# 110 年度保險業與身心障礙團體座談會會議紀錄

開會時間：110 年 8 月 31 日（星期二）下午 2 時 0 分至 5 時 10 分

開會地點：保誠人壽會議室（台北市信義區松智路 1 號 7 樓）

出席人員：

| | |
|---|---|
| 中華民國身心障礙聯盟 | 汪 O 儒 |
| 台北市新活力自立生活協會 | 袁 O 娣 |
| 中華民國脊髓損傷者聯合會 | 林 O 琳 |
| 中華民國聽障人協會 | 謝 O 分 |
| 中華民國聾人協會 | 黃 O 芬 |
| 伊甸社會福利基金會 | 游 O 基 |
| 台灣障礙者權益促進會 | 劉 O 濟 |
| 安達人壽 | 余 O 和 |
| 安聯人壽 | 徐 O 萱 |
| 安達產險 | 呂 O 逸 |
| 富邦產險 | 謝 O 成 |
| 和泰產險 | 楊 O 惠 |
| 泰安產險 | 曾 O 章 |
| 新光產險 | 王 O 超 |
| 國泰世紀產險 | 徐 O 涵 |
| 法國巴黎產險 | 黃 O 森 |

列席人員：

| | |
|---|---|
| 金融監督管理委員會保險局 | 蔡 O 炎 |
| | 許 O 君 |
| | 林 O 怡 |
| | 夏 O 彰 |
| 中華民國產物保險商業同業公會 | 許 O 慧 |
| 中華民國人壽保險商業同業公會 | 陳 O 妏 |
| | 莊 O 雯 |
| | 彭 O 華 |

主席：中華民國人壽保險商業同業公會 金 O 惠

紀錄：中華民國產物保險商業同業公會 王 O 華

會議紀錄

一、來賓介紹：(略)

二、來賓致詞：

保險局蔡主任秘書致詞(略)

三、主席致詞：

中華民國人壽保險商業同業公會金副秘書長致詞(略)

四、專題報告：

安達人壽余副總經理主講保險業金融友善服務暨問答集研討(略)

五、綜合座談：

(一)(中華民國身心障礙聯盟)受監護宣告之服務對象要投保時常會有困擾，有團體表示，無法投保意外險、平安險，致辦理活動時，該等對象就會因無法納保而被迫放棄；據了解，受監護宣告者依法雖可納保，但法規有發生事故理賠上限（61.5 萬元）之規定，故保險公司會以「無此低額度商品」拒絕承保。另有團體表示雖可投保，但家屬除了要填寫人身保險要保書，且需要親筆簽名之外，每次均需提供監護宣告公文，造成家屬不便，建議可以註記一次之後即無需再附監護宣告公文。

**回覆說明：**

業者在提供保險商品，不致有差別待遇；監護宣告部份依照保險法第 107 條部分有保額的上限，原則上保額內業者都會提供相關的保險服務，不會有拒絕的情形。另監護宣告文件之提供，各公司視作業需要再予以額外提供。

**補充說明：**

1. 團體保險部分有可能是眷屬加保，會設定保額限制。若身心障礙團體投保時有面臨此類問題，建議可與業者、公會或主管機關(保險局)進行反應。公會可藉自律規範請業者自律，主管機關藉由監理角色進行裁罰，雙管齊下應可達相當之效果。
2. 另每次均需提供監護宣告文件部分，依保險法第 107 條之 1 規定，要保書填寫時有詢問是否受監護告

**身心障礙團體意見：**

投保對身障者的困擾在於對於同一類事件但所得到的答案都不同。是否不應將其列入個案處理，是否可將相關案例納入問答集，或列入業務員教育訓練進行宣導，而不是讓身心障礙者自行申訴。

**回覆說明：**

從 109 年起，主管機關要求保險從業人員，每年在職教育訓練之應有 6 小時法令遵循課程，納入業務員 6 小時法定教育訓練法令遵循新單元。另有關監護宣告與否與保險權益相關事宜，會與業者進行討論處理方式。

**身心障礙團體意見：**

聽障人士並未受監護宣告，投保意外險仍被拒保。

**回覆說明：**

建議可採除外方式進行投保，會將此議題攜回並列入討論。

(二)(中華民國身心障礙聯盟)某單位表示其服務對象包含接受社區式服務（小作所）及至庇護工場就業的身障者，保險公司告知因至庇護工場就業的身障者有支領薪資，且有勞健保，可以加保團體意外險，但接受社區式服務的身障者則不受理，僅能單純投保旅行平安意外險。

**回覆說明：**

有關團體保險，首要條件必須符合團體之定義，有關社區服務或小作所遭拒保，應釐清是否符合團體保險規定。

如未來有遭拒絕之案例，似應進一步釐清癥結原因，請身障團體提出實際案例說明，如能提供具體人、事、時、地、物，無論透過各保險公司申訴管道或是匯集問題向主管機關或有關公會反映，必定可以獲得正視與回應。

(三)(中華民國身心障礙聯盟)某視障服務單位表示服務對象普遍反應只要表明自己是視障者，就馬上被保險業務員否決，連遞件核保程序都未啟動；即使同意投保範圍不包含眼睛相關疾病，投保醫療險、失能險（或長照險）、意外險等，也常被拒絕。由於造成視障的原因很多，建議應該有更具體及細緻的核保作業。

**回覆說明：**

本公司核保作業均依照「保險業承保身心障礙者處理原則_身心障礙核保審查評估要點」辦理。

有關建議應該有更具體及細緻的核保作業。保險局為維護身心障礙者之權益，已責成產壽險業擬訂更具體細緻之核保程序。

對於團體意見及需求，在合規條件下，亦會參酌列入業務員之教育訓練內容進行宣達。

(四)(中華民國身心障礙聯盟)各保險公司均有提供線上投保服務，惟經隨機檢視各公司網頁，均需輸入圖形驗證碼（國泰人壽、富邦人壽、台灣

人壽、新光人壽、全球人壽、南山人壽、三商美邦人壽、英國保誠人壽)，並不利身障者閱讀輸入，請各公司依《網站無障礙規範》優先改善線上投保頁面。

**回覆說明：**

有關線上投保等電子商務，圖形驗證機制實為基於資安之考量，防止有人使用程序惡意註冊，暴力破解而設置，複雜度高安全度也相對高。貴團體意見將轉達各保險公司，有關線上投保系統，各公司可依《網站無障礙規範》通盤評估可調整範圍，以利於身障者使用之需求。

**身心障礙團體意見**

網路資訊透明化(如營業據點無障礙空間說明、身心障礙各類型可投保險種、投保應注意事項等等)供障礙者查詢或參考。

**回覆說明：**

會後與保險業者討論應如何辦理。

**補充說明：**

有關身障類型可投保商品，在核保時會對那些條件進行審核，預計年底前會完成公告此部分資訊。

公會官網設置金融友善專區，目前仍以現行為主，未來如有關身心障礙核保標準核准，可同步放置於網站提供心障礙者參考或舉辦座談會或說明會，讓身心障礙者能了解核保標準。

(五)(中華民國身心障礙聯盟)對於無需提供健康證明之保險(如：微型保險、旅遊險、平安險、意外險)，身障服務單位的使用需求很高，建議設計線上投保或提供團體投保窗口，若有個別業務員因不了解法規而拒保，也便於留下溝通記錄，可向各保險總公司申訴。

**回覆說明：**

辦理網路投保公司，均提供便捷之線上投保服務。

產壽險公會官網金融友善服務專區提供各公司金融友善服務專區之連結，如遇有保險業務員不當拒絕投保情事，可備具體事證，向各公司申訴專線提出申訴。

(六)(中華民國身心障礙聯盟)因應金管會表示將於 2 年內推動壽險保單全面電子化並同步上線電子保單存摺，保險業者應全面檢視網站、APP 均需符合無障礙設計規範，且需以無障礙格式之文件、語音檔案提供給客戶閱覽。

**回覆說明：**

有關全面檢視網站、APP 均需符合無障礙設計規範，且需以無障礙格式之文件、語音檔案提供給客戶閱覽之意見，公會或業者將整體評估後並依公司政策進行規劃辦理。

(七)(中華民國身心障礙聯盟)針對辦理投保、契約變更及申請理賠等均需親簽文件，目前於友善服務準則實務作業問答集僅陳述視障者之情形，惟亦有肢體障礙者不方便親簽文件之狀況，而目前保險公司也普遍使用各種行動裝置供顧客閱覽要保書及相關文件，並於行動裝置上之電子文件逐一親自簽名。故建議獨立一個篇章特別說明親簽文件之相關替代做法。

**回覆說明：**

參酌意見說明，滾動式修正金融服務準則實務作業問答集。

如有不便親簽要保文件之情況時，得以選擇其他替代方式辦理，例如按捺指印或以視訊紀錄投保意思表示等配套方式，留存佐證資料。

(八)(中華民國身心障礙聯盟)目前於友善服務準則實務作業問答集中，就聽語障礙者各項保險問題之諮詢，僅明列電子信箱、書信通知、或親臨保險公司服務櫃台，建議可新增線上文字客服（真人文字客服）、手語視訊翻譯平台，以利即時雙向溝通。

**回覆說明：**

有關建議說明，將討論列入金融友善服務準則實務作業問答集。

(九) (中華民國身心障礙聯盟)目前雖已訂定「保險業金融友善服務準則」、「中華民國人壽保險商業同業公會/中華民國產物保險商業同業公會保險業金融友善服務準則實務作業問答集」,但仍可能因第一線服務人員有不同解讀而無法順利申辦相關服務，應建立相關機制確保各項服務準則被落實執行，如定期辦理教育訓練、身障者核保 SOP、建立稽核與考核機制等

**回覆說明：**

公司新進員工及業務人員，皆必須接受身心障礙者金融友善教育訓練，課程項目包括:「身心障礙者權利公約」、「保險業金融友善服務準則」、友善服務精神與態度，另分享身障就業與職場適應紀錄片、身心障礙者勞工協助措施等相關影片，使新進人員及業務人員能更了解身障者。並特別辦理加強訓練，強化全體員工對於「身心障礙者權利公約相關規定（CRPD）」的了解。而相關同仁亦配合完成教育訓練，並期可以透過持續的宣導將金融友善的觀念及實踐內化於每位同仁的日常作

業中。故未來亦將持續執行，以加強金融友善服務品質。並有定期查核機制，以確認同仁已落實執行金融友善服務準則。而為符合公平待客原則，身障者核保程序與一般民眾無異，請客戶於要保書中告知身障原因、等級、診療狀況等，並提供相關證明文件後，由險部核保逐案依其體況審核，未特別訂定不同的規範。

所提有關建立相關機制確保各項服務準則被落實執行，如定期辦理教育訓練、身障者核保 SOP、建立稽核與考核機制等，產壽險公會會再與保險局溝通討論後續應如何辦理以確保相關作業得以被落實執行。

(十)(中華民國身心障礙聯盟)輪椅使用者若發生與他人、車輛碰撞事故時，因沒有相關保險，導致須自行負擔高額賠償金。經了解，韓國於 2018 年開始推動輪椅賠償責任保險，不論手推輪椅、電動輪椅及電動代步車使用者均可投保，當不小心與他人、物品及車輛發生碰撞事故時，即可有保險理賠，每個事故最高賠償 2000 萬元，自付賠償金額 20%。建議可參考研議。

參考網址：

1.韓國金融監督院新聞稿
(https://www.fss.or.kr/fss/kr/promo/bodobbs_view.jsp?seqno=21302)

2.Wheelchair Korea.com( https://www.wheelchairkorea.com/)

**回覆說明：**

產險公司現有之保險商品「個人責任保險」，其承保範圍為被保險人因日常活動所引起之意外事故致第三人體傷、死亡或財物受損，依法應負賠償責任而受賠償請求時，本公司依本保險契約之相關約定，對被保險人負賠償責任。

手推輪椅、電動輪椅及電動代步車使用者均可投保「個人責任保險」，當不小心與他人、物品及車輛發生碰撞事故時，即可有保險保障。

針對所述，產險公會有關委員會將依身障者需求，研議符合消費者需求之新商品。

(十一)(台北市新活力自立生活協會)加強基層業務人員對於身心障礙者的認識，例如透過真人圖書館邀請障礙者對談與分享障礙經驗，讓第一線人員更了解障礙者，或其他類似工作坊之類的交流活動，而非單項式的政令宣導。

**回覆說明：**

已轉達貴團體意見與保險業者參考辦理。

為增進對身障者之認識，各公司除邀請身障團體分享經驗，亦有規劃體驗活動或辦理線上教育訓練課程。

(十二)(台北市新活力自立生活協會)在說明統計方式之前，這個前提「台北市新活力自立生活協會」必須要聲明在先；關於障礙者之投保方式應該以「與非障礙者同等之對待」為原則，不可特別強調「因為是障礙者...所以...」等差別待遇，此嚴重違反 CRPD 之精神。

**回覆說明：**

保險業者在符合公平待客原則，核保時並不會針對身障者訂定特別規範或特別強調不同身分等差別待遇。

保險公司在身障者於投保時有此感受，先說聲抱歉，並會轉達保險公司於招攬業務時應秉持 CRPD 之精神，並於業務員或第一線人員之教育訓練進行宣導。

(十三)(台北市新活力自立生活協會)保險公司與障礙者在訂定保險契約時，可以有客觀的數據可評估障礙者本身的風險，不因為障礙者自身的刻板印象而影響其投保的權益。因為目前保險業者對身障礙被保險人仍有很嚴重的偏見，透過這個策略希望可先鬆動相關刻板印象。但針對統計數據的準確度我們也有幾個擔憂，若真要做相關統計，在數據上一定要特別排除以下幾個狀況：

一、例如火災發生是因為房舍老舊、電線走火、他人縱火等；凡是非障礙者本身用火不當的，都不可算入意外案件。

二、交通意外：例如因為無障礙設施不足，導致障礙者無法順利行走在人行道、騎樓，而必須與車輛爭道，若發生意外則不可視為障礙者的過失。目前除雙北地區因為路平專案，無障礙的人行設施比較完備，但外縣市就天差地別。我們也曾聽說有外縣市障礙夥伴，因為下雨天視線不佳，又因為無適當之人行設施，而真的發生意外的，對障礙者本身的權益傷害甚重。另一種則是駕駛人本身超速、駕駛分心等等而發生的意外，這類也不可是為障礙者的計算範圍。

三、自然災害：所有的自然災害無論是否為障礙者都有可能受害，這與是不是障礙者並無關聯，因此自然災害所導致的意外，不該區分是否為障礙者。總之，意外之發生不可歸責於障礙者的，原則都不可算入風險評比數據中。

**回覆說明：**

產險公司現有之保險商品「個人責任保險」，其承保範圍為被保險人因日常活動所引起之意外事故致第三人體傷、死亡或財物受損，依法應負賠償責任而受賠償請求時，本公司依本保險契約之相關約定，對被保險人負賠償責任。

手推輪椅、電動輪椅及電動代步車使用者均可投保「個人責任保險」，當不小心與他人、物品及車輛發生碰撞事故時，即可有保險保障。針對所述，產險公會有關委員會將依身障者需求，研議符合消費者需求之新商品。

(十四)(台灣障礙者權益促進會)由於環境及疾病的多元與複雜性，應該儘速研擬身心障礙者能投保醫療險的機制，也許可以除外一些原有病症，但不應該任何醫療照顧都無法承保。

**回覆說明：**

目前在醫療保險的核保上，都是就被保險人投保時的體況進行綜合性的評估後做出承保與否的決定，除外相關疾病及併發症已是現行產壽險業者在核保程序中所採行的承保方式之一，保險局為維護身心障礙者之權益，已責成產壽險業擬訂更具體細緻之核保程序，預計 110 年 12 月完成。

(十五) (台灣障礙者權益促進會)近期疫情的防疫保單及疫苗險，身心障礙者都可以投保(表示數據不會呈現身心障礙者染疫風險高)，但都是一年期專案，產險公司有權利不續保。

**回覆說明：**

所謂防疫保單或疫苗險，目前承保範圍多為健康險加費用保險，產險商品年期一般為一年期，人身保險部分雖有 3 年期，惟防疫保單或疫苗險保單係因應疫情而產生，又產險商品因法規都非保證續保，故防疫保單及疫苗險皆為一年期專案。

(十六)(伊甸基金會)增加金融服務多元性：由於障礙者的溝通多元性，目前 1998 金融服務專線或商品介紹等形式，無法滿足聽障者、視障者等需求。建議金融服務專線應提供線上、電子郵件、簡訊等多元方式讓民眾反映建議，以及逐步推動點字版、語音商品介紹等服務，據以推動投保的友善性。

**回覆說明：**

保險局有設立專線電話接聽人員、金融消費評議中心亦有接聽金融相關問題之專線。就團體所提意見會轉知保險局研議，所述意見會

影響金管會之政策，金融業涉及銀行、投信投顧等範圍，故需進行整體考量與規劃。

(十七)(台灣障礙者權益促進會)請問身心障礙者理賠數據資料庫目前的建置進度。

**回覆說明：**

有關身心障礙者保險數據資料建置由保險事業發展中心負責，經洽該中心表示 110 年 10 月與保險局匯報資料庫規格，預計 112 年正上線。

# 110 年度身心障礙團體溝通座談會(上半年)追蹤處理事項

| 項次 | 事項 | 單位 | 預計完成日 | 進度說明 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 身心障礙者核保標準 | 保險局、保險公司 | | |
| 2 | 身心障礙者核保標準說明會(如各身障類型進行之核保標準、可投保險種等等) | 保險公司 | | |
| 3 | 官網電子商務或保險服務新增對聽障者之服務管道 | 保險公司 | | |
| 4 | 肢障者不便簽名，請於金融友善服務問答集新增取代作法 | 保險公司 | | |
| 5 | 有關監護宣告與否與保險權益相關事宜納入業務員教育訓練 | 公會、保險公司 | | |
| 6 | 官網有關保險公司各營業處所提供無障礙環境或對身心障礙者服務資訊揭露 | 保險公司 | | |
| 7 | 金融服務專線多元化 | 保險局、公會、保險公司 | | |
| 8 | 網站設置專區(承保身心障礙團體投保團體保險單一服務窗口) | 公會、保險公司 | | |

**所列事項每月進行進度追蹤說明