

信託業面臨超高齡社會經營策略之研究

委託單位：中華民國信託業商業同業公會

研究計畫主持人：邱怡凱律師

共同主持人：黃詩淳教授

中 華 民 國 113 年 2 月 20 日

目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究目的與範圍.....	2
第二章 金融業因應超高齡社會之經營發展策略.....	4
第一節 日本金融業因應超高齡社會訂定之經營發展策略	4
壹、 金融廳提出的金融業經營發展策略.....	4
貳、 金融老年學建議的金融業經營發展策略.....	6
第二節 金融業落實經營策略之具體範例.....	8
壹、 運用金融科技，提升顧客使用便利性，進行人才培訓.....	9
貳、 保護顧客資產安全	9
參、 幫助顧客作成符合生涯目標的資產規劃	10
肆、 金融與健康服務業的跨業結盟與服務創新	10
伍、 網路或行動 APP 之行銷方式.....	10
陸、 我國金融業者之嘗試.....	11
第三節 信託業經營發展策略之具體建議.....	11
壹、 信託普及化策略	12
貳、 信託深耕化策略	13
參、 信託便利化策略	15
肆、 信託永續性策略	17
第三章 關於信託業面對高齡客戶之具體建議.....	19
第一節 日本金融廳與金融業者之作法.....	19
壹、 金融廳之政策方向	19
貳、 金融業者之因應策略	25
參、 其他民間團體之建議	41
第二節 我國金管會與金融業者之作法.....	46
壹、 金管會之政策方向	46
貳、 金融業者之因應策略	50
參、 其他民間團體之建議	60
第三節 台日作法之異同.....	62
壹、 主管機關政策方向之差異	62
貳、 金融業者因應策略之差異	64

第四章 結論與建議.....	69
第一節 研究結論.....	69
壹、 信託業訂定因應高齡對策之必要	69
貳、 高齡金融的願景	71
第二節 研究建議.....	78
壹、 建議金管會訂定鼓勵信託方案，並定期召開信託業總經理業務 聯繫會議.....	78
貳、 建議政府以補助方式鼓勵民眾將退休金計畫(勞退、退撫、私校 退撫、國民年金)嫁接安養信託，以保障民眾退休金安全，並協助做生 活給付及跨業結盟服務，提升財務保障與退休後生活品質	78
參、 建議放寬七十歲以上之非專業投資人推介限制	80
【參考文獻】	82

第一章 緒論

第一節 研究背景

台灣社會結構持續改變，高齡化現象顯著。在整體人口結構上，65 歲以上高齡人口占總人口比率，2021 年為 16.85%¹；預估 2025 年超過 20%，成為超高齡社會（super-aged society）²。另外，高齡者之人口總數，2022 年底有 409 萬多人，與 30 年前（1991 年）的 134 萬多人³相較，增加了 3 倍。從個人層面而言，1957 年男性平均壽命 59.7 歲、女性 63.3 歲，2022 年成長到男性 76.6 歲，女性為 83.3 歲⁴。現在的高齡者和兩個世代（65 年）前相較，增加了約 17 至 20 年的老後生活。

由於我國勞工與公務員之強制退休年齡均為 65 歲（參見勞動基準法第 54 條第 1 項第 1 款、公務人員退休資遣撫卹法第 19 條第 1 項），退休後的經濟即成課題⁵。此外，隨著年齡增長，高齡者可能出現判斷能力或日常生活能力下降的狀況。根據台灣失智症協會在 2009 年 12 月底流行病學調查結果，以及內政部 2021 年 12 月底人口統計資料估算，2021 年底 65 歲以上失智人口有 300,842 人。並且，隨著高齡人口增加，台灣失智症人口將持續攀升⁶。

以往高齡者的經濟需求及照顧工作等，係由同居的家人負擔，通常為其配偶或子女，實際擔負了養生送死的工作。然而，現今臺灣社會面臨了少子化⁷、

¹ 內政部戶政司，人口統計資料（<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>，「三階段人口及扶養比」，最後瀏覽日：2023/8/6）。

² 國家發展委員會（2022），〈中華民國人口推估（2022 年至 2070 年）〉，臺北：國家發展委員會，頁 5（<https://pop-proj.ndc.gov.tw/index.aspx>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

³ 資料來源同前揭註 1。

⁴ 內政部，〈簡易生命表及平均餘命查詢〉（<https://www.moi.gov.tw/cl.aspx?n=2948>，最後瀏覽日：2023/8/6）。

⁵ 「老年」係社會保險制度所承認的社會風險種類之一，並非因為「老年」這個現象本身的緣故，因老年是一種可確定、可預測的生命現象，原則上並非不確定的「風險」，更精確地說，乃是老年退休後的經濟上不安全性，才使得「老年」成為風險。參見鍾秉正（2016），〈第六章 社會保險總論〉，台灣社會法與社會政策學會主編，《社會法》，台北市：元照，頁 118-119。

⁶ 台灣失智症協會（2022），〈認識失智症〉（<http://www.tada2002.org.tw/About/IsntDementia>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

⁷ 育齡婦女總生育率，從 1951 年的 7.04 人，下降至 2021 年的 0.98 人，參見內政部統計年報（<https://ws.moi.gov.tw/001/Upload/400/relfile/0/4405/48349492-6f8c-453b-a9d1-4a8f0593b979/year/year.html>，「育齡婦女生育率」，最後瀏覽日：2023/4/6）。

晚婚甚至不婚、離婚率增高等家庭結構改變的現實，家庭規模縮小⁸，養老育幼功能衰退⁹，愈來愈多高齡者沒有配偶或子女；或者即使育有子女，但全球化造成的人口流動，致使子女為了求學或工作，無法與高齡父母同居。如此一來，獨居而需要協助的高齡者之數量必然增加，使高齡者必須向家庭之外謀求經濟來源、財產管理及人身照護等服務¹⁰。例如 2015 年有學者指出，在政策方向上，一方面對於身體健康的高齡者，應增加其社會參與，鼓勵中高齡人力再運用；另一方面，對於失能之高齡者，則應強化照顧與安養系統，同時建立擁有信託保險與安養照護的機構與體系，提供生活的連續性與異質性服務¹¹。

更近期的日本金融老年學研究則指出，高齡者在金融方面的風險大致有四點：1. 「資產壽命（wealth span）」資產壽命追不上平均壽命。「資產壽命」意指「資金面不虞匱乏的生活期間」¹²；當高齡者為退休準備的資產不足時，可能得再就業，或甚至仰賴社會救助等方式維持生活。2. 因無法預測老後收支，高齡者為避免資產在死亡前耗盡，變得過度節儉，不但消費行為縮減，投資行為也變得保守；長此以往，導致社會全體的通貨流通性降低，經濟成長下滑。3. 居住於鄉村的高齡者持有之資產例如土地、房屋，因繼承而流出至居住在都市的繼承人。4. 因高齡伴隨認知、判斷能力下降，被財務剝削的風險提高；或者由於欠缺交易能力，導致無法動用資產，形成事實上的資產凍結狀態¹³。上述四個金融面向的風險，都影響了金融業之發展，所以必須及早釐清問題之所在，並研擬因應策略。

第二節 研究目的與範圍

如上述，不論是我國或日本學者，均指出了平均壽命的增長不僅影響個體（高齡者本人），人口高齡化也將對社會經濟帶來新的挑戰，包含信託業在內

⁸ 每戶人口從 1990 年 4.0 人，降至 2022 年 2.56 人，參見內政部統計查詢網（<https://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>，「土地面積、戶數與人口數—按區域別分」項下「戶量（人/戶）」數據，最後瀏覽日：2023/9/6）。

⁹ 孫迺翊（2006），〈親屬法與社會法的交錯領域：一個教學構想的嘗試〉，《臺灣本土法學雜誌》，89 期，頁 92-93，指出了核心家庭的功能失靈，而影響扶養能力之現象；楊文山（2015），〈我國家庭型態變遷趨勢——政策與法制調適之規劃〉，國家發展委員會委託計畫報告書，頁 49 指出台灣家庭支持功能逐漸薄弱，因此建議政府應健全高齡社會照顧系統。

¹⁰ 日本學者將此現象稱為「照護的社會化」「成年監護的社會化」「死後事務的社會化」，參見上山泰（2004），〈成年被後見人等死亡の場合の成年後見人等の地位と業務〉，《実践成年後見》，10 号，頁 6。

¹¹ 楊文山，前揭註 9，頁 49。

¹² 野村亞希子、荒井友里惠（2015），〈米国のフィナンシャル・ジェロントロジーと日本への示唆——高齢投資家への包括的なアプローチの模索〉，《野村資本市場クォーターリー》，19 卷 2 号，頁 85。

¹³ 金融庁（2018），〈高齢社会における金融サービスのあり方〉，頁 2

（https://www.fsa.go.jp/policy/koureisyakai/chuukan_torimatome/20180703.html，最後瀏覽日：2023/8/23）。

的金融業也需要因此調整經營策略。由於日本是世界上高齡人口比率最高的國家，2022 年 9 月之時點，高齡人口占全人口 29.1%¹⁴，日本金融界對於超高齡社會的金融業經營方向已有相當思考與行動；從而，本研究將搜集日本金融業者與政府機關的因應策略，供我國業者參考。

具體言之，第二章將說明日本金融業所訂定之經營發展策略（第一節）；其次，彙整日本或其他國家金融機構因應超高齡社會而開發的商品與服務，作為我國業者之參考（第二節）；最後，歸納出信託業適應超高齡社會的深耕普及及永續經營具體建議（第三節）。第三章則更進一步鎖定高齡客戶，首先第一節整理日本政府與日本金融業各公會的作法；亦即蒐集整理日本金融廳與各公會針對高齡客戶之相關措施，包含高齡客戶之定義、高齡客戶金融交易能力之判斷方式、適合不同認知能力之高齡者之信託商品、運用金融科技強化客戶服務之方式、如何與社福資源連結合作等。除了高齡金融相關措施外，如前所述，由於高齡者較常伴隨因失智症等原因造成認知能力下降，因此本計畫亦將失智友善金融措施作為研究範圍。在彙整完日本作法後，第二節考察我國現狀，亦即台灣政府與金融業者目前採取的措施；第三節則整理日台之異同。最後，第四章彙整本文前述的研究發現，並向相關主管機關提出修法之建議。

¹⁴ 総務省統計局（2022），〈統計トピックス 統計からみた我が国の高齢者——「敬老の日」にちなんで〉（<https://www.stat.go.jp/data/topics/topi1321.html>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

第二章 金融業因應超高齡社會之經營發展策略

第一節 日本金融業因應超高齡社會訂定之經營發展策略

日本於 2007 年成為超高齡社會，其金融業如何因應而制定經營發展策略，應有參考之價值，故於本節考察之。

壹、金融廳提出的金融業經營發展策略

本文在第一章第一節已說明了日本金融老年學指出高齡者在金融方面的風險有四點。日本金融廳針對此些風險，分別提出了以下因應策略¹⁵。

首先，第 1 點是太長壽導致資產耗盡的問題，這是尚未退休的年輕世代需要留意的事項。具體針對下述三方面努力。第一是延長就業期間，且在設計安定且長期的資產累積制度。舉例言之，目前日本的確定提撥制年金(defined contribution; DC)均設有繳費年齡上限，企業型為 65 歲，iDeCo(個人型)¹⁶為 60 歲；且兩種均有繳費金額上限，企業型為 66 萬日圓，iDeCo 為 81.6 萬日圓，額度相較英美等國均不高。由於平均壽命延伸，讓資產可以繼續累積，必須檢討年金制度的繳費年齡上限能否延長後，以及繳費金額能否提高。第二是過去常有人指出，必須等到接近退休年齡，才算得出正確的退休金金額，但這樣會導致無法做出長遠的規劃。因此金融廳建議金融機構與年金管理單位要讓人民的資產狀態能便捷地「可視化」¹⁷，讓國民充分掌握資訊，才能做出適合自己的規劃；也要透過職場來推動金融素養的相關教育課程。第三則是考量到目前許多公司的退休金是一次性的給付，國民可能將之存在銀行，未必會做有效利用；因此金融機構宜設計適

¹⁵ 金融庁，前掲註 13。

¹⁶ iDeCo 意指個人型確定提撥年金，由國民年金之被保險人透過指定金融機構申請加入，並自由決定以定期存款、保險、投資信託之方式運用之，每年可繳納之金額為 14.4 萬至 81.6 萬日圓（依照國民年金保險之資格而有差異），在 60 歲以前不得提領。此措施享有的優惠比 NISA 更大，除了繳交之年金全額不計入所得外，投資收益在期間中不課稅，領取時可作為「公的年金扣除」或「退職所得扣除」的對象（並非不課稅）。參見 iDeCo 官方網站 <https://www.ideco-koushiki.jp/>（最後瀏覽日：2023/8/24）。

¹⁷ 所謂的「可視化」，係指將客戶的交易紀錄與資產狀況使用簡單明瞭的方式表達出來，或在客戶本人同意的前提下，將此些紀錄寄給客戶指定之人，讓更多人能「看見」，以便及時防範詐騙等異常交易。

合高齡者的商品與服務，不要風險過高或過於複雜，但要比普通存款的收益更高¹⁸。

至於第 2 點過度節儉的問題，則是已退休的世代會遭遇的狀況。金融廳認為，應研發能活用資產且方便領回（或稱「減積」，decumulation）之金融商品，且同樣要注重資產狀況的「可視化」。其次，則是開發「活用住宅資產」的金融商品，例如由公部門支持金融機構推廣逆向抵押貸款，以及高齡者換屋時的資金獲取管道；同時也要建立一套可公正評估住宅資產價值的制度¹⁹。有論者指出，近年確實有愈來愈多金融機構開始辦理逆向抵押貸款，但每間機構承辦的件數有限，應有更加推廣之空間²⁰。

第 3 點是資產傳承，這則是較接近臨終時會開始思考的問題。目前雖有生前贈與以及教育資金贈與信託等制度，但金融廳認為，應設計更多便利資產代間移轉或中小企業傳承的制度；此外也要調查，是否在課徵繼承稅時的不動產價格估算制度導致人民更喜歡投資不動產而非金融資產，而發生了資產選擇的扭曲現象，進而重新設計法規以導正之²¹。

最後，第 4 點是高齡者因認知或判斷力下降，導致無法充分運用資產的問題。金融廳提出了三個發展方向。第一，金融機構研發更適合高齡投資人的商品，亦即低風險且結構簡單之商品。第二，金融機構培訓員工，站在高齡者的立場，給予合適的投資建議。第三，金融機構應與客戶之監護人合作，例如推廣「監護制度支援信託」，以及與其他服務業者（例如家事服務、關懷訪視服務）互相合作²²。

綜上，日本金融廳對於高齡社會金融的想法可簡要歸納為，因高齡者的資產狀態與健康狀態的多樣化，為因應其人生階段不同的需求，期待金融業者能提供更多樣、可及的商品與服務。整體目標是「將國民的資產從單一的存款引導為更多元的資產」，才能延長資產壽命，同時也促進社會全體的經濟流通。且上述方向不僅由政府（金融廳與其他部門）發起，還需要金融業者與國民共同努力。

下圖 1 展示了各部門的分工，金融業者的經營策略重點為：以顧客為起點的企業模式、顧客本位的經營方式、「可視化」商品的推動、跨業結盟、充實年金等資產累積制度、協助顧客活用住宅等不動產、協助顧客完成企業傳承、保護高齡投資人、給予高齡顧客建議、與成年監護人合作進行資產管理。此一體制最後希望達成「普惠金融（financial inclusion）」之目標²³。

¹⁸ 金融庁，前掲註 13，頁 12。

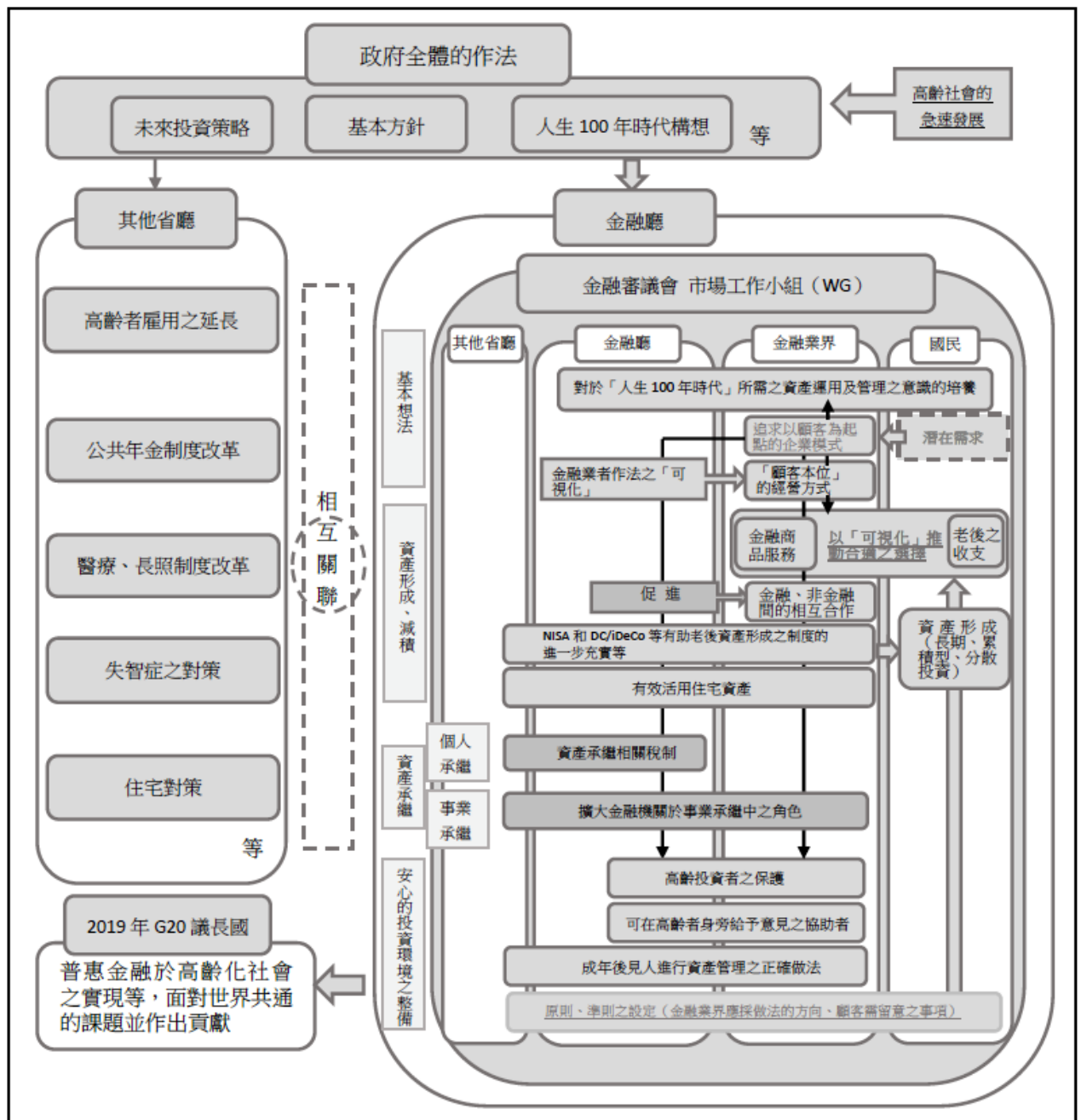
¹⁹ 金融庁，前掲註 13，頁 14。

²⁰ 小森卓郎（2019），〈高齢社会における金融サービスのあり方について〉，《信託》，277 号，頁 12。

²¹ 金融庁，前掲註 13，頁 13。

²² 金融庁，前掲註 13，頁 15。

²³ 小森卓郎（2019），前掲註 20，頁 28。



【圖 1】日本金融廳的高齡社會金融政策基本構想與各部門分工

資料來源：小森卓郎（2019），〈高齡社会における金融サービスのあり方について〉，《信託》，277 号，頁 28。

貳、金融老年學建議的金融業經營發展策略

金融老年學對於超高齡社會的金融機構經營策略，提出如下建議²⁴：

²⁴ 參日本総合研究所（2021），〈金融ジェロントロジーにおける IT 活用動向～超高齢社会到来を見据えて

一、金融機關必須確認及判斷顧客的認知功能、意思決定能力及財務管理能力，並做出適切的因應。為達此目的，不應只交由第一線人員臨機應變，而應先行確立組織強化、資訊科技運用以及與外部專門機構合作之相關策略。

1. 組織強化

(1) 向認知功能低下或罹患失智症之客戶提供服務之專責人員或單位之資訊。

(2) 聘用相關人才並推動員工教育訓練。

(3) 預先擬定待客方式。

2. 資訊科技運用：運用 AI 或物聯網等技術開發新服務。

3. 外部合作：與長照、醫療、政府機構及非金融業者等外部機構合作。

二、以與顧客之間的信賴關係為基礎，認識並理解高齡者的特性及身心變化，提供以顧客為本位之商品及服務。此際，不應仰賴個人之記憶，而應在經營策略中善用金融科技。

另有論者提出「1:8:1」的高齡者市場構造觀察。亦即大約有一成的高齡者是「富裕階層」，可對之行銷奢侈或複雜之商品；另外一成的高齡者是「虛弱階層」，所需的商品服務可能以醫療、照顧為主。以往的企業所理解的高齡者以此二種為主，因此若要拓展市場，應將目標放到剩餘的八成的「普通高齡者」，他們有著新的價值觀，也有一定的行動能力²⁵。

老年學將高齡者按照自立生活／失能之程度，分為三個群體，如下圖 2 所示，以三條紫色的線表示²⁶。最深色而平緩的線條指的是直到 80、90 歲依然能健康獨立生活者，大約占全體之 10.9%。其次中間有一條從 75 歲開始突然下降的線，則占了最多數約 70.1%。淺紫色的線則是在 70 歲出頭就陷入了重度失能者，約占 19%。論者將此些高齡者的人生階段分為三個時期²⁷，如圖 2 所示。第一期是完全自立期，高齡者需要的是新人生階段的規劃；筆者認為，此時期可思考再就業，或購買有一定收益成效的金融商品。第二期處於「雖可自立生活但需要某些協助」的狀態，需要減少不便與增進安全；本文認為此際需要金融從業人員密切地注意高齡客戶交易能力的變化，給予某程度的支持服務。第三是需要正式醫療或照顧服務的時期。筆者認為此時高齡者除了繼續使用逆向抵押貸款或信託等金融商品，

～〉(<https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/pdf/12363.pdf>，最後瀏覽日：2023/8/31)；駒村康平(2019)，〈第 1 章 金融ジェロントロジー概論〉，駒村康平編，《エッセンシャル金融ジェロントロジー：高齢者の暮らし・健康・資産を考える》，頁 24-27，東京：慶應義塾大学出版会。

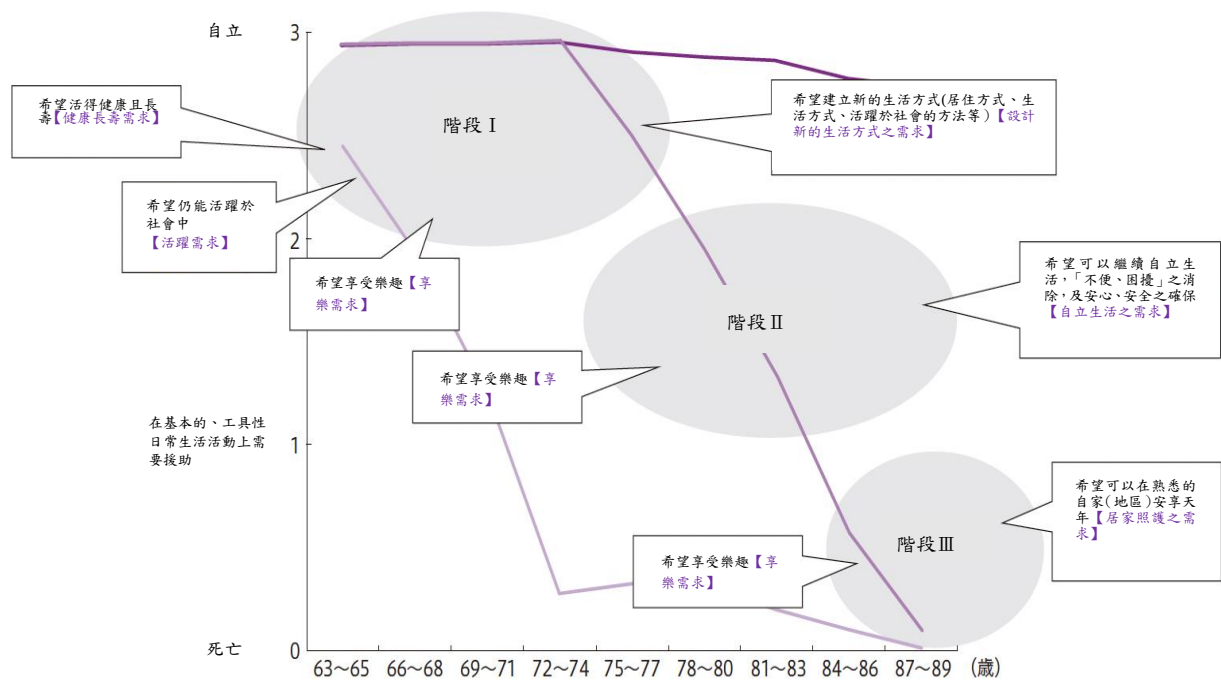
²⁵ 前田展弘(2019)，〈高齢社会に潜むビジネスチャンス〉，《調査月報》，133 号，頁 7-8

(https://www.jfc.go.jp/n/findings/pdf/tyousa_gttupou_1910.pdf，最後瀏覽日：2023/8/23)。

²⁶ 東京大学高齢社会総合研究機構編(2017)，《東大がつくった高齢社会の教科書 長寿時代の人生設計と社会創造》，頁 43。

²⁷ 前田展弘，前掲註 25，頁 10。

獲得安定的日常生活費用外，也需要安養信託等商品協助支付看護、醫療或機構費用。



【圖 2】高齡者的三個時期之需求

資料來源：前田展弘（2019），〈高齡社会に潜むビジネスチャンス〉，《調查月報》，133 号，頁 10。

第二節 金融業落實經營策略之具體範例

日本因應超高齡社會而擬定的經營策略已如上述。我國亦有人口少子高齡化的趨勢，為因應客戶結構、社會、經濟環境變化所帶來的衝擊，金融業宜提早訂定經營發展策略，且需依據個別業務特性或發展利基調整。信託業亦不例外，必須在多方面進行經營策略之革新，以滿足包括高齡者及青壯年人口在內之不同年齡層客戶的需求，並確保信託商品及相關服務在市場上的競爭力，謀求業務經營的持續發展。具體來說，在信託業的經營策略的發展上，應可區分為資訊系統的革新及金融科技的運用、組織調整及人才培訓、行銷通路、商品與服務內容以及跨業結盟等面向加以探討。本節將舉出經營策略落實的案例，亦即其他國家及我國金融業者的具體商品或服務，供我國信託業者參考²⁸。

²⁸ 以下壹至伍之內容主要參考：日本綜合研究所，前揭註 24。

壹、運用金融科技，提升顧客使用便利性，進行人才培訓

首先，在網路銀行或行動銀行 APP 日漸普及的背景下，因高齡世代不見得熟悉相關 APP 之操作方式，有加拿大金融科技公司推出軟體，藉由在 APP 介面上實際操作的影片，向各銀行之高齡顧客說明行動銀行 APP 的操作方法。並開發供客服中心人員或分行人員使用的輔助工具及研修課程²⁹。此一公司之軟體產品已被多家銀行採用³⁰，除為金融業運用金融科技及革新資訊系統之適例外，亦為金融業與其他產業跨業結盟，以滿足高齡者實際需求，以及實施組織數位轉型及人才培訓之實例。

為方便罹患失智症之顧客管理金融帳戶，也有銀行採用聲紋認證技術，於客戶欲進行電話金融交易時，使用顧客之聲紋進行本人確認，免去客戶記憶密碼的麻煩³¹。

貳、保護顧客資產安全

其次，在商品與服務的內涵變革上，已有美國的數間金融科技公司提供財務監測服務，亦即利用大數據分析及演算法，找出疑似金融詐欺或高齡金融剝削等案件，並即時通知本人或家屬³²。

在日本，京都信用金庫也與金融科技業者合作進行實驗，亦即在高齡者本人的同意下監測高齡者之金融帳戶交易狀況，於發現異常高額之交易時，即通知家屬等³³。另一方面，三菱 UFJ 信託銀行推出附有代理請求支付功能的信託商品，於本人罹患失智症或因住院而無法或不便管理財產時，可由本人事先指定之代理人代本人向信託業者請求支付，且其他未擔任代理人之家屬也可使用 APP 確認支付紀錄³⁴。

²⁹ 參見 HORIZN 公司網站 (<https://horizn.com/the-platform/customer-direct/>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

³⁰ 參見 HORIZN 公司網站 (<https://horizn.com/client-success/>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

³¹ HSBC Group，〈Managing money when living with dementia〉(<https://www.hsbc.com.hk/content/dam/hsbc/hk/docs/power-of-attorney/managing-money-with-dementia.pdf>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

³² 參見 EVERS SAFE 公司網站 (<https://www.eversafe.com/home-21/>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

³³ ITmedia ビジネスオンライン (2020)，〈過疎化、高齢化……地方金融の課題をどう解決するか Fintech 協会理事の神田潤一氏インタビュー〉(<https://www.itmedia.co.jp/business/articles/2003/25/news011.html>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

³⁴ 參見三菱 UFJ 信託銀行網站 (https://www.tr.mufg.jp/shisan/tsukaeteanshin_02.html?id=tokucho，最後瀏覽日：2023/8/31)。

參、幫助顧客作成符合生涯目標的資產規劃

另外，美國有金融科技公司提供生涯規劃工具，協助客戶作成醫療規劃、資金與資產運用規劃以及身後安排等，並為客戶保存各網站之登錄帳號密碼等數位資產及數位文件，且讓客戶可與其所指定之人共享相關資訊³⁵。另一方面，也有資產運用公司推出電子文件保管服務，供顧客操作電腦或手機 APP 以電子方式上傳並保管重要文件，並可針對個別文件設定所欲共享之人³⁶。

美國亦有公司提供金融規劃工具：有專門提供退休後之資金規劃，幫助客戶節稅者³⁷；Bank of America 所提供之生涯規劃工具則可有更廣泛、橫跨時間帶更長的目標設定，例如買房、預存大學學費或預作退休準備等，顧客並可隨時確認實現該目標的目前進度、獲取相關資訊及建議³⁸。

肆、金融與健康服務業的跨業結盟與服務創新

此外，日本 Sompo Himawari Life Insurance Inc. 以及 The Dai-ichi Life Insurance Company, Limited 等兩間壽險公司亦與美國之新創科技公司合作推出 APP，開發相關測驗供高齡者檢測自身的認知功能，以早期發現認知功能的退化，並可針對高齡者之個人狀況，就飲食、睡眠及運動等各生活面相提供建議，協助高齡者維持認知功能³⁹。此除為金融業之服務創新外，亦為金融業進行跨業結盟之一例。

伍、網路或行動 APP 之行銷方式

由上述可知，無論是在組織調整及人才培訓、商品與服務內容及跨業結盟等面向上，行動 APP 或網路及其他資訊科技之運用皆為先進國家金融業經營策略之重要環節。此外，上述商品或服務大多可在網路或行動 APP 上進行申請（詳

³⁵ 參見 Everplans 公司網站 (<https://www.everplans.com/topics>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

³⁶ 參見 Fidelity 公司網站 (<https://www.fidsafe.com/how-it-works/>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

³⁷ 參見 Kindur 公司網站 (<https://www.kindur.com/smartdraw/>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

³⁸ 參見 Bank of America 網站 (<https://promotions.bankofamerica.com/digitalbanking/mobilebanking/lifeplan>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

³⁹ 參見 Neurotrack 公司網站 (<https://neurotrack.com/jp/home>，最後瀏覽日：2023/8/31)；S O M P O ひまわり生命保険株式会社、Neurotrack Technologies, Inc.，〈認知機能低下リスクを早期発見し、認知機能改善・維持の支援をトータルで行う「ニューロトラック 脳ケア」アプリの提供開始〉(<https://www.himawari-life.co.jp/~media/himawari/files/company/news/2019/a-01-2020-01-22.pdf>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

參各該公司網站），顯見除了傳統的行銷方式之外，網路或行動 APP 也成為重要的行銷通路之一。由此可見，上述經營策略各面向之發展多將互相影響，而須同時予以考量。

陸、我國金融業者之嘗試

事實上，我國金融機構對於超高齡社會也陸續開始一些因應措施。例如有銀行採用「敏捷開發」方式⁴⁰，開發行動銀行 APP 等，以迅速回應客戶需求。另一方面，亦有銀行積極開發智慧創新金融服務，以年輕世代為主要客群設計服務內容，滿足該世代之理財及其他生活需求，並以 AI 技術及大數據分析等持續進行服務之優化⁴¹。此外，為便利高齡者使用數位金融服務，有銀行業者以高齡者之使用經驗出發，排除高齡者在操作系統時可能遭遇之障礙，並調整介面字體大小及排版等，再藉由 AI 輔助功能以對話方式引導高齡者進行操作⁴²。

另有壽險公司因應法規對銷售商品予高齡者時之錄音要求，採用「高齡錄音 AI 智能質檢系統」，以即時檢測與高齡者就金融交易之對話內容是否完整，避免高齡者重複錄音之困擾，同時也確保商品之銷售符合法律規定⁴³。

為因應人口高齡化造成之社會變遷，信託業者可參考本章所彙整之大方向發展策略及國內外金融業之具體作法，及早確立經營策略以為因應。

第三節 信託業經營發展策略之具體建議

本節根據本章第一、二節所介紹之日本金融業經營發展策略，以及各國金融業者已具體實踐的範例，就我國信託業者可如何借鏡上述策略或具體做法加以闡述，期能藉此推廣並深化民眾對於信託的認識並確保我國信託制度之永續發展。

⁴⁰ iThome (2019)，〈中國信託開發行動銀行 App 全靠敏捷，110 人混編團隊連廠商、業務 PM 都參與〉 (<https://www.ithome.com.tw/news/128603>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

⁴¹ 參見永豐銀行網站 (<https://bank.sinopac.com/sinopacBT/about/sustainableFinance/smart/innovation-services.html>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

⁴² 工商時報 (2023)，〈華銀 力推高齡數位金融服務〉 (<https://ctee.com.tw/news/finance/826022.html>，最後瀏覽日：2023/8/31)。

⁴³ 經濟日報 (2023)，〈高齡錄音「保」權益 台灣人壽找 AI 助攻〉 (<https://money.udn.com/money/story/5613/7267037>，最後瀏覽日：2023/8/31)。保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項第 10 款規定：「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、團體年金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」。

壹、 信託普及化策略

一、 教育宣傳

如本章第一節之壹所介紹者，日本金融廳指出，目前日本國民無法於年輕時即精準掌握退休後的資產狀況，因此難以對退休生活預先做好適當安排。有鑒於此，金融廳除建議金融機構應加強客戶資產之「可視化」程度，同時並鼓勵公眾可透過職場之投資教育課程提升金融素養。此外，如同章節之貳所述，信託針對需要「正式醫療或照顧服務」的高齡者而言，是重要的金融工具，可保障高齡者持續獲得穩定的生活費，並替高齡者向醫療或照護機構定期支付費用。

為加強公眾對信託的認識和理解，我國信託業者可藉由舉辦講座、研討會和社區活動，向公眾介紹信託的概念和運作方式，以及其可同時滿足民眾金融需求及其他各項生活需求之多重功能，讓更多人了解信託可為公眾之各項需求提供可靠的解決方案，以提升公眾之金融素養，並推廣信託的運用。

二、 提供資訊和資源

如第二節所述，國外為因應社會結構變遷所開發之創新金融服務多藉由網際網路或行動 APP 加以提供。其中，有協助顧客依其生涯目標做成資產規劃或與健康服務業跨業結盟以提供認知功能檢測服務者。事實上，此類服務向顧客提供金融教育或健康教育之相關資訊，亦可提升顧客之金融素養或對失智症之認識，除有助高齡者妥善安排自身生活外，亦可強化高齡者對於自身所需服務之認識，增加高齡者利用相關金融服務或健康服務的機會。

以此為參考，我國信託業者亦可利用網站、社交媒體平台或行動 APP 等，於提供服務的同時，並分享信託的相關資訊、實例及客戶經驗分享，讓顧客能更方便地獲取所需的資源和知識，並體認安排自身生活時對於相關服務之需求，而得以推廣信託制度之使用。

三、 建立信任和透明度

信託業者並應建立良好的信譽和口碑，並提供透明的服務和產品資訊，以加強包含高齡者在內之各年齡層民眾對於信託的信任度，吸引更多民眾利用信託制

度及投資信託商品。事實上，此一策略與提供資訊和資源之相關策略可同時進行。亦即，藉由在網站上或行動 APP 上公布詳細的服務或產品資訊，讓民眾無須親自到行即可立即取得相關資訊，一方面可提升商品或服務的透明度，強化顧客對信託商品的信任；另一方面亦可同時增加民眾取得信託相關資訊的管道，深化民眾對於信託之認識，而可構成民眾金融素養教育的一環。

貳、 信託深耕化策略

一、 量身訂製產品和服務

如第一節之壹所述，因高齡者所擁有之資產水準不一，且健康狀態亦各有不同，在高齡者的資產水準及健康狀態具多樣化的情況下，信託業者宜根據不同之高齡者需求，開發和推出具體定制的信託產品和服務。

進一步來說，在高齡者此一群體中已可見多樣化之資產及健康狀態，在不同的客戶群體，亦即不同年齡層的客戶之間，其健康狀況和財務能力將具更大的差異性，因此信託業者亦可區分青年、壯年及高齡者等不同年齡層之客戶群體，甚至於各該年齡層內再依資產及健康狀況等予以細分，提供個別定制的信託方案和財務規劃建議，俾能最大程度滿足個別化之需求。

二、 多元化投資組合

第一節之壹提及，在平均餘命逐漸延長的背景下，高齡者可能因長壽而有資產耗盡之問題，因此年輕世代必須及早進行規劃，於退休前累積足夠的資產，以降低資產耗盡的風險。作為民眾所運用的主要投資工具之一，信託應有多元化的投資組合，包括房地產、股票、債券和其他資產類別，以實現信託的長期穩定增長和風險分散，確保購買信託商品之顧客於退休後有足夠之資產以支應生活所需。

三、 高品質跨業結盟服務合作

日本金融廳的金融業發展策略建議中，建議金融業者應與家事服務或關懷訪視服務業者進行跨業結盟；日本金融老年學也建議金融業者與長照及醫療機構、政府機構及其他業者合作，以向高齡者提供全方位的服務。因高齡者除金融服務外，亦有醫療照護等服務之需求，我國信託業者亦宜建立和長期照護機構、安養

社區等相關機構的合作關係，提供優質的跨業結盟服務和專業管理服務，確保信託商品能最大化地滿足高齡者的各項生活所需。

四、風險管理和資產運用策略

如上所述，因國人平均餘命延長，加深民眾退休安養的焦慮，高齡者在退休後長達三、四十年的生活費用可能會無法負擔，或是擔心老後身體退化無法負擔龐大醫療費用支出等。信託業者可協助客戶透過信託累積退休金，透過投資基金、債券等工具，配合資產配置、調整，進而達到長期累積退休金之目標，並藉由KYC、KYP及適合度分析等評估程序的強化，幫助客戶找到合適的信託商品。

信託業者可以幫助客戶因應人生不同階段的風險，例如 20 歲-35 歲為青年期，初入社會開始工作，適合以定期定額小額方式投資基金開始累積財富；36 歲-50 歲為壯年期，可利用安養撫育信託、子女教育信託及退休信託規劃子女教育、全資產或退休安養等目標，同時子女尚屬年幼，可規劃保險金信託以避免風險，讓子女未來生活無虞；51 歲-65 歲為中年期，已可見退休年限，可利用安養撫育信託、退休信託及子女教育信託規劃退休安養、以達到保全資產或子女教育等目標；66 歲以上為安養期，已屆退休年限，可利用安養信託及退休信託，由受託機構提供財產管理服務，結合安養與照護、醫院醫療及社會福利之服務機構提供周邊服務，以享受退休生活，並可利用遺囑信託或家族信託達成財富傳承目的。

另在資產運用策略部分，信託業者也可以幫助客戶制定合適的資產運用策略，例如讓保險嫁接信託，以預留遺產稅稅源，及分散投資標的降低風險，定期檢視投資績效等，以提高客戶財產運用效益，同時資產運用策略應考量客戶的情形，例如高齡客戶應考慮增加固定收入投資，如債券或股息股票，以確保安養資金的穩定性，並保留一部分資產以應對臨時性的醫療看顧費用等支出。

五、發展受託人具有裁量權的信託業務

因應我國高齡社會之需要，運用信託可協助國人預先規劃安養機制，安養信託存續期間往往長達直至委託人終老，委託人交付的信託財產可能包括存款、股票、基金、債券等多元型態的資產，遇委託人身體健康出現狀況無自主能力，如能事先授權受託人對信託財產有運用裁量權之情形(例如：與受託機構約定安養信託現金部位不足時，可由受託機構決定，將該信託持有之股票賣出以支應安養照顧需求)，可以滿足委託人年邁時之財產管理需求，以及協助身心障礙者或(未)成年人等之權益或生活照顧養護等。

信託業發展受託人具裁量權的信託業務可提高契約彈性，信託業可依據客戶需求主動設想並彈性規劃，讓客戶未來無須換約就可透過受託人裁量深化信託服務。為發展具裁量權的信託業務，信託業可因應民眾需求趨勢訂定短、中、長期計畫，例如：短期計畫，可於信託契約中約定涉及教育保障、人身照顧、健康醫療、社會福利及生活育樂方面之支出，信託業者具有決定權，得作成給付與否、數額之判斷，並篩選幾家社福機構為請款給付之合作對象，培養合作默契；中期計畫，可建立固定合作之社福機構白名單，於信託契約簽訂時，向委託人說明，信託業者原則優先支應此等機構所出具之單據；長期計畫，逐步擴大信託業者可執行裁量權之範圍，將裁量權之範疇從信託財產之給付、分配，逐步擴大信託業者得動態調整信託財產之處分方式、增加信託財產來源，包含現金以外之保險金、有價證券、不動產，使客戶資產得受全面性規劃⁴⁴。

參、 信託便利化策略

一、 數位化服務提升

本章第二節已介紹各國金融業者以網站或行動 APP 提供服務之具體事例；本節之壹之貳亦已指出，信託業者可利用網路或行動 APP 提供服務並分享信託相關資訊，提升信託服務之便利性。在其所建立之線上平台和行動 APP 上，信託業者並進一步可提供便捷的線上開戶、投資管理和資訊查詢服務，讓客戶能夠隨時隨地進行操作和管理。

二、 簡化申請和文件流程

為提升民眾使用信託服務之便利性，信託業者可簡化信託的申請流程，並減少繁瑣的文件簽署和審核時間，提供方便快捷的線上開戶申請和自動化文件處理，加快開立帳戶的速度。

⁴⁴ 參考建業法律事務所（2023），〈我國發展裁量權信託業務之運作模式及相關問題研究〉，中華民國信託業商業同業公會委託研究報告，頁 92 -93 （<https://www.trust.org.tw/upload/11210190001.pdf>，最後瀏覽日：2023/10/27）。

三、 提供全方位的客戶支持

根據日本金融老年學對於金融業經營發展策略之建議，為對認知功能降低或罹患失智症之高齡客戶提供適切的服務，金融機構應進行組織革新，建立專責的人員或部門以為因應。我國信託業者為對包含高齡者在內之各年齡層客戶提供全方位的服務，亦可視需求建立專門的客戶服務團隊，提供快速回應和專業的客戶支持，包括投資諮詢、財務規劃和問題解答，確保客戶的需求得到及時滿足。

四、 一站式服務中心

延續上述第三點策略，信託業者除可在分行建立專責部門，提供顧客全方位支持外，亦可在主要地區設立信託專屬服務中心，提供一站式的信託產品諮詢、資訊查詢和客戶服務，讓客戶能夠直接與信託專家溝通和互動，為客戶解答疑問並提供必要協助。

五、 協助轉移和整合資產，發展整合性及信託模組化商品

如本章第一節之壹所述，日本金融廳建議金融機構在經營策略上應促進顧客資產狀況之「可視化」，協助顧客掌握其資產狀況，以作成最適財務規劃；另一方面，本章第二節之參所介紹外國金融科技公司或金融機構提供客戶資產規劃工具之實例，則為上述策略之具體實踐。為協助客戶從事整體財務規劃，我國信託業者可參考上述做法，提供專業的轉移和整合資產服務，幫助客戶將現有資產轉移至個人信託，並協助管理和配置資產，實現更有效的資產管理和遺產規劃。

所謂整合性信託業務，即為不同財產可以同時交付信託，不同信託服務也可整合為一個信託契約，即將信託做為一個金融平臺，透過結合他種商品，滿足對客戶一站購足的服務，而所結合的他種商品可以是金融商品，例如存款、貸款、理財、外匯、保險等，也可以是非金融商品，例如安養、醫療及福祉車接送等服務。民眾辦理整合性信託業務，結合以房養老、保險、安養等全方位信託業務，將有利於民眾享受客製化服務帶來的便利，省去民眾自行尋訪各種服務的麻煩，更貼近民眾的需求及協助解決種種難題。

另所謂的模組化商品，係因考量客戶可能不知道需要怎麼樣的服務，如果信託業者可以依據在不同的人生階段，客戶可能會需要何種信託服務的組合，事先規劃出幾種適合不同年齡層的模組化商品，讓客戶容易選擇，原本客戶可能不清

楚自身的需求及風險，如果信託業者能提供模組化商品，讓客戶有不同的選擇，客戶便能針對模組的功能選擇適合自己的服務，信託公會可以研議訂定模組化信託契約型態及範本，便利信託業者辦理模組化商品，以協助民眾依需求快速選擇。

六、 便捷的支付和提取方式

本章第二節之壹已述及，有國外金融業者於與顧客之電話交易中採用聲紋認證技術，讓罹患失智症之顧客無須記憶密碼亦可通過認證並進行電話交易，便利顧客使用金融服務。另外，本章第二節之貳則介紹日本三菱 UFJ 銀行所開發之附代理請求支付功能之信託商品，此一商品允許於本人事先指定代理人，並於本人罹患失智症或住院而無法管理財產時，由代理人向信託業者請求支付，以支應本人生活所需。

我國信託業者或可參考上述做法，提升信託的使用便利性。此外，業者亦可提供其他支付和提取方式，如線上轉帳、電子支付和自動提款等，讓客戶能夠方便地進行款項的存入和提取。

肆、 信託永續性策略

一、 建立政策與實務溝通平台

高齡社會來臨，運用信託可協助民眾處理安養照護、醫療需求、資金管理、資產保全等問題，政府制定相應政策應可鼓勵和支持信託的發展。為讓信託的推動成為持續性的政策，建議主管機關比照「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」訂定「鼓勵信託業辦理信託方案」，並建議可比照現行金管會召開本國銀行總經理業務聯繫會議模式，召開類似會議作為金管會與信託業者面對面溝通的重要平台，進行意見交流與問題討論，形成信託發展之友善環境。

二、 人才培育

建議建立與大專院校、研究機構和學術界的合作關係，促進信託相關研究和知識的交流，透過與學術機構合作進行信託議題研究、信託相關課程開設，提升對信託的理解與應用知識，讓社會新鮮人養成並認知信託的重要性。

三、 長期投資和風險管理

對於信託資金的累積，應建議客戶從年輕開始即採取長期投資策略，持有資產以獲取穩定回報，同時加強風險管理措施，降低投資風險和不確定性，確保信託的永續經營和資產增值。

四、 監管遵從和合規性

如第一節之壹及【圖 1】所示，日本金融廳針對金融業者之經營訂有應遵守之基本原則及方向，並強調高齡投資人的保護以及以顧客為本位之原則，以供業者遵循。為確保信託之合規性，維護公眾及顧客之利益，我國信託業者亦應遵守相關的法律、法規和監管要求，並維持道德操守。

第三章 關於信託業面對高齡客戶之具體建議

第二章已整理了人口高齡化對金融業可能帶來的衝擊，並介紹了日本金融業的整體經營發展策略，以及包含日本在內的幾個國家的金融業者的具體商品與服務。本章將進一步聚焦於超高齡社會中的「高齡金融消費者」，探討日本政府與金融業者針對高齡客戶一連串措施；其次整理我國的作法；最後比較雙方異同，提出我國可借鑑之處。

第一節 日本金融廳與金融業者之作法

本節主要考察日本政府（金融廳）與金融業者之作法，特別著重於金融廳與金融業者發布之準則、指引等文件；其次再介紹民間團體對如何服務高齡金融顧客之相關建議。關於此些作法的差異與特徵，將於第三節與我國比較時，再為統整。

壹、 金融廳之政策方向

在法規層次上，日本係以民法、消費者保護法、金融商品販賣法，透過說明義務與適合性原則，來保護資訊相對弱勢的消費者（投資人）⁴⁵，但並未特別針對消費者當中的高齡族群或失智者設有特殊規定。在法律之外，金融廳主要公布了下述的〈準則〉與報告書，以促使金融機構針對高齡者制定友善機制。即使〈準則〉與報告書已經較明確提及了高齡顧客，但依然沒有提及失智者。相較之下，失智者與金融相關的議題，主要均出現在厚生勞動省發布的文件中，例如 2019 年公布的〈失智症施策推進大綱〉⁴⁶即為著例。此大綱提及金融相關的部分主要有二：第一，培養金融從業人員對失智症的敏感度，成為「失智者支持者」，即時發現失智者並進行轉介⁴⁷；第二，開發適合失智者的金融商品，包含後見制度支援信託、後見制度支援存款、反向抵押貸款⁴⁸。由於此大綱的內容相較於下述金

⁴⁵ 杜怡靜（2005），〈論對金融業者行銷行為之法律規範：以日本金融商品販賣法中關於「說明義務」及「適合性原則」為參考素材〉，《臺北大學法學論叢》，57 期，頁 272。

⁴⁶ 認知症施策推進關係閣僚會議（2019），〈認知症施策推進大綱〉（<https://www.mhlw.go.jp/content/000522832.pdf>），最後瀏覽日：2023/4/6）。

⁴⁷ 認知症施策推進關係閣僚會議（2019），前揭註 46，頁 4、11。

⁴⁸ 認知症施策推進關係閣僚會議（2019），前揭註 46，頁 23。

融廳自身的〈準則〉與報告書簡略許多，且後述第二節金融業者的主要作法均承襲自金融廳之政策方向，故本節將以金融廳之文件為主。

一、2017年3月日本金融廳〈顧客本位⁴⁹之業務經營之準則〉

為因應資訊技術的進展與國民資產累積的要求，2016年由專家學者及業者代表組成了金融審議會「市場工作小組」，歷經12次會議，於2016年12月提出〈促進國民資產穩定形成與市場、交易所制度改革〉之報告書⁵⁰。關於國民資產的穩定累積，報告書提出其中一個方法是「顧客本位的業務經營」。此外尚有例如ETF、指數型基金的推廣、演算法運用於金融交易、交易所如何因應金融科技等議題，因與本研究較無關聯，故省略之。

為了實踐2016年報告書的要求，2017年3月日本金融廳公布了〈顧客本位之業務經營之準則〉⁵¹，其目的是促使金融業者能以顧客為中心來從事業務。以政府之角度言，從過去的規範基礎（rule-based）的監理方法，朝向準則基礎（principle-based）⁵²的監理方法。亦即由金融廳制定準則，期待金融業者在準則的基礎上開發符合顧客需求的金融商品或服務，並在互相競爭中進步，而非像過去僅止於滿足法規當中的最低要求而停留於單一、形式性的商品。若金融業者採納上述金融廳之準則，應制定明確的方針，依據該方針從事業務。若業者認為金融廳之原則有不符合其狀況而無法實施者，亦應將「不實施之理由」明確敘述。

本準則的內容共有7個原則，並不複雜，簡單列出如下：

原則1：業者應制定相關方針並公布之。

原則2：顧客最佳利益之追求。

原則3：利益相反時的適當管理與因應措施。

原則4：手續費之明確化。

原則5：應以易理解的方式提供重要資訊。

⁴⁹ 在日本所謂的「顧客本位」，係指金融機構應理解顧客的資產狀況、交易經驗、知識及交易目的，販賣與推介適合該顧客的金融商品或服務，源自於金融機構的忠實義務（fiduciary duty）。參見：HC Asset Management Co. Ltd.（2018），〈金融用語集：顧客本位〉（<https://www.fromhc.com/glossary/2017/01/post-50.html>，最後瀏覽日：2023/8/6）。此概念與我國的「公平待客」有若干類似之處。

⁵⁰ 金融庁金融審議会（2016），〈市場ワーキング・グループ報告——国民の安定的な資産形成に向けた取組みと市場・取引所を巡る制度整備について〉（https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20161222-1/01.pdf，最後瀏覽日：2023/4/6）。

⁵¹ 金融庁（2017），〈顧客本位の業務運営に関する原則〉（<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20200925/01.pdf>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

⁵² 關於準則基礎監理制度之說明，參見中華民國正確投資信託暨顧問商業同業公會，〈準則基礎（principle-based）監理制度之簡介〉（https://members.sitca.org.tw/OPF/K0000/files/CWeb/9804_國際動態.pdf，最後瀏覽日：2023/4/6）。

原則 6：提供顧客符合其需求的服務。

原則 7：應設計適切的從業人員報酬、業績評價體制，以促進上述目標。

由上述內容可知，本準則乃是一般性的原則，並未特別提及高齡顧客。

二、2018 年〈高齡社會的金融服務模式〉

2017 年 11 月日本金融廳發布〈平成 29 事務年度金融行政方針〉⁵³，金融行政方針此種文件每年公布一次，說明了金融行政的現狀與問題，並指出次年度的施政方向。此文件指出，金融廳的施政目標有三：第一，發揮穩定金融系統之功能；第二，保護與便利使用者；第三，確保市場的公正、透明與活力，並謀求企業、經濟的持續成長，並增加國民福祉。在第三目標的子目標「促進家戶穩定的資產形成與顧客為本的業務經營」中，提及了應探討退休世代的金融服務方式，認為「隨著金融老年學的進展，應進一步檢討高齡投資者保護的細部措施」。

2018 年 7 月，金融廳依據前一年的金融行政方針，邀集了有識之士、智庫、金融機構、業界團體等進行座談，探討高齡化的現狀與退休世代的金融課題等，並整理成〈高齡社會的金融服務模式〉⁵⁴，提到了高齡社會的現狀與高齡者的四大金融風險：1. 資產壽命追不上平均壽命，耗盡儲蓄而僅依賴年金生活者增加；2. 與 1 相反，因無法預測老後收支，感到不安，從而過度節儉，未充分運用資產；3. 居住於鄉村的高齡者形成的資產，因繼承而流出至居住在都市的繼承人；4. 因認知、判斷能力的下降，造成事實上的資產凍結。同時也提出了三個因應方針：1. 商業模式從 B to C 轉換為 C to B，亦即從業者本位的規格化商品，轉變為顧客本位、符合顧客需求的細緻服務，以及使用數位工具（AI、大數據等）使因應顧客更容易。2. 金融與非金融的跨域合作，包括活用金融老年學的知識，除了金融需求外，也要結合非金融的需求（例如家事服務、關懷訪視服務等），使金融服務主體與金融以外的社區服務主體相互合作。3. 推出「可視化」程度較高的商品與服務，方便高齡者規劃退休後的收入與支出⁵⁵。

如上述，金融服務要進化為「符合顧客需求」的細緻服務，就必須因應顧客個人特質而做不同的設計。〈高齡社會的金融服務模式〉指出，目前投資招攬的規則是以一定的年齡（75 歲或 80 歲）作為分界，若要對此年齡以上的顧客銷售

⁵³ 金融庁（2017），〈平成 29 事務年度 金融行政方針〉（<https://www.fsa.go.jp/news/29/2017StrategicDirection.pdf>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

⁵⁴ 金融庁，前揭註 13。

⁵⁵ 關於〈高齡社會的金融服務模式〉，以及如何因應四大風險，參照：黃詩淳（2020），〈高齡社會下信託商品發展之研究〉，中華民國信託業商業同業公會委託研究報告，頁 4、12-14（[https://www.trust.org.tw/upload/10912240000001\(1\).pdf](https://www.trust.org.tw/upload/10912240000001(1).pdf)，最後瀏覽日：2023/2/20）。

商品時，要求須經主管的事前承認。但今後應轉變方向，針對個人不同的認知能力、判斷能力，做出更細緻的投資人保護措施。一方面減少風險高與複雜的商品，另一方面針對風險低而簡單的商品則減少說明內容，亦即依據商品的風險與複雜程度，給予不同的應對。

以上述 2018 年 7 月公布的〈高齡社會的金融服務模式〉為基礎，由專家學者及業者代表組成了「市場工作小組」，歷經 12 次會議，於 2019 年 6 月提出〈高齡社會的資產形成與管理〉報告書⁵⁶，大體上內容與〈高齡社會的金融服務模式〉類似，故不贅述。

三、2020 年〈推進顧客本位之業務經營〉報告書

如前述壹，2017 年金融廳的〈顧客本位之業務經營之準則〉，並未特別提到高齡顧客的問題。但其後鑒於環境之變化，尤其是人口高齡化的急速進展，金融廳認為，金融業者被期待以客戶為本的觀點，回應高齡顧客之需求。因此 2019 年 10 月再開啟了金融審議會市場工作小組，檢討上述準則，於 2020 年公布〈推進顧客本位之業務經營〉報告書（下稱〈2020 年報告書〉）⁵⁷，2021 年公布修正後之準則⁵⁸。由於報告書的內容有一大部分係針對高齡顧客所為之檢討分析，故以下將較詳細地介紹報告書內容，而新的準則將於第肆部分說明之。

〈2020 年報告書〉分成兩大部分，第一部分是延續過去顧客本位之業務經營的相關議題，包含既有的資訊提供、適合性原則等。第二部分則是針對超高齡社會的金融業務作法進行檢討，特別是對高齡者的各種狀況採取適合的對策。例如在高齡者判斷能力下降時，與高齡客戶及其家人確認其資產管理方式；準備易於瞭解的說明文件以提升高齡者的理解度；蒐集分析高齡者可能出現的資產管理問題，透過改變標準化作業方式去解決。此外，本報告書指出，高齡客戶由於身體機能持續下降，生活可能會發生變化，因此需要金融機構持續追蹤。凡此種種高齡者的金融需求，如果不妥適處理可能會阻礙高齡客戶資產的活化，造成高齡者的財產只能保守的存放在銀行而無流動性，恐將阻礙整體社會資產的流通。因此金融服務機構針對高齡者應該制定友善機制及措施，使高齡者更容易使用金融服

⁵⁶ 金融庁（2019），〈高齢社会における資産形成・管理〉（https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20190603/01.pdf，最後瀏覽日：2023/4/6）。

⁵⁷ 金融庁金融審議会（2020），〈市場ワーキング・グループ報告書——顧客本位の業務運営の進展に向けて〉（https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20200805/houkoku.pdf，最後瀏覽日：2023/4/6），頁 1。

⁵⁸ 金融庁（2021），〈顧客本位の業務運営に関する原則〉（<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/gensoku3.1.15.pdf>，最後瀏覽日：2023/4/6），頁 1-2。

務。作為生活基礎服務的金融服務業，應從普惠金融的角度，結合「金融老年學」等學術觀點，基於金融業務的長久性，加強和改進對高齡客戶的整套服務機制⁵⁹。

〈2020 年報告書〉對於金融業者如何因應認知能力或身體功能衰弱之高齡客戶，提出了以下幾點明確的建議，包括：一、制定金融交易由他人代理之處理方針；二、加強金融機構與社福團體合作；三、搜集金融業者因應高齡客戶的示範案例，並制定相關指引；四、活用數位科技來彈性因應顧客需求；五、金融契約的查詢照會系統建置。以下簡單說明此些建議之內涵。

（一） 制定金融交易由他人代理之處理方針

高齡客戶欲從事金融交易，例如提取存款時，金融業者須確認客戶本人有提款之意思，但若高齡客戶之認知能力衰弱，其家屬或甚至其本人欲提取存款時，銀行可能因無法確認該高齡客戶之意思，而拒絕與其交易。然而，高齡客戶確實亦有支出醫藥費等費用之需求。此時，為保障高齡客戶之財產，並降低金融機構之交易風險，金融廳建議金融業者應區分代理人為家屬或社福機構人員，及高齡客戶是否利用監護（保佐、補助）制度等情形，制定各該情況之具體應對方針。

關於此點，日本全國銀行協會在 2021 年公布了相關的文件，本研究將在第二節之貳詳細介紹。

（二） 加強金融機構與社福團體合作

為使員工對於失智症有更深入的了解，並保障及促進認知判斷能力低下之高齡客戶之權益，金融廳建議金融業者應以地域社會之一員自居，而與各地之社福機構合作。此外，金融業者應訂定指引，決定高齡客戶顯現如何之失智症徵兆時，應啟動與社福機構之合作。若客戶已顯現認知判斷能力低下之徵兆，且置之不理將造成客戶財產安全之重大危害時，應向社福機構或家屬進行通報，亦即確立了此種情況該當個人資料保護法之例外規定而得向社福機構或家屬提供本人之個人資訊。

⁵⁹ 金融庁金融審議会，前掲註 57，頁 14。

（三） 搜集金融業者因應高齡客戶的示範案例，並制定相關指引，包括以下項目。

目。

1. 符合高齡者需求之產品與服務

包括監護制度支援信託、監護制度支援存款的普及，以及利用科技設備例如視訊等，提供無法臨櫃之高齡客戶相關的金融商品說明。

2. 認知能力下降前之準備措施

金融業者應設計相關機制，使高齡客戶或家屬預先理解在認知能力退化後，關係人將如何為高齡客戶管理資產，並促成其做出相關安排。

3. 高齡客戶諮詢窗口之服務

金融機構不僅提供金融商品與服務，在必要時也能轉介當地社福機構。

4. 金融商品銷售後之追蹤關懷

與普通客戶相比，高齡客戶的認知判斷能力與身體功能可能較常發生變化，雖然金融實務上仍少有追蹤關懷之服務，但希望未來能提供更多的服務。

（四） 活用數位科技來彈性因應顧客需求

除了上述利用視訊設備進行遠距說明外，金融廳也期待未來是否能運用科技設備檢知高齡客戶的認知判斷能力，避免不適合之交易。

（五） 金融契約的查詢照會系統建置

當客戶失智或死亡後，其家屬可能不知道本人曾在哪個機構做了何種交易。在證券方面，投資人可透過保管中心（集保所）向有開設證券交易帳戶之證券公司付費查詢，未來期待保險業也引進類似之制度。

四、 2021 年修正〈顧客本位之業務經營之準則〉

2021 年 3 月公布了修正版的〈顧客本位之業務經營之準則〉，雖大體維持 2017 年的內容，但亦有若干修正、增補之處，以下簡單整理變動處⁶⁰。

⁶⁰ 金融庁，前掲註 58，頁 5-7。

首先，在「原則 5：應以易理解的方式提供重要資訊」底下的說明當中，針對「重要資訊」給予定義時，增加了「金融業者所預設的販賣對象之顧客屬性」。

其次，在「原則 6：提供顧客符合其需求的服務」底下，要求金融業者注意以下三點。

- 1.須確認顧客意願，依照顧客的生涯規劃等，檢討可實現其生涯規劃的目標資產金額以及安全資產與投資性資產的比例，再推薦顧客適合購買的金融商品或服務。
- 2.在推薦金融商品或服務時，除了自己公司販售的商品或服務之外，也應比較其他類似商品或服務，或者替代商品或服務（包含手續費）之內容。
- 3.在銷售金融商品或服務後，若顧客同意，應以長期的角度給予適合的追蹤關懷。

最後，在「原則 7：應設計適切的從業人員報酬、業績評價體制，以促進上述目標」底下，新增了此段說明：「金融業者應將自己是否實施上述各原則（包含原則底下之說明內容）、以及不實施時的替代方案，向員工公告周知，並制定相關制度，以支持員工實踐上述方案並評估其成效」。

綜上，2021 年修正版的〈準則〉仍是針對全齡顧客之一般性內容，並未特別提及高齡者。但在上述修正處，可窺探出金融廳期望金融業者留意高齡顧客之意圖，例如原則 5 要求金融業者必須告知顧客各該商品的預設顧客屬性，或許「屬性」也包含了年齡與資產狀況。同樣的道理也展現在原則 6 增補之第 1 點注意事項可看出（招攬商品或服務時，金融業者必須依照顧客的「生涯規劃」給予建議）。

高齡顧客的議題，在金融廳 2020 年報告書的明確指摘以及 2021 年準則的暗示下，各金融業同業公會陸續開始制定或修正了相關指引，將整理於下述貳。

貳、金融業者之因應策略

以下將依照時間順序，整理各金融業者之自律規範。日本之金融業者並無針對失智之金融消費者提出單獨的規範，而是在下述高齡金融消費者相關的自律規範中，提及「客戶認知判斷能力下降」時之因應策略，合先敘明。此外，日本之信託業並無針對高齡金融消費者提出業界整體的經營策略資料或針對信託服務的相關指引，僅有個別業者有相關的方針，具體內容已整理於筆者 2020 年受中華民國信託業商業同業公會委託研究之報告書⁶¹中，因此以下不擬重複探討此部分的内容，而將集中在其他金融業者所推出的業界整體的自律規範。

⁶¹ 黃詩淳，前揭註 55。雖報告書的標題是「商品發展」，但內容實包含日本信託業者運用金融科技、發展異業合作、發展信託協助處理高齡者失智問題、協助高齡者安養設施興建等經營策略，參見報告書頁 64-69。

一、日本銀行協會 2021 年 2 月〈關於金融交易代理之看法及關於銀行與

地方公共團體、社會福利機關之強化合作之看法〉

如前所述，金融審議會市場工作小組〈2020 年報告書〉指出，高齡者認知判斷能力下降時，無論是其本人親至銀行抑或委由家屬代為提款，其等之提款請求皆可能遭銀行以無法確認本人之意思為由加以拒絕，因此建議銀行在確認該提款確係為本人之利益，且提款無遭家屬濫用之風險時，應可同意其提款請求。惟為維護高齡顧客之財產安全，並降低金融機構之風險，建議業界團體應針對由高齡者本人進行金融交易、由家屬等第三人進行金融交易，以及成年後見（保佐、補助）⁶²開始後由本人進行金融交易之各該情形制定指引。此外，〈2020 年報告書〉認為，為適切保障認知判斷能力低下顧客之權益，銀行必須在尊重顧客本人意思之前提下，與地區之社福機構進行合作。為此，該報告書建議銀行應就高齡者顯現如何之徵兆時應展開與社福機構之合作，以及在緊急情況下不經本人同意亦可向社福機構提供本人基本資料之基準等，制定具體的指引⁶³。

日本銀行協會為回應〈2020 年報告書〉中之建議，於 2021 年提出〈關於金融交易代理之看法及關於銀行與地方公共團體、社會福利機關之強化合作之看法〉⁶⁴（下稱〈日銀協看法〉）。以下即就〈日銀協看法〉之內容，分點加以詳述。

（一）與高齡者進行金融交易時之應對方法

以金融審議會所列舉之上開交易類型為基礎，〈日銀協看法〉以交易之主體為本人或第三人，以及第三人是否有代理權以及其代理權之性質為基準，將交易細分為①由認知判斷能力低下之顧客本人進行交易，②選任保佐人、補助人或任意後見人後由顧客本人進行交易，③由法定後見人等代理人進行交易，④由任意

⁶² 日本成年後見制度因應本人判斷能力之欠缺程度，設有成年後見、保佐及補助等 3 類型之保護制度。具體言之，成年後見係針對「欠缺」判斷能力者；保佐針對判斷能力「顯著不足」者；至於補助則針對判斷能力「有所不足」者。參見日本裁判所網站（https://www.courts.go.jp/saiban/qa/qa_kazi/index.html#qa_kazi54，最後瀏覽日：2023/4/6）。

⁶³ 金融庁金融審議会，前掲註 57，頁 14-16。

⁶⁴ 全國銀行協會（2021），〈金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方（公表版）〉（<https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/news/news330218.pdf>，最後瀏覽日：2023/4/6）。應留意的是，日銀協認為，〈日銀協看法〉僅係供各會員銀行參考，並未一律要求會員須採行〈日銀協看法〉所建議之內容，而可由各會員根據具體情況採取不同之對應措施，參照全國銀行協會網站（<https://www.zenginkyo.or.jp/news/2021/n021801/>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

代理人進行交易，以及⑤由無代理權之親屬進行交易等五種類型，擬定各該交易類型之具體應對方法，以供該協會之各銀行會員參考⁶⁵。

具體言之，首先，①由認知判斷能力低下之顧客本人進行交易時，為維護顧客本人之財產安全，原則上銀行應不與高齡客戶本人進行交易，並建議家屬等儘快利用法定後見制度，由成年後見人等介入以保護顧客本人之財產。而在法定後見（保佐、補助）開始前，若有不得已之事由而須與顧客本人進行金融交易時，應先確認所提領存款等確實用於高齡顧客本人。

其次，②選任保佐人、補助人後由顧客本人進行交易時，由於各銀行要求保佐人或補助人於上任後，即依本人與銀行間之活期存款相關定型化契約條款⁶⁶，將保佐或補佐開始之情事通知銀行，銀行與顧客本人進行交易時，即應向該保佐人或補助人確認其是否同意本人之交易。此外，於選任任意後見人後，若本人之認知判斷能力仍健全，則仍可與本人進行金融交易；於本人認知判斷能力下降，並由法院選任任意後見監督人而使任意後見生效後，則改與任意後見人進行交易。

而在③由法定後見人等代理人進行交易時，銀行則須確認該人確實具備法定代理權限，並依各銀行關於金融交易代理之手續加以辦理。至於④由任意代理人進行交易時，若被授與代理權之親屬等人通知銀行本人授與代理權之情事時，銀行得與該任意代理人進行交易。另外，若本人之認知判斷能力健全時，當然亦可與本人進行交易。

最後，⑤由無代理權之親屬進行之交易，僅限於本人之認知判斷能力低下，且尚未或者無法聲請法院為宣告後見（保佐、補助）宣告時，例外予以同意。原則上，銀行應要求親屬利用成年後見制度，以保障顧客本人之財產安全。於法院指定成年後見人（保佐人、補助人）後，原則上即應要求親屬委由成年後見人等提出提款請求（或同意本人所為之提款請求），而不再回應成年後見人以外之親屬所為之提款請求。然而，若不得已須與無權代理之親屬進行交易時，因本人尚未或無法利用法定後見制度，銀行必須自行判斷顧客本人是否喪失認知判斷能力。此時，銀行可藉由與本人進行面談、請親屬提出診斷書、訪談本人的主治醫生等方式加以確認。若無法取得關於本人認知判斷能力之診斷書時，亦可由複數行員與本人進行面談或確認相關醫療照護費用之單據，以作成判斷。此外，若無法進行面訪，亦可利用視訊工具與高齡者面談。銀行依上述方法確認顧客本人已喪失認知判斷能力後，須決定是否同意由無代理權之親屬所提出之提款請求。此時，應確認其所提領款項之用途，並以該提款（及支付款項）之行為是否符合本人利

⁶⁵ 全國銀行協會，前揭註 64，頁 2-4。

⁶⁶ 例如，三菱 UFJ 銀行之活期存款定型化契約條款第 9 條即規定，家庭裁判所宣告成年後見等法定後見制度開始時，後見人、保佐人或補助人應通知銀行被後見人、被保佐人或被補助人之姓名等基本資料。參見，三菱 UFJ 銀行，〈普通預金規定〉(<https://www.bk.mufg.jp/regulation/futsu.html>)，最後瀏覽日：2023/4/6。

益為判斷標準。換言之，僅限於若本人未喪失判斷能力則將支付相關費用，因而該支付符合本人之利益之情形，始同意親屬之提款請求。雖然銀行與無權代理人進行交易時，將承擔一定之法律風險，但可藉由此一確認降低該風險。

另一方面，在顧客本人之親屬為支付本人之醫藥費、照護設施入住費等，倘因本人之存款不多，而欲將本人持有之投資信託等商品贖回以變現時，銀行亦可根據上述基準決定是否同意進行交易。惟應注意的是，投資信託等商品與存款不同，具有價格漲跌之風險，事後若有爭議亦無法完全恢復原狀，因此對於親屬之贖回請求，需更謹慎地加以應對。

事實上，因須負擔費用，且家屬不願將失智者之財產交由第三人管理等原因，高齡失智症患者中僅有極小部分受有成年後見（保佐、補助）宣告⁶⁷。因此，在顧客本人罹患失智症之情況下，毋寧應該是由無代理權之親屬或仍由本人進行金融交易之情形占多數。惟如上所述，為保護顧客本人之利益，銀行視情形仍有進行此類型交易之必要，而須承擔一定之法律風險。如何在保障本人財產安全之前提下，降低銀行業之交易風險，即為亟待解決之問題。

（二）強化與地區社福機構合作之方法及緊急情況下提供高齡顧客個資之基準

如前所述，金融審議會市場工作小組之〈2020年報告書〉雖建議銀行針對高齡顧客有何失智徵兆時應展開與社福機構之合作，但〈日銀協看法〉就此點未有述及，而是考量日本各地方所建構之社福系統皆有不同，因此針對如何強化與各地區社福機構之合作制定相關指引⁶⁸。

具體言之，〈日銀協看法〉建議銀行應透過下述方法，與地區之社福機構建立良好的互動關係：

1. 事先確認該地區之高齡者諮詢窗口或核心機構。
2. 向地區社會福利機構之負責人諮詢，了解該地區之高齡者支持體系。
3. 以地區社會之一員自居，平時即參與地區之相關機構及人員之集會，強化與其等之關係。
4. 以守護高齡者為使命，與地區社會福利機構等達成協議，以建構於該地區之合作架構。

另一方面，〈日銀協看法〉認為，銀行與地區社福機構展開合作時，須注意不必然須提供本人之個人資料，例如不提及高齡客戶之姓名，而僅向社福機構描述

⁶⁷ 全國銀行協會，前揭註64，頁1。

⁶⁸ 全國銀行協會，前揭註64，頁4-5。另外，所謂社福機構，包括保健醫療及照護相關綜合諮詢窗口之「地域綜合支持中心」，以及協助對自身認知判斷能力感到不安之人管理金錢等，支持高齡者自立生活之「社會福利協議會」等

具體情狀，並請求提供建議等。然而，如同〈2020 年報告書〉所指出者，在緊急情況下，為保護本人之財產安全，仍有在未得本人之同意前即將本人之個人資料提供給社福機構或親屬之必要，故日銀協為此制定相關指引⁶⁹。

具體而言，根據日本個人資料保護法第 27 條第 1 項規定，個人資料之提供，原則上須有本人之同意，但若該當個人資料保護法第 27 條第 1 項各款規定，例如「為保護本人之生命、身體或財產而有必要時」（第 2 款），或是該當於「高齡者虐待防止及高齡者照顧人支持法」第 7 條及第 9 條第 1 項規定，亦即從高齡顧客之外觀判斷其有受虐之可能，且對其生命、身體有重大危險之虞，且難以取得本人之同意時，應將本人之個人資訊提供予各該情形之相應通報機關或其合作機構。

二、人壽保險協會 2021 年 3 月修訂〈針對高齡者的人壽保險服務相關指

引〉

（一）提出背景及目的

日本人壽保險協會於 2014 年提出，最近一次並於 2021 年 3 月修正〈針對高齡者的人壽保險服務相關指引〉⁷⁰（下稱〈人壽保險協會指引〉）。該指引對於會員並無拘束力，但人壽保險協會仍希望各會員公司能參考該指引之內容，完善對於高齡客戶之服務⁷¹。

在金融廳所制定〈對保險公司之綜合監督指引〉之基礎上，〈人壽保險協會指引〉除了針對以高齡者為對象之一般人壽保險招攬擬定相關指引外，並就「特定保險」（投資型人壽保險）之招攬制定更為嚴格之措施⁷²。此外，〈人壽保險協會指引〉並指出，人壽保險契約具有「長期性」之特徵，即使客戶在加入保險時仍年輕，亦可能於契約繼續期間中成為高齡者，因此不僅在給付保險金時，於契

⁶⁹ 全國銀行協會，前揭註 64，頁 5-6。

⁷⁰ 日本生命保險協會（2021），〈高齡者向けの生命保険サービスに関するガイドライン〉，（<https://www.seiho.or.jp/activity/guideline/pdf/elderly.pdf>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

⁷¹ 日本生命保險協會，前揭註 70，頁 i。

⁷² 日本生命保險協會，前揭註 70，頁 2、4-6。

約繼續期間中亦應持續進行追蹤，乃就給付保險金時以及契約繼續期間中之應對措施分別提出建議⁷³。

為理解人壽保險協會提出上述指引之背景，以下首先說明金融廳所頒布〈對保險公司之綜合監督指引〉中有關高齡消費者保護之內容⁷⁴。亦即，〈對保險公司之綜合監督指引〉要求保險公司應於公司內部規定中定義何謂高齡者，並考量高齡者及各該商品之特性，於向高齡者招攬保險時，可採取下述措施，以預防爭議發生：

1. 於招攬保險時請高齡客戶之親友陪同
2. 由複數保險業務員進行保險招攬
3. 設定複數次的保險招攬機會，以確保高齡者有充足的時間可考慮是否購買保險商品
4. 由未從事該保險招攬之第三人以電訪等方式確認保險商品之內容等是否符合高齡者本人之意願

此外，保險業者考量高齡者及商品之特性，視情形應就保險招攬內容加以記錄（錄音或作成書面記錄），並於契約締結後仍持續進行追蹤。

（二）對高齡者招攬保險之方式

根據〈人壽保險協會指引〉⁷⁵，人壽保險公司對高齡者招攬一般人壽保險時應採取之措施即如同上述金融廳〈對保險公司之綜合監督指引〉中所訂，該指引並允許各會員公司根據自身之招攬管理體制、販售管道及商品特性等，自行組合運用各該措施或其他措施，以對高齡者進行合適且完整的商品說明。

至於「特定保險」之招攬，則因保險商品購買人須承擔投資風險，較一般人壽保險更容易發生爭議，因此須進一步於公司內部規定中訂定下述措施⁷⁶：

1. 不僅須確認高齡者能理解保險商品之內容，尚須使其親屬或其指定的「代理請求人」⁷⁷理解商品內容，因此應於招攬保險時請高齡顧客之親友陪同，並設定數次的保險招攬機會。此外，為確保客戶能夠充分理解商品內容，陪同之親屬原則上應未滿 70 歲。

⁷³ 日本生命保險協會，前揭註 70，頁 1-2、6-8。

⁷⁴ 金融庁，〈保險会社向けの総合的な監督指針〉（<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/ins/02d.html>，最後瀏覽日：2023/4/6），II-4-4-1-1。

⁷⁵ 日本生命保險協會，前揭註 70，頁 4。

⁷⁶ 日本生命保險協會，前揭註 70，頁 5-6。

⁷⁷ 為備被保險人因疾病等原因而無法自行請求保險金等情形，由要保人事先指定、可代理被保險人請求保險金之人。參見生命保險文化センター網站（https://www.jili.or.jp/knows_learn/q_a/life_insurance/169.html），最後瀏覽日：2023/4/6）。

2. 無法請親屬陪同時，應於保險契約成立前另外採取有效之替代措施。例如，以面訪或電話方式向親屬說明，或以同意書確認親屬之意思，又或促請客戶本人請其親屬向其說明商品之內容等，並於事後確認其結果（視情形可再度促請高齡顧客為之）。
3. 若因高齡顧客反對而無法採行（二）之措施，則為讓高齡者理解契約內容，必須採行更加細心周全之應對。例如，在設定兩次以上的保險招攬機會之前提下，並由兩名以上的保險業務員進行招攬，及於契約成立後追蹤確認保險商品之內容等是否符合高齡者本人之意願，或由各會員各公司自行訂立其他有效之措施。此外，由複數業務員進行招攬或追蹤確認保險商品之內容等是否符合高齡者本人之意願時，建議由業務員之主管或總公司、分公司之職員等第三人陪同為之或由該人為之。
4. 若無法採行上述（一）及（二）之措施，則不應以電子方式提供「契約締結前應交付文件」，而應以書面方式提供。但若能採取下述措施之一時，不在此限。
5. 針對以電子方式提供契約締結前應交付文件一事，已經透過電話或電子郵件通知高齡客戶之親友時。
6. 客戶本人自發地希望人壽保險公司以電子方式提供契約締結前應交付文件，且已考量顧客本人之認知能力程度，平時使用相關電子產品之狀況等，確認以電子方式提供該文件之效果與以書面提供時相同，並就該確認結果加以紀錄及保存時。

以郵寄方式或網際網路招攬保險時，亦應採取一定措施，以防爭議發生。尤其，因此時無法由高齡客戶之態度及肢體動作確知其是否理解商品內容，且高齡客戶之親屬亦無法同時參與對話，故應根據此類販賣管道之特性而採行相應之措施。

（三） 契約期間繼續中及請求保險金時之應對措施

如前所述，由於人壽保險具備「長期性」之特徵，要保人或受益人可能在契約期間中因逐漸高齡使認知判斷能力下降，致忘卻曾經購買保險；或因行動能力下降等原因須入住照護設施，導致住所等生活環境之改變，而無法領取保險公司所寄送之相關通知書時，將未能提出保險金給付之申請，因此〈人壽保險協會指引〉建議公司應於契約期間繼續中可採取下述措施⁷⁸：

1. 定期通知高齡顧客現存契約之內容，且通知文件之字體應放大，並使用容易

⁷⁸ 日本生命保險協會，前揭註 70，頁 6-7。

閱讀之排版及簡潔之文字。

2. 因應高齡顧客之家庭環境或生活環境有所變化，通知書若送至本人原本登錄之地址，將可能無法送達顧客本人。為避免此類情況，應採取下述措施：

- (1) 請顧客事先登錄兩個以上的住址，並強化客戶住址之管理及更新。
- (2) 以通知書建議客戶於搬家時應辦理住址及電話之變更。
- (3) 定期寄送通知書及其他相關文件，以確認客戶之聯絡方式是否有所改變。
- (4) 為掌握客戶之聯絡方式，於通知書無法送達時，以適法方式確認顧客之新住址。

此外，於保險事故發生時，高齡客戶可能因為行動能力低下，而無法取得必要文件或親自簽名，或因意思能力低下而無法進行申請手續，又或因入住照護設施，致人壽保險公司無法再以先前住址聯絡到高齡客戶。為防止上述情況發生，〈人壽保險協會指引〉並建議會員公司可採取下述措施⁷⁹：

1. 若因通知書無法送達或電話無法撥通等原因無法聯繫上顧客時，應持續追蹤確認顧客之正確聯絡方式及其生存狀況。
2. 對受益人就申請文件進行簡明易懂之說明，並適切回應受益人有關保險契約之疑問。
3. 為提升便利性，應簡化申請文件之格式。
4. 無法聯絡上受益人時，在可能的範圍內確認其正確之聯絡方式。
5. 受益人有請求保險金之意思，但無法在申請文件上親自簽名時，應設置允許他人代筆之相關手續。
6. 於受益人之行動能力或意思能力有所欠缺而無法自行請求保險金時，除善用法定後見制度之外，應設置由指定代理請求人或推定繼承人等代為進行手續之相關制度。

三、日本證券業協會 2021 年 5 月〈高齡顧客招攬販賣指引〉

日本之證券業者所組成的日本證券業協會（以下簡稱「日證協」）制定了〈協會會員投資招攬及顧客管理相關規則〉⁸⁰，其中第 5 條之 3 即是與高齡顧客相關之規定：「協會會員於招攬高齡顧客購買有價證券時，應考量該會員的業務型態、規模、顧客分布、顧客屬性、社會情勢及其他條件，以公司內部規則明定高齡顧客之定義、銷售標的之有價證券、說明方法、受理方法等，以符合妥適投資招攬之目標。」

⁷⁹ 日本生命保險協會，前揭註 70，頁 7-8。

⁸⁰ 日本証券業協会（2023），〈協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則〉（https://www.jsda.or.jp/about/kisoku/230207_tousikanyuu.pdf，最後瀏覽日：2023/4/6）。

那麼，個別證券業者若要訂定內部規則，需要置入何種內容、是否需要符合那種標準呢？對此，日證協在 2021 年 5 月公布了〈高齡顧客招攬販賣指引〉⁸¹，提供更詳細的說明。本研究將其重點摘要整理如下。

（一）公司內部規則必要內容

本指引認為，以下五個項目是公司內部規則必須明定的內容。

1. 高齡顧客之定義

應以年齡為基準。大致上以 75 歲以上之顧客為對象，尤其 80 歲以上之顧客必須更慎重地進行招攬。

2. 可招攬的商品範圍

應明確規定「毋庸得到主管事前承認即得招攬之商品範圍」。至於該範圍外的商品，若得主管事前承認而可招攬的話，也請明確規定其手續與條件。

3. 招攬地點與方法

應明確規定招攬的地點與方法，例如面訪、電話語音或店內等。

4. 交易內容的聯絡、確認與後續狀況追蹤

應依照風險程度，明確規定什麼樣的「顧客」，需要以何種「方式」以及多久的「頻率」，由「誰來聯絡、確認交易內容，以及後續狀況追蹤」。

5. 抽檢

應明確規定上述 2 至 4 的流程，有何種抽檢方式。

（二）高齡顧客之定義

本指引認為，所謂的高齡顧客，係以年齡為基準，大致上以 75 歲以上之顧客為對象，尤其 80 歲以上之顧客必須更慎重地進行招攬。若公司設有交易代理人制度⁸²，則該代理人係高齡者之情況，也應適用上述針對高齡顧客之公司內部

⁸¹ 日本証券業協会（2021），〈高齡顧客への勧誘による販売に係るガイドライン〉（https://www.jsda.or.jp/about/jishukisei/web-handbook/101_kanri/files/koureikokyaku_20210801.pdf，最後瀏覽日：2023/4/6）。

⁸² 交易代理人制度：基本上是一種意定代理人。鑑於失智症患者無法動用金融資產的困境，金融機構開始實施「代理人登錄制度」，只要存款戶在事前提出申請並完成登錄，未來當存款戶本人無法親臨窗口或 ATM 時，該代理人得代本人為相關手續。代理人原則上必須是三親等以內之親屬（一人），其權限包括：定期存款、活期存款的存提款交易、本人地址電話的變更、代理人地址電話印章的變更。但上述代理人的權限僅在「本人仍有認知能力時」才被承認。若本人已被診斷失智且認知能力低弱時，若銀行得知此情，通常會進行帳戶凍結的處置。即使有些銀行開始針對此些認知能力低弱的失智症顧客，也能透過某人代理他進行交易，但僅止於部分銀行，且此人僅能提領必要最小限度的存款（用於醫療費用或生活費）。多數銀行針對失智者的存款提領，均要求選任成年監護人。參見梶原隆央監修〈親の口座の代理人登録したら、家族信託は不要？〉（<https://sma-shin.com/column/85/>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

規則。至於帳戶名義人為高齡客戶，但交易代理人並非高齡時，請依據各公司的代理人制度的實際需求，決定是否加以規範。

但因為每個人的記憶力、理解力、資產狀況有所差異，從而有些例外狀況，例如若滿足以下 1 及 2 之要件，並得主管承認時，得不適用本指引。

1. 記憶力與理解力充足

若經店長等主管充分確認顧客的屬性、金融素養與投資意願後，定期面談，以下述觀點確認，相較於上次面談時，顧客的記憶力與理解力仍維持在足以判斷投資的情形。

(1) 與本人直接對話，確認其記憶力。

- A. 本人記得最近交易的商品、品名、資產損益狀況、存提款履歷等。
- B. 本人記得市場狀況以及持有商品近期的價格波動狀況。
- C. 本人記得上一次面談時，主管與本人談論的事項。

(2) 與本人直接對話，確認其理解力。

- A. 本人針對市場狀況與時事新聞能發表自己的看法。
- B. 本人能說明自己對投資的想法、對風險的認識、持有商品的特徵。
- C. 本人具備計算手續費、利息等能力。

(3) 藉由與家屬的對話或本人客觀狀況，間接確認本人的記憶力與理解力。

- A. 能向其家屬確認本人具備充分的記憶力與理解力。
- B. 顧客本人現在仍從事需要記憶力與理解力的職業、職務或志工活動。

若在對話當中，感覺顧客的記憶力可能有問題時，不得將之排除於本指引的適用對象。在確認顧客的記憶力與理解力時，請注意儘量讓顧客本人說話，而不僅僅是讓顧客回答「是」或「否」。此外，也不能因為是老顧客，對話時就只有簡單的打招呼或簡短面談，便判定其具備記憶力與理解力。

2. 收入及資產的狀況無問題

應使用最新的顧客資料卡，掌握顧客的收入與資產狀況，由店長等主管斟酌上述資料，並考量交易風險，判斷該顧客有充足的收入與資產繼續從事交易。

若高齡顧客目前是公司經營者或董事時，店長等主管定期與之面談，充分掌握該顧客之屬性、金融素養及投資意願時，便可認為滿足了上述 1 及 2 之要件，在獲得主管承認之前提下，得不適用本指引。

(三) 得向高齡顧客招攬之商品

本指引認為，必須是價格波動小、結構不複雜以及變現容易的商品，始得向高齡顧客招攬。例如：

1. 國債、地方債、政府保證債券等。
2. 普通公司債（SB）。
3. 「以債券為中心做投資，以穩定運用為目標」的投資信託。
4. 從外幣及該外幣有價證券的流通量、該外幣的波動性、買賣價差的大小、顧客的認識度以及該國經濟狀態、資本規範等，被認為具有知名度與流通性的外幣債券及投資信託。外幣之種類取決於各會員的判斷，例如 2021 年 3 月的時點，美金、歐元、澳元等被認為該當之。

在交易所金融商品市場或外國金融商品市場已經上市或上櫃的股票、附新股認購權之可轉換公司債、ETF、ETN、REIT、新股認購優先權證券及上市期貨、選擇權交易等，雖價格變動風險較大，但商品廣為認知，隨著每刻價格變動有交易之需求，因此也不適合完全禁止招攬。另外，價格跟著日經平均股價（日經 225）或東證股價指數（TOPIX）變動而設計的投資信託，因為該指標廣為人知，而價格變動的資訊也很容易取得，故也採取相同看法。從而，這些商品並不需要列為本指引所稱的「招攬留意商品」。

（四） 招攬之定義

本指引所謂的「招攬」，係指「針對個別商品的銷售進行說明」。若並無「招攬」，而是高齡顧客自己選擇了在上述三範圍外的「招攬留意商品」，並指定了「品名」與「數量或金額」的話，則不需要受到本指引的限制。但若高齡顧客詢問：「我想購買投資信託商品，您有無推薦？」而業者提議「招攬留意商品」的話，依然屬於「招攬」，必須遵循規則所定的手續與條件。

（五） 「招攬留意商品」的相關流程

若要招攬上述三範圍外的商品（稱「招攬留意商品」），必須在公司內部規定明確制定經主管事前承認等相關的手續與條件。

主管應親自與高齡顧客面談或電話通話（以下稱「面談等」），確認健康狀態與理解力等，來判斷是否能對之招攬。面談等必須在每一次招攬時，或依照顧客屬性，訂定一定期間（頻率）來施行。面談內容應作成紀錄保存，必要時應有監控設備。紀錄並不要求一定的樣式，例如電話面談時，可用錄音來取代紀錄。

除了主管事前承認之外，還有其他手續亦可適用於「招攬留意商品」。例如限制招攬當天不能馬上受理申購、主管才能受理申購、由招攬的業務員以外之人

來確認交易內容、針對高齡顧客的交易事後抽檢等方法，都是可採行的手續。這些手續宜針對 80 歲以上的顧客施行。至於前述的主管事前承認作法的抽檢，宜將 75 歲以上的顧客皆納入。

（六）招攬的場所、方法

針對 80 歲以上的高齡顧客進行招攬時，本指引建議，應依照公司內部規則，在獲得主管的事前承認後，才進行招攬，且原則上在經過一定的考慮期間後，由主管確認顧客的意願，再進行交易。這是因為，高齡顧客可能因記憶力、理解力或身體狀況的變化，對上述交易的認識並不確實。因此需要由招攬業務員以外之人，對該高齡顧客確認交易內容，也就是確認高齡者理解其作成了該交易。此一確認程序未必要針對每個交易均為之，而是考量該高齡顧客的屬性、交易狀況、風險程度，以公司內部規則明定向何種顧客、以何種頻率及方法進行確認。在確認程序中，若該高齡顧客不記得交易內容的全部或一部，或者其理解與事實有異（例如顧客表示「我沒講過要購買」）時，應立刻向公司主管報告，討論如何處理。

本指引針對不同的場景，建議了不同的方法與相關注意事項。

1. 外訪

外訪招攬之情形，原則上當天不受理申購，宜在隔日以後使用電話、再度拜訪或在店面才受理。業務員可徵求顧客的同意，用錄音筆等方式錄下對話內容，或者在回公司後記錄下當時的主要對話內容與顧客的樣子。

隔日受理申購之人，不能是招攬時的業務員，而必須由主管為之。這並非意味著招攬的業務員不能直接打電話給高齡顧客，該業務員還是可以打電話，詢問顧客是否有問題、給予一定的解答，之後再由主管繼續後續的受理購買程序即可。受理申購時的對話內容亦應錄音或作成紀錄。

若外訪時，高齡顧客的家屬也在場，並一起聽取說明，而高齡顧客希望購買「招攬留意商品」時，該家屬若願意在「購買指示書」上簽名，而由高齡顧客將「購買指示書」交給業務員時，當場亦得受理申購。

2. 電話招攬

由於業務員無法透過電話觀察高齡顧客的表情與動作，因此應儘量讓高齡者自己說話，而非僅止於簡短的「是」或「否」的回答。與外訪時相同，電話招攬時同樣要保存對話內容。若公司的固定電話有錄音功能，應使業務員使用之，並禁止業務員用個人的手機等進行招攬或受理申購。電話招攬與外訪的狀況相同，原則上當天不宜受理申購。隔日受理時，亦應由主管行之。

3. 店內招攬

若高齡顧客由家屬陪伴前來，與外訪時相同，可讓家屬在「購買指示書」上簽名，當場由業務員一人便可受理申購。若無家屬陪伴，此際不宜由業務員單獨受理，應有主管陪同，確認高齡顧客確實理解了招攬內容；此際得當場由高齡顧客自己簽署「購買申請書」便受理申購。與上述外訪、電話招攬之情形相同，宜將對話內容予以錄音或作成紀錄。

若高齡顧客無家屬陪伴，又無主管在場，則業務員當天只能招攬，隔天才能以電話等方式受理申購。此際請遵循電話招攬的流程。

上述（一）至（三）亦可承認例外，本指引要求各公司自行訂定規則。例如，在招攬「招攬留意商品」時，業務員雖告知隔日才能受理申購，但該顧客非常了解商品，且具有「必須在當天就購買」的特殊事由（例如隔日將外出旅行，或者只是想追加購買已經買過的商品，或者只是想回贖商品等）時，則並不強制要求須符合上述流程。

4. 網路申購

需要規範的不是透過網路申購的行為，而是其前階段亦即招攬行為。若業務員招攬後，高齡顧客基於自主意思使用網路申購商品，因為是顧客自己輸入 ID 與密碼以及品名與數量或金額，因此本指引並不對此特別設限，也不需要「隔日主管受理」或「確認交易結果」等手續。

（七）後續追蹤

本指引認為，高齡顧客的記憶力、理解力或身體狀況的變化速度較快，業者必須慎重地掌握其金流、持有資產的變動、投資方向的變化等，因此必須作成後續追蹤。此際的確認事項包括：

1. 確認高齡顧客是否正確理解其交易及持有商品的現狀（時價、損益、市場環境等），是否有所不滿。
2. 確認高齡顧客的健康狀況及與投資相關的記憶力與理解力之狀況或變動。
3. 確認高齡顧客的金流、持有資產、投資方向是否有變化。

後續追蹤應由公司內部管理責任者或營業部門的主管，亦即能正確判斷顧客管理及交易的妥適性之人來進行。在做上述交易內容的聯絡、確認時，也可順便進行此處的後續追蹤。

（八）事後抽檢

本指引要求，關於高齡顧客的交易內容，業者應定期加以抽檢。具體作法例如確認交易內容、重聽錄音、重新閱讀紀錄、確認「買賣指示書」，或者由內部管理責任者或其他主管等，聽取高齡顧客的想法亦可。依據該顧客過去的交易頻率、金額、商品、存入資產等紀錄為基準，倘若發現突然進行了高額的交易，或者在短期間內頻繁買賣等狀況，宜確認通話錄音或申購紀錄等，判斷顧客是否發生了重大變化，或者交易是否合理，或者是否有強迫招攬等。且不僅是看單一交易，還要從較長的時間序列來檢討此交易的合理性。

本指引認為最好能對高齡顧客購買「招攬留意商品」的所有電話錄音均進行確認。然而若現實上有困難，可以依據一定的基準，針對某些特徵的交易，抽選出一定比例的錄音紀錄來確認。例如針對以下的交易做抽選：

1. 高額的交易或特別複雜商品的交易
2. 年齡較高的顧客之交易
3. 頻率高的交易

除了特別針對上述「招攬留意商品」的交易做確認外，從所有高齡顧客的交易中亂數抽選一定樣本進行確認也有必要。

四、產物保險協會 2021 年 12 月修訂〈對高齡者招攬保險的指引〉

（一）提出背景及目的

與人壽保險協會所提出之〈針對高齡者的人壽保險服務相關指引〉相同，產物保險協會所制定之〈對高齡者招攬保險的指引〉亦根據以金融廳所頒布〈對保險公司之綜合監督指引〉，建議產險公司於向高齡者招攬產物保險時，應請其親友陪同並由複數名保險業務員進行招攬等⁸³，於此茲不贅述。〈對高齡者招攬保險的指引〉以及〈招攬遵法指引〉⁸⁴，均明訂對高齡者招攬保險時應採行之措施。以下先介紹〈招攬遵法指引〉之相關內容⁸⁵。

⁸³ 日本損害保險協會（2021），〈高齡者に対する保険募集のガイドライン〉（https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/ev7otb0000000cjp-att/kourei_guideline.pdf，最後瀏覽日：2023/4/6），頁 3-4。

⁸⁴ 日本損害保險協會，前揭註 83，頁 3。

⁸⁵ 日本損害保險協會（2021），〈募集コンプライアンスガイドライン〉（<https://www.sonpo.or.jp/news/notice/2021/ctuevu0000011nxu-att/boshuguide.pdf>，最後瀏覽日：2023/4/6），頁 39、56-57。

具體言之，首先，〈招攬遵法指引〉將高齡者定義為 70 歲以上之人。其次，考量高齡者之認知判斷能力可能有所下降，於向高齡者招攬保險時，建議應採行下述措施：

1. 使用易懂的詞句詢問高齡者購買該保險之目的，並確認其是否理解所購買保險之相關風險。仔細傾聽本人所述並正確掌握其意思。
2. 以清楚的發音仔細說明商品內容，並同時確認高齡者是否具備足夠的認知判斷能力。如果覺得對方無法充分理解，則再次加以說明，尤其是對客戶產生不利益之事項，應充分加以說明。此外，為讓保險業務員能夠以易懂的詞句仔細說明商品內容，若有必要，產險公司可就此制定操作手冊及對話腳本。
3. 依據高齡者本人之期望或客觀之必要性，於招攬保險時可請親屬陪同，並充分說明商品之內容後，再行確認本人之意思。另外，視情況若有必要時，可善用保險公司所訂定之代理人制度，由配偶、三親等以內親屬或受本人委任之人，代理高齡者本人簽訂產物保險⁸⁶。

此外，〈招攬遵法指引〉建議，根據顧客之年齡及保險商品之特性，尚須依金融廳〈對保險公司之綜合監督指引〉作出更周全的應對。例如，客戶為 80 歲以上之高齡者或招攬保險費或風險較高之商品時，即應採取更周全的措施。再者，〈招攬遵法指引〉建議產險公司若以面訪以外之方式招攬保險（電訪或郵寄方式）時，亦應採取一定之特殊措施，以保障顧客之權益。應留意的是，與人壽保險協會〈針對高齡者的人壽保險服務相關指引〉相同，產物保險協會〈對高齡者招攬保險的指引〉於內文中明確指出，該指引對各會員產險公司並無拘束力⁸⁷。

（二）對高齡者招攬保險之方式

〈對高齡者招攬保險的指引〉除了以〈招攬遵法指引〉為基礎，將高齡者定義為 70 歲以上之人外，並認為會員產險公司可視實際需要，得將例如 80 歲以上之高齡者另設分類；根據顧客之年齡及保險商品之特性，規定更周全的應對措施⁸⁸。

根據保險商品之特性，產險公司所採措施之細緻程度將有等級之分。具體應斟酌⁸⁹：

⁸⁶ 須留意的是，此處之配偶或 3 親等以內親屬，若未受高齡者本人之委任，在民法上仍屬無代理權之人。筆者認為，相較於人壽保險，產物保險較不易產生道德危險，且舉例而言，高齡者本人獨居時，對於所居住之不動產亦可能有由本人自行投保火災、地震險之必要，因此在產物保險之情形，得例外同意由無代理權之親屬代理本人簽訂契約。

⁸⁷ 日本損害保險協會，前揭註 83，頁 2。

⁸⁸ 日本損害保險協會，前揭註 83，頁 2。

⁸⁹ 日本損害保險協會，前揭註 83，頁 3。

1. 保險商品之投資性或投機性之程度（例如：解約或契約期滿時受領金額已確定者，屬低投資性及投機性）；
2. 保險費之多寡；
3. 保險期間之長短；
4. 即時性契約需求、購買需求之高低（例如：購買汽車時的車險，購屋時的火災險及旅行時的旅行險，即為具高即時性契約需求、高購買需求之情形）；
5. 強制投保（例如，強制汽車責任保險等強制投保的保險）。

至於向有認知判斷問題之高齡者招攬保險時，則應視其是否已開始利用成年後見制度分別採取應對措施⁹⁰：

1. 與代理人締結契約及進行其他手續

對認知判斷能力顯有不足，或者喪失認知判斷能力之高齡者招攬保險時，為保護顧客並預防爭議產生，宜建議親屬應先利用成年後見制度等，並由成年後見人等法定代理人或任意後見人等具備有效代理權之人進行契約相關手續。另外，保險業務員須確認該人確實係高齡者本人之代理人。

2. 由無代理權之人進行相關手續

與認知判斷能力顯有不足，或者喪失認知判斷能力之高齡者之間締結保險契約後，若須變更契約內容或解約，而尚未選任成年後見人等法定代理人或任意後見人等具備有效代理權之人時，為優先保護顧客本人之利益，建議應在親屬陪同下對高齡者進行面談，並參考診斷書及主治醫生之意見，決定公司是否同意由親屬等無代理之人進行相關手續。

此外，為確認業務員之保險招攬方式是否妥適，也為防止高齡顧客之親屬將來可能請求公司說明保險招攬時之具體情況，會員應將招攬保險過程加以記錄並保存⁹¹。於契約締結後，並應以下述方法進行追蹤⁹²：

1. 對於購買長期保險者，每年以郵寄方式請其確認契約內容。
2. 交付保單時，請客戶確認契約內容。
3. 締結契約後，以電訪或面訪方式表達感謝之同時，請客戶確認契約內容。

另一方面，產險公司若以面訪以外之方式進行保險招攬時，依各該招攬方式之不同，應留意下述事項⁹³：

1. 以電訪方式招攬保險

⁹⁰ 日本損害保險協會，前掲註 83，頁 4。

⁹¹ 日本損害保險協會，前掲註 83，頁 4-5。

⁹² 日本損害保險協會，前掲註 83，頁 5。

⁹³ 日本損害保險協會，前掲註 83，頁 5-6。

與面訪時不同，以電訪方式進行招攬時，無法確認高齡者之表情及肢體動作，且高齡者之親屬一般而言也無法參與討論。因此，電訪方式之招攬，應限於高齡顧客之認知判斷能力未有欠缺，且顧客本人也希望透過電話方式締結契約時，始得為之。

此外，以電訪方式招攬時，除了面訪招攬時應踐行之程序外，尚須留意以下事項：

- (1) 為確認高齡者是否充分理解業務員之口頭說明，應儘可能讓高齡者用自己的話加以說明商品契約之內容等，而不僅僅只是回答「是、不是」。
- (2) 若認為難以繼續電訪方式之招攬，則應轉換為面訪。
- (3) 由於高齡者或其親屬於日後可能要求確認保險招攬時之具體討論內容，以電訪方式招攬時，應儘可能將對話內容錄音或作成書面紀錄。

2. 以郵寄方式招攬保險

以郵寄方式招攬保險時，原則上與電訪方式相同，僅於高齡者本人之認知判斷能力未有欠缺，且高齡者本人也希望透過電訪方式締結契約時，始可為之。並且，在招攬文件上應使用易懂之文字。此外，以郵寄方式招攬保險時，仍宜以面訪或電訪方式適時進行追蹤，增加與高齡者之接觸機會。

3. 利用網路招攬保險

在網路上販售之保險，因為只須由購買人自行在網站上確認商品內容並加以同意後，契約即行成立，建議應使用簡明易懂之文字。

參、 其他民間團體之建議

除了金融機構，日本其他民間團體對於高齡者金融服務也提出了若干建議。2020 年日本意思決定支援推進機構（Decision Making Support Organization Japan, DMSOJ）出版了「關於評估高齡客戶的判斷能力以及意思決定支援制定金融業整體規則的建言」報告書⁹⁴（以下簡稱 2020 年報告書），2022 年再出版了「為維護高齡族群基本生活及自主管理資產金融機關應提供之協助：意思決定支援及評估判斷能力的方法」⁹⁵報告書（以下簡稱 2022 年報告書），並由社團法人台灣失智症協會翻譯為中文⁹⁶。

⁹⁴ 一般社団法人日本意思決定支援推進機構（2020），〈高齡顧客の判断能力評価、及び意思決定支援における金融業界全体のルール策定についての提言〉（<https://www.dmsoj.com/report>，最後瀏覽日：2023/4/11）。

⁹⁵ 一般社団法人日本意思決定支援推進機構（2020），〈本人らしい生活と自律的な資産管理を維持するために金融機関が行うべき高齢者支援—意思決定支援と判断能力評価の在り方—〉（<https://www.dmsoj.com/report>，最後瀏覽日：2023/4/11）。

⁹⁶ 中文版亦可於上述日文版相同的網址下載。

2020 年報告書彙整了金融業應對高齡客戶時的共同問題，共有四大重點：(1) 年齡限制的統一規則對契約造成的不良影響；(2) 契約手續帶來的成本增加；(3) 金融交易中能力評估的社會重要性；(4) 簽訂契約過程中確認意向的方法不明確⁹⁷。此報告書的內容多討論如何確認當事人的「當下的意思能力（金融交易能力）」，並主張企業銷售金融商品前，應評估客戶的意思能力。報告書運用了醫療行為同意能力評估量表（Grisso 等開發的麥克阿瑟能力評估工具：臨床治療版，MacArthur Competence Assessment Tool-Treatment, MacCAT-T），製作了相對應的金融交易能力評估量表如下表 1，供金融機構參考。

【表 1】醫療能力評估的應用

	Mac CAT-T	金融交易能力評估
理解	疾病特徵： 「那麼，關於您的病，可以說明一下是什麼病嗎？」 ※以下根據需要追加提問 ● 有說明是什麼疾病嗎？ ● 關於症狀有什麼說明嗎？ ● 關於大腦有什麼說明嗎？ ● 關於記憶有什麼說明嗎？ ● 關於身邊的事情有什麼說明嗎？ ● 有說明病程是如何嗎？	→請用自己的話，說明交易內容的特徵 根據交易功能分類⁹⁸追加提問 【增益】的情況 【儲備】的情況 【保留資產】的情況
	治療的優缺點： 「那麼，請您說明藥物治療對您疾病的優缺點？」 ※以下根據需要追加提問	→請說明金融交易的優缺點？

⁹⁷ 一般社團法人日本意思決定支援推進機構著、台灣失智症協會譯（2020），〈關於評估高齡客戶的判斷能以及意思決定支援制定金融業整體規則的建言〉，頁 25-30。

⁹⁸ 交易功能分類意指金融機關提供金融服務的種類是支付、增益、儲備或保留資產。其中，「支付」功能為維持生活所需的支付，即使判斷能力下降也需要交易，故較不需要評估其交易能力。然後三個種類則需要金融交易能力評估：「增益」功能為涉及投資信託、股票等伴隨高風險的金融行為；「儲備」功能為包含保險、年金、對失智症的預防的信託及貸款；「保留資產」功能為包含遺囑、遺囑信託、代替遺囑的信託及人壽保險等。參見一般社團法人日本意思決定支援推進機構著、台灣失智症協會譯，前揭註 97，頁 44。

	Mac CAT-T	金融交易能力評估
	● 關於藥物的效果有什麼說明嗎？ ● 【只說出一個藥效時】藥還有其他效果嗎？ ● 關於藥的缺點(副作用)有說明過什麼嗎？ ● 【只說出藥的缺點時】藥還有其他的缺點(副作用)嗎？	
認識	對疾病的觀察： 「我剛才向您說明有關您疾病的主要特徵，有什麼奇怪之處或是什麼疑問嗎？」 () 同意 () 不同意 () 不知道 ※追加提問 患者如果有異議或不能做決定的話，把異議和患者的回答記錄下來。「可以告訴我為什麼這麼想嗎？」	→確認對交易的說明有無疑問
	治療的優缺點： 「您覺得接受藥物治療對您有好處嗎？」 () 同意 () 不同意 () 不知道 ※追加提問 「可以告訴我為什麼這麼想嗎？」	→詢問是否認識到交易對自己的影響
選擇的表達 1 (最初的選擇)	選擇的表達(附原因)： 「關於您的治療方案，一是服藥進行治療，第二種不服藥進行觀察。這兩種方法您覺得哪一種比較好呢？」 選擇： ※追加提問	→詢問想簽訂契約還是不想簽訂契約

	Mac CAT-T	金融交易能力評估
	「您認為（選擇的方法）是最好的。是什麼原因讓您覺得比（沒有選擇的方法)好呢？」	
邏輯思考	預期結果： 「先前已經向您說明服藥治療的優缺點、副作用。服藥對您在家或工作場所的日常生活會有什麼變化嗎？能否舉例說明？」 方法比較： 「思考看看關於不服藥的情況。如果不服藥的話，您在家或工作場所的日常生活會有什麼變化嗎？能否舉例說明？」	→詢問是否認識到交易對自己的影響 →詢問如果不進行信託交易會產生什麼變化
選擇的表達 2 (最終的選擇)	選擇的表達(選擇的一致性)： 「剛才我們已經和您談過關於治療的方法，現在您的想法如何？希望採用服藥的方法還是不服藥的方法？」 選擇：	→再次詢問想簽訂契約還是不想簽訂契約

資料來源：一般社團法人日本意思決定支援推進機構著、台灣失智症協會譯（2020），〈關於評估高齡客戶的判斷能以及意思決定支援制定金融業整體規則的建言〉，頁 47-49。

上表 1 的「能力」分為理解、認識、邏輯思考、選擇表明等四個面向，其內涵如下述⁹⁹：

（一）理解

對客戶提問，請客戶用自己的話加以說明。客戶若能對於說明內容加以提問，表示其已確實理解商品的特徵。如果因其回答不清楚而無法判斷其是否明白內容，金融機構從業人員可嘗試用更具體的資料（例如數字）或更簡單的說

⁹⁹ 參照一般社團法人日本意思決定支援推進機構所製作之意思能力評估案例解析影片（<https://www.youtube.com/watch?v=32SQkjuVxM>；<https://www.youtube.com/watch?v=C93mX5Zyyoc>，最後瀏覽日：2023/4/13）。

明方式，確認其是否理解。縱然客戶聲稱自己清楚內容，但無法說明時，應進行提問測試。

（二） 認識

金融機構需確保客戶可理解及交易的必要性（包括契約的過程、理由及目的）、清楚自己的資產狀況並能理解及判斷交易的內容、可推測交易後交易內容對自己資產的影響、可依說明之內容，假設交易後自己的資產狀況會如何變動並據此提出問題。若客戶對自己的資產等問題回答不一致或矛盾，則應特別警覺。

（三） 邏輯思考

客戶須能夠比較、判斷交易的利弊。可請客戶闡述為何想要簽訂契約，以確認其是否符合此項標準。若其無法從金融從業人員之說明中，判斷並推測此交易對自己的影響，則不符合此一標準。此外，若客戶不想進一步理解商品內容等，而全都交給他人處理，則通常被認為是患有失智症的徵兆。

（四） 選擇表明

最後，需確認客戶聽完商品說明後，可清楚表達希望締約之意願（需注意即使能流暢表達，事實上也可能已無法滿足前三項標準，例如阿茲海默症初期），其表達亦能前後一貫。

本報告書建議，所有面向均完全符合要求者，始判斷為有金融交易能力；有疑慮時，報告書建議金融機構不宜逕與高齡者進行交易，而應請家屬陪同或建議家屬利用成年監護制度¹⁰⁰。綜上，民間團體的建議較著重於金融從業人員如何判斷高齡金融消費者的金融交易能力，相較之下，金融廳及金融業者的政策則面向更廣，除了接觸消費者當下，業者還應留意事前劃定可銷售的商品種類、建立事後關懷追蹤與稽核之機制等。

¹⁰⁰ 一般社團法人日本意思決定支援推進機構著、台灣失智症協會譯，前揭註 97，頁 51 之圖 16。

第二節 我國金管會與金融業者之作法

與本章第一節之體例相同，本節首先考察我國政府（金管會）對高齡金融之看法，其次說明金融業者之作法，最後舉出民間團體對如何服務高齡金融顧客之相關建議。關於此些作法的差異與特徵，將於第四章與我國比較時，再為統整。

壹、 金管會之政策方向

本研究將金管會的政策方向整理為三大部分：第一是推動高齡金融消費者的權益保障相關措施，較著重於紛爭預防之角度；第二是鼓勵業者開發適合高齡金融消費者之商品；第三部分係針對失智之金融消費者之相關政策方向。

一、 推動高齡者權益保護措施

為保障高齡金融消費者之權益，金管會於近年推動相關措施，並將重點置於下述四個面向¹⁰¹。以下整理金管會在各該面向上所採行之具體措施。

首先，在「銷售服務保護措施」之面向上，金管會要求金融業者不得主動推介高風險商品，並應將銷售過程加以錄音或錄影，以確保商品招攬之適切性。鑑於期貨交易之高風險性，金管會甚至要求期貨業者確認年滿 70 歲以上之客戶是否具備足夠的知識經驗及財力，以避免客戶遭受無法承擔之風險；另外，保險業者銷售投資型商品予 65 歲以上之高齡者或銷售有解約金之傳統保險商品予 70 歲以上之客戶時，應以錄音或錄影方式記錄招攬過程¹⁰²。

其次，在「友善對待高齡客戶」之面向上，金管會已就銀行公會提出之〈銀行業公平對待高齡客戶自律規範〉、證券商公會提出之〈證券商向高齡客戶提

¹⁰¹ 金融監督管理委員會（2022），〈金管會持續推動高齡者權益保護措施〉（https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202209070001&dtable=News，最後瀏覽日：2023/4/6）。此外，並請參照金管會於上開新聞稿中發布之投影片資料（<https://www.fsc.gov.tw/upload/downdoc?file=news/202209071350330.pdf&filedisplay=111.9.7%E6%96%B0%E8%81%9E%E7%A8%BF%E9%99%84%E4%BB%B6.pdf&flag=doc>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹⁰² 惟應注意的是，金管會所制定之保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項第 10 款規定：「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、團體年金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」，針對銷售有解約金之保險商品予 65 歲以上客戶之情形，即要求保險業者以錄音或錄影方式記錄銷售過程，而與金管會此處之說明有所不同。

供金融服務自律規範〉、期貨公會提出之〈期貨商開戶徵信作業管理及提供高齡客戶金融服務自律規則〉以及保險業提出之〈保險業金融友善服務準則〉等自律規範准予備查。此類自律規範要求金融業者向高齡者推介商品前，先行評估商品是否適合高齡者，且於提供服務時應考量高齡者之特性（各該自律規範之內容將於第二節之壹加以詳述）。

第三「友善爭議處理」，金管會提供高齡者以電話語音方式提出申訴之管道，並以高齡者容易理解之方式進行相關解說。最後，在「防範金融詐騙」之面向上，金管會則要求金融業者於客戶進行異常交易時進行關懷提問，以防範於未然。

此外，從另一個角度看，保護高齡者立意良善，但限制太多反成高齡歧視，現有法令規範對已經簽訂信託契約的客戶，若已年滿 70 歲以上，銀行即不得就特定投資標的對其進行推介，例如客戶在 69 歲時投資美股、美債，可以接受銀行業者推介相關投資商品，可是一旦年滿 70 歲後即須自行去蒐集、判斷相關金融商品的訊息，對於高齡客戶其實有困難，法規立意雖屬基於保護客戶，但對於客戶而言，僅因年齡因素即不得對其推介，反而未必有利於高齡客戶之資產配置，基於服務客戶的一致性，除委託人有其他不得推介的情事，或其自行向銀行業終止推介同意外，宜允許信託業仍得續為推介。為避免影響高齡者權益，金管會於 112 年已就法規稍作放寬，開放信託業者為延續客戶服務，若客戶 70 歲前有對其推介國外有價證券，當客戶年過 70 歲還是可以繼續服務、對其推介國外有價證券，但推介時，要對高齡客戶作適合度評估，推介適合高齡者風險屬性及承受能力的商品為限。

二、發展高齡化金融商品與服務

隨著高齡人口的增加，如何保障高齡者之經濟安全並滿足高齡者之金融需求成為重要課題，因此，金管會為鼓勵金融業者開發高齡金融商品與服務，推動如下相關措施¹⁰³：

- （一）高齡者安養信託
- （二）推動信託 2.0 計畫
- （三）商業型逆向抵押貸款
- （四）符合退休理財需求之基金商品
- （五）推動國人退休準備平台

¹⁰³ 金融監督管理委員會（2023），〈發展高齡化金融商品與服務〉（<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=495&parentpath=0,7>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

- (六) 推動小額終老保險
- (七) 推動年金保險
- (八) 推動長期照顧保險
- (九) 提供監理誘因以鼓勵保險業者加強推廣

金管會於 2020 年推動上開 (二) 之信託 2.0 計畫，在該計畫中，該會欲推展可滿足客戶各項金融需求 (包括高齡者之財產安全保障需求) 之「全方位信託」，建構家族信託相關法制、稅制，及開設高齡金融規劃顧問師及家族信託規劃顧問師等信託專業人員之培訓課程，並預計加強信託業者與安養機構、醫療機構之跨業合作，以提供高齡者便利的一站式服務¹⁰⁴。

信託 2.0 計畫大力推展「全方位信託」，使信託業之異業合作對象從醫療照護等產業擴及於律師及會計師等專業人士，並使信託業務之推動與信託業者之公司內部評量相結合，以促進信託制度的發展，在此背景下，為進一步完善信託制度，金管會於 2022 年再發布「信託 2.0 第二階段計畫」¹⁰⁵。在此第二階段計畫中，金管會為推動業者提供滿足客戶各項需求之服務，除員工福利信託外，並將可保護失智者財產之安養信託，以及預售屋信託制度之強化列為推廣重點。此外，金管會在信託公會已針對安養信託、管理型不動產信託、安養住宅不動產開發信託及家族信託建置「合作業者資料庫」的基礎上，持續鼓勵信託業者擴大跨業結盟之對象。尤其，為建構友善金融服務，該會希望強化信託業者與資訊科技業者及醫療業者等之合作，以提升信託業者關於認知功能判斷之相關知識，使業者能根據客戶之認知功能提供適當之商品及服務；此外，並要求信託業者訂定失智者友善服務指引，俾能根據失智者之需要提供信託服務。最後，金管會並持續鼓勵高齡者或失智者等善用信託制度，以防杜高齡金融詐欺，保障高齡者之財產安全。

為鼓勵信託業者依循信託 2.0 計畫以推展業務，金管會針對該計畫之第一、二階段並分別制定「信託業推動信託 2.0 計畫評鑑及獎勵措施」¹⁰⁶以及「信託業推動信託 2.0 第二階段計畫評鑑及獎勵措施」¹⁰⁷。於此二評鑑及獎勵措施中所設置之「最佳信託獎」，並鼓勵信託業者在①「內部組織調整與整體資源整合」、②「人才培育、宣導及產學合作」及③「跨業結盟」(信託業推動信託 2.0 計畫評鑑及獎勵措施)或「高齡、失智及身心障礙客戶金融友善措施」(信託業推

¹⁰⁴ 金融監督管理委員會，前揭註 103。

¹⁰⁵ 金融監督管理委員會 (2022)，〈金管會推動「信託 2.0 第二階段計畫」，協助信託業提供人生各階段所需的信託服務〉 (https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&data_serno=202209290003&aplistdn=ou=news,ou=multisite,ou=chinese,ou=ap_root,o=fsc,c=tw&dtable=News，最後瀏覽日：2023/4/6)。

¹⁰⁶ 金融監督管理委員會 (2021)，〈信託業推動信託 2.0 計畫評鑑及獎勵措施〉 (https://www.trust.org.tw/lawfiles/110B403211_1.pdf，最後瀏覽日：2023/6/18)。

¹⁰⁷ 金融監督管理委員會 (2023)，〈信託業推動信託 2.0 第二階段計畫評鑑及獎勵措施〉，<https://www.trust.org.tw/upload/112013322501.pdf>，最後瀏覽日：2023/6/18)。

動信託 2.0 第二階段計畫評鑑及獎勵措施)等面向上作出變革，以利「全方位信託」之推展。

三、失智者經濟安全保障推動計畫（2021-2025 年）

原本我國金管會對失智者的金融議題並未公布特別的法規或文件，與日本狀況類似。改變的契機是 2017 年衛福部公布了〈失智症防治照護政策綱領暨行動方案 2.0（2018-2025 年）〉，在具體的工作項目中，要求金管會「建構失智者安全防護網，維護其人身及財產安全」。詳言之，金管會應推動失智友善金融體系，規劃與推動失智者財務安全保障策略；將失智症認識與財產信託等議題納入金融體系，相關宣導內容。從而，金管會必須在 2021 年提出推動計畫，2025 年檢視整體成果¹⁰⁸。

金管會因此在 2021 年制定了〈失智者經濟安全保障推動計畫（2021-2025 年）〉，其中與信託相關者包括：鼓勵信託業者提供相關商品或服務以保障失智者之財產安全並鼓勵信託業者提供失智者友善金融服務等¹⁰⁹。具體言之，在此一計畫中，金管會鼓勵金融業者辦理高齡化保險商品、安養信託商品及商業型不動產逆向抵押貸款，確保高齡者可藉此類商品持續獲得所需資金以支應生活所需。另外，金管會並督導銀行建立認識客戶政策並於高齡客戶進行異常金融交易時進行關懷提問等，以保障高齡者之財產安全。另一方面，金管會並持續要求銀行業者依銀行公會「銀行業金融友善服務準則」對身心障礙人士提供友善金融服務。

金管會〈失智者經濟安全保障推動計畫（2021-2025 年）〉的內涵，亦即上述商品的目標客戶，原本就不限於失智者，而是廣泛的高齡者與身心障礙者。因此，以下第二節考察各金融業者之作法時，也將從較廣的高齡金融消費的角度出發，蒐集相關資訊，而不以失智者為限。

¹⁰⁸ 有 2022 年更新之版本，參見衛生福利部（2022），〈失智症防治照護政策綱領暨行動方案 2.0（2018-2025 年）〉，頁 29（<https://1966.gov.tw/LTC/cp-6572-69818-207.html>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹⁰⁹ 金融監督管理委員會（2021），〈失智者經濟安全保障推動計畫（2021-2025 年）〉（<https://www.fsc.gov.tw/websitedowndoc?file=chfsc/202204281146430.pdf&filedisplay=%E5%A4%B1%E6%99%BA%E8%80%85%E7%B6%93%E6%BF%9F%E5%AE%89%E5%85%A8%E4%BF%9D%E9%9A%9C%E6%8E%A8%E5%8B%95%E8%A8%88%E7%95%AB%282021%7E2025%29.pdf>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

貳、金融業者之因應策略

一、自律規範

如本章節之壹所述，銀行業、證券業、期貨業及保險業已分別在 2022 年制定〈銀行業公平對待高齡客戶自律規範〉¹¹⁰（下稱「銀行業自律規範」）、〈證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範〉¹¹¹（下稱「證券業自律規範」）、〈期貨商開戶徵信作業管理及提供高齡客戶金融服務自律規則〉¹¹²（下稱「期貨業自律規則」）以及〈保險業金融友善服務準則〉¹¹³（下稱「保險業服務準則」），並送交金管會備查。應注意的是，在此類金融業自律規範公布後，金管會將不定期檢查各金融業者之實踐狀況，並於有違反自律規範之情事時，採取一定之行政監理措施或處罰¹¹⁴。因此，上述自律規範對於金融業者可謂具備實質拘束力。

事實上，金融業者各該自律規範之制定，係為回應金管會之要求。例如，銀行業即係根據金管會 2021 年 11 月 23 日金管銀合字第 1100272732 號函制定「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」。金管會於上開函中，除要求銀行公會針對「瞭解高齡客戶需求」及「建立明確客戶服務之流程與標準」等七大面向制定自律規範，並針對各該面向之相關自律規範之應有內涵加以明訂。觀察銀行公會所制定之「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」可發現，該自律規範基本上亦係依循上開函文加以制定（詳下述）。

¹¹⁰ 銀行公會（2022），〈銀行業公平對待高齡客戶自律規範〉（<https://www.ba.org.tw/FileDownload/Download?FileId=0516c15b-ed2f-4ef1-9e1b-504c3fbffb26&FileName=%E9%8A%80%E8%A1%8C%E6%A5%AD%E5%85%AC%E5%B9%B3%E5%B0%8D%E5%BE%85%E9%AB%98%E9%BD%A1%E5%AE%A2%E6%88%B6%E8%87%AA%E5%BE%8B%E8%A6%8F%E7%AF%84%28%E9%87%91%E7%AE%A1%E6%9C%8311.3.23%E5%90%8C%E6%84%8F%E5%82%99%E6%9F%A5%29.pdf>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹¹¹ 證券業（2022），〈證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範〉（<https://www.fsc.gov.tw/uploaddowndoc?file=news/202204081011160.pdf&filedisplay=1110408%E8%AD%89%E6%9C%9F%E5%B1%80%E6%96%B0%E8%81%9E%E7%A8%BF2%E9%99%84%E4%BB%B6%E4%B8%80%28%E6%8E%9B%E7%B6%B2%29-%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E6%B0%91%E5%9C%8B%E8%AD%89%E5%88%B8%E5%95%86%E6%A5%AD%E5%90%8C%E6%A5%AD%E5%85%AC%E6%9C%83%E3%80%8C%E8%AD%89%E5%88%B8%E5%95%86%E5%90%91%E9%AB%98%E9%BD%A1%E5%AE%A2%E6%88%B6%E6%8F%90%E4%BE%9B%E9%87%91%E8%9E%8D%E6%9C%8D%E5%8B%99%E8%87%AA%E5%BE%8B%E8%A6%8F%E7%AF%84%E3%80%8D.pdf&flag=doc>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹¹² 證券公會（2022），〈期貨商開戶徵信作業管理及提供高齡客戶金融服務自律規則〉（<https://www.futures.org.tw/file/attachmentStatic/4028859e8046bfc90180ad12a65f408c>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹¹³ 壽險公會（2022），〈保險業金融友善服務準則〉（<https://law.lia-roc.org.tw/Law/Content?lsid=FL082090>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹¹⁴ 例如，金管會即曾發函請中華民國產物保險商業同業公會、中華民國人壽保險商業同業公會要求會員公司遵守自律規範，若有違反者，除發布新聞稿外，並將採取一定之行政監理措施，若其後仍未改正者，將依法予以嚴罰，參照金管會 93 年 9 月 20 日金管保三字第 09302541700 號函。

為與日本之做法相對照，以下先行整理各該自律規範之內容：

（一） 銀行業公平對待高齡客戶自律規範（銀行業自律規範）

銀行公會「為協助銀行業合理公平對待高齡客戶，以提升對高齡客戶消費權益保護」，乃制定〈銀行業自律規範〉（第1條）。該規範僅以「高齡客戶」，即達「一定」年齡之自然人為其適用對象，至於高齡客戶具體究指年齡達幾歲以上之自然人，則委由金管會以2022年3月23日金管銀合字第1110133182號函訂定之（第2條第1、2項），該函文則以老人福利法第2條所定之年齡即65歲為〈銀行業自律規範〉所稱高齡客戶之基準。

如前所述，〈銀行業自律規範〉係依循金管會2021年11月23日金管銀合字第1100272732號函所訂之七大面向以及其應有內涵而制定。事實上，〈銀行業自律規範〉將該七大面向訂為章名（另新增「第一章總則」及「第九章附則」二章），並於各章中明訂相關條文及制定說明。因第一章總則所包含之第1、2條已介紹如上，且第九章附則僅在規定自律規範制定程序等問題，爰將此外之各章章名及其規範內容整理如下：

1. 第二章：瞭解高齡客戶需求

銀行應儘可能自健康情況、日常生活事件、財務狀況、教育程度及取得金融服務資訊能力等面向，評估高齡客戶在與銀行之業務往來上，可能會產生的需求（第3條）。

2. 第三章：建立明確客戶服務之流程與標準

銀行應建立可協助高齡者表達需求之相關機制，例如針對無法以一般方式表達之高齡客戶提供協助措施，並就高齡者之需求做成記錄以備查詢（第4條）。銀行於高齡客戶對於金融交易有疑義時，應提供諮詢；於視障者等有依民法第3條第3項進行見證之必要時，可由第三方人士擔任見證人（第5條及其制定說明）。銀行應建立高齡客戶申訴案件之資料庫，並定期檢視高齡客戶之申訴案件及其處理狀況（第6條）。

3. 第四章：設計適合商品與提供適當服務

銀行於開發或設計高齡化金融商品或服務時，應令該金融商品或服務具備高齡友善性（第7條）。此外，銀行於向高齡客戶推介投資型商品時，應進行認識客戶作業（評估客戶之風險屬性）及認識商品作業（評估商品之風險特性），並在行銷過程中運用一定之評估機制以確認商品是否適合特定高齡客戶（第8條）。於進行行銷、招攬或與客戶締結契約時，銀行並應確實告知所需費用及商品所含風險等（第9條）。

4. 第五章：與高齡客戶之溝通

銀行向高齡客戶銷售商品或提供服務時，務求以高齡客戶容易理解之方式進行，例如在契約條款中使用淺白易懂之文字，並以粗體字等方式標示重要權利義務，且於契約中明訂重大權利義務變更時之通知方式（第 10 條）。

為使高齡客戶能順暢表達其意見，銀行應提供以口頭或電話等方式表達意見之管道（第 11 條）。

5. 第六章：防範金融詐騙及其他保護措施

為防範高齡金融詐騙，各銀行應根據「臨櫃作業關懷客戶提問參考範本」制定櫃台人員應對高齡客戶異常交易之措施（第 12 條）。

6. 第七章：訓練員工具備瞭解高齡客戶需求之技巧與能力

銀行應擬定友善金融服務之相關教育訓練計畫，使員工能夠認識高齡客戶之特性（第 13 條）。

7. 第八章：具備完整監控與評估機制

銀行於銷售高風險商品時，應將銷售過程加以錄音保存，或於電子設備上保存作業軌跡，並加強內部牽制機制，以確保商品對於高齡客戶之適合性（第 14 條）。此外，為即時辨認高齡客戶之異常交易，銀行並應針對高齡客戶之交易建立監控及查核機制（第 15 條）。

最後，銀行應定期檢證上述措施之施行狀況，以確實遵守〈銀行業自律規範〉（第 16 條）。

金管會於 2022 年 3 月 23 日金管銀合字第 1110133182 號函中並應銀行公會之要求，給予銀行 6 個月的緩衝期以實施〈銀行業自律規範〉。據此，各銀行須於 2022 年 9 月底前根據〈銀行業自律規範〉制定內部作業規定及相關內部控制制度。

（二）證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範（證券業自律規範）

與〈銀行業自律規範〉相同，〈證券業自律規範〉亦僅明文以高齡客戶為其適用對象，但未於自律規範中明訂高齡客戶之定義，而係委由金管會以函文訂之（第 2 條）¹¹⁵。根據金管會之新聞稿，金管會函文亦係將高齡客戶定義為 65 歲以上之自然人¹¹⁶。

¹¹⁵ 〈證券業自律規範〉之所以未直接規定高齡客戶之定義，係在避免該當公平交易法上之聯合行為而有違法，參照〈證券業自律規範〉第 2 條之制定說明（<https://www.entrust.com.tw/upload/entrust/edm/oldageS PEC.pdf>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹¹⁶ 金融監督管理委員會，〈金管會推動證券期貨業對高齡客戶強化保護措施〉（https://www.fsc.gov.tw/ch/home_e.jsp?id=96&parentpath=0.2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202204080001&toolsflag=Y&dtable=News，最後瀏覽日：2023/4/6）。

〈證券業自律規範〉要求證券商應將該自律規範納入內部作業規定(第3條), 具體之規範內容並包括認識客戶作業(第4條)、認識商品作業(第5條)、適合度評估(第6條)、契約相關資訊之揭露及告知(第7條)、為防範金融詐騙之關懷提問措施(第8條)、高齡客戶高風險商品交易之檢證機制(第10條)以及針對高齡客戶交易之即時監控、查核機制(第11條)。除此之外, 〈證券業自律規範〉並要求證券業者於高齡客戶以外之人以電話方式代為交易指示時應確實採行相關控管措施(第9條)。

(三) 期貨商開戶徵信作業管理及提供高齡客戶金融服務自律規則(期貨業自律規則)

期貨公會所制定之〈期貨業自律規則〉, 係將高齡客戶定義為年滿65歲以上之人(第5條之1第2項)。根據〈期貨業自律規則〉第5條之1第1項, 期貨商於向高齡客戶提供服務時, 應採取下述措施¹¹⁷:

1. 期貨商 KYC 作業應就高齡客戶設計符合其風險特性之風險屬性評估機制, 有效評估該高齡客戶是否具有弱點及其財務特性。
2. 期貨商銷售商品時 KYP 作業, 其商品風險等級評估機制, 應針對高齡客戶適當考量影響性較高之因子, 充分反映其風險等級及標示特性。
3. 期貨商對高齡客戶辦理適合度評估時, 應考量高齡客戶之弱點與財務特性及所擬推介商品之特殊風險事項等, 妥適評估說明擬推介商品之適合性及推介理由, 以確認所行銷商品確實適合高齡客戶。
4. 期貨商向高齡客戶提供金融服務, 應強化其行銷與契約文件可閱讀性, 以善盡告知及揭露義務; 另對重大權益義務變更, 應以事前約定之妥適方法進行通知。
5. 期貨商對高齡客戶之特殊行為, 宜採關懷提問因應措施, 提醒注意交易風險, 以防範高齡客戶受詐騙。
6. 期貨商應確實執行高齡客戶以外之他人以電話代為指示交易之相關管控措施。
7. 期貨商應有強化銷售高齡客戶高風險商品之交易檢視或確認機制。
8. 期貨商應建立適用高齡客戶之交易監控機制及加強查核機制, 以及早辨識異常交易。

¹¹⁷ 以下係全文引用期貨業自律規則第5條之1第1項各款之規定。

由上可知，〈期貨業自律規則〉中有關高齡金融友善服務之規定，基本上與〈銀行業自律規範〉或〈證券業自律規範〉相同，亦包含認識客戶作業、認識商品作業、適合度評估、資訊揭露及告知、關懷提問措施、高齡客戶高風險商品交易之檢證機制以及針對高齡客戶交易之即時監控、查核機制等。除此之外，〈期貨業自律規則〉亦要求期貨業者確實踐行高齡客戶以外之人以電話方式代客戶本人為交易指示時之控管措施¹¹⁸。

此外，〈期貨業自律規則〉針對 70 歲以上之客戶設定較嚴格之開戶條件。具體言之，70 歲以上客戶①須提出「70 歲以上交易人開戶聲明書」，且②須有已於證券期貨交易市場進行 10 筆以上交易等事實以證明其具備期貨專業知識，並③提出收入證明或財力證明（第 5 條第 8 項）。另一方面，期貨業者應於 70 歲以上客戶之買賣報告書及對帳單上加註風險警語（第 5 條第 10 項）。

（四）保險業金融友善服務準則（保險業服務準則）

〈保險業服務準則〉最初係於 2016 年制定，並以保障身心障礙者之基本權，確保身心障礙者享有平等及合理便利之服務，以及提供身心障礙者無障礙服務為其目的（第 1 條）。其後，保險公會為保障高齡客戶（即 65 歲以上客戶，第 1 條）之權益，於 2022 年依金管會之指示將高齡客戶追加為上開準則之適用對象，並修正、新增相關規定¹¹⁹。

不同於銀行業自律規範、證券業自律規範以及期貨業自律規則，2022 年修正後之〈保險業服務準則〉針對高齡金融友善環境及服務做出詳細規定。亦即，該準則在環境的建置上，要求保險業者應設置「友善服務櫃台」（第 4 條），以方便高齡客戶使用金融服務；而在服務上，除明訂服務的範圍包括「招攬、核保、保全、繳費、理賠以及客戶服務」（第 3 條）外，對於提供服務之方式及關懷措施亦有具體規範。

¹¹⁸ 除期貨業自律規則外，期貨公會另定有「期貨服務事業辦理高齡客戶金融商品或服務適合度評估準則」（<https://www.futures.org.tw/file/attachmentStatic/4028859e80226ce001803a94fd480cf8>，最後瀏覽日：2023/4/6）。該準則亦以 65 歲以上之客戶為其適用對象，且其規範內容基本上並未超出期貨業自律規則所訂事項範圍之外，惟就期貨業與高齡客戶簽訂期貨交易全權委任契約之情形，則進一步規定「應與高齡客戶經常聯繫，隨時注意及掌握高齡客戶財務狀況及風險承受程度等因素之變化，並與高齡客戶每年至少進行一次訪談，以修正或補充高齡客戶資料表內容，作為未來交易決定之參考，並留存備查」。此外，如同「證券投資信託事業證券投資顧問事業辦理高齡金融消費者金融商品或服務適合度評估準則」，期貨公會之上開評估準則亦針對弱勢高齡客戶進行之高風險產品交易，要求期貨業者應建立事前管控機制，並要求期貨業與弱勢高齡者進行一定之高風險商品交易後，應進行回訪。

¹¹⁹ 保險公會，〈「保險業金融友善服務準則」修正條文對照表〉，<https://law.lia-roc.org.tw/Law/GetFile/0000312540>（最後瀏覽日：2023/4/6）。

因〈保險業服務準則〉主要係在規範金融友善服務之建構，以下即以此部分為中心介紹該準則之內容。首先，〈保險業服務準則〉要求保險業者應制定向高齡客戶銷售商品時之標準化作業程序，同時提供符合高齡客戶需求之各種溝通管道，並以粗體字等標註契約重要事項或提供高齡客戶容易理解之書面資料，以確保高齡客戶確實理解保險商品或服務之內容（第 5 條）。

另一方面，保險業者應採行下述關懷措施（第 6 條第 2 項）：

1. 確認高齡客戶對於保險商品內容之理解程度，提供高齡客戶再次確認保險商品內容之方法，並規劃流程以適切回覆高齡客戶之提問（第 1 款）。
2. 針對高齡客戶可自為意思表示，但無法自行簽名之情形，制定相關作業規範（第 2 款）。
3. 處理高齡客戶之爭議案件時，應適當減輕其舉證責任，並於有疑義時作有利於客戶之事實認定（第 3 款）。
4. 針對高齡客戶申請解約、部分提領等情形，應建立電訪或面訪等風險控制機制（第 4 款）。
5. 建立對高齡客戶之友善服務措施及主動關懷機制（第 5 款）。

此外，〈保險業服務準則〉尚要求保險業者於高齡客戶所購買之商品可能不利於其投保權益時，應主動進行關懷提問，以確保高齡客戶了解該保險商品之特性及對其之不利影響（第 9 條 3、5 項）。

由上述規範內容可知，相較於銀行業、證券業及期貨業之自律規範中所訂關懷提問措施主要係在防止金融詐騙或金融剝削，〈保險業服務準則〉所訂之關懷措施更擴及於高齡客戶商品理解度之確認及爭議案件中之友善服務等。除上述有關友善金融服務之規範外，〈保險業服務準則〉亦針對商品設計（第 7 條）、教育訓練（第 8 條）、意見溝通（第 9 條第 1 項）、認識客戶作業及商品適合度評估（第 9 條第 2、4 項）、過去爭議案件之分析（第 9 條第 6 項）、資訊揭露（第 10 條）、客戶需求之評估作業程序（第 11 條）以及服務之定期檢核（第 12 條）等設有規定。

（五） 小結

根據金管會之見解，上述銀行業、證券業、期貨業及保險業之公會所制定之規範、規則或準則皆為對各該公會會員具備實質拘束力之規範。惟保險業所制定之金融友善服務準則，雖與〈銀行業自律規範〉、〈證券業自律規範〉及〈期貨業自律規則〉相同，皆將高齡者定義為 65 歲以上之人，但正如「金融友善服務準則」之名稱所示，〈保險業服務準則〉主要係以金融友善服務之建構為其目的，

而與〈銀行業自律規範〉、〈證券業自律規範〉及〈期貨業自律規則〉之規範內容有所不同。

要言之，〈保險業服務準則〉要求保險業者制定對高齡客戶銷售商品之標準流程，並明訂各項關懷措施，以防杜金融詐欺及金融剝削，確保高齡客戶能理解商品內容，並使高齡者於爭議案件中能夠取得友善服務。相對於此，銀行業、證券業及期貨業提出之自律規範或自律規則，則著重在認識客戶作業、認識商品作業、適合度評估、交易相關資訊之揭露及通知、為防範金融詐騙或金融剝削之關懷提問措施、高齡客戶高風險商品交易之檢證機制以及針對高齡客戶交易之即時監控、查核機制等。

事實上，銀行業、證券業及期貨業除前所述及之自律規範或自律規則外，亦已分別提出友善金融服務準則¹²⁰。惟此類友善金融服務準則係以身心障礙者為適用對象，並以相關「環境、溝通、服務、商品、資訊、檢核與統計及公告等無障礙措施」¹²¹為其規範重點，與本研究較無關聯性，爰省略之。

二、商品發展

（一）信託 2.0 計畫下安養信託之發展

如本節之壹、二所述，為發展高齡化金融商品及服務，金管會已推動多項計畫，其中即包含信託 2.0 計畫。具體言之，信託 2.0 計畫係為因應我國高齡少子化之趨勢所帶來人口結構及社會環境之改變，冀能改變信託主要用於理財之現況，將信託制度發展為能符合客戶各個人生階段需求之全方位信託¹²²。

承上，確保高齡者之財產安全是信託 2.0 計畫的主要目標之一，在各項信託商品中，安養信託可保障高齡者之財產安全，因此係金管會所欲推廣之重點項目。截至 2022 年 12 月底，高齡者及身心障礙者財產信託（即安養信託）受益人人數為 83,037 人，累計信託財產本金達約 816 億元，較信託 2.0 計畫開始實施之 2020

¹²⁰ 銀行公會（2023），〈銀行業金融友善服務準則〉（<https://www.ba.org.tw/FileDownload/DownloadAll?FileId=eea53c2e-8cee-4fc4-9c27-ccb130334ddd>，最後瀏覽日：2023/4/6）；證券公會（2022），〈證券公會金融友善服務準則〉（<https://www.twsa.org.tw/D01/doc/%E9%87%91%E8%9E%8D%E5%8F%8B%E5%96%84%E6%9C%8D%E5%8B%99%E6%BA%96%E5%89%87.doc>，最後瀏覽日：2023/4/6）；期貨公會（2022），〈期貨業金融友善服務準則〉（<https://www.futures.org.tw/links/financial?active=financial>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹²¹ 銀行公會，前揭註 120。

¹²² 金融監督管理委員會（2022），〈信託 2.0「全方位信託」推動計畫〉（<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=834&parentpath=0%2C2%2C310>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

年度之受益人人數為 33,620 人，信託財產累計約 435 億元，在受益人人數及信託財產方面皆有顯著的成長¹²³。

另一方面，信託公會與信託業者合作發展出「預先簽訂安養信託契約」（即「預開型安養信託」），方便信託之委託人事先規劃老後之財產管理，且在信託尚未開始支付或滿足其他條件以前，委託人可無須支付管理費或得以享受較低費率¹²⁴。在前已述及之「信託業推動信託 2.0 計畫評鑑及獎勵措施」以及「信託業推動信託 2.0 第二階段計畫評鑑及獎勵措施」中，亦將信託業者新承作之預先簽訂安養信託契約列為「安養信託獎」的加分項目，信託業者並因而推出優惠管理費率，在此背景下，預開型信託之累積受益人人數已有大幅度的成長¹²⁵。此外，亦有多家信託業者結合安養信託與管理型不動產信託，同向高齡者提供不動產之管理或代為出租等服務，以回應高齡者之實際需求¹²⁶。

此外，信託公會及各信託業者並持續簡化信託業者與醫療、安養機構間之費用支付流程¹²⁷，包括但不限長照、醫療費用給付，或透過信用卡、行動支付等工具及平台業者之付款給付。在此等費用支付相關機制建置完成後，安養信託應可更加全面地發揮其保障高齡者老後生活的功能。

（二） 其他

除了安養信託之外，前述金管會之〈失智者經濟安全保障推動計畫(2021-2025 年)〉尚建議高齡者、失智者可利用商業型不動產逆向抵押貸款(以房養老貸款)。商業型不動產逆向抵押貸款係由年長者將其所有之不動產設定抵押權予銀行以申請借款，銀行則按月撥付養老金予高齡者，以滿足高齡者之資金需求¹²⁸。根據金管會銀行局之統計，銀行所辦商業型不動產逆向抵押貸款，截至 2015 年 12 月為止，銀行總核貸件數為 12 件，核貸額度 1.14 億元，而到 2022 年 12 月底為止，核貸件數已成長為 6,697 件，核貸額度亦增為 378 億元¹²⁹。

¹²³ 中華民國信託業商業同業公會，民國一一〇年度第四季信託業務統計（<https://www.trust.org.tw/upload/110Q4.xls>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹²⁴ 中華民國信託業商業同業公會（2022），《安養信託 2.0 幸福守護 品味人生：105-109 年安養信託創新與成果》，頁 22-23。

¹²⁵ 中華民國信託業商業同業公會，前揭註 124，頁 23。

¹²⁶ 中華民國信託業商業同業公會，前揭註 124，頁 23。

¹²⁷ 金融監督管理委員會（2022），〈信託 2.0「全方位信託」第二階段推動計畫〉（https://www.fsc.gov.tw/userfiles/file/%E4%BF%A1%E8%A8%972_0%E3%80%8C%E5%85%A8%E6%96%B9%E4%BD%8D%E4%BF%A1%E8%A8%97%E3%80%8D%E7%AC%AC%E4%BA%8C%E9%9A%8E%E6%AE%B5%E6%8E%A8%E5%8B%95%E8%A8%88%E7%95%AB.pdf，最後瀏覽日：2023/6/18），頁 8。

¹²⁸ 金融監督管理委員會銀行局（2021），〈銀行辦商業型不動產逆向抵押貸款（商業型以房養老貸款）概述〉（<https://www.banking.gov.tw/ch/home.jsp?id=490&parentpath=0,8,489>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹²⁹ 金融監督管理委員會銀行局（2023），〈銀行辦商業型不動產逆向抵押貸款(以房養老)情形〉

三、失智因應策略

目前金融業者中，銀行公會依據金管會 2022 年 1 月 26 日金管銀票字第 1100274542 號函，制定了〈銀行服務失智者或疑似失智者之實務參考做法〉¹³⁰（下稱〈銀行業服務失智者參考做法〉），經金管會於 2023 年 1 月 31 日金管銀票字第 1110154559 號函洽悉。信託公會亦擬具〈信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考做法〉¹³¹（下稱〈信託業服務失智者參考做法〉），已於 2023 年 8 月 24 日報請金管會及提供各會員單位參考。惟上述參考做法不屬自律規範，對於金融業者並無拘束力，而與本節之貳、一所介紹之各項自律規範有所不同。從而本研究稱此類文件為「因應策略」，以與「自律規範」區別之。

金融業者為因應高齡化社會，紛紛倡議提供失智者友善金融環境，分就〈銀行業服務失智者參考做法〉及〈信託業服務失智者參考做法〉重點概述如下：

（一）〈銀行業服務失智者參考做法〉

1. 建議銀行就失智者或疑似失智者客戶（以下簡稱「失智者客戶」）之行為態樣及所面臨實務問題，建置失智友善金融環境及提供失智友善金融服務。
2. 應先確認失智者客戶是否已受監護宣告或輔助宣告。如已受宣告，則依民法規定應由監護人或輔助人代理或同意其與銀行進行交易；若未受宣告，在失智者客戶具有意思能力，惟意思能力不足或欠缺時，銀行宜提供友善服務及適當支援，或可進一步考量尋求失智者或疑似失智者之親友等非有法定代理（同意）權限之人（下稱「第三方人士」），支援失智者或疑似失智者做出自主決定，但仍由失智者客戶自行與銀行進行金融交易，此時，銀行可依下述原則協助失智者客戶作成決定：
 - （1）能力推定原則：失智者客戶在尚未被證明無意思能力以前，均應推定其有自主決定之權利。
 - （2）最大協助原則：在嘗試所有可能方式協助失智者客戶做出自主決定卻無法奏效以前，不得認定失智者客戶無意思能力。
 - （3）避免偏見原則：不得以失智者客戶作出不理智之決定為由，直接認定

（<https://www.banking.gov.tw/ch/home.jsp?id=497&parentpath=0,8,489,496>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹³⁰ 銀行公會（2023），〈銀行服務失智者或疑似失智者之實務參考做法〉（<https://www.ba.org.tw/PublicInformation/Detail/4597?enumtype=ImportantnormType&type=2de51316-4f5c-4a0b-bdc6-2c3f2d6533f5>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹³¹ 信託公會（2023），〈信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考做法〉（<https://www.trust.org.tw/upload/112082400001.pdf>，最後瀏覽日：2023/11/6）。

該客戶無意思能力。

3. 在「失智友善環境」方面，建議銀行就失智者之行為模式、困境及需求進行了解，以對失智者客戶提供適合之商品與服務。此外，並鼓勵銀行實施失智者金融友善服務相關教育訓練計畫，以及建構失智者金融友善環境。後者包括：「配置失智友善人員」及「規劃失智友善空間」。
4. 在「失智友善服務」方面，就①辨識失智者客戶之方法，②確認失智者客戶是否受監護宣告或輔助宣告之方法，以及③在失智者客戶未受監護或輔助宣告時，評估失智者客戶意思能力是否充足之方法，建議下列做法：
 - (1)在失智者客戶的辨識上，建議銀行確認是否已曾辨識過該失智者客戶。若是，則可直接進行②的判斷；若否，則應確認客戶之「理解能力」（例如可否理解行員提問）、「認知及記憶能力」（例如是否反覆遺失存摺等）、「邏輯判斷能力」（例如可否衡量不同商品的優缺點）以及「表達能力」（例如可否清楚表達心中所想）。
 - (2)銀行辨識失智者客戶後，則接續②確認智者客戶是否受監護宣告或輔助宣告。此時，銀行可利用司法院「家事事件公告專區」等加以確認。若失智者客戶已受監護宣告時，依法應與其監護人進行交易；而若失智者客戶已受輔助宣告時，則就與失智者客戶進行之交易應取得輔助人之同意。當然，銀行必須確認監護人或輔助人確係經法院選任，具法定權限之人。
 - (3)銀行辨識失智者客戶，並確認該客戶未受監護或輔助宣告後，宜根據「理解能力」、「認知及記憶能力」、「邏輯判斷能力」及「表達溝通能力」等四面向，向客戶提問相關問題，以評估失智者客戶是否具備足夠之意思能力。此時，銀行亦可參酌診斷證明書之內容。另外，為確保評估的客觀性，銀行可建置具體的評估基準及標準作業程序。
 - (4)最後，銀行若確認失智者客戶未受監護宣告或輔助宣告，且亦無足夠的意思能力時，宜開啟失智者友善金融服務。惟若於提供失智者友善服務後，仍未能協助失智者客戶作成自主決定時，則可考慮由高齡客戶自行委託其親友等「第三方人士」與銀行共同對失智者客戶進行支援。若經此銀行與第三方人士之共同支援，失智者客戶仍無法作成自主決定時，當次宜拒絕與失智者客戶進行交易，惟於失智者客戶往後來行時，銀行仍宜評估該客戶當下之意思能力，不宜直接拒絕與該客戶進行交易。

(二)〈信託業服務失智者參考做法〉

除參照〈銀行業服務失智者參考做法〉有共同性做法外，針對信託業務並有下列參考做法：

1. 協助客戶作成決策之第三方人士，限於失智者客戶三親等內親屬，如失智者客戶單獨前來辦理業務，信託業務人員宜確認該客戶是否曾註記得聯絡特定之三親等內之親屬（下稱「第三方人士」）。若有，可建議失智者客戶偕同該第三方人士前來，再依照友善服務流程辦理業務。
2. 失智者客戶在取得第三方人士支持下，欲委託辦理照顧安養、生活給付功能等具備財產管理、財務保障功能等信託業務時，信託業者宜受理之。
3. 失智者客戶投資金融商品後，應由信託業務人員定期電訪或親訪客戶，以瞭解客戶財務及業務狀況之變動情形，並即時更新客戶資料檔案，以正確評估客戶之意思能力。此外，信託業之內部稽核人員並應定期查核客戶檔案，以確保客戶之資料具備一致性且無缺漏。實施查核之頻率得視業務往來關係之規模、複雜程度及風險高低等而定。
4. 信託業宜建置失智者客戶之家屬諮詢服務平台，得推薦家屬使用衛生福利部或民間失智症社會支持中心等網站或專線，以獲得關於失智友善、諮詢及支持、篩檢及醫療照護之相關資源。

參、 其他民間團體之建議

一、 台灣失智症協會之看法

台灣失智症協會認為，失智者因認知功能障礙，財物管理不易且容易遭受剝削。金融機構若能採取對失智友善之措施，將有益其財物安全。其中，第一線人員的敏感度及訓練非常重要，而失智者友善之金融環境，亦須透過政府制定政策，強化相關預防及保護措施。失智者友善金融措施包括透過教育訓練，協助金融機構從業人員識別疑似失智或失智者。若懷疑客戶失智，於簽約交易時，應反覆確認其理解契約內容，並作成影音紀錄。於提供金融服務時，亦應考量失智者之風險承受能力，販售適當或經設計之低風險商品。其他具體措施，包括依據失智者的退化進程，在其尚有意思能力時，協助其及早規劃財務或預立聯絡人。於其逐漸喪失意思能力後，則藉由增加金融註記項目、監護信託等保護失智者。再者，

亦可將失智者區分為獨居者、有家屬者或家屬別有所圖者，並依個案採取不同措施，例如協助通知社工師、警政單位等，以尋求多業種的協助¹³²。

二、 中華民國老人推動福利聯盟之看法

老盟認為應重視銀髮族於接受金融服務時所面臨之數位落差問題。此外，金融機構面對高齡客戶，應設計合乎銀髮族財務特性的信用評量方法，以重新架構與銀髮族的互動與服務內涵。相關問題可能涉及銀行之商品開發與內部風險模型的調整，牽涉層面甚廣，但因其並未直接涉及老人經濟安全保障，故主管機關不適合直接進行干預。然主管機關仍可透過行政指導，督導金融機構遵循〈金融服務業公平待客原則〉，並確保無法操作數位裝置的高齡者仍然能以傳統方式取得必要之金融商品與服務¹³³。

三、 弘道老人基金會之看法

弘道老人基金會之調查顯示，在「以房養老」、「安養信託」、「年金保險」、「長照保險」及「退休準備平台」等 5 大金融服務中，熟齡族使用率最高的是保險類，包括長期照顧保險（17.22%）及年金保險（15.21%）。雖有超過 7 成的熟齡族知道「以房養老」，但實際使用率不到 3%。另外，調查亦發現，熟齡族最擔心長期照顧費用（74.7%），其次為醫療支出（68.4%）以及緊急意外支出（49.8%）。對於未來經濟安全措施，熟齡族最期待的是友善高齡的金融產品資訊（54.2%），其次為設立友善高齡者之平台（46.8%），以及推廣高齡就業輔導（41.8%）¹³⁴。

綜上，對金融交易能力無問題的高齡消費者而言，民間團體呼籲應推出更多合適的金融商品，並消除數位落差與信用評量帶來的購買障礙。另一方面，民間團體也期待金融業者對高齡消費者的金融交易能力是否因失智症等而受影響，能更敏銳地察覺並轉介，以保障消費者之財產安全。

¹³² 台灣失智症協會（2022），〈台灣失智症聯合學術研討會：從失智友善台灣看失智友善金融〉（<http://www.tada2002.org.tw/Messages/Content?Id=1246>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹³³ 中華民國老人推動福利聯盟（2022），〈銀髮金融之政策觀察〉，老盟盟訊，52 期（<https://www.oldpeople.org.tw/pop/rows/%E7%9B%9F%E8%A8%8A>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

¹³⁴ 葉憶如（2023），〈老人易被騙？四成熟齡族賠不起卻想高報酬 二成買金融商品不看契約〉，Yahoo 奇摩新聞網（<https://tw.stock.yahoo.com/news/老人易被騙？四成熟齡族賠不起卻想高報酬-二成買金融商品不看契約-025606310.html>，最後瀏覽日：2023/4/6）。

第三節 台日作法之異同

壹、主管機關政策方向之差異

如第一節所述，日本金融廳於 2017 年之公布之〈顧客本位之業務經營之準則〉報告書，將金融監理方法自以往的規範基礎（rule-based）轉換為準則基礎（principle-based），並冀望金融業者在準則基礎之上，開發符合各類客戶需求之金融商品及服務。其後，金融廳於 2018 年發布之〈高齡社會的金融服務模式〉報告書則進一步說明，現行規範下，金融業者之員工可否逕對高齡客戶銷售商品或服務，係以一定年齡（75 歲或 80 歲）為基準，若高齡客戶已達該年齡時，進行招攬前須取得上級主管之同意。然而，為能在準則基礎之上，提供高齡客戶符合其需求之商品或服務，今後應根據個人之認知判斷能力之不同，並依商品風險高低、內容複雜程度設定更為細緻之投資保障措施。換言之，在準則基礎之監理方針下，得以高齡客戶個人之認知判斷能力及商品特性作為可否銷售商品或服務之判斷基準，而非僅以年齡為基準作一致性的劃分。

此外，為保障高齡客戶之權益，金融廳於 2020 年公布〈推進顧客本位之業務經營〉報告書（即〈2020 年報告書〉），除強調適合性原則、重要資訊提供外，並就超高齡社會下金融業者應採取之措施提供明確建議，包括「制定金融交易由他人代理之處理方針」及「加強金融機構與社福團體合作」等。其中，本研究尤其關心前者。「制定金融交易由他人代理之處理方針」主要在處理高齡客戶認知判斷能力低下，而未有法定後見人等可代理其與銀行進行金融交易之人時，銀行可能拒絕與該高齡客戶進行交易之問題。在具體的作法上，上開報告書建議銀行不應直接加以拒絕，而可在高齡客戶有支付醫藥費等費用之必要時，同意其或其親屬之提款請求。此時，為決定是否予以同意，銀行可建立具體判斷標準。

至於我國金管會近年所推動之高齡客戶保護措施，則如第三章第一節所述，著重在①銷售服務保護措施、②友善對待高齡客戶、③友善爭議處理以及④防範金融詐騙等四大面向。其中，在①銷售服務保護措施之面向上，要求業者不得主動向高齡客戶招攬高風險商品，且向高齡客戶銷售商品時，應將銷售過程加以錄音或錄影。不同於日本係以 75 歲或 80 歲為分界，我國所謂高齡客戶係指 65 歲以上之人。另一方面，在②友善對待高齡客戶之面向上，金管會要求各金融業公會提出自律規範，且各該自律規範中皆將高齡客戶定義為 65 歲以上之人。另

外，金管會並鼓勵金融業者開發高齡化金融商品及服務。尤其，為保障高齡客戶之財產安全，安養信託等信託商品的開發亦為其中之重點項目。而在金管會所推動之信託 2.0 之計畫中，尚要求信託業者制定相關指引，對失智者提供友善服務¹³⁵。

由上述內容可知，兩國政府政策均鼓勵金融機構強化與社福團體之合作。至於相異之處，可歸納如下二點：

一、高齡消費者年齡定義之差異

我國政府對高齡消費者的定義係以 65 歲為基準，日本金融廳雖原則上也認為 65 歲以上之人為高齡者，但特定商品的投資招攬基準則是 75 歲或 80 歲。換言之，日本針對特定商品已縮小了「高齡者」的範圍，亦即鬆綁了相關限制。至於我國，則不論金融業的業務種類、商品特性或個別高齡客戶之特性，均以 65 歲為基準，似乎不夠彈性。雖將 65 歲以上之人劃定為高齡消費者，適用較嚴格的監管規定，可能保護了客戶的財產安全（不致因衝動而購買了高風險商品，導致虧損老本）；但對於高齡者購買金融商品或服務的限制，也可能阻礙高齡客戶資產形成之自由，不利於退休後的財務規劃。尤其在平均餘命不斷延長的現在，日本文獻所指出的資產耗盡的風險逐漸提升，退休後仍有購買適當增值金融商品之需求，政府應正視此一現象。

二、認知能力降低之高齡消費者之代理交易

對認知能力降低之消費者，我國金管會的政策方向有二：一是推動保險、安養信託及不動產逆向抵押貸款；二是督導銀行建立認識客戶政策，於客戶進行異常金融交易時進行關懷提問等，以保障高齡者之財產安全。此二做法當然有其必要性，可以解決「失智者財產被詐騙」的問題，但對於「失智者的財產凍結」問題卻無能為力¹³⁶。所謂的財產凍結問題，係指銀行等金融機構一旦察覺客戶疑似失智症，為防止紛爭，便會拒絕與客戶交易，也會拒絕客戶家屬辦理提款等手續，而要求必須由監護人等具有合法代理權之人出面。關於此，日本金融廳〈2020 年報告書〉建議銀行不應直接拒絕客戶，而可在客戶有支付醫藥費等費用之必要時，同意其本人或其親屬之提款請求。此時，金融廳建議業者制定「金融交易由他人代理之處理方針」，建立是否予以同意之具體判斷標準。

¹³⁵ 金融監督管理委員會（2022），前揭註 105。

¹³⁶ 此二問題參見：吳柏緯（2019），〈失智、詐騙、凍產——高齡社會的金融炸彈〉，報導者（<https://www.twreporter.org/topics/dementia-financial-crisis>，最後瀏覽日：2023/4/13）。

上述二點差異顯示，日本政府在高齡金融消費者的「財產安全守護」與「財產適當運用」之間，稍微朝向了後者的方向前進。

貳、金融業者因應策略之差異

一、高齡者（高齡客戶）之定義

如上述，我國金融業者承襲金管會之方針，所制定之自律規範皆將高齡者定義為 65 歲以上之人。至於日本之金融業者，則有些微差異，整理如下表 2。

【表 2】日本金融業者對高齡客戶之定義

業種	高齡客戶之定義	例外
銀行協會	N/A	
人壽保險協會	N/A	
證券業協會	75 歲以上	對 80 歲以上之客戶進行招攬時，宜採取更周全的保護措施
產物保險協會	70 歲以上	對 80 歲以上之客戶進行招攬時，宜採取更周全的保護措施

日本銀行協會、人壽保險協會的相關指引並未提及高齡客戶之定義。相較之下，證券業協會（日證協）所公布之〈高齡顧客招攬販賣指引〉，將高齡者定義為 75 歲以上之客戶，且建議業者針對 80 歲以上之客戶進行招攬時，宜採取更周全的保護措施，包括依公司內部規定取得主管之承認後，始得對 80 歲以上客戶招攬商品等。但年齡並非唯一之標準，由於認知判斷能力及財產狀況因人而異，若高齡客戶之記憶力及理解力充足，且收入及資產狀況足以支持其從事金融交易，並且得到主管之承認時，可例外不受該指引之規範。此外，產物保險協會所公布之〈對高齡者招攬保險的指引〉明確將高齡者定義為 70 歲以上之人，並建議保險業者針對 80 歲以上之客戶採取更周全的保護措施。

綜上，以日證協之〈高齡顧客招攬販賣指引〉為例，雖有以年齡作為基本條件，但仍允許業者綜合考量高齡客戶過去的交易紀錄、職業等，在確認其理解力及判斷能力之下，得與該客戶為交易。此一模式相較於我國逕以 65 歲為標準，自是彈性許多。

二、無代理權人進行交易時之因應策略

如第一節之貳所述，日本銀行協會根據金融廳〈2020年報告書〉之建議，提出〈關於金融交易代理之看法及關於銀行與地方公共團體、社會福利機關之強化合作之看法〉（即〈日銀協看法〉）。其中，關於金融交易代理的部分，該報告書分別就①由認知判斷能力低下之顧客本人進行交易，②選任保佐人、補助人或任意後見人後由顧客本人進行交易，③由法定後見人等代理人進行交易，④由任意代理人進行交易，以及⑤由無代理權之親屬進行交易等五種情況，提供具體的應對建議。

要言之，高齡客戶有法定後見人、保佐人或補助人時，銀行宜與法定後見人進行交易，或取得保佐人或補助人之同意後再與本人進行交易；於高齡客戶認知判斷能力低下，卻未利用法定後見制度等，而由本人或無代理權之親屬進行交易時，銀行須自行判斷高齡客戶是否具備足夠之認知判斷能力。此時，具體的判斷方法包括：與本人進行面訪、確認診斷書之內容，以及詢問主治醫生見解等方式；至於無法取得診斷書的情形，則可由複數行員與本人進行面談，或確認相關醫療照護費用之單據等方式，以為判斷。

在確認高齡客戶喪失認知判斷能力後，則接續判斷提款所支應之費用是否確係為本人利益，以決定是否同意提款。此時，若係本人親自到場，則以所提取存款是否用於本人為判斷基準；而若係無代理權之親屬到場，則以本人未喪失認知判斷能力前是否將提款以為支付進行判斷。另外，若非單純提款，而係在存款不足支應所需費用的情況下，欲將高齡客戶所持有之投資信託商品贖回時，因該商品有漲跌風險，難以完全恢復原狀，故銀行宜更謹慎地判斷是否同意贖回。

事實上，如第一節所述，日本失智者利用成年後見制度之比例並不高，因此失智者與銀行間之金融交易，多數情形應仍由本人或無代理權之親屬為之。此時，為確保失智者本人之利益，〈日銀協看法〉建議銀行在一定情況下，仍得與無代理權人進行交易。惟相較於有代理權人代理本人進行交易之情形，銀行須負擔更高的法律風險，而為金融交易代理相關課題中的主要問題所在。

相對於此，如第二節之貳、三所述，我國銀行公會雖應金管會要求，已於近日公布〈銀行業服務失智者參考做法〉，就如何判斷高齡客戶之意思能力（認知判斷能力），以及判斷其為失智者客戶後應採行之友善服務措施等提出建議。具體言之，就前者而言，〈銀行業服務失智者參考做法〉參考「一般社團法人日本意思決定支援推進機構」公布之〈關於評估高齡客戶的判斷能以及意思決定支援制定金融業整體規則的建言〉，建議銀行可依「理解能力」、「認知及記憶能

力」、「邏輯判斷能力」及「表達溝通能力」等面向，分別向客戶詢問相關問題，以確認客戶是否具備足夠之認知判斷能力。此外，銀行可自行判斷是否將診斷證明書納入參考。另一方面，若銀行判斷客戶之認知能力較為不足，可建議客戶自行委託親屬等第三人與銀行一同提供協助。然而，若在銀行與第三人之共同協助下，客戶仍無法作成自主決定時，〈銀行業服務失智者參考做法〉建議銀行可拒絕與高齡客戶進行交易。〈銀行業服務失智者參考做法〉並未如日銀協看法般，對失智者客戶或無代理權之親屬來「提款」時，針對「提款所支付之費用係為本人利益」給予放寬之建議。而信託公會所擬具之〈信託業服務失智者參考做法〉，亦有類似問題。

三、商品招攬方法

首先，如第一節所述，日證協之〈高齡顧客招攬販賣指引〉建議將可向高齡客戶逕行銷售之商品限制在國債、公司債，以及價格隨日經平均股價變動之投資信託商品等投資風險較小之商品。至於不屬此類商品者，則為「招攬留意商品」。證券公司之員工若欲行銷「招攬留意商品」，則須依公司內部規定事先取得主管之承認。主管於承認前，須親自以面訪或電訪方式與高齡者面談，以確認其健康狀態及理解能力是否適於招攬商品。

〈高齡顧客招攬販賣指引〉並區分外訪、電話招攬、店內招攬等情形，針對招攬方式提出建議。要言之，在外訪及電話招攬之情形，原則上不得於招攬當日由從事招攬之業務員受理申購，而須於翌日後由主管受理之。惟外訪推銷「招攬留意商品」時，若高齡客戶之家屬亦陪同聽取商品說明，且在「購買指示書」簽名者，則可當場受理高齡客戶之申購。於店內招攬時亦同。反之，店內招攬時，若無家屬隨同，則主管須陪同業務員進行招攬，但可由招攬客戶自行簽署「購買指示書」並當場申購。另外，進行上述3種方式之招攬時，皆應將過程加以錄音或作成書面記錄。於客戶申購商品後，並應由上級主管進行後續追蹤，包括確認高齡客戶之健康狀況及記憶力、理解力，以及其資產狀況是否有所變化等。

此外，在保險業方面，如第一節所述，日本金融廳所公布之〈對保險公司之綜合監督指引〉中，已訂有高齡客戶之相關保護措施：包括要求保險業者視高齡客戶及商品之特性，於必要時，請高齡客戶之親友陪同聽取商品說明；由二位以上保險招攬人進行招攬；設定二次以上保險招攬機會，以確保高齡者有充足時間考慮是否申購；由未從事保險招攬之第三人以電訪等方式確認保險商品之內容是否符合高齡客戶之要求；將招攬過程加以記錄，並於銷售後進行後續追蹤。

另一方面，如第一節所述，日本人壽保險協會所制定〈針對高齡者的人壽保險服務相關指引〉亦納入〈對保險公司之綜合監督指引〉之上開內容，並針對具投資風險之「特定保險」之招攬，進一步要求會員保險公司於內部規定中訂定如下措施：除高齡客戶本人外，亦要確認高齡客戶之親屬是否理解商品內容，且為確保親屬能充分理解商品，原則上應由未滿 70 歲之親屬陪同；無親屬陪同時，應以面訪或電話方式另行向親屬說明商品內容，或以同意書取得親屬之同意，又或促請高齡客戶請其親屬事後向其說明商品內容。另外，在契約期間繼續中，因人壽保險具有「長期性」之特徵，要保人或受益人在契約期間中可能因判斷能力逐漸低下而忘記曾申購保險，或因入住照護設施而無法收受保險公司之通知書等，故保險公司宜定期通知高齡顧客現仍有效之保險契約內容，並於通知書中使用容易閱讀的排版及簡潔的文字，以及強化高齡客戶住址之管理及更新。最後，在保險事故發生時，若無法聯繫上客戶，應持續追蹤其聯絡方式及生存狀況；若受益人行動能力或判斷能力低下時，應採取應對措施，例如允許由推定繼承人代為進行手續等。

再者，在具體的招攬方法上，〈針對高齡者的人壽保險服務相關指引〉除將〈對保險公司之綜合監督指引〉所建議之招攬方法納入外，也建議業者於向高齡者招攬保險時，使用易懂的詞彙及清楚的發音說明商品內容，於必要時，業者可制定操作手冊或對話腳本供業務員參考。為確保保險招攬之適切性，業者應將招攬過程記錄並留存。此外，該指引並認為，根據所招攬保險之風險高低、保費多寡及保險期間長短等特性之不同，對高齡客戶保護之程度亦將有所差異。

至於高齡客戶本人之認知判斷能力低下時之應對方式，除與本人之法定後見人等代理人進行手續外，即使尚未選任法定後見人等，若僅係保險契約之變更或解約，在保護本人利益的前提下，業者可同意由無代理權之親屬進行手續。

此外，〈對高齡者招攬保險的指引〉並建議保險公司於以面訪以外方式，包括電訪及郵寄方式招攬時，因無法當面確認高齡客戶是否具備充足的認知判斷能力，故僅限於已事先確認高齡客戶之認知判斷能力充足，且客戶本人亦希望以電訪或郵寄方式進行招攬時，始得為之。

而台灣方面，則如第二節所摘要者，雖保險公會所制定之〈保險業金融友善服務準則〉（即〈保險業服務準則〉）於近年修正後，除身心障礙者外，並將高齡者追加為其適用對象，要求保險業者制定對高齡客戶銷售商品之標準流程，但其他業種之友善金融服務準則，則仍維持以身心障礙者為對象，著重在規範環境、溝通方式、服務流程等友善服務措施。此外，金融業者所制定向高齡者提供服務時之自律規範，著重在適合性原則之落實，交易資訊之揭露、防範金融詐騙或金

融剝削之關懷措施、高風險商品交易之檢核機制以及高齡者金融交易之即時監控機制等，而未針對向高齡客戶招攬或銷售商品之流程有所著墨。

綜上可知，日本證券業及保險業公布之高齡者商品銷售指引，就可逕行販售商品之範圍、招攬方法及銷售商品後之追蹤方法等提出具體建議，而與我國相關自律規範不同。亦即，我國相關自律規範中，僅有保險業服務準則要求保險業者制定對高齡客戶銷售商品之標準流程，但仍未針對可銷售商品範圍及宜採取之銷售方法等加以闡述。就此部分而言，日本相關指引之建議較我國自律規範之內容更為細緻，可供我國借鏡。

第四章 結論與建議

前三章考察了超高齡社會對金融業之影響，以及政府與金融業的因應方式，並提出了信託業之經營策略。以下第一節以點列方式，簡單總結前三章之研究發現；第二節則提出法規修訂建議條文與政策建言。

第一節 研究結論

壹、 信託業訂定因應高齡對策之必要

一、 人口結構變遷

我國的整體人口結構預估在 2025 年會超過 20%，成為超高齡社會，面臨前所未有的口結構改變，國家的經濟和社會體制也透過變革來因應，如延長高齡者就業、改革退休金，以及失智症預防等，而金融服務也勢必提出相應的對策。金融業應及早訂定「因應高齡對策」，在「經營策略、行銷通路、商品服務、跨業結盟及金融科技」等方面都要有整合與調整，及早關注高齡化社會帶來的影響，進行跨業甚至是跨部門的結盟整合，建構符合高齡客戶的服務環境，以減輕高齡社會對金融業與金融發展的衝擊。

二、 高齡化社會

高齡客戶由於身體機能持續下降，生活環境、需求及判斷力會發生變化，為維護高齡顧客之權益及財產安全，並降低金融機構之風險。日本就在高齡金融消費者相關的自律規範中，提及「客戶認知判斷能力下降」時之因應策略。凡此種種高齡者的需求及認知變化，需要金融機構持續追蹤審視，如果不妥適處理除了損及高齡客戶的權益，也可能會阻礙資產的活化，造成高齡者的財產缺乏妥善運用及流動性，因此金融服務機構針對高齡者應該制定友善機制及措施，使高齡者享有便利又安全的金融服務。

三、 日本高齡金融的經驗

在法規的訂定上，日本並未特別針對消費者當中的高齡族群或失智者設有特殊規定。在法律之外，日本金融廳則公布了相關的〈準則〉與報告書，以促使金融機構針對高齡者制定友善機制，在 2018 年發布的〈高齡社會的金融服務模式〉中說明，今後應根據個人之認知判斷能力之不同，並依商品風險高低、內容複雜程度設定更為細緻之投資保障措施，以準則基礎為監理方針，而非僅以年齡為基準作一致性的劃分。為保障高齡客戶之權益，在 2020 年公布〈2020 年報告書〉中，就超高齡社會下金融業者應採取之措施提供明確建議，包括「制定金融交易由他人代理之處理方針」及「加強金融機構與社福團體合作」等。我國金融機構所稱高齡皆以 65 歲為準，日本雖然也有以年齡作為基本條件的限制，但仍允許業者綜合考量高齡客戶過去紀錄及背景等實際狀況做裁量，以確認其理解力及判斷能力，在獲得金融商品及服務上，自是比我國彈性許多。

四、 小結

因應人口結構變遷及社會高齡化，借鏡日本超高齡社會下金融業者採取之措施及經營發展策略，基於金融服務的長久性，我國信託業也須及早關注高齡帶來的影響，認真思考在超高齡社會中，如何因應客戶年齡結構的改變，從普惠金融的角度出發，透過全公司及跨部門的資源整合，提前訂定信託業自己的未來發展策略，以實現信託普及化、信託深耕化、信託便利化及信託永續性的目標，且應從產品面、數位面、人才面及服務面，規劃如何改進與加強並就相關發展策略訂定執行計畫，以及早開始啟動，依策略時程依序執行，並應建立計畫執行之時程控管及檢討機制，隨時滾動式檢討再依照實際狀況調整原來訂定的策略及時程，持續追蹤控管進度，確保能提供符合客戶需求的服務，並促進信託業務的永續發展。

貳、 高齡金融的願景

一、 產品面

(一) 客製化且多元化商品

在不同的客戶群體，亦即不同年齡層的客戶之間，其健康狀況和財務能力將具更大的差異性，因此信託業者亦可區分青年、壯年及高齡者等不同年齡層之客戶群體，甚至於各該年齡層內再依資產及健康狀況等予以細分(如失智時)，不同階段適合的商品，多去開發，提供個別定制的信託方案和財務規劃建議，俾能最大程度滿足個別化之需求。

由於信託業所提供的商品與服務相當廣泛，有保障資產安全的安養信託，也有較具風險的投資信託。信託業可依商品風險將商品加以分類，價格波動小、結構不複雜的商品，得向高齡顧客招攬，例如既有的安養信託商品。此外，日本有發展適合高齡投資的商品，我國適合高齡投資的商品較少，太著重風險考量，致高齡者收益少，建議適合高齡的商品要多發展。

(二) 整合性商品與信託服務

信託業可將信託做為金融平臺，透過結合他種商品，滿足對客戶一站購足的服務，而所結合的他種商品可以是金融商品，例如存款、貸款、理財、外匯、保險等，或結合以房養老、保險、安養等全方位信託業務，也可以是非金融商品，例如安養、醫療及福祉車接送等服務。整合可以從不同面向切入，除了以信託為平臺整合不同商品外，從「1+1 信託組合」整合性新型態信託產品的理念出發，信託彼此間可以互相結合，例如依據客戶的需求，以安養結合不動產管理信託、有價證券信託或保險金信託，以保險金結合遺囑信託等，家族信託則可搭配家族成員不同需求的個人信託服務(例如企業主安養信託、子女結婚信託)，若基於資產 all-in-one 規劃，則可整合不同類型資產(例如金錢、不動產、保險金、有價證券等)信託提供完整管理服務，針對企業則可考量企業、企業主、員工的需求，提供實現企業傳承及增進員工福祉(例如包含股權信託、員工福利信託)的整合服務。

民眾辦理整合性信託業務，將有利於民眾享受客製化服務帶來的便利，省去民眾自行尋訪各種服務的麻煩，更貼近民眾的需求及協助解決種種難題。

（三） 模組化商品

考量客戶可能不太知道需要怎麼樣的服務，如果銀行可以事先規劃好適合客戶的模組化商品，在不同的人生階段，客戶可能會需要何種信託服務的組合，規劃出幾種，適合不同年齡層模組化組合，讓客戶可以容易去選，因為可能客戶不知道需求及風險，如果模組化出來，客戶看到了可能就會覺得這是有這種需求。建議信託公會可研議訂定模組化信託契約型態及範本，協助民眾依需求快速選擇，並便利信託業者加速办理流程。

（四） 裁量權信託商品

信託業發展受託人具裁量權的信託業務，可提高契約彈性，例如增加受託人可彈性調整信託財產給付金額等機制，鼓勵民眾在失能前先為自己設立具裁量權的信託，一旦失能後成為無行為能力時，自動轉換為受託人具裁量權，繼續為委託人(受益人)的利益裁量管理財產。裁量權信託商品，除可以滿足委託人年邁時之財產管理需求，以及協助身心障礙者或(未)成年人等之權益或生活照顧養護等外，亦可依據客戶需求主動設想並彈性規劃，讓客戶未來無須換約就可透過受託人裁量深化信託服務。

（五） 依客戶需求客製化創新

信託業可根據客戶需求，開發更多種類的整合性信託商品，除了滿足不同客戶的財務目標，也提供人生各階段的生活規劃，並透過跨業合作可以幫助信託業務擴大深度及廣度，除了與金融他業銀行、證券商、保險公司等合作，也透過跨業結盟，與科技產業、醫療產業以及長照產業等攜手，以實現更全面創新的整合性信託商品。

二、數位面

(一) 運用金融科技提升服務品質

過去有文獻指出，日本三菱 UFJ 銀行、理想銀行（株式会社りそな銀行）、橫濱銀行及 SMBC 證券與 FRONTEO 公司合作，針對各金融機構所創建並累積的大量「銷售人員銷售金融產品時的面談紀錄」與「從客戶端接收到的各種反應所為的紀錄」，藉由 AI 系統進行評分並按優先級排序，從而提升工作效率，帶動業務升級。AI 也透過過往的大數據資料，學習可疑交易之特徵，進而篩出可疑交易，保護客戶¹³⁷。

換言之，金融科技可協助進行客戶之 KYC 身分驗證，即時掌握客戶資訊及增進與客戶互動，連結跨金融及跨產業等多元化通路深化客戶服務。針對高齡者之需求，金融科技若能運用於信託業務，可協助確認高齡者之意思表示內容，亦可協助選擇最適合之設計方式。此外，透過生物識別技術也有助於高齡者或判斷能力較弱者取得金融服務並防止詐騙¹³⁸。

透過與金融科技跨業結盟合作，可提供客戶生活面向之科技服務，未來如能透過與專業機構合作結合認知檢測 APP，將可協助客戶掌握早期輕度認知障礙 (MCI) 風險，而藉由與健康、醫療、記帳服務相關之 APP，則可讓客戶掌握身體狀況及進行健康管理，或是方便客戶查詢金融帳戶餘額資訊及交易明細、了解其財務狀況及潛在需求並據以優化其財務安排。以日本為例，日本 Money Forward 公司開發出「高齡者家庭記帳簿 APP」，並附加守護 APP，讓高齡長者的親屬能夠確認帳戶的交易紀錄，並在出現提領現金情形時收到通知，日本岩手縣地區報紙「岩手日報」提出的「Iwapon」，是一款注重長者友善設計的 APP，主要目的是提供高齡者即時的資訊、確保其安全，促進高齡者與社區的互動，其中針對當地獨居長者設計的安全警示功能，只要智慧型手機超過 24 小時沒有偵測到長者的步數資訊，該 APP 就會自動通知手機的聯絡人，可能是家人或是鄰居；此外，我國學術界也發展出健康照護機器人，結合產業界機器人研發專案團隊，運用 AI 技術開發出能與高齡長者對話的智慧機器人，在日常生活中發揮提醒、紀錄與陪伴等功能，不僅能分擔醫療人員的工作，也能讓長者在與機器人的互動中，感受

¹³⁷ 李智仁等（2021），〈金融科技應用於信託領域之研究〉，中華民國信託業商業同業公會委託研究報告，頁 67-69（<https://www.trust.org.tw/upload/11009000000002.pdf>，最後瀏覽日：2023/2/20）。

¹³⁸ 李智仁等，前揭註 137，頁 101。

到關懷與陪伴¹³⁹。因此，未來若能善用金融科技跨業結盟，應可促進信託的多元發展，並提升服務的深度與廣度。

（二）便利高齡者獲得資訊之方法

參考日本〈人壽保險協會指引〉以及我國銀行業〈公平對待高齡客戶自律規範〉，建議契約條款中使用淺白易懂之文字，文件之字體應放大，並以粗體字等方式標示重要權利義務。此外，老盟提及的數位落差問題亦值得注意，為使高齡客戶能順暢表達其意見，信託業者應保留以口頭或電話等方式表達意見之管道，確保無法操作數位裝置的高齡者仍然能以傳統方式取得必要之商品與服務。

（三）線上無障礙金融服務

鑒於高齡者可能有體力衰退、行動範圍受限之狀況，亦有必要充實線上無障礙金融服務項目，例如在網路銀行及行動 APP 提供匯率、利率及帳戶餘額查詢、轉帳交易、無卡提款、掃描支付、繳費、換匯、信用卡掛失及申購基金等無障礙金融服務。此外，可思考如何利用數位通路，使信託給付的申請流程更為便捷，例如建置線上簽約及線上給付申請機制，讓簽約、客戶上傳單據申請信託給付、有權指示人同意給付與否、信託業審核與給付，均可透過行動銀行或網路銀行進行。而為促進信託業服務與民眾生活接軌，信託公會並推動「信託公會與聯卡中心建置信託帳戶給付資訊交換介接平台方案」，連結信託業與特約商店，擴大安養信託帳戶在各生活面向之給付功能，未來不限長照、醫療費用給付，一般生活各種消費，也可透過平台資訊介接功能，幫客戶以信託帳戶支付各項費用，增加信託服務的涵蓋面，讓民眾生活更便利。

（四）保護高齡者資產安全之資訊設計

日本金融廳認為保護高齡者的金融安全，將高齡者的金融資訊（財產目錄、存摺等保管、金融資產的管理方針等）與信賴的第三人共享，亦即「高齡者資產與契約狀況的可視化」將是一種可考慮的手段。因此我國信託業者或可考慮在與高齡顧客締結信託契約時，提供選擇性的資訊共享制度，例如讓顧客勾選是否將特定的交易資訊以簡訊或 email 給信託監察人或特定親屬。此種資訊的有助於信

¹³⁹ 李智仁等，前揭註 137，頁 75-77。

託受益人本人了解信託財產與交易之狀況；信託監察人或親屬也可藉此及時察覺可疑交易，保護高齡受益人之資產安全。

三、 人才面

（一） 員工教育訓練

舉例言之，日本厚生勞動省〈失智症失策推進大綱〉提及應培養金融從業人員對失智症的敏感度，成為「失智者支持者」；實際上在 2019 年 3 月之時點日本已有 70 萬名金融機構從業人員已通過培訓，取得資格¹⁴⁰。此點值得信託業者參考，舉辦相關之教育訓練。目的在培訓員工認識失智症、善用失智友善空間以及熟悉失智友善金融支持服務流程。在完成培訓後，信託業者可申請成為失智友善組織¹⁴¹。

（二） 跨領域多元人才

未來的信託業需要具備多元化的人才，持續參與高齡金融規劃師以及家族信託規劃顧問師等相關課程，並深化與結盟合作之異業交流，培養跨領域信託人才。

（三） 從校園開始扎根

建立與大專院校、研究機構和學術界的合作關係，促進信託相關研究和知識的交流，透過與學術機構合作進行信託議題研究、信託相關課程開設，提升對信託的理解與應用知識，讓社會新鮮人養成並認知信託的重要性。

¹⁴⁰ 特定非營利活動法人地域共生政策自治体連携機構，〈認知症サポーターの活動〉(<https://www.caravanmate.com/activities.html>)，最後瀏覽日：2023/4/13)。

¹⁴¹ 〈信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考作法〉第四點。

四、服務面

（一）確認客戶是否受監護或輔助宣告

於高齡客戶有疑似認知判斷能力低下之症狀時，信託業務人員應確認客戶是否已受監護宣告或輔助宣告。若尚未受監護或輔助制度時，信託業宜評估高齡客戶是否具備足夠之意思能力¹⁴²。

（二）確認客戶之意思能力

此時，具體的判斷方法係依「理解能力」、「認知及記憶能力」、「邏輯判斷能力」及「表達溝通能力」等面向，分別向客戶詢問相關問題，以確認客戶是否具備足夠之認知判斷能力¹⁴³。

（三）開啟友善支持服務

經過上述流程，若金融機構認定高齡客戶認知能力不足，便斷然拒絕與其交易的話，將生「財產凍結」問題。此際宜先試行友善支持服務流程。亦即，如失智者客戶係由第三方人士偕同前來辦理業務，得由該第三方人士提供意思表示之支持措施，協助失智者客戶理解資訊、衡量得失並作成決策。惟信託業之商品與服務與其他金融業仍有所區別，信託是委託人已將財產之所有權移轉予業者（受託人），而由業者為受益人之利益管理、處分信託財產。因此信託較諸於存款（消費寄託），對委託人的影響更大，委託人在信託成立之初，必定是考量更多，才決定信託。信託成立後，委託人若要領取信託財產、調整給付金額甚至終止信託，此些決策均相當重大，是對當初財產規劃的變動。因此，在第三方人士的資格以及得辦理之業務種類，宜有若干限制。本研究建議，限於「辦理照顧安養、生活給付功能等信託業務」，信託業始採取上述友善支持服務流程¹⁴⁴。

¹⁴² 筆者受中華民國信託業商業同業公會委託草擬之〈信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考做法〉，於第八點明定此理。

¹⁴³ 〈信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考做法〉第九點。

¹⁴⁴ 〈信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考作法〉第十點第二項第（四）款。

（四）失智友善空間

失智友善空間則是明亮舒適且具有一定程度隱私的半開放空間、有明確的指標及圖示，減少陰影、眩光和反射光¹⁴⁵。

（五）失智友善應對措施

具體應對措施方面，包含：1.給予失智者客戶更多溝通時間，耐心回覆避免給予壓力使對方感到焦慮。2.盡可能使失智者客戶與同一位信託業務人員溝通，有助降低客戶之緊張或焦慮，亦有助信託業務人員了解個案狀況。3.可提供書面資料，讓失智者客戶能根據需求重複閱讀。4.若發現失智者客戶有語言障礙，應以該客戶熟悉的詞彙進行溝通，以簡單、白話的方式表達，並簡化選項¹⁴⁶。

（六）獲得服務保障

日本證券業協會之指引，於係對 75 歲以上的高齡顧客才訂有更周全的保護措施。此外，即使投資外國有價證券，若標的是具有知名度與流通性的投資信託、在外國金融商品市場已經上市或上櫃的股票、ETF、ETN、REIT 等商品，也不屬於「招攬留意商品」，仍得向 75 歲以上的高齡顧客做推介。

為確保高齡客戶之資產形成自由，以避免「資產耗盡」的狀況，建議信託業借鏡日本之作法，於擬定高齡友善金融相關規範或指引時，可就其適用對象作出更彈性的規定，其內容因涉及法規修訂，將在第二節敘明。

（七）深化與高齡客戶之紐帶

於各營業單位設立「信託專責人員」及「信託專責主管」作為信託業務洽談窗口，並於通路中心設置「信託輔導人員」，建立信託業務之輔導及管理機制，以客製化的信託服務和提供服務的可及性，加強高齡客戶的黏著度及信任。

¹⁴⁵ 〈信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考作法〉第五點第（二）款。

¹⁴⁶ 〈信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考作法〉第五點第（一）款。

第二節 研究建議

綜合上述考察之結果，本節提出下列制度設計與法規修訂之建議。

壹、建議金管會訂定鼓勵信託方案，並定期召開信託業總經理業務聯繫會議

「信託業推動信託 2.0 計畫評鑑及獎勵措施」及「信託業推動信託 2.0 第二階段計畫評鑑及獎勵措施」二者均訂有存續期間，前者至 2022 年 12 月 31 日已屆期，後者於 2024 年底亦將屆期，為期營造信託業務永續發展環境，相關鼓勵措施實有持續之必要，建議金管會比照「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」訂定「鼓勵信託業辦理信託方案」，並比照「本國銀行總經理業務聯繫會議」、「壽險業總經理業務聯繫會議」及「產險業總經理業務聯繫會議」模式，由金管會邀集信託業總經理定期召開業務聯繫會議，作為金管會與信託業者面對面溝通的重要管道，加強信託業者與主管機關間溝通聯繫，進行意見交流與問題討論，形成信託發展之友善環境。

信託業總經理業務聯繫會議可以提供一個平臺，促進金管會和信託業者之間的合作協調，金管會可以提供有關金融監理和政策變化的資訊，而信託業者可以討論其有關業務運作所面臨的問題，這有助於雙方更好的聯繫溝通，互相配合制定適當的策略，同時也可以透過會議分享及討論新的信託商品和服務，以幫助信託業的管理階層瞭解市場的變化，以及如何滿足客戶需求。

貳、建議政府以補助方式鼓勵民眾將退休金計畫(勞退、退撫、私校退撫、國民年金)嫁接安養信託，以保障民眾退休金安全，並協助做生活給付及跨業結盟服務，提升財務保障與退休後生活品質

我國現行的退休金架構共分三層，第一層為政府提供的社會保險、第二層為民眾服務機構所依法提撥退休金，以及第三層民眾的自有儲蓄、投資與商業保險，但該三層架構所建置的退休金制度，僅為退休資產的儲備，民眾領取退休給付後須自行管理，如未能妥善管理，恐難以確保所領取的給付一定用在自己的身上。

2021 年內政部統計國人平均餘命為 80.86 歲，因此民眾一般尚有 15 年-20 年的退休後生活，但是退休後民眾隨著年齡增長，可能會出現判斷能力下降，無法管理自己財產的狀況，實務上高齡退休者往往是財物犯罪的主要目標，例如詐騙、盜竊或遭人挪用、侵占等，因此需要外部援助來處理財務問題並保護資產，退休金介接安養信託可以將高齡退休者的資產保留在信託的法律關係中，信託後，財產的所有權移轉至受託人名下，由受託人管理，可有效隔絕他人對委託人財產的覬覦，以強化財產的安全。

安養信託可利用信託制度的優勢，從事多元化財產管理與人身照顧，滿足高齡退休者的不同需求，在財產管理方面，可結合不同的金融商品，例如將信託財產運用於低風險且具穩定收益的有價證券，像債券型基金或是辦理有價證券出借等，以增加信託財產收益，亦可與保險及以房養老等相結合，以充實安養信託資金來源；在人身照顧方面，受託機構亦可與社福團體、安養機構及服務機構等不同行業合作，搭配提供安養、居家照護、終老住所、醫院接送、福祉車租借及輔具租借等人身照顧服務，以完整提供高齡退休者所需的各項服務，達到自主照顧之目的，亦可降低政府的社會福利負擔。

信託業者為因應高齡社會趨勢所衍生的退休準備需求，已發展出「1+1 信託組合」整合性的新型態信託產品，以協助民眾加強退休金準備，像是協助企業員工透過「員工福利信託」來累積退休金，於退休後再接續辦理「安養信託」甚至是「有價證券信託」業務，讓員工退休後，能將持有的股票或金錢順利轉移至個人的信託專戶，運用現金或孳息規劃自身退休及安養用途。在信託 2.0 時代，信託業更可與醫療、社福及安養機構等業者進行跨業合作，全方位地提供民眾居家照顧、健檢安排、醫療接送、輔具設備、機構入住與福利申請等服務，真正做到全方位的財產管理與人身照顧的功能。

為避免高齡退休者發生失智失能時，財產遭人詐騙、侵占或移作他用，以及配合高齡退休者人身照顧的需求，建議勞退、退撫、私校退撫、國民年金、社會保險金及老人福利之主管機關於相關法令鼓勵及補助民眾將退休金計畫嫁接安養信託，無論是勞退、退撫、私校退撫、國民年金、社會保險金或是民眾自己所儲存的資金都可存入信託專戶，由受託機構依照信託契約，按照民眾所想要的方式管理，例如：每月撥付定額生活費供自己所用、支付安養機構或長照看護養護費用，代為支付水電費、稅金等，以確保退休資金能專款專用保障民眾退休資產的安

全，並可透過安養信託協助生活給付，以提升財務保障與退休後生活品質。

參、建議放寬七十歲以上之非專業投資人推介限制

「信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法」第 21 條第 1 項第 3 款規定：「對已簽訂信託契約之客戶，得就特定投資標的以當面洽談、電話或電子郵件聯繫、寄發商品說明書之方式進行推介。但不包含年齡為七十歲以上、...之非專業投資人。」其訂定理由為避免信託業向弱勢投資者進行推介，而就推介對象「不包含年齡為七十歲以上」之限制，金管會於 2023 年 2 月 22 日修正「信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法」問答集放寬為如委託人於七十歲以前已依規同意接受信託業之推介，於委託人年滿七十歲以後，除委託人有其他不得推介之情事，或其自行向信託業終止推介同意外，信託業仍得續為推介。基於下列原因，建議金管會可適度開放對年齡為七十歲以上高齡者之非專業投資人，推介適合受託投資之高齡金融商品：

- 一、高齡者安養信託之信託財產法令上並非全然不得投資運用，而是應投資運用於風險較低之合適金融商品，目前法規以年齡作為金融業者是否提供服務之依據，對已簽訂信託契約的客戶，如已年滿七十歲以上，即不得就特定投資標的對其進行推介，如此反而限縮高齡客戶獲取更多高齡投資金融商品的訊息，阻礙其規劃資產之配置與運用。
- 二、考量高齡者投資之需要性及資訊不足，禁絕投資推介並非合適，而是應在商品推介、銷售環節，應藉由 KYC、KYP 及適合度分析等審慎評估程序之強化，以及建立相應之控管措施與風險管理機制，俾向高齡客戶推介適合當事人風險屬性與承受能力之金融商品或服務。
- 三、年滿七十歲以上高齡者之非專業投資人並非均有認知問題，對於認知能力正常且金融投資知識、經驗豐富，具備風險承擔能力的高齡者，仍應給予正常的推介資訊來源，信託業並可利用金融科技輔助對高齡客戶做認知力的差異化管理，建立相應之控管措施與風險管理機制，以提升對高齡客戶金融消費權益之保護。
- 四、依金管會同意備查之「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」，兼營信託業務之銀行，對於高齡客戶所應採取之公平對待措施包括：（一）

採取合宜措施，以瞭解高齡客戶業務往來需求；（二）建立協助高齡客戶表達其需求之機制，包含可記錄及查詢該等客戶之需求；（三）建立高齡客戶申訴案件資料庫，定期審視高齡客戶申訴資料與處理情形；（四）提供高齡客戶投資型金融商品交易服務時，應有妥適之適合度評估機制；（五）採取高齡客戶能理解之溝通方式，說明相關資訊；（六）制定櫃台人員對高齡客戶異常金融交易行為之應對保護措施；及（七）建置員工服務高齡客戶之金融友善教育訓練計畫等，而兼營信託業務之證券商須遵守「證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範」，亦有類似規範，已經加強對高齡者有關推介投資程序的控管。

金管會保護高齡者雖立意良善，但限制太多反而造成高齡歧視，進而影響高齡者投資權益。建議主管機關因應國人長壽風險應滾動式調整並適度放寬高齡推介政策，避免高齡者一旦年滿七十歲後即須自行去蒐集、判斷相關金融商品的訊息，對於高齡客戶不僅投資難度增加，且不利其財務規劃，惟推介時，要嚴格遵守適合度規範，以確保所推介之商品適合高齡者。

【參考文獻】

一、 中文部分

(一) 專書及翻譯書籍

1. COLTEM (Collaboration Center of Law, Technology and Medicine for Autonomy of Older Adults)、一般社團法人日本意思決定支援推進機構(著)，社團法人台灣失智症協會(譯)(2022)，〈關於評估高齡客戶的判斷能力以及意思決定支援制定金融業整體規則的建言〉，台北：社團法人台灣失智症協會。
2. 中華民國信託業商業同業公會(2022)，〈安養信託 2.0 幸福守護 品味人生：105-109 年安養信託創新與成果〉，臺北：中華民國信託業商業同業公會。

(二) 專書之篇章

鍾秉正(2016)，〈第六章 社會保險總論〉，台灣社會法與社會政策學會主編，〈社會法〉，台北市：元照。

(三) 期刊論文

1. 杜怡靜(2005)，〈論對金融業者行銷行為之法律規範：以日本金融商品販賣法中關於「說明義務」及「適合性原則」為參考素材〉，《臺北大學法學論叢》，57期，頁269-328。
2. 孫迺翊(2006)，〈親屬法與社會法的交錯領域：一個教學構想的嘗試〉，《臺灣本土法學雜誌》，89期，頁87-104。
3. 黃詩淳(2020)，〈信託與繼承法之交錯：以日本法為借鏡〉，《臺大法學論叢》，49卷3期，頁929-984。

(四) 其他文獻(會議論文、研究報告、網路文獻)

1. 一般社團法人日本意思決定支援推進機構著、台灣失智症協會譯(2020)，〈關於評估高齡客戶的判斷能以及意思決定支援制定金融業整體規則的建言〉。
2. 工商時報(2023)，〈華銀 力推高齡數位金融服務〉，載於：<https://ctee.com.tw/news/finance/826022.html>。
3. 中華民國正確投資信託暨顧問商業同業公會，〈準則基礎(principle-based)監理制度之簡介〉，載於：<https://members.sitca.org.tw/OPF/K0000/files/CWeb/9804國際動態.pdf>。

4. 中華民國老人推動福利聯盟（2022），〈銀髮金融之政策觀察〉，《老盟盟訊》，52期，載於：<https://www.oldpeople.org.tw/pop/rows/%E7%9B%9F%E8%A8%A>。
5. 中華民國信託業商業同業公會，民國一一〇年度第四季信託業務統計，載於：<https://www.trust.org.tw/upload/110Q4.xls>。
6. 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資信託事業證券投資顧問事業辦理高齡金融消費者金融商品或服務適合度評估準則，載於：
<https://www.fsc.gov.tw/uploaddowndoc?file=news/202204081011161.pdf&filedisplay=1110408%E8%AD%89%E6%9C%9F%E5%B1%80%E6%96%B0%E8%81%9E%E7%A8%BF2%E9%99%84%E4%BB%B6%E4%BA%8C%28%E6%8E%9B%E7%B6%B2%29-%E6%8A%95%E4%BF%A1%E6%8A%95%E9%A1%A7%E5%85%AC%E6%9C%83%E8%AD%89%E5%88%B8%E6%8A%95%E8%B3%87%E4%BF%A1%E8%A8%97%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E8%AD%89%E5%88%B8%E6%8A%95%E8%B3%87%E9%A1%A7%E5%95%8F%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E8%BE%A6%E7%90%86%E9%AB%98%E9%BD%A1%E9%87%91%E8%9E%8D%E6%B6%88%E8%B2%BB%E8%80%85%E9%87%91%E8%9E%8D%E5%95%86%E5%93%81%E6%88%96%E6%9C%8D%E5%8B%99%E9%81%A9%E5%90%88%E5%BA%A6%E8%A9%95%E4%BC%B0%E6%BA%96%E5%89%87.pdf&flag=doc>。
7. 內政部，〈簡易生命表及平均餘命查詢〉，載於：
<https://www.moi.gov.tw/cl.aspx?n=2948>。
8. 內政部戶政司，人口統計資料（「三階段人口及扶養比」），載於：
<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>。
9. 內政部統計年報（「育齡婦女生育率」），載於：
<https://ws.moi.gov.tw/001/Upload/400/refile/0/4405/48349492-6f8c-453b-a9d1-4a8f0593b979/year/year.html>。
10. 內政部統計查詢網（「土地面積、戶數與人口數—按區域別分」項下「戶量（人/戶）」），載於：<https://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>。
11. 台灣失智症協會（2022），〈台灣失智症聯合學術研討會：從失智友善台灣看失智友善金融〉，載於：<http://www.tada2002.org.tw/Messages/Content?Id=1246>。
12. 台灣失智症協會（2022），〈認識失智症〉，載於：
<http://www.tada2002.org.tw/About/IsntDementia>。
13. 永豐銀行網站，載於：<https://bank.sinopac.com/sinopacBT/about/sustainableFinance/smart/innovation-services.html>。
14. 吳柏緯（2019），〈失智、詐騙、凍產——高齡社會的金融炸彈〉，載於：
<https://www.twreporter.org/topics/dementia-financial-crisis>。

15. 李智仁等（2021），〈金融科技應用於信託領域之研究〉，中華民國信託業商業同業公會委託研究報告，載於：<https://www.trust.org.tw/upload/11009000000002.pdf>。
16. 金融監督管理委員會（2021），〈失智者經濟安全保障推動計畫（2021-2025 年）〉，載於：
<https://www.fsc.gov.tw/websitedowndoc?file=chfsc/202204281146430.pdf&filedisplay=%E5%A4%B1%E6%99%BA%E8%80%85%E7%B6%93%E6%BF%9F%E5%AE%89%E5%85%A8%E4%BF%9D%E9%9A%9C%E6%8E%A8%E5%8B%95%E8%A8%88%E7%95%AB%282021%7E2025%29.pdf>。
17. 金融監督管理委員會（2021），〈信託業推動信託 2.0 計畫評鑑及獎勵措施〉，載於：https://www.trust.org.tw/lawfiles/110B403211_1.pdf。
18. 金融監督管理委員會（2022），〈金管會持續推動高齡者權益保護措施〉，載於：
https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202209070001&dtable=News。
19. 金融監督管理委員會（2022），〈金管會推動「信託 2.0 第二階段計畫」，協助信託業提供人生各階段所需的信託服務〉，載於：
https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202209290003&aplistdn=ou=news,ou=multisite,ou=chinese,ou=ap_root,o=fsc,c=tw&dtable=News。
20. 金融監督管理委員會（2022），〈金管會推動證券期貨業對高齡客戶強化保護措施〉，載於：
https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202204080001&toolsflag=Y&dtable=News。
21. 金融監督管理委員會（2022），〈信託 2.0「全方位信託」推動計畫〉，載於：
<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=834&parentpath=0%2C2%2C310>。
22. 金融監督管理委員會（2022），〈信託 2.0「全方位信託」第二階段推動計畫〉，載於：
https://www.fsc.gov.tw/userfiles/file/%E4%BF%A1%E8%A8%972_0%E3%80%8C%E5%85%A8%E6%96%B9%E4%BD%8D%E4%BF%A1%E8%A8%97%E3%80%8D%E7%AC%AC%E4%BA%8C%E9%9A%8E%E6%AE%B5%E6%8E%A8%E5%8B%95%E8%A8%88%E7%95%AB.pdf。
23. 金融監督管理委員會（2023），〈信託業推動信託 2.0 第二階段計畫評鑑及獎勵措施〉，載於：<https://www.trust.org.tw/upload/112013322501.pdf>。
24. 金融監督管理委員會（2023），〈發展高齡化金融商品與服務〉，載於：
<https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=495&parentpath=0,7>。
25. 金融監督管理委員會銀行局（2021），〈銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款（商業型以房養老貸款）概述〉，載於：

- <https://www.banking.gov.tw/ch/home.jsp?id=490&parentpath=0,8,489>。
26. 金融監督管理委員會銀行局（2023），〈銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款(以房養老)情形〉，載於：
<https://www.banking.gov.tw/ch/home.jsp?id=497&parentpath=0,8,489,496>。
27. 保險公會，〈「保險業金融友善服務準則」修正條文對照表〉，載於：<https://law.lia-roc.org.tw/Law/GetFile/0000312540>。
28. 信託公會（2023），〈信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考做法〉，載於：
<https://www.trust.org.tw/upload/112082400001.pdf>。
29. 建業法律事務所（2023），〈我國發展裁量權信託業務之運作模式及相關問題研究〉，中華民國信託業商業同業公會委託研究報告，載於：
<https://www.trust.org.tw/upload/11210190001.pdf>。
30. 國家發展委員會（2022），《中華民國人口推估（2022 年至 2070 年）》，載於：
<https://pop-proj.ndc.gov.tw/index.aspx>。
31. 推動高齡者權益保護措施投影片，載於：
<https://www.fsc.gov.tw/uploaddowndoc?file=news/202209071350330.pdf&filedisplay=111.9.7%E6%96%B0%E8%81%9E%E7%A8%BF%E9%99%84%E4%BB%B6.pdf&flag=doc>。
32. 期貨公會（2022），〈期貨業金融友善服務準則〉，載於：
<https://www.futures.org.tw/links/financial?active=financial>。
33. 期貨服務事業辦理高齡客戶金融商品或服務適合度評估準則，載於：
<https://www.futures.org.tw/file/attachment-Static/4028859e80226ee001803a94fd480cf8>。
34. 黃詩淳（2020），〈高齡社會下信託商品發展之研究〉，中華民國信託業商業同業公會委託研究報告，載於：[https://www.trust.org.tw/upload/10912240000001\(1\).pdf](https://www.trust.org.tw/upload/10912240000001(1).pdf)。
35. 楊文山（2015），〈我國家庭型態變遷趨勢—政策與法制調適之規劃〉，國家發展委員會委託計畫報告書。
36. 經濟日報（2023），〈高齡錄音「保」權益 台灣人壽找 AI 助攻〉，載於：<https://money.udn.com/money/story/5613/7267037>。
37. 葉憶如（2023），〈老人易被騙？四成熟齡族賠不起卻想高報酬二成買金融商品不看契約〉，Yahoo 奇摩新聞網，載於：<https://tw.stock.yahoo.com/news/老人易被騙？四成熟齡族賠不起卻想高報酬-二成買金融商品不看契約-025606310.html>。
38. 壽險公會（2022），〈保險業金融友善服務準則〉，載於：<https://law.lia-roc.org.tw/Law/Content?lsid=FL082090>。
39. 銀行公會（2022），〈銀行業公平對待高齡客戶自律規範〉，載於：
<https://www.ba.org.tw/FileDownload/Download?FileId=0516c15b-ed2f-4ef1-9e1b->

[504c3fbffb26&File-](#)

[Name=%E9%8A%80%E8%A1%8C%E6%A5%AD%E5%85%AC%E5%B9%B3%E5%B0%8D%E5%BE%85%E9%AB%98%E9%BD%A1%E5%AE%A2%E6%88%B6%E8%87%AA%E5%BE%8B%E8%A6%8F%E7%AF%84%28%E9%87%91%E7%AE%A1%E6%9C%83111.3.23%E5%90%8C%E6%84%8F%E5%82%99%E6%9F%A5%29.pdf](#)。

40. 銀行公會（2023），〈銀行服務失智者或疑似失智者之實務參考做法〉，載於：
<https://www.ba.org.tw/PublicInformation/Detail/4597?enumtype=Important-normType&type=2de51316-4f5c-4a0b-bdc6-2c3f2d6533f5>。
41. 銀行公會（2023），〈銀行業金融友善服務準則〉，載於：
<https://www.ba.org.tw/FileDownload/DownLoadAll?FileId=eea53c2e-8cee-4fc4-9c27-ccb130334ddd>。
42. 衛生福利部（2022），〈失智症防治照護政策綱領暨行動方案 2.0（2018-2025 年）〉，載於：<https://1966.gov.tw/LTC/cp-6572-69818-207.html>。
43. 證券公會（2022），〈期貨商開戶徵信作業管理及提供高齡客戶金融服務自律規則〉，載於：
<https://www.futures.org.tw/file/attachment-Static/4028859e8046bfc90180ad12a65f408c>。
44. 證券公會（2022），〈證券公會金融友善服務準則〉，載於：
<https://www.twsa.org.tw/D01/doc/%E9%87%91%E8%9E%8D%E5%8F%8B%E5%96%84%E6%9C%8D%E5%8B%99%E6%BA%96%E5%89%87.doc>。
45. 證券業（2022），〈證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範〉，載於：
<https://www.fsc.gov.tw/uploaddowndoc?file=news/202204081011160.pdf&filedisplay=1110408%E8%AD%89%E6%9C%9F%E5%B1%80%E6%96%B0%E8%81%9E%E7%A8%BF2%E9%99%84%E4%BB%B6%E4%B8%80%28%E6%8E%9B%E7%B6%B2%29-%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E6%B0%91%E5%9C%8B%E8%AD%89%E5%88%B8%E5%95%86%E6%A5%AD%E5%90%8C%E6%A5%AD%E5%85%AC%E6%9C%83%E3%80%8C%E8%AD%89%E5%88%B8%E5%95%86%E5%90%91%E9%AB%98%E9%BD%A1%E5%AE%A2%E6%88%B6%E6%8F%90%E4%BE%9B%E9%87%91%E8%9E%8D%E6%9C%8D%E5%8B%99%E8%87%AA%E5%BE%8B%E8%A6%8F%E7%AF%84%E3%80%8D.pdf&flag=doc>。
46. 證券業自律規範制定說明，載於：
(<https://www.entrust.com.tw/upload/entrust/edm/oldageSPEC.pdf>)。

二、 日文部分

(一) 專書及翻譯書籍

東京大学高齢社会総合研究機構編 (2017),《東大がつくった高齢社会の教科書 長寿時代の人生設計と社会創造》,東京:東京大学出版会。

(二) 專書之篇章

駒村康平 (2019),〈第 1 章 金融ジェロントロジー概論〉,駒村康平編,《エッセンシャル金融ジェロントロジー:高齢者の暮らし・健康・資産を考える》,頁 1-32,東京:慶應義塾大学出版会。

(三) 期刊論文

1. 小森卓郎 (2019),〈高齢社会における金融サービスのあり方について〉,《信託》,277 号,頁 6-13。
2. 上山泰 (2004),〈成年被後見人等死亡の場合の成年後見人等の地位と業務〉,《実践成年後見》,10 号,頁 4-17。
3. 前田展弘 (2019),〈高齢社会に潜むビジネスチャンス〉,《調査月報》,133 号,頁 4-15。
4. 野村亜希子、荒井友里恵 (2015),〈米国のフィナンシャル・ジェロントロジーと日本への示唆——高齢投資家への包括的なアプローチの模索〉,《野村資本市場クォーターリー》,19 卷 2 号,頁 83-98。

(四) 其他文獻 (會議論文、研究報告、網路文獻)

1. Bank of America 網站,載於:<https://promotions.bankofamerica.com/digitalbanking/mobilebanking/lifeplan>。
2. Everplans 公司網站,載於:<https://www.everplans.com/topics>。
3. EVERS SAFE 公司網站,載於:<https://www.eversafe.com/home-21/>。
4. Fidelity 公司網站,載於:<https://www.fidsafe.com/how-it-works/>。
5. HC Asset Management Co. Ltd. (2018),〈金融用語集:顧客本位〉,載於:<http://www.fromhc.com/glossary/2017/01/post-50.html>。
6. HORIZN 公司網站,載於:<https://horizn.com/client-success/>。
7. HORIZN 公司網站,載於:<https://horizn.com/the-platform/customer-direct/>。
8. HSBC Group,載於:<https://www.hsbc.com.hk/content/dam/hsbc/hk/docs/power-of-attorney/managing-money-with-dementia.pdf>。
9. iDeCo,載於:<https://www.ideco-koushiki.jp/>。
10. iThome (2019),〈中國信託開發行動銀行 App 全靠敏捷,110 人混編團隊連廠

- 商、業務 PM 都參與〉，載於：<https://www.ithome.com.tw/news/128603>。
11. ITmedia ビジネスオンライン (2020)，〈過疎化、高齢化……地方金融の課題をどう解決するか Fintech 協会理事の神田潤一氏インタビュー〉，載於：<https://www.itmedia.co.jp/business/articles/2003/25/news011.html>。
 12. Kindur 公司網站，載於：<https://www.kindur.com/smartdraw/>。
 13. Neurotrack 公司網站，載於：<https://neurotrack.com/jp/home>。
 14. S O M P O ひまわり生命保険株式会社、Neurotrack Technologies, Inc.，〈認知機能低下リスクを早期発見し、認知機能改善・維持の支援をトータルで行う「ニューロトラック 脳ケア」アプリの提供開始〉，載於：<https://www.himawari-life.co.jp/~media/himawari/files/company/news/2019/a-01-2020-01-22.pdf>。
 15. 一般社団法人日本意思決定支援推進機構 (2020)，〈本人らしい生活と自律的な資産管理を維持するために金融機関が行うべき高齢者支援—意思決定支援と判断能力評価の在り方—〉，載於：<https://www.dmsoj.com/report>。
 16. 一般社団法人日本意思決定支援推進機構 (2020)，〈高齢顧客の判断能力評価、及び意思決定支援における金融業界全体のルール策定についての提言〉，載於：<https://www.dmsoj.com/report>。
 17. 一般社団法人日本意思決定支援推進機構，金融取引能力評価ケース 1，載於：<https://www.youtube.com/watch?v=32SQkjxuVxM>；<https://www.youtube.com/watch?v=C93mX5Zyyoc>。
 18. 三井住友信託銀行網站，載於：<https://www.smtb.jp/personal/entrustment/introduction>。
 19. 三菱 UFJ 信託銀行網站，載於：<https://www.tr.mufig.jp/houjin/consulting.html>。
 20. 三菱 UFJ 銀行，〈普通預金規定〉，載於：<https://www.bk.mufig.jp/regulation/futsu.html>。
 21. 日本生命保険協会 (2021)，〈高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン〉，載於：<https://www.seiho.or.jp/activity/guideline/pdf/elderly.pdf>。
 22. 日本裁判所網站，載於：https://www.courts.go.jp/saiban/qa/qa_kazi/index.html#qa_kazi54。
 23. 日本証券業協会 (2021)，〈高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン〉，載於：https://www.jsda.or.jp/about/jishukisei/web-handbook/101_kanri/files/kourei_kokuyaku_20210801.pdf。
 24. 日本証券業協会 (2023)，〈協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則〉，載於：https://www.jsda.or.jp/about/kisoku/230207_tousikanyuu.pdf。
 25. 日本損害保険協会 (2021)，〈高齢者に対する保険募集のガイドライン〉，載於：https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/ev7otb00000000cjp-att/kourei_guideline.p

df。

26. 日本損害保険協会（2021），〈募集コンプライアンスガイドライン〉，載於：<https://www.sonpo.or.jp/news/notice/2021/ctuevu0000011nxu-att/boshuguide.pdf>。
27. 日本総合研究所（2021），〈金融ジェロントロジーにおける IT 活用動向～超高齢社会到来を見据えて～〉，載於：<https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/pdf/12363.pdf>。
28. 生命保険文化センター，載於：https://www.jili.or.jp/knows_learns/q_a/life_insurance/169.html。
29. 全国銀行協会（2021），〈金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方（公表版）〉，載於：<https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/news/news330218.pdf>。
30. 全国銀行協会網站，載於：<https://www.zenginkyo.or.jp/news/2021/n021801/>。
31. 金融庁（2017），〈平成 29 事務年度金融行政方針〉，載於：<https://www.fsa.go.jp/news/29/2017StrategicDirection.pdf>。
32. 金融庁（2017），〈顧客本位の業務運営に関する原則〉，載於：<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20200925/01.pdf>。
33. 金融庁（2018），〈高齢社会における金融サービスのあり方〉，載於：https://www.fsa.go.jp/policy/koureisyakai/chuukan_torimatome/20180703.html。
34. 金融庁（2019），〈高齢社会における資産形成・管理〉，載於：https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20190603/01.pdf。
35. 金融庁（2021），〈顧客本位の業務運営に関する原則〉，載於：<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/gensoku3.1.15.pdf>。
36. 金融庁，〈保険会社向けの総合的な監督指針〉，載於：<https://www.fsa.go.jp/commmon/law/guide/ins/02d.html>。
37. 金融庁金融審議会（2016），〈市場ワーキング・グループ報告——国民の安定的な資産形成に向けた取組みと市場・取引所を巡る制度整備について〉，載於：https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20161222-1/01.pdf。
38. 金融庁金融審議会（2020），〈市場ワーキング・グループ報告書——顧客本位の業務運営の進展に向けて〉，載於：https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20200805/houkoku.pdf。
39. 信託協会網站，載於：https://www.shintaku-kyokai.or.jp/products/individual/assetsuccession/testament_substitution.html#:~:text=%E9%81%BA%E8%A8%80%E4%B3%A3%E7%94%A8%E4%BF%A1%E8%A8%97%E3%81%A8%E3%81%AF,%E3%81%97%E3%82%88%E3%81%86%E3%81%A8%E3%81%99%E3%82%8B%E3%82%82%E3%81%AE%E3%81%A7%E3%81%99%E3%80%82。

40. 特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構，〈認知症サポーターの活動〉，載於：<https://www.caravanmate.com/activities.html>。
41. 梶原隆央監修〈親の口座の代理人登録したら、家族信託は不要？〉，載於：<https://sma-shin.com/column/85/>。
42. 総務省統計局（2022），〈統計トピックス 統計からみた我が国の高齢者——「敬老の日」にちなんで〉，載於：<https://www.stat.go.jp/data/topics/topi1321.html>。
43. 認知症施策推進関係閣僚会議（2019），〈認知症施策推進大綱〉，載於：<https://www.mhlw.go.jp/content/000522832.pdf>。