

財團法人金融消費評議中心評議書

【113 年評字第 2836 號】

申請人	○○○	住詳卷
代理人	○○○	住詳卷
相對人	○○○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，經本中心第五屆評議委員會民國 113 年 9 月 27 日第 17 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新臺幣（下同）128,000 元。

(二)陳述：

- 1、申請人以自身為被保險人於民國（下同）108 年 12 月 30 日投保保單號碼第○○○969 號保險契約，並附加○○○醫療健康保險附約（下稱系爭附約）。申請人於 113 年 1 月 28 日至 30 日因「左膝挫扭傷」（下稱系爭事故）至臺安醫院接受膝關節鏡手術治療（下稱系爭住院／系爭治療）。
- 2、相對人就系爭治療中之「利奇細胞基質艾沛血球細胞分離組（關節注射

液)」數量 4、費用 128,000 元未理賠。前次一樣情形經評議調處，相對人有賠，本次相對人不理賠並不合理。

(詳參評議申請書、補充陳述暨相關附件)。

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、系爭附約條款第 2 條〔名詞定義〕約定：「…十一、『手術』：係指符合中央衛生主管機關最新公布之全民健康保險醫療費用支付標準第二部第二章第七節(下稱健保支付標準 227)所列舉之手術。……」。第 11 條約定：「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』，…」。
- 就系爭附約條款關於醫院及其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。
- 2、申請人 113 年 1 月 28 日至 30 日因「左膝挫扭傷」至臺安醫院接受膝關節鏡手術治療，相對人已給付系爭附約相關保險金 52,195 元，合先敘明。
- 3、惟系爭事故相關病歷均無「利奇細胞基質艾沛血球細胞分離組(關節注射液)」(下稱 PRP)注射之記載，故申請人於系爭事故住院期間是否注射 PRP，尚非無疑；縱認申請人確有接受 PRP 注射治療，惟查 PRP 治療亦非屬系爭事故常規治療，應屬申請人選擇性自費治療；況亦非系爭附約條款約定之健保支付標準 227 之手術項目，實難認 PRP 符合系爭附約保單條款約定之「手術」定義。再查 PRP 注射效果約在注射後 2 至 4 週逐漸產生，且效果可維持 9 至 12 個月，申請人於住院三天期間注射四劑 PRP(假設語)實與一般醫療常規不符，故相對人婉拒再行給付上開 PRP 自費金額 128,000 元，應屬有據。

(詳參相對人陳述意見函暨相關附件)。

四、兩造不爭執之事實：

- (一)申請人以自身為被保險人於108年12月30日投保保單號碼第○○○969號保險契約，並附加○○○醫療健康保險附約(即系爭附約)。
- (二)申請人於113年1月28日至30日因「左膝挫扭傷」(即系爭事故)至臺安醫院接受治療(即系爭住院／系爭治療)。

五、本件爭點：

申請人是否有於113年1月28日至30日為「利奇細胞基質艾沛血球細胞分離組(關節注射液)」數量4注射之醫療必要性？申請人請求相對人再給付其費用128,000元，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)按系爭附約第4條【保險範圍】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手術治療時，本公司依本附約約定給付保險金。」、第11條【手術費用保險金之給付】約定：「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』，…」。
- (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號判決意旨參照。另按「保險制度最大功能在於將個人於生活中遭遇各種人身危險、財產危險，及對他人之責任危險等所產生之損失，分攤消化於共同團體，是任何一個保險皆以一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發生而將遭受損失之人所組成，故基於保險是一共同團體之概念，面對保險契約所生權利糾葛時，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成員之利益，有違保險制度之本旨。準此，前揭保險契約條款關於『經醫師診斷有住院之必要性』之意義，解釋上自不應僅以實際治療之醫師認定『有住院必要性』即屬符合前揭系爭保險契約條款之約定，而應認以具有相同專業醫師於相同情形通常會診斷具有住院之必要性者始屬之。」臺灣高等法院104年度保險上易字第15號判決意旨參照。準此，如依一般醫療常規無住院之

必要性者，縱有住院之事實，相對人亦不負給付住院醫療保險金之責任；而被保險人接受醫師治療，亦須符合醫理，不得違背經驗法則或論理法則，以符合保險為最大善意及最大誠信契約之契約本旨。從而，如被保險人接受不符合一般醫療常規之治療，且已有侵害或轉嫁不當風險予危險共同團體之虞，則該診療或住院之必要性，則非不得加以審究。

(三)復按當事人主張有利於己之事實，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第 277 條定有明文。又按「又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有瑕疵，亦應駁回原告之請求。」，最高法院 91 年度台上字第 99 號民事判決意旨參照。又所謂舉證責任者，乃特定法律效果之發生或不發生所必要之事實存在與否不明之場合，當事人之一造因此事實不明，將受不利益之判斷，乃必須就該事實提出有關證據，使法院信其主張為真實；另當事人所提出供法院認定事實之證據，雖不以直接證據為限，間接證據亦包括在內，然無論直接或間接證據，其為訴訟上之證明，必須於通常一般之人均不致有所懷疑，得確信其為真實之程度者，始得據為提出該證據之一造之有利認定。倘其證明尚未達到此一程度，而有其他合理之懷疑存在時，提出該證據之一造若就此合理懷疑事項，未能為必要之說明者，仍不能遽為提出該證據之一造之有利認定（臺灣高等法院 106 年度上易字第 697 號民事判決意旨參照）。

(四)經查，申請人主張系爭住院醫療單據中之「利奇細胞基質艾沛血球細胞分離組（關節注射液）」，相對人應予理賠云云，相對人則以系爭住院醫療單據中之「利奇細胞基質艾沛血球細胞分離組（關節注射液）」並非必要且不符醫療常規等語置辯，是本件兩造爭點厥為：申請人是否有於 113 年 1 月 28 日至 30 日為「利奇細胞基質艾沛血球細胞分離組（關節注射液）」數量 4 注射之醫療必要性？申請人請求相對人再給付其費用 128,000 元，有無理由？

(五)就前揭爭點，本中心檢附相關申請人病歷資料諮詢專業醫療顧問，其意見略以：1. 經查所附卷證資料，申請人於系爭事故「左膝挫扭傷」至臺安醫院接受治療住院期間（113 年 1 月 28 日至 30 日），確於 113 年 1 月 29 日接受左膝關節鏡手術，惟相關病歷（含手術紀錄）均無 PRP 注射之記載，僅於手術後出院日（113 年 1 月 30 日）之收費項目中記載有「利奇細胞基質艾沛血球細胞分離組（關節注射液）（PRP）」數量

4，費用 128,000 元之自費收費內容。故申請人於系爭事故住院期間尚難認定有注射 PRP 之事實。若有，其注射 PRP 之注射治療亦非為全民健康保險醫療費用支付標準第二部第二章第七節所列舉之手術。2. 依一般療常規，病人接受關節內注射 PRP 後，需觀察其注射關節內細胞新生之狀況，其治療效果一般可持續約 12 個月。若於 113 年 1 月 28 日至 30 日於相同部位注射四劑 PRP，與現行醫療常規不符，尚無醫療之必要性。

(六)準此，依上開專業醫療顧問意見及現有卷證資料可知，尚難認定申請人系爭住院醫療單據中之「利奇細胞基質艾沛血球細胞分離組(關節注射液)」具有醫療必要性。揆諸前揭最高法院判決意旨揭櫫之舉證責任法理，倘主張權利之申請人不能盡其舉證責任時，即應承受不利益之結果，從而，本中心尚難為有利申請人之認定，相對人主張不負給付 128,000 元之責，難認無據。

七、綜上所述，就申請人之主張，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 113 年 9 月 27 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。