

第四章 申訴案件問題與處理

第一節 申訴案件爭議類型分析

依據財團法人金融消費評議中心公告之民國 110 年度財產保險業保險理賠申訴暨評議案件統計，常見爭議類型有殘廢等級認定、理賠金額認定、承保範圍、事故發生原因認定、遲延給付、條款解釋爭議等。

表一產物保險公司-理賠爭議案件

爭議類型	申訴件數	評議件數	合計	案件比率
理賠金額認定	139	21	160	26.06%
事故發生原因認定	46	28	74	12.05%
承保範圍	57	13	70	11.40%
殘廢等級認定	37	30	67	10.91%
遲延給付	64	2	66	10.75%
汽車交通事故認定	27	16	43	7.00%
因果關係認定	14	12	26	4.23%
不保事項(除外責任)	12	9	21	3.42%
追償事項	15	2	17	2.77%
契約效力爭議	10	6	16	2.61%
條款解釋爭議	10	5	15	2.44%
醫療單據認定	10	2	12	1.95%
時效爭議	4	3	7	1.14%
投保時已患疾病或在妊娠中	4	2	6	0.98%
必要性醫療	3	1	4	0.65%
違反告知義務	1	2	3	0.49%
加害人賠償金額之扣除與歸墊	1	1	2	0.33%
複保險	0	0	0	0.00%
其他	5	0	5	0.81%
總計：	459	155	614	100.00%

在財產保險非理賠申訴暨評議案件統計中，常見爭議類型為未遵循服務規範、續保爭議、保費之交付、保單效力、承保範圍等。

表二產物保險公司-非理賠爭議案件

爭議類型	申訴件數	評議件數	合計	案件比率
續保爭議	24	13	37	26.43%
拒絕承保、解除或終止契約	23	1	24	17.14%
未遵循服務規範	15	1	16	11.43%
業務招攬爭議	8	2	10	7.14%
保費之交付	9	0	9	6.43%
理賠處理程序(含時效)	7	0	7	5.00%
承保範圍	6	1	7	5.00%
費率爭議--未依規定計退溢收保費	6	0	6	4.29%
保單效力	4	1	5	3.57%
費率爭議--其他	4	0	4	2.86%
未到期保費之返還	3	0	3	2.14%
費率爭議--未依規定收取保費	3	0	3	2.14%
其他	3	0	3	2.14%
保險期間	2	0	2	1.43%
時效爭議	1	1	2	1.43%
違反適合度爭議	1	0	1	0.71%
費率爭議	1	0	1	0.71%
通知義務(含危險增加或減少)	0	0	0	0.00%
挪用保費	0	0	0	0.00%
複保險	0	0	0	0.00%
特別補償基金業務	0	0	0	0.00%
總計：	120	20	140	100.00%

以下就幾個在財產保險理賠及非理賠實務上常見之爭議案例類型加以分析：

一、強制汽車責任保險—頭、臉或頸部遺存顯著醜形殘廢等級認定爭議

按強制汽車責任保險殘廢給付標準表第 9-1 及 9-2 項障害項目為「頭、臉、頸部醜形」，其申請要件有四：(一)除眼瞼、鼻及耳廓缺損外，遺存於頭部、臉部及頸部日常露出有礙外觀之醜形者。(二)須經治療 1 年以上，始得認定；如經手術，須最後一次手術後 1 年以上始得認定。(三)須符合顯著醜形之定義。『顯著醜形』應依下列範圍為準：1.在頭部遺存直徑 8 公分(約不含五指之手掌大)以上之癍痕者。2.在顏面部遺存直徑 5 公分(約雞卵大)以上之癍痕或 8 公分以上之線狀痕，或不同部分之線狀痕合計達 12 公分以上，或直徑 3 公分以上之組織凹陷者。3.在頸部、下頷部遺存直徑 8 公分以上之癍痕者。(四)『顯著醜形』除診斷書上記載之障害程度外，並應輔以彩色照片(應附量尺及拍攝日期之照片)佐證。

二、強制汽車責任保險－確定成殘認定爭議

強制汽車責任保險給付標準第3條第2項於99年2月26日修訂前規定：「本保險所稱殘廢，指受害人因汽車交通事故致身體傷害，經治療後症狀固定，再行治療仍不能期待治療效果，並經合格醫師診斷為永久不能復原之狀態；或經治療1年以上尚未痊癒，並經合格醫師診斷為永不能復原之狀態。」。

車禍受害人常因是否已確定成殘而與保險公司有所爭議，惟本項於99年2月26日修訂後之條文已放寬為治療期間以1年為原則，若殘廢給付標準表另有規定者從其規定，已較具彈性，而減少類似之爭議案件。又本項規定於103年10月17日再修訂為「本保險所稱殘廢，指受害人因汽車交通事故致身體傷害，經治療後症狀固定，再行治療仍不能期待治療效果，並經合格醫師診斷為永不能復原之狀態。」應能再進一步減少爭議之發生。

三、強制汽車責任保險－和解金額扣除之爭議

依據強制汽車責任保險法第31條及第32條之規定，保險人依該法規定給付之保險金，視為被保險人損害賠償金額之一部分，被保險人因該事故已對受害人所為之賠償，保險人僅於該法規定之保險金額扣除該賠償金額後之餘額範圍，給付保險金予受害人或其繼承人；惟當受害人之損害範圍超過本保險之保險給付金額，且雙方協議於本保險之保險給付外，另由被保險人為賠償者，自當尊重其約定。若被保險人已先行賠償予受害人之金額，保險公司應於本法規定之保險金額範圍內歸墊予被保險人。車禍受害人或加害人因對相關規定不清楚，常因和解金額應否扣除及歸墊之問題與保險公司有所爭議，建議從業人員於辦理相關和解案件時應特別注意，並適時向受害人或加害人為說明，以減少爭議。

四、汽車第三人責任險－受酒類影響車禍受害人補償附加條款之爭議

要保人投保汽車第三人責任保險並加繳保險費後，得加保本附加條款。依據本附加條款之約定，保險公司對於被保險人因受酒類影響駕駛被保險汽車，致第三人死亡或受有體傷或第三人財物受有損失，依法應由被保險人負賠償責任而受賠償請求時，保險公司對第三人於保險金額範圍內直接賠償。如被保險人已先行賠償予該第三人時，保險公司於應給付之賠償金額範圍內將其金額返還予被保險人。倘因受酒類影響駕車肇事經法院判決確定屬故意行為，違反公共危險罪者，保險公司於給付後得於給付金額範圍內請求被保險人返還之。簡單的說，不是被保險人加保「受酒類影響車禍受害人補償附加條款」就可以毫無節制的喝酒，然後將開車的所有風險轉嫁給保險公司，從業人員應了解本附加條款是有範圍限制的，並於投保前說明前述相關追償的條款約定，以避免因錯誤認知而產生爭議。

五、汽車損失險－投保竊盜損失險，但未加保零件、配件被竊損失保險之爭議

被保險人向保險公司投保竊盜損失險，但未加保零件、配件被竊損失保險，因此倘被保險汽車零件、配件單獨被竊，即不在承保範圍，保險公司不負賠償之責。其爭議點在於：被保險汽車之零、配件是否與被保險汽車同時失竊。如何確認被保險汽車之零、配件是否與被保險汽車同時失竊，須依據個案現場狀況及相關證據資料為斷，在處理上有一定的困難度。

為避免相關爭議發生，從業人員於投保前應說明二者承保範圍之差異，以供消費者選擇需要的保障內容。

六、延遲給付爭議

保險法第34條及保單條款雖對於保險公司延遲給付有加計利息的規定，但因下列事由常會造成保險金延遲給付：

(一)意外死亡原因之認定

有些投保旅行平安險的被保險人在國外死亡或致成殘廢，若保險事故發生的原因可疑，保險公司會委託國際機構協助調查事故發生原因，往往需要較長時間。

(二)檢警單位介入調查之案件

有些檢警單位介入調查的被保險人死亡案件，其案情顯示可能與要保人或受益人有所關係，保險公司通常會等到案情釐清後才會決定是否理賠，故理賠處理時間可能長達1年以上。

七、事故發生原因認定爭議

以傷害保險的理賠案件最為常見，即保險事故發生原因是否為保單條款所定義之意外事故所衍生的糾紛，爭議情形常見有下述幾種：

(一)意外事故或疾病之認定

「傷害保險單示範條款」第2條規定：「被保險人於本契約有效期間內，因遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害而致成失能或死亡時，依照本契約的約定，給付保險金。前項所稱意外事故，指非由疾病引起之外來突發事故。」惟在實務上，常發生被保險人因外來突發事故導致其舊疾復發死亡或體況加重而衍生理賠爭議，如某人因驚嚇過度致心臟病突發、糖尿病患者因踩到鐵釘、碎玻璃造成截肢等，其主力近因究為意外或疾病，於個案上之判斷時常發生爭議。

(二)意外事故或被保險人自殺行為之認定

被保險人的故意行為係屬保單條款之除外責任，惟在實務上常有案例針對保險事故係屬意外事故或被保險人故意行為所致者，常因雙方認定不同而產生糾紛，如被保險人墜樓、落水、誤飲農藥或清潔劑死亡，係為被保險人意外死亡或自殺，頗難推斷。

(三)意外事故或被保險人自殘行為之認定

另有案例係有保戶於短期內密集向各保險公司投保高額的旅行平安險或傷害保險，後稱因意外事故(如遭人砍傷)致成殘廢向保險公司申請理賠，保險公司調查後認為保險事故發生原因不合常理或被保險人體況不符合其所主張之事故發生經過而拒賠。

八、保費收費問題爭議

常見業務員挪用保戶所繳交的保險費有以下幾種情形：

- (一)保戶以現金繳交保險費，業務員未將現金轉交予保險公司，而以其所簽發的遠期支票(2至3個月)代替現金交予保險公司，後該支票無法兌現而衍生爭議。
- (二)業務員將保戶所繳交的保險費留置週轉使用，於公司發現前才將保險費歸還。
- (三)業務員侵占保戶所繳交的保險費，並且不歸還，若保戶未取得保險費收據，保險公司可能認為該筆金錢係保戶與業務員間的私人債務。