

# 法國巴黎保險發布【2019 全球保障型保險受訪者調查報告】

橫跨三大洲、遍佈全球 26 國、共 26,000 人受訪

台灣受訪者平均持有保單全球最高 但卻仍覺得保障不足

法國巴黎保險於 2019 年 12 月 11 日發佈【2019 全球保障型保險受訪者調查報告】，委託國際市調公司針對法國巴黎保險在全球包括台灣在內的 26 個國家，共 26,000 多人進行全球受訪者行為研究調查，調查內容從受訪者對生活現況的滿意度和對未來的期待、延伸到對自身保障的看法、再擴展至各國民眾在保險購買行為上的差異，進一步和各國當地情況結合，反映出各國民眾對於保障型保險產品的想法、需求、和期待。法國巴黎保險並從全球調查報告中擷取出關於台灣受訪者對於保障型保險的看法和行為，統整出八大發現。從中進一步的了解並探討台灣受訪者感覺保障不足的原因，以作為未來保障型保險開發及推廣的參考。

## ◇ 台灣受訪者保障和保險行為的 8 大發現

### 1. 台灣受訪者對未來有信心的佔 66%，對健保品質最滿意

台灣受訪者對未來有信心的比例為 66%，雖低於全球平均 74%，卻意外的高於日本 48% 和韓國 63%。台灣受訪者對於「個人安全 (79%)」，特別是「健保品質 (87%)」感到最滿意。在未來實現計畫及夢想的問題中，台灣人認為「擁有足夠的資金 (64%)」、「為使家人安心，資產已投保 (40%)」及「金融機構的建議和支持 (28%)」的重要性，都高於亞洲平均。

### 2. 台灣受訪者平均持有保單 3.3 張，為全球最高，但覺得「獲得保障」卻低於亞洲平均

台灣受訪者平均持有保單約為 3.3 張，高於亞洲受訪者各國及全球平均。台灣受訪者擁有壽險保單的比例為 66%，高於韓國的 51%，日本的 55%，以及全球平均 47%。而表示「已獲得保障 (67%)」的比率，卻低於亞洲平均且未明顯高於日、韓。應是與台灣人過往多喜愛購買儲蓄險有關。

### 3. 台灣受訪者表示願意投保更多，尤其是醫療相關保險

台灣人投保最希望對抗的風險是「住院治療」其次是「身故」及「罹患重疾」，都高於亞洲平均值。願意透過購買保險來防範風險的比例也高於亞洲國家平均，且會優先考慮購買「重大疾病/癌症保險」、「住院醫療險」、和「意外險」。

#### 4. 受訪者皆認為好的保險應該「簡單易懂」、「無理賠可保費返還」及「客製化」

台灣受訪者希望保險可以「簡單易懂」有 44%，「無理賠時可保費返還」有 42%，能客製化的有 36%。

#### 5. 願意為了獲得客製化保險保障分享個人醫療資料比例最高

而針對是否願意為獲得客製化服務而分享個資時，台灣受訪者願意分享的比例普遍高於日、韓甚至全球平均，尤其願意分享醫療資料的高達 78%。顯示台灣受訪者對於台灣個資保護現況頗為安心。

#### 6. 願意為買房、創業及買車而借款的比例非常高，因疾病及意外造成還款困難是主要擔憂

台灣受訪者願意借款的比例非常高，願意為「買房」借款的佔 79%，為「創業」借款佔 66%，為「買車」借款佔 61%，相關比率皆高於日、韓。而會擔心因「重大疾病」而無法還款的高達 85%，擔心因「意外死亡」而無法還款的也佔 81%，也皆遠高於日、韓及全球平均。對比知道有「信用保障保險」(主要為房貸壽)能幫忙轉移還款風險的只有 61%，顯示台灣市場信用保障保險的推廣仍有許多空間。

#### 7. 評價信用保障保險的性價比(CP 值)為最高，實際投保過房貸壽卻為亞洲最低

台灣受訪者評價信用保障保險性價比分數 3.1 分高於日、韓受訪者評價的 2.9。然投保過房貸壽的只有 26%，遠低於日本的 53%及全球平均 42%。比較日本市場許多銀行將房貸壽包含為房貸服務之一，主動提供給借款人因意外疾病死亡時貸款餘額可以直接一筆勾銷的推廣模式，是日本房貸壽普及率居亞洲之冠的主要原因。

#### 8. 未來最想買的新型態商品是「長期照護保險」

調查中特別針對台灣受訪者測試詢問新形態保險，發現「長期照護保險」(為慢性疾病、殘廢或疾病，提供長期照護給付)佔最高(91%)，其次是「住宿平安險」(保障旅遊住宿時發生意外傷害)佔 76%，再來是「智慧居家保險」(搭配智慧家庭裝置)佔 74%。反映出台灣老年照顧需求增加、旅遊消費行為改變及對數位智慧家庭趨勢感到興趣的狀況。

國立政治大學風險管理與保險學系系主任彭金隆表示，此份研究報告顯示台灣人對於保障的想法，也著實反映在保險購買行為上。例如台灣人對健保品質感到滿意，但仍覺得在重大疾病、癌症、住院等項目需要更多保障，此矛盾顯示對健保未來的保障仍有不確定性，也顯示受訪者對這類需求保障仍然相當強勁。

彭金隆指出，再以信用保障保險為例，台灣消費者普遍擔心還款問題，然購買房貸壽只佔 26%，面對這樣的現象，除了業者要花更多努力推廣信用保障保險，幫助民眾建立利用保險轉移借款風險的概念外，也可以以日本為借鏡，研究相關配套法令及更有效的推廣模式讓信用保障保險能更為普及，使廣大的消費者享有更周延的保障。

法國巴黎保險亞洲區總裁黃鎬施表示，身為國際保險領導品牌，法國巴黎保險從 2007 年即開始透過研究長期關注全球保險消費行為和模式的變化，12 年來持續投資研究調查，從全球深入至各重點國家，挖掘受訪者的需求及對保障型保險的期待。台灣是法國巴黎保險在亞洲區的指標性國家，面對全球數位化帶來得瞬息萬變，也需透過數位轉型來更進一步的服務台灣消費者在保障型保險方面的需求，以提供消費者更好的客戶體驗。

法國巴黎人壽台灣分公司總經理戴朝暉表示，這份調查報告中發現的受訪者需求和保險行為，正反映出台灣整體所面臨的現況，法國巴黎人壽將會針對研究發現，研發提供消費者所需的保障服務內容，同時協助推廣好的保險觀念，以期讓保障型保險能幫助更多消費者對抗生活中的種種不確定性。法國巴黎人壽也會與合作夥伴銀行及合作通路共同努力，致力提升給予台灣消費者更好的保障服務。

#### 【參考資料】法國巴黎保險【2019 全球保障型保險受訪者調查報告】背景資料

法國巴黎保險委託易普索研究公司針對法國巴黎保險集團全球 35 個營運據點中的 26 個國家 / 地區進行研究，分別於歐洲（法國，西班牙，荷蘭，義大利，葡萄牙，德國，瑞典，丹麥，波蘭，比利時，荷蘭，捷克共和國，土耳其，俄羅斯），拉丁美洲（阿根廷，智利，巴西，秘魯，墨西哥，哥倫比亞）和亞洲（台灣，韓國，中國，日本，越南，印度）進行調查，全球參與調查人數共 26,009 人，調查時間區間為 2019 年 4 月 3 日到 4 月 29 日，年齡為 18 歲以上，家中金融理財商品或是保險商品購買的決策者，亞洲 55 歲以下，歐洲 65 歲以下，拉丁美洲 59 歲以下。用手機與平板電腦進行線上填答。