

# 中小型商店保險規劃之探討- 以餐飲業為例

The Insurance Planning for Small and  
Medium-Sized Business-A Study on  
Catering Services

撰稿人：林 廷 達

Ting-Ta Lin

高 棟 梁

Tong-Liang Kao



# 中小型商店保險規劃之探討-

## 摘要

台灣數十年經濟發展過程中，中小企業之貢獻度佔有相當重要之地位。然而中小企業在追求利潤及生存的過程中卻往往忽略了經營上所帶來的各種風險。在台灣中小企業中，餐飲業又為中小企業之主力產業，故透過本文探討餐飲業之保險規劃，包括風險分析、風險管理及可運用之保險。本文亦透過訪談方式，從產險公司、保險經紀人及餐飲業獲得其對風險、風險管理及保險規劃的看法及建議。

研究發現保險專家及餐飲業者對於風險評估、保險規劃之想法有顯著差異。建議保險業者可致力於開發更符合中小型店家需求之綜合保險商品、行銷通路多元化、結合數位科技銷售保險商品及強化企業保險規劃專業度。最後，希望藉此建議，保險公司未來可以提升中小型店家的投保率，而中小型店家亦可以在保險市場中獲取充分的保險保障。

關鍵字：中小型商店、保險規劃、餐飲業

---

林廷達先生：富邦產物保險股份有限公司資深專案襄理；淡江大學風險管理與保險學系  
保險經營研究所在職專班碩士  
高棟梁先生：淡江大學風險管理與保險學系兼任副教授

# 壹、前言

## 一、研究背景及研究動機

台灣從最早的農業社會開始轉型至工業社會，在轉型過程中，中小型企業是台灣經濟發展一項非常重要的特色。台灣中小企業業主憑藉彈性、靈活特性，發揮高度興業精神，從不斷模仿學習中提升管理能力與強化技術水準，而且更能有效利用其在生產、行銷等專業領域上專精利基優勢，努力不懈投入經營事業。另一方面，則是秉持冒險犯難意志，在遭遇挫折時，亦能再接再厲，屢仆屢起重建企業，使得台灣中小企業能夠生生不息。中小企業廠商規模相對較小，因應市場需求變化能力較強，無論在生產方面，或是在銷售方面，均能顯現高度彈性，有利因應經濟景氣變動。另一方面，中小企業習慣於各種挑戰中，不斷學習並累積經營經驗，其決策過程極為迅速，使得資源運用效率提高，因而對環境變化的反應快速。

由表 1 可得知，台灣中小企業數量佔全部企業數量百分比歷年皆高達 97% 以上，由此可得知中小型企業在台灣事業體中佔了絕大多數，故研究臺灣中小型企業之相關風險及保險規劃之探討便相當有意義及具代表性。

表 1 臺灣中小企業佔比

年度	中小企業數	中小企業比%
2004	1,164,009	97.80
2005	1,226,095	97.80
2006	1,244,099	97.77
2007	1,236,586	97.63
2008	1,234,749	97.70
2009	1,232,025	97.91
2010	1,247,998	97.68
2011	1,279,784	97.63
2012	1,306,729	97.67
2013	1,331,182	97.61
2014	1,353,049	97.61
2015	1,383,981	97.69
2016	1,408,313	97.73
2017	1,437,616	97.70
2018	1,384,038	97.65
2019	1,491,420	97.65

資料來源：維基百科；本研究整理。

台灣中小型企業中服務業佔了將近一半，其中服務業又以中小型餐飲業居多，然而這些中小型餐飲業者除了經營銷售外，卻可能因未注意風險而導致意外事故發生，造成鉅大的經濟損失。根據國內外新聞報導，例如 2020 年台灣台中市中區中華路夜市店鋪遭人縱火，火勢一發不可收拾，迅速延燒到台灣大道的店面和民宅，大批消防員趕到現場灌救。這起大火總計燒了 4 小時，4 人嗆傷，財物損失初估約 450 萬元。又 2021 年嘉義縣民雄鄉江厝店疑似因為神明慶生鞭炮掃進去屋內，火勢從一家店鋪內延燒，連著七棟鐵皮屋早餐店、便當店都被燒毀的火災事故，財產損失更是超過千萬元。2016 年發生在日本餐飲業的火災事故，當時位於絲魚川車站北邊的中華料理店「上海軒」冒出大火加上當時南風正盛，約四萬平方公尺、超過 150 棟建物陷入火海，最後在延燒 30 個小時後，整場火災才終於熄滅，另外還造成 11 位居民與消防隊員受傷，這場火災的起火原因竟是拉麵店老闆剛煮了一鍋湯就回家拿東西，最後竟演變成日本 20 年來損失最慘重的大火。

從上述國內外事故案例中可以得知中小型餐飲業業者在風險評估及防護上似乎仍有待加強，故本文主要針對「中小型商店保險規劃-以餐飲業為例」之探討做為研究之主題，期望能透過該研究及探討了解中小型餐飲業之風險及保險規劃之重要性。

## 二、研究目的

台灣創業在近來蔚為風潮，許多人為了夢想辛苦累積多年儲蓄或借款，選擇創業實現自我，當媒體爭相報導一些事業有成的品牌創業故事時，更誘導著準創業者們懷抱圓夢的想法，朝著創業路徑奔前。不過創業市場的實境，除了思考如何經營外，更應充分檢視自身是否具備承擔風險及解決危機的能耐。許多中小型商店可能因為一個意外事故的發生（例如火災），面對突如其來鉅額的財產損失及賠償責任完全無法負擔而倒閉的慘況，多年的努力及夢想轉眼成空。台灣中小型商店店鋪非常密集，即使自己店家使用單純不容易引發火災，但也可能受到隔壁商家波及。而發生事故的商家亦可能因為沒有投保，連復原都有問題，更沒經濟能力賠償受波及的商家損失，然而台灣中小型商店之保險投保率卻不足三成，也突顯店鋪投保商業保險的重要。本研究之主要目的如下：

- (一) 探討中小型商店餐飲業經營之風險。
- (二) 應如何完整規劃妥適的保險內容，才能真正達到保障中小型商店業者及消費

者之經濟安全，並提高中小型商店之投保率。

(三) 找出中小型商店之潛在保險商機。

### 三、研究方法

本文研究方法主要採文獻分析法及專家訪談方式。文獻分析方面以回顧國內外相關保險單及文獻為主，蒐集與餐飲業經營管理相關之書籍、學術期刊及媒體報導等資料進行整理分析。此外為了解台灣中小型企業保險投保率偏低之原因，本研究亦透過訪談方式，訪談產險業、保險經代業，及中小企業等將相關餐飲業風險認知及保險規劃經驗分享，並了解消費者轉嫁風險之方式及購買保險最重視的因素。

## 貳、中小型商店經營風險分析及風險管理

### 一、中小型企業與餐飲業概說

#### (一) 臺灣中小型企業的定義

依據中華民國經濟部發布之中小企業認定標準，係指依法辦理公司登記或商業登記，實收資本額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿二百人之事業。所謂經常僱用員工數，係以勞動部勞工保險局受理事業最近十二個月平均月投保人數為準。

#### (二) 餐飲業種類及定義

根據行政院主計總處於 105 年頒布之「中華民國行業標準分類」第 10 次修訂之定義，「餐飲業」係指「從事調理餐食或飲料供立即食用或飲用之行業」，且餐飲外帶外送、餐飲承包等亦歸入本類別。「行業標準分類」中又將餐飲業進一步細分為餐食業、外燴及團膳承包業及飲料業。「中華民國行業標準分類」將餐飲業細分為餐館業、飲料店業、餐飲攤販業以及其他餐飲業，各細項之定義如下表 2 所示。

表 2 餐飲業的類別

行業名稱	定義
餐館業	提供調理餐食之餐館，現場餐食或外帶外送之披薩、便當、漢堡等店家皆為餐館業者
飲料店業	提供酒精飲料及非酒精飲料之立即飲用店家
餐飲攤販業	提供現場立即消費之固定或流動的調理餐食、飲料店家
其他餐飲業	上述餐館業、飲料店業及餐飲攤販業以外之餐飲服務業，餐飲承包業或為特定對象供餐之員工餐廳、學生餐廳皆屬其他餐飲業，交通工具上之餐飲承包業亦在此範圍內

資料來源：行政院主計處。

## 二、中小型商店之損失風險分析

經營餐廳並不是一件容易的事，在創業的過程中也會遇到許多困難及變化，例如：社會趨勢改變、組織型態轉型等，以下針對餐飲業經營之風險型態、風險管理原則及風險管理步驟做說明經營者對於每一件事可能發生的結果機率無法確實掌控，我們稱此一程序為「風險」，而餐飲業可能面臨的風險可分為外部風險及內部風險<sup>1</sup>，分述如下：

### (一) 外部風險

指餐廳可能遭遇到的外在的營運風險。外部風險分成市場風險、流動風險於自然風險三種，茲分述如下：

#### 1. 市場風險：

因為經濟不景氣加上物價上漲，使市場價格波動性變動以及顧客需求易變，影響產品生產之風險。中小型餐飲業者在市場波動的時間，可能會採取調整價格但仍維持產品一定的品質，這是餐飲業者常會遇到的問題，也是業者需要去克服。

#### 2. 流動性風險

中小型餐飲業者可能會面臨到資金需求之際、資產不足的現象。例如廳在當初開店時投入了兩千多萬的成本，而在營業過程中遇上資金的問題

<sup>1</sup> 資料來源：就愛開餐廳(2016)，餐廳經營成本指南，<https://thedinernews.com/restaurant-interior-decoration-cost-2/>，瀏覽日 2021/03/22。

時，解決方式是向銀行貸款，並在營業十多年後才賺回開店時的成本。

### 3.自然風險

指的是偶發性的意外事故，也可以稱為偶發性風險，例如遇到發生地震、颱風來襲造成店鋪毀損滅失，導致無法營業而營業中斷等情形發生。

## （二）內部風險

指餐廳可能遭遇到的內部營運風險。內部風險可分成作業風險、策略風險及存貨風險，茲分述如下：

### 1.作業風險

因餐廳內部控制不盡完善以及人員疏失和系統錯誤，所造成的損失，其中包含人員及設備和技術。

### 2.策略風險

因經營者的錯誤經營決策或不適當的決策所造成的風險。例如決定經營時間至凌晨，但客源不足反而致人事費用、食材費用等成本增加而導致利潤減少或虧損。

### 3.存貨風險

當偶發性排程問題、支援調度或存貨系統出現問題，都將可能造成損害使得餐點無法如期的製作，例如存貨不足或屯貨太多等情形，嚴重的影響到整個餐廳的營運，因此在存貨方面亦是風險之一。

由上述經營餐飲業可能會面臨之內外部眾多風險中，其中外部風險中的自然風險以及內部風險中的作業風險則屬於可透過保險做為風險轉嫁之「可保風險」。「可保風險」中可能包括發生意外事故如火災、爆炸、地震、颱風、竊盜、航空器墜落、機動車輛碰撞、自動消防滲漏、煙燻、水漬、消防滲漏、營業中斷等意外事故，甚至發生意外事故遭員工、顧客要求損害賠償相關責任之風險等。上述皆屬可透過保險轉嫁風險之「可保風險」。

台灣歷年來皆有許多商業類之營業處所發生意外事故，往往伴隨著是多人的嚴重傷亡，以下表 3 即台灣歷年中小型商店類的重大火災事件簿，可做為中小企業的借鏡，希望從歷史事故中了解事故發生原因及如何避免、降低及轉嫁風險。

表 3 台灣歷年中小型商業類重大火災案件一覽表（1991 年~2021 年）

時間	名稱	用途	地點	事故原因	死亡人數	受傷人數
1991/01/20	天龍三溫暖	三溫暖	台北市大同區	人為縱火	18	7
1992/05/11	永暉育樂	保齡球館	新北市中和區	不明	20	0
1992/10/20	花旗大飯店	飯店	高雄市三民區	不明	17	13
1992/11/21	神話世界 KTV	KTV	台北市中山區	人為縱火	16	2
1993/01/19	論情西餐廳	餐飲業	台北市中山區	人為縱火	33	25
1993/05/12	卡爾登理容院	理髮廳	台北市中山區	人為縱火	21	11
1995/02/15	衛爾康西餐廳	餐飲業	台中市中港路	瓦斯外洩	64	11
1995/04/17	快樂頌 KTV	KTV	台北市萬華區	人為縱火	12	9
1996/07/25	梅林婚紗攝影	婚紗店	台北市中山區	電器火災	5	11
1997/08/21	茶匠茶坊	茶藝店	台南市成功路	人為縱火	1	17
2003/11/14	四季飯店	旅館	桃園市復興路	人為縱火	5	10
2005/02/26	金沙百貨大樓	百貨店	台中市中區	施工不慎	4	3
2009/03/02	白雪大旅社	旅行社	台北市大同區	人為縱火	8	0
2015/01/20	新亞洲游泳	休閒娛樂	桃園市新屋區	電器火災	6	0
2015/06/27	八仙樂園育樂	觀光遊樂	新北市八里區	粉塵暴燃	11	488
2016/07/27	雍記小館	餐飲業	台北市內湖區	爆炸	0	9
2017/07/18	心齋橋餐廳	餐飲業	台中市西屯區	爆炸	3	13
2018/08/13	台北護理之家	醫院	新北市新莊區	電器火災	15	14
2020/04/26	錢櫃 KTV	KTV	台北市中山區	施工不慎	6	67
2021/10/14	城中城	住商混合	高雄市鹽埕區	人為火災	46	43

資料來源：內政部消防署，本研究整理。

從表 3 台灣歷年重大火災事故統計可以發現，事故原因中佔有相當高比例是人為縱火及電器火災(含不明原因)，以上兩種原因皆屬難以事前防範之意外事故，故才會造成如此嚴重的財產損失及人員傷亡。業者除了營利外，更應重視相關防護安全，例如八仙樂園塵爆事故，此事故在公共場所之重大事故造成近 500 人死傷，其中有許多燒燙傷者需長期做復健並可能留下永久傷痕，為復原期間的醫療費用、工作收入、看護等其他費用之經濟損失相當鉅大。該事故業者已投保公共意外責任險但因傷亡人數太多，保險金額全額給付亦不足賠付，業者應多考量發生重大事故時之最大可能損失，購買適足的保險金額，以達真正的風險轉嫁

及保障受害者。鑑於上述的實際案例，意外事故永遠會不斷發生，應如何讓企業主及消費者能真正獲得保障將是重要的課題。

### 三、中小型商店之風險管理

從上述說明中小型餐飲業者可能會面臨到的外部及內部風險，應該如何採取適當的風險管理方法及策略較為妥適？一般來說，風險管理方法主要可分為控制型風險管理及財務型風險管理兩大類，分述如下：

#### (一) 控制型風險管理方法

所謂控制型風險管理係指運用各種有效方式預防或降低損失事故發生之頻率或者若損失事故發生後，可透過各種有效的方式達成或改變讓減輕損失幅度之結果。控制型風險管理方法包括風險迴避(Risk Avoidance)、損失控制(Loss Control)、風險移轉(Risk Transfer)如下：

##### 1. 風險迴避(Risk Avoidance)

風險迴避是指設法迴避損失發生的可能性，即從根本上消除特定的風險單位和中途放棄某些既存的風險單位，採取主動放棄或改變該項活動的方式。它是一種最徹底、最簡單的方法，但也是一種消極的方法，例如中小型餐館因為害怕燒烤容易發生火災，因此不經營由顧客自行燒烤的餐飲業務。惟風險迴避免雖然簡單易行，但有時意味著喪失利潤，且管理方法的採用通常會受到一些限制。此外採取風險迴避方法有時在經濟上是不適當的，或許避免了某一種風險，卻亦有可能產生新的風險。

##### 2. 損失控制(Loss Control)

控制損失係指不發生或減少發生頻率，或在損失發生時或發生後，控制損失的幅度，使損失減至最小。又可分為損失預防(Loss Prevention)與損失抑減(Loss Reduction)；前者乃在消除或減少各種風險因素(Hazards)，以減少風險事故的發生機率，例如中小型企業，每年定期紅外線檢查電線是否有溫度過高異常，如有此情形則立即更換線路，得以預防火災事故之發生。後者損失抑減(Loss Reduction)則在損失發生時或之後，採取各種措施，以減輕損失的幅度。例如安裝自動撒水設備以抑制火災事故，又或者設置防爆櫃、防火門等措施，一旦發生事故時可以有降低損失幅度之功能。

### 3.風險移轉(Risk Transfer)

係指以契約方式將資產或經營活動的風險移轉給其他人來承擔的方法。例如出售風險性財產或設備予願意接受的人。例如餐廳經營不善，為了避免持續虧損故決定將店面出售給其他業者經營，或例如顧客要求業者提供客製化商品，但因業者無此技術做不出產品，故決定將此訂單移轉由其他有客製化製造技術之業者製作等方式風險移轉。

### 4.風險隔離(Risk Segregation)

係指隔離風險單位，避免風險集中，以減少風險事故發生時的損失程度。例如中小型企業內部設計防火區劃，將風險隔離在一定可控制的範圍內。又如餐飲業將其食材存貨，隔開另一空間儲存或另存他處。

## (二) 財務型風險管理方法

係指以籌措資金的財務規劃方式來消化發生的損失，此種風險管理方法如下：

### 1.風險自留(Risk Retention or Assumption)

係指經濟單位自行承受風險所致損失的情形；通常風險自留有兩種，一為計劃性的風險自留(又稱為主動自留)，一為非計劃性的風險自留(又稱為被動自留)，例如中小型企業者認為就算發生意外事故造成損失時，其損失之幅度是可以接受並承擔的，故決定採用計劃性風險自行承擔之方式。後者係指例如中小型企業者希望透過購買保險商品方式風險轉嫁，惟中小型企業本身風險過高，而保險公司無法承擔此風險而婉拒承保時，中小型企業者將因為購買不到保險而被迫風險自留之情形。

### 2.自己保險(Self-Insurance)

指企業針對某些特定風險，運用保險的原理及保費計算技術，定期提存基金(Fund)代替投保商業性保險的一種風險自留方法。企業成立自己保險計畫須具備之要件包括：大量之風險單位、確實之損失資料、專撥之自保基金、健全之財務狀況、良好之管理制度。中小型企業如餐飲業應無具備學理上自己保險之條件，但定期提撥損失補償基金，以備損失發生時補償損失之用，亦未嘗不失具備自己保險之部分特性。另中小型商店之加盟店，若其數量龐大，則基本上應具有自己保險的特性，加盟店總部應可運

用自己保險方式管理風險。

### 3. 專屬保險(Captive Insurance)

係指企業自行成立保險公司，以保險運作的形態，承保母企業及其關係企業某些特定風險的一種風險自留方法。專屬保險與自己保險最大的不同在於專屬保險有成立保險公司，而自己保險則否。中小型企業應不具備專屬保險運用的條件，即使前述具有數量龐大之加盟店若欲運用專屬保險，亦受到諸多條件之限制，應不易運用專屬保險以管理其損失風險。

### 4. 自負額(Deductible)

自負額為風險自留的特殊形態之一，乃在保險契約中約定，被保險人對於任一次損失必須先自行負擔的損失金額，保險人僅就超過自負額的部份負賠償之責。而自負額之金額高低將與保險費率成反向關係。自負額越高，保險費率越低，自負額越低保險費率越高。自負額普遍運用於財產保險各險種中，中小型企業應可善用自負額，可適當降低其保費負擔。

### 5. 保險(Insurance)

係指個人或企業與保險人訂立契約，以繳交保險費為代價，將某些特定風險所致的損失移轉給保險人來承擔。在正常情形下，通常保險費為一般大眾可接受之成本，故以保險做為風險轉嫁之方式目前已成為風險轉嫁之主流方式。中小型企業應可善用目前產險市場上的相關保險以管理其損失風險。

## (三) 風險管理策略選擇

面對千變萬化的風險環境，建置完整的企業風險管理機制及提升企業對於危機事件的應變能力，已成為企業永續經營及維持企業競爭力的必要基礎。企業風險管理及營運持續計畫將變得相當重要，如何選擇風險管理決策才是最妥適的，可利用決策矩陣圖方式評估風險做為風險管理決策的參考依據之一。決策管理矩陣圖(Decision Matrix, Selection Matrix)是應用於評估和分析及決策的方式之一。當存在多種選擇的情況下要做出決策時，我們不僅要依賴定性資訊或主觀性，也需要進行定量和客觀性的評估，「決策矩陣」能協助掌握所有資訊的情況下，並在最短的時間內，進行最合適的策略抉擇，如圖 1 所示。

	低	←————→	損失頻率	←————→	高
低	↑ ↓		↓	↑ ↓	
損失幅度					
高	↑	<p><b>風險自留</b></p> <p>亦可採行損失預防或損失抑減措施，倘其成本合理時。</p>		<p><b>損失預防</b></p> <p>亦可採行損失抑減措施，倘其成本合理時。倘損失預防或損失抑減之成本過高時，亦可採行風險自留方式。</p>	
	↑	<p><b>保險</b></p> <p>亦可採行風險移轉、損失抑減或損失預防措施。</p>		<p><b>風險避免</b></p> <p>倘有可能，亦可採行損失抑減或損失預防措施。</p>	

資料來源：中華民國產物保險核保學會－保險學綱要及參考試題；本研究整理。

圖 1 風險管理之決策矩陣

1. 倘若中小型餐飲業者評估在損失頻率低及損失幅度小的情況下：若在成本合理情形下，可採風險自留、損失預防或抑減。
2. 倘若中小型餐飲業者評估在損失頻率高及損失幅度小的情況下：可採損失預防、損失抑減（若成本合理）或自己保險方式（若上述成本太高）。例如中小型餐飲業者若評估常發生竊盜事故，但每次損失金額皆不大的情形下，可考慮安裝監視器或 CCTV 降低其發生機率。
3. 倘若中小型餐飲業者評估在損失頻率低及損失幅度大並且無足夠資金恢復原狀時的情況下；可購買保險、風險移轉方式或損失預防或抑減方式（若成本合理）。
4. 倘若中小型餐飲業者評估在損失頻率高及損失幅度大的情況下：應該採風險避免方式（可能買不到保險），但亦可採損失預防及抑減方式。

## 參、中小型商店可運用之保險商品

鑑於中小型商店的風險特性，本節將就中小型商店中餐飲業之財產風險及責任風險，其可以運用之保險商品。目前國內可以運用之保險商品，包括商業火災

保險及其附加險、商業火災綜合保險及商店綜合保險，茲扼要介紹內容如下<sup>2</sup>：

## 一、商業火災保險及其附加險

### （一）商業火災保險之承保範圍

商業火災保險為企業財產最基本保障之保險，依其承保範圍之約定，保險人對於下列危險事故發生所致保險標之物之損失，負賠償責任：(1)火災；(2)爆炸引起之火災；(3)閃電雷擊。因前述各款危險事故之發生，為救護保險標之物，致保險標之物發生損失者，視為承保範圍。

中小型餐飲業者本身最應該規劃的基本保障就是商業火險。因為即使餐飲業者自身再怎麼注重安全，再怎麼小心也可能因為電器火災、被鄰居延燒等無法控制的因素發生意外事故，故唯有投保商業火災保險，不論是否為自己本身原因造成火災損失又或者被他人影響所造成的火災損失，皆可透過商業火災保險獲得保障。

### （二）各種附加險

除了商業火災保險外，店家可評估自身可能面臨之各種風險，以購買附加險方式擴大承保範圍，以避免因事故發生後卻無法獲得理賠之憾事，故以下將針對中小型商店可以加保之附加險說明之。

#### 1. 爆炸保險

爆炸險承保範圍為直接因爆炸所致之毀損或滅失負賠償責任。2014年發生高雄氣爆造成上百家中小型店家財產損失及身體傷亡，該重大事故造成的損失有些事氣爆後引發火災所導致，而有些店家則是被氣爆直接造成損失。又例如 2017 年 6 月新北市五股區五權二路上的玉膳坊月子餐工廠發生氣爆意外，造成 12 人輕重傷送醫，工廠門框、玻璃、生財及設備也被炸碎，爆炸還波及到鄰近公司，造成該公司廠房屋頂、燈具毀損。經確認事故原因為瓦斯軟管脫落遇熱源引爆氣，而這個事故便是只有發生氣爆造成的損失而沒有產生火災，故應規劃附加爆炸險才可獲得理賠保障。

---

<sup>2</sup> 資料來源：廖述源、高棟梁、鄭鎮樑、呂慧芬(2021)，保險學綱要及參考試題，中華民國產物保險核保學會，第五版。

有時火災跟爆炸事故可能會同時發生或雖有先後但鑑定及查證上有相當困難不易釐清，尤其如中小型餐飲業者店內絕大部會使用明火及瓦斯，更應規劃此附加險，一旦發生類似的情形才可獲得保障。

## 2.地震保險

地震險承保範圍為直接因地震所致之毀損或滅失負賠償責任。台灣目前雖然住宅火險中強制加入附加地震險，但是商業火險的地震險仍必須另外加保。2016年高雄美濃地震事故造成維冠金龍大樓倒塌，除了死傷慘重外，因為地震的劇烈晃動而造成南部科學園區內許多精密的儀器設備毀損，該次地震事故也創了台灣史上最嚴重的地震保險損失，理賠金額高達逾 200 億元。2018 年 2 月發生了花蓮大地震，造成花蓮地區雲翠大樓及統帥大飯店倒塌，該財產損失金額高達數億元。台灣位於歐亞板塊與菲律賓海板塊的交界處，地震次數頻繁，每年平均約有 18,500 次的大小地震，由此可知投保地震保險之重要性。

## 3.颱風及洪水保險

颱風及洪水險承保範圍為直接因颱風或洪水所致標的物之毀損或滅失負賠償責任。台灣位於颱風路徑的要衝，平均每年有三至四次颱風侵襲台灣附近地區，因其具有極大的動能，是一種極其嚴重的災害性天氣現象，其所帶來的強風豪雨及引進的旺盛西南氣流，常導致慘重損失。

## 4.竊盜保險

竊盜保險承保範圍為直接因他人不法侵入置存保險標的物之處所，從事竊盜所致保險標的物之毀損或滅失，負賠償責任。竊盜事故時有耳聞，只要是經營商店之業者，都會擔心店內財產被竊盜之損失，例如幾年前北市東區知名的金生儀鐘表店 6 分鐘摸走百萬勞力士錶損失慘重，即使現在店面大部份都會加裝監視器或保全系統，但為威嚇作用居多，故竊盜附加險商品便是可以規劃保障的重要選擇。

## 5.航空器墜落、機動車輛碰撞保險

航空器墜落、機動車輛碰撞保險承保範圍為直接因航空器及其墜落物或在陸地上或軌道上行駛之機動車輛所致保險標的物之毀損或滅失，負賠

償責任。自從齊柏林導演空拍了看見台灣後，有越來越多遙控飛機及空拍機玩家，在 2017 年新北市林口區，一名男子當時在附近玩遙控飛機，結果飛機電池故障後，竟墜落到倉庫屋頂，釀成造成 500 坪倉庫燒光的慘劇，此時倉庫業者需投保航空器墜落附加險才有保障。在台灣開店做生意，為了希望能有更多的消費者光顧，許多業者會將店面開在於十字路口或大馬路邊上，優點為車多人潮多，但相對的也提高汽車機衝撞店家造成損失的可能性。類似的事故在台灣每日幾乎不斷上演，除了找駕駛人要求索賠外，若遇到不願賠償或拖延賠償時，遭受撞擊毀損的店家又該如何才好。故仍建議店家自身應投保航空器墜落、機動車輛碰撞保險，店家業者則可先透過保險理賠金恢復原狀後，保險公司再對肇事者代位求償，對於店家能持續經營來說才是最好的保障之方式。

#### 6. 罷工、暴動、民眾騷擾、惡意破壞行為保險

罷工、暴動、民眾騷擾、惡意破壞行為保險承保下列危險事故發生所致保險標的物之損失，負賠償責任。

- (1) 任何人參加擾亂公共安寧之行為(不論是否與勞方之罷工或資方之歇業有)。
- (2) 治安當局為鎮壓前項擾亂或為減輕其後果所採取之行為。
- (3) 任何罷工者為擴大其罷工或被歇業之勞工為抵制歇業之故意行為。
- (4) 治安當局為防止前項行為或為減輕其後果所採取之行動。
- (5) 任何人非因政治、宗教、信仰、意識型態或其他類似意圖之目的之故意破壞或惡意破壞行為。

中小型商店業者經營生意時，可能也會擔心面臨突如其來的遭他人惡意破壞店內財產，而造成後續無法經營之情形。例如 2021 年台東一間知名滷味店遭兩名男子拿球棒跟椅子砸店，放食物的櫃子，玻璃整片碎裂無法營業；2021 年雲林縣一家自助洗衣店一名蒙面黑衣人，趁四下無人持大榔頭和大釘撬猛力敲打兌幣機及洗衣機造成毀損等情形層出不窮。故店家業者可規劃罷工、暴動、民眾騷擾、惡意破壞行為保險來獲得財產保障。

## 7.煙燻保險

煙燻保險承保範圍為直接因意外煙燻所致之毀損或滅失，負賠償責任。店家在經營時亦可能遭受他人意外事故發生煙燻後而導致店家財產受損之情形，例如經營服飾店時，隔壁鄰居因意外發生火災，而火災所產生的煙燻則可能會蔓延至服飾店內造成店內欲銷售之服飾因煙燻而毀損。故店家者可規劃煙燻保險來獲得保障。

## 8.自動消防裝置滲漏保險

自動消防裝置滲漏保險承保範圍為直接因自動消防裝置意外滲漏或噴射水或其他物質，或因其水源倒塌、崩潰所致之毀損滅失，負賠償責任。許多店家業者為了能更有效在火災發生時能在第一時間滅火，故會加裝自動撒水設備來防護，然而有時不是因為火災而啟動自動撒水設備。反而是其他意外事故造成自動消防裝置意外滲漏或噴射水或其他物質，或因其水源倒塌、崩潰後反而造成其他財產損失之情形，故店家業者可規劃自動消防裝置滲漏保險來獲得保障。

## 9.水漬保險

水漬保險承保範圍為因下列危險事故所致之毀損或滅失，負賠償責任。

- (1) 水槽、水管或其他儲水設備破損或溢水。
- (2) 一切供水設備、蒸氣管、冷暖氣及冷凍設備之水蒸氣之意外滲漏。
- (3) 雨水、雪霜由屋頂、門窗或通氣口進入屋內。

許多店家業者經營時亦會擔心因水槽、水管或其他儲水設備破損或溢水，又或者下大雨時雨水直接透過門窗或通氣口進入屋內造成財產損失之情形發生，故店家業者可規劃水漬保險來獲得保障。

## 10.第三人意外責任保險

第三人意外責任保險承保範圍為因火災或爆炸所致第三人體傷、死亡或財物損害，依法應由被保險人負賠償責任而受賠償請求時，負賠償責任。餐飲業者經營時因會使用明火及瓦斯，故亦會擔心當第三人至營

業處所消費時，可能發生火災或爆炸而造成第三人體傷、死亡或財物損害，而需負賠償之責，故店家業者可規劃第三人意外責任保險來獲得保障。

#### 11.租金損失保險

租金損失保險承保範圍為直接因發生承保之危險事故致本保險契約所載明之承保保險標的物毀損或滅失，而直接引起租金之實際損失 (Actual Loss Sustained)，依本附加條款之約定，負賠償責任。台灣許多業者是以承租店面方式來經營，若發生意外事故造成原經營處所無法使用時，為了能繼續維持經營，則需要承租其他處所，而承租其他處所之租金費用則可透過規劃租金損失保險獲得保障。相反的若出租者(房東)出租處所而有租金收入，因事故發生後承租金因無法使用而不再給付租金時，則會造成出租者租金收入之損失，故亦可透過租金損失險來獲得保障。

#### 12.營業中斷險保險

營業中斷險保險承保範圍為承保之危險事故致本附加條款所載處所內之保險標的物毀損或滅失，而直接導致營業中斷之實際損失及恢復營業所生之費用，負賠償責任。不論是大型企業或中小型店家，最終經營目標都是希望能永續經營，然而當意外事故發生後除了需面臨企業本身的財產損失及鉅大的賠償責任外，另一個伴隨而來的損失便是營業中斷。有時營業中斷期間所造成的利潤損失或需繼續支付的費用甚至遠遠大過財產及責任損失許多，故企業主可透過投保營業中斷險來獲得保障。

綜合上述商業火災保險及各種附加險，可以了解到一般中小型商店可能有機會遭遇到各種意外事故而導致財產損失之風險，大部份都可透過購買相關保險商品風險轉嫁。以餐飲業者為例，負責人常在思考的是在經營上如何獲得最高利潤，然而在經營的過程當中，卻往往乎略了獲得利潤的前提是建立在經營處所安全無虞的情形下並永續經營下才有可能持續進行，故當餐飲業者透過購買適當的保險商品後，也能較無後顧之憂能全心全意的經營，而不用再擔心突然其來發生的意外事故造成重大損失後面臨破產或無法東山再起之情形發生。

## 二、商業火災綜合保險

若中小型商店業者期望保險保障範圍能更加擴大，可以選擇投保商業火災綜合保險，承保公司對於保險標的物因突發不可預料之意外事故所致之損失，除保險契約第四、五、六、七、八、九、十條所載不保之危險事故及原因外，承保公司依保險契約之約定，負賠償責任。故其承保範圍遠較前述之商業火災保險及附加保險來得廣，惟其負擔之保險費亦較多。

中小型商店對營業中斷損失風險、額外租金支出風險亦可加保營業中斷保險及租金損失保險；對於因承保事故造成他人體傷死亡或財產損害之賠償責任，亦可加保第三人責任保險。

## 三、商店綜合保險

由於中小型商店一旦發生意外事故，絕大部份皆會造成自己店舖的財產損失，例如建築物、營業裝修、營業生財及貨物的損失。另外伴隨的便是在營業處所中造成員工、第三人的財產損失及顧客傷亡的求償責任的綜合損失情形，也因為如此為了滿足客戶的風險轉嫁及投保的便利性，保險公司亦會將保險商品組合為財產、責任之綜合風險合併之組合商品。

### (一) 商業火災保險及附加險

商店綜合保險規劃商業火災保險，因餐飲業者經營時幾乎都會使用明火或瓦斯等，故常見的火災風險是一定存在的，對於中小型餐飲業者而言，針對店家本身規劃財產保險是最基本的保障。然而商店綜合保險中的財產保險除了火災保險以外，另外也可能設計規劃了爆炸險、煙燻險、罷工暴動、民眾騷擾、惡意破壞行為險、機動車輛碰撞險、竊盜險、地震險及颱風洪水險及現金保險等皆包含在商店綜合保險中之組合商品。

### (二) 停業損失保險

商店綜合保險保險規劃除上述直接造成財產損害之保險事故外，另有規劃針對因火災事故導致完全無法營業而營業中斷之停業損失保險。一旦中小型餐飲業主發生火災事故而無法繼續營業時，後續必定會帶來許多營業中斷期間所必需支付之費用以及營業中斷期間之營業收入損失，透過此商品可減少客戶因火災事故造成營業中斷之損失。

### (三) 公共意外責任保險

被保險人因在保險期間內發生下列意外事故所致第三人體傷、死亡或第三人財物損害，依法應負賠償責任，而受賠償請求時，保險公司對被保險人負賠償之責<sup>3</sup>：

- 1.被保險人或受僱人因經營業務之行為在保單載明之營業處所內發生之意外事故。
- 2.被保險人營業處所之建築物、通道、機器或其他工作物所發生之意外事故。

商店負責人對於營業處所發生意外事故導致第三人傷亡或財物損失之責任，可以投保公共意外責任險轉嫁經營上的風險。例如：

- 1.2004年，台北市某餐廳服務生在點火時不小心將酒精膏噴濺到客人身上，造成上半身二度灼傷。台北地方法院判決餐廳與該名工讀生連帶賠償 125 餘萬元。
- 2.2011年，江先生與家人至北市某餐廳包廂用餐，因抽風機故障，燒炭銅鍋產生一氧化碳造成眾人不適。業者雖辯稱吸入一氧化碳時間短暫，不致造成身體傷害，但高院仍判業者須賠償 134 萬多元。
- 3.2016年，台北市一名鄭姓女子日前光顧一間連鎖咖啡店，未料卻在走出大門時突滑倒，重摔在地導致左髕骨骨折，事後她痛斥該店家未做好防滑措施，怒求償新台幣 113 萬元。

由上述案例可以了解到餐飲業者在經營時會面臨各種對於消費者請求賠償責任之風險，而且這些可能的風險中有許多是無法控制或完全避免的，故對於中小型餐飲業者而言，保投公共意外責任保險亦是責任風險轉嫁最有效的方式之一。

### (四) 僱主意外責任保險

僱主意外責任保險承保範圍因執行職務發生意外事故遭受體傷或死亡，依法應由被保險人負責賠償而受賠償請求時，保險公司對被保險人負賠償之責。在台灣許多中小型企業多數會以僱用員工方式來服務消費大眾來經營獲利，所以我們

---

<sup>3</sup> 資料來源:公共意外責任險金融監督管理委員會 105 年 8 月 5 日金管保產字第 10502089610 號函核准僱主意外責任險。(2021.05.18)、內政部臺內營字第 0950819912 號令，瀏覽日 2021/3/22

常會聽到員工是公司最重要的資產這一句話，但是實際上當員工在營業處所工作時，卻常有發生意外事故而造成員工受傷甚至死亡之情形發生。<sup>4</sup>業者應提供安全無虞之良好的工作環境讓員工能安全放心的工作。2018年中國廣西發生了一件駭人的意外事故，一名餐飲業女員工在操作食物升降機時，不明原因發生故障往下墜落，女員工當場身首異處慘死。2020年台灣台北市一間美式餐廳，員工使用烤箱時不慎引爆附近的瓦斯鋼瓶，造成2名員工當場被炸傷送醫。由上述案例可以了解一旦業者負責人因被求償金額鉅大而無力賠償時，不論是對於傷亡之員工及業者皆是雙輸，由此可知業者投保僱主意外責任保險之重要性。

#### (五) 產品責任保險

產品責任保險承保範圍為因被保險產品之缺陷在保險期間內或「追溯日」之後發生意外事故，致第三人遭受身體傷害或財物損失，依法應由被保險人負損害賠償責任且在保險期間內受賠償請求時，保險公司在保險金額範圍內對被保險人負賠償之責。鑑於台灣前年有許多食品之銷售不論是在原料、製造過程或是成品階段，皆發生了許多食品安全的疑慮，例如2008年台灣引進毒奶粉事件、2011年台灣在一般食品添加物中加入了工業用塑化劑事件等許多食品安全等事件。當餐飲業者可能直接或間接銷售該不當之產品後而造成第三人消費大眾使用後身體之不適或身體傷亡之情形時，隨著消費者求償意識抬頭，業者負責人將會面臨鉅額的請求賠償之責任風險。

## 肆、中小型商店之保險規劃

### 一、保險規劃原則

對於中小型餐飲業者而言，一旦發生嚴重意外事故時沒有足夠的資金可以恢復原狀的，但是如何才是保的對把保費花在刀口上則更為重要，故如何正確的做保險規劃將是極為重要的課題。保險規劃是指保險從業人員，依其專業及結合客戶具體情況和需求，提供及建議客戶一份適合的保險方案。而客戶購買保險之目的就是為了客戶之財產及責任等能更加獲得保障，讓生活更能安定及穩定之功

---

<sup>4</sup> 資料來源：曾國生(2014)，中小餐飲業責任風險管理及業務持續運作手冊，稻苗學會。

能。故保險從業人員為客戶設計保險規劃時主要應掌握以下原則<sup>5</sup>。

### （一）大風險優先移轉

保險應優先重視的是損失幅度，再者才是頻率。也就是應該優先處理大的風險幅度，因為大的風險一旦發生事故損失將是巨大而無法承擔，該經濟損失將可能會直接造成業者破產情形發生。

### （二）確定保險標的

保險規劃時應確定保險標的，且保險標的應與被保險人具有保險利益關係，例如財產之所有權人、經營管理人、抵押權人、保管管理人等經濟利益關係，一旦發生承保事故致標的物損失時，受損失之一方才可獲得理賠。

### （三）買對保險(賠的到)

保險之目的在於轉嫁風險，在發生事故時可以獲得經濟補償，從這個原則出發，必需要了解餐飲業客戶主要的風險為何，並如何合理的將這些風險透過保險規劃進行轉移。例如擔心地震事故震垮建築物之風險，則應購買附加地震險保障。

### （四）保額應足夠(損失填補)

許多中小型餐飲業者因為節省保費預算或對保險知識認知不足，常常會有一種保心安的方式隨便保一點保險金額就好，一旦真的發生重大損失時，將可能面臨到保險金額不足外，更可能會造成理賠不足額比例分攤之限制，而無法完全填補實際經濟損失之處境。

## 二、保障項目之規劃

在中小型餐飲業者經營上主要為財產風險及責任風險，而在同一個保險標的可能亦會面臨多種風險，所以在確定被保險人保險需求及保險標的後，就應該選擇具體的投保險種。對於財產保險而言可能要規劃的為營業處所之建築物、營業裝修、營業生財、貨物等投保火災保險、附加險或火災綜合保險。責任保險需要規劃的投保的險種主要為公共意外責任險，因為在營業處開店這一刻起便開始有

---

<sup>5</sup> 資料來源：企業保險規劃原則 <http://woca.com.tw/%E4%BC%81%E6%A5%AD%E4%BF%9D%E9%9A%AA%E8%A6%8F%E5%8A%83%E5%8E%9F%E5%89%87/>。瀏覽日 2021/3/22

了風險，消費者有可能在店門口之人行道滑倒受傷，也有可能不小心跟員工碰撞受傷，甚至消費者誤撞店內門窗桌椅而受傷，甚至用餐過程中不小心燙傷，以及食物中毒等各種情況都有可能發生，故希望若遇意外事故時餐飲業者可透過保險真正獲得保障。

此外，企業主亦需規劃僱主意外責任保險，僱主意外責任保險雖然未規定需強制投保，但員工視為企業經營最重要的資產，企業負責人更應該將員工的生命安全更為重視，且如前章節所述僅投保團體保險無法抵充企業負責人依法應付之責任，故建議仍應投保僱主意外責任保險，不論是業者或員工皆可真正獲得保障。

### 三、保險金額之考量

當餐飲業者決定好以保險商品做為風險轉嫁之方式時，保險金額應如何規劃訂定才是適當的？因財產保險與責任保險考量因素各有不同，以下說明：

#### （一）財產保險金額訂定

##### 1.商業火災保險及其他附加險(直接損失)

在中小型商店所安排的財產保險中，商業火災保險是最普遍及基本的險種，例如火災保險的投保金額，與店面的建築物價值還有營業所需的生財工具與設備的價值有關。在財產保險中會有超額投保、足額投保及不足額投保這三種情形<sup>6</sup>。一般來說，會建議「足額投保」，所謂足額投保，就是財產所規劃投保金額剛好等於標的物的實際價值，在此情形下最能有完全的保障又不浪費任何保險費。

然而除了少數大型企業有專人在處理火險投保事宜之外，許多企業在安排火災保險時對於攸關理賠權益甚鉅的保險金額的訂定其實並沒有概念。故許多被保險人會直接以向銀行貸款的金額來投保，主因是銀行貸款給被保險人後，銀行會以建築物做為為抵押品，並要求投保火險，但其實當把抵押金額做為保險金額時，極有可能只投保了建築物的保險金額，其他如營業裝修、營業生財、貨物等財產，造成其他財產保險金額未計入規劃內而造成保不夠之情形。

而財產保險適用損害填補原則，故若保險金額超過保險標的的實際價值時，以標的物價值為上限，仍無法按保險金額來理賠，反而無形中浪費了保險費，稱

---

<sup>6</sup> 資料來源：江朝峰(2013)，企業火險保額的設定，<https://woca.com.tw/專業豐林/企業保險規劃/企業火險保額的設定>，瀏覽日 2021/02/15。

之為超額保險。而倘若保險金額低於保險標的的實際價值，於損失發生時則無法獲得全額的賠償，就造成了所謂不足額保險的現象，所以保險金額是否足夠、適當，對被保險人的權益影響相當巨大。因此為了防止上述對企業不利的情形發生，應當經過審慎評估財產價值後才能決定保險金額。例如建築物之足額保險金額應以產險公會所公告的「臺灣地區住宅類建築造價參考表」計算，一旦發生事故儘可能去避免不足額保險情形發生。而除了商業火災保險需訂定保險金額外，其他附加險亦需比照商業火災險之保險金額定訂，以避免其他附加險不足額投保之情形發生。

## （二）責任保險金額訂定

在中小型商店所安排的責任保險中，保險金額又該如何訂定才是較為適當的。因責任保險的保險金額之訂定，是依要保人或被保險人評估自身可能遭遇之損害賠償責任程度，並且衡量自己對保險費負擔的財務能力而決定。而保險人之最高賠償責任，即是此項保險金額。責任保險的保險金額，因意外事故一旦發生，可能造成多大之損害賠償責任，事先無法正確預估，只要在保險金額範圍之內，保險人均應完全賠付，若是被保險人應負擔之賠償金額大於保險金額，則保險人則以賠付保險金額為上限，超過保險金額之部份仍由被保險人自行承擔。而因為餐飲業公共意外責任險是法律規定要強制投保，而且各縣市規定還不一樣，所以在選定餐廳的地點之前，應先了解一下每個縣市對於公共意外責任險投保的規定，至少需依規定投保最低投保金額，除了有基本的保障外，亦可避免被罰款之情形發生。由於餐飲業屬於公共場所之特性，也就是可能會有眾多消費者前往營業處所之情形，倘若一旦發生重大意外事故，例如氣爆將會造成許多第三人之傷亡情形。例如八仙塵爆事故造成近五百人傷亡，保險金額全數理賠後仍不足以填補所有傷亡者之經濟損失，上述公安事件求償金額均遠高於投保金額，足見每一事故身體傷亡之責任限額有明顯偏低之情事。國外公共場所投保責任保險之概況部分國家投保概況如下表 4：

表 4 國外公共場所投保責任保險之概況

美加地區	責任保險保額一般要求在 500~1,000 萬美元（約新臺幣 1.5 億元~3 億元）。
日本	一般小型企業通常投保 1 億日元（約新臺幣 2,500 萬元）
新加坡	一般小型企業 100~200 萬新幣（約新臺幣 2,300~4,600 萬元）
香港	一般小型企業 1,000~2,000 萬港元（約新臺幣 4,000~8,000 萬元）。

資料來源：參考維基百科；本研究整理。

綜合上述國外責任保險建議方案，責任限額一般小型企業約 2,000 萬元至 8,000 萬元不等，故本次研究建議餐飲業者應依營業場所面積大小、性質及風險屬性區分，建議至少參照「臺中市公共營業場所強制投保公共意外責任險自治條例」，每人身體傷亡 300 萬元，每一事故身體傷亡 3,000 萬元，惟考量現行求償意識高，爰建議每人身體傷亡之保險金額 600 萬元，即每人身體傷亡 600 萬，每一事故身體傷亡 3,000 萬元，另依總樓地板面積不同而有倍數增加，即每人身體傷亡 600 萬元，每一事故身體傷亡 6,000 萬元，才可面對突然其來的重大意外事故所造成之經濟損失及賠償責任，故由此可知訂定適足的責任險保險金額對於業者而言是相當重要的課題。

#### 四、客戶保費負擔之考量

經營餐飲業時可能有的開銷包含承租店面的租金費用、水電燃料費、消耗品費、稅金、利息、設備維修費、保全費用等雜項支出，而其中保險費亦包含在其他開銷費用裡的一部份。所以餐飲業在經營上，成本是必需被控制及管理的。保單的承保範圍越多，保費當然也就越高，所以在保險預算有限的前提下如何將每一分錢花在刀口上將變得相當重要，建議應該先做好如上述風險評估方法中的風險辨識，到底哪些風險是比較有機會發生的？例如餐飲業幾乎會用到火，那麼火災保險可能是必須要購買的，若店舖地點開在馬路路口處，可能會發生汽機車碰撞店面的情形，那麼就可能須要額外加購機動車輛碰撞險來保障；又例如餐廳可能位於 2 樓以上時，即使颱風或下大雨時，相較於 1 樓或地下室是較不容易有淹水情形發生，所以也許可以考慮不需購買此附加險，可將此預算省下來花在其他較有可能發生事故的保障上。

#### 五、現行保單之組合規劃

鑑於上述中小型餐飲業者開店所面臨的財產及責任風險後，但常礙於經營者因為忙碌及市場上商品種類眾多，實在是沒有時間及心力去比較各類商品優劣時，該怎麼投保才是最好又有效率的方式？目前台灣保險市場上針對店家販售的保險商品相當多元，可針對各式行業的營業特性延伸而出各種保險商品，無論是火災事故、顧客燒燙傷、或是員工跌傷，都有相應保險能夠彌補風險。不少該類保險商品會以專案型方式銷售，能涵蓋的風險面向也較單一險種更為多元。且投保對象無論是餐飲業、店舖、診所、補習班等常見商家都可依照不同情境，投保適

合的保障內容。過去曾有餐廳疑因瓦斯外洩，造成氣爆，不僅造成數名員工和客戶傷亡，也波及店內的財物以及店面裝潢，造成店主大額損失。以這樣的案例來說，單一險種遠遠不夠，因其可能涉及的保險，包括公共意外責任險、雇主補償責任險、商業火險、停業損失險等等，故唯有涵蓋多元面向風險的綜合型保險方案，才能對相關意外有全面性保障。而目前台灣市場上亦有許多產險公司推出類似之組合混搭式專案型商品，雖然保險公司可能因此相互競爭，但亦可透過市場競爭推出更多符合及擴大中小型餐飲業者保障，以滿足消費者需求。

## 六、銷售通路及行銷策略規劃

保險在現代社會實扮演著一個相當重要的角色。國人雖漸已建立藉著保險來分散風險的觀念，惟一般消費者並非保險專家，很多人不知應買什麼樣的保險來承擔本身所可能面臨的風險，亦有很多人是買了保險卻不知自己保了些什麼。很多時候等到真的發生意外事故後，造成許多的理賠糾紛，讓被保險人常會有保險公司根本是騙人的都賠不到的一種錯覺。

### （一）銷售通路

隨著保險在台灣市場已逐漸成熟，社會大眾可透過許多各種不同的通路購買保險商品。目前我國產險業的行銷通路主要分成業務員通路、保險經紀人通路、保險代理人通路，業務員通路為產險公司內部銷售人員，而保險經紀人、代理人則主要為協助保險人及被保險人銷售保險商品之通路，除了上述通路外，另有銀行、證券、電話行銷等不同的銷售通路，台灣中小型商店之相關保險商品大多數亦在上述通路進行銷售。

### （二）行銷策略規劃

隨著台灣產險市場日趨成熟，為符合消費大眾之期待，以消費者導向之商品設計已是必然的趨勢，故保險公司如何規劃行銷策略將保險商品能精準銷售予消費者便是相當重要的課題。如以金控保險公司為例，在選擇行銷策略規劃時，除保險公司業務員行銷外，亦會透過集團之通路資源如人壽、銀行、證券等不同管道去接觸各種可能潛在之客戶。台灣中小型餐飲商店之特性為規模不大但店家數量眾多且多位於巷弄內，可能相當適合一般產險業務員及壽險業務員以掃街拜訪做為保險行銷之方式之一。

## 伍、專家及消費者訪談分析

### 一、訪談對象與訪談大綱

為能更深入了解中小型商店之保險規劃，針對產險專家以及中小型餐飲業者做為問卷訪談對象，期望運用問卷設計關於餐飲業風險評估及保險商品規劃之方式，蒐集銷售保險商品之從業人員及消費者之間風險評估及保險商品及看法是否有存在實質差異，進而想瞭解中小型企業在台灣投保率偏低之原因以及保險專家之建議及看法，並期望能做為提高中小企業投保率重要之參考。此問卷之設計特別針對產險專家及中小型餐飲業者各自設計不同之問卷題目，當中有部分相同及相異之處，訪談大綱分別說明如下：

#### (一) 保險專家談訪

以保險從業人員包含(財產保險公司、保險經紀人、保險代理人)做為專家談訪對象，共設計 12 題問題，其情境為保險專業人員對於餐飲業者銷售保險規劃認知為何及保險商品規劃之看法以及對於台灣中小型餐飲業者保險投保率偏低如何改善之建議做為參考。

#### (二) 餐飲業者談訪

以中小型餐飲業者包含(一般小型餐廳、小吃店、飲料店)之負責人做為談訪對象，共設計 12 題問卷，題目包含餐飲業之經營規模大小以及餐飲業者種類，對於店家自身風險認知為何及保險商品規劃之看法為何做為參考。

### 二、訪談結果與整理

因新冠疫情居家及餐廳不予內用等影響，此次保險專家訪談對象共填寫 30 份問卷，餐飲業者共填寫 8 份問卷，經填寫問卷完畢後彙整相關訪談結果如下：

#### (一) 保險專家談訪結果

##### 1. 基本資料

由下表 5 彙整分析可得知本次專家談訪對象以男性，年齡為 30-35 歲為最高，比例達 26.67%；女性，年齡為 30-35 歲為次高，比例為 20%。訪談性別男性共 17 位，總占比為 56.66%，女性共 13 人，總占比 43.33%。由下表 6 彙整分析可得知本次專家談訪對象保險從業年資以 10 年至 20

年為最高，合計共 14 人，總占比為 46.67%；其中 26.67%為男性，20%為女性。保險從業年資 20 年以上及 5 年-10 年為次高，次高合計總占比為 32.34%；其中 20%為男性，13.34%為女性。

表 5 性別及年齡分析表

年齡/性別	男性人數	男性占比	女性人數	女生占比
30-35	8	26.67	6	20
36-40	4	13.33	5	16.66
41-50	3	10	2	6.67
50-60	1	3.33	-	-
60 以上	1	3.33	-	-
合計	17	56.66	13	43.34

資料來源：本研究整理。

表 6 保險從業年資統計表

保險從業年資/ 性別	男性 人數	男性 占比	女性 人數	女生 占比	合計 人數	合計 占比
20 年以上	3	10	2	6.67	5	16.67
10 年-20 年	8	26.67	6	20	14	46.67
5 年-10 年	3	10	2	6.67	5	16.67
3 年-5 年	2	6.67	2	6.67	4	13.34
3 年以下	1	3.33	1	3.33	2	6.65
合計	17	56.66	13	43.34	30	100

資料來源：本研究整理。

## 2. 餐飲業應投保火災以外之何種事故種類(可複選，至少列出 3 項)

由下表 7 可瞭解本次保險專家談訪對象對於餐飲業應投保風險事故種類之看法，經彙整結果可以得知，100%保險專家皆認為爆炸事故為最應投保之風險事故，而爆炸事故達事故總數之 20%為最高，次高為航空器墜落、機動車輛碰撞，達事故總數之 15.44%，其次為罷工、暴動、民眾騷擾、惡意破壞行為，達事故總數之 14.77%，再者為颱風及洪水及水漬事故，達事故總數之 14.09%。

表 7 餐飲業應投保風險事故種類分析表

風險事故	次數	百分比
爆炸	30	20.13
颱風及洪水	21	14.09
煙燻	15	10.07
水漬	21	14.09
地層下陷、滑動或山崩	0	0.00
自動消防滲漏	5	3.36
恐怖主義	0	0.00
竊盜	12	8.05
航空器墜落、機動車輛碰撞	23	15.44
罷工、暴動、民眾騷擾、惡意破壞行為	22	14.77
其他	0	0.00
合計	149	100

資料來源：本研究整理。

### 3. 餐飲業者購買保險主要動機為何？(可複選)

由下表 8 可瞭解本次保險專家談訪對象對於餐飲業者購買保險主要動機之看法，經彙整結果可以瞭解最高者為法規要求投保達 50%；次高為考量保險是最佳風險轉嫁方式達 38.89%。

表 8 餐飲業者購買保險主要動機分析表

購買動機	次數	百分比
法規要求投保	27	50.00
考量保險是最佳風險轉嫁方式	21	38.89
不清楚有其他轉嫁風險方式	3	5.56
考量保險費成本較低	2	3.70
其他(曾經發生事故)	1	1.85
合計	54	100

資料來源：本研究整理。

### 4. 餐飲業者購買保險主要考量因素為何？(可複選)

由下表 9 可瞭解本次保險專家談訪對象對於餐飲業者購買保險主要考量因素之看法，經彙整結果可以瞭解前三名依序為最高者為保險費達

29.35%，次高為理賠服務達 26.09%，再者為承保條件達 22.83%。

表 9 餐飲業者購買保險主要考量因素分析表

考量因素	次數	百分比
保險公司財務狀況	6	6.52
保險費	27	29.35
理賠服務	24	26.09
承保條件	21	22.83
業務員專業度	12	13.04
贈品或優惠活動	2	2.17
其他	0	0
合計	92	100

資料來源：本研究整理。

#### 5. 餐飲業者未投保保險主要原因為何？(可複選)

由下表 10 可瞭解本次保險專家談訪對象對於餐飲業者未投保保險主要原因之看法，經彙整結果可以瞭解認為沒風險不需要以及經營成本考量之原因皆為最高達 26.92%，其次為不清楚要購買何種商品達 19.23%。

表 10 餐飲業者未投保保險主要原因分析表

未投保原因	次數	百分比
認為沒風險不需要	21	26.92
經營成本考量	21	26.92
認為保險都賠不到	12	15.38
風險自留	9	11.54
不知道找誰購買	0	0.00
不清楚要購買何種商品	15	19.23
其他	0	0.00
合計	78	100

資料來源：本研究整理。

#### 6. 對於台灣地區中小型餐飲業者投保率偏低有何提高投保率之建議？(可列舉)

下表 11 可瞭解本次保險專家談訪對象對於提高投保率之建議之看

法，經彙整結果可以瞭解最高者為保險商品簡易化並提供多元有彈性之保險組合達 38.46%；次高為加強宣導事故案例說明提高風險意識達 35.38%；其次為政府要求強制投保達 12.31%。

表 11 提高投保率之建議分析表

建議內容	次數	百分比
政府要求強制投保	8	12.31
加強宣導事故案例說明提高風險意識	23	35.38
餐飲集團要求加盟店需買保險	2	3.08
強制投保財產保險可提高貸款金額	1	1.54
保險商品簡易化並提供多元有彈性之保險組合	25	38.46
保費應合宜	6	9.23
合計	65	100

資料來源：本研究整理。

## (二) 餐飲業者談訪結果

### 1. 餐飲業的類型為何？

由下表 12 彙整分析可得知本次談訪餐飲業者之餐飲類型為何，其中類型最高者為餐館業共 4 間，次高為餐飲攤販共 2 間，飲料店業及小吃店各為 1 間。

表 12 經營餐飲業類型分析表

餐飲類型	間數
餐館業	4
飲料店業	1
餐飲攤販	2
小吃店	1
合計	8

資料來源：本研究整理。

### 2. 經營餐飲店最怕發生下列那些事故？(可複選)

由下表 13 可瞭解本次談訪對象餐飲業者之負責人對於經營餐飲業最怕發生何種意外事故之看法，經彙整結果可以得知最擔心之事故為火災達

20%，次高為爆炸事故達 15%，其次為第三人惡意破壞達 12.5%。

表 13 經營餐飲店最怕發生事故分析表

風險事故	次數	百分比
火災	8	20
閃電雷擊	0	0
爆炸	6	15
地震	3	1.5
颱風	3	7.5
洪水	4	10
罷工	4	10
暴動	0	0
第三人惡意破壞	5	12.5
意外濃煙或煙霧燻黑	1	2.5
飛機或其他航空器墜落	0	0
汽機車撞進	2	5
水管、水槽、水塔的漏水	2	5
自動消防設備滲漏	0	0
竊盜	2	5
其他	0	0
合計	40	100

資料來源：本研究整理。

### 3.經營餐飲店最怕發生何種賠償責任？(可複選)

由下表 14 可瞭解本次談訪對象餐飲業者之負責人對於經營餐飲業最怕發生何種賠償責任事故之看法，經彙整結果可以得知最擔心發生的賠償責任事故依序為對顧客或第三人傷亡的賠償責任達以及對顧客或第三人財損的賠償責任各為 25%，次高者為因食品或產品問題而對顧客或其他人的賠償責任以及因營業場所的意外毀損而對房東的賠償責任各為 18.75%。

表 14 經營餐飲店最怕發生賠償責任事故分析表

責任風險事故	次數	百分比
對員工傷亡的賠償責任	4	12.5
對顧客或第三人傷亡的賠償責任	8	25
對顧客或第三人財損的賠償責任	8	25
因食品或產品問題而對顧客或其他人的賠償責任	6	18.75
因營業場所的意外毀損而對房東的賠償責任	6	18.75
其他	0	0
合計	40	100

資料來源：本研究整理。

#### 4. 餐飲業者未投保保險主要原因為何？(可複選)

由下表 15 可瞭解本次談訪對象餐飲業者之負責人對於經營之餐飲商店未投保保險原因，其中最高者認為沒風險不需要投保及可以自行承擔任何意外損失各達 40%，次高未投保之原因為經營成本考量達 20%。

表 15 經營之餐飲商店未投保保險原因分析表

未投保原因	次數	百分比
認為沒風險不需要投保	2	40
經營成本考量	1	20
可以自行承擔任何意外損失	2	40
不知道有保險可以投保	0	0
不知道找誰購買	0	0
其他	0	0
合計	5	100

資料來源：本研究整理。

#### 5. 餐飲業者選擇以保險投保主要原因為何？(可複選)

由下表 16 可瞭解本次談訪對象餐飲業者之負責人對於經營之餐飲商店投保保險原因之看法，經彙整結果可以得知最高為法規要求投保達 37.5%，次高者為保險費可以承擔起達 25%，再者為保險是最佳風險轉嫁方式及不清楚有其他轉嫁風險方式各達 18.75%。

表 16 經營之餐飲商店投保保險原因分析表

投保原因	次數	百分比
法規要求投保	6	37.5
保險是最佳風險轉嫁方式	3	18.75
不清楚有其他轉嫁風險方式	3	18.75
保險費可以承擔起	4	25
其他	0	0
合計	16	100

資料來源：本研究整理。

#### 6.購買保險時主要重視的項目為何？(可複選)

由下表 17 可瞭解本次談訪對象餐飲業者之負責人對於購買保險時主要重視的項目之看法，經彙整結果可以得知保險費及理賠服務為最高達 34.78%，次高為保險公司及業務員專業達 17.39%，再者為承保條件達 13.04%。

表 17 購買保險時主要重視的項目分析表

投保原因	次數	百分比
保險公司及業務員專業	4	17.39
保險費	8	34.78
理賠服務	8	34.78
承保條件	3	13.04
其他	0	0
合計	16	100

資料來源：本研究整理。

#### 7.法規要求餐飲業必需投保公共意外責任保險及產品責任險之看法為何？

由下表 18 可瞭解本次談訪對象餐飲業者之負責人對於法規要求餐飲業必需投保公共意外責任保險及產品責任險之看法，經彙整結果可以得知擔心食物中毒應投保為最高達 36.36%，次高為立意良好可提高店家保障及因為怕被罰錢所以才投保達 27.27%，再者為保費不高故可以接受達 9.09%。

表 18 法規要求餐飲業需投保公共意外責任保險及產品責任險之看法分析表

建議	次數	百分比
立意良好可提高店家保障	6	27.27
保費不高故可以接受	2	9.09
因為怕被罰錢所以才投保	6	27.27
擔心食物中毒應投保	8	36.36
合計	22	100

資料來源：本研究整理。

### 三、綜合分析

從上述從問卷結果可以得知，保險專家以及中小型餐飲業者對於風險及保險之觀念、需求以及對於風險評估、保險規劃之想法，有著相似及差異之處，以下說明。

#### (一) 相似處

保險專家及中小型餐飲業者對於火災事故皆認為需要投保的風險，原因可能是在一般的新聞報導中經常發生火災事故有關，從實際的事故案例中會造成中小型餐飲業者亦會擔心發生相同的事，故會提升投保該風險之意願。火險事故以外認為最擔心發生事故皆為爆炸事故，可能之原因餐飲業者大多數會使用到火及瓦斯有關，且火災事故有時會伴隨爆炸事故發生或是爆炸事故容易造成引起火災並不容易區分事故原因，將可能會造成理賠爭議，而爆炸事故是需額外加購爆炸險才可啟動理賠，保險業者應加強與餐飲業者宣導及說明，才可透過正確的保險規劃獲得保障。

此外，選擇以保險做為最主要的風險轉嫁方式主要原因皆為因法規要求。主要原因可能與人性有關，例如未遵守交通規則時可能會因為擔心若違反規定受到裁罰，所以大多數人會遵守規範，由此可得知保險，透過政府法規要求必須投保時，將會大幅提升投保率。保險專家及中小型餐飲業者對於未以購買保險風險轉嫁之主要原因皆認為中小型餐飲業者對於自身已經很安全不會發生意外事故。這可能與事故發生機率有關，因保險業者之經營為大數法則，運用大眾之保費去理賠少數個別發生事故之理賠金，事故發生機率可能偏低或不確定性，故造成中小型餐飲業者認為本身很安全不需購買保險轉嫁風險之僥倖心態。

## （二）相異處

餐飲業者重視在店面之經營成效，而忽略了風險，但當你詢問業者保險是否重要時，絕大部份業者亦會認為保險很重要，但卻又有超過半數的餐飲業者並未有完整的規劃保險。

此外，對於中小型餐飲業者而言，亦會擔心營業處所發生事故造成第三人損失而受請求賠償之責任風險，例如食物中毒，然而公共意外險投保率相對較高之主因卻是因為政府法令規定要求投保業者為避免罰款而會大幅提升投保意願，相反的若無法令規範時，可以推斷投保率必然大幅下降。

在選購保險之主要原因前三名，保險專家認為是保費、理賠服務及承保條件，然而中小型餐飲業者認為除了保費、理賠服務外，業務員之專業度也是選購保險商品及選擇保險公司相當重要之考量。

保險對於一般餐飲業者經營而言可能並非必需品，與其購買保險可能會更優先選擇購買新的裝潢、飾品或桌椅等生財設備。且保險是一門大學問，商品種類及內容其實相當多樣且複雜，故保險業者如何讓中小型餐飲業者在短時間內迅速了解保險重要性及保險規劃，是提升中小型餐飲業投保率相對重要之課題。另外由上述問卷可得知業者購買保險最看重保費及保險公司的理賠服務，然而保費與購買之保險內容有相關，而理賠服務卻是要等真正發生事故後才有辦法體驗及感受到，而保險是一種無形商品，如何在沒有發生事故時仍然可以讓消費者感受到保險服務的溫度亦是相當重要的課題。

## 陸、結論與建議

### 一、結 論

鑑於台灣中小型商店投保率偏低之現況，期望透過本研究了解中小型商店餐飲業經營之風險以及如何完整規劃保險內容，進而提高中小型商店投保率，以真正達到保障中小型商店及消費者經濟安全之目的。此外另亦可將潛在之商機開發出來，提升保險公司舉績及利潤，達到保險公司及客戶永續經營之目的。針對本研究結論說明如下

### （一）中小型商店業者風險觀念應強化

從問卷結果可得知較無風險概念的業者可能更傾向風險自留。其中中小型商店業者高達 40%認為經營之餐飲商店未投保保險原因是因為自身經營很安全沒有風險不需要投保保險。即使中小型商店發生意外事故造成鉅額的財產損失及人員傷亡之案例層出不窮，但對於資本較低的中小型企業主而言，仍有業者並無購買保險轉嫁風險，其中很多原因可能是未有充足的保險觀念為主因。然而因保險為無形之商品且具有射倖之特性，唯有業者接受風險及風險無所不在之觀念，才有可能付諸行動購買保險真正獲得保障，亦是提升投保率重要的原因之一。

### （二）中小型商店業者保險規劃完整度不足

從本研究可以了解，即便中小型商店業者有購買商業保險，但多數業者是選擇優先投保公共意外責任險，而其他如商業火保險、僱主責任、產品責任險等其他保險則無購買，其中很重要的原因是因為公共意外責任險為政府要求強制投保之險種，基於未依各地方政府規定投保或投保金額不足時皆會受到政府裁罰，故當保險為政府要求強制投保時，投保率必定能大幅有效提升，由上述說明可知中小型餐飲業者對於保險規劃完整度是嚴重不足的，故應更重視保險規劃之完整度，才能在發生事故造成經濟損失時真正獲得保障。

### （三）中小型商店潛在保險需求待開發

台灣中小型餐飲業店家數量眾多，幾乎佔據在各條馬路、街道、巷弄裡，然而卻仍有相當大比例之中小型餐飲店家仍未規劃任何保險，且台灣新成立之餐飲業每年每月平均超過 500 家以上<sup>7</sup>，這些新成立的店家必然也有許多的保險需求及商機。針對上述已成立但尚未投保及新成立之中小型餐飲業者，保險業者應思考如何尋找出潛在保險需求之中小型餐飲業者，並且需以何種通路、方式及精準行銷策略銷售保險商品，使餐飲業者願意購買保險獲得保障，這將是提升投保率之重要關鍵。

### （四）中小型商店保險規劃具專業性及複雜性

一般社會大眾較常接觸車險、傷害險、住宅火險等保險商品，相較之下對於企業保險較為陌生，且對於財產保險及責任保險之相關承保內容及理賠要件等並

---

<sup>7</sup> 資料來源：經濟部統計處-商業登記資料，瀏覽日 2021/08/23

非這麼容易了解，且從本研究亦可知保險事故之發生往往都是綜合性的損失，對於中小型餐飲業者來說，要清楚的辨識及完整的規劃保險並不容易，具有其專業性及複雜性，然而保險規劃又是非常重要的事，一旦沒保到、保不夠的情形皆與是理賠否能真正獲得損害填補習習相關，鑑於保險規劃具專業性及複雜性之特性。保險從業人員便是佔有相當重要的角色應予以協助中小型餐飲業規劃風險轉嫁事宜，此為保險業者之專業及使命感。

## 二、研究建議

從保險專家及餐飲業者之問卷分析結論可以了解到買方市場及賣方市場雙方，不論對於保險之風險認知、重要性程度、購買意願之優先順序之認知上仍存在許多差異，應如何降低及減少差異而達成中小型企業主願意購買保險獲得保障將是保險業者必需重視之問題，以下為本研究之建議供參。

### （一）致力開發大眾化及客製化保險商品

中小型餐飲業者之經營風險無所不在，其中包含了各種財產風險及責任風險。如何滿足所有中小型餐飲業者之保險需求將是需要被重視之議題。

#### 1. 大眾化保險商品

大部份中小型商店業者都將心力花在自身經營本業上，亦可能無時間或精神去深入了解風險或研究應購買何種適合之保險商品情形下，若保險業者可致力於設計出簡便且有完整保障符合中小型企業需求之商店綜合保險商品，將可滿足客戶所期望之快速、簡易購買商品之目的，且又能協助客戶完整規劃保險商品。

#### 2. 客製化保險商品

即使中小型餐飲業者希望透過購買保險的方式轉嫁風險，但每個中小餐飲業者可能會因為本身的經營管理方式、經營地點不同等因素皆會有不相同的風險，另外在研究中可以了解業者在選購保險時亦相當重視保費成本，每個業者對於保費成本多寡的接受程度亦不相同，鑑於上述情形可以得知，因中小型餐飲業者有著不同的保險需求，保險業者應致力於開發客製化保險商品，並且可以有自由彈性的選擇方案來滿足消費者。以國外BOP保單為例，保單承保範圍除原有的基本保障外，另外設計擴大承保

範圍方案，皆以自由加購的方式來滿足消費者，故保險業者應可思考如何創新擴大承保範圍商品並藉由客製化方式讓客戶自由選購，以滿足個別客戶保險需求，有效提升投保率。

## （二）行銷方式及通路多元化

雖然台灣保險市場已日趨成熟，然而在這消費者導向的市場上，保險業者仍應致力於思考應如何有效利用有效的行銷方式去吸引消費者目光，提高投保意願。近年來隨著科技的發達及資料分析技術的快速發展，如何運用智慧連網裝置（Smart Connected Devices）發展出來的物聯網（IOT）或人工智慧聯網（AIOT）科技相關的產品及服務方案，提供給保險業另一個發展產品服務創新的機會，發展客製化保單。亦可考慮與異業合作提升客戶保障(例如客戶購買保全服務時一併提供火險及竊盜保險商品等)，以達提升中小型企業投保率之目的。

## （三）化保險業者保險規劃專業度

產險商品的專業性、複雜度其實相對壽險商品可能更高，對於消費大眾，都需要有專業的業務員引薦說明；至於企業方面，則常須仰仗保險經紀人、代理人等的努力，才能有效提升銷售。根據市場調查，消費者購買保險最多的管道還是透過業務人員，因此，保險從業人員具有專業訓練，替客戶辨識風險與防範風險，才能有效提高客戶的保障。因各企業之產業特性及其風險差異性極大，故企業保險相較個人保險、汽機車保險等而言，其專業度及客製化程度可能有過之而無不及，故保險業從業人員應致力於強化並具備充足企業保險規劃之專業知識，才可協助客戶有效的辨識風險，並提供正確的保險觀念及服務，唯有專業、服務及創新，才是在多變化的社會中能永續經營之不變真理。

## 參考文獻

- 1.江朝峰(2013)，企業火險保額的設定，<https://woca.com.tw/專業豐林/企業保險規劃/企業火險保額的設定>，瀏覽日 2021/02/15。
- 2.就愛開餐廳(2016)，餐廳經營成本指南，<https://thedinernews.com/restaurant-interior-decoration-cost-2/>，瀏覽日 2021/03/22。
- 3.曾國生(2014)，中小餐飲業責任風險管理及業務持續運作手冊，稻苗學會。
- 4.廖述源、高棟梁、鄭鎮樑、呂慧芬(2021)，保險學綱要及參考試題，中華民國產物保險核保學會，第五版。
- 5.維基百科，台灣災難列表，自由的百科全書，<https://www.wikiwand.com/zh-hant/%E5%8F%B0%E7%81%A3%E7%81%BD%E9%9B%A3%E5%88%97%E8%A1%A8>，瀏覽日 2021/01/25。
- 6.數位時代 <https://www.bnext.com.tw/article/47538/insurtech-value-chain> 瀏覽日 2021/05/18。