

為確保保險消費者之權益，業者尚不得拒絕提供保險商品交易時之錄音錄影檔予當事人

發文機關：金融監督管理委員會

發文字號：金融監督管理委員會 104.04.13. 保局（綜）字第10410912710號

發文日期：民國104年4月13日

主旨：為確保保險消費者之權益，業者尚不得拒絕提供保險商品交易時之錄音錄影檔予當事人。

說明：

一、依據本會 104年 3月26日金管法字第 10400543491號書函辦理。

二、按當事人之聲音或影像，如經蒐集建檔且足資直接或間接識別特定人者，屬個人資料保護法（下稱個資法）第 2條第 1款所定個人資料；同條第 9款規定，所謂當事人，係指個人資料之本人。又倘某一個別資料涉及多數個人之家庭、職業或社會活動等雙重或多重關係，則該多數關係人均屬個資法上之當事人，該資料亦由各當事人共享（法務部91年10月28日法律字第0910037677號函參照）。

三、次按個資法第 3條及第10條等規定，請求查詢、閱覽及製給複製本為個資當事人之法定權利，除有礙重大公共利益等例外情形外，原則上不得要求當事人預先拋棄或以特約限制之。

四、綜上，保險業者依法令規定或取得當事人書面同意所蒐集、留存之錄音錄影資料，客戶既為該等資料之當事人，自得請求業者製作及提供複製本；除有個資法第10條但書所定情形外，不得拒絕之。

正本：中華民國人壽保險商業同業公會（代表人許○博）、中華民國產物保險商業同業公會（代表人戴○祥）

副本：金融監督管理委員會檢查局、保險局