財團法人金融消費評議中心評議書

【110 年評字第 2751 號】

申　請　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 111 年 3 月 11 日第 29 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。查申請人前向相對人提出申訴，相對人於民國（下同）110 年 12 月 7 日回覆處理結果，申請人不服，向本中心提出評議申請，本中心於 110 年 12 月 14 日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一)請求標的：

相對人應給付新臺幣（下同）146,266 元，及自 110 年 8 月 27 日起算之遲延利息。

(二)陳述：

申請人為相對人保單號碼○○○469「○○○人壽○○○健康保險附約（下稱系爭附約 A)」及「○○○人壽○○○健康保險附約（下稱系爭附約 B)」之被保險人，申請人因尿失禁 110 年 7 月 8 日及同年 8 月 10 至自由維格診所門診接受雷射治療(下稱系爭治療)，同年 8 月 12 日向

相對人申領保險金遭拒，爰提起本件評議申請。

（餘詳申請人評議申請書及補充資料）

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A、B之相關約定，被保險人接受外科手術治(診)療時，相對人始負給付責任。

2. 「手術」乙詞係屬醫學上慣用之專業術語，涉及醫學專業範疇，系爭附約A、B無手術定義之約定，自應回歸醫療專業而為判斷。參以醫療法第1項前段規定:「醫療機構實施手術,應向病人或其法定代理人、配偶、親屬或關係人說明手術原因、手術成功率或可能發生之併發症及危險，並經其同意，簽具手術同意書及麻醉同意書，始得為之。」及行政院衛生署衛署醫字第88062307號函:「本案經詢有關臨床實務界意見認為，齲齒、阻生齒之拔除，以其麻醉方式、手術困難度及複雜性等，皆不同於醫院於開刀房實施之手術，所以牙科齲齒、阻生齒之拔除手術，非屬醫療法第四十六條（按：現移列為第63條）所稱之手術」可知現行醫療法規雖未對手術有何明確定義，但手術應係指具有相當危險而須先經合法同意之醫療行為，臨床實務認為可從麻醉方式及困難度與複雜性等特徵，綜合判斷該醫療行為是否屬於手術。」臺灣台南地方法院107年保險簡上字第1號民事判決可茲參照。因此保險契約稱之手術，也應依循前述判斷條件作認定；是被保險人除須接受麻醉外，尚還須就醫療行為困難度與複雜性等綜合評估，是否達臨床實務之「手術」程度。

3. G緊雷射為一種非侵入、無須麻醉、無修復期的私密雷射淺層治療，其治療原理為利用Fotona專利技術Smooth mode超長脈衝與波長2940nm鉺雅克雷射，以溫和的光熱效應搭配特殊探頭，加熱黏膜組織，刺激骨盆筋膜與結締組織緊縮。薇薇電波利用獨家專利「Thermage熱世紀電波拉皮技術及冷卻系統」可作用在陰道黏膜下深處約5mm的位置，能有效刺激膠原蛋白新生和重組，除了達到陰道黏膜組織緊緻，還能使尿道與膀胱上壁肌肉拉緊和收縮，有效解決陰道鬆弛、萎縮、乾澀與尿失禁的困擾，治療時只會感受到輕微溫熱感，療程無傷口不會有不適或疼痛感，非侵入性不需要麻醉。

4. 綜上，申請人接受G緊雷射及薇薇電波皆為非侵入性、無須麻醉、無傷口之診療，就診病歷亦未見有手術同意書及麻醉同意書，相對人難

認申請人符合系爭附約A、B之手術治(診)療。

5. 另系爭附約A、B亦約定，被保險人因美容手術而住院或門診診療者，相對人不負給付各項保險金的責任。

6. 下泌尿道功能異常依據膀胱之機能可區分成兩大類，即儲尿異常與排尿障礙；儲尿異常的症狀主要為頻尿、急尿與尿失禁，而排尿障礙的症狀主要為排尿困難、尿柱細慢、排尿解不乾淨尿，然而嚴重者也會出現急尿與尿失禁之症狀，造成診斷困難，因此需要藉由一套客觀量化的尿路動力學檢查來詳細瞭解下泌尿道系統機能的變化，作為診斷與治療的依據。常見檢查項目有：尿流速、膀胱容積壓力檢查、括約肌肌電圖檢查、尿道測壓檢查、影像尿路動力學檢查、氯化鉀試驗及Whitaker Test等。

7. 查自由維格診所自陳係屬維格醫美醫療團隊-提供「整形、美容、美體、抗衰老」四大核心體系，並與國際頂級先進的醫美儀器設備商及國內知名生技公司合作，集結各方的軟硬體龐大資源，全方位的提供和國際標準同步的整形、美容、美體、抗衰老等一站式專業到位服務，提供最適合每位顧客的客制化尊榮服務。

8. 再查申請人110年7月8日及同年8月10日病歷摘要，主訴：生小孩後漏尿夜尿多年。診斷：尿失禁。初診逕行施作G緊雷射，複診施作雷射及薇薇電波，經諮詢本公司顧問醫師意見，病歷未見有尿失禁相關檢查測試，應為美容醫療。又自由維格診所110年7月8日開立之醫療費用收據載有，本美容項目支出，非屬醫療性質…。故縱認前述療法屬於系爭附約A、B約定之「手術」，相對人認申請人所接受之G緊雷射及薇薇電波應為美容手術，屬系爭附約A、B約定之除外責任範圍。

（餘詳相對人陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

(一)申請人為相對人保單號碼○○○469「○○○人壽○○○健康保險附約（即系爭附約A)」及「○○○人壽○○○健康保險附約（即系爭附約B)」之被保險人。

(二)申請人於110年7月8日及同年8月10日至自由維格診所門診接受雷射治療(即系爭治療)。

五、本件爭點：

申請人主張其所接受之系爭治療符合系爭附約A、B所約定之保險金給付要件，有無理由？

六、判斷理由：

(一)按系爭附約A第4條約定:「被保險人於本附約有效期間內因第二條約定之疾病或傷害住院診療或接受外科手術治療時，本公司按其投保計劃內容，依照本附約約定給付保險金」;另系爭附約B第5條第1項約定:「被保險人於本附約有效期間內，因疾病或傷害而住院或門診診療期間，經醫師診斷必須接受外科手術且經手術治療時，本公司依保險金額乘以附表一手術項目等級表中所載給付倍數所得之數額給付『手術醫療保險金』」。準此，申請人向相對人依系爭附約A、B就系爭治療申請手術相關保險金，應以其接受外科手術為要件，先予敘明。

(二)本件申請人主張相對人應給付系爭附約A、B所約定之手術相關保險金，而相對人則以系爭治療不符合系爭附約A、B所約定之外科手術要件為辯，準此，本件首應審究之爭點即為系爭治療是否屬於外科手術？

(三)有關上揭爭點，經諮詢本中心專業醫療顧問，其意見略以：依現有資料，系爭治療之醫療收據僅載處置費，並無手術費用，且手術一般係指有切割、傷口縫合，此雷射處置，並未有切割、縫合或明顯傷口形成，故應與一般美容雷射之臉部處置適用相同標準，視為處置，而非手術。

(四)本中心為求慎重，復徵詢另一專業醫療顧問，其意見略以：

1.申請人主訴為生產後漏尿及夜尿多年，診斷為尿失禁。

2.尿失禁之病因屬極為複雜之疾病，申請人由皮膚科診治，與醫療常規不符。

3.申請人在治療過程中完全沒有尿動力學之檢查，亦與泌尿外科之醫療常規不符。

4.G緊雷射及薇薇電波基本上是提供女性私密處緊實之非手術性治療。不屬於外科手術。

(四)故依現有卷證資料及前揭專業顧問意見可知，申請人接受之系爭治療，尚難認符合外科手術，是申請人主張相對人應依系爭附約A、B給付手術相關保險金，難認有據。

七、綜上所述，申請人請求相對人應給付申請人146,266元，及自110年8月27日起算之遲延利息，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　　111　　年　　3　　月　　11　　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。