

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 635 號】

申 請 人	○○○	住詳卷
法定代理人	甲○○	住詳卷
	○○○	住詳卷
相 對 人	○○○人壽保險股份有限公	設詳卷
	司	
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 114 年 3 月 21 日第 28 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣參萬壹仟貳佰伍拾元整。

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：

請求相對人給付保險金新臺幣（下同）31,250 元。

(二) 陳述：

1、案外人甲○○以自己為要保人，申請人為被保險人於民國（下同）108 年 3 月 27 日向相對人投保保單號碼第○○○952 號○○○失能照護終身健康保險（下稱主契約），並附加○○○醫療健康保險附

約（下稱系爭附約），保額○○○，餘附約略。

- 2、申請人因「1.腺樣體增生 2.慢性扁桃腺炎」於113年11月6日至113年11月11日赴醫療財團法人羅許基金會羅東博愛醫院（下稱羅東博愛醫院）住院接受腺樣體刮除術及雙側扁桃腺切除手術。嗣向相對人申請理賠，惟相對人僅部分理賠，針對申請人自費購買之「Amnion Matrix Allograft」（下稱系爭藥品）未予理賠，代理人不服並表示申請人長期感冒不易癒合，醫師始建議接受確腺樣體刮除術及雙側扁桃腺切除手術，又因申請人年紀尚小，且系爭藥品可幫助正常軟組織癒合及減少疤痕的形成，故醫師要求使用系爭藥品。
- 3、再者，系爭藥品具豐富的ECM（細胞外基層）及Chemokine（趨化因子），可幫助軟組織生長及趨化傷口所需免疫細胞和周邊幹細胞至需修補之部位，並可同時做到降低組織沾黏機率，為必要醫療行為。為此，爰向本中心提出評議申請。

（詳申請人評議申請書與補正文件）

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、相對人已給付申請人保險金（含遲延利息）共計66,092元（包含系爭附約及其餘附約）。
- 2、相對人表示申請人本次住院所使用之羊膜異體移植物（即系爭藥品），非本次住院病症之治療適應症。
- 3、再者，經諮詢相對人專業醫療顧問，意見略謂，羊膜異體移植物非醫療常規之標準治療方式，且無須住院施行，實難釐清本次治療使用之治療目的或必要性，依醫理並非「必要」，是以，相對人歉難依申請人所請辦理。

（詳相對人陳述意見書）

四、兩造不爭執之事實：

- （一）案外人甲○○以自己為要保人，申請人為被保險人於108年3月27日向相對人投保主契約，並附加系爭附約，保額○○○。
- （二）申請人因「1.腺樣體增生 2.慢性扁桃腺炎」於113年11月6日至113年11月11日赴羅東博愛醫院住院接受腺樣體刮除術及雙側扁桃腺切除手術。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付保險金 31,250 元，是否有據？

六、判斷理由：

- (一)按保險制度最大功能在於將個人於生活中遭遇各種人身危險、財產危險，及對他人之責任危險等所產生之損失，分攤消化於共同團體，是任何一個保險皆以一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發生而將遭受損失之人所組成，故基於保險是一共同團體之概念，面對保險契約所生權利糾葛時，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，最終將致侵害整個危險共同團體成員之利益，有違保險制度之本旨。（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）。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（最高法院 85 年度台上字第 1685 號民事判決意旨參照）。是保險契約既為最大善意契約，凡契約之訂立及保險事故之發生，如有違背善意之原則者，保險人即得據以解除契約或拒卻理賠責任。準此，被保險人接受醫師治療，仍須符合醫療常規，不得違背經驗法則，以符合保險為最大善意及最大誠信契約之契約本旨。從而，如被保險人接受之治療無必要性者且非經醫師認定之實際醫療費用時，已有侵害或轉嫁不當風險予危險共同團體之虞，則該治療之必要性，則非不得加以審究。
- (二)次按系爭附約條款第 4、11 條約定：「被保險人於本附約有效期間內因第二條約定之疾病或傷害住院診療或接受手術治療時，本公司按事故發生時之投保計劃別，依照本附約約定給付保險金。」、「被保險人因第四條之約定而以全民健康保險之保險對象身分住院診療時，或急診就醫有實際暫留情形且醫院已收取暫留床費時，本公司按被保險人住院或急診期間內所發生，且依全民健康保險規定其保險對象應自行負擔及不屬全民健康保險給付範圍之下列各項費用核付『住院醫療費用保險金』，但同一次住院給付金額不超過依投保計劃別對應附表所列之『住院醫療費用限額』：一、醫師診察費。二、醫師指定用藥。三、血液（非緊急傷病必要之輸血）。四、掛號費及證明文件。五、來往醫院之救護車費。六、化驗室檢驗、心電圖、基礎代謝率檢查。七、敷料、外科用夾板及石膏整型（但不包括特別支架）。八、物理治療。九、麻醉劑、氧氣及其應用。十、靜脈輸注費及其藥液。十一、X 光檢查，及放射性治療。十二、因遭受意外傷害而住院診療者，且經醫院之專

科醫師證明其為回復正常生活所必要而需裝設輔助器(如義齒、義肢、義眼、眼鏡、助聽器、或其他附屬品)。但同一次事故各項裝置以一次為限。十三、超過全民健康保險給付之住院醫療費用，但不包括超等住院之病房費差額、管灌飲食以外之膳食費及護理費。」。

(三)經查，申請人主張因其年紀尚小，且系爭藥品可幫助正常軟組織癒合及減少疤痕的形成，故醫師始要求使用系爭藥品，從而，相對人應依約理賠云云；相對人則以前詞置辯。按如前述，衡酌保險契約之主要目的及經濟價值，被保險人接受之治療如不符合醫療常規，或違背經驗法則或論理法則，且已有侵害或轉嫁不當風險予危險共同團體之虞，則其接受之治療似與保險契約之目的有悖，此時該治療之必要性，難謂無探究之餘地，始能維護危險共同團體之利益，並能符合保險契約為最大善意及最大誠信之契約本旨。是以，本件之爭點厥為：申請人於113年11月6日至113年11月11日住院期間使用之系爭藥品針對申請人之體況有無治療、幫助效果？有無使用之必要？

(四)就前揭爭點，經諮詢本中心專業醫療顧問，其意見略以：

- 1、系爭藥品為羊膜萃取物，其主要作用是促進傷口癒合。依據近期研究，羊膜萃取物在扁桃腺手術後之止血及止痛，可能有治療、幫助效果。
- 2、從而，依本案現有資料、一般醫療常規及臨床實務，申請人於113年11月6日至113年11月11日住院期間使用之系爭藥品，針對申請人之體況有治療、幫助效果。

(五)職故，依現有之卷證資料及上開專業醫療顧問意見，申請人於上述住院期間使用之系爭藥品，主要作用為促進傷口癒合，且依相關研究，針對申請人本次接受之扁桃腺手術，有止血及止痛之效果，難謂對申請人之體況無治療及幫助，故依前揭判決意旨及條款約定，申請人請求相對人理賠系爭藥品之費用31,250元，應屬有據。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付31,250元，為有理由，應予准許。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 4 年 3 月 2 1 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。