



高齡金融剝削於保險 爭議中之類型分析 ——以評議決定為基礎

曾允君*

人壽保險業機構律師

目次	壹、前言 貳、金融剝削之概念	參、金融剝削於人身保險之類型化建構 肆、結論
----	-------------------	---------------------------

壹、前言

金融剝削有稱為「21世紀之罪」¹，屬新型態之金融消費糾紛，其中濫用信賴關係或利用認知障礙而對高齡者所為金融剝削，往往造成高齡者賴以維生之退休經濟支撐瓦解，於高齡化社會之現代，實使社會安全網存在不安定性及潛在破口，更有予以防阻之迫切必要。鑑於金融消費爭議多見於保險服務上，其中復以人身保險為大宗，本文擬藉由評議案例分析方式歸納高齡金融（保險）

剝削可能發生之態樣，並嘗試將此等爭議為類型化並探求其發生根源。

貳、金融剝削之概念

於具體探求高齡金融剝削之類型前，須先就何謂金融剝削為闡釋，並特定本文就此概念之認知與定位，以為後續分析之根本。

一、金融剝削之定義與態樣

所稱「金融剝削」於我國尚未見諸

於實定法上之定義，文獻上就此為探究者亦尚屬少見，其中有引述美國法疾病管制及預防中心之定義即指「扶養者或具有信賴關係之人為自己或他人利益非法、未經授權或是不當地使用高齡者的資源」²；亦有引述日本高齡者虐待防止法之定義即「高齡者之家人、親人或照顧者不當處分高齡者之財產及從高齡者身上不當得到財產上利益」³，惟似尚無公認之定義。

就廣義而言，金融剝削（Financial Exploitation; Financial or Property Exploitation）為成年人虐待（Adult Abuse）於經濟面向之態樣，受害對象可能為高齡者或弱勢成年人（如失能者），得定義為「任何個人或團體為取得自己或他人之收益或利益，以非法或不當方式，使用、控制或扣留高齡者或弱勢成年人之財產、收入、經濟資源或信託基金等之行為」，可能態樣包括「與高齡者或弱勢成年人間具有信賴關係或信任地位之個人或團體，為自己或他人之利益，以詐欺、恐嚇或其他具不當影響力之方式獲取或使用高齡者或弱勢成年人之財產、收入、經濟資源或信託基金」、「為自己或他人之利益，藉由包括但不限於濫用授權書、信託或監護指定等形式違反受託人責任，進而未經授權挪用、出售或轉讓高齡者或弱勢成年人之財產、收入、經濟資源或信託基金」，以及「明知或可得而知高齡者或弱勢成年

人欠缺同意讓與或使用能力之人，於欠缺合法授權下取得或使用高齡者或弱勢成年人之財產、收入、經濟資源或信託基金」等情形⁴。

就狹義而言，可將金融剝削之受害者限縮於高齡者，又稱為「高齡者經濟虐待」（Elder Financial Abuse）⁵，美國高齡者法案（The Older Americans Act）將之定義為「個人（包括照護者或受託人）以詐欺或其他非法、未經授權或不當之行為或處置，使用高齡者之資源獲取金錢、個人利益、利潤或收益，或致高齡者喪失合法取得、使用利益、資源、所有物或財產之權利」⁶。有論者⁷指出金融剝削為高齡者虐待（Elder Abuse）⁸五個態樣之一⁹，可大別為經濟虐待（Financial Abuse）及高齡者詐欺（Elder Fraud）二類，前者指具有信賴關係者（如家庭成員、朋友或其他人）違反信賴關係所致；後者則指陌生人實施之詐欺¹⁰。高齡者之所以容易成為金融剝削之受害者，係導因於三項相互關聯之因素作用所致：其一為衰老所帶來之身體及認知能力退化，導致增加認知障礙及對他人之依賴；其二為資產累積及退休政策，即高齡者一生累積之資產易使人心生覬覦，且退休政策上逐漸將退休金管理及運用責任移轉於高齡者身上，以致形成高齡者對資產為運用及投資之迫切需求；最後則為人口高齡化趨勢，將使金融剝削發生頻率攀升。鑑於高齡者虐待

為一項複雜現象且各種態樣可能累加發生，涉及健康、法律、社會服務、金融、公共安全、老齡化、殘疾、保護服務、受害者服務、老齡化服務、政策、研究、教育及人權問題等面向，實須透過多學科、多機構及多系統方式協力處理。

二、金融剝削之防阻

就金融剝削之防阻而言，我國學者專家已有提倡各面向之方式與對策，如於刑事政策上加重對高齡者施行詐術行為之刑度；或於金融業者監理層面上，一方面要求金融業者內部訂定金融剝削之防制機制，且推行淺白契約範本；另一方面加強金融檢查力度，並加重罰鍰及對負責人之處罰等，期透過行政監理及裁罰手段，以遏止金融剝削之發生並改變業務行為模式等¹¹。

國外文獻上，有指出若能建立一項全面、綜合且系統性之方法，應有助於防阻金融剝削之發生。此項系統包括二面向：其一為於金融業者（如銀行業、保險業及證券業等）、金融輔助業者（如經紀業、投資信託及顧問業等）及其他金融服務業者或參與者間相互溝通之預警系統，以營造一項共享數據之監管環境，以消弭溝通差距且減低高齡者經濟損失之頻率及程度；其二則為建立金融服務業與健康服務業間之交叉溝通與合作之管道或共生關係（有稱為“Wealthcare”），即透過金融服務業與第

一線從事醫療及照護服務之醫療業或社會服務業之資訊共享，使醫療業者得透過由金融業者提供之高齡者金融活動資訊，達到識別認知狀況、檢測病徵或治療之目的；醫療業者則可協助金融業者辨別高齡者認知能力狀況，以決定是否關切或干預疑似金融剝削之行為，而社會服務業者亦可於其中扮演調查及適度提前預防金融剝削行為發生之關鍵角色¹²。

除上揭跨領域之系統性方式外，論者亦指出金融創新及科技發展有助於預防金融剝削之發生。亦即，雖金融創新與科技之發展，仍無法排除存在經有心人濫用而遂行金融剝削行為之負面潛在效應（如利用不易察覺之線上服務移轉高齡者資產，或冒用身分申辦金融服務），惟其正面潛在效應益發顯著。如於大數據分析及人工智能之應用下，得以透過檢視金融交易之模式、特徵及情況，偵測可疑之交易行為，進而預防非法或不當之交易行為遂行，亦可透過語音或臉部識別而防阻冒名行為之發生¹³。

三、歸納與定位

據上所述，金融剝削應為成年人虐待之下位概念，著重於經濟面向，受害者可包括高齡者或弱勢成年人（如失能者），針對高齡者所為金融剝削又可稱為「高齡者金融剝削」。緣高齡化社會之現況及實務爭議多見於對高齡者所實施之

金融剝削行為，故本文擬將研究範圍限縮於高齡者金融剝削上（下文所稱「金融剝削」均指高齡者金融剝削），並將之定義為「意圖為自己或他人之不法所有或利益，或損害高齡者之利益，以不法、不當方式或濫用其對高齡者之權利或利害關係，使用、收益、管理或處分高齡者之財產或收益，或利用機會或法律上地位之行為」。於此定義下，金融剝削之態樣將包括但不限於冒用高齡者身分竊取財產、乘高齡者認知能力低落或資訊落差銷售金融商品、濫用監護或輔助人身分侵占財產、以詐欺方式使高齡者放棄交易機會或變更與他人間契約內容，或藉親屬關係索取金錢等等。又，鑑於金融消費爭議多見於保險服務上，其中復以人身保險為大宗，故本文擬再將分析範圍限縮於「人身保險中之金融剝削」上，併此敘明。

參、金融剝削於人身保險之類型化建構

確立本文就金融剝削之認知與定位後，擬透過金融消費者評議中心（下稱「評議中心」）做成之評議決定，分析實務上具體發生之金融剝削（高齡者保險消費紛爭）態樣，並探求此等評議事件背後爭議之根源。

一、分析基礎

本文以「高齡」、「年老」、「老年」及「年長」等為單獨關鍵字，透過評議中心所建置之評議決定書查詢系統，檢索評議中心曾就「保險業——人壽保險」產業別所生爭議做成之「評議決定書」後，篩選出52件依申請人主張可能符合金融剝削之評議決定為分析基礎（如附表）。

二、類型化建構

確定分析基礎資料後，以下嘗試以不同區分標準就此等評議事件為分析，細繹其不同及相似點，以探求爭議發生之根源。

（一）以爭議發生時點區分

若以保險商品由招攬至終止所涉各階段為劃分，於52件評議決定中，有51件之爭議均係發生於招攬階段（即涉及招攬不實），僅1件係於契約有效期間內涉及受詐欺而變更保險契約者（即107年評字第262號決定書），該事件並涉及利用近親關係情事而有特別說明之必要。

申言之，於107年評字第262號評議事件中，依申請人主張，申請人之子於其高齡90歲之際，基於為自己不法所有之意圖，藉須簽署醫療相關文件之名義，誘騙已不具檢視文件能力之申請人於預先繕打完成之保險契約變更申請書簽名，嗣謊稱申請人身分證遺失而以盜

刻之印章換得申請人之身分證，復以處理申請人配偶遺產名義，誘騙申請人協同前往相對人營業處所辦理契約變更，將系爭保單之要保人及受益人均變更為申請人之子，終於申請人陷於錯誤且未經承辦人員發現之情況下變更契約完成。因此，申請人主張該等契約變更係於其辨識能力不足下所為，其並無變更契約之真義，故應屬無效，且相對人於辦理變更過程中未盡保護客戶及解釋變更內容之義務，確有疏失。

對本件爭議，評議中心做成「就申請人之請求尚難為有利於申請人之認定」之結論。理由為申請人並不爭執曾至相對人服務中心櫃台及保險契約變更申請書上簽名之真正，參諸變更申請書已載明變更要保人及受益人之意旨，並有蓋用「保戶親臨」戳章，且申請人並未受監護或輔助宣告等客觀事證，堪認契約變更為有效。至於申請人主張遭詐欺等情事，礙於調查權限，於刑事案件確定前，尚難遽認為真實。

上揭事件若申請人所言屬實，應可符合金融剝削中利用親屬間信任關係取得高齡者財產並使其喪失既得權益之典型態樣。

(二)以所涉商品類型區分

若以所涉及之保險商品類型區分，於52件評議決定中，有41件涉及投資型保險、7件終身壽險（含1件外幣終身壽

險）、2件儲蓄險，以及2件較難識別所涉險種者¹⁴。據此可知，投資型保險為最易生爭議之險種，原因或在於商品複雜度最高，難為高齡要保人甚或招攬業務員¹⁵所得理解，易於招攬過程中產生認知誤差或未盡說明義務之情；或因投資型保險對要保人之適合度評估要求較高，易生於招攬時為求核保而虛報財力狀況或風險屬性（可能為要保人自主或經業務員慫恿），或保險人於核保時未確實檢核要保人財務狀況¹⁶；抑或因投資型保險常因資本市場波動而產生虧損並有危險保費之設計，致生蒙受損失或無法負擔危險保費之要保人易質疑招攬時未詳實說明等等。

(三)以主要爭執事項區分

若以評議事件中所涉主要爭執事項（爭點）為區分，除抽象或概括指摘相對人招攬時違反說明及適合度義務或有虛偽隱匿等主張外，可大略區分出三類具體爭執事項，即「投資型保險中危險保費爭議」、「勸誘要保人解舊換新爭議」及「要保文件非親簽爭議」等，而此三者可能於同一個案事實中發生。

1. 投資型保險中危險保費爭議

於投資型保險兼具保障及投資效益之特性下，要保人得享有壽險保障下藉由連結投資標的之選擇與比重增加保單帳戶價值，惟因投資標的不保證未來收益，故原則上要保人須自負盈虧而承擔

保單帳戶價值減損之結果。於此種商品特性下，當係高齡者投保時，因高齡所對應之危險保費即相對較高，於無保證收益或保本之前提下，當投資標的呈現虧損時，要保人即須因應保單帳戶價值不足之結果，額外按期繳交高額危險保費，否則保險契約恐罹於停效或終止，此與相對無積極獲取收益能力、應追求穩定退休金流之高齡者而言，或非絕對適切之保險商品。

然而，爭議往往發生於要保人為追求超額報酬，或經勸誘而將穩健退休金流改投入投資型保險，嗣卻因投資標的虧損而面臨須每月追繳危險保費之情形，惟此類事件多經評議中心以申請人有簽署相關重要告知事項書，且無法證明其不知悉危險保費等理由否定其主張。

於分析基礎之52件評議決定中，明確涉及危險保費爭議者計有12件，於結論上均未有以存在招攬不實而否定契約效力或認定相對人應負損害賠償責任者。惟其中有5件仍經評議中心援用公平合理原則認定相對人應予以補償者，即110年評字第1037號、第1040號、第1041號、第1042號（KYC未臻確實、危險保費說明未盡確實）、109年評字第2268號、109年評字第1798號（未就保戶之財務狀況為確實核保）、109年評字第558號（未就保戶之財務狀況為確實核保）及110年評字第1152號（業務員以易生誤

解之建議書對不識字之要保人為說明）等，其中109年評字第2268號之適用公平合理原則之理由，實質上指明高齡者與投資型保險（甲型）間似不具適合度，足資注意。

2. 勸誘要保人解舊換新爭議

另一項易對高齡者產生嚴重影響之主要爭執事項，係招攬時涉有勸誘要保人解除既有保單而將解約金轉保新保單（簡稱「解舊換新」）之爭議，而此等事件多經評議中心以申請人有簽署相關重要告知事項書及其他文件，且無法證明業務員有勸誘事實等理由否定其主張。

於分析基礎之52件評議決定中，明確涉及此爭議者計有7件，於結論上均未有以存在招攬不實而否定契約效力或認定相對人應負損害賠償責任者。惟其中有5件仍經評議中心援用公平合理原則認定相對人應予以補償者，即111年評字第514號、110年評字第1998號、109年評字第2072號、第2074號、109年評字第2595號及107年評字第1789號、第1790號¹⁷。其中，111年評字第514號係以相對人未注意申請人於屆79歲之際辦理解約並投保迄95歲始能領取年金商品之不合理處；107年評字第1789號、第1790號係以業務員自承不瞭解所招攬之商品內容等為主要理由，而其餘三者均係以相對人未確實就「解舊換新」對申請人之影響為說明為適用理由，109年評字第2595號決定更明確闡釋此等說明義務為防止

金融剝削所必須，應值參酌。

3. 要保文件非親簽爭議

爭執要保文件非親簽之爭議，可謂係保險消費爭議中相當普遍之爭執事項之一，非僅常見於高齡者投保之情形，於分析基礎之52件評議決定中，明確涉及此爭議者計有12件。惟此類爭議多數經評議決定以申請人無法證明其主張，或評議中心不具筆跡鑑定專業而無從辨別簽名真偽等理由，仍肯定契約效力存在。

(四) 各事件共通特徵

就分析基礎之52件評議事件中，除102年評字第2139號事件經認定有部分保險契約確實未經被保險人同意而無效外，其餘51件評議決定均維持契約之有效性，且此52件中均未有經認定相對人應負損害賠償責任者（此不包括經以公平合理原則認定應為補償之情形），認定理由則多為申請人無法就其主張（包括因果關係與損害存在等要件）盡舉證責任。就涉及保險人未盡適合度或說明義務之爭點上，評議決定多以要保人曾於相關文件上勾選及簽名，並有電話錄音可資對照等為理由，認定申請人無法證明其主張。

據此可知，於程序面向上，因招攬或辦理契約變更等保全程序過程中，除依法有進行錄音錄影之部分外，往往無法有具體事證得以還原事實經過，且除

受監護或輔助宣告等顯著事實外，高齡要保人之認知及識別能力亦難以事後驗證，故於舉證責任分配法則運作下，相較於相對人得舉出相關經簽署之要保文件及錄音錄影紀錄等證據¹⁸，申請人恐多須承受無法舉證所生之不利益。惟反面而言，若將舉證責任倒置於保險人端，於評議制度無法避免經濫用之情況（如投資型保單受有虧損即無端主張招攬不實者）下，要求保險人就要保人於投保前後之認知與識別能力或其對保險契約內容之理解程度等為舉證，否則將受有不利結果，似亦非公允。於實體面向上，因人身保險契約多屬長年期，倘認定契約無效將使當事人間之法律關係產生巨大變動，於客觀事實難以還原之前提下，評議決定多做成契約有效之結論，誠可理解。又同樣於客觀事實不易還原且欠缺直接有力證據下，實亦難就存有招攬瑕疵且致生申請人受有損害等事實作成有利結論，此或亦為部分評議決定多運用公平合理原則改以補償方式處理之原因。是以，如何於保險契約成立至終止之各階段中適度保存證據以還原事實經過，或加以驗證要保人之認知與識別能力，誠屬關鍵。

(五) 個案特殊特徵

於52件評議事件中，107年評字第262號事件原因事實存有利用親屬間信任關係之情形（如前述），可惜此項因素

並未呈現於評議決定理由中，故尚無從判斷此等因素是否對個案存有影響力。

另一項值得提出之個案特殊特徵，係申請人是否具備相當智識經驗，此於111年評字第1747號、107年評字第1789號、107年評字第347號、102年評字第2139號、101年評字第1628號、101年評字第1152號，以及101年評字第1174號等7件評議決定中有經採為認定因素之一¹⁹。其中，有以申請人有豐富投資經驗而認具備相當智識經驗（如107年評字第1789號、102年評字第2139號）亦有指出申請人為退休銀行行員而具有一定金融知識及投資經驗（107年評字第347號），惟101年評字第1628號決定則係以要保人之受任人具備相當智識經驗為理由，較為特別。反之，101年評字第1152號及101年評字第1174號等2件則係以申請人高齡且不識字易生誤解或無法理解投資型保單內容等為理由，以公平合理原則認定相對人應予以補償者。須附言，部分評議決定雖未直接探究申請人是否具有相當智識經驗，惟另以投保時申請人有成年家屬陪同得協助理解商品說明為理由，否定申請人所提自己不識字或不具相當智識經驗等主張（如111年評字第1365號、110年評字第2266號、第2273號）。

（六）涉及公平合理原則者

金融消費者保護法（下稱「金保法」）

第20條第1項明定：「爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。」以此規範所建立之公平合理原則，已成為評議中心於爭議個案中調整兩造權益之重要機制，甚為關鍵。於分析基礎之52件評議決定中，雖均否定申請人所為請求，惟計有20件透過公平合理原則予以做成衡平決定（除1件係處理返還保費數額外，其餘均係命相對人為相當補償）。其中，除於前文已提及者外，此處僅補充說明一項與高齡投保具直接相關之適用結果，即108年評字第1539號決定認定系爭終身壽險投保時，被保險人已達80歲高齡，依保單條款之約定，幾近須高齡96歲以上身故始得領取相當於年化報酬率大於1%之身故保險金，顯與符合要保人及被保險人投保系爭終身壽險之目的不相契合，故難謂業務員之招攬及相對人之核保無疏失。

三、爭議根源分析

經過對分析基礎之52件評議決定為分析後，可知與高齡者有關之人身保險消費爭議，主要為發生於招攬階段之招攬不實情形，並以投資型保險商品為大宗，具體爭執事項上，除爭執未親簽者外，則為危險保費爭議及解舊換新爭議。雖評議決定多以申請人就爭議發生仍具有可歸責事由且難以證明其主張為由，未直接按申請人所提主張做成有利

決定，惟於部分個案中則以公平合理原則認定相對人應為相當補償，以為公允之調整。若細繹各項爭議之發生根源，約可得出以下6點原因：

(一) 商品本質或內容不適合高齡者

此處主要係指部分保險商品雖未限制高齡者不得投保，惟實質內容上對高齡者並無法發揮保險分散危險之效益之情形，此得以前述108年評字第1539號決定所涉商品為適例。若就適合與否為廣義解釋，因高齡者多已不具備積極獲取經濟資源之能力，所得支配之財產或現金流多已固定甚或逐漸減少，就資產為運用原則上係以穩健獲取收益為目的，則伴隨較高損益風險、須自負盈虧之投資型保險，於相當程度上或亦屬於在本質上不適合高齡者之商品²⁰。因此，如何設計符合高齡者需求之保險商品，或相對的如何限制高齡者取得不適合之保險商品，應為改善此一爭議根源須思考之面向。

(二) 保險商品之無形性及複雜性不易高齡者理解

保險商品與一般消費性商品不同，係以精算數據及由法律條款構築之多方權利義務關係所形成之無形性商品，具有相當專業性及複雜性而非為通常消費者所得確實理解，遑論認知及理解能力已相對衰退之高齡者。因此，如何將複

雜之保險商品內容及契約條款以淺顯之方式向高齡者為說明，使其理解所欲要保標的之確切內容及潛在之利弊得失，進而於充足之資訊及認知性下衡量該商品是否契合自身需求，以及如何確認高齡者已確實瞭解欲要保標的之內容，應為改善此一爭議根源須思考之面向。

(三) 保險業務員非必然得完全掌握複雜商品內容並為說明

金保法第10條第1項要求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。惟保險商品之無形性及複雜性，不僅難為保險消費者所全然理解，縱為保險專業從業人員，亦非必然得完整掌握或將所理解之內容對保險消費者為詳實說明，此得以107年評字第1789號事件中保險業務員自承於招攬時並不知系爭保險之重要風險為適例。因此，如何透過內部教育訓練將複雜性商品內容確實使保險業務員理解，並確保其等於遂行招攬行為時得將所理解之內容詳實向保險消費者為說明，善盡善良管理人注意義務，應為改善此一爭議根源須思考之面向。

(四) 保險人之核保未盡確實

金保法第9條要求金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契

約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度，於具有高損失風險及複雜性之投資型保險中更有確切落實之必要，此有賴詳實之核保作業加以達成。惟如109年評字第1789號、109年評字第558號及109年評字第1836號評議事件中，保險人即有未就要保人之財務狀況為確實核保之情形，進而衍生未盡適合度調查義務之疏失。因此，如何建立相當機制確保核保作業之準確度，改善人工個案作業潛在之疏誤，避免保險消費者取得不具適合度之保險商品，應為改善此一爭議根源須思考之面向。

(五) 當事人真意或認知狀態難以事前確認或嗣後還原

當高齡保險消費個案發生爭議時，申請人常指稱於要保時要保人已因年邁致認知能力下降而無法做成有效之意思表示，或因欠缺相當智識經驗而係於不正確認知下作成該等要保意思表示，故應不生效力或相對人有招攬瑕疵等語。惟當事人是否具有表意能力或識別能力而得做成有效之意思表示，除已形式上存在監護或輔助宣告外，往往難為交易相對人所得知悉或判斷，亦難以於爭議發生後藉由客觀方式加以還原與檢驗。況於部分個案中，爭議發生係導因於投資型保險已呈現虧損之情形，難以想見申請人會承認要保時係本於確切瞭解商

品風險，或係基於自身具有相當專業智識判斷後所為。因此，如何於要保時確認要保人之認知與識別能力及要保真意，以及如何於爭議發生後透過客觀方式加以還原，藉以釐清事實真實為何，應為改善此一爭議根源須思考之面向。

(六) 舉證責任分配與舉證困難

承本文前述分析〔即參、二、(四)部分討論〕，於無法提出充足證據之情況下，申請人往往因舉證責任之分配而無法獲得有利之評議結果，惟若因此變更舉證責任之分配，亦非屬對相對人公允之結果。因此，如何於維持依舉證責任分配法則所建立之舉證責任分配狀況下，透過適度證據保存之方式，保留充分且適切之證據資料，以供爭議發生時得還原真實事實，避免須透過對雙方而言均難以預測之公平合理原則加以調整個案合理性，應為改善此一爭議根源須思考之面向。

肆、結 論

金融剝削為高齡化社會現況下，不可忽視且應逐漸加強重視程度之議題。金融剝削可指意圖為自己或他人之不法所有或利益，或損害高齡者之利益，以不法、不當方式或濫用其對高齡者之權利或利害關係，使用、收益、管理或處分高齡者之財產或收益，或利用機會或

法律上地位之行為，包括但不限於冒用高齡者身分竊取財產、乘高齡者認知能力低落或資訊落差銷售金融商品、濫用監護或輔助人身分侵占財產、以詐欺方式使高齡者放棄交易機會或變更與他人間契約內容，或藉親屬關係索取金錢等等情況，可能對高齡者權益或晚年生活產生重大損害，實有予以防阻之必要。本文以評議中心對涉及高齡保險消費者所生爭議做成之評議決定為分析基礎，嘗試將此等爭議為類型化並探求其發生根源，應可作為探求金融剝削防阻機制之基礎²¹。至於就有無透過修法（如金保法）方式增設特別程序保障機制以增加高齡者權益認知及救濟管道之討論，本文初步認為若以年齡作為特殊程序機制

啟動之標準，似不必然具有充分正當性（如高齡者具備充分專業智識經驗之情形），且無從避免潛在制度濫用之可能。相對的，若得善用或強化既有規範內容或即可達到相同目的，如依據金保法第13條第3項規定，由爭議處理機構針對高齡者進行保險消費關係之教育宣導，並可進一步設置常態性窗口或與其他單位合作提供法律諮詢服務，使高齡者瞭解自身權利義務與救濟途徑；或善用金保法第26條第2項之規定，就涉及高齡者之紛爭多給予到場陳述意見之機會，並藉此曉諭相關權利義務及救濟程序內容，以確保高齡者之程序權益受到保障等，均不失為衡平保障高齡者權益之措施。♣

附表——分析基礎之52件評議決定
（字號簡稱為「年度-編號」）

序號	字號	具相當智識經驗	親近關係	投資型保險	危險保費爭議	解舊換新爭議	爭執非親簽	契約效力	損害賠償	保戶未能證明主張	公平合理原則
1	111-1747	✓	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×
2	111-1365	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×
3	111-970	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×
4	111-514	不明	×	✓	×	✓	×	✓	×	✓	✓（屆79歲之際辦理解約並投保95歲始能領取之年金，有違注意義務）
5	110-2616	不明	×	✓	×	✓	×	✓	×	✓	×

序號	字號	具相當智識經驗	親近關係	投資型保險	危險保費爭議	解舊換新爭議	爭執非親簽	契約效力	損害賠償	保戶未能證明主張	公平合理原則
6	110-2776	不明	×	✓	×	×	✓	✓	×	✓	✓（應繳保費總額與保費來源不相契合，KYC程序未臻確實）
7	110-2583	不明	×	✓	×	×	✓	✓	×	✓	✓（KYC未臻確實）
8	110-2266、2273	不明	×	✓	✓	×	×	✓	×	✓	×
9	110-1998	不明	×	✓	×	✓	×	✓	×	✓	✓（KYC未臻確實；就解舊換新情事無法舉證證明有盡注意及說明義務）
10	110-1541	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	✓（KYC未臻確實）
11	110-1439	不明	×	✓	×	×	✓	✓	×	✓	✓（KYC未臻確實）
12	110-1037、1040-1042	不明	×	✓	✓	×	×	✓	×	✓	✓（KYC未臻確實、危險保費說明未盡確實）
13	109-2072、2074	不明	×	✓	×	✓	✓	✓	×	✓	✓（未就「解舊換新」對保戶之影響為確實說明）
14	109-2268	不明	×	✓	✓	×	×	✓	×	✓	✓（未判斷負擔危險保費之能力有違適合性義務）
15	109-2192	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×

序號	字號	具相當智識經驗	親近關係	投資型保險	危險保費爭議	解舊換新爭議	爭執非親簽	契約效力	損害賠償	保戶未能證明主張	公平合理原則
16	109-2595	不明	×	×	×	✓	✓	✓	×	✓	✓（未就「解舊換新」對保戶之影響為確實說明）
17	109-1798	不明	×	✓	✓	×	×	✓	×	✓	✓（未就保戶之財務狀況為確實核保）
18	109-2508	不明	×	✓	×	✓	×	✓	×	✓	×
19	109-2026	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×
20	109-1059 ²²	不明	×	×	×	×	✓	✓	×	✓	×
21	109-1502	不明	×	×	×	×	×	✓	×	✓	×
22	109-1836	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	✓（KYC未臻確實）
23	109-558	不明	×	✓	✓	×	×	✓	×	✓	✓（未就保戶之財務狀況為確實核保）
24	109-254	不明	×	×	×	×	×	✓	×	✓	×
25	109-450	不明	×	✓	✓	×	✓	✓	×	✓	×
26	109-30	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×
27	108-1539	不明	×	×	×	×	×	✓	×	✓	✓（高齡投保下無保障效益，難謂招攬及核保無不當）
28	108-1220 ²³	不明	×	×	×	×	×	✓	×	✓	×
29	108-1086 ²⁴	不明	×	✓	×	×	✓	✓	×	✓	×
30	108-377	不明	×	✓	✓	×	×	✓	×	✓	×
31	107-1789、1790 ²⁵	✓	×	✓	×	✓	×	✓	×	✓	✓（業務員自承不瞭解商品）
32	107-1823、1844	不明	×	✓	✓	×	×	✓	×	✓	×

序號	字號	具相當智識經驗	親近關係	投資型保險	危險保費爭議	解舊換新爭議	爭執非親簽	契約效力	損害賠償	保戶未能證明主張	公平合理原則
33	107-346	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×
34	107-347	✓	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×
35	107-262 (詐欺變更契約)	不明	✓	×	×	×	×	✓	×	✓	×
36	106-471	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×
37	106-157 ²⁶	不明	×	×	×	×	×	✓	×	✓	×
38	105-1161	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×
39	105-862~865	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	✓ (業務員於招攬時未確實瞭解申請人財務狀況及盡善良管理人義務)
40	105-546	不明	×	✓	✓	×	×	✓	×	✓	×
41	103-846	不明	×	×	×	×	×	✓	×	✓	✓ (就受益人身分未為確實核保)
42	103-996	不明	×	✓	✓	×	×	✓	×	✓	×
43	102-2139	✓	×	✓	×	×	✓	部分無效	×	✓	✓ (以公平合理原則扣除申請人應承擔之投資損失後返還保費)
44	102-1299	不明	×	×	×	×	×	✓	×	✓	×
45	102-146	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×
46	101-1615	不明	×	✓	×	×	✓	✓	×	✓	×
47	101-1628、2095	不明 (但受任人有)	×	✓	×	×	✓	✓	×	✓	×

序號	字號	具相當智識經驗	親近關係	投資型保險	危險保費爭議	解舊換新爭議	爭執非親簽	契約效力	損害賠償	保戶未能證明主張	公平合理原則
											故無依公平合理原則為補償之必要]
48	101-1558 ²⁷	不明	×	✓	✓	×	×	✓	×	✓	× (業務員雖有未口頭說明契約內容及掛名招攬等招攬瑕疵，惟申請人表明不請求損害賠償，故不論斷是否依公平合理原則補償)
49	101-1138 ²⁸	不明	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×
50	101-1152	×	×	✓	✓	×	×	✓	×	✓	✓ (業務員以易生誤解之商品建議書對不識字之申請人為說明，難謂無使申請人於誤認下投保之情事)
51	101-1174	×	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	✓ (要保人不識字而難以合理期待其瞭解投資型保單之內容)
52	101-1006	不明	×	×	×	×	✓	✓	×	✓	×

- * 本文部分概念及內容曾發表於「2021年第二十五屆全國科技法律研討會」，嗣經增補近期金融消費者評議中心評議決定及相關文獻而成，特此註明。
1. 樂齡專區，財團法人金融消費評議中心：<https://www.foi.org.tw/Article.aspx?Lang=1&Arti=3286&Role=1>（最後瀏覽日：2023年5月4日）。
 2. 洪令家，經濟安全不能少 人生夕陽無限好，當代法律，9期，2022年9月，30-31頁。
 3. 杜怡靜，關於高齡者財產之保護——以金融剝削為主，當代法律，9期，2022年9月，11頁。
 4. 31 Del. C. § 3902(12).
 5. Elder Financial Abuse, https://en.wikipedia.org/wiki/Elder_financial_abuse (last visited May 4, 2023).
 6. Older Americans Act of 1965, <https://acl.gov/sites/default/files/about-acl/2020-04/Older%20Americans%20Act%20Of%201965%20as%20amended%20by%20Public%20Law%20116-131%20on%202023-25-2020.pdf> (last visited May 4, 2021).
 7. Deane S. (2018). Elder financial exploitation: Why it is a concern, what regulators are doing about it, and looking ahead 1.
 8. 聯合國將高齡者虐待定義為「在期待的信任關係中以單一或持續地行為或忽視而對高齡者造成傷害或折磨」，並呼籲各國應予以重視及因應，參洪令家，從高齡者保護談安養信託，財金法學研究，2卷1期，2019年3月，89-90頁。
 9. 其餘為心理虐待、身體虐待、性虐待及忽視。
 10. 另有將金融剝削列為十大態樣者，即包括招攬詐欺、不實招攬、不當話術、廣告不實、不當勸誘投資、違反善良管理人注意義務、違反適合度義務、違反說明義務、保險詐害及近親剝削等，參願景工程——小心高齡金融剝削，聯合報系，https://money.udn.com/SSI/topic/2021/elder-finance-exploitation/index.html?utm_source=edn&utm_medium=visionwebsite&utm_campaign=financial-abuse（最後瀏覽日：2023年5月4日）。
 11. 同前註。
 12. Deane, *supra* note 7, at 19-22.
 13. Deane, *supra* note 7, at 18-19.
 14. 由於評議決定書有就部分內容為遮蔽，故部分個案涉及險種係以間接推論而得，謹此敘明。
 15. 如107年評字第1789號事件中業務員即自承不瞭解所招攬之商品。
 16. 如109年評字第558號、109年評字第1798號等事件。
 17. 107年評字第1796號、第1798號至1806號等評議決定均為相同事實及結論。
 18. 就於要保時要保人須面臨複雜且繁複之契約內容及條款，卻僅能於相關風險告知書及契約文件簽名同意，而該等文件嗣後並將成為保險人得據以主張有利事實之重要證據等情事，是否有影響消費者權益之虞，即有學者以行為經濟學之角度加以檢討，參汪信君，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，臺灣大學法學論叢，49卷3期，2020年9月，1063-1120頁。
 19. 其餘事件中，亦有不少申請人主張自己欠缺相當智識經驗，或相對人主張申請人具備相當智識經驗者，惟未經評議理由加以論斷。
 20. 惟此為較廣義且概括之解釋，蓋若係具有相當專業智識或經驗之高齡者，能透過善用投資型保險之優勢而

擴大退休或養老之經濟資源，亦非全然不具適合性，併此敘明。

21. 囿於篇幅本文不探究可能之防阻方法，請另參曾允君，以保險科技防阻金融剝削之初探，2021年第二十五屆全國科技法律研討會論文集，2021年12月，454-457頁。
22. 同109-1060~109-11064、109-1074~109-1075、109-1076~109-1079。
23. 同108-1218。
24. 同108-1087。
25. 同107-1796、1798~1806。
26. 同106-158。
27. 同101-1559。
28. 同101-1139。

關鍵詞：金融剝削、高齡、招攬不實、金融消費者保護、評議決定

DOI：10.53106/279069731502

(相關文獻☛月旦知識庫 www.lawdata.com.tw；
更多裁判分析☛月旦法律分析庫 lawwise.com.tw)

書籍推薦

📖 保險法理論與實務

作者：汪信君、廖世昌

簡介：本書撰寫之目的在於使讀者於修習保險契約法時，不僅對於保險法之相關條文有所認識，更著重於條文所欲規範之目的與民法兩者間之適用關係。再者，於理論體系之建構外，並藉由實務常見爭議問題之論述，期使讀者除於研讀基本理論外，更得進一步將其實際應用於保險契約爭端之解決。

影音推薦



人壽保險之承保範圍與最大善意原則

| 葉啓洲

(<http://qr.angle.tw/u7n>)