

財團法人金融消費評議中心評議書

【112 年評字第 3198 號】

申請人 ○○○ 住詳卷
相對人 A○○人壽保險股份有限公司 設詳卷
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 112 年 12 月 29 日第 72 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後，不接受相對人之處理結果，爰於完成申訴程序後向本中心提出評議申請，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保險金新臺幣(下同)119,704 元。

(二)陳述：

1. 申請人於民國(下同)109 年 6 月 30 日以自身為要、被保險人投保相對人 A○○人壽○○○失能照護終身保險(○○○型)(下稱系爭契約)，附加 A○○人壽○○○醫療健康保險附約 1 計畫(下稱系爭附約)，保單號碼第○○○396 號。申請人第一胎因胎兒過大(4,015 公克)，且頭圍 37 公分，實施非自願剖腹生產；第二胎懷孕距離前胎剖腹期間僅相隔約 10 個月，經醫生專業評估為必要性剖腹，亦為非自願剖腹(37 週產檢超音

波預估胎兒體重 3,371 公克，出生體重 3,262 公克)。

2. 生產前申請人有諮詢過前胎剖腹產，第二胎自然產之可能，但醫生評估認為仍有風險。然相對人僅以診斷書上之原因「前胎剖腹」不在條款內而不予理賠，忽略後面「子宮疤痕，恐有子宮破裂風險」，申請人上網查詢有不少保險公司衡量保戶投保時間點、生育率低下等狀況而理賠予保戶，故依保險法第 54 條第 2 項規定：「保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。」，相對人未依申請人之個案考量，亦未考量前胎剖腹與此胎剖腹因果關係是否為非必要性手術，爰提起評議。
3. 解釋契約應通觀全文，併斟酌立約當時之情形及其他一切證據資料，從契約之主要目的及經濟價值作全盤觀察。故解釋系爭附約條款第 16 條第 2 項，應將本文與第 6 款各目文字合併以觀，基此，第 16 條第 2 項第 6 款本文之文字，再配合第 6 款各目列舉之事項，應解為：有懷疑、流產或分娩及其併發症且屬於第 6 款各目列舉之事項者，保險人負給付保險金之責。準此，有第 16 條第 2 項第 6 款第 3 目「醫療行為必要之剖腹產」所列舉之各點事項之情形者，當係指因懷孕、流產或分娩及其併發症而須實施醫療行為必要之剖腹產之場合。而申請人第二胎剖腹生產係經婦產科專科醫師診斷，採自然分娩有子宮破裂風險，且該風險唯一原因乃因前胎非自願剖腹產所致，導致第二胎為非自願剖腹之「併發症」，核屬系爭附約條款第 16 條第 2 項第 6 款「分娩及其併發症」且符合第 6 款各目列舉事項之情形，為相對人應負保險金給付責任之事由。
4. 又保險契約條款之解釋，應以被保險人之客觀合理了解與對承保範圍之合理期待為準，而不應囿於約款之文字，故除非申請人透過業務員投保時，已有機會閱讀系爭契約全部條款內容，而非僅簽署「A○○人壽保險股份有限公司保險契約審閱期聲明書」，否則申請人無從瞭解系爭條款第 16 條各項複雜之除外事項及除外事項之例外等內容，申請人對承保範圍之合理理解與期待，即應以商品簡介之內容與其以一般具有知識經驗之人之理解為準。然相對人未就申請人已完成系爭條款審閱乙事負舉證責任，則應推定申請人於投保時未能瞭解系爭契約之全部內容，故對於承保範圍之理解，應以申請人合理瞭解與合理期待為準，亦即經醫師診斷第 2 胎須進行非自願剖腹以避免子宮破裂之風險屬於承保範圍，相對人應負給付保險金之責。

(詳評議申請書及歷次補正資料)

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. 申請人於112年5月6日至同年5月12日因「妊娠38+週, 因前胎剖腹生產子宮疤痕, 恐有子宮破裂風險, 醫學上建議剖腹生產為必要性之手術」(下稱系爭事故)至禾馨新生婦幼診所(下稱禾馨診所)住院剖腹生產後, 向相對人申請醫療保險金, 經相對人審議相關事證後, 核定系爭事故尚難符合系爭附約條款約定可給付之範疇, 遂以書面婉拒給付系爭附約之醫療保險金。
2. 經查, 申請人係因「前胎剖腹」而致系爭事故, 並未符合系爭附約保單條款第16條約定「……六、懷孕、流產或分娩及其併發症。但下列情形不在此限:……(三)醫療行為必要之剖腹產, 並符合下列情況者:1. 產程遲滯…2. 胎兒窘迫…3. 胎頭骨盆不對稱…4. 胎位不正 5. 多胞胎 6. 子宮頸未全開而有臍帶脫落時 7. 兩次(含)以上死產…8. 分娩相關疾病…」所述但書中任一例外情況, 相對人拒賠應無違誤。

(詳陳述意見函)

四、兩造不爭執之事實：

- (一)申請人於109年6月30日以自身為要、被保險人投保相對人系爭契約, 附加系爭附約, 保單號碼第○○○396號。
- (二)申請人於112年5月6日至112年5月12日於禾馨診所住院剖腹生產。

五、本件爭點：

申請人因系爭事故於禾馨診所剖腹產, 是否符合系爭附約條款第16條第2項第6款第3目醫療行為必要之剖腹產, 並符合下列情況「1. 產程遲滯:…2. 胎兒窘迫…3. 胎頭骨盆不對稱…4. 胎位不正。5. 多胞胎。6. 子宮頸未全開而有臍帶脫落時。7. 兩次(含)以上死產…8. 分娩相關疾病:…」?亦即申請人因系爭事故進行剖腹產, 是否符合系爭條款約定?

六、判斷理由：

- (一)按「當事人互相表示意思一致者, 無論其為明示或默示, 契約即為成立。當事人對於必要之點, 意思一致, 而對於非必要之點, 未經表示意思者, 推定其契約為成立, 關於該非必要之點, 當事人意思不一致時, 法院應依其事件之性質定之。」、「本法所稱保險, 謂當事人約定, 一方交付保險費於他方, 他方對於因不可預料, 或不可抗力之事故所致之損害, 負擔賠償財物之行為。」, 民法第153條及保險法第1條分別定有明文。又所謂默示之意思表示, 係指表意人之舉動或其他情事, 足以間接推知其效果意思者而言, 由此可知, 契約之成立並不以書面為限。準此, 保

險契約是否合法有效成立，係以契約雙方當事人對於應繳納保險費若干、保險人應負擔賠償責任之事故內容為何等必要之點，達成意思表示一致。又基於私法自治及契約自由原則，當事人得自行決定契約之種類及內容，且不限於民法規定之有名契約，即其他非典型之無名契約亦無不可。復依契約嚴守原則，當事人本於自由意思訂定契約，如已合法成立，即應依從該契約之內容或本旨而履行，其私法上之權利義務，亦應受其拘束，非一造於事後所能主張增減（最高法院 105 年度台上字第 929 號民事判決參照）。而商業保險，非強制性之社會保險，自應遵循私法自治原則，維護契約當事人選擇契約相對人之自由。職故，「契約自由原則」及由此衍生之「契約嚴守原則」乃私法自治之基礎，即個人於不違反法律強制規定、公共秩序或善良風俗之情形下，得依其自由意思，決定是否締結契約、與何人締結契約，以及締結何種內容之契約；而契約之締結，既為雙方當事人基於自由意思所為，則當事人當須嚴格遵守契約約定之內容，自屬當然。

- (二)次按系爭契約第 3 條【契約撤銷權】約定：「要保人於保險單送達的翌日起算十日內，得以書面檢同保險單向本公司撤銷本契約。要保人依前項規定行使本契約撤銷權者，撤銷的效力應自要保人書面之意思表示到達翌日零時起生效，本契約自始無效，本公司應無息退還要保人所繳保險費；…。」；系爭附約條款第 1 條【保險附約的構成】約定：本「A○○人壽○○○醫療健康保險附約（以下簡稱本附約）依主保險契約（以下簡稱主契約）要保人之申請，經本公司同意附加於主契約訂定之。…。」、第 16 條【除外責任】約定：「…。被保險人因下列事故而住院診療或接受手術治療者，本公司不負給付各項保險金的責任。…六、懷孕、流產或分娩及其併發症。但下列情形不在此限：…(三)醫療行為必要之剖腹產，並符合下列情況者：1. 產程延滯：已進行充足引產，但第一產程之潛伏期過長（經產婦超過 14 小時、初產婦超過 20 小時），或第一產程之活動期子宮口超過 2 小時仍無進一步擴張，或第二產程超過 2 小時胎頭仍無下降。2. 胎兒窘迫，係指下列情形之一者：a. 在子宮無收縮情況下，胎心音圖顯示每分鐘大於 160 次或少於 100 次且呈持續性者，或胎兒心跳低於基礎心跳每分鐘 30 次且持續 60 秒以上者。b. 胎兒頭皮酸鹼度檢查 PH 值少於 7.20 者。3. 胎頭骨盆不對稱係指下列情形之一者：a. 胎頭過大（胎兒頭圍 37 公分以上）。b. 胎兒超音波檢查顯示巨嬰（胎兒體重 4000 公克以上）。c. 骨盆變形、狹窄（骨盆內口 10 公分以下或中骨盆 9.5 公分以下）並經骨盆腔攝影確定者。d 骨盆腔腫瘤（包括子宮下段之腫瘤，子宮頸之腫瘤及會引起產道壓迫阻塞之骨

盆腔腫瘤)致影響生產者。4. 胎位不正。5. 多胞胎。6. 子宮頸未全開而有臍帶脫落時。7. 兩次(含)以上的死產(懷孕 24 周以上, 胎兒體重 560 公克以上)。8. 分娩相關疾病:a. 前置胎盤。b 子癲前症及子癲症。c. 胎盤早期剝離。d. 早期破水超過 24 小時合併感染現象。e 母體心肺疾病:…。」。依上開除外責任之文字觀之, 除被保險人有前述 1 至 8 款剖腹產事由, 而為醫療上必要之剖腹產, 其餘剖腹產均屬系爭附約所約定除外責任之範疇, 相對人就被保險人因此而住院診療或接受手術治療者不負給付保險金之責任。

(三)再按「解釋契約, 固須探求當事人立約時之真意, 不能拘泥於契約之文字, 但契約文字業已表示當事人真意, 無須別事探求者, 即不得反捨契約文字而更為曲解。」, 最高法院 86 年度台上字第 837 號民事判決著有明文; 又, 「解釋保險契約時應特別注意保險制度之本質及機能, 並考量誠信原則下, 對於保險契約之文字進行探求, 倘經此方式解釋契約文義後, 仍有疑義, 方應作有利於被保險人之解釋, 並非可逕棄契約約定之文義不顧而直接作對於被保險人或要保人有利之解釋。易言之, 有利解釋原則僅在保險契約條文依其文義或其他法律解釋仍有疑義時, 始有適用, 非謂所有之契約條文均一律以有利被保險人之解釋為原則。」, 此有臺灣高等法院 臺南分院 106 年度保險上易字第 6 號民事判決可供參照; 「解釋契約應探求當事人立約時之真意, 並通觀契約全文, 斟酌訂立契約當時交易上之習慣等其他一切證據資料, 本於經驗法則及誠信原則, 從該意思表示所根基之原因事實、主要目的、經濟價值、社會客觀認知及當事人所欲表示之法律效果, 作全盤之觀察, 不得拘泥字面或截取書據中一、二語, 任意推解。而保險制度係為分散風險, 在對價衡平原則下、經保險主管機關核定之費率、保險條款作為保險契約內容銷售與被保險人, 故大抵皆為定型化契約, 其擬定復具有高度之技術性。是於保險契約之解釋, 應本諸保險之本質及機能為探求, 並注意誠信、公平原則之適用, 倘有疑義時, 始為有利於被保險人之解釋。」(最高法院 102 年度台上字第 2211 號民事判決意旨參照)。從而, 倘契約文字已清楚表現當事人之真意, 自不得曲解契約文意, 蓋解釋保險契約時應特別注意保險制度之本質及機能, 並考量誠信原則下, 對於保險契約之文字進行探求, 並非可逕棄契約約定之文義不顧而直接作對於被保險人或要保人有利之解釋, 否則當事人所成立之契約條款將根本不具任何拘束契約當事人之效力, 若可任由雙方依自身期待作超越契約文義或顯與契約文義相違之解釋, 則與保險法第 54 條第 2 項之規定顯然違悖。

(四)經查，申請人於109年6月30日向相對人投保系爭契約，附加系爭附約，申請人主張應由相對人舉證證明申請人已完成系爭條款之審閱，否則應推定申請人未能瞭解系爭契約之全部內容，故而保險契約條款之解釋，應以被保險人客觀合理了解與對承保範圍之合理期待為準，相對人應付保險金給付之責等語。然觀商品簡介內容中之警語及注意事項說明載明「◆消費者投保前審慎了解本保險商品之承保範圍、除外不保事項及商品風險，並請銷售人員詳細說明上開三事項之內容。◆本商品經本公司合格簽署人員檢視其內容業已符合一般精算原則及保險法令，惟為確保權益，基於保險公司與消費者衡平對等原則，消費者仍應詳加閱讀保險單條款與相關文件，審慎選擇保險商品。…。◆保險契約各項權利義務皆詳列於保單條款，消費者務必詳加閱讀了解，並把握保單契約撤銷之時效(收到保單翌日起算十日內)。…。」；此外，系爭保險單內頁亦載明「…◎保險契約各項權利義務皆詳列於保單條款，消費者務必詳加閱讀了解，並把握保單契約撤銷之時效(收到保單翌日起算十日內)。…。」；又要保書中除有前揭契約撤銷時效記載外，亦記載「•招攬人員是否出示合格銷售資格證件，並提供保單條款樣本或影本、人壽保險投保人須知、要保書填寫說明及A○○人壽履行個人資料保護法告知義務內容(○○○)。…。」申請人勾選「是」，並於要保人/被保險人/法定代理人對本要保書內容確認簽署欄位中簽署姓名，此有申請人提供之商品簡介、系爭保單、要保書、傳統型個人人壽保險契約審閱期聲明書(以下合稱相關要保文件)在卷可佐。而相關要保文件中，要保人及被保險人簽名欄，均為申請人所親簽，此為申請人所不否認，是申請人於收到系爭保單後，如認系爭保單有違申請人之了解及期待，自應把握撤銷權之期限向相對人行使契約撤銷權，而申請人並未於系爭保單送達翌日起10日內，依系爭契約條款第3條約定向相對人行使契約撤銷權，則申請人自應遵守契約之內容。

(五)次查系爭附約除外責任條款中，關於剖腹產之部分固載有「醫療行為必要」之用語，惟該條款後段復已揭明「並」需符合前述1至8款剖腹產事由，是該等條款前後文整體以觀，「醫療行為必要」之用語顯係指該次分娩有前揭1至8款剖腹產事由之發生而具醫療上剖腹產之必要，則「醫療行為必要」之用語應無文義不清而應作有利於被保險人解釋之情形。

(六)再查，申請人主張因第二胎懷孕距離前胎剖腹期間僅相隔約10個月，經醫生評估前胎剖腹生產子宮疤痕，恐有子宮破裂風險，為必要性剖腹產(37週產檢超音波預估胎兒體重3,371公克，出生體重3,262公

克)，出院後向相對人申請理賠，相對人以非系爭附約第 16 條第 2 項第 6 款第 3 目中任一例外情況，故不予給付保險金。是本件爭點應為：申請人因系爭事故於禾馨診所剖腹產，是否符合系爭附約條款第 16 條第 2 項第 6 款(三)醫療行為必要之剖腹產，並符合下列情況「1. 產程遲滯：…2. 胎兒窘迫…3. 胎頭骨盆不對稱…4. 胎位不正。5. 多胞胎。6. 子宮頸未全開而有臍帶脫落時。7. 兩次(含)以上死產…8. 分娩相關疾病：…」?亦即申請人因系爭事故進行剖腹產，是否符合系爭附約條款約定?

(七)就前揭爭點，經檢附卷內病歷資料諮詢本中心專業醫療顧問，其意見略以：依據禾馨診所於 112 年 5 月 11 日所開立之診斷證明書記載，申請人由於妊娠 38+週合併前胎剖腹生產，於 112 年 5 月 6 日住院接受剖腹產，而出院病歷摘要亦敘明，申請人因前胎剖腹產而再次接受剖腹產，是申請人因系爭事故於 112 年 5 月 6 日於禾馨診所接受剖腹產，應不符合系爭附約第 16 條第 2 項第 6 款第 3 目所述任一例外情況。

(八)依據前揭條款、說明及現有卷證資料，以及本中心諮詢醫療顧問之意見，申請人於 112 年 5 月 6 日進行剖腹產，不符合系爭附約第 16 條第 2 項第 6 款第 3 目所述任一例外情況。基此，申請人請求相對人應給付申請人醫療保險金之主張，洵非有據。

七、綜上所述，申請人請求相對人應給付申請人保險金 119,704 元之主張，本中心尚難為有利於申請人之認定。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 2 年 1 2 月 2 9 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。