

健康保險招攬作業注意事項

逢甲大學風險管理與保險學系講師 呂廣盛先生

壹、健康保險招攬人員的角色

依據 2008 年度行政院金融監督管理委員會保險局及財團法人保險事業發展中心受理之申訴案件的險種占率統計（表一）：傷害保險在財產保險的理賠申訴為 22.31%，非理賠申訴為 27.94%，居全部財產保險險種申訴的第二位；在人身保險中，傷害保險的理賠申訴為 26.13%，非理賠申訴為 2.29%，健康保險的理賠申訴則為 54.12%，非理賠申訴為 9.55%，分居全部人身保險險種理賠申訴的第二、一位。

表一 申訴案件之險種占率統計（2009 年度）

財產保險	汽車保險	傷害保險	意外及其他保險		火災保險	海上保險
理賠	68.46%	22.31%	8.07%		0%	1.15%
非理賠	63.24%	27.94%	5.88%		2.94%	0%
人身保險	人壽保險	健康保險	傷害保險	團體保險	投資保險	年金保險
理賠	5.86%	54.12%	26.13%	12.86%	0.93%	0.10%
非理賠	48.73%	9.55%	2.29%	2.04%	36.8%	0.59%

資料來源：行政院金融監督管理委員會保險局及財團法人保險事業發展中心

由表一可顯見以人身為保險標的之傷害險及健康險之經營常與投保大眾的購買預期有很大的落差，以致保險公司在經營上常容易招致投保者的申訴。而就人身保險的申訴類型分析，可以發現違反告知義務居全部爭議類型的第四位（表二）。

表二 2009 年度人身保險理賠申訴之爭議類型分析（依名次排序）

名次	1	2	3	4	5
類別	承保範圍 18.69%	事故原因 12.46%	殘級等級 11.51%	違反告知 10.03%	理賠金認定 10.45%

資料來源：行政院金融監督管理委員會保險局及財團法人保險事業發展中心

由表二的理賠申訴爭議類型分析可知，如果業務人員能在招攬過程中，特別是以人身為保險標的之健康險或傷害險之中，做好商品的說明及告知的正確引導，將能避免未來可能的申訴。換言之，招攬人員在新契約招攬過程中，能直接、間接與投保者接觸，對其一般狀況、既往症、職業、家族資料、生活方式、投保動機及其他契約上的重要事項等了解最清楚。因此，如能慎重地收集要保人（準被保險人）的有關訊息，並做正確的報告，即可達到有效的危險選擇，避免逆選擇與保險申訴的發生，精進契約的品質。如何教育招攬人員在行銷商品的過程之中扮演好契約品質的關鍵角色，將是保險公司在經營上不可迴避的重要課題。

貳、健康保險招攬的要領

業務員既為第一線危險選擇的人員，對於健康保險的招攬，首先必須要清楚有關要保書告知問項的內容。在現行健康保險告知事項之內容，依法不論是採附加於人壽保險主契約或單獨以主契約方式銷售，原則上須依人壽保險要保書之規定辦理（96.8.29.金管保二字第 09602523644 號令修正「人身保險要保書示範內容及注意事項」第五點）。因此，對於如人壽保險下列概括式的問項內容：「（四）最近二個月內是否曾因受傷或生病接受醫師治療、診療或用藥？」或「（八）過去五年內是否曾因受傷或生病住院治療七日以上？」應如何判斷明瞭正確地引導要保人與被保險人做正確地告知實關乎契約品質的關鍵性角色。

通常對於被保險人過去或目前正在罹患疾病的判斷，業務員可掌握以下要領：

（一）問：詢問過去或現在身體健康狀況有無自覺不適的現象？有無因此就醫？在哪裡就

醫？醫師如何處置治療？目前身體恢復的狀況如何？

- (二) 聞：聽其言再須聞看看被保險人身體有無何體味、氣味。
- (三) 望：仔細觀察被保險人的五官面相（臉色）及體相（肢體活動）等是否有違常理的行動或臉色。
- (四) 切：有必要時，可伺機輕拍或輕觸被保險人的異常部位，藉由肢體的接觸了解其異常的程度。

常見可由四肢五官顯現的疾病分敘如下：

一、染色體疾病：染色體疾病為先天性疾病，但依財政部 93 年 1 月 29 日台財保字第 0930002305 號函的解釋令：「先天性疾病，保險人須舉證被保險人於訂立契約前曾有發病事實，否則仍應依契約約定給付保險金。」因此，在被保險人投保時，業務員必須特別仔細觀察其體況並詢問其過去的病史，以免因招攬時的失察而招致公司未來過高的理賠頻率與幅度。

(一) **苯酮尿症：**肝臟合成的苯丙氨酸酶，外觀常會顯現智能低下、頭髮細黃、皮膚色淺、驚厥、尿味發霉（鼠尿味）、肌張力高、易患濕疹。

(二) **亨汀頓氏舞蹈症（Huntington's chorea）：**是一種家族顯性的腦部退化的遺傳疾病，好發於 30～50 歲之間。伴有情緒障礙、心智減退、無法控制的肢體搖晃，因併發哽塞或感染而死。

二、感覺系統疾病：感覺系統是人體對外界刺激的接受與反應器，因此，也可由對外觀的觀察及反應而發覺可疑的感覺系統疾病。

(一) **愛娜姐奴症候群（Ehlers-Danlos 症候群 I 型）：**皮膚的過度伸展、柔軟、脆弱，受傷後癒合差，會形成疤痕，並伴有關節可過度伸展，而使髖、肩、膝、鎖骨等處的關節容脫位，併發心臟二尖瓣、三尖瓣脫垂，所以又稱為「橡皮人症候群」。

(二) **視網膜母細胞瘤：**嬰幼兒中最常見的惡性腫瘤，約占兒童惡性腫瘤的 3%，會繼發青光眼與眼盲，佔盲童人數的 5%，此病的外觀為瞳孔出現黃白色反射，如貓眼一般。

(三) **唇顎裂（兔唇）：**唇顎裂為臉部最常見的先天性畸型病症，因患者的唇形很像

兔子的嘴唇而得名。兔唇發生的原因與遺傳、病毒感染（例如：德國麻疹）、藥用（例如：類固醇、抗癲癇、抗癌藥物等）、X 光線照射、營養不均衡等因素有關，基因問題只是其中的一部份；一般而言，如果父母一方有兔唇的情形下，其子女發生的機率約為 4%，如果父母雙方都有，則發生的機率就會高達 35% 左右。

三、骨骼系統疾病：骨骼系統是人體的支架，發生病變時將對人體的活動造成限制。

(一) **痛風：**是人體內尿酸新陳代謝異常所引起的急性關節炎，發作時的主要症狀，剛開始是在腳部的關節（大拇趾占 70%）局部發生急性紅、腫、熱、痛的情形，疼痛的嚴重程度會讓人無法走路、無法穿鞋。若不治控制，長期發展下去，將會使尿酸結晶沈積在人體各關節的部位，形成痛風石的情形。

(二) **類風濕性關節炎：**病因目前尚未完全明白，推測可能是自體免疫不全所致。是一種對人體是最兇猛的一種慢性發炎性關節炎。主要侵犯小關節的結締組織（特別是手部），並累及對稱的周圍關節，使滑膜囊及關節周邊腫脹、軟骨侵蝕及相關的肌肉耗竭。此病在女性比男性普遍，約為男性的 3~5 倍，並且好發於 25~50 歲之間，發病率隨年齡增高而增加。

四、肌肉系統疾病：肌肉系統關乎人體的活動能力，若發生病變時，在外觀上將顯現活動力的受限。

(一) **重症肌無力：**為骨骼肌神經與肌肉接連處的興奮傳導發生障礙，使受累的肌群容易發生疲勞與勞累的現象，而有言語不暢，呼吸停止的情形。

(二) **肥大性肌營養不良症：**自 5~25 歲開始緩緩發病，最後終需以輪椅代步（平均年齡約 27 歲），並出現翼狀肩的特徵。此病的平均餘命約為 42 歲左右，大都伴隨心肌病變而亡。

五、心血管系統疾病：心血管系統雖是人體體內的臟器，但某些特定的疾病仍能在外觀上顯現出特殊的身體特徵，足供業務員在招攬時加以判別。

(一) **馬方氏症候群（Marfan's Syndrome）：**為人體第 15 號染色體的突變所致，人體外觀會顯現身材高瘦、四肢細長、手指細長如蜘蛛般的蜘蛛指、近視、眼睛晶體脫位、肌張力不足，並伴有心臟二尖瓣脫垂與心血管病變的現象，平均死亡年齡約為 40 歲。

(二) 法洛氏四聯症 (Follot Tetralogy)：即心臟結構的下列四重畸形：心室中膈缺損、肺動脈瓣狹窄、主動脈由左心室至右心室升起（跨於心室中膈上）及右心室肥大。外觀會顯現手指頭如鼓槌狀突起的現象。

(三) 多發性黑痣症：病因不明，也稱為：「心臟皮膚症候群 (cardiocutaneous syndrome)」。主要呈現有七個症狀：多發性黑（雀）斑(lentigines)；心電圖傳導異常(electrocardiographic conduction defects)；眼距過寬(ocular hypertelorism)；肺動脈狹窄(pulmonary stenosis)；生殖器異常(abnormalities of genitalia)；生長遲緩(retardation)；感音性耳聾 (deafness)。取此七個主症的詞首英文字母組成的縮略詞 LEOPARD，恰好組成「豹皮 (Leopard)」而且形象地形容了本症的皮膚特徵，因而命名為豹皮症候群 (leopard syndrome)。

六、血液系統疾病：常見的血液疾病在外觀的顯現上有：

(一) 貧血：紅血球數目、血色素含量以及每一百毫升血液中所含濃縮的紅血球容積均減至正常值以下，即稱為貧血。通常在外觀上常會顯現皮膚色蒼白無血色、軟弱乏力的現象。

(二) 紫斑症：是一種皮下出血或嚴重地從組織內層發生少量血球外滲到組織與粘膜的一種出血現象，加壓於出血點並不會消失，是一種血小板疾病所併發的症狀，常會併發貧血。

七、消化系統疾病：消化系統疾病在外觀上顯現的常見疾病有：

(一) 黃疸：皮膚、黏膜以及其他組織被血中過多的膽紅素（紅血球死亡後，被分解的物質，稱為膽紅素）染成黃色的一種症狀，臨床上依肉眼所見，或血清膽紅素逾 2 mg/dl 以上，稱之。依泛黃的程度區分：若呈黃紅色沈著，表示肝原性傷害；若呈黃綠色，則是膽汁鬱積；若呈石榴黃，則暗示為溶血；若為暗綠黃到黃黑色之間，則可能為肝外膽管堵塞。

(二) 肝豆狀核變性（威爾遜氏病）：人體的銅質代謝異常沈積（特別是在大腦及肝臟處），影響到腎臟、紅血球及其他組織功能的先天性病變。此病的病程緩慢，在十幾歲廿幾歲時，即有面具式臉孔、震顫、運動失調（步履不穩、手足徐動）、口齒區不清等表現出來，典型的特徵為金棕色的色素沈積於眼睛虹膜而呈現綠

環，並伴有黃疸、肝腫大、肝硬化、腎功能減退及神經或精神疾病等的臨床表徵。

八、泌尿生殖系統疾病：常見的泌尿生殖系統疾病在外觀的顯現上有：

- (一) **愛滋病**：人體免疫不全濾過性病毒（HIV）侵犯所致，發病初期通常沒有任何症狀，但隨著病情的惡化，會產生貧血、皮膚黏膜出現卡波西氏肉瘤及各種伺機性的感染（如：卡氏肺囊蟲肺炎，口腔及食道的白色念珠菌感染等）。
- (二) **梅毒**：由梅毒螺旋菌所引發的性傳染疾病，是性病中最嚴重的一種。依病情的進展而有顯現不同的症狀：第一期會在性器組織上出現單一堅硬如鈕扣般的丘疹，有時此丘疹會發生糜爛而成淺潰瘍（下疳）。第二期則在皮膚會發疹，發燒，伴有淋巴腺病變，體重減輕，貧血等現象。第三期則已侵犯至心臟血管、骨髓、中樞神經等系統，並在臉部、舌、腳部產生潰瘍。

九、神經系統疾病：常見外觀顯現的疾病有：

- (一) **結節性硬化症**：一種小血管纖維瘤，在面頰鼻唇溝產生小丘疹，毛細血管擴張，皮膚有黃色鯊革樣斑片，在腦、眼、肺、腎併發腫瘤同時引起相應症狀，並伴發智能低下、癲癇。
- (二) **神經纖維瘤**：皮膚神經先天的發育不良，發病初期會在身體各處產生牛奶咖啡斑，瘤體深部會造成組織壓迫或破壞性的改變。

十、內分泌系統疾病：常見外觀顯現的疾病有：

- (一) **甲狀腺機能亢進**：甲狀腺素分泌過多，容易導致心情焦慮和神經過敏，心律加快，體重減輕但食慾增加，眼球突出等情形。
- (二) **甲狀腺機能低下**：甲狀腺素分泌不足，在成人會造成黏液水腫的情形，伴隨著症狀有：智力遲鈍，昏睡，反應遲緩，皮膚乾厚且毛髮脫落；在發育中的幼童，則會導致發育缺陷（形成面貌醜陋的侏儒）及智能不足。
- (三) **愛迪生氏病**：腎上腺皮質活動不足，使得皮膚褐色素沈著增加，並伴有虛弱、低血壓、體重減輕及腸胃障礙等現象。
- (四) **庫欣氏症候群**：腎上腺皮質活動過度，產生圓形臉、多毛、水牛背、身體顯著肥胖、水腫、肌肉無力萎縮、經血量減少、高血壓等，並且持續的高血糖可能導致糖尿病的發生。

十一、免疫系統疾病：常見外觀顯現的疾病有：

- (一) 全身性紅斑性狼瘡症：一種慢性侵犯多種系統的自體免疫疾病，受害器官包括關節、皮膚、肺臟、心臟、腎臟及神經系統。並在：1.面頰紅斑、2.盤狀皮疹、3.光敏感、4.口腔潰瘍、5.非糜爛性關節炎、6.漿膜炎（肋膜炎或心包膜炎）、7.腎臟病變、8.神經病變、9.血液病變、10.免疫異常（含陽性抗雙鏈 DNA 抗體、抗 Sm 抗體、抗磷脂抗體陽性）、11.抗核抗體陽性，等十一項分類標準中出現四項（含）以上者，即可診斷確定為此病。
- (二) 硬皮症：病因不明的一種慢性造成皮膚及內部器官（如：肺、心、腎、腸胃道）廣泛性纖維化，皮膚的發炎與退化，血管異常等現象的疾病。

參、招攬人員的法律責任

業務、財務、管理、技術為保險公司經營的四大礎石，而招攬人員的第一次危險選擇更是決定業務品質的關鍵地位。有良好的業務品質，才是保險經營的佳安全保障，也可使契約的危險發生率穩定在預期的範圍內，達到保險經營的穩固基礎。因此，招攬人員在從事招攬活動時，除了掌握前述問、聞、望、切的四大要領外，更必須時時謹記千勿爲了業績而做出有損及公司與保戶之間權益的事情。若招攬人員有不實招攬的行爲時，除依「保險業務員管理規則」之規定：除有犯罪嫌疑，應依法移送偵辦外，其所屬公司並應按其情節輕重，予以三個月以上一年以下停止招攬行爲或撤銷其業務員登錄之處分；並且在登錄有效期間內受停止招攬行爲處分期間累計達二年者，所屬公司應予撤銷其業務員登錄處分。

至於保險業務員在招攬過程中，常見涉有犯罪嫌疑而不知，須移送的行爲主要有：

- 一、就影響要保人或被保險人權益之事項爲不實之說明或不爲說明（刑法第 339 條詐欺罪、第 342 條背信罪）。
- 二、唆使要保人或被保險人對保險人爲不告知或不實之告知；或明知要保人或被保險人不告知或爲不實之告知而故意隱匿（刑法第 339 條詐欺罪、第 342 條背信罪）。
- 三、未經保險契約當事人同意或授權而爲填寫、簽章有關保險契約文件（刑法第 217 條偽造印章、印文或署押罪、第 342 條背信罪）。

- 四、以不當之方法唆使要保人終止有效契約而投保新契約致使要保人受損害（刑法第 339 條詐欺罪、第 342 條背信罪）。
- 五、未經授權而代收保險費或經授權代收保險費而挪用、侵占所收保險費或代收保險費未依規定交付保險業開發之正式收據（刑法第 335 條侵占罪、第 336 條第 2 項業務侵占罪、第 342 條背信罪）。
- 六、以不同保險契約內容作不公平或不完全之比較，而陳述或散布足以損害其他公司營業、信譽（刑法第 310 條誹謗罪或同法第 313 條妨害信用罪）。
- 七、散播不實言論或文宣，擾亂金融秩序（刑法第 313 條妨害信用罪）。
- 八、其他犯罪事證已臻明確之行爲，足堪認定有損及保戶或保險公司權益（該當各具體法律規定之罪）。

肆、結 語

微利的時代，良好的危險選擇是保險公司「獲利」的唯一機會。而所謂「良好的危險選擇」，不是全部都不保，也不是全部都承接；而必須依據被保險人的體況，賦予適當的承保條件。適當承保條件的根據，就必須完全端視負責招攬的第一線從業人員所提供的資訊不可。因此，透過良好的第一次招攬的危險選擇，在保險公司的營運上可達到以下的目的：

- 一、**經營健全**：大量良質契約的獲得，可透過大數法則的運用，使損失發生率穩定，達成被保險人間互助行爲的公平性，使保險經營益趨健全。
- 二、**拓展市場**：危險選擇良好，可使保險公司的形象（信譽）提高，能順利開拓其他的保險市場。
- 三、**減少糾紛**：危險選擇確實，可使保險事故在發生後，能迅速確實地給付保險金能，減少不必要的糾紛及誤解發生，維護保險公司的信譽與形象。