114 年第二次保險業與身心障礙團體溝通座談會會議紀錄

開會時間：114 年 12 月 01 日（星期一）下午 2 時 30 分至 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：中華民國人壽保險商業同業公會 金 O 惠副秘書長

記 錄：中華民國人壽保險商業同業公會 柯 O 萍

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、社團法人中華民國視障者家長協會、中華民國腦性麻痺協會、中華民國聾人協會、社團法人台灣障礙者權益促進會、中華民國智障者家長總會、陽光社會福利基金會、社團法人台灣社會心理復健協會、財團法人育成社會福利基金會、社團法人台北市新活力自立生活協會、社團法人臺灣失序者聯盟

二、人壽保險公司

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、安達國際人壽、友邦人壽、元大人壽、全球人壽、法國巴黎人壽

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、美國國際產險、美商安達產險、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、管 O 媛專員、游 O 卉科員
中華民國人壽保險商業同業公會	陳 O 琪、徐 O 茹、彭 O 心
中華民國產物保險商業同業公會	賴 O 伶主任委員、李 O 毅副主任委員、蘇 O 珠、羅 O 翊、彭 O 華、邱 O 慧

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務案例分享 (參案例分享簡報)

一、友善服務及核保案例分享

主講人：國泰人壽/陳O濰協理

二、身障者核保審查案例分享

主講人：新光人壽/許O鈴協理

三、身心障礙承保案例分享

主講人：和泰產險/劉O勇部長

參、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

國泰人壽保險股份有限公司

審查部陳O濰協理

新光人壽保險股份有限公司

核保部許O鈴協理

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

綜合委員會副主任委員林O智副總經理

二、追蹤處理事項報告(詳參會議簡報「追蹤處理事項執行進度說明」)

三、團體會前及現場建議事項與回覆

(一)中華民國腦性麻痺協會

是否有一平台可以搜尋所有身障日間照顧機構可投保的產品(如：工作人員責任險、團險)？

併同社團法人臺灣失序者聯盟書面提問：

有關 75 歲以上助理／照顧服務員投保傷害險，目前實際可行的公司與商品有哪些？公會是否可公布「目前實際承保 75 歲

以上者之公司名單與商品名稱」，讓高齡照顧者與個人助理有基本的選擇資訊，而不致持續處於高度資訊不對稱？

另有關公會官網的「團體保險單一窗口」是否有固定頻率的檢核機制（例如每年檢查連結是否有效、實測回覆時間）？是否願意公開這些檢核結果，讓身障團體了解實際的可近性，而非只能看到名單？

回覆說明

(一)目前沒有針對身障日間照顧機構的專屬搜尋平台，現行已有產險公司提供長照機構責任保險，包含機構住宿式、居家式及社區式的長照責任險，而大部分的產、壽險公司都可以銷售團體傷害險，各家保險公司的承保內容及商品設計皆不盡相同，可依需求進一步洽詢各保險公司。

(二)另對於身心障礙團體曾提出來的一些需求，之後產、壽險公會可以討論有沒有辦法在官網的「金融友善專區」中新增「類型化」的特殊需求保險商品資訊（如：長照機構責任險、75 歲以上高齡者可投保之傷害險等），並提供各保險公司的窗口聯絡方式。未來此專區的資訊更新頻率可能會一季一次，確保資料的準確性，亦鼓勵使用者在發現資訊有誤時通知公會，由公會協助向保險公司確認並進行資訊的更正。

(二)中華民國智障者家長總會

不同保險公司對體況的審核標準、承保或加費條件會有一致性的標準可以參考嗎？

回覆說明

(一)若訂定一致的核保標準會有違反公平交易法聯合行為之疑慮，且各保險公司之風險承受程度、經營時間、客戶樣本數（經驗資料）等皆不同。經營夠久的大公司之客戶及樣本數夠多，可能就有辦法從公司內部的經驗資料，甚至參

考國外再保的一些經驗，發展出自己的核保標準。而各保險公司即使有些商品看似雷同，但在商品設計的細節上仍會有差異，不同的商品設計，或是部分商品需要與再保公司談合作條件，這些細節和條件的不同也會導致核保結果有異。另外，如客戶在不同保險公司投保的時間點不同，公司能掌握到的歷史資料也會有差別。例如：客戶 10 年前在 A 公司曾投保過，A 公司就能掌握其完整的理賠記錄；但在 B 公司是首次投保，掌握的資訊較少。這些歷史資料亦會影響核保評估。但也有一些可能是所有保險公司共同的底線，例如完全失能的客戶投保傷害險可能就會較難承保。

(二)目前已有保險公司推出針對糖尿病、高血壓或癌症的保險商品，而客戶的治療情況、用藥、生化檢驗數值等必須控制在保險公司可承受的合理標準內。另主管機關很重視各保險公司的 CSM（合約服務邊際），保險公司在商品設計上必須確保 CSM 不能為負值，簡單說就是不能賣賠錢保單，以落實風險控管，若保險公司虧本就要增資補足，所以保險公司在設計商品時可能會穩健、保守一點。但隨著未來精準醫療、AI 等科技發展，或許保險公司可以更精準地掌握疾病情況，進而設計客製化保單，放寬保障範圍。

(三)社團法人中華民國視障者家長協會

有視障朋友反應去郵局購買儲蓄險在現場就被拒絕了。是否可以幫忙理解一下發生什麼情形？

回覆說明

主管機關不斷強調保險業務員「不得拒絕受理或拒絕轉送」身心障礙者的投保申請，若有違反，依「保險業務員管理規則」第 19 條規定，將處以停止招攬三個月的懲處。業務員會拒絕可能大多是他過往有類似的經驗，擔心送件後會被公司核保部門拒保而自行省去流程拒絕送件。然而主管機關要求必須讓身

心障礙者的投保案件走完正常的核保程序。無論最終結果是承保還是拒保，保險公司都應提供正式理由，而非由第一線業務員直接拒絕，以保障其平等投保的權益。對於郵局臨櫃發生的拒保事件，將會向中華郵政反映。

(四)社團法人中華民國視障者家長協會

國泰人壽的協理在案例分享時有提到打詐的部分，因身心障礙朋友也遇到很多詐騙的問題，還有關於退休及老年規劃的部分，希望能夠有相關保險的訊息。我們協會剛好在明年度有規劃要開這樣的講座或課程，想詢問有沒有管道可以聯繫？

回覆說明

公會有成立「打詐專案工作小組」做相關議題的探討，常見的保險詐騙手法包括：購買到假保單或地下保單、點擊釣魚簡訊連結、業務員以不實的話術去誘導客戶進行保單借款或把原來的保單解約轉而去買新的保單等行為。這部分的教育訓練業界應該會有一些相關的師資，如果想要了解的是跟保險相關的，我們可以找業者討論一下，協調看看有沒有一些相關的師資，安排適當的課程。

(五)社團法人台北市新活力自立生活協會

想詢問有關雙目失明的視覺障礙者在核保評估上的標準是什麼？有哪些可以買的險種？

回覆說明

根據身心障礙核保審查評估要點，保險公司針對視覺障礙者的投保申請會區分不同商品類型進行評估：

(一)壽險與醫療險：須先了解視障原因是先天、後天疾病或意外導致，再考量目前的體況、生活自理能力及收入狀況來評估核保可行性。

(二)癌症險：若視障非由癌症引起，癌症險原則上可接受投保。

(三)年金險：無涉及體況審核。

(四)傷害險：須考量視障原因、治療方式、手術或癒合的狀況及生活自理能力，保險公司通常會派生調人員親自訪查生活環境，以評估可以購買的額度。

(六)社團法人台北市新活力自立生活協會

我有在網路上看到富邦產物「長照機構專業責任保險」的承保範圍包含了老人長照機構及身心障礙福利機構，不管是法源依據還是生活照顧的範圍及相關內容，其實都和個人助理服務雷同，此保單是不是可以先適用於個人助理服務或是做什麼調整？另外日本也有保險公司提供和介護保險有關的責任險，雖然台灣的長照或個人助理服務和日本不太一樣，但在衛福部研擬出政策之前，我們是否也可以檢視目前現有的保險及國外的資訊，讓個人助理員在提供服務上有保障呢？另目前洽詢國外保險公司引入相關保單的進度及遭遇的困難點為何？

回覆說明

(一)富邦產物的「長照機構專業責任保險」是針對長照機構或身心障礙福利機構經營業務的責任所設計的法人單，承保範圍有包含機構的工作人員在執行職務時，如果因為過失造成第三人的體傷或財損，保險公司會啟動理賠。若個人助理員受僱於有投保該保單的機構並由其派遣服務，則事故發生時可透過此張保單來處理，但如果個人助理員為自己接案或非受僱於有投保長照機構專業責任保險的機構，那無法適用此張保單。

(二)日本的情況和台灣確實不太一樣，因為日本的介護保險制度比較完善，且為強制性的社會保險。台灣目前雖然有長照2.0，但主要還是以實物給付為主，且未強制規定長照服務提供者（如機構、居家服務單位）或照顧服務員必須投保責任險。公會將持續參考日本的相關制度與經驗，和業者討論並開發更適合台灣的商品。另公會有一直在接觸國

外的再保公司，國外再保公司看的是數據，但目前台灣較缺乏這部分的數據，沒有足夠的損失經驗以評估風險，故在爭取再保的支持上會比較辛苦一點，但我們會持續努力。

(七)中華民國聾人協會

有許多聽障朋友反應在與保險公司或業務窗口聯繫時，雖然已有備註「請以簡訊聯繫」，但公司常將此備註作廢，導致公司持續以電話語音方式聯繫聽障者，造成溝通障礙與聽障者的不滿。另外我也是保險公司的業務員，公司有事情需通知 (如：繳費有問題、更改地址或基本資料等)都直接跟客戶聯繫而沒有透過我(業務員)，也沒有用簡訊的方式先通知我，讓我沒有辦法與客戶聯繫。在現在這個時代真的沒有辦法用簡訊去聯繫嗎？如果真的不行，有沒有其他的替代方式呢？

回覆說明

(一)有關保險公司把相關訊息通知客戶的部分，現在實務上以簡訊方式通知應該是沒有問題的，可以由客戶及保險公司在要保書或其他文件上約定日後以何種方式通知。而另一個提到的問題是保險公司要通知客戶及業務員，或藉由業務員去轉達客戶，這部分涉及到保險公司與業務員間的行政作業面及公司內部的相關規範，要看保險公司是否有賦予業務員去通知客戶的權利。保險公司可能會傾向直接通知客戶本人以避免透過第三方（業務員）轉達而可能衍生的弊端。

(二)依據金融友善服務準則第六條規定，保險業對身心障礙客戶應依其個別需求，提供適當之友善服務措施，並引導其採用合適之服務方式。部分公司可能會考量簡訊有詐騙疑慮，或是確認身分的問題，所以會傾向使用電話的方式。但應有解套方法，例如保險業目前在推動的「指定聯絡人」制度，如果聽障者不方便接聽電話，可事前授權指定一位親屬或信賴的人作為聯絡窗口，由保險公司聯繫該指定聯

絡人進行轉達。另公會也會持續與業者溝通，在兼顧防詐騙與確認身分的前提下，能夠提供更多元的溝通管道(如：文字客服、視訊手語翻譯等)給聽障朋友。

(八)社團法人台灣社會心理復健協會

(一)國泰人壽在案例分享中有提到 360 件的阻詐案件，想請問是因為懷疑有被詐騙的可能而拒阻，還是拒阻之後才被查證為詐騙的案件數？在這些案件裡，有多少拒保者是身心障礙者、高齡者？比例為何？有沒有相關的數據？

(二)在今天的核保案例分享中可以看到保險業對身心障礙者的友善。希望未來可以提供一、兩個有關精神疾病者、心理社會障礙者及神經多樣性族群的案例，例如：自閉症者投保加費的樣態，以及投保及理賠的案例。

回覆說明

(一)阻詐案件為公司現有客戶向公司辦理金流交易時(如保單貸款、解約)，公司發現異常且經警方確認，此部分為有效契約之交易，與投保新契約無關。

(二)將蒐集相關案例並於後續座談會中分享。

(九)社團法人臺灣失序者聯盟

請問指定聯絡人可以是非親屬嗎？指定聯絡人是僅限於知情？還是有代理權？還是可以去干預保單？如果和指定聯絡人的關係破裂，如何更改指定聯絡人？有查驗流程嗎？

回覆說明

目前主管機關對指定聯絡人的制度是採取鼓勵的做法，沒有強制保險公司要求要保人在投保或辦理相關事宜時一定要建立指定聯絡人的機制。目前法令並未規範指定聯絡人的資格，由要保人自行選擇親近且信任者，日後亦可變更指定聯絡人。此制度主要在於防範高齡者、身心障礙者或其他弱勢的消費者在進

行涉及金錢交易的保險相關事宜（如辦理保險契約終止、部分提領或保單借款等契約變更事項）時，背後可能有不當的動機或誘因，以發揮第三人勸阻防詐之效果。保險公司在實務上會對指定聯絡人做一定程度的了解，如同現行實務上進行受益人的審核，如指定為非親屬，保險公司會進一步了解指定原因以避免爭議。指定聯絡人的制度為今年開始推動，亦被納入公平待客評核機制加分項目。未來會再由保險公司透過實務作業，探討如何兼顧保戶的權益及保險公司的合規作業下適當的運作此機制。

(十)社團法人臺灣失序者聯盟

「個人助理團體傷害險」是否已訂出任何預定時程、試辦計畫或研究規劃，抑或將無限期停留在「尚難開發」的描述階段？「個人助理責任保險」是否已提出保單架構草案（保障範圍、保費區間、預估理賠頻率等）？若已有初稿，是否可對外公開，接受身障團體與個人助理的實質意見？

併同114-I追蹤事項序號1：社團法人台北市新活力自立生活協會提出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險部分，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。

回覆說明

(一)壽險公司的團體傷害保險為全天候(二十四小時)保障，而志工保險會涉及到志工的派遣單位是否有組織，例如凱基人壽與衛福部合作試辦的「花蓮光復鄉援助志工團體保險」係由衛福部擔任要保人、賑災基金會支付保費，讓前往花蓮救災的志工可透過指定管道投保三天期的團體傷害險。而產險公司提供的「公共自行車傷害保險」為碎片式保障，由營運商或縣市政府為代理投保單位；「外送平台團體傷害險」為全天候(二十四小時)保障。個人助理大多是由派遣單位所聘僱，或個人助理有加入職業工會或協會，如該

單位有達到一定的人數符合團體的定義，可由其擔任要保單位為個人助理投保團體傷害險。此做法會比投保特定時段的碎片式保險更能提供足夠且完整的保障。

(二)產險公司曾於 108 年報送「個人助理責任保險」商品至保局審核，當時因個人助理的法律依據及服務項目認定困難，故此商品無法順利通過審核。今年 11 月產險公會有透過立委協調會向衛生福利部社會及家庭署(下稱社家署)了解進度，社家署已有在協調各縣市政府對於個人助理服務項目的內容要具體化及研擬身心障礙自立生活支持服務原則。另個人助理員大多為「僱用制」，可由提供服務的機關或團體或派遣單位（即雇主）投保法人單，待相關規範明確後即會鼓勵產險公司開辦此類機構的法人單。

(十一)社團法人臺灣失序者聯盟

座談會的案例分享僅呈現「成功投保的案例」，是否有完整統計數據？過去三年，各公司在身心障礙者投保人身、傷害、健康與長照保險方面，標準體承保、加費、除外與拒保的比例各是多少？公會是否可以彙整並提供跨公司統計，而非僅以個案故事回應？

併同 113-Ⅰ追蹤事項序號 18：社團法人台灣障礙者權益促進會提出未來是否能提供承保身心障礙承保案件逐年、逐月之情況、未承保之理由，以提供未來如何改善以保障身心障礙者投保之權利。

回覆說明

身心障礙承保案件逐年、逐月等資料，在產、壽險公會官網之金融友善專區皆有揭露，保險局官網之業務主題區揭露之「保險業承保身心障礙者統計資料及相關資料」亦連結至產、壽險公會官網。

至未承保資料，保險公司係以憑證加密方式傳送至保險事業發

展中心，該中心定期將保險公司傳送內容統計分析後，提供保險局，供該局監管保險公司未承保身心障礙之投保件有無異常。

(十二)社團法人臺灣失序者聯盟

導盲犬與電動行動輔具保險是否只停留在「國泰產險」？其他產險公司是否有跟進規劃類似商品？公會是否有意將導盲犬與電動行動輔具保險設定為「業界共同最低標準」，而非單一公司的自發行動？

回覆說明

現行導盲犬與電動行動輔具保險僅有國泰產險銷售，產險公會將向會員公司宣達身心障礙團體有關前揭保險之需求，鼓勵產險公司開辦相關保險商品以提供身心障礙者保障。

(十三)社團法人臺灣失序者聯盟

拒保書面通知在實務上是否仍停留在「健康因素、體況不符」等模糊用語？業者是否願意在不揭露具體病名的前提下，於書面載明較具體的原因類別（例如近期住院紀錄、特定系統風險偏高），並一併載明申訴及第二意見程序，而非僅以籠統字眼帶過？

併同 114-I 追蹤事項序號 7：中華民國聾人協會建議保險公司拒保的理由可以寫清楚精準，例如體檢內容不符合健康險的標準，客戶為多重障礙者等等，至少要把一個具體的案由列出。

回覆說明

依保險局 105 年 11 月 28 日保局（壽）字第 10510956101 號函示，為使身心障礙者明確瞭解拒保理由並兼顧個人隱私之保護，保險業對身心障礙者投保人身保險之拒保書面通知應敘明拒保理由。現行保險公司亦參照保險局 99 年 5 月 12 日保局(理)字第 09902551350 號函核復之「對身心障礙者拒保書面通知參考範本」，確實以書面敘明未承保理由。

核保審核係依據多方面因素共同決定，其可能同時包含體況核保、財務核保、密集投保紀錄或其他足資影響核保結果之原因，如需於拒保書面通知上完整的列出細項，當保戶對投保商品與風險評估原則不甚了解，可能會造成更多爭議。而有些是涉及道德危險，可能在法律上有爭議性的事由，這些部分疾病及敏感個資皆屬《個人資料保護法》第 6 條所稱的「特種個資」，因涉及個人隱私故不適宜出現於拒保書面上，倘遇有不宜於書面說明之體況，保險公司會以較中性文字呈現(如：既往病史、健康因素、體況異常…等)，以避免書面通知遺失或拆信者非為保戶本人，而使第三人因該書面通知而得知其病名，造成保戶困擾，故保險公司會採取讓爭議可以降到最低的做法。保險公司亦會向業務人員說明未承保原因，再請業務人員向保戶詳細說明。若保戶仍對於未承保原因有疑義，拒保書面通知上除了敘明未承保原因之外，亦有載明公司聯繫電話，保戶可親自撥打電話至保險公司詢問，以利保險公司完整說明並兼顧個人隱私。

(十四)社團法人臺灣失序者聯盟

(一)新光人壽在此次座談會的案例分享中提及，近十年身心障礙者約七成由疾病或其他因素導致，先天成因約一成，並強調「疾病是核保最須關注的議題」。各類疾病與障礙對死亡率與理賠率的實際影響，是否有公開或可供檢視的精算統計作為加費、除外或拒保的依據，還是多數情況仍僅是核保人員的「經驗判斷」？

(二)新光人壽在此次座談會的案例分享中提及，B 肝穩定、肝功能正常，聽力在助聽器協助下可與人交流，仍以長照險含失能豁免保費為由，將「聽力機能障害」列為除外。是否可以設定一定觀察期（如三至五年內無重大惡化）後，重新評估並解除部分除外，而不是一開始即設定終身排除？

回覆說明

(一)各類疾病與障礙之審查原則係依據本公司之核保作業規範進行核保評估。

(二)第二題說明如下：

1. 個案告知多年前因車禍雙耳聽力受損，檢附 114/7/31 聽力檢查報告平均聽力(PTA, Pure Tone Average)：左耳 92 分貝，右耳 87 分貝，評估投保繳費期間 20 年之長照險商品，提供聽覺機能喪失 90 分貝以上豁免保費之保障，長期存在聽力受損機能障害之風險考量，僅就繳費期間豁免保費之保障項目除外聽力機能障害。

2. 因該案為外傷所致聽力損傷，為符合保險費計價之公平性，對於除外內容，被保險人得在其體況完全恢復時，提供可保性證明文件供本公司進行取消除外之評估。

3. 本案投保時，其障害內容仍存在，且無法預估其所需之恢復期。故無法預設除外觀察期，須請保戶於體況改善後，再行提出。

(十五)社團法人臺灣失序者聯盟

(一)和泰產險在此次座談會的案例分享中提及，七十九歲聽障者投保一年期傷害險時批註「除外雙耳聽力障害」，小兒麻痺者投保一年期傷害險時批註「除外右下肢機能障害」。對於沒有障礙身分但有舊傷或退化（例如運動傷害造成膝關節損傷）的投保人，是否也一律作「部位除外」？抑或此種作法主要套用在領有身心障礙證明者？

(二)和泰產險在此次座談會中分享的五個案例，全部是「一年期傷害險」或「一年期健康險」，沒有較長期或保證續保型保障的範例。是否代表目前實務上，身心障礙者在產險商品中多只能選擇需年年重新評估的一年期商品？公會或各公司是否有規劃提供長年期或附續保保證的商品？

回覆說明

(一)客戶於投保當時尚未領有身心障礙證明，但有舊傷或退化情形，經核保人員進一步評估後，若該舊傷仍在治療中或因關節退化，造成實質之功能性損傷，會採行除外批註作業。

(二)目前本公司未銷售長年期的健康傷害險，且產險業現行也無法銷售保證續保型商品，因此無法分享此類型案例。

(十六)社團法人臺灣失序者聯盟

國泰人壽在此次座談會分享的三個核保案例中，均特別強調投保人具有高額存款、不動產或穩定房租／投資收入，作為財務適合度的重要考量。對於依靠低薪工作或社會福利給付的身心障礙者，財務審查標準在實務上是否比一般投保人更嚴格？是否可提供「身心障礙投保人與非障礙投保人」在平均保費與收入比、拒保率等方面的比較數據？

回覆說明

(一)依據主管機關訂定「保險業承保身心障礙者處理原則」，保險公司對身心障礙者之核保，應參考險種特性，評估心智身體狀況、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進行危險評估，以核定適當之承保條件。因此，核保皆會評估體況及財務(無論客戶是否為身心障礙)，故本次所列案例係完整呈現，非有強調財務之情形。

(二)本次所列案例的客戶保費約年繳 3 萬(繳費年期 20 年)，若客戶財務狀況得以繳交續期保費(常見評估方式為有工作收入)，維持契約有效以獲得保障，案例所列為財務審查評估之方式，非以身心障礙與否而有不同標準。

(三)依保險業招攬及核保作業控管自律規範等相關規範，若符合財務核保之條件，才需另請客戶填具財務資料，因未擴及全體，故公司未蒐集相關比較數據。