

保險業務發展基金管理委員會

106 年委託研究計畫案

「數位金融下保險電子商務的發展與監理」

智呈國際法律事務所

計畫主持人：陳祈嘉律師

協同主持人：陳俊元博士

專案研究員：李永琮博士、謝富凱律師、杜冠民律師

中華民國 106 年 11 月

摘要

本計畫旨在參酌關於保險電子商務發展及管理之重要立法例、實務及監理經驗，檢討我國現行法規並提出相關建議。隨著網路科技的發達，電子商務已經有長期之發展。而保險業於辦理電子商務之過程中，相關監理法制如何制訂誠為重要之問題。是以，本計畫採取分析比較方式，廣泛蒐集整理各國保險電子商務之監理規範與架構，並觀察、檢視我國保險電子商務近年所採取之措施與監理規範，進而對我國提出政策與修法建議。

目前，各國保險電子商務之發展有所差異。在日本方面，面對面之招攬仍為主流，日本金融審議委員會對網路電子商務之監理仍在發展中。美國部分，因保險事業監理權限屬各州，電子商務之發展可能得傳統以地域劃分之保險監理受到挑戰。英國部分，保險電子商務為「遠程銷售」之類型之一，監理措施亦在發展中。中國部分，保險電子商務已有相當發展，監理法規以頗多值得參酌。新加坡部分，其客觀中立之人壽保險比價平台值得吾人注意。最後，本計劃擬將保險業細分為保險人，以及保險經紀人代理人兩部分，並分別提出建議，以供參酌。

關鍵字：網路保險、電子商務、網路行銷、保險電子商務、遠程銷售、互聯網保險、保險業、科技、行銷通路、網際網路

Abstract

The purpose of this project is to examine current regulations and provide legislative recommendations, after considering relevant legislations, practices and supervision experience regarding of insurance electronic commerce in other jurisdictions. With the development of internet technology, the internet commerce has developed for long time. It is a critical issue to incorporate decent regulations concerning electronic commerce of insurance industry. This project will analyze the relevant regulations and frameworks of electronic insurance commerce of important jurisdictions by comparative law approach, examine the relevant policies and regulations in Taiwan, and then provide policies and legislative suggestions.

At present, the development of insurance electronic commerce is different in countries. In Japan, face-to-face sales are still the major part of insurance solicitation, and Financial System Council is still developing detailed regulations concerning electronic insurance commerce. In the United States, regulations for electronic insurance commerce may conflict with the current insurance regulation framework of which the authorities belong to individual state. As for the United Kingdom, electronic insurance commerce is a typical style of distance selling, and relevant regulations are still developing, too. In China, insurance electronic commerce is highly developed and its regulations are worthy of more consideration. Finally, Singapore is worth of more attentions about its objective and impartial life insurance comparison website. In the end, this project will break down insurance industry as insurer, insurance agent, and insurance broker, provide concrete suggestions respectively.

Keywords: online insurance, electronic commerce, internet marketing, insurance electronic commerce, distance selling, internet insurance, insurance industry, technology, marketing channel, the internet

目錄

第一章 緒論	8
第一節 研究動機與目的	8
第二節 研究方法與範圍	10
第二章 日本保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之監理規範	12
第一節 保險業、保險經紀人、保險代理人之電子商務及網路交易之架構流程	12
一、電子簽章制度	12
二、保險電子商務交易之架構流程.....	13
第二節 電子商務保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務其消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範	19
一、消費者保護	19
二、道德危險防範	22
三、資訊安全	23
第三節 保險業辦理電子商務相關規範以及保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告網路投保相關商品及相關監理措施	26
一、銷售險種與保額.....	26
二、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告	26
三、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台銷售	29
第四節 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範	31
一、保險經紀人、保險代理人的資格限制	31
二、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範	35
第三章 美國保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之監理規範	36
第一節 保險業、保險經紀人、保險代理人之電子商務及網路交易之架構流程	38
一、電子簽章制度	38
二、保險電子商務交易之架構流程.....	39
三、限制門檻.....	40
第二節 保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務其消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範	42
一、消費者保護	42
二、道德危險防範	44
三、資訊安全	45
第三節 保險業辦理電子商務相關規範以及保險業辦理電子商務可否於第三方網路平	

台廣告網路投保相關商品及相關監理措施	46
一、險種與保額	46
二、其他監理規範	49
三、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告	50
四、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台辦理銷售	52
第四節 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範.....	53
一、保險經紀人、保險代理人主要監理規範	53
二、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範	54
第四章 英國保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之監理規範	56
第一節 保險業、保險經紀人、保險代理人之電子商務及網路交易之架構流程....	56
一、電子簽章制度	58
二、限制門檻.....	65
第二節 保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務其消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範	65
一、消費者保護	65
二、道德危險防範	70
三、資訊安全	73
第三節 保險業辦理電子商務相關規範以及保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告網路投保相關商品及相關監理措施	75
一、險種與保額	75
二、其他監理規範	75
三、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告	75
四、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台銷售	76
第四節 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範.....	77
一、保險經紀人、保險代理人主要監理規範	77
二、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範	78
第五章 新加坡保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之監理規範...	79
第一節 保險業、保險經紀人、保險代理人之電子商務及網路交易之架構流程	82
一、電子簽章制度	82
二、保險電子商務交易之架構流程.....	83
三、限制門檻.....	84
第二節 保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務其消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範.....	86

一、消費者保護	86
二、道德危險防範	89
三、資訊安全	90
第三節 保險業辦理電子商務相關規範以及保險業辦理電子商務可否於第三方網路平	
台廣告網路投保相關商品及相關監理措施	92
一、險種與保額	92
二、其他監理規範	94
三、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告	94
四、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台辦理銷售	96
第四節 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範.....	97
一、保險經紀人、保險代理人主要監理規範	97
二、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範	100
第六章 中國大陸保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之監理規範	
.....	102
第一節 保險業、保險經紀人、保險代理人之電子商務及網路交易之架構流程	103
一、電子簽章制度	104
二、保險電子商務交易之架構流程.....	105
三、限制門檻.....	110
第二節 保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務其消費者保護、道德危險防	
範及資訊安全之相關規範.....	112
一、消費者保護	112
二、道德危險防範	117
三、資訊安全	120
第三節 保險業辦理電子商務相關規範以及保險業辦理電子商務可否於第三方網路平	
台廣告網路投保及相關監理措施.....	122
一、險種與保額	122
二、其他監理規範	123
三、保險業辦理電子商務於第三方網路平台廣告.....	125
四、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台辦理銷售	127
第四節 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範.....	128
一、保險經紀人、保險代理人主要監理規範	128
二、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範	129
三、實務作法	131
第七章 各國保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務及網路交易之監理	

規範之分析比較.....	132
第八章 我國保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之法規現狀	139
第一節 我國保險業辦理電子商務法規現況分析.....	139
第二節 我國保險經紀人及保險代理人辦理電子商務法規現況分析	153
第九章 結論與建議.....	159
第一節 我國保險業辦理電子商務之監理建議.....	160
第二節 我國保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之監理建議.....	166
中日文參考文獻.....	172
外文參考文獻.....	174

圖目錄

圖 1：日本保險電子商務架構.....	15
圖 2：日本保險電子商務交易流程圖.....	19
圖 3：日本「價格」網站網頁.....	30
圖 4：美國保險電子商務交易流程圖.....	40
圖 5：英國財產保險電子商務交易架構流程.....	63
圖 6：英國人身保險電子商務交易架構流程.....	64
圖 7：CompareFIRST 網站上試行模擬報價	80
圖 8：新加坡保險電子商務交易流程圖.....	84
圖 9：中國大陸財產保險電子商務交易架構流程.....	109
圖 10：中國大陸人身保險電子商務交易架構流程.....	110

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

隨著科技進步，網際網路的普及率日漸提高，依照財團法人台灣網路資訊中心於 2017 年 7 月 21 日公布之「2017 台灣寬頻網路使用調查報告」，全國上網人數經推估已達 1,879 萬人，整體上網率達 80%，網路深入了國人生活，徹底改變許多國人的生活習慣。

為推動電子交易之普及運用，確保電子交易之安全，促進電子化政府及電子商務之發展，我國前於 2001 年 11 月 14 日已發布「電子簽章法」，並為配合上開電子簽章法之實施及保險業電子商務之發展，導入電子簽章機制及確保網路投保交易之安全性、機密性及作業規範，行政院於 2003 年 12 月 31 日核定發布「保險業管理辦法」第四條之一，明確規範「以電子文件方式簽發之保險單或暫保單，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，並應事先由保險商業同業公會訂定，報主管機關備查。」，此為我國早期保險業電子商務之開展階段。

有鑑於網路時代來臨，考量上網民眾人數以及透過網路所進行之商業行為均有逐年增加的趨勢，並為推動保險業 e 化，增加消費者投保管道，金融監督管理委員會（下稱金管會）自 2014 年 8 月 26 日放寬保險業辦理網路投保業務，迄今已開放四個階段，除增加網路投保之險種及保險服務項目，也配合內政部開放自然人憑證適用範圍（身分識別及資料保護），放寬要／被保險人不同人可以自然人憑證投保，並於 2015 年 10 月開放符合相關資格條件之保險經紀人、代理人亦得辦理網路投保業務。

為進一步活絡保險業辦理網路投保業務、增加消費者網路投保之

便利性，以及提升保險業辦理電子商務效能¹，金管會將持續檢視網路投保業務辦理情形，持續檢討修正相關措施。爰本研究計畫期望藉由蒐集日本、美國、新加坡、英國及中國大陸等國外保險電子商務及網路投保之實務作法與監理經驗，提出我國發展保險電子商務之監理建議，以利金管會後續檢視保險電子商務辦理情形及檢討相關監理措施。另外，由於保險電子商務之涵蓋範圍廣泛，爰本研究主要係聚焦網路投保業務之監理與建議。

¹ 固然活絡網路投保業務、增加消費者網路投保之便利性，以及提升電子商務效能等項，對於保險業及保經代辦理電子商務相當重要，但保險業及保經代辦理電子商務時，仍須確實遵守洗錢防制法、資恐防制法、金融機構防制洗錢辦法、保險業防制洗錢及打擊資恐內部控制要點、個人資料保護法等相關規範，併此補充提醒。

第二節 研究方法與範圍

本研究方法採取分析比較方式，將收集與本研究有關之文獻資料以及日本、美國、英國與新加坡及中國大陸的保險電子商務監理規範，作為本研究之分析基礎，並檢視我國保險電子商務近年採取之開放措施與相關監理規範，以尋思務實可行之保險電子商務監理建議。

本計畫研究架構如下：

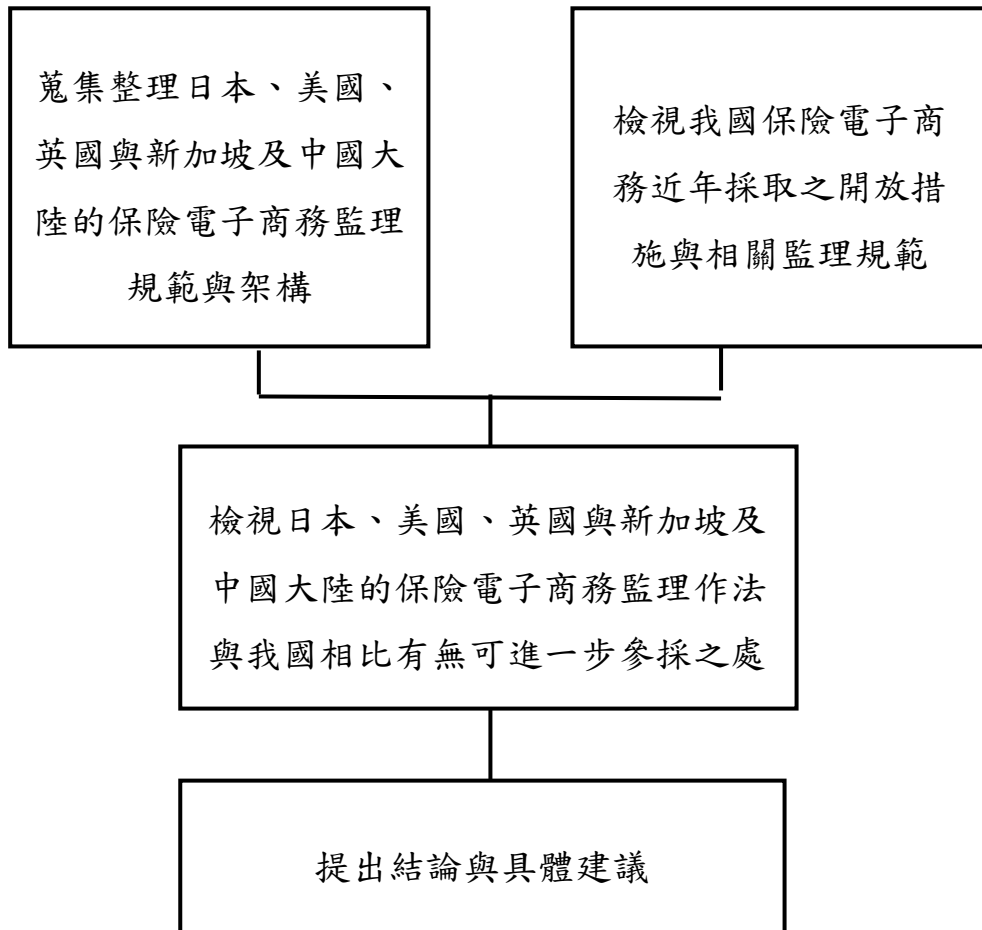


圖 1：本計畫研究架構圖

資料來源：本研究整理

本研究範圍與內容主要包括以下項目：

- 一、 各國對保險業、保險經紀人、保險代理人之電子商務及網路交易之網路交易架構流程及相關監理規範（包括限制門檻）。
- 二、 各國對保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務其消費者保護（如身分驗證機制、網頁需揭露事項）、道德危險防範及資訊安全之相關規範。
- 三、 各國對保險業辦理電子商務之相關規範（包括險種、保額、期間、契約變更、保單貸款、保險理賠、繳費方式及出單方式等）。
- 四、 各國對保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範（包括招攬方式、保險契約／要保文件轉交、契約保全等）。
- 五、 各國對保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告網路投保相關商品及相關監理措施。
- 六、 各國保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關法規彙整比較與分析。
- 七、 依據上開各國蒐集彙整分析資料，提出結論並提供我國保險業辦理電子商務之監理建議。

第二章 日本保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之監理規範

第一節 保險業、保險經紀人、保險代理人之電子商務及網路交易之架構流程

一、電子簽章制度

隨著電子商務的發展越來越興盛，確保網路交易安全也成為電子商務發展上之重要課題。有鑑於此，日本於平成 12 年（2000 年）通過「電子署名及其認證業務相關法律」（以下簡稱「電子簽章法」），並於隔年平成 13 年（2001 年）開始施行。電子簽章法承認電子署名具有與親筆簽名及蓋章同等之效力，因此使用電子簽章之契約當事人不得否認，而電子簽章必須透過本人或特定憑證機關所為之電子署名始生推定效力²。依據電子簽章法第 1 條³，所謂電子簽章，是指對記載於電磁紀錄（電子方式、磁氣的方式或其他依人類之知覺無法認識之方式所為之紀錄，以供作為電子計算機處理資訊之用）中之資訊所為之措施，並符合下列其中之一要件者：

- （一）表示該資訊係由為該措施之人所為者。
- （二）可確認就該資訊未為任何改變者。

根據電子簽章法第 3 條⁴之規定，由電磁紀錄所作成之資訊（除公務員職務上作成者外），就該電磁紀錄上所為之資訊，由本人依電子簽章（限於所為之電子簽章所必要之符號或物品為適當之管理前提

² <http://www.moj.go.jp/MINJI/minji32-1.html>（最後瀏覽日期：08/04/2017）。

³ 日本電子簽章法第 1 條：「この法律は、電子署名に関し、電磁的記録の真正な成立の推定、特定認証業務に関する認定の制度その他必要な事項を定めることにより、電子署名の円滑な利用の確保による情報の電磁的方式による流通及び情報処理の促進を図り、もって国民生活の向上及び国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。」

⁴ 日本電子簽章法第 3 條：「電磁的記録であつて情報を表すために作成されたもの（公務員が職務上作成したものを除く。）は、当該電磁的記録に記録された情報について本人による電子署名（これを行うために必要な符号及び物件を適正に管理することにより、本人だけが行うことができることとなるものに限る。）が行われているときは、真正に成立したものと推定する。」

下，本人以外之人不能利用者）所為時，始推定該資訊為真。以及根據電子簽章法第 2 條第 3 項之規定，電子簽章中，配合該方式作為本人可為者並符合主管機關所定之基準者，為特定憑證機關所為之電子簽章。凡為特定之憑證機關所為之電子簽章，由該機關所發行之證明書，亦具有推定該電磁紀錄為真之法律效果。惟此兩種情況下之電子簽章，係具有法律推定效力之電子簽章。

此外，在認證電子署名是本人所為的證明業務上，根據電子簽章法第 2 條第 2 項⁵，業建立一套基準供認證業務，只有符合該基準的認證業務提供者所提供的認證服務方具有與親筆簽名及印章同等之效力。由於電子簽章之技術往往會隨科技而進步，雖然目前以數位簽章為主流，但未必僅限於此，為了鼓勵電子簽章之新技術的研發，並確保使用者對於電子簽章技術選擇之自由，日本在電子簽章法並無規定具體之電子簽章技術，以保持該技術之中立性⁶。

二、 保險電子商務交易之架構流程

日本在平成 23 年（2011 年）底網路使用人數已有 9,610 萬人，網路普及率也已達到 79.1%，分析網路使用人使用網路的目的，其中家用的「商品、服務的買入及交易」比例高達 60.1%。觀察日本現今的保險銷售型態，雖然網際網路日益普及，但根據日本生命保險文化中心在 2015 年所做的調查資料⁷顯示，在新契約件中僅有 2.2% 是透過網際網路投保，透過傳統壽險公司的業務員管道投保者則佔 59.4%，亦即在壽險方面，仍以傳統保險業務員面對面之招攬方式為主流途徑。因此，相關保險監理法規及監理方針多以面對面之招攬方式為

⁵ 日本電子簽章法第 2 條第 2 項：「この法律において「認証業務」とは、自らが行う電子署名についてその業務を利用する者（以下「利用者」という。）その他の者の求めに応じ、当該利用者が電子署名を行ったものであることを確認するために用いられる事項が当該利用者に係るものであることを証明する業務をいう。」

⁶ 杜怡靜（2006），《IT 社會關於消費者保護之課題》，萬國法律，頁 226。

⁷ 生命保險文化センター（2015），〈平成 27 年度生命保險に関する全国実態調査（速報版）〉，頁 48。

監管對象，例如日本保險業法第 300 條⁸，其所規範之招攬行為便是以面對面招攬為基礎。以現行資訊社會的角度觀之，規範密度或顯不足。雖然日本金融主管機關對保險招攬所應提供文件、資訊有一定要求，保險同業公會對於銷售保險商品亦訂有相關指南⁹，但此些要求及指南多以面對面招攬為中心加以規範，對於透過網際網路通路之保險契約僅能附帶討論。總結來說，由於資訊科技進步跟網路平台日益普及，實有必要將網路招攬與面對面招攬方式加以比較並為更深入之研究。¹⁰

2008 年在日本有兩家以網路為主要銷售通路的新壽險公司成立¹¹。從廣義上來說，以網路為銷售通路類似於傳統郵購通路，但以透過廣告招攬以及郵寄投保的傳統型郵購通路又有許多相異之處。以下以日本「ライフネット生命保險株式会社」(LIFENET INSURANCE COMPANY；以下簡稱「LIFENET 生命」) 為例，說明網路交易架構流程。

⁸ 日本保險業法第 300 條：「保險会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為に関して、次に掲げる行為（自らが締結した又は保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為に関しては第一号に掲げる行為（被保険者に対するものに限る。）に限り、次条に規定する特定保険契約の締結又はその代理若しくは媒介に関しては、同号に規定する保険契約の契約条項のうち保険契約者又は被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為及び第九号に掲げる行為を除く。）をしてはならない。ただし、第二百九十四条第一項ただし書に規定する保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合における第一号に規定する保険契約の契約条項のうち保険契約者又は被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為については、この限りでない。」

⁹ 參見日本生命保險協會網站，行動規範・指針・自主ガイドライン等，<http://www.seiho.or.jp/activity/guideline/>（最後瀏覽日期：09/10/2017）

¹⁰ 鎌田浩(2013)〈インターネット販売における保険募集：行為規制の課題〉，《保険学雑誌》，第 622 号，頁 85-87。

¹¹ 片田薫(2010)〈ネット生保における実務上の課題：ライフネット生命の取組み事例〉，《生命保険経営》，第 78 卷 3 号，頁 33。

電腦版網頁	手機版網頁
· 估算／保險設計	· 估算／保險設計（有部分限制）
· 輸入顧客資料 · 個人資料處理說明與確認同意 · 提供電子資料與確認同意	· 輸入顧客資料 · 個人資料處理說明與確認同意 · 提供郵寄書面資料與確認同意
· 說明「契約概要」與確認	· 說明「契約概要」與確認
· 說明告知注意事項 · 輸入告知事項與確認	· 說明告知注意事項 · 輸入告知事項與確認（僅限無詳細告知事項者）
· 確認申請內容 · 確認「意向確認書」	· 確認申請內容 · 確認「意向確認書」
· 說明「提醒注意資訊」與確認	· 說明「提醒注意資訊」與確認
· 提供顧客「契約概要」、「提醒注意資訊」、保單條款、申請內容、告知內容、「意向確認書」等電子資料與存檔	· （申請結束後郵寄）
· 申請結束 · 發送收到申請的電子郵件	· 申請結束 · 發送收到申請的電子郵件
· 郵寄需確認資料與確認簽名附件（郵寄資料：無解約金確認書、本人證件等）	· 需確認資料之郵寄與確認簽名附件（郵寄資料：「契約概要」、「注意事項」、保單條款、申請內容、告知內容、「意向確認書」等、無解約金確認書、本人證件等）
· 決定承保，寄送承保結果通知電子郵件 · 保單製作與發送	· 決定承保，寄送承保結果通知電子郵件 · 保單製作與發送

圖 1：日本保險電子商務架構

資料來源：修改自片田薰（2010），〈ネット生保における実務上の課題：ライフネット生命の取組み事例〉，《生命保険経営》，第 78 卷 3 号，頁 45。

根據日本保險業法第 300 條第 1 項第 1 款¹²之規定，保險招攬之際，禁止未告知保單條款內對要保人或被保險人判斷具有影響的重要事項，同法第 294 條及第 300-2 條進一步規定保險人具有資訊提供義務。重要事項的說明，在使用網際網路等非面對面之方式時，亦須提供與面對面相同程度的資訊。關於重要事項的說明，具體表現在「契約概要」與「提醒注意資訊」兩項內容上。根據日本金融廳所發布《保險公司綜合監理方針》II-4-2-2 之規定，「契約概要」係指以書面交付或其他替代的電子方式提供資訊時，顧客對瞭解保險商品內容所需的必要內容¹³。「契約概要」應包含以下項目¹⁴：

(一) 該資訊為「契約概要」

(二) 商品架構

(三) 保障內容

(註：不屬於給付事由以及因免責事由不支付保險金者，記載各自的主要項目。保險金不給付項目非屬通例者，應特別記載之。)

(四) 得附加的附約及其概要

(五) 保險期間

(六) 承保條件（保險金額等）

(七) 保險費相關事項

(八) 保險費繳費相關事項（保費繳付方式、保費繳付期間）

(九) 保單紅利相關事項（有無保單紅利、分紅方式、紅利金額的決定方法）

(十) 有無解約金及其相關事項

¹² 日本保險業法第 300 條第 1 項第 1 款：「保險契約者又は被保險者に対して、虚偽のことを告げ、又は保険契約の契約条項のうち保険契約者又は被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為。」

¹³ 金融庁（2017），《保険会社向けの総合的な監督指針》，頁 129。

¹⁴ 同前註，頁 130。

相對於此，「提醒注意資訊」則屬於須對顧客特別提醒注意之項目。其主要內容如下¹⁵：

- (一) 該資訊為「提醒注意資訊」
- (二) 保單審閱期
- (三) 告知義務內容
- (四) 保險責任開始期
- (五) 不屬於給付事由以及因免責事由不支付保險金的主要項目
- (六) 保費繳納寬限期、契約失效、契約復效等
- (七) 解約以及有無解約金
- (八) 安全網¹⁶
- (九) 指定 ADR¹⁷機構之商號或名稱
- (十) 重複補償之相關事項
- (十一) 屬於法令上特別提醒注意之事項

《保險公司綜合監理方針》II-4-2-2 規範以電話、郵購、網路等非面對面方式提供資訊及說明時，保險人應建立與能夠提供與面對面方式同樣程度資訊的體制。使用網際網路交易時，得以印刷或電子方式保存取代郵寄載有「契約概要」、「提醒注意資訊」的書面內容¹⁸。但應特別留意，須使顧客能夠充分認識到閱讀該資料至為重要。

經檢視目前日本保險業者及保險商品網路投保之現狀，於網路進行保險商品投保時，原則上面對面投保所要求之程序步驟，網路投保

¹⁵ 同前註，頁 130-131。

¹⁶ 此處內容相當於我國保險安定基金制度

¹⁷ 亦即日本保險業法第 2 條第 28 項所謂之「指定解決紛爭機構」，係為金融領域內法院以外解決紛爭制度，其功能及性質與我國財團法人金融消費評議中心之業務相近。在保險領域目前有四家機構獲得日本金融廳認可為「指定解決紛爭機構」。

¹⁸ 金融庁，前揭註 13，頁 138。

亦須遵循。以 LIFENET 生命為例，在要保人方面，亦即申請投保之人的部分，在網路投保時保險業者訂有明確限制，該要保人，以及所使用之電子信箱和支付保費的帳戶或信用卡持有人全部必須為同一人。此外較為特別者，在網路投保部分，規定被保險人的保險年齡計算，係以申請日的次月一日為基準¹⁹。

於網路投保時，健康狀況、職業、年收入等的告知原則上須由本人輸入，不能由他人代理。但在某些情況下要保人具有投保意願卻不諳電腦操作，委由他人代為輸入時，若不認可此種特殊情況，恐損及網路投保之便利性。因而 LIFENET 生命之作法為另行將輸入資料列印後，再郵寄給要保人進行確認²⁰。此舉不僅可排除要保人非自願性的投保情形，亦可增加輸入資料的正確性。

若手邊無健康報告書，亦可根據網頁所詢問的告知事項進行投保申請，此時保險公司會根據所告知之內容判斷是否需要更進一步的健康報告書，告知的時點有無健康報告書並非核保的判斷依據。以定期險為例，根據契約年齡及健康狀況的回答訂有保險金額上限，最高保險金額為 3,000 萬日圓²¹。此外，關於要保人身分也有所限制，要保人須符合「現居住於日本國內」的條件，即便服務於日本國內公司，但因工作需要勤務而被暫時派駐海外者，亦不得投保，須待外派結束，回到日本居住後才可再提出投保申請²²。

¹⁹ 日本 LIFENET 生命網頁 <http://www.lifenet-seimei.co.jp/procedure/flow/>（最後瀏覽日期：09/25/2017）。

²⁰ 片田薰（2010），〈ネット生保における実務上の課題：ライフネット生命の取組み事例〉，《生命保険経営》，第 78 卷 3 号，頁 50。

²¹ 日本 LIFENET 生命網頁，<http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/154.html>（最後瀏覽日期：09/25/2017）。

²² 日本 LIFENET 生命網頁，<http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/1958.html>（最後瀏覽日期：09/25/2017）。

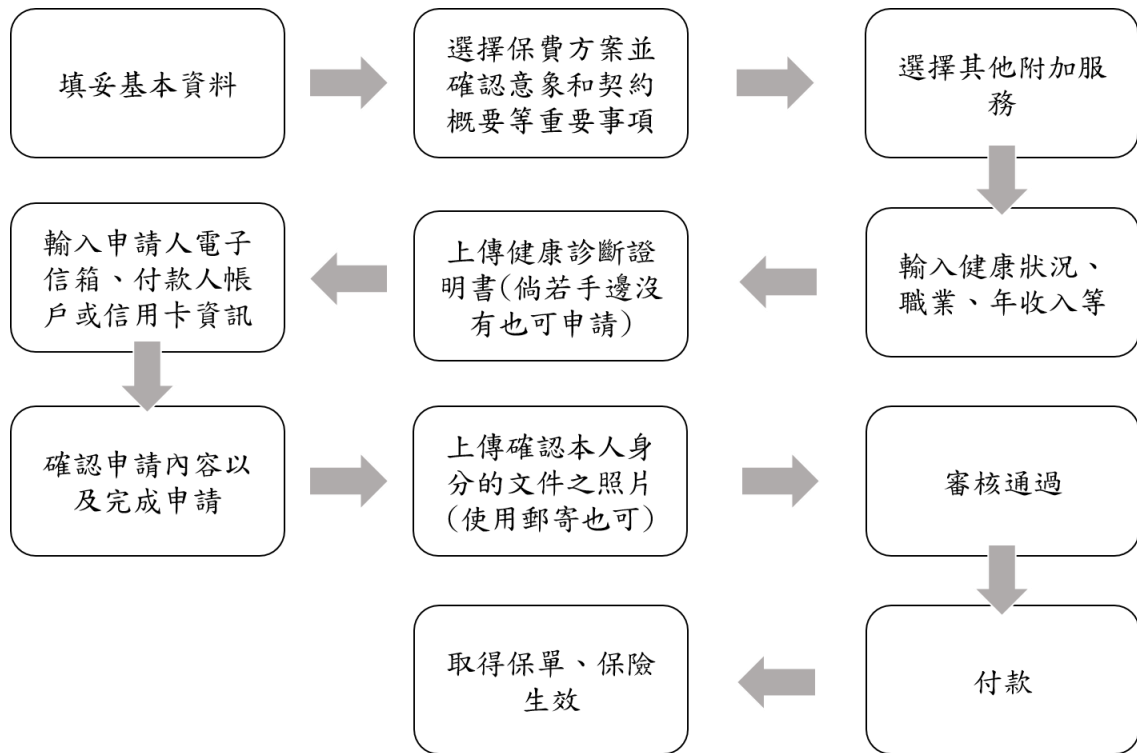


圖 2：日本保險電子商務交易流程圖

資料來源：本研究整理

第二節 電子商務保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務其消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範

一、 消費者保護

為因應電子商務交易的日漸蓬勃，2001 年日本特別制定「電子消費契約及電子承諾通知相關民法特例法」²³（以下簡稱「電子契約法」），其特徵之一便是規範在特定情況下，關於電子消費者契約的承諾通知特例，將民法第 95 條²⁴關於意思表示錯誤的規定排除適用。排除適用的情形有二，其一，消費者透過電腦傳送時，與該業者間並無電子消費契約的要約或其承諾之意思表示者。其二，消費者透過電腦

²³ 「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」。

²⁴ 日本民法第 95 條：「意思表示は、法律行為の要素に錯誤があつたときは、無効とする。ただし、表意者に重大な過失があつたときは、表意者は、自らその無効を主張することができない。」

傳送時，其意思表示，與該業者間的電子消費契約要約或其承諾之意思表示有異者。但電子契約法第3條更進一步規定，電子消費契約中商品、服務的提供者（包含商業實體委託之人），在電子消費契約要約或承諾的意思表示之際，若已採取相關措施確認消費者意圖或消費者明確表示不需要該確認措施時，則不在此限。

除前述的電子契約法外，日本消費者問題是隨著日本社會經濟的快速發展變動而變化，而日本消費者政策及消費者行政對其消費者問題變化的因應多屬及時、有序，並且用法律形式加以確定²⁵。針對各項消費者問題，配套相對應的法規制定或修改，以便及時給予行政機關、企業經營者及消費者明確指引。其中最具代表性者即為消費者契約法，保障消費者契約簽訂過程及其內容等權利，以實現消費生活之安定。但消費者契約法是以消費者與企業間所簽訂之契約為其對象，對於契約之雙方當事人均為企業組織者並無適用²⁶。根據消費者契約法第4條之規定，企業如於契約訂立之際，關於契約之基本事項或其他有關影響消費者判斷之事項，未提供資訊或予以不實之告知，而此資訊之提供或不實之告知將會影響消費者其訂定該契約之意思決定時，消費者可主張撤銷此契約。

隨著日本電子商務交易的範圍擴大，從實體商品的線上交易，擴展到無形的金融商品，除了證券業，觸角也逐漸延伸到保險業。然而，新的商業模式登場和資訊科技等相關行業技術需求高的問題也愈發顯著，有鑑於此，2001年7月日本修改保險業法施行規則時，新增第11條2之2納入事業方法書的審查基準²⁷，該規定要求，關於購買

²⁵ 楊忠意（2008），〈日本消費者保護政策法的新發展〉，《東亞論壇》，462期，頁68。

²⁶ 杜怡靜（1998），〈關於日本消費者契約法之具體內容〉，《NBL》，636號，頁245-246。

²⁷ 日本保險業法施行規則第11條2之2：「電気通信回線に接続している情報処理の用に供する機器を利用して、保険契約の申込みその他の保険契約の締結の手続を行うものについては、保険契約の申込みをした者の本人確認、被保険者（当該保険契約の締結時において被保険者が特定できない場合を除く。）の身体の状態の確認、契約内容の説明、情報管理その他当該手続の遂行に必要な事項について、保険契約者等の保護及び業務の的確な運営が確保されるための適切な措置が講じられていること。」

電子商務保險的本人確認、被保險人的身體狀況確認、契約內容的說明跟資訊管理其他有關的手續執行等，當使用電子通訊方式申購保險契約或執行簽訂保險契約的程序時，為保護保險契約雙方與確保業務的適當營運，須採取妥適措施。保險招攬開始時，須提供保險人資訊跟商品說明，依據保險業法第 300 條第 1 項第 1 款之規定²⁸，對於要保人及被保險人不能為錯誤說明，或未向要保人及被保險人揭露重要資訊²⁹。所謂說明，非以口頭者為限，在保險契約中之書面記載，使要保人對重要資訊有所知悉亦可。網路招攬時，亦須藉由網頁等畫面上的商品說明、解釋。其次，錯誤說明包含說明時使用不適當之表達，但在透過網路招攬時，由於顧客是閱覽固定網頁畫面而為決定，相較於傳統保險契約之簽訂，因個別保險業務人員所為不同說明相較，表達不適當的情況較為少見，其使用之招攬資料正確性相較於傳統保險招攬通路容易被追究。除在保險業法中的法律規範，保險業法施行細則第 11 條第 2-2 項亦定詳細規範³⁰，以確保交易安全。

此外，為落實消費者保護措施，《保險公司綜合監理方針》II—4—4 特別要求保險公司應執行適當措施，透過內部檢查部門以及對代理人的檢查，檢證其妥適性，以圖必要之改善³¹。《保險公司綜合監理方針》列出七大面向提醒保險公司注意³²。

²⁸ 日本保險業法第 300 條第 1 項第 1 款：「保險会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結又は保険募集に関して、次に掲げる行為（次条に規定する特定保険契約の締結又はその代理若しくは媒介に関しては、第一号に規定する保険契約の契約条項のうち重要な事項を告げない行為及び第九号に掲げる行為を除く。）をしてはならない。一保険契約者又は被保険者に対して、虚偽のことを告げ、又は保険契約の契約条項のうち重要な事項を告げない行為。」

²⁹ 鎌田浩，同前掲註 9，頁 88。

³⁰ 日本保險業法施行細則第 11 條第 2-2 項：「電気通信回線に接続している情報処理の用に供する機器を利用して、保険契約の申込みその他の保険契約の締結の手続を行うものについては、保険契約の申込みをした者の本人確認、被保険者（当該保険契約の締結時において被保険者が特定できない場合を除く。）の身体状況の確認、契約内容の説明、情報管理その他当該手続の遂行に必要な事項について、保険契約者等の保護及び業務の的確な運営が確保されるための適切な措置が講じられていること。」

³¹ 金融庁，前掲註 13，頁 188。

³² 金融庁，前掲註 13，頁 188-189。

首先須對顧客公平處理事務。其次關於要保人間的交易，交易內容須對要保人進行充分之說明。第三，關於投資型保單以及外幣保單，銷售由要保人承擔風險之商品時，對要保人需有充分之說明，且須建構得以確認受領要保人說明之方案。第四，對於高齡者的保險招攬，適切且十分的說明至為重要，公司須制訂對於高齡者定義的內部規定，考察高齡者或商品等特性，具體制定保險招攬方式的細部作法或是避免客訴、有助於早期發現問題的作法。第五，針對非面對面的保險行銷，保險公司應制定實行具體的招攬方式，藉以防範問題發生，有助於早期發現問題。此外，對於保險招攬人應採取適當教育訓練、管理、指導，並檢證其妥適性，必要時進行修正。第六，除非法律允許以及顧客自身同意之外，不得向第三人揭露顧客資訊。第七，對於貸款對象的財務資訊，個別企業的相關資訊，須嚴謹且慎重處理。

二、 道德危險防範

以經濟學角度來看道德危險係源自於資訊不對稱的現象，以保險契約來看，保險契約的當事人--要保人與保險人皆可能出現道德危險。由於電子商務相較於傳統的面對面，雖然擁有許多交易的便利性，但卻存在諸如不易確認交易人本人的情形，在此情況下，易誘發要保人的道德危險。因此根據保險業法施行規則第 11 條 2 之 2³³之規定，保險公司對於申請投保的本人確認、被保險人身體狀況的確認，當使用通訊線路洽定保險契約或執行簽訂保險契約的程序時，須採取適當的措施，藉以降低要保人方的道德危險。

《保險公司綜合監理方針》II-4-8 更進一步指出³⁴，保險公司

³³ 日本保險業法施行細則第 11 條 2 之 2：「電気通信回線に接続している情報処理の用に供する機器を利用して、保険契約の申込みその他の保険契約の締結の手続を行うものについては、保険契約の申込みをした者の本人確認、被保険者（当該保険契約の締結時において被保険者が特定できない場合を除く。）の身体の状況の確認、契約内容の説明、情報管理その他当該手続の遂行に必要な事項について、保険契約者等の保護及び業務の的確な運営が確保されるための適切な措置が講じられていること。」

³⁴ 金融庁，前掲註 13，頁 216-217。

基於防止犯罪收益移轉法之相關規定，需製作、保存交易紀錄。執行交易確認時，需適當把握顧客屬性，根據顧客所提出的本人證明，進行可靠性與妥適性之確認。顧客交易時的確認，亦須考量網路等非面面交易的特性建構相關措施。此外，在日本金融廳所公布的《防止犯罪收益移轉法之相關注意事項》³⁵第3點則規範由於非面對面交易時，交易顧客容易有冒充虛偽之情形，因此相關機構須使用另一份附有照片的本人證明，例如駕照、護照等，或是無照片的證明文件加以確認，藉以慎重判斷顧客等交易對象的同一性。

三、 資訊安全

將發展高度資訊通訊網路社會作為 21 世紀主要發展策略之一的日本，於 2001 年 1 月制定《高度資訊通訊網路社會形成基本法》³⁶（以下簡稱「IT 基本法」。）IT 基本法規範日本關於資訊社會的基本理念以及政策制定的基本方針，透過制定重點計畫，使資訊社會的相關施政得以迅速且具有重點地推行。其基本方針揭示高度資訊通訊網路的進一步擴充，型塑世界最高水準的資訊通信網路，促進電子交易，以及行政資訊化的各項主題³⁷。

IT 基本法第 35 條第 5 項³⁸規定，要求政府應推動行政資訊化及在公共領域的資訊通信技術靈活運用，並迅速制定相關規則；第 13 條³⁹則規範，政府為實施高度資訊通訊網路社會的形成而制訂的規則，應當從立法、財政及其他方面，採取必要的措施予以規劃，明確要求國家發展電子政府的政策義務；在第 20 條⁴⁰則制定「行政資訊化」政

³⁵ 犯罪收益移轉防止法に関する留意事項について。

³⁶ 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法。

³⁷ 日本首相官邸網頁，<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/gaiyou.html>（最後瀏覽日期：09/25/2017）。

³⁸ 日本 IT 基本法第 35 條第 5 項：「行政の情報化及び公共分野における情報通信技術の活用の推進に関しが迅速かつ重点的に講ずべき施策。」

³⁹ 日本 IT 基本法第 13 條：「政府は、高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する施策を実施するため必要な法制上又は財政上の措置その他の措置を講じなければならない。」

⁴⁰ 日本 IT 基本法第 20 條：「高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する施策の策定に当た

策的基本方針，為謀求提高國民便利性，應促進行政運營的簡單化、效率化及透明化，採取必要措施積極推進在國家與地方公共團體事務中廣泛利用互聯網及其他高度資訊通信網路等行政資訊化，並在第 22 條⁴¹提到須確保關於高度資訊通訊網路的安全。另外，IT 基本法還設立專章第三章「高度資訊通訊網路社會推進戰略本部」，第 10 條⁴²明確規定了上述中央主管機構具有「迅速且重點地推進高度資訊通訊網路社會形成相關政策」的法定義務，作為制定政策的實施保障。

在日本政府大力推行資訊社會的方針底下，保險業也進行了相對的資訊安全規範，根據保險業法施行規則第 53 條之 8⁴³，保險公司對於保護委託對其處理的個人客戶的資訊進行安全管理，必須採取必要的適當措施，包含對員工的監督等，以防止洩漏、破壞或遺失客戶的個人資訊。由於顧客資訊乃是保險契約交易的基礎，其適切管理至關重要。日本金融廳所公布之《保險公司綜合監理方針》II-4-5 特別要求保險公司對於個人消費者的各項資訊，須遵循個人資料保護法等相關規定，確保其適切處理。例如個人資料的信用卡卡號、有效期限等資訊，若有外洩情況，容易產生不正當使用的情形，抑或增加釣魚郵件等二次傷害的可能性，保險公司須嚴加管理⁴⁴。此外，由於保

っては、国民の利便性の向上を図るとともに、行政運営の簡素化、効率化及び透明性の向上に資するため、国及び地方公共団体の事務におけるインターネットその他の高度情報通信ネットワークの利用の拡大等行政の情報化を積極的に推進するために必要な措置が講じられなければならない。」

⁴¹ 日本 IT 基本法第 22 條：「高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する施策の策定に当たっては、高度情報通信ネットワークの安全性及び信頼性の確保、個人情報保護その他国民が高度情報通信ネットワークを安心して利用することができるようにするために必要な措置が講じられなければならない。」

⁴² 日本 IT 基本法第 10 條：「国は、第三条から前条までに定める高度情報通信ネットワーク社会の形成についての基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する施策を策定し、及び実施する責務を有する。」

⁴³ 日本保険業法施行細則第 53 條之 8：「保険会社は、その取り扱う個人である顧客に関する情報の安全管理、従業者の監督及び当該情報の取扱いを委託する場合にはその委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置を講じなければならない。」

⁴⁴ 金融庁，前掲註 12，頁 208。

險公司可能取得其他法人資料，因此對於所得資料亦應嚴加管控，藉以防止內線交易等不正當的交易行為⁴⁵。

針對此項重要議題，《保險公司綜合監理方針》II-4-5-2 要求保險公司經營階層需對確保消費者資訊管理的妥適性具有重要認識，並建立相關組織體制、公司內規，以及內部管理架構。除制定消費者相關資訊的具體處理基準外，尚須透過教育訓練使員工徹底週知。特別是對其他對象傳達該等資訊時，須從法律遵循（對消費者的保密義務、說明責任）及商譽風險的觀點檢討，訂定處理基準。徹底落實消費者相關資訊的存取管理，防止存取權限以外之人的使用，制定防止公司內部人士攜出消費者資訊的因應作為，防範來自外部的網路攻擊，強化資訊管理系統的能力。此外應分散特定員工的集中權限，管理制衡具有廣泛權限的員工，以防範其不正當使用消費者資訊⁴⁶。

委任他人處理消費者資訊時應注意以下情形。《保險公司綜合監理方針》要求保險公司對於保險代理人等的管理，須明確其責任歸屬，定期檢視受任人的業務執行情況，確認受任人適切地執行消費者的資訊管理。保險代理人等受任人發生資訊外洩時，須能妥適應對並迅速回報保險公司。保險代理人對於消費者資訊的存取權限，應限制在依其業務內容的範圍之內。保險公司應確認被賦予存取權限的受託人員工，並特定其權限範圍。此外，為防止存取權限以外之人的使用，保險公司須定時或隨時確認保險代理人等受任人的使用狀況，以徹底落實資訊的存取管理。兩層以上的委任時（複委任），保險代理人等受任人須充分監督該第三人的業務，必要時保險公司可直接監督該第三人業務⁴⁷。

若發生顧客資訊外洩情形時，應適切回報責任單位，從防止二次傷害的觀點來看，須建立一套體制，俾使得以向外泄對象消費者解釋，

⁴⁵ 同前註。

⁴⁶ 同前註，頁 208-209。

⁴⁷ 同前註，頁 209-210。

向主管機關回報，以及必要時公開說明。分析資訊外洩的原因，建構防止再次發生的機制。更須從其他公司的外洩事件記取教訓，檢討類似事件發生的必要措施。獨立的內部監察單位須定時或隨時針對消費者資訊的相關業務進行檢查，對於檢查消費者資訊管理的人員須實施教育訓練，藉以提高其執行職務的能力⁴⁸。

第三節 保險業辦理電子商務相關規範以及保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告網路投保相關商品及相關 監理措施

一、 銷售險種與保額

研究團隊並未發現日本現行法規針對網路行銷的商品種類、保險金額上限加以限制，但日本主管機關要求各保險公司須制訂內部規範使其市場行為有所依據。易言之，主管機關不制定所謂的限額與種類，而是允許讓各公司衡量自身情形，在不損及消費者利益下，透過保險公司的公司治理來維持市場秩序。

觀察日本保險實務，其網路銷售的險種就財產保險而言，以汽車保險最為常見，其次為火災保險。在人身保險方面，則以傷害保險為主，另外各式醫療保險，諸如防癌險或重大疾病險，以及人壽保險的定期險、終身險，也相當常見。

二、 保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告

關於廣告表示，無論屬於傳統通路或是網路通路，皆適用日本保險業法在保險招攬中的禁止行為規範。除過往面對面招攬保險使用之各種平面廣告，乃至近來在網站上面廣告，皆適用同一規範。亦即禁止提供保險業法第 300 條第 1 項第 6 款所規定產生誤解的比較，或提供第 7 款（保單分紅）的確定性判斷，此外保險業法施行細則第 234

⁴⁸ 同前註，頁 210。

條第 1 項第 4 款禁止對所引起的誤解去做解釋和陳述。

是否屬於上述被禁止行為，《保險公司綜合監理方針》和業界的自主規範指南中有更明確的判斷標準。《保險公司綜合監理方針》亦規範關於包含廣告招攬用的資料，以確保適當的表示為目的，根據顯示的媒體和商品特性，為確保保險期間、保障內容、承保條件、保險費率和保險費等被適切表示，要求保險公司制定適當的內部規定。

關於保險招攬時的行為規範，主要明文於日本保險業法第 300 條⁴⁹內。保險公司、保險公司負責人員、人壽保險招攬人、財產保險招攬人，或是保險經紀人或其負責人或受僱人，對於保險契約之簽訂或保險招攬不得進行下列所示之行為。

1. 對要保人或被保險人為虛偽告知，或是對於保險契約條款中，足以影響要保人或保險人判斷的重要事項不進行告知。
2. 勸誘要保人或被保險人對保險公司或外國保險公司進行虛偽告知。
3. 妨礙要保人或被保險人告知保險公司或外國保險公司有關保險契約重要事實，或勸誘不告知的行為。
4. 對要保人或被保險人隱瞞不利事實，使其解除已成立之保險契約而為新保險契約之要約，或使其為新保險契約之要約而解除已成立保險契約之行為。
5. 向要保人或被保險人約定提供或提供保險費折扣、部分退還或其他特別利益之行為。
6. 對要保人或被保險人或不特定人，將保險契約內容與其他保險契約內容進行比較事項，告知或表示有使人誤解之虞的行為。
7. 對要保人或被保險人就未來保單分紅等金額不確定事項，表示肯定的判斷，或告知或表示使人有誤解為確定之虞的行為。

⁴⁹ 修改自廖淑惠譯（2003），《日本保險業法》，頁 294-295。

8. 對要保人或被保險人、約定就該該要保人或被保險人為保險公司之特定關係人授予特別利益，或要保人或被保險人就特別利益提供已知情，所提出保險契約之要約。
9. 除前述規定外，有缺乏對要保人等保護之虞者且為內閣府令所規定之行為。

由於第三方網路平台提供多家保險公司商品資訊，容易陷入違反「對要保人或被保險人或不特定人，將保險契約內容與其他保險契約內容進行比較事項」之行為。《保險公司綜合監理方針》II-4-2-2進一步規定，關於保險契約的相關表示，須採取能讓顧客充分理解之措施，依據商品特性表示。而所謂表示，包含以下所揭方法者⁵⁰：

1. 小冊子、契約指南等為招攬而使用之文件和圖片。
2. 海報、看板及其他類似的廣告。
3. 報紙、雜誌跟其他出版物、廣播、電影、戲劇和需要透過電及聲光的廣告。
4. 透過網路等的廣告。
5. 其他為提供資訊的媒體。

而第三方網路平台若提供保險商品的比較資訊時，依《保險公司綜合監理方針》之規定，若有以下情形者，將被認為抵觸保險業法第300條第1項第6款之禁止行為⁵¹。

1. 表示未基於客觀事實之事項或數值。
2. 對於保險契約內容，未完全表示正確判斷所需之必要事項，僅表示部分者。
3. 對保險契約內容，僅強調其長處，與長處伴有相隨關係之物未一併表示，使人誤認為整體優良者。

⁵⁰ 金融庁，前揭註13，頁152。

⁵¹ 同前註，頁152-153。

4. 將一般社會概念上或交易上未同等認知的保險種類加以比較，使人誤認為同等保險種類的比較者。
5. 對現在未提供之保險契約內容進行比較者。
6. 對於其他保險契約內容，非以提供具體資訊為目的，而以對該保險契約進行毀謗、中傷為目的，不當強調其短處者。

此外，特殊保險商品諸如投資型保險商品者，依保險業法第 300 條之 2 規定適用金融商品交易法之相關規範。對於特定事項的表示義務及禁止誇大廣告等，訂有更為嚴格之規定。「廣告和其他類似的行為」根據金融商品買賣業相關的內閣政府命令第 72 條，具體而言，作為「廣告」，有電視廣告、廣播廣告、海報、張貼在報章雜誌上的廣告以及刊登在網路頁面上的廣告，而作為和廣告類似的行為，有郵件，信件，傳真，電子郵件，傳單和小冊子等等。

三、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台銷售

根據日本保險業法第 3 條之規定，非領有保險業執照者，不得經營其業務。除保險業法第 275 條所規範之人員外，其他人不得進行保險銷售。網際網路上之第三方平台雖然有以比價網的方式進行保險商品的比價，以達到增加銷售之目的，但實際上比價網平台本身多不具備有保險經紀人或保險代理人之身分，而是透過多個保險經紀人和保險代理人提供保險商品資料，在網頁上進行比價，消費者透過比價網上資訊，挑選適當保險商品，點選該保險商品後，再連結至該保險公司銷售網頁進行購買。如下圖是日本最大的比價網「價格」，保險商品可藉由此形式在第三方平台提高其能見度。由於不具保險經紀人、保險代理人、保險招攬人身分之第三方平台不能逕行保險商品銷售，因此僅止於單純的資訊提供者角色。另一種形式則是像電信公司 NTTDOCOMO 和保險業者合作，在其使用者的手機平台上提供一次性保險商品的資訊。此平台與比價網相較更為積極，利用手機定位，自動向用戶傳送手機簡訊推薦可能需要的保險商品，像是旅遊意外險

等等，但依舊無法在該平台直接購買，用戶點選保險商品後，需再連結至該保險公司銷售網頁進行購買。藉由手機平台和保險業者的合作，不僅增加保險商品的曝光率，也有助於提升保險商品銷售的業績。

価格.com 保険 **kakaku.com**

生命保険 比較 件数 1,412

ホーム > 保険 > 生命保険

「価格.com 保険」は、株式会社 カカコム・インシュアランスが保険契約締結の代理・媒介を行います。 更新日：2017年9月5日

生命保険 医療保険 がん保険 個人年金保険 学資保険 介護保険 就業不能保険 共済

生命保険を一括比較 生命保険の種類 対象者(被保険者)の年齢・性別 商品プランを比較・見積もり (月払い保険料安い順に一覧表示) 保険の専門家が列店! 保険の相談はこちら

ランキング 生命保険とは みんなの契約内容 メリットデメリット 選び方 特集・記事 よくある質問

生命保険ランキング

価格.comに掲載されている保険商品を対象とした、価格.com内の人気の生命保険ランキングです。生命保険 商品一覧の中で人気の保険をランキングしています。

チェックがついた保険を まとめて資料請求する(無料)

売れ筋ランキング 2017/5/1~2017/7/31 ※1 契約申込みが多い順のランキング	注目ランキング 2017/09/13~2017/09/26 ※2 毎日更新! 過去2週間で問い合わせが多いのはコレ!
1位 かぞくへの保険 保険料	1位 かぞくへの保険 保険料
2位 Bridge [ブリッジ] 定期保険 保険料	2位 終身保険 RISE 終身保険 RISE [ライズ] 保険料
3位 アクサダイレクトの定期保険2 定期保険2 保険料	3位 Bridge [ブリッジ] 定期保険 Bridge [ブリッジ] 保険料
4位 終身保険 RISE 終身保険 RISE [ライズ] 保険料	4位 アクサダイレクトの定期保険2 定期保険2 保険料
5位 アクサダイレクトの収入保障2 収入保障2 保険料	5位 Fine Save ファインセーブ 保険料
[PR] メディフィット定期 メディケア生命	[PR] 楽天生命スーパー2000 楽天生命

生命保険ランキング 売れ筋の一覧 生命保険ランキング 注目の一覧

※1 調査概要: 契約申し込みが多い順。カカコム・インシュアランス調べ/調査期間: 2017/5/1~2017/7/31
 ※2 調査概要: 資料請求が多い順。価格.com調べ。/調査期間: 2017/09/13~2017/09/26

圖 3：日本「價格」網站網頁

第四節 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範

一、 保險經紀人、保險代理人的資格限制

(一) 保險經紀人

在 1996 年日本修訂保險業法以前，日本保險市場並無保險經紀人制度，故此為新型態的經營模式。依據保險業法第 2 條第 25 項⁵²之規定，保險經紀人係指人壽保險招攬人、財產保險招攬人以外，進行媒介簽訂保險契約之人。保險經紀人既不歸屬於人壽保險招攬人，也不屬於財產保險招攬人，亦非由保險公司授權簽訂保險契約。而根據日本保險業法 286 條⁵³之規定，保險經紀人需向內閣總理大臣登記，除有第 289 條⁵⁴之拒絕登錄之情形外，內閣總理大臣應立即於保險經紀人登錄簿上進行登錄。其中必須提出書面申請並附上以下之文件⁵⁵：

1. 商號名稱、姓名和住址
2. 事務所名稱及其所在地
3. 要處理的保險契約種類
4. 從事其他業務時，該業務種類
5. 其他內閣政府命令規定的事項

根據保險業法第 289 條，若申請人屬於以下任何一項，抑或是書

⁵² 日本保險業法第 2 條第 25 項：「この法律において「保険仲立人」とは、保険契約の締結の媒介であつて生命保険募集人 損害保険募集人及び少額短期保険募集人がその所属保険会社等のために行う保険契約の締結の媒介以外のものを行う者（法人でない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。）をいう。」

⁵³ 日本保險業法第 286 條：「保険仲立人は、この法律の定めるところにより、内閣總理大臣の登録を受けなければならない。」

⁵⁴ 日本保險業法第 289 條：「内閣總理大臣は、登録申請者が次の各号のいずれかに該当するとき、又は登録申請書若しくはその添付書類のうちに重要な事項について虚偽の記載があり、若しくは重要な事実の記載が欠けているときは、その登録を拒否しなければならない。」

⁵⁵ 日本保險業法第 287 條：「前条の登録を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した登録申請書を内閣總理大臣に提出しなければならない。」

面申請或附有文件的重要內容包含虛假細節或未能詳細說明重大事實者，內閣總理將拒絕申請人登錄：

1. 尚未恢復權利的破產人，或依照外國法律或法規接受類似處分的人。
2. 被處以徒刑（包括與此相當的外國法令給予之刑罰），自該徒刑之執行終了，或自未受有刑之執行日起未滿3年者。
3. 違反本法或與此相當之外國法令規定，被處以罰金之刑罰（包括與此相當的外國法令給予之刑罰），自該刑罰之執行終了，或自未受有刑之執行日起未滿3年者。
4. 依第307條第1項之規定，撤銷第286條之登錄，自撤銷日起未滿3年者（受撤銷登錄者為法人時，包括撤銷日前30天內為該法人之負責人且該撤銷日未滿3年者）。或是依相當於本法之外國法令規定，於外國受撤銷登錄（包括類似該登錄之許可、其他之行政處分。以下在本款中稱為「登錄等」。），自該撤銷日未滿3年者（受撤銷登錄者為法人時，包括撤銷日前30天內為該法人之負責人且該撤銷日未滿3年者）。
5. 禁治產人或準禁治產人，或根據外國法律或法規接受相同處分的人。
6. 在申請日前三年內，明顯從事任何與保險招攬有關的不適當行為人士。
7. 保險公司或外國保險公司等，該負責人員（不包括保險招攬人）或是保險招攬人（財產保險代理人之受雇人方面，以從事保險招攬者為限）。
8. 個人方面，從事保險招攬之受雇人中，符合前款任一情形者。
9. 法人方面，保險經紀人公司董事或從事保險招攬之受雇人中，符合第1款至第7款任一情形者。
10. 未具有足夠能力以確實執行保險招攬相關業務者。

其中關於第 10 款之規定，目前日本主管機關是以參加保險經紀人之資格考試合格與否作為有無足夠能力之判斷依據。在日本保險招攬實務上，壽險業仍以保險外勤業務員銷售保險商品為主要行銷通路，新公司在缺乏充分的外勤部隊時，較難擴大其市場佔有率，目前直效行銷及保險經紀人在日本壽險市場銷售比率上仍然偏低。

（二）保險代理人

根據日本保險業法第 276 條⁵⁶之規定保險代理人應內閣總理大臣登錄，除有第 279 條之拒絕登錄情形者外，內閣總理大臣應立即於保險代理人登錄簿上進行登錄。其中所須提出之書面申請及所附文件如下⁵⁷：

1. 商號、名稱或姓名、出生年月日。
2. 事務所名稱及其所在地。
3. 所屬保險公司之商號、名稱或姓名。
4. 從事其他業務時，該業務種類。
5. 其他內閣府令所規定之事項
6. 未違反保險業法第 279 條規定之誓約書。

而在資訊揭露方面，根據保險業法第 294 條⁵⁸之規定，保險代理

⁵⁶ 日本保險業法第 276 條：「特定保險募集人（生命保險募集人、損害保險代理店又は少額短期保險募集人（特定少額短期保險募集人を除く。）をいう。以下同じ。）は、この法律の定めるところにより、内閣総理大臣の登録を受けなければならない。」

⁵⁷ 日本保險業法第 277 條：「前条の登録を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した登録申請書を内閣総理大臣に提出しなければならない。」

⁵⁸ 日本保險業法第 294 條：「保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集を行った団体保険（団体又はその代表者を保険契約者とし、当該団体に所属する者を被保険者とする保険をいう。次条、第二百九十四条の三第一項及び第三百条第一項において同じ。）に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為（当該団体保険に係る保険契約の保険募集を行った者以外の者が行う当該加入させるための行為を含み、当該団体保険に係る保険契約者又は当該保険契約者と内閣府令で定める特殊の関係のある者が当該加入させるための行為を行う場合であつて、当該保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して必要な情報が適切に提供されることが期待できると認められるときとして内閣府令で定める

人在進行保險招攬時，須向顧客揭露所屬保險公司的商號、名稱，並表明自己是否以所屬保險公司代理人之身分簽訂保險契約。

（三）保險代理人與保險經紀人監理上之差異

傳統上日本保險業監理法律對於保險招攬之對象，僅限於保險公司業務員及保險代理人。如 1948 年的保險招攬管理法，是初次以法律形式對保險招攬進行規範，對象限於人壽保險招攬人以及財產保險代理人。在 1996 年日本保險業法大翻修前，日本保險仲介制度體系中僅存在保險代理人制度，而未採納保險經紀人此一仲介制度，此根本區別於歐美國家保險經紀人扮演重要角色的保險仲介制度體系。

日本傳統保險招攬制度受到保險業國際化趨勢的挑戰。由於各國保險市場逐漸放棄閉關政策，而國際間保險業的相互參與程度不斷增加，加上日本身為 OECD 加盟國，在保險自由化基準方面的保證，以及美日等雙邊經濟協議中開放保險市場之規定。受到此等環境變革以及外來壓力下，立法者體認到保險國際化是大勢所趨，引進保險經紀人制度，成為新的課題。但任何新事物的引進當應該考量到當地的現實狀態，並與之相協調，否則自會有混亂不清的情況。日本的保險代理人制度已行之近百年，在引進新制度的保險經紀人時，自須仔細思量與保險代理人間的區分與協調。

1996 年大翻修之後的保險業法，經過若干次的小增修，現行保險業法第三篇用於規範保險招攬。其中，保險代理人與保險公司外勤人員，同樣規範於第二章內，而保險經紀人則另外獨立規範於第三章。從日本保險業法的章節編排上，可以看出立法者欲對保險代理人與保險經紀人做一明確區隔。易言之，保險招攬人與保險代理人同屬一類，

ときにおける当該加入させるための行為を除く。次条及び第三百条第一項において同じ。) に関し、保険契約者等の保護に資するため、内閣府令で定めるところにより、保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を行わなければならない。ただし、保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合は、この限りでない。」

皆屬「特定保險招攬人」(保險業法第 276 條)。相對於此，保險經紀人不屬於「特定保險招攬人」範疇之內(保險業法第 2 條第 25 項)，保險招攬人亦不得為保險經紀人(保險業法第 289 條第 1 項)。

根據此立法原則，金融廳的《保險公司綜合監理方針》將保險公司、保險招攬人及保險代理人的業務招攬行為規範於「II-4-2 保險募集管理態勢」；相對於此，保險經紀人的相關行為則另外獨立規範於「V 保險仲立人關係」。

二、 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範

根據日本保險業法及保險業法施行規則，保險經紀人和保險代理人在辦理電子商務時，仍須遵循保險銷售時的一般規範。保險業法施行規則第 11 條所列之規範，為保險業辦理電子商務準則，藉以確保交易之安全。關於保險公司的商品審查，《保險公司綜合監理方針》IV-1-12 則另訂有網際網路商品銷售的處理規定。除此之外，日本的保險相關規範針對保險代理人或保險經紀人辦理電子商務及網路投保，包括要保文件轉交及契約保全等，並未為特別規範。

第三章 美國保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之監理規範

美國保險歷史上第一間保險公司約可回溯自 1752 年位於賓州費城經營火險業務之保險公司⁵⁹。時至今日，美國保險產業發展歷史逾兩百六十年，隨著時間累積及二十世紀末電子商務的發展，保險業務行銷及交易模式產生劇烈變革，透過網際網路提供保險商品服務已是保險產業拓展業務來源之重要渠道。殊值注意，相較於銀行及證券業率先擁抱電子商務帶來的商業契機，保險產業因受限於「保險金融商品」之特殊性質，即交易過程中涉及風險評估、風險防範等核保程序，故屬較晚發展電子商務之金融產業⁶⁰。美國各州政府保險監理官組成的保險監理官協會（National Association of Insurance Commissioners, NAIC）在認知保險產業發展電子商務之障礙後，即著手訂定相關指導原則及方針供各州政府保險監理單位制定保險電子商務規範參考。該協會並於 1998 年發表第一本保險電子商務白皮書⁶¹，探討保險電子商務之行銷、交易及契約重要因素，如電子簽章及電子文件法律效力等，並提出相關建議。

美國保險監理體系向來係各州政府之權限。為因應 2007 至 2008 年金融危機，美國聯邦政府於 2010 年通過 Dodd-Frank 華爾街改革及消費者保護法案（Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act），設立隸屬於美國財政部（Department of Treasury）下之聯邦保險辦公室（Federal Insurance Office, FIO），賦予 FIO 具有監視保險產業之職責⁶²，其具體內涵為識別可能導致保險產業或美國金融業發生系統性風險的規範漏洞，FIO 並有向保險業者及周邊單位調

⁵⁹ Federal Insurance Office (FIO), National Association of Insurance Commissioners (NAIC), Federal Reserve Board (FRB), *United States: SELF-ASSESSMENT OF OBSERVANCE WITH INSURANCE CORE PRINCIPLE*, at 2 (Aug. 2014).

⁶⁰ Brian W. Smith, *E-COMMERCE: Financial Products and Services*, Law Journal Press, at 10-2 (2003).

⁶¹ NAIC, *The Marketing of Insurance Over the Internet* (1998), available at <http://www.naic.org/store/free/MOI-OP.pdf>.

⁶² 31 U.S.C. §313(a) (2010).

取資料權限等，惟 FIO 對於保險事業仍無規範制定權限，各州政府保險監理部門仍是主要監督管理者，亦即由各州政府制定法律及訂定命令規範監理保險事業⁶³。

於探討保險產業發展電子商務於監理規範上主要係著重兩個層面：一、保險產業管理；二、電子商務交易程序管理。本文將著重於電子商務交易程序之管理，蓋因保險產業發展電子商務前，各州保險部門業已建構成成熟的保險事業監理規範體系，例如對資本適足率之要求、財務資訊之申報揭露及保險事業資產配置之控管等，該等規範不因業者有無辦理電子商務而受到影響。部分州政府如紐約州（New York State）及麻薩諸塞州（Massachusetts State）亦曾通函業者，說明當今保險法令並無阻礙業者發展電子商務，惟請業者於發展電子商務時，仍須注意相關規範之訂定及修正。目前，保險業者透過網際網路提供投保服務及其他保險服務已非常普遍，消費者可利用網路在短時間內蒐集多間保險公司所提供之保險商品資訊，除了保險公司於其架設之網站販售保險商品外，美國另有所謂的「保險購物中心」（Insurance Mall）⁶⁴，保險購物中心提供一站式的比價服務⁶⁵，消費者可至該網站尋找各家保險業者推出之保險商品資訊及尋求報價（quote），對於消費者而言可謂更便利又省時。據國際壽險行銷研究協會（LIMRA）於 2013 年就美國壽險消費者行為調查研究顯示，50% 受調者傾向與業務員以面對面的方式洽購壽險商品，25% 受調者傾向直接在網路上購買保險，另有 85% 受調者指出，在購買保險商品前會利用網路進行比較保單特色及費率等⁶⁶。故當今保險業者無不在競爭激烈的網路平台積極開發電子商務，試圖創造更多商機及締約機會，於

⁶³ NAIC, *Electronic Commerce & Regulation Issue Paper*, at 2 (2000), available at <http://www.naic.org/store/free/ECR-OP.pdf>.

⁶⁴ E. g., <http://www.lifeant.com>; <http://www.usinsuranceonline.com> or <https://www.zanderins.com/auto-home/auto-home.aspx>.

⁶⁵ 亦即簡單 CCC 三步驟完成 shopping 程序，即 Complete（完成基本資料表）→ Compare（比較各別保單）→ Choose（選擇保單）；See <https://www.netquote.com/about/how-netquote-works-consumers>.

⁶⁶ Prabhdeep S Lamba, *ECOMMERCE IN INSURANCE*, at 4 (2013).

此同時，各州保險監理部門對於電子商務之相關監理規範即為交易秩序裡重要的守門員。

第一節 保險業、保險經紀人、保險代理人之電子商務及網路交易之架構流程

一、電子簽章制度

電子商務交易程序中，電子簽章扮演重要角色，其主要功能係表彰電子簽章使用者對於電子文件所載內容簽名之用。電子簽章在美國約可分為兩種類型：(一)數位簽章 (Digital Signature)；(二)手寫簽章 (Stylus Signature)。「數位簽章」係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。其主要提供兩道安全機制，一為完整性 (integrity)，即簽章不會經由傳輸過程中經竄改變造；二係真實性 (authenticity)，即簽章係真正且正確。使用數位簽章時，需利用憑證機關核發之數位憑證，且憑證機關於核發數位憑證前，依其職責須進行人別確認。而「手寫簽章」係透過電子介面反映手寫簽名筆跡，透過加密處理傳送到目的地，其與上述數位簽章安全機制類同⁶⁷。值得注意，依據美國「全球及國家商業電子簽章法」(Electronic Signatures in Global and National Commerce Act, E-SIGN)及「統一電子交易法」(Uniform Electronic Transactions Act, UETA)規定，「語音簽章」⁶⁸ (voice signature) 亦符合法律所稱之「簽名」要件。

承前述，由於保險事業之監理係各州政府管轄，對於電子簽章之運用，各州規範不盡相同，如加州「數位簽章規則」(Digital Signatures

⁶⁷ NAIC, *The Marketing of Insurance Over the Internet*, at 10 (1998).

⁶⁸ “Yes, I agree to be bound to the terms of this application.” See Gregory T. Casamento and Patrick J. Hatfield, *GUIDELINES FOR e-SIGNATURE, AND e-DELIVERY IN THE INSURANCE BUSINESS*, at 5 (2010), available at https://www.acord.org/library/Documents/20120724_esignatures_analysis.pdf.

Regulations) 規定，數位簽章需與電子文件連結，如電子文件經修改，數位簽章即失其效力⁶⁹；喬治亞州「電子交易法」(Electronic Transaction Act) 規定，法律所訂之「簽名」包含電子簽章⁷⁰，任何人得選擇是否接受或同意電子文件或電子簽章對其產生拘束力，一旦同意接受該電子文件或已使用電子簽章，即視為符合相關書面及簽名之要件；紐約州「電子簽章及紀錄法」除了規定電子簽章與親自簽名具有同等法律效力外，同時亦規定憑證機構除依據法令或法院命令外，不得揭露個人或工商憑證資訊⁷¹，以確保資訊隱私及交易安全。原則上各州有關電子交易相關規範皆可適用於保險電子商務⁷²。

二、 保險電子商務交易之架構流程

經檢視美國現行保險業者或第三方網路平台所提供之保險服務，不論係人身保險或財產保險商品，其網站設計大多以淺顯易懂介面引導消費者依其設置步驟逐步完成交易流程，其內容依次包括：消費者據實填答其基本資料，如係壽險商品須答覆個人健康狀況問題及與健康無關但會影響身體健康之問題，車險情況須填答車輛廠牌、型號、出廠年月、行照號碼、購買車輛日期等；接著消費者選擇主要保險方案（如可負擔保費範圍、預期保障額度、保費繳交方式）；業者再透過資料庫數據分析被保險人之風險狀況（如就診紀錄、處方藥資料庫、休閒活動、駕車紀錄、居住地區治安狀況等）；消費者取得線上即時報價（如於 Insurance Mall 平台，系統將逐列顯示各業者提供之報價資訊）；消費者選擇特定保險方案；其後該方案之業者透過消費者所填答之聯絡資訊以電話、電子郵件等方式與消費者聯繫並核對被保險人身分及確認保險標的；安排健康檢查或要求提出健檢報告書（視投保險種）；保險公司進入審核程序；審核通過後即可付款。茲將美國保險電子商務交易流程整理如下圖。

⁶⁹ CAL. CODE REGS. tit. 2, §22003(a) (2005).

⁷⁰ GA. CODE. §10-12-7 (2016).

⁷¹ N. Y. Comp. Codes R. & Regs. tit. 9, §540.6 (2017).

⁷² NAIC, *Electronic Commerce & Regulation Issue Paper*, at 4-5 (2000).

保險電子商務 交易架構流程

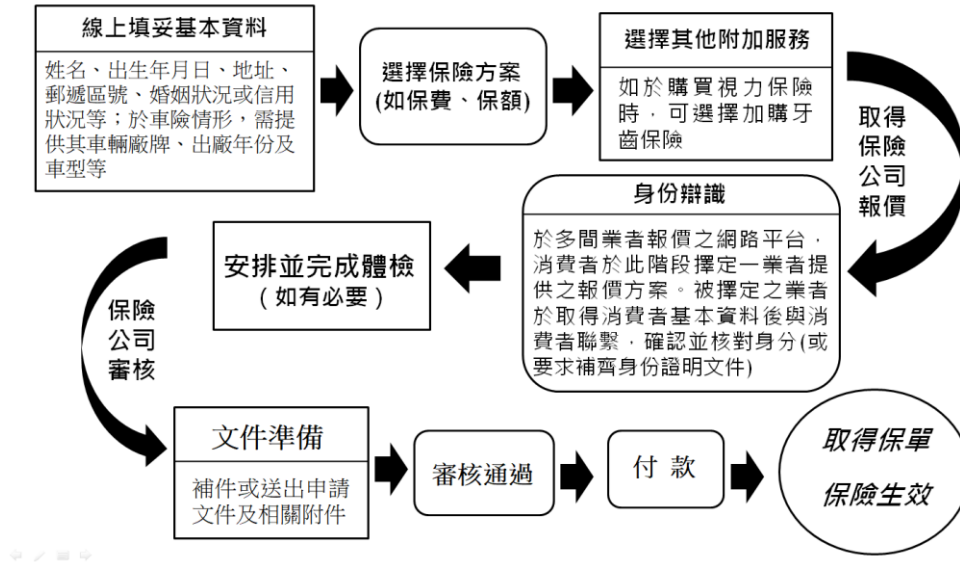


圖 4：美國保險電子商務交易流程圖

資料來源：本研究整理

三、 限制門檻

(一) 涉及跨州交易應取得消費者所在州之營業證照

承前述，有關保險事業監理規範制定權限屬各州政府管轄，各州政府原則上依其管轄地域範圍內監管各種保險商業行為。惟電子商務的發展使得傳統以地域劃分的保險監理制度受到挑戰，例如 A 州的州民在網路上向比利時的保險公司購買車險，此時，A 州政府訂頒之保險交易相關法令是否適用於此案例，不無疑義⁷³。蓋因電子商務交易特性並無明顯地域概念，一般普遍認為，如保險服務提供者與消費者所在不同州，該交易相關法律要件應適用消費者所在地之州法令⁷⁴。換言之，保險公司從事電子商務時，如與之締約的消費者與該保險公司分屬不同州，該公司應具有消費者所在地之州政府核發之營業證照，

⁷³ Robert W. Klein, Ph. D., *A Regulator's Introduction to the Insurance Industry*, at 209 (2005).

⁷⁴ NAIC, *The Marketing of Insurance Over the Internet*, at 21 (1998), available at <http://www.naic.org/store/free/MOI-OP.pdf>.

如保險公司未具備該證照，其搭配之保險經紀人或代理人，應具有該州政府核發之營業證照。美國各保險公司、保險經紀人及保險代理人都會將核准販售保險商品之管轄地政府(Jurisdiction)及營業許可證照號碼 (License Number) 揭露於網站上供消費者參考⁷⁵。

(二) 其他補充說明

從保險監理角度觀保險電子商務發展，主要面臨如下課題：一為網站即係廣告平台之一，如何保障消費者權益；二係電子形式取代紙本文件，如何以「電子」方式完備合法有效契約的成立要件。大致上各州政府面臨上述課題所採取之規範措施即係就電子商務影響傳統交易模式之「特定部份」另訂定他法處理或增補相關規定補足現行法不足，如傳統親自簽名改以電子簽名、紙本保單文件轉變為電子文件紀錄保存等或頒布命令明定網際網路應受廣告規範拘束。以紐約州政府為例⁷⁶，紐約州政府在面臨電子商務對於保險銷售市場行為產生影響之際，即通函各保險業者及相關金融單位說明該州「電子簽章及紀錄法」(Electronic Signatures and Records Act, ESRA) 已生效，保險交易涉及該規定者可透過該法予以執行；並闡述紐約州保險法令並未阻礙保險產業進行電子商務，且法律無禁止政府部門將電子文件與書面文件賦予相同法律地位，惟保險事業於從事電子商務時，仍需注意相關規範之訂定與修正。此外又如麻薩諸塞州政府保險部門亦曾通函給各保險業者，說明保險事業從事網路廣告或提供網路保險服務亦應遵守當今廣告及銷售規範⁷⁷。由此可知，原則上，美國保險監理部門對於保險產業發展電子商務之政策，並未如同我國特別訂定行政命令⁷⁸

⁷⁵ 經本研究團隊調查發現，業者或平台提供者多將該等資訊置於網站之「法律條款」(Legal Terms & Conditions or Legal Notice)。

⁷⁶ NYDFS, The Use of Electronic Signatures and Records in Connection With the Marketing and Sale of Insurance By Means of Electronic Commerce (Nov. 4, 1999), available at http://www.dfs.ny.gov/insurance/circltr/1999/cl1999_33.pdf.

⁷⁷ Massachusetts Division of Insurance, Massachusetts Division of Insurance Bulletin 2001-02 (2001), available at <http://www.mass.gov/ocabr/insurance/providers-and-producers/doi-regulatory-info/doi-regulatory-bulletins/2001-doi-bulletins/2001-doi-bulletins-1.html>.

⁷⁸ 我國金融監督管理委員會於民國 103 年 08 月 26 日訂頒之「保險業辦理電子商務應注意事項」。

加以規範或限制業者開辦電子商務之門檻。

綜上，保險事業機構如符合各州政府所訂之資格條件得經營保險事業之保險公司、保險經紀人及保險代理人，於取得州政府所核發之營業許可證照即可進行電子商務，但需遵循各州政府對於交易秩序中涉及廣告、電子簽章、電子交易、資訊安全、電子文件紀錄保存等相關規範。有關「電子簽章」部分於本節第一點已有論述，其餘相關細節詳如下述。

第二節 保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務 其消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範

一、 消費者保護

(一) 身份驗證機制

承前述，保險電子商務交易中，業者通常會設計程序步驟引導消費者就其有興趣之保險商品填寫個人基本資料，如姓名、出生年月日、郵遞區號⁷⁹、婚姻狀況或信用狀況等相關資料；於車險情形，消費者另需提供其車輛廠牌、出廠年份及車型，如於 Insurance Mall 平台，平台業者即提供多間保險業者之線上報價，消費者再從中選擇最適合方案，經消費者選定方案之業者於取得消費者上述基本資料後即會依所填之聯絡資訊與消費者聯繫確認身分或要求補齊身分證明文件，交易過程中如涉及於網站上以簽名表示同意，則適用該州電子簽章相關規範，且憑證機關於核發數位憑證前，依其職責須進行人別確認。有關電子簽章制度詳細論述已置於本章第一節第一點，茲不贅述。

綜上可知，有關保險電子商務之身份驗證機制，美國並未明確規範要求業者應如何驗證身份，而係由業者自行設計程序步驟及流程以

⁷⁹ 郵遞區號 (ZIP CODE) 為必要基本資訊，蓋因各州保險法令不盡相同，業者推出之保險商品亦因法令不同而作調整。

確認消費者身份。

(二) 網頁需揭露事項

由於美國保險事業之監理係各州政府管轄，保險事業機構應取得「保險商業行為地」之州政府核發之營業許可證照，又如保險事業機構與消費者所在不同州，承前述，該交易相關法律要件應適用消費者所在地之州法令⁸⁰。原則上⁸¹，無論係保險公司、保險經紀人或保險代理人皆應於其網站上聲明其經核准得經營保險業務之管轄地政府及核准證號；保險公司另須揭露代理販售其保險商品之代理人公司名稱、其管轄地政府及核准證號。第三方比價性網路平台業者亦會揭露參與該網站報價資訊之保險事業機構名單供消費者參考⁸²。

此外，經檢視保險業者或第三方網路平台業者建置之網站，多數業者皆會依其自身經營理念及經驗發展屬於該業者之隱私政策聲明（privacy policy）⁸³向消費者揭露下列事項：1、業者將會或不會利用已蒐集之個人資訊類別；2、消費者有權利選擇哪些個人資訊不得被利用；3、消費者得連結至業者網站查閱業者蒐集之個人資訊；4、業者已建立資安防護機制保障消費者個人資訊不被違法取得及5、如業者將業務委託第三人處理，該受託人亦應嚴守該業者制訂之隱私政策聲明。有關涉及網路安全（Cybersecurity）詳細論述請參考本節第三點。

(三) 消費爭議處理

NAIC 於其網站特別設置「各州消費者申訴專頁」(File a Consumer Complaint)，提供消費者就其保險商品所涉爭議向各州該管保險監理

⁸⁰ NAIC, *The Marketing of Insurance Over the Internet*, at 21 (1998), available at <http://www.naic.org/store/free/MOI-OP.pdf>.

⁸¹ CAL. INSURANCE CODE §702, §703.1 (2016); see also Massachusetts Division of Insurance Bulletin 2001-02 (2001).

⁸² E. g., <https://usinsuranceagents.com/agents/>.

⁸³ Healthinsurance.com, Inc., Legal Terms and Conditions (2017), available at <https://www.healthinsurance.com/Info/Privacy>.

主管機關提出申訴，於此專頁中，消費者僅需於全美地圖上點選某一特定州，視窗頁面即彈跳導引消費者連結至該州保險監理部門網站接續進行申訴流程。以紐約州為例，NYDFS 提供消費者申訴表格，消費者應載明欲申訴之業者或業務員及回答主管機關預設之是非題，例如申訴內容是否涉及廣告、申訴人是否已簽約、申訴人是否已向其他機關申訴或於訴訟繫屬中等；此外，NYDFS 亦要求申訴人應提供申訴的詳細內容及建議的解決方式。一旦申訴立案，申訴人得至 NYDFS 網站追蹤案件辦理進度及相關資訊。

二、 道德危險防範

電子商務雖加速交易市場之進行，惟保險商品與其他金融商品不同（特別是人壽保險），被保險人之身體健康狀況及其生活方式牽動保險契約重要因素，如告知義務、核保程序、保險費率等。按法令所定構成保險契約之重要因素不因業者以電子商務方式進行而免除，以人壽保險契約為例，要保人與被保險人間之保險利益（insurable interest），如配偶、小孩或其他經濟上依靠被保險人之家族成員。消費者如擬在網路上取得人壽保險報價，除需填寫基本資料外，尚需回答與影響健康狀況有關的問題，如是否抽菸喝酒吸食大麻、家族病史等，另需回應將影響保費但與醫療無關之問題，如是否申請或宣告破產、是否參與危險性質較高的活動如浮潛、駕駛私人飛機等各種影響核保程序之因素，並且消費者於線上取得報價後，如需檢附就診紀錄或健康報告書，業者亦會於網站上揭露該類保險於核保前需進行健康檢查（Exam Required）。原則上，人壽保險線上投保之核保期間約 30 天，惟如符合不需體檢情況且費用在 50 萬美元以下之保單，業者可立即核給保險單⁸⁴。

⁸⁴ 無須健康檢查或健檢報告之人壽保險通常為定期人壽保險(term life insurance)，保險期間有 10 年、20 年、30 年之分，此類保險主要行銷對象為有健康狀況的高齡者，其保單特色為保額低費用高； e. g., <https://www.trustedchoice.com/life-insurance/coverage-types/no-medical-exam/>。

綜上可知，美國對於保險電子商務之道德風險防範與核保作業要求，仍需依循現行保險法令辦理，即與實體通路應遵循之規範相同，並不因電子商務模式而有特別規定。且原則上，人壽保險線上投保之核保期間約 30 天，惟如符合不需體檢情況且費用在 50 萬美元以下之保單，業者可立即核給保險單。

三、 資訊安全

由於各州法令尚未明確規範保險公司於進行電子商務交易時應負保障消費者個人資訊隱私及資訊安全之責任，爰保險監理官協會就此部分指定其網路安全任務小組（Cybersecurity Task Force）對保險產業進行電子商務之網路安全議題進行研究，該任務小組於 2015 年 4 月頒布「網路安全監理指導原則」（Principles for Effective Cybersecurity Insurance Regulatory Guidance）⁸⁵建構各州保險監理官及保險產業對於網路資訊安全保障之指導原則。依上開原則明定，各州保險監理官皆有職責確保保險公司、保險經紀人及保險代理人所持有足資識別消費者之個人資訊受到網路安全風險保障；各州網路資安規範應具有可調整性、可評估性、務實性及符合國家標準技術研究所（National Institute of Standards and Technology, NIST）認可之標準；企業風險管理程序（Enterprise Risk Management, ERM）應包含網路安全風險；資訊科技內部監視人員如發現重要風險（material risk）應向董事會及適當的委員會報告；及保險公司、保險經紀人及保險代理人應定期及適時就網路安全爭議議題辦理員工教育訓練。

其後，保險監理官協會續頒布「消費者網路安全指引」（Roadmap for Cybersecurity Consumer Protections）⁸⁶，該指引之作用相當於消費

⁸⁵ NAIC, *Principles for Effective Cybersecurity: Insurance Regulatory Guidance* (Aug. 2015), available at http://www.naic.org/documents/committees_ex_cybersecurity_tf_final_principles_for_cybersecurity_guidance.pdf.

⁸⁶ NAIC, *Roadmap for Cybersecurity Consumer Protections* (2015), available at http://www.naic.org/documents/committees_ex_cybersecurity_tf_related_roadmap_cybersecurity_consumer_protections.pdf.

者網路資訊安全之權利法案，雖非為各州所採，惟卻係電子商務發展背景下，消費者對其個人資訊所應享有之基本權利價值。該指引所稱之個人資訊係指可識別之個人資訊，例如，姓名、社會安全碼、出生年月日、母親結婚前的姓氏、生物特徵紀錄、駕照號碼等；消費者有權利知道保險業者對其蒐集之個人資料類別；保險業者應訂定隱私政策，向消費者說明所蒐集之個人資料類別、個人資料如何被存放及保存，並且如保險業者違反隱私政策，消費者可採取的措施等。

此外，保險監理官協會預計將於 2017 年通過「保險資訊安全模範法」(Insurance Data Security Model Law)⁸⁷，該法係專門為保險服務提供者有關資訊安全及違反資安調查程序及告知義務而設。如經各州政府採納，將課予保險服務提供者如下重要義務⁸⁸：

1. 保存資訊及實行資訊安全計畫；
2. 監督受託者管理消費者個人資訊（適用於金融服務業將委託業務第三人情形）；
3. 如發現有違反資安情形，應於事實發生三日內通報州政府保險監理官且應於六日內通知受影響之消費者；及
4. 如州政府保險監理官認為適當，得要求業者支付相當費用予受影響之消費者。

第三節 保險業辦理電子商務相關規範以及保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告網路投保相關商品及相關監理措施

一、 險種與保額

由於保險商業行為受各州法令管轄，因此消費者在使用報價服務

⁸⁷ NAIC, CYBERSECURITY, (Apr. 2017), available at http://www.naic.org/cipr_topics/topic_cyber_risk.htm.

⁸⁸ American Bar Association, Insurance Data Security Model Law Expected in 2017 (Jan. 2017), available at <https://www.americanbar.org/publications/litigation-committees/privacy-data-security/practice/2017/insurance-data-security-model-law-2017.html>.

前必須先輸入郵遞區號(Zip Code)及選擇保險類別(Insurance Type)，接著網站頁面會導引至該州有營業證照可販售該保險商品之保險業者名稱。美國保險電子商務以車險投保情況居大宗，其他如人壽保險及年金保險涉及之保險費較高，亦係保險業者推廣重點。此外，美國有許多保險報價服務平台係由非保險業者經營管理(本身不具有保險營業證照)，其建置網站主要目的係供保險業者提供報價資訊平台，並輔以保險相關文章或數據分析，部分業者會在網站之法律聲明(Legal Notice)內載明其非保險公司也不具有販售保險商品之相關營業證照，該網站係供消費者瀏覽保險商品資訊或取得報價之參考⁸⁹。現行美國保險業者辦理線上網路保險之險種及保額主要⁹⁰包含如下：

- (一) 人壽保險⁹¹ (Life Insurance)：主要保額範圍約為 US\$50,000~US\$5,000,000，網路投保金額未設特殊限制。
- (二) 健康保險及傷害保險 (Accident & Health Insurance)：主要保額範圍約為 US\$500~US\$10,000，網路投保金額未設特殊限制。
- (三) 失能保險 (Disability Insurance)：區分短期或長期失能險，部分網站設有職業別分級表，消費者需告知行業別及月收入，保額大約為月收入的 50%~70%。另長期失能險有一重要特徵稱之「等待期」(Waiting Period)，亦即，被保險人如發生失能情形於等待期內須自付醫療費用，逾等待期之第 1 日起至康復日期間，則由保險公司支付醫療費用。一般來說等待期有 30 天、60 天、90 天、180 天之分，等待期設定越長，其保費越低。以 90 天等待期、從事行政職工作、月付保費約 US\$150 為例，保額為 US\$3,400，此種保險其網路投保金額未設特殊限制。
- (四) 年金保險 (Annuity Insurance)：網路投保金額未設特殊限制。
- (五) 旅遊保險 (Travel Insurance)：旅行目的地 (destination) 攸

⁸⁹ See <http://www.usinsuranceonline.com/faq?as=2va5rlzvqw2yxbywrear1bmf>.

⁹⁰ 下述保額概述及計算係以美國紐約州紐約市 ZIP CODE:10019 舉例。

⁹¹ 保險期間主要分別有 10 年、15 年、20 年、25 年及 30 年。

關保險費用，故於網路購買此保險須填寫旅行目的地；一般來說旅遊保險係綜合性保險⁹²，其內容包含旅遊保障（如行程取消或延誤、遺失行李、行李延誤送達）、醫療保障（如醫療費用、急診）、意外死亡、租車費用、24 小時急難救助等，以 30 天為旅遊期間且旅行目的地為亞洲為例，其保費大約為 US\$600~US\$3,000，至保額須視各別項目而定，如行李遺失保額約為 US\$500~US\$1,000，此種保險其網路投保金額未設特殊限制。此外，投保此險種之旅遊人數及年齡將影響保費，換言之，此險種要保人可幫隨行旅客一併投保，保險公司的身份識別作業仍僅對要保人進行身份識別作業。

（六）牙體保險（Dental Insurance）：主要保額範圍約每年 US\$1,000~US\$2,000，網路投保金額未設特殊限制。

（七）視力保險（Vision Insurance）：通常被保險人於每年按月支付 US\$15~US\$65 保險費用後，即可保障自付額較低之視力檢查費用且在一定金額以下（通常為 US\$150~US\$230）選配的鏡框、鏡片或隱形眼鏡免費，但上開優惠價格須需搭保險公司特約合作之醫療機構或眼鏡品牌通路商，否則須加收額外費用，其網路投保金額未設特殊限制。

（八）自動機械產物保險（Auto Insurance）：如汽車險、船險、休旅車險及摩托車險等。消費者須提供型號、出廠年份、購買自動機械日、行照號碼（Vehicle Identification Number, VIN）、有無貸款、有無與他人共有車的習慣、通勤頻率及行車里程；此外車輛配備是否完整（如全車配有安全氣囊、防鎖死煞車系統等）亦會影響保費；其醫療費用保額約為 US\$20,000~US\$300,000，財產損失保額約為 US\$15,000~US\$100,000，其網路投保金額未設特殊限制。

⁹² 參考 InsureMyTrip，網址：<https://www.insuremytrip.com/travel-insurance-faqs/>。

(九) 房屋保險 (Home Insurance)：如竊盜險、天然災害險、公寓險、承租人責任險等，其網路投保金額未設特殊限制。

(十) 寵物險 (Pet Insurance)：目前常見投保標的有狗和貓，消費者須提供資訊如：是否純種或混種、體重、身型、性別、出生年月、是否有其他疾病、有無植入晶片、是否為導盲、陪伴、警用或醫護等用途等，其保障項目有意外和疾病，保額每年約 US\$15,000~US\$20,000，網路投保金額未設特殊限制。

綜上，有關保險業辦理保險電子商務與網路投保，美國並未特別規範限制投保險種與投保金額上限。

二、 其他監理規範

(一) 電子交易文件交付保單

美國「全球及國家商業電子簽章法」及「統一電子交易法」皆明定，現行法令規定簽名及紀錄應以「書面」(in writing)之形式不能僅因其係「電子」方式作成而否定其效力，上述法律皆賦予電子簽章及電子紀錄法律效力，且法令有關交付 (delivery) 要件可透過電子紀錄為之⁹³。紐約州政府於 2009 年函示內文中亦清楚說明：「紐約州保險法規並無禁止業者以電子方式傳送保單予被保險人，惟應經被保險人同意。」⁹⁴。此外，於保險電子商務架構下，依據「全球及國家商業電子簽章法」規定，業者於消費者申購保險商品前應履行法定揭露事項如下：

1. 業者如何以電子方式提供法定告知事項；
2. 消費者應合理說明其具備開啟電子文件能力；
3. 消費者應於申購保險商品前，取得業者以電子文件形式揭露之法

⁹³ Gregory T. Casamento and Patrick J. Hatfield, *GUIDELINES FOR e-SIGNATURE AND e-DELIVERY IN THE INSURANCE BUSINESS*, at 3 (2010).

⁹⁴ NYDFS, RE: Electronic Delivery of Executed Insurance Policies via the Internet, Department of Financial Service (Jan. 6, 2009).

定告知事項。此外，進行電子商務交易前，消費者不僅需同意該交易以電子方式進行，尚需同意以電子文件形式接受業者法定告知事項⁹⁵。

（二）紀錄保存責任

依據 E-SIGN 及 UETA 規定，法令要求書面保存紀錄可透過電子紀錄保存方式為之。原則上各州保險法令皆會要求保險事業機構負有保存文件之責任 (Records Retention)，即便該交易行為係以電子交易為之，一經消費者或主管機關請求，保險業者應交付原始資料或電子或書面文件⁹⁶；如該交易過程中無書面文件，一經請求，保險業者須能夠提出在交易過程中要保人與業者間明確的聯繫或對話紀錄。

三、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告

有關當今監理規範對於保險事業從事廣告行為之相關限制於電子商務情形亦有適用，且尚無法令明定保險業者不得於第三方網路平台進行廣告。又依保險監理官協會規則，保險業者自行建置網站之行為即構成「廣告行為」，蓋因「網站」為保險公司產生公眾利益 (public interest)，且將形成不特定多數人向保險公司購買保險商品之效果⁹⁷，據此，保險業者置於網站之所有內容或於他平台之廣告內容皆應受到相關廣告行為規範限制，如禁止廣告內容有欺騙或誤導之敘述。

又廣告行為涉及美國聯邦貿易委員會法 (Federal Trade Commission Act, FTCA) 有關禁止商業交易有不實或虛偽行為⁹⁸，聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission, FTC) 認為，虛偽即係以陳述或省略陳述誤導消費者或其他有誤導消費者之虞的行為。該委員會於 2013 年出版「如何在數位廣告中有效揭露資訊」刊物⁹⁹指出，聯

⁹⁵ Id. at 4.

⁹⁶ Gregory T. Casamento and Patrick J. Hatfield, *GUIDELINES FOR e-SIGNATURE AND e-DELIVERY IN THE INSURANCE BUSINESS*, at 5 (2010).

⁹⁷ NAIC, *The Marketing of Insurance Over the Internet*, at 21-22 (1998).

⁹⁸ Federal Trade Commission Act, 15 U.S.C. §45 (2015).

⁹⁹ Federal Trade Commission, *How to Make Effective Disclosures in Digital Advertising* (Mar. 2013).

邦貿易委員會法有關禁止商業交易有不實或虛偽行為，於電子商務交易亦有適用，廣告應真實且不能誤導消費者，所有的宣傳並須合於事實且業者之免責聲明需明確且清楚。廣告代理人(advertising agency)或網站設計者(website designer)對於廣告內容需負核閱責任。

部分州以行政命令明訂保險業者履行法定告知事項之方式，如保險業者應將告知事項呈現在明顯位置且法定告知事項應與相關標題緊密連結，字型不得過小或模糊¹⁰⁰。另外廣告內容應具體明確，避免欺騙或足使消費者產生誤導或欺騙之虞。是否構成上述欺騙或有誤導、欺騙之虞，由州政府保險監理官認定¹⁰¹。廣告內容必須真實且不應具有事實上誤導或隱喻暗示，如業者使用之文句只能透過隱喻或熟悉保險術語的人方得理解，即構成誤導¹⁰²。

此外，保險監理官協會「人壽保險及年金保險廣告行為模範規則」(Advertisements of Life Insurance and Annuities Model Regulation)規定¹⁰³，所有廣告，不論其形式為何，保險公司、保險經紀人及保險代理人為銷售所製作或呈現之廣告皆應負責任。特別是保險以司應管理及控制廣告保單所載內容、廣告形式及傳播散布方式；如廣告內容使用無須健康檢查(non-medical, no medical examination required)或其他類似用語，上開廣告文字應緊接著並列「承保與否可能視申請者於申請文件所答覆有關健康之問題而定」文字¹⁰⁴；廣告應具體明確記載保單類型¹⁰⁵；廣告如記載「保險公司保留權利於保險期間內變更保險費」應有顯著標示，否則視為欺騙及誤導¹⁰⁶。

廣告中使用薦證(testimonials)、評論(appraisals)或分析(analysis)應真實表述，且表述內容代表作者當時之意見¹⁰⁷；如薦證人、評論人、

¹⁰⁰ 211 MASS. CODE REGS. 40.05 (2017).

¹⁰¹ *Id.* 40.06(1).

¹⁰² *Id.* 40.06(2).

¹⁰³ NAIC, Advertisements of Life Insurance and Annuities Model Regulation, Section 3 (2015).

¹⁰⁴ *Id.*, Section 5C.

¹⁰⁵ *Id.*, Section 5E.

¹⁰⁶ *Id.*, Section 5I(2).

¹⁰⁷ *Id.*, Section 5Q(1).

分析者或廣告內容背書者，具備保險公司或其相關機構之股東、董事、經理人、員工等身分職位，並有經濟上利害關係，亦應於廣告顯著位置揭露該等資訊¹⁰⁸。

四、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台辦理銷售

原則上¹⁰⁹，無論係保險公司、保險經紀人或保險代理人皆應於其網站上聲明其經核准得經營保險業務之管轄地政府及營業許可證照號碼；保險公司另須揭露代理保險商品之代理人公司名稱、其管轄地政府及其營業許可證照號碼。Insurance Mall 平台雖提供消費者多家保險業者推出之保險商品資訊及報價服務，惟除該平台業者係經核准得銷售保險商品之業者外，不得有銷售交易行為，否則即屬違法，部分業者會在網站揭露其非保險公司也不具有販售保險商品之相關營業證照，該網站係供消費者瀏覽保險商品資訊及取得報價之參考¹¹⁰。經檢視現行保險業者多係利用第三方網路平台提供報價資訊，而非於第三方平台完成銷售程序；一旦消費者於第三方平台選擇購買該報價方案，因涉及銷售或交易程序，網頁即從第三方網路平台連結導引至保險業者自設網站。

綜上可知，依照美國相關監理規範，未經核准不得經營保險業務。如第三方網路平台業者未經核准，即不得於該平台銷售保險。現今保險業者多於第三方網路平台提供報價資訊，如涉及銷售或交易程序，將從第三方網路平台連結導引至保險業者自設網站。

¹⁰⁸ *Id.*, Section 5Q(2). See also FTC Bureau of Consumer Protection, *Advertising and Marketing on the Internet*, at 10 (Sep. 2000).

¹⁰⁹ CAL. INSURANCE CODE §702, §703.1 (2016); see also Massachusetts Division of Insurance Bulletin 2001-02 (2001).

¹¹⁰ See <http://www.usinsuranceonline.com/faq?as=2va5rlzvqw2yxbywrear1bmf>.

第四節 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範

一、 保險經紀人、保險代理人主要監理規範

在美國，保險經紀人（Insurance Broker）及保險代理人（Insurance Agent）¹¹¹為保險公司（Insurer）銷售保單之主要管道。大部份保險交易的進行係透過保險經紀人及保險代理人媒合，惟保險經紀人及保險代理人並非保險契約之當事人，其法律上之職責係幫助消費者在合理保費內尋找合適保單。每一保險經紀人及保險代理人需具備銷售特定保單的證照才可銷售該保單¹¹²。保險經紀人及保險代理人主要差異在於保險代理人代理多間保險公司，係保險公司之代理人；而保險經紀人係為消費者利益尋找合適的保單保障消費者權益，代表消費者。

保險經紀人及保險代理人於進行電子商務仍應遵循上述有關廣告及招攬等相關規範。如麻薩諸塞州政府保險部門曾通函各業者於從事網路廣告或提供保險服務時應遵守當今廣告及銷售規範¹¹³。另部分州法令規定¹¹⁴，保險經紀人或保險代理人皆應於其網站上聲明其經核准得經營保險業務之管轄州政府及營業許可證照號碼。此外，紐約州政府規定，保險經紀人及保險代理人於要保人提出要保前，應以口頭或書面揭露如下資訊¹¹⁵：1、保險經紀人或代理人於該次交易中所扮演的角色；2、保險經紀人或代理人因保單成立可從獲取之報酬；3、影響上述報酬之因素；及4、購買保單的消費者可獲取保險經紀人及代理人因保單成立所得預期報酬的相關資訊。上開應揭露事項於保險經紀人及保險代理人從事電子商務交易時亦有適用¹¹⁶。

¹¹¹ Insurance Brokers 及 Insurance Agents 兩者合稱 “Insurance Producers”。

¹¹² 有關保險證照類別因州法令而異類別大致上如財產及責任險證照 (Property and Casualty License)、壽險意外險及健康險證照 (Life, Accident and Health License)；如擬專營壽險業務，僅需取得壽險證照。原則上效期為兩年。See Marianne Bonner, What are the Obligations of Your Agent or Broker (Jun. 14, 2017), <https://www.thebalance.com/what-are-the-obligations-of-your-agent-or-broker-462394>.

¹¹³ Massachusetts Division of Insurance Bulletin 2001-02 (2001).

¹¹⁴ CAL. INSURANCE CODE §702, §703.1 (2016); Massachusetts Division of Insurance Bulletin 2001-02 (2001).

¹¹⁵ N. Y. COMP. CODES R. & REGS. tit. 11, §30.3(a) (2017).

¹¹⁶ NYDFS, Insurance Regulation 194 - Frequently Asked Questions, 11 NYCRR 30 (INSURANCE

另依據保險監理官協會規則，保險經紀人及保險代理人不得於廣告上使用「財務規劃」(financial planner)、「投資顧問」(investment adviser)、「財務顧問」(financial consultant or financial counseling)等文字，暗示消費者該業務員從事顧問事業或暗示該佣金與銷售保險契約無涉等容易產生誤導消費者之行為¹¹⁷；惟如與事實相符不在此限。

二、 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範

美國「全球及國家商業電子簽章法」及「統一電子交易法」皆明定有關保險交易相關文件之交付(delivery)要件可透過電子紀錄為之¹¹⁸。原則上各州政府皆允許使用電子簽章、電子文件傳送及電子紀錄，並賦予其等同於書面文件之法律效力。於車險情況，保險代理人或保險經紀人應以書面揭露無保險或保險不足駕駛人保險(uninsured or underinsured motorist coverage)，並取得消費者簽名，上開方式如以電子文件形式揭露並取得消費者之電子簽章，皆合乎法令規定¹¹⁹。另外，保險業者辦理保險電子商務應取得被保險人書面同意取得電子保單，並向消費者說明有關取得或保存該等電子紀錄之電子設備硬體及軟體條件要求說明，同時保險業者亦應告知被保險人得隨時變更非以電子方式傳送相關契約文件。

保險經紀人及保險代理人於辦理保單失效、停效之保單轉換時，依法應告知保戶先前保單被新保單取代部分(即條款內容)、保險公司、保單名稱及保單號碼或是否有保單質借情形¹²⁰。保險經紀人及保險代理人應交付有關保單轉換及銷售相關書面文件，如係以電子商務交易，應提供消費者可供列印格式之保單或契約¹²¹。

REGULATION 194), <http://www.dfs.ny.gov/insurance/faqs/faqs-reg194.htm>.

¹¹⁷ NAIC, Advertisements of Life Insurance and Annuities Model Regulation, Section 5N (2015).

¹¹⁸ Gregory T. Casamento and Patrick J. Hatfield, GUIDELINES FOR e-SIGNATURE AND e-DELIVERY IN THE INSURANCE BUSINESS, at 3 (2010).

¹¹⁹ *Id.* at 3-4.

¹²⁰ NAIC, LIFE INSURANCE AND ANNUITIES REPLACEMENT MODEL REGULATION, Section 3C (2015).

¹²¹ *Id.* Section 3D.

綜上，對於保險經紀人及代理人辦理電子商務，美國未另定專法規範，亦未限制保險經紀人及代理人辦理電子商務經營門檻，有關保險經紀人及代理人辦理電子商務應揭露事項以及招攬時應遵循之規定（包含契約保全等），原則上與實體通路應遵循之規範相同。

第四章 英國保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之監理規範

第一節 保險業、保險經紀人、保險代理人之電子商務及網路交易之架構流程

1997 年英國推動金融監理一元化，由單一監理機構負責所有金融監理工作，以財政部作為金融體系最高管理機關角色，但移除英格蘭銀行（Bank of England, BoE）的銀行監理權限，並將數個功能分散的金融管理機關，合併成組織龐大的「金融服務署」(Financial Services Authority, FSA)，由英格蘭銀行、財政部（HM Treasury）及金融服務署形成「三方系統」(Tripartite System)，英格蘭銀行負責貨幣政策及金融市場穩定，財政部負責制定法規及政策，金融服務署則負責金融機構之審慎及行為監理。惟此一金融監理一元化及三方分工金融穩定的運作架構，在 2007 年英國北岩銀行因美國次貸風暴引發的擠兌案而面臨嚴峻挑戰，蓋英格蘭銀行雖有穩定金融系統之目標，卻缺乏相應政策工具，財政部雖有維護整體法規的責任，卻欠缺明確的職責，金融服務署的重心監理金融機構，三方系統中沒有任一機關肩負監督金融系統穩定的職責，對於金融危機自然也難以採取適當的應對措施。

122

2013 年 4 月起，為明確維護金融系統穩定之權責歸屬，英國施行新的金融監理架構，改以英格蘭銀行為監理架構之中心，負責金融系統穩定之權責，以及金融危機管理、監督支付系統、清算系統、結算所等工作，而英格蘭銀行所設立的金融政策委員會負責金融系統的總體審慎的監理工作，個體審慎監理方面，由隸屬英格蘭銀行之審慎監理署（Prudential Regulation Authority, PRA）負責維護及強化金融機構安全性及健全性的工作。金融行為署（Financial Conduct Authority,

¹²² 許永明、蕭景元(2014)，〈英國保險監理制度之革新〉，《保險專刊》，第 30 卷第 4 期，頁 448-449。

FCA) 則主要負責監理金融機構的商業模式及經營行為，並分析其商業模式及行為，對於市場及消費者的影響。¹²³ 因此目前英國對於金融機構從事保險業務，其商業模式及經營行為主要以金融行為署為主管機關，制定相關規範。

英國之保險相關規定，以 1906 年海上保險法 (The Marine Insurance Act 1906, MIA 1906) 為基礎，後續尚有 2012 年消費者保險 (告知暨說明) 法 (Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012)、2015 年英國保險法 (Insurance Act 2015) 等，但應先予以說明的是，英國過去海上保險立於商人法之角度規定，因當時科學與保險技術不佳，故係一著重保護保險人之規範，可否適用於現今消費者保險為主之發展，引發討論¹²⁴，後續之 2012 年消費者保險 (告知暨說明) 法、2015 年英國保險法 (Insurance Act 2015) 則均於第 1 條即明文定義「消費者保險契約 (consumer insurance contract)」，並規定消費者保險契約的要件，其保險契約之主要目的須無涉被保險人個人之貿易、商業或專業¹²⁵，以下所介紹之傳統保險契約架構流程，均指「消費者保險契約」，合先敘明。

電子商務與電子企業並非相同的概念，電子企業 (E-business) 是指，運用網際網路、資訊系統、數位網路等相關技術及應用方法，相關技術及應用方法並不必然與商品在網際網路上 (World Wide Web) 買賣相關，而是用以轉化並改造企業核心業務與流程，進而改善企業之本質，提昇企業的經營績效，例如透過電子數據交換 (Electronic Data Interchange, EDI) 進行買賣雙方數據交換、企業內部數據交換等；電子商務 (E-commerce)，目前雖未有統一的定義，但應可認定為係透過虛擬網路平台進行商業交易及提供該筆交易前、中、後之資訊與服務，從而產生與傳統實體商店親自協議、當面交易之差異，主

¹²³ 許永明、蕭景元，前揭註 122，頁 448 - 450。

¹²⁴ 羅俊瑋 (2012)，〈英國 2012 年消費者保險 (告知暨說明) 法之立法例評析〉，《中正財經法學》，第 5 期，頁 200。

¹²⁵ Insurance Act 2015 §1, Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012 §1.

係透過物流、資訊流及金流之整合,將買賣程序化繁為簡,線上完成交易,以減少交易雙方勞力與時間上之耗費,刺激市場之擴張及發展¹²⁶。關於電子商務,歐盟於 2000 年制定 EU Electronic Commerce Directive 2000/31/EC,英國於 2002 年將該指令以 The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002 納入內國法規,該規定將消費者(consumer)定義為非基於其貿易、商業或專業之目的之自然人¹²⁷,對於保險契約電子商務及網路交易之架構流程,尚有其他法規,包含 The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002、2004 年英國議會制定的 The Financial Services (Distance Marketing) Regulations 等,以下將以這些法規為基礎加以分析。

一、 電子簽章制度

2000 年英國議會制定 Electronic Communications Act,該法第 7 條確立電子簽章(electronic signature)之效力,該法部分經 2016 年制定之 The Electronic Identification and Trust Services for Electronic Transactions Regulations 修正,因此以下介紹以 2016 年修正後的版本為準;其次,關於電子簽章的認證服務的認證服務提供者(certification-service-provider),則以 2002 年之 The Electronic Signatures Regulations 規範,以下介紹即以此二規範為主加以介紹。

電子簽章係以電子方式為之,依據 Electronic Communications Act 2000 須具備二個要件,須與任何電子通訊或電子數據相結合或邏輯關聯,且其目的旨在用於建立通信或數據的真實性,通信或數據的完整性,或兩者兼有,符合前述兩個條件後,該電子通訊或特定電子資料尚須經過認證的程序,認證的範疇有三,涵蓋簽章本身,生產、傳播或核實簽名的方式,以及適用於簽章的程序(單獨或與其他因素結

¹²⁶ 謝政恩(2015),《電子商務時代下,網路投保之法制研究》,頁 20-21,國立政治大學風險管理與保險學研究所碩士論文。

¹²⁷ The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002 §2(1).

合使用)為有效的簽章方式¹²⁸，與特定電子通訊或特定電子數據結合或邏輯關聯的電子印章並經認證，得以證實通訊或數據的真實性、通訊或數據的完整性或兩者時，該通訊或數據可被接納為證據¹²⁹。

而電子簽章可透過認證服務提供者 (certification-service-provider) 提供認證，所謂「認證 (certificate)」，指將簽名驗證數據與該人員聯繫並確認該人身分的電子認證¹³⁰，認證服務提供者提供認證，使任何

¹²⁸ Electronic Communications Act 2000 §7.

“Electronic Communications Act 2000 §7 Electronic signatures and related certificates

(1) In any legal proceedings—

(a) an electronic signature incorporated into or logically associated with a particular electronic communication or particular electronic data, and

(b) the certification by any person of such a signature, shall each be admissible in evidence in relation to any question as to the authenticity of the communication or data or as to the integrity of the communication or data.

(2) For the purposes of this section an electronic signature is so much of anything in electronic form as—

(a) is incorporated into or otherwise logically associated with any electronic communication or electronic data; and

(b) purports to be used by the individual creating it to sign.

(3) For the purposes of this section an electronic signature incorporated into or associated with a particular electronic communication or particular electronic data is certified by any person if that person (whether before or after the making of the communication) has made a statement confirming that—

(a) the signature,

(b) a means of producing, communicating or verifying the signature, or

(c) a procedure applied to the signature, is (either alone or in combination with other factors) a valid means of signing.”

¹²⁹ Electronic Communications Act 2000 §7A

“Electronic Communications Act 2000 §7A Electronic seals and related certificates

(1) In any legal proceedings—

(a) an electronic seal incorporated into or logically associated with a particular electronic communication or particular electronic data, and

(b) the certification by any person of such a seal, shall each be admissible in evidence in relation to any question as to the authenticity of the communication or data, the integrity of the communication or data, or both.

(2) For the purposes of this section an electronic seal is so much of anything in electronic form as—

(a) is incorporated into or otherwise logically associated with electronic communication or electronic data; and

(b) purports to ensure the origin and integrity of the communication or data.

(3) For the purposes of this section an electronic seal incorporated into or associated with a particular electronic communication or particular electronic data is certified by any person if that person (whether before or after the making of the communication) has made a statement confirming that—

(a) the seal,

(b) a means of producing, communicating or verifying the seal, or

(c) a procedure applied to the seal, is (either alone or in combination with other factors) a valid means of ensuring the origin of the communication or data, the integrity of the communication or data, or both.”

¹³⁰ The Electronic Signatures Regulations 2002 §2.

人對於該合格認證中之任何資訊的準確性，及以該電子簽章為基礎建立的數據等產生合理信賴，認證服務之提供者須對因信賴產生損失之人負賠償責任，即使過失亦須負責，藉此課予認證服務之提供者應保持謹慎的態度。¹³¹ 認證服務的提供者除對於電子簽章的相關資訊的確實負責外，對於數據主題明確或當事人為取得、維護該認證所提供之資訊，認證服務的提供者不得直接從中獲取個人數據，亦不得在獲取或維護認證所需的程度外使用該個人資訊，在數據主體明確同意的目的範圍外，除非係為履行認證服務提供者所承擔的任何法律義務所必須之處理，不得以契約增加數據主體的義務¹³²。The Electronic Signatures Regulations 2002 於 Schedule 1 中規定，合格的認證應指明為合格的認證、認證服務提供者及其設立國、確定簽章人之名稱、認證之有效期限、認證的使用範圍等¹³³，保險電子商務交易之架構流程

依據 2002 年英國議會所制定之 The Electronic Commerce (EC

¹³¹ The Electronic Signatures Regulations 2002 §4.

(2) For the purposes of the certification-service-provider's liability under paragraph (1) above there shall be a duty of care between that certification-service-provider and the person referred to in paragraph (1)(b) above.

(3) Where—

(a) a certification-service-provider issues a certificate as a qualified certificate to the public,

(b) a person reasonably relies on that certificate,

(c) that person suffers loss as a result of any failure by the certification-service-provider to register revocation of the certificate, and

(d) the certification-service-provider would be liable in damages in respect of any extent of the loss—

(i) had a duty of care existed between him and the person referred to in sub-paragraph (b) above, and

(ii) had the certification-service-provider been negligent,

then that certification-service-provider shall be so liable to the same extent notwithstanding that there is no proof that the certification-service-provider was negligent unless the certification-service-provider proves that he was not negligent.

(4) For the purposes of the certification-service-provider's liability under paragraph (3) above there shall be a duty of care between that certification-service-provider and the person referred to in paragraph (3)(b) above.”

¹³² The Electronic Signatures Regulations 2002 §5(1).

(1) A certification-service-provider who issues a certificate to the public and to whom this paragraph applies in accordance with paragraph (6) below—

(a) shall not obtain personal data for the purpose of issuing or maintaining that certificate otherwise than directly from the data subject or after the explicit consent of the data subject, and

(b) shall not process the personal data referred to in sub-paragraph (a) above—

(i) to a greater extent than is necessary for the purpose of issuing or maintaining that certificate, or

(ii) to a greater extent than is necessary for any other purpose to which the data subject has explicitly consented, unless the processing is necessary for compliance with any legal obligation, to which the certification-service-provider is subject, other than an obligation imposed by contract.”

¹³³ The Electronic Signatures Regulations Schedule 1.

Directive) Regulations，締結契約時，除另有規定外，電子商務的服務提供者應在服務接收人（即消費者）訂單（order）前¹³⁴，以明確、可理解的方式向消費者告知以下資訊，包含締結契約的技術步驟、已締結完成的契約是否提交給服務提供者、服務提供者是否可獲取已締結完成的契約、身份識別及糾正輸入錯誤的技術手段，以及訂立契約所提供的語言，其次，服務提供者應指明其訂立的相關行為守則，並提供有關如何以電子方式諮詢這些守則的資訊，同時，服務提供者向消費者提供契約的條款和條件時，應以允許消費者儲存或複製之方式提供，如服務提供者未依規定提供，消費者可以依據契約之約定向法院請求服務提供者提供該服務¹³⁵。

當消費者下訂單（place the order）時，除另有約定外，電子商務的服務提供者應當確認該訂單，不得以不當的方式延誤，且應提供消費者適當、有效和可使用的技術手段，使其在完成訂單之前可以識別和糾正輸入錯誤，而如何認定服務提供者已收到該訂單，該規定認為，當訂單處於可被獲取的狀態時，即視為已收到，服務提供者即應立即確認、不得當拖延¹³⁶。該規定也針對電子商務契約之撤銷（rescind）為規範，當消費者依據該規定訂立契約，而服務提供者卻未提供消費者適當、有效和可使用的技術手段，使其在完成訂單之前可以識別和糾正輸入錯誤，除非另有具契約管轄權法院之命令，服務提供者應依消費者之請求撤銷錯誤的契約¹³⁷。

除 The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002 外，2004 年英國議會制定的 The Financial Services (Distance Marketing) Regulations 亦對電子商務契約之締結為規範，首先應先了解的是，英國法在契約類型中劃分出「遠程銷售（distance marketing）」一類，指

¹³⁴ 訂單（order）依 The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002 第 12 條之規定，除該規定 9(1)(c) 及 11(1)(b) 應解釋為「要約」（offer）外，其餘「訂單（order）」性質非必然為契約之要約。

¹³⁵ The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002 §§9, 14.

¹³⁶ The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002 §11.

¹³⁷ The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002 §15.

供應商 (supplier) 或由中間人 (intermediary) 經營商品或服務有組織的遠程銷售及服務計畫，供應商為與消費者之間訂立的一項或多項金融服務的契約，為完成契約之締結，使用一種或多種遠程通訊手段¹³⁸，直到契約訂立，包含契約訂立之時¹³⁹，電子商務契約即為典型的遠程銷售，在締結契約前，供應商應在一定時間前依該規定之要求提供資料予消費者，或在契約訂立後經消費者請求提供，且須以明確、適合遠程銷售之方式提供，符合商業交易誠信原則，以及保護未成年人不能同意的原則¹⁴⁰，而提供資訊的方式，應以紙張或其他耐用之介質提供該規定要求的資料，在契約存續期間，消費者亦得隨時請求供應商提供契約之條款及相關資訊¹⁴¹。至於契約之解除 (cancel)，本規定訂有取消期限 (Cancellation period)，如供應商已依規定向消費者提供契約的資料及相關資訊，消費者自契約締結之日起算 14 日內有取消契約之權利，而供應商在契約締結前雖未提供契約之條款及相關資訊，但後續已履行提供契約之條款及相關資訊之義務，消費者取消契約權利之自收到契約之條款及相關資訊日起算 14 日內有取消契約之權利；如果遠程銷售之契約涉及人壽保險，其取消契約之期限，改為由消費者被告知契約已經締結時起算 30 日均得為之¹⁴²，消費者於取消期限內對供應商發出取消通知即生取消契約之效果，通知的方式可以口頭、書面或其他方式為之，可以透過郵寄至供應商之營業處所、傳真、電子郵件或其他電子方法，例如發送至供應商通知的互聯網網站或網站，或根據網站上的指示為通知均可¹⁴³。

¹³⁸ 遠程銷售的定義規定於 The Financial Services (Distance Marketing) Regulations 2004 §2(1)，原文如下：

“The Financial Services (Distance Marketing) Regulations 2004 §2(1)“distance contract” means any contract concerning one or more financial services concluded between a supplier and a consumer under an organised distance sales or service-provision scheme run by the supplier or by an intermediary, who, for the purpose of that contract, makes exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the time at which the contract is concluded.”

¹³⁹ The Financial Services (Distance Marketing) Regulations 2004 §2(1).

¹⁴⁰ The Financial Services (Distance Marketing) Regulations 2004 §7.

¹⁴¹ The Financial Services (Distance Marketing) Regulations 2004 §8.

¹⁴² The Financial Services (Distance Marketing) Regulations 2004 §10.

¹⁴³ The Financial Services (Distance Marketing) Regulations 2004 §9.

檢視英國保險業者或保險商品網路平台所提供之保險服務，就財產保險商品交易程序，其基本交易架構流程均包括：填妥業者於網站上提供之基本資料表、填寫相關資訊供保險人分析被保險人之風險（如車險即須填寫駕照類型、取得駕照的年度、是否有在駕駛其他交通工具、該車主要的使用人、是否有其他人也在使用該車、肇事紀錄等，及該車的相關資料，包含車主、是否須於夜間駕駛、用途等），選擇保險方案、理賠條件及希望何時開始投保，最後會立即呈現保險費率的試算結果，並將結果寄送至被保險人之電子信箱，於電子郵件中即會提供付款的連結進入線上付款程序。經檢視英國現行保險業者或保險商品網路平台所提供之保險服務，其保險電子商務交易架構流程整理如下圖：

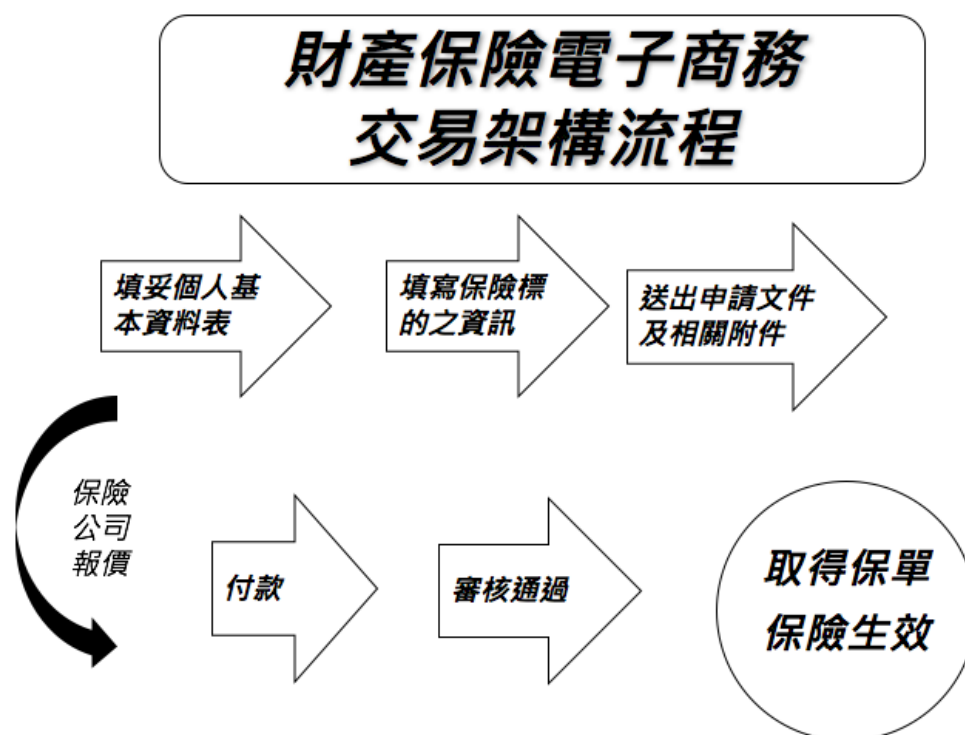


圖 5：英國財產保險電子商務交易架構流程

資料來源：本研究整理

關於人身保險商品交易架構流程包括：填妥業者於網站上提供之基本資料表、填寫相關資訊供保險人分析被保險人之風險（如人壽保

險須填寫是否有吸菸史等)、選擇保險方案(保額)、勾選同意個人資料使用,最後會立即呈現保險費率的試算結果,接下來開始填寫更細部的被保險人個人風險資料(健康狀況、病史、身高體重、生活習慣、疫苗接種紀錄等),如為保險人無法承保的情況即會立即顯示無法承保,符合保險公司欲承保的情形始會取得付款的連結,進行線上付款。若依據消費者所填寫之資料,初步評估為可承保之情形會進入「確認(Confirm)」之程序,依據被保險人所填寫之個人風險資料,業者可向消費者曾就醫之醫院進行查證,有任何疑問亦可致電消費者進行確認,並要求消費者上傳與所填資料相符的證明文件證明進行身分確認。經審核符合保險公司欲承保的情形,始會取得付款的連結,進行線上付款。始會取得付款的連結,進行線上付款。經檢視英國現行保險業者或保險商品網路平台所提供之保險服務,其保險電子商務交易架構流程整理如下圖:

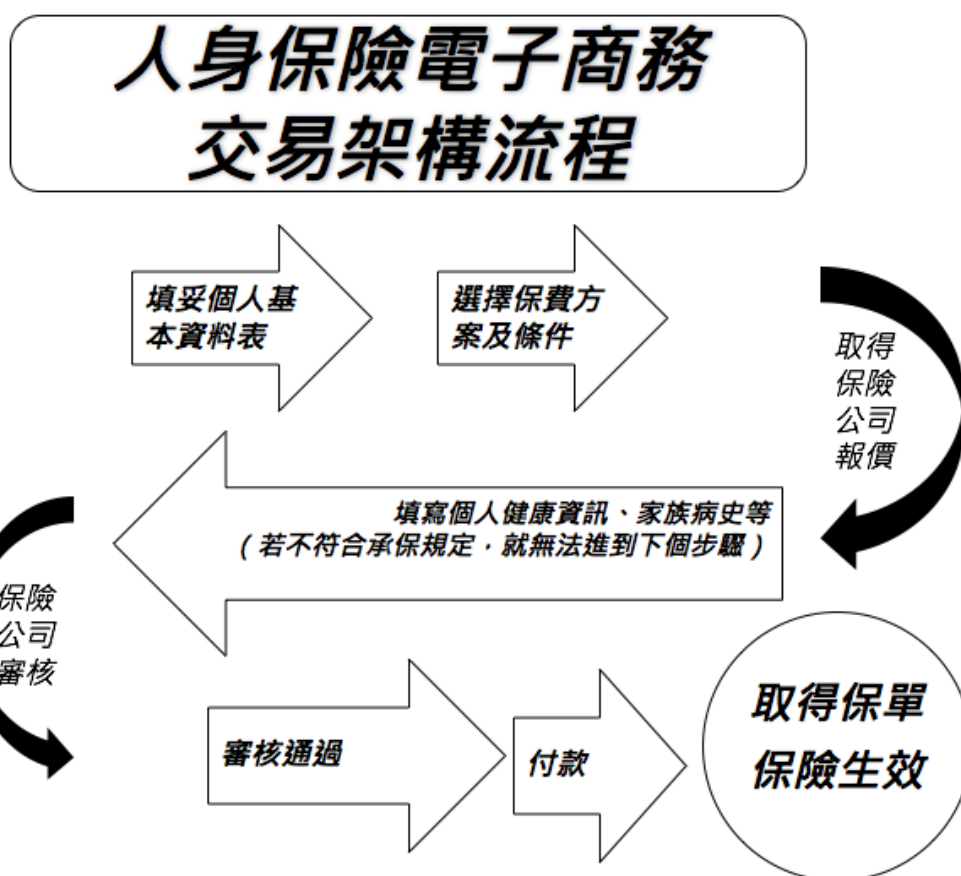


圖 6：英國人身保險電子商務交易架構流程

資料來源：本研究整理

二、 限制門檻

英國就保險業、保險經紀人、保險代理人從事電子商務及網路交易，並未設定相關的門檻，而是注重後續的資訊揭露以保護消費者。

第二節 保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務 其消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範

一、 消費者保護

(一) 身分驗證機制

就保險業、保險經紀人、保險代理人從事電子商務及網路交易，如何對要保人為身分驗證，現行常見的驗證方法主要有帳號密碼驗證法、動態密碼裝置驗證法、智慧卡驗證法、生物辨識技術驗證法、PKI (Public Key Infrastructure, 即「公開金鑰基礎架構」) 驗證法¹⁴⁴，惟檢視英國保險業者或保險商品網路平台所提供之保險服務，發現雖部分業者採用帳號密碼驗證法，使用者須先註冊一組帳號及密碼，之後每次登入皆須正確輸入才得接受相關服務，但亦有部分業者並未採取前述任一作法，均是先完成個人基本資料、進行保費試算，後續仍須經過保險人審核通過，或係因後續尚有保險人審核之階段，在網路投保時並不注重身分驗證此一程序。

(二) 網頁需揭露事項

針對電子商務的消費者保護部分，英國議會於 2002 年依據歐盟指令制定 The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations，該規定中將資訊社會服務 (information society services) 之範圍涵蓋以電子、遠距 (不需雙方當事人同時參與)、經服務接收方個人要求的方式所

¹⁴⁴ 謝政恩，前揭註 126，頁 97 - 105。

提供的任何服務，藉此換取報酬的行為¹⁴⁵，該規定第 6 條要求提供資訊社會服務之人應告知消費者重要資訊，包含服務提供者的名稱、地址、聯絡方式、註冊證明及其他相關資訊，如果其業務涉及管制或相關計畫，也須揭露使接受資訊社會服務之消費者得以知悉，此外，價格資訊也應明確，如是否包含稅捐、運輸費用等¹⁴⁶。另對於商業通訊（Commercial communication），資訊社會服務提供者應確保該商業通訊可明確被識別為商業通訊、指明商業通訊所代表之人、清楚明確呈現相關促銷優惠、參與條件等，如該商業通訊為未經請求之商業通訊，資訊社會服務提供者應確保消費者收到未經請求的商業通訊後得以清楚明確地辨識¹⁴⁷。

關於電子商務保險的部分，FCA 於保險業業務行為準則於遠程銷售部分¹⁴⁸，亦要求保險人、保險中介人須提供消費者關於遠程銷售的相關資訊¹⁴⁹，必須確保以明確、易於理解、適合所使用的遠程銷售手段的方式提供，且應遵守誠信商業交易原則、保護未成年人不能同意之原則等¹⁵⁰，關於價格，需要明確說明該價格是否含稅及運送成本（delivery cost）¹⁵¹。應注意的是，資訊的提供應在契約前階段即履行，使消費者可以在資訊充分的情形下為決定，因此必須確保在契約前階段向消費者傳達之契約義務資訊符合契約所約定之適用法律所規定的契約義務，並應以紙張或耐用的介質向消費者傳達所有契約條款、條件以及遠程銷售中提及之資訊等，在完成簽訂遠程銷售契約前，消費者有權可以取得¹⁵²。若資訊提供的方式係由代表企業之人向消費者

¹⁴⁵ The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002 §2.

¹⁴⁶ The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002 §6.

¹⁴⁷ The Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002 §§7, 8.

¹⁴⁸ 遠程銷售規定於 ICOBS 3.1 以下，ICOBS 3.1.1: “This section applies to a firm that carries on any distance marketing activity from an establishment in the United Kingdom, with or for a consumer in the United Kingdom or another EEA State.”

¹⁴⁹ ICOBS 3.1.3, 3.1.4.

¹⁵⁰ ICOBS 3.1.7.

¹⁵¹ ICOBS 3.2.3.

¹⁵² ICOBS 3.1.8.

提供或傳達資訊或契約條款和條件給消費者，將依據該代表提供或傳達資訊或契約條款和條件對消費者負責¹⁵³。

FCA 於保險業業務行為準則於遠程銷售部分，尚定有電子商務（e-commerce）專節，該專節適用於在英國進行電子商務活動的公司，或與英國或其他歐洲經濟區國家的人員進行電子商務活動¹⁵⁴。就消費者保護部分，首先從事電子商務之公司，應至少揭露以下資訊，包含公司名稱、地址、得以直接有效聯繫的聯絡方式，以及其他法律登記之聲明，如金融服務登記（Financial Services Register）及其公司參考數（Firm Reference Number）等¹⁵⁵；其次，公司須確保構成資訊社會服務一部之商業資訊（commercial communications）符合以下條件：

（1）商業溝通必須明確確定；（2）代表為商業溝通之人必須明確可辨別；（3）促銷優惠必須明確確定，符合資格的條件之資訊必須容易取得、清楚明確地呈現；（4）促銷競爭之參與條件必須易於查看，明確無誤呈現¹⁵⁶，在英國成立的公司透過電子郵件發送的未經請求的

¹⁵³ ICOBS 3.1.9.

¹⁵⁴ ICOBS 3.2.1.

¹⁵⁵ ICOBS 3.2.2.

“ICOBS 3.2.2 Information about the firm and its products or services

A firm must make at least the following information easily, directly and permanently accessible to the recipients of the information society services it provides:

- (1) its name;
- (2) the geographic address at which it is established;
- (3) the details of the firm, including its e-mail address, which allow it to be contacted and communicated with in a direct and effective manner;
- (4) an appropriate statutory status disclosure statement, together with a statement which explains that it is on the Financial Services Register and includes its Firm Reference Number;
- (5) if it is a professional firm, or a person regulated by the equivalent of a designated professional body in another EEA State:
 - (a) the name of the professional body (including any designated professional body) or similar institution with which it is registered;
 - (b) the professional title and the EEA State where it was granted;
 - (c) a reference to the applicable professional rules in the EEA State of establishment and the means to access them; and
- (6) where the firm undertakes an activity that is subject to VAT, its VAT number.”

¹⁵⁶ ICOBS 3.2.4.

A firm must ensure that commercial communications which are part of, or constitute, an information society service, comply with the following conditions:

- (1) the commercial communication must be clearly identifiable as such;
- (2) the person on whose behalf the commercial communication is made must be clearly identifiable;
- (3) promotional offers must be clearly identifiable as such, and the conditions that must be met to qualify for them must be easily accessible and presented clearly and unambiguously; and
- (4) promotional competitions or games must be clearly identifiable as such, and the conditions for

商業資訊，亦須清楚明確顯示該資訊為商業資訊¹⁵⁷；再者，就資訊社會服務的部分，除與消費者另有約定外，公司於消費者下訂單前以明確、可理解的方式提供以下資訊：（1）締結契約的不同技術步驟；（2）該契約是否由該公司提交，以及該公司是否可取得；（3）在完成契約前之識別和糾正輸入錯誤的技術手段，允許消費者在完成契約訂立之前得以識別及更正輸入錯誤；（4）訂立契約可提供之語言。除此之外，應指明任何相關的行為守則，並提供有關如何以電子方式查閱這些守則的資訊；其餘有關消費者保護的，如當消費者以科技方法下達訂單時，當該訂單處於可被收受的狀態時，訂單和接收確認視為已收到，不得有不適當或以電子方式延遲¹⁵⁸，最後 ICOBS 3.2.7 要求企業向 ECA 收件人提供的契約條款和條件須允許收件人儲存及複製（reproduce）¹⁵⁹

英國金融行為署(FCA)2016年之保險業業務行為準則(Insurance: Conduct of Business Sourcebook, ICOBS)對消費者保護有相關的規定，ICOBS 5.2.1 及第 5.2.2 規定，保險經紀人、保險代理人及保險人對於儲蓄性質（payment protection contract）或僅提供保險保障之保

participation must be easily accessible and presented clearly and unambiguously.”

¹⁵⁷ ICOBS 3.2.5.

¹⁵⁸ ICOBS 3.2.6.

“ICOBS 3.2.6 Requirements relating to the placing and receipt of orders

A firm must (except when otherwise agreed by parties who are not consumers):

(1) give an ECA recipient the following information, clearly, comprehensibly and unambiguously, and prior to the order being placed by the recipient of the service:

(a) the different technical steps to follow to conclude the contract; ^[1]

(b) whether or not the concluded contract will be filed by the firm and whether it will be accessible;

(c) the technical means for identifying and correcting input errors prior to the placing of the order; and

(d) the languages offered for the conclusion of the contract;

(2) indicate any relevant codes of conduct to which it subscribes and provide information on how those codes can be consulted electronically;

(3) (when an ECA recipient places an order through technological means), acknowledge the receipt of the recipient's order without undue delay and by electronic means (an order and an acknowledgement of receipt are deemed to be received when the parties to whom they are addressed are able to access them); and

(4) make available to an ECA recipient appropriate, effective and accessible technical means allowing the recipient to identify and correct input errors prior to the placing of an order.”

¹⁵⁹ ICOBS 3.2.7.

Contractual terms and conditions provided by a firm to an ECA recipient must be made available in a way that allows the recipient to store and reproduce them.”

險契約（pure protection contract）的消費者提供個人建議時，公司必須特別根據消費者提供的資訊來確定消費者的需求，以及向客戶提供任何建議的原因，相關細節須根據提出的政策的複雜性進行調整¹⁶⁰。

ICOBS 對於保險經紀人及保險代理人亦有消費者保護之相關規範，ICOBS 4.1.2 要求保險經紀人及保險代理人於制定保險契約之前，及有必要修改或更新保險契約時，企業必須至少向消費者提供：保險經紀人及保險代理人之名稱及地址、列入 Financial Services Register 之事實及驗證方法、是否有直接或間接持有代表某一保險業務的投票權或資本額 10% 以上、某一保險人或其母公司是否直接或間接持有代表公司投票權或資本的 10% 以上等¹⁶¹，ICOBS 4.1.9 則規定，保險經紀人及保險代理人向消費者傳達依法應提供的資訊時，必須以紙張或其他耐用的介質提供，以明確準確的方式使消費者理解，並以官方語言或雙方同意的任何其他語言為之，但在消費者要求或必須立即保密的情況下，可用口頭方式提供，惟後續仍須以紙本、可耐用的介質提供給消費者¹⁶²，資訊揭露的程度須到能使消費者在為購買決定時得

¹⁶⁰ ICOBS 5.2.1, 5.2.2.原文如下：

“ICOBS 5.2.1 This section applies to:

- (1) an insurance intermediary in relation to any policy (other than a connected travel insurance contract); and
- (2) an insurer when it has given a personal recommendation to a consumer on a payment protection contract or a pure protection contract.”

“ICOBS 5.2.2

- (1) Prior to the conclusion of a contract, a firm must specify, in particular on the basis of information provided by the customer, the demands and the needs of that customer as well as the underlying reasons for any advice given to the customer on that policy.
- (2) The details must be modulated according to the complexity of the policy proposed.”

¹⁶¹ ICOBS 4.1.2.

¹⁶² ICOBS 4.1.9.之原文如下：

“ICOBS 4.1.9 Means of communication to customers

- (1) All information to be provided to a customer in accordance with this chapter must be communicated:
 - (a) on paper or on any other durable medium available and accessible to the customer;
 - (b) in a clear and accurate manner, comprehensible to the customer; and
 - (c) in an official language of the State of the commitment or in any other language agreed by the parties.
- (2) The information may be provided orally where the customer requests it, or where immediate cover is necessary.
- (3) In the case of telephone selling, the information may be given in accordance with the distance marketing disclosure rules.
- (4) If the information is provided orally, it must be provided to the customer in accordance with (1) immediately after the conclusion of the contract of insurance.”

為明智決定，對於費用，也必須向其消費者提供除保險調解活動的保險費以外的任何費用之金額的詳細資訊¹⁶³。

此外，ICOBS 5.1 以下規定，各類保險契約，一般保險契約、無儲蓄性質之保險契約（pure protection contract）等，公司均應採取合理的步驟，判斷客戶購買該保險是否符合其需求及具有其想要獲得的利益；6.1 以下要求保險人須負責製作出依法應提供給客戶之資訊，而保險中介人有義務向消費者提供該資訊，如果該保險契約並無保險中介人之介入，則由保險人負責向消費者提供資訊，保險人必須及時提供資料，使保險中介人能夠遵守規定，或及時回應保險中介人的要求，該資訊用以確保消費者可以在獲悉資訊的情況下為明確決定，且不以締約當下為限，締約前後以及保險契約期間所生之改變、更新，保險人及保險中介人均有義務提供相關資訊¹⁶⁴。另 ICOBS 2.4.1 亦要求企業須根據高級記錄保存要求和自己的業務需要，保存相關資訊，除為處理應向 FCA 提供的資料外，個人建議之理由、向消費者提供的文件及理賠處理的過程，在面臨消費者查詢和投訴時，亦可作為證據¹⁶⁵。

二、道德危險防範

英國議會於 2012 年制定 Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act，其中第 2 條要求消費者保險契約訂立或變更之前，消費者應向保險人為揭露和陳述，且消費者應合理謹慎。不得對保險公司提出與事實不符的陳述，此外，消費者如未能依照保險人之

¹⁶³ ICOBS 4.2.2, 4.2.3, 4.3.2.

“ICOBS 4.2.2, 4.2.3 Ensuring customers can make an informed decision

4.2.2 In considering a customer's information needs for the purposes of Principle 7, a firm should have regard to the importance of information for a customer's purchasing decision when deciding when and how to give it.

4.2.3 If a firm provides elements of status disclosure information orally as part of an interactive dialogue, it should do so for all elements of the information. In the case of telephone selling, the information may be given in accordance with the distance marketing disclosure rules.”

¹⁶⁴ ICOBS 6.1.

¹⁶⁵ ICOBS 2.4.1.

要求確認或修改之前所提供的資料，亦可能構成不實陳述¹⁶⁶。除了應據實陳述外，尚應負合理的注意義務（reasonable care），陳述如有不實即被認為未盡合理注意義務，其餘之情形，消費者是否已盡合理的注意義務，應觀察全體情況而定，應考量消費者保險契約的類型及其目標市場、保險人提供或授權的任何有關的說明資料或宣傳品、保險人之問題是否具體明確，若保險人關於續期或更改消費者保險契約方面的問題未能作出回應的情況下，保險人如何清楚地回答這些問題的重要性（或可能導致的後果），以及代理人是否係為消費者利益行事。保險人如有應該知道或實際知道之情形，亦應列入考量¹⁶⁷。如果保險人是或應該知道實際消費者的特定特徵或情況，則應考慮到這些特徵或情況¹⁶⁸。

於 2015 年 2 月 2 日通過 2015 年英國保險法，並將於 2016 年 8 月 12 日生效，本次修正被視為英國近百年保險發展最重大之改革，其結合現代保險業的發展，對以往保險法進行了重大修改，2015 年英國保險法主要有 23 條條文，可區分為七大部分，分別為主要定義、合理說明之義務、擔保及其他條款、詐欺行為求償、誠信原則及契約排除、2010 年第三人（向保險人請求權利）法之修正及通則等部分，其中修改最多的部分涵蓋「合理之說明義務」、「擔保」及「保險詐欺行為補償」，「合理的說明義務」涉及道德危險防範之範疇，分析如下：

保險人為避免道德危險的發生，多半倚賴從被保險人處所獲得之必要資訊，並且相信被保險人並沒有隱瞞或欺騙，使保險人產生錯誤之保費核算，海上保險因所保標的物之風險狀態，常因不在投保國境內，保險人根本毫無調查之可能，故海上保險法對最大誠信之要求，乃亦較其他各險種為嚴，但英國海上保險法只訂定被保險人應遵守此義務，但沒有詳細訂定如何善盡其最大原則，而 2015 年保險法就「說

¹⁶⁶ Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012 §2.

¹⁶⁷ Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012 §3.

¹⁶⁸ Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012 §4.

明義務」規範於第 3 條，於保險契約訂定前，被保險人應有義務合理說明有關風險予保險人，應說明的事項包含被保險人知情或應知情的任一重要事項之告知，如無知情，則應於一謹慎保險人獲得通知時，為了進一步了解相關風險而對被保險人所提出之詢問如實告知，並應以一謹慎保險人所能合理清楚了解之方式告知，此外，有關事實之任一重要說明必須正確，且每一個有關重要期望或認知事實皆須合理告知。¹⁶⁹

2015 年英國保險法詳細定義被保險人與保險人知情的相關規範，除被保險人本人，負責為被保險人投保之人與被保險人公司之資深經理所知情之資訊皆被視為保險人知情，且還增加了被保險人除了應該將其知道或應當知道的所有重要事實告知保險人外，被保險人還應該進行合理查詢，第 4 條第 6 項即規定無論是否為個人，被保險人透過合理資訊搜尋即可合理知情之資訊（無論是透過搜尋或是透過調查，或任何方式）皆視為被保險人知情。若應告知的保險人資訊是由被保險人以外的人掌握，被保險人應該針對這些資訊進行合理查詢後告知保險人，這也是被保險人告知義務範圍的擴展。第 6 條也補充說明，所謂知情，除了實際知情外，還包括已有懷疑且依據所擁有知相關知識能證實該懷疑，但卻故意不予確認或進行相關調查之情況。2015 年英國保險法最大的創新在於，除被保險人須提供公平合理的風險陳述外，保險人也應該自行判斷風險，包含從代理人與員工所獲得的資訊，以及身為保險人應該具有之基本知識所能知情之資訊，同時當被保險人所提供的資訊未能滿足保險人判斷是否承保時，應該要積極主動地去詢問被保險人，而不是被動的接受被保險人所提供之不足的資訊，此為過去 1906 年海上保險法所沒有提及的部分。¹⁷⁰

此外，FCA 制定之 ICOBS 第 5.1.1 條規定，保險人應採取合理的

¹⁶⁹ 謝明芳（2016），《2015 英國保險法對海上保險之影響》，頁 11 - 18，國立高雄海洋科技大學航運管理研究所碩士論文。

¹⁷⁰ 謝明芳，前揭註 169，頁 18 - 20。

步驟，判斷消費者具有該保險契約之保險利益，如果在為消費者安排保險契約時，發現消費者欠缺部分之利益時，即應通知消費者使其可以在知情的情況下為決定。¹⁷¹

三、 資訊安全

(一) 傳統保險契約

1995 年歐盟制定數據保護指令 (DIRECTIVE 95/46/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 24 October 1995)，讓個人有途徑控制與自己有關的資訊，任何人要將個人資訊用於其他目的時，都有義務遵循這一法案，會員國根據此一指令，應當保護自然人的基本權利及自由，尤其是自然人對於個人資訊處理，涉及隱私權之範疇¹⁷²。對於個人資訊，應以公平、合法的態度處理，蒐集個人資訊之目的須特定、明確、合法、不過度，目的外之使用即應禁止，此外亦須準確，並在必要時將該資訊保持在最新的狀態¹⁷³。符合前述條件獲取之個人資訊，僅在下列六種情形下可以被使用：第一，經數據主體明確同意。第二，使用係為履行契約之約定或係依照數據主體要求的步驟。第三，處理係資料控制者所應承擔得必要法律義務。第四，為保護數據主體的切身利益，所進行之必要處理。第五，處理係為履行因公共利益所進行的任務，或者是執行控制人之職權。第六，係為資訊控制人或揭露數據的第三方所遵守的合法利益的目的，除非數據主體的基本權利和自由的利益大於該利益¹⁷⁴。因應 1995 年歐盟之指令，英國議會通過《1998 年數據保護法案》(Data Protection Act 1998)，規定了如何處理可識別身分自然人之個人資訊，讓個人有途徑控制與自己有關的信息，任何人要將個人資訊用於其他目的時，

¹⁷¹ ICOBS 5.1.1.

¹⁷² DIRECTIVE 95/46/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 24 October 1995 §1.

¹⁷³ DIRECTIVE 95/46/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 24 October 1995 §6.

¹⁷⁴ DIRECTIVE 95/46/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 24 October 1995 §7

都有義務遵循此一法案¹⁷⁵。

(二) 電子商務契約

歐盟於 2002 年制定關於個人資料處理和保護電子通訊部門的隱私之指令，於該指令要求會員國應通過國家立法，通過公共通信網路及公共電子通信服務確保通信和相關數據交換的機密性，特別是未經用戶同意，禁止用戶以外的其他用戶進行竊聽，竊聽，儲存或其他截取或監視通信及相關交換的數據，僅在符合法律的規定得以被使用。¹⁷⁶對此，英國議會於 2003 年制定 The Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations，陸續於 2004、2011、2015 及 2016 年為部分修正，以確保通信和相關數據交換的機密性，進而維護國民的資訊安全。

2003 年版本的法案在第 5 條規定，要求公共電子通訊服務提供者應採取適當的技術和組織措施，以維護該服務的安全，該措施須確保只有獲得授權的人員才能獲得個人資料進行合法授權，且保護儲存或傳送的個人資料，以防意外或非法破壞、意外遺失或遭修正，以及未經授權遭非法儲存、處理、訪問或揭露，確保得以執行關於個人資料處理的安全政策，於必要時，服務提供者與其電子通信網路的提供者可一起採取相關措施，對於服務提供商合理的請求，課予網路提供商有義務遵循，如公共電子通信業務的安全仍然存在重大風險，服務提供者應通知有關用戶風險的性質、為防範風險而採取的任何適當措施及可能的費用¹⁷⁷。2011 年的修正新增關於違反規定使個人資料安

¹⁷⁵ Data Protection Act 1998 §1.

¹⁷⁶ DIRECTIVE 2002/58/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 12 July 2002 §5.

¹⁷⁷ The Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations 2003 §5.

(1) Subject to paragraph (2), a provider of a public electronic communications service (“the service provider”) shall take appropriate technical and organisational measures to safeguard the security of that service.

(2) If necessary, the measures required by paragraph (1) may be taken by the service provider in conjunction with the provider of the electronic communications network by means of which the service is provided, and that network provider shall comply with any reasonable requests made by the service provider for these purposes.

(3) Where, notwithstanding the taking of measures as required by paragraph (1), there remains a

全受到侵害的法律效果，資訊社會服務提供者發現違規之行為，應通知該違反規定之行為人外，同時也需要通知相關用戶有違規之情事等。

178

第三節 保險業辦理電子商務相關規範以及保險業辦理 電子商務可否於第三方網路平台廣告網路投保相關商 品及相關監理措施

一、 險種與保額

就英國現行法規觀之，並未針對險種、保額加以限制，而觀察英國保險實務，就財產保險而言，車險最常見，其他諸如房屋險、寵物保險、房東保險（landlord insurance）等，人身保險則有人壽保險、旅遊平安險等，保額則依據保險商品的內容而有所差異。

二、 其他監理規範

ICOBS 3.1.10 規定，遠程銷售契約之生效自消費者雙重確認後開始，因此，保險業如以電子商務的方式銷售保單，即使消費者已填完所有要保資料，但其要保資料送出前必須有讓消費者再次確認保單資料之機會，讓消費者再次確認保單資料無誤後，保單才算生效¹⁷⁹。

三、 保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告

ICOBS 並未針對保險業在第三方網路平台廣告投保特別規範，

significant risk to the security of the public electronic communications service, the service provider shall inform the subscribers concerned of—

(a) the nature of that risk;

(b) any appropriate measures that the subscriber may take to safeguard against that risk; and

(c) the likely costs to the subscriber involved in the taking of such measures.

(4) For the purposes of paragraph (1), a measure shall only be taken to be appropriate if, having regard to—

(a) the state of technological developments, and

(b) the cost of implementing it, it is proportionate to the risks against which it would safeguard.

(5) Information provided for the purposes of paragraph (3) shall be provided to the subscriber free of any charge other than the cost to the subscriber of receiving or collecting the information.”

¹⁷⁸ The Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations 2003 §5A.

¹⁷⁹ ICOBS 3.1.10.

但於 2.2.2 要求公司向客戶或其他投保人傳達資訊，包括金融促銷（financial promotion）資訊之時，必須採取合理措施，以明確、公正、不誤導的方式進行溝通，且公司在批准為金融商品之促銷前，必須採取合理措施，確保該促銷內容明確、公正、不誤導，如公司後續知悉金融促銷有不明確、公平及誤導之情事時，應當儘快撤回批准，並在合理確切可行的情況下儘快通知任何知悉且依據該批准資訊為判斷之人¹⁸⁰。此外，對於金融商品的促銷活動，如欲以商品價格作為促銷的方式，如明示或暗示可以降低保費、提供最便宜的保費或降低客戶之費用等，此類型的促銷方式應該與大多數客戶預期的結果一致，除非有可能達到價格要求的客戶的比例明顯突出、告知聲明的利益和任何重大限制的依據等。¹⁸¹

四、 保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台銷售

ICOBS 並未針對保險業辦理電子商務可否在第三方網路平台銷售為規範，惟保險業銷售保險契約本須向主管機關取得執照，因此，第三方網路平台如未取得主管機關執照，該第三方平台即不得銷售保險。但仍允許無保險執照之第三方網路平台提供保險商品比價資訊，英國的比價網站相當發達，為消費者重要的資訊來源之一，比價網站提供保險業、保險經紀人之商品價格予消費者參考，但要注意的是，比價網站無法涵蓋現行市面上所有之保險商品，每家比價網涵蓋的保險商品也有差別，因此若要得到較為全面的資訊，不能僅仰賴一個比價網站。

¹⁸⁰ ICOBS 2.2.2, 2.2.3.

¹⁸¹ ICOBS 2.2.4.

第四節 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範

一、 保險經紀人、保險代理人主要監理規範

對於保險經紀人及保險代理人的規範主要見於ICOBS 4.1 以下，除了 4.1.2 要求應向消費者提供一定的企業資訊外，在簽訂保險契約前（排除旅遊保險），如有修改或更新的必要，保險經紀人及保險代理人負有在市場公平分析的基礎下提供建議或為保險調解（Insurance Mediation）¹⁸²

其次，在與消費者簽訂保險契約之前，依照 ICOBS 4.1.7 企業必須說明是否提供個人建議或資訊¹⁸³，另外，ICOBS 4.1.9 針對與消費者的溝通方式為規範，要求保險經紀人及保險代理人必須以紙張或任何其他可供客戶使用的耐用介質、以清晰準確的方式使消費者理解、以官方語言或雙方同意的任何其他語言表達等¹⁸⁴

¹⁸² ICOBS 4.1.6. Scope of service

(1) Prior to the conclusion of an initial contract of insurance (other than a connected travel insurance contract) and, if necessary, on its amendment or renewal, a firm must tell the customer whether:

- (a) it gives advice on the basis of a fair analysis of the market; or
- (b) it is under a contractual obligation to conduct insurance mediation business exclusively with one or more insurance undertakings; or ^[1]_[SEP]
- (c) it is not under a contractual obligation to conduct insurance mediation business exclusively with one or more insurance undertakings and does not give advice on the basis of a fair analysis of the market.

(2) A firm that does not advise on the basis of a fair analysis of the market must inform its customer that he has the right to request the name of each insurance undertaking with which the firm may and does conduct business. A firm must comply with such a request. ”

¹⁸³ “ICOBS 4.1.7 Scope of service

Prior to conclusion of an initial contract of insurance with a consumer a firm must state whether it is giving a personal recommendation or information.”

¹⁸⁴ “ICOBS 4.1.9 Means of communication to customers

(1) All information to be provided to a customer in accordance with this chapter must be communicated:

- (a) on paper or on any other durable medium available and accessible to the customer; ^[1]_[SEP]
- (b) in a clear and accurate manner, comprehensible to the customer; and ^[1]_[SEP]
- (c) in an official language of the State of the commitment or in any other language agreed by the parties.

(2) The information may be provided orally where the customer requests it, or where immediate cover is necessary.

(3) In the case of telephone selling, the information may be given in accordance with the distance marketing disclosure rules.

(4) If the information is provided orally, it must be provided to the customer in accordance with (1) immediately after the conclusion of the contract of insurance.

二、 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範

依據 ICOBS 3.1.4，保險經紀人、保險代理人提供資訊之相關規定與保險人並無不同，差別僅在保險人須負責製作應提供給消費者的資料，而保險經紀人、保險代理人則應負責將該資料提供給消費者，保險契約存續期間，如有變更須通知被保險人之情形，該通知的資料製作亦由保險人負責。但應注意的是，關於價格的資訊，如保險經紀人、保險代理人同意，保險經紀人、保險代理人對於價格資訊的製作所生的責任亦須負責¹⁸⁵。但除此之外，英國的保險相關規範並未針對保險經紀人、保險代理人辦理電子商務（包含要保文件轉交及契約保全）為特別規範。

¹⁸⁵ ICOBS 3.1.4.

第五章 新加坡保險業、保險經紀人及保險代理人辦理 電子商務之監理規範

新加坡金融管理局 (Monetary Authority of Singapore, MAS) 為保險事業機構之主管機關，依據金融管理局 2017 年 7 月最新公佈資料顯示¹⁸⁶，目前經核准得經營保險事業之金融機構計有 181 間，其中包含 80 間保險公司 (18 間壽險公司、55 間一般保險公司及 7 間綜合保險公司)、31 間再保險公司及 70 間專屬保險公司。隨著二十世紀末電子商務發展，保險業務拓展、行銷及交易產生劇烈變革，傳統金融監理模式受到金融科技發展及創新的挑戰。觀金融管理局近年來頒布有關數位金融的各項政策及行政指導可知，新加坡政府除積極推動金融產業發展電子商務外，亦適時調整強化其監理結構；以保險科技 (Insurtech) 為例，新加坡政府結合該國相關單位於 2015 年創立以消費者為導向、客觀中立的網路保單比較平台，使得各類保單資訊及保費更加透明；於國際交流層面，新加坡政府更積極推動與其他國家共同合作發展保險科技，並建立跨國資安共享聯繫機制，十足展現新加坡政府發展金融科技之決心。

以下試述新加坡政府近年來有關數位保險金融之重點發展。

一、設置客觀中立之人壽保單比較平台

由金融管理局、新加坡消費者協會 (Consumers Association of Singapore) 及人壽保險協會 (Life Insurance Association) 等單位推動開辦之「線上人壽保險商品資訊及價格比較平台」— CompareFIRST¹⁸⁷ 於 2015 年 4 月成立，消費者僅需填妥個人基本資訊 (如出生年月日、性別、是否抽菸) 及保險需求 (繳交保費方式、保障期間及保障額度等)，系統即立即排列顯示 12 間壽險公司¹⁸⁸ 推出之壽險商品，商品內

¹⁸⁶ MAS, Number of Financial Institutions and Relevant Organisations in Singapore (Last updated as at 24 Jul 2017), Financial Directory, available at <https://masnetsvc.mas.gov.sg/FID.html>.

¹⁸⁷ CompareFIRST, AboutcompareFIRST, <http://comparefirst.sg/wap/webAggregatorEvent.action>.

¹⁸⁸ 分別為 AIA Singapore Pte Ltd; Aviva Limited; AXA Life Insurance Singapore Pte Ltd; Etiqa Insurance Pte Ltd; FWD Singapore Pte Ltd; Great Eastern Life Singapore Pte Ltd; HSBC Insurance (Singapore) Pte Ltd; Manulife (Singapore) Pte Ltd; NTUC Income Insurance

容包含各保單特色、價格、支付方式等以列表方式清楚呈現；消費者可接著再對其中幾件壽險商品（最多 4 件）進行進階比較，如每年保費、總保費及保障期間等，該等被比較之保險公司其信用評等亦會揭露於上開資訊供消費者參考。值得注意的是，該平台顯示之保險費僅係估算（quote），實際保險費用或保險公司是否承保等，將視被保險人醫療病史、職業或生活習慣等涉及保障風險因素而定。此外，CompareFIRST 不具營利性質，其平台不得直接進行交易，消費者於 CompareFIRST 完成比較後如擬購買特定保險商品，尚需與該壽險公司或其指定之財務顧問聯繫洽購，雖該網站非交易平台，惟對於人壽保險交易秩序而言，保險商品資訊公開透明且不同保險公司間所推出之各保險商品具有可比較基礎，對於擬購買保險商品之消費者而言，不僅能加強消費者對於保險商品之認識、調和資訊對稱，且省時又便利。

請參考下圖，本研究團隊於 CompareFIRST 網站上試行模擬報價結果。

直購終生壽險 (Direct Purchase Insurance, DPI)			
*保費由低至高排列 **貨幣單位：新加坡元(SGD)			
男，35歲 (無抽菸，無重大疾病)		女，35歲 (無抽菸，無重大疾病)	
保險公司	報價	保險公司	報價
Manulife	\$2,848	Aviva	\$2,684
Aviva	\$2,942	NTUC Income	\$2,746
NTUC Income	\$3,046	Manulife	\$2,778
HSBC	\$3,100	AXA	\$2,858
Tokio Marine	\$3,173	Etiqa	\$2,884

設定條件：保費按年繳(分50年)；保障額度\$200,000；保險期間至85歲。
資料來源：<http://comparefirst.sg>

圖 7： CompareFIRST 網站上試行模擬報價

二、 提供一站式監理服務平台－「金融科技辦公室」

金融管理局及國家研究機構（National Research Foundation, NRF）於 2016 年 4 月共同宣布「金融科技辦公室」（FinTech Office）訂於同年 5 月 3 日起提供有關金融科技相關事務之一站式監理服務平台，研析金融科技議題；值得注意的是，「金融科技辦公室」非僅係金融管理局組織內部間調整，其構成員係結合新加坡政府跨部會與金融科技發展有關部門，如金融管理局、經濟發展局（Economic Development Board, EDB）、Infocomm Investments Pte Ltd（註：新加坡政府成立之 100% 投資子公司）、資訊通訊媒體發展管理局（Infocommunications Media Development Authority of Singapore, IMDA）、標準生產力與創新局（Standards, Productivity and Innovation Board, SPRING Singapore）及國家研究機構等單位共同組成，目標係推動新加坡成為金融科技中心¹⁸⁹。又「金融科技辦公室」係一虛擬實體，其結合上述各專業領域單位對金融科技發展研議相關政策、指導原則，該虛擬實體尚無訂定拘束性規範權限。

三、 建構跨區域數位資訊安全共享及發展機制

再就保險科技（Insurtech）跨區域交流層面，「金融服務資訊共用及分析中心」（Financial Services Information Sharing and Analysis Centre, FS-ISAC）於 2016 年 12 月與金融管理局共同宣布¹⁹⁰，該中心於新加坡成立「亞太區域情報與分析中心」（Asia Pacific Regional Intelligence and Analysis Centre），將針對金融業網路資訊安全威脅提供分析、建議及因應策略，提升金融產業資安防護量能。有關數位資安議題詳細論述，請參照第二節第三點「資訊安全」。

此外，金融管理局於 2017 年 2 月與英國政府（UKTI）及 15 間

¹⁸⁹ MAS, NewFinTech Office: A One-Stop Platform to Promote Singapore as a FinTech Hub, Media Releases (Apr. 1, 2016).

¹⁹⁰ FS-ISAC and MAS, FS-ISAC and MAS Establish Asia Pacific (APAC) Intelligence Centre for sharing and analyzing cyber threat information, JOINT MEDIA RELEASE (Dec. 1, 2016).

保險事業機構代表簽署合作意向書，共同推動保險產業數位改革，創立「東南亞保險科技發展平台」(ASEAN InsurtechLaunchPad)，目標為促進新加坡及東南亞區域本土保險公司與創業公司間之交流合作，共同發展保險科技¹⁹¹。

第一節 保險業、保險經紀人、保險代理人之電子商務及網路交易之架構流程

一、電子簽章制度

新加坡電子交易法 (Electronic Transactions Act, ETA) 規定，不得因紀錄係以電子方式存在而否認其法律效果、合法性或可執行性¹⁹²；又電子交易法所稱之簽名 (signed or signature) 係指以電子或其他方式，用以識別個人及表彰個人對於紀錄內所含之資訊為意思表示¹⁹³。如法令要求應予簽名 (signature) 或規範未簽名之法律效果，電子紀錄 (electronic record) 如符合下列情形即可認定符合「簽名」之要件¹⁹⁴：

1. 以可識別個人及表彰個人對於紀錄內所含資訊為意思表示之方式作成；及
2. 該方式必須符合下列情況之一：
 - (1) 製作或聯繫過程中所生之電子紀錄係具有可信性及適當性；或
 - (2) 足資證明符合上述第 1 點之作用或有其他足資證明方式。

此外，表意人如於電子交易聯繫過程中輸入錯誤 (input error)，並且意思表示相對人所提供之系統對該錯誤意思表示「自動產生回

¹⁹¹ Fintechnews Singapore, Singapore Poised to Become a Hotbed for Insurtech in Asia, FINTECH Singapore (Apr. 26, 2017), <http://fintechnews.sg/9511/insuretech/singapore-poised-become-hotbed-insurtech-asia>.

¹⁹² Electronic Transactions Act of 2010, Sec. 6.

¹⁹³ Electronic Transactions Act of 2010, Sec. 2(1).

¹⁹⁴ Electronic Transactions Act of 2010, Sec. 8.

覆」，則表意人得撤銷先前意思表示。但如有下列情況，表意人不得撤銷先前意思表示¹⁹⁵：

1. 表意人知有意思表示錯誤而未及時通知相對人；且
2. 表意人已使用或取得該商品或服務之重要利益或價值。

二、 保險電子商務交易之架構流程

經檢視新加坡現行保險業者或第三方保險網路平台業者所提供之服務，不論係人身保險或財產保險商品，其網站設計大多以淺顯易懂介面引導消費者依其設計之步驟逐步完成交易流程，其內容依次包括：消費者據實填答其基本資料，如係壽險商品須答覆個人健康狀況問題（如是否抽菸、有無重大疾病），車險情況須填答車輛廠牌、型號、出廠年月、行照號碼、預估每年行車里程、過去3年有無申請理賠等；消費者選擇主要保險方案（如保費、保障額度、保費繳交方式）；業者透過資料庫數據分析被保險人之風險（如就診紀錄、處方藥資料庫、休閒活動、駕車紀錄、保險標的之使用狀況等）；消費者取得線上即時報價（如於比價性平台，系統將逐列顯示提供報價之業者），部分平台提供保單條款供消費者先行檢視；消費者選擇特定業者提供之保險方案；其後業者透過消費者所提供之聯絡資訊以電話、電子郵件等方式與消費者聯繫並核對被保險人身份及確認保險標的重要內容及條款；視情形有無需至指定醫療院所進行體檢情況或提供被保險人健康檢查報告；保險公司進入審核程序；審核通過後即可付款。此外，尚有保險比價平台推出消費者回饋意見服務（Customer Review），消費者於選擇特定保險報價前，可參考前人購買經驗再作決定¹⁹⁶。

上述流程如保險業者認有必要即將「網路投保」轉換至傳統申請流程，亦即申請人於網站填寫之資料僅作為保險業者取得消費者個人資料之方式及申請人投保意願與傾向，後續保險業者將以傳統專人電

¹⁹⁵ Electronic Transactions Act of 2010, Sec. 16.

¹⁹⁶ 如 DIYINSURANCE, <https://www.diyinsurance.com.sg/portal/home/>.

話或到府服務方式提供保險服務。亦有部分業者¹⁹⁷為避免網路交易衍生後續爭議，於消費者進行網購保險交易前，即於網頁明確告知消費者如符合下列所示兩種以上條件時，即不得進行網路投保：

1. 逾（含）62 歲；
2. 不諳口語英文或閱讀英文；及
3. 教育程度（General Certificate of Education）在 O 等級或 N 等級以下。

茲將新加坡保險電子商務交易流程整理如下圖。

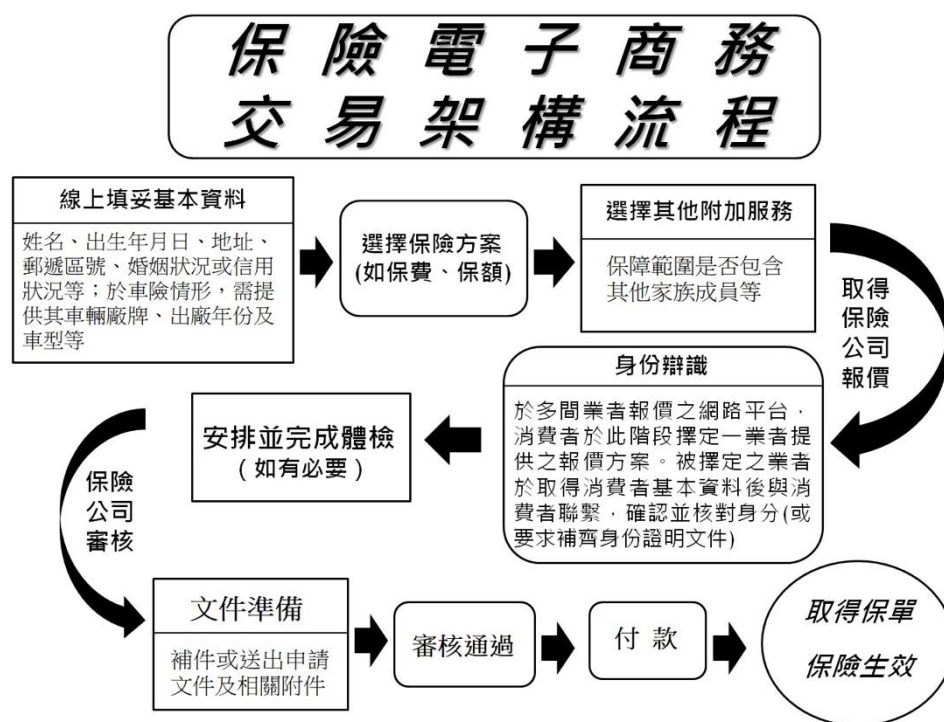


圖 8：新加坡保險電子商務交易流程圖

資料來源：本研究整理

三、限制門檻

據資料顯示¹⁹⁸，2011 年新加坡電子商務各類別所佔整體比例，

¹⁹⁷ NTUC Income, <https://appsonline.income.com.sg/uiTermInsurance/Quotation.aspx>.

¹⁹⁸ DotEcon Ltd, A DotEcon study for the Competition Commission of Singapore, E-commerce and its impact on competition policy and law in Singapore, at 24 (Oct. 2015).

以旅遊業位居第一，佔 28%，其中保險業位居第五，佔 8%，顯示保險電子商務現況發展亦相當競爭且有持續成長趨勢。新加坡政府對於金融機構發展電子商務持開放態度，亦明白表示業者不需事前經金融管理局之核准即可自行開辦金融商品及服務，惟需負盡職調查（due diligence）責任且不得違反法令¹⁹⁹，爰金融管理局並未就保險事業機構辦理電子商務規定開辦門檻，亦未以行政命令方式訂定專法處理業者辦理電子商務應注意事項²⁰⁰。新加坡如此作法類如美國保險電子商務監理政策，亦即，法制上原則就電子商務影響傳統交易模式之「特定部份」另訂定他法處理或增補相關規定補足現行法不足；舉例而言，金融管理局於 2017 年就人壽保險網路廣告行銷行為訂定指導原則²⁰¹，此規範即係針對「網路廣告行銷」補充「傳統廣告行銷」規範不足之處。有關廣告規範詳細論述，請參照本章第三節第三點。

茲就經核准之保險公司有關法令遵循之原則性事項補充說明如下²⁰²：

1. 建立及維持有效營業證照。
2. 建立及維護管理不同類別保險所收取之保險費用。
3. 依相關法令及金融管理局指令遵循資產相關規範及資本適足要求。
4. 依金融管理局指令調查及管理每一保險基金，並以金融管理局認可方式管理。
5. 於每一會計年度調查各資產類別之財務狀況，且由金融管理局指

¹⁹⁹ MAS, Fintech Regulatory Sandbox Guidelines, at 3 (Nov. 2016), available at <http://www.mas.gov.sg/~media/Smart%20Financial%20Centre/Sandbox/FinTech%20Regulatory%20Sandbox%20Guidelines.pdf>.

²⁰⁰ 我國金融監督管理委員會於民國 103 年 08 月 26 日訂頒之「保險業辦理電子商務應注意事項」。

²⁰¹ MAS, GUIDELINES ON THE ONLINE DISTRIBUTION OF LIFE POLICIES WITH NO ADVICE, 8 (Mar. 31, 2017).

²⁰² Gurbani & Co Law Firm, Insurance and Reinsurance in Singapore: overview, Practical Law (Apr. 1, 2015), [https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/1-610-0408?transitionType=Default&contextData=\(sc.Default\)&firstPage=true&bhcp=1](https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/1-610-0408?transitionType=Default&contextData=(sc.Default)&firstPage=true&bhcp=1).

定之專業人員執行。

要言之，新加坡金融管理局並未就保險業辦理電子商務規範限制門檻。

第二節 保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務 其消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範

一、 消費者保護

(一) 身份驗證機制

承前述，保險電子商務交易流程中，業者通常會設計程序步驟引導消費者就其有興趣之保險商品填寫個人基本資料，如姓名、出生年月日、地址、婚姻狀況或信用狀況等相關資料；於車險情形，消費者另需提供其車輛廠牌、出廠年份及車型，如係保險比價性質平台，業者即提供多間保險業者之線上報價，消費者再從中選擇最適合之業者準備與之締約。業者於取得消費者上述資料後即會依所填之聯絡資訊以電話、電子郵件等方式與消費者聯繫確認身份或要求補齊身分證明文件，交易過程中如涉及於網站上以簽名表示同意，則適用電子簽章相關規範。有關電子簽章制度詳細論述已置於本章第一節第一點，茲不贅述。

綜上可知，有關保險電子商務之身份驗證機制，新加坡並未明確規範要求業者應如何驗證身份，而係由業者自行設計程序步驟及流程以確認消費者身份。

(二) 網頁需揭露事項

保險公司應於網頁適當位置設置「壽險保單問題解答資料庫專區」，包含但不限於消費者得以電話或電子郵件尋求協助；保險公司

亦應於網站上揭露申請理賠及客訴之聯繫管道相關資訊²⁰³。此外，尚有部分網站提供線上即時聊天功能（Chat），當消費者瀏覽網站時產生任何疑問，皆可點選聊天視窗與網站客服聯繫。下列資訊係保單應記載事項，原則上於網路招攬或廣告保險商品時亦有適用²⁰⁴：

1. 保單條款細節事項，含保險公司、被保險人、保費總額及保險期間。
2. 保險內容細節事項，含內容及價值。
3. 保險理賠事項，含保障風險及理賠限制。
4. 不在理賠範圍內事項。
5. 被保險人給予的特殊保證事項。
6. 超額或可扣除額。
7. 被保險人或受益人向保險公司申請理賠程序，含告知方式及提前於一定時間告知。

此外，保險事業機構如對於特定人士進行網購保險存有疑慮²⁰⁵，為避免消費爭議，業者得自行於網站告知消費者如符合一定條件（如教育程度、年齡、已有類似保單等）即不得進行線上投保，將另安排專人與消費者聯繫以傳統方式申請投保事宜。

1. 交易資訊保密

依據新加坡電子交易法規定²⁰⁶，除符合下列事由外，任何人不得揭露因電子交易過程中，因履行義務或行使權利取得之資訊：

²⁰³ MAS, GUIDELINES ON THE ONLINE DISTRIBUTION OF LIFE POLICIES WITH NOADVICE, 12-13 (Mar. 31, 2017).

²⁰⁴ Gurbani& Co Law Firm, Insurance and Reinsurance in Singapore: overview, Practical Law (Apr. 1, 2015), [https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/1-610-0408?transitionType=Default&contextData=\(sc.Default\)&firstPage=true&bhcp=1](https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/1-610-0408?transitionType=Default&contextData=(sc.Default)&firstPage=true&bhcp=1).

²⁰⁵ NTUC Income, <https://appsonline.income.com.sg/uiTermInsurance/Quotation.aspx>.

²⁰⁶ Electronic Transactions Act of 2010, Sec. 28(1).

- (1) 經資訊提供者之同意或該資訊屬第三人之秘密資訊經第三人同意；
- (2) 符合電子交易法行政管理或執行之目的；
- (3) 於調查或追訴事件中協助政府機關調查；或
- (4) 法院裁定或其他法律規定情形。

另依據新加坡保險協會（General Insurance Association of Singapore, GIA）「行為準則」（The Singapore General Insurance Code of Practice）²⁰⁷第 2.4 點規定，保險公司應執行及管理適當程序保存被保險人或與被保險人有關之人之秘密資訊(confidentiality information)。保險公司應依個人資料保護法(Personal Data Protection Act, PDPA)規定保障個人資料，除符合下述情況，被保險人之個人資料不得被蒐集、利用或揭露。

- (1) 經被保險人同意；或
- (2) 依法蒐集、利用或揭露被保險人之個人資料。

2. 消費爭議處理

新加坡消費者保護法（Consumer Protection (Fair Trading) Act, CPFTA）對於保險事業機構從事電子商務時亦有適用²⁰⁸。依消費者保護法規定²⁰⁹，如商品或服務提供者從事不公平行為（unfair practice），消費者得對之提起訴訟。所謂「不公平行為」即係企業經營者構成下列行為之一：

- (1) 陳述或隱匿資訊將導致消費者受騙或被誤導；
- (2) 不實陳述；
- (3) 企業經營者明知或應可得而知該交易程序中消費者處於不利地

²⁰⁷ GIA, The Singapore General Insurance Code of Practice (Jul. 1, 2016), available at http://www.gia.org.sg/pdfs/code_of_practice.pdf.

²⁰⁸ 對於保險比價網站當然亦有適用。

²⁰⁹ Consumer Protection (Fair Trading) Act of 2003, Sec. 6.

位或消費者無合理期待理解該交易之特性、本質、語言及交易所生之影響；或

(4) 其他消費者保護法所稱之不公平行為。

傳統上，除以訴訟解決消費爭議外，消費者亦可向金融消費爭議處理中心（Financial Industry Disputes Resolution Centre, FIDReC）申請調解（mediation）及裁決（adjudication），該中心係專門處理消費者與金融服務業間爭議之中立機構²¹⁰。另外，新加坡消費者協會如認定保險業者構成消費者保護法之不公平行為，可要求保險公司作出自願遵循協議，於此協議架構，保險公司除應以書面承諾不再從事不公平行為外，尚應補償消費者因該不公平行為所受損害及賠償消費者協會因處理本件支付之必要費用²¹¹。

二、 道德危險防範

按保險法令所定構成保險契約之重要因素不因業者以電子商務模式進行而免除，以人壽保險契約為例，要保人與被保險人間之保險利益（insurable interest），如配偶、小孩或其他經濟上依靠被保險人之家族成員²¹²。鑑於保險商品與其他金融商品不同（特別是人身保險），被保險人之身體健康狀況及其生活方式牽動保險契約重要因素，如告知義務、核保程序、保險費率等。原則上，消費者如擬在網路上取得人身保險報價，需填寫基本資料及回答與影響健康狀況有關的問題，例如是否抽菸、罹患重大疾病等；消費者於取得線上報價並選擇特定保險方案後，僅係完成線上申請手續，亦即，保險事業機構於網路上取得申請資料後，將安排其業務員或其保險代理人聯繫保險申請人確認投保申請相關事宜，如是否須檢附健康檢查報告或至指定醫療院所進行體檢等，保險公司是否承保仍需視實際情形而定，爰有關道德風

²¹⁰ FIDReC, <http://www.fidrec.com.sg/website/index.html>.

²¹¹ Gurbani&CoLawFirm, InsuranceandReinsuranceinSingapore: overview, PracticalLaw (Apr. 1, 2015).

²¹² INSURANCE ACT of 2002 (Chapter 142), Sec. 57(1).

險防範仍需依循現行保險法令辦理，並不因電子商務模式而有排除規定。

綜上可知，新加坡對於保險電子商務之道德風險防範與核保作業要求，仍需依循現行保險法令辦理，即與實體通路應遵循之規範相同，並不因電子商務模式而有特別規定。

三、 資訊安全

根據 PricewaterhouseCoopers (PwC) 2017 年全球保險科技報告 (Global InsurTech Report—2017)，PwC 針對保險事業機構在接下來的 12 個月內擬投資之科技項目進行統計調查²¹³，有高達 84% 之保險事業機構將投資於數據分析(data analytics)、54% 為手機相關(mobile)、34% 為機器人自動化處理 (Robotics Process Automation, RPA)，另尚有 33% 業者將投入於網路安全防範 (CyberSecurity)，足見數位資安議題亦為保險事業機構所重視。

金融管理局於 2013 年訂頒之「科技風險管理指導原則」(Technology Risk Management Guideline)²¹⁴其重要內容為：金融機構應建立資安策略及採取措施保障資訊及系統之秘密性、真實性及取得性；金融機構應確認消費者或網站使用者之網站登入方式及交易程序充份受到保障且不被竄改；主管機關期望金融機構適當評估其網路系統安全性及採用國際標準的加密演算法，並獲國際專家、權威專業機構或政府機構之認證；金融機構應保障其與消費者間資訊處理、儲存及傳送之正確性、可信性及完整性；金融機構員工僅在授權情況下方得進入電腦系統；金融機構應實施監控機制，以便發現任何異常系統活動、傳輸錯誤或異常線上交易；金融機構應該採取計劃措施和追蹤防止線上攻擊，線上攻擊可能包括拒絕服務攻擊 (DoS 攻擊) 和散

²¹³ PwC, Insurance's new normal Driving innovation with InsurTech, Global InsurTech Report - 2017 (2017), available at [http://www.insuranceasianews.com/attachments/fintech-2-0-insurance\(1\).pdf](http://www.insuranceasianews.com/attachments/fintech-2-0-insurance(1).pdf).

²¹⁴ MAS, Technology Risk Management Guideline (Jun. 2013).

佈式拒絕服務攻擊 (DDoS 攻擊)；並且金融機構應於其網站上建立「消費者資訊安全教育相關資訊」等。

此外，金融管理局於 2013 年 6 月 21 日頒定「科技風險管理公告」(Notice on Technology Risk Management)²¹⁵，規範所有保險經紀人應履行之科技風險管理責任相關規定。依上開公告規定，所稱「關鍵系統」(critical system)係指如系統不能正常運作將導致保險經紀人經營管理層面嚴重失序，或對於保險經紀人提供之客戶服務產生重要影響，且該系統符合下述情況之一：1、處理交易程序其時間至關重要；或 2、提供客戶重要金融服務。主管機關要求保險經紀人應：

1. 建立識別「關鍵系統」之架構及程序；
2. 影響保險經紀人管理或提供服務之突發停止運作狀態於一年中不得超過總時數 4 小時；如「關鍵系統」失序，保險經紀人應建立「關鍵系統」目標恢復時間 (recovery time objective, RTO)，其目標不得超過 4 小時；
3. 保險經紀人應於每月進行系統恢復能力測試；一旦發現異常事件，應於 1 小時內通報主管機關，並於 14 天內 (主管機關得指定較長期間) 對於該異常事件之肇因及影響提出分析報告函送主管機關。

又金融管理局針對人壽保險線上行銷及廣告特別規範業者應實施並說明內部資安風險政策及程序，並且²¹⁶：

1. 建立穩定及強大的科技風險管理架構；
2. 強化系統之安全性、可靠性、變動性及可復原性；及
3. 部署強大的認證機制保障消費者資訊、交易內容及系統。

²¹⁵ MAS 506, Notice on Technology Risk Management (Jun. 21, 2013).

²¹⁶ MAS, GUIDELINES ON THE ONLINE DISTRIBUTION OF LIFE POLICIES WITH NO ADVICE, 15 (Mar. 31, 2017).

值得注意，在全球 72 個國家擁有 7000 多個會員機構之組織—「金融服務資訊共用及分析中心」(Financial Services Information Sharing and Analysis Centre, FS-ISAC) 於 2016 年 12 月與金融管理局共同發出聯合聲明²¹⁷，該中心於新加坡成立「亞太區域情報與分析中心」(Asia Pacific Regional Intelligence and Analysis Centre)，將針對金融業網路資訊安全威脅提供分析、建議及因應策略。該中心藉由提供網路安全蒐集及分析量能強化網路安全生態系統，並聘請當地資安分析師監控所有可能造成金融服務業之網路威脅並提供削弱網路威脅之分析與建議。FS-ISAC 於新加坡設立據點後，新加坡數位資訊安全將獲得更健全的保障及防禦，預期將帶動新加坡金融產業電子商務穩健成長。

第三節 保險業辦理電子商務相關規範以及保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告網路投保相關商品及相關監理措施

一、 險種與保額

(一) 人壽保險

依現行壽險商品銷售通路而言，消費者可直接與壽險公司購買之保險商品稱為「直購保險」(Direct Purchase Insurance, DPI)，直購保險重要特色在於不需經由理財建議 (financial advice) 即可直接購買之保險商品。直購保險可分「定期人壽保險」(Term Life Insurance) 及「終身人壽保險」(Whole Life Insurance)，兩者皆可包含完全及終身殘疾與附加重大疾病之保單²¹⁸，現行法令尚無就網路投保之保額為

²¹⁷ FS-ISAC and MAS, FS-ISAC and MAS Establish Asia Pacific (APAC) Intelligence Centre for sharing and analyzing cyber threat information, JOINT MEDIA RELEASE (Dec. 1, 2016).

²¹⁸ MoneySENSE, What is Direct Purchase Insurance (DPI), A National Financial Education Programme for Singapore (Jun. 27, 2017), available at <http://www.moneysense.gov.sg/understanding-financial-products/insurance/types-of-insurance/life-insurance/types-of-life-insurance/direct-purchase-insurance.aspx>.

特別限制。消費者可選擇至保險公司銷售據點購買或撥打客服專線洽詢直購保單，部分保險公司亦提供線上購買服務，對於保險交易而言，直購保險於交易過程中省去支付保險經紀人或保險代理人之佣金，保險公司及消費者間交易成本均降低。目前提供直購保險商品之壽險公司計約有 12 家，其中有 4 家壽險公司²¹⁹提供於網路上購買服務。

此外，金融管理局並未要求所有壽險公司必須在網路上提供直購保險服務，蓋因並非所有保險公司均業已發展保險電子商務，且現行法令並未規定網路保險保額之限制；惟如壽險公司已開始於其網站上行銷壽險商品，該公司即「應」將直購保險商品資訊供消費者參考²²⁰。

（二）其他保險（壽險除外）

新加坡線上銷售保險商品僅限於個人保險部分，包含個人房屋險、車險、旅遊險、高爾夫球險、個人意外險、醫療及看護綜合險及信用卡險。其中以車險、旅遊險、房屋險及意外險為大宗，其中投保旅遊險，其旅遊目的地、隨行旅遊人數及年齡將影響保費，換言之，旅遊險要保人可幫隨行旅客一併投保，保險公司的身份識別作業仍僅對要保人進行身份識別作業。

現行法令尚無就網路保險保額為特別限制。保險電子商務交易服務內容包含提供報價及取得線上投保手冊、要約書表格及保單條款。此類電子商務模式業者通常搭配建置完整的保險契約客服服務中心（全天 24 小時／全年無休）提供線上核保承保及理賠申請服務²²¹。

綜上，保險業辦理保險電子商務與網路投保，新加坡並未特別規範限制投保金額上限，至於投保險種部分，只要是不需經由理財建議（financial advice）即可直接購買之人身保險商品（即「直購保險」），

²¹⁹ 分別為 Aviva、Etiqa Insurance、FWD Singapore 及 Great Eastern Life。

²²⁰ MAS, GUIDELINES ON THE ONLINE DISTRIBUTION OF LIFE POLICIES WITH NO ADVICE, 8 (Mar. 31, 2017).

²²¹ General Insurance Association, Online Internet Portals, Distribution Channels, http://www.gia.org.sg/public_market_structure_distribution.php.

以及個人投保之財產保險商品，均可辦理網路投保。

二、 其他監理規範

新加坡保險法令尚無禁止保險事業機構以電子文件方式傳遞保單、保險契約等相關資訊。依據電子交易法規定²²²，保險業者交付保險契約或保單等文件如符合下列情況以電子文件方式提供，視為已提供正本，該文件即生交付效力：

- (一) 足資可信該文件所含電子紀錄之資訊完整性，且該資訊內容保留第一次作成的最終格式；
- (二) 如以電子紀錄方式將該文件提供予他人，亦能顯示其文件資訊；且
- (三) 符合其他主管機關規定情形。

至於電子保單之紀錄保存責任，依新加坡電子交易法規定，如法令要求應保存之文件、紀錄或資訊，或規範未保存之法律效果，電子紀錄(electronic record)於符合下列情形即可認定符合「保存」之要件：

- (一) 保存之資訊仍可取得及為後續參考利用；
- (二) 電子紀錄以原始作成、發送或接收的格式保存，或足資證明該電子紀錄以原始作成、發送或接收的格式保存；
- (三) 該資訊足以識別發送或接收之日期、時間及位置；及
- (四) 其他政府機關規定之保存要件。

金融機構如委託他人履行法定保存義務，受託人如符合上述所列各點情形，視為已依法履行保存義務。

三、 保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告

金融管理局尚無禁止保險業者於第三方網路平台廣告，惟業者於第三方網路平台進行廣告時，尚須遵守下述廣告行為相關規範。如金

²²² Electronic Transaction Act of 2011 (Chapter 88), Sec. 10.

融管理局於 2017 年 3 月 31 日訂定「網路銷售人壽保險指導原則（無提供建議服務）」，其重點規範如下²²³：

（一） 提供商品資訊²²⁴

消費者於線上購買壽險商品交易前，保險公司應提供消費者線上可供列印之下列資訊：

1. 該壽險商品之商品概要、效益說明及商品特色；及
2. 相關壽險保單條之完整內容。

（二） 確認附條件承諾²²⁵

如遇有特別排除事項或保險公司得向消費者收取額外保費等情況，保險公司應顯著標明該等文字；並且，保險公司應於消費者購買保險前，確認消費者已詳閱並瞭解該等特殊條款。

（三） 包含顯著聲明²²⁶

於消費者完成線上購買保險前，保險業者應提醒消費者下列事項（例如以視窗彈跳方式顯現），且應以簡單及簡潔的文字表達：

1. 壽險保單非存款；
2. 如中止或提前解除保險契約，消費者可能無法取回一部或全部已繳保費；
3. 壽險保單內容有非保證取得之利益；
4. 消費者享有 14 天的審閱期²²⁷；

²²³ MAS, GUIDELINES ON THE ONLINE DISTRIBUTION OF LIFE POLICIES WITH NO ADVICE (Mar. 31, 2017), available at <http://www.mas.gov.sg/~media/MAS/Regulations%20and%20Financial%20Stability/Regulations%20Guidance%20and%20Licensing/Financial%20Advisers/Guidelines/Guidelines%20on%20the%20Online%20Distribution%20of%20Life%20Policies%20With%20No%20Advice.pdf>.

²²⁴ MAS, GUIDELINES ON THE ONLINE DISTRIBUTION OF LIFE POLICIES WITH NO ADVICE, 9(a) (Mar. 31, 2017).

²²⁵ MAS, GUIDELINES ON THE ONLINE DISTRIBUTION OF LIFE POLICIES WITH NO ADVICE, 9(b) (Mar. 31, 2017).

²²⁶ MAS, GUIDELINES ON THE ONLINE DISTRIBUTION OF LIFE POLICIES WITH NO ADVICE, 9(c) (Mar. 31, 2017).

²²⁷ 14 天鑑賞期 (free-look) 排除適用車險、旅遊險、家庭幫傭險、一年以下定期壽險、更新保單及其他

5. 消費者得要求財務顧問說明商品特色；
6. 消費者得尋求保單適合度建議；及
7. 如消費者選擇不尋求建議，則消費者應考量自身財務狀況及需求。

又依新加坡保險法規定²²⁸，廣告即係以任何方式傳播或表達資訊或要約或招攬行為，並明定「網際網路」亦屬廣告之傳播方式，爰保險業者於網站上之商業行為亦受廣告相關規範拘束。金融管理局於2016年12月訂頒「金融服務業從事行銷及廣告行為標準準則」²²⁹，重點規定如下：消費者購買之商品依法訂有審閱期（free-look or cooling off period），金融服務業應對消費者進行調查，確認消費者瞭解其所購買商品之特色及風險；金融服務業應分別列管及監控來自各種行銷管道之申訴抱怨，並定期將統計資訊向其資深主管報告；金融服務業應確保因締約附送之贈品不能對消費者購買該金融商品或服務之決定產生過分影響等規範。

綜上，新加坡尚無法令明定業者不得於第三方網路平台進行廣告，但應遵守廣告行為相關規範。例如金融管理局訂頒之「金融服務業從事行銷及廣告行為標準準則」等規範。

四、保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台辦理銷售

保險電子商務服務提供平台，除了保險公司、保險經紀人及保險代理人外，尚有部分網站²³⁰係由非保險事業機構（即依法不需經核准經營保險事業）所設立，其網站平台不得有涉及如下銷售保險商品之行為²³¹：

依法應納保之保險，請參考 The Singapore General Insurance Code of Practice, 3.4 (Jul. 1, 2016).

²²⁸ INSURANCE ACT of 2002 (Chapter 142), Section 6(6).

²²⁹ MAS, GUIDELINES ON STANDARDS OF CONDUCT FOR MARKETING AND DISTRIBUTION ACTIVITIES BY FINANCIAL INSTITUTIONS (Dec. 23, 2016).

²³⁰ 如 GoBear, <https://www.gobear.com/sg>.

²³¹ General Insurance Association, Online Internet Portals, Distribution Channels, http://www.gia.org.sg/public_market_structure_distribution.php.

1. 網站不得提供銷售保險商品建議，如該網站僅提供各別保險公司推出之保單資訊，但並未評論有關各項保險商品之特色(如保費)，該行為即不構成提供商品建議；
2. 網站不得涉及收取保費及建議；
3. 網站不得代理保險公司交付保單文件；
4. 網站所收取之費用不得以保險事業機構向消費者收取之保費為計算基礎；並且，該等平台因媒合保險契約所收取之報酬(remuneration)不得與保費相牽連。

經檢視現行保險業者多係利用第三方網路平台提供報價資訊，而非於第三方平台完成銷售程序；一旦消費者於第三方平台選擇購買該報價方案，因涉及銷售或交易程序，網頁即從第三方網路平台連結導引至保險業者自設網站。部分第三方網路平台業者會在網站揭露其非保險公司也不具有販售保險商品之相關營業證照，該網站係供消費者瀏覽保險商品資訊及取得報價之參考。

綜上可知，依照新加坡相關監理規範，未經核准不得經營保險業務。如第三方網路平台業者未經核准，即不得於該平台銷售保險。現今保險業者多於第三方網路平台提供報價資訊，如涉及銷售或交易程序，將從第三方網路平台連結導引至保險業者自設網站。

第四節 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範

一、 保險經紀人、保險代理人主要監理規範

依新加坡保險法規定²³²，代理一間或一間以上之保險公司從事保險商業行為稱之「保險代理人」，應經主管機關核准。保險代理人應與保險公司訂有書面授權行銷協議，方得代理保險公司。個人制或公

²³² INSURANCE ACT of 2002 (Chapter 142), Sec. 1A.

司制之保險代理人得指定其業務員協助其進行保險交易；至於「保險經紀人」係指代理被保險人或有意投保之被保險人，其作用在於依消費者需求給予投保中立意見及建議，並代表其與保險公司協商取得最具競爭力價格之保單。保險經紀人於職業操守上，應盡善良管理人注意義務。新加坡現行保險交易實務原則上大部分的保險商品係透過具有營業執照之保險經紀人媒合²³³。

保險代理人及保險經紀人從事廣告或招攬行為亦須受到相關規範拘束。例如，依新加坡保險中介機構規則（Insurance (Intermediaries) Regulations）第 19 條規定，廣告即係以任何方式傳播或表達資訊或要約或招攬行為，並明定「網際網路」亦屬廣告之傳播方式。依據金融管理局於 2016 年 12 月訂頒之「金融服務業從事行銷及廣告行為標準準則」²³⁴明定如下：

- （一） 如消費者購買之商品依法訂有審閱期，金融服務業應對消費者進行調查，確認消費者瞭解其所購買商品之特色及風險。
- （二） 金融服務業應定期進行實際訪查作業，監視及確認業務員對於產品行銷、販售及推介建議符合該事業所訂之內部標準及程序，並符合遵守本準則相關規定。
- （三） 金融服務業應分別列管及監控來自各種行銷管道之申訴抱怨，並定期將統計資訊向其資深主管報告。
- （四） 金融服務業應將主管機關核准營業之相關資訊揭露於行銷及廣告內文。
- （五） 金融服務業應遵守從業人員相關規範。營業員於推介金融商品或服務時，不應以不合理方式造成消費者困擾或對消費者施

²³³ General Insurance Association, Distribution Channels, http://www.gia.org.sg/public_market_structure_distribution.php.

²³⁴ MAS, GUIDELINES ON STANDARDS OF CONDUCT FOR MARKETING AND DISTRIBUTION ACTIVITIES BY FINANCIAL INSTITUTIONS (Dec. 23, 2016)；該準則適用於所有金融服務業。

加壓力。

- (六) 金融服務業應確認其營業員於行銷時清楚向消費者揭露其事業機構及其所代表之保險公司。如金融服務業係行銷他公司之產品或服務，應確保其業務員向消費者揭露及說明其與該公司間之關係。
- (七) 金融服務業應確認其業務員完成適當行銷及推介訓練。
- (八) 金融服務業應確認其行銷及從事招攬之業務員符合良好的法遵紀錄。
- (九) 金融服務業應確認其給予業務員之報酬及績效獎金不會產生侵略性的行銷策略或不適當行為。
- (十) 金融服務業應確保因締約附送之贈品不能對消費者購買該金融商品或服務之決定產生過分影響。
- (十一) 金融服務業應確認行銷及廣告場所適合於業務員從事行銷及提供商品購買建議。
- (十二) 金融服務業應充份管控消費者交付之費用，且經適當之處理及安全保管。

此外，依新加坡保險法規定²³⁵，主管機關得函請保險經紀人或保險代理人提出任何有關其持有之保單條款、與保單利益有關或其所製作之書面資料。如主管機關認定上述資料有違反保險法令或有誤導消費者情形，主管機關得發函命令該業者停止利用上開書面資料。如未遵循上述規定，業者應負新幣\$25,000 以下罰鍰或(併)處 1 年以下有期徒刑。

²³⁵ INSURANCE ACT of 2002 (Chapter 142), Sec. 35R.

二、 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範

(一) 應告知事項

依新加坡保險法規定²³⁶，保險經紀人及保險代理人於招攬或提供保單建議前，應告知消費者下列事項：

1. 保險公司經主管機關核准之證照號碼；
2. 保險公司與保險經紀人或保險代理人間之關係；
3. 保險公司收取之保費金額；及
4. 其他經主管機關指定之事項。

上述應揭露事項，於網路銷售保險商品亦有適用。此外，依同法規定²³⁷，保險經紀人或保險代理人就保險契約應支付款項或保單條款不得有欺騙、不實陳述或誤導之行為。

(二) 要保文件轉交及契約保全

依新加坡保險經紀人協會（Singapore Insurance Broker's Association, SIBA）訂定之「行為準則」²³⁸（Code of Practice）第5點規定，保險經紀人應於保險公司核保後7個工作天內將保險契約文件快遞送達要保人或被保險人；第6.2點規定，保險經紀人應於保險契約終止前30天通知被保險人該保單將失效，並提供是否繼續承保建議，且保險經紀人應：

1. 向被保險人說明更新條款（如原保單有此規定）；
2. 告知被保險人任何保障、服務或保險公司之變更；
3. 提醒被保險人應向保險公司揭露之重要資訊；
4. 當保單更新條款生效時，保險經紀人應於7個工作天內通知被保

²³⁶ INSURANCE ACT of 2002 (Chapter. 142), Sec. 35P.

²³⁷ INSURANCE ACT of 2002 (Chapter 142), Sec. 35R.

²³⁸ SIBA, Code of Practice (Jun. 11, 2008), available at <http://www.siba.sg/pages.php?id=21>.

險人；

5. 保險經紀人應確保被保險人取得所有保險相關文件。

此外，依新加坡保險協會「行為為準則」²³⁹（Code of Practice for Agents）第 10.2 點規定，保險代理人應提供消費者下列資訊：

1. 有關費用部分，包含：
 - (1) 承保證明及保單申請前相關費用；
 - (2) 繳交保費及其他費用之期限；及
 - (3) 付款方式
2. 有關下列持續性服務：
 - (1) 立即回應客戶問題；及
 - (2) 當客戶需要時提供協助及建議。

保險代理人及保險經紀人辦理保險電子商務亦須受到上開規範拘束。

綜上，對於保險經紀人及代理人辦理電子商務，新加坡未另定專法規範，亦未限制保險經紀人及代理人辦理電子商務經營門檻，有關保險經紀人及代理人辦理電子商務應揭露事項以及招攬時應遵循之規定（包含要保文件轉交及契約保全），均與實體通路應遵循之規範相同。

²³⁹ GIA, Code of Practice for Agents, available at http://www.gia.org.sg/pdfs/GIARR/AMF_CodeOfPractice.pdf.

第六章 中國大陸保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之監理規範

電子商務保險，於中國多以「互聯網保險」稱之，但對於「互聯網保險」的定義、類型則莫衷一是，目前學界對於互聯網保險的研究未能跟上腳步，有學者以互聯網保險的保險利益與互聯網依附程度以及法律規則受到衝擊的程度的不同，可以將互聯網保險分為如下三種主要類型²⁴⁰：

第一類：投保人以互聯網行為本身為保險標的，以可能因網絡安全風險而遭受損失為保險利益，與保險人簽訂保險合同並支付保險費，保險人對因網絡安全事故而造成的重要資料丟失、知識產權受到侵犯、系統服務中斷等損失承擔賠償保險金的責任。此類保險業務的保險利益就是被保險人作為互聯網的參與人，與保險標的之間存在的法律上認可的經濟利害關係，其保險標的就是互聯網資料、網絡系統的運行、網絡虛擬空間的財產等互聯網行為或產物。通過互聯網信息安全保險合同的適用，投保人或被保險人可以得到保險保障。此類保險與互聯網的依附程度最高，沒有互聯網的存在被保險人就不可能享有保險利益。

第二類：依託互聯網的優勢實現線上線下融合的保險業務，即「O2O（Online To Offline 線上與線下）保險業務」。此類互聯網保險所承保的風險是一種融合線上與線下的保險利益，脫離其中一項此類保險利益即不存在。如網購「退貨運費險」的保險利益就是投保人在線上購買貨物，在線下（通過快遞公司的郵遞）收到貨物後發現貨物不符合自己的要求在與賣家協商一致情況下進行退貨所產生的運費損失。此類保險的投保、核保、理賠和給付等手續大都在互聯網上進行，保險利益與互聯網的依附程度相對較高，儘管此類保險的部分

²⁴⁰ 何麗新、池騁（2016），〈互聯網保險對於傳統保險法律規則的衝擊與重塑——以類型化分析為視角〉，《蘭州學刊》，2016年8期，頁171。

保險利益須在線下實現，但脫離互聯網該類保險無法在線下獨立進行，雖因近幾年網購規模的不斷擴大已經被廣大保險消費者所接受，業務量和保費增速較快，但仍存在有保險人說明義務履行不完善、投保人認定困難、易出現道德風險等法律問題。

第三類：以線下傳統的風險為保險利益，但結合互聯網為銷售渠道的保險業務，即「網銷保險業務」。此類互聯網保險業務所承保的保險利益均發生在非互聯網領域，如汽車碰撞風險、海上貨物運輸風險、火災風險等，但通過互聯網辦理投保、核保、理賠和給付等一項或多項手續。此類保險的保險利益與互聯網的依附程度相對較低，只是通過互聯網拓展了業務範圍，脫離互聯網此類保險亦能在线下進行，網銷保險已經成為我國保險行業的主要銷售渠道，發展已日漸成熟，將在未來取代人為代理、電話等形式成為保險營銷的主要模式。從法律規則的變動角度看，此類保險合同可能出現與第三方平台發生法律糾紛、電子合同的時間與地點難以認定等問題，亟待解決。本文以下之「互聯網保險」係指前文的第三類，合先敘明。

第一節 保險業、保險經紀人、保險代理人之電子商務及網路交易之架構流程

中華人民共和國保險法於 2009 年重新修改，規定涵蓋了普通保險活動的整個過程，內容明確，隨著網際網路及電子金融業的發展，網路保險也發展相當迅速，網路保險相較於傳統的保險契約，雙方當事人間的權利義務多半仰賴自行簽訂的保險契約進行，因此具有靈活、快速的特點，但卻也與傳統保險業之專業性、規範性、強制性、社會性之特點相左，其差異主要可見於以下三點：第一，網路保險之性質為電子契約，電子契約之提交及保存往往欠缺書面紀錄，如發生爭議，舉證上有相當的難度，也使網路保險契約在效力上更容易產生瑕疵，發生爭議的可能性也會更大。第二，根據中華人民共和國保險

法之規定，保險契約之簽訂須建立在保險相對人具備完整資訊的前提下，但因網路保險虛擬性的特徵，保險人無法依靠傳統面對面的方式核實投保人的身分訊息及相關資料，同時投保人也無法透過保險人的蓋章簽單確定契約相關事宜，因此投保人擔心會洩露隱私，對其隱私權產生損害，保險人則擔心出現虛假要約，進而降低保險運作的效率，損害保險契約雙方當事人的權益。第三，就監管層面而言，傳統保險法律制度的監管主要在於實體場所的監管，在過去保險監管部門尚未制定針對網路保險規範發展的專門制度，對網路保險經營者之監管欠缺法律可供依循，使少數不法分子用網站非法銷售假保單提供了操作空間。²⁴¹

目前，中國大陸對於電子商務及網路交易主要仰賴中國保監會 2015 年 7 月發布之關於印發《互聯網保險業務監管暫行辦法》的通知，為能更明確彰顯電子商務及網路交易與傳統保險的差異，以下將先介紹中國大陸傳統保險之交易模式，再介紹電子商務及網路交易保險之交易流程。

一、電子簽章制度

電子簽章在互聯網保險中扮演相當重要的角色，一定程度上決定著網路保險交易的成功，且必然涉及與網路相關的法律制度。就電子簽章而言，中國於 2005 年施行電子簽名法，用以解決電子簽名的法律效力此一基本問題，並對電子商務認證機構、電子簽名的安全性、簽名人的行為規範及電子交易中的糾紛認定等一系列問題為明確規定，將傳統保險法律制度適用到網路保險中時，應當結合電子簽名法的規定，對保險法中的書面憑證批單、書面協議等簽約方式擴展為符合網路環境的電子契約和電子憑證。²⁴²

中華人民共和國電子簽名法第 2 條將電子簽名定義為「數據電文

²⁴¹ 李卓羽 (2015)，〈網路保險的法律適用問題研究〉，《金融經濟》，第 11 期，頁 61-62。

²⁴² 同前註，頁 63。

中以電子形式所含、所附用於識別簽名人身份並表明簽名人認可其中內容的數據。」而可用電子簽名的領域及於民事活動中的契約或者其他文件、單證等文書，當事人可以約定使用或者不使用電子簽名、數據電文，如當事人約定使用電子簽名、數據電文的文書，不得僅因為其採用電子簽名、數據電文的形式而否定其法律效力。²⁴³

電子簽名須同時符合下列條件，始能視為可靠的電子簽名，與手寫簽名或者蓋章具有同等的法律效力：（一）電子簽名製作數據用於電子簽名時，屬於電子簽名人專有；（二）簽署時電子簽名製作數據僅由電子簽名人控制；（三）簽署後對電子簽名的任何改動能夠被發現；（四）簽署後對數據電文內容和形式的任何改動能夠被發現。²⁴⁴

二、 保險電子商務交易之架構流程

（一） 傳統保險契約之架構流程

在傳統保險中，保險契約是投保人與保險人約定保險權利義務關係的協議，而所謂「保險人」即保險公司²⁴⁵，其設立依據中華人民共和國保險法，對於資本額、董監事、組織機構、管理制度等均有一定的要求，且須經國務院保險監督管理機構批准²⁴⁶。保險公司與投保人訂立保險契約前，保險人應確認投保人是否具備保險利益，保險人就保險標的或者被保險人的有關情況提出詢問時，投保人應當如實告知²⁴⁷；訂立保險契約時，應當協商一致，遵循公平原則確定雙方之權利義務，訂立保險契約係採用保險人所提供的格式條款者，提供投保人之投保單應當附格式條款，保險人並應向投保人說明契約內容，如有免除保險人責任的條款，保險人尚應在投保單、保險單或者其他保險憑證上作出足以引起投保人注意的提示，並對該條款的內容以書面或者口頭形式向投保人作出明確說明，未作提示或者明確說明，該條款

²⁴³ 中華人民共和國電子簽名法第2條第1項、第3條第2項及第3項。

²⁴⁴ 中華人民共和國電子簽名法第13條、第14條。

²⁴⁵ 中華人民共和國保險法第10條。

²⁴⁶ 中華人民共和國保險法第67條第1項、第68條。

²⁴⁷ 中華人民共和國保險法第12條、第16條。

不產生效力²⁴⁸；保險契約成立後，保險人應當及時向投保人簽發保險單或者其他保險憑證，投保人按照約定交付保險費，保險人按照約定的時間開始承擔保險責任²⁴⁹。

至於「保險代理人」，係根據保險人的委託，向保險人收取傭金，並在保險人授權的範圍內代為辦理保險業務的機構或者個人，保險代理人與保險人間的權利義務，應簽訂委託代理協議加以約定，保險代理人根據保險人的授權代為辦理保險業務的行為，由保險人承擔責任²⁵⁰；而「保險經紀人」則是基於投保人的利益，為投保人與保險人訂立保險契約提供仲介服務，並依法收取傭金的機構，如因過錯給投保人、被保險人造成損失的，依法承擔賠償責任²⁵¹。不問保險代理機構、保險經紀人，均應具備國務院保險監督管理機構規定的條件，取得保險監督管理機構頒發的經營保險代理業務許可證、保險經紀業務許可證始可經營相關業務²⁵²。

（二）電子商務及網路交易之架構流程

目前中國之互聯網保險主要分為三種類型，分別為官方網站直銷模式、第三方電子商務平台模式和代理網站模式，其中官方網站直銷模式是指保險公司以自己的官方網站為基礎，建立網上保險銷售平台，利用自身品牌的優勢和官方網站的權威可靠性，銷售單一品牌的保險；第三方電子商務平台模式則係獨立於保險公司與用戶，為交易雙方服務的電子商務企業或者網站，具有銷售流程規範、售後服務良好、每日瀏覽客戶量大等優勢；最後，代理網站模式是指保險代理人根據保險公司的委託，利用網路平台代辦保險業務並向保險公司收取代理手續費的方式，尚分為專業代理網站和兼業代理網站，目前後兩種銷售模式成為互聯網保險銷售的主要模式，目前中國之互聯網保險之相

²⁴⁸ 中華人民共和國保險法第 11 條、第 17 條。

²⁴⁹ 中華人民共和國保險法第 13 條、第 14 條。

²⁵⁰ 中華人民共和國保險法第 117 條第 1 項、第 126 條、第 127 條第 1 項。

²⁵¹ 中華人民共和國保險法第 118 條、第 128 條。

²⁵² 中華人民共和國保險法第 119 條。

關法制仍未健全，網路保險的相關規定散見於合同法、保險法、電子簽名法等²⁵³，此外，2015年7月中國保監會發布之「互聯網保險業務監管暫行辦法」，將互聯網保險業務定義為「保險機構依託互聯網和移動通信等技術，通過自營網絡平台、第三方網絡平台等訂立保險合同、提供保險服務的業務」，而保險機構則指經保險監督管理機構批准設立，並依法登記註冊的保險公司和保險專業中介機構²⁵⁴，故「互聯網保險業務監管暫行辦法」對前述三種類型均有適用。

1. 契約之簽訂

在網絡保險交易中，保險契約是以電子契約的形式存在，而在傳統保險契約中，保險契約則以書面方式訂立，為解決這形式上的衝突，以便明確認定電子契約成立之時間、地點及法律效力等。依據中華人民共和國合同法之規定，當事人訂立合同，有書面形式、口頭形式和其他形式，其中書面形式及於數據電文（包括電報、電傳、傳真、電子數據交換和電子郵件）²⁵⁵，按照中華人民共和國合同法的標準模式，保險人通過網路媒介來提供格式條款，投保人則根據此要約，輸入個人資料，進行電子簽名後同認證書發給保險人，保險人再完成網路保險契約的簽訂，保險契約即成立。²⁵⁶

所謂「數據電文」，依據中華人民共和國電子簽章法之規定，指以電子、光學、磁或者類似手段生成、發送、接收或者儲存的訊息，在能夠有形地表現所載內容，並可以隨時調取查用的情況下，視為符合法律、法規要求的書面形式²⁵⁷；除書面形式外，該法尚針對原件形式及文件保存有一定之要求，原件形式須能夠有效地表現所載內容並可供隨時調取查用，且可靠地保證自最終形成時起，內容保持完整、未被更改；文件保存則須能夠有效地表現所載內容並可供隨時調取查

²⁵³ 黃翹（2014），〈互聯網保險發展問題及對策建議〉，《中國物流與採購》，第23期，頁76。

²⁵⁴ 互聯網保險業務監管暫行辦法第1條第1項及第2項。

²⁵⁵ 中華人民共和國合同法第10條第1項、第11條。

²⁵⁶ 李卓羽，前揭註241，頁63。

²⁵⁷ 中華人民共和國電子簽名法第2條第2項、第4條。

用，能夠識別數據電文的發件人、收件人以及發送、接收的時間，以及數據電文的格式與其生成、發送或者接收時的格式須相同，或者格式雖不相同但是能夠準確表現原來生成、發送或者接收的內容²⁵⁸。

雖然合同法明確將書面契約的內涵擴及數據電文，但在合同法相關司法解釋尚未對電子契約訂立的具體操作事項作出明確的規定下，電子契約套用傳統書面契約規則時仍出現相牴觸之處。首先，要約的撤回與撤銷，要約在保險合契約訂立過程中為「投保」，但互聯網保險中，保險公司在投保流程中會設置確認已閱讀所選險種和條款信息的流程，投保人確認之行為性質上僅為「要約邀請」，須投保人閱讀所選險種簡要說明和詳細條款後、填寫投保資訊，確認後向保險人發出投保單，始屬於投保人向保險人提出訂立保險契約的要約。有疑問的是，由於互聯網保險契約的時效性，投保人用數據電文向保險人發出要約，要約係瞬間傳遞給保險人的，如此的要約是否可以撤回和撤銷，法律並未明確規定，雖然一般情況下，互聯網保險合同承諾的撤銷和撤回似不具可能性，惟在線路故障、網路病毒的因素影響使要約不能及時送達的，投保人想要撤回要約是可以實現的。其次為附條件承諾的效力問題，承諾在保險契約中為「承保」，經過核保，如投保人附加條件接受要約是否構成承諾，依據中華人民共和國合同法第30條之規定，如該條件對要約產生實質性變更，即應視為保險人向投保人發出的新要約，反之，如該條件對要約未產生實質變更，應當視為承諾生效。²⁵⁹

2. 繳費方式

投保人交付的保險費應直接轉帳支付至保險機構的保費收入專用帳戶，第三方網絡平台不得代收保險費並進行轉支付，而保費收入專用帳戶包括保險機構依法在第三方支付平台開設的專用帳戶。²⁶⁰關

²⁵⁸ 中華人民共和國電子簽名法第5條、第6條。

²⁵⁹ 李中杰(2014)，〈互聯網保險發展問題及對策建議〉，《法治論壇》，第4期，頁91-92。

²⁶⁰ 互聯網保險業務監管暫行辦法第13條。

於保險公司向保險專業中介機構及第三方網絡平台支付相關費用時，除應當由總公司統一結算、統一授權轉賬支付，且應按照合作協議約定的費用種類和標準，向保險專業中介機構支付中介費用或向第三方網絡平台支付信息技術費用等，不得直接或間接給予合作協議約定以外的其他利益。²⁶¹

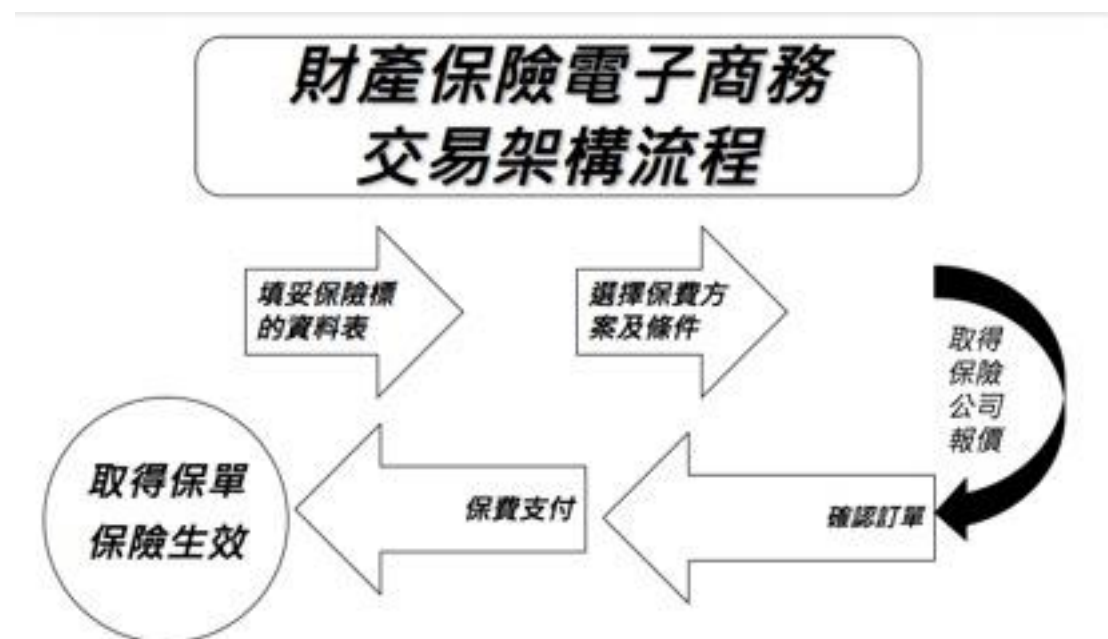


圖 9：中國大陸財產保險電子商務交易架構流程

資料來源：本研究整理

²⁶¹ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 21 條。

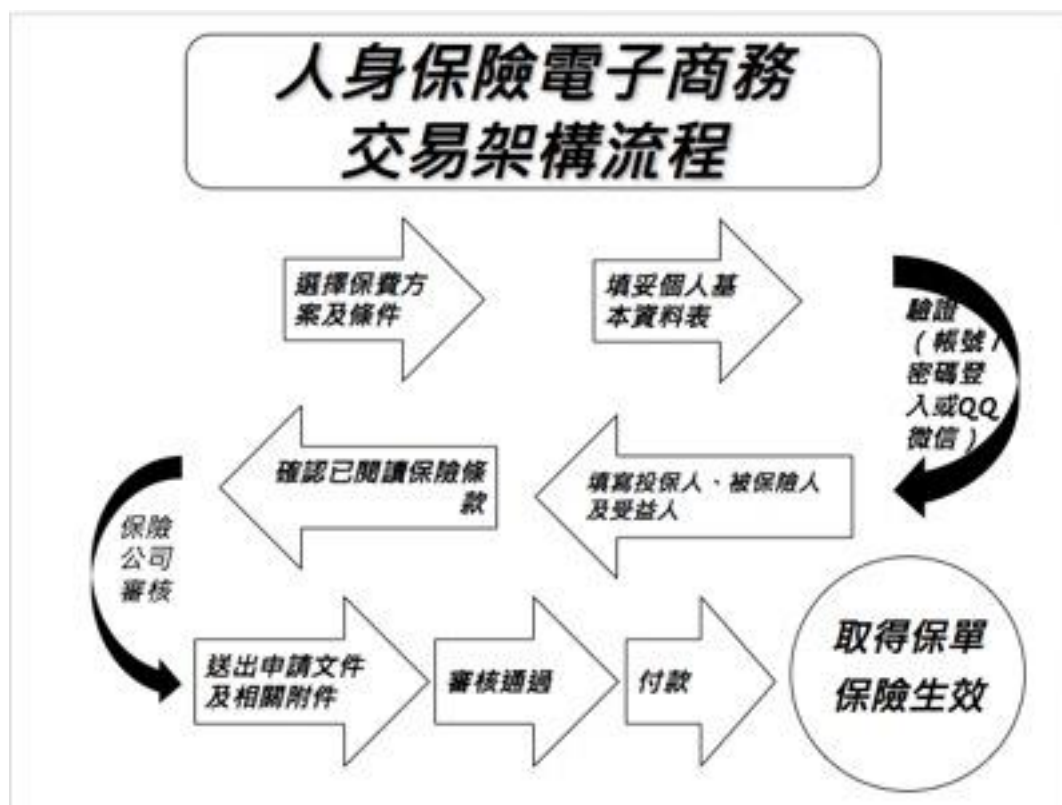


圖 10：中國大陸人身保險電子商務交易架構流程

資料來源：本研究整理

三、 限制門檻

互聯網保險業務監管暫行辦法將得經營互聯網保險業務之業者，區分為「自營網絡平台」及「第三方網絡平台」，這兩者以外之機構或個人不得經營互聯網保險業務，保險機構的從業人員亦不得以個人名義開展互聯網保險業務²⁶²，其中自營網絡平台是指保險機構依法設立的網絡平台；第三方網絡平台，則指除自營網絡平台外，在互聯網保險業務活動中，為保險消費者和保險機構提供網絡技術支持輔助服務的網絡平台。學者以為，互聯網銷售區域限制的適度放開應當建立在嚴格監管的前提下：一是設計專門的互聯網保險經營許可證，嚴格發放標準，尤其是對內控制度、信息化建設的申請標準應當高於對傳統保險市場經營主體的申請標準；二是對經營互聯網保險業務的機構按其償付能力、理賠網點分布等進行分級，以此為標準確定銷售區域

²⁶² 互聯網保險業務監管暫行辦法第4條第2項。

的範圍；三是要求兼營互聯網保險經營業務的保險市場經營主體在總公司內部設立電子商務部，互聯網經營、客戶服務等事項統一透過總公司，理賠工作可以由分支機構協助完成²⁶³。

欲經營互聯網保險業務除應由保險機構總公司建立統一集中的業務平台和處理流程，實行集中運營、統一管理外，自營網絡平台及第三方網絡平台尚須符合特定條件，自營網絡平台的部分規定於該辦法第5條，須符合以下條件：

1. 具有支持互聯網保險業務運營的信息管理系統，實現與保險機構核心業務系統的無縫實時對接，並確保與保險機構內部其他應用系統的有效隔離，避免信息安全風險在保險機構內外部傳遞與蔓延；
2. 具有完善的防火牆、入侵檢測、數據加密以及災難恢復等互聯網信息安全管理體系；
3. 具有互聯網行業主管部門頒發的許可證或者在互聯網行業主管部門完成網站備案，且網站接入地在中華人民共和國境內；
4. 具有專門的互聯網保險業務管理部門，並配備相應的專業人員；
5. 具有健全的互聯網保險業務管理制度和操作規程；
6. 互聯網保險業務銷售人員應符合保監會有關規定；
7. 中國保監會規定的其他條件。

第三方網絡平台的部分則規定於該辦法第6條，須符合以下條件保險機構始得與其合作開展互聯網保險業務：

1. 具有互聯網行業主管部門頒發的許可證或者在互聯網行業主管部門完成網站備案，且網站接入地在中華人民共和國境內；
2. 具有安全可靠的互聯網運營系統和信息安全管理體系，實現與保

²⁶³ 麻榮榮(2015)，〈關於我國互聯網保險法律風險的思考〉，《保險職業學院學報》，第29卷第6期，頁47。

險機構應用系統的有效隔離，避免信息安全風險在保險機構內外部傳遞與蔓延；

3. 能夠完整、準確、及時向保險機構提供開展保險業務所需的投保人、被保險人、受益人的個人身份信息、聯繫信息、賬戶信息以及投保操作軌跡等信息；
4. 最近兩年未受到互聯網行業主管部門、工商行政管理部門等政府部門的重大行政處罰，未被中國保監會列入保險行業禁止合作清單；
5. 中國保監會規定的其他條件。

第二節 保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務其消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範

目前，中國大陸對於電子商務及網路交易主要仰賴中國保監會2015年7月發布之關於印發《互聯網保險業務監管暫行辦法》的通知，為能更明確彰顯電子商務及網路交易與傳統保險的差異，以下將先介紹中國大陸傳統保險之消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範，再區分電子商務及網路交易保險的部分介紹以供比較。

一、 消費者保護

(一) 身分驗證機制

互聯網保險業務監管暫行辦法對於身分驗證機制亦有明文規範，保險機構應建立健全客戶身份識別制度，加強對大額交易和可疑交易的監控和報告，嚴格遵守反洗錢有關規定，就保費的支付，保險機構應要求投保人原則上使用本人帳戶支付保險費，退保時保險費應退還至原交費帳戶，賠款資金應支付到投保人本人、被保險人帳戶或受益人帳戶。另外對保險期間超過一年的人身保險業務，保險機構應核對投保人帳戶信息的真實性，確保付款人、收款人為投保人本人。保險

機構有義務建立健全互聯網保險反欺詐制度，加強對互聯網保險欺詐的監控和報告，第三方網絡平台則應協助保險機構開展反欺詐監控和調查。²⁶⁴

而身分驗證的方式，方式主要有以下幾種，包含帳號密碼驗證法、動態密碼裝置驗證法、智慧卡驗證法、生物辨識技術驗證法及 PKI (Public Key Infrastructure, 公開金鑰基礎架構) 驗證法，觀察中國大陸目前實務上的驗證方式，發現不論是保險業、保險經紀人、保險代理人，或是第三方網路平台銷售電子商務保險，多採用帳號密碼驗證法，須向伺服器註冊一組帳號及密碼，之後每次使用皆須正確輸入才得接受相關服務²⁶⁵，為了減少消費者重新申辦帳號的時間，也避免在不同的網站即須重新申辦一組帳號，多數網站也會提供消費者連動微信、支付寶等的服務。

(二) 網頁需揭露事項

中國大陸尚無一部專屬金融消費者保護的法律，無法統合有效處理跨業銷售之金融消費糾紛，目前針對金融商品的消費爭議，主要仰賴金融機構內部投訴管道、金融監管部門的非訟解決機制及消費者協會或金融行業協會的調解機制等三種方式，首先，金融機構內部投訴管道部分，因消費者之知識、資訊難以與金融機構相等，往往造成消費者難以獲得實質救濟；金融監管部門的非訟解決機制，保險領域即為中國保險監督管理委員會，其下設立相關金融消費者或投資者的保護部門實行垂直管理，功能除包險金融消費者權益、調查處理消費者投訴外，尚包含對於消費者教育與風險提示等，相關規範如「關於做好保險消費者權益保護工作的通知」、「關於積極做好服務保險消費者有關工作的通知」；最後，消費者協會或金融行業協會的調解機制，消費者協會往往無力承擔金融服務很強的專業性、風險性，行業協會

²⁶⁴ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 20 條。

²⁶⁵ 謝政恩 (2015),《電子商務時代下，網路投保之法制研究》，頁 20 - 21，國立政治大學風險管理與保險學研究所碩士論文。

則受限身分、立場成效不大。²⁶⁶

中國一般性的消費者保護可見「中華人民共和國消費者權益保護法」，該法中概括規範許多消費者及經營者之權利義務，如消費者在購買、使用商品和接受服務時享有人身、財產安全不受損害的權利，享有知悉其購買、使用的商品或者接受的服務的真實情況的權利等²⁶⁷，雖在 2013 年因應時代進步進行大規模修正，將金融消費納入消費者權益保障體系，但仍未考慮到金融消費的特殊性予以特殊規範，形成金融消費者無法有效透過消保法獲得救濟，整體而言，目前中國的消費者保護管道相當多元，欠缺統一的對口單位，消費者須面對標準不一的問題²⁶⁸。

中國保監會於 2013 年發布「關於做好保險消費者權益保護工作的通知」，為解決理賠、銷售誤導、服務質量不高等問題，要求各保監局、機關各部門、各保險公司、中國保險行業協會應保護保險消費者合法權益，促進保險業平穩持續健康發展，應做到以下之事項：一、建立完善保險消費者權益保護工作制度和體制；二、加大信息披露，保障保險消費者的知情權；三、暢通投訴渠道，維護保險消費者的訴求表達權利；四、完善調處機制，有效化解保險合同糾紛；五、普及保險知識，倡導科學理性的保險消費觀念；六、加強誠信建設，切實提高全行業誠信服務意識；七、採取措施，重點提升車險理賠服務質量和解決壽險銷售誤導問題；八、加大工作力度，嚴厲查處侵害保險消費者權益的違法違規行為；九、接受社會監督，提高保險業服務水平。

就電子商務保險部分，為避免消費者之權益受損，互聯網保險業務監管暫行辦法第 9 條要求開展互聯網保險業務的保險機構，應在其

²⁶⁶ 吳為杰 (2016)，〈兩岸金融消費者保護機制之比較〉，《未指錄：健康政策與法律論叢》，第 4 期，頁 72 - 74。

²⁶⁷ 中華人民共和國消費者權益保護法第 7 條、第 8 條。

²⁶⁸ 吳為杰，前揭註 266，頁 74 - 75。

官方網站建立互聯網保險信息披露專欄，須揭露下列內容：(一) 經營互聯網保險業務的網站名稱、網址，如為第三方網絡平台，還要披露業務合作範圍；(二) 互聯網保險產品信息，包括保險產品名稱、條款費率（或鏈接）及批復文號、備案編號、報備文件編號或條款編碼；(三) 已設立分公司名稱、辦公地址、電話號碼等；(四) 客戶服務及消費者投訴方式；(五) 中國保監會規定的其他內容，使消費者得以透過前開資訊進行評估²⁶⁹。第三方網絡平台則應在醒目位置披露合作保險機構信息及第三方網絡平台備案信息，並提示保險業務由保險機構提供²⁷⁰。

另外，保險機構在開展互聯網保險業務的相關網絡平台上亦須以清晰易懂的語言為資訊揭露，內容包含(一) 保險產品的承保公司、銷售主體及承保公司設有分公司的省、自治區、直轄市清單；(二) 保險合同訂立的形式，採用電子保險單的，應予以明確說明；(三) 保險費的支付方式，以及保險單證、保險費發票等憑證的配送方式、收費標準；(四) 投保諮詢方式、保單查詢方式及客戶投訴渠道；(五) 投保、承保、理賠、保全、退保的办理流程及保險賠款、退保金、保險金的支付方式；(六) 針對投保人（被保險人或者受益人）的個人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施；(七) 中國保監會規定的其他內容²⁷¹。其中，互聯網保險產品的銷售頁面上則應包含下列內容：(一) 保險產品名稱（條款名稱和宣傳名稱）及批復文號、備案編號或報備文件編號；(二) 保險條款、費率（或保險條款、費率的鏈接），其中應突出提示和說明免除保險公司責任的條款，並以適當的方式突出提示理賠要求、保險合同中的猶豫期、費用扣除、退保損失、保險單現金價值等重點內容；(三) 銷售人身保險新型產品的，應按照《人身保險新型產品信息披露管理辦法》的有關要求進行信息披露和利益演示，嚴禁片面使用「預期收益率」等描述產品利益的宣

²⁶⁹ 互聯網保險業務監管暫行辦法第9條第1項。

²⁷⁰ 互聯網保險業務監管暫行辦法第11條第1項。

²⁷¹ 互聯網保險業務監管暫行辦法第8條第2項。

傳語句；(四) 保險產品為分紅險、投連險、萬能險等新型產品的，須以不小於產品名稱字號的黑體字標注收益不確定性；(五) 投保人的如實告知義務，以及違反義務的後果；(六) 保險產品銷售區域範圍；(七) 其他直接影響消費者利益和購買決策的事項²⁷²。

但有學者以為，保險法第 17 條規定，保險人對普通條款有說明義務，對免責條款有明確說明義務。在傳統的「面對面」銷售模式中，從業人員能夠向投保人詳盡解釋條款含義，確保說明義務的履行；保險人能通過在投保單中醒目標注免責條款，並設置「已閱讀免責條款」的抄寫欄或簽名欄來確保明確說明義務的履行。而在互聯網銷售模式中，多數投保人都沒有耐心閱讀保單中晦澀難懂的格式條款，通常是動動滑鼠游標即完成相關產品信息和風險提示的閱讀，一旦發生糾紛，保險人難以舉證證明其確實履行說明以及明確說明義務，較好的方式規範履行說明義務的方式，要求保險人以自動彈出免責條款說明並限制閱讀時間強制閱讀、將應說明的事項製作成簡明易懂的圖文、在投保頁面嵌入音頻視頻的講解等方式盡到說明義務，並設置「已閱讀免責條款」的選擇欄供投保人勾選，在得到投保人肯定的反饋後，再確認投保行為的完成。²⁷³也有學者更進一步以為，僅僅憑保險公司在投保流程中載有有關條款的說明內容，不足以得出保險公司已適當地履行了條款說明義務的結論，仍需由法院或者仲裁機構根據保險法第 17 條之規定及保險實務之需求，對保險公司在投保流程中所載之相關條款說明內容進行審查，衡量既有的說明內容是否達到滿足投保人需要理解有關條款內容的程度，尤其是保險人免責條款的內容含義以及所應產生的法律後果。若條款說明內容不足使投保人了解相關條款內容之意義及所應產生的法律後果，保險公司或者參與出售電子保單而與投保人接觸的保險代理人就仍然需要再行予以補充說明或解答，不能僅憑投保流程中的條款說明內容即認為保險公司已履行條款說

²⁷² 互聯網保險業務監管暫行辦法第 8 條第 3 項。

²⁷³ 麻榮榮，前揭註 263，頁 45 - 46。

明義務，從而，處理保險糾紛的法院或仲裁機構實施的投保流程中有關條款說明內容程度的審查對於確認保險公司在互聯網環境下履行條款說明法院在審理互聯網保險的案件糾紛案件時，應將審查保險人一方設計的電子保單條款內容和操作流程說明內容納入調查取證。一方面可以讓投保人在網上投保過程中獲取相對人名實相符的條款說明服務、確保保險關係之穩定運行，切實保護投保人和被保險人的合法權益，同時可以督促保險公司在進行投保流程設計時認真設計符合保險實務需要的條款說明內容，確保其保險經營目標有效實現²⁷⁴。

其次，互聯網保險業務監管暫行辦法要求保險機構應完整記錄和保存互聯網保險業務的交易信息，確保能夠完整、準確地還原相關交易流程和細節，至少包括：產品宣傳和銷售文本、銷售和服務日誌、投保人操作軌跡等，第三方網絡平台則負有義務應協助和支持保險機構依法取得上述信息。²⁷⁵此外，保險公司應加強互聯網保險業務的服務管理，建立支持諮詢、投保、退保、理賠、查詢和投訴的在線服務體系，探索以短信、即時通訊工具等多種方式開展客戶回訪，簡化服務流程，創新服務方式，確保客戶服務的高效和便捷²⁷⁶。

二、 道德危險防範

（一） 傳統保險契約

為防範道德危險，保險法有相應的規範，一般性規定部分，首先，不問財產保險契約或人身保險契約，投保人均須對保險標的具有的法律上承認的利益，即所謂的「保險利益」，如果不具有保險利益，該保險契約即歸無效²⁷⁷；除要求保險利益外，「據實說明義務」也是防範道德風險的手段，該法第 16 條要求訂立契約時，保險人應當向投保人說明保險合同的條款內容，並可以就保險標的或者被保險人的有

²⁷⁴ 賈林青（2014），〈互聯網金融對保險合同制度適用的影響〉，《保險研究》，第 11 期，頁 122。

²⁷⁵ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 15 條。

²⁷⁶ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 16 條第 1 項。

²⁷⁷ 中華人民共和國保險法第 11 條。

關情況提出詢問，投保人應當如實告知，如投保人故意隱瞞事實，或因過失未據實告知，足以影響保險人決定是否同意承保或者提高保險費率的，保險人有權解除保險契約，惟法律效果仍有差異，在故意之情形，保險人對於保險契約解除前發生的保險事故，不承擔賠償或者給付保險金的責任，不退還保險費，過失之情形，保險人對於保險契約解除前發生的保險事故，亦不承擔賠償或者給付保險金之責任，但保險人可以退還保險費²⁷⁸。

除前述之一般性規定，人身保險因其性質的特殊性，保險法於第二節「人身保險合同」有不同的規範。首先，就「保險利益」的部分，投保人有保險利益之對象限於投保人本人、配偶、子女、父母，投保人有撫養、贍養或者扶養關係的家庭其他成員、近親屬，以及與投保人有勞動關係的勞動者，訂立保險契約時，投保人對被保險人不具有保險利益的，保險契約無效²⁷⁹；其次，保險法部分規定要求「被保險人同意」，如第 31 條即規定，投保人欲以本人、配偶、子女、父母，投保人有撫養、贍養或者扶養關係的家庭其他成員、近親屬為被保險人時，經「被保險人同意」視為投保人對被保險人具有保險利益²⁸⁰，第 34 條也規定，除父母為其未成年子女投保以死亡為給付保險金條件的保險契約外，投保以死亡為給付保險金條件的保險契約均須經被保險人同意並認可保險金額，保險契約始有效，如欲轉讓或者質押，亦須經被保險人同意²⁸¹，同法第 39 條及第 41 條則規定，投保人指定或變更受益人須經被保險人同意，投保人如係為與其有勞動關係的勞動者投保人身保險，尚要求不得指定被保險人及其近親屬以外的人為受益人²⁸²。此外，於人身保險，保險法限制投保人不得為特定人投保以死亡為給付保險金條件之保險，第 33 條即規定投保人不得為無民

²⁷⁸ 中華人民共和國保險法第 16 條。

²⁷⁹ 中華人民共和國保險法第 31 條第 1 項。

²⁸⁰ 中華人民共和國保險法第 31 條第 2 項。

²⁸¹ 中華人民共和國保險法第 34 條。

²⁸² 中華人民共和國保險法第 39 條、第 41 條。

事行為能力人投保以死亡為給付保險金條件的人身保險，保險人也不得承保，而父母雖得為其未成年子女投保的人身保險，但因被保險人死亡給付的保險金總和不得超過國務院保險監督管理機構規定的限額²⁸³。

（二）電子商務保險

目前網路上所銷售的險種多為條款較為簡單的意外險、健康險，投保人、被保險人往往是同一人。隨著更多的保險商品出現，很可能會出現投保人、被保險人及受益人並非同一人的情況；於傳統投保方式下，透過要求投保人、被保險人的親筆簽名，以反映投保人和被保險人的真實投保意圖。而網絡投保省略掉這一程序，便為道德風險的發生留下了可乘之機，同時也易產生理賠糾紛。此外，儘管如今電子支付的安全性已經越來越高，收付環節的客戶欺詐行為也時有發生，蓋互聯網操作的隱蔽性，網上投保的投保人、被保險人或受益人可能採用虛構保險標的、虛報被保險人的年齡等手段進行保險欺詐，保險公司對此很難舉證，長期下來將導致保險公司賠付增多、利潤下降，影響保險公司的正常經營和償付能力，最終勢必侵害到其他保戶的正當權益，故學者以為，應加快推進保險公司信息系統建設，確保網銷保險電子支付的安全性：一、利用新技術提高風險預警和管控能力，如運用現代信息技術改造業務系統，利用圖像處理技術和數據庫技術建立遠程核保核賠系統等，實現保險業務處理的遠程、實時監控。通過大數據分析客戶過去和在其他保險公司的投保理賠數據，從而對客戶進行評估，提升反欺詐能力。保險公司應積極推進總公司的數據集中，一方面，以信息技術為基礎，建立以數據為核心，集約、精細的風險管理體系，推進業務流程標準化、業務操作規範化。另一方面，加強公司由上而下的執行力建設和由下而上的響應機制建設，提高風

²⁸³ 中華人民共和國保險法第 33 條，就父母為其未成年子女投保以死亡為給付保險金條件人身保險之限額，依據 2015 年 9 月發布之《中國保監會關於父母為其未成年子女投保以死亡為給付保險金條件人身保險有關問題的通知》，被保險人未滿 10 歲者，不得超過人民幣 20 萬元，已滿 10 歲但未滿 18 歲者，不得超過人民幣 50 萬元。

險預警和管控能力。²⁸⁴

對此，互聯網保險業務監管暫行辦法規定，保險機構應加強客戶信息管理，確保客戶資料信息真實有效，保證信息採集、處理及使用的安全性和合法性，並應建立健全客戶身份識別制度，加強對大額交易和可疑交易的監控和報告，嚴格遵守反洗錢有關規定，保險機構應要求投保人原則上使用本人帳戶支付保險費，退保時保險費應退還至原交費帳戶，賠款資金應支付到投對保險期間超過一年的人身保險業務，保險機構應核對投保人帳戶信息的真實性，確保付款人、收款人為投保人本人。²⁸⁵

三、 資訊安全

（一） 傳統保險契約

中華人民共和國消費者權益保護法第 29 條規定，經營者收集、使用消費者個人資訊，應當遵循合法、正當、必要的原則，明示收集、使用資訊的目的、方式和範圍，並經消費者同意，且應當公開其收集、使用規則，該規則不得違反法律、法規的規定和雙方的約定收集、使用資訊。其次，經營者及其工作人員對收集的消費者個人資訊必須嚴格保密，不得洩露、出售或者非法向他人提供。經營者應當採取技術措施和其他必要措施，確保資訊安全，防止消費者個人資訊洩露、丟失。在發生或者可能發生資訊洩露、丟失的情況時，應當立即採取補救措施。²⁸⁶

保險法中對於資訊安全也有規定，要求保險公司及其工作人員在保險業務活動中不得洩露在業務活動中知悉的投保人、被保險人的商業秘密，如有違反，由保險監督管理機構責令改正，處五萬元以上三十萬元以下的罰款，情節嚴重者，限制其業務範圍、責令停止接受新

²⁸⁴ 張岩（2014），〈互聯網保險合規問題探析〉，《法律與經濟》，第 391 期，頁 6-7。

²⁸⁵ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 18 條第 1 項、第 20 條。

²⁸⁶ 中華人民共和國消費者權益保護法第 29 條第 1 項、第 2 項。

業務或者吊銷業務許可證²⁸⁷；保險代理人、保險經紀人及其從業人員在辦理保險業務活動亦不得洩露在業務活動中知悉的保險人、投保人、被保險人的商業秘密，如有違反，由保險監督管理機構責令改正，處五萬元以上三十萬元以下的罰款，情節嚴重者，吊銷其業務許可證²⁸⁸。

（二）電子商務保險

互聯網保險中資訊安全的維護為重要的議題，互聯網保險蒐集到的資訊相當多元，常見的資訊安全問題有以下三個：非法利用個人訊息、洩漏他人個人訊息及非法蒐集個人資訊，蓋使用保險網站進行瀏覽、諮詢時，通常都會要求使用人先註冊為用戶，而註冊表中包含了眾多的個人資訊，後續如在網上投保，用戶將被要求提供更多的身份和財產資料。雖然多數網站都會承諾維護個人資訊安全，但缺乏有效的監督和追蹤機制，個人資料仍可能會被用於超出授權範圍的使用，而網絡開放性的特徵，使個人信息更容易被洩露；此外網絡經營者、從事網絡調查業務的商業公司、軟硬件設備提供商、網絡駭客都可能導致個人隱私權受到侵害²⁸⁹。

對此，互聯網保險業務監管暫行辦法要求保險機構應加強業務數據的安全管理，採取防火牆隔離、數據備份、故障恢復等技術手段，確保與互聯網保險業務有關交易數據和信息的安全、真實、準確、完整，並應防範假冒網站、APP 應用等針對互聯網保險的違法犯罪活動、檢查網頁上對外鏈接的可靠性、開闢專門渠道接受公眾舉報，發現問題後應立即採取防範措施，並及時向保監會報告²⁹⁰；其次，保險機構應加強客戶信息管理、確保客戶資料信息真實有效，保證信息採集、處理及使用的安全性和合法性，對業務過程中收集的客戶信息，應嚴格保密，不得洩露，未經客戶同意，不得將客戶資料用於所提供服務

²⁸⁷ 中華人民共和國保險法第 116 條第 12 款、第 162 條。

²⁸⁸ 中華人民共和國保險法第 131 條第 10 款、第 166 條。

²⁸⁹ 李中杰，前揭註 259，頁 93-94。

²⁹⁰ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 17 條。

之外的目的²⁹¹。最後，第三方網絡平台應於收到投保申請後 24 小時內向保險機構完整、準確地提供承保所需的資料信息，包括投保人（被保險人、受益人）的姓名、證件類型、證件號碼、聯繫方式、帳戶等資料，除法律法規規定的情形外，保險機構及第三方網絡平台不得將相關信息洩露給任何機構和個人²⁹²。

第三節 保險業辦理電子商務相關規範以及保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告網路投保及相關 監理措施

一、 險種與保額

2014 年 4 月 15 日，保監會向業內和社會公開徵求《關於規範人身保險公司經營互聯網保險有關問題的通知（徵求意見稿）》的意見，原有可能成為中國於互聯金融領域的首部法規，最後卻因故擱淺，或是因為當時中國唯一一家互聯網保險公司「眾安在線」屬於財產險公司，人身保險公司與互聯網的關聯度仍止於代理合作，該通知對於人身保險公司經營互聯網保險明確處理「跨區域經營」的問題²⁹³，除要求應具備償付能力、證書、服務、技術等條件外，尚要求人身保險公司須在銷售頁面以不小於產品名稱字號的黑體字列明公司經營區域範圍，針對戶籍所在地、經常居住地、銀行開戶地均不在人身保險公司經營區域內的客戶，人身保險公司須通過有效途徑提示可能存在服務不到位的問題，部分險種如意外險、定期壽險和普通型終身壽險（不含生存返還），具有相應內控管理能力，並且能夠滿足客戶服務需求的，可將經營區域擴展至未設立分支機構的法人機構經營範圍²⁹⁴。

²⁹¹ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 18 條。

²⁹² 互聯網保險業務監管暫行辦法第 11 條第 2 項。

²⁹³ 保險銷售具有嚴格的地域限制，《保險公司管理規定》第 41 條規定，保險公司的分支機構不得跨省、自治區、直轄市經營保險業務。

²⁹⁴ 關於規範人身保險公司經營互聯網保險有關問題的通知（徵求意見稿）第四點。

前述《關於規範人身保險公司經營互聯網保險有關問題的通知（徵求意見稿）》針對人身保險公司的特殊性為規範，賦予人身保險公司於特定條件下得經營互聯網保險、銷售人身保險契約，遭擱置後，2015年7月發布之互聯網保險業務監管暫行辦法並未以保險公司的類型作為給予相異規範的標準，僅於該辦法第7條規定：「I、保險公司在具有相應內控管理能力且能滿足客戶服務需求的情況下，可將下列險種的互聯網保險業務經營區域擴展至未設立分公司的省、自治區、直轄市：（一）人身意外傷害保險、定期壽險和普通型終身壽險；（二）投保人或被保險人為個人的家庭財產保險、責任保險、信用保險和保證保險；（三）能夠獨立、完整地通過互聯網實現銷售、承保和理賠全流程服務的財產保險業務；（四）中國保監會規定的其他險種。II、對投保人、被保險人、受益人或保險標的所在的省、自治區、直轄市，保險公司沒有設立分公司的，保險機構應在銷售時就其可能存在的服務不到位、時效差等問題做出明確提示，要求投保人確認，並留存確認記錄。」分析該規定，可發現並未依保險公司的型態去區別規範，於保險公司有設立分公司的省、自治區、直轄市的地區並未限制保險的類型，但於未設置分公司的地區，則須具有相應內控管理能力且能滿足客戶服務需求，始能經營（一）人身意外傷害保險、定期壽險和普通型終身壽險；（二）投保人或被保險人為個人的家庭財產保險、責任保險、信用保險和保證保險；（三）能夠獨立、完整地通過互聯網實現銷售、承保和理賠全流程服務的財產保險業務；（四）中國保監會規定的其他險種。但就保額則未見有相關規範。

二、 其他監理規範

（一） 繳費方式

關於保險業辦理電子商務之繳費方式，互聯網保險業務監管暫行辦法第13條規定，投保人交付的保險費應直接轉帳支付至保險機構的保費收入專用帳戶，第三方網絡平台不得代收保險費並進行轉支付，而所謂「保費收入專用帳戶」包括保險機構依法在第三方支付平

台開設的專用帳戶。而後續保險公司向保險專業中介機構及第三方網絡平台支付相關費用時，應當由總公司統一結算、統一授權轉帳支付，付費的標準依照保險公司與保險專業中介機構、第三方網絡平台之合作協議，且限於保險專業中介機構之中介費用或第三方網絡平台之訊息技術費用等，不得直接或間接給予合作協議約定以外的其他利益。

（二）互聯網保險業務監管暫行辦法未處理之問題

1. 要約的撤回和撤銷

傳統保險契約的訂立過程中，投保人在發出要約(交付投保單)之後，可以放棄投保，選擇撤回要約；也可以交付投保單後，在保險人進行核保、出單，發出同意承保的承諾之前放棄投保，選擇撤銷要約。但互聯網交易即時性的特徵，使得要約、承諾的發出都十分迅速，尤其是實時核保的保險產品，一接收到要約，即刻就能完成核保手續，發出同意承保的承諾並即時到達要約方，此時保險契約業已成立，要約無法撤回或撤銷。若想取消保單只能選擇退保。但除健康險等人身險外，家財險等產險均未設猶豫期制度，一旦在保險合同成立後退保，投保人將承受不小的損失。²⁹⁵對此，互聯網保險業務監管暫行辦法並未明文規定。

2. 契約生效時間之確定

一般情況下，契約的生效時間有約定的依約定，沒有約定的以契約成立時間為準，即保險人同意承保時間為合同的生效時間。但互聯網保險交易的虛擬性使得同意承保時間難以確定，應以合同法第 25 條規定「承諾生效時合同成立」來判斷合同生效時間，即互聯網保險合同在未約定生效時間的情況下，以承諾生效時間為合同成立時間，即合同生效時間。依據合同法第 26 條第 2 款規定，「承諾通知到達要約人時生效」，該條款說明我國對互聯網交易的承諾生效時間採用的是「到達生效主義」。到達時間的判斷標準以合同法第 16 條第 2 款規

²⁹⁵ 麻榮榮，前揭註 263，頁 45。

定為準，即「採用數據電文形式訂立合同，收件人指定特定系統接收數據電文的，該數據電文進入該特定系統的時間，視為到達時間；未指定特定系統的，該數據電文進入收件人的任何系統的首次時間，視為到達時間」。由於互聯網的數據傳輸依賴於信息系統與網絡運營商，一旦發生系統或網絡故障，導致未發出承諾通知或通知錯誤，則可能影響承諾的到達時間，進而影響承諾生效的時間。但互聯網保險業務監管暫行辦法第 19 條僅規定「保險公司應制定應急處置預案，妥善應對因突發事件、不可抗力等原因導致的互聯網保險業務經營中斷。保險機構互聯網保險業務經營中斷的，應在自營網絡平台或第三方網絡平台的主頁顯著位置進行及時公佈，並說明原因及後續處理方式。」對此，學者以為，若是保險人方系統故障，雖然保險人同意承保的承諾因系統故障原因未發送成功，但其同意承保並已進行外發的確認操作是事實，若依據「到達生效主義」判斷合同尚未成立存在不妥；若是投保人方或網絡運營方系統故障，保險人已將同意承保的數據電文發送至其控制之外的信息系統後，因投保人自身或網絡運營方系統的故障而沒有收到或延遲收到承保確認，並不影響保險合同的成立時間，其成立時間應當可追溯至保險人同意承保的具體時間²⁹⁶。

三、 保險業辦理電子商務於第三方網路平台廣告

互聯網保險業務監管暫行辦法第 1 條第 3 項將「第三方網絡平台」定義為「除自營網絡平台外，在互聯網保險業務活動中，為保險消費者和保險機構提供網絡技術支持輔助服務的網絡平台」，第 28 條第 2 項將保險公司、保險集團（控股）公司下屬非保險類子公司依法設立的網絡平台也比照第三方網絡平台管理。²⁹⁷

與自營網絡平台相比，第三方保險網路平台沒有傳統的保險機構作為依託、完全由互聯網公司創辦的從事在線保險業務的網站，保險

²⁹⁶ 麻榮榮，前揭註 263，頁 45 - 46。

²⁹⁷ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 1 條第 3 項、第 28 條第 2 項。

機構通過第三方網站推介保險產品可以實現保險公司、網站和投保人的三贏局面，但保險業於第三方網路平台辦理電子商務，有學者認為第三方網路平台作為保險平台提供商，同時也為保險公司提供一定的網絡空間讓其發佈廣告，與一般媒體的突出不同之處在於，第三方網路平台只是提供他人一定之電子空間發佈廣告，網站本身並沒有親自參與、發佈廣告，發佈廣告的行為是由租用其電子空間的商家所進行，其發佈廣告也無須網站的審查、同意，但作為平台提供商的第三方保險網站在網絡交易中，通常是與保險公司簽訂網絡空間的租賃合同，租賃費用或產品登錄費的性質與承租費或櫃台使用費基本相同，根據消費者權益保護法第 43 條的規定，「櫃台的出租者」（第三方保險網站）須與「銷售者或者服務者」（保險人）承擔連帶賠償責任，此種責任承擔方式明顯不符合第三方保險網站的運營模式和保險的特徵²⁹⁸。

關於保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告，過去因網上銷售保險缺乏相關政策約束，以致有些保險公司出現了通過贈禮變相「返傭」的行為，加上部分互聯網保險產品對於收益的不確定性沒有明確說明，也未按照監管要求採用高、中、低三檔演示未來的利益給付，使客戶在購買保險過程中對該產品缺乏理性認識，無法準確預測風險²⁹⁹。2015 年發佈之互聯網保險業務監管暫行辦法第 8 條第 1 項對此僅概括規定：「保險機構開展互聯網保險業務，不得進行不實陳述、片面或誇大宣傳過往業績、違規承諾收益或者承擔損失等誤導性描述。」並未再就「自營網路平台」與「第三方保險網路平台」區別規範，因此解釋上，中國保險業辦理電子商務可以於第三方網路平台上廣告，僅係不得進行不實陳述、片面或誇大宣傳過往業績、違規承諾收益或者承擔損失等誤導性描述，惟該辦法要求第三方網路平台為保險機構提供宣傳服務的，宣傳內容應經保險公司審核，以確保宣

²⁹⁸ 李中杰，前揭註 259，頁 93。

²⁹⁹ 張岩，前揭註 284，頁 6。

傳內容符合有關監管規定，保險公司對宣傳內容的真實性、準確性和合規性承擔相應責任³⁰⁰。

值得注意的是，互聯網保險業務監管暫行辦法允許保險機構及第三方網絡平台以贈送保險、或與保險直接相關物品和服務的形式開展促銷活動的，惟應符合中國保監會有關規定，不得以現金或同類方式向投保人返還所交保費³⁰¹。

四、 保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台辦理銷售

互聯網保險業務監管暫行辦法第 6 條規定：「保險機構通過第三方網絡平台開展互聯網保險業務的，第三方網絡平台應具備下列條件：（一）具有互聯網行業主管部門頒發的許可證或者在互聯網行業主管部門完成網站備案，且網站接入地在中華人民共和國境內；（二）具有安全可靠的互聯網運營系統和信息安全管理體系，實現與保險機構應用系統的有效隔離，避免信息安全風險在保險機構內外部傳遞與蔓延；（三）能夠完整、準確、及時向保險機構提供開展保險業務所需的投保人、被保險人、受益人的個人身份信息、聯繫信息、帳戶信息以及投保操作軌跡等信息；（四）最近兩年未受到互聯網行業主管部門、工商行政管理部門等政府部門的重大行政處罰，未被中國保監會列入保險行業禁止合作清單；（五）中國保監會規定的其他條件。第三方網絡平台不符合上述條件的，保險機構不得與其合作開展互聯網保險業務。」而就「互聯網保險業務」，互聯網保險業務監管暫行辦法第 1 條定義為保險機構依託互聯網和移動通信等技術，通過自營網絡平台、第三方網絡平台等訂立保險合同、提供保險服務的業務，可見中國大陸肯認保險業得於第三方網路平台辦理銷售，惟仍應注意的是，互聯網保險業務監管暫行辦法第 3 條明確規範，第三方平台辦理銷售仍應取得保險業務經營資格。

³⁰⁰ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 11 條第 3 項。

³⁰¹ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 14 條。

第四節 保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範

一、 保險經紀人、保險代理人主要監理規範

依據中華人民共和國保險法之規定，欲從事保險經紀人及保險代理人之業務，應當具備國務院保險監督管理機構規定的條件，取得保險監督管理機構頒發的經營保險代理業務許可證、保險經紀業務許可證，憑保險監督管理機構頒發的許可證向工商行政管理機關辦理登記，領取營業執照。³⁰²。從業人員部分，應當具備國務院保險監督管理機構規定的資格條件，取得保險監督管理機構頒發的資格證書³⁰³。

就與保險人的關係，則規定保險人委託保險代理人代為辦理保險業務，應當與保險代理人簽訂委託代理協議，依法約定雙方的權利和義務³⁰⁴，保險代理人根據保險人的授權代為辦理保險業務的行為，由保險人承擔責任，如保險代理人沒有代理權、超越代理權或者代理權終止後以保險人名義訂立合同，使投保人有理由相信其有代理權的，該代理行為有效。保險人可以依法追究越權的保險代理人的責任³⁰⁵，保險傭金部分，只限於向具有合法資格的保險代理人、保險經紀人支付，不得向其他人支付³⁰⁶。

就保險代理人、保險經紀人及其從業人員辦理保險業務活動，規定不得（一）欺騙保險人、投保人、被保險人或者受益人；（二）隱瞞與保險合同有關的重要情況；（三）阻礙投保人履行本法規定的如實告知義務，或者誘導其不履行本法規定的如實告知義務；（四）給予或者承諾給予投保人、被保險人或者受益人保險合同約定以外的利益；（五）利用行政權力、職務或者職業便利以及其他不正當手

³⁰² 中華人民共和國保險法第 1119 條：「（第一項）保險代理機構、保險經紀人應當具備國務院保險監督管理機構規定的條件，取得保險監督管理機構頒發的經營保險代理業務許可證、保險經紀業務許可證。（第二項）保險專業代理機構、保險經紀人憑保險監督管理機構頒發的許可證向工商行政管理機關辦理登記，領取營業執照。」

³⁰³ 中華人民共和國保險法第 122 條。

³⁰⁴ 中華人民共和國保險法第 126 條。

³⁰⁵ 中華人民共和國保險法第 127 條。

³⁰⁶ 中華人民共和國保險法第 130 條。

段強迫、引誘或者限制投保人訂立保險合同；（六）偽造、擅自變更保險合同，或者為保險合同當事人提供虛假證明材料；（七）挪用、截留、侵佔保險費或者保險金；（八）利用業務便利為其他機構或者個人牟取不正當利益；（九）串通投保人、被保險人或者受益人，騙取保險金；（十）洩露在業務活動中知悉的保險人、投保人、被保險人的商業秘密³⁰⁷。

二、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範

互聯網保險業務監管暫行辦法第 1 條第 2 項將「保險機構」解釋為經保險監督管理機構批准設立，並依法登記註冊的保險公司和保險專業中介機構，並於同條第 3 項將「自營網絡平台」解釋為保險機構依法設立的網絡平台，因此在該辦法下，保險經紀人、保險代理人所成立的網絡平台與保險公司相同，均屬於「自營網絡平台」，保險專業中介機構開展互聯網保險業務的業務範圍和經營區域，應與提供相應承保服務的保險公司保持一致³⁰⁸，與保險公司經營電子商務的差異僅有應揭露訊息的範圍增加中國保監會頒發的業務許可證、營業執照登載的信息或營業執照的電子鏈接標識、保險公司的授權範圍及內容³⁰⁹。

互聯網保險業務監管暫行辦法自 2015 年 10 月 1 日施行，同時也廢止《保險代理、經紀公司互聯網保險業務監管辦法（試行）》（保監發〔2011〕53 號），為求對中國之保險代理、經紀公司經營互聯網保險有更深入的了解，本文仍就該辦法與互聯網保險業務監管暫行辦法之差異有二，第一為經營互聯網保險的條件，《保險代理、經紀公司互聯網保險業務監管辦法（試行）》要求保險代理、經紀公司開展互聯網保險業務，註冊資本須不低於人民幣 1000 萬元，且經營區域不

³⁰⁷ 中華人民共和國保險法第 131 條。

³⁰⁸ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 7 條第 4 項。

³⁰⁹ 互聯網保險業務監管暫行辦法第 9 條第 2 項。

限於註冊地所在省、自治區、直轄市³¹⁰，但互聯網保險業務監管暫行辦法則無此規定；第二，於消費者權益保障部分，《保險代理、經紀公司互聯網保險業務監管辦法（試行）》明文規定，保險代理、經紀公司開展互聯網保險業務應在相關互聯網站頁面的投保流程中設置投保人點擊確認環節，由投保人確認以下內容：「是否已閱讀保險條款的全部內容，瞭解並接受包括免除保險公司責任條款、猶豫期、費用扣除、退保、保險單現金價值等在內的重要事項。」尚應以櫃台、電話、短信、電子郵件、網上在線等方式，及時、全面、準確地回答社會公眾有關互聯網保險業務方面的諮詢，主動向投保人提示承保信息，告知投保人有要求提供紙質保險單證、保險費發票憑證的權利³¹¹。

有學者以為，保險代理人參與互聯網保險活動者，在銷售電子保單的過程中，在互聯網保險同受保險法規範的情形下，自應擔起代為履行條款說明義務的責任，為此，保險公司應當互聯網保險範圍內與相應的保險代理公司或者保險營銷員簽訂的保險代理協議中明確約定保險代理人承擔代為進行條款說明或者解答投保人提出之有關條款問題的義務，並相應地對保險代理人進行此方面的培訓，之所以將互聯網保險領域的條款說明義務的認定範圍擴大到保險代理人，是因為互聯網保險的網上運作特點需要進一步強化保險人一方的法律責任，達到平衡保險合同雙方的平等法律地位，維護投保人和被保險人的合法利益。保險代理人作為保險人的代理人，在訂立保險合同的過程中，其代理職責是在保險公司（被代理人）的授權範圍內，代為表達意思表示，故其實施的保險代理行為應當涵蓋保險人所承擔的各項義務，其中就包括依法向投保人進行保險條款說明，尤其是對免責條款的明確說明義務。這完全符合保險代理制度的法律設計，保險代理人在代理過程中履行了條款說明義務，也就是保險公司的履行行為。

³¹⁰ 《保險代理、經紀公司互聯網保險業務監管辦法（試行）》第2條第3款。

³¹¹ 《保險代理、經紀公司互聯網保險業務監管辦法（試行）》第11條、第12條。

而且，隨著互聯網保險的逐步發展，其市場容量和覆蓋面必然日益擴展，保險代理人參與互聯網保險也是難以否認的發展趨向，故讓其一並擔負條款說明義務也就無可厚非。³¹²

另外，互聯網保險業務監管暫行辦法第 8 條要求，保險機構應在開展互聯網保險業務的相關網路平臺的顯著位置，以清晰易懂的語言列明保險產品及服務等資訊，需列明的資訊包括投保、承保、理賠、保全、退保的办理流程及保險賠款、退保金、保險金的支付方式，保經代亦屬於該辦法所稱保險機構，自亦需遵守上開規定

三、 實務作法

以中國大陸境內最大的保險經紀集團——美大長安保險經紀集團為例，其旗下之「長安 E 家」銷售的保險種類即涵蓋財產保險及人身保險，保險類型則包含理財保險、家財保險、健康保險、人壽保險、意外保險、旅遊保險等，以人壽保險為例，該網站所列的投保流程為：(1) 填寫訂單資訊 (2) 確認訂單資訊、提交訂單 (3) 如保險公司同意承保，採用授權扣款方式繳交保險費 (4) 保險公司承保，發送電子保單；保全流程則為：(1) 聯繫保險公司客服 (2) 根據保險公司要求準備相關資料 (3) 將資料繳交給保險公司 (4) 保險公司審核所繳交的資料，如符合保險公司要求，保險公司變更保險契約。如欲退保，退保的流程為：(1) 聯繫保險公司客服 (2) 根據保險公司要求準備相關資料 (3) 將資料繳交給保險公司 (4) 保險公司審核所繳交的資料，如符合保險公司要求，保險公司將解除保險契約，並退還保險契約之現金價值。³¹³

³¹² 賈林青、賈辰歌 (2017)，〈互聯網金融對我國《保險法》適用的影響〉，《金融服務法評論》，第 7 卷，頁 30 - 31。

³¹³ 長安 E 家，<https://www.caej.com.cn/> (最後瀏覽日：09/25/2017)。

第七章 各國保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務及網路交易之監理規範之分析比較

本研究謹就第二章至第六章所述之各國保險電子商務規範，分析整理如下表：

		日本	美國	英國	新加坡	中國大陸
保險電子商務及網路交易之架構流程	電子簽章制度	根據日本電子簽章法，符合該規定要件之電子簽章，係具有法律推定效力。	美國「全球及國家商業電子簽章法」及「統一電子交易法」規定，數位簽章、手寫簽章及語音簽章於符合作成要件下與「簽名」同一效力。	根據英國電子簽章法及電子通訊法規定，電子簽章符合相關條件後，該通訊或數據可被接納為證據。	新加坡電子交易法規定，如法令要求應予簽名或規範未簽名之法律效果，電子紀錄如符合規範要件即可認定符合「簽名」之要件。	依照中國大陸電子簽名法，電子簽名須同時符合相關條件，即能視為可靠的電子簽名，與手寫簽名或者蓋章具有同等的法律效力。
	經營保險電子商務有無限制門檻	並特別未設經營保險電子商務限制門檻。	並特別未設經營保險電子商務限制門檻。	並特別未設經營保險電子商務限制門檻。	並特別未設經營保險電子商務限制門檻。	「互聯網保險業務監管暫行辦法」保險開展互聯網保險業務的自營網路平臺，應具備下列條件： 1.具有支援互聯網保險業務運營的資訊管理系統，實現與保險機構核心業務系統的無縫即時對接，並確保與保險機構內部其他應用系統的有效隔離，避免資訊安全風險在保險機構內外部傳遞與蔓

						<p>延。</p> <p>2.具有完善的防火牆、入侵偵測、資料加密以及災難恢復等互聯網資訊安全管理體系；</p> <p>3.具有互聯網行業主管部門頒發的許可證或者在互聯網行業主管部門完成網站備案，且網站接入地在中華人民共和國境內；</p> <p>4.具有專門的互聯網保險業務管理部門，並配備相應的專業人員；</p> <p>5.具有健全的互聯網保險業務管理制度和操作規程；</p> <p>6.互聯網保險業務銷售人員應符合保監會有關規定；</p> <p>7.中國保監會規定的其他條件。</p>
保險電子	身分驗證機制	未特別規範身分驗證方式	未特別規範身分驗證方式。	未特別規範身分驗證方式	未特別規範身分驗證方式。	規範僅要求業者應健全客戶身分識別制度，未特別規範身分驗證方式
商務之消費	網頁需揭露事項	關於重要事項的說明，須具體表現在「契約概要」與	業者應於網站上聲明其經核准得經營保險業務之管轄地政府及核准證	公司名稱、地址、得以直接有效聯繫的聯絡方式，以及其他法律登記	保險公司應於網站適當位置設置「壽險保單問題解答資料庫專區」；其餘	網站名稱、網址、保險產品資訊等

者 保 護 、 道		「提醒注意資訊」兩項內容上。	號。	之聲明等	未設特別規範。	
德 危 險 防 範	道德危險防範	尚無特別規範，與一般投保程序相同。	尚無特別規範，與一般投保程序相同。	尚無特別規範，與一般投保程序相同。	尚無特別規範，與一般投保程序相同。	應加強客戶信息管理，確保客戶資料信息真實有效
範 及 資 訊 安 全	資訊安全	根據保險業法施行規則第 53 條之 8，保險公司對於保護委託對其處理的個人客戶的資訊進行安全管理，必須採取必要的適當措施。日本金融廳所公布之《保險公司綜合監理方針》II-4-5 特別要求保險公司對於個人消費者	各州保險監理官皆有職責督促保險業者所持有足資識別消費者之個人資訊受到網路安全風險保障；各州網路資安規範應具有可調整性、可評估性、務實性及符合國家標準技術研究所認可之標準；企業風險管理程序應包含網路安全風險；資訊科技內部監視人員如發現重要風險應向董事會及適當的委員會報告；及保	歐盟於 2002 年制定關於個人資料處理和保護電子通訊部門的隱私之指令，於該指令要求會員國應通過國家立法，通過公共通信網路及公共電子通信服務確保通信和相關數據交換的機密性。對此，英國議會於 2003 年制定 The Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations，以確保通信和	金融機構應建立資安策略及採取措施保障資訊及系統之秘密性、真實性及取得性；金融機構應確認消費者或網站使用者之網站登入方式及交易程序充份受到保障且不被竄改；金融機構得適當評估其網路系統安全性及採用國際標準的加密演算法，並獲國際專家、權威專業機構或政府機構之認證；金融機構應保障其與消費者間資訊	應加強業務數據的安全管理、開闢專門渠道接受公眾舉報，發現問題後立即採取防範措施，並向保監會報告

		的各項資訊，須遵循個人資料保護法等相關規定，確保其適切處理。	險業者應定期及適時就網路安全爭議議題辦理員工教育訓練。	相關數據交換的機密性，進而維護國民的資訊安全。	處理、儲存及傳送之正確性、可信性及完整性。	
保險業辦理電子商務相關規範	險種	未特別規範限制銷售險種。	未特別規範限制銷售險種。	未特別規範限制銷售險種。	只要是不需經由理財建議（financial advice）即可直接購買之人身保險商品，以及個人投保之財產保險商品，均可辦理網路投保。	依照「互聯網保險業務監管暫行辦法」可辦理險種主要包括： 1.人身意外傷害保險、定期壽險和終身壽險； 2.要、被保人為個人的家庭財產保險、責任保險、信用保險和保證保險； 3.能獨立完整地通過互聯網實現銷售、承保和理賠服務的財產保險業務； 4.保監會規定之其他險種。
	保額	相關規範並無就網路投保金額設有特別限制。	相關規範並無就網路投保金額設有特別限制。	相關規範並無就網路投保金額設有特別限制。	相關規範並無就網路投保金額設有特別限制。	相關規範並無就網路投保金額設有特別限制。
	其他監理規範	未特別規範	得交付電子保單；業者負有保存電子紀錄	未特別規範限制	得交付電子保單；業者負有保存電子紀錄責	保險費應直接轉帳支付至保險機構的保費收入專用帳戶

		責任。		任。	
保險業 辦理電 子商務 可否於 第三方 網路平 台廣告	業者得於 第三方網 路平台進 行廣告，但 應遵守廣 告行為相 關規範。	業者得於第三 方網路平台進 行廣告，但應 遵守各州及聯 邦貿易委員會 所訂有關廣告 行為相關規 範。	業者得於第三 方網路平台進 行廣告，但應 遵守廣告行為 相關規範。	業者得於第三 方網路平台進 行廣告，但應遵 守廣告行為相 關規範。例如金 融管理局訂頒 之「金融服務業 從事行銷及廣 告行為標準準 則」。	業者得於第三方網路 平台進行廣告，但應遵 守廣告行為相關規範。
保險業 辦理電 子商務 可否於 第三方 網路平 台辦理 銷售	根據保險 業法規 定，非保險 業者不得 販賣保險 商品，網際 網路上之 第三方平 台通常以 比價網的 方式進行 保險商品 的比價，但 比價網平 台本身多 不具備有 保經代之 身分，而是 透過多個 保險經紀	未經核准不得 經營保險業 務。如第三方 網路平台業者 未經核准，即 不得於該平台 銷售保險。現 今保險業者多 於第三方網路 平台提供報價 資訊。	未經核准不得 經營保險業 務。如第三方 網路平台業者 未經核准，即 不得於該平台 銷售保險。現 今保險業者多 於第三方網路 平台提供報價 資訊。	未經核准不得 經營保險業 務。如第三方網 路平台業者未 經核准，即不得 於該平台銷售 保險。現今保險 業者多於第三 方網路平台提 供報價資訊。	依照「互聯網保險業務 監管暫行辦法」第三條 規定，保險業辦理電子 商務若於第三方網路 平台辦理銷售，該第三 方網路平台應取得保 險業務經營資格。

		人和保險代理人提供保險商品資料，在網頁上進行比價。				
保險經代辦	是否允許保經代辦保險電子商務	未設特別限制。	未設特別限制。	未設特別限制。	未設特別限制。	未設特別限制。
理電子商務之相關	保經代經營保險電子商務有無另定專法規範	未另定專法規範。	未另定專法規範。	未另定專法規範。	未另定專法規範。	未另定專法規範。
規範	保經代經營保險電子商務資訊揭露	根據日本保險業法及保險業法施行規則，保險經紀人和保險代理人在辦理電子商務時，仍遵循保險銷售時的一般規範。	業者應於網站上聲明其經核准得經營保險業務之管轄地政府及核准證號。	保險經紀人、保險代理人提供資訊之相關規定與保險人原則並無差異。	未設特別規範。	較保險業增加中國保監會頒發的業務許可證、營業執照登載的信息或營業執照的電子鏈接標識、保險公司的授權範圍及內容

	保經代 經營保 險電子 商務其 他規範 與要求	未設特別 規範。	未設特別規 範。	未設特別規 範。	未設特別規範。	要求保經代開展互聯 網保險業務的業務範 圍和經營區域，應與提 供相應承保服務的保 險公司保持一致。
--	--	-------------	-------------	-------------	---------	---

第八章 我國保險業、保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之法規現狀

第一節 我國保險業辦理電子商務法規現況分析

一、電子簽章制度

為推動電子交易之普及運用，確保電子交易之安全，促進電子化政府及電子商務之發展，我國於 2001 年 11 月 14 日發布「電子簽章法」，針對前開法令，主要重點有二：

- (一) 明訂依法令規定應簽名或蓋章者，經相對人同意，得以電子簽章或數位簽章為之：所謂電子簽章係指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分、資格及電子文件真偽者；至於數位簽章者，係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。³¹⁴
- (二) 明訂簽發憑證其憑證機構之資格要件：憑證機構應製作憑證實務作業基準，載明憑證機構經營或提供認證服務之相關作業程序，送經主管機關核定後，並將其公布在憑證機構設立之公開網站供公眾查詢，始得對外提供簽發憑證服務。³¹⁵

為配合上開電子簽章法之實施及保險業電子商務之發展，導入電子簽章機制及確保網路投保交易之安全性、機密性及作業規範，行政院於 2003 年 12 月 31 日增定修正發布「保險業管理辦法」第四條之一，明確規範「以電子文件方式簽發之保險單或暫保單，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，並應事先由保險商業同業公會訂定，報主管機關備查。³¹⁶」。另金管會

³¹⁴ 「電子簽章法」第 2 條、第 9 條及第 10 條。

³¹⁵ 「電子簽章法」第 11 條。

³¹⁶ 該辦法已於 2008 年 1 月 9 日廢止

於 2005 年 5 月 30 日同意產險公會所報擬開辦電子商務之險種為「強制汽（機）車責任保險」及「旅行平安保險」³¹⁷，此為我國早期保險業電子商務之開展階段。

二、循序漸進及逐步開放保險業辦理網路投保

有鑑於網路時代來臨，考量上網民眾人數以及透過網路所進行之商業行為均有逐年增加的趨勢，並為推動保險業 e 化，增加消費者投保管道，金管會自 2014 年 8 月 26 日放寬保險業辦理網路投保業務，在兼顧防止道德危險及消費者權益考量下，已循序漸進完成四階段放寬保險業辦理網路投保之險種及提高投保額度，也配合內政部開放自然人憑證適用範圍(身分識別及資料保護)，目前已開放至第四個階段，謹將並目前保險業辦理網路投保業務之相關重要監理規範說明如下：

(一) 申辦資格門檻：

為確保申請辦理網路投保業務之保險業有健全經營網路投保業務能力，「保險業辦理電子商務應注意事項」要求申請辦理網路投保業務之保險業，必須符合下列資格：

1. 財務、業務健全及有經營網路投保業務能力者，且最近一年之自有資本與風險資本之比率，不得低於百分之二百。
2. 最近一年內未遭主管機關重大裁罰或罰鍰累計達新臺幣三百萬元以上者，或受處分情事已獲具體改善經主管機關認定者。
3. 最近一年內保戶申訴案件非理賠申訴率、理賠申訴率及處理天數之綜合評分值為財產保險業或人身保險業由低而高排名前 80%。

³¹⁷ 金管會 2006 年 9 月 5 日新聞稿，網址：

https://www.ib.gov.tw/ch/home.jsp?id=34&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&datase rno=1549&aplistdn=ou=news,ou=multisite,ou=chinese,ou=ap_root,o=fsc,c=tw&dttable=News (最後瀏覽日期：09/17/2017)。當時同意產險公會所擬開辦「強制汽（機）車責任保險」及「旅行平安保險」之電子商務，僅為要保方式。

但經保險業提出合理說明並經主管機關核准者，不在此限。

4. 保險業應於 2017 年 7 月 1 日前完成取得資訊安全管理系統國際標準認證（ISO 27001）之認證，逾期未完成認證，不得辦理申請辦理網路投保業務。

（二）身份驗證機制：

為確認網路投保消費者之身份，「保險業辦理電子商務應注意事項」要求保險業辦理網路投保，應提供消費者依下列方式擇一辦理首次註冊及身分驗證作業³¹⁸：

1. 以親臨保險公司方式申辦者：

消費者以親臨保險公司營業處所方式申請辦理網路投保者保險業採下列首次註冊及身分驗證作業方式：

- (1) 保險業應以書面或其他日後可資證明之方式提供法定相關告知事項，提供消費者閱覽及簽名同意。
- (2) 消費者應提供足資驗證其身分之個人基本資料。
- (3) 消費者於完成首次註冊及身分驗證作業，始得進行投保作業

2. 以網路方式申辦者：

消費者以透過網際網路方式申請辦理網路投保者，保險業應採下列首次註冊及身分驗證作業方式：

- (1) 保險業應於網站專區或網頁載明法定相關告知事項，包括同意網路投保聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，提供消費者閱覽、點選網路投保同意後，始得進行首次註冊及身分驗證作業。
- (2) 消費者於進行首次註冊及身分驗證作業時，須於網頁填寫足資驗

³¹⁸ 保險業辦理電子商務應注意事項第 8 條。

證其身分之個人基本資料。

- (3) 消費者進行首次註冊及身分驗證作業後，保險業應發送一次性密碼至消費者手機或電子郵件信箱，以確認身分。
- (4) 消費者完成首次註冊及身分驗證作業，始得進行投保作業。

由上開規定可知，「保險業辦理電子商務應注意事項」要求保險業辦理網路投保時，如消費者以親臨保險公司方式申請辦理網路投保者，消費者只要提供足資驗證其身分之個人基本資料。並於網路完成首次註冊及身分驗證作業，即得進行網路投保作業。消費者如以網路方式申請辦理網路投保者，除需於網頁填寫足資驗證其身分之個人基本資料外，保險業並應發送一次性密碼至消費者手機或電子郵件信箱，以確認其身分。

(三) 網頁需揭露事項：

保險業辦理網路投保，除需網頁揭露消費者交易條件相關資訊，以及網路投保之所有保險商品說明資訊外，於消費者首次註冊及身分驗證作業時，保險業並應揭露或提供相關法定應告知事項，包括同意網路投保聲明事項，及履行個人資料保護法告知義務內容等事項，茲分別說明辦理網路投保其網頁需揭露事項如下：

1. 消費者交易條件相關資訊：

保險業辦理網路投保業務時，應於網頁完整提供消費者交易條件相關資訊³¹⁹，保險業提供之交易條件資訊至少應包括下列項目：

- (1) 所提供商品或服務之參考價格、種類及性質。
- (2) 消費者應支出之費用項目與金額。
- (3) 要約與承諾之傳送方式、生效時間、要約有效期間、契約成立時

³¹⁹ 保險業經營電子商務自律規範第5條。

點。

- (4) 付款時間及方式。
- (5) 服務提供之內容、方式與時間。
- (6) 消費者得終止或撤銷契約之時間、方式與限制，及雙方之權利義務。
- (7) 網路上之目錄提供或線上服務如需付費，需明白向消費者揭示。
- (8) 消費者抱怨及申訴管道，例如：電子郵件、傳真、電話或線上諮詢服務台。
- (9) 可選擇之付款方式及安全交易機制。
- (10) 隱私權保護政策。
- (11) 消費者確認購買保險商品時，於保險費繳付後保險業應賦予序號以資連繫查詢；惟保險業仍保有保險契約核保權利。

2. 網路投保之所有保險商品說明資訊：

為利消費者隨時瀏覽參閱，保險業辦理網路投保業務時，應於網頁提供可進行網路投保之所有保險商品之商品說明、保單條款等³²⁰，此外，消費者輸入相關投保資料及選擇欲投保之保險商品後，保險業應於網頁上顯示該保險商品之保單條款全文或連結及保險商品重要內容說明（投保須知），以提供消費者閱覽並點選同意。

3. 首次註冊及身分驗證作業時，相關法定應告知事項：

依照「保險業辦理電子商務應注意事項」規定，消費者申請辦理網路投保時，無論是親臨保險公司或是以網路方式辦理者，保險業均應揭露或提供法定相關告知事項，包括同意網路投保聲明事項、履行

³²⁰ 保險業經營電子商務自律規範第9條。

個人資料保護法告知義務內容等³²¹。

(四) 道德危險防範：

為避免道德危險及逆選擇，「保險業辦理電子商務應注意事項」要求保險業辦理下列人身保險商品之網路投保應進行下列核保作業³²²：

1. 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 24 小時內，立即辦理承保通報。
2. 須檢核承保公司內部有無異常投保或理賠紀錄，且單一公司保險金額不得超過「保險業辦理電子商務應注意事項」附件二之限額。
3. 須即時連線保險業通報作業資訊系統，檢核同業累積保險金額不得超過附件二之規定。
4. 保險業應依投保險種、保險金額檢核被保險人職業、健康狀況、財務資料及健康保險是否有重複投保，如有異常者或需要進行財務核保者，不得以網路投保方式辦理。

「保險業辦理電子商務應注意事項」亦要求保險業辦理下列產險商品之網路投保應進行如下核保作業：

1. 保險業受理汽車保險及附加條款，強制汽車責任保險應即時連線財團法人保險事業發展中心之強制汽車責任保險資訊作業中心平台，查詢承保及理賠紀錄，避免試算保險費錯誤與重複投保；任意汽車保險應即時連線關貿網路股份有限公司之任意汽車保險共用平台，查詢承保及理賠紀錄，避免保險費錯誤。

³²¹ 保險業辦理電子商務應注意事項第 8 條。

³²² 保險業辦理電子商務應注意事項第 11 條。

2. 保險業受理住宅火災及地震基本保險、住（居）家綜合保險，應參考中華民國產物保險商業同業公會台灣地區住宅類建築造價參考表，並即時連線財團法人住宅地震保險基金之住宅地震保險複保險查詢平台，以避免重複投保。
3. 上述二目若連接平台查詢資料或財產保險之承保公司內部有異常投保或理賠紀錄，不得以網路投保方式辦理。

（五） 資訊安全：

「保險業經營電子商務自律規範」³²³ 除要求保險業應採取適當之措施保障交易安全，保護於網路上傳輸及儲存於保險經營者處之付款及個人資料，要求保險業應參酌相關之安控標準適時更新所使用之安全及憑證技術，以保持或提升交易安全等級外，更進一步明確要求保險業應建立電腦網路設備安全防護條件、電子商務之歸檔資料控管機制、網路管理之緊急事故應變與災害復原處理程序等事項，茲分別說明如下：

1. 電腦網路設備安全防護之條件：

「保險業經營電子商務自律規範」³²⁴ 要求保險業對於電腦網路設備安全之防護，需符合下列條件：

- (1) 所有網路硬體設備應安置於安全地點。
- (2) 安置網路硬體設備地點應加裝不斷電系統或備用發電機，並依法令規定設置必要及合格之消防安全設施。
- (3) 安置網路硬體設備地點應建立安全維護及人員進出之控管機

³²³ 「保險業經營電子商務自律規範」第 15 條：「(第一項) 保險業應採取適當之措施保障交易安全，以保護於網路上傳輸及儲存於保險經營者處之付款及個人資料。(第二項) 保險業應提供消費者其所使用之網路交易安全或相關電子憑證技術資訊，讓消費者瞭解該安全控管系統之風險。(第三項) 保險業應鼓勵消費者以安全方式提供個人機密資料。(第四項) 保險業應參酌相關之安控標準適時更新所使用之安全及憑證技術，以保持或提升交易安全等級。」

³²⁴ 「保險業經營電子商務自律規範」第 21 條。

制。

2. 電子商務之歸檔資料控管機制：

「保險業經營電子商務自律規範」³²⁵要求保險業管理電子商務之歸檔資料，應依下列原則控管，且保險業對已歸檔儲存之交易資料紀錄（以下簡稱歸檔資料），其保存期限為保險契約期滿後或通知要保人不同意承保後至少五年³²⁶：

- (1) 不得新增、修改或刪除歸檔資料。
- (2) 必要時得將歸檔資料移至另一儲存媒體儲存，但應提供適當的保護，且保護等級應不低於原保護等級。
- (3) 歸檔資料應存放於安全處所。
- (4) 歸檔資料之管理應訂定相關作業程序。
- (5) 應對歸檔資料之歸檔時間加以紀錄及管理。

3. 網路管理之緊急事故應變與災害復原處理程序

「保險業經營電子商務自律規範」要求保險業經營電子商務者，應就網路管理之緊急事故應變與災害復原處理訂定下列程序³²⁷：

- (1) 緊急事故通報程序。
- (2) 緊急事故應變程序。
- (3) 災害復原程序。
- (4) 測試程序。

（六）險種限制

依照「保險業辦理電子商務應注意事項」規定，保險公司辦理網

³²⁵ 「保險業經營電子商務自律規範」第 20 條。

³²⁶ 「保險業經營電子商務自律規範」第 19 條。

³²⁷ 「保險業經營電子商務自律規範」第 22 條。

路投保之保險商品，需為自然人得投保之商品³²⁸，且該規範進一步明確要求保險業得辦理之險種，以下列險種為限：

1. 財產保險商品部分：

保險業得辦理網路投保之財產保險商品種類如下：

- (1) 汽車保險、機車保險。
- (2) 住宅火災及地震基本保險。
- (3) 住（居）家綜合保險。
- (4) 旅遊不便保險。
- (5) 個人責任保險。
- (6) 高爾夫球員責任保險。
- (7) 家電維修保險。
- (8) 智慧型行動裝置綜合保險。
- (9) 自行車綜合保險。

2. 人身保險商品部分：

保險業得辦理網路投保之人身保險商品種類如下：

- (1) 旅行平安保險及其附加之實支實付型醫療保險。
- (2) 傷害保險及其附加之實支實付型傷害醫療保險。
- (3) 定期人壽保險。
- (4) 實支實付型健康保險。
- (5) 傳統型年金保險。
- (6) 利率變動型年金保險。

³²⁸ 依照「保險業辦理電子商務應注意事項」第4條規定，要保人以自然人為限。

(7) 保險年期不超過二十年及歲滿期不超過七十五歲之生死合險。

(七) 保額限制：

依照我國「保險業辦理電子商務應注意事項」規定，保險公司辦理網路投保之人身保險商品，不僅有險種之限制，各該險種亦有投保保額之上限，至於財產保險部分，前開規範則未設定保額限制，僅要求每張保單主附約合計年繳保費不得高於新臺幣五萬元，茲將保險業辦理人身保險商品網路投保之保額限制說明如下：

1. 旅行平安保險及其所列附加條款部分：

- (1) 以網路方式首次註冊之非有效契約之客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保險金額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。
- (2) 以網路方式首次註冊之該保險業有效契約保戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保額不得超過一千萬元，同業網路投保通路累積不得超過一千萬元。
- (3) 以親臨保險公司方式首次註冊及身分驗證者，保額不得超過一千萬元，同業網路投保通路累積不得超過一千萬元。
- (4) 以數位憑證投保者，保額不得超過一千萬元，同業網路投保通路累積不得超過一千萬元。

2. 傷害保險部分：

- (1) 以網路方式首次註冊之非有效契約之客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保額不得超過三百萬元，同業網路投保通路累積不得超過三百萬元。
- (2) 以網路方式首次註冊之該保險業有效契約之保戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

(3) 以親臨保險公司方式首次註冊及身分驗證者，保額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

(4) 以數位憑證投保者，保額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

3. 定期人壽保險部分：

(1) 以網路方式首次註冊之非有效契約之客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保險金額不得超過三百萬元，同業網路投保通路累積不得超過三百萬元。

(2) 以網路方式首次註冊之該保險業有效契約之保戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保險金額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

(3) 以親臨保險公司方式首次註冊及身分驗證者，保額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

(4) 以數位憑證投保者，保額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

4. 健康保險部分：

(1) 以網路方式首次註冊之非有效契約之客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，每次住院申請總額不得超過十萬元，同業網路投保通路累積不得超過十萬元。

(2) 以網路方式首次註冊之該保險業有效契約之保戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，每次住院申請總額不得超過二十萬元，同業網路投保通路累積不得超過二十萬元。

(3) 以親臨保險公司方式完成首次註冊及身分驗證者，每次住院申請總額不得超過二十萬元，同業網路投保通路累積不得超過二十萬元。

(4) 以數位憑證投保者，每次住院申請總額不得超過二十萬元，同業網路投保通路累積不得超過二十萬元。

5. 傳統年金保險部分：

單筆保費不得超過一百萬元；單一公司網路投保通路累計保費不得超過一千萬元。

6. 利率變動型年金保險部分：

單筆保費不得超過一百萬元；單一公司網路投保通路累計保費不得超過一千萬元。

7. 保險年期不超過二十年及歲滿期不超過七十五歲之生死合險部分：

(1) 以網路方式首次註冊之非有效契約之客戶，並以本人信用卡或存款帳戶作身分輔助驗證者，保額不得超過三百萬元且為固定保額，同業網路投保通路累積不得超過三百萬元。

(2) 以網路方式首次註冊之該保險業有效契約之保戶，並以本人信用卡或存款帳戶作身分輔助驗證者，保額不得超過六百萬元且為固定保額，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

(3) 以親臨保險公司方式首次註冊及身分驗證者，保額不得超過六百萬元且為固定保額，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

(八) 保險業得於第三方網路平台廣告

現行法規並未限制保險業不得於第三方網路平台廣告，惟保險業若於第三方網路平台廣告，亦屬於保險業為廣告之行為，自應遵守「保險業招攬廣告自律規範」及其他有關廣告之規範，茲摘要規範重點如下³²⁹：

³²⁹ 保險業招攬廣告自律規範第4條及保險業招攬廣告自律規範附件。

1. 廣告應載明或聲明公司名稱、地址、電話。
2. 應確保廣告內容之正確性，不得有誇大不實，或與銀行存款及其他金融商品作比較性廣告，保險業對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。
3. 廣告所使用之文宣，應以公司名義為之，其內容應經公司核可，並應與主管機關審查通過之保險單條款、費率及要保書等文件相符。
4. 廣告應以中文表達並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。
5. 對保險商品或服務內容之揭露如涉及利率、費用、報酬及風險時，應以衡平及顯著之方式表達。
6. 廣告內容不得有下列情事：
 - (1) 勸誘保戶提前解約或贖回。
 - (2) 藉主管機關對保險商品之核准、核備或備查，而使消費者誤認政府已對該保險商品提供保證。
 - (3) 對未經主管機關核准、核備或備查之保險商品，預為宣傳廣告或促銷。
 - (4) 對於過去之業績作誇大不實之宣傳、故意截取報章雜誌不實之報導作為廣告內容，或對同業為攻訐、損害同業或他人營業信譽之廣告。
 - (5) 虛偽、欺罔、冒用或使用相同或近似於他人之註冊商標、服務標章或名號，致有混淆消費者之虞，或其他不實之情事。
 - (6) 廣告文字內容刻意以不明顯字體標示保單附註及限制事項。
 - (7) 違反法令或各公會所訂之自律規範及其他經主管機關禁止之行為。

7. 有關網際網路從事特定保險商品銷售招攬，招攬廣告應經所屬公司核可之，並符合下列審核程序：

- (1) 由需求單位主管先行初審。
- (2) 初審完後，應轉送至所屬保險公司專責部門進行複審。
- (3) 核定後之內容應照會法務／法令遵循相關單位確認適法性，並應遵守公平交易法、消費者保護法及保險相關法令。

保險業若於第三方網路平台廣告，除應遵守上開廣告之一般性規範外，「保險業經營電子商務自律規範」³³⁰亦進一步明確要求保險業從事保險電子商務應尊重及維護消費者權利，並採行下列公平之商業、廣告及行銷活動：

1. 應確保其廣告內容之真實性，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。應承諾不刊登色情、暴力或違法之廣告。
2. 網頁廣告內容應具體、明確、禁止誇大或過於抽象。
3. 應對其他保險同業廣告之創意予以尊重，不侵害智慧財產權，同時杜絕抄襲行為。
4. 拒絕以不實之攻擊做為廣告內容，不利用廣告遂行不公平競爭。
5. 在寄送電子廣告郵件時，為尊重消費者之自主選擇權，應明白向消費者揭示中止方式；一旦消費者要求停止寄送時，即應立即中止電子廣告郵件之寄發。

綜上可知，保險業並未限制不得於第三方網路平台廣告，惟保險業若於第三方網路平台廣告，亦屬於保險業為廣告之行為，應遵守廣告之一般性規範，此外，「保險業經營電子商務自律規範」亦進一步明確要求保險業從事保險電子商務，其廣告活動應在尊重及維護消費者權利前提下，採行公平之廣告及行銷活動。

³³⁰ 保險業經營電子商務自律規範第3條。

(九) 保險業辦理電子商務，若於第三方網路平台銷售，第三方網路平台業者應設立保經代子公司：

依照現行「保險法」、「保險代理人管理規則」及「保險經紀人管理規則」等規範下，銷售保單必須有保經代或業務員執照，因此，保險業辦理電子商務，若於第三方網路平台銷售，第三方網路平台亦需遵循前開規定，未具保經代或業務員執照者，不得銷售保單；又，依照現行法規架構下，保經代公司除銀行所設保經代部門（銀行兼營保經代業務）外，其餘的保經代公司均需為專營，換言之，現行法規未開放第三方網路平台業者可申請兼營保經代業務，

因此，保險業辦理電子商務，若於第三方網路平台銷售，較可行的方式是，第三方網路平台業者成立保經代子公司，第三方網路平台所有保險招攬或銷售均透過該保經代子公司辦理，始符合現行法規架構。但若保單銷售資料係超連結到各保險公司網站投保，第三方網路平台只是提供網頁連結服務，則不需要額外的證照。

至於廣告與銷售之區別，依照我國規範，廣告與銷售之區別主要在於有無涉及招攬之行為，如有涉及招攬行為，即屬於銷售，至於招攬行為之定義，則可參照「保險業務員管理規則」第 15 條第 3 項之定義辦理³³¹。

第二節 我國保險經紀人及保險代理人辦理電子商務法規現況分析

一、 初期開放 10 家保險經紀人及保險代理人申請試辦網路投保

³³¹ 「保險業務員管理規則」第 15 條第 3 項：「第 1 項所稱保險招攬之行為，係指業務員從事下列之行為：

- 一、解釋保險商品內容及保單條款。
- 二、說明填寫要保書注意事項。
- 三、轉送要保文件及保險單。
- 四、其他經所屬公司授權從事保險招攬之行為。

為發展保險電子商務，建立活絡有序之電子商業環境，並增進保險經紀人公司與保險代理人公司之服務效能。財政部前於 2004 年 4 月及 5 月分別備查通過保險代理人商業同業公會，保險代理人商業同業公會所報之「保險經紀人公司經營電子商務自律規範」及「保險經紀人公司經營電子商務自律規範」，此為我國早期保險經紀人公司與保險代理人公司辦理電子商務之開展階段，惟當時保險經紀人及保險代理人辦理電子商務服務項目僅限於網頁的連結及管理。

為循序漸進推動保險經紀人及保險代理人辦理電子商務，增加多元服務管道，金管會於 2015 年 10 月 6 日發佈「保險經紀人公司、保險代理人公司及兼營保險經紀人或保險代理人業務之銀行申請辦理網路投保業務試行計畫」，開放符合一定資格條件之保險經紀人公司、保險代理人公司及兼營保險經紀人/保險代理人業務之銀行試行辦理網路投保業務，並考量保經代業規模大小不一，且網路投保業務涉及資訊安全與個人資料保護等議題，與消費者權益有重大關聯，金管會將以申請者已建置完善嚴謹之內控內稽制度、遵法情形較佳及委託會計師查核其財務報表等條件進行審核評估，初期開放 10 家業者申請試辦³³²，謹將前該網路投保業務試行計畫重點說明如下：

(一) 申辦資格門檻：

申請試辦網路投保之業者，必須符合下列要件³³³：

1. 需依「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序者。

³³² 金管會 2015 年 10 月 22 日新聞稿，網址：
https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&data=201510220004&aplistdn=ou=news,ou=multisite,ou=chinese,ou=ap_root,o=fsc,c=tw&toolsflag=Y&dttable=News，(最後瀏覽日期：09/25/2017)。

³³³ 「保險經紀人公司、保險代理人公司及兼營保險經紀人或保險代理人業務之銀行申請辦理網路投保業務試行計畫」第 1 點及第 4 點。

2. 保險經紀人公司及保險代理人公司最近 1 年內未有遭主管機關重大裁罰或罰鍰累計達新臺幣 100 萬元以上，或受處分情事已獲具體改善並經主管機關認定者；銀行最近 1 年未有遭主管機關重大裁罰或罰鍰累計達新臺幣 300 萬元以上，或受處分情事已獲具體改善並經主管機關認定者。
3. 年度財務報表已委託會計師辦理查核簽證者。
4. 需取得資訊安全管理系統國際標準認證 (ISO 27001)：

經核准試行辦理網路投保業務者，應於 2017 年 7 月 1 日前完成取得資訊安全管理系統國際標準認證(ISO 27001)，逾期未完成認證，不得辦理本業務。

(二) 身份驗證機制、網頁需揭露事項、資訊安全、險種與保額限制等作業要求：

依照「保險經紀人公司、保險代理人公司及兼營保險經紀人或保險代理人業務之銀行申請辦理網路投保業務試行計畫」第 2 點規定，申請網路投保之保險經紀人及保險代理人公司，應依「保險業辦理電子商務業務應注意事項」所定網路專區或網頁之建置、保險種類、保費與保險金額之限制、註冊與身分驗證作業、繳費作業、投保意願之確認、資料保存建檔、消費爭議之處置、憑證使用之限制、納入內部控制及內部稽核項目與辦理內部稽核及自行查核等相關規定辦理，其年度財務報表由會計師辦理查核簽證時，應委託會計師辦理內部控制制度之查核。

由上開規定可知，保險經紀人及保險代理人辦理網路投保，其身份驗證機制、網頁需揭露事項、資訊安全、險種與保額限制等，均應遵循「保險業辦理電子商務業務應注意事項」所定規範辦理，即比照保險業辦理網路投保之規範要求辦理。至於保險業辦理網路投保，其身份驗證機制、網頁需揭露事項、資訊安全、險種與保額限制規範，

詳如第八章第一節所述，茲不贅。

二、 近期已發布「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」，進一步通案開放符合資格之保險經紀人及保險代理人申請辦理網路投保業務：

自 2015 年 10 月 6 日以試行方式開放 10 家保經代公司及銀行申請辦理網路投保業務以來，保經代公司及銀行試行辦理網路投保業務已有一段時間，試辦期間並無發現開辦業者有重大違失或損及消費者權益情事，亦未傳出有糾紛或申訴情事，金管會為鼓勵業者拓展多元行銷管道及配合業務鬆綁政策，於 2017 年 11 月 3 日發布「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」，通案開放符合一定資格之保險經紀人公司、保險代理人公司及兼營保險經紀人或保險代理人業務之銀行均可申請辦理網路投保業務³³⁴，謹將該注意事項重點摘要如下：

（一） 申辦資格門檻

依照「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」第 5 點，保經代業申請辦理網路投保業務者，應符合下列資格條件：

1. 已依「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序者：

依照「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」第 2 條規定，保險代理人公司、保險經紀人公司及兼業辦理保經代業務之銀行，應依下列各該款規定時程建立內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序：

（1）年度營業收入達新臺幣三億元以上者，應於次一年內辦理。

³³⁴ 「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」 第 5 點

- (2) 年度營業收入達新臺幣一億元以上未達三億元者，應於次二年內辦理。
- (3) 年度營業收入達新臺幣五千萬元以上未達一億元者，應於次三年內辦理內部控制與招攬處理制度及程序。
- (4) 銀行應依本辦法規定辦理內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序。

由上開規定可知，目前依照法規必須建立內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序者為年度營業收入達新臺幣一億元以上之保經代公司，以及兼業辦理保經代業務之銀行。至於年度營業收入達新臺幣五千萬元之保經代公司，依照法規只需內部控制與招攬處理制度及程序，尚無庸建立內部稽核制度。

雖然年度營業收入未達新臺幣一億元以上之保經代公司，亦可依照自身需求建立內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序，但預料通案開放後，申請辦理網路投保業務之保經紀公司主要仍為年度營業收入達新臺幣一億元以上之保經代公司，以及兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行。

2. 保經代公司及銀行最近一年內未有遭主管機關重大裁罰或罰鍰累計達新臺幣一百萬元以上，或受處分情事已獲具體改善並經主管機關認定者。
3. 年度財務報表已委託會計師辦理查核簽證者。
4. 取得資訊安全管理系統國際標準認證（ISO 27001）之認證，及建立防禦網路分散式阻斷服務攻擊（distributed denial-of-service attack, DDoS）之網路流量清洗機制者。

由上可知，我國針對保經代公司申請網路投保業務，係採循序漸進之開放方式，從試辦 10 家到近期通案開放符合一定申請資格之保

經代公司及兼營保經代業務之銀行，均可申請辦理網路投保業務，以兼顧消費者權益保障，業者多元行銷管道拓展及業務鬆綁政策。

(二) 身份驗證機制、網頁需揭露事項、資訊安全、險種與保額限制等作業要求：

依照「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」第 6 點規定：「保經代業辦理網路投保業務，應確認代理或業務合作之保險公司已依『保險業辦理電子商務應注意事項』之規定辦理網路投保業務。保經代業得辦理網路投保業務之保險商品種類準用『保險業辦理電子商務應注意事項』第六點及第七點之規定」，又該應注意事項第 7 點並規定：「保經代業辦理網路投保業務，首次註冊及身分驗證作業、應遵循之事項、通報作業、電子紀錄備份存檔、爭議處理等事項，準用『保險業辦理電子商務應注意事項』第八點、第十點、第十一點、第十七點及第十八點之規定」。

由上開規定可知，目前經紀人及保險代理人申請辦理網路投保，其身份驗證機制、險種與保額限制等，均應遵循「保險業辦理電子商務業務應注意事項」所定規範辦理，即比照保險業辦理網路投保之規範要求身份驗證機制、險種與保額限制等辦理。

第九章 結論與建議

為增加消費者網路投保之便利性，以及提升保險業與保經代公司辦理電子商務效能，金管會已逐步開放保險業及保經代公司辦理網路投保業務，保險業辦理網路投保業務部分，自 2014 年 8 月 26 日開放保險業辦理網路投保業務，迄今已開放至第四個階段，除增加網路投保之險種及保險服務項目，也配合內政部開放自然人憑證適用範圍（身分識別及資料保護）放寬要／被保險人不同人可以自然人憑證投保；至於保經代辦理網路投保業務部分，除 2015 年 10 月金管會開放符合相關資格條件之 10 家保經代公司申請試辦網路投保業務，為鼓勵業者拓展多元行銷管道及配合業務鬆綁政策，金管會並進一步於 2017 年 11 月 3 日發布「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」，通案開放符合一定資格之保險經紀人公司、保險代理人公司及兼營保險經紀人或保險代理人業務之銀行申請辦理網路投保業務，均可申請辦理網路投保業務。網路投保業務逐步鬆綁，有助於我國網路投保業務未來積極正向的發展。

為利金管會參考各國監理規範並檢視國內保險電子商務相關監理措施，進一步活絡保險業及保經代公司辦理網路投保業務，強化保險電子商務經營效能，本研究乃蒐集整理日本、美國、英國、新加坡及中國大陸的保險電子商務監理規範供我國參考，有關各國保險電子商務監理規範比較，詳如第七章表列，在此僅將各國保險電子商務監理規範主要共同點摘列如下：

- (一) 對於身份辨認機制，各國僅要求業者應建立身份辨認機制，惟應採取何種身份辨認方式，法無明文限制。
- (二) 對於網路投保之保額上限，各國並無特別規範限制。
- (三) 對於網路投保的核保作業要求，各國並無特別規範限制，多係比照實體通路應遵循之規範辦理。

- (四) 關於保險業辦理網路投保業務，各國允許其於第三方網路平台廣告，但若於第三方網路平台銷售保險，網路平台業者仍須取得保險相關執照，始得辦理。
- (五) 對於保經代公司辦理網路投保業務，各國未特別規範限制保經代辦理網路投保業務的經營門檻標準。
- (六) 對於保經代公司辦理網路投保業務，各國並未另定專法規範，監理上多係要求比照保險業辦理網路投保業務應遵循事項，或比照保經代公司透過實體通路招攬時應遵循事項辦理。

參考上開各國監理規範，並檢視我國現行保險業及保經代公司辦理電子商務及網路投保相關監理措施，本研究擬就保險業及保經代公司辦理電子商務及網路投保業務，各分別提出三點監理建議如下：

第一節 我國保險業辦理電子商務之監理建議

為促進保險電子商務之發展，在兼顧防止道德危險及消費者權益考量下，目前我國保險業辦理網路投保已循序漸進開放至第四個階段，不僅放寬保險業辦理網路投保之險種及提高投保額度，也配合內政部開放自然人憑證適用範圍(身分識別及資料保護)，惟放眼未來，為進一步活絡保險業辦理網路投保業務、增加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，本研究參考日本、美國、英國、新加坡及中國大陸等監理規範，就保險業辦理電子商務擬提出相關監理建議如下：

一、 有關身份辨識機制，建議未來可賦予保險業更多彈性：

依照我國現行法規下，「保險業辦理電子商務應注意事項」已明確要求保險業辦理網路投保時，對於消費者身分驗證應採取之作業方式，並區分為：(1) 消費者以親臨保險公司營業處所方式申請辦理網路投

保者，以及（2）以網路方式辦理網路投保者，而有不同之身分驗證作業程序，消費者若以親臨保險公司營業處所方式申請辦理網路投保者，於提供保險公司足資驗證其身分之個人基本資料，並於網路完成註冊或帳號密碼登錄（身分驗證）後，即得進行投保作業，消費者若以網路方式申請辦理網路者，除需於網頁填寫足資驗證其身分之個人基本資料，於網路辦理註冊或帳號密碼登錄外，保險業並應發送一次性密碼至消費者手機或電子郵件信箱，以確認身分。另外，以網路方式首次註冊及身分驗證之消費者於進行網路投保時，僅得以本人之信用卡或本人存款帳戶繳交保險費，保險業就前開繳費，並應與財團法人聯合信用卡處理中心、財金資訊股份有限公司或其他合作銀行建立身分輔助驗證機制³³⁵。

現行規範明確要求保險業辦理網路投保之消費者身分驗證方式，有助於業者落實遵循，確保交易安全，並減少招攬糾紛，惟參酌各國監理法規，均無規範限制網路投保之消費者身分驗證方式，僅要求保險業應建立健全之身份辨識機制，至於如何辨識消費者身份，各國並未進一步規範限制，而由保險業依照自身經營考量自行決定，賦予保險業更多的彈性或選擇，目前而言，也未傳出該等國家就網路投保消費者身分驗證有發生重大消費糾紛，因此，本研究建議，增加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，有關身份辨識機制，搭配未來金融科技創新進展，適時思考採取更多元的身份辨識方式，或適時放寬一定條件下，可由保險業自行設計或決定消費者身份辨識方式，賦予保險業更多的彈性或選擇。

二、 有關投保保額與每張保單保費上限之限制，未來可適時放寬：

我國現行規範有關保險業辦理網路投保之保額與保費上限部分，

³³⁵ 保險業辦理電子商務應注意事項第12條。

財產保險部分未設定保額限制，係要求每張保單主附約合計年繳保費不得高於新臺幣五萬元，至於壽險部分，「保險業辦理電子商務應注意事項」於附件二就各該可投保險種設有保額上限。設定投保保額上限，有助於避免高保額所產生之道德危險。

惟參考日本、美國、英國、新加坡及中國大陸等監理規範，各國對於保險業辦理網路投保，並未進一步明確限制保額上限或是每張保單保費上限，各國監理規範對於網路投保之保額保費以及與核保作業要求，與實體通路應遵守之限制原則上並無二致。

另外，參考國際保險監理官協會（IAIS）於 2004 年 10 月發佈之網際網路保險活動的監理原則闡述（Principles on the Supervision of Insurance Activities on the Internet）第 3 點所述：「然而，當網際網路創造了一個廣告、銷售及提供保險商品的新環境時，它並未改變保險和保險監理的基本原則，它僅是商業交易上的新媒介。」，以及第 15 點：「消費者保護的程度不應取決於保險活動所使用之媒介」等亦可知，網路投保係消費者投保管道之一，其監理原則上應秉持一致性的監理標準，即與其他實體通路的監理原則一致，不因為不同通路或媒介而有不同的監理標準。同理，對於網路投保之保額與保費限制或相關核保作業要求，建議也應比照實體通路的監理原則辦理。

況且，我國對於實體通路的保額限制與核保作業要求，即已訂有相當嚴謹的規範，以確實避免道德風險，依照「保險業招攬及核保理賠辦法」及相關規範，已要求保險業訂定其內部之核保處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項³³⁶：

- （一） 聘用核保人員之資格、職掌範圍、在職訓練及獎懲。
- （二） 受理要保書至同意承保出單之程序及流程圖，其中至少應包

³³⁶ 保險業招攬及核保理賠辦法第 7 條。

含核保準則、財務核保機制、生調體檢標準、保險通報機制、分層負責授權權限、再保險安排等。

- (三) 瞭解並評估要保人與被保險人保險需求及適合度之政策：
- (四) 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。
- (五) 確認要保人身分與其確有投保、被保險人身分與其確有同意之作業程序。
- (六) 確認受益人之指定或變更經被保險人同意之作業程序。
- (七) 確認要保人有申請影響危險評估之保險契約內容變更，以及要保人與被保險人身分及簽章之作業程序。

除此之外，針對財務核保作業，相關規範也要求原則上符合以下條件時，保險公司必須執行財務核保評估後，始得承保³³⁷：

- (一) 同一被保險人累積同一公司人壽保險投保金額 1,001 萬元以上、傷害險保額 1,001 萬元以上、旅平險 2,001 萬元以上，或或累積同一公司人壽保險及傷害險有效保額後達 1,501 萬元以上者。
- (二) 同一被保險人累積同業人壽保險及傷害險有效保額後達 2,501 萬元以上者。
- (三) 同一被保險人累計其他同業之人壽保險(含投資型人壽保險)

³³⁷ 金管會 103.10.9 金管保壽字第 10302551560 號函示保險業辦理財務核保、生調體檢之核保標準、金管會 103.6.9 金管保壽字第 10302063850 號函復產壽險公會所報「強化核保控管措施之建議修正意見」建議案之函復意見，以及保險業招攬及核保作業控管自律規範。

及傷害保險（不含旅行平安保險）投保金額超過被保險人家庭年收入之 20 倍。

（四） 期繳商品同一被保險人累計其他同業年繳化保險費支出超過被保險人家庭年收入之 30%。

（五） 同一被保險人於三個月內密集向二家公司以上投保，且投保金額及保險費等其財力或收入顯不相當者。

（六） 要保人或被保險人有異常投保之紀錄者。

上開規定可知，我國對於核保作業要求，即已訂有相當嚴謹的規範，以確實避免道德風險，因此對於網路投保作業是否確有需要訂定比實體通路更嚴格的規範要求或保額保費限制，視網路投保繼續推行一段時間後之推行結果，應有再進一步檢視討論之空間。

綜合上述分析理由，有關我國網路投保之保額與保費上限規範，雖有助於降低道德風險，然參考日本、美國、英國、新加坡及中國大陸等監理規範，對於保險業辦理網路投保，並未進一步明確限制保額或保費上限，相關保額與核保作業要求，均與實體通路之應遵循之規範並無二致，且國際保險監理官協會（IAIS）於 2004 年 10 月發佈之網際網路保險活動的監理原則闡述認為有關保險電子商務及網路投保之監理原則，應與其他通路採取一致性的監理標準，不因為不同通路或媒介而有不同的監理標準，除此之外，我國監理規範對於實體保險通路與核保作業，已經嚴謹訂立相關規範並要求保險業者落實遵循，以避免道德危險，網路投保之保額與保費，是否有必要比實體保險通路更嚴格現縮，似乎還有進一步可放寬的空間，因此，本研究建議，未來針對網路投保之保額與保費上限限制，在兼顧防止道德危險及消費者權益考量下，未來可適時檢討放寬保額與保費上限，儘量與實體通路之相關規範一致。

三、 保險業辦理電子商務，若於第三方網路平台銷售，建議該平台業者應成立保經代子公司，至於未成立保經代子公司之第三方網路平台建議可提供保險商品價格資訊：

依照現行「保險法」「保險代理人管理規則」「保險經紀人管理規則」等規範下，銷售保單必須有保經代或業務員執照。又，依照現行法規架構下，保經代除銀行所設保經代部門（銀行兼營保經代業務）外，其餘的保經代公司均需為專營。

保險業辦理電子商務，若欲於第三方網路平台銷售，因為銷售保單必須有保經代或業務員執照，而現行法規又未開放第三方網路平台業者可申請兼營保經代業務，因此較可行的方式是，第三方網路平台業者成立保經代子公司，第三方網路平台所有保險招攬或銷售均透過該保經代子公司辦理，始符合現行法規架構。但若保單銷售資料係超連結到各保險公司網站投保，第三方網路平台只是提供網頁連結服務，則不需要額外的證照。

參考美國、英國及新加坡等國，雖允許無保險銷售執照之第三方網路平台提供保險商品比價資訊，但日本、美國、英國、新加坡及中國大陸等國規範，均要求未具執照之第三方網路平台業者不得於該平台銷售保險。

考量我國第三方網路平台業者若不需成立保經代子公司亦可銷售保險，可能對於我國保險市場產生銷售亂象，品質良莠不齊，監理機關難以落實管理等弊端，且參考各國規範亦要求未具保險銷售執照之第三方網路平台業者不得銷售保險，因此，本研究建議，保險業辦理電子商務，若於第三方網路平台銷售部分，第三方網路平台依照現行法規需要成立保經代子公司，除非該第三方網路平台僅係網頁連結，銷售資料均超連結導引至保險業者自設網站。

另外，關於未成立保經代子公司之第三方網路平台得否提供保險

商品價格資訊部分，本研究認為，參考美國、英國及新加坡等國家，多允許無保險銷售執照之第三方網路平台提供保險商品價格資訊，且保險商品價格資訊若均係由保險公司、保險代理人或保險經紀人提供，較無發生招攬糾紛等疑慮，又能方便民眾透過第三方網路平台瞭解相關保險商品資訊，未來似可思考開放未成立保經代子公司之第三方網路平台提供保險商品價格資訊。

第二節 我國保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之 監理建議

為增進保險經紀人公司與保險代理人公司之服務效能，我國採循序漸進開保險經紀人及保險代理人申請辦理網路投保業，從以試行方式開放 10 家保經代公司及銀行申請網路投保業務，到目前通案開放只要符合一定條件之保經代公司及銀行均可申請辦理網路投保業務。採循序漸進開放保經代公司辦理網路投保業務，不僅可兼顧消費者權益，亦可增加保經代公司多元服務管道，就此部分，誠值贊同。

本研究參考日本、美國、英國、新加坡及中國大陸等國對於保經代以及網路投保相關規範，認為有關保經代公司辦理電子商務及網路投保，未來可朝下列方向進一步開放，並提出三點建議如下：

一、 申辦網路投保資格門檻，建議可再進一步放寬：

依照金管會於 2017 年 11 月 3 日發布「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」，通案開放符合一定資格之保險經紀人公司、保險代理人公司及兼營保險經紀人或保險代理人業務之銀行，可申請辦理網路投保業務，前開申請辦理網路投保業務之其中一項資格條件，為必須已依「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」建立並執行內部控制、稽核

制度與招攬處理制度及程序者。而依照「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」第2條規定，目前必需建立內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序之公司為：(1) 年度營業收入達一億元以上保險代理人公司、保險經紀人公司，以及(2) 兼營保險經紀人或保險代理人業務之銀行，至於年營收達五千萬元以上保險代理人公司、保險經紀人公司則需建立內部控制與招攬處理制度及程序，無須建立稽核制度。

現行監理機關以有無依「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序者，作為可否申請辦理網路投保業務的門檻標準，誠有助於減少網路交易糾紛，確保保經代公司辦理網路投保業務之健全發展，然長期而言，參考下列理由，本研究認為待日後保經代辦理網路投保業務漸趨上軌道後，未來保險代理人公司、保險經紀人公司申請辦理網路投保業務，似可逐步放寬申辦門檻，開放讓尚未建立內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序之保險代理人公司、保險經紀人公司亦得申請：

(一) 其他國家並無以建立內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序作為申請辦理網路投保業務的門檻標準：

日本、美國、英國、新加坡及中國大陸等國監理規範，並無以建立內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序與否，作為保經代公司得否申請辦理網路投保業務的限制門檻，尤其是稽核制度，上開國家並未要求申請辦理網路投保業務的保經代公司應建立內部稽核制度或類似規定。

(二) 對於辦理網路投保之監理標準，建議儘量與實體通路之監理標準一致：

依據國際保險監理官協會 (IAIS) 於 2004 年 10 月發佈之網際網

路保險活動的監理原則闡述(Principles on the Supervision of Insurance Activities on the Internet)第1.3點所述：「然而，當網際網路創造了一個廣告、銷售及提供保險商品的新環境時，它並未改變保險和保險監理的基本原則，它僅是商業交易上的新媒介。」亦可知，國際保險監理官協會(IAIS)認為，網際網路(包含網路投保)並未改變保險和保險監理的基本原則，它僅是商業交易上的新媒介，因此，本研究認為，對於保經代辦理網路投保之監理標準，建議儘量與實體通路之監理標準一致，當一般保經代公司(年度營收一億元以上之大型保經代除外)，無須建立稽核制度，亦可於實體通路招攬保險時，辦理網路投保業務的保經代公司，是否絕對必要建立內稽制度，未來似可適時檢討，逐步放寬。

(三) 考量網路投保之特性，在於相關交易資料與交易過程全程均留有記錄軌跡，較不至於有舞弊案件或人謀不臧等情事，是否必須限制已建立稽核制度之保經代公司，始得辦理網路投保業務，似有進一步探求之空間。

綜合上述理由，本研究認為，雖然目前監理機關限制已建立相關內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序之保經代公司始得申請辦理網路投保業務，誠有減少網路交易糾紛，確保保經代辦理網路投保業務之健全發展等合理考量，但若未來網路投保業務更趨成熟時，建議此項門檻可以進一步放寬，尤其是讓尚未建立稽核制度之保經代公司，亦有申請辦理網路投保業務之機會。

二、保額保費限制建議再可逐步放寬，身分驗證作業亦可賦予更多彈性：

依照「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」第6點規定「保經代業辦理網路投保業務，應確認代理或業務合作之保險公司已依『保險業辦理電子商務應注意事項』之規定辦理

網路投保業務。保經代業得辦理網路投保業務之保險商品種類準用『保險業辦理電子商務應注意事項』第六點及第七點之規定」，第7點並規定「保經代業辦理網路投保業務，首次註冊及身分驗證作業、應遵循之事項、通報作業、電子紀錄備份存檔、爭議處理等事項，準用『保險業辦理電子商務應注意事項』第八點、第十點、第十一點、第十七點及第十八點之規定」。

由上開規定可知，目前經紀人及保險代理人申請網路投保，其身份驗證機制、險種與保額限制等，均應遵循「保險業辦理電子商務業務應注意事項」所定規範辦理，即比照保險業辦理網路投保之規範要求身份驗證機制、險種與保額限制等辦理。

有關身份驗證機制之建議，如本研究於本章第一節對於保險業辦理電子商務之建議，現行規範明確要求保經代公司比照保險業辦理網路投保之消費者身分驗證方式，有助於業者落實遵循，確保交易安全，並減少招攬糾紛，惟參酌各國監理法規，均無規範限制網路投保之消費者身分驗證方式，僅要求應建立健全之身份辨識機制，至於如何辨識消費者身份，各國並未進一步規範限制，而由業者依照自身經營考量自行決定，賦予更多的彈性或選擇，目前而言，也未傳出該等國家就網路投保消費者身分驗證有發生重大消費糾紛，因此，本研究建議，增加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，有關身份辨認機制，搭配未來金融科技創新進展，適時思考採取更多元的身份辨認方式，或適時放寬一定條件下，可由保經代自行設計或決定消費者身份辨識方式，賦予更多的彈性或選擇。

至於保額保費限制建議，亦如同本章第一節對於保險業辦理電子商務之建議，現行規範明確要求保經代公司比照保險業遵守網路投保之保額與保費上限限制，雖有助於降低道德風險，然參考日本、美國、英國、新加坡及中國大陸等監理規範，對於保險業辦理網路投保，未

特別規範限制網路投保之保額或保費上限，對於網路投保之相關保額與核保作業要求，均與實體通路之應遵循之規範並無二致，且國際保險監理官協會（IAIS）於2004年10月發佈之網際網路保險活動的監理原則闡述認為有關保險電子商務及網路投保之監理原則，應與其他通路採取一致性的監理標準，不因為不同通路或媒介而有不同的監理標準，網路投保之保額與保費，是否有必要比實體保險通路更嚴格現縮，似乎還有進一步可放寬的空間，因此，本研究建議，未來針對網路投保之保額與保費上限限制，在兼顧防止道德危險及消費者權益考量下，可適時檢討放寬保額與保費上限，儘量與實體通路之相關規範一致。

三、對於第三方網路平台，若有合作銷售保險商品需求者，應輔導或協助第三方平台設立保經代子公司：

網站平台業者，往往能吸引大批消費者瀏覽該平台網頁，且年輕的消費族群，也習於從網站平台購買商品，因此，第三方網路平台若能與保險公司合作銷售保險，對於網路投保業務之發展，將會是很大的誘因與利基。然依照現行規範下，若於第三方網路平台銷售保險，第三方網路平台必須成立保經代子公司，除非第三方網路平台只是提供網頁連結服務，保單銷售資料仍係超連結到各保險公司網站投保，才不需要額外的證照。

本研究贊同維持現行規範第三方網路平台銷售保險必須成立保經代子公司，主要考量第三方網路平台業者若不需成立保經代子公司亦可銷售保險，可能衍生銷售亂象，品質良莠不齊，監理機關難以落實管理等弊端，且各國規範亦要求第三方網路平台業者未取得保險相關執照，不得於該平台銷售保險。

因此，對於第三方網路平台，若有合作銷售保險商品需求者，在兼顧電子商務發展與保險銷售品質控管等考量下，本研究建議應輔導

或協助第三方網路平台業者成立保經代子公司，抑或可思考降低第三方網路平台業者成立保經代子公司之資格門檻，但此需要透過修改「保險經紀人管理規則」及「保險代理人管理規則」，才能達成。

綜上總結，隨著網際網路的普及率日漸提高，網路不僅深入了國人生活，也徹底改變許多國人的生活習慣，有鑑於上網民眾人數以及透過網路所進行之商業行為均有逐年增加的趨勢，可預見未來保險電子商務及網路投保業務將有極大的發展空間，但如何在兼顧保障消費者權益及增進保險電子商務服務效能下，健全推展電子商務及網路投保業務，實為目前保險監理所需面臨之重要議題之一，本研究分析整理日本、美國、英國、新加坡及中國大陸等國監理規範，並研提相關開放建議如前述供監理機關參考，俾利監理機關後續檢視保險電子商務辦理情形及檢討相關監理措施，讓保險電子商務及網路投保業務未來發展更臻健全。

中日文參考文獻

1. 許永明、蕭景元 (2014),〈英國保險監理制度之革新〉,《保險專刊》,第 30 卷第 4 期,頁 447-467。
2. 羅俊瑋 (2012),〈英國 2012 年消費者保險(告知暨說明)法之立法例評析〉,《中正財經法學》,第 5 期,頁 123-171。
3. 謝政恩 (2015),《電子商務時代下,網路投保之法制研究》,國立政治大學風險管理與保險學研究所碩士論文。
4. 謝明芳 (2016),《2015 英國保險法對海上保險之影響》,國立高雄海洋科技大學航運管理研究所碩士論文。
5. 何麗新、池騁 (2016),〈互聯網保險對於傳統保險法律規則的衝擊與重塑—以類型化分析為視角〉,《蘭州學刊》,2016 年 8 期,頁 170 - 178。
6. 黃翹 (2014),〈互聯網保險發展問題及對策建議〉,《中國物流與採購》,第 23 期,頁 76 - 77。
7. 李中杰(2014),〈互聯網保險發展問題及對策建議〉,《法治論壇》,第 4 期,頁 89 - 95。
8. 麻榮榮 (2015),〈關於我國互聯網保險法律風險的思考〉,《保險職業學院學報》,第 29 卷第 6 期,頁 44 - 47。
9. 謝政恩 (2015),《電子商務時代下,網路投保之法制研究》,頁 20 - 21,國立政治大學風險管理與保險學研究所碩士論文。
10. 吳為杰 (2016),〈兩岸金融消費者保護機制之比較〉,《未指錄:健康政策與法律論叢》,第 4 期,頁 43 - 85。
11. 賈林青 (2014),〈互聯網金融對保險合同制度適用的影響〉,《保險研究》,第 11 期,頁 119 - 127。
12. 張岩 (2014),〈互聯網保險合規問題探析〉,《法律與經濟》,第 391 期,頁 4 - 8。
13. 生命保險文化センター (2015),〈平成 27 年度生命保險に関する

- る全国実態調査（速報版）》，頁 48。
14. 損保総研（2016），〈調査・研究報告書 諸外国の保険業におけるインターネットやモバイル端末の活用状況について〉，《損害保険研究》，第 74 巻第 4 期，頁 251-257。
 15. 鎌田浩（2013），〈インターネット販売における保険募集行為規制の課題〉，《保険学雑誌》，第 622 号，頁 83-101。
 16. 竹井直樹（2003），〈インターネット技術の進展と法的環境の整備：保険ビジネスモデルへのインパクトと課題〉，《保険学雑誌》，第 581 号，頁 62-74。
 17. 木下孝治（2005），〈募集チャネルの多様化と保険募集規制の課題〉，《保険学雑誌》，第 588 号，頁 66-84。
 18. 岩瀬大輔（2012），〈ネット生保の実態と将来像〉，《保険学雑誌》，第 617 号，頁 179-197。
 19. 出口治明（2011），〈これからの生保販売とネット生保〉，《保険学雑誌》，第 612 号，頁 95-114。
 20. 石井寧（2012），〈インターネット生命保険販売の現状と課題〉，《生命保険経営》，第 80 巻第 6 期，頁 48-78。
 21. 片田薫（2010），〈ネット生保における実務上の課題：ライフネット生命の取組み事例〉，《生命保険経営》，第 78 巻第 3 期，頁 33-55。
 22. 鈴木裕（2000），〈生保インターネット戦略に見る可能性：損保業界と比較して〉，《生命保険経営》，第 68 巻第 2 期，頁 14-21。
 23. 角野康之（1999），〈生保インターネット販売チャネルの展望〉，《生命保険経営》，第 67 巻第 4 期，頁 686-703。
 24. 米田健二（2001），〈金融・保険電子取引と法規制〉，《生命保険経営》，第 69 巻第 3 期，頁 19-42。
 25. 佐々木一郎（2015），〈インターネットチャネル選択のデータ分

析：民間生命保険商品のケース〉、『生命保険論集』，第 190 号，
頁 61-77。

26. 金融庁（2017）、『保険会社向けの総合的な監督指針』。

27. 金融庁（2017）、『保険検査マニュアル』。

外文参考文献

1. Brian, W. Smith (2003). E-commerce: financial products and services. Law Journal Press, 10-2.
2. Federal Insurance Office, National Association of Insurance Commissioners, & Federal Reserve Board. (2014). United States: self-assessment of observance with insurance core principle [Electronic version], 2.
3. Gregory, T., Casamento, & Patrick, J., Hatfield (2010). Guidelines for e-signature and e-delivery in the insurance business, 3-5.
4. National Association of Insurance Commissioners. (1998). The marketing of insurance over the Internet [Electronic version], 10, 21-22.
5. National Association of Insurance Commissioners. (2000). Electronic commerce & regulation issue paper [Electronic version], 2, 4-5.
6. National Association of Insurance Commissioners. (2015). Principles for effective Cybersecurity: insurance regulatory guidance [Electronic version].
7. National Association of Insurance Commissioners. (2015). Roadmap for Cybersecurity consumer protections [Electronic version].

8. National Association of Insurance Commissioners. (2017). Cybersecurity [Electronic version].
9. Prabhdeep, S., Lamba (2013). Ecommerce in insurance, 4.
10. Robert, W., Klein (2005). A regulator's introduction to the insurance industry, 209.
11. DotEcon Ltd. (2015). A DotEcon study for the competition commission of Singapore. E-commerce and its impact on competition policy and law in Singapore, 24.
12. General Insurance Association of Singapore. (2016). The Singapore general insurance code of practice [Electronic version].
13. Monetary Authority of Singapore. (2013). Technology risk management guideline [Electronic version].
14. Monetary Authority of Singapore. (2016). Fintech regulatory sandbox guidelines [Electronic version].
15. Monetary Authority of Singapore. (2016). Guidelines on standards of conduct for marketing and distribution activities by financial institutions [Electronic version].
16. Monetary Authority of Singapore. (2017). Guidelines on the online distribution of life policies with no advice [Electronic version].
17. PwC. (2017). Insurance's new normal driving innovation with InsurTech. Global InsurTech Report – 2017 [Electronic version].

數位金融下保險電子商務的發展與監理」委託研究案

期中報告審查意見彙整

一、報告內容意見

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
陳昌正委員	1		期中報告內容已相當豐富，但相關細節似仍有缺漏，建議應該與研究需求相配合，經檢視尚有網路投保之相關險種或規範及服務項目等內容，並未明確於研究報告中所見。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照審查委員建議修正，已於第二章至第六章之第三節項下分別說明各國保險業辦理網路投保時，有無投保險種等限制。
	2		在描述第三方平台的部分，期中報告係將廣告和銷售部分一併分析，建議這兩個架構分開描述。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照審查委員建議修正，已於第二章至第六章之第三節項下，分別說明各國保險業可否於第三方平台廣告，以及可否於第三方平台辦理銷售。
	3		建議接下來依照原本的架構補齊，章節段落增列小標題。另所分析之國家探討內容順序應予一致。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照審查委員建議修正，對於各國探討內容已採一致之順序。
	4	P7	...透過「電磁手段」....，該用語似可再斟酌。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
				<p>說明： 遵照審查委員建議，在電磁手段的後方再作補充說明「電子方式、磁氣的方式或其他依人類之知覺無法認識之方式所為之紀錄，以供作為電子計算機處理資訊之用」修改在第二章第一節一(一)。</p>
	5	P13	<p>提到的RBC是否為保險電子商務原本的限制條件，建議再予確認。</p>	<p>辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他 說明： 遵照審查委員建議修正，保險監理官協會(NAIC)訂定之「風險資本模範法」(Risk Based Capital Model Law)係規範保險公司應符合之資本適足率及保險公司應依據的法定會計原則申報財務報告，非僅適用於保險業者開辦電子商務之限制門檻，為避免疑義，爰刪除本段。</p>
	6	P21	<p>(一)的第二段”依法令...”敘述較不易理解，請詳列法令依據。</p>	<p>辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他 說明： 遵照審查委員建議修正，已調整文字如下：「於保險電子商務架構下，依據「全球及國家商業電子簽章法」規</p>

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
				定，業者於消費者申購保險商品前應履行法定揭露事項如下：1、...」。修改在第三章第三節二（一）。
	7	P26	二...保險業者要確認被保險人連接網路狀態有無問題部分，請再確認其原意，或許可能只是要確認消費者是否收迄。	<p>辦理情形：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他</p> <p>說明：</p> <p>遵照審查委員建議，依據 E-SIGN Section 101(c) 規定，消費者同意以電子方式傳送前，業者應提供消費者有關取得或保存該等電子紀錄之硬體及軟體條件要求之說明；又消費者以電子方式表示同意或確認同意足以合理顯示消費者可取得業者以電子方式傳送之資訊。(i) prior to consenting, is provided with a statement of the hardware and software requirements for access to and retention of the electronic records; and (ii) consents electronically, or confirms his or her consent electronically, in a manner that reasonably demonstrates that the consumer can access information in the electronic form that will be used to</p>

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
				provide....)。為避免疑義，爰修正本句文字如下：「保險業者辦理保險電子商務應取得被保險人書面同意取得電子保單，並向消費者說明有關取得或保存該等電子紀錄之電子設備硬體及軟體條件要求說明，同時保險業者亦應告知被保險人得隨時變更非以電子方式傳送相關契約文件。」。 修改在第三章第四節二。
	8	P31	電子簽章之項次究竟為「二」或「(二)」？請再確認。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他說明： 本報告為求體系一貫，各章之架構已統一，故電子簽章部分之項次也配合修正。
	9	P33	針對英國部分，ICBOS5.2「無儲蓄性質」保險商品的翻譯用語是否妥適？建議再予確認。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他說明：遵照建議修正以避免與其他概念混淆，並附上原文供參考。修改在第四章第二節一(二)。
	10		各國保險電子商務的流程尚未提到「身分驗證」的部分，希望可以補齊。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他說明： 遵照審查委員建議修正，已於各國保險電子商務的流程加入「身分驗證」的部分

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
	11	P57	(三)的第二段部分，內容偏向壽險辦理網路銷售保險之基本指導原則，此段建議應擺在第一段保險業的廣告行為準則規範之前。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照審查委員建議修正，已調整段落。
陳清源委員	1		就研究團隊所整理的各國法規，建議於各段落末能將法規內容進一步摘要分析，以方便監理上參考。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照審查委員建議修正，已於各國法規之段落末增加摘要分析。
	2		請將所蒐集各國資料加以分析並以對照、比較採表格式呈現，以供監理參考。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照審查委員建議修正，於第七章採表格方式，分析比較各國差異。
	3		各國關於第三方網路平台如何辦理，為監理機關關切重點，請再深入分析或蒐集相關實務作法。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照審查委員建議修正，已於第二章至第六章之第三節項下，分別說明各國保險業可否於第三方平台廣告，以及可否於第三方平台辦理銷售，並蒐集相關實務作法。
謝往	1		建議每個國家增列電子商務交易流程圖。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
都 委 員				說明： 遵照審查委員建議修正，已於每個國家增列電子商務交易流程圖。
	2	P47	2.不「暗」...，應為錯別字，煩請修正。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照審查委員建議修正，已更正錯別字。
	3		保險業辦理保險電子商務有無保額限制，以及可否於第三方平台銷售的部分再請做補強。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照審查委員建議修正，已於第二章至第六章中，分別說明各國保險業辦理網路投保，有無投保保額等限制。
張 淑 芬 委 員 (書面 意見)	1	P3	1.第3頁中間「迄今已開放四個階段」，建議修改為「目前已開放至第四階段」。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照審查委員建議修正。
	2	P6~7	2.第二章第一節及第二節的標題都提及「保險經紀人、保險代理人」，但內容似乎都僅止於保險業？	辦理情形： <input type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 說明：由於日本在保險電子商務的規範多著重在保險業，保險經紀人和保險代理人的規範較少，故第一節多描述保險業的部分，在第二章第二節三(五)有再描述保險代理人的規範部分

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
	3	P6	<p>3.第6頁的第1段及第8頁的第2段，是否有所抵觸？前面表示「保險業法第300條，所規範...以面對面募集為基礎」，但後面提到，早在2001年即已規定關於電子商務保險的相關事項。此外，其所稱「適當的措施」是否已全數說明於該段的後面文字。另，「募集」是否即為「招攬」？如是，建議修改之。</p>	<p>辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他 說明： 遵照審查委員建議，為避免疑義，已將前面的部分刪除「即並未考慮到後來電子商務契約的發展」，修改為「相關保險監理法規及監理方針多以面對面之招攬方式為監管對象，例如日本保險業法第300條，其所規範之招攬行為便是以面對面招攬為基礎。以現行資訊社會的角度觀之，規範密度或顯不足。」修改在第二章第一節二(二)。並於後段詳細描述「適當的措施」。修改在第二章第二節一(五)。也已經將文中所提及的「募集」全數改為「招攬」</p>
	4	P7	<p>4.可否稍加介紹第7頁第1行提及「供認證業務的基準」，以及同頁中間提及「此類確認措施」的內容。</p>	<p>辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他 說明： 遵照審查委員建議，已於前段加入「以及根據本法電子簽章法第22條第三第3項之規定：，電子簽章中，配合該方式作為惟本人可為者並符合主管機關所定之基準者，為特定憑證機關所</p>

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
				<p>為之電子簽章。凡為特定之憑證機關所為之電子簽章，由該機關所發行之證明書，亦具有推定該電磁紀錄為真正之法律效果。惟此兩種情況下之電子簽章，係具有法律推定效力之電子簽章。」之敘述修改在第二章第一節一(二)。</p>
	5	P9	<p>5.請確認第 9 頁第 1 行「或對於重要資訊未向保人及被保險人揭露」的說明是否正確，是否應改為「且須將重要資訊向要保人...」。</p>	<p>辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他 說明： 遵照審查委員建議修正。</p>
	6	P9	<p>6.可否說明第 9 頁第 2 段最後 1 行所述「適當的措施」的內容。</p>	<p>辦理情形： <input type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他 說明：遵照審查委員建議修正，再下一段作說明。修改在第二章第一節二(二)。</p>
	7	P26	<p>7.請確認第 26 頁中間「保險經紀人應以書面揭露『不在承保範圍內事項』」的說明是否正確。</p>	<p>辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他 說明： 遵照審查委員建議修正，經確認後本段應修正為：「於車險情況，保險代理人或保險經紀人應以書面揭露無保險或保險不足駕駛人保險(uninsured or underinsured motorist coverage)，並取得</p>

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
				消費者簽名...。」。修改在第三章第四節二。
	8	P26	8.請確認第 26 頁倒數 2 行「如係以電子商務交易，應提供消費者可供列印格式之保單或契約」的說明是只有針對「保單轉換相關銷售文件」，此要求是否包含以電子商務交易購買的保險契約？另，「保單轉換相關銷售文件」，多了一個贅字。	<p>辦理情形：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他</p> <p>說明：</p> <p>遵照審查委員建議修正，依 Section 3D of LIFE INSURANCE AND ANNUITIES REPLACEMENT MODEL REGULATION of NAIC，如交易過程係以電子商務交易，應提供消費者可供列印格式之保單或契約(With respect to electronically presented sales materials, it shall be provided to the policy or contract owner in printed form no later than at the time of policy or contract delivery)，亦即不限於「保單轉換相關銷售文件」。未避免疑義，本節文字修正為：「保險經紀人及保險代理人應交付有關保單轉換及銷售相關書面文件，如係以電子商務交易，應提供消費者可供列印格式之保單或契約」，並刪除贅字。修改在第三章第四節二。</p>

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
	9	P30	9.請確認，第 30 頁中間「提供資訊的方式，應以紙張或其他耐用之介質提供該規定要求的資料」是否正確？因為，如果要提供紙本，如何稱為「電子商務」？此外，可否補充「遠程銷售」之原文？	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明：提供資訊的方式原文已補充，耐用的介質並不以實體物為必要，如此仍與電子商務無違，另，遠程銷售原文已補充。 修改在第四章第一節二。
	10	P30	10.依據第 30 頁的說明，在英國，相關法令對於保險業及中介者的規範是否沒有差異？	辦理情形： <input type="checkbox"/> 已修正 <input checked="" type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明：英國相關法令並未對保險業及中介者（保險經紀人及代理人）區別規範。
	11	P35	11.第 35 頁第 2 段第 1 行提及「FCA 於保險業務行為準則...」，但後面的敘述，好像並不是針對保險業。	辦理情形： <input type="checkbox"/> 已修正 <input checked="" type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明：已確認均為保險業務行為準則（ICOBS）的規定。
需求部門 (保險局)	1		建議第 2 章至第 6 章應將一致之撰寫架構，可以參考新加坡及中國大陸等節之撰寫方式。另各國監理法規應逐條列明以利參考。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照建議修正，已就第 2 章至第 6 章採取一致之撰寫架構，此外，各章節所提及之各國監理法規也已採逐條列明，俾供參考
	2		期中報告內容就「各國保險經紀人及保險代理人辦理電子商務」之著	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明：

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
			墨較少，是否無法蒐集到資料，建議請廠商予以說明。	遵照審查委員建議修正，因為各國較少針對保險經紀人及保險代理人辦理電子商務訂立專法規範，大多比照保險業規定（或將保險業與保經代辦理電子商務之規範均訂在同一個法條中）或是比照保經代實體通路辦理，爰期中報告就各國保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之著墨較少。為使需求單位瞭解各國保險經紀人及保險代理人辦理電子商務應遵循規範，期末報告已詳實說明保險經紀人及保險代理人辦理電子商務是如何比照實體通路辦理或是比照保險業辦理電子商務規範辦理，並蒐集相關實務作法。
	3	P1	建議增加「圖目錄」或「表目錄」及「參考文獻」。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照建議修正，已增加「圖目錄」或「表目錄」及「參考文獻」。
	4	P4	建議於圖下增加標註，如圖 1-1 計畫研究架構圖、資料來源：本研究整理。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照建議修正，已於第一章

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
				第二節之研究價構圖下加註：「圖 1：計畫研究架構圖、資料來源：本研究整理」。
	5	P4	建議將研究方法「分析比較法」納入研究架構，及研究架構應從蒐集資料-檢視各國及我國-分析比較-結論與建議。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照建議修正，已將研究方法「分析比較法」納入研究架構，並將研究架構調整為蒐集資料-檢視各國及我國-分析比較-結論與建議。
	6	P16	建議於圖下增加標註，如圖 3-1 美國保險電子商務交易流程圖。另表格內文字不清。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	7	P41	第四節，英國若未針對保險保險經紀人及保險代理人辦理電子商務為特別規範，則建議無再有區分「一、招攬及保全資訊揭露」。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	8	P44	建議於圖下增加標註，如圖 5-1 CompareFIRST 網站上試行模擬報價	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照建議修正。。
	9	P48	建議於圖下增加標註，如圖 5-2 新加坡保險電子商務交易流程圖。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照建議修正。。

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
	10		建議研究團隊在專有名詞使用縮寫時，應同時註明英文原文。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照建議修正，在專有名詞使用縮寫時，並同時註明英文原文
	11		提醒研究團隊確實注意智慧財產權保護事宜。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 感謝提醒，會確實注意智慧財產權保護事宜。

二、文字修正意見

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
需求部門 (保險局)	1	P7	第二節 電子商務保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務其消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範，建議修正為「保險業、保險經紀人、保險代理人辦理電子商務其消費者保護、道德危險防範及資訊安全之相關規範」。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照審查委員建議，將該段的重點放在電子商務，並多加敘述其相關內容
	2	P1.27	第四章 英國保險業、保險中介人辦理電子商務之監理規範，建議修正為「英國保險業、保險經紀人及保險代	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明：遵照建議調整。

委員	項次	頁次	期中報告審查意見	研究團隊回應意見
			理人辦理電子商務之 監理規範」。	
	3	P37	第 5 行後段 保險人如有應該知道或實際知道「隻」情形，亦應列入考量，建議修正為「之」。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明：遵照建議已修正錯字。
	4	P41	第四節保險中介人辦理電子商務之相關規範，建議修正為「保險經紀人及保險代理人辦理電子商務之相關規範」。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明：遵照建議調整。
	5	P45	一、保險業辦理電子商務之限制門檻之編碼錯誤，應修正為「二」。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照建議修正。
	6	P46	二、電子商務交易架構流程之編碼錯誤，應修正為「三」。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照建議修正。
	7	P63	最後一行的敘述是否已結束，若是應增加「。」	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照建議修正。

數位金融下保險電子商務的發展與監理」委託研究案

期末報告審查意見彙整

一、報告內容意見

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
謝 往 都 委 員	1	186	保經代網路投保部分，業於2017年11月3日發佈「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」，請配合將報告相關法規更新。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正，並已將相關法規更新。
	2		保經代依規定可辦理網路投保業務，又建議第三方網路平台銷售保險需要取得證照，是否有重複之虞？	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 雖然保經代可辦理網路投保，但保經代架設網頁所吸引的瀏覽人次，遠遠比不上第三方網路平台的瀏覽人次，國外的保經代也經常與保險比價平台合作，提供報價資料，也因為第三方網路平台的高瀏覽人次，所以保險公司也有與第三方網路平台合作需求，惟若第三方網路平台欲銷售保險，則仍需符合相關監理規範。有關國外保經代與比價網站合作方式，已補充在第三章第三節三。

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
	3		國外網路投保有無要、被保險人為不同人之情形，例如以旅平險為例，國外網路投保旅平險有無要保人幫全家人投保之情形，如有，可否請研究團隊補充說明？	辦理情形：（日、美、英、新、大陸） <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 以美國、新加坡為例，要保人均可幫家人投保旅平險，至於保險公司的身份識別作業，則針對要保人進行身份識別作業，相關資料已分別補充說明在在第三章第三節一(五)及第五章第三節一(二)。
	4		第八章及第九章均有提到研究建議，似有重複，建議將重複之部分合併？	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已刪除第八章重複之部分。
	5		報告第七章分析比較各國法規部分，部分內容過於冗長，較不易閱讀理解各國法規差異，建議予以調整。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已將第七章分析內容簡化。
陳昌正委員	1	4	摘要第二段「貴以...」，文字似有誤，請更正。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	2		研究報告字型有不一致，請統一字形。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	3		目錄第四頁第三節及第	辦理情形：

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
			四節，格式不一，第五頁也是字體問題，請更正	<input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	4		第一章序論第一段分析保險電子商務之發展只提到103年開始開放網路投保，漏掉早期電子商務之發展，此部分，建議可參考報告第168頁之寫法予以調整補正。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議於第一章序論第一段補充分析早期保險電子商務之發展。
	5		研究報告第一章研究範圍提到各國對保險經紀人、保險代理人辦理電子商務之相關規範，包括契約保全等，惟後續各章節似未見相關分析，請補充。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議補充。
	6	19	第二段「《防止犯罪收益移轉法之相關注意事項》第3點則規範由於非面對面交易時，交易顧客容易有冒充虛偽之情形，因此相關機構須使用諸如另一份本人證明或是本人證明以外文件加以確認..」，文字語意較不明確，可否再加以釐清或舉例說明。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 感謝委員指正。根據日本全國銀行協會的網頁說明，「本人證明」係指使用具有相片的身分證明，例如護照、駕照等。由於日本2016年始推行類似我國的附照片國民身分證制度，過往對於未領有護照、駕照等民眾，常必須使用住民票、或健康保險證等無相片的證

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
				明文件加以輔助確認身分。已將文字修正如下「因此相關機構須使用另一份附有照片的本人證明，例如駕照、護照等，或是無照片的證明文件加以確認..」
	7	23	第二章第三節日本保險業辦理電子商務，並未就險種及保額設子標題加以說明，建議比照其他章節能清楚標明。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已根據委員意見，新增子標題，並加入險種與保額的相關內容。
	8	31	第 31 頁第二段內容有與第 28 頁重複，重複的部分，建議可再精簡。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 感謝委員指正，已將該頁第二段重複內容予以精簡刪除。
	9		第四章英國部分，文中引述法條原文建議可改放在註釋，俾與報告其他章節格式一致。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	10	70	圖 6 英國人身保險電子商務交易流程中，有關保險公司審核部分，審核程序有無身分辨認作業，請補充說明，若有，請說明其如何進行？	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	11	86	二、其他監理規範部分第一行「遠程保險契約自消	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
			費者批准後開始」，該批准原文是 approve，是否係指在網頁進行雙重確認？請釐清調整。	說明： 已遵照建議修正。
	12	193	有關保險業辦理電子商務可否於第三方網路平台廣告與銷售部分，可否進一步說明銷售與廣告之區分？	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議補充說明。
	13	113	(二)要保文件轉交及契約保全部分，該段落只有提到要保文件轉交，但未提到保全，是否法規並無保全相關規定？	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 各國法規多無就保全為特別規範，已遵照建議於報告補充說明之。
	14	124	第 124 頁標題 2.為費用之支付，但第 139 頁標題則用繳費方式，相關用語建議應予一致	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議，用語均改為繳費方式。
陳清源委員	1		有關保險業得否於第三方網路平台廣告與銷售部分，建議可進一步說明銷售與廣告之區別。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議，於第八章補充說明。
	2		有關新加坡保險業辦理網路投保有無銷售險種上限制，第五章及第七章敘述文字似有不一致情形。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已根據委員意見，修正第七章敘述文字。

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
	3	P47	日本保險業辦理網路投保，其實務上主要銷售保險商品種類為何，再請研究團隊補充說明。	<p>辦理情形：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他說明：</p> <p>已根據委員意見，新增第二章第三節內容，並加入險種與保額部分，並說明實務上主要銷售保險商品種類。</p>
	4		國外保經代與第三方網路平台如何合作，可否進一步說明？	<p>辦理情形：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他說明：</p> <p>國外保經代與第三方網路平台合作方式，以日本為例，多係由保經代與保險比價網站合作。透過多個保經代提供保險商品資料，在比價網頁上進行比價，消費者透過比價網上資訊，挑選適當保險商品，點選該保險商品後，再連結至該保險公司銷售網頁進行購買，相關資料補充於第二章第三節三。</p>
	5		國外保險比價網站，若有資訊不實或誤導，消費者要如何救濟，建議研究團隊可進一步補充說明。	<p>辦理情形：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他說明：</p> <p>國外保險比價網站，若有資訊不實或誤導，消費者主要係依照消費者保護法尋求救濟，以新加坡為例，新加坡消費者保護法對於保險比價網站及保險事業機構</p>

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
				從事電子商務時均有適用。國外保險比價網站，若有資訊不實或誤導，消費者可透過消費者保護法尋求救濟，或透過新加坡消費者協會尋求協助，相關資料補充於第五章第二節一（二）2。
張淑芬委員	1	186	保經代網路投保部分，業於 106 年 11 月 3 日發佈「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」，請配合將報告相關法規更新。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議，將相關法規更新。
	2	193	該頁標題未能完整表達段落內文建議內容，建議調整標題文字。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正，調整標題文字。
	3	P198~199	目前保經代除銀行設部外，其餘均為專營，因此若要让第三方網路平台本身取得保經代執照，是否應修正保險法，請釐清。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 感謝委員指正，確實依照現行法規，除銀行設部外，其餘保經代均需為專營，因此建議第三方網路平台業者以成立保經代子公司的方式，第三方網路平台之相關保險招攬及銷售，均透過保

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
				經代子公司為之，相關意見已補正於第八章及第九章。
需求部門 (保險局)	1	89	標題「三、實務作法」部分，觀察其內文似未提到相關實務作法，建議修改標題或是補充相關實務作法。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正標題。
	2	45~46	第45頁的Cybersecurity翻譯為資訊安全，但第46頁的Cybersecurity則翻譯為網路安全，建議相關用語應予一致。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正，關於Cybersecurity一律翻譯為網路安全。
	3	109	Free-look or cooling off period 究竟應翻譯為審閱期抑或契撤期，請研究團隊再予確認。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 感謝指正，Free-look or cooling off period 已改翻譯為契撤期。
	4		研究報告提到期望保險電子商務能增加消費者網路投保之便利性，但在各國加強洗錢防制之監理趨勢下，如何兼顧符合洗錢防制監理趨勢，建議研究團隊併予審酌考量。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議，於第一章補充說明。
	5		保險電子商務範圍很廣，但研究報告似主要在探討網路投保之監理，建議可在第一章前言加以	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議，於第一章補充

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
			說明。	說明。
	6	P168	行政院於 2003 年 12 月 31 日核定發布「保險業管理辦法」第 4 條之 1 一節，應為增定修正，且該辦法已於 97.1.9 廢止，是否需補充說明。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議，於備註補充說明。
	7	P169	金管會於 2005 年 5 月 30 日同意產險公會所報擬開辦電子商務之險種為「強制汽（機）車責任保險」及「旅行平安保險」一節，僅為要保方式，建議補充說明，以免造成讀者混淆。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議，於備註補充說明。
	8	P173	要求「人身保險業」辦理網路投保應進行下列核保作業，應修正為「人身保險商品」，另報告只有撰寫人身保險商品的核保作業，因「財產保險商品」亦有核保作業，建議應一併納入說明，避免誤會僅有人身保險商品才需核保。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議補充說明。
	9	P176-177	建議將旅行平安保險之附加條款加入，以資完整。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 遵照建議修正。
	10	P176	有關保額限制部分，建議	辦理情形：

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
			採文字說明或表格擇一表示。	<input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他說明： 遵照建議，已刪除表格。
	11	P181	建議應將「生死合險」之說明文字全部表示。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他說明： 遵照建議，已刪除表格。
	12	P181-183	<p>(八) 保險業辦理電子商務得於第三方網路平台廣告一節，</p> <p>1. 因電子商務為保險業可辦理之業務，本節應表示，保險業得於第三方平台進行業務之廣告行為，建議修改為「保險業得於第三方網路平台廣告」，並修正報告內容。</p> <p>2. 另惟保險業辦理電子商務若於第三方網路平台廣告，亦屬於保險業為招攬廣告之行為一節，其「招攬廣告之行為」係指未涉及保險商品銷售之招攬行為者，方稱之「廣告」，建議再斟酌文字。</p>	<p>辦理情形：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他說明： 已遵照建議修正。</p>
	13	P182-183	(九)的第一段及第二段文意相同，建議整併說明。	<p>辦理情形：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>已修正 <input type="checkbox"/>未調整 <input type="checkbox"/>其他說明： 已遵照建議修正，將第二段文字整併。</p>

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
	14	P184	保經代於 93 年的電子商務僅限於「網頁的連結及管理」，建議報告內容可說明，及可刪除「且主管機關尚未核准保險經紀人及保險代理人辦理網路投保業務」等文字。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	15	P189 、197	有關身份辨認機制，並非要限制於「在要、被保險人為同一人之前提下」，只要符合相關法令及做到確認身分，可考慮多元的身份辨認方式。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正文字。
	16	P190	保險電子商務及網路投保僅是各種保險通路之一，因保險電子商務即包含網路投保，建議可修正為「因網路投保係消費者投保管道之一，」	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正文字。
	17	P192	我國近年並無發生重大詐保案件，建議再斟酌文字。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	18	P193	三、第二段文字以「各國規定多與我國類似」開頭，似與後段說明內容有扞格之處。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	19	P200	第九章之結論與建議與前第八章第三、四節相同，建議第八章是否僅寫	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明：

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
			我國保險業辦理電子商務之法規現況，並修正標題。	已遵照建議修正。
	20	P209	有關參考文獻排列，建議中文及英文應分列。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議，區分中日文及英文參考文獻。

二、文字修正意見

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
需求部門 (保險局)	1	P1	檢討我國現行「立法」並提出相關建議，建議將「立法」修正為「法規」。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	2	P1	監理法「貴」以頗多值得參酌，建議將法「貴」修正為法「規」。	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	3	P4	第二段結尾應加「。」	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	4	P11-1 2	建議將圖 1 及資料來源說明編列為 1 頁	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	5	P28、P 31、P	建議將第一段第一行之文字退後 2 格	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他

委員	項次	頁次	期末報告審查意見	研究團隊回應意見
		100		說明： 已遵照建議修正。
	6	P35-3 6、 P57、 P90、 P116 、P148	「參考資料」應與參考文 獻放置在最後	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	7	P49	(八)的文字漏段	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	8	P108	最後一行文字漏段	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。
	9	P149- 167	建議改為直列式	辦理情形： <input checked="" type="checkbox"/> 已修正 <input type="checkbox"/> 未調整 <input type="checkbox"/> 其他 說明： 已遵照建議修正。