

# 信託公會就「信託業面臨超高齡社會經營策略之研究」報告續為研 議之建議

## 壹、緣起

我國社會結構持續改變，高齡化的情形，有越來越快速的趨勢，根據內政部統計資料，我國預估於 2025 年會成為 65 歲以上高齡人口占總人口比率逾 20% 的「超高齡社會」，人口結構高齡化情形，快速衝擊退休、老人安養及照顧等相關制度，同時將影響金融商品之發展與規畫，針對高齡者的需求研發相對應的商品愈受重視，因此，金融服務業需要認真思考高齡社會中與高齡者有關的金融服務應該是什麼，同時，必須對這些社會變化作出適當的反應，提供與之相符的金融產品和服務。

為此，本會於 2024 年 2 月研議「信託業面對超高齡社會經營策略之研究」，提報金融監督管理委員會（下稱金管會）及轉知會員參考，金管會並於 2024 年 4 月 15 日以金管銀票字第 1130132964 號函，請本會進一步研議下列事項，以提供信託業參考：一、有關該研究報告建議信託業以信託做為金融平臺，透過結合他種商品提供整合性信託服務，發展客製化及多元化商品，請進一步研議符合高齡客戶需求之創新信託商品及服務。二、有關提供失智友善金融服務一節，請參考社團法人台灣失智症協會檢送日本金融機構高齡客戶支持對應報告書第 3 冊「失智症前準備及預立意願」內容(如金融機構於客戶進入老年期可提供之協助及因應對策等)，研議相關精進措施。爰就該二項指示擬具相關建議如下：

**貳、「有關該研究報告建議信託業以信託做為金融平臺，透過結合他種商品提供整合性信託服務，發展客製化及多元化商品，請進一步研議符合高齡客戶需求之創新信託商品及服務。」之建議事項：**

針對以信託做為金融平臺，透過結合他種商品提供整合性信託服務，發展客製化及多元化商品部分，本會現正研議「整合型全方位安養信託」，以

支援滿足高齡客戶的需求，所謂整合型全方位安養信託，是一種綜合性長期照護的信託，涵蓋高齡者財務管理、醫療保健、日常生活支援及社交互動等多方面服務，並透過信託平臺為高齡者提供全面照護和生活支持，以確保他們能在安全、舒適且有尊嚴的環境中度過晚年，「整合型全方位安養信託」之具體項目如下：

### 一、透過風險評估工具協助客戶了解高齡、失智風險及金融需求

可由業者或信託公會提供之簡易高齡風險評估工具(例如：問卷、評估量表)協助民眾認識高齡風險，了解自身風險缺口及所需金融工具；業者並可參考評估結果，依不同客戶年齡與財產管理的需求，鎖定「目標族群」設計適合該族群的商品與宣導內容。亦有業者採異業合作以 APP 或雲端健康管理，協助客戶了解健康狀態及失智風險。

### 二、提供完整信託服務

為能兼具信託資產收益及風險，可透過資產配置，策略性的提升收益，且經由發展整合性的安養信託商品，將不同的金融商品整合到一個統一的安養信託平台中，讓民眾可以在單一信託中實現多元化效能，具體做法如下：

#### (一) 信託服務整合：

高齡者持有的資產型態可能很多元，信託目的也各不相同，以往的信託商品都是依個別資產及其管理目的分別簽訂信託契約，無法滿足完整管理客戶資產之需求，而信託服務整合可將客戶擬交付信託管理的資產與想要達成的不同信託目的，整合到同一個信託契約中，整合型態分為下列三種：

#### 1、資產整合型安養信託

為協助高齡者安心達到安養之目的，可透過整合將不同型態的資產放進同一信託，以有效延長退休資金使用年限(例如：

安養信託結合存款、有價證券、不動產、保險金等），並可針對客戶前述評估的財務弱點，提供完整的服務。

## 2、功能整合型安養信託

可依據高齡者不同需求之目的，將不同功能之服務放進同一份信託契約，以同時兼顧自身安養、保險金管理、不動產保全、財產傳承及照顧下一代等不同需求，提供服務類型的整合。

## 3、多元混合型安養信託

配合客戶需求量身訂作，將不同型態的資產及不同功能的服務整合於一份信託契約，並透過信託機制連結各種金融商品或服務及異業結盟，依客戶需求完整考量，提供全方位的混合型信託服務。

### （二）信託契約模組化

實務上，已有信託業者規劃以創新個人信託契約架構的方式將契約模組化，一方面縮短內部審閱時間，也可提高契約彈性，讓受益人未來在身體狀況變化時無須換約就可適用更新的安養保障約款，簡化作業流程。

為提供民眾更多元、快速及更具彈性的簽約方式，信託公會已委託律師研修安養信託契約參考範本以利透過模組化契約滿足民眾多元的需求，針對客戶不同資產、功能、需求型態、年齡層的信託商品和服務，進行分析，將受益對象是自己或他人、交付信託資產種類、委託人是否授予受託人運用決定權、投資風險承受度、是否選任信託監察人、跨業結盟合作對象等視為不同模塊，提供信託業可根據民眾需求的簡繁程度，整合考量設計出一系列的模組化商品，透過模組的多樣選擇將產品客製化，快速滿足民眾不同的需求，就像提供自助餐式的商品選項，讓民眾可選擇自己需求的產品到自己的餐盤，讓資產獲得更全面性的管理。

### （三）透過資產配置提升管理運用效益

可協助民眾管理資產，透過資產配置與投資運用，如定存或投資基金、ETF、投保保險，以提升資產效益及達到風險分散的效果，亦可結合智能(機器人)理財，增加投資多元選擇。

### （四）運用裁量權信託保障受益人權益

裁量權信託是為了滿足民眾對專業需求而設計的服務，或於外在情事變更而委託人無法指示或變更契約時，由受託人善盡忠實義務代為裁量。透過裁量權信託，民眾可以將某些決策事務委託給專業的信託機構管理，以節省自己需親自處理事務判斷的勞心勞力。

## 三、創新結盟行銷商業模式

安養信託除可透過跨業結盟增加各種服務功能，以滿足高齡者的各種需要，例如面對高齡者退休後收入減少，如何做好理財規畫的問題益形重要，「整合型全方位安養信託」鼓勵創新結盟商業模式，除可結合銀行自身的智能理財服務，以協助民眾管理信託資產兼顧收益與風險外，實務上亦有業者利用與財富管理顧問、投顧業者、保經業者及社福團體等多方合作模式，提供服務如下：

#### （一）財顧+機器人理財+信託：

- 1、銀行為瞄準退休安養商機，與財顧及投顧跨界合作推出安養信託平台服務，以擴大安養信託的服務範疇。
- 2、銀行透過與投顧合作，將安養信託結合機器人理財投資，利用機器人理財購買基金及ETF等特定金錢信託商品。

#### （二）社福+機器人理財+信託：

慈善基金會、銀行、投顧共同聯手，協助高齡與身心障礙族群，透過「機器人理財規劃」，搭配信託架構投資，以持續累積

退休資產，並可由基金會擔任信託監察人。

#### 四、異業結盟全方位滿足生活需求

透過跨產業的結盟，可滿足民眾生活各面向包含食、衣、住、行、育、樂的需求，並藉由異業結盟或是跨業合作方式，與社福團體、安養機構及服務機構等不同行業合作，以延伸安養信託的人身照顧功能。日本金融廳的金融業發展策略建議中，建議金融業者應與家事服務或關懷訪視服務業者進行跨業結盟；日本金融老年學也建議金融業者與長照及醫療機構、政府機構及其他業者合作，以向高齡者提供全方位的服務，目前信託公會「信託業跨產業結盟合作業者資料庫」所登載的合作業者約有 953 家，其中與安養信託相關的有 712 家，類別包括照顧業者、醫療院所、科技業者及不動產租賃業、老人住宅服務業、律師、會計師等。信託業者並加強金融機構對失智者之認知、交易能力評估與協助，透過與醫療產業合作，如：雲端健康管理系統，整合血壓等五大生理量測，搭配醫療健管服務；另可運用頭戴式感知器，搭配 APP 互動遊戲讓銀髮族可以即時知道自己的大腦左前額活化程度，即早提醒失智風險，鼓勵信託及創新結盟模式，將有助高齡安養信託服務之提升。

參、「有關該研究報告提供失智友善金融服務一節，請參考社團法人台灣失智症協會檢送日本金融機構高齡客戶支持對應報告書第 3 冊「失智症前準備及預立意願」內容(如金融機構於客戶進入老年期可提供之協助及因應對策等)，研議相關精進措施。」之建議事項：

針對提供失智友善金融服務部分，依據金管會所提出〈失智者經濟安全保障推動計畫(2021-2025年)〉，本會於 2023 年研擬完成「信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考做法」(下稱「失智者服務參考作法」)提供信託業者參考，以利信託業者在服務客戶辦理信託業務同時，能兼顧失智者客戶平等及合理便利的金融服務及財產安全，及透過失智金融友善教育訓練計畫，提升員工對失智症之認識，並提供相應的友善支持服務流程。「失智者

服務參考作法」主要係針對失智者客戶臨櫃如何接待，比較不是全面性的支持。

## 一、日本高齡客戶支持對應經驗

參考日本金融機構高齡客戶支持對應工作小組報告書第 3 冊「失智症前準備及預立意願」探討內容，除了幫助金融機構了解如何接待高齡客戶外，主要目的係為失智症做準備，讓高齡者不論是在狀態良好時，乃至於意思決定能力退化時都能得到支援，重點摘述如下：

### (一)如何為失智症做準備：

面對失智症，希望將「預防」的理念，改成「準備」，藉此讓大眾對罹患失智症後仍能抱持希望，實現共生社會；金融機構可協助客戶適當安排及運用資產，並鼓勵客戶儲蓄以維持罹患失智症的生活開銷。探討罹患失智症前後之應對方式、老年期及壯年期可進行之準備、與家人共同討論未來的安排及預立意願。

### (二)老年期之應對方式：

可朝二個面向思考，健康時可採取的對策及失智症後可提供之協助。健康時藉由鼓勵高齡客戶與可信賴之親友，共同思考討論可運用資產並預做規畫及安排意定監護人，金融機構提供客戶可供利用之資訊及服務。失智症後，評估金融支援是否足以因應日常生活所需，並引導進行安全金融交易，及鼓勵客戶定期檢視身體與認知功能狀態。

### (三)進入老年期「前」可採取的對策：

提倡在健康狀態下預做準備，具體評估未來人生所需之各項花費，並擬定資金計畫。金融機構協助以預為累積退休安養資金為主軸，提供相關商品資訊，可參考預立醫療照護諮商，製作相關指南手冊，以引導客戶預先思考未來想要的生活方式及財產運用、管

理方式。

#### (四)讓人安心託付意願

對未來生活、家屬、照護、財產管理的期望及生命終點的處理方式與家人分享想法、討論並加以記錄。

## 二、我國失智友善服務精進參考做法：

參酌日本做法，我國為精進失智者友善金融服務，可鼓勵客戶從健康時期甚或未進入老年期就開始做準備，並提供可使用的資訊、商品及服務，讓客戶於失智症前及失智症後都能得到支援，建議精進措施參考做法如下：

### (一)信託業宜訂定內部失智友善策略：

- 1、信託業需善盡高齡失智金融友善的社會責任，主動成為高齡金融的防火牆，就失智者客戶之金融交易予以審慎辦理，並主動提供關懷與適切的金融支援，留意防止金融詐騙，並辦理定期追蹤。
- 2、協助大眾建立為失智症預做準備的觀念，期望使客戶進入老年期都能得到支援，並能事先設立符合個人意願的規畫，因此，不論高齡者為判斷能力健全或是意思能力下降之民眾、為受輔助宣告者、或是受監護宣告者，都能透過信託安排，滿足民眾未來生活的財產管理、資產保全、安養照護、醫療給付等各面向需求。
- 3、思考為失智症做準備時，可提供之商品和服務以及將來必須提供之協助，並設想老年期的特徵及認知功能衰退後可能產生的問題，及不同階段時金融機構可提供的支援及具體方案，協助客戶適當安排及運用資產，例如：健康時，為預防失智症發病後生活出現困難，能先做什麼準備；面對罹患失智症，為避免

因詐騙或侵佔造成財產損失、無法使用財產或忘記繳納費用等，資產要如何安排以及如何提供意思決定支援服務；針對失智症進程出現的各種問題及身後事安排，能在事前提供何種建議。

- 4、鼓勵高齡者客戶對未來生活、家屬、照護、財產管理的期望及生命終點的處理方式與家人分享想法討論並加以記錄，製作資產清單並做規畫以及確認身邊可信賴的人，提供遺產繼承及撰寫遺囑相關參考資訊。

## (二)信託業宜建置失智友善環境：

### 1、主動關懷與了解客戶：

- (1)於營業單位配置失智友善人員，以即時提供最適切的服务。
- (2)透過與客戶長期往來，了解客戶對資產之規畫、安排及交易習慣，若客戶出現疑似失智徵兆，在不傷及客戶尊嚴前提下，可委婉建議客戶或家人進行相關的身體健康檢查，知悉客戶罹患失智症，除建議依本會原制定之「失智者服務參考作法」，於內部系統註記留存客戶三親等內之親屬(下稱「第三方人士」)，另可參考英國失智友善金融作法<sup>1</sup>，高齡者開立新帳戶或更新帳戶時，要求填寫「第二聯絡人」，在金融交易時，除可聯繫第三方人士，或聯繫第二聯絡人並取得同意，以防堵失智者遭金融剝削。
- (3)除本會原制定之「失智者服務參考作法」原揭示之失智友善、諮詢相關資源，建議增加提供其他諮詢管道，如：各縣市政府、地方法院及財團法人法律扶助基金會、金融聯合徵信中心、各縣市地政事務所。
- (4)可提供辦理意定監護、監護宣告或輔助宣告的流程及注意事項

---

<sup>1</sup> 參考「銀行如何友善高齡？國際5作法打造『失智友善金融』」，經濟日報 2024 年 2 月 15 日報導，<https://ubrand.udn.com/ubrand/story/12117/7769324>。



項，供客戶參考，並可結盟優質專業人士提供有需求的客戶完整服務。

(5) 可提供設置信託監察人相關建議，以進一步為失智者客戶監督信託資產之管理與運用。本會已免費定期培訓社福團體擔任信託監察人並將完訓機構名稱置放於公會網站專區，可提醒客戶善加使用。

2、舉辦活動或座談會：增加世代或同齡層間的交流機會，讓更多人了解老年期及失智症後的生活，透過宣導引導客戶思考運用信託預為安排規畫與準備的重要性。

3、擴大信託業辦理人才：為培養信託業從業人員具備為高齡者提供長壽生活所需專業建議之各項知識與技能，包含整合跨領域專業之金融服務，鼓勵參加「高齡金融規劃顧問師」之能力認證課程，並於營業據點設置信託業務專員，就近服務客戶。本會為提升信託從業人員具備完整撰擬客戶安養信託規畫書之能力，將委外研擬規畫流程、應注意重點及規畫書範本，供信託業培訓人員快速掌握客戶需求，提供完整服務。

### (三) 具體對策：

1、協助客戶了解自身面臨的風險：

(1) 提供高齡風險評估問卷或量表進行金融健檢，以利客戶了解自身風險缺口。

(2) 運用科技協助辨識客戶狀態：信託業者可善用金融科技(例如：認知功能檢測 APP)辨識客戶狀態，並可透過與醫療機構或科技業者跨業合作，增進對失智症的徵兆辨識及理解。

(3) 客戶來行交易，系統自動檢索內部系統留存或註記之資訊，若為失智者或疑似失智者客戶即出現提醒訊息，再進一步查

詢是否有註記得聯絡的「第二聯絡人」或「第三方人士」。

## 2、提供商品與服務：

- (1)對未辦理信託之客戶，主動宣導安養信託服務相關資訊。
- (2)協助客戶了解需求及資產狀況：可建議客戶預想老年期收入約有多少、為維持生活需要多少花費，事先思考退休後要如何使用自己的財產、想過什麼樣的生活以及罹患失智症後由誰管理自己的財產等，並擬定資金計畫，協助及早進行相關規劃。
- (3)配合客戶的需求與規畫，提供相關商品與服務：
  - A、可透過安養信託結合智能理財、定期定額基金，事先累積未來安養所需的資金，並可搭配挑選適合的金融商品為投資組合，以延長信託財產使用時間，並可在信託契約中約定何種情境之發生，可增加裁量權信託之應用。
  - B、可建議客戶將資產納入信託，以防止金融詐騙、保障資產安全，例如透過不動產保全信託保護產權，透過以房養老或留房養老結合安養信託，專款專用支應安養生活所需，包含按期給付生活費、管理費、水電費、安養機構費用、醫療費用等約定之支出。
  - C、可透過銀行系統與長照業者結合，以信託專戶自動付款給長照機構或居家服務業者，民眾毋須每月自行繳納服務費用，提升付款的效率，並且改善客戶失能或失智時付款困難的窘境，對長照業者亦能達到縮短收款天期與確保付款來源的效益。
  - D、可建議客戶透過遺囑信託商品、保險金信託，替未來及身後事預為安排或預留稅源，並可參考日本遺囑代用信

託制度的概念，將諸如委託人生前定期受領信託財產、死亡後以信託財產支付喪葬費用及遺產稅、委託人死亡時交付家屬用之臨時金、死亡後信託財產定期交付特定親屬等於信託契約中，以具體條款呈現，使信託目的更加貼近委託人所需。

E、可設計退休方案，鼓勵壯年期或更年輕的族群開始規劃退休生活及做好準備，例如對投資理財的信託客戶，併同簽訂以老年或失智安養為目的預開型信託服務，並可以預開型信託結合意定監護機制；另可規劃具備可攜性功能的退休信託帳戶，民眾除可視自身退休規劃需求，選擇適合個人風險屬性的基金商品，與往來金融機構完成退休信託帳戶開戶後進行投資，退休信託帳戶投資的基金並可透過申請變更受託機構，移轉至新往來信託業者之退休信託帳戶，讓民眾的投資標的進行歸戶，整合於同一信託帳戶，以進行更有效率的管理。

(4)不論是健康狀態良好時，乃至於意思決定能力退化時都能得到支援，並定期評估金融支援是否足以因應生活所需：

A、簽訂信託契約：如委託人為一般判斷能力健全狀態，可自行與信託業簽約；如為受輔助宣告者，可與信託業自行簽約並取得輔助人同意；如為受監護宣告者，可由監護人代為簽約。

B、設置信託監察人：建議可以設立多個「信託監察人」，除親友外亦可洽社福團體或律師等專業人士共同擔任，未來高齡者認知能力下降或為受輔助宣告或監護宣告時，可持續監督受託人是否依照信託契約照顧受益人。

C、信託終止或變更：為了避免未來高齡者認知能力下降後信託被隨意終止或變更，可於信託契約中約定，需委託

人、輔助人(如委託人為受輔助宣告)或監護人(如委託人為受監護宣告)、信託監察人共同書面簽名才能申請。

(四)本會建置信託帳戶給付資訊交換介接平台並鼓勵信託業加入：

為配合推動信託帳戶給付各項費用，提供民眾生活各面向便利完整的服務與保障財產安全及經濟生活，本會已推動與聯合信用卡處理中心建置信託帳戶給付資訊交換介接平台，規劃未來平台上線後，高齡者財產信託後為因應所需支付醫療院所、長照機構、養護機構、輔具業及一般生活用品商家的費用，將可簡化信託給付流程。為增加平台運用效益及服務密度，鼓勵信託業加入平台，共同提升安養信託之便利性。