

# 保險產業高齡金融消費者保護國際研討會

## 黃主任委員致詞稿

2021年12月14日

保發中心桂董事長、壽險公會黃理事長、產險公會沙秘書長、評議中心林董事長、保險局施局長、各位貴賓，大家好！

2018年底全球65歲以上人口開始超過5歲以下人口，認知到人口老化這樣一個事實，二十國領袖會議(G20)在2017年的金融包容性行動計畫(Financial Inclusion Action Plan)納入高齡議題，並透過全球普惠金融夥伴組織(Global Partnership for Financial Inclusion)推動。依聯合國預估，到2050年，全球大約有20億人口超過60歲，亦即每5人中就可能有1人是高齡人口。臺灣也從2018年正式進入高齡社會，高齡化是臺灣及全球各國都在面對的問題。本次研討會邀請二位日本專家，日本是高齡社會，對高齡議題非常重視，因此2019年6月G20福岡會議中提出高齡與普惠金融優先政策(G20 Fukuoka Policy Priorities for Ageing and Financial Inclusion)，這八項優先政策也被經濟合作暨發展組織(OECD)視為全球因應高齡議題的政策綱領。

這八項優先政策包括：(1)利用數據及佐證資料進行差距分析，以瞭解政策有效性及須再採取的措施。(2)強化金融教育，不只是對高齡者，而是從年輕就要開始教育，以掌握金融知識及能力，能夠理智地運用金融商品，管理人生不同階段的風險及滿足需求。(3)長期財務規劃，希望每個人儘早對不同人生階段進行規劃，而非50歲以後才去做銀髮族經濟生活的規劃，應該及早開始。(4)針對

銀髮族不同需求，量身訂製各種不同商品或服務，以滿足高齡階段的需求。(5)儘量運用創新或科技來發展金融包容策略，提供適合銀髮族的商品。(6)避免高齡者被剝削或詐欺，這也是金管會目前特別注意的。(7)透過多元利害關係者及多元機構一起努力，高齡議題不是只涉及監理機關及壽險業，跨部門協調整合才能達成好的效果。(8)針對弱勢高齡者，應有特別照顧其需求的政策，例如高齡且身心障礙或失智，就是需要特別去關照的。

金管會也是朝以上八項優先政策的方向在努力，在座無論是保險業者、公會、評議中心及保發中心等，在八個政策象限上都扮演非常重要的角色。金管會對高齡金融消費者或投資人保護一直非常重視，明年金融業公平待客評核，高齡或身心障礙消費者保護將是重要檢驗指標。今天特別邀請英國金融服務消費者小組(FSCP)的專家分享對弱勢金融消費者保護的經驗，英國金融行為監理總署(FCA)今年2月發布公平對待弱勢客戶指引，金管會內部討論過這套指引有何思維或原則可研議參採，我也請三個業務局規劃一套強化高齡金融消費者保護的措施，可能是以自律規範或納入法規等方式，希望在明年第一季完成。

此外，今年雖受疫情影響，金管會仍以實地加上書面方式，進行金融消費者保護專案檢查，其中包括瞭解金融機構如何對待高齡客戶；檢查發現一些缺失，也延伸出一些想法，金融消費者保護檢查初期重點不在處分，而是希望提醒金融機構注意及強化高齡客戶權益保障。

最後，我想特別提出一點，處理高齡問題不只是關心高齡者，同時也是關心年輕世代，就如同處理氣候變遷，是希望我們這一代

能享受到的，下一代也能享受到，這就是永續的目的。同樣的，若高齡者受到財務剝削或詐欺，無法安享晚年，最終會由年輕人承擔；我國 2018 年平均每 5 位青壯年扶養 1 位老人，預估 2030 年將是平均每 2.7 人扶養 1 人；今日若未好好處理高齡者財務問題，未來日益沉重的社會財政支出，將增加子女或後代財務負擔，也可能擴大社會不平等。關心高齡金融議題，不只是關心年長者，也攸關年輕世代能否在較輕的財務負擔下發展生涯，所以我們應該以一個跨世代的思維，來看高齡金融消費者保護及金融教育，才能對這個議題有比較完整的了解與認知，政策或策略規劃上才會相對比較周延。

他山之石，可以攻錯。謝謝保發中心與本會合辦今天的研討會，除了彼此交換意見外，也能夠借鑒日本及英國在處理高齡議題的方向與作為。再次謝謝大家的參與，謝謝！