112 年第二次與身心障礙團體座談會會議紀錄

開會時間：112 年 12 月 19 日（星期二）下午 2 時至 5 時

開會地點：臺北大眾捷運股份有限公司 B1 捷韻國際廳

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：中華民國人壽保險商業同業公會 彭 O 華

出席機關團體：(參加人員詳座談會簽到表)

一、身心障礙團體

社團法人台灣障礙者權益促進會、心路基金會、中華民國身心障礙聯盟、陽光基金會、社團法人台北市新活力自立生活協會、財團法人育成社會福利基金會、中華民國智障者家長總會

二、人壽保險公司

臺銀人壽、台灣人壽、保誠人壽、國泰人壽、南山人壽、新光人壽、富邦人壽、三商美邦人壽、遠雄人壽、宏泰人壽、安聯人壽、中華郵政、第一金人壽、台新人壽、安達國際人壽、友邦人壽、元大人壽、全球人壽、法國巴黎人壽、合庫人壽、中國人壽

三、產物保險公司

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、安達產險、美國國際產險、法國巴黎產險

四、列席人員：

金融監督管理委員會保險局 張 O 韋科長

中華民國人壽保險商業同業公會 陳 O 妏、郭 O 毓、郭 O、陳 O 琪

中華民國產物保險商業同業公會 羅 O 翊、李 O 秀、許 O 慧

會議紀錄

一、主席致詞：(略)

二、專題報告--「保險業務員協助身心障礙者投保機制」(參會議簡報)

主講人：中華民國人壽保險商業同業公會展業研究小組召集人 王 O 本協理

三、追蹤事項辦理情形報告

(一)易讀版：

1.壽險公會官網「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」，僅是簡報形式之懶人包，並非適合認知障礙者閱讀之易讀文件。建議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。(111 年)

2.建議壽、產險公會可評估製作一份公版之易讀文件（例如介紹為什麼要買保險、保險的種類、怎麼買保險、付保險費的方法、申訴管道等），供各界運用。(112 年)

回覆說明：

有關易讀版部分，主管機關責成產壽險公會於 113 年底前完成。初步以投保須知為規劃內容，惟製作前將與身心障礙團體朋友溝通以了解需要內容及呈現方式。除符合衛服部公告易讀版規範外亦能達成身心障礙團體朋友之需求。

(二)根據金管會網站說明，可投保微型保險之資格包含「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。」近期有遇到因故尚未能取得身心障礙證明之民眾，想透過所屬身心障礙團體投保，根據業者提供保單說明，可接受以團體出示之證明取代身心障礙證明。但團體詢問業者承辦人員，被告知沒有遇過此狀況，也沒有參考的證明格式，請團體出具加註障礙類別及等級之證明即可。但團體疑惑的是，雖然我們能夠知道這位會員身心障礙鑑定的結果，但他因故現在沒有辦法去做鑑定，團體能這樣宣稱障礙類別及等級嗎？且萬一遇到需理賠的情形，是否會有爭議，導致權益受損？

回覆說明：

保險局業於 112 年 8 月 9 日以保局(壽)字第 1120431359 號函復。按微型保險係保險業為經濟弱勢者或特定身分者提供因應特定風險基本保障之保險商品。又依「保險業辦理微型保險業務應注意事項」第 2 點，上開經濟弱勢者或特定身分者包括「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」，且該家

庭成員係指本人、配偶、直系血親或家屬。爰此，對身心障礙者而言，除取得身心障礙證明外，凡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均可投保微型保險。

(三)有許多社福機構於辦理外出活動給心智障礙小朋友參與，向保險公司投保旅平險時會被要求依法請被保險人之家屬親簽，但機構因為不一定能與每一位家屬碰到面而無法親簽，所以機構需要花比較久的時間(例如郵寄往返)去回收家屬親簽的文件，但如果活動前幾天，參加之被保險人有增加，機構很難在很短的時間內取得其家屬親簽的文件，是否有其他替代之方式?過去曾有過因為參加之被保險人有異動，保險公司業務員告知這樣是契約變更，原本已經簽過的被保險人都要重新簽，請問有無其他替代方式?另外，機構會以手機拍照投保文件，以LINE 通訊軟體傳送給家屬，但家屬如果沒有辦法印出紙本，是否可直接在手機上，直接運用編輯軟體在該投保文件上簽名後，拍照回傳給機構，這樣的簽署是否有效力?是否符合親簽之規定?另外本基金會服務對象有很多是受監護/輔助宣告的人，但監護人或輔助人是社會局，機構辦外出活動要投保旅平險時，因為要在要保書上親簽，機構就需要發文給社會局，經過一定的行政作業程序後才有辦法完成簽名動作，期間如果發生異動，又要走一次一樣的行政流程，耗時又麻煩，請問是否有其他節省可替代之方式?

回覆說明：

有關親簽替代做法，個人保險可採視訊或遠距投保，先以錄音錄影方式留存資料，事後再將投保文件正本寄回於保險公司。因團體所提係為因團體活動辦理投保，其簡化之替代措施需與主管機關溝通討論實務上可行方式。

(四)111 年 12 月 28 日會議紀錄提及「產、壽險公會之網頁取得無障礙標章部分，保險局已函請兩公會擬定相關規劃及時程，兩公會將依保險局要求辦理。」，煩請說明目前辦理進度。另，若要查詢個人投保紀錄，可於加入會員後使用「保險存摺」進行查詢，但線上登入需輸入圖形驗證碼，建議可先就「保險存摺」，邀請目前有進行無障礙網頁檢測之視障團體，就網頁版與 APP 版進行功能檢測與修改。

回覆說明：

壽險公會將於今(112)年度取得官網全站無障礙標章 A，產險公會亦已進行改版，預計明(113)年 1 月可取得無障礙標章 A。

四、綜合座談

主談人：中華民國人壽保險商業同業公會 金 O 惠副秘書長

與談人：金融監督管理委員會保險局/壽險監理組

張 O 韋科長

中華民國人壽保險商業同業公會/承保研究小組委員

謝 O 薇經理

中華民國產物保險商業同業公會/綜合委員會副主任委員

林 O 智副總經理

中華民國產物保險商業同業公會/傷害及健康險委員會主任委員

呂 O 逸協理

團體提問與意見

(一)請說明就身心障礙者而言，體況所需判定的範圍是否擴及其認知功能？以醫療險為例，若智能障礙者的健康檢查報告無疾病狀況，為何其保險費用需高於一般人的 1 倍以上。**(中華民國智障者家長總會)**

回覆說明：

1. 對智能障礙者之投保，如果會影響到保險公司的核保結果，可能多半的情況是因為這個智能障礙者是否有伴隨著其他的一些疾病因素或者其他的一些類似我們俗稱次標體的要求，就可能是加費或以及承保等等的一些需求。
2. 在要保書的告知事項，有問到一些身心障礙的項目，如：失明聾啞言語咀嚼跟四肢，沒有智能這個部分，所以智能障礙如果會影響到保險公司的核保結果，可能多半的情況是因為這個智能障礙者有伴隨著其他的一些疾病因素或者其他的因素考量。
3. (核保實務作業說明)核保不外乎兩件事情，一個是醫務面，一個是客戶的體況，那另外一方面，是客戶的財力的狀況，那這二個核保呢，是各別有它的目的性的。一般我們在核保的時候在做所謂的醫務核保，也就是體況評估，此部分會包含到體檢或是疾病的情形，會包含到認知的狀況，因為認知的情形，也是核保要評估的範圍。

4. 有關費用高於一般人的 1 倍以上部分，如承保時次標體就會有額外的加費，但不一定是高於一般人的一倍，而是依據評估的結果去看實際需要加費。

(二)雖然之前會議提到過很多次，業者也解釋過核保的標準是什麼，不過我們會員多少還是會遇到拒保的狀況，他們說的例子大概是有保了福保(如微型保險)，但覺得本身還有能力想再保其他壽險，會因為有了福保而被排除。他們會希望依照自己實際的經濟承擔能力去購買他們想要的保險商品，福保是例子，當然這議題也會延伸到其他險種。**(社團法人台北市新活力自立生活協會)**

回覆說明：

若已投福保之保戶，希望另外尋求更多保障，那就回歸一般消費者的身份，在提出投保申請以後，得由保險公司來判斷。比如說體況或者是其他的因素來決定是否承保或者附加條件承保。若因保戶已投保福保，業務員拒保或拒絕收件，可與公會反映。

(三)請說明若同為心智障礙者，在保險費用及理賠金額上，是否因有受監護/輔助宣告與未受監護/輔助宣告者，而有顯著差異。(**中華民國智障者家長總會**)

回覆說明：

針對身心障礙者核保作業是為體況的核保，比如說標準體承保次標體承保，甚或是婉拒承保的認定的參考，受有輔助宣告或受有監護宣告，是民法上基於要保障受宣告者，類似權宜或者輔助的措施。

而保費費用或者是說未來的理賠金額，原則上是依照當初核保雙方訂約設定的條件收費或理賠，但是有一個比較特殊的狀況，就是受監護宣告未撤銷者，或者這個人同時未滿 15 足歲，依據保險法第 107 條與第 107 條之 1 分別有規定，這些人投保含死亡給付的人壽保險，還有第 135 條準用的傷害保險，其死亡給付的限額是遺產及贈與稅法喪葬費用扣除額的一半。

(四)加強保險從業人員對於監護/輔助宣告議題的認識，以及對於購買保險的限制或應注意事項，實務上接獲家長或單位反應，保險從業人員只要聽到為受監護/輔助宣告之人，第一時間的反應就是拒保，甚至連機構團體出遊的旅平險也表示不得參與。**(中華民國智障者家長總會)**

回覆說明：

若有所提之情形，可與公會反映，公會提供轉給其所屬公司辦理查處，若

查屬事實，其懲處的結果為停招 3 個月。

(五)有些視障者在一般企業做企業晉用的按摩師，因為這種工作型態不被保險公司認可為正式員工，而無法納入團保範圍。

金管會是否可向推廣福保那樣，推廣能保障視障者的保險類型，保險型式類似外送員很流行的那種一單一契約，或旅遊險那種一次性的保險型式，只在保險這類工作者在出勤工作時間有保險可保障。**(社團法人台北市新活力自立生活協會)**

回覆說明：

針對團體所提外送人員保險，目前產險公司有設計這種碎片式保障之保險商品，但是該保險型態是否適用於視障者至企業擔任按摩師之保障，實應釐清其與企業是屬於何種關係及何種保險責任，如：企業營業處所之公共意外責任保險，或其他屬性之責任保險。

(保險局補充說明)

視障者為企業晉用之按摩師是否能納入團體保險應視該人員與企業是否為雇傭關係，且有關團體之認定會涉及保單條款對團體之定義。至於團體所提之福利保險，如身心障礙者或身心障礙團體符合微型保險之對象資格條件，都可以辦理投保。

如團體有對特定保障有商品需求，可以提出需求，政策上會再溝通討論如何協助。

(六)今年度是否可完成生命週期的風險統計，釐清障礙者與一般人的風險程度。如意外險、長照險這類常遭拒保的險種，在障礙者的部分，能有明確的統計資料可供查閱與佐證，也方便保險公司的精算師有明確依據，可以確認被保險人的風險程度。**(社團法人台北市新活力自立生活協會)**

回覆說明：

(保險局說明)

針對身心障礙者之經驗發生率，目前已提供保險公司商品部門(精算人員)參考。未來也會在持續的在繼續督導強化這個保發中心收集這些相關的經驗資料，讓保險公司設計商品更完備更充實的經驗發生率來設置公平合理的保費。

六、會議中團體回饋意見

中華民國身心障礙聯盟

(一)建議追蹤事項辦理情形能依前次會議紀錄之項次，列出辦理情形，以利出席者能事先閱讀資料；另團體於會前所提問題，亦建議於會前以書面提供

初步回應，以利進行討論。

(二)有關專題報告中富邦人壽之友善金融服務，有關聽語障礙者提供親訪、視訊錄影之作法，建議應敘明溝通方式（如使用文字或手語溝通等），並將瘖啞用語修正為聽語障礙。另，有關官網與 APP 登入後判定為視障者可轉接專人服務，建議應向視障者客戶宣導與說明有提供本項服務，也應確認介面操作有符合相關無障礙規範(目前圖形驗證碼未提供替代文字或語音撥放功能)。

(三)有關各業者之網站現行以另建友善服務專區符合無障礙設計之作法，仍無法讓身障者順利完成線上投保作業，建議仍應以全網站無障礙設計為目標。而部分業者網站雖已於會員登入提供圖形驗證碼之語音撥放功能，但語音播放按鈕並未有替代文字，視障者仍無法順利操作，建議可依照無障礙網頁相關規範進行調整。而中華郵政網站雖已取得無障礙網頁 A 等級認證，但點選壽險業務，要進行網站投保時，會另開新視窗，於會員登入時需輸入圖形驗證碼，由於中華郵政屬國營事業機構，建請依身心障礙者權益保障法第 52-2 條，確認網站各區及各功能均符合無障礙網頁設計規範。

六、散會

備註：

會後團體回饋意見

(一)中華民國身心障礙聯盟

1. 有關目前壽險公會於網站公告之「保險業務員協助身心障礙者投保機制易讀版」，因該份文件並非依照易讀文件之製作原則編製，建議刪除「易讀版」字樣，避免誤會。
2. 有關上次會議紀錄提及身障者應考協助措施之內容，說明已參考考選部辦法，新增全盲者之應考協助措施，但經查網站公告之訊息，全盲之應考方式仍為報念試題、自備點字筆以點字紙填答，並未有盲用電腦應試之措施，再請說明。

(二)台灣障礙者權益促進會

建議日後的座談會中可以加入實務經驗之實際案例，例如保險業務員如何協助身障者投保成功案例；核保與理賠如何評估風險狀態與核保可過與不過的因素，以實際案例來說明，會讓保險業者與參與的身障團體更了解差異。