

## 財團法人金融消費評議中心評議書

【112 年評字第 3551 號】

申 請 人	○○○	住詳卷
法定代理人	甲○○	住詳卷
相 對 人	○○○人壽保險股份有限公 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 2 月 23 日第 3 次會議決定如下：

### 主文

相對人應給付申請人新臺幣肆萬元整。

### 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：

請求相對人給付新臺幣(下同)40,000 元。

##### (二) 陳述：

1、要保人甲○○(原姓名：○○○)以申請人為被保險人，於民國(下同)89 年 5 月 17 日投保○○○人壽保險股份有限公司(後與相對人合併，以相對人為存續公司)保單號碼第○○○562 號保險契約，並附加○○○住院醫療保險附約(計畫一，下稱系爭附約)，餘附約

略。

- 2、申請人於112年7月12日至同年月14日赴長庚醫療財團法人林口長庚醫院(下稱林口長庚醫院)住院並施行「右側功能性內視鏡鼻竇手術、雙側鼻道鼻中膈成形手術、右側鼻閥重建手術、雙側鼻甲電燒」治療(下合稱系爭手術)。經向相對人申請理賠，相對人僅以系爭附約手術名稱及費用表(下稱系爭附表)中之13%給付比例給付部分外科手術費用保險金。
- 3、惟系爭附約條款第6條第2項約定：「被保險人於同一住院期間接受兩項以上手術時，其各項手術費用保險金應分別計算。但同一次手術中於同一手術位置接受兩項器官以上手術時，按手術名稱及費用表中所載百分率最高一項計算」，而申請人系爭手術是同一個器官，一個器官亦不見得只有一個病症，又申請人自小鼻子就很塞呼吸不到氣，門診確認有鼻中膈彎曲跟鼻子過敏，經「電腦斷層掃描」更精密檢查後，才知道申請人鼻中膈比一般彎曲更嚴重，還有過敏造成鼻甲肥厚，也有鼻竇炎，這些要一併處理才能解決將近20年不能呼吸的問題。依系爭附表之給付比例，「右側功能性內視鏡鼻竇手術」為13%、「雙側鼻道鼻中膈成形手術」為11%、「右側鼻閥重建手術」為7%、「雙側鼻甲電燒」為7%，而系爭附約計畫一之外科手術費用保險金限額為160,000元，故扣除相對人已理賠之手術比例13%，相對人再給付40,000元〔計算式：160,000元 $\times$ (11%+7%+7%)=40,000元〕。

(餘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、內視鏡鼻竇手術的適應症包含鼻腔及鼻竇手術，包括慢性鼻竇炎及鼻息肉、鼻中膈彎曲及鼻部的整形，又目前實務上內鼻閥重建手術係以自體的鼻中膈軟骨做成楔狀軟骨移植，撐開並調整內鼻閥上側軟骨與鼻中膈的角度，增加鼻腔內的氣渦流量。因此內鼻閥重建手術亦屬鼻中膈鼻道成形術之一部，故申請人住院接受之系爭手術，均為內視鏡鼻竇手術之部分，而為同一手術。
- 2、再依系爭附約條款第6款約定外科手術費用保險金比照系爭附表之給付比例，關於申請人系爭手術中之右側功能性內視鏡鼻竇手術為13%、雙側鼻道鼻中膈成形手術為11%、右側鼻閥重建手術為7%、

雙側鼻甲電燒為 7%，並依系爭附約條款第 6 條第 2 項但書約定同一次手術中於同一手術位置接受兩項器官以上手術時，按手術名稱及費用表中所載百分率最高一項計算，以 13% 為最高項。本件系爭手術應為功能性內視鏡鼻竇手術之部分，即為同一手術，相對人已依約以較高之手術比例(13%)給付外科手術費用保險金 20,800 元(計算式：160,000 元\*13%=20,800 元)，應屬合理。

(詳相對人陳述意見書)

#### 四、兩造不爭執之事實：

- (一)要保人甲○○(原姓名：○○○)以申請人為被保險人，於 89 年 5 月 17 日投保○○○人壽保險股份有限公司(後與相對人合併，以相對人為存續公司)保單號碼第○○○562 號保險契約，並附加○○○住院醫療保險附約(計畫一)。
- (二)申請人於 112 年 7 月 12 日至 112 年 7 月 14 日赴林口長庚醫院住院並接受系爭手術。
- (三)相對人已給付外科手術費用保險金 20,800 元。

#### 五、本件爭點：

申請人接受系爭手術，是否屬於系爭附約條款第 6 條第 2 項但書所約定之「同一次手術中於同一手術位置接受兩項器官以上手術」？申請人請求相對人給付 40,000 元，有無理由？

#### 六、判斷理由：

- (一)按「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…本公司按其投保計畫內容，依照本附約的約定給付保險金。」、「被保險人因第三條之約定而以全民健康保險之保險對象身分接受外科手術診療時，本公司按被保險人住院期間內或接受門診外科手術時所發生，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手術費核付，但每次各項外科手術費用以不超過其投保計劃所列之『外科手術費用保險金限額』乘以『手術名稱及費用表』中所載各項百分率所得之數額為限。被保險人同一住院期間接受兩項以上手術時，其各項手術費用保險金應分別計算。但同一次手術中於同一手術位置接受兩項器官以上手術時，按手術名稱及費用表中所載百分率最高一項計算。」系爭附約條款第 3 條及第 6 條分別約有明文。
- (二)經查，申請人主張僅於一個器官接受系爭手術，相對人應就各項手術別給付外科手術費用保險金，相對人則以前詞置辯。故本件爭點厥為：申請人接受系爭手術，是否屬於系爭附約條款第 6 條第 2 項但書所約

定之「同一次手術中於同一手術位置接受兩項器官以上手術」？

(三)就前揭爭點，經諮詢本中心專業醫療顧問，其意見略以：

- 1、依林口長庚醫院之診斷證明書及相關醫療資料，申請人於112年7月12日至112年7月14日住院接受「右側功能性內視鏡鼻竇手術、雙側鼻道鼻中膈成形手術、右側鼻閥重建手術、雙側鼻甲電燒」，所涉及之器官數量為一個，名稱為「鼻部」。
- 2、申請人接受之「右側功能性內視鏡鼻竇手術、雙側鼻道鼻中膈成形手術、右側鼻閥重建手術、雙側鼻甲電燒」應屬於同一手術，但位置不同。
- 3、「右側功能性內視鏡鼻竇手術、雙側鼻道鼻中膈成形手術、右側鼻閥重建手術、雙側鼻甲電燒」係在同一器官之內部手術，故應屬於同一手術。但此四項手術位置不盡相同，功能性內視鏡鼻竇手術主要處理鼻竇，雙側鼻道鼻中膈成形手術主要處理鼻中膈及下鼻肉，右側鼻閥重建手術則處理前端鼻閥，三者位置各不相同。至於「雙側鼻甲電燒手術」位置為雙側鼻甲，位置及手術內容則為雙側鼻道鼻中膈成形手術所涵蓋。

(四)準此，依現有卷證資料及前揭醫療顧問意見，系爭手術所涉器官僅一個「鼻部」，且系爭手術中就「右側功能性內視鏡鼻竇手術」、「雙側鼻道鼻中膈成形手術」、「右側鼻閥重建手術」部分雖為同一次手術，然非屬同一位置，核與系爭附約條款第6條第2項但書所稱「同一次手術中於同一手術位置接受兩項器官以上手術」有別，自無該項但書之適用，是依系爭附約條款第6條第2項本文約定，申請人本次於同一住院期間(即112年7月12日至112年7月14日)接受系爭手術(共四項手術)，相對人應就各項手術所對應之系爭附表項目，按比例分別計算並給付外科手術費用保險金，是系爭附約計劃一之外科手術費用保險金限額為160,000元，兩造亦對於系爭手術中，「右側功能性內視鏡鼻竇手術」給付比例為13%、「雙側鼻道鼻中膈成形手術」給付比例為11%、「右側鼻閥重建手術」給付比例為7%、「雙側鼻甲電燒」給付比例為7%乙節，均不爭執，則扣除申請人已受領之外科手術費用保險金20,800元(計算式： $160,000 \text{ 元} \times 13\% = 20,800 \text{ 元}$ )，申請人請求相對人再給付40,000元〔計算式： $160,000 \text{ 元} \times (11\% + 7\% + 7\%) = 40,000 \text{ 元}$ 〕，應屬有據。

七、綜上所述，相對人應給付申請人40,000元。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 2 月 2 3 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。