

# 鼻部未缺損而其機能永久遺存 顯著障害者是否理賠

## —臺灣高等法院臺南分院 107 年度 保險上易字第 2 號判決之評析

林聖智

鼻部未缺損而其機能永久遺存顯著障害者保險是否理賠，一直存有爭議，包含財團法人金融消費評議中心與消保官都有不同見解，例如發生在民國 104 年的案例，新竹市一名陳姓女學生，騎機車返家，未料遭違規車輛撞飛，人整個飛彈撞地，頭部重傷送醫搶救兩周，救出鬼門關；只是有次女學生在家煮泡麵吃時，沒注意瓦斯火熄滅，造成滿室都是瓦斯，幸虧哥哥聞到緊急幫妹妹關瓦斯質問「你想害死全家嗎？這麼臭的味道都沒聞到？」，陳姓女學生才驚覺事態嚴重，由陳父帶她到臺中榮總診療，發現主管嗅覺的腦神經因車禍撞擊，造成壞死，經二度測試是嗅覺喪失，完全聞不到香、臭，臭豆腐變得跟豆腐一樣平淡無味，也斷了學做菜的美夢，陳父以愛女因嗅覺喪失，向學校申請學生平安保險理賠，申請理賠金 20 萬元，盼能帶女兒看醫生，找回味道。不過，承保的壽險公司卻以理賠條件「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者，及軟骨缺損或機能喪失」兩條件符合才能理賠，陳父痛批保

險公司「鼻子缺損能整型救回，但嗅覺喪失是永久無法回復，難不成還要把女兒鼻子打到塌陷才理賠嗎？太不合理？」憤而向新竹市消保官投訴，而新竹市消保官說，陳姓女學生因車禍腦部受傷，造成嗅覺喪失，已符合刑法重傷害規定，已達「毀敗或嚴重減損語能、味能或嗅能」，但保險公司卻以條件不符打回票，他認為不符合消保法保障消費者的立意，而且嗅覺喪失不一定是鼻子受損才會造成，根本就是保險公司規避理賠的定義，他強烈建議保險公司應賠償，才符合公平與正義，他會幫學生爭取這項理賠。從上訴案例中，消保官認為保險公司應該理賠，但探究傷害保險契約係依金融監督管理委員會所頒布之示範條款而擬定，故依示範條款所訂定之定型化契約效力為何，以及解釋契約之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之真意，無須別事探求者，是否可以反捨契約文字而擴張解釋，故就定型化契約之效力分述如下：

## 壹、定型化契約之概念

依尤重道先生於「定型化契約之概念與法律效果暨實務見解分析」一文中認為定型化契約之概念為：「定型化契約可使訂約程序趨於簡易化、迅速化、免除個別締約之繁瑣，減少企業經營成本及費用，使企業經營者預先準確地計算成本、利息、危險負擔、付款期限，且對不可抗力事變之損失亦能估計，有助於企業之經營與發展，並具有能節省雙方的勞力與時間等優點。基於契約自由原則，定型化契約條款，原則上均屬有效，當事人雙方理應受其拘束。惟因此等條款係當事人之一方所預先擬定，其就交易之客體，非但具備專業知識，且通常均已累積豐富交易經驗，並多藉助法律專業人士為其擬定定型化契約條款，故其條款多以追求己方之最大利益為目標，或使用專門用語，而為通常欠缺相關法律常識之交易他方所難以理解，或隱藏風險轉嫁，而使交易他方承擔不利。故常有減輕或免除約款擬定者之責任、加重相對人（消費者）之責任、限制或剝奪相對人權利之行使、不合理地分配契約風險及其他不公平之約定的現象，雖然外觀上符合契約自由原則，但實質上已違背了契約正義的要求。面對定型化契約的不公平性，一般可由司法審查、立法規定、行政監督、消費者組織及輿論壓力、企業廠商之自律等維護契約正義。」，故換言之，定型化契約為企業經營者為降低交易成本與控制交易條件所選擇方式，即為

事先擬定交易契約內容，與不特定多數之消費者進行交易時，企業經營者與消費者間即僅就標的物數量、價格等基本要素進行磋商，企業經營者即會要求消費者就其餘交易條件與內容，均依事先擬妥之交易內容處理而言。再就定型化契約論述如下：

### 一、定型化契約之定義

定型化契約，依消費者保護法（以下簡稱「消保法」）第二條第七款規定，指企業經營者為與不特定多數人訂立契約而使用，並由單方預先擬定之契約條款。此外，參照民法第二百四十七條之一規定，定型化契約，乃依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂立之契約。依詹森林教授於「消費者保護法之定型化契約最新實務發展」一文中之見解，認為契約條款之全部或部分，係經當事人詳細磋商，彼此同意後，始載入契約，從而成為彼此間權利義務之依據者，該條款即非定型化契約條款。

定型化契約條款又稱為定型化約款或一般契約條款，民法第二百四十七條之一立法理由則稱為附合契約。詹森林教授與劉宗榮教授亦於相關文章中指出定型化契約條款具有兩個重要特徵：（1）契約條款由一方當事人單方面訂立（2）其目的在於以此條款與多數相對人締約。依締約對象為消費者或企業經營者，定型化契約條款又可分為消費者定型化契約與商業性定型化契約。消費者保護法第二條第七款規

定：「定型化契約：指企業經營者為與不特定多數人訂立契約之用而單方面預先擬定之契約條款」。由於消保法之立法目的為「保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提升國民消費生活品質」，因此與消費關係有關之定型化契約才有消費者保護法相關規定之適用。商業性定型化契約或企業經營者與個人間僱傭契約，則不適用消保法相關規定。至於定型化契約之非一般條款，由於係經企業經營者與消費者個別磋商而訂定，故亦無消保法規定之適用；惟在個別磋商條款（消保法第二條第八款）部分，如該企業經營者在客觀上均使用之相同契約條款，其契約縱非事先印就，而係每次印出甚或抄寫時，此種條款仍為定型化契約條款，其判別標準在於其條款是否逐條商訂。企業經營者如主張特定條款係個別磋商條款，應該就該條款在協商時確實有進行實質磋商負舉證之責。

## 二、定型化契約之要件

定型化契約之要件如下：

### （一）預先預定

所謂預先預定，依劉宗榮老師之見解係指在確定締約對象之特定消費者或其保證人前預先制定定型化契約條款，但該條款係構成契約內容之全部或一部均非所問，其究為價金、違約金、履行地、履行期之規定或免責條款之規定亦非所問，要以能發生法律效果為必要，否則將與單純標準契約書式無異。

### （二）企業經營者為與不特定多數人訂立契約之用所擬定之契約

依林榮耀老師之見解認為定型化契約之條款之擬定者必須為「企業經營者」，其目的須係為「為與不特定多數人訂約之用」。而此企業經營者多為獨占企業或資本雄厚的企業，因定型化契約所以使消費者受制於企業家，乃因為當事人間經濟力的懸殊、企業的獨占以及消費者對產品的迫切需要之故。

### （三）契約雙方當事人之不平等性及企業單方擬定

依林榮耀老師之見解認為定型化契約之所以受制於契約者，乃是當事人間資力與智力懸殊，由於企業的獨占或寡占，而相對人對商品又有迫切經濟上需要，因此企業者通常是居於優越地位，而較弱勢的當事人僅是接受與否的相對人罷了，對於契約內容毫無討價還價的餘地。依消保官洪誌宏之見解認為定型化契約即是企業經營者單方擬定的，事前消費者既未參與，事後消費者也只能選擇接受與否，特別是企業經營者與消費者大量訂約時，例如信用卡定型化契約條款、行動電話定型化契約條款等。

## 三、定型化契約之功能

### （一）效率化

依詹森林老師之見解定型化契約之使用得以節省締約之時間及費用。在大量交易之契約類型，提供商品或服務者，勢必

無法與個別消費者逐一磋商契約內容，就契約之締結與履行，對廠商及消費者，均屬有利。

## (二) 合理化

依消保官洪誌宏之見解認為定型化契約條款係由企業經營者預先擬定，因此，在締約前，企業經營者可以利用定型化契約有效評估交易成本、利息、危險負擔、付款期限及不可抗力事變之損失等相關費用，合理預估締約風險，此時企業經營者可以透過定型化契約明確規範雙方的交易條件，使雙方的權利義務趨於合理，避免不必要的糾紛及訟累。

## (三) 補充性

隨著科技及經濟進步，新型交易型態不斷推出並且普及化，民法債編規定之二十四個有名契約類型，或過於簡化或規定已不符現代交易現實，甚至根本未加以規定，民法已不足以應付現代新型態交易，如此當有賴當事人自行合意決定契約內容以補足法規不足。故藉由定型化契約之訂定，已精確規範契約內容，基於契約自由原則，此等契約行為在法律上均屬有效。

## 四、定型化契約三大原則

依消保官洪誌宏之見解認為定型化契約有以下三大原則：

### (一) 誠信原則

民法第 148 條第 2 項規定：「行使權利，履行義務，應依誠實及信用方法。」誠信原則不僅在民法上有其適用，即便公

法上就權利的行使與義務的履行也應遵守此一原則。誠信原則是民法功能積極發揮之一般條款，也是整體法律秩序之最高指導理念，被稱為私法關係的「帝王條款」。從消費者保護法第 12 條第 1 項規定：「定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。」可看出此原則為定型化契約條款最具有效力的正當性基礎，屬於定型化契約條款效力審查之尚未規範，具有概括性、原則性的地位。

### (二) 公平正義原則

即是要以公平合理的處理原則來平等對待消費者與企業經營者，定型化契約是否顯失公平，如約定雙方給付內容、違約罰款、免責事由等條款，觀察是否對一方當事人顯失公平為其要件，否則依實務標準，於大部分定型化契約皆可認為消費者仍有與其他人締約之選擇，而失去該條款被評價為顯失公平之可能性，使消費者處於更不利的地位。

### (三) 平等互惠原則

解釋上是指定型化契約條款使用人固得本於契約自由原則，並為其正當利益，而為利己之約定，惟應同時兼顧相對人之正當利益，尤其不得因該利己之約定，致相對人處於法律上毫無救濟之地位。企業經營者在定型化契約所用之條款，應本平等互惠原則，如違反時，依消保法第 12 條規定，即推定其顯失公平。在消保法施行細則第 14 條亦有規定四點有違平等互惠原則之情事。

## 貳、傷害保險單示範條款

### 一、失能程度與保險金給付表

因意外所造成之傷殘之程度及內容不一，如何之範圍方屬保險給付之範圍，涉及保險風險承擔及保費之計算。而金融監督管理委員會保險局民國 107. 07. 18 金管保壽字第 10704938160 號函修正之傷害保險單示範條款之「失能程度與保險金給付表」於就鼻部之殘廢，僅核准失能等級 4-1-1「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害」之承保，至於其他部分，金融監督管理委員會既未核准，保險業者不得將之列入保險事故，故如被害人之鼻未缺損但嗅覺喪失，保險公司依示範條款之規定，實無法給付保險金。

### 二、鼻部缺損之定義

依失能程度與保險金給付表之註 4 說明「鼻部缺損」，係指鼻軟骨二分之一以上缺損之程度。其「機能永久遺存顯著障害」，係指兩側鼻孔閉塞、鼻呼吸困難、不能矯治，或兩側嗅覺完全喪失者。而鼻部缺損致其機能永久遺存顯著障害必須鼻部缺損並導致其機能永久遺存顯著障害才符合要件。上開失能項次之給付標準係以鼻部缺損，且兼具機能永久遺存顯著障害為要件，臺灣高等法院臺中分院 99 年度保險上易字第 3 號民事判決亦採此見解。

### 三、中華民國人壽保險商業同業公會之意見

中華民國人壽保險商業同業公會前於

103 年間報請金融監督管理委員會保險局修正「傷害保險單示範條款」之附表「殘廢程度與保險金給付表」乙案，金融監督管理委員會保險局會曾於 104 年 3 月 30 日以保局（壽）字第 10400903413 號函請中華民國人壽保險商業同業公會就：「殘廢程度與保險金給付表（4-1-1）有關鼻『缺損及機能障害』，係以『鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者』，作為認定符合該殘廢等級之參考指標，惟隨醫學技術發展，前揭參考指標是否應考量僅嗅覺機能喪失之情形，請貴公會協助蒐集國際保險實務，是否已將嗅覺機能喪失之情形，單獨納入殘廢理賠以及如何理賠」，予以回覆。後中華民國人壽保險商業同業公會於 104 年 4 月 24 日以壽會博字第 1040403720 號函回覆金監督管理委員會保險局，依據該同業公會所檢陳之資料，未將嗅覺機能喪失之情形，單獨納入殘廢理賠給付之國家，計有中國、香港、日本、新加坡、澳洲等國；已將嗅覺機能喪失之情形，單獨納入殘廢理賠給付之國家，計有韓國及印度兩國。嗣金融監督管理委員會 104 年 5 月 19 日金管保壽字第 10402543750 號函修正備查並自 104 年 8 月 4 日起實施之「修正後殘廢程度與保險金給付表」，關於「鼻部缺損及機能障害」之障害系列僅保留第 4-1-1 項次：「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者。」，並未增列「鼻部未缺損，而鼻部機能永久遺存顯著障害者」之殘廢程度。是依據上開殘廢程度與保險金給付表之修正歷程，可知主管機關是有意排除「鼻部

未缺損」之相關障害態樣，否則，於 104 年 5 月 19 日修正該殘廢程度與保險金給付表時，即會增列該障害態樣。

### 參、財團法人金融消費評議中心 之評議決定書

#### 一、106 年評字第 601 號評議書

本案評議中心亦採其兩位顧問醫生意見，認為申請人之體況雖與系爭殘廢給付表第 4-1-1 項次所約定之障害體況有間，然因申請人係神經性嗅覺喪失已不可回復，且可能係因頭部外傷顱內出血導致嗅覺神經受損，與 104 年 7 月 4 日之交通事故有因果關係存在等情。故雖無鼻軟骨缺失情形，但經考量上開情形，以及勞工保險失能給付標準表亦將「鼻未缺損，而鼻機能遺存顯著失能者」列為障害項目，故評議中心為保護金融消費者，弭平金融消費爭議，故依金融消費者保護法第 20 條所揭示之公平合理原則並參酌系爭殘廢給付表「註 1-1、(8)」復約定：「中樞神經系統之類廢症狀如發生於四肢、感覺器之機能障害，按其發生部位所定等級定之，諸如因言語中樞損傷所致之失語症，準用言語機能障害審定之。」之精神，認為相對人應補償申請人殘廢保險金之責，尚稱合理。

#### 二、106 年評字第 818 號評議書

本案評議中心認為 104 年 8 月 4 日起實施之「修正後殘廢程度與保險金給付表」

註 1-1 (4) 固有記載「中樞神經系統之類廢症狀如發生於中樞神經系統以外之機能障害，應按其發現部位所定等級定之，…。」等語，惟由上開殘廢程度與保險金給付表之修正歷程可知，「鼻部未缺損，而鼻部機能永久遺存顯著障害者」之障害狀態，並無適用或準用該註釋而得認定其殘廢程度之餘地，否則金融監督管理委員保險局即無須行文中華民國人壽保險商業同業公會以研商是否應考量納入僅嗅覺機能喪失之情形。況且，依據評議中心之專業顧問意見，亦認嗅神經乃屬於周邊神經系統，與殘廢程度與保險金給付表註 1-1 (4) 無相關性，亦無法適用。故依專業顧問意見及現有卷證資料，應認申請人之體況不符合系爭保險契約之殘廢程度與保險金給付表第 4-1-1 項次「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者。」，或是其他項次之殘廢程度。準此，申請人請求相對人給付第 9 級殘，給付比例 20% 之殘廢保險金 41 萬元整，難認有據。

#### 三、小結

上開兩份評議書均對於鼻部未缺損作出評議，但 106 年評字第 601 號評議書卻引用公平合理原則認定保險公司應補償申請人殘廢保險金之責，保險公司依金融消費者保護法第 29 條第 2 項之規定，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，故保險公司對於此評議結果只能接受，而且沒有救濟管道，而同中心同年之後所作之評議書卻又作出不同判斷，對於之前被評議中心認定應依公平合理原則補償申請人殘廢保險金實為不公平亦不合理。

#### 肆、臺灣高等法院臺南分院 107 年度保險上易字第 2 號判決之評析

##### 一、契約文字業已表示當事人之真意，無須別事探求者，即不得反捨契約文字而更為曲解

高等法院臺南分院認為按「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。」、「定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」保險法第 54 條第 2 項、消費者保護法第 11 條第 2 項分別定有明文。又而「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之真意，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 17 年上字第 1118 號判例參照）。是以，上開條文規定之適用，應以保險契約條款或內容之意義或解釋有疑義為前提；如其文義已明確而無須別事探求者，則無從更為曲解而作有利於被保險人之解釋。

此部分值得肯認，因為定型化契約中文字已明確表示者，即不應曲解而作有利

於被保險人之解釋以符私法契約自由原則。

##### 二、保險契約條款（含附表）中已將其殘廢給付項目明定為「鼻部缺損，係指鼻軟骨全部或大部分缺損之程度。」及「鼻部缺損，致其機能永久遺存顯著障害者」二個要件

高等法院臺南分院認為此二個要件為兩造當初締結保險契約所約定之承保項目，自無從超出文義之涵攝範圍以外，將鼻部缺損之要件棄置不論，並將未符合「鼻部缺損」之要件，而有鼻部機能永久遺存顯著障害之情形，亦認已符合該項殘廢保險金之給付要件，而為有利於上訴人之認定，否則將使兩造間藉契約明定理賠之要件形同具文，故而系爭保險契約對於鼻部機能障礙之保險事故已明確約定，並無未臻周詳而有疏失之事，自無從以補充解釋之方法予以填補之餘地；又系爭保險契約，並未免除或減輕保險人依保險法應負之義務，或使要保人、受益人或被保險人拋棄或限制其依保險法所享之權利或有重大不利益，自難謂有顯失公平之情事。然依兩造不爭執之事項所示，上訴人之嗅覺喪失為上開頭部外傷與顏面骨骨折所造成，並無鼻部缺損即鼻軟骨全部或大部分缺損之情形可知，上訴人並不符合系爭新光團體傷害險保單、系爭明台個人傷害險保單契約條款所約定之「鼻部缺損」程度，然上訴人嗅覺喪失縱因第一次車禍所致，

並非屬本件承保之事項，與鼻部缺損之要件亦有不合，故不能據以請求理賠。

高等法院臺南分院之判決內容依據雙方所約定之契約內容來做認定，自無從超出文義之涵攝範圍以外而為有利於上訴人之認定，此部分符合最高法院 17 年上字第 1118 號判例意旨之精神，並且顧及私法契約之契約自由原則，契約當事人真意及約定為最優先考量，因契約內容之約定已為明確，即無從以補充解釋之方法予以填補之餘地。

### 三、財團法人金融消費評議中心 106 年評字第 601 號評議書

高等法院臺南分院認為該案例事實之申請人係因車禍受有「鼻骨及鼻軟骨骨折之缺損」，與本件之情形，尚屬有異。況財團法人金融消費評議中心所為之評議結果，本無拘束法院之效力。至系爭保險與強制汽車責任險及勞工保險，分屬不同之保險，故不能比附援引，上訴人請求依強制汽車責任險及勞工保險之標準為給付，因與本件契約之約定不符，自無足採取。

此部分的確如高等法院臺南分院所

言，財團法人金融消費評議中心所為之評議結果，無拘束法院之效力，況且財團法人金融消費評議中心所為之 601 號評議書結果係引用公平合理原則，亦缺乏法律依據並未經過嚴格證據調查及辯論程序，故法院自可不受其拘束。

### 伍、結 論

保險是一個共同團體，由多數人所組成的，在理賠上也必須依照契約條款執行，消保官與評議中心是站在保護消費者的立場，但是契約文字業已表示當事人之真意，無須別事探求者，即不得反捨契約文字而更為曲解，再者，本案涉及的為主管機關所核定之示範條款，更應遵守，論定型化契約範本的性質是行政指導，係主管機關為達特定行政目的所為之行政行為，故契約如已明確訂定相關內容，相關單位再以公平合理原則作不利之認定，實有不妥之處。

本文作者：

明台產物保險股份有限公司  
法務暨法令遵循部資深經理

