

# 淺談日本產險代理人制度

呂慧芬

日本為全球第二大保險市場，產、壽險市場規模分列全球第四位及第二位。雖然其產、壽險業在國際間均創造傲人之佳績，但兩者之行銷模式確有明顯不同。日本保險行銷通路，可概分為業務員、保險代理人及保險經紀人三種類型，但保險經紀人係於 1996 年修訂保險業法後才開始設立，其在日本保險市場所占之比重甚低（約 1%），主要仍以業務員及保險代理人為主。

若進一步觀察，可知壽險市場係以業務員為主、代理人為輔之型態運作，基本上約有六成左右的業務，係來自於壽險業務員。反觀產險市場則完全不同，幾乎呈現一面倒的現象，約有高達九成以上的業務，係由保險代理人貢獻而來。由此可知，保險代理人在日本產險業之地位甚為重要，其發展概況及管理機制應有值得我國參考之處。

## 一、制度沿革

### （一）1879 年～1952 年

東京海上保險公司（現為「東京海上日動火災」）係日本最早成立之產險公司，其於 1879 年 7 月成立後，次月即委託「函館代理店（第百十三銀行）」處理部分業務。9 月又陸續與三菱會社、三菱物產兩家公司轄下之各地分公司、批發商簽訂代理契

約。由於海上保險業務屬企業保險性質，同時具有港口地緣關係，亟需仰賴貿易商、報關行、海運業等其他業者推介客戶或代為處理相關業務。基此，東京海上乃以三菱會社與三菱物產兩家關係企業為核心，開啟日本產險代理店之路。

其次，個人險部分則起源於 1888 年 10 月，由東京火災社（現為：損害保險ジャパン；前身為安田火災海上）委託代理店招攬業務開始。當時的代理店多為地方有力人士經營，其對保險業務並不熟悉，基本上僅負責招攬工作，實際執行業務者仍為保險公司職員。

### （二）1952 年～1980 年

1952 年 7 月起，日本即對火災保險代理店實施分級管理制度，將火災保險代理店按其業務能力、實務經驗年數、經營狀況、業績概況等條件，分為特別代理店、代理店（甲）、代理店（乙）三個等級。自此之後，曾數度就代理店資格條件、教育訓練制度、及擴大險種類型等進行若干修正（保險每日新聞 2017 年 8 月 15 日）。

### （三）1980 年～2001 年 3 月

1980 年 10 月當時的大藏省公告實施「新非海上保險代理店制度」，將代理店分級管理制度擴及至海上保險、運輸保險、

核能保險以外之險種。大藏省於 1996 年修正保險業法時，仍沿用此架構將「新非海上保險代理店制度」更名為「損害保險代理店制度」（1996 年 4 月 1 日藏銀第 525 號）。嗣後，大藏省雖於 1998 年公 6 月廢除上述行政命令，但對損害保險代理店制度仍以金融監督廳業務指導手冊規範。由此可知，代理店制度成為消費者選擇代理人、招攬人員之重要指標，對於保障消費者權益貢獻甚大。

然而，1998 年 7 月起因實施費率自由化，為賦予保險公司與保險代理人更多自主性、強化保險代理人經營效率、及提供符合消費者需求之服務，故於修訂保險業法施行細則時，決定廢除代理店制度，並於 2001 年 4 月起施行。自此，日本損害保險代理店制度即產生革命性變革。

#### (四) 2001 年 4 月~迄今

2001 年 4 月起，產險業界共同遵守之代理店制度正式走入歷史，改由各家保險公司自行規定之代理店制度。具體而言，主要係就保費收入、佣金比率、客戶服務程度與項目等內容，訂定代理手續費等相關規定。其次，則是教育訓練部分，各家公司會針對自家公司保險商品訂定相關教育訓練課程與測驗制度。

## 二、產險代理人類型

日本產險代理人制度，基本上可分為三大類型，亦即：(一)按代理關係區分，有專屬代理人與普通代理人、(二)依業務屬性分，則有專業代理人與兼業代理人、及(三)依經營主體分，則有個人代理人與法人代理人(參閱圖 1)。謹此分述如下：

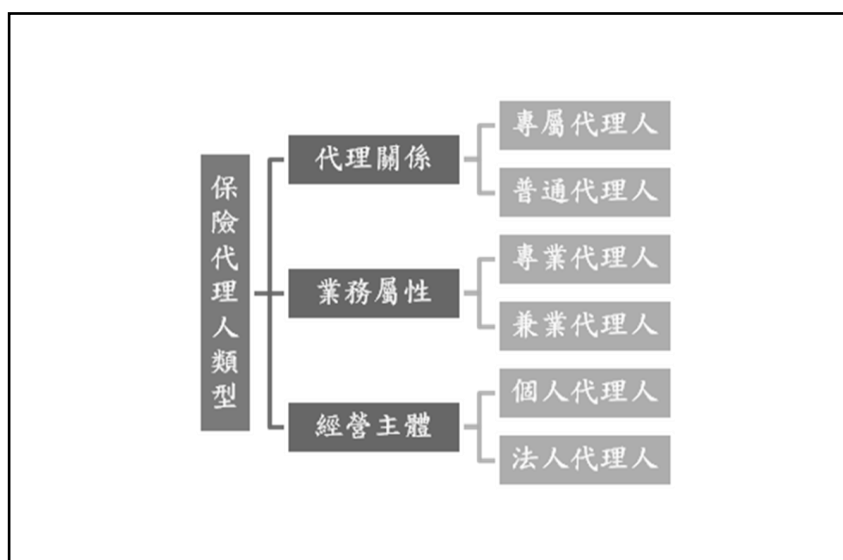


圖 1 日本保險代理人類型

### (一)按代理關係：專屬代理人、普通代理人

所謂專屬代理人，係指僅代理一家保險公司業務之保險人而言；普通代理人則係指代理一家以上保險公司業務之代理人而言。根據損害保險協會網頁公告資料顯示，截至 2017 年 3 月底止，日本共有 196,043 家保險代理人，其中專屬代理人有 148,789 家，占全體的 75.9%，普通代理人則有 47,254 家，約占全體的 24.1%。基本上，日本保險代理人主要係以專屬代理人為之。

專屬代理人占比較高之原因，主要係因專屬代理人之代理費較普通代理人為高所致。

### (二)按業務屬性：專業代理人、兼業代理人

所謂專業代理人，係指專以銷售保險商品為業之代理人而言，其收入來源係以代理費為主。一般而言，專業代理人之保

險素養較佳，具有較高的專業能力與行銷能力。其次，對於契約管理能力、諮詢顧問能力、職業使命感均相對於兼業代理人為高。若以 2017 年 3 月底之資料可知，就家數而言，專業代理人約佔整體市場的 18.8%，但其保費收入則幾占整體市場的 40%。若以業務人員數量而言，專業代理人所屬業務人員僅佔全體市場的 6%，卻能創造 40% 的市場占有率，顯示其專業能力受到市場肯定。

至於兼業代理人，主要係指保險代理業務為其副業之代理人而言。兼業代理人主要係以汽車業者為主，其家數約占整體代理人市場的 50%。其次，則為不動產業者、零售業、建築業、旅行業、金融業等。整體而言，兼業代理人之家數占整體代理人市場的 80% 左右，保費收入則占全體市場的 60% 左右。由此可知，兼業代理人在日本產險市場佔有重要之地位。

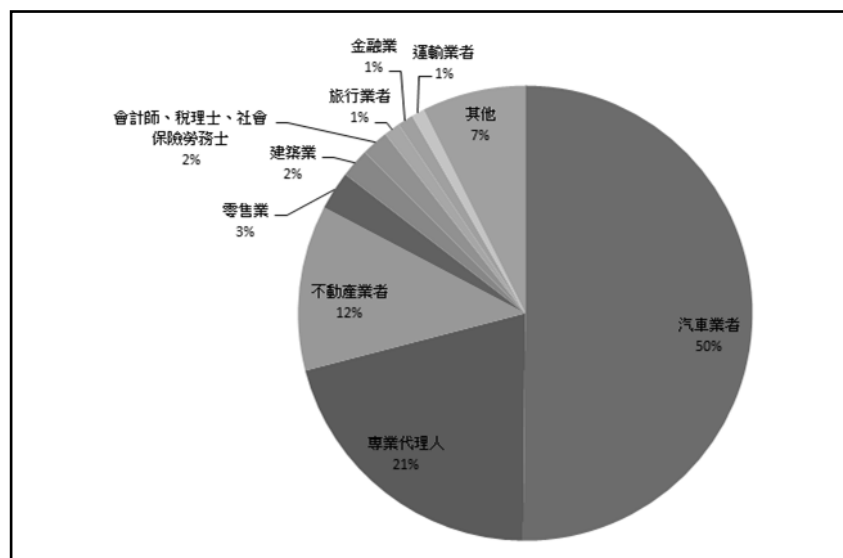


圖 2 日本產險代理人市場概況（代理人類型）

### (三)按經營主體：法人代理人、個人代理人

早期日本產險代理人多以個人為之，約占整體市場的四分之三左右。然而，由於費率自由化後，保險公司為提升經營效率與節省經營成本，故將部分業務委由保險代理人處理。如此一來，個人代理人受限於人力、物力及專業能力之條件，不得不選擇將代理人予以法人化。

其次，保險業者為推動法人代理店策略，對於代理人之業務處理能力、營業能力等不同條件，而給予不同等級之代理費。基此，保險代理人為拓展業務、增加經營績效，則陸續朝大型化方向發展，導致小規模之個人代理人甚難在市場生存，則漸有萎縮的現象。截至 2017 年 3 月底為止，就家數而言，個人代理人雖占有 45.4% 之比率，但其對保費收入之貢獻僅有 7.6%。

表 1 日本保險代理人概況

項目	合計	業務屬性		經營組織		代理關係	
		專業	兼業	法人	個人	專屬	普通
代理店數量 (家)	196,043	36,778 (18.8%)	159,265 (81.2%)	107,104 (54.6%)	88,939 (45.4%)	148,789 (75.9%)	47,254 (24.1%)
保費收入 (百萬日圓)	6,296,849	2,494,600 (39.6%)	3,802,249 (60.4%)	5,818,366 (92.4%)	478,483 (7.6%)	2,181,331 (34.6%)	4,115,518 (65.4%)
業務人員 (人)	2,064,265	124,110 (6.0%)	1,940,155 (94.0%)	1,939,485 (94.0%)	124,780 (6.0%)	617,147 (29.9%)	1,447,118 (70.1%)

資料來源：日本損害保險協會

### 三、代理人業務權限

保險代理人之業務範圍，主要係以代理合約規範之，其內容因各家保險公司不同而略有差異，但基本上應可概分為「訂約時」及「訂約後」兩部分，茲將其內容彙整如圖 3 所示。

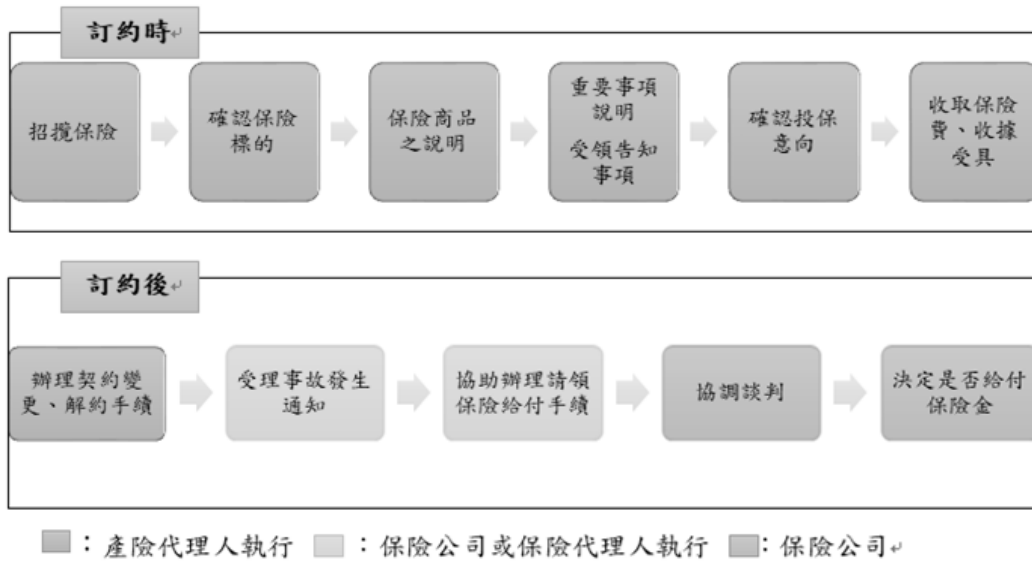
#### (一) 訂約時

1. 保險業務招攬。
2. 確認保險標的：例如火災保險契約，則需確認建築物的耐火程度。

3. 保險商品說明：包含估算保險金額、保險費等。
4. 重要事項之說明或告知事項之受領。
5. 確認投保意向。
6. 簽訂保險契約：包含：收取保費、開具及交付保費收據。

#### (二) 訂約後

1. 受理保險契約變更或解約之申請。
2. 受理保險事故發生通知、聯絡保險公司。
3. 協助辦理請求保險給付手續。



出處：日本損害保險協會

圖 3 日本產險代理人業務範圍

#### 四、小結

本文係扼要說明日本產險代理人制度之發展歷程與制度概況，期能提供國人對日本產險代理人制度之基本理解；至於日

本產險代理人管理機制部分，容後擇期再予介紹說明。

本文作者：  
醒吾科技大學財務金融系副教授

**千萬別找保險黃牛!**

強制汽車責任保險理賠申請很簡便  
只要交齊證明文件，保險公司就會在十個工作日內給付保險金。

CALI 強制汽車責任保險  
COMPULSORY AUTOMOBILE LIABILITY INSURANCE

專屬網站：www.cali.org.tw  
免費服務專線 0800221783

廣告