財團法人金融消費評議中心評議書

【106 年評字第 601 號】

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

上列當事人間殘廢保險金理賠爭議案件，經本中心第 2 屆評議委員會 106 年 6 月 23 日第 57 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣○○○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。查申請人前向相對人提起申訴，相對人於民國（下同）106 年 4 月 19 日回覆處理結果，申請人不服，遂於 106 年 4 月 25 日向本中心提出評議申請（本中心於同年月 26 日收文），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殘廢保險金新臺幣（下同）100 萬元整。（詳見 106 年 5 月 24 日調處筆錄）

(二)陳述：

1. 第三人○○○（即申請人之母）於 103 年 10 月 13 日以申請人為被保險人向相對人投保○○○終身壽險（保單號碼：○○○）並附加○○○傷害保險附約（死殘保額 500 萬元）。嗣於 104 年 7 月 4 日申請人因交通事故，致鼻骨及鼻軟骨骨折缺損，嗅覺喪失，經治療後，申請人

至今嗅覺仍無法復原，向相對人申請殘廢保險金理賠，卻遭相對人以申請人鼻軟骨未缺失為由而婉拒。

2. 系爭保單條款中所謂「鼻部缺損」，係指鼻軟骨二分之一以上或大部分缺損之程度，此種定義是錯的，因為嗅覺是藏在鼻骨裡，並非在鼻軟骨中。而且所謂「鼻軟骨全部或大部分缺損之程度」，其中大部分缺損應是指鼻部(包括鼻骨、神經等)，因為鼻軟骨全部就已經包含大部分，無須再另外約定大部分缺損，顯見系爭保單條款中所謂「大部分缺損」的主體不是指鼻軟骨。而且鼻軟骨是外觀，外觀受損是不會導致嗅覺、感覺喪失，如果依相對人之解釋，則不會有人符合該項殘等，因嗅覺並不在鼻軟骨內，不可能因為鼻軟骨缺損而導致嗅覺喪失。（詳見評議申請書及補正函）

三、相對人之主張：

(一)請求事項：申請人之請求無理由。

(二)陳述：

1. 殘廢程度與保險金給付表（下稱殘廢給付表，95 年 10 月 1 日版）第 4-1-1 項次之殘廢程度為：「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者」，該附表註 4 載明：「『鼻部缺損』，係指鼻軟骨全部或大部分之缺損之程度。其『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」，故上開殘廢項次之給付標準係以鼻部缺損，且兼具機能永久遺存顯著障害為要件，此有臺灣高等法院臺中分院 99 年度保險上易字第 3 號民事判決意旨可稽。

2. 經相對人調查人員親晤申請人，確認申請人鼻部外觀並無缺損，且由申請人所提供之病歷與核磁共振造影報告，亦未見有鼻骨缺損，核與前開殘廢程度有間，相對人未給付系爭附約之殘廢保險金，並無違誤。（詳見陳述意見函及補充函）

四、兩造不爭執之事實：

(一) 第三人○○○（即申請人之母）於 103 年 10 月 13 日以申請人為被保險人向相對人投保○○○終身壽險（保單號碼：○○○）並附加○○○傷害保險附約（死殘保額 500 萬元）。

(二) 臺中榮民總醫院於 106 年 2 月 22 日所開立之診斷證明書，其上記載：「症狀：頭部外傷含鼻骨，鼻中膈軟骨骨折導致兩側嗅覺喪失」、「診斷：頭部外傷含鼻骨，鼻中膈軟骨骨折導致兩側嗅覺喪失」。

五、本件爭點：

申請人之體況是否符合系爭殘廢給付表第 4-1-1 項第 9 級「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者。」之殘廢程度？

六、判斷理由：

(一)按「被保險人於本附約有效期間內，因遭受意外傷害事故、航空交通意外事故、水陸交通意外事故或火災意外事故，致其身體蒙受傷害而致成重大燒燙傷、殘廢或於保險年齡大於或等於十六歲時身故者，本公司依照本附約第十一條至第二十一條之約定，給付保險金。」、「被保險人於本附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二所列殘廢程度之一者，本公司按本附約保險單上所記載該被保險人之保險金額為準，依附表二所列比例計算給付『意外殘廢保險金』。」分別為系爭○○○傷害保險附約第 3 條第 1 項及第 15 條第 1 項所約定。次按「附表二：殘廢程度與保險金給付表」（95 年 10 月 1 日版，下稱殘廢給付表）中關於「(4 鼻)缺損及機能障害」障害系列第 4-1-1 項次約定：「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者。」為第 9 級殘廢（給付比例：20%）。又殘廢給付表註 4-1 約定，所謂「鼻部缺損」，係指鼻軟骨全部或大部分缺損之程度。其「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「兩側嗅覺脫失者」，合先敘明。

(二)案經諮詢本中心專業顧問意見，其略以：

1. 鼻軟骨缺損、骨折或彎曲，可能導致嗅覺喪失。如導致嗅覺喪失，歸類上屬於傳導性（或呼吸性）嗅覺喪失。此類嗅覺喪失，有機會藉由手術改善。臨床上嗅覺喪失可大致區分為「傳導性（或呼吸性）嗅覺喪失」及「神經性嗅覺喪失」二種。「傳導性(或呼吸性)嗅覺喪失」，係空氣中氣味分子進入鼻腔頂部嗅覺上皮之路徑，受到阻塞所導致，其原因可能為鼻中膈軟骨缺損、骨折或彎曲、鼻甲肥厚或鼻息肉等原因，引起鼻塞，導致鼻腔氣流不順，故空氣中氣味分子無法刺激嗅覺神經，導致嗅覺障礙，此類嗅覺喪失，有機會藉由手術（如鼻中膈矯正、下鼻甲切除或鼻息肉切除等手術）改善。「神經性嗅覺喪失」則指嗅覺神經遭到破壞，其原因則可能是病毒或細菌感染，或是頭部外傷導致嗅覺神經受損。
2. 依所附影像資料及診斷書，申請人因交通事故受有顱內出血及多處顱骨骨折，故其嗅覺喪失之原因可能為頭部外傷導致嗅覺神經受損（即「神經性嗅覺喪失」）。

(三)又本中心為求慎重，另再諮詢其他專業顧問意見，其認為：「鼻軟骨缺損不是導致嗅覺喪失的主要原因，惟有鼻軟骨缺損伴隨著嗅覺神經缺損才會導致嗅覺喪失。如是鼻塞所導致之嗅覺喪失，屬於呼吸性的嗅覺喪失，治療鼻塞後理應回復嗅覺。申請人應為神經性的嗅覺喪失，治癒的可能性低，造成申請人嗅覺喪失的原因，依所附之資料判斷，最可能原因是顱內出血，故與 104 年 7 月 4 日之交通事故難謂無因果關係存在。」。是依上開兩顧問意見可知，申請人之體況雖與系爭殘廢給付表第 4-1-1 項次所約定之障害體況有間，然因申請人係神經性嗅覺喪失已不可回復，且可能係因頭部外傷顱內出血導致嗅覺神經受損，與 104 年 7 月 4 日之交通事故有因果關係存在等情。故雖無鼻軟骨缺失情形，但經考量上開情形，以及勞工保險失能給付標準表亦將「鼻未缺損，而鼻機能遺存顯著失能者」列為障害項目，故本中心為保護金融消費者，弭平金融消費爭議，故依金融消費者保護法第 20 條所揭示之公平合理原則並參酌系爭殘廢給付表「註 1-1、(8)」復約定：「中樞神經系統之頹廢症狀如發生於四肢、感覺器之機能障害，按其發生部位所定等級定之，諸如因言語中樞損傷所致之失語症，準用言語機能障害審定之。」之精神，認為相對人應補償申請人殘廢保險金共○○○元之責，尚稱合理。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付殘廢保險金○○○元整為有理由，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　　１０６　　年　　6　　月　２３　　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。