

高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險爭議處理辦法總說明

一百零七年六月二十日制定公布之高級中等以下學校學生及教保服務機構幼兒團體保險條例（以下簡稱本條例）第二十一條第十一項規定：「第一項至第三項調處申請、調處程序、調處人員資格、迴避、調處期限、調處書之作成、服務費、委託辦理及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。」爰依上開規定之授權訂定高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險爭議處理辦法（以下簡稱本辦法），其要點如下：

- 一、本辦法之授權依據。（第一條）
- 二、保險爭議調處依本辦法之規定辦理。（第二條）
- 三、保險爭議事件得先申訴或逕申請調處。（第三條）
- 四、調處申請書應載明事項。（第四條）
- 五、調處人員資格條件。（第五條）
- 六、自行迴避、申請迴避、依職權命其迴避及其處理。（第六條）
- 七、調處人員之保密義務。（第七條）
- 八、調處人員之調處原則。（第八條）
- 九、調處人員返還資料之義務。（第九條）
- 十、調處人員應按調處時程完成程序，以保障當事人權益。（第十條）
- 十一、爭議處理機構得對調處人員採取必要處置。（第十一條）
- 十二、調處案件於程序及實體上審查之次序。（第十二條）
- 十三、申請調處不受理之情形及補正。（第十三條）
- 十四、爭議處理機構受理調處申請後之處理程序。（第十四條）
- 十五、爭議處理機構得邀請諮詢顧問或專業機構代表表達專業意見。（第十五條）
- 十六、爭議處理機構受理調處申請後之到場調處及續行調處，以及續行調處時，調處建議之作成，調處成立或不成立之情形。（第十六條）
- 十七、調處建議作成之期限。（第十七條）
- 十八、調處書之作成及送達。（第十八條）

- 十九、本辦法文書送達之規定。(第十九條)
- 二十、調處申請案件經撤回後之處理程序。(第二十條)
- 二十一、調處書應記載之事項。(第二十一條)
- 二十二、調處書於顯然錯誤時之更正。(第二十二條)
- 二十三、調處服務費之協議決定。(第二十三條)
- 二十四、本辦法之施行日期。(第二十四條)

高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險爭議處理辦法

| 條文 | 說明 |
|---|---|
| 第一條 本辦法依高級中等以下學校學生及教保服務機構幼兒團體保險條例(以下簡稱本條例)第二十一條第十一項規定訂定之。 | 高級中等以下學校學生及教保服務機構幼兒團體保險條例(以下簡稱本條例)第二十一條第一項至第三項規定：「(第一項)保險人辦理本保險所生之爭議，應依中央主管機關所定爭議處理規定調處之。(第二項)前項調處，由中央主管機關委託依金融消費者保護法設立之爭議處理機構辦理；其所生費用，由中央主管機關負擔。(第三項)調處經保險人與被保險人雙方同意而成立；調處成立者，應作成調處書。」，同條第十一項規定：「第一項至第三項調處申請、調處程序、調處人員資格、迴避、調處期限、調處書之作成、服務費、委託辦理及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。」爰明定本辦法之授權依據。 |
| 第二條 高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險(以下簡稱本保險)之受益人就其與保險人辦理本保險所生之爭議(以下簡稱保險爭議)，依本辦法之規定調處。 | <p>一、本條例第二十一條第一項規定：「保險人辦理本保險所生之爭議，應依中央主管機關所定爭議處理規定調處之。」本辦法業參考金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法及財團法人金融消費評議中心調處要點等相關規定，納入本辦法規範，爰規定保險人與受益人間所生保險爭議，悉依本辦法之規定，進行調處。</p> <p>二、依本條例第四條第八款規定，受益人指被保險人本人，於身故保險金則為法定繼承人。以被保險人身故時，其法定繼承人可能因身故保險金之理賠與保險人產生爭議，亦有申請調處之需求，故本條例明定「受益人」，較本條例第二十一第三項「被保險人」之範圍為廣。</p> |
| 第三條 受益人就保險爭議事件得先向 | 一、金融消費者保護法第十三條第二項 |

| | |
|---|---|
| <p>保險人提出申訴，或逕向爭議處理機構申請調處。</p> <p>受益人就保險爭議事件同時提出申訴及申請調處，保險人於接獲爭議處理機構之書面通知時，應停止申訴處理，並將該保險爭議事件移交爭議處理機構處理。</p> | <p>規定略以：「金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者……」考量本條例並未如上開規定申請調處前之申訴先行程序，爰於第一項規定受益人就保險爭議事件得先向保險人提出申訴，使受益人可任意選擇申訴或申請調處程序，以減少調處案源，促進保險人與受益人和解及協商之機會；另本項並不排除受益人得逕向爭議處理機構申請調處，併予說明。</p> <p>二、另為明確受益人同時提出申訴及申請調處之處理程序，避免處理結果不一致之情事，爰於第二項明定保險人於接獲爭議處理機構之書面通知時，應停止申訴處理，並將事件交由爭議處理機構處理。</p> |
| <p>第四條 受益人依本辦法申請調處者（以下簡稱申請人），應填具申請書，載明當事人姓名、出生年月日、身分證明文件號碼、就讀學校、住所或居所、聯絡方式、請求標的、事實、理由、是否提出申訴及申訴結果，並檢具相關文件或資料。</p> | <p>為明確申請書應載明之事項，參考金融消費者保護法第二十四條第一項及金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第十三條規定，爰於本條明定之。另鑒於申訴為受益人提起救濟之任意選擇程序，乃明定應載明是否提出申訴及申訴結果。</p> |
| <p>第五條 爭議處理機構於受理調處申請後，應指定具備下列資格條件之一者擔任調處人員，進行調處：</p> <p>一、公立或已立案之私立或符合教育部（以下簡稱本部）採認規定之境外大專校院獲碩士以上學位，並在財政、金融、法律、會計、銀行、證券、期貨、保險或電子票證相關機構工作一年以上。</p> <p>二、公立或已立案之私立或符合本部採認規定之境外大專校院獲學士</p> | <p>明定調處人員之積極資格，參酌財團法人金融消費評議中心調處要點第四條規定，藉由要求特定領域之學歷及工作經歷，或曾任特定職務，以確保調處人員具備一定之調處能力及專業知識。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>學位，並在財政、金融、法律、會計、銀行、證券、期貨、保險或電子票證相關機構工作三年以上。</p> <p>三、公立或已立案之私立或符合本部採認規定之境外專科學校畢業，並在財政、金融、法律、會計、銀行、證券、期貨、保險或電子票證相關機構工作五年以上。</p> <p>四、大專校院擔任講師以上職務，講授財政、金融、法律、會計、銀行、證券、期貨、保險或電子票證相關課程。</p> <p>五、曾任金融服務業或金融週邊機構主管職務。</p> <p>六、曾在各級政府消費者保護、法制、訴願或金融監理單位任職辦理金融服務業相關業務。</p> <p>七、曾任法官、檢察官、執業律師、會計師或精算人員。</p> | |
| <p>第六條 調處人員有下列情形之一者，應自行迴避，不得進行調處：</p> <p>一、本人或其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾有此關係者為事件之當事人。</p> <p>二、本人或其配偶、前配偶，就該事件與當事人有共同權利人或共同義務人之關係。</p> <p>三、現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人。</p> <p>四、曾為該事件之證人、鑑定人。</p> <p>五、於調處事件之保險業離職未滿三年。</p> <p>調處人員有應自行迴避而未迴避，或有其他足認執行職務有偏頗之虞情事，當事人得舉其原因及事實向爭議處理機構申請迴避，爭議處理機構應為准許或駁回之決定。</p> <p>調處人員有第一項所定情形不自</p> | <p>一、為確保調處人員之公平性及客觀性，參酌行政程序法第三十二條、第三十三條及財團法人金融消費評議中心調處要點第五條規定，於第一項至第三項明定自行迴避、申請迴避及依職權命其迴避之情形。</p> <p>二、第四項規定調處人員迴避時，爭議處理機構應本於職權另行指定調處人員，以維持調處過程之公平及公正，並應再重新通知當事人調處日期。</p> |

| | |
|--|---|
| <p>行迴避，而未經當事人申請迴避者，應由爭議處理機構依職權命其迴避。</p> <p>調處人員迴避時，爭議處理機構應本於職權另行指定調處人員，並重新通知當事人調處日期。</p> | |
| <p>第七條 調處人員對所知悉保險爭議之資料及調處過程，除法規另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。</p> | <p>考量調處人員於調處過程中經常接觸個人資料，爰參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第六條及財團法人金融評議中心調處要點第三條第二項規定，明定調處人員之保密義務。</p> |
| <p>第八條 調處人員應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行調處。</p> | <p>為維持調處人員調處之公正性及客觀性，調處之進行應基於獲得之證據，秉持公平合理原則，不受保險爭議事件外之不當影響，爰參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第七條，規定調處人員之調處原則。</p> |
| <p>第九條 有關爭議處理機構所檢附之資料，調處人員應於調處程序完畢後，返還於爭議處理機構。</p> | <p>為確保保險爭議事件之相關資料，不因調處人員進行調處而外流或散失，爰參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第八條，規定調處人員返還資料之義務。</p> |
| <p>第十條 調處人員應在爭議處理機構訂定之時程內，完成調處程序，以避免拖延調處程序，致當事人權益受損。</p> | <p>為求調處程序進行之時效，以確保雙方當事人之權益，不因程序之拖延而受到不當損害，爰參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第九條，規定調處人員應按調處時程完成調處程序，以保障當事人權益。</p> |
| <p>第十一條 調處人員有違反第六條至前條規定者，爭議處理機構得為必要之處置。</p> | <p>為賦予爭議處理機構於調處人員違反第六條至第十條規定時，得為即時因應，以確保調處人員悉依本辦法進行調處，爰參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第十條，規定爭議處理機構得採取必要之處置。</p> |
| <p>第十二條 對於申請調處之案件，爭議處理機構應先為程序上之審查，其無</p> | <p>為使案件之調處過程不致失序，應依先程序後實體之原則進行調處，爰參酌金</p> |

| | |
|--|--|
| <p>第十三條所定應不受理之情形者，再為實體上之審查。</p> | <p>融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第十四條第一項，規定案件於程序及實體上之審查次序。</p> |
| <p>第十三條 申請調處有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知申請人及保險人。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知申請人於合理期限內補正：</p> <p>一、申請不合程式。</p> <p>二、非屬保險人辦理本保險所生之爭議。</p> <p>三、當事人不適格。</p> <p>四、曾依本條例申請調處而不成立。</p> <p>五、已經法院判決確定，或已成立調處、和解、調解或仲裁。</p> | <p>參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第十五條，列舉爭議處理機構應為不受理之情事，以資遵循；且爭議處理機構仍應視具體情形，於可以補正時，通知申請人於合理期限內補正。另因本辦法未規定調處申請之法定期限，亦無須強制進行申訴先行程序，又保險爭議事件與債務協商、投資表現、信用評等或定價政策之範圍無關，於此部分，與上開辦法第十五條第一項第三款至第五款及第九款不同，故不予明定，併予敘明。</p> |
| <p>第十四條 爭議處理機構受理調處之申請後，應以書面通知保險人，於十個工作日內以書面向爭議處理機構陳述意見，並副知申請人。申請人於收受該陳述書後十個工作日內，得以書面向爭議處理機構提出補充理由書。</p> | <p>為使爭議處理機構於進行調處前，得獲悉雙方當事人意見，以促進調處成效，爰參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第十四條第四項，明定爭議處理機構以書面方式通知保險人，保險人應於十個工作日內再以書面向爭議處理機構陳述意見，並副知申請人。並明定申請人對該陳述書如有其他須補充說明之處，於收受後十個工作日內，得再以書面向爭議處理機構提出補充理由書。</p> |
| <p>第十五條 爭議處理機構於必要時，得邀請諮詢顧問或專業機構代表表達專業意見或出具意見報告書。</p> | <p>參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第十六條第四項及財團法人金融消費評議中心調處要點第十條規定，明定爭議處理機構對於爭議案件涉及醫事、交通事故、核保、精算或其他金融實務時，得邀請諮詢顧問或專業機構代表等表達專業意見或出具意見報告書。</p> |
| <p>第十六條 爭議處理機構受理調處申請後，應指定調處人員一人到場調處；到場調處經當事人雙方同意而成立；當</p> | <p>一、參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第十六條第一項規定，保險爭議</p> |

| | |
|--|--|
| <p>事人雙方不能同意者，調處不成立。</p> <p>當事人任一方無正當理由，於調處期日不到場者，視為調處不成立。但爭議處理機構認為仍有調處成立之可能者，得另定調處期日。</p> <p>當事人雙方不能同意，而調處人員認為有成立調處可能者，得續行調處。</p> <p>續行調處案件，由爭議處理機構指派三名調處人員，以爭議處理機構名義作成調處建議送達當事人。</p> <p>當事人應於調處建議送達後十個工作日內以書面表示同意或不同意；調處建議經當事人雙方同意而成立，未於期間內表示同意者，視為不同意，調處不成立。</p> | <p>之調處，分為到場調處與續行調處二類型，為使調處過程更具效率，並符合事件解決之需求，且爭議處理機構依第十二條已先行審查有無程序上不受理之情形，第一項係於受理調處申請後之實體上審查，爰於第一項明定爭議處理機構應試行到場調處，並須經當事人雙方同意而成立。</p> <p>二、爭議處理機構與當事人約定到場調處期日後，當事人可能有臨時無法到場之情形導致調處不成立，為確保當事人到場自我表述意見之權力，於第二項明定不到場之效力，及爭議處理機構認為仍有調處成立之可能性時，得另定調處期日。</p> <p>三、因試行到場調處恐有當事人雙方對於到場調處建議之給付金額無法接受而導致到場調處不成立，而續行之調處可由三名調處人員綜合之意見，輔以更詳盡之書面文件作成之調處建議，亦可讓當事人有更充裕之時間思考，故第三項明定爭議處理機構得續行調處。</p> <p>四、為求調處建議作成之周延及慎重，第四項規定續行調處時，爭議處理機構應指派三名調處人員為之。</p> <p>五、依本條例第二十一條第三項規定，調處人員作成之調處建議仍需經當事人同意，調處始為成立。另參酌財團法人金融消費評議中心調處要點第十一條規定，調處建議送達後，調處成立或不成立之情形，因第四項係明定當事人到場意見不一致之情況下作成之調處建議，為避免在未取得雙方同意情況下，逕由爭議處理機構代為表達雙方之意願，故第五項規定需積極取得當事人同意調處</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | 始為成立，如未表示同意則視為調處不成立。 |
| 第十七條 調處建議應自爭議處理機構受理調處申請之日起三個月內為之；必要時，得予延長一次，最長不得逾二個月，並應通知當事人。 | 為避免調處結果久延未決，爰參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第十八條第一項，規定調處建議作成之期限。 |
| 第十八條 調處成立者，應以爭議處理機構名義作成調處書，並於調處成立之日起七個工作日內送達當事人 | 參酌本條例第二十一條第三項、第四項、金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第二十條第一項及財團法人金融評議中心調處要點第十三條，規定調處書之作成期限及應送達當事人，以資依循。 |
| 第十九條 本辦法文書之送達，準用民事訴訟法有關送達規定。 | 參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第二十條第一項規定，明定爭議案件相關文書(例如調處書、通知書、意見報告書)之送達，準用民事訴訟法有關送達規定。 |
| 第二十條 調處申請案件經申請人填具申請書申請撤回者，爭議處理機構應即終結調處程序，並通知申請人及保險人。 | 參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第十九條，明定調處申請案件經撤回後之處理程序。另本辦法未限制申請人申請撤回調處後，再申請調處之機會，併予敘明。 |
| 第二十一條 調處書應記載下列事項： 一、當事人姓名、住所或居所。如係法人或其他設有管理人或代表人之團體，其名稱、事務所或營業所、管理人或代表人之姓名、住所或居所。 二、有法定代理人或調處代理人者，其姓名、住所或居所。 三、調處事由。 四、調處成立之內容。 五、調處成立之日期。 六、其他爭議處理機構認為應記載之事項。 | 參酌財團法人金融評議中心調處要點第十二條，規定調處書應記載之事項，惟調處書直接記載當事人姓名，爰不另規定由當事人及調處人員簽名或蓋章，亦不另記載調處會議出列(席)人員之姓名。 |
| 第二十二條 調處書有誤寫、誤算或其他類似之顯然錯誤者，爭議處理機構得隨時或依申請更正之；其正本與原 | 參酌金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第二十二條及財團法人金融評議中心調處要點 |

| | |
|---|---|
| <p>本不符者，亦同。</p> <p>申請人之請求，調處書有遺漏者，爭議處理機構得隨時或依申請補充之。</p> | <p>第十四條，規定調處書於顯然錯誤時之更正，及遺漏申請人之請求時，應處理之方法。</p> |
| <p>第二十三條 爭議處理機構辦理保險爭議事件之調處，由本部支付服務費；其服務費之金額，由本部與爭議處理機構協議定之。</p> | <p>依本條例第二十一條第十一項規定，服務費及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。按本條例第二十一條第二項明定委託依金融消費者保護法設立之財團法人金融消費評議中心辦理保險爭議之調處，該評議中心以包括自金融服務業收取之年費及服務費等為收入來源，關於服務費收取方式，依金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第二十六條及第二十六條之一之規定，區分為依年度及按件計收。因本保險及其可能衍生之保險爭議與一般金融消費爭議不同，故不予明定計收之特定方式，由教育部與爭議處理機構共同協議，以確定服務費金額與計收方式。</p> |
| <p>第二十四條 本辦法自本條例施行之日施行。</p> | <p>依本條例第二十二條規定，本條例施行日期，由行政院定之。本辦法須配合本條例由行政院指定之施行日期同步施行，爰明定本辦法自本條例施行之日施行。</p> |