

出國報告（出國類別：其他）

日本公益財團法人國際保險振興會
「高齡化社會因應」（Measures for the
Aging Society）視訊研習報告

服務機關：財團法人保險事業發展中心

姓名職稱：廖俊嘉專員

派赴國家/地區：臺灣(視訊會議)

出國期間：111 年 7 月 6 日至 111 年 7 月 8 日

報告日期：111 年 9 月 5 日

摘要

依統計，日本人口高齡化速度為全球之最，民眾需求從過去重視家庭安全，到現在轉變為重視個人老年退休財源與健康，因此對於保險商品的需求，也從過去壽險保障到現在注重醫療與年金保障。本次研討會中，日本保險業在高齡化社會問題下的因應，包括近年來新研發唐提年金，提高高齡者更為優渥的年金給付，推動外溢保單，以健康促進結合保險科技降低理賠發生，及新增失智類型保單的規定等。此外，隨著高齡人口與購買保單的高齡者愈來愈多，主管機關發現到這類事後的申訴情形也愈來愈多，因此要求保險公司在保單招攬時應有完整溝通與說明，並且要求高齡民眾的家人必須在場，以減少未來爭議的發生。

我國保險業因應高齡化社會問題，近年來大力推動健康促進外溢保單，除了從事後理賠提升到事前預防外，也是保險科技應用的起步。同時隨著時代演進，網路與數位科技的使用對日常生活已是不可或缺，而近年來受到COVID-19疫情影響，更加速促進生活上相關應用的普及。在供給與需求兩端同步推動下，保險科技的應用將是保險業極待開發的藍海。

目錄

壹、研習目的及過程.....	1
貳、研習內容.....	2
一、高齡化社會統計.....	2
二、國人需求改變.....	3
三、保險業對高齡化社會的因應.....	6
四、推動高齡者投保措施的努力.....	8
參、研習心得及建議.....	11
附件一.....	12
附件二.....	14

壹、研習目的及過程

因應高齡化社會現象，日本公益財團法人國際保險振興會（The Foundation for the Advancement of Life & Insurance Around the World，FALIA）於2022年7月6日至7月8日舉辦「高齡化社會因應」（Measures for the Aging Society）研習課程，針對高齡化議題邀請日本金融廳（Financial Services Agency，FSA）、日本人壽保險協會（The Life Insurance Association of Japan，LIAJ）、第一生命保險股份有限公司（The Dai-ichi Life Insurance Co., Ltd）、損保控股株式會社（Sompo Holdings, Inc）等單位機構之講師，分別就高齡化社會、高齡化商品行銷、對高齡銷售實務作業、長期照護等議題分享日本經驗與實務內容，同時也針對參加的學員就不同的議題區分為4組，在每天的研習課程中安排小組討論分享各國與議題有關之內容，講師、課程安排及分組議題如附件一。

由於目前仍需因應Covid-19疫情影響，本次FALIA舉辦之「高齡化社會因應」課程採線上視訊方式辦理，以避免各國人員跨境移動，減少人與人面對面接觸及群聚情形。所參加的學員包含來自我國8人（保險局1人、本中心1人、台銀人壽1人、國泰人壽2人、富邦人壽2人、新光人壽1人）、韓國1人、菲律賓3人、斯里蘭卡1人、泰國4人、烏茲別克10人、越南1人，共計7個國家、28人，學員分別包括保險業監理官、保險公司或保險相關組織之人員。線上研習之情形截圖如附件二。

貳、研習內容

一、高齡化社會統計

依據日本人口統計，日本2021年19歲以下、20-64歲、65歲以上人口比例分別為16%、54%、29%，然而在出生率持續下降的情況下，出生人口數逐漸衰退，預估到2065年時，19歲以下、20-64歲、65歲以上人口比例將分別為14%、48%、38%，65歲以上人口將占全國人口的1/3以上。根據統計，雖然大多數國家都有人口高齡化現象，但與其他歐美國家相比，日本自從2000年以後在人口高齡化的速度上遠比其他國家更快且高，而在2021年之後的差距更為明顯，如圖1。

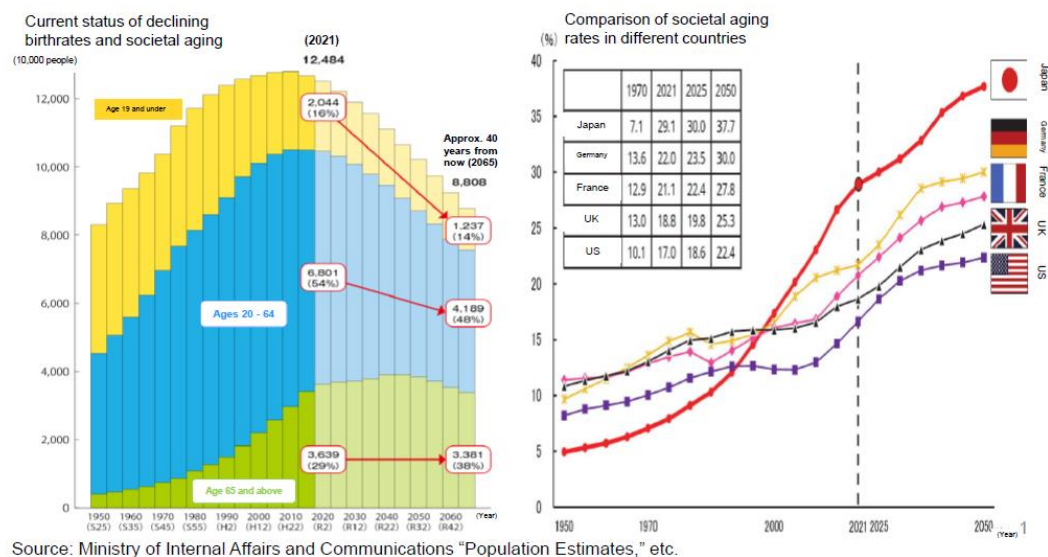


圖1：日本人口結構統計與各國高齡化速度。

隨著人口高齡化，失智症與認知功能障礙的情形也愈來愈嚴重。根據第一生命針對高齡者投保的統計調查，從認知功能評分標準來看，一般民眾的認知功能在50歲以後開始有衰退，即前期的早發性失智在50歲以後開始增加，而65歲以上罹患失智症的人口數快速增加，此外，輕微認知功能障礙者有50%的機會在5年內發展為失智症患者，而失智症與輕微認知功能障礙在75歲以後的發生率更是顯著上升，如圖2、3。

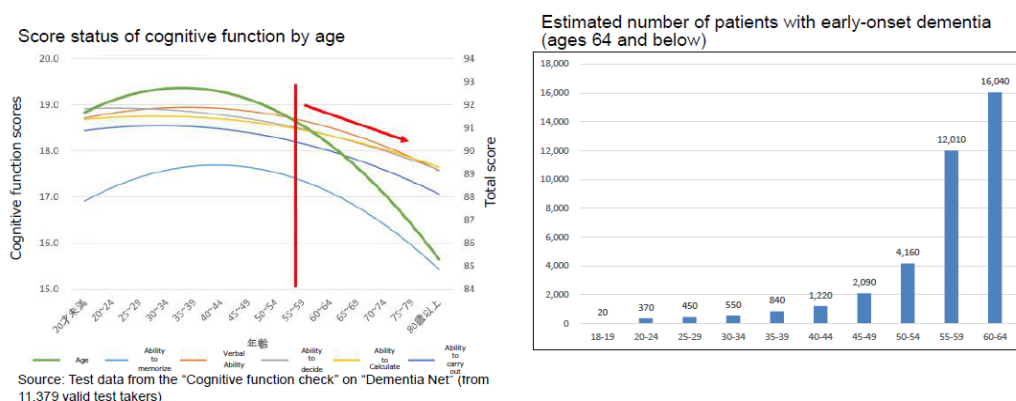


圖2：認知功能衰退與早發性失智統計。

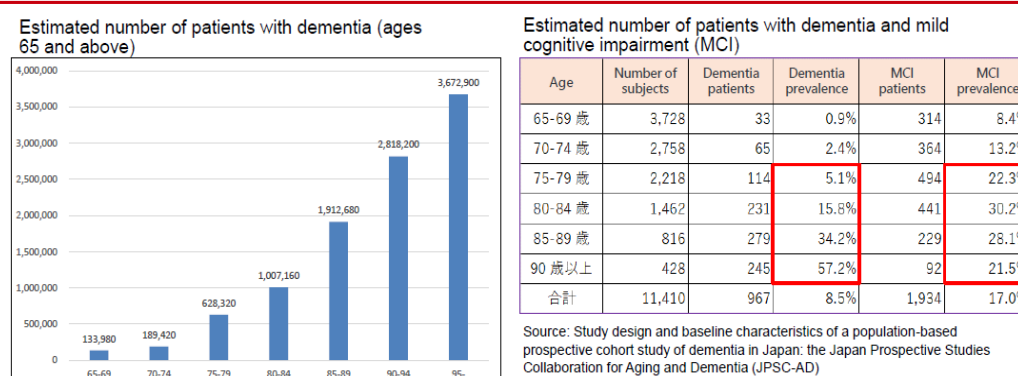


圖3：認知功能與失智症統計。

二、國人需求改變

隨著新世代與科技的發展以及近年Covid-19疫情等外在環境的改變，民眾普遍性開始學習日常生活中的數位化科技應用，從面對面接觸逐漸習慣於非面對面的接觸，消費者行為與價值觀產生了改變，並且仍在持續中，同時也因為疫情，民眾更加重視個人與家庭健康。此外，隨著人口老化與出生率下降，出生數小於死亡數，導致國家總人口數逐漸減少，家庭結構更多以小家庭或是獨居的型態出現，加上醫療技術進步，使得國民平均餘命延長，其長壽風險導致醫療需求大增。

宏觀來看，社會環境相較過去有著明顯的不同，新世代的外在環境也衍生出新的社會議題，例如高齡者在社會上扮演的角色存在感薄弱，退休族群必須提早

因應退休後財源，平均餘命與健康餘命的差距變大以致於醫療、失智情形更嚴重等等。隨著高齡人口大幅增加，人口結構變化，以及社會環境的改變，保險市場也顯示出消費者需求相較過去已經不同，民眾從過去注重家庭安全改變為對疾病與老年的準備，如圖4；另一方面，根據統計，自1996年起民眾對死亡保障的需求開始下降，但對疾病與手術的保障則持續增加，顯示出個人保險的需求增加，如圖4、5。

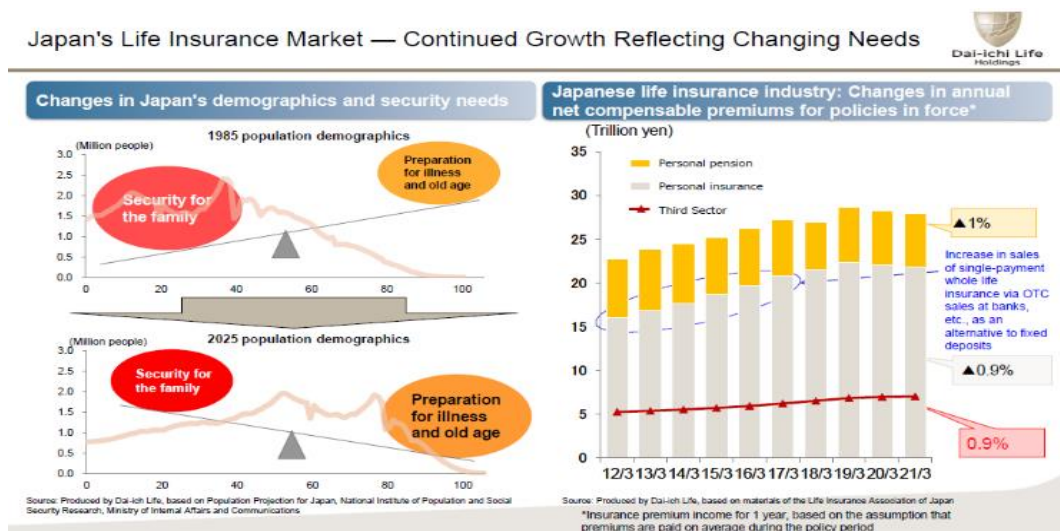


圖4：日本民眾保險需求變化

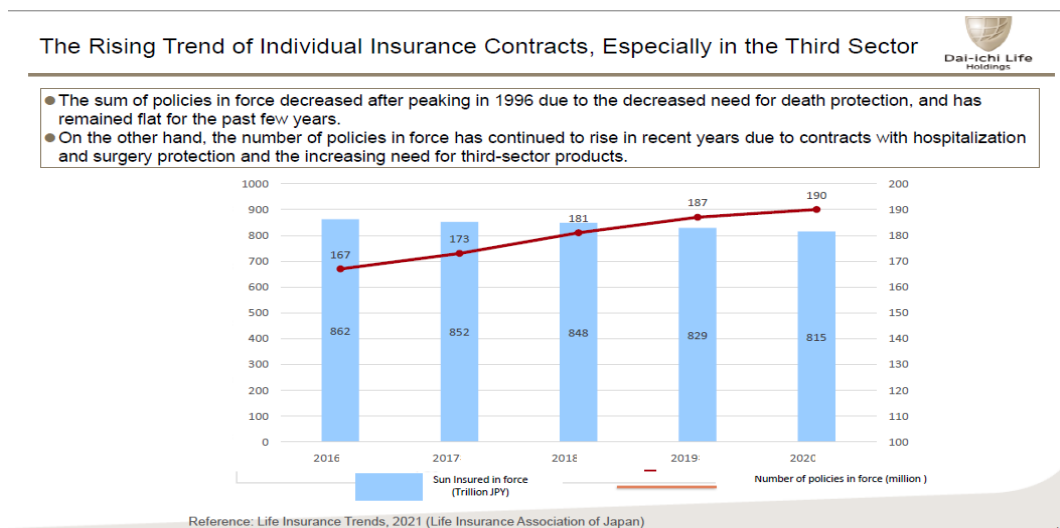


圖5：日本民眾保險需求變化

在平均餘命與健康餘命增加的同時，兩者的缺口卻也在變大，男、女性不健

康餘命分別從2001年的8.67年、12.28年增加到2020年的10.10年、13.36年，可以發現不健康餘命的延長，這也代表著醫療的需求提高。另一方面，雖然醫療的進步使得年平均住院期間(日數)從2005年的19.8日下降到2017年的16.2日，但若以年住院人數（以住院1日(含)以上起算）及平均每日住院自付費用來看，卻分別從2005年的42.4萬人、14,700日圓上升到2017年的58.8萬人、23,300日圓，代表著醫療費用的負擔也在加重，如圖6。因此，由於出生率降低與高齡化社會的關係，隨著平均餘命增加、不健康餘命的延長，醫療費用負擔的加重，因應醫療費用的需求也持續在發生。

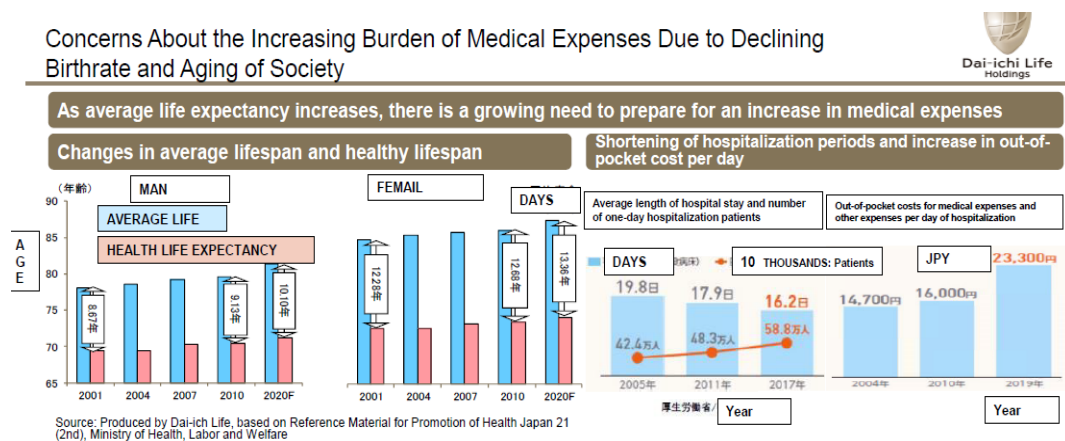


圖6：日本平均餘命與醫療費用變化統計

因應時代演進，千禧世代（出生於1981~1995）與Z世代（出生於1990後）在2020年時約佔38%左右的人口比例，推估在2035年時將會達到52%，新世代的人們習慣透過數位科技方式蒐集與比較資訊、完成工作。而受到Covid-19疫情的加速催化，連帶高齡者使用網路消費的情形也增加，購買實體商品或服務時透過線上消費的趨勢有成長，新世代的消費者行為因為Covid-19疫情而更加速，未來市場的焦點將會著重在具備高數位知識的千禧世代與Z世代身上。因此，在高齡化社會甚至未來超高齡化社會所衍生民眾對疾病與老年準備的主題下，保險公司如何伴隨著數位科技發展進步，兼顧商品發展與數位服務，會是保險公司將面對的課題。

- Hereafter, the focal point of the market will be Millennials & Gen Z, who have high digital literacy. (Expected to account for half of the total population by 2035)

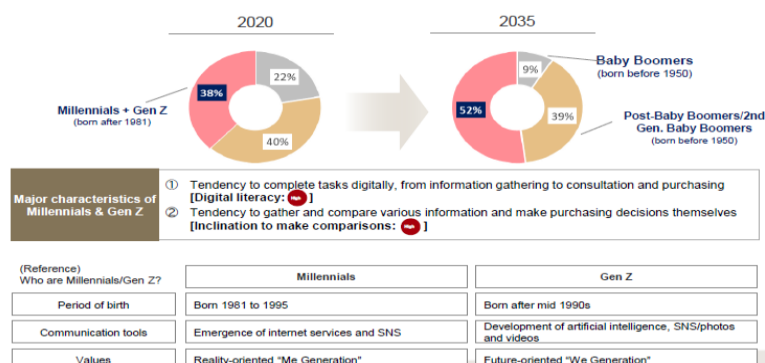


圖7：日本千禧世代與Z世代人口成長

三、保險業對高齡化社會的因應

從人口結構到外部環境的改變，使得民眾內在需求相較過去也逐漸不同，日本保險業對於高齡化社會的因應，在保險商品的設計上大概有以下。

1. 唐提年金(Tontine annuity)

年金保險的主要精神在於提供退休後穩定的財務資金來源，在高齡化社會下，為因應平均餘命延長造成退休後財務缺口擴大，第一生命從一般的年金保險發展出唐提年金(Tontine annuity)，目的在對高齡被保險人提供更高的年金給付。

唐提年金以50~80歲民眾為銷售對象，民眾投保時不需要體檢，其給付的狀態為，約定若被保險人在年金開始給付前身故，身故給付為所繳保險費的70%，年金的給付從年金累積期滿後10年開始，要保人可以選擇在給付開始的接下來10年內領取固定年金金額，或選擇領取終身年金附帶10年保證給付期間，如圖8。換言之，透過降低年金開始給付前的身故保障或解約金額，提供高於一般年金商品之年金金額。

唐提年金所提供的身故保障其實不利於民眾，但其主要訴求是在提供高齡者更為優渥的年金給付，購買唐提年金之前應確實了解。

“Tontine Annuity “Nagaiki-Monogatari” has been developed as a private annuity insurance addressing to “longer life after retirement” and “risks in longer life span”

- Point ①** With lower surrender value and without the payment of death benefit before receiving a pension, large annuity value is secured
- Point ②** In addition to annuity certain (5/10/15 years), whole life annuity with 10 year guarantee is available. (annuity value is fixed when buying a policy regardless of annuity type)
- Point ③** Eligible age is between 50 and 80 years old.
Can be applied without examination by doctors

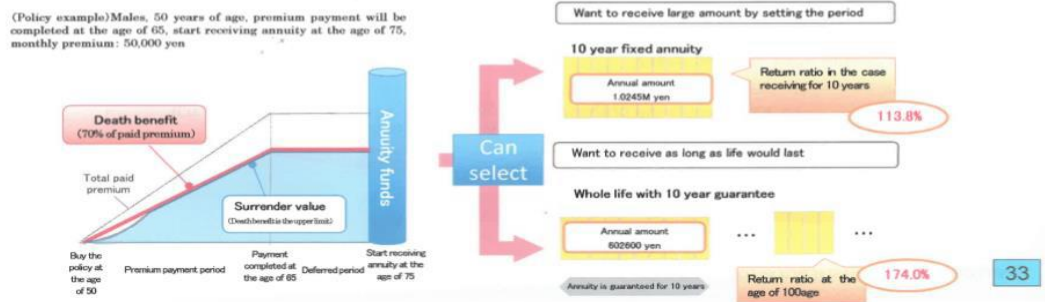


圖8：唐提年金示意圖。

2. 外溢保單

考量到日本民眾平均餘命與健康餘命的缺口逐漸擴大，日本保險業近年來普遍注重於推動健康促進服務及發展健康促進保單。以第一生命來說，在2018年推出了健檢式外溢保單，在簽訂保單契約時，消費者可以藉由提供健康認證獲得保費折扣，如果在醫療方面的檢查結果更好，保費折扣的幅度就更大，民眾持續性的健康促進活動也可以轉換為點數，根據所累積的點數，續期保費可以獲得折減，或得到更大的保障。

此外，消費者可以藉由完成醫療檢查、參加某些運動、或透過手機應用程式依序完成達到每日走路步數的目標以累積點數，這些點數將可以用來換取不同的獎勵。透過可以讀取健康指數的應用程式，民眾可以知道他們的健康年齡或以互動式得到專業的健康方面建議，這些健康促進服務在日本的外溢保單上也都相當常見。

3. 新增失智類型保單的規定

在日本，失智症的盛行率在2012年大約15%，預期在2025年會達到20%，2060年達到34.3%，如圖9。

日本人壽保險協會（LIAJ）在2021年2月出版了關於失智症的手冊，並在3月修訂了「高齡消費者的人壽保險服務指引」（Life Insurance Service Guideline for Elderly Customers），納入了對顯著功能認知障礙的高齡者銷售保單時應留意的事項。此外，也在4月時針對不久後即將來臨的超高齡社會發布了一系列建議事項。

根據統計調查，輕微認知缺損（Mild Cognitive Impairment）可以透過及早預防及早期偵測，回復為有自理能力的狀態，但也有10%~30%會惡化為輕、中、重度失智，因此，為了因應失智症帶來的挑戰，日本人壽保險協會（LIAJ）出版了關於失智症的手冊，利用數位科技做到早期偵測、健康管理。此外，鑑於獨居老人死亡以及罹患失智症人數增加，日本人壽保險協會（LIAJ）開發Cross-Industry Policy System，當民眾因為死亡或認知功能障礙，不清楚自己或家人是否有保單，可以透過線上或電子郵件傳送到Cross-Industry Policy System，由LIAJ向現行保險公司確認，再提供民眾相關資訊。

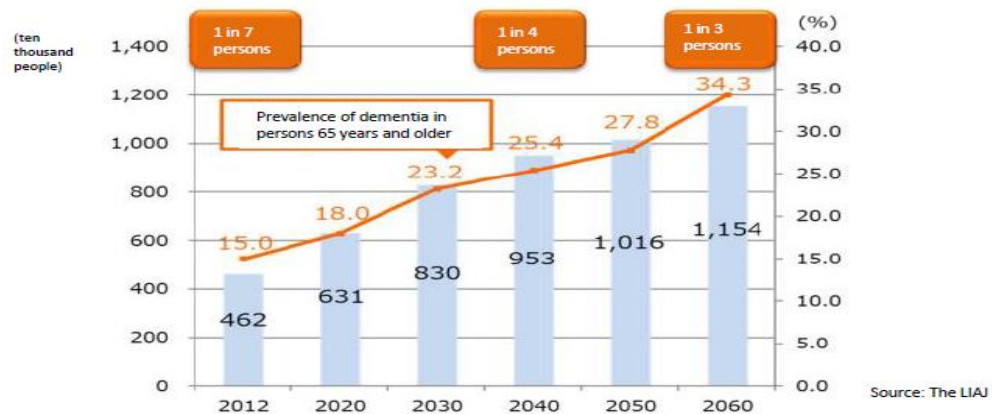


圖9：失智症盛行率。

四、推動高齡者投保措施的努力

依日本人壽保險協會（LIAJ）統計，自從2007年日本保險業全面開放銀行通路以來，購買躉繳終身壽險的民眾申訴人數持續大量增加，其中超過80歲以上的占比有39%，70~80歲以上有36%，60~70歲以上有15%，換言之，60歲以上的客訴

比例達到90%。另一方面，購買外幣保單的民眾申訴人數也大量增加，缺乏充分說明是申訴的主因，其中本金遭受虧損是最常見的情形，大約佔37%，並且以60~70歲的申訴比例最高，如圖10、11。

有鑑於高齡者申訴的情形嚴重，除了來自要保人的投訴外，來自於其家庭成員，尤其是子女、孫子女等的投訴也時常發生，日本人壽保險協會（LIAJ）繼2014年發布「高齡消費者的人壽保險服務指引」（Life Insurance Service Guideline for Elderly Customers）後，在2019年做出修訂，要求在對高齡民眾銷售保險商品、簽訂保單契約時，必須有高齡民眾的家人在場。

此外，由於日本金融廳（FSA）認為在銀行通路端銷售的外幣躉繳保單愈來愈多的情況下，對於外幣保單有本金虧損的風險，銷售時必須提供足夠的訊息讓消費者知道，並且必須加強銷售人員解釋保險商品內容的能力，以提高消費者的滿意程度，日本人壽保險協會（LIAJ）在2020年制定了「外幣保單銷售資格測驗」（Foreign Currency-Denominated Insurance Sales Qualification Examination），期望銷售人員從客戶導向的角度出發，改善並提高銷售人員對於外幣保單及其銷售方法的認知與了解。

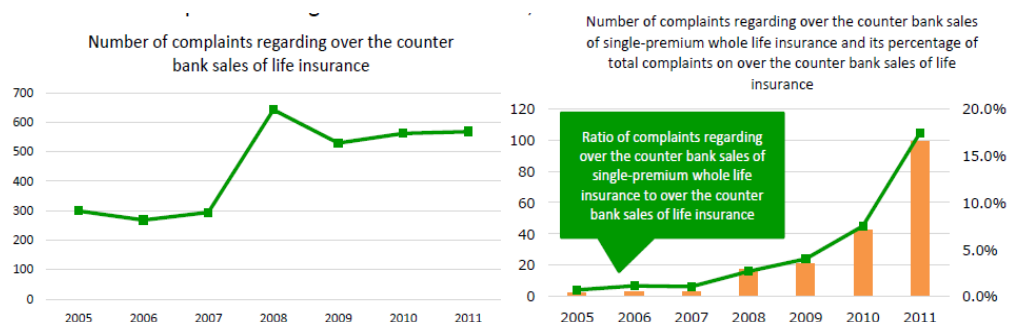


圖10：申訴比率1。

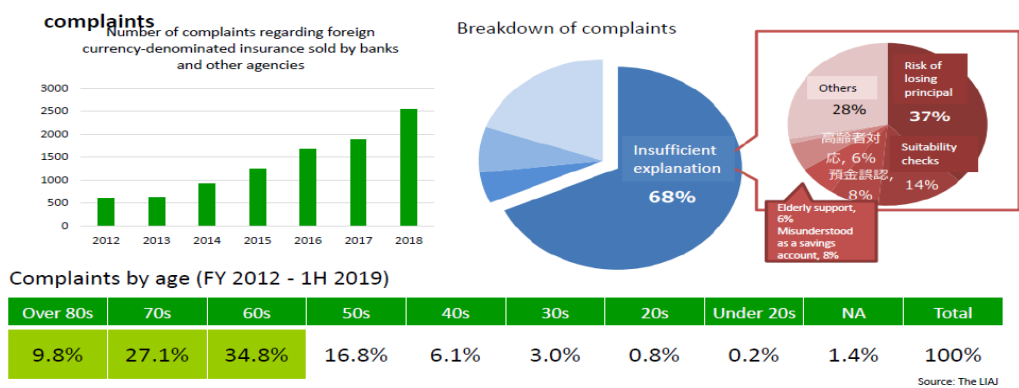


圖11：申訴比率2。

參、研習心得及建議

根據世界銀行數據顯示，目前日本是全球人口高齡化最嚴重的國家，台灣於2018年成為高齡社會，預估在2025年邁入超高齡社會，人口老化速度在亞洲國家僅次於日本，與南韓相當，反映台灣人口老化速度非常快速，現在正面臨與日本類似的問題，因此，多方參考了解日本因應高齡化社會的方法，對台灣而言會有正面的價值。

日本在因應高齡社會時，較為正面積極的一種態度是將高齡者視為社會的資產，設法提高健康的高齡勞工數，維持社會活動力，使高齡者能夠持續對社會提供多元的貢獻，減少社會成本的增加。因此保險業多年來持續推出健康促進商品(外溢保單)，結合智慧手機應用程式的開發，透過早期察覺、預防，從維持健康生活出發，減少並延緩高齡者進入失智階段，這些與台灣現階段所做的努力可說是不謀而合。然而值得台灣借鏡之處，在於失智類型保單的研發，保險業者除了善用科技及時查察被保險人身體健康狀況，更令人讚賞的是與保全業者合作，在監測到被保險人體況有異常時，可以在最短時間內派員到場及時處理，保障被保險人生命安全，減少憾事發生，也形同間接擴大了社會安全網。

近年因為疫情關係，絕大多數國家在受到疫情襲擊下，保險業的經營也因此加速做出因應，不約而同在投保、繳費、保服、理賠等行政作業上提供便民措施。以我國為例，先後推出了例如遠距視訊投保、線上投保、續期保費緩繳、保單優惠貸款、理賠申請作業簡化等服務。未來也期許保險業者致力於保險科技的創新發展，廣泛應用人工智慧，發展尖端科技、服務與商品，落實保險科技的應用，同時除了隨著消費者需求改變(由死亡轉變為醫療、長照、健康促進)而思考未來保險商品的發展外，強化保險商品發展教育，尤其對具長壽風險的保單著重長期持續性的售後追蹤，了解是否能夠滿足原有的需求，及探求是否有新的需求，以作為商品研發的種子，也是永續發展的一環。

附件一

一、「高齡化社會因應」(Measures for the Aging Society) 研討會議程表

日期	日本時間	議題	講師職稱	講師姓名
7/6	1300-1345	Opening Address & Self Introduction	Managing Director, FALIA	Mr. Masayuki Tanaka
	1345-1530	"Overview of Senior Customer Protection in Japan's Life Insurance Industry"	Insurance Business Div. Financial Services Agency	Mr. Hironori Sagawa
	1530-1545	Intermission	--	--
	1545-1700	"Response to Covid-19 of Life Insurance Industry in Japan"	Chief, International Dept. The Life Insurance Association of Japan	Mr. Yuji Nitta
	1700-1720	Group Discussion	--	--
7/7	1300-1430	"Marketing Strategy for the Aging Society"	Manager, CX Design Task Force, Marketing Strategy Dept. Manager, Marketing Strategy Div., Marketing Strategy Dept. The Dai-ichi Life Insurance Co., Ltd. Manager Dai-ichi Life Holdings, Inc.	Mr. Tsubasa Miyata Mr. Tomoyuki Maruyama Mr. Takanori Yoshimoto
	1430-1515	Intermission	--	--
	1515-1700	"Actual Sales Practice of the New Insurance Policies to the Seniors"	Manager, Customer First Promotion Dept. The Dai-ichi Life Insurance Co., Ltd.	Mr. Fuminori Yamazaki
	1700-1720	Group Discussion	--	--
7/8	1300-1445	"Nursing Care Business by the Insurance Company"	Manager, Innovation for Aging & Wellness Dept. Sompo Holdings, Inc. / Sompo Care Inc.	Mr. Yusuke Yasuda
	1445-1500	Intermission	--	--
	1500-1700	"Exchange of Opinions"	--	--

日期	日本時間	議題	講師職稱	講師姓名
	1700-1715	Closing Address	Managing Director, FALIA	Mr. Masayuki Tanaka

二、「高齡化社會因應」(Measures for the Aging Society) 研討會分組議題：

- A. Aging Society and Life Insurance Industry
- B. Ways of Life Insurance Sales after Covid-19
- C. Life Insurance Products and Marketing in an Aging Society
- D. Nursing Care and Life Insurance Business

附件二

「高齡化社會因應」(Measures for the Aging Society) 研討會線上研習截圖

