

財團法人金融消費評議中心評議書

【109 年評字第 3075 號】

申請人	○○○	住○○○
		居○○○
相對人	○○○保險股份有限公司	設○○○
法定代理人	○○○	住同上

上列當事人間「理賠金額認定」爭議事件，經本中心第四屆評議委員會民國 110 年 5 月 28 日第 10 次會議決定如下：

主文

本中心就申請人之請求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。查申請人前就本件爭議向相對人申訴，經相對人於民國（下同）109 年 11 月 30 日回覆處理結果，申請人不服，遂提出評議申請，本中心於 109 年 12 月 24 日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

（一）請求標的：

請求相對人再給付保險金新臺幣（下同）298,007 元。

（二）陳述：

申請人前向相對人投保保單號碼第○○○805 號保險契約，附加傷害保險附約（下稱系爭附約）等附約。嗣申請人於 108 年 6 月 23 日因車禍致「下背挫傷，頭部挫傷，右側肩膀挫傷，右手肘挫傷，雙腳挫傷」，醫師診斷宜修養累計超過 52 週，經檢附相關資料向相對人申請理賠共 52 週之完全不能工作保險金，詎相對人僅部分理賠。為此，爰提起本

件評議，請求相對人再給付 312 天「完全不能工作保險金」與「部分不能工作保險金」之差額，並主張申請人當時工作為餐廳外場領班，工作內容：上班時間為 10 時至 16 時、17 時至 23 時，採輪班制，每日工作時數為 8 至 10 小時不等（看要不要加班），因任職的餐廳是高級私人招待所，會員制消費的餐廳會所（入會費為 30、50 萬不等），隱私程度極高，外場人員需到 1 樓門口將客人帶位進入地下 1 樓包廂，客人手上有包包或重物（酒、飲料、禮盒、蛋糕、禮物）都要接過手來幫客人提拿，再一路帶位進入包廂（包廂內都是大圓桌，最大桌為 28 人桌），進入包廂後隨時要從 B1 到 1 樓門口繼續接待包廂陸續來的賓客，來回奔波，等人數到齊後準備上餐，先到廚房菜口確認餐點事宜，再將餐點端出並送到包廂客人面前，一道一道上餐（10 至 12 道菜不等）後再將客人使用完的碗盤收到大整理箱內，等到整理箱滿了再將整籃餐具送回菜口給廚房清洗，在菜口與包廂來回走動奔波（有一段路），如果此包廂客人是指定吃火鍋，還需要搬運大湯鍋到 station（餐飲業指稱菜口臨時站），隨時要加湯服務，若有飲酒的賓客則要桌邊倒酒服務，若有喝醉的客人還要攙扶客人到 1 樓門口護送離開。此工作需長期久站及走動，需端盤端碗、彎腰倒酒及加湯，上班期間手腳都會使用到，且需常常要搬運重物（大湯鍋、整籃碗盤、整籃餐具、整籃杯具，酒及飲料、喝醉的客人），客人離席後要整理善後包廂（掃地拖地擦拭桌面、擦拭洗好的餐具、擦拭洗好的酒杯高腳杯、廁所清潔），如果椅子數量不對還要搬運椅子，客人如果有叫那卡西（移動式 ktv），還要搬運沙發到別的包廂，長期需要久站、長時間走動、送餐、桌邊服務、搬運重物，都是很體力活的工作等語。

（詳申請人評議申請書及歷次補充資料）

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. 依系爭附約條款第 2 條約定：「…本附約所稱之『失能』，是指下列三種情形之一：一、不能繼續從事原來之任何工作。二、不能繼續從事原來之一部分工作。三、永久不能從事任何工作，…」、第 8 條約定：「被保險人於本附約有效期間內遭受第二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下列情形之一者，本公司按下列約定給付意外喪失工作能力保險金。…一、第二條第三項第一款之失

能，則自被保險人於意外事故發生之日起，在第二條第三項第一款之失能期間內，本公司每星期給付保險金額的千分之七·五。二、第二條第三項第二款之失能，則自被保險人自意外事故發生之日起或於前款之失能後，在第二條第三項第二款之失能期間內，本公司每星期給付保險金額的千分之一·二五。…在任何一次意外事件中，第一項第一款及第二款之賠償期限，自意外事故發生日起合計不得超過五十二個星期。」可知不能繼續從事原來之任何工作，意指被保險人經醫師診治後，依照保戶當時的身體狀況，在確實不能從事其原來工作期間內，透過保險契約之約定彌補無法獲致的報酬者。

2. 相對人曾於 107 年 9 月 14 日由服務人員親訪申請人瞭解其實際工作內容，其表示「本身從事餐飲工作職務為領班外場服務員，平日工作內容主要為負責往來顧客引導接待及餐飲遞送等」。本次事故「下背挫傷、頭部挫傷、右側肩膀挫傷、右手肘挫傷及雙腳挫傷」，申請人之就診期間為 108 年 6 月 23 日至 109 年 8 月 14 日，共於三家醫療院所就診，病歷摘要顯示，住院期間主要做檢查評估是否需手術治療及疼痛控制，並無開放性傷口、骨折、肢體關節活動度受限等情形，肌電圖檢查亦為正常，無明顯神經根壓迫，也沒有進行侵入性治療。診斷書也未提及有事故後遺症，如：感染、昏迷等。其出院後之復健、中醫門診追蹤，顯示被保險人是針對症狀求診，並無合併症或其他障礙。
3. 於本次事故就診期間（108 年 6 月 23 日至 109 年 8 月 14 日），因申請人就 108 年 8 月 8 日所發生另一意外事故「右側足部撕裂傷二公分」向相對人提出理賠申請，故相對人先予以賠付該另一意外事故，共計完全不能工作保險金 6 天、部分不能工作保險金 212 天，共計 218 天在案，該另一意外事故之給付期間為（108 年 8 月 8 日至 109 年 3 月 6 日），合先敘明。申請人於申請前述另一事故後，於 109 年間始申請本次事故，而本次事故係 108 年 6 月 23 日意外事故之治療，於 108 年 6 月 23 日至 108 年 7 月 8 日住院 16 天，住院期間主要做檢查評估是否需手術治療及疼痛控制，其並無開放性傷口、骨折、肢體關節活動度受限等情形，肌電圖檢查亦為正常，無明顯神經根壓迫，在住院第三天由神經外科照會復健科醫師意見，亦無需要接受復健的療程，疼痛控制在住院初期並無異常。其出院後之復健、中醫門診追蹤，顯示被保險人是針對症狀求診，並無合併症或其他障礙。依國泰醫院門診病歷其主要治療應為腰椎舊疾，本次之背部挫傷較為次要。經諮詢專業醫師意見綜合申請人之年齡、傷勢程度與療程，輔以其餐飲業外場領班之工作內容，應

可部分執行其顧客引導、接待服務與簡單水杯遞送等工作內容，整體評估其出院後約一個月的休養較為合理，然因本次事故就診期間，申請人有先針對另一事故提出理賠申請並經相對人理賠在案已如前述，因此二次事故部分就診期間有所重疊，故在旨揭契約係彌補失能期間內無法獲致的報酬之目的下，相對人針對本次事故係給付完全不能工作保險金合計 46 天（16 天住院加出院後約一個月休養）、部分不能工作保險金 108 天，共計 154 天在案。

4. 另就本次事故之診斷中，其中自 108 年 7 月 12 日起至 109 年 7 月 7 日國泰綜合醫院所開立之診斷證明書，另有新增「第五腰椎至第一薦椎椎間盤突出症及第五腰椎至第一薦椎椎間盤突出症脫位」之診斷，與原診斷有所差異，經核申請人於 106 年 6 月 12 日已因前述腰椎病症於國泰綜合醫院住院施行「第四及第五腰椎及第一薦椎減壓併第四及第五腰椎後固定手術」，評估應為舊疾延續致成頑固疼痛之情形，是以前述腰椎疾患難以認定肇因於本次車禍所致，核此非屬本次意外傷害所致成之傷勢。

（詳相對人陳述意見函及附件資料）

四、兩造不爭執之事實

- （一）申請人前向相對人投保保單號碼第○○○805 號保險契約，附加系爭附約等附約。
- （二）申請人於 108 年間因意外傷害事故致成體傷。
- （三）相對人前就申請人另次事故（108 年 8 月 8 日之「右側足部撕裂傷二公分」，給付期間為 108 年 8 月 8 日至 109 年 3 月 6 日）給付完全不能工作保險金 6 天、部分不能工作保險金 212 天，共計 218 天；就申請人本件事故（就診期間：108 年 6 月 23 日至 109 年 8 月 14 日）給付完全不能工作保險金合計 46 天、部分不能工作保險金 108 天，共計 154 天。

五、本件爭點

相對人因申請人本次事故理賠申請人「不能繼續從事原來之任何工作」之保險金 46 天、「不能繼續從事原來之一部分工作」之保險金 108 天，是否合理？若否，則申請人因本次事故「不能繼續從事原來之任何工作」應為幾日/週？「不能繼續從事原來之一部分工作」應為幾日/週？

六、判斷理由

- （一）依系爭附約條款第 2 條約定：「…本附約所稱之『失能』，是指下列三種情形之一：一、不能繼續從事原來之任何工作。二、不能繼續從事原來之一部分工作。三、永久不能從事任何工作，…」、第 8 條約定：「被保

險人於本附約有效期間內遭受第二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下列情形之一者，本公司按下列約定給付意外喪失工作能力保險金。…一、第二條第三項第一款之失能，則自被保險人於意外事故發生之日起，在第二條第三項第一款之失能期間內，本公司每星期給付保險金額的千分之七·五。二、第二條第三項第二款之失能，則自被保險人自意外事故發生之日起或於前款之失能後，在第二條第三項第二款之失能期間內，本公司每星期給付保險金額的千分之一·二五。…在任何一次意外事件中，第一項第一款及第二款之賠償期限，自意外事故發生日起合計不得超過五十二個星期。」據上可知，如申請人於系爭附約有效期間內遭受約定的意外傷害事故，致成前揭「失能」者，相對人即應依約負給付相關保險金予申請人之義務。

- (二)經本中心檢附兩造提供之資料，就前揭爭點諮詢專業醫療顧問，其意見略以：申請人自 105 年 6 月因不知何種車禍後，背痛並接受手術，其後 106 年、107 年、108 年每年都有因背痛住院，但神經學檢查起來並無明顯神經學的障害，全是主觀主訴背痛，病歷上也載明申請者有焦慮症狀，由於背痛這是主觀感受，沒有任何測試可以判定疼痛的真偽，所以無合理疼痛天數的說法，只能說申請人無神經學障礙。
- (三)本中心為求慎重，另徵詢其他專業醫療顧問，其意見略以：依多張診斷書紀錄，病患為多處挫傷。國泰醫院出院病摘呈現病患住院期間腰椎核磁共振檢查為陳舊性的退化性腰椎病變術後，多處 X 光檢查皆無任何新發生的骨質問題，以外皮擦傷，組織挫傷為主。住院處置為傷口護理及疼痛控制。會診復健科醫師評估不需要安排常規復健。病患臨床表現意識清楚，四肢肌力在四分以上，以主觀腰、背、腳部疼痛，腳麻表現。就一般外傷傷口復原，約需 1 至 2 週；挫傷扭傷需復健者，約需六週的時間；受傷嚴重需手術者約需三個月的復原時間。故就申請人的受傷程度看來，可認定「不能繼續從事原來之任何工作」16（住院）天+14（傷口復原）=30 天；「不能繼續從事原來之一部分工作」42 天。
- (四)是依現有卷證資料及上開專業醫療顧問意見，相對人就申請人本次事故理賠申請人「不能繼續從事原來之任何工作」之保險金 46 天、「不能繼續從事原來之一部分工作」之保險金 108 天，尚屬合理。從而，申請人請求相對人再給付 312 天「完全不能工作保險金」與「部分不能工作保險金」之差額，即保險金 298,007 元，難謂有據。

七、綜上所述，本中心就申請人之請求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 1 1 0 年 5 月 2 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。