

財團法人金融消費評議中心評議書

【110 年評字第 2010 號】

申請人	○○○	住	○○○
申請人	○○○	住	○○○
申請人	○○○	住	○○○
申請人兼上三人之代理人	○○○	住	○○○
相對人	○○○人壽保險股份有限公司	設	○○○
法定代理人	○○○	住	○○○

上列當事人間之爭議事件，經本中心第四屆評議委員會民國 110 年 12 月 24 日第 24 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣肆佰貳拾壹萬伍仟零貳拾伍元整。

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出申訴，相對人於民國（下同）110 年 8 月 23 日回覆處理結果，申請人不服，爰於 110 年 9 月 13 日提出評議申請（本中心於同日收文），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新臺幣（下同）4,215,025 元。

（二）陳述：

1. 譚○○○(下稱譚君)以自己為要保人暨被保險人，於 105 年 3 月 11 日向相對人投保保單號碼：第○○○900 號○○○終身壽險並附加「○○○照護終身健康保險附約」，保額 100 萬元（下稱系爭附約，其他與本

案無涉之附約即不臚列)。

2. 被保險人譚君於 110 年初因無法咀嚼，一直以流質食物維生，以為是長期夜間駕駛計程車之故，導致牙齦腫，故遲未就醫。後譚君因感冒一個月一直未有好轉，且連喝水都噎到，始至醫療財團法人辜公亮基金會和信治癌中心醫院（下稱和信醫院）檢查，結果發現是因惡性腫瘤，而導致無法咀嚼吞嚥。
3. 譚君於 110 年 6 月 7 日因下咽癌第四期住院手術，於 110 年 6 月 11 日高血鈣症指數持續升高，導致譫妄昏迷，因指數無法下降，譚君持續昏迷，全日由他人照護，且醫師判定無法恢復，故於 110 年 6 月 22 日開立診所證明書，診斷病名或病情為「下咽癌。第四期。」醫師說明及交代事項為「病人因上述疾病進展快速於 2021 年 6 月 7 日住院，因上述疾病引起吞嚥障害及咀嚼機能障害，永久喪失吞嚥及咀嚼機能，無法從口進食，目前仍住院治療中。」譚君於 110 年 6 月 29 日身故。譚君已長期無法咀嚼有半年之久，拖延到最後無法吞嚥才去治療，發現為下咽癌時已晚。被保險人譚君之體況符合系爭附約附表失能程度第 1-1-1 項中樞神經障害，失能等級第 1 級，且符合系爭附約附表註 15-1「立即可判定者不在此限」之情況，依系爭附約約定應給付失能保險金 1,000,000 元、復健補償保險金 120,000 元、安養扶助保險金 240,000 元及依相對人計算之保證給付貼現 2,855,025 元，合計 4,215,025 元。相對人卻拒絕理賠，爰提起本件評議申請。

（詳申請人評議申請書）

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：

1. 譚君以自己為要保人暨被保險人，於 105 年 3 月 11 日向相對人投保保單號碼：第○○○900 號○○○增額終身壽險並附加「○○○失能照護終身健康保險附約」（即系爭附約）。
2. 系爭附約條款第 13 條第 1 項約定：「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）所列第一級至第十一級失能程度之一，並經醫院醫師診斷確定者，本公司按保險金額乘以附表（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『失能保險金』。…」，而系爭附約【附表】第 5-1-1 項次失能程度為「永久喪失咀嚼、吞嚥或言語之機能者。」且該附表註 5-1 載明「係專

指由於牙齒以外之原因（如頰、舌、軟硬口蓋、顎骨、下顎關節等之障害），所引起者。食道狹窄、舌異常、咽喉頭支配神經麻痺等引起之吞嚥障害，往往併發咀嚼機能障害，故兩項障害合併定為『咀嚼、吞嚥障害』。」註 15-1、機能永久喪失及遺存各級障害之判定，以被保險人於事故發生之日起，並經六個月治療後症狀固定，再行治療仍不能期待治療效果的結果為基準判定。但立即可判定者不在此限。」

3. 譚君於 110 年 6 月 7 日始有吞嚥及咀嚼機能障礙，後至 110 年 6 月 29 日身故，失能狀況至身故僅 23 日，尚不符前揭條款之約定，且相對人為求慎重，再諮詢專業顧問醫師表示譚君之體況是癌症病程演進的過程及現象，非屬「失能終止狀態」等語，再者，若寬認身故前病況均屬症狀固定，條款約定則無意義，而喪失商品設計之原意，因此在譚君不符合於失能狀態固定之情形下，相對人實難依系爭附約前揭條款給付失能保險金。

（詳相對人陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

- （一）譚君以自己為要保人暨被保險人，於 105 年 3 月 11 日向相對人投保保單號碼：第○○○900 號○○○終身壽險並附加「○○○失能照護終身健康保險附約」，保額 100 萬元（即系爭附約）。
- （二）譚君於 110 年 6 月 29 日死亡，申請人（共四人）為譚君之法定繼承人。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付失能相關保險金 4,215,025 元，有無理由？

六、判斷理由：

- （一）按系爭附約條款第 13 條第 1 項約定：「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）所列第一級至第十一級失能程度之一，並經醫院醫師診斷確定者，本公司按保險金額乘以附表（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『失能保險金』。…。」、第 14 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，本公司按保險金額的百分之十二給付『失能復健補償保險金』。前項『失能復健補償保險金』之給付，不分失能程度級別，終身合計以一次為限。」、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。被保險人身故或保險年齡達九十八歲之保單年度末，如領取『失能安養扶助保險金』未達十五次時，本公司按未給付之餘額以年利率百分之二點二五貼現計算，依下列情形一次給付：一、被保險人身故時，給付予被保險人之法定繼承人。…」系爭附約附表第5-1-1項次失能程度為「永久喪失咀嚼、吞嚥或言語之機能者。」失能等級1，給付比例100%。系爭附約附表註5-1約定：「咀嚼機能發生障害，係專指由於牙齒以外之原因（如頰、舌、軟硬口蓋、顎骨、下顎關節等之障害），所引起者。食道狹窄、舌異常、咽喉頭支配神經麻痺等引起之吞嚥障害，往往併發咀嚼機能障害，故兩項障害合併定為『咀嚼、吞嚥障害』。」、註15-1約定：「機能永久喪失及遺存各級障害之判定，以被保險人於事故發生之日起，並經六個月治療後症狀固定，再行治療仍不能期待治療效果的結果為基準判定。但立即可判定者不在此限。」

(二)經查，就前揭爭點經諮詢本中心專業醫療顧問，其意見略以：

1. 被保險人於110年4月有喉嚨痛、吞嚥、呼吸困難，經診所內視鏡檢查發現有下咽喉腫瘤。110年5月28日於和信醫院接受內視鏡檢查及頸部淋巴結細針細胞學檢查，並安排住院做電腦斷層、正子斷層、肋骨切片及氣管切開術。110年6月1日確診下咽癌（鱗狀細胞癌）併頸部淋巴結轉移。110年6月4日CT及PET發現極度進展的口咽喉、下咽喉、頸部食道瘤兩側多重淋巴結（包括後咽腔）、肋骨、肺轉移，進食及呼吸通道完全阻塞。110年6月7日住院接受氣管切開術及肋骨切片。110年6月11日因高鈣血症、譫妄、躁動至110年6月29日過世，僅給予姑息性治療（嗎啡、類固醇、滴劑等），因為不能手術且化療、電療等積極治療預後不佳。
2. 被保險人之體況依上述臨床症狀及理學檢查，屬末期癌症，且完全無法吞嚥及用氣管切開術呼吸，因此吞嚥機能可謂永久喪失，且為立即可判定。被保險人之體況符合系爭附表第5-1-1項次「永久喪失咀嚼、吞嚥或言語之機能者」，雖不符合「經六個月治療後症狀固定，再行治療仍不能期待治療效果」之要件，但符合「立即可判定」之要件。

(三)本中心為求慎重，復徵詢另一專業醫療顧問，其意見略以：譚君之體況符合系爭附表之第5-1-1項次「永久喪失咀嚼、吞嚥或言語之機能者」。譚君之體況，雖不符合「經六個月治療後症狀固定，再行治療仍不能期

待治療效果」，因從開始治療到病故並未滿 6 個月，唯依診斷證明書，譚君之體況符合「立即可判定」之要件。

(四)準此，依據現有卷證資料與前揭專業醫療顧問意見，被保險人譚君之體況符合系爭附約附表第 5-1-1 項次失能程度「永久喪失咀嚼、吞嚥或言語之機能者。」，雖不符合「經六個月治療後症狀固定，再行治療仍不能期待治療效果」，但屬「立即可判定」之情形。本案申請人請求相對人給付失能相關保險金共計 4,215,025 元，相對人就理賠金額並不爭執，從而，被保險人譚君之體況既符合系爭附約附表第 5-1-1 項次失能程度「永久喪失咀嚼、吞嚥或言語之機能者」且屬「立即可判定」之情形，是依系爭附約前揭約定，申請人之主張應屬有據。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付失能相關保險金 4,215,025 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 110 年 12 月 24 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。