

# 財團法人金融消費評議中心評議書

【112 年評字第 1179 號】

申 請 人 ○○○○

住詳卷

相 對 人 ○○○○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，經本中心第四屆評議委員會民國 112 年 9 月 8 日第 65 次會議決定如下：

## 主文

相對人應給付申請人新臺幣陸拾萬元整。

## 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：

請求相對人給付申請人新臺幣（下同）60 萬元。

#### (二) 陳述：

- 1、申請人以自己為要、被保險人，向相對人投保保單號碼第○○○62 號○○○產物個人傷害保險（乙型，保險期間自民國（下同）109 年 12 月 28 日 24 時起至 110 年 12 月 28 日 24 時止，下稱系爭保單）。
- 2、申請人 110 年 12 月 9 日發生車禍事故（下稱系爭事故），嚴重受傷：1. 左髕白粉碎性骨折 2. 左股骨頭缺血性變形 3. 臉面撕裂傷 4. 第一腰椎爆裂性骨折 5. 第二腰椎壓迫性骨折 6. 鼻中膈彎曲 7. 鼻部創傷後及術後攣縮。申請人向相對人投保 300 萬元意外險，相對人

已給付左眼一眼失明第 2-1-6 項次（第 7 級比例 40%）120 萬元、  
脊柱運動傷害（第 7 級比例 40%）120 萬元共 240 萬元整。

- 3、申請人鼻部因系爭事故導致鼻軟骨缺損逾 50%以致遺存呼吸障礙。  
相對人有調閱醫療紀錄，卻說申請人鼻軟骨缺損未達 1/2 以上，呼吸亦正常，鼻部缺損未達賠償之標準，然臺大醫院醫生開的診斷書寫得很清楚。申請人另投保的產險及事故對造強制險都按比例理賠了。目前申請人雙鼻都呼吸困難，都靠嘴巴呼吸，造成嘴唇不斷嚴重脫皮，醫生曾問申請人呼吸問題，申請人告訴醫師左邊很嚴重、右邊較好些。
- 4、申請人已在臺大醫院就醫進行三次鼻部手術，反覆的手術傷口每遇天氣變化就疼痛不已，實在無法承受再次手術，實已符合不能矯治。申請人鼻科主治醫師也告知鼻軟骨已缺損逾 50%以上，已造成遺存呼吸障礙，診斷書也清楚註明。申請人已符合系爭保單第 4-1-1 項次「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者。」，爰提起本件評議申請，請求相對人依比例 20%給付申請人 60 萬元。

（餘詳申請人評議申請書及補正文件）

### 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、申請人因系爭事故致多處骨折及顏面損傷申請理賠，相對人已合計給付失能及醫療保險金 258 萬元餘，失能保險金 240 萬元部分分別為系爭保單失能程度與保險金給付表（下稱〈失能程度表〉）第 2-1-6 項次及第 7-1-1 項次。
- 2、就申請人主張，相對人為求慎重，經申請人授權函調國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院耳鼻喉科之全本病歷，並諮詢專科醫療顧問，其意見略以：「1. 按病歷記載，患者有雙側鼻骨骨折及鼻中膈彎曲 2. 住院期間進行鼻成形術及疤痕修整 3. 術後有左側鼻孔閉塞情形」。申請人之體況未達鼻機能永久遺存顯著障害之失能條件。
- 3、案關文件無法有效支持申請人因系爭事故致其現下有兩側鼻孔閉塞、鼻呼吸困難、不能矯治，或兩側嗅覺完全喪失之情形。相對人已依約理算醫療保險金並分別給付各該項失能保險金，應無違誤。

（餘詳相對人陳述意見函）

### 四、兩造不爭執之事實：

（一）申請人以自己為要、被保險人，向相對人投保系爭保單（保險期間自 109 年 12 月 28 日 24 時起至 110 年 12 月 28 日 24 時止）。

(二)申請人於110年12月9日發生系爭事故，相對人就失能保險金部分已給付申請人240萬元整。

五、本件爭點：

申請人體況是否符合系爭保單〈失能程度表〉第4-1-1項次「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者。」之失能？申請人請求相對人給付失能保險金60萬元，是否有據？

六、判斷理由：

(一)按系爭保單條款第2條【承保範圍】約定：「被保險人於本契約有效期間內，因遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害而致失能、死亡或需接受診療時，本公司依照本契約的約定，給付保險金。」、第7條【意外失能保險金的給付】約定：「被保險人於本契約有效期間內遭受第三條約定的意外傷害事故，自意外傷害事故發生之日起一百八十日以內致成附表一所列失能程度之一者，本公司給付『意外失能保險金』，其金額按該表所列之給付比例計算。…被保險人因同一意外傷害事故致成附表一所列二項以上失能程度時，本公司給付各該項『意外失能保險金』之和，最高以保險金額為限。…」又〈失能程度表〉第4-1-1項次：「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者。」(失能等級9，給付比例20%)、註4：「4-1.『鼻部缺損』，係指鼻軟骨二分之一以上缺損之程度。4-2.『機能永久遺存顯著障害』，係指兩側鼻孔閉塞、鼻呼吸困難、不能矯治，或兩側嗅覺完全喪失者。」

(二)本件兩造間就申請人體況是否已達〈失能程度表〉第4-1-1項次之失能，各執一詞，爰就本件爭點，經諮詢本中心專業醫療顧問，其意見略以：依所附卷證資料，申請人因外傷性鼻骨折，於111年2月15日、4月8日及10月11日接受三次鼻部手術，其手術範圍包括鼻骨重建、自體耳軟骨重建、鼻皮瓣重建等，三次手術皆屬較大之整形重建手術，但效果仍舊有限，呼吸仍舊困難，再次手術可預期效果亦應相當有限。因此，認為申請人其「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害」，醫學上應屬合理。依台大醫院雲林分院之診斷書，申請人確實具鼻軟骨缺損逾50%，並遺存呼吸障礙。綜上而論，申請人之體狀符合第4-1-1項次之失能。

(三)本中心為求慎重，復諮詢另一專業醫療顧問，其意見略以：(1)從術前照片可見開放性傷口從左額頭、左眼、左鼻至上下唇。二次住院手術(111/2/15、111/10/11)後最後的結果(診斷書112/6/14)紀錄有兩側下外軟骨(即鼻翼軟骨，支撐鼻孔外觀)、雙側上外軟骨(構成內鼻閥(internal nasal valve)，影響鼻阻力，阻力增加致呼吸要更用力)、

鼻中膈軟骨(支撐鼻高度及將鼻腔分成左右鼻道，彎曲或缺損會影響正常氣流)有粉碎性骨折及疤痕形成，軟骨缺損超過50%。(2)依以上缺損部位及程度，雖無鼻孔閉塞，但鼻孔變形亦會致鼻呼吸困難，且已實施過二次手術，因鼻軟骨構造不大且脆弱，再次手術成功的可能性亦不高。申請人符合鼻部缺損致鼻呼吸困難、不能矯治。

(四)依據卷內資料及前開專業醫療顧問之意見，申請人鼻軟骨二分之一以上缺損，且有鼻呼吸困難、再次手術可預期效果有限之情，已符合系爭保單〈失能程度表〉第4-1-1項次之失能，則其主張相對人應給付保險金60萬元，應屬有據。

七、綜上所述，相對人應給付申請人60萬元整，申請人之請求為有理由。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 2 年 9 月 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。