

保險契約之權利義務事項有所爭議，屬消保法所定義之消費爭議

發文機關：行政院消費者保護委員會

發文字號：行政院消費者保護委員會 92.11.17. 消保法字第0920001559號函

發文日期：民國92年11月17日

主旨：有關 台端函請解釋消費者保護法第二條第四款「消費爭議」一案，復如說明，請查照。

說明：

一、復 台端九十二年十一月十日來函。

二、按「消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。」、「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」及「消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。」為消費者保護法第二條第四款、第四十三條及第四十四條所明定，台端來函所述「要保人及被保險人於投保台灣人壽股份有限公司保單前已依事實書面和口頭告知健康聲明事項第 D項，因車禍意外申請醫療金給付皆獲理賠，惟申請殘廢理賠時，該企業經營者以保險法第六十四條強行片面解約」一節，為消費者與企業經營者間因保險契約之權利義務事項有所爭議，核屬前揭消費者保護法所定義之消費爭議，台端於依消費者保護法第四十三條規定申訴未能獲得妥適處理時，得依同法第四十四條規定，向縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。