

行政院所屬各機關因公出國人員出國報告
(出國類別：其他)

日本財團法人保險振興學會(FALIA)
2009 年保險銷售策略研討會

服務機關：行政院金融監督管理委員會保險局
姓名職稱：王助理研究員琬蓉
派赴國家：日本
出國期間：98 年 9 月 8 日至 98 年 9 月 17 日
報告日期：98 年 12 月

摘 要

本次研討會係由日本財團法人保險振興會(The foundation for the Advancement of Life & Insurance around the World)所舉辦，主題為「因應人壽保險市場變遷之個人人壽保險銷售策略研討會」，為期 10 天之研討會，包括日本保險市場概況、日本保險業因應社會環境改變之商品研發策略及商品銷售策略等議題進行研討。

目 錄

<u>摘 要</u>	1
<u>目 錄</u>	2
壹、目的及過程.....	3
貳、研討會議程及重點摘要.....	3
一、日本人壽保險市場概況.....	3
二、社會安全制度的基本架構及改革方向.....	4
三、社會環境改變.....	5
四、日本壽險業銷售通路之多元化.....	5
五、應因高齡化社會之商品發展策略.....	6
參、參加研討會心得及建議事項.....	7
一、業務員之管理方面.....	7
二、銷售通路的管理.....	8
三、經營策略之調整.....	8

壹、 目的及過程

本次研討會係由日本財團法人保險振興會(The foundation for the Advancement of Life & Insurance around the World, 以下簡稱 FALIA)，所舉辦之保險銷售策略研討會，其主要目的除介紹日本壽險業現況，並分享壽險公司因應社會環境改變所採取之行銷方式、產品趨勢及商品發展策略。研討會時間自 2009 年 9 月 8 日至 9 月 17 日，於日本橫濱東戶塚舉辦。

貳、 研討會議程及重點摘要

本次研習內容包括：日本人壽保險市場概況、面臨高齡化社會之商品發展趨勢、日本銷售通路之演變等。茲就研討會研習內容與日本整體環境及保險業發展趨勢之相關主題略述如下：

一、 日本人壽保險市場概況

2009 年，全球壽險業三大主要市場為歐洲(保費收入占全球保險費總收入之 42%)、北美(保費收入占率 25%)及亞洲(保費收入占率 28%)；全球保費收入金額前十名依序為：美國、日本、英國、法國、德國、中國、義大利、南韓、台灣及印度。2009 年日本壽險業之保費收入金額為 35 兆日圓，其中日本郵政公社(Japan Post)之市占率最高(23.1%)，其次為日本生命(Nippon，市占率 14.8%)，第一生命(Dai-Ichi)市占率為 9.7%、明治(Meiji-Yasuda)市占率 7.9%、住友生命(Sumitomo)市占率 7.4%，餘人壽保險公司之總保費收入占率 37.2%。

於 1997 年至 2002 年金融危機期間，日本共有 7 家壽險公司倒閉，2008 年，歷經雷曼兄弟事件，第 8 家壽險公司倒閉。自 1996 年起，產險業得經營壽險部分業務(傷害險及健康保險)，加上外商加入，使日本壽險市場競爭更加激烈，截至 2009 年 8 月，日本境內壽險公司有 19 家、外商壽險公司 18 家及 9 家由產險公司成立之壽險子公司。此外，2002 年起，因法令的鬆綁，銀行保險開放得銷售年金保險，至 2007 年 12 月，銀行保險更全面開放銷售各類型保險商品，銀行保險通路之保費收入也因此大幅增加，使日本之銷售型態由傳統業務員之通路，逐步朝向多元化銷售通路，包括獨立代理人(或專屬代理人)、銀行保險及直效行銷。

自 2007 年 6 月以來，十年期日本政府公債利率除了在 2008 年 6 月間有短暫的上升外，持續下滑，至 2009 年初雖有回升，但仍介於 1.2~1.4% 間，日本股市先因次級房貸的衝擊，日經股價指數自 2007 年約 18,000 點逐漸下滑，2008 年 10 月的雷曼事件，更使日經指數驟降低於 10,000，2009 年 3 月更出現 7,054 的低點。

現在，日本壽險業面臨社會環境遽變，包括高齡化的社會趨勢及嬰兒潮屆退休年齡(retirement of baby-boomers)，高齡化社會致客戶對保險的需求，從傳統的

死亡給付，轉變為以生存給付及醫療(或癌症)給付。自 2002 年起，具死亡給付之新契約數量逐年減少，而年金保險及具醫療(或癌症)給付之新契約數量則自 2002 年起逐年增加。

二、社會安全制度的基本架構及改革方向

日本的社會安全機制包括社會保險、公共救助、社會福利、公共衛生及老人照護等。社會保險則包含健康保險、年金保險、看顧照護保險等。

(一) 全民健康保險制度

日本社會健康保險法制之建立，最早始於 1922 年完成立法之健康保險法，至今已有相當長久之歷史。然而，面臨 1990 年的泡沫經濟與人口高齡化等問題，日本之社會健康保險制度數次遭遇嚴峻之財政困境，制度內容經歷多次調整與修正。其中，於 2006 年完成之健康保險法等相關法律修正，其變動幅度極大，可謂係日本社會健康保險法制最重要之一次改革。

現行全民健康保險制度(Public Health Insurance System)大致可分為「勞工保險(Employees' Insurance)」(投保對象為受僱於一般民營機構之勞工及其眷屬)及「國家健康保險(National Health Insurance)」(投保對象為自僱者或無業者)，其目的均為提供醫療照護，在被保險人因疾病、傷害、產或其他因素至醫療機構而有醫療費用時，給付保險金。

(二) 看顧照護保險

老人看顧照護制度係以全民健康保險制度為基礎，超過 40 歲以上且有加入全民健康保險之國民，同時享有全民看護照顧保險之保障。依被保險人的年齡，分為第一被保險人(65 歲以上)及第二被保險人(40 歲以上、未滿 65 歲)。本制度自 2000 年 4 月開始實施，每 5 年檢視一次，2005 年時。因應高齡化社會影響，需要看護照顧保險之需求逐年增加，未來看護照顧保險之發展將增加需看顧照護者之自負額及保險費之負擔，並整合長期照護及失能給付。

(三) 退休金制度

「國民年金制度」可分為「國民年金計畫(National Pension Plan)」及「勞保年金計畫(Employees' Pension Plan)」，其保險金給付相較於自僱者，對受薪的勞工階層較具吸引力。1994 年為因應高齡化社會，並減輕新世代之負擔，給付年齡已延後至 65 歲，降低給付水準，並訂定高齡再就業辦法。未來預期退休生活費用將持續上升，但年金給付水準將相對下降，需教育國民了解需自籌退休後之生活費，民間保險業之市場性因此提升。

三、社會環境改變

(一) 高齡化社會發展及出生率下降

日本新生兒出生率自 1950 起下降，全日本之人口數逐年減少，國民平均年齡上升，又因醫療技術的進步，平均壽命將延長，2005 年，女性平均壽命為 85.52 歲、男性為 78.56 歲，預計到 2055 年，女性平均壽命為 90.34 歲、男性則為 83.67 歲，日本平均年齡自 1975 年 33 歲上升至 2007 年的 43 歲，預估在 2030 年，日本將進入「超高齡社會」(super-aging society)，國民平均年齡為 51 歲，65 歲以上人口將超過 3 分之 1。

(二) 財政惡化

由於稅務收支的改變，自 1992 年起稅收與年度支出不對等情形愈趨明顯，為支應年度支出的增加，政府藉由發行債券來支應，導致日本的國家債務成為赤字最嚴重的國家之一。

(三) 社會安全制度改革

社會安全相關之支出占國家年度支出之比例大幅成長，自 30 年前的 25% 至今，已成長 20%，對國家財務有重大影響。由於高齡化社會，使社會安全相關給付逐年增加，導致個人的保費負擔越來越重。日本三個主要的社會安全制度為「全民健康保險(Public Health Insurance)」、「國民年金制度(Public Pension System)」及「全民照護保險制度(Public Nursing Care Insurance System)」。日本的社會安全制度原則上採用隨支隨付(pay as you go)的方式，面臨現在高齡化及少子化的社會現象，為平衡國家稅收及支出，需增加保險費及稅收，同時縮減對高齡者之保障內容。

四、日本壽險業銷售通路之多元化

(一) 日本金融機構櫃檯銷售保險商品禁令之解除：

1. 銀行：2001 年 4 月起，首先開放銀行可銷售「信用人壽保險(credit life insurance)」；2002 年 10 月陸續開放銷售「個人年金計畫(individual annuity plan)」；2005 年 12 月起，銀行櫃檯得銷售躉繳型終身保險/生死合險及繳費年期 10 年以下之生死合險，直至 2007 年 12 月，銀行銷售保險商品之禁令全面廢止。
2. 證券公司：相較於銀行櫃檯銷售保險商品之禁令逐步開放，1998 年 12 月修訂「證券交易法(Security and Transaction Law)」時，即開放證券公司得銷售各類保險商品。

(二) 銀行保險業務發展情形

自個人年金保險不得於銀行櫃檯銷售於 2002 年解禁，除了 2007 年下半年因為「金融商品交易法(Financial Instruments and Exchange Act)之修訂及 2008 年下半年因雷曼兄弟事件引起的全球性金融危機，保險契約銷售量有顯著減少外，透過銀行通路銷售之保險契約有成長趨勢。2009 年 3 月之單月新契約保單件數達 16,065 件(占當月新契約保單件數之 1%)，是櫃檯銷售商品之禁令全面廢止後之最高紀錄(其中主要為健康照護、次為癌症商品、再次為終身保險、定期保險及其他)。

透過金融機構櫃檯銷售保險商品之銷售對象以 60 歲以上之高齡者為主，又繳費方式多採躉繳，以 2007 年個人年金保險採躉繳方式之件數，透過金融機構櫃檯銷售約占 71%。以個人年金保險之銷售量來看，透過銀行通路之銷售量比率自 2002 年 50%增加至 2003 年之 80%，2007 年銀行通路占 68%。

2008 年下半年，因雷曼兄弟的衝擊及 AIG 的經營危機，變額年金商品之總銷售量明顯減少，客戶傾向購買較安全的商品，因而以日幣收付之固定年金商品銷售量自 2009 年 1 月起成長。自 2008 年 12 月起，變額年金商品業績逐漸回升，至 2009 年 6 月，其保費收入達日幣 272.3 百萬。

自 2008 年 9 月的雷曼兄弟破產事件爆發後，部分壽險公司因為無法承擔提供最低保證商品伴隨之成本，接續宣布停止或暫停銷售部分商品。例如：Allianz Life insurance Japan Ltd. 於 2009 年 2 月起暫停銷售附保證給付之變額年金商品 (尚有其他附保證給付之變額年金商品); ING life insurance Co. (Japan) Ltd 自 2009 年 8 月起不受理附保證給付之變額年金及變額壽險之新契約。

(三) 多元化銷售通路

除了傳統業務員通路及銀行之銷售通路外，因保險業法於 1996 年修法，壽險業者與非壽險業透過子公司跨業經營之自由化，保險經紀人及保險代理人之辦公處急速增加。另考量網路之便利性，多家保險業者開始透過網路推廣保險業務，使部分商品之申請及售後服務更為便利。

五、應因高齡化社會之商品發展策略

保險業之商品銷售可分為三類，第一類為人壽保險，包括死亡險、年金險等；第二類為產物保險，包括車險、火險等；第三類為傷害及疾病定期保險。壽險業主要銷售前述第一類及第三類商品。

(一) 第一類：人壽保險

死亡險的銷售市場已趨成熟，且預期未來將因人口減少及高齡化社會，致市場性縮減，自 1996 年起，死亡險的有效契約件已有減少的趨勢。

因為國民年金的萎縮，個人年金保險商品越顯重要。對中年人以下的人口，年金保險是以儲蓄方式提供年老後的生活支出；對高齡者而言，因為退休後的餘命延長，退休後的保障需求增加。

在低利率環境下，商品研發重點除了要滿足不同年齡層消費者的需要，還需考慮銷售通路的銷售意願(佣金的吸引力)及對公司的獲利性(尤其是準備金部分)。

(二) 第三類商品：醫療險及看顧照護

醫療技術進步，但醫療費用並未相對減少，又因國民健保制度及國民看顧照護的保障範圍縮減，在高齡化社會及平均餘命延長的情形下，私人醫療保險及看顧照護保險的角色更顯重要，並反映於歷年有效契約件數，人壽保險之有效契約件數自 1995 年高點逐年下降，但醫療險及看顧照護的有效契約件數卻呈成長趨勢。

醫療保險市場因有諸多競爭者(國內壽險公司、外商壽險公司及產險業者等)，因此研發具競爭性的商品成為壽險公司最重要的課題，包括保障範圍應考量是否含住院給付及結合國民健保制度，費率則考量是否具解約費用及降低對單次住院之給付限制。

(三) 未來商品研發方向

因高齡化社會及低出生率的影響，預期未來社會安全制度可提供的保障將越來越少，民眾的自負額提高，以個人保險商品來彌補社會保險的需求增加。雖然提供死亡保障的保險商品仍為主流，但具健康保障之保險商品之重要性日益增加，因此除了持續開發具死亡保險之商品外，具生存保障市場的開發亦顯重要，例如：健康險、年金險及長期看護等。研發之保險商品必需同時滿足消費者及銷售通路的需求，並可透過銷售通路掌握不同消費族群間之商品需求，以達到提供消費者保障並創造公司獲利。

叁、 參加研討會心得及建議事項

初次參加國際性研討會，與亞洲各國保險業的先進相互交流壽險業之發展經驗，並藉由研討會的安排，深入了解日本保險業面對金融危機之因應方式及保險商品之銷售策略，謹於下提出個人淺見：

一、 業務員之管理方面

本會已發布實施「保險業業務員管理辦法」以規範業務員之銷售行為，然因招攬行為致成之保險爭議仍層出不窮，其主要原因應在於業務單位對銷售業績之重視，然銷售之品質卻是參差不齊。如我國保險公司能改變其行銷策略，加強業務員專業知識與道德，應可提升業務員之銷售品質，以

減少保險公司與保戶之招攬糾紛。

二、銷售通路的管理

各國保險商品之銷售通路均有明顯的改變，從傳統銷售通路逐漸轉向銀行通路及其他通路。而我國保險業除透過傳統保險業之業務員銷售保險商品外，目前亦可透過銀行、電話行銷或電視行銷銷售保險商品，非傳統業務員之保單銷售量比重日益增加，保險業如何掌控通路之銷售品質，成為保險業經營策略之重要課題。

三、經營策略之調整

台灣目前所面臨的社會環境與日本相似，同樣面臨高齡化及低出生率之社會趨勢，面對人口結構的改變，無論是社會福利制度或私營之保險均需配合調整，才能提供全民完善的保障。日本在 1997 年至 2002 年間之金融危機、及 2008 年的雷曼兄弟破產事件，共有 8 家保險業先後倒閉，但也有保險業面臨這樣的危機，調整經營策略及業務發展方向，但國內保險業之業務發展策略，多以行銷導向，然而，商品之銷售策略仍應以公司之財務健全性為整體考量，以減少公司經營之風險。