

國軍退除役官兵輔導委員會

辦理微型保險對經濟弱勢榮民眷屬影響 與現況分析

報告單位：服務照顧處

目 錄

中文摘要	1
英文摘要	2
前言	3
研究方法	4
研究結果	4
一、系統資料庫統計與分析	4
二、擬定微型保險計畫	5
三、榮服處辦理投保微型保險工作準則	10
四、輔導會與各縣市政府微型保險差異比較	10
五、輔導會實施微型保險實際狀況	11
六、微型保險理賠情形	13
七、深度問卷訪談情形	13
八、作業問題與分工機制	15
結論	16
建議	16
參考文獻	16

表 目 錄

表 1 退除役官兵及眷屬現有人數.....	4
表 2 經濟弱勢退除役官兵及眷屬人數.....	5
表 3 失能程度與保險金給付表.....	6
表 4 輔導會與各縣市政府比較表.....	11
表 5 輔導會辦理微型保險投保情形.....	11
表 6 投保人員性別及身分別區分統計情形.....	12
表 7 投保人員性別及年齡區分統計情形.....	12
表 8 投保人員性別及經濟弱勢種類區分情形.....	13
表 9 投保人員性別及是否具身心障礙區分情形.....	13
表 10 輔導會微型保險第一年理賠統計情形.....	13
表 11 輔導會微型保險理賠案訪談情形.....	14
表 12 微型保險施行作業問題與分工機制.....	15

辦理微型保險對經濟弱勢榮民眷屬影響與現況分析

林昌樹

摘要

本研究旨在了解輔導會辦理微型保險對經濟弱勢榮民眷屬之影響。研究方法以資料庫採礦及質性問卷方式進行。本研究已完成，退除役官兵及眷屬資料庫系統資料統計與分析、提出微型保險計畫、規範榮服處辦理投保微型保險工作準則；另外，完成輔導會與各縣市政府微型保險差異比較、輔導會實施微型保險實際狀況與理賠情形；並針對理賠戶進行深度問卷訪談，了解問題與現況。最後提出實施辦理微型保險作業問題與權責分工機制和解決策略。

本研究之結果與建議，除了可以做為執行微型保險缺失修正依據，並可做為未來學術研究與政策推動之參考。

關鍵詞：微型保險、榮民、經濟弱勢

(1)國軍退除役官兵輔導委員會。

*通訊作者(vac036130@mail.vac.gov.tw)

Study on the Micro-insurance with Economic Weakness Veterans Dependents and Implementation Status

Chang - shu Lin

Abstract

This study explored the micro-insurance with economic weaknesses, veterans' dependents, and implementation status. The research methods were conducted through database mining and quantitative questionnaires. This study has completed the analytics and statistics of veterans' dependents from the Veterans Affairs Council database system (VAC). Proposed a micro-insurance plan and guidelines for applying for micro-insurance for the veterans' service office. In addition, the completed counseling session in micro-insurance s compared with the difference in county or city government with VAC. In the practical situation of micro-insurance and claims, in-depth questionnaire interviews were conducted with claimants to understand the problem and the current situation. Finally, the implementation of the problem of micro-insurance operation, the division of rights and responsibilities mechanism, and the solution strategy proposed.

The results and recommendations of this study could be able to perform micro-insurance missing correction basis. As well as it can also be used as a reference for future academic research and policy promotion.

Keywords: Micro-insurance, veterans, economic weakness

(1) Veterans Affairs Council, Taipei City, Taiwan, R.O.C

*Corresponding author (vac036130@mail.vac.gov.tw)

前言

微型保險是從微型金融發展出來的，由 2006 年諾貝爾和平獎得主尤努斯提出，他認為金融消費權是每個人都應享有的基本人權，即使再窮困的人，也可享受金融服務的權利，所以他創辦了窮人銀行，成功幫助弱勢者脫離貧窮；由於這個成功經驗，促使聯合國提出一個去貧計劃，希望藉由一些金融工具，幫助世界消弭貧窮，把生活在貧窮線以下的弱勢人口降到最低，所以就鼓勵各會員國進行金融改革，第一步先推動微型金融，然後再推動微型保險，讓生活條件比較差的人，也能在風險防範上得到照顧（謝明媛，2014）。

臺灣金融監督管理委員會為使弱勢民眾得以低保費獲得基本保險保障，避免因被保險人發生保險事故使家中經濟陷入困境，並鼓勵保險業者善盡社會責任，於 98 年 7 月發布「保險業辦理微型保險業務應注意事項」，並於 103 年 6 月、107 年 12 月、110 年 1 月及 110 年 12 月修正，擴大微型保險保護傘，以建構更為健全之社會安全網；微型保險係提供經濟弱勢（如低、中低收入戶、中低收入老人生活津貼資格者）或特定身分者（如原住民）基本保險保障，以填補政府社會保險或社會救助機制之不足（金融監督管理委員會，2023）。

微型保險是為經濟弱勢者提供因應特定風險基本保障的保險商品，其特色為低保額、低保費、保障內容簡單，藉內容簡單的保險，避免遭受突發事故對家庭經濟造成嚴重衝擊（李嘉興，2022）。

然而，微型保險客戶群多屬居於偏遠地區，知識水平相對較低，保險業務員在定期業績考核壓力與現實情境下，實難鼓吹其多花時間在此耕耘，且其銷售族群都是弱勢低收入戶，若以微型保險作為其他高保費壽險商品之敲門磚，因其對象為經濟弱勢者，業務員應覺成功機會不大，又微型保險係低保費、低佣金、利潤微薄且非強制性質，實難激發保險業經營本項業務之動能；保險業者認為推行本保險較無優渥之誘因，對以追求營利為目的之保險業者而言，不願投入人力、物力、時間、成本來開發此市場，故有賴政府機關或社福團體主動協助經濟弱勢者投保（蔡振世，2016）。

針對低收入弱勢族群之濟貧、扶貧工作，是政府重要施政核心計畫，畢竟唯有富足人民方能有富裕社會與國家。基此，政府對於屬於金字塔底層低收入弱勢族群，由於工作不固定，收入極其有限，無法負擔微型保險之保險費，政府有必要伸出援手解決，所以輔導會編列公務預算全額支應保費，藉以落實政府照顧弱勢族群（蔡振世，2016）。

依輔導會統計資料，退除役官兵及遺眷有近 9 千人為低收入戶，3 千餘人為中低收入戶，另外具中低收入老人生活津貼者為 1 萬餘人。輔導會為了妥善服務照顧弱勢榮民（眷），提升他們的基本保險保障，參考金融監督管理委員會「保險業辦理微型保險業務應注意事項」，制定輔導會「第一類退除役官兵及遺眷微型保險實施計畫」，並自 110 年 6 月 1 日起開辦，保費全額由輔導會公務預算支

應，並列入年度預算編列（每年 200 萬元），施行第一年計 6,210 人納保，第二年則提升為 6,495 人納保，並透過與衛生福利部每月定期資料交換，主動掌握新增符合投保資格人員，以確實維護渠等權益。

本研究的目的是在探討微型保險對弱勢榮民、遺眷的影響，包含從現有服務對象、投保人數、效益評估、保險內容、榮服處辦理事項、各縣市政府辦理情形、現有資料統計分析、理賠情形暨理賠者訪談、不保事項及分工機制等 9 項來研析，期望本研究能作為爾後政策建議或修正之參考。

研究方法

輔導會為了為免經濟弱勢退除役官兵及遺眷因發生意外事故，致家庭經濟陷入困境，因此研議辦理微型保險的可行性。

本研究重點從幾個面向進行，一、系統資料庫統計與分析；二、擬定微型保險計畫；三、榮服處辦理投保微型保險工作準則；四、輔導會與各縣市政府微型保險差異比較；五、輔導會實施微型保險實際狀況；六、微型保險理賠情形；七、深度問卷訪談情形；八、作業問題與分工機制。

期望藉由上述之研究結果作為退輔會未來辦理微型保險精進參考依據，與妥善照顧弱勢弱勢退除役官兵及遺眷。

研究結果

一、系統資料庫統計與分析

(一)退除役官兵及眷屬現況

由輔導會資訊系統蒐集退除役官兵及眷屬現況，整理資料了解，現有退除役官兵(不含第二類退除役官兵) 32 萬 2,707 人，另有眷屬 68 萬 3,978 人，合計 100 萬 6,685 人；退除役官兵及眷屬現有人數，如表 1。

表 1 退除役官兵及眷屬現有人數

退除役官兵	眷屬	合計
32 萬 2,707 人	68 萬 3,978 人	100 萬 6,685 人
數據截至 111 年 10 月		

(二)經濟弱勢退除役官兵及遺眷現況

由輔導會資訊系統蒐集經濟弱勢退除役官兵及遺眷現況，經統計，現有低收、中低收、中低老人之退除役官兵及遺眷，總計 2 萬 2,333 人，如表 2。

表 2 經濟弱勢退除役官兵及眷屬人數

退除役官兵			遺眷		
低收	中低收	中低老人	低收	中低收	中低老人
1,310 人	1,386 人	1,844 人	7,597 人	1,794 人	8,402 人
合計 4,540 人			合計 1 萬 7,793 人		
總計 2 萬 2,333 人			數據截至 111 年 10 月		

二、擬定微型保險計畫

(一) 微型保險方案制定緣起

輔導會主任委員馮世寬先生於 109 年 7 月拜會金融監督管理委員會主任委員黃天牧先生，研討辦理微型保險可行性。後來經過評估後，認為微型保險事故理賠金額度適足，將可提高弱勢榮民(眷屬)基礎保障，在主任委員馮世寬先生指導開始辦理本項業務。然而，當時金融監督管理委員會業管之「保險業辦理微型保險業務應注意事項」尚未將中低收入老人生活津貼資格者納入投保對象，但是輔導會所服務對象有近萬人具有上述資格，為了擴大及妥善服務照顧榮民及屬眷，因此輔導會於 109 年 11 月函報金融監督管理委員會，提出建議修正投保資格規定。

(二) 微型保險方案作業沿革

輔導會於 109 年 11 月訂頒經濟弱勢「第一類退除役官兵及遺眷微型保險實施計畫」，待金融監督管理委員會同意完成規定修正後，輔導會於 110 年 2 月完成上述計畫修正，3 月辦理招標作業，4 月採購案決標，5 月辦理全國作業說明會，並自 6 月 1 日起開辦迄今。

(三) 微型保險計畫

1. 投保對象及資格：具有低收、中低收入戶、領取中低收入老人生活津貼或特殊境遇家庭資格，且年齡為 75 歲以下之下列人員：

- (1) 第一類退除役官兵。
- (2) 領有遺眷家戶代表證之遺眷。
- (3) 上述人員若於 75 歲前已投保，則於 80 足歲前均可續保，且續保後保單仍係 1 年期。

2. 理賠內容：

(1) 意外身故保險金：

依保險契約給付意外身故保險金，每位被保險人新臺幣 30 萬元整。

(2) 意外失能保險金：

依失能程度與保險金給付表辦理理賠事宜，如表 3(失能程度與保險金給付表，如兩眼視力障害失能達第 5 等級，給付比例 60%，理賠金則為 30 萬*60%=18 萬元)；該表係由金融監督管理委員會訂頒，律定各保險業者有關傷害保險理賠給付標準，失能程度與保險金給付表如表 3。

表 3 失能程度與保險金給付表

項目		項次	失能程度	失能等級	給付比例
1 神經	神經障害	1-1-1	中樞神經系統機能遺存極度障害，包括植物人狀態或氣切呼吸器輔助，終身無工作能力，為維持生命必要之日常生活活動，全須他人扶助，經常需醫療護理或專人周密照護者。	1	100%
		1-1-2	中樞神經系統機能遺存高度障害，須長期臥床或無法自行翻身，終身無工作能力，為維持生命必要之日常生活活動之一部分須他人扶助者。	2	90%
		1-1-3	中樞神經系統機能遺存顯著障害，終身無工作能力，為維持生命必要之日常生活活動尚可自理者。	3	80%
		1-1-4	中樞神經系統機能遺存障害，由醫學上可證明局部遺存頑固神經症狀，且勞動能力較一般顯明低下者。	7	40%
		1-1-5	中樞神經系統機能遺存障害，由醫學上可證明局部遺存頑固神經症狀，但通常無礙勞動。	11	5%
2 眼	視力障害	2-1-1	雙目均失明者。	1	100%
		2-1-2	雙目視力減退至 0.06 以下者。	5	60%
		2-1-3	雙目視力減退至 0.1 以下者。	7	40%
		2-1-4	一目失明，他目視力減退至 0.06 以下者。	4	70%
		2-1-5	一目失明，他目視力減退至 0.1 以下者。	6	50%
		2-1-6	一目失明者。	7	40%
3 耳	聽覺障害	3-1-1	兩耳鼓膜全部缺損或兩耳聽覺機能均喪失 90 分貝以上者。	5	60%
		3-1-2	兩耳聽覺機能均喪失 70 分貝以上者。	7	40%
4 鼻	缺損及機	4-1-1	鼻部缺損，致其機能永久遺存顯	9	20%

	能障害		著障害者。		
		4-1-2	鼻未缺損，而鼻機能永久遺存顯著障害者。	11	5%
5 口	咀嚼吞嚥及言語機能障害	5-1-1	永久喪失咀嚼、吞嚥或言語之機能者。	1	100%
		5-1-2	咀嚼、吞嚥及言語之機能永久遺存顯著障害者。	5	40%
		5-1-3	咀嚼、吞嚥或言語構音之機能永久遺存顯著障害者。	7	40%
6 胸腹部臟器	胸腹部臟器機能障害	6-1-1	胸腹部臟器機能遺存極度障害，終身不能從事任何工作，經常需要醫療護理或專人周密照護者。	1	100%
		6-1-2	胸腹部臟器機能遺存高度障害，終身不能從事任何工作，且日常生活需人扶助。	2	90%
		6-1-3	胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身不能從事任何工作，但日常生活尚可自理者。	3	80%
		6-1-4	胸腹部臟器機能遺存顯著障害，終身祇能從事輕便工作者。	7	40%
	臟器切除	6-2-1	任一主要臟器切除二分之一以上者。	9	20%
		6-2-2	脾臟切除者。	11	5%
	膀胱機能障害	6-3-1	膀胱機能完全喪失且無裝置人工膀胱者。	3	80%
	7 軀幹	脊柱運動障害	7-1-1	脊柱永久遺存顯著運動障害者。	7
7-1-2			脊柱永久遺存運動障害者。	9	20%
8 上肢	上肢缺損障害	8-1-1	兩上肢腕關節缺失者。	1	100%
		8-1-2	一上肢肩、肘及腕關節中，有二十大關節以上缺失者。	5	60%
		8-1-3	一上肢腕關節缺失者。	6	50%
	手指缺損障害	8-2-1	雙手十指均缺失者。	3	80%
		8-2-2	雙手兩拇指均缺失者。	7	40%
		8-2-3	一手五指均缺失者。	7	40%
		8-2-4	一手包含拇指及食指在內，共有四指缺失者。	7	40%

		8-2-5	一手拇指及食指缺失者。	8	30%	
		8-2-6	一手包含拇指或食指在內，共有三指以上缺失者。	8	30%	
		8-2-7	一手包含拇指在內，共有二指缺失者。	9	20%	
		8-2-8	一手拇指缺失或一手食指缺失者。	11	5%	
		8-2-9	一手拇指及食指以外之任何手指，共有二指以上缺失者。	11	5%	
	上肢機能障 害	8-3-1	兩上肢肩、肘及腕關節均永久喪失機能者。	2	90%	
		8-3-2	兩上肢肩、肘及腕關節中，各有二大關節永久喪失機能者。	3	80%	
	9 下 肢	下肢缺損障 害	9-1-1	兩下肢足踝關節缺失者。	1	100%
			9-1-2	一下肢髖、膝及足踝關節中，有 二大關節以上缺失者。	5	60%
9-1-3			一下肢足踝關節缺失者。	6	50%	
縮短障 害 (註 11)		9-2-1	一下肢永久縮短五公分以上者。	7	40%	
足趾缺損障 害		9-3-1	雙足十趾均缺失者。	5	60%	
		9-3-2	一足五趾均缺失者。	7	40%	
下肢機能障 害		9-4-1	兩下肢髖、膝及足踝關節均永久喪失機能者。	2	90%	
		9-4-2	兩下肢髖、膝及足踝關節中，各有 二大關節永久喪失機能者。	3	80%	
		9-4-3	兩下肢髖、膝及足踝關節中，各有一大關節永久喪失機能者。	6	50%	
		9-4-4	一下肢髖、膝及足踝關節均永久喪失機能者。	6	50%	
		9-4-5	一下肢髖、膝及足踝關節中，有 二大關節永久喪失機能者。	7	40%	
		9-4-6	一下肢髖、膝及足踝關節中，有一大關節永久喪失機能者。	8	30%	
		9-4-7	兩下肢髖、膝及足踝關節均永久遺存顯著運動障 害者。	4	70%	
		9-4-8	兩下肢髖、膝及足踝關節中，各有 二大關節永久遺存顯著運動障	5	60%	

		害者。		
	9-4-9	兩下肢髖、膝及足踝關節中，各有一大關節永久遺存顯著運動障害者。	7	40%
	9-4-10	一下肢髖、膝及足踝關節均遺存永久顯著運動障害者。	7	40%
	9-4-11	一下肢髖、膝及足踝關節中，有第二大關節永久遺存顯著運動障害者。	8	30%
	9-4-12	兩下肢髖、膝及足踝關節均永久遺存運動障害者。	6	50%
足趾機能 障害	9-5-1	雙足十趾均永久喪失機能者。	7	40%
	9-5-2	一足五趾均永久喪失機能者。	9	20%

3. 保費及保單年限：

每人每年保費由輔導會全額支應(未滿 1 年者則按合約剩餘天數依比例核實支付)；另依金融監督管理委員會「保險業辦理微型保險業務應注意事項」規定，微型保險保單均係 1 年期，故每年 6 月重新核保。

4. 受益對象：

失能保險金以被保險人為受益對象。身故保險金以法定繼承人(限父母、配偶、子女或兄弟姊妹等法定繼承人)為受益對象，如無法定繼承人，則依保險法第 113 條列入被保險人之遺產。

5. 一般規定：

- (1)被保險人已由各縣(市)政府或鄉(鎮、市、區)公所投保微型保險者，不予納保；惟若輔導會或各縣(市)政府或鄉(鎮、市、區)公所投保之最高理賠金不同，榮民服務處應勸導被保險人擇優納保。
- (2)保險不保事項及除外責任依保險保單條款為準(因從事部分活動及原因而致死或失能，不給付保險金)。
- (3)理賠申請期限：依保險法第 65 條規定，由保險契約所生之權利，自得為請求之日起，經過 2 年不行使而消滅。各榮民服務處應適時提醒保險受益對象於期限內行使權利。
- (4)由各榮民服務處協助納保，所需保費由輔導會年度經費檢討支應，全額負擔並辦理招標作業。
- (5)納保期間，如欲更改被保險人、受益人、通訊地址等相關資料，由被保險人逕向承辦保險公司申請異動或由各榮民服務處協助辦理。
- (6)本保險理賠範圍為意外身故與失能，如發生醫療費用負擔困難，尚非本保險理賠範圍所包括，得由各榮民服務處協助申辦急難救助或連結縣(市)政府等相關社福資源。

三、榮服處辦理投保微型保險工作準則

- (一)配合輔導會每年重新核保作業，繕造符合投保資格且未由各縣(市)政府協助納保之人員名冊；另每月 15 日前完成新增投保人員名冊並經權責長官核可後，自行以電子郵件傳送承辦保險公司聯絡窗口，保單則於次月 1 日起生效。
- (二)各項作業應注意被保險人個人資料之保護。經確認被保險人有投保意願時，初次投保應由其本人簽署同意書，無投保意願時，簽署切結書。同意書及切結書統一存管至被保險人喪失本保險資格、死亡或年滿 80 足歲契約到期止。
- (三)每季須透過輔導會行政業務網報表功能，掌握轄區內新增符合投保資格之人員，並主動派員訪視，說明保險內容及協助投保作業。
- (四)配合承辦保險公司完成被保險人合約簽定相關行政作業事宜。
- (五)知悉被保險人有保險事故發生時，應主動告知承辦保險公司，另承辦保險公司遇承保事故發生時，亦應主動告知轄管榮民服務處，並派員親訪慰問，以彰顯輔導會照顧之美意。
- (六)適時協助保險受益對象填寫各項理賠申請資料及理賠金申請作業。
- (七)積極勸導不願納保及近 75 歲已由各縣(市)政府納保者投保，以維護其權益。
- (八)與轄區各榮家建立業務聯繫管道，主動清查並協助符合投保資格者之內住榮民及遺眷納保。
- (九)其他經輔導會通知應辦理事項。

四、輔導會與各縣市政府微型保險差異比較

經調查，各地方政府均有辦理微型保險，惟投保對象、年齡不一致，輔導會微型保險為了彌補地方政府不足，另外檢視輔導會微型保險投保資格及年齡、最高理賠額度等，均較地方政府佳，分別概述如下，簡表如表 4：

- (一)投保年齡最高：
輔導會最高可續保年齡至 80 歲，各縣市政府至多投保年齡上限為 75 歲且無續保條件，相較各縣市政府係最高投保年齡上限，輔導會條件優於各縣(市)政府。
- (二)納入領取中低收入老人生活津貼對象：
現僅有臺南市政府與輔導會將中低收入老人生活津貼對象納保。
- (三)以公務預算支付保費：
現僅桃園市及宜蘭縣等 2 個縣市政府與輔導會相同，其餘縣市政府均為企業或團體認捐，致保險能否續約須視認捐情形而定。
- (四)最高理賠金額：
相較輔導會最高理賠 30 萬元，臺南市、南投縣、彰化縣及花蓮縣等 4 個縣市政府最高理賠 50 萬元，另雲林縣政府最高理賠 40 萬元，

惟花蓮縣政府僅特殊境遇家庭最高理賠金 50 萬元，其餘仍係 30 萬元，另彰化縣政府未將中低收入老人生活津貼者納保。

表 4 輔導會與各縣市政府比較表

項次	輔導會保險特色	相同條件之縣市	備註
1	納入中低收入老人生活津貼	臺南市	
2	納入特殊境遇家庭	臺北市、桃園市、臺南市、宜蘭縣、苗栗縣、南投縣、彰化縣、嘉義縣、嘉義市及花蓮縣等 10 個縣市政府	
3	投保年齡上限 75 歲，可續保至 80 歲	無	
4	理賠金額 30 萬元	臺南市、南投縣、彰化縣及花蓮縣等 4 個縣市政府最高理賠 50 萬元；雲林縣政府最高理賠 40 萬元	彰化縣及花蓮縣政府僅限部分對象最高理賠 50 萬元
5	公務預算支付保費	桃園市、宜蘭縣	臺南市及高雄市政府係企業（慈善團體）認捐，不足部分由公務預算支應。

五、輔導會實施微型保險實際狀況

由輔導會資訊系統蒐集參與投保辦微型人員，進行資料交叉比對，統計資料包含，(一)投保人數統計、(二)投保人員性別及身分別、(三)投保人員年齡、(四)投保人員性別及經濟弱勢種類(五)投保人員性別及身心障礙情形，分別敘述如下：

(一)投保人數統計

自 110 年 6 月 1 日起開辦微型保險迄今，本次研究數據採用輔導會 110 年至 111 年投保人數，如表 5。

表 5 輔導會辦理微型保險投保情形

時程	投保人數	備考
110 年 6 月至 111 年 5 月	6,210	每月清查新增符合資格人員加保
111 年 6 月至 111 年 9 月	5,682	

(二)投保人員性別及身分別

以第二期（111年6月至111年9月）投保情形觀察，投保人數5,682人中，有2,164人為男性（占38.1%）、3,518人為女性（占61.9%），女性占比較多。投保榮民1,596人中，有1,595人（占99.9%）為男性，僅0.1%（1人）為女性，主因係受到榮民多為男性影響；遺眷4,086人中，則有569人（占13.9%）為男性、3,517人（86.1%）為女性，係因榮民大多為男性，榮民亡故後因以照顧其配偶為主，故遺眷女性占比極高，如表6。

表6 投保人員性別及身分別區分統計情形

身分別	人數	男性	占比	女性	占比
榮民	1,596	1,595	99.9%	1	0.1%
遺眷	4,086	569	13.9%	3,517	86.1%
總計	5,682	2,164	38.1%	3,518	61.9%

(三)投保人員年齡

以投保人年齡來觀察，以66至75歲3,986人占約七成最多，且以女性2,972人（占比74.6%）占比較高，故66歲以上以女性較多，顯現年長者以照顧女性為主，如表7。

表7 投保人員性別及年齡區分統計情形

年齡間隔	人數	男性	占比	女性	占比
45歲以下	205	131	63.9%	74	36.1%
46-55歲	587	456	77.7%	131	22.3%
56-65歲	901	563	62.5%	338	37.5%
66-75歲	3,986	1,014	25.4%	2,972	74.6%
76歲以上	3	-	0.0%	3	100.0%
總計	5,682	2,164	38.1%	3,518	61.9%

(四)投保人員性別及經濟弱勢種類

以投保人經濟弱勢種類來觀察，其中領取中低收入老人生活津貼3,208人占56.5%最多，低收入戶1,661人占29.2%次之，中低收入戶813人占14.3%最少。另中低收入老人生活津貼以女性較多，低收入戶及中低收入戶則以男生較多。以總人數5,682人分析，女性3,518人（占比61.9%）較男性2,164人（占比38.1%）為高，故投保以女性比例較高，如表8。

表 8 投保人員性別及經濟弱勢種類區分情形

經濟弱勢種類	人數	男性	占比	女性	占比
低收入戶	1,661	935	56.3%	726	43.7%
中低收入戶	813	481	59.2%	332	40.8%
中低收入老人生活津貼	3,208	748	23.3%	2,460	76.7%
總計	5,682	2,164	38.1%	3,518	61.9%

(五)投保人員性別及身心障礙情形

以投保人是否具身心障礙來觀察，其中具身心障礙 2,043 人占 36.0%，不具身心障礙 3,624 人占 63.8%。另不論是否具身心障礙，皆以女性較多，如表 9。

表 9 投保人員性別及是否具身心障礙區分情形

經濟弱勢種類	人數	男性	占比	女性	占比
具身心障礙	2,043	909	44.5%	1,134	55.5%
無身分障礙	3,624	1,253	34.6%	2,371	65.4%
不詳	15	2	13.3%	13	86.7%
總計	5,682	2,164	38.1%	3,518	61.9%

六、微型保險理賠情形

統計自 110 年 6 月 1 日開辦迄 111 年 8 月 31 日止，申請理賠案件計 3 件 69 萬元，理賠對象均為遺眷且係女性，顯現受益對象以女性為主，如表 10。

表 10 輔導會微型保險第一年理賠統計情形

項次	事由	理賠金額	備考
1	意外失能	9 萬	花蓮遺眷(女性)
2	意外亡故	30 萬	臺中遺眷(女性)
3	意外亡故	30 萬	桃園遺眷(女性)
計意外失能 1 件、意外亡故 2 件，理賠合計 69 萬元。			

七、深度問卷訪談情形

為瞭解輔導會微型保險被保險人對保險理賠之滿意度，經榮服處人員對理賠案申請人或其家屬進行訪談，其中臺中遺眷理賠案，因眷屬均居住於大陸地區致無法訪談，資料彙整如表 11。

表 11 輔導會微型保險理賠案訪談情形

項目	訪談內容
1. 微型保險納保作業會不會很繁雜？有造成您的困擾嗎？	1. 本身不識字，於加保跟申請理賠時榮服處都有專人進行說明及協助填送資料（花蓮遺眷）。 2. 不會，榮服處有積極協助（桃園遺眷）。
2. 發生事故申請理賠時，保險公司及榮服處是否有詳細說明或協助申請理賠作業？	1. 榮服處人員到家說明依照障礙等級或受傷程度不同會影響理賠額度，也協助填送申請理賠資料（花蓮遺眷）。 2. 服務處跟保險公司都有詳細說明（桃園遺眷）。
3. 保險理賠金在完成申請後多久核發？	1. 於 110 年 9 月 8 日申請，後於 110 年 10 月 4 日收到理賠金（花蓮遺眷）。 2. 申請送件後約在兩週內就發放了，動作很快速（桃園遺眷）。
4. 榮服處有沒有在事故後持續關懷您的需要？另是否有提供協助？	1. 榮服處提供協助如下（花蓮遺眷）： (1) 事故住院時榮服處協調花蓮慈濟醫院醫療費用減免及申請身障證明。 (2) 榮服處 110 年 8 月 26 日核發急難救助金 1 萬元。 (3) 連結法律扶助基金會向前雇主提告，並順利和解跟取得事故和解金。 (4) 出院後榮服處與里長來訪視關心近況，又協助申請長照服務(到宅煮飯、沐浴服務)。 2. 服務處的輔導員跟微型保險的承辦人都有來電話關心(桃園遺眷)。
5. 保險理賠金對後續喪葬費或生活是否有幫助？	1. 受傷後要租屋，又無法工作，理賠金 9 萬元很快就生活花費用掉，後續靠和解金跟低收入戶補助維生（花蓮遺眷）。 2. 因為自己本身經濟狀況也沒有很好，這筆保險費真的是及時雨，姊姊生前所剩遺款只有 3 萬多元，還好有輔導會在姐姐生前就幫忙投保，這筆錢能辦理後事，同時也改善一點自己的生活（桃園遺眷）。
6. 對本會微型保險是否有其他建議？	1. 建議提高保險額度（花蓮遺眷）。 2. 沒有（桃園遺眷）。

綜合上述訪談結果，可瞭解目前保險理賠作業應不繁雜，且必要時榮服處亦將協助送件；另外保險公司或榮服處均有專人說明理賠內容及額度；此外理賠金約在 2 週至 1 個月發放，申請人認為相當快速；榮服處在事故發生後均能適時訪視關懷，並提供急難救助等協助；亡故者家屬則讚許對理賠金能有效解決殯葬費用問題，並改善經濟及生活；惟失能者可能面臨無法工作等問題，認為理賠金僅能暫時紓困，雖然建議提高保險額度，惟理賠額度係依金融監督管理委員會訂頒之「失能程度與保險金給付表」辦理，全國標準一致，此部分仍需相關部會進行研析與修正。

八、作業問題與分工機制

輔導會微型保險施行前，即考量如何減化榮服處作業時程、資訊化等，經檢討，新增系統報表功能（異動名冊），配合輔導會與衛生福利部定期交換社會福利資格時隔，由系統產製新增符合資格人員名冊，俾利各榮服處主動掌握新增符合資格人員及維護經濟弱勢者權益；又原與衛生福利部資料交換時隔為每季，為免服務照顧產生罅隙，故主動協調衛生福利部所短交換時隔改為每月，惟該部現行系統與臺北市、新北市、桃園市及高雄市等 4 個縣市府不相容，致無法提供相關資料，辦理情形分述如表 12。

表 12 微型保險施行作業問題與分工機制

項次	作業改善	辦理情形	權責單位
1	系統報表新增「榮民及遺眷低(中低)收入戶、中低老人生活津貼異動名冊」功能	輔導會已要求榮服處掌握縣市政府微型保險投保資格及對象，另透過衛福部資料交換作業，由系統產製異動名冊，主動掌握新增符合資格人員，派員訪視說明並協助納保。	服務照顧處 統計資訊處 各榮服處
2	協調低、中低收入及中低生活老人津貼資料交換期程	為使榮服處、榮家主動掌握新增符合資格人員，輔導會行政業務網新增報表功能，現與衛福部資料交換期程為每季 1 次，協調修正為每月 1 次，以維護榮民、遺眷權益（112 年起已改為每月交換資料）。	服務照顧處 統計資訊處 各榮服處
3	建立「特殊境遇家庭」資料交換機制	鑒於 112 年起輔導會已將特殊境遇家庭納入微型保險投保對象，惟輔導會各項服務照顧措施均與上述資格無關，現無報表功能且與衛福部無資料交換機制；經電詢該部，回復刻正建立新式系統中，預計 112 年 9 月完成新系統建置，屆時所有縣市政府資料納入後，再協調建立定期資料交換機制。	服務照顧處 統計資訊處

結論

綜合本研究，輔導會辦理微型保險對榮民及遺眷服務照顧效益，說明如下：

一、避免事故發生時家庭經濟陷困：

投保後可增強家庭經濟弱勢者之支持後盾，於遭逢意外事故時獲得適足理賠金，俾免生活頓時陷入困境。

二、事故理賠金較一般補助高：

現各縣市政府急、輔導會及榮民榮眷基金會急難救助金發放最高金額為 2 萬或 6 萬元，相對微型保險理賠保障金額為 30 萬元，理賠金能穩定經濟弱勢家庭經濟。

三、經濟弱勢者不需額外自付保費：

輔導會微型保險所須費用均由公務預算支應，經濟弱勢者不須自行負擔，且榮服處透過系統報表功能即能掌握新增符合資格人員並派員協助投保，申請人僅需提供同意書，確實保障經濟弱勢者權益及保障。

綜合上述，輔導會辦理微型保險係提升經濟弱勢榮民及遺眷基本保險保障之政策，亦可彌補地方政府社會救助之缺口，進而周延各項服務照顧作為，且使渠等感受政府照顧美意；另外輔導會將持續滾動檢視行政作業是否更簡化、更便民，並配合修正實施計畫，使「照顧更綿密、服務更貼切，效率更提升」，以實現退除役官兵的期許、符合社會大眾的期待。

建議

鑒於資訊化是節省人力成本最大的利器，中央政府與各縣市政府之間應有完整資料交換機制，建議各部會應主動將相關業管系統與各縣市政府介接，俾利各項政策推展並提升執行成效。

參考文獻

謝明媛。2014。臺灣市場小，政府力推微型保險。禪天下 106:36。

李嘉興。2022。弱勢團體對小額終老保險及微型保險購買意願之研究。碩士論文。

台中：朝陽科技大學。

金融監督管理委員會。2023。<https://www.fsc.gov.tw/ch/index.jsp>。2024. 6. 12 引用。

國軍退除役官兵輔導委員會。2022。榮民及第二類退除役官兵重要基本統計資料系統。台北。

蔡振世。2016。我國壽險業經營微型保險之研究。碩士論文。新北市：淡江大學。