

財團法人金融消費評議中心評議書

【111 年評字第 1179 號】

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

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 9 月 16 日第 41 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣壹萬伍仟元整。

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，相對人民國（下同）111 年 4 月 22 日回覆處理結果，申請人不服，於 111 年 5 月 19 日提出評議申請，本中心 111 年 5 月 31 日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一) 請求標的：

請求相對人給付新臺幣（下同）15,000 元整。

(二) 陳述：

- 1、案外人甲○○於 88 年 12 月 27 日以申請人（原名：○○○）為被保險人，向○○○人壽○○○處投保保單號碼第○○○171 號○○○還本終身壽險並附加綜合住院醫療日額給付附約（下稱系爭附約），保額 1,000 元，後於 101 年 12 月 19 日向相對人申請變更申請人為要保人。
- 2、嗣申請人因混合性內外痔瘡、慢性肛裂（下稱系爭疾患）於 111 年 2 月 17 日在自由維格診所接受混合性內外痔瘡全切除手術及

肛裂切除術（下稱系爭手術）。

- 3、痔瘡手術屬於門診可高度取代，非一定要住院治療之手術，根據媒體報導並參酌金管保壽第 10602542670 號函，提及醫療行為具有高度替代性者，建議視個案事實與保戶採協議或從寬認定方式處理。
- 4、為此，申請人爰申請本件評議，請求相對人依系爭附約一般手術保險金日額 10 倍及手術看護保險金 5 倍，請求相對人給付 15,000 元。

（詳申請人評議申請書與補正文件）

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：

系爭手術係在門診施作，非於住院期間所接受之手術治療，非屬系爭附約之承保範圍。又系爭附約商品之計價基礎係依條款約定，僅計入住院手術之成本，並未計入門診手術的成本，且目前醫療實務上，多數痔瘡手術仍須於住院期間進行治療，非皆以門診方式替代，相對人歉難依申請人所請從寬認定予以給付。

（詳相對人陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

（一）甲○○於 88 年 12 月 27 日以申請人為被保險人，向○○○人壽○○○處投保保單號碼第○○○171 號○○○還本終身壽險並附加系爭附約。

（二）申請人因混合性內外痔瘡、慢性肛裂（即系爭疾患）於 111 年 2 月 17 日在自由維格診所接受系爭手術。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付 15,000 元，有無理由？

六、判斷理由：

（一）按系爭附約條款第 4 條、第 11 條、第 12 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、分娩或傷害住院診療時，本公司依本附約約定給付保險金。」、「被保險人依第四條約定於住院期間接受手術治療時，本公司按下列規定給付『手術保險金』。…二、手術項目非附表所列特定手術項目之一者；本公司按其投保之『每日住院醫療日額』的十倍給付『一般手術保險金』。…」、「被保險人依第四條約定於住院期間接受手術治療時，

本公司按下列規定給付『手術看護保險金』。…二、手術項目非附表所列特定手術項目之一者；本公司按其投保之『每日住院醫療日額』的五倍給付『一般手術看護保險金』。…。是被保險人因疾病或傷害而住院接受手術治療時，相對人始負給付手術相關保險金之責，先予敘明。

- (二)本件申請人因系爭疾患於 111 年 2 月 17 日在自由維格診所接受系爭手術，並主張現今痔瘡手術已是高度替代傳統住院之痔瘡手術，參金管保壽第 10602542670 號函，屬因醫療技術進步致無須住院之情形，應可從寬處理云云，惟相對人以前揭情詞置辯。則依一般醫療常規，系爭手術是否為須住院手術方能進行之治療？申請人所罹患之系爭疾患，於投保時（即 88 年間）之治療方式為何？是否因醫療高度替代性而使原需住院手術方式治療改以門診手術方式治療？
- (三)案經諮詢本中心專業醫療顧問，其意見略以：1. 內外混合痔切除手術傳統上一直為住院手術，健保也給付住院費用，所以醫療常規確實為住院手術。2. 申請人所患之疾患即內外混合痔，於 88 年時之治療方式確為住院手術。不過現今因為科技進步，申請人所接受的雷聲刀(THUNDERBEAT)為超音波震動儀器，可以安全地切除 7mm 以下的血管並且進行止血，所以有醫師利用此種新儀器進行門診痔瘡切除手術，應該可以視為替代性醫療。本中心為求慎重，復諮詢另一專業醫療顧問，其意見略以：1. 申請人所接受之系爭手術，依一般醫療常規，係屬須住院手術方能進行之治療。2. 申請人所罹患之系爭疾患，於投保時（即 88 年間）之治療，係以住院手術之方式進行，故系爭保險商品之計價基礎應已將之計入成本；惟現今醫療科技發達，因醫療高度替代性而使原需住院手術方式治療改以門診手術方式治療，無礙其住院手術本質之認定，亦不存在相對人所謂「並未計入門診手術成本」之事由。
- (四)是依上開專業醫療顧問意見及現有卷證資料，申請人所罹患之系爭疾患，於投保時（即 88 年間）之治療，係以住院手術之方式進行，因醫療高度替代性而使原需住院手術方式治療得改以門診手術方式治療。
- (五)現今醫療技術發達，許多傳統治療方式已逐漸為新型治療方式所取代，某些以往必須在醫院藉由住院施行之手術，亦逐漸為門診手術所取代，本案之手術即為適例。若純就契約條款解釋，因系

爭附約第 11 條、第 12 條已約定給付手術相關保險金之前提為被保險人住院期間接受手術治療，故相對人拒絕給付，似難謂無據。惟若僅因非可歸責於申請人之醫療技術進展，而使申請人以系爭附約分散風險之期待落空，亦非屬合理。又申請人投保時（即 88 年間），系爭疾患之治療係以住院手術之方式進行，相對人既以住院手術發生率作為定價之基礎，則相對人主張系爭附約商品之計價基礎係依條款約定，僅計入住院手術之成本，並未計入門診手術的成本，尚乏所據。故相對人應依系爭附約給付申請人一般手術保險金 10,000 元（每日住院醫療日額 1,000 元*10 倍）及一般手術看護保險金 5,000 元（每日住院醫療日額 1,000 元*5 倍），共計 15,000 元。

七、綜上所述，相對人應給付申請人 15,000 元。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 111 年 9 月 16 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。