司，由於數位資料有容易複製且快速傳輸之特性，若對於個人資料保護不周，侵害隱私權甚鉅，因此，為妥善保障要保人與被保險人之資訊隱私，在個資數位化傳送給保險公司之前，個人資料保護法對於保險公司應履行之義務有何等規範？就該等規範之適用上，相較於傳統書面投保方式，網路投保有哪些差異須要注意始足以周延保護要保人、被保險人個人資料自主控制之隱私權？

第五節 研究架構與範圍

本文以下各章將就上一節提出之問題分別討論，第二章整理網路投保所涉及之規範；第三章則分別就各險種討論是否適合使用網路投保；第四章討論網路投保中保險契約自締約前階段至契約成立生效之過程所涉及之相關問題；第五章則針對使用網路投保此一訂立保險契約方式，該如何周延保護保險商品之消費者權益，以及網路投保須揭露之個人資料；經過以上各章討論，第六章以網路投保現行規範之檢討與對於網路投保之展望作為結論。

本文討論之網路投保乃金管會自民國 103 年 8 月 26 日所開放者，其係針對

³⁶ 羅俊璋（2011），〈保險核保與個人資料保護〉，《台灣法學雜誌》，第 180 期，頁 30。



消費者保險而來。消費者保險基於契約當事人談判能力、談判機會不對等，法律必須特別保護。相對於此，商人保險，縱然內容不一定更為複雜，例如保險公司與再保險公司間之保險契約，保險公司與再保險公司事先簽約，約定在特定期間的保險案件，都一律分保一定成數，於此情形，使用網路並不方便。另外，保險公司與再保險公司的談判能力、談判機會相當，有時保險公司的規模、談判人才、專業知識甚至高於再保險公司，亦具備專業知識，故對商人保險之規範異於消費者保險，例如判斷定型化契約條款是否訂入契約，消費者保險適用消費者保護法第 13 條以下之規定，商人保險則有「系列交易理論」³⁷可供判斷。綜上，基於商人保險與保險者保險之規範架構存有差異，亦非金管會新開放使用網路投保者，本文以下各章節所探討之內容，範圍均限於消費者保險。

³⁷ 「系列交易理論」之詳細內容請參閱劉宗榮（1988），《定型化契約論文專輯》，頁 22-30，台北：三民。

第二章 網路投保的相關規範



第一節 國際規範

國際上針對保險電子商務之規範乃全球性保險監理合作組織，即國際保險監理官協會（International Association of Insurance Supervisors, IAIS）就網路銷售保險於2004年10月發表之「網路保險活動之監理原則」(Principles on the supervision of insurance activities on the internet)，並以此取代2000年發表之版本。由於我國行政院金融監督管理委員會為該協會之會員，該原則將影響金管會對於網路投保之監理而須注意。

就包含保險在內之整體電子商務規範而言，基於國際間電子商務攸關國際貿易之順暢，若各國處理電子契約相關問題適用不同之規則，將對國際貿易造成阻礙，聯合國組織乃設法處理電子商務所生問題。聯合國國際貿易法委員會（The United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL）自1980年代開始處理電子商務之法律問題，於1996年通過「聯合國國際貿易法委員會電子商務模範法（UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce）」，該法最主要之目標，是為提供各國立法者一套國際所能接受的規則，以排除法律障礙並確立電子商務健全的法律環境。

嗣後，由於該法非具有拘束力之公約，各國是否以及在多大程度上將該法的規定納入其國際法中乃全憑自願，使各國在實施上缺乏統一性³⁸，而有必要另外制定國際公約，故聯合國國際貿易法委員會經過數年討論，且在2002年提出「由資料訊息訂立或證明的（國際）契約公約草案初稿」（Preliminary Draft Convention on [International] Contracts Concluded or Evidenced by Data Messages）之後，於2005年經由大會通過「聯合國國際契約使用電子通信公約」（United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in

³⁸ 向在勝（2007），〈《國際合同使用電子通信公約》介評〉，《法學評論》，第6期，頁81。

International Contracts)，本公約序言第 4 段即謂：深信採用統一規則消除對國際契約使用電子通信的障礙，特別是現有國際貿易法文書在執行上可能產生的障礙，將加強國際契約的法律確定性和商業上的可預見性，並將有助於各國獲得現代貿易途徑。雖然消費者保險契約之締結無涉國際貿易，但由於網路投保所涉電子契約相關問題於電子商務亦會發生，即電子環境中如何滿足書面、簽名等要求，以及電子意思表示³⁹之效力與發出、到達之時點為何，是故，上述二國際規範對於此等問題之處理方法亦值參考。

第一項 網路保險活動之監理原則⁴⁰

第一款 緣由

網際網路的使用改變保險公司、保險經紀人 (intermediaries) 與保險監理人之運作方式，保險人、保險經紀人與消費者均自網路發展獲益，保險商品之提供將更有效率且更低成本。對保險人、保險經紀人而言，能提供高品質之商品服務資訊予潛在要保人 (potential policyholders)，消費者則能藉由更複雜之程式 (more sophisticated programmes) 搜尋 (searching)、辨識 (identifying) 與購買 (purchasing) 保險商品。然而，透過網路銷售保險增加保險詐欺、洗錢或不當銷售 (mis-selling) 之機會，除非消費者對於相關議題能夠被妥善解決有信心，否則難以完全發揮網路銷售保險之潛力。從而保險監理之重要任務之一乃維持有效率 (efficient)、公平 (fair)、安全 (safe) 且穩定 (stable) 之保險市場，以保護要保人與潛在要保人。保險監理官亦應要求透過網路買賣與傳輸保險商品須在安全之市場為之，且適當保護要保人。由於網路運作高度依賴系統之可靠與健全，保險監理官應要求保險人與保險經紀人在線上保險活動中使用

³⁹ 以下國際規範用語並未使用「電子意思表示」，而分別以「資料訊息 (data message)」與「電子通信 (electronic communication)」作為規範客體，對應於我國民法，可理解為電子意思表示。

⁴⁰ 全文見 International Association of Insurance Supervisors(2004), *Principles on the supervision of insurance activities on the internet*, available at <http://iaisweb.org/index.cfm?event=openFile&nodeId=34140> (last visited January 28, 2016)。

有效的內控機制。



第二款 原則

一、方法一致性：監理線上保險活動之方式應與適用於透過其他媒介之保險活動之監理方式相同⁴¹。

保險監理官應尋找保險人與保險經紀人於線上活動中對於消費者保護之標準，此標準須與線下（off-line）服務相當，且不應限制網路之合法使用。

二、透明與揭露⁴²：監理官應確保於其管轄範圍內之保險人與保險經紀人，適用於網路保險活動之透明與揭露原則，與適用於其他媒介之網路保險活動者相當。

消費者保護之程度不應因保險活動之媒介而異，適用於網路之透明與揭露之基本原則，應與適用於其他媒介者相同。例如提供消費者之資訊，在網路交易與在傳統交易應大致相同，使消費者得於充分資訊下對於服務是否有用作出決定。

三、藉由合作有效監理網路活動⁴³：監理官於必要時應相互合作以監理網路保險活動。

僅由單一管轄機關管制網路活動通常不足，對於網路活動之管制與監理須要保險監理機關之間更高度的合作。是以保險監理機關應具有與其他保險監理機關合作之能力，而追求有效監理網路活動之關鍵因素在於監理機關間資訊交換。

⁴¹ Principle 1: Consistency of approach

The supervisory approach to insurance activities on the Internet should be consistent with that applied to insurance activities through other media.

⁴² Principle 2: Transparency and disclosure

Insurance supervisors should require insurers and intermediaries over which they exercise jurisdiction to ensure that the principles of transparency and disclosure applied to Internet insurance activities are equivalent to those applied to insurance activities through other media.

⁴³ Principle 3: Effective supervision of Internet activities based on cooperation

Supervisors should cooperate with one another, as necessary, in supervising insurance activities on the Internet.

第二項 聯合國國際貿易法委員會電子商務模範法⁴⁴

首先，就書面與簽名，本法於第 5 條規定資料訊息應與紙張文件受到相同待遇，避免資料訊息在法律適用上受到歧視。其次，對於書面與簽名，採用「功能相等的處理原則」(the functional-equivalent approach)，分析書面文件之要求的目的是功能為何，以決定這些目的與功能如何能以電子的方式來履行⁴⁵，遂於第 6 條⁴⁶及第 7 條⁴⁷規定如何以電子方式滿足書面與簽名之要求。關於電子意思表示之效力，本法第 11 條承認當事人得以資料訊息方式為要約或承諾的表示，旨在增加電子方式作成契約的法律確定性，並處理契約之要約與承諾的表達方式。至於資料訊息之發出與收到時點於第 15 條定有明文，前者⁴⁸以控制力作標準，後者則依收文者有無指定收受訊息之資訊系統作區分，若有，資料訊息進入該系統時即為收到，但如傳送到其他系統，則以收文者實際檢索 (retrieved) 時為收到之時點；若無指定，則以資料訊息進入收文者任一資訊系統之時為收到時點。

第三項 聯合國國際契約使用電子通信公約⁴⁹

聯合國國際契約使用電子通信公約主要係規範電子通信，而電子通信依據本公約第 4 條(b)乃指當事人以資料訊息之方法作出之任何通信。關於電子通信如何滿足書面要件，本公約第 9 條第 2 項基於功能相等的處理原則作出與模範法相

⁴⁴ 全文見 The United Nations Commission on International Trade Law [UNCITRAL] (1998), *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce*, U.N. Doc. A/51/628, available at http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf；關於各條文之解釋請參閱〈Guide to Enactment of the UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce〉, available at http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf (last visited January 28, 2016)。

⁴⁵ 戴豪君、常天榮 (1998)，〈聯合國國際貿易法委員會電子商業模範法淺析〉，《資訊法務透析》，第 10 卷第 1 期，頁 16。

⁴⁶ 本條規定資料訊息所包含之資訊若能調取 (accessible) 以供日後查用 (subsequent reference) 就符合書面的要求。

⁴⁷ 本條規定滿足簽名要求之方法，必須可以確認當事人的身分並能表明本人同意資料訊息內的資訊，而且從所有情況看來，該方法對於生成或傳遞資料訊息的目的既是可靠的 (reliable)，也是適當的 (appropriate)。

⁴⁸ 本法第 15 條第 1 項規定，除當事人另有合意外，資料訊息之發出發生於其進入發出人或發出人之代理人所無法控制之資訊系統。

⁴⁹ 全文及國際貿易法委員會秘書處對於此公約之註釋說明請參閱 http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452_Ebook.pdf (last visited January 28, 2016)。

同的規定。同條第3項雖亦採功能相等的處理原則，但對於如何達成簽名之要求，則在模範法之基礎上做出修改⁵⁰。

本公約第11條規定以電子通信方式所作成締結契約之提議若非向特定當事人提出，而是可供任何使用資訊系統的當事人查詢，應視為要約之引誘，而非要約。若無此規定，電子商務之商人可能會在極短時間內收到大量針對其在線要約的有效承諾，導致商家須要大量存儲商品因應此種可能性而增加成本，提高商品的價格⁵¹。本公約第12條承認可透過自動電子文件系統（automated message systems）的方式訂立契約，且對於系統使用者具有拘束力。

關於電子通信之發出與收到時點及錯誤之處理，本公約第10條第1項區分電子通信是否離開當事人所控制的資訊系統，來界定發出的時間，彌補模範法未規範之情形，即電子通信從未離開當事人所控制之資訊系統。同條第2項則以受文者是否有指定電子地址（electronic address）作區分，分別認定電子通信的收到時間，並對於模範法作出修改，即電子通信發送到非受文者指定之電子地址（包含有指定而寄送到其他電子地址與未指定電子地址），除收文者能檢索之外，尚須收文者實際知悉（aware）電子通信已發送到該地址始為收到。

就電子通信之錯誤，本公約第14條第1項基於透過自動電文系統之線上交易（online transactions）發生人為錯誤的風險較高，當事人在承諾發出之後可能又沒有機會進行更正⁵²，遂規定若自然人與他方當事人的自動電文系統往來的電子通信中發生輸入錯誤，於滿足特定要件下，得行使撤回權。特定要件包含

⁵⁰ 鑑於當事人在電子通信中簽名並不必然表明其同意電子通信中所載的資訊，例如公證人在文件上的簽名僅表明公證人的身分，並未表明公證人同意文件中所載資訊，因而將模範法中「能表明當事人同意（approval）資料訊息內所包含的資訊」修改為「能表明當事人對於電子通信所包含資訊之意圖（intention）」。此外，亦將模範法第7條第1項（b）對於資料訊息滿足簽名要件須「適當、可靠」的標準，改為得以另一方法代替此要件，即藉由電子通信本身或結合進一步證據，事實上證明該方法可以確認當事人的身分並能表明當事人對於電子通信所包含資訊之意圖。請參閱何其生（2008），〈電子訂約的新規則：「國際合同使用電子通信公約」評議〉，《月旦財經法雜誌》，第12期，頁125。

⁵¹ 盧卡·卡斯特蘭尼（著），范曉亮（譯）（2011），〈《聯合國國際合同使用電子通信公約》：政策目標與潛在效益〉，《武大國際法評論》，第14卷第2期，頁345。

⁵² 參閱2002年「聯合國國際貿易法委員會電子商務工作組第39屆會議工作報告」，文件編號A/CN.39/509，para.105。

(1)此自動電文系統未提供該人更正錯誤的機會。(2)當事人在發生錯誤後，已盡可能立即將該錯誤通知他方當事人，並指出其在電子通信中發生了錯誤。(3)當事人既未使用可能從他方當事人收到的任何貨物或服務所產生的任何重要利益或價值，亦未從中受益。



第二節 國內規範

本文所討論之網路投保係金管會自 2014 年 8 月 26 日所開放者，按「保險業辦理電子商務應注意事項（下稱「注意事項」）」第 4 點第 2 項之規定，「網路投保業務，係指要保人得經由網路與保險公司電腦連線或親臨保險公司之方式，完成首次註冊及身分驗證程序後，於網頁輸入要保資料並完成投保及身分驗證程序，直接與保險公司締結保險契約者。」故本節所述之規範以現已開放之網路投保業務為範圍，再者，由於網路投保之特殊性在於保險契約之締結階段，將著眼於保險契約締結階段之規範，藉此釐清有何等規範須注意，以及該等規範之內容與適用順序。

第一項 法律

第一款 強制汽車責任保險法

依「注意事項」第 6 點第 1 項第 1 款第 1 目得以網路投保方式銷售之財產保險商品包含強制汽車責任保險，按強制汽車責任保險法（下同）第 2 條⁵³應適用強制汽車責任保險法之規定，由於網路投保之特殊性在於締約階段，是以重點在於針對締約階段且異於保險法之規定。首先，為使交通事故之受害人均能透過加害人的責任保險獲得補償，第 6 條第 1 項規定應訂立本保險契約之汽車所有人有訂立強制汽車責任保險之義務，且依同條第 4 項投保義務人應維持保險契約之有效性。要確保一責任保險契約之存在，除課予汽車所有人投保義務之外，尚須同

⁵³ 強制汽車責任保險法第 2 條：「強制汽車責任保險依本法之規定；本法未規定者，適用保險法之規定。」

時強制保險人承保，始能克竟其功。因此，強制汽車責任保險法規定，保險人對汽車所有人之要保，亦負有承保義務⁵⁴，第 18 條第 1 項規定「除要保人未交付保險費或有違反前條規定之據實說明義務外，保險人不得拒絕承保。」是以辦理網路投保強制車責任保險業務之保險人，除有法定原因外，應依要保人申請當然承保。

此外，為使每一汽車僅有一強制保險，第 22 條規定「要保人重複訂立本保險契約者，要保人或保險契約生效在後之保險人得撤銷生效在後之保險契約。汽車交通事故發生後，亦同。前項撤銷權之行使，應於重複訂立事實發生之時起，至生效在先之保險契約期間屆滿前為之。保險契約經撤銷者，保險人應將保險費扣除保險人之業務費用及為健全本保險費用之餘額，返還要保人。」此規定不分訂約當事人對於複保險的善、惡意，在保險事故已發生的情況下，也不分受害人的損害是否超過數保險契約的保險金額總和，一概賦予當事人撤銷權，迥異於保險法關於複保險之規定，是以網路投保強制汽車責任保險者應予注意。惟按「注意事項」第 11 點第 1 款第 1 目，「保險業受理汽車保險及附件一所列附加條款，強制汽車責任保險應即時連線財團法人保險事業發展中心之強制汽車責任保險資訊作業中心平台，查詢承保及理賠紀錄，避免試算保險費錯誤與重複投保」，保險公司於其網站上應已藉由電腦程式與網際網路避免要保人重複投保。

第二款 保險法（本段所述條文除有特別指明外均指保險法）

網路投保之目的乃訂立保險契約，應適用保險法之規定。就保險法第一章總則而言，首應注意者，乃保險利益之規定，蓋以網路方式訂立保險契約，無礙保險利益防止賭博、道德危險等功能⁵⁵，故要保人進行網路投保時，依第 3 條須對保險標的具有第 14 條以下所規範之保險利益，否則訂立之保險契約將歸於無效（第 17 條參照）。其次，網路投保之要保人可能就同一保險利益對於同一保險事

⁵⁴ 葉啟洲，前揭註 24，頁 330。

⁵⁵ 請參閱劉宗榮，前揭註 22，頁 106。

故向數保險公司訂立保險契約，且該等契約之保險期間全部或一部重疊⁵⁶，基於損害填補原則，為防止被保險人不當得利、獲致超過其財產上損害之保險給付⁵⁷，第 35 條以下關於複保險之規定應有適用⁵⁸。按「注意事項」第 11 點第 1 款第 2 目，「保險業受理住宅火災及地震基本保險、住（居）家綜合保險，應……即時連線財團法人住宅地震保險基金之住宅地震保險複保險查詢平台，以避免重複投保。」是以要保人投保住宅火災及地震基本保險或住（居）家綜合保險，應不會發生重複投保之情形。

就保險法第二章保險契約而言，第 43 條規定保險契約應以保險單或暫保單為之，涉及保險契約如何訂立而產生保險契約是否為要式契約之問題，網路投保既為訂立保險契約，應予注意，其是否具有要式性待第四章討論。復次，第 51 條第 1 項規定「保險契約訂立時，保險標的之危險已發生或已消滅者，其契約無效；但為當事人雙方所不知者，不在此限。」此項規定即在彰顯，保險契約所承保的危險，原則上應具備客觀的不確定性，否則保險契約填補未來可能不確定危險之目的則不存在，但如當事人雙方對於危險已發生或已消滅的事實均不知情者，考量誠信原則而保護善意不知情當事人，保險契約例外有效。此種將訂約前的危險納入承保的危險，又稱為「追溯保險」⁵⁹。學說⁶⁰上有認為追溯保險最重要之特徵，係保險責任（實質保險始點）提前至契約生效日（形式保險始點）之前，由於保險契約本以承保具客觀不確定性之危險事故為原則，欲投保訂約前之危險，必須當事人間以「特約」將實質保險始點提前於訂約前之適當時點者，方為所為之「追溯保險契約」，也才有第 51 條之適用，否則保險人將承保未經計算之風險而有違對價平衡原則，間接損及危險共同團體之利益。德國保險契約法第 2 條第 1 項即明文規定「保險契約之效力得約定溯及契約訂立前適合之時點開始（追溯保險）」，

⁵⁶ 複保險之要件請參閱劉宗榮，前揭註 22，頁 259-260。

⁵⁷ 請參閱司法院釋字第 576 號解釋文第二段。

⁵⁸ 關於複保險適用範圍是否包含消極保險、人身保險之討論，請參閱劉宗榮，前揭註 22，頁 260-264。江朝國，前揭註 28，頁 880-887。林勳發（2009），〈保險法〉，梁宇賢（等著），《商事法精論》，修訂六版，頁 617-619，台北：今日書局。葉啟洲，前揭註 24，頁 246-258。

⁵⁹ 葉啟洲，前揭註 24，頁 10。

⁶⁰ 葉啟洲，前揭註 24，頁 11-12。不同見解請參閱江朝國，前揭註 26，頁 181-184。

明白指出該條係以「追溯保險契約」為規範對象。由於我國現行法並無此要件之明文，實務見解亦未以「必須當事人間特約將實質保險始點提前於訂約前適當時點」作為追溯保險之要件，於修法前似暫時難以直接納入此要件。然而，「注意事項」第 16 點規定「保險業辦理本業務，不得追溯承保。」推測本條旨在避免要保人利用網路投保難以於投保之際確認危險是否尚未發生之漏洞，訂立危險已發生之保險契約而詐取保險金。由此規定似可認為追溯保險須特約始屬之，即第 51 條須經特約始有適用，否則當然適用第 51 條之情形下應無須作此規定，但無論如何，網路投保不得追溯承保，故不適用第 51 條。

再者，第 54 條與第 54 條之 1 此等對於保險契約條款效力與解釋之規定乃至為重要者，蓋保險契約乃附合契約，且要保人與被保險人相對於保險公司處於專業知識與經濟地位上弱勢導致締約地位不平等，復以於網路上訂立保險契約之要保人面對保險公司於網站上販賣之保險商品，僅能憑一己之力理解該等複雜且專業之保險契約條款內容，亦無法透過與保險公司磋商變更契約條款，亟需法律規制網路投保所訂立之保險條款及其解釋，以維護要保人與被保險人權益。關於具體解釋適用之論述，第 54 條第 1 項於第四章處理傳統保險契約一般生效要件之「標的須適當」時介紹，其他則待第五章與其他消費者保護相關規定併予討論。

基於網路投保包含要保人填寫要保資料以提出要保申請作為要約，按保險契約乃最大善意契約與對價平衡原則，要保人須依第 64 條第 1 項對於據實說明義務之規定據實填載保險公司網頁上要求提供之資訊，至於被保險人是否亦負此義務，本條項並無明文列為義務人，然通說與實務均肯認之，蓋於人身保險，若要保人與被保險人不同，身體健康涉及個人隱私，他人無法強求取得，由被保險人說明自己的身體狀況，最能接近客觀事實⁶¹，除此之外，將被保險人列入告知義務人，亦有助於適當擴大應告知事項之範圍，有利於對價平衡原則的實現⁶²。雖然依現行保險業辦理電子商務應注意事項第 6 點第 2 項與第 7 點第 2 項規定網路

⁶¹ 劉宗榮，前揭註 22，頁 175-176。

⁶² 葉啟洲，前揭註 24，頁 128-131。

投保要保人與被保險人以同一人為限，被保險人是否為據實告知義務之義務人似無實質差異，惟若未來擴大開放得為第三人投保，即須注意被保險人應履行此義務，否則可能遭到保險人行使第 64 條第 2 項賦予之解除權而失去保險保障，且無法請求保險公司退還保險費（第 25 條）。

依第 66 條規定，特約條款乃指當事人於保險契約基本條款外，承認履行特種義務之條款，如保證某種事項之作為或不作為，或保證某種事項之存在或不存在⁶³，用以控制風險，實務操作上有時是直接以定型化契約條款方式印好於保險契約上，有時則在訂約時經過討論另外加上，前者之方式可用於網路投保，所訂立之保險契約即須適用第 66 條以下對於特約條款之規範；但於訂約時討論再加上特約條款之方式，則與網路投保直接於保險公司網站上不經磋商訂立契約之性質不相符，網路投保無法適用。

關於保險法第三章財產保險，由於本文所討論之網路投保僅開放消費者保險，且商人保險之當事人多具相當財力與談判地位而無透過法規範特別保護弱勢一方之必要，又商人保險之內容更為複雜，須按個案差異擬定保險契約條款，例如海上保險影響費率計算之因素過於複雜，大體上無一定標準，通常以個別法為準，其保險費率由雙方當事人協議決定之⁶⁴。故本章第二節、第三節與第四節之一的海上保險、陸空保險與保證保險規定於網路投保並無適用，此等險種亦非屬「注意事項」第 6 點所開放得以網路投保方式銷售之財產保險商品。至於本章其他節之規定，即第一節火災保險、第四節責任保險及第五節其他財產保險，倘網路投保訂立之保險契約屬於此等種類，自有適用。

接著，就第四章人身保險而言，人壽保險、健康保險、傷害保險均屬消費者保險，且屬於該等保險種類之部分保險商品為「注意事項」第 7 點所開放得以網路投保方式銷售者，故此三節之規定原則上適用。惟部分規定受限於目前網路投保業務之開放範圍而暫無須適用，即規範要保人與被保險人相異情形者，例如第

⁶³ 陳雲中，前揭註 8，頁 202。

⁶⁴ 陳雲中，前揭註 8，頁 382。

104 條、第 105 條、第 106 條等等，蓋網路投保相較於傳統締約方式，已欠缺當事人面對面溝通或其他直接確認身分之締約過程，造成冒名訂約之可能性提高，若再得以他人之生命、身體作為保險標的⁶⁵訂立保險契約，更增道德危險。另外，年金保險目前尚非網路投保業務的開放範圍，故無適用問題。

第三款 金融消費者保護法

金融消費者保護法（下稱金融消保法）是源自於 2008 年所爆發的「連動債事件」後，社會對於金融商品本質的反思下所生的產物，當時許多民眾投資「連動債」及各種衍生性金融商品，因不熟悉該等商品導致血本無歸求助無門，並與銷售上述金融商品的銀行產生諸多爭議。此外，金融商品及服務形態日趨複雜，金融消費者與金融服務業在財力、資訊及專業方面實質不對等，若發生金融消費糾紛，循司法救濟途徑往往曠日費時，所費不貲，因此有必要提供具金融專業並能公平合理、迅速有效處理爭議之機制⁶⁶。在此背景下，「金融消費者保護法」於民國 100 年 6 月 3 日經立法院三讀通過，自同年 12 月 30 日施行，為保護金融消費者權益，處理金融消費爭議事件之專法（金融消保法第 1 條）。

金融消保法第 3 條第 1 項將保險業列為本法所規範之金融服務業，且保險業之範圍依同條第 2 項之金融監督管理委員會組織法第 2 條第 3 項包含保險公司、保險合作社、保險代理人、保險經紀人、保險公證人、郵政機構之簡易人壽保險業務與其他保險服務業之業務及機構。金融消保法第 4 條定義金融消費者為接受金融服務業提供金融商品或服務者，於但書排除具充分財力或充分金融商品專業知識或交易經驗等無保護必要者，即專業投資機構、符合一定財力或專業能力之自然人或法人。現行網路投保之保險人係保險公司，而透過網路投保購買保險商品⁶⁷之人乃接受金融服務業提供金融商品，且非專業投資機構或具有一定財力或

⁶⁵ 對於「保險標的」之內容為何，學說上仍有爭議，請參閱江朝國，前揭註 28，頁 560-563。此處保險標的乃指保險事故所由發生之客體。請參閱陳雲中，前揭註 8，頁 33。

⁶⁶ 陳國華、李珮瑄、卓家立、徐慧敏（2012），《金融消費者保護法解析》，頁 1-3，台北：建業法律事務所。

⁶⁷ 保險商品性質上屬於金融消費者保護法上之金融服務，蓋相對於有形商品，不具有一定外型，

專業能力者，符合本法所稱金融消費者之定義，縱然所謂「金融消費者」於保險關係上究何所指，有申請訂立保險契約之要保人，或實際接受保險服務之被保險人、受益人等可能性，仍須討論，但無論如何網路投保訂立之消費者保險契約必然包含金融消保法第 4 條定義之金融消費者。是故，藉網路投保訂立保險契約應受金融消費者保護法之規範，而就著眼於保險契約締約階段之網路投保而言，主要涉及金融消保法第 7 條以下之金融消費者保護，詳細內容於第五章討論。

第四款 消費者保護法

依消費者保護法（下稱消保法）第 1 條第 1 項規定，本法旨在保護消費者權益，消費者乃指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者（消保法第 2 條第 1 款）。又消費關係係消費者與企業經營者間，就商品或服務所發生之法律關係（消保法第 2 條第 3 款），故本法主要規範企業經營者與以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者間之法律關係。網路投保法律關係中，保險人為保險公司，其係以提供保險服務為營業者而符合「企業經營者（消保法第 2 條第 2 款）」之定義；要保人亦大多符合「消費者（消保法第 2 條第 1 款）」之定義⁶⁸，從而網路投保應受消費者保護法及其施行細則之規範。

就消保法第二章第一節健康與安全保障（學說上稱商品製造人責任⁶⁹）而言，按消保法第七條「從事……提供服務之企業經營者，於……提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。」

但一般習稱為保險商品，亦不影響對於金融消費者保護法關於金融消費者保護規定之解釋適用，故行文上仍使用「保險商品」。

⁶⁸ 葉啟洲（2012），〈人壽保險適用消費者保護法契約審閱期間之問題研析〉，《保險專刊》，第 28 卷第 1 期，頁 64。

⁶⁹ 朱柏松（1999），〈消費者保護法商品製造人責任規定之適用與解釋〉，氏著，《消費者保護法論》，頁 15、57，台北：自刊。

未對於服務設有定義或限制，似應包含保險業在內之所有以提供服務為營業者，故學說上⁷⁰有認為提供金融商品與服務者自有適用。惟觀諸條文文字，本條第1項「符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」與第2項「具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能」係著眼於維護消費者生命、身體安全與避免財產損害，遂於同條第3項課與企業經營者無過失責任促其注意維持其商品與服務之安全性，但保險商品非如高科技或醫藥產品，保險契約之締結與履行對保險消費者並無造成生命、身體安全或財產損害危險之可能，而且保險消費者與企業經營者（即保險公司）具有契約關係，縱因保險契約法律關係發生損害，亦不生消費者僅得依民法侵權行為規定而難以證明企業經營者有故意過失，及企業經營者可能依民法第188條規定主張免責致消費者難以求償之問題⁷¹，從而網路投保法律關係應不適用商品製造人責任之規定。

消保法第二章第二節對定型化契約之規範，基於保險契約本質上為定型化契約，以網路方式訂立保險契約使要保人就保險契約之內容毫無磋商變更之機會，僅得按網站上所載之保險契約條款訂立保險契約，是以此等規定乃本法對網路投保而言至為重要者，待本文第五章再詳細討論。

消保法第二章第三節關於「通訊交易」（104年6月17日修法前稱為「郵購買賣」，現行法自105年1月1日施行）之規定，依消保法第2條第10款之規定，「通訊交易：指企業經營者以……網際網路……或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。」就一般零售業之網路拍賣模式，係在網頁上登載商品之文字介紹與圖片等資訊，使消費者得進入網站檢視商品及其資訊後下訂單且完成付款，再由企業經營者將商品郵寄予消費者之交易方式而言，由於消費者未能於訂約前檢視商品，須待收到商品始能確認其是否為其所需者，為平衡消費者在購買前無法獲得足夠資訊的劣勢地位，從而應適用為

⁷⁰ 黃明陽(2013)，〈金融消費者保護法 Vs. 消費者保護法〉，《消費者保護研究第十七輯》，頁55-57，台北：消委會。

⁷¹ 關於消費者難以藉由契約及侵權責任向企業經營者請求損害賠償而產生商品製造人責任之介紹，請參閱馮震宇、謝穎青、姜志俊、姜炳俊（2005），《消費者保護法解讀》，三版，頁75-77，台北：元照。

保護消費者所設之通訊交易相關規定（消保法第 18 條以下），尤其是消保法第 19 條第 1 項俗稱為「鑑賞期」之規定，即「通訊交易……之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。」

網路投保係以網路方式購買實質上為「服務」之保險商品，觀察消費者保護法之修法歷程，於民國 91 年增訂第 19 條之 1「前二條規定，於以郵購買賣或訪問買賣方式所為之服務交易，準用之。」將原本非屬郵購買賣交易標的之「服務」，納入針對郵購買賣所設消費者保護相關規定之適用範圍，復於民國 104 年修法將「郵購買賣」之用語修正為「通訊交易」（消保法第 2 條第 10 款），使其定義包括「服務」在內，同時刪除舊法第 19 條之 1，修法理由謂「通訊交易……之契約標的已包含商品及服務，爰予刪除。」可見「鑑賞期」之相關規定適用於「服務」乃現今消保法之立場。從而網路投保既屬於以通訊方式所為之服務交易，符合通訊交易之定義，應適用通訊交易之相關規定以維護保險消費者之權益。

第五款 個人資料保護法

為規範電腦處理個人資料，避免人格權受侵害，並促進個人資料之合理利用，「電腦處理個人資料保護法」自 84 年 8 月 11 日制定公布施行。由於電腦及網際網路處理與傳輸個人資料之情形已今非昔比，該法的規範顯然已不足夠，其適用主體限於徵信業等八類行業，一般行業及個人均不受規範，保護客體又限於經電腦處理之個人資料，對於保護個人資料隱私權益規範不足，且個人資料外洩事件時有所聞。鑑此，立法院於 99 年 4 月 27 日三讀通過，將該法大幅修正並更名為「個人資料保護法」並於 101 年 10 月 1 日施行，使保護客體不再以經電腦處理者為限，且適用主體刪除行業別限制，涵蓋任何自然人、法人或團體。

個人資料保護法（下稱個資法）第 1 條規定「為規範個人資料之蒐集、處理及利用，以避免人格權受侵害，並促進個人資料之合理利用，特制定本法。」要保人進行網路投保須依保險法第 64 條據實說明義務之規定，對於保險公司網站

上按各險種所承保危險不同而要求填載之要保資料應據實以答，例如要保人姓名、出生年月日、國民身分證統一編號等等，這些個資均符合個資法第 2 條對於個人資料之定義，即任何得以直接或間接方式識別該個人之資料，而保險公司於要保人使用網路投保時取得訂立保險契約所需之個人資料之行為該當個資法上之「蒐集」；後續為建立或利用個人資料檔案之記錄、輸入、儲存、編輯等行為則為個資法上之「處理」；將個人資料作為核保等處理以外之使用則係個資法上「利用」⁷²。從而網路投保應適用個人資料保護法，至於具體適用情形待第五章再為討論。

第六款 電子簽章法

電子簽章法（下同）係為推動電子交易與確保電子交易安全，並促進電子商務發展（第 1 條參照），網路投保係於網路上以電子方式締結保險契約屬於保險電子商務，須注意作為電子商務基本法之電子簽章法，尤其是對於締結網路契約之相關規範。依第 2 條第 1 款規定，電子文件乃指文字、聲音、圖片、影像、符號或其他資料，以電子或其他以人之知覺無法直接認識之方式，所製成足以表示其用意之紀錄，而供電子處理之用者，故以電子方式所製成足以表示契約當事人用意紀錄之電子意思表示應屬本法所定義之電子文件。使用電子文件為表示方法或取代紙本書面，依第 4 條第 1 項及第 2 項須經相對人同意，旨在考量數位落差，避免不諳網路或電子簽章等現代資訊通信技術之使用的民眾處於不利之地位，若為要式行為，則另須滿足內容可完整呈現，並可於日後取出供查驗之要求。此外，為保留適用上彈性，主管機關得就不適宜使用電子方式代替書面者依同條第 3 項公告排除其適用或就其應用技術與程序另為規定⁷³。以電子文件為表示方法之發文與收文時間依第 7 條認定，發文時間係電子文件進入發文者無法控制資訊系統時。收文時間則端視收文者是否指定收受電子文件之資訊系統，若有，以電子

⁷² 個人資料保護法第 2 條：「本法用詞，定義如下：三、蒐集：指以任何方式取得個人資料。四、處理：指為建立或利用個人資料檔案所為資料之記錄、輸入、儲存、編輯、更正、複製、檢索、刪除、輸出、連結或內部傳送。五、利用：指將蒐集之個人資料為處理以外之使用。」

⁷³ 財團法人資訊工業策進科技法律中心（2002），《電子簽章法說明手冊》，頁 5-7，台北：經濟部商業司。

文件進入該資訊系統之時間為收文時間，而電子文件如送至非收文者指定之資訊系統者，以收文者取出電子文件之時間為收文時間；若無，以電子文件進入收文者資訊系統之時間為收文時間。但無論是發文時間或收文時間，當事人另有約定或行政機關另有公告者，從其約定或公告。

至於本法另一規範重點即電子簽章，依第 2 條第 2 款乃指依附於電子文件並與其相關連，用以辨識及確認電子文件簽署人身分、資格及電子文件真偽者。電子簽章法施行細則第 2 條進一步定義「依附於電子文件與其相關連」，係指附加於電子文件、與電子文件相結合或與電子文件邏輯相關聯者。在技術中立的立法下符合電子簽章並不容易，實務上曾出現使用者名稱與密碼輸入的身分確認模式是否為電子簽章之問題，由於此類技術並無法與文件結合並達到確認簽署人身分、資格與電子文件真偽的功能，仍非電子簽章法上之電子簽章⁷⁴。本文所討論自 2014 年 8 月 26 日開放之網路投保業務，係金管會為推動保險業 e 化，增加消費者投保管道，開放消費者得以網路申請帳號密碼、親臨保險公司申請帳號密碼或以他業金融憑證等方式進行首次註冊與身分認證，並修正「網路保險服務定型化契約範本」第 2 條第 1 款與第 16 條，前者之修正說明謂：辨識要保人身分及確認投保意願之機制不限於電子簽章方式，爰增列「或其他足資辨識消費者身分」之方式。後者則明定利用電子簽章或電子文件方式交換之電子訊息，其效力與書面簽署或書面文件相同⁷⁵（修正前僅有電子簽章而無電子文件），從而本文討論之網路投保得以帳號、密碼方式認證身分，而不限於電子簽章，併此敘明。

第二項 行政命令

第一款 保險業辦理電子商務應注意事項

一、法律性質

⁷⁴ 邱映曦（2009），〈電子簽章之法律適用〉，財團法人資訊工業策進會（編撰），《電子商務法律適用解析》，頁 27，台北：經濟部商業司。

⁷⁵ 金管會放寬保險業辦理網路投保業務，金管會新聞稿，前揭註 4。

保險業辦理電子商務應注意事項（下稱「注意事項」）乃對於本文所探討之網路投保最主要之規範，其內容涵蓋甚廣且包括許多保險法所無之限制，而有釐清其法律性質之必要。

首先，觀諸「注意事項」全文，並無任何經法律授權之明文，保險法中亦無專為網路投保所設之規範，唯一相關者乃保險法第 148 條之 3 第 1 項，即「保險業應建立內部控制及稽核制度；其辦法，由主管機關定之。」蓋「注意事項」第 20 點規定「保險業辦理本業務，應將本注意事項之內容，納入內部控制及內部稽核項目，辦理內部稽核及自行查核。如違反本注意事項之規定，主管機關得依保險法及相關規定，依其情節輕重為適當之處分。」乍看之下，「注意事項」似乎為保險法第 148 條之 3 第 1 項授權訂定之法規命令，惟金管會依保險法第 148 條之 3 第 1 項授權訂定者係「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」⁷⁶，故「注意事項」並非行政機關基於法律授權訂定之法規命令⁷⁷。

其次，學說⁷⁸上有基於「注意事項」第 20 點認為「注意事項」應屬行政機關為確認保險業有無建立或執行內控或內稽制度之裁量基準，屬於行政程序法第 159 條第 1 項⁷⁹所規定之行政規則。惟行政規則係為「規範機關內部」秩序及運作，所為非直接對外發生法規範效力之一般、抽象之規定，觀諸「注意事項」全文，各點內容大多為「保險業……應……」或「保險業得……」，顯係以「保險業」為規範對象，具有外部性，前揭「注意事項」第 20 點亦不例外。縱然違反「注意事項」之後果乃保險業可能遭金管會依保險法第

⁷⁶ 保險業內部控制及稽核制度實施辦法第 1 條：「本辦法依保險法第一百四十八條之三第一項規定訂定之。」

⁷⁷ 行政程序法第 150 條第 1 項：「本法所稱法規命令，係指行政機關基於法律授權，對多數不特定人民就一般事項所作抽象之對外發生法律效果之規定。」

⁷⁸ 謝政恩（2014），《電子商務時代下，網路投保之法制研究》，頁 191，國立政治大學風險管理與保險學系研究所碩士論文。

⁷⁹ 行政程序法第 159 條第 1 項：「本法所稱行政規則，係指上級機關對下級機關，或長官對屬官，依其權限或職權為規範機關內部秩序及運作，所為非直接對外發生法規範效力之一般、抽象之規定。」

171 條之 1 第 4 項⁸⁰處以罰鍰，但此仍不得據此認為「注意事項」係為「規範機關內部」。從而「注意事項」應非行政規則。

按「注意事項」第 1 點規定，旨在「規範保險業辦理電子商務，保障消費大眾權益，並增進保險業之服務效能。」觀其規範內容，係促請辦理保險電子商務之保險業為一定作為，或限制保險業得於網路上辦理之業務範圍。但「注意事項」之各點規定並不具有直接課予法律上義務之拘束力，縱使保險業有違犯之情事，亦不生法律效果，金管會尚須以保險法或其他相關規定為依據，始得作成具有強制力之處分，是以「注意事項」應屬「行政指導⁸¹」。

二、 規範內容

「注意事項」第 1 點明文「注意事項」旨在規範保險業辦理電子商務，保障消費大眾權益，並增進保險業之服務效能。按「注意事項」第 4 點第 2 項「網路投保業務」係指要保人得經由網路與保險公司電腦連線或親臨保險公司之方式，完成首次註冊及身分驗證程序後，於網頁輸入要保資料並完成投保及身分驗證程序，直接與保險公司締結保險契約者。是以要保人完成首次註冊及身分驗證程序後，無須經由其他自然人，得於網路上直接訂立有效之保險契約。

辦理網路投保業務之保險公司應限於一定資格始能保障保戶之權益，「注意事項」第 5 點第 1 項要求保險業辦理電子商務，應於民國 106 年 7 月 1 日前完成取得資訊安全管理系統國際標準認證（ISO 27001）之認證，同點第 2 項則規定「保險業辦理本業務之資格條件如下：（一）財務、業務健全及有經營網路投保業務能力者，且最近一年之自有資本與風險資本之比率應符合保險法第一百四十三條之四第一項之適足比率。（二）最近一年內未有遭主管機關重大裁罰或罰鍰累計達新臺幣三百萬元以上者，或受處分情

⁸⁰ 保險法第 171 條之 1 第 4 項：「保險業違反第一百四十八條之三第一項規定，未建立或未執行內部控制或稽核制度，處新臺幣六十萬元以上六百萬元以下罰鍰。」

⁸¹ 行政程序法第 165 條：「本法所稱行政指導，謂行政機關在其職權或所掌事務範圍內，為實現一定之行政目的，以輔導、協助、勸告、建議或其他不具法律上強制力之方法，促請特定人為一定作為或不作為之行為。」

事已獲具體改善經主管機關認定者，不在此限。(三)最近一年內主管機關及其指定機構受理保戶申訴案件非理賠申訴率、理賠申訴率及處理天數之綜合評分值為財產保險業或人身保險業由低而高排名前百分之八十。但經保險業提出合理說明並經主管機關核准者，不在此限。」除保險公司之資格限制外，得以網路投保方式銷售之保險商品亦有限制，明定於「注意事項」第6點與第7點，詳細介紹請參閱本文第一章第二節第一項「金管會對網路投保之開放情形」。

網路投保屬於電子商務而須面對身分認證問題，「注意事項」第8點第1項與第9點第1項分別按是否為保險公司之既有保戶規範辦理註冊及身分驗證作業之方式，非既有保戶得使用網路或親臨保險公司之方式，既有保戶除前者所述方式外，亦得於線上約定並經由數位憑證方式完成身分驗證。完成註冊及身分認證規定後，為保護網路投保服務使用者，「注意事項」第10點對投保過程中之消費者保護設有規定，要求保險公司遵循下列事項：(一)保險業應於網頁提供可進行網路投保之所有保險商品之商品說明、保單條款等，以利消費者隨時瀏覽參閱。(二)消費者輸入相關投保資料及選擇欲投保之保險商品後，保險業應於網頁上顯示該保險商品之保單條款全文或連結及保險商品重要內容說明(投保須知)，以提供消費者閱覽並點選同意。(三)投保及身分驗證作業：要保人於送出確認投保前，保險業應發送 OTP 至要保人手機或電子郵件信箱，以確認身分。保險業發送 OTP 後，應引導要保人輸入該 OTP 完成身分確認，始得完成投保作業。保險商品如屬傳統型個人人壽保險，保險業應提供消費者保險契約約定之審閱期間。

「注意事項」第12點乃規範繳費階段之身分輔助驗證機制如下：1. 以網路方式首次註冊及身分驗證之消費者於進行網路投保時，僅得以本人之信用卡或本人存款帳戶繳交保險費。2. 消費者投保人身保險商品，並以本人信用卡或本人存款帳戶繳費者，保險業應與財團法人聯合信用卡處理中心、財

金資訊股份有限公司或其他合作銀行建立身分輔助驗證機制。3. 採數位憑證或親臨保險公司方式申請帳號密碼客戶，保險業亦得提供自動櫃員機、銀行臨櫃、連鎖便利商店業及其他經主管機關核准之繳費方式供要保人選擇。完成繳費後，保險業應發送簡訊或電子郵件通知要保人已完成扣款及投保作業，並寄發紙本保單或電子保單予要保人。

第二款 網路保險服務定型化契約範本

本範本（下同）第 1 條明文規定適用範圍，即「當事人間依電子簽章法及相關法令之規定從事保險電子交易者，適用本契約之約定。但個別網路保險服務契約對消費者之保護更有利者，從其約定。」第 4 條第 2 項課予保險公司對維護網站的正確性與安全性應盡善良管理人之注意義務，以避免消費者之權益受損。第 8 條第 1 項則要求消費者對使用者帳號、密碼、憑證及相關文件，應妥善保管。且為避免身分被盜用，同條第 2 項明文「消費者輸入前項密碼連續錯誤達一定次數（至少三次）時，保險公司資訊系統即自動停止消費者使用本契約之服務。消費者如擬恢復使用，應向本保險公司提出申請。」此外，關於電子訊息錯誤之處理，第 10 條第 1 項規定如電子訊息因不可歸責於消費者之事由而發生錯誤者，保險公司有協助消費者更正，並提供其他必要協助之義務。同條第 2 項則規定若消費者之電子訊息因可歸責於保險公司之事由而發生錯誤，保險公司應於知悉時，立即更正，並同時以電子訊息或雙方約定之方式通知消費者。

第 11 條規範電子文件之合法授權與責任，本條第 2 項規定「雙方於發現有第三人冒用或盜用使用者帳號、密碼、憑證或其他任何未經合法授權之情形，應立即以電話或書面或其他約定方式通知他方停止使用該服務並採取防範之措施。」即雙方應協力避免任何未經合法授權之情形。同條第 3 項規定「保險公司接受通知前，已依前項服務之指示為給付者，得對抗消費者。但本保險公司有故意或過失者不在此限。」換言之，消費者之帳號密碼被第三人未經合法授權而冒用或盜用之風險，原則上由消費者承擔，保險公司僅負過失責任，蓋於電子環境中，若

經由正確之帳號密碼認證身分，保險公司實難發現登入者並未經合法授權，但若有可歸責之處，基於專業上優勢之地位，應承擔此損失，是此風險分配應屬合理。

第 12 條與第 13 條係個人資訊保護之規範。第 12 條係保險公司對於資料安全之義務與違反義務之責任，即「保險公司對於所保有消費者及其利害關係人之個人資料檔案，應採取適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩露。」⁸²「保險公司違反前項規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，應負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。」第 13 條乃規定保險公司之資訊保密義務。除經當事人同意或符合個人資料保護之相關法令規定外，不得使用於與契約無關之目的或對第三人揭露。至於消費者及保險公司之契約終止權則規定於第 17 條與第 18 條⁸²。

第三項 自律規範—保險業經營電子商務自律規範

按保險法第 165 條之 2 第 1 項第 1 款規定，「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。」次按保險法第 165 條之 6 「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。」保險同業公會訂定之自律規範對於保險實務具有相當強之影響力。針對網路投保之自律規範乃保險業經營電子商務自律規範（下稱「自律規範」），其第 2 條第 2 項即要求保險業應揭示本自律規範內容於其網頁，並宣誓遵守，亦須提供與主管機關網頁超連結，方便消費者查閱相關監理資訊，更顯「自律規範」在網路投保實務上之重要性。由於「自律規範」仍係以金管會發佈之「保險業辦理電子商務應注意事項」（下稱「注意

⁸² 網路保險服務定型化契約範本第 17 條：「消費者得隨時通知本保險公司終止本契約。」第 18 條：「本保險公司欲終止本契約時，須於終止日三十日前以書面通知消費者。但消費者如有下列情事之一者，本保險公司得隨時以書面通知消費者終止本契約：一、消費者未經本保險公司同意，擅自將本契約之權利或義務轉讓第三人。二、消費者受法院破產或重整宣告。三、消費者違反本契約第十二條第一項之規定。四、消費者違反本契約之其他約定，經催告改善或限期請求履行未果。」

事項」)所開放之網路投保為規範內容，以下僅介紹「自律規範」中較「注意事項」更為具體或「注意事項」未明文規範之內容。

「自律規範」第5條係規定保險公司應提供消費者資訊之方式與內容，即「揭示應以明顯且消費易於取得之方式辦理。」「保險業提供之交易條件資訊至少應包括下列項目：一、所提供商品或服務之參考價格、種類及性質。二、消費者應支出之費用項目與金額。三、要約與承諾之傳送方式、生效時間、要約有效期間、契約成立時點。四、付款時間及方式。五、服務提供之內容、方式與時間。六、消費者得終止或撤銷契約之時間、方式與限制，及雙方之權利義務。七、網路上之目錄提供或線上服務如需付費，需明白向消費者揭示。八、消費者抱怨及申訴管道，例如：電子郵件、傳真、電話或線上諮詢服務台。九、可選擇之付款方式及安全交易機制。十、隱私權保護政策。十一、消費者確認購買保險商品時，於保險費繳付後保險業應賦予序號以資連繫查詢；惟保險業仍保有保險契約核保權利。十二、其他依法或主管機關規定應揭露之事項。」

「自律規範」第6條第4款具體規定消費者之審閱期間與撤銷契約權，即「保險業辦理網路投保業務，應確實履行下列事項：四、審閱期間或撤銷契約機制：(一)承諾提供消費者保險契約約定之審閱期間或契約撤銷權及申請契約撤銷之作業流程說明。(二)消費者得於收受保險契約之翌日起，十日內申請契約撤銷。但保險期間二年以內之短期險不在此限。」

「自律規範」第7條第2項與第8條第1項則係具體化「注意事項」第8點第1項與第9點第1項對保險公司之非既有保戶與既有保戶所設之首次註冊及身分認證方式，屬技術性規定，於此不贅。

「自律規範」第14條對個人資料應如何保護始符合個人資料保護法定有明文，「一、告知義務：保險業在蒐集消費者資料前，應明白告知其隱私權保護政策，包括資料蒐集之內容及其使用目的。二、蒐集及使用限制：資料之蒐集應經由合法及公平之方法，並應取得消費者之同意。除消費者同意或法令另有規定外，

使用上不得逾原先所告知消費者之使用目的。三、參與：消費者得查詢及閱覽其個人資料，保險業並應提供增刪及修正機制。四、資料保護：對消費者之資料應依法定保存期限為妥當之保護，避免遺失或未經授權之使用、銷燬、修改、再處理或公開。個人資料已無保存必要時，應確實銷燬。五、責任：保險業如未能遵守上述原則或未能遵守其在隱私權保護政策中所承諾之措施時，則應負法律責任。」

第三章 適合網路投保之險種

網路投保相較於透過保險代理人、保險業務員或保險經紀人等保險輔助人與保險公司締結保險契約之傳統投保方式，由於投保程序須完全於保險公司網站上完成，要保人缺少向保險輔助人諮詢以獲得協助之機會，故適合使用網路投保方式投保之險種為何即有討論之必要，縱然英國、美國等保險電子商務發達之國家並未以特別規範限制得使用網路投保方式之險種⁸³，但由於各國電子商務發展程度相異，保險實務亦有不同，我國網路投保發展仍處於開放之初，為避免突然全面開放導致保險消費者受到不測之損害，毋寧採取保守之態度分析篩選適合網路投保之險種優先開放，應較為穩妥，以下爰按各險種之本質與特性討論，以尋覓適合使用網路投保之險種，並建立判斷方法⁸⁴。

第一節 財產保險

以保險事故發生所在的客體為區分標準，可將保險分為財產保險與人身保險，為現行保險法所採取的分類標準（保險法第 13 條第 1 項），但學說上有認為以此分類標準作為保險業營業範圍（保險法第 138 條第 1 項）之劃分基礎尚屬可行，然而以此作為保險契約權利義務之規範基礎，則因未能顧及保險契約權利義務性質上之差異，致適用上常生爭議，故應就保險契約權利義務性質著眼，以保險所填補的損害是否得具體地以金錢加以估計為區分標準，將保險契約區分為損害保險（亦稱為損失填補保險）與定額（給付）保險，以明確是否有「利得禁止原則」（亦稱為「損失填補原則」或「不當得利禁止原則」）之適用⁸⁵。惟本章係處理何種保險適合使用網路投保之問題，除保險契約權利義務外，亦可能涉及道德危險、投保戶保護、避免被保險人獲取不當得利等議題，以及保險公司如何僅以網路方

⁸³ Canadian Council of Insurance Regulators [CCIR] (2012), *Electronic commerce in insurance products*, available at http://www.ccir-ccrra.org/en/init/Elec_Commerce/ECC%20issues%20paper%20EN.pdf (last visited January 28, 2016)。

⁸⁴ 由於本文討論之網路投保範圍限於消費者保險，本章不討論如海上保險等屬於商人保險之險種。

⁸⁵ 林勳發，前揭註 58，頁 533。葉啟洲，前揭註 24，頁 21-22。江朝國，前揭註 28，頁 452-458。

式與要保人訂立保險契約，例如如何於網路上計算保險金額上限、保險費，故為求清楚討論，仍以財產保險與人身保險作第一層次之分類標準。

財產保險的範圍按保險法第 13 條第 2 項包括火災保險、海上保險、陸空保險、責任保險、保證保險及經主管機關核准之其他保險。此等保險所填補的損害得具體地以金錢加以估計，其保險利益之存在基礎係經濟上之利益，所以均屬損害保險而有利得禁止原則之適用，被保險人在保險事故發生後，不得因保險給付而獲得較其實際損害更高的補償，原則上有複保險、超額保險及保險代位等相關規定予以防止⁸⁶，能夠避免被保險人藉此獲有不當利益，且所涉法益係財產，縱使發生故意致保險事故發生之情事，仍無侵害被保險人生命、身體法益之虞，相對於人身保險，發生道德危險造成的傷害較低，有利於使用網路投保。

第二項 積極保險

財產保險如上述均屬於損害保險，再進一步區分損害保險，保險事故發生致使被保險人之特定財產或權利等發生毀損滅失或受有影響者，稱為積極保險；相對而言，如於保險事故發生致使被保險人整體財產狀態受有不利益（如債務增加或費用支出等）等，則稱為消極保險。兩者間亦有其適用上之特徵，積極保險因所保障之對象為特定之物或權利，故得於契約訂立時估計其保險標的之價值（亦得稱之為保險價額，即事故發生時被保險人可能遭受之損害範圍）。但如為消極保險，原則上因於契約訂立時難以估計其可能遭受之損害範圍，故難以於契約訂立時估計其保險標的之價值（保險價額）⁸⁷。基於積極保險之保險標的物的價值通常可以透過該特定財產或利益的客觀價值加以確定，事故發生後，以保險金額與保險價額之間的比例，計算被保險人在保險事故發生時可獲得之保險補償，而保險價額又得依照當事人訂立保險契約時，是否已就保險標的物在保險事故發生

⁸⁶ 葉啟洲，前揭註 24，頁 22。屬於財產保險之消極保險險種（例如責任保險）得否適用複保險之爭議請參閱，江朝國，前揭註 28，頁 884-887；另外，該等險種例外不適用超額保險，理由請參本節第二項。

⁸⁷ 汪信君、廖世昌，前揭註 34，頁 11。

時的價額預先約定，分為「定值保險」與「不定值保險」。



第一款 定值保險

保險契約，若當事人於「訂約時」，已經就保險標的物約定一定價值，並視為保險標的物於「保險事故發生時」的價值者，稱為定值保險。一般來說，若「保險標的之價值於保險事故發生後即難以計算」，或者是「保險標的之價值較具主觀性者（例如藝術品、古董等）」，保險實務上多以定值保險之方式來承保（保險法施行細則第 6 條參照）⁸⁸。其優點有避免鑑價困難、避免主觀價值的鑑價爭議、促使保險人於訂約前審慎評估保險標的物的價值、預防保險事故發生後鑑價過高或偏低的流弊等⁸⁹，但缺點則在於可能造成被保險人的不當得利，間接誘發道德危險，宜予適當節制。

定值保險是否適用網路投保，得按上述使用定值保險之原因分別討論，分為「保險標的之價值於保險事故發生後即難以計算」與「保險標的之價值較具主觀性」二種情形。就以前者為由所設計之定值保險種類而言，若屬於能僅藉由保險公司網站上要求要保人填載之資訊，加以預先設置之電腦程式運算，就能大致上得出保險標的物之客觀價值並輔以精算後之費率計算出保險費者，應屬於適用網路投保之險種，蓋該等險種使用網路投保既具有線上快速投保與核保而能即時訂立保險契約之網路投保優點，又無定值保險約定之保險價值可能遠高於保險事故發生時保險標的物實際價值，導致被保險人獲有不當得利進而產生道德危險之弊端。例如保險法第 73 條第 2 項對於火災保險之規定，「保險標的，以約定價值為保險金額者，發生全部損失或部份損失時，均按約定價值為標準計算賠償。」即為避免保險標的物於保險事故發生後已經化為灰燼而難以回頭鑑定其在保險事故發生時的價值，或縱然有鑑定，但可能導致當事人間發生爭執產生保險標的物價值懸而未決之問題⁹⁰，屬於因「保險標的之價值於保險事故發生後即難以計算」

⁸⁸ 葉啟洲，前揭註 24 頁 210。

⁸⁹ 劉宗榮，前揭註 22，頁 242-243。

⁹⁰ 劉宗榮，前揭註 22，頁 242。

而採用定值保險之保險種類，由於房屋經由結構與大小等資訊得於線上計算出價值，且其價值不會嚴重偏離真實價值造成不當得利，故無礙於使用網路投保。

至於以「保險標的之價值較具主觀性」為由之定值保險種類，例如保險標的物為文稿、古董、照片等等，對其喜歡者視若拱壁，不喜歡者棄如敝屣，這些價值具有主觀性的保險標的物，若於保險事故發生之後，才鑑定其價值，由於缺乏市場價格可供參考，當事人間又見仁見智，價值流於主觀，為避免爭議，即預先於訂立保險契約時約定保險標的物之價值⁹¹。以網路投保方式銷售此等種類之保險，於約定保險標的物之保險價額時產生困難，由於網路投保係要保人於保險公司設置之網站上填載資料並藉預先設定好之程式計算保費與完成付款後就完成投保，相較於傳統方式係藉由保險輔助人或要保人逕行至保險公司投保，欠缺要保人與自然人間溝通磋商契約內容之步驟，因此無法討論保險標的物之價額為何，此乃網路投保程序欠缺之部分，況且，縱然日後可能以即時通訊技術補足相互溝通磋商的部分，但古董、藝術品價值為何尚須專業之鑑價作為客觀標準，否則由要保人可能利用約定顯高於保險標的物實際價值之保險價額，獲取不當利益，導致道德危險。綜上，因「保險標的之價值較具主觀性」而預先約定保險價額之定值保險，由於須經要保人與保險輔助人或保險公司之受僱人討論以決定保險價額，又須要事先鑑定保險標的物之價值，且較易產生道德危險，從而非屬適用網路投保之保險種類。

此外，若為兼具「保險標的之價值於保險事故發生後即難以計算」與「保險標的之價值較具主觀性」二種理由所設計之定值保險險種，由於保險標的物價值具有主觀性，將與僅因保險標的物之價值於保險事故發生後即難以計算而採定值保險者不同，產生上段所述須經討論與鑑價始能約定保險價額、易生道德危險等問題，故仍非適用網路投保之保險種類。

第二款 不定值保險

⁹¹ 劉宗榮，前揭註 22，頁 243。

不定值保險，指保險標的物的價值，於保險契約訂立時並未約定，須待「保險事故發生後」再行鑑定、回溯地估計「保險事故發生時」保險標的物的價值的保險。保險的宗旨既然在填補被保險人因保險事故發生所生的損害，自以採不定值保險最為妥當，因為不定值保險，須於保險事故發生後，才回過頭來鑑定估計保險事故發生時保險標的物的價值，以此估定被保險人的損失，最切合實際，據此而為保險理賠，也最能貫徹財產保險以填補損失為目的的宗旨⁹²。

由於不定值保險係於保險事故發生後鑑定保險標的物價值，並以此為基礎計算保險給付，得避免被保險人獲取高於實際損失之保險金而受有不當得利，藉以杜絕道德危險，對於講求即時快速，投保手續數位化而可能造成道德危險之網路投保，不定值保險道德危險甚低之性質乃屬適合採用網路投保者。然而，由於不定值保險最能貫徹財產保險以填補損失為目的的宗旨，屬於此類型之保險種類繁多並各具特色，除低道德危險之特質外，是否適用網路投保，尚須進一步討論，以下爰就常見之住宅火災保險、住宅地震基本保險、汽車損失保險、竊盜損失保險等作分析：

三、住宅火災保險

依 103 年 10 月 1 日起實施之「住宅火災保險參考條款」(下同) 第 3 條第 3 款，住宅火災保險以住宅建築物及其內之動產為保險標的物，承保範圍包含火災、閃電雷擊、爆炸等等(第 20 條)。保險金額以重置成本為計算基礎，約定方法有二(第 27 條)，分別為投保時中華民國產物保險商業同業公會「臺灣地區住宅類建築造價參考表」之重置成本金額，以及投保時要保人提供之當時當地重建或重置所需之成本金額，若以網路方式投保，使用前者方式計算重置成本，得透過電腦程式運算，即時算出保險金額上限。關於保險費之計算，保險費率係由產險公會依據投保建築物之結構、使用性質及過去的經驗損失資料，釐訂基本費率加上各項加費及減去

⁹² 劉宗榮，前揭註 22，頁 246。

消防減費計算而成，經主管機關核准後由各產險公司統一遵照使用⁹³，因此僅須藉由要保人於網站上填載投保房屋之基本資料，對應出保險費率，再乘上擬投保之保險金額，就可以算出保險費。準此，本保險之保險金、保險費均得由要保人於網站上填載客觀上明確之房屋相關資料後即時算出，並且具有不定值保險被保險人不易獲致不當得利之特性，從而屬於適用網路投保之險種。

四、住宅地震基本保險

依「住宅火災及地震基本保險條款」(下同)第3條第3款住宅地震基本保險之保險標的物係住宅建築物，承保範圍包含地震震動、地震所引起之火災、爆炸等等(第54條)。保險金額以重置成本為計算基礎，依中華民國產物保險商業同業公會「臺灣地區住宅類建築造價參考表」之建築物本體造價總額為住宅建築物之重置成本，投保時並依該重置成本為保險金額，以150萬元為限(第58條)，此情形同住宅火災保險，要保人於網站上輸入房屋基本資料後得即時算出保險金額上限。保險費之計算，本保險一年期保險費為1350元，保險金額低於150萬元者依比例計算，保險期間不足一年者，依短期費率表計收保險費，計算上相當單純，相較於住宅火災保險更為簡易，而且本保險也同樣具有不定值保險被保險人不易獲致不當得利之特性，從而屬於適用網路投保之險種。

五、汽車車體損失保險

汽車損失保險係針對被保險汽車(即本保險之保險標的物)因意外事故所致毀損滅失予以賠償，同時針對若干損失頻率較高的危險事故，在保單中特別將之單獨列出而為獨立險種，我國將汽車損失保險分為汽車車體損失險與汽車竊盜損失險，突顯該危險事故⁹⁴。由於汽車車體損失險與汽車竊盜損失險在網路投保適用與否之討論類似，以下僅分析前者：汽車車體

⁹³ 陳雲中，前揭註8，頁413。

⁹⁴ 凌氫寶、康裕民、陳森松(2008)，《保險學：理論與實務》，六版，頁94，台北：華泰。

損失險按承保範圍不同分為甲式、乙式、丙式⁹⁵，差異在導致車體損失的原因。保險金額上限係投保車款之市價，若非新車則扣除折舊。關於保險費之計算，保險費率因甲式、乙式、丙式之承保範圍不同而異，此外，本保險有「無賠款減費」之制度，被保險汽車在續保一年或連續數年內累積保險賠款金額超過該車原收保險費者，應在續保時予以加費。反之，倘該車在前一年或連續數年內均無保險賠款，則保險人為獎勵車主起見，可與減費，以示優待。此項減費，亦可稱之謂「無賠款獎金」⁹⁶。

就網路投保而言，本保險之保險金額上限僅須要保人輸入投保汽車基本資料以得知其市價即得算出，而保險費率亦得由要保人於網站上填載所須資料而定，有無賠款減費則藉要保人之個人資料自公司內部資料查出，故保險費計算並無困難，綜上，本保險應適用網路投保。

六、竊盜損失保險

本保險承保存放於處所內之財務因遭受竊盜所致之損失。置存被保險財物之房屋如屬被保險人所有，則因竊盜造成損失時，本保險也給予賠償⁹⁷。本保險之保險標的物分為普通物品與特定物品，前者包含住宅之家具、衣、行李、家常用品等，承保時只要約定總保險金額即可，無須逐項列出明細；後者則是經特別約定承保之物品，採取列舉式，應以明細表訂明每項保險標的物之名稱、型式、廠牌、製造年份及保險金額，每件貴重物品之保險金額最高限為五萬元。保險金額亦如保險標的物區分，普通物品以處所內全體普通物品之估計金額作為保險金額，無須列舉明細；特定物品以投保時標的物之實際價值為保險金額，並應以明細表列舉每件物品之相關資料及保險金額⁹⁸。

本保險得否適用網路投保？首先，對於普通物品之投保雖不須列舉明

⁹⁵ 甲式、乙式、丙式汽車損失保險的詳細承保範圍請參閱凌氫寶、康裕民、陳森松，前揭註 94 頁 304-306。

⁹⁶ 陳雲中，前揭註 8，頁 438。

⁹⁷ 陳雲中，前揭註 8，頁 442。

⁹⁸ 陳雲中，前揭註 8，頁 443-444。

細，但仍須約定總保險金額，似乎須藉由網路投保未包含之磋商程序始能決定，不過基於竊盜損失保險係承保某建築物內財物被竊盜之風險，得以該建築物價值之一定比例作為保險金額之計算方法。其次，特定物品須特別約定承保，且須經估價人員估價並製作明細表以明確保險標的物與保險金額，此程序無法藉由要保人於保險公司網站上填載資料完成，故無法以網路投保方式完成投保手續。綜上，本保險以普通物品為保險標的物的部分適用網路投保，但以特定物品為保險標的物則不適用網路投保。

第二項 消極保險

相對於積極保險，如於保險事故發生致使被保險人整體財產狀態受有不利益（如債務增加或費用支出等）等，則稱為消極保險⁹⁹。消極保險之保險價額無法透過特定財產或利益之客觀價值，事先在保險契約訂立時加以確定。即使在保險事故發生後，被保險人受有得以金錢估計之具體損害（例如被保險人應負某一特定金額之損害賠償責任），此一「損害額」亦與保險法上的「保險價額」仍然有所不同：保險金額超過損害額者，除另有約定外（例如訂有共保條款），被保險人原則上可在損害額範圍內獲得全額補償，此時關於保險契約之效力，並不適用超額保險之規定（保險法第 76 條）；保險金額低於損害額者，被保險人原則上也可以在保險金額範圍內獲得全數的補償，不適用不足額保險（保險法第 77 條）之規定¹⁰⁰。

就網路投保而言，消極保險具有保險價額無法透過特定財產或利益之客觀價值，事先在保險契約訂立時加以確定，而僅有「損害額」之特徵，因此，投保程序無須經過對保險標的物之保險價額磋商約定或鑑定估價的程序，不會造成使用網路投保之障礙；再者，消極保險係於被保險人因損害賠償責任或費用支出所造成損失後，才以保險給付補償損失，保險給付與於被保險人所受損害相等，被保

⁹⁹ 汪信君、廖世昌，前揭註 34，頁 11。

¹⁰⁰ 葉啟洲，前揭註 24，頁 81。

險人並無獲得不當得利之可能，保險法第 94 條第 1 項對於責任保險亦明文規定「保險人於第三人由被保險人應負責任事故所致之損失，未受賠償以前，不得以賠償金額之全部或一部給付被保險人。」被保險人於給付賠償金額造成受損害之事實前，不得請領保險給付，杜絕事實上取得不當得利之可能。職是之故，相較於積極保險，消極保險於投保程序上，以及難以獲得不當得利之性質上均更適合使用網路投保。

典型之消極保險包括責任保險、實支實付型之醫療費用保險等，實支實付型之醫療費用保險留待人身保險乙節再作討論，責任保險乃承擔被保險人責任風險的保險契約。所謂責任風險，係指被保險人依法對於第三人負民事損害賠償責任的風險。保險法第 90 條：「責任保險人於被保險人對於第三人，依法應負賠償責任，而受賠償之請求時，負賠償之責。」條文中所稱的「第三人」，即為對被保險人享有損害賠償請求權的被（受）害人，因其立於保險契約之外，故在保險法上稱其為第三人¹⁰¹。責任保險之保險目的並非填補保險事故所致被保險人自己財物所遭受之損失，而是主要在填補被保險人於法律上對第三人履行損害賠償責任之損失，故又稱為第三人責任保險。依保險標的可分為四類，分別為事業責任保險、個人責任保險、專業責任保險、僱主責任保險，僅個人責任保險屬於本文所討論之消費者保險，例如綜合個人責任保險、汽車責任保險、住宅責任保險等¹⁰²。又部分責任保險，隨著損害賠償責任的社會化，而有強制化的趨勢。目前我國強制投保之責任保險已有數種，其中影響層面最大者，為強制汽車責任保險法¹⁰³。以下分別就一般責任保險與強制責任保險討論：

第一款 任意責任保險

責任保險的種類繁多，各該責任保險契約的承保範圍如何，端視各契約之約定。例如（任意）汽車第三人責任保險係承保「被保險人因所有、使用或管理被

¹⁰¹ 葉啟洲，前揭註 24，頁 309-310。

¹⁰² 陳雲中，前揭註 8，頁 425-428。

¹⁰³ 葉啟洲，前揭註 24，頁 310。

保險汽車發生意外事故，致第三人死亡或受有體傷，依法應負賠償責任」及因上開意外事故「致第三人財物受有損害，依法應負賠償責任」¹⁰⁴。責任保險所承保的責任，除了包括被保險人對於第三人的責任之外，若是保險契約有附加被保險人的約定，則承保的範圍還包括附加被保險人對於第三人的責任，常見於汽車責任保險，凡是經過被保險人允許使用被保險汽車之人，都納入為責任保險的附加被保險人。於發生事故時，保險人對於附加被保險人賠償第三人的損失，負有保險理賠義務¹⁰⁵。關於保險事故的認定，依照各該「損害賠償責任」的不同特性，在學理上及保險實務上有數種不同的標準，目前常見者有「事故發生基礎」（亦有稱為「損害事故基礎」）及「索賠基礎」二大類，前者係指以造成被保險人對於第三人應負損害賠償責任的該損害事故的發生，作為保險事故發生的認定基準者；後者則以受害人對被保險人為「賠償之請求」為保險事故發生的認定時點。責任保險究竟宜以何種標準作為保險事故認定時點，並無絕對的結論，應依契約自由原則，由保險實務根據各種損害賠償責任的特性，以保險條款來約定之¹⁰⁶。

就網路投保而言，認定保險事故是否發生，以及造成保險事故發生者是否屬於附加被保險人，均屬保險契約成立生效後才會產生之問題，於網路投保所著重之締約階段，僅須使要保人在投保時能明瞭保險契約條款是否有附加被保險人的約定，以及保險事故係以「事故發生基礎」抑或「索賠基礎」之方式認定，而足以維護其權益且避免日後紛爭已足，此等責任保險的特色與是否適用網路投保無關。是故，任意責任保險具有消極保險適用網路投保之本質，而且就其特色，如上述保險事故之認定與附加被保險人之約定，僅影響保險公司對保險費率之精算，無礙適用網路投保，保險公司於網路投保之過程中，有明確充分之資訊揭露已足，從而任意責任保險係適用網路投保之險種。

¹⁰⁴ 自用汽車保險單條款之「汽車第三人責任保險條款」第 1 條。

¹⁰⁵ 劉宗榮，前揭註 22，頁 393。

¹⁰⁶ 葉啟洲，前揭註 24 頁 313。「事故發生基礎」與「索賠基礎」的相關內容與爭議，請參閱葉啟洲，前揭註 24，頁 313-315。

第二款 強制責任保險

強制責任保險雖然是責任保險之一種，但其立法精神與任意責任保險不同。任意責任保險的立法精神，在於填補被保險人賠償第三人所致之損害，強制責任保險的宗旨在於保障第三人，使第三人能獲得保險的保障，具有安定社會的功能¹⁰⁷。我國的強制保險，最典型的是強制汽車責任保險，爰以此為例分析其是否適用網路投保。

隨著汽機車數量的成長，交通事故所致之人身傷亡事件數量始終居高不下，交通事故損害賠償在實務上之侵權行為訴訟案件中，佔有相當高之比例。因此為加強保障交通事故之受害人，民國 85 年 12 月 27 日公布「強制汽車責任保險法」（下稱強汽法），並自民國 87 年 1 月 1 日施行。強汽法之立法目的依第 1 條即為保護交通事故之受害人，此外，基於責任保險的本質，亦具有保護被保險人的目的，換言之，透過保險給付抵充被保險人對受害人之損害賠償責任，來減輕被保險人的經濟負擔。由於受害人依照任意責任保險獲得補償的重大障礙之一，為其對被保險人之侵權行為過失要件的舉證責任（強制汽車責任保險法立法當時民法第 191 條之 2 尚未增訂），因此，為使受害人不受該舉證責任的困擾，遂將強制汽車責任保險（下稱本保險）定位為「無過失保險」，使受害人不論在加害人有無過失的情況下，均能獲得保險給付或特別基金的補償（強汽法第 7 條）¹⁰⁸。

為使交通事故之受害人均能透過加害人的責任保險獲得補償，強汽法課予汽車所有人投保及維持強制責任汽車保險的義務（強汽法第 6 條第 1 項、第 4 項），並設有違反投保義務之罰則（強汽法第 49 條第 1 項），而要保人據實說明義務之事項明定於強汽法第 17 條，包含汽車種類、使用性質、汽車號牌號碼、引擎號碼或車身號碼以及投保義務人個人資料等。再者，要確保責任保險契約之存在，除課予汽車所有人投保義務外，尚須同時強制保險人承保，是以保險人對汽車所有人之要保，除未交付保險費或有違反強汽法第 17 條規定之據實說明義務外，

¹⁰⁷ 劉宗榮，前揭註 22，頁 421。

¹⁰⁸ 葉啟洲，前揭註 24 頁 327-328、331。

不得拒絕承保（強汽法第 18 條）¹⁰⁹。

本保險之保險事故係汽車交通事故，乃指使用或管理汽車致乘客或車外第三人傷害或死亡之事故（強汽法第 13 條）。以「使用」與「管理」兩種利用汽車的行為態樣，將不論動態或靜態利用汽車所造成之事故均納入強制汽車責任保險法保障之範圍內¹¹⁰。本保險之保險給付與保險金額規定於強汽法第 27 條，保險給付項目為傷害醫療費用給付、殘廢給付、死亡給付，而保險金額係授權由主管機關訂定，目前關於傷害醫療費用給付，係採實支實付原則，並以新台幣 20 萬為上限；殘廢給付與死亡給付則採定額給付方式，目前死亡給付以及第一等級之殘廢給付，均為 200 萬元。保險費率依強汽法第 45 條規定，由主管機關會同中央交通主管機關擬訂，提經社會公正人士組成之費率審議委員會審議通過後發布之，而其訂定以兼採從人因素（年齡、性別、違規肇事紀錄）及從車因素（車種、使用性質等）為原則。

就網路投保而言，強制保險既係基於特定政策目的而以公權力令特定人投保，自應使義務人於網路上簡便快速完成投保，省卻舟車勞頓之煩，減輕其投保程序上之負擔。針對本保險，除保護交通事故受害人之政策目的與課予汽車所有人投保義務外，規定保險人應予承保，僅設有要保人不交保險費與違反據實說明義務此二種例外情形，保險人不難決定承保與否，而且說明義務之內容有明文規定，各個項目均屬客觀明確之資訊，不會造成使用網路投保之障礙。再者，保險給付縱然含有殘廢給付、死亡給付等定額給付，但其係用以填補汽車交通事故被害人之生命身體損害，非給予被保險人，並不會造成道德危險發生而侵害被保險人之生命身體。最後，保險費率係由費率審議委員會審議通過後發布，各保險公司都相同，計算保險費所需之要素自上述要保人據實說明義務之項目可得，上網填載該等資料後得即時算出保險費。是故，本保險屬於適用網路投保之險種。

¹⁰⁹ 葉啟洲，前揭註 24，頁 329-330。

¹¹⁰ 林建智（2009），〈兩岸強制汽車責任保險制度之比較〉，施文森、林建智（合著），《強制汽車責任保險》，頁 69，台北：元照。

第二節 人身保險

人身保險，指以被保險人生存、死亡、疾病、分娩、遭受意外傷害或因疾病、分娩、意外傷害所致之死亡、殘廢為保險事故的保險契約。人身保險基本上可分為三類，及人壽保險、健康保險（亦稱疾病保險）及傷害保險（亦稱意外保險、平安保險）。至於年金保險是指「年金保險人於被保險人生存期間或特定期間內，依照契約負一次或分期給付一定金額之責」的保險，性質上是人壽保險中生存保險的一種，年金保險是以保險給付方式為基礎來分類，不是以保險事故為基礎來分類，保險法第 13 條第 3 項將年金保險與人壽保險、健康保險、傷害保險並列，似有邏輯上的重疊¹¹¹，從而以下就人身保險之論述不將年金保險另列一類分析。

人身保險所保護之內容為被保險人生命身體之完整不受侵害性，發生保險事故將造成被保險人生命身體受到侵害（生存保險除外），為避免道德危險對於被保險人生命身體之威脅，防免道德危險之需求至為殷切。由於網路投保相較於傳統面對面之投保方式，僅能藉由帳號密碼或信用卡等間接方式作身分認證，有增生道德危險之虞，因此判斷屬於人身保險之各個險種得否適用網路投保，須特別注意道德危險之問題，否則我國尚屬開放網路投保之初，仍暫不開放為妥。

第一項 人壽保險

人壽保險是指以被保險人生存或（及）死亡為保險事故，而於保險事故發生時，由保險人給付一定保險金額予受益人或其他應得之人的契約（保險法第 101 條參照）。人壽保險又稱為生命保險，其特色是以被保險人之「生存」、「死亡」或「生存及死亡」為保險事故。當保險事故發生時，由保險人將一定之保險金給付予受益人。受益人無法確定時，在死亡保險或生存死亡保兩合保險，該保險金額作為被保險人之遺產，由被保險人之繼承人繼承¹¹²。

基於人壽保險經營者力求危險率之安全適用，以及為謀劃營業上之收益增加，

¹¹¹ 劉宗榮，前揭註 22，頁 442。

¹¹² 劉宗榮，前揭註 22，頁 446。

在經營上設法配合任何階層或任何個人之實際需要，人壽保險之種類，日益增加，頗形複雜¹¹³，是以面對人壽保險各個險種是否適用網路投保之問題，並無法單單藉由一體適用之區分方式處理，因此，以下先分析人壽保險部分險種所具有可能會導致無法適用網路投保之特徵，找出部分不適用網路投保之人壽保險險種，經排除後再以保險事故區分剩餘險種作討論¹¹⁴。

第一款 體檢壽險

人壽保險依被保險人是否須經保險人僱用或指定的醫師或醫院體檢合格，始予承保，可分為體檢壽險與免體檢壽險。人壽保險，既以被保險人生存或死亡為保險事故，被保險人的健康狀況將影響保險人接受投保申請的意願或費率，因此人壽保險的保險人在決定是否承保以前，一般多要求被保險人接受保險人所僱用或所指定的醫師或醫院身體檢查，必須檢查合格，始予核保；只有在例外情形，才接受免體檢投保，而且通常保險金額不大，以控制承保風險¹¹⁵。

就網路投保而言，著眼於即時迅速，不受時間限制就能完成投保，自要保人進入保險公司網站、選取擬投保險種、填載要保所需資料並計算保費，至完成繳費之投保程序，一氣呵成，倘須另經體檢，嗣後再藉由專業醫生協助始能決定是否承保與保險費率為何，則有違網路投保之目的。相對於此，免體檢壽險係以限制投保年齡與保險金額控制承保風險，再藉由要保人於投保申請時之告知事項判斷承保與否及其費率，程序簡便，道德危險亦低，故僅有不須經體檢之壽險適用網路投保。

第二款 他人死亡保險

保險契約，從要保人是否以自己為被保險人區分，可分為自己保險契約與他

¹¹³ 陳雲中，前揭註 8，頁 464。

¹¹⁴ 使用負面排除的方法係基於具有某些特徵(如須經體檢)之壽險險種將明顯不適用網路投保，但不具有該項特徵者，仍不能直接認其屬於適用網路投保者，亦須再分析是否有其他不適用網路投保之性質，以免掛一漏萬。

¹¹⁵ 劉宗榮，前揭註 22，頁 447。

人保險契約。要保人以自己為被保險人所訂立的人壽保險契約，稱為自己保險契約；要保人以他人為被保險人所訂立的保險契約，稱為他人保險契約。他人保險契約若係要保人以他人之生命作為保險標的，容易發生道德危險，故保險法第 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。被保險人依前項所為之同意，得隨時撤銷之。其撤銷之方式應以書面通知保險人及要保人。被保險人依前項規定行使其撤銷權者，視為要保人終止保險契約。」¹¹⁶

若使用網路投保締結要保人與被保險人相異之死亡保險契約，應符合保險法第 105 條之規定，詳言之，由於要保人於保險人所設網站進行之投保程序不使用書面，而僅有電子訊息往返，必須令被保險人藉由與書面方式對於達成本條立法意旨效果相當之電子方式行使同意權，始符合上開規定之要求。保險法第 105 條旨在避免道德危險之發生以及保護被保險人之人格權，賦予被保險人同意權使其得為風險管理並決定是否願意以自己之生命身體作為保險標的¹¹⁷，再以書面方式鄭重其意願。然而，依照民法第 3 條規定，如有用印章代簽名者，其蓋章與簽名生同等之效力。於保險作業及訴訟實務上曾經發生問題，即盜取配偶（被保險人）的印章，蓋在要保申請書被保險人同意欄上，完成投保手續。待被保險人死亡，保險事故發生，才引發保險人主張被保險人的印章是盜蓋的，而要保人或受益人則主張印章是由被保險人親自加蓋的爭論，就此而言，學說上有認為解決問題之方法有：(1)得於被保險人蓋章時，攝影存證。(2)被保險人蓋章加上簽名。(3)蓋被保險人章之後，保險人在核保時，徹底落實查核親自蓋章事實的手續¹¹⁸。

就網路投保他人死亡保險之情形，被保險人以電子方式行使保險法第 105 條規定之同意權，無論是使用帳號密碼或信用卡或存款帳戶，均可能如上述以印章代簽名之情形，增加遭到被保險人以外之人冒用之危險，原因在於印文、帳號

¹¹⁶ 劉宗榮，前揭註 22，頁 458。

¹¹⁷ 江朝國（2013），〈保險法第一〇五條之同意與契約效力〉，《月旦法學教室》，第 123 期，頁 27-28。

¹¹⁸ 劉宗榮，前揭註 22，頁 464。

密碼、電子簽章等身分認證方法非必然直接源於本人之行為，異於親筆簽名，其程度斷傷保險法第 105 條避免道德危險與保護被保險人人格權之立法意旨，惟以此為代價換得者係訂立契約之即時迅速與節省有限之交通時間費用，兩相權衡之下，毋寧以貫徹道德危險避免與保護被保險人人格權之旨為優先，從而第三人死亡保險應屬於不適用網路投保之險種。

第三款 投資型保險

投資型保險，乃指保險人將要保人所繳保險費，依約定方式扣除保險人各項費用，並依其同意或指定之投資分配方式，置於專設帳簿中，而由要保人承擔全部或部分投資風險之人身保險（保險法施行細則第 14 條）。換言之，投資型保險商品係將一部份的保費投資在相結合的投資工具上，且其投資績效將會直接影響未來保險給付的額度，保戶必須自行承受投資風險的投資商品，亦即這是一種由「消費者自行承擔投資風險」的壽險商品¹¹⁹。其優點有（1）靈活投資，完全享受投資標的增值收益。（2）彈性繳納保險費；然而缺點為（1）風險承擔者為保戶。（2）不保證到期收益。（3）保戶須自行操盤決定投資標的¹²⁰。

投資型保險商品主要分成變額壽險、變額年金、萬能壽險、變額萬能壽險四類，特色各異，變額壽險或變額年金的保單價值隨著投資績效變化而變動，保險金額亦可能跟著保單價值的變化而變動。而萬能壽險，乃指保戶可彈性繳交保險費，增減保額，只要保單價值足夠支付保險成本及各項費用，保險單則不會停效或終止。至於變額萬能壽險，則結合變額壽險及萬能壽險之特色，保戶可自行選擇投資標的，亦可彈性繳交保險費，保單現金價值亦隨著投資績效變化而變動¹²¹。所連結的投資工具種類大致包括：國內外共同基金、指數型基金、政府債券，以及結合「固定收益型商品」及「衍生性金融商品」的連動式債券等。

¹¹⁹ 張文武（2006），〈投資型保險法律問題之探討〉，黃鈺生、劉蕙民、鄭慶華（編），《消費者保護專題研討會實錄》，頁 172，台北：北市法規會。

¹²⁰ 陳雲中，前揭註 8，頁 475。

¹²¹ 投資型保險商品詳細介紹，請參閱陳雲中，前揭註 8，頁 476-478。凌氈寶、康裕民、陳森松，前揭註 94，頁 386-387。

投資型保險除傳統人壽保險單內容涉及之保險學、精算及法律等專業知識外，亦將投資標的之選擇權和投資風險同時轉移給保戶，保單內容甚為複雜並具有投資風險，難以期待不具專業知識之要保人能憑一己之力清楚理解各項投資型保險商品，似乎屬於不適合開放網路投保之險種。

然而，對於具有高度複雜性之保險商品，直接不開放使用網路投保縱然不失為釜底抽薪之計，但與其完全扼殺所有使用網路投保投資型保險之可能性，不如從揭露資訊之方向著手，畢竟基金、證券等金融商品之線上交易現今已相當頻繁。倘保險人已於網路投保網站上充分清楚揭露並提醒要保人該投資型保險商品之重要內容以及相關風險，要保人於初步了解後，若仍有疑問，在沒有業務員當面推銷之壓力下，得從容以電話詢問保險人之客服人員或選擇改以傳統方式投保。相反的，對於已有投保投資型保險經驗之要保人，在閱讀網路上之資訊後，得即時快速完成投保，享受網路投保之便利性。綜上所述，投資型保險屬於適用網路投保之險種。

第四款 其他人壽保險

人壽保險屬於定額保險，由於生命無價，保險標的無經濟上可得估計之價值，故無保險標的價值之概念，投保時不須如損害保險顧慮保險金額是否超過保險標的價值，亦即人壽保險得否使用網路投保不受決定保險標的價值之程序影響（財產保險中之定值保險即有此問題），有利於適用網路投保。以下在不具有上述三種不適用網路投保特徵之人壽保險範圍內，按保險事故種類不同，分為生存保險、死亡保險及生存死亡兩合保險，討論如下：

一、生存保險

生存保險，是以被保險人屆一定年齡仍然生存為保險事故的保險。目的在於利用保險給付，貼補因年老體衰，收入減少，支出增加的需求。基於對生命的尊重，即使利害關係人努力促使保險事故發生（促使生命延續），亦

無所謂道德危險之問題¹²²。生存保險以保險金之給付模式，可以區分為年金保險與資金保險，前者係指被保險人於「一定期間」內仍生存，由保險人「分期給付保險金」之生存保險。而後者，指保險事故發生時，保險人一次給付保險金之生存保險¹²³。

就網路投保而言，由於生存保險是以被保險人生存為保險事故而無道德危險問題。此外，生存保險若以確定年金（亦即年金支付的期間長短與給付數額均事先確定）或是最低保證年金¹²⁴的方式給付，則具有儲蓄的功能，而且保險費較高，得否採用網路投保似有疑義，惟倘已充分揭露保險商品內容，並醒目提醒投保戶注意相關權利義務，足資保障保戶權益並避免日後產生紛爭，仍應屬適合使用網路投保之險種。

二、死亡保險

死亡保險，是以被保險人「死亡」為保險事故的保險。如上所述已將須體檢之人壽保險排除適用網路投保，以下所述之死亡保險不包括體檢程序，而須顧慮產生逆選擇之問題，但實務上不須經過體檢之死亡保險契約多對於被保險人年齡、保險金額或二者有所限制，縱然有逆選擇之情形，由於年齡輕、金額小，加上逆選擇比例低，就保險公司而言，減少大量的體檢費用、行政費用，扣除逆選擇案件造成的損失，尚有利益，從法律經濟的角度，逆選擇問題尚非導致無體檢死亡保險不適用網路投保之結果。

死亡保險以保險期間為分類標準，可以分為「定期死亡保險」與「終身死亡保險」兩種，分述如下：

（一）定期死亡保險

本保險是被保險人於保險期間內死亡時，保險人負給付一定金

¹²² 葉啟洲，前揭註 24，頁 390。

¹²³ 汪信君、廖世昌，前揭註 34，頁 301。

¹²⁴ 最低保證年金乃指保險人保證被保險人或受益人得在一定期間之內（期間保證年金）或一定數額範圍之內（償還年金），不論生存或死亡，均可獲得年金保給付，至保證期間屆滿或保證數額領完為止；但如被保險人在保證期間屆滿或保證數額領完時仍然生存，則保險人將繼續依契約約定給付被保險人年金，直至其死亡為止。請參閱江朝國（1997），〈我國保險法關於年金規定之探討〉，氏著，《保險法論文集（二）》，頁 129，台北：瑞興。

額與受益人的保險。所謂「保險期間」，有時以「年」為計算單位，例如一年、五年、十年等，也有約定「以被保險人屆滿一定年齡」為其期間¹²⁵。就網路投保而言，首先本保險屬於定額保險，無須決定保險標的價值，自無保險標的估價程序導致難以使用網路投保之問題。其次，關於道德危險對被保險人生命之威脅，第三人死亡保險不適用網路投保已如前述，至於要保人與被保險人同一人之情形，得透過加強對於要保人之身分驗證防阻道德危險，例如現行實務除帳號密碼外，限制付款方法為使用要保人本人之信用卡或是存款帳戶繳交保險費，增加第二道身分認證程序，並且按身分認證之強度決定保險金額之上限。是故，定期死亡保險應屬適用網路投保之險種。

（二）終身死亡保險

本保險是以「被保險人的生存期間」為保險期間，以其「死亡之時」為保險事故發生之時的保險。由於人必有死，因此終身死亡保險的保險事故必然會發生，具有濃烈的儲蓄性及投資性¹²⁶。就網路投保而言，首先，由於其保險事故必然發生，保險事故發生後，受益人得請領之保險給付與要保人繳交之保險費差異有限，道德危險應低於定期死亡保險。其次，本保險於不同保險期間發生保險事故，有相異之保險給付計算方式，保險金計算方法相當複雜，似乎有具備專業知識之保險輔助人協助為妥。然而，若保險公司於其網站上充分披露保險商品內容，並醒目提醒投保戶注意其權利義務，尤其是不利於保戶之約定，提供保戶網路方式投保應無不可。是故，終身死亡保險屬於適用網路投保之險種。

三、生存死亡兩合保險

¹²⁵ 劉宗榮，前揭註 22，頁 449。

¹²⁶ 劉宗榮，前揭註 22，頁 452。

本保險是指以「生存及死亡」為保險事故，以保險期間內被保險人死亡或保險期間屆滿被保險人仍然生存，為保險事故發生，保險人應給付保險金的保險。由於被保險人在保險期間屆滿時，不是尚生存就是已經死亡，而生存或死亡，均是保險事故發生，因此本保險的保險事故必然發生¹²⁷，與終身死亡保險一樣有濃烈的儲蓄性及投資性。

就網路投保而言，由於本保險本質上係生存保險與死亡保險的結合，保險事故必然發生具有儲蓄性，與終身死亡保險相同，道德危險較低。其次，本保險於不同保險期間發生保險事故，有相異之保險給付計算方式，與終身死亡保險類似，再加上生存保險給付，導致保險金計算方法相當複雜，產生得否適用網路投保之疑義。保險公司以網路方式銷售此類保險商品，將有賴要保人自行依網站上所載之訊息了解各商品，再評估是否購買，此際保險人若詳細揭露相關資訊，並標明重要權利義務且作適當提醒，達到足資保障投保戶權益之程度者，仍得適用網路投保。

第三項 健康保險

健康保險，指要保人給付保險費予保險人，保險人於被保險人疾病、分娩、及其所致殘廢或死亡時，負給付保險金額予受益人之責的保險（保險法第 125 條參照），又稱疾病保險。由於疾病、分娩須經醫生之診斷或助產，健康保險不容易發生道德危險¹²⁸，難以透過故意致保險事故發生獲得利益，從而道德危險威脅被保險人生命身體之可能性甚低，有利於適用網路投保，且由第三人訂立者亦無不可（保險法第 130 條準用第 104 條），但依保險法第 130 條準用第 105 條之規定，須建立能夠滿足被保險人書面同意並約定保險金額要求之網路作業方式，始得以網路方式投保第三人健康保險。再者，依保險法第 126 條第 1 項之規定，保險人於訂立保險契約前，對於被保險人得施以健康檢查，惟網路投保程序無法

¹²⁷ 劉宗榮，前揭註 22，頁 456。

¹²⁸ 潘秀菊（2000），《保險法入門》，頁 309，台北：元照。

包括體檢已如上述（參照人壽保險），是以網路投保僅得銷售不須體檢之健康保險。以下依保險給付方式分類討論：

一、定額給付的健康保險

本保險之給付在保險事故發生時，依照契約所載之一定金額給付，不去估算實際所受的損失，故被保險人於申請理賠時無須檢附醫療費用收據，僅需檢附醫療診斷書或住院證明書，保險人即按被保險人實際住院日數，乘上保單約定的日額計算保險給付¹²⁹，與人壽保險同屬定額保險，無計算保險標的價值之問題，僅須投保時約定已足，於網路上完成投保程序並無障礙，屬於適用網路投保之險種。

二、實支實付的健康保險

本保險給付規定有一最高限額，在此限額範圍內保險人按實際所發生之各種費用給付，如費用超出保單限額，則被保險人自行負擔之。被保險人申請理賠時必須檢附醫療費用收據。此種保險係在填補被保險人於事故發生時，支付醫療費用的具體金錢損失，屬於損害補償性質之損害保險，而且其性質屬於消極保險。其給付方式通常在一限額表下，規定各手術項目之最高給付金額，在此金額內保險人按實際的手術費用以現金支付之。實務上為避免不當得利之情形，多會要求被保險人請領保險金時以收據「正本」為限。此乃為了防止其利用收據影本向多家保險公司請領保險金之情形¹³⁰。

就網路投保而言，由於本保險屬於消極保險，保險價額無法透過特定財產或利益之客觀價值，事先在保險契約訂立時加以確定，而僅有「損害額」之特徵，即保險事故發生後始得以金錢估計具體損害¹³¹，不生被保險人藉此獲致不當得利之危險，投保程序上不須經過決定保險標的價值，故不會造成使用網路投保之障礙，應屬適用網路投保之險種。

¹²⁹ 汪信君、廖世昌，前揭註 34，頁 322-323。

¹³⁰ 汪信君、廖世昌，前揭註 34，頁 323。葉啟洲，前揭註 24，頁 250。

¹³¹ 葉啟洲，前揭註 24，頁 81。

第四項 傷害保險

傷害保險，指保險人於被保險人遭受意外傷害及其所致殘廢或死亡時，負給付保險金額之責的保險（保險法第 131 條參照）。保險實務上亦常稱為「意外保險」或「平安保險」。傷害保險承保之損害包括具體損害（意外傷害醫療費用）及抽象損害（意外事故所致殘廢或死亡）二種，前者屬於損失填補性質之消極保險，無投保時須勘估保險標的價值之問題，且保險金須在費用支出後始得憑單據請領給付，不易造成不當得利，屬於適合網路投保之險種。後者（填補抽象損害者）則係定額給付，無須勘估保險標的價值，在程序上不會造成使用網路投保之障礙。以下按要保人與被保險人是否為同一人分別討論。

若屬要保人與被保險人相同者，使用網路投保並不會增生道德危險，自無不開放之理。然而，若係為他人投保之情形，則有評估道德危險以決定是否開放之必要。若屬無涉死亡給付之傷害保險，由於保險法未設特別規定，相較於傳統書面投保方式，網路投保不會增生道德危險，從而在無特殊理由之情形下，應開放使用網路投保。

若屬涉及死亡給付之傷害保險，基於不肖之徒可能藉由偽造意外事故詐取保險金，而有侵害被保險人生命身體安全之虞。為避免道德危險之發生以及保護被保險人之人格權，保險法第 135 條準用第 105 條之規定，為他人投保含有死亡給付之傷害保險，須經被保險人書面同意，並約定保險金額，否則契約無效。就網路投保而言，以電子方法可能無法達到書面簽名對於身分認證及鄭重被保險人意願的效果，為求貫徹上開規定避免道德危險與保護被保險人人格權之旨，原則上應不開放由第三人以網路投保方式訂立含有死亡保險之傷害保險契約。

然而，此原則尚有例外，即含有死亡給付之旅行平安保險，蓋旅行平安保險乃專為旅行期間所生危險設計之保險，承保被保險人於旅行行程中所發生的傷害事故，通常人們旅行的日數都很短暫，很少超過半年以上，因此，其保險期間最

長以 180 日為限（可特約延長）¹³²，道德危險低於其他種類之傷害保險，且旅行平安保險內容單純，要保人常於旅行前才進行投保，是以投保旅行平安險特別重視即時迅速。是故，由於旅行平安保險之道德危險較低，又特別重視即時迅速投保之便利性，縱然屬於要保人與被保險人相異且含有死亡給付之傷害保險，仍適用網路投保。

第三節 小結

第一項 如何判斷保險種類是否適用網路投保

第一款 判斷是否適用網路投保之要素

本章對於各種保險先作分類，再就各類別之特徵與部分類型之典型保險種類分析是否適用網路投保，歸納出得用以判斷某保險種類是否適用網路投保之要素如下：1. 投保程序能否全部於網路上進行？2. 是否會造成不當得利？3. 是否會增生道德危險？4. 是否屬於強制性保險？

第二款 判斷是否適用網路投保之步驟

一、區分待判斷之保險種類為財產保險或人身保險：人身保險之保險事故涉及被保險人生命身體，尤須注意第三人投保之情形（保險法第 105 條參照），若屬易生道德危險者，則以不開放網路投保為妥，反之則仍有開放網路投保之餘地（例如健康保險）。

二、財產保險

（一）各項投保程序（例如計算保險價額與保險金額）是否得以網路方式完成，以及避免被保險人獲得不當得利，例如因保險標的之價值較具主觀性而事先約定保險價額之定值保險，其保險價額之約定須經

¹³² 陳雲中，前揭註 8，頁 502。

過鑑價與磋商協調，不適合採用網路投保，倘若約定之保險價額過高，被保險人有獲致不當得利之虞，違背損失填補原則。相反的，消極保險則無此等顧慮，利於使用網路投保。

- (二) 具有強制性之保險種類（例如強制汽車責任保險），為便利投保義務人，節省其交通所耗時間費用，並得不受保險公司營業時間限制，應開放網路投保，且法律明定之保險內容不因銷售之保險公司而異，投保戶無須比較各家保險公司之商品，更能彰顯網路投保即時快速之優點。

三、人身保險

- (一) 投保程序得否於網路上完成：1. 由於體檢須被保險人至醫院為之，無法於線上進行，從而須經體檢始得完成核保者無法適用網路投保。2. 財產保險所須考量得否於網站上計算保險標的物價值以決定保險金額上限之問題，由於人身保險之標的為被保險人生命身體，而人身無價，抽象損害係以定額給付方式填補，縱為損害填補性質之實支實付型醫療保險乃屬消極保險，亦無保險價額之問題，得自由約定保險金額，故無此財產保險須顧慮之問題。
- (二) 是否造成嚴重之道德危險：由第三人投保之死亡保險與傷害保險屬於道德風險甚高者（保險法第 105 條、第 135 條參照），原則上（旅行平安保險除外）不適合開放網路投保。相較於人壽保險與傷害保險，由於疾病、分娩須經醫生之診斷或助產，要保人不易故意造成被保險人因疾病或分娩而死亡，是以健康保險不容易發生道德危險，應開放由第三人網路投保包含死亡風險之健康保險。

第二項 簡評「保險業辦理電子商務應注意事項」所開放保險業得辦理網路投保之保險商品種類

第一款 財產保險

依「保險業辦理電子商務應注意事項」第6點之規定，財產保險業得辦理之財產保險商品計有：汽車保險、機車保險、住宅火災及地震基本保險、住（居）家綜合保險、旅遊不便保險、個人責任保險、高爾夫球員責任保險、家電維修保險、智慧型行動裝置失竊保險。汽、機車保險主要係責任保險（包括強制與任意）、車體損失保險、竊盜損失保險等；住（居）家綜合保險承保範圍¹³³包括財物損失保險、第三人責任保險、住宅地震基本保險；家電維修保險屬於費用補償保險，對家用電器因正常使用狀態下發生機械或電子故障所致之維修費用，對被保險人負修復及補償之責¹³⁴。

綜觀上述保險，大多為消極保險（責任保險與費用補償保險均屬之），其投保程序與保險本質均適合使用網路投保，其他屬於積極保險者，由於其保險標的價值並非難以估計而得於線上評估保險金額上限，不會發生如定值保險之被保險人可能藉由約定過高之保險價額獲得不當得利之問題，故開放網路投保業務甚值贊同。惟按財產保險之保險標的並非被保險人之生命身體，保險事故發生不會侵害被保險人生命身體，若無投保程序難於網路上完成或被保險人有獲致不當得利之問題，按「國際保險監理官協會」所發佈「網路保險活動之監理原則」之「方法一致性」原則，監理線上保險活動之方式應與適用於透過其他媒介之保險活動之監理方式相同，換言之，若就消費者保護並無特殊需要，即不應作出與非線上交易相異之限制。從而應儘量開放其他財產保險使用網路投保，除便利投保戶不受限於時間地點即時投保外，亦有助於擴展網路投保業務範圍以平衡保險公司建置網路投保系統之成本，促進網路投保發展。

¹³³ 國泰產物住家綜合保險條款第2條。

<https://www.cathayholdings.com/insurance/page2/cross-selling/bank/fire/b3-2%E5%9C%8B%E6%B3%B0%E7%94%A2%E7%89%A9%E4%BD%8F%E5%AE%B6%E7%B6%9C%E5%90%88%E4%BF%9D%E9%9A%AA%E6%A2%9D%E6%AC%BE.pdf>（最後瀏覽日：01/28/2016）。

¹³⁴ 美亞產物家用電器維修費用補償保險參照。

http://www.aig.com.tw/compensation-insurance-home-appliance_2094_391371.html（最後瀏覽日：01/28/2016）。

第二款 人身保險

依「保險業辦理電子商務應注意事項」第7點之規定，保險業得辦理之人身保險商品計有：旅行平安保險及其附加之實支實付型醫療保險、傷害保險及其附加之實支實付型醫療保險、定期人壽保險、實支實付型健康保險。該等開放使用網路投保之保險商品均已於本章中說明適合開放之理由，其開放值得贊同。惟就本章所述其他應屬適用網路投保之人身保險險種，例如生存保險、定額給付之健康保險等，道德危險甚低而無造成被保險人生命身體受侵害之虞，應開放使用網路投保，以促進網路投保之發展。

第四章 網路投保保險契約成立與生效

網路投保以訂立保險契約為目的，現行網路投保流程要求使用網路投保服務者先加入會員，取得帳號密碼作為身分驗證方式，此過程包含註冊會員者與保險公司訂立網路投保服務契約，故網路投保程序除訂立保險契約外，亦須訂立網路保險服務定型化契約。此等契約均屬於以電子方式訂立之契約，異於傳統自然人經直接溝通成立者，而契約乃法律行為之一種，其成立生效須滿足法律行為各該要件。因此，本章討論電子契約之成立生效要件，又網路投保旨在訂立保險契約，討論遂聚焦於保險契約之成立生效要件，並論及訂立網路保險契約前，為保護網路投保戶之權益，保險人另須履行之義務。

第一節 傳統保險契約

第一項 成立要件

保險契約締結係契約行為，而契約行為乃法律行為之一種，法律行為乃指以意思表示為要素，因意思表示而發生一定私法效果的法律事實。其成立要件，可分為一般成立要件與特別成立要件，前者係一切法律行為所共通的要件，即：1. 當事人。2. 標的。3. 意思表示。後者係個別法律行為特有的要件，如要式行為須履踐一定方式，如要物行為須交付標的物（如民法第 761 條）¹³⁵。

第一款 一般成立要件

一、 當事人

保險契約之當事人，由於保險之目的乃在於保險事故發生時，由保險人對某特定人因此而產生之損失負補償之責，此補償義務之產生當然須經保險人和其契約相對人約定。此出面和保險人約定之人即為要保人，其因此負有

¹³⁵ 王澤鑑，前揭註 35，頁 276-277。

交付保險費之義務（保險法第 3 條），乃保險契約之一方當事人¹³⁶。至於另一方當事人，係與要保人訂立保險契約，並依約承擔危險之保險人（保險法第 2 條）。



二、 標的

法律行為之標的乃法律行為之內容，保險契約之內容可區分為「必要之點」與「非必要之點」，學者¹³⁷基於保險法第 55 條各款並參考日本學說認為保險契約之必要之點係保險標的（保險故發生之客體或對象）、保險事故、保險期間、保險金額與保險費。保險契約之其他內容均屬非必要之點，例如保險費之交付方式、保險金之給付方式、受益人之指定或變更等。

三、 意思表示

保險契約為雙方行為，而雙方行為須有意思表示之合致，始能成立，故保險契約之第三個一般成立要件為意思表示之合致。契約意思表示之合致，一般有要約與承諾對立一致、要約交錯、意思實現三種，就保險契約而言，鮮有要約交錯及意思實現兩種情形，故不予討論¹³⁸。就要約與承諾對立一致之契約成立方式而言，原則係由潛在的投保人要約、保險人承諾，換言之，由潛在保險人，向保險人或其代理人為願意投保的意思表示，稱為要約；保險人受領要保申請書後，應考慮申請案的具體因素，並儘速作成是否承保的決定。保險人決定承保的意思表示，稱為承諾。

例外的情形也有由保險人為要約，潛在的要保人為承諾。例如在國外，保險公司以販賣機、廣告回函或在機場或其他地點設置櫃台等方式銷售保險，通常係保險人將保險之主要內容印製成一張要保書或投保卡，要保人閱讀後欲投保時，僅須在要保書或投保卡上簽名，留存一聯，將另一聯投入販賣機、

¹³⁶ 江朝國（2009），《保險法基礎理論》，五版，頁 155-156，台北：瑞興圖書。劉宗榮，前揭註 22，頁 67。葉啟洲，前揭註 24，頁 90。關於英美法系、大陸法系以及現行法規定之比較與討論，請詳參林勳發，前揭註 58，頁 555-562。

¹³⁷ 林勳發，前揭註 58，頁 562-570。其他對於保險契約標的與保險標的、保險利益關係之見解討論請詳參江朝國，前揭註 28，頁 560-563。

¹³⁸ 林勳發，前揭註 58，頁 570。

交回櫃檯或寄回保險公司，即完成投保手續。因此，保險人招攬保險之意思表示即構成要約，而要保人在要保書或投保卡上簽名，同意投保之意思表示即構成承諾，保險契約在要保人投入、交回或寄回經簽名之要保書或投保卡時，即構成意思表示合致¹³⁹。



第二款 特別成立要件

一、要式契約？

基於契約自由原則，除法律另有規定或當事人另有約定者外，都是不要式契約。法律之所以規定某些契約的成立，以履行一定方式為要件，其目的主要為¹⁴⁰：1. 警告目的：使當事人了解其法律行為的意義及利害關係，俾免為倉促、輕率的決定。2. 證據目的：保留證據，明確當事人的權利義務關係。3. 公開目的：向社會公眾公開宣示，避免法律關係的混淆，促進交易安全。

就保險契約而言，學說上有以保險法第 43 條與同法第 55 條為據，認為保險法屬於要式契約，蓋前者規定「保險契約，應以保險單或暫保單為之」，後者則明定保險契約應記載的事項¹⁴¹。最高法院刑事實務亦咸認保險契約為要式性契約¹⁴²。惟本文認為保險契約應屬不要式契約¹⁴³，理由如下：1. 保險法第 43 條之立法理由依學者¹⁴⁴揣測，應在保護萌芽階段的保險事業，於事故發生時儘量解為保險契約不成立，減少保險公司理賠。然而現今保險業已不可同日而語，反而須保護資訊與談判地位弱勢之要保人與被保險人，及早使保險契約成立生效，使其獲得保險保障。2. 保險契約不若不動產交易涉及龐大交易數額，特別是財產保險的保險費通常在一般消費者經濟能力可以負

¹³⁹ 林勳發，前揭註 58，頁 571。以販賣機販賣保險之說明請詳參劉宗榮，前揭註 22，頁 35-36。

¹⁴⁰ 劉宗榮，前揭註 22，頁 47-48。王澤鑑，前揭註 35，頁 341-342。

¹⁴¹ 鄭玉波著，劉宗榮修訂（2006），《保險法論》，修訂六版，頁 37，台北：三民。

¹⁴² 最高法院 102 年度台上字第 4356 號判決、同院 94 年度台上字第 1285 號判決參照。羅俊瑋、宋磊（2014），〈雙頭蛇法院—從最高法院 102 年度台上字第 4356 號刑事判決論保險契約是否為要式契約〉，《法令月刊》，第 65 卷第 10 期，頁 60。

¹⁴³ 多數學者與近年最高法院民事判決均認為保險契約係不要式契約。詳細整理請參閱羅俊瑋、宋磊，前揭註 142，頁 54-56。

¹⁴⁴ 江朝國，前揭註 26，頁 4。

擔之範圍，無須特別藉由書面方式促其鄭重。而保險人倘經核保程序而為承保之承諾，得認其經過足夠考量，亦無須藉由要式行為保護，故不符要式行為之警示目的¹⁴⁵。3. 保險契約通常為定型化契約，就契約內容大多無證明之需求¹⁴⁶。若屬於長期性保險，縱然可能有留下書面證據以明權利義務之需，仍得藉由約定要式或課予保險人簽發保險單之義務達成證明目的。4. 保險契約所涉及的當事人，一般只及於保險人、要保人、被保險人或受益人，性質上並無向社會大眾公開宣示的必要¹⁴⁷。5. 徵諸保險實務，保險契約的效力常常始於簽發保險單之前，保險法施行細則第4條第2項當可證實，保險人收受保險費而發生保險事故，即使暫保單或保險單未簽發，保險人仍然須為保險給付，此給付之前提係保險契約之成立。6. 如旅行平安險、強制汽車責任保險等險種，基於時間急迫因素的考量，若必須等待簽發暫保單或保險單之後，保險契約才可以成立，則無法契合實際的需要¹⁴⁸。

二、要物契約？

保險法第21條規定「保險費分一次交付，及分期交付兩種。保險契約規定一次交付，或分期交付之第一期保險費，應於契約生效前交付之；但保險契約簽訂時，保險費未能確定者，不在此限。」此一規定引起保險契約是否為要物契約，亦即保險契約是否以保險費之交付為特別成立要件之爭議。

要物契約的緣起，主要在於避免契約義務的發生，以保護無償契約當事人中負擔義務的一方，緩和只負擔義務的一方的不利益。保險契約並不是無償契約，在立法政策上不須刻意阻止或避免權利義務的發生，以減低保險人或要保人的責任，因此採取諾成契約理論較為適宜，換言之，保險契約的成立，不以要保人交付保險費為必要，但是必須有保險費的約定¹⁴⁹。

¹⁴⁵ 羅俊瑋、宋磊，前揭註 142，頁 58。

¹⁴⁶ 羅俊瑋、宋磊，前揭註 142，頁 58。

¹⁴⁷ 劉宗榮，前揭註 22，頁 50。

¹⁴⁸ 劉宗榮，前揭註 22，頁 50。

¹⁴⁹ 劉宗榮，前揭註 22 頁 53。學者通說認保險契約為不要物契約，詳細爭議與論證請參閱林勳發，前揭註 58，頁 592-597。

第二項 生效要件

法律行為的生效要件可分為一般生效要件與特別生效要件。前者係一般法律行為所共通的生效要件：1. 當事人須有行為能力。2. 標的須可能、確定、適法、妥當。3. 意思表示須健全。後者係個別法律行為特有的要件，如附條件或附期限，法律行為於條件成就或期限到來時發生效力¹⁵⁰。

第一款 一般生效要件

一、 當事人須有行為能力

保險契約之當事人，一方為保險人，一方為要保人，保險人在我國目前均為法人（保險法第 136 條），其與要保人訂立保險契約，屬於法人目的範圍內之行為，具有行為能力，要保人為法人者亦同。須探究者為自然人為要保人之行為能力問題：

- （一） 要保人為完全行為能力人：因具備完全行為能力，所訂立之契約當屬有效。
- （二） 要保人為限制行為能力人：由法定代理人代為訂立或經法定代理人允許所訂立者，有效（民法第 77 條）。若屬依其年齡及身分，屬日常生活必需者（例如學生旅行時投保旅行平安險），有效（民法第 77 條但書）。關於法定代理人允許限制行為能力人處分之財產或獨立營業之保險，有效（民法第 84 條、85 條）。限制行為能力人使用詐術使人信其有行為能力或已得法定代理人允許，而與之訂立保險契約者，該保險契約有效（民法第 83 條）。限制行為能力人未經法定代理人允許所訂立之保險契約，須經法定代理人承認或待行為能力人於取得完全行為能力後自行承認使生效力（民法第 79 條、第 81 條）。
- （三） 要保人為無行為能力人：除保險契約係由其法定代理人代為訂立者，可生效力外（民法第 76 條），其自行訂立者，一概無效（民法第 75

¹⁵⁰ 王澤鑑，前揭註 35，頁 277。

條)。

二、標的須適當

法律行為的生效，須以法律行為的內容可能、確定、適法妥當為必要。

保險契約主要涉及者乃適法妥當之問題：

(一) 保險契約之內容違背保險法強制規定之效力

保險法第 54 條第 1 項規定「本法之強制規定，不得以契約變更之。但有利於被保險人者，不在此限。」由於保險法為民法之特別法，該規定優先適用於民法第 71 條「法律行為，違反強制或禁止之規定者，無效。但其規定並不以之為無效者，不在此限。」至於保險法之強制規定究何所指，學說上¹⁵¹有認為基於保險法第 54 條第 1 項但書，保險法上之強制規定成為相對強制規定，亦即保險契約之約定違反保險法上之強制規定時，須視是否有利於被保險人，始能決定其效力。但有持不同見解者¹⁵²認為保險法上強制規定包含「絕對強制規定」與「相對強制規定」兩者，前者係基於保險契約本質而來的規定，不容當事人以契約限制或排除；後者則是保險法為保護要保人與被保險人，而設下保險契約內容的最低限制，僅得為對要保人或被保險人有利的變更。而保險法第 54 條第 1 項所稱「強制規定」即應指「相對強制規定」。綜上，為避免當事人藉由契約約定變更攸關保險制度本質之規定（例如對保險利益之規範），導致破壞保險制度之理論架構與設計，應將保險法第 54 條第 1 項所稱「強制規定」目的性限縮於「相對強制規定」為妥。

就網路投保而言，由於要保人並無保險專業知識，難以期待其能夠判斷出契約中對已有利但屬於絕對強制規定而無效之契約條款，為避免被保險人信賴無效的保險契約條款致生損害而難以求償，有賴保

¹⁵¹ 林勳發，前揭註 58，頁 603。

¹⁵² 江朝國，前揭註 26，頁 293。

險監理機關之監督以及業者謹慎自律。

(二) 保險契約之內容顯失公平者，該部分無效：此涉及保險法第 54 條之

1、消費者保護法第 12 條以及民法第 247 條之 1 等對於定型化契約條款內容控制之規定，此等規定待本文第五章再為討論。

三、意思表示須健全

私法自治體現於法律行為，法律行為以意思表示為要素。因此意思表示必須健全，使足實現私法自治。所謂健全，指無瑕疵，即意思與表示一致；所表示者，為內心所欲；意思表示自由，不受詐欺或脅迫¹⁵³。具體規範明定於民法第 86 條至第 89 條、第 92 條。就此有爭議者，係要保人或被保險人違反告知義務，保險人之解除權已逾保險法第 64 條第 3 項所規定之除斥期間，可否仍依民法第 92 條以受要保人或被保險人詐欺而訂立保險契約為理由，撤銷承保之意思表示？實務見解¹⁵⁴認為前者係後者特別規定，應排除後者，否則將使保險法第 64 條第 3 項對解除權行使之限制規定形同具文。惟從立法目的及構成要件而言，不應認定保險法第 64 條的解除權是民法第 92 條、第 93 條撤銷權的特別規定，而應該認定這兩種權利是形成權並存的關係，保險人可以選擇任一個行使。若其中一個的除斥期間已經屆滿而不得行使，還可以行使另外一個¹⁵⁵。

第二款 特別生效要件

一、要保人與被保險人對於保險標的須具有保險利益

保險利益¹⁵⁶，是指對於保險標的物的現存狀態的維持或破壞、責任的發生或不發生、或對於被保險人的生存、死亡、疾病、傷害有利害關係，

¹⁵³ 王澤鑑，前揭註 43 頁 392。

¹⁵⁴ 最高法院 86 年台上字第 2113 號判例、最高法院 86 年度第 9 次民事庭會議決議參照。

¹⁵⁵ 劉宗榮，前揭註 22，頁 186。詳細論證請參閱劉宗榮（2012），〈冒充體檢與冒名訂約〉，《月旦法學教室》，第 121 期，頁 90-93。不同見解請參閱林勳發，前揭註 58，頁 605。

¹⁵⁶ 對保險利益定義及其內涵之相關學說爭議請參閱江朝國，前揭註 28，頁 560-563。

而且經過價值判斷，可以以這種利害關係作為保險標的投保保險的利益¹⁵⁷。於立法政策上，保險利益之消極功能在於防止賭博與道德危險發生，積極功能則可以貫徹保險填補損害的功能。從保險法的觀點，保險利益的存在是保險契約的生效要件，而且是維持保險契約繼續有效的條件¹⁵⁸。按保險法第3條、第17條之規定，要保人與被保險人對於保險標的須有保險利益¹⁵⁹，否則保險契約淪於無效。

關於保險利益應該存在的時間，以下分別就財產保險與人身保險討論。財產保險¹⁶⁰，從填補損害被保險人的損害言，訂約時有無保險利益，並非重要，重要的是於「保險事故發生」時，必須有保險利益始可貫徹填補損害之原則。就保險傘涵蓋的需要言，要保人在取得保險標的物保險利益之前，若可以預先投保，可以使其取得保險標的物的同時，該標的物就同時有保險傘的保護。但仍得以契約特別約定，要求自訂約時起至保險事故發生時止，均須有保險利益，例如火災保險，旨在預防道德危險。人身保險的保險利益則以「訂約時存在」為已足¹⁶¹，不以保險事故發生時，保險利益繼續存在為必要。因為人身保險中的死亡保險、傷害保險、健康保險，攸關被保險人生命安全，若於訂約時沒有保險利益，恐怕滋生道德危險。但衡諸保險實務，人身保險於契約訂立後，保險利益消滅者，十分常見，例如夫以妻為被保險人投保死亡保險，嗣後離婚之情形。保險人實難就保險利益的繼續存在逐一追蹤查證，縱然查證結果證實保險利益消滅，若必欲使保險契約失效，其後將發生保險費應否比例退還以及改以短期保險費率另計保險費諸問題，徒使問題紛繁不已。至於道德危險的防免，以保險

¹⁵⁷ 劉宗榮，前揭註 22，頁 103。

¹⁵⁸ 劉宗榮，前揭註 22，頁 106-107。

¹⁵⁹ 關於保險利益存在主體學說上之爭議請參閱劉宗榮，前揭註 22，頁 109-112。江朝國(2011)，〈論我國保險法中被保險人之地位〉，《月旦法學教室》，第 100 期，頁 145-148。

¹⁶⁰ 劉宗榮，前揭註 22，頁 112-113。不同見解請參閱葉啟洲，前揭註 24，頁 84。江朝國，前揭註 28，頁 547-551。

¹⁶¹ 劉宗榮，前揭註 22，頁 113。葉啟洲，前揭註 24，頁 85。不同見解請參閱江朝國，前揭註 28，頁 547-551。

法第 105 條的同意權和撤銷權來控制即可。

就現行網路投保而言，由於財產保險之保險利益存在時點在於保險事故發生時，故著眼於契約締結階段之網路投保毋庸顧慮。惟人身保險的保險利益則須於訂約時存在，按「保險業辦理電子商務應注意事項」第 7 點第 2 項，人身保險之要保人與被保險人以同一人為限，是以依保險法第 16 條第 1 款之規定不會發生要保人對被保險人無保險利益之情形，符合保險利益此一生效要件。但未來倘若開放要保人與被保險人相異之人身保險網路投保業務，保險人應設計足資排除無保險利益之要保申請之電腦程式，以避免訂立無效保險契約，造成日後法律關係複雜甚至發生紛爭。

二、損失填補保險須非惡意複保險

保險法第 36 條與第 37 條分別規定「複保險，除另有約定外，要保人應將他保險人之名稱及保險金額通知各保險人。」「要保人故意不為前條之通知，或意圖不當得利而為複保險者，其契約無效。」故保險契約須非惡意複保險，始具備生效要件，換言之，「須非惡意複保險」亦為保險契約之特別生效要件¹⁶²。

複保險適用的險種為何，學說實務容有爭議。首先，司法院釋字第 576 號解釋採取區分人身保險與財產保險之見解，先揭示對複保險行為之限制「係基於損害填補原則，為防止被保險人不當得利、獲致超過其財產上損害之保險給付。」但「人身保險契約，並非為填補被保險人之財產上損害，亦不生類如財產保險之保險金額是否超過保險標的價值之問題，自不受保險法關於複保險相關規定之限制。」惟多數學說¹⁶³認為人身保險中仍有部分險種屬於損失填補性質之保險，上開見解逕行排除複保險之適用有所不當，此等保險仍有適用複保險之餘地。其次，就具有損失填補性質之保險

¹⁶² 林勳發，前揭註 58，頁 616-617。

¹⁶³ 林勳發，前揭註 58，頁 619。劉宗榮，前揭註 22，頁 264。江朝國，前揭註 28，頁 883-884。

中，屬於消極保險者得否適用複保險亦有疑義，有學者¹⁶⁴基於保險法第 38 條規定，認為必保險標的之價值得以估計，始能判斷重複投保之數保險之保險金額總額是否超過保險標的之價值。因此，責任保險、實支實付型醫療費用保險由於無從確定其保險標的價值，僅能適用保險競合，不得逕行適用複保險規定。然而，亦有學說¹⁶⁵認為防止被保險人不當得利之目的不論在積極保險或消極保險均應有其適用，縱使是消極保險，仍然不許要保人或被保險人藉著複數之保險契約來獲取額外之利益，而不應以保險法第 38 條「保險標的之價值」為據，基於消極保險於訂約時無法先行確定保險價額即排除適用複保險，從而消極保險應適用複保險。

從網路投保之角度，若投保險種屬於財產保險中之積極保險，要保人自應履行保法第 36 條之通知義務，且不得惡意複保險（保險法第 37 條）。投保消極保險（包含人身保險中之損失填補保險）者亦同，就上述無法於訂約時確定保險價額之問題，倘已於契約中明訂保險競合條款，應尊重當事人間約定而按該條款處理，否則即應類推適用保險法第 38 條規定計算各保險人應負擔的保險給付額，貫徹避免被保險人藉複保險獲致不當得利之目的。至於定額保險性質之人身保險，由於被保險人之損害無法客觀估計，無可供認定其為超額補償之標準，自無以複保險制度規範之必要¹⁶⁶，網路投保此等保險並無複保險之問題。

三、以他人為被保險人投保以死亡為保險事故之保險者，須經該他人書面同意

在死亡保險，假若「要保人」與「被保險人」相異，很容易發生為了領取保險金而謀害被保險人的道德危險，因此投保死亡保險，必須獲得被保險人同意¹⁶⁷，保險法遂於第 105 條第 1 項規定「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。」足見以

¹⁶⁴ 林勳發，前揭註 58，頁 618。

¹⁶⁵ 江朝國，前揭註 28，頁 884-887。汪信君、廖世昌，前揭註 42 頁 103-104。葉啟洲，前揭註 24，頁 248-249。

¹⁶⁶ 葉啟洲，前揭註 24，頁 256。

¹⁶⁷ 劉宗榮，前揭註 22，頁 462。

他人為被保險人之死亡保險契約，經被保險人書面同意為保險契約之特別生效要件¹⁶⁸。傷害保險與健康保險的保險事故分別是「傷害」、「疾病」與「分娩」，性質上比較不會發生道德危險問題，但該等保險實際上還包括「傷害致死」、「疾病致死」與「分娩致死」等保險事故，將「死亡」的風險納在承保範圍內，仍然有發生謀財害命等道德危險的可能，從而保險法第 130 條與第 135 條分別規定健康保險與傷害保險準用保險法第 105 條¹⁶⁹。

就網路投保而言，按「保險業辦理電子商務應注意事項」第 7 點第 2 項，人身保險商品要保人與被保險人以同一人為限，是以現行實務並不會發生保險法第 105 條第 1 項所規範之情形。其次，金管會依電子簽章法第 4 條第 3 項、第 6 條第 3 項及第 9 條第 3 項之授權，公告排除電子簽章法適用之項目包含保險法第 105 條與第 130 條準用第 105 條之規定¹⁷⁰，即不得以電子文件與電子簽章之方式達成保險法第 105 條規定之書面要件，然而，在網路投保之程序中，意思表示之往返均以電子方式進行，限制不得使用電子方式滿足書面同意之要件，必然造成無法使用電子方式訂立以被保險人同意為生效要件之有效保險契約之結果，與不開放此等險種使用網路投保並無二致。是故，倘若未來開放為第三人投保死亡保險或其他含有死亡給付之險種，應一併修正公告排除電子簽章法適用之項目，始得令要保人於保險公司之網站上以電子方式處理被保險人之書面同意，訂立有效之保險契約，無須另外藉由實體書面方式滿足保險法第 105 條第 1 項之要件。

四、死亡保險之被保險人須滿十五歲且非精神欠缺

保險法第 105 條第 1 項規定之書面同意，以被保險人具有相當之智識能力，而能評估人壽保險契約之道德危險為前提。如被保險人年齡過輕，或因精神欠缺之故，而無法正確評估道德危險時，縱賦予其書面同意以控

¹⁶⁸ 林勳發，前揭註 58，頁 624。葉啟洲，前揭註 24，頁 392。

¹⁶⁹ 劉宗榮，前揭註 22，頁 462-463。

¹⁷⁰ 公告排除電子簽章法適用之項目不包含保險法第 135 條，是以第三人為被保險人之傷害保險仍得以電子方法達成保險法第 105 條之書面同意要件。但該公告當中並未說明為何僅不排除傷害保險，併此敘明。

制道德危險之機會，亦難以期待其能妥適利用此一方法評估自己可能面臨之危險¹⁷¹。保險法遂於 107 條第 1 項與第 3 項分別規定「以未滿十五歲之未成年人為被保險人訂立之人壽保險契約，其死亡給付於被保險人滿十五歲之日起發生效力」、「訂立人壽保險契約時，以精神障礙或其他心智缺陷，致不能辨識其行為或欠缺依其辨識而行為之能力者為被保險人，除喪葬費用之給付外，其餘死亡給付部分無效。」並於同法第 135 條規定上開規定於傷害保險準用之。

第二節 網路投保中保險人的特別提醒注意義務、保險契約成立與生效

第一項 保險人的特別提醒注意義務

網路投保過程包含加入保險公司會員以及以此會員身分投保二階段，無論是加入會員或是訂立保險契約之過程中訂立之契約內容，均屬於保險公司為與擬使用網路投保之消費者訂立契約之用，所預先擬定之定型化契約條款，從而須符合定型化契約之相關規範，契約始得成立生效。倘契約條款已被認定為定型化契約條款，首要探討者乃該等條款是否訂入契約，否則非屬契約內容之條款及無庸討論其內容。為使定型化契約條款訂入契約，應由擬定契約條款之一方於訂立契約前盡一定之義務，故本文於本節中先於法律行為之其他要件討論。

第一款 特別提醒注意義務之緣由與依據

為避免企業經營者利用契約條款擬定者之資訊優勢，趁消費者不備將定型化契約條款訂入契約，消費者保護法第 13 條第 1 項規定「企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。」此規定係明文化理論上定

¹⁷¹ 葉啟洲，前揭註 24，頁 394。

型化約款成為契約內容之要件，即(1)約款使用人向相對人明示其約款。(2)約款使用人提供相對人合理機會，以了解該約款之內容。(3)相對人明示或默示同意以該約款訂立契約¹⁷²。上開規定係以「個別提請注意」為原則，以「公開張貼公告提請注意」為例外提請消費者注意之方法，惟有「個別提請注意」事實上有困難時，才可以使用「公開張貼公告」方法代之¹⁷³。

就網路投保而言，提供定型化契約之保險公司係藉由事先設置之電子程式依據要保人於網站上填載之資料與其訂立保險契約，過程中並無代表或代理保險公司之自然人直接參與，學說¹⁷⁴上縱有認為可透過電腦程式之設計，將定型化契約條款一一個別提請相對人注意，惟電腦程式僅得設計對於進入網站之不特定人提醒，與所謂「個別提請注意」尚有不同，故本文認為網路投保難以使用個別明示契約條款之方式提請消費者注意，故而似乎屬於「明示其內容顯有困難者」，僅能「以顯著之方式，公告其內容」。然而，相較於以公告方式揭露定型化契約內容之自動販賣機，網站上能夠揭露之資訊內容與方式均有所不同，前者不受限於公告張貼之處所範圍，後者經由電腦程式設計，得產生多元化之提醒方法，從而網路投保之過程中，為貫徹消費者保護法 13 條提醒消費者之規範目的，並參以消費者保護法第 5 條之規定，即「企業經營者……應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益」，保險公司縱然無法達到個別提醒消費者之程度，仍應使用較單純公告適切之方法提醒消費者注意擬訂入契約之條款內容，俾利消費者知悉定型化契約條款內容，故課予保險公司不僅是單純公告保險契約條款之「特別提醒注意義務」。

¹⁷² 詹森林(2003)，〈定型化契約之基本問題—以信用卡為例〉，氏著，〈民事法理與判決研究(三)〉，頁 13-14，台北：自刊。

¹⁷³ 劉宗榮(1997)，〈定型化契約〉，林芳中、楊雅棠(編)，〈消費者保護研究第三輯〉，頁 137，台北：消委會。

¹⁷⁴ 陳信至(2004)，〈網路交易定型化契約—消費者保護相關議題探討(上)〉，〈萬國法律〉，第 135 期，頁 55。

第二款 應提醒注意之事項

保險公司應提醒消費者之事項按消費者保護法第 13 條第 1 項乃「定型化契約條款之內容」，應包含網路投保所訂立保險契約之所有契約條款內容，具體言之，保險標的、承保危險、免責條款、除外不保事項、保險責任之始日與期間、保險金額、保險費、保險給付等為是。

第三款 提醒注意之方式

電子商務上最普遍之提醒方式係提供超連結，按下滑鼠點選後即連接定型化契約條款所在之網頁，保險公司縱未於網路投保程序中顯示保險契約條款全文，至少應提供得顯示與下載保險契約條款之超連結，而且該超連結必須明顯醒目，否則，夾雜於一大堆文字中、字體甚小或置於不明顯處，根本無法引起消費者的注意，消費者很難注意其存在，此時無異於未向消費者提醒¹⁷⁵，難以達成提醒消費者注意定型化契約條款之旨，亦有違消費者保護法施行細則第 12 條¹⁷⁶之規定。

就保險契約條款內容之提醒方式，首先得參考使用販賣機銷售保險之情形。美國曾經發生保險公司未於其販賣之保險單中以平白的用語，鮮明地、清楚地提醒消費者注意免責約款，嗣後保險事故發生，法院認為保險人仍須理賠，因為自動販賣機無法如同保險代理人一般地為被保險人解釋契約內容，也因此保險人除非事先以十分明白而且清楚的方法提請被保險人注意，否則不得就承保範圍加以限制，致使其承保範圍較一般人合理期待的承保範圍為小¹⁷⁷。使用網路方式銷售保險，保險公司無法藉由其業務員等自然人向消費者解釋契約條款之情形與使用販賣機銷售保險並無二致，可認為對於免責條款之提醒注意方式，須用語淺白、文句鮮明且清楚，且本案雖然僅提及免責約款，但攸關被保險人得否請領保險給付之重要條款，例如除外條款、自負額或等待期間等，基於其對消費者之重要性

¹⁷⁵ 王傳芬（2000），《網路交易法律錦囊—消費者權益保護》，頁 230，台北：元照。

¹⁷⁶ 消費者保護法施行細則第 12 條：「定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。」

¹⁷⁷ Steven v. Fidelity & Casualty Co., 58 Cal.2d 862 (1962). 劉宗榮，前揭註 22，頁 36 註 5。

相當，應同等對待，提醒注意方式應滿足用語淺白、文句鮮明且清楚之要求。

其次，按消費者保護法第 14 條之規定「定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。」一旦定型化契約條款被認定為「異常條款」，該條款即未訂入契約。判斷異常條款之其中一項因素係衡量「提醒消費者注意該約款內容之方法」與「隱藏該約款，防止消費者注意該約款內容之方法」。免責範圍越大，免責內容越異常，所須提請相對人注意之程度亦越高¹⁷⁸。

綜上所述，基於免責或除外不保的約定乃影響消費者獲得保險保障至關重要者，為避免消費者未注意到此等約定而仍期待該等危險受到保險保障，導致其權益受損，或對該等條款提醒程度不足而成為「異常約款」，不構成保險契約之內容。於技術許可範圍內，提醒方式應盡可能達到與個別提醒之明示程度相當，從而就此等約定至少必須用粗體字或套色字體醒目提示，保險公司亦得使用動畫、閃耀文字、動態對話等更為引人注意之方式為之，自不待言。此外，保險契約條款中，若包括具高度專業性或甚為複雜而令一般消費者難以理解者，保險人就該條款以淺白易懂之方式另為解釋，使消費者能在知悉且理解契約條款之情形下訂立契約，始足以平衡資訊不對等而無違保護消費者之旨。

第二項 電子保險契約成立生效之特殊問題

第一款 當事人—電子代理人之定義與法律地位

網路投保係為訂立以要保人與保險公司為當事人之保險契約，要保人乃連接保險公司網站完成投保手續之自然人，作為契約當事人要無疑義，但作為他方當事人之保險公司，於投保過程中並無代表人或代理人等自然人參與，僅藉預先設計之電腦程式接受與回覆要保申請，進而訂立保險契約，為明確此種電子商務締

¹⁷⁸ 劉宗榮，前揭註 173，頁 139-140。判斷異常條款之其中一項因素係定型化契約因該約款之存在而逸脫該法律行為所屬模範契約之程度，請參閱劉宗榮，前揭註 173，頁 139-140。

約過程涉及之法律關係，應探究上述電腦程式等電子代理人¹⁷⁹於法律上之定義與地位。

一、電子代理人之定義

我國實定法上目前與此相關者僅電子簽章法第 2 條第 8 款規定「資訊系統：指產生、送出、收受、儲存或其他處理電子形式訊息資料之系統。」此係參考 1996 年通過之「聯合國國際貿易法委員會電子商務模範法」(UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce) (下稱電子商務模範法) 第 2 條第 f 款¹⁸⁰制定，但此僅係對各種處理電子訊息之系統作定義，並非針對線上自動化締約媒介所作。嗣後聯合國於 2005 年通過「聯合國國際契約使用電子通信公約」(下稱電子通信公約) (United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts) 第 4 條，即分別於第 f 款與第 g 款定義「資訊系統 (Information system)」與「自動化電子文件系統 (Automated message system) (下稱自動電文系統)」，前者與模範法之定義相同，後者係參考美國統一電子交易法 (Uniform Electronic Transactions Act 1999) 中關於「電子代理人 (Electronic agent)」之定義¹⁸¹而擬定¹⁸²，將自動電文系統定義為「用以起始行為或對資料訊息、行為作回應之電腦程式、電子或其他自動化系統，且該系統每次行為或回應作成過程之全部或一部，不需要自然人審查或介入¹⁸³。」按聯合國

¹⁷⁹ 文獻上對於相關問題之討論，多以多數立法例所使用之「電子代理人」稱呼，但未就其名稱定義作討論前，應以中性名詞（例如「線上自動化締約媒介」）稱之為妥，但為求討論上用語一致，本文仍以「電子代理人」稱之。以「線上自動化締約媒介」作討論者請參閱吳婷萱（2006），〈談電子文件發送之效力歸屬規範〉，《科技法律透析》，第 18 卷第 3 期，頁 8-11。

¹⁸⁰ Article 2. (f): "Information system" means a system for generating, sending, receiving, storing or otherwise processing data messages.

¹⁸¹ Sec. 2. (6): "Electronic agent" means a computer program or an electronic or other automated means used independently to initiate an action or respond to electronic records or performances in whole or in part, without review or action by an individual.

¹⁸² 戴銘昇、張正雄（2005），〈分析網路購物契約關係之構造—兼論電子代理人、電子簽章法〉，《軍法專刊》，第 51 卷第 2 期，頁 40 註 12。

¹⁸³ Article 4. (g): "Automated message system" means a computer program or an electronic or other automated means used to initiate an action or respond to data messages or performances in whole or in part, without review or intervention by a natural person each time an action is initiated or a response is generated by the system.

國際貿易法委員會秘書處對於此公約之註釋¹⁸⁴，該定義之關鍵要素係至少交易之一方無自然人參與。此即為電子代理人之核心概念。倘若我國未來擬於立法上針對電子代理人下定義，得參考聯合國國際契約使用電子通信公約之規定，並將其稱作「自動化電子文件系統」，蓋電子代理人並不具備法人格，且無獨立為意思表示之能力，亦為避免「電子代理人」一詞可能產生與民法上代理制度概念之混淆¹⁸⁵。

二、電子代理人之法律地位

電子代理人之法律地位為何，由於有若干立法例¹⁸⁶以「電子代理人」稱之，似有定位為代理人之可能，但基於下列理由¹⁸⁷，不應作此定位：1. 主體資格不同：民法上代理人須為具備權利能力的自然人或法人。電子代理人目前僅屬電子簽章法第2條第8款之「資訊系統」。除法律另行規定外，無從論及其具有權利能力。2. 意思能力不同：代理人有獨立的意思能力，其為法律行為時，雖以本人名義，但並非受本人之完全拘束。電子代理人毫無獨立意思和思維能力，完全按照當事人預先設定的程式對特定行為作出反應而已。雖然未來科技發展有可能將電子代理人賦予一定的人工智慧，但目前法律上仍未認定電子代理人具備獨立人格或意思能力。3. 能否進行雙方代理不同：根據民法理論，雙方代理違反了代理制度設置之初衷，原則上禁止（民法第106條）。但在電子契約的簽訂中，例如網路證券交易、網路拍賣等自動撮合情況下，整個交易過程完全是在資訊系統的運作下完成。

由於使者係傳達本人之意思表示予相對人，或代替本人受領相對人之意思表示，為本人之手足，不以有行為能力為必要，學說上有認為電子代理人

¹⁸⁴ 前揭註 51，頁 40。其中亦提及至於自動電文系統與資訊系統之差異在於，前者主要使用目的在於幫助訊息交換以締結契約，而可能為資訊系統之一部份。

¹⁸⁵ 吳媯萱，前揭註 179，頁 9。

¹⁸⁶ 例如美國統一電子交易法（Uniform Electronic Transactions Act 1999）、美國統一電腦資訊交易法（Uniform Computer Information Transactions Act 2002）、加拿大統一電子商務法（Uniform Electronic Commerce Act of Canada 1999）。

¹⁸⁷ 余啟民（2005），〈英美法郵件信箱原則在新興科技法律下之發展〉，方文長教授九十華誕祝壽論文集編輯委員會（編），《比較民商法論文集—方文長教授九十華誕祝壽論文集》，頁 40、42，台北：元照。

係將他人之意思為轉達告知，其所轉達者係已完成之意思表示，應被視為本人之延長，故電子代理人之法律上定位近似於使者。惟就電子代理人之實際運作觀察，其係依本人所設定之條件或程式，而針對他人之表示作出回應，如該回應為意思表示者，則實際上作出意思表示內容，應為電子代理人，而非使用者本人。由此觀之，意思表示內容之作成者為電子代理人，其與使者之「轉達」他人意思表示的本質不同。縱使認為使用者本人經由事先設定之程式而由電腦作成並發出的意思表示，雖非基於使用者本人具體之法律效果意思，亦係基於使用者本人之「一般行為意思」所作成，從而該意思表示可認為係使用者本人所作成並發出之意思表示，在此情形下，電子代理人僅係使用者本人作成意思表示之工具，而與使者之並非本人意思表示作成過程的工具，僅為忠實「轉達」本人意思表示之自然人或機關的性質，有所不同¹⁸⁸。

電子代理人在我國現行法架構下，非屬自然人或法人，並無給予法律人格之可能，基於電子代理人就如同其他一般工具，均依據使用者之意思而完成工作，本身並無獨立之意志，縱使其對他人的表示自動作出回應，亦僅是忠實地貫徹使用者的意志，依據使用者先前之設定所作出的機械式動作¹⁸⁹，應認電子代理人僅為其使用者（自然人）的單純的事實上工具，不具備任何法律上地位¹⁹⁰。

第二款 意思表示—電子意思表示之定義、效力及其歸屬、發出與生效

網路投保乃以電子化之意思表示訂立保險契約，要保人係將要保申請以電子化方式向保險公司提出，而保險公司之電腦程式（即上述電子代理人）接收到要

¹⁸⁸ 戴銘昇、張正雄，前揭註 182，頁 31。

¹⁸⁹ 請參閱聯合國國際貿易法委員會（United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL）電子商務工作組（Working Group IV – Electronic Commerce）於 2002 年 3 月 11 日至 15 日在美國紐約召開討論「電子訂約公約草案」會議之會議說明紀錄。轉引自戴銘昇、張正雄，前揭註 182，頁 30。

¹⁹⁰ 戴銘昇、張正雄，前揭註 182，頁 30-31。有認為係替代當事人之電子化程式，應稱為「電子設備」，請參閱陳怡冰（2004），《電子保險契約效力之研究》，頁 38，國立政治大學法律研究所碩士論文。另有整理德國與美國學說後，參考英美法學者看法認為應將電子代理人視為一種單純通訊工具，以免法律關係過於複雜，請參閱謝政恩，前揭註 78，頁 87-93。

保人藉網路傳達之要保申請後，再經由其預先設置之電腦程式運作並即時以電子化之意思表示回覆要保人，從而上述電子化之意思表示所生相關問題亟需探討。

一、電子意思表示之定義

關於電子意思表示之討論，有參考德國學說分成電子傳達之意思表示、自動化意思表示、電腦意思表示三者¹⁹¹：

- (一) 電子傳達之意思表示係特定人作成意思表示後，再利用電腦經由網際網路予以傳達，例如網路投保之要保人於保險公司網站上填載資料後，點選確認將要保申請於線上傳送予保險公司。
- (二) 自動化意思表示乃指就意思表示整體而言，係藉由電腦程式輔助而機械式地產生，例如保險單經由輸入保戶姓名、保險期間、投保之為險等資料後，計算出保險費，並作成保險單，其後由保險公司經郵遞、專人送達等方式交付予顧客。
- (三) 電腦意思表示乃指當事人一方之意思表示係藉助電腦程式完全自動地作成，並電子化傳達，其中並無任何人類行為介入，此電腦程式即為電子代理人，例如網路投保中，保險公司電腦系統收到要保人傳送之電子化要保訊息後，藉由其事先設計之電子程式自動化回覆之意思表示。

我國法對電子意思表示之定義明定於電子簽章法第 2 條第 1 款，「電子文件：指文字、聲音、圖片、影像、符號或其他資料，以電子或其他以人之知覺無法直接認識之方式，所製成足以表示其用意之紀錄，而供電子處理之用者。」此定義應包含上述電子傳達之意思表示與電腦意思表示。至於自動化意思表示係經電子系統協助後，並非作成供電子處理之紀錄，非屬上開對電子文件之定義，而且自動化意思表示實質上僅係表意人之意思形成過程以電腦程式輔助，如保險單製作之例，保險人作成保險單後，復以保險單上之

¹⁹¹ 楊芳賢(2000),〈電子商務契約成立及其付款之問題〉,《中原財經法學》,第5期,頁296-298。
Wettig, S., & Zehendner, E. (2003). The electronic agent: a legal personality under German law. In *Proceedings of the Law and Electronic Agents workshop (LEA'03)* (pp. 97-112).

內容為其意思，透過保險單之書面表示於外部，再送達與要保人，相較於傳統意思表示，類如買賣契約中使用電子計算機計算標的物價金並記載於書面上與買受人締約之情形，並無特別規範之必要。學說上¹⁹²有將電子意思表示稱為「透過電腦所為之意思表示」，僅區分為「電子化意思表示」與「電子郵件」二類，前者等同於德國學說分類上之「電腦意思表示」，後者為「電子傳達之意思表示」，從保護表意人意思自主與交易安全而言，按此區分已足，蓋德國學說上之自動化意思表示，意思表示之形成完全受表意人支配，並無表意人對意思表示之形成、內容與發出不知情之情形，相對人亦得合理信賴該意思表示乃表意人所為者，故實質上與傳統意思表示並無二致，從而本文以下僅討論「電子傳達之意思表示」與「電腦意思表示」二者。

但須注意者，「電子文件」容易令人聯想到書面等具體之物，與意思表示之抽象概念不同，易造成混淆，甚或產生以電子文件作成之意思表示均符合書面要式之誤解，電子簽章法第4條第2項明文電子文件之「內容可完整呈現，並可於日後取出供查驗者」，為滿足書面要式之要件，顯見電子文件非當然等同書面。是故，電子意思表示之名稱有修正之必要。就此得參考電子通信公約或美國統一電子交易法之規範，前者稱電子意思表示為「資料訊息 (Data message)¹⁹³」，後者則為「電子紀錄 (electronic record)¹⁹⁴」。本文認為稱作「電子訊息¹⁹⁵」為妥，蓋「電子」表達出此種意思表示之特殊性，「訊息」乃指包含某種意思，此抽象概念亦不會造成與書面等具體物之聯想。

二、電子意思表示之效力

電子意思表示之效力，相較於傳統以口頭或書面為之者，意思表示之

¹⁹² 陳自強 (2012)，《契約之成立與生效》，二版，頁 64-66，台北：元照。

¹⁹³ Article 4. (c): "Data message" means information generated, sent, received or stored by electronic, optical or similar means including, but not limited to, electronic data interchange (EDI), electronic mail, telegram, telex or telecopy. 電子商務模範法第 2 條第 a 款亦同。

¹⁹⁴ Sec. 2. (7): "Electronic record" means a record created, generated, sent, communicated, received, or stored by electronic means.

¹⁹⁵ 陳怡冰，前揭註 190，頁 48。



型態與傳達均為電子形式，此特殊性導致其效力以及基於電腦意思表示締結之契約效力有被否認之可能，立法例上遂有明定其效力者，電子商務模範法第 11 條第 1 項¹⁹⁶規定，除有相反之約定外，契約締結過程之要約與承諾均得以資料訊息之方式表示，使用該資料訊息締結之契約，不得僅因使用資料訊息而否認其效力。同法第 12 條¹⁹⁷規定，在資料訊息之發文者與收文者間，不得僅因意思表示或其他聲明之形式係資料訊息而否認其效力。電子通信公約第 12 條¹⁹⁸明確針對使用自動化電子文件系統(即電子代理人)訂立之契約作規範，即「由自動化電子文件系統與自然人或自動化電子文件系統相互間締結之契約，不得僅因自動化電子文件系統之各項行為無自然人之複查或介入，而否認其效力。」我國對此相關規定乃電子簽章法第 4 條第 1 項「經相對人同意者，得以電子文件為表示方法。」著眼於相對人保護，於受意思表示者同意下方能使用電子方法為意思表示，縱然此際得以雙方合意推論以電子意思表示訂立之契約具有合法效力，惟在電子代理人之情形，雙方不僅以電子意思表示締結契約，其中至少一方於意思表示之形成與傳輸過程無自然人參與，為求契約效力明確以維護電子交易安全，本文認為得參考電子通信公約之方式，將至少當事人一方僅藉由電子代理人發出電子意思表示而無自然人參與所締結契約之效力，明文肯認。

三、電子意思表示之效力歸屬

電子傳達之意思表示係特定人做成意思表示後，再利用電腦經由網際

¹⁹⁶ Article 11. (1): In the context of contract formation, unless otherwise agreed by the parties, an offer and the acceptance of an offer may be expressed by means of data messages. Where a data message is used in the formation of a contract, that contract shall not be denied validity or enforceability on the sole ground that a data message was used for that purpose. 美國統一電子交易法第 7 條第 b 款亦有類似之規範。

¹⁹⁷ Article 12. (1): As between the originator and the addressee of a data message, a declaration of will or other statement shall not be denied legal effect, validity or enforceability solely on the grounds that it is in the form of a data message.

¹⁹⁸ Article 12. : A contract formed by the interaction of an automated message system and a natural person, or by the interaction of automated message systems, shall not be denied validity or enforceability on the sole ground that no natural person reviewed or intervened in each of the individual actions carried out by the automated message systems or the resulting contract.

網路與以傳達，該意思表示係基於表意人自己之意思及表示行為所作成，如同利用電話或傳真之情形，電腦及網際網路僅為輔助工具而已¹⁹⁹，表意人對意思之決定，以及使用電子傳達以該意思為內容之表示，能夠完全控制，是以該意思表示之效力歸屬於作成意思表示者。網路投保上要保人發出之要保申請，乃電子傳遞之意思表示，其效力自歸屬於要保人。

電腦意思表示係由電子代理人為之，意思表示之發出並非基於表意人具體個案中的自我決定，而是電腦程式自動根據接受自相對人之資訊而為相對應的意思表示，程式設計者及使用該程式相對應表示之人（下稱使用人），對程式發出表示及對何人為之，並不知情²⁰⁰。縱然電子代理人得自行發出或回應意思表示，但其並無獨立意思，所作成之任何反應，均係依據程式設計者之設計，不會超出設計者之指示範圍，故電子代理人發出一定意思表示在設計者之預見可能範圍內，電子代理人之使用人，基於此特性，亦得預見電子代理人之反應，可認為係使用人意思之延伸。此外，從設置目的來說，電子代理人係使用人用以助其處理網路交易，使之快速便捷，可認為其主觀上有將該系統程式依設定所作成之意思表示視為自己之意思表示。準此，透過電子代理人所為之意思表示，應與使用人所為者效力相同，該意思表示之效力應歸屬於使用人²⁰¹。辦理網路投保業務之保險人係以其設計之電腦程式自動回覆要保人之申請，該電腦程式乃保險人使用之電子代理人，為其延伸其意思之工具，從而該電腦程式發出之意思表示效力自應歸屬於保險人。

四、網路投保中電子意思表示之生效

意思表示係將企圖發生一定私法上效果的意思，表示於外部，因此意思表示須對外「發出」，並在一定要件下生效（如意思表示達到相對人，或

¹⁹⁹ 戴銘昇、張正雄，前揭註 182，頁 32-33。

²⁰⁰ 陳自強，前揭註 192，頁 65。

²⁰¹ 楊芳賢，前揭註 191，頁 296-298。林瑞珠（2004），〈論電子契約—以電子簽章法與民法之適用問題為核心〉，《台北大學法律論叢》，第 55 期，頁 190。戴銘昇、張正雄，前揭註 182，頁 32-33。

相對人了解)，始能發生效力。因此意思表示的發出及達到乃成為意思表示發生效力的要件²⁰²。又意思表示依其屬於對話意思表示或非對話意思表示就發出及達到有不同之規範，須先探求其性質，始得判斷其生效時點。本文旨在討論網路投保，以下為避免失焦，遂以網路投保中之意思表示為中心討論。

以意思表示是否須由相對人受領為基準，可分為有相對人與無相對人之意思表示²⁰³。網路投保乃藉由網路訂立保險契約之行為，係要保人提出要保申請之要約意思表示，與保險人承保之意思表示合致之契約行為，而該等意思表示均以契約之他方當事人為意思表示之受領人，均屬有相對人之意思表示。

有相對人之意思表示以相對人是否立即可以知悉為區別標準，可分為對話意思表示與非對話意思表示，前者乃以立即使相對人了解意思表示之方法為意思表示。例如面對面商談契約條件、以電話訂立契約及以旗語意思表示均是。非對話意思表示當事人無法立即交換意思表示，例如以信函為要約、承諾之行為是²⁰⁴。學說上²⁰⁵有認為應將意思表示細分為意思的形成階段、意思有體化階段、意思表示發出的階段、意思表示達到的階段、意思表示被相對人了解等五個階段，由於此等階段皆有長短不一的時間間距，所謂非對話的意思表示「不能直接表達其意思」，乃指無論在意思有體化的階段，或意思表示脫離表意人可支配範圍的時候，相對人並無法同時了解表意人的意思，意思表示作為溝通的工具，尚無法達到其目的。簡言之，此說認為非對話意思表示最重要的特徵係意思的表達，與意思表示被了解，有時間的差距。

（一） 網路投保中意思表示之性質—對話意思表示或非對話意思表示

²⁰² 王澤鑑，前揭註 35，頁 379。

²⁰³ 陳自強，前揭註 192，頁 53。

²⁰⁴ 劉宗榮（2011），《民法概要》，修訂十一版二刷，頁 82-83，台北：三民。

²⁰⁵ 陳自強，前揭註 192，頁 57-58。

網路投保係由要保人於保險公司網站上提出要保申請之意思表示，以及保險公司藉其電子代理人發出之承保意思表示合致而訂立保險契約，以下就此二意思表示分別討論其屬於對話意思表示抑或非對話意思表示：

1. 要保人於網站上申請訂立保險契約之意思表示

關於自然人與電子代理人間之意思表示，學說²⁰⁶上有認為若網路業者利用網頁與電腦程式，使交易相對人透過使用之電腦傳輸資訊，而網路業者亦利用電腦系統即時在線上回應消費者，為承諾之意思表示或確認契約已否完成，此種情形與以對話意思表示方式成立契約之情形相近，解釋上應認為屬對話之意思表示。另有學說²⁰⁷專就網路投保而論，認為電子代理人所受而以電腦程式理解之要保意思表示，亦屬保險人所受而理解者，則電子代理人之即時理解等同於保險人之即時理解。由於電子代理人在要保人為網路要保之意思表示後即為線上核保，可認為即時了解要保人之意思表示，表達與了解時間間隔極小；而要保人除非網路突然斷線，否則根本無撤回意思表示之可能性；並因即時進行線上核保而作成承保之意思表示，而即時回覆承保或不予承保，可認為係直接之溝通，要保申請乃對話意思表示。

相反見解則認為對話意思表示須如同親自面對面之直接對話般，具有個別詢問以及立即檢驗表示內容之可能性，有別於人與電腦或者電腦與電腦間之聯繫、溝通，受限於電腦程式設計因素，在相對人有疑問時，無從進而說明本身之意思表示，亦無從對相對人個別詢問其理解情形如何。易言之，對話意思表示，係

²⁰⁶ 李英正（2009），〈由消保法觀點論網路交易契約相關問題〉，行政院消費者保護委員會編，《消費者保護研究 第十四輯》，頁 155，台北：消保會。林麗真（2005），《電子商務契約民事法律問題之研究》，頁 97，國立台北大學法學系博士論文。

²⁰⁷ 謝政恩，前揭註 78，頁 140-141。

以相對人之間進行「直接溝通」，為其必要因素，從而電腦意思表示係非對話意思表示²⁰⁸，網路投保之要保申請係人與電腦之聯繫，按此說乃屬於非對話意思表示。

本文認為自然人對電子代理人所為之意思表示乃對話意思表示，理由如下：1. 自然人與電子代理人之交易中，電子代理人乃使用人意思之延伸，電子代理人接收到表意人所作之意思表示時，效果等同於使用人受領該意思表示，是以向電子代理人為意思表示實質上等同於直接向使用人為意思表示。又，網路傳輸電子化意思表示之速度極快，具有與使用電話傳輸聲音程度相當之即時性。因此，就此意思表示之傳遞架構，相當於表意人利用電話直接向相對人為意思表示。2. 比較民法第 94 條與 95 條，僅於非對話意思表示之情形，對於撤回意思表示，以及表意人於意思表示發出後死亡或喪失行為能力設有規定，可見非對話意思表示自發出至生效間須有某程度之時間差，始有就該段時間為規範之必要，誠如上述學說所言：非對話意思表示最重要的特徵係意思的表達，與意思表示被了解，有時間的差距。然而，從自然人發出意思表示至電子代理人收到意思表示幾乎無時間差，並無意思表示發出後，表意人撤回意思表示，或表意人死亡或喪失行為能力之可能性，從而自然人向電子代理人發出之意思表示不符合非對話意思表示之特徵。3. 採非對話意思表示之見解者，係基於人與電腦間之聯繫無法於相對人有疑問時，說明本身之意思表示，亦無從對相對人個別詢問其理解情形如何，認為其間之意思表示非屬相對人間進行直接溝通之對話意思表示。惟在自然人向電子代理人為意思表示之情形，電子代理人之使用人係以其設計之網

²⁰⁸ 楊芳賢，前揭註 191，頁 298-299。

頁限制相對人得為之意思表示內容，即相對人僅能循使用人網頁上之指示填載資料，再將該等資料作為意思表示之內容傳送予電子代理人，是該意思表示之內容既然在使用人可預見之範圍內，自無難以理解而須要相對人說明之必要，從而人與電腦間之意思表示，仍非當然為非對話意思表示。綜上所述，自然人向電子代理人所作之意思表示相當於直接向電子代理人之使用人為意思表示，而且該意思表示之表達與被相對人了解之間並幾乎無時間差，又不生對該意思表示說明以確保電子代理人之使用人理解之問題，從而屬於相對人立即可以知悉之對話意思表示，即網路投保中要保人向保險人之電子代理人申請要保之意思表示乃對話意思表示。

2. 保險人使用電子代理人所為之承保意思表示

網路投保中，保險人使用電子代理人所為之承保意思表示如同要保申請之意思表示，基於電子傳輸速度極快，發出與被相對人了解之間幾乎無時間差，並無非對話意思表示之撤回可能性（民法第95條第1項但書）。要保人送出要保申請後，交易習慣上由於電子代理人之電腦程式得快速完成線上核保與回覆結果，要保人通常待收到核保結果後，才離開得即時接收電子代理人所發出訊息之狀態，是以自發出要保申請至收到承保與否之意思表示為止，要保人均處於電子代理人得直接與其溝通之狀態，而電子代理人乃保險人意思之延伸，故要保人實質上處於保險人得直接溝通之狀態。準此，保險人使用電子代理人所為之承保意思表示亦屬對話意思表示²⁰⁹。

（二） 網路投保中電子意思表示之生效

²⁰⁹ 相同見解請參閱謝政恩，前揭註78，頁140-141。

網路投保中要保人之要保申請意思表示，以及保險人藉由電子代理人所作之承保意思表示如上所述均屬對話意思表示，對話意思表示，事物本質上，並無所謂達到的問題，所以，就意思表示的生效，唯有採取了解主義²¹⁰，民法第 94 條遂規定：「對話人為意思表示者，其意思表示，以相對人了解時，發生效力。」所謂了解，指依通常情形，客觀上可能了解而言²¹¹。網路投保中要保申請之意思表示於電子代理人收到時，可認為保險人了解而發生效力，蓋電子代理人乃保險人意思之延伸，電子代理人收到等同於保險人收到而符合客觀上可能了解之狀態。復次，電子代理人所作之承保意思表示按上開規定於要保人客觀上可能了解時，發生效力，而自要保意思表示發出至收到承保意思表示之極短時間內，要保人通常會維持隨時可從電腦螢幕之顯示了解回復意思表示之狀態，是以要保人於承保意思表示一作成即處於客觀上可能了解之狀態，該意思表示一進入要保人之電腦而顯示於螢幕上時即生效力。

第三款 特別成立要件—網路投保訂立之保險契約係不要式契約、諾成契約

一、不要式契約

保險契約係不要式契約已如前述，至於網路投保訂立保險契約之情形是否有須要令其變更為要式契約之必要？實務上當要保人於線上完成投保程序後，保險公司仍須數日進行內部流程始能作成保險單，若以保險單或暫保單作為保險契約之成立要件有悖電子交易即時迅速之旨。假使保險事故發生於完成投保手續但未作成保險單之期間，被保險人將無法獲得保險保障，導致其權益受損。此外，就保存證據與明確法律關係之要式性目的而言，網路投保交易完成後經數日，保險公司仍會寄送實體保單或是電子保單予要保人，

²¹⁰ 陳自強，前揭註 192，頁 69

²¹¹ 王澤鑑，前揭註 35，頁 385。

縱使日後產生紛爭，要保人仍有保險單得證明與釐清權利義務。從而以電子方式訂約之網路投保，並無以保險單作為保險契約成立要件之必要，仍以不要式契約為妥。



二、諾成契約

保險契約係諾成契約已如前述，網路投保並未改變保險契約為有償契約之本質，亦無須延緩契約成立時點以特別減低保險人或要保人責任，是以網路投保不以要保人交付保險費作為保險契約之成立要件，仍屬諾成契約。

第四款 當事人須有行為能力—網路投保之要保人資格限制

依「保險業辦理電子商務應注意事項」第8點與第9點之規定，僅年滿二十歲且具行為能力者得辦理註冊及身分驗證作業，取得帳號密碼以網路進行投保，換言之，網路投保之要保人限於年滿二十歲之完全行為能力人。惟限制行為能力人若符合法定要件，得為意思表示訂立有效之保險契約，產生是否開放限制行為能力人進行網路投保之問題，此涉及交易安全與未成年人保護，本文認為網路投保無須在民法之外另作限制，理由如下：(1) 民法上之行為能力制度已就交易安全與未成年人之保護設有周延制度，而且保險法此一針對保險所制定之專法亦未在保險契約之成立生效上改變民法對行為能力之規範，可認為就保險契約之締結，並無異其規範之必要。(2) 「保險業辦理電子商務應注意事項」之法律性質乃行政指導，不應任意增加法律所無之限制。保險法既未限制要保人之資格，在網路投保上亦不應以行政命令限制之。從而不應以「保險業辦理電子商務應注意事項」對要保人之行為能力與年齡作民法以外之限制。

至於技術上應如何處理限制行為能力人訂立契約須經法定代理人同意之問題，若依民法第79條先訂立契約，再經法定代理人承認，保險契約自訂立到法定代理人承認為止，效力處於懸而未決之狀態，有礙交易安全，是以應循民法第77條使限制行為能力人於訂立契約前先經法定代理人允許為妥，得於要保人係限制行為能力人之網路投保程序中，增加足以確知法定代理人已為允許之步驟。

此外，若為已婚之未成年人，縱然其具有行為能力，但為確保交易安全，得於取得帳號密碼之身分認證程序中，令其填寫婚姻狀態證明其具有行為能力，如此一來，其後續對各保險商品之投保行為，就不須要再各別確認其是否有行為能力。



第五款 死亡保險之被保險人須滿十五歲且非精神欠缺—網路投保之要保人資格限制

關於被保險人之年齡限制，按「保險業辦理電子商務應注意事項」第7點第2項規定，人身保險商品之被保險人須年滿二十歲，相較於保險法107條第1項之年齡限制，前者較為嚴格而不會造成網路投保訂立之人壽或傷害保險契約，因被保險人未滿十五歲導致死亡給付無效之結果，故就現行網路投保實務，毋庸憂慮此年齡生效要件。然而，未來若依本文主張就網路投保不對要保人另外作限制，勢必同時放寬對被保險人之年齡限制，否則將導致要保人僅能為他人投保保險之窘境。

至於應開放被保險人之年齡達何等範圍以及是否有限制被保險人資格之必要，保險法僅對死亡保險與傷害保險之被保險人，基於十五歲以上始具有相當智識能力，能夠評估道德危險之理由，於第107條第1項設有十五歲之年齡限制(傷害保險依保險法第135條準用之)，其他險種則無任何限制。目前金管會以「保險業辦理電子商務應注意事項」對被保險人之資格係增加保險法所無之限制，且未提出任何理由，本文推測係因保險法第105條規定死亡保險契約須經被保險人書面同意，若被保險人係未滿二十歲且未婚之限制行為能力人，該書面同意須經法定代理人之事前允許或事後同意。但於現行網路投保流程中，由於無法在線上確認法定代理人是否已就限制行為能力人之意思表示為允許或承認，將造成保險契約之效力產生疑義，有礙交易安全。

惟此技術上之理由難以正當化上開對網路投保被保險人資格之限制，縱然金管會未以行政命令限制保險業不得於網路上銷售被保險人非屬完全行為能力人或被保險人係未滿二十歲之人之保單，保險業於實際辦理網路投保業務時，仍然

會考量到交易風險之問題，若技術上難以克服，自然不會銷售此種保單，相反的，若有足以確保交易安全之技術或保險業願意承擔風險，金管會自無介入之必要。綜上所述，網路投保上無須對被保險人之資格作限制，依保險法之規定已足。



第六款 意思表示須健全—網路投保中之意思表示錯誤

一、意思表示錯誤之態樣

錯誤乃表意人為表示時，因認識不正確或缺認識，以致內心的效果意思與外部的表示行為不一致²¹²。即意思表示之錯誤乃表意人非故意發生「效果意思」與「表示行為」不一致之情形，其情形有二：(1)內容錯誤，(2)不知。「動機」存在於意思表示之前，「傳達」發生於意思表示之後，其縱有錯誤，本質上尚非意思表示之錯誤。但重大動機錯誤與傳達錯誤均影響當事人權義至鉅，立法政策有異於其本質之規定²¹³。茲依發生先後，分述如下²¹⁴：

(一) 動機錯誤（學說上有稱為意思形成上的錯誤²¹⁵）

動機錯誤者，形成意思表示之原因、考慮因素或心理基礎有錯誤也。動機錯誤原不使「效果意思」與「表示行為」發生不一致，因此原則上不發生意思表示不一致之問題，亦不影響意思表示之效力。

動機錯誤，相對人或第三人既無法知悉，因此而為之意思表示，原則上不許撤銷，以維護交易安全，但是重要意思表示之錯誤，嚴重影響表意人之權義，因此民法第 88 條第 2 項規定「當事人之資格或物之性質，若交易上認為重要者，其錯誤，視為意思表示內容之錯誤，」以其錯誤或不知事情，非由於表意人之過失者為限，表意人得將其意思表示撤銷之，斯為例外。依此規定，重要動機錯誤有二種：當事人之資格錯誤與物之性質錯誤，前者指在「當事人同一性」並無錯誤下，

²¹² 施啟揚（2009），《民法總則》，八版，頁 291，台北：自刊。

²¹³ 劉宗榮，前揭註 204，頁 90-91。

²¹⁴ 劉宗榮，前揭註 204，頁 91-94。

²¹⁵ 陳自強，前揭註 192，頁 256-257。

對該特定人之「資格」「經驗」……之認識有錯誤；後者指「物之同一性」無錯誤，但對該物之性質之認識有錯誤也。以上「當事人之資格錯誤」與「物之性質錯誤」，若交易上認為重要者，由於關係當事人權利義務至鉅，以其錯誤或不知事情，非由於表意人之過失為限，表意人得將其意思表示撤銷之。

（二）內容錯誤

民法第 88 條第 1 項規定「意思表示之內容有錯誤……，表意人得將其意思表示撤銷之。」法律行為內容之錯誤可分以下三種：1. 法律行為種類錯誤（「法律行為同一性」之錯誤）。2. 當事人之錯誤（「當事人同一性」之錯誤，而非當事人資格之錯誤）。3. 標的物之錯誤（「標的物同一性」之錯誤，而非標的物性質之錯誤）。

（三）不知—表示錯誤

民法第 88 條第 1 項規定「……表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。」此即學理上所謂「不知」也。不知，是表意人外部「表示行為」沒有正確地接受內部的「效果意思」的指揮，而將不欲表示的內容表示於外也。即表意人雖知表示行為之客觀意義，但於行為時，誤用其表示方法²¹⁶。如誤言、誤寫或誤取。

（四）傳達錯誤

民法第 89 條規定「意思表示，因傳達人或傳達機關傳達不實者，得比照前條之規定撤銷之。」意思表示因傳達人或傳達機關傳送錯誤者，為誤傳。在非對話的意思表示，須經由傳送媒介將意思表示傳送於相對人，在傳送過程中可能發生錯誤。如係表意人向傳達人或傳達機關表示其意思時已有錯誤，則適用一般錯誤的規定²¹⁷。傳達錯誤發生在意思表示之後，故民法特規定「比照」意思表示錯誤。須注意者，

²¹⁶ 最高法院 81 年度台上字第 323 號判決。

²¹⁷ 施啟揚，前揭註 212，頁 296。

傳達錯誤只限於「內容傳達錯誤」，而不包括「對象傳達錯誤」，後者對被誤傳之人而言，根本未為意思表示，對於原欲傳達而未被傳達之人而言，則為意思表示未達到。



二、意思表示錯誤撤銷權之要件—表意人無過失²¹⁸

就意思表示之錯誤，必須於契約自由原則（意思自主理論）與相對人的信賴保護（交易安全）之間，求取平衡²¹⁹。若表意人有過失時，仍得撤銷其錯誤表示，無異於將表意人之不注意，轉由相對人承擔後果，顯不符公平原則。因此民法第 88 條第 1 項但書規定，須表意人無過失，始得撤銷其意思表示，以平衡表意人與相對人的利益。

何謂過失，學說上容有爭議。有認為應採重大過失者，須表意人之錯誤出於輕率、漫不經心，始不得撤銷意思表示，惟此與法律文意不符，因民法對重大過失均特別指明，亦過度保護表意人，不利於交易安全。多數學者認係抽象輕過失，只須客觀上表意人未盡善良管理人的注意義務，即不得撤銷意思表示。但此說恐有對表意人失之過苛，致使表意人無行使撤銷權機會之虞²²⁰。較為折衷之見解為，採取具體輕過失，依表意人本身的注意程度判斷表意人是否有過失²²¹。

另有認為²²²民法第 88 條第 1 項但書之解釋，如果沒有從公平分配表意人與相對人危險的觀點，正確釐清「表意人自己之過失」的意義，很容易認為錯誤就是基於表意人自己的過失，而完全扼殺錯誤撤銷的可能性。是以表意人過失之解釋不單純是過失責任輕重的問題，過失的認定，應先判斷錯誤

²¹⁸ 陳聰富（2015），〈民法總則講座：第六講 意思表示錯誤〉，《月旦法學教室》，第 147 期，頁 47。王澤鑑，前揭註 35，頁 425-426。

²¹⁹ 陳聰富，前揭註 218，頁 36。

²²⁰ 最高法院 62 年台上字第 140 號判決。

²²¹ 實務見解採此說，最高法院 99 年度台上字第 678 號判決：「按民法第八十八條撤銷權之規定，乃係為救濟因表意人主觀上之認知與事實不符，致造成意思表示錯誤之情形而設，其過失之有無，自應以其主觀上是否已盡其與處理自己事務同一之注意為判斷標準。」

²²² 陳自強，前揭註 192，頁 277-289。陳自強（1994），〈意思表示錯誤之基本問題〉，《政大法學評論》，第 52 期，頁 323-326。陳自強（2015），〈臺灣民法契約錯誤法則之現代化〉，《月旦法學雜誌》，第 239 期，頁 132-133。

的發生，表意人是否未為法律所期待的行為。表意人應盡如何程度之注意，應以該當事人所欲成立之債權契約為準。具體個案中表意人應為如何行為以避免錯誤之發生，取決於風險分擔，錯誤風險之來源若係表意人自己或屬於表意人所得控制管領範圍，法律對其採取措施以避免錯誤發生之期待必然較高，也較易認定有過失。若錯誤係因相對人的行為所引起，或錯誤於相對人為顯然，則除有特殊情形，足認表意人有過失外，應認錯誤係「非由於表意人之過失」。

本文就以下網路投保之討論，將民法第 88 條第 1 項但書之「過失」解釋為「具體輕過失」，理由如下：1. 重大過失說與抽象輕過失說分別對表意人有失之過寬與失之過苛之弊，且前者有違法律文義之虞，故具體輕過失則屬於較為折衷而得以調和表意人意思自主與相對人信賴保護之解釋。2. 採取依當事人所欲成立之債權契約為準而異其過失之解釋，並於具體個案判斷上斟酌相對人之情形者，縱然於個案解釋上具有彈性，得以適當調和表意人與相對人之利益，符合錯誤法則本旨。然而，民法第 88 條第 1 項但書謂「非由表意人自己之過失」，依此文義，似可認為表意人之撤銷權不受相對人是否知悉表意人意思表示的過失影響²²³，是此見解於文義解釋上存有齟齬。此外，就同一條文中之「過失」，於不同情形異其解釋，恐有破壞法安定性之嫌，從而就目前之實定法，尚不宜採取此說。

三、網路投保中之意思表示錯誤

網路投保從要保人選購保險商品至保險人以其電腦程式作出並傳達承保之意思表示以訂立保險契約，歷經數項程序，以下爰按網路投保之步驟分析可能發生之錯誤：

（一）要保人選擇錯誤的險種—內容錯誤

要保人於選擇擬投保險種之際，若誤解擬投保險種之意義，例如

²²³ 王澤鑑，前揭註 35，頁 426。

誤旅行平安保險為旅行不便保險而投保者，則屬於民法第 88 條第 1 項表意人誤認其表示客觀意義之意思表示內容錯誤。惟保險人之網站上除保險條款外，對於各險種均有所解說，要保人作此錯誤意思表示應未達到與處理自己事務為同一之注意，該當具體輕過失而不得撤銷其要保之意思表示。

(二) 要保人誤認險種之承保範圍—動機錯誤

要保人於選擇擬投保險種之際，若誤解其承保範圍，例如誤以為丙式車體損失保險有承保第三人非善意行為之危險而投保。此種錯誤係要保人基於對險種承保範圍之錯誤認知，作出投保某險種之決定，並以該決定為其效果意思對外作成表示，屬於形成意思表示原因之動機錯誤而不得撤銷。

(三) 要保人輸入錯誤—表示錯誤

要保人進入擬投保險種之投保網頁後，須輸入相關資料以試算保險費、決定保險期間、受益人等，倘發生其所欲表示之意思與輸入者相異之情形，即屬輸入錯誤。輸入時發生錯誤，且於未曾改變之情形下傳達予相對人，與誤言、誤寫、誤指等表示錯誤並無不同，屬於民法第 88 條第 1 項「表意人若知其事情即不為意思表示者」之表示錯誤²²⁴。

輸入錯誤得否撤銷仍須視要保人是否有過失，基於與自然人間之交易相較，使用自動化系統完成者，輸入錯誤發生之頻率甚高²²⁵，並參考聯合國國際契約使用電子通信公約第 14 條對於輸入錯誤規範，以使用電子代理人之一方未提供他方自然人更正錯誤之機會

(provide the person with an opportunity to correct the error)

²²⁴ 楊芳賢，前揭註 191 頁 306-307。

²²⁵ 請參閱國際貿易法委員會秘書處對於聯合國國際契約使用電子通信公約第 14 條之註釋說明，前揭註 49，頁 73。

為輸入錯誤撤銷權之要件，可認為在無更正機會下發生之輸入錯誤，有賦予表意人撤銷錯誤意思表示權利之必要。從而要保人之輸入錯誤是否具有過失而不得撤銷，得視網路投保程序是否賦予其確認輸入內容並更正之機會。

(四) 保險人電腦程式運算基礎資料之錯誤—表示錯誤

網路投保中保險人之一方完全藉由電腦程式（即電子代理人）訂立契約，可能發生於保險人輸入錯誤資料作為電子代理人之運算基礎，導致接受要保申請後作出錯誤之意思表示，例如保險費計算方法或核保標準在程式運算基礎上有瑕疵，造成訂立保險費有誤或不應承保之保險契約。

在使用有誤之資料以致於其後依程式運算後所發出之意思表示有誤之情形，學說²²⁶上有認為此一錯誤並非涉及所作成之意思表示，而是在於作成意思表示之準備階段，屬於動機錯誤。然而，就電子代理人僅係使用者之工具而言，於使用者電腦程式運算所須資料輸入後，該電腦程式之運算已不再受到使用者之控制，故可認為使用者欲以該電腦程式作成意思表示所須之效果意思已形成，並存於電腦程式中，待該電腦程式接收相對人發出意思表示後，即自動依既已形成之效果意思作成意思表示並且發出，從而與上述輸入錯誤同屬於意思表示行為之錯誤。

惟保險人得否依民法第 88 條第 1 項撤銷該錯誤之意思表示仍須視其是否符合無過失之要件。此際保險人所為意思表示之錯誤係由於其內部人員引起，參酌民法第 224 條之意旨，其人員過失所致意思表示錯誤應視為保險人之過失，而網路投保網站之設置，應經過保險人內部重重把關、檢核，任何一環節稍加注意即可避免錯誤發生，其過

²²⁶ 楊芳賢，前揭註 191，頁 307。

失應達到具體輕過失之程度，從而不得行使撤銷權²²⁷。

(五) 保險人電腦程式錯誤—表示錯誤

對於電腦程式錯誤是指程式設計有誤或有缺失，學說上有認為係屬在意思形成階段發生瑕疵之動機錯誤²²⁸。惟如保險人電腦程式運算基礎資料發生錯誤之情形，保險人電腦程式發生錯誤時，保險人擬作成意思表示之效果意思已存於電腦程式，且電腦程式設計之錯誤造成意思表示錯誤之際，保險人並無法介入，故該錯誤應屬表示錯誤。保險人是否有過失之判斷上，由於保險人未必具有電腦資訊科技之專業能力，該錯誤亦非因其內部人員輸入錯誤資料造成，應無過失而得容許保險人撤銷該錯誤之意思表示。

(六) 要保人或保險人電子傳輸之錯誤—傳達錯誤

傳輸錯誤乃指電子訊息從發信人到收信人的過程中，因網路服務提供者設備之問題，而使發信人之意思表示產生變更。換言之，該意思表示傳達予表意人所欲傳達之相對人，但意思表示之內容發生錯誤，並非表意人原先欲傳達者。此際可將網路服務提供者當成意思表示之傳達機關，依民法第 89 條規定，因傳達人或傳達機關傳達不實而撤銷之²²⁹。於網路投保上，要保人之要保申請意思表示，以及保險人經電子代理人發出之承保意思表示，均須藉由網路服務提供者傳輸，且網路服務提供者絕非保險人能夠控制或選擇者，此種錯誤情形，保險人自無過失可言。是以於電子傳輸過程中意思表示產生變更者，保險人得按民法第 89 條之規定，比照民法第 88 條第 1 項撤銷該意思表示。

²²⁷ 於網路標價錯誤發生錯誤之情形，學說上有基於相似理由認為達到重大過失之程度，請參閱林誠二（2009），〈網路購物中錯誤標價衍生之法律問題〉，《月旦法學教室》，第 86 期，頁 11。

²²⁸ 林麗真（2011），〈網路交易標價錯誤之契約法律問題探討〉，《東吳法律學報》，第 22 卷第 4 期，頁 21。

²²⁹ 林麗真，前揭註 227，頁 21。

第五章 網路投保之消費者保護與個人資料保護



第一節 網路投保之消費者保護

網路投保旨在使要保人以網路電子方式與保險人訂立保險契約，特殊之處在於契約締結階段之電子化，以及為求交易即時簡便所使用之定型化契約。以下就消費者保護之討論遂集中於對締約階段與定型化契約所為之規範。由於消費者保護法對於定型化契約之規範較為詳盡周延，縱然金融消費者保護法於金融消費事件乃消費者保護法之特別法，順序上仍先論述消費者保護法，次論金融消費者保護法，最後再論二者之競合。

第一項 消費者保護法與金融消費者保護法之適用

第一款 消費者保護法

消費者保護法（下稱消保法）就定型化契約之規範明定於第二章第二節「定型化契約」。就此等規定之解釋適用順序如下²³⁰：1. 判斷定型化條款是否訂入契約。2. 定型化條款已經訂入契約者，該定型化條款是否有效。3. 未訂入契約部分或不生效力部分，以法律的相關規定補充。4. 進行定型化條款的解釋。就網路投保而言，相較於傳統投保方式具有特殊性者在契約締結階段，即「判斷定型化條款是否訂入契約」之步驟，但其餘步驟攸關所訂立保險契約之效力與內容，故以下仍作介紹。

一、判斷定型化條款是否訂入契約

（一）積極要件

定型化契約條款訂入契約，按消保法第13條第1項之規定，「企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有

²³⁰ 劉宗榮（2008），〈論保險契約的解釋—兼論保險法第五四條的修正芻議〉，《月旦法學雜誌》，第159期，頁129-130。

困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。」以「個別提請注意」為原則，若有事實上困難，才可以使用「公開張貼公告提請注意」方式，不論以何種方式，均須經消費者同意受其拘束，該條款使成為契約內容²³¹。本條項適用於網路投保，即為第四章第二節第一項「保險人的特別提醒注意義務」，故不再贅述。

此外，為避免嗣後發生爭執，消費者難以舉證企業經營者未予告知未經記載於定型化契約中之條款，而處於極不利之弱勢地位²³²，同條第 2 項規定「企業經營者應給與消費者定型化契約書。但依其契約之性質致給與顯有困難者，不在此限。」而定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，契約當事人有實際接觸，並無給與契約書之困難。為避免遇有爭議時，消費者無法舉證，同條第 3 項規定「定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。」以網路投保訂立保險契約者，保險人於內部程序完成後均會給與要保人電子保單或寄送紙本保單，符合上開規定。

（二）消極要件

定型化契約條款訂入契約除須經明示或公告外，不得為「異常條款」，蓋定型化契約是作為規範當事人日常交易之權利或義務之用，消費者必然期待該定型化契約所載之約款適如涵蓋該契約書所適用之特定法律行為之各方面，因此消費者可以被期待對此等約款熟稔，反之，若要求消費者對於與該法律行為約款相左之約款亦應予注意並表示異議，否則該等約款即訂入契約，並對消費者發生拘束力，將十分不公平²³³，從而消保法第 14 條與消費者保護法施行

²³¹ 劉宗榮，前揭註 173，頁 137。

²³² 消費者保護法第 13 條修法理由參照。

²³³ 劉宗榮，前揭註 173，頁 139。

細則（下稱施行細則）第 12 條分別規定「定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。」「定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。」網路投保訂立之消費者保險乃定型化契約，保險人自須遵守上開規定，不得藉異常條款脫免責任。至於如何避免免責條款或除外條款成為異常條款，已於第四章第二節第一項「保險人的特別提醒注意義務」討論。

（三） 審閱期間

為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會²³⁴，消保法第 11 條之 1 第 1 項、第 3 項規定「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。」「違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。」是以網路投保之保險人應給予要保人三十日內之合理審閱期間，始得將該等契約條款訂入契約，且基於消費者自願放棄契約審閱權之定型化契約條款，依其情形顯失公平²³⁵，同條第 2 項規定「企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。」

學說²³⁶上有基於消保法第 11 條之 1 的契約審閱期可能會發生延後保障的缺點，且其法律效果導致違反對價平衡原則，亦有害危險共同體的利益，認為審閱期不足以兼顧要保人儘速獲得保險保障的需求以及危險共同體的利益。網路投保貴在能夠即時迅速完成投保，更重視要保人儘速獲得保險保障之利益，再者，要保人藉由網

²³⁴ 消費者保護法第 11 條之 1 立法理由。

²³⁵ 參考最高法院 98 年度台上字第 168 號民事判決之消費者保護法第 11 條之 1 修正理由。

²³⁶ 葉啟洲，前揭註 68，頁 88-89。

路投保保險，無保險輔助人當面推銷之壓力，且網站上均有保險契約條款全文，要保人得於投保前從容閱讀了解以選擇最符合利益與需求者，並無在未能了解契約條款之情形下倉促訂約而利益受到侵害之虞，應無須藉由審閱期保障要保人權益。

惟按消保法第 11 條之 1 之規定，網路投保該當其構成要件，並無不適用之理，次按「保險業辦理電子商務應注意事項」第 10 點第 2 項「保險商品如屬傳統型個人人壽保險，保險業應提供消費者保險契約約定之審閱期間。」金管會特別要求網路投保保險業須給予要保人審閱期間。因此，無論從法律抑或行政命令層次，保險業辦理網路投保仍須符合審閱期之規定，以免契約條款不構成契約之內容或遭到金管會之處分。

二、定型化條款已經訂入契約者，該定型化條款是否有效

消保法第 12 條規定「定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。」以違反誠信原則而顯失公平作為法律規制私人間契約效力之標準，非以「公序良俗」或「禁止權利濫用原則」為依據，蓋誠信原則之精義在於「維護法律效果之公平」，且法律效果不公平之定型化契約不一定違反「公序良俗」或「禁止權利濫用原則」²³⁷。如何判斷是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，依施行細則第 13 條應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。而違反平等互惠原則之情形規定於施行細則第 14 條，即當事人間之給付與對待給付顯不相當者、消費者應負擔非其所能控制之危險者、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任

²³⁷ 劉宗榮，前揭註 173，頁 134。

者或其他顯有不利於消費者之情形者。

以網路投保訂立之保險契約與以傳統方式訂立者均應符合上開規定對於契約條款之要求，於規制契約內容之層次網路投保並無特殊性。

三、未訂入契約部分或不生效力部分，以法律的相關規定補充

經過前二階段審查，假若發現某些條款沒有訂入契約，或是某些條款已經訂入契約但被判斷為無效，依消保法第 16 條規定以「定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效」為原則，「但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效」為例外，與民法第 111 條「法律行為之一部無效者，全部皆為無效」之原則相反，蓋定型化契約多由企業經營者設計，內容片面有利於設計者，容易發生定型化契約條款無效之情形，倘以全部無效為原則，將導致大量定型化契約淪於無效，社會交易嚴重失序。至於未訂入契約與無效契約條款之空缺除依第 15 條由個別磋商條款補充者外，本法並無明文規定，解釋上應以法律的相應規定補充之。倘契約內容經補充後對當事人之一方顯失公平，始依本法第 16 條但書之規定令契約全部無效²³⁸。

就網路投保訂立之保險契約而言，若契約條款有違反消保法第 12 條而淪於無效者，首應以針對保險契約所定之特別法，即保險法補充適用，不足者再依其他相關規定定其內容。

四、進行定型化條款的解釋²³⁹

(一) 定型化條款的意義必以「使用的對象群」或「使用的對象圈」的普遍了解為準：定型化契約性質上介在「個別商議契約」與「法律」之間，是一種「準制度」。其解釋不像解釋「個別商議契約」，必須探求當事人的真義；也不像「法律」，必須尋求全國客觀一致的穩

²³⁸ 劉宗榮，前揭註 173，頁 144-146。比較法上依據請參照劉宗榮，前揭註 224，頁 122。

²³⁹ 劉宗榮，前揭註 224，頁 122-123。

定意義，而是探求使用對象群或使用對象圈對該定型化契約的一般合理瞭解，並且以該一般合理瞭解為表準，解釋定型化契約。是故，解釋網路投保訂立之保險契約條款，應以投保該險種的「要保人以及其他潛在的要保人群」的一般合理認知為準。

- (二) 定型化條款有疑義時，應該作不利於使用人的解釋：保險法第 54 條第 2 項規定「保險契約之解釋……如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。」就網路投保訂立之定型化保險契約條款而言，若該等條款有疑義，應作不利於保險人而有利於被保險人之解釋。
- (三) 個別商議條款的效力優先於定型化條款的原則：就同一事項，若個別商議條款與定型化條款都有約定時，則由於個別商議條款是當事人針對該特定事項所達成的特別約定，比較契合當事人的真意，因此個別商議條款的效力應該優先於定型化條款。消保法第 15 條規定「定型化契約中之定型化契約條款牴觸個別磋商條款之約定者，其牴觸部分無效。」其旨意在此。惟網路投保由於係要保人於保險人網站上，直接向保險人之電子代理人提出要保申請而訂立契約，並無與保險輔助人就契約內容磋商之可能，是以網路投保中並不存在個別商議條款。

第二款 金融消費者保護法

一、金融商品或服務契約之訂立

金融消費者保護法（下稱金融消保法）第 7 條規定「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。金融服務業與金融消費者訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，

負忠實義務。」本條第 1 項與第 2 項係參考消費者保護法第 11 條、第 12 條第 1 項、保險法第 54 條第 2 項之規定²⁴⁰，旨在對提供金融商品與服務之契約效力加以控制，以及明定金融商品、服務契約之解釋原則。又為避免金融服務業者透過契約內容減輕其契約上之注意義務，於同條第 3 項前段規定金融服務業者就其契約應負善良管理人之注意義務²⁴¹。有鑑於金融服務業對於所提供之金融商品或服務不僅掌控關鍵資源 (critical resource) 及重要資訊 (critical information)，且其通常強調其在金融領域之專業地位，對金融消費者提供專業性之金融商品或服務，以創造金融消費者之財富或保全其資產價值，處於弱勢地位之金融消費者因信賴金融服務業之專業性而順從其建議，故金融服務業負有受任人義務或受託人義務 (fiduciary duties)，不僅應負有專業之注意義務 (duty of care)，且應負有忠實義務 (duty of loyalty)，防範或揭露利益衝突，並避免獲得不正利益²⁴²，同條第 3 項後段針對提供具有信託、委託等性質金融商品或服務之金融服務業，課予忠實義務。

網路投保所訂立之保險契約乃定型化契約，本條第 1 項及第 2 項係參考消費者保護法與保險法為保護定型化契約之消費者而設之規定，是以網路投保訂立之保險契約自應適用。保險人依同條第 3 項前段規定須就保險契約之履行負善良管理人注意義務，即便被保險人或受益人非契約當事人 (要保人) 亦同，蓋本條項將應負善良管理人注意義務之主體，由原先依據民法第 535 條而以委任關係中受有報酬之受任人為限之原則，擴大至所有金融服務業，不問其與金融消費者之關係²⁴³。由於目前實務上開放得使用網路投保之保險險種不含投資型保險，而無具有信託、委託等性質者，故同條項後段對於忠實義務之規定，暫不適用。

²⁴⁰ 金融消費者保護法第 7 條立法理由。

²⁴¹ 王文宇 (2013)，〈金融消費者保護法〉，王文宇 (等著)，《金融法》，七版，頁 531，台北：元照。

²⁴² 金融消費者保護法第 7 條修法理由。

²⁴³ 陳國華、李珮瑄、卓家立、徐慧敏，前揭註 66，頁 32。

二、確保招攬、促銷資料及廣告內容真實之義務

依金融消保法第 8 條第 1 項規定「金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。」保險人於網路上刊登網路投保銷售優惠等促銷廣告應確保內容真實，不得使用會導致他人誤信之方法，且保險人對保險消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容，似可認為本條將廣告內容擬制為金融商品（保險契約）之一部份，保險人應受廣告之拘束，蓋本條項應解為強制規定，性質上為金融消費者之最低限度保障，其規範功能與消費者保護法第 22 條規定相當²⁴⁴。

三、認識客戶程序與適合性原則

金融服務業本其專業性，應依客戶之實際需求，作成妥適之財務規畫或資產負債配置，以提供合法經營之各種金融商品或服務。因此，金融服務業於向金融消費者提供金融商品或服務之前，首應嚴格執行認識客戶程序（know your customer），完成金融消費者之風險屬性分析及需求分析，並建立金融消費者之財務報表（資產負債表）²⁴⁵。所謂「適合性原則（適合度，suitability）」，指金融服務業提供金融消費者金融商品或服務時，應有合理基礎相信該交易適合金融消費者，包括考量銷售對象之年齡、知識、經驗、財產狀況、風險承受能力等。其規範目的在防止金融服務業為自己利益濫行提供金融商品或服務，損害金融消費者權益²⁴⁶。金融消保法就認識客戶程序與適合性原則規定於第 9 條第 1 項「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資

²⁴⁴ 王志誠（2011），〈金融行銷之控制及法制變革：金融消費者保護法之適用及解釋〉，《萬國法律》，第 179 期，頁 4。

²⁴⁵ 王志誠（2009），〈金融服務業法草案之評釋—新瓶裝舊酒？〉，《月旦民商法雜誌》，第 26 期，頁 15。

²⁴⁶ 金融消費者保護法第 9 條立法理由。

料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。」但究應如何「充分瞭解金融消費者之相關資料」與「確保該商品或服務對金融消費者之適合度」，則須參考主管機關依同條第 2 項²⁴⁷授權訂定之「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」（下稱「確保適合辦法」）。

按「確保適合辦法」第 8 條規定，保險業應充分瞭解金融消費者之內容，至少應包括金融消費者基本資料、接受金融消費者原則（應訂定金融消費者投保之條件）、瞭解金融消費者審查原則（應瞭解金融消費者之投保目的及需求程度，並進行相關核保程序）。金融消費者基本資料係指要保人及被保險人之基本資料、要保人與被保險人及被保險人與受益人之關係、其他主管機關規定之基本資料。次按「確保適合辦法」第 9 條規定，「保險業在提供金融消費者財產保險及非投資型保險商品或服務前，應考量之適合度事項如下：一、金融消費者是否確實瞭解其所交保險費係用以購買保險商品。二、金融消費者投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求是否相當。三、金融消費者如係購買以外幣收付之非投資型保險商品時，應瞭解客戶對匯率風險之承受能力。」而投資型保險商品則規範於「確保適合辦法」第 10 條，保險業除應考量前條第 1 款與第 2 款之事項外，另有「金融消費者之投資屬性、風險承受能力，及是否確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔」、「建立交易控管機制，避免提供金融消費者逾越財力狀況或不合適之商品或服務。」二項。

由於適合性原則旨在使金融服務業提供適當之金融商品或服務，金融服務業應在合理性基礎下為適當性判斷，而該適當性判斷之前提，則必須先蒐集客戶之完整資料²⁴⁸，從而認識客戶程序係為適合性原則所設，非自為目的，重點在於是否能確保適合性原則。就網路投保而言，投保程序並

²⁴⁷ 金融消費者保護法第 9 條第 2 項：「前項應充分瞭解之金融消費者相關資料、適合度應考量之事項及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。」

²⁴⁸ 王志誠，前揭註 244，頁 5。

無保險輔助人介入，雖然因此無須防止保險業為自己利益濫行提供保險商品，損害要保人與被保險人之權益，但要保人須自行閱讀網頁上記載之保險商品內容，再從中尋覓契合需求者。從而為避免要保人訂立不符需求之保險契約而無法獲得預期之保險保障，適合性原則對於網路投保要保人之保護仍屬重要。

觀察實務上之作法²⁴⁹，僅係在投保過程設置之聲明事項中記載「要／被保險人已瞭解所交保費係用以購買保險商品。要／被保險人已瞭解投保之險種、保額與保費支出與其實際需求是否相當。」再經由要保人勾選以表示完整閱讀並同意該等聲明事項，似乎僅徒具形式而無法實質效用。然而，此情形應係基於目前開放得使用網路投保之險種均屬內容簡易或標準化者，並無嚴格評估適合度之必要，否則僅係增加無謂之交易成本，不符合經濟效益，故該實務上之便宜作法仍屬可行。惟倘若未來開放網路投保之險種範圍日益擴張，對於如投資型保險等複雜甚至具有投資風險之險種，則須有更加周延之程序，始足以確保適合度。

四、說明義務

金融消保法第 10 條第 1 項與第 3 項規定「(第 1 項) 金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。(第 3 項) 第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。」金融服務業對金融消費者提供金融商品或服務之前，應履行說明義務，其性質上不僅為先契約義務，且屬法定之作為義務。網路投保中保險人藉由其設置之網站與要保人訂立保險契約，該當本條第 1 項規範

²⁴⁹ 新安東京海上產險機車險網路投保網頁，
https://www.tmnewa.com.tw/B2C_V2/InsuranceCarWeb/FrontStage/Calculate.aspx?InsCategory=Motorcycle&Project=Default&fk=db0651a71d6d4795babbfeb0ca07f5d0 (最後瀏覽日：01/28/2016)。

之情形，適用說明義務相關規定，履行義務之方式與說明義務之範圍則須符合本條第 3 項及其授權主管機關訂定行政命令之規定，詳細內容於本章節第二項討論。

同條第 2 項規定「前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益；金融服務業辦理授信業務，應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障及授信展望等授信原則，不得僅因金融消費者拒絕授權向經營金融機構間信用資料之服務事業查詢信用資料，作為不同意授信之唯一理由。」此項前段乃對個人資料保護之規範，待本章第 2 節討論；本項後段則係為加強金融消費者對於信用資料自主權之保障所設，網路投保應無涉授信業務，故本文不作討論。同條第 4 項規定「金融服務業提供之金融商品屬第十一條之二第二項所定之複雜性高風險商品者，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。」此項排除「以非臨櫃之自動化通路交易」之適用，網路投保即屬此種交易方式而不在本項規範之範圍內。

第三款 定型化契約條款內容控制規範之競合

上述消費者保護法與金融消費者保護法對於定型化契約之規範，分別在消保法第 12 條與金融消保法第 7 條第 2 項前段規定於特定情形下定型化契約條款無效，均屬於內容控制原則之具體規定致生競合問題，討論如下：

內容控制係指契約條款雖然並未違反法律上的絕對強行規定或相對強行規定，但其內容與一般法律理念有所偏離，且依誠實信用原則，對於約款之相對人將產生不合理的不利益時，法院得於個案中宣告該條款為無效²⁵⁰。所謂不合理，則指該條款和所偏離的法律規定所表彰的主要法學理念不符，或者是該條款所為

²⁵⁰ 葉啟洲，前揭註 24，頁 57。

的限制，造成契約目的無法達成²⁵¹。對於此原則具體規定有保險法第 54 條之 1、民法第 247 條之 1、金融消保法第 7 條、消保法第 12 條，於網路投保訂立之保險契約應如何適用誠有疑義，基於網路投保係為訂立保險契約，遂以保險法第 54 條之 1 為核心分析。此外，學說上²⁵²有將內容控制分為三個層次者，依序為民法上之強制規定（例如民法第 72 條）、保險法上之強制規定（保險法第 54 條第 1 項參照）以及狹義之內容控制，即保險法第 54 條之 1 與消保法第 12 條，基於產生競合問題者僅狹義內容控制原則之具體規定，故以下僅就此討論。

首先，民法第 247 條之 1 規定「依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契約，為左列各款之約定，按其情形顯失公平者，該部分約定無效：一、免除或減輕預定契約條款之當事人之責任者。二、加重他方當事人之責任者。三、使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者。四、其他於他方當事人有重大不利益者。」於立法體例為民商合一之我國法，本條可適用所有之定型化契約，包含非消費性定型化契約，而保險法第 54 條之 1 則是針對保險契約所為之特殊規範，且已涵蓋民法第 247 條之 1 之全部要件，故消費者保險並無適用民法第 247 條之 1 之必要²⁵³。

其次就金融消保法第 7 條第 1 項與第 2 項而言，依同法第 3 條第 1 項規定，金融消保法規範圍包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。作為金融消費者保護之基本法，僅能就金融消費者問題之基本原則加以規定，對於其他金融專業法律（專業法），處於原則法的地位²⁵⁴，且揆諸其立法目的與規範密度，均不及保險法第 54 條之 1，亦未針對各個金融商品之特性加以區分²⁵⁵，從而應優先適用保險法第 54 條之 1 始能周延保護保險消費者。

學說上甚有爭議者係保險法第 54 條之 1 與消保法第 12 條之適用問題，有認

²⁵¹ 江朝國，前揭註 136，頁 49。

²⁵² 江朝國，前揭註 26，頁 269。

²⁵³ 江朝國，前揭註 26，頁 317。葉啟洲，前揭註 24，頁 60。

²⁵⁴ 黃明陽，前揭註 70，頁 52。

²⁵⁵ 江朝國，前揭註 26，頁 322。

為²⁵⁶保險契約只是所有消費性定型化契約的一種，保險法第 54 條之 1 應為消保法第 12 條之特別規定，又若在保險契約中適用消保法，將產生要保人與被保險人何人為消費者之問題，且消保法不保障消費者以外之第三人，若「為他人利益而訂定之保險契約」、「受益人」等契約外第三人被認為非屬消費者，渠等即不受消保法保障，是故，應優先適用保險法第 54 條之 1。惟另有認為²⁵⁷從構成要件來看，二者並無特別關係存在；在法律效果方面，二者均規定「(部分)條款無效」，其法律效果相同，應可併存，不符合特別法與普通法之關係，而屬於「規範競合」，彼此並無相互排除的作用。要保人或被保險人可依任一規定主張保險契約條款無效。若要保人或被保險人依據保險法第 54 條之 1 主張某條款無效時，法官仍得轉依消保法第 12 條第 2 項各款判斷是否有推定顯失公平之情事，再回歸保險法第 54 條之 1 認其為無效。換言之，消費者保護法第 12 條第 2 項具有輔助、補充保險法第 54 條之 1 本文的功能。

本文採取後者見解，理由如下：1. 保險法第 54 條之 1 與消保法第 12 條構成要件相異，應無特別法與普通法之關係。2. 依消保法第 2 條第 1 項對消費者之定義，係包含接受服務者，要保人、被保險人或受益人等均得認為有接受保險人之服務，符合消費者之定義，且消費者之定義應不限於契約當事人。3. 就保護要保人、被保險人等相對於保險公司處於談判地位弱勢與資訊不對等者而言，與其限制僅得就二項保護弱勢者之規定中擇一主張，不如賦予其能選擇較為有利者主張，對其權益維護較為周延，況且縱然如此，基於此二規定均係立法者就定型化契約之特性作利益衡量所設，容許要保人、被保險人或受益人得擇一主張並未增加保險人負擔造成而不公平。

第二項 特別提醒注意義務與說明義務

第一款 說明義務

²⁵⁶ 江朝國，前揭註 26，頁 320-321。

²⁵⁷ 葉啟洲，前揭註 24，頁 60-61。

從契約地位平等對待之觀點，當事人於簽訂契約之際，本應自己蒐集契約相關資訊，以決定是否締結契約。問題在於，若金融服務業提供複雜度高之金融商品或服務，金融服務業與金融消費者在金融商品之風險評估及價值估算等方面，處於資訊不對等地位，若能透過課予金融服務業負擔說明義務，實有助於抑減交易成本。因此，說明義務具有調和資訊不對稱當事人間之利害關係，建立地位對等之資訊環境，以維護當事人契約地位之實質平等²⁵⁸。依金融消費者保護法（下稱金融消保法）第 10 條第 1 項規定「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。」

一、說明義務人與權利人

依金融消保法第 10 條第 1 項規定，負有說明義務者，為提供金融商品或服務之「金融服務業」。次按同法第 3 條規定，「本法所定金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。前項銀行業、證券業、期貨業及保險業之範圍，依金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。」其中之保險業乃指保險公司、保險合作社、保險代理人、保險經紀人、保險公證人、郵政機構之簡易人壽保險業務與其他保險服務業之業務及機構²⁵⁹。從而現行網路投保之保險人，即保險公司乃說明義務之義務人。

依金融消保法第 10 條第 1 項規定，說明義務之權利人為「金融消費者」。金融消費者按同法第 4 條第 1 項乃指接受金融服務業提供金融商品或服務者。但不包括專業投資機構與符合一定財力或專業能力之自然人或法人。網路投保係開放自然人投保消費者保險，其要保人、被保險人與受益人非

²⁵⁸ 王志誠，前揭註 244，頁 6。

²⁵⁹ 金融監督管理委員會組織法第 2 條第 3 項第 4 款：「保險業：指保險公司、保險合作社、保險代理人、保險經紀人、保險公證人、郵政機構之簡易人壽保險業務與其他保險服務業之業務及機構。」

屬專業投資機構或符合一定財力或專業能力之自然人或法人²⁶⁰。但保險關係上接受保險商品或服務者為何人，有要保人、被保險人以及受益人三種可能性。要保人雖為保險契約之當事人，但實際上受保險契約保障或受領保險給付者，為被保險人與受益人，從而解釋上似應以被保險人及受益人作為本法所稱之「金融消費者」。但此種解釋結果顯然與金融消保法第 10 條說明義務之立法目的並不相符，蓋其目的在於平衡消費者的資訊不對稱問題，使得消費者在決定是否訂立該金融商品或服務契約之前，能取得該契約的重要內容與風險，以決定是否訂立該契約。從此一規範目的觀之，說明義務的權利人，應該是訂立契約之人，在保險關係中即為要保人²⁶¹。金管會依金融消保法第 10 條第 3 項授權訂定之「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法（下稱說明揭露辦法）」第 4 條第 1 項明文規定「金融消費者，指與金融服務業訂定金融商品或服務契約之契約相對人。」是以就規範目的及子法規定而言，說明義務之權利人乃要保人。但以子法修正母法文義解釋上之問題具有法律位階上之瑕疵，仍應直接修正金融消保法第 10 條之用語為妥。

二、說明之方式

金融服務業說明及揭露之方式攸關其是否履行義務及後續損害賠償責任之認定，且不同金融消費者對於各項金融商品或服務之充分瞭解程度，要屬有間。為有效保障金融消費者權益，增進金融消費者對市場之信心²⁶²，說明義務之履行方式按金融消保法第 10 條第 3 項規定「應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，……，其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。」

有關說明的方式，「說明揭露辦法」第 3 條規定四款應遵守之基本原則：

²⁶⁰ 請參閱金管會依金融消保法第 4 條第 2 項之授權訂定之「專業投資機構範圍及符合一定財力或專業能力之條件」第 2 點、第 3 點與第 4 點。

²⁶¹ 葉啟洲（2013），〈臺灣保險消費者之資訊權保護—以金融消費者保護法之說明義務規範為中心〉，《月旦法學雜誌》，第 214 期，頁 51。

²⁶² 金融消保法第 10 條第 3 項修法理由。

「一、應本於誠實信用原則，並以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之。二、任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。三、銷售文件之用語應以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。四、所有銷售文件必須編印頁碼或適當方式，俾供金融消費者確認是否已接收完整訊息。」

第 1 款之誠信原則係所有法律關係之最高指導原則，無待重複，尚屬多餘，該款後段係重複母法法條文字，並無意義。第 2 款要求說明及揭露之資訊的正確性，亦屬多餘而無必要，因為說明及揭露義務本身就已經包含說明及揭露內容的正確性在內。保險人若提供不正確的資訊，原本就可認定係違反說明及揭露義務。「資訊或資料應註記日期」可使消費者知悉該等資訊的即時性，對於其藉由該等資訊判斷是否締約，有實質幫助。第 3 款要求銷售文件應以中文表達，係避免因外文之使用造成本國消費者的理解障礙，係為達成母法「可充分理解」的具體要求，有其必要。第 4 款的編碼要求，則有助於消費者對於所獲取之資訊完整性的判斷²⁶³。

(一) 以文字或其他方式為之

就保險關係上保險人應如何履行說明義務，學說²⁶⁴上於 104 年 2 月 4 日修正金融消保法第 10 條第 3 項前，有認為應以「書面說明」為主，並輔以「口頭說明」。惟現行金融消保法第 10 條第 3 項規定以「以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之」，特別指出「文字」為履行說明義務之方式之一²⁶⁵，並參酌其修法理由「金融服務業

²⁶³ 葉啟洲，前揭註 261，頁 54-55。

²⁶⁴ 羅俊璋、盧永龍（2012），〈從金融消費者保護法論保險人說明義務〉，《法令月刊》，第 63 卷第 4 期，頁 85-86。

²⁶⁵ 金融消費者保護法第 10 條第 3 項修法前僅規定：「第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解方式為之」。當時學說上即有參考美國判例法與日本「金融商品販賣法」、「金融商品交易法」之規定，認為說明義務之履行原則應以「書面」為之，優點在於義務內容明確，對保險人及要保人而言均較具可預測性。請參閱張冠群（2014），〈投資保險保險人說明義務之內容與履行方法／台高院 101 保險上易 8 判決〉，《台灣法學雜誌》，第 252 期，

說明及揭露之方式攸關其是否履行義務及後續損害賠償責任之認定，且不同金融消費者對於各項金融商品或服務之充分瞭解程度，要屬有間。」可推論列舉文字作為說明義務履行方式，旨在使判斷說明義務是否履行能有明確依據，應無須再輔以「口頭說明」。此外，法條用語使用「文字」，故不限於實體書面，包括其他得以文字反覆重現的適當方式²⁶⁶。

（二）金融消費者能充分瞭解

學說上²⁶⁷有認為書面說明係指書面之內容應以中文表達，並以淺顯易懂之文字載明，再以合理顯著方式表明重要事項，將相關法律條文闡述，俾使相對人得對法律條文之內容明白理解。誠如其所言，中文表達、淺顯易懂、顯著方式等要求均有助於達成金融消保法第 10 條第 3 項「金融消費者能充分瞭解之方式」之要求，亦符合「說明揭露辦法」第 3 條與第 7 條²⁶⁸規定。但所謂「金融消費者能充分瞭解之方式」之「可理解性」標準為何，仍值討論。

若以個別消費者的不同情況作為「能充分瞭解」的標準，即主觀標準，縱然有因人制宜、因事制宜之優勢，但不同金融消費者對於所購買之金融商品或服務的認識與理解，可能有極大的差異（金融消保法第 10 條第 3 項修正理由參照），導致欠缺統一標準，使得此一形式要件是否符合法令的認定因人而異，且令法院判斷時有過大之裁量空間，不易累積並類型化相關案例以補充其內涵，且金融消保法已排除專業投資人與有一定經驗財力之消費者，關於金融消費者之同質性應

頁 207-210。

²⁶⁶ 德國民法第 126 b 條參照。

²⁶⁷ 羅俊瑋、盧永龍，前揭註 264，頁 85。

²⁶⁸ 金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第 7 條：「金融服務業提供金融商品或服務，應按金融商品或服務之性質於公開說明書、投資說明書、商品說明書、風險預告書、客戶須知、約定書、申請書或契約等說明文件，或經由雙方同意之網際網路或其他約定方式，說明及揭露前二條之重要內容，並以顯著字體或方式表達。」

已不低，從而應採客觀標準，即「一般合理之人可理解」標準²⁶⁹。

此外，德國保險契約法第 7 條第 1 項²⁷⁰對於保險人資訊義務之規定，要求資訊之通知應以合乎該溝通工具之方法，清楚且可理解地為之。所謂「清楚」，指資訊為明確而不致使人誤會；「可理解」，指該保險所牽涉到之社群平均的理解可能性為準，是以保險人所提供的資訊必須在外觀上須提綱挈領、無印刷上瑕疵、附有目錄、區分段落、在重要處並應以顯著突出之字體標出，使得要保人能快速掌握資訊的重點²⁷¹。此針對保險所設而類似我國說明義務之規定，對履行義務是否滿足「可理解」要件，亦採客觀標準，即社群平均理解可能性。此規定及其學說對於要件之解釋可作為解釋我國說明義務「能充分瞭解」之參考，易言之，須以「清楚」且「可理解」之方式說明金融商品、服務及契約之重要內容與風險，始符合「能充分瞭解」之要求。

綜上所述，就網路投保而言，保險人於網站上履行說明義務，應使用淺顯易懂之中文，並以顯著字體或方式表達所銷售保險商品之重要內容，就「可理解性」之要求，採取客觀標準，無須考量個別要保人之特殊情形，達到「一般合理之人可理解」之程度已足。

三、說明義務之範圍²⁷²

金融消保法第 10 條第 1 項規定金融服務業於訂約前，應向金融消費者充分說明及揭露者，為該金融商品、服務及契約之「重要內容與風險」。然何謂「重要內容與風險」，則須視金融商品及服務之種類而定，除同條第 3

²⁶⁹ 包括比較法分析之詳細論述請參閱張冠群，前揭註 265，頁 207-210。

²⁷⁰ 德國保險契約法第 7 條第 1 項規定：「保險人應在要保人為契約表示之前，及時地將其契約內容，包含一般保險條款以及依第 2 項法規命令所定資訊在內，以文字形式通知之。此通知應以合乎該溝通工具之方法，清楚且可理解地為之。若契約係因要保人以電話或使用其他溝通工具的要求而訂立，該等資訊無法在要保人為訂約意見表示之前以文字形式提供者，該等資訊必須在契約訂立之後不延遲地提供之；如果要保人以特別的書面聲明明示拋棄，其訂約意思表示之前的資訊時，亦同。」德國保險契約法第 7 條之翻譯請參閱葉啟洲（2012），〈從德國保險人資訊義務規範論要保人之資訊權保障〉，《政大法學評論》，第 126 期，頁 346-350。

²⁷¹ 葉啟洲，前揭註 270，頁 312。

²⁷² 葉啟洲，前揭註 261，頁 55-59。

項所例示的「交易成本、可能之收益及風險」外，對於個別金融交易之重要內容與風險並無進一步具體規定，而是授權主管機關另以行政命令定之，即上述「說明揭露辦法」。



(一) 保險契約之「重要內容與風險」

「說明揭露辦法」中並沒有特別就保險契約的「重要內容與風險」設有規定，而只有通用於各種金融商品的一般性規定（「說明揭露辦法」第 5 條²⁷³）。由於本條係通用於各種金融商品或服務，故條文中特別表明「應依各類金融商品或服務之特性」。保險人在保險契約上之主要義務，係以承擔要保人或被保險人的特定危險，並依此收取適當的對價（保險費）。而保險契約所承擔之危險的範圍，因保險之種類而有不同，原則上並得以契約條款自由約定，在承保的危險範圍方面，法律上甚少強制性的規定。參酌保險之特性解釋「說明揭露辦法」第 5 條之規定時，可認為保險人於訂約前對要保人負有說明義務之契約重要內容如下：

1. 要保人對該金融商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制（「說明揭露辦法」第 5 條第 1 款參照）

所謂要保人之權利，應依保險契約種類而定，解釋上應包括於為自己利益而投保時，其基於被保險人地位所得享有之保險給付請求權、保單紅利請求權、保單借款請求權等；若保險契約內有自負額之約定者，因直接影響要保人與被保險人之請求權數額，故保險人亦應於訂約前說明之。

有關契約之變更權，例如人壽保險中減少保險金額或年金之

²⁷³ 金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第 5 條規定：「金融服務業應依各類金融商品或服務之特性向金融消費者說明之重要內容如下：一、金融消費者對該金融商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。二、金融服務業對該金融商品或服務之重要權利、義務及責任。三、金融消費者應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。四、金融商品或服務有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保障機制之保障。五、因金融服務業所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。六、其他法令就各該金融商品或服務所定應定期或不定期報告之事項及其他應說明之事項。」

契約變更權（保險法第 118 條）；關於契約之解除或終止，例如火災保險中標的物部分損失時要保人之終止權（保險法第 82 條第 1 項）及人壽保險契約終止權與解約金請求權（保險法第 119 條）。

2. 保險人對該金融商品或服務之重要權利、義務及責任（「說明揭露辦法」第 5 條第 2 款參照）

保險人之權利，包括保險費及其利其請求權，財產保險中標的物查勘權（保險法第 97 條）。保險人之義務與責任，最重要者當屬保險（金）給付義務，解釋上應包括該保險契約之險種、承保之危險範圍、除外危險、等待期間（例如健康保險）等。保險契約中若有約定要保人應履行某些法律所未明文規定之義務（約定義務）時，其義務內容以及要保人義務違反時保險人所得行使之權利，亦應屬保險人說明義務之範疇。

3. 要保人應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式（「說明揭露辦法」第 5 條第 3 款參照）

要保人依保險契約應負擔之費用，即為保險費。保險人應說明者，除保險費之數額、繳費期間之外，尚應包括保險費給付遲延時應支付之利息，如因而導致契約停效，則要保人申請復效時應繳付之費用（保險法第 116 條第 3 項），也應說明之。

4. 保險契約之權利有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保障機制之保障（「說明揭露辦法」第 5 條第 4 款參照）

為保障要保人與被保險人之權益，保險法要求財產保險業及人身保險業應分別提撥資金，設置財團法人安定基金（保險法第 143 條之 1 第 1 項）。然因並非所有因保險契約所生之權利均受保險安定基金的保障，故在保險契約訂立之前，確有必要向要保人說明其依該契約所生之權利，是否受保險安定基金之保障，以作為要

保人是否訂約的參考。因現行法令制度上對於要保人權利之保障，已統一由保險安定基金負責，故「說明揭露辦法」第5條第4款「其他相關機制」，應係就保險以外之其他金融商品使有適用。

5. 因保險契約所生紛爭之處理及申訴之管道（「說明揭露辦法」第5條第5款參照）

保險契約所生之紛爭，其主要之處理及申訴管道包括司法途徑、向該保險業申訴（金融消保法第13條第2項）、向金融消費爭議處理機構提出申訴（金融消保法第13條第2項）。

6. 其他法令就保險契約所定應定期或不定期報告之事項及其他應說明之事項（「說明揭露辦法」第5條第6款參照）

所謂「就保險契約所定應定期或不定期報告之事項」，主要係指投資型保險中，保險人應向要保人報告之投資損益狀況。在傳統類型保險關係中，似無此問題。

（二）保險關係上之「交易成本、可能收益及風險」

金融消保法第10條第3項規定，金融商品或服務契約之重要內容，包括「交易成本、可能之收益及風險」在內。就保險契約來說，交易成本應係指保險契約的費用率。至於「可能的收益」，解釋上包括人壽保險及其他長年期保險關係中的保單預定利率與保單分紅，以及投資型保險的可能收益。在財產保險因係填補被保險人之具體實際損失，應無「可能的收益」的問題。至於「可能之風險」，在保險契約中，應僅投資型保險有此問題，若保險人所銷售者係投資型保險，自應於訂約前將可能風險向要保人說明之。

（三）母法授權與子法之再轉介

可能是因為受本法規範的金融商品及交易種類繁多，在單一行政命令中亦難以窮盡列舉。而關於保險契約或其他受本法規範的金融商

品，主管機關在本法施行前原本就針對保險商品定有多種規範商品透明性以及風險揭露的行政命令，而可發揮與保險人說明義務相同的功能，故「說明揭露辦法」第 2 條便將該辦法連結至既存的相關行政命令，規定：「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應依本辦法規定向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容及揭露風險；本辦法未規定者，應按業務類別，分別適用各該業務法令及自律規範之規定。」

惟以此方式擴張說明義務之範圍，將導致義務範圍之產生不確定性，消費者難以知悉「各該業務法令及自律規範」之範圍及內容，並進而判斷自己是否享有金融消保法第 11 條之損害賠償請求權，對於要保人資訊權的保障實屬不利。此外，「自律規範」為金融同業公會所制定之規範（保險法第 165 條之 2 第 1 項參照），就保險關係而言，保險業若有違反自律規範時，應由所屬保險同業公會為必要之處置（保險法第 165 條之 6）。以自律規範補充說明義務之範圍，形同將要保人之權利繫於保險同業公會之意思，並不妥當。

四、應履行說明義務之時間

依金融消保法第 10 條第 1 項之規定，保險人應履行說明義務的時間，為「訂立保險契約前」。基於說明義務之目的在於彌補金融消費者於訂約前之資訊不對稱的現象，將說明義務定位為保險契約訂立前之先契約義務²⁷⁴。即保險人於締約前應向要保人說明有關保險契約締結之重要事項，使其得以作出正確判斷²⁷⁵。

五、違反說明義務之法律效果

（一）責任標準與責任基礎

違反說明義務之法律效果依金融消保法第 11 條規定「金融服

²⁷⁴ 葉啟洲，前揭註 261，頁 59。

²⁷⁵ 羅俊瑋、盧永龍，前揭註 264，頁 79。

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。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。」按其立法理由²⁷⁶該損害賠償責任係無過失責任。責任之性質，由於立法理由表示係參考消保法第 7 條，立法者似採侵權責任之立場。本條後段將「無因果關係」之舉證責任歸由金融服務業負擔。鑑於金融商品經常具有高度的專業性，以及金融服務業與金融消費者之間關於金融專業知識通常具有巨大的落差，此一因果關係的推定，對於消費者權益之保護，應有重大正面功能²⁷⁷。

(二) 賠償之方法與範圍²⁷⁸

要保人依金融消保法第 11 條請求保險人違反說明義務之損害賠償，仍須先證明損害之存在始可。此項損害之認定，若依民法上的差額理論，恐怕不符實際。因為即便是不同種類的保險契約，其風險承擔與保險費之間通常具有對價平衡關係，縱然要保人主張若保險人履行說明義務即不會訂立保險契約，要保人之保險費給付仍換取保險人之危險承擔作為對價，從而難認有損害。即便要保人轉向其他保險人投保，亦按其給付之保險費取得請求該保險人承擔風險之權利。

基於上述困難，應從說明義務之立法目的探求「損害」究何所

²⁷⁶ 金融消費者保護法第 11 條立法理由：「一、金融服務業違反前二條規定應對金融消費者說明而未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明金融消費者之損害非因其未盡說明或揭露風險義務所致者，不在此限，爰為本條規定。本條規定金融服務業之責任為無過失責任，並將因果關係之舉證責任轉換由金融服務業負擔。二、相對於金融消費者，金融服務業具有在資訊、交涉能力上之高度優越地位，故應課予高度責任。在此情形下，即使業者所銷售者為其他業者所發行之金融商品，該銷售業者等亦不得主張其不知悉該商品之風險而無從說明，並主張免責。又本條之損害賠償責任主體係金融服務業，金融消費者無須先向其受僱人求償，金融服務業亦不得主張民法第一百八十八條第一項但書免責規定之適用。三、參考日本金融商品銷售法第四條及我國消保法第七條規定。」

²⁷⁷ 葉啟洲，前揭註 261，頁 62-63。

²⁷⁸ 葉啟洲，前揭註 261，頁 63-64。

指。說明義務之目的在於確保要保人等金融消費者在訂約前得擁有必要的契約內容與風險資訊，以作為其是否訂約的判斷基礎，則在保險人等金融服務業違反說明義務，導致要保人訂立了一個其在獲得完整資訊的情況下將不會訂立的契約，該「契約的訂立」本身即可認為是一個說明義務所欲避免發生的結果，所以「契約的訂立」就應該認為是本法第 11 條所稱之「損害」。

至於此項「損害」的賠償方法，仍應適用民法第 213 條以回復原狀為原則、金錢賠償為例外的規定。具體的回復方法，則係自始廢止該契約關係。若保險事故已發生，卻因例如除外條款、自負額、等待期間等因素致要保人無法獲得保險給付，而保險人於訂約前對上述導致要保人未能取得保險給付請求權的契約重要內容，係違反說明義務時，要保人亦得請求保險人賠償其因此所受之損害。

第二款 特別提醒注意義務與說明義務

一、網路投保之特別提醒注意義務與說明義務

網路投保之特別提醒注意義務係依據消費者保護法（下稱消保法）第 13 條第 1 項²⁷⁹，為貫徹提醒消費者之規範目的，保險公司縱然無法達到個別提醒消費者之程度，仍應使用較單純公告適切之方法提醒消費者注意擬訂入契約之條款內容，乃介於「個別提請注意」與「公開張貼公告」間之義務。提醒內容按上述規定乃「定型化契約條款之內容」，應包含網路投保所訂立保險契約之所有契約條款內容，具體言之，保險標的、承保危險、免責條款、除外不保事項、保險責任之始日與期間、保險金額、保險費、保險給付等為是。再者，基於免責或除外不保的約定乃影響消費者獲得保險保障至關重要者，為避免消費者未注意到此等約定而仍期待該等危險受

²⁷⁹ 消費者保護法第 13 條第 1 項：「企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。」



到保險保障，導致其權益受損，或對該等條款提醒程度不足而成為「異常約款」(消保法第14條參照)，不構成保險契約之內容。於技術許可範圍內，提醒方式應盡可能達到與個別提醒之明示程度相當，從而就此等約定至少必須用粗體字或套色字體醒目提示，保險公司亦得使用動畫、閃耀文字、動態對話等更為引人注意之方式為之，自不待言。此外，保險契約條款中，若包括具高度專業性或甚為複雜而令一般消費者難以理解者，保險人就該條款以淺白易懂之方式另為解釋，使消費者能在知悉且理解契約條款之情形下訂立契約，始足以平衡資訊不對等而無違保護消費者之旨。

網路投保之說明義務以金融消保法第10條為依據，其特殊性在於義務履行上係以電子化方式為之，保險人須於網站上說明保險商品之重要內容，並充分揭露其風險，要保人始得於投保前取得充分資訊。其說明及揭露，如前所述，就「能充分瞭解」採客觀判斷標準，即以一般合理之要保人可理解之文字為之，若說明內容係涉及專業用語或複雜難解者，應以清楚、淺白之文字甚或圖解說明以幫助不具保險專業知識之要保人充分理解。說明內容應包括保險商品之交易成本、可能收益及風險等有關要保人權益之重要內容，以及「說明揭露辦法」第5條各款規定之事項。

二、特別提醒注意義務與說明義務之競合

網路投保之特別提醒注意義務與說明義務均為保險人於訂約前應對要保人履行之義務，前者係就保險契約之條款特別提醒要保人，後者乃對要保人說明保險契約之重要內容。縱然說明義務不要求義務人就全部契約內容逐條說明，基於保險契約之重要內容必然有部分形諸於契約條款，例如承保範圍、除外不保事項之約款等，按消保法第13條與金融消保法第10條之規定，保險人就此等約款同時負有特別提醒注意義務與說明義務，須於網站上清楚記載此等資訊使要保人於投保前能夠知悉，此際，課予保險人此義務之法律事實，同時為消保法第13條與金融消保法第10條所規範，

特別提醒注意義務與說明義務產生競合²⁸⁰。

處理特別提醒注意義務與說明義務競合問題係因違反該等義務之法律效果有異，違反特別提醒注意義務按消保法第 13 條第 1 項係未為提醒之契約條款無法訂入契約，違反說明義務則依金融消保法第 11 條保險人應負損害賠償責任。由於違反說明義務之損害賠償內容因保險事故發生與否而異，以下依保險事故是否發生討論之。

（一）保險事故發生前

若保險事故未發生，由於違反說明義務之損害係「契約的訂立」本身，回復原狀之方法乃自始廢止該契約關係。違反特別提醒注意義務之法律效果則為定型化契約條款未訂入契約，要保人以此主張者，通常係因訂約後偶然發現訂約時未注意到之除外不保事由等攸關承保範圍或其他得否請求保險給付或給付數額之條款，果爾，該保險商品係未符合要保人之需求者，若令保險人依要保人之主張使該保險契約之承保範圍因除外不保條款未訂入契約而擴張，有違對價平衡原則，對屬於同一危險共同團體之其他被保險人亦有失公平，與其迫使保險人接受逸脫精算結果之保險契約，並且使要保人繼續維持與信任關係遭到破壞之保險人之保險契約關係，不如許保險契約之雙方當事人因要保人主張違反說明義務之損害賠償，自始廢止契約關係。

（二）保險事故已發生

若保險事故已發生，主張違反說明義務之損害賠償者，係因保險人未說明除外條款、自負額或等待期間等致使要保人無法獲得保險給付，要保人遂據此請求保險人賠償未獲保險給付之損害。主張保險人違反特別提醒注意義務，以排除除外條款等免責事由訂入契約之要保

²⁸⁰ 競合乃指兩個以上法條的構成要件間有包含、重合或交集的情形，發生該等法條同時規範同一法律事實的狀態。請參閱黃茂榮（2009），《法學方法與現代民法》，增訂第六版，頁 307，台北：自刊。

人，亦應以獲得保險給付為目的，二種主張之效果實質上並無二致。

綜上所述，於保險事故未發生前，令要保人僅得依金融消保法第 11 條主張保險人違反說明義務而請求廢止契約為妥；於保險事故發生後，無論以違反說明義務之損害賠償請求權為依據，或主張未為提醒注意之免責條款未訂入契約，所發生之危險仍屬承保範圍者，保險人實質上均須為保險給付²⁸¹。

惟特別提醒注意義務旨在平衡定型化契約中，預擬契約者與他方當事人間資訊不對稱之問題，避免要保人與保險公司訂立之保險契約中，包括要保人不知情之契約條款。說明義務則著眼於消弭金融服務業與金融消費者專業能力上之落差，使金融消費者得於資訊充足下作出交易決定，保險關係上，乃使要保人於投保前能夠知悉保險商品之重要內容以決定是否投保。是以此二義務縱然均在處理締約雙方資訊不對稱之問題，但資訊不對稱之緣由相異，不因金融消費者保護法係消費者保護法之特別法，而使金融消保法第 10 條成為消保法第 13 條之特別規定。

其次，要保人以保險人違反該等義務主張權利之依據及其時效亦不相同，違反說明義務者依金融消保法第 11 條請求侵權行為損害賠償，消滅時效按民法第 197 條自要保人知有損害時起二年，或自保險人未為說明義務時起十年；違反特別提醒注意義務者依消保法第 13 條主張該契約條款未訂入契約並無時效限制，若保險事故已發生，則依保險契約請求保險給付，時效依保險法第 65 條自得為請求之日起或同條各款所定之日起算二年，從而自由競合就乃較周延保護要保人權利之方式，僅保險事故發生後，依任一請求權已取得保險金者，不得再依另一規定請求。

至於因要保人主張除外條款未訂入保險契約，致保險人承擔超出精算

²⁸¹ 以違反說明義務為依據而依金融消費者保護法第 11 條請求損害賠償者，要保人係以若無說明義務應揭露之免責條款時，應獲得之保險給付為損害額，請求保險人負損害賠償責任。

範圍危險而有違對價平衡與被保險人平等待遇原則²⁸²之問題，由於目前消費者保護法關於定型化契約之規定於保險關係上並無排除適用之依據，且如上述金融消保法第 10 條亦非消保法第 13 條之特別規定，縱然有部分要保人作此主張導致對價平衡原則與被保險人平等待遇原則之破壞，由於此破壞之實現係因保險事故發生而保險人為保險給付，與保險人因違反說明義務所負之損害賠償責任內容實質上相同，從而對於金融消保法第 11 條與消保法第 13 條之競合採取自由競合之立場，並未惡化保險人因負擔非精算範圍之保險給付所造成對對價平衡原則與被保險人平等待遇原則之影響。

第二節 網路投保之個人資料保護

第一項 傳統投保之個人資料保護

保險人為決定承保與否、釐訂保險費率決定適用保險條款，須經核保程序。為進行核保程序，須調查保險標的之相關資訊。保險人則依據前揭資訊，以大數法則為基礎精算保險費率。就前揭要保人之各種資訊，按保險法第 64 條規定保險人係以要保書向要保人為書面詢問，要保人則就相關問題回答²⁸³。是以投保過程中保險人須向要保人蒐集其個人資料，產生個人資料保護之必要。

第一款 一般個人資料²⁸⁴

對於一般個人資料之合法蒐集、處理及利用要件，有論者²⁸⁵整理個人資料保護法（下稱個資法）之規定認為其「方程式」是指：(1)蒐集、處理個人資料，必須基於特定目的、符合法定要件以及履行告知義務，始得為之；(2)利用個人資料，應在特定目的範圍「內」；(3)特定目的「外」之利用，必須另外符合例外

²⁸² 消費者保護法第 11 條之 1 適用於保險關係上亦有類似問題，請參閱葉啟洲，前揭註 75，頁 69-70。

²⁸³ 羅俊瑋，前揭註 36，頁 29。

²⁸⁴ 「一般個人資料」係除個人資料保護法第 6 條列舉之「特種個人資料」外之其他個人資料。

²⁸⁵ 寰瀛法律事務所（2013），《個資法百問》，頁 89，台北：台灣本土法學雜誌。

條件；(4)前揭行為，應同時遵守個資法第 5 條所示之基本原則，包括「尊重當事人原則」、「誠信原則」、「比例原則」以及「關聯性原則」等。由於投保乃保險人蒐集個人資料並按蒐集之目的利用個人資料核保之階段，無涉特定目的「外」之利用，且利用該等個人資訊核保無違個資法第 5 條各項原則之虞，故此僅就蒐集個人資料之特定目的、符合法定要件以及履行告知義務三者討論。

保險人蒐集個人資料之特定目的，按「產險業履行個人資料保護法告知義務內容參考範本」係財產保險(〇九三)、人身保險(〇〇一)以及其他經營合於營業登記項目或組織章程所定之業務(一八一)；「壽險業履行個人資料保護法告知義務內容參考範本」係人身保險(〇〇一)與其他經營合於營業登記項目或組織章程所定之業務(一八一)²⁸⁶，二者差異僅在於人身保險業依保險法第 138 條第 1 項規定不得經營財產保險業務，而不須以財產保險為蒐集個人資料之目的；產險業則得依同條項但書經主管機關核准經營傷害保險及健康保險，故蒐集個人資料之目的可能包括人身保險。

蒐集個人資料之法定要件乃指個資法第 19 條第 1 項各款規定之情形，保險人向要保人蒐集個人資料係以該條項第 5 款「經當事人書面同意」為之。此「書面同意」按個資法第 7 條第 1 項，指「當事人經蒐集者告知本法所定應告知事項後，所為允許之書面意思表示。」以經過要保人簽名之要保書訂立保險契約之方式符合「書面同意」應無疑義。然而，只有在當事人清楚了解究竟是誰、為了何目的、要蒐集什麼資料的前提下，才有行使同意權的基礎，其同意也才具有意義²⁸⁷。是要保人同意前，保險人須告知個資法規定之應告知事項，「應告知事項」依個資法第 8 條第 1 項包含公務機關或非公務機關名稱、蒐集之目的、個人資料之類別、個人資料利用之期間、地區、對象及方式、當事人依個資法第 3 條規定得行使之權利及方式以及當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益

²⁸⁶ 對於「特定目的」，為了統一特定目的類型，以利適用，法務部會同各目的事業主管機關，依個人資料保護法第 53 條規定公布「個人資料保護法之特定目的及個人資料之類別」，並指定 182 項特定目的，例如「人身保險」之代號為 001。

²⁸⁷ 劉定基 (2013)，〈析論個人資料保護法上「當事人同意」的概念〉，《月旦法學雜誌》，第 218 期，頁 158。

之影響。若非直接向個人資料之本人（當事人）蒐集個人資料（間接蒐集），依個資法第 9 條第 1 項另須向當事人告知個人資料來源，但得於首次對當事人為利用時併同為之（同條第 2 項參照）。

再者，金融消費者保護法（下稱金融消保法）第 10 條第 2 項為加強金融消費者對於信用資料自主權之保障，並供金融消費者作為同意與否決定之參考²⁸⁸，規定金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益。此一規定為個資法第 8 條告知義務之體現，所謂「個人資料保護之相關權利」，應包含個資法第 8 條第 1 項第 1 款至第 5 款之事項，而「拒絕同意可能之不利益」則與個資法第 8 條第 1 項第 6 款之「當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響」有關²⁸⁹。此外，金融消保法明文規定對金融消費者之說明須「充分」，而個資法第 8 條僅明文規定告知須「明確」，推測係基於金融消保法第 10 條第 2 項旨在「供金融消費者作為同意與否決定之參考」，著重在使金融消費者獲得足夠之資訊作交易決定，是以告知「充分」與否乃至關重要。準此，保險人於要保人投保時向其所為之告知義務，不僅應明確，亦須充分。

若是蒐集受益人之個人資料，由於非向受益人本人蒐集，而自要保人取得，屬於個資法第 19 條第 1 項第 2 款「與當事人有契約或類似契約之關係」，按個資法施行細則第 27 條第 1 項規定，「契約關係，包括本約，及非公務機關與當事人間為履行該契約，所涉及必要第三人之接觸、磋商或聯繫行為及給付或向其為給付之行為。」受益人之個人資料即屬保險契約中，非公務機關（保險人）為履行保險契約，涉及必要向第三人（受益人）為給付之行為。就此個人資料之間接蒐集須符合個資法第 9 條之規定，保險人於處理或利用前，向受益人告知個人資料

²⁸⁸ 金融消費者保護法第 10 條第 2 項修法理由。

²⁸⁹ 蘇柏毓（2014），〈金融消費者保護法與金融控股公司法因應個人資料保護法之修正〉，《科技法律透析》，第 26 卷第 11 期，頁 10。

來源及個資法第 8 條第 1 項第 1 款至第 5 款所列事項。



第二款 特種個人資料

按個人資料中有部分資料性質較為特殊或具敏感性，如任意蒐集、處理或利用，恐會造成社會不安或對當事人造成難以彌補之傷害²⁹⁰。個資法於第 6 條明定醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科等五種個人資料，原則上不得蒐集、處理、利用，僅於同條但書所設要件下始得例外為蒐集、處理、利用，該但書規定甚為嚴格，例外允許者甚至不包括當事人同意。於部分人身保險之險種，病歷、醫療、健康檢查等係保險人核保所需，按個資法第 6 條，縱使經過被保險人同意，仍不得蒐集、處理、利用該等個人資料。

個資法第 6 條因例外規定過於嚴格而在實務上發生窒礙難行的困擾，嗣後保險法遂增訂第 177 條之 1，明確規定保險業、保險代理人、經紀人等，經當事人書面同意後，得蒐集、處理或利用病歷、醫療、健康檢查等個人資料²⁹¹。另為配合個資法之施行，並於第 178 條規定，保險法第 177 條之 1 之施行日期，排除了保險業者適用本條之規定，從而得依保險法之特別規定，蒐集、處理或利用投保人之醫療、健康檢查等特種資料，避免了因個資法第 6 條之規定，對保險業實務運作產生妨礙的問題²⁹²。然而，由於個資法第 6 條「原則禁止，例外許可」之規定過於嚴苛，對於實務運作影響過大，迄今尚未施行²⁹³，上開保險法之新規定亦未施行，從而現階段有關個資法第 6 條規範之個資之蒐集、處理、利用，適用個

²⁹⁰ 個人資料保護法第 6 條修法理由。

²⁹¹ 保險法第 177 條之 1：「(第 1 項)符合下列各款規定之一者，於經本人書面同意，得蒐集、處理或利用病歷、醫療、健康檢查之個人資料：一、依本法經營或執行業務之保險業、保險代理人、經紀人、公證人。二、協助保險契約義務之確定或履行而受保險業委託之法人。三、辦理爭議處理、車禍受害人補償業務而經主管機關許可設立之保險事務財團法人。(第 2 項)前項書面同意方式、第一款業務範圍及其他應遵行事項，由主管機關訂定辦法管理之。(第 3 項)保險業為執行核保或理賠作業需要，處理、利用依法所蒐集保險契約受益人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號及聯絡方式，得免為個人資料保護法第九條第一項之告知。(第 4 項)中華民國一百年六月十四日修正之本條文施行前，第一項各款之人已依法蒐集之病歷、醫療、健康檢查之個人資料，於修正施行後，得繼續處理及為符合蒐集之特定目的必要範圍內利用。」

²⁹² 劉佐國、李世德（2012），《個人資料保護法釋義與實務：如何面臨個資保護的新時代》，頁 42，台北：基峰資訊。

²⁹³ 行政院（101）院臺法字第 1010056845 號令：「中華民國 99 年 5 月 26 日修正公布之『個人資料保護法』，除第 6 條、第 54 條外，其餘條文定自 101 年 10 月 1 日施行。」

資法有關一般個人資料之規定²⁹⁴。

由於個資法第 6 條在實務上窒礙難行導致遲未施行之問題，本條已於民國 104 年 12 月 15 日修正²⁹⁵，增加「經當事人書面同意」為得蒐集、處理或利用特種個人資料之事由，保險人日後即得依此事由合法蒐集特種個人資料。



第二項 網路投保之個人資料保護

網路投保之個人資料保護相較於傳統以書面方式投保者，特殊之處在於保險人履行蒐集個人資料之說明義務係以電子方式為之，要保人、被保險人亦以電子方式為個資法第 19 條第 1 項第 5 款規定之書面同意。

第一款 保險人之告知義務

按金融消保法第 10 條第 2 項與個資法第 8 條第 1 項之規定，保險人於蒐集要保人與被保險人之個人資料時，應充分說明且明確告知包括個人資料法第 8 條第 1 項各款事項、其他個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益。次按個資法施行細則第 16 條之規定，「告知之方式，得以……電子文件或其他足以使當事人知悉或可得知悉之方式為之。」所謂「電子文件」，按電子簽章法第 2 條第 1 項，乃指「文字、聲音、圖片、影像、符號或其他資料，以電子或其他以人之知覺無法直接認識之方式，所製成足以表示其用意之紀錄，而供電子處理之用者。」保險人於網站上履行告知義務之方式即屬之，而網路投保係要保人於

²⁹⁴ 法務部（101）法律字第 10103107480 號函：「雖個資法第 6 條第 1 項規定尚未施行，惟有關『醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科』等特種個人資料仍屬個人資料，其蒐集、處理、利用仍適用個資法有關一般個人資料之規定。」

²⁹⁵ 民國 104 年 12 月 15 日已修正但尚未施行之個人資料保護法第 6 條：「（第 1 項）有關病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科之個人資料，不得蒐集、處理或利用。但有下列情形之一者，不在此限：一、法律明文規定。二、公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務必要範圍內，且事前或事後有適當安全維護措施。三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。四、公務機關或學術研究機構基於醫療、衛生或犯罪預防之目的，為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。五、為協助公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務必要範圍內，且事前或事後有適當安全維護措施。六、經當事人書面同意。但逾越特定目的之必要範圍或其他法律另有限制不得僅依當事人書面同意蒐集、處理或利用，或其同意違反其意願者，不在此限。（第 2 項）依前項規定蒐集、處理或利用個人資料，準用第八條、第九條規定；其中前項第六款之書面同意，準用第七條第一項、第二項及第四項規定，並以書面為之。」

自由意志下選擇之投保方式，得認為其已同意使用電子文件為意思表示之方法，符合電子簽章法第 4 條第 1 項「經相對人同意者，得以電子文件為表示方法」之規定，從而以電子方式履行告知義務自屬合法。

現行網路投保實務上，保險公司就告知義務之履行，係於投保過程中，在網頁上按個資法第 8 條第 1 項各款之順序以細小字體一一條列其內容，並且須使用得上下拉動之卷軸，始得窺其全文。此種告知方式就上述「充分說明」、「明確告知」之要求，由於告知之內容足供要保人決定是否揭露個人資料以訂立保險契約，條列的記載形式亦使告知內容明確而無造成要保人誤會之虞，應無違金融消保法第 10 條第 2 項與個資法第 8 條第 1 項之規定。

然而，藉由履行告知義務，個人資料本人（下稱當事人）始得知悉其得行使之權利，若無有效之告知，當事人可能無從行使其權利，此觀個資法第 8 條第 1 項第 5 款規定須告知「當事人依第三條²⁹⁶規定得行使之權利及方式」得以明瞭，從而為避免個資法第 3 條賦予當事人權利以維護其自主控制個人資料之隱私權之旨落空，告知義務之履行應足資當事人知悉應告知內容。倘如目前網路投保實務，僅係將個資法所定應告知事項，以充滿法律術語之條款，記載在不包括前因後果之狹窄欄位內，對於不具專業知識且可能須快速完成投保之要保人，在沒有保險輔助人協助之下，甚難期待其自網站上記載之告知事項知悉其得以行使之權利，以及決定是否提供其個人資料。比較法上，歐盟個人資料保護工作小組特別強調，在向資料主體傳達告知事項時，應儘量使用一般人都能理解的淺白詞語（plain text）、避免艱澀專業的術語（jargon），如以書（畫）面方式呈現，並應注意字體大小、出現位置等，使相關資訊清晰可見、具有可接近性（accessibility）²⁹⁷。

綜上所述，現行網路投保中，保險公司對個資法上告知義務之履行方式應屬

²⁹⁶ 個人資料保護法第 3 條：「當事人就其個人資料依本法規定行使之下列權利，不得預先拋棄或以特約限制之：一、查詢或請求閱覽。二、請求製給複製本。三、請求補充或更正。四、請求停止蒐集、處理或利用。五、請求刪除。」

²⁹⁷ 劉定基，前揭註 287，頁 158。

合法，但就該義務之履行，是否能夠達到其目的，使要保人知悉應告知事項，進而周延保護其個人資料，仍有疑義。本文認為應儘量以白話之方式履行告知義務，並使用明顯之方式（例如粗體或套色字體）強調告知義務中攸關權利行使者，例如個資法第 3 條規定之各項權利。若受限於網頁空間限制，得先簡要告知，再以超連結方式連結至全部應告知事項，或提供要保人下載後閱讀。

第二款 要保人與被保險人之同意

現行網路投保按「保險業辦理電子商務應注意事項」第 6 點第 2 項與第 7 點第 2 項之規定，要保人與被保險人限於同一人，而使用網路投保訂立保險者係要保人，故以下行文主要以要保人為資料主體作討論，就僅涉及被保險人之特種個人資料始以被保險人作討論對象。未來若開放要保人與被保險人相異之網路投保，保險人則須另於投保過程中增加足以驗證被保險人同意之程序以符合個資法「當事人同意」之要求。

按個資法第 19 條第 1 項第 5 款之規定，當事人同意須以書面為之，次按同法第 7 條第 1 項規定，「第十九條第五款所稱書面同意，指當事人經蒐集者告知本法所定應告知事項後，所為允許之書面意思表示。」網路投保之情形即適用此等規範。而個資法施行細則第 14 條明定，個資法第 7 條所定書面意思表示之方式，依電子簽章法之規定，得以電子文件為之。是以網路投保中要保人得以電子方式為同意保險人蒐集其個人資料之意思表示。惟就書面要式之意思表示，電子簽章法第 4 條第 2 項設有內容可完整呈現，並可於日後取出供查驗之要件。故保險公司須注意就要保人於網路上所作同意，若日後發生紛爭，應能取出供查驗。就保險人於人身保險向被保險人蒐集之醫療、健康檢查等特種個人資料，現行法仍適用一般個人資料之規定，與上述情形相同。

按民國 104 年 12 月 15 日新修正之個資法第 19 條第 1 項第 5 款，當事人對一般個人資料蒐集之同意已無書面之要式性規定，僅須同意已足，解決一律採取書面同意，缺乏彈性之問題，導致實務上若難以配合，恐造成執行上落差的問題

²⁹⁸。於網路投保上，以電子化方式所作同意按新法自屬合法，且無須滿足電子簽章法第 4 條第 2 項內容可完整呈現，並可於日後取出供查驗之要件。其次，就個人資料法第 6 條但書對特種個人資料不得蒐集、處理或利用之例外事由，增加第 6 款「經當事人書面同意」，未來保險人得按此規定向人身保險之被保險人蒐集、處理或利用其病歷、醫療、健康檢查等特種個人資料，但由於特種個人資料仍具有特別保護之必要，該同意須以書面為之，於網路投保上，即與目前對一般個人資料之蒐集相同，在滿足電子簽章法第 4 條第 2 項要件下，始得以電子方式為之。

²⁹⁸ 劉定基，前揭註 287，頁 151。

第六章 結論與展望



第一節 本文結論

網路投保之特殊性係因其締約方式，自傳統之書面方式變成以電子化方式訂立保險契約，本文即著重於此一締約方式改變所產生之問題，按保險業辦理網路投保之先後順序，一一比較並討論電子化投保可能發生之問題，從探究有何等規範須注意、判斷哪些保險種類適合使用網路投保、網路投保訂立保險契約之成立生效要件，最後討論網路投保之消費者與個人資料保護，以下亦循此順序整理各章節之要點作結論如下：

- 一、網路投保於我國目前之規範架構下，主要受到之法律層次規範為強制汽車責任保險法、保險法、金融消費者保護法、消費者保護法、個人資料保護法、電子簽章法等，該等法律涉及保險契約締結階段之規定構築起我國對於網路投保之主要規範架構。網路投保實務上，各保險公司遵循金管會訂定之「保險業辦理電子商務應注意事項」辦理網路投保業務，網路投保之開展亦始於此行政命令之發布，但此行政命令之法律性質係行政指導，縱然無法律拘束力，金管會仍會依據保險法關於內控內稽或其他之規定處分違反該命令之保險業，產生間接之拘束力，故不應以此任意增加保險法所無之限制。此外，網路保險服務定型化契約範本、保險業經營電子商務自律規範之內容係網路投保實務所採用者，前者乃要保人進行網路投保前進行身分認證之階段與保險人訂立之契約，後者則鉅細靡遺規範網路投保之大小事項，透過保險公會之監督，對保險實務產生相當程度之影響力。
- 二、判斷保險種類是否適用網路投保之要素略有：1. 投保程序能否全部於網路上進行？2. 是否會造成不當得利？3. 是否會增生道德危險？4. 是否屬於強制性保險？判斷步驟如下：首先區分待判斷之保險種類為財產保險或人身保險，由於後者之保險事故涉及被保險人生命身體，尤須注意道德危險之問題。

- 
- (一) 若屬財產保險，應視其投保程序（例如計算保險價額）是否得以網路方式完成，以及能否避免被保險人獲得不當得利。此外，具有強制性之保險種類（例如強制汽車責任保險），由於法律明定之保險內容不因銷售之保險公司而異，投保戶無須比較各家保險公司之商品，適合使用網路投保。
- (二) 若屬人身保險，亦先判斷投保程序得否於網路上完成，例如體檢須由被保險人另外赴醫院為之而不適用網路投保。其次，須視開放網路投保是否造成嚴重道德危險致使被保險人生命身體受侵害之虞，原則上由第三人投保之死亡保險或含有死亡給付之傷害保險不適用網路投保，但若如旅行平安保險，保險期間受有相當限制或其他原因得以降低道德危險者，則仍適用網路投保。

三、網路投保保險契約之成立生效

- (一) 保險契約不因網路投保而變更其為不要式、不要物契約之本質。就網路投保要保人與被保險人之資格限制，目前金管會均限於年滿二十歲之完全行為能力人，但本文認為對要保人之限制，按民法關於行為能力之限制已足；對被保險人之限制，僅須以保險法第 107 條限制。
- (二) 意思表示錯誤：1. 要保人之輸入錯誤係表示錯誤，是否無過失而得撤銷，得視網路投保程序是否賦予其確認輸入內容並更正之機會。2. 保險人電腦程式運算基礎資料輸入錯誤係表示錯誤，但此錯誤於保險公司內部應非難以發現、更正，過失達到具體輕過失之程度，不得行使撤銷權。3. 保險人電腦程式錯誤係表示錯誤，且保險人無過失而得撤銷該錯誤之意思表示。4. 電子傳輸之錯誤係由於網路服務業者產生屬於傳達錯誤，無論是要保人或保險人發出之意思表示因此造成錯誤，均因無過失而得撤銷。

四、對於使用網路投保者之保護

- (一) 就網路投保而言，無須藉由審閱期之規定保護要保人，惟按現行消費者保護法第 11 條之 1 與「保險業辦理電子商務應注意事項」第 10 點第 2 項之規定，保險業辦理網路投保仍須遵守審閱期相關規定。關於金融消費者保護法第 9 條適合性原則之規定，現行實務上可能基於已開放網路投保之險種均屬內容單純或標準化者，而採用徒具形式而無實質效用之便宜方式，但隨著網路投保逐漸放寬得銷售之險種範圍，保險內容勢必漸趨複雜或含有投資風險，屆時適合性原則對於保險消費者之保護將顯重要。
- (二) 對於使用網路投保者之保護係由消費者保護法關於定型化約款訂入契約之「特別提醒注意義務」、金融消費者保護法之「說明義務」、個人資料保護法之「告知義務」三者構成，此三項義務充實消費者在決定是否使用網路購買保險商品時之資訊，包括保險契約條款、保險商品重要內容以及保險人蒐集個人資料之相關資訊與個人資料本人得行使之權利等。「特別提醒注意義務」與「說明義務」在保險商品重要內容形諸保險契約條款者發生競合，為周延保護消費者之權益，應採自由競合使消費者得選擇對其有利者主張。須注意者，課予以上三項義務旨在使消費者知悉保險人所揭露之資訊，網路投保中保險人須以電子化方式在網站上為之，消費者僅能憑一己之力閱讀所有載於網頁上之內容，從而保險人履行「特別提醒注意義務」、「說明義務」、「告知義務」均應以淺白之文字、清楚且非難以閱讀之方式，始能達成充實消費者資訊與保護其個人資料之目的。

第二節 展望

自金管會於 2014 年 8 月 26 日擴大開放網路投保起至今已一年餘，累計至去年 11 月底，產險業網路投保的保費收入為 1.83 億元，壽險業只有 961 萬元，而

產險業保費主要來自汽機車險的貢獻(保費合計1.63億元),所占比重高達九成。壽險業則幾乎都是旅行平安險(95%)。可見實務上會使用網路投保之險種,大多是最單純基本的險種,顯見我國網路投保仍處於萌芽階段,縱屬金管會已開放網路投保者,消費者仍慣於使用傳統投保方式。但隨著各式電子通訊產品之高度普及以及消費習慣改變,仍可想見在金管會對網路投保限制逐漸鬆綁之推波助瀾下,其蓬勃發展指日可待²⁹⁹。

本文係就當前我國網路投保之規範與實務所作之研究,試圖整理出目前對網路投保之規範情形,並檢討規制網路投保最重要之規範,即金管會訂定之「保險業辦理電子商務應注意事項」,期能作為網路投保起步時相關研究之參考,俾使網路投保在積極發展中能兼顧消費者之權益,而網路投保僅係保險電子商務之一環,各項線上服務亦將與網路投保搭配而推陳出新,想必有為數甚多之問題值得繼續深入研究。再者,近年來資訊科技發展神速,帶動金融科技不斷進步、市場消費型態趨於數位化,相關社會生活事實迅速變遷,法令規範必須時時檢討始能與時俱進,但我國規範電子交易之電子簽章法,自民國90年制定以來從未修正,立法時主要根據之「聯合國國際貿易法委員會電子商務模範法」距今甚遠,聯合國已於此基礎上檢討而作成「聯合國國際契約使用電子通信公約」,可資電子簽章法修正時參考,期待在金管會致力於推動電子商務之同時,該法亦能配合修正進步。

²⁹⁹ 金管會估5年後 網路投保增至近60億,自由時報,
<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1557557> (最後瀏覽日:01/28/2016)。

參考文獻



壹、中文文獻

一、專書（按作者姓名筆劃排序）

1. 王文宇（等著）（2013），《金融法》，七版，台北：元照。
2. 王傳芬（2000），《網路交易法律錦囊—消費者權益保護》，台北：元照。
3. 王澤鑑（1999），《債法原理(一)：基本理論、債之發生、契約、代理權授與、無因管理》，增訂版，台北：自刊。
4. 王澤鑑（2014），《民法總則》，增訂新版，台北：自刊。
5. 江朝國（2009），《保險法基礎理論》，五版，台北：瑞興圖書。
6. 江朝國（2012），《保險法逐條釋義：第一卷 總則》，台北：元照。
7. 江朝國（2013），《保險法逐條釋義：第二卷 保險契約》，台北：元照。
8. 林瑞珠（2008），《電子商務與電子交易法專論》，台北：元照。
9. 吳庚（2015），《行政法之理論與實用》，增訂十三版，台北：三民。
10. 吳志光（2012），《行政法》，五版，台北：新學林。
11. 汪信君、廖世昌（2010），《保險法理論與實務》，二版，台北：元照。
12. 呂錦峯、謝持恆（2012），《個人資料保護法教戰守則》，台北：永然文化。
13. 施啟揚（2009），《民法總則》，八版，台北：自刊。
14. 凌氾寶、康裕民、陳森松（2008），《保險學：理論與實務》，六版，台北：華泰。
15. 財團法人資訊工業策進科技法律中心（2002），《電子簽章法說明手冊》，台北：經濟部商業司。
16. 陳自強（2012），《契約之成立與生效》，二版，台北：元照。
17. 陳國華、李珮瑄、卓家立、徐慧敏（2012），《金融消費者保護法解析》，台北：建業法律事務所。
18. 陳雲中（2014），《保險學要義：理論與實務》，十版，台北：自刊。
19. 黃茂榮（2009），《法學方法與現代民法》，增訂第六版，台北：自刊。
20. 葉啟洲（2013），《保險法實例研習》，三版，台北：元照。
21. 馮震宇、謝穎青、姜志俊、姜炳俊（2005），《消費者保護法解讀》，三版，台北：元照。
22. 鄭玉波（著），劉宗榮（修訂）（2006），《保險法論》，修訂六版，台北：三民。
23. 潘秀菊（2000），《保險法入門》，台北：元照。
24. 劉佐國、李世德（2012），《個人資料保護法釋義與實務：如何面臨個資保護的新時代》，台北：基峰資訊。
25. 劉宗榮（1988），《定型化契約論文專輯》，頁 22-30，台北：三民。

26. 劉宗榮 (2011),《民法概要》,修訂十一版二刷,台北:三民。
27. 劉宗榮 (2011),《新保險法:保險契約法的理論與實務》,二版,台北:自刊。
28. 蕭嘉豪 (2013),《個人資料保護法的第一堂課》,台北:書泉。
29. 寰瀛法律事務所 (2013),《個資法百問》,台北:台灣本土法學雜誌。



二、期刊文章 (按作者姓名筆劃排序)

1. 王志誠 (2009),〈金融服務業法草案之評釋—新瓶裝舊酒?〉,《月旦民商法雜誌》,第 26 期。
2. 王志誠 (2011),〈金融行銷之控制及法制變革:金融消費者保護法之適用及解釋〉,《萬國法律》,第 179 期。
3. 向在勝 (2007),〈《國際合同使用電子通信公約》介評〉,《法學評論》,第 6 期。
4. 江朝國 (2011),〈論我國保險法中被保險人之地位〉,《月旦法學教室》,第 100 期。
5. 江朝國 (2013),〈保險法第一〇五條之同意與契約效力〉,《月旦法學教室》,第 123 期。
6. 林明昕 (2014),〈2013 年行政法發展回顧:兼論 2012 年情形〉,《國立臺灣大學法學論叢》,第 43 卷特刊。
7. 林誠二 (2009),〈網路購物中錯誤標價衍生之法律問題〉,《月旦法學教室》,第 86 期。
8. 林瑞珠 (2004),〈論電子契約—以電子簽章法與民法之適用問題為核心〉,《台北大學法律論叢》,第 55 期。
9. 林麗真 (2011),〈網路交易標價錯誤之契約法律問題探討〉,《東吳法律學報》,第 22 卷第 4 期。
10. 何其生 (2008),〈電子訂約的新規則:「國際合同使用電子通信公約」評議〉,《月旦財經法雜誌》,第 12 期。
11. 吳娉萱 (2006),〈談電子文件發送之效力歸屬規範〉,《科技法律透析》,第 18 卷第 3 期,頁 8-11。
12. 吳瑾瑜 (2010),〈論網站標價錯誤之法律效力〉,《月旦法學雜誌》,第 187 期。
13. 胡雅筑、彭金隆 (2015),〈保險業履行個人資料保護法告知義務差異化之探討〉,《保險專刊》,第 31 卷第 1 期。
14. 陳自強 (1994),〈意思表示錯誤之基本問題〉,《政大法學評論》,第 52 期。
15. 陳自強 (2015),〈臺灣民法契約錯誤法則之現代化〉,《月旦法學雜誌》,第 239 期。
16. 陳信至 (2004),〈網路交易定型化契約—消費者保護相關議題探討(上)〉,《萬國法律》。
17. 陳信至 (2004),〈網路交易定型化契約—消費者保護相關議題探討(下)〉,《萬

- 國法律》。
18. 張冠群 (2014),〈投資保險保險人說明義務之內容與履行方法／台高院 101 保險上易 8 判決〉,《台灣法學雜誌》,第 252 期。
19. 陳聰富 (2015),〈民法總則講座：第六講 意思表示錯誤〉,《月旦法學教室》,第 147 期。
20. 曾品傑 (2006),〈附合契約與定型化契約之基本問題〉,《東海大學法學研究》,第 25 期。
21. 黃明陽 (2013),〈金融消費者保護法 Vs. 消費者保護法〉,《消費者保護研究第十七輯》,台北：消委會。
22. 黃茂榮 (2008),〈電子商務上之消費者保護〉,《植根雜誌》,第 24 卷第 9 期。
23. 黃茂榮 (2008),〈電子商務契約與電子簽章 (上)〉,《植根雜誌》,第 24 卷第 9 期。
24. 黃茂榮 (2008),〈電子商務契約與電子簽章 (下)〉,《植根雜誌》,第 24 卷第 10 期。
25. 彭金隆、黃愉婷 (2013),〈銀行保險業務適用金融消費者保護法相關問題之探討〉,《保險經營與制度》,第 12 卷第 1 期。
26. 葉啟洲 (2012),〈人壽保險適用消費者保護法契約審閱期間之問題研析〉,《保險專刊》,第 28 卷第 1 期。
27. 葉啟洲 (2012),〈從德國保險人資訊義務規範論要保人之資訊權保障〉,《政大法學評論》,第 126 期。
28. 葉啟洲 (2013),〈傷害保險殘廢等級之認定與保險示範條款之修正—評最高法院一百零一年度台上字第二〇二六號民事判決〉,《月旦法學雜誌》,第 212 期。
29. 葉啟洲 (2013),〈臺灣保險消費者之資訊權保護—以金融消費者保護法之說明義務規範為中心〉,《月旦法學雜誌》,第 214 期。
30. 楊芳賢 (2000),〈電子商務契約成立及其付款之問題〉,《中原財經法學》,第 5 期。
31. 廖伯鈞 (2010),〈初探二〇〇八年德國新保險契約法—以保險人諮詢建議義務為中心〉,《法學新論》,第 23 期。
32. 劉定基 (2012),〈個人資料的定義、保護原則與個人資料保護法適用的例外——以監視錄影為例 (下)〉,《月旦法學教室》,第 119 期。
33. 劉定基 (2013),〈析論個人資料保護法上「當事人同意」的概念〉,《月旦法學雜誌》,第 218 期。
34. 劉宗榮 (2008),〈論保險契約的解釋—兼論保險法第五四條的修正芻議〉,《月旦法學雜誌》,第 159 期。
35. 劉宗榮 (2012),〈冒充體檢與冒名訂約〉,《月旦法學教室》,第 121 期。
36. 盧卡·卡斯特蘭尼 (著), 范曉亮 (譯) (2011),〈《聯合國國際合同使用電子通信公約》：政策目標與潛在效益〉,《武大國際法評論》,第 14 卷第 2 期。
37. 謝哲勝 (2015),〈消費者無條件解約權的限制〉,《台灣法學雜誌》,第 277

期。

38. 戴豪君、常天榮 (1998),〈聯合國國際貿易法委員會電子商業模範法淺析〉,《資訊法務透析》,第 10 卷第 1 期。
39. 戴銘昇、張正雄 (2005),〈分析網路購物契約關係之構造—兼論電子代理人、電子簽章法〉,《軍法專刊》,第 51 卷第 2 期。
40. 羅俊瑋 (2011),〈保險核保與個人資料保護〉,《台灣法學雜誌》,第 180 期。
41. 羅俊瑋 (2012),〈由個人資料保護論保險法第一七七條之一之妥適性?〉,《月旦法學雜誌》,第 206 期。
42. 羅俊瑋、宋磊 (2014),〈雙頭蛇法院—從最高法院 102 年度台上字第 4356 號刑事判決論保險契約是否為要式契約〉,《法令月刊》,第 65 卷第 10 期。
43. 羅俊瑋、盧永龍 (2012),〈從金融消費者保護法論保險人說明義務〉,《法令月刊》,第 63 卷第 4 期。
44. 蘇柏毓 (2014),〈金融消費者保護法與金融控股公司法因應個人資料保護法之修正〉,《科技法律透析》,第 26 卷第 11 期。

三、書之篇章

1. 方翊人 (2002),〈網路買保險 契約何時成立?〉,周天 (等合著),《網路法律高手》,台北:書泉。
2. 朱柏松 (1999),〈消費者保護法商品製造人責任規定之適用與解釋〉,氏著,《消費者保護法論》,台北:自刊。
3. 林建智 (2009),〈兩岸強制汽車責任保險制度之比較〉,施文森、林建智 (合著),《強制汽車責任保險》,台北:元照。
4. 林勳發 (2009),〈保險法〉,梁宇賢 (等著),《商事法精論》,修訂六版,台北:今日書局。
5. 李英正 (2009),〈由消保法觀點論網路交易契約相關問題〉,行政院消費者保護委員會 (編),《消費者保護研究 第十四輯》,台北:消保會。
6. 宋耿郎 (2011),〈從保險法第 107 條之修正論網路投保保險之道德危險〉,林勳發教授六秩華誕祝壽論文集編輯委員會 (編),《保險法學之前瞻:林勳發教授六秩華誕祝壽論文集》,台北:元照。
7. 余啟民 (2005),〈英美法郵件信箱原則在新興科技法律下之發展〉,方文長教授九十華誕祝壽論文集編輯委員會 (編),《比較民商法論文集—方文長教授九十華誕祝壽論文集》,台北:元照。
8. 江朝國 (1997),〈我國保險法關於年金規定之探討〉,氏著,《保險法論文集 (二)》,台北:瑞興。
9. 邱映曦 (2009),〈電子簽章之法律適用〉,財團法人資訊工業策進會 (編撰),《電子商務法律適用解析》,台北:經濟部商業司。
10. 張文武 (2006),〈投資型保險法律問題之探討〉,黃鈺生、劉蕙民、鄭慶華 (編),《消費者保護專題研討會實錄》,台北:北市法規會。

11. 詹森林 (2003),〈定型化契約之基本問題—以信用卡為例〉,氏著,《民事法理與判決研究(三)》,台北:自刊。
12. 劉宗榮 (1997),〈定型化契約〉,林芳中、楊雅棠(編),《消費者保護研究第三輯》,台北:消委會。
13. 劉宗榮 (1997),〈定型化契約與保險契約〉,林芳中、楊雅棠(編),《消費者保護研究第三輯》,台北:消委會。

四、學位論文(按作者姓名筆劃排序)

1. 林麗真 (2005),《電子商務契約民事法律問題之研究》,國立台北大學法學系博士論文。
2. 余志學 (2009),《網路保險之效力與衍生之法律問題》,東吳大學法律學系碩士論文。
3. 陳怡冰 (2004),《電子保險契約效力之研究》,國立政治大學法律研究所碩士論文。
4. 黃郁婷 (2008),《電子商務交易下契約正義之實現---論網路定型化契約》,國立臺灣大學法律學研究所碩士論文。
5. 謝政恩 (2014),《電子商務時代下,網路投保之法制研究》,國立政治大學風險管理與保險學系研究所碩士論文。

五、網路資源及其他

1. TeIS 保險共通憑證網站, <http://www.teis.org.tw/>。
2. 三商美邦人壽網路投保網站, https://www.mli.com.tw/minsure/ei_index_home.aspx。
3. 中國人壽網路投保專區, https://e-commerce.chinalife.com.tw/NY2016/?utm_source=Q4EC&utm_medium=ECKV&utm_campaign=NY2016
4. 合作金庫人壽網路投保網站, <https://www.tcb-life-online.com.tw/ebiz/>。
5. 台壽保產險線上投保平台, <https://twlife.tlgins.com.tw/bcallinsptmWeb/action/common/mainMenu!index.com.action?version=COM&fromtype=TLG&seltype=1>。
6. 台灣人壽網路投保網站, <https://ezbao.twlife.com.tw/main>。
7. 明台產物保險網站, https://www.msig-mingtai.com.tw/?utm_source=GoogleSEM&utm_medium=Mingtai&utm_campaign=MingtaiSEM。
8. 金融監督管理委員會保險局網站, <http://www.ib.gov.tw/ch/index.jsp>。
9. 南山人壽網路投保中心網站, https://www.nanshanlife.com.tw/public_promotion/subject/OnlineInsurance/productList.html。

10. 泰安產物保險公司網站，<http://www.taian.com.tw/index.asp>。
11. 國泰人壽網路投保專區網頁，
<https://www.cathaylife.com.tw/life/web/ext/pages/product/onlineExclusive/index.html>。
12. 國泰產險線上要保網站，<https://www.bobe.com.tw/>。
13. 富邦人壽網路投保網站，<https://direct.fubonlife.com.tw/>。
14. 富邦產險網路投保網站，
<https://www.fubon.com/insurance/b2c/content/main/new.html>。
15. 華南產險商務網，<https://www.ecover.com.tw/>。
16. 新光人壽網站，<https://online.skl.com.tw/>。
17. 新安東京海上產險網站，
https://www.tmnewa.com.tw/B2C_V2/FrontStage/WelCome.aspx?Project=Default
t。
18. 新光產險線上要保網頁，
<https://b2b.skinsurance.com.tw/content/b2c/B2CMain.asp#>。
19. 臺灣產物保險網站，<https://ec.tfmi.com.tw/>。



貳、外文資料

一、相關法律規範

1. 美國統一電子交易法 (Uniform Electronic Transactions Act 1999)，
http://www.uniformlaws.org/shared/docs/electronic%20transactions/ueta_final_99.pdf。
2. 國際保險監理官協會 (International Association of Insurance Supervisors, IAIS)「網路保險活動之監理原則」(Principles on the supervision of insurance activities on the internet)，
<http://iaisweb.org/index.cfm?event=openFile&nodeId=34140>。
3. 聯合國國際契約使用電子通信公約 (United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts)，
http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452_Ebook.pdf。
4. 2002 年「聯合國國際貿易法委員會電子商務工作組第 39 屆會議工作報告」，文件編號 A/CN.39/509。
5. 聯合國國際貿易法委員會電子商務模範法 (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce)，
http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf。
6. 德國保險契約法，http://www.gesetze-im-internet.de/englisch_vvg/index.html。

二、期刊文章及其他

1. Canadian Council of Insurance Regulators [CCIR] (2012), *Electronic commerce in insurance products*.

2. Canadian Council of Insurance Regulators [CCIR] (2013), *Electronic commerce in insurance products CCIR Position Paper*.
3. *Steven v. Fidelity & Casualty Co.*, 58 Cal.2d 862 (1962).
4. Wettig, S., & Zehendner, E. (2003). *The electronic agent: a legal personality under German law*. In Proceedings of the Law and Electronic Agents workshop (LEA'03) (pp. 97-112).

