

113 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：113 年 12 月 10 日（星期二）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丁 O 玲

出席機關團體：(參加人員詳座談會簽到表)

一、身心障礙團體

中華民國智障者家長總會、社團法人中華民國身心障礙聯盟、台灣障礙女性平權連線、社團法人中華民國聽障人協會、陽光社會福利基金會、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、中華民國腦性麻痺協會、社團法人中華民國視障者家長協會、中華民國聾人協會、財團法人第一社會福利基金會、台北市社會福利聯盟

二、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、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、台新人壽、友邦人壽、元大人壽、全球人壽

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 張 O 韋科長、游 O 卉專員

中華民國人壽保險商業同業公會 郭 O 毓、王 O 茹、陳 O 琪

中華民國產物保險商業同業公會 羅 O 翹、彭 O 華、李 O 秀、許 O 慧

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(參案例分享簡報)

(一)凱基人壽---身心障礙核保審查案例分享

- (二)臺灣產險---身心障礙者投保實例說明
- (三)兆豐產險---身心障礙承保案例分享
- (四)富邦產險---個人險核保理賠案例分享

三、追蹤處理事項報告暨綜合座談

(一)座談人員介紹

主談人：中華民國人壽保險商業同業公會

金○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○韋科長

中華民國人壽保險商業同業公會

承保研究小組召集人余○和副總經理

中華民國產物保險商業同業公會

綜合委員會主任委員朱○龍副總經理

綜合委員會副主任委員林○智副總經理

傷害及健康險委員會主任委員呂○逸資深協理

(二)追蹤事項辦理情形暨會前團體回饋意見說明(詳參見追蹤事項辦理情形)

(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

追蹤事項第四題辦理情形提及，有關以印鑑蓋章取代簽名，還是需要見證人部分，是否可以利用現代科技替代，比如電子簽章、生物辨識等，可以更廣泛地應用到譬如親晤親簽。

回覆說明

隨著未來科技進步，應該是可以做一定程度的克服，但是如果有可能的話，盡量能夠有一位陪同者或見證人在旁邊，因為身心障礙者可能對於當下的人、事、時、地、物無法完整充分的掌握，在此情況下，如果科技能夠發展到一定程度，當然受到的限制就越少，需要見證人部分則為協助的做法，保險業者亦可討論在哪些情況下無需見證人。

中華民國聾人協會

1. 有關案例分享中，僅分享身心障礙類別等級為輕度或中度之核保或理賠案例，保險公司不承保身心障礙類別等級為重度或極重度的客戶嗎？例如身心障礙類別等級為重度的人，有工作，此工作職業危險程度超過3，沒有疾病，如何得到保險保障？
2. 有關電訪部分，是不是可以採用比較特別的方法，比如視訊方式（衛福部提供之 VRS）。因為簡訊對文字比較弱的聾人而言，閱讀上有困難。因衛福部提供之 VRS 服務範圍僅限私人日常事務，但是如果保險業公會也願意的話，是不是可以也出一點點的錢和 VRS 合作？避免保險公司與我們雙方聯絡不到，造成大家的困擾。

何謂 VRS

手語視訊轉譯服務 (Video Relay Service，以下簡稱 VRS) 是一種提供聽語障者平等使用社群通訊軟體工具進行溝通之機制，運作方式是手語翻譯員藉由社群通訊軟體工具的服務，以手語及語音協助聽語障者與非聽語障者雙方完成溝通目的。

手語視訊轉譯服務平台提供之服務

- 一、 提供聽語障者利用行動電話或電腦等裝置進行手語視訊或文字服務，在手語視訊轉譯過程中，也會將手語翻譯員與聽人之間的通話轉換為文字字幕，方便聽語障者獲取資訊。
 - 二、 提供服務範圍主要以協助聽語障者處理訂餐、訂房、叫車等簡易私人日常事務為主，不包含身心障礙者權益保障法第 61 條所定參與公共事務、金融機構已提供之手語即時翻譯服務、身心障礙者之職場人力協助等。
3. 案例分享及易讀版資料中沒有手語，希望協助請手語翻譯員加上手語視訊及手語易讀；另外產壽險公司碰到聾人客戶時，有提供視訊服務嗎？

回覆說明

1. 身心障礙朋友被拒保的原因有（1）本身的身心障礙狀況嚴重程度是保險公司無法承擔的風險；（2）身心障礙是因為疾病所導致的（例如糖尿病截肢）；（3）想要的保障內容，保險公司除外不保或是加費限額承保，身心障礙朋友不願與保險公司再接觸。所以保險公司在辦理身心障礙朋友投保時，會評估公司本身是否可以承擔此風險來

決定是否承保。另外，當身心障礙朋友有常態性工作，從事的是危險職業時，建議可投保團體保險，以獲得保險保障。

2. 提問 2 及 3，包括電訪可否用視訊方式、易讀版可否用手語、視訊、聽打等方式呈現部分，依現行法令規定，應採書面紙本或面對面等方式，保險公司在引進科技作法時，例如面對面，必須能夠（1）確認此為當事人本人身分及真正的意思表示；（2）留存事後可以查證的資料。從保險公司的角度，應該因應社會環境變遷、科技發展以及客戶自主權利意識提昇等情況下，不是僅針對身心障礙朋友，而是針對所有的客戶，提供更好的投保體驗。
3. 協助聽語障朋友處理日常生活事務，手語視訊轉譯服務（VRS）113 年 8 月 1 日正式上線，身心障礙朋友提到銀行現在已提供類似的服務，金控公司之保險公司可詢問自家銀行之作法，以利保險公司後續評估導入此機制。

新活力自立生活協會

1. 有關見證人部分，再補充說明。其實對我們而言，再請一位親友或社服員幫忙做見證，是多一個工作及負擔。在簽名部分，不只是視障者，手沒有力氣的肢體障礙者，也會遇到相同的問題。不要因為他是視障者而特別多一個工作程序。
2. 長照服務有關機構責任險提供之保障範圍為照服人員在居家環境或醫院或機構等固定、可掌握的場所提供身心障礙者或老人生活協助。現在推廣的個人助理員是針對身心障礙者提供個人協助，支持/協助障礙者自立生活與社區融入，其服務範圍可能超出居家或是平常可以掌握的限定範圍，請問有何保險商品可以保障個人助理員在提供身心障礙者生活上各項服務時受到保障？

回覆說明

1. 如同剛剛主席回應，希望科技發展到一定程度，例如訓練 AI 判讀簽名或印鑑，與人臉、指紋、聲紋等，利用 AI 做身分驗證。
2. 產險業者有開發過照服員責任保險，此保險不是保障照服員本身的傷害，而是保障其執行照顧服務時造成人身或財產損害衍生的相關法律責任。另外現在應該有產險業者開發有關個人助理員之相關保險商品，惟保障範圍可能限於特定場所，此部分俟彙整後提至下次座談會報告。

中華民國視障者家長協會

據了解志工保險係由新光產險承接，對口是臺灣銀行，採購是公部門，惟已於 11 月 5 日截止投保，請問未來該如何投保此保險？

回覆說明

您提到臺灣銀行應該是以共同供應契約，採共同採購方式辦理志工保險相關事宜，建議透過對口單位（衛福部社家署）詢問投保志工保險事宜。

會後查詢衛福部志願服務資訊網，臺灣銀行採購部代理衛福部辦理「志工意外團體保險」共同供應契約案，該採購案分為 2 組，第 1 組為特定傷害保險，新光產險承接；第 2 組為普通傷害保險，第一產險承接。