財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 3031 號】

申　請　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 114 年 8 月 22 日第 38 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：

相對人應依約給付申請人完全骨折與已理賠骨裂之骨折未住院保險金差額新臺幣（下同）1.5 萬。

(二)陳述：

1、 申請人於民國（下同）89 年 1 月 14 日以自身為要保人及被保險人向 A○○人壽保險股份有限公司（下稱 A○○人壽，嗣更名 B○○人壽，至○○○年由相對人概括承受其資產、負債與營業案。）投保保單號碼第○○○877 號保險契約，並附加 A○○人壽意外傷害住院醫療日額保險附約（每日 1,000 元，下稱系爭附約）。

2、申請人於113年12月10日因「左手舟狀骨骨折、右膝挫傷撕裂傷3公分、右手2公分撕裂傷、左足2公分傷口」赴淡水馬偕紀念醫院（下稱馬偕醫院）急診，並於113年12月12日至114年2月27日期間於馬偕醫院門診就診5次（下稱系爭事故）。

3、申請人遂向相對人提出理賠申請，惟相對人僅理賠骨骼龜裂之保險金5,000元，申請人不服復主張申請人因車禍導致系爭事故，診斷證明書寫得很清楚是「左手舟狀骨骨折」，相對人就骨折未住院的部分僅理賠骨裂，這與其他業者不同，相對人應給付完全骨折與骨裂保險金差額15,000元。

（餘詳評議申請書及補充文件）

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：

依據申請人檢附馬偕醫院X光片判讀，申請人左手舟狀骨為骨骼龜裂，其未住院治療，依系爭附約條款約定，以骨折別日數（40天）*「傷害醫療保險金日額」的二分之一（500元）*完全骨折日數四分之一，給付5,000元。

（餘詳陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

(一) 申請人於89年1月14日以自身為要保人及被保險人向A○○人壽（已由相對人概括承受資產、負債與營業案）投保保單號碼第○○○877號保險契約並附加系爭附約。

(二) 申請人於113年12月10日因「左手舟狀骨骨折、右膝挫傷撕裂傷3公分、右手2公分撕裂傷、左足2公分傷口」赴馬偕醫院急診，並於113年12月12日至114年2月27日期間於馬偕紀念醫院門診就診5次。

五、本件爭點：

申請人請求相對人依系爭附約給付骨折之傷害醫療保險金（日額型）差額1.5萬元，是否有據？

六、判斷理由：

(一) 按系爭附約條款第5條保險範圍、第6條傷害醫療保險金的給付（日額型）分別約定：「…前項所稱『意外傷害事故』，指非由疾病引起之外來突發事故。」、「…被保險人因第一項傷害蒙受骨折未住院治療者，

或已住院但未達下列骨折別所定日數表，其未住院部份本公司按下列骨折別所訂日數乘『傷害醫療保險金日額』的二分之一給付。合計給付日數以按骨折別所訂日數為上限。前項所稱骨折是指骨骼完全折斷而言。如係不完全骨折，按完全骨折日數二分之一給付；如係骨骼龜裂者，按完全骨折日數四分之一給付…」。

（二）經查，申請人請求相對人依系爭附約給付系爭事故骨折未住院保險金差額，相對人則以前詞置辯。是以本件爭點厥為：依現有卷證資料，申請人於系爭事故之骨折係為骨骼完全折斷？抑或不完全骨折？抑或骨骼龜裂？

（三）就前揭爭點，經檢附卷內相關事證資料諮詢本中心專業醫療顧問意見，略以：

1、手腕之舟狀骨為腕骨之一，屬於系爭附約條款第十五項腕骨，所訂天數 40 天。

2、由馬偕醫院 113 年 12 月 12 日拍攝之手部 X 光上看不出骨折跡象，但不確定是否有骨骼龜裂。

（四）準此，依現有卷證資料及上開顧問意見，由手部 X 光看不出申請人具骨骼完全折斷抑或不完全骨折跡象，且不確定是否為骨骼龜裂，然相對人業已給付申請人骨骼龜裂之傷害醫療保險金 5,001 元（含延滯息 1 元），此有理賠給付通知在卷可稽。從而，申請人請求相對人依約給付骨折之傷害醫療保險金（日額型）差額 1.5 萬元，洵屬無據。

七、綜上所述，本中心就申請人之請求，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　1　1　4　年　8　月　2　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。