

# 112 年第一次與身心障礙團體座談會會議紀錄

開會時間：112 年 6 月 19 日（星期一）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：中華民國產物保險商業同業公會 綜合委員會主任委員 朱○龍

紀錄：中華民國產物保險商業同業公會 羅○翊

出席機關團體：(參加人員詳座談會名單)

## 一、身心障礙團體

中華民國智障者家長總會、中華民國身心障礙聯盟、中華民國聾人協會、社團法人台灣障礙者權益促進會、心路基金會、財團法人伊甸社會福利基金會、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、中華民國腦性麻痺協會、陽光社會福利基金會

## 二、人壽保險公司

臺銀人壽、台灣人壽、保誠人壽、國泰人壽、中國人壽、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、元大人壽、全球人壽、第一金人壽、中華郵政、友邦人壽、法國巴黎、合庫人壽、台新人壽

## 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 邱○婉、陳○芬、陳○珠

中華民國人壽保險商業同業公會 陳○玟、彭○華、郭○毓、郭○

中華民國產物保險商業同業公會 江○育、李○秀、周○瑩、許○慧

## 會議紀錄

一、主席致詞：(略)

二、專題報告--保險業金融友善服務(參會議簡報)

主講人：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○智

三、追蹤事項辦理情形報告(參會議簡報)

四、綜合座談

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○龍

與談人：金融監督管理委員會保險局/壽險監理組副組長邱○婉

中華民國產物保險商業同業公會/綜合委員會主任委員朱○龍

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○智

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○逸協理

中華民國人壽保險商業同業公會/副秘書長金○惠

中華民國人壽保險商業同業公會/承保研究小組委員蕭○榮

#### **團體提問與意見**

- (一) 請問之前看新聞提及 2022 年第 3 季要完成「身心障礙相關經驗發生率統計研究」，請問目前有相關研究成果可公佈嗎？(社團法人台灣障礙者權益促進會)

##### **回覆說明：**

考量案關議題涉及身心障礙者之醫療經驗統計，保險局已請保發中心辦理成果發表(已於 111.07.26 辦理)，相關研究成果目前僅供保險業者向保發中心申請運用，以利其辦理核保及研發商品等之參考。將來統計數據之資料如果更充實後，於合乎法令規範之情形下提供出來給大家參考。

- (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？(社團法人台灣障礙者權益促進會)

##### **回覆說明：**

1. 依據「身心障礙者權益保障法」第 2 條略以，「主管機關及各目的事業主

管機關權責劃分如下：一、主管機關：身心障礙者人格維護、經濟安全、照顧支持與獨立生活機會等相關權益之規劃、推動及監督等事項。二、衛生主管機關：身心障礙者之鑑定、保健醫療、醫療復健與輔具研發等相關權益之規劃、推動及監督等事項…」，故身心障礙者之鑑定為衛生主管機關之權責範圍。

2.有關保險業者是否得接受以身心障礙團體出具障礙類別及等級之證明乙事，宜回歸保險公司內部核保政策、作業程序及個案實務認定，但保險公司核保的目的就是在於確定風險，確定這個風險是不是公司可以承受的範圍，進而決定是否同意承保，主管機關將協助洽衛生福利部，詢問在符合身心障礙者權益保障法之下，除了取得核發身心障礙證明外，身心障礙團體有沒有其它方式或是在醫學上有一個什麼樣的證明，能夠讓保險公司在核保時作為核保時之參考。

(三) 本次專題介紹銀行公會出版之開戶易讀版、全球人壽個人微型傷害保險易讀版，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。(中華民國身心障礙聯盟)

**回覆說明：**產、壽險公會將再進行評估。

(四) 本次專題介紹不少保險公司均有提供網路投保業務，但很多公司的網頁還是在輸入個人資料後須輸入圖形驗證碼，此設計將導致視覺障礙者難以自行線上操作，建請各公司可於今年年底前將網路投保業務頁面之圖形驗證碼進行改善(可改為提供替代文字或語音播放功能)。(中華民國身心障礙聯盟)

**回覆說明：**目前提供網路投保業務服務之保險公司，登入網頁之驗證方式除採用圖形驗證碼外，已有部分公司採用語音撥放功能進行驗證，保險公司將持續精進提供多元的解決方案，讓身心障礙朋友依照不同的障別選擇方便使用的方式。

(五) 111 年 12 月 28 日會議紀錄提及，「身障者應考協助措施之精進，將依據金管會函之要求，於 112 年第一季前完成。」，本次會議未見相關說明，請說明身障應考協助措施之改善內容，以及是否於相關簡章與網站上公告週知。(中華民國身心障礙聯盟)

**回覆說明：**針對身心障礙人員參加財產保險業務員各項測驗之應考措施，除提供視覺障礙、上肢肢體障礙、聽覺障礙、下肢肢體障礙

應考協助措施外，已參考考選部「身心障礙者應國家考試權益維護辦法」，新增全盲者之應考協助服務，另應考人於報名時，選擇身心障礙身分，檢附相關證明文件佐證，經審核通過，提供報名費優惠。另外，如果身心障礙朋友是以個人方式報名，於報名時請直接告知公會，如果透過所屬保險公司報名，可請所屬保險公司知會公會，以利公會事先安排適合之場地供身心障礙應考人士應考。

- (六) 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。(中華民國身心障礙聯盟)

**回覆說明：**有關「產、壽險公會之網頁取得無障礙標章部分辦理進度」，因系統開發及網頁無障礙功能非短期即能完成，除無自然人客戶或無提供個人保險服務之保險公司外，其餘保險公司將配合主管機關指示完善網站「金融友善服務專區」，並於 112 年底前全數取得 A 等級(含)以上無障礙認證標章，相關檢測作業，依循數位發展部規劃辦理。另有關「保險存摺」網頁版與 APP 版功能檢測與修改之建議，壽險公會目前已開發 APP 版可以透過 QR code 掃碼方式，就會連進去指定的頁面完成後續的動作。

- (七) 目前保險業對身心障礙者未承保案件，會依據參考範本出具書面核定通知，說明未承保理由，而身心障礙者投保除會遇到婉拒承保外，亦常會在保險公司進行風險評估後得到加費、批註除外或延期承保的回應。想請問，延期承保目前是否有評估依據、延時期限等相關規定，以及如同未承保案件會開具書面核定通知規定？建請具體說明，以利身心障礙者得到延期承保之回應時，可以清楚知道應如何因應。(中華民國身心障礙聯盟)

**回覆說明：**實務上延期承保的案件，如果被保險人是身心障礙人士，且造成其身心障礙的原因是疾病引起，保險公司除了發出通知給被保險人，通常也會照會業務員，說明因為什麼原因需要進行評估(例如等被保險人經過一段時間治療後檢具相關檢查、

診斷資料後再行評估)，所以實務作業上就延期承保之期限係就不同個案經保險公司評估後決定，且延期後仍需再評估才能決定是否承保，而非一定可以承保，另給被保險人的通知書，有關未能承保需再延期再行評估的說明，保險公司也會以保護被保險人隱私為考量記載其體況資訊。以癌症病患為例，被保險人可能已取得身心障礙證明，但還在積極治療癌症，依專業醫生之諮詢意見，如果癌症已經是二、三期，已經進入化療階段，保險公司經諮詢專業醫生表示前二年通常為積極治療期，保險公司通常會跟被保險人說再等一、二年治療穩定後再來做是否承保的判斷，但保險公司提出再等一、二年後判斷的意見，風險是較不易控制的，因為被保險人於進行化療期間有時會產生併發症，且保險公司還需要去評估其做完化療後對身體的影響到甚麼程度，所以保險公司要去決定延期多久是有一定的難度。

(八)現行保險公司有受理承保受監護/輔助宣告的身心障礙人士投保，但最近本會有接到家長反應，他的小朋友雖然有智能障礙且沒有其它體況的問題，但跟其他同樣是智能障礙的小朋友向保險公司投保傷害險(醫療、意外)時，卻遭保險公司業務員拒絕(還沒將投保申請送進保險公司核保單位)，業務員的理由是他的小朋友受監護宣告，家長要求業務員將投保的案件送進公司，再以正式的書面通知被拒保，但業務員口頭表示公司要以專案去考量，但目前還沒收到保險公司回復專案考量的結果，家長想了解是否已經被拒保，或是因為專案考量而受理承保，目前都沒收到保險公司之回覆。另有關次標準體加費承保，是以疾病或障別為評估而加費承保嗎?家長希望評估的標準能夠具體標準化，例如高齡者達一定年齡時保費就會增加，而身心障礙者是因為障礙/別的關係而被加費，還是其他因素而被加費，例如身心障礙者比較容易跌倒骨折，另外如果一個有智能障礙的人，沒有其他體況的障礙及疾病的風險，這樣的障礙是屬於標準體?還是次標準體?對於加費承保是2倍還是3倍的標準?保險公司基於風險評估加費承保可以理解，但身心障礙人士的加費為什麼要加這麼多?(中華民國智障者家長總會)

回覆說明：1.有關身心障礙的人受監護/輔助宣告之人，依身心障礙的核保評估程序是可以投保，會以其投保的商品對應他目前的體況

狀況，例如以所提智能障礙為例，保險公司在評估其智能障礙時，主要是評估其心智狀態程度，跟年紀無關，通常被保險人的治療醫師會評估其心智年齡是否有生活自主自理能力，實務上保險公司於處理這類型案件，如果風險沒有涉及到豁免的給付項目，承保的問題不大。

- 2.保險公司實務上就投保傷害險的評斷只有承保跟不承保，承保條件是比較寬，如果是身心障礙朋友的投保案件，保險公司通常會就身心障礙的項目或障別作批註除外，不太會去做加費，如果是以一年期的醫療險來看，大概最多就是乘以二，也就是說，例如一年保費是 100 元，如果達到加費承保之條件時，大概是加 100 元，也就是保費 200 元，應該不太會有超過 200 元，而醫療險考慮的點會比較多，例如疾病或是造成身心障礙的原因或是未來疾病的發生率，而其所買的醫療險是實支實付或是日額型都會影響，但以目前來看，最高大概就是2倍到5倍，而加費是有可能隨著時間而往下調整的。
- 3.關於業務員逕行拒絕受理投保部分，是違反主管機關的規定，可以停招三個月處分。
- 4.未來如果經驗發生值資料能夠有一個更相對客觀可信的情況下，近一步分析出身心障礙朋友可能只是在某些險種發生率特別高，但是在某些險種跟非身心障礙者來相比，並沒有特別顯著的，保險公司在設計商品的時候，再搭配核保的原則的時候，對於身心障礙者投保，應該不會有惡意加費的情形。

(九)有許多社福機構於辦理外出活動給心智障礙小朋友參加，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照片上簽名後，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，請問是否有其他減省可替代之方式?(財團法人育成社會福利基金會)

**回覆說明：**一、有關被保險人親簽之部分，依現行保險法 105 條之規定：

「由第三人訂立之死亡保險契約，未經被保險人書面同意，並約定保險金額，其契約無效。」故被保險人之名冊如有異動變更，需經被保險人書面同意，而現行保險公司所提供之保險科技服務，例如遠距投保、網路投保、行動投保等，在符合相關法令之規定下，可取代被保險人親晤親簽。

二、另有關團體投保旅平險的部分，現行實務上保險公司提供符合一定條件之團體，於首次投保時，依現行傳統之投保方式辦理，並約定所有要保事項(如保險期間、金額、旅遊地點、被保險人)，於約定之保險期間內，要保人可以電話方式向保公司申報增加被保險人。而保險法 105 條所稱「經被保險人書面同意，並約定保險金額」，現行國外有採行以要保單位提出聲明之方式辦理，也就是由企業之資方代表與勞方代表完成團體保險的簽訂，可免去無法取得團體所有被保險人親簽之問題，但我國是否可以要被保險之聲明代替保險法的 105 條被保險人同意，仍待與主管機關研議討論。

(十) 本會接獲身心障礙朋友反映，現行法令要求，如以指印、十字或其他符號代簽名者，在文件上還需經二人簽名證明，但現行很多保險公司已提供保險契約及條款之電子檔，視障朋友已經可以閱讀，肢體障或其他障別應該也沒甚麼問題，但在身心障礙朋友可以自己閱讀之情形下，還需要見證人，有被質疑其判斷能力的感覺，例如保險業務員已向身心障礙朋友說明清楚保險條款內容，身心障礙朋友也已清楚後於要保書上簽名，應該不需要再經見證人簽名證明。另外部分保險公司針對視障朋友已提供語音電子檔的轉換，其中點字的服務功能，若視障朋友對於點字之使用方式不是很熟悉，使用度可能就不高，考量該點字功能之建置成本不低，建議保險公司可優先以提供電子檔方式，若行有餘力可再提供點字服務。(社團法人台北市新

活力自立生活協會)

**回覆說明：**有關團體所提見證人證明，是民法第 3 條之規定，故如採紙本或電子文件方式投保，仍須符合該條文之規定，但現行實務上，身心障礙朋友可以透過網路投保方式投保，是不需要於要保文件上簽名。另有關保險公司可優先以提供電子檔方式，若行有餘力可再提供點字服務之建議，與會之保險公司可參採團體之建議。

## 六、散會