

保險業招攬廣告自律規範第 4 條之 1 處理原則及程序

金管會 110 年 10 月 27 日金管保壽字第 1100427534 號函洽悉

一、目的：

為釐清民眾或保險同業檢舉業務員透過網路銷售、招攬等行為是否符合保險業招攬廣告自律規範（下稱廣告自律規範）第 4 條之 1 之相關規定，並有一致性審視標準，特訂定本處理原則及程序。

二、名詞定義：

（一）招攬廣告：

係指廣告自律規範第 4 條之 1 規定，透過通訊傳播軟體或社群網路使用經公司核可之招攬廣告/文宣、簡介（DM）、商品說明書及建議書。

（二）招攬行為：

係指業務員從事保險業務員管理規則（下稱管理規則）第 15、16 條之保險招攬。

（三）招攬方式：

包括手機簡訊、電子郵件、及 Line、Facebook、Instagram 等通訊軟體或社群網站傳播訊息。

三、處理原則：

（一）公司對所屬業務員從事保險商品銷售招攬廣告，應符合所屬公司之要求依社會一般道德、誠實信用原則及保護金融消費者之精神進行招攬廣告，不得有虛偽不實、誇大、誤導、不當比較或其他足致他人誤信之招攬行為，以符合廣告自律規範第 4 條之規定。

（二）公司應要求所屬業務員除經公司核可之招攬廣告外，不得透過網際網路從事特定保險商品銷售招攬廣告（含透露商品名稱、特色或其他足以辨別為某特定保險商品之內容）。公司應要求所屬業務員於網際網路從事特定保險商品銷售招攬時，招攬廣告應遵守公司訂定之相關程序，並訂定查核機制，定期查核網際網路之招攬廣告，以符合廣告自律規範第 4 條之 1 之規定。

四、處理程序

（一）步驟一：

審查檢舉內容，區別樣態為「招攬廣告」抑或「招攬行為」。

（二）步驟二：

1. 樣態為「招攬廣告」：依據廣告自律規範第 4 條之 1 規定查處，若經查證刊登內容違反廣告自律規範且為所屬業務員所刊登時，應依管理規則及公司管理辦法予以懲處。

2. 樣態為「招攬行為」：依據管理規則第 15、16 條規定查處，若經查證該行為違反管理規則且為所屬業務員所為時，應依管理規則及公司管理辦法予以懲處。

（三）步驟三：

將步驟二查處結果函復產、壽險公會。

（四）步驟四：

產、壽險公會依管理規則及廣告自律規範等相關規定審視公司函復查處結果，如認有未妥適之處，應提請公司補充說明。

五、本處理原則及程序之範例如附件。

附件

例 1：業務員未直接引用經公司核可之招攬廣告/文宣、簡介 (DM)、商品說明書及建議書，有擅自重製、改作、編輯或以其他任何形式變造招攬廣告，或自行製作不同公司保險商品間比較表等行為。

Ans：檢舉內容結合招攬廣告與招攬行為，應依廣告自律規範第 4 條之 1 規定查處並依管理規則及公司管理辦法予以懲處。

例 2：業務員轉載分享保險商品 (未透露商品名稱)、金融等相關報導並發表想存錢的趕快、快找我存錢等招攬訴求。

Ans：檢舉內容區別屬於招攬行為，依管理規則第 15、16 條規定，該招攬行為違反管理規則，應依管理規則及公司管理辦法予以懲處。

例 3：業務員對特定保戶發表，非常緊急，趕快買美金，等漲價賣掉，賺匯差，趕快來了解美元保單，賺利差等言論。

Ans：檢舉內容區別屬於招攬行為，依管理規則第 15、16 條規定，該招攬行為違反管理規則，應依管理規則及公司管理辦法予以懲處。

例 4：業務員僅直接引用經公司核可之招攬廣告/文宣、簡介 (DM)、商品說明書及建議書，未加註任何文字。

Ans：檢舉內容區別屬於招攬廣告，依廣告自律規範第 4 條之 1 規定，該招攬廣告尚無違反廣告自律規範。

例 5：業務員直接引用經公司核可之招攬廣告/文宣、簡介 (DM)、商品說明書及建議書，附帶如「若有投保需求，可私下聯絡」或加註個人聯絡訊息。

Ans：檢舉內容區別屬於招攬廣告及招攬行為，「直接引用經公司核可之招攬廣告/文宣、簡介 (DM)、商品說明書及建議書」屬招攬廣告，依廣告自律規範第 4 條之 1 規定，尚無違反廣告自律規範；「附帶如『若有投保需求，可私下聯絡』或加註個人聯絡訊息」屬招攬行為，依管理規則第 15、16 條規定，尚無違反管理規則。

例 6：業務員轉載分享經公司核可之招攬廣告，附帶發表心得分享等言論。

Ans：檢舉內容區別屬於招攬廣告及招攬行為，「轉載分享經公司核可之招攬廣告」屬招攬廣告，依廣告自律規範第 4 條之 1 規定，尚無違反

廣告自律規範；「附帶發表心得分享等言論」屬招攬行為，依管理規則第 15、16 條規定，核判該言論是否違反管理規則相關規定。

例 7：同時具產、壽險登錄業務員轉載分享其登錄他業公司核可之招攬廣告/文宣、簡介 (DM)、商品說明書及建議書，且未加註任何文字。

Ans：檢舉內容區別屬於招攬廣告，依廣告自律規範第 4 條之 1 規定，該招攬廣告尚無違反廣告自律規範。

例 8：業務員轉載分享保險商品 (未透露商品名稱)、金融等相關報導並發表與上開報導相關言論，其言論未提及特定保險商品名稱、內容或特色之陳述。

Ans：檢舉內容區別屬於招攬行為，依管理規則第 15、16 條規定，核判該言論是否違反管理規則相關規定。

例 9：業務員轉載分享保險商品 (未透露商品名稱)、金融等相關報導並發表或加註個人聯絡訊息。

Ans：檢舉內容區別屬於招攬行為，依管理規則第 15、16 條規定，核判該言論是否違反管理規則相關規定。

例 10：業務員引用經公司核可之簡介 (DM)，並自行加註「不要怪我沒告訴你」等文字。

Ans：檢舉內容區別屬於招攬廣告及招攬行為，「引用經公司核可之簡介 (DM)」屬招攬廣告，依廣告自律規範第 4 條之 1 規定，尚無違反廣告自律規範；「自行加註『不要怪我沒告訴你』等文字」屬招攬行為，依管理規則第 15、16 條規定，核判該言論是否違反管理規則相關規定。