

110 年第二次與身心障礙團體座談會會議紀錄

開會時間：110 年 12 月 21 日（星期二）下午 2 時至 5 時 10 分

開會地點：集思北科大國際會議中心艾爾法廳

(地址：台北市大安區忠孝東路三段 1 號(億光大樓 3 樓))

出席人員：

中華民國身心障礙聯盟	汪○儒
	曾○玲
中華民國視障者家長協會	藍○洲(代)
	簡○純
財團法人中華民國聽障人協會	謝○分
財團法人台北市新活力自立生活協會	袁○娣
	洪○伶
中華民國脊髓損傷者聯合會	林○琳
台灣障礙者權益促進會	林○蓓
台灣社會心理復健協會	陳○安
財團法人伊甸社會福利基金會	金○秀
陽光社會福利基金會	王○珊
	賴○雯
財團法人心路社會福利基金會	余○維
中華視障聯盟	蔡○相
第一社會福利基金會	陳○芬
安達人壽	余○和
南山人壽	顧○筠
國泰人壽	謝○薇
富邦人壽	陳○全
安達產險	呂○逸
富邦產險	謝○成
旺旺友聯產險	蔡○君
泰安產險	施○柔
新光產險	黃○毅

列席人員：

金融監督管理委員會保險局

許○君

張○勳

林○緯

中華民國人壽保險商業同業公會

陳○紋

莊○雯

李○妤

主席：安達產物 呂協理○逸

紀錄：中華民國人壽保險商業同業公會 彭○華

會議紀錄

一、來賓介紹：(略)

二、主席致詞：(略)

三、專題演講：

安達人壽余副總經理、南山人壽顧協理專題演講_承保身心障礙處理原則。
(略)

團體意見：

(一)(中華民國身心障礙聯盟)

- 1.兩公會是否可以將有關身心障礙核保原則相關訊息，可揭露於公會管道、授權身心障礙團體或社群媒體或與會員團體宣導說明。
- 2.未來身心障礙者納保時是否可以無需揭露是身心障礙的事實，韓國金融監督在 2018 年就已規範身心障礙者在購買保險時得無需揭露是身心障礙的事實，但必須告知接受醫療的狀況，如：一定期間接受醫療或連續期間有服用藥物之情況。

安達人壽余副總經理

現階段註記承保身心障礙者係為建立對照組建立資料庫，未來在一段時間後有充足具參考價值資料，或許會有契機可不用揭露被保險人是否為身心障礙者。

主席 安達產物呂協理

目前身心障礙者投保註記本因為建置資料庫，惟這兩年以來，發現資料數據過少，可信度不高。未來會協請健保局提供相關資料以進行統計分析，在數據充足並可證明意外、疾病等發生率與被保險人為身心障礙者無關聯，未來可與主管機關研議是否調整對身心障礙者承保原

則。

(二)(中華視障聯盟)保險業承保身心障礙者處理原則將身障者區分為肢體障礙者及心智障礙者兩大類，惟視覺障礙、聽覺障礙等係為感官障礙，與肢體障礙及心智障礙不同，建議可予以區分。

四、110 年第一次與身心障礙團體溝通座談會追蹤處理事項報告(略)

團體意見：

(一)(第一社會福利基金會)

- 1.有關肢體障礙者不便簽名之取代作法，部分心智障礙者有肢體障礙但沒有肢體障礙證明，不知是否有針對心智障礙不便簽名者，有此類取代作法。
- 2.對所擬之取代作法無意見。

主席 安達產物呂協理

所述之肢體障礙者並未限定僅為領有身心障礙證明或手冊者。如實際真的不便簽名者亦可比照此方式辦理。如與會團體代表無其他意見，產壽險公會以此內容修改金融友善服務問答集，讓產壽險公司對肢體障礙者不便簽名者有依循做法。

(二)(新活力生活協會)

- 1.視障者對於見證人部分有反彈，因視障者可藉由科技技術去閱讀保險內容、保單條款等，只需保險公司事前提供電子檔案。
- 2.再者，針對民法第三條蓋章可視同簽名，指印及十字是不可行，此部分提供參考。

主席 安達產物呂協理

有關簽名部分意見會納入參考並酌修問答集內容。對提供電子檔供視障者閱讀即可了解契約條款內容無需見證人部分，會邀集保險業法務人員研議，因契約成立要件仍需依法行事，故此部分仍需研議，在尚未確認適法性前，暫不於次此提報修訂問答集內容。

(三)(中華民國視障者家長協會)

- 1.討論過程中提到不便簽名並非僅限定領有肢體障礙身心障礙手冊者，只要身心障礙者不便簽名即可適用該作法，建議問答集可將肢體障礙者調整為身心障礙者。
- 2.對於見證人部分覆議新活力生活協會意見。另對於視障者而言，事前提供合約書等電子檔供視障者閱讀，以便充分了解合約內容。除書面

文件外，建議可提供視障者保單條款電子檔，讓視障者可了解合約內容。

主席 安達產物呂協理

在招攬面有規定，業務員於招攬時填寫要保文件應提供保單條款供要保人審閱，對於身心障礙者有不一樣情況時，需要提供電子檔閱讀等，此部分會後列入業務員招攬之教育訓練內容，告知業務員應於招攬時或欲招攬時，如對象為身心障礙者(如視障者)，可提供保險契約條款電子檔供要保人閱讀。

(四)(中華民國身心障礙聯盟)

如前所討論內容，對於不便簽名者並未限定某一障別，如金融友善服務措施係屬通案部分，建議採以通則方式呈現，如銀行業對不便簽名之取代作法是列入銀行業金融友善服務問答集總則中。另如視障者需保險契約電子檔審閱等，視不同情形列入各障別中，建議可參考銀行業金融友善原則內容。

主席 安達產物呂協理

會參考建議。

(五)(中華民國聽障人協會)

- 1.聽語障對文字的理解的能力不佳，又條款內容多，聽語障者無奈心可詳閱，經檢視各家官網內容呈現，除文字外有明顯不足之處，建議可採圖文方式表示，如投保流程。亦或，可加入手語視訊服務，幫忙聾人解讀手語之意思。
- 2.提供手語翻譯人員(自費)，協助現場手語溝通。針對聾人提供此項服務是比較友善措施。客服人員建議可加入手語客服。

主席 安達產物呂協理

所提建議列入追蹤事項。儘可能提供相關服務，未來每半年也會在座談會進行保險業者之改善情形及進度說明。

(六)(中華民國身心障礙聯盟)

- 1.建議座談會之會議紀錄可正式發文給與會團體知悉。
- 2.保險業所提供無障礙服務，建議可彙整各業者所提供身障者所提供之無障礙措施。如：○○保險公司提供線上手語服務、提供線上真人客服或具手語能力之業務員等，提供彙整表供團體或身障者查詢。可參考銀行業揭露訊息做法，如：各保險公司對聽障者提供申訴或服務管

道如文字真人客服、線上智慧客服或電子郵件信箱等。

3.建議公會可以對外宣導(宣示)(如：短片)提供之金融友善服務措施。

主席 安達產物呂協理

所建議將業者提供無障礙服務措施可會整並於公會網站揭露或宣導等，會後產壽險公會將進行研議如何辦理。

五、綜合座談

(一)(中華民國視障者家長協會)

有關無障礙網頁，身心障礙團體所期待的是整個無障礙的網站，不是僅有幾個說明事項的無障礙網頁。謹以個人經驗說明前揭建議原因，日前於國泰人壽官網線上理賠網頁，線上要求輸入驗證碼，惟對視障者而言，此方式實有困難之處。故對身障者所期待的應該是整體無障礙網站，而非無障礙專區，所謂無障礙專區所提供資訊是非常有限的。

安達人壽余副總經理

各公司網站內容非常多，未來會逐步增加無障礙網頁，也會列入追蹤事項，並於每次座談會進行改善進度說明。

壽險公會金副秘書長

盤點不同障別之身心障礙者於網站中最需要的服務，並依需求高、急迫性進行開發無障礙網頁或無障礙服務之功能，再逐步推廣。若現有技術無法達成，再評估是否有其他輔助方式可提供身障者無障礙服務。

某部分因目前技術上無法達成需其他方式輔助或技術發展始能進行，公會會與主管機關討論如何處理，如：在疫情期間無法面對面接觸，故開放了遠距投保、遠距保險服務等，僅須透過錄音錄影就可以完成相關作業。

以業者角度希望透過會議研討，讓各團體能感受業者有逐步的執行金融友善服務。

(二)(聽障人協會)

有關聽語障之保險服務可交予具手語能力之業務員服務乙事，因會手語之業務員未必可以表達保險契約條款，故針對聽語障投保服務，建議由專業人士服務，如手語翻譯服務等較可到位。

壽險公會金副秘書長

保險商品條款有其專業度，以口語都難以 100%說明清楚，以手語方式更是有其困難度。惟可參考安達人壽余副總經理所述，以白話文或是圖示

方式輔助。就契約文件或商品內容在不喪失原意下以淺顯易懂方式呈現。

(三)(第一社會福利基金會)

第一社會福利基金會有提供托育服務，過往都會為會內托育兒童提供團體保險，本月(110 年 12 月)因為保險法第 107 條被拒絕續約，目前無法被納保，保險公司回應是因喪葬費用保額提高，目前沒有相對應的保險商品提供。亦問了其他保險公司，獲得回應與原保險公司差不多。因這現況對我們為兒童的服務影響很大，包括未來應辦理活動而需投保旅平險。另以收到有關微型保險亦受影響之訊息，兩會是否後續會針對此議題進行討論。

壽險公會金副秘書長

主管機關要求所有業者需於 12 月 1 日前上架兒童保險商品，各公司至少都要有一張商品(包含傷害險及旅平險)，在產壽公會網站有提供商品清單。因作業涉及後端的承保、保全及理賠作業，且尚有許多實務作業問題需解決。惟將來未滿十五足歲之被保險人必須享有 61.5 萬喪葬費用的保障且為整個業界通算，如有不足額得補不足額至 61.5 萬，若超過限額仍可進行投保但需簽屬聲明書，藉以讓客戶知悉所投保被保險人之保障已超過限額，如被保險人在十五歲以前不幸身故，最高僅賠付 61.5 萬，其餘保額以退還保費方式辦理。讓業者在實務作業有所依循已擬問答集，主管機關亦會加強監督業者是否依規辦理。

貴基金會所提未滿十五足歲之兒童團體保險，因主管機關要求需由法定代理人出具同意書並親簽。團體旅平險投保時效配套作業尚待主管機關核覆。

(會後：已請案關公司進行說明，並回覆處理結果)

(四)(陽光基金會)

1.陽光基金會會內問卷統計資訊分享。

40 份問卷，僅有 1/4 領有身障手冊

(1)1/4 中 60%曾有需要保險而投保，但投保不成功。

(2)投保不成功者有 50%沒有拿到書面說明。

(3)3/4 沒有身心障礙手冊，70%被拒保且無書面說明。

2.回覆問卷內容所示，身心障礙者是否領有身障手冊不是被拒保主要原因，這個族群因為燒傷，因為長得與一般人不同而遭拒保，被歧視現象還是存在。

壽險公會金副秘書長

- 1.依保險業招攬及核保理賠辦法規定，保險業在進行核保時，不得對特定承保對象，或僅因被保險人為身心障礙者而有歧視或給予不公平的待遇。
- 2.保險公司若對身心障礙者予以拒保，依公會所訂保險業承保身心障礙處理原則需以書面回覆予以拒保原因。
- 3.公會已訂定有關業務員保險業務員懲處行為態樣，如業務員就身心障礙人士的投保需求，逕行拒絕受理、拒絕協助送件或勸退，會停止招攬 3 個月。
- 4.以上規範為落實主管機關之普惠金融之身心障礙者保障措施。
(會後：請基金會提供案例以利進行後續追蹤並回覆後續處理結果)

六、散會