

財團法人保險安定基金出國報告

(出國類別：研習)

參加日本財團法人國際保險振興會(簡稱 FALIA)-保險監理 課程研討會報告

服務機關：財團法人保險安定基金

出國人：管理部法務組任研究員明穎

業務部產險組鄭研究員富仁

出國地區：日本橫濱

出國期間：105 年 9 月 7 日至 105 年 9 月 13 日

報告日期：105 年 11 月 30 日

摘 要

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, 以下簡稱FALIA)於2016年9月7日至9月13日假日本橫濱舉辦「Insurance Regulators Course」, 講師除日本壽險公會代表外, 主要為日本第一生命保險公司各單位負責之主管, 課程內容包括日本壽險市場概況及保險監理的因應、壽險公司未來的發展趨勢、公司內部治理之制度、保險公司之組織架構、風險管理、保戶投訴之處理、商品開發及核准流程、促進消費者之保險觀念等議題, 除以日本第一生命保險公司為案例分享外, 並實地參訪該公司東京分公司, 以深入瞭解實務作業及基層業務單位運作情形, 所涉內容豐富, 對於增進監理知識、我國保險監理政策規劃及我國未來保險市場之發展趨勢, 頗有助益。

本次與會國家包含臺灣2名(財團法人保險安定基金2名)、韓國2名、印度尼西亞3名、馬來西亞2名、菲律賓2名、斯里蘭卡2名、泰國2名、烏茲別克1名, 共8個國家、16名學員, 亦得藉此機會與他國學員交流, 分享與會國家壽險保險市場資訊與保險監理制度。

目 錄

- 一、目的(背景說明)
- 二、保險監理課程內容摘要
- 三、心得暨建議事項
- 四、附錄
 - 附件一：會議議程
 - 附件二：出席人員名單
 - 附件三：會議資料

壹、會議目的(背景說明)

日本公益財團法人國際保險振興會(FALIA)於2016年9月7日至9月13日假日本第一生命保險株式會社(The Dai-ichi Life Insurance Company, Limited)總公司、東京分公司、東戶塚教育訓練中心及FALIA辦公室舉辦「Insurance Regulators Course」，講師除日本壽險公會代表外，主要為日本第一生命保險公司各單位負責之主管，課程內容包括日本壽險市場概況及保險監理的因應、壽險公司未來的發展趨勢、公司內部治理之制度、保險公司之組織架構、風險管理、保戶投訴之處理、商品開發及核准流程、促進消費者之保險觀念等議題，除以日本第一生命保險公司為案例分享外，並實地參訪該公司東京分公司，以深入瞭解實務作業及基層業務單位運作情形。

此外，本次研討會將不同國家的學員分在一組進行討論有關自己國家的保險公司之穩健經營及消費者保護等議題，並由各組上台進行簡報分享，所涉內容豐富，對於增進監理知識、我國保險監理政策規劃與及我國未來保險市場之發展趨勢，頗有助益。

本次與會國家包含臺灣2名(財團法人保險安定基金2

名)、韓國2名、印度尼西亞3名、馬來西亞2名、菲律賓2名、斯里蘭卡2名、泰國2名、烏茲別克1名，共8個國家、16名學員，亦得藉此機會與他國學員交流，分享與會國家壽險保險市場資訊與保險監理制度。

貳、保險監理課程內容摘要

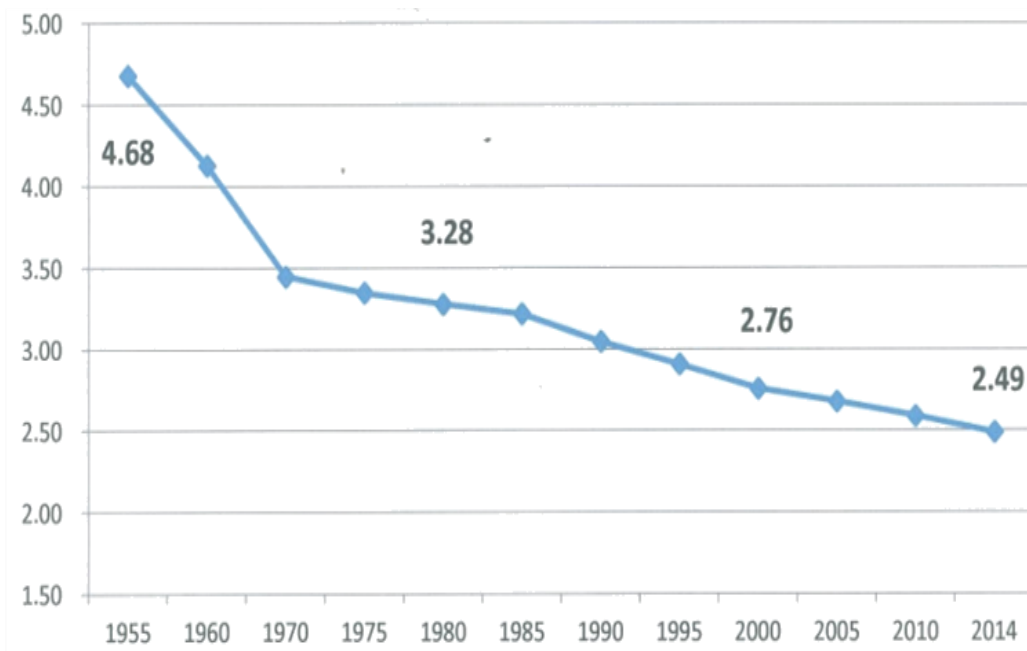
一、日本壽險業之概況及提出適當的法律意見

(一) 日本壽險業概況

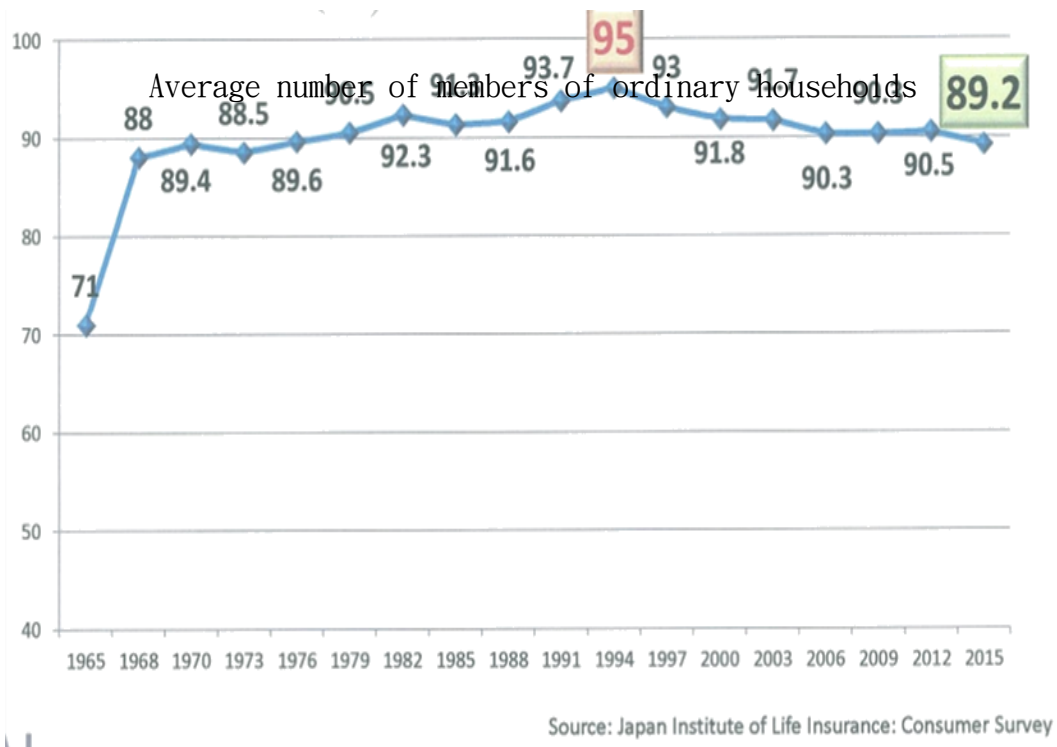
1. 日本目前為世界第二大人身保險業市場，保險滲透度最高時期達到 95%，在 2015 年時仍有 89.2%的水準，但近年來受到人口老化的影響，每戶家庭成員年輕人口的減少，使的保險市場日漸趨於飽和狀態，迫使日本保險業界不得不開發新的保險商品，作為因應。

Ranking	Country	Share in World Market
1	United States	19.90%
2	Japan	14.00%
3	United Kingdom	8.86%
4	China	6.67%
5	France	6.51%
6	Italy	5.47%
7	Germany	4.46%
8	South Korea	3.83%
9	Taiwan	2.98%
10	Australia	2.12%

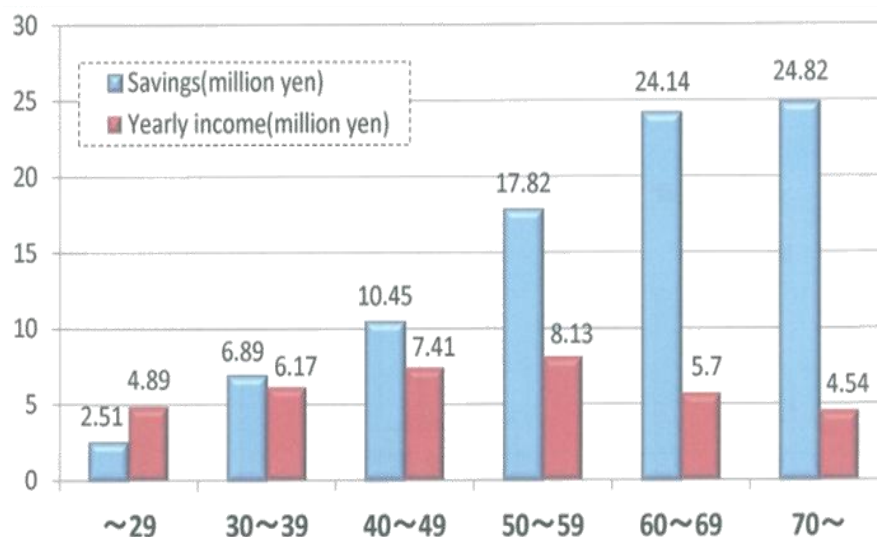
資料來源：FALIA 課程資料 Source : World insurance in 2014 (Swiss Re)



資料來源：FALIA 課程資料



資料來源：FALIA 課程資料



Source: "Family Income and Expenditure Survey (2013)", Ministry of Internal Affairs and Communications

資料來源：FALIA 課程資料

2. 面對人口日漸老化的保險市場，消費者所關心的重點逐漸由傳統型保障保險移轉至年金保險，消費者著重的問題在於以下三點：
 - (1) 退休後是否有足夠的養老金以支付其日常生活費用？
 - (2) 公共養老金是否足以支付其日常生活費用？
 - (3) 日否已對退休後的生活做了足夠的安排與準備？

3. 高齡化社會對於壽險業界所造成的衝擊，致使壽險業必須面臨以下的挑戰：
 - (1) 消費者長壽的風險。

(2) 操作上的風險：如溝通上的缺陷、消費者認知功能的障礙等。

4. 所以壽險業者無不致力於提供消費者更好的體驗，如在保險產品的設計方面，朝向簡單明瞭，更簡便的醫療保險銷售政策，以及搭配公共政策之長期照護保險等；另外量身為年長者提供服務，以簡單、易懂、定期提供後續銷售服務及更快速的理賠程序。

(二) 提出適當的意見

1. 為了能夠對主管機關適時提供監理法規建議，日本壽險業界自發性組成了一個團體（簡稱LIAJ），其目的係在於針對日本保險業現況及發展趨勢，適時提出相關法規意見給主管機關，冀能更有利於整體業界的後續發展，其性質如下：

(1) 一個自願加入性質的團體：壽險公司未被強迫必須加入，且是受會員公司捐助所成立的。

(2) 一個獨特的行業機構：代表日本所有

在營業中的保險公司。

- (3) 一個商業的協會：未被授權要求調解或監督所有的會員成員，單純只是會員間合作的服務平台。

2. 設立的目標在於促進日本壽險業的健全發展，同時保持信心，從而提高國民生活品質。著重點在於以下方面：

- (1) 公共政策的討論。
- (2) 業務處理等法規。
- (3) 法遵人員的教育訓練。
- (4) 揭露及發展新商品，提升消費者信心。
- (5) 爭議問題的解決方案。
- (6) 向主管機關反映業界熱門或重要的議題。

3. LIAJ 組織的功能在於：

- (1) 對於公共政策所討論的議題提出建議。
- (2) 業界規範的建立者。

- (3) 制定業界自律規範。
- (4) 業界教育方案的共同管理者。
- (5) 發展公司自願公開揭露的模式。
- (6) 替代性糾紛的解決。
- (7) 提供社會服務活動。

二、日本保險市場、銀行服務機構的介紹，以及管理及監督的框架

(一) 日本保險市場概況介紹：

1. 截至 2016 年 3 月 31 日，日本產壽險業家

數及資產概況如下：

Overview of Japanese Insurance Companies

	Number of Companies	Total Asset	Annualized Premium
Life Insurance	41	367.2 trn	39.0 trn
Domestic companies (including foreign-funded companies)	38	356.3 trn	37.4 trn
Branches of foreign insurance companies	3	10.9 trn	1.6 trn
Non-Life Insurance	52	31.5 trn	8.6 trn
Domestic companies (including foreign-funded companies)	30	31.2 trn	8.5 trn
Branches of foreign insurance companies	22*	0.3 trn	0.1 trn
Small Amount and Short Term Insurance	85	60.3 bn	72.6 bn

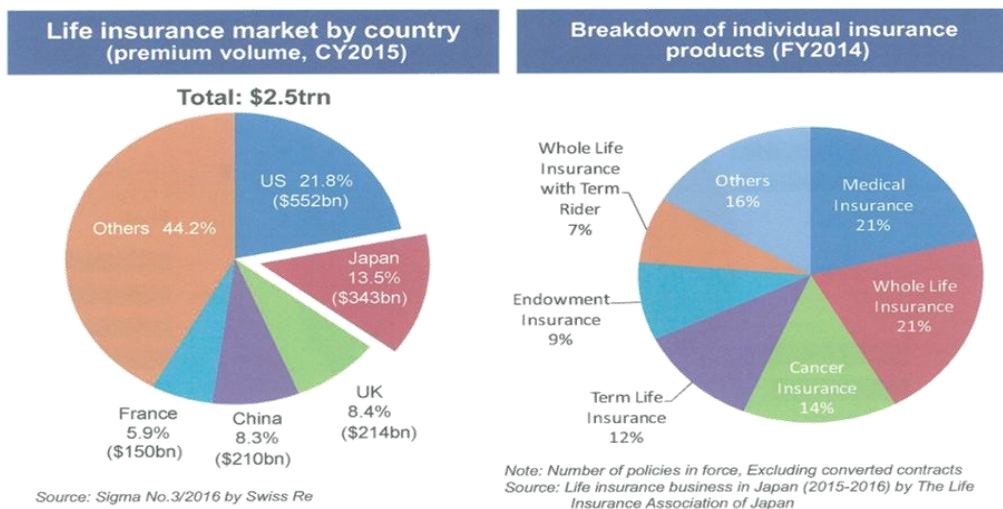
The number of licensed companies/branches, as of Mar. 31, 2016.

* Including the Society of Lloyd's

資料來源：FALIA 課程資料

2. 市場占有率變化比較

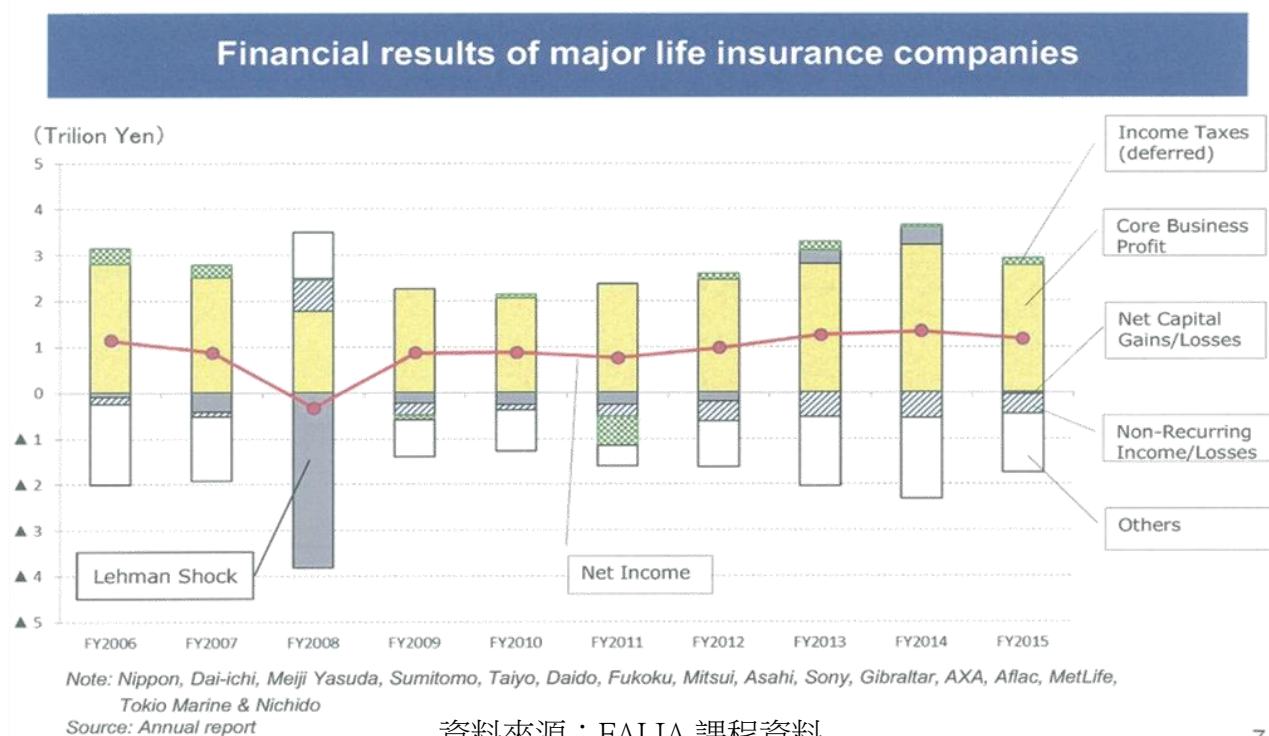
Japanese Insurance Market – Life(1)



5

資料來源：FALIA 課程資料

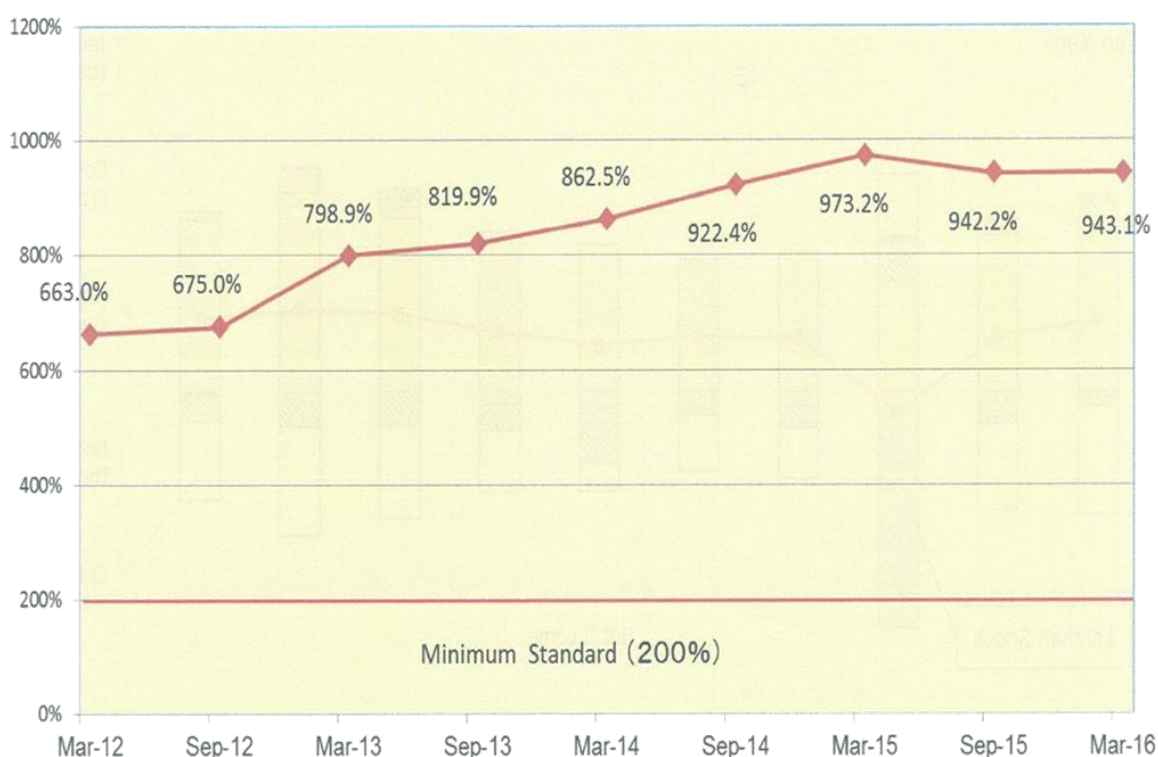
3. 主要的壽險公司的財務結構



資料來源：FALIA 課程資料

7

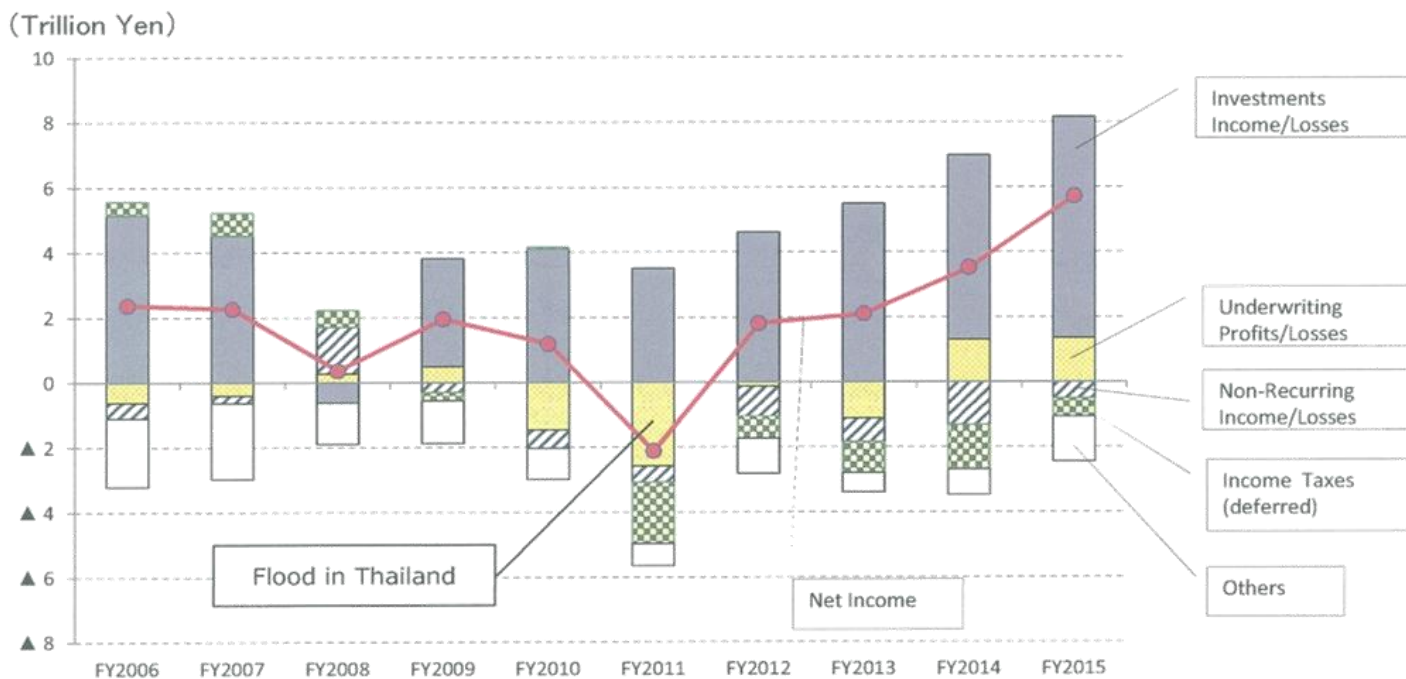
4. 主要的壽險公司的償付能力比率



Note: Nippon, Dai-ichi, Meiji Yasuda, Sumitomo, Taiyo, Daido, Fukuoku, Mitsui, Asahi, Sony, Gibraltar, AXA, Aflac, MetLife, Tokio Marine & Nichido
 Source: Annual report

資料來源：FALIA 課程資料

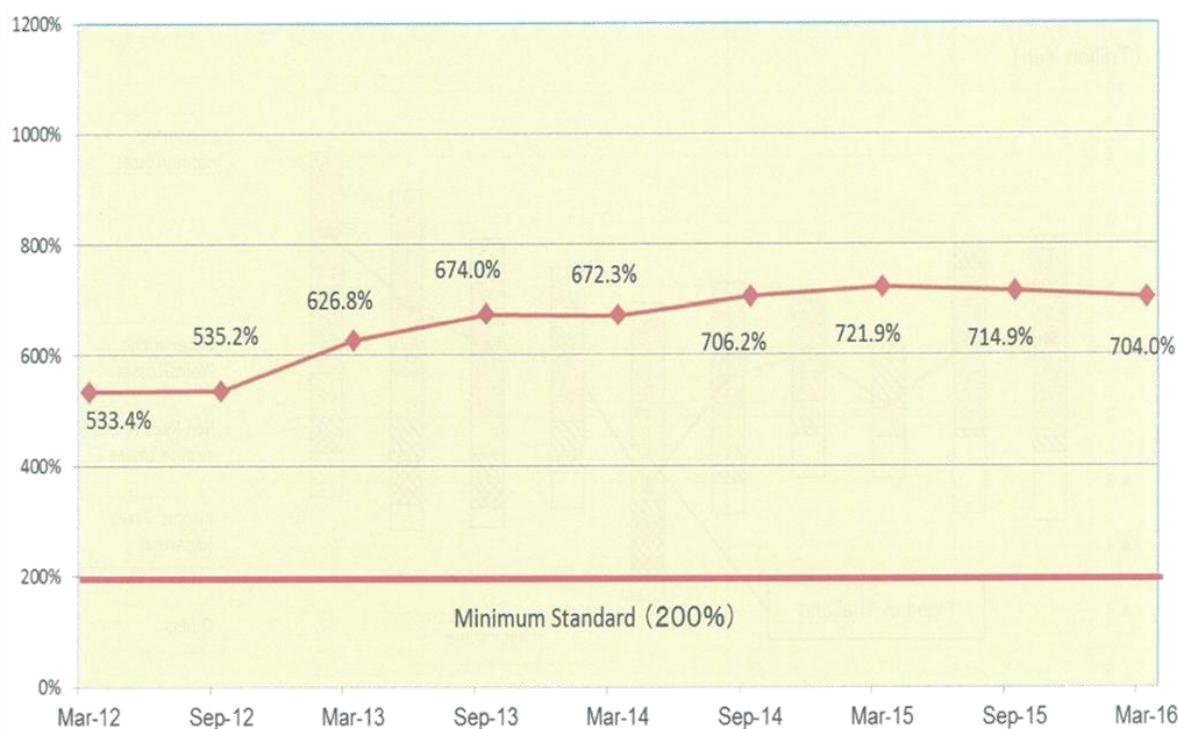
5. 主要的產險公司的財務結構



Note: Tokio Marine & Nichido Fire, Mitsui Sumitomo, Aioi Nissay Dowa and Sampo Japan Nipponkoa
 Source: Annual report

資料來源：FALIA 課程資料

6. 主要的產險公司的償付能力比率



Note: Tokio Marine & Nichido Fire, Mitsui Sumitomo, Aioi Nissay Dowa and Sompo Japan Nipponkoa
Source: Annual report

資料來源：FALIA 課程資料

7. 日本保險公司的海外布局狀況



Acquiring company	Acquired company	Main business	Estimated date of M&A completion	Amount (100 million yen)
Dai-ichi	TAL (Sydney)	Life	May 2011	1,035
Sompo Japan Nipponkoa	Canopus (London)	Non-life	May 2014	952
Dai-ichi	Protective (Tennessee)	Life	February 2015	5,750
Tokio Marine & Nichido Fire	HCC (Texas)	Non-life	October 2015	9,413
Mitsui Sumitomo	Amlin (London)	Non-life	February 2016	6,420
Sumitomo	Symetra (Washington)	Life	February 2016	4,666
Meiji Yasuda	StanCorp (Oregon)	Life	March 2016	6,246
Nippon	MLC (Melbourne)	Life	September~December 2016	2,040

資料來源：FALIA 課程資料

(二) 日本金融廳簡介

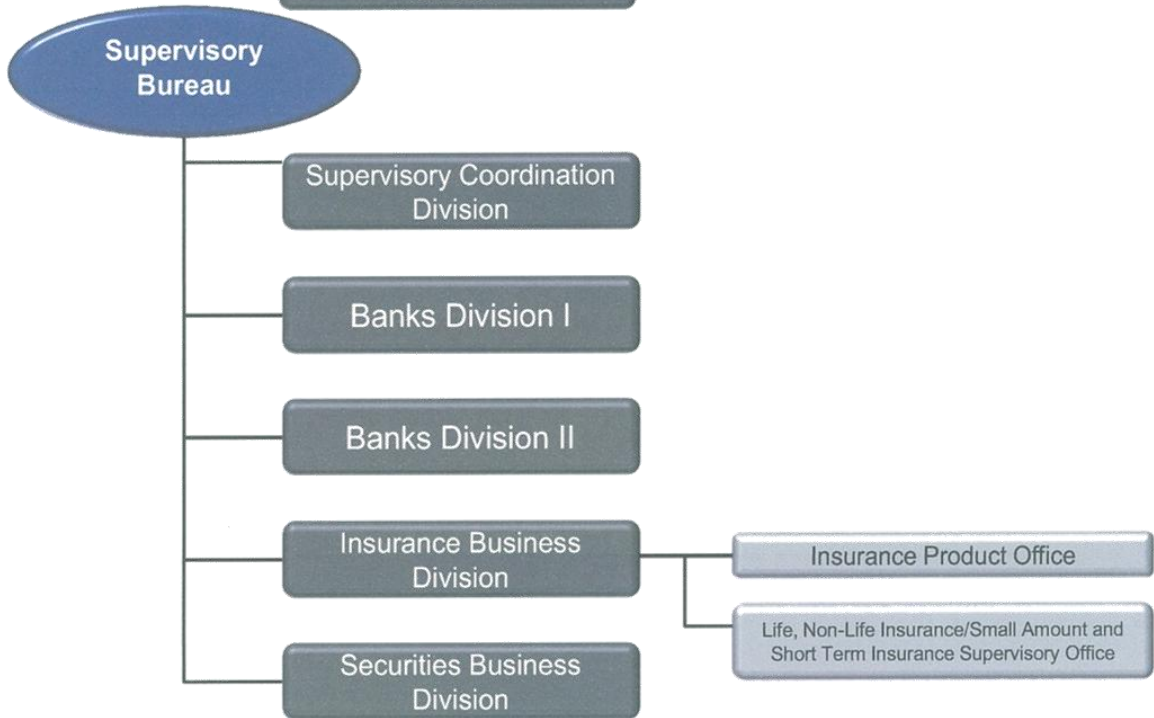
1. 日本金融廳(簡稱FSA)成立在2000年7月份，其監管權限涵蓋了所有金融部門，包含銀行、證券及保險業。做為一個綜合監管的機構，其具有以下三大功能：

(1) 政策制定。

(2) 現場監督權限。

(3) 場外監控及命令為早期補救措施之權限。

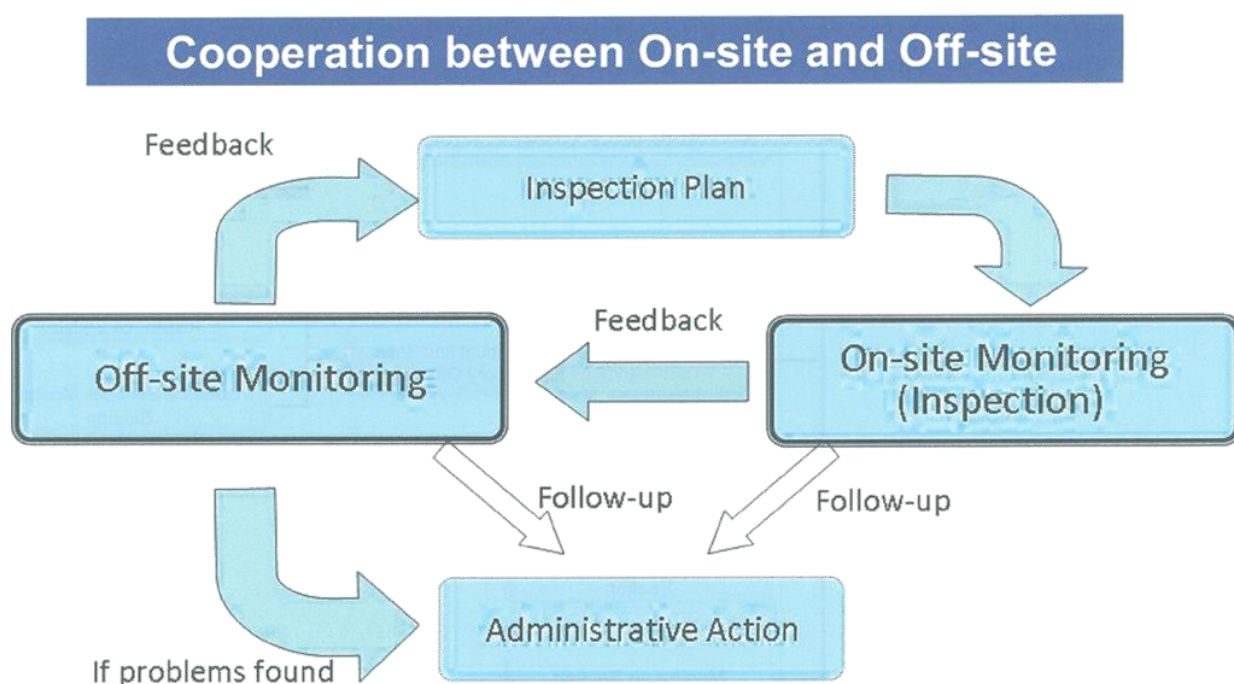
2. 在金融廳內部，分別由三個部門組成，即規劃及協調局(planning and coordination bureau)、檢查局(Inspection bureau)及監管局(Supervisory bureau)。各局內部再分別若干部門，分別處理所負責業務，其組織及分工如下列圖表所示：



資料來源：FALIA 課程資料

3. 金融廳整體運作模式的輪廓，簡單來說，即先藉由場外監控來監管，如有必要，下一步將制定檢查計畫，並進入現場監督階段。現場監督結果將反饋給場外監控部門，如發現問題時，則會進一步採取行政行動。

流程圖示如下：



資料來源：FALIA 課程資料

(三) 日本金融廳監督及監管簡介

1. 為確保公司在業務上的穩健性，主要監督

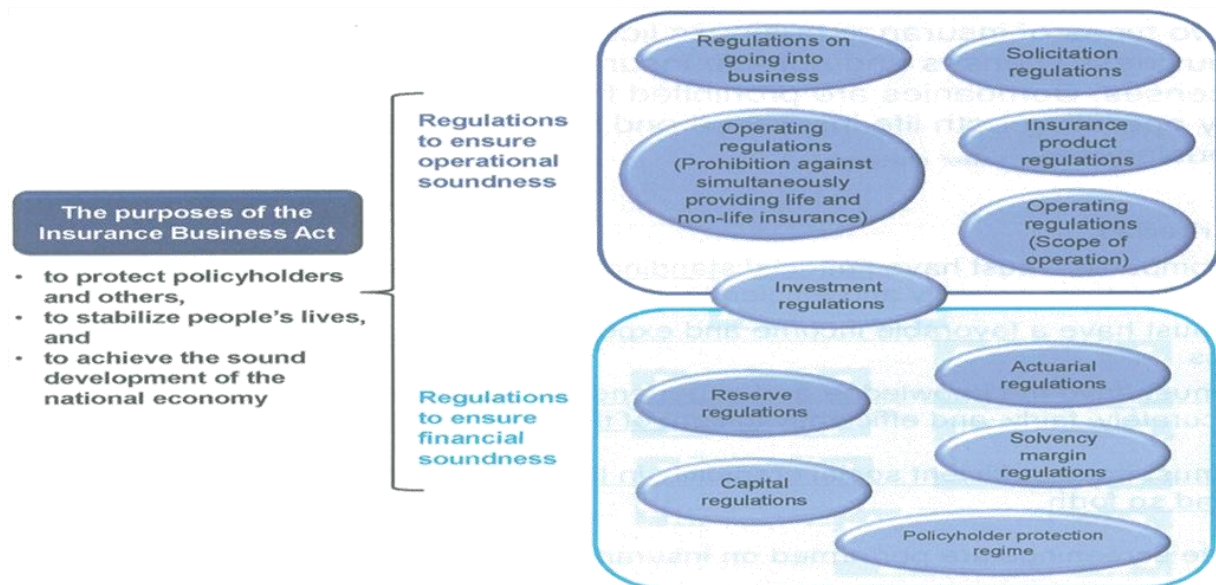
內容如下：

- (1) 全面監督保險公司的作業準則。
- (2) 保險業務條例。

- (3) 保險業務的市場秩序。
- (4) 保險相關法規。包含：目的、營業執照、保險產品、業務、招攬、會計及財務健全、監督行動與安全網。

2. 為確保公司在財務上的穩健性，主要監督內容如下：

- (1) 投資法規。
- (2) 精算法規。
- (3) 清償能力規定。
- (4) 保單持有人保護規定。
- (5) 公司資本規定。
- (6) 準備金法規。



資料來源：FALIA 課程資料

3. 邊際清償能力與早期補救措施

如果保險公司邊際清償能力低於200%時，主管機關會依據該邊際清償能力的大小展開各種早期補救措施，說明如下：

- (1) 邊際清償能力介於 200%到 100%間者，主管機關會要求其提交提高公司健全性的計畫。
- (2) 介於 100%到 0%間者，主管機關會要求其做出以下作為：
 - a. 提交提高公司健全性的計畫。
 - b. 禁止或限制對投保人、股東或高階主管支付股息或紅利。
 - c. 保費率的替代計算方式。
 - d. 限制或禁止資產投資方式。
 - e. 關閉分支機構或辦公室。
- (3) 邊際清償能力低於 0%時，主管機關會在指定期間暫停公司全部或部分業務。

Overview of the order by objective criterion

Ratio	Category	Actions
Above 200%		—
Less than 200% and 100% or more	1	<ul style="list-style-type: none">• Submission and implementation of a plan improving company soundness.
Less than 100% and 0% or more	2	<ul style="list-style-type: none">• Submission and implementation of a solvency improvement plan.• Prohibition/restraint on paying dividends or bonuses to policyholders, shareholders and executives.• Alternation of the calculation method of premium rates.• Prohibition/restraint of certain methods of asset investment.• Closing some branches or offices, excluding the main office, etc
Less than 0%	3	<ul style="list-style-type: none">• Suspension of the whole or partial business for a specified period.

資料來源：FALIA 課程資料

4. 早期預警系統

主管機關會隨時監控保險公司的各項指標，如未達法定標準時，將會對該公司進行查核，以維護保險市場的秩序與健全。如獲利能力、信用風險、市場風險、流動性風險等。

5. 破產重整制度

- (1) 依據保險商業法暫停該公司營業，並由金融廳指定其他保險公司進行管理。
- (2) 進行重整程序，由法院任命受託之重整人建立重整計畫，俟繼受者出現後，

依據法院批准之重整計畫進行整頓。

三、人壽保險公司之公司治理

(一) 在 2013 年 6 月份日本內閣宣布的「日本振興戰略」(簡稱為安倍經濟學)所得出的結論，公司的股東及其他利益相關者需要積極支持公司的經理人前瞻性的公司治理策略審查，以提升日本公司在國際上的競爭力。

(二) 在 2014 年 6 月份日本內閣修正「日本振興戰略」，它觸及到提升日本公司的長期營利能力與生產力。所以東京股票交換中心在 2015 年 6 月份得出結論，將採用公司治理代碼來管理公司。

(三) 以日本第一生命保險公司為例，該公司認為公司未來發展的先決條件如下：

1. 成為客戶的第一選擇。
2. 維持公司產品及服務品質的質量。
3. 持續保持業績成長。

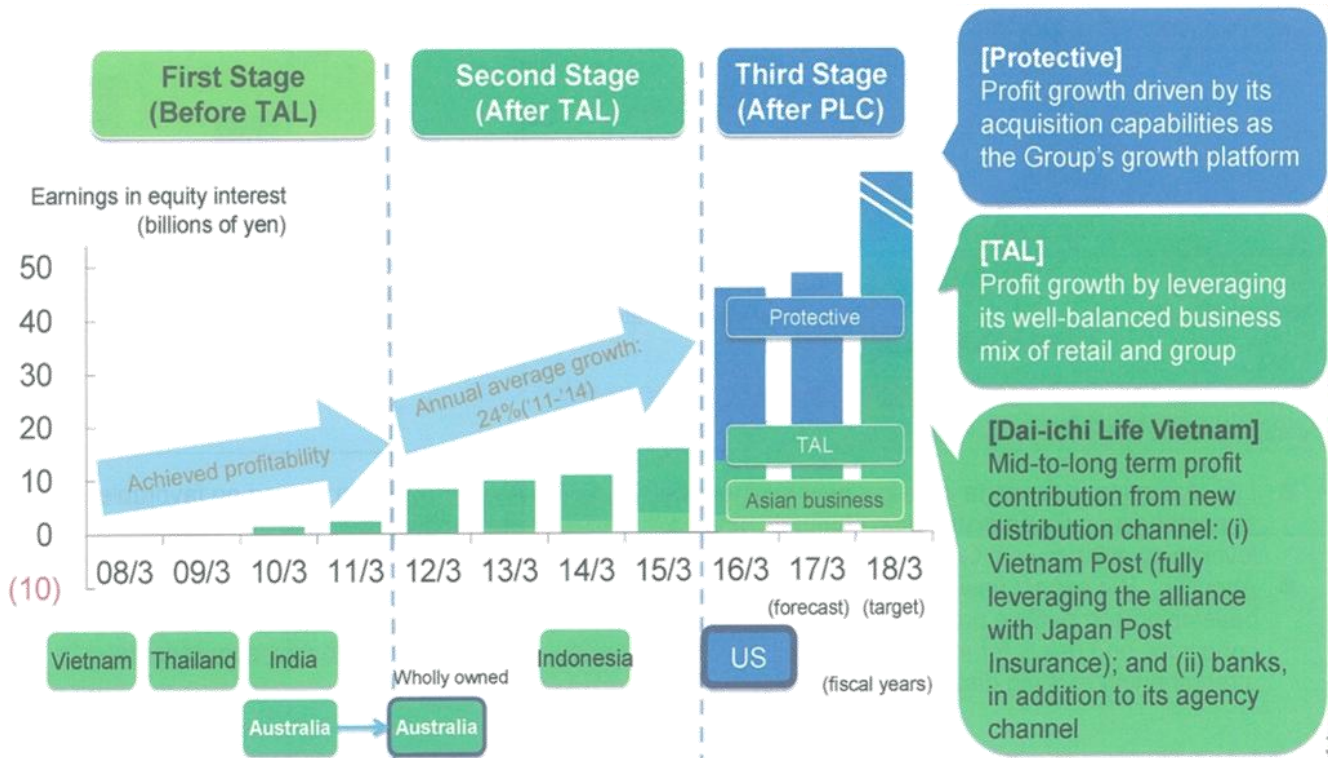
為了實現以上的目標，該公司認為須做到以

下幾點：

1. 保持利潤成長。
2. 提升營運效率。
3. 提升資本生產力。

(四) 承上，該公司認為將公司結構轉變成控股公司，且須成立有效的審計及監督委員會，如此才可以在兼顧管理及發展間取得一個平衡。

(五) 自從該公司做出這樣的轉變後，其海外壽險業務持續成長，詳下圖：



資料來源：FALIA 課程資料

(六) 第一生命保險公司在負利率的整體經濟環境下，如何提升投資的效益：

在負利率的大環境之下，第一生命仍持續創新地加強它們的投資管理程序，冀能在中度的風險與回饋中，強化公司的獲利能力。其方法可區分為四部分來說明：

1. 低利率環境下的盈利能力提升：

(1) 積極分配資金，如國外債權及風險資產。

(2) 對新興企業或領域的投資和貸款。

2. 人力資源開發與分享集團資源：

(1) 第一生命的資產管理專門知識的持續累積。

(2) 全球集團公司之間的合作和投資產品的分享。

3. 發展 ALM 和產品開發的協同效應：

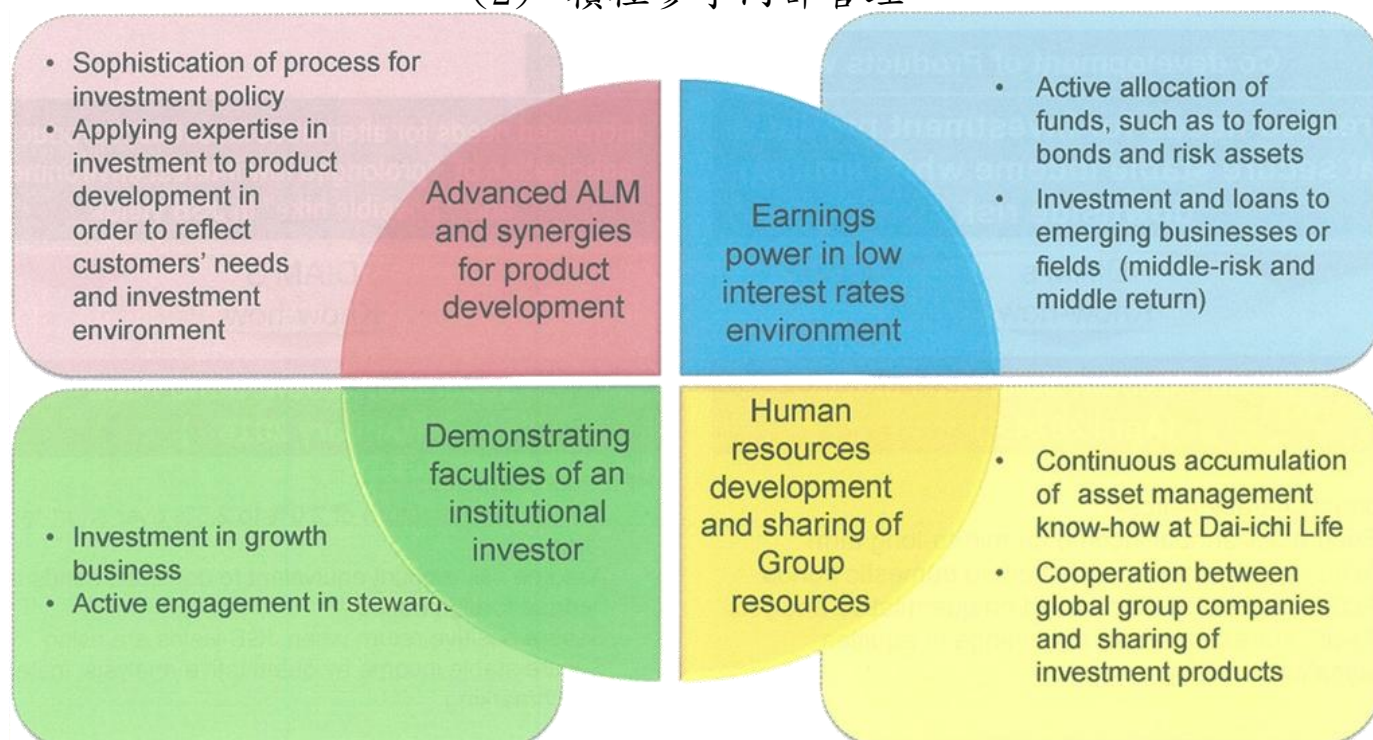
(1) 簡化投資政策流程的複雜性。

(2) 投資專業知識應用於產品開發，以反映客戶的需求及投資環境。

4. 具備機構投資人的能力

(1) 投資在成長的業務上。

(2) 積極參予內部管理。



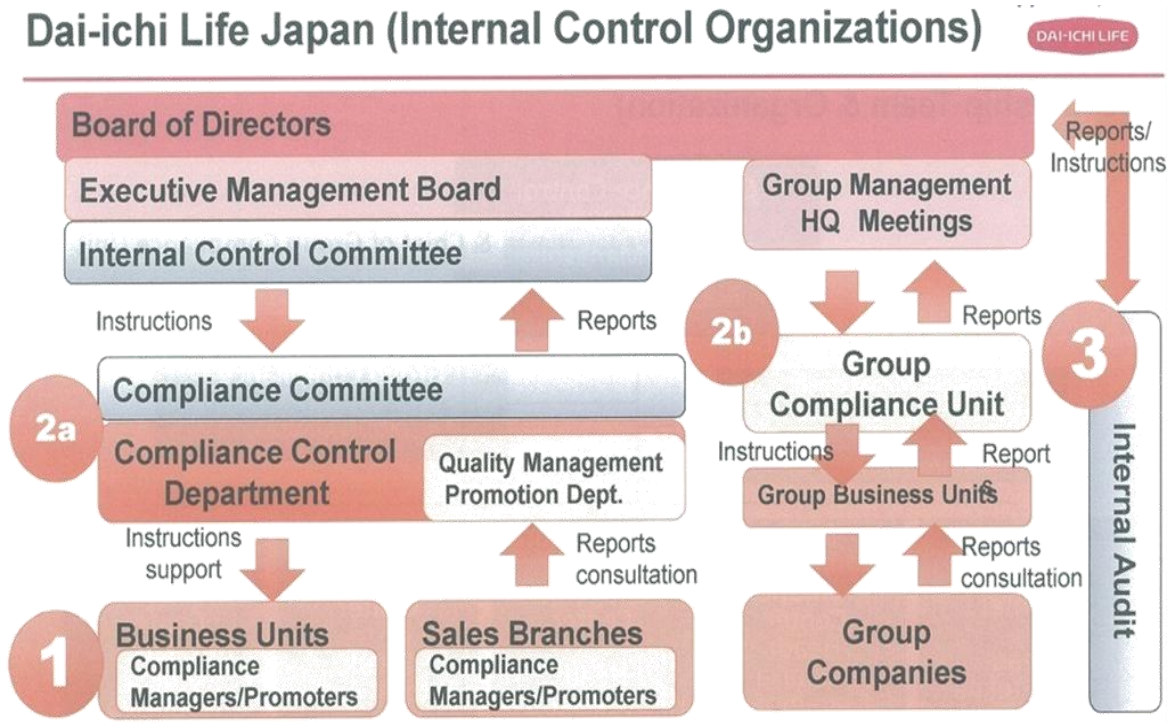
資料來源：FALIA 課程資料

四、合於法令規定的結構

1. 以日本第一生命保險公司為例，該公司第一線的業務單位或銷售分公司，須先審核自己的銷售行為是否符合法規，接著由法令遵循部門進行檢視，並確保該業務行為能獲得法令遵循委員會或集團法令單位的同意，最後再由內部稽核部門或集團稽核單位審查通過後，提報董事會。該公司透過這樣層層負責的程序，來確保

公司的行為已符合法令規定。其流程詳如下

圖：



資料來源：FALIA 課程資料

2. 第一生命相關的公司政策及規則，可區分為兩

部分：

(1) 一般性的規則

a. 內部控制的基本政策。

b. 行為守則。

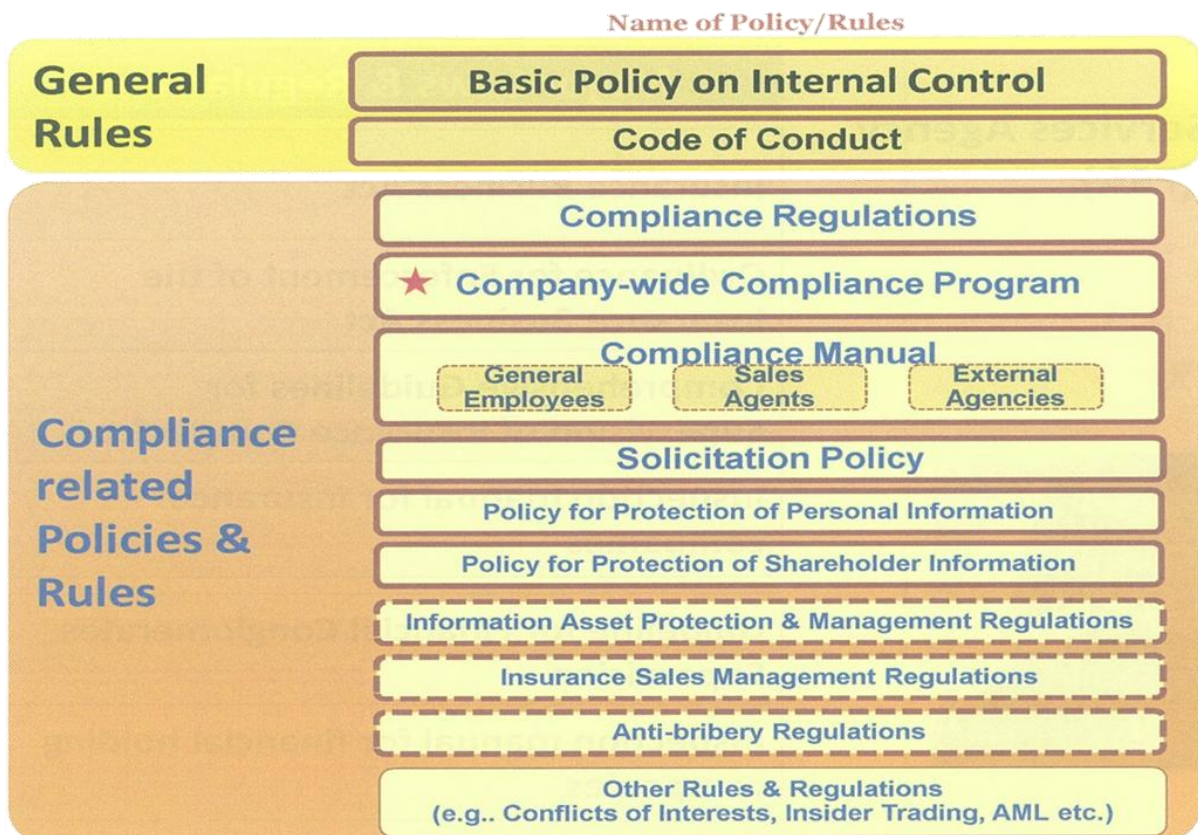
(2) 法令遵循的政策及規則

a. 法規遵循。

b. 公司長期的法規計畫。

c. 工作規則(區分為一般員工、代理人、

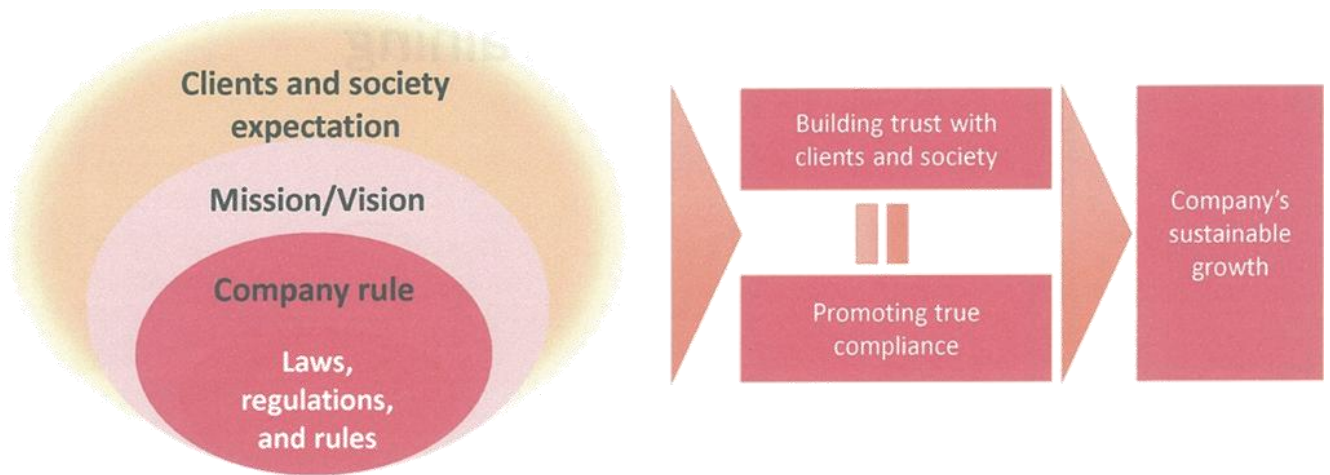
- 外部機構)。
- d. 業務招攬政策。
 - e. 個人資料保護政策。
 - f. 股東信息保護政策。
 - g. 資產信息保護與管理辦法。
 - h. 保險銷售管理規定。
 - i. 反賄賂條例。
 - j. 其他的規則與法令(如利益衝突、內線交易、反洗錢辦法等)



資料來源：FALIA 課程資料

3. 合於法令規定的教育與培訓

- (1) 第一生命認為，合於法令規定的教育與培訓，不應限於「法令」和「公司規定」。它是對應於「客戶和社會期望所需要的」，並且隨著時間的推移，它的標準變的越來越複雜。簡單來說，可藉由下列圖表表示：



資料來源：FALIA 課程資料

- (2) 第一生命認為對於員工的教育與培訓，應從兩方面(知識、意識)著手：
- a. 提升員工的保險專業知識。
 - b. 提升員工對於使命、法律、公司規則等的敏感度。
- (3) 承上，有關提升知識與意識的實務上做法，除了以授課方式提升學員的保險專業知識外，並以分組討論的方式，讓參予者有機

會表達自己的想法，爰以下列圖表表示：

Various types of training programs are put in place to enhance knowledge

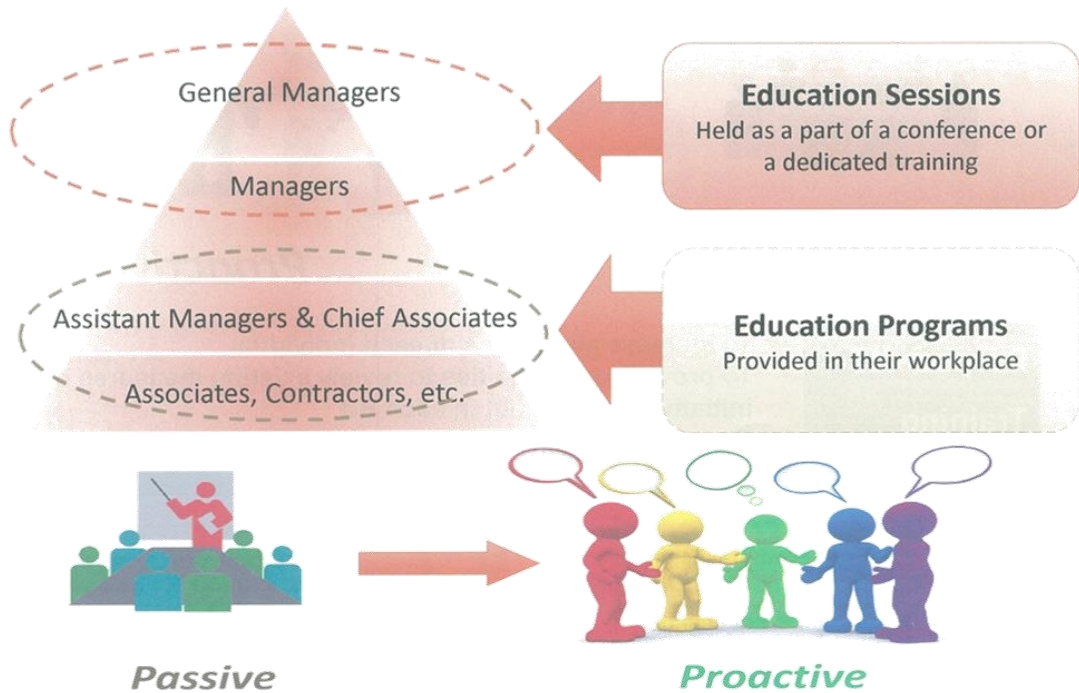
By Type of Business Operation

Theme		
Sales	Training for Newcomers	Training in each Business Unit
Sales Support, Distribution Management		
Policy Admin		
Investment		
Admin IT Systems		
Shared Services		

Common topics across all businesses

Theme		
Work regulations (Ethics)	Training for Newly Recruited Employees	Training through "Digital Classroom"
Code of Conduct		
Human Rights & Discrimination (incl. Harassment)		
Information Security		
Insider Trading		
Accounting, Expense Management		
AML/CTF (Organizational Crime)		

To raise compliance awareness, learning opportunities are provided depending on job level



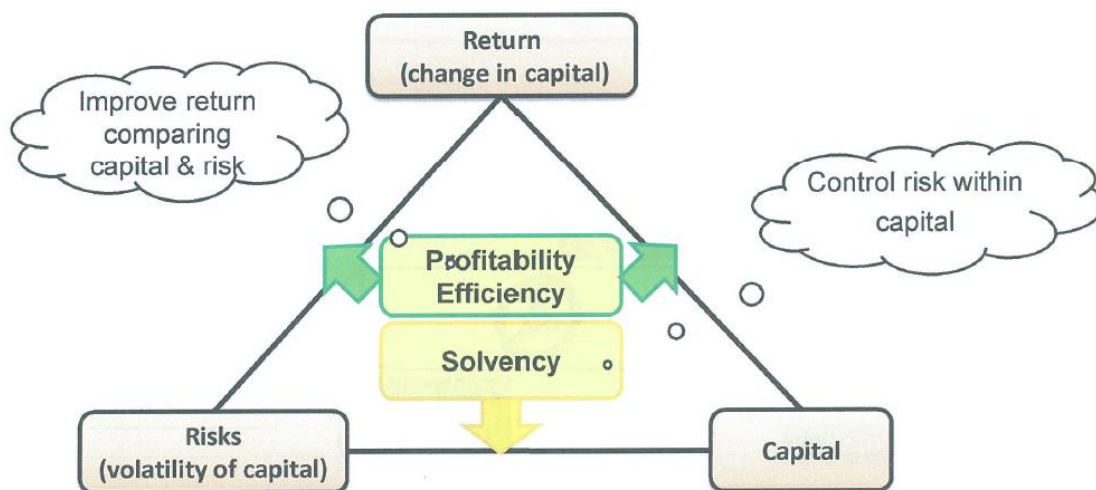
Purpose of Training	<ul style="list-style-type: none"> To increase awareness of each individual To provide opportunities to review existing measures or initiatives carried out in each BU To entrench self-improvement culture in each BU
Voices of Participants	<ul style="list-style-type: none"> Thought it was effective because the case study approach led to more active conversation After discussing the cases, I tend to ask questions to myself, "Am I doing the right thing?" "Are my colleagues doing ok?"

資料來源：FALIA 課程資料

五、人壽保險公司之風險管理(ERM、Investment Risk、CSA)

(一) 企業風險管理 (ERM)

- 1、所謂企業風險管理(ERM)，即以風險為基礎的管理方式，能使公司有效地平衡資本、風險與機會，以增加公司創造價值的能力（如下圖所示）：

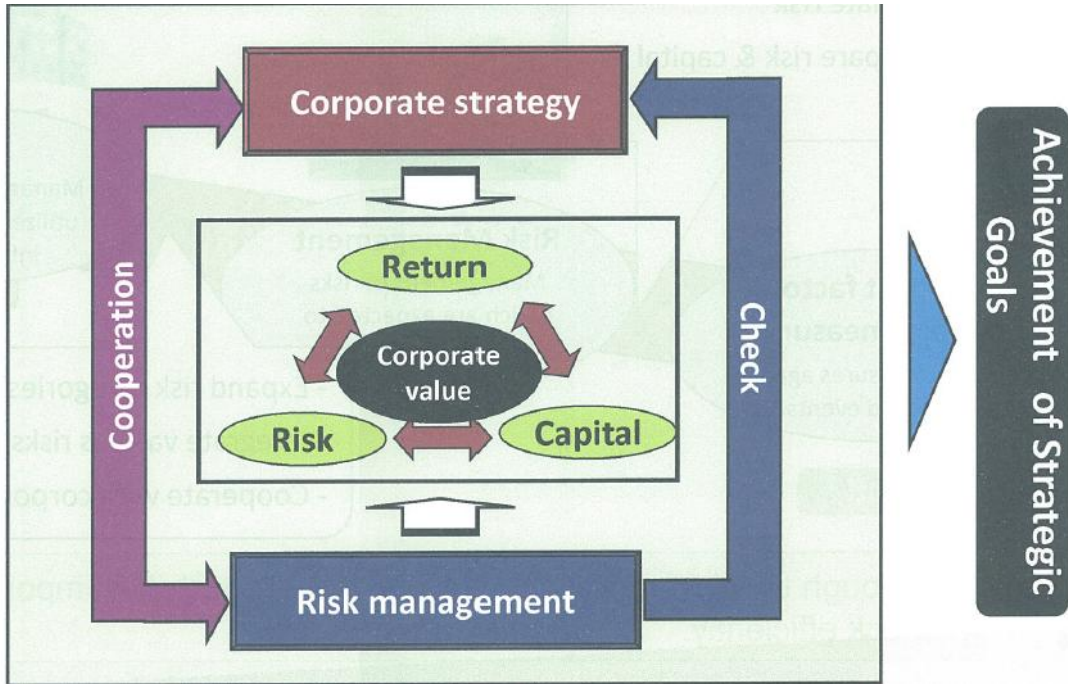


Aim at the optimal balance of the upper triangle among stakeholders (stockholder, creditor, policyholder, employee, FSA, etc.)

26

資料來源：FALIA 課程資料

- 2、換句話說，ERM的內容包含公司戰略及風險管理，以平衡控制“資本”、“風險”與“盈餘為架構”，並藉此實現公司之經營目標，其關聯性如下圖所示：

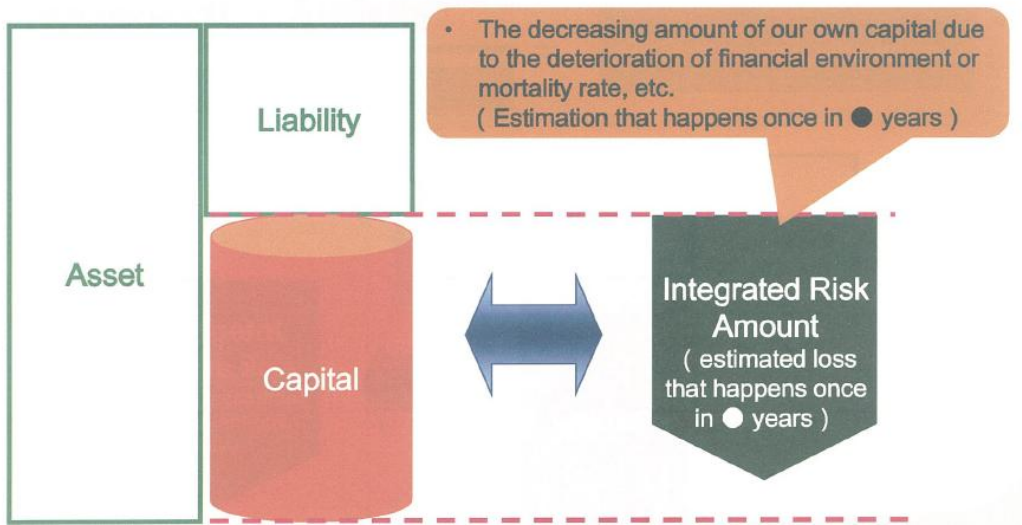


資料來源：FALIA 課程資料

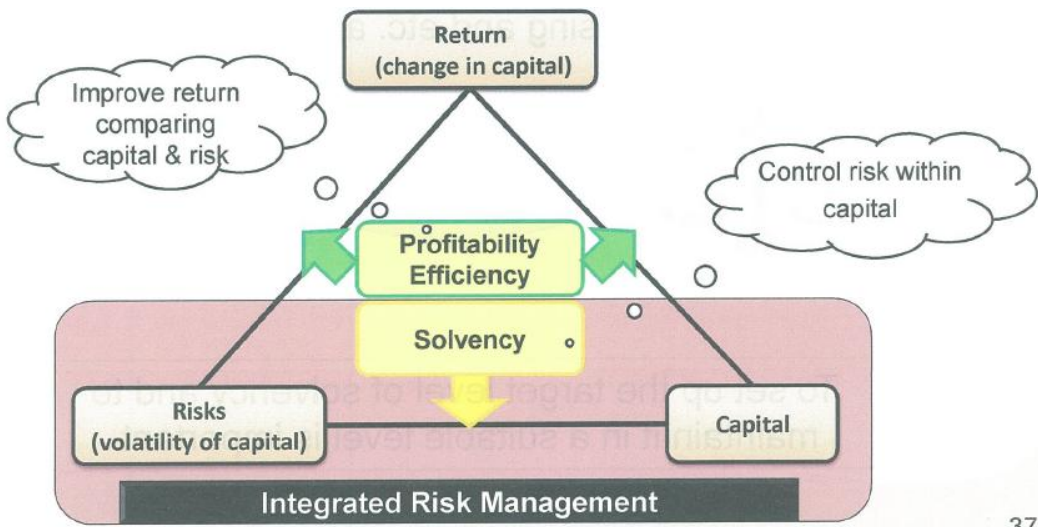
(二) 整合的風險管理 (Integrated Risk Management)

- 1、 整合的風險管理是藉由權衡資本與風險的方式來管理公司之償付能力，也是整體風險管理(ERM)之一環，其中之關連性，請參照下列關係圖：

- Integrated Risk Management is the management of solvency by comparing capital and risk.



資料來源：FALIA 課程資料



資料來源：FALIA 課程資料

2、 在日本關於整合的風險管理的控管是依據不同等級採取不同之措施，而計算等級之模型有採取邊際清償能力標準（Solvency Margin Ratio(SMR)）的日本監理準則（Regulation

Basis)、採取 Capital Adequacy Ratio(CAR) 經濟價值基礎 (Economic Value Basis)、以及日本一般公認會計準則 (JGAAP Basis) 等, 相關等級及對應措施, 均詳下圖所示:

Soundness Level	Capital Adequacy Ratio*		Regulation Basis	Assumed Actions
	Economic Value Basis	JGAAP Basis		
A	More than Target Level	(None)	(None)	(Soundness Target in Mid-term Business Plan)
B	Less than Target Level	More than 100%	More than 400%	Execution of action plans for the Soundness Target.
C	Less than 100%		Less than 400%	Assumed Actions according to the soundness level
D	Less than 50%		Less than 200%	
E	Less than 0%			

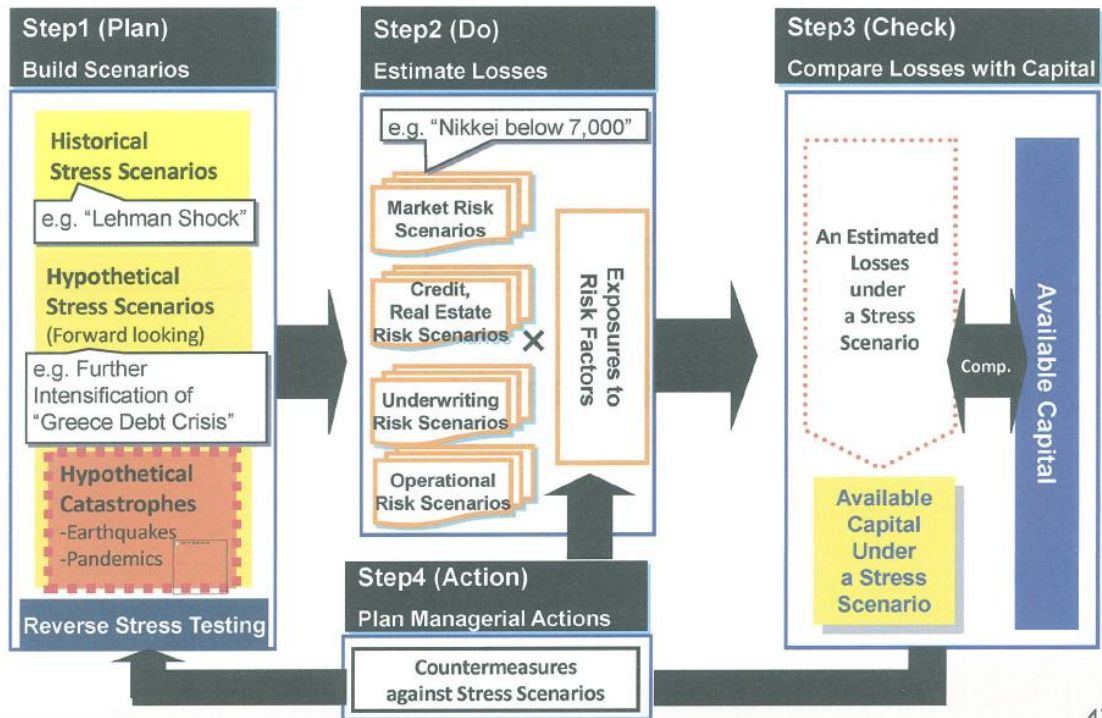
* Capital Adequacy Ratio = $\frac{\text{Capital}}{\text{Integrated Risk Amount}}$

31

資料來源: FALIA 課程資料

(三) 壓力測試 (Stress Test)

第一生命公司的壓力測試模式, 是把風險管理這個觀點融入在公司策略的各階段(Plan-Do-Check-Action), 且為一個完整的循環, 任一階段有問題或產生新的問題即應再回到前階段或原點再審視, 下圖簡列相關流程。



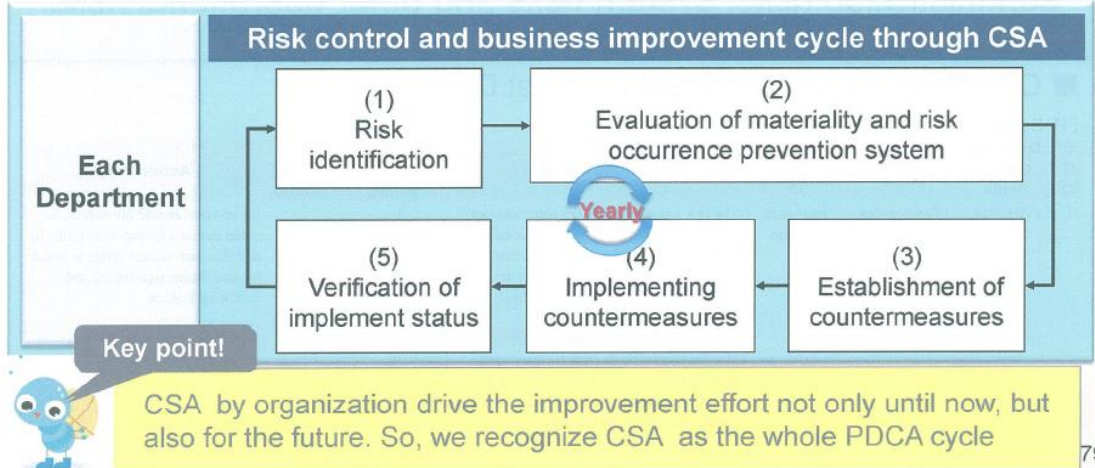
47

資料來源：FALIA 課程資料

(四) 控制制度自評(Control Self Assessment(CSA))

CSA 是一種由公司各個部門自行辨認檢核作業風險的制度，第一生命公司將 CSA 制度視為 ERM 的一環，由公司負責的部門評估日常活動是否符合內控制度，以發覺風險或者降低風險，並提出對策控管，第一生命公司每年均會透過 5 項控制流程檢核各部門業務上之風險，其檢測及運作模式如下圖所示：

- To risk control and improve management quality, all head office departments in DL conduct CSA.
(All branches at DL also conduct CSA, which is not the same as head office's)
- CSA consist of 5 activities that starts with the identification of risks inherent in our business.



資料來源：FALIA 課程資料

六、客戶申訴處理程序

- (一) 對於消費者保護，第一生命公司秉持的精神是「終身站在你這邊」(By your side, for life)，並透過「P-D-C-A」的循環式管理，將此項精神落實於組織各層級。例如在保險商品方面，研發時先行分析消費者意見及法規可能衍生之問題，研發後則持續追蹤該商品之客訴情形、銷售量及獲利情形等，監控、提升商品品質。此外，該公司在總公司及各分支機構均設有「DSR委員會」；其中總公司部分，由總裁擔任主席，

成員包括董事與執行長，其下再設置「品保促進委員會」、「健康促進委員會」等4個次級組織，除了促進商品與服務持續改進，並增進消費者健康外，亦顧及環保、員工權益等事項（詳見下圖）。

DSR Management Promotion Structure



資料來源：FALIA 課程資料

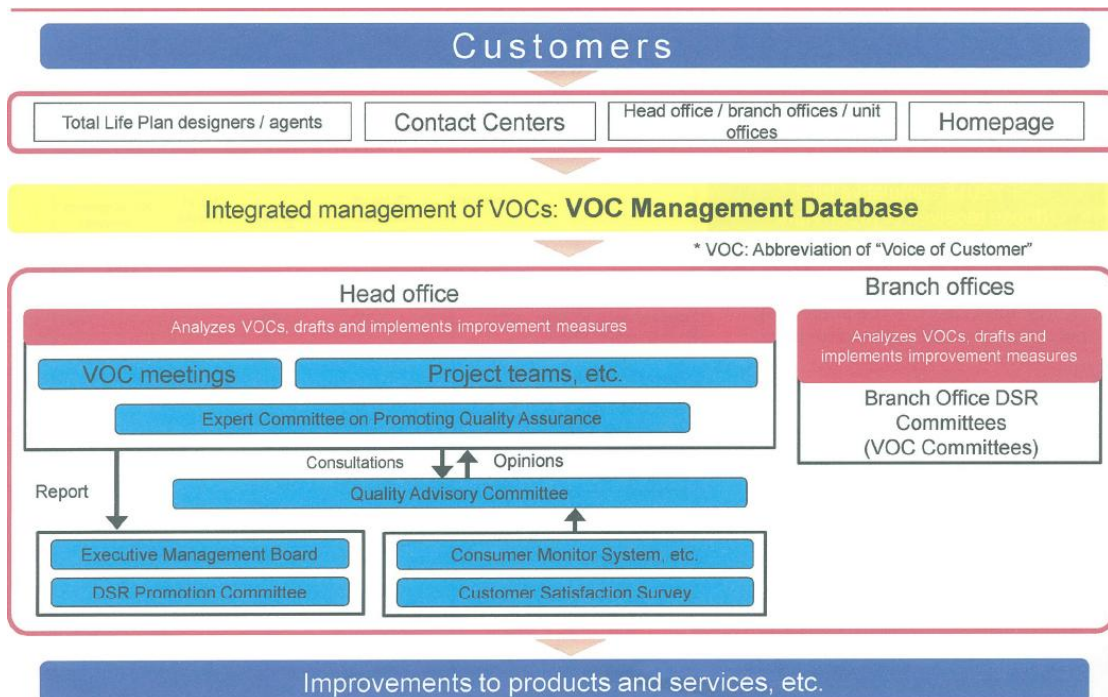
(二) 第一生命公司在客戶申訴服務之中心思想為：傾聽客戶聲音(Voice of customer, VOC)，並認為可藉此促進其商品及服務品質持續進步，因此採行了以下機制：

1、自 2006 年 10 月開始，於該公司官網揭露保

戶申訴案件總數及妥處之比率。

2、每年透過外部研調機構，調查該公司客戶滿意度，包括個人及企業保戶。

3、建構客戶聲音之整合管理機制。在總公司，係由前述「品保促進委員會」主導，除了一般會議與方案提出，並設置具有消費者監測暨資訊蒐集能力之「品質建議委員會」，提供建議及諮商，再將研議情形彙報「DSR 委員會」。在其他分支機構，則由各自之DSR委員會處理。（詳見下圖）。



資料來源：FALIA 課程資料

(三) 透過上開機制，該公司在保險契約的各階段，

都有具體的服務品質提升。例如：客戶往往在締約後，始逐漸關注保險契約內容，此時保單審閱期間多已經過，為此該公司自 2014 年 10 月起，主動將原本 8 日的保單審閱期間延長為 15 日，給予保戶更多時間檢視保單細節。又例如：該公司發現一般電話客服系統之輸入及轉接繁複，造成高齡保戶之使用障礙，故自 2014 年 12 月開始，針對 70 歲以上保戶，設置免費專線，可直接獲得專人接聽，並採取適合高齡者之方式應答等等。

七、保險商品發展與因應

(一) 主流商品的發展沿革

基於日本社會、經濟環境之變遷，第一生命公司之主流商品亦隨之不同，簡介如下：

1、1950 年代時，因第二次世界大戰結束，第一生命公司開始聘用女性業務員，並且開始銷售兒童保險。

2、1960~1970 年代時，因日本經濟起飛，小家庭數量日漸增加，故於此時期消費者開始重

視死亡及失能的保障，故此段期間主要銷售險種多為定期壽險、意外險等等。

3、1980~1990 年代時，因日本進入高利率年代（即泡沫經濟起飛年代），且消費意識更加抬頭，故當時除將傳統壽險保障期間延長外，更銷售許多高利率的保單。

4、2000~迄今，因日本人口逐漸高齡化，且經濟泡沫化，公司主要銷售產品已非傳統生死合險，而是針對癌症、各種疾病的健康險或者失能險，以及長照險等。

（二） 未來產品發展及策略

1、 在死亡與生存型產品部分，因為日本正處於低利率時代，故應重視保障型商品而非儲蓄型產品，且由於少子化及人口老化的影響，民眾對於死亡的風險恐懼慢慢改為對於生存風險的需要，故對於疾病、職業傷害及醫療照護的需求是將來發展的重點。

2、 在醫療及照護險部分，雖然因醫療科技的

發展，形成民眾住院期間縮短，但在醫療手術的複雜度及難度均大幅提昇的情況下，日本社會卻因人口老化及少子化的影響，使得醫療自負額逐漸提高，故越來越多消費者有醫療及照護的需求，因此醫療及照護產品的市場，在未來將逐漸成為主力產品。

- 3、由於日本經濟及市場利率持續低迷，故第一公司未來亦非常重視風險的管理，公司除重視長期利率的預測以適度反映在商品利率外，也在這個低利率的時代透過保戶核保利益及提供浮動性利率商品，來控制利率浮動造成的風險；另外為因應社會對於醫療及癌症保險的需求，也提供整合式的終身醫療險取代個別性的醫療保險，並藉此分散風險。


八、消費者保護及保險知識的推廣

- (一) 在1960~1970年代，日本經濟快速成長，因此相關消費意識也逐漸抬頭，並分別針對不同領

域制訂相關消費法規，而為推動保險教育及保護消費者，日本也於1976年1月成立公益財團法人生命保險文化中心（Japan Institute of Life Insurance, JILI），該中心成立宗旨主要為：1、提供消費知識以提升消費意識；2、促進保險之研究及發展；3、針對保險業及保險消費意識等項目進行持續性之調查及統計。

(二) 該中心為促進保險消費者教育，從中小學、高中、大學直到在職成人，均提供不同的課程或活動，並針對不同需求提供不同的說明手冊以及網頁，使保險知識更為普及。

- We provide the latest information related to life planning, life protection, and life insurance (Set up in March 1998)
- The number of hits to the site has been steadily trending upward
 - FY2013: 2.38 million hits
 - FY2014: 3.16 million hits
 - FY2015: 3.28 million hits
- An email magazine is sent out two - three times a month to people who have registered for it (35 times a year)
 - Dispatching information in a timely manner
 - * People registered at the end of March 2016: 25,227 people
- We provide a life planning simulation tool (e-Life Planning) over our homepage
 - *No. of hits to this page in FY2015: 11,440 hits



The screenshot shows the homepage of the Japan Institute of Life Insurance (JILI). The header includes the organization's name in Japanese and English, and navigation links. The main content area features several promotional banners and links. A prominent banner titled 'ひと目でわかる生活設計情報' (Life Design Information you can understand at a glance) includes a 'e-LIFE PLANNING' tool. Other sections include 'お知らせ' (Notice), 'プレスリリース' (Press Release), and '生命保険相談のご案内' (Life Insurance Consultation). The page is designed with a clean, professional layout using green and white tones.

資料來源：FALIA 課程資料



14

資料來源：FALIA 課程資料

參、心得暨建議事項

- 一、我國目前面臨高齡化與少子化的問題與日本相似，兩國保險業者均針對年長者積極推出長期照顧保險及年金保險因應，冀能填補社會福利政策之不足。
- 二、日本社會高齡化現象發生較我國為早，其因應方式及減少高齡化衝擊之相關措施，對我國保險業者極具有參考價值。尤其在「醫療保險」、「長期照顧保險」及「年金保險」保單設計、銷售、核保、理賠服務等方面，均有值得我國保險業借鏡的地方。
- 三、另外值得一提的是，日本有關投保觀念及保險教

育的推廣，已普及到全民，並自幼稚園、國小、國中、高中至大學，均有舉辦專屬性保險教育的推廣。反觀我國現況，非屬保險從業人員對於保險觀念大都一知半解，容易發生保險糾紛，故對於保險教育的推廣及普及化，我國似仍有努力的空間。

四、附錄

(一) 會議議程。

(二) 出席人員名單。

(三) 會議資料。

1. Overview of Life Ins. Industry and Correspondence to Regulation.
2. Japanese Ins. Regulation and Future Trend.
3. Corporate Governance At a Life Insurance Co.
4. Compliance Structure at a Life Ins. Co.
5. Risk Management at a Life Ins. Co. ERM, Investment Risk, CSA.
6. Correspondence to Customer Complaint.
7. Product Development and Approval Process.
8. Promotion of Consumers Insurance Literacy.