

保險業與網紅合作代言保險商品控管措施

金融監督管理委員會 114 年 12 月 31 日金管保壽字第 1140494778 號函修正後同意備查

一、為使會員公司於與網紅合作代言保險商品時行為有所依循，建立並落實事前、事中及事後內部控制管理機制，爰訂定保險業與網紅合作代言保險商品控管措施(以下稱本控管措施)，俾供會員公司遵循。

二、本控管措施所稱之「網紅」，係指常態性於網路(包括但不限於社群媒體、影音平台及線上媒體)發表資訊內容供大眾閱覽，並以此營利者。

本控管措施所稱之「合作代言」，係指會員公司與網紅或其指定之第三方(例如其經紀人或所屬公司)依本控管措施規定簽訂契約，並由該網紅於前項所稱網路依會員公司事前審閱之合作代言保險商品內容所為之演示行為。

三、事前內部控制管理機制：

(一)透過相關管道(例如：公開資訊、新聞查詢或訴訟判決等)瞭解擬合作之網紅(或其指定簽約之第三方)是否有重大負面資訊，並請網紅提供未從事詐欺、脅迫及其他不當(或不誠信行為)之相關文件，(如：警察刑事紀錄證明等)或出具聲明書。

(二)會員公司與擬合作之網紅或其指定簽約之第三方應就合作事項簽訂書面契約，且其內容至少應包括下列條款：

1.網紅應遵循相關主管機關法令(包括但不限公平交易法、消費者保護法、金融消費者保護法及保險法等相關法令及函釋)及本控管措施之規定。

2.網紅所發表合作代言文案內容事前須經會員公司審核確認，非經保險業事前書面同意或指示，不得進行變更內容或逕行增刪。

3.網紅發表合作代言內容時，應揭露所合作之會員公司名稱、所發表內容係為與保險商品相關之事務，並應於適當位置(例如留言區中之置頂留言或第一則留言處)揭露依法應使消費大眾知悉之相關警語之連結或內容。相關與網紅合作製播之影片，應以持續性方式揭露相關資訊，如「○○公司廣告文宣」、或「○○公司贊助播出」等相類詞語，使消費大眾可清楚識別其為合作代言資訊，非全程合作製播影片者，得於影片內容提及所合作之資訊時，始於該段落之廣告內容中以持續性方式揭露。

4.網紅發表之合作代言文案內容有違法、違約或不適當之虞時，會員公司有權要求網紅限期刪除或調整其文案內容。

5.會員公司應明訂依本控管措施第三點定期檢視或主管機關進行金融檢查時，網紅應同意於限期內提供相關資料或報告並配合辦理。

6.雙方合作方式、合作期間、權利義務，以及其他基於實務需求而議定之條款(例如保密條款、智慧財產權條款等)。

7.違反契約之處理方式(例如：約定相應罰則或(及)提前終止條款等)。

8.雙方解除或終止契約之處理方式。

9.準據法及雙方爭議處理方式。

(三)如網紅指定會員公司與第三方簽訂書面契約及支付第三方費用，網紅不得因指定會員公司與第三方簽訂契約及支付第三方費用而主張不受契約拘束，契約並宜明訂該第三方與網紅針對契約上之義務願負連帶責任。

(四)如會員公司委任廣告代理業從事廣告行銷活動，應確認廣告代理業是否有與網紅合作；若有者，應依本控管措施規定辦理。且廣告代理業應確保與會員公司合作之網紅，同受會員公司與廣告代理業所簽訂之書面契約之拘束。

(五)網紅所演示之合作代言文案內容若有涉及解釋保險商品內容或保單條款之行為（如口述承保範圍、保險金給付或金額、保費負擔等），該網紅須具備保險業招攬人員相關專業測驗合格，並由所屬公司辦理登錄，始得為之。

四、事中內部控制管理機制：

(一)會員公司與網紅合作代言期間應定期（例如：每月、每季、每半年或每年等）檢視與網紅合作之事項，確保有效管控網紅是否遵循契約約定履約，如有缺失應追蹤至改善完成，並留存相關紀錄備查且保存一定期間，但涉有爭議者，應保存至該爭議消除為止。

(二)會員公司與網紅合作期間，如主動發現、收到消費者陳情或經主管機關通知，網紅所發表之合作代言文案內容有違法、違約或不適當之虞時，會員公司應要求網紅限期刪除或調整該合作代言內容，並留存檢視軌跡。

(三)會員公司與網紅合作期間，如發現網紅的言行及代言形象對會員公司造成負面影響時，會員公司得評估是否提前終止契約並請求相當之賠償。

五、事後內部控制管理機制：

(一)會員公司與網紅合作期間結束後，應記錄及評估與網紅合作之情形，以作為日後是否與該網紅合作之參考。

(二)會員公司主動發現、收到消費者陳情或經主管機關通知，有未合作（或合作已結束）之網紅針對會員公司之保險商品或服務散布偏頗、不實言論者，如經會員公司評估有發布澄清說明之必要，應於獲悉之日起三個工作日內為之，並依個案情形與所簽署之契約條款，評估請求相當之賠償。