

產險業對傷害保險財務核保及 生存調查之認知與期望

Perception and Expectation on Financial
Underwriting, Survival Surveys personal of Injury
Insurance in the Property and Casualty Insurance
Industry

撰 稿 人：何 翹 芸

Chiao-Yun He

周 百 隆

Pai-Lung Chou

黃 立 宇

Li-Yu Huang

產險業對傷害保險財務核保及生存調查 之認知與期望

摘 要

近年來，隨著民眾對風險預防的觀念提升，進而對傷害保險的保障需求相對的也隨之增加，再加上政府機關為兼顧社會需要及市場發展，開放產險業者得經營三年期以下且不保證續保之傷害保險及健康保險，為傷害保險開創另一里程碑，也提供民眾另一種選擇。本研究透過多變量分析，調查產險從業人員對傷害保險財務核保與生存調查認知，並分析其對道德風險的預防之實證結果與其相關性。透過問卷調查方式，經由因素分析後得到，「投保動機認知」、「保險額度管理」、「財務核保評估」、「保障需求認知」及「職業類別管理」等五個認知因素構面；及「招攬機制與風險預防」、「道德風險與告知事項」及「保險利益與周遭環境」等三個期望認知構面。研究結果顯示產險從業人員之部分基本資料中的所屬單位部門、職階、轄下人數及個人年所得等變項會造成財務核保與生存調查認知及道德風險認知與預防之差異；最終透過實證結果得知，產險從業人員對財務核保與生存調查認知愈高，則在道德風險認知與預防期望也會愈高。

關鍵字：傷害保險、財務核保、生存調查、道德風險、產險業

何翹芸小姐：臺灣產物保險股份有限公司高雄分公司核保科科長

周百隆先生：國立高雄科技大學風險管理與保險系教授

黃立宇先生：國立高雄科技大學風險管理與保險系兼任助理教授

壹、緒論

多年來台灣保險滲透度始終維持在世界前兩位，意即平均的保費收入相對於國內生產毛額極高，可知民眾對保險接受度已然相當成熟，相對在保險保障內容與需求上也較以往高，除了最基本的個人儲蓄外，人壽保險、健康保險、年金保險及傷害保險已成為民眾不可或缺的避險工具。然而保險公司又區分為人壽保險與產物保險。壽險公司可銷售人壽保險、健康保險、年金保險及傷害保險四種，而產險公司目前僅能銷售健康保險及傷害保險二種。因此產、壽險公司隨著民眾保障需求不同，設計出多種專案組合商品提供民眾選擇，以符民眾購買保險之需求(如表 1、表 2)。

隨著保險已成為台灣民眾避險工具不可或缺的一部分，保險公司希望藉由提供具有區隔性的商品供民眾選擇，期能增加保費收入並提升市場佔有率；民眾希望能透過保險獲得充分保障，但民眾在獲得保障同時，詐領保險金的新聞卻層出不窮(例如：詐死、偽造假病歷、斷掌等)，似乎隱約隱藏著少部分民眾購買保險時存在著道德風險因素(如表 3)，因此金管會要求保險公司在銷售傷害險保單時，當民眾累積保額達高保額標準時，須提出財力證明，且保險公司必須落實財務核保與生存調查。

有關傷害保險與道德風險研究中，集中於健康保險及傷害保險詐欺徵兆管理研究(劉佩冠，2010)及由經驗分析探討傷害保險有關法規之適當性(劉偉如，2010)，都已經得到仔細的檢測。而財務核保、生存調查與道德風險在產險業之影響，文獻集中於法理層面之探討(Kabler, 2004；Allen et al., 2008；林建智、李志峰，2011；林昭志，2016)。

本文整合過去相關文獻，將所有產物保險從業人員對財務核保、生存調查與道德風險的認知與預防納入問項中，進一步量化產物業對財務核保、生存調查與道德風險間之交互影響。本文嘗試多變量分析，利用財務核保及生存調查等變項，建立迴歸分析模型(何翹芸，2017)，據以說明產物保險從業人員在各個財務核保及生存調查構面認知上的差異性，對道德風險的認知與預防產生的影響。

表 1 產險 2013-2016 年傷害保險總保費收入統計表

單位:仟元

公司	2016 年產險傷害保險保費收入	2015 年產險傷害保險費收入	2014 年產險傷害保險保費收入	2013 年產險傷害保險保費收入
台產	415,986	417,897	396,787	363,285
兆豐	229,259	272,075	310,881	362,279
富邦	4,236,300	3,991,047	3,568,272	3,235,291
和泰	791,689	796,126	779,036	788,527
泰安	701,896	771,479	834,573	802,815
明台	567,363	544,449	543,285	566,711
南山	172,914	162,398	151,734	146,661
第一	507,250	451,497	421,043	379,978
旺旺友聯	922,440	1,064,203	992,307	1,004,804
新光	1,721,658	1,541,453	1,355,963	1,310,082
華南	602,667	554,654	504,205	469,897
國泰世紀	2,707,271	2,483,467	2,508,636	2,365,770
新安東京海上	832,232	829,210	771,097	724,592
台壽保	287,911	273,974	278,282	286,049
美商安達	684,616	612,644	566,180	500,115
法國巴黎	35,399	39,954	43,932	46,908
合計	15,416,851	14,806,527	14,026,213	13,353,764

資料來源：政府資料開放平臺

表 2 壽險業 2013-2016 年個人險總保費收入統計表(保發中心)

單位:仟元

年度	人壽保險總保費	傷害保險總保費	健康保險總保費	年金保險總保費
2013	1,850,835,355	53,195,04	281,432,899	377,264,072
2014	2,157,623,099	54,404,269	297,257,865	241,306,613
2015	2,232,945,088	55,533,542	314,037,293	303,446,700
2016	2,520,860,298	56,719,600	329,064,621	205,894,859

資料來源：政府資料開放平臺

表 3 產險業傷害保險年度賠款率統計表-個人傷害保險標準型+多倍型

單位:仟元

年度	保費收入	滿期保費	當期已付賠款	已發生賠款	賠款率%
2013	3,322,278	3,005,209	1,727,839	1,751,162	58.27
2014	3,695,903	3,477,876	1,866,308	1,864,251	53.60
2015	4,332,295	3,957,344	2,176,897	2,210,391	55.86
2016	4,914,492	4,705,011	2,389,201	2,410,476	51.23

資料來源：財團法人保險事業發展中心

貳、文獻探討

一、傷害保險

所謂傷害保險係指：「傷害保險人於被保險人遭受意外傷害及其所致殘廢或死亡時，負給付保險金額之責。前項意外傷害，指非由疾病引起之外來突發事故所致時。」(保險法第一百三十一條)。由此可知，傷害保險的保障範圍，僅限因意外傷害事故所致被保險人身體之傷害。

傷害保險原屬人身保險契約的一種，僅壽險業可以經營，在 1997 年 5 月公佈修正保險法第一百三十八條，增列第一項但書規定產險業得經主管機關核准以附加之方式經營傷害保險。於是產險公司以批單方式附加於責任保險或汽車保險等產險保單上加入傷害保險之經營項目。2001 年 7 月再次修正公佈保險法第一百三十八條第一項但書規定，「財產保險業依前項但書規定經營傷害保險及健康保險業務應具備之條件、業務範圍、申請核准應檢附之文件及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。」。因此，2001 年產險公司開放經營傷害保險後，傷害保險之保費收入從 2002 年 23 億元持續增加至 2016 年約 154 餘億元，才短短幾年傷害保險簽單保費呈倍數成長，截至 2017 年 9 月傷害保險簽單保費收入已僅次於車險、火險，擴大了產險公司的市場規模與佔有率(如表 4)。此外，2015 年金融監督管理委員會表示，為兼顧社會需要及市場發展情形，將開放財產保險業者得經營三年期以下且不保證續保之傷害保險及健康保險。實為產險公司經營傷害保險的另一里程碑。

由於產險業開始銷售的傷害保險商品與傳統產物保險業務存在極大差異，為有效確保產險公司營運績效、提高獲利能力，實有必要針對投保客戶進行分析。周百隆等(2011)採用國內某知名產險公司個人傷害保險之資料，進行模型建立與研究分析，其實證結果得知保戶年齡越低，出險的機率越高，出單地區位於中、南部出險機率較高，保戶職業為士(軍公教相關人員)其未出險的機率較高，而保單業務來源來自銀行者，其未出險的

機率相對較高。透過統計分析將有助於產險公司在核保與理賠之相關作業流程，提高投保客戶之滿意度。

表 4 產險公司 106 年 1-9 月傷害保險業績統計表

單位：仟元

	業 績	業績結構比	去年同期業績	成長率	佔有率
台產	372,275	8.44%	310,909	19.74%	2.90%
兆豐	197,835	4.35%	210,547	-6.04%	1.54%
富邦	3,731,626	13.44%	3,411,272	9.39%	29.12%
和泰	615,761	16.63%	583,465	5.54%	4.80%
泰安	510,860	9.18%	555,542	-8.04%	3.99%
明台	436,800	4.95%	421,858	3.54%	3.41%
南山	169,282	6.96%	131,836	28.40%	1.32%
第一	418,230	7.97%	397,108	5.32%	3.26%
旺旺友聯	767,668	11.02%	747,733	2.67%	5.99%
新光	1,407,156	11.28%	1,293,418	8.79%	10.98%
華南	509,864	7.47%	467,928	8.96%	3.98%
國泰世紀	2,046,002	13.67%	2,001,190	2.24%	15.96%
新安東京海上	667,888	7.11%	628,702	6.23%	5.21%
台壽保	234,569	13.56%	210,201	11.59%	1.83%
安達北美洲	711,131	32.06%	516,452	37.70%	5.55%
法國巴黎	19,848	21.98%	25,471	-22.08%	0.15%
本國同業	12,085,817	10.52%	11,371,710	6.28%	94.30%
外商同業	730,979	22.88%	541,924	34.89%	5.70%
合計	12,816,797	10.86%	11,913,634	7.58%	100.00%

資料來源：中華民國產物保險商業同業公會

然而由於產險公司過去經營傷害保險得到慘痛教訓，在經營初期因對傷害保險缺乏核保經驗、保費收取不足與產險公司彼此競爭情況下，雖業績市占率上升，但由於傷害保險存在太多危險因子與特質，使得多家產險公司損失率幾乎都破百，在面臨經營虧損情形下，產險公司近年來傷害保險商品採豐富多元化內容作為競爭，並重新調整傷害保險保費，產險公司為預防道德風險，必要時應對要保文件進行財務核保與生存調查，再加上透過通報系統查詢，可立即發現消費者是否短期密集投保等情形，藉以減少詐保案件產生，使產險公司傷害保險之損失率得以獲得改善。

劉偉如(2012)指出針對壽險業個人傷害保險的損失經驗資料，再依據整理出的數據與現行法規限制比較，探討其適當性。再簡單對照產險業與壽險業同期間的損失經驗，從經驗資料中分析出兩者的差異。研究結果發現，主約意外死亡率為附約的2倍以上、附約的實際損失經驗與法規的標準差異較主約大、意外殘廢率跟意外死亡率不會連動、各個職業類別的損失經驗與職業類別費率存在差異及產險業職業類別第一類的意外死亡率大於其他類別，屬不合理現象。

二、財務核保與生存調查

產險公司核保人員進行核保作業時，應考量企業自身之風險承擔能力，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、財務及健康狀況等各項核保因素綜合加以評估，並注意保件有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保。

各產險公司之財務核保作業程序應依保險金額、保險費（由各產險公司自訂）及個案審核需要，取得要保人或被保險人之收入或財產證明、請要保人或被保險人填答財務資料相關問卷並簽名確認（若屬一定期間重複多次購買旅行平安保險之商務旅客，僅須於第一次購買時填寫）、抽樣體檢、電訪或親自訪視要保人或被保險人等方式進行之。但經評估要保人或被保險人之社會經濟地位與投保狀況顯屬合理、適當，得免提出收入或財產證明¹。

陳春蕾與王睿娟(2015)指出財務核保是壽險公司為了降低風險，所執行的一項審核作業，既對要保人、被保險人負責任，也是對公司自身發展負責。但相對於其他任務或作業，壽險公司對財務核保較不重視，導致壽險公司財務核保水平較不高。故對目前壽險公司財務核保的現狀，進一步探討壽險公司財務核保應用上的建議，希望能夠為壽險公司的發展提供建議。

林昭志(2016)也指出，普通壽險一定金額以上應進行財務核保或生調標準部分，為累積保險業人壽保險投保金額1,001萬元以上、傷害保險2,001萬元以上、旅平險2,001萬元以上，或累積保險業傷害險有效保額合併壽險業之人壽保險有效保額後達2,501萬元以上。產險公司之核保處理制度及程序應訂定對高齡、重病、高額、主動投保、被保險人為未成年人及受益人與被保險人非關係人等可能有異常情形之保件之核保準則、決行層次等內部評估機制及核保人員應遵循之規範。

如經核保人員評估為異常情形者，應視異常情形之狀況，採行符合需求的查核內容，

¹ 保險業招攬及核保作業控管自律規範，金管會 102.4.2 金管保壽字第 10202542400 號函核復刪除第 2 條第 5 項後准予備查。

例如體檢、提供病歷或健康檢查資料、生調、業務員說明書或電訪等。王建文(2013)指出壽險近年來經營困難，導致部分公司為追求高市占率，不斷壓縮核保利潤，放寬承保標準，將過高風險群納入承保範圍，而淪為有心人士操弄的標的。故以 C 壽險公司申請理賠的資料為研究對象，分析死亡理賠的特徵與影響因素，結論指出理賠案件中之醫療給付、體檢為弱體、保費為月繳與死亡理賠率有正相關；並進一步分析二年內短期死亡案件，結果顯示住院天數、BMI 異常、新契約投保時經生存調查、地區醫院等變數與二年內短期死亡率亦有正相關。故壽險公司若能對上述影響死亡理賠因素嚴加審核，定能有效提升保單品質、遏止保險詐欺，增加核保利潤。

林建智、李志峰(2011)亦提及個人信用資訊為消費者個人之財務管理及自我選擇行為之結果，可協助保險業在進行個人財產保險核保時，能更精確地估計危險。保險之本質乃是透過危險之篩選及評價，對於不同危險團體為區別性對待。因此，任何能夠協助精確估定被保險人危險移轉之訊息，均應提供保險人作為核保考量因素。

因此，為預防詐保或詐死案件產生，核保人員應對高保額、主動投保及受益人與被保險人非關係人等異常之要保件，應視異常情形，進行符合需求的查核，例如體檢、提供病歷、生調、電訪等。

三、道德風險

道德風險的產生係由於個人意圖詐取保險金，而以不誠實、不誠信的惡意、故意行為促使保險事故發生的人為因素，所以道德風險是一種人為的、不誠實的、故意的因素。因此預防與分析道德風險最好先從財務經濟及品格狀況著手，例如財務調查報告、各類徵信或查勘報告等。當要保人或被保險人易於往常大量進貨、大量的應付款、營運資本不足、跳票或向銀行超貸時，其所隱藏的道德風險是必須多加觀察與注意的。(陳瑞，2007)。

產險公司核保人員在做核保決策時，應就保險標的之實質危險因素、道德危險因素及心理危險因素謹慎評估後，再決定是否承保。產險公司經營的類別大致可分為財產保險、責任保險及傷害保險三大部分。下列針對財產保險、責任保險及傷害保險核保決策對道德風險之認知與預防做分析：

(一) 財產保險：

要保人或被保險人就其資財投保財產保險時（例如：車險、住宅火險、商業火災保險、貨物運輸保險等），產險公司的核保人應注意保險金額是否適當，有無超額投保之情形，其次是標的物所處位置、周遭環境及過往損失情形等，為能有效預防道德危險因素的產生，保險金額應以實際現金價值為保險金額，且對於中途加保與逆選擇之要保文件

應更謹慎評估。

(二) 責任保險：

責任保險部分應加強預防疏忽及詐欺的發生，核保人應注意有關保險契約內容及要保人或被保險人要求之保險金額、承保範圍及附加條款等是否合理。

(三) 傷害保險：

傷害保險部分，核保人員應就要保人或被保險人投保之保險金額與其職業、個人年收入、家庭年收入是否適當合理，並應注意是否有短期密集投保之情形，謹慎評估後才能預防產生道德風險而發生詐領保險金之案件。

劉佩冠(2010)針對健康保險及傷害保險詐欺進行實證分析，依據保險犯罪防制中心所提到的「事故發生後，保險公司縱使懷疑案件可能涉及詐欺，多因證據取得困難，而給付保險金。故保險公司考量損失率後，以提高保費作為因應，但此結果反而傷害到絕大多數的善良保險消費者」。故以 C 壽險公司提供之資料分析，找出保險詐欺的特性並試圖歸納，結果顯示投保年齡越高、給付總額越高、購買壽險保額越高、事故原因中意外的異常理賠及理賠發生日離投保日期愈近者異常理賠率越高。實證結果提供保險公司對詐欺風險管控策略之擬訂，不論在要保文件審核或理賠調查，讓保險公司在風險管理與異常理賠率上獲得改善。

因此，為預防因道德風險而發生保險詐欺案件之產生，核保人員在要保文件審核上須更謹慎，必要時應進行財務核保或生存調查；理賠人員在理賠文件審查與事故調查上應更仔細審核，瞭解意外事故發生的原因、地點與所提供的診斷書、收據及其他相關文件是否合理，以降低因道德風險而讓要保人、被保人不當得利。

參、研究設計與方法

一、實證資料分析

本研究主要將探討產險從業人員對財務核保與生存調查認知及道德風險的認知與預防的看法，故本研究將選定高雄地區產險從業人員與財產保險經紀人業務員進行問卷調查。

針對該問卷的信度檢定，採用 Cronbach's α 值進行財務核保與生存調查認知與道德風險的認知與預防構面組成題項之內、外一致性檢定。其中，財務核保與生存調查認知量表之信度 Cronbach's α 值為 0.907，道德風險的認知與預防量表之信度 Cronbach's α 值為 0.918，整體問卷之信度 Cronbach's α 值為 0.948，而由各部份的信度其 Cronbach's α

值係數皆在 0.90 以上來看，本研究工具實屬十分可信。

本研究之調查問卷採立意抽樣，以電子郵件或親自拜訪方式發放與回收。本研究問卷之調查時間為 2016 年 10 月 1 日至 10 月 15 日，共發出 210 份，回收 205 份，回收率 97.62%，其中有效樣本 200 份，有效問卷率 97.56%。

本研究資料分類說明與分析如下：

- 1.性別：女性較多，占 54%，男性則占 46%。
- 2.年齡：年齡部分以「41~50 歲」人數最多，占 38%，其次為「31~40 歲」占 36% 及「30 歲(含)以下」占 14%。
- 3.婚姻狀況：婚姻狀況方面，已婚占 68%，未婚占 30.5%，其它占 1.5%。
- 4.有幾個小孩：二個的占大多數，占 42%，其他依序是沒有小孩的人數占 34%、一個的占 20%及三個以上占 4%。
- 5.教育背景：教育背景部份，以大學這組的比例最高，占 54%，其次是專科占 25.5%，其他依序是研究所以上占 15.5%及高中（職）占 5%。
- 6.所屬單位部門：所屬單位部門部分，業務單位較多，占 56%，內勤單位則占 44%。
- 7.職階：職階部分，業務員居首位占 43%，其他依序是行政人員占 30.5%及主管職占 26.5%。
- 8.轄下人數：轄下人數方面以 0-3 人的比例最多，占 75%，其次是 7-10 人，占 10%，其他依序是 11 人以上占 8.5%及 4-6 人占 6.5%。
- 9.任職年資：5 年(含)以下的人數較多，占 31%，其餘比例差不多。
- 10.個人年所得：個人年所得部份以 50~100 萬元的比例最多，占 43.5%，其次是 50 萬元以下，占 39.5%，其他依序是 100~150 萬元，占 10.5%、150~200 萬元占 3%、200~300 萬元占 2.5%及 300 萬元(含)以上占 1%。

二、研究假說

本研究提出下列研究假說：

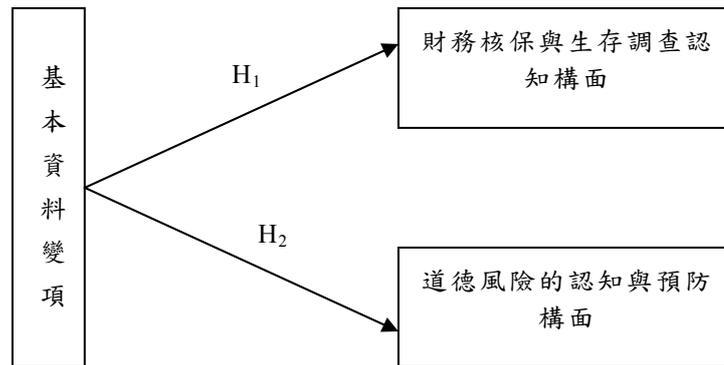


圖 1 財務核保與生存調查認知與道德風險的認知與預防研究假說架構圖

假說一(H₁)：保險從業人員人口統計變項不同，對財務核保與生存調查認知亦顯著不同。

假說二(H₂)：保險從業人員人口統計變項不同，對道德風險的認知與預防亦顯著不同。

肆、實證分析結果

一、財務核保與生存調查認知分析

問卷調查結果顯示，保險從業人員對財務核保與生存調查認知相當高，平均值為 4.34。

另外，本研究進行因素分析，共萃取出五個因素構面，總解釋變異量為 69.860%。依照其所代表之題項，此五個財務核保與生存調查認知因素構面分別命名為「投保動機認知」、「保險額度管理」、「財務核保評估」、「保障需求認知」及「職業類別管理」。詳如表 5 所示。

表 5 保險從業人員財務核保與生存調查認知因素分析表

題號	因素一 投保動 機認知	因素二 保險額 度管理	因素三 財務核 保評估	因素四 保障需 求認知	因素五 職業類 別管理
14.我認為目前的汽車任意第三人責任保險費率偏高	0.817				
13.被保險人在三個月內密集向二家公司以上投保時，應確認其投保動機及財務狀況	0.793				
11.被保險人曾有異常投保紀錄	0.693				
18.被保險人累積同一公司人壽保險與傷害險有效保額達 1501 萬以上時應進行生存調查		0.889			
17.被保險人累積同一公司傷害險保額達 1001 萬以上時應進行生存調查		0.888			
16.被保險人累積產、壽保險保額高達 2501 萬以上時進行生存調查是必須的		0.800			
05.我認為必要時應請要保人、被保險人提供財務證明文件			0.719		
04.我認為被保險人之保費負擔與保障需求有明顯不相當時，應進行財務核保			0.694		
06.被保險人累計投保金額超過被保險人家庭年收入之 20 倍時應進行財務核保			0.658		
12.被保險人累繳保費與被保險人家庭年收入明顯不相當時，應進行財務核保			0.589		
07.瞭解被保險人年收入與財務狀況是必須的			0.515		
02.我認為應確認被保險人之投保目的				0.872	
03.我認為應確認被保險人之保障需求				0.794	
01.我認為應確認要保人、被保險人及受益人身份				0.707	
09.瞭解被保險人行業別是必須的					0.798
08.瞭解被保險人服務單位之工作性質與職位是必須的					0.773
10.瞭解被保險人是否有已投保或正在申請中之產壽險保單是必須的					0.516
特徵值	7.395	1.591	1.375	1.178	1.035
解釋變異量(%)	41.086	8.841	7.639	6.546	5.749
累積解釋變異(%)	41.086	49.926	57.565	64.111	69.860
Cronbach's α 係數	0.806	0.935	0.801	0.790	0.732
整體信度:0.907	KMO 值:0.872		Bartlett's test:0.000		

資料來源：本研究整理

二、道德風險的認知與預防分析

本研究另針對道德風險的認知與預防調查進行因素分析，共萃取出三個因素構面，總解釋變異量為 64.863%。依照其所代表之題項，此三個道德風險的認知與預防之因素構面分別命名為「招攬機制與風險預防」、「道德風險與告知事項」及「保險利益與周遭環境」。詳如表 6 所示。

表 6 保險從業人員道德風險的認知與預防因素分析表

題號	因素一 招攬機制與 風險預防	因素二 道德風險與 告知事項	因素三 保險利益與 周遭環境
12.招攬業務時，應瞭解要保人、被保險人與受益人之關係	0.839		
11.招攬業務時，應瞭解要保人、被保險人投保目的與基本資料	0.817		
13.招攬業務時，應確認保單、保額與保障需求之適當性	0.778		
15.被保險人與受益人非關係人時，應主動瞭解原因	0.683		
14.被保險人主動投保傷害保險時，應主動瞭解投保動機	0.678		
06.要保人、被保險人投保傷害保險時，可先透過傷害險通報系統查詢是否短期密集投保	0.510		
02.我認為道德風險是有人意圖不當得利故意引發事故		0.844	
03.我認為道德風險是有人故意引發事故擴大損失		0.774	
01.我認為道德風險係因為追求本身的利益而違反道德規範		0.766	
05.要保人、被保險人故意隱藏重要告知事項獲得保險契約後，會影響保險事故發生率		0.533	
10.道德風險可能因自身家庭教養與教育程度不同而產生			0.805
09.道德風險可能因自身所處環境誘惑太多而產生			0.767
08.道德風險可能因自身所處環境不同而產生			0.665
07.道德危險是為追求自身利益而損害他人利益			0.564
特徵值	7.168	1.438	1.123
解釋變異量(%)	47.787	9.588	7.488
累積解釋變異(%)	47.787	57.375	64.863
Cronbach's α 係數	0.883	0.821	0.804
整體信度:0.918	KMO 值:0.905		Bartlett's test:0.000

資料來源：本研究整理

三、假說驗證

(一) 假說一：保險從業人員人口統計變項不同，對財務核保與生存調查認知亦顯著不同。

本假說以保險從業人員的人口統計變項與保險從業人員財務核保與生存調查認知因素進行獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析，詳細結果如表 7 所示。由研究結果發現，保險從業人員人口統計變項中的所屬單位部門、職階、轄下人數及個人年所得等變項，會造成財務核保與生存調查認知之差異。

本研究並以 Scheffe 法進行事後比較，經進一步分析各變項之檢定結果後，發現內勤單位人員對「投保動機認知」、「保險額度管理」、「財務核保評估」、「保障需求認知」及「職業類別管理」認知程度較業務單位人員高。結果顯示雖然業務單位人員是產險公司的第一線核保人員，但業務單位人員可能因為個人之心理因素（例如：業績壓力、人情壓力及通路壓力等）引進品質較差之業務，此時則須仰賴內勤單位之核保人員做第二道防線，藉由內勤單位人員的第二道把關與篩選業務，可預防引進品質較差之業務。所以內勤單位人員應比業務單位人員對財務核保與生存調查認知更高。

其次，行政人員及主管職對「財務核保評估」、「保障需求認知」及「職業類別管理」較業務員好。結果顯示行政人員屬產險公司的內勤單位，在要保文件審核時，因本身的實務與核保經驗豐富，並已相當熟悉工作範圍內的作業規範、核保準則及相關法令規定，所以在「財務核保評估」、「保障需求認知」及「職業類別管理」認知程度會較業務員高。而身為主管職則須對單位的經營績效負責，故對公司整體經營、經營策略、公司未來走向、內部規定及法令規定應更了解。雖行政人員及主管職二者職階不同，但相較於業務員，應對「財務核保評估」、「保障需求認知」及「職業類別管理」有更高的認知。

再者，轄下 7-10 人對「保障需求認知」程度較高。結果顯示當其為營業單位之主管職時，若轄下業務員人數過少或過多時可能易因業績壓力、競賽壓力及時間限制等情形下，而導致在業務招攬時，對要保人、被保險人的保障需求認知與預防上，會較轄下人數為 7-10 人時來得低。反之若其為內勤單位之主管職時，若轄下管理人數過少或過多時，可能易因管理與時間限制等情形，而導致在要保件審核時，對要保人、被保險人的保障需求認知與預防上，會較轄下人數為 7-10 人時來得低。

最後，年所得 50 萬以下者較 100-150 萬者在「保險額度管理」認知程度較高。結果顯示，年所得較高者絕大多數屬業務員或主管職，而年所得 50 萬以下者應屬一般行政內勤人員，然而「保險額度管理」題項中之問題屬內勤人員日常工作範圍之一部分，因已相當熟悉工作範圍內的作業規範、核保準則及相關法令規定，故所得 50 萬以下者對「保險額度管理」認知程度相對會較 100-150 萬者高。

以上研究結果部份支持本研究假說一：保險從業人員人口統計變項不同，對財務核保與生存調查認知亦顯著不同。

(二)假說二：保險從業人員人口統計變項不同，對道德風險的認知與預防亦顯著不同。

本假說以保險從業人員的人口統計變項與保險從業人員道德風險的認知與預防之因素進行獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析，詳細結果如表 8 所示。由研究結果發現，保險從業人員人口統計變項中的所屬單位部門、職階及轄下人數等變項，會造成道德風險的認知與預防之差異。

本研究經進一步以 Scheffe 法進行事後比較分析各變項之檢定結果發現內勤單位人員對「招攬機制與風險預防」及「道德風險與告知事項」認知程度較業務單位人員高。結果顯示內勤單位人員為產險公司的第二線核保，在要保文件審核上較業務單位人員來的謹慎，再加上內勤人員實務與核保經驗豐富，較易從要保文件或通報系統中察覺是否有異常等情形，故當內勤人員對「招攬機制與風險預防」及「道德風險與告知事項」認知程度較業務單位人員高時，可有效預防第一線核保人員（即業務單位人員）失效時所帶來的潛在風險（例如：業績壓力、人情壓力及通路壓力等）。

其次，行政人員或主管職對「招攬機制與風險預防」及「道德風險與告知事項」認知程度較高。結果顯示行政人員在要保文件審核時，因本身職責必須相當熟悉與清楚工作範圍內的作業規範、核保準則及相關法令規定，故在「招攬機制與風險預防」及「道德風險與告知事項」認知程度較業務員高。再者身為主管職則須對單位的經營績效負責，故對公司整體經營情形、經營策略、公司未來走向、內部規定及法令規定應更了解。雖二者職階不同，但相較於業務員，應對「招攬機制與風險預防」及「道德風險與告知事項」有更高的認知。

最後，轄下人數 4-6 人會比 0-3 人及 11 人(含)以上在「道德風險與告知事項」認知程度較高。因產險公司所經營的險種與作業相當繁瑣，在轄入人數（指所帶領的營業科、核保科或通訊處等）高多或高少時，在經營管理上較易受限。由結果得知當其為營業單位之主管職時，若轄下人數過少或過多時可能易因業績壓力、競賽壓力及時間限制等情形產生，而對「道德風險與告知事項」認知與預防上會較轄下人數為 4-6 人時來得低。反之若其為內勤單位之主管職時，若轄下人數過少或過多時可能易因管理與時間限制等情形產生，而對「道德風險與告知事項」認知與預防上會較轄下人數為 4-6 人時來得低。

以上研究結果部份支持本研究假說二：保險從業人員人口統計變項不同，對道德風險的認知與預防亦顯著不同。

表 7 保險從業人員人口統計變項與財務核保與生存調查認知因素之差異檢定分析表

	投保動機 認知	保險額度 管理	財務核保 評估	保障需求 認知	職業類別 管理
性別(t 值)	0.136	-0.132	0.879	0.845	-0.366
1.男	4.51	4.20	4.24	4.65	4.20
2.女	4.50	4.21	4.17	4.60	4.23
年齡(F 值)	0.159	0.990	0.684	0.276	0.486
1. 30(含)歲以下	4.55	4.23	4.09	4.62	4.17
2. 31-40 歲	4.50	4.31	4.24	4.59	4.28
3. 41-50 歲	4.50	4.11	4.18	4.65	4.18
4. 51 歲 (含)以上	4.44	4.15	4.29	4.64	4.22
婚姻狀況(F 值)	0.183	2.172	2.031	0.735	0.268
1.已婚	4.50	4.24	4.21	4.65	4.23
2.未婚	4.52	4.17	4.21	4.57	4.21
3.其它(離婚、分居等)	4.33	3.33	3.53	4.56	4.00
有幾個小孩(F 值)	0.201	0.304	0.898	1.160	0.518
1. 沒有	4.53	4.18	4.20	4.57	4.22
2. 一個	4.52	4.27	4.30	4.73	4.30
3. 兩個	4.47	4.21	4.18	4.61	4.17
4. 三個(含)以上	4.50	4.00	3.95	4.71	4.29
教育程度(F 值)	0.513	0.642	1.020	0.449	0.910
1. 高中職(含)以下	4.50	3.93	4.42	4.50	4.27
2. 專科	4.46	4.16	4.13	4.59	4.12
3. 大學	4.54	4.25	4.18	4.64	4.23
4. 研究所(含)以上	4.43	4.19	4.30	4.67	4.32
所屬單位部門(t 值)	-4.305***	-2.830***	-3.804***	-2.647***	-2.038**
1.業務單位	4.36	4.07	4.07	4.55	4.15
2.內勤單位	4.68	4.37	4.37	4.72	4.31
職階(F 值)	8.529***	3.940**	10.753***	6.261***	4.374**
1.業務員	4.33	4.05	4.00	4.50	4.09
2.行政人員	4.66	4.40	4.42	4.74	4.35
3.主管職	4.60	4.21	4.28	4.69	4.27
Scheffe 檢定			2,3>1	2,3>1	2,3>1

註：1.表中數值為平均分數 2.***p 值<0.01；**p 值<0.05；*p 值<0.1 3.資料來源：本研究整理。

表 7 保險從業人員人口統計變項與財務核保與生存調查認知因素之差異檢定分析表(續)

	投保動機 認知	保險額度 管理	財務核保 評估	保障需求 認知	職業類別 管理
轄下人數(F 值)	1.724	0.718	0.792	2.377*	0.716
1. 0-3 人	4.47	4.17	4.17	4.58	4.20
2. 4-6 人	4.64	4.49	4.42	4.82	4.41
3. 7-10 人	4.47	4.23	4.25	4.80	4.28
4. 11 人(含)以上	4.75	4.24	4.24	4.63	4.20
Scheffe 檢定				3>1	
任職年資(F 值)	0.810	1.564	0.486	1.236	0.337
1. 5 年 (含) 以下	4.51	4.31	4.18	4.54	4.24
2. 6-10 年	4.63	4.30	4.32	4.67	4.29
3. 11-15 年	4.48	4.29	4.13	4.72	4.23
4. 16-20 年	4.39	4.06	4.18	4.59	4.17
5. 21 年 (含) 以上	4.52	4.00	4.23	4.67	4.16
個人年所得(F 值)	0.469	2.744**	1.819	0.917	1.282
1. 50 萬元 (含) 以下	4.54	4.33	4.28	4.63	4.29
2. 50-100 萬元	4.47	4.19	4.16	4.65	4.20
3. 100-150 萬元	4.46	3.73	4.00	4.48	4.05
4. 150-200 萬元	4.72	4.22	4.10	4.50	4.33
5. 200-300 萬元	4.40	4.00	4.40	4.67	3.93
6. 300 萬元 (含) 以上	4.33	5.00	5.00	5.00	4.67
Scheffe 檢定		1>3			

註：1.表中數值為平均分數 2.***p 值<0.01；**p 值<0.05；*p 值<0.1 3.資料來源：本研究整理。

表 8 保險從業人員人口統計變項與道德風險的認知與預防因素之差異檢定分析表

	招攬機制與風險	道德風險與告知	保險利益與周遭
	預防	事項	環境
性別(t 值)	1.235	0.687	0.571
1.男	4.53	4.44	4.23
2.女	4.45	4.39	4.19
年齡(F 值)	1.205	0.108	0.175
1. 30(含)歲以下	4.34	4.37	4.26
2. 31-40 歲	4.53	4.42	4.17
3 41-50 歲	4.50	4.43	4.22
4. 51 歲 (含)以上	4.45	4.43	4.22
婚姻狀況(F 值)	0.610	0.204	0.157
1.已婚	4.51	4.40	4.22
2.未婚	4.44	4.45	4.18
3.其它(離婚、分居等)	4.33	4.42	4.17
有幾個小孩(F 值)	1.823	0.406	0.259
1. 沒有	4.44	4.43	4.18
2. 一個	4.62	4.47	4.27
3. 兩個	4.48	4.39	4.20
4. 三個(含)以上	4.30	4.28	4.28
教育程度(F 值)	0.495	1.595	0.761
1. 高中職(含)以下	4.38	4.28	4.00
2. 專科	4.44	4.36	4.21
3. 大學	4.51	4.41	4.20
4. 研究所(含)以上	4.52	4.58	4.31
所屬單位部門(t 值)	-4.264***	-2.309**	-0.908
1.業務單位	4.37	4.34	4.18
2.內勤單位	4.63	4.51	4.25
職階(F 值)	10.556***	5.088***	0.692
1.業務員	4.33	4.29	4.16
2.行政人員	4.66	4.52	4.27
3.主管職	4.53	4.50	4.23
Scheffe 檢定	2,3>1	2>1	

註：1.表中數值為平均分數 2.***p 值<0.01；**p 值<0.05；*p 值<0.1 3.資料來源：本研究整理。

表 8 保險從業人員人口統計變項與道德風險的認知與預防因素之差異檢定分析表(續)

	招攬機制與風險	道德風險與告知	保險利益與周遭
	預防	事項	環境
轄下人數(F 值)	1.710	2.663**	1.033
1. 0-3 人	4.45	4.39	4.19
2. 4-6 人	4.72	4.77	4.42
3. 7-10 人	4.54	4.49	4.29
4. 11 人(含)以上	4.54	4.32	4.09
Scheffe 檢定		2>1,4	
任職年資(F 值)	0.458	0.637	0.491
1. 5 年 (含) 以下	4.43	4.39	4.19
2. 6-10 年	4.55	4.32	4.28
3. 11-15 年	4.52	4.47	4.27
4. 16-20 年	4.49	4.50	4.11
5. 21 年 (含) 以上	4.47	4.41	4.22
個人年所得(F 值)	0.705	0.968	1.129
1. 50 萬元 (含) 以下	4.49	4.41	4.18
2. 50-100 萬元	4.49	4.44	4.25
3. 100-150 萬元	4.39	4.26	4.12
4. 150-200 萬元	4.43	4.46	4.04
5. 200-300 萬元	4.48	4.40	4.25
6. 300 萬元 (含) 以上	5.00	5.00	5.00

註：1.表中數值為平均分數 2.***p 值<0.01；**p 值<0.05；*p 值<0.1 3.資料來源：本研究整理。

伍、結論與建議

一、結論

傷害保險是民眾用來因應生活中可能發生意外事故導致身體遭受傷害、殘廢或死亡時之另一種保障，隨著民眾對風險預防的觀念提升，進而對傷害保險的保障需求相對的也隨之增加，因此產、壽險公司為因應民眾對傷害保險的需求增加，也設計出豐富具多元化的商品提供給民眾選擇。再加上政府機關為兼顧社會需要及市場發展，開放產險業者得經營三年期以下且不保證續保之傷害保險及健康保險，為傷害保險開創另一里程碑，也提供民眾另一種選擇。然而保險主要是用來保障民眾的生命財產安全，但詐領保

險金之新聞卻層出不窮，故針對產險從業人員在銷售傷害保險保單時，一定要針對財務核保、生存調查認知與道德風險認知與預防進行進一步研究。

本研究探討產險從業人員對財務核保、生存調查認知及道德風險的認知與預防間之相關性，並運用多變量分析建立財務核保與生存調查認知及道德風險的認知與預防之實證分析，並進一步探討實證結果。透過問卷之調查方式，選定高雄地區的產險從業人員為研究對象，經因素分析後得到，「投保動機認知」、「保險額度管理」、「財務核保評估」、「保障需求認知」及「職業類別管理」等五個認知因素構面；及「招攬機制與風險預防」、「道德風險與告知事項」及「保險利益與周遭環境」等三個期望認知構面。研究結果顯示產險從業人員之部分基本資料變項中的所屬單位部門、職階、轄下人數與個人年所得等會造成財務核保與生存調查認知及道德風險認知與預防之差異；最終透過實證結果得知，產險從業人員對財務核保與生存調查認知如果愈高，則在道德風險認知與預防期望的部分也會愈高。

二、建議與未來方向

依前述之結論，本研究提出建議如下，提供公部門及社會大眾參考。產險公司銷售傷害保險主要係透過保險經紀人、保險代理人、壽險公司、簽約銀行等通路之業務員轉介接受要保，其次才為產險公司業務員自行招攬之要保件，因產險公司維護通路之業務員係與通路業務員接洽要保件，並無法與要保人、被保險人直接接觸，而無法確切得知要保人、被保險人投保目的、保額與保障需求、職業類別是否正確與是否密集投保等潛在風險。因此凡是銷售傷害保險之業務員，在招攬傷害險業務時應確實填寫保險需求及適合度評估暨業務員報告書(簡稱 KYC)，並做好第一線核保人員工作為公司把關篩選業務。

產險公司經營傷害保險是否能獲利並永續經營，除了業務員在前線招攬傷害保險單外，核保人員對要保文件內容應能判斷要保人、被保險人之投保動機與目的是否合理，再本著平時累積的實務與核保經驗判斷要保文件是否可保，以預防道德風險產生。因此核保人員應堅持立場，按公司作業規範、核保準則、相關法令規定等執行核保工作，再加上即時通報實施與落實，可透過通報系統發現要保人、被保險人是否有短期密集投保或產、壽險累積保額過高之情形，以預防發生道德風險。

參考文獻

一、中文部分

- 1.王建文，壽險公司死亡理賠因素之研究，國立高雄第一科技大學風險管理與保險所，碩士論文，2013年。
- 2.何翹芸，財務核保、生存調查與道德風險在產險業之研究，國立高雄第一科技大學風險管理與保險所，碩士論文，2017年。
- 3.周百隆、姚振華、石珮琇，產險業個人傷害保險危險因子分析，核保學報，第19輯，2011年，頁29-60。
- 4.林昭志，簡易人壽保險詢問告知與謹慎核保原則之研究，高大法學論叢，第12期，第1卷，2016年，頁213-298。
- 5.林建智、李志峰，論個人信用資訊於產險核保之應用與監理-以美國制度之發展為借鏡，東海大學法學研究，第35期，2011年，頁219-282。
- 6.陳春蕾、王睿娟，壽險公司財務核保應用研究，中國經貿，第15期，2015年，頁226。
- 7.陳瑞，保險學概要(修訂六版)，財團法人保險事業發展中心，2007年。
- 8.劉佩冠，健康保險及傷害保險詐欺期徵兆管理研究，樹德科技大學金融與風險管理研究所，碩士論文，2010年。
- 9.劉偉如，由經驗分析探討傷害保險有關法規之適當性，逢甲大學風險管理與保險學系，碩士論文，2012年。

二、英文部分

- 1.Allen, R. D., Perry, M. C., Reynolds, K. V., & Long, B. P., Supreme Court Ruling on the Fair Credit Reporting Act and Auto Insurers' Use of Insurance Scores to Set Premiums, 75 Def. Couns. J. 151, 2008, p151-160.
- 2.Kabler, B.. Insurance-based credit scores: Impact on minority and low-income populations. Journal of Insurance Regulation, 22(3), 2004,p77-90..

三、網路資源

- 1.中華民國產物保險商業同業公會，<http://www.nlia.org.tw/>。
- 2.中華民國人壽保險商業同業公會，<http://www.lia-roc.org.tw/>。
- 3.全國法規資料庫，<http://law.moj.gov.tw/>。
- 4.金融監督管理委員會，<http://www.fsc.gov.tw/ch/index.jsp>。
- 5.政府資料開放平臺，<http://data.gov.tw/>。
- 6.財團法人保險事業發展中心，<http://www.tii.org.tw/index.asp>。