

國立政治大學風險管理與保險學系

碩士學位論文

人壽保險契約撤銷權之探討

——兼評保險法修正草案第 55 條之 1

A Study on the Free Look Period in Life Insurance : Comment on
Article 55-1 of the Draft of Insurance Law

指導教授：葉啟洲 博士

研究生：林怡彤 撰

中華民國 109 年 11 月

謝辭

此篇論文初稿完成於2019年11月，口試後，我便先至法律事務所進行實習律師工作，回頭再來校對這篇論文。在擔任實習律師期間，接觸到不少案件，對於法律實務工作也有許多體悟，寫作風格亦改變不少，在校對此篇論文的過程中，發現許多用字上不夠成熟，有些害羞，本來想作大幅度修正，但想想保有自己碩士剛出社會之寫作風格，何嘗不是一種勇於接受過去之勇氣呢？

論文的完成，謝謝恩師葉啟洲老師，提供德國法資料，讓這篇論文可以更加完整，也很感謝老師在撰寫論文過程中給予我極大之發揮空間，讓我隨心所欲地完成這篇論文。謝謝口試委員向明恩老師，給予這篇論文很多寶貴之修正意見及啟發。謝謝口試委員陳俊元老師，在我撰寫論文之過程中，願意花時間和我討論美國契約撤銷權之現況，以及點出當時這篇論文半成品可改善之處，讓我後續在撰寫這篇論文上更加順利。

謝謝研究所同學們，四年來的種種carry，懷念大家一起打桌遊、開火鍋趴的美好時光，可惜今年因為疫情關係宜蘭行取消了，期待之後一起出去玩。謝謝律訓同學（脫魯研究機構成員、小海豹學妹）在我律訓又瘋狂趕稿之時，各種加油打氣。

謝謝陳先生，這6年間，一起走過大學畢業、國考到研究所畢業，不斷互相鞭策，前進。或許有時我們會因法律見解不同而有小爭執，但很慶幸我們都能理性尊重彼此，不帶個人情緒，請繼續維持這份「亦敵亦友」關係，未來還請多多指教。

最後，特別感謝家人無條件之支持與耐心陪伴，讓我能以自己的節奏、無憂慮地完成研究所學業，更希望新冠肺炎疫情趕快結束，能好好返鄉和家人團聚。

2021年8月於六張犁

摘要

在保險契約關係中，由於多數要保人欠缺保險專業知識，保險人佔據資訊優勢地位，契約雙方在締約時呈現地位不平等狀況。不論是保險法上賦予要保人之權利，或是透過行政機關之監理制度，目的均在縮短資訊落差，衡平契約當事人間權益。而契約撤銷權即屬其中重要的一環，藉由賦予要保人撤銷權之方式，使要保人即便在保險契約生效以後，仍得於一定期間內單方片面、不附理由地，撤銷原本締約之意思表示，進而解消保險契約關係。

然而，此等直接影響保險契約效力之權利，並未見於保險法規範之中，而是仰賴個別保險契約條款約定，且保險契約撤銷權條款之制定原因，實質上係為符合人壽保險單示範條款之要求，恐有違反法律保留原則之虞。此外，學說上針對契約撤銷權之討論並不多見，針對契約撤銷權之保護法益、構成要件、行使效果未臻明確，在實務運作上均可能產生疑義，實有分析檢討之必要。

再者，保險契約撤銷權亦會與其他相關法律規定出現重疊之情況，例如：消費者保護法第 11 條之 1 審閱期、同法第 19 條猶豫期、金融消費者保護法第 10 條說明義務，均同樣帶有保障消費者資訊權色彩，在網路投保逐漸興盛之情況下，要保人透過線上投保方式訂立保險契約，同時若符合上述四種規範之射程，此時四種規範間該如何適用，彼此關係為競合或併存，皆有釐清之必要。

又保險契約撤銷權之發展歷程，係導源於外國法，故本文除探討上述條文之關係外，亦蒐集美國法與德國法之相關資料，進行比較法研究，歸納整理出保險契約撤銷權合理之解釋脈絡與立法規範。最後因應 2018 年 12 月金管會公佈之保險法修正草案第 55 條之 1，將原於人壽保險單示範條款之契約撤銷權名文化，針對草案條文，本文亦一併提出具體之立法修正建議，以期未來保險法中契約撤銷權規定能更加完整。

關鍵字：人壽保險、消費者資訊權、人壽保險單示範條款、示範條款、保險契約
撤銷權、契約撤銷權、契撤權、審閱期、猶豫期、說明義務。



Abstract

Due to the lack of professional insurance knowledge, the policyholder stands in a disadvantaged position to make a contract with the insurer. In order to reduce the information gap, the Insurance Law, the Consumer Protection Act, the Financial Consumer Protection Act, and the Insurance supervision contain many regulations to make a balance between the policyholder and the insurer. The Free Look Period is one of the ways to protecting the consumer's right of information. By performing the Free Look Period in life insurance, the policyholder can terminate the insurance contract with no reason by returning the policy within 10 days after receiving the policy. After that, the policyholder will get a refund the whole premiums without paying any policy fees or other charges.

Compared with other countries, such as U.S.A., Germany, there are clear and complete articles about the Free Look Period not only in the provisions but also in the Insurance Law. However, in Taiwan, we cannot find any articles mentioning the Free Look Period in the Insurance Law. In fact, the Free Look Period in Taiwan exists only in the Life Insurance Standard Provision instead of in Insurance Law. This study discusses the reason of the Free Look Period not being formulated in Taiwan Insurance law, and the suitability for only regulating in the Life Insurance Standard Provision.

Furthermore, in Taiwan there are some rights similar with the Free Look Period. This study also introduces all of them, and discusses the relationship between them. In the end, this study tries to make legislative suggestions on the Free Look Period based on the Article 55-1 of the Draft of Insurance Law.

Keywords: Free Look Period, the Draft of Insurance Law, Life Insurance, Consumer Protection, Free-looking Period, 10-day Free Look Provisions.



目次

第一章 緒論	1
第一節 研究動機及目的.....	1
第一項 研究動機.....	1
第二項 研究目的.....	1
第二節 問題提出.....	2
第三節 文獻回顧.....	4
第四節 研究方法及內容.....	5
第一項 研究方法.....	5
第二項 研究內容.....	6
第二章 人壽保險契約撤銷權概述	8
第一節 目的.....	8
第二節 制定沿革.....	8
第三節 現行規範.....	13
第一項 契約撤銷權之相關規定.....	13
第二項 人壽保險單示範條款之性質.....	13
第三章 人壽保險契約撤銷權之要件	17
第一節 權利主體.....	17
第一項 要保人.....	17
第二項 被保險人.....	17
第三項 受益人.....	18

第二節 行使對象	19
第一項 保險人	19
第二項 保險經紀人	20
第三項 保險代理人	27
第四項 保險業務員	29
第五項 網路平台	33
第三節 行使期間	34
第一項 「十日」性質	34
第二項 「十日」起算點	35
第四節 行使方式	36
第五節 契約撤銷權之拋棄	39
第四章 人壽保險契約撤銷權之行使效果	41
第一節 撤銷權生效時點	41
第二節 行使契約撤銷權後之保險契約效力	42
第一項 撤銷之法律概念	42
第二項 保險契約效力	43
第三節 保費返還	45
第五章 相似制度-消費者保護法中「審閱期」與「猶豫期」以及金融消費者保護法「說明義務」	47
第一節 代表性案例分析	47
第一項 案例事實	47
第二項 歷審法院判決	47

第三項 判決評析	53
第二節 消費者保護法第 11 條之 1「審閱期」	54
第一項 消費者保護法第 11 條之 1 介紹	54
第二項 人壽保險適用消費者保護法審閱期規定之分析	68
第三節 消費者保護法第 19 條「猶豫期」	72
第一項 消費者保護法第 19 條之介紹	72
第二項 人壽保險適用消費者保護法猶豫期之探討	98
第三項 小結	103
第四節 金融消費者保護法第 10 條「說明義務」	104
第一項 金融消費者保護法說明義務之介紹	104
第二項 小結	122
第五節 審閱期、猶豫期、說明義務與人壽保險契約撤銷權之比較與定位	123
第一項 比較	123
第二項 定位	125
第三項 附表	127
第六章：比較法與我國將來立法之選擇	129
第一節 美國法	129
第一項 NAIC 規定	130
第二項 各州規定	132
第三項 小結	140
第二節 德國法	140
第一項 立法沿革	140

第二項 現行條文內容介紹	143
第三項 德國法與我國法比較	158
第三節 保險法修正草案第 55 條之 1 的探討.....	160
第四節 立法建議.....	163
第七章 結論	170
第八章 參考文獻	172
一、中文資料	172
二、外文資料	175
三、其他資料	175



表次

表一、開放網路投保之人壽保險契約.....	38
表二、說明義務、審閱期、猶豫期、契約撤銷權之比較表.....	127
表三、NAIC 長期照護保險保單注意事項中英譯對照表.....	131
表四、加州保險法第 10127.10 條第(c)項保單應標示文字中英譯對照表.....	135
表五、加州保險法第 10127.10 條第(d)項保單應記載文字中英譯對照表.....	137
表六、德國保險契約法第 8 條契約撤回權中德譯對照表.....	148
表七、德國保險契約法第 9 條撤回權之法律效果中德譯對照表.....	152
表八、德國保險契約法第 152 條人壽保險要保人撤回權中德譯對照表.....	154
表九、德國保險契約法附件之撤回指令模型中德譯對照表.....	156
表十、我國契約撤銷權建議修正條文表.....	165

第一章 緒論

第一節 研究動機及目的

第一項 研究動機

在民事財產法領域中，契約係本於當事人意思表示合致而成立，雙方原則上須嚴守契約內容，妥適履行約定義務，以促進締約目的之圓滿實現。但在例外情形，存在所謂「契約撤銷權」，意即透過法律規定或當事人約定，使一方當事人得以透過自己意思擺脫契約關係之拘束，僅憑單方行為即可解消雙方已形成之債權債務關係。

由於撤銷權賦予權利人片面決定契約關係存否之權能，影響雙方信賴關係甚鉅，因此民法上以當事人意思表示陷於錯誤、不自由，或因可歸責於他方當事人之事由、損及契約目的等要件，作為前提以加限制。至於在特別法領域，諸如消費者保護法中，立法者著眼於消費者與企業經營者經濟地位之不平等，亦設有類似契約撤銷權之規定。

試想若將焦點轉移至保險契約法領域，衡酌保險契約之締約模式，保險人、要保人、被保險人與受益人之互動關係，同樣存有資訊落差問題，是否有必要賦予保險契約之一方當事人契約撤銷權，使要保人在保險契約關係成立以後，保有突破契約拘束力之轉圜餘地，仍有討論空間。更甚者，在肯認給予當事人契約撤銷權之前提下，規範設計上如何調和公益維護與私法自治之平衡，將於本文進行更深入之探討。

第二項 研究目的

金融評議中心自 2012 年成立以來，保險業案件共受理 1,5217 件，其中 39

件涉及契約撤銷爭議，案件量雖不多但隨著金管會將網路投保的範圍擴大以及消費者意識的抬頭，契約撤銷權之爭議勢必有增加趨勢。本文蒐集國內法院及評議中心以人壽保險契約撤銷權作為主要爭論的所有案件，惟大部分案件都是涉及要保人撤銷契約後，保險業務員是否應返還已取得佣金之爭執，非本文主要探討之範圍，本文僅聚焦在消費者針對契約撤銷權有爭議之案件，先予敘明。

又以最高法院 107 年度台上字第 1377 號民事判決為例，該案要保人係透過電話行銷購買人壽保險，於訂約後三個月內死亡，同時涉及人壽保險單示範條款第 2 條契約撤銷權、消費者保護法第 11 條之 1 審閱期、同法第 19 條猶豫期以及金融消費者保護法第 10 條說明義務等法律問題，為近年來頗具代表性的案例。

基此，本文設想隨著金融科技發展，消費者在網路上訂立保險契約時，也可能同時發生上述四者之情況，此情形下，上述四者間之適用關係為何，法律效果上有無衝突，再再都是待分析的議題，而本文即從各該條文的立法目的、構成要件、權利性質、法律效果出發，試著找出上述四者之定位，並特別著重在保險契約特性進行分析。

另一方面，從我國 2018 年年底公佈的保險法修正草案中，將原定於人壽保險單示範條款內的契約撤銷權明文於保險法中，似乎展現此權利對保險契約效力影響的重要性。而於該版本的草案中，主要將示範條款中的撤銷期間延長到 14 天、限於個人二年期以上人身保險、以及排除消費者保護法審閱期的適用，這些變更各對要保人及保險人造成什麼影響，均將於本文進行探討，期盼能提供立法者以及實務遇到保險契約撤銷權問題時有所參考依據。

第二節 問題提出

契約撤銷權最早於臺灣開放美商公司進入保險市場後，於人壽保險單示範條

款中出現，強制要求保險人應於保險契約中訂立契約撤銷權，在我國保險實務行之有年。惟以人壽保險單示範條款方式規定，係行政機關利用權限，影響契約自由，忽略了保險契約為私法契約性質，示範條款規定有無抵觸契約自由原則，又此一規定之保護法益為何，是否應統一於法律定之。另於其他法律，例如：消費者保護法（以下本文簡稱：消保法）及金融消費者保護法（以下本文簡稱：金消法）中，同樣出於保護消費者立場，有要求企業經營者為一定作為的條文，與人壽保險單示範條款之契約撤銷權關係為何。基此，本篇文章主要可拆解為兩大部分進行討論：

一、現行人壽保險有關契約撤銷權之規範

目前市面上流通之保險單中，銷售前須先經主管機關事前核准，每一張個人二年期以上的人壽保險單都附有契約撤銷權，且所有保單上之契約撤銷期間皆相同，可能涉及行政機關干預私法契約情形，此一規定直接限制人民契約內容自由以及財產權的限制，是否符合私法自治原則之基本要求。又因應網路投保的興起，現行人壽保險單示範條款於民國 104 年修正至今，已過 5 年，隨著金融科技的發展，現行人壽保險單示範條款是否符合目前的實務運作之需求，以及可能面臨哪些問題，是否真能達到原立法目的，將於此部分進行討論。

二、保險契約中的契約撤銷權與其他規定之關係

臺灣的消保法及金消法皆係以保護消費者為目的之法律，其中消保法審閱期與猶豫期，分別為訂約前、後實質給予消費者特定主張之條文，在保險關係中該如何做調整。尤其保險契約究竟有無消保法審閱期之適用，以及契約撤銷權與審閱期的關係為何、網路投保人壽保險契約得否適用消保法猶豫期之規定、要保人資訊權之保障該如何落實，將一併探討之。

第三節 文獻回顧

人壽保險單示範條款之契約撤銷權規定，在保險實務運作行之有年，國內文獻上針對保險契約撤銷權為主要探討議題者，僅有一篇，故本文以下列出與保險契約撤銷權相關之文獻：

林勳發教授在《保險契約效力論》一書，介紹人壽保險單示範條款契約撤銷權之起源，以及國內保險公司引進契約撤銷權之契機，據此可知人壽保險單示範條款中，最初訂立契約撤銷權係出於國內保險公司自發性要求，與現行人壽保險單示範條款中契約撤銷權之設計考量完全不同¹。

葉啟洲教授在《保險法》一書，以 2018 年 12 月金管會推出之保險法修正草案為主軸，評析此草案版本增訂之有關保險契約撤銷權規定的看法²。又在《保險消費者權益保護之新發展》一書中，探討要保人訂約前、後資訊權保障，以及探討德國新法對於保險消費者資訊權強化之處，其中提到，德國新法將要保人之「撤回權 Widerruf」（相當於我國之「契約撤銷權」）明訂於德國保險契約法中，作為對保險消費者訂約後資訊保障之一環，頗值我國立法借鏡³。

卓俊雄教授於〈消費者知的權利保護—初探保單審閱期〉一文，主要介紹保險契約適用消保法審閱期之要件、內容外，提及人壽保險契約撤銷權之起源⁴。又與陳開元副局長共同於〈保單審閱期可行不可行——兼評臺灣高等法院一〇三年

¹ 林勳發，保險契約效力論，自版，頁 187-194，1996 年 3 月一版。

² 葉啟洲，保險法，元照，頁 64-68，2021 年 3 月七版。

³ 葉啟洲，保險消費者權益保護之新發展：保險法專題研究(二)，元照，頁 155-244，2015 年 6 月初版。

⁴ 卓俊雄，消費者知的權利保護—初探保單審閱期，法學新論，第 34 期，頁 69-93，2012 年 2 月。

度保險上更（一）字第四號民事判決〉一文，除再次介紹契約撤銷權之由來外，更細緻化從定義、目的、法律位階、行使期間、效力之面向，比較消保法中審閱期與人壽保險契約撤銷權之差異⁵。

高子晶碩士於《定型化契約審閱權問題之研究—以保險契約為中心》，探討保險契約適用審閱期之問題，對消保法審閱期深入分析，亦對 2018 年 12 月提出之保險法修正草案發表其看法⁶。

最後，江聖元先生於〈壽險契約撤銷權條款之檢討〉一文，不僅對壽險契約撤銷權之權利主體分成契約當事人以及利害關係人進行討論外，亦針對行使壽險契約撤銷權之法律效果進行分析，為國內文獻上唯一一篇主要以壽險契約撤銷權為中心探討之文章⁷。

第四節 研究方法及內容

第一項 研究方法

一、案例分析法

國內以人壽保險契約撤銷權為主要爭點的案例不多，同時涉及的消保法猶豫期、審閱期之討論更少，近來最具代表的案例為最高法院 103 年度台上字第 2038 號民事判決，不僅涉及審閱期有無之探討，且保單係以電話方式銷售符合通訊交易的範疇，故本文將對此案例之歷審見解進行整理及討論。

⁵ 卓俊雄、陳開元，保單審閱期可行不可行——兼評臺灣高等法院一〇三年度保險上更（一）字第四號民事判決，月旦法學雜誌，第 263 期，頁 40-55，2017 年 3 月。

⁶ 高子晶，定型化契約審閱權問題之研究—以保險契約為中心，國立臺北大學法律學系碩士論文，頁 67-96，2019 年 7 月。

⁷ 江聖元，壽險契約撤銷權條款之檢討，萬國法律，第 159 期，頁 9-17，2008 年 6 月。

二、外國立法例比較

人壽保險單示範條款規定係參考美國法上保單條款內容設計，本文將介紹美國現行之保險契約撤銷權，但因美國法為判例法系國家，與我國成文法體系不太相同，本文也將介紹成文法國家代表—德國，進一步從兩種不同體系中找出最適合台灣的立法模式。

三、文獻分析法

擬蒐集國內契約撤銷權、消費者保護法猶豫期、審閱期以及金融消費者保護法說明義務的相關文獻，聚焦於保險契約之討論上，再將各種學者的看法加以統整，並提出自己之看法。

第二項 研究內容

本文以保險契約為主軸，設想要保人在行使契約撤銷權時，可能面臨之狀況以及現行法下多個法條交錯適用所可能出現之問題，主要有七個章節。

第一章：敘述研究方法、動機、範圍以及提出所欲探討之議題。

第二章：介紹現行有關人壽保險契約撤銷權的規定、制定目的以及沿革。

第三章：針對契約撤銷權之要件，包含行使對象、權利主體、行使期間、得否拋棄進行討論。

第四章：詳述要保人行使契約撤銷權後保險契約的效力以及保險事故發生是否影響契約撤銷權。

第五章：除了契約撤銷權外，消保法第 19 條猶豫期、同法第 11 條之 1 審閱期及金消法第 10 條說明義務，都具有保護消費者資訊義務特質，在保險關係中要保人如何行使上開權利，以及當一案例同時符合多個法條規定時，適

用順序以及各法條間之定位關係皆於本章進行討論。

第六章：參考美國、德國立法例中契約撤銷權規定，從中學習他國考量之因素，提出我國立法建議。

第七章：綜合前幾章討論的結果與發展趨勢作結合，並期許未來立法者能正視契約撤銷權對保險契約的重要性。



第二章 人壽保險契約撤銷權概述

第一節 目的

人壽保險係以被保險人的生命作為保險標的之保險契約，依據保險法第 101 條規定，人壽保險是以被保險人的死亡或生存作為保險事故，保險事故發生後，保險人依契約給付一定金額的保險金。由於人壽保險是以被保險人的生存或死亡作為給付保險金之標準，保險契約存續期間相較其他險種長，一旦簽訂人壽保險，要保人會面臨長期負擔繳交保險費的義務，且人壽保險的保費計算上會將被保險人年齡、死亡風險計入，總計保險費亦比一般短年期的保險(如:傷害保險、旅行平安險)高。簡言之，人壽保險相較其他險種而言，對要保人之負擔較為沈重。

又要保人與保險人間存在資訊地位的不對等，一般消費者在挑選人壽保險契約時，可能會因為保險銷售人員之推銷方法、說話方式，進而衝動訂立保險契約，之後才發現自己不太需要或不太適合此類保險契約，或是無法負擔長期保險費支出，欲解除契約，但又擔心只返還部分費用，因此，出於保障消費者立場，於人壽保險單示範條款中，增訂契約撤銷權，給消費者反悔的機會。

第二節 制定沿革

一九七八年台灣開放外商公司進入保險市場，由美商經營之保險公司引進自家美國公司保單，將美國公司之保單條款翻譯成中文，而保單條款中普遍存在「十日檢視契約權」(10 Day Right To Examine Policy)⁸，又稱「保單自由閱讀條款」(Free-looking period；Free Examination Period Provisions；Trial Examination

⁸ 卓俊雄，前揭註 4，頁 77。

Period Provisions ; Free Looking Provisions ; 10-day Free Look Provisions) , 即本文探討的「契約撤銷權」。而此權利廣泛存在美國保單條款中，原因在於美國多數州保險法規要求保險人必須於保險單上載明允許要保人於一定期間內，退回保險單，領回所繳全部保險費，保險契約視為自始無效之條款⁹。

在美商保險公司引進美國保單條款後，台灣保險市場中的人壽保險保單條款，呈現出分歧的現象。國內保險公司提供的人壽保險單條款中並無契約撤銷權的規定，相較外商公司提供的人壽保險單條款有 10 日的契約撤銷權，消費者投保人壽保險時當然會優先考量美商公司。國內保險業者為提升自家保險商品之競爭力，亦想仿照美商保險公司之作法，將契約撤銷之概念納入保單中，遂透過壽險公會報經財政部 77 年 8 月 25 日核備統一之「契約撤回請求權條款」¹⁰為之，惟此版本的契約撤銷權內容僅限未經醫師體檢之人壽保險才可以主張此契約撤回權，且撤回方式限於以雙掛號為之。

此後，部分國內保險公司開始正式將「契約撤回請求權條款」訂入保單條款中，惟外商公司與國內保險公司之條款，仍有差異，第一，外商公司的保單條款中，並未區分招攬時有無提供保險契約樣本，一律自要保人收到保險單後起算 10 日。反觀財政部核備的條款，在招攬時提供保險人樣張的情形，10 日自要保人繳付第一期保險費起算；未提供樣張者，則以保險單收受後起算。第二，外商公司

⁹ 林勳發，前揭註 1，頁 187；卓俊雄、陳開元，前揭註 5，頁 49-50。

¹⁰ 台財融字第 770286581 號函：「一、要保人向保險公司交付相當於第一次保險費時，保險公司招攬人員應提供契約條款樣本交要保人閱覽，要保人得於繳納保險費後十日內，以書面雙掛號郵寄（以郵戳為憑）向保險公司（契約條款樣本所載總公司地址）撤回要保；若招攬人員未提供契約條款樣本者，要保人得於收到保險單後十日內請求撤回要保。保險公司應無息退還所繳保險費，保險契約自始無效。但被保險人經醫師體檢之有體檢件者，不得行使上述權利。二、撤回要保之效力，以郵寄郵戳當日零時起生效，如發生保險事故者，保險公司不負保險責任。」

提供的條款並未區分有無體檢件，均得撤銷；而國內條款則有區分¹¹。可以見得國內業者雖嘗試仿照外商公司提供要保人契約撤回條款，但國內保單條款的限制較多，且在撤回權期間的計算上較複雜。舉例而言，在招攬時提供要保人樣本的情形下，要保人繳完第一期保險費後至收到完整保險契約可能已經超過 10 天，要保人已無法主張契約撤回權，與原來設立契約撤回權供要保人於訂約後能充分瞭解契約條款的初衷有所出入。

財政部於民國 81 年 3 月 7 日台財保字第 811757055 號函中¹²，將「契約撤回權」正式改為「契約撤銷權」，且課予招攬人員向要保人說明此權利之義務，適用範圍不再區分有無體檢件，但限於民國 81 年 4 月 1 日以後簽訂的個人二年期以上人身保險契約。此種修正對於要保人變得比較有利，但仍無法解決上述要保人收到保險契約後已超過 10 日的窘境。

後於民國 84 年 2 月 25 日財政部將契約撤銷權納入人壽保險單示範條款第 3 條中¹³，其內容如下：「要保人於保險單送達的翌日起算十日內，得以書面檢同保

¹¹ 林勳發，前揭註 1，頁 190。

¹² 台財保字第 811757055 號函：「...二、本部七十七年八月二十五日台財融第七七〇二八六五八一號函有關『契約撤回請求權』修改為『契約撤銷權』。三、保險業招攬人員從事保險招攬業務，應向要保人詳為告知有關契約撤銷權之規定。...八、本函之規定適用於自本（八十一）年四月一日起簽訂之個人二年期以上人身保險契約。」

¹³ 台財保字第 842025303 號函附件：「人壽保險單示範條款總說明人壽保險單一般條款標準條文於民國七十七年修正後，因保險市場開放，保險法規陸續修正，為使人壽保險契約更趨合併、合理、合法化，以維護被保險人之權益，發揮人壽保險事業應有之功能，以提昇社會大眾之利益，經參酌各方意見，並配合消費者保護法，修訂人壽保險單一般條款標準條文，且為配合保險公司依保障範圍、商品特色、公司經營的不同面設計新種人壽商品，將現行之人壽保險單一般條款標準條文修訂為人壽保險單示範條款，本次共修正二十條，增訂五條，刪除一條，茲將修正重點說明如下：.....二、配合本部行政命令增訂第三條『契約撤銷權』及第二十條『保險單紅利的計算及給付』，保障保戶權益。」

險單親自或掛號郵寄向本公司撤銷本契約（第一項）。要保人依前項規定行使本契約撤銷權者撤銷的效力應自要保人親自送達時起或郵寄郵戳當日零時起生效，本契約自始無效，本公司應無息退還要保人所繳保險費；本契約撤銷生效後所發生的保險事故，本公司不負保險責任。但契約撤銷生效前，若發生保險事故者，視為未撤銷，本公司仍應依本契約規定負保險責任（第二項）。」學者有提出此條款並未就撤銷生效的程式作為規定，僅針對要保人撤銷成功後，契約自始無效的時點規定。換言之，要保人如在收受保險單 10 天以掛號郵寄撤銷，而該意思表示之信函是在第 11 天以後才送達，此撤銷意思表示是否生效，即有疑義。若採民法第 95 條到達主義，則此撤銷意思表示不生效；若採發信主義，則要保人撤銷意思表示成功。學者並進一步提出民國 77 年 8 月 25 日核備的「契約撤回請求權條款」載有「以書面雙掛號郵寄（以郵戳為憑）」，係採發信主義，對要保人較為有利，建議可朝此方向做修正¹⁴。

民國 95 年 09 月 14 日金管會再次大幅度修正人壽保險單示範條款¹⁵，其中將第 3 條契約撤銷權修正為：「要保人於保險單送達的翌日起算十日內，得以書面檢同保險單向本公司撤銷本契約（第一項）。要保人依前項規定行使本契約撤銷權者，撤銷的效力應自要保人書面之意思表示到達翌日零時起生效，本契約自始無效，本公司應無息退還要保人所繳保險費；本契約撤銷生效後所發生的保險事故，本公司不負保險責任。但契約撤銷生效前，若發生保險事故者，視為未撤銷，本公司仍應依本契約規定負保險責任（第二項）。」修正說明中提到，以何種書面方式行使撤銷之意思表示，並無限制必要，爰將原條文之「親自或掛號郵寄」等文字刪除。而將契約撤銷的生效時點延後至「意思表示到達翌日」對要保

¹⁴ 林勳發，前揭註 1，頁 195。

¹⁵ 詳參金管保二字第 09502523770 號函附件。

人較為有利。此修正雖看似對要保人有利，但仍無法解決上述學者提出的問題。

民國 99 年 06 月 03 日金管會再次修正人壽保險單示範條款，將審閱期納入人壽保險單示範條款中¹⁶，並將原第 3 條契約撤銷權的規定移至第 2 條，法條內容未做任何修正。後於民國 104 年 06 月 24 日因應保險銷售方式的多元化，金管會針對保險商品的設計作大幅度的調整，並為因應保險業辦理電子商務需求，人壽保險單示範條款中契約撤銷權的部分修正如下¹⁷：「(辦理電子商務適用)要保人於保險單送達的翌日起算十日內，得以書面或其他約定方式檢同保險單向本公司撤銷本契約(第一項)。要保人依前項規定行使本契約撤銷權者，撤銷的效力應自要保人書面或其他約定方式之意思表示到達翌日零時起生效，本契約自始無效，本公司應無息退還要保人所繳保險費；本契約撤銷生效後所發生的保險事故，本公司不負保險責任。但契約撤銷生效前，若發生保險事故者，視為未撤銷，本公司仍應依本契約規定負保險責任(第二項)。(未辦理電子商務適用)要保人於保險單送達的翌日起算十日內，得以書面檢同保險單向本公司撤銷本契約(第一項)。要保人依前項規定行使本契約撤銷權者，撤銷的效力應自要保人書面之意思表示到達翌日零時起生效，本契約自始無效，本公司應無息退還要保人所繳保險費；本契約撤銷生效後所發生的保險事故，本公司不負保險責任。但契約撤銷生效前，若發生保險事故者，視為未撤銷，本公司仍應依本契約規定負保險責任(第二項)。」

條文文字僅增訂「或其他約定方式」，提供要保人書面以外的行使方式，條文內容沒有做實質的內容變更，學者於民國 84 年提出的問題，仍然沒有得到重視。至今民國 110 年(20 多年)，消費者意識抬頭與交易方式改變似乎對示範條款中的契約撤銷權並無任何實質影響。

¹⁶ 金管保品字第 09902077400 號函附件。

¹⁷ 金管保壽字第 10402049830 號函附件。

第三節 現行規範

第一項 契約撤銷權之相關規定

保險法中，針對契約撤銷權的部分未有明文，僅在人壽保險單示範條款第 2 條有所規定，原則上應適用在所有人壽保險，然於保險實務上並非所有人壽保險都有契約撤銷權的規定。

於人身保險審查應注意事項第 15 之 2 點明文：「個人二年期以上人身保險契約應提供契約撤銷權（第一項）。前項契約撤銷權規定，不論有體檢保件或無體檢保件之要保人均得主張行使（第二項）。」本條雖僅為提醒行政機關內部在保險商品審查時的注意事項，但因我國保險業具有高度監理性質，所有保險商品在市場銷售前須先經金管會保險局核准，若保險業送審的保險單不符合審查注意事項，將無法於市面上販售，可見此一內部規則亦對市售保單有一定影響力，因此，目前保險實務上二年期以內人身保險的保單條款，皆無契約撤銷權的規定¹⁸。

第二項 人壽保險單示範條款之性質

人壽保險單示範條款為金管會保險局（前身為財政部）所頒布，然其影響整個保險契約之效力，尤其在契約撤銷權部分，直接賦予要保人單方面不附理由撤銷契約之權利，並要求保險業無條件返還保險費，有關人壽保險單示範條款之性質為何，討論如下：

一、法規命令

¹⁸ 從台財保字第 811757055 號函以及金管保壽字第 10202556070 號函中亦可得知二年期以下的人身保險保單上不用賦予要保人契約撤銷權。

按行政程序法第 150 條第 1 項所稱之「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。保險法第 144 條第 1 項規定：「保險業之各種保險單條款、保險費及其他相關資料，由主管機關視各種保險之發展狀況，分別規定銷售前應採行之程序、審核及內容有錯誤、不實或違反規定之處置等事項之準則。」授權行政機關得針對保單條款內容作規定，人壽保險單示範條款即是依據此條公布的法規命令。

二、行政規則

行政規則係指行政機關內部，上級機關對下級機關依其權限或職責為規範機關內部秩序及運作，所為非直接對外發生效力之一般、抽象規定。(行政程序法第 159 條第 1 項參照)。從舊保險業管理辦法的第 25 條¹⁹：「各種保險費、保險單條款、要保書及財政部指定之相關資料，均應先報經財政部核准始得出單；其變更修改時，亦同。但有國際性質且情形特殊或經財政部核定之保險，得依財政部規定採備查方式辦理。」，保險業送交財政部審核時，財政部為了執行此項法規命令，才依職權頒布保險單示範條款，作為行政機關內部審查商品的準則。而現行保險法第 144 條係因應保險業的自由發展，將審核保單之方式開放給主管機關訂立，而非授權主管機關得對保單條款內容做規範，是以，人壽保險單示範條款僅為一行政規則²⁰。

三、行政指導

行政程序法第 165 條行政指導，指行政機關在其職權或所掌事務範圍內，為

¹⁹ 民國 97 年 1 月 9 日行政院金融監督管理委員會金管保三字第 09602551847 號已將此辦法廢止。

²⁰ 汪信君、廖世昌，保險法理論與實務，頁 338-339，2017 年 9 月四版。

實現一定之行政目的，以協助、建議或其他不具法律上強制力等方法，促請特定人為一定作為或不作為之行為。人壽保險單示範條款只是提供行政機關審核保險契約之「建議」，保險業者也得以此當作參考，不具有法令上之拘束力，各保險公司仍可針對其推出之保險契約訂立合適之保單條款²¹。另有學者指出主管機關頒布之傳統型個人人壽保險定型化契約條款範本，具有行政指導性質，然實質上仍有相當程度的事實上管理效果，限制人民契約自由之權利，似有過度干預私法自治的形成空間，抵觸法律保留原則之精神²²。

四、職權命令

職權命令係指行政機關得依法定職權對多數不特定人民，就一般事項作抽象對外發生法律效果之規定。財政部就送審的保險商品依職權頒布之保險單示範條款，看似僅作為審查參考，然從人身保險商品審查應注意事項第 12 點：「保單條款之訂定除非較示範條款有利被保險人者外，均應比照示範條款及現行相關法令規定。」，可見示範條款對於保險業者送審之保單，仍有一定的法律效果（即保險單未依示範條款訂立就無法銷售）。

或有認為人壽保險單示範條款之性質與職權命令較為相似，已對外對保險業產生一定規制力。而職權命令因欠缺作用法授權，不得限制人民基本權利，行政機關頒布之職權命令限制人民自由之權利，倘其影響又非屬輕微者，自與憲法第 23 條法律保留原則不符（大法官釋字第 514 號、第 570 號參照）。人壽保險單示範條款係以職權命令的方式，限制人民契約內容自由，且未依示範條款訂立會導致保險契約無法銷售，影響保險業經營狀況，似有違法律保留原則。

²¹ 葉啟洲，前揭註 3，頁 233。

²² 曾品傑，論消費者契約之無條件解除權，政大法學評論，第 123 期，頁 74，2011 年 10 月。

五、本文見解

本文認為，上述針對人壽保險單示範條款性質之探討，並非全無道理，觀其他保險法上足以影響契約效力之規定，像是告知義務（保險法第 64 條）、危險增加通知義務（同法第 59 條）、內容控制（同法第 54 條之 1）、惡意複保險（同法第 37 條）、特約條款（同法第 69 條），上開影響保險契約效力之條文，不論是解約或是無效，皆明文訂在「保險法」中，而非僅由行政機關頒佈命令為之。

從制定過程來看，行政機關制定示範條款之目的，只是為了提供保險業者制定保險單條款之參考，保險業者得依照示範條款訂立保單條款，若業者未依照示範條款訂立保險契約，需詳細填寫理由及說明，商品審查委員會視情況准駁，可見保單條款非一定要與示範條款一樣才會通過，故本文認為人壽保險單示範條款性質與行政指導較為相似。惟無論如何，人壽保險單示範條款之內容係以行政力量介入民事契約中，事前契約管制對契約自由仍有一定的限制，故本文進一步認為宜由法律訂之，較為妥適。

退步言之，或有認為行政院頒布定型化契約條款，與金管會公告人壽保險單示範條款的情況相似，並不一定要由法律定之，惟查行政院訂立之定型化契約條款係基於消保法授權而來，反觀人壽保險單示範條款之契約撤銷權，於保險法中並無任何授權條文，有違反法律保留原則之疑慮。

第三章 人壽保險契約撤銷權之要件

第一節 權利主體

第一項 要保人

依保險法第3條規定，要保人為向保險人簽訂契約並負有交付保險費義務的人。人壽保險中要保人除有受益人指定權外，還有保單借款權利、契約終止權、收受返還保單價值準備金的權利、契約變更權...等²³。要保人為保險契約當事人，既能簽訂保險契約，自亦能撤銷保險契約。是以，於現行人壽保險單示範條款第2條第1項，明文規定要保人於契約訂立後十日內得撤銷保險契約。

第二項 被保險人

現行人壽保險單示範條款中，並無明文被保險人可以行使契約撤銷權。在要保人與被保險人同一的情況下，因被保險人同時具有要保人身分，得直接依人壽保險單示範條款，行使契約撤銷權。惟若是在要保人與被保險人不同之情形，鑑於人壽保險單示範條款並未將被保險人納入規範，則被保險人得否撤銷保險契約，即有疑義。

或有認為，考量人壽保險係以被保險人之生命作為保險標的，雖然被保險人不是契約當事人，卻是保險契約中重要之關係人，只賦予要保人撤銷契約之權利恐有輕重失衡之嫌，故解釋上應該將被保險人納入人壽保險單示範條款中，得行使契約撤銷權之主體範圍。或亦有認為，人壽保險單示範條款中僅明文要保人具有契約撤銷權，係行政機關有意為之，蓋因被保險人並非契約當事人，是否訂立保險契約之決定權在要保人。縱認為人壽保險係以被保險人生命為保險標的，與

²³ 江朝國，保險法逐條釋義《第四卷 人身保險》，元照，頁14-15，2015年9月初版。

被保險人有一定之利害關係，惟保險法第 105 條除有防範道德危險功能外，於同條第 2 項規定，給予被保險人得隨時撤銷同意之權利，若被保險人在保險契約成立後反悔，只需要撤銷原訂約時之同意即可，並依同條第 3 項，視為要保人終止契約，亦能達成保護被保險人的目的，不需再於人壽保險單示範條款重複賦予被保險人契約撤銷權。

學說上另有認為，保險法第 105 條第 2 項之法律效果為「視為要保人終止保險契約」，保險人僅需依保險法第 119 條給付解約金，毋庸全額返還保險費，要保人獲得返還之保險費，可能比自己行使契約撤銷權所獲得數額少很多，與一般消費者對於同一保險契約認知有所差距，不符消費者之合理期待，故認為同一保險契約，契約撤銷之行使效果應趨於一致，因此，在立法論上建議在人壽保險單示範條款中，增訂被保險人於契約撤銷期間內，撤銷保險法第 105 條之同意者，其效果與要保人行使契約撤銷權相同，不受保險法第 105 條第 3 項之限制，保險人仍需返還全額保險費²⁴。

第三項 受益人

依保險法第 5 條，受益人為保險事故後，享有賠償請求權的人。原來設立目的是因在人壽保險中，被保險人死亡後便無法親自領取保險金，故需在契約中指定一人領取，學說上有認為受益人取得的受益權為固有權²⁵。另有學者從保險法第 22 條之角度出發，認為既然保險人得以對抗要保人之事由，對抗受益人，可見受益權的本質為繼受取得，至於保險金給付免課徵遺產稅只是稅負上的優惠，

²⁴ 江聖元，前揭註 7，頁 14。

²⁵ 江朝國，保險法基礎理論，瑞興，頁 175，2011 年 3 月五版。

與繼受取得性質不衝突²⁶。

本文認為，受益人看似為保險契約特有之制度，實際上，受益權之取得仍然是由要保人於保險契約中指定，取得受益權之方法與民法第 269 條第三人利益契約高度相似，皆有繼受取得的色彩，進一步認為受益人之權利不該大於要保人。要保人得向保險公司指定、變更受益人，在要保人指定受益人後，受益人方取得受益權，惟受益人不會因取得受益權，而需要繳交保險費或是負擔保險法上有關契約當事人的義務，於保險事故發生前，受益權僅為期待利益，並無直接調整契約的權利，故受益人應非得行使契約撤銷權之人。此外，受益人在保險契約訂立之初未必特定，實務上常見以被保險人之法定繼承人作為受益人，若肯定受益人亦有契約撤銷權，保險人將難掌握得行使契約撤銷權之對象，容易造成保險契約關係的不安定。

第二節 行使對象

第一項 保險人

保險人為契約當事人，於保險事故發生前，保險人負擔事故發生之風險和提供被保險人心理上安定感；於保險事故發生後，保險人則有給付保險金之義務。而保險業具有高度監理性質，不論保險業的經營或是保險業推出新的保單，需先經主管機關事前核准。因此，目前市場上販售之保單條款，均為保險公司單方面預先擬定之定型化契約，條款中之本公司即指保險公司，不論要保人是透過何種管道訂立保險契約，保險契約仍成立在要保人與保險人間，要保人若欲行使保單條款中之契約撤銷權，理論上應向保險契約當事人（即保險人）為之。

²⁶ 葉啟洲，前揭註 2，頁 127。

第二項 保險經紀人

依保險法第 9 條規定，保險經紀人是基於被保險人之利益，洽訂保險契約或提供相關服務，而收取佣金或報酬之人。保險經紀人與要保人間的關係，有認為與民法上居間相當²⁷，由保險經紀人代為向保險公司締結保險契約；另有認為保險經紀人與保險公司間之關係，不可一概而論，應參酌其業務的核心內容，再來選擇適合的契約類型²⁸。因現行保險實務上，保險經紀人與要保人間的報酬係由保險公司給付，與保險公司間有一定利益衝突²⁹，保險經紀人實際上與保險代理人的角色並無區別，是以針對要保人得否向保險經紀人行使契約撤銷權，討論如下：

一、學說見解

目前學說上對於此議題未有討論，以下為可能之解釋方法：

(一) 否定說

或有認為，要保人訂立保險契約後欲撤銷保險契約，雖得向保險經紀人行使撤銷之意思表示，惟此意思表示並非立即生效，蓋因保險經紀人係為了被保險人利益洽訂契約之人，本質上為要保人之代理人，要保人向保險經紀人為撤銷意思表示僅為內部代理權授與，須待保險經紀人將此要保人撤銷契約之意思表示送達

²⁷ 同前註，頁 140。

²⁸ 陳俊元，論保險經紀人之義務：受託義務與我國保險法修正之再檢討，臺大法學論叢，第 49 卷第 2 期，頁 612-614，2020 年 6 月。

²⁹ 張冠群，二〇一五年新修正臺灣保險法關於保險經紀人義務相關規定之評析，月旦法學雜誌，第 250 期，頁 128-130，2016 年 3 月。

到保險公司，始生契約撤銷效力³⁰。即便認為要保人並無向保險經紀人授與撤銷契約代理權的意思，保險經紀人為要保人傳達撤銷契約之意思表示給保險公司之行為，亦僅相當於使者的角色。

(二) 肯定說

或有認為，要保人向保險經紀人訂立保險契約，整個交易過程中，只會跟保險經紀人接觸，且實務上保險單會由保險經紀人提供，要保書、授權書、相關簽名文件僅需簽名後交給保險經紀人處理，甚至第一期保險費也會由保險經紀人代收，一般要保人很難想像特定保險契約條款僅能向保險公司主張。保險公司與保險經紀人間，即便未授權代為受理契約撤銷一事，然因保險公司提供保險單及相關文件給保險經紀人，保險經紀人又為上述一連串足以讓要保人誤以為保險經紀人可代理保險公司處理保險契約之表見事實，可能會構成表見代理。

(三) 折衷說

有認為保險實務上保險公司通常會委任保險經紀人招攬保險契約，並給付相當的報酬與獎金，保險人既明知保險經紀人於保險法設計上係基於被保險人利益洽訂保險契約或提供相關服務，仍委由保險經紀人為其招攬業務，應認保險人已許諾保險經紀人代理招攬保險契約³¹。依此推論，或有認為保險經紀人有無接受要保人撤銷保險契約意思表示之權限，應視保險人授權保險經紀人的範圍而定。

二、實務見解

實務上有認為保險法第 9 條雖然規定保險經紀人是要保人的代理人，但保險

³⁰ 桂裕，保險法論，自版，頁 57，1970 年 9 月增訂四版。

³¹ 葉啟洲，前揭註 2，頁 141-142。

經紀人同時也幫保險人處理締約事項、收取保費，故其有無代理保險公司受理撤銷保險合約的權限，應該視保險公司和經紀人間的合約書而定。於臺灣高等法院高雄分院 94 年度保險上易字第 2 號民事判決³²中，法院認為保險公司與保險經紀人合約書中，雖有賦予保險經紀人可以代收解約申請書的權限，但「解約申請書」並非「撤銷申請書」，兩者的要件也不相同，保險經紀人不得代理保險人受理契約撤銷³³一事。

³² 臺灣高等法院高雄分院 94 年度保險上易字第 2 號民事判決：「1.查宏泰人壽、蘇黎世人壽與捷勝公司所訂之合約書，雖約定捷勝公司有代收『解約申請書』之權限，有各該合約書附卷可稽，惟『解約申請書』與『契約撤銷申請書』之法律要件並不相同，尚難解為『解約申請書』包括『撤銷申請書』，況縱然以二者之法律效果相同，而擴大解釋為『解約申請書』包括『契約撤銷申請書』，惟戊○○仍應就其於收受保險單翌日（即 92 年 12 月 14 日）起算十日內，有交付契約撤銷申請書及保險單予捷勝公司之事實，負舉證責任。就此，戊○○雖主張其於 92 年 12 月 20 日至捷勝公司填具契約撤銷申請書後，連同保險單交付捷勝公司之職員吳○儀收受云云，惟為捷勝公司負責人陳○傑於原審所否認，雖戊○○提出其上蓋有捷勝公司暨負責人陳○傑印文、職員蕭○銘及吳○儀戳章之宏泰人壽所印製契約撤銷申請書及蘇黎世人壽所印製終止保險契約申請書影本二份為證（見原審卷第 14、17 頁），惟宏泰人壽、蘇黎世人壽均否認該申請書之真正，且捷勝公司負責人陳○傑亦否認該申請書上捷勝公司及負責人之印文為真正，並稱不能確認其上蕭○銘與吳○儀之戳章是否真正（見原審卷第 326 頁），而戊○○雖聲請訊問蕭○銘與吳○儀 2 人，惟因查無證人住址而已捨棄調查。又戊○○所提出收件人為宏泰人壽、蘇黎世人壽之快遞收據 2 紙，其上雖記載寄件人捷勝公司，簽名欄簽有『捷勝』，品名記載『保單』等字，惟縱認寄件人為捷勝公司，該收據亦不足證明係快遞戊○○之保險單。況該收據上快遞品名並未記載『契約撤銷申請書』，自難認捷勝公司有代收戊○○提出契約撤銷申請書之事實。」

³³ 原審（臺灣高雄地方法院 93 年度保險字第 15 號民事判決）見解：「(一)捷勝公司有無代被告受理撤銷保險合約之權限：(1)按依保險法第九條規定，保險經紀人係基於被保險人利益，代向保險人洽訂保險契約書，其係受要保人授權而為要保人之代理人，應無疑義，惟保險實務上經紀人常代理保險人締結契約、收受保費甚或處理小額理賠等事宜，因合於民法第一〇六條履行債務之行為，屬雙方代理之例外，仍有效力，除此之外，保險經紀人於通常情形不能認為係保險人之代理人。(2)查本件宏泰人壽與捷勝公司訂立之保險經紀人合約書第二條約定授權範圍為依雙方約定之險種，招攬人身保險業務代收前項業務之首期保險費、代收要保人之要保書、契約變更書、解約申請書及其他相關文件、代收受益人之保險金給付申請書及其他相關文件 其他另以書面

類似案例事實於臺灣高雄地方法院 94 年度保險字第 20 號民事判決³⁴中見解

委託代辦之業務；興農人壽與捷勝公司之輔助人合約書第二條亦約定授權範圍為洽訂甲方人身保險契約、代收前項契約之第一項保險費、代收要保人、被保險人或受益人之要保、契約變更、保險給付等有關文件、其他另以書面委託代辦之業務；蘇黎世人壽與捷勝公司訂立之保險經紀人合約書第二條約定 招攬人身保險業務、代收前款業務之保險費、代收要保人之要保書、契約變更書、解約申請書或借款申請書暨其他相關之文件、代收受益人之保險金給付申請書暨其他相關文件、代轉甲方各項保險金暨其他相關文件；國寶人壽與捷勝公司之經紀人合約書第二條約定授權範圍為、招攬甲方人身保險業務，委託乙方代收前項業之第一期保險費、乙方代收要保人、被保險人或受益人之要保、變更、保險給付申請表暨有關文件等，並於收到該等文件後應立即轉送甲方核辦；遠雄人壽與捷勝公司訂立之保險經紀人合約書第二條約定乙方處理業務之範圍 解釋甲方人身保險商品 收取前款業務之第一期保險費，並按甲方作業限轉交甲方。代要保人、被保險人或受益人之要保、契約變更、保險給付申請表暨相關之文件，並於收到後按甲方作業時限轉交甲方核辦等；均有各該合約書在卷，是被告等與捷勝公司簽訂之保險經紀人合約，並未授權或許諾捷勝公司得代被告受理有關保險契約之撤銷甚明。(3)是捷勝公司依前開說明，既不能認為係被告等之代理人，而被告又均未授權或許諾捷勝公司得代為受理保險契約之撤銷，自應認捷勝公司並無代被告等人受理撤銷保險契約之權限。」

³⁴ 臺灣高雄地方法院 94 年度保險字第 20 號民事判決：「2.捷勝公司可否代理被告興農人壽、國寶人壽收受契約撤銷申請書：(1)按保險法所稱保險經紀人，指基於被保險人之利益，代向保險人洽訂保險契約，而向承保之保險業收取佣金之人，又保險代理人者，指根據代理契約或授權書，向保險人收取費用，並代理經營業務之人，該法第 9 條、第 8 條分別定有明文。保險經紀人之報酬雖向保險人收取，但報酬之來源出自要保人之保險費，故本質上為民法上受有報酬之受委任人，為要保人之代理人，但若保險經紀人亦有為保險人代收保險費之情形，此時亦同時為保險人之代理人；而保代理人因代營保險業務，故屬於保險人方面之輔助人，其對外關係亦適用民法上代理之規定（江朝國著保險法基礎理論 88 年 9 月修訂 3 版第 171 頁、第 158 頁參照）。(2)依興農人壽、國寶人壽與捷勝公司分別簽訂之輔助人合約書、經紀人合約書（下稱興農合約書、國寶合約書，詳卷【二】第 76 頁、第 70 頁）：於第 2 條第 3 款關於授權範圍之規範中分別約定：『興農人壽授權捷勝公司代收要保人、被保險人或受益人之要保、變更、保險給付等有關文件』、『國寶人壽授權捷勝公司代收要保人、被保險人或受益人之要保、變更、保險給付申請表暨有關文件等』，且依興農合約書第 4 條第 3 款約定『捷勝公司及其所屬業務人員所經手屬於興農人壽之保險費，應立即交付興農人壽，捷勝公司不得以此抵充其應領之報酬』，依國寶合約書第 5 條第 4 款約定『捷勝公司所代為保管之保險費…應依國寶人壽內部有關規定處理』（詳卷【二】第 76 頁、第 71 頁），足見捷勝公司在其所招攬、洽訂之被告 2 公司保險契約中，除依上開規定，基於被保險人之利益，以保險經紀人之名義替要保人或被保險人向保險人洽訂保險契約外，亦因上開合約書之

卻不一樣，該法院認為保險經紀人與保險公司的授權合約中並無明文受理契約撤銷之權，但從所列得收受的文件後註明「等相關文件」，可以認定只要與處理保險契約相關文件皆屬經紀人得受理的範圍，進而認定要保人若在期限內向保險經紀人行使契約撤銷權，效力及於保險人。

三、本文見解

保險經紀人於我國保險法設定之角色與保險實務上運作，有顯著差異，惟不論在哪種情況下，本文都認為要保人向保險經紀人行使契約撤銷的意思表示，須

約定而得代興農人壽、國寶人壽收受上開文件及保險費，是捷勝公司亦屬興農人壽、國寶人壽之代理人。(3)上開授權約定明文記載捷勝公司可代收之文件，雖僅明文記載要保、變更、保險給付等文件，然既分別於可代為收受之特定文件後，註明『等有關文件』、『暨有關文件』等概括之語詞，足見上開可代收之特定文件種類，僅係例示約定，非列舉約定，被告2公司授權捷勝公司代收之文件，非限於上開例示之文件甚明。再依興農合約書第4條第9款、國寶合約書第5條第8款就捷勝公司義務之規範均約定略以：捷勝公司應對於其所招攬、洽訂並經興農人壽、國寶人壽簽發之保單持有人提供必要之服務等詞，顯示被告2公司要求捷勝公司須替其招攬、洽訂之客戶提供與保險契約有關之服務，則依該約定解釋，前項授權代收文件之範圍尤應擴大解釋，以符服務客戶之宗旨，則除約定不得代收之文件外，一切與服務客戶有關之文件，應解為均在捷勝公司可為興農人壽、國寶人壽代收之範圍內。(4)上開興農合約書、國寶合約書均未約定捷勝公司不得代收撤銷契約之相關文件，有該合約書在卷可查，而興農人壽、國寶人壽並未抗辯與捷勝公司另有不得代收撤銷契約文件之約定，則依興農合約書、國寶合約書之約定，捷勝公司有權替興農人壽、國寶人壽代收撤銷契約之相關文件甚明。至兩造間系爭保險契約第3條第1項雖約定，要保人於保險單送達翌日起10日內，得以書面檢同保險單親自或掛號郵寄向興農人壽、國寶人壽撤銷系爭契約，然既得郵寄辦理，則撤銷系爭保險契約之手續，非必親自辦理甚明，故約定『親自』辦理，用意應在防範要保人委託他人代辦時，如有未能合法代辦者所可能發生之紛爭，提醒要保人宜親自向保險公司辦理，非在限制不得委託他人辦理；依興農合約書、國寶合約書之約定，既要求捷勝公司須對其招攬、洽訂之保險客戶善盡服務義務，故上開所謂向『保險公司』辦理之約定，僅在說明辦理之最終機構，非在限制不得由捷勝公司代收撤銷申請文件亦明，本件證人戊○○既已代原告將撤銷契約之申請文件送達於捷勝公司，依民法第103條第2項準用同條第1項規定，效力即及於興農人壽、國寶人壽，所辯捷勝公司無權為被告代收撤銷文件，自無可採。」

待保險經紀人將此意思表示傳達到保險公司始生效力，理由如下：

(一) 保險經紀人扮演之角色

保險法將保險經紀人定位成為要保人利益，向保險公司洽訂保險契約之人，同法第 163 條第 6 項要求保險經紀人應該對要保人負擔善良管理人注意義務及忠實義務³⁵，或更可以解釋出保險經紀人為代表要保人之代理人。保險實務上，保險經紀人的佣金雖然最終是由保險公司給付，但可認為保險公司將要保人所繳交保險費的一部分轉交給保險經紀人，實際上此報酬仍由要保人支付，保險經紀人本質上仍為代理要保人之一方。

縱有認為保險經紀人有利害衝突的疑慮，但此為經紀人揭露義務範圍之問題，並非角色定位問題，且於同條第 7、8 項³⁶及保險經紀人管理規則第 33 條³⁷中皆要

³⁵ 保險法第 163 條第 6 項：「保險經紀人應以善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務。」

³⁶ 保險法第 163 條第 7、8 項：「保險經紀人為被保險人洽訂保險契約前，於主管機關指定之適用範圍內，應主動提供書面之分析報告，向要保人或被保險人收取報酬者，應明確告知其報酬收取標準（第 7 項）。前項書面分析報告之適用範圍、內容及報酬收取標準之範圍，由主管機關定之（第 8 項）。」

³⁷ 保險經紀人管理規則第 33 條：個人執業經紀人、經紀人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意及忠實義務，維護被保險人利益，確保已向被保險人就洽訂之保險商品之主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊「（第 1 項）。個人執業經紀人、經紀人公司及銀行執行或經營保險經紀業務，應將有關文件留存建檔備供查閱（第 2 項）。經紀人公司及銀行經營保險經紀業務，應依法令及主管機關規定訂定其內部作業規範，並落實執行，以確保其作業程序及內容已遵循相關法令規定（第 3 項）。經紀人為被保險人洽訂保險契約前，應依主管機關規定之適用範圍及內容主動提供書面分析報告（如附件一），向要保人或被保險人收取報酬前，應明確告知其報酬收取標準（如附件二）。經紀人公司或銀行直接或間接持有單一保險公司已發行有表決權股份總數超過百分之十者，或單一保險公司直接或間接持有經紀人公司或銀行已發行有表決權股份總數超過百分之十者，經紀人應於洽訂保險契約前，向要保人揭露該資訊（第 4 項）。」

求保險經紀人應該向要保人揭露收取報酬之標準，便可藉由課予保險經紀人揭露義務來緩和此利害衝突，不用將原來立法者設定的角色定位變更。

(二) 人壽保險單示範條款之文義

人壽保險單示範條款第 2 條，明確將規定「向本公司」撤銷契約，並無開放得向其他保險關係中其他輔助人行使，縱使一般消費者可能會有「購買保險與購買一般商品一樣，只需找原販售人員退貨」之想法，然因人壽保險之保障為長期性質，且對價關係之計算上還涉及整個危險共同體，與一般商品不同，不宜擴張解釋，或可考慮藉由加強保險經紀人之說明義務來向消費者導正此想法。

(三) 保險經紀人的協助內容

雖然實務上保險經紀人有些會幫忙處理續保及保險事務發生後之理賠事宜，此幫助僅為保險經紀人提供之附加服務內容，與保險公司及保險契約本質無關。保險經紀人之主要功能在於協助要保人與保險公司締結契約，至於之後提供的服務中，申請理賠服務部分，雖為納入保險經紀人得收取報酬之範圍³⁸，但此項服務並非立法者原本賦予保險經紀人之角色定位，至於其他保險經紀人提供的服務，例如：協助續保，僅係保險經紀人為維護與客戶間的信賴關係所提供，並非銷售

³⁸ 保險經紀人管理規則第 33 條第 4 項所定報酬收取標準之範圍：「壹、保險經紀人向要保人或被保險人收取報酬之標準，應符合公平合理原則及公平交易法等相關法令規定，並以從事下列業務範圍為限：

一、洽訂保險契約

二、提供風險規劃服務，包含以下項目：(一)人身風險規劃(二)財產風險規劃(三)責任風險規劃(四)損害防阻規劃(五)其他與保險或風險規劃相關諮詢與服務

三、提供再保險規劃服務：該項目僅限經本會核准經營再保險經紀業務之保險經紀人始得辦理，且其辦理再保險規劃與諮詢應與原經手之在保險契約無利益衝突之情事。

四、保險理賠申請服務：協助保險理賠申請事宜，指非經該保險經紀人洽訂之保險契約所生之理賠申請案件，且限與原經手之保險契約無利益衝突者。」

保險契約行為之一部分。

綜上所述，本文認為無論從保險法文義或是實務運作，保險經紀人都不會是保險公司之代理人，也非保險契約當事人，向保險經紀人行使契約撤銷權不等同於向保險公司行使契約撤銷權。

第三項 保險代理人

依保險法第 8 條規定，保險代理人係根據代理契約或授權書，向保險人收取費用，並代理經營業務之人。保險代理人在保險法上的定位為保險公司的代理人，又依據民法第 103 條規定，代理人在代理的權限內，以本人名義所為之意思表示，直接對本人生效。而保險公司既然授權保險代理人協助訂立保險契約，在訂立保險契約的過程中的相關行為，應該直接對保險人發生效力。

至於得代理之範圍，應視保險公司授權範圍而定，一般而言，壽險之授權範圍大致上包含招攬業務、代收第一期保險費、轉收相關文件（像是要保書、契約內容變更書、續保通知書、復效通知書、理賠文件...等）。然契約撤銷的文書究竟是否屬於「相關文件」，目前實務及學說皆未見討論，本文嘗試以對立的兩說分析如下：

一、肯定說

或有認為，從上述授權範圍觀之，保險公司大幅度的授權保險代理人得收取相關文件的權限，且在代理權範圍並不明確，此不明確應由授與代理權的保險公司自行負擔不利益之風險，不得轉嫁給要保人。退步言之，即便認為代收要保人契約撤銷文件並非保險公司之代理權範圍，從要保人角度來看，保險代理人受理

契約撤銷一事，亦可能構成民法第 169 條表見代理³⁹，蓋保險代理人於訂約過程中收取要保書、第一期保險費、授權書、通知書...等行為，將產生一種權利外觀，使要保人信賴保險代理人可以代理保險人處理影響契約效力的權限，此時為了保護交易安全，應使保險人負擔授權人的責任，故認為要保人僅需向保險代理人交付契約撤銷文件即完成契約撤銷之意思表示。

二、否定說

實務上雖考量保險契約銷售時，要保人可能只接觸到保險代理人，故將保險代理人所得代理收取的文件擴張至契約訂立後的相關文件，但並非所有文件皆包含在內，以復效通知書為例，保險代理人雖得代為受理復效文件，但保險契約復效時點，亦自復效通知書送達保險人翌日起算，此為實務及學說所不爭執。是以，縱認保險代理人有收取相關文書的權限，亦不代表此文書傳達的意思表示生效時點在保險代理人收受時發生效力。

三、本文見解

上述兩種看法各有利弊，若貫徹契約撤銷權係保障消費者的主軸，似採肯定見解對要保人較為有利，惟本文認為，若採肯定見解，將導致保險公司在控管保險契約狀態上陷於困難，因保險代理人並非隸屬於保險公司底下，其與保險公司間的關係性質上為委任契約⁴⁰，保險公司無從控管保險代理人之處理流程，且保險代理人得收受之文件眾多，若認只要保險代理人一收受文件，即可代表向保險公司通知，則保險公司將無法及時掌握保險契約正確性。

³⁹ 民法第 169 條：「由自己之行為表示以代理權授與他人，或知他人表示為其代理人而不為反對之表示者，對於第三人應負授權人之責任。但第三人明知其無代理權或可得而知者，不在此限。」

⁴⁰ 江朝國，保險法逐條釋義《第一卷 總則》，元照，頁 278，2012 年 1 月初版。

且以與契約撤銷權非常相似之要保人變更受益人權限為例，實務上亦普遍肯認保險代理人得代為收受變更受益人文書，惟變更受益人仍要等到保險代理人通知保險人後才會發生效力。從要保人權利影響程度觀之，人壽保險單示範條款中賦予要保人單方面無條件之契約撤銷權之法律效果，已足以直接影響保險契約的存續，相較於較輕微（不會影響保險契約效力）之變更受益人權利而言，既然變更受益人都需向保險人為之，依舉輕以明重之法理，契約撤銷權之行使就更該要求要保人直接向保險人行使。

綜上所述，本文認為契約撤銷之效力應自保險代理人送達保險公司始生效，至於保障消費者之立法目的，則可藉由加強保險代理人於訂約時的說明義務加以緩和，要求保險代理人於訂立保險契約時，向金融消費者說明契約撤銷權之行使方法及生效時點。

第四項 保險業務員

以目前保險商品的銷售模式而言，壽險業務員售出之保單數量，相較於保險經紀人及代理人數量高出許多⁴¹，要保人能否直接向保險業務員行使契約撤銷權，學理上未見討論，以下分析幾種可能解釋：

一、肯認要保人得向業務員行使契約撤銷權

從風險分配角度觀之，要保人透過業務員在選購保險商品時，並不會直接與保險公司交涉，有些保險業務員會直接到客戶之所在地訂立保險契約，甚至有些

⁴¹ 工商時報有關 2012~2015 年三大通路保險費狀況報導：

<https://www.chinatimes.com/newspapers/20180118000286-260205?chdtv>（最後瀏覽日：2020/9/25）

業務員會協助理賠事宜，要保人於整個保險契約關係中，都可能不會與保險公司接觸，難以期待要保人能主動聯絡保險公司並以書面行使契約撤銷權，故肯認要保人得向業務員行使契約撤銷權，或有可能之論理如下：

(一) 業務員有受領權

或有認為，業務員針對告知義務具有受領權，可進一步推論出業務員對於契約撤銷權亦有受領權，保險業務員既然可以代為受領要保人行使告知義務之內容，以及受理其他要保人之締約文件，同樣也可以代為受領契約撤銷文件，其效力與保險公司收受具有同一效力。

(二) 業務員為保險公司之代理人

或有認為，不論業務員與保險公司內部關係為僱傭還是承攬關係，在外部關係認定上業務員應為保險人之代理人，業務員能否代理保險公司收受契約撤銷文件，需視此代理權的授權範圍而定，而保險業務員能夠協助處理保險契約訂約、受理告知義務，似能推出業務員亦可代理保險公司接受撤銷契約之意思表示。即便從保險業務員與保險公司間內部的授權合約來看，並無授與處理契約撤銷事務，也有可能構成民法上表見代理之空間。

(三) 類推適用民法第 224 條

或有認為，在要保人向業務員行使告知義務效力是否及於保險公司之議題中，最高法院認為，業務員為保險公司之使用人，要保人向業務員口頭行使說明義務，因業務員之過失而未將其填寫於要保書上時，應類推適用民法第 224 條，與自己的故意過失負擔同一責任⁴²。同理，若要保人向業務員行使保單條款上之契約撤

⁴² 最高法院 93 年度台上字第 708 號民事判決參照。

銷權，後因業務員過失，導致送達到保險公司時，已逾越撤銷期間，此時或可認業務員為保險公司之履行輔助人，形同保險公司手足的延伸，要保人之撤銷意思表示仍為有效。

二、否定要保人得向業務員行使契約撤銷權

或有認為，從人壽保險單示範條款文義觀之，只有明文要保人得向保險公司行使，不及於所屬業務員，且保險契約係成立在保險人和要保人間，業務員性質上只是協助銷售保險契約的角色，即便認為業務員應協助要保人送交契約撤銷權之相關文件，實際上發生契約撤銷的日期也應該以業務員送達保險人時起算，故認要保人不得向業務員行使契約撤銷權。

臺灣臺北地方法院 106 年度保險字第 163 號民事判決：「……況原告就系爭保險契約保單之簽收日仍為 105 年 7 月 28 日，是原告仍應於簽收之翌日起算 10 日內即 105 年 8 月 7 日前檢同保險單以書面向富邦人壽提出撤銷之意思表示，原告逾期未為撤銷之意思表示，不得再行使契約撤銷權。原告雖於 105 年 7 月 28 日以 LINE 通訊軟體對富邦人壽業務員梁○玉表示放棄系爭保險契約，另購買約 100 萬元保單等詞，惟梁○玉以 LINE 通訊軟體回覆 OK，此僅係表示知悉，並未同意，因梁○玉僅係經授權從事保險招攬之業務員，並無代富邦人壽為要約、受理契約撤銷通知及承諾等權限……」此案要保人以通訊軟體向業務員行使契約撤銷之意思表示，業務員也已回覆知悉，然本件法院認為業務員並無代替保險人接受契約撤銷通知之權限，認為要保人對業務員之撤銷意思表示對保險人未生效。

三、本文見解

要保人雖係透過業務員投保，惟保險契約仍成立在要保人與保險人間，且業務員雖與要保人存在一定信賴關係，然業務員之報酬仍由保險人給付，亦同時存

有一定程度的利害關係，要保人在購買前應該要去確認其所投保之保險契約是出於哪間保險公司，收到保單後更應閱讀保單條款，瞭解自己所投保之契約內容以及權利義務，保障自身權益，此為現代消費者之基本態度，而非將所有事項一律交由業務員處理。此一前提下，更可期待要保人應知悉行使契約撤銷權需向保險公司為之。

再者，告知義務為要保人之法定「義務」，而契約撤銷權為要保人之約定「權利」，兩者性質上完全不同，不能以業務員得受領告知義務，即推論出業務員亦可受領契約撤銷之意思表示。得比附援引者，應為人壽保險單示範條款中，針對受益人變生效時點之討論，因受益人變更與契約撤銷權皆具形成權性質，僅需要保人之意思表示到達保險人即生效，且同為要保人在保險契約之「權利」。

又最高法院針對業務員能否處理受益人變更一事，多數法院認為除非保險公司有明確授權業務員代理權，否則變更受益人之效力應自業務員將相關文件送達保險人時起生效⁴³，至於業務員收取變更受益人申請書的行為只是業務員提供給客戶的代送服務。

⁴³ 最高法院 97 年度台上字第 752 號判決：「要保人與保險公司簽訂保險契約，業務員收取相當第一期保險費後，已非屬於保險招攬之階段，事後保險業務員代收要保人或被保險人之相關文件資料，除非有經過保險公司之授權，否則，無法逕自視為保險公司之授權行為，而認該業務員為保險公司之代理人。再觀之系爭受益人變更申請書記載『本人（劉○晨）因故不克親至貴公司辦理上述（變更受益人）事宜，茲委任下述受任人／業務員（宗○鈞即宗○雲）代為處理，並同意貴公司將本申請書相關文件由下述受任人／業務員交予本人』字句，已表示劉○晨因故不能親至南山人壽公司辦理變更受益人之事宜，而『委任』受任人宗○鈞代為處理，明顯授予處理權予宗○鈞，是宗○鈞係基於劉○晨之受任人地位而接受系爭受益人變更申請書，其並非南山人壽公司之代理人，至為明確。故不論系爭變更受益人申請書是否為要保人劉○晨所簽署，宗○鈞收受後，於劉○晨死亡即本件保險事故發生後之九十四年八月三十一日始將系爭變更受益人申請書送交南山人壽公司，無論南山人壽公司是否予以批註，因保險事故已發生，均不發生受益人變更之效力。」

綜上，本文認為，在保險公司沒有明確授權下，業務員應無權限受理要保人之契約撤銷權，即便業務員將要保人行使契約撤銷文書收下，撤銷之效力也需待業務員將文書送達到保險公司始生效。換言之，業務員只是代替要保人將撤銷文件送到保險公司而已，若因業務員一時疏忽，導致文件送達時已超過 10 日除斥期間，此一不利仍應由要保人自行承擔。

第五項 網路平台

隨著科技發展，越來越多家保險公司在網站上開放網路投保專區，提供消費者可以自由在家投保。目前多家保險公司開放要保人線上投保壽險功能，有疑義者係，若要保人係透過網路進行投保，能否再次藉由網路方式行使契約撤銷權。現行人壽保險單示範條款中，將契約撤銷權之行使方式，區分電子商務方式與非電子商務方式作不同規範，肯認保險人在電子商務交易時，得約定要保人以書面以外之方式撤銷保險契約，惟目前保險實務運作上似無提供要保人得直接向網路平台行使契約撤銷權之約定，詳如以下第四節所述。

若未來網路平台銷售保險變得更加普及，肯認消費者得用電子方式撤銷保險契約的前提下，則要保人向網路平台行使契約撤銷權，是否立即發生效力，本文認為應區分網路平台的性質做不同討論：

一、網路平台由保險公司官方自營

保險公司為契約當事人，要保人透過保險公司架設的網站投保保險契約，形同與保險人訂立契約，保險公司若允許要保人得以線上填寫資料方式撤銷契約，契約撤銷之意思表示應自要保人填寫完資料後送達，保險人不得以未完成線上審核或是非營業時間為理由，限制要保人之契約撤銷權。

二、網路平台由第三方業者提供

目前大部分之網路購物模式，都是由大型電商提供網路平台，與廠商合作方式進行，保險契約雖尚未以此形式進行銷售，但隨著保險銷售通路之擴張（如：銀行保險），要保人若是透過 PChome、Yahoo、Momo 等購物網站投保，保單條款中即便允許要保人得以線上填寫文件方式撤銷保險契約，此撤銷之意思表示不會因為要保人送出資料後立即生效，蓋因購物網站業者並非保險契約當事人，僅為協助保險人與要保人訂立之人，為居間人角色⁴⁴。因此，要保人依保單條款規定線上填完相關資料後，仍需等到購物網站業者將資料通知保險人後，才發生撤銷意思表示送達之效力，購物平台業者應在要保人投保時，將此一資訊明確轉達給要保人。

第三節 行使期間

第一項 「十日」性質

形成權係指權利人得依照一方的意思表示，使法律關係發生變更或消滅之權利⁴⁵。人壽保險單示範條款之契約撤銷權規定，只需要保人於收到保險單後十日內，向保險人為撤銷之意思表示，保險契約自始無效，此撤銷權為一形成權。而形成權須在除斥期間內行使，否則將因除斥期間經過而消滅，本條的「十日」即屬除斥期間⁴⁶。換言之，要保人若未在收到保險單十日內，發出撤銷契約之意思

⁴⁴ 王至德，電子商務中交易平台提供者之民事法律責任，國立高雄大學法律學系研究所碩士論文，頁 58-59，2010 年 6 月。

⁴⁵ 王澤鑑，民法總則，自版，頁 105，2012 年 8 月增訂版。

⁴⁶ 林勳發，前揭註 1，頁 195。

表示，保險之契約撤銷權，將隨十日屆滿而消滅，要保人嗣後不得再向保險公司主張契約撤銷權。

第二項 「十日」起算點

契約撤銷權之期間，自保險單送達起翌日起算，所謂送達，應採民法第 95 條的「到達主義」，只要意思表示已到達相對人之支配範圍，處於相對人可以了解之狀態即可，至於相對人是否確實打開文件閱讀在所不問⁴⁷。也就是說，只要保險單投遞在要保人信箱內，或由大樓管理員代收，均會發生送達之效力。

實務上保險單之送達可區分為兩種方式，一為郵寄，保險公司會透過掛號，將保險單寄出，並以郵局掛號簽收日做為送達日期。第二種方式為親送，保險業務員（或保險經紀人、代理人）會親自將保險單送到要保人指定處所，此種方式會要求要保人簽收回聯並填寫日期，以防止日後發生爭執。惟有疑義者，係若保險業務員將保險單送到要保人指定處所後，一時疏忽忘記讓要保人簽收回聯，是否仍發生送達效力。

臺灣士林地方法院 88 年度訴字第 1512 號民事判決：「雖原告主張其從未親自簽收被告派員送達之保險單，乃業務員王○福在其夫婦均不在家時，隨意將保險單放在其家裡，直至數月前原告整理家務時方才發現該保險單，被告所提出之簽收單乃係偽造等語，惟證人王○福證稱『確有送，保單下來幾天後就送了，約八十七年八月間送到砂石場，當時他們夫婦均在場，是那天晚上。是砂石場的接待室。他們是砂石場之老闆……』、『當時並未把簽收條放在資料袋中一同帶去，簽收條上何人簽的，我不清楚，因當時沒看到這個東西（指簽收條）』等語（見

⁴⁷ 王澤鑑，前揭註 45，頁 371。

八十九年二月二十五日筆錄)，足證保險單已在八十七年八月間送達原告，至於簽收條不過為收據之性質，應係保險公司為保障送達保單之手續完備要求業務員所為之程序，並非收受保單之要件，原告自難以簽收單為偽主張其未收受保單。」本件法院認為，收回聯只是保險公司用來確認業務員有無完成送交保險單之內部程序，雖得作為證明要保人收受保險單之文件，但並非唯一證明方法⁴⁸，保險人亦可以透過監視器畫面、證人陳述、通聯紀錄...等方式，來證明保險單確實已送達要保人指定處所⁴⁹。

第四節 行使方式

人壽保險單示範條款中，將要保人行使契約撤銷權之方式，以保險契約之銷售方式區分成兩種情況，若以電子商務方式銷售，要保人得以「書面或其他約定方式檢同保險單」撤銷契約；其餘銷售方法，得以「書面檢同保險單」方式撤銷。以下針對此兩種區分方式，輔以實務現行運作方法進行討論：

一、未辦理電子商務適用-以「書面檢同保險單」

要保人在實體通路訂立人壽保險契約，應以書面檢同保險單方式，行使契約

⁴⁸ 臺灣高等法院 89 年度保險上易字第 16 號民事判決亦採相同見解。

⁴⁹ 金融評議中心 101 年評字第 000975 號評議書中亦採相同見解：「末查，系爭保單要保書記載『...保險契約各項權利皆詳列於保單條款，消費者務必詳加閱讀了解，並把握保單契約撤銷之時效(收到保單翌日起算十日內)。...』，本案申請人自陳系爭保單由家人收受，沒有將保單回執聯回傳，依前揭最高法院 54 年台上字第 952 號判例，系爭保單已達到申請人可了解之地位，並非須使申請人取得占有，該通知即可發生為意思表示之效力，況申請人願每月繳付續期保險費，難謂系爭保單契約撤銷權之除斥期間仍未經過 故尚難逕為有利申請人之認定。七、綜上所述，申請人以相對人電話行銷不實及未簽回保單簽收回條為由請求退還保險費為無理由，應予駁回。本案事證已臻明確，兩造其餘陳防禦方法，經審酌核與判斷結果不生影響，爰不一一論述，併予敘明。」

撤銷權，現行實務上只有三種方式，分別為要保人親自到保險公司之客戶服務中心填具相關文件辦理、請業務員提供契約撤銷聲明書並協助辦理，或由要保人自行寫聲明書後連同保險單以掛號方式郵寄到保險公司。

財團法人金融消費評議中心第 103 年評字第 000950 號評議書中：「又申請人雖僅以電話通知業務員，並未以書面檢附保險單向相對人（編：保險人）行使撤銷權，然相對人之業務員既已知悉申請人有欲行使契約撤銷權之請求，應善盡其服務客戶之態度，儘速協助進行相關程序。」此案例中，金融評議中心似認為要保人雖未依照法定方式行使撤銷權，但因要保人已明確傳達撤銷保險契約之意思表示，已生保險契約撤銷之效力。

臺灣高等法院 89 年度保險上易字第 16 號民事判決：「(三)再查系爭契約撤銷權之行使係影響保險契約效力之消滅，為求慎重及避免任何理賠爭議，故兩造約定應依本件雙方簽署之保險契約條款第三條，有關於契約撤銷權之規定行使該項權限。亦即上訴人（編：要保人）於收到保單後，欲行使其保險契約撤銷權，則必須依契約約定以『書面』檢同保險單親自或郵寄到被上訴人公司行使之。如上所述，上訴人係於八十七年十一月間收到保單，姑不論上訴人係於八十七年十一月一日或三十日收受保單，及其是否曾於八十八年一月二十八日前往被上訴人公司洽談撤銷系爭契約事宜，上訴人迄未依約以『書面』向被上訴人撤銷系爭契約，卻遲至八十八年三月二十九日始以『書面』向被上訴人公司聲請撤銷契約，顯已逾越十日之契約撤銷期間。……綜上所述，上訴人於八十七年十一月間已收受保險單後，遲至八十八年三月二十九日始以書面向被上訴人（編：保險人）聲明撤銷保險契約，顯已逾越契約約定之撤銷權行使期間，自非適法。」本件法院認為，契約撤銷權會直接影響保險契約效力，要保人應依保單條款約定，以書面方式行使撤銷權。

二、辦理電子商務適用-以「書面或其他約定方式檢同保險單」

在電子商務情形，人壽保險單示範條款給予要保人與保險公司，自由約定行使契約撤銷權方式之空間，查目前我國 22 間壽險公司中⁵⁰，其中有 9 間在自家公司網站上銷售人壽保險契約⁵¹，整理如下：

表一、開放網路投保之人壽保險契約

公司名稱	保險契約名稱	條款內容
富邦人壽	富邦人壽 e 起動網路投保定期壽險	「以書面或其他約定方式檢同保險單」
國泰人壽	國泰人壽 iLove 小額終身壽險	
	國泰人壽新 e 把單定期壽險	
台灣人壽	台灣人壽新 e 點愛小額終身壽險	
	台灣人壽有 e 靠定期壽險	
元大人壽	元大人壽鑽金利率變動型年金保險(甲型)	
中國人壽	中國人壽 e 國民小額終身壽險	
第一金人壽	第一金人壽珍愛 e 起小額終身壽險	「以書面檢同保險單」

由上表可知，所有保險契約之撤銷方式皆如未辦理電子商務一樣，要保人得使用書面方式行使契約撤銷權，除了第一金人壽的保險單外，皆允許其他約定方式行使契約撤銷權，惟細查保單內容，對於所謂「其他方式」似乎沒有進一步說明，淪為具文，契約撤銷權之行使仍然只能回歸「書面檢同保險單」方式。

⁵⁰ 金管會保險局壽險公司列表：<https://www.ib.gov.tw/ch/home.jsp?id=181&parentpath=0,9,179>
(最後瀏覽日：2020/9/25)

⁵¹ 分別為：富邦人壽、國泰人壽、台灣人壽、中國人壽、保誠人壽、元大人壽、第一金人壽、合作金庫人壽，其中新光人壽與合作金庫人壽只販賣一年期壽險，保單條款上無契約撤銷權之規定。

三、小結

綜上所述，我國針對契約撤銷權之行使方式，雖有區分為電子商務及非電子商務兩種情形，但在電子商務情形，實務上目前仍以維持「書面檢同保險單」居多。又曾有論者認為以書面方式係能督促要保人謹慎考量，但檢同保險單的部分較無必要⁵²。

本文認為，在書面部分，從目前保險業電子商務之辦理現況而言，完全廢除「書面」方式在沒有完善的設備及配套措施下（完整法規或網站說明），可能容易產生更多問題，過渡時期宜保留書面方式。但在長遠之計，本文傾向更開放的方法，從網路投保的顧客習性分析，大多數網路投保的客戶多是因為忙碌而無法親自到保險公司投保者，或是不擅於與人交際者，從此一觀點來看，強制要保人僅能以書面方式撤銷保險契約並無法替要保人節省時間，且要保人既然已選擇以電商方式（非書面方式）締約，行使契約撤銷權之方式自不得要求一律以書面方式為之，否則為變相增加要保人撤銷契約的難度。在立法者於辦理電子商務給予保險業「其他方式的空間」，未來或許應考慮仿照我國現在網路購物退貨模式一般，採取「一鍵」撤銷保險契約的方式，讓要保人收到保險單後能夠於同一網路平台進行契約撤銷的動作。

第五節 契約撤銷權之拋棄

人壽保險單示範條款並未對契約撤銷權得否拋棄作規範，目前學說上亦未有討論，本文嘗試以不同角度分析如下：

⁵² 洪嘉威，保險人先契約義務與消費者保護，國立臺北大學法律學系碩士論文，頁 205-206，2015 年 7 月。

一、肯定說

或有認為，人壽保險單示範條款只是提供保險業者訂立保單條款之參考依據，保險契約屬於民事契約，應回歸私法自治原則，尊重當事人的意思決定自由，故肯認要保人得出於自願拋棄契約撤銷權。至於保險人若以不正當手段（如：要保書上增設拋棄契約撤銷權之欄位，於投保時勾選，連同要保書一併送出），要保人仍可事後主張民法上之權利，強制要保人不得拋棄契約撤銷權，形同限制契約當事人之意思自主權，又人壽保險單示範條款既未禁止要保人拋棄等用語，故應認要保人得自由拋棄契約撤銷權。

二、否定說

契約撤銷權之設立目的在於，保護資訊、經濟、談判能力比較低之消費者，帶有公益色彩。若允許消費者得以拋棄，可能會讓保險人極易透過事先提供定型化契約或是勾選方式，規避原來給予要保人契約撤銷權之目的，且拋棄契約撤銷權，對要保人而言，僅使其喪失撤銷期間保護，並無任何利益可言。

三、本文看法

目前保險實務運作模式上，確實難以想像要保人於訂約時，會直接拋棄契約撤銷權，但對要保人有無利益，並非權利性質得否拋棄的考量因素，探討權利得否拋棄，應著重於權利本身性質與目的。探求契約撤銷權所保護目的，係為要保人得於契約撤銷期間確定其簽訂之保險契約，符合需求，而肯定要保人出於自願拋棄契約撤銷權，更屬於要保人意思決定自由之展現，重點應在於要保人之意願，立法者並無強制禁止拋棄之理。

第四章 人壽保險契約撤銷權之行使效果

第一節 撤銷權生效時點

契約撤銷權為一形成權，依民法第 95 條之規定，非對話之意思表示自到達相對人後生效，要保人行使撤銷之意思表示後，自此意思表示到達保險人後生效。惟現行人壽保險單示範條款第 2 條第 2 項明定：「要保人依前項規定行使本契約撤銷權者，撤銷的效力應自要保人書面或其他約定方式之意思表示到達翌日零時起生效，本契約自始無效，本公司應無息退還要保人所繳保險費……」將意思表示之生效時點往後延至到達「翌日零時」，是否違反民法第 95 條所採到達主義，即有討論空間⁵³。

一、否定說

或有認為，保險契約，與一般民法上契約不同，保險契約之對價關係除涉及當事人間承保範圍外，亦涉及整個危險共同體，若採民法第 95 條到達主義，可能使保險公司在保險費計算上不易，況若保險事故發生與要保人撤銷意思表示之到達時間過於接近，將產生理賠認定上困難。因此，人壽保險單示範條款將契約撤銷意思表示之生效時點，延後到翌日零時生效，即可有效解決上述問題⁵⁴。另外，若保險事故發生係於撤銷意思表示發出當日，被保險人會因契約撤銷之意思表示尚未生效，仍繼續受到保險契約保障，對被保險人較為有利。

二、肯定說

或有認為，民法第 95 條係針對非對話意思表示作規定，與契約之屬性無關，

⁵³ 江聖元，前揭註 7，頁 15。

⁵⁴ 梁宇賢、劉興善、柯澤東、林勳發，商事法精論，今日書局，頁 641，1999 年 3 月修訂六版。

人壽保險單示範條款延後契約撤銷意思表示之生效時點，將可能導致保險人概括承受原無需負責之保險事故，詳言之，若保險事故發生在要保人撤銷意思表示到達後，翌日零時前發生，保險人原本依民法第 95 條已無需就此保險事故負責，惟因人壽保險單示範條款規定仍需給付保險金，產生示範條款（行政指導）效力優於民法規定情況，破壞民法之基本原則。況且，強行延後契約撤銷之時點，亦會延後保險人退還保險費之時間點，對要保人未必有利。

三、本文見解

本文認為，民法第 95 條並非一強制規定，當事人得以約定變更，貫徹私法自治原則，人壽保險單示範條款中，將要保人撤銷契約意思表示之生效時點，延後至到達翌日零時，雖然保單條款為保險人單方擬定，但並未對要保人產生不利之影響，進而認為人壽保險單示範條款規定與民法並無抵觸。即便個案情形若對要保人產生特別不利，仍可於爭議發生後法院個案判斷有無顯失公平之情況，無需一併禁止當事人約定。

第二節 行使契約撤銷權後之保險契約效力

第一項 撤銷之法律概念

撤銷之概念分為廣義及狹義，狹義的撤銷，以有瑕疵的意思表示為前提，且限於已發生效力的法律行為，例如表意人因為詐欺、脅迫、錯誤所為撤銷意思表示；廣義的撤銷則是者狹義撤銷以外，包括非法律行為之撤銷、無瑕疵意思表示之撤銷⁵⁵。我國民法上之意思表示之撤銷限於表意人的意思表示有瑕疵為限，為

⁵⁵ 王澤鑑，前揭註 45，頁 528；施啟揚，民法總則，自版，頁 361，2011 年 10 月八版。

狹義之撤銷概念。惟人壽保險單示範條款之契約撤銷權，不問要保人訂約時有無受銷售人員誤導、有無對商品認知錯誤，均得不附理由向保險人撤銷已成立之保險契約，故應認人壽保險單示範條款之契約「撤銷」權，與民法上「撤銷」，概念不同，學說上亦有認為，人壽保險單示範條款之契約「撤銷」概念，無法與民法規定同一理解，僅屬沒有適合名詞下之「借用」⁵⁶。

而若從撤銷之法律效果觀之，民法第 114 條，法律行為經撤銷後，視為自始無效。當事人間負有回復原狀的義務，理論上保險人應退還全額保險費，而要保人應返還撤銷前已獲得之保險保障，惟因保險保障為抽象概念，無法返還，故此時應認要保人所需返還者，為純保費（承擔被保人危險發生之費用）。惟人壽保險單示範條款刻意，將要保人返還「純保費」之義務免除，從此一角度切入，亦可得出，「人壽保險單示範條款之契約撤銷」，與「民法之撤銷」，概念並不相同之結論。

第二項 保險契約效力

第一款 撤銷生效前保險事故未發生

要保人行使契約撤銷權後到生效前，若無保險事故發生，依人壽保險單示範條款第 2 條第 2 項前段規定，要保人依規定行使本契約撤銷權者，撤銷的效力自要保人書面或其他約定方式之意思表示到達翌日零時起生效，保險契約自始無效，尚無疑義。

第二款 撤銷生效前保險事故已發生

⁵⁶ 施文森，論保險費性質交付返還及歸屬（下）保險法比較研究—以兩岸保險法為核心—，壽險季刊，第 188 期，頁 17-18，2018 年 6 月。

人壽保險單示範條款第 2 條後段但書明文規定：「但契約撤銷生效前，若發生保險事故者，視為未撤銷，本公司仍應依本契約規定負保險責任。」主要是為了解決保險事故發生在，要保人發出撤銷保險契約之意思表示後、撤銷意思表示尚未生效這段期間，產生之紛爭。理論上，發生在這段期間的保險事故，會因要保人撤銷契約之意思表示尚未生效，保險人仍需負保險契約責任，但因實務上，往往發生在這段期間之保險事故，要保人在通知出險時，保險契約早就會因原先發出的撤銷契約之意思表示而無效，保險人不用負責，所以為了保障要保人權利，才會訂有「視為未撤銷」之用語。而將撤銷權未生效前的保險事故一律納入保險公司應負責的範圍，此一規定是否對於要保人有過度保護之嫌，分析如下：

一、過度保護說

學說上有認為撤銷權具形成權性質，一經行使，契約本應溯及失效或視為自始無效（民法第 114 條參照），人壽保險單示範條款中規定若撤銷權生效發生保險事故者，視為未撤銷，保險人仍須理賠，對於要保人保護過度，並建議修正為：

「本契約經要保人撤銷者，不論撤銷前後發生保險事故，本公司均不負保險責任」

57。

二、未過度保護說

人壽保險單示範條款中賦予要保人契約撤銷權係出於保護要保人之目的，將撤銷權生效前之保險事故一律納入保險人應給付之範圍，更有助於達到此目的。且人壽保險的撤銷權的除斥期間僅 10 天，要保人投保後 10 日內死亡的機率不高，不至對整個危險共同體造成太大的影響，更能達到人壽保險安定遺族的功能

⁵⁷ 林勳發，前揭註 1，頁 196。

三、本文見解

上述兩說各自立於要保人之保護立場不同，採未過度保護要保人說者，係著重於要保人應受保險契約之實質保護；而採過度保護說者，則更著重在要保人意思決定自由保護，若要保人已決定要撤銷保險契約且已發出撤銷契約之意思表示，則應尊重其意思表示。而本文認為，是否過度保護要保人，僅為一價值取捨，不論上位者採取何種見解皆予以尊重，只是在文字上，或可考慮作更明確之規定，詳參第六章第四節立法建議部分。

第三節 保費返還

依保險法第 119 條規定，要保人終止保險契約，而保險費已付足一年以上者，保險人應於接到通知後一個月內償付解約金；其金額不得少於要保人應得保單價值準備金之四分之三，且解約金之條件及金額，應載明於保險契約。原則上要保人於承保期間解除契約，保險公司會扣除行政成本、純保費、相關費用後，返還給要保人解約金，要保人不會拿到所繳保費之全額。但在人壽保險單示範條款中卻規定保險人應自要保人行使契約撤銷後，無息退還要保人所繳的保險費全額，但將保險費全額返還似與保險法規定有抵觸，本文從幾個角度，分析如下：

一、保險契約對價關係

保險人在保險契約存續期間，保險事故發生前的給付義務為承擔危險發生的風險，人壽保險中，保險人所承擔的為要保人死亡之風險。要保人訂約後到行使

⁵⁸ 江聖元，前揭註 7，頁 16。

契約撤銷權期間仍有死亡之風險，此風險雖然不高，但要求保險人無償承受此一風險不僅無正當理由，更可能已經違反保險契約的有償性(保險法第 1 條參照)。

二、危險共同體

保險契約除了涉及契約當事人間的對價關係外，同時涉及整個危險共同體，人壽保險中，保險公司在計算保險費時，除了當事人的個人死亡風險外，還有國人平均的死亡風險、其他費用...等，保險公司不可能自行吸收退還的保險費，會將保險費支出的成本轉嫁到整個危險共同體上，對同一危險共同體的其他要保人而言，要求其承擔已行使契約撤銷權之人的死亡風險並不合理。

或有認為，人壽保險單示範條款中要求保險人返還全額的保險費，對於保險人的影響不大，進而認定不需要去扣除要保人行使契約撤銷權期間的保險費。惟本文認為，雖然撤銷期間只有 10 天計算下來的純保費數額不多，但不代表保險人有義務承受此保費支出，無償提供要保人幾天的保障，且從我國的消費習慣觀之，消費者衝動購物的情形不在少數，締約後反悔的也不在少數，這也是近來促使消保法第 19 條增訂例外情事的因素之一，如果將退還要保人所繳的保費全額，累積起來對保險公司而言也是一筆數額，保險公司會轉嫁到同一危險共同體的其他要保人身上，對於未行使契約撤銷權的要保人而言不公平。

第五章 相似制度-消費者保護法中「審閱期」與「猶豫期」以及金融消費者保護法「說明義務」

第一節 代表性案例分析

第一項 案例事實

被保險人蕭○生於民國 100 年 6 月 17 日投保，由保險公司所屬業務員黃○鳳以電話行銷方式，向被保險人招攬之「新億富變額萬能壽險 VLN」(下稱系爭壽險)，保險金額為 300 萬元，其中保單條款載明：「主約之第一及第二保單年度之基本保額為要保人當時累積已繳保險費總的二倍；第三年度(含)以後之基本保額為上金額」，並以信用卡方式交付第一期保險費。

後於同年 9 月 2 日被保險人蕭○生因意外死亡，受益人(被保險人之子)乃於同年 9 月 27 日向保險公司申請死亡給付 300 萬元，保險公司主張被保險人蕭○生係於投保後 2 年內死亡，依系爭壽險保單條款規定，只願給付已繳保險費總和之 2 倍(即 48,000 元)，拒絕給付全額保險金 300 萬元。兩造針對系爭壽險訂約時，業務員之銷售方式有無誤導要保人、簽約時業務員有無給予審閱期、以及要保人是否行使契約撤銷權有所爭執。

第二項 歷審法院判決

一、地方法院見解

臺灣桃園地方法院 101 年度保險字第 10 號民事判決：「被告(編：保險人)於保單明細背面之注意事項、系爭壽險契約書第 4 條第 1 項均有關於契約撤銷權之約定，即『※保險契約各項權利義務皆詳列於附件條款，消費者務必詳加閱讀

了解，並把握保單契約撤銷之時效(收到保單翌日起算十日內)，以免權益受損。』
『要保人於保險單送達的翌日起算十日內，得以書面檢同保險單向本公司撤銷本契約。』，是蕭○生於收受系爭壽險契約相關資料後，仍可在審閱期間內，決定是否行使撤銷權，非僅憑原告所謂被告業務員陳稱系爭壽險契約係專案，無法考慮後決定等情據以推斷蕭○生自始均無在審閱期間內，決定是否行使撤銷權，原告此部分主張，亦無足採。...綜上所述，原告請求被告給付身故保險金 300 萬元，尚難採憑。」本件地方法院認為依據保單條款的規定，要保人收到保險單時，仍可以在審閱期內決定是否行使撤銷契約權，既然要保人並未在期間內撤銷契約，保險契約仍有效，保險人僅需依照保單條款約定給付累積已繳保險費總額之兩倍給受益人。

二、高等法院見解

受益人不服後上訴。臺灣高等法院 102 年度保險上字第 12 號民事判決：「系爭壽險契約第 4 條第 1 項、第 2 項已約定：要保人於保險單送達的翌日起算 10 日內，得以書面檢同保險單向本公司撤銷本契約；要保人依前項規定行使本契約撤銷權者，撤銷的效力應自要保人書面之意思表示到達翌日零時起生效，本契約自始無效，本公司應無息退還要保人所繳保險費；本契約撤銷生效後所發生的保險事故，本公司不負保險責任。但契約撤銷生效前，若發生保險事故者，視為未撤銷，本公司仍應依本契約規定負保險責任等語，是蕭○生於收受系爭壽險契約後有 10 日之審閱期，可詳閱覽保單條款等資料，仔細考慮是否投保，如不願投保，可依約行使撤銷權，其約定除優於人壽保險單示範條款所定 3 日之審閱期外，並符合消保法第 19 條第 1 項 7 日之猶豫期間及同法第 11 條之 1 閱審期間之立法目的。而蕭○生（編：被保險人）於事故發生前並未因審閱期而撤銷系爭壽

險契約，上訴人（編：受益人）於事故後再主張系爭契約違反審閱期間之規定云云，洵無可採。」本件高等法院認為系爭壽險保單條款中，提供給要保人的契約撤銷權，其立法目的與消保法第 11 條之 1 審閱期和同法第 19 條猶豫期相同，皆為保障資訊不對等之消費者，且契約撤銷權之條款約定相較於消保法更有利要保人，故應優先適用系爭壽險條款約定。本件既然要保人未在系爭壽險保單送達 10 日內行使契約撤銷權，撤銷系爭壽險，嗣後不得再以保險人訂約前未提供審閱期為理由，主張「被保險人於投保後 2 年內死亡，保險人僅給付保險費總和 2 倍作為保險金」之條款不構成契約內容。

三、最高法院見解

受益人不服後上訴。最高法院 103 年度台上字第 2038 號民事判決：「按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。違反前項規定者，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，消保法第十一條之一第一項、第二項分別定有明文。揆其立法意旨，乃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，且為確保消費者之契約審閱權，明定企業經營者未提供合理『審閱期間』之法律效果。此與消保法第十九條第一項、第十九條之一規定，係因消費者於郵購或訪問買賣或以該方式所為之服務交易時，常有無法詳細判斷或思考之情形，而購買不合意或不需之商品、服務，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠資料或時間加以選擇，乃將判斷時間延後，而提供消費者於訂約後詳細考慮而解除契約之『猶豫期間（冷卻期間）』，未盡相同。要之，『審閱期間』主要在提供消費者訂約前之契約權益保障，與『猶豫期間』目的在提供消費者訂約後之契約權益保障，二者各有其規範目的、功能及法效，得以互補，然彼此間

並無替代性，自不能以消費者未於『猶豫期間』內行使解除權或撤銷權（民法第一百十四條規定），即排除消保法第十一條之一第一項、第二項規定之適用。乃原審見未及此，逕認應優先適用消保法第十九條第一項規定，並以蕭○生未於系爭契約第四條第一項、第二項約定之十日內撤銷系爭契約，遽謂上訴人不得再依消保法第十一條之一第一項、第二項規定為主張，依上旨趣，已有可議。」最高法院認為消保法第 11 條之 1 的審閱期和同法第 19 條的猶豫期，兩者雖皆有保護消費者目的，惟保障的情境並不相同，審閱期是在確保消費者在締約前能充分瞭解購買商品或服務之內容，猶豫期則是處理消費者在未充分考量下衝動購物、締約的情形，兩者不具替代性⁵⁹。

四、更一審法院見解

最高法院發回更審。臺灣高等法院 103 年度保險上更(一)字第 4 號民事判決：「上訴人主張被上訴人於訂約前，未給予蕭○生 3 日審閱期等語，為被上訴人否認，辯稱：本件縱有審閱期間之適用，被上訴人於系爭壽險契約生效後已將保單資料寄予蕭○生，蕭○生如認契約不合理，亦得撤銷本契約；系爭壽險契約已賦予其 10 日之猶豫期間，相較於審閱期，對其保障更為充足，應優先於審閱期間之適用云云。按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有 30 日以內之合理

⁵⁹ 類似見解如臺灣高雄地方法院 106 年度重訴字第 69 號民事判決：「……兩造於簽約前，被告並未給予原告等人合理之契約審閱期間，此由系爭契約關於審閱期記載之處有空白、倒填日期或攜回日期與簽約日為同一日可證，實已違反消費者保護法（下稱消保法）第 11 條之 1 第 1 項規定。而審閱期間在提供消費者於訂約前之契約權益保障，被告雖抗辯系爭契約已約明，倘被告未給予合理之審閱期間，原告等人仍得於 5 日之猶豫期間內，向被告解除契約並請求返還價金，然猶豫期間目的在提供消費者訂約後之契約權益保障，兩者規範目的、功能及法效得以互補，卻無替代性，被告既有未給予原告合理審閱期之違法與瑕疵，並不因原告等人未於契約猶豫期間內行使解除權或撤銷權而被治癒。」

期間，供消費者審閱全部條款內容。違反前項規定者，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，消保法第 11 條之 1 第 1 項、第 2 項分別定有明文。揆其立法意旨，乃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，且為確保消費者之契約審閱權，明定企業經營者未提供合理『審閱期間』之法律效果。此與消保法第 19 條第 1 項、第 19 條之 1 規定，係因消費者於郵購或訪問買賣或以該方式所為之服務交易時，常有無法詳細判斷或思考之情形，而購買不合意或不需之商品、服務，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠資料或時間加以選擇，乃將判斷時間延後，而提供消費者於訂約後詳細考慮而解除契約之『猶豫期間（冷卻期間）』，未盡相同。要之，『審閱期間』主要在提供消費者訂約前之契約權益保障，與『猶豫期間』目的在提供消費者訂約後之契約權益保障，二者各有其規範目的、功能及法效，得以互補，然彼此間並無替代性，自不能以消費者未於『猶豫期間』內行使解除權或撤銷權（民法第 114 條規定），即排除消保法第 11 條之 1 第 1 項、第 2 項規定之適用。查，蕭○生於 100 年 6 月 17 日受被上訴人業務員黃○○以電話行銷要約，當日即以傳真方式簽立系爭壽險契約，為兩造所不爭執，且有系爭錄音譯文可證，堪認被上訴人與蕭○生簽訂系爭壽險契約，確未給予審閱期間，參諸前開說明，審閱期間與猶豫期間既有不同規範目的、功能及法效，並無替代性，自難認猶豫期間應優先審閱期間而為適用，是被上訴人上開辯解，尚非可取。...本件被上訴人既未依消保法第 11 條之 1 第 1 項規定就系爭壽險契約之契約條款給予蕭○生審閱期間，則上訴人依同條第 2 項規定，主張系爭壽險契約說明事項第 1 點、要保書重要事項告知書關於雙方權利義務第 7 點、保單條款第 2 條、保險給付項目及條件中對身故及全殘廢保險金之說明，所有關於 2 年內基本保額條款即『第一及第二保單年度之基本保額為要保人當時累積已繳保險費總和之二倍』相

關內容，不構成契約之內容，至其餘有利上訴人部分之契約條款，仍構成契約內容等語，應屬可取。」本件更審法院從雙方通話紀錄，認為業務員在銷售系爭壽險時，並未給予要保人審閱期間，違反消保法第 11 條之 1 規定，進而認定要保人主張有理由，故保單條款中「被保險人於投保後 2 年內死亡，保險人僅給付保險費總和 2 倍作為保險金」之約定，不構成契約內容，保險人仍應給付全額保險金 300 萬元。

五、更審後上訴最高法院見解

保險人不服後上訴。最高法院 107 年度台上字第 1377 號民事判決：「…民法第 148 條第 2 項固定有明文。而權利人在相當期間內不行使其權利，如有特別情事，足使義務人正當信任權利人已不欲行使其權利，經斟酌權利之性質、法律行為之種類、當事人間之關係、權義時空背景及其他主、客觀等因素，認依一般社會通念，可認其權利之再為行使有違誠信原則者，始得使權利人之權利受到一定之限制而不得行使。上訴人之業務員黃○○於 100 年 6 月 17 日以電話行銷系爭契約時，並未給予蕭○生審閱期間，且告知蕭○○系爭契約之壽險保障為 300 萬元固定不變，蕭○生乃於當日在要保書等資料簽名後回傳予黃○○，並於同年月 27 日繳納第 1 期保險費，嗣於同年 9 月 2 日意外死亡，被上訴人旋於同年月 27 日請求上訴人給付保險金 300 萬元等情，為原審合法認定之事實。上訴人之業務員黃○○既係以電話行銷，且告知系爭契約之壽險保障為 300 萬元固定不變；且自 100 年 6 月 17 日起，算至蕭○生死時止，僅 2 個月餘，算至被上訴人請求給付保險金時止，亦僅 3 個月餘，難謂蕭○生、被上訴人有在相當期間內不行使其權利，而足使上訴人信任其已不欲行使權利之情事，是原審未採認上訴人所為被上訴人依消保法第 11 條之 1 第 2 項規定行使權利有違誠信原則之抗辯，而為

其不利之判決，自未違背法令。上訴論旨，指摘原判決違背法令，聲明廢棄，非有理由。」本件更審上訴後最高法院認為，從電話錄音中，業務員一再強調系爭壽險保險金給付 300 萬元，似有誤導要保人之疑慮，且要保人在投保後不到 3 個月內死亡，無法得出要保人未行使消保法第 11 條之 1 審閱期違反誠信原則，進而認定保險人上訴無理由。

第三項 判決評析

本件要保人透過電話行銷方式，向業務員購買人壽保險，在訂約後 3 個月內死亡，兩造針對系爭壽險保單保險金給付限制條款有所爭執。從歷審見解中，可以看出，本件涉及的主要爭議為契約撤銷權，與消保法中審閱期及猶豫期之間的關係以及業務員銷售保險商品的說明義務。

本件高等法院見解著重立法目的，將保單上契約撤銷權解釋為取代消保法審閱期及猶豫期，屬對消費者更有利之規定，以排除審閱期在系爭壽險之適用。此一見解，雖遭最高法院廢棄發回，惟本文認為將保險契約排除消保法審閱期適用並非全無道理。蓋因消保法審閱期之法律效果為消費者得主張條款不構成契約內容，而保險契約與一般商品不太相同，保險契約係透過條款內容約定來界定承保範圍，契約上條款多與保險人承擔的風險有關，保險人會隨著承保危險的大小來計算保險費，本件系爭壽險條款「被保險人於投保後 2 年內死亡，保險人僅給付保險費總和 2 倍作為保險金」方屬適例，為系爭壽險保單考量保險費計價後之設計，以維持保險契約之對價平衡以及整個危險共同體的保費計算，若肯定保險契約亦有審閱期之適用，消費者得主張不構成契約內容下，將導致上述失衡現象發生，或許高等法院係出於此考量才作出契約撤銷權得取代消保法審閱期及猶豫期之解釋。

最高法院 103 年度台上字第 2038 號民事判決明白揭示，消保法審閱期及猶豫期不論從法規目的、使用時點、法律效果觀之，皆屬不同之兩種規範，保障的面相並不相同，並無替代功能。此一見解，本文亦肯認之，惟美中不足之處在於，最高法院並未將保單條款中亦有足以單方面影響契約效力之「契約撤銷權」，納入論述中，導致契約撤銷權、審閱期、猶豫期，三者於保險關係之適用上仍屬不明確。又本件更審法院僅以最高法院的判決要旨，實質調查本件保險人是否有確實給予要保人審閱期，忽略了保險契約本質上有無提供審閱期的必要探討，略為可惜。

最後，在本案最後一則判決(最高法院 107 年度台上字第 1377 號民事判決)中，最高法院以誠信原則作為論述基準，否定保險人主張要保人不行使審閱期構成權利失效的觀點，判決受益人受訴。最高法院亦無探討審閱期、猶豫期以及契約撤銷權之間的關係，本文推測可能是因為更審法院在審酌相關證據資料時(通話紀錄)，已經認為業務員招攬過程中，有誤導被保險人之嫌，才會直接作此裁判，這也顯示保險銷售人員在推銷保險商品時的說明義務範圍與重要性。而藉由此一案例更顯示消保法中審閱期和猶豫期、契約撤銷權、以及金消法說明義務，四者之間的關係有進一步釐清之必要，故本節將對上述四者進行比較與分析。

第二節 消費者保護法第 11 條之 1「審閱期」

第一項 消費者保護法第 11 條之 1 介紹

第一款 立法目的

消保法於民國 92 年 1 月 22 日增訂第 11 條之 1：「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。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。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。中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。」本條為同法第 5 條⁶⁰之具體展現，立法目的在於，降低企業經營者與消費者間的資訊落差⁶¹，消費者可以藉由訂約前事先閱讀定型化契約條款，瞭解其所訂之契約內容，進一步評估其購買之商品或服務是否符合自身需求，以保障消費者之資訊權。

第二款 權利主體

消保法之立法目的係為保護消費者，於同法第 2 條明訂：「本法所用名詞定義如下：一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。……」所謂以消費為目的，限於「最終消費」，若行為人先將商品購入後再行賣出的行為，則因再售行為非最終消費，行為人自不該當消保法所稱之「消費者」。另依人身保險業辦理傳統型個人人壽保險契約審閱期間自律規範第 2 條規定⁶²，保險人應提供人壽保險的樣張給要保人，從文義觀之，審閱期的主體只有要保人，不及於被保險人及受益人⁶³，惟需注意自律規範僅對拘束保險人，僅為一行政規則，要保人若欲主張審閱期保障，仍需回歸消保法作主張依據。

從保險契約關係觀之，要保人為簽訂保險契約的當事人，自為審閱期的權利

⁶⁰ 消費者保護法第 5 條：「政府、企業經營者及消費者均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。」

⁶¹ 詹森林，消費者保護法發展專題回顧：定型化契約之理論與實務發展，臺大法學論叢，第 43 卷，頁 1347，2014 年 11 月。

⁶² 人身保險業辦理傳統型個人人壽保險契約審閱期間自律規範第 2 條：「保險公司於保險招攬時應透過業務員、傳真、郵寄、網路或電子郵件等方式提供傳統型個人人壽保險條款樣張供要保人審閱，且審閱期間不得低於三日。」

⁶³ 高子晶，前揭註 6，頁 69。

主體。被保險人僅為保險契約所欲保障的對象，雖於人壽保險契約中，要保人與被保險人非同一人的情況下，依保險法第 105 條應得被保險人之同意，然此同意僅為防止道德危險所設，被保險人並未因此成為保險契約的當事人，故被保險人並非審閱期之權利主體。又受益人在保險關係中只是保險事故發生後，得領取保險金之人，於保險事故發生前受益權僅為一期待權，並無任何權利，況實務上，要保人訂約時也可能有未指定受益人或指定法定繼承人為受益人的情況，若將受益人納入審閱期的權利主體，保險人恐無法提供或提供多人審閱期，產生實務運作的困難，是以受益人亦非審閱期之權利主體。

第三款 適用範圍

消保法第 11 條之 1 將審閱期的範圍擴及於「全部條款內容」，在一般定型化契約中，應為全部的條款內容，尚屬無疑。惟在保險契約中，保險契約的條款內容，以人壽保險為例，於人壽保險單示範條款第 1 條中⁶⁴，將訂立保險契約時之要保書、批註、其他申請書，皆納入保險契約的範圍內，造成上述文件皆構成「全部條款內容」，為審閱期之範圍。此一擴大雖有助於要保人於締約前，獲得更完整的資訊，但是否會產生實務運作上的困難、解釋上該如何調整，本文整理實務運作與學說見解後，分析如下：

一、實務現況

人身保險業辦理傳統型個人人壽保險契約審閱期間自律規範第 2 條規定，保

⁶⁴ 人壽保險單示範條款第 1 條：「本保險單條款、附著之要保書、批註及其他約定書，均為本保險契約（以下簡稱本契約）的構成部分。本契約的解釋，應探求契約當事人的真意，不得拘泥於所用的文字；如有疑義時，以作有利於被保險人的解釋為原則。」

險人在銷售傳統型個人人壽保險契約時，應提供保險單樣張給要保人審閱。又依同規範第 3 條⁶⁵，保險人提供的樣張僅限於定型化契約條款本身以及聲明書，似不包括要保書及批註。

然針對批註條款，金管會於 102 年 4 月 16 日金管保壽字第 10202004420 號函：「(四)有關保險公司銷售可附加本案批註條款之商品時，應依金融消費者保護法第 10 條及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五條等相關規定辦理，如屬傳統型個人壽險並應依法令規定提將消費者審閱期乙節，請增列如要保人係以其有效契約中途附加批註條款者，亦應就批註條款內容給予消費者至少 3 日之審閱期間，以杜爭議。」是以，目前實務上傳統型人壽保險商品的審閱期範圍除了保險樣張外，亦包括契約生效後的批註條款。

二、學說見解

學說上認為消保法審閱期的範圍應僅限於「保險單條款」，要保人簽訂保險契約的過程中雖會簽訂許多相關文件，但並非所有文件都會對要保人造成實質影響，解釋上保險人應提供合理的審閱期間者，應僅限於訂約前使用的「定型化保險契約條款」(例如：承保時的批註)，至於契約成立後的約定書，則非審閱期的範圍⁶⁶。而要保書的本質僅為要保人用來表達訂約意思表示之文書，與定型化契約性質不同，即使由保險人預先擬定，除非保險人有加印雙方將來契約上權利義

⁶⁵ 人身保險業辦理傳統型個人人壽保險契約審閱期間自律規範第 3 條：「保險公司所提供審閱之傳統型個人人壽保險之條款樣張應包括完整之條款內容。保險公司應於傳統型個人人壽保險之條款樣張首頁或另以聲明書印製審閱期間之記載，內容應至少涵括下列類似文字：(1) 本契約條款樣張已於中華民國○年○月○日提供要保人審閱。(審閱期間至少三日)(2) 要保人簽名。」

⁶⁶ 葉啟洲，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 65-66，2012 年 6 月。

務的文字，否則原則上不屬定型化契約條款，亦非審閱期適用範圍所及。

另有學者從保險實務運作角度出發，認為要求審閱範圍與簽約內容一致有實行上的困難，蓋因個人人壽保險的核保因素，除考量被保險人的性別與年齡外，尚將被保險人的個別身體狀況、從事的職業危險性高低納入考量，於訂約時，保險人多會加收保險費或預先印製批註的方式來限制承保責任，並等到核保程序完成後，契約內容才會完全確定，此時若再要求保險人給予要保人審閱期，將延後保險契約的生效，對要保人未必有利⁶⁷。

三、本文見解

本文認為若肯認保險契約有消保法第 11 條之 1 審閱期適用的前提下，從目前保險契約銷售流程觀之，一律要求「所有保險契約」內容都需交給要保人審閱期，文件一來一往將造成更多不必要的時間成本，而且將延後保險契約生效時點，使要保人受到保險契約保障時點延後，不僅未符合要保人的原本規劃，亦未必對要保人有利。是以，審閱期的適用範圍該如何界定，以下針對保險契約訂立過程中可能會使用的文件，分別討論如下：

(一) 保險單條款

從人身保險業辦理傳統型個人人壽保險契約審閱期間自律規範第 2 條可知，保險人於訂立契約前，應提供要保人保險單樣張供其審閱。條文所指的「樣張」應指與保險契約內容相符的定型化契約樣本，保險人僅需提供符合一般情形下，要保人的承保範圍、保費計算方式、除外危險...等，即符合規定。至於針對個別要保人特定狀況所為的自負額、降低保險金額約定，因此種個別情況需等到保險

⁶⁷ 卓俊雄，前揭註 4，頁 74-75。

人收到要保書後才能進行評估，若強行要求保險人將評估後的結果再交給要保人審閱，勢必會導致保險契約的成立時點延後，以及增加要保人審閱之時間成本。或可考慮保險人一開始提供給要保人的保險單樣張上，加入「本樣張所提供的保障內容未必與保險契約之內容完全相同，要保人收到完整保險契約後，請務必再次詳讀保險契約內容」等條款，提醒要保人注意保險單樣張與保險契約內容未必相符一事。

(二) 批註條款

保險實務上，批註條款的可能出現在訂約前或訂約後，不可一概而論。若是在訂約前的批註條款，限於保險單上面已預先印好的批註內容（像是預先以批註條款排除特定情形），應該和保險單樣張一同為審閱期的適用範圍；若是訂約後，保險人核保階段在保險契約內新增的批註條款，此時保險契約因已經成立，批註條款非審閱期的適用範圍。

(三) 要保書

目前我國的保險銷售流程中，要保書多由保險公司預先訂立，似為審閱期之範圍所及，但要保書的功能只是傳達要保人想要締約意思的表示方法，要保書的內容多為要保人與被保險人個人基本資料、財務及家庭狀況，與要保人受保險契約的保障範圍並無直接關係，故解釋上審閱期的範圍，原則上不及於要保書。惟若要保書的內容納入除外事項，或是將要保書中訂入契約成立後當事人間的權利義務關係中，此時因為要保書已直接影響要保人的權利，宜納入審閱期的範圍。

(四) 其他相關文件

此類文件雖多為定型化契約，但並非全部都會影響要保人在保險契約的權利義務，像是蒐集、處理及利用個人資料告知書、匯款給付約定書或訂約程序上文

件，既不會對要保人產生實質影響，不太需要給要保人審閱期。

綜上，本文認為，是否將訂約時的文件納入，除應考量該文件的性質（是否為定型化契約條款）外，更應著重於「是否直接影響到要保人的權利義務」此一因素，並非將所有定型化契約皆納入審閱期的適用範圍。況一味提供要保人過多的資料，更容易造成要保人的負擔，可能因資料太多導致要保人不知從何審閱或是抓不到審閱的重點，此現象亦非主管機關所樂見，故若主管機關認為保險契約亦有審閱期適用的話，宜針對保險契約的審閱期適用範圍作更詳細的規定。

第四款 審閱期間計算

第一目 審閱期長短界定

消保法第 11 條之 1 明文規定，消費者有三十日以內的合理期間可以審閱契約內容。實務及通說皆認為三十日為審閱期間的法定最高上限⁶⁸，並非所有定型化契約都有三十日的審閱期，每個契約的審閱期會因應契約目的、特性不同，訂立一段合理期間作為審閱期間。至於合理期間的判斷標準為何，尚須依具體個案判斷，主管機關亦得針對不同的定型化契約類型公告適合的審閱期間（同條第 4 項參照⁶⁹）。

一、實務現況

行政院消保處特別針對不同的定型化契約類型，訂立不同的契約範本，並公

⁶⁸ 最高法院 97 年度台上字第 256 號民事判決：「九十二年修正前消保法施行細則第十一條第一項、第二項定有明文。此項定型化契約之審閱期間，應依消費內容及產品種類性質不同而有差異，尚非以『三十日』為合理期間之唯一標準。」

⁶⁹ 消費者保護法第 11 條之 1 第 4 項：「中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。」

告於行政院消保處網站⁷⁰，其中保險的部分針對傳統型個人人壽保險（分紅及不分紅保單）審閱期為三日，而目前市售的人壽保險中，皆依照此範本指示，給予要保人三日審閱期。

二、學說見解

學說上認為行政院網站上提供的範本，僅屬於一種規制性行政指導，用來確保私人行為適法性之事前指導，並無任何法律上的拘束力，即便違反此範本訂立的保險契約，條款不當然無效，而是應回歸消保法第 12 條時判斷該條款有無違反誠信原則，對消費者是否顯失公平⁷¹。另有從行政機關的角度，提出訂立審閱期間時，可能的參酌因素，整理如下⁷²：

1. 締約時效性

視個別定型化契約的締約狀況、環境而定，若是在緊急的情形（如：手術急救同意書、山難救助同意書），消費者締約時情況已十分急迫、刻不容緩，自不該強求企業經營者提供過長的審閱期，過長的審閱期將導致契約成立時點延後，對處於緊急情況中的消費者未必有利，可能反倒造成更大的傷害。

2. 社會多數人對定型化契約條款的熟悉度

審閱期的制度是在確保消費者對定型化契約條款的認識，但如果該定型化契約條款於訂約前已公告，且消費者對於此定型化契約條款已有所認識，為多數人可以知悉或預期條款內容（例如：車票、電影票、遊樂園門票買賣），則此種定

⁷⁰ 行政院消保處有關定型化契約範本網站：<https://www.ey.gov.tw/Page/37D1D3EDDE2438F8>（最後瀏覽日:2020/09/25）

⁷¹ 黃明陽，消保法定型化契約之行政規制實務—以消保法契約範本及契約公告為中心，消費者保護研究，第 19 輯，頁 171-173，2015 年 2 月。

⁷² 高子晶，前揭註 6，頁 34-36。

型化契約不用給予消費者較長的審閱期。

3. 交易標的物的價值

以交易標的物對一般消費者的影響程度做考量，交易標的物為較高價者（例如：預售屋買賣、汽車買賣），消費者對於此類型交易的經濟上利害關係較大，且交易過程中可能較複雜，應給予較長的審閱期，讓消費者能夠充分瞭解契約，以審慎決定。相反地，若僅為一般日常生活用品的買賣，消費者所購買的商品價值較低，對其經濟上的影響性較小，自毋需給予較長的審閱期。

第二目 審閱期間之起算

消保法並未對審閱期間的起算時點作特別規定，學說上或有認為審閱期的目的在於使消費者在契約成立前，能有合理的期間能夠瞭解契約內容，故認為企業經營者應同時在消費者簽契約前提供審閱期。不過有些契約雖為定型化契約條款，卻有可能會因應消費者個人因素有所調整，其中以保險契約最具代表性，保險商品的販售過程中，銷售人員多僅能提供保險公司預先印製的保單條款，至於保單上常出現的批註條款、要保書，有些會等到消費者確定要訂約時或甚至要等到要保書填具完後送交保險公司核保後才會提供，此時審閱期的起算時點，應該由企業經營者提供完整的契約內容後起算還是能透過提供相同契約的定型化範本起算，不無疑問。

最高法院 107 年度台上字第 1038 號民事判決中⁷³，本件消費者在取得完整

⁷³ 最高法院 107 年度台上字第 1038 號民事判決：「兩造於 103 年 6 月 7 日簽訂系爭契約，上訴人向被上訴人購買系爭房屋，房屋總價 5876 萬元，並開立系爭支票為定金，經被上訴人於 103 年 6 月 13 日、9 月 26 日提示，竟遭退票，為兩造所不爭，堪信為真。系爭契約書第 1 條雖記載『本契約於中華民國 103 年 5 月 30 日經買方攜回審閱 9 日（契約審閱期間至少 5 日）』，惟上

契約到簽署契約不足契約審閱期，但消費者在取得完整契約前，企業經營者已提供相同契約的範本供消費者審閱，又消費者在簽約前已多次前往看屋、與銷售人員交談等情狀，認定消費者已知悉契約內容。是以法院認為企業經營者提供審閱期的起算點，不能單以簽訂的證明文件或是完整契約提供的時點判斷，尚需將契約訂立時的情況、與銷售人員的互動狀況作具體個案判斷。

第三目 小結

消保法中的審閱期長短直接影響到契約成立的時點，同時影響到雙方的契約義務的履行，上開實務或學說見解均強調因應契約「特性」來訂立審閱期長短，定性上相同的契約，以買賣契約為例，因銷售商品類型不同，有或長或短的審閱期。

審閱期的起算原則上應自消費者收到完整契約內容後起算，只是在特殊的交易模式（如：保險契約）應考量交易習慣作例外解釋。在保險契約中，若採本文上一款對於審閱期適用範圍的限縮解釋，則審閱期間應該自保險人提供保險樣張以及其他影響要保人權利義務的文件時起算，惟目前保險實務上並沒有將審閱期的範圍針對保險契約的特性，作統一解釋，導致審閱期的起算淪為不確定時間點。

訴人至 103 年 6 月 3 日始取得完整系爭契約，距同年 6 月 7 日簽署系爭契約固不足 5 日，與上揭約定記載不符。但上訴人於簽約前，曾攜回相同契約樣本審閱，則上訴人審閱之期間，顯逾 5 日，且其於簽約前已多次前往看屋，並就預售房屋規格與買賣價金等，與銷售人員詳為磋商、交涉，已詳知系爭契約之內容，兩造簽訂系爭契約，已就交易標的物即系爭房屋及買賣價金等契約成立重要事項達成意思表示之一致，依民法第 153 條第 1 項規定，系爭契約已成立。上訴人所稱屋內浴室未全部裝設免治馬桶事，與其提出之契約附件(八)建材與設備說明書記載不符，亦與系爭契約之成立要件無關，故其主張被上訴人未給予合理契約審閱期間，契約未成立云云，自不足採。」

第五款 審閱期之拋棄

消保法第 11 條之 1 給予消費者訂約前審視商品的權利，此條規定究竟為任意規定還是強制規定，消費者能否出於自己意願拋棄審閱期，使其欲訂立的契約儘速生效，分析如下：

一、學說見解

1. 肯定說

學說上有認為消費者保護法第 11 條之 1 非強制規定，該條的立法目的是在保護消費者的意思決定，如果消費者已知悉定型化契約內容，且消費者確有拋棄審閱期的真意，則應尊重消費者的意思決定自由，認消費者得拋棄審閱期，不過為了避免企業經營者引誘消費者簽預先擬定的拋棄書，導致事後發生爭執認定上出現問題，應將拋棄之方式限於以個別磋商條款為之⁷⁴。

2. 否定說

另有認為審閱權與審閱期間為不同概念，審閱權是指消費者有無審閱契約的機會，而審閱期間則是指消費者取得定型化契約條款後，有多少時間可以審閱契約。定型化契約中的審閱權規定，是為了消費者保護利益所設，若肯認審閱權得預先拋棄，將使消費者在未取得定型化契約前，就有拋棄審閱條款的機會，使消費者完全沒有充分瞭解契約內容的可能，與消保法第 11 條之 1 促使消費者訂約前瞭解商品的目的有所抵觸，故認審閱權不得拋棄。然在取得完整的契約條款後，消費者在衡量時間成本、瞭解內容後，願意拋棄審閱期間的利益，是消費者個人

⁷⁴ 詹森林，前揭註 61，頁 1351；高子晶，前揭註 6，頁 52-53。

的選擇，也符合上述立法目的，自無不許拋棄之理⁷⁵。簡言之，消費者所能拋棄的為審閱期間的時間利益，而非權利本身。

二、實務見解

多數實務見解允許消費者拋棄審閱期，如：臺灣臺南地方法院 108 年度訴字第 1532 號民事判決：「訂立審閱期間條款之目的在於給予消費者充分瞭解契約內容之機會，並規範企業經營者不得在未給予消費者審閱契約內容之機會前，限制消費者簽訂契約之時間，以避免消費者於匆忙間不及瞭解其依契約所得主張之權利及應負擔之義務，致訂立顯失公平之契約而受有損害，是只須消費者於簽約前已充分瞭解該契約之權利義務關係，或有可認其能認識契約權利義務關係之合理審閱期間，即不得引用上開規定而主張契約無效。且消費者於簽約審閱契約條款內容之期間，雖未達規定期間，然企業經營者未有妨礙消費者事先審閱契約之行為，消費者有充分了解契約條款之機會，於充分了解後同意與企業經營者成立契約關係，基於其他考量而選擇放棄審閱期間者，法律並無禁止消費者拋棄權利之限制，基於私法自治及契約自由原則，尚無不可。被告 108 年 3 月 26 日當日與原告業務人員陳嘉慧會面即簽立系爭契約，惟系爭契約書之上方，以紅字標示『依據內政部公告：本定型化契約及其附件審閱期間為三日以上。違反前開規定者，該條款不構成契約內容，但委託人得主張該條款仍構成契約內容』，下方欄位則勾選『其他』，並手寫『本人已充分且瞭解契約內容，自願提前簽訂本契約』，貴客簽署：『鄭臺○』，此有該契約書可按。而被告亦自認該貴客簽署欄位為其本人親簽，顯見被告於簽約當日，因已充分了解系爭契約書之權利義務關係，且已拋

⁷⁵ 謝哲勝，消費者的定型化契約審閱權，月旦法學教室，第 56 期，頁 9，2007 年 6 月。

棄 3 日審閱權應可認定。」⁷⁶以及最高法院 107 年度台上字第 2203 號民事判決：

「系爭契約就審閱期間約定：『本契約書於簽約前在現場銷售中心提供予甲方(即上訴人)審閱及契約條文諮詢，甲方並已充份認知所有條文，若甲方認為有必要，得攜回契約書，需於 5 日內審閱完畢，甲方並於後簽名以資確認』，另以手寫記載：『甲方於 103 年 8 月 5 日將本合約書審閱完畢』，經上訴人於下方簽名確認，

⁷⁶ 類似判決如：臺灣高等法院臺中分院 107 年度保險上易字第 1 號民事判決（線上投保可以拋棄審閱期）：「嗣 104 年 3 月 20 日雙方再度通話時，行銷人員再就林○如所提問題（均非關自殺如何理賠）解釋說明後，詢問『所以如果沒有問題的話，你的意思是說，我們現在就可以開始幫你辦理線上投保嗎？』林○如稱『對』，行銷人員稱『所以呢，我們就不會把這個條款樣張給你，那在這個部份我特別會註明，就是今天是 2015 年 3 月 20 日，確認你已經了解保障內容，不需要審閱條款並同意投保。』林○如稱『好』，行銷人員稱『另外提醒您，康健人壽的網站上都會有保單條款的內容，如果有需要也都可以上網隨時去查閱，如果說你要了解的話，我們官網都有，或者是打免付費的電話 0000000000 來詢問也可以。』林○如稱『好』，雖行銷人員曾稱：審閱期間有三天，但審閱期間沒有保障．．．所以我這邊要徵求你的同意；本來有一個條款樣張，但是提供條款樣張要三天，那三天沒有等待期等語，惟行銷人員業已提供系爭保險契約之書面說明，並於 104 年 1 月 15 日向林○如解說相關內容，且詳盡說明意外傷害死亡之理賠與自殺死亡之理賠有何不同，林○如亦稱會好好看一下保單內容，要充分了解。行銷人員最後於 104 年 3 月 20 日詢問林○如沒有其他問題，已了解相關保險內容，並經林○如同意不需審閱契約條款而投保。則綜觀系爭保險契約簽訂當時之客觀情狀，可認林○如確已知悉意外傷害死亡之理賠與自殺死亡之理賠確有不同，其為保障效力可銜接即將於 104 年 3 月 25 日到期失效之保險契約，自願放棄契約審閱權，自非法所不許。上訴人主張系爭保險契約之訂立，違反消費者保護法第 11 條之 1 合理審閱期間之規定，系爭保險契約第 12 條：『本公司按實際已繳保險費總合的二倍給付身故保險金』之約定無效云云，即非可採。」、臺灣高等法院 108 年重上字第 81 號民事判決：「江美荷、江維仁主張：伊等於 102 年 11 月 28 日各支付定金 200,000 元，取得契約審閱本，翌日即簽署系爭契約，及付清定金及簽約金等語，提出客戶期款繳款狀況表、匯款資料等影本（原審卷 2 第 115 至 121 頁）為證，並為森築公司所不爭執，固堪予信實。然查，森築公司已將契約審閱本交江美荷、江維仁攜回，江美荷、江維仁復未主張森築公司限定其 2 人須於 5 日內簽署契約，是江美荷、江維仁非無充分了解契約條款之機會，其二人不待法定最低審閱期間經過，即於隔日主動簽署系爭契約，應認其二人已拋棄消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項之權利，自不得再以未有 5 日以上契約審閱期間為由，主張系爭契約第 25 條第 2 項第 1 款不構成契約之內容。」

顯見系爭契約條款並未預先使上訴人拋棄審閱之權利，且上訴人於簽訂系爭契約前，已有詳細審閱該契約之機會，被上訴人亦無妨礙上訴人事先審閱契約之行為，堪認被上訴人已給予上訴人合理之審閱期間，並未違反消費者保護法第 11 條之 1，民法第 247 條之 1 第 3 款、第 4 款之規定，系爭契約非為無效。」多數法院皆認為只要企業經營者沒有妨礙消費者行使審閱期權利的行為，在簽訂契約前，以手寫方式拋棄審閱期並無不可⁷⁷。

行政院消保處於民國 89 年 1 月 15 日台八十九消保法字第〇〇〇五六號函中揭示，企業經營者以定型化契約條款約定消費者同意拋棄合理審閱期間，將使消費者完全失去審閱之機會，違反消費者保護法平等互惠原則⁷⁸。換言之，企業經營者僅不得以定型化契約條款方式使消費者拋棄審閱期，至若消費者以個別磋商條款方式自願拋棄審閱期則在所不問。

三、本文見解

從消保法第 11 條之 1 第 2 項文義來看，只有禁止企業經營者以定型化契約條款方式使消費者拋棄審閱期，並無禁止消費者向企業經營者拋棄審閱期。消費者既然自願放棄審閱期，基於私法自治原則，應尊重其意思決定自由，至於消費者所拋棄的為審閱「權利」抑或是審閱「期間」，本文認為似乎無強加區分的必要，重點應著重在消費者是否已瞭解契約內容並有拋棄審閱期之真意。

消費者於訂約前，若經由銷售人員介紹、商品試用、取得與自己簽訂契約相同的定型化契約範本、自身經驗，或是透過其他方式瞭解條款內容，即便消費者

⁷⁷ 類似判決如：臺灣新北地方法院 108 年度訴字第 1166 號民事判決、臺灣橋頭地方法院 108 年度訴字第 70 號民事判決。

⁷⁸ 原函網址：<https://www.ey.gov.tw/Page/5FD5AF69652FC4AA/26f43507-edad-4994-9635-fbe1efcddc05> (最後瀏覽日：2020/8/21)

尚未取得自己的定型化契約條款，審閱期間還沒開始計算，但因消費者已確實知悉契約內容，拋棄審閱「權利」並無不可。而在消費者取得定型化契約條款後，可能會因為時間利益的考量，於期間內拋棄剩餘審閱期間，應尊重消費者的自我決定空間，至於個案中消費者有無拋棄審閱期的真意，應視具體情況判斷，不可僅以消費者有無簽訂放棄審閱期聲明書而定。

第二項 人壽保險適用消費者保護法審閱期規定之分析

行政院消費者保護會針對不同的定型化契約規定不同的審閱期⁷⁹，其中傳統型個人人壽保險(包括分紅、不分紅保單)最低審閱期為3日，金管會於民國99年6月3日於人壽保險單示範條款中增訂第3點⁸⁰，明文保險公司於訂立契約前應提供要保人3日以上之審閱期⁸¹，雖說上述具有行政指導性質的公告，對外不具有拘束力，但目前保險實務上傳統型個人人壽保險中，皆有3日的審閱期。惟審閱期適用在保險契約關係是否妥適，學說上仍有討論，分析如下：

一、肯定說

學說上有認為人壽保險契約與短期性質的保險契約(如：傷害險、旅行平安

⁷⁹ 行政院定型化契約彙整表：<https://cpc.cy.gov.tw/Page/6A1E96411F78365C> (最後瀏覽日：2020/9/21)

⁸⁰ 金管保品字第09902077400號函：「三、關於貴公會建議『人壽保險單示範條款』不予增列審閱期間乙節，貴公會及本會保險局於行政院消費者保護委員會(以下簡稱消保會)審查會中多次表達意見，爭取保險契約免適用審閱期間或排除電話行銷通路適用審閱期間，惟消保會仍依消費者保護法第11條之1之規定決議於『傳統型個人人壽保險定型化契約條款範本(分紅保單)、(不分紅保單)』增列審閱期間至少3日。另本會保險局於消保會決議增列審閱期間後，多次邀貴公會召開會議研議前揭範本之相關配套措施，俾得順利實施，爰請遵循辦理。」

⁸¹ 人壽保險單示範條款：<http://www.lia-roc.org.tw/index06/law/law106.htm> (最後瀏覽日：2020/9/21)

險)不同的點在於人壽保險的保險期間為長年期,著重長期穩定的保障,要保人締約後要繳的保險費數額及期數也比較多,倉促締約將使要保人承受長期繳交保險費的壓力,對要保人的不利程度比因提供審閱期造成契約延後發生的不利程度較高,進而認為人壽保險適用消費者保護法第 11 條之 1 審閱期更有助於消費者保障,並無不妥⁸²。

二、否定說

或有學說認為人壽保險的契約撤銷權規定與消費者保護法中的審閱期規定,兩者的規範目的相似,且契約撤銷權給予要保人不附任何理由的解約權,對消費者的保護遠比審閱期制度高,進而認為人壽保險單示範條款為消保法第 11 條第 4 項的主管機關另有規定。另一方面,從法院實務見解來看,要保人主張保險人未給予審閱期,並要求返還保險費以及投資金額的情況,多發生在投資型人壽保險中,投資標的發生虧損後,此種濫用審閱期的行為,有些法院雖以誠信原則解決,但根本解決之道在於將保險契約排除消保法第 11 條之 1 審閱期的適用,故認為現行實務上將保險契約適用審閱期並不妥適。

三、折衷說

此說認為鑑於保險人與要保人之間存有高度資訊不對等地位,審閱期提供消費者訂約前可審視契約的機會,讓其有足夠資訊決定是否締結契約,仍有存在的必要性。只是在違反審閱期的效果應與契約是否繼續存在作連結,意即給予要保人撤銷保險契約的權利,而現行條文所的「條款不構成契約內容」,除了會使要保人得自由主張對己不利的條款無效外,更忽略了保險具有危險共同體的特性,

⁸² 高子晶,前揭註 6,頁 99。

並進一步建議審閱期於保險契約的適用上應有所調整，宜在保險法中增訂有關審閱期的規定⁸³。簡言之，此說認為給予要保人審閱期並無不妥，只是礙於現行消保法審閱期的法律效果不適合用在保險契約，故建議在法律效果上進行調整。

四、本文見解

針對人壽保險適用審閱期的結果是否妥適，本文嘗試以下列面向分析之：

(一) 對價關係的計算上

保險契約與一般的定型化契約不同的點在於，保險契約的承保範圍是由保單條款界定，與一般實體商品不同，每個保險契約的保險費需與承保風險符合一定的對價關係，此為對價平衡原則之展現。消保法中違反審閱期的法律效果為消費者得主張條款不構成契約內容，並非整個保險契約無效，意即要保人得主張對自己不利的條款無效。詳言之，要保人得藉由主張不利己之除外條款無效之方式，擴張保險契約之承保範圍，此一做法相當於以較低廉的保費獲取較高額的保障，與對價平衡原則有違，甚者，保險公司將來會針對同類商品以提高保險費的方式來維持對價關係，對整個危險共同體造成影響，對未主張審閱期的要保人產生不公平現象。

(二) 契約雙方當事人的權利義務

與商品買賣契約不同的是，消費者於給付價金後就能取得商品的所有權，然保險契約為繼續性契約，要保人需於投保期間持續繳納保險費，保險公司於保險事故發生前負危險承擔義務，保險事故發生後保險人則給付保險金。而在人壽保

⁸³ 汪信君，金融市場之揭露義務與適合度規範：由行為經濟學之視角論保險商品，臺大法學論叢第49卷，頁1100-1102，2020年9月。

險關係中，保險金係於被保險人死亡後給付，消費者可能面臨長期繳交保險費後，自己卻拿不到保險金，詳言之，在要保人與被保人同一的情況，要保人死亡後，保險人才會給付險金給受益人，要保人自己雖長期給付較高額的保險費，卻無法享受保險金的利益，與一般商品消費者購買東西後，得立即享受該物品帶來的利益完全不同。

(三) 不同人壽保險的區別合理性

行政機關僅對傳統型個人人壽保險設立 3 日審閱期，於利率變動型壽險⁸⁴、萬能壽險、年金保險、投資型保險並無規定，市面上前述保單條款亦無提供消費者審閱期。惟前述未提供審閱期的保險，亦有以被保險人死亡為給付條件的人壽保險，行政機關並未對此種區別對待做合理之說明。或有認為利率變動型壽險、萬能壽險皆具有投資性質，若賦予消費者審閱期，可能導致消費者濫用之情形。惟本文以為，所有人壽保險皆具有投資性質，兩者只差在投資利率高低的問題，且即便是傳統型個人人壽保險契約，仍有濫用審閱期的可能性，有無被濫用不足以成為區別規範的正當理由，本文認為在只要是人壽保險就應該一律適用或排除審閱期的規範，不應以壽險種類作有無適用審閱期的判斷標準。

綜上所述，本文認為人壽保險適用審閱期的規定上有不少疑慮，且實務上多數要保人主張保險人沒有給予審閱期的情況，大都是在訂約好幾年後，在認定締約時有無給予審閱期上十分困難，證據調查也不容易，且該條的法律效果為條款不構成契約內容，已嚴重影響保險契約的對價關係，故本文認為，若未針對保險契約調整審閱期適用的法律效果情況下，傾向將保險契約排除消保法審閱期之適

⁸⁴ 利率變動型人壽保險單示範條款：<http://www.lia-roc.org.tw/index06/law/law134.htm>（最後瀏覽日：2020/9/21）

用。

第三節 消費者保護法第 19 條「猶豫期」

第一項 消費者保護法第 19 條之介紹

第一款 立法沿革

消保法第 19 條最初訂於民國 83 年 1 月 11 日，文字如下：「郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款（第一項）。郵購或訪問買賣違反前項規定所為之約定無效（第二項）。契約經解除者，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效（第三項）。」民國 91 年 12 月 27 日增訂第 19 條之 1，將「服務」納入保護範圍。

隨著交易型態的多樣化，消費者購買的商品、服務的管道逐漸更加多元，民國 104 年 6 月 17 日消保法作大幅度的修正，特別是針對消保法中猶豫期的規定⁸⁵，文字修正如下：「通訊交易或訪問交易之消費者，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（第一項）。前項但書合理例外情事，由行政院定之（第二項）。企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅（第三

⁸⁵ 行政院消費者保護會有關立法院三讀通過消保法修正條文重點新聞稿：
<https://cpc.ey.gov.tw/Page/3F37FBCC20BE3386>（最後瀏覽日：2020/9/25）

項)。消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除（第四項）。通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效（第五項）。」

第二款 立法目的

隨著消費者意識抬頭、契約締約過程受重視，消費者與企業經營者在交易的過程中，雙方存在資訊、經濟、交涉能力的不對等，使得消費者可能會因銷售人員的話術而衝動購物，事後後悔卻求助無門的現象，消保法第 19 條針對訪問交易部分賦予消費者 7 日猶豫期，消費者可以在訂約後無條件解除契約⁸⁶。而又隨著網路購物、電視購物的興起，越來越多消費者使用此方式購物，立法者特別考量此二種銷售方式的特性，即消費者無法如在實體商店購買商品或服務一般，及時挑選並檢視商品、服務，易造成消費者在收到商品、服務後，才發現其所訂購之商品或服務不符合自身需求情況，故在通訊交易部分，亦給予消費者 7 日猶豫期⁸⁷。

第三款 權利主體

只要是消保法中第 2 條第 1 款，以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務的人，就是消費者。學說及實務上皆認為，「以消費為目的」限於最終消費而言，若是消費者出於再次轉售的目的而購買，並非消保法所稱之消費者，與前節所述消保法審閱期之權利主體部分，範圍相同。

⁸⁶ 李英正，消保法上郵購買賣之研究，國立臺北大學法律學系博士論文，頁 299-300，2013 年 5 月。

⁸⁷ 曾品傑，前揭註 22，頁 69-71，2011 年 10 月。

第四款 適用範圍

第一目 原則—消保法第 19 條主文

從消保法第 19 條文義觀之，只要消費者透過訪問交易或是通訊交易的商品或服務，皆有猶豫期的適用。惟此條但書中排除「合理例外情事」，所謂合理例外情事所指為何，行政院於民國 104 年 12 月 31 日頒佈通訊交易解除權合理例外情事適用準則⁸⁸。

第二目 例外—通訊交易解除權合理例外情事適用準則

一、通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條

通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條，將「易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期、客製化給付、報紙、期刊或雜誌、已拆封之影音商品或電腦軟體、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供、已拆封之個人衛生用品、國際航空客運服務」排除消保法猶豫期之適用。此條所列之情形，究竟為例示規定還是列舉規定，討論如下：

(一) 列舉規定

採此見解者認為，從此準則的立法總說明：「為研訂本法第十九條第二項授權法規命令，經參考歐盟指令『2011/83/EU』等外國立法例，並考量我國國情、實務易產生之爭議及各界意見，就部分性質特殊之商品或服務，規定作為不適用本法第十九條第一項本文規定之合理例外情事，以平衡企業經營者及消費者間之

⁸⁸ 行政院院臺消保字第 1040155809B 號函令。

權益」等文字，以及歐盟指令針對解除權之例外採取列舉方式⁸⁹，進一步認為我國準則所列的七款事由為列舉事項⁹⁰。又通訊交易解除權合理例外情事適用準則，屬於例外規定，不宜擴張解釋，否則將化例外為原則，與其母法（消保法）保障消費者的意旨不符，也容易遭企業經營者不當濫用⁹¹。

⁸⁹ 2011/83/EU Article 16 (Exceptions from the right of withdrawal): 「Member States shall not provide for the right of withdrawal set out in Articles 9 to 15 in respect of distance and off-premises contracts as regards the following: (a) service contracts after the service has been fully performed if the performance has begun with the consumer's prior express consent, and with the acknowledgement that he will lose his right of withdrawal once the contract has been fully performed by the trader; (b) the supply of goods or services for which the price is dependent on fluctuations in the financial market which cannot be controlled by the trader and which may occur within the withdrawal period; (c) the supply of goods made to the consumer's specifications or clearly personalised; (d) the supply of goods which are liable to deteriorate or expire rapidly; (e) the supply of sealed goods which are not suitable for return due to health protection or hygiene reasons and were unsealed after delivery; (f) the supply of goods which are, after delivery, according to their nature, inseparably mixed with other items; (g) the supply of alcoholic beverages, the price of which has been agreed upon at the time of the conclusion of the sales contract, the delivery of which can only take place after 30 days and the actual value of which is dependent on fluctuations in the market which cannot be controlled by the trader; (h) contracts where the consumer has specifically requested a visit from the trader for the purpose of carrying out urgent repairs or maintenance. If, on the occasion of such visit, the trader provides services in addition to those specifically requested by the consumer or goods other than replacement parts necessarily used in carrying out the maintenance or in making the repairs, the right of withdrawal shall apply to those additional services or goods; (i) the supply of sealed audio or sealed video recordings or sealed computer software which were unsealed after delivery; (j) the supply of a newspaper, periodical or magazine with the exception of subscription contracts for the supply of such publications; (k) contracts concluded at a public auction; (l) the provision of accommodation other than for residential purpose, transport of goods, car rental services, catering or services related to leisure activities if the contract provides for a specific date or period of performance; (m) the supply of digital content which is not supplied on a tangible medium if the performance has begun with the consumer's prior express consent and his acknowledgment that he thereby loses his right of withdrawal.

⁹⁰ 江明遠，消保法無條件解約權合理例外情勢之探討，東海大學法律研究所碩士論文，頁 73，2017 年 7 月。

⁹¹ 行政院消費者保護處院臺消保字第 1050006941 號函要旨：「消費者於通訊交易，原則上仍享有 7 日解除權，『通訊交易解除權合理例外情事適用準則』是屬於例外之情況，在適用上及解釋上均採例外從嚴之原則」似亦採列舉的解釋方法。

(二) 例示規定

學說上雖有肯認此準則為列舉規定，但試圖以「類推適用」的方式來解決準則中文字使用不夠明確的地方，進一步認為商品有無猶豫期的適用，應著重於商品特性本身，像是商品退貨後有無再售出的可能、商品時效性、經拆封有無處於可複製狀態、有無遭高度濫用可能性…等因素，而非一味將此準則列定位成例外規定，一律從嚴解釋。學者更提出立法論上可參考其他國家作法，建議加入一個概括性的規定⁹²或是擴增例外情形⁹³，才能因應現行交易多變下可能產生的種種問題⁹⁴。

(三) 本文見解

細譯通訊交易解除權合理例外情事適用準則各款的文字使用上較為抽象，適用此準則時，應搭配條文說明，使此準則的適用更具體化，目前法院實務上聚焦此準則的討論不多，適用上也會將條文說明納入考量。如：臺灣彰化地方法院員林簡易庭 106 年度員簡字第 13 號民事判決：「(一)本件原告收受系爭商品後，已於 7 日內向被告表示解除契約並將商品退還被告等情，業經原告提出存證信函、退貨貨運單影本等件為證，且為被告所不爭執，是依上開消保法第 19 條第 4 項

⁹² 中國消費者保護法第 25 條：「經營者採用網路、電視、電話、郵購等方式銷售商品，消費者有權自收到商品之日起七日內退貨，且無需說明理由，但下列商品除外：(一)消費者定作的；(二)鮮活易腐的；(三)線上下載或者消費者拆封的音像製品、電腦軟體等數位化商品；(四)交付的報紙、期刊。除前款所列商品外，其他根據商品性質並經消費者在購買時確認不宜退貨的商品，不適用無理由退貨。消費者退貨的商品應當完好。經營者應當自收到退回商品之日起七日內返還消費者支付的商品價款。退回商品的運費由消費者承擔；經營者和消費者另有約定的，按照約定。」

⁹³ 參酌德國民法第 312 條之 7 規定。

⁹⁴ 吳從周，電子票券交易與解除權合理例外情事—中華民國旅行業品質保障協會 107 年 6 月 6 日旅品字第 1070080554 號函詢試復，月旦裁判時報，第 75 期，頁 45-49，2018 年 9 月。

之規定，本件買賣契約視為解除。(二)被告固辯稱：系爭商品屬個人衛生用品，依通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 6 款之規定，不適用上開任意解除之規定等語。惟本件原告所購買之系爭商品為價值數千元之免治馬桶座，屬衛浴空間之電器用品，與上開準則例示所稱內褲、刮鬍刀等衛生用品顯然有別，是被告辯稱系爭商品屬個人衛生用品而不得解除契約等語，難認可採。」本件法院認為，免治馬桶座與準則列示的個人衛生用品不同，消費者仍受有消保法猶豫期的保障。

本文認為強加區別通訊交易解除權合理例外情事適用準則中的各款事由為列舉或例示規定似乎不這麼重要，誠如上述學者所言，合理例外準則的設立目的應在於避免契約雙方當事人濫用，應著重於上商品的特性、時效性以及雙方交易成本考量，若以特定具體文字詳細陳述，將使法院缺乏解釋空間，可能更無法達到原來避免猶豫期被濫用之目的，進一步認為較合宜之作法為參考外國立法例的各款事由後，以「商品特性」、「商品時效性」、「服務本身性質」、「再售可能性」等因素去做法條文字修正，並因應實務狀況做調整。

至於，立法論上是否應新增概括規定，本文試以立法機關的角度分析，認為立法者之所以不願增訂概括條款係為了避免過多例外的解釋空間，危害到原來給予消保法猶豫期的原則，而藉由抽象的文字解釋，也已經提供法院解釋的空間，無需再多此一舉新增概括條款。而在沒有概括規定的情況下，如果個案中真的出現消費者濫用的情形，不允許法院以類推適用方式解決，恐怕才是真正的不公平，因此應肯認法院得以類推適用方式因應個案調整，又類推適用只是法學解釋的方法之一，有一定的要件及限制，並不是所有狀況皆可以類推適用，與例外從嚴解釋原則兩者並不衝突，且更讓法院個案斟酌的空間，不會僅受限於法條文字或說明所困。

二、通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 3 條

通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 3 條針對通訊交易做特別規定：

「通訊交易，經中央主管機關依本法第十七條第一項公告其定型化契約應記載及不得記載事項者，適用該事項關於解除契約之規定。」⁹⁵主管機關公告特定的定型化契約應記載及不得記載事項的彙整文件中，將人壽保險有關的條款範本僅限於傳統型個人人壽保險定型化契約條款範本（不分紅表單）以及傳統型個人人壽保險定型化契約範本（分紅保單）納入排除事項⁹⁶，從此公告中，似可推斷出傳統型個人人壽保險並無消保法猶豫期的適用。

惟「範本」的性質僅為一行政指導，不具拘束私人的效力，且行政院消保處網站「定型化契約應記載及不得記載事項」中⁹⁷，也未將人壽保險列入公告事項，是以，本文認為人壽保險是否仍得類推適用此準則而排除消保法猶豫期，或是應該回歸消保法第 19 條的原則，宜著重於保險契約的本質，本文將在下面章節做更進一步的探討⁹⁸。

⁹⁵ 立法說明：「藝文展覽票券、藝文表演票券、線上遊戲、公路汽車客運業旅客運送、國內線航空乘客運送、國內（外）旅遊、觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房等契約，主管機關已公告定型化契約應記載及不得記載事項，其中有關解除契約之權利及義務規定已施行多年，可視為本法第十九條第一項但書之合理例外情事，爰為本條規定。」

⁹⁶ 行政院消費者保護會 107 年定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項彙編：
<https://cpc.ey.gov.tw/Page/C3D8A4DDD480ACE4/877b70e8-613b-4e69-a66e-ab03111d955b>（最後瀏覽日：2020/06/29）

⁹⁷ 行政院消保處網站「定型化契約應記載及不得記載事項」專區：
<https://www.ey.gov.tw/Page/2285E9A14973DE75>（最後瀏覽日：2020/08/22）

⁹⁸ 金管會新聞稿中：「...依據消費者保護法第 19 條第 1 項規定：『通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後 7 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。』。行政院於 104 年 12 月 31 日依據前述條文第 2 項授權規定，訂定發布『通訊交易解除權合理例外情事適用準則』，該準則未將

第五款 猶豫期期間

第一目 猶豫期間性質

消保法第 19 條第 1 項規定，消費者僅需將商品退回或以書面方式，單方面將解除契約之意思表示送達到企業經營者，不用企業經營者同意或契約另有約定，只要意思表示一送達，便發生契約消滅的結果。從此一角度觀之，消保法第 19 條猶豫期具有形成權性質。又於同條第 3 項但書，解除權自接受商品或服務後起算四個月內，解除權消滅，亦可知解除權具有形成權之性質，蓋形成權於除斥期間完成後，權利即為消滅，與請求權消滅時效完成後生抗辯權不同，是以法條中所稱之「四個月」為除斥期間，並無時效中斷之適用。

第二目 猶豫期間的起算

消保法第 19 條猶豫期自收受商品或服務起算，以下針對實務上常見之猶豫期期間起算點，整理如下：

一、自消費者收到全部商品起算

臺灣臺南地方法院 105 年度簡上字第 100 號民事判決：「上訴人（編：消費者）於 104 年 8 月 5 日僅取得向被上訴人（編：業務員）購買之部分系爭產品，

透過網路投保方式簽訂之保險契約納入排除解除權適用之情事。金管會考量保險契約之特性，爰依前揭準則第 3 條規定，於本草案應記載事項第 17 點明定透過網路投保方式簽訂之保險契約，於契約生效後，不適用消費者保護法第 19 條第 1 項之規定。但保險契約另有約定者，從其約定，以明確契約雙方權益。…」似認為即便為通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 3 條所定的保險類型，仍要視保險契約實際條款來認定有無消保法猶豫期適用。

其餘產品至同年 8 月 14 日始全部收到，依消費者保護法第 19 條第 1 項之立法理由及目的，7 日猶豫期間自應從 104 年 8 月 14 日收到全部產品之翌日起算，而上訴人既於 104 年 8 月 14 日即告知被上訴人業務員甲○○，及於同年月 18 日電話通知被上訴人不願買受系爭產品而為解約之意思表示，顯然尚未逾 7 日猶豫期間。」本件法院認為消費者雖於 104 年 8 月 5 日收到部份商品，但收到的商品並不足以判斷系爭產品是否符合其教育孩子之需求，進而認定猶豫期間的起算應該自消費者收到全部商品後起算，以貫徹消保法第 19 條之立法意旨⁹⁹。

二、依契約約定起算

臺灣高等法院 95 年度上字第 223 號民事判決：「兩造於入會合約書第 2 條約定『甲方已收臨時會員卡，憑卡可立即行使會員權利，俟收到正式會員卡後，臨時卡即自動作廢。甲方於收到臨時會員卡 7 日內，得以書面解除本合約。』……，是以合約已約定上訴人收到臨時會員卡即為解除契約期限之起算點。上訴人等人於附表所示期日簽約、繳清費用及收到正式會員卡等……均逾前開合約書『收到臨時會員卡 7 日內』解除契約之期限。按消保法第 19 條第 1 項、第 19 條之 1，之所以對於郵購或訪問買賣的消費者，給予訂約後得於一定期間不附理由解除契

⁹⁹ 類似見解如：嘉義簡易庭(含朴子) 101 年度嘉小字第 116 號民事判決：「……由此顯示被告方面亦明知系爭 21.5 吋液晶螢幕，係本件原告購買系爭商品所不可或缺部分，被告於 100 年 7 月 19 日將系爭商品送達時，竟漏未將 21.5 吋液晶螢幕一併送達，則此時被告應明知依原告電腦現狀並無法安裝系爭產品並加以使用，仍必須等待被告將 21.5 吋液晶螢幕送達後，原告才有辦法完成系爭商品之安裝並加以使用，準此，基於本件交易之特殊條件，在計算消費者保護法或系爭契約所訂『收受商品後 7 日內』之解除契約猶豫期時，自應一併考慮此等特殊條件，連同前述系爭商品之學習軟體使用同為該商品所不可或缺重要內容之交易特性，應合理將原告收受商品之時間，解釋為原告收受系爭商品且達到可安裝及使用時，始為原告『完整』收受系爭商品之時間，始合乎『誠信原則』之要求。」

約之權利，其立法意旨本係為保障消費者使其有充分了解產品內容之機會，以決定締約與否的一種例外性規定。依此立法意旨及規範目的，所謂 7 日之猶豫期間應以何時起算，應解釋為自消費者已收受商品而得使用或得接受業者提供服務之狀態而言，始為合理。至於消費者何時使用或時要求業者提供服務，只要是契約期限之內，均為消費者之自由，企業經營者無法催促或勉強。故若將解除契約之猶豫期間起算點，繫於消費者實際接受業者提供服務之時，不僅徒使雙方契約狀態久懸未決，且影響契約之安定性，自非法之本旨。如以上訴人主張之『第一次行使渡假權回國後』為解除權起算日，如此解釋係擴張上訴人之解除權行使期間，且上訴人第一次行使渡假權，即係到達被上訴人按約應履行之服務標的處，被上訴人已按約履行，即非系爭合約書第 2 條不附理由解除契約之約定情形，而上訴人『第一次行使渡假權』時，係針對被上訴人服務有無符合債之本旨、有無達到雙方契約預定效果問題，此為其他法定解除原因事由，與系爭合約書第 2 條約定範圍不同，是上訴人此部分主張，並不可採。」本件法院認為企業經營者與消費者約定猶豫期的起算點，可以使契約關係儘早決定，且能促使消費者正視自身權利，只要此一約定時間點處於合理狀態，自非法所不許。

三、分期給付商品，猶豫期起算點各期獨立

臺灣花蓮地方法院 105 年度簡上字第 39 號民事判決：「立法意旨在於保障通訊交易或訪問交易消費者之權益，使其於受領買賣標的後，有相當期間瞭解買賣標的，得在相當期間內解除契約。因此在分次給付商品之郵購或訪問買賣，如各次給付之商品不同，消費者既係於實際收受各次給付之商品後始瞭解買賣標的，如以消費者已受領第一期給付之商品後逾 7 日為由，即剝奪消費者就未受領商品部分解除買賣契約之權利，將有悖於消費者保護法第 19 條保障郵購或訪問買賣消費者權益之立法本旨，故在分次給付商品之郵購或訪問買賣中，消費者於收

受第一期商品後雖逾 7 日而不得解除該期商品之買賣契約，然對於尚未收受其餘不同內容之各期商品，應許其解除買賣契約，方為公平。查本件被上訴人向承盈公司所購買之教材尚需搭配服務，亦即透過 0800 電話與輔導人員學習，有承盈公司銷售人員與被上訴人通話之錄音檔譯文所載『有後端教學部的老師跟你聯絡分享』、『我們是有真人老師做教學』、『一個禮拜最少幾次？2 次』、『一個禮拜 2 次 15 分鐘』、『到時候進度表給你的時候...一定要打電話給小余老師』等可參，顯見承盈公司有分期給付教學服務之義務，未交付之服務與已交付者並無任何牽連關係存在，依民法第 363 條第 1 項規定『為買賣標的之數物中，一物有瑕疵者，買受人僅得就有瑕疵之物為解除。其以總價金將數物同時賣出者，買受人並得請求減少與瑕疵物相當之價額。』故在單一買賣契約中，為買賣標的之數物，若其中部分存有解除契約之原因，即得就該部分為解除，並非不得為一部解除。揆諸上開說明，被上訴人就未交付之教學服務自得解除買賣契約。」本件法院認為，消費者購買之教材與教學服務，屬於分期給付商品，猶豫期之起算應以每期給付之商品、服務內容，各自獨立起算，企業經營者不得以「消費者已逾第一期商品收受日 7 日」為由，拒絕消費者解約。

第三目 小結

本文認為，猶豫期的起算應視具體個案情形而定，舉例而言，若商品具有分期給付性質（諸如：期刊訂閱、課堂教材、長期羊奶訂購...等）或是多個商品組合分批出貨，應自商品或服務的數量是否足以讓消費者判斷是否符合自身需求而定¹⁰⁰。

¹⁰⁰ 行政院消保處消保法字第 0930001055 號函亦採相同見解。

具體而言，若以期刊訂閱為例，應自第一次配送期刊後起算猶豫期，蓋每期雜誌的性質差異不大，消費者可透過第一期雜誌審視商品是否適合自己；而若是多個商品，則宜以主要商品送達起算，以防止廠商藉由配送次要商品、贈品規避消保法猶豫期適用；另若是組合型商品，則應自所有零件完整到齊後才起算。至於企業經營者若一直不配送商品，或是盡配送一些次要商品，如前所述，猶豫期無從起算，將發生消費者無法於未收受商品或服務前，行使消保法第 19 條無條件解除權之不公平現象。對此，消保法施行細則第 18 條已有所處理，明文消費者仍得在收受商品或服務前，行使消保法第 19 條之無條件解除權¹⁰¹。

保險契約雖為服務，猶豫期的起算，「收受服務」究應自要保人簽訂要保書起算，還是收到保險人寄送的保險單起算，又主約、附約的起算點，以及在保險人先簽暫保單的情況該如何計算猶豫期，都存有疑問。鑑於實務上針對類似情況（服務）的判決寥寥無幾，本文參考分期給付的商品出賣人給付商品具有持續性質，與保險契約繼續提供要保人保障類似，進而認為保險契約的猶豫期起算不可一概而論，遂區分為以下情況討論。

一般情況而言，若要保人只有投保單一保險契約的情況，要保人簽訂要保書後，保險人同意核保後才簽發的保險單，證明保險契約成立的文件，為求證明之方便，猶豫期應自要保人收到保險單後起算；若要保人填具的要保書上同時有主約及附約情形，雖說要保人只需填具一份要保書，然主約及附約各自承保範圍不同，屬於兩個獨立的契約，主約及附約各自著重的被保險人資料也不同，印製同一份要保書僅為實務操作方便，則猶豫期之起算應自要保人收到主約或附約的保險單，分別獨立計算。另若保險人在簽發保單前，另以簽發暫保單的形式預先讓

¹⁰¹ 消費者保護法施行細則第 18 條：「消費者於收受商品或接受服務前，亦得依本法第十九條第一項規定，以書面通知企業經營者解除契約。」

被保險人處於保險契約的保障下，則從消保法第 19 條的文義觀之，猶豫期的起算似應從要保人收到暫保單時起算較為適當。

第六款 猶豫期之行使方式

現行消保法第 19 條第 1 項僅規定得以退回商品或書面通知方式解除契約，是否僅限於此二種方式，討論如下：

第一目 退回商品

消保法規定得以退回商品的方式向企業經營者解除契約，學說上有特別強調，退回商品僅為一種方法，重點應在於消費者是否確有解除契約之真意，如果消費者出於換貨、修補或其他目的將商品退回，並不生解約的效果，進一步建議消費者宜在商品退回的同時，表明解除契約的意思¹⁰²。

第二目 書面通知

學說上有認為，書面並不限於紙本方式，以電子郵件通知企業經營者亦屬書面的通知的一環¹⁰³。臺灣高等法院暨所屬法院 108 年法律座談會民事類提案第 6 號中，曾經針對網路購物情形下，網路商家未就解除契約之方式特別約定時，當事人透過網路向商家購買商品，但於日後認為該商品不合用，於收受商品後 7 日內能否以電子方式向商家表明解除契約作討論，該審查意見認為消保法第 19 條之所以要求以書面方式解除，係為讓消費者較容易證明是否已經解除契約，而非

¹⁰² 詹森林，消費者保護法上之郵購買賣及訪問買賣，消費者保護研究，第 1 輯，頁 54-55，1995 年 6 月。

¹⁰³ 劉姿汝，網路購物消費契約與消費者保護，科技法學新論，7 卷 1 期，頁 231-232，2010 年 6 月。

強制消費者一定要用書面方式行使解約權，且在網路購物情形下，雙方的交易皆以電子方式為之，此時應將條文中的書面方式解釋成電子方式，才符合現行交易型態¹⁰⁴。

第三目 其他方式？

一、實務見解

(一) 以通訊軟體 line 方式解除契約

1. 臺灣臺中地方法院 107 年度簡上字第 496 號民事判決

¹⁰⁴ 臺灣高等法院暨所屬法院 108 年法律座談會民事類提案第 6 號：「乙說：肯定說。(一) 依消保法第 18 條第 1 項規定，企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式、消費者依第 19 條規定解除契約之行使期限及方式……等資訊以清楚易懂之文句記載於『書面』，提供消費者；同條第 2 項規定，經由網際網路所為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者完整查閱、儲存之『電子方式』為之。足見經由網際網路所為之通訊交易，其成立係透過『電子方式』為之，而關於應記載於『書面』之消費者保護法第 18 條第 1 項各款所列資訊，企業經營者係以『電子方式』提供消費者，則基於網際網路通訊交易之特性，並本於消保法保障消費者之立法精神，消保法第 19 條第 1 項所稱之『書面』，於網際網路通訊交易之情形，亦應解釋得以『電子方式』為之。(二) 另觀諸消保法第 19 條第 1 項立法理由：『因郵購買賣與訪問買賣之交易通常是在消費者無法詳細判斷或思考之情形下，而使消費者購買不合意或不需之商品，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠的資料或時間加以選擇，故採將判斷時間延後之猶豫期間制，即收受商品後 7 日之猶豫期間，俾供消費者詳細考慮，並予解約之機會，又為表示慎重及存證之必要，及衡平雙方權利義務，而採書面通知為解除權行使之方法。』可知消保法第 19 條第 1 項規定以書面通知方式解除契約，其立法目的乃基於表示慎重及保存證據，以確認有無該法律行為及其內容如何，並非強制消費者就解除契約方式有所限制，且於網際網路通訊交易情形，消費者以電子方式向企業經營者表明解除契約之旨，可於事後確認有無該法律行為及其內容為何，難謂與消保法第 19 條第 1 項之立法目的相違，故本件甲乙間買賣契約應認已合法解除。」

本件案例涉及消費者訂購教學商品，以分期付款方式繳費，銷售人員未告知退貨的地址與方法。臺灣臺中地方法院 107 年度簡上字第 496 號民事判決：「該法第 19 條第 1 項所規定買受人解除權之行使，亦不以退回商品為唯一之方式，以書面而為解除之意思表示通知，亦屬適法，並於書面發出時，契約即告解除。而所謂以『書面』為解除之意思表示通知，所著重者並非書面之形式，凡可藉由文字方式表達解除契約之意思者，無論是以實體文書之紙張為之，抑或係以電子文字方式為之，均應認係此處所稱之書面，始符立法意旨。……是依上述聯絡內容觀之，106 年 2 月 3 日訴外人三貝德公司之工程師前去被上訴人家中進行相關電腦設備之裝設後，被上訴人始能開始使用該教材，而被上訴人於同年 2 月 5 日即對訴外人三貝德公司之人員為退貨之意思表示通知。而該通訊軟體乃屬電子文件之媒介，參酌電子簽章法第 2 條第 1 項第 1 款所定：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。是被上訴人藉由通訊軟體之發送功能（如同委由郵務機關之送達），以『文字』之表達方式，而為解除契約之意思表示通知，並製成足以表示其用意之紀錄，自符合書面效果及存證功能。揆諸上開規定，本院亦認被上訴人業已符合消費者保護法第 19 條第 1 項所定之解除權之行使方式，且未逾越該法所定之 7 日猶豫期間，自生買賣契約合法解除之效力。」本件法院認為，在企業經營者未告知退貨地點與方式的前提下，消費者用 line 表達解約的意思，已經符合消保法中書面之規定¹⁰⁵。

¹⁰⁵ 類似見解如：臺灣臺北地方法院 107 年度消小上字第 11 號民事判決、臺灣高雄地方法院 104 年度簡上字第 382 號民事判決。

2. 臺灣苗栗地方法院 106 年度苗簡字第 573 號民事判決

本件案例事實亦涉及教學教材的訂購。臺灣苗栗地方法院 106 年度苗簡字第 573 號民事判決：「...暨同條第 2 項『有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律』之規定，可知消費者保護法第 19 條第 1 項規定解除契約之行使方式以書面為之，其規範目的乃基於保全證據，以確定法律行為是否成立及其內容如何，並非強制規定解除契約之意思表示必以書面為之，始生效力，否則若要求消費者一律須以書面解除契約，無異加重對消費者不利益之負擔，顯有違消費者保護法之立法目的。準此以言，民法關於解除權行使之規定，在郵購買賣之消費者不願買受所收受之商品，欲對企業經營者解除買賣契約之場合，並未被排除適用；又依民法第 258 條第 1 項之規定，解除契約僅須向他方當事人以意思表示為之，並無限制一定之方式。...(四)是縱兩造之系爭契約有效成立，原告於和被告間多次利用原告之子孫 O 峰 line 通訊軟體和黃 O 萍進行磋商，被告自不得抗辯原告解除契約之意思表示，需由原告自行為之，而不得代由其子孫 O 峰以通訊軟體傳達。原告之子孫 O 峰既已於 106 年 6 月 7 日傳達解除契約之意思表示，被告裕富公司和友欣公司即不得主張系爭契約及系爭分期契約尚有效存在，而向原告請求買賣之價金。」本件法院認為消保法第 19 條書面要求並非強制規定，進而肯認消費者得以 line 方式解除契約¹⁰⁶。

3. 小結

上述兩則判決皆肯認消費者得以 line（通訊軟體）方式行使消保法第 19 條解約權，惟兩者論理上有些許不同，第一則判決中法院認為，以 line 方式行使解約權仍屬於書面方式的一種；第二則判決法院則認為，行使消保法第 19 條解除

¹⁰⁶ 類似見解如：臺灣臺北地方法院 104 年度消簡上字第 2 號民事判決。

權的方式不以書面為限，以 line 通知亦可，重點應在於消費者有無將解約之意思傳達給企業經營者。

行政院消保會於民國 91 年 3 月 29 日以消保法字第 0910000338 號公告，明文將消保法第 19 條排除適用電子簽章法電子文件適用之項目，解釋上係認為消保法第 19 條採要式說，以書面為限¹⁰⁷。後於中華民國 109 年 4 月 9 日行政院頒布院臺消保字第 1090163476 號公告中¹⁰⁸，預告廢止上述消保法字第 0910000338 號公告「排除電子簽章法適用事項」，以及預告本院排除電子簽章法適用之項目（消費者保護業務部分）草案中，或可認為行政機關朝向把消保法第 19 條以書面解除契約的方式，納入電子簽章法第 4、6、9 條的適用範圍，不以實體書面資料為限。

（二）以電話方式解除契約

1. 臺灣高雄地方法院 101 年度小上字第 131 號民事判決

本件案例為原告於民國 100 年 12 月 25 日帶小孩到高雄鳳凌廣場旁遊玩，經業務員推銷以分期付款方式購買電腦遊戲及相關產品。臺灣高雄地方法院 101 年度小上字第 131 號民事判決：「……可知消費者保護法第 19 條第 1 項規定解除契約之行使方式以書面為之，其規範目的乃基於保全證據，以確定法律行為是否成立及其內容如何，並非強制規定解除契約之意思表示必以書面為之，始生效力，否則若要求消費者一律須以書面解除契約，無異加重對消費者不利益之負擔，顯有違消費者保護法之立法目的。況且，依民法第 258 條第 1 項規定，契約解除

¹⁰⁷ 李英正，前揭註 86，頁 310-311。

¹⁰⁸ 中華民國 109 年 4 月 9 日院臺消保字第 1090163476 號公：
https://gazette.nat.gov.tw/EG_FileManager/eguploadpub/eg026067/ch01/type3/gov01/num1/Eg.htm

(最後瀏覽日：2020/7/13)

權之行使，僅須由當事人向他方當事人以意思表示為之。此項意思表示本不限以書面或以言詞，由有解除權人向他方當事人表示其解除契約之意思，即應認為發生解除之效力，亦有最高 37 年上字第 7691 號判例、86 年度臺上字第 3011 號判決意旨可供參照。據此，若消費者以口頭告知解除契約，該解除契約之意思表示亦已確實到達企業經營者，自不因解除契約未以書面為之，而認不發生解除契約之法律效果，否則加諸消費者不必要之負擔，對消費者顯不公平，更與消費者保護法係為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質之立法目的相違背，合先敘明……故被上訴人於收受系爭產品後之 7 日猶豫期間內，以電話告知朱○為退貨之意思表示，應已生解除契約之效力，進為不利於上訴人之論斷，顯然於判決時，已斟酌全辯論意旨及調查證據之結果，其判斷與經驗法則及論理法則亦無不符，所為判決自難謂違背法令。」本件法院認為，消費者若確實將解約的意思表示表達給企業經營者，已生解除契約之效果，強制消費者以書面方式行使解除權，係增加消費者的負擔，與原立法意旨不符¹⁰⁹。

二、學說見解

(一) 否定說

在衡量消費者與企業經營者雙方的角度後，認為現行法下以書面或退回商品方式已足以保障消費者的權利，若允許消費者得以口頭方式行使權利，將使消費者無法審慎的決定是否解除契約，容易造成消費者濫用的情形¹¹⁰。立法者規定以書面方式解除契約，顯然係立法者有意限制解除契約之要式規定，以避免日後爭

¹⁰⁹ 相同見解如：臺灣臺南地方法院 94 年度小上字第 115 號民事判決。

¹¹⁰ 劉姿汝，前揭註 103，頁 231-232。

執時，發生契約解除認定上之困難¹¹¹。另有學者亦持類似看法，認為原則上不得以口頭方式行使解除權，但如果是在特定情況下（如：消費者在購物頻道消費，企業經營者並未提供廠商地址或聯絡方式，僅提供電話號碼），此時因企業經營者的行為導致消費者無法以書面行使解除權之情況，才例外允許消費者可以透過電話方式解除契約¹¹²。

（二）肯定說

學說上另有認為消保法中以書面方式作為消費者行使解約權的法定要件過為嚴苛，且忽略了消費者往往處於資訊地位弱勢之狀態，如企業經營者未特別強調，一般消費者無從得知消保法第 19 條之解除權行使須以書面為之，故建議參酌日本立法例，將書面通知定位為非法定要式條件，只要消費者能夠證明已將解除契約之意思表示傳達給企業經營者，即發生解除契約效力，不應拘泥於法條文字，而忽略原保障消費者的美意¹¹³。

三、本文看法

民法第 258 條解除權的行使，僅規定解除權的行使應向他方當事人為之，並未要求以特定何種形式為之，此一規定的立基點在於民事關係中契約當事人對等地位之考量。然在消費關係中，企業經營者與消費者存有資訊上、經濟上的地位差異，如強將消保法第 19 條解釋成要式規定，將使消費者就消保法契約解除之

¹¹¹ 朱柏松，消費者保護法論，翰蘆，頁 353-359，2004 年 9 月增訂版。

¹¹² 詹森林，前揭註 102，頁 54-55。

¹¹³ 杜怡靜，渡假村會員權糾紛與消費者保護法第十九條無條件解約權之適用—一八十七年簡上字第九一號判決，月旦法學雜誌，第 103 期，頁 218-220，2003 年 12 月。類似見解如：李英正，前揭註 86，頁 357-358（作者認為，解約權的行使雖為要式行為，但如果消費者可以證明以書面以外方式傳達解除契約之意思表示，仍應肯認消費者已行使解約權。）

行使較民法更為不利，與原保障消費者之立法初衷顯然有所違背。是以，本文認為消保法第 19 條無條件解除權的行使，不以條文明定之退回商品或書面之解除方式為限，上述方式僅是在防止發生消費爭議時，釐清消費者解約事實存否及證據保全用，並非強制規定。

消費者若以其他方式行使無條件解約權，企業經營者僅需確定消費者確實有解除契約的意思表示即可，而有無解約之意思表示應由消費者負擔舉證之責，如此解釋便能解決原只限於書面的考量。此外，消費者若僅將商品退回，並無任何解除契約之說明，在一般交易習慣下，宜認為消費者將商品退回之行為為一默示解約意思表示，此解釋係因條文文字僅要求消費者以退回商品方式為之，消費者未必知悉意思表示的概念，限制消費者除退回商品外，仍需明確表達解約之意思表示，對一般民眾有點太複雜且係增加消費者負擔。

保險契約雖為服務，然要保人行使消保法猶豫期的解約權時，仍面臨相同問題，要保人得否以退回保險單的方式撤銷契約，或以非書面方式撤銷契約，同樣面臨上述行使方式的問題，本文認為若肯認保險契約亦有消保法第 19 條之適用，要保人在行使消保法第 19 條之無條件解約權的情況，與上述討論作相同解釋即可，詳言之，要保人可藉由退回保險單或是發出解約意思表示已足，惟保險契約究竟適用消保法第 19 條規定是否妥適，詳如本章節討論。

第七款 行使解除權的法律效果

第一目 解除權的生效時點

消保法第 19 條第 4 項規定，消費者於一定期間內交付商品或發出書面者，契約視為解除。此為發信主義，與民法第 95 條非對話的意思表示採到達主義有所不同，前者僅需將意思表示發出即可，後者則需待意思表示到達相對人的可支

配範圍¹¹⁴。

又所謂意思表示的發出，係指相對人將內心的意思表示透過外在行為表現出來，在無相對人的意思表示，表意人僅需完成表示行為，就是發出；在有相對人的情形，表意人除了完成表示行為外，尚需有寄出、交付或使相對人客觀上可以理解的行為，始為發出¹¹⁵。消保法第 19 條猶豫期的無條件解除權，既採發信主義，代表消費者在此條權利時，除將其內心解約之意思明確表示於外，若以書面作表示工具，自該書面交付郵筒或轉達給行銷人員，始完成發出的動作，解約的生效日期應以意思表示發出日為準。

第二目 契約解除後的返還義務

消保法第 19 條之 2 第 3 項規定，契約解除後，企業經營者與消費者之間關於回復原狀的約定，較民法第 259 條不利者，該約定無效。又民法第 259 條規定，契約解除後，契約當事人雙方應回復原狀義務，以及回復原狀的方法，原則上尊重契約自由，容許企業經營者與消費者訂立符合該交易之返還方法，但若契約中並無特別約定，或約定返還方法較民法第 259 條複雜，對消費者不利，此時認為契約雙方的返還義務應回歸民法第 259 條。以下針對實務上可能出現之返還範圍，分別討論之：

一、主要商品以及對價部份

消費者若以退回商品方式解除契約，企業經營者在收到已出售商品時，消費者方完成商品之返還義務。而消費者若以書面方式解除契約，企業經營者應於收

¹¹⁴ 施啟揚，前揭註 55，頁 279。

¹¹⁵ 王澤鑑，前揭註 45，頁 367-368。

到解約通知次日起十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品（消保法第 19 條之 2 參照），並於收受商品或解除契約後次日起算十五日，將消費者支付的價金返還給消費者（同條第 3 項參照），始完成契約解除後之返還義務。

而不論消費者使用何種返還商品方式，企業經營者在收到退還的商品後，得檢查商品的完整性，若商品有毀損，企業經營者得向消費者請求必要費用。惟所謂商品完整性之認定，並不因消費者已拆膠條或雷射貼紙即認定商品欠缺完整性，需視商品本身之功能，個案認定。

實務上曾有判決認為，即便消費者已將運送的箱子拆箱，並將廠商提供之保護膜撕掉，雖封條上有註明「已拆封即無法退貨」等用語，然消費者拆封商品的行為，本係為確認商品是否符合個人需求所為之必要行為，企業經營者不得以已拆封為由，拒絕退貨¹¹⁶。

二、贈品部分

企業經營者經常以贈品方式吸引顧客消費，惟所謂「贈品」，與民法第 406 條贈與物不同，除非企業經營者有特別明定為贈與物，否則依一般交易習慣而言，贈品之取得並非無償，企業經營者勢必會將贈品之成本計入消費者購買主商品之對價關係中，只是用贈品作為「話術」提高主商品銷售好感度，因此，消費者在行使消保法第 19 條無條件解約權時，返還義務範圍應及於贈品。惟考量一般消費者可能會誤認贈品就是贈與物，消費者若以退回商品的方式解除契約時，宜認消費者只需退還主要商品，就已完成解約之意思表示。至於贈品之部分，企業經營者應依消保法第 19 條之 2 規定將贈品取回。若企業經營者並未派人將贈品取回，則宜推定企業經營者有贈與的意思，嗣後退還價金時不得主張扣除贈品的價

¹¹⁶ 臺灣嘉義地方法院 106 年度嘉小字第 470 號民事判決。

值，否則將造成強制購買之疑慮，與消保法第 19 條立法意旨有違。

三、費用部分

臺灣嘉義地方法院 106 年度嘉小字第 470 號民事判決：「原告於收受系爭產品後 7 日內，既已將系爭產品交運退回，足見原告已合法解除買賣契約，故原告請求被告退還已支付之 2,000 元，洵屬可採。又原告主張為退還系爭產品及解除契約，支付退貨運費 170 元及存證信函 139 元，並提出統一發票及購買證明等為證，為被告所不爭執，自堪採信，故原告請求被告支付此部分因解除契約而生之費用，亦屬可採。原告復主張支出文件影印費 14 元、傳真費用 75 元等情，固提出統一發票及交易明細為憑，然查，原告上開影印及傳真費用，係為消費爭議申訴而支出之相關費用，此據原告於上開統一發票及交易明細旁註明在卷，是以，上開費用顯非為解除本件買賣契約或本件訴訟所支出之費用，故原告請求被告給付上開影印及傳真費用云云，尚無可採。五、綜上所述，原告主張向被告購買系爭產品，於收受產品後 7 日內已交寄退還商品以解除契約等語，洵屬可據。從而，原告依解除契約回復原狀之法律關係，請求被告給付已支付之頭期款、退貨運費與解除契約之存證信函共計 2,309 元(2,000+170+139=2,309)，及自 106 年 5 月 2 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息，為有理由，應予准許，逾此部分之請求，即屬無據，應予駁回。」本件法院認為只有退貨運費、已交付價金、解除契約所生之相關費用，才屬企業經營者應負擔的範圍，至於訴訟前的消費爭議申訴費用，因與原買賣契約解除無關，消費者應自行吸收¹¹⁷。

¹¹⁷ 臺中市政府消費者保護園地有關消費者退貨運費負擔說明：
<https://www.consume.taichung.gov.tw/1309580/post>（最後瀏覽日：2020/09/25）

第三目 小結

消費者在猶豫期內發出解約之意思表示後，即發生效力，企業經營者除了收回已售出的商品外，亦需退還當事人支付之價金。針對返還義務部份，實務上大多數為買賣契約，屬一次性契約，適用消保法第 19 條之 2 並不會產生問題。惟保險契約為一繼續性契約，消費者若依消保法第 19 條行使無條件解除權後，要保人無法返還已取得之保險期間保障，要保人與保險人間之返還義務為何，應更著重於保險契約之特性，詳如後面章節所述。

第八款 猶豫期之拋棄

第一目 猶豫期拋棄的容許性

消費者於訂約後有一定期間之猶豫期，得無條件解除契約。立法者賦予消費者猶豫期係考量消費者無法於訂約前事先審視商品、確定其所購買之商品適合自己，或因銷售人員突然拜訪產生基於人情、憐憫之衝動購物行為，是以，猶豫期的主要功能之一在於確保消費者購買意思表示之完整性。若消費者已於收受商品或服務後，使用、體驗後覺得滿意且確認符合自身需求，出於自願拋棄消保法第 19 條之猶豫期，應無禁止之必要，且消費者確認購買之意思表示已明確，更應尊重消費者之意思決定自由，故認此一拋棄猶豫期之行為有效。

但若消費者於商品收到前，得否預先拋棄猶豫期有不同看法，分析如下：

一、肯定說

消保法第 19 條之立法意旨，主要是為了保障消費者權利外，更有兼及探求消費者意思表示真意之目的，消費者若於購買商品、服務時，對於自己即將收到的產品或服務有足夠的信心、或已回購多次，於訂約時已明確表明欲自願拋棄猶

豫期之意思，此時應尊重消費者之意思決定，回歸私法自治的精神，故認預先拋棄猶豫期並無不可。

二、否定說

猶豫期的起算自商品或服務收受時才起算，消費者於訂約時根本尚未收到商品或服務，何來拋棄之有？且猶豫期不會對消費者產生任何負擔，消費者拋棄並無意義，倘容許消費者拋棄猶豫期，嗣後消費者才發現商品不適合自身需求，將受限於預先拋棄行為所困，與消保法第 19 條之立法初衷有違，自不應允許消費者拋棄猶豫期。

三、本文見解

上述兩說皆有道理，且皆出於消費者保護立場出發，惟本文從風險分配的角度出發，認為消費者既然選擇拋棄自身權利，法律不應強制加保護於特定人，故應優先尊重當事人之意思決定自由，此亦為風險自我承擔的概念。至於，拋棄猶豫期對消費者有無實質利益，非一權利得否拋棄考量之因素，每個消費者考量之因素不同、想法也不同，應尊重每個消費者的決定，著重在檢視消費者是否出於自願拋棄一事，而非完全禁止拋棄猶豫期。

退步言之，即便將預先拋棄猶豫期是否對消費者有實質利益納入考量，本文認為預先拋棄猶豫期亦可能對消費者產生實質利益。舉例而言，在現在網路購物刷卡交易普及的情況下，各家信用卡公司推出刷卡回饋點數、現金、限量滿額禮的優惠，鼓勵消費者多使用信用卡消費，又多數公司規定回饋之點數將於二十日或十日內發放，理由皆為因應消保法猶豫期規定，避免消費者取得回饋點數後又退貨產生糾紛。以筆者自身經驗為例，使用中國信託 line pay 卡消費，每筆訂單會獲得不等數的點數回饋（line points），而點數於下次使用 line pay 電子支付

方式可折抵現金，若肯認猶豫期得以拋棄，消費者將可以更快速取得回饋點數使用，無需等到猶豫期過後，經發卡公司跟合作廠商確認後才獲得，可見容許拋棄猶豫期並非完全對消費者無實質利益，是以，本文認為消費者得出於自願拋棄猶豫期之保障。

第二目 猶豫期拋棄方式

在肯認猶豫期得以拋棄的前提下，消費者得以何種方式拋棄猶豫期，分別討論如下：

(一) 以書面方式拋棄

消費者既可透過書面解除契約，亦無禁止其以書面拋棄猶豫期之理由。惟需注意，消費者以書面拋棄猶豫期需以個別磋商條款之方式為之，若企業經營者預先擬訂定型化契約，消費者僅需簽名拋棄猶豫期，此時除非消費者確實有拋棄猶豫期之意思，否則消費者不會因簽署此類定型化契約條款而拋棄消保法第 19 條保障，且日後若有爭議，應由企業經營者證明消費者確有拋棄猶豫期之真意。

(二) 以其他方式拋棄

消費者以其他方式（通訊軟體、電話、錄音、簡訊.....等）拋棄猶豫期，於拋棄之意思表示到達企業經營者後生效。若嗣後發生消費契約是否存續之爭執，消費者是否拋棄猶豫期之舉證責任仍應由企業經營者負擔，以落實消費者保護之精神，亦能促使企業經營者在接受消費者拋棄猶豫期一事，能抱持更加謹慎之態度，再次向消費者確認真有拋棄猶豫期之意思。

第三目 小結

誠如上述，本文肯認消費者得出於自願拋棄猶豫期，一方面是站在消費者資金運用、風險自我承擔之立場；另一方面則認為，消費契約具有私法性質，應貫徹契約自由原則，尊重當事人間之意思決定。至於拋棄的方式，為了防止企業經營者利用資訊優勢地位，半強迫式使消費者自願拋棄（如：網路購物中，下訂單後會跳出視窗，一定要勾取「同意」，才能繼續購物流程），在拋棄方式以及舉證責任上，本文認為應該由企業經營者來證明消費者確實有拋棄猶豫期之真意，以調節企業經營者與消費者間之經濟、資訊地位落差關係。

第二項 人壽保險適用消費者保護法猶豫期之探討

金管會於 103 年 8 月 26 日開放保險業辦理網路投保業務，各家保險公司分別開始經營保險業務，要保人若於網路上購買人壽保險，即符合消保法第 19 條文義，惟行政院消保處公告之範本中，看似傾向將消保法排除人壽保險的適用，究竟保險契約有無消保法猶豫期之適用，分析如下：

一、肯定說

消保法第 19 條之立法目的係為避免消費者，在未考慮清楚之情況下締約，要保人在網路上購買保險契約時，亦可能發生上述情況，且人壽保險與一般商品買賣不太一樣，人壽保險多具長期性質，保險費也多為分期交付。人壽保險的保險金給付需等到被保險人死亡，要保人若以自己為被保險人，將無法享受到保險金之利益，不像一般買賣契約，購買商品後能立即使用商品，兩者情況雖略有不同，但立法者既然給予能取得實體商品的消費者反悔之機會，舉輕以明重，自應給予無法享受實體商品利益之保險契約，適用消保法猶豫期之機會。

二、否定說

早期或曾有認為，從消保法第 19 條之法條文字使用「郵購或訪問買賣」¹¹⁸，認為此條僅適用於買賣契約，不包括保險契約¹¹⁹。且金消法已特別針對企業經營者販售金融商品做特別規範，保護消費者之密度也較消保法高，應優先適用金消法之規定，又人壽保險多有投資性質，應不屬消保法中的「最終消費」，自不應適用消保法中猶豫期的規定¹²⁰。

三、本文見解

本文以為人壽保險有無猶豫期之適用，或可從下列幾個方向討論：

(一) 修法歷程

參酌消保法第 2 條第 10 款對於「通訊交易」的定義¹²¹，一般民眾在網路上投保的情形屬於通訊交易之一種，原則上符合消保法第 19 條猶豫期的文義範圍。又消保法第 19 條於民國 104 年 6 月 17 日將原本使用的「買賣」兩字修正為「交易」兩字，可見立法者因應交易方式的多元化，有意將猶豫期的適用擴及買賣契約以外的其他定型化契約，加強消費者保護的立法目的。

(二) 保險契約屬性

¹¹⁸ 民國 94 年 2 月 5 日消費者保護法第 19 條第 1 項：「郵購或訪問買賣之消費者，對所之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。」

¹¹⁹ 江聖元，前揭註 7，頁 15。

¹²⁰ 不同見解：行政院消費者保護委員會消保督字第 0960001976 號函主旨：「關於投資型金融商品是否可適用消費者保護法，應依該商品或服務之主要用途而定，不應就『投資型』之金融商品即逕認為投資行為，而無消費者保護法之適用。」

¹²¹ 消費者保護法第 2 條：「本法所用名詞定義如下：……十、通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，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。」。

保險業屬於高度監理行業，各家保險公司在推出商品前，須先將保險單送到金管會保險局進行審查，待保險單審查核准後，才可進入市場販售，甚至些保險商品係因應政府政策需求所提供（如：家禽保險、蔬菜保險...），與一般商品僅需提供符合消費者保護法第 7 條「符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」的商品即可，無庸接受行政機關的事前核准，企業經營者可以自由針對市場需求以及消費趨勢提供不同的產品，從商品進入市場的過程比較，行政機關對要保人的保護密度，似比一般消費者來得高。

此外，保險契約同時具有「商品」與服務性質，「商品」性質係指，保險事故發生時，保險人給付保險金給受益人的情形，消費者會直接取得實體物（保險金）；服務性質則指，保險契約存續中，保險銷售人員提供的種種服務，例如，業務員協助辦理理賠、變更受益人、轉送保單...等，以及提供被保險人在保險事故未發生前的無形保障，給予消費者安定的力量，學說稱之為危險承擔，換言之，保險人的給付義務會隨著保險事故發生與否進行轉換，與一般消費者購買商品或服務只有單一性質不同。

(三) 保險契約特性

買賣契約只要一方交付商品，他方交付價金，即完成交易，屬於一次性的契約，保險契約則不同。要保人投保人壽保險契約時，除了會在保險契約成立前預繳第一期保險費外，保險契約的存續期間多為長年期，為一繼續性契約，站在一般消費者的立場而言，只要保險事故未發生，一般消費者可能會有一種「一直繳費但取不到商品」的心態。因此，站在消費者的保護上，似乎更應該在締約後給予消費者猶豫期，使其能有一段時間重新思考締結人壽保險契約之必要性。

(四) 銷售過程

不論是銷售保險商品或是一般的商品或服務，銷售人員多長期經過訓練，透過以一些話術，或是行銷手法（如：飢餓行銷），使消費者在沒有考慮清楚自身需求的情況下購買某些服務或商品。以保險商品為例，保險業務員雖有資格限制，保險業務員管理規則中，要求業務員於招攬時說明保險商品以及提醒要保人權利義務的規範¹²²，然管理規則性質上僅為一內部行政規則，為主管機關管控業務員之方法，即便業務員未依照此管理規則招攬保險商品，業務員會遭受行政機關處罰，但消費者卻無法依此管理規則主張任何權利，只能回歸一般民法、消費者保護法向業務員或所屬保險公司求償。從此一觀點來看，一般商品買賣契約與保險商品並無不同，業務員管理規則並不會增加對消費者之保障，因此為了消弭消費者因為業務員之銷售手段而衝動締約情形，仍有賴消保法猶豫期保障。

(五) 返還義務的探討

¹²² 保險業務員管理規則針對招攬行為的相關條文：

第 15 條：「業務員經授權從事保險招攬之行為，視為該所屬公司授權範圍之行為，所屬公司對其登錄之業務員應嚴加管理並就其業務員招攬行為所生之損害依法負連帶責任。業務員同時登錄為財產保險及人身保險業務員者，其分別登錄之所屬公司應依法負連帶責任（第 1 項）。前項授權，應以書面為之，並載明於其登錄證上（第 2 項）。第一項所稱保險招攬之行為，係指業務員從事下列之行為：一、解釋保險商品內容及保單條款。二、說明填寫要保書注意事項。三、轉送要保文件及保險單。四、其他經所屬公司授權從事保險招攬之行為（第 3 項）。業務員從事前項所稱保險招攬之行為，應取得要保人及被保險人親簽之投保相關文件；業務員招攬涉及人身保險之商品者，應親晤要保人及被保險人。但主管機關另有規定者不在此限（第 4 項）。

第 16 條：「業務員從事保險招攬所用之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書，應標明所屬公司之名稱，所屬公司為代理人、經紀人或銀行者並應標明往來保險業名稱，並不得假借其他名義、方式為保險之招攬（第 1 項）。前項文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書之內容，應與保險業報經主管機關審查通過之保險單條款、費率及要保書等文件相符，且經所屬公司核可同意使用，其內容並應符合主管機關訂定之資訊揭露規範（第 2 項）。保險代理人、經紀人公司或銀行所屬業務員使用之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書應經其往來保險業提供或同意方可使用（第 3 項）。」

有關返還義務的部分，保險契約與一般商品與服務性質不太相同，保險契約自成立後，被保險人即受保險保障，為一危險承擔，換言之，在契約成立後，保險公司即承擔保險事故發生的風險，在保險費的既算上也會將此一風險納入。具體而言，消費者若於保險契約成立後第 6 日，以書面方式解除保險契約，因危險承擔屬於抽象概念，保險人無法進行取回的動作，但保險人已承受契約成立後到解約前（5 日）被保險人的死亡風險，要求保險人退還所有保險費，等同於消費者無償獲得 5 日保險保障，此一結果對保險公司不公平，也會危及整個危險共同體，故認為這 5 日的保險費，應該由消費者自行承擔，且此保險費僅限於危險保費，不包括保險人的行政成本、人事費用，以達成既不影響同一危險共同體其他要保人的利益，也能保障消費者的無條件解除權。是以，本文認為，保險人依消保法第 19 條之 2 返還保險費的同時，仍可以類推適用民法第 259 條第 6 款扣除已承擔危險（5 日）的保險費。

(六) 人壽保險契約區別合理性

如上一章節所述，保險契約方面，主管機關僅針對傳統型個人人壽保險做規範（包含分紅及不分紅表單），而其他網路上販售的人壽保險種類並無規範，此一差別規範原因何在，是否意味著其餘人壽保險皆有消保法第 19 條猶豫期之適用，本文推測主管機關僅以傳統型個人人壽保險作為範例，並認為其餘人壽保險的性質與傳統型個人人壽保險之間並無太大差異，且此一區別在實務運作上不會，蓋因我國保險商品推出前，需先經主管機關事前核准，而在目前所有的網路投保的人壽保險中，保單條款皆符合行政院消保處公告的定型化契約範本，似可推論出審查機關有意將所有人壽保險皆排除消費者保護法猶豫期的適用。

惟本文以為，立法論上是否該賦予人壽保險適用消保法猶豫期的規定，更應該以上述保險商品的特性、締約過程、契約性質等因素做決定，至於僅排除特定

類型的人壽保險適用消保法猶豫期的適用，需有合理的區別標準才行，否則應一律適用或排除消保法猶豫期規定，較為公平。

第三項 小結

消保法第 19 條猶豫期規定，係出於保障消費者的美意，不過從修法過程中可以看出，猶豫期的範圍若不加限制，極易產生消費者濫用之情況，但若無猶豫期，不僅與國際間消費者保護潮流相悖，更將使衝動締約之消費者求助無門，因此，猶豫期之適用客體、行使期間長短以及行使方式的設計，均為重要之議題。立法者在制定、修正消保法猶豫期之同時，除參考外國立法趨勢外，亦應考慮有些臺灣人之消費習慣，對於部分不理性消費者作適時之調整，才能取得企業經營者利益與消費者權利保護間之平衡。

民國 104 年修法前，消保法第 19 條並無除外事項限制，所有人壽保險類型似乎都得適用消保法猶豫期規定；而在民國 104 年修法後，行政院消保處頒布之通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 3 條中，又將傳統型個人人壽保險（含分紅及不分前）保單排除消保法猶豫期適用，此一排除是否妥當，本文從上述幾個面向分析，得出之結論為人壽保險契約似乎更應該給予消費者猶豫期保障，甚至進一步認為，對要保人之保護密度應該要比現行消保法第 19 條對消費者之保護密度更高。此外，主管機關僅排除傳統型人壽保險保單，未將其他類型排除，此區別之合理性何在，亦無從得知。

在本文肯認人壽保險均應受到消保法猶豫期保障之前提下，立法論上，在保障方式之設計上，直接適用消保法已足，抑或是在保險法制定類似猶豫期之特別規定，本文更傾向後者。最後，目前市售投資型人壽保險，投資部分不應提供消費者猶豫期，以避免消費者發生投資部分虧損後，才來主張猶豫期保障而無條件

解除契約。

第四節 金融消費者保護法第 10 條「說明義務」

第一項 金融消費者保護法說明義務之介紹

第一款 立法沿革

國際保險監理協會（IAIS）在 2003 年制定「保險核心原則與方法」（ICP）第 25 條要求各國保險監理機關制定，保險人在訂立契約前，提供消費者資訊的義務¹²³。因應此要求，我國於 2011 年 6 月 29 日公佈金融消費者保護法，其中第 10 條即為規定金融業者之說明義務：「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（第一項）。前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，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（第二項）。」

後因金融業客戶資料保護之疑慮，於 2014 年 6 月 4 日增訂第 2 項：「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

¹²³ 葉啟洲，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為規範中心，月旦法學雜誌，第 214 期，頁 47，2013 年 3 月。補充說明，原 ICP 第 25 條為目前版本（2019 年 11 月）第 19 條：「The supervisor requires that insurers and intermediaries, in their conduct of insurance business, treat customers fairly, both before a contract is entered into and through to the point at which all obligations under a contract have been satisfied.」所包含。

授信之唯一理由。」，並將原第 2 項移到第 3 項。

2015 年 2 月 14 日修正第 3 項用語：「以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之」及增訂第 4 項：「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。」特別針對風險較高之金融商品銷售過程，要求金融業者錄音或錄影，以避免爭議發生時產生認定上困難。

從上述修法歷程觀之，可以看出我國金消法第 10 條說明義務之內容，於 2011 年金消法訂定之初就已被定型。

第二款 說明義務人

金消法第 3 條：「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（第一項）。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（第二項）。第一項所稱電子票證業，指電子票證發行管理條例第三條第二款之發行機構（第三項）。」依文義觀之，似乎所有從事金融相關業者均應負說明義務，由於本文僅聚焦於保險契約之討論，此處只針對保險業進行探討，合先敘明。

參酌金融監督管理委員會組織法第 2 條第 3 項第 4 款規定¹²⁴，保險業包括保

¹²⁴ 金融監督管理委員會組織法第 2 條：「本會主管金融市場及金融服務業之發展、監督、管理及檢查業務（第一項）。前項所稱金融市場包括銀行市場、票券市場、證券市場、期貨及金融衍生商品市場、保險市場及其清算系統等；所稱金融服務業包括金融控股公司、金融重建基金、中央存款保險公司、銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子金融交易業及其他金融服務業；但金融支付系統，由中央銀行主管（第二項）。前項所稱銀行業、證券業、期貨業及保險業範圍如下：

險業、保險公司、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。而保險法規定保險契約雙方之權利義務關係，與金消法之說明義務係在要求保險業者在訂約前，對要保人進行一定程度之說明義務，保險法、金消法用語上應可做相對應解釋。金融監督管理委員會組織法之用語「保險業」，應相當於保險法中「保險人」概念。

惟查，保險法規定之「保險人」範圍¹²⁵，與金融監督管理委員會組織法規定完全不同，且保險法上對於保險業之定義，似乎不包括保險業務員、保險經紀人、保險代理人以及保險公證人¹²⁶，故以下就金消法中說明義務主體範圍討論：

第一目 保險契約當事人

保險契約成立在要保人與保險人間，而金消法第 10 條所定當事人一方的說明義務，其概念類似於保險法第 64 條告知義務，兩者皆具有法定先契約義務性質，身為保險契約一方當事人的保險人，依法履行說明義務，自屬無疑。

一、銀行業：指銀行機構、信用合作社、票券金融公司、信用卡公司、信託業、郵政機構之郵政儲金匯兌業務與其他銀行服務業之業務及機構。

二、證券業：指證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券商、證券投資信託事業、證券金融事業、證券投資顧問事業、證券集中保管事業、都市更新投資信託事業與其他證券服務業之業務及機構。

三、期貨業：指期貨交易所、期貨商、槓桿交易商、期貨信託事業、期貨顧問事業與其他期貨服務業之業務及機構。

四、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（第三項）。」

¹²⁵ 保險法第 2 條：「本法所稱保險人，指經營保險事業之各種組織，在保險契約成立時，有保險費之請求權；在承保危險事故發生時，依其承保之責任，負擔賠償之義務。」

¹²⁶ 補充說明：從保險法第 136 條之 1 第 1 項：「為促進普惠金融及金融科技發展，不限於保險業、保險經紀人、保險代理人及保險公證人，得依金融科技發展與創新實驗條例申請辦理保險業務創新實驗」內容可知，若將保險業與保險經紀人、代理人...等視為同一，法條內容只需要寫保險業即可，不用都列出來，故認保險法中的保險業應不包括保險經紀人、代理人、公證人。

第二目 保險契約輔助人

一、保險經紀人與代理人

保險經紀人與保險代理人於現行保險實務皆是協助保險契約銷售之管道，兩者不會因與要保人簽訂保險契約就成為契約當事人，即便保險經紀人與保險代理人違反金消法說明義務，對保險契約效力亦不生影響。

保險代理人，依保險法第 8 條規定，應為保險人之代理人，協助保險人與要保人訂立保險契約。金消法第 10 條說明義務具有法定先契約義務之性質，既然保險代理人非契約當事人，自不宜課予其說明義務，故說明義務之主體仍為保險人。或有擔心要保人向保險代理人購買保險契約時，若保險代理人未進行商品說明與風險揭露，將直接造成金融消費者之權益受損。惟在將保險代理人定位為保險人之代理人前提下，保險代理人性質上屬保險人履行說明義務之履行輔助人，保險代理人若違反金消法第 10 條說明義務，依民法第 224 條，保險人應負同一賠償責任。

而保險經紀人部分，若從保險法之定義而觀，保險經紀人係為被保險人利益洽訂保險契約之人，既然是為被保險人利益，在保險契約關係（外部關係）中，應認保險經紀人為要保人之代理人或仲介，從資訊取得之角度來看，保險經紀人仍需透過保險人始能獲取保險契約資訊，其地位與要保人並無不同，要求保險經紀人對保險契約有說明義務似有過苛¹²⁷。

¹²⁷ 補充說明：學說上有認為金消法第 10 條對於保險經紀人的說明義務可以區分為保險經紀人訂立保險契約關係（外部關係）與保險經紀人與要保人間的經紀契約（內部關係）兩者。要保人與保險經紀人間的經紀契約（內部關係）中，似符合金消法中的金融服務之契約，課予保險經紀

保險經紀人與保險代理人於法條上之定義雖然不同，但目前臺灣保險銷售市場上，並未強加區分保險經紀人與代理人角色。保險經紀人雖係為被保險人之利益洽訂保險契約，但其佣金收取，仍然是由保險公司支付，與保險代理人並無不同。若從此角度來看，既然保險代理人如上所述，因其非保險契約當事人，認其無說明義務，則保險經紀人應作相同解釋，亦非說明義務主體¹²⁸。

二、保險公證人

依保險法第 10 條規定，保險公證人，係指辦理保險標的之查勘，鑑定及估價與賠款之理算、洽商，而予證明之人。保險實務上，保險事故發生後，保險人給付保險金前，會先請保險公證人針對保險標的做價值鑑定、損失估計，此時保險公證人才會進一步與被保險人（即金融消費者）聯絡。要保人在訂立保險契約前，並不會與保險公證人有任何見面，故認為要求保險公證人負擔金消法第 10 條說明義務在實務運作上並無實益。

第三目 小結

探求金消法之立法目的，主要係出於保護金融消費者¹²⁹，將保險契約銷售過程中涉及之輔助關係人納入，似更有助於保障金融消費者，舉例而言：要保人甲

人對此一經紀服務有說明義務，對於金融消費者的資訊權更有保障；然在保險經紀人（外部關係）上，理論上保險經紀人僅為訂立保險契約過程中的輔助人，似不應課予其說明義務。然在現行法下，肯認保險經紀人在保險契約訂立（外部關係）的前提下，宜認經紀契約與保險契約兩者的說明義務範圍並不相等。截自：葉啟洲，前揭註 123，頁 49-51。

¹²⁸ 學說上有不同見解認為保險經紀人仍負有金消法適合性及說明義務，違反時仍須負賠償責任，只是一味要求其負無過失責任，似有過苛，詳參陳俊元，前揭註 28，頁 619-621。

¹²⁹ 金消法第 1 條：「為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，特制定本法。」

透過保險代理人 A 購買 B 保險公司的保險商品，但代理人 A 於銷售保險時未進行商品說明及風險揭露義務，事後要保人主張金消法第 11 條之賠償責任時，依金消法第 10 條保險代理人 A 與保險公司 B 皆會構成說明義務，此時保險代理人 A 與保險公司 B 皆對要保人負賠償責任，兩者的賠償責任間為不真正連帶債務關係¹³⁰，要保人甲可自由向 A 保險代理人或 B 保險公司進行求償，此一結果似乎對要保人有利。

惟若依實務見解不真正連帶債務間並無內部求償權，承上例，若要保人甲選擇向 B 保險公司求償，B 保險公司賠償後無法向 A 保險代理人求償，此一結果將無法使最終應負責之人負責，也失去金消法第 10 條課予保險代理人說明義務之意義，更可能使說明義務之義務主體淪為不明確。

是以，本文認為，在將金消法第 10 條說明義務定位為法定先契約義務之前提下，說明義務的義務人應該限於契約當事人為當，至於課予訂立保險契約關係之輔助人說明義務，似不太合乎契約義務之本旨。惟現行法下，囿於金融監督管理委員會組織法第 2 條第 3 項第 4 款文義，似只能將上述保險關係輔助人納入金消法第 10 條說明義務主體。

第三款 說明義務相對人

¹³⁰ 最高法院 85 年度台上字第 975 號判決：「不真正連帶債務因祇有單一之目的，各債務人間無主觀之關聯，而連帶債務則有共同之目的，債務人間發生主觀的關聯，二者不同，故連帶債務之有關規定，於不真正連帶債務，並不當然適用。就不真正連帶債務人與債權人間之外部關係而言，債權人對於不真正連帶債務人之一人或數人或全體，得同時或先後為全部或一部之請求。不真正連帶債務人中之一人為清償，滿足債權之給付，同時滿足不真正連帶債務之客觀上單一目的時，發生絕對效力。就不真正連帶債務相互間之內部關係而言，不真正連帶債務人間互無分擔部分，因而亦無求償關係。」

依金消法第 4 條規定，金融消費者係指接受金融服務業提供金融商品或服務者。又於該條但書排除專業投資機構及符合一定財力或專業能力之自然人或法人¹³¹。另於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 4 條第 1 項規定，金融服務業依本辦法應予揭露及說明之金融消費者，指與金融服務業訂定金融商品或服務契約之契約相對人。一般民眾向保險公司訂立保險契

¹³¹ 金管法字第 10600555450 號令：「一、依據金融消費者保護法（以下簡稱本法）第四條第二項規定辦理。

二、本法第四條第一項但書第一款所稱專業投資機構，其範圍如下：（一）國內外之銀行業、證券業、期貨業、保險業、基金管理公司及政府投資機構。（二）國內外之政府基金、退休基金、共同基金、單位信託及金融服務業依證券投資信託及顧問法、期貨交易法或信託業法經理之基金或接受金融消費者委任交付或信託移轉之委託投資資產。（三）其他經主管機關認定之機構。前項第一款所稱銀行業、證券業、期貨業、保險業，依金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但保險業不包括保險代理人、保險經紀人及保險公證人。

三、本法第四條第一項但書第二款所稱符合一定財力或專業能力之自然人或法人，係指依下列各款法令規章之一所定，以專業投資人或專業客戶身分，接受金融服務業提供金融商品或服務，於該筆金融商品或服務範圍內之自然人或法人：

- （一）境外結構型商品管理規則。
- （二）信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法。
- （三）銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法。
- （四）票券金融公司辦理衍生性金融商品自律規範。
- （五）證券商受託買賣外國有價證券管理規則。
- （六）財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心證券商營業處所經營衍生性金融商品交易業務規則。
- （七）財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心槓桿交易商經營槓桿保證金契約交易業務規則。
- （八）財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心外幣計價國際債券管理規則。
- （九）中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資信託及顧問事業辦理客戶基金適合度評估準則。
- （十）中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資信託事業證券投資顧問事業經營全權委託投資業務操作辦法。
- （十一）中華民國期貨業商業同業公會期貨信託事業內部控制制度標準規範。
- （十二）中華民國期貨業商業同業公會期貨經理事業經營全權委託期貨交易業務操作辦法。」

約之行為，要保人符合保險金融消費者定義，自屬無疑，且說明義務之相對人即為身為保險契約當事人之「要保人」。

要保人若為限制行為能力人、受輔助宣告人或代理人，則依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 4 條第 2 項，金融服務業依本辦法應為之說明或揭露事項應向其法定代理人、輔助人或意定代理人為之。學說上有特別提出若金融消費者年事已高，依此辦法規定仍屬「契約相對人」，金融業者除取得金融消費者之授權書外，不得改向其子女或陪伴者行使說明義務，此種方法雖能使金融業者面臨高齡之金融消費者更加謹慎，但也造成實務上之不便，建議開放金融業者得改向法定代理人進行說明¹³²。

最後，受益人與保險契約有利害關係，但因說明義務之立法目的，在於調和締約當事人間之資訊落差、確保消費者能在締約前契約之重要內容及風險。被保險人與受益人於要保人訂立保險契約時不一定會同時在場¹³³，且受益人於保險事故發生前對保險契約無任何影響力，故認受益人與被保險人均非金消法第 10 條所稱「契約相對人」，非說明義務之對象。

第四款 說明義務客體

第一目 說明義務的範圍

金消法第 10 條要求金融服務業者對金融商品、服務及契約之重要內容及風險進行揭露，又於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

¹³² 王志誠，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 6，2011 年 10 月。

¹³³ 葉啟洲，前揭註 123，頁 51。

險辦法第 5 條¹³⁴、第 6 條¹³⁵，將「重要內容」以及「風險揭露」範圍做更詳盡之規範。惟此辦法中將所有可能影響消費者權利之所有項目以及救濟方式，皆納入說明義務範圍，全面保障金融消費者之資訊權，但此種方式亦造成金融業者無形中的負擔，甚至極易會被金融消費者濫用。

在保險契約關係中，以人壽保險單示範條款為例，保單條款中之每一條都會對消費者產生或大或小之影響，舉例而言：人壽保險單示範條款第 30 條，針對管轄法院的約定¹³⁶，此一約定同時符合上開辦法第 5 條第 1 款權利行使及第 5 款紛爭處理，屬於金消法說明義務之範圍。惟此等程序性保單條款約定是否對金融消費者造成契約實質上之影響，不無疑義，抑或消費者是否得以金融業者未說明此條，要求給付全額保險金作為賠償，上述情況顯對金融業者不公平。

又在法院實務上，將有無行使說明義務一事，交由金融業者負擔舉證責任之情況下，似乎更加速不理性消費者之生存空間。解釋論上，或可將此種程序事項降低說明之程度，以避免產生消費者濫用之不合理情況。

¹³⁴ 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：「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。」

¹³⁵ 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 6 條第 1 項：「金融服務業提供之金融商品或服務屬投資型商品或服務者，除應依前條辦理外，並應向金融消費者揭露可能涉及之風險資訊，其中投資風險應包含最大可能損失、商品所涉匯率風險。」

¹³⁶ 人壽保險示範條款第 30 條：「因本契約涉訟者，同意以要保人住所地地方法院為第一審管轄法院，要保人的住所在中華民國境外時，以○○○○地方法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九小額訴訟管轄法院之適用。」

第二目 說明義務的行使方法

金消法第 10 條第 3 項規定，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。又於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、第 8 條規定¹³⁷，主管機關並無硬性規定金融服務業者行使說明義務之方法，而是任由金融業者隨著銷售管道之不同、商品特性，決定不同之行使方式。

若金融消費者以面對面方式與金融業者購買金融商品，宜提供書面資料或電子檔，並在重要內容以顯著文字標示，作為行使說明義務的方式，以避免日後發生消費爭議時，金融業者難以舉證其已盡說明義務。而若以電話行銷、網路交易方式，除了電子資料的寄送外，金融業者宜使用電話錄音、文字對話等方式，將重要內容及風險揭露再次提醒金融消費者，始能達到金消法第 10 條說明義務保障金融消費者之立法目的。

而不論金融業者採取何種方式提供消費者商品的重要內容及風險揭露，都應該特別注意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 3 條之基本原則¹³⁸，金融業者不得有誤導金融消費者之行為。回歸保險契

¹³⁷ 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。金融服務業依法令規定得以電話行銷提供金融商品或」；同法第 8 條：「金融服務業依法令規定得以電話行銷提供金融商品或服務並採取線上成交者，依本辦法規定應說明或揭露事項，得由電話行銷人員以電話說明方式為之。」

¹³⁸ 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 3 條：「金融服務業說明金融商品或服務契約之重要內容及揭露風險，應遵守下列基本原則：一、應本於誠實信用原

約訂立過程討論，保險人應向要保人說明保單條款之所有內容，並針對保單條款上重要事項進一步詳細說明，而程序規定條款印製在保單條款上已足，無需另外特別強調。至於說明方式的部分，與上述討論相同，保險人宜因應銷售管道不同保有彈性調整空間。

第三目 說明義務之程度

從金消法第 10 條關之，說明義務應達到金融消費者能「充分瞭解」之程度，只是，個別消費者的身分背景、專業知識、資歷均不同，各消費者對於「充分瞭解」的定義亦不相同，故以下整理實務及學說針對「充分瞭解」的討論：

一、實務見解

臺灣高等法院 105 年度金上字第 16 號民事判決：「連動債信託契約有關衍生性金融商品交易之風險，有『投資風險』（如利率風險、流動性風險、匯兌風險之類）與『信用風險』（如銀行倒閉致存款戶無法提領其存款等）之分，該連動債商品標的複雜且抽象，往往涉及高槓桿倍數、評價困難度高、資訊揭露不易、操作策略繁多暨交易流動性與市價難以衡量等特性因素，並因其獲利公式計算，非專業機構之一般投資人所能理解，甚難期待其了解投資標的獲利或損失之『投資風險』變化，通常固有待連動債之發行機構、代理商之銷售人員對投資人為詳細之告知及說明，惟任何金融商品均有金融機構或發行機構到期是否能履約償付

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。」

之『信用風險』，一般具備通常知識並有投資經驗之人，應有『信用風險』之基本認識。因此，連動債銷售人員就該項告知、說明及契約內之揭露記載，若能合理期待使投資人知悉金融或發行機構可能存有到期不能履約之信用風險者，即可認其已善盡告知及說明義務(最高法院100年度台上字第1060號判決意旨參照)。準此，連動債之銷售人員已否善盡告知及說明義務，可依上述標準認定之。」本件法院認為，只要金融業者之說明達「一般投資人可理解」的程度，即代表金融業者已盡金消法第10條之說明義務。

二、學說見解

(一) 具體個案判斷

此說認為，金消法第10條要求之說明義務，可分為質、量二面向，在「量」方面，要求金融業者提供與金融商品相關之說明文書，此亦為說明義務之範圍；而在「質」方面，則要求金融業者使金融消費者能夠正確認識金融商品，並協助金融消費者購買妥適之金融商品或服務。進一步認為，金融業者在說明義務的程度上，應要以個別消費者之背景、消費屬性、風險承擔大小、專業程度、投資目的...等因素作具體個案衡量，始符合「質」的要求。換言之，金融業者不能單以已提供大量文件即認已盡說明義務，應綜合「質」、「量」二方面來判斷¹³⁹。

(二) 保險人履行義務過程

學說上有認為在探討保險人是否已盡金消法說明義務時，應從保險人角度出發，認為履行說明義務之標準，應符合真實性（保險人之說明應客觀具體）、全

¹³⁹ 王志誠，前揭註132，頁6。

面性（保險人提供之相關資訊需足以使要保人決定是否投保）、準確性（保險人提供資訊時要盡量使用通俗易懂之用語），且針對要保人提出之個別問題，應該主動說明與回答¹⁴⁰。

第四目 小結

金消法第 10 條說明義務之範圍及程度，相關辦法中內容仍不夠明確，且並未就個別金融契約屬性作區分，造成金融業者之說明義務可能被漫無目的擴張，因此，本文認為宜針對不同保險契約的特性、銷售管道，授權主管機關作更具體之規範。

德國保險契約法第 7 條為保障要保人資訊權之明文，要求保險人在要保人為締約之意思表示前，及時地提供保險單條款及法定資訊。本文參考德國保險契約法第 7 條及相關子法之精神，進一步認為說明義務之範圍及程度，應該依個別條款對要保人影響之程度，而區別不同之法律效果。

詳言之，若只是程序性事項，如上述，保險契約發生爭議時之管轄法院、申訴機關地址、保險費的扣款方式…等，除非要保人有特別詢問，保險人才需進一步說明，否則此類程序事項，本文認為在保險人提供書面資料時，即已完成說明義務。另外，對要保人實質權利產生影響之事項，例如：契約撤銷權之起算日、除斥期間、保險公司得解約或不退還保險費之情形…等，應認保險人除提供要保人書面資料外，更應主動向要保人進行說明，始能謂已盡金消法第 10 條說明義務。至於，主動說明要到何種程度，本文傾向依險種、個別保單條款、要保人資

¹⁴⁰ 羅俊璋、盧永龍，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 85-86，2012 年 4 月。

歷作具體個案判斷。

第五款 說明義務時點

金消法第 10 條規定金融服務業應在「提供金融商品與服務之契約前」進行商品說明及風險揭露義務。惟因應銷售方式多元，金融消費者在締約時可能無法提供足夠、完整的資訊，尤其在網路投保方面，保險公司雖有提供保險單示範條款給要保人審閱，但於網路投保情形下，鮮少消費者會仔細觀看保單條款甚至主動打電話詢問該保險公司，蓋網路投保講求貴在迅速、方便。在此種交易型態下，是否允許保險人於締約後電話方式或寄信方式，補行說明義務，似有討論空間。

有認為從法條文字來看，金消法第 10 條限於締約「前」，要保人於締約後，即享有保險契約的保障，而網路投保的目的貴在迅速，倘強加要求保險人於契約成立「前」應確實盡說明義務，導致保險契約延後生效，對於要保人未必有利，故宜肯認保險人得於契約訂立後補行說明義務¹⁴¹。惟保險人如果於網路投保時，將保單條款放置在投保程序中，並用顯著的字體或底線標示實質影響要保人權利之條款時，應認保險人已盡說明義務，沒有補不補正的問題。

除此之外，在保險關係中若發生契約內容變更或是續保的情況，保險人應否再次對金融消費者履行說明義務，其主要判斷依據應在於契約內容是否變動以及此項變動對要保人的影響程度高低，例如：契約內容變更屬於承保範圍變動或受益人變更之情形，此時雖不符合金消法第 10 條的文字「締約前」之定義，但因

¹⁴¹ 德國保險契約法第 7 條第 1 項後段即允許要保人在電話或特定銷售管道下，無法在締約前提供以文字形式提供時，必須在締約後立即提供。葉啟洲，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 309，2012 年 4 月。

為消費者有再次比較新、舊保險契約的必要，宜認保險人仍應負說明義務¹⁴²。

第六款 拋棄說明義務的容許性

若企業經營者預先擬定條款，讓金融消費者締約前，先簽書面文件，免除自己的說明義務，此時與金消法第 10 條保障金融消費者資訊權目的有所衝突，故認為不得以定型化契約條款方式，預先免除金融業者的說明義務。惟若是消費者出於自願免除金融業者的說明義務，是否允許，似有討論空間，參酌德國保險契約法第 7 條第 1 項後段規定，允許要保人以出於「明示」且「特別」的方式拋棄契約撤銷權。要保人需明確表示其欲拋棄資訊權，以方便日後確認消費者的真意，而「特別」的方式則指，消費者所簽署的拋棄書須為獨立的文件，不可合併於其他文件¹⁴³。

拋棄說明義務對於要保人的資訊權雖有退讓，但法律不得強制任何人必須承受立法者的好意¹⁴⁴。在免除企業經營者說明義務的要件這麼嚴格的前提下，要保人仍執意拋棄資訊權，應尊重要保人的意思自主權，保險契約為私法契約，立法者在保護契約當事人一方的同時，仍應尊重契約自由原則，且在舉證責任分配方面，要保人有無免除保險人說明義務的意思，屬於對權利障礙事項，應由保險人負擔證明之責，保險人要濫用有一定難度。

¹⁴² 同前註，頁 307-308。德國學說上亦有主張在續保情形，新契約為原契約的延續，故保險人不用再行說明義務，但若在契約變更的情形，變更的程度已達新契約的程度（如：大幅度提高保險金額），則保險人仍應於契約變更後再次負擔說明義務。

¹⁴³ 同前註，頁 322-323。德國法上雖允許要保人得拋棄其資訊權，惟仍遭學者質疑此一規定，將可能使原立法目的強化保險人資訊提供義務的初衷被架空。

¹⁴⁴ 同前註，頁 322。

第七款 違反說明義務的法律效果

第一目 責任性質

保險人違反說明義務時，依金消法第 11 條本文：「金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。」，應對要保人負擔損害賠償責任，此條損害賠償性質究為侵權行為責任還是債務不履行責任，並不明確，從該條立法理由中¹⁴⁵，第一點後段採取無過失責任、第二點排除民法第 188 條第 1 項但書，以及第三點參考消保法第 7 條中，可推論出金消法第 11 條的損害賠償責任具有侵權行為性質的損害賠償責任。

惟在將金消法第 10 條說明義務定位在先契約義務的前提下，將此條的違反效果解釋為侵權行為性質似有些矛盾，蓋因契約義務的違反於現行體系下屬於債務不履行的範疇，且在目前多數見解認為債權並非侵權行為保護客體的情況下，此一解釋似有不妥。

本文認為金消法第 11 條損害賠償性質性質上應屬債務不履行的損害賠償性質，從金消法第 11 條舉證責任的分配或可作為支持論點，該條但書規定：「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。」

¹⁴⁵ 金消法第 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。」

此項但書將「非出於金融業者所致」的舉證責任轉由金融業者證明，與現行實務上將債務不履行的可歸責要件，轉由債務人舉證其「不可歸責」的立法模式極為相似，解釋上能將此一「非出於金融業者所致」解釋成「不可歸責於金融業者」，如此解釋將使損害賠償性質更趨近於債務不履行的賠償責任。

第二目 賠償範圍

在將金消法第 11 條損害賠償責任定位成一種債務不履行之責任前提下，保險人若未盡說明義務儼然構成先契約義務之違反，而我國民法針對先契約義務的違反規定在第 245 條之 1¹⁴⁶，此條之適用針對契約有無成立頗有爭執，有認為此條限於因義務違反導致契約未成立時，才可以主張此條信賴利益的損害賠償¹⁴⁷。另有認為條文所稱契約未成立者，只是代表契約成立前的義務（先契約義務）一詞，至於義務的違反導致契約有無成立並非重點¹⁴⁸。

從目前正在進行的民法債編修正趨勢來看，參考德國民法的修正軌跡，將原先債務不履行的三分態樣，化為以「義務違反」為統一概念，於草案中第 226 條仿效德國法第 280 條規定：「債務人違反債之關係所生之義務者，債權人得請求

¹⁴⁶ 民法第 245 條之 1：「契約未成立時，當事人為準備或商議訂立契約而有左列情形之一者，對於非因過失而信契約能成立致受損害之他方當事人，負賠償責任：一、就訂約有重要關係之事項，對他方之詢問，惡意隱匿或為不實之說明者。二、知悉或持有他方之秘密，經他方明示應予保密，而因故意或重大過失洩漏之者。三、其他顯然違反誠實及信用方法者（第 1 項）。前項損害賠償請求權，因二年間不行使而消滅（第 2 項）。」

¹⁴⁷ 臺灣臺北地方法院 99 年度訴字第 4978 號民事判決：「民法第 245 條之 1 定有明文。此條規定乃在規範契約未成立之損害賠償責任，至就已成立之契約責任，則無本條規定之適用。查原告與被告簽訂之等定金錢信託投資有價證券之契約，已有效成立，依上開說明，原告依民法第 245 條之 1 規定，請求被告負締約過失責任，於法自有未合，不應准許。」

¹⁴⁸ 王澤鑑，債法原理，自版，頁 270，2012 年 3 月增訂三版。

損害賠償。但不可歸責於債務人之事由所致者，不在此限」¹⁴⁹，且將契約義務的態樣進行擴張，將學說及實務上所承認的附隨義務明文化¹⁵⁰。在德國法上違反義務的概念，僅需未依債之本旨履行義務，至於違反的義務為主給付義務、從給付義務、保護義務（義務群的劃分）並不重要¹⁵¹。

在此潮流下，先契約義務的違反在民法修正後很可能被認為是一種債務不履行的類型¹⁵²。惟於現行法下將民法第 245 條之 1 先契約義務的違反限縮於契約未成立才能主張的話，解決的方法為將金消法第 10 條的說明義務解釋成民法第 245 條之 1 的特別規定，蓋於保險契約中，大多數的案例要保人主張保險人違反說明義務的前提下，都是在保險契約已經訂立後甚至是在保險事故已發生的情況。

至於目前民法第 245 條之 1 損害賠償的範圍限於信賴利益的部分，也極有可能隨著民法債編的修正而擴張到履行利益部分。本文則認為先契約義務的違反所造成的損害，不會比違反附隨義務造成的損害小，且在金消法中說明義務的違反，將可能直接導致消費者購買不適合的商品或是對於其所購買的商品風險屬性不了解，造成的損失，不應由金融消費者自行承擔，故在賠償範圍上應比照契約義務的違反，屬於不完全給付，賠償範圍應包括所受損害及所失利益（民法第 216 條參照¹⁵³）。

¹⁴⁹ 陳聰富，臺灣民法債編修訂新動向，月旦法學雜誌，第 300 期，頁 121-122，2020 年 5 月。

¹⁵⁰ 同前註，頁 129-130。

¹⁵¹ 許政賢，債務不履行體系再建構之初探—以「違反義務」為中心，法令月刊，第 68 卷第 7 期，頁 57-59，2017 年 6 月。

¹⁵² 同前註，頁 62。

¹⁵³ 民法第 216 條：「損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限。依通常情形，或依已定之計劃、設備或其他特別情事，可得預期之利益，視為所失利益。」

第二項 小結

金消法本係為針對金融商品銷售量身制定，故保險契約在適用金融消費者第 10 條說明義務時，並不會出現太大之問題，保險契約在適用此條時可能面臨之爭議與判斷標準，已如上述。而本文亦一再強調金消法說明義務宜再更細緻化，區別各金融業之不同，進行些微調整，無論如何，本文仍肯認金消法說明義務有助於達成保障金融消費者資訊權之目的，甚至認為，金消法第 10 條說明義務要求金融業者主動說明契約內容，相較消保法第 11 條之 1 審閱期要求企業經營者提供契約給消費者自行閱讀，對消費者資訊權保障更佳。惟金消法第 10 條說明義務在設計上仍有不少可改善之處，其中最需要改善之部分便是違反之法律效果「損害賠償」，此法律效果不僅造成實務上認定之困難，亦造成金消法說明義務無法廣泛被重視之主因。

在未修法更改說明義務之法律效果前提下，以下本文試解釋金消法在保險契約之「損害賠償範圍」界定。金消法第 11 條課予金融業者違反說明義務之損害賠償責任，此一責任性質，如本文前述，為當事人一方先契約義務違反之展現，賠償範圍之計算上應比照一般債務不履行之計算方式，賠償範圍包含所失利益及所受損害。保險人在保險契約訂立過程未向要保人說明保單內容，要保人主張說明義務之違反，賠償範圍應視保險人未說明的內容而定。本文仍秉持前述區分保單條款是否對要保人造成實質影響之看法，認為若保險人未說明整個保單條款內容，導致要保人簽訂不適合自己需求之保險契約，此時損害賠償範圍除包含要保人所有保險費外，亦包含所失利益。惟若保險人僅未印製保單條款中之程序事項（如：管轄法院、保費退還時點、核保流程...等），要保人得請求的損害賠償範圍應僅限於此類因漏未說明產生之損害賠償為限。

最後，在舉證責任分配上，金消法第 10 條但書將說明義務違反與損害間之

因果關係證明責任分配在保險人身上¹⁵⁴，為立法者有意解決因果關係證明上之困難。於法院實務上，要保人主張金消法第 11 條損害賠償獲准的案例不多，本文推測，一方面可能是因為大部分案件要保人多優先選擇透過金融評議中心處理；另一方面，可能也是因為說明義務違反效果損害賠償範圍無法明確認定，故根本之道仍在於修正金消法第 10 條說明義務之法律效果。

第五節 審閱期、猶豫期、說明義務與人壽保險契約撤

銷權之比較與定位

第一項 比較

依筆者觀察，目前實務尚無要保人同時以審閱期、猶豫期、說明義務與契約撤銷權四者為主要爭點的案例，但隨著金融科技的發展、網路投保的擴大，未來可能會出現此類案例，本文從以下幾個面向分析四者的相同、相異之處，並嘗試進行歸類¹⁵⁵：

(一) 立法目的

審閱期、猶豫期、說明義務以及契約撤銷權四者在立法目的上，都具有保護消費者色彩、消弭消費者與企業經營者之間的資訊不對等之功能以及確保消費者購買到符合自身需求的商品。而猶豫期與契約撤銷權，又多了避免消費者衝動購物目的，審閱期與說明義務則偏重在要求企業經營者資訊的提供。

¹⁵⁴ 陳瑋佑，民事法上之說明義務及其違反之舉證責任：以雷曼連動債紛爭為例，臺大法學論叢，第 46 卷第 4 期，頁 1799-1800，2017 年 12 月。

¹⁵⁵ 卓俊雄教授、陳開元金管會檢查局副局長曾於文章中將審閱期以及契約撤銷權進行比較，詳參前揭註 5 一文。

(二) 適用時點

四者以契約成立先後，可分為兩組，審閱期與說明義務適用在訂立契約前，具有先契約義務之特性；契約撤銷權與猶豫期則為消費者訂約後始取得之權利。另若從交易型態觀之，審閱期、說明義務與契約撤銷權在任何銷售管道皆有適用；猶豫期則只限於通訊交易情況才有適用。

(三) 權利主體

審閱期與猶豫期限於消費者，說明義務適用在金融消費者，在要保人投保人壽保險之情況下，絕大多數情況皆符合上述消費者之定義，是以，權利主體在簽訂保險契約並無顯著區別。

(四) 權利內容

以保險契約為例，猶豫期與契約撤銷權之適用範圍為整個保險契約（包括核保後之批註條款、個別磋商條款...等）；說明義務之範圍為保險商品之重要內容、風險揭露。審閱期之範圍在保險契約關係上，如前幾節所討論，尚非明確。

(五) 行使方式

契約撤銷權需以書面方式撤銷保險契約，猶豫期則可以藉由退回商品或書面方式為之，在保險契約關係上，則解釋為退回保險單或發出書面解除契約之意思表示。審閱期以及說明義務方面，立法者並無預設消費者需以何種形式主張其權利。

(六) 權利行使期間

消費者若要主張企業經營者違反說明義務或審閱期，並無任何權利行使期間之限制，以保險契約為例，要保人甚至得於契約訂立幾年後，再來主張保險人於

訂約前未給予審閱期或未盡說明義務。而實務上，多數主張審閱期或說明義務違反之案例，都出現在訂約多年保險事故發生後，要保人收受保險公司之拒絕理賠通知，遂才主張當初訂約時保險人未給予審閱期或未盡說明義務。

反觀猶豫期與契約撤銷權，條文中已分別明定「七日」及「十日」的除斥期間，促使要保人在收到保險契約後，儘速審視訂立之保險契約是否合乎自身需求，猶豫期之無條件解約權及契約撤銷權，於除斥期間屆滿後消滅，要保人無法再主張撤銷或無條件解除契約。

(七) 法律效果

違反審閱期之法律效果為消費者（即要保人）得主張條款不構成契約內容，說明義務之違反效果為損害賠償，猶豫期與契約撤銷權則為消費者（即要保人）得行使解約權（或撤銷權），契約溯及失效，只有猶豫期與契約撤銷權之法律效果會直接影響到契約的存續。

綜合上述比較，可以得出，在保險關係中，猶豫期與契約撤銷權為高度相似之兩個權利；而審閱期以及說明義務，同為訂約前之先契約義務，亦有某程度上之相似處。

第二項 定位

在將契約撤銷權、審閱期、猶豫期與說明義務四者進行比較後，以下本文擬從消費者資訊權保障為出發點，認為要保人在訂立保險契約中，依時序可以分為契約成立前、成立後討論：

一、契約成立前

在訂立保險契約之過程中，消保法審閱期與金消法說明義務同為訂約前之先

契約義務，兩者皆要求保險人提供保險契約內容，讓要保人能事瞭解購買之保險保障為何。保險人在履行審閱期規定上，僅需提供要保人保險契約內容，此種將保險契約提供給要保人自行閱覽之作法，究竟是否真有助於要保人「瞭解」契約內容，以筆者自身經驗為否定。蓋因目前實務上之保單條款，用語較為艱澀，一般要保人很難單從保單條款中，「讀懂」保險契約之確切承保範圍、除外責任以及責任限制條款之全貌，也因如此，才會在金消法中特別針對金融商品部分，增訂金融服務業的說明義務。

立法者藉由要求保險人主動對要保人進行保險契約內容說明及風險揭露，讓要保人可以透過保險銷售人員之解釋，促使其瞭解其所簽訂之保險契約之保障範圍、權利義務以及風險。綜上，金消法之說明義務與消保法之審閱期在義務履行上，具有高度重疊性質，而說明義務又更能達成讓要保人瞭解保險契約之目的。

另一方面，人壽保險在適用審閱期之規定，如第五章第二節所述，審閱期的適用範圍、時點，不僅在解釋上存有疑慮，更因人壽保險多為長年期，要保人主張訂約時保險人未提供審閱期，又通常是訂約後多年之事，造成法院審理調查之困難。基此，本文認為，或可將金消法之說明義務解釋成消保法審閱期之特別規定，既能解決審閱期適用於保險契約上所生之問題，亦不影響要保人訂約前之資訊權保障。

二、契約成立後

從立法目的觀之，契約撤銷權與消保法猶豫期皆為了緩和消費者衝動購物所設，且人壽保險單示範條款之契約撤銷權「十日」規定，更較消保法猶豫期「七日」，對要保人更有利。而在行使保險契約撤銷權之方式，如本文第三章第四節所述，在電子交易模式中，行政機關已開放除書面以外之其他約定方式，似不再

強制要保人以書面方式行使權利，雖現行保險實務上尚無書面以外之約定方式出現，但單就條文規範上，本文認為人壽保險單示範條款就權利行使方式，未比消保法猶豫期不利。

於網路投保、電話行銷方式訂立人壽保險後，要保人同時享有猶豫期及契約撤銷權之保障，要保人若在訂約後七日內欲主張解除契約，可自行選擇以猶豫期或契約撤銷權作為依據，此一選擇雖給予要保人空間，惟從保險實務運作來看，一般消費者未必了解消保法內容，反倒在訂約過程中，因契約撤銷權屬於金融服務業說明義務之一環，保險人有義務告知要保人契約撤銷權之行使方法及期間，故要保人多會直接主張保單條款中之契約撤銷權，有無賦予要保人猶豫期保障，似乎沒這麼重要。是以，本文認為人壽保險單示範條款之契約撤銷權，係特別針對保險契約訂約後保障要保人衝動締約所設，屬於消保法猶豫期之特別規定。

第三項 附表

下表為金消法說明義務、消保法審閱期、猶豫期以及人壽保險契約撤銷權的比較與整理：

表二、說明義務、審閱期、猶豫期、契約撤銷權之比較表

	金消法 說明義務	消保法審閱期	消保法猶豫期	人壽保險 契約撤銷權
立法目的	保障消費者資訊權、提高商品適合性			
	提供足夠之締約資訊		解決衝動締約之窘境	
權利主體	金融消費者 (要保人)	消費者 (要保人)	消費者 (要保人)	要保人
提供時點	訂約前	訂約前	訂約後	訂約後

行使方式	無限制	無限制	退回商品或書 面	書面
行使期間	無	無	收受商品或接 受服務後七日 內	保單送達後 翌日起算十 日內
法律效果	損害賠償	條款不構成契 約內容	解除契約	撤銷契約



第六章：比較法與我國將來立法之選擇

由於我國人壽保險單示範條款契約撤銷權之制定，係源於美商公司保單條款。又德國為成文法系之代表，故本章分別以美國及德國為代表，介紹二國之立法例，並參考兩者之立法模式後，提出適合我國法之立法建議。

第一節 美國法

我國契約撤銷權雖自美國引進，但美國法上並未對保險契約之契約撤銷權進行討論。針對美國契約撤銷權之由來，有一說法是因早期美國對人壽保險業之監管不佳，在 1930、1940 年代保險銷售人員常藉著高壓政策、不當銷售策略、話術誘使要保人訂立保險契約，州政府為了掌握保險公司的銷售品質，藉由制定 Free Look Period¹⁵⁶，提供要保人訂約後無條件解約權¹⁵⁷，從要保人投保後之契約頻率，來審視保險公司推銷商品時有無濫用銷售手段。

後隨著歐盟消費者保護潮流，美國逐漸將契約撤銷權的立法重心從監管轉換成消費者保護。美國法上 Free Look Period 條款，提供要保人在訂約後有一段期間可以深度檢視其所簽訂之保險契約¹⁵⁸，並廣泛出現在各種保單，不只限於人壽保險，如長期照護保險、年金保險皆有 Free Look Period 條款¹⁵⁹。

¹⁵⁶ 美國法上的契約撤銷權名稱略有不同，目前筆者所蒐集到的文獻中有稱：Free-looking period, Free Look period, Free Examination Provisions, Free Looking Provisions, Trail Examination Period Provisions, 10-day Free Look Provisions，本文選擇 Free Look Period 作為代表，補充說明。

¹⁵⁷ 美國 Investopedia 網站的介紹：<https://www.investopedia.com/terms/f/free-look-period.asp>（最後瀏覽日：2020/9/26）

¹⁵⁸ 美國網站介紹保險單上契約撤銷權：<https://www.protective.com/learn/life-insurance-policy-the-free-look-period>（最後瀏覽日：2020/9/26）

¹⁵⁹ 本文以「free-look ; life insurance」為關鍵字於 Westlaw 資料庫進行搜尋，發現大部分的案例中，在要保人主張保險人有詐欺的情事時，保險人皆會以保單條款上有附契約撤銷權進行抗辯，併予說明。

第一項 NAIC 規定

NAIC (National Association of Insurance Commissioners) 為美國保險監理機關，組織目的為制定統一標準供各州遵守，各州保險法須符合 NAIC 的規定。

在 Variable Life Insurance Model Regulation 第 4 條保險單要件 (Insurance Policy Requirements) 中，第 D 項 (e) 規定每一張利變型人壽保險都須有以下明文，要保人可以在收到保單後 10 日內退還保單，並獲總和等於已付保險費差額，包括任何保單費用及其他費用，以及保險人或其代理人收到退回保單之日起任何單獨帳戶價值。在州法授權退還前一句所述的付款之前，退款金額應為該保單所有保險費的總和¹⁶⁰。在年金保險部分，Annuity Disclosure Model Regulation 中保險人如果沒有及時或在申請之前提供購買指南或揭露文件時，契約撤銷期間應不得少於 15 天。這個期間會跟州法或規則同時進行¹⁶¹。

另針對長期照護保險部分，NAIC Long-term Care Insurance Model Act 第 6 條 (長期照護保險的揭露及履行標準) 規定，長期照護保險的申請者自收到保險單後，應有 30 日退還保單、保險憑證或附加條款給保險公司或保險代理人的權利，

¹⁶⁰ Variable Life Insurance Model Regulation §4 : “(e) To the extent permitted by state law, a captioned provision that the policyholder may return the variable life insurance policy within ten (10) days of receipt of the policy by the policyholder and receive a refund equal to the sum of the difference between the premiums paid including any policy fees or other charges and the amounts allocated to any separate accounts under the policy and the value of the amounts allocated to any separate accounts under the policy, on the date the returned policy is received by the insurer or its agent. Until such time as state law authorizes the return of payments as calculated in the preceding sentence, the amount of the refund shall be the total of all premium payments for such policy.”

¹⁶¹ Annuity Disclosure Model Regulation §5 : “(d) Where the Buyer’s Guide and disclosure document are not provided at or before the time of application, a free look period of no less than fifteen (15) days shall be provided for the applicant to return the annuity contract without penalty. This free look shall run concurrently with any other free look provided under state law or regulation.”

保險人應退還保險費¹⁶²。保險單應有顯著的注意事項印在第一頁或附件，但不適用在團體保單，注意事項應包括以下實質內容¹⁶³：

表三、NAIC 長期照護保險保單注意事項中英譯對照表

<p>“You have 30 days from the day you receive this policy, certificate or rider to review it and return it to the company if you decide not to keep it. You do not have to tell the company why you are returning it. If you decide not to keep it, simply return it to the company at its administrative office. Or you may return it to the agent/insurance producer that you bought it from. You must return it within 30 days of the day you first received it. The company will refund the full amount of any premium paid within 30 days after it receives the returned</p>	<p>“如果您決定不保留它（此保單），您自保單收到起 30 日內可以退還此保單、保險憑證或附加條款。您不需要告訴公司您退還的理由。如果您決定不保留它，只需將保單退到公司行政辦公室。或您可以退到向您銷售的保險代理人/保險製造商。您必須在第一次收到保單後 30 日內退還它。公司將在收到退還的保單、保險憑證或附加條款後 30 日內將全額保險費退款。保險費退款將會直接寄到當初繳交保險費的人手上。保險單、保險憑證或附加條款將會失效，如同它從未發行過。</p>
---	--

¹⁶² NAIC Long-term Care Insurance Model Act §6 F. (1) : “Long-term care insurance applicants shall have the right to return the policy, certificate or rider to the company or an agent/insurance producer of the company within thirty (30) days of its receipt and to have the premium refunded if, after examination of the policy, certificate or rider, the applicant is not satisfied for any reason.”

¹⁶³ NAIC Long-term Care Insurance Model Act §6 F. (2), “Long-term care insurance policies, certificates and riders shall have a notice prominently printed on the first page or attached thereto including specific instructions to accomplish a return. This requirement shall not apply to certificates issued pursuant to a policy issued to a group defined in Section 4E (1) of this Act. The following free look statement or language substantially similar shall be included:.....”

<p>policy, certificate or rider. The premium refund will be sent directly to the person who paid it. The policy, certificate or rider will be void as if it had never been issued.”</p>	
---	--

第二項 各州規定

第一款 紐約州

紐約州保險法第 32 條第 3203 條（個別人壽保單條款中，有關保險人與要保人契約上的權利與責任）第(a)項規定¹⁶⁴，原則上所有人壽保險單接應實質上包括特定內容，主管機關認定特定更有利要保人或是另有規定者除外。其中，第(11)款¹⁶⁵，自保單交給要保人之日起算 10 到 30 天內，要保人若以書面要求取消保單，保險人應該返還的情況分為兩種，一為要保人已支付的保險費及相關費用；二為保單若係根據市場價值調整公式計算退還現金，且該保單或所附的通知書上有此

¹⁶⁴ N.Y. Ins. Law §3203(a) : “(a) All life insurance policies, except as otherwise stated herein, delivered or issued for delivery in this state, shall contain in substance the following provisions, or provisions which the superintendent deems to be more favorable to policyholders: ……”

¹⁶⁵ N.Y. Ins. Law §3203(a) (11) : “ that upon surrender of the policy, together with a written request for cancellation, to the insurer during a period of not less than ten days nor more than thirty days from the date the policy was delivered to the policy owner, the insurer shall refund either (i) any premium paid for the policy, including any policy fees or other charges or (ii) if the policy provides for the adjustment of the cash surrender benefit in accordance with a market-value adjustment formula and if the policy or a notice attached to it so provides, the amount of the cash surrender benefit provided under the policy as so adjusted assuming no surrender charge plus the amount of all fees and other charges deducted from any premium paid or from the policy value; provided, however, that a policy sold by mail order must contain a provision permitting the policy owner a thirty day period for such surrender. A provision to this effect shall appear in the policy or in a notice attached to it; ”

條款，則保險人應退還的金額依照約定進行調整；然而透過郵購販售的保單必須包括一項規定，此規定為允許要保人有 30 日的退保期間。

第二款 加州規定

加州保險法（California Insurance Code , CIC）第 10127.9 條規定，每一張個人壽保險和個人年金保險須在要保人收到後，給予 10 到 30 日的取消期間，要保人得以郵寄、交給原來購買的保險經紀人或以其他方式退還保險單給保險人。針對個人非利率變動型壽險以及個人非利率變動型年金保險，要保人行使撤銷權後，保險契約自始無效，保險人應於收到取消通知後 30 天內，將要保人已交付的所有保險費退還。而在個人利變型人壽保險或是個人利變型年金保險部分，保險人應在收到取消通知後 30 天以內將帳戶價值及保險費退還給要保人。另外，取消期間不適用於信貸交易或是保單上有變更轉換條款的情形¹⁶⁶。

¹⁶⁶ CIC §10127.9 : “(a)(1) Every individual life insurance policy and every individual annuity contract that is initially delivered or issued for delivery in this state on and after January 1, 1990, shall have printed on the front of the policy jacket or on the cover page a notice stating that, after receipt of the policy by the owner, the policy may be returned by the owner for cancellation by mail or other delivery method to the insurer or to the agent through whom it was purchased. The period of time set forth by the insurer for return of the policy by the owner shall be clearly stated and this period shall be not less than 10 days nor more than 30 days.

(2) The owner may return the policy to the insurer by mail or other delivery method at any time during the period specified in the notice. In the case of individual nonvariable life insurance policies and individual nonvariable annuity contracts, including modified guaranteed contracts, by delivering or mailing the policy pursuant to this section during the cancellation period, the owner shall void the policy from the beginning, and the parties shall be in the same position as if no policy had been issued. All premiums paid and any policy fee paid for the policy shall be refunded by the insurer to the owner within 30 days from the date that the insurer is notified that the owner has canceled the policy. In the case of individual variable annuity contracts and individual variable life insurance policies, return of the policy during the cancellation period shall entitle the owner to a refund of the account value and any policy fee paid for the policy. The account value and policy fee shall be refunded by the insurer to the owner within 30 days from the date that the insurer is notified that the owner has canceled the policy.

此外，該法針對年滿 60 歲以上的公民進行特別規定（第 10127.10 條），除了上述要求保險公司在保單上註明取消期間外，也延長到至少 30 日，且要求保險人要在銷售保險商品時向要保人說明此項權利。在 30 日的取消期間內，利變型個人人壽保險及利變型個人年金保險只能投資在固定收益投資和貨幣市場基金（除非要保人明確指示將保費投資在利變型人壽保險的共同基金或利變型年金保險中）。保險人的返還數額部分，利變型個人人壽保險及利變型個人年金保險，在要保人沒有指示將投資標的更改的情況下，保險人會在接到取消通知起算 30 日內退還所有已付保險費；反之，要保人若有指示更改投資標的，則保險人僅需退還帳戶價值以及保險費¹⁶⁷。

(b) This section applies to all individual policies issued or delivered in this state on or after January 1, 1990, but does not apply to any policy subject to Section 10127.7. All policies subject to this section which are in effect on January 1, 1990, shall be construed to be in compliance with this section, and any provision in any policy which is in conflict with this section shall be of no force or effect.

(c) This section does not apply to individual life insurance policies issued in connection with a credit transaction or issued under a contractual policy-change or conversion privilege provision contained in a policy.

(d) General references to “policy” or “policies” in this section refer to both life insurance policies and annuity contracts.

(e) This section shall become operative on July 1, 2015.”

¹⁶⁷ CIC 第 1012.10 條第(a)項：“(a) Every policy of individual life insurance and every individual annuity contract that is initially delivered or issued for delivery to a senior citizen in this state on and after July 1, 2004, shall have printed on the front of the policy jacket or on the cover page a notice stating that, after receipt of the policy by the owner, the policy may be returned by the owner for cancellation by mail or other delivery method to the insurer or agent from whom it was purchased. The period of time set forth by the insurer for return of the policy by the owner shall be clearly stated in the notice and this period shall be not less than 30 days. The owner may return the policy to the insurer by mail or other delivery method at any time during the period specified in the notice. During the 30-day cancellation period, the premium for an individual variable life insurance policy or an individual variable annuity contract may be invested only in fixed-income investments and money-market funds, unless the owner specifically directs that the premium be invested in the mutual funds underlying the variable life insurance policy or variable annuity contract. Return of the policy within the 30-day cancellation period shall have one of the following effects:

同條第(c)項要求保險人在非利變型個人人壽保險、非利變型個人年金保險的保單封面以粗體字、字體大小 12 點、行距 1 英吋方式，標示一段文字（如下表），以提醒要保人應有的權利：

表四、加州保險法第 10127.10 條第(c)項保單應標示文字中英譯對照表

<p>“IMPORTANT!”</p> <p>You have purchased a [life insurance policy], [annuity contract], [modified guaranteed annuity contract], referred to below as a “policy.” Carefully review it for limitations.</p> <p>This policy may be returned within 30 days from the date you received it for a full refund by returning it to the</p>	<p>“重要!”</p> <p>您已經購買一張[人壽保險契約],[年金契約],[修改的保證年金契約]，下稱“此保單”。仔細閱讀它的限制。</p> <p>這個保單在您收到後的 30 日內可被退還，藉由將它退還給保險公司或是向您出售此保單的保險經紀人。30 日後，</p>
---	--

(1) In the case of individual variable life insurance policies and individual variable annuity contracts for which the owner has not directed that the premium be invested in the mutual funds underlying the policy during the cancellation period, return of the policy during the cancellation period shall have the effect of voiding the policy from the beginning, and the parties shall be in the same position as if no policy had been issued. All premiums paid and any policy fee paid for the policy shall be refunded by the insurer to the owner within 30 days from the date that the insurer is notified that the owner has canceled the policy.

(2) In the case of individual variable life insurance policies and individual variable annuity contracts for which the owner has directed that the premium be invested in the mutual funds underlying the policy during the 30-day cancellation period, cancellation shall entitle the owner to a refund of the account value and any policy fee paid for the policy. The account value shall be refunded by the insurer to the owner within 30 days from the date that the insurer is notified that the owner has canceled the policy.”

<p>insurance company or agent who sold you this policy. After 30 days, cancellation may result in a substantial penalty, known as a surrender charge.”</p> <p>The sentence “After 30 days, cancellation may result in a substantial penalty, known as a surrender charge” may be deleted if the policy does not contain a surrender charge. The phrase “known as a surrender charge” may be deleted if the policy contains a penalty but no surrender charge. If the policy contains both a penalty, or penalties, and a surrender charge, the sentence shall state that cancellation may result in “substantial penalties, including a surrender charge.” Whether a charge constitutes a surrender charge or a penalty shall be determined by the nature of the charge and not the name given to the charge by the insurer. If the surrender charge is called a “withdrawal</p>	<p>取消保單可能會導致鉅額罰款，也就是退保費用。</p> <p>如果該保單沒有包含退保費用，“30日後，取消保單可能會導致鉅額罰款，也就是退保費用。”這句話可能被刪除。“也就是退保費用”的用語也可能被刪除，如果保單包含一筆罰款而無退保費用。如果保單同時包含一筆罰款，或多筆罰款以及退保費用，句子應該修正為取消會導致“多筆鉅額罰款，包括一筆退保費用”。無論一筆費用由退保費用或罰款組成，應該用費用的特性來定性，而不是用保險人給的費用名稱。如果退保費用被稱作“提取費用”，保險人應於保單加入以下句子：</p>
--	---

<p>charge” in the policy, the insurer shall add the following sentence at the end of the notice:</p> <p>“In this policy the surrender charge is called a ‘withdrawal charge.’”</p>	<p>“在此保單退保價值被稱作‘提取費用。’”</p>
--	-----------------------------

同條第(d)項則是針對利變型個人壽保險以利變型個人年金保險也要求保單上印上相同的注意事項，提醒要保人退保的權利，內容與上述大同小異，新增一段特別針對要保人有無指定投資標的的情況影響退還的數額做說明，本文簡要翻譯如下：

表五、加州保險法第 10127.10 條第(d)項保單應記載文字中英譯對照表

<p>This policy may be returned within 30 days from the date you received it. During that 30-day period, your money will be placed in a fixed account or money-market fund, unless you direct that the premium be invested in a stock or bond portfolio underlying the policy during the 30-day period. If you do not direct that the premium be invested in a stock or bond portfolio, and if you return the policy within the 30-day period, you</p>	<p>保單得在您收到後 30 日以內退還。在這 30 日內，您的錢將會存在一個固定的帳戶或是貨幣市場基金，除非您明確指示在此 30 日內將保險費投資到股票或債券的投資組合。如果您沒有為上述指示，您將會獲得保險費全額及已付保險費用。如果您有為上述指示，您將會獲得自保險公司或是向您出售的保險經紀人收到保險單後的帳戶剩餘價值，此數額可能低於您所支付的保險費及保單費用。30 天後退款可能</p>
---	---

<p>will be entitled to a refund of the premium and any policy fee paid. If you direct that the premium be invested in a stock or bond portfolio during the 30-day period, and if you return the policy during that period, you will be entitled to a refund of the policy's account value on the day the policy is received by the insurance company or agent who sold you this policy, which could be less than the premium you paid for the policy, plus any policy fee paid. A return of the policy after 30 days may result in a substantial penalty, known as a surrender charge.”</p>	<p>導致鉅額罰款，也就是退保費用。</p>
---	------------------------

第三款 其他州法規

美國威斯康辛州 Elder Law (2019 ed.)第 10:4 條¹⁶⁸，針對 45 歲到 65 歲以上的要保人投保長期照護保險制定契約撤銷權，提供其訂約後特定期間（一般為 30 日）之撤銷權，且可以取得全部保費之返還；紐澤西州在 New Jersey Statutes

¹⁶⁸ Elder Law (2019 ed.) §10:4 Coverage provisions—Free-look period : “Some policies allow for a certain number of days (typically 30 days) during which the insured may cancel the policy and receive a return of any premiums paid.”

Annotated 第 17B:25-2.1 條規定¹⁶⁹，只要不是團體人壽保險，保單上附上說明有關要保人在保單送達後，至少有 10 天期間可以取消契約並取得所有保費及相關費用之全額；俄克拉荷馬州在 Oklahoma law 第 36-4003.1 條則規定¹⁷⁰，個人人壽保險及年金保險應於保單或附件上印製 10 日契約撤銷權，要保人行使此權利後，保險契約溯及無效，保險人應自取消之日起 30 日以內退還保險費，如果保險人逾期退還，需另外加計 2% 利息。另外，10 日取消期間不適用於信用交易¹⁷¹。

¹⁶⁹ New Jersey Statutes Annotated §17B:25-2.1 (Cancellation of policy within 10 days after receipt) :
“No policy of life insurance, other than group insurance, shall be delivered or issued for delivery in this State unless such policy contains in substance a provision or has attached to it a notice stating that during a period of no less than 10 days after the date the policyholder receives the policy, the policyholder may cancel the policy and receive from the insurer a prompt refund of any premium paid therefor, including any policy fees or other charges, by mailing or otherwise surrendering the policy to the insurer together with a written request for cancellation.”

¹⁷⁰ Oklahoma law §36-4003.1. Cancellation of policy - Time period : “A. No policy of individual life insurance or any annuity shall be delivered or issued for delivery in this state unless it shall have printed thereon or attached thereto a notice stating in substance that, during a period of ten (10) days from the date the policy or annuity is delivered to the insured, it may be surrendered to the insurer together with a written request for cancellation of the policy or annuity and, in such event, the policy or annuity shall be void from the beginning and the insurer will refund any premium or moneys paid therefor within thirty (30) days from the date of cancellation. If the insurer does not return any premiums or moneys paid therefor within thirty (30) days from the date of cancellation, the insurer shall pay interest on the proceeds which shall be the same rate of interest as the average United States Treasury Bill rate of the preceding calendar year, as certified to the Insurance Commissioner by the State Treasurer on the first regular business day in January of each year, plus two (2) percentage points, which shall accrue from the date of cancellation until the premiums or moneys are returned. In such event, the policy or annuity shall be deemed to have been canceled on the date the policy was placed in the U.S. mails in a properly addressed, postpaid envelope; or, if not so posted, on the date of delivery of such policy or annuity to the insurer. B. This section shall not apply to life insurance policies issued in connection with a credit transaction or issued under a contractual policy change or conversion privilege provision contained in the policy. ”

¹⁷¹ Oklahoma law §36-4003.1. Cancellation of policy - Time period : “A. No policy of individual life insurance or any annuity shall be delivered or issued for delivery in this state unless it shall have printed thereon or attached thereto a notice stating in substance that, during a period of ten (10) days from the date the policy or annuity is delivered to the insured, it may be surrendered to the insurer together with a written request for cancellation of the policy or annuity and, in such event, the policy or annuity shall

第三項 小結

本文僅列出一些具代表性的州法為例，分別為美國東岸、西岸的兩大城市為例（即：紐約州、加州），並詳述契約撤銷權之權利內容，可以見得美國法上之契約撤銷權不只適用在人壽保險中，年金保險、長期照護保險都有適用，其主要之立法考量在於要保人地位，特別著重在年齡以及有無提供充足資訊部分，或可作為我國立法時之考量因素。

第二節 德國法

第一項 立法沿革

契約撤回條款首次出現在德國保單條款中，對於德國契約法中是一個新事物，因為此條款並未與特定風險做掛鉤，而是無條件給予要保人撤回契約的權利。最早因應金融服務遠程契約條例（Vorschriften über Fernabsatzverträge bei Finanzdienstleistungen）的修正，於2004年12月8日訂立在德國保險契約法舊

be void from the beginning and the insurer will refund any premium or moneys paid therefor within thirty (30) days from the date of cancellation. If the insurer does not return any premiums or moneys paid therefor within thirty (30) days from the date of cancellation, the insurer shall pay interest on the proceeds which shall be the same rate of interest as the average United States Treasury Bill rate of the preceding calendar year, as certified to the Insurance Commissioner by the State Treasurer on the first regular business day in January of each year, plus two (2) percentage points, which shall accrue from the date of cancellation until the premiums or moneys are returned. In such event, the policy or annuity shall be deemed to have been canceled on the date the policy was placed in the U.S. mails in a properly addressed, postpaid envelope; or, if not so posted, on the date of delivery of such policy or annuity to the insurer.

B. This section shall not apply to life insurance policies issued in connection with a credit transaction or issued under a contractual policy change or conversion privilege provision contained in the policy. ”

法第 48c 條¹⁷²以及第 5a 條¹⁷³，後來隨著該條例大幅擴大到非消費者且不限於遠

¹⁷² VVG §48 a.F. Widerrufsrecht :“(1) Der Versicherungsnehmer kann seine Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Der Widerruf muss in Textform erfolgen; er muss keine Begründung enthalten. Bei Lebensversicherungen und bei Verträgen über die Altersversorgung von Einzelpersonen beträgt die Frist 30 Tage.

(2) Die Widerrufsfrist beginnt am Tag des Abschlusses des Fernabsatzvertrages, bei Lebensversicherungsverträgen an dem Tag, an dem der Versicherungsnehmer über den Abschluss des Versicherungsvertrags informiert wird. Die Frist beginnt, sofern dieser Zeitpunkt später liegt als der in Satz 1 genannte Zeitpunkt, wenn dem Versicherungsnehmer die Vertragsbestimmungen einschließlich der allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie die in der Anlage zu § 48b bestimmten Informationen in Textform vollständig mitgeteilt worden sind und er in deutlicher Form über das Widerrufsrecht, den Fristbeginn und die Dauer belehrt worden ist. Der Nachweis über den Zugang obliegt dem Versicherer. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

(3) Das Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf ausdrücklichen Wunsch des Versicherungsnehmers vollständig erfüllt ist, bevor der Versicherungsnehmer sein Widerrufsrecht ausgeübt hat.

(4) Das Widerrufsrecht besteht, soweit im Vertrag nicht ein anderes vereinbart ist, nicht bei Fernabsatzverträgen über Versicherungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat.

(5) Übt der Versicherungsnehmer sein Widerrufsrecht aus, hat der Versicherer nur den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Prämien zu erstatten, wenn der Versicherungsnehmer auf sein Widerrufsrecht, die Rechtsfolge des Widerrufs und den zu zahlenden Betrag hingewiesen worden ist und wenn der Versicherungsnehmer zugestimmt hat, dass der Versicherungsschutz vor Ende der Widerrufsfrist beginnt; die Erstattung muss unverzüglich, spätestens 30 Kalendertage nach Zugang des Widerrufs erfolgen. Ist der in Satz 1 genannte Hinweis unterblieben, hat der Versicherer zusätzlich die für das erste Jahr des Versicherungsschutzes gezahlten Prämien zu erstatten; dies gilt nicht, wenn der Versicherungsnehmer Leistungen aus dem Versicherungsvertrag in Anspruch genommen hat.

(6) §§ 5a, 8 Abs. 4 und 5 finden keine Anwendung, soweit der Versicherungsnehmer ein Widerrufsrecht nach Absatz 1 hat.”

¹⁷³ VVG §5 a.F. :“(1) Hat der Versicherer dem Versicherungsnehmer bei Antragstellung die Versicherungsbedingungen nicht übergeben oder eine Verbraucherinformation nach § 10a des Versicherungsaufsichtsgesetzes unterlassen, so gilt der Vertrag auf der Grundlage des Versicherungsscheins, der Versicherungsbedingungen und der weiteren für den Vertragsinhalt maßgeblichen Verbraucherinformation als abgeschlossen, wenn der Versicherungsnehmer nicht innerhalb von vierzehn Tagen nach Überlassung der Unterlagen in Textform widerspricht. Bei Lebensversicherungsverträgen beträgt die Frist 30 Tage. Satz 1 ist nicht auf Versicherungsverträge bei Pensionskassen anzuwenden, die auf arbeitsvertraglichen Regelungen beruhen.

(2) Der Lauf der Frist beginnt erst, wenn dem Versicherungsnehmer der Versicherungsschein und die Unterlagen nach Absatz 1 vollständig vorliegen und der Versicherungsnehmer bei Aushändigung des

距離簽訂保險契約情況。

2008 年將原第 48c 條移至總則篇，為德國保險契約法新法第 8 條，使所有保險契約不論銷售方式為何，要保人皆有契約撤回權¹⁷⁴，並訂立了附件作為保險人訂立保單條款之依據。2011 年 8 月 4 日將附件自第 8 條刪除，並移到保險契約法最後。2014 年因應民法修正將條號作些微調整，撤回權之內容並無太大改變。

至於 2004 年增訂契約撤回權之理由，德國學說上並無統一之說法，有認為撤回權之增訂，與德國於 1994 年 12 月 31 日廢除事前核准制有關，因為原本所有的保險商品在推出前，會先經過監督機關之事前核准，確保保險契約在推出前都具有一定保障消費者程度。但隨著保險商品管制之鬆綁，保險公司得自由買賣保險商品，為了避免消費者因為銷售人員的話術，而一時衝動購物購買不適合自己之保險契約，對消費者不利，故在立法上給予要保人訂約後的之撤回權¹⁷⁵。

或另有認為，德國係為因應歐盟指令之發展趨勢，先是在德國民法中設有關

Versicherungsscheins schriftlich, in drucktechnisch deutlicher Form über das Widerspruchsrecht, den Fristbeginn und die Dauer belehrt worden ist. Der Nachweis über den Zugang der Unterlagen obliegt dem Versicherer. 3Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Abweichend von Satz 1 erlischt das Recht zum Widerspruch jedoch ein Jahr nach Zahlung der ersten Prämie.

(3) Gewährt der Versicherer auf besonderen Antrag des Versicherungsnehmers sofortigen Versicherungsschutz, so kann der Verzicht auf Überlassung der Versicherungsbedingungen und der Verbraucherinformation bei Vertragsschluß vereinbart werden. Die Unterlagen sind dem Versicherungsnehmer auf Anforderung, spätestens mit dem Versicherungsschein zu überlassen. Wenn der Versicherungsvertrag sofortigen Versicherungsschutz gewährt, hat der Versicherungsnehmer insoweit kein Widerspruchsrecht nach Absatz 1. ”

¹⁷⁴ 德國保險契約新法中，要保人之撤回權（Widerruf des Versicherungsnehmers），權利內容相當於我國保險契約撤銷權，惟因德國法上撤銷為另一單字，故本文為求翻譯上準確，將 Widerruf 翻譯為「撤回權」，補充說明。

¹⁷⁵ Theo Langheid, Manfred Wandt, *Münchener Kommentar zum Versicherungsvertragsgesetz*, 2. Aufl., Bd. 1: Systematische Darstellungen, Erläuterungen zum EGVVG, §§ 1-99 VVG, 2010, § 8, Rn.7.

消費者契約及特別行銷型態之章節（BGB 第 312 條以下），於同法第 355 條特別針對消費者契約給予消費者撤回權¹⁷⁶，立法模式上，雖說保險契約仍可回歸民法適用，不用另於保險契約法作規定，但細譯德國民法中針對消費者契約的撤回權，似乎都只是針對一次性契約（買賣契約），不太適合適用在繼續性契約（保險契約），故當時立法者在保險契約法舊法第 48c 條便針對保險契約制定更詳細之規定。

不論是上述哪種看法，德國保險契約之撤回權，皆具有濃厚的消費者保護色彩，且針對保險契約之銷售方式與各個保險商品的特性作細部的規劃。

第二項 現行條文內容介紹

德國法上針對保險商品的銷售有二，一為要約模式（Antrags-Modell），為要保人填好要保書後，向保險人進行要約投保，保險人承諾後，成立保險契約。二為要約之引誘模式（Invitatio-Modell），保險人會先派人前往要保人所在地，詢問要保人之保險需求，並針對要保人之個別需求，提供特定要保書，由保險人發出

¹⁷⁶ BGB §355 Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen: “(1) Wird einem Verbraucher durch Gesetz ein Widerrufsrecht nach dieser Vorschrift eingeräumt, so sind der Verbraucher und der Unternehmer an ihre auf den Abschluss des Vertrags gerichteten Willenserklärungen nicht mehr gebunden, wenn der Verbraucher seine Willenserklärung fristgerecht widerrufen hat. Der Widerruf erfolgt durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer. Aus der Erklärung muss der Entschluss des Verbrauchers zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgehen. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

(2) Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Sie beginnt mit Vertragsschluss, soweit nichts anderes bestimmt ist.

(3) Im Falle des Widerrufs sind die empfangenen Leistungen unverzüglich zurückzugewähren. Bestimmt das Gesetz eine Höchstfrist für die Rückgewähr, so beginnt diese für den Unternehmer mit dem Zugang und für den Verbraucher mit der Abgabe der Widerrufserklärung. Ein Verbraucher wahrt diese Frist durch die rechtzeitige Absendung der Waren. Der Unternehmer trägt bei Widerruf die Gefahr der Rücksendung der Waren.”

要約，要保人填寫完要保書後即為承諾，保險契約成立。德國學說上有針對此二模式，適用契約撤回權所生的議題做探討，惟因目前我國實務上採取的為要約模式（Antrags-Modell），故本文僅就此一模式進行介紹，先予敘明。

第一款 契約撤回權之內涵

德國民法第 145 條規定，向他人締結要約者，應受要約拘束，但要約人排除受拘束者不在此限¹⁷⁷。要保人向保險公司發出投保的要約時，原則上應受發出之要約拘束，在契約成立後，除契約另有約定外，不能單方面解除契約。惟與一般原則不同的是，現行德國保險契約法第 8 條賦予要保人撤回契約權利，不論要保人以何種銷售管道購買保險契約，皆有一段考慮期間，此期間內要保人得單方面解除契約，且無需附任何理由或條件。

現行德國保險契約法第 8 條第 1 項規定，要保人可以在締約後 14 天以內，以文字形式將契約撤回。人壽保險則延長到有 30 天之撤回期間（同法第 152 條第 1 項）。要保人於保險契約訂立後，只要非同法第 8 條第 3 項之除外事項，均能享有契約撤回權，且此一撤回權，並無任何其他要件，要保人得出於任何理由片面解消契約關係。

另外，德國法上以文字形式撤回，並不代表限於實體書面文件，如果撤回權的行使方式符合更高之要件，像是以符合 BGB 第 126a 條之電子方式¹⁷⁸或符合

¹⁷⁷ Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) §145 Bindung an den Antrag : “Wer einem anderen die Schließung eines Vertrags anträgt, ist an den Antrag gebunden, es sei denn, dass er die Gebundenheit ausgeschlossen hat.”

¹⁷⁸ BGB §126a Elektronische Form : “(1) Soll die gesetzlich vorgeschriebene schriftliche Form durch die elektronische Form ersetzt werden, so muss der Aussteller der Erklärung dieser seinen Namen hinzufügen und das elektronische Dokument mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehen. (2) Bei einem Vertrag müssen die Parteien jeweils ein gleichlautendes Dokument in der in Absatz

BGB 第 126 條之手寫模式¹⁷⁹，皆可被認為符合文字形式撤回之要求¹⁸⁰。

第二款 撤回權的行使期間

撤回期間之起算，自要保人收到相關文件或訊息，符合合同法第 8 條第 2 項後開始起算。其中，訊息之提供包括到同法第 7 條保險人之說明義務，也就是說，如果保險人於銷售保險商品時，未盡其說明義務，則撤回期間將無從起算，要保人可能取得一個「永久性」的撤回權。

德國保險契約法亦特別著重在要保人締約前資訊取得的完整性，若保險人提供一個錯誤或過於簡略之指令，就形同不完整之資訊提供，將導致撤回權的行使期間無法起算。又隨著大量資訊提供給要保人，德國法上又將提供給要保人之資訊，區分為重要資訊，和對要保人決定契約無關之資訊，從契約形式來看，撤銷期間應屬重要資訊，應該被標示清楚，像是用粗體字。

另針對保險人說明義務之部分，特別強調保險人應向要保人明確說明：「撤回權之行使不用說明理由，且須在截止日期前及時通知保險人」，如果保險人於締約時用的是德國保險契約法後面所附的附件範本，則視為保險人已明確向要保人說明契約撤回權，不用再檢驗保險人有無提供同法第 2 項的文件及相關資訊說明。

bezeichneten Weise elektronisch signieren.”

¹⁷⁹ BGB §126 Schriftform :“(1) Ist durch Gesetz schriftliche Form vorgeschrieben, so muss die Urkunde von dem Aussteller eigenhändig durch Namensunterschrift oder mittels notariell beglaubigten Handzeichens unterzeichnet werden. (2) Bei einem Vertrag muss die Unterzeichnung der Parteien auf derselben Urkunde erfolgen. Werden über den Vertrag mehrere gleichlautende Urkunden aufgenommen, so genügt es, wenn jede Partei die für die andere Partei bestimmte Urkunde unterzeichnet. (3) Die schriftliche Form kann durch die elektronische Form ersetzt werden, wenn sich nicht aus dem Gesetz ein anderes ergibt. (4) Die schriftliche Form wird durch die notarielle Beurkundung ersetzt.”

¹⁸⁰ Theo Langheid, Manfred Wandt, a.a.O. (Fn.175), S.858, Rn.23.

特別在電子交易的撤銷期間起算方面，除了要滿足德國保險契約法上之說明義務外，保險人仍要符合德國民法第 312i 條之說明義務，撤銷期間才開始起算¹⁸¹。德國民法第 312i 條係針對電子商務契約所設，規定企業經營者之說明義務內容為提供適當、有效且易於使用之技術，使消費者在訂購前知悉輸入之錯誤及更正；用清楚及易於理解的方法提供顧客資訊（關於簽訂契約的各個技術步驟、契約訂立後企業經營者是否保存契約文本及消費者可否調閱此文本、契約所使用的語言、企業經營者應遵守的相關行為指令……）¹⁸²。

第三款 撤回權之法律效果

要保人行使撤回權後，除了保險契約溯及失效外，保險人有義務退還要保人繳交之保險費（現行德國保險契約法第 9 條）。至於退還數額部分，視不同情況而定，若要保人在期間內行使其撤回權，保險人僅須退還收到撤回通知後之保險

¹⁸¹ Theo Langheid, Manfred Wandt, a.a.O. (Fn.159), S.863, Rn.45.

¹⁸² BGB §312i Allgemeine Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr：“

(1) Bedient sich ein Unternehmer zum Zwecke des Abschlusses eines Vertrags über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen der Telemedien (Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr), hat er dem Kunden

1. angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung zu stellen, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann,

2. die in Artikel 246c des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche bestimmten Informationen rechtzeitig vor Abgabe von dessen Bestellung klar und verständlich mitzuteilen,

3. den Zugang von dessen Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege zu bestätigen und

4. die Möglichkeit zu verschaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

Bestellung und Empfangsbestätigung im Sinne von Satz 1 Nummer 3 gelten als zugegangen, wenn die Parteien, für die sie bestimmt sind, sie unter gewöhnlichen Umständen abrufen können.

(2) Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 bis 3 ist nicht anzuwenden, wenn der Vertrag ausschließlich durch individuelle Kommunikation geschlossen wird. 2 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 bis 3 und Satz 2 ist nicht anzuwenden, wenn zwischen Vertragsparteien, die nicht Verbraucher sind, etwas anderes vereinbart wird.

(3) Weitergehende Informationspflichten auf Grund anderer Vorschriften bleiben unberührt.”

費，惟此一前提在於保險人已盡資訊提供義務，且要保人同意在撤回期滿前讓保險契約生效，蓋因德國保險契約的生效時點得由要保人自行決定，要保人可以決定保險保障自撤回期間屆滿後才生效，或是自訂約後就開始生效，此一設計除了促進限制保險人之返還義務、兼顧保險法的對價平衡原則外，更使要保人在訂約決定契約生效點時，就能同時意識到對於所訂保險契約之需求程度。

保險人在收到要保人之撤回通知後，最遲應於 30 日內完成退款手續，若保險人未在 30 日內完成退款手續，同法第 9 條第 1 項第 2 句規定，保險人除了應退還本來的保險費外，還要加上第一年的保險費總額，此規定係為督促保險人的返款義務，帶有處罰色彩，也是德國法上罕見在契約法中，增訂懲罰性賠償金之情況。

在 2014 年德國保險契約法第 9 條又增訂第 2 項規定，處理多個契約情形，要保人行使撤回權後，不當然影響到另一個契約之效力，需視多契約間相互關係而定。本文對此條的理解，以保險契約中的主約和附約為例，係指要保人針對主約行使契約撤回權後，附約部分不會因主約無效而失所附麗，且保險人亦不得要求要保人負擔違約金，主約和附約於訂約時雖為一起簽訂，仍為兩個獨立契約，保險人提供保險保障是基於附約條款，與主約存否無關，此亦為債之相對性原則之展現。

第四款 舉證責任

保險人負擔要保人已經收到第 7 條資訊之舉證責任(現行德國保險契約法第 8 條第 2 項規定)，保險人在制定收據確認書時，需符合德國民法 (BGB) 第 309

條第 12 項 b 款之規定¹⁸³，不得透過條款將不利當事人之舉證責任轉換。收據確認書必須與其他保險單內容分開，內容僅限於確認要保人收受文件，不得有其他內容。撤銷權之說明應與其他文件一起寄送，如果要保人已收到部分文件，則可以假設要保人也已經收到撤銷權的說明¹⁸⁴。

第五款 附表

以下為德國法上有關契約撤回權的相關規定：

表六、德國保險契約法第 8 條契約撤回權中德譯對照表

§8 Widerruf des Versicherungsnehmers	§8 要保人的撤回權
(1) Der Versicherungsnehmers kann seine Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Der Widerruf ist in Textform gegenüber dem Versicherer zu erklären und muss keine Begründung enthalten; zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.	(1)要保人得於 14 天內，將契約的意思表示撤回。撤回的意思表示需以文字形式為之，且無須附任何理由。關於期限之遵守，及時的發送即為已足。 ¹⁸⁵

¹⁸³ BGB §309 XII Beweislas : “eine Bestimmung, durch die der Verwender die Beweislast zum Nachteil des anderen Vertragsteils ändert, insbesondere indem er

a) diesem die Beweislast für Umstände auferlegt, die im Verantwortungsbereich des Verwenders liegen, oder

b) den anderen Vertragsteil bestimmte Tatsachen bestätigen lässt; ”

¹⁸⁴ Peter Schimikowski, *Versicherungsvertragsrecht*, 6. Aufl.,2017, S.34.

¹⁸⁵ 葉啟洲，前揭註 141，頁 350。

<p>(2) Die Widerrufsfrist beginnt zu dem Zeitpunkt, zu dem folgende Unterlagen dem Versicherungsnehmer in Textform zugegangen sind:</p> <p>1. Der Versicherungsschein und die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie die weiteren Informationen nach §7 Abs. 1 und 2 und</p> <p>2. eine deutlich gestaltete Belehrung über das Widerrufsrecht und über die Rechtsfolgen des eingesetzten Kommunikationsmittels deutlich macht und die den Namen und die ladungsfähige Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, sowie einen Hinweis auf den Fristbeginn und auf die Regelungen des Absatzes 1 Satz 2 enthält.</p>	<p>(2)撤回期間於下列文件以文字形式到達要保人時起算：</p> <p>1. 保險單與包括一般保險條款在內之契約約定以及第 7 條第 1 項、第 2 項規定之其他資訊，及</p> <p>2. 對要保人以合乎所使用之通訊方式，就撤回權及撤回之法律效果為明確的告知，且該告知內應包含其撤回聲明所應行使之對象的名稱與地址，以及關於期限起算和關於第 1 項第 2 句之規定。</p>
---	--

<p>Der Nachweis über den Zugang der Unterlagen nach Satz 1 obliegt dem Versicherer.</p> <p>(3) Das Widerrufsrecht besteht nicht</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. bei Versicherungsverträgen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat, 2. bei Versicherungsverträgen über vorläufige Deckung, es sei denn, es handelt sich um einen Fernabsatzvertrag im Sinne des § 312c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, 3. bei Versicherungsverträgen bei Pensionskassen, die auf arbeitsvertraglichen Regelungen beruhen, es sei denn, es handelt sich um einen Fernabsatzvertrag im Sinne des §312c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, 4. bei Versicherungsverträgen über ein Großrisiko im Sinne des § 210 	<p>第 1 句規定之資料到達，由保險人負擔舉證責任。</p> <p>(3)下列情形不存在撤回權</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保險契約的期間短於一個月 2. 暫保單。但遠距離銷售契約符合德國民法第 312 條之 3 者，不在此限。 3. 根據勞動法規提供的有關退休金的保險契約。但遠距離銷售契約符合德國民法第 312 條之 3 者，不在此限。 4. 保險契約承保巨災風險在保險契約法第 210 條第 2 項已有規
--	--

<p>Absatz 2.</p> <p>Das Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf ausdrücklichen Wunsch des Versicherungsnehmers vollständig erfüllt ist, bevor der Versicherungsnehmer sein Widerrufsrecht ausgeübt hat.</p> <p>(4) Im elektronischen Geschäftsverkehr beginnt die Widerrufsfrist abweichend von Absatz 2 Satz 1 nicht vor Erfüllung auch der in §312i Absatz 1 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs geregelten Pflichten.</p> <p>(5) Die nach Absatz 2 Satz 1 Nr. 2 zu erteilende Belehrung genügt den dort genann Anforderungen, wenn das Muster der Anlage zu diesem Gesetz in Textform verwendet wird. Der Versicherer darf unter Beachtung von Absatz 2 Satz 1 Nr. 2 in Format und</p>	<p>定者。</p> <p>在要保人行使撤回權以前，保險契約依照契約雙方明確的要求已經完全履行者，契約撤回權消滅。</p> <p>(4)在電子交易的情況，撤回權期間的起算不適用本條第 2 項第 1 句，應自企業者經營者依民法第 312 條之 9 第 1 項第 1 句提供相關義務起算。</p> <p>(5)如果以文字形式使用本法附件的範本，則給出的指示已符合第 2 段第 1 句第 2 款的要求。保險人可不用遵守範本第 2 段第 1 句第 2 款的字型或字體大小，也可以添加敘述，如同保險人的公司或編號(標誌)的附加內容。</p>
---	---

<p>Schriftgröße von dem Muster abweichen und Zusätze wie die Firma oder ein Kennzeichen des Versicherers anbringen.</p>	
---	--

表七、德國保險契約法第9條撤回權之法律效果中德譯對照表

§ 9 Rechtsfolgen des Widerrufs	§9 撤回權之法律效果
<p>(1) Übt der Versicherungsnehmer das Widerrufsrecht nach § 8 Abs. 1 aus, hat der Versicherer nur den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Prämien zu erstatten, wenn der Versicherungsnehmer in der Belehrung nach § 8 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 auf sein Widerrufsrecht, die Rechtsfolgen des Widerrufs und den zu zahlenden Betrag hingewiesen worden ist und zugestimmt hat, dass der Versicherungsschutz vor Ende der Widerrufsfrist beginnt; die Erstattungspflicht ist unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des</p>	<p>(1)如果要保人根據第8條第1項行使撤回權，保險人應只退還自收到撤回通知後的保費，且保險人符合第8條第2項第1句第2款，向要保人說明契約撤回權的存在、撤回權的法律效果、以及告知要保人同意在契約撤回期間屆滿前受到保險契約的保障；退費的義務應於收到撤回通知最遲30日以內完成。</p>

<p>Widerrufs zu erfüllen.</p> <p>Ist der in Satz 1 genannte Hinweis unterblieben, hat der Versicherer zusätzlich die für das erste Jahr des Versicherungsschutzes gezahlten Prämien zu erstatten; dies gilt nicht, wenn der Versicherungsnehmer Leistungen aus dem Versicherungsvertrag in Anspruch genommen hat.</p>	<p>如果指示沒有被履行（保險人沒有合乎第 1 句要求），保險人應該額外退還第一年承保範圍的保險費；這不適用在，如果要保人已經基於保單條款獲得理賠補償。</p>
<p>(2) Hat der Versicherungsnehmer sein Widerrufsrecht nach § 8 wirksam ausgeübt, ist er auch an einen mit dem Versicherungsvertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden. Ein zusammenhängender Vertrag liegt vor, wenn er einen Bezug zu dem widerrufenen Vertrag aufweist und eine Dienstleistung des Versicherers oder eines Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen dem Dritten</p>	<p>(2) 如果要保人根據第 8 條有效的行使撤回權，他也不再受到與保險契約有關的契約拘束。一個繼續性的契約存在，如果它和被取消的契約相關且考量保險人或第三方服務提供是基於與保險人或第三方的協議。違約金既不可以被意定也不可以被要求。</p>

und dem Versicherer betrifft. Eine Vertragsstrafe darf weder vereinbart noch verlangt werden.	
---	--

表八、德國保險契約法第 152 條人壽保險要保人撤回權中德譯對照表

§152 Widerruf des Versicherungsnehmers	§152 要保人的撤回權 ¹⁸⁶
(1) Abweichend von § 8 Abs. 1 Satz 1 beträgt die Widerrufsfrist 30 Tage.	(1) 不適用第 8 條第 1 項第 1 句之規定，撤回期間仍為 30 天。
(2) Der Versicherer hat abweichend von § 9 Satz 1 auch den Rückkaufswert einschließlich der Überschussanteile nach § 169 zu zahlen. Im Fall des § 9 Satz 2 hat der Versicherer den Rückkaufswert einschließlich der Überschussanteile oder, wenn dies für den Versicherungsnehmer günstiger ist, die für das erste Jahr gezahlten Prämien zu erstatten.	(2) 不適用第 9 條第 1 句之規定，保險人依據第 169 條，也應該返還保單價值（解約金）包括保單紅利。在第 9 條第 2 句情形，保險人應返還退保價值包括剩餘股份或是如果對要保人更有利，則償還第一年的已交付保險費。

¹⁸⁶ 此條規定在德國保險契約法 VVG 第五章人壽保險（Kapitel 5 Lebensversicherung），係針對撤回權在人壽保險中做特別規範。

<p>(3) Abweichend von § 33 Abs. 1 ist die einmalige oder die erste Prämie unverzüglich nach Ablauf von 30 Tagen nach Zugang des Versicherungsscheins zu zahlen.</p>	<p>(3) 不適用第 33 條第 1 項之規定，單筆或第一筆保險費應該被馬上支付，在收到保險單後 30 日以內。</p>
---	---



表九、德國保險契約法附件之撤回指令模型中德譯對照表

<p>Anlage (zu Paragraph 8 (5), erster Satz)</p> <p>Muster für die Widerrufsbelehrung</p>	<p>附件（配合第 8 條第 5 項第 1 句）</p> <p>撤回指令的模型¹⁸⁷</p>
<p>Widerrufsrecht</p> <p>Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von [14][1] Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem Sie den Versicherungsschein, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen, die weiteren Informationen nach §7 Abs.1 und 2 des Versicherungsvertragsgesetzes in Verbindung mit den §§1 bis 4 der VVG- Informationspflichtenverordnung und diese in Textform erhalten haben [2]. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an: [3]</p> <p>Widerrufsfolgen</p>	<p>撤回權</p> <p>您可以在 [14] 天以內以文字形式（例如：書信、傳真、E-mail）撤回您的訂約意思表示，不用附任何理由。期間的起算在您收到保險憑證、保險契約約定包括一般保險條款、更多資訊有關保險契約法第 7 條第 1 項和第 2 項與保險人資訊義務命令第 1 到 4 條有關以及已經收到這些以文字形式的訊息。及時的發送撤回以符合撤回期間。撤回權要被寄送至：_____</p> <p>撤回權的效力</p>

¹⁸⁷ 由於設計說明（Gestaltungshinweise）部分，係針對保單特性做個別用語上的替換，此處僅翻譯主要部分。

<p>Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet der Versicherungsschutz und wir erstatten Ihnen den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Prämien, wenn Sie zugestimmt haben dass der Versicherungsschutz vor dem Ende der Widerrufsfrist beginnt. Den Teil der Prämie, der auf die Zeit bis zum Zugang des Widerrufs entfällt, dürfen wir in diesem Fall einbehalten; dabei handelt es sich um [einen Betrag in Höhe von ...] [4]. [5] Die Erstattung zurück zuzahlender Beträge erfolgt unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs. Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurückzugewähren und gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben sind.</p>	<p>保險的保障會在撤回權生效後消滅，且我們會退還您剩餘的保費（如果您已同意保險契約在撤回期間屆滿前已生效）。在這種情況下，我們可以保留在收到撤回通知之前的那部分保險費；這就是[金額為.....]應償還的金額將於收到撤回通知後 30 天以內償還。如果在撤回期間結束之前承保範圍未開始，有效的撤回，代表收到的服務和任何利益（例如：利息）均應被退還。</p>
<p>Besondere Hinweise</p> <p>Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn der</p>	<p>特別說明</p> <p>您的撤回權消滅，當契約出於您的</p>

<p>Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen als auch von uns vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.</p> <p>(Ort), (Datum), (Unterschrift des Versicherungsnehmers)</p>	<p>明確要求已被完整履行，在您行使撤回權之前。</p> <p>(地點),(日期),(要保人簽名)</p>
---	---

第三項 德國法與我國法比較

一、法典結構

德國民法第 312 條以下針對遠距離銷售模式，進行全面性的規定，後於保險契約法上則以此條為基礎，進行更符合保險契約的規定，我國民法並無針對遠距離交易作特別規定，惟於消保法第 19 條針對通訊交易進行規範，有類似於德國民法第 312g 條規定¹⁸⁸，此條規定之情況比我國更加詳細，立法機關仍認為需要

¹⁸⁸ BGB §312g (Widerrufsrecht): “(1) Dem Verbraucher steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht gemäß §355 zu.

(2) Das Widerrufsrecht besteht, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben, nicht bei folgenden Verträgen:

1. Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind,
2. Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
3. Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der

-
- Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
4. Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden,
 5. Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat,
 6. Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
 7. Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen,
 8. Verträge zur Lieferung von Waren oder zur Erbringung von Dienstleistungen, einschließlich Finanzdienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können, insbesondere Dienstleistungen im Zusammenhang mit Aktien, mit Anteilen an offenen Investmentvermögen im Sinne von § 1 Absatz 4 des Kapitalanlagegesetzbuchs und mit anderen handelbaren Wertpapieren, Devisen, Derivaten oder Geldmarktinstrumenten,
 9. Verträge zur Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht,
 10. Verträge, die im Rahmen einer Vermarktungsform geschlossen werden, bei der der Unternehmer Verbrauchern, die persönlich anwesend sind oder denen diese Möglichkeit gewährt wird, Waren oder Dienstleistungen anbietet, und zwar in einem vom Versteigerer durchgeführten, auf konkurrierenden Geboten basierenden transparenten Verfahren, bei dem der Bieter, der den Zuschlag erhalten hat, zum Erwerb der Waren oder Dienstleistungen verpflichtet ist (öffentlich zugängliche Versteigerung),
 11. Verträge, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen; dies gilt nicht hinsichtlich weiterer bei dem Besuch erbrachter Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder hinsichtlich solcher bei dem Besuch gelieferter Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden,
 12. Verträge zur Erbringung von Wett- und Lotteriedienstleistungen, es sei denn, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat oder der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde, und
 13. notariell beurkundete Verträge; dies gilt für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen nur, wenn der Notar bestätigt, dass die Rechte des Verbrauchers aus § 312d Absatz 2 gewahrt sind.
- (3) Das Widerrufsrecht besteht ferner nicht bei Verträgen, bei denen dem Verbraucher bereits auf Grund der §§ 495, 506 bis 513 ein Widerrufsrecht nach § 355 zusteht, und nicht bei außerhalb von

針對保險契約做特別規定，反觀我國僅規定在人壽保險單示範條款中，稍顯不足。

二、法條用語

德國法除了規範保險契約撤回權之行使方式、效果、期間外，特別強調要保人行使撤回權不用附任何理由，且針對保險契約之特性、電子交易方式進行調整；我國雖區分電子商務與非電子商務方式作規定，看似有區別，實際上要保人在行使契約撤銷權的方法目前也只能以書面方式為之，「其它約定方式」尚未出現於保險實務。

三、要保人資訊權保障的完整性

德國法將保險人訂約前之資訊提供義務訂在保險契約法第 7 條，並將訂約後契約撤回權（相當於我國契約撤銷權）訂在第 8 條，兩者藉由將保險人有無進行說明義務之時間點連結到撤回期間之起算上，促使保險人能夠進資訊提供義務。反觀我國法上要保人的資訊保障分散於不同法律，容易造成法條適用上之混亂，且訂約前後的義務沒有做任何連結，無法完整保障消費者資訊權。

第三節 保險法修正草案第 55 條之 1 的探討

金管會於 2018 年 12 月 28 日公告保險法部分條文修正草案，增訂保險第 55 條之 1，將原訂於人壽保險單示範條款中之契約撤銷權法制化，文字如下：「個人

Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, bei denen dem Verbraucher bereits nach § 305 Absatz 1 bis 6 des Kapitalanlagegesetzbuchs ein Widerrufsrecht zusteht. ”

二年期以上人身保險契約之要保人得於保險契約送達之翌日起算十四日內，以書面或其他約定方式向保險人撤銷保險契約（第一項）。要保人依前項規定行使撤銷權者，自要保人書面或其他約定方式之意思表示到達翌日零時起視為保險契約自始無效，保險人應無息退還要保人已繳保險費；保險契約撤銷生效後所發生之保險事故，保險人不負保險責任。但保險契約撤銷生效前，若發生保險事故者，視為未撤銷，保險人仍應依保險契約約定負保險責任（第二項）。訂立保險契約時，保險人應以書面或其他主管機關認可之方式顯著載明要保人得依第一項規定行使撤銷權及其法律效果（第三項）。保險契約依前三項規定訂有契約撤銷權條款者，保險人得不依消費者保護法第十一條之一規定提供審閱期（第四項）。」

此一增訂將原於人壽保險單示範條款中之契約撤銷權，明文入保險法中，為本文所肯認，惟草案中仍有幾點值得商榷，分述如下：

一、適用對象-限於個人兩年期以上之人身保險

立法理由提及係參考人身保險商品審查應注意事項¹⁸⁹，目前市售保險商品也僅有兩年期以上的人身保險有契約撤銷權之規定，此一限制之原因不明，或許立法機關是考量若開放到所有保險商品，會造成目前市售之保險契約條款要全面修正及審查，且已存在的保險契約是否要溯及、溯及的方式、通知要保人方法...等問題，整體影響層面過大，所以才會先以目前保險實務運作模式進行增訂。

然從契約撤銷權保障要保人資訊權角度來看，僅限於二年期以上的個人人壽保險並無正當理由，且排除其他險種適用契約撤銷權之效果似乎對消費者更為不

¹⁸⁹ 增訂理由：「二、契約撤銷權於保險契約行之多年，惟於保險法內未有相關規定，爰參照人身保險商品審查應注意事項第十五條之二及現行人壽保險單示範條款第二條契約撤銷權所適用之險種為個人二年期以上之人身保險契約等規定，明定第一項至第三項規定，以滿足消費者審閱保險契約之需要並課以保險人應以顯著之方式使要保人知悉其得行使該項權利之責。」

利，本文認為，應將契約撤銷權全面適用在各種險種中，後以除外方式排除不適合之險種，為較適宜之作法。

二、違反效果不明確

或有認為我國保險契約在進入市場銷售前會先經金管會核准，所有兩年期以上之個人壽保險均會有契約撤銷權條款，故不用特別訂立保險人違反之法律效果。惟本文認為，上述見解看似有理。惟缺乏法律效果之契約撤銷權規定，將使要保人僅能回歸主張金消法說明義務之違反，在現行金消法上說明義務之損害賠償範圍不明確情況下，消費者資訊權保障之功能將大打折扣。

詳言之，保險人在銷售保險契約時，若未對要保人進行契約撤銷權之說明，後要保人於撤銷期間屆滿後，契約撤銷權消滅，要保人雖得主張金消法說明義務之賠償，但此一補償除了計算上不明確外，相較於直接影響契約效力之契約撤銷權而言，實屬「緩不濟急」之補償，較好的做法應為將保險人訂約前之說明義務，與訂約後之契約撤銷權作某程度連結。

三、排除審閱期的理由不明確

修正草案第 4 項明文排除消保法審閱期之適用，此一結果為本文所肯認，修正理由提及保險契約適用審閱期之疑慮¹⁹⁰，惟審閱期與契約撤銷權之適用時點本不相同，審閱期適用在保險契約訂立前，契約撤銷權則用在訂約後，立法目的、

¹⁹⁰ 增訂理由：「三、按保險契約撤銷權之精神在使被保險人於儘速獲得保障之同時，仍能保有合理之審視保單條款期間，於此期間內要保人倘若發現保單條款確有不適合之情形，即得無條件撤銷保險契約並取回全部保費，此相較於消費者保護法第十一之一規定之審閱期，除更能保障消費者之權益外，且不致因為須符合消費者保護法規定，而使保障產生空窗期，爰明確已提供契約撤銷權之保險契約，保險人是否仍需依消費者保護法第十一條之一規定提供審閱期，增訂第四項，以資適用。」

權利行使方式、期間皆不同，兩者之間似無替代性，排除之理由為何，宜補充說明為妥。

四、體例定位不明確

此條增訂在保險法總則篇，理論上應適用於所有保險契約，但從條文文字觀之，此條卻只適用在兩年期以上之人身保險，適用上過於狹隘，若立法者有意將契約撤銷權擴及所有保險契約適用，只是礙於保險實務而僅暫時開放特定險種，則此條訂在總則篇尚無任何問題。惟若立法者至始至終僅欲將契約撤銷權適用在人身保險中，則此條宜訂在人身保險章節較為妥適。

第四節 立法建議

契約撤銷權於我國文獻上並無討論，卻廣泛運用在人壽保險中，於 2020 年 7 月 6 日第金管保綜字第 1090492522 號預告的保險法部分條文修正草案中¹⁹¹，將所有保險契約法相關的修正刪除，立法機關似傾向先以保險業作為主要修正重點，至於契約法上之條文，可能之後會一併修正。金管會 2018 年公告的修正草案中並未定案，且產生上述諸多疑慮，基此，本文提出以下幾點看法並於最後以人壽保險單示範條款作為現行規範，提出立法建議：

一、契約撤銷權法制化

雖我國消保法有猶豫期規定，但猶豫期僅限於通訊交易部分，要保人若透過銷售人員就不受猶豫期保障，對要保人權利保護不夠全面，且猶豫期規定多針對

¹⁹¹ 金管會有關「保險法」部分條文修正草案預告網站：
https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=97&parentpath=0,2&mcustomize=multimessage_view.jsp&dataerno=202007060002&toolsflag=Y&dtable=Bulletin（最後瀏覽日：2020/8/23）

一次性消費契約，與保險契約的性質不同，在法條適用上易造成問題，又契約撤銷權之行使直接影響保險契約之存續，對要保人影響效力不亞於其他法定義務（如：告知義務、危險增加通知義務、危險發生通知義務），故更應將契約撤銷權法制化，本文建議在保險法中增訂契約撤銷權之規定。

二、契約撤銷權之定位

在本文將契約撤銷權定位在，要保人訂約後保障之前提下，此權利應訂在保險法，還是如同訂約前之說明義務訂在金消法，本文考量金消法之適用對象除了保險契約外，及於各種金融商品（證券、期貨、衍生性金融商品……），具有純投資性質，若肯認此類商品有契約撤銷權，極易造成投資人於訂約虧損後撤銷契約要求金融業者返還全額費用，產生不合理情況，故本文認為應將契約撤銷權訂在保險法中較適當。而針對人壽保險中具有投資性質的商品（如：利變型、萬能壽險），本文仍贊成給予要保人契約撤銷權，只是針對投資部分限縮返還範圍，保險人只需返回投資部分之剩餘價值即可。

三、要保人訂約前、後資訊權保障作連結

本文將要保人資訊權保障區分為訂約前、後，在訂約前，以金消法第 10 條說明義務為首，督促保險人提供充足資訊給要保人並進行說明；訂約後，則以契約撤銷權為主，給予要保人足夠期間考慮其訂立之保險契約是否符合自身需求。但又考量我國金消法第 11 條在損害賠償認定上困難，或可考慮德國法之立法模式，將契約撤銷權之行使期間起算，與保險人有無盡說明義務連接，來補足金消法不足之處。

四、契約撤銷權的擴張

從比較法觀點觀察，美國及德國皆未將契約撤銷權限於人壽保險，而是針對各種保險性質作考量，反觀我國只開放人壽保險，造成其他保險契約回歸消保法猶豫期的適用，仍舊會產生猶豫期適用上的問題，立法論上或許可將契約撤銷權擴及所有保險契約，再排除不適合給予撤銷權之險種，例如：保險期間較短的契約（旅行平安險）、強制汽車責任保險。

五、附表：建議條文如下：

表十、我國契約撤銷權建議修正條文表

建議修正內容	現行規範	修正說明
保險法	人壽保險單示範條款	
第五十五條之一	第二條 契約撤銷權	一、延長契約撤銷
第一項 要保人於保險單送達之翌日起算[十四	(辦理電子商務適用) 第一項 要保人於保險單送達的翌日起算十日內，得以書面或其他約定方式檢同保險單向本公司撤銷本契約。 第二項 要保人依前項規定行使本契約撤銷權者，撤銷的效力應自要保人	權之行使期間。 二、因應電子商務發展，開放書面以外的方式供消費者自行選擇，惟為平衡要保人與保險人之間的利益，要保人若以非書面方式（如：口頭、line...）撤銷保險契約，應

<p>日]¹⁹²內，得不附理由，以書面或其他方式向保險人撤銷保險契約。</p>	<p>書面或其他約定方式之意思表示到達翌日零時起生效，本契約自</p>	<p>負擔保險人收到撤銷通知之舉證責任。</p>
<p>第二項 要保人若以其他方式撤銷保險契約，應負擔保險人已收到撤銷契約通知之舉證責任。</p>	<p>始無效，本公司應無息退還要保人所繳保險費；本契約撤銷生效</p>	<p>三、因我國契約撤銷權非採民法上「到達主義」，要保人撤銷意思表示到達後，生效前發生保</p>
<p>第三項 要保人依第一項規定行使契約撤銷權者，保險契約自要保人撤銷意思表示到達翌日零時起生效。</p>	<p>後所發生的保險事故，本公司不負保險責任。但契約撤銷生效前，若發生保險</p>	<p>險事故者，要保人通知保險人時往往已發生撤銷效果，對要保人不利，且保</p>
<p>第四項 要保人於契約撤銷意思生效前發生保險事故者，保險人仍需負保險責任。</p>	<p>撤銷，本公司仍應依本契約規定負保險責任。</p>	<p>險事故確實發生在撤銷意思表示生效前，故增訂第五項，將</p>
<p>第五項 前項情形，保險人知悉事故發生已在契約撤銷意思生效後，</p>	<p>(未辦理電子商務適用) 第一項 要保人於保險單送達的翌日起算</p>	<p>保險契約視為未撤銷，以保障要保人權益。</p>

¹⁹² 此部分得由立法機關自行斟酌期間長短，本文依草案建議以 14 天為撤銷期間。

<p>保險契約視為未撤銷。</p> <p>第六項 訂立保險契約時，保險人應以書面或其他方式向要保人說明得依第一項規定行使撤銷權及其法律效果。保險人未進行說明者，撤銷期間自保險人補行說明後起算。</p> <p>第七項 契約撤銷後，保險人應退還要保人所繳之保險費，但可扣除要保人行使撤銷權前之危險保費；保險契約具有投資性質者，針對投資部分，保險人僅需返還投資帳戶內之剩餘價值。</p> <p>第八項 下列情形不適用契約撤銷權：</p>	<p>十日內，得以書面檢同保險單向本公司撤銷本契約。</p> <p>第二項 要保人依前項規定行使本契約撤銷權者，撤銷的效力應自要保人書面之意思表示到達翌日零時起生效，本契約自始無效，本公司應無息退還要保人所繳保險費；本契約撤銷生效後所發生的保險事故，本公司不負保險責任。但契約撤銷生效前，若發生保險事故者，視為未撤銷，本公司仍應依本契約規定</p>	<p>四、要保人之資訊</p> <p>權保障可區分為訂約前及訂約後，訂約前為金融消費者保護法第 10 條說明義務，要求保險人本於自身專業向要保人說明保險契約內容及風險，以取代僅提供要保人保單條款給要保人自行參閱(審閱期)；訂約後，則參考消保法猶豫期及保險契約繼續性契約特性，訂立契約撤銷權。又為了建立完整之要保人資訊權保障，爰</p>
---	--	---

<p>一、旅行平安險</p> <p>二、保險期間低於30日</p> <p>三、強制汽車責任保險……¹⁹³</p> <p>第九項 要保人以電子方式簽訂保險契約者，其撤銷期間自要保人收到核保通知起算。要保人得以電子方式行使契約撤銷權，不受第一項書面或其他方式限制。</p>	<p>負保險責任。</p>	<p>將保險人締約前之保障(金融消費者保護法第10條說明義務)與訂約後契約撤銷期間作連結，以督促保險人能確實向要保人進行說明義務及風險揭露。</p> <p>五、考量實務上有些險種不適合給予契約撤銷權，增訂第八項排除之。</p> <p>六、要保人若以電子方式訂立保險契約未必會</p>
---	---------------	---

¹⁹³ 本文僅例示其中幾個不適合給予契約撤銷權的保險契約，如：旅行平安險貴在迅速且多為短期，給予要保人契約撤銷權可能發生撤銷期間未屆滿，保險期間已結束的情形、強制汽車責任保險因其具有政策保險性質，駕駛人皆應強制投保，賦予要保人契約撤銷權並無實益。至於其他除外事項開放由立法機關決定，建議以保險期間或是契約特性做區分。

		<p>收到書面保險單，將無從起算契約撤銷期間，爰增訂第九項將起算時點改為收到保險人核保通知後。</p>
--	--	---



第七章 結論

金管會以人壽保險單示範條款方式，要求保險公司在人壽保險契約中給予要保人契約撤銷權，使要保人可以無條件片面脫離契約拘束，要保人得於一定期間內通知保險人後，保險契約即失其效力，且保險人必須退還所有保險費，此一效果形同要求保險人無價承擔要保人解約前之事故風險，並限制了保險人之契約自由，以行政指導方式為之，更與法律保留原則有違。

考量契約撤銷權之權利內容，係為調合保險人與要保人間之資訊地位落差，避免保險人在推銷保險時，濫用資訊優勢地位，使要保人在未獲得充足資訊下衝動締約，此權利仍有存在的必要性。只是應訂在法律位階，始為適當。本文更進一步建議將契約撤銷權訂入保險法中，其理由主要因為此權利之性質不適用純投資性質的金融商品（如：證券、期貨、基金……），不宜訂在金消法，至於投資型保險同時有投資性質，然仍以保險為主，投資部分保險人僅須返還剩餘帳戶價值即可。

而就目前現行保障消費者資訊權之規定中，除了人壽保險單示範條款契約撤銷權規定外，尚有消保法審閱期、猶豫期以及金消法說明義務，四者間之關係，大致得從立法目的及適用時點，區分為訂約前之審閱期、說明義務，以及訂約後之契約撤銷權及猶豫期。

在訂約前要保人資訊權之保障應著重在彌補資訊不對等地位，主動提供要保人訂約資訊。審閱期與說明義務之適用範圍雖不盡相同，但從保險人提供資訊之方式來看，說明義務要求企業經營者主動說明，與只提供契約條款樣張之審閱期相比，前者更有助於使消費者瞭解保險契約。或有認為同時給予要保人審閱期及說明義務，對其保障會更全面，惟考量現行消保法審閱期之法律效果為「條款不構成契約內容」，要保人若主張不利己之除外條款不構成契約內容，將危及保險

契約之危險共同體特性，故本文認為除非將審閱期的法律效果調整，否則現行法下，保險契約不宜適用審閱期之規定，因此，要保人訂約前資訊權保障，應以金消法說明義務為主。

另一方面在保險契約訂立後，以通訊交易方式投保之要保人，同時會受到消保法猶豫期及人壽保險單示範條款契約撤銷權之保護，既然兩者之規範功能相同，法律效果類似，在權利行使期間上契約撤銷權又比猶豫期長，且契約撤銷權更係針對保險契約關係進行規範，解釋上認契約撤銷權屬於猶豫期之特別規定，應優先適用。

2018年12月28日金管會公告保險法部分條文修正草案，大幅度修正保險法條文，其中契約法部分包括人身保險利益之修正、確立保險契約為不要式、複保險、契約撤銷權增訂...等。其中將人壽保險單示範條款中之契約撤銷權訂入保險法中，最引保險界之關注，網路上報導認為此一修正為保險實務及保險法之結合¹⁹⁴，惟此一草案遲遲未通過，後於2020年7月6日公告的保險法部分條文修正草案中，卻銷聲匿跡，稍顯可惜。

不過，2018年保險法修正草案之契約撤銷權中，仍存在些許不完善之處，本文參考外國立法例後，一併提出適合我國立法借鏡之處，後提出立法建議，期許能提供立法者在保險契約撤銷權設計之參考，將此權利納入保險法之時，能夠更加完善，期盼未來能看到契約撤銷權法制化的一天。

¹⁹⁴ 經濟日報保險法修正之報導：<https://money.udn.com/money/story/5613/4296246>（最後瀏覽日：2020/9/26）

第八章 參考文獻

一、中文資料

(一) 專書 (以作者姓氏筆劃順序排列)

1. 王澤鑑，民法總則，自版，2012年8月增訂版。
2. 王澤鑑，債法原理，自版，2012年3月增訂三版。
3. 江朝國，保險法基礎理論，瑞興，2011年3月五版。
4. 江朝國，保險法逐條釋義《第一卷 總則》，元照，2012年1月初版。
5. 江朝國，保險法逐條釋義《第四卷 人身保險》，元照，2015年9月初版。
6. 朱柏松，消費者保護法論，翰蘆，2004年9月增訂版。
7. 汪信君、廖世昌，保險法理論與實務，2017年9月四版。
8. 林勳發，保險契約效力論，自版，1996年3月一版。
9. 施啟揚，民法總則，自版，2011年10月八版。
10. 桂裕，保險法論，自版，1970年9月增訂四版。
11. 梁宇賢、劉興善、柯澤東、林勳發，商事法精論，今日書局，1999年3月修訂六版。
12. 葉啟洲，保險消費者權益保護之新發展：保險法專題研究(二)，元照，2015年6月初版。
13. 葉啟洲，保險法，元照，2021年3月七版。

(二) 期刊論文 (以作者姓氏筆劃順序排列)

1. 王志誠，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 2-10，2011 年 10 月。
2. 江聖元，壽險契約撤銷權條款之檢討，萬國法律，第 159 期，頁 9-17，2008 年 6 月。
 3. 汪信君，金融市場之揭露義務與適合度規範：由行為經濟學之視角論保險商品，臺大法學論叢，第 49 卷，2020 年 9 月。
 4. 杜怡靜，渡假村會員權糾紛與消費者保護法第十九條無條件解約權之適用—八十七年簡上字第九一號判決，月旦法學雜誌，第 103 期，頁 209-220，2003 年 12 月。
 5. 吳從周，電子票券交易與解除權合理例外情事—中華民國旅行業品質保障協會 107 年 6 月 6 日旅品字第 1070080554 號函詢試復，月旦裁判時報，第 75 期，頁 41-49，2018 年 9 月。
 6. 卓俊雄，消費者知的權利保護—初探保單審閱期，法學新論，第 34 期，頁 69-93，2012 年 2 月。
 7. 卓俊雄、陳開元，保單審閱期可行不可行——兼評臺灣高等法院一〇三年度保險上更（一）字第四號民事判決，月旦法學雜誌，第 263 期，頁 40-54，2017 年 4 月。
 8. 施文森，論保險費性質交付返還及歸屬（下）保險法比較研究—以兩岸保險法為核心—，壽險季刊，第 188 期，頁 1-57，2018 年 6 月。
 9. 張冠群，二〇一五年新修正臺灣保險法關於保險經紀人義務相關規定之評析，月旦法學雜誌，第 250 期，頁 120-141，2016 年 3 月。
 10. 許政賢，債務不履行體系再建構之初探—以「違反義務」為中心，法令月刊，第 68 卷第 7 期，頁 51-71，2017 年 6 月。
 11. 陳聰富，臺灣民法債編修訂新動向，月旦法學雜誌，第 300 期，頁 118-

- 131，2020年5月。
12. 陳俊元，論保險經紀人之義務：受託義務與我國保險法修正之再檢討，
臺大法學論叢，第49卷第2期，頁559-634，2020年6月。
 13. 陳瑋佑，民事法上之說明義務及其違反之舉證責任：以雷曼連動債紛爭
為例，臺大法學論叢，第46卷第4期，頁1741-1817，2017年12月。
 14. 黃明陽，消保法定型化契約之行政規制實務—以消保法契約範本及契約
公告為中心，消費者保護研究，第19輯，頁167-206，2015年2月。
 15. 曾品傑，論消費者契約之無條件解除權，政大法學評論，第123期，頁
59-120，2011年10月。
 16. 詹森林，消費者保護法發展專題回顧：定型化契約之理論與實務發展，
臺大法學論叢，第43卷，頁1345-1389，2014年11月。
 17. 詹森林，消費者保護法上之郵購買賣及訪問買賣，消費者保護研究，第
1輯，頁54-55，1995年6月。
 18. 葉啟洲，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61-91，2012年6月。
 19. 葉啟洲，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
務為規範中心，月旦法學雜誌，第214期，頁46-68，2013年3月。
 20. 葉啟洲，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291-356，2012年4月。
 21. 劉姿汝，網路購物消費契約與消費者保護，科技法學新論，7卷1期，
頁201-257，2010年6月。
 22. 謝哲勝，消費者的定型化契約審閱權，月旦法學教室，第56期，頁8-
9，2007年6月。

23. 羅俊瑋、盧永龍，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 68-90，2012 年 4 月。

(三) 學位論文 (以作者姓氏筆劃順序排列)

1. 王至德，電子商務中交易平台提供者之民事法律責任，國立高雄大學法律學系研究所碩士論文，2010 年 6 月。
2. 江明遙，消保法無條件解約權合理例外情勢之探討，東海大學法律研究所碩士論文，2017 年 7 月。
3. 李英正，消保法上郵購買賣之研究，國立臺北大學法律學系博士論文，2013 年 5 月。
4. 洪嘉威，保險人先契約義務與消費者保護，國立臺北大學法律學系碩士論文，2015 年 7 月。
5. 高子晶，定型化契約審閱權問題之研究—以保險契約為中心，國立臺北大學法律學系碩士論文，2019 年 7 月。

二、外文資料

1. Theo Langheid, Manfred Wandt, Münchener Kommentar zum Versicherungsvertragsgesetz, 2. Aufl., Bd. 1: Systematische Darstellungen, Erläuterungen zum EGVVG, §§ 1-99 VVG, 2010
2. Peter Schimikowski, Versicherungsvertragsrecht, 6. Aufl., 2017

三、其他資料

1. 金管會網站：<https://www.fsc.gov.tw/ch/index.jsp>

2. 行政院消保處：<https://cpc.ey.gov.tw/>
3. 各大保險公司網站。
4. 壽險公會網站。
5. 美國 Investopedia 網站：<https://www.investopedia.com/>
6. 美國 Protective 網站：<https://www.protective.com/>
7. 美國 NAIC 網站：https://www.naic.org/prod_serv_model_laws.htm
8. 美國 FindLaw 網站：<https://lp.findlaw.com/>
9. 德國網站：<https://dejure.org/>

