

## 金融監督管理委員會公告

中華民國 105 年 10 月 19 日

金管保綜字第 10502564892 號

主 旨：預告訂定「網路保險服務定型化契約應記載及不得記載事項」

依 據：行政程序法第一百五十四條第一項。

公告事項：

- 一、訂定機關：金融監督管理委員會。
- 二、訂定依據：消費者保護法第十七條第一項。
- 三、「網路保險服務定型化契約應記載及不得記載事項」草案總說明及逐條說明如附件。  
本案另載於本會「主管法規整合查詢系統」網站（網址：<http://law.fsc.gov.tw/law/>），  
「法規草案預告論壇」網頁。
- 四、對於本公告內容有任何意見或修正建議者，請於本公告刊登公報翌日起六十日內於前  
開「法規草案預告論壇」陳述意見或洽詢：
  - (一) 承辦單位：金融監督管理委員會保險局
  - (二) 地址：新北市板橋區 22041 縣民大道 2 段 7 號 17 樓
  - (三) 電話：02-89680331
  - (四) 傳真：02-89691099

代理主任委員 黃天牧

授權單位主管決行

## 網路保險服務定型化契約應記載及不得記載事項草案總說明

為提供消費者網路投保之便利性，以及提升保險業辦理電子商務效能，本會業於一百零三年八月二十六日公告訂定「網路保險服務定型化契約範本」，以維護消費者權益並利保險業有所遵循。惟契約應記載及不得記載之事項，尚未訂定，爰依據消費者保護法第十七條規定：「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。」擬具「網路保險服務定型化契約應記載及不得記載事項」草案。

另因應消費者保護法第十九條第一項及行政院一百零四年十二月三十一日發布之「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」，未將透過網路投保方式所簽定之保險契約納入排除七日解除權之合理例外情事，考量保險契約之特性，爰併予明定透過網路投保方式所簽定之保險契約不適用消費者保護法第十九條第一項之情事。本草案共計二十六點，其中應記載事項共計二十一點，不得記載事項共計五點，其重點如次：

### 一、應記載事項：

- (一)契約之適用範圍。(第一點)
- (二)名詞定義(第二點)
- (三)連線所使用之網路(第三點)
- (四)網站之確認(第四點)
- (五)電子訊息之接收與回應(第五點)
- (六)電子訊息之不處理(第六點)
- (七)消費者軟硬體安裝與風險(第七點)
- (八)消費者之注意義務(第八點)
- (九)交易核對(第九點)
- (十)電子訊息錯誤之處理(第十點)
- (十一)電子文件之合法授權與責任(第十一點)
- (十二)資料安全(第十二點)
- (十三)資訊保密義務(第十三點)

(十四)損害賠償責任（第十四點）

(十五)紀錄保存（第十五點）

(十六)電子訊息之效力（第十六點）

(十七)契約之解除（第十七點）

(十八)契約之終止及其效力（第十八點）

(十九)通知處所（第十九點）

(二十)法令適用（第二十點）

(二十一)管轄法院（第二十一點）

二、不得記載事項：

(一)不得記載違反法律強制、禁止規定、違背公共秩序、善良風俗或其他顯失公平之約定。（第一點）

(二)不得記載如有爭議，限以保險公司所保存之本服務使用歷程及相關電子文件作為認定標準。（第二點）

(三)不得記載保險公司僅負故意或重大過失責任。（第三點）

(四)不得記載排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九有關管轄法院規定之適用。（第四點）

(五)不得約定保險公司得任意變更、終止或解除契約。（第五點）

## 網路保險服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

## 壹、應記載事項

規定	說明
一、契約之適用範圍 應記載當事人間適用契約之範圍，及告知消費者保險業辦理電子商務適用本契約之約定。	為保障消費者權益，明定契約適用範圍。
二、名詞定義 應記載契約相關名詞定義如「保險電子交易」、「電子訊息」、「數位簽章」、「私密金鑰」、「公開金鑰」、「加密」、「電子簽章」、「憑證」、「資訊系統」等。	為保障消費者權益，明定與網路保險服務契約有關之名詞定義。
三、連線所使用之網路 應記載網路使用費用之負擔者。	明訂保險業及消費者進行交易所使用之網路，係各自與網路業者簽訂網路服務契約並各自負擔使用費用。
四、網站之確認 應記載消費者使用保險公司網站前，應先確認網址之正確性，以及保險公司應隨時維護網站的正確性與安全性。	為保障網路交易安全，明定消費者使用保險公司網站前，應先確認網址之正確性。
五、電子訊息之接收與回應 應記載保險公司接收消費者所傳遞電子訊息再確認方式、後續檢核或處理時限、承保後應傳送資料及傳送未完成之情況等事項。	明定保險公司接收消費者傳遞電子訊息之確認及後續處理方式。
六、電子訊息之不處理 應記載保險公司對所接受之電子訊息懷疑其真實性、所指定事項之正確性、違反相關法令或保險契約等事項時，保險公司對電子訊息得不處理，並將其理由及情形通知消費者。	明定保險公司得不處理電子訊息之情形及應有之處理方式。
七、消費者軟硬體安裝與風險	明定消費者使用網路保險服務應自行

<p>應記載消費者因使用網路保險服務所需自行安裝相關軟硬體等設備所產生之費用，消費者需自行負擔，及消費者因使用保險公司所交付之軟硬體設備致受有損害時，其原因可歸責於保險公司者，消費者可向保險公司請求損害賠償。</p>	<p>負擔安裝電腦軟、硬體設備之費用，以及消費者因使用保險公司所交付之軟、硬體設備致受有損害時之損害求償。</p>
<p>八、消費者之注意義務</p> <p>應記載消費者對使用者帳號、密碼、憑證及相關文件應妥善保管，以及消費者輸入密碼錯誤之處理方式。</p>	<p>明定消費者對使用者帳號、密碼、憑證及相關文件應妥善保管及密碼錯誤之處理方式。</p>
<p>九、交易核對</p> <p>應記載保險公司處理交易指示完畢後應通知消費者，及消費者如核對有誤時，應通知保險公司查明及保險公司調查回復之時限。</p>	<p>為保障消費者權益，明定消費者應核對交易處理結果，及保險公司對於消費者通知交易錯誤之查覆方式與期限。</p>
<p>十、電子訊息錯誤之處理</p> <p>應記載電子訊息錯誤之原因係不可歸責消費者時，保險公司應協助消費者更正並提供必要之協助；如有可歸責於保險公司之事由而發生錯誤者，保險公司應於知悉時立即更正並通知消費者。</p>	<p>明定電子訊息可歸責及不可歸責於消費者之事由所致之錯誤，以及保險公司之處理方式。</p>
<p>十一、電子文件之合法授權與責任</p> <p>應記載雙方之電子訊息均經合法授權，且記載雙方發現未經合法授權時之處理方式與責任歸屬。</p>	<p>明定雙方之電子訊息需經合法授權，以及記載雙方發現未經合法授權之處理方式與責任歸屬。</p>
<p>十二、資料安全</p> <p>應記載保險公司對於所保有消費者及其利害關係人之個人資料檔案，應為適當之安全管理措施，以及個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利時，保險公司應負損害賠償責任。</p>	<p>明定保險公司對於所保有消費者及其利害關係人之個人資料檔案，以及個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利時，保險公司應負損害賠償責任。</p>
<p>十三、資訊保密義務</p> <p>應記載保險公司因處理保險電子交易而取得消費者之相關個人資料</p>	<p>明定保險公司因處理保險電子交易而取得消費者之相關個人資料負有保密之義務。</p>

<p>料負有保密之義務。除經當事人同意或符合個人資料保護之相關法令規定外，保險公司不得使用於與本契約無關之目的或對第三人揭露。</p>	
<p>十四、損害賠償責任</p> <p>應記載依本契約傳送或接收電子訊息，因可歸責於當事人一方之事由，致有遲延、遺漏或錯誤之情事；或就本契約所生義務之不履行或遲延履行，該當事人應就他方受有損害時，負賠償責任。</p>	<p>明定契約當事人一方因電子訊息發生遲延、遺漏或錯誤情事所產生之賠償責任。</p>
<p>十五、紀錄保存</p> <p>應記載雙方之紀錄保存義務、保險公司應對紀錄保存盡善良管理人注意義務及保險公司紀錄保存之期限。</p>	<p>明定雙方之紀錄保存義務、保險公司應對紀錄保存盡善良管理人注意義務及保存期限應至保險契約有效期間屆滿或通知消費者不同意承保後一定期間。</p>
<p>十六、電子訊息之效力</p> <p>應記載雙方同意依本契約利用電子簽章或電子文件方式交換之電子訊息，其效力與書面簽署或書面文件相同。</p>	<p>明定依本契約利用電子簽章或電子文件方式交換之電子訊息效力。</p>
<p>十七、契約之解除</p> <p>應記載本契約及依本契約所簽訂之保險契約，於契約生效後，不適用消費者保護法第十九條第一項之規定。但保險契約另有約定者，從其約定。</p>	<p>一、按消費者保護法第十九條第一項規定「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。」，基於保險公司於保險契約生效後即承擔風險，如同意消費者得依上開規定任意解除保險契約，將造成保險公司依約承擔風險卻無法收取對價之失衡現象，故應予以限制，以平衡消費者和保險公司間之權益。</p> <p>另，本契約係消費者與保險公司約定提供網路保險之依據，如同意消費者得依上開規定任意解</p>

	<p>除本契約，亦將間接影響保險契約之效力，故有必要予以限制。但保險契約另有約定者，從其契約。</p> <p>二、參照「消費者保護法通訊交易解除權例外情事適用準則」之規定，保險公司就本條款之增列，有事先告知消費者之義務。</p>
<p>十八、契約之終止及其效力</p> <p>應記載消費者及保險公司得終止本契約之情形及其效力。</p>	<p>明定消費者及保險公司得終止本契約之事由、方式及其效力。</p>
<p>十九、通知處所</p> <p>應記載消費者或保險公司就契約事項對他方為通知者，應向他方所留存契約之最後地址或電子郵件信箱為之。</p>	<p>明定消費者及保險公司就契約事項之通知方式。</p>
<p>二十、法令適用</p> <p>應記載契約準據法，依中華民國法律。</p>	<p>明定契約之準據法規。</p>
<p>二十一、管轄法院</p> <p>應記載契約涉訟者，雙方同意以消費者住所地地方法院為第一審管轄法院及消費者之住所在中華民國境外時，以所擇定之地方法院為第一審管轄法院。</p>	<p>明定契約發生訴訟時之管轄法院。</p>

## 貳、不得記載事項

規定	說明
一、不得記載違反法律強制、禁止規定、違背公共秩序、善良風俗或其他顯失公平之約定	明定不得記載違反法律強制、禁止規定、違背公共秩序、善良風俗或其他顯失公平之約定。
二、不得記載如有爭議，限以保險公司所保存之本服務使用歷程及相關電子文件作為認定標準。	為保障消費者權益，明定不得記載如有發生爭議時，限以保險公司所保存之本服務使用歷程及相關電子文件作為認定標準。
三、不得記載保險公司僅負故意或重大過失責任。	明定不得記載保險公司僅負故意或重大過失責任，以維護消費者權益。
四、不得記載排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九有關管轄法院規定之適用。	明定保險公司與消費者因保險契約發生訴訟，合意約定第一審管轄法院，不得記載排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用情事。
五、不得約定保險公司得任意變更、終止或解除契約。	為保障消費者權益，明定不得約定保險公司得任意變更、終止或解除契約。