

民眾對汽車保險的認知調查與正向轉變策略

Cognition Survey on Driver Automobile Insurance and Positive Change Strategies

曾平毅 Pin-Yi Tseng¹

蔡佩穎 Pei-Ying Tsai²

摘要

汽車保險公司於道路交通事故的預防與協助事故後續處理，常可扮演著積極角色，惟我國汽車保險公司的投入相對較少。經問卷調查發現，消費者對於不同任意汽車保險之保障範圍不甚清楚，卻高度期待在發生交通事故時，汽車保險公司能現場派員處理協助、事故後派員協助和解及理賠申請等服務，對於無人死傷之案件，則期望2個月內的處理時效，並同意由汽車保險公司直接處理。為改變此一現象，本研究提出汽車保險公司在交通事故扮演角色之未來展望，包含以企業社會責任角度積極參與交通事故防制作為、交通事故現場派員協助處理、提升理賠人員專業能力、加快理賠時間等。另政府機關則推動汽車加裝行車錄影設備及鼓勵汽車駕駛人投保任意汽車第三人責任保險、中華民國產物保險商業同業公會製作任意汽車保險介紹之懶人包，簡易說明汽車保險間差異及賠償範圍。

關鍵字：汽車保險、交通事故、事故防制、保險理賠

Abstract

¹ 中央警察大學交通學系教授(聯絡地址：33304 桃園市龜山區大崗里樹人路 56 號，電話：03-3282321 轉 4619，E-Mail: una139@mail.cpu.edu.tw)。

² 中央警察大學交通管理研究所碩士，目前服務於臺北市政府警察局交通警察大隊。

Foreign automobile insurance companies often play a positive role on road traffic accident prevention and post-accident assistance. However, such insurance companies as mentioned above are unusual in Taiwan. A questionnaire survey performed in this study found that consumers do not clearly understand the details of car insurance policies. They, instead, expect that insurance companies could provide some services after occurrence of traffic accident, such as assist with assigning representative to help at traffic accident scene and with negotiating post-accident claims; process those accidents without casualties within a 2-month time frame, and agree to allow for insurance company to handle claims directly. This paper summarized the prospective outlooks of car insurance companies in the role of processing traffic accident claims handling. These include to actively participate in traffic accident prevention in the perspective of corporate social responsibility, assign representatives to assist at traffic accident scene, improve the professional knowledge of claim adjusters, and speed up claims processing time. The government departments, on the other hand, can protect the rights of the involved parties by promoting the installation of vehicle video equipment and requesting car owners to purchase third party liability insurance. It is also recommended that The Non-Life Insurance Association of Republic of China produces an easy-to-understand comics to introduce the policy difference and compensation coverages of commercial car insurances.

Keywords: Automobile Insurance, Traffic Accidents, Accident Prevention, Insurance Claims

一、前言

民眾發生道路交通事故後，面臨著行政責任(是否有交通違規)、刑事責任(如過失致人受傷、過失致人死亡、是否為業務過失等)、民事責任(主要是侵權之賠償)等三方面議題(尹章華，1996；陳高村，2003)。為減輕當事人賠償的負擔，除政府規定必須投保之「強制汽車責任保險」(以下簡稱強制險)外，產險公司亦推出多種汽車任意險及附加險種供民眾選擇。在前述責任中，產險公司通常可以協助處理當事人的民事(賠償)責任，因為當事故的民事責任若能達成和解，當事人常會撤回刑事的傷害告訴；如有涉及肇事當事人死亡的案件，檢察官亦常以達成民事和解作為犯罪嫌疑人之犯後態度良好，而予以緩起訴或請求法院減輕量刑，故汽車保險公司在事後協助當事人處理流程，可謂相當重要(曾平毅等人，2018)。

然而，目前臺灣汽車保險公司於道路交通事故所扮演的角色，目前僅於「肇事後給錢的債務人」，民眾買了汽車保險並非就能高枕無憂。因此常有民眾以為事故一旦發生，只要撥通電話通知汽車保險公司，就能一次處理估價、維修、求償等事宜。目前我國的汽車保險存在以下幾個很值得玩味的現象，例如：發生交通事故，民眾只要打電話告訴汽車保險公司就好？發生交通事故，民眾可以等對方汽車保險公司主動聯絡我？發生交通事故，民眾可以全部交給汽車保險公司處理？發生交通事故，民眾以儘速

獲得理賠最為重要？事實上，保戶投保各種保險(含各種意外、醫療、汽機車險、責任保險等)，僅僅為成立契約上債權債務關係：「繳交保費，約定要保標的，取得一個『債權』(未實現之受益權)，而保險人(汽車保險公司)則成為契約相對之債務人。」因此，汽車駕駛人於事故發生後，通常必須具備約定標的(保險契約)、需要提出「書面文件申請」(被動行使)及通過汽車保險公司審核，民眾才能獲得理賠。

現行市面上汽車保險主要可分為「強制汽車責任險」、「第三人責任險」、「車體損失險」及「竊盜損失險」(曾平毅等人，2018)。其中「第三人責任險」及「車體損失險」均與當事人是否負有賠償責任有關。目前汽車保險公司辦理理賠時，對於當事人是否「負有賠償責任」係以警察機關之「道路交通事故初步分析研判表」或鑑定機關之「鑑定意見書」作為依據。惟「初步分析研判表」最快在事故發生後 30 天後向交通警察(大)隊申請，經取得資料後又須理賠作業時間，如汽車保險公司能成立肇事原因分析單位，由專業法務人員、汽車專家直接進行肇事原因分析，則可加快理賠速度、保障被保險人權益。其實，很多道路交通事故為 A3 類事故(僅有車損而沒有人員傷亡的事故)，主要涉及的是民事賠償問題。但即便是 A3 類事故交通事故，從發生、處理到後續民事和解，常因為民眾不了解道路交通法令及肇事責任，若無專業(例如汽車保險公司)的協助，常困擾且影響民眾的生活甚鉅。若該事故有人員受傷，則有後續醫療費用、工作損失、精神慰撫金等民事賠償議題，就目前的狀況而言，常有多次協調、和解不成而進入訴訟程序的情形。若該事故有人死亡，檢察官依法介入調查，則牽涉到的調解、協商、和解等，更為複雜。簡言之，道路交通事故產生的社會成本相當得大(周榮昌，2015)。

道路交通事故牽涉到的關係人，如圖 1 所示。第一個涉入的當然是各方當事人，現場如無法立即和解，第二個涉入的即是警察機關。警察機關到場，會進行勘察蒐證、詢問當事人，並製作相關文件及表單，記錄現場跡證及肇事經過等，後續並由審核小組製作初步分析研判表。依案件複雜程度及當事人配合狀況等，一般現場處理大約 30 分鐘至 3 小時不等。如再到後端審小組審核、交辦再蒐證、初步分析，至少須 30 天時間。接下來即是汽車保險公司了。目前許多產險公司推出了「理賠人員到場協助交通事故處理」之服務，甚至有將此服務作為公司亮點，吸引民眾投保。惟亦有汽車保險公司接到民眾電話後，不會指派業務員至現場協助，大多指導當事人配合警察機關處理，後續提供相關資料辦理出險即可。現場處理結束後，即是最重要的和解問題。和解過程中，第一可能涉及單位為行車事故鑑定與覆議機關，鑑定與覆議機關負責鑑定車輛行車事故之肇事原因。鑑定及覆議意見書所記載的鑑定意見(例如：「肇事原因」或「肇事主因」與「肇事次因」)，此即為汽車保險公司理賠或法院判決之重要依據。第二可能涉及的單位為鄉、鎮、市區公所調解委員會。並非所有案件均須要經過

法院訴訟，惟一旦進入司法訴訟程序，即為一冗長之審判流程，且可能須要出庭說明，此為當事人最不願意接觸之過程，故如能透過各鄉、鎮、市區公所調解委員會達成和解，不僅能減少法院興訟，亦能減少社會成本支出(曾平毅等人，2018)。

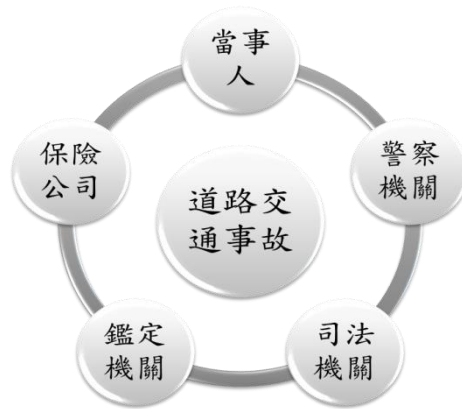


圖 1 道路交通事故涉入的關係人

對汽車保險公司而言，減少支出即是增加收入，若能減少理賠支出，即是增加收益。損害防阻(Loss Prevention)，即指降低損失頻率，縮小損失幅度的任何措施。目前許多產險公司均有損害防阻之服務，惟多數係針對建築提供非破壞性檢測、廠房安全性勘查等，避免火災發生。現行我國主要辦理汽車保險公司計 14 家，分別為臺灣產物、兆豐產物、富邦產物、蘇黎世產物、泰安產物、明台產物、南山產物、第一產物、旺旺友聯產物、新光產物、華南產物、國泰世紀產物、新安東京海上產物及台壽保產物等。其中僅富邦與國泰世紀提供汽車保險之損害防阻服務，富邦產物係提供客戶車險相關損害防阻宣導服務，以有效預防交通事故之發生及宣導事故發生後如何保障自身權益。國泰世紀則建置「零事故研究所」網頁，除有駕駛適性測驗、危險感知測驗，讓駕駛人了解自己駕駛習慣及可能產生之高風險行為外，亦提供相關汽車資訊、安全駕駛觀念，係最為豐富之資料。惟該網頁目前僅提供民眾線上測驗及增進知識，並未與保費做連結，故實際上能達到的損害防阻效果尚待商榷。

本研究有鑑於民眾對於道路交通法規的不了解、民眾對於汽車保險的欠缺了解、產險公司「只收保費不主動協助事故和解」、民眾不了解產險公司的「服務」並不相同、產險公司之可行角色扮演等議題，乃希望進一步研究與探討汽車保險於道路交通事故應該扮演的積極角色。主要研究目的有二，其一是民眾對於現行汽車保險制度與保險種類之認知分析；其二是研析汽車保險業者於道路交通安全更積極角色及做法。

二、現行汽車保險種類

我國汽車責任保險種類繁多，主要保險有「強制責任險」、「第三人責任險」、「車體損失險」、「竊盜損失險」等四種。其中「車體損失險」可再分為大家熟悉的甲式、乙式、丙式，另有產險公司推出俗稱丁式之汽車限額車對車保險。如再加上各式附加險種，超過 10 種商業性保險供消費者自由選擇。一般大眾把「強制責任險」、「第三人責任險」及「車體損失險」三者均投保者，稱為「全險」，表示已投保全部保險。惟事實上，汽車保險中，主要保險加上附加保險種類繁多，不會有人投保所有汽車保險種類，故所稱「全險」並非正確。另「竊盜損失險」係屬刑法竊盜範疇，與交通事故無涉，不在本研究討論範圍。

上述強制責任險、第三人責任險及車體損失險等保險，可依法令是否強制規定投保區分為「政策性保險」及「商業性保險」。法令強制規定投保以外之險種均屬商業性保險範疇，包含第三人責任險及車體損失險。如以「賠償對象」做分類，則可區分「人」與「車」二類，賠償「人」之保險種類包括「強制險」、「第三人責任保險(傷害責任)」，賠償「車」之保險種類則有「第三人責任保險(財損責任)」及「車體損失險」等。另外賠償「人」之險種均以車外第三人或乘客為賠償對象，駕駛人只能透過強制險，向對造汽車保險公司求償。因此，如係單一車輛交通事故，例如駕駛自撞燈桿、機車自摔等，均無法理賠。為使駕駛人自身亦能於交通事故獲得賠償，多家產險公司有附加「駕駛人傷害險」供被保險人選擇。汽車保險之保險目的、對象及種類整理如圖 2 所示，並就上述三種主要保險介紹如下：

1. 強制責任險

依據「強制汽車責任保險法」規定，因汽車交通事故致受害人傷害或死亡者，不論加害人有無過失，請求權人得依強制汽車責任保險法規定，向保險人請求保險給付，或向財團法人汽車交通事故特別補償基金請求補償。強制汽車責任保險給付項目包括：傷害醫療給付，含急救費用、診療費用、接送費用、看護費用，每人每一事故傷害醫療給付總額，以新臺幣 20 萬元為限；殘廢給付，最高給付新臺幣 200 萬元；死亡給付，定額給付每一人新臺幣 200 萬元。

2. 第三人責任保險

第三人責任保險可分為「傷害責任險」及「財損責任險」，二者均係被保險人發生交通事故負有賠償責任時，請求權人得向保險人請求保險給付。「傷害責任險」係被保險人因所有、使用或管理被保險汽車發生意外事故，致第三人死亡或受有體傷，依法應負賠償責任而受賠償請求時，汽車保險公司僅對於「超過強制險給付標準以上之部分」對被保

險人負賠償之責。「財損責任險」係被保險人因其所有、使用或管理被保險汽車發生意外事故，致第三人財物受有損害，且依法應負賠償責任而受賠償請求時，由汽車保險公司負賠償責任。

3. 車體損失險

被保險汽車因保險事故所致之損失，由汽車保險公司對被保險人負賠償之責。依賠償範圍不同分為甲式、乙式及丙式，如表 1 所示。

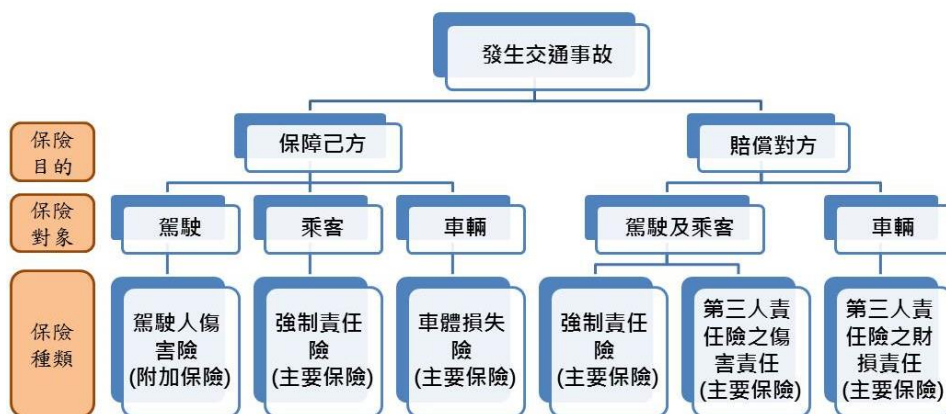


圖 2 我國汽車保險種類

表 1 車體損失險賠償範圍

賠償項目 險種	碰撞、 傾覆	火災	閃電、 雷擊	爆炸	拋擲物或 墜落物	第三者之非 善意行為	不屬保險契約特別載明為不 保事項之任何其他原因
甲式	V	V	V	V	V	V	V
乙式	V	V	V	V	V	X	X
丙式	V	X	X	X	X	X	X

除上述主要保險外，汽車保險公司亦有許多附加保險，每家汽車保險公司之附加保險不盡相同，惟附加保險之條款內容大同小異，以下就第三人責任險及車體損失險常見之附加保險做一彙整介紹，並整理如表 2，而竊盜損失險因不在本研究範圍，故其附加險也不在此做討論。

1. 強制責任險之附加保險：駕駛人傷害險(單一汽車事故)

被保險人駕駛被保險汽車發生汽車交通事故，且該汽車交通事故僅涉及被保險汽車者，致駕駛被保險汽車之被保險人體傷、殘廢或死亡時，汽車保險公司依附加條款之約定，對受益人負賠償之責。

表 2 汽車保險常見附加保險一覽表

主要保險	附加保險
強制險	駕駛人傷害險
第三人責任險	駕駛人傷害險
	乘客(體傷)責任險
	超額責任險
	駕駛人受酒類影響附加條款
	保險慰問金附加條款
車體損失險	刑事辯護律師費用補償
	限定駕駛人附加條款
	許可使用免追償附加條款
	颱風、地震、海嘯、冰雹、洪水或因雨積水附加條款
	罷工、暴動、民眾騷擾附加條款
	代車費用附加條款
全損免折舊附加條款	

2. 第三人責任險之附加保險

- (1) 駕駛人傷害險，被保險人於駕駛被保險汽車發生交通意外事故，致被保險人死亡或殘廢時，汽車保險公司依附加險之約定負賠償之責。
- (2) 乘客(體傷)責任險，被保險人因使用或管理被保險汽車發生意外事故，致乘坐或上下被保險汽車之乘客受有體傷或死亡時，依法應負賠償責任而受賠償請求時，保險人負賠償責任。
- (3) 超額責任險，被保險人因所有、使用或管理被保險汽車發生意外事故，致第三人死亡或受有體傷，依法應負賠償責任，而受賠償請求時，保險人對超過「強制汽車責任保險」給付標準及主保險契約所約定之保險金額以上部份，負賠償責任。至於「超額」到底超過多少，要視保單的「保險金額」而定。
- (4) 駕駛人受酒類影響附加條款，俗稱酒償險；被保險人因受酒類影響駕駛被保險汽車，致第三人死亡、受傷或財物損失，依法應由被保險人負賠償之責，保險人負賠償責任。惟若經法院判決確定違反公共危險，汽車保險公司於給付後，得於給付金額範圍內請求被保險人返還之。也就是說，駕駛人如酒精濃度超過《道路交通安全規則》第 114 條規定標準駕車肇事，但未違反「刑法」第 185-3 條公共危險罪時，汽車保險公司賠償對造當事人後，不會向駕駛人求償。如無投保此附加保險，只要酒精濃度超過《道路交通安全規則》第 114 條規定標準，汽車保險公司不負賠償責任。
- (5) 保險慰問金附加條款，對被保險人因所有、使用或管理被保險汽車

發生意外事故，致第三人死亡或受有體傷，所支出之身故慰問費用及住院慰問費用負賠償之責。

- (6) 刑事辯護律師費用補償，被保險人因所有、使用或管理被保險汽車發生意外事故，致涉及(業務)過失傷害、(業務)過失重傷害、(業務)過失致人於死之刑事責任因而衍生之律師費用，依約定之保險金額，對被保險人負賠償之責。

3. 車體損失險之附加保險(參見表 2)

- (1) 限定駕駛人附加條款，依「自用保險定型化契約」規定，車體損失險之「被保險人」包括列名被保險人及附加被保險人。
- (2) 許可使用免追償附加條款。
- (3) 颱風、地震、海嘯、冰雹、洪水或因雨積水附加條款。
- (4) 罷工、暴動、民眾騷擾附加條款。
- (5) 代車費用附加條款。
- (6) 全損免折舊附加條款。

三、民眾問卷調查與分析

為了解民眾對於汽車保險公司提供交通事故當事人服務的看法，以及對商業性汽車保險了解情形，本研究設計問卷進行調查與分析。

3.1 問卷設計

問卷對象為有投保商業性汽車保險，曾發生交通事故且辦理出險的民眾。惟考量此類對象限制較大，因此紙本問卷設計上區分為 A、B、C、D 四大類(請參見圖 3)，分別是：(A)無發生交通事故者；(B)有發生交通事故，但當時無投保任意險者；(C)有發生交通事故且有投保任意險，但無申報出險者；(D)有發生交通事故且有投保任意險，有申報出險者。這四類問卷有不同的問項，其中 D 問卷可以了解民眾對於汽車保險公司於出險後，與民眾互動的第一手資訊。例如汽車保險公司到場、後續協助、理賠狀況等，以及民眾投保汽車保險對於保險服務的期待與滿意度等。其他 A、B、C 問卷也可以提供部分的相關訊息，供後續分析之用。為提高填寫率，會由櫃臺人員協助解說與發送一些簡單的紀念品。於此之際，也會進行網路問卷的設計與調查，網路問卷內容與紙本相同，故可與紙本問卷一同分析，以期了解當前民眾對於汽車保險公司提供服務之意見及汽車保險種類之認知。

本研究的重點對象在 D 問卷，故設計網路問卷時，除問題與紙本 D 問卷內容一致外，另增加篩選流程，填寫問卷前，先詢問三個問題，分別為：(1)您是否曾經駕駛汽車(含機車)發生交通事故？(2)當時您駕駛之汽車(含機車)有無投保商業性汽車保險？(3)您是否因該件交通事故向汽車保險公司辦理該商業性保險之出險？均填「是」者，則進入問卷填答畫面，如其中一項答「否」，則問卷自動結束，以提升 D 問卷回收效率。另為避免重複填寫，增加電子郵件之檢核，填答者須輸入電子郵件，系統將發送問卷連結網址，再進入電子郵件點選連結後進行填答。

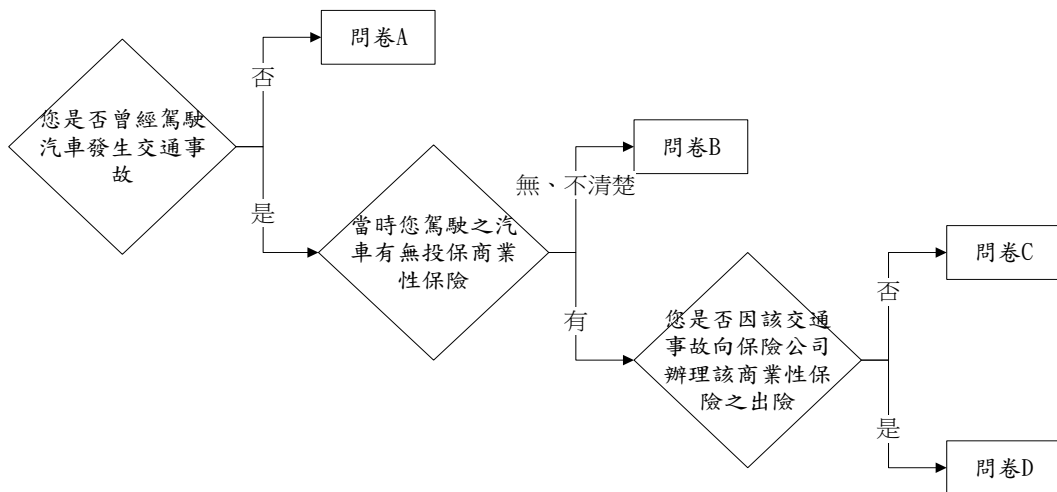


圖 3 問卷類型與填答對象之架構圖

3.2 問卷調查

本問卷於 106 年 1 月 19 日和 21 日分別開始進行紙本發放與網路問卷。調查至 106 年 5 月 26 日結束，紙本問卷共發放 270 份、回收 270 份，其中有效問卷 248 份、無效問卷 22 份。有效問卷部分，問卷 A 共 15 份、問卷 B 共 4 份、問卷 C 共 4 份、問卷 D 共 225 份；網路問卷(屬於問卷 D)共 26 份，其中有效問卷 25 份、無效問卷 1 份。有效問卷(紙本及網路)合計 273 份，問卷 D 之有效問卷有 250 份。

由於研究資源有限，本問卷協請臺北市及新北市交通警察大隊聯合服務中心進行問卷發放。兩直轄市交通警察大隊受理民眾申請交通事故資料，故遇到符合 D 問卷民眾機會較大，提升問卷回收效率。

3.3 統計分析

1. 受訪者基本資料(273 份)：

- (1)受訪者機車駕照持有以普通重型機車 228 人最多，4 人無機車駕照。
- (2)受訪者汽車駕照持有以小型車 243 人最多，有 14 人無汽車駕照。汽車駕照種類以普通駕照 235 人最多，職業駕照有 23 人。
- (3)受訪者之性別，男性 191 人、女性 79 人，3 位未填答。
- (4)受訪者年齡層以 20-29 歲 82 人最多，30-39 歲 72 人居次，40-49 歲 60 人、50-59 歲 44 人。
- (5)受訪者職業以商管服務 139 人最多，軍公教 37 人，工業生產 17 人，本項未填答有 41 人。
- (6)受訪者教育程度以大學(專)193 人最多，高中(職)46 人，研究所以上 21 人。
- (7)受訪者月收入以 2-4 萬 137 人最多，4-6 萬元 85 人，6-8 萬 20 人，2 萬元以下 19 人。

2.對汽車保險認知及汽車保險公司期望分析(273 份)

(1)民眾對各汽車任意保險種類理賠對象了解情形。

273 份問卷中僅投保「第三人責任險」，但希望保險理賠自己車損者計 45 人；僅投保車體損失險希望汽車保險公司賠償對方損失者計 21 人；兩者合計 66 人，佔所有受訪者 24.2%。顯示民眾對於各汽車任意保險種類理賠對象不甚了解，這很可能造成發生交通事故後，當事人對汽車保險公司處理方式產生誤會。

(2)汽車保險公司最重要的服務

此問項實際填答人數為 271 人，問項以各種服務方式的排序方式處理。經加權方式給分(排序第一者給 3 分、排序第二者給 2 分、排序第三者給 1 分)統計結果，以「後續和解派員協助處理(438 分)」最高，其次是「事故現場派員協助處理(424 分)」、「完善的理賠申請程序(344 分)」及「專業的理賠人員(314 分)」。

(3)無人死傷案件可接受的處理時效

1 個月以內 142 人、2 個月以內 82 人、3 個月以內 37 人、4 個月以內 11 人。82.1%的受訪者希望 2 個月內能夠處理完成，但當事人向警方申請「初步分析研判表」的時間約在事故 30 日後，此與民眾認知有明顯落差。

(4)無人死傷案件由汽車保險公司處理的認同程度

非常認同 93 人、認同 134 人、無意見 23 人、不認同 12 人、非常不認同 11 人。認同者(含非常認同及認同)高達所有受訪者之 83.2%。

3.有投保「任意險」之民眾與汽車保險公司互動情形(D問卷，250份)

- (1)受訪者投保之汽車保險公司，以富邦產物最多、新光產物次之、其次依序為國泰世紀產物、泰安、華南及新安東京海上。
- (2)汽車保險公司派員到場情形(參見表3)，有效問卷246件中，當事人發生交通事故現場有通知汽車保險公司者計185件(占75.2%)，其中汽車保險公司有到場協助者計80件(占通知件數43.2%)，未到場者計105件(占通知件數56.8%)。其中未到場之原因以「由警察現場處理即可辦理出險，汽車保險公司不必派員」74件(69.9%)最多。另汽車保險公司有派員到場80件中，以富邦24件最多，新安東京海上13件次之，新光7件再次之。有通知但未到場之汽車保險公司103件中，以富邦26件最多，泰安、華南各11件次之，新光10件再次之。如以有通知之案件為基礎，新安東京海上到場比例76%最多，未到場比例則以旺旺友聯100%最多。富邦雖為到場件數最多的汽車保險公司，但未到場件數同樣也是最多的。各汽車保險公司到場情形與網路發佈訊息並不完全相同，例如：南山、新光、華南、國泰世紀等公司，網路未發佈提供事故現場派員協助之服務，但問卷調查發現，這些汽車保險公司也有派員至現場協處理。

表3 汽車保險公司接獲交通事故通知到場情形統計表

汽車保險公司	未到場件數	比例	有到場件數	比例
臺灣	2	50%	2	50%
兆豐	9	90%	1	10%
富邦	26	52%	24	48%
泰安	11	73%	4	27%
明台	5	50%	5	50%
新光	10	59%	7	41%
華南	11	73%	4	27%
第一	8	57%	6	43%
新安東京海上	4	24%	13	76%
台壽保	1	25%	3	75%
和泰(蘇黎世)	1	50%	1	50%
國泰世紀	8	62%	5	38%
旺旺友聯	4	100%	0	0%
南山(原美亞)	4	50%	4	50%
不清楚	1	50%	1	50%
合計	105	57%	80	43%

(3)後續和解方式及汽車保險公司協助情形

受訪者的交通事故和解方式，經法院訴訟判決確定計9人，調

解委員會調解達成和解計 76 人，由第三人協助調解達成和解(里長、朋友等非政府機關)計 32 人，各造當事人自行協調和解計 85 人，迄今尚未和解計 26 人，其他計 22 人。其他選項中，16 人係交由汽車保險公司後續處理。

和解過程汽車保險公司提供之服務部分，未派員者計 45 人、有派員者計 203 人、未回答者計 2 人。汽車保險公司是否向民眾說明處理進度，未說明者計 55 人、有說明者計 195 人。是否提供法律諮詢，未說明者計 72 人、有說明者計 178 人。顯示在後續和解過程，汽車保險公司多會派員協助處理。前述的服務件數統計如表 4，可知每家汽車保險公司於當事人和解過程均會派員協助。

表 4 各產險公司提供之服務統計表

問項 件數 汽車保險公司	和解過程 有無派員協助		和解過程 有無說明進度		和解過程 有無提供法律諮詢	
	無	有	無	有	無	有
臺灣	0	5	0	5	0	5
兆豐	5	6	5	6	4	7
富邦	17	47	17	47	24	40
泰安	2	20	2	20	5	17
明台	3	8	5	6	6	5
新光	3	23	3	23	4	22
華南	2	17	1	18	3	16
第一	3	14	4	13	6	11
新安東京海上	2	17	4	15	4	15
台壽保	1	4	3	3	2	4
和泰(原蘇黎世)	0	3	0	3	0	3
國泰世紀	3	20	4	19	9	14
旺旺友聯	0	6	0	6	0	6
南山(原美亞)	0	10	2	8	1	9
不清楚	4	3	5	3	4	4
總計	45	203	55	195	72	178

(4)對汽車保險公司處理方式之滿意內容

當事人對汽車保險公司處理方式之滿意內容，以「後續和解有派員協助」138 人最高，其次是「理賠人員專業」124 人，再來依序為「理賠流程迅速」121 人、「事故現場有派員協助」54 人、「沒有滿意部分」18 人，「無意見」有 37 人。

(5)對汽車保險公司處理方式之不滿意部分

當事人對汽車保險公司處理方式之不滿意內容，以「無意見」

106 人最多，其次是「沒有不滿意部分」84 人，再來依序為「理賠流程緩慢」31 人、「事故現場未派員協助」25 人、「理賠人員不專業」7 人及「後續和解未派員協助」6 人。其他自由填寫部分則有：「保再高，似乎還要再繳錢」、「未告知和解金額及責任」、「事故發生後無再追蹤」、「要統合一個人負責較好，因為鎖事太多，一下問這、一下問那，找不到問題」、「警方現場未將對方的不利行為(如違停)抓出」、「警方資料等待多時」等。

(6)對汽車保險公司處理方式的整體滿意程度

整體來說，從發生交通事故到完成和解，將「非常滿意」及「滿意」視為「滿意」和「不滿意」及「非常不滿意」視為「不滿意」，統計結果「滿意」者計 165 人、「不滿意」者計 14 人、「無意見」者計 71 人。另分析汽車保險公司之滿意情形如表 5，顯示「滿意」者富邦 41 人最多、新光 21 人次之、新安東京海上 16 人次之。「不滿意」之汽車保險公司，富邦及泰安各為 3 人，明台、新光及第一各為 2 人，兆豐、新安東京海上各為 1 人。各汽車保險公司滿意比例均超過 70%，另部分汽車保險公司之樣本數過少，例如：臺灣、和泰、台壽保，只有 3 位受訪者，尚難以做為整體滿意情形之代表資料。

表 5 受訪者對汽車保險公司處理方式滿意情形統計表

汽車保險公司	滿意人數	比例	不滿意人數	比例
臺灣	3	100%	0	0%
兆豐	5	83%	1	17%
富邦	41	93%	3	7%
泰安	16	84%	3	16%
明台	6	75%	2	25%
新光	21	91%	2	9%
華南	14	100%	0	0%
第一	9	82%	2	18%
新安東京海上	16	94%	1	6%
台壽保	3	100%	0	0%
和泰(原蘇黎世)	3	100%	0	0%
國泰世紀	14	100%	0	0%
旺旺友聯	5	100%	0	0%
南山(原美亞)	8	100%	0	0%
不清楚	1	100%	0	0%
合計	165	92%	14	8%

(7)其他意見

- A. 汽車保險公司處理部分，如無人死傷案件由汽車保險公司直接協助處理，宜有相關配套應完整，且汽車保險公司及人員清楚規定，以免求助無門，最後仍需請警方處理。
- B. 無人傷亡案件本來就是汽車保險公司應處理，無須警方介入。
- C. 如無人員傷亡時，由汽車保險公司直接協助處理，不僅可節省處理時間，並可快速理賠，可以增加當事人對汽車保險公司之認同。
- D. 保險理賠人員素質不一容易產生問題。
- E. 汽車保險公司賺錢卻將事故現場丟給警方處理這樣是不對的。
- F. 汽車保險公司派人現場協助，可以讓我不會覺得無助，同時可以加快處理的速度。
- G. 汽車保險公司處理時應發揮專業，針對肇責的部分不要每一件都依賴交通隊，特別是那些小額損失又肇責單純明確的案件。
- H. 公正第三方意見(警方)對於肇責分析非常重要，可杜絕 80% 肇責爭議。
- I. 某些員警太依賴汽車保險公司，時常把黑講成白的，常讓汽車保險公司理賠人員難處理(本人是理賠員)，如果都沒保險員警不就不接受報案嗎？
- J. 依一般了解，交通警察依法應針對事故予以詳盡紀錄，再由汽車保險公司調閱資料完成理賠，汽車保險公司到場之功能性不大，我認為警方切勿錯誤引導當事人通知汽車保險公司到場，因汽車保險公司到場後，勢必壓縮到其他事情處理時間，反而造成理賠流程延長。
- K. 對方有保險還好，沒保險的話，不是我的錯怎麼辦？
- L. 肇責有爭議還是要有初判一些第三單位資料才能縮短。
- M. 雙方責任若無公正第三方紀錄，雙方則無法和解。
- N. 汽車保險公司非公證單位。
- O. 希望發生通事故，能夠透過警方釐清責任，再由汽車保險公司協助處理後續賠償事宜較為恰當。
- P. 縱使無人傷亡仍須警方作證讓現場跡證明確以利後續協調。

由上述建議可發現，部分民眾認同汽車保險公司應盡速協助當事人協助後續理賠事宜，但部分民眾對於理賠人員素質持有疑義，同時當事人若未投保任意車險，直接交由汽車保險公司處理無法保障當事人權益。

對於警察處理方面，有以下意見：

- A.警察研判速度過慢還要7天後，應可當場完成。
- B.希望事故現場即能提供現場圖。

由此可發現，民眾對警察機關處理資料仰賴甚重，尤其現場圖及初步分析研判表與汽車保險公司後續理賠相關，期望能儘速取得。

民眾另有以下其他意見：

- A.保險仍是以防萬一，一旦出險應該由汽車保險公司就保險金額內容範圍內，公司全部理賠，不應該再由該保險人付費。
- B.建議推動全民強制投保第三人責任任意險，搭配推動車輛強制加裝車載攝影機，配套方式為如因提供影像畫面而縮短事故分析研判流程，減輕汽車保險公司負擔，明年保費酌減。如拒絕提供車載攝影機影像導致分析研判困難，明年保費酌增。
- C.政府應對汽車保險公司定期評比，淘汰劣質公司，且應明文律定汽車保險公司保費金額、應配合事項及程序。
- D.建議每輛車都能加保意外險。

事實上，每種任意險都有其保障範圍，汽車保險公司亦只能在保額內賠償，且亦須視賠償項目決定。例如強制險，針對每一單項均有賠償上限，如賠償金額超過賠償上限，仍須由當事人自行處理。另建議強制投保第三人責任險，與受訪者對於並非所有車主均有投保任意險之疑慮相互呼應，如均有投保，則對各造事人較有保障。

3.4 小結

分析問卷調查結果，可獲得以下訊息：

- 1.有 24.2%受訪者對於「汽車任意險」理賠範圍不甚清楚，包含僅投保「第三人責任險」，但希望保險理賠自己車損者計；及僅投保車體損失險希望汽車保險公司賠償對方損失者。此誤解可能導致發生交通事故後，對於汽車保險公司理賠範圍及處理方式不滿意。
- 2.受訪者期待汽車保險公司提供之服務，第一為後續和解派員協助處理、第二為事故現場派員協助處理、第三為完善的理賠申請程序。
- 3.對於無人死傷之案件，82.1%受訪者期望之處理時效為2個月，另同意由汽車保險公司直接處理者亦有83.2%。惟如由直接汽車保險公司處理，是否強制車主投保第三人責任險為一重要因素。
- 4.有74.4%受訪者發生事故後，在現場即通知汽車保險公司，汽車保險公司到場協助比例為43.7%。而汽車保險公司未派員協助最多原因係「由

警察現場處理即可辦理出險，汽車保險公司不必派員」，占未到場之 69.9%。

5.各汽車保險公司對交通事故處理情形與網路發佈訊息並不相同，說明如下：

(1)現場處理：和泰、明台、新光、華南、和泰、國泰世紀、南山等公司，網路未發佈提供事故現場派員協助之服務，但問卷調查發現，這些汽車保險公司亦有派員至現場協助處理。而網路發佈提供事故現場派員協助服務之汽車保險公司，例如：富邦、新安東京海上等公司，是否派員至現場協助並不完全相同，可能因天候狀況(例如颱風天)、當事人投保險種不同，致並非每件有投保任意險之民眾均有此項服務。

(2)事後理賠：僅臺灣、富邦、泰安、新安東京海上有發佈後續理賠派員之協助，但問卷調查發現，所有汽車保險公司在理賠階段均會派員協助。依定型化契約，第三人責任險之後續理賠階段，汽車保險公司應參與和解。

6.雖有超過半數汽車保險公司接獲客戶通知發生事故時，並不會派員至現場協助，但有 81.2%受訪者表示，在後續和解過程汽車保險公司有派員協助處理。

7.當事人對汽車保險公司處理方式之滿意內容以「後續和解有派員協助」、「理賠人員專業」及「理賠流程迅速」最多；不滿意內容則以「理賠流程緩慢」及「事故現場未派員協助」最多，可見受訪者最在意的是理賠流程。

四、綜合分析與展望

4.1 現況省思

汽車保險公司與消費者之間是契約關係，雙方透過訂定保險契約而有產生互動。政府機關則是在第三者立場，監督汽車保險公司之契約是否符合相關規定，保護消費者權益。目前汽車保險公司與消費者之互動，常在發生交通意外或事故時，除非汽車保險公司有其他交通安全宣導活動，否則消費者較少與汽車保險公司有接觸。經前述探討，汽車保險公司與消費者間之互動及現況分析如圖 4 所示。

在汽車保險公司方面，並非所有汽車保險公司均有交通事故防制作為。

目前交通事故防制，以社群網站之宣導文章及影片、客戶之交通安全宣導講座為主。國泰世紀、新安東京海在企業社會責任報告書則披露該公司有製作交通安全宣導影片、建置交通安全網站等。在當事人發生交通事故時，並非所有汽車保險公司均會派員協助現場處理，多數僅告知由警方處理即可辦理出險，汽車保險公司不必派員。事故理賠時效方面，部分交通事故案件因理賠流程不夠完善，致當事人誤以為已和解完成，於事故後 1~2 年卻收到汽車保險公司求償通知書。

在消費者方面，民眾普遍不清楚各保險種類保障範圍，例如僅投保第三人責任險，但希望汽車保險公司協助自己車損修復；或僅投保車體損失險，但希望汽車保險公司協助理賠對造當事人。另民眾也期待汽車保險公司在現場處理及理賠流程提供更完善服務。包含：交通事故現場派員協助處理及儘快完成後續理賠。

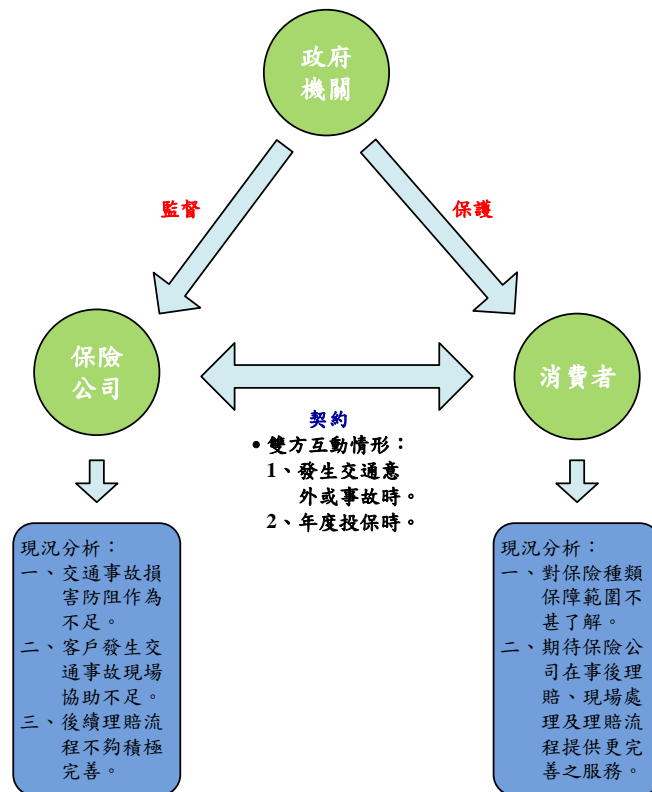


圖 4 車保險公司與消費者間互動及現況分析

依據圖 4 的關係可發現，汽車保險公司在交通事故扮演角色仍有改善空間，消費者亦應對保險種類有所了解。本研究期望提出各方面之未來展望，讓政府機關、汽車保險公司及消費者三者彼此間互動更積極主動，如圖 5 之示意圖。以下分別就「交通事故事前防制作為」、「交通事故現場

協助處理」、「交通事故後續理賠流程」及「民眾對汽車保險認識情形」等四方面來討論如何正向的轉變。

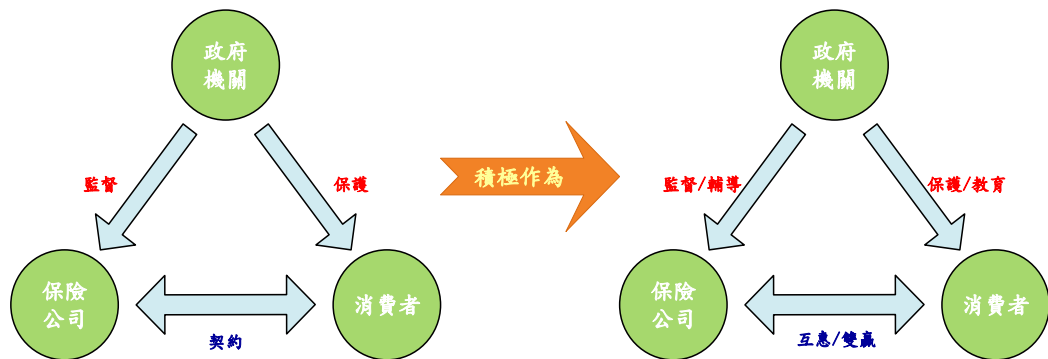


圖 5 汽車保險公司與消費者間互動轉變示意圖

4.2 交通事故事前防制作為

在企業社會責任中，汽車保險公司除賺取獲利外，亦應對社會有所回饋。產險公司在汽車保險能夠回饋社會的最直接做法，即為積極參與交通安全公益活動，透過防制措施減少交通事故，汽車保險公司減少理賠支出，即是增加收益，故就汽車保險公司在企業社會責任及損害防阻的角度而言，確實值得投入交通事故事前防制之相關作為，茲就汽車保險公司在交通事故防制作為之現行角色及未來積極作為進行分析與展望。

1. 現行角色

目前我國事故防制雖以公部門為主，惟近年來亦有不少私人企業或組織共同加入，包含和泰汽車、汽車公會等，可惜的是現行產險公司投入交通事故預防者不多。事實上，對汽車保險公司而言，減少交通事故發生，就是減少賠償金額，獲利也就越多。另外，產險公司近年來賠款率在 60% 左右，尚有盈餘可投入交通安全宣導。從企業社會責任報告書看來，新安東京海上產險公致力於酒後駕車防制宣導，國泰世紀產險建置零事故研究所網頁提供安全駕駛資訊，都是交通事故防制作為。陸續也有公司贊助學校畢業展覽、辦理交通安全宣導講座、替客戶量身規劃交通安全注意內容等。惟可能因為汽車保險公司宣導對象的範圍以客戶為主，與一般宣導活動相較之下，對象比較狹隘，因此大眾也比較少有機會接觸。

2. 未來積極作為

目前汽車保險公司在參與交通事故防制時，可以公益角度出發，減少商業性色彩，並選擇適合公司之宣導方向實施，說明如下：

(1)交通安全宣導立場

宣導帶有商業性色彩，容易會讓消費者排斥。因此，建議汽車保險公司以公益的角度來推動交通安全宣導活動，即在企業社會責任立場，營造正面形象，提升民眾接受程度，如此活動內容才會被重視，方有宣傳效果。

(2)宣導方向

常見的宣導方向有贊助交通安全活動、提供網路交通安全教室、校園宣導、社會宣導及發行電子報等方向，分述如下：

- A.贊助交通安全活動方面，須視汽車保險公司自身財務能力決定，亦可在可在政府機關或相關單位推動交通安全活動時，共同參與或投入資源。
- B.網路交通安全教室方面，目前多以課程講座方式為主，對象則為客戶為公司之員工。如欲成立交通安全教室有困難，可以將宣導內容放在網路公開讓民眾閱覽，除宣導對象可開放給非保戶之民眾外，亦可隨時更新教材，提供最新資訊，達到宣導成效，國泰世紀的零事故研究所網頁即可視為網路交通安全教室之一種。林建璋(2003)的研究發現，民眾較贊成及可行的宣導策略包括「加強宣導交通事故所造成的嚴重後果」、「加強交通安全法律常識的宣導」等，這些內容在網路交通安全教室均可以提供。此外，本研究參考零事故研究所網頁及文獻回顧內容，建議教材可以朝提供實際案例、交通法令宣導及危險感知平台等三方向編輯。
- C.校園宣導方面，目前和泰汽車與天下雜誌集團之小天下合作，進入校園說故事，藉由「TOYOTA 故事姐姐」說故事方式，融入交通安全主題，讓兒童在故事中學習正確的觀念與態度。明台產險則是將校園安全融入音樂劇，在小學校園中，以音樂劇演出方式，將最常發生的危險狀況及處理這些問題的注意事項融入劇情與表演橋段內，獲得廣大迴響。因此建議產險公司可朝此方向努力，與政府機關合作，取得適合學童之相關教材，將國小學童交通安全宣導，納入損害防阻方向，進而提升用路安全。進入大專院校宣導也是可行方式，因其學生已年滿 18 歲，許多人在此階段獲得人生中第一輛機車，因此正確騎乘機車的技巧及觀念非常重要。目前有產險公司投入大專院校的交通安全宣導活動，活動內容包含危險感知及戶外實際操作課程，機車騎乘安全不再是坐在教室內聽講師談論法規，而是遇到實際危害的臨場反應措施，並提升自身駕駛技術，學生對於課程內容有興趣，也就能夠將課程內容吸收進去。因此，在大專院校校園宣導面，課程內容可以配合學

校週邊交通幾何條件及交通設施，製作危險感知影片，例如學校附近有彎路或隧道，因而有視線死角或眩光作用，因此駕駛時應注意哪些重要事項，再配合實際操作課程，遇特殊天候、道路條件應如何駕駛比較安全。如此課程內容可讓教學較為活潑生動，吸引學生興趣，進而提升宣導成效。

- D. 社會宣導方面，由於此時用路人有用路經驗，對於實際案例更能感同身受。目前有汽車保險公司為車隊公司之客戶分析行駛資料，整合理賠資訊，對於公司的風險區域及行為提供建議。例如司機的班表是否妥適安排、經常發生理賠的區域在那裡，應該注意什麼樣的交通安全資訊，以客製化方式提供客戶公司參考，而非概括性的交通安全宣導，對客戶本身幫助更大。對於有固定行駛路線之行業，例如大眾運輸、貨運業等，更適合此種量身訂做注意事項。因此，對於公司全體員工的交通安全宣導，除一般防禦駕駛觀念外，可針對公司附近風險區域，提供注意事項或公司同仁實際案例之分析，讓宣導內容更靈活，提升宣導成效。
- E. 發行電子報方面，交通部 168 交通安全入口網有許多交通安全宣導文宣、影片、海報等，也有訂閱電子報的功能，產險公司目前有社群粉絲專頁，但是沒有電子報訂閱功能，其實可以將社群粉絲專頁的內容稍做編輯，作為電子報內容，專家訪談時也認為此方式是可行的。電子報的發送頻率大約二週一次，避免過於頻繁讓訂閱者不想被打擾而不願訂閱。訂閱者不限於客戶，只要瀏覽該公司網頁時對該公司相關產品有興趣者，即可自行訂閱。訂閱者收到電子報後，也許不會針對每則訊息詳加閱讀，但只要有吸收一、二則內容，並轉換成安全的交通行為，就能達到電子報的宣導效果。

4.3 交通事故現場協助處理

由問卷調查得知，交通事故現場協助處理為當事人期待汽車保險公司提供服務之第二名。事實上，現場派員協助處理有助於安撫當事人情緒、提升公司專業形象。惟目前並非所有汽車保險公司均提供此種服務。

1. 現行角色

目前汽車保險公司在交通事故現場處理上，提供現場派員及現場處理輔助工具等兩種協助，以下分別論述之。

(1) 現場派員

問卷受訪者發生交通事故現場通知汽車保險公司時，不到一半

的汽車保險公司有派員至現場協助，而未派員的情況中，有 69.9% 受訪者表示，汽車保險公司告知當事人「由警察現場處理即可辦理出險，汽車保險公司不必派員」，可見汽車保險公司對於現場派員協助仍不普遍。然而，多數當事人發生交通事故發生後，其實不曉得該如何處理，其最需要的是現場有人員能夠提供諮詢。故汽車保險公司若能在第一時間派員協助、提供意見，可先安撫當事人情緒、了解當事人投保何種保險，現場做一些紀錄，並協助當事人與對方討論和解內容，可以展現公司專業形象。

(2)現場處理輔助工具

我國 14 家產險公司中，目前有 7 家產險公司推出手機 APP，提供現場處理流程及小提醒，逐步指引駕駛人完成現場處理及蒐證步驟。

2.未來積極作為

(1)現場派員

發生交通事故後，汽車保險公司可協助當事人的第一介入時間點為交通事故現場通知汽車保險公司時，第二介入時間點為當事人現場無法與對造達成和解，於後續協調時提供專業理賠建議並說明可賠償範圍。因此，交通事故現場如果能派員協助已達成和解，對當事人而言，不只減少時間壓力，更重要的，是不必承擔精神上的壓力，擔心後續是否被告、可能要申請調解、進入法院訴訟程序不知該如何處理等。

陳申浩(2005)研究指出，當駕駛人有投保第三人責任保險時，發生交通事故後，較不會有放任不管之消極態度，且較不需要公正的第三人，可減少法律訴訟造成的時間及金錢損失，進而降低社會成本。由於現場處理涉及人力問題及客戶投保的險種，如果交通事故發生在半夜或偏遠山區，比較無法提供此種服務。我國目前強制責任險係針對人員受傷部分，以交叉理賠方式，向對造汽車之汽車保險公司求申請理賠，如為乘客，可向其中一駕駛之汽車保險公司申請理賠。肇事責任部分，則採取無過失責任，不論該件交通事故應由何人負責，汽車保險公司均會直接理賠。因此，在當事人僅投保強制責任險情形下，汽車保險公司並無派員至現場之必要。我國強制險實施至現今已 20 年，許多民眾對汽車保險也越來越重視，未來可朝向由政府機關法令規定汽車投保第三人責任險，除對當事人較有保障外，汽車保險公司亦可在交通事故現場派員處理上，有較多資源，提供更完善之服務。

(2)現場處理輔助工具

建議汽車保險公司可以設計適合公司特色及形象之 APP，內容包含交通事故現場處理流程指引及交通事故相關法令規定。在現場無法派員的時候，話務人員引導駕駛人依 APP 流程紀錄相關資料，資料立即回傳公司，事後可與車主報出險之資料互相勾稽比對。駕駛如未報出險，汽車保險公司能通知車主儘速辦理，加速理賠時間。

APP 內容除現場處理外，亦可結合交通安全宣導資料，即 4.2 節所提到的網路交通安全教室及危險感知平台，替客戶辦理講座時，和聽眾有互動內容，吸引聽眾興趣，透過教學增加駕駛人對危險情形認識，並提升反應能力。此外，也可以提升 APP 使用效能及交通安全宣導成效，避免駕駛人因為沒有下載該公司 APP，在交通事故現場要先蒐尋該 APP 並等候下載時間，導致駕駛人不願使用。

4.4 交通事故後續理賠流程

問卷調查發現民眾對於無人死傷交通事故案件，期待之處理時效為 2 個月，但現行理賠須由當事人申請初步分析研判表，時效上較難以達成民眾期待，顯見在交通事故理賠方面，仍有精進空間。

1. 現行角色

當事人如有投保第三人責任險，希望汽車保險公司儘快完成後續理賠，避免對造提告。但在汽車保險公司立場，為減少損失，須釐清肇事原因始能辦理理賠。依「自用汽車保險定型化契約」汽車第三人責任保險條款第 5 條規定，「被保險人發生本保險承保範圍內之賠償責任時，被保險人對於第三人就其責任所為之承認、和解或賠償，未經本公司參與者，本公司不受拘束。但經被保險人通知而本公司無正當理由拒絕或遲延參與者，不在此限。」因此，只要當事人有投保第三人責任險且後續有和解需要，汽車保險公司會派員協助處理。各家產險公司現行交通事故理賠流程大同小異，主要是透過勘車、查證及肇責判斷等程序，釐清當事人的肇事原因。如為第三人責任險，當保戶有賠償責任時，汽車保險公司會賠償對造當事人，下一年保戶的保費將增加；若為車體損失險，汽車保險公司會先修復保戶車輛，取得代位求償權，再向應負賠償責任之人索賠，若保戶是有肇責，則其下一年的保費就會增加，若對造當事人有肇責，除汽車保險公司會向其求償外，該次賠款紀錄不適用賠款加費之規定。車體損失險會直接修復客戶車損，因此並無時效問題。

為利於釐清肇事責任，目前汽車保險公司多仰賴警察機關的初步分析研判表。依據道路交通事故處理辦法規定，警察機關初步分析研判表係在發生 30 日後申請，因此當事人等候時間至少 30 日。而問卷調查可知，民眾對於無人死傷之交通事故案件，有 82.1% 受訪者希望 2 個月內

能夠處理完成。因此，若要申請完初步分析研判表再啟動後續賠償流程，時間上較難在 2 個月內完成。

2. 未來積極作為

汽車保險公司為提升理賠人員對法令及現場跡證之專業知識，針對汽車保險理賠專業人員辦理訓練，並依年資經驗及專業度區分為初級、中級、高級等。可見汽車保險公司內部有初步判斷肇事原因與責任之能力。如果對於肇事原因明確且當事人亦無爭議之案件，由公司內部進行交通事故肇事原因之初步判斷，不須仰賴初步分析研判表或鑑定意見書，儘速協助當事人辦理後續理賠及和解事宜，應可協助客戶在 2 個月內完成理賠。即使是有人員受傷案件，如果當事人受傷情形不嚴重，不須要長期回診或治療，也可以比照辦理。

肇事原因與責任的初步研判，可搭配由政府機關推動車輛加裝行車影像錄影設備，以縮短分析流程，展現公司處理效率。錄影畫面內容如經當事人同意，亦可做成相關案例影片，於網路安全教室或宣導講座提供聽眾參考，若是當事人參與公司之宣導講座，聽眾更能感同深受，成效更佳。

4.5 民眾對汽車保險認識情形

當事人如對於汽車保險認識不足，不清楚不同保險種類的理賠範圍，會在發生交通事故後，質疑汽車保險公司處理方式，也會造成對汽車保險公司的困擾。然而，汽車保險種類繁多且複雜，因此如何提升民眾的認識情形，為一重要議題。

1. 現行狀況

經問卷調查發現，有 24.2% 受訪者對於汽車任意險理賠範圍不甚清楚，包含：(1) 僅投保「第三人責任險」，但希望保險理賠自己車損者；(2) 僅投保「車體損失險」，但希望汽車保險公司賠償對方損失者。因此常造成很多的誤解，例如：(1) 張三僅投保車體損失險，某日因對造闖紅燈發生交通事故，告訴對方不向其索賠，可直接交由汽車保險公司處理，但事後對造卻收到汽車保險公司代位求償；(2) 因當事人與對方現場達成和解，致汽車保險公司失去求償權利，故不會賠償當事人車損。

實務上確實會因為當事人不清楚任意險賠償範圍而發生一些誤會。例如當事人僅投保第三人責任險，但該件交通事故是對造責任，客戶卻要求汽車保險公司應替其向對方求償。汽車保險公司站在為客戶服務立場，可以提供相關法律諮詢，但也必須依法令執行。第三人責任險係客

戶有賠償責任而受賠償請求時，汽車保險公司負賠償之責。如果是對造有賠償責任，則此件交通事故並無汽車保險公司應處理事項，倘若替客戶向對造求償，會引起對造當事人質疑。

2. 未來積極作為

當事人對於保險商品不熟悉之原因，通常在於目前契約內容多且繁雜，民眾較無耐性逐一檢視，並深入探討其中差異。因此，建議由「中華民國產物保險商業同業公會」統一製作『圖文懶人包』，讓汽車保險公司招攬人員方便攜帶並向客戶說明不同車險之間差異。例如可先就賠償範圍是人還是車、賠償標準等，以簡易圖文說明，並搭配文字解釋，如果是契約細部差異，再由招攬人員依不同契約內容予以解釋。現行汽車保險公司有線上投保服務，因此『圖文懶人包』可在汽車保險公司官網提供民眾參閱，使民眾更清楚不同保險理賠範圍。內容亦可搭配交通安全講座、電子報等方式，提供聽眾及讀者了解。政府機關也應加強宣導不同汽車保險種類保障範圍，如此民眾在發生交通事故時，可互相了解當事人保險種類並選擇正確處理方式。

4.6 小結

經上述的探討，可以發現政府機關、汽車保險公司及消費者間在交通事故的後續處理上均有精進之處，如圖 6 所示，說明如下：

1. 汽車保險公司與消費者間可以在交通事故防制方面有更多互動

不論是政府機關或汽車保險公司，均同意汽車保險公司參與交通安全宣導活動有其正面效果，且不限於有契約關係之客戶。另以企業社會責任角度來看，交通事故防制亦為社會回饋一部分，應積極投入實施。

2. 當事人發生交通事故時，汽車保險公司派專人至現場協助處理

此做法除了可以安撫當事人情緒，並提供專業意見外，亦可協助與對方討論賠償內容。惟目前強制汽車責任險僅理賠當事人醫療費用，且採無過失責任，汽車保險公司無派員必要。若配合由政府機關推動汽車投保第三人責任險，可讓汽車保險公司有較多資源。

3. 縮短後續理賠時效，減輕當事人壓力

在肇事原因與責任釐清上，應訓練內容理賠人員專業能力，並搭配由政府機關強制汽車加裝行車錄影設備，當事人辦理出險時，一併將畫面提供予汽車保險公司，協助釐清肇事經過，保障自身權益。

4. 製作汽車保險介紹懶人包

為使消費者本身清楚汽車保險保障範圍，避免發生交通意外或事故時，該事故不在自己投保之保險理賠範圍，卻因不了解而誤會汽車保險公司不協助處理。懶人包可由產險公會製作，以圖形方式搭配文字內容，讓消費者容易了解。並由政府機關及汽車保險公司共同加強宣導，提升消費者認識。

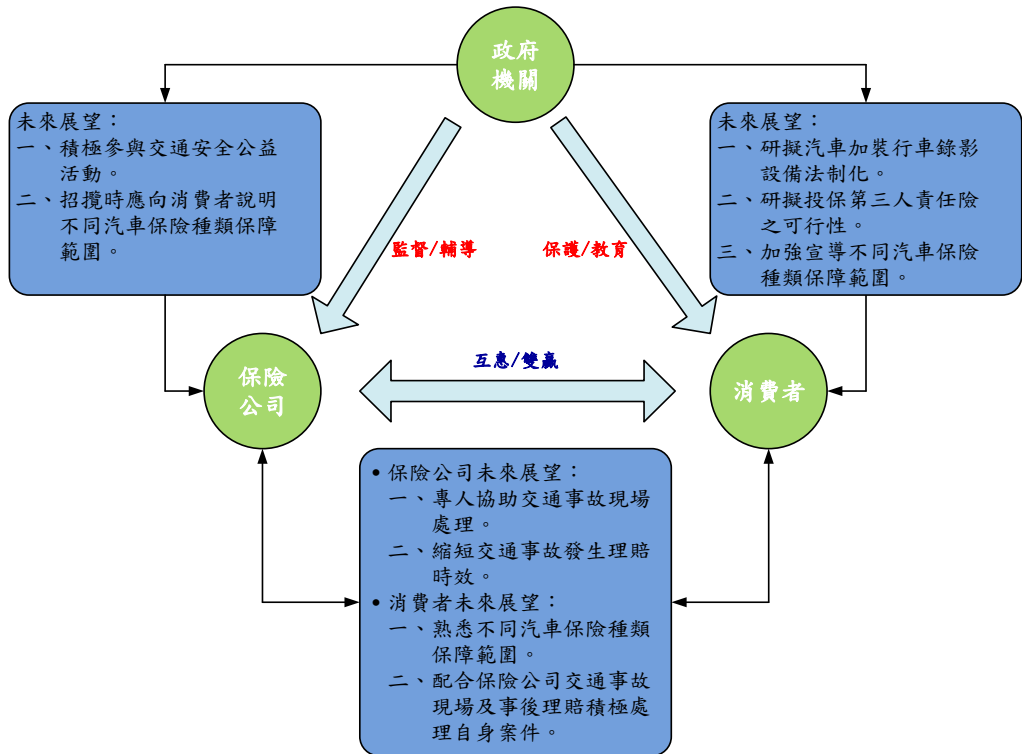


圖 6 政府機關、汽車保險公司及消費者在交通事故的後續處理未來展望

五、結論與建議

汽車保險公司目前與消費者間為契約關係，在汽車保險上，於發生交通事故或意外，始與汽車保險公司產生互動，其於交通事故扮演角色較為被動。政府機關在監督汽車保險公司及保護消費者權益也是在被動立場，於消費者提出質疑時，監督汽車保險公司是否依契約執行。經本研究探討發現，汽車保險公司在發生交通事故前之損害防阻作為較少投入，並非每家公司均有實施；交通事故現場並非針對有商業性汽車保險者均有派員協助；後續理賠時間有縮短空間。本研究初步進行前述課題之探討，乃提出以下對汽車保險公司在交通事故扮演角色更積極之做法的研究結論與建議。

5.1 結論

1. 汽車保險公司在企業社會責任角度實施交通事故防制作為是可行的，應加強公益形象，屏除商業色彩，以減少民眾質疑，提升宣導效益。建立良好的企業社會責任能夠增加汽車保險公司正面形象，吸引更多客戶投保該公司，同時提升汽車保險公司營收，形成正面循環。
2. 肇事民眾的問卷調查顯示，受訪者期待汽車保險公司提供之服務，第一為後續和解派員協助處理、第二為事故現場派員協助處理、第三為完善的理賠申請程序；無人死傷之案件，82.1%受訪者期望之處理時效為 2 個月，另同意由汽車保險公司直接處理者亦有 83.2%。
3. 肇事民眾的問卷調查顯示，24.2%受訪者對於投保汽車保險種類及汽車保險公司提供服務不甚清楚，例如：僅投保車體損失險，發生事故後卻認為汽車保險公司應協助自己儘速與對方達成和解；或僅投保車體損失險希望汽車保險公司賠償對方損失。
4. 汽車保險公司派員到現場對當事人有正面幫助，可以在第一時間站在當事人立場安撫當事人情緒，並提供專業諮詢，提升公司專業形象。惟現場處理有大量人力需求，且受到時間、地點限制，如果遇到發生時間為凌晨、地點為國道或偏遠山區等，較無法派員協助。
5. 經本研究重新檢視汽車保險公司於道路交通事故扮演的角色，透過以下的轉變，預期直接有利於健全道路交通環境：
 - (1) 目前汽車保險公司與消費者間被動的契約關係，可透過更積極的一些作為，轉換為積極的互惠雙贏關係。汽車保險公司方面，善盡其社會責任，協助事故防制與處理工作、強化消費者的風險感知及讓消費者了解不同汽車保險之內涵與差異，如此可讓消費者有安全意識並正確選擇適合自己之保險商品。消費者方面，了解道路行車風險，培養良好、安全的用路習慣、並善用行車錄影設備保障權益等，減少出險、增加汽車保險公司獲利，雙方可以形成互惠雙贏的關係。
 - (2) 目前政府機關對汽車保險公司係較單純的監督關係，可以透過輔導汽車保險公司提升其社會責任積極參與交通事故防制工作，以及確實宣導民眾了解汽車保險的保障內涵，進而轉換為對汽車保險公司較積極的督促、輔導關係。政府機關與消費者之間，則可透過鼓勵消費者投保第三人責任險及汽車加裝行車錄影設備，將目前被動地保護消費者權益，改變為主動保障消費者權益。

5.2 建議

- 1.若所有車輛均裝設行車錄影設備，當發生交通事故時，其對於肇事經過釐清確實有幫助。用路人如能將行車錄影畫面提供汽車保險公司做為審核之佐證資料，亦可縮短後續理賠時間。
- 2.經本研究的探討，茲提出以下對汽車保險公司、交通主管機關、用路人(消費者)的一些建議：
 - (1)建議汽車保險公司建置交通事故現場 APP，內容包含指引駕駛人現場紀錄相關資料，並說明相關處理流程；交通安全觀念及危險感知平台建置，配合校園及社會宣導內容提升成效。
 - (2)對於有投保第三人責任險之客戶，在發生交通事故時，應派員至現場處理，初期可先限制現場處理對象，包含：肇事區域須在市區道路、肇事時段須在上班時間等。後期配合公司建置之 APP 功能，對於發生時間在凌晨、或地點偏遠無法派員者，由話務人員引導駕駛人依 APP 步驟記錄現場資料，並線上指導現場處理方式，以提供當事人現場處理實質協助。
 - (3)汽車保險公司為辦理交通事故理賠，應定期辦理人員專業訓練，對於肇事原因沒有疑義者，於內部審核後，儘速辦理理賠，避免因申請警方資料致理賠時間過長。
 - (4)建議儘量鼓勵汽車所有人投保第三人責任險。目前強制責任險僅保障車外第三人醫療費用，但對於車輛損失、工作損失等均無法理賠。經研究顯示，事故當事人如有投保第三人責任險，在發生交通事故後，比較不會有放任不管之消極態度，而且汽車保險公司能有更多資源投入現場派員協助處理。但目前的法令並未強制投保第三人責任險，而且強制投保涉及保費釐算、我國保險制度等問題，尚需要凝聚各界共識與很多相關的修法工作，故建議現階段可先採取儘量鼓勵駕駛人投保的策略，並提升消費者接受程度。
 - (5)建議將汽車保險公司到場協助及車主提供行車錄影設備，提供汽車保險公司之項目，納入自用汽車保險定型化契約範本條文規定，以提升汽車保險公司服務品質及後續理賠效率。
- 3.本研究的民眾問卷調查樣本數量及管道還有擴大空間。本研究進行現場問卷與網路問卷等兩種調查方式，分別取得 A~D 類不同份數的回收問卷；惟網路問卷受限於時空環境，受訪者對於問項的了解與回覆的可信度，研究者較無法掌握。由於樣本數之限制，本研究與面訪的資料合併(pooled data)處理，以獲得初步成果。此為本研究的於資料蒐集上的研究限制，因此建議後續研究儘量擴大調查問卷數量及管道。
- 4.本研究透過問卷分析並嘗試研提了鼓勵推動第三人責任險的策略，可能涉及消費者選擇(個人需求或經濟能力影響)，另一個思維方向是檢討現

有強制責任險以研擬相關因應策略，例如讓目前的強制責任險所提供的
基本保障能盡量減少一般民眾必須額外加保第三人責任險來彌補不足，
以及規範強制險保險人應執行提升交通安全與必要保險服務項目等，以
兼顧公眾利益，這些議題牽涉甚廣，建議後續研究可進一步研析與探
討。

參考文獻

尹章華(1996)，「從消費權益論事故和解與保險理賠之法理關係」，*保險專
刊*，第 43 輯，頁 147-159。

周榮昌(2015)，*道路交通事故肇事者之願付價格(1/3)*，科技部專題研究計
畫。

林建璋(2003)，*交通安全宣導策略之評估：模糊多準則評估方法之應用*，華
梵大學工業管理學系碩士論文。

陳申浩(2005)，*任意汽車第三人責任保險對被險人行為態度影響之研究*，朝
陽科技大學保險金融管理系碩士論文。

陳高村(2003)，*道路交通事故處理與鑑定*，第二版，作者自印。

曾平毅、許志誠、蔡佩穎(2018)，「我國道路交通事故保險現況及重要議題
分析」，*警專論壇*，第 22 期，頁 95-114。

(收稿 108/05/07，第一次修改 108/05/29，接受 108/06/07，定稿 108/09/21)