

出國報告(出國類別：考察)

參加台灣金融研訓院  
「日本地方特色金融考察團」報告

服務機關：中央銀行

姓名職稱：林芬蘭一等專員

出國地區：日本東京

出國期間：106年6月5日至6月9日

報告日期：106年9月6日

## 目錄

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 壹、前言 .....                    | 1  |
| 貳、日本地方金融機構概況 .....            | 3  |
| 一、日本地方金融機構簡介 .....            | 3  |
| 二、日本地方金融機構外在經營環境 .....        | 5  |
| 三、日本信用組合之經營現狀 .....           | 9  |
| 參、日本信用組合及信用金庫辦理地方金融實務 .....   | 11 |
| 一、中小企業融資 .....                | 12 |
| 二、銀髮金融業務 .....                | 18 |
| 三、日本地方金融機構因應 FinTech 現況 ..... | 27 |
| 肆、我國信用合作社經營環境 .....           | 31 |
| 一、信用合作社簡介 .....               | 31 |
| 二、中小企業融資 .....                | 32 |
| 三、銀髮金融商機 .....                | 34 |
| 四、數位化金融 .....                 | 37 |
| 伍、心得與建議 .....                 | 38 |
| 一、心得 .....                    | 38 |
| 二、建議 .....                    | 40 |
| 參考資料 .....                    | 42 |

## 圖表目錄

### 圖目錄

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 圖 1：全球製造業採購經理人指數.....                | 6  |
| 圖 2：日本企業獲利情況.....                    | 6  |
| 圖 3：日本出口及工業產值.....                   | 6  |
| 圖 4：日本產出缺口.....                      | 6  |
| 圖 5：日本勞動市場.....                      | 7  |
| 圖 6：日本公債殖利率曲線.....                   | 7  |
| 圖 7：日本人口高齡化情形.....                   | 8  |
| 圖 8：日本高齡人口占勞動人口比例.....               | 9  |
| 圖 9：日本各類金融機構不良債權比率.....              | 10 |
| 圖 10：日本各類金融機構存放比.....                | 10 |
| 圖 11：信用組合客戶企業規模.....                 | 11 |
| 圖 12：信用組合放款金額規模.....                 | 11 |
| 圖 13：日本企業獲利情況.....                   | 13 |
| 圖 14：日本企業營業額變化情形.....                | 13 |
| 圖 15：日本金融機構承做遺囑代用信託情形.....           | 19 |
| 圖 16：巢鴨信用金庫志村分行.....                 | 26 |
| 圖 17：巢鴨信用金庫中青木分行.....                | 26 |
| 圖 18：日本 IBM 公司 FinTech 服務方案.....     | 29 |
| 圖 19：日本 IBM 公司開發地方銀行共通使用 API 方案..... | 30 |
| 圖 20：日本 IBM 公司智慧分行概念.....            | 31 |
| 圖 21：台灣人口高齡化時程.....                  | 34 |

### 表目錄

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 表 1：「2017 年日本地方特色金融考察團」行程表..... | 2  |
| 表 2：日本中小企業定義.....               | 12 |
| 表 3：日本企業家數及雇用人數統計.....          | 12 |
| 表 4：巢鴨信用金庫之逆向房屋抵押貸款重點摘要.....    | 23 |
| 表 5：台灣全體信用合作社現況.....            | 32 |

## 壹、前言

我國信用合作社及農、漁會信用部等基層金融機構，係以合作服務為本質，其存在價值係強調與社員及會員間之共生關係。一般商業銀行以獲利為主要經營導向，未若信用合作社及農、漁會信用部，服務在地居民之公益色彩濃厚。為使整體金融服務業均衡發展，須彌補大型銀行服務之不足，如何強化金融經營在地化，活絡區域性地方金融，為不容忽視之課題。

台灣金融研究院 2015 年「信用合作社之展望分析」調查結果，信用合作社主要競爭優勢：對基層客戶提供適切服務，以及在地資訊之掌握較全面；主要競爭劣勢：既有客戶層老化且新客源拓展不易。隨我國老化指數逐漸攀升、FinTech 興起等，當前基層金融機構面臨服務轉型、客層高齡化、協助地方產業發展等問題。

日本之國情、基層金融體系及經營條件與我國較為接近，且自 1970 年代起即面臨相關問題，並著手因應，其經驗值得我國學習。為瞭解日本推動地方特色金融，台灣金融研訓院舉辦「2017 年日本地方特色金融考察團」，安排實地走訪日本信用協同組織策略統合機構，以及參與地方特色金融之金融機構。

本考察團由金融研訓院黃博怡院長擔任團長，團員總計 15 名(含商銀、信合社等金融同業、信聯社、農信保基金及研訓院同仁)，計參訪日本全國信用組合中央協會/全國信用協同組合連合會、都留信用組合、巢鴨信用金

庫、城南信用金庫、農林中央金庫總合研究所<sup>1</sup>、日本 IBM 公司等 6 個機構，行程詳表 1。

考察議題包括日本地方金融發展實務、特色中小企業創業及經營支援、特色銀髮金融等，期藉由瞭解日本各項推動措施之實際運作情形，擷取可供我國制定基層金融、地方產業發展及樂齡協處等相關金融政策借鏡之處。

本報告分為 5 部分，第壹章前言，第貳章及第參章則以參訪機構之經營內容為主要基礎，分別介紹日本地方金融機構概況、日本地方金融機構辦理地方金融實務；第肆章則說明我國信用合作社推動地方金融現況；第伍章為心得與建議<sup>2</sup>。

表 1：「2017 年日本地方特色金融考察團」行程表

| 日期           | 時間          | 參訪機構/專題演講   |
|--------------|-------------|---|
| 6/6<br>(星期二) | 10:00-12:00 | 參訪 1：都留信用組合<br>主題：日本信用組合推動「地區密著型金融」實務-特色中小企業創業、經營支援 |

<sup>1</sup> 為該等機構之日文漢字全名。

<sup>2</sup> 本文觀點純屬個人意見，與服務單位無關，倘有疏漏或謬誤之處，概由筆者負責。

《接續上一頁》

| 日期           | 時間          | 參訪機構/專題演講  |
|--------------|-------------|--|
| 6/7<br>(星期三) | 10:00-12:00 | 參訪 2： 全國信用組合中央協會/全國信用協同組合連合會<br>主題：日本信用組合業務轉型及「地區密著型金融」發展與挑戰             |
|              | 14:00-15:00 | 參訪 3： 巢鴨信用金庫<br>主題：日本信用金庫推動「地區密著型金融」實務-特色銀髮金融                            |
|              | 16:00~18:00 | 參訪 4： IBM<br>主題：日本 IBM 支援地方金融機構 FinTech 技術轉型與智慧分行 Smart Branch 概念發展與實務案例 |
| 6/8<br>(星期四) | 10:00-12:00 | 參訪 5： 農林中央金庫總合研究所<br>主題：日本農業金融業務轉型及業務展望                                  |
|              | 15:00-17:00 | 參訪 6： 城南信用金庫<br>主題：「成年後見」安養信託、高齡者顧客一站式綜合金融服務                             |

## 貳、日本地方金融機構概況

### 一、日本地方金融機構簡介

日本地方金融機構泛指地方銀行及合作金融機構，其中合作金融機構，係指信用組合、信用金庫、勞動金庫與農漁協等機構，均以合作為目的，採小區域深耕經營，有別於大銀行。

本次考察日本地方金融機構，主要以日本信用組合、信用金庫為主；信用組合與信用金庫同為社員制，在地關係深厚，熟諳地方特色中小企業與高齡族群之金融需求，亦配合日本政府辦理多項扶持企業、振興地方經

濟等相關政策性貸款，對扶持中小微企業及振興地方經濟貢獻良多。茲介紹日本信用組合及信用金庫系統如下：

### (一)信用組合金融系統

日本信用組合金融系統，包含信用組合及全國信用協同組合連合會(簡稱全信連)，另設置全國信用組合中央協會(簡稱全信中協)，謀求整體業界利益。分別說明如下：

#### 1. 信用組合

相較於一般銀行，信用組合存有許多經營限制，例如，營業地區限制；非社員存款比例不得超過該組合存款總額之 20%；放款對象以社員為原則，對非社員放款不得超過放款總額 20%。

信用組合之經營型態，包含區域信用組合(如地區性金融)、行業信用組合(如醫師、出版社、青果市場等)、職場信用組合(在同一職場一起工作的人)。

#### 2. 全國信用協同組合連合會

全信連創設於 1954 年，以信用組合為其會員，由會員出資設立；2015 年 3 月會員為 154 家信用組合，出資總額 538 億日圓。2014 年資金量 5 兆 2,491 億日圓、本期純益 115 億日圓、自有資本適足率 24.36%；目前除東京本部及營業所外，全國設有 7 家分支機構。

全信連主要功能：(1)信用組合資金供需調節及餘裕資金之有效運用、(2)匯兌集中清算、(3)協處信用組合往來中小企業、(4)提升信用組合機能等。

全信連除監督、指導信用組合之經營外，並透過相互支援制度<sup>3</sup>，進行信用組合之合併，全信連亦與信用組合、日本政策金融公庫<sup>4</sup>、中小企業信用保證協會<sup>5</sup>等機構合作，共同協助信用組合之業務發展。

### 3. 全國信用組合中央協會

全信中協代表全國信用組合，謀求全體業界利益之中央機關，以擴充信用組合之組織及業務為目的(相當於我國之中華民國信用合作社聯合社)。

全信中協主要業務內容包括：(1)擔任信用組合與主管機關之聯繫窗口；(2)信用組合業之營運理論研究及實務調查；(3)法令修正協調等。

#### (二)信用金庫

日本信用金庫具中小企業金融專業機構、合作組織金融機構及地區金融機構等三種特色，基於地緣、人緣而設有地區限制之地區金融機構性質，發揮合作組織功能，發展為中小企業金融專門機構。

信用金庫與信用組合相同，亦存有許多經營限制，例如，營業地區限制；放款對象以會員為原則，對非會員放款不得超過放款總額 20%。存款方面與信用組合不同，並未限制非會員存款比例。

## 二、日本地方金融機構外在經營環境

### (一)日本經濟復甦，惟長期低利影響地方金融機構獲利

---

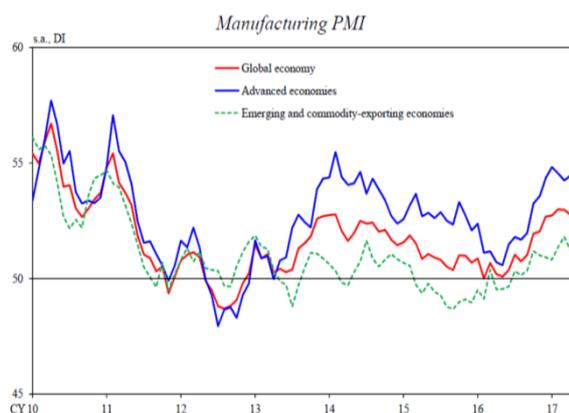
<sup>3</sup> 係由信用組合出資設置「保障基金」，目前主要針對信用組合合併進行資金援助。

<sup>4</sup> 日本政府為協助中小企業融資所設立之政策性金融機構。

<sup>5</sup> 相當於我國之中小企業信用保證基金。

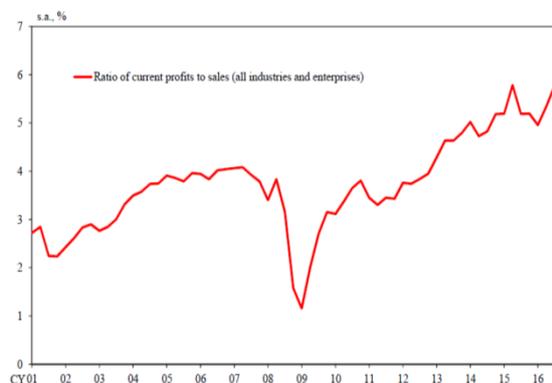
1. 2016 年起全球製造業採購經理人指數上升(圖 1)，顯示全球經濟復甦；而日本企業經營獲利情況自 2011 年起持續穩定成長(圖 2)。

圖1：全球製造業採購經理人指數



資料來源：台灣金融研訓院(2017)

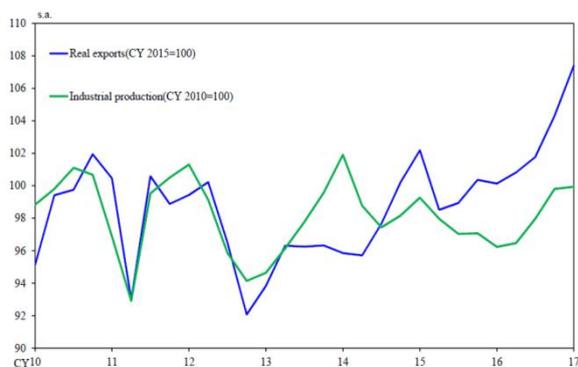
圖2：日本企業獲利情況



資料來源：台灣金融研訓院(2017)

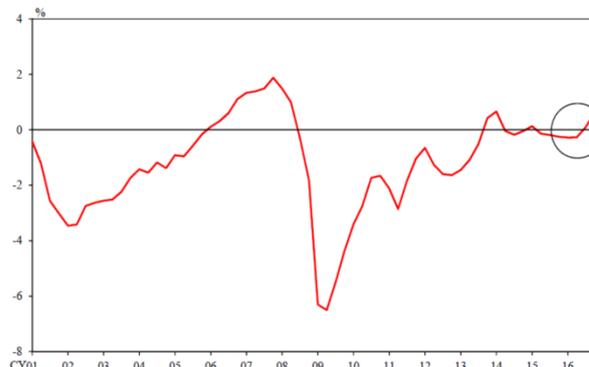
2. 日本出口及工業產值自 2016 年起上揚(圖 3)，日本產出缺口(Output Gap)亦自 2016 年下半年開始轉正(圖 4)，顯示日本經濟邁向實質復甦。

圖3：日本出口及工業產值



資料來源：台灣金融研訓院(2017)

圖4：日本產出缺口

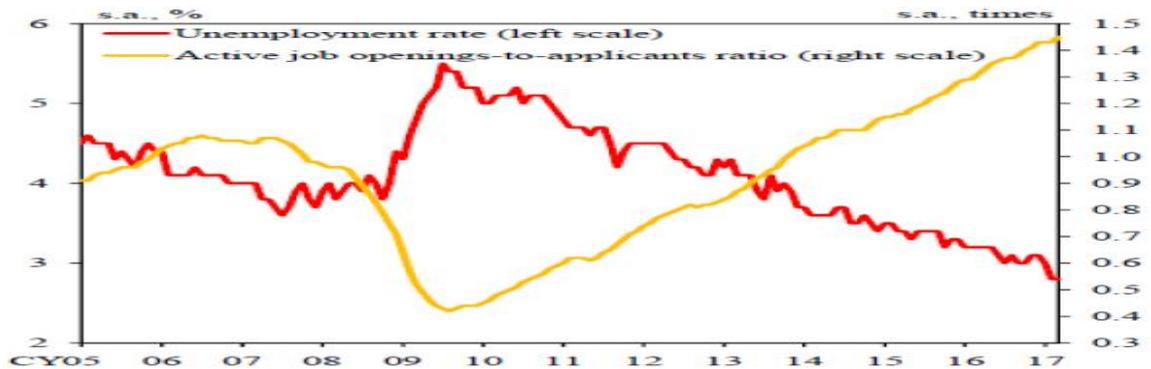


資料來源：台灣金融研訓院(2017)

3. 在勞動需求方面，近年勞動市場有效求人倍率<sup>6</sup>持續成長，失業率持續下降(圖 5)，主要受經濟復甦及少子化之影響。

<sup>6</sup> 有效求人倍率，係指在一個統計周期內，勞動市場有效需求人數與有效求職人數之比。與失業率大致呈反向，景氣熱絡時，失業率下降，有效求人倍率上升，反之則失業率上升，有效求人倍率下降。

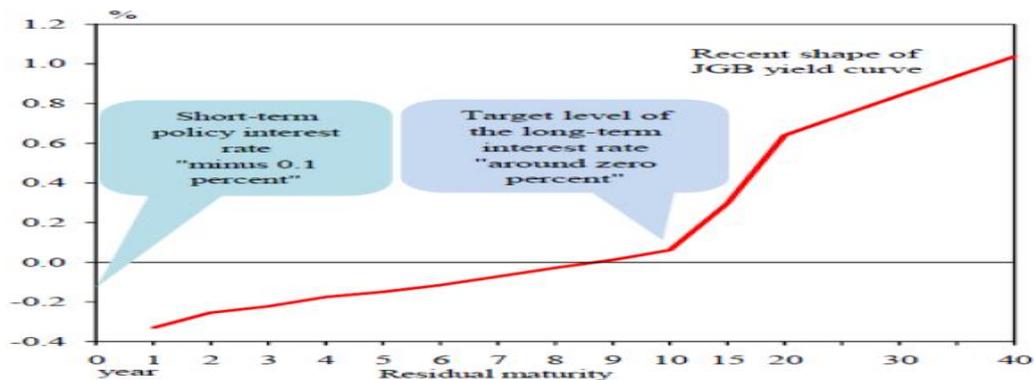
圖5：日本勞動市場



資料來源：台灣金融研訓院(2017)

4. 1990 年代日本經濟泡沫破滅後，為刺激經濟，日本銀行(Bank of Japan)長期實施低利政策，造成長短期利差縮小(圖 6)，壓縮金融機構獲利。其中，又以地方金融機構所受衝擊最大，因該等機構無法像大型銀行可透過全球化及多角化經營，提升獲利能力；日本地方金融機構正面臨發展問題，未來是否出現整併風潮，或需轉型發展新商業模式，值得關注。

圖6：日本公債殖利率曲線



資料來源：台灣金融研訓院(2017)

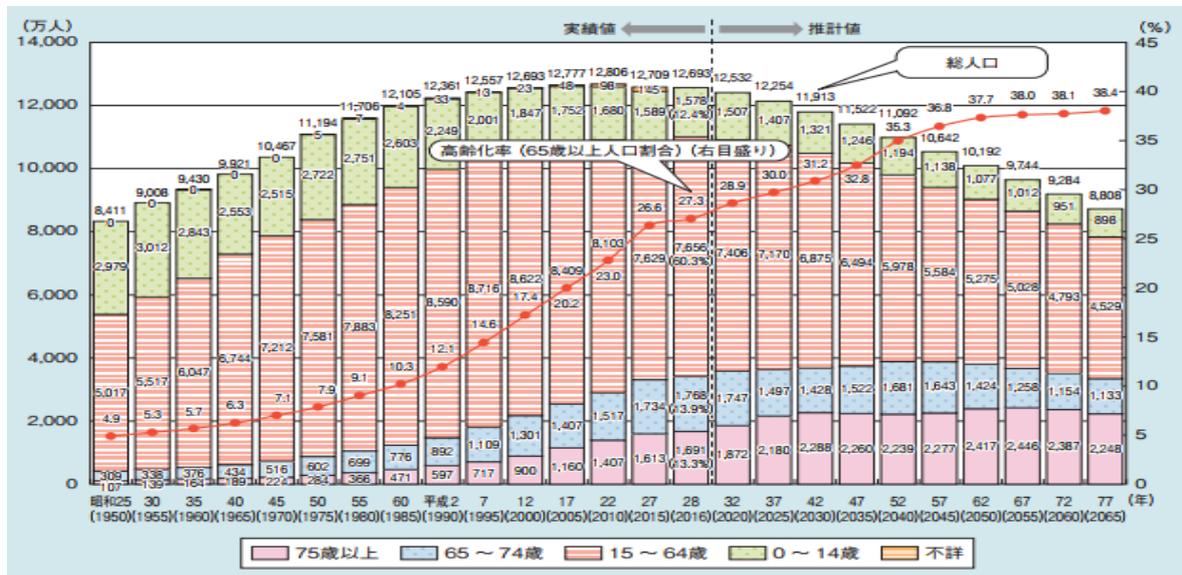
## (二) 日本人口高齡化推動地方金融機構轉型

根據日本內閣府編撰之高齡化社會白皮書資料，2016 年日本高齡化比

率(65歲以上之人口占總人口之比率)為27.3%，達3,459萬人，依國際分類，已屬超高齡社會<sup>7</sup>(圖7)。

日本高齡人口中，65~74歲人口(前期高齡者)1,768萬人，占總人口比重13.9%；75歲以上人口(後期高齡者)1,691萬人，占總人口比重13.4%，且比重持續上升中。

圖7：日本人口高齡化情形



資料來源：2017年版高齡化社會白皮書(日本內閣府)

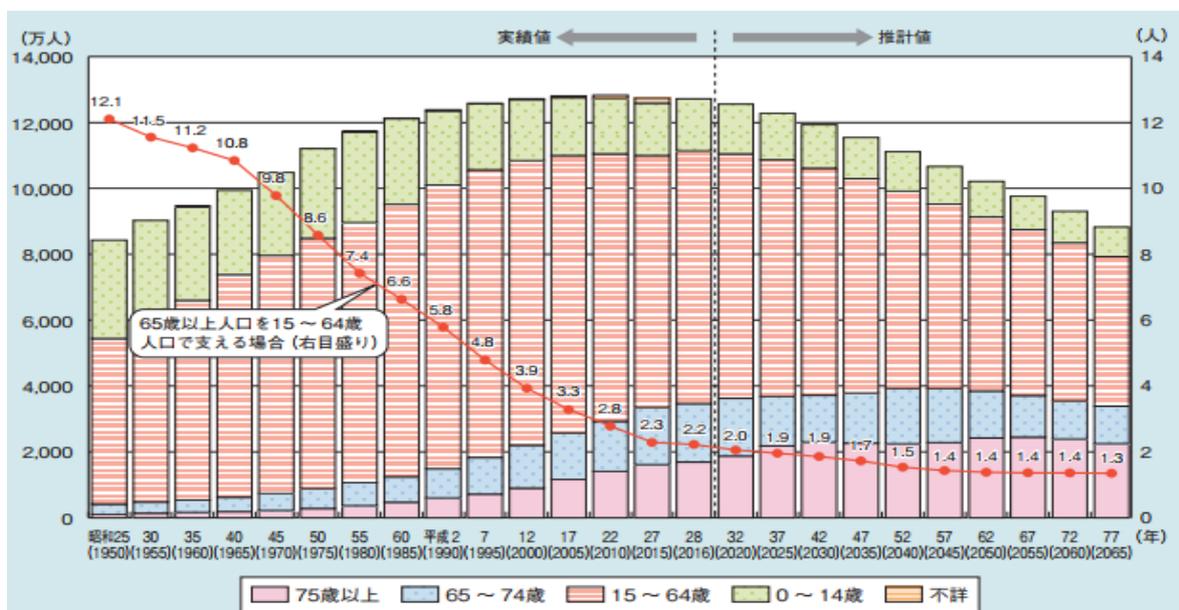
日本65歲以上高齡者人口數與15~64歲勞動人口之比例，從1950年之1:12.1，快速下降至2015年之1:2.3(圖8)，顯示高齡化社會快速進展；目前該比例仍持續下降，預計2065年將下降至達1:1.3。

日本人口高齡化趨勢，雖帶動地方金融機構更多銀髮金融服務商機，

<sup>7</sup> 國際上將65歲以上人口占總人口比率達到7%、14%及20%，分別稱為高齡化社會、高齡社會及超高齡社會。

惟少子化，加上勞動人口向都市集中，造成年輕世代人口銳減，也造成日本地方金融機構之客戶來源減少。

圖8：日本高齡人口占勞動人口比例



資料來源：2017年版高齡化社會白皮書(日本內閣府)

### 三、日本信用組合之經營現狀

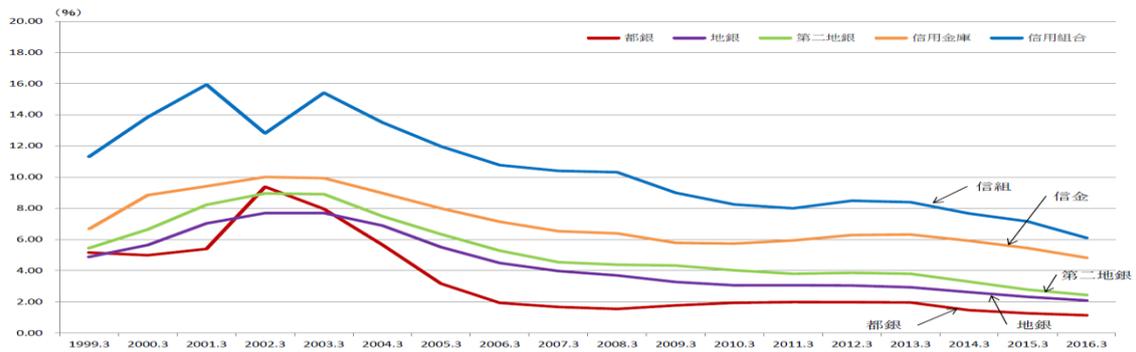
日本信用組合之資產品質、存放比、往來客戶規模、對客戶放款金額等現況如下：

#### (一) 資產品質改善，惟不良債權比率仍高於一般金融業

近年信用組合經營體質不斷改善，自有資本比率由2003年之9.31%升至2015年之12.01%；不良債權<sup>8</sup>比率由2003年之15.3%降至2015年之6.8%，2016年3月續創新低，惟仍高於一般金融業(圖9)。

<sup>8</sup> 根據金融再生法，不良債權區分為四類，第一類為破產部分「破產更生債權」，第二類為破產之虞「危險債權」，第三類為延緩履行貸放條件或利息延滯3個月以上者「要管理債權」，第四類為「正常債權」。

圖9：日本各類金融機構不良債權比率

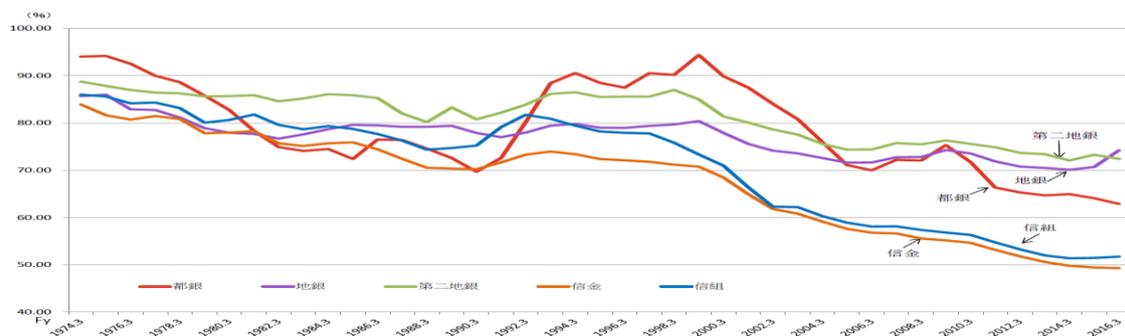


註：都銀係指日本設立於主要都會區之銀行；地銀及第二地銀分指地區性銀行。  
資料來源：台灣金融研訓院(2017)

## (二) 存放比低於一般金融業

信用組合之存放比，雖較信用金庫為高，惟仍低於一般金融業(圖 10)，尚有提升空間。因此，如何有效提升資金運用率，成為當前各信用組合制定經營策略之重要議題。

圖10：日本各類金融機構存放比



資料來源：台灣金融研訓院(2017)

## (三) 往來客戶以小規模企業為主

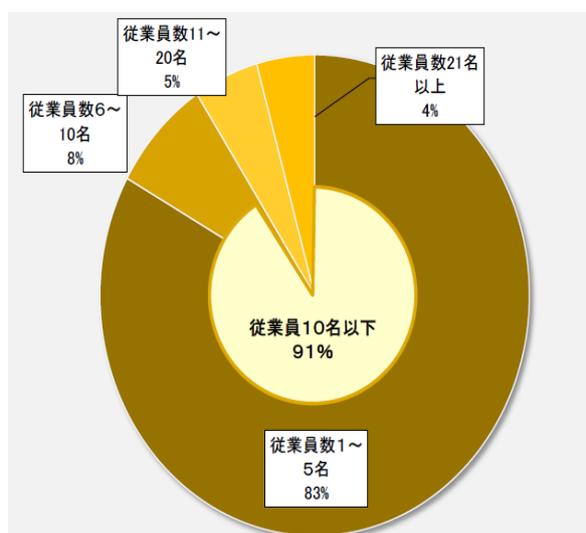
信用組合之往來客戶以小規模企業為主，企業員工人數小於 10 人者占其全部往來企業之 91%，員工人數小於 5 人者占其全部往來企業之 83%，

而員工人數大於 21 人以上者，則僅占其全部往來企業之 4%(圖 11)。

#### (四)對客戶之放款金額較小

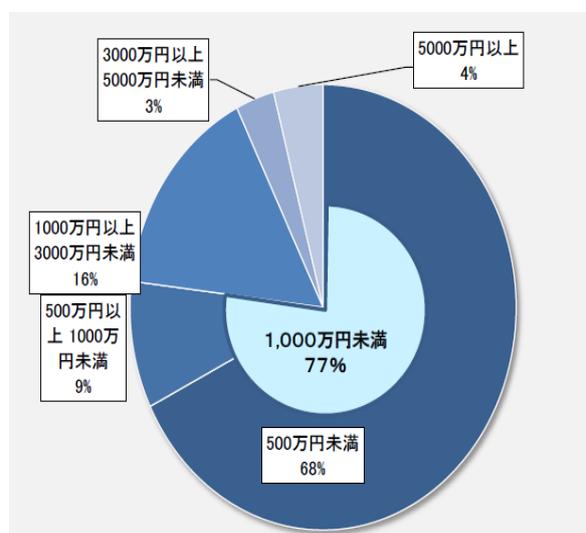
信用組合對客戶之放款金額較小，放款金額小於 1,000 萬日圓者占全部借款者之 77%，放款金額小於 500 萬日圓者占全部借款者之 68%，而放款金額大於 5,000 萬日圓以上者，則僅占全部借款者之 4%(圖 12)。

圖11：信用組合客戶企業規模



資料來源：台灣金融研訓院(2017)

圖12：信用組合放款金額規模



資料來源：台灣金融研訓院(2017)

#### 參、日本信用組合及信用金庫辦理地方金融實務

近年日本金融廳廣續推動並強化地區性金融服務，並對於小規模且不涉國際業務之地方金融機構，規定自有資本比率下限為 4%，以利各類型地方金融機構能履行社會責任，發揮在地金融服務特色，提供當地金融服務，實現民眾「在地老化」理想，並協助中小企業創設營運、活絡地方金融，共創地方經濟。

日本地方型金融機構之信用組合及信用金庫，為本次考察主要參訪機構，無論歷史上、地理上，均為與地方共同發展之金融機構。若該等機構能進一步成長，自然有助活絡地方經濟，進而促進日本經濟成長。以下分別說明日本信用組合及信用金庫辦理中小企業融資、銀髮金融及 FinTech 發展現況。

## 一、中小企業融資

### (一)日本中小企業現況

依據「2016年版日本中小企業白皮書」，目前日本中小企業(表2)家數占全體企業總數比重為99.7%，就業人數達7成，產值比重近55%(表3)，顯見中小企業對於日本經濟及就業極具重要性<sup>9</sup>。

表2：日本中小企業定義

| 產業別                      | 中小企業<br>(符合下列標準之一者) |        | 微型企業  |
|--------------------------|---------------------|--------|-------|
|                          | 資本額                 | 員工人數   | 員工人數  |
| 製造業、營造業、運輸業及其他產業(不含以下產業) | 3億日圓以下              | 300人以下 | 20人以下 |
| 批發業                      | 1億日圓以下              | 100人以下 | 5人以下  |
| 服務業                      | 5,000萬日圓以下          | 100人以下 | 5人以下  |
| 零售業                      | 5,000萬日圓以下          | 50人以下  | 5人以下  |

資料來源：日本中小企業基本法

表3：日本企業家數及僱用人數統計

| 類別     | 家數<br>(萬家) | 占比     | 僱用人數<br>(萬人) | 占比     | 產值<br>(兆日圓) | 比重     |
|--------|------------|--------|--------------|--------|-------------|--------|
| 大企業    | 1.1        | 0.3%   | 1,433        | 29.9%  | 94.3        | 45.4%  |
| 中小企業   | 380.9      | 99.7%  | 3,361        | 70.1%  | 113.2       | 54.6%  |
| 全體企業合計 | 382.0      | 100.0% | 4,794        | 100.0% | 207.5       | 100.0% |

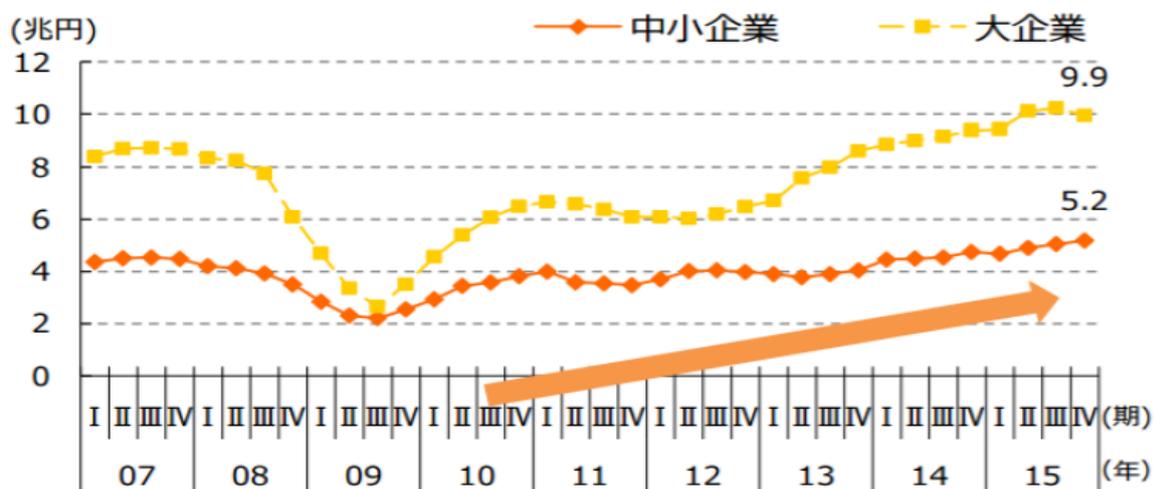
註：統計數字係2014年日本企業普查資料。

資料來源：2016年日本中小企業白皮書

<sup>9</sup> 參見陳姿先(2011)。

1990 年代迄今，中小企業家數減少近一百萬家；近期中小企業家數萎縮現象已趨緩，獲利穩健成長(圖 13)，中小企業營運狀況漸有起色。

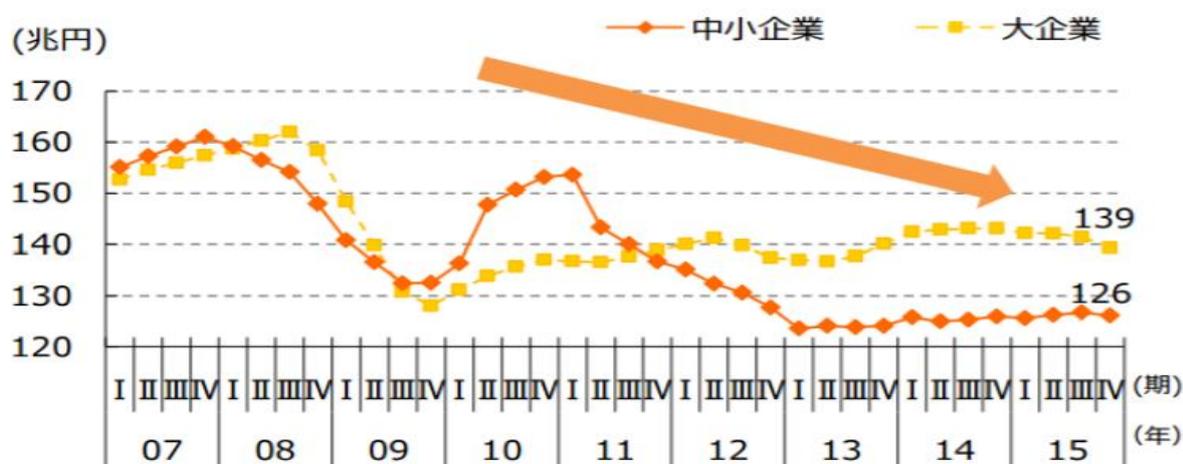
圖 13：日本企業獲利情況



資料來源：2016 年日本中小企業白皮書

日本中小企業獲利雖漸提升，惟大環境仍不佳，包括：國內市場縮減、勞動人力短缺、企業設備老舊及生產力衰退等，中小企業銷售額仍顯遲滯(圖 14)。目前部分優質中小企業，專注提升 IT 投資、海外拓展與風險控管等經營面向，以強化競爭力，提升獲利能力。

圖 14：日本企業營業額變化情形



資料來源：2016 年日本中小企業白皮書

## (二)都留信用組合對中小企業之協處服務

本節介紹實地參訪的第一站「都留信用組合」，為協助中小企業營運，除辦理中小企業融資外，尚提供中小企業諮詢服務。另為協助地方居民、企業安心生活及經營環境，計近百位業務人員，負責推廣當地企業商家簽具守護地區協議書，共同擔任提供山梨地區居民安心生活之守護義工，此外，並舉辦下列活動<sup>10</sup>：

1. 中小企業創業講座：邀請中小企業診斷士、稅務士等，辦理專題講座，提供地方中小企業創業所需技能與知識。推廣3年期間，計培育72位畢業生，其中已有10位順利創業成功。
2. 中小企業經營支援講座：針對企業經營策略、事業繼承等舉辦講座，提供地區內中小企業社長或企業接班人相關培訓，延請產業勞動部官員、律師、稅務士等擔任講座。
3. 舉辦「鶴友懇親會」：印製手冊，介紹76家中小企業資訊，提供商務媒合服務，建立創業者社群，協助企業拓展經營管道。
4. 事業可行性評估：對新創事業進行可行性評估，並提供金融服務支援。

日本經濟泡沫危機後，日本金融廳嚴禁地方金融機構辦理無擔保放款業務，惟地方中小企業普遍擔保不足，其中以創新中小企業更為嚴重，因而衍生日本地方金融機構無法充分支援中小企業融資。因此，都留信用組合等地方金融機構希望日本金融廳同意其辦理事業性評估(企業前景展望

---

<sup>10</sup> 參見柯榮哲(2017)。

評估)之放款<sup>11</sup>，亦即由地方金融機構擔任類創投角色辦理放款，俾利金融機構協助新創產業發展；目前尚未獲核准。

### (三)信用組合協助中小企業創業與經營之管道

相較於一般金融機構，大多數信用組合規模小、職員少，獨自協助中小企業創業與經營體制確有困難。

為解決上述問題，信用組合大多與鄰近信用組合共同合作、或善用政府外圍機構資源，包括：日本中小企業廳 2013 年設立 mirasapo 網站，提供中小企業資訊、專家諮詢等；中小企業基礎整備機構提供專家諮詢及創業補助金等；日本政策金融公庫提供創業融資管道<sup>12</sup>。

### (四)信用組合或信用金庫對中小企業融資之信用保證機制

中小企業資金來源，普遍仰賴間接金融，因此，日本政府除鼓勵民營金融機構支持中小企業取得營運資金外，亦透過政策性金融機構(如日本政策金融公庫)，提供中小企業資金；此外，透過加強中小企業信用制度，以協助其順利自金融機構取得資金。

日本中小企業信用加強制度，係由信用保證制度與信用保險制度構成，此雙層架構亦為日本特有。第一層為信用保證制度，以全國 52 家中小企業信用保證協會為代表，與金融機構合作對中小企業提供融資信用保證；第二層為信用保險制度，以日本政策金融公庫為代表，負責提供信用

---

<sup>11</sup> 屬無擔保放款。

<sup>12</sup> 參見高淑娟(2017)。

保證協會信用保險，具有再保險功能，分攤信用保證協會 7~9 成之風險。因此，日本中小企業信用保證制度，得以因應中小企業資金籌措多樣化需求，在中小企業金融中擔任重要角色<sup>13</sup>。

日本信用組合或信用金庫加入中小企業信用保證制度之保證費率及費用分攤方式如下：

### 1. 保證費率

日本中小企業信用保證採取差別化費率，呆帳由信用保證協會、金融機構共同分攤，以杜絕金融機構道德風險。

### 2. 費用分攤

日本金融機構加入中小企業信用保證制度，費用分攤採「責任分攤制度」，旨在促進信用保證協會與金融機構責任共同承擔之合理化，期透過信用保證協會與金融機構密切合作，確切掌握中小企業營運需求，進而提供融資、經營支援、重整協助，落實支援中小企業發展。

責任分攤制度分為「部分保證方式」與「負擔金方式」兩種，供各金融機構彈性選擇。

(1) 部分保證方式：中小企業貸款之 80% 貸款額度由信用保證協會保證代位還款，20% 由金融機構自行承擔。

---

<sup>13</sup> 參見陳姿先(2011)。

(2) 負擔金方式：中小企業貸款之 100% 貸款額度由信用保證協會保證，一旦債務人違約，信用保證協會代位還款 100% 貸款額度，惟金融機構仍須支付信用保證協會 20% 負擔金。

(五)全信連近期向日本金融廳提出 2 項協助中小企業融資建議事項<sup>14</sup>

#### 1. 開放信用組合直接成立基金提供中小企業創業資金

為協助中小企業成長，2015 年 5 月日本曾修法准許信用組合等地方金融機構，包括地方銀行、信用金庫、農協、勞動金庫、漁協，得設立子公司，並以成立基金，對中小企業提供創業營運資金(Risk Money)。

由於信用組合規模小，以設立子公司的方式成立基金，對中小企業等提供資金，就成本及行政事務而言，負擔過重，恐無法充分支應地方企業資金，致振興地方經濟之成效有限。

#### 2. 鬆綁信用組合對地方公共團體放款之限制

依日本金融廳規定，信用組合對地方(地方政府，包括：都、道、府、縣、市、町、村、特別區等)公共團體放款，視為對非會員放款，須受非會員不得超過放款百分之二十額度限制，此限制影響對地方公共團體之貸放，不利地方經濟之復甦。因此，全信連建請日本金融廳，將信用組合對地方公共團體之放款，視為對會員之放款。

---

<sup>14</sup> 參見高淑娟(2017)。

## 二、銀髮金融業務

60歲以上高齡者是日本最有錢世代，平均每人儲蓄達2,000萬日圓<sup>15</sup>。為讓民眾活絡資產，2013年日本推行「散戶投資免稅優惠NISA方案」，每人可享有每年投資100萬日圓之免稅優惠，有助提高高齡者投資意願。

一般高齡者身體日漸衰老，記憶力、判斷力多日漸低下，且新收入來源銳減，多數以保有現有資產做為日後生活費。為保障高齡者金融消費權益，日本證券業協會發布「協會會員之投資勸誘、顧客管理規則」(2013年12月16日施行)，訂定對高齡客戶勸誘商品之銷售規則。日本地方金融機構針對高齡者顧客，須審慎遵循上開規則，以取得顧客信賴。

日本金融機構提供多種不同銀髮金融商品、諮詢服務，主要包括逆向房屋抵押貸款及安養信託；較具特色之安養信託商品，如響應日本政府辦理「後見制度<sup>16</sup>支援信託」，代管高齡者資產，遏止親屬不法侵吞或詐騙等情事；又如為照顧患有失智症之高齡者，辦理「家族信託」，包括代位管理及處分高齡者資產(定存、不動產等)，並結合逆向房屋抵押貸款，代為動用貸款資金，以支付高齡者之不動產管理、修繕，或安養院養護等費用；另結合法律稅務專家，提供高齡者全面性專業資產管理服務。

目前日本高齡者最喜歡之信託商品為「遺囑代用信託」，2016年度上

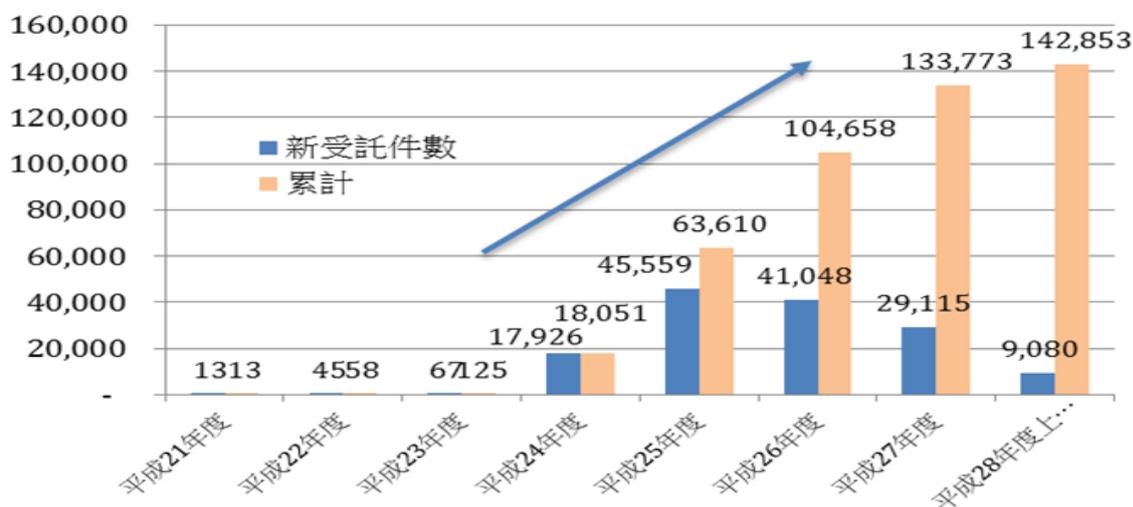
---

<sup>15</sup> 依據日本內閣府2017年版高齡社會白皮書，60~69歲者平均每人儲蓄2,402萬日圓，70歲以上平均每人儲蓄2,389萬日圓。

<sup>16</sup> 為協助因故心神喪失或失智症高齡者之家屬，合法管理及使用高齡者財產，以支應高齡者養護照顧及家屬日常支出等費用，並避免高齡者資產遭不法侵吞或詐騙等，日本於1999年修正民法，訂定「成年後見制度」，即高齡者財產權監護制度，分為「法定後見(法定監護)制度」與「任意後見(指定監護)制度」兩種。

半年度<sup>17</sup>受託案逾 14 萬件(圖 15)。

圖15：日本金融機構承做遺囑代用信託情形



註：水平座標軸時間平成 21~28 年度為西元 2009~2016 年。

資料來源：台灣金融研訓院(2017)

日本地方金融機構辦理遺囑代用信託、贈與信託等安養信託商品，面臨因營業地區受限，無法提供全國性金融服務，導致外出工作之下一代將信託資金移轉至大銀行，造成客戶流失問題。

以下介紹日本城南信用金庫、巢鴨信用金庫，為提升經營績效，強化地區經濟，以協助高齡者因應現在及未來生活所需為出發點，所辦理之銀髮金融商品與服務。

### (一)城南信用金庫之特色銀髮金融<sup>18</sup>

#### 1. 親送現金服務

<sup>17</sup> 日本會計年度為前 1 年 4 月至當年 3 月，上半年度為前 1 年 4 月至 9 月，下半年度為前 1 年 10 月至當年 3 月。

<sup>18</sup> 參見高淑娟(2017)、日本城南信用金庫網站。

若客戶因行動不便或生病等原因，無法親赴櫃檯提領現金，信用金庫提供 1 月 1 次，依客戶指示帳戶代提領現金，由信用金庫派員送達，並收取 1,080 日圓手續費(含消費稅)。

## 2. 住院費用指定匯款服務

若客戶住院必須支付醫療費用時，可從醫院等處傳真匯款指示書，自顧客帳戶匯入指定帳戶。

## 3. 代理人付款服務

客戶可與信用金庫約定，若客戶生病無法臨櫃辦理付款相關手續時，約定代理人可免委託書，逕行代客戶辦理付款等相關手續。

## 4. 關懷零存整付服務

信用金庫每月派員 1 次前往客戶收取存款，同時訪談關懷客戶身體，存期屆滿 1 次付款。親屬亦可每月支付 1,080 日圓 (含消費稅)，請信用金庫寄送每月訪談之關懷事項及客戶照片，以利瞭解高齡者身心狀況。

## 5. 歷年贈與節稅存款

日本贈與稅法規定，每年贈與金額在 110 萬日圓以內免稅。因此，存款人可付費(年費含消費稅 3,240 日圓)，使用「歷年贈與節稅存款」服務，由信用金庫代為製作贈與契約、轉帳贈與、保存贈與交易紀錄等事項。

## 6. 逆向房屋抵押貸款

為協助高齡者取得養老資金，近年城南信用金庫亦開辦逆向房屋抵押

貸款，其房價下跌風險或長壽風險，目前係以降低貸款成數因應。

#### 7. 存款交付遺囑信託

客戶可支付 5,400 日圓 (含消費稅)與信用金庫簽約，委託信用金庫於客戶過世後，將存款(最高 300 萬日圓)交付受益人(法定繼承人之一)，避免因繼承程序未完成，客戶存款遭凍結，造成遺屬無法支應喪葬費及生活費。

#### 8. 家族信託存款與融資服務

高齡者普遍希望萬一失能或失智，可由可信賴家屬管理財產，因此，家族信託相當流行；家族信託係家屬間事先訂定便於彈性運用財產之民事信託，包括代位管理及處分高齡者資產(定存、不動產等)，並可結合逆向房屋抵押貸款，代為動用貸款資金，支付不動產管理修繕費用。

客戶可透過信用金庫介紹精通家族信託之專家，事先訂定家族信託，必要時，客戶資產移轉予信賴家屬，代位使用信用金庫提供之家族信託存款管理、融資交易服務。此項費用下限 10 萬日圓(不含消費稅)，上限為信託契約約定資產總額之 0.35%(不含消費稅)。

#### 9. 提供後見制度服務

城南信用金庫為最早響應日本政府，辦理後見制度支援信託服務之金融機構之一，金庫挑選工作經驗豐富之行員，成立「信金成年後見 Support」工作小組，提供客戶各項後見制度相關服務，如契約規劃及簽訂、向政府登記契約內容及財產管理等。

## 10. 協助遺囑撰寫及公證服務

考量客戶常無法找到信賴親近之人，諮詢撰寫遺囑，或遺囑公證時缺少可資信賴證人(2人)等問題，導致遺囑製作未臻完善，繼承人無法順利辦理繼承手續等問題；城南信用金庫提供由專業律師協助客戶製作遺囑，其相關工作人員亦可擔任遺囑公證人，協助客戶安心完成遺囑撰寫及公證等繁雜手續。

## 11. 遺囑、家族信託契約書保管服務

城南信用金庫提供遺囑、家族信託契約書保管服務，並於客戶需要時，依照指定送達對方，客戶將可免於忘記遺囑或家族信託契約存在之可能性。上開服務費用，包括申請費 10,800 日圓(含消費稅)、年費 5,400 日圓(含消費稅)。

## 12. 遺囑執行服務

城南信用金庫之「信金成年後見 Support」工作小組，亦可供客戶指定為遺囑執行人，一旦客戶過世，該工作小組人員全力本於為遺族福利著想，落實執行遺囑，協助繼承人辦理繼承事宜。

## 13. 養老院介紹服務

考量多數高齡者有入住附設醫療養護設備養老院之需求，城南信用金庫與特定優質養老院業者(包括 SOMPO、東急、三井住友海上養老院)合作，可以幫助客戶選擇合適附設醫療養護設備養老院入住。

## (二) 巢鴨信用金庫之特色銀髮金融

巢鴨信用金庫以親切服務著稱，營業區域內 70% 長者均為其客戶，所提供特色銀髮金融，包括逆向房屋抵押貸款，提供高齡者舒適場所及貼心服務，以及發展在地銀髮商圈等<sup>19</sup>。

### 1. 逆向房屋抵押貸款

巢鴨信用金庫因開辦逆向房屋抵押貸款(表 4)時間尚短，為控管房價下跌風險或長壽風險，目前貸款成數上限為擔保品價值之 40%。

表 4：巢鴨信用金庫之逆向房屋抵押貸款重點摘要

|      |  |
|------|--|
| 申貸資格 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 巢鴨信用金庫之社員。</li><li>2. 首次借款時年滿 70 歲者。</li><li>3. 自有住宅或自建住宅(公寓、地上權住宅排除)。</li><li>4. 有公有年金等持續性收入。</li><li>5. 與信託(股份有限公司)簽訂「逆向抵押貸款信託」契約。</li><li>6. 符合巢鴨信用金庫其他貸款條件。</li></ol> |
| 資金用途 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 生活用資金(不得作為事業性資金、投資資金及投機性資金)。</li><li>2. 自有住宅裝修資金、醫療(療養)、養護設施等費用。</li><li>3. 貸款契約相關費用(首次設定費用等)。</li><li>4. 其他等同於上述 1-3 項之用途。</li></ol>                                     |
| 貸款額度 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 以 100 萬日圓為單位、最高不得超過 1 億日圓。</li><li>2. 透支最高額度的設定：針對擔保品不動產之土地部分，依據巢鴨信用金庫授信內規計算擔保價格之 70% 為上限，每年檢討 1 次。</li></ol> <p>*為控管房價下跌風險或長壽風險，通常以擔保品價值之 40% 為貸款成數上限。</p>               |

<sup>19</sup> 參見梁玲菁(2016)。

《接續上一頁》

|         |   |
|---------|---|
| 貸款期限    | 1.貸款期限迄日：滿 100 歲生日當月 10 日。<br>2.貸款期契約提前終止之情形：<br>(i) 客戶死亡。<br>(ii) 客戶移居至營業區以外地區時(含入住安養院)。<br>(iii) 客戶與信託(股份有限公司)終止或取消信託。<br>(iv) 貸款期限內，有上述(i)~(iii)除外之利益喪失情形。 |
| 債權擔保    | 1. 擔保品：借款人提供居住之自有住宅(含土地)，設定首順位抵押權。<br>2. 保證人：原則無須保證人；惟夫妻共有擔保品，配偶須擔任保證人。<br>3. 火災險：貸款期間須投保火災險。   |
| 撥款方式    | 1. 資金用途 1 者：每月撥款。<br>2. 資金用途 2、3、4 者：一次撥款。  |
| 償還方式    | 1. 隨時清償。<br>2. 出售擔保品，一次清償。<br>3. 由繼承人整筆清償。  |
| 貸款利率、費用 | 1. 利率：以巢鴨信用金庫之「房屋貸款基準利率」為基準浮動計息。<br>2. 手續費：申貸及不動產擔保之手續費皆為 54,000 日圓(含消費稅)。  |

資料來源：筆者整理自台灣金融研訓院(2016、2017)，陳香吟、蔡明宏(2016)

## 2. 提供休憩聚會場所及貼心服務

透過當地著名的「緣日」，每月 4、14、24 日開放總庫三樓為休憩聯誼場所，除免費提供茶點外，每月尚舉辦 1 次免費相聲活動，使用客戶幾乎為高齡者，每次約有 3,000 人。

## 3. 提供高齡者特別服務

由於巢鴨信用金庫之社員，高齡者比重較高，金庫透過提供像子孫般貼心服務，與高齡者建立信任關係，對高齡者之服務，除便利性外，更以安全為主要考量。例如：為減少高齡者被詐騙機會，不鼓勵高齡者使用提款卡，希望其使用存款簿進行提款、轉帳作業；在營業結束後之下午 3~7

時，仍提供服務；提供因繼承衍生稅金相關問題之諮詢服務；持續推廣成年後見制度，協助行為能力不足高齡者或家屬，辦理相關業務。

#### 4. 發展在地銀髮商圈

東京巢鴨金庫與地方政府、商店協會等組織合作，共同規劃巢鴨地藏通商店街之長期發展藍圖，營造友善高齡者之街道環境與空間藝術，並積極維護巢鴨商圈街景，吸引高齡者前往購物消費，並提供商圈業者融資借貸及發展基金，使商圈發展更具財務基礎。

巢鴨地藏通商店街所售商品皆為高齡者所需，如助聽器店、銀髮家居用品店、照護保險、銀髮服飾、銀髮健康美容室、銀髮眼鏡店等。時至今日，巢鴨銀髮商圈已成為東京典範之高齡者原宿商圈。

#### 5. 提供無障礙設施

因應高齡導致眼睛、耳朵、行動不方便之客戶，日本地方金融機構強化營業廳無障礙設施(設置自動門及斜坡)，以及提供相關工具，例如：老花眼鏡、放大鏡、拐杖、通信板、筆談板、AED(自動體外心臟電擊去顫器)等。此外，鼓勵行員接受相關教育訓練或取得資格，例如服務養護助理士<sup>20</sup>、失智症支持者、代筆代讀研修、急救講習等。

#### 6. 提供舒適隱私空間及親切服務

巢鴨信用金庫多處分行之創新設計與傳統銀行不同，主要由建築大師

---

<sup>20</sup> 服務養護助理士主要係學習以「熱心」及「輔助技術」，提供高齡者或身體障礙者安心之協助服務。

Emmanuelle Moureaux<sup>21</sup>運用多元色彩手法(如線條交錯、色塊拼裝),並運用玻璃,引入光線至室內,讓自然與溫暖色彩化解銀行冰冷刻板印象(圖16、17)。此外,五彩繽紛營業廳,除溫暖舒適空間外,亦有專門為高齡者設計之桌椅,除方便落座外,更讓高齡者客戶輕鬆離座。

圖 16：巢鴨信用金庫志村分行



資料來源：巢鴨信用金庫

圖 17：巢鴨信用金庫中青木分行



資料來源：巢鴨信用金庫

高齡者通常在退休前後,對資產管理的需求會有較大變化,從預備將來資產、運用現有資產、或將來繼承等變化,均會向金融機構諮詢,因此,日本地方金融機構透過親切之面對面諮詢方式,來提高客戶滿意度。

面對高齡化社會,日本金融機構早於 10 多年前關注銀髮金融相關業務及服務,由於地方金融機構與當地居民保有密切關係,扮演銀髮金融重要角色。此外,日本地方金融機構去除社員顧客化、營利為目的之經營方針,回歸相互扶持精神,將照顧及回饋社員視為經營之核心價值,建立與社員之信任關係,值得我國地方金融機構學習與借鏡。

---

<sup>21</sup> Emmanuelle Moureaux 1971 年出生於浪漫之都法國, 1996 年移居日本成立建築師設計事務所,擁有卓越色彩駕馭能力,慣以大量醒目視覺色彩為建築、傢具、傢飾、展覽空間之設計元素。

### 三、日本地方金融機構因應 FinTech 現況

日本高齡者約有 4 成使用網路銀行，且有增加趨勢，主因網路交易之便利性、選擇多元性，以及手續費優惠等特性，深受高齡者青睞，日後之高齡者係在網路環境下成長之 E 世代，更熟稔智慧型手機、電腦等非面對面通路，因此，金融機構若能善用網路、大數據等技術，即可提供客製化金融服務、節省行銷成本。以下說明日本信用組及信用金庫 FinTech 之運用現況。

#### (一)日本信用組合建置網路銀行、建立共通 API

日本 9 成以上信用組合之主機系統，使用 SKC(System & Knowledge Co., Ltd)建立之共同中心系統，SKC 系統係由全信連之子公司(信組資訊服務子公司)負責營運，系統之企劃，則由全信連與信組資訊服務子公司共同辦理<sup>22</sup>。

目前 151 家信用組合中，已有 78 家建置網路銀行；另為因應 2015 年 5 月日本金融主管機關推動共用 API<sup>23</sup> 政策，全信連正彙整各個信用組合意見，並與各類系統供應商洽談，如何建立信用組合業共通使用之 API。

#### (二)飛驒信用組合發行地區電子通貨

飛驒信用組合已開始進行地區電子通貨(暫稱猴子貨幣)實作，係與行動儲值業 iRidge 公司共同開發之區塊鏈應用技術，使用智慧型手機儲值並

---

<sup>22</sup> 參見高淑娟(2017)。

<sup>23</sup> 係「應用程式介面」Application Programming Interface 簡稱。

進行 QR code 支付，猴子通貨幣別為日圓，每戶流通金額上限為 600 萬日圓，使用地區初期限以高山市內屋台村商店街或餐飲店、飛驒市內 41 家飲食店，該信用組合職員已在高山市內使用，並聽取業者意見，積極改善中，預計 2017 年 10 月中正式對外提供服務。

### (三)信用金庫 FinTech 運用

為強化金融機構競爭力，降低面臨金融科技之衝擊，日本政府於 2016 年 5 月修正信用金庫法，准許信用金庫之金控公司，即信用金庫中央金庫(通稱信金中金)以投資、併購或設立 FinTech 子公司方式介入 FinTech 業，以因應 FinTech 創新金融商品服務之發展，並由信金中金整合信用金庫，全面提升信用金庫系統及經營理念，透過遍布全日本之信用金庫，提供創新 FinTech 金融服務，發揮信用金庫集團規模綜效、提升信用金庫創新服務能力，以及促進日本金融業與金融科技業共存共榮，相關作法頗值得國內信合社參酌。

### (四)日本 IBM 公司支援應用 FinTech 之概念簡介

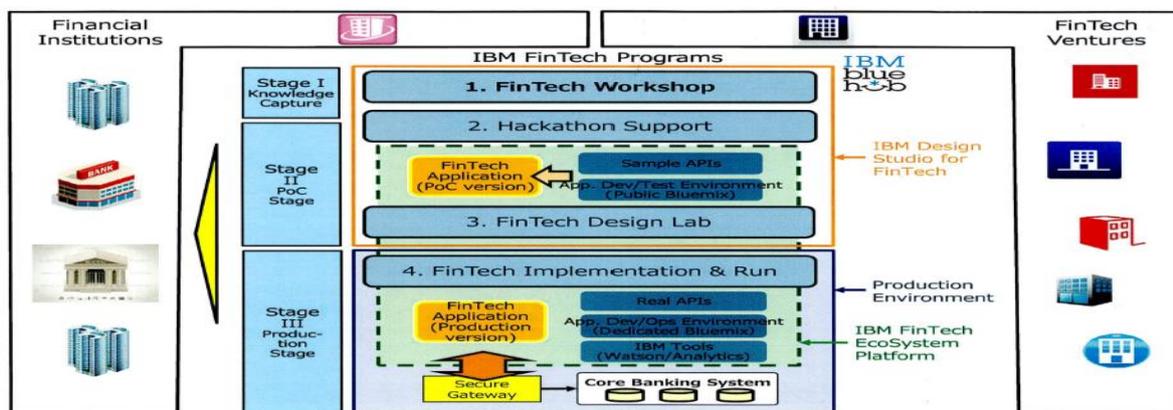
日本地方金融機構因地方人口及產業減少，面臨年輕客戶流失、業務萎縮等問題，希冀藉助 FinTech 推動新金融服務模式，擴增金融服務範疇，惟因推動 FinTech 成本龐大，且無法預估效益，令其無所適從。

本次參訪日本 IBM 公司，主要瞭解日本 IBM 協助地方金融機構推動 FinTech 服務方案，開發地方銀行共通使用之 API，以及發展智慧分行(Smart Branch)等概念，分別說明如下：

## 1. 推動 FinTech 服務方案

日本 IBM 公司提供 FinTech 之服務方案，包括舉辦 FinTech 研討會，讓地方銀行瞭解 FinTech 應用與發展；採 Hackathon<sup>24</sup> 方式，進行 FinTech 專案實作；設計 FinTech 實驗室，將專案實作成果設計導入地方金融機構內部系統；最後才正式運行及維護(圖 18)。

圖 18：日本 IBM 公司 FinTech 服務方案



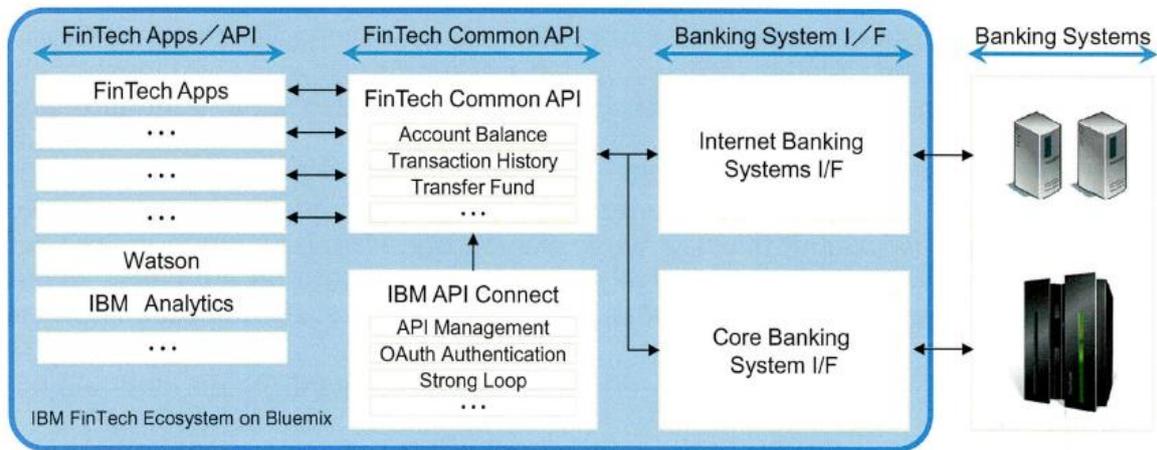
資料來源：台灣金融研訓院(2017)

## 2. 開發地方銀行共通使用之 API

日本 IBM 公司已開發地方銀行共用之 API(圖 19)，將地方銀行之資訊系統介接地方銀行選定合作之 FinTech 業者系統，以協助地方銀行與新創服務連結、提升資安法遵控管、更新資訊科技之基礎建設；其中，地方銀行系統介接 FinTech 業者系統部分，將可創造金融服務多元使用場景，解決地方銀行因地方人口及產業減少，面臨年輕客戶流失、業務萎縮等問題。

<sup>24</sup> 係「程式設計馬拉松」，由「hack」和「marathon」組成，讓電腦程式設計師以及其他與軟體發展相關人員，合作進行某項軟體專案實作。

圖19：日本IBM公司開發地方銀行共通使用API方案



資料來源：台灣金融研訓院(2017)

### 3. 推動發展智慧分行概念

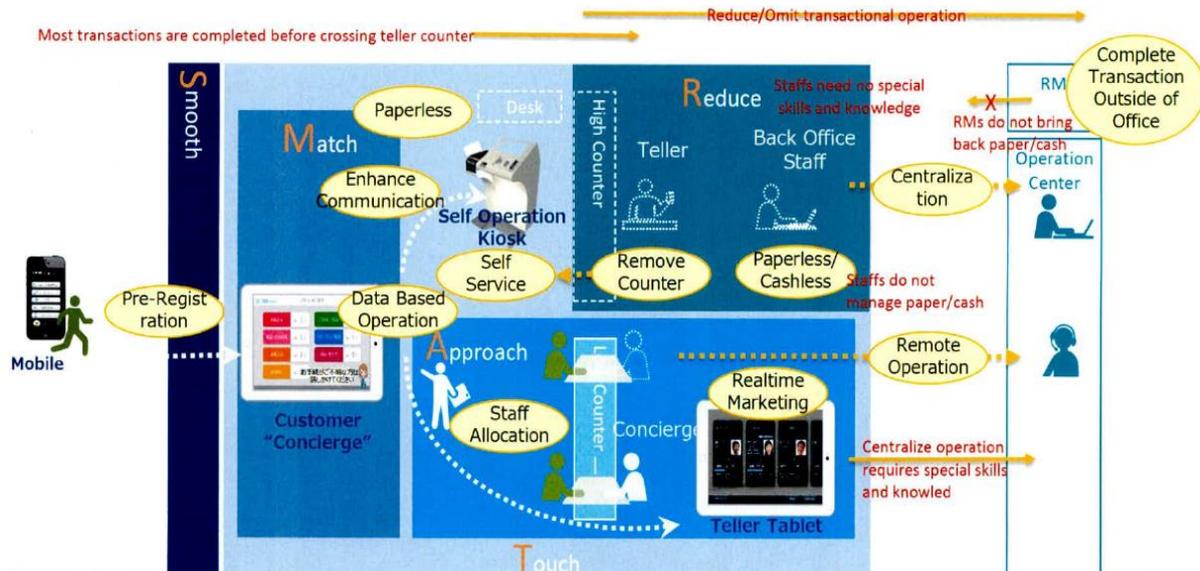
為因應少子化、提高效率、降低成本，日本 IBM 公司協助地方金融機構逐步提升分行業務之智能服務(機器服務)。

日本 IBM 公司開發智慧分行之自助金融服務機器，從客戶進入分行透過機器掃描個人證件，並選擇所需之金融業務類別，讓金融機構除可立即得知客戶個資訊息服務項目，達到 KYC<sup>25</sup>功能外，並可即時提供相對應之智能服務，並結合 IBM Watson 認知技術<sup>26</sup>，提供語音互動，導入機器學習，讓金融服務更貼近客戶，節省營業廳人力，有效提升營業廳櫃檯服務效能(圖 20)。

<sup>25</sup> 係「認識你的客戶」Know Your Customer 簡稱。

<sup>26</sup> 包含人工智慧、機器學習、非結構資料分析、語意辨識與分析等。為提升高齡者使用率，IBM 與軟體銀行合作教 IBM Watson 說日語，現在已能聽懂地方方言、反話、隱喻等獨特用語，且持續精進學習，讓不諳機器(電腦)操作之高齡者，用口語溝通即能得到所需服務。

圖20：日本IBM公司智慧分行概念



資料來源：台灣金融研訓院(2017)

#### 肆、我國信用合作社經營環境

我國對應日本信用組合及信用金庫之地方金融機構為信用合作社<sup>27</sup>，其現況、辦理中小企業融資、銀髮金融商機及 FinTech 業務發展說明如下：

##### 一、信用合作社簡介

信用合作社是一個由全體社員擁有，並由社員所選舉之人負責經營，目的係建立符合社員需要，社員可加以利用之平民金融機構。我國第 1 家信用合作社，係 1910 年創立之「台北信用組合」<sup>28</sup>。

1993 年 12 月我國頒布「信用合作社法」，自此信用合作社業務及組織

<sup>27</sup> 我國地方金融機構係指信用合作社、農會及漁會信用部。

<sup>28</sup> 參見中華民國信用合作社聯合社網站。

體制具有法源依據。目前我國之合作事業以信用合作、農業合作、消費合作為主流，其中信用合作社 23 家，社員人數達 71 萬餘人(表 5)。

表 5：台灣全體信用合作社現況  
(2017 年 6 月底)

|             |  |
|-------------|--|
| 社數及分支機構     | 23 家，總分支機構計 288 單位                                     |
| 社員人數及社股股金總額 | 1. 社員人數計 71 萬 9 千餘人。準社員人數約 7 千餘人。<br>2. 股金總額計 154.1 億元 |
| 資產          | 總計 7,137 億元  |
| 淨值          | 總計 480 億元  |
| 存款餘額        | 總計 6,517 億元  |
| 放款餘額        | 總計 4,467 億元  |

資料來源：金融監督管理委員會網站、中華民國信用合作社聯合社網站

## 二、中小企業融資

中小企業長期對台灣經濟有莫大的貢獻，在經濟產值、出口、就業上皆有相當比重；然而近年全球化盛行，使中小企業經營頗為艱鉅；倘若中小企業能因應經濟環境變化，持續產業升級，延續彈性生產、敏捷製造與活力創業動能，將有助於我國經濟穩定成長，惟仍端賴政府及金融機構充分支應中小企業之融資體系，讓具有潛力且體質健全之中小企業得以發展。

### (一)我國中小企業籌資環境

檢視中小企業籌資環境，往往不如大企業之籌資管道多元；以間接金融而言，銀行法等法規並未排除中小企業之借貸，惟一般中小企業較欠缺完整財務報表、不易提供足夠擔保品，較不易獲得金融機構融資；為協助中小企業解決資金問題，政府透過經濟部中小企業處設置中小企業信用保

證基金機制，有助中小企業取得融資。

另在直接金融工具之運用，如公司債、有價證券、短期票券等相關數據，中小企業之比重甚低，主因中小企業多不符相關規定，在資本市場籌資受到較多限制；為協助具創意潛力中小企業之籌資機會，櫃買中心於 2014 年 1 月初設置創櫃版，資本額限定 5,000 萬元以下，提供創新微型企業籌資平台。

## (二)信用合作社可強化對地方中小型企業之融資

### 1. 信用合作社已加入中小企業信保基金

目前我國中小企業家數有 138 萬餘家，其中近 6 成(74.5 萬家)以獨資方式經營，該類型企業常向地區信合社等基層金融機構融資(全體 23 家信合社目前有社員約 72 萬人，放款餘額約 4,467 億元)。

2017 年 4 月 20 日 20 家信用合作社加入中小企業信保基金<sup>29</sup>，俟信合社與信保基金陸續完成簽約後，中小企業可向信合社申請融資，亦可申請信用保證，對協助欠缺擔保品之中小企業，提供更多元融資管道，有助地方中小微企業取得所需資金，繁榮地方經濟。

### 2. 可善用中小企業融資服務平台

經濟部中小企業處建置「中小企業融資服務平台」，並於 2017 年 3 月間積極協調財政部財政資訊中心及財政部賦稅署，同意稅務資料之電子授

---

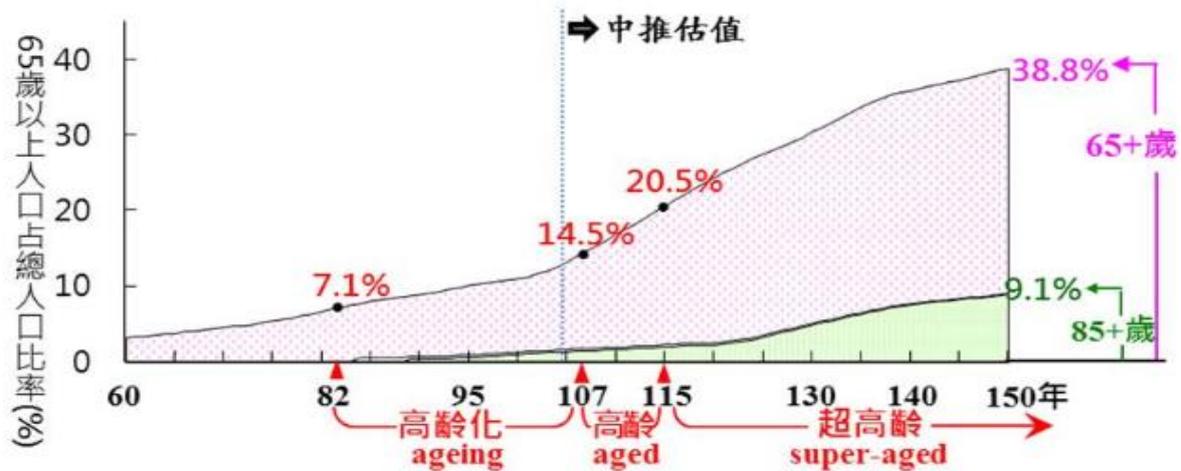
<sup>29</sup> 前已加入之 3 家為花蓮二信、台南三信於 94 年加入，淡水一信於 99 年加入。

權及傳檔方式配合銀行實務作業適度放寬、新增提供申貸企業欠稅明細資料及企業、負責人財產資料等措施，預估透過此一查詢方式精進及擴充查詢內容，可以提升金融機構核貸效率，加速中小企業取得融資。

### 三、銀髮金融商機

我國人口老化速度相當快，1993年(民國82年)我國65歲以上老年人口已占總人口之7%，邁入「高齡化社會」，2016年老年人口已占總人口14%，預計2018年邁入「高齡社會」，2026年「邁入超高齡社會」(圖21)，2016年每10人中，約有4位是65歲以上老年人口，其中將近1位是85歲以上之超高齡老人<sup>30</sup>。

圖21：台灣人口高齡化時程



註：水平座標軸時間民國60~150年為西元1971~2061年。

資料來源：國家發展委員會「中華民國人口推估2016~2061年(民國105至150年)」

根據內政部統計，2015年國人平均壽命80.2歲創下歷年新高，而衛

<sup>30</sup> 參見國家發展委員會(2016)。

生福利部 2014 年統計國人「健康平均餘命」為 71 歲，代表國人年老時，可能長達近 10 年時間需要他人協助照護，期間長輩亦可能喪失自我管理財產能力。

政府目前積極推動長照機制，國內金融機構亦逐漸重視銀髮金融，並推出類似日本符合高齡者需求之金融商品及服務，信用合作社應積極利用服務在地居民優勢，拓展銀髮金融。茲說明信用合作社可發展之銀髮金融商機如下。

#### (一) 逆向抵押貸款

2015 年 11 月合作金庫商業銀行率先開辦商業型逆向房屋抵押貸款(以房養老)業務；迄今以房養老已發展不同貸款方案，包括貸款本金之撥付方式，有按月定額撥付者，亦或有結合信託及年金保險商品等方式為給付者。

考量以房養老之借款人均為年長者，為保障消費者權益，銀行目前於辦理以房養老業務時，已引入律師諮詢或透過第三方見證方式，以利借款人(年長者)及通知義務人(通常為具法定繼承資格之人)，瞭解以房養老貸款契約之重要約定內容。

截至 2017 年 6 月底，我國已有 10 家銀行開辦以房養老業務；承作件數計 1,751 件、核貸額度約 93.09 億元<sup>31</sup>。惟目前尚無信用合作社開辦此項業務之相關資訊。

---

<sup>31</sup> 係金管會統計合作金庫商業銀行、臺灣土地銀行、臺灣中小企業銀行、第一商業銀行、華南商業銀行、高雄銀行、臺灣銀行、中國信託商業銀行、台新國際商業銀行及上海商業儲蓄銀行等 10 家銀行數字。

近年以房養老逐漸興起，台灣人有土斯有財之觀念，人生大部分資產是房子，目前以房養老商品設計完善尚有很大空間，銀行公會 2016 年 5 月提出以房養老建議<sup>32</sup>：

1. 法務部修正民法抵押權年限，由 30 年延長為 50 年。
2. 政府提撥專款設立保險機制，以協助銀行承擔房價下跌及長壽等風險。
3. 政府成立專責機構，提供申請人相關諮詢服務。
4. 內政部提供借款人遷籍、死亡等資料予聯徵中心。
5. 金管會提供銀行申辦誘因(如降低以房養老貸款案之呆帳提存比率)。

## (二)安養信託

因應高齡化社會來臨所衍生之安養照護需求，依據中華民國信託商業同業公會網站資訊，計有 24 家本國銀行推出高齡者安養信託業務(部分含身心障礙信託)<sup>33</sup>，信託財產種類有金錢、保險金、有價證券、股票、不動產等，相關費用包括簽約手續費、信託管理費(年費或月費)，截至 2017 年第 2 季底，安養信託之受益人人數累計 7,137 人，信託財產本金合計 86.5 億元<sup>34</sup>。

金管會 2014 年 3 月 28 日訂定「信用合作社兼營信託業務規定」，2016 年 2 月 17 日淡水第一信用合作社，獲准成為第一家經許可兼營信託業務之

---

<sup>32</sup> 參見吳黃蘋(2017)。

<sup>33</sup> 金管會 2015 年 11 月 10 日發布「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑及獎勵措施」，鼓勵信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託，自 2016 年起實施 5 年，每年對績效優良者予以獎勵。

<sup>34</sup> 參見中華民國信託商業同業公會網站。

信用合作社，目前淡水一信以信託方式銷售基金，尚未開辦安養信託業務。

#### 四、數位化金融

目前我國 23 家信用合作社，其中 12 家信用合作社<sup>35</sup>之主機系統，使用南區聯合資訊處理中心建置並負責營運之中心系統；另 2013 年中華民國信用合作社聯合社<sup>36</sup>為強化其信合社資料傳輸之穩定性，與確保金融業務之持續性，聯合 17 家信用合作社<sup>37</sup>，委託 NEC 建置金融主機異地備援系統。

此外，我國信用合作社僅有發行金融卡，並未自行發行信用卡，係由全體信用合作社聯合委託新光商業銀行發行「信聯社認同卡」<sup>38</sup>，爰客戶使用信用卡連結感應支付，端視發卡行支援行動支付功能；相關 FinTech 業務拓展較為不易。

我國信合社因營業地區受限，無法提供全國性服務，面臨客戶流失問題，未來似可參酌日本經驗，由信聯社整合各信用合作社意見，並與系統供應商洽談，如何建立信用合作社共通使用之 API，或建置連結 FinTech 業者之共用平台等。

---

<sup>35</sup> 台北市第五信用合作社、新北市淡水信用合作社、宜蘭信用合作社、桃園信用合作社、彰化第一信用合作社、彰化第五信用合作社、彰化第十信用合作社、嘉義市第三信用合作社、台南第三信用合作社、澎湖縣第一信用合作社、澎湖第二信用合作社、金門縣信用合作社。

<sup>36</sup> 簡稱信聯社。1982 年 7 月奉財政部核准成立，為服務全體信用合作社之非營利社團法人組織，對外代表全體信用合作社，旨在維護社員社之權益與輔導社員社之業務發展。

<sup>37</sup> 南區聯合資訊處理中心之 12 家信用合作社、基隆第一信用合作社、淡水第一信用合作社、台北市第九信用合作社、新竹第三信用合作社、以及台中市第二信用合作社。

<sup>38</sup> 全體信用合作社基於發卡成本與營運風險考量，委託新光商業銀行擔任發卡機構，於 1998 年 4 月 15 日推出「信聯社認同卡」，各參加信用合作社負責促銷與服務，且持卡人可就近利用各地信用合作社繳交信用卡消費款項。

## 伍、心得與建議

### 一、心得

#### (一)日本政府積極推動地區性金融服務，協助地方中小企業創新發展

日本金融廳自 2003 年起廣續推動並強化地區性金融服務，責成地方金融機構履行社會責任，發揮在地金融服務特色，提供當地金融服務，實現民眾「在地老化」理想，協助中小企業創新發展，共創地方經濟。為落實普惠金融，再創地方經濟，日本金融廳對於小規模且不涉國際業務之地方金融機構，規定自有資本比率下限僅為 4%。

日本地方金融機構除提供金融服務外，尚常態免費提供非金融性服務；例如，企業服務，包括引進專業中小企業診斷士、稅務士等，提供創業及產銷發展諮詢、建立創業者社群、舉辦學習講座、協助展售產品等；銀髮服務，包括親送年金及生日禮物、提供銀髮金融商品諮詢及聯誼場所、辦理藝文活動、協助發展地方長照產業等。

#### (二)日本地方金融機構積極投入銀髮金融及支援創新中小企業融資

日本地方金融機構提供多種不同銀髮金融商品、諮詢服務，包括逆向房貸及安養信託；較具特色之安養信託商品，如響應日本政府辦理「後見制度支援信託」，代管高齡者資產，遏止親屬不法侵吞或詐騙等情事；又如為照顧患有失智症之高齡者，辦理「家族信託」，包括代位管理及處分高齡者資產，並結合逆向房貸，代為動用貸款資金，以支付高齡者之不動產管理、修繕，或安養院養護等費用；另結合法律稅務專家，提供高齡者全面

性專業資產管理服務。

日本經濟泡沫破滅後，日本金融廳嚴禁地方金融機構辦理無擔保放款業務，惟地方中小企業普遍擔保不足，其中以創新中小企業更為嚴重，因而衍生日本地方金融機構無法充分支援中小企業融資。爰日本地方金融機構希望日本金融廳同意其辦理事業性評估(企業前景展望評估)之放款，亦即由地方金融機構擔任類創投角色辦理放款，以利金融協助新創產業發展；目前尚未獲核准。

### (三)日本地方金融機構藉助 FinTech 有效提升服務效能

由於人口高齡化、少子化，日本地方金融機構面臨客戶流失、業務萎縮等問題，希冀透過 FinTech 推動新金融服務模式，有效擴增金融服務範疇，惟因推動 FinTech 成本龐大，且無法預估效益，令其無所適從。

日本 IBM 公司開發地方銀行共通使用的 API，讓日本地方銀行系統易於介接 FinTech 業者產品，創造客戶與金融機構往來契機，拉近客戶關係，即時主動提供客戶所需服務。

此外，日本 IBM 公司亦開發智慧分行之自助金融服務機器；客戶進入營業廳透過機器掃描個人證件，並選擇所需之金融業務類別，讓金融機構除可立即得知客戶個資訊息及所辦業務，達到 KYC 功能外，並可即時提供相對應之智能服務，讓金融服務更貼近客戶，節省營業廳人力，有效提升服務效能。

## 二、建議

(一)為使我國信用合作社充分發揮在地金融服務特色，似可參考日本作法，施以監理寬容措施，促進普惠金融，活絡地方經濟

近年受全球景氣變動加劇、主要央行採行寬鬆貨幣政策，以及國內產業結構轉型、人口老化等影響，國內金融機構經營面臨嚴峻挑戰，對小規模且營業地區受限之信用合作社，更是一大挑戰。

我國信用合作社非屬公司組織，業務項目、服務區域及往來對象皆較銀行受限，亦未從事國際業務，與日本相似；惟目前信用合作社之自有資本比率下限則比照銀行為 8%，高於日本信用金庫及信用組合之自有資本比率下限 4%。金融主管機關似可參酌日本情況，適度提供法令監理寬容措施，協助信用合作社充分發揮地方金融服務特色，促進普惠金融。

(二)信用合作社可參酌日本地方金融經驗，發展合適金融商品，提供適切金融服務

我國人口邁向高齡化，高齡者金融商品需求日益殷切，專營地方金融服務之信用合作社，似可參酌日本地方金融機構提供銀髮金融商品，包括逆向房貸及安養信託商品，例如辦理類似「後見制度支援信託」商品，除保護高齡者資產外，亦可落實履行社會責任。

至於協助地方中小企業部分，我國信用合作社似可參酌日本地方金融機構作法，與經濟部中小企業處等相關單位合作，聯合敦請專家提供中小企業創業、產銷、稅務諮詢服務，與企業合作共創商機，提升品牌形象，

締造地方特色產業與金融共存共榮生態圈，活絡地方經濟。

(三)信用合作社似可共同委外建置連結 FinTech 業者產品之共通 API，或與行動支付公司合作，擴大金融服務範疇及效能

我國信用合作社因營業地區受限，無法提供全國性服務，易面臨客戶流失問題，惟推動 FinTech 成本龐大，亦無法評估其效益，似可參酌日本地方金融機構共同合作委外建置共通之 API，連結 FinTech 業者產品，主動創造使用場景及擴大服務範疇。

此外，信用合作社似可與台灣行動支付公司合作，藉由 t wallet + 平台支援金融卡行動支付，除可擴大 t wallet + 平台參與機構與使用人數，並可降低信用合作社自行建置行動支付平台之成本，擴大金融服務範疇及效能。

## 參考資料

1. 台灣金融研訓院(2017),「2017年日本地方特色金融考察團」簡報資料。
2. 台灣 IBM 網站, <https://www.ibm.com/contact/tw/zh/>。
3. 中華民國信用合作社聯合社網站, <http://www.nfcc.org.tw/>。
4. 中華民國信託業商業同業公會網站, <http://www.trust.org.tw/>。
5. 金融監督管理委員會網站, <http://www.fsc.gov.tw/>。
6. 經濟部中小企業處網站, <http://www.moeasmea.gov.tw/>。
7. 台灣金融研訓院(2016), 台灣銀行家雜誌, 6、7月號。
8. 台灣金融研訓院(2016),「日本地方型金融機構因應高齡化及科技發展趨勢之研究」, 7月。
9. 吳黃蘋(2017),「以房養老詢問者眾,實際承作者少之說明」,中央銀行業務局內部報告。
10. 柯榮哲(2017),「2017年日本地方特色金融考察團」出國報告,台灣金融研訓院內部報告,6月。
11. 高淑娟(2017),「日本地方特色金融參訪紀要」,信用合作季刊,第133期。
12. 陳香吟、蔡明宏(2016),參加「日本地方特色銀髮金融考察團」報告,公務人員出國報告。
13. 陳姿先(2011),「日本政府對中小企業之融資協助政策」,中央銀行出國報告,7月。
14. 梁玲菁(2016),「關懷長者,堅持合作精神的在地金融服務-日本巢鴨信用金庫」,信用合作季刊,第95期。
15. 國家發展委員會(2016),「中華民國人口推估(2016至2016年)」,8月。