

## 財團法人金融消費評議中心評議書

【113 年評字第 5556 號】

申請人	○○○	住詳卷
代理人	○○○	住詳卷
相對人	A○○人壽保險股份有限公司	設詳卷
法定代理人	○○○	住同上

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 7 日第 27 次會議決定如下：

### 主文

相對人應給付申請人新臺幣貳佰萬元整。

### 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：

相對人應給付失能保險金新臺幣（下同）200 萬元整。

##### (二)陳述：

- 1、代理人於民國（下同）97 年 8 月 22 日以自身為要保人及以申請人為被保險人向相對人投保 A○○人壽○○○定期壽險（保單號碼第○○○667 號，保額 200 萬元，下稱系爭保單）。
- 2、申請人於 112 年 2 月 3 日由國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院轉院至國立臺灣大學醫學院附設醫院（下稱臺大醫院）救治，

醫師於 112 年 3 月 13 日告知心臟衰竭處理方式有選擇葉克膜在醫院等待捐贈者或裝上心室輔助器求生保命，但因傷口反覆感染、清創，嗣後依醫師建議接受捐贈者的大愛移植心臟且於 113 年 2 月 9 日出院。申請人於 113 年 3 月 7 日經臺大醫院開立完全失能診斷證明書，遂向相對人申請理賠，惟遭相對人以申請人體況不符系爭保單完全失能約定，申請人不服，經申訴程序，爰提起評議申請。

（餘詳申請人評議申請書與補件）

### 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、經查，申請人於 113 年 8 月 29 日申請理賠時提供之臺大醫院 113 年 3 月 7 日開立之病症暨失能診斷證明書記載，「病人 112 年 12 月 21 日接受心臟移植手術，於 113 年 2 月 9 日出院，日常功能依賴，短期無法改善，宜有專人照護」，可知申請人日常功能依賴、宜有專人照護屬心臟移植術後短期狀況，且證明書之開立日期距申請人理賠申請相隔半年，其心臟機能為何、是否遺存極度障害尚須有相關之檢查報告方能評估認定，無從僅因申請人曾接受心臟移植手術即認定申請人心臟功能遺存顯著障害而符合完全失能程度。為了解申請人之現況，相對人於 113 年 10 月 23 日派員前往訪視，經相對人訪視申請人發現：(i) 身體外觀正常無任何缺陷，因肌肉流失（住院期間因洗腎需要施打長效型胰島素）導致雙腿無力，需坐輪椅，偶爾使用助行器行走，起身皆需他人協助及陪伴。(ii) 日常生活自理程度：三餐可自行飲食，偶爾由外勞協助。生病至今大小便都包尿布，穿脫衣服、起居、步行、入浴亦皆需外勞協助。(iii) 意識清楚，無溝通障礙。(iv) 四肢肢體活動伸展狀況：雙側肢體皆屬自主伸展狀態。(v) 肌肉無萎縮現象，因腎功能不佳，致左手及雙腳浮腫。(vi) 能自主呼吸。

2、依據目前申請人所檢附之相關資料及相對人派員訪視之情形綜合評估，申請人目前上述所載之狀態與一般人相比雖較差，但應尚未達系爭保單條款完全失能程度表所列之失能程度，歉難依申請人所請給付完全失能保險金。

（餘詳相對人陳述意見書）

### 四、兩造不爭執之事實：

（一）代理人於 97 年 8 月 22 日以自身為要保人及以申請人為被保險人向相

對人投保系爭保單。

(二)申請人於112年12月21日接受心臟移植手術。

(三)臺大醫院於113年3月7日開立申請人之病症暨失能診斷證明書。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付完全失能保險金200萬元，是否有據？

六、判斷理由：

(一)按當事人互相意思表示一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。

民法第153條第1項定有明文。又私法自治關係中，個人權利取得、義務負擔，純由個人自由意志，法律不宜任意干涉，基於自由意思締結任何契約，除違反強制、或禁止之規定，及公序良俗外，無論其內容、方式如何，法律概須予以保護，此即所謂私法自治原則與契約自由原則。而契約自由原則，尚包括當事人是否締約之自由、選擇締約對象之自由、契約內容決定之自由及方式自由（參照臺灣高等法院97年度保險上字第23號民事判決意旨）。準此，契約之締結既為雙方當事人基於自由意思所為，則當事人當須遵守契約約定之內容。

(二)次按系爭保單第14條完全失能保險金的給付約定：「被保險人於本契約有效期間內，經診斷確定致成完全失能程度表（詳附表）所列失能程度之一者，本公司按第十二條第一項『身故保險金』或『喪葬費用保險金』之金額給付『完全失能保險金』。採分期繳費者退還按日數比例計算當期已繳付之未到期保險費。」

(三)經查，申請人請求相對人依系爭保單約定給付完全失能保險金，惟遭相對人以申請人體況不符完全失能約定拒絕理賠。是以本件爭點應為：申請人體況是否符合系爭保單附表第7項「中樞神經系統機能遺存極度障害或胸、腹部臟器機能遺存極度障害，終身不能從事任何工作，經常需醫療護理或專人周密照護者。」之完全失能定義？

(四)就前揭爭點，經諮詢本中心專業醫療顧問，其意見略以：申請人於112年2月3日轉到臺大醫院考慮以心臟輔助裝置治療其極嚴重的心臟衰竭，再於112年12月21日接受心臟移植手術，據相對人於113年10月23日訪視發現申請人雙腿無力需坐輪椅，起身需他人協助及陪伴，顯然日常生活需人扶助，應符合系爭保單附表第7項需專人周密照護之約定。

(五)準此，依現有卷證資料及前開顧問意見，申請人因極嚴重的心臟衰竭而接受心臟移植術，申請人仍雙腿無力需坐輪椅且日常生活需人扶助，應符合系爭保單附表第7項「中樞神經系統機能遺存極度障害或胸、腹

部臟器機能遺存極度障害，終身不能從事任何工作，經常需醫療護理或專人周密照護者。」之完全失能定義，相對人應依系爭保單第 14 條約定以身故保險金金額給付申請人完全失能保險金 200 萬元。從而，申請人請求相對人給付完全失能保險金 200 萬元，洵屬有據。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付失能保險金 200 萬元為有理由。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 7 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。