



從客戶體驗角度 淺談網路投保旅行 平安保險之問項簡化

陳耀南

南山人壽保險
股份公司協理、
律師

蔡秉翰

臺北市政府資訊局
專門委員

目次	壹、前言	探討
	貳、網路投保的客戶體驗期待	肆、結語——從客戶體驗角度淺談網路投保旅行平安保險的問項簡化
	參、KYC義務於旅行平安保險的必要性	

壹、前言

一般而言，保險消費者在選擇上多會考量商品、服務、品牌、促銷活動及體驗，但於網路投保管道，由於法令限縮網路投保可銷售之商品類別，各家可提供的商品類別差異不大；服務上是由客戶直接在網路上投保，無服務人員的介入；因此網路投保的競爭關鍵，即落於「品牌與既有客戶忠誠度」、「保險商

品的促銷活動」，以及「投保流程上的客戶體驗」。筆者謹針對「投保流程上的客戶體驗」進行研究。

在商品的選擇上，由於網路投保旅行平安保險的件數，占網路投保整體件數約九成，可謂最具代表性的網路投保商品，因此筆者挑選旅行平安保險進行體驗。經筆者自行體驗，網路投保旅行平安保險的投保流程中，有諸多問項，無論筆者如何回答，均不會產生核保成

功與否的影響，亦不會降低保額，然而在每次進行網路投保旅行平安保險時，都必須要逐一回覆。筆者擬研究各問項是否都有詢問的必要？並期本研究得以供保險公司於判斷問項是否簡化時參考。

貳、網路投保的客戶體驗期待

服務的理論進化，主要可分為三種層次——商品、服務、體驗。Pine和Gilmore在1999年提出經濟價值遞增模型¹，指出經濟價值隨著「初級產品—商品—服務—體驗」四個環節逐步提升，而到「體驗」環節，是以企業能提供的服務價值為主軸，並以消費者的體驗感知為核心。

在網路投保方面，依據2020年Gartner Financial Service的客戶體驗調查，前5項的數位客戶體驗期待分別為：

- 一、交易安全且有保障。
- 二、在緊急時，能快速回應客戶、使其了解如何申請理賠。
- 三、讓客戶可以輕鬆找到想了解的訊息。
- 四、針對客戶想要保障的風險正確指出對應的商品。
- 五、交易可以在客戶容忍的時間內

快速完成。

上開5項體驗期待中，有2項與速度有關，其中第5項「交易可以在客戶容忍的時間內快速完成」即是本研究擬探討的項目。

參、KYC義務於旅行平安保險的必要性探討

KYC (Know Your Customer) 義務的法律依據，來自於保險業招攬及核保理賠辦法第6條第1項第5款規定：「保險業從事保險招攬之業務人員應充分瞭解要保人及被保險人之事項，其內容至少應包括：……（三）要保人及被保險人之投保目的及需求。（四）繳交保險費之資金來源。」及同條項第7款規定：「七、保險業從事保險招攬之業務人員有誠實填寫招攬報告書之義務，其內容至少應包括：（二）要保人及被保險人工作年收入及其他收入。（三）要保人及被保險人是否投保其他商業保險，以及投保前三個月內客戶是否有辦理終止契約、貸款或保險單借款之情形。（四）家中主要經濟來源者。」以致於現行各家保險公司於旅行平安保險網路投保作業上，多會詢問上開問項。謹臚列各家問項如下表1，可見各家對於依法是否有必要進行詢問，解釋不一，筆者探討如後。

表1

公司	投保目的及需求	投保前3個月是否有辦理終止契約、貸款或保單借款	繳交保費之資金來源	個人或家庭年收入	是否為家中主要經濟來源者	是否投保其他商業保險	是否受監護宣告
A				○	○		○
B	○		○	○	○	○	○
C	○	○	○	○		○	○
D		○	○	○			○
E	註 ²		○	○ ³		○	○
F						○	○

資料來源：筆者自行整理。

一、投保目的及需求

基於下列理由，筆者認為於網路投保旅行平安保險，實無再詢問「投保目的及需求」的必要，理由如下：

(一) 保險業招攬及核保理賠辦法第6條第1項第5款固規定：「保險業從事保險招攬之業務人員應充分瞭解要保人及被保險人之事項，其內容至少應包括：……(三) 要保人及被保險人之投保目的及需求。」

(二) 惟投保旅行平安保險上的「投保目的及需求」，其實已出現在險種名稱上，且旅行險屬短天期商品，不會有儲蓄、投資屬性的聯想。觀察有詢問「投保目的及需求」的公司，亦僅有「旅遊」、「差旅」，甚至「探親」的選項，但經筆者嘗試，無論選旅遊、差旅或探親，保費並無差別；可見究竟如何回答，該等投保目的及需求，其實並無核保上的差別。

(三) 再論「旅行」的定義略為「以步行或交通工具進行的長距離位移」，旅行二字應已足使一般人不至於不了解旅行平安保險的投保目的，或是錯與其他投保需求，如投資型保險、利率變動型壽險、年金保險相互混淆；再者，於各保險公司的網路投保入口介面，均已清楚標示旅遊、出差等商品特色，因此保戶既然已進入投保頁面，再詢問其「投保目的及需求」，實無任何必要。

另以「投保目的」搜尋金融監督管理委員會保險局歷來裁罰，分析如下：

(一) 針對法人、個人分別為要保人、及受益人間的投保目的釐清

1. 裁罰舉例

業務員向法人保戶招攬保單，但針對投保目的招攬報告書內有二欄位前後填寫不一致，一欄填寫要保人的資金規劃、一欄填寫經理人留才退職規劃，此

其一。針對法人保戶填寫投保目的為「理財與資金運用」時，保險公司未檢視受益人之指定及變更，是否與該投保目的相符，此其二。個人保戶陸續購買多張保單，保費來源多寫薪資收入，保單受益人則多指定同一機構，公司未查明實質資金來源及投保目的與需求，此其三。

2. 此類情形於網路投保旅行平安保險並不會發生

網路投保旅行平安保險現行並未開放法人投保，且身故受益人以直系血親、配偶或法定繼承人為限，並無法指定法人為身故受益人，是以上開裁罰案例關於要保人與受益人一為法人，另一為自然人之情形並不會發生。

(二) 未釐清要保人與繳款人間之關係，以確認投保目的

1. 裁罰舉例

要、被保險人之投保目的為退休規劃、保費來源為銀行存款，惟未了解繳款人與契約當事人間之關係（言下之意，繳款人與要保人，二者不同人）。

2. 此類情形於網路投保旅行平安保險並不會發生

網路投保旅行平安險，投保目的殊難想像會與退休規劃作連結，此其一。網路投保旅行平安險，針對成年人，原則上僅開放要、被保險人同一人，例外開放以自然人憑證註冊或要保人為其7歲以下未成年子女投保旅行平安保險者，此其

二。因此，上開案例所指情境，於網路投保旅行平安險，並不會發生。

綜上，筆者認為在網路投保旅行平安保險時，投保目的及需求，其實就已經彰顯在「旅行平安保險」的商品名稱中；且觀察主管機關歷來裁罰著重之處，似乎也不會發生於網路投保旅行平安保險的情境之中，似乎已沒有必要再要求消費者再次說明其投保目的及需求。

二、投保前3個月是否有辦理終止契約、貸款或保單借款

基於下列理由，筆者認為於網路投保旅行平安險，實無再詢問「投保前三個月是否有辦理終止契約、貸款或保單借款」的必要，理由如下：

（一）保險業招攬及核保理賠辦法第6條第1項第7款固規定：「七、保險業從事保險招攬之業務人員有誠實填寫招攬報告書之義務，其內容至少應包括：……（三）要保人及被保險人是否投保其他商業保險，以及投保前三個月內客戶是否有辦理終止契約、貸款或保險單借款之情形。」

（二）主管機關將「投保前三個月內客戶是否有辦理終止契約、貸款或保險單借款」設定為KYC的檢核項目，理由略以，第一，有關KYC要了解投保新約的保戶3個月內有無終止契約，乃係為了抑止部分業務同仁不當誘使客戶「解

「舊買新」的行為，此基於保護客戶權益的立場，蓋解除舊約而購買新約，除了新約投保年齡將隨時間較舊約投保年齡增加之外，所繳保費中也必須再次負擔附加費用，是應謹慎留意，避免損及客戶權益；第二，有關KYC要了解投保新約的保戶3個月內有無辦理貸款或保單借款，則因無論貸款或保單借款，客戶都必須支付借款利息，倘以此借貸之資金，作為購買保險契約之資金來源，則易生爭議，例如業務員不當保證利率變動型保單之宣告利率，或投資型保單之帳戶價值增幅一定會高過借款利息云云。此等理由，乃係「投保前三個月內客戶是否有辦理終止契約、貸款或保險單借款」作為KYC問項之背景基礎。

(三) 惟旅行平安保險的保費，歸因於旅平險多屬短天期、同業保額亦多限制於1,100萬至1,500萬元左右，而因保障內容單純，僅有意外、實支實付及海外急難救助，費率尚屬低廉。舉例如，1日海外旅平險，按最高保障1,100萬元萬元，附加實支實付醫療險110萬至150萬元、外加海外突發疾病醫療保障，保費約500元，即便是30日，保費亦僅落於2,000元上下，如以最高天期180日，保費至多也5,000餘元。核此保費水準，即便有保戶是3個月前辦理終止保單，或是辦理貸款、保單借款，亦難想像保戶是為了要籌措旅行平安保險的資金來源，才辦理解約或借款。

(四) 再者，旅行平安保險乃是剛性需求，有旅行即有保障需求，並非如壽險、年金險或投資型保險等，著重於保價金、或帳戶價值；換言之，吾人不能以消費者「投保前三個月內客戶是否有辦理終止契約、貸款或保險單借款」即禁止消費者購買旅行平安保險。

(五) 經筆者測試現行有在網路投保旅行平安保險，詢問客戶「投保前三個月是否有辦理終止契約、貸款或保單借款」之公司，即便選取投保前3個月「有」辦理終止契約、貸款或保單借款，亦不會新增任何問項，或因此阻擋不予投保，更可證，其實此問項，並無任何必要於客戶網路投保旅行平安保險時詢問。

(六) 基此，筆者認為在網路投保旅行平安保險時，考量旅行平安保險的保費水準不高，一般人以解約金、貸款或保單借款，似乎已沒有必要再要求消費者勾選。

三、繳交保費之資金來源

基於下列理由，筆者認為於網路投保旅行平安保險，實無必要再詢問「繳交保費之資金來源」，理由如下：

(一) 保險業招攬及核保理賠辦法第6條第1項第5款固規定：「保險業從事保險招攬之業務人員應充分瞭解要保人及被保險人之事項，其內容至少應包括：……(四)繳交保險費之資金來源。」

(二)「繳交保險費之資金來源」係於2020年2月13日被納入KYC項目，當時修訂理由略以：「鑒於本會近來檢查發現部分壽險公司所屬業務人員及合作往來通路有涉及勸誘客戶以貸款或保險單借款等高財務槓桿方式購買保險商品，或勸誘客戶就舊保件終止契約後再購買新保險商品等不當招攬情事，恐使保戶承擔未來無法償還借款本息、保險契約停效或因終止契約致損及自身權益等風險……」於同次修正說明，提及「資金來源」時，則伴隨提及「就繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款……對於繳交保險費之資金來源為解約之客戶」(第6條第1項第12款)、「保險業應要求業務往來保險經紀人遵行下列事項：不得勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、保險單借款繳交保險費，並應瞭解繳交保險費之資金來源是否為解約、貸款或保險單借款。」(第6條第2項)、「評估繳交保險費之資金來源是否為解約、貸款或保險單借款之作業程序，包括檢核客戶投保前三個月內是否向同一保險業或其他同業辦理終止契約、同一保險業辦理貸款或保險單借款；以及客戶與該保險業往來交易所提供相關財務資訊具一致性之機制。」(第7條第1項第6款)、修訂理由更明確提及：「增列第一項第六款，明定保險業核保處理制度及程序，應包括繳交保險費之資金來源是否為解約、貸款或保險單

借款之作業程序，包括檢核客戶投保前三個月內是否向同一保險業或其他同業辦理終止契約、同一保險業辦理貸款或保險單借款，以及客戶與該保險業往來交易所提供相關財務資訊具一致性之機制，以確認保險業內部負責辦理放款、保險單借款或保全業務之單位所留存之財務資料，與招攬報告書所載之年收入、貸款與終止契約情形等資訊是否有明顯差異，並留存檢核軌跡。……原第一項第九款移列為第十二款及增列第六目，明定保險業不得有未瞭解繳交保險費之資金來源是否為解約、貸款或保險單借款，並評估其適當性之情事。」

(三)由上述修訂背景可知，現行保險業招攬及核保理賠辦法要求保險業於招攬時應了解客戶資金來源，其實是為了避免業務人員不當勸誘客戶以終止保單、貸款或保單借款之解約金或借款本金做為購買保險契約之資金；同時也特別提及倘若是購買「有保單價值準備金之保險商品(不包括小額終老保險、保險期間在三年以下之傷害保險)、健康保險商品或有生存保險金之房貸壽險商品」時，應另行指派非銷售通路之人員電訪。然而，旅行平安保險，誠如前述，既為旅行時之剛性需求，即便(此為假設語氣，實則因為保費低廉，殊難想像有保戶需動用解約金或貸款方有能力購買旅平險)購買旅行平安保險係動用解約金或貸款，亦無法以此理由即否准客

戶享有旅行平安保險之保障。再者，旅行平安保險最長天期僅180天，並無保單價值準備金，不在第6條第1項第12款所指如購買需另行電訪之特定保單類別。

(四) 再者，觀察網路投保旅行平安保險的保費水準並不高，保期為7日的旅行平安保險保額1,100萬元之保費僅約1,000至1,100元，不到臺灣(不含六都)2023年每月最低生活費14,230元的十分之一。再者，經筆者測試，現行有在客戶網路投保旅行平安保險時，向客戶詢問「繳交保險費之資金來源」之公司，無論筆者選取任何一個選項(薪資、投資收入、退休金、貸款、保單借款、解除/終止契約、如利息房租營業收入等其他收入)，投保流程上都不會新增任何問項，亦不會因此阻擋不予投保，更可證，其實此項問項，並無任何必要於客戶網路投保旅行平安保險時詢問。

四、要保人及被保險人工作年收入及其他收入、是否為家中主要經濟來源者

筆者認為，倘依保險公司核保規則，在一定保險金額以內，即便是收入最低之消費者，或是並非家中主要經濟來源者，均不會認作為財務狀況與保險金額不相當，則此一定保險金額以內的網路投保旅行平安保險案件，無須詢問要保人之收入，亦無須詢問其是否為家中主要經濟來源者；但若要保人投保高

於此一定金額，則有詢問要保人收入，及是否為家中主要經濟來源者之必要。

(一) 保險業招攬及核保理賠辦法第6條第1項第7款規定：「七、保險業從事保險招攬之業務人員有誠實填寫招攬報告書之義務，其內容至少應包括：……

(二) 要保人及被保險人工作年收入及其他收入。……(四) 家中主要經濟來源者。」第7條第1項第4款規定：「評估保險金額、保險費與要保人或被保險人收入、財務狀況與職業等間具相當性之作業程序。但對於一定保險金額以上之人壽保險、傷害保險及旅行平安保險，則應落實查證要保人或被保險人收入、財務狀況及職業等之資訊或文件是否合理可信，以及其與保險金額或保險費具相當性。」

(二) 上開規定係於2013年11月7日修訂，斯時係為了防免有心人士，以保費低廉的旅行平安保險，以自殘方法，圖謀高槓桿之保險金額，故要求保險公司在核保時，必須落實財務核保，修訂後之規定特別提及，一定保險金額以上之人壽保險、傷害保險及旅行平安保險，尚須對要保人或被保險人提供之財務狀況資訊或文件是否合理可信，負一定之查證義務。至於新增「家中主要經濟來源者」亦屬財務核保項目，雖修訂理由並未敘明，惟似乎係認為「家中主要經濟來源者」得投保較高額度(雖不符人對其自身生命之利益應屬無價，

故不應以其是否為家中主要經濟來源者異其可投保額度，然此非本文討論重點於此不贅），合併觀察同次立法理由，不難理解立法用意。

（三）上開立法目的與條文課予保險公司之義務，固有其立意，惟現實面，保險公司僅能從要、被保險人自述加以了解彼等財務狀況，對於要負一定查證義務，實有難度（充其量僅能自行檢視彼等於該公司曾經留過之資料中，檢視是否有短時間內差距過大，進行檢核）。尤其在大部分的旅行平安保險投保案件，要保人多辦希望簡便迅速，倘若保險人均必須要求其提出財務證明文件，始能核保通過，恐招惹消費者抱怨，甚或於消費者係於登機前始想到要投保旅行平安保險的情況很有可能因為消費者已無法取得財務證明文件，以致於無法於旅程開始前投保生效。

（四）惟此法令規定下，僅於要／被保險人財務狀況，與保險金額不相當時，才有進一步查明要／被保險人投保目的及需求的必要，倘若，經保險公司評估，只要是任何有收入的要／被保險人，均可已認作其收入與一定數額內之保險金額（例如1,500萬元）相當，在此數額下，筆者認為，仍應無詢問要／被保險人收入之必要。

（五）經筆者實際測試，於網路投保旅行平安保險，有詢問要保人收入（因網路投保原則上限要被保險人同一人，

因此未詢問被保險人收入）之保險公司，於保險金額1,500萬元，而收入於100萬元以內，且勾選非家中主要經濟來源者，尚能投保成功，可知，尚不會認作為「財務狀況與保險金額不相當」。

五、是否投保其他商業保險

筆者認為，既已有人身保險業通報機制，且於要保人以信用卡或銀行帳戶授權完成後即可即時連線辦理，應無再詢問要保人有無投保其他商業保險的必要。

（一）保險業招攬及核保理賠辦法第6條第1項第7款規定：「七、保險業從事保險招攬之業務人員有誠實填寫招攬報告書之義務，其內容至少應包括：……

（三）要保人及被保險人是否投保其他商業保險……」

（二）前述「財務狀況與保險金額是否相當」既為必要之核保項目，倘如要保人同時於其他保險業者另有投保商業保險，亦有必要合併檢視，故此檢視項目應有其必要性。

（三）然而，因現行保險公司會辦理通報，就投保流程上，設有收件通報、及承保通報；保險業辦理電子商務應注意事項亦針對網路投保特別訂有通報規則，該注意事項第12點第1項第1款明定：「保險業受理網路投保申請案件，應於送出繳款資料並取得信用卡或轉帳銀行授權碼後即時連線辦理收件通報，並

應於扣款完成且保險契約成立時二十四小時內，立即辦理承保通報。」而依信用卡標準作業流程，於持卡人輸入卡號，及卡片背面三碼之識別碼後，保險公司即可取得信用卡授權碼，發卡銀行會自持卡人信用額度內作相應金額之圈存，此時保險公司即應辦理「收件通報」；而因取得授權碼至扣款完成、及核保作業完成尚有時間差，故「承保通報」得自扣款完成後24小時內辦理，但一旦保險公司辦理「收件通報」，即可暫時性於通報作業上保留一定累保額度，不至於發生收件通報後另有其他業者使用累保額度因而變動保險公司原於收件通報時所查詢之同業累保狀況。依上開作業流程，保險公司應可於「收件通報」的同時，檢核要、被保險人同業投保金額，似已無必要再行詢問要保人是否尚有投保其他商業保險。

（四）雖可謂倘有詢問要保人有無購買其他商業保險而要保人未據實以告時保險人得依保險法第64條第2項規定解除契約，然而該項但書：「但要保人證明危險之發生未基於其說明或未說明之事實時，不在此限。」倘要保人抗辯事故發生與其未說明另有投保其他商業保險，二者間並無因果關係，似亦非全無可採。由此亦佐，倘已有通報機制，且於收件通報可即時連線辦理，應無再詢問要保人有無投保其他商業保險的必要。唯一可能的理由僅為，倘若不於要

保人勾選時，先讓其知悉有累保額度限制，逕於繳款完成後告知其累保超過額度因此無法承保，此將可能會引發要保人「為何不早說」的不悅。惟此似乎僅須提醒即可，並非一定要以問項的方式呈現。

六、是否有受監護宣告

筆者認為，應無必要詢問要保人是否有受監護宣告，蓋受監護宣告之人本應由其法定代理人代為意思表示，至於若必須詢問是否為受監護宣告的理由，乃係因為現行保險業辦理電子商務應注意事項規定，僅限有行為能力，而當要保人回答其為受監護宣告之人，即不得讓其行網路投保，似忽略受監護宣告之人尚得由其法定代理人代為投保意思表示，使法律效果歸於受監護宣告者之民法規定。

（一）民法第14條第1項規定：「對於因精神障礙或其他心智缺陷，致不能為意思表示或受意思表示，或不能辨識其意思表示之效果者，法院得因本人、配偶、四親等內之親屬、最近一年有同居事實之其他親屬、檢察官、主管機關、社會福利機構、輔助人、意定監護受任人或其他利害關係人之聲請，為監護之宣告。」第15條規定：「受監護宣告之人，無行為能力。」第76條規定：「無行為能力人由法定代理人代為意思表示，並代受意思表示。」

(二)筆者認為，受監護宣告之人，雖無行為能力，但其仍有獲得旅行平安保險保障的必要，且目前既已開放要保人以其七歲以下未成年子女為被保險人投保旅行平安保險，應可開放監護人代理受監護宣告之人作為要保人，並以受監護宣告之人為被保險人，投保旅行平安保險。此道理，與「法定代理人代理七歲以下未成年人投保人身保險並以七歲以下未成年人作為要保人」相同，又於網路投保之作業上，與「法定代理人以自己為要保人、七歲以下未成年人為被保險人時，法定代理人代七歲以下被保險人行使保險法第105條同意權」相同，由此可見，倘依民法架構，並無不許受監護宣告之人於網路投保旅行平安保險之理。又從道德危險防範上，開放法定代理人以七歲以下未成年人為被保險人，與開放法定代理人代理受監護宣告之人為要保人、被保險人，似乎也面臨同樣考量，倘前者開放，則無禁止後者的法律上理由。

(三)惟考量現行保險業辦理電子商務應注意事項第7條第2項：「投保前項之人身保險商品應符合下列要件……具行為能力……」此似為目前法令規定受監護宣告之人不得於網路投保旅行平安保險之依據；對此，筆者建議，上開規定，應可修改為：「投保前項之人身保險商品應符合下列要件……具行為能力或無行為能力人由其法定代理人代為

之……」。

(四)如現行保險業辦理電子商務應注意事項第7條第2項可修正如上，本文認為毋庸詢問要保人是否為受監護宣告之人；充其量僅需提醒，倘要保人為受監護宣告之人，應由法定代理人為之即可。

肆、結語——從客戶體驗角度淺談網路投保旅行平安保險的問項簡化

網路投保旅行平安保險，客戶體驗乃係影響消費者角色之關鍵之一，而在現行各家保險公司的KYC問項中，應有簡化的空間。舉例如「要保人及被保險人之投保目的及需求」其實已經在客戶勾選投保旅行平安保險時，特定其投保目的及需求；且觀察主管機關對於歷來『繳交保險費之資金來源』、『要保人及被保險人是否投保其他商業保險，以及投保前三個月內客戶是否有辦理終止契約』。(四)繳交保險費之資金來源。」的裁罰重點，旅行平安保險既非有保價金，或帳戶價值之商品，應無探詢客戶繳納保費之資金是否來自於解約金或借款之必要，且旅平安險乃伴隨遠赴異地的剛性需求，即便客戶曾經辦理終止保單或貸款、保單借款，亦不應因此不許其投保旅行平安保險。再者，針對「要保人及被保險人工作年收入及其他收

入」、是否為「家中主要經濟來源者」，此等調查要保人、被保險人財務狀況與保險金額之相當性，與道德危險防範有關，應有必要詢問，惟應容許保險公司就自身核保規則，設定於一定保險金額以下得免經財務核保；換言之，於一定金額下即便客戶勾選非家中主要經濟來源者，或收入為數額最低之選項，亦不生任何影響，於此情形下，筆者認為亦可無須詢問，蓋詢問並無必要。最後針對「要保人及被保險人是否投保其他商業保險」，此與前述調查要保人、被保險人財務狀況與保險金額之相當性，具有相同目的，惟依通報機制，於收件通報已可即時連線進行查詢，應無再詢問要保人有無投保其他商業保險的必要，充其量僅須提醒累積保額及張數限制即可。針對要保人是否受監護宣告，此乃

一般民法規定，倘係由受監護宣告者之法定代理人代為要保意思表示，依民法規定似無不許之理，如能修正現行保險業辦理電子商務應注意事項第7條第2項：「投保前項之人身保險商品應符合下列要件……具行為能力……」為「投保前項之人身保險商品應符合下列要件……具行為能力或無行為能力人由其法定代理人代為之……」則未來似僅需要提醒倘為受監護宣告者須由法定代理人代為投保意思表示，無須詢問其是否為受監護宣告之人一旦回覆是即否准其網路投保。

網路投保旅行平安保險，乃係最簡便之網路投保商品，相對的，客戶也希望簡便的商品能以簡便迅速的流程完成投保，筆者謹提出淺見如上，期得供保險公司於判斷是否簡化問項時參考。♣

註釋

1. B. JOSEPH PINE & JAMES H. GILMORE, THE EXPERIENCE ECONOMY (1999).
2. 未詢問即逕表示僅受理旅遊或差旅目的之投保目的。
3. 除個人年收入外，尚詢問家庭年收入。

關鍵詞：網路投保、旅行平安保險、KYC 問項、客戶體驗

DOI：10.53106/279069731503

（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）