

## 財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 268 號】

申請人 ○○○○ 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 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參萬柒仟壹佰元整。

### 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：

相對人應給付申請人新臺幣（下同）37,100 元。

(二)陳述：

1. 申請人於民國（下同）108 年 5 月 13 日以自身為要保人暨被保險人，向相對人投保保單號碼第○○○291 號之「○○○失能照護終身健康保險」並附加「○○○住院醫療保險附約」，嗣於 112 年 2 月 20 日申請將「○○○住院醫療保險附約」變更為「○○○住院醫療保險附約（○○○）」（下稱系爭附約）。
2. 申請人主張其因「嗅覺喪失」於 113 年 8 月 13 日至臺中榮民總醫院耳

鼻喉科門診，接受雙側鼻腔手術合併自費注射富含血小板血漿（即 PRP，下稱系爭治療），嗣向相對人申請相關醫療保險金給付，惟相對人僅給付 1,180 元，就系爭治療之費用 37,100 元未予給付，申請人不服，主張系爭治療經醫師證明具有醫療必要性，相對人拒絕給付顯屬無據，為此，爰提起本件評議申請。

（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：

經查，申請人臺中榮民總醫院門診醫療費用收據中「特殊材料費」，其治療原理是血小板中富含組織生長因子（下稱 PRP），注射濃縮血小板到受損部位，藉由組織生長因子促進組織修復，屬增生療法之一種，一般用於慢性傷害非急性創傷，故此為申請人選擇性自費，且依據實證醫學原則，尚無證據顯示 PRP 具有確實療效，且非文獻上認定之醫療常規治療方式，申請人之情形並無使用系爭治療之必要性；另相對人就申請人因「嗅覺喪失」於 113 年 8 月 13 日至臺中榮民總醫院耳鼻喉科門診及治療已給付相關醫療保險金 1,180 元，併予敘明。

（詳相對人陳述意見書及附件資料）

### 四、兩造不爭執之事實：

（一）申請人於 108 年 5 月 13 日以自身為要保人暨被保險人，向相對人投保保單號碼第○○○291 號之「○○○失能照護終身健康保險」並附加「○○○住院醫療保險附約」，嗣於 112 年 2 月 20 日申請將「○○○住院醫療保險附約」變更為「○○○住院醫療保險附約（○○○）」（即系爭附約）。

（二）申請人因嗅覺喪失於 113 年 8 月 13 日至臺中榮民總醫院耳鼻喉科門診，接受雙側鼻腔手術合併自費注射富含血小板血漿（PRP，即系爭治療）。

（三）就申請人前揭治療，相對人已給付相關醫療保險金 1,180 元（詳審核結果通知書及兩造陳述）。

### 五、本件爭點：

依現有卷證資料，申請人之系爭治療（即注射富含血小板血漿）是否屬治療申請人之必要用藥？其使用是否符合一般醫療常規？

### 六、判斷理由：

- (一)按系爭附約條款第5條【住院醫療費用保險金之給付】約定：「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住院或接受門診外科手術診療時，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下列各項費用核付。…二、在醫院使用之藥品（含醫師指示用藥）、注射藥液及注射技術費。…五、超過全民健康保險給付之住院醫療費用。」。
- (二)次按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號判決意旨參照）。又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。據此就本件而論，承前開實務說明，須從兩造間保險契約之主要目的及經濟價值作全盤之觀察，以為判斷之基礎，不能徒拘泥字面或截取書據中一二語，任意推解致失其真意，換言之，須符合醫理，不得違背經驗法則或論理法則，以符合保險為最大善意及最大誠信契約之契約本旨。如申請人接受不符合一般醫療常規之治療，且已有侵害或轉嫁不當風險予危險共同團體之虞，則該診療之必要性，則非不得加以審究，以符合保險為最大善意及最大誠信契約之契約本旨，及維護危險共同團體之利益。
- (三)經查，申請人主張其因嗅覺喪失於113年8月13日至臺中榮民總醫院耳鼻喉科門診，接受雙側鼻腔手術合併自費注射富含血小板血漿（PRP，即系爭治療），相對人應給付申請人系爭治療費用37,100元云云；惟遭相對人拒絕並以前開情詞置辯。準此，本案爭點為：依現有卷證資料，申請人之系爭治療（即注射富含血小板血漿）是否屬治療申請人之必要用藥？其使用是否符合一般醫療常規？
- (四)就前揭爭點，經諮詢本中心專業醫療顧問，其意見略以：近期研究顯示（如下），PRP在治療嗅覺喪失有其療效，依最新醫療文獻，系爭治療為治療申請人之必要用藥，其使用符合一般醫療常規。

1. Platelet-Rich Plasma for Treating COVID-19-Related Anosmia, Hyposmia, and Parosmia : A Controlled Longitudinal Study. Otolaryngol Head Neck Surg. 2025 Jan 31. doi: 10.1002/ohn.1149. Online ahead of print. PMID : 39888025.
  2. Long-term Outcomes of PRP Injections for Post-viral Olfactory Loss : A Prospective Cohort Study. Int Forum Allergy Rhinol. 2024 Dec 30. Doi : 10.1002/alr.23505. Online ahead of print. PMID : 39740091.
  3. Efficacy of Platelet-Rich Plasma in the Treatment of Persistent Olfactory Impairment After COVID-19 : A Systematic Review and Meta-Analysis. J Rhinol. 2024 Mar;31 (1) :1-7. Doi : 10.18787/jr.2024.00006. Epub 2024 Mar 31. PMID : 39664044 Free PMC article. Review.
  4. Short-term efficacy of platelet-rich plasma in the treatment of persistent olfactory dysfunction : systematic review and meta-analysis. Eur Arch Otorhinolaryngol. 2025 Jan;282 (1) : 37-46. Doi: 10.1007/s00405-024-08885-6. Epub 2024 Aug 5. PMID: 39098960 Review.
  5. Effectiveness of platelet-rich plasma in long-lasting post-viral olfactory dysfunction: a case-series. Eur Arch Otorhinolaryngol. 2024 Nov;281 ( 11 ) : 5841-5846. Doi : 10.1007/s00405-024-08816-5. Epub 2024 Jul 11. PMID : 38992193
- (五)是以，依本中心現有事證及前揭醫療顧問意見可知，申請人所接受之系爭治療為治療申請人之必要用藥，其使用符合一般醫療常規，再申請人主張就系爭治療相對人應再行給付相關醫療保險金37,100元，相對人對此金額在申請人請求有理由之情形下，亦不爭執（詳相對人陳述意見書）。從而，申請人請求相對人就系爭治療給付37,100元，應屬有據。
- 七、綜上所述，申請人請求相對人就系爭治療給付37,100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。