

行政院所屬各機關因公出國人員出國報告書  
(出國類別：研習)

財團法人東南亞人壽保險振興中心  
2009 年秋季研討會

服務機關：行政院金融監督管理委員會保險局

姓名職稱：謝萬隆 稽核

派赴國家：日本

出國期間：98.10.14~98.10.20

報告日期：99.1.14

## 參加財團法人東南亞人壽保險振興中心 2009 年秋季研討會 出國報告

### 內容摘要：

日本保險業歷經金融海嘯及社會變遷而發出回歸基礎之呼聲，主辦單位以「回歸基礎」(Back to the Basics) 為主題，從日本之人壽保險法規發展、保險監理機關思維、人壽保險業近年的發展趨勢與如何回歸基礎、人壽保險業管理、保戶服務現況及未來趨勢及壽險顧問角色等面向，探討日本人壽保險業之過去經驗、現今發展及未來趨勢，同時簡介日本保險監理機關對於現行法律之修正、指導標準與規則之調整及監理行政措施等。

	目	次	頁次
壹、目的	.....	2	
貳、過程	.....	3	
參、心得與建議	.....	15	

## 壹、目的

日本東南亞人壽保險振興中心(OLICD)本次舉辦之研習班係為回應日本保險業歷經金融海嘯及社會變遷而發出回歸基礎之呼聲，以「回歸基礎」(Back to the Basics)為主題，分別從日本之(一)人壽保險法規發展、(二)保險監理機關思維、(三)人壽保險業近年的發展趨勢與如何回歸基礎、(四)人壽保險業管理、保戶服務現況及未來趨勢及(五)壽險顧問角色等多重面向，探討日本人壽保險業之過去經驗、現今發展及未來趨勢，同時介紹保險監理機關對於現行法律之修正、指導標準與規則之調整及監理行政措施等，研習課程最後透過各國出席學員之就上開議題討論交流及經驗分享，瞭解日本及其他亞洲國家保險業現況及其監理制度發展趨勢。透過此次研習，除可增進出國人員之金融保險監理專業知能，並可加強與亞洲各國與會人員之互動與交流。

## 貳、過程

日本東南亞人壽保險振興中心(OLICD)本次在日本東京舉辦之研習班期間自 2009 年 10 月 15 日至 20 日，本次研習班學員約兩成係亞洲各國保險監理官員，其餘多來自壽險公司選派代表從業人員。本次研習班特別邀請日本金融業之前主管機關官員及具有壽險業實務經驗專家授課，課程安排及主講人臚列如下：

日期	課程主題	主講人
10 月 15 日 (Day 1)	日本人壽保險法 規發展  保險監理機關立 場與思維	Mr. Sha Yin-hua (日本壽險研究機構 研究員)  Mr. Hirofumi Gomi (前日本金融廳委員)
10 月 16 日 (Day 2)	日本人壽保險業 近年的發展趨勢 與如何回歸基礎 (下午參訪直布 羅陀壽險行政中 心)	Mr. Yasuo Kiga (日本 保德信壽險公司顧問)

日期	課程主題	主講人
10月19日 (Day 2)	日本人壽保險業 管理  保戶服務現況及 未來趨勢	Mr. Mitsuo Kurashige (直布羅陀壽險公司 執行長)  直布羅陀壽險公司副 總等3人
10月20日 (Day 2)	壽險顧問角色  討論與報告、閉 幕式	Mr. Motokazu Saiga (日本保德信公司壽 險顧問經理)

本次研習課程重點摘要如下：

一、日本人壽保險法規發展

依據世界各國經濟成長或保險事業發展成熟程度，各國保險相關法規亦呈現由法令較成熟的國家影響較晚發展國家，例如歐洲大陸法系之德、法影響日本，而後日本又影響台灣、韓國，近期經濟崛起且保險市場亦逐步成長之中國大陸或其他亞洲發展中國家，其保險監理法規亦陸續參考日本、台灣、英國、

美國等國的法規制（修）訂中。

日本保險業法（發布於1939年）最近於1995年大幅修訂，並重新定調以保障保戶為出發點，另2008年頒布由商事法（Commercial Code）演變而來之保險（契約）法（Insurance Law）將於2010年4月正式施實行。日本保險業法將保險業務劃分為成三個領域，而第三領域是屬於人壽保險業（主要經營以人的生死為事故，給予定額給付保險之第一領域）及產物保險業（主要經營對偶發事故，給予損害賠償保險之第二領域）皆可參與經營，該領域主要保險業務包括健康醫療、傷害及看護保險。就其他亞洲國家（以中國大陸為例）與日本保險環境比較，在法規架構方面、監理機構及民間保險組織（如：公會或協會）或股東結構（股份有限公司或相互公司）等，均各自發展出不同之樣態。

針對日本保險業約十年前（90年代初期）陸續發生中小型保險業清償能力問題（詳表一），分析其整體金融環境所得原因不外乎日本泡沫經濟逐漸破滅、風險性資產（股票及不動產等）價值貶落、商業不良放

(表一) 日本失卻清償能力保險公司

公司名稱	失卻清償能力時間	公司型態	處理方式
日產生命	1997.04	相互公司	行政程序
東邦生命	1999.06	相互公司	
第一火災	2000.04	股份有限公司	
第百生命	2000.05	相互公司	
大正生命	2000.08	股份有限公司	
千代田生命	2000.10	相互公司	公司更生程序
協榮生命	2000.10	股份有限公司	
東京生命	2001.03	相互公司	
大和保險	2008.10	相互公司	

款債權激增及長期低利率環境衍生之利差損，為解決該等問題壽險業，日本政府在累積處理失卻清償能力壽險公司經驗過程中，亦不斷修訂法令及其處理清償能力案件模式，先後採用動用行政程序（如：日產、東邦生命、第百生命、大正生命等）及公司更生程序

(類似司法重整，如：千代田生命、協榮生命、東京生命…等)，處理初期創設「壽險保戶保障機構 (Life Insurance Policyholders Protection Corporation)」、「產險保戶保障機構 (General Insurance Policyholders Protection Corporation)」作為被宣告失卻清償能力之保險公司的舊有保險契約承接者。由保險業界所籌集之資金來填補被宣告失卻清償能力保險公司之虧損，以保障保險大眾之權益。

參考各國 (以日本、德國、大陸) 就保戶權益保障部分，提及日本金融廳於 2005 年對富士火災保險公司 (Fuji Fire) 執行金融檢查時被發現許多未盡合理且尚未賠付的車險理賠案件，相隔十日又發現 Meiji Yasuda 壽險公司亦有 162 件類似未賠件，金融廳責令各壽險公司調查尚存多少案例及未付的理賠金額，嗣後金融廳公布至 2007 年 4 月仍有高達 44 萬件申請賠案 (合計金額達 359 億日圓) 尚未理賠。而在中國大陸，因被保人投保時未誠實告知健康狀況衍生理賠爭議有逐漸增多的趨勢在某些情況，例如被保險人有非因未告知事項 (如：高血壓) 而發生保險事故 (如：

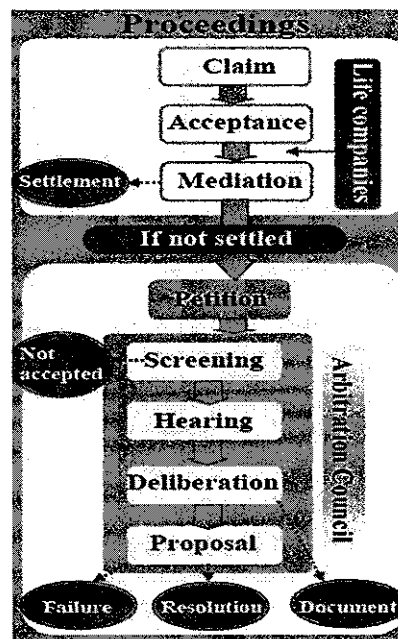


胃癌身故)，保險公司卻拒絕理賠，保險公司主張不實告知在法庭上與保戶訴訟。在德國保險法明訂，若不實告知的情況與保險事故有直接因果關連，保險公司有義務理賠保戶（類同我國保險法第64條但書），而日本保險法規雖未明文規定，但實務上採行德國的作法，惟中國大陸目前因為保險法規因未有相關條款，導致非常多的訴訟案件，保險公司主張因為保戶在申請時不實告知，所以必須撤銷保單，而保戶則主張應該理賠因為不實告知的情況與保險事故沒有關連，契約雙方因而僵持不下。

至於保戶申訴及諮詢處理，日本官方督促產、壽險業分別成立了申訴諮詢中心（Consultation Center），提供保戶申訴及諮詢，如果保戶是跟壽險或產險的諮詢中心諮詢、申訴，該諮詢中心會提供條款諮詢和法律建議，並協助保險公司合力解決爭議，所以可以早一步解決抱怨者與保險公司的問題。另日本壽險協會依據金融廳於2001年4月之指示設立民間之「仲裁審議會（LIA Arbitration Council）」，負責接辦申訴諮詢中心超過1個月（或更長）仍無法達成共

識之保險爭議案件，該審議會係由律師、熟稔保險之消費顧問各四位及諮詢中心代表一名所組成，審議會先評估爭議個案採仲裁處理之妥適性後，以客觀中立態度作出審議結論（仲裁程序詳圖一），若評定壽險業應同意理賠時，保險業者則應即遵辦。該仲裁程序除所需郵寄或交通費用外，保戶無需支付仲裁費用，惟若該爭議個案進入司法訴訟，則仲裁程序即告中止。

圖一：仲裁程序



近年大陸保險訴訟案件激增，亦造成保險公司及法院人力物力沈重的負擔，以江蘇省為例，由1999年之129件、2002年之535件，2005年、2006年及

2007年已依序激增至1,487件、2,570件及4,416件，不到10年保險訴訟案件已成長34倍之多，解決保險爭端機制已是刻不容緩。

除上述趨勢外，保險業未來仍有新的挑戰需面對：

(一) 網路行銷保單：對客戶服務更加困難，如：保險公司如何滿足對於客戶權利義務之解說、如何回應保戶之問題、複雜商品之銷售、核保結果如何提供保戶及特定壽險商品所需醫檢程序等。

(二) 投資型保單：行銷投資型保單（如：變額型壽險及萬能壽險）時，就如何解釋保單隱含財務投資風險、如何承擔風險、何者係保戶購買該類保單之利益及如何保障等議題，均係推展投資型保單所需審慎因應之課題。

## 二、日本人壽保險業近年的發展趨勢與如何回歸基礎

### (一) 日本人壽保險業的概要

藉由日本成功與失敗經驗，提供其他亞洲國家參考及借鏡，分述如下：

#### 1. 日本保險業成功經驗（1945～1989 年之成長及繁榮時期）

- (1) 日本國內經濟成長：日本戰後由廢墟中快速站穩腳步，工業化及經濟成長促使國民所得增長，於 80 年代末期至 90 年代中期甚至超越歐、美等先進國家，人民支付保費購買保險之能力亦隨之提升。
- (2) 家庭制度改變：日本戰後因大家庭制度逐漸演變為小家庭，對於家庭成員少的現代家庭保險保障需求提高。
- (3) 中產階級比例提高：相對於富人（保障需求低）及窮人（負擔不起保費）之特性，中產階級因保費可負擔且對保險需求明顯，故中產階級比例提高助長日本保險業務隨經濟發展腳步成長。

(4)保險業務員制度：日本保險業鼓勵已婚婦女投入保險業務員行列，強化全國人民投保之普及及刺激全國保費收入之成長。

(5)適時推出保障型商品：日本生命所推出日本第一張倍數型保障之養老險商品，是掌握保戶老年需求而設計，成功推展保險業務。

## 2. 日本保險業失敗經驗（1990～2005 年之艱困時期）

多家日本保險公司陸續發生清償能力危機，原因主要是無法快速反應金融市場利率的下降趨勢。由其失敗經驗，可看出掌握未來利率走勢是非常重要的；但經由美國利率之波動狀況，我們可學習到，要預測未來利率是件相當不可能的事。歷經該時期之慘痛教訓，日本保險業領悟了過去部分錯誤信念及迷思並歸納下列結論：

(1) 參考過去美國資本市場利率波動經驗，預測長期利率趨勢只是緣木求魚。

(2) 相互公司型態保險募資有其困難；未有其他

資金挹注恐難以強化資本。

- (3) 追求保費收入 (volume, 即承保數量) 成長與獲利 (profitability, 即業務品質) 成長之政策抉擇應以後者為重。
- (4) 保險業宜否背離保險精神且削減傳統確定保障內容之保險商品 (如：傳統保障型商品)，又消費市場是否能接受不確定承保數額之商品 (如：變額保險)。
- (5) 依日本經驗如發現保險公司有資產不足以支應負債情形，可採行作法包括：A. 尋求第三集團來支援投資、B. 由保戶保障基金支應、C. 尋求政府協助、D. 刪減保戶權益 (如：調降預訂利率、降低責任準備金或解約金) 並向致歉。

### 3. 第三階段 (2005~2009 年時期)

日本保險業在歷經不同政經環境階段後，經營上已領悟到下述理念應再強化或提出具體措施：

- (1) 業務品質管理已逐漸成為保險業共識。
- (2) 消費者權益保障成為主要經營重心，如：保

險業均成立電話服務中心提供保戶諮詢服務、重新檢視拒賠案件之合理性。

(3) 積極與消費者團體互動，提升與保戶溝通效率及品質。

(4) 雖然全球經濟衝擊陰影籠罩，保險業資金運用方面，更審慎的評估次級貸款等金融商品相關投資風險。

## 參、心得與建議

誠如本次研習課程中多次提及部分中小型日本保險公司發生清償能力問題，分析其肇因包括：

1. 流動性不足：大量資金投入不動產市場，可變現性資產不足。
2. 迷信市場占有率：誤信業務規模或保費收入即代表公司市場地位。
3. 忽視合理獲利係維繫公司正常運作之基礎：持續銷售核保利潤低保單，如：個人年金、單筆躉繳保費或其他儲蓄性質保單等，且係其他穩健經營公司評估後，政策決定停售之保險商品。

換言之，日本保險業界歸結上述觀察所得及重新思考如何回歸基礎（Back to the Basics）及保險本質，未來在管理政策上宜再注意下列事項，並供與會各國學員參考借鏡：

1. 業務品質管理
2. 合理利潤導向
3. 善待保戶
4. 行銷仍是不可缺的



5. 良好管控之風險導向資產管理

6. 重視永續經營觀點

由 2008 年美國次級貸款衍生之系統性危機及全球金融海嘯過後，世界各國金融保險機構均受到嚴厲之考驗，美國雷曼兄弟投資公司破產、美國最大保險集團 AIG 財務危機，甚至蔓延至日本大和生命保險公司倒閉，金融機構規模大到不能倒、全球化及多角經營以分散風險等迷思，除讓股東、投資人、債權人均嘗盡苦果外，金融、保險業忽視本業的價值亦再次呈現於世人。

保險業如何回到的基本面 (Basics) 呢？或許返璞歸真地思考保險最基本訴求不就是以保障為出發點，近年少數臺灣壽險業偏離了以傳統人身保險的保障概念為主之業務，偏重於推展投資型保險，似宜再重新檢討其商品政策。

然而回想投資型保險的產生背景，保險業天真的以為可藉此規避利差損問題，卻將多數懵懂保戶所繳保費，投入所代為投資標的之市場風險中，且

縱容壽險業銷售體系及從業人員僅追求業務成長，且於未善盡解說實際保險內容及風險情形下招攬該類保險，同時分享高額佣金。社會大眾對於問題金融、保險機構問題撻伐及檢討獲取高額酬庸之負責人外，近期討論銀行業理財專員薪酬制度應考量委託人可能產生風險因素，不宜以受託金額（業務）的多寡為主要考量所謂之海豚條款，或許審視壽險業招攬投資型保險規範時，亦有參考適用之必要。

主辦單位透過參加研習保險業或監理機關代表所提供資訊，除轉達予本次亞洲各國保險業及監理機關決策主管，作為保險業務之經營或監理方向重新省思之參考外，也讓各國出席代表增廣見聞且獲益良多。