

## 保險單電子化的法律探討 A Legal Analysis of Electronic Insurance Policy

王正偉\* (Cheng-Wei Wang)

### 摘要

保險單電子化為保險電子商務發展的重要議題之一，若放寬對於保險單電子化的限制，將能增加數位化保險服務的成長機會。保險單是保險契約的證明文件，保險單的電子化，應以訂約雙方的同意為基礎，符合電子簽章法的基本規定為要件，不宜侷限於以數位簽章為成立要件。本文探討各種電子化方式呈現的保險單，對於要保人、被保險人或受益人基於保險契約所產生的權利義務，如何可以不受影響。為協助保險業增加以數位方式提供保險服務的可能性，本文建議宜放寬現行相關監理的行政規定。

關鍵詞：保險契約、保險單、保險電子商務、電子簽章

### Abstract

Electronic insurance policy is an important milestone in the developing of E-commerce in insurance. The relaxation in current insurance regulation will benefit the operation of E-commerce in insurance. Insurance policy, by definition, is a contract indicating rights and responsibilities of the stakeholders involved. The mutual consensus is fundamental of an insurance policy and it makes insurance contract in force. While the mutual consensus can be presented in the form of an E-signature, which is conforming to the Electronic Signature Law, but it cannot be necessary constrained as the only solution. This paper mainly discusses how electronic insurance policies been established, and the right and responsibility among policyholders, insurers, and beneficiaries. Furthermore, the relaxation of the insurance regulation makes the insurance industry to further diversify their business, and in the meantime, brings more value creation to the consumers.

**Keywords:** insurance contract, insurance policy, e-commerce of insurance, electronic signatures

---

\* 政治大學風險管理與保險學系資深講師、政治大學商學院風險與保險研究中心執行長。Senior Lecturer, Department of Risk Management and Insurance, National Chengchi University Chief Administrator, Risk and Insurance Research Center, National Chengchi University.

感謝匿名審查委員之寶貴意見，文章之責任由筆者負責。

投稿日期 2015/6/5 接受日期 2015/7/20

## 一、序言

資訊化的社會，網際網路發達，各種不同類型的電子商務不斷的創新發展，漸漸的「在網際網路線上投保保險契約」成為可行的訂約方式與行銷通路，透過網際網路提供消費者更具便利性、時效性的金融服務，已自證券業、銀行業日漸擴及到保險商品的交易與服務。因此，財政部保險司於93年3月10日召開推動保險電子商務進展會議，並獲下列共識：「若保險電子商務有導入電子簽章機制，且有完善自律規範，除公告排除適用電子簽章法項目或其他法令規定不適用之險種外，其餘險種應可考慮擴大開放網路投保及簽發電子保單，俾以增加保險業銷售管道及減少成本支出」<sup>1</sup>。

保險單為保險契約成立後的主要憑證，亦為要保人於保險事故發生前所能受領到主要的保險契約文件，保險單電子化應如何為之，以因應保險電子商務迅速訂約、立即提供保險服務的需求，應是不可忽略的重要課題。政府為配合電子商務發展的需要、提供資訊化社會各種資產管理、公共服務與商務交易的法律基礎，於民國91年4月1日正式實施「電子簽章法」，依該法第4條第1項及第2項之規定：「經相對人同意者，得以電子文件為表示方法。依法令規定應以書面為之者，如其內容可完整呈現，並可於日後取出供查驗者，經相對人同意，得以電子文件為之。」於是，電子票據<sup>2</sup>、電子發票、電子病歷及股東會之網路投票等相關數位化制度的得以推展。

在講求資訊與效率的社會環境裡，如何增進效率、控制成本與提升品質，均已成為企業經營與政府管理的應有目標。因此，在保險契約的訂立、保險服務的提供方面，如何增進效率、控制成本，亦為值得關注的管理課題。為探討電子保險單於保險電子商務中的角色與功能，本文擬就電子保險單的型式、應記載之內容以及於電子商務中可能具有之功能，以及保險服務數位化的可能發展，進行探討。

<sup>1</sup> 除此點決議外，尚有「二、為建置保險業憑證互通平台，方便要保人於任何一家保險公司申請一張「保險憑證」可至其他保險公司作線上購買保險商品」。詳見財政部保險司93年3月22日新聞稿。

<sup>2</sup> 92年9月29日華南銀行首先開辦電子票據業務，我國之「發展電子支票計畫」，請參閱「台灣票據交換所」網站，<http://www.twncb.org.tw>。

## 二、電子保險單之意義與功能

### (一)保險電子商務概況

一般而言，個人壽保險多經由二種銷售系統所販售，一為個人銷售(personal selling)，此即大多數人所熟悉之業務員行銷，一為直接行銷(direct response)，此系統係利用媒體直接向消費者行銷，而不透過代理人或經紀人(Nicole E., 2002)，此方法包括以電話、手機簡訊、傳真、網路等方法傳達商品訊息。網路行銷屬保險業可能積極推廣之行銷方式，其具有增進效率、控制成本之優點。然而保險電子商務的發展情形，較之於證券業、銀行業的發展，顯然起步較遲<sup>3</sup>。根據歐洲的訪問調查，消費者自認為購買保險的管道約有三成是經由網路保險(許永明，2013)<sup>4</sup>，顯見我國保險電子商務發展腳步甚緩，未來可能有相當的成長空間。整體言之，保險電子商務包括保險服務數位化、保險契約數位化、訂立保險數位化及保單借款數位化等，亦即保戶可透過網際網路為各種申請及申訴(Roland C. et al., 2003)，例如地址變更、保單借款、申請保險費證明、發給滿期保險金、線上投保、以及申請電子保單之核發等各種服務，保險業亦可藉網際網路建立客戶關係管理，因此對保險業而言，以網際網路為客戶做各種服務，可能比在網路上銷售保險商品，更為實用許多！由此觀之，保險電子商務之範圍既然如此寬廣，則電子保單之功能，當然亦不能僅侷限於「以線上投保所核發而以電子方式呈現保險單」之型態，詳言之，電子保險單除具有取代傳統保險單之證據功能外，亦可因應電子商務之發展而有多元化之功能，其功能包括實施數位化之保戶服務、保險業形象資訊及商品介紹、保險人相關金融產品介紹推廣、查詢或計算投資型保險所連結之投資標的之投資損益、投資組合建議、保費到期提醒等功能，如此方能使保險電子商務，甚至電子保險單發揮極致之功能。

<sup>3</sup> 國外之情形參見(Nicole E., 2002)，國內之情形，銀行業：財政部於88年5月藉「個人電腦銀行與網路銀行服務契約範本」之公布，解除過去禁止銀行透過開放性網際網路提供資金移轉及交易指示類服務之限制，目前多數銀行均提供網路銀行服務。證券業：86年國內出現第一家網路下單券商「大信證券」，目前券商提供網路下單服務已是常見的服務。

<sup>4</sup> 間接引自許永明，2013，Accenture 2010a, Multi-Channel Distribution Consumer Survey.

## (二)電子保險單之意義

壽險契約成立後，經訂約雙方之同意，以存放保險契約數位內容之媒體，例如光碟片，取代傳統式之書面保單，即為電子化之保險單，或以電子郵寄傳遞載有關於保險契約內容之數位檔案，亦為可採行之電子保險單型式(福田彌夫、古笛惠子，2008)。電子保險單記載保險契約應記載之各項必要內容，經契約雙方當事人之同意而做成，符合電子簽章法第4條之規定，其內容應經保險人之電子簽章<sup>5</sup>，可供中立之認證機構認證及檢驗其真實性。經訂約雙方同意以電子保險單型式所載明之保險契約，其投保方式可採：(一)傳統的人工方式，由要保人於一般要保書上簽名投保，再經數位化後，存於電子保險單內。此種情形包括傳統的行銷方式或銀行保險等；(二)可能源自於電子商務方式，即以網路下單方式投保之保險契約，故以數位化的保單為之。不過以大陸地區的中國人民財產保險股份有限公司為例，其電子商務平台所採的「電子保單」是指保險公司借助遵循PKI體系的數位簽章軟體和企業數位憑證，為客戶簽發具有保險公司數位簽章的電子化保單，其目前『只對用網上支付方式交納保險費的客戶』提供電子保單服務。我國的網路認證基礎建設(Public key Infrastructure; PKI)系統，又稱為「公開金鑰基礎建設」，則於民國91年9月起已正式運作(余千智，1999)<sup>6</sup>，目前，許多證券公司或金融機構已經使用PKI認證於網路下單、網路銀行或電子票據等數位化之金融服務。

電子保險單依據其電子文件的製作方式、網路交易安全機制等差異，可作狹義與廣義之區別：

### 1. 狹義的電子保險單

係指保險契約之當事人以『數位方式簽立，但須透過私密金鑰(private signature key)及公開金鑰(public signature key)共同為之，配合認證機構之驗

<sup>5</sup> 電子簽章法第2條第1項第2款規定：「電子簽章係指依附於電子文件並與其相關連，用以辨識及確認電子文件簽署人身份、資格及電子文件之真偽者。」因此，就定義及功能言之，數位簽章亦屬電子簽章之一。

<sup>6</sup> 網路認證基礎系統通常是由網路維護者與憑證認證機構合作，經由認證機構依約定提供私密金鑰與公開金鑰，並收取費用的交易安全機制。參見余千智主編，電子商務總論，頁84-86。

證，而形成的電子化保險單<sup>7</sup>。換言之，係訂約當事人雙方同意，以數位簽章加密且可由認證機構(certificate authority)查驗確認身份的『數位簽章型電子保險單』(digital signature electronic policy)，此類電子保險單必須在公開金鑰基礎建設的安全機制下方能簽發之電子保險單，僅含有一般電子簽章的電子保險單，並不符合本項狹義電子保險單之要件。

## 2. 廣義的電子保險單

係指以電子文件形式呈現之保險單，其保險契約內容以電子形式呈現，若含有電子簽章(electronic signature)，無論該電子簽章是以數位(digital)、數目(numbers)或密碼(codes)等形式，連接於保單之電子記錄均可。換言之，係泛指以各種電子形式呈現的保險單，並不侷限於以公開金鑰加密法製作的數位簽章型電子保險單。

表1 電子保險單之定義

定 義	要 件
狹義的電子保險單 (數位簽章型電子保險單)	以電子文件呈現 公開金鑰加密法 數位簽章
廣義的電子保險單	以電子文件呈現

資料來源：本研究整理

電子保險單是否應採取某種安全機制為要件，保險法與電子簽章法並無強制規定，電子簽章法第2條第1項第2款雖規定：「數位簽章：指將電子文件以數學演算法或其他方式運算為一定長度之數位資料，以簽署人之私密金鑰對其加密，形成電子簽章，並得以公開金鑰加以驗證者。」但僅在界定數位簽章與一般電子簽章的差異，並非立法要求「電子文件均須要以數位簽章為之」，若依據電子簽章法立法時參照先進國家發展電子商務之基本綱領，應以『契約自由原則』與『避免對電子商務做不必要限制之原則』等基本原則<sup>8</sup>，本文認為似應以廣義的角度較為適當，以避免對保險電子商務的發展產生

<sup>7</sup> 電子簽章法施行細則第3條及第4條，就「私密金鑰」與「公開金鑰」之意義，有明文之規定。

<sup>8</sup> 有關電子商務發展之原則，世界各國主要受美國1997年公佈之「全球電子商務架構」，所提出之5大原則的影響，「避免對電子商務做不當限制之限制」為其中重要原則之一。

過多的限制。廣義的電子保險單，在定義上雖較為寬鬆，但係將身分確認與不可否認性等交易安全問題，交由保險業者自行評估究竟應採數位簽章、電子簽章或以「數字碼及密碼」作為「電子保險單」之安全機制，並可視交易情形而採不同之安全機制。然而，財政部於修正「保險業管理辦法第4條之一」界定電子保險單之範圍時，卻採用「狹義的電子保險單」。

財政部為積極推行保險電子商務，於92年10月間研定『保險業管理辦法第4條之一修正草案』，俾使保險業從事電子交易得以有所依據，明訂得以電子文件方式簽發保險單或暫保單，並於修正理由中期許保險業，配合透過網路認證機構認證及確認保戶身分，以維護網路交易之安全；但其法條之文字並未限制「電子保險單需以數位簽章為之」。相對的，行政院於92年12月31日正式通過施行之「保險業管理辦法第4條之一」則規定：

「依本法第四十三條規定簽發之保險單或暫保單，得以電子文件方式為之。」

以電子文件方式簽發保險單或暫保單，應以數位簽章簽署；其紀錄保存、內部安全控制及契約範本等作業管理規範，應事先由保險商業同業公會訂定，報主管機關備查。」

其中第2項前段之文字，限制「以電子文件方式簽發保險單或暫保單，應以數位簽章簽署」，造成電子保險單必須以「數位簽章型電子保險單」為之，廣義的電子保險單則與此項行政規範所要求之標準，並不相符。電子簽章法第10條又規定：「以數位簽章簽署電子文件者，應符合下列各款規定，始生前條第1項之效力：

- 1.使用經第11條核定或第15條許可之憑證機構依法簽發之憑證。
- 2.憑證尚屬有效並未逾使用範圍。」

因而使得保險電子商務之電子保險單，僅可採用「狹義的電子保險單」型式，對保險電子商務，產生「要件過於嚴格、增加製作成本過多」等限制。該項條文之原草案係規定：「依前項以電子文件簽發之保險單或暫保單，其網路認證、紀錄保存、內部安全控制及契約範本等作業管理規範，由保險商業同業公會訂定後報主管機關備查。」，並未限制電子保險單以數位簽章為限。

前述「保險業管理辦法第4條之一」於97年初行政院金融監督管理委員會頒訂「保險業設立許可及管理辦法」<sup>9</sup>，全文挪至該辦法第22條仍採「保險業僅得以數位簽章之方式推行電子保單」的立場，在此定義下，保險契約之成立需踐行一定之方式，即要保人及保險人均需透過網路為意思表示，電子保單在傳送過程中採用數位簽章加密，方得成立保險契約<sup>10</sup>。此顯然與學術界通說認為「保險契約為非要式契約」之見解相違，本文則認為電子保險單雖然是電子資訊化的產物，惟其係藉由電子資料、電腦或網際網路所形成之保險契約內容，與傳統保險單係藉由人類之手足所為並無二致，且保險單之作成僅係保險契約確已成立之證明文件，實無需嚴格限制電子保單之契約成立方式，方能推行多元化之電子保險商務單。倘若有保險業捨棄具有身份不可否認性之數位簽章，而就僅以身份代碼等保密方式推行線上投保之電子保單，則其安全性之風險自應由保險業自行承擔。蓋單純電子化之電子保單，若僅以身份代碼、識別碼維持資料安全，並不具備「身份之不可否認性」，因此如果要保人對於是否以該電子方式與保險人訂立保險契約有所爭執，則自應由保險人負「要保人確有以該項約定方式進行投保」之舉證責任，無須侷限於數位簽章的方式。保險業自會評估何種保險商品宜以單純電子加密的方式為之？何種保險契約則應以數位簽章為之？實無需以法規命令侷限保險電子商務的發展<sup>11</sup>。

從民國92年迄今的10餘年來，金管會一直採「電子保險單以數位簽章為限」的立場，其較明顯的影響在於限制「以傳統方式投保之保險契約，製發單純電子化保險單」的可行性，此類形式的數位化保險服務，由於此條文限制而失去發展機會。詳見次節之探討。

## (二)電子保險單之種類

依前述廣義的電子保險單為範圍，按照保險契約之訂約管道、電子化之

<sup>9</sup> 以下簡稱「金管會」，98.11.20行政院金管會金管保法字第09800716240號令再修正部分條文，第22條之文字，並未修正。

<sup>10</sup> 依據本條頒行的「保險業辦理電子保險單簽發作業自律規範」，當然採相同之立場。

<sup>11</sup> 韓國之電子保單定義則顯得活潑許多，其僅需為線上要保，至於承諾，則可經由網路線上、電話、或傳真之方式為之(李用石，2003)。

型式以及傳送方式的差異，應可將電子保險單區分為下列幾種：

#### 1.傳統訂約管道與線上投保之電子保險單

由於電子保險單之法律基礎，依電子簽章法之規定係奠基於保險契約當事人之同意，並無須侷限於「線上投保之保險契約」方得請求「電子保險單」，非採網路投保型式之保險契約，若基於訂約時之約定，亦得以電子保險單交付予要保人。因此，不論保險公司之專屬業務人員，或保險經紀人、代理人，亦或銀行保險管道所締結之保險契約，必要時亦得以電子保險單交付予投保人，亦即係交付「傳統訂約管道之電子保險單」，不以「線上投保之電子保險單」為限。

傳統訂約管道電子保險單與線上投保電子保險單，兩者之差異係在於保險契約之訂約管道，前者不一定須要採用「電子保險單」，但若雙方同意險人得依保險業設立及管理辦法第22條交付「電子保險單」；後者也不一定要採用「電子保險單」，但若雙方同意則以交付電子保險單，較能符合線上投保迅速交易之特色。兩者之電子呈現方式與安全機制，是否相同？則非本項區分的要件。

又兩者於訂立契約意思表示亦不相同，傳統訂約管道係以要保人之人類語言、文字做成意思表示向保險人為要約，保險人亦以人類之語言、文字透過業務員或書信為承諾之意思表示(包括對話意思表示及非對話意思表示)；而線上投保之電子保單，係要保人以電腦輸入相關資料，並由電腦程式依據其輸入之資料做成意思表示，透過網際網路傳送其要約，而保險人則於接受到要保人之要約後，由負責之員工透過網際網路為承諾之意思表示、或以電腦程式自動回應要保人之要約(此稱為電腦意思表示)<sup>12</sup>，其多屬於非對話意思表示。

以要保人線上投保保險公司之旅行平安險為例，要保人在經過保費試算、填寫要保書、確認付款方式後，點選投保確認鍵，送出要約之意思表示時，如經電腦回覆「完成投保手續」，此應屬自動化意思表示，蓋其係藉由電腦程式所做成。至於承保之保險公司，則可分為二種情形：如係由其員工

<sup>12</sup> 電子化意思表示包括3種：電子傳達之意思表示、自動化意思表示、電腦意思表示(楊芳賢，2000)。



為承諾之意思表示並以電子傳達者，則屬電子傳達之意思表示；如係以電腦程式自動回應要保人之要約者，則屬電腦意思表示，目前電子商務已非常發達，故多屬後者之情形，方能因應網際網路上無時差、即時性之特性及廣大投保大眾之需求。

## 2. 單純電子化與數位簽章之電子保險單

電子保險單之電子內容，是否以數位簽章加密，可區分為「單純電子化」與「數位簽章」電子保險單兩種。數位簽章型之電子保險單，由於具有數位簽章的加密功能與電子憑證的身分確認功能，最能符合電子商務所要求的身分識別、資料完整、資料來源不可否認性及資料隱密性的安全要求<sup>13</sup>(余千智，1999)，最適合以電子郵件傳輸，對於經由線上投保訂立契約的保險單，提供數位簽章型電子保險單，應是最安全且具有效率的方式。相對的，單純電子化的保險單，通常並未對電子資訊內容採用數位簽章加密，僅運用身分代碼、識別碼及密碼等維持基本的安全，因此，在用途方面，僅對安全性需求較低或無需具備不可否認性的交易情形，方適合運用此類型的電子保險單，例如強制汽車責任保險之保險證，或是以傳統訂約管道投保的旅行平安險、傷害保險或財產保險契約等，因係以傳統訂約管道訂立契約，可由訂約文件證明身分與交易之存在，故可採用安全性較低的「單純電子化電子保險單」。

再者，此二種保險單的做成，均係以電子化意思表示為之，其差別僅在於數位簽章具有公開金鑰加密，故具有身份識別、資料完整等之不可否認性，因此要保人若以數位簽章為要約之意思表示，則於該意思表示是否為要保人本人所做有爭執時，自應由要保人負「非由其所做成」之舉證責任；至於以單純電子化為要約之意思表示之情形，則因其不具不可否認性，故應由保險人負要保人確有以該電子意思表示進行投保之舉證責任，方為妥適。

## 3. 線上傳遞與媒體存取之電子保險單

運用網際網路於線上傳遞的電子保險單，在保險單的交付成本方面，最為低廉，不論是傳統管道投保或網路投保之保險契約，如雙方當事人同意即

<sup>13</sup> 此4項電子交易的安全原則，詳見余千智，電子商務總論，頁88。

可以線上傳遞電子保險單交送，以節約成本、提升服務效率。此外，將保單資料以電子化內容存放於光碟片、磁片或隨身碟等媒體之「媒體存取電子保險單」，雖然於交付成本上不一定能有節約之作用，但若充分運用媒體之容量，於電子保險單中增列許多「契約內容解說，或提供保險服務相關文件、表格」等功能，增進保險單的互動性、功能性，亦具有相當之價值。本項區分的要件，亦不在於兩者之電子呈現方式與安全機制，是否相同？而係在於電子保險單的傳遞方式或交付方法，傳統訂約管道電子保險單，較不可能採用「線上傳遞」之型式，但若訂約雙方同意亦可採用「線上傳遞電子保險單或媒體存取之電子保險單」。

以保險法第43條規定觀之，其並未規定保險單或暫保單應以何種形式呈現，且保險單係保險契約成立之證明文件，因此應得以人們可理解之各種方式為之，況就保險實務而言，人們投保旅行平安保險，於出發旅遊開始之際，保險公司可能尚未交付保險單，如能許保險業以線上傳遞方式交付保險單，或透過平台查詢保險單內容，則保險業不但可節省成本，並可藉此機會增加對要保人之服務，自屬對於要保人之一大保障，從而主管機關實不宜限制發展此類線上傳遞之電子保險單。

詳言之，保險業設立及管理辦法第22條第2項明定：「以電子文件簽發保險單或暫保單，應以數位簽章簽署；……」，其目的在於確保交易安全。惟自前述電子保險單種類的探討可知，此項規定顯然主要以「線上投保」、「透過網路傳送」之「數位簽章型之電子保險單」為規範對象，就「網路投保保險契約」所形成之電子保險單的交易安全而言，固屬必要且合理之監理規範，亦能符合電子商務在網路交易方面所需具備的四項安全需求：包括身分識別、資料完整性、資料來源不可否認性及資料隱密性。相對的，對於以傳統管道投保之保險契約而言，這項規定則屬過於嚴格，理由在於傳統管道投保的要保書等傳統文件，原已具備「資料不可否認性」，亦足供「身分確認」，若採用單純電子化的保險單，並非以具備不可否認性與身分確認之作用為其目標，而係以節約成本、提升服務效率為目標。數位簽章的規定，將造成不利於「單純電子化保險單」、「傳統訂約管道電子保險單」的成長空間。

由於公開金鑰基礎建設為架構的數位簽章型電子保險單，係目前足以同時符合4項安全需求的主要機制，以此作為推動網路投保的電子保險單之基本

要求，在發展保險電子商務初期，力求安全以建立起消費者對保險電子商務之信心，固可勉予贊同。惟須注意不宜長期採行此項嚴格限制，亦避免阻礙保險電子商務之多樣化與數位化保險服務的發展，因此，如何於適當的時機，對於非網路投保之保險契約，以電子文件簽發保險單或暫保單，得以數位簽章以外之其他符合交易安全的方式為之，應屬下一階段開放「單純電子化電子保險單」、「傳統訂約管道電子保險單」的考量議題。

再者，財政部於93年2月4日公告修正排除適用電子簽章法適用項目(保險部分)，仍然將保險法第105條第1項，有關被保險人對於由第三人訂立之死亡保險契約的「書面同意」，排除適用電子簽章法<sup>14</sup>。此項立場迄今仍未修正，保險消費者欲在網路投保含有「身故保險金」的電子保險單，僅能在要保人與被保險人為同一人的架構，運用電子簽章投保並取得數位簽章型電子保險單<sup>15</sup>。換言之，依照目前相關監理規定，人身保險業之電子保險單，僅以要保人自己為被保險人之保險契約為限，或者有不合身故保險給付的保險契約，方得適用網路投保。就此言之，網路投保電子保險單的推展初期，消費者得以網路投保之商品可能侷限於較無核保問題之保險種類，且訂約之架構僅限以自己為被保險人，其可能形成之契約數量，規模仍屬有限，不易大幅成長。103年金管會為了促進保險電子商務，頒行「保險業辦理網路投保業務應注意事項」於第6、7點，開放汽車保險、住宅火險、住家綜合保險、旅遊不便險年保費5萬元以下的網路投保，以及旅行平安保險、傷害保險及定期人壽保險在限定金額以內的網路投保，期待能透過獻上投保商品的明確化及投保金額的逐步調整，而促進保險電子商務的成長<sup>16</sup>。

### (三)電子保險單之功能

保險單係指記載保險契約內容之主要文件<sup>17</sup>。保險法有關保險單之主要相關規定為：

<sup>14</sup> 詳見財政部台財保第0920752752032號函。

<sup>15</sup> 參見93年4月27日聯合報C3版，「須有電子簽章才能上網投保」之報導。

<sup>16</sup> 103.8.26金管保產字第10302525831號令

<sup>17</sup> 保險單(Insurance Policy)係保險契約之主要證明文件，其內容除了有關被保險人、保險標的、保險種類、保險金額與保險費等約定之記載外，尚有保單條款之詳細內容，載明當事人在法律上之權利、義務與責任(袁宗蔚，1992)。

保險法第43條：「保險契約，應以保險單或暫保單為之。」

保險法第55條：「保險契約，除本法另有規定外，應記載左列各款事項：

- 一 當事人之姓名及住所。
- 二 保險之標的物。
- 三 保險事故之種類。
- 四 保險責任開始之日時及保險期間。
- 五 保險金額。
- 六 保險費。
- 七 無效及失權之原因。
- 八 訂約之年月日。」

保險法第108條：「人壽保險契約，除記載第五十五條規定事項外，並應載明左列事項：

- 一 被保險人之姓名、性別、年齡及住所。
- 二 受益人姓名及與被保險人之關係或確定受益人之方法。
- 三 請求保險金額之保險事故及時期。
- 四 依第118條之規定，有減少保險金額之條件者，其條件。」

因此，保險契約成立後，保險人負有依法交付保險單之義務。另依電子簽章法之規定，保險單得以電子文件為之，故如雙方同意，保險人得交付電子保險單。保險單應由保險人製作後交付予投保人。投保人取得保險單後，得詳細閱讀或檢視保險單之內容，以了解該保險契約之詳細內容，並作為保險契約成立生效之證明文件，據以作為行使保險契約權利之憑據。一般言之，保險單具有之功能大致為下列3項<sup>18</sup>(王學猛，1963)：「(一)證明保險契約之成立、生效與契約內容，(二)瞭解保險契約內容之主要文件，(三)記載保險契約之特殊約定，例如附加條款、受益人之指定等事項。」，電子保險單不論採用何種呈現方式或安全機制，都應以具備保險單前述3項傳統功能為基本前提，再者，並應兼顧電子商務之交易特性與發展之需要，以提升保險服務之效率與節約成本為考量之標準，賦予電子保險單應具備之其他功能。

<sup>18</sup> 保險單交付之重要性有3：1.作為契約成立及其條款之證據；2.作為保險人對被保險人要約之承諾通知；3.作為保險契約中一項條件之履行。參見王學猛譯，美國保險法要義，頁72。

本文認為以電子文件在資訊社會可能產生的生活功能，推測電子保險單的未來發展，應以充分發揮下列4項優點為目標<sup>19</sup>：

1. 便於投保人，利用電子保險單獲取網路化之保險服務。
2. 鼓勵投保人，運用電子保險單進行日後之保險契約交易。
3. 使電子保險單更便於保存及攜帶。
4. 可提供豐富的保險契約內容與解說。

因此，若以前述傳統保險單的功能為基本功能，本文認為電子保險單尚應具備下列4項功能<sup>20</sup>：1. 迅速提供契約文件，2. 降低保險單之製作與維護成本，3. 促進後續之保險電子商務，4. 提昇保險單之服務效能等。其中第1項及第2項功能，係將保險單電子化後，理應形成之作用，電子文件在製作、傳遞與維護等方面，均應發揮迅速及降低成本的效果，此亦為各類公、私立機構在尋求資訊化的過程中，將文件電子化所欲達成的提昇效率與節約成本之合理功能，無待贅述。

第3項及第4項則是在規劃設計電子保險單與相關的保險資訊系統時，即應考慮如何方能將電子保險單在電子商務與數位化保險服務中，發揮相輔相成的功能，亦即電子保險單的規劃，尚應設法達成促進電子商務之功能。換言之，保險單的電子化除應具備傳統保險單之證明與瞭解功能、電子化之節約成本與提昇效率功能外，尚應朝有利於電子商務的成長與保險服務數位化的方向努力。

對於如何促進電子商務之發展而言，電子保險單除應記載傳統保單應有之內容外，尚可附載足以提供予要保人、被保險人身份確認之電子簽章或載有自然人憑證的數位簽章數據，以提供後續保險服務或訂立後續保險契約等

<sup>19</sup> 中國人民財產保險股份有限公司的「電子商務平台」，揭示「電子保單具有如下優勢：快速保障：承保後即可查閱保單，瞬間擁有保險保障。安全保密：權威機構認證，保單資訊安全不被洩露。易存易查：保單存儲個人帳戶，隨時隨地輕鬆查閱。方便快捷：辦理保全、理賠業務無需攜帶保單。低碳環保：節約用紙、保護環境，搜尋日期：2012年12月2日。

<sup>20</sup> 電子票據之功能，除將傳統票據之製作改以電子化外，主要為提升企業之支付效率，可細分為：1. 提升效率與節省成本；2. 降低風險；3. 滿足企業財務運用與資金調度之電子支付工具；4. 與企業內部資訊管理系統整合等四項，但因為數位簽章相關設備的成本甚高，於民國92年開始試辦，101年停辦。<https://www.twncb.org.tw/echeck/news/news5.html>，搜尋日期：2015年3月22日。

電子商務所需要之身分確認資料，如此將有機會塑造便利的數位服務環境，亦可藉此鼓勵要保人或被保險人利用數位化的保險服務。因此，具備豐富功能的電子保險單，將可以吸引較多的保戶申請電子保險單，進而成為保險電子商務的潛在消費者，若未同時豐富電子保險單之內涵，則將削弱電子保險單「導引電子商務」或「做為電子商務入口」的延伸功能。表2以人壽保險單之傳統內容為例，列出可能採行之電子化形式，除了這些傳統內容的電子化外，規劃時應就保險服務之數位化再增添促進其他有關保險服務之功能，例如含有辦理網路保險單借款、地址變更之通知等數位化的事項，乃至於契約內容解說，亦可以電子化的方式為之。

表2 傳統人壽保險單之內容及電子化型式

項目	電子化之型式
保險種類及保險金額	PDF、加密程式
保險期間、保費及應交日期	PDF、加密程式
要保書	PDF、加密程式
保單條款	PDF
解約金表	PDF、EXCEL
受益人之指定	PDF、加密程式

資料來源：本研究整理

近十餘年來，人壽保險業雖曾欲積極推動線上投保之電子商務，例如：91年1月南山人壽保險公司與統一超商便利商店公司，開始提供消費者於便利商店中，經由傳真系統取得「旅行平安險要保書」，簽名並於便利商店繳交保險費後，可取得「傳真保單」<sup>21</sup>。再者，92年10月30日國泰人壽保險股份有限公司自行研發，推出「公開金鑰架構」的線上投保旅行平安險的安全交易機制，擬先對該公司的八百多萬保戶，提供自然人憑證，經由此項憑證運用網路銀行與網路下單<sup>22</sup>，皆係保險產業過去在此方面的努力。

<sup>21</sup> 詳見聯合報91年1月15日，第22版「旅平險搭上超商及網路販賣」。

<sup>22</sup> 詳見中國時報92年10月31日，第B6版報導，台灣網路認證公司合作「金鑰之認證事宜」。

### 三、數位化保險服務之芻議

保險電子商務除了應積極建置網路投保認證系統，以便對於線上投保之保險契約，迅速的以電子郵件發給電子保險單外，對於保險服務的流程、文件，積極的運用網際網路，提供更迅速、更具可親性的服務，以加強對投保人的服務，亦應為推展電子商務的發展課題。例如保險契約內容的解說、續保通知的發給以及人身保險保險費之繳費證明等等，均可透過網路與網頁為之，以方便投保人隨時可利用的數位化服務。

詳言之，電子保險單之功能，不宜僅侷限於迅速提供保險契約文件而已，對於樂於利用電子商務的保險消費者而言，如何提升保險服務的效率，促進投保人繼續於網路購買保險，或是與投保人建立穩定的網路保險服務關係，將更能促進保險電子商務的健全發展。有鑑於此，本文認為電子保險單之應有功能，應包含進一步的數位化保險服務，使保險服務的提供亦不受時間、空間的限制，線上投保與網路保險服務的提供，將更能吸引投保人與保險公司在網路上建立起長期的顧客關係。

由於電子保險單建置了要保人或被保險人的自然人憑證，提供保戶免費的電子簽章功能，藉此將促進保戶與保險人之間，進行電子商務的最佳機緣。數位化保險服務之項目，在電子簽章與法律許可的前提下，已有可能提供完整的保險服務。以困難度較高的理賠服務而言，若其他相關機關可以提供「數位化之死亡證明書」、「電子死亡謄本或除戶謄本」、「電子診斷證明書」及「電子化之醫療費用清單」，亦可在具備這些前提時，受理電子化之理賠申請文件。因此，保險人得依相關之機制是否成熟、本身資訊系統及安全機制是否已準備妥當，而逐步增加數位化保險服務之項目。表3臚列人壽保險服務之常見項目，各項目是否需要使用電子簽章，應如何電子化，以及電子化後之安全與風險管理之相關議題，均值得保險業審慎的規劃。保險業應在提供更迅捷的服務前提，自行逐步的推動數位化的服務，但目前有關保險契約終止、解除契約、變更受益人等仍是「公告排除適用電子簽章法適用項目」<sup>23</sup>。

<sup>23</sup> 同註14。

表3 保險契約服務之數位化—以人壽保險為例

項目	傳統方式	數位化服務
保險契約內容或權益之說明	人員解說	Q&A說明
保險契約利益或現金價值之試算	人員解說	Q&A說明 自動試算表
各項通知、繳交保費證明之發給	人工作業	電子郵件
保險給付之申請	人工送件及申請	自行下載表格 電子郵件、服務平台
保險單借款、墊繳保費之申請	人工送件	自行下載表格 線上作業／電子郵件
契約內容之變更	人員解說及送件	自行下載表格 線上作業／電子郵件
變更受益人	人員解說及送件	自行下載表格 線上作業／電子郵件
終止契約(申請解約金)	人員解說及送件	自行下載表格 線上作業／電子郵件

資料來源：本研究整理

舉例言之，人身保險契約之保險費繳費證明，係投保人每年申報個人所得稅時，得列為列舉扣除額之證明文件，保險公司須要耗費大量的印刷費及郵費，方能提供此項基本的保險服務，而目前以媒體申報個人所得稅，已因電子化的保險費繳費證明均已在政府的財稅資料系統中，無須再行檢附。

目前，在保險服務數位化的推行方面，進展最為迅速的項目應為「保險單借款服務的數位化」。傳統的保險單借款採人工作業，由要保人填具保險單借款申請書，洽保險公司之服務櫃檯辦理，或委託業務人員傳遞申請文件後，撥款至要保人之金融機構帳戶。借款之流程與還款之方式，均依賴人工作業，要保人或業務人員必須往返保險公司，作業成本高且費時。人壽保險業為加強此項服務、降低成本、簡化流程，並提供要保人隨時借款隨時還款的便利性，許多保險公司採用的電子化方式為「結合自動櫃員機的服務」，通常簡稱為「ATM保單借款」(ATM, Automatic Teller Machine)。基本流程為：(1)要保人以傳統方式填寫申請書，(2)保險公司核算保單價值準備金之金額，並據以決定要保人之『保險單借款額度』，(3)要保人以約定之金融卡或信用卡，利用自動櫃員機於額度內提領保險單借款。



此項服務的優點為：(1)借款約定達成後，要保人得隨時利用，無須再辦理人工申請。(2)通常亦得隨時還款，僅依實際借用之期間計算利息，還款亦無須人工作業。保險單借款服務流程經過電子化後，以自動櫃員機提供數位化的保險服務，係於封閉式的網路資訊系統中，由要保人使用金融卡、密碼操作電子化的指令。

#### 四、電子保險單之風險控制

現今資訊化的社會，網際網路發達，各種類型的電子商務不斷的創新發展，「在網際網路線上投保保險契約」成為可行的行銷通路，而透過網路提供消費者更具便利性、時效性的金融服務，應是保險業設法擴大保險商品交易與服務的重要方向之一。

於網際網路進行線上交易或網路服務，可貴之處在於超越空間、時間的限制，迅速達成，況且金融電子商務的競爭優勢上有可能在於費用優惠，此項特性在證券交易電子商務的發展上，業已相當顯著。保險事業如何在電子商務的環境中，迅速地交付保險單、提供適當的保險優惠以爭取消費者的認同，應是推廣保險電子商務的核心課題，若電子保險單的製作能達到迅速且成本低廉，將可能有效符合迅速交付保險單的競爭要求，為此以傳統保險單與電子保險單的差異比較，探討電子保險單如何控制風險、發揮數位化的優勢。

保險單為保險契約成立、生效與契約內容之證明文件，在保險單的製作方面，需考量「防止偽造」與「遺失後重製之可行性」等兩大因素；在保險單的使用方面，需考量「閱讀之便利性」與「保存之耐久性」等兩大因素。傳統的保險單通常以紙張印刷，加上簽名或印文，以達到「證明內容、防止偽造」的基本功能；紙張之閱讀方便，如能適當的存放，亦可長期保存，因此於保險產業發達後，保險單以紙張印製的情形，一直延續至今。

為探索電子保險單的相關管理要素，表4針對保險單在防止偽造變造與處理遺失補發的成本控制方面，以及如何在便於閱讀、保存與攜帶等議題，探討電子保險單與傳統保險單的可能差異，以供發展與運用電子保險單之參考。分別依「防止偽造」、「遺失重製」、「便於閱讀」、「保存攜帶」等4

項，分別比較兩者間的主要差異。

表4 傳統與電子保險單之比較

	傳統保險單	電子保險單
防止偽造	以保單編號、正本之儲存方式，防止偽造或變造契約內容。	以保單編號、數位簽章、數位資料庫之儲存，防止偽造或變造。
遺失重製	再印製保單之「複印本」，成本高。正本之儲存管理，需注意風險管理。	以數位資料重置電子保單，迅速且成本低廉，但須注意資料庫之風險管理。
便於閱讀	可直接閱讀，無須機器輔助。但因保單條款內容甚多，消費者往往未能了解保單之權利義務。	須經由電腦或智慧型手機閱讀，於電腦普及之社會，不僅十分便利，更便於攜帶以及利用網路服務。
保存攜帶之便利	紙張之長期保存、儲存空間，均需要相當成本。為便於進行保單之資產管理，仍需建立保單資料庫。	數位資料之儲存，空間小、成本低。但亦有新的風險，如駭客入侵、電腦病毒等，仍須相當的成本。

資料來源：本研究整理

在防止偽造與遺失重製的風險管理課題方面，電子保險單基於提供迅速、安全的保險契約文件的服務目標，其所涉及的風險性質，關鍵在於「電子簽章與數位簽章」之安全性與普及性，經過電子簽章或數位簽章加密的保險契約內容，防止偽造、變造的功能，優於一般書面保單，若不慎遺失，亦較無須擔心他人冒名行使契約上之權利，加上保險公司所保管之數位檔案，在保單之重置補發方面，成本低廉且迅速，更是明顯的優點。

再者，在便於閱讀、保存與攜帶的風險管理課題方面，電子保險單必須於電腦系統中方能閱讀，似乎較一般書面保單不便於閱讀。相對的，對於經常使用電腦的人而言，則遠較一般書面保單容易閱讀與保管，並且電子保險單之儲存方便較無如何收藏保險單的困擾。對於經常旅行或旅居兩地的經商者而言，電子保險單便於攜帶、收藏的特性，將更便於投保人閱讀保單內容，再者，透過數位化的保險服務管道，投保人不因經常旅行而存有保險服務申請不便之困擾。

## 五、結語

綜合前述各節之探討，可以得知電子保險單除了具備傳統保險單提供保險契約成立生效與內容的證明功能之外，尚具有(一)迅速提供保險契約文件、(二)提昇保單之服務效能、(三)促進後續之保險電子商務、(四)降低保險單之製作與維護成本等功能，在保險電子商務的規劃與發展方面，應足以扮演關鍵性的角色。然而，如何設計與運用電子保險單，期許發揮應有的功能，尚有賴保險產業共同努力。

電腦網頁與平台的建置與維護，以及電子保險單的開發與運用，應是發展保險電子商務的兩大主要環節，不論是保險公司或保險代理人、經紀人建構的保險網頁或電子平台，均需在符合資訊安全的要件下，以增進效率、提升品質作為資訊化保險服務的目標。電子簽章法的生效實施、電子保險單認證平台、網路認證基礎建設的規劃以及電子保險單法律效力的認證，則是保險單電子化的必要基礎。此外，保險電子商務亦會面臨新的法律問題，最主要者為消費者保護法第19條第一項郵購買賣之「七日解約權」的適用問題，修正後第19條的適用範圍可能「不包含某幾類的網路交易契約」？保險電子商務究竟應如何規劃？或是爭取列如限制適用該條規定的範圍，亦是亟待探討的重要課題<sup>24</sup>。

然而，需注意電子保險單並非數位化保險服務的唯一或必要方法，以大陸地區「中國人民財產保險股份有限公司」的「電子商務平台」為例<sup>25</sup>，提供線上投保、已投保之保單檢驗核對、保險商品介紹以及被保險人電子保險箱等數位服務，不一定皆須使用數位簽章，而以封閉式的網路系統，達成前述的服務功能。同樣的，易安網科技股份有限公司於台灣地區所建構的「易安網線上投保平台」<sup>26</sup>，近年來已與多家人壽保險、財產保險公司合作，以保險代理人的角色，積極推動保險電子商務，亦尚未以「投保人的電子憑

<sup>24</sup> 104.6.2 消費者保護法修正通過將第2條第10款「郵購買賣」改稱為「通訊交易」，並於第64條明訂第2條、第19條等修正條文的適用日期，由行政院定之。

<sup>25</sup> 依據中國人民財產保險股份有限公司網頁上揭示的2012年07月26日說明：「目前，人保財險只對用網上支付方式交納保險費的客戶提供電子保單服務。」  
<http://www.epicc.com.cn>，搜尋日期：2013年11月30日。

<sup>26</sup> <http://www.ezanla.com>

證」作為身分認證的基礎。

本文所探討之廣義電子保險單，兼具有網路交易安全與身份認證的作用，倘若推行順利，較能促進網路保險服務的日漸普及。如何提升數位化保險服務的能力，掌握保險電子商務的競爭要素，應是保險產業在市場競爭的重要發展課題之一。然而，保險業設立及管理辦法第22條僅採「數位簽章型電子保險單」之狹義定義，不利於數位化保險服務業務的大規模成長，未來如何在確保交易安全的基礎上，放寬對電子保險單的定義限制，促進數位化保險服務的發展，仍有待保險產業持續努力。惟需注意網路保險的成長尚有其他的可能影響因素，例如：國人的投保習慣、保險業務人員可能排斥網路保險的競爭等，都是值得關心的議題。

## 參考文獻

- 王學猛，1963，派特生撰，美國保險法要義，台灣銀行。
- 余千智，1999，電子商務總論，智勝文化事業有限公司。
- 李用石，2003，「韓國におけるサイバー保険契約の之現況と問題点」，保險学雜誌，第582期，頁1-29。
- 袁宗蔚，1992，保險學，台北：三民書局，32版，頁228。
- 許永明，2013，「英國銀行保險制度之革新」，保險經營與制度，第12卷第2期，頁159-174。
- 楊芳賢，2000，「電子商務契約及其付款問題」，中原財經法學，第五期，頁291-382。
- 福田彌夫、古笛惠子，2008，逐條解說改正保險法，ぎょうせい，頁31。
- Nicole E. Musgrave-Burdette, 2002, Putting your life online: what is keeping life insurance companies from transacting business on the internet, *Tort & Insurance law Journal*, 37(3): 1027-1049.
- Roland C. Goss, H Wesley Sunu, Jason H. Gould, Kevin A. Titus, and Jason Strain, 2003, Recent developments in E-Commerce law, *Tort & Insurance law Journal*, 38(2): 263-287.