

消費者保護宣導-防疫保單續約爭議，保險公司應說清楚、講明白、善盡誠信與公平待客原則

新冠變種病毒 Omicron 變異株肆虐全台，造成國內確診病例數與隔離人數急速攀升，與此同時，去(110)年同期大量投保的一年期防疫保單正屆臨到期的時效，產生保險市場龐大的投保與續保需求與壓力。

近期新聞披露，多位防疫險消費者投訴表示，產險公司拒絕保戶契約到期前的續約申請，第一類情節是：防疫險保戶收到保險公司書面寄達的「續期保費繳款通知書」，獲告知因經保戶同意「附加自動續約附加條款」，通知保戶依照書面指示於期限前完成現金交付保費，將寄達本年度保險單，同意續約的消費者，依照指示完成現金繳款，卻被保險公司告知拒絕續保；第二類，同樣收取續約通知的信用卡自動扣款保戶，亦認為依照書面通知同意保險公司於指定時效前完成自動扣款，續約即可生效，怎料未待扣款發生前，保險公司即突襲式告知保戶無法續約；第三類是：收到續約通知書的保戶，在指定現金繳款期限日未抵達之前，經媒體披露後，才知悉保險公司拒絕續約。

針對前情案例，消基會亦收到不少遭遇雷同的消費者來電諮詢，對於保險屆臨失效而無法續保且缺乏替代方案感到憂心，一旦遭遇確診、配合隔離，影響經濟收入，增加醫療等開支等財損時無法移轉風險，轉而向消基會諮詢求助。

保險制度原則上係由保險人依據「危險因素」發生的多寡與發生機率，而決定是否接受投保並據以計算要保人或被保險人應繳納的保險費。此項依「危險」的發生機率與「危險」的大小與多寡為核心的保險制度，除依據《保險法》第 59 條規定，於危險發生時，應如何通知危險的發生以及重新評估應繳納

的保險費之外，依同法第 60 條第 1 項規定，保險遇有前條（第 59 條）情形，保險人固得終止契約，或提議另定保險費。要保人對於另定保險費不同意者，其契約即為終止。因此，保險人有權針對非因要保人或被保險人之行為所致者而產生的風險變動，重新評估保險費用計算標準，另定保險費或終止契約。惟若依保險法第 60 條第 2 項規定：「保險人知危險增加後，仍繼續收受保險費，或於危險發生後給付賠償金額，或其他維持契約之表示者，喪失前項之權利。」。

據此，觀察近期國內確診案例與隔離人數持續攀升，新冠肺炎疫情全球首次遭遇，疫情發展更從去年的 Delta 變異株的重症化、具感染力，近期轉變為 Omicron 變異株的輕症化、感染力增強、致死率降低趨勢。而政府的防疫作為也從確診清零、精準疫調的嚴格防疫，確立往重症清零、管控輕症、以篩代隔的方向調控，保險公司面對當今疫情變化與防疫管制政策的時空環境所發生的差異與變化，客觀上，各保險公司自去年所設計並銷售的防疫保單，其所擬「保障」、「控制」（或防止）的「危險」，顯然已經有明顯的變異，加以政府防疫指揮中心所擬定的防疫政策，近來亦有大幅變動，此種風險（危險）變遷情形，是否得以充分賦與保險公司有權進行防疫保險的風險管控，並進而可以行使「終止受理續約確診隔離型產險保單，並下架（保險）商品，以避免保險公司受到龐大理賠效應擴大至不可承受範圍」之權利？近日以來，即成為諸多消費者、民意代表與媒體關注的焦點。

消基會認為，防疫產險固屬於定期保險制度，一旦因為保險契約約定之期限到期，承保條件即告終止，且皆屬於不保證續保性質。然而，如前所述，保險法第 60 條第 2 項既規定：「保險人知危險增加後，仍繼續收受保險費，或於危險發生後給付賠償金額，或其他維持契約之表示者，喪失前項之權利。」

，消基會基於消費者代言人立場，對於前述已收到保險公司書面寄達「續期保費扣款通知書」，通知保戶依照書面指示期限完成交付保費之保戶，即應屬於保險法第 60 條第 2 項所指保險人知危險增加後，保險公司對於保戶所為之「其他維持契約之表示者」之情形，且因保險公司給予消費者之繳費寬限期間，亦屬保險公司給消費者之期限利益，消費者只要依照保險公司給予的繳費寬限期內完成約定保險費的繳納者，皆應認為保險公司不得拒絕保戶「依原契約條件」續約之情形，如此解釋與認定，方足以突顯保險公司應有之誠信待客立場。

當保險風險發生變化時，如保險項目與保險內容變更、保費調整時，保險公司應該儘早針對契約到期不予續約、舊約到期重新投保變更的承保條件，或保費增加等重大權益變動之事項，向消費者善盡告知責任與義務，消費者更要謹慎詳加了解，避免影響保險權益。

~~資料來源：中華民國消費者文教基金會網站~~

~~政風室關心您