

# 財團法人金融消費評議中心評議書

【113 年評字第 1669 號】

申 請 人	○○○	住詳卷
相 對 人	A○○產物保險股份有限公司	設詳卷
法定代理人	○○○	住詳卷

上列當事人間之爭議事件，經本中心第五屆評議委員會民國 113 年 6 月 28 日第 11 次會議決定如下：

## 主文

相對人應給付申請人新臺幣肆萬捌仟元整，及自民國 113 年 3 月 5 日起至清償日止按週年利率百分之十計算之利息。

## 事實及理由

一、程序事項：按金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議，金融消費者保護法第 13 條第 2 項定有明文。查申請人向相對人提出申訴後，不接受相對人之處理結果，爰於完成申訴程序後向本中心提出評議申請，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一) 請求標的：

相對人應給付申請人傷害醫療費用保險金新臺幣（下同）48,000，及自民國（下同）113 年 3 月 5 日起至清償日止按週年利率百分之 10 計算之利息。

(二) 陳述：

- 1、申請人以自身為要保人及被保險人向相對人投保旅行平安保險（下稱系爭旅平險），保期自 112 年 10 月 31 日 5 時 0 分起至 112 年 11 月 5 日 5 時 0 分止，傷害醫療費用保險金額為 500,000 元。
- 2、申請人自述旅行期間因路面不平不慎受傷，於 112 年 11 月 3 日 19 時 44 分搭乘救護車至台東馬偕紀念醫院（下稱台東馬偕醫院）就醫

並開立診斷證明書，其病名記載：「左側踝部挫傷、右側膝部挫擦傷」（下稱系爭事故），申請人嗣後於嘉俊骨科診所就醫，診斷記載：「右側膝部挫傷。左側踝部拉挫傷。右側膝部擦傷口」，醫囑則記載：「病患於112年11月07日就診行治療至112年12月25日。門診共16次。復健共25次。高能量雷射治療共24次（下稱系爭治療）。」。

- 3、申請人遂向相對人提出系爭旅平險傷害醫療費用保險金理賠申請，惟遭相對人以系爭治療不符急性創傷或挫傷之臨床常規必要治療拒絕理賠，申請人不服進而主張系爭旅平險之保障範圍包含因遭受意外傷害事故致其身體蒙受傷害而致體傷、失能或死亡時應為給付，相對人不予理賠有違系爭旅平險約定。

（餘詳評議申請書及補充文件）

### 三、相對人之主張：

#### （一）請求事項：

申請人之請求為無理由。

#### （二）陳述：

- 1、本次理賠請求，相對人已依約核定傷害醫療費用保險金計6,680元在案，其計算式分述如下：（一）台東馬偕醫院：依其費用收據核定掛號費250元，部分負擔400元，證明書費200元（證明書費收據顯示自負金額為430元，然此部金額應係申請人有加開其他副本或證明文件所致，故相對人依案附診斷書乙張核定證明書費200元）。（二）嘉俊骨科診所：掛號費2,400元，自付額（部分負擔）1,250元，藥費230元，特材費1,950元。
- 2、系爭治療共24次處置費用合計48,000元等部分，尚難認定是項雷射治療療程屬急性創傷或挫傷之臨床常規必要治療，難認屬必須合理之醫療費用，相對人依約歉難給付。然為求慎重，相對人亦詳附病歷資料諮詢專業醫顧以為評估，其結果略以「衡『挫傷』通常是疼痛的診斷名詞，並非即有外傷情形，本案應提供外傷證明資料，以資確認確是否有外傷事實，而雷射治療係用在疼痛並非急外傷治療。」，系爭治療費用難認屬急外傷治療必須合理之醫療費用，故相對人均歉難依申請人訴求辦理。

（餘詳陳述意見函）

### 四、兩造不爭執之事實：

- （一）申請人以自身為要保人及被保險人向相對人投保系爭旅平險，保期自112年10月31日5時0分起至112年11月5日5時0分止。

(二) 申請人於 112 年 11 月 7 日至 112 年 12 月 25 日期間至嘉俊骨科診所進行系爭治療。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付傷害醫療費用保險金 48,000 元，及自 113 年 3 月 5 日起至清償日止按週年利率百分之 10 計算之利息，是否有據？

六、判斷理由：

- (一) 按系爭旅平險第 3 條用詞定義、第 25 條保險範圍、第 26 條傷害醫療費用保險金的給付約定：「本保險契約之用詞定義如下：一、意外傷害事故：係指非由疾病引起之外來突發事故。…」、「被保險人於本公司賠償責任期間內，因遭受本保險契約第三條約定之意外傷害事故，致其支出醫療費用時，本公司依照本保險契約的約定，給付保險金。」、「被保險人於本公司賠償責任期間內，遭受本保險契約第三條約定之意外傷害事故，自意外傷害事故發生之日起一百八十日內，經登記合格的醫院或診所診療者，本公司就其實際醫療費用，超過全民健康保險給付部分，給付傷害醫療費用保險金。」。
- (二) 次按傷害保險人於被保險人遭受意外傷害及其所致失能或死亡時，負給付保險金額之責。前項意外傷害，指非由疾病引起之外來突發事故所致者，保險法第 131 條定有明文。而人之傷害或死亡之原因，其一來自內在原因，另一則為外在事故。內在原因所致之傷害或死亡，通常係指被保險人因罹患疾病、細菌感染、器官老化衰竭等身體內部因素所致之傷害或死亡；至外來事故（意外事故），則係指內在原因以外之一切事故而言，其事故之發生為外來性、偶然性，而不可預見，除保險契約另有特約不保之事項外，意外事故均屬意外傷害保險所承保之範圍（最高法院 104 年度台上字第 1036 號民事判決意旨參照）。又保險為最大善意及最大誠信之射倖性契約，保險契約之當事人皆應本諸善意與誠信之原則締結保險契約，始避免肇致道德危險，蓋保險制度最大功能在於將個人生活中遭遇各種危險所產生之損失，分擔消化於共同團體，故任何保險皆以共同團體之存在為先決條件，此團體乃由各個因某種危險事故而遭受損失之人所組成，基於保險是一共同團體之概念，對於保險契約所生權利糾葛，應立於整個危險共同團體之利益觀點，不能僅從契約當事人之角度思考，若過於寬認保險事故之發生，將使保險金之給付過於浮濫，最終將至侵害整個危險共同團體之成員，有違保險制度之本旨（最高法院 85 年度台上字第 1685 號、臺灣高等法院 104 年度保險上易字第 15 號民事判決意旨參照）。準

此，保險制度係立於危險共同分擔體之角色，保險契約衍生之爭議須著眼於整個危險團體之共同利益，不僅評估單一契約中被保險人之健康狀態、要保人繳費能力，避免契約終止、預防道德危險，並防止轉嫁不當風險於保險團體中之其他人，更須考量保險人自我之風險承受能力。是以，申請人所受治療是否有其必要性，是否有轉嫁不當風險於保險團體中之其他人之情等節，均應一併考量。

(三) 經查，申請人請求相對人依系爭旅平險約定給付系爭治療之傷害醫療費用保險金，惟遭相對人以系爭治療非屬急性創傷或挫傷之臨床常規必要治療而拒絕理賠。是以本件爭點應為：依現有卷證資料，系爭事故是否為意外所致？系爭治療是否具醫療必要性？

(四) 就前揭爭點，經檢附卷內相關事證資料諮詢本中心專業醫療顧問意見，略以：

1. 依據台東馬偕醫院 112 年 11 月 3 日診斷證明書，及○○○縣消防局 113 年 1 月 14 日執行救護服務證明之記載，申請人因左側踝部挫傷、右側膝部挫擦傷，經○○○縣消防局救護車送至台東馬偕醫院急診，經處置後於當晚離院。另據嘉俊骨科診所 112 年 12 月 25 日診斷證明書之記載，申請人於 112 年 11 月 7 日就診，至 112 年 12 月 25 日止，共門診 16 次，復健 25 次，高能量雷射治療 24 次（系爭治療）。
2. 據上，系爭事故是系爭旅平險承保期間之意外所致，依據嘉俊骨科診所診斷證明書記載，系爭治療之病症與台東馬偕醫院急診病況相同，且就診日期接近，僅間隔 4 天。據此推斷，系爭治療可能是針對系爭事故所為。
3. 高能量雷射治療具有緩解疼痛效果，可用於急性扭挫傷。系爭事故用高能量雷射治療，並無明顯不當，依據 113 年 6 月 11 日所補充之嘉俊骨科診所病歷紀錄，申請人之傷勢為左足踝雙踝部位腫痛瘀血，右膝有 5\*5cm 傷口，申請人於 112 年 11 月 7 日開始使用高能量雷射治療於左足踝傷勢，至 112 年 12 月 25 日止，共雷射治療 24 次。從病歷所載左足踝出現瘀血來看，可能有韌帶損傷，一般復原時間約需 3 個月。本案雷射治療期間約 6 周，尚屬合理。

(五) 準此，依現有卷證資料及前揭醫療顧問意見，系爭事故應可認係系爭旅平險期間意外所致，且系爭治療亦發生於系爭事故發生起 180 日內且於登記合格診所進行，又系爭治療因具有緩解疼痛效果而可用於急性扭挫傷，依一般醫療常規應具醫療必要性，另依申請人傷勢可能有韌帶損傷，一般復原時間約需 3 個月，系爭治療持續 6 周亦屬合理。

從而，申請人請求相對人依系爭旅平險給付系爭治療之傷害醫療費用保險金 48,000 元及相關遲延利息，洵屬有據。

(六) 未按「保險人應於要保人或被保險人交齊證明文件後，於約定期限內給付賠償金額。無約定期限者，應於接到通知後十五日內給付之。保險人因可歸責於自己之事由致未在前項規定期限內為給付者，應給付遲延利息年利一分。」，保險法第 34 條定有明文；系爭旅平險第 8 條亦有類似約定。經查，依相對人提供之系爭事故理賠申請書影本，申請人於 112 年 12 月 26 日提出理賠申請，相對人則於 113 年 1 月 2 日收訖文件，是遲延利息起算日應為 113 年 1 月 18 日，故申請人請求相對人給付自 112 年 3 月 5 日起至相對人清償日止，按年息百分之 10 計算之遲延利息，自屬有據。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付傷害醫療費用保險金 48,000 元及自 113 年 3 月 5 日起至清償日止按週年利率百分之十計算之利息，應屬有據。兩造其餘陳述及攻擊防禦方法，經審酌核與判斷結果不生影響，爰不一一論述，併予敘明。

八、據上論結，本件評議申請為有理由，爰依金融消費者保護法第 27 條第 2 項規定決定如主文。

中 華 民 國 1 1 3 年 6 月 2 8 日

## 財團法人金融消費評議中心

以上正本與原本無異。

兩造應於本評議書送達之次日起十個工作日內，以書面通知本中心，表明接受或拒絕評議決定之意思，未為表示者視為拒絕。

依金融消費者保護法第 29 條第 2 項，金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。

申請人如不接受本評議決定，得另循民事法律救濟途徑解決。