

保險業務發展基金管理委員會九十八年度委託研究計畫

保險公司催告作業實務問題之研究

委託單位：保險業務發展基金管理委員會

主持人：李淑娟協理

研究員：蔡律師蕙蓮

研究助理：潘穩中

- 一、本報告不代表保險業務發展基金管理委員會意見。
- 二、研究報告之轉載、引用，請加註資料來源、作者，以保持資料來源之正確性。

中華民國九十八年十二月十五日

目 錄

| | |
|--|-----|
| 一、緒論 | |
| 1.1 研究緣起 | p04 |
| 1.2 研究目的 | p04 |
| 二、保險公司催告實務作業 | |
| 2.1 人壽保險實務催告作業類型..... | p05 |
| 2.1.1 續期保險費未交付及自動墊繳本息超過保單價值準備金 之失效前催告..... | p05 |
| 2.1.2 保險單借款本息超過保單價值準備金或保單帳戶價值之 失效前書面通知..... | p05 |
| 2.1.3 保險單借款及自動墊繳之複利計息前催告..... | p06 |
| 2.2 人壽保險實務催告作業之介紹..... | p06 |
| 三、續期保險費未交付及自動墊繳本息超過保單價值準備金之失效前催告 | |
| 3.1 本類型催告之目的或功能..... | p07 |
| 3.2 本類型催告之性質..... | p11 |
| 3.3 本類型催告進行之對象、時點、方式與內容..... | p12 |
| 3.4 本類型催告面臨之爭議問題..... | p13 |
| 3.4.1 保險法第 116 條之催告可否以契約排除? | p13 |
| 3.4.2 得不經催告而起算寬限期之情形為何? | p14 |
| 3.4.3 催告方式為何? | p15 |
| 3.4.4 送達效力之認定實務問題..... | p16 |
| 3.5 投資型保險商品之特殊規定..... | p26 |
| 四、保險單借款本息超過保單價值準備金或保單帳戶價值之失效前書面 通知 | |
| 4.1 本類型通知之目的或功能..... | p27 |
| 4.2 本類型通知之性質..... | p27 |
| 4.3 本類型通知進行之對象、時點、方式與內容..... | p28 |
| 4.3.1 傳統型保險商品就本類型之通知作業..... | p28 |

| | |
|------------------------------|-----|
| 4.3.2 投資型保險商品就本類型之通知作業..... | p28 |
| 4.4 本類型通知面臨之爭議問題..... | p29 |
| 五、保險單借款及自動墊繳之複利計息前催告 | |
| 5.1 本類型催告之目的或功能..... | p31 |
| 5.2 本類型催告之性質..... | p32 |
| 5.3 本類型催告進行之對象、時點、方式與內容..... | p32 |
| 5.4 本類型催告面臨之爭議問題..... | p33 |
| 六、建議及問題之提出以代結論 | |
| 6.1 對保險業者之建議..... | p34 |
| 6.2 保險單條款之修正建議 | p34 |
| 6.3 對主管機關之建議 | p35 |
| 6.4 對其他相關機構之建議..... | p36 |
| 6.5 問題之提出以代結論..... | p36 |

一、緒論

1.1 研究緣起

隨著低利率時代的來臨，壽險公司紛紛停售高預定利率的保單，改推出預定利率較低的保單，對保戶而言，購買新的保單，較過去保費貴出許多，故不再輕易放棄舊有保單，甚至積極檢視過去所投保的保單狀況，尤其當保戶發生保險事故，而保單卻已停止效力時，保險公司的催告作業即成為爭議之所在。另一方面，為方便保戶資金的運用，當保單經過一定期間，保戶可於保單累積的保單價值準備金可借範圍內，向保險公司申請保單借款，亦可透過選擇保險費自動墊繳的方式，讓暫時未繳交保險費的保單得以延續其保障，惟當保單借款或自動墊繳的利息，逾一年且經催告仍未償還時，保險公司會將遲付的利息滾入本金計算，其所產生的複利效果，亦常成為保戶質疑保險公司催告作業之另一爭議。因此本研究案即針對保險公司催告實務作業、催告的性質與效力、保險實務爭議問題及國內外相關理論、法令規定及司法判決等進行相關之探討。

1.2 研究目的

希望藉由本次保險公司催告作業實務問題之研究，說明保險公司催告實務作業上所遇之困難，同時為避免催告實務作業上所產生之爭端，確保保戶之權益，更針對保險實務爭議問題與類型，做進一步的分析與釐清，最後期能對保險業者、保險單條款、主管機關及其他相關機構等，提供具體建議及改善措施。

二、保險公司催告實務作業

2.1 人壽保險實務與催告作業

查保險業於實務上進行之催告作業，可大別為以下各端：

2.1.1 續期保險費未交付及自動墊繳本息超過保單價值準備金之停效前催告

保險契約生效後，要保人未繳交續期保費者，依保險法第 116 條規定：「人壽保險之保險費到期未交付者，除契約另有訂定外，經催告到達後屆三十日仍不交付時，保險契約之效力停止。催告應送達於要保人，或負有交付保險費義務之人之最後住所或居所，保險費經催告後，應於保險人營業所交付之。」

投資型保險商品就此節之停效前催告，則係以保單帳戶價值扣除相關費用（保障費用、保單行政費用等）後為零者，開始進行催告，經催告到達翌日後三十日要保人未繳交基本保費者，契約之效力停止（有關投資型保險契約之部分，容後詳述）。

保險業依上述規定進行催告後逾三十日，要保人仍不交付保險費時，保險契約之效力停止。在契約效力停止後，即使保險人尚未終止契約，其間若發生保險事故，保險人亦不負保險給付義務。

2.1.2 保險單借款本息超過保單價值準備金或保單帳戶價值之停效前書面通知

因保單價值準備金為就要保人所躉繳保險費或期繳保險費之下，所繳交之保險費因積存及累積孳息後之總值，以備將來給付保險金之用。而據此計算之總值，亦用來作為將來要保人實行保單借款、終止契約或因其他保險法上原因，保險人應給付給要保人金額之計算基準。¹準此，保單價值準備金既作為將來保險人給付保險金之用，亦供要保人以保險契約為質，於保單價值準備金之範圍內借款，若借款本息超過保單價值準備金，則將導致保險人就該保單失卻清償能力之可能，故設有保單借款本息超過保單價值準備金之催告返還款本息，若逾三十日要保人未返還者，保險契約之效力將發生停止之效果。

¹參閱江朝國，保險法基礎理論，瑞興圖書股份有限公司出版，2009 年 4 月新修訂五版頁 272 至 273。

2.1.3 保險單借款及自動墊繳之複利計息前催告

要保人申請保單借款或以保單價值準備金自動墊繳其應繳之保險費及利息者，均屬係以其保單之價值準備金為據向保險人所為之借款，雖保險單借款及自動墊繳之約定及行使內容與一般消費借貸容有不同（亦即依財政部 85.2.7.台財保第 852362545 號函解釋，保險法第 120 條規定之保單質借權係專屬於要保人之一種權能（法律上資格、地位），限定要保人始得為主張，並非可轉讓之債權或權利，要保人不得以此為質向他人借款），惟於要保人與保險人間，保險單借款或自動墊繳之法律上性質，應仍屬民法上之消費借貸關係。

由於民法原則上禁止複利，惟若有當事人書面約定經催告或有其他商業上之習慣者，不在此限。保險人與要保人於保險單借款合同書或保險單條款中約定，保險人就保單借款或保費自動墊繳所約定應繳利息日起，就未付利息已逾一年者，將進行催告，而將未付之利息滾入原本再生利息，以符合民法得收取複利之規定。

2.2 人壽保險實務催告作業之介紹

現行壽險公司之催告實務作業，即分為上述三種類型：續期保險費未交付及自動墊繳本息超過保單價值準備金之停效前催告、保險單借款本息超過保單價值準備金或保單帳戶價值之停效前書面通知、保險單借款及自動墊繳之複利計息前催告，其主要係依據人壽保險單示範條款及壽險業自律規範等相關法令作業，詳細內容將分述於各章節。

整體而言，目前各壽險公司針對催告實務作業，皆採以書面通知方式，依保單條款約定：「要保人的住所有變更時，應即以書面通知本公司。要保人不做前項通知時，本公司按本契約所載之最後住所所發送的通知，視為已送達要保人。」是以，壽險公司會依保險契約所載之最後住所寄發相關通知，大多數壽險公司考量寄發6個月內可向郵局調閱簽收記錄，故針對催告採以掛號/雙掛號方式寄送，以避免通知到達所發生效力之舉證問題，然少數壽險公司則基於郵資成本考量，採以平信方式寄送。惟實務上不論以任何方式寄送，壽險公司皆僅可舉證已寄發之事實，但對於通知確實已送達要保人從而已生催告之效力等爭議仍層出不窮。

三、續期保險費未交付及自動墊繳本息超過保單價值準備金之停效前 催告

3.1 本類型催告之目的或功能

(1)我國對本類型催告之相關規定及立法過程觀察：

本類型催告之相關規定為：保險法第 116 條，以及依人壽保險單示範條款(行政院金管會 95.9.14 金管保二字第 09502523770 號函修正並自 96.1.1 起實施)第 4 條規定：「分期繳納的第二期以後保險費，應照本契約所載交付方法及日期向本公司所在地或指定地點交付，或由本公司派員前往收取，並交付本公司開發之憑證。第二期以後分期保險費到期未交付時，年繳或半年繳者，自催告到達翌日起○○日(不得低於三十日)內為寬限期間；月繳或季繳者，則不另為催告，自保險單所載交付日期之翌日起○○日(不得低於三十日)為寬限期間。約定以金融機構轉帳或其他方式交付第二期以後的分期保險費者，本公司於知悉未能依此項約定受領保險費時，應催告要保人交付保險費，自催告到達翌日起○○日(不得低於三十日)為寬限期間。」

此外，保險法第 116 條第八項亦規定：「保險契約約定由保險人墊繳保險費者，於墊繳之本息超過保單價值準備金時，其停止效力及恢復效力之申請準用第一項至第六項規定。」在保險法第 116 條第八項修正前，我國保險法並無保險費墊繳之相關規定，惟保單條款中均含有保費墊繳條款，我國人壽保險單示範條款第 5 條第一項中即規定：「要保人得於要保書或繳費寬限期間終了前以書面聲明，第二期以後的分期保險費於超過寬限期間仍未交付者，本公司應以本契約當時的保單價值準備金(如有保險單借款者，以扣除其借款本息後的餘額)自動墊繳其應繳的保險費及利息，使本契約繼續有效。」，其目的係為避免保單失效²，故為配合實務作業，保險法

²參閱林勳發等四人合著，前揭註 4，頁 655

乃於民國 96 年 7 月 18 日修正，增訂第 116 條第八項，其立法理由乃為：「配合現行實務之作業，增列第八項規定保險契約以保單價值準備金墊繳保險費者，其墊繳保險費本息超過保單價值準備金時，保險契約之效力停止及恢復效力之申請準用第一項至第六項規定。」亦即於保單墊繳本息超過保單價值準備金時將會使保單停效，而在停效前仍有進行催告程序之必要。

(2) 催告制度之目的及外國立法例觀察：

按保險法上催告制度主要發動於要保人或有交付保險費義務之人未交付保費時，亦即對於保費遲延給付之時，基於此點，可先從民法中債務人給付遲延等規定觀察。民法中在給付有確定期限時，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任（民法第 229 條第一項）。保險契約之續期保費有其應繳交之期限，故應屬定有期限之給付。再者，民法第 254 條規定：「契約當事人之一方遲延給付者，他方當事人得定相當期限催告其履行，如於期限內不履行時，得解除契約。」從本條觀察可知，縱使為給付有確定期限之情形，在債務人遲延給付時，債權人若欲解除契約，仍需踐行催告程序，賦予債務人在契約被解除前得有履行債務，以避免契約被解除所生之不利益，本條之催告程序乃為保障債務人之規定，從民法之角度觀察可得知催告制度之目的在於保障債務人。

次按，保險法為民事特別法，除從民法規定觀察催告制度之目的外，最終仍應回歸保險法上觀察，而保險法乃為規範保險制度運作之法律，保險制度之目的在於分散要保人或被保險人偶發性事故所致之損害，亦即以保障被保險人為目的，並且基於保險人與被保險人之專業知識、經濟規模往往差距甚大，故保險法中之相關規定保障被保險人之意旨甚明，如保險法第 54 條規定：「本法之強制規定，不得以契約變更之。但有利於被保險人者，不在此限。保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。」可見一斑。在基於保障

被保險人之目的之下，則保險法第 116 條催告制度目的即呼之欲出，亦即起算寬限期前與其後之保險契約停效前必須催告要保人或有交付保險費義務之人，使其有繳費之機會，以免進入寬限期進而停效，可謂對於保戶保障之制度。蓋在保險實務運作下，續期保費到期前會先寄發繳費通知，曉諭要保人依契約約定應繳費之時間，而在要保人未繳費後，尚有寬限期及保單價值準備金墊繳保費本息之相關規定可保障保戶之契約免於進入停效，在此等重重保障之下，進入寬限期前尚課與保險人催告義務，可謂給予被保險人最大限度之保障。

從美國與日本保險制度運作觀察，美國之保險契約中，在保費交付前，會先寄發繳費通知，保費未繳時則進入寬限期，寬限期過後仍未交付保費，則有類似我國停效之效力，停效後則會再寄發通知說明契約已停效，惟並無類似我國在起算寬限期前尚須踐行催告程序³。而在日本，在人壽保險中，關於保費之支付，契約條款中常設有「猶豫期間」(類似我國的寬限期)，在第二期保費未繳之時，直接進入猶豫期間，毋庸催告，在猶豫期間內支付保費，則保險契約得以繼續存續，若超過猶豫期間，毋庸催告，在猶豫期間屆滿翌日起保險契約終止。⁴ (但可復活，實質上等同我國之停效)。

由前述美國與日本之制度可知，相較於美國與日本，我國關於保險費催告之制度乃繼受大陸法系之德國法，對於被保險人更為保障，且從我國採取民商合一之觀點解釋，有確定期限之債務，給付遲延責任雖自期限屆滿負擔，惟若要解除契約，依照民法第 254 條規定，仍須催告，雖然停效與解除契約之法律性質上不同，惟就不給付保險金於要保人此點而言則無不同，要保人在解除契約或停效時均無法獲得賠償，且停效之保單將來尚有復效之可

³ 參閱 anthem and blue cross 公司 smart sense 2500 保單中關於未交保費之規定：「the policy will terminate without notice upon failure to pay premiums when due a grace period 31 days will be allowed for the payment of premiums and this policy will remain in effect during this time however we have the right to deduct the unpaid premiums from the payments for covered benefits」

⁴ 參閱保險法，山下有信等著，有斐閣アルマ出版，2004 年 10 月第二版，頁 240；レクチャー 保險法，金井薰等著，法律文化社，2005 年 6 月第二版，頁 231，另可參閱有配當終身保險 (H 11) 普通保險約款第 11、12 條之規定
<http://www.nissay.co.jp/okofficial/kojin/syuhin/seiho/shiori/bunkatu/pdf/03-119-130.pdf#search='有配?終身'>

能，針對停效對要保人之影響輕於解除或終止契約之情形，我國保險法甚且要求保險人需踐行催告之程序，可謂對要保人及被保險人提供更高程度的保護，益見我國保險法就停效制度之規範目的。

另參考中國大陸2009年2月28日公布，同年10月1日所生效之保險法修正條文第36條規定：「合同约定分期支付保险费，投保人支付首期保险费后，除合同另有约定外，投保人自保险人催告之日起超过三十日未支付当期保险费，或者超过约定的期限六十日未支付当期保险费的，合同效力中止，或者由保险人按照合同约定的条件减少保险金额。被保险人在前款规定期限内发生保险事故的，保险人应当按照合同约定给付保险金，但可以扣减欠交的保险费。」同法第三十七條：「合同效力依照本法第三十六條規定中止的，經保險人與投保人協商並達成協定，在投保人補交保險費後，合同效力恢復。但是，自合同效力中止之日起滿二年雙方未達成協定的，保險人有權解除合同。」

中國大陸之保險法與我國不同之處乃：在續期保費未繳付時，其寬限期有二種計算方式，其一為發出催告後加上 30 日寬限期，其二為應付保費之日起加計 60 日之寬限期，但無催告程序。而超過寬限期後之效果，保險人並非當然不負擔理賠責任，而有契約中止(即我國之停效)或按照契約約定減少保險金額之方式可選擇，在保險人與要保人、被保險人間，關於保費未繳付時有關寬限期之起算，減少了催告到達時點認定之問題；有關寬限期後之契約效力則有更彈性之處理方式，雖可提供我國參考，惟仍應考量兩國間之制度目的及相關配套措施等為通盤之檢討後，方得評估是否適宜為該等修改。

(3)本類型催告之功能

在民法上，若欲使契約向前或向後失效亦有解除契約及終止契約之方式，其中關於繼續性契約，如租賃契約等，因其契約具有繼續性，若契約溯及既往失效，對當事人權益影響甚大，故在人壽保險，因許多險種具有「投資性與儲蓄性」，特別在人壽保險中佔有比率相當高的之生存死亡兩合保險或終身死亡保險皆具有濃烈的投資色彩及儲蓄性質⁵，若因要保人未繳保費即可任由保險人終止契約時，除發生保險事故時被保險人無法領取保

⁵ 參閱劉宗榮，新保險法，翰蘆圖書出版，2007年初版1刷，頁426

險金，要保人（被保險人）長期之投資亦可能一瞬間化為烏有，同時投保之個體減少，亦對於保險之大數法則、危險共同團體之數目有所影響，對於當事人雙方均甚不利；此外若依一般債之原則，使保險人得對續期保費為訴訟上之請求，而繼續維持契約之效力，此不啻強迫要保人儲蓄，故保險法禁止保險人以訴訟請求交付之，而只賦予停止效力或終止契約或減少保險金額或年金之效果⁶。故在保險契約之續期保費未繳時，保險法第 116 條有所謂寬限期及停效之規定。

按停效乃保險法中為因應保險契約之特性所創獨特之制度，為一般民事契約所無，其係指保險契約原處於有效狀態，在效力進行中，因效力停止之原因發生，使契約暫時失效之制度⁷，而依照我國現行保險法第 116 條之規定，保險契約停效之原因為「續期保險費逾寬限期間仍未交付」。而在停效之狀態下，縱令發生保險事故，保險人亦不負給付保險金之責任，雖對於要保人而言，契約並非終止，而僅是暫時失效，然而其所影響者即為是否得請求保險金給付之根本性問題，對於當事人影響不可謂不大。而在「續期保險費逾寬限期間仍未交付」之情形下，停效之前必須經過 30 日之寬限期間（日本法上稱為猶豫期間），故起算寬限期間與否則取決於是否進行催告程序，由此可知是否進行催告程序即為影響保險契約是否可能停效的關鍵程序。

如上所述，催告之與否在此所影響者乃牽涉到契約是否起算寬限期並進而停效之問題，雖在我國保險法與人壽保險契約中在停效前已賦予寬限期之保障，惟在起算寬限期前之催告程序無異給予要保人與被保險人更多一層之保障，實為對於要保人與被保險人之利益考量之制度。

3.2 本類型催告之性質

關於催告之性質為何，首先應從民法架構下之意思表示、意思通知之區別了

⁶ 參閱江朝國，前揭註 1，頁 271。

⁷ 關於停效之制度，觀察日本商法及其生命保險契約之相關規定，雖於保險金未繳時效力為契約失效，惟其亦有規定在 3 年內若經由保險公司所規定一定程序而申請使保險契約復活，故契約縱使失效亦有復活之可能，故有類似我國停效之規定，參閱 AIG 日本定期生命保險之保單概要

解。在民法之架構下，表示行為區分為法律行為與準法律行為，法律行為，乃係行為人企圖發生某種法律效果，法律為實現私法自治原則而賦予之。而意思表示係指將企圖發生一定私法上效果的意思，表示於外部之行為⁸，其私法上效果之發生係因主觀上的行為意思、表示意識與效果意思透過客觀上的表示行為展現，其性質上屬於法律行為。而意思通知則係具有上述四項要件，惟其法律效果之發生則非來自於當事人之效果意思而是因法律之規定而發生，例如在民法第 254 條規定：「契約當事人之一方延遲給付者，他方當事人得定相當期限，催告其履行，如於期限內不履行時，得解除其契約。」不論當事人欲發生何等效果，因為民法第 254 條之規定，當然發生一定之法律效果，故意思通知乃屬準法律行為。

保險法上之催告性質，保險法中並無特別規定，因保險契約亦為民事契約，故在保險法無特別規定時應回歸民法來探討，故依照前述，保險法上之催告亦為意思通知，關於此一部份，實務上亦曾表示意見，南投地方法院 96 年保險字第 4 號判決曾做出解釋，其認為：「催告依其性質屬於『意思通知』，其效力當準用意思表示之規定，參諸民法第 95 條第一項規定：『非對話而為意思表示者，其意思表示，以通知達到相對人時，發生效力。』，本件被告寄發催繳保險費之通知，自須送達原告，始發生催告之效力。」可資參照。

3.3 本類型催告進行之對象、時點、方式與內容

依人壽保險單示範條款中第二期以後保險費的交付、寬限期間及契約效力的停止之第四條約定：「分期繳納的第二期以後保險費，應照本契約所載交付方法及日期，向本公司所在地或指定地點交付，或由本公司派員前往收取，並交付本公司開發之憑證。第二期以後分期保險費到期未交付時，年繳或半年繳者，自催告到達翌日起○○日（不得低於三十日）內為寬限期間；月繳或季繳者，則不另為催告，自保險單所載交付日期之翌日起○○日（不得低於三十日）為寬限期間。約定以金融機構轉帳或其他方式交付第二期以後的分期保險費者，本公司於知悉未能依此項約定受領保險費時，應催告要保人交付保險費，自催告到達翌日起○○日（不得低於三十日）內為寬限期間。」

⁸ 參與王澤鑑，民法總則，作者自版，2009 年 6 月修訂版，頁 360

逾寬限期間仍未交付者，本契約自寬限期間終了翌日起停止效力。如在寬限期間內發生保險事故時，本公司仍負保險責任。」

配合上述規範，現行壽險公司針對年繳或半年繳者及約定以金融機構轉帳或其他方式交付第二期以後的分期保險費者，當續期保險費逾期未交付時，皆會依保險契約所載之最後住所，以掛號寄發催告通知予要保人，且通知書上載明保費相關資料，並提醒要保人自催告到達翌日起三十日內為寬限期間，逾寬限期間仍未交付者，則契約自寬限期間終了翌日起停止效力。

3.4 本類型催告面臨之爭議問題

3.4.1 保險法第 116 條之催告可否以契約排除？

催告是否為得以契約免除之事項，關於此一問題，學說上曾有激烈爭辯，因保險法第 116 條有「除契約另有訂定外」之文字，對此，有學者認為雖可由契約規定，但應將保險法規定作為最低標準，亦即若契約規定，亦只能較保險法嚴格⁹；另有學者認為既然保險法規定「除契約另有訂定外」，則是否催告即為任意規定，縱使免除，亦不會依保險法第 54 條第一項而無效¹⁰。而關於起算寬限期前必須催告，乃我國與德國之特有規定，為美日所無，此規定雖保障要保人，惟對於壽險業者無異加重負擔，故壽險業者曾爭取參照美國制度，寬限期自到期日起算，而毋庸經過催告程序，在各方角力下，財政部於 76 年 6 月 5 日修正人壽保險單一般條款標準條文第 3 條，規定月繳及季繳件不用催告，自保費到期日起算寬限期間；年繳及半年繳則仍維持催告制度，實務上法院對於此一問題之看法乃從保險法第 116 條之修正沿革觀察，「除契約另有訂定外」乃 18 年公布保險法時所無，而於 52 年修正保險法時始加入，故認為保險法第 116 條催告之規定乃「任意規定」，於年繳及半年繳以外之人壽保險契約免除催告並不因違反保險法第 54 條第一項規定而無效¹¹。

⁹ 參閱江朝國，前揭註 1，頁 272

¹⁰ 參閱林勳發等四人合著，商事法精論，今日書局出版，2009 年 3 月 6 版，頁 644

¹¹ 士林地院 91 保險字 3 號判決節錄：「...次按，人壽保險之保險費到期未交付者，除契約另有訂定外，經催告到達後逾三十日仍不交付時，保險契約之效力停止，為保險法第一百十六條第一項

3.4.2 得不經催告而起算寬限期之情形為何？

人壽保險單示範條款第 4 條第一項所稱月繳及季繳得不催告係為保險實務運作之考量，蓋如保險法第 116 條第一項於 52 年修正理由所述：「人壽保險契約之期限有長短之分，其保險費之交付又有按年按季按月之分，本條規定未交付保費之催告，如對於按月按季付保險費之契約併予適用，對保險人業務之經營，資金之運用影響至大，顯亦非屬合理，因修增『除契約另有規定外』一語，藉資因應」。

對於實務上月繳與季繳件要保人欠繳保費以致保險契約經過寬限期後停效固然可歸責於要保人，惟在此種月繳件及季繳件免除催告造成對於當事人之權益影響亦為毋庸置疑，學說上有將「契約另有訂定外」解釋成應以保險法第 116 條為最低限度即為基於此而做之限縮解釋，基於保障要保人與被保險人之立場固非無見，惟如此亦可能產生寬限期與次期保費期間重疊，則易產生要保人接獲催告後繳交保費究係繳交尚未交付之保費或當期保費之爭議等問題，實務之作法與修法理由即因此等緣故而免除催告之義務，亦為實務運作所必須取捨之結果。觀

所明定。而保險法第一百十六條第一項之規定究竟是否為強制規定，學者間雖有爭議，惟自保險法修法沿革觀之，未修正前之保險法第三十三條第一項規定，對於到期未繳付之人壽保險費，概應為催告，否則即不生保險契約停止效力之問題，嗣五十二年保險法將該條文號次修正為現行之第一百十六條時，其修正理由明白指出，因鑑於：「人壽保險契約之期限有長短期之分，其保險費之交付，又有按年按季按月之別，關於催告之規定，．．如對按季按月交付保險費之契約併予適用，則對保險人業務之經營，資金之營運，影響至大，顯非合理，因增修為『保險契約另有訂定外』藉資因應」（五十二年九月三日立法院公報第八十三期可參）。是以就條文修正說明以觀，該第一百十六條第一項關於「除契約另有約定外」之例外規定，旨在使保險人得能以契約約定免為催告，甚為明確。（財政部五七年一月四日台財錢發字第一三三九二號、司法行政部五七年十月七日台函參字第六二九二號函可資參照）。準此，保險法第一百十六條第一項既許保險契約之當事人，就欠繳保費所生之影響，得於保險契約中另行訂定之，本條規定自非強制規定。第二期以後之保險費，如保險契約另有約定，自有拘束締約當事人之效力。本件系爭保險契約約定保費繳納方式係按季交付，並由要保人自行繳費之情，為兩造所自認。又有關「第二期以後保險費的交付、寬限期間及契約效力的停止」項目，南山新康祥終身壽險保約第五條第一項約定「．．．第二期以後分期保險費到期未交付時，年繳或半年繳者，自催告到達之翌日起三十日內為寬限期間；月繳或季繳者，則自保險單所載交付日期之翌日起三十日為寬限期間。」明顯區隔保費年繳、半年繳者與按月、按季繳者是否須經催告程序不同，亦即第二期以後分期保險費到期未交付時，若係按月繳或按季繳者，保險人無庸踐行催告程序，自保險單所載交付日期之翌日起計算寬限期間，而逾寬限期間仍未交付者契約即停止效力。揆諸首開說明，自有拘束締約當事人之效力。原告主張前揭保險契約條款免除被告公司對季繳、月繳保戶催告義務，違反民法第七十一條、保險法第五十四條強制規定應為無效，自屬無據。」另可參閱台北地院 89 保險 44 號判決、台北地院 90 保險 71 號判決、台北地院 91 保險 62 號判決、台北地院 91 保險簡上字 15 號判決、南投地院 96 保險 4 號判決、台南地院 89 保險簡上 2 號判決

察保險法第 116 條之規定，「除契約另有訂定外」即代表本條乃任意規定，實務運作上雖常將月繳件及季繳件之催告程序排除，惟亦仍可約定在月繳件及季繳件仍踐行催告程序，縱使未踐行催告程序，仍有寬限期 30 日之保障，縱未踐行催告對要保人權益可能產生影響，但此狀況之前提乃要保人未依約繳交續期保險費，已屬遲延給付之狀態在先，而保險人對此項遲延仍提供 30 天之寬限期之保障，縱令要保人未於寬限期內繳交保費而生保險契約停效之結果，其亦得於停效後六個月內不具可保性證明向保險人申請復效，實已對要保人之權益提供相當之保障，故此作業方式乃屬兼顧要保人權益以及實務運作順暢之考量，堪稱適當。

3.4.3 催告方式為何？

關於催告方式為何，學說上認為保險法及民法上均未為規定，惟催告行為對於要保人及被保險人之權益影響甚大，故對於催告之方式，以法律明文規定為宜。參德國保險契約法規定，催告應以「書面」為之，且應記載「逾期不履行之法律效果」。又催告之發生，既係由於要保人遲延給付而發生，故催告費用應由要保人負擔始為公允¹²。

上述觀點，從保險法第 116 條規定觀察，仍有探討之空間。按，催告之性質為「意思通知」，法律效果準用意思表示，而意思表示可區分為「對話」與「非對話」二種，依照民法第 95 條規定，僅有非對話意思表示始有到達之問題，以本條作為基礎觀察保險法第 116 條，則催告必須「送達」，而非「了解」，故可推測立法者期待催告之通知以「非對話意思表示」為之，且在立法者之設想裡，可推知應以「書面」為之，蓋書面為意思表示乃要式行為之一種，其有較為慎重、較易舉證之優點。惟若保險法第 116 條乃期待以非對話意思表示為之，則應不以書面為限，在現今社會中以電子郵件方式寄發通知，如電子對帳單等，均為金融業及電信產業常使用之方式，並且寄件後亦可以寄件備份保存證據作為舉證上之用，可減輕對於實體信件內容舉證困難之問題，甚為便利，惟若全面使用電子

¹²參閱劉宗榮，前揭註 5，頁 204

郵件，得否證明相對人確定收到該電子郵件此點上必須加以考量，在舉證上仍有困難之處，倘若科技上得以克服，則此方式甚值得採用。

次按，立法者若認為保險法第 116 條之催告必須以書面為之，其目的在於慎重與證明，則若有比書面更加慎重且證明上更為方便之方式，縱使為對話意思表示，亦應不違反立法者之本意，依「舉輕以明重」之法理，應無不可，故若以電話催告，並且以錄音方式保存對話紀錄，在未來訴訟中證明上更加方便，基於立法意旨，應無不可，惟若以電話錄音方式為之對於確認對話之對象正確性以及個人資料等隱私權之保護，應一併作為對話紀錄之內容，較為周全。

3.4.4 送達效力之認定實務問題

關於保險費催告之送達問題，保險法上並無特別規定，且如前所述，實務上認為保險法上之催告仍屬於民法上之「意思通知」，法律效果應準用意思表示，並依民法第 95 條判斷送達與否，惟關於實際是否送達，實務上仍有許多模糊及值得探討之處，法院對於送達之問題，亦有許多判決可供參考，故本文將實務上關於催告送達相關之判決整理如下：

(1) 催告通知發出之證明問題：

要證明催告有如期送達前，首先要探討者，乃保險公司是否有發出催告通知，亦即催告之方式為何，蓋若無法證明有寄出催告通知，即無從證明催告通知有到達，故催告通知之證明乃為探討催告通知是否到達之先決問題，關於此部份，實務上有判決針對此問題做出解釋。

首先，實務上之催告通知，常以大宗掛號郵件之方式處理，至於保險公司若提供「大宗掛號函件存根」以證明已作催告，是否可行？關於此部份，實務上有不同意見，南投地方法院 96 年保險字第 4 號判決中曾指出：「…(前略)「大宗掛號函件存根」，雖記載收件人為原告，備註欄並載有原告之保單號碼，然該郵件僅以掛號方式寄送，非以雙掛號方式寄送，故被告提出之「大宗掛號函件存根」僅能證明有寄發通知之事實，並未能證明原告確有收

受該通知之事實，更遑論證明所寄發之通知其內容為何。…（後略）」，另外台北地方法院 93 年保險簡上字第 12 號判決中亦相同的指出：「…（前略）大宗掛號函件執據僅可證明被保險人有將掛號函件交由郵局投遞，無法證明被保險人所寄交之郵件即為前揭保險費催告通知書，亦無法證明該掛號函件有送達予被保險人收受，又系爭掛號函件縱無退件之紀錄，亦僅足認有人收受該函件，仍無法證明收受者即是被保險人本人或有權代領之人，故尚難憑此遽認被保險人有合法催告被保險人繳費。…（後略）」，從此二判決可知，若僅以大宗掛號函件存根證明已進行催告，在實務上法院有可能認為並無法證明合法進行催告。惟在實務上，對此問題亦有認同即使僅提出大宗掛號函件存根，即足以證明已合法行使催告，如宜蘭地院 94 年保險字第 8 號判決中即指出：「…（前略）此亦有保險費催告通知書專用中華民國郵政大宗普通掛號函件執據聯（見本院卷第 26 至 36 頁）為證，而薛○○亦未向被告通知變更送達住所，故依據兩造上開約定，系爭保險契約之催告繳費通知，已經視為送達要保人即被保險人薛○○…（後略）」，在宜蘭地院此判決中，保險公司亦相同的提供大宗掛號函件存根，惟從法院判決之前後脈絡可知「大宗掛號函件存根」之提出即已足證明保險公司有發出催告通知。

縱上所述，當保險費催告通知是否以合法寄出甚至到達而產生爭議，而必須在法庭上由法官裁判之時，若保險公司僅提出「大宗掛號函件存根」以證明催告通知已發出時，雖有法院仍然認為證明力已足夠，惟不可諱言，仍有部份法院見解可能認為「大宗掛號函件存根」之證明力不足，至多僅能證明有寄發通知，從而無法證明所寄發之內容乃催告通知。就此點而言，若要避免可能產生之爭議，恐怕以存證信函之方式寄出始能根本杜絕可能產生之爭議，或者以雙掛號之方式寄出，如此，則對方收到信函時亦會再寄出回執收據，若將來有爭議而必須進入法院時，保險公司提出回執收據證明對方

已收執，此時對方若不提出當初所寄發之催告通知則有可能有民事訴訟法第 282 條之 1¹³「證明妨礙」之可能，而判決認定所寄出者確實為催告通知書。

再者，實務上亦有發生過被保險人為保險公司業務員之情形，於其申請理賠時使發現保險契約已被停效，而因其較熟悉保險公司催告作業程序，為求得以理賠，故採取較迅速簡便之申請復效以求救濟，而保險公司即抗辯既已申請復效，故可證明已有踐行催告程序，就此點而言，法院認為被保險人為熟知催告作業程序之保險公司業務員，其採取較為簡便之復效以求救濟與常情無違，保險公司並不得以該保險業務員既已申請復效即證明其已踐行催告程序¹⁴。故若保險公司欲證明已踐行催告程序時，仍應提出實質之證據，如前述之掛號存根等，較可能使法院做出對保險公司有利之判決。

(2) 催告送達時點之問題：

催告之性質，承前所述，乃為意思通知，法律效果準用意思表示，而若以信件方式催告，則屬於「非對話意思表示」，其生效時期依據民法第 95 條規定：「非對話而為意思表示者，其意思表示，以通知達到相對人時，發生效力。但撤回之通知，同時或先時到達者，不在此限。表意人於發出通知後死亡或喪失行為能力，或行為能力受限制者，其意思表示，不因之失其效力。」而所謂「通知達到」，實務上 54 年台上第 952 號判例中有做出解釋，其指出：「…（前略）所謂達到，係僅使相對人已居可了解之地位即為已足，並非須使相對人取得占有，故通知已送達於相對人之住居所或營業所者，即為達到，不必交付相對人本人或代理人，亦不問相對人之閱讀與否，該通知即可發生為意思表示之效力」。

¹³ 民事訴訟法第 282 條之 1：「I 當事人因妨礙他造使用，故意將證據滅失、隱匿或致礙難使用者，法院得審酌情形認他造關於該證據之主張或依該證據應證之事實為真實。II 前項情形，於裁判前應令當事人有辯論之機會。」

¹⁴ 台北地院 93 年保險簡上字第 12 號判決：「…（前略）被保險人係因向被上訴人申請理賠後，而被告知保險契約業已停效，是被保險人縱對系爭契約條之內容及保險人之催告作業程序較為熟悉，其為求能順利迅速獲得理賠，而先採較簡便且保險人無爭議之申請復效方式解決，亦與常情無違，自難以被保險人嗣後有申請復效即逕認催告通知已合法送達被保險人，是保險人執前詞抗辯其有合法催告上訴人繳交保險費云云，尚非可採。…（後略）」

於到達主義之下，若送達之對象為本人固無問題，如送達之對象為本人之家屬，或公司之收發人員等，是否可對於本人發生送達之效力，諸如此類之問題實有釐清之必要。而關於此一問題，實務上將保險法上之催告定位為意思通知，且採取與民法相同標準認定到達與否之問題，參酌前述最高法院 54 年台上字第 952 號判例關於非對話意思表示之到達認為只須居於相對人隨時可了解之地位即為已足，若基於此種見解，保險公司如以平信寄發催告通知，只要信件投遞至要保人之信箱即已構成到達，若以掛號方式寄發，家屬接收掛號信時或公司之郵件收發人員收受，在解釋上亦應可認為已到達。關於催告保費之通知若由大樓管理員代收，則該催告通知是否可認為已送達？此一問題，最高法院 88 台上字 1752 號判決中有表示意見，其認為：「（…前略）又接受公寓大廈管理委員會僱用之管理員，其所服勞務包括為公寓大廈住戶接收郵件者，性質上應屬全體住戶之受僱人，即與同法第一百三十七條第一項規定之受僱人相當。郵政機關之郵差送達文書於住、居所、事務所或營業所，不獲會晤應受送達人，而將文書付與公寓大廈管理員者，為合法送達，該管理員何時將文書轉交應受送達人，已生之送達效力不受影響」、又如台北地院 95 保險字第 45 號判決中所闡述者：「…（前略）又該函係由陸○公司所在地「台北市○○○路 99 號 13 樓」之大樓管理員於 94 年 10 月 5 日所代收，有陸○公司所不爭執之回執可稽（見卷一第 76 頁）。接受公寓大廈管理委員會僱用之管理員，其所服勞務包括為公寓大廈住戶接收郵件，性質上應屬全體住戶之受僱人，即與民事訴訟法第 137 條第 1 項規定之受僱人相當，是郵政機關之郵差送達文書於住居所、事務所或營業所，不獲會晤應受送達人，而將文書付與上開公寓大廈管理員者，為合法送達，至該管理員何時將文書轉交應受送達人，對已生之合法送達效力不受影響…（後略）」故可知實務上認為送達於大樓管理員，由其代收，即可認為係送達於本人，而此一結論，亦無悖於過去實務上對於送達之判斷標準。

對於上述催告通知送達「收發人員」之部分，實務上台灣高等法院台中分院 97 年保險上易字 10 號判決中曾詢問收發人員是否確實將掛號信轉交於要保人，經確認後始認為催告通知已到達，而並非以掛號信件由收發人員接收即認為催告通知即已到達，雖於判決中並未見法院明顯表示需至收發人員將信件轉交要保人，於要保人接收時始認為催告通知到達，惟或可稍微窺見法院在解釋上稍微偏向給予要保人較多保障之方向。

(3)送達主義之問題

針對人壽保險中催告通知究於何時送達，我國學說上及實務上並未針對保險費催告之送達主義有做出與民法不同之解釋，惟在公司法上，股東會開會通知之寄發，曾有採取「發信主義」與「送達主義」學說與實務上均採取「發信主義」¹⁵，其主要理由在於經營成本之考量，且關於股東會召集程序，法律上已有相關之程序規範，並明定開會前需公告相關會議資料，甚對於股東會之召集程序、決議方法有違反法令或章程時，股東得訴請法院撤銷決議，故已有相關配套措施得以補強股東會通知採取發信主義，對股東權益有相關之保障，並且股東與公司關係通常為經營者或投資者之角色，惟保戶與保險公司之關係較接近於消費者與企業經營者之關係，在無完善配套措施前不可斷然以公司法之規範作為保險制度之參考而應審慎判斷。關於此點，雖保險相關法令並無特別針對催告送達採取何種主義做出解釋，惟在強制汽車責任保險法之部分，94 年 6 月 22 日行政院金融監督管理委員會金管保四字第 09402562081 號令訂定發布之「強制汽車責任保險承保及理賠作業處理辦法」中有針對類似催告送達之部分做出有關規定，其中第 3 條規定：「保險人應於保險期間屆滿三十日前通知要保人續保，如怠於通知而於原保險期間屆滿後三十日內發生保險事故，於要保人辦妥續保手續，並將其始期追溯自原保險期間屆滿之時，保險人仍須負給付責任。要保人於保險期間屆滿後仍未續保者，保險人應於保險期間屆滿後三十日內，再為第二次及第三次續保

¹⁵ 91 台上 156 號判決、經濟部 60 年 2 月 26 日商字第 06804 號函

通知。保險人應保留前二項所寄送續保通知存根六個月，以備查詢。保險人已依要保人最後所留於保險人之住所、居所或營業所之地址寄送續保通知者，視為已完成第一項及第二項之續保通知。」觀察第三項及第四項規定可知，只要寄送續保通知即視為完成續保通知，可認為是採取「發信主義」之方式，此一部份雖或可以作為人壽保險相關規定之參考，惟仍應注意強制汽車責任保險法乃具有社會保險之性質，且立法目的在於保障汽車交通事故中之受害人，此皆與一般人壽保險不同，是否可直接援引強制汽車責任保險法之規定，而認為人壽保險中之催告到達應採取「發信主義」，仍不應過於草率下斷言，而應審慎判斷。

另，學說上在關於催告方式上有認為催告行為對於要保人及被保險人之權益影響很大，故催告之方式應以法律明文記載為宜¹⁶，亦有認為基於保險契約雙方當事人力量差距，保費未付效果之嚴重性考量，故法律對於「催告」之意義似應賦予不同於民法上催告之詮釋¹⁷，故催告之到達亦應做出不同於民法之解釋，基於對於要保人及被保險人之保障，在保險費催告通知之到達，似不應採取「到達主義」，而應採取較民法更嚴格之解釋，可稱為「嚴格的到達主義」，亦即必須實際到達本人，或同居共財之家屬或其他有代理權之人始可，僅到達於本人得支配之範圍內尚不得認為催告通知已到達。

綜上所述，實務上在判斷送達效力時，基本上仍遵循最高法院 54 年台上字第 952 號判例之見解，當然，站在保障要保人之立場，催告若未直接送達於要保人本人，則其後產生之停效問題對要保人權益影響甚大，但從舉證難易之角度觀察，此見解仍可堪稱適當，蓋若必須確實送達於本人，則將來訴訟上必定造成發催告通知之一方過於沈重之負擔，既然已送達於要保人可得支配，並處於可隨時了解之地位之處所，則該危險即應由要保人負擔，如

¹⁶ 劉宗榮，前揭註 5，頁 204

¹⁷ 江朝國，前揭註 1，頁 274 至 275

此並不致有失衡平，並且依民法第 254 條契約解除前之催告亦適用此判斷標準，則程度上不若解除契約為重之停效，適用此判斷標準應無不當。

惟若採取嚴格的到達主義，就現今社會居住生活型態，多數民眾居住於公寓大廈而委任公寓大廈管理委員會代收郵件之情形日眾，且涉及公寓大廈管理委員會委任管理員之代收或代理權限之問題，惟此部分保險人實無法一一自外觀上知悉代收代理權限範圍；再者，縱使管理員有代收代理權限，但其是否將所收受之郵件轉交於應受送達之本人，保險人亦無法控管，若採取嚴格的到達主義，勢必就送達與否產生更多爭議及認定上困難。故針對究應採「到達主義」抑或「嚴格的到達主義」，恐需作更深入的探討與評估，以免動輒得咎。

(4)郵務送達的幾個問題：

現今保險實務上對於催告通知之寄發多委託郵務機關為之，而實務上曾發生幾個問題，在此予以說明：

a. 郵差寄錯地址之問題：承前所述，催告通知之方式法律並未有特別規定，若以掛號信件寄發固無問題，惟若以平信寄發，若發生要保人所留存之地址無誤，惟郵務機關寄錯地址以致要保險人超過寬限期而致契約停效所致之損失，應由何人承擔？此一問題應從民法第 224 條觀察，按民法第 224 條規定：「債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意過失，負同一責任。但當事人另有規定者，不在此限。」

在保險公司委託郵務機關寄發催告通知之情形，應認為郵務機關為保險公司之使用人，故保險公司應就郵務機關之故意過失以與自己之故意過失負同一責任，而既該催告通知係向錯誤之地址投遞，保險公司將不得主張該催告通知已合法送達，故保險公司仍應以該保險契約仍有效之方式處理相關事宜，再向郵務機關請求因其錯誤遞送之過失而生之損害賠償。

b. 受送達人故意不收信之問題：於受送達人故意不收信之情形，是否已發生送達之效力，應仍得依最高法院 54 年台上字第 952 號判例之見解，就使相

對人居於隨時可了解之地位進行舉證，即為已足，倘受送達人拒收而無法律上理由，應得考慮以公正第三人陪同之方式將受送達人之拒收情事記載，以利於將來之舉證證明。

(5) 催告送達地變更（要保人住所地變更）之問題：

催告送達在實務上尚有一常發生之問題，亦即要保人住所地變更時催告通知之送達問題，依保險法第 116 條第二項規定：「催告應送達於要保人，或負有交付保險費義務之人之最後住所或居所…」，另於人壽保險單示範條款就住所變更時之處理方式則於第 25 條規定：「要保人之住所有變更時，應即以書面通知本公司。要保人不為前項通知者，本公司之各項通知，得以本契約所載要保人之最後住所發送之。」

然在實務上，要保人通常僅於投保時於要保書上載明其住所及收費地址，倘其地址有變更時未通知保險公司，或其住所雖未變更惟未居住於該地時，保險公司依約仍以該留存地址發送催告或通知者，是否得依保單條款之約定發生催告通知送達之效果，亦迭產生爭議。因要保人若未主動將地址變更情事通知保險公司，保險公司通常無法及時知悉，僅於送達遭退件之情形才有機會知悉送達地址可能改變，進而透過其他方式探詢（例如：透過業務員訪查、電話或 Email 聯繫等方式）查知要保人的住所。另外，有關要保人對保險業務員為告知地址變更時，效力是否及於保險公司？針對此一問題，乃涉及保險業務員是否具有代保險公司收受送達或代理之權限。依保險業務員管理規則第 15 條之規定及各保險公司授權業務員之範圍可能未均包括此項代受意思表示之權限。惟司法實務上，最高法院 91 年臺上字第 1357 號判決意旨，認為業務員為保險人招攬保險之使用人，間接肯定業務員有告知受領權，此部分亦為催告送達實務上之另一爭議。

實務上亦曾發生要保人向保險經紀人告知地址變更，惟保險公司仍將催告通知寄往最後住所地，故產生向保險經紀人告知地址變更是否效力會及於保險公司之問題，而關於此一問題，實務上台北地方法院 94 年保險字 53 號判決認為保險經紀人只為基於要保人之利益代為向保險公司洽訂契約之

人，並非保險公司之代理人，縱使向保險經紀人告知變更地址，效力亦不及於保險公司¹⁸。

實務對於向保險經紀人告知變更地址之見解雖是基於保險經紀人之性質並非保險公司之代理人而做出之解釋，理論上並無不當，惟基於加強對於要保人與被保險人之保障，則或可由行政機關制訂規範關於保險經紀人執行業務應行注意事項等，以加強對於要保人與被保險人之保障。

關於住所地變更尚有一問題，即住所變更是否限於「國內住所」，若變更之住所為「國外住所」是否亦可合法生效？關於此一問題現行保險法並未規定是否必須為「國內住所」，故若保戶將住所變更為「國外住所」理論上應無不可，惟基於收受送達便利之故，或可建議保戶指定國內之送達代收人，將催告通知寄往送達代收人之處所即可，如此可減少將催告通知寄往國外，所費時間較多以及認定催告到達與否之問題。

最後，關於住所指定尚有一問題值得研究，即若所指定之住所為「郵政信箱」，則是否發生合法指定之效力？蓋依保險法第 116 條第二項規定為「最後住所或居所」，依照法條文義觀察似乎限於此二者，惟若從催告送達之制度目的觀察，重點不在於是否必須為「最後住所」或「居所」，而在於是否可送達於要保人或有繳費義務之人，法條規定「最後住所」或「居所」，在立法者之想像中，此二處所即為要保人或有繳費義務之人可收受催告通知之處所，惟若要保人或有繳費義務之人所指定者為公司地址，甚至為郵政信箱，只要要保人或有繳費義務之人可確實收到催告通知，則該指定應無不可，且若要保人租用郵政信箱，其與郵務機關間成立租賃關係，對於該信箱有使用及支配之權限，該信箱只有要保人始得使用，其指定該信箱為受送達

¹⁸ 台北地院 94 年保險字 53 號判決：「...（前略）原告雖已向訴外人丙告知遷徙地址，惟丙乃為保險經紀人，而非保險業務員，而依據保險法第 9 條規定：「本法所稱保險經紀人，指基於被保險人之利益，代向保險人洽訂保險契約，而向承保之保險業收取佣金之人。」，故保險經紀人丙乃是基於原告之利益，代原告向被告國寶人壽公司及被告富邦人壽公司洽訂保險相關事宜之人，其並非被告國寶人壽公司及被告富邦人壽公司之代理人，縱原告向訴外人丙告知變更地址事宜，效力亦不及於被告國寶人壽公司及被告富邦人壽公司，系爭保險契約既因原告未繳納保費而停止效力...（後略）」

之處所，則應可確保該催告通知寄往該信箱，要保人得確實收受，基於此點，保險法第 116 條第二項所規定之「最後住所」或「居所」應目的性擴張及於「公司地址」或「郵政信箱」等要保人或有繳費義務之人所指定可確實收受催告通知之處所。

(6) 往取債務之催告問題：

在實務上，關於保費收取，常以契約約定在被保險人住所地派員收取之，若契約如此約定，則關於保費之收取應定性為「往取債務」，而非「赴償債務」。而在此種「往取債務」之情形，必須債權人於清償期屆滿後至債務人之住所收取時，債務人拒絕清償，始負給付遲延之責任，最高法院 69 年台上字第 1280 號判例著有明文。故若有該往取之約定，要保人保費若未繳交，保險公司必須派員收取，不得僅以電話或將催告函寄往要保人於保險契約中所記載之處所，縱使該催告函能證明已寄達該要保人或被保險人，亦不生合法催告之效力，自不會使要保人負給付遲延之責任，進而起算寬限期，並產生停效之效力。如同高等法院 97 年保險上易字第 31 號判決中所言：「…（前略）則上訴人其後雖以函件寄送至該址通知要保人林○○有關繳費事宜，被上訴人亦承認收受在卷（原審卷第 121 頁），亦因與前述往取債務之約定不符，而不生合法催告之效力…（後略）」，從而，若就續期保費之收取有約定為由收費員收取者，則有關未繳交續期保費之停效前催告，當與以一般書面催告之方式異其處理。

3.5 投資型保險商品之特殊規定

按投資型保險商品就保險保障部分之風險維持對價乃以扣除保障費用（或稱保險成本 COI, Cost of Insurance）方式為之，保障費用乃保險人依被保險人之性別、保險年齡、體況釐定之保障費用費率及基本保險金額所計得之數額。當要保人就第二期以後之基本保費未交付時，為維持風險之對價平衡及保單維持之成本，仍應扣收相關費用即保障費用及保單行政費用，故當續期保費未繳，但其

保單帳戶價值仍足以支付每月保障費用及保單行政費用時，仍將繼續自保單帳戶價值中扣除之，且若保單帳戶價值不足以支付一個月之保障費用、保單行政費用者，仍按比例扣除該等費用至保單帳戶價值為零為止。當保單帳戶價值為零時，保險人始應催告要保人繳交基本保費，自催告到達翌日起三十日內為寬限期間，逾寬限期間仍未交付基本保費者，該投資型保險契約始自寬限期間終了翌日起停止效力，寬限期間內發生保險事故時，保險人仍應負保險責任。

此外，因投資型保險之特性包括投資及保障，要保人得依各保險商品之設計，除基本保費外，得繳交增額保費（亦即為固定或非固定、定期或非定期之增額保費）以累積其保單帳戶價值。倘於前述保單效力停止前，要保人繳交不定期增額保費者，為使保險契約不發生契約停止之效力，得將繳交之不定期增額保費抵作一期基本保費，惟若該繳交之不定期增額保費不足抵繳一期之基本保費時，保險人則將該不定期增額保費退還要保人，保險契約將仍生停效之結果。核其目的，乃因於停效前，倘要保人繳交足以抵繳一期之基本保費之不定期增額保費時，雖要保人所繳交者為不定期增額保費，惟若抵繳為基本保費將可發生阻止停效之效果，故為有利於要保人之處理，乃將該足供抵繳一期基本保費之不定期增額保費移作基本保費，以阻止發生停效之結果，惟若不足以抵繳一期之基本保費，將因催告內容所載阻止停效之條件未能成就，而仍發生停效之效果，既保險契約停效，保險人自應將該不定期增額保費退還。

四、保險單借款本息超過保單價值準備金或保單帳戶價值之停效前書面通知

4.1 本類型通知之目的或功能

按保險法第 120 條規定：「保險費付足一年以上者，要保人得以保險契約為質，向保險人借款。保險人於接到要保人之借款通知後得於一個月以內之期間，貸給可得質借之金額。以保險契約為質之借款，保險人應於借款本息超過保單價值準備金之日之三十日前，以書面通知要保人返還借款本息，要保人未於該超過之日前返還者，保險契約之效力自借款本息超過保單價值準備金之日停止。保險人未依前項規定為通知時，於保險人以書面通知要保人返還借款本息之日起三十日內要保人未返還者，保險契約之效力自該三十日之次日起停止。前二項停止效力之保險契約，其恢復效力之申請準用第一百十六條第三項至第六項規定。」

次按「人身保險業辦理保單借款自律規範」(行政院金管會 97.11.14 金管保三字第 09702185540 號函洽悉)第五條第六項規定：「未償還之保險單借款本息超過保險契約保單價值準備金或保單帳戶價值者，應依保單條款約定之方式通知要保人返還借款本息；保險契約之效力於書面通知且要保人屆期仍未返還借款本息時，始得停止或終止。」人壽保單示範條款第二十一條：未償還之借款本息超過期保單價值準備金時，本契約效力即行停止。但本公司應於效力停止日之三十日前以書面通知要保人」，因借款本息超過保單價值準備金時將造成契約停效之結果，對於當事人權益影響甚大，在停效期間發生保險事故，保險人不負賠償責任，故在停效前，應告知當事人，使其有補救之機會。

4.2 本類型通知之性質

關於本類通知之性質，依前述保險法第 120 條規定與第 116 條比較，第 120 條法條文字乃係以「書面通知」，與第 116 條以「催告」為之乃有不同，足見此二者（催告及書面通知）應有不同之性質；再就第 120 條有關停效之時點規定乃係先預先估算保單借款本息將超過保單價值準備金之日（X 日），保險人得於該

日之三十日前(X-30日前)以書面通知要保人，保險契約即於保單借款本息超過保單價值準備金之日(X日)停止；倘保險人未於該日之三十日前書面通知者，則保險人以書面通知後第三十一日，保險契約效力停止。自此觀之，保險契約之停效乃以保險人書面通知加計三十日後發生，與該書面通知之實際送達日並無直接關聯，此時該等書面通知，應屬觀念通知，亦即待保戶未能於該一定期間內償還借款本息時，即發生保險契約停止效力之法律效果。

4.3 本類型通知進行之對象、時點、方式與內容

4.3.1 傳統型保險商品就本類型之通知作業如下：

依人壽保險單示範條款中保險單借款之第二十一條約定：「要保人繳足保險費累積達有保單價值準備金時，要保人得在保單價值準備金範圍內向本公司申請保險單借款，未償還之借款本息，超過其保單價值準備金時，本契約效力即行停止。但本公司應於效力停止日之三十日前以書面通知要保人。」

配合上述規範，現行壽險公司針對保險單借款本息超過保單價值準備時，皆會依保險契約所載之最後住所，以掛號或平信寄發通知予要保人，且通知書上載明保單借款相關資料，並提醒要保人自通知日起三十日內為寬限期間，逾寬限期間仍未償還者，則保險契約自寬限期間終了翌日起停止效力。

4.3.2 投資型保險商品就本類型之通知作業如下：

保險契約中通常約定於未償還之保單借款本息超過保單帳戶價值之一定比例時，保險公司應書面通知要保人。例如：當未償還之借款本息超過保單帳戶價值之60%或80%時(依各商品特性不同而訂定不同之比例)，各保險公司將寄發「保單借款本息通知書」通知要保人。

嗣後，若保戶未償還之保單借款本息再超過約定之更高比例時，保險人應再以書面通知保戶應於一定期間內償還借款本息，倘要保人未償還者，保險人將以保單帳戶價值扣抵保單借款本息。例如：當未償還之借款本息超過保單帳戶價值之70%或90%時(依各商品特性不同而訂定不同之比例)，各保險公司將寄發催繳通知書予要保人。催繳通知書中將載明要保人應於一定期限內繳交借款本息，若未於所定期限內繳交，保險人將贖回其保單帳戶價值以扣抵保單借款本息。於催

繳通知書寄發後，要保人如未於催繳通知書列印日起算 X 天內償還保單借款本息時，公司將於第 X+1 天贖回部分的保單帳戶價值以扣抵借款本息；依條款約定倘於執行強制贖回需額外扣除贖回費用時，則以借款本息加計贖回費用/累計保障費用後之金額進行抵扣（贖回之保單帳戶價值需先扣除贖回費用/累計保障費用後，餘額再償還借款本息。）

倘若未償還保險單借款本息已超過保單帳戶價值時，則保險人將立即扣抵保單帳戶價值並以書面通知要保人，倘要保人未於書面通知日起算三十日內償還不足扣抵之借款本息時，保險契約將自該三十日之次日起停止效力。

4.4 本類型通知面臨之爭議問題

上述於三十日前預計保單借款本息將超過保單價值準備金，於傳統型保險商品固無問題，惟於投資型保險商品之適用場合，因投資型保險之保單帳戶價值乃由要保人所指定之投資標的價值計算，且將因投資標的績效而變化，則雖保單借款之本息得以預先設算，惟將難以估計保單帳戶價值於三十日後之價值，故投資型保險商品無法預先為書面通知於三十日後將產生保單借款本息超過保單帳戶價值之情形。

準此，為能就保單借款本息與保單帳戶價值之適當控管，以維持保險人就該保險契約之清償能力，並提供要保人得就保險契約之可能停效進行補救之機會，故保險契約中通常約定於未償還之保單借款本息超過保單帳戶價值之一定比例時，保險公司應書面通知要保人，惟該等書面通知並未因此發其生任何意定或法定之法律效果，故僅為事實行為；嗣後，若保戶未償還之保單借款本息再超過約定之更高比例時，保險人應再以書面通知保戶應於一定期間內償還借款本息，倘要保人未償還者，保險人將以保單帳戶價值扣抵保單借款本息。此時該等書面通知，應屬觀念通知，亦即保戶未能於該一定期間內償還本息時，即發生以保單帳戶價值扣抵保單借款本息之法律效果。倘若未償還保險單借款本息已超過保單帳戶價值時，則保險人將立即扣抵保單帳戶價值並以書面通知要保人，倘要保人未於書面通知翌日起算三十日內償還不足扣抵之借款本息時，保險契約將自該三十日之次日起停止效力。此時該等書面通知，亦屬觀念通知。

惟有關於保單借款本息超過保單帳戶價值之何等比例時，應進行書面通知繳款或以保單帳戶價值扣抵或書面通知給予寬限期屆滿後將予停效之相關規範

付之闕如，而係依各壽險公司就各該投資型保險商品所得將保單帳戶價值貸予要保人之比例以及該商品之相關成本(包括解約費用等是否收取)估算約定之。另因投資型保險之保單帳戶價值係置於與保險人其他資產分開之專設帳簿，故此類商品之保險單借款係由保險人另行以其他資產貸予要保人保單帳戶價值一定成數之金額，與傳統型商品係自該保單價值準備金中貸得之情形不同，從而，就保險單借款本息達保單帳戶價值之一定比例時，保險人將依保險商品條款之約定以保單帳戶價值進行與保單借款本息抵銷。至於保險單借款本息超過保單帳戶價值時，則仍踐行書面通知後三十日要保人仍未返還保單借款本息，保險契約效力自該三十日之次日停止之處理。

此基於投資型商品之特性所為之處理，雖有所據，然因於保單借款本息與保單帳戶價值間何等比例下得為上開處理，以及以保單帳戶價值扣抵前之可還款期間均未有規定，因此涉及要保人之權益，故將來應仍有合理之決定標準或規定使各保險公司遵循較為妥適。

另投資型保險商品得為保單借款乃依據保險法第 120 條所賦予之權利，然保險法第 120 條之相關規範，無論是「保險費付足一年以上者，要保人得以保險契約為質...」抑或「...保單借款本息超過保單價值準備金之日之三十日前...」，均不符投資型商品之特性，故建議應修法或對投資型保險商品另行訂定相關規範較適宜；亦可從投資型商品之特性，即其保單帳戶價值隨時會因投資標的績效而變化，針對欲就投資型保險商品有資金需求之保戶，採取贖回投資標的之方式為之而非保單借款。

五、保險單借款及自動墊繳之複利計息前催告

5.1 本類型催告之目的或功能

按民法第 207 條：「利息不得滾入原本，再生利息。但當事人以書面約定利息遲付逾一年後經催告而不償還時，債權人得將遲付之利息，滾入原本者，依其規定。」此處之催告乃因對於遲延利息超過一年者，保險人喪失在此一年內對於該利息運用之機會，故超過一年後仍不繳付者，得將該利息滾入原本，以複利計息，惟以複利計息對於當事人經濟上利益有所影響，故應給予當事人催告，待其仍不繳付時，始得將利息滾入原本，以複利計算。

查保險人就保險契約貸予要保人之借款包括保險單借款以及保險費墊繳：

- (1) 保險單借款之計息約定，乃約定於保單借款合同書，該等約定並依以下相關規定辦理：

- ①財政部金融司(73)台融司(五)發第一四五九號函：「請轉知各會員公司於辦理人壽保險單質押放款時，應取消對保單質押貸款利息逾期未繳加收違約金之規定，並另於借據或貸款合約中加訂「逾期欠繳之利息，每滿一年併入放款本金內複利計息」之約定，以維護要保人與保險人雙方之權益。」故，自利息之清償期屆至起，每滿一年經催告後而仍未繳付，始得併入本金複利計算。

- ②人身保險業辦理保險單借款自律規範(行政院金管會 97.11.14 金管保三字第 09702185540 號函)第 4 條：「各壽險公司辦理保險單借款業務時，應提供申請保險單借款業務之約定書暨重要事項告知書等相關文件供要保人審閱並親自簽署同意後申辦。保險單借款約定書記載內容，至少應包含下列事項…四、保險單借款利息併入借款本金複利計算之方式及其效果…六、未清償之保險單借款本息逾保險契約之保單價值準備金或保單帳戶價值時之法律效果及通知要保人方式…」、第 5 條第三項則規定：「保險單借款利息併入借款本金中以複利計算者，應符合民法之規定，但有利於保戶之其他做法者，

各壽險公司亦得採用之。」。

- ③「保險單借款重要事項告知書」(97年1月16日金管保三字第09600221780號函)規定:「貳、借款利息自借款日起,每滿一年經催告後而仍未繳付者,保險公司得將其利息併入借款本息中以複利計算」。

(2) 另就保費自動墊繳之部分

按人壽保險單示範條款第5條規定:「要保人得於要保書或繳費寬限期間終了前以書面聲明,第二期以後的分期保險費於超過寬限期間仍未交付者,本公司應以本契約當時的保單價值準備金(如有保險單借款者,以扣除其借款本息後的餘額)自動墊繳其應繳的保險費及利息,使本契約繼續有效。……墊繳保險費的利息,自寬限期間終了翌日起,按墊繳當時○○的利率計算(不得超過本保單辦理保單借款的利率),並應於墊繳日後之○○開始償付利息;但要保人自應償付利息之日起,未付利息已逾一年以上而經催告後仍未償付者,本公司得將其利息滾入墊繳保險費後再行計息。」

5.2 本類型催告之性質

關於本類催告之性質與前述續期保費未繳之催告性質相同為意思通知,相關論述如前3.2所述,故於此不贅述。

5.3 本類型催告進行之對象、時點、方式與內容

關於本類催告之對象、時點、方式與內容依前述5.1人身保險業辦理保險單借款自律規範、保險單借款重要事項告知書及人壽保險單示範條款中之第五條自動墊繳約定,配合上述規範,各保險公司針對墊繳保險費的利息及保險單借款的利息,自墊繳日及借款日起,每滿一年仍未繳付者,皆會依保險契約所載要保人之最後住所,以平信或掛號或存證信函寄發催告通知予要保人,且通知書上載明墊繳保險費及保單借款相關資料,並提醒要保人自催告到達翌日起一定期間內為寬限期間,逾寬限期間仍未償付者,保險公司得將其利息併入借款本金中以複

利計算。

5.4 本類型催告面臨之爭議問題

就利息併入借款本金中以複利計算之起算點依「保險單借款重要事項告知書」(97年1月16日金管保三字第09600221780號函)所載乃為:自借款日起每滿一年經催告後得將利息併入借款本金中以複利計算,似以利息之起息日,而非以利息之清償期約定作為利息遲付時點之認定。如此規定,似與民法第207條第一項但書規定利息遲付逾一年後經催告而不償還、以及財政部金融司(73)台融司(五)發第一四五九號函令規定「逾期欠繳之利息,每滿一年併入放款本金內複利計息」,均係以逾利息清償期之時始起算系爭民法一年之期間,似有所扞格。

惟若將該自律規範之規定,解為係因應保險業之商業習慣所為之特殊規定,則依民法第207條第二項規定:「前項規定,如商業上另有習慣者,不適用之。」從而將無上述第207條第一項規定之一年期間其起算點究係以利息起息日或利息清償日計算之問題。惟倘該自律規範之規定,與保險業現行之商業上習慣者並不相符,則建議將該自律規範之條文,依民法第207條第一項但書及前述財政部金融司(73)台融司(五)發第一四五九號函令之規定加以修正,亦即以利息之清償日作為該催告後一年期間之起算點,以杜爭議。

六、建議及問題之提出以代結論

6.1 對保險業者之建議

(1) 催告方式部分：

關於保險法第 116 條及保險單借款及自動墊繳之複利計息前催告方式，目前保險法規並無具體規定，惟催告行為對於要保人及被保險人權益影響甚大，故應採取得明確通知予要保人及被保險人之方式為之，建議可參酌學說上意見，以「書面」方式為之，並「記載不履行義務後之法律效果」；或以電話之對話通知並表明不履行之法律效果，且以電話錄音為證之方式，以代書面。

(2) 催告送達證明部分：

為避免送達之文件無法證明其內容，保險公司以掛號寄送郵件前，建議可提供當次同類大宗寄件內容其中一份影本或檔案交由郵務機關存查(以隱匿該內容中涉及個人資料之方式為之)。將來於是否送達之認定，則得以掛號清單、存查之寄送文件內容資料以及送達回執為證明；又若前述電話錄音之方式將來可採行，則電話錄音亦得作為意思表示(意思通知)送達之證明。

(3) 送達地點之查訪部分：

按保險法第 116 條所稱之「催告應送達於要保人，或負有交付保險費義務之人之最後住所或居所…」，於保險公司送達之實務及人壽保險單示範條款之約定，保險人若未接獲要保人通知其住所之變更，得以保險契約所載要保人之最後住所發送之，故保險人多依上述方式寄送相關通知至其所知要保人之最後住(居)所，然因民眾未必居住於戶籍處所或甚有多處居所，未必通知保險人，若僵化地以要保人留存之最後住所發送，恐易產生送達效力之爭議，故保險公司應得提昇其服務進行查訪，例如利用其他通訊方式(電話、email、簡訊等)或使業務員聯絡詢問要保人等，以確認要保人之最後住(居)所或可得受送達之住所，而減少送達效力之爭議。

6.2 保險單條款之修正建議

(1) 催告送達地點之約定部分

依目前人壽保險單示範條款第 25 條約定：「要保人之住所有變更時，應即以書面通知本公司。要保人不為前項通知者，本公司之各項通知，得以本契約所載要保人之最後住所發送之。」，似限以要保人之住所為通知之送達地點，惟如契約雙方當事人合意情形下，應得以另行約定之處所為送達地點，依該址送達亦得生送達之效力，故建議修正保險單條款有關變更住所之約定為：「要保人之住所有變更時，應即以書面通知本公司，要保人亦得以書面通知指定其住所以外之地址作為本公司各項通知之送達地址。要保人不為前項通知者，本公司之各項通知，得以本契約所載要保人之最後住所發送之」。又若前述電話錄音之方式將來可採行，亦得約定此等通知之方式，以期明確。

(2)投資型商品保單借款部分：

投資型商品之保單借款本息超過保單帳戶價值何等比例時，保險人得採取書面通知提醒、限期還款、扣抵(抵銷)以及書面通知後停效等作業，建議訂定有一致之判斷標準或範圍，得以符合各保險公司之投資型商品特性、費用負擔以及保障要保人之權益。亦或可考量投資型商品有關保單帳戶價值浮動以及置於專設帳簿管理等特性，就現行保險法之保單借款規定有適用上之疑義，而進行修法或另訂投資型商品保單借款之處理規範或就投資型商品之借款需求改以贖回投資標的之方式為之。

6.3 對主管機關之建議

(1)送達主義

人壽保險之催告送達主義以目前並無特別規定之情形下，實務上採取「到達主義」，而是否採取嚴格的到達主義，恐應考量現今居住型態委任/雇用管理員之情形、舉證難易以及對要保人之保護程度等，進行深入探討評估。

(2)投資型商品保單借款部分：

如 6.2(2)之建議，於茲不再贅述。

6.4 對其他相關機構之建議

鑑於實務上僅以大宗掛號郵件方式寄出，將來在訴訟上有可能在部分法院遭遇證明上之困難，且是否採認掛號作為合法送達依據，法院亦有不同之認定，故若欲避免無法證明已踐行催告程序，可以存證信函或雙掛號之方式寄出，惟此作業將增加保險公司之行政成本，倘因此使保險公司附加費用之成本隨之增加，將仍反映至要保人所繳交之保費中，亦非全然對要保人有利，故建議應自增強證明送達文件之內容著手，具體建議為：郵務送達機關於保險公司以掛號寄送郵件前，要求保險公司提供當次大宗寄件內容其中一份之影本或檔案存查(以隱匿該內容中涉及個人資料之方式為之)。將來於是否送達之認定，則得以掛號清單、存查之寄送文件內容資料以及送達回執為證明；另就目前郵務機關之回執證明文件僅保存6個月，以致發生送達舉證上無法提出證明文件之爭議，建議郵務機關之回執證明文件保存期限應予延長亦或掃描建檔，以減少此類爭議。

6.5 問題之提出以代結論

就目前有關催告之送達主義採到達主義之情形下，送達效力爭議涉及之層面仍包括制度面及實務面之問題，本文乃整理現行保險實務、司法實務甚而郵務現況中有關催告或書面通知之相關爭議，惟本文尚有未逮，仍有待進一步探討釐清或透過司法實務見解累積，以尋求適切之改善措施，降低相關爭議問題之產生。特將前述提及之相關問題類型化整理如下，集中相關議題，以收拋磚引玉之效，謹此代本文之結論：

- (1)保險實務應催告之作業中，其催告之方式除書面外，是否可採行其他方式為之？如電話通知輔以電話錄音紀錄，或電子郵件等其他可資證明之方式？
- (2)於催告採到達主義之前提下，由公寓大廈管理委員會委任或雇用之管理員代收之情形，是否已生送達之效力？若無法生送達之效力，則保險實務上應如何確認或因應此項認定之問題？
- (3)要保人之住(居)所即催告應送達之地址變更，而要保人未予通知保險人者，若因此未完成送達之不利益效果應由何人負擔？保險人得採取何種

措施避免此不利益之效果？

- (4) 要保人將其住(居)所變更之事實，通知予保險業務員或保險經紀人者，是否發生通知達保險公司之效果？通知予保險業務員或通知予保險經紀人，就效果上有無不同？
- (5) 針對保險公司有派員收取續期保費之作業而屬往取債務之性質，則保戶未繳續期保費之情形，有關停效前之催告，司法實務上曾有意見認為不得以書面催告送達作為寬限期起算之認定，則此種情形應以何種方式證明催告到達以起算寬限期間？
- (6) 保險單借款本息超過保單價值準備金或保單帳戶價值之停效前書面通知作業，依保險法第 120 條文字及實務作業之不同，是否與保險法第 116 條等之「催告」有不同之制度目的及效力之認定？
- (7) 投資型保險商品之保單借款於適用現行保險法第 120 條等相關規定時之疑義，是否宜就該相關規定修法或另訂投資型商品保單借款之處理規範或就投資型商品之借款需求改以贖回投資標的之方式為之？
- (8) 於現行投資型保險商品依保險法第 120 條之適用結果，投資型保險商品之保單借款本息超過保單帳戶價值何等比例時，保險人得採取書面通知提醒、限期還款、扣抵(抵銷)以及書面通知後停效等作業，應如何訂定有一致之判斷標準或範圍？