

出國報告（出國類別：視訊會議）

2021 年參加日本財團法人國際保險  
振興會(FALIA)「個人人壽保險之  
銷售策略」線上研修班報告

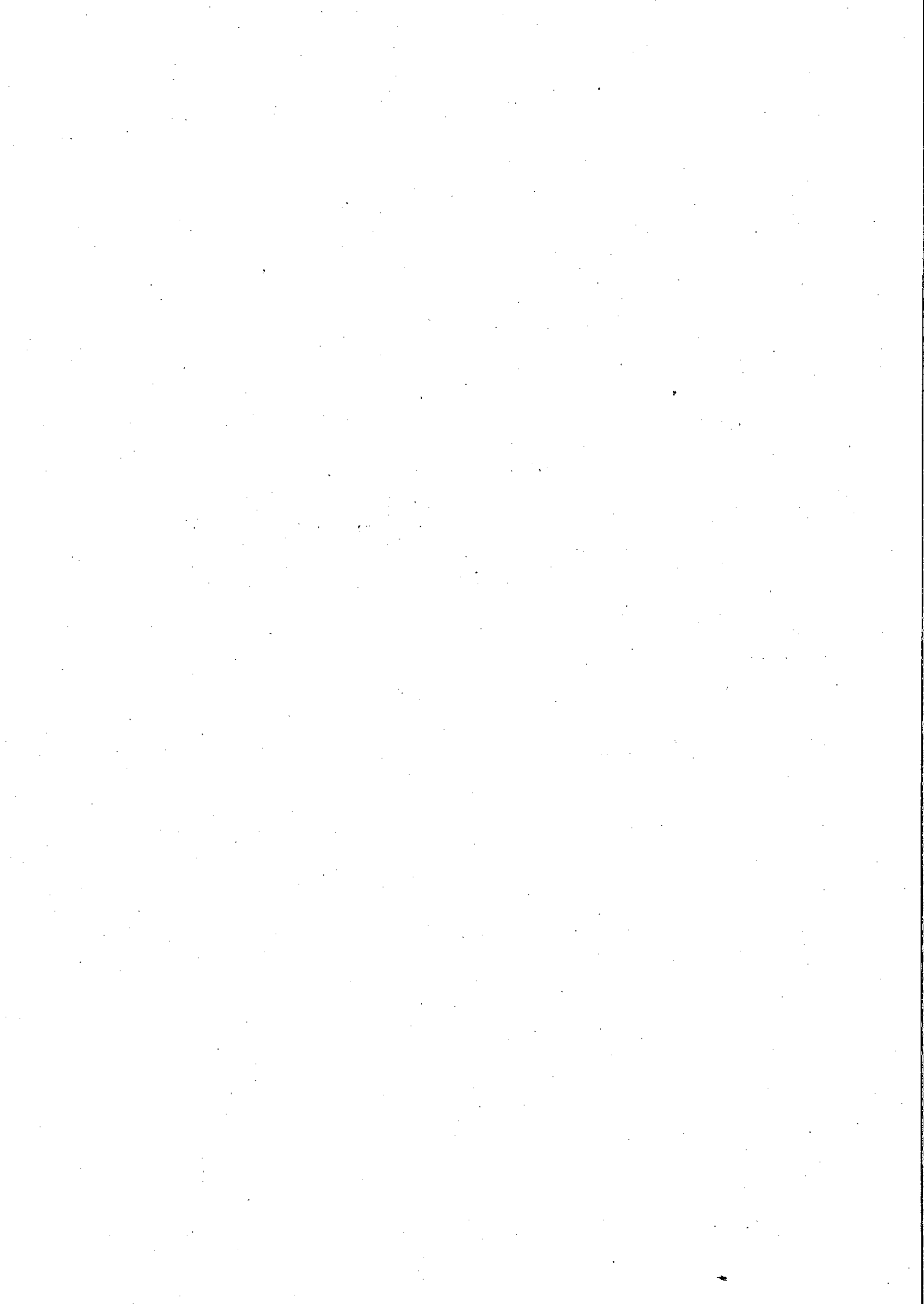
服務機關：金融監督管理委員會保險局

姓名職稱：副研究員 張時霖

派赴國家/地區：臺灣(以視訊會議方式參加)

出國期間：110 年 9 月 8 日至 9 月 10 日

報告日期：110 年 12 月 9 日



## 摘要

日本近 30 年來，受到人口結構轉變，出生率下降、高齡人口增加之影響，有保費收入減少、理賠支出增加的情形，而伴隨社會變遷，以往保險公司由極度仰賴傳統業務員通路之銷售模式，轉變為銀行保險、保經代通路亦逐漸佔有一席之地，另日本壽險公司為因應 Covid-19 疫情影響，提供各項保戶關懷服務措施，並應用各項科技設備，便利保戶於線上即可完成投保、保全、理賠等保險服務之申請，與我國目前推動遠距視訊投保措施的發展方向，大致相同，可見保險公司運用新興科技遠距服務保戶，在疫情期間已是世界共同的趨勢。

本次研習主要為日本人壽保險協會(The Life Insurance Association of Japan)就所屬 42 家壽險公司彙整而來之統計資料，以及第一生命保險集團旗下第一生命保險股份有限公司(The Dai-ichi Life Insurance Co., Ltd)、第一生命前線股份有限公司(The Dai-ichi Frontier Life Insurance Co., Ltd.)及 NEO 人壽保險股份有限公司(The Neo First Life Insurance Co., Ltd.)介紹商品銷售策略及通路發展情形，暨 Covid-19 疫情期間對保戶之關懷服務措施與便利性之服務措施等。

鑑於日本高齡化社會的發展情形，已有相當一段時間，該國壽險公司對保戶提供之保障規劃，係建立在政府機構社會安全制度的基礎上，並以補充社會安全制度之不足為目標，例如日本壽險公司設計規畫之失智症保險商品，可利用科技設備，檢測被保險人體況，確認被保險人的認知能力，並與保全業者合作當緊急狀況發生時，可立即派員訪視，即時確保保戶之生命身體安全，頗值得我國壽險公司借鏡，於醫療服務體系或社會安全網之外，為高齡人口提供更妥適的人身安全保障。另如日本壽險公司設計規畫之「通天年金」保險商品，被保險人可選擇於年金給付期間開始後，領取年金至終身，在高齡人口或超高齡人壽持續增加的趨勢下，亦值得我國壽險公司參考，可在費率適足的前提下，確保被保險人老年生活之經濟來源，善盡社會責任，提供國人老年生活之保障。

# 目次

壹、研習目的及過程.....	1
貳、研習重要內容.....	3
一、日本壽險業概況及面臨之挑戰.....	3
(一) 高齡人口增加.....	3
(二) 銷售通路變化.....	7
(三) Covid-19 疫情影響.....	8
二、第一生命保險集團的業務發展策略.....	9
(一) 保險商品之完整生涯設計及對高齡人口之保障.....	9
(二) 多元化通路發展.....	14
(三) 研發防疫保險商品並應用科技設備因應疫情.....	15
參、研習心得及建議.....	18

## 壹、研習目的及過程

日本公益財團法人國際保險振興會(FALIA)於 2021 年 9 月 8 日至 9 月 10 日，共計 3 天，舉辦「個人人壽保險之銷售策略」線上研修班(Marketing Strategy for Individual Life Insurance Course)，講師主要為日本人壽保險協會(The Life Insurance Association of Japan, 以下簡稱 LIAJ)、第一生命保險集團旗下第一生命保險股份有限公司(The Dai-ichi Life Insurance Co., Ltd，以下簡稱第一生命)、第一生命前線股份有限公司(The Dai-ichi Frontier Life Insurance Co., Ltd.，以下簡稱第一生命前線)及 NEO 人壽保險股份有限公司(The Neo First Life Insurance Co., Ltd.，以下簡稱 NEO 人壽保險)之主管。課程安排如下：

日期	研習課程
9 月 8 日	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 日本壽險業概況及對 Covid-19 疫情之因應 (Overview of Life Insurance Industry in Japan and Its Response to Covid-19)</li><li>◆ 人壽保險公司之通路策略 (Channel Strategy of a Life Insurance Co.)</li></ul>
9 月 9 日	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 支援全人生規劃理念之商品策略 (Product Strategy that supports Concept of Total Life Planning)</li></ul>
9 月 10 日	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 獨立代理人之商品及銷售策略 (Product Development and Strategy for Independent Agents)</li><li>◆ 銀行保險之商品與銷售策略 (Products and its Sales Strategy for Bancassurance)</li></ul>

本次 FALIA 辦理之「個人人壽保險之銷售策略」課程，學員總計 25 人，包含我國 6 人(本局、財團法人保險事業發展中心、臺銀人壽保險股份有限公司、國泰人壽保險股份有限公司、新光人壽保險股份有限公司、中華郵政股份有限公司各 1 人)、中國大陸 1 人、韓國 4 人、寮國 1 人、馬來西亞 1 人、尼泊爾 3 人、菲律賓 3 人、斯里蘭卡 2 人、泰國 3 人、越南 1 人，共計分別來自於 10 個國家之保險業監理官、保險公司或相關組織之人員。

本次課程舉辦期間，因受 Covid-19 疫情影響，所有課程均以線上方式舉辦，以利各國人員減少跨境移動並避免人與人之面對面接觸，以因應疫情。

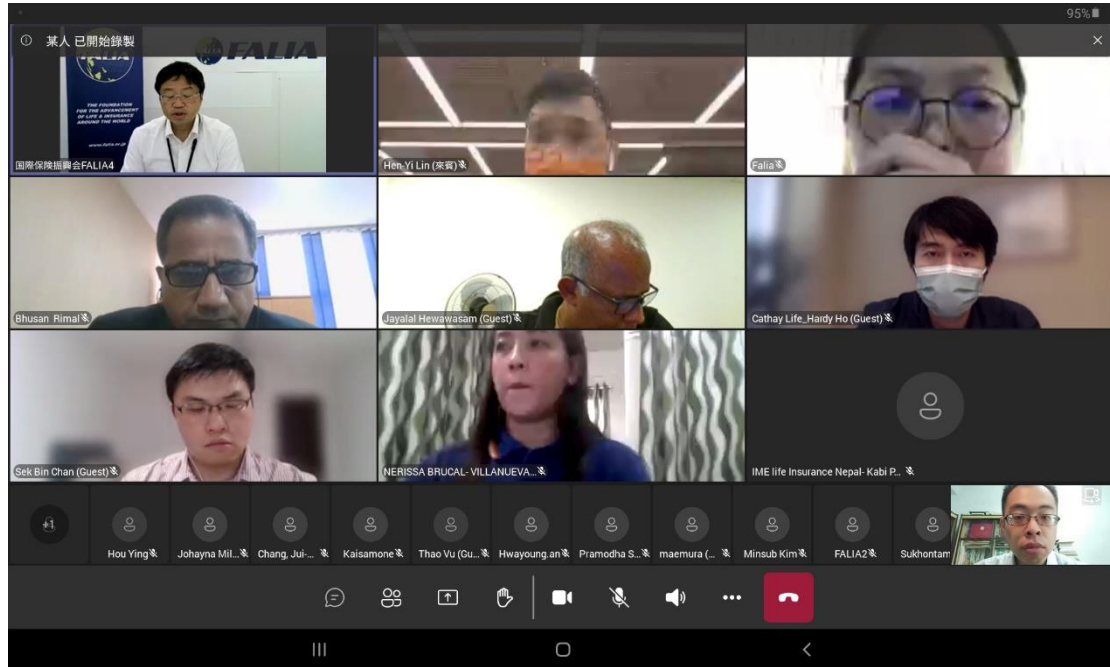


圖 1-1：上課情境之一

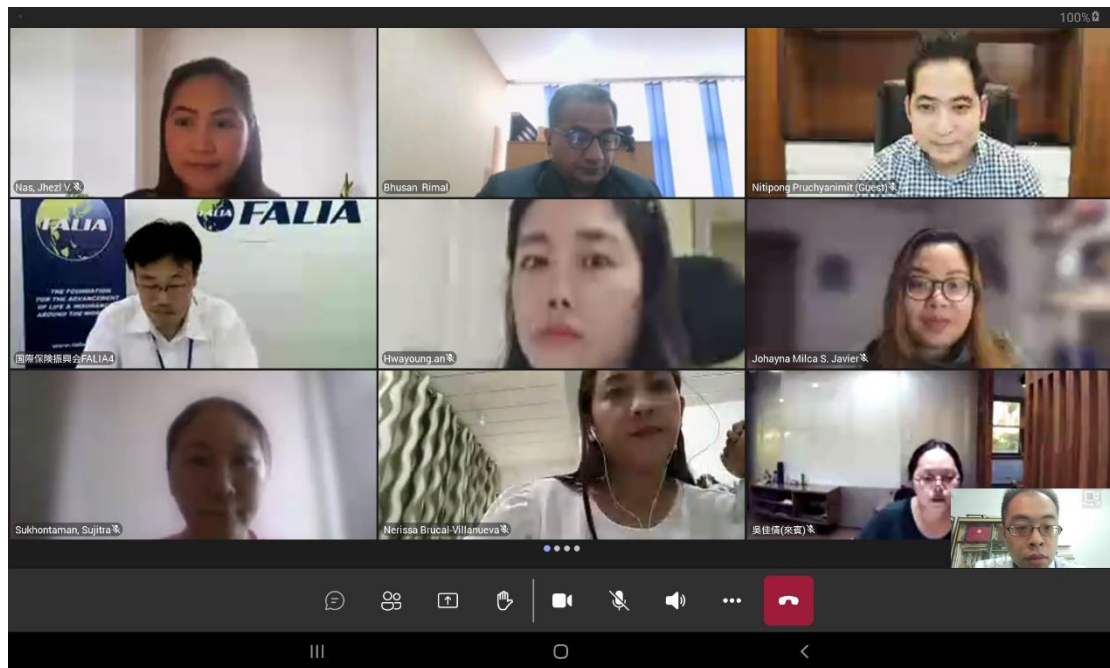


圖 1-2：上課情境之二

## 貳、研習重要內容

### 一、日本壽險業概況及面臨之挑戰

#### (一)高齡人口增加

從人口結構觀察，在出生率持續下降、高齡人口持續增加的趨勢下，以 2020 年為基準，日本 30 年前(即 1990 年)15 歲至 64 歲人口，佔總人口比率 67.7%，65 歲以上高齡人口，佔總人口比率 7.9%，而截至 2020 年，15 歲至 64 歲人口，佔總人口比率下降為 59.1%，65 歲以上高齡人口，佔總人口比率上升至 28.9%，高齡人口所佔比率約為 30 年前之 4 倍。

日本並預估 25 年後(即 2045 年)，15 歲至 64 歲人口，佔總人口比率更進一步下降為 52.5%，65 歲以上高齡人口，佔總人口比率將進一步上升至 36.8%，即日本全國超過三分之一以上為高齡人口。

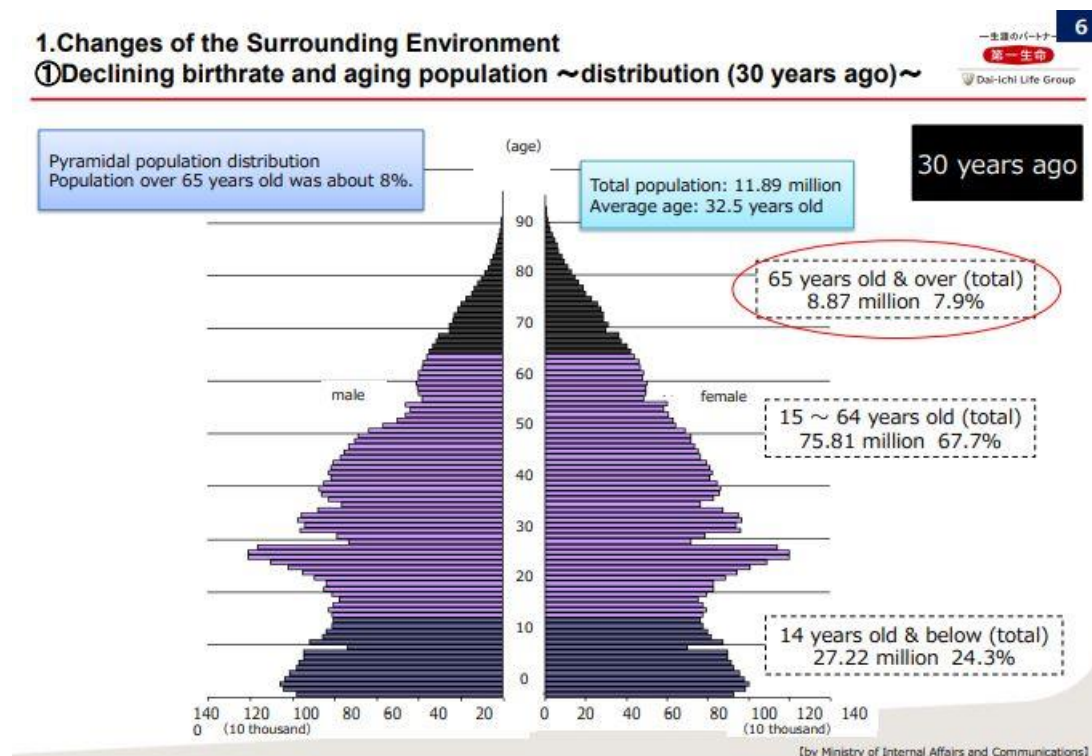


圖 2-1：日本人口結構(1990 年)

1.Changes of the Surrounding Environment

①Declining birthrate and aging population ~distribution (present)~

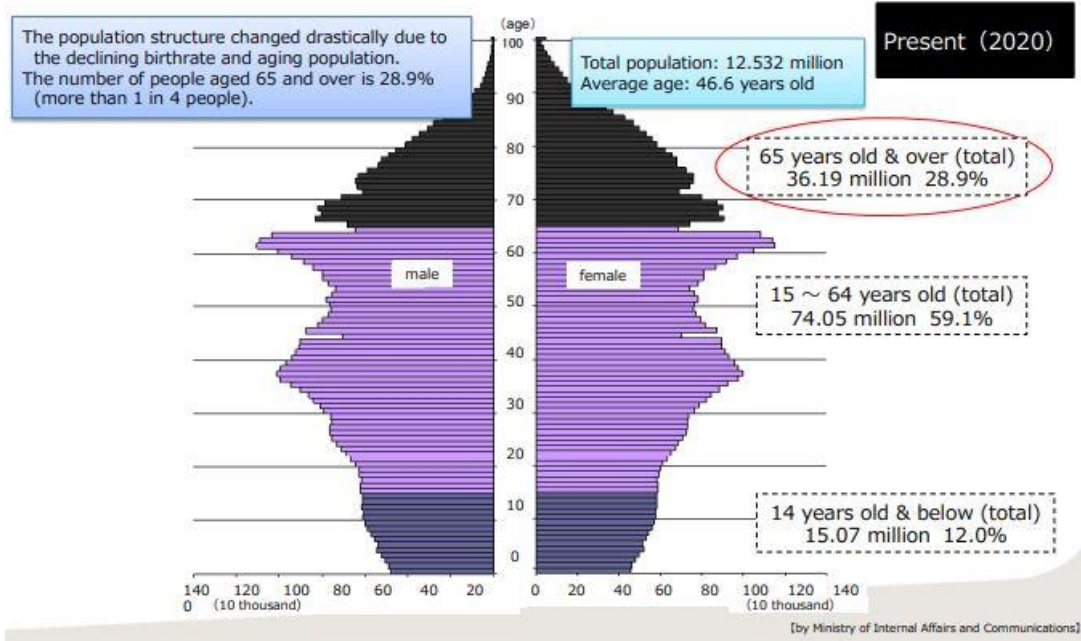


圖 2-2：日本人口結構(2020 年)

1.Changes of the Surrounding Environment

①Declining birthrate and aging population ~distribution (25 years later)~



圖 2-3：日本人口結構(預估 2045 年)



伴隨出生率下降、高齡人口增加的影響，日本勞動人口佔總人口比率，亦呈現持續下降的趨勢，預估至 2035 年，日本勞動人口佔總人口比率，將下降約 12%，且至 2065 年之前，均呈現持續下降的趨勢。

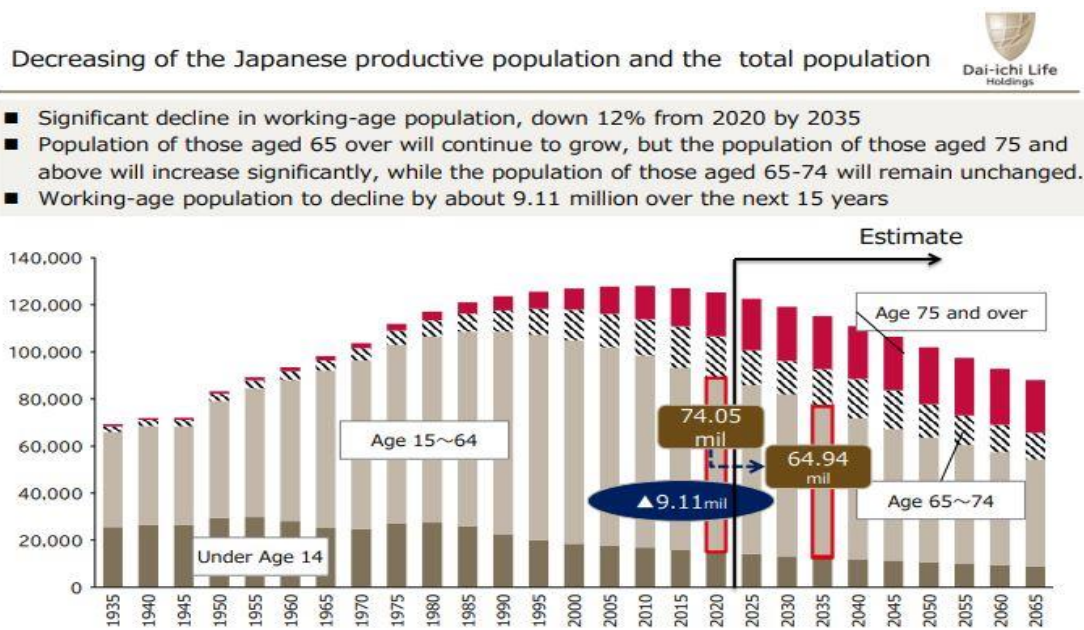


圖 2-4：日本人口結構(1935 年~預估 2065 年)

在高齡人口佔總人口比率增加、勞動人口佔總人口比率減少之因素下，對壽險公司而言，最直接且明顯的影響，即保費收入減少、理賠支出增加。從相關圖表之數據觀察，日本壽險業總保費收入自 2015 年，即呈現下降趨勢，至 2020 年，下降幅度約 20%，而理賠申請件數自 2011 年起，呈現增加趨勢，至 2018 年，已增加約 33%，且後續亦呈現持續增加的趨勢。

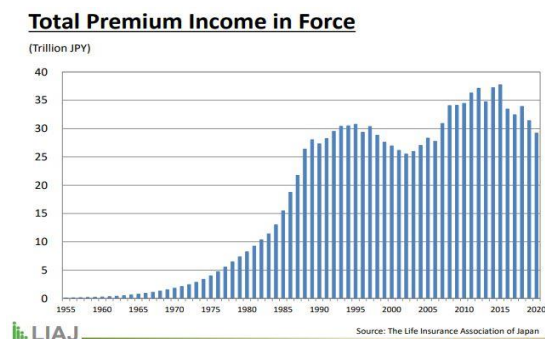


圖 2-5：日本總保費收入 (1955~2020 年)



圖 2-6：日本社會安全支出及壽險理賠情形(2011 年~預估 2040 年)

對壽險公司之保戶而言，按第一生命對保戶需求之觀察與預估，在高齡人口或超高齡人口逐漸增加之結構轉變下(按第一生命預估，日本人口自 1985 年至 2025 年期間，60 歲以上、80 歲以上、甚至 100 歲以上人口，均將大幅增加)，保戶對保障的需求，將逐漸由保戶之死亡保險給予家庭成員的保障，逐漸轉變為保戶本身對醫療或年金之需求。故在高齡人口持續增加的趨勢下，如何設計規劃符合高齡人口所需之保險商品，即為壽險公司服務保戶所應面對的課題。

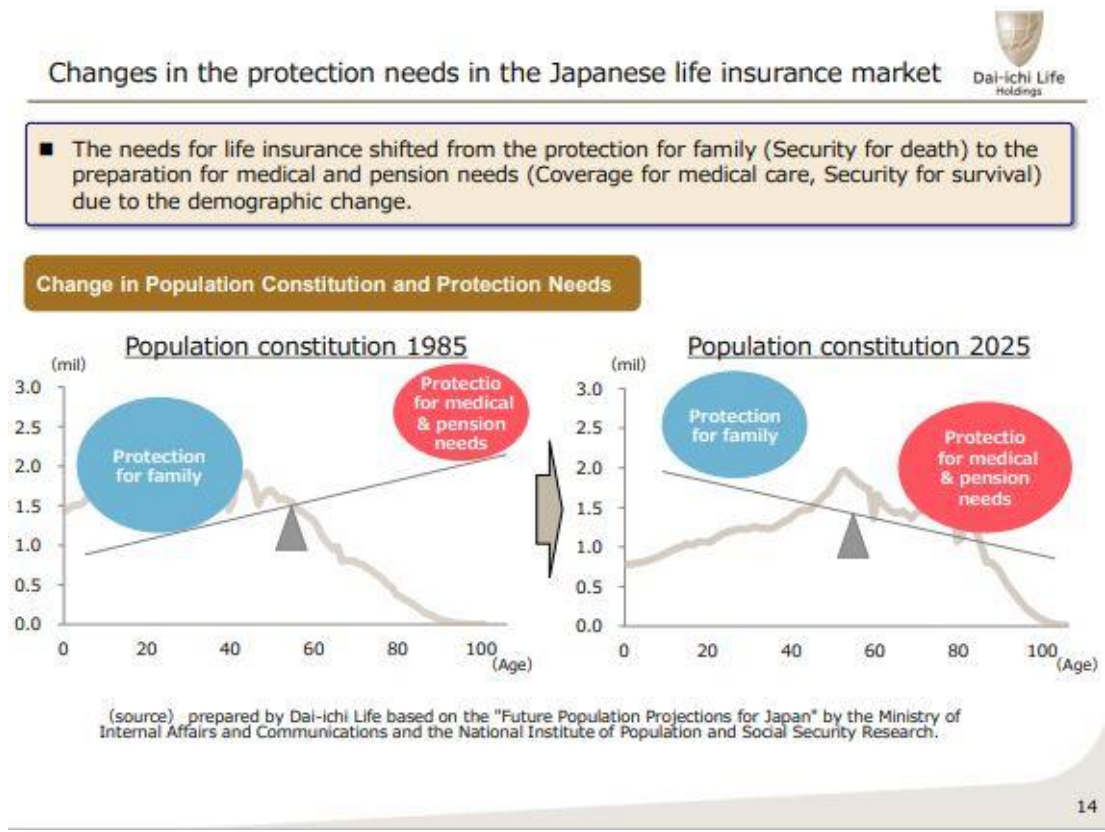


圖 2-7：日本壽險市場保障需求之變化(1985 年~預估 2025 年)

## (二)銷售通路變化

隨著社會變遷，日本人壽保險銷售通路亦逐步發生變化，從以往極度仰賴保險公司業務員之銷售模式，逐步轉為保經代通路與銀行保險通路也能佔有一席之地。從日本 2012 至 2018 年之數據顯示，以往保險業務員佔人壽保險銷售通路比率將近七成，現已下降至約五成，同一期間，保經代通路大幅成長將近三倍、銀行保險通路亦成長約五成，顯示保經代通路、銀行保險通路亦逐步發展為受到消費者青睞的人壽保險銷售管道。

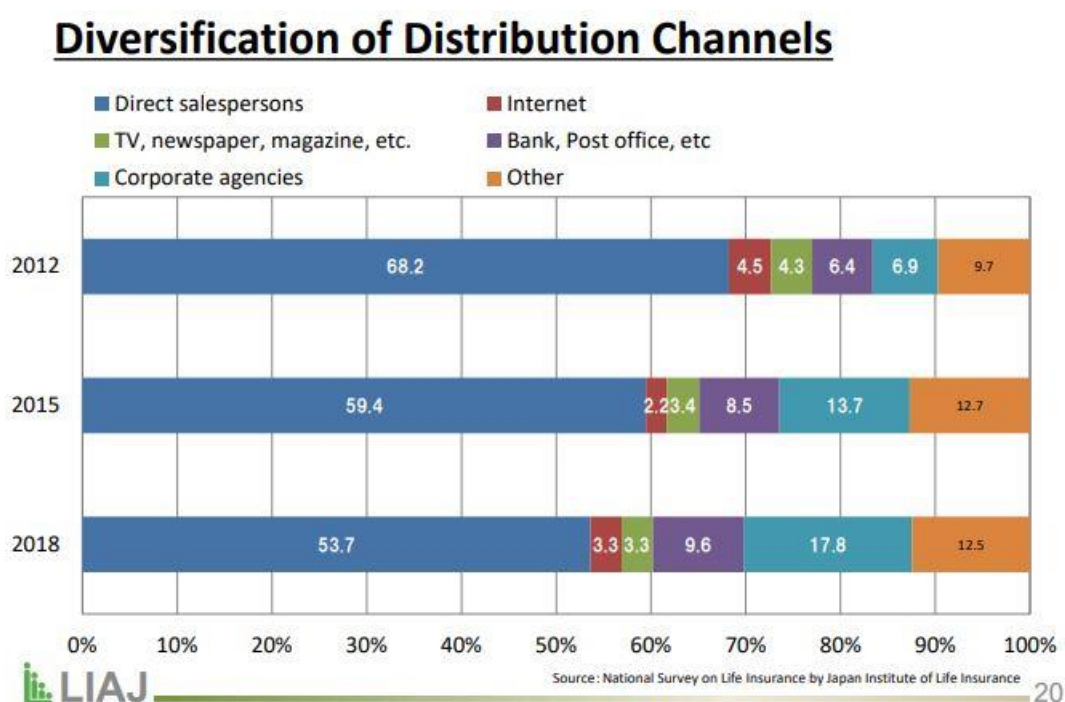


圖 2-8：日本人壽保險銷售通路佔比(2012~2018 年)

### (三)Covid-19 疫情影響

在 Covid-19 疫情影響下，日本壽險公司為兼顧疫情與保戶權益，推出一系列保戶關懷服務措施，包含緩繳續期保費、簡化理賠申請佐證資料、提供保單優惠貸款等措施。

另於疫情期間，為減少人與人之接觸，並便利服務保戶，日本人壽保險協會(LIAJ)於 2021 年推出投保情形線上查詢系統，於保戶身故或失去意識時，保戶之家庭成員得於線上或以電子郵件向 LIAJ 查詢保戶之投保情形，並由 LIAJ 向所屬 42 家會員公司查詢後，回復保戶之家庭成員，以利提供保戶最即時的保障。

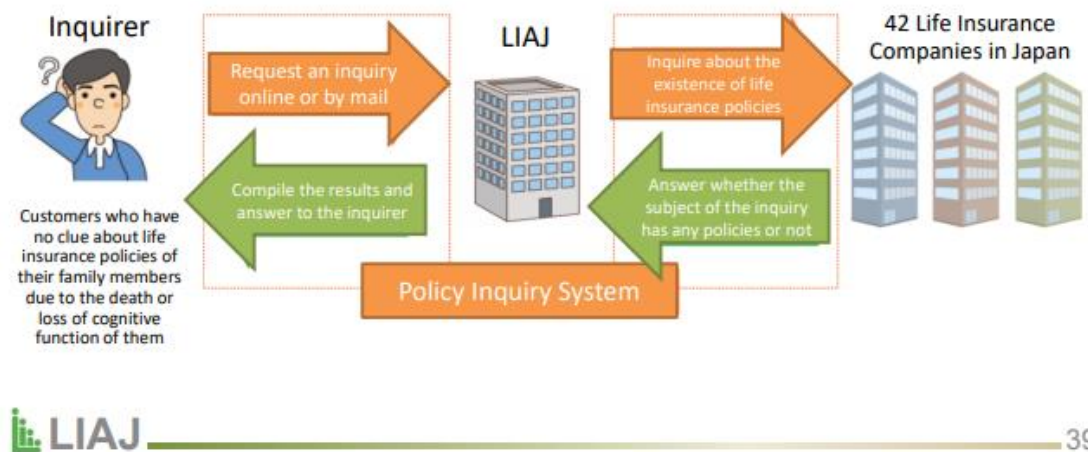


圖 2-9：日本人壽保險協會(LIAJ)投保情形線上查詢系統

## 二、第一生命保險集團的業務發展策略

### (一)保險商品之完整生涯設計及對高齡人口之保障

#### 1、完整生涯設計(Total Life Planning)理念：

為因應高齡人口增加的趨勢，第一生命保險集團以完整生涯設計(Total Life Planning)為行銷理念，針對客戶人生各個不同階段的情境與需求，設計規劃不同的產品，以滿足客戶於人生各個階段對保險保障的需要。

以第一生命保險集團旗下 NEO 人壽保險對醫療保險需求的規劃為例，人生早期可能有較健康的生活型態，但出社會工作後因工作壓力，可能有暴飲暴食、抽菸、酗酒、缺乏運動等不良習慣，隨著長期養成的不良習慣，身體可能逐漸有高血壓、高血糖、高血脂等三高問題，甚至更嚴重者，將引發心臟病、腦中風等疾病，而人生在步入老年時，可能受到失智症的影響導致生活無法自理，更可能在人生的最後階段，因失能、失智等原因而需特別看護的照料。

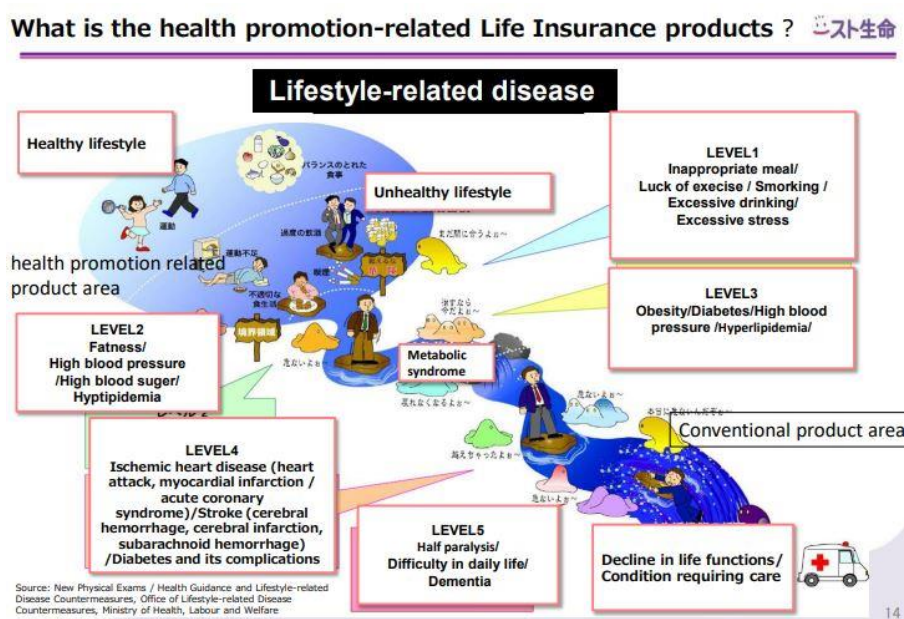


圖 2-10：NEO 人壽保險對人生不同階段醫療保障的需求規劃

另以第一生命對資產規劃的需求為例，不論是為因應老年生活所需的年金保險，為因應醫療支出預作準備的健康保險、醫療保險，或為因應突發疾病或意外事故之失能險、意外險，以及對身故保戶家屬的撫恤金，均有相關的規劃與產品，可提供保戶不同保障的需求。

### 3. Future direction

- A rational product lineup based on the premise of providing social security that is easy to understand even in a non-face-to-face setting
- Separation of social security into 3 functions: asset building, preparing for expenses, and protecting income
- Reorganizing of consultation (total life planning) and products as one, based on this separation of functions

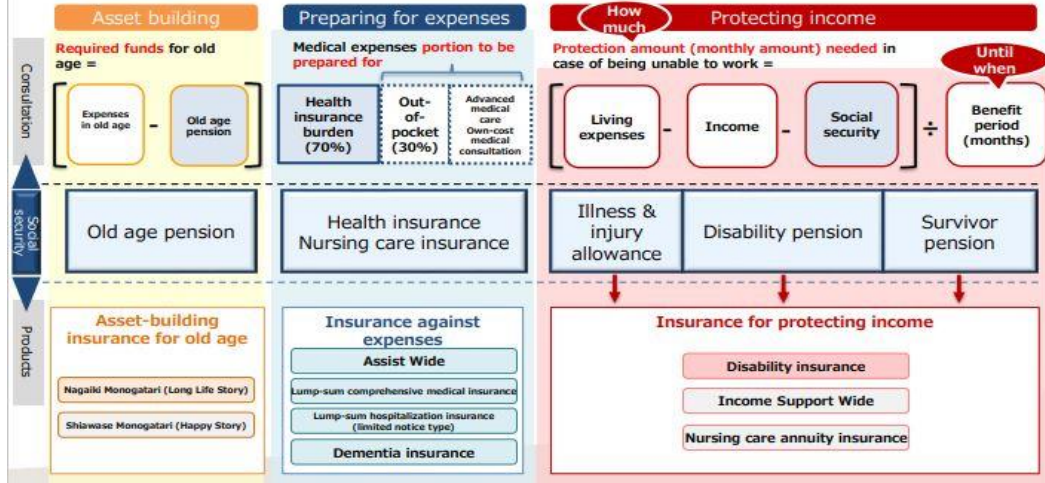


圖 2-11：第一生命的完整生涯設計(Total Life Planning)行銷理念

## 2、2019 年推出失智症保險商品(Dementia Insurance)：

依統計數據顯示，日本截至 2019 年需由看護照顧之人口中，約有四分之一係因罹患失智症導致，且日本失智症患者於 2012 年為 462 萬人，預估至 2025 年將增加至 730 萬人，成長幅度近六成，可見在高齡人口持續增加的趨勢下，如何妥善照顧失智症患者，已是日本社會嚴峻的課題之一。

### 2. Dai-ichi's products based on the current environment ⑤ "Dementia insurance": Development background

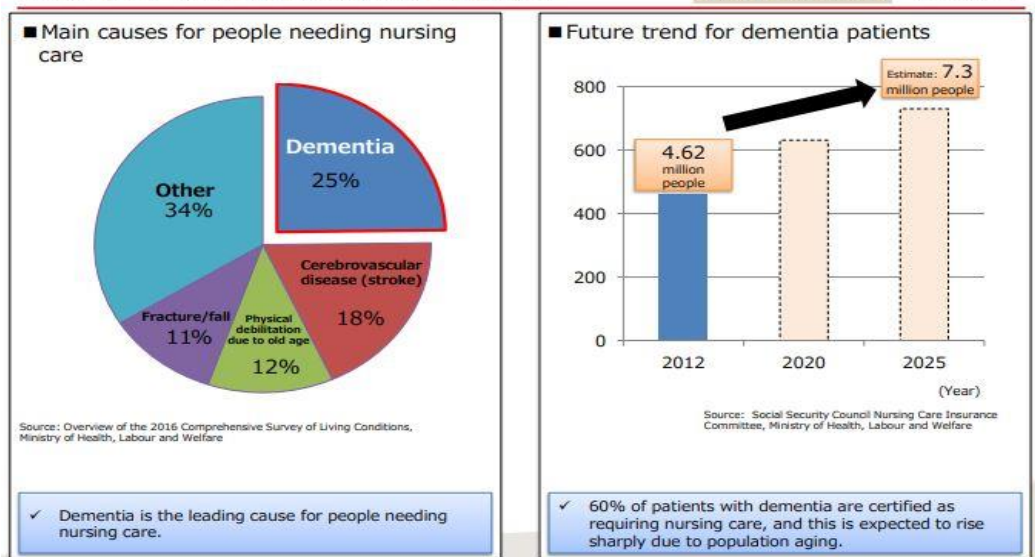


圖 2-12：日本失智症患者預估變化情形

為提供高齡人口罹患失智症之保障，第一生命自 2019 年起推出失智症保險商品，在簡單詢問相關告知事項，以確認被保險人投保時罹患失智症之風險後，被保險人即可獲得罹患失智症之保障，倘經確診罹患失智症或符合須由看護照顧之條件者，於投保二年內可退還所繳保費，於投保二年後可獲得保險金額之理賠。

**2. Dai-ichi's products based on the current environment**  
**⑤ "Dementia insurance": Product features** Released in January 2019

**Point ①** Payment made upon diagnosis of dementia and certification of need for Level 1 nursing care or above

**Point ②** Can enroll with simple notification

**Point ③** Substantial services

**Product scheme**

Insurance benefit	Grounds for payment	Payment amount
Dementia insurance benefit	A diagnosis of dementia and certification of need for Level 1 nursing care or above by the public nursing care insurance system within the period of validity	Within two years of the policy date: Cumulative total of insurance premiums After the passage of two years from the policy date: Sum insured

**Notification items**

- Is the person currently hospitalized?
- Has the person received medical examinations, tests, treatment, or medication from a physician for **any of the illnesses listed below,\* within the past five years?**
  - Alzheimer's disease
  - Dementia with Lewy bodies
  - Pick's disease/frontotemporal lobar degeneration
  - Parkinson's disease/parkinsonism
  - Stroke (cerebral infarction/cerebral hemorrhage/subarachnoid hemorrhage)
  - Brain tumor
  - Hydrocephalus
  - Depression
  - Bipolar disorder (manic depressive disorder)
  - Schizophrenia
  - Alcoholism
- Has the person received medical examinations, tests, treatment, or medication from a physician for **dementia, mild cognitive impairment (MCI), or suspicion of such an impairment** at any point?
- Has the person been **certified as requiring nursing care or support from public nursing care insurance** at any point? Or have they applied for this?

**Performance**

Age Group	FY2019 performance (Number of policies)
Total	120,535
Age 40 - 49	9,705
Age 50 - 59	24,987
Age 60 - 69	39,811
Age 70 - 79	37,894
Age 80 and older	8,138

Performance for policies in force: 218,441 cases \*As of July 2021

圖 2-13：第一生命失智症保險商品內容

此項失智症保險商品並提供保戶家庭成員，可透過手機應用軟體等科技設備，檢測被保險人體況，確認被保險人的認知能力，並與保全業者合作，當保戶家庭成員認為被保險人有需協助之緊急狀況時，可立即派員訪視，以利即時確保保戶之生命身體安全。

**2. Dai-ichi's products based on the current environment**  
**⑤ "Dementia Insurance" ~Prevention/Early detection services~** Released in January 2019

**CHECK DAILY PREVENTIVE FUNCTION AND CURRENT COGNITIVE FUNCTION**

**Dementia Prevention Program**  
Prevention / Early detection

**Check by eye movement**  
For five minutes on a smartphone  
Video viewing checks cognitive function

**Checking the vitality of the head**

**Prevention Programs and Monitoring**  
We provide total support for exercise, intellectual behavior, and eating habits. In addition, family members can confirm the status of their daily activities at any time.

**Neurotracks Cognitive function test**  
Check cognitive function from eye movements based on scientifically supported research data.

**Touch-M Light**  
You can check the vitality of your head by simply remembering and touching the order in which the screen lights. You can easily see the results on the spot.

圖 2-14：失智症商品之 App 功能畫面

**2. Dai-ichi's products based on the current environment**  
**⑤ "Dementia Insurance" ~Services for mental health care for the insured and their families~** Released in January 2019

**SERVICES**

**Alternatively, visiting services**  
At the request of a family member in the event of an emergency, a security guard visits instead

**Dementia Consultation Hotline**  
No usage restrictions

**If the customer has dementia insurance, free services are available**

- Visited the insured's home with a telephone call from a family member living separately.
- Available up to five times throughout the insurance period after two years of dementia insurance (rights granted once a year)

- By call, emergency request for visits
- Operator requests security guard to visit
- Security guard visits the site
- Report the results

For example, not being able to communicate with the insured, a family member call to request security guard to visit

Identify target address and ask security guard to visit

Security guard confirms that the target person is at home. Regarding the insured condition, the security guard reports to family on phone

- 365-day support of dementia consultation
- The insured and family members can use them any time at no charge.
- Direct to the operator with one button on the application

圖 2-15：失智症商品與保全業者合作情形

### 3、2018 年推出可選擇終身領取之「通天年金」保險商品(Tontine Annuity)：

依統計數據顯示，日本百歲以上人口，自 1963 年之 153 人逐年增加，截至 2015 年已增至 61,568 人，並預估 2050 年將增加為 70 萬人以上，成長超過十倍，且一般男女之平均壽命亦將分別增加至 83.5 歲、90.2 歲，可見如何確保超高齡人口老年生活之經濟來源，亦是日本社會面臨嚴峻的挑戰之一。

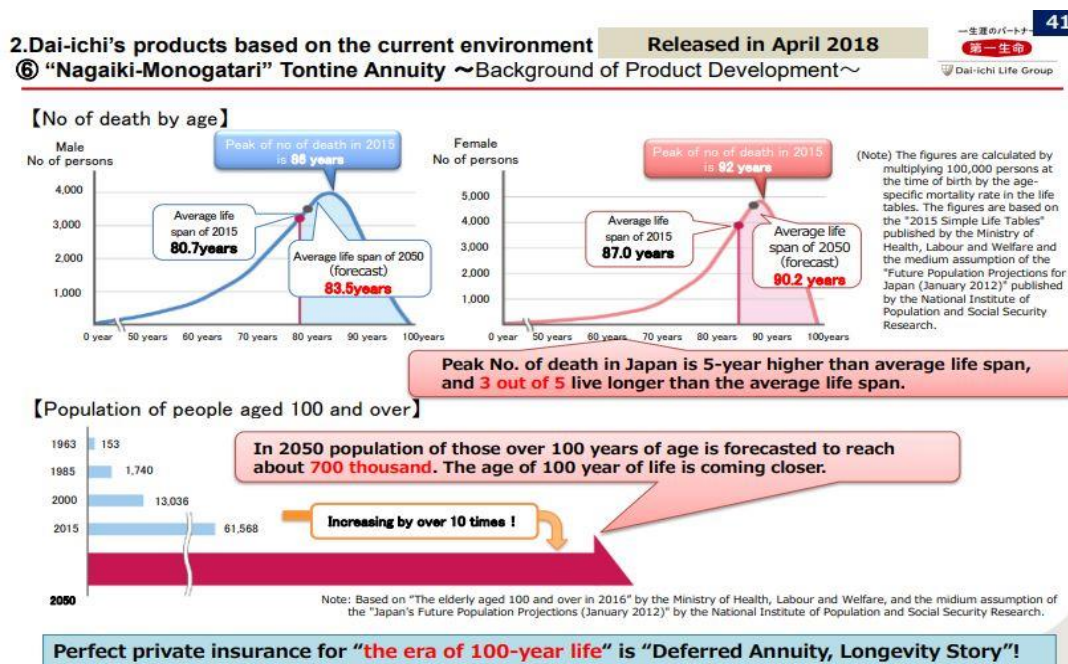


圖 2-16：日本超高齡人口預估變化情形

為提供超高齡人口老年生活之保障，第一生命自 2018 年推出「通天年金」保險商品，被保險人於年金累積期間結束後十年，開始年金給付期間，得選擇於 10 年內領取固定金額之年金，或選擇領取年金至終身並保障領取 10 年，另倘若被保險人於年金累積期間，或於年金累積期間結束後十年內身故者，可退還所繳保費之七成。

此項年金保險商品之特色為，年金累積期間結束後十年內，被保險人尚不得開始領取年金，惟於年金給付期間開始後，被保險人得選擇領取年金至終身，故縱使被保險人之年齡超過 90 歲、甚至超過 100 歲，均可獲得年金之保障，俾利確保老年生活之經濟來源。



2. Dai-ichi's products based on the current environment

Released in April 2018

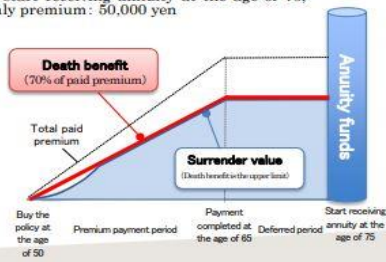
⑥ "Nagaiki-Monogatari" Tontine Annuity ~Product Features~

- Point ①** With lower surrender value (to 70% of amount equivalent to premiums paid) and without the payment of death benefit before receiving a pension, large annuity value is secured.
- Point ②** In addition to annuity certain (5/10/15 years), whole life annuity with 10 year guarantee is available. (annuity value is fixed when buying a policy regardless of annuity type)

<b>Product outline</b>		<b>Sales result</b>	
In case of death before receiving a pension	70% of amount equivalent to premiums paid will be refund.	<b>New contracts 2019 FY(cases)</b>	<b>Policies in force</b>
Pension type	fixed annuity (5, 10, 15 years)/ whole life annuity with 10-year guarantee	Total 2,008	As of July 2021
		50-59 Y 1,228	(cases) 5,759
		60-69 Y 613	
		70-79 Y 164	
		80 Y- 3	

**Product image**

( Policy example ) Males, 50 years of age, premium payment will be completed at the age of 65, start receiving annuity at the age of 75, monthly premium: 50,000 yen



Selectable!

Want to receive large amount by setting the period

**10 year fixed annuity**

Annual amount: 1,024,500 yen  
Return ratio in the case receiving for 10 years: **113.8%**

Want to receive as long as life would last

**Whole life with 10 year guarantee**

Annual amount: 602,600 yen  
Annuity is guaranteed for 10 years  
Return ratio at the age of 100age: **174.0%**

Can select

圖 2-17：第一生命「通天年金」保險商品內容

## (二)多元化通路發展

鑑於隨時代發展、社會變遷，各個不同的保險銷售通路分別有其優勢與主要銷售客群，以第一生命保險集團旗下第一生命、第一生命前線、NEO 人壽保險等三個主要銷售通路為例，第一生命於 1902 年創立，創立距今已超過一世紀，係以傳統業務員通路為主，提供客戶提供最完整、多元、全面性的人壽保險商品，第一生命前線於 2006 年設立，以銀行保險通路為主，為符合銀行保險的特性，主要銷售躉繳儲蓄型商品，NEO 人壽保險於 2015 年設立，以保經代通路、銀行保險通路為主，主要提供簡易型的人壽保險商品。

	 一生運のパートナー <b>第一生命</b> Dai-ichi Life	 第一フロンティア生命 第一生命グループ Dai-ichi Froniter Life	 <b>ネオファースト生命</b> 第一生命グループ Neo First Life
Founded	September 1902	December 2006	August 2015 (Began selling new products as a new company)
Main sales channels	Salespersons	Financial institutions	Insurance shops / financial institutions, etc.
Main products sold	Comparatively large-scale life insurance as a whole	Lump-sum savings products	Comparatively small-scale life insurance

圖 2-18：第一生命保險集團旗下品牌主要銷售通路及保險商品

在傳統業務員通路與銀行保險通路的比較上，業務員通路主要銷售保障型保險商品，並可依客戶需求及實際狀況增加各種類型之附加條款，銷售對象主要以具有工作能力之勞動人口為主，而銀行通路主要銷售儲蓄型保險商品，為符合銀行保險的特性，更以銷售躉繳儲蓄型商品為大宗，銷售對象以具有高資產價值的中年人口為主，客戶需求主要為退休規劃與資產保值。



圖 2-19：傳統業務員通路與銀行保險通路之比較

### (三)研發防疫保險商品並應用科技設備因應疫情

#### 1、研發 Covid-19 防疫保險商品：

為確保在 Covid-19 疫情期間，可即時提供保戶快速、便利的保障，第一生命推出簡易型的 Covid-19 防疫保險商品，以 18~39 歲之被保險人為例，每月保費為 500 日圓(以下同)(即以一枚日圓硬幣即可投保)，於三個月保險期間內，倘因確診 Covid-19 而有治療之需要者，最高可理賠至 10 萬元。又此防疫保險商品在特殊的合約關係下，亦可由第三人團體為被險人支付保險費，以便利各類團體為他人快速提供因應 Covid-19 所需之醫療保障。

#### Income security insurance



##### The age of living with COVID

Thorough support for hospitalization due to COVID-19 infection

##### Easy-to-understand, affordable insurance premiums

Insurance premium for Millennials (both men and women) is a uniform "one-coin" payment.\*1

##### Insurance premiums can be borne by a third party

Service providers can bear insurance premiums on behalf of users.\*2

\*1: For 18—39-year-olds, a monthly premium of 500 yen for an insurance benefit of 100,000 yen

\*2: When a special contract for payment of insurance premiums by a third party is added after receiving an offer from a service provider to bear insurance premiums

Age at enrollment	18 - 69 years old	Benefit amount	Benefits paid at the 7th, 30th, and 60th consecutive day of hospitalization due to illness or injury
Policy period	3 months (Contract can be renewed.) *Up to 10 years	Sample premium	10,000 - 100,000 yen

<Sample premium (benefit: 100,000 yen)>

Age (years)	18 - 39	40 - 44	45 - 49	50 - 54	55 - 59	60 - 64	65 - 69
Monthly premium payment (yen)	500	800	1,000	1,500	2,000	2,900	4,000

33


圖 2-20：第一生命 Covid-19 防疫保險商品

#### 2、應用科技設備提供遠距服務，並提供保戶關懷服務措施：

在 Covid-19 疫情期間為提供保戶更快速、便利之保險保障與服務，第一生命對確診保戶提供財務性需求的支持，包含在醫療院所的治療或在旅館的療養，且保戶原本需接洽該公司之各項業務，包含投保、保全、理賠之申請等，均可透過


手機下載 App 應用程式於線上完成，而無須走出家門，亦無須與保險業務員進行面對面接觸，即可完成各項保險服務之申請。該公司為因應 Covid-19 疫情變化，於每月一日動態調整保費，客戶可於疫情較為和緩時，可預先以較低的價格購買所需的保險保障。

### Corona mini support insurance (insurance for specific infectious diseases)




**Reliable protection for COVID-19**

You can secure financial preparation for hospitalization or hotel recuperation, etc. due to a positive PCR test by a medical institution.



**Dynamic pricing**

On the first day of each month, we offer appropriate insurance premiums according to the conditions of the COVID-19 pandemic.



**Easy application by smartphone**

All procedures, such as applying for insurance and claiming benefits, can be completed by smartphone





圖 2-21：第一生命於 Covid-19 疫情期間之因應措施


### Screen Image




- We have established a system that allows customers to digitally complete all procedures (application, conservation, and claim for benefits) on their smartphones.

**<Application Procedure Flow>**


Pre-application screen




Entering Subscriber Information



declaration



Credit Card Registration






圖 2-22：第一生命提供保戶下載保險服務之 App

又第一生命保險集團旗下第一生命前線，自 2020 年起提供所屬保經代通路之業務員，即時、雙向之線上視訊系統，供業務員銷售保險商品、聯繫保戶，暨辦理各項教育訓練，俾利於疫情期間，降低疫情之衝擊，使業務員仍可持續銷售保險商品、協助保戶洽辦業務，並接受各項教育訓練。

### Agency support using digital means (Training and sales support)



- ◆ As part of agency support, an online conferencing system of Teams and other programs on business mobile phones was used from 2020
- ◆ Online training and video training using supplied QR codes was started
- ◆ **This made real time bidirectional communication possible to meet increased online needs due to the pandemic, even for agencies to which our representatives could not visit often. In addition, streaming contents could be viewed at times suitable for the agents.**

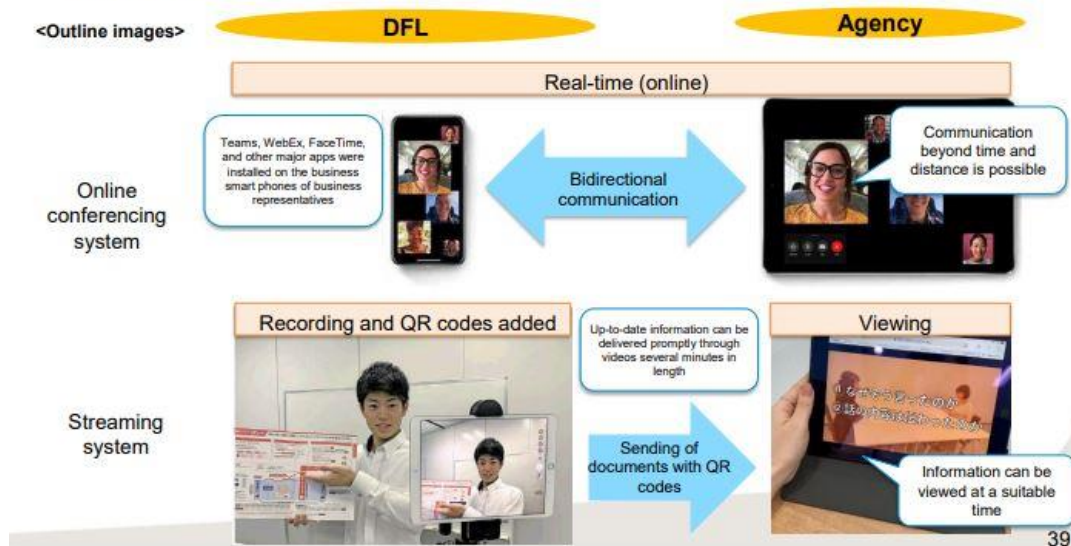


圖 2-23：第一生命前線提供業務員進行教育訓練、商品銷售之視訊系統

## 參、研習心得及建議

面對出生率持續下降、高齡人口持續增加的趨勢，我國與日本在人口結構的變化趨勢上，有許多雷同的地方，本次研習適可借鏡日本方面的經驗，提前預測我國未來人口結構變化之長遠發展趨勢，俾利我國壽險公司與保險業監理機關，在保險商品之設計規劃與銷售策略，暨相關監理政策上，提前調整因應。

整體而言，在勞動人口佔總人口比率減少之因素下，壽險公司保費收入減少、理賠支出增加，將是最直接且明顯的影響，故在費率釐訂上，即應納入此項人口結構變化的因素，以確保費率性。

觀察日本壽險公司對保戶提供之保障規劃，係建立在政府機構社會安全制度的基礎上，補充社會安全制度的不足。故日本壽險公司設計規劃失智症保險商品，利用科技設備，檢測被保險人體況，確認被保險人的認知能力，並與保全業者合作，當緊急狀況發生時可立即派員訪視，即時確保保戶之生命身體安全，頗值得我國壽險公司借鏡，於醫療服務體系或社會安全網之外，為高齡人口提供更妥適的人身安全保障。又日本壽險公司設計規劃「通天年金」保險商品，使被保險人可選擇於年金給付期間開始後，領取年金至終身，在高齡人口或超高齡人壽持續增加的趨勢下，亦值得我國壽險公司參考，在費率適足的前提下，確保被保險人老年生活之經濟來源，善盡社會責任，提供國人老年生活之保障。

又觀察日本壽險公司在面對本次 Covid-19 疫情，亦有研發防疫保險商品，並提供緩繳續期保費、簡化理賠申請佐證資料、保單優惠貸款等保戶關懷服務措施，並研發手機 App 供保戶下載，線上即可完成投保、保全、理賠等保險服務申請，暨提供業務員得以遠距視訊方式聯繫保戶，此部分與我國保險公司已研發之各項防疫保險商品、保戶關懷服務措施，暨我國保險業監理機關推動之遠距視訊投保措施，不謀而合，亦可見我國保險業監理機關與保險公司，於疫情期間各項防疫因應措施及作為，並不亞於日本等世界先進國家，且未來保險公司使用更多科技設備輔助業務的推廣並服務保戶，已是世界未來的趨勢。期盼我國保險公司對於

金融科技的發展與創新，應審酌在兼顧風險控管的前提下，穩步發展，以利增進並確保保戶權益。