

專案質詢

8-8-10-0431

立法院議案關係文書 中華民國 104 年 11 月 18 日印發

案由：本院楊委員瓊瓔，針對坊間保險理賠爭議層出不窮，主管機關實應強化管理監督責任，在保險公司招攬客戶，除應予明確說明保戶權益外，建請面對關鍵條文應加註紅色粗框警語，且在簽約過程中研議錄影錄音必要性，藉以維護保戶權益，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、一家保險公司的保戶劉姓男子去年在工地滑倒送醫不治，該保險公司認為肇因是劉男自身心臟疾病，拒絕理賠意外險；但台中地方法院判決認為，意外是造成劉男死亡最重要、直接原因，判決保險公司敗訴，需賠償新台幣 200 萬元。有鑑於該起案例引發媒體高度關注，網友也熱烈討論，有網友認為，保險的目的就是希望在往生後對家人有保障，不理賠投保何用？
- 二、保險雖然重要，但是保險條款複雜，對一般保戶而言，要完全讀懂難如登天，業務員也往往以簡單的話術向保戶說明保險內容，一旦申請理賠時，面對理賠人員滿口專業術語，甚至因此不了了之，無力捍衛自身權益，業者應該站在保戶的立場解釋條文，方不會給外界一種「收錢有效率、理賠推拖拉」的負面印象。