

# 財團法人金融消費評議中心評議書

【112 年評字第 3336 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 | ○○○           | 住詳卷 |

上列當事人間之爭議事件，經本中心第五屆評議委員會民國 113 年 1 月 12 日第 1 次會議決定如下：

## 主文

相對人應給付申請人新臺幣壹仟肆佰零貳元整。

申請人其餘請求，本中心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：

請求相對人給付新臺幣(下同)36,873 元。

#### (二) 陳述：

- 1、申請人於民國(下同)108 年 2 月 28 日以自己為要、被保險人投保相對人保單號碼第○○○718 號保險契約，並附加「A○○人壽○○○醫療健康保險附約」(下稱系爭附約)。
- 2、申請人因「左側下顎骨纖維性發育不全」(下稱系爭事故)，於 112 年 5 月 21 日至同年 5 月 23 日，至三軍總醫院口腔外科進行骨腫瘤

切除手術。本次手術主治醫師依病情考量，施予「左側下顎高密度自體血小板再生因子及引導骨再生手術」(下稱系爭 PRP 治療)，再搭配人工骨粉，以期提高顎骨修復與再生效益。術後因傷口在口腔內部，故醫生要求飲食後皆需搭配碘酒漱口水進行口腔清潔和消毒，以免引起感染。

- 3、三軍總醫院在口腔外科手術已有許多顎骨使用 PRP 治療之案例，而採用 PRP 以提高顎骨增生以利進行後續植牙等，可見使用 PRP 之醫療行為，並非僅能使用在關節與肌腱上。系爭 PRP 治療符合系爭附約條款第 11 條約定、碘酒型漱口水亦符合系爭附約條款第 10 條之約定，爰請求相對人給付系爭 PRP 治療費用及漱口水藥費共計 36,873 元。

(餘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：

- 1、申請人於 112 年 5 月 21 日至 112 年 5 月 23 日因系爭事故至三軍總醫院附設民眾診療服務處住院接受骨腫瘤切除手術(含翻瓣切開及縫合、外科清創手術)，相對人於 112 年 6 月 13 日收訖案關理賠申請文件，經審核後，業已依約給付 62,098 元在案，合先敘明。
- 2、惟針對系爭事故「住院醫令清單」中之「(寄)AEON CPKIT APA-15 (亞恩血球細胞分離器)數量 1 \$34,750 元」及「BETADINE MOUTHWAS 數量 6 \$1,402 元」，共計 36,152 元，因與系爭附約條款約定不符，相對人婉拒給付；經查 PRP 注射應非屬上開手術醫療常規治療，屬申請人選擇性自費治療，故與系爭附約條款約定之「醫院及其醫師所要求之醫療行為」不符；另查漱口水實屬個人衛生用品，應為申請人自費預購於出院後居家使用之用品，亦與系爭附約條款之「醫師指示用藥」約定不符，相對人婉拒給付系爭費用，應無違誤。

(詳相對人陳述意見書)

### 四、兩造不爭執之事實：

(一)申請人於 108 年 2 月 28 日以自己為要、被保險人投保相對人保單號碼第○○○718 號保險契約，並附加「A○○人壽○○○醫療健康保險附約」(即系爭附約)。

(二)申請人因「左側下顎骨纖維性發育不全」(即系爭事故)於 112 年 5 月 21 日至 112 年 5 月 23 日住院並接受「骨腫瘤切除手術(含翻瓣切開及

縫合)、外科清創手術」及「左側下顎高密度自體血小板再生因子及引導骨再生手術」(即系爭 PRP 治療)。

(三)相對人已就系爭事故給付申請人相關保險金 62,098 元。

五、本件爭點：

申請人接受系爭 PRP 治療，是否符合一般醫療常規？「BETADINE MOUTHWAS」是否為住院期間內所發生之「醫師指示用藥」？申請人請求相對人給付 36,873 元，有無理由？

六、判斷理由：

(一)按「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手術治療時，本公司依本附約約定給付保險金。」、「被保險人於本附約有效期間內因第四條之約定而以全民健康保險之保險對象身分住院診療時，本公司按被保險人住院期間內所發生，且依全民健康保險規定其保險對象應自行負擔及不屬全民健康保險給付範圍之下列各項費用核付。…五、醫師指示用藥。…。」、「被保險人於本附約有效期間內因第四條之約定而以全民健康保險之保險對象身分住院或門診接受診療後，經第二條約定之醫院及其醫師所要求之醫療行為時，本公司按被保險人住院或門診期間內所發生，且依全民健康保險規定其保險對象應自行負擔及不屬全民健康保險給付範圍之手術費及手術相關醫療費用核付『手術費用保險金』…。」系爭附約條款第 4 條、第 10 條及第 11 條分別約有明文。

(二)次按保險為最大善意及最大誠信之射倖契約，保險契約之當事人皆應本諸善意與誠信之原則締結保險契約，始避免肇致道德危險（最高法院 85 年度台上字第 1685 號民事判決意旨參照）。蓋保險制度最大功能在於將個人生活中遭遇各種危險所產生之損失，分擔消化於共同團體，故任何保險皆以共同團體之存在為先決條件，此團體乃由各個因某種危險事故而遭受損失之人所組成，基於保險是一共同團體之概念，對於保險契約所生權利糾葛，應立於整個危險共同團體之利益觀點，不能僅從契約當事人之角度思考，若過於寬認保險事故之發生，將使保險金之給付過於浮濫，最終將致侵害整個危險共同團體之成員，有違保險制度之本旨（臺灣高等法院 104 年度保險上易字第 15 號民事判決意旨參照）。準此，申請人與相對人就系爭附約條款關於醫師指示用藥及醫師所要求之醫療行為之意義，解釋上自不應僅以實際治療之醫師認定所採之醫療手段或藥物有必要性即屬符合系爭附約條款之約定，而應認以具有相同專業醫師於相同情形通常會診斷具有採此醫療

手段或藥物之必要性者始屬之，以符合保險為最大善意及最大誠信契約之契約本旨，如依一般醫療常規，該醫療手段或藥物非以治療為目的或無使用之必要性，縱有施行之事實，相對人亦不負給付該項醫療手段或藥物之醫療保險金責任。

(三)經查，申請人主張因系爭事故於 112 年 5 月 21 日至 112 年 5 月 23 日住院，期間經主治醫師考量接受系爭 PRP 治療，並購買「BETADINE MOUTHWAS」，相對人應就該等費用給付相關保險金，相對人則以前詞置辯。故本件爭點厥為：申請人接受系爭 PRP 治療，是否符合一般醫療常規？「BETADINE MOUTHWAS」是否為上開住院期間內所發生之「醫師指示用藥」？

(四)就前揭爭點，經諮詢本中心專業醫療顧問，其意見略以：

1、系爭 PRP 治療雖有止血及促進傷口癒合、誘導骨質再生之功能，然並非一般醫療常規會使用之醫材。

2、另申請人自費購買之「BETADINE MOUTHWAS」應屬 112 年 5 月 21 日至同年月 23 日住院期間所發生之醫師指示用藥，且 6 瓶尚屬合理數量。

(五)準此，依現有卷證資料及前揭醫療顧問意見，申請人因系爭事故接受系爭 PRP 治療非符合一般醫療常規，惟就申請人自費購買之「BETADINE MOUTHWAS」(數量 6)，尚符合系爭附約條款第 10 條約定之醫師指示用藥，且購買數量 6 瓶尚屬合理，復參以兩造提供之三軍總醫院住院醫令清單可知「BETADINE MOUTHWAS」單價為 233.69 元，是申請人請求相對人給付 1,402 元(計算式：233.69 元/瓶\*6 瓶=1,402.14 元，採四捨五入為 1,402 元)之主張，應屬有據，逾此部分為無理由。

七、綜上所述，相對人應給付申請人 1,402 元整，申請人之請求於此部分為有理由，應予准許；逾此部分，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，本件評議申請為部分有理由，部分無理由，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 3 年 1 月 1 2 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。