

發文字號：金融監督管理委員會保險局 104.04.13 保局（綜）字第 10410912710 號書函

發文日期：民國 104 年 04 月 13 日

要 旨：核釋保險業者依個人資料保護法之規定或取得當事人書面同意所蒐集、留存之錄音錄影資料檔，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，但除該法第 10 條但書所定情形外，則不得拒絕之

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：中華民國產物保險商業同業公會（代表人戴○祥）、中華民國人壽保險商業同業公會（代表人許○博）、中華民國保險經紀人商業同業公會（代表人鄭○人）、中華民國保險代理人商業同業公會（代表人許○通）、中華民國保險經紀人公會（代表人吳○明）

副 本：本局產險監理組、壽險監理組、財務監理監理組