114 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：114 年 6 月 25 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、財團法人育成社會福利基金會、社團法人中華民國視障者家長協會、財團法人伊甸社會福利基金會、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、臺灣失序者聯盟

二、產物保險公司

臺灣產險、兆豐產險、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

台銀人壽、台灣人壽、國泰人壽、凱基人壽、南山人壽、新光人壽、三商美邦人壽、遠雄人壽、宏泰人壽、保誠人壽、安聯人壽、中華郵政、台新人壽、元大人壽、全球人壽、友邦人壽、第一金人壽

四、綜合座談人員

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

南山人壽保險股份有限公司

葉 O 志 核保部協理

全球人壽保險股份有限公司

張 O 鴻 契約處資深經理

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

五、列席人員

金融監督管理委員會保險局 游O卉科員

衛生福利部社會及家庭署身心障礙福利組支持服務科 邡O正高級研究員

會議紀錄

壹、主席致詞：(略)

貳、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、身心障礙核保審核案例分享

主講人：南山人壽/葉O志協理

二、身心障礙案例分享

主講人：全球人壽/張O鴻資深協理

三、導盲犬 、行動輔具之保險商品介紹

主講人：國泰世紀產險/林O哲經理

參、追蹤處理事項報告暨綜合座談

一、追蹤處理事項報告(詳參會議簡報「執行事項進度追蹤處理事項」)

二、社團法人台北市新活力自立生活協會

有關113年第2次座談會所提個人助理責任保險之議題。

整理各方意見摘要如下：

(一)目前多數個人助理非由身心障礙人士所聘雇，係由「派遣單位」聘僱，目前約四分之三縣市採行僱傭制，並建立正式勞雇關係，由中央提供經費補助。若屬承攬關係者（如保姆、短期照顧者），則無法投保職災責任險，僅能投意外險，保障不足。

(二) 庇護工場的員工，保險公司以受雇員工發生職災風險較大為由予以拒保，不管是壽險還是責任險。

(三) 保母、家托服務員及臨時及短期照顧服務員簽訂的是承攬契約，自己就是負責人，目前無沒有保險可承擔他們執行職務的風險，保險公司是否也能考量設計符合保障他們執行職務

風險的保險商品。

(四) 日本已有成熟保險實例，服務對象相似（中高齡照顧、身障支持服務），可參考日本派遣機構與保險契約架構，設計開發類似的保險商品。

(五) 有關個人助理傷害險部分，建議可參考「志工保險」，另針對個人助理責任保障部分，建議邀集相關單位(如：衛福部、身障團體、個人助理代表及保險業等)討論研商。

備註：

有關個人助理責任保險商品乙案說明如下：

1. 產險公司曾於 108 年報送個人助理責任保險商品，因直轄市、縣（市）主管機關委託社服團體媒合個人助理提供身心障礙者服務，縣市主管機關為法定執行及督導單位，社福團體則為媒合單位，皆非第一線提供服務人員，真正提供身心障礙者服務者為個人助理，惟按「身心障礙者權益保障法」第 50 條及「身心障礙者個人照顧服務辦法」68 條規定，辦理或提供身心障礙者自立生活之服務單位為直轄市、縣（市）主管機關、身心障礙福利機構、財團法人、社會福利團體等單位，故個人助理對身心障礙者提供之服務，無法連結前開法令，即無「依法」應付之賠償責任。
2. 另個人助理「服務契約」如確認係由個人助理與身心障礙者所簽訂，該「服務契約」應為個人助理責任保險之保險標的，惟相關主管機關、身心障礙福利機構、財團法人、社會福利團體等單位之個人助理之服務契約，但並無統一公版服務契約，致服務項目無法確認，囿於「法源依據適法性」及「服務契約」等因素尚待釐清，致該商品未能通過主管機關審查。
3. 台灣目前尚無專門針對個人助理責任風險的保險商品，主要原因為個人助理服務內容高度多樣，難以明確界定保險責任範圍、法律上助理與身障者之間的契約與責任關係不明確及個人助理責任保險開發仍存在制度與法令審查上的障礙等。

三、台北市社會福利聯盟

75 歲以上的助理與照顧服務員普遍面臨難以投保的困境。隨著台灣逐步邁入高齡社會，應重新思考年齡與個人能力之間的關係。建議相關制度不應再以年齡作為唯一標準。

回覆說明：

有關志工傷害保險部分，最近主管機關也有在討論，但討論的不是承保範圍，而是承保年齡，目前最高承保年齡是 75 歲，而主管機關希望保險業者在風險可控的情況下，將承保年齡提高到 80 歲。

四、社團法人台北市新活力自立生活協會

是否可針對身障者成功投保意外險或醫療長照險的案例分享。

回覆說明：

將收集相關案例後於下次會議上進行分享。

五、臺灣失序者聯盟

(一)生存調查（簡稱「生調」）何時啟動，啟動的依據與條件為何？調查的基準標準為何？是否一致？

(二)拒保、加倍保費、附加條件承保等核保結果的評估依據。

(三)申請調閱保險公司或外包單位所蒐集的生調報告，常被以涉及「第三方隱私」為由拒絕。想了解：哪些資料保戶有權利申請閱覽？哪些屬於「不可公開」的資料？是否有明確的法定依據？是否有一套資料申請與資訊揭露的基準規則或流程可以循行？

(四)當遭遇拒保或附加條件承保時，保戶是否有明確的：異議申請機制？可供討論或說明的窗口？評估過程是否可以提供說明或書面理由？

回覆說明：

(一)一般來說，當投保的保險金額超過某一門檻，保險公司就會啟動生調程序。若客戶需進行體檢補充健康資訊時，但因各種原因無法配合，則保險公司會以生調的方式進行補充評估。

(二)保險公司評估風險後，若現階段無法提供適當費率，即可能無法承保，舉例：

例子一：疾病後仍在療養中客戶剛接受手術，尚在住院療養階段，尚未痊癒，且未來是否會有併發症尚無法確認，此類情況下通常會「暫緩承保」。

例子二：兒童發展遲緩因年齡小、未來學習與生活能力尚難評估，需觀察，因此暫不承保。

(三)若保險公司評估風險後可以承保，保險公司會以調整保障內容、

修改條款等方式，提出「附加條件」以因應體況差異，舉例：

例子一：小兒麻痺個案

因條款中含「全殘」認定標準，需就「殘廢程度表」進行修訂，作為承保前提。

例子二：潰瘍病史個案

客戶近期因潰瘍住院，雖已治療出院，但因生活習慣未改變，短期內復發機率高。此時可附加條件承保健康險，條件為：排除潰瘍相關住院的理賠，其他部分可正常承保。

六、中華民國身心障礙聯盟

(一)請公會協助檢查官網揭露團體保險單一窗口資訊之有效性。

(二)國泰產險所簡報導盲犬及電動行動輔具保險，有關導盲犬保險建議可將相關訊息轉接給兩個導盲犬協會(臺灣導盲犬協會、惠光導盲犬協會)；請將電動行動輔具保險承保相關文件公告網站，另建議電動行動輔具之承保範圍以白話方式表達。

回覆說明

(一)有關團體保險單一窗口資料更新，會後會請各公司提供最新資訊，未來會盡力維護資料之正確性跟及時性。

(二)白話的部分，將來是不是可以用舉例子的方式比較白話，因為條款就是一部法律文字，這個部分我們會回去再用例子的方式來把它展現白話文。

七、財團法人聾人協會

(一)建議保險公司所提供之手語翻譯人員具有乙級以上之證照。

(二)國內大部分用的手語的標示都是用國際手語的圖示，我們的台灣手語已經在之前列入國家語言發展法了，所以我們現在要使用的圖示，應該也是要屬於台灣手語的圖示。

(三)拒保的理由建議可以寫清楚、精準。如：體檢有什麼樣的內容是不符合健康險的標準或者是你的身心障礙手冊是多重障礙..，至少要把一個具體的事由列出。

回覆說明：

因客戶本身的有一些特種個資或敏感個資。如：體況我們不好在書面裡面直接把它寫出來，因為那個是紙本，所以有遺失的風險。
會與主管機關討論，未來除了條款之外，對於拒保具體事由也要列入。

主席結語：

今天只是一個開始，會後大家還可以也還有很多事情要做，也可以繼續溝通，感謝大家參與，本次座談會與會團體所提事項，尚未回覆事項將納入追蹤處理事項辦理。