111年第一次與身心障礙團體座談會會議紀錄

開會時間：111年6月16日（星期四）下午2時至5時

開會地點：視訊會議

出席機關團體：(參加人員詳座談會名單)

中華民國身心障礙聯盟、中華民國聲暉聯合會、中華民國聾人協會、
財團法人心路社會福利基金會、台灣社會心理復健協會、
新活力自立生活協會、中華民國聾人協會、台灣障礙者權益促進會、
陽光社會福利基金會
臺銀人壽、台灣人壽、保誠人壽、國泰人壽、中國人壽、南山人壽、
三商美邦人壽、遠雄人壽、宏泰人壽、元大人壽、中華郵政、友邦人壽、
法國巴黎
臺灣產險、兆豐產險、富邦產險、和泰產險、泰安產險、明台產險、
南山產險、第一產險、旺旺友聯產險、新光產險、華南產險、國泰世紀產險、
新安東京海上產險、中國信託產險、美國國際產險、法國巴黎產險

列席人員：

金融監督管理委員會保險局 許O君、邱O婉、王O春、林O緯

中華民國人壽保險商業同業公會 陳O妏、彭O華

主席：中華民國人壽保險商業同業公會 金副秘書長O惠

紀錄：中華民國產物保險商業同業公會 羅O翊

會議紀錄

一、來賓介紹：(略)

二、主席致詞：(略)

三、專題演講：保險業務員如何協助身心障礙者辦理投保事宜(參會議簡報)

主講人：中華民國產物保險商業同業公會傷害險及健康險委員會副主任委員/富邦產險 謝O成協理

四、追蹤事項辦理情形報告(參會議簡報)

五、綜合座談

(一)團體會前回饋意見：社團法人台灣障礙者權益促進會

微型保險只限定某些身心障礙者購買，其他障別則不在納保範圍(如:罕見疾病、精神障礙者、自閉症、器障者）投保仍有限制?

主席

依「保險業辦理微型保險業務應注意事項」規範，經濟弱勢者或特定身分者的條件之一，為符合身心障礙者權益保障法定義之身心障礙者，或具有合法立案之身心障礙者相關人民團體或機構成員身分或為各該團體或機構服務對象，或各該對象之家庭成員，其資格並無因特殊障別(如:罕見疾病、精神障礙者、自閉症、器障者)而受限制或排除在外，核保時仍回歸各公司之核保原則，於符合「保險業承保身心障礙者處理原則」之規範下進行評估審核。實務上，保險公司如欲受理承保身心障礙朋友之投保，會對於其已存在之特定身心障礙項目，以批註方式除外不予承保，故，身心障礙之障別並沒有在微型保險裡做特別的限制，微型保險仍屬商業保險，保險公司仍回歸險種之屬性與核保原則決定是否予以承保。

(二) 團體會前回饋意見：社團法人台灣障礙者權益促進會

對於原有病症有除外責任外，普遍僅能購買旅行平安險，意外險與意外傷害保險等，其他醫療保險均不能購買，身心障礙者投保仍有限制?

主席

主管機關已於相關法令明確要求保險公司不可因被保險人為身心障礙者而有不公平之對待，保險公司對於身心障礙者比照一般之投保規範辦理，並參酌「保險業身心障礙者核保評估程序」，依投保險種特性、被保險人之心智及身體狀況，以及所從事職業內容之危險程度、個人或家庭之財務狀況等因素，予以綜合評估適當之核保決定，故保險公司要考量的是身心障礙狀態如果涉與疾病有關時，保險公司就會回歸核保規範，在符合主管機關要求之評估程序予以評估是否承保。

另主管機關已於幾年前責成保險事業發展中心進行蒐集保險公司承保身心障礙者投保之經驗資料(不以傷害險為限)，產壽險二公會每季定期陳報保險公司承保身心障礙者件數及有效契約件數予主管機關，另主管機關目前也與衛福部健保署合作，以研究案之方式，蒐集健保資料裡有關身心障礙者健保就診之發生率，包含門診、住院、身故等等，並於日前邀集產壽險二公會就該研究報告做簡要說明，同時責成二公會未來於修訂身心障礙核保審查作業要點時，可以參考其委託學者所做之研究報告之結論，適度修正現行核保之標準，讓身障者除了傷害險以外能有更多之保險商品保障。

(三) 發言團體：中華民國身心障礙聯盟

1. 有關改善追蹤事項說明各公司對聽障客戶之服務管道多元化，其中

「專人服務」並未敘明如何因應聽障者溝通需求進行服務調整，請詳加說明。

2. 請公會協助檢視會員公司有關微型保險 DM 或相關宣導說明文件是否限定某些障別始可投保，有發現有業者宣傳單上註明僅限其中幾類，故請公會協助檢視確認，以避免造成身心障礙者之誤解。

3. 有關身心障礙者與團體常反映身障者常遇到無法購買醫療險之情形，公會的回應均是身障者投保並無限制，而是參酌「保險業身心障礙者核保評估程序」進行核保，建議若有未核保之情形發生，請保險公司出具之證明文件應載明無法核保之具體理由，而非僅說明是依照「保險業身心障礙者核保評估程序」而辦理。

主席

1. 各公司「專人服務」會因其人力資源配置不同而有不同方式之提供，例如透過業務員、內勤服務人員、客服人員(如 0800 服務專線)，來協助身心障礙者完成要保之程序。

2. 依保險業辦理微型保險業務應注意事項第二點所稱經濟弱勢者或特定身分者有 11 款之規範，其中有關身心障礙者已明確規範於第 9 款「符合身心障礙者權益保障法定義之身心障礙者，或具有合法立案之身心障礙者相關人民團體或機構成員身分或為各該團體或機構服務對象，或各該對象之家庭成員。」，針對身心障礙者係連結到身心障礙者權益保障法定義並無其他限制特定之障別，另若保險公司之 DM 有讓消費者解讀為限制特定障別之投保之意思，就需去檢視該 DM 裡所寫的文字及保險公司是否確實有限制特定障別之意思，並要求保險公司調整或修正，避免有歧視身心障礙者或不公平對待情形發生。 關於團體所提示之 DM 內容，會後再與該公司進行了解。

3.就身障者投保不予承保，保險公司於通知要保人時，提供不能承保原因理由之書面文件給客戶，讓客戶知悉，會後再與保險公司核保部門討論相關之處理原則。

南山人壽顧 O 筠協理

1.本公司「專人服務」，是對身心障礙者於核保過程中，其對有些問題不甚了解、公司須進行訪視或協助其表單填寫，除了業務員外，客服人員也會陪同說明名與解釋。另本公司就不能承保之案件，皆會以專人親自提供不能承保原因理由之書面文件給客戶，讓客戶知悉。

2.有關醫療險不能承保身心障礙者之情形，舉例說明，身心障礙者係一眼失明，導致其失明的原因可能為先天、意外、疾病(例如糖尿病)，同樣年齡、性別之身心障礙者來購買醫療險，會因導致失明之原因不同而有不同之承保審核結果，例如一眼失明是因先天導致，其他身體狀況都是良好，其來買壽險、醫療險會以標準體來承保，僅就該一眼失明以批註除外不予承保(因為在投保前就已失明)，另若該失明係因意外導致，只要該意外沒有不可逆之持續身體損傷，仍可以標準體來承保，僅就該一眼失明以批註除外不予承保，若因糖尿病控制不好導致視網膜身經病變進而導致失明，雖然失明是一個結果，但其身體係存在糖尿病之病因且控制不好，所以不能承保醫療險的原因不是失明，是因為糖尿病控制不好。

(四)發言團體：中華民國身心障礙聯盟

1.有關專人服務部分，因標題為針對聽障者客戶，想了解的是溝通模式為何？

2.微型保險部分已提供該公司條款及 DM 貼於聊天室，再請公會協助釐清是否違反前述規定。

3.就無法購買醫療險，希望保險公司出具之說明應如同南山人壽所述，而非僅列出依據金管會所訂原則辦理，應該讓身心障礙者更具體了解不予承保的原因。

主席

1. 針對聽障者客戶專人服務的方式，會提供手語服務，讓聽障者客戶能理解公司表達的意思。保險公司日後可評估在提供這方面之服務時，可藉由跟身心障礙者的溝通與提出的需求，從身心障礙的角度進行相關服務之規劃，讓專人服務有更細緻化的提升。

2.有關團體所提微型保險 DM 的文字，會後再檢視該文字有無問題，並請該公司說明。

3.有關無法承保的原因，可參主管機關就保險公司不予理賠、解約之處理原則，規定保險公司要跟要保人說明基於什麼原因而不予理賠、解約，但如果是涉及到當事人醫療隱私(例如愛滋病依特別法令規定必須要保密)或刑事犯罪時，保險公司於回應時可以做原則性的回應，必要時派人親自說明，這個意見後續再與業界核保主管進行討論，就拒絕承保身心障礙者，於通知要保人時說明拒絕承保之原因，討論一個處

理原則。

(五)發言團體：中華民國身心障礙聯盟

1. 壽險公會網站「金融友善服務專區」中，公告事項第9項「保險業務員協助身心障礙者投保機制易讀版」，僅是懶人包或簡報版，並非適合認知障礙者閱讀之易讀文件。建議兩公會可參考衛福部社家署出版的「臺灣易讀參考指南-讓資訊易讀易懂」，並徵詢服務認知障礙者的團體，可先製作適合認知障礙者閱讀的認識保險、如何購買保險等易讀文件。
2. 壽險、產險公會網站業務員資格測驗專區，對於身心障礙者報考業務員提供報名費優惠及相關身心障礙者應試措施，給予肯定，惟建議：
   (1)有關網站設計是否便於身心障礙者操作，請參照「無障礙網頁開發規範2.0版」進行檢視，並邀請視障者實際檢測使用。
   (2)有關身障者應試調整措施，視障者僅以報讀、放大試題的方式處理，而未考量全盲的視障者若仍以報讀、放大試題的方式，可能不是個好方式，應該有一些方式能讓視障者在電腦上直接作業，相關的協助措施可另立議題討論。
   (3)另，產險公會之「財產保險業務員資格測驗身心障礙人員測驗規則」其協助措施較為簡單，建議可進行修正，另其中『肢體殘障』之用語建議先行修正。
   (4)產壽險公會無障礙網站建議儘速處理。
   (5)各公司電子保單是否為純文字檔案，若僅為掃描之PDF檔，對視障者而言是無法進行閱讀；壽險公會官網「保險存摺」透過專區可查詢個人的保單，但是登入專區需輸入圖形驗證碼，不論是電子保單或保險存摺各項措施的用意是好的，但相關網站設計對視障者而言是一個門檻，建議在製作網站無障礙部分應一併處理。

   ※會後提供參考資料：
   (1)考選部「身心障礙者應國家考試權益維護辦法」
   (2)台灣自來水公司/台灣菸酒公司/台灣電力公司/中華電信等單位於辦理人員甄試時，均會對身心障礙應考人提供特殊試場或服務

主席

1. 保險公司就身心障礙者需求之規劃，有賴身心障礙團體朋友之回饋意見，做為日後提供專人服務細緻化之提升。

2. 有關官網無障礙或便利身障者使用、閱讀之機制與措施，希望藉由每次與身心障礙者座談時都能有一定之進展。

3. 現行壽險公會針對特定身心障礙者考生，例如提供特殊考場(一間一位身心障礙者考生及監考人員)，如為視障者考生，則提供報讀的方式讓其作答，礙於現有能提供身心障礙者考生之服務水準(例如監考人員需具一定之資格條件，目前尚無法提供同時具備能與身心障礙者溝通技能之監考人員、現行測驗試卷作答以人工畫記方式辦理)，未來將評估逐步調整。另二公會委託金融研訓院辦理之電腦測驗，將再與該單位提出是否能提供身心障礙者方便可行之測驗方式需求。另如何提供視障者、聽障者更方便之考試方式，若身心障礙團體在其他行業或情境下，有類似的作法也可提供產、壽險二公會參考，做為現行考試方式日後的改善，例如懂手語的監考人員。

4. 會後再與資訊部門討論，配合官網之改版及導入無障礙網頁，評估研議在現有之資源技術可行之範圍內是否能加入以身心障礙者需求之「保險存摺」，另未來於開發無障礙網頁時，將與各種障別之身心障礙團體聯繫，在現行技術及資源可行之範圍內看能做到甚麼程度，雖然無法一次到位符合各種障別身心障礙者之需求，但會逐步升級讓各種障別之身心障礙者使用。

(六)發言團體：社團法人台北市新活力自立生活協會

1.針對視障者參與保險人員資格考試，應考所使用之作答方式，可採用電腦作答，且能搭配語音、或點字顯示器進行操作的電腦。

2.提供視障者各種「線上」保險金融服務，對於無障礙介面都需特別關注，若有相關網站、軟體需作無障礙檢測，可洽詢中華民國資訊軟體協會，或提供視障者一個反應操作問題的窗口。

主席

1.如何提供視障者、聽障者更方便之考試方式，若身心障礙團體在其他行業或情境下，有類似的作法也可提供產、壽險二公會參考，做為現行考試方式日後的改善，例如懂手語的監考人員。另二公會目前正規畫更新現有之業務員測驗登錄教育訓練系統，壽險公會刻正評估將系統高度之資訊化，也在評估將身心障礙者的部分納入，例如比照保險存摺建立業務員存摺，將業務員通過之考試、教育訓練、懲處紀錄等於存摺上呈現，而於規劃時須考量以現有之技術及資源能做到甚麼程度，必要時將徵詢

今天與會之身心障礙團體。

2.關於無障礙網頁開發，未來在開發時，看如何與各種障別之相關團體協會聯繫，在現行可行之技術範圍內做到如何的程度，考量無障礙網頁有不同之等級，且身心障礙有不同之障別程度，恐無法一蹴可及，但會先就某些障別先行開發，再逐步升級納入其他障別。

(七)發言團體：中華民國聲暉聯合會

肯定各家產壽險業者於官網建置多元客服管道，提供聽語障者無論是智能文字或是真人文字自行洽詢、獲取所需資訊。期待未來服務能夠普及到更多業者。另提出以下三點詢問及建議：

1.核保程序中的「電訪」是否為必要程序，如果為必要程序，請問針對無法自行接聽電話的聽語障者是否能提供替代措施，作法又會是什麼?

2.建議有提供手語視訊服務的業者，在手語服務人員的聘任上，若是擔任業務員與客戶雙向翻譯工作者，須具備手語翻譯技術士證照，以保障服務品質，若是直接擔任產品說明工作，手語及保險相關智能都要兼具。

3.各家業者官網上的「金融友善服務專區」內容充實度有落差，有的公司僅放置法條文字檔案，但有的業者會將公司提供的具體服務、特定據點呈現出來，期待日後能逐步建置完成。

主席

1.「電訪」是依現行法令之規定辦理，電訪之內容除須包含規範要求之重點事項，並應予以保存，而電訪之執行方式，若電訪之對象為身心障礙者，保險公司要以何種方式、人員與身心障礙者對應與溝通，就保險之專業應無疑問，而同時具備與各種障別之身心障礙人士溝通技能之人員可能就不多，甚或是沒有，而如何讓不同障別之身心障礙者(例如視障、聽障)了解電訪人員所欲表達之內容與事項，保險公司就須採取對應之方式(例如電訪、視訊)。

2.而保險公司若有提供手語視訊服務，手語服務人員可能自現有市場上聘任專業技術人員，或是由公司自行內部人員訓練，未來進用業務行銷或內勤人員時亟需納入考量，逐步充實調整改善之事項。

3.目前主管機關施行之保險業公平待客評核標準已將高齡與身心障礙者的友善服務與權益保障列為加分項目，故保險公司想在該評核標準獲得較好的成績，或許就剛剛團體先進所提需求建議事項，可在公司的友善服務專區再做一些充實，而在友善服務很重要的一個內涵就是針對弱勢金

融消費者之服務，也呼籲今天與會之保險公司可將今天座談會相關團體所提出之需求與建議列為公司接下來改善加強之重點事項。

(八)發言團體：中華民國聾人協會

主持人強調圖示方式和儘量以白話文方式顯示於保險單上有點困難，但是會有所努力，其實就我經驗心得分享來說明，可以分三個狀況來解釋：

【投保前】

保險公會是否可以於官方網站以保險通案或通識多加上圖像式圖片，以白話文說明，讓聽語障朋友一目了然，針對不同家的保險商品的特性可以辨別清楚，有利自己需求和負擔保費能力，投保適當的商品。

【投保中】

對產品 DM 的保險術語，尤其是保障內容有圖示及白話文說明，比之前改善進步，只是投保金額隨著個人需求不同，此時就需要透過手語解釋才能把數字一一說明白，再者要解釋除外責任及批註書，以免發生糾紛！

【投保後】—通過承保後面臨的問題所在

1.公司在承保通過之前，會派電話訪視員服務，因為聽語障保戶偶爾會採視訊訪視，但仍然一樣造成不便，希望考慮到聽語障保戶跟公司的聯絡方式。

2.雖然有無障礙網頁，需要變更契約內容，上網操作網頁，但是只要打勾“聽語障者”，就會出現『請與公司電話聯絡 02-……』，真的對其不友善，希望更新服務方式。

主席

關於以白話或圖示來說明保險商品，因涉及到商品的複雜性，例如投資保險，為避免消費者於購買時不了解投資型商品可能的存在之風險，或業務人員沒對消費者講清楚或揭露清楚，所以主管機關會訂定相關法令要求保險公司遵守，而商品的說明以圖示或白話方式，可在符合主管機關規範之要求下再與業者討論。

(九) 發言團體：中華民國聾人協會

若公司欲找聽障保戶詢問，往往是打電話方式，有問題沒接電話錯過處理機會，造成權益損失，希望公司能否以簡訊或者 email 通知，但務必留下聯絡方式，除電話外。

主席

現行關於電訪之規範，針對身心障礙者是否可以其它足使身心障礙者理解

之溝通方式，來達到相當於電訪之效果且為主管機關可接受，因事涉主管機關之監理政策，容或主管機關代表會後再予研議。

保險局邱專門委員

透過業者與身心障礙團體的溝通與討論，可以提供更好的服務給身心障礙人士，針對電訪的意見，主管機關會納入考量。

(十) 發言團體：中華民國聾人協會

希望可以放寬身心障礙者從事保險業務服務，基於彼此了解生活特性及需求，讓不同障別的身心障礙者服務身心障礙保戶，以順利投保，不過唯一的問題是在公司共同面對的業績考核，一般人做保險不易，何況是身心障礙業務員呢！希望未來可以針對身心障礙業務員除了考照之外，是否針對業績考核方式做出與一般業務員不同考核的標準，才能吸引更多人才來服務。

主席

未來保險公司增員時是否可將具備身心障礙者溝通之專業技能納入增員的考量，或招募本身為身心障礙之業務員，及各家公司關於業務員的考核機制，是否能因身心障礙者而降低或取消考核標準，或以其他方式取代，事涉公司之業務制度，透過今天的會議，各家公司可再評估研議看看。

國泰人壽涂O如

公司會參考今天身心障礙人士提出之需求與建議，會後再行評估研議看看。

六、散會