

財團法人金融消費評議中心評議書

【113 年評字第 3701 號】

申請人	○○○	住詳卷
代理人	○○○	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 113 年 10 月 25 日第 19 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣壹拾參萬玖仟貳佰元整，及自民國 113 年 2 月 6 日起至清償日止按年息百分之十計算之利息。

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）139,200 元，及自民國（下同）113 年 2 月 6 日起至清償日止按年息百分之十計算之利息。

(二) 陳述：

1. 申請人以自身為要保人暨被保險人，分別於 104 年 6 月 25 日向相對人投保保單號碼第○○○728 號保險契約並附加「○○○失能照護終身保險附約」（下稱系爭附約一）；104 年 8 月 3 日投保保單號碼第○○○

925 號保險契約，並附加「○○○失能照護終身健康保險附約」(下稱系爭附約二)，再於 108 年 2 月 15 日附加「○○○失能照護終身健康保險附約」(下稱系爭附約三，與系爭附約一、二合稱系爭附約)。

2. 依據嘉義基督教醫院 111 年 3 月 24 日腎臟內科診斷證明書所載，病名「慢性腎衰竭需長期規則血液透析。」、醫囑「病患因上述之疾病，於每週星期二、四、六，一週三次，在本院行規則血液透析治療，因病無法工作。」。相對人於 111 年 7 月 26 日核定申請人符合失能程度與保險金給付表第 6-1-4 項次「胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身祇能從事輕便工作者。」，失能等級第 7 級。
3. 依據嘉義基督教醫院 111 年 8 月 8 日眼科診斷證明書所載，病名「雙眼增殖型糖尿病視網膜病變。」、醫囑「病患因上述病因……，右眼矯正視力為零點壹伍、左眼矯正視力為陸拾公分處可辨手動。」。相對人於 111 年 9 月 12 日核定申請人符合失能程度與保險金給付表第 2-1-6 項次「一目失明者。」，失能等級第 7 級。
4. 依據嘉義基督教醫院 112 年 10 月 27 日骨科診斷證明書所載，病名「雙手尺神經及正中神經損傷併爪狀指併手指攣縮僵硬。」、醫囑「病患因上述病因……，目前雙手第二至第五指近位指間關節活動角度 40-90 度，大拇指指間關節活動 40-60 度。」。相對人於 112 年 11 月 15 日核定申請人符合失能程度與保險金給付表第 8-4-1 項次「雙手十指均永久喪失機能者。」，失能等級第 5 級。
5. 依據嘉義基督教醫院 112 年 11 月 2 日腎臟內科診斷證明書所載，病名「慢性腎衰竭需終生規則血液透析。」、醫囑「病患因上述疾病，需規則血液透析治療，每週三次。病人因腎臟機能遺存極度障礙，終生無工作能力，因病身體虛弱。」。申請人腎臟功能喪失需長期洗腎已為事實，如果腎臟功能喪失而不至於有併發症，也許申請人仍可從事輕便工作，但事實上申請人仍有糖尿病併發周邊神經病變而造成雙手十指喪失機能，再加上高血壓、血清肌酸酐及血紅素等問題，事實上已達無工作能力，符合失能程度與保險金給付表第 6-1-3 項次「胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身不能從事任何工作，但日常生活尚可自理者。」，失能等級第 3 級。爰請求相對人依據系爭附約之約定，給付申請人失能安養扶助保險金 139,200 元，及自 113 年 2 月 6 日起至清償日止按年息百分之十計算之利息。

(詳評議申請書)

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：

綜觀嘉義基督教醫院 110 年 11 月 15 日至 112 年 11 月 23 日間病歷內容，申請人 MMSE was 28/30，按認知功能評估量表為認知功能完整，GCE：E4V5M6，四肢肌力達 4 分，再依 111 年 3 月 1 日至 112 年 11 月 23 血液透析紀錄單護理紀錄中所載：112 年 5 月 11 日、6 月 20 日及 8 月 31 日：「使用拐杖輔助步入」；同年 8 月 15 日、9 月 5 日、9 月 7 日、9 月 9 日及 10 月 10 日：「自行步入，但使用拐杖步行離開」，又 113 年 10 月 31 日因洗腎管道阻塞轉急診求治，但於 113 年 11 月 1 日則仍記載：「病患自行步入，病人自行離開」，依上述體況，申請人既可自行步入醫院進行血液透析及自行離開醫院，無須他人在旁協助或指示，縱使體況無法從事原來工作，但也並非終生無工作能力而無法從事任何工作，因此，相對人尚無據依申請人所請辦理。

(詳陳述意見函)

四、兩造不爭執之事實：

申請人以自身為要保人暨被保險人，分別於 104 年 6 月 25 日向相對人投保保單號碼第○○○728 號保險契約並附加系爭附約一；104 年 8 月 3 日投保保單號碼第○○○925 號保險契約，並附加系爭附約二，再於 108 年 2 月 15 日附加系爭附約三。

五、本件爭點：

申請人目前之體況是否符合失能程度與保險金給付表第 6-1-3 項次「胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身不能從事任何工作，但日常生活尚可自理者。」之失能程度？

六、判斷理由：

- (一)按系爭附約一第 15 條約定：「被保險人於本附約有效期間內，因疾病或傷害致成附表(失能程度與保險金給付表)所列第一級至第六級失能程度之一，並經醫院診斷確定者，自失能診斷確定日及以後每年之相當日仍生存者(無相當日者為該月之末日)，本公司每年按保險金額的百分之二十乘以附表(失能程度與保險金給付表)所列給付比例計算所得之金額給付『失能安養扶助保險金』，惟給付不超過保險年齡到達一百一十一歲之保單週年日。……。」；系爭附約二、三第 15 條約定：「被保險人於本附約有效期間內，因疾病或傷害致成附表(失能程度與保險金給付表)所列第一級至第六級失能程度之一，並經醫院醫師診斷確定

者，自失能診斷確定日及以後每年之相當日仍生存者（無相當日者為該月之末日），本公司每年按保險金額的百分之二十四乘以附表（失能程度與保險金給付表）所列給付比例計算所得之金額給付『失能安養扶助保險金』，直至保險年齡達九十八歲之保單年度末為止，但至少保證給付十五次。……。」

- (二)經查，申請人主張其患有糖尿病併發周邊神經病變而造成雙手十指喪失機能，再加上高血壓、血清肌酸酐及血紅素等問題，事實上已達無工作能力，符合失能程度與保險金給付表第 6-1-3 項次「胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身不能從事任何工作，但日常生活尚可自理者。」，失能等級第 3 級云云；相對人則以前詞置辯。是本件爭點應為：申請人目前之體況是否符合失能程度與保險金給付表第 6-1-3 項次「胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身不能從事任何工作，但日常生活尚可自理者。」之失能程度？
- (三)就前揭爭點，經諮詢本中心專業醫療顧問意見，略以：依現有卷證資料，申請人目前每週 3 次進行血液透析，每次透析皆有高度變化及不確定性，除已併發「雙眼增殖型糖尿病視網膜病變」、「雙手尺神經及正中神經損傷併爪狀指併手指攣縮僵硬」外，可能會有突發性血壓降低、冠狀動脈疾病發作併心肌梗塞及心臟衰竭等，故符合失能程度與保險金給付表第 6-1-3 項「胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身不能從事任何工作，但日常生活尚可自理者。」之失能程度。
- (四)準此，依據上開專業醫療顧問意見及現有卷證資料，應認申請人目前之體況符合失能程度與保險金給付表第 6-1-3 項次「胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身不能從事任何工作，但日常生活尚可自理者。」之失能程度。又相對人對申請人之體況如符合失能程度與保險金給付表第 6-1-3 項次「胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身不能從事任何工作，但日常生活尚可自理者。」之失能程度，即應依系爭附約之約定給付申請人失能安養扶助保險金 139,200 元，及自 113 年 2 月 6 日起至清償日止按年息百分之十計算之利息，並不爭執，此有本中心 113 年 10 月 15 日電話紀錄在卷可稽。準此，申請人請求相對人依系爭附約之約定給付申請人失能安養扶助保險金 139,200 元，及自 113 年 2 月 6 日起至清償日止按年息百分之十計算之利息，即屬有據。
- 七、綜上所述，申請人請求相對人給付 139,200 元，及自 113 年 2 月 6 日起至清償日止按年息百分之十計算之利息，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 3 年 1 0 月 2 5 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。