113 年第一次保險業與身心障礙團體座談會會議紀錄

開會時間：113 年 6 月 26 日（星期三）下午 2 時至 5 時

開會地點：國立政治大學公共行政及企業管理教育中心 6 樓 A646 會議室

主 席：中華民國產物保險商業同業公會 綜合委員會主任委員朱 O 龍副總經理

記 錄：中華民國產物保險商業同業公會 羅 O 翊

出席機關團體：(參加人員詳座談會簽到表)

一、身心障礙團體

社團法人中華民國身心障礙聯盟、社團法人台北市新活力自立生活協會、社團法人中華民國聽障人協會、中華民國聾人協會、社團法人中華民國視障者家長協會、中華民國智障者家長總會、社團法人台灣社會心理復健協會、陽光社會福利基金會、台北市社會福利聯盟、社團法人台灣障礙者權益促進協會

二、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

三、人壽保險公司

臺銀人壽、台灣人壽、保誠人壽、國泰人壽、凱基人壽、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、合作金庫人壽、台新人壽、元大人壽、全球人壽、法國巴黎人壽、安達國際人壽

四、列席人員：

金融監督管理委員會保險局 張 O 韋科長、游 O 卉專員

中華民國人壽保險商業同業公會 金 O 惠、丁 O 玲、郭 O 毓、郭 O、陳 O 琪

中華民國產物保險商業同業公會 李 O 秀、許 O 慧、蘇 O 娟

會議紀錄

一、主席致詞：(略)

二、身心障礙者保險權益保障及便利保險服務提供之實際案例分享 (參會議簡報)

(一)國泰產險---讓愛發聲，友善無礙

(二)和泰產險---身心障礙未承保原因

(三)新光產險---核保案例分享

(四)國泰人壽---核保理賠案例分享

(五)富邦人壽---身心障礙者核保案例分享

(六)台灣人壽---實務案例分享

三、追蹤處理事項報告暨綜合座談

(一)座談人員介紹

主談人：**中華民國產物保險商業同業公會**

綜合委員會主任委員朱O龍副總經理

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

金O惠副秘書長

承保研究小組召集人余O和副總經理

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

傷害及健康險委員會主任委員呂O逸協理

(二)追蹤事項辦理情形暨會前團體回饋意見說明(詳參見會議簡報:113年第一次保險業與身心障礙團體座談會(追蹤處理事項)

(三)團體現場建議事項與回覆

摘要說明如下：

新活力自立生活協會

1. 保險契約資料或簽名是可以電子方式去替代，對視障者是有幫助的。再者像網站圖形驗證亦造成視障者之困擾。
2. 有關身心障礙者投保蓋章需要見證人部分，建議取消。
3. 契約的書面資料可以提供電子格式，讓視障者閱讀，可以新科技方式，如：生物辨識或者是印鑑等等替代簽名以協助確認本人。

財團法人中華民國身心障礙聯盟

1. 有關於國泰產險的部分，有提到對國內電動輔具與導盲犬的保險，請國泰產險提供該商品相關資訊。

2. 台灣人壽所介紹商品係針對台彩經銷商，是否有對刮刮樂零售商之身心障礙人士提供產品規劃。
3. 有關見證人部分，發現部分第一線或核保人員對見證人之規定，仍未更新最新訊息，請台灣人壽進行修正。
4. 歷次追蹤事項部分，有關易讀版部分並非懶人包，社家署對易讀版有明確之規範可提供遵循。另，網站上簡報檔現仍以易讀版呈現，建議先行修正。就易讀版之製作，應先洽詢身心障礙者之需求。
5. 網頁部分：
    (1) 建議兩公會日後在維護或更新金融友善專區之資訊，應注意無障礙網頁之規則。
    (2) 有關壽險公會官網金融友善專區之服務 / 申訴專線及電子信箱每一項都顯示 QR Code 之用意，請確認。
    (3) 有關官網金融友善服務專區網頁連結部分，因目前針對無障礙網頁會以替代文字說明，即「另開新網頁」表示，建議讓其替代文字說明可以分辨即將前往之網頁為何，如：「另開新網頁前往 OO 公司」、「OO 公司的電子信箱」。
6. 有關追蹤事項第四題全網站之無障礙設計回覆說明，「....如何防範有心人士冒用身障者線上投保（非本人投保意願）造成投保權益受損等問題..(略以)」，建議以後應避免這種之思考邏輯。
7. 身障者之應考措施應完整列出完整的資訊，讓身障應試者可清楚知道是否需要自備或應試應做何處理，如：身心障礙者如無法參加每週辦理之測驗，如需轉金融研訓院參加考試，則需完整之應試資訊及明確之訊息辦理應試。

回覆說明

綜上事項摘要說明如下：

1. 有關輔具、導盲犬之相關保險，會後請國泰世紀產險協助聯繫團體並提供相關資料予參考。
2. 台灣人壽是否提供刮刮樂零售商相關保險商品，會後會與公司討論規劃。
3. 公會官網金融友善專區保險業務員協助身心障礙者投保機制易讀版之名稱修正，保險局與產、壽險公會討論後辦理。

4. 所提有關網站(網頁)相關意見，進行規劃調整。
5. 上述6之意見，保險業未來會更加注意用字遣詞。

中華民國聾人協會

1. 有關聾人或聽障者辦理團體保險常有被拒保之情形，公司拒保說明係因聽障者風險較大。然就團體成員聾翻譯而言，其所執行業務僅僅為手語翻譯工作，仍遭保險公司拒保。
2. 有關旅行平安保險部分，大部分人士可透過電話辦理投保作業，出國旅遊亦可直接於機場辦理投保，但聾人卻無法現場辦理投保作業。
3. 有關聾人或聽障人士投保後電訪作業，希望可無需透過家屬辦理。但保險公司所提供之電訪替代方案，如：電子郵件等，因聾人或聽障者較少使用電子郵件，故對其是不方便的。建議可使用 Line、簡訊或手語視訊替代電訪作業。有關前述手語視訊服務，可參考衛福部之 VRS(手語視訊轉譯服務，Video Relay Service)，以保障聽語障者日常生活需求的基本通信權利，達成數位平權，實現電話平權。
4. 有關報考部分，需透過公司辦理，另因無法針對個人提供考試友善相關服務故需待人數足夠才能辦理，對聾人或聽障者實為不便及不公平，是否可規劃個人報考機制。

社團法人台灣障礙者權益促進協會

1. 案例分享部分：有關拒保或照會等事項，建議回覆跟通知之方式能提供多元化。
2. 對身心障礙者之承保能多考量家庭或環境因素。應提供更具體、更完整資訊以使其了解如何、何時可辦理投保。如：持續用藥至何種情況可辦理投保等。
3. 有關富邦人壽報告中所提生活自理能力是如何評估；和泰產險拒保案件統一由總公司處理，是如何維持這個部門或是工作人員在審查的品質。(此兩案已於會議中回覆說明)
4. 未來是否能提供承保身心障礙承保案件逐年、逐月之情況，申訴案件之理由彙整，以提供未來如何改善以保障身心障礙者投保之權利。

中華民國視障者家長協會

1、 對視障者提供服務部分，可適當提供影音形式。

2、 文件易讀部分可去表格化，無圖片。

3、 建議由協會、學會或基金會舉辦活動之旅行平安險可以取消被保險人親簽，視障者蓋手印、畫符號可以無需見證人。

4、 建議對身心障礙者投保團體保險可以多方考量。

主席結語

感謝大家參與，針對團體建議事項就不予回覆，另有團體提到機場投保旅行平安保險遭公司拒保，請提供公司名稱予公會以利後續處理作業；壽險業務員報考已開放個人報名；其餘未回覆事項將納入追蹤處理事項辦理。