

行政院所屬各機關出國報告

(出國類別：進修)

參加日本東亞保險振興中心二〇〇三年  
專業人員研討會秋季班報告書

出國人服務機關：中華郵政股份有限公司  
壽險處

職稱：科長

姓名：陳明庸

出國地區：日本東京

出國期間：92年11月3日至11月22日

報告日期：93年2月

H7/c09205414

系統識別號：c09205414

## 行政院所屬各機關因公出國人員出國報告提要

出國報告名稱：參加日本東亞保險振興中心二〇〇三年

專業人員研討會秋季班報告書

頁數 六十一頁 含附件：無 有

出國計畫主辦機關：中華郵政股份有限公司

聯絡人：吳文豐

聯絡電話：(02) 23921310 轉 2024

出國人姓名：陳明庸

服務機關：中華郵政股份有限公司

職稱：科長

電話：(02) 23577035

出國類別：考察 進修 研究 實習 其他

出國期間：九十二年十一月三日至九十二年十一月二十二日

出國地區：日本

報告日期：九十三年二月

分類號：交通類／郵政

關鍵詞：郵政、壽險

內容摘要：

近年來全球景氣低迷，政府為刺激國內景氣，陸續採取調降利率措施因應，致壽險業於九十年七月起紛紛停售高預定利率保單，九十二年財政部將責任準備金調降為 2.5%，九十三年又向下修正為 2%，並停售強制分紅保單，實施自有資本與風險資本比率，對壽險業之經營影響極大。而地處東亞的保險大國日本，其受不景氣及利率之影響更甚於我國，其因應措施可供參考。

本期上課研討內容可分為三類，首先是日本壽險市場及日本公共年金制度的介紹；其次為壽險專業課程，內容包括壽險外勤組織、銀行保險、

直效行銷、核保、保險費、理賠、資金運用…等；最後則為學員報告。所包含之內容廣泛，獲益良多。同時，筆者利用課餘走訪東京中央郵局，並就日本郵政簡易壽險簡要介紹，以供參考。筆者才疏學淺，謹提供粗淺建議如下：

#### 一、產品方面

- (一) 開發分紅保單或特別養老保單。
- (二) 爭取並規劃年金保險商品。
- (三) 開發 70 歲前皆可投保終身壽險保單。
- (四) 研議辦理保戶利用郵政金融卡在郵政自提機從事保戶不動產抵押借款信用額度內隨時借、還款，並就實際借款之金額與期間計息。

#### 二、價格方面

- (一) 高保費的保戶給予優惠折扣。
- (二) 設計兒童保單時可考慮訂定保費豁免條款，以提高投保誘因。
- (三) 降低預定營業費用率，提升郵政保單價格競爭力。

#### 三、通路方面

- (一) 規劃電話行銷。
- (二) 強化 DM 行銷。
- (三) 籌劃網路行銷。
- (四) 規劃與保險經紀公司合作。

#### 四、促銷方面

- (一) 加強業務員專業訓練，提供顧客全方位理財顧問服務。
- (二) 研議郵政壽險紅利或集點回饋保戶方案，積極推展壽險業務。

五、適當時機增加國外投資比重，以分散風險。

六、郵政壽險宜逐步建立風險控管機制，以達事先預警效果。

## 目 錄

壹、前言.....	1
貳、研討會概況.....	2
一、研討課程.....	2
二、參加研討人員.....	2
參、研討內容概述.....	3
一、日本壽險市場概況.....	3
二、日本公共年金制度概況.....	9
三、日本郵政簡易壽險概況.....	15
四、壽險外勤組織.....	20
五、銀行保險.....	22
六、直效行銷.....	26
七、核保.....	28
八、保險費.....	30
九、理賠.....	32
十、壽險資金運用.....	34
十一、日本風險基礎資本額制度.....	36
十二、日本壽險業因應低利率環境之商品開發策略.....	41
肆、結論與建議.....	48

伍、附件.....	54
一、畢業證書 (CERTIFICATE) .....	54
二、學員名單 (List of participants) .....	55
三、課程表 (Schedule of OLIS 2003 Autumn) .....	56
四、學員口頭報告 (Participant Report) .....	58
陸、參考書目.....	61

## 壹、前言

近年來全球經濟景氣低迷，各國相繼採取降息措施以刺激景氣，自 2001 年 1 月起至 2003 年 6 月止，美國聯邦資金利率由 6.5% 連續調降 13 次至 1.0%。為反映國際市場利率走勢，我國中央銀行亦自 2001 年 2 月至 2003 年 6 月底止，共調降利率 14 次，重貼現率由 4.375% 降至 1.375%，國內壽險業也由於利率的大幅調降，而於 2001 年 7 月起紛紛停售各類高利率（4% 以上）保單商品，以減緩壽險業面臨的利差損及經營壓力。以四行庫二年定期存利率計算的壽險保單分紅利率為例，在 1997 年時，平均分紅利率為 6.13%，當時國內壽險業整體稅前淨利 328 億餘元。但由於利率持續下滑，壽險業的利率也逐漸縮小，再加上股市獲利不佳，2002 年壽險業整體獲利只有 83 億元，創下近年來新低點，許多壽險公司更是面臨退出市場的壓力。

2003 年第三季國內股市好轉及國外投資報酬率較高，全年壽險業整體稅前獲利約 500 億元，創下近年來新高。一旦利率反彈，壽險業的利差損可望獲得舒緩，對壽險業是項大利多，對國內股市也有一定的助益；在利差損減小、投資收益可望增加的情況下，壽險業的苦日子將逐漸過去，但接下來，因國內行之多年、壽險業一體適用的強制分紅保單，財政部訂定自 2003 年底停售，今（2004）年起所有商品重新洗牌，紛紛推出不分紅保單，加以分紅保單競爭的緣故，今年壽險業的優勝劣敗情況可能將更為明顯。

筆者很榮幸有機會奉派前往日本參加「東南亞人壽保險振興中心」所舉辦的研討班，除了瞭解全球保險大國—日本的經濟環境、保險相關法規的修訂、壽險經營概況與他們對未來的展望外，更在研討會中與來自東南亞各地的壽險業界菁英齊聚一堂，共同分享經驗與看法，獲益良多。雖然國內壽險業的寒冬已逐漸過去，春天即將來臨，但先前日本壽險業自 1997 年起接二連三的倒閉與重整合併可知，日本壽險業受景氣不佳及利率調降的影響實不亞於我國，其因應之道可供我借鏡參考。

## 貳、研討會概況

### 一、研討課程

本期 OLIS 2003 秋季班，上課期間自 2003 年 11 月 3 日至 11 月 22 日止，上課地點在日本東京。上課研討內容可分為三類，首先是日本壽險市場概況及日本公共年金制度的介紹；其次為壽險專業課程，內容包括壽險外勤組織、銀行保險、直效行銷、核保與理賠、保險費、壽險資金運用、日本壽險業因應低利率環境的商品開發策略等；最後則為參加研討人員口頭報告(請參閱附件四)。另外，由於此次研討會的成員係來自東南亞各國，因此英語成為上課與討論溝通的官方語言，同時上課教材也是以英文編纂。

### 二、參加研討人員

本期參加研討人員共計 34 人(名單如附件二)，其中來自中國大陸有 3 名，香港 1 名，印尼 8 名，韓國 7 名，馬來西亞 3 名，新加坡 1 名，泰國 6 名，越南 1 名，中華民國(台灣)則有 4 名(國名依英文字母順序排列)，屬中型團體，顯示台灣壽險業積極參與及對人才培育的重視。

## 參、研討內容概述

### 一、日本壽險市場概況

2002年4月，日本人口約為1億2,731萬人，排名世界第7位。就年齡層而言，每5.5人即有1位65歲以上高齡者，預期2015年，超過65歲老年人口比例，將達1/4。就人口密度而言，日本每平方公里之人口密度為335人，約為我國之6成、美國之5倍。日本壽險市場在保險密度（保費收入／總人口）和保險滲透度（保費收入／GDP）方面都居世界重要地位，根據 Swiss Re最近一期的 Sigma統計資料顯示，2002年日本壽險保費收入達3,545.5億美元，佔全球壽險市場的23.08%，排名第二，僅次於美國的31.28%。壽險的保險密度即每人每年的保險費支出達2,783.9美元，位居全球第二，僅次於瑞士的3,099.7美元。保險滲透度為8.64%，名列全球第三，僅次於南非的15.9%及英國的10.19%。日本壽險業近幾年來雖呈下滑之勢，且有若干中大型的壽險公司破產與重整，但仍不失為一先進的壽險市場。日本壽險業2001年的業務經營數據顯示壽險業在低利率與股市下滑情形下，保費無法成長，而低利率及股市不振又造成資產運用收益率每況愈下，但壽險業仍以削減成本與增加資本因應，邊際清償率還在下滑，但2001年尚維持在672%的水準。目前日本壽險業仍在苦撐，以等待春天的來臨。以下就日本壽險市場概況簡要做一說明。

#### （一）壽險機構

日本壽險市場在2001年底共有43家公司。代理人（agents）的數量從1990年的高峰44萬4,000家，降為2001年的30萬2,000家，詳如表一：

表一 日本壽險公司的家數

年度	壽險公司家數	代理人家數
1990	30	444,000
1997	44	359,000
1998	45	341,000
1999	46	336,000
2000	48	315,000



2001	43	302,000
2001 增減	-5	-13,000

## (二) 資產負債

日本壽險市場2001年底全體壽險業總資產為184 兆日圓（約合1 兆3,870 億美元，匯率按132.7 日圓折1 美元換算），較前一年度減少3.8%，負債亦因營運績效不佳與解約升高而減少了4.5%，而資本額增為7 兆日圓（約合530 億美元），主要係業者為改善財務結構增資所致，詳如表二：

表二 日本壽險公司的資產負債 (單位：十億日圓)

年度	資產	佔 GDP%	負債	資本
1990	131,618	29.7%	126,595	3,655
1997	190,110	37.5%	187,361	2,749
1998	191,768	38.6%	187,923	3,845
1999	190,032	37.0%	185,610	4,422
2000	191,730	37.6%	185,673	6,057
2001	184,370	36.6%	177,299	7,071
成長	-3.8%	-1.0%	-4.5%	+16.7%

## (三) 資產結構

日本壽險業資產結構如表三。有價證券是資產的最大宗，占資產的60.2%，金額為111兆日圓（約合8,379 億美元）；貸款占25.5%，金額47 兆日圓（約合3,550 億美元）。壽險業的國內股票2001年減少了約5兆日圓，占總資產的比重為13.4%；相對地，國外的有價證券則增加了約4.5 兆日圓，使比重增為14.3%，為日本壽險業首度國外有價證券的比重超越了國內股票的比重。有價證券中公債與公司債的比重分別為17.8%及9.7%。在貸款方面，2001年較上一年度減少約3 兆日圓，顯示日本的產業公司在此方面需求的降低。

表三 日本壽險業資產結構

(單位：十億日圓)

年度	總資產	有價證券	貸款	不動產
1990	131,618	58,887	49,894	7,186
1997	190,110	95,136	63,516	9,859
1998	191,768	100,139	59,125	9,718
1999	190,032	104,993	54,761	9,150
2000	191,730	110,414	49,997	8,158
2001	184,370	111,020	47,056	8,081
比重	100.0%	60.2%	25.5%	4.4%

日本壽險業保費收入如表四。保費收入近五年逐年減少，2001年金額為26兆3,090億日圓（約合1,980億美元）較前一年減少了3.2%。保費收入中個人險保費占總保費收入的59.6%，其次團體年金的收入占25.2%，個人年金與團體險保費收入的比重分別為8.1%及5.2%。

表四 日本壽險業保費收入

(單位：十億日圓)

年度	總保費	個人險	個人年金	團體險	團體年金	再保險
1990	27,341	16,648	1,601	1,368	7,177	15
1997	30,466	17,739	2,447	1,445	8,259	105
1998	29,065	17,945	2,276	1,380	6,711	228
1999	27,897	16,675	2,134	1,375	6,912	105
2000	27,174	16,164	2,172	1,372	6,839	234
2001	26,309	15,671	2,135	1,356	6,631	117
成長	-3.2%	-3.0%	-1.7%	-1.2%	-3.0%	-50.0%
比重	100.0%	59.6%	8.1%	5.2%	25.2%	0.4%

日本壽險業的支出如表五。壽險業2001年支出金額為28兆4,920億日圓（約合2,150億美元），較前一年增加了13.7%，其中年金給付金額增為1兆3,860億日圓（約合10億美元），增加了8.8%；解約金為14兆170億日圓較前一年度增加3.2兆日圓，增加率高達28.8%。近五年解約金比重大多占保險給付的四成以上，而1990年時僅占三成左右。在營運費用方面，近五年來呈明顯的下降趨勢，2001年亦較前一年度下降1.4%，顯示日本壽險業降低成本之績效。

表五 日本壽險業的支出

(單位：十億日圓)

年度	總給付	保險金	年金給付	解約金	準備增提	營運費用
1990	12,785	8,462	277	3,999	13,526	4,202
1997	31,391	16,376	1,030	13,832	4,117	4,038
1998	29,008	16,601	1,132	11,026	2,278	3,872
1999	28,826	14,639	1,198	12,647	2,876	3,795
2000	25,051	12,622	1,274	10,885	2,852	3,809
2001	28,492	12,949	1,386	14,017	1,819	3,756
成長	+13.7%	+2.6%	+8.8%	+28.8%	-36.2%	-1.4%

## (五) 契約銷售

日本壽險業新契約銷售如表六。個人險的保單由於醫療與照護品質的提升，使保單銷售量成長了13.5%，但保額則下降4.1%。有效契約成長情形如表七。有效契約總保額較前一年下滑3.8%，各類險種的有效契約均呈下滑的趨勢。

表六 日本壽險業新契約 (單位：金額：十億日圓，保單數：千張)

年度	個人險		個人年金		團體險 金額
	保單數	金額	保單數	金額	
1990	16,600	207,535	2,167	13,076	23,175
1997	13,300	154,357	1,230	5,792	105,747
1998	13,300	134,519	1,335	6,140	19,010
1999	12,400	134,278	815	3,215	8,951
2000	12,400	133,559	886	3,605	7,054
2001	14,100	128,098	511	1,910	16,603
成長	+13.5%	-4.1%	-42.3%	-47.0%	+135.3%

表七 日本壽險業有效契約 (單位：金額：十億日圓，保單數：千張)

年度	總保額	個人險	個人年金	團體險	
		金額	金額	金額	保單數
1990	1,605,337	1,092,117	41,790	471,430	216
1997	1,968,840	1,462,854	82,661	423,325	170
1998	1,909,274	1,409,015	81,636	418,623	149
1999	1,859,880	1,364,751	77,873	417,256	134
2000	1,802,073	1,311,992	74,096	415,985	122
2001	1,734,211	1,255,623	69,593	408,995	109
成長	-3.8%	-4.3%	-6.1%	-1.7%	-10.7%

2001年日本壽險有效契約的總保額占國民所得之比率高達467%，詳表八，其比率雖呈下滑之勢，但仍較其他國家為高（美國的比率約為200%）。平均每一家庭的有效保額為3,612萬日圓，平均每人有效保額為1,373萬日圓。

表八 日本壽險有效契約之規模

年度	有效契約/國民所得 (%)	有效契約/家庭 (萬日圓)	有效契約/人口 (萬日圓)
1997	502	4,327	1,572
1998	501	4,136	1,521
1999	487	3,973	1,478
2000	473	3,800	1,429
2001	467	3,612	1,373

個人壽險為日本壽險的之最大險種，其比重在有效契約中超過50%，2001年各險類之比重如表九。在新契約中，個人險的主要商品定期終身壽險（Whole Life-with-term）之比重下滑至22.1%，而定期險（Term）之比重升高為25%，成為個人險中的最大險類。變動利率的終身壽險比重提高至20.3%。顯示新契約各險類較為分散，不再是一種險類獨大。

表九 2001 年日本個人壽險險類比重

險類	有效契約		新契約	
	保單(%)	保額(%)	保單(%)	保額(%)
終身壽險	10.8	7.1	12.7	5.3
定期終身壽險	21.5	52.6	7.2	22.1
變動利率終身壽險	2.4	5.5	10.7	20.3
定期險	10.9	10.5	20.8	25.0
定期生死合險	4.0	3.1	1.2	1.7
變額險	0.8	0.6	1.2	0.8
其他險	37.1	17.2	39.8	22.6
合計	100.0	100.0	100.0	100.0

## (六) 資產管理

日本壽險業資金收益如表十。在超低利率政策下，2001年投資環境空前不利：

1. 十年期政府公債利率僅在1%左右；
2. 股價下跌15%；
3. 日圓對美元貶值6%。

在投資環境欠佳下，資產運用的主要收益來源為利息與股利收入，2001年投資收益為5兆7,360億日圓（約430億美元），比前一年減少2.3%。在資產管理成本方面，因2001年提列1.6兆日圓的有價證券跌價損失，總資產管理成本較前一年度增加61.5%。

表十 日本壽險業的資產管理

（單位：十億日圓）

年度	年底		資金運用收益			資產管理 成本
	日經指數	匯率	總數	利息、股利	售股獲利	
1990	29,980	157.6	11,304	7,041	3,653	3,550
1997	16,527	133.3	9,586	6,020	2,855	5,875
1998	15,836	119.9	8,468	5,694	2,289	4,639
1999	20,337	105.2	10,151	5,185	4,057	5,543
2000	12,999	125.2	5,873	4,347	1,347	2,597
2001	11,024	132.7	5,736	4,105	1,326	4,195
成長	-15%	-6%	-2.3%	-5.6%	-1.6	+61.5%

## (七) 盈餘與健康指標

日本壽險業之盈餘如表十一。雖然整體的銷售與投資環境不佳，壽險業仍產生了2.3兆日圓的盈餘（約170億美元），與前一年度約略相當，主要是各壽險公司努力降低成本所致。壽險業的健康指標——邊際清償率（Solvency Margin Ratio）下降約40%，成為672%，主要是因資本增加的幅度尚未足以填補股票下跌所造成的損失。

表十一 盈餘與健康指標 (單位：十億日圓)

年度	盈餘	邊際清償率(%)
1999	-	880.3%
2000	2,237	710.8%
2001	2,259	672.0%

## 二、日本公共年金制度概況

日本自 1961 年開始推行公共年金制度，提供國民遭遇老年、身心障礙與死亡事故時基本生活保障。根據「國民生活基礎調查」得知，日本老人各種所得中，公共年金所佔比率超過 5 成；超過 5 成的高齡家庭（僅由男性 65 歲以上、女性 60 歲以上成員組成，包含未滿 18 歲之子女）的所得中，公共年金給付為唯一的生活來源，發揮了其對高齡家庭生活支柱的重要功能；相較於其他所得來源，公共年金較能維持長期的購買力，因此，日本公共年金制度對民眾生活及社會安定發揮極大的功能。

### （一）公共年金的現況

公共年金是「各世代間的互助」制度。它形成了國民間的連帶意識，和其他社會保障制度共同消除了社會的緊張，成為維持安定的根源。因此在迎接今後高齡化社會到來，為能永續發揮其作為國民老後生活主要支柱的功能，『國家和全民必須均分恩惠和苦痛』乃成為最首要的基本原則。日本的公共年金制度創設以來，幾經調整才有今天的局面。

#### 1. 公共年金的種類與體系

日本的公共年金制度，過去分為以民間上班族為對象的厚生年金、以公務員等為對象的各種共濟組織及以自營業者、農漁民等為對象的國民年金等項目，各自獨立運營。1984 年 2 月內閣決議『公共年金制度整體一元化』，1985 年修正制度，實施全民共通的基礎年金制度，將公共年金制度的基礎部分予以一元化。同時給付高於厚生年金、各共濟年金的薪資比例年金，重新整合雙重給付制度。過去專業主婦（上班族的妻子）僅能附隨在丈夫名義下的年金，也改為發放妻子名義的年金，確立了女性的年金權益。

1989 年自營業者等也和厚生年金、共濟年金一樣適用雙重給付制度，公共年金基金制度乃趨於完整，並於 1991 年 4 月正式實施。而部份的公營事業（JR 日本鐵路、NTT 日本電信、JT 日本煙草）民營化，並於 1997 年 4 月納入厚生年金中。

簡言之，日本公共年金包括「國民年金」與「受雇者年金」兩部份。其中，「國民年金」以全體國民為對象，由政府(社會保險廳)營運管理，對全體國民發放定額的基礎年金。「受雇者年金」則為在基礎年金之外，另外追加由在職所得與投保年數所決定的年金，其種類包括以民間上班族為對象，由國家營運之「厚生年金保險」；以公務員為對象，由共濟組織營運之「國家公務員共濟組織」、「地方公務員共濟組織」、「私立學校教職員共濟組織」、「農林漁業團體職員共濟組織」等之共濟年金。即以國民年金(基礎年金)構成第一階部份，受雇者年金追加其上構成第二階部份，而形成所謂「雙重」結構。而在國民年金所涵蓋的對象當中，同時為受雇者年金之對象者稱為第2類被保險者，由第2類保險者所扶養的配偶稱為第3類被保險者，其餘(包括自營業者、無業者、學生等)稱為第1類被保險者。

表十二 日本公共年金的種類、對象、經營主體與加入人數

年金類別	國民年金	受雇者年金制度				
		厚生年金	共濟年金			
			國家公務員共濟組織	地方公務員共濟組織	私立學校教職員共濟組織	農林漁業團體職員共濟組織
成員 (1996底)	第1、2、3類被保險人	未滿65歲的受雇者	國家公務員	地方公務員	私立學校教職員	農協等職員
經營主體	政府	政府	各省廳等共濟組織	各地方公務員共濟組織	私立學校教職員共濟組織	農林漁業團體職員共濟組織
被保險人數	7,020萬	3,347萬人	112萬人	333萬人	40萬人	49萬人

資料來源：日本總理府社會保障制度審議會。(1998年3月底，年金白皮書)



## 2. 公共年金的給付類別

在公共年金的給付方面，可分為下列三種：只要繳納一定期間以上的保險費，視繳納期間長短在達到規定年歲時付給「老年給付」；對於滿足一定傷殘要件者，視傷殘程度付給「殘障給付」；在被保險者死亡時，對由被保險者養護者給付「遺族給付」。

## 3. 公共年金的財源

國民年金(基礎年金)的財源係由定額的保險費、國庫與由受雇者年金制度所籌集的資金來維持。受雇者年金的財源為保險費，由被保險者與雇主平均負擔一定比例的「標準月所得」。

## 4. 最近一次改革

1999年(平成12年)公共年金修正案，於2000年4月起至2030年間陸續實施，主要改革內容如下：

- (1) 建立總報酬制度(2003年4月起實施)：目前受雇者的保險費，除月薪課徵17.35%外，另加計年終獎金1%。自2003起保險費徵收基礎擴大至獎金與月薪總額，但費率由17.35%降至13.58%，並設定獎金課徵上限為150萬日圓。
- (2) 65歲至69歲引進在職老年年金制度(2002年4月起實施)：原在職年金對象為60至65歲在職者，年金給付依所得多寡予以減額，65歲以上在職者，對於自營作業者，免保險費負擔，並可領取全額老年年金。此次修正案，將在職年金對象擴及65至69歲在職者，要求繳納保險費，並對所得在一定水準以上者，予以減額給付，但基礎年金仍維持全額給付。
- (3) 國民年金保險費免除制度(2002年4月起實施)：為提高自願繳費意願，原對繳費困難者，得全額免繳保險費，此期間的年金額為一般的1/3，10年內補繳完畢後，則可轉換為一般繳費年資。此修正案，對於一定所得以下之第一類被保險人，增加「半額減免」的選擇，即繳交半額保費，減免期間障礙事故，

得領取全額障礙年金，但在老年年金部分，則為平常之 2/3。

- (4) 建立學生保險費特別制度(2000 年 4 月起實施)：目前學生為國民年金強制適用對象，保險費視父母所得等其他條件予以減免。此修正案，僅以學生本人所得作為免除標準，所得在一定金額以下者，學期間保險費得豁免，但自豁免期間 10 年內，需追補保險費，期間如發生障礙事故，仍可獲全額保障；如未補繳者，此期間不計入保險年資。
- (5) 育兒休假期間負擔保險費免除 (2000 年 4 月起實施)：原厚生年金被保險人於育兒休假期間，厚生保險費得免除繳納，但雇主仍需負擔保險費，在此次修正案中，更將雇主負擔部分予以豁免，使得育兒休假更容易取得。
- (6) 厚生年金給付水準適當化 (2000 年 4 月起實施)：在維持給付與負擔平衡的目標下，為不使未來世代負擔過重，將實領年收 62%之給付水準，調整為 59%。
- (7) 消除 65 歲以後年金給付之所得調整機制(2000 年 4 月起實施)：原年金額在年金裁定時及財政再計算年，依薪資連動調整外，每年尚依據物價自動調整。此修正案，取消財政再計算年時的薪資再估算，僅在年金裁定時，進行薪資再估算，每年再依物價自動調整。障礙及遺屬年金給付，在年金裁定後至 65 歲間，進行薪資連動調整，65 歲以後則僅依物價連動，當物價與薪資成長間乖離 2 成以上時，則採取薪資再估計加以計算。
- (8) 延後厚生老年特別給付之所得比例支給付年齡至 65 歲(2013 年至 2030 年間適用)：目前老年基礎年金及厚生老年年金均以 65 歲為給付年齡。60 至 65 間的厚生老年特別給付，採取支給定額及報酬比例兩部分。在定額部分，1994 年修正時，提高給付年齡，由 2001 年起至 2013 年間，每 3 年提高 1 歲，最後 60 歲起僅支給所得比例部分。此次修正案，將所得比例部分之給付年齡，由 2013 年起至 2025 年，每 3 年提高 1 歲，至 2025 年

達 65 歲。女性均延後 3 年實施。

此修正案實施後，財務負擔得以舒緩。在厚生年金保險方面，2000 年時被保險人人數為 3,430 萬人，2025 年預期為 3,100 萬人；受益人數在 2000 年為 870 萬人，但估計 2025 年度增加至 1,430 萬人；老年厚生年金之受益人數之被保險人比率，將由 2000 年的 25.2% 快速增加至 2025 年的 46.2%。在此結構下，如依現制，自 1999 年起，每 5 年需提高保險費 2.5 個百分點，2024 年時，保險費將達 34.5%。但依據修正案，則可延後保險費率調升。

## (二) 公共年金制度的架構

年金給付所需費用，基本上是以社會保險費的方式向投保人收取。上班族（受僱者）採扣薪、自營業者（非受僱者）採自發性繳納，兩者當然都屬強制投保。

1. 投保人：20 歲以上、未滿 60 歲者，為國民年金（基礎年金）投保人。其中上班族於就業期間投保，民間受僱者投保厚生年金、公務員等投保共濟組織（以上合稱為受僱者年金）。
2. 年金額：年金給付的水準，厚生年金是以保障現職平均薪資的七成為主要考量；基礎年金則是基於滿足高齡者基礎性消費支出之要求來設計。同時為了維持年金的實質價值，除每年配合物價上昇調整年金額外，於每隔五年的財務重新精算期也會根據生活水準的提昇、薪資調漲等調整年金額。
3. 費用負擔：年金制度的財源來自保險費、國庫負擔和提存金的利息收入。厚生年金和共濟年金的保險費是由本人和雇主各自負擔一半，依薪資比例計算。另一方面，國民年金（僅指自營業者）則是全額由被保險人負擔，採定額繳納。
4. 給付的結構：國民年金（老人基礎年金）投保 25 年，於 65 歲開始給付，60 歲起可以提前申請減額的年金給付；厚生年金（老

人厚生年金) 給付條件與老人基礎年金相同，60 歲開始給付。

5. 提存金的運用：提存金存放於財務省的資金運用部，做為財政投融资的原資，運用於提昇、充實國民生活水準的事業範疇。例如：提供被保險人的住宅低利貸款等。此外從 2000 年度起，在確保年金財政健全性的前提下，為做到安全且有收益的資金運用，將逐漸轉換成由厚生勞動省以直接方式於市場運用資金。

### (三) 公共年金制度的課題

公共年金制度是長期間給付給受領權者直到身故為止的終身年金。且為了不使年金的實質價值在此期間受到經濟變動而減少，是以每年必須隨著物價變動進行調整；並在每五年的財務重新計算期時，修訂年金額以反映國民生活水準的提昇情況。之所以如此，是由於公共年金強制勞動人口投保已形成一穩定性的保險團體；因此諸如受領人個人責任所無法應對的物價上漲、因應國民生活水準提昇而做的給付改善、因平均餘命延長造成受領期間的長期化等問題所需的財源，必須轉向下一個世代索求。這種結構就是公共年金特有的『世代間互助』結構。基於此一特質，對公共年金制度而言，取得各世代間給付與負擔的均衡，並謀求長期而穩定的財政運營，正可說是其主要的課題。

### 三、日本郵政簡易壽險概況

日本郵政簡易壽險以提供家庭生活保障、老年生活保障、子女教育暨結婚基金準備，確保社會大眾生活穩定並增進經濟福祉為目的。依2003年4月1日日本「簡易生命保險法」之規定，簡易保險的種類計分；終身保險、定期保險、養老壽險(生死合險)、家族保險、財形貯蓄保險、終身年金保險、定期年金保險、夫婦年金保險、終身年金保險付終身保險、定期年金保險付養老壽險及夫婦年金保險付家族保險等十一種。推出市場的契約商品主要有十八種，每種並賦予不同繳費期別供要保人選擇，商品非常多樣化。其中以特別養老保險保險金占47.5%、普通養老保險占33.6%、特別終身保險占8.0%、學資保險占5.8%、普通終身保險占2.8%等五種商品合計占94.9%，如表十三，茲扼要說明如下：

#### 1. 普通養老保險(普通生死合險)(Ordinary Endowment Insurance)

本保險除提供死亡保障外，亦提供「滿期金」給付。即於保險期滿或被保險人於保險期間內身故，保險人負給付保險金之責。換言之，保單到期之「滿期金金額與被保險人之「死亡保險金」金額相等。

#### 2. 特別養老保險(特別生死合險)(Special Endowment Insurance)

本保險係改良前述「普通生死合險」而來。與前者所不同者，為提高「死亡保障」額度為「滿期金」之二倍、五倍、或十倍等三種保單，供要保人選擇投保。

#### 3. 普通終身保險(Ordinary Whole Life Insurance)

本保險係提供被保險人終身之死亡保障。即係保險人於被保險人身故時，負給付保險金予受益人之責。

#### 4. 特別終身保險(Special Whole Life Insurance)

本保險除提供被保險人之死亡保障外，另於繳費期滿，保險人依契約條款之約定，於約定時間負給付生存保險金之責。

#### 5. 學資保險(Educational Endowment Insurance)

本保險以0~12歲之幼童為被保險人。依被保險人屆齡不同，分「15歲滿期」及「18歲滿期」兩種保單。保險人於保險期間屆滿（即被保險人屆齡）時或未成年之被保險人於保險期間內身故，負給付保險金之責。若「要保人」於繳費期間死亡或遭受嚴重失能，則豁免未到期保費。「18歲滿期」之保單則分「附生活津貼」與「不附生活津貼」兩種。以「附生活津貼」保單而言，增加被保險人年齡屆滿12歲及15歲時共兩次「生活津貼」給付，每次分別由保險人依保險金額之10%給付「生活津貼」（屬生存保險金）。

同時除主契約外，日本簡易壽險亦得附加各種特約。得於契約簽訂時申請附加，亦得於契約中途申請附加。唯每一主契約，最多以選擇附加三種特約為限。

表十三 日本簡易人壽保險新契約狀況

種 類		平成 14 年度 (2002 年)						
		件數 (構成比) (千件)		保險金 (構成比) (億元)		平均保險金額 (千元)	對前年度比	
		件數	(構成比)	保險金	(構成比)		件數	保險金額
終身保險	普通終身保險	180	(3.8%)	3,765	(2.8%)	2,095	77.2%	76.2%
	特別終身保險	462	(9.8)	10,973	(8.0)	2,373	88.1	87.9
	介護保險金付終身保險	0	(0.0)	8	(0.0)	3,120	62.3	64.1
定期保險	普通定期保險	2	(0.0)	106	(0.1)	4,605	59.2	71.7
	職域保險	9	(0.2)	229	(0.2)	2,585	54.7	52.9
養老保險	普通養老保險	1888	(40.2)	45,802	(33.6)	2,426	87.9	85.7
	生存保險金付養老保險	4	(0.1)	70	(0.1)	1,656	34.3	33.3
	特別養老保險	1487	(31.7)	64,943	(47.5)	4,367	101.5	99.8
	特定養老保險	25	(0.5)	461	(0.3)	1,873	95.0	95.1
	學資保險	512	(10.9)	7,926	(5.8)	1,549	87.7	87.1
	成人保險	47	(1.0)	649	(0.5)	1,384	72.9	74.1
	財形年金養老保險	0	(0.0)	0	(0.0)	2,652	31.6	34.7
家族保險	夫婦保險	1	(0.0)	29	(0.0)	1,965	121.4	114.2

財形貯蓄保險	財形積立貯蓄保險	3	(0.1)	45	(0.0)	1,592	21.0	20.4
	財形住宅貯蓄保險	0	(0.0)	1	(0.0)	3,100	24.7	33.6
終身年金保險付終身保險		0	(0.0)	17	(0.0)	4,681	87.8	93.0
育英年金付學資保險		78	(1.7)	1354	(1.0)	1,746	76.7	76.0
夫婦年金保險付夫婦保險			(0.0)		(0.0)	--	0.0	0.0
總計		4698	(100.0)	136376	(100.0)	2,903	90.5	91.4

### (一) 日本郵政簡易壽險制度

1. 最高保險金額：十六歲以上為一千萬日元，十五歲以下為七百萬日元。
2. 投保年齡：自出生至70歲。
3. 投保手續：免體檢。
4. 申請付款：收到保險申請書後八日內付款。
5. 無效契約：要保人或被保險人違反告知義務或保險事故已發生。
6. 保費支付：躉繳或分期付款（月繳或半年繳），十五人以上集體保件享有折扣優惠，逾三個月未交付保費，契約即停效，保戶得於停效後一年內申請恢復契約效力。
7. 保費豁免：視險種而定。
8. 保險單借款：年利率在1.75%--6.0%。
9. 紅利分配：一年以上有效契約。
10. 郵政壽險卡：與郵政儲金共用，保戶可在各地郵局櫃台或ATM從事普通借款、普通借款之還款及保單紅利的支付。

### (二) 日本郵政簡易壽險行銷

郵政簡易壽險行銷通路主要仰賴分布於日本各地之郵局。其數目相當多，2002年三月底郵局家數為20,242，其中配置簡易壽險的專業人員內勤16,362人、外勤27,258人，合計43,620人。其他郵便、郵儲

的郵政從業人員亦屬為當然的業務招攬人員。因此得將每件契約的經營成本降低許多。

### (三) 日本郵政簡易壽險資金運用

郵政簡易壽險資金運用以投保人利益及公共利益為前提，以確實有效為準則。

簡易壽險資金運用包括下列各項：

1. 對保險契約者之貸款。
2. 國債。
3. 依法須經國會議決預算及認許之法人所發行之債券。
4. 地方債。
5. 除第三款法人外，特別立法設立之法人，由國家、第三款規定法人及地方自治團體所出資成立者，依特別法所發行之債券。
6. 銀行、農林中央金庫、工商組合金庫及全國或地區聯合會所發行之債券（稱金融債）。
7. 依命令規定之公司債。
8. 特定公司債。
9. 第二款以外，由政府保證付息及還本之債券。
10. 外國政府、外國地方公共團體或國際機構，依該外國法令所發行之債券。
11. 銀行信託部或信託公司補足信託本金之契約。
12. 金融機構之準備金。
13. 金融機構依法令貸款法人依債券取得之積存金。
14. 前款規定亦適用於銀行信託部或信託公司對法人之貸款。
15. 依總務省令規定，法人為資金調度必要所發行之具約束性質之票據。

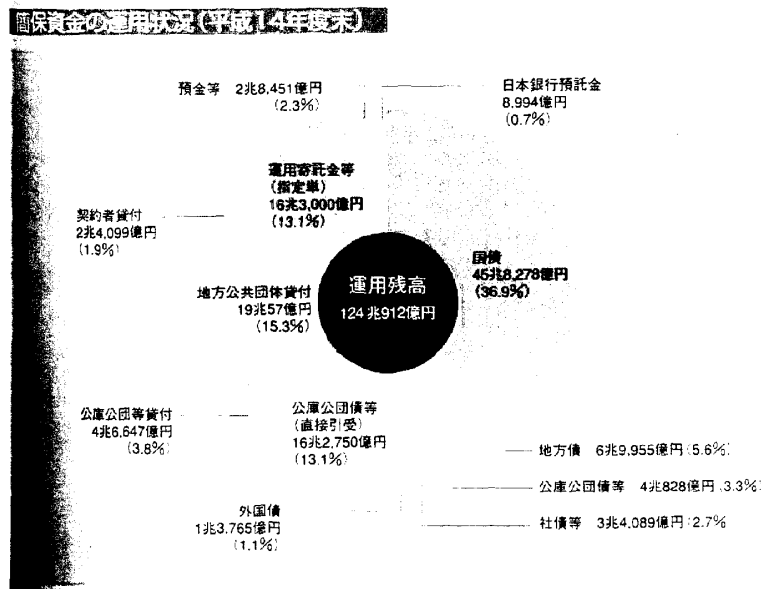


16. 外國政府或法人所發行之證券或證書具有前款之性質者。
17. 當事人間買賣成立所發行之債券。
18. 以外幣計價之期貨買賣。
19. 買賣外匯之債。
20. 對地方公共團體貸款。

此外，對金融債、公司債、特定債、外國債及金錢信託運用，設有不得超過公積金總額百分之二十之限制，對同一金融機構所發行之金融債，不得逾一次發行之二分之一，同時對公司債之購入，復定有資產總額十五億日圓以上及事業別之限制。

就2002年之資金運用項目而言，主要為國債（36.9%）、地方公共團體貸付（15.3%）、運用寄託金（指定單）（13.1%）、公庫公團債（直接引受）（13.1%），其他依序為地方債、公庫公團貸付、公庫公團債、社債、預金、契約者貸付、外國債及日本銀行預託金等如下圖。

日本簡保資金運用狀況



#### 四、壽險外勤組織

壽險所簽發者不過是一紙契約，對於未來保障之承諾，而對方所支付者則是實質可見之金錢，所以由經驗顯示人壽保險必須在有外勤業務人員或有其他外勤組織之情況下方能推銷出去，雖然每人都需要保險之保障，但甚少見到客戶自行至壽險公司來投保，如果真有這種人，反而使壽險公司之核保人員心生疑慮而特別仔細地辦理核保。

外勤組織有採分公司制者，以分公司負責各該地區之展業，有與代理人簽約委託其代理經營業務者，有由總公司直接延聘業務人員從事招攬工作者，另外保險經紀人亦可基於被保險人之利益洽訂保險契約，茲將其要點敘述如下：

##### (一) 分公司制度

分公司之負責人稱經理或地區經理，設外勤主任或處長及內勤主任等為公司之僱用職員，負責該地區之全盤業務，通常要負起總公司所訂之營運目標亦即是責任額。對於保費收入、保險給付、費用支出暨收益等均歸由總公司處理，但由總公司支給固定薪津及特勤津貼並由總公司支援內勤行政人員。其薪津及特勤津貼通常會受下列因素之影響：

1. 業績是否達到責任額。
2. 所招攬業務給付有否超出正常標準。
3. 繼續率是否正常。
4. 個人社會關係是否良好。
5. 該機構有無展望。

此外有些民保總公司會按一定標準給予機構相當之費用，如經理人能節制開支，在顧及發展營業之前提下，仍能節餘，則可撥充部份作為其獎金。

##### (二) 代理人制度

代理人係與壽險公司簽約在授權範圍內受託招攬業務。並依契約

規定受領代理費用。至於代理人僱用之人員包括其約聘之業務員、業務督導人員及內勤事務人員等均與壽險公司無關。其機構之一切開支亦由其本身負擔。但有些代理人依合約規定其行銷活動仍受壽險公司之監督，甚至由壽險公司選派有經驗人員在代理人機構內為代理人規劃，協助代理人招聘、訓練業務員並輔導其作業，以加強保險人間之關係。此等人員之薪津通常由保險人負責，方能保持超然的態度。

### (三) 綜合型

原則上採用代理人制度，但為求避免上述之缺點，而稍加變更。即代理人雖依合約在其地區內或依契約規定範圍內延聘外勤人員或受經紀人之委託，或親自舉績而依業績計酬。但壽險公司仍給予有關拓展業務之工作場所之費用津貼，內勤人員之薪津補助，展業所需之資料、設備以及有關訓練場所與講師等均加以支持，俾增加其向心力。

壽險公司所銷售之商品乃是保險契約，是無形的商品，所能提供者係對被保險人或其家屬將來生活之保障或其既有收益之維持，使能免後顧之憂。換言之乃以一紙契約換取大量現金，而要保人所得之利益並非目前即可實現。同時保險契約不僅條款繁多，不易使人了解，尤其所付出之費用是否公平合理，亦使人難能安然接受。因此壽險保單必須依賴大量之業務人員積極推動，一再向可能要保之對象解釋才能說服投保。但是個人力量有限，且如缺乏專業技術，很難有所成就。因此，必須有一個管理良好之外勤組織，有計畫地吸收新進人員、培訓幹部、提供技術及實際促銷行動之指導，才能有成。否則，以個人打亂戰方式招攬業務將無法依照計畫推進，而產生新契約成長緩慢、業務品質不良、有效契約因解約率過高萎縮不振等情形。由於惡性循環的結果，公司每年大量之固定費用支出將迫使公司虧損，甚至倒閉或破產，故外勤組織實亦為壽險公司之命脈所在。

## 五、銀行保險

銀行保險 (Bancassurance) 即藉由銀行通路銷售保險商品給銀行的客戶，在歐洲各國早已行之多年，舉凡法國、西班牙等國，銀行保險已成為壽險市場主要的行銷通路之一。以全球銀行保險業務整合最徹底的國家之一法國為例，透過銀行保險通路而來的壽險業務已占整體業務的一半以上 (55%)，而西班牙在1999年時的銀行保險業務量更是占了壽險整體業務的72%，其中新契約更有高達81%是透過銀行通路而來。

國情不同，銀行保險發展情況有異。法國的銀行業者多以新設立或收購保險公司的方式經營銀行保險業務，是少數銀行選擇以自行開創保險公司經營為主的國家之一。而保險業高度發展的英國，由於競爭激烈，需要仰賴高成本的獨立金融中介人，因此讓銀行有機會以提供價格較低的替代性行銷通路而發展銀行保險。

近年來受到經濟不景氣的影響，導致投資報酬率不佳以及市場利率不斷走低，再加上公司行號頻傳倒閉的消息，企業逾放款比率升高，使得銀行存放款的利差收益降低，迫使銀行積極開發其他非利息收入業務 (如手續費、佣金) 作為提高收益的來源，以確保利潤的穩定性。日本、美國也於1998、1999年相繼通過相關法案，允許銀行販賣保險。

### (一) 日本銀行保險的基本概念

	都市銀行	地方銀行	信用金庫
目的	提供概括性的金融財務計劃服務。 收取手續費用	收取兩者的中間手續費用	收取手續費用 結算對策
市場	大都市圈	以地方縣市為主體	幾個都市或有限定性的區域
顧客	大企業及其員工 富裕階層	地方企業及其員工 地方的富裕階層	小企業及其員工 小型商店經營者
行銷管道	分行	分行及顧客拜訪	顧客拜訪
品牌價值	很高	地方上很高，尤其是當地的 地方銀行	中等
實力	很高	高	中等

- 都市銀行有販賣變額年金保險的實力和客戶層。
- 信用金庫全力拓展定額年金商品。

## (二) 日本開放銀行販賣保險的經過

日期	內容	說明
1990/6	保險審議會	身為大藏大臣諮詢機關的保險審議會在報告書中提到不應妨礙新公司加入保險業。並指出銀行販賣保險的不好影響與多加討論的必要性。對於銀行保險抱著中立性的立場，並開放新公司加入保險業界。
1992/6	保險審議會	推動保險、銀行、信託銀行、證券公司的跨業經營。基本上透過銀行招攬保險是妥當的，但有必要討論銀行的招攬是否濫用其影響力、防止弊害的措施為何。審議會對某些條件表現出正面積極的看法。
1994/6	保險審議會	保險審議會的報告書中提到政府應修訂保險業法、努力推動包含產、壽險業以子公司方式跨業經營等法律規制放寬。對於銀行販賣保險也確認有加以繼續討論的必要性。保險業法全面加以修訂，於1996年4月正式實施。是以壽險業開始以子公司方式跨業經營。是以政府應致力於推動保險公司與銀行的跨業經營。
1997/6	保險審議會	保險審議會的報告書中提到政府對於子公司或關係企業的商品應限定為長期火險、信用壽險等商品種類，交由銀行的行銷管道販賣。報告書中還指出，有關長期火災保險商品並不限定是關係企業的商品。
1998/3	推動法律規限改革三年計畫	內閣以2001年3月之前實現壽險與其他金融機關以子公司方式跨業經營為目標，於1998年6月通過金融再生法。1998年12月該法正式實施，開放證券公司可以販賣保險商品。訂定防弊措施後，在2001年3月之前開放讓銀行販賣長期火險、信用壽險。國會於2000年5月通過保險業法修訂案，這是日本銀行保險上路的第一步。1999年3月整個流程重新檢討，在2001年之前開放讓銀行販賣長期火災保險、信用壽險。同時追加其他保險商品、並檢討可以販賣非子公司的商品。
2001/4	開放販賣產險	銀行開始販賣3種的產險商品，房貸的長期火險、債務償還支援保險、海外旅行意外險。「銀行保險販售」廣義解釋，銀行開始進行分行販售、訪問販售。並提供分行空間租賃給保險代理店、合作之產險公司。
2001/12	綜合法規改革會議	綜合法規改革會議的答辯提出銀行應販賣保險商品。2002年3月省令公佈，2002年10月正式實施。並對銀行可販售之商品的擴大繼續進行檢討，於2003年度中獲行討論。

2002年銀行可以販賣的壽險商品有個人變額保險與定額年金、財產形成保險、房貸的信用人壽保險（擴大了銀行可販賣商品的範圍）等三種，以後又增加年金給付之提存傷害險、財形意外險二種產險商品。其防弊措施為：

1. 銀行必須跟顧客說明，不買這些保險商品並不會對其他交易產生影響。
2. 若是價值可能低於所繳費用之商品，應對客戶以書面說明無法還本的可能性。
3. 銀行販賣房貸相關之信用壽險時，應對客戶說明該銀行及第三者之雙方意見。

4. 禁止銀行利用其與關係企業之優勢立場進行銷售，例如以投保為條件提供授信。

對變額年金保險的資訊公開規定為：

1. 銀行應以書面提供投資方針、投資對象、投資風險等。

2. 一年一次對要保人報告資金運用狀況。

同時，開放身為證券公司子公司之銀行販賣保險商品。

### (三) 銀行販賣之保險業績 (2002/10-2003/2)

	銷售額 (億日圓)	件數	保費/件數 (百萬日圓)	行銷銀行數
東京安心*	700	22,000	3.18	220
住友	645	21,200	3.04	312
Hartford*	620	7,000	8.86	21
日本興亞	578	15,000	3.85	41
Alico	470	NA	NA	24
三井	460	7,200	6.39	13
日本	440	8,600	5.12	342
T&Dfinancial	356	5,450	6.53	9
第一	347	6,008	5.78	180
三井住友海 city	231	3,244	7.12	17
明治	210	3,300	6.36	158
安田	168	4,880	3.44	120
AXA	130	2,100	6.19	6
GE 愛迪生	110	3,100	3.55	3

\*2002年10月至12月的結果

(資料來源：日本經濟新聞)

## 六、直效行銷

美國直效行銷協會 (Direct Marketing Association) 將直效行銷 (Direct Marketing) 定義為：係指一種互動式的行銷系統，它利用一種或多種廣告媒體，對任何地點的消費者產生影響，藉以獲得可加以衡量的反應與交易。

直效行銷人員可使用許多的行銷通路，以觸及潛在的顧客及現有的顧客。這些包括面對面銷售、直接郵購行銷、直接信函、型錄行銷、電話行銷、網際網路及其他直接反應媒體行銷等。

(一) 面對面銷售：為最古老的直效行銷形式，今日大多數的壽險公司仍相當倚賴其銷售團隊去探出潛在顧客的下落，將其發展成顧客，或委託保險經紀人、代理人，以完成直接銷售的任務。

(二) 直接郵購行銷：直接郵購行銷涉及寄送某項提供物、宣傳單、催購函、或其他的項目給某特定地址的人。使用高度選擇性的郵寄名單，每年寄出數百萬件的郵件—信函、傳單、圖畫及其他形式的海報。有些直效行銷者會郵寄錄影帶、錄音帶、CD、甚至電腦磁碟片等給潛在顧客與現有顧客。

(三) 直接信函 (direct mail, DM)：是一種相當受歡迎的媒體，因其具有高度的目標市場選擇性，可加以個人化，頗有彈性，及可盡早進行測試與衡量成效。雖每千人接觸的成本要比大眾媒體高，但所接觸的人皆為較具購買潛力者。設計良好的直接信函，其威力足以為公司帶來很大的貢獻。

(四) 型錄行銷：當公司郵寄一種或以上的產品型錄給所選定收件人，該收件人很可能會下訂單購買，此即謂公司使用型錄行銷。公司可能寄送完整產品線的商品型錄、精品消費者型錄、及企業型錄，通常使用印刷媒體，但亦有使用 CD、錄影帶或網路線上等媒介。

(五) 電話行銷 (telemarketing)：係指使用電話來吸收新的顧客、接觸現有的顧客以確定其滿意度、或接受訂單。許多顧客會例行性地以

電話訂購商品與服務。電話行銷近年來更應用在家庭銀行的服務，已逐漸成為直效行銷的主要工具。有些電話行銷系統是全自動化的。自動撥號與錄音器系統可以撥號、播放由聲音啟動事先錄好的廣告訊息，並以電話答錄機接受顧客的訂單、或轉由電話接線員處理。

(六) 網際網路 (internet): 是一種全球的網路，可提供立即性與分散式的全球溝通機會。網際網路的使用受到一些最近發展出來更具使用者便利性的全球資訊網路與 web 瀏覽器的影響，而有突破性的變革。使用者可以很容易地享受上網的樂趣，並可將教科書、圖片、影像及聲音加以整合。使用者可以寄送電子郵件交換意見、購買某些產品、及接收新聞、食品烹飪法、藝術、及商業資訊。網際網路本身是免費的，但個別使用者若要上某些特定的網址，則可能須支付費用才能取得某些商業服務。目前消費者透過網際網路下訂單最普遍的商品是電腦硬體與軟體、機票、書籍及音樂。食品、花卉、酒、服飾及電子產品的電子商務，亦有逐漸成長的趨勢。透過網際網路的企業間交易活動，其數量亦相當龐大，且包含各色各樣的商品與服務。至於金融商品的交易如股票買賣、家庭銀行、保險販賣等，透過網路成交的數量亦呈大幅成長。

(七) 其他直接反應行銷媒體：

1. 在家購物頻道 (at-home shopping channels): 有些電視頻道專門推銷商品與服務。24小時開播，其節目主持人對所要銷售的產品進行叫價拍賣，觀眾打免費電話號碼即可訂購，且訂購品會在48小時內送貨。國內首家保險商品電視購物銷售頻頻於93年2月17日正式開跑，由東森購物所成立的東森保險代理人與十家壽險公司合作，讓壽險業者除銀行、經代人及電話行銷等通路外，增加新的行銷管道。
2. 影視型錄 (videotext) 與交談式 TV (interactive TV): 係以電纜線或電話線將消費者的電視機與銷售者的電腦資料庫相連結。消費者利用一種特殊的鍵盤便可下訂單。這種鍵盤係以雙向的電纜線與該系統相連接。



## 七、核保

保險業務之承保，核保為其主要工作。個人核保之要點主要包括：

### (一) 危險選擇因素

保險公司簽發保單，希望投保人將來真正發生事故之機率能與其預估者相接近，所以保險人必須選擇被保險人，視投保人之危險程度予以分類，若危險程度符合其預期標準者即予承保，稍超出標準則按次標準業務有條件承保，如超過太多，則予拒保，俾免虧損，此謂危險選擇。危險選擇之因素，列舉如下：

1. 年齡、性別及保險金額是否與其收入相當
2. 職業有無危險性、社交環境是否複雜
3. 居住環境是否衛生、安寧
4. 國籍及種族
5. 習慣、道德水準及服用藥品習慣
6. 是否喜好旅遊、探險或駕駛
7. 家族以往病歷，有無遺傳病症及父母是否長壽
8. 投保者之病歷
9. 體格（身高、體重、胸圍、腹圍等）
10. 循環系統
11. 呼吸系統
12. 消化系統
13. 尿分析
14. 其他缺陷，諸如關節炎、風濕病、神經系統等。

以上第1.至第6.項可由要保書及生存調查人員之報告獲知，第7.至第14.項則由健康聲明書及體檢報告書決定承保與否。

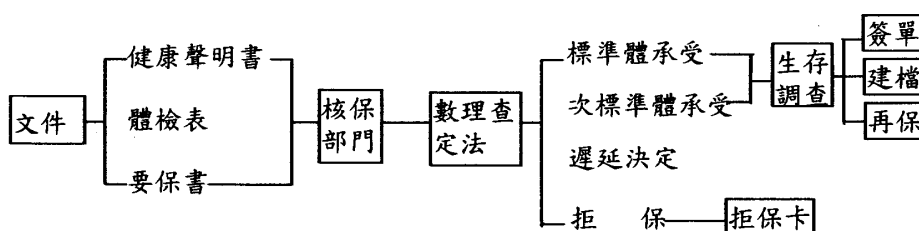
## (二) 標準危險及次標準危險

依據上述各項因素評定結果，其危險程度符合核保準則可按正常費率予以承保者稱為標準危險 (Standard Risk) 投保者稱為標準體 (Standard Life)。如不能用正常費率承保但可用特別條件承保者稱此種危險為次標準危險 (Sub-Standard Risk)。投保者稱為次標準體 (Sub-Standard Life) 次標準危險與標準危險之差額即為額外危險。

## (三) 其他情況之考慮

1. 財產及收益與保險金額是否相當
2. 職業危險
3. 職業病
4. 道德危險
5. 居住及工作環境
6. 投保之險種
7. 過去投保情形
8. 無收益能力人之投保
9. 期滿之續保
10. 滿期保險

## (四) 核保程序



## 八、保險費

人壽保險單為一長期契約，在簽單之後漫長歲月中有賴保險公司之售後服務，如能服務週到，則不僅與保戶間維持良好關係，亦可使社會大眾產生好感，重視保險制度之功能。這些服務通常主要包括收取保費、辦理給付、保單解約、保單分紅及契約變更等，其目的無非在使已投保之契約能有效延續，所以綜合稱之為保全工作，茲將有關保費之實務分述如次：

### （一）第一期保費與責任始期之關係

依規定保險費分一次交付及分期交付兩種。保險契約規定一次交付，或分期交付之第一期保險費，應於契約生效前交付，但保險契約簽訂時，保險費未能確定者，不在此限。簽發保險單或暫保單時，須與交付保險費全部或一部同時為之。保險人於同意承保前，得預收相當於第一期保險費之金額。保險人應負之保險責任，以保險人同意承保時，溯自預收相當於第一期保險費金額時開始。

### （二）預收第一次保費相當金額之送金單

送金單係適用於同意承保前預收相當於第一期保費之憑證，有的以支票支付，有的以現金支付，以往係採不同的處理方式，以支票交付者則於保險人同意承保時溯自交付支票之日生效。而後者則為同意承保之日生效。又以往規定一年期以下之各種保險或無條件免體檢壽險，以交付支票之日為生效日，因為此種保險亦依法應以保險單或暫保單之書面為之，實務上亦須經生存之調查、核保、查核有無拒保資料，辦理再保等過程。

### （三）續期保險費

第二期以後繳交之保險費。

### （四）保險費之催告到達問題

保險法規定人壽保險之保險費到期未交付者，除契約另有訂定外，經催告到達後逾三十日仍不交付時，保險契約之效力停止。

(五) 催告保費應於保險人之營業所交付

保險法規定催告應送達於要保人，或負有交付保險費義務之人之最後住所或居所，保險費經催告後，應於保險人營業所交付之。

(六) 人壽保險之保險人對於保險費不得以訴訟請求交付

保險法規定保險人對於保險費，不得以訴訟請求交付。保險費如有未能依約交付時，保險人得終止契約，或依保險契約所載條件減少保險金額或年金。保險契約終止時，保險費已付足二年以上者，保險人應返還其保單價值準備金。以被保險人終身為期，不附生存條件之死亡保險契約，或契約訂定於若干年後給付保險金額或年金者，如保險費已付足二年以上而有不交付時，保險人僅得減少保險金額或年金。

(七) 年繳保費之優待措施

有些壽險公司視情況給予保戶年繳保費折扣優待。

(八) 自動墊繳保險費

要保人可於要保書勾選願意墊繳保險費，或契約有效期間以書面聲明同意墊繳保險費。

## 九、理賠

保險經營最後之主要事項，即在危險事故發生後，要保人或被保險人（或受益人）有請求給付保險金之權利，保險人負有給付之義務，亦即受理之責任，此種義務或責任，於實務上通常稱為賠款之處理，簡稱理賠。在保險人方面，理賠程序之進行，主要有下列各步驟：

### （一）確定理賠責任

保險人於收到要保人或被保險人關於危險發生之通知後，即需確定自身是否有理賠之責任。此時，應就保險契約上或法律上，研究各項有關問題，其主要者如下：

1. 保險事故之發生，是否在保險契約有效期間以內？
2. 發生之保險事故，是否在承保範圍以內？
3. 保險事故發生之地點，是否在承保範圍以內？
4. 保險事故發生之結果，是否可構成要求賠償之條件？
5. 請求賠償之人，是否有權提出此項請求？

### （二）調查損失事實

保險人已初步確定有理賠之責任後，即需根據要保人或被保險人所提出之各種有關原始憑證文件等，進行調查事實真相，以決定賠償金額，通常包括下列事項：

1. 查勘損失狀況
2. 認定求償權利
3. 估計損失數額

### （三）給付保險金

保險事故發生後，經調查屬實，保險人應即給付保險金，以履行保險契約之最後義務。

### （四）註銷保險單

保險事故發生後，保險人於給付保險金時，應將保險單收回註銷。

## 十、壽險資金運用

壽險資金之來源包括資本、備抵折舊、法定公積、特別公積、資本公積、未來分配盈餘及保險契約準備金等。其中保險契約準備金之最大金額為責任準備金，包括保費積存準備金及未經過保費準備金在內，餘為待決賠款準備金、保單分紅準備金、危險準備金及其他準備金等。壽險資金之運用，主要在從事各種投資業務，自須依照投資安全原則處理。

### (一) 資金運用之原則：

1. 安全性原則：壽險資金大部份為責任準備金，將來必須履行償還之義務。因此，必須把握投資安全，以免損及其償付能力。欲使投資安全，應儘量增加投資之種類，使危險普遍分散，盈虧互相彌補，損失不致過於集中，獲利彼此增益。
2. 收益性原則：壽險公司計算純保費費率時，已對所收保費應負擔之利息加以預計，所以壽險公司對於所保管之各種準備金，應力求營生收益，俾能負擔預定之投資利率。同時保險契約常訂有保單分紅規定，即保險資金投資所得之利率如超過預計之利率時，應當將其超過之金額作為紅利，以分配於保單持有人。所以壽險資金必須有收益性，方能達成此種任務，故在安全原則之下應力求能夠達到高利潤之目標，此二者本難兼得，端視投資者之經驗、機智、及迅速正確之判斷。除應對個案研判之外，並應特別注意其整體之績效，如何去衡量投資績效，於年度終了決算時計算出平均投資利率，以供評量。
3. 流動性原則：壽險公司須視各險種之性質，而決定其運用方法，或作長期投資，或作短期運用。另對於債券投資與抵押借款之到期日，並須有適當分配，使資金流動能平均於各時期，一方仍可運用於再投資，他方並可減少因臨時需要匆促變現所發生之損失。

此外，在可能情形下，應顧及公益性，儘量投資於與國民經濟建設有關係之事業、公共性之事業及壽險業相關之事業，以促

進經濟成長，間接亦增加本身事業之發展。

## (二) 資金運用途徑

大體言之，其投資對象，以有價證券、放款及不動產三項為主。

1. 有價證券：包括公債、國庫券、地方政府債券、外國政府債券、公營或公用事業債券、工業及其他各業之公司債、以及股票。
2. 放款：有信用放款、質押放款（包括以有價證券為質，以不動產為抵押品或由財團或銀行擔保之放款及以保險單為質押之放款等）。
3. 不動產：可防止通貨膨脹之影響，使公司資產得以保值，但不動產投資應以營業用房屋為主。

## (三) 日本壽險資金運用概況及趨勢：

日本壽險業資金運用途徑歷年均以有價證券及抵押放款佔最高位及第二位。2001 年有價證券佔 55.2%，較 1980 年之 27.4% 增加頗多，且有持續增加之趨勢。抵押放款佔 25.5%，則較 1980 年之 59.7% 降低頗多。詳見表十四所示。

表十四 日本壽險資產分配之百分比

年度	有價證券			海外有價證券	信用或抵押放款	現金準備及通知放款	不動產	其他資產	總資產
	政府債券	公司債	股票						
1990	3.8%	4.0%	22.0%	13.1%	37.9%	6.2%	5.5%	7.6%	100.0%
1997	13.5	7.0	15.7	9.9	33.4	7.2	5.2	8.0	100.0
1998	14.1	7.4	14.9	11.5	30.8	6.7	5.1	9.5	100.0
1999	15.7	8.1	15.0	11.6	28.8	6.1	4.8	9.9	100.0
2000	16.6	9.3	15.4	11.4	26.1	5.3	4.3	11.7	100.0
2001	17.8	9.7	13.4	14.3	25.5	3.4	4.4	11.4	100.0

資料來源：日本生命保險協會所編 Life Insurance Business In Japan



## 十一、日本風險基礎資本額制度

大約在16年前，日本的經濟還被形容是「高度成長」，經濟規模持續不斷地擴展。直到前所未見的「泡沫」好景氣一結束，過去未曾經驗過的經濟低潮開始襲擊日本。一直持續到今天，日本依然無法從此一困境中脫身，壽險公司也一樣置身在這樣的艱困環境中。經濟高度成長期時，壽險公司的總資產、有效契約保額等順利成長，一但進入不景氣的時代，壽險績效轉為負成長。部分壽險公司因而破產。為了顯示公司經營的健全性，在保險業法之下設計了各種的制度與標準，其中最典型者即為際清償能力比率。

所謂「清償能力」或「支付能力」(solvency)是指壽險公司保留在公司的持有資本、準備金等金額。「邊際清償能力比率」(solvency margin ratio)就是顯示相對於公司持有的風險(風險超過一般預測的因應金額)其支付能力的金額水準有多少。就機率論而言，在一般預測範圍內的危險是根據費率設定所採用的基礎率(預定死亡率、預定利率、預定費用率)，上下各加上安全係數予以因應。即在這範圍內的風險能夠以責任準備金因應；以超過此範圍的支付能力多寡來測定其健全性就是邊際清償能力比率。以「維持健全性所用之資本、基金、準備金等」為分子，「風險超過一般預測的因應金額」為分母，計算出其比率。

邊際清償能力總額是下列各項金額的合計。

1. 資產欄位的合計或是國外保險公司的持有資本及剩餘金
2. 價格變動準備金
3. 危險準備金
4. 一般貸款呆帳備抵
5. 其他有價證券的評估差額
6. 土地未實現損益
7. 解約償還金相當額超過部分

8. 紅利準備金未給付額度

9. 未來收益

10. 稅效相當額

11. 負債性資本調度手段等

12. 扣除項目

風險總額的計算方法，壽險公司持有的風險性質區分為如下4種。

### 1. 保險風險

為保險公司發生根本性的保險事故所必須支付的風險。但就機率論而言，通常會發生的風險其責任準備金是根據預定發生率提存，所考慮的風險為超過安全係數範圍的異常危險。具體而言像是大地震等災害、嚴重傳染病的發生等。

### 2. 預定利率風險

計算保險費率時所設定預定利率，通常為了安全起見會設定較低。但如利率狀況大幅惡化等因素，也會發生無法滿足該預定利率的風險。

### 3. 資金運用風險

保險公司收取之保險費其運用水準至少必須跟預定利率一樣。資金運用範圍很廣，該風險是將因投資環境急遽惡化（股票行情暴跌、外匯水準遽變、資產價格下滑等）的風險予以數值化。

資金運用風險根據其投資對象分類成下列5項，個別定出其風險係數，將標準時間點的餘額乘以風險係數求得風險額。

(1) 價格變動風險：指持有之有價證券與其他資產發生超過一般預期的價格變動等風險。為求分散投資效果，將乘上風險係數的乘積縮減30%的餘額作為風險相當額。

(2) 信用風險：係指持有之有價證券與其他資產因對方不履行債務或其他理由所生之風險。根據評等分類的欄位，訂立相對的風

險係數。

- (3) 子公司等風險：係指對子公司的投資或其他理由發生的風險。此風險可區分為子公司等是否為國內外經營金融業務之公司，然後乘上持有股份或貸款餘額的風險係數求得。
- (4) 衍生性金融交易風險：係指有價證券期貨交易或有價證券遠期交易等所發生之風險。根據期貨交易、選擇權交易、換兌交易之餘額乘上風險係數求得。
- (5) 再保險風險及再保險回收風險：係指出保契約或無法回收對方再保險公司債權之危險。將因為出保不列入自己公司的責任準備金等金額或資產負債表上所列「再保險貸款」的債權金額乘上風險係數求得。

#### 4. 經營管理風險

屬於經營上的風險但不在前述之列者。具體而言有因不幸事故所引發的風險、系統狀況所產生的風險、員工違反法令的風險等。

將邊際清償能力總額除以風險總額，可以算出邊際清償能力比率。

$$\text{邊際清償能力比率} = \text{邊際清償能力總額} / (\text{風險總額} \times 1/2)$$

因此邊際清償能力總額等於風險總額時，其比率為200%。保險監理上將此200%視為健全性的最低標準。邊際清償能力原本是主管機關為了避免所監理的壽險公司不要發生破產狀況而實施的制度。規定一年兩次，壽險公司於年度結算時（3月底）與上半年期經過時（9月底）有報告邊際清償能力比率之必要。同時根據該數字，在有可能出現破產的情形下，實施「預警措施」命令該保險公司提出對策。

比率的水準低於一定數值時，可命其提出以下的對策。

非區分對象	200% 以上	(無) 對象外
第一區分	100% ~200%	提出與實施經營改善計劃

第二區分	0% ~100%	實施充實支付能力的對策
第三區分	未滿0%	停止部份或全部的業務

自從實施邊際清償能力比率以來，到目前為止經營出現破產的公司有5家以上如下圖。

公司	手續根據	手續開始日期	處理狀況	債務超額	資金援助額等	有無削減責任準備金	調降之預定期率
日產生命	保險業法手續	1997.4.25	1997年10月1日，保險契約概括轉給青葉生命。 (註)1999年11月30日artemis集團取得青葉生命股份。	3,000	資金援助等 (註)2,000	無	2.75%
東邦生命	保險業法手續	1999.6.4	2000年3月1日，保險契約概括移轉給GE愛迪生生命。	6,500	資金援助3663	10%	1.5%
第百生命	保險業法手續	2000.5.31	2001年4月2日，保險契約概括移轉給宏利生命。	3,200	資金援助等 1,450	10%	1.0%
大正生命	保險業法手續	2000.8.28	2001年3月31日，保險契約概括移轉給AZAMI生命。 (註)2002年4月1日，與大和生命合併。合併後名為大和生命股份有限公司。	365	資金援助等 267	10%	1.0%
千代田生命	更生手續	2000.10.9	2001年3月31日，法院通過AIG成為支援公司的更生計畫案。4月20日起組織變更為AIG start生命正式營業。	5,975	0	10%	1.5%
協榮生命	更生手續	2000.10.20	2001年4月2日，法院通過美商保德信成為支援公司的更生計畫案。4月3日起公司名變更為直不羅陀生命正式營業。	6,895	0	8%	1.75%
東京生命	更生手續	2001.3.23	2001年9月30日，法院通過T&D集團(太陽、大同生命)成為支援公司的更生計畫案。10月22日起公司名變更為T&D Financial生命正式營業。	731	0	無	2.6%

破產之前公佈的邊際清償能力比率幾乎都屬於預警制度下所列「健全」的200%以上。邊際清償能力比率固然是測定壽險公司經營健全與否的指標，但不能只憑藉它來決定健全性。目前在日本，跟邊際清償能力比率同時並行的指標還有下列幾項：

(1) 實質純資產 (A-B)

時價評估的公司資產 (A) 減去扣除負債中備抵的準備金等的 (B)，根據其差額的正負來判斷健全性。

#### (2) 標準責任準備金

在突破以往框架的商品開發背景下，訂定負債的責任準備金標準性計算基礎率，來測定對風險的擔保是否充足。

#### (3) 將來收支分析 (事業持續性的檢驗)

在實務基準標準化的前提下，檢驗未來的10年間責任準備金是否能正常提存。

#### (4) 基礎利益

從損益平衡表上的經常損益扣除臨時性發生的科目，作為公司所擁有的基礎性收益力。

目前實際使用的邊際清償能力比率的計算方法與運用上的問題點為「分子的邊際清償能力總額是否過大？」「分母的風險評估是否太小？」

實際上，雖然將健全性的標準定為200%，但在之前的結算仍有超過200%的公司發生破產的事實。對於基準的訂定經常受到討論，過去也做過幾次的調整，但現況還是無法獲得完全的信賴。

結果，發現邊際清償能力比率標準的有用性有其限度，必須配合其他指標的共同運作進行綜合性監理。就保戶而言，在以指標作為行動判斷標準時也應該確實明白這一點，這才是讓邊際清償能力比率標準更有效用的重點所在。

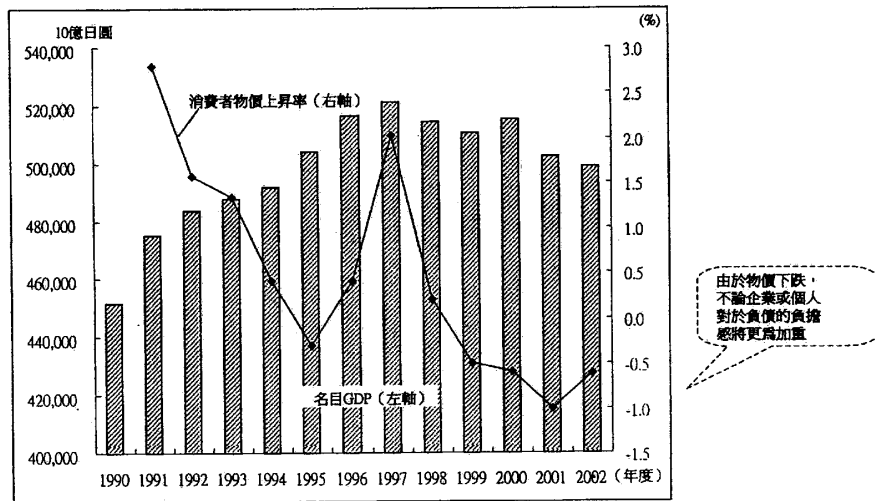
## 十二、日本壽險業因應低利率環境的商品開發策略

### (一) 經營環境對日本壽險業績的影響

#### 1. 日本經濟低迷的現狀

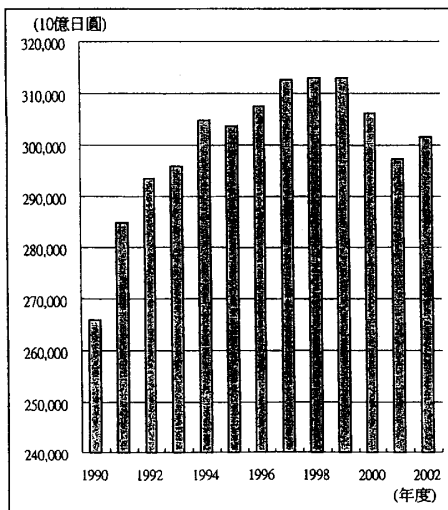
##### (1) 長期持續的景氣低靡

名目GDP的負成長與難以抑制的物價下跌

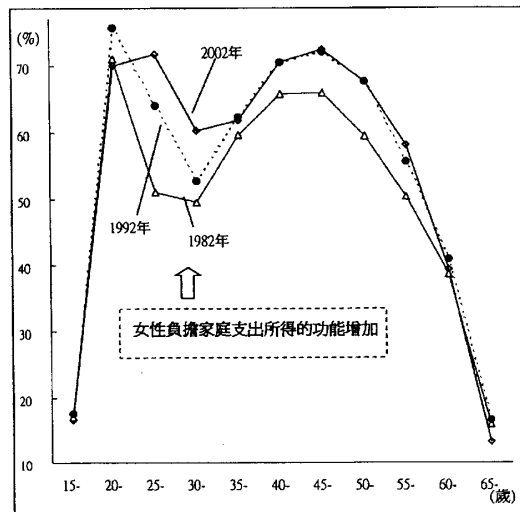


##### (2) 家庭支出所得的減少與女性的走進社會

家用可支出所得的演變

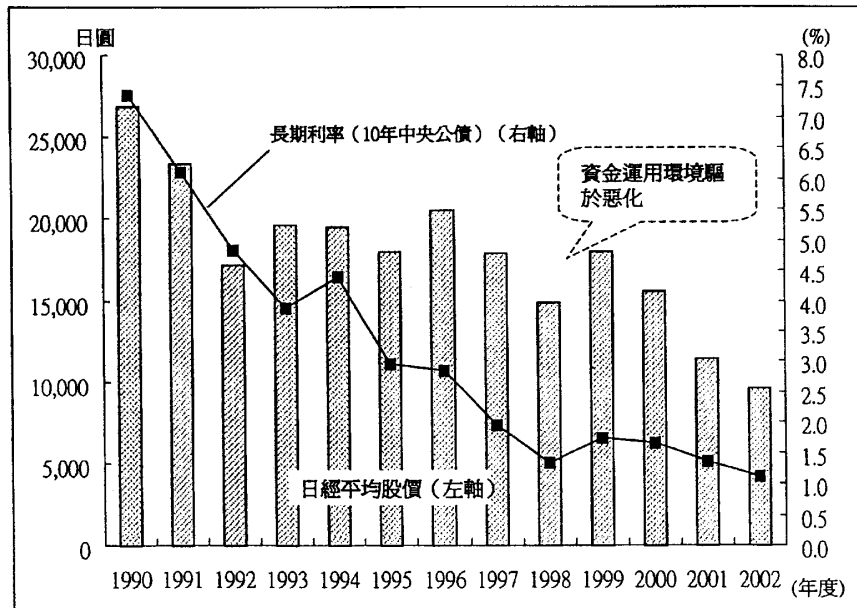


年年持續上升的女性就業率



(3) 超低利率的持續與股價的低靡

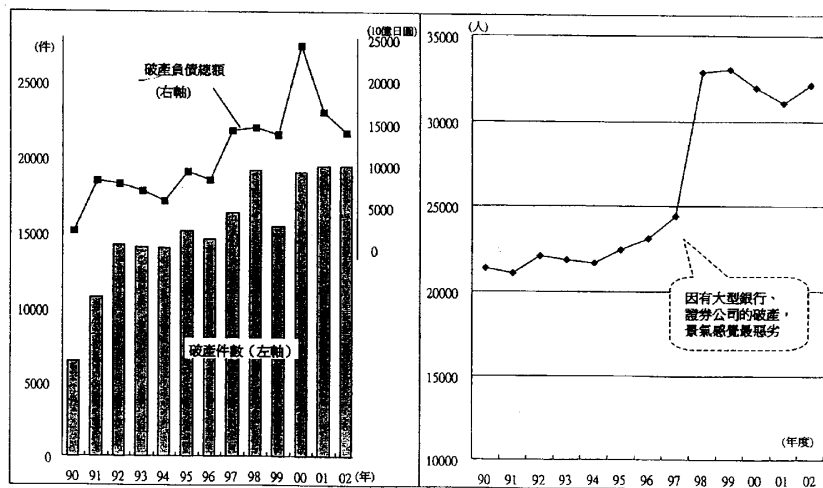
股價低靡與利率下滑的同時並進



十年期中央公債的利率於1980年代後半期維持在5-6%的水準；之後持續下滑，2003年6月降到0.47%，堪稱史上最低的水準。（2003年9月恢復到1.5%）

(4) 隨著景氣惡化增加的破產件數與自殺者人數

年年增加的破產件數與1998年起遽增的自殺者人數



• 日本試算結果，因自殺造成的經濟損失高達一兆日圓。

## 2. 社會保障制度的保障範圍因應高齡化所做的改變

日本社會保障制度的基本理念（賦課方式）即生產年齡人口\*現役世代所得\*保險費率=對高齡世代的給付\*高齡人口。由於高齡化、景氣惡化的衝擊，致生產年齡人口（減少）\*現役世代所得（減少）\*保險費率（增加）=對高齡世代的給付（減少）\*高齡人口（增加），保障範圍被迫縮小。

## 3. 有關商品開發的法規限制放寬

1996年10月開放產壽業者可以子公司方式跨業經營，由於產險公司的子公司以無分紅保險等低費率商品為主力，一下子之間提高了業界保險費調降的壓力，另一方面外商保險公司相繼進入日本市場，使競爭益趨白熱化，壽險公司數從1990年30家（其中外商公司8家）到2003年的41家（其中外商公司17家、產險業壽險子公司9家）。2001年1月以後，放寬大型壽險公司的看護保險販售限制、醫療相關特約的附加上限。

## 4. 持續惡化的壽險業績

由於景氣低靡造成家用收入的減少，再加上人口老化的結構性因素，使得死亡保障市場有縮小的傾向。此外，家用收入的減少除了帶來保險費籌措能力的降低問題外，對於死亡保障市場也有決定性的影響，還有家庭形成世代層日益薄弱的構構性因素存在。由於死亡保險是為了遺族而有的保險，如果沒有妻兒子女等家人（遺族），就沒有投保的需求。

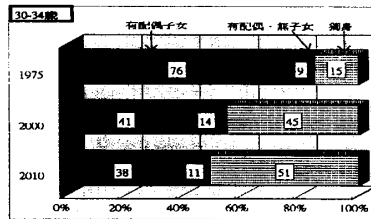


• 家庭形成人口 = 婚姻數 × 每一對夫婦的生育數

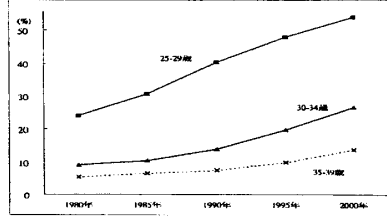
↓ 不婚化      ↓ 少產化

• 人潮第二代世代到了成家年齡，也不會使得婚姻數增加與生育數增加。

男性的配偶關係、有無子女的比例

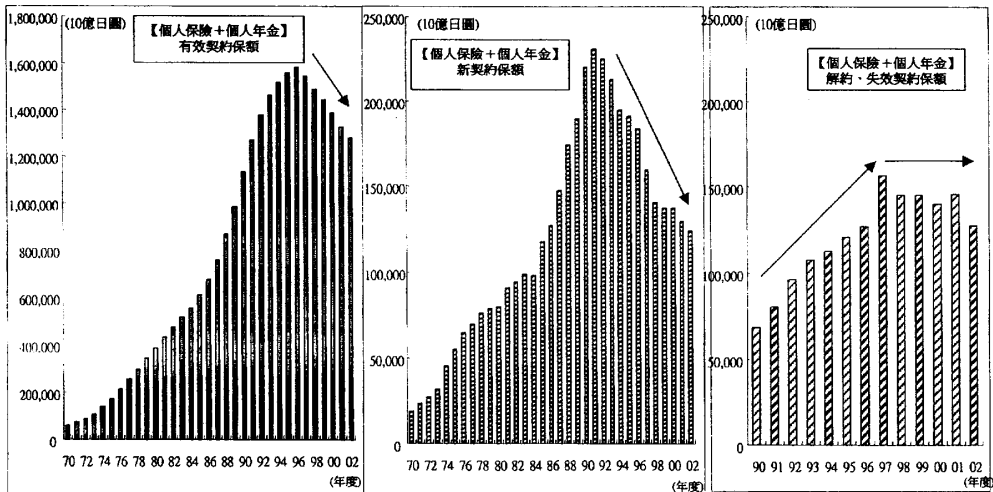


女性未婚比例的演變



17

- 新契約保額持續減少，而解約、失效保額卻居高不下。
- 有效契約保額從1996年達到頂點後有開始下滑傾向。



18

## (二) 經營環境的變化與商品對應策略

### 1. 對家用所得減少的商品對策

1996年實施高額折扣（對於定期保險特約等，當保險金額到達一定金額以上時給予折扣優惠），1999年通算同一要保人名下之舊件保單總金額給予高額折扣優惠，保險費豁免特約的銷售（罹患惡

性新生物等三大疾病或殘障時，以後的保險費得以豁免），2001年推出住院時保險費相當額的給付特約（住院期間可給付保險費相當額的特約。實際上，住院期間的保費豁免。）

## 2. 因應自殺者人數增加的商品

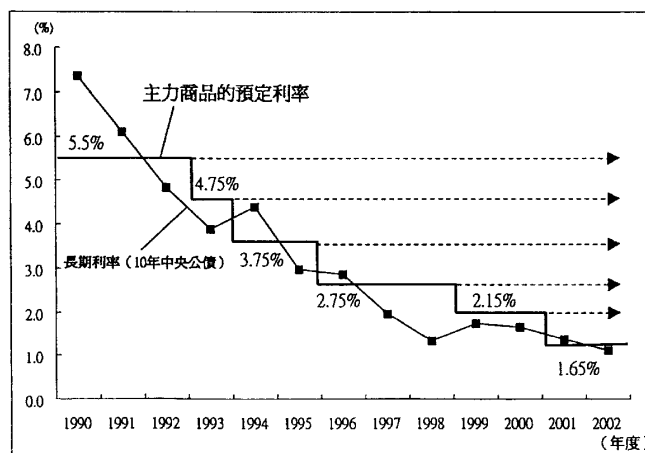
1998年金融危機造成急速的景氣惡化，結果使得自殺者人數遽增，約為1997年的1.4倍，其中以獲取保險金為目的的自殺者有顯著化的情況。1999年起將自殺免責期間由「投保後一年內」延長為「投保後兩年內」（有些公司則將免責期間定為三年內）。

### （三）因應史上最低利率時代的商品開發策略

#### 1. 利差損的情況

隨著長期利率的低靡，雖然調降了預定利率，但舊的保險契約還是維持居高不下的預定利率。

圖



#### 2. 實施標準責任準備金制度

以每年的10月1日為基準日，並以「前一個月起到過去3年間所發行的10年中央公債的利率平均值」或「前一個月起到過去10年間所發行的10年中央公債的利率平均值」之較低者乘以安全係數作為

基準。適用於基準日的翌年4月1日以後締結的契約。

### 3. 開發對市場利率敏感度高的儲蓄性商品

於1999年推出新型躉繳養老保險，保險費為躉繳，分為5年滿期和10年滿期兩種。給付有死亡保險金、重大傷殘保險金、滿期保險金，跟過去的養老保險一樣。每個月做新契約的預定利率設定。適用的預定利率，是以最近前一個月之間的中央公債利率平均值為基準乘以安全係數而來（10年滿期者使用10年中央公債，5年滿期者使用5年中央公債的利率）。

### 4. 開發無負擔價格長期固定風險的主力商品

隨著利率、股價的低靡，以終身保險為基礎的主力商品在終身保險附加定期保險特約的價格設定面上的風險有顯著化的趨勢。開發取代終身保險附加定期保險特約的主力商品，其主要課題是：必須擁有和終身保險附加定期保險特約的相同保障功能，還必須要迴避價格的長期固定風險。因此，於1999年推出了不只是定期保險特約可以更新，包含主契約也可以每10年更新一次的「更新型終身轉移保險」。

## （四）今後商品開發策略的方向

### 1. 從「死亡」保險公司轉為「生存」保險公司

死亡保障市場件縮小的情況下，只是提供保障中核層（20-40歲年齡層）的死亡保障已然到達極限。開發投入醫療保障、看護保障等生存保障市場的商品成為不可或缺的行動。有效契約保額將近1,300兆日圓的死亡保障市場依然是主要市場，但隨著通貨緊縮、人口高齡化等社會動向，腳步開始轉向「生存保障」。拓展生存保障市場的要點，為設計符合市場需求的商品，同時掌握該市場的行銷管道。

### 2. 不以經濟成長為前提的商品設計

過去的商品開發，如特約的更新型、階段式繳費方式、預定利

率的長期固定等，都是以「客戶所得每年增加」、「股價上昇」、「利率持續走高」等經濟成長為前提所進行的商品設計。通貨緊縮經濟時期，在家用所得的長期減少趨勢中，轉而對於「保險費不變」商品的需求增高。像這樣以通貨緊縮經濟持續下去為前提的商品設計成為大眾所求。

### 3. 如何因應利率上昇的局面

關於標準責任準備金制度，由於其基準的標準預定利率是以「過去3年的10年中央公債利率」為基礎，所以在因應利率上昇方面較花費時間。另一方面，為了能讓保險期間較短的儲蓄性商品與其他金融商品抗衡，則被要求提高對市場利率的感應度。利率走向上昇局面時，儲蓄性商品應具有可掌握市場利率的價格設定機制。

## 肆、結論與建議

### 一、產品方面

開發壽險新商品，以滿足保戶多元化需求

#### (一) 開發分紅保單或特別養老保單

日本通貨緊縮經濟時期，家庭所得長期減少趨勢中，轉而對「保險費不變」商品的需求增加。另日本郵政簡易壽險以特別養老保險（生死合險）即「死亡保障」額度為「滿期金」之二倍、五倍或十倍等保單最受歡迎，其保額占 47.5%；其次為普通養老保險，即保險滿期或被保險人於保險期間內死亡，給付保險金額，其保額占 33.6%

近年來市場利率走低，造成保單費率上揚，加以整體環境景氣持續低迷，影響消費大眾的購買力，因此保費較低的不分紅商品較能獲得一般大眾的青睞，此種商品較適合希望繳費年期短、高保障的「定期險」或「短年期養老險」，或預期數年內利率走勢變動不大的保守型消費者或保險預算較不寬裕、甫出社會的新鮮人等投保，先求擁有足夠的人身保障，接著等資金較寬鬆時，才考慮其他理財型的保單，例如郵政簡易六年期吉利保險即為不分紅普通養老保險。

相反地，若預期短期內市場利率將翻升，甚至高於商品預定利率，或是處於股市榮景時期，則可期待保險公司將有利差益產生，在有分紅的期待下，自由分紅商品雖然保費較高，但將較具吸引力，此種商品較適合投保年期長的「終身壽險」或「還本型壽險」。就風險管理而言，保戶可參與壽險公司經營利潤且有保單分紅的機會，也稱得上是兼具投資與保險雙重功能的商品。目前核准分紅保單的壽險公司有國泰人壽、台灣人壽、中國人壽、宏泰人壽、宏利人壽、紐約人壽、中央人壽等。郵政宜考慮開發此種商品，以滿足保戶需求。

#### (二) 爭取並規劃年金保險商品

老人化社會的日本，由於高齡化、少子化及公共年金制度的結果使得上班族負擔加重，為使退休後能安享天年，年金保險漸獲青睞，2001

年日本壽險業年金保費收入占總保費 33.3%。我國年金保險業務開放六年來，壽險業經營業績不甚理想，去年因利率變動年金商品上市，獲得民眾熱烈迴響。2003 年銷售業績提升至 730 億元的新高紀錄，國泰人壽、富邦人壽、新光人壽、統一安聯人壽、中國人壽、台灣人壽、大都會人壽、宏利人壽、瑞泰人壽及南山人壽等皆有販售此商品。

我國高齡人口比例逐年提高，民國 82 年 9 月底，台灣地區 65 歲以上的老年人口已有 1,485,200 人，佔總人口之 7.09%，已達聯合國世界衛生組織所訂的高齡化社會指標；迄民國 92 年 11 月，老年人口增加到 2,083,659 人，佔總人口的 9.22%，另依據行政院經建會 91 年的推估，至民國 110 年老年人口將達 402 萬餘人，佔總人口的 16.88%，至民國 116 年老年人口估計會有 490 萬餘人，佔總人口的 20.69%，即每五人中就有一位是老年長者。另政府由八十四年起開辦全民健康保險，已明顯提升國人的平均壽年，91 年國民兩性平均壽命為 75.66 歲，其中男性為 73.03 歲，女性為 78.82 歲，預計年金保險及投資型保險商品將成為未來業務主流。郵政可考慮修正簡易人壽保險法第四條「簡易人壽保險包括生存保險、死亡保險，並得以附約方式經營健康保險及傷害保險」商品種類之限制規定，使郵政得販售年金保險商品，以符合高齡化社會需求。

### (三) 開發 70 歲前皆可投保終身壽險保單

目前日本郵政簡易壽險投保年齡從出生至 70 歲皆可投保；為因應我國高齡人口比例之提高，高齡化社會之來臨，有必要將目前最高投保年齡提高到七十歲。國內興農壽險公司推出 79 歲前皆可投保之「新世紀不分紅終身壽險」純保障商品。未來郵政壽險可考慮開發 70 歲前皆可投保終身壽險保單，以滿足保戶多元化需求。

### (四) 研議辦理保戶利用郵政金融卡在郵政自提機從事保戶不動產抵押

借款信用額度內隨時借、還款，並就實際借款之金額與期間計息業務，以利拓展房貸業務

日本郵政簡易壽險辦理保戶利用郵政金融卡在郵政自提機從事普

通借款、普通借款之還款及保單紅利支付之業務。我郵政壽險已辦理保戶利用郵政金融卡在郵政自提機從事保單借款之業務，另已規劃將保單借款之還款業務列入本公司 93 年度工作計畫，未來可研議辦理保戶利用郵政金融卡在郵政自提機從事保戶不動產抵押借款於信用額度內機動借、還款與計息業務，亦即保戶在辦理不動產抵押借款時，先給予保戶一個信用額度，保戶需要款項時可在信用額度內隨時借、還款，實際借款之金額與期間計息，以利保戶資金之彈性運用，有助於郵政房貸業務之拓展。

## 二、價格方面

### (一) 高保費的保戶給予優惠折扣

一般而言，壽險業者給予保戶折扣，必須具備一些門檻條件，首先是「集體彙繳件」，例如五人以上投保，將可擁有 2%-3% 的保費折扣。其次是「保費由銀行自動轉帳」，因為壽險公司免去派人收費的麻煩，因此也會給予保戶折扣，各家公司給的保費折扣約在 1%-2%，以 1% 較常見。第三種是「高保費的保戶」，例如每年保費繳交金額高達 20-30 萬元以上，也可以擁有折扣。但折扣程度依各公司成本之不同而不同，目前行情約有 2%-3% 的優惠。郵政宜考慮給予「高保費的保戶」折扣，提供保戶誘因，鼓勵保戶提高投保金額，藉以作到 up-sale 之行銷目的，有效增加盈餘並提高市場占有率。

### (二) 未來設計兒童保單時考慮訂定保費豁免條款，以增加對保戶之保障

日本郵政簡易壽險辦理之學資保險，若「要保人」於繳費期間死亡或遭受嚴重失能，則豁免未到期保費。將來郵政壽險設計兒童保單時，可考慮參酌日本郵政簡易壽險訂定保費豁免條款，以增加對保戶之保障。

### (三) 降低預定營業費用率，提升郵政保單價格競爭力

設法經由工作簡化、改善作業流程，善用資訊科技，使預定之每件

保險契約所必需的營業費用能儘量降至最低，擴大費差益。

### 三、通路方面

壽險商品行銷管道多元化，在傳統業務員銷售管道外，再增加其他新的行銷管道，是國內壽險市場未來的趨勢。有些公司的行銷策略是加強與保代公司的合作，例如全球人壽、宏泰人壽、國寶人壽、幸福人壽等；有些公司偏重銀行保險業務，例如富邦人壽、國泰人壽、統一安聯人壽等。郵政可考慮針對本身業務特性，採取下列措施：

- (一) 規劃電話行銷:增加郵政顧客服務中心 Out-bound 功能，以拓展壽險業務。
- (二) 強化 DM 行銷:有效運用資料庫，利用顧客關係管理，篩選出潛在客戶資料，將壽險宣傳摺頁與要保書裝於信封或要保書夾於宣傳摺頁，由郵務士投遞信件時投入潛在客戶之信箱或是簽收掛號信件時，親手交給客戶，增加顧客接觸郵政壽險資訊之機會。經由 DM 行銷管道而投保者給予適當的折扣誘因，以增強客戶投保意願。
- (三) 籌劃網路行銷:初期先作免會晤之傷害險附約，透過網路下單的方式，提供客戶便利的網路交易服務，並給予投保者適當的折扣回饋，以吸引年輕網路族群投保。俟累積經驗後再推廣至簡單、短年期的儲蓄險等。
- (四) 規劃與保險經紀公司合作：郵政壽險已提出修正簡易人壽保險法第三十二條規定，委託保險經紀人、代理人銷售郵政壽險保單，增加行銷管道，擴展郵政壽險業務。

### 四、促銷方面

- (一) 加強業務員專業訓練，提供顧客全方位理財顧問服務

根據 2003 年 2 月現代保險雜誌調查，壽險的消費者有 82.5%會透過壽險公司的業務員投保壽險，14.1%透過保險經紀人、代理人公司的業務員，6.4%直接向保險公司投保（DM、電話、網路投保），6.2%透過銀行、證券公司投保，其他占 7.2%。由於壽險商品內容



專業程度高，透過媒體廣告無法充分達到溝通效果之故。因此，郵政壽險與民保一樣需要業務人員的說明規劃建議。惟郵政員工為公務員，具永業性，與民保業務員相較，較易為公眾信賴而樂意投保。目前郵政壽險對專業招攬員專業訓練、管理與考核皆很重視，壽險業務員之招攬業績除給予佣金外，亦配合業務競賽，對績優團體及個人予以表揚，以提振士氣。近年來，民眾理財知識逐漸普及，由於有些民眾對於保險並沒有急迫性需求，使得保險保障並未完全發揮，只要彰顯保障功能，郵政壽險還有很大發展空間。因此，壽險業務員應思考如何喚醒民眾的保險需求，未來專業招攬訓練的方式，可考慮從以「話術」為主的行銷方式，轉型為全方位理財顧問服務，包括個人存款、稅賦、退休金等規劃，並輔導其參加理財規劃（FPA）考試，協助壽險業務員轉型為全方位的理財規劃師，提供顧客全方位理財顧問服務，以滿足市場顧客需求。

#### （二）研議郵政壽險紅利或集點回饋保戶方案，積極推展壽險業務

郵政壽險新商品或新業務推出，除廣告、宣傳與促銷活動外，亦提供贈品送給投保顧客，以吸引顧客投保。未來可考慮採紅利或集點方式，例如依顧客新保繳納保費、滿期續保繳納保費、保單借款金額及不動產抵押借款金額等換算點數，顧客可以當時點數兌換贈品或累積點數兌換較大項贈品如家電用品等，增加贈品價值感與選擇樣式，強化顧客購買誘因與深化品牌忠誠度，有效提升整體壽險業績。

#### 五、適當時機增加國外投資比重，以分散風險

未來由於利率可能反轉，最近有些壽險公司出脫利率 5% 以下的債券，將資金移往股市、不動產或國外投資。九十一年底止，壽險業國外投資金額為 5,237 億元，占 16.7%，截至九十二年十一月底止為 10,853 億元，占 26.3%。目前國泰人壽國外投資比率已高達 32%，投資金額為 4,000 多億元，其次依序為新光人壽約為 31%、南山人壽約為 30%、中國人壽約為 30%、台

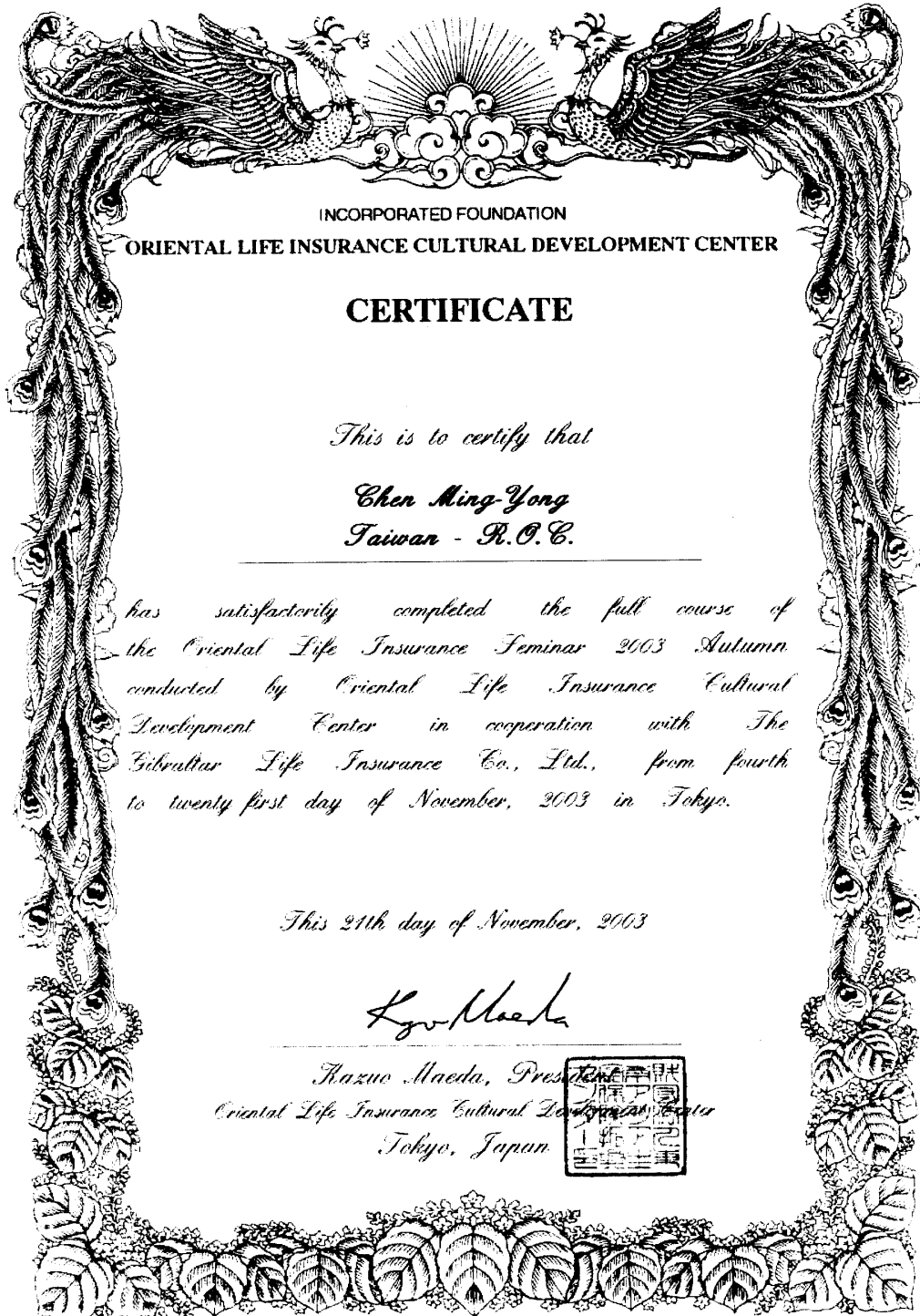
灣人壽約為 30%、國華人壽約為 15%等。新台幣兌美元匯率近幾個月內升值約 4%-5%，不過大多數業者認為在國外投資幾乎都有避險，雖因此付出約七十到九十個基本點不等的避險成本，但投資國外固定收益商品報酬率，還是普遍可以達到 5%-6%左右，例如目前十年期美國公債利率約 4.05%、十年期德國公債利率約 4.13%，高於目前約為 2.4%-2.5%國內十年期公債利率約五、六成以上，使得國外投資組合絕大部分為固定收益商品的壽險公司，在國外投資報酬項目方面，去年大多能獲致 6%左右報酬率，即使扣掉匯率避險成本，報酬率還是多能保持在 5%-5.5%，遠高於投資國內固定收益商品的報酬率。目前郵政的壽險資金國外投資部分占總額不到 5%，未來可考慮於適當時機提高國外投資比重，以分散風險。

#### 六、郵政壽險宜逐步建立風險控管機制，以達事先預警效果

財政部推動的保險業風險資本額（RBC）在今年正式實施，各保險公司必須以去年底的財報數字計算自己的 RBC 係數，檢視資產配置情況是否符合一定的資本適足率。郵政壽險雖於中華郵政公司成立五年後才開始適用，惟日本發現邊際清償能力比率標準的有用性有其限度，必須配合其他指標如實質純資產、標準責任準備金、將來收支分析及基礎利益等的共同運作進行較為適當，可供參考。

伍、附件

附件一



附件二

**OLIS 2003 Autumn**

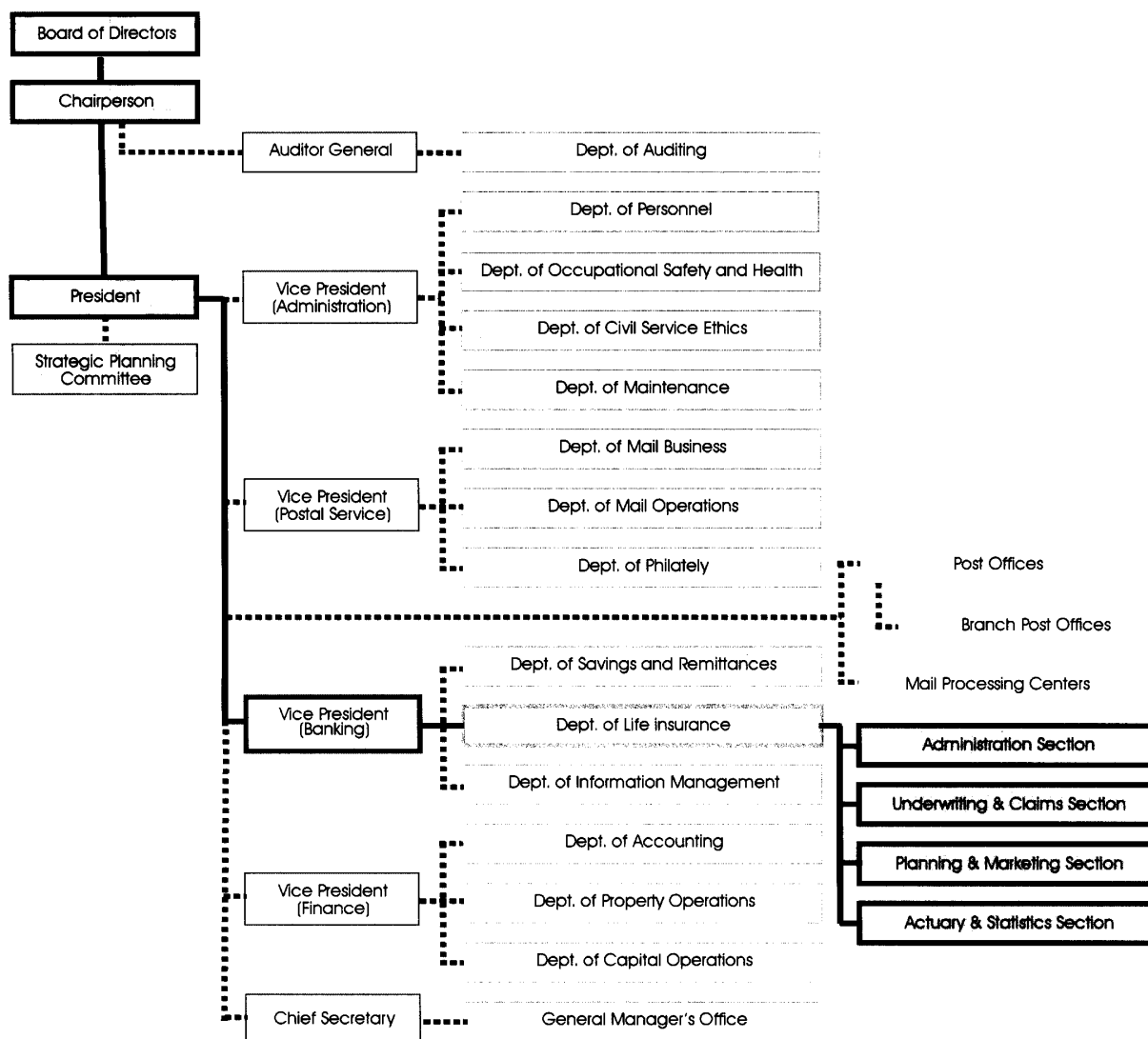
<i>No.</i>	<i>country</i>	<i>Name</i>	<i>Institution</i>
1	China - P.R.C.	Ms. Cai Hong	China Life Insurance Company
2	China - P.R.C.	Mr. Sun Li	China Life Insurance Company, Anhui Branch
3	China - P.R.C.	Ms. Ye Ying-Lan	China Life Insurance Company, Shen Zhen Branch
4	Hong Kong S.A.R.	Mr. Tsang Fuk-Shun	The Government of the Hong Kong Special Administrative Region
5	Indonesia	Ms. Santy Dahlan	PT Reasuransi International Indonesia
6	Indonesia	Mr. Nirwan Daud	Bumiputera 1912 Mutual Life Insurance Company
7	Indonesia	Mr. Yubilate Manurung	PT Indolife Pensontama
8	Indonesia	Ms. Liza Festary	PT Asuransi Jiwasraya (Persero)
9	Indonesia	Mr. Deuden Nurdiasena	PT Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera
10	Indonesia	Mr. Tedy Harmita	PT Asuransi Jiwa Central Asia Raya
11	Indonesia	Mr. Urip Djemani	PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia
12	Indonesia	Mr. Indriosaptono	PT Tugu Reasuransi Indonesia (TUGU RE)
13	Republic of Korea	Mr. Choi Won-Seok	Samsung Life Insurance Co., Ltd.
14	Republic of Korea	Mr. Chang Jin-Ik	Kyobo Life Insurance Co., Ltd.
15	Republic of Korea	Mr. Choi Sung-Hun	Hung Kuk Life Insurance Co., Ltd.
16	Republic of Korea	Mr. Lee Tae-Ou	The Prudential Life Insurance Company of Korea, Ltd.
17	Republic of Korea	Mr. Park Soon-Kun	Korea Life Insurance Association
18	Republic of Korea	Mr. Park Jun-Gi	Korea Insurance Development Institute
19	Republic of Korea	Mr. Lee Jeong-Min	Korea Insurance Institute
20	Malaysia	Ms. Lodylia Shabril	Bank Negara Malaysia (Central Bank of Malaysia)
21	Malaysia	Mr. Lim Chet-Ming	Great Eastern Life Assurance (Malaysia) Berhad
22	Malaysia	Ms. Lim Saw-Im	Malaysian Life Reinsurance Group Berhad
23	Singapore	Ms. Lim Wi Chuan	NTUC INCOME Insurance Co-operative Ltd.
24	Taiwan - R.O.C.	Mr. Hsieh Tsung-Hsing	Cathay Life Insurance Co., Ltd.
25	Taiwan - R.O.C.	Mr. Wang Sung-Gan	Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.
26	Taiwan - R.O.C.	Mr. Tseug Fan-Yu	Kuo Hua Life Insurance Co., Ltd.
27	Taiwan - R.O.C.	Mr. Chen Ming-Yong	Chunghwa Post Co., Ltd. Life Insurance Department
28	Thailand	Mr. Paiboon Peanmactta	Commissioner, Department of Insurance
29	Thailand	Ms. Chutima Chandrakulsiri	Thai Life Insurance Co., Ltd.
30	Thailand	Ms. Supaporn Kolkijkiengkrai	Muang Thai Life Assurance Co., Ltd.
31	Thailand	Ms. Prapassorn Chaikit	Ayudhya Allianz C.P. Life Plc.
32	Thailand	Ms. Jarunee Chaisupakitsin	Ayudhya Allianz C.P. Life Plc.
33	Thailand	Ms. Massiri Supasanguan	ING Aetna Osotspa Life Assurance Co., Ltd.
34	Vietnam	Mr. Lu Van Chuan	Vietnam Insurance Corporation (BAOVIET)

Schedule of OLIS 2003 Autumn

Date	Time	Schedule	Place
Mon., Nov. 3		Participants arrive in Tokyo Stay at Takatsu House	
Tues., Nov. 4	9:30 - 11:00 11:00 - 11:30 12:00 - 13:30 14:00 - 16:30	Orientation Opening Ceremony Welcome Lunch Current Situation of Life Business in Japan (Mr. Hara, Managing Director, OLICD Center)	Takatsu House
Wed., Nov. 5	9:30 - 12:00 13:30 - 16:00	Public Pension System in Japan 1 Public Pension System in Japan 2 (Mr. Sakamoto, Director, Ministry of Health, Labor, and Welfare)	Prudential Tower (21F, 2, 3)
Thurs., Nov. 6	9:30 - 12:00 13:30 - 17:00 18:00 - 20:00	Legal Issues on Bancassurance (Mr. Takeuchi, Legal Deliberator, OLICD Center) Participant Report 1 Go bowling with staff of OLICD Center	Takatsu House
Fri., Nov. 7	9:30 - 12:00 13:30 - 16:00	Field Organization and Compensation Recruitment and Agent Training	Takatsu House
Sat., Nov. 8	7:30 - 18:30	Fuji-Hakone Tour	
Sun., Nov. 9		-- Holiday --	
Mon., Nov. 10	9:30 - 12:00 13:30 - 16:00	Investments 1 (Mr. Mizuno, CVP, Gibraltar Life) Investments 2	Prudential Tower (21F, 2, 3)
Tues., Nov. 11	9:30 - 12:00 13:30 - 16:00	Life Products of Gibraltar Trends of New Products in Japan (Mr. Iwamoto, General Manager, OLICD Center)	Takatsu House
Wed., Nov. 12	9:30 - 12:00 13:30 - 18:00 18:00 - 19:30	Underwriting City Tour Dinner at a suitable restaurant	Takatsu House
Thurs., Nov. 13	9:30 - 12:00 13:30 - 16:00	Direct Marketing Compliance and Business Ethics (Mr. Terada, CVP, Gibraltar Life)	Prudential Tower (19F, C, D)
Fri., Nov. 14	9:30 - 12:00 14:30 - 16:30	Life Insurance Business in US (Mr. McGrath, CVP, Gibraltar Life) Tour to Fujitsu	Takatsu House Fujitsu

Date	Time	Schedule	Place
Sat., Nov. 15		- Holiday -	
Sun., Nov. 16		- Holiday -	
Mon., Nov. 17	9:30 - 12:00 14:30 - 16:30	Premium Billing and Collection Observation at Customer Service Center (CSC)	Takatsu House CSC
Tues., Nov. 18	9:30 - 12:00 13:30 - 16:00	Claim Administration IT of Gibraltar	Ichibancho Bldg (6F B,C,D)
Wed., Nov. 19	9:30 - 12:00 13:30 - 16:00	Profit Management of Life Companies (Mr. Tanaka, EVP, POJ) Current Solvency Regulation in Japan	Takatsu House
Thurs., Nov. 20	9:30 - 12:00 13:30 - 16:00	Reinsurance Participant Report 2	Takatsu House
Fri., Nov. 21	9:30 - 12:00 14:00 - 16:30	Life Insurance and e-Business (Mr. Fukunaga, Secretary General, OLICD Center) Closing Ceremony and Farewell Party at Cerulean Tower Tokyu Hotel	Takatsu House
Sat., Nov. 22		Return home	

**Chunghwa Post Co., Ltd. Organization Chart**



**HISTORY**

Postal simple life insurance is aimed to provide the public with basic financial security. Readily available in the post office's extensive network of branches, these business are reliable, with low premiums and simple procedures. What's more, they do not require physical examinations. As a result, they have been very popular among all groups within society since they were first introduced by the Directorate General of Postal Remittances and Savings Banks in 1935, and the business volume has steadily increased.

The Law of Simple Life Insurance had been revised several times after its implementation. The last one was in December 1990 and made three major revision: (1) To increase benefits for the policyholders. (2) To extend the utilization of the accumulated fund for the Simple Life Insurance. (3) To open the market of

the Simple Life Insurance. On January 1, 2003, the Directorate General of Posts has merged with the Directorate General of Postal Remittances and Savings Banks into a state-run corporation naming "Chunghwa Post Co., Ltd.". Apart from working on reorganizing, downsizing and lowering operating costs to strengthen operational efficiency and raise the quality of service, the Chunghwa Post will be putting even more emphasis on protecting the right and benefit of the insured.

**MARKETING STRATEGIES**

1. Research and develop new simple life insurance products to meet the different needs of the insured.
2. Low Premiums.
3. Widespread branches (1,326).
4. Simple Procedures for application.
5. Non-medical check-up.
6. One place application, all branches service.

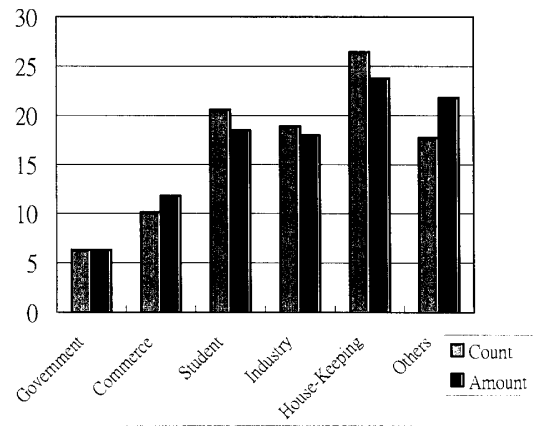
**RECENT BUSINESS REVIEW**

Business in the Past 5 Years

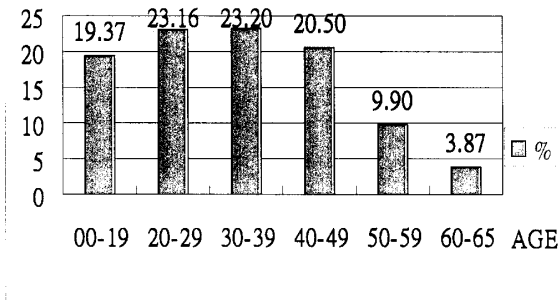
Amount Count : NT\$ Million

YEAR	PREMIUMS INCOME	ACCUMULATED RESERVE
1998	70,896	178,761
1999	74,142	205,483
2000	126,323	227,457
2001	91,308	246,514
2002	94,002	258,510

Year 2002 Policies in Force by Occupation



Year 2002 Policies in Force by Age



Year 2002 Policies in Force by Type

Amount Count : NT\$ Thousand

Type	Policy Count	%	Sum Insured	%
Endowment	1,546,135	76.13	465,075,685	67.19
Whole Life	484,860	23.87	227,120,711	32.81
<b>Total</b>	<b>2,030,995</b>	<b>100.00</b>	<b>692,196,396</b>	<b>100.00</b>



## **PROSPECTS**

1. Developing Varied new products.
2. Using information technology.
3. Expanding mortgage and policy loan business.
4. Activating cultivate insurance Professionals.
5. Providing holistic services.

***THANK YOU***

### 陸、參考書目

- 1.2003 年簡易保險，日本郵政公社編印。
2. Annual Report 2002 -Post Life Insurance Service in Japan, Postal Services Policy and Planning Bureau Ministry of Public Management, Home Affairs, Posts and Telecommunications.
3. OLIS:INFINITY-6- (OLIS Life Insurance Review 2003) , Tokyo,ORIENTAL LIFE INSURANCE CULTURAL DEVELOPMENT CENTER.
- 4.井上知行：日本銀行保險發展的現況。
- 5.板本嘉輝 (Saka Moto)：保險業法因應低利率環境修訂概況。
- 6 涉谷孝夫：因應低利率環境第一生命的商品開發策略。
- 7.野木厚希 (Nogi Kooki)：日本企業年金現況。
- 8.渡邊健吾 (Kengo Watabe)：日本風險基礎資本額制度之現狀。
- 9.方世榮：行銷管理學，台北：台灣東華書局，民國 89 年 9 月。
- 10.行政院經濟建設委員會人力規劃處：2000 年日本年金制度之改革，90 年 5 月。
- 11.李家泉：壽險經營，台北：華泰文化事業公司，民國 92 年 12 月。
- 12.黃品豪：銀行保險是流行？還是勢在必行？-銀行保險風潮襲台，現代保險雜誌 2002 年 10 月號，第 166 期。
- 13.國立台北大學台灣發展研究中心：郵政公司化簡易壽險如何轉型經營之研判，90 年 7 月。
- 14.廖吉昌：參加日本東亞保險振興中心 2002 年專業人員研討會春季班報告。
- 15.謝政耀：2001 年日本壽險市場，再保險資訊 199 期，民國 91 年 12 月。
- 16.簡宣博、黃秀玲、胡宜仁：保險學，台北：國立空中大學，民國 85 年 1 月。