

和泰保經聯合團隊

和泰保經聯合團隊
HO TAI INSURANCE BROKER



高齡客戶投保權益

和泰保險經紀人
HO TAI INSURANCE BROKER

在職訓練課程



課程大綱

1 課程規範之緣由

2 高齡客戶投保權益保障

3 發展高齡化金融商品與服務

4 高齡化議題：台灣高齡化與少子化情形

5 高齡化議題：老年常見疾病

6 高齡化議題：國人長照需求

7 高齡化議題：國人退休需求

8 在職訓練相關規範

9 高齡客戶投保權益保障之業務招攬處理制度及程序

10 課後測驗



課程規範之緣由

HO TAI INSURANCE BROKER



課程規範之緣由

- 人身保險業務員教育訓練要點第三條修正
- 人身保險業務員為確保具備**友善公平對待高齡客戶**之專業技能，**應參加所屬公司辦理之高齡客戶投保權益保障相關課程**，其內容包括：**評估高齡客戶是否具備辨識不利其投保權益情形之能力、公平對待高齡客戶、提供高齡客戶合適商品及友善服務之訓練課程。**



相關法規修正方向

資料來源:金管會保險局

➤ 自商品設計面強化商品適合度(KYP)措施

- (一)保險業進行保險商品研發時，應評估商品特性對於**65歲以上之客戶**之潛在影響及各種不利因素，包括評估是否適合銷售予65歲以上客戶。另保險業於新銷售保險商品之送審文件，應檢附「**銷售對象說明書**」，載明依商品特性評估該商品不適合銷售之對象及客戶特性、是否適合銷售予65歲以上之客戶。
- (二)保險業於保險商品準備銷售前，應對所屬業務員及合作銷售通路宣導保險商品是否適合銷售予高齡客戶、不適合銷售之對象及客戶特性。
- (三)保險商品銷售後，保險業應定期依過去保戶爭議案件**重新檢視評估**保險商品是否對高齡客戶之權益有不利影響、是否有未落實商品適合度之情形。



相關法規修正方向

資料來源:金管會保險局

▶ 自招攬及核保面強化充分瞭解客戶(KYC)措施

(一)保險業應要求業務人員及核保人員每年參加公平對待65歲以上客戶之**教育訓練**。

(二)業務人員及核保人員應評估65歲以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力，業務人員並應於招攬報告書載明評估結果及理由。但保險商品之特性經評估對高齡客戶不具潛在影響及各種不利因素者，業務人員尚無須辦理上開評估作業。

(三)保險業就傳統型保險商品銷售過程**應錄音或錄影**，以及核保作業應**加強評估適當性**之高齡客戶年齡門檻，均**自70歲以上調降至65歲**以上。

(四)保險業就符合年齡在65歲以上且購買有保價金之保險商品等條件之客戶，**應於銷售後且同意承保前再以電話訪問、視訊或遠距訪問**，依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。



相關法規修正方向

資料來源:金管會保險局

➤ 強化投資型保險資訊揭露面措施

(一)保險業就購買投資型保險商品之客戶均應提供建議書，且建議書於試算**揭露各保險年度保單帳戶價值**部分，應遵循相關規定。

(二)保險業對65歲以上或為身心障礙者之投資型保險商品客戶，應提供有利其閱讀銷售文件之**友善措施**。

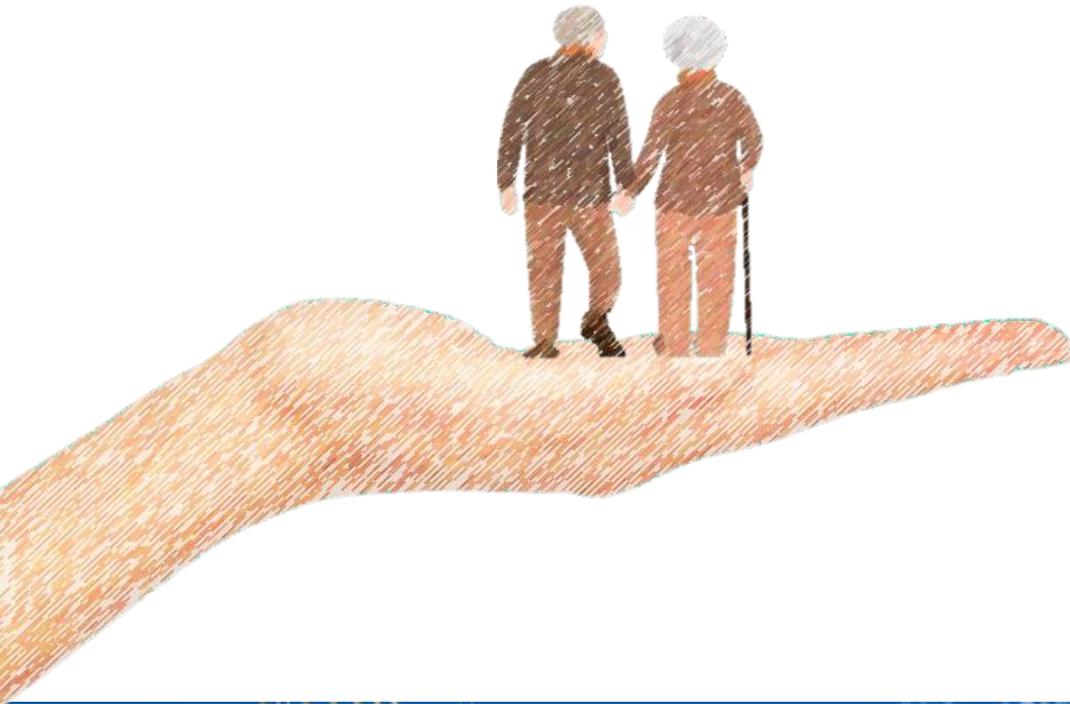
和泰保險經紀人
HO TAI INSURANCE BROKER

高齡客戶投保權益保障



高齡定義：

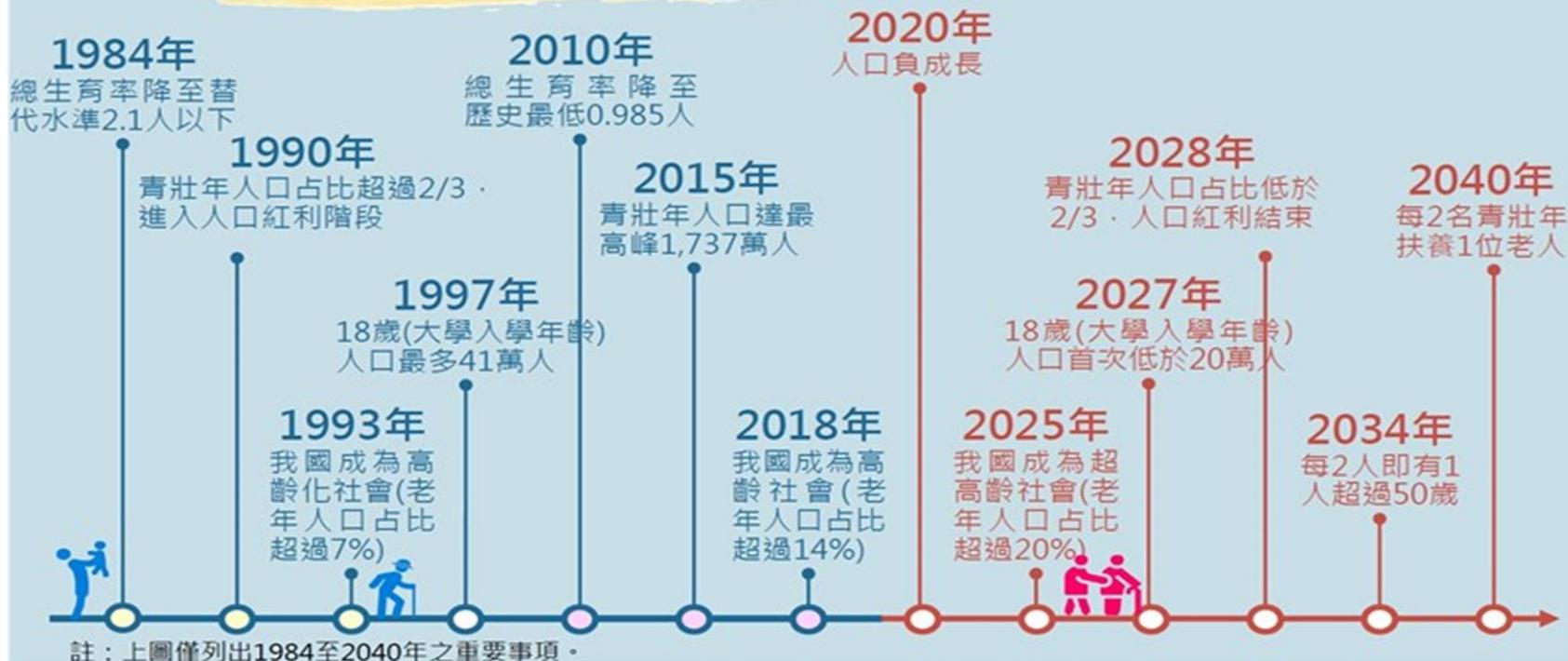
- ◆ 依聯合國世界衛生組織定義，**高齡者(Agedpopulation)**指65歲以上的人。
- ◆ 「老人福利法」第2條規定，**「老人」**指年滿65歲以上之人。
- ◆ 「保險業招攬及核保理賠辦法」第6條及第7條規定，**保險業對於65歲(保險年齡)以上客戶**須履行特別注意義務。



台灣人口提前進入負成長超高齡社會

我國人口大事紀

資料來源：國發會



台灣少子化、高齡化的趨勢難以逆轉，國發會於2020年8月公布最新人口推估報告，預估2025年台灣就會進入超高齡社會、每5人有1位是65歲以上老人，到了2034年，全國一半以上都是中高齡、超過50歲。



發展高齡化 金融商品與服務

- 高齡者安養信託
- 商業型逆向抵押貸款（以房養老）
- 保單活化、年金、長照保險
- 生命週期基金



高齡者風險類型與高齡保險因應措施

風險類型

高齡保險因應措施

壽命延長風險

扶養比例上升

醫療費用增加

長期看護需求

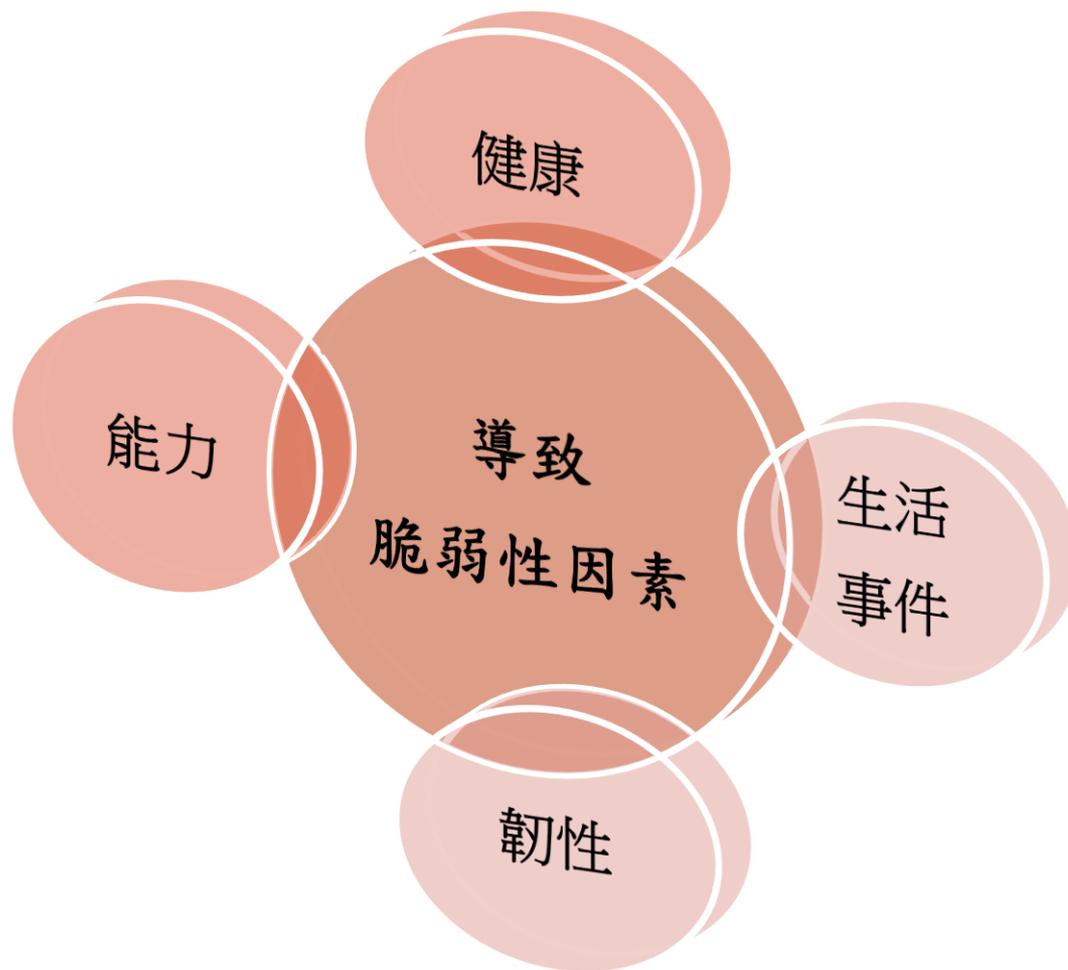
年金保險

醫療保險

長期看護保險



高齡投保可能面臨之風險



高齡投保可能面臨之風險



認知
障礙

視聽力
受損

過度
負債

照護
責任

學習
困難

計算力
變差

高齡者投保應詢問評估事項



1. 評估保戶是否具有辨識不利其投保權益之能力？
2. 評估保險商品適合該客戶及評估理由？

高齡者投保 應詢問評估事項

討論
對象

婚況

- 離婚
- 喪偶
- 未婚
- 已婚

辨識
能力

學歷

- 不識字
- 國中(含)以下
- 高中(含)以上

高齡者投保 應詢問評估事項

討論
對象

居住

- 獨居
- 長照村
- 與家人同住

瞭解
能力

投保及投資經驗

- 首次投保
- 有2次(含)以上投保經驗
- 無投資經驗
- 有1年以上投資經驗

高齡者投保 應詢問評估事項

保費支
付能力

收入來源

- 薪資收入
- 租金、投資收入
- 退休金、存款

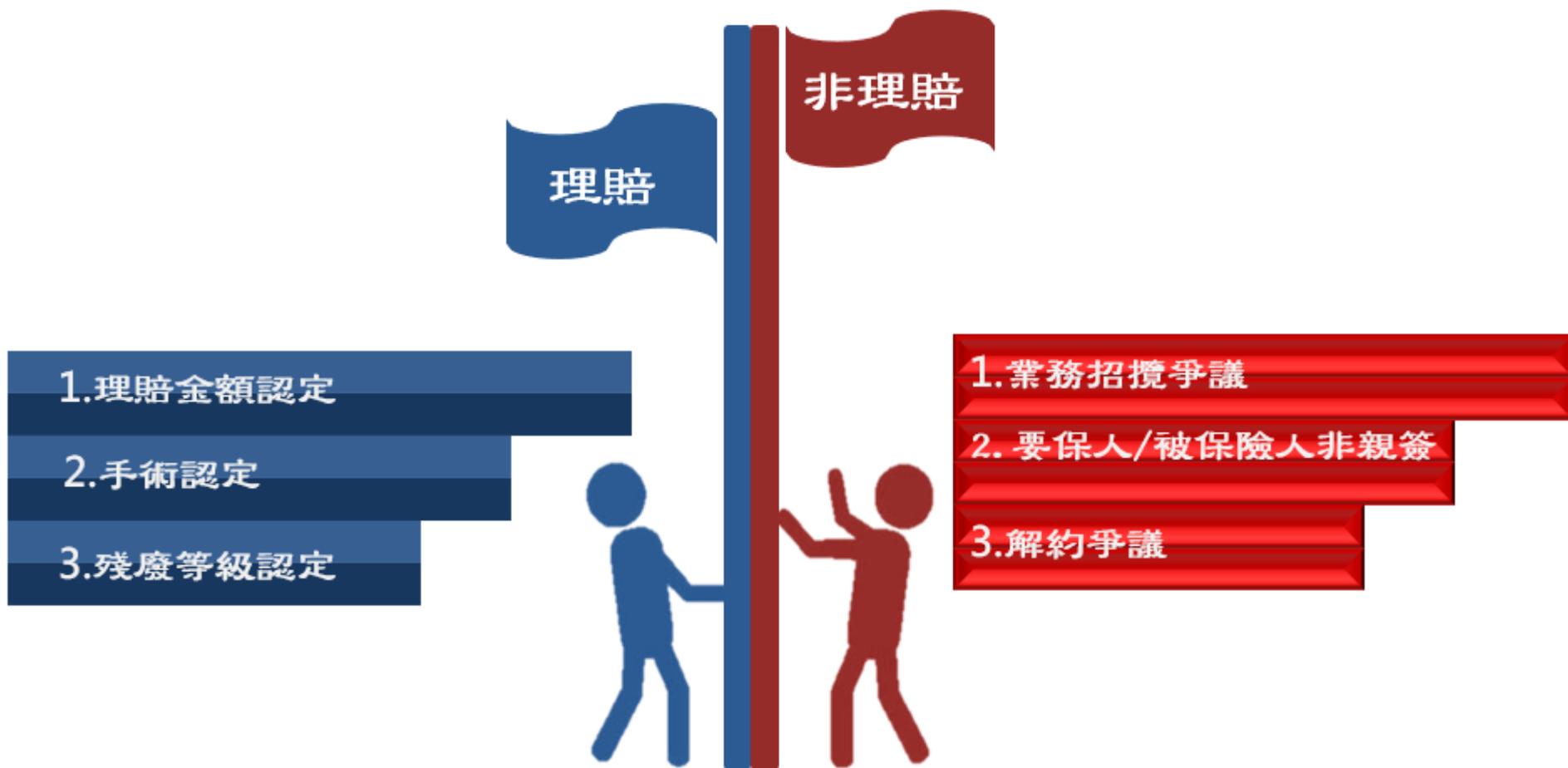
判斷
能力

生活事件

- 短期自身或親人發生重大病故或災難

高齡者常見的投保爭議樣態

高齡者(≥65歲)申訴及評議案件統計-人壽保險公司



銷售【高齡者】保單應注意事項

- 業務人員每年須參加公平對待高齡客戶的相關教育訓練。
- 對65歲以上或為身心障礙者之客戶，應提供有利其閱讀銷售文件之友善措施。
- 對65歲以上客戶投保案件，業務人員須評估客戶
 1. 是否具有辨識不利其投保權益情形的能力
 2. 保險商品適合度
- 對65歲以上客戶投保案件，於銷售過程須以錄音或錄影方式留存備查

銷售【高齡者】保單應注意事項

- 要保人或被保險人若為高齡不識字或無法簽名者
切勿由他人代為簽名
- 得以拇指(需註明左右手)蓋手指印代替簽名，且
需有兩名見證人於旁簽名及註明其身分證字號及
關係
- 招攬業務員不得充任見證人且其中一位需為家屬
- 並將以電訪確認



發展高齡化 金融商品與服務

和泰保險經紀人
HO TAI INSURANCE BROKER



- 臺灣已邁入高齡化的人口結構，我國於1993年老年人口占總人口比率超過7%成為高齡化社會，2018年該比率超過14%，成為高齡社會，預計2025年將超過20%，邁入超高齡社會。高齡化及少子化的趨勢不只造成家庭人口結構改變，金融需求也將隨之而變。鼓勵金融機構適度調整資源配置，開發提供符合高齡者需求之金融商品及服務，並可結合醫療、安養等服務機構之資源，提供高齡者老年生活所需資金及安養照護服務，增進退休生活保障，使臺灣的高齡者有更美好的生活。
- 為滿足高齡化社會之金融需求，並針對高齡化社會所衍生之各項老年經濟安全議題，包括因退休後之安養費用、疾病或意外導致之長期看護等需求，除辦理法規鬆綁外，並積極鼓勵金融機構創新研發相關金融商品與服務。



「安養信託-高齡者篇」-下一段夢幻旅程

資料來源:金融監督管理委員會





高齡者安養信託

- 高齡者或其親屬交付金錢(含保險金)、有價證券或不動產等財產，向信託業者辦理信託，信託目的包括老年安養之財產管理、安養照護、醫療給付等項目。金管會自105年起實施相關評鑑及獎勵措施，鼓勵銀行辦理高齡者安養信託。
- 評鑑績效優良銀行給予申請信託相關業務自動核准之獎勵。
- 要求信託公會與銀行業者，辦理高齡者安養信託之宣導。

和泰保險經紀人



推動信託2.0計畫

- 為鼓勵業者積極發展符合民眾生活各面向需求之全方位信託服務，本會已於109年9月1日發布信託2.0計畫。
- 計畫願景：透過與其他金融商品之整合，及結合都市更新及利用公有閒置土地，以打造友善住宅，推動在地安老；結合以房養老及保險給付等成立安養信託，以協助資產管理，確保經濟安全；透過跨業合作結盟，提供客戶一站式購足服務；並可結合證券化工具，以發展多元市場。



商業型逆向抵押貸款

➤由年長者提供自己既有之不動產設定抵押權予銀行，銀行每月平均撥付本金，作為老年生活保障之補充性措施，以安定年長者生活。目前已有多家銀行開辦。為方便民眾瞭解及獲取相關資訊，金管會銀行局已於官網設置「商業型以房養老貸款」專區，提供相關業務概況及統計資料，並可連結到中華民國銀行商業同業公會全國聯合會「商業型以房養老貸款資訊」，以取得目前各銀行辦理該項業務之相關訊息。





符合退休理財需求之基金商品

- 持續鼓勵投信業者開發提供符合高齡化社會需求、適合退休理財規劃之基金商品，並辦理退休理財教育。前述基金商品包括但不限於目標日期基金（Target Date Fund）等，以供作為規劃退休投資工具之選擇。

HO TAI INSURANCE BROKER



推動國人退休準備平台

- 為持續推廣國人退休理財觀念，促進國人落實執行退休理財活動，金管會請集保公司規劃結合退休投資與促進公益之「退休準備平台」，該平台110年9月23日於基富通證券股份有限公司之網站上線，平台內容包括：退休(保險)教育及缺口試算：教導國人認識退休(保險)風險有哪些，及提供試算退休金(保險保障)缺口之工具。
- 嚴選基金及下單導引：由專家於遴選適合退休投資之基金，提供優惠費用(如免手續費及低經理費等)之定期定額投資，讓全體國人均能以小額資金參與投資。
- 業者提撥經費參與社會公益：例如提供老人照護、急難求助等社會協助，促進優質友善的退休環境。
- 設置各家保險公司專屬網域之連結(單一入口)，國人點選後可連結至各家保險公司保障型保險商品之專屬網頁，提供國人基本保障之保險商品。



推動小額終老保險

- 金管會於105年12月28日發布訂定小額終老保險相關規範，鼓勵壽險業者開發設計及推廣小額終老保險商品，保障包括傳統型終身人壽保險保額新臺幣(下同)30萬元及一年期傷害保險附約保額2萬元，並就承保被保險人投保年齡達55歲以上績效優良者，除公開表揚外，另提供相關監理誘因，以因應高齡人口結構，補強社會安全網，滿足高齡者基本保險保障需求。
- 為提高國人保險保障額度及增加消費者投保規劃彈性，金管會108年3月27日發布修正小額終老保險相關規範，將前開傳統型終身人壽保險主契約保額上限由30萬元提高至50萬元，一年期傷害保險附約保額上限由2萬元提高至10萬元，及修正放寬繳費期間限制為6年以上，並自108年7月1日起實施。
- 為提高國人保險保障額度，金管會110年2月23日發布修正小額終老保險相關規範，將前開傳統型終身人壽保險主契約保額上限由50萬元提高至70萬元，有效契約數由二組放寬為三件，並自110年7月1日起實施。



推動年金保險/長照保險

- 為因應高齡化社會趨勢，推廣團體商業年金保險，並鼓勵民眾透過年金保險，保障老年經濟安全，金管會業核定「團體年金保險單示範條款-利率變動型」及修正發布「人身保險商品審查應注意事項」第94點，並備查修正「利率變動型年金保險精算實務處理準則」，俾利業者開發設計年金保險商品。
- 為配合衛生福利部長長期照護政策，金管會積極規劃與衛生署建立資訊溝通平台，並核定「長期照顧保險單示範條款」，俾利業者開發設計長期照顧保險商品。



高齡化議題

台灣高齡化 與少子化情形

和泰保險經紀人
HO TAI INSURANCE BROKER

人老生活不老

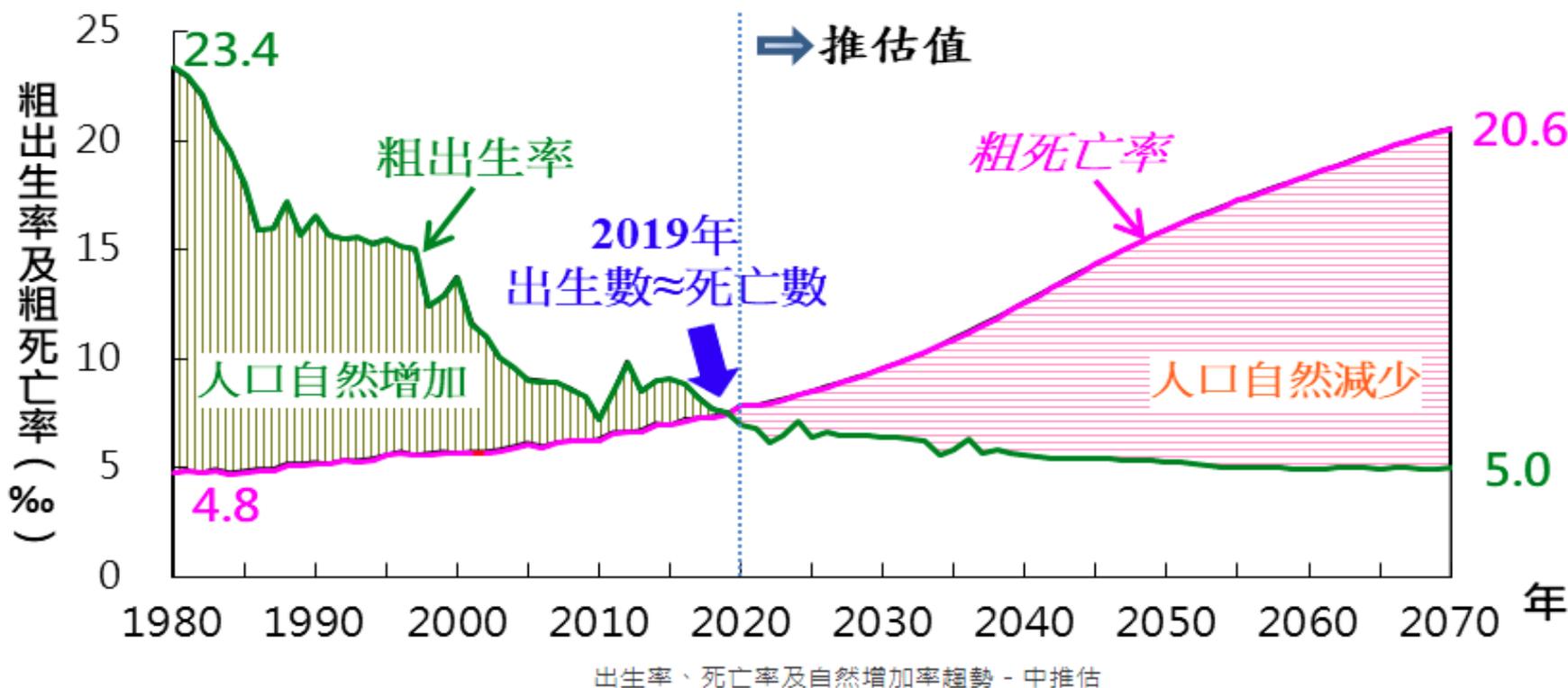
和泰保經聯合團隊
HO TAI INSURANCE BROKER



廣告

台灣地區年齡結構變化

隨著人口出生數逐年下降和死亡數逐年上升，再加上疫情影響，2020年預估為人口負成長。



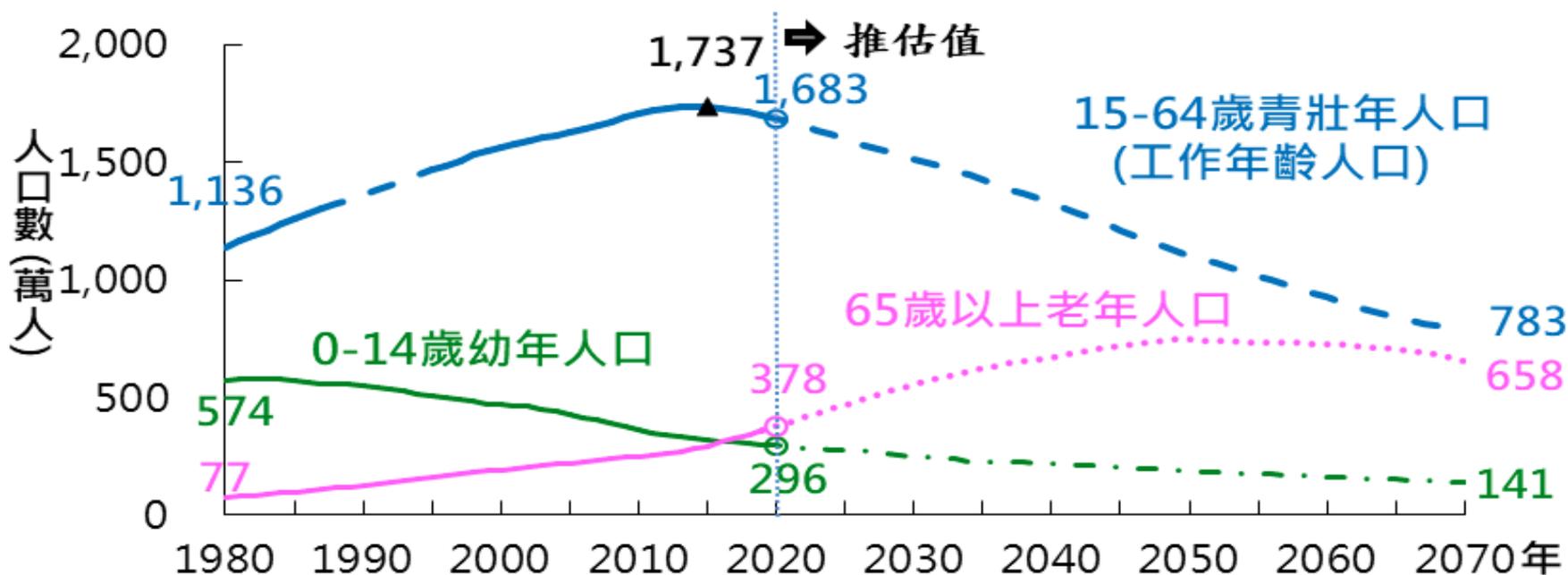
資料來源：

1. 1980年至2019年為內政部「中華民國人口統計年刊」。
2. 2020年至2070年為國家發展委員會「中華民國人口推估(2020至2070年)」。



高齡化與少子化情形

自年2017年老年人口超越幼年人口後，就呈現幼年、青壯年人口持續下降，老年人口持續上升的趨勢。以中推估為例，15-64歲青壯年人口在2015年達到最高峰1,737萬人，此後開始下降；此外，戰後嬰兒潮已陸續成為65歲以上老年人口，死亡數也隨之增加，大量的高齡照護需求成為未來必須正視的課題。



三階段人口趨勢 - 中推估

資料來源：

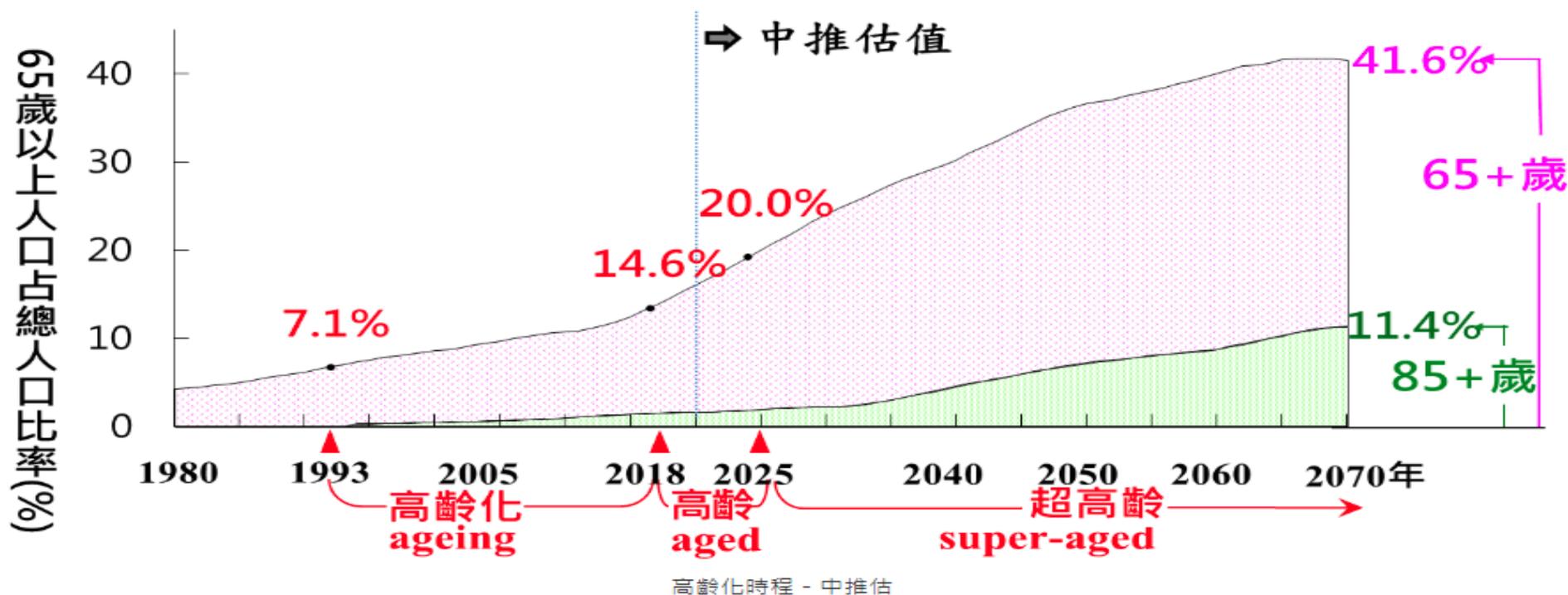
1. 1980年至2019年為內政部「中華民國人口統計年刊」。
2. 2020年至2070年為國家發展委員會「中華民國人口推估(2020至2070年)」。



我國高齡化趨勢

根據世界衛生組織定義，65歲以上老年人口占總人口比率達到7%時稱為「高齡化社會」，達到14%是「高齡社會」，達到20%稱為「超高齡社會」。

內政部於2018年宣告台灣正式邁入高齡社會，而國發會預估我國將於2025年成為超高齡社會，僅7年時間，預估較歐美國家、日本為快，與韓國(8年)、新加坡(7年)等國之預估時程相當。



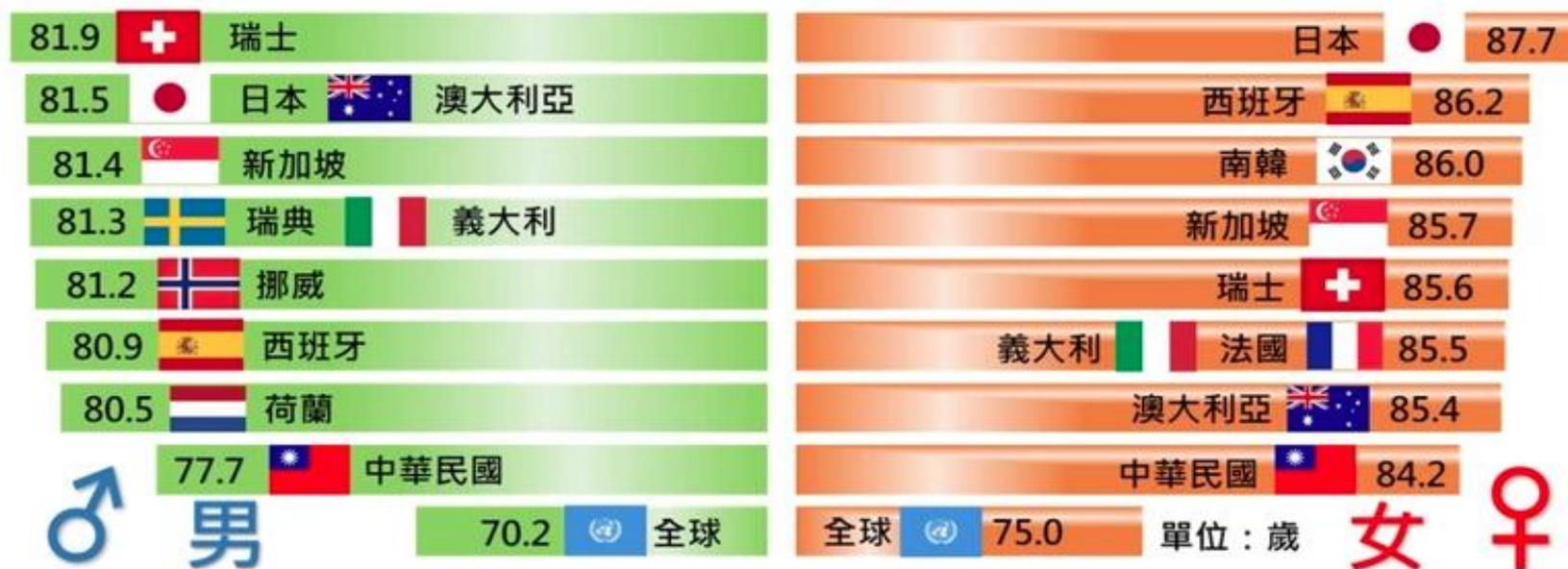
資料來源：

1. 1980年至2019年為內政部「中華民國人口統計年刊」。
2. 2020年至2070年為國家發展委員會「中華民國人口推估(2020至2070年)」。



國人平均壽命延長

根據內政部2020年公布「2019年簡易生命表」，國人的平均壽命為80.9歲，其中男性77.7歲、女性83.4歲。跟主要國家相比，男、女性的平均壽命皆高於中國大陸、馬來西亞及美國，而低於日本及挪威等國。



高齡化時程 - 中推估

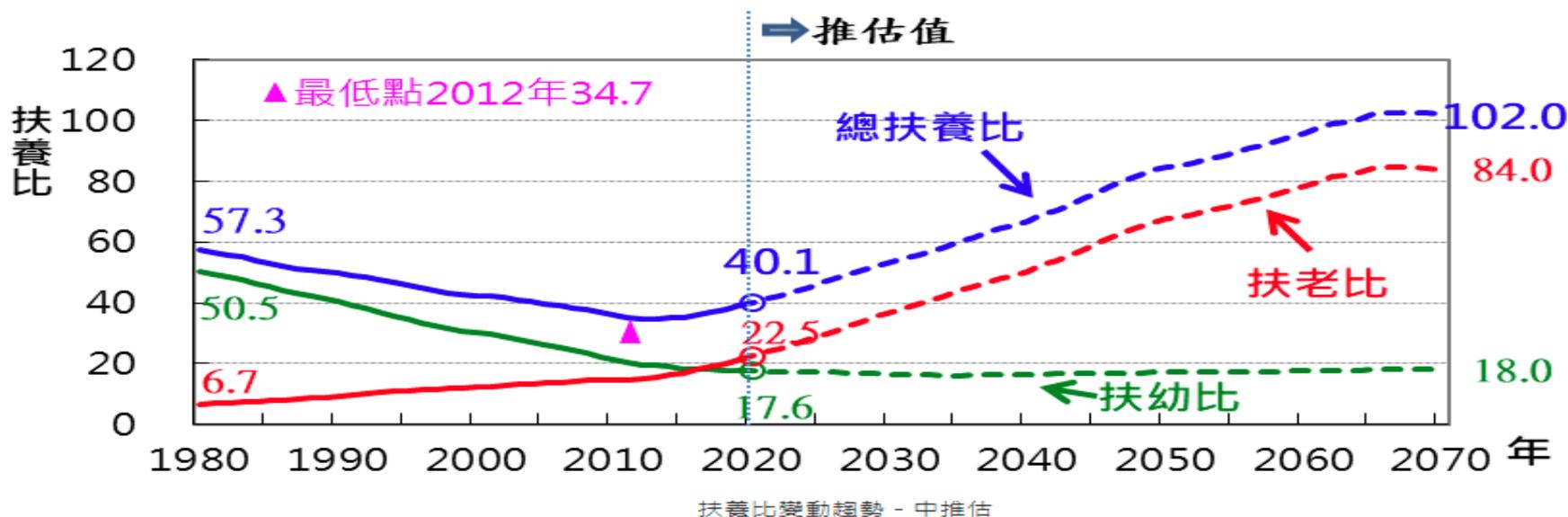
資料來源：

1. 1980年至2019年為內政部「中華民國人口統計年刊」。
2. 2020年至2070年為國家發展委員會「中華民國人口推估(2020至2070年)」。



扶老比、扶幼比、扶養比

- 「幼年人口」，指0歲至14歲的人口數
- 「勞動人口」，指15歲至64歲的人口數
- 「老年人口」，是指65歲以上的人口數
- 扶老比 = 老年人口 / 勞動人口，可以想成勞動人口賺錢養活老年人的比值
- 扶幼比 = 幼年人口 / 勞動人口，可以想成勞動人口賺錢養活小朋友的比值
- 扶養比 = (幼年人口 + 老年人口) / 勞動人口，可以想成每一位勞動人口要賺錢養活老年人和幼年人的比值
- 2020年每百位勞動人口所需扶養之依賴人口數為40.1人，其中老年人口為22.5人，首度超越幼年人口17.6人，未來扶幼比與扶老比將繼續呈反向發展，老年人口愈多，幼年人口愈少，整體而言，勞動人口的負擔還會提高。



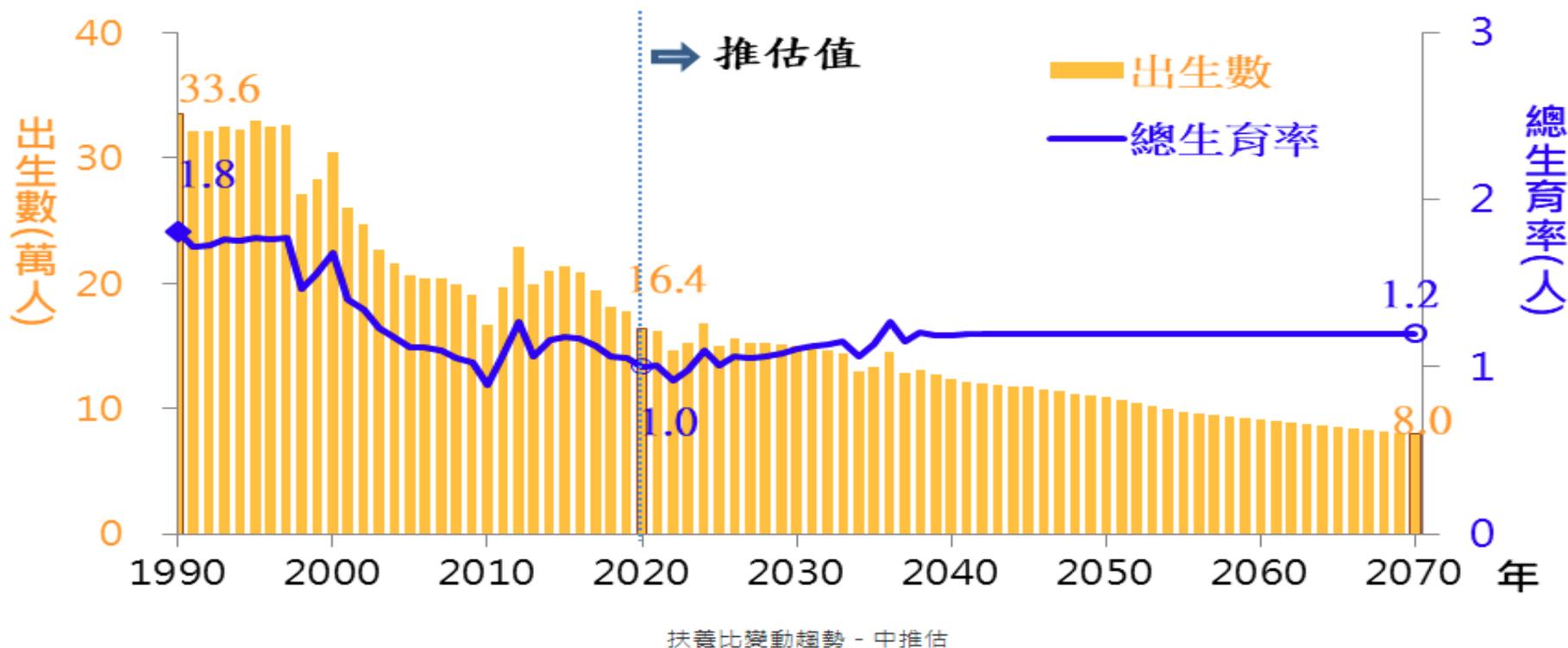
資料來源：

1. 1980年至2019年為內政部「中華民國人口統計年刊」。
2. 2020年至2070年為國家發展委員會「中華民國人口推估(2020至2070年)」。



生育率下降

我國生育率近年雖略有回升，但長期而言仍是下降趨勢。出生數的多寡，除受生育率影響之外，也與育齡婦女數（指15-49歲女性人口）有關，當生育率回升幅度不及育齡婦女下降幅度時，出生數即難以反降為升。



資料來源：

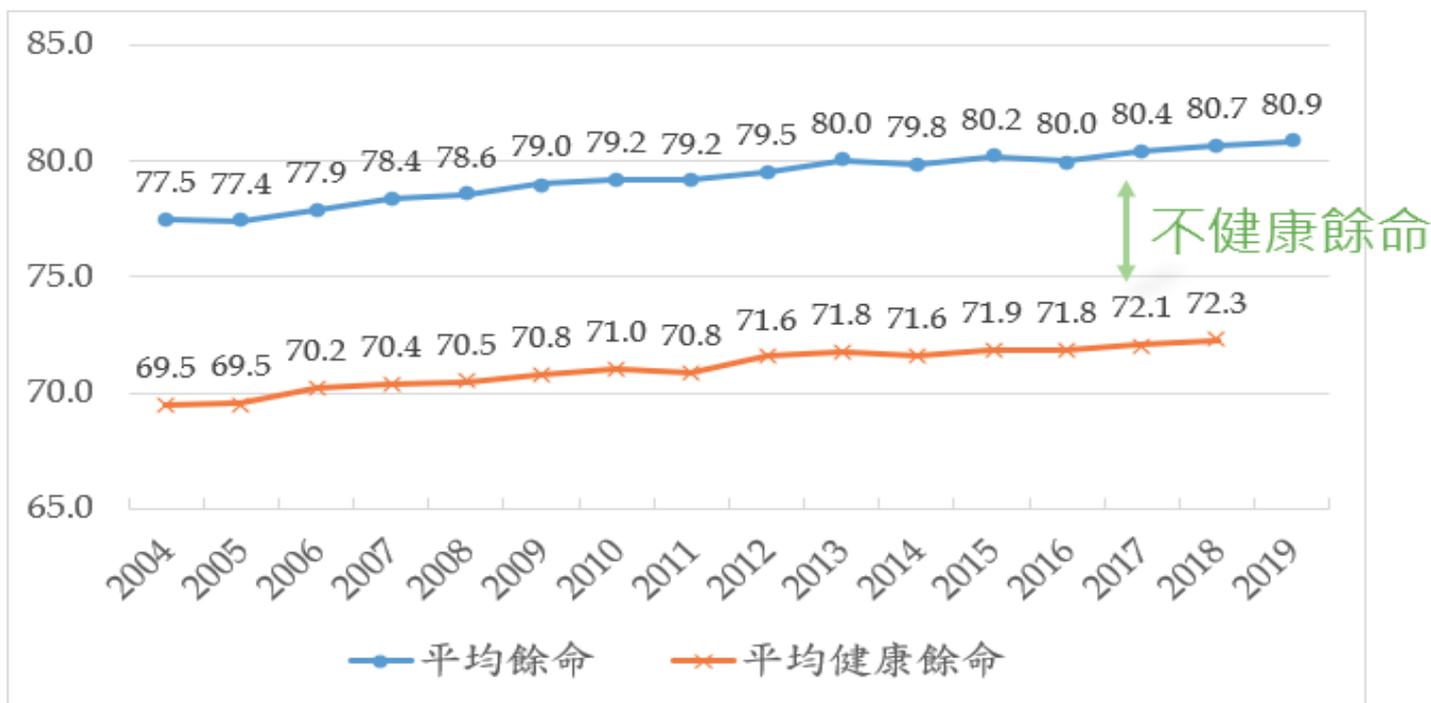
1. 1980年至2019年為內政部「中華民國人口統計年刊」。
2. 2020年至2070年為國家發展委員會「中華民國人口推估(2020至2070年)」。



台灣地區平均健康餘命

健康餘命是指依照現行死亡率及疾病盛行率來估算國人在各種健康狀況下，預期可健康生活的年數，與平均餘命的差距，就代表是不健康的存活年數。

2018年台灣的不健康餘命長達8.4年，也凸顯出醫療、長期照顧的需求和重要性。



國人平均健康餘命

資料來源：

1. 平均餘命：內政部。2. 平均健康餘命：衛福部。

資料來源:保險事業開發中心

高齡化議題

和泰保經聯合團隊
HO TAI INSURANCE BROKER



老年常見疾病



保健常識知多少

➤ **飲食習慣** 你有仔細評估過每天吃進肚子裡的東西嗎？

依據國健署公布的每日飲食指南建議，飲食搭配應依照個人年齡、性別和活動強度，找出合適的熱量需求及建議份量，均衡攝取六大類食物(水果、蔬菜、全穀雜糧、豆魚蛋肉、乳品、油脂與堅果種子)，才能獲得均衡的營養，保持健康喔。

➤ **531運動原則** 你多久沒運動了呢？

國健署建議，國人運動應掌握「531原則」：每周運動5次、每次30分鐘、心跳速度達每分鐘110下；對於沒有規律運動習慣的人，可從每日走1萬步開始；年長者、心血管疾病患者等，應先請醫師評估個人運動時的心肺負荷量，再選擇適合的運動，以達到護心的效果。



保健常識知多少

➤ **定期健康檢查** 依據國健署建議，65歲以上民眾，每年應檢查一次；40歲以上未滿65歲，至少每3年一次；未滿40歲者，至少5年一次。另外國健署也提供國人多項免費健康檢查，趕快到衛生福利部國民健康署網站查詢看看吧！

➤ **BMI指數** 你知道自己的肥胖程度嗎？

世界衛生組織建議以身體質量指數BMI來衡量肥胖程度， $BMI = \frac{\text{體重 (公斤)}}{\text{身高 (公尺)}^2}$ 。國民健康署建議，18歲以上成人合理的BMI值是18.5 ~ 24，若BMI指數超標，罹患肥胖相關疾病的可能性會變高。



保健常識知多少

► 血壓正常範圍

血壓分為收縮壓與舒張壓，血壓值的區間所代表的意義如下。

適度的運動可以增加血管彈性，適量的攝取蔬菜水果則有助於降低血壓。多以「蒸、煮、滷、拌、烤」五大不用油的方式烹調食物，減少口味重及高鹽類食物的攝取，也有助於降低高血壓的風險，最重要的，別忘了戒菸及少喝酒。

| 類型 | 低血壓 | 正常 | 正常偏高 | 高血壓 |
|-----|-----|---------|---------|------|
| 收縮壓 | <99 | 100-129 | 130-139 | >140 |
| 舒張壓 | <65 | 66-85 | 86-90 | >90 |



保健常識知多少

➤ **血糖** 抽血前空腹8小時，血糖值應小於100 mg/dL；若超過126 mg/dL是糖尿病。若介在100到126mg/dL之間，是糖尿病前期。

抽血前空腹8小時，喝下75克葡萄糖水，2小時後抽血檢測，血糖值應小於140mg/dL；若超過200 mg/dL是糖尿病。若介在140到200mg/dL之間，是糖尿病前期。

糖化血色素應小於5.7%；若超過6.5%是糖尿病。若介在5.7%到6.5%之間，是糖尿病前期。（這種檢查方式不適合懷孕婦女或血紅素有變異的人。）



國人潛在風險

- 國人十大死因**105年十大死因依序為(1)惡性腫瘤(癌症)、(2)心臟疾病、(3)肺炎、(4)腦血管疾病、(5)糖尿病、(6)事故傷害、(7)慢性下呼吸道疾病、(8)高血壓性疾病、(9)腎炎、腎病症候群及腎病變、(10)慢性肝病及肝硬化。
 標準化死亡率除癌症、慢性肝病及肝硬化較前一年有下降外，其他均呈上升。如以年齡別來看，1至24歲死亡人口以事故傷害居死因首位；25至44歲以癌症與事故傷害居前二位；45歲以上則以慢性疾病之癌症與心臟疾病居死因前二位。
- 三高盛行率**三高指的是高血壓、高血糖、高血脂，從20歲以上國人三高盛行率可以發現，三高已是國人普遍的問題了。

| 時間 | 高血壓 | | 高血糖 | | 高血脂 | |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 |
| 民國94-97年 | 21.6% | 15.2% | 10.4% | 6.6% | 27.9% | 15.5% |
| 民國102-103年 | 29.1% | 20.9% | 16.2% | 10.5% | 26.8% | 24.4% |
| 民國102-104年 | 29.0% | 22.4% | 14.5% | 10.4% | 24.9% | 22.6% |



國人潛在風險

- **菸酒的危害**根據世界衛生組織 (World Health Organization) 指出：
 - ✓ 低收入群裡有較高的使用菸草比率，買菸會排擠健康、營養及教育的支出，缺乏教育的情形會使下一代傳遞更不健康的行為及意識。
 - ✓ 種植菸草作物會排擠種植糧食作物，使用的農藥會污染地下水。菸蒂是海洋污染的頭號殺手，根據2015年國際淨灘活動資料顯示，海洋垃圾碎片中有15%為菸蒂，菸蒂需要12年的分解時間。
 - ✓ 菸害是全世界可預防性死因的第1名，菸品使用是導致心血管疾病、癌症、慢性呼吸道疾病、糖尿病等疾病的主要風險因子。
- 世界衛生組織於2017年3月報告指出，導致5歲以下幼童死亡的第一名是因空氣污染及「二手菸」引發的呼吸道感染問題，每年造成全球57萬幼童死亡。菸害無聲地戕害民眾健康，更是兒少健康的隱形殺手。
在臺灣，每年約27,000人死於菸害，每20分鐘就有1人死於菸害，其中癌症居首位占50%。而35歲以上可歸因於吸菸疾病之經濟成本，總計約1,441億元，占全國GDP之1.06%，顯見對國家個人的影響甚鉅。
資料來源：衛生福利部國民健康署
- **醫療費用支出統計**105年住院醫療費用計 1,948 億點，其中男性占 55.3%，女性占 44.7%；若以年齡層分析，65歲以上住院醫療費用占 43.5%，將近一半的比例，顯然年紀愈大，在醫療費用的支出愈高，所以別以為年輕時少走醫院，就輕忽了未來醫療的風險，記得未雨綢繆喔。
資料來源：衛生福利部統計處/105年全民健康保險醫療統計電子書



小心疾病來敲門

➤ **骨質疏鬆症** 骨質疏鬆症是因為骨質密度下降，使得骨折風險提高的疾病。起因是礦物質大量流失，導致骨頭中的鈣質流失到血液中，中年後還會因為體內造骨細胞活性開始慢慢減退，加速骨質疏鬆。容易因骨質疏鬆而骨折的部位包括脊椎、前臂骨、髖關節骨，通常骨折前都不會有任何症狀，一直到骨骼變得鬆軟易折，稍微受壓就會斷裂。

骨質密度可以經過測量，來檢視骨質疏鬆的情形，如下表：

HO TAI INSURANCE BROKER

| 診斷 | 骨質密度T值 |
|---------------|-------------|
| 正常 | ≥ -1 |
| 骨質不足，建議向醫師諮詢 | 介於-1到-2.5之間 |
| 骨質疏鬆，應立即向醫師諮詢 | < -2.5 以下 |



小心疾病來敲門

- ▶ **帕金森氏症** 帕金森氏症為老年人的三大神經疾患之一，為一種原因不明的慢性腦部神經元退化，會造成神經傳導物質(多巴胺)逐漸減少，進而影響患者的運動功能。

可能出現的症狀包括顫抖、步態不穩，容易跌倒、肢體僵硬，運動遲緩、寫字很小、講話小聲、含糊、聲調平板、肢體不自主扭動、缺乏臉部表情、自主神經系統障礙（姿態性低血壓、便秘、尿失禁、頻尿及性功能障礙）、感覺功能異常（肢體麻感、疼痛、嗅覺異常等）

資料來源：雙和醫院

- ▶ **五十肩** 沾黏性關節囊炎俗稱五十肩，多發生於50歲的中年人，又稱冰凍肩，患者多常感肩膀酸楚難忍，局部怕冷，疼痛情況在夜晚或天氣多變、轉冷時漸趨嚴重。通常手無法高舉過肩，日常生活高舉肩膀時有疼痛感。對於五十肩的日常生活保健方式，包括減輕肩部負擔，避免過度疲勞、避免肩部扭、拉、挫傷、注意肩部保暖，避免暴露於寒風及冷氣、肩部適度運動，加強肩部活動功能，增進局部的抗病力、心情放鬆保持愉悅，減輕生活壓力，以及注意營養均衡，適度攝取乳製品或高鈣食物等。

資料來源：雙和醫院

高齡化議題

和泰保經聯合團隊
HO TAI INSURANCE BROKER



國人長照需求



什麼是長照

- **什麼是長照** 長期照顧是指身心失能持續已達或預期達6個月以上者，依個人或照顧者的需要，所提供生活支持、協助、社會參與、照顧及相關的醫護服務。而且長照需求者不限於我們印象中的老人，也包含車禍或意外事故導致行動不便，或肢體殘障人士，都可能需要長照服務。
- **什麼是失能？失能等級如何界定？** 失能是指身體或心理因疾病或意外等因素而影響其生活能力，需要旁人協助或照顧日常生活。
一般上的判定是參考日常生活活動能力(ADLs)，包含吃飯、上下床、穿衣服、上廁所、洗澡等，以及工具性日常生活活動(IADLs)，包含煮飯、洗衣、作輕鬆家事、購物、理財、外出活動、打電話、遵醫囑服藥等，至少1項以上的ADLs或IADLs功能不全者，都是長照的潛在對象。



什麼是長照

- **什麼是失智？失智等級如何界定？**失智症是疾病，但不單單是一項疾病而是一組合式疾病，它不僅是記憶能力衰退，還會擴及影響語言能力、計算能力、判斷能力、思考能力及空間感等，甚至是個性轉變及幻覺及妄想的產生，種種行為都將嚴重影響到個人之工作能力、日常生活及人際關係。

失智症大致分為三類，一為退化性失智症，其中又以阿茲海默症(Alzheimer's Disease)最為世人所知；二為血管性失智症，其係因腦部血液循環不良致腦細胞死亡而損及智力；三為其它，仍因特定原因而失智。第一及二種失智症，經治療僅有減緩但無法根治或復原，但第三種失智症則經治療後，是有機會恢復。

常見判定失智方式，係有臨床失智量表(CDR)、簡易智能測驗(MMSE)，和專科醫師診斷判定之「分辨上的障礙」。所謂分辨上障礙係指：

- 時間的分辨障礙：經常無法分辨季節、月份、早晚時間等。
- 場所的分辨障礙：經常無法分辨自己的住居所或現在所在之場所。
- 人物的分辨障礙：經常無法分辨日常親近的家人或平常在一起的人。



常見的照顧方式

居家照顧

社區照顧

機構照顧



長照2.0 懶人包

- **我國長照政策歷程** 政府早年即察覺老年人口快速成長所衍生的照護問題，因此陸續推出有關長期照護的相關方案，包括2000年「建構長期照護體系先導計畫」、2001年「新世紀健康照護計畫」、2002年「照顧服務福利及產業發展方案」、2008年「我國長期照顧十年計畫」（現稱長照1.0）、2013年「長期照護服務網計畫」、2015年「長期照顧服務法」、2016年「長期量能提升計畫」與2017「我國長期照顧十年計畫2.0」（現稱長照2.0）等，種種政策皆為建構我國完善之長期照顧網而規劃，以滿足我國愈來愈迫切之長期照顧需求。
- **服務項目：** 照顧服務/營養餐飲/輔具無障礙環境改善/交通接送/居家護理/居家及社區復健/喘息服務/長期照顧機構/安全性看視/預防或延緩失能之服務
- **政府長照2.0專區網址：** <https://1966.gov.tw/LTC/mp-201.html>

高齡化議題

和泰保經聯合團隊
HO TAI INSURANCE BROKER

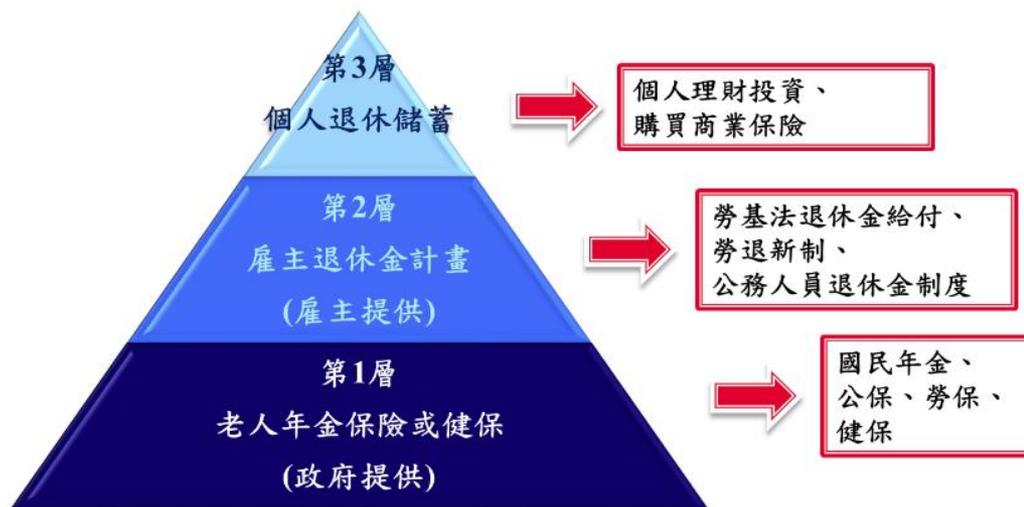


國人退休需求



退休知識

- **退休保障三層制基礎退休金**第一層保障是根據國人身分別，政府以不同類型的社會保險，例如勞保、公保、農保、軍保...等，在以普及化為目的的前提下，為國人建構了基礎保障。
- **企業退休金**第二層保障是透過多元化的退休金制度，例如公務人員退休金制度、勞工退休金制度（含過去的勞基法退休金、目前的勞退新制）或企業團體保險，由政府與雇主同時為員工建構籌措老年經濟財源。
- **個人退休準備**第三層保障是透過個人自主性的理財投資行為以及商業保險的規劃，來補強不足部分以及規避老年風險。





退休知識

➤ 退休準備的衝擊

- 平均餘命延長造成退休準備趨增
- 養兒防老觀念式微對於現在70歲以上的長者來說，普遍兒女數都較多，而且歷經過去台灣經濟起飛的年代，無論在退休金或年金福利方面，其實不大需要擔心經濟問題，養兒防老似乎還是有那麼一些效用。但是對於現在4、50歲的你，甚至是2、30歲的你，還期待未來退休後，子女給你孝親費嗎？
近年來台灣婦女生育率約在1.1~1.2之間徘徊，顯示了每個家庭平均只生1個小孩子，放眼全球，台灣也是生育率倒數前5名的國家，這代表了家庭結構愈來愈小規模，再加上台灣低薪資、高物價、高房價，未來年輕人能夠撐起自己的家庭已是非常了不起，孝親費對一般年輕人來說，已經是沉重的負擔，「養兒防老」這個名詞，恐怕已經消失在歷史的洪流裡了。
- 基礎退休金財源不穩



退休資金

- **基礎及企業退休金** 勞保年金勞工保險包括了生育、傷病、失能、老年、死亡給付，其中失能、老年、死亡提供了每個月領取年金的方式，即俗稱的老年年金、失能年金、遺屬年金。

老年年金就是勞工退休後，每個月由政府持續給付的一種年金，最大的特色就是活到老領到老，活得愈久領得愈多。可請領老年年金的法定年齡，依出生年次和請領時的年度各有不同規定，如下表，簡單來說，未來領取老年年金的法定年齡，將會延後到65歲開始。

- **養兒防老觀念式微** 對於現在70歲以上的長者來說，普遍兒女數都較多，而且歷經過去台灣經濟起飛的年代，無論在退休金或年金福利方面，其實不大需要擔心經濟問題，養兒防老似乎還是有那麼一些效用。但是對於現在4、50歲的你，甚至是2、30歲的你，還期待未來退休後，子女給你孝親費嗎？

近年來台灣婦女生育率約在1.1~1.2之間徘徊，顯示了每個家庭平均只生1個小孩子，放眼全球，台灣也是生育率倒數前5名的國家，這代表了家庭結構愈來愈小規模，再加上台灣低薪資、高物價、高房價，未來年輕人能夠撐起自己的家庭已是非常了不起，孝親費對一般年輕人來說，已經是沉重的負擔，「養兒防老」這個名詞，恐怕已經消失在歷史的洪流裡了。



退休資金

▶ 老年年金的給付金額按以下擇優給付：

1) 平均月投保薪資 × 年資 × 0.775% + 3,000元

2) 平均月投保薪資 × 年資 × 1.55%

其中平均月投保薪資以加保期間最高60個月之月投保薪資平均計算；保險年資未滿1年，以實際月數按比例計算；未滿30日，以1個月計算。例如實際投保年資16年3個月15天，則以「16又12分之4」年核給。

和泰保險經紀人

舉例：

王先生於民國43年出生，64歲請領老年年金，保險年資40年，平均月投保薪資45,800元。

選擇第1式： $45,800 \times 40 \times 0.775\% + 3,000 = 17,198$ 元

選擇第2式： $45,800 \times 40 \times 1.55\% = 28,396$ 元

若提前在60歲即退休請領老年年金，選擇第1式與第2式的年金金額分別為15,778元、25,556元。

由此可知年資愈長，選擇第2式愈有利。

| 出生年次 | | 46年(含)以前 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52年(含)以後 |
|--------|----|----------|-----|-----|-----|-----|-----|----------|
| 法定請領年齡 | 年齡 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 65 |
| | 民國 | 98-106 | 108 | 110 | 112 | 114 | 116 | 117(含)以後 |



退休資金

- **勞工退休金**「勞保」與「勞工退休金」是不同的制度，不一樣的事情喔。
勞保是一種社會保險，當被保險人發生保險事故時，可向政府請領保險給付，勞保老年年金就是勞工退休後，每個月由政府持續給付的一種年金。
勞工退休金是強制雇主給付勞工退休金的制度，雇主必須為適用勞基法之勞工按月提繳不低於每月薪水**6%**的金額，儲存於個人專戶，持續累積，累積的金額不會因勞工離職、轉換工作，或公司倒閉而受影響，專戶所有權屬於勞工。勞工也可以自己另行提撥每月薪水**6%**以內的金額，自願提繳的部分，在計算當年度個人綜合所得總額時，可以扣除。
勞工的月退休金金額，會依照申請時的年金生命表、平均餘命、勞工退休金平均保證收益率**3%**年平均來計算，勞工年滿**60**歲就可以請領退休金，提繳年資滿**15**年以上者，可以選擇請領月退休金或一次退休金，如果未滿**15**年，就只能請領一次退休金。
- 國民年金
- 個人退休準備
- 投資理財
- 商業保險
- 以房養老



高齡化社會將會面臨之問題

1. 壽命延長
風險

2. 扶養比率
上升

3. 醫療費用
增加

4. 長期看護
需求



高齡化社會之保險商品種類

| 商品 | 年金保險 | | 健康保險 | | 小額終老保險 | |
|------|---|---|--|---|---|----------|
| 項目 | 遞延年金保險 | 即期年金保險 | 長期看護保險 | 終身醫療保險 | 終身壽險主約 | 一年期傷害險附約 |
| 內容概述 | 遞延年金保險：被保險人繳交保險費一段期間(例：20年)或至特定年齡(例：65歲)後，壽險公司會定期給付被保險人年金金額至被保險人身故為止。 即期年金保險：被保險人繳交躉繳保險費後一年內，壽險公司會定期給付被保險人年金金額至被保險人身故為止。 | | 長期看護保險：當被保險人罹患符合長期看護狀態(例如：失去日常生活能力6項中3項者)且屆滿免責期間後，壽險公司會定期給付被保險人長期看護保險金。 終身醫療保險：被保險人在屆滿等待期間後，終身期間內因疾病或傷害而住院接受診療時，壽險公司會給付醫療保險金。 | | 終身壽險：提供身故及失能保障(上限新臺幣五十萬元)。 一年期傷害險：提供身故及失能保障(上限新臺幣十萬元)。 | |
| 滿足需求 | 可提供退休後生活的經濟來源，維持一定生活水準 | | 可提供因失去日常生活能力之經濟保障 | 可提供醫療費用負擔之終身保障 | 提供國人基本保險保障 | |
| 適合族群 | 青年、中壯年族群 | 退休或高齡族群 | 中壯年、高齡族群 | 各年齡族群 | 各年齡族群 | |
| 規劃重點 | 人口老化、少子化及扶養比愈來愈高，年輕族群應趁早透過遞延年金保險，為將來老年生活儲備經濟來源 | 利用一次給付退休金購買即期年金保險，讓壽險公司來解決因長壽而延長的生活經濟來源 | 因應人口快速老化與少子化雙重危機，及早購買長期看護保險，以防患未來年老時需人照護之費用所需 | 終身醫療險可解決未來年老時買不到醫療保險的窘境，並應付老年時期較多醫療保障需求 | 該險具有「低門檻」、「低保費」與「保障終身」等特性，可提供高齡化社會下中、高齡者基本保險保障 | |



附件：小額終老保險

| | | | | | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|
| 保險公司 | 富邦人壽 | 中國人壽 | 台灣人壽 | 全球人壽 | 遠雄人壽 | 元大人壽 | 新光人壽 | 第一金人壽 | 台銀人壽 | 宏泰人壽 |
| 商品名稱 | 金來寶 | 全民小額 | 珍傳愛 | 厚利安 | 全家保 | 小額終身 | 頌愛心 | 珍愛小額 | 金福氣 | 真心小額 |



在職訓練 和泰保險經紀人 相關規範



在職訓練相關規範

- 高齡客戶投保權益保障之相關課程**每年度之計算**以人身保險業務員登錄後之日曆年度為準。業務員註銷或停止招攬等異動時，應於再登錄後由所屬公司重新辦理該年度高齡客戶投保權益保障之相關課程，惟業務員當年度於異動後辦理再登錄於原所屬公司，且於異動前已完成高齡客戶投保權益保障之相關課程者，則無需重新辦理該課程。
- 應參加高齡客戶投保權益保障相關課程之業務員，**當年度未參加或未通過課程者，不得招攬高齡客戶保險商品。**
- 有關人身保險業務員應參加之高齡客戶投保權益保障之相關課程**每年應完成2小時。**



高齡客戶投保權益 保障之業務招攬處 理制度及程序

高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序



- 一、保險業從事保險招攬之業務人員資格、招攬險種、在職訓練、獎懲及權利義務，其中在職訓練包括保險業應要求業務人員**每年參加公平對待六十五歲以上之客戶**之相關教育訓練。
- 二、保險業從事保險招攬之業務人員**酬金**與**承受風險**及支給時間之**連結考核**，**招攬品質**、**招攬糾紛**等之管理。
- 三、保險業從事保險招攬之業務人員代收保險費之收費作業、送金單或收據之領用、收費時間及繳回等管理。
- 四、依行銷通路別及其特性訂定應遵行之事項。



高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序

五、 保險業從事保險招攬之業務人員應充分瞭解要保人及被保險人之事項，其內容至少應包括：

(一) 基本資料：

1. 要保人及被保險人之**基本資料** (至少應包括姓名、別、出生年月日、身分證字號及聯絡方式；若為法人者，為法人之名稱、代表人、地址、聯絡電話)
2. 要保人與被保險人及被保險人**與受益人之關係**。
3. 其他主管機關規定之基本資料。

(二) 要保人及被保險人**是否符合投保之條件**。

(三) 要保人及被保險人之**投保目的及需求**。

(四) 要保人繳交保險費之**資金來源**。

(五) 評估六十五歲以上之客戶**是否具有辨識不利其投保權益情形之能力**。

高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序



六、 保險商品適合度政策，其內容至少應包括：

- (一) 要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。
- (二) 要保人投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求具相當性。
- (三) 要保人如係投保外幣收付之保險商品，應瞭解要保人對匯率風險之承受能力。
- (四) 要保人如係投保投資型保險商品，應考量要保人之投資屬性、風險承受能力、繳交保險費之資金來源，並確定要保人已確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔，且不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。

高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序



和泰保險聯合團隊
HO TAI INSURANCE BROKER



七、保險業從事保險招攬之業務人員有誠實填寫招攬報告書之義務，其內容至少應包括：

(一) 招攬經過。

(二) 要保人及被保險人工作年收入及其他收入。

(三) 要保人及被保險人是否投保其他商業保險，以及要保人投保前三個月內是否有辦理貸款或保險單借款之情形。

(四) 家中主要經濟來源者。

(五) 身故受益人是否指定為配偶、直系親屬，或指定為法定繼承人，且其順位及應得比例適用民法繼承編相關規定。若否，應說明原因。

(六) 對六十五歲以上之客戶投保案件，應載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄。

(七) 其他有利於核保之資訊。



高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序

八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事

- (一) 以未具保險業招攬人員資格者為招攬。
- (二) 對要保人或被保險人以錯價、放佣或其他不當折減保險費之方法為招攬。
- (三) 以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告、以不同保險公司之契約內容作不當比較或其他不當之方法為招攬。
- (四) 勸誘要保人以貸款或保險單借款繳交保險費。
- (五) 使用未經保險業同意之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書為招攬。



高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序

- (六) 慫恿要保人或被保險人違反告知義務或以不當之手段唆使要保人辦理退保、轉保、縮小保額、繳清、展期或貸款等行為。
- (七) 酬金支付對象與要保書所載招攬人員不同。
- (八) 挪用或侵占保險費。
- (九) 未確認要保人或被保險人對保單之適合度，包括對六十五歲以上之客戶提供不適合之保險商品。
- (十) 給付或支領推介要保人申辦貸款之報酬。
- (十一) 其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。

高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序



九、保險業應要求為其從事保險招攬之保險代理人及其業務員遵循下列事項：

- (一) 保險代理人管理規則、保險業務員管理規則之規定及保險代理合約之約定。
- (二) 除本項第一款之獎懲及第二款之酬金與承受風險及支給時間之連結考核等事項外，應依據本項第一款至第八款所列事項辦理，並明定於保險代理合約。

高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序



十、保險業銷售各種有**解約金**之保險商品(不包括小額終老保險及保險期間在三年以下之傷害保險)予**六十五歲以上之客戶**，應經客戶同意後將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡，並應由適當之單位或主管人員進行覆審，確認客戶辦理該等商品交易之適當性。

前揭錄音、錄影或以電子設備辦理之方式，由中華民國人壽保險商業同業公會訂定，並報主管機關備查。

高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序



- 十一、前款銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡至少應包括下列事項，且應保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年：
- (一) 招攬之業務員出示其合格登錄證，說明其所屬公司及獲授權招攬保險商品。
 - (二) 告知保戶其購買之保險商品、保險公司名稱及招攬人員與保險公司之關係、繳費年期及繳費金額。



高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序

- (三) 說明商品重要條款內容、除外責任及建議書內容。
- (四) 說明契約撤銷之權利。
- (五) 詢問客戶是否瞭解每年必需繳交之保費，並確認客戶是否可負擔保費。
- (六) 客戶購買之保險商品如係投資型保險商品，並應說明商品之投資風險、保險商品說明書重要內容、保單相關費用（包括保險成本等保險費用）及其收取方式，以及詢問客戶是否瞭解在較差情境下之可能損失金額，並確認客戶是否可承受損失。

高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序



十二、保險業就客戶購買有保單價值準備金之保險商品(不包括小額終老保險、保險期間在三年以下之傷害保險)、健康保險商品或有生存保險金之房貸壽險商品者，應另指派非銷售通路之人員，於銷售保險契約後且同意承保前，再依下列事項進行電話訪問、視訊或遠距訪問，並應保留電話訪問錄音紀錄、視訊或遠距訪問錄音或錄影紀錄備供查核，且應保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年。



高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序

(一)對於繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款之客戶，應確認或告知下列事項：

1. 確認符合第五款、第六款及第八款所定事項。
2. 對於繳交保險費之資金來源為貸款或保險單借款之客戶，向其明確告知其因財務槓桿操作方式所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額。
3. 對於繳交保險費之資金來源為解約之客戶，向其明確告知其因終止契約後再投保所產生之保險契約相關權益損失情形。

高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序

和泰保經聯合團隊
HO TAI INSURANCE BROKER



(二) 對於年齡在**六十五歲以上之客戶**，應依客戶所
購買保險商品不利於其投保權益之情形**進行關
懷提問**，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛
在影響及各種不利因素。

十三、其他主管機關規定應遵行之事項。



高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序

保險業應要求業務往來保險經紀人遵行下列事項：

- 一、符合保險經紀人管理規則之規定及業務往來合約之約定。
- 二、不得以保險費折讓或其他不當之誘因而向要保人推介保險商品。
- 三、不得勸誘要保人以貸款或保險單借款繳交保險費，並應瞭解繳交保險費之資金來源是否為貸款或保險單借款。
- 四、不得有其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。

高齡客戶投保權益保障之 業務招攬處理制度及程序

和泰保經聯合團隊
HO TAI INSURANCE BROKER



- 第一項第七款之規定，於招攬財產保險時，得不適用。
- 第一項第七款所規定之招攬報告書內容，於招攬微型保險時得不適用，由保險業依其內部風險控管考量自行訂定。



課程結束

和泰保險經紀人

HO TAI INSURANCE BROKER

請完成課後測驗