

# ○○郵局員工違法招攬郵政壽險重大疏失案 再防貪報告

## 壹、前言

郵政簡易人壽保險成立之宗旨即揭櫫，為提供國民基本經濟保障，藉由普設於全國各地之郵政機構，便利全民投保，以增進社會福祉；且因免體檢、投保手續簡便，深獲民眾喜愛與信賴。是以，郵政員工本應秉持誠信守法的精神服務顧客，尤其積極推展簡易人壽保險業務時，更須遵循相關法規辦理，俾免作業疏失，以消弭舞弊情事及提升公司壽險業務營運效能。

○○郵局所轄○○郵局員工張○○，竟以違反規定方式招攬壽險業務，利用民眾對中華郵政的信賴，遂行違法之實，非但失信於民，且嚴重斲傷郵政誠信商譽及形象至鉅。

民眾於106年來函檢舉指稱，○○郵局員工張○○，藉收取客戶所繳躉繳壽險保費之名，卻行吸金之實，將客戶的保費，轉入渠個人名下的其他投資，歷任○○郵局經理卻予縱容等情事。

案經本公司政風處深入查證，張○○自98年起，為爭取壽險績效，及應客戶要求比照美金保單給予額外4%利息，竟違法向客戶收取躉繳保費，俟保單契約成立後，再於保單上變造註明「躉繳」字樣並蓋章。渠為支付額外4%利率之款項，遂將收取躉繳保費部分挪作其他投資，惟此種招攬方式，不僅無法填補鉅額利息支出，且虧空金額日益龐大。渠違法行為經檢舉及查證屬實，○○郵局業函送司法機關並即作行政責任追究；刑事責任部分，涉犯刑法背信罪、銀行法吸金罪等罪嫌，目前司法機關刻正偵辦並業獲起訴，造成渠個人公職生涯及名譽已然毀於一旦。

綜上，本案顯示○○郵局及所轄○○郵局內部管理出現嚴重漏洞，尤以歷任○○郵局主管及○○郵局業管單位，因疏於管理及處理客訴之警覺度不足為主要原因。本公司除追

究案關人員行政責任外，相關權責單位已研提防範措施，期冀每位郵政員工均能落實合規文化，俾使負面影響郵譽事件不再發生。

## 貳、案情概要

### 一、基本資料

(一) 涉案被告之姓名、服務機關及職稱：

涉案人張○○(下稱張員)，時任○○郵局所轄○○郵局儲匯窗口工作人員。

(二) 行政肅貪之機關：

中華郵政股份有限公司○○郵局。

(三) 起訴之檢察機關(或判決確定之法院)：

臺灣○○地方檢察署(下稱○○地檢署)。

(四) 相關案號：

臺灣○○地方檢察署106年度偵字第○○○○號、107年度偵字第○○○號、107年度偵字第○○○號檢察官起訴書。

### 二、犯罪事實

(一) 自98年起至106年6月29日(解除張員儲匯壽險工作人員權限及撤銷其業務員登記)止，張員私自以躉繳保費方式，並承諾給予額外4%利息，向保戶招攬壽險；俟保單成立後，張員於保單上，私自塗改註明「躉繳」字樣並蓋章，以取得保戶信任。

(二) 初期張員將收取之躉繳保費存入6個人頭帳戶內，再依各保單繳款到期日，以轉帳方式代繳保費。至104年5月，本公司壽險處清查作業時，發現張員所招攬保單之保戶住址，有數百件同為○○郵局，未符相關作業規定；惟張員以投保者為其親朋好友，或顧客退保契約改由張員承接繳納為由答覆；經本公司壽險處糾正該局後，張員自105年3月起，改採無摺存款方式，每月將收取躉繳保費，分別存入各該保戶帳戶以扣繳

保費；經查計有887件保單，保險金額達新臺幣（下同）7.27億餘元，未到期保費餘額總計4.1億餘元。

- (三) 張員為支付私下承諾保戶4%利息，遂挪用部分所收取之躉繳保費，分散於定期定額基金、美金保單、郵政簡易人壽保險、投資型保單及銀行存款等各項投資。
- (四) 案發後，張員坦承渠私自向保戶收取躉繳保費，並承諾給予保戶額外4%利息，及擅自於保單變造加註「躉繳」字樣。張員不法行為，疑涉犯刑法第342條（背信罪）、第210條（變造私文書罪）、銀行法第29條（吸金罪）及違反簡易人壽保險法第35條等規定。鑒於本案金額龐大，○○郵局政風室106年7月3日先行策動張員至廉政署自首，嗣經廉政署106年7月7日函送○○地檢署偵辦，業於107年7月31日遭該署起訴。

### 三、刑事責任及行政責任

#### (一) 刑事責任（涉犯法條）

##### 1、有關私自以躉繳方式向保戶收取保費部分：

○○郵局張○○為郵政員工，卻意圖為自己或第三人不法之利益，或損害本人之利益，而為違背其任務之行為，致生損害於本人之財產或其他利益，涉犯刑法第342條（背信罪）。

##### 2、有關承諾給予保戶額外4%利息部分：

○○郵局張員私下承諾給予保戶額外4%利息，涉違反銀行法第29條、第29-1條規定略以，非銀行不得經營收受存款、公眾財產或辦理國內外匯兌業務；以收受投資或其他名義，向多數人或不特定之人收受款項或吸收資金，而約定或給付與本金顯不相當之利息或其他報酬者，以收受存款論；涉犯銀行法吸金罪。

##### 3、有關於保險契約成立後，私自塗改註明「躉繳」字樣並蓋章部分：

張員於保險契約成立後，私自變造塗改保單註明「躉繳」字樣，足以生損害於中華郵政公司，涉犯刑法第

210條變造私文書罪。

- 4、○○郵局張員係中華郵政公司職員，因意圖為自己不法之利益，而為違背中華郵政公司經營簡易人壽保險業務之行為，致生損害於中華郵政公司之財產或利益，涉嫌違反簡易人壽保險法第35條規定。

(二) 行政責任

- 1、○○郵局經辦員張○○部分：

案經簽陳機關首長核准追究張員行政責任，○○郵局106年8月17日召開106年第3次考成委員會，以張員自98年迄106年6月29日擔任儲匯壽險工作人員，涉嫌利用職務，未依規定辦理壽險業務，致公司須墊付償還金額高達2億2,719萬1,920元，造成公司鉅額損失及郵政商譽受損，違法失職情節重大，經會議決議通過擬予一次記2大過免職處分。106年8月28日經本公司審核，違法失職情節重大，造成公司鉅額損失並嚴重影響郵政聲譽，有確實證據，依據交通事業人員考成條例第10條第1項第2款、第11條第1項第2款第2目及第4目規定核定通過。

- 2、有關歷任○○郵局主管部分：亦一一追究相關行政責任在案。
- 3、上揭行政責任部分，案發後張員經本公司一次記2大過免職處分；另本案相關主管受處分情形：記1大過5人、記過2次3人、記過1次4人、申誡2次5人、申誡1次17人，共計34人。

(三) 金融監督管理委員會（下稱金管會）對本公司及○○郵局核處部分：

○○郵局所轄○○郵局員工張○○，以躉繳保費方式招攬郵政壽險並挪用客戶保費，金管會核有違反保險法相關規定，應依保險法規定予以處分，並限制○○郵局及其轄下各郵局停止簡易人壽保險新契約之銷售6個月（不包含依保單條款約定得續保之續保案件），

且於提報改善計畫並經金管會認可改善完成後（含清查全國各郵局有無類似案件），始得恢復○○郵局及其轄下各郵局之上開業務。○○郵局應依法移送張員並予以撤銷其業務員登記。

## 參、弊案發生原因分析

### 一、弊端態樣

#### （一）為求績效不按規定辦理壽險業務

張員自承長期招攬績效均名列○○郵局首位，惟因時空環境變遷，壽險招攬已較往年不易，為能持續保持佳績，爭取最優名次，致鋌而走險。張員自98年起允應客戶要求，額外給予預扣4%利息，以郵政6年吉利保險為主要招攬險種，向保戶收取躉繳保費；並為支付渠私下承諾4%利息，遂挪用部分躉收保費作其他投資，惟因不諳投資理財，挖東補西，以致造成鉅額虧損。截至106年6月止有效保單887件，保額約7.27億元，收取躉繳保費約5.65億元、未到期保費約4.1億元，係屬利用業務型態犯罪弊案。

#### （二）法紀觀念不足

張員私自向保戶收取躉繳保費並承諾給予保戶額外4%利息，及挪用躉收保費作其他投資涉犯刑法第342條（背信罪）及銀行法第29條（吸金罪）；擅自於保單變造加註「躉繳」字樣，涉犯刑法第210條（變造私文書罪）。揆諸犯行，肇因張員法遵及合規之法紀觀念薄弱，率爾未按法令規章作業所致；是以，張員雖以壽險績效為由，亦不足作為渠違法之藉口，應受法律制裁。

### 二、內部控制漏洞

#### （一）○○郵局第一線主管未能落實複核作業

- 1、本案張員犯案時間，自98年迄106年止長達9年，張員在窗口招攬壽險時，該局主管若稍加注意管理，不難

發現蛛絲馬跡；顯見主管平時未能落實走動式管理，隨時注意窗口員工作業情形，俾及時阻卻弊端發生。

2、102年曾有某保戶子女至○○郵局抱怨，質疑為何繳付壽險保費甚多，但自該保單借款之金額卻不多，憤而要求解約。事發當時，○○郵局主管僅將之視為個案處理，後續未能進一步查察張員違規招攬行為並深究其因，致未能掌握發掘弊案先機。該局主管處理事件輕忽態度，易致招攬員更加恣意妄為。

(二) ○○郵局業管單位洞察弊案敏感度不足

105年間曾有保戶向本公司顧客服務中心反映張員招攬壽險，疑有以「躉繳」方式收取保費情形；惟○○郵局業管單位僅以單純客訴處理，在取得客訴人諒解後，即予結案。揆其客訴內容，實足資顯示張員招攬有違法收取躉繳保費情事，惟該局業管單位未能深究追查，欠缺洞察弊案敏感度，致錯失導正契機。

(三) 同局員工漠視，未及時反映可能風險事件

本案作案期間長達9年，○○郵局其他窗口同仁，應不難從旁得知張員違規招攬情形，但竟無人向該局主管或業管單位反映；該局共事同仁們均置身事外，其原因究係為何，亦值得探討。

### 三、原因分析

(一) 法規面

本公司壽險業務相關法令或作業規章，皆已訂有明文，俾供相關業務人員據以遵循執行：

1、按本公司「壽險業務作業規章」，業均明訂相關招攬程序與作業方式，對各項契約之成立、保險費收取、契約改保、契約變更、保險單借款、契約終止等作業程序均有詳盡規定；對於從事簡易人壽保險招攬之業務員亦有相關資格取得及登記、教育訓練、招攬行為、獎懲及管理規定。

2、「簡易人壽保險法」第35條規定略以，本公司職員意

圖為自己或第三人不法之利益，而為違背本公司經營簡易人壽保險業務之行為，致生損害於本公司之財產或利益者，處1年以上7年以下有期徒刑，得併科3千萬元以下罰金。

- 3、「郵政簡易人壽保險投保規則」第5條規定略以，要保人於要約時，應填具要保書。要保書所載詢問事項，要保人及被保險人應據實說明，並會同署名蓋章，連同相當於第一期之保險費交付中華郵政公司。
- 4、「郵政簡易人壽保險監督管理辦法」第55條規定略以，業務員有違反本辦法之規定或有下列情事之一者，除有犯罪嫌疑，應依法移送外，本公司應按其情節輕重，予以3個月以上1年以下停止招攬或撤銷登記：對要保人或被保險人以其他不當折減保險費之方法為招攬（第4款）、未經或經授權代收保險費而挪用（第9款）、其他有損保險形象（第14款）。
- 5、「郵政簡易人壽保險業務員管理要點」第13點規定略以，業務員從事招攬保險時，對於簡易人壽保險商品內容及保險契約條款，應本誠信原則，善盡說明解釋，使保戶充分了解契約內容，對保戶不得作違背法令規章之任何承諾。

綜上，案關法令及作業規章之訂定，就法規面而言，已臻周延完備。本案係張員違規招攬壽險，相關主管及業管單位未及時督導深入查明妥處，致生重大疏失情事。

## （二）制度面

- 1、本公司內部控制及稽核制度，係藉由法規面之制度建置、流程控管、業務主管單位抽查、查視業務等方式，發揮管理監督與內部控制成效：

- （1）有關加強內部查核部分，對各執行單位辦理法令遵循制度及自行查核作業，使各項作業符合主管機關落實法遵與內稽內控規定。

- (2) 另為貫徹內控制度，藉配合內稽制度實施，適時發現問題、提出改善意見，以達防杜弊端及健全企業之經營。
- 2、本公司依據「保險業防制洗錢及打擊資恐內部控制要點」及主管機關函令與其他相關法規訂定之內部控制作業規章，如「壽險業務防制洗錢及打擊資恐作業程序」、「壽險業務洗錢及資恐風險辨識評估管理作業說明」等，對與客戶權益有關服務包括壽險契約變更事項、與金錢有關服務包括保險費收取、保單借還款等，依客戶差異，進行不同審查之風險分析。
  - 3、「營業窗口辦理簡易人壽保險業務招攬應注意事項」第5點規定略以，本注意事項內容，應列入各郵局內部控制自行查核及本公司稽核單位查核之重點項目。
  - 4、「郵政簡易人壽保險業務招攬處理制度及程序要點」、「保險業招攬及核保作業控管自律規範」等作業規章，針對業務人員從事招攬、獎懲、權利義務等事項，在制度上亦均有明文規範。

綜觀上述各項內稽內控制度，就制度面而言，已具相當嚴謹性。並非本案弊端發生原因。

### (三) 執行面

- 1、自98年迄106年止，張員私自以收取躉繳保費及給予額外4%利息方式，向客戶招攬壽險及變造保單註明「躉繳」字樣並蓋章，以取得保戶信任。此舉係作業外之違法行為，較難防範；惟此亦突顯主管走動式管理的重要性，隨時注意第一線員工作業情形，防範未然，才能防弊機先。
- 2、直屬主管及業管單位之管理疏漏，並對於處理顧客反映之警覺度不足。壽險業務向為郵政績效達標之重點業務，張員多年來辦理壽險業務之諸多異常情形及顧客相關投訴案件，皆透露已有違常不法線索跡象，本應再循其脈絡繼續追查，惟主管人員管理鬆脫及缺乏



警覺意識，致使案情持續擴大，由潛存風險事件，演變成嚴重弊案，斷傷郵譽甚鉅。

- 3、當「信賴」被有心人利用時，問題就會變得危險複雜而難測；無論是主管對員工、保戶對員工及保戶對郵局的「信賴」，或主管為爭取績效漠視壽險招攬高手行為，若未適時督導管理，完全放任，則當員工萌生貪念時，通常事件都已至相當嚴重才被發現。本案張員亦是利用客戶的「信賴」犯案，加上主管的輕忽與放任，以致發生重大弊案。
- 4、職業道德規範及法紀觀念之欠缺，致張員僅為追求個人績效，未依作業規定招攬壽險，造成郵譽重大傷害及渠個人須面臨司法制裁，損人害己。
- 5、綜上，本案弊端發生主因，並非相關法規或制度之疏漏及不健全，而係張員未按規定辦理壽險業務、相關主管人員及業管單位管理不當之各層級執行面未落實所致。

#### 肆、檢討與策進作為

##### 一、內控漏洞之因應措施及強化預防機制

###### (一)○○郵局之相關作為：

- 1、106年8月2日○○郵局基營字第1061800499號函，重申該局所轄各局（單位）應按作業規定招攬壽險，嚴禁以不法躉繳方式受理，並請各局主管嚴加督導，如有違規招攬，經查證屬實者，相關主管與經辦，將按章究責嚴懲。以責成所轄支局經理，加強注意員工平常作業情形，並落實第一線主管管理複核工作，俾確保作業安全。
- 2、○○郵局政風室106年7月17日「政風通報」宣導所轄各局（單位）同仁，招攬壽險業務時，務必依相關規定辦理；並重申本公司目前尚無以躉繳方式收取保費，嚴禁私自以不法方式招攬壽險，並不得塗改保單內容，

俾免觸犯法令。

3、106年7月21日及8月1日召集各科室會議，要求各科室至所轄各局查核現金時，務必落實查察；發現窗口員工違反作業規定時，應深入查明，同時請該員提出說明，俾查察是否隱匿案情。

4、○○郵局召開廉政會報：

(1) 106年11月8日召開廉政會報第14次會議：

會議由○○郵局經理親自主持，會議上經理親自宣達合規文化的重要，重申○○郵局員工以躉繳方式收取壽險保費違反相關規定，請各局主管務必加強走動式管理，隨時注意員工作業情形，並落實複核管理工作；該局人資室主任並報告○○郵局行政責任處分情形。

(2) 107年6月13日召開廉政會報第15次會議：

本次會議由○○郵局經理親自主持，其再次強調依法規作業之重要性，顯示對○○案極為重視。政風室提案針對○○郵局作業違失，策訂3點防範因應措施，業獲決議通過；並函知各局(單位)就主席指示及會議決議計7點事項，切實遵照辦理，俾免再次發生類似違法情事。

5、利用集會場合，加強宣導合規觀念：

(1) 政風室辦理106年下半年、107年上半年自衛編組演練；

(2) 107年3月24日○○郵局擴大局務會報及該局各團隊辦理企業文化會議；

(3) 107年6月13日政風室舉辦年度法令宣導專題演講，敦請法務部調查局○○市調查站肅防組組長主講，○○郵局計有主管及員工82人參加；政風室主任並藉演講結束時段，再次提醒同仁們應引○○郵局案例為戒，守法守分，俾免誤觸法網；渠另宣導招攬員應切依規定辦理壽險業務，灌輸員工績效固為重

要，然誠信合規的招攬方式更能淵遠流長，以維郵政廉潔優質形象。

6、政風室編撰政風月刊-「○○郵局政風簡訊」，並於該局全球資訊網頁「政風園地」加強宣導；希藉本案例導正員工建立防貪觀念，俾能知悉瞭解並深切體認，如有違法須承擔行政責任甚或刑事責任的嚴重性，切勿以身試法而後悔莫及。

7、新進人員於進局受訓實習時，應簽署「○○郵局政風守則」；上述守則內容，除宣導新進人員不得違反事項外，若得知有同仁未按規定作業時，應即報告業管單位或政風室，俾達機先防範弊端發生之效果。

(二)本公司函知各等郵局修正及重申相關作業規定：

通函文號(發文日期)	函文摘要
1-人通第 9247 號通函 (106.7.19)	新修正「中華郵政股份有限公司職務輪調實施要點」之修正重點：轉調人員第16職責層次、職階人員第12主管職責層次以下主管人員輪調規定；調降屆齡退休前得免予輪調年限，以避免人員久任情形。
2-壽通第 9286 號通函 (106.7.31)	嚴禁各局業務員以不當之方法唆使要保人終止有效契約而投保新契約，嗣後如有類似情事發生致使要保人權益受損，將嚴予議處。
3-壽通第 9360 號通函 (106.9.4)	函知各局辦理壽險滿期給付作業時，於核對受益人所檢附之保險單正確後，須於保險單封面加註「已付訖」（臨櫃給付）或「已申請轉帳」（轉帳給付），並加蓋經辦員、主管章。另如發現案關保險單，有塗改或以人工加註任何文字者，應

通函文號(發文日期)	函文摘要
	查明原因；如有可疑，須收回保險單並敘明緣由，寄送本公司壽險處後續處理。
4-壽通第 9428 號通函 (106.10.6)	重申各局應確依壽險業務作業規章辦理中途變更轉帳代繳保險費帳戶、保單借款、終止契約及變更地址等事項，以強化作業管控機制。
5-壽通第 9496 號通函 (106.11.3)	重申非本公司登記有效之業務員，不得從事郵政簡易人壽保險招攬及辦理會晤被保險人工作。
6-壽通第 9673 號通函 (107.1.11)	重申業務員不得為競爭之目的或獲取佣金之原因，以不當之方式唆使要保人撤保或終止有效契約而投保新契約，並應發揮互助合作精神，其他業務員已在進行招攬之契約，不得加入爭攬。
7-壽通第 9697 號通函 (107.1.19)	函知為鼓勵各局發揮團隊精神並加強契約品質管理，特修訂「郵政壽險超越巔峰業務競賽要點」，並自107年1月1日起實施。修正重點為競賽對象刪除個人組部分、新增「新契約保費收入占率」評核項目。
8-壽通第 9813 號通函 (107.3.8)	為強化安控，107年3月14日起成立之壽險新立契約保險單，一律由臺北郵局電子郵件科以掛號寄至要保人地址，不經由業務員轉交保戶。
9-壽通第 9840 號通函 (107.3.19)	重申各局受理要保人申請變更契約地址資料應注意事項：(1)請要保

通函文號(發文日期)	函文摘要
	<p>人交示保險單、國民身分證(本國人)/晶片居留證(外籍人士)、印章，查驗要保人身分無誤後始受理。要保人未成年、受監護宣告或委託他人辦理時，須另出具要保人之委託書(須向要保人查證並填註查證情形)及(法定)代理人之身分證明文件。(2)請要保人填具「郵政簡易人壽保險契約地址資料變動通知書」並簽名、蓋章。(3)新地址不得為郵局營業處所、業務員或入機人員之住所(以上住所顯示於螢幕左下方)；若業務員或入機人員變更本人或其家屬契約之地址時，主管須確實查核，並留存相關證明文件備查。(4)應確實核對要保人所填各項資料，正確入機，並加蓋經辦員、主管章。(5)變動通知書、證明文件及委託書應併釘，並按變動通知書右上角之流水序號，另行集中保管。</p>
10-人通第 9965 號通函(107.5.7)	<p>檢發新修正「中華郵政股份有限公司職務輪調實施要點」，並自即日起實施。增訂非主管人員任相同性質或同一單位任期之規定、增訂擔任支局儲匯壽險營業窗口工作人員應定期輪換不同檯工作及任同一檯任期之規定。</p>

通函文號(發文日期)	函文摘要
11-壽通第 0043 號通函(107.6.7)	為穩健壽險業務經營，自107年7月1日起調整新立契約主約商品及減額繳清保險之甲種佣金核發方式。(1)主約商品之甲佣核發方式修正為分3次核發，第1次於保險費繳滿1年時，按原訂佣金標準50%核發；第2次於保險費繳滿2年時，按原訂佣金標準30%核發；第3次於保險費繳滿3年時，按原訂佣金標準20%核發。(2)投保經過期間未滿2年，申請變更為減額繳清保險者，收回變更前、後應發佣金淨額之差額，續次佣金依變更後保額計算核發。

(三) 本公司召開廉政會報：

1、106年12月7日召開廉政會報第17次會議：

- (1) 政風處針對本公司接連發生○○郵局及○○郵局等重大違失案件，違法員工均為案發局久任員工未輪換工作，且未輪調他局服務之弊端進行討論；政風處提案並獲決議通過：請人資處就「職務輪調」議題研議，以符合人性、員工工作安定為前提，修訂本公司「職務輪調實施要點」，俾防久任易滋弊端。
- (2) 人資處後續執行情形：已修正本公司「職務輪調實施要點」，並於107年5月7日人通第9965號通函實施。

2、107年5月22日召開廉政會報第18次會議：

會議中本公司壽險處針對○○郵局招攬作業違失之發生原因及癥結進行檢討，提報改善措施(106年12月至107年3月)相關策進作為計15項如下表列：(均已改善完成或屆期落實執行)

壽險處報告：○○郵局壽險招攬作業違失案策進作為

壽險處「○○郵局案」內控措施彙總表

改善措施	預定完成 改善時間
<p>1、增加電訪作業，確認保戶辦理契約相關內容。</p> <p>(1)新契約核保電訪內容。</p> <p>(2)保單遺失且以現金給付之滿期契約。</p> <p>(3)保單遺失之終止契約。</p> <p>(4)減額繳清契約。</p> <p>(5)降保達一定金額、辦理補副保單且降保及變更轉帳帳戶為非契約關係人之契約。</p> <p>(6)降低保額交易之櫃員為業務員之契約。</p> <p>2、新增契約異動狀況監控報表，送各等郵局查核。</p> <p>(1)招攬保件達一定數量之業務員且其近期契約有頻繁異動之狀況統計表。</p> <p>(2)跨業務交易之交叉監控報表(無摺存款繳納保費明細清單)。</p> <p>(3)同一帳戶扣繳10件以上契約保費明細表。</p> <p>(4)同一地址或E-mail契約數達10件以上異常清單。</p> <p>3、保險單及首期送金單上明顯處加註電腦列印，塗改無效等相關字樣。</p> <p>4、控管壽險新立契約首期保費轉帳及變更續期保費轉帳帳戶之核印及入機人員不得為契約業務員，並由主管加強複核，</p>	<p>業已改善完成。</p>

壽險處「○○郵局案」內控措施彙總表	
改善措施	預定完成 改善時間
<p>以防範不肖業務員偽變造。</p> <p>5、新契約保險單由臺北郵局電子郵件科以掛號逕寄保戶，不經由業務員轉交保戶。</p> <p>6、新契約核保後發送簡訊通知，以明確讓保戶知悉所申辦的為「保險商品」，並請其注意查收本公司寄發之「保險單」。</p> <p>7、「要保人變更地址交易異常清單」增列新地址為郵政信箱之契約明細。</p> <p>8、新立契約或變更要保人資料時，於螢幕提示訊息，請保戶留手機號碼及E-mail，俾利後續電訪或通知作業。</p> <p>9、對於保戶留存地址及轉帳扣繳保險費帳戶之合理性列入自行查核項目。</p> <p>10、106年7月起配合各支局局屋新(改)建，逐步建置壽險專區(或專檯)；另避免業務員為爭取業績，而不當招攬保險，自107年起取消年度超越巔峰業務競賽辦法中個人組獎項，及新增「新契約保費收入占率」評核項目。</p> <p>11、將弊案作成教案，教導同仁勿以身試法，並加強業務員及各級主管法令遵循及職業道德規範相關教育訓練，以落實合規文化。</p>	
<p>12、列印異動狀況監控報表，再次送各等郵局全面清查轄屬各級郵局有無向保戶一次收取保費、設定要保人住所為郵局地址及要保人地址相同等異常情事。</p>	<p>預計於107年5月底前完成。</p>



壽險處「○○郵局案」內控措施彙總表	
改善措施	預定完成改善時間
13、於現行壽險對帳單增加繳費期別，俾利查核。	預計於 107 年 7 月底前實施。
14、為留存支付軌跡及確認資金流向，給付方式限以郵政劃撥支票（無劃撥支票之 1、2 人郵局以郵政匯票）給付，並新增異常清單加強查核。	預計於 107 年 12 月底前實施。
15、修正業務員管理要點，對於業務員不合規行為加重處分。	將俟金管會公布「保險業務員管理規則」修正版本，參照修訂案關管理要點。

備註：上揭內控措施彙總表係107年5月22日本公司第18次廉政會報，壽險處提報改善措施（內容為106年12月至107年3月資料）；經查，目前追蹤相關改善辦理情形如下：

- (1) 表列第12點：業於107年4月12日壽字第1072200839號函請各等郵局辦理全面清查，並於4月30日前函報查處結果。
  - (2) 表列第13點：因壽險對帳單增加繳費期別相關電腦程式更新作業事宜，預計於107年11月底前實施。
  - (3) 表列第15點：業於107年7月27日壽通第0177號函知修正「郵政簡易人壽保險業務員管理要點」
- (四) 本公司辦理「中華郵政所轄各郵局壽險契約重要內容變更作業情形」專案清查：
- 1、政風處為防範類似○○郵局違法案件再度發生，並健全內控機制，爰針對全區1,302郵局，自104年1月1日

至105年12月31日期間，壽險交易新立契約：(1) 年繳化保險費超過16萬元（含月繳、季繳、半年繳及年繳方式），且辦理減額繳清或補副且降保之保單；(2) 由同一郵政帳戶扣繳保險費達10筆以上壽險契約，且扣款帳戶立帳人非要保人或被保險人或受益人之保單，辦理全面性之專案清查。

2、本次專案清查目的，旨在發掘貪瀆線索，查察是否有員工利用相同手法，為求業績以不法方式變相吸金，作一次總體檢，俾發現作業缺失態樣，機先防範以降低不法所致傷害。

3、專案清查結果：

(1) 本次由全國19個責任中心局政風室清查所轄各級郵局，共計874局之壽險契約計1,649筆，交易紀錄計3,305筆。

(2) 清查結果發現○○郵局員工陳○○，辦理減額繳清契約變動作業，計有13件代要保人簽名之不符合作業規定情事。

(3) ○○郵局政風室業即移請該局業管單位加強督導管理。

(4) 本公司函知○○郵局自107年7月1日撤銷陳員業務員登記，該局主管未確實督導所屬依作業規定辦理壽險業務，內部管理顯有瑕疵，應依相關規定處分。經查，○○郵局107年7月17日○人字第○○○○○○○號局令，以陳員未依規定辦理壽險業務，依交通事業郵政人員獎懲標準表6、(29)規定，核予陳員申誡1次處分。

(5) 政風處業將本案列入不法線索，並持續對陳員經手之壽險契約詳加調查，如發現異常情形，立即函報交通部政風處。

(五) 本公司辦理廉潔現況問卷調查：

為配合務部廉政署推動「反貪」廉政政策目標，延續

106年度「各級郵局庫存現金管理複核作業專案稽核」主題，並以員工為內部顧客之角度，辦理「廉政研究」民意調查。期藉本次問卷調查結果，瞭解窗口員工對郵政廉潔滿意度、相關業務規定之瞭解與法令遵循執行概況，及員工如發現違規或不法行為時之態度與觀感，俾提供業管單位策進內控預防機制及協助推動法令遵循之參考。調查對象為各級郵局營業窗口經辦員（契約工除外），並增加詢問受訪員工「是否知悉該局業務員招攬保險有無不合規或不當行為」，以增廣不法蒐集層面，預估調查樣本數為 2,750份，調查基準日定於107年6月21日，各局政風室撰寫調查報告於簽陳經理核定後，8月10前函報本公司政風處，預計9月30日前辦理完畢並陳報交通部政風處。

(六)本公司為防範員工發生舞弊案件，有關加強內控部分，政風處及各局（中心）政風室辦理相關法紀宣導：

- 1、政風處每2個月編撰法紀宣導文章，刊載於本公司「郵人天地」月刊，提供全區同仁參閱；政風處特彙編有關本公司員工不法案例12則，於107年1月5日函發提供各局（中心）政風室參考運用，俾作適時宣導；各局（中心）政風室每月均分別製編該局「政風期刊」，宣導相關法律知識及案例，期同仁戒慎警惕引以為鑑，避免觸法；另亦分別於本公司全球資訊網各局「政風園地」網頁刊載，公開提供各界瀏覽，更達廣泛網頁廉政宣導之預期效益。
- 2、政風處及各局（中心）政風室每年均分別舉辦年度法紀宣導專題演講，邀請檢察官、律師或專家學者擔任講座，宣導與郵政業務或職場工作有關之法律責任與案例分析，俾強化員工知法守法觀念。

## 二、興革建議

(一) 法令制度變革之建議

- 1、貫徹落實職務輪調：

106年12月7日本公司廉政會報第17次會議，政風處提案決議事項，建請人力資源處以符合人性及員工工作安定為前提，修正本公司「職務輪調實施要點」，俾防久任易滋弊端，落實職務輪調制度。

經查，該處業於107年5月7日人通第9965號通函實施新修正「中華郵政股份有限公司職務輪調實施要點」，增訂非主管人員任相同性質或同一單位任期之規定、增訂支局儲匯壽險營業窗口工作人員應定期輪換不同檯工作及任同一檯任期之規定。

- 2、依本公司「郵政財務手冊第五編-現金管理作業規章」第三章第15條第4項規定：「前項之會點人員如遇經理拒絕或藉故要求其直接下班而未完成會點者，應立即越級向管轄局經理及總公司政風單位主管報告，聽候處理。」建議參照上述條文，修訂「壽險業務作業規章」相關規定：各支局主管如有知悉卻默許員工，違反壽險作業規定辦理相關業務者，得知內情之員工應立即越級向管轄局經理及總公司政風單位主管報告，聽候處理。

## (二) 執行措施變革之建議

- 1、依「郵政簡易人壽保險投保規則」有關保險契約成立、保險費之交付與保險契約變更等規定；「郵政簡易人壽保險業務員管理要點」第4章「招攬行為」相關規定；「營業窗口辦理簡易人壽保險業務招攬應注意事項」第5點有關本注意事項內容，應列入各郵局內部控制自行查核及本公司稽核單位查核之重點項目等規定。前述3點內控規定，建請業管單位落實督導管理，俾臻健全內控內稽管理機制，以維壽險業務作業安全。
- 2、深植員工教育，啟動基層再防貪機制：適機教育宣導員工，發現局內有違失不法之跡象或情事，應視其情狀，立即向該局主管或越級向業管單位及政風單位反映，俾機先預防潛存風險事件或弊端發生。

- 3、透過加強辦理「各級郵局經理實施無預告休假要點」規定之代理機制，以落實及強化帳務查核及內控管理機能。
- 4、加強同仁平時考核工作：關切屬員平日生活言行，注意生活違常或行為異常員工經辦之業務，如有發現違常狀況，立即通報業管單位及政風室，並陳報首長，機先防範。
- 5、建立風紀顧慮人員名冊：切實辦理所屬「經管銀錢、採購及郵務人員考核」，建立風紀顧慮人員名冊，適時調整工作職務，俾先防範不法情事發生。

## 伍、結語

○○郵局弊案爆發，凡我郵政同仁莫不驚詫愕然、痛心疾首，蓋其為本公司有史以來墊付償還金額最鉅、追究行政責任連帶處分主管層級最高且人數最多，是為斲傷郵政誠信聲譽及優質形象最嚴重之案件。然本公司痛定思痛，於106年6月案發後，政風處協同本公司案關及業管單位與○○郵局立即啟動再防貪機制，深切檢討弊失發生原因，積極確實執行上揭各項內控漏洞之因應措施及強化預防機制，希冀同仁們記取本案慘痛教訓，警惕未來，並落實合規文化，當能有效防範類似案件再度發生。此即「再防貪」工作所期望達成之積極層面與預期效益。