

115 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：115 年 6 月 15 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：中華民國產物保險商業同業公會綜合委員會主任委員朱政龍副總經理

記 錄：中華民國產物保險商業同業公會 彭○華

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、社團法人中華民國聽障人協會、財團法人育成社會福利基金會、臺灣失序者聯盟、社團法人臺灣障礙者權益促進會、自立生活人權陣線、台北市社會福利聯盟、社團法人台北市新活力自立生活協會、財團法人伊甸社會福利基金會、中華民國聾人協會、陽光社會福利基金會、社團法人中華民國視障者家長協會、人民民主黨。

二、產物保險公司

臺灣產險、兆豐產險、和泰產險、富邦產險、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、法國巴黎產險。

三、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、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、元大人壽、全球人壽、友邦人壽。

四、主管機關及相關單位

金融監督管理委員會保險局	李○慧專門委員、黃○翔科長、游○卉專員
中華民國產物保險商業同業公會	綜合委員會：林○智副主任委員 意外險委員會：蘇○珠秘書、邱○慧專員、 李○毅副主任委員、王○羽委員、丁○聖委員、 花○筠委員、陳○吟委員、郭○婷委員
中華民國人壽保險商業同業公會	金○惠副秘書長、莊○雯主任、郭○毓研究員

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（詳參會議簡報）

一、核保案例分享

主講人：安聯人壽/陳○瑜協理

二、拉近理解的距離：理賠實務經驗分享

主講人：國泰人壽/莊○涵經理

三、長照機構專業責任保險簡介

主講人：富邦產險/鄒○翔副理

參、追蹤處理事項報告

依會議簡報「執行事項進度追蹤處理事項」進行說明，與會單位並就前次座談會所提事項之辦理進度交換意見。

肆、綜合座談

一、自立生活人權陣線

與會代表意見：詢問精神疾病、心理社會障礙者之分類方式，以及心理社會障礙是否包含精神疾病。

回應說明：

核保人員了解個案時，通常可從兩類資料切入：第一，依要保書健康告知事項了解過去五年內是否曾因精神疾病就診；第二，依要保書所載是否持有身心障礙證明及其障礙類別，了解個案身心障礙狀態。

身心障礙與罹患疾病並非完全相同概念。精神疾病通常係經臨床醫師診斷，並可由就診紀錄、用藥情形、心理治療或訪談紀錄等資料呈現治療過程；身心障礙則係依身心障礙鑑定及需求評估結果取得證明，障礙類別雖可能持續存在，但不代表個案目前一定仍須接受臨床治療或長期用藥。

因此，核保評估重點不僅在於是否具有身心障礙身分或障礙類別，而係進一步了解個案是否有相關醫療行為、健康告知內容、工作與生活功能等因素，作為綜合判斷依據。

另與會單位補充，精神疾病較偏向個體本身之疾病或心理狀態；心理社會障礙則較著重該等狀態對社交、工作、日常生活參與等社會功能面向所造成之影響。兩者可能有所重疊，惟保險實務仍應回歸個案資料及保單條款進行判斷。

二、人民民主黨

與會代表意見：詢問身心障礙程度如為重度或極重度，是否會影響投保範圍或承保條件；並表示若保險業將生活自理能力列為重要核保指標，可能使需他人協助生活之身心障礙者較難取得公平投保機會。

回應說明：

障礙程度並非唯一或絕對之判斷標準，核保仍應綜合考量個案之工作情形、收入能力、生活功能、健康告知、既有疾病、投保險種及保障內容等因素。個案縱有較重障礙程度，如仍具穩定工作、收入及社會參與能力，並不當然代表無法承保、須加費或須附加特別條件。

惟於部分險種，例如傷害險、失能險或與既有體況及事故反應能力較具關聯之商品，保險公司仍可能依商品風險屬性進一步評估。會中亦說明，身心障礙形成原因不同，對不同險種之核保考量亦可能不同，例如同為截肢，若係意外事故所致或因糖尿病等疾病所致，核保評估重點可能有所差異。

三、人民民主黨

與會代表意見：就「生活自理能力」與投保風險間之關聯提出質疑，認為需他人協助生活並不必然代表較容易發生意外事故或保險風險較高；若保險業將生活自理能力視為高度權重指標，應有明確經驗資料或統計基礎，避免僅憑推論造成障礙者投保不利。

回應說明：

生活自理能力應屬綜合評估因素之一，並非單獨或絕對指標。若個案於日常生活需高度仰賴他人協助，於某些險種，例如傷害險、失能險或與事故反應能力相關之保障，保險公司可能進一步評估事故風險、既存失能狀況及保險事故是否已於投保前發生。

會中亦確認，身心障礙者是否較一般保戶更易發生意外事故，並非可一概而論，仍應依個案狀況、險種特性及可得經驗資料綜合判斷。後續宣導時，宜提醒會員公司避免以障礙身分或單一生活功能指標作概括性認定。

四、中華民國身心障礙聯盟代中華民國聾人協會

與會代表意見：部分聽語障或溝通障礙者不希望以電話作為主要聯繫方式，也不希望保險公司一律要求指定親屬或他人作為聯絡人，因其希望自行作成決定並直接與保險公司溝通。建議保險公司針對聽語障者或不便以電話溝通

者，建立更多元之文字溝通管道，例如簡訊、LINE、APP、文字客服或專線等，不宜僅以電話或指定聯絡人作為替代方案。

回應說明：

指定聯絡人制度主要係主管機關鼓勵業者建立之友善措施，目的在於協助防範金融詐騙、金融剝削或高齡者、失智者於保全、理賠、解約、保單借款等程序中權益受損。該制度並非強制，亦非用以取代或限制保戶本人辦理保險相關事項之權利；保戶未指定聯絡人，並不代表不得投保、不得申請理賠或不得辦理保全變更。

對身心障礙者而言，若一律要求透過第三人確認，可能被感受為干涉自主權。後續宜向會員公司宣導，指定聯絡人係協助措施而非限制措施，並應尊重本人自主決定及溝通偏好。

文字溝通可作為友善服務之重要方向。會中並指出，目前科技及身分驗證方式多元，未必均須以電話確認身分或意思表示。後續可研議在兼顧本人自主、身分確認、資安及契約安全之前提下，建立更友善之非語音溝通管道。

五、自立生活人權陣線

與會代表意見：就個人助理服務責任保險表示，如服務項目採正面表列，未列入之必要服務可能無法納入保障，進而影響障礙者實際需求；並詢問保險公司在費率計算上是否確有技術困難，或是否可透過共保機制處理高風險問題。

回應說明：

目前服務項目表已較過去版本具體，並納入較清楚之情境說明，多數常見服務內容應已涵蓋；惟最終服務範圍仍需由主管機關或相關政策單位確認。若仍有部分服務難以明確列舉，未來可視商品設計需要，透過除外事項、特別約定或其他條款方式處理。

涉及印章、存摺、金融交易或財務交付等高敏感風險事項，仍須另行評估是否納入承保範圍或以特別約定方式處理。關於共保機制，會中意見認為，個人助理責任保險風險目前尚未達到需由整體產險業共同承擔之程度，仍宜優先透過商品條款、服務範圍及費率基礎明確化處理。

六、臺灣失序者聯盟

與會代表意見：表示有關身心障礙者是否較一般保戶更易發生意外事故，應有明確資料基礎，不宜以推論方式概括認定。

回應說明：

相關風險不宜一概而論，仍應依個案狀況、險種特性、保障內容及可得經驗資料綜合判斷。後續如涉及核保準則或友善服務宣導，宜提醒會員公司避免以身心障礙身分作為概括性不利認定之依據。

七、社團法人中華民國聽障人協會

與會代表意見：團體表示，曾有聽障會員於近五年內向保險公司投保壽險、投資型保單或其他保險商品時，已依程序提供身心障礙證明並完成健康告知，惟於核保階段仍多次被要求再次體檢。該會員之聽力障礙程度屬重度且狀態固定，疑義在於保險公司是否仍有必要於每次投保時要求重新體檢。團體並指出，如身心障礙證明已足以確認其聽力狀況，保險公司若仍以確認聽力或確認業務員已充分說明為由要求體檢，恐使當事人誤認係因聽障身分而被增加投保程序。

回應說明：

與會單位說明，若聽障客戶已檢附身心障礙證明，且證明內容足以確認其為重度聽障，實務上通常不會僅因聽障身分即要求再次體檢。若投保商品涉及失能相關保障，保險公司可能就既有失能狀況進行評估，必要時以除外或特別條件方式處理。

另如投保壽險累積保額達到各公司免體檢額度以上，則可能依一般核保規則要求體檢，此與是否為聽障者本身並無必然關聯。各公司免體檢額度會依年齡、保額、公司風險胃納及再保合約安排而有所不同，仍應依各公司核保規則、投保年齡及累積保額綜合判斷。

對於聽障或視障等障礙狀態已固定之個案，如核保人員仍有確認需求，未必須以體檢方式處理。若係擔心業務員說明不足，或需確認保戶是否理解契約權益及保障內容，可透過生存調查、訪談、文字說明或其他適當方式確認，以減少對保戶造成不必要負擔。

八、社團法人中華民國聽障人協會

與會代表意見：聽障者如於投保或核保過程中遇有疑義，常不易透過電話客服或 0800 專線即時反映；即使公會或公司網站設有金融友善服務專區，當事人仍可能不清楚應向何窗口反映，亦不確定所反映事項能否進入公司內部核保或申訴處理流程。

回應說明：

目前各保險公司及公會多設有客服、申訴、檢舉、電子郵件或其他反映管道，惟對聽障者而言，電話聯繫未必適合，仍有必要強化文字化之溝通及反映方式，例如電子郵件、文字客服、LINE、APP、網站留言或其他非語音管道。

若保戶對核保照會、要求體檢或其他程序有疑義，宜取得公司較正式且明確之說明，避免僅由業務員口頭轉述，導致資訊不完整或產生誤解。後續可請公會再向會員公司宣導，對於聽障、視障或其他有溝通需求之保戶，應視個案需求提供適當溝通方式，並清楚說明要求補件、體檢或照會之原因。

伍、會議結論及後續辦理事項

請各保險業者於核保及理賠實務中，持續以個案資料、險種特性、保單條款及可得經驗資料綜合評估，避免僅以身心障礙身分、障礙類別或單一生活功能指標作概括性不利認定。

- 一、請公會後續向會員公司宣導，對身心障礙者投保、理賠、保全或客服過程中之補件、照會、體檢等要求，應儘量提供明確且可理解之理由，降低保戶誤解及程序負擔。
- 二、指定聯絡人制度應定位為友善協助措施，並非限制保戶本人自主決定或直接溝通之措施；各公司辦理時應尊重保戶意願及溝通偏好。
- 三、請保險業者持續強化非語音溝通及反映管道，包括電子郵件、文字客服、APP、網站留言、LINE 或其他文字化方式，以提升聽語障、視障或其他有溝通需求保戶之服務可近性。
- 四、有關個人助理責任保險服務範圍、除外事項、費率基礎及是否需特殊風險分散機制等議題，後續仍待主管機關、政策單位及保險業者依服務內容及商品設計方向持續研議。

陸、散會