



新聞稿

2025/4/8

金管會鼓勵保險業建立保險契約指定聯絡人機制，以 維護保戶權益

金融監督管理委員會（金管會）表示，為維護保戶權益，近期參考日本保險業推行家族聯絡網之高齡友善服務措施（即保險公司透過與保戶事先約定可聯繫登記之家族成員，使其瞭解家屬保單資訊），鼓勵壽險業建立保險契約指定聯絡人機制，即要保人於投保新契約或申請保險單解約、部分提領或保單借款等契約變更業務時，得與保險公司約定未來該要保人申請保單解約、部分提領或保單借款超出一定金額之款項時，保險公司將依約通知其所指定之聯絡人，降低高齡者及失智者被金融剝削及詐騙之風險，保障該等族群之資產安全。

金管會於 113 年 12 月間已請保險公司於辦理保單借款、解約等相關業務時，適時關懷客戶其資金用途，以避免其遭詐騙，並請保險公司適時辦理加強識詐意識之教育訓練，以強化阻詐機制。近期再藉由鼓勵壽險業建立保險契約指定聯絡人機制，進一步強化對金融消費者權益之保障，同時發揮第三人防詐、阻詐之功效。未來對積極辦理保險契約指定聯絡人機制之保險公司，且有具體成效者，將納入每年公平待客評核機制加分項目，並適時予以獎勵。

金管會強調，為強化保障金融消費者權益，將持續督導保險公司落實對保戶之友善服務措施，強化防詐作為，有效防範保戶遭金融剝削及詐騙，確保其財務安全。