財團法人金融消費評議中心評議書

【106 年評字第 000009 號】

申　請　人	○○○	住○○○
代　理　人	○○○	住○○○
相　對　人	○○○股份有限公司	設○○○
法定代理人	○○○	住同上

上列當事人間保險金理賠爭議事件，經本中心第 2 屆評議委員會 106 年 4 月 28 日第 53 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣玖仟參佰元整及自民國 105 年 9 月 17 日起至清償日止按週年利率百分之十計算之利息。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

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。查申請人前向相對人提出申訴，相對人於民國（下同）105 年 11 月 9 日回覆處理結果，申請人不服，於 105 年 12 月 30 日提出評議申請，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）18,000 元，及自 105 年 9 月 1 日起至清償日止按週年利率百分之 10 計算之利息。

(二)陳述：

申請人於 103 年 8 月 28 日投保相對人保單號碼第○○○013 號保險契

約。嗣因左上顎第二小臼齒齒髓炎至微笑牙醫診所治療，於 105 年 1 月 27 日左上顎第二小臼齒根管開擴及沖洗，同年 2 月 4 日根管充填完成，同年 3 月 2 日放置金屬柱心及印模，同年月 11 日假牙（牙套）試戴並黏著。申請人檢附相關資料向相對人申請保險金，相對人擬減價理賠，申請人無法接受，故相對人拒賠。同業 A○○○及 B○○○均已理賠。

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：

相對人審核申請人之治療過程時，至申請人就醫之診所問診，其表示申請人 105 年 1 月 27 日以及 105 年 2 月 5 日之治療應皆屬處置行為，105 年 1 月 27 日之治療僅有麻醉而無切開縫合之行為，105 年 2 月 5 日之治療無麻醉、切開、縫合。參酌行政院衛生署衛署醫字第 299302 號有關手術函釋：「狹義之含義係指外科手術，即使用刀、剪做診斷及治療之醫療行為，廣義之含義可包含一切醫療上侵入性之診療行為」以及臺灣高等法院臺南分院 99 年保險上易字第 3 號判決：「須於無菌環境，並有麻醉、消毒，並有使用手術器械、縫合等步驟，方屬專業醫學上所稱之『手術』」，依據上開兩機關有關手術之解釋研判申請人實際之治療行為亦未符合現行有權解釋機關有關手術之見解。申請人本次申請提供之各次治療療程並未符合臨床手術之範圍，相對人遂於 105 年 11 月 7 日發函拒絕理賠，相對人後並與申請人聯繫表達可酌予提供慰問金，惟申請人拒不接受並進而提起本件爭議評議。

四、兩造不爭執之事實：

(一)申請人於 103 年 8 月 28 日投保相對人保單號碼第○○○013 號○○○醫療健康保險契約（下稱系爭保單），附加○○○醫療限額給付保險附約計畫 4（下稱系爭附約）。

(二)申請人於 105 年 8 月 30 日填具理賠保險金申請書，並於 105 年 9 月 1 日送達相對人。

五、本件爭點：

申請人因左上顎第二小臼齒齒髓炎至微笑牙醫診所所為之治療，是否為門診手術？如為門診手術，105 年 1 月 27 日及 105 年 2 月 5 日所為之治療為一次手術或二次手術？

六、判斷理由：

(一)按系爭保單第 15 條約定：「被保險人依本契約條款第五條之約定而接

受門診手術診療時，本公司依『住院保險金日額』之三倍給付『門診手術費用保險金』。但同一手術位置或同一器官接受二次以上手術之間隔時間未超過十四日時，本公司只給付一次『門診手術費用保險金』。」次按系爭附約第 15 條第 1 項約定：「被保險人因本附約條款第十條之約定而以全民健康保險之保險對象身分接受門診手術治療時，本公司按被保險人手術當日所發生，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醫療費用及手術費用給付門診手術費用保險金，…。」是申請人所為之治療需為門診手術，相對人始須給付門診手術費用保險金，故本件爭點即為，申請人因左上顎第二小臼齒齒髓炎至微笑牙醫診所所為之治療，是否為門診手術？如為門診手術 105 年 1 月 27 日及 105 年 2 月 5 日所為之治療為一次手術或二次手術？

(二)有關前揭爭點，經諮詢本中心專業顧問，其意見略以：申請人因左上顎第二小臼齒及第一小臼齒之齒髓炎，施行根管治療，依據病歷記載，施行根管治療時有打局部麻醉藥劑，進行開髓，並將發炎的牙髓組織切除，後進行根管開擴及沖洗，根管充填完成，並放置柱心及印模製作牙套等。雖然診斷書沒提到「手術」二字，但有打局部麻醉藥劑，切除發炎的牙髓組織，完成根管治療，牙套製作，這些都屬於門診手術。申請人於 105 年 1 月 27 日及 105 年 2 月 5 日所接受之治療為一次手術，因為係同一牙齒，專業術語稱同一療程。

(三)復查，相對人雖以行政院衛生署衛署醫字第 299302 號函釋意旨中，手術係指「使用刀、剪做診斷及治療之醫療行為」置辯。惟查「手術」之含意，有廣、狹二義，狹義手術指外科手術，即使用刀、剪作診斷及治療之行為，而廣義之手術可包含一切醫療上侵入性之診療行為，如內視鏡、注射等。相對人系爭保單及系爭附約條款沒有手術的名詞定義，亦未約定有關「手術」二字是應採廣義或狹義解釋。既然未對手術作定義，在解釋上顯已產生疑義，則依系爭保單及系爭附約之第 1 條約定，於條款文字有疑義時，應作對於被保險人有利之解釋。相對人不得採限縮解釋，以規避應負之保險責任，否則依狹義解釋，則因沒縫合，連人工流產都不是手術項目，故本件應依廣義解釋理賠。依全民健康保險醫療服務給付項目及支付標準第三部牙醫第三章，包括第一節牙體復形 Operative Dentistry 即填充，及第二節根管治療，都屬於牙科處置及手術一體不可分，故不能說填充及根管治療不是手術。

(四)是依前揭顧問意見及說明，申請人因左上顎第二小臼齒齒髓炎至微笑牙醫診所所為之治療於105年1月27日及105年2月5日所為之治療為一次手術，則依系爭保單約定，相對人應依系爭保單住院保險金日額之三倍給付保險金 9,000 元整；另依系爭附約約定，相對人應給付申請人105年1月27日及105年2月5日手術當日費用及診斷書（一張）之費用共計300元整。

(五)末按系爭保單第 10 條約定：「要保人、被保險人或受益人應於知悉本公司應負保險責任之事故後十日內通知本公司，並於通知後儘速檢具所需文件向本公司申請給付保險金。本公司應於收齊前項文件後十五日內給付之。但因可歸責於本公司之事由致未在前述約定期限內為給付者，應按年利一分加計利息給付。」，系爭附約第9條亦有相同約定。查申請人於105年8月30日填具理賠保險金申請書，並於105年9月1日送達相對人，此為兩造所不爭執，則依系爭保單約定，相對人應給付自105年9月17日起至清償日止按年利一分加計之利息。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付保險金9,300元及自105年9月17日起至清償日止按週年利率百分之十計算之利息，為有理由；逾此部分，本中心尚難為有利申請人之認定。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，本件評議申請為部分有理由、部分無理由，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　　106　　年　　4　　月　　28　　日

財團法人金融消費評議中心

以上正本與原本無異。

兩造應於本評議決定書送達之次日起十日內，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。