

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 588 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 3 月 21 日第 28 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：

請求相對人給付保險金新臺幣（下同）37,800 元。

(二) 陳述：

1、申請人於民國（下同）109 年 12 月 11 日以自己為要、被保險人向相對人投保保單號碼第○○○125 號之○○○照護終身健康保險（下稱主契約），並於 111 年 9 月 8 日附加○○○住院醫療保險附約（○○○）（下稱系爭附約），餘附約略。

2、申請人因「鼻中膈彎曲」於113年9月30日至113年10月6日赴童綜合醫療社團法人童綜合醫院住院接受「雙側鼻中膈成形手術」，並自費使用「利奇細胞基質艾奇沛血球細胞分離組(A-CP-HA3 Cellular Matrix A-CP-HA Kit)」進行PRP治療（下稱系爭治療）。嗣向相對人申請理賠，惟相對人僅部分理賠，針對PRP治療未予理賠，申請人不服並表示系爭治療之治療過程完全符合前揭保單條款約定，且申請人使用PRP治療系聽從專業醫生建議，並非申請人主張。又相對人稱自113年9月起不理賠PRP治療，然此部分並未對保戶公告，且前揭條款亦未將PRP治療除外，為此爰申請本件評議。（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、相對人業已給付申請人相關保險金（含延遲利息）共計97,302元。
- 2、相對人表示依本中心評議書，系爭治療為高濃度自體血小板血漿療法，藉純化血小板注射患處，以改善關節退化、運動傷害、慢性損傷、神經壓迫等疾患造成的慢性疼痛，目前醫學文獻尚未發現系爭治療能促進鼻中膈成形手術傷口癒合之研究，故依實證醫學原則，尚無證據支持系爭治療之醫療必要性，亦非醫療常規及醫師指定用藥；且短時間即可癒合之傷口使用PRP醫材，依目前之醫療常規其必要性有待商榷。
- 3、從而，依一般醫療常規，申請人接受系爭治療非以治療為目的或無使用之必要性，縱有施行系爭治療之事實，相對人亦不負給付醫療保險金責任。據上，實難認申請人之主張為有理由。

（詳相對人陳述意見書）

四、兩造不爭執之事實：

- （一）申請人於109年12月11日以自己為要、被保險人向相對人投保主契約，並於111年9月8日附加系爭附約。
- （二）申請人因「鼻中膈彎曲」於113年9月30日至113年10月6日赴童綜合醫療社團法人童綜合醫院住院接受「雙側鼻中膈成形手術」，並自費使用「利奇細胞基質艾奇沛血球細胞分離組(A-CP-HA3 Cellular Matrix A-CP-HA Kit)」進行PRP治療（即系爭治療）。
- （三）相對人已給付申請人相關保險金（含延遲利息）共計97,302元。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付保險金 37,800 元，是否有據？

六、判斷理由：

- (一)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。（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）。又保險為最大善意及最大誠信之射倖性契約，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）。是保險契約既為最大善意契約，凡契約之訂立及保險事故之發生，如有違背善意之原則者，保險人即得據以解除契約或拒卻理賠責任。準此，被保險人接受醫師治療，仍須符合醫療常規，不得違背經驗法則，以符合保險為最大善意及最大誠信契約之契約本旨。從而，如被保險人接受之治療無必要性者且非經醫師認定之實際醫療費用時，已有侵害或轉嫁不當風險予危險共同團體之虞，則該治療之必要性，則非不得加以審究。
- (二)次按系爭附約條款第 3、5 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或傷害住院診療或接受門診外科手術治療時，本公司按其投保計劃內容，依照本附約的約定給付保險金。」、「被保險人因第三條之約定而以全民健康保險之保險對象身分住院或接受門診外科手術診療時，本公司按被保險人住院期間內或接受門診外科手術時所發生，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。一、醫院診察費及會診費。二、在醫院使用之藥品（含醫師指示用藥）、注射藥液及注射技術費。三、血液（非緊急傷病必要之輸血）。四、掛號費及證明文件。五、超過全民健康保險給付之住院醫療費用。…。」。
- (三)經查，申請人主張其乃係經專業醫生建議始接受系爭治療，故相對人應依約理賠云云；相對人則以前詞置辯。按如前述，衡酌保險契約之主要目的及經濟價值，被保險人接受之治療如不符合醫療常規，或違背經驗法則或論理法則，且已有侵害或轉嫁不當風險予危險共同團體

之虞，則其接受之治療似與保險契約之目的有悖，此時該治療之必要性，難謂無探究之餘地，始能維護危險共同團體之利益，並能符合保險契約為最大善意及最大誠信之契約本旨。是以，本件之爭點厥為：申請人於 113 年 9 月 30 日至 113 年 10 月 6 日住院期間接受之系爭治療是否有必要？對申請人之體況是否有幫助？

(四)就前揭爭點，經諮詢本中心專業醫療顧問，其意見略以：

- 1、申請人於 113 年 9 月 30 日至 113 年 10 月 6 日赴童綜合醫院住院接受「雙側鼻中膈成形手術」，其間自費使用宮安康宮腔用可吸收防沾黏凝、A-CP-HA3 Cellular Matrix（即本件 PRP）、普洛斯去礦化骨填充物-骨膠、NasoPore 等醫材，這些醫材皆是促進止血或傷口癒合之醫材。
- 2、依所附卷證資料雖無手術紀錄，但該醫院已申報「3D 微創複雜手術技術費」之自費醫令，可合理推論該手術為傷口小、出血量低之微創手術。在微創手術中使用多項功能類似之醫材，應無必要性，也不符合醫療常規。
- 3、因此，依本案現有資料、一般醫療常規及臨床實務，申請人於 113 年 9 月 30 日至 113 年 10 月 6 日住院期間接受之系爭治療應無必要性。

(五)職故，依現有之卷證資料及上開專業醫療顧問意見，尚難認申請人於上述期間接受之系爭治療具必要性，故依前揭判決意旨及條款約定，自難認申請人之請求有據。

七、綜上所述，申請人之請求，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 1 1 4 年 3 月 2 1 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。