

保險法等法規與人壽保險營銷

LIAROC-OLIS 2010

2010年5月20日

財團法人亞洲人壽保險振興中心

事務局次長 古藤 卓

自我介紹

- ❁ **1979**年進入協榮生命(現為直布羅陀生命)服務
- ❁ 歷經分公司等業務管理部門，累積事務管理經驗
- ❁ 之後調回總公司，在人事部門**7**年，在經營企劃部門**9**年
- ❁ **2010**年**4**月起進入**OLIS**服務



關於OLIS

- ❁ 係由協榮生命當時的社長故川井三郎先生於**1967**年設立
- ❁ 目的是希望協助亞洲各國的人壽保險事業得以健全發展



1. 保障消費者權益的強化流程-1

- 隨著二次大戰後的高度經濟成長，凸顯了消費者問題的嚴重性。
 - ⇒ 公害問題
 - ⇒ 粗製濫造的劣等商品等
- 消費者與企業之間的力量差距擴大。
- 消費者保護基本法的制定(**1968年**)。

1. 保障消費者權益的強化流程-2

- 消費者保護法制定後，社會情勢有了更大的轉變
 - ⇒ 消費糾紛的劇增
 - ⇒ 發生各種的不幸事件
 - ⇒ 進入高度資訊通訊社會
- 單靠法律「保障」消費者已變得越來越困難

1. 保障消費者權益的強化流程-3

- 調整消費者保護基本法、
修訂消費者基本法(2004年)
重點有
 - 尊重消費者權益與自力救濟。
 - 明示消費者與企業間的資訊力差異、
交涉力差異。

1. 保障消費者權益的強化流程-4

若是以銷售一般性產品或商品的企業為對象，其方向性是對的。

但就金融商品而言，

只有「尊重消費者權益與自力救濟」

是不足以保障消費者權益。

1. 保障消費者權益的強化流程-5

金融商品，尤其是壽險商品，和一般商品有哪些不同之處呢？

2. 人壽保險公司的特性

- 日本的人壽保險公司和台灣一樣是採取執照制
 - 營業執照制度：受到行政上最嚴格的規範

參考資料

國家	公司數	制度
日本	47	執照制
台灣	30	執照制

美國	1,123	登錄制
----	--------------	-----

日本為2010年4月之統計
台灣係根據壽險公會資料
(2010年4月)
美國係根據Swiss Re 的報告
(2006)

2. 人壽保險公司的特性

為什麼不採登錄制而是執照制呢？

□ 人壽保險的特徵 ①

- 長期性：由於壽險保單經常是**20年**、**30年**之長期契約，保險公司必須確保給付長期契約之能力。

2. 人壽保險公司的特性

為什麼不採登錄制而是執照制呢？

□ 人壽保險的特徵 ②

- 資訊的不對稱性:讓人壽保險得以成立的保險數理並非一般人所能理解，閱讀條款內容就能理解的民眾畢竟少數。

2. 人壽保險公司的特性

為什麼不採登錄制而是執照制呢？

□ 人壽保險的特徵③

- 對家庭經濟的重大影響:每一家庭的年繳保險費為454,000日圓(生命保險文化中心)
以繳費期間30年計算，保險費總額是1,360萬日圓，對國民經濟的影響甚鉅。

換言之，

人壽保險的特徵是

- 長期性
- 資訊的不對稱性
- 對家庭經濟的重大影響

因此，在保障消費者權益的強化流程中，單靠「尊重消費者權益與自力救濟」是很難做到充分的保障。

必須要有更嚴格的規範才行。

保險業法和保險法的關係

□ 保險業法

- 對保險公司的規範、監理、組織、經營的規定。
- 以保險公司為對象而訂定的法令規則，一旦做出了「不得有」的違反行為，就會被課以處罰。

□ 保險法

- 乃保險公司與要保人之間有關保險契約的規定。
- 例如，就算有違反告知義務的情況發生，若有妨礙告知的行為，則解除權將不被認可等有關保險簽約的規制。

各國立法的概念

	行政⇒保險公司	保險公司↔消費者
日本	保險業法	保險法
台灣	保險法	
中華人民共和國	保險法	
德國、法國、瑞典	保險業法	保險法

3. 和人壽保險有關的主要法律

(1) 關於保險業法

□ 制定的意義

- 保險監理的基本法。
- 規定了包括保險公司經營及保險招攬等與監理相關的所有事項。

□ 歷程

- **1900**年制定
- **1939**年全面修訂
- **1995**年全面修訂

3. 和人壽保險有關的主要法律

(1) 關於保險業法

□ 法令上對於行銷的禁止行為（第300條）

- 虛偽的說明，重要事項的不說明
- 教唆虛偽告知，妨礙重要事項的告知
- 不當的契約轉換
- 提供特別的利益
- 有引人誤解嫌疑的比較說明、暗示
- 對不確定事項做出確定的判斷或做出有引人誤解嫌疑的說明、暗示
- 以脅迫或不當利用業務上的地位等方式要保或消滅保險契約
- 對保險公司的信用力或給付能力有引人誤解之嫌的暗示
- 無登錄資格之招攬行為

3. 和人壽保險有關的主要法律

(1) 關於保險業法

- 其他不當行為（第**307**條）
 - 未面對面接觸客戶之招攬行為
 - 偽造文書
 - 挪用保險費
 - 製造假業績
 - 脫離保險原本意旨的招攬活動

3. 和人壽保險有關的主要法律

(2) 關於保險法

- 關於保險契約的規定始於**100**年前的部分商法中。
- 由於社會情勢的轉變，尤其是基於保障消費者權益的觀點，於**2008**年**6**月被單獨立法，並於**2010**年**4**月正式實施。

3. 和人壽保險有關的主要法律

(2) 關於保險法

- 以下簡單說明剛實施的保險法中
 - 有關保障消費者權益的主要內容
 - 對營業方面的影響

3. 和人壽保險有關的主要法律

(2) 關於保險法

□ 告知義務關係

- 告知對象限定於與風險有關之事項
- 從自發性的告知義務轉為回答來自保險公司提問的義務
- 違反告知義務若和保險事故之間無因果關係，保險公司不得免責。
- 招攬人如有教唆不告知的行為時，無法解除契約。

3. 和人壽保險有關的主要法律

(2) 關於保險法

□ 保險給付的履行期

- 申請保險金後，保險公司應有基於調查需要的「相當期間」做為履行期限，超過期限時應負起給付遲延的責任。

※相當期間:原則為**5**個工作日

- 履行期起算的基準日，是以員工收件日，而非公司收件日。

3. 和人壽保險有關的主要法律

(2) 關於保險法

□ 受益人變更的通知

- 要保人取得被保險人同意，並通知保險公司後，方得變更受益人。
- 過去受益人變更必須記載於保單上。
- 通知日、親手交付:保險公司員工收取日; 郵寄:郵戳日。

3. 和人壽保險有關的主要法律

(2) 關於保險法

□ 未到期保險費的退還

- 對於年繳、半年繳的保單，一旦契約消滅(解約)，或可豁免保費時，如有未到期保險費應予退還。
- 過去基於「保險費不可分原則」，無法將年繳、半年繳保費分割成以月為單位。

3. 和人壽保險有關的主要法律

(2) 關於保險法

□ 被保險人的解約要求

- 為防止道德危險，要保人收到被保險人解約的要求時，必須辦理解約。

3. 和人壽保險有關的主要法律

(2) 關於保險法

□ 重大事由解約

- 因為要保人企圖不當領取保險金等道德危險，造成要保人和保險公司之間的信賴關係消失，保險公司可解除契約。

※重大事由:為保險金殺人、保險金詐欺

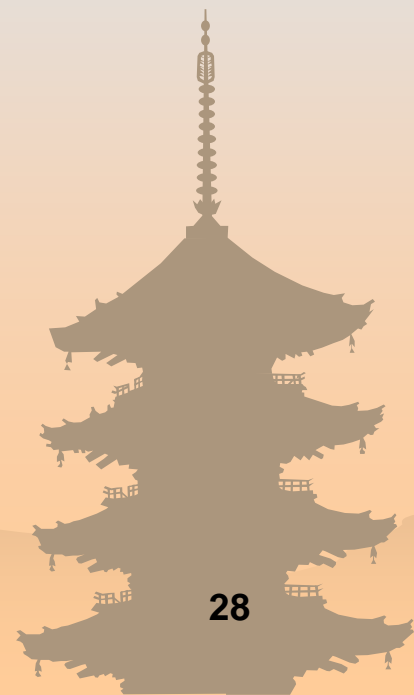
3. 和人壽保險有關的主要法律

(2) 關於保險法

- 片面實施強制性的規定
 - 片面訂定對要保人，被保險人及受益人不利的條款是為無效。



雖然稍微離題，請參考一下。



拒賠問題促使規制嚴格

❁ 拒賠問題:

2005年2月爆發M生命的死亡保險金不當拒賠問題後，成為重大社會問題。

❁ 追加給付:

2007年12月，**38**家公司被迫追加給付合計**135**萬件、**973**億日圓。（過去**5**年）

❁ 金融廳的處分：

停止營業（**1**家）、命令業務改善（**10**家）

這裡所謂的拒賠是指……

❁ 意圖性、惡質的案例

- 招攬時教唆保戶不告知，於保戶申請保險金時再以違反告知義務的理由拒絕理賠。
- 儘管已經過了違反告知義務可解約的期間，仍以詐欺無效的理由拒絕理賠。

❁ 因為保險公司的過失與基本動作不足而發生的案例

- 沒有得到來自保險公司充分的申請手續說明。
- 保險公司對於診斷書的審查不夠仔細。



拒賠問題的反省

- ❁ 保險公司欠缺「保險公司最基本且最重要的職責就是正確給付保險金」的認識。
- ❁ 保險商品日趨複雜，保戶無法十分瞭解特約等內容，招攬業務員並未詳細說明理賠申請手續。

觀念的轉換

❁ 擺脫條款至上主義的束縛

- 從過去「只要在條款上說明就夠了」的想法，轉換為「有必要讓保戶確實理解保單內容」。
尤其是在閱讀過重要事項，保戶理解後，請保戶簽名時。

❁ 擺脫申請主義的既定想法

- 從過去「有申請才給付」的想法，轉換為「一旦有給付保險金、理賠款的事務發生可能時，便照會保戶前來申請」的「照會主義」。

預防再度發生的具體對策 - 1

- ❁ 充實理賠服務與手續的簡化
 - 開發自我檢查清單
 - 診斷書申請費用由保險公司負擔
- ❁ 對所有有效契約保戶的訪問
 - 確認保單內容外，並說明在何種情況下可申請何種理賠
- ❁ 開發容易理解的商品
 - 開發簡單明瞭，不容易產生申請遺漏、理賠遺漏的商品

預防再度發生的具體對策 - 2

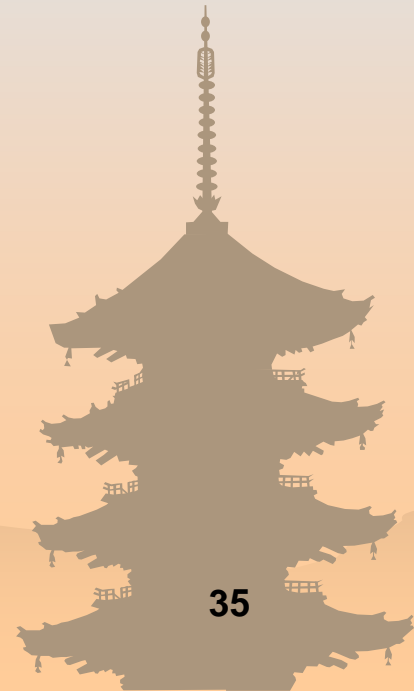
- ❁ 診斷書的電子化
 - 由生命保險協會主導
- ❁ 充實理賠審查的現況
 - 對理賠人員的訓練
 - 充實理賠審查制度
- ❁ 業務員的教育
 - 強化對保戶的說明服務





預防再度發生的具體對策 - 3

- ❁ 解決有關理賠的申訴
 - 設置理賠審查會(各壽險公司)
 - 充實裁定審查會(生命保險協會)



3. 和人壽保險有關的主要法律

(3) 關於金融商品交易法 (2007/9)

整體金融服務結構改革的中心

- 充實包括性、橫跨性的保障使用者權益規則
 - 廣泛以投資性強的金融商品為對象
- 提升市場的公正性、透明性，目的在於拉回民眾對金融市場的信賴

3. 和人壽保險有關的主要法律

(3) 關於金融商品交易法(2007/9)

- 隨著金融商品交易法的制定及保險業法的修訂，保險公司經手的高投資性商品，基本上也同樣適用於金融商品交易法的規制。
 - 投資性強的商品
 - 外幣計價的保險、年金
 - 變額保險、年金

3. 和人壽保險有關的主要法律

(3) 關於金融商品交易法(2007/9)

何謂「和金融商品交易法同等的保護規制」？

商品	保護規制	對象商品、交易
保險	保險業法	外幣計價的保險、年金 變額保險、年金
存款	銀行法	外幣存款、衍生性存款
信託	信託業法	指定金錢信託
期貨交易	商品交易所法	會因價格變動產生損失的交易

3. 和人壽保險有關的主要法律

(3) 關於金融商品交易法(2007/9)

□ 行銷、招攬的規定 - 1

■ 簽訂契約前的書面交付義務

說明並交付記載有保單概要、要保人負擔的費用、市場風險等內容的書面文件。

■ 簽訂契約時的書面交付義務

契約成立後不得延遲須立即說明並交付記載費用、稅務、保單內容的書面文件。

3. 和人壽保險有關的主要法律

(3) 關於金融商品交易法(2007/9)

□ 行銷、招攬的規定 -2

■ 各種禁止行為

- 不得有「傳達虛偽的行為」、「對不確定事項提供斷定性判斷的招攬行為」
- 禁止不請自來的招攬:對沒有提出要保的客戶，不得以親訪、電話進行招攬
- 禁止再度招攬:不得繼續對表明無意投保的客戶進行招攬

3. 和人壽保險有關的主要法律

(3) 關於金融商品交易法(2007/9)

□ 行銷、招攬的規定 - 3

■ 適合性原則

基於知識、經驗、財產狀況等，因應要保人屬性進行適當的招攬。

3. 和人壽保險有關的主要法律

(4) 關於金融商品銷售法(2001/4)

□ 保障客戶權益的義務、責任

- 對重要事項的說明義務
- 因為沒說明重要事項而產生損失時的的賠償責任
- 訂定、公開招攬方針的義務

重要事項:市場風險、信用風險

3. 和人壽保險有關的主要法律

(5) 關於消費者契約法(2001/4)

- 消費者與企業之間，有著資訊質量和交涉力的差異，糾紛之產生往往基於背景存在該差異性。因為不適當的招攬行為讓要保人在誤解、困惑中簽訂的保險契約，只要在規定期間內仍可撤銷要保。

3. 和人壽保險有關的主要法律

(6) 關於犯罪收益移轉防止法(2008/3)

- 目的是為防止洗錢行為
- 行銷規則
 - 確認客戶是否為本人等
 - 製作與保存本人確認記錄
 - 製作與保存交易記錄

最後

以上說明了保險業法、保險法、金融商品交易法等近年來和日本人壽保險業界有關的規制。這些法規基本上都貫徹了保障消費者權益的精神。

希望大家能基於人壽保險的特性，理解到保障消費者權益的必要性。

謝謝各位的聽講。

