

樂齡金安心

經濟安全未來趨勢

調查報告書



調查摘要	1
熟齡族將面臨的六大經濟安全議題	3
一、退休金	3
1.1 預估老年生活成本增加，退休金額至少要準備 837 萬.....	3
1.2 退休金來源仰仗積蓄、勞保及勞退，仍有缺口 112 萬元.....	4
1.3 最擔心老後生活的健康相關支出	6
1.4 若需緊急用錢，傾向以個人自有資源周轉.....	6
1.5 解方：解構退休金缺口，及早規劃好準備.....	7
二、金融服務	8
2.1 對金融服務的認識及使用情形落差大	8
2.2 不同性別，偏好使用不同類型的金融服務.....	9
2.3 擔憂金融剝削及詐騙，防範制度認識不足.....	10
2.4 解方：金融服務要投其所好，強化從「知道」到「做到」	11
三、金融觀念	12
3.1 金融服務資訊，常來自金融機構工作人員或親朋好友.....	12
3.2 退休準備平台、以房養老、安養信託等金融服務使用率低	13
3.3 對投資風險、收益有錯誤期待，恐易受詐騙	13
3.4 解方：知識就是力量，投資防詐應從金融觀念下手	14
四、保險觀念	15
4.1 保障型保險使用率高，亦關心長看險、失能扶助險及年金保險	15
4.2 保險規劃完整度不足，僅 30%有完整規劃	16
4.3 無法負荷、觀念不足，限制熟齡族投保	16
4.4 解方：好保、可負擔的產品，簡單易懂的保險觀念及規劃服務	17
五、購買行為	18
5.1 最常依自身經驗判斷、銀行業務員介紹決定購買.....	18
5.2 雖然會閱讀契約條款，卻無法完全理解內容	20
5.3 認同線上服務的便利，使用率卻僅約兩成.....	21
5.4 解方：加強閱讀條款重點，加入科技輔助及友善服務.....	22
六、對未來金融服務的期待	23
6.1 最關注「保障財物安全」，「學理財」或「再就業」態度大不同.....	23
6.2 現有保障老後生活措施中，男性偏好投資理財，女性偏好保險	24
6.3 期待提供資訊及查詢平台，並依熟齡族特質提供多元服務	26
6.4 解方：熟齡族期待大不同，建議分別設計服務或產品.....	29
超高齡社會的「經濟安全」建議	30
附錄、調查對象樣態	32

調查摘要

台灣將於 2025 年進入超高齡社會，弘道老人福利基金會以「成為幫助台灣因應高齡社會的專業團隊」為使命，關心中高齡及高齡世代的經濟安全議題，故於 2022 年 11 月發起「樂齡金安心-經濟安全未來趨勢」問卷調查，收集 50-64 歲民眾生活現況及面對金融商品的知識與行為，分析新世代老人經濟安全的痛點，作為未來發展友善高齡服務或政策的參考。

感謝台北富邦銀行贊助支持並提供金融專業意見，以及專家學者的指導，使調查能順利描繪熟齡世代的現況及需求。我們期待透過這份未來趨勢報告，呼籲民眾關注經濟安全議題，鼓勵熟齡族提早預備規劃，降低老年經濟困窘的風險。我們也在這份報告中提出建議的行動方向，期待各界延伸探討，發展因應超高齡社會的創新服務。

調查方法

本次使用線上問卷蒐集資料，透過弘道官網、臉書、Line@及 Line 群組等線上平台邀請民眾填答，對象為居住於台灣的 50 至 64 歲熟齡民眾，調查期間為 2022 年 11 月 1 日至 12 月 31 日，共計收到 784 份填答，其中 697 份為有效樣本。

調查結果

調查顯示 82%熟齡族群的家庭收支狀況良好，對於防詐專線、現行金融服務或保險都有一定程度的認知，然而對投資工具的認識或使用程度普遍不足。近 8 成熟齡族認為應準備 500 萬元以上的退休金、甚至 3 成認為至少應準備 1,000 萬元，才可因應緊急狀況及未來退休安排，然而僅有 3 成受訪者表示已準備 500 萬元以上的退休金，顯示熟齡族對退休的期待與實際準備狀況差距甚遠，並且也擔心老年的長期照顧、醫療及緊急意外支出。回應 WHO 2020-2030 年健康老化行動十年計劃之目標 (Decade of Healthy Ageing 2020-2030 : Plan of Action)，為提高熟齡者財務自理的能力，需加強金融觀念，並提供友善支持、合適的產品，讓熟齡者能安心迎接老年生活。

熟齡族六大經濟安全議題及建議

1. 退休金：解構缺口，及早規劃好準備

熟齡族普遍自認退休金尚未準備充足，建議可先具體了解自身缺口，及早規避風險、創造金流、增加退休金多元來源。建議熟齡族可善用政府提供的退休準備資源，金融業者則可為熟齡族設計低門檻、多元的金融商品。

2. 金融服務：投其所好，強化從「知道」到「做到」預防經濟不安全

調查發現熟齡族對金融服務常只是「有聽過、沒在用」，且不同性別對金融產品的偏好不同。建議政府及金融業者可再精細劃分熟齡族的類型及偏好，設計對應不同族群的服務模式，投其所好地引導熟齡族學習運用金融服務。

3. 金融觀念：知識就是力量，投資防詐應從金融觀念下手

擁有正確的金融觀念，可降低不當理財或遭受投資型詐騙的風險。然而調查發現無論熟齡族的教育程度，都有待建立正確的金融觀念，建議依熟齡族偏好的資訊取得模式，提升其金融觀念。

4. 保險觀念：好保、可負擔的產品，簡單易懂的保險觀念及規劃服務

僅有 30% 的熟齡族有完整使用保障型保險規避風險，未投保的原因則是無法負荷或觀念不足。建議推出熟齡族可負擔的保險產品，搭配簡單易懂的觀念引導、保險規劃協助服務。

5. 購買行為：加強閱讀條款重點，加入科技輔助及友善服務

80% 的熟齡族會在購買前閱讀契約條款，但卻無法完全理解其內容，並且線上服務使用率低，僅約 2 成。建議除了持續加強數位金融友善服務，亦須加強友善支持，例如設立友善櫃台、引導說明契約內容。

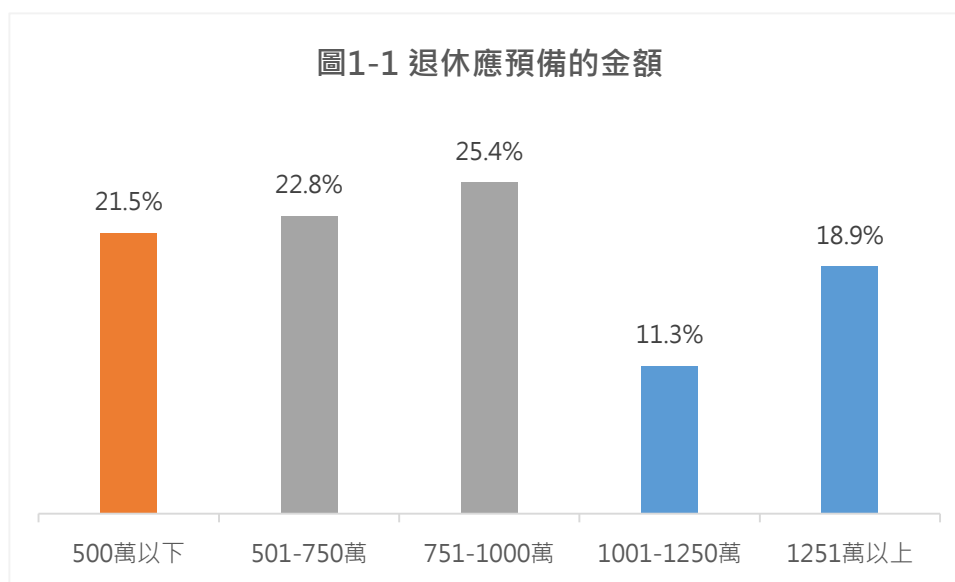
6. 對未來金融服務的期待：期待多元，建議多元設計服務或產品

不同性別、年齡層、教育程度的熟齡族對金融服務有不同偏好，對資訊取得、購買決策的模式也極為不同，有些熟齡族傾向自主決策、有些卻期待有個人化的諮詢及服務。建議服務或產品設計應豐富多元，以回應熟齡族的多元差異。

熟齡族將面臨的六大經濟安全議題

一、退休金

1.1 預估老年生活成本增加，退休金額至少要準備 837 萬



受訪的熟齡族中有 79.5%認為應該要準備 500 萬元以上的退休金，甚至有 30.2%認為應該超過 1,000 萬。

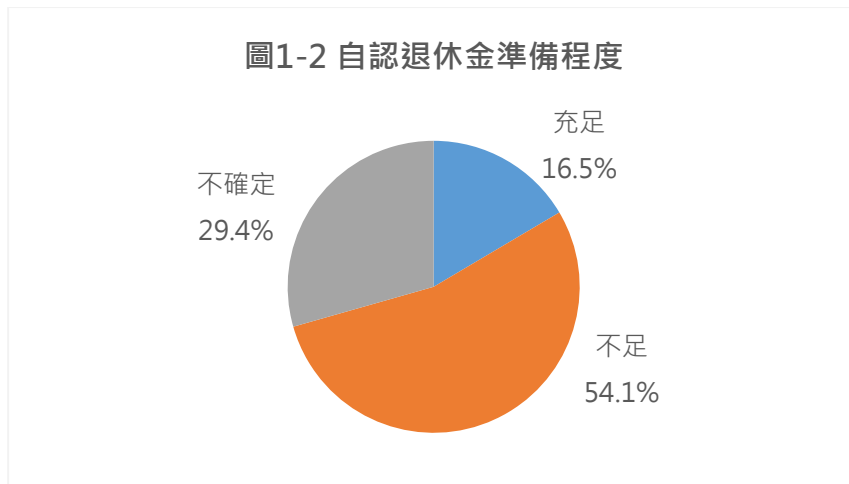
若平均計算所有填答，熟齡族認為應準備的退休金約 837 萬元。以退休年齡 65 歲、人均餘命 81 歲來計算，將 837 萬元轉換為每月支出，代表熟齡族預估退休後每月平均支出為 43,594 元（837 萬 / 16 年 / 12 個月），高於全國平均每人每月消費支出的 23,513 元¹，顯示熟齡族預估退休後的生活成本會較現在增加。

另外，居住於不同區域的熟齡族對退休金的預估金額也有極大的差異²。

區域	整體	北部	中部	南部	東部及離島
預估退休準備金	837 萬	908 萬	822 萬	772 萬	764 萬

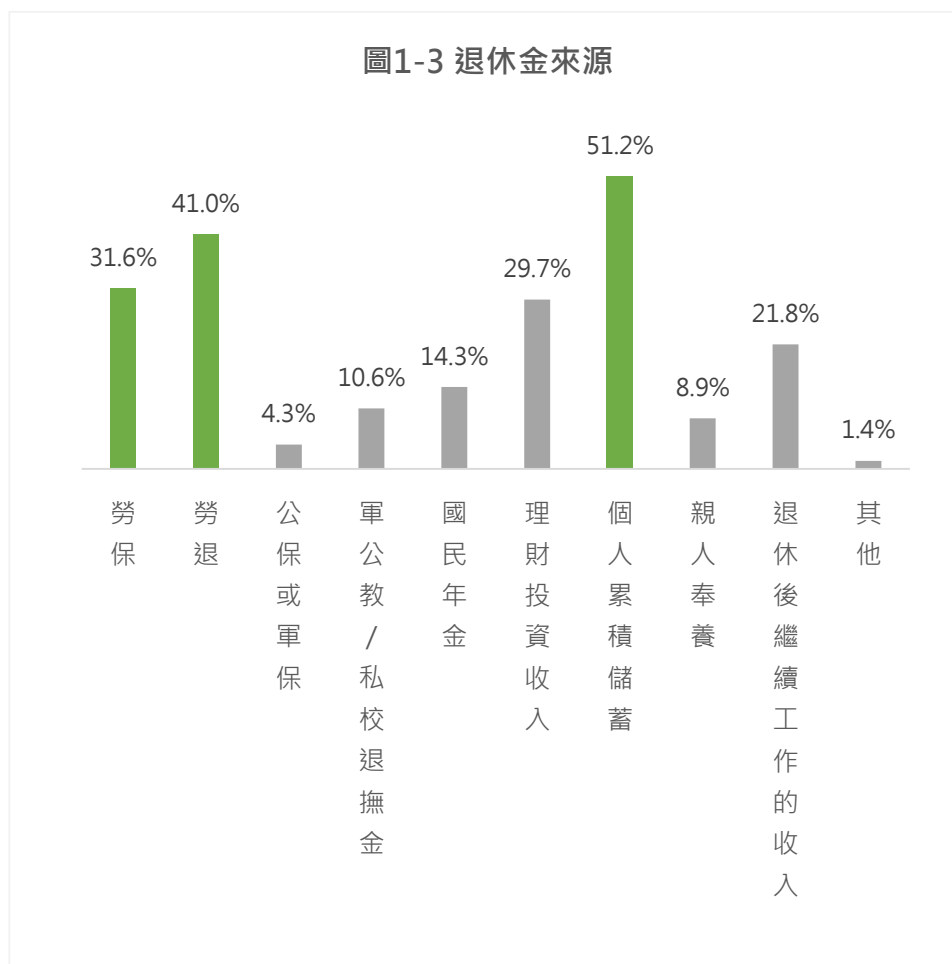
1 平均每人每月消費支出金額引用自 110 年行政院主計總處家庭收支調查，網址：<https://www.stat.gov.tw/cl.aspx?n=2693>。

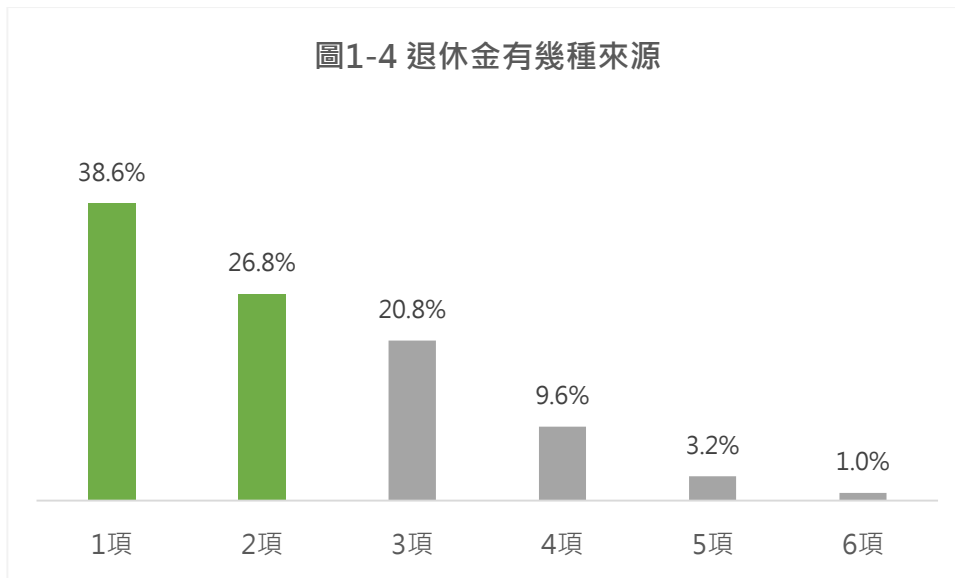
2 本次調查未依區域人口比例抽樣，應用時請留意樣本誤差，不具統計意義。



請熟齡族檢視目前退休金準備狀況，僅 16.5%認為充足，54.1%認為不足，還有 29.4%無法確定自己目前的準備情形。

1.2 退休金來源仰仗積蓄、勞保及勞退，仍有缺口 112 萬元





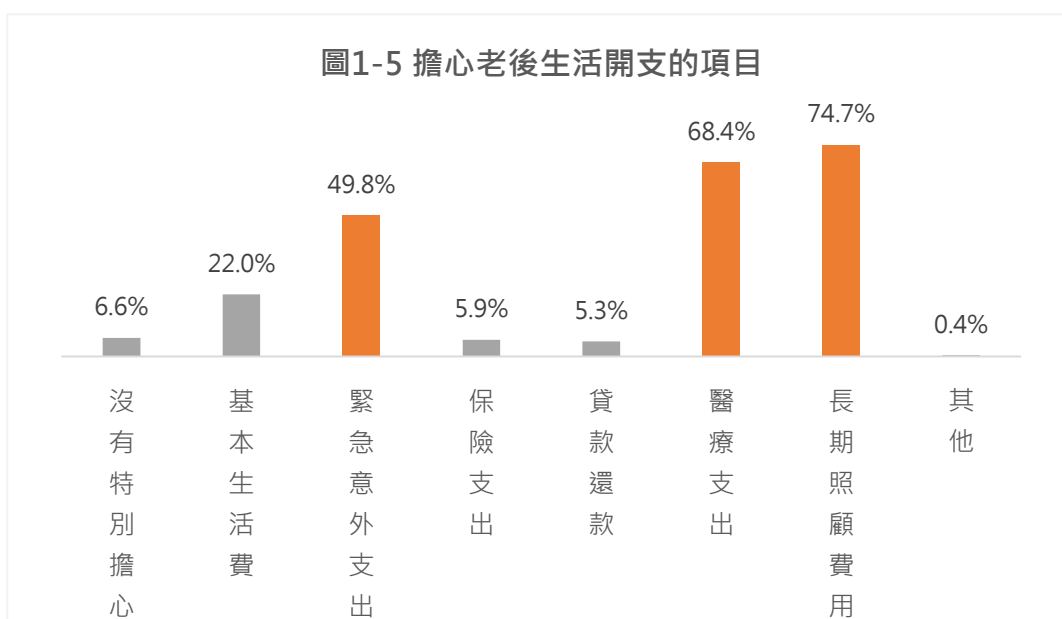
分析退休金來源，以「個人累積儲蓄」為大宗，其次為「勞退」及「勞保」。

然而，國人平均「勞退」月領金額為 19,573 元、平均「勞保」月領金額為 18,209 元，合計僅 37,782 元³，與熟齡族預估退休後每月生活支出 43,594 元存有 5,812 元的差距。若與熟齡族認為應準備的退休金總額 837 萬元比較，扣除勞退、勞保可領取的總金額後，尚有 112 萬元的缺口，需尋求其他來源補足。

高達 38.6%的受訪者只有 1 項退休金來源、26.8%只有 2 項退休金來源。當退休金普遍準備不足，缺乏多樣的退休金來源可能導致未來難以填補退休金缺口。

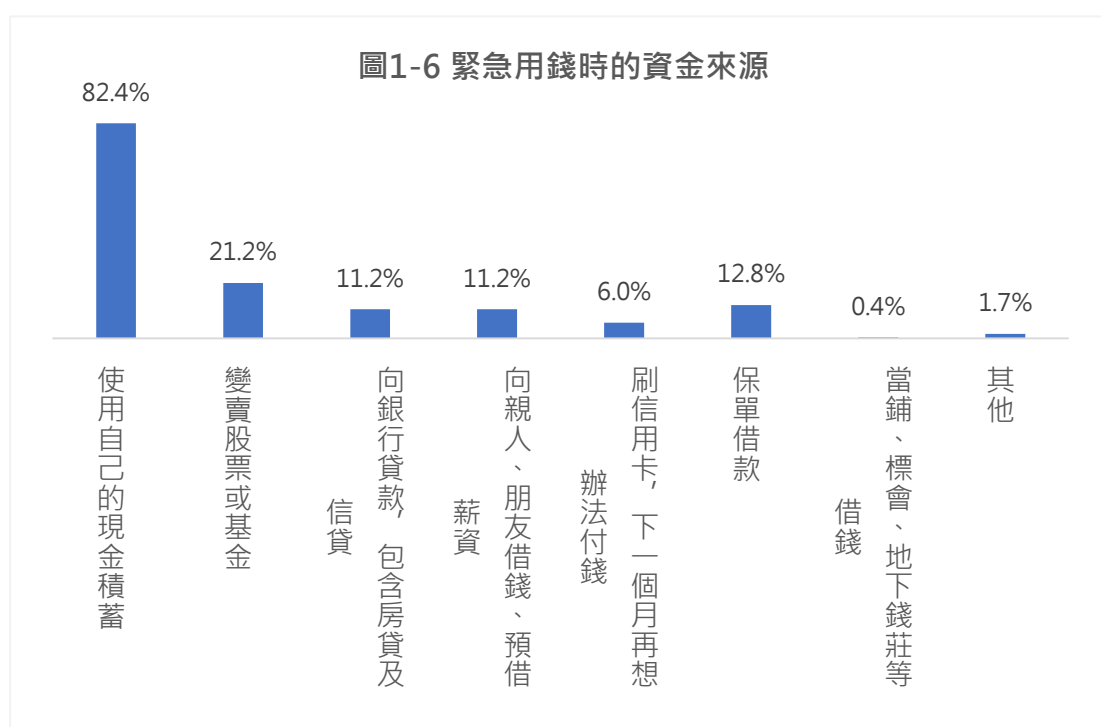
³ 國人勞工保險實際保險給付(年金給付)、勞工退休金本人請領月退休金資料，引用自勞動部勞工保險局 111 年 11 月統計月報資料，網址：<https://www.bli.gov.tw/ReportMonth/111>。

1.3 最擔心老後生活的健康相關開支



熟齡族預估退休後的生活成本會較現在增加，那會增加的支出是什麼呢？調查顯示熟齡族最擔心長期照顧費用(74.7%)，其次為醫療支出(68.4%)，以及緊急意外支出(49.8%)，顯示熟齡族對健康相關的花費最為擔心。

1.4 若需緊急用錢，傾向以個人自有資源周轉



若真的有金融上的缺口，熟齡族傾向優先以個人自有資源周轉，例如使用自己的現金積蓄(82.4%)，以及變賣股票或基金(21.2%)、保單借款(12.8%)、使用房貸或信貸(11.2%)。

但個人積蓄同時也是熟齡族最主要的退休金來源，因此如果因緊急需求動用個人積蓄，對退休金準備將有較大的影響。

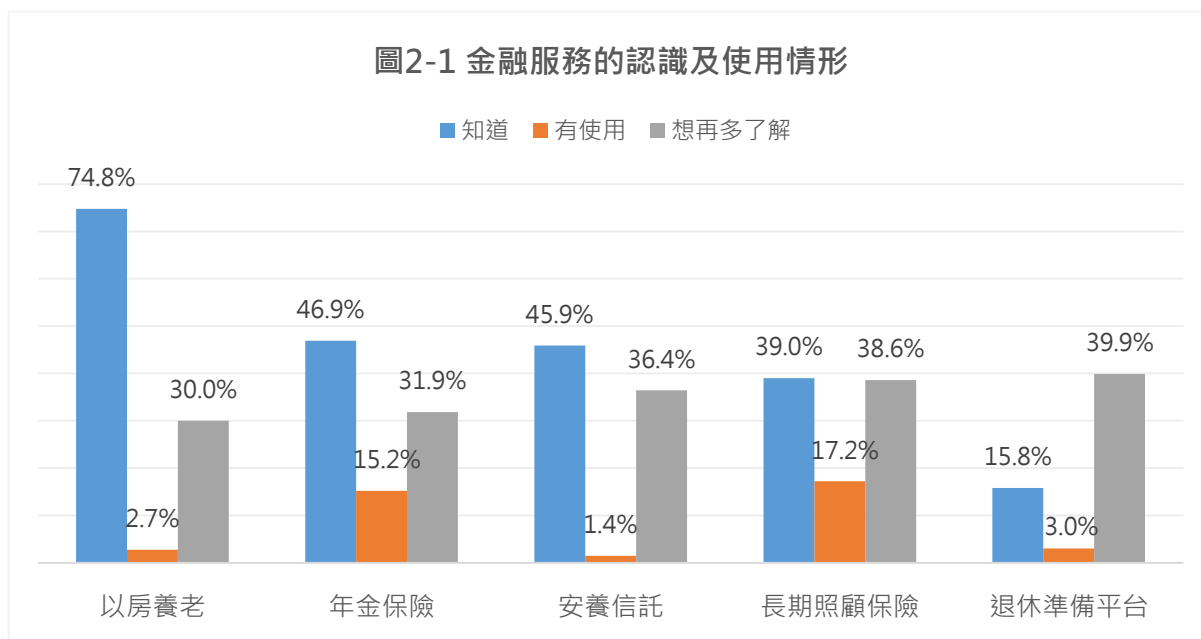
1.5 解方：解構退休金缺口，及早規劃好準備

龐大的退休準備金額讓人不知從何規劃，建議熟齡族先具體了解自身缺口，掌握期待金額、預計流向及目前財務狀況，及早規劃風險規避、創造金流、增加退休金多元來源等等。若熟齡族對退休金仍缺乏頭緒，建議善用政府相關政策及措施規劃退休準備，例如「保障型保險商品平台」及「好好退休準備平台」。

針對政府、金融或相關服務業者，建議推動協助熟齡族退休準備的服務或支持體系，並可推出低門檻、適合中高齡族群的商品，例如降低年金型保險的投保門檻、更多元好理解的金融商品等，協助熟齡族建立完善的退休準備策略。

二、金融服務

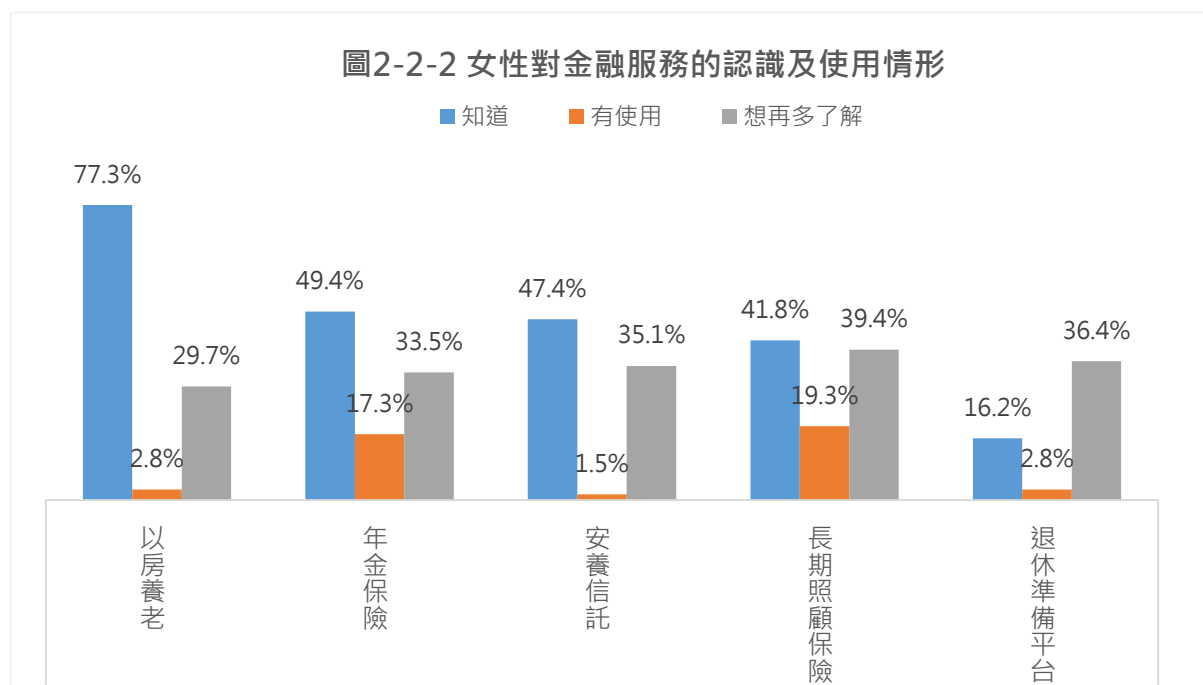
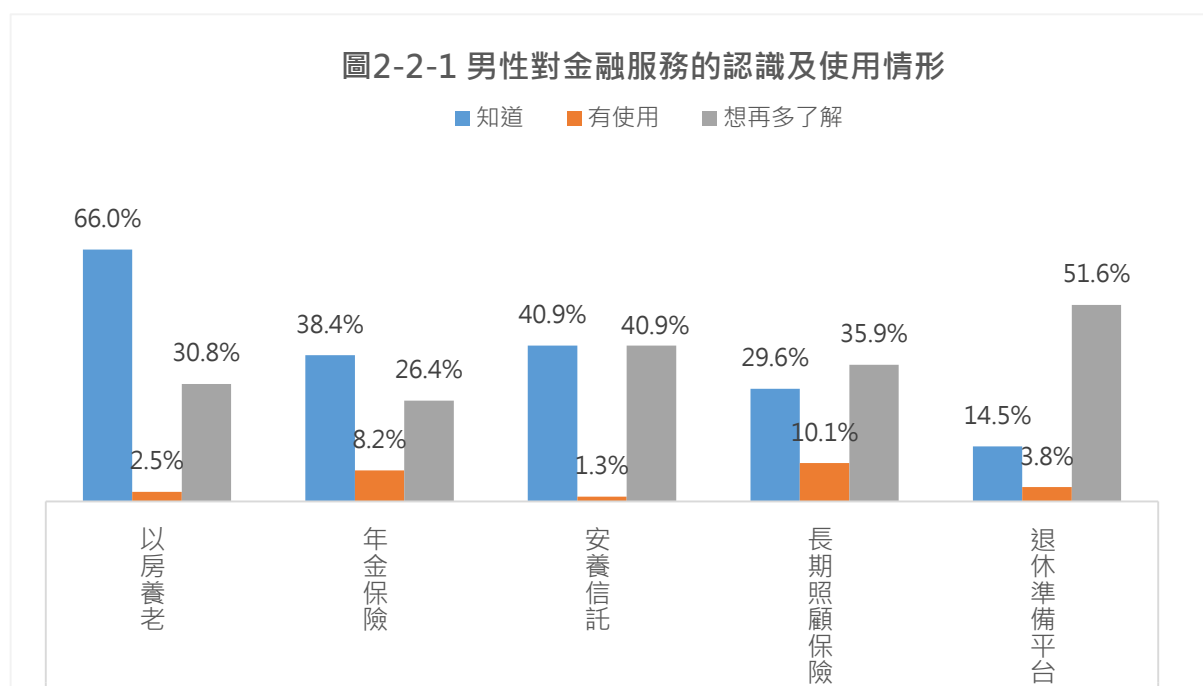
2.1 對金融服務的認識及使用情形落差大



熟齡族最認識的金融服務是以房養老，有 74.8% 的熟齡族知道這項服務，其次為年金保險(46.9%)及安養信託(45.9%)。整體而言，熟齡族高齡相關金融服務的認識程度偏低，仍有推廣空間。

金融服務的「認識」和「實際使用」之間也存有落差，例如雖然有 74.8% 的受訪者知道以房養老服務，但實際使用者僅有 2.7%。使用率最高的則是保險類，例如長期照顧保險(17.2%)及年金保險(15.2%)，可能因為保險是大眾較熟悉的金融商品，因此熟齡族更容易理解與使用。

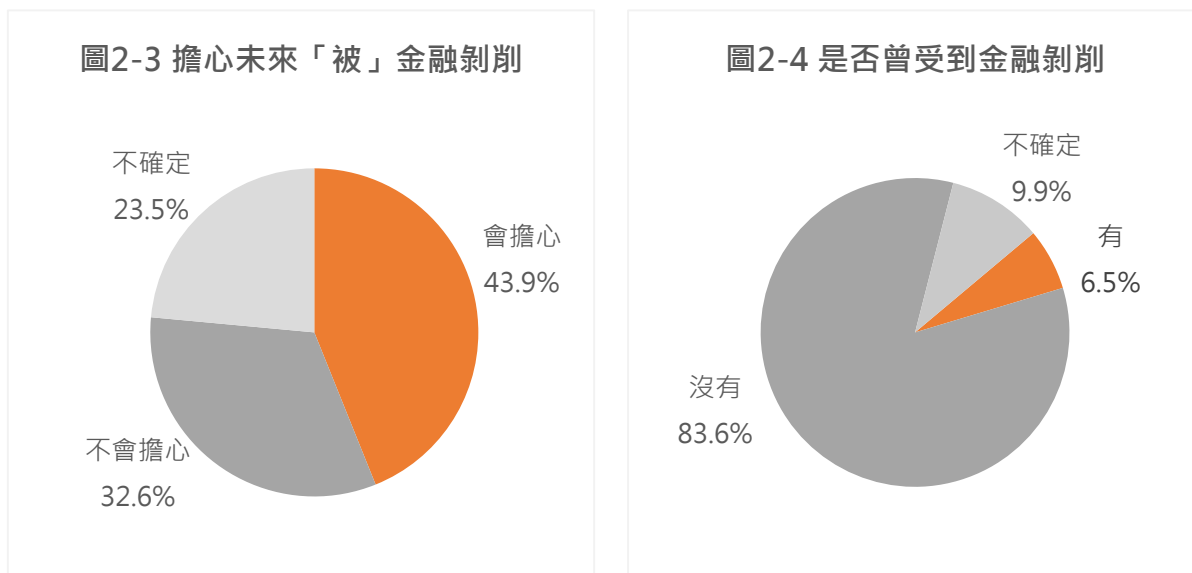
2.2 不同性別，偏好使用不同類型的金融服務



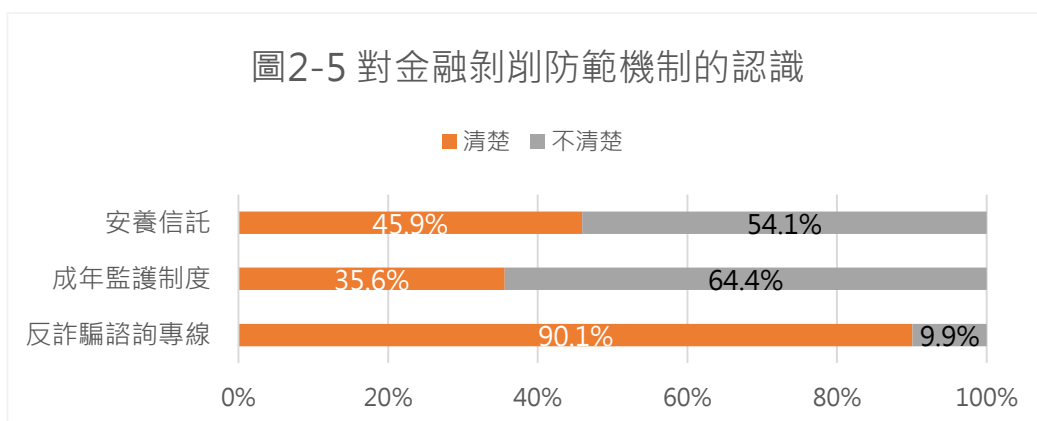
調查發現不同性別有著不同的金融服務偏好，男性期待多加了解投資型的金融服務，例如退休準備平台(51.6%)、安養信託(40.9%)；女性則期待優先了解長期照顧保險(39.4%)，其次才是退休準備平台(36.4%)及安養信託(35.1%)，對年金保險的興趣也比男性高(女性 33.5%、男性 26.4%)。

2.3 擔憂金融剝削及詐騙，防範制度認識不足

「金融剝削」是指照護者、受託人或其他個人透過詐欺、非法、未經授權或不當行為剝奪他人之利益、資源及財產，以獲取個人收益，例如詐騙、誘騙不當投資、受脅迫而改變保險金受益人等等，是高齡者經濟安全的重要議題。



調查中 43.9%的熟齡族擔心自己遭遇金融剝削，6.5%已有被金融剝削的經驗。



熟齡族對金融剝削的防範機制並不熟悉，知道安養信託的僅 45.9%、知道成年監護制度的僅 35.9%。雖然有 90.1%的熟齡族知道反詐騙諮詢專線是 165，但也發現可能與政府其他專線服務混淆，例如 1922 防疫專線、1966 長照專線或 1999 市民專線。

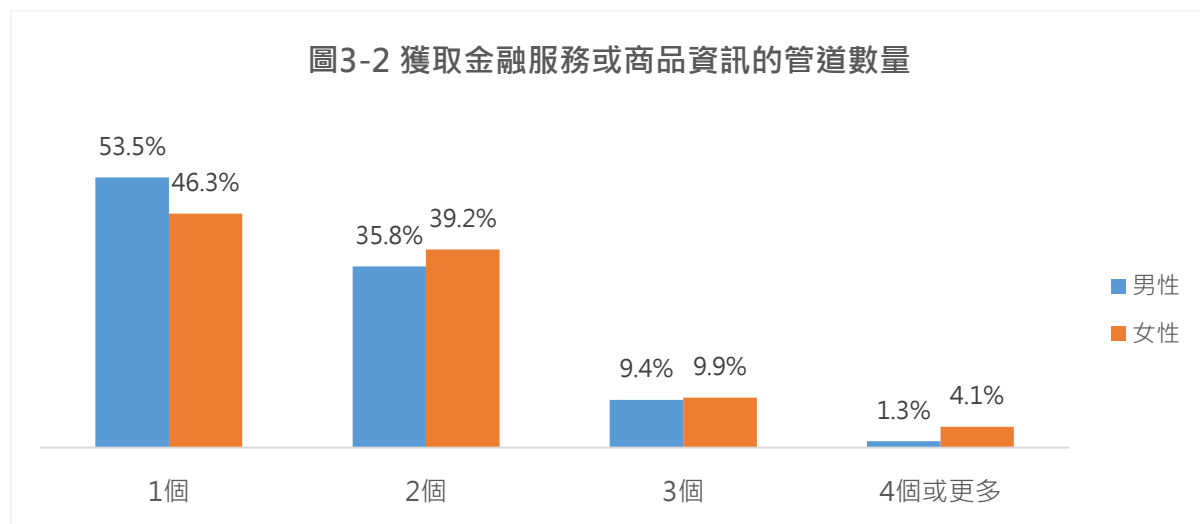
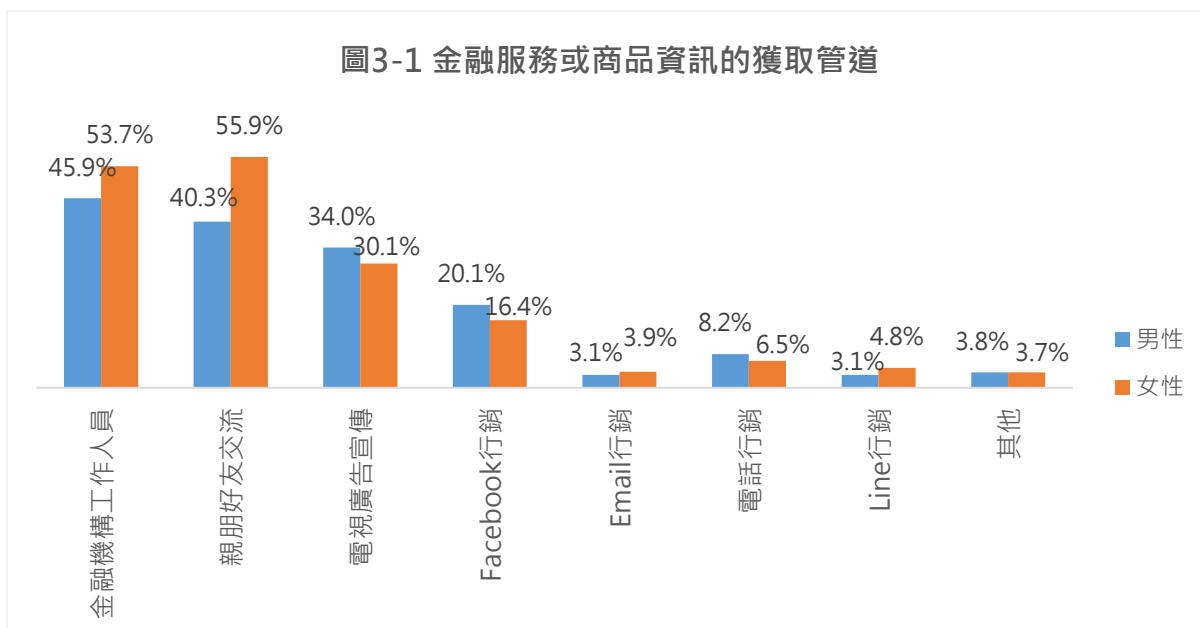
2.4 解方：金融服務要投其所好，強化從「知道」到「做到」

熟齡族對現有的金融服務仍不熟悉，但普遍期待可以多了解一點。建議精細劃分熟齡族的類型及偏好、適用的服務，透過文宣品、講座、諮詢平台等方式，投其所好地引導熟齡族學習金融服務相關知識，進一步建立金融素養。

針對熟齡族對金融商品認知與運用間的落差，建議政府及金融業者可再延伸探討目前熟齡族所面臨的障礙，讓熟齡族可以從「知道」提升到「做到」。例如在近年的推動下，民眾對「安養信託」的接受度已有所提升，但仍不了解詳細的運作內容、擔心收費過高等等，若能提供熟齡族好懂的資訊以破除心中疑慮，並結合各行各業共創全人、彈性的信託服務，有望提升民眾使用意願。

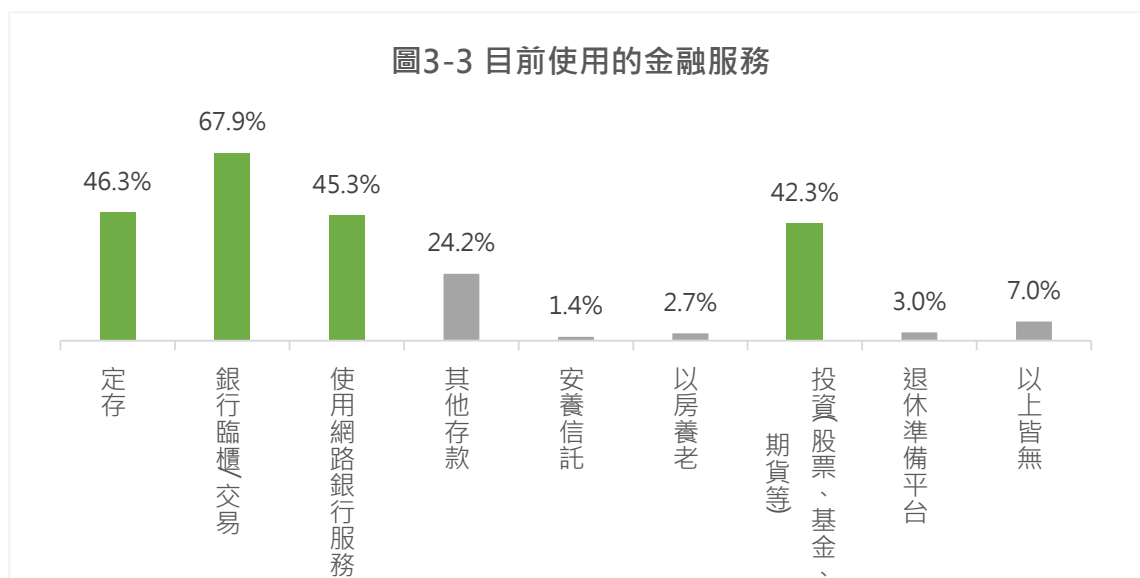
三、金融觀念

3.1 金融服務資訊，常來自金融機構工作人員或親朋好友



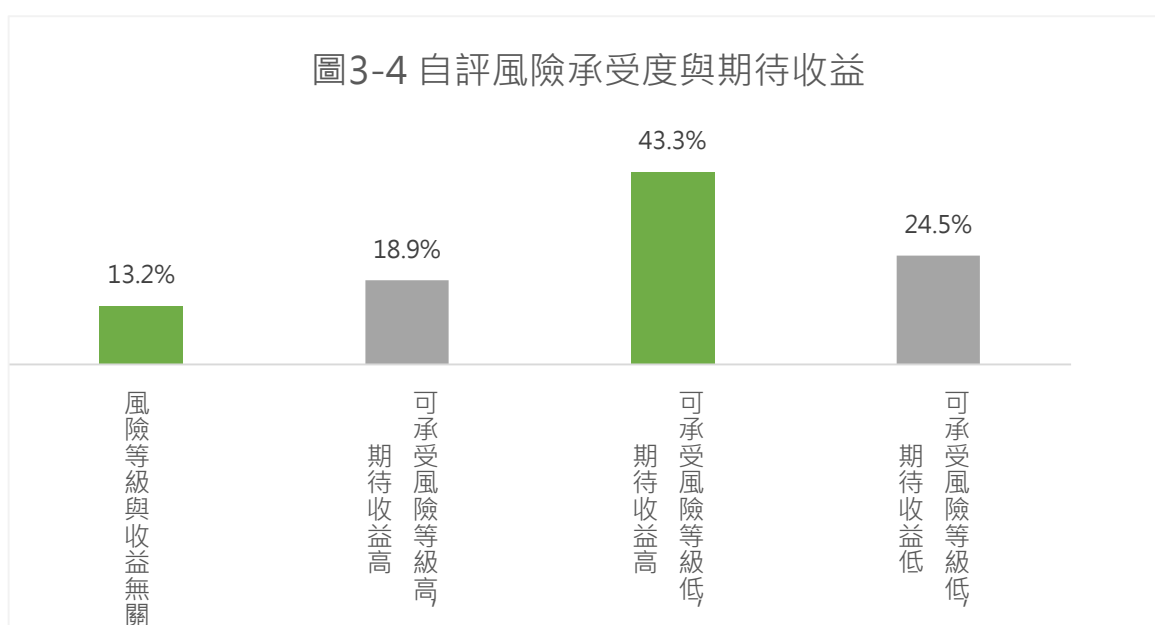
不分性別，獲取金融服務資訊的管道均以「金融機構工作人員」、「親朋好友交流」、「電視廣告宣傳」為大宗。但女性傾向透過實際的人際互動交流，例如諮詢金融機構工作人員及親友，也較傾向尋求多個管道獲取資訊。男性則比女性更關心電視廣告、Facebook、電話等行銷資訊，並且多數僅選擇 1 個訊息來源。

3.2 退休準備平台、以房養老、安養信託等金融服務使用率低



目前使用的金融服務仍以傳統項目為大宗，包含銀行臨櫃/交易(67.9%)、定存(46.3%)、網路銀行(45.3%)及投資(42.3%)為主。近年專為銀髮族設計的金融服務，例如以房養老、退休準備平台、安養信託等等，使用率皆未超過 3%，有待多加推廣。

3.3 對投資風險、收益有錯誤期待，恐易受詐騙



請熟齡族檢視「可承受投資風險等級」與「期待收益」，發現有 43.3%的熟齡族自評為「可承受風險低、期待收益高」，13.2%認為「風險等級與收益無關」，合計高達 56.5%的熟齡族對風險與收益的關係存有不正確的期待，可能使熟齡族容易受到「保證高獲利」的投資型詐騙所吸引，導致財產損失。

3.4 解方：知識就是力量，投資防詐應從金融觀念下手

擁有正確的金融觀念，強化對金融議題的敏銳度及判斷力，可降低遭受金融剝削的風險。調查發現，整體熟齡族的金融觀念都仍需加強，建議政府及金融業者可觀察熟齡族的資訊取得習慣，提供多元的對應措施，例如資訊查閱平台及臨櫃關心服務。

另外，多數熟齡族只有 1 個或 2 個金融資訊來源，若觀念不正確或缺乏判斷能力，可能不小心落入詐騙陷阱。建議熟齡族增加學習金融知識的管道，主動學習、多方查證，提升金融素養。

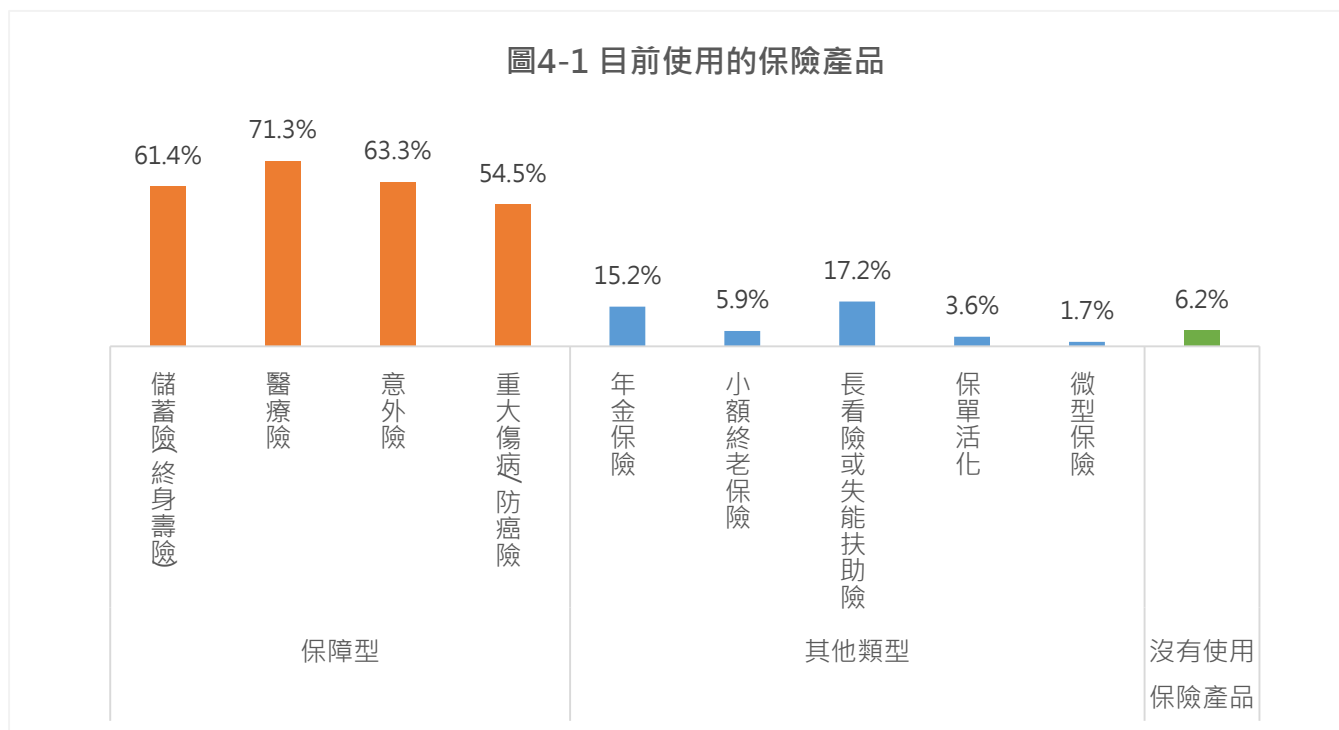
除了觀念導正，亦須鼓勵熟齡族運用信託、意定監護等方式預防金融剝削。目前這兩項服務的使用率都還有成長空間，以信託為例，中華民國信託業商業同業公會統計「高齡者及身心障礙者財產信託服務」自開辦到 2022 年，累積服務人數僅 83,037 人，「預開型安養信託」則在 2021 年受益人數達到 14,011 人⁴，相較台灣熟齡、高齡總人口數仍有極大差距。建議熟齡族在努力準備退休金的同時，也要思考退休金該怎麼花、怎麼管理，善用各項工具保護自己的老本。

⁴ 各項信託服務累積人數資料，引用自中華民國信託業商業同業公會統計，網址：<https://www.trust.org.tw/tw/old-disability>。

四、保險觀念

4.1 保障型保險使用率高，亦關心長看險、失能扶助險及年金保險

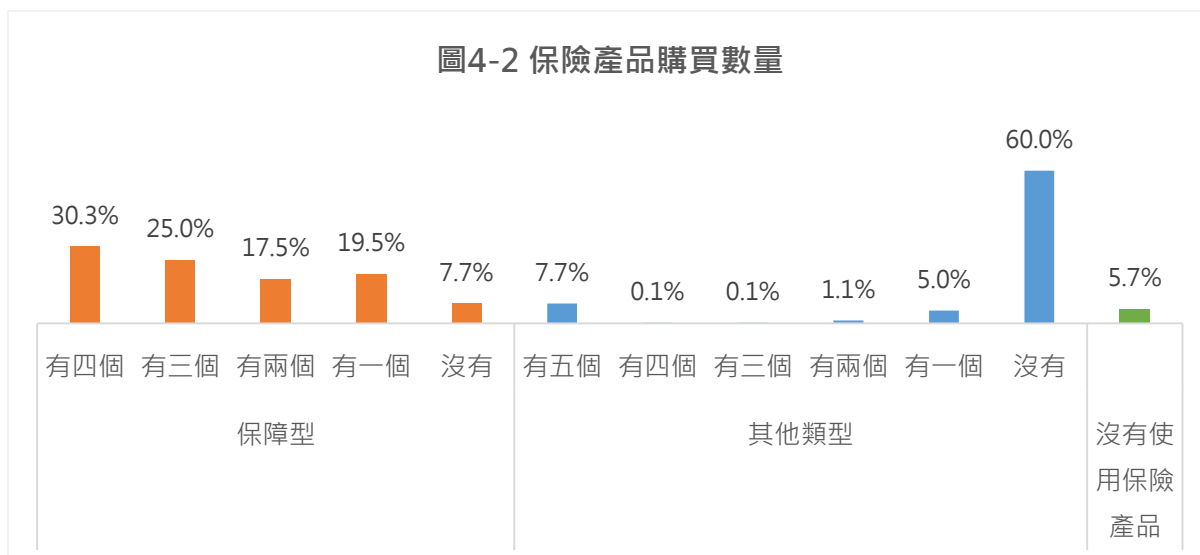
依據財團法人保險事業發展中心資料，「保障型保險」是保險規畫裡最基本的保障，使個人或家庭風險能分散及管理，項目包含終身或定期壽險、意外險及醫療險。中心建議民眾應以「保障型保險」為基礎，再規劃其他類型等保險商品⁵。



熟齡族對「保障型保險」的產品使用率最高，特別是醫療險高達 71.3%，其他類型則以長看險或失能扶助險(17.2%)、年金保險(15.2%)的使用率較高，另外有 6.2%的熟齡族沒有使用保險產品。

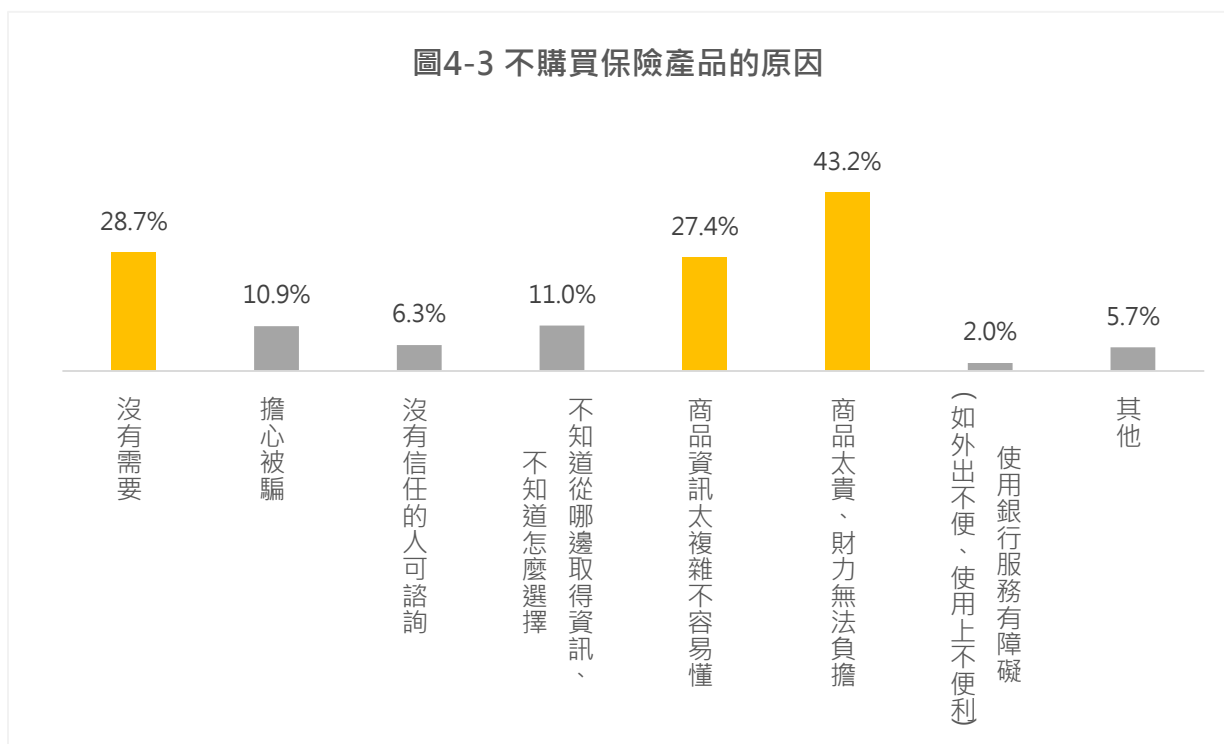
⁵ 保障型保險資料引用自財團法人保險事業發展中心網站，網址：<https://www.tii.org.tw/tii/insurance/insurance7/>。

4.2 保險規劃完整度不足，僅 30%有完整規劃



分析熟齡族保險產品使用情形，僅 30.3%有完整投保「保障型保險」四大類型商品（包含終身或定期壽險、醫療險、意外險、重大傷病及防癌險）。不完整的保險規劃，使熟齡族未來可能因風險事件而陷入經濟困窘，成為退休生活的隱憂。

4.3 無法負荷、觀念不足，限制熟齡族投保



熟齡族不購買保險的原因以商品太貴、財力無法負擔(43.2%)為大宗，顯示目前保險產品與熟齡族可負擔保額間存有落差。另外也發現熟齡族對保險的觀念仍有待提升，例如 28.7%認為不需要保險、27.4%認為商品資訊太複雜不容易懂、10.9%擔心被騙。熟齡族對保險資訊的取得管道也存有可改進之處，仍有 11.0%不知道如何取得資訊或做出選擇，以及 6.3%沒有信任的人可諮詢。

4.4 解方：好保、可負擔的產品，簡單易懂的保險觀念及規劃服務

從過去民眾認為購買保險是觸霉頭、多此一舉，但現在國人將保險視為一種投資工具，顯示民眾對保險的接受度提高，卻未必對保險有正確認知。建議持續加強熟齡族的保險觀念，了解保險對風險規避、降低受風險事件影響的重要性，並建議提供更便捷的保險規劃協助工具，例如友善熟齡者的保險試算網頁、AI 業務員、保單諮詢與健檢服務等等，讓熟齡族可以快速、直覺地依經濟能力與風險缺口選擇保險產品。

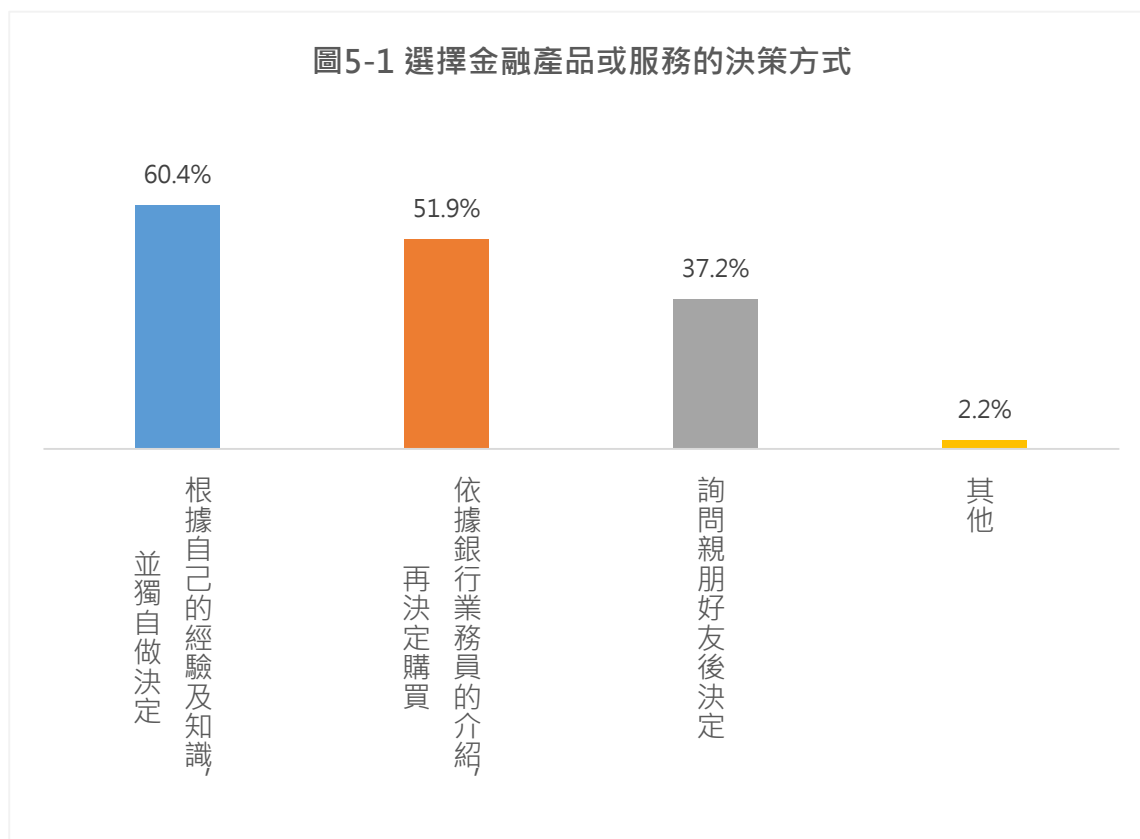
在鼓勵熟齡族運用保險產品的同時，也應提供適合熟齡族的產品及服務流程，例如提供熟齡族可負擔的產品，設計讓熟齡族更好懂、好取得的保險資訊提供方式，以及增加專業人員的引導與協助等等。建議金融業者也能將服務目標調整為更貼近熟齡者，例如鼓勵業務員從追求「銷售總額」轉為追求「風險涵蓋程度」，將自益保險金信託列為加分項目等等，讓整體保險產業更友善熟齡族群，改變熟齡族對保險的觀念及使用意願。

根據財團法人保險事業發展中心資料，2021 年壽險（儲蓄險）解約金高達 9,008 億元⁶，顯示民眾將保險視為中程或短程的投資工具，但在解約之後，該如何運用這筆經費呢？建議金融業者從保險的購買到解約，都提供引導、協助規劃，保障熟齡族未來安養的老本。

⁶ 壽險解約金數據，引用自財團法人保險事業發展中心網站，保險財務業務統計之「人身保險業務統計」，網址：
<https://www.tii.org.tw/tii/information/information1/000007.html>。

五、購買行為

5.1 最常依自身經驗判斷、銀行業務員介紹決定購買



熟齡族選擇金融產品或服務，通常根據自己的經驗及知識來獨自決定(60.4%)，其次為依據銀行業務員介紹決定(51.9%)。

圖5-2 不同學歷的金融產品/服務決策方式

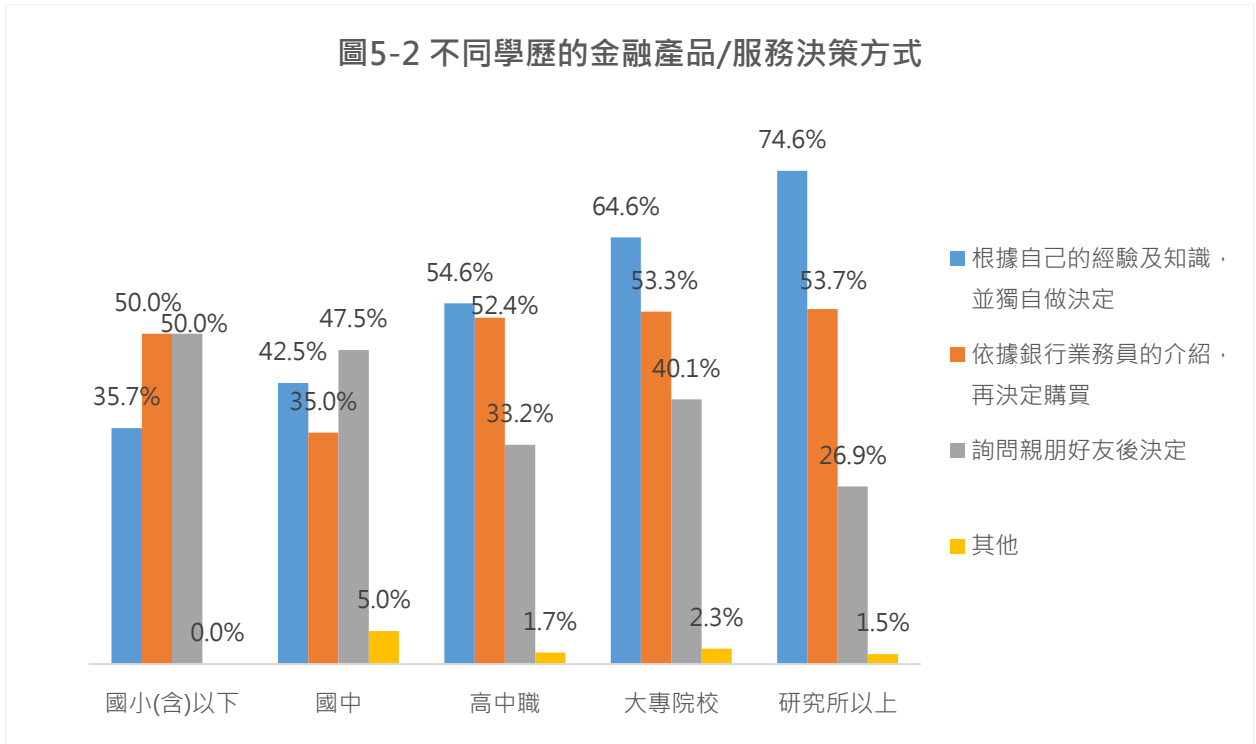
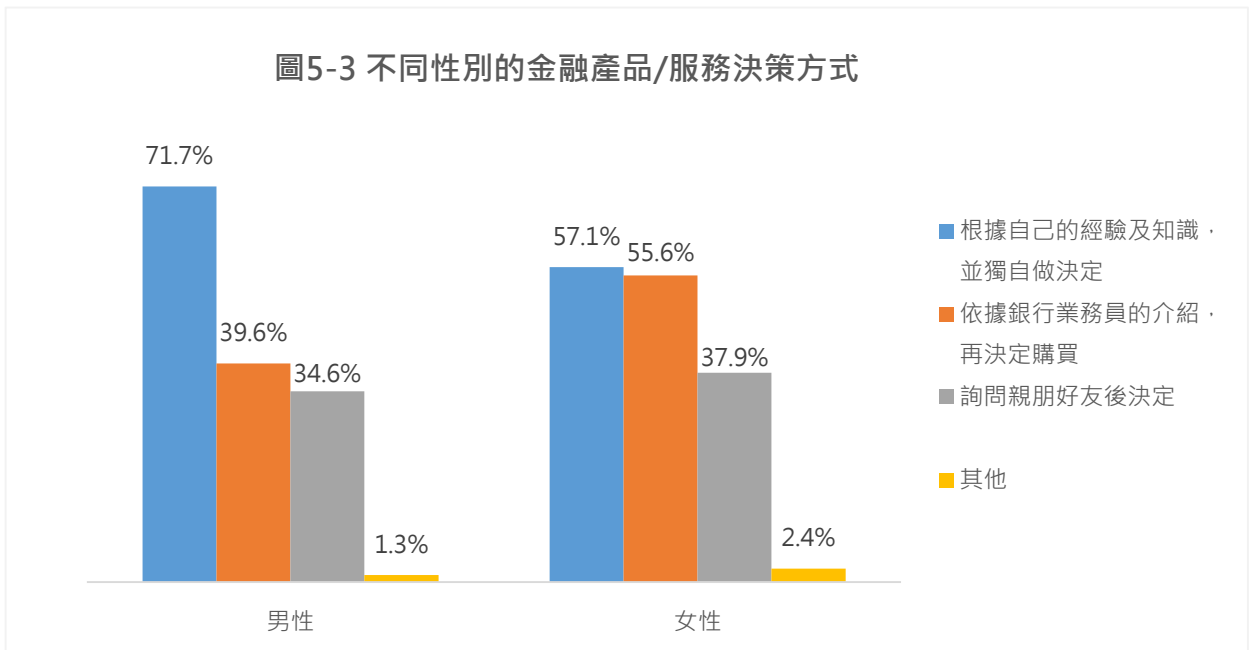


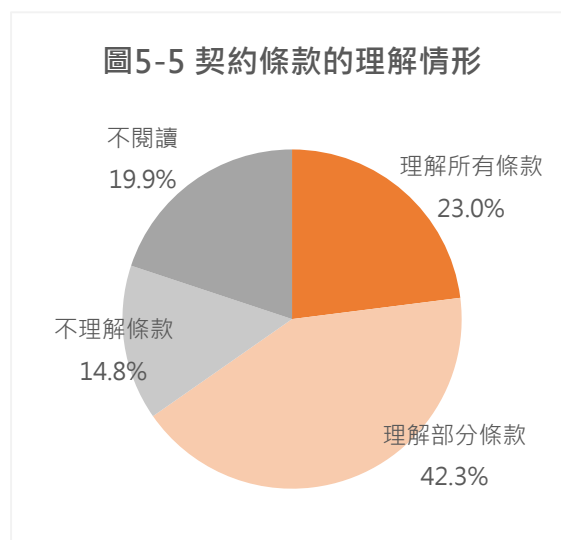
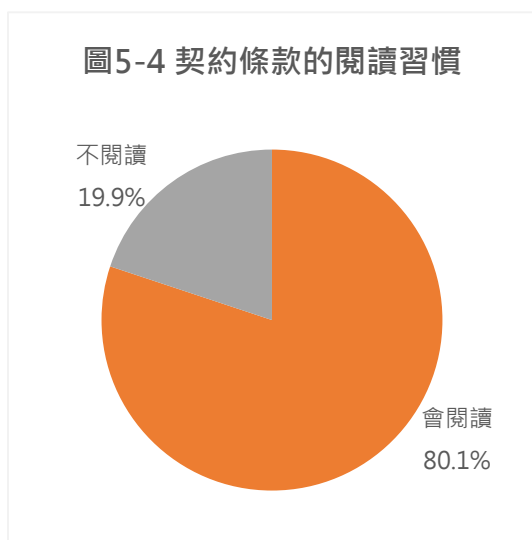
圖5-3 不同性別的金融產品/服務決策方式



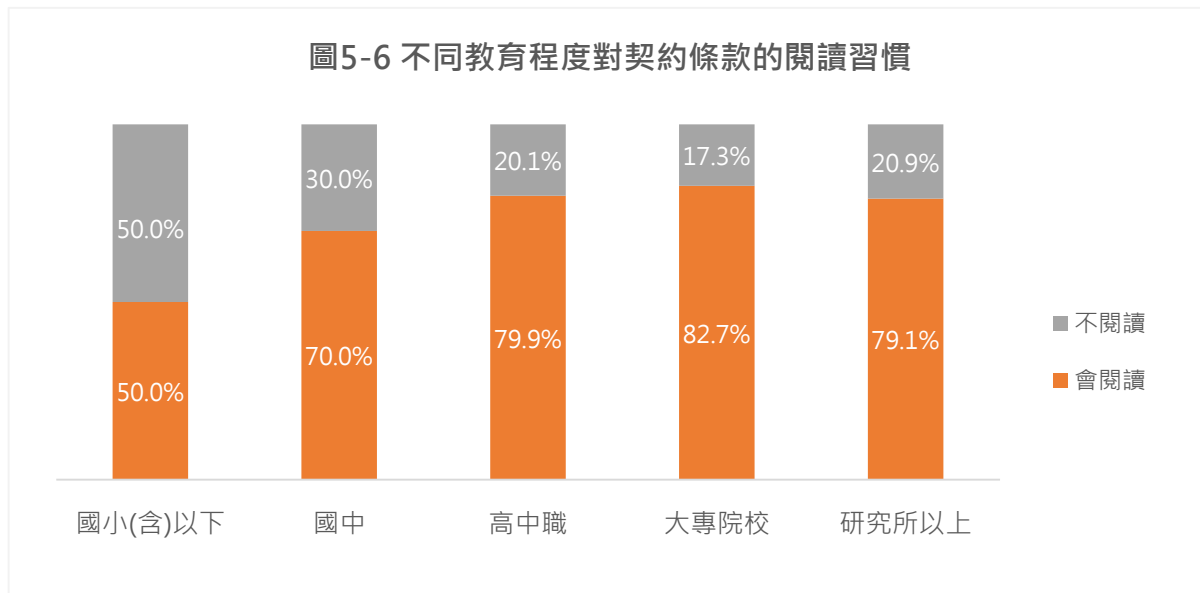
決策模式會受到教育程度⁷及性別影響。教育程度越高越傾向自行決定，反之則傾向諮詢銀行業務員或親友；男性比女性更傾向自行決定，女性則更有意願參考他人意見。

⁷ 本次調查未依教育程度分層抽樣，應用時請留意樣本誤差。

5.2 雖然會閱讀契約條款，卻無法完全理解內容

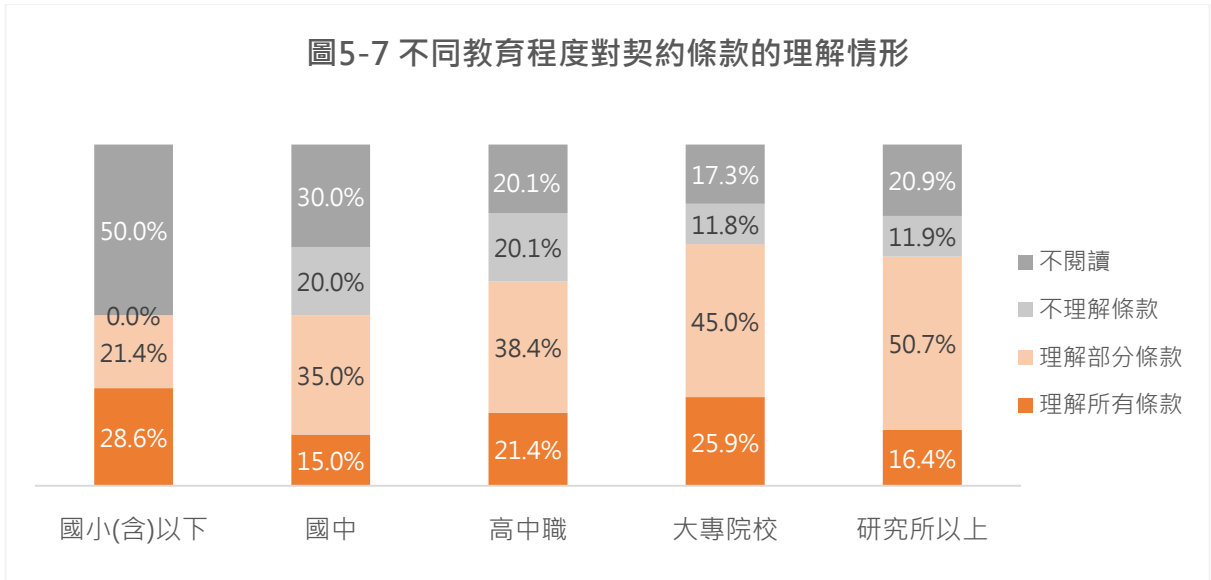


80.1%的熟齡族在選擇金融產品或服務時會閱讀契約條款，卻只有 23.0%自認可理解所有條款、42.3%僅可理解部分條款。



調查發現，教育程度會影響閱讀契約條款的意願。國小(含)以下學歷的熟齡族中，高達 50.0%不閱讀契約條款，但高中職以上學歷者不閱讀契約條款的比例則約有 20%。

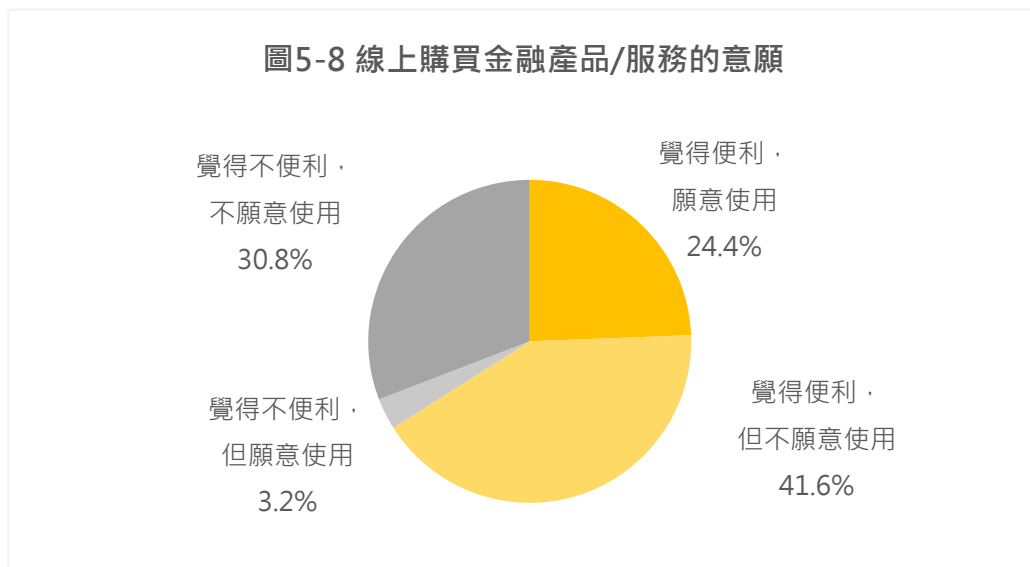
圖5-7 不同教育程度對契約條款的理解情形



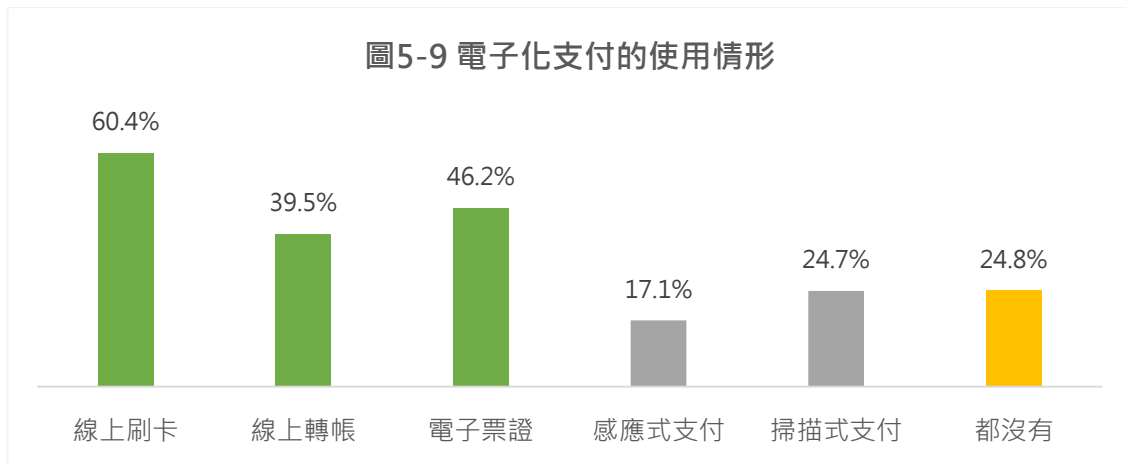
即使高中職以上學歷者有近 80%有閱讀契約條款的習慣，卻不代表能夠理解內容，例如在研究所以上學歷的熟齡族雖有 79.1%願意閱讀契約條款，但能理解所有條款者僅有 16.4%，理解部分條款者則有 50.7%。顯示無論教育程度，熟齡族對於金融產品或服務條款的理解仍需進一步的引導及說明。

5.3 認同線上服務的便利，使用率卻僅約兩成

圖5-8 線上購買金融產品/服務的意願



熟齡族對線上購買金融產品或服務的意願不高，雖有 66%認為線上購買金融產品或服務是便利的，但只有 24.4%願意使用，更有 30.8%的熟齡族認為線上購買不便利且不願使用。



電子化支付的使用則以線上刷卡(60.4%)、電子票證(46.2%)及線上轉帳(39.5%)較多，對於新興的支付方式，例如掃描式支付、感應式支付的使用率落在 2 成左右，另有 24.8%的熟齡族未使用電子化支付。

5.4 解方：加強閱讀條款重點，加入科技輔助及友善服務

在世界衛生組織「2020-2030 年健康老化行動十年計劃 (Decade of Healthy Ageing 2020-2030 : Plan of Action)」⁸當中提到，應提高老年人的金融與數字能力，並透過適當的社會保護，保護老年人免於貧困。顯見高齡者處理自我財務的能力，是邁向健康老化的重要一環。

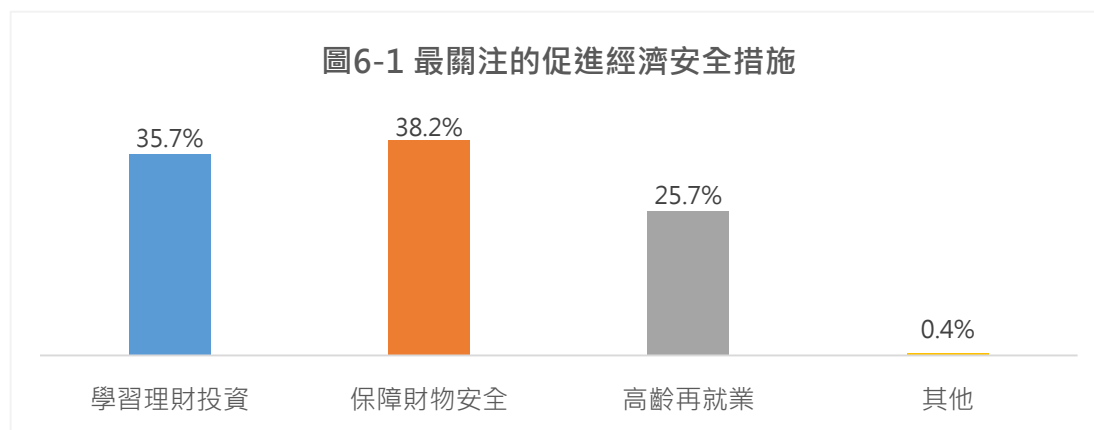
為了提升熟齡族自我金融管理的能力，需要讓熟齡族理解金融服務及產品。調查顯示仍有一定比例的熟齡族沒有閱讀契約條款的習慣、或者有看沒有懂，建議銷售人員可加強說明及引導閱讀，以確保雙方認知一致，提升熟齡族金融素養同時也避免糾紛。

隨著諸多金融服務走向線上化，建議也多多鼓勵熟齡族運用數位金融服務，以利其自主管理財務。雖然許多數位服務都設有友善介面，但熟齡族仍需熟悉及適應，建議增加教學指引、陪伴使用等支持服務。

⁸ WHO 2020-2030 年健康老化行動十年計劃之目標 (Decade of Healthy Ageing 2020-2030 : Plan of Action) · 報告網址：
<https://www.who.int/publications/m/item/decade-of-healthy-ageing-plan-of-action>。

六、對未來金融服務的期待

6.1 最關注「保障財物安全」，「學理財」或「再就業」態度大不同



請熟齡族選擇一項最關心的促進經濟安全措施，38.2%選擇「保障財物安全」，35.7%選擇「學習投資理財」，25.7%選擇「高齡再就業」。

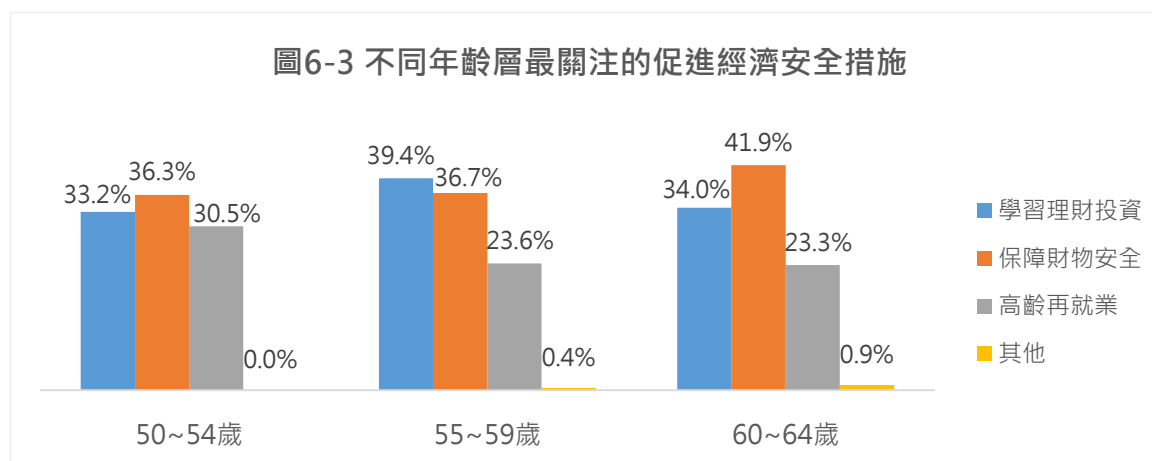
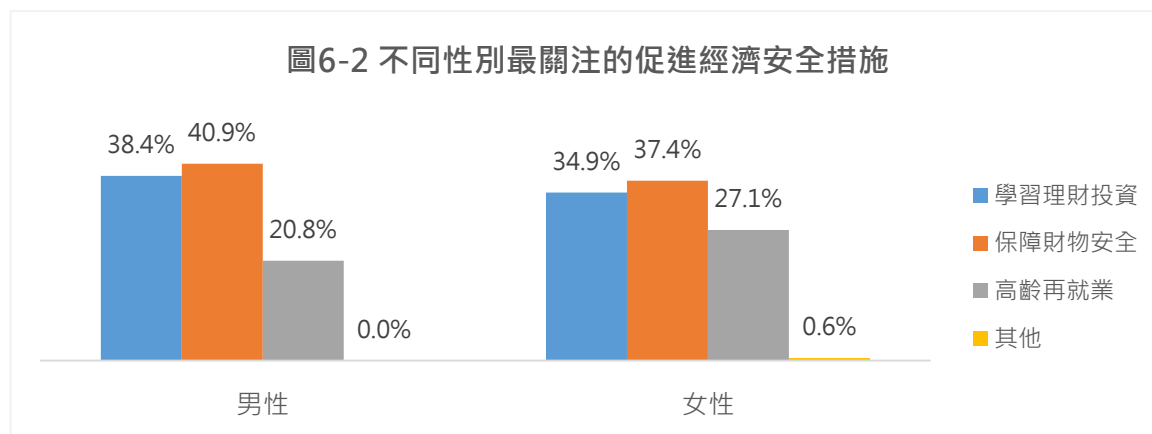
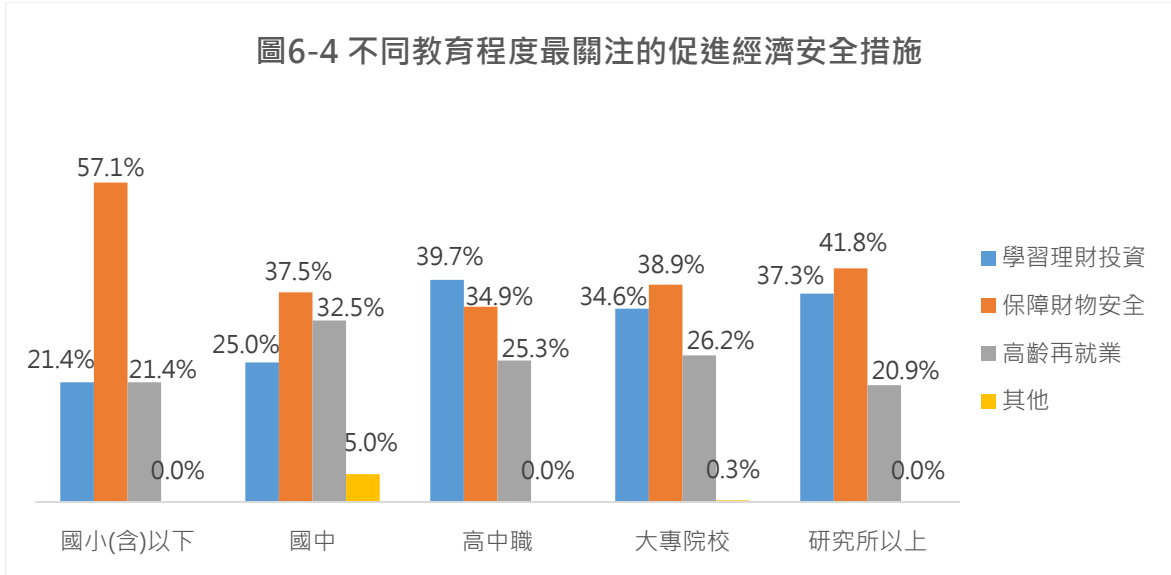


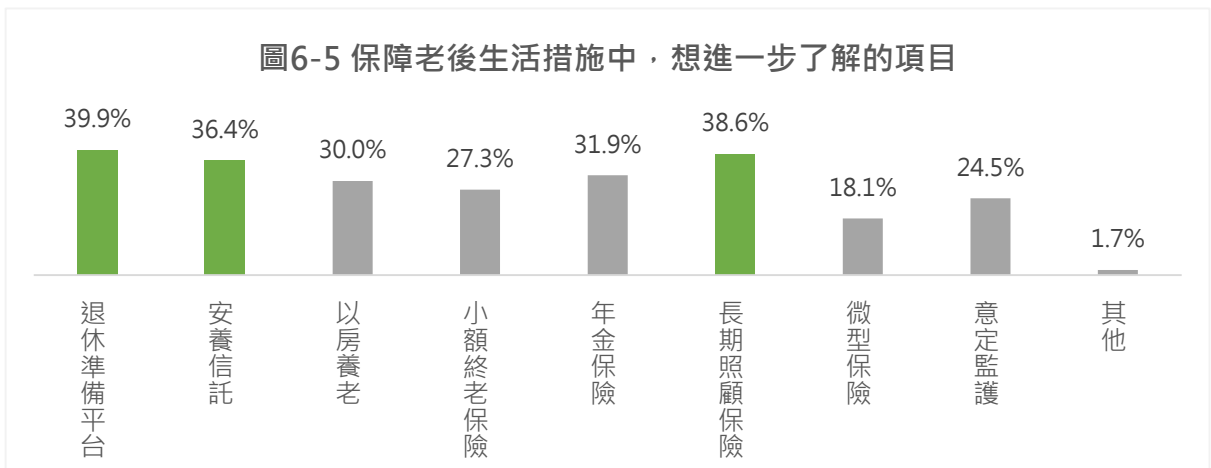
圖6-4 不同教育程度最關注的促進經濟安全措施



熟齡族的選擇偏好受到性別、年齡層及教育程度影響。男性對「學習投資理財」的興趣較女性高，女性對「高齡再就業」的關注程度則較男性高。隨著年紀增加，更關注「保障財物安全」，對「高齡再就業」的關注程度則降低。另外教育程度較高者，關注「投資理財」的比例較高，教育程度為國小(含)以下者最重視「保障財物安全」⁹。

6.2 現有保障老後生活措施中，男性偏好投資理財，女性偏好保險

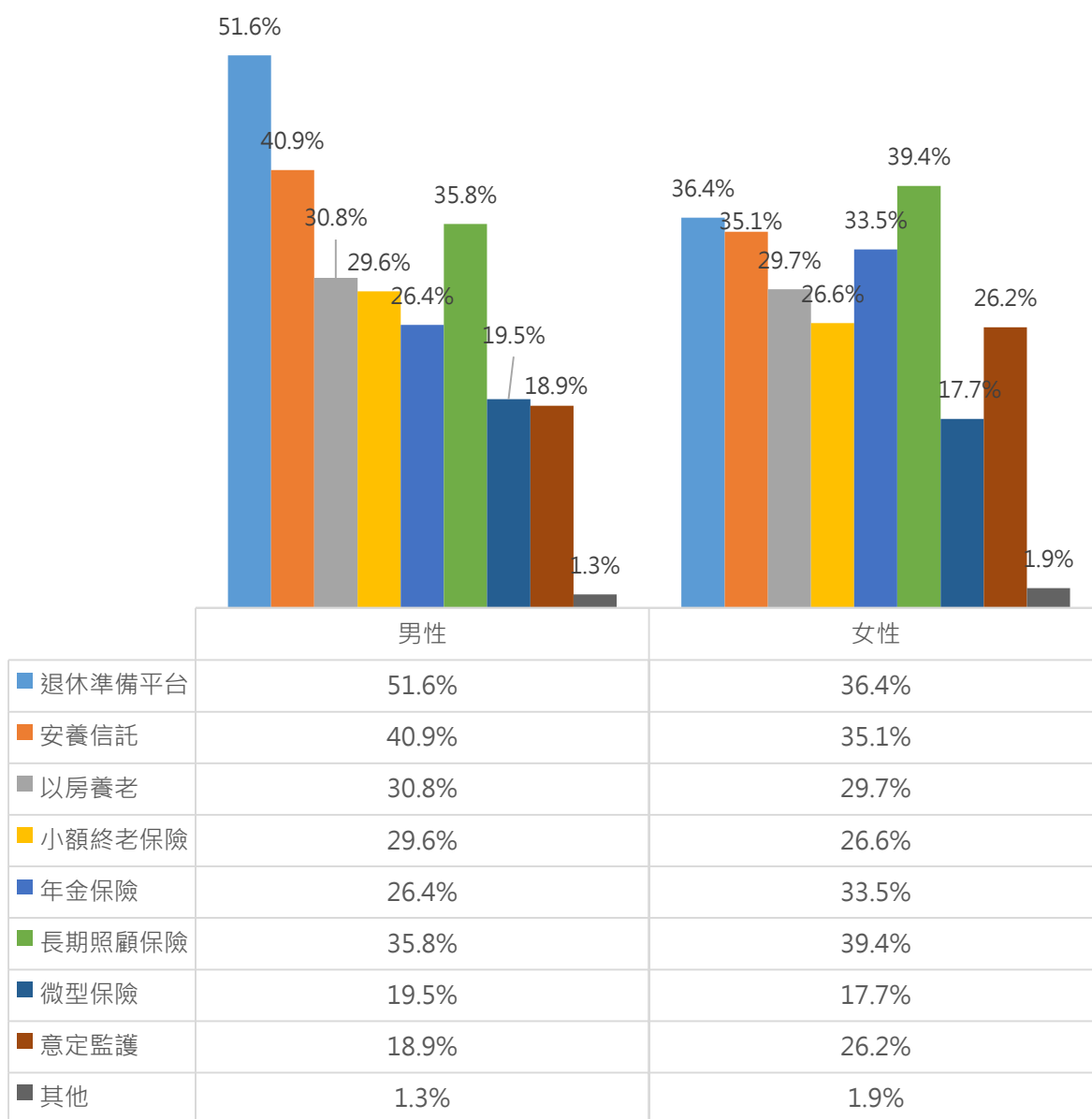
圖6-5 保障老後生活措施中，想進一步了解的項目



若從目前政府與銀行推出的保障老後生活措施中，挑選想進一步了解的項目，熟齡族最有興趣的項目是退休準備平台(39.9%)、長期照顧保險(38.6%)以及安養信託(36.4%)。

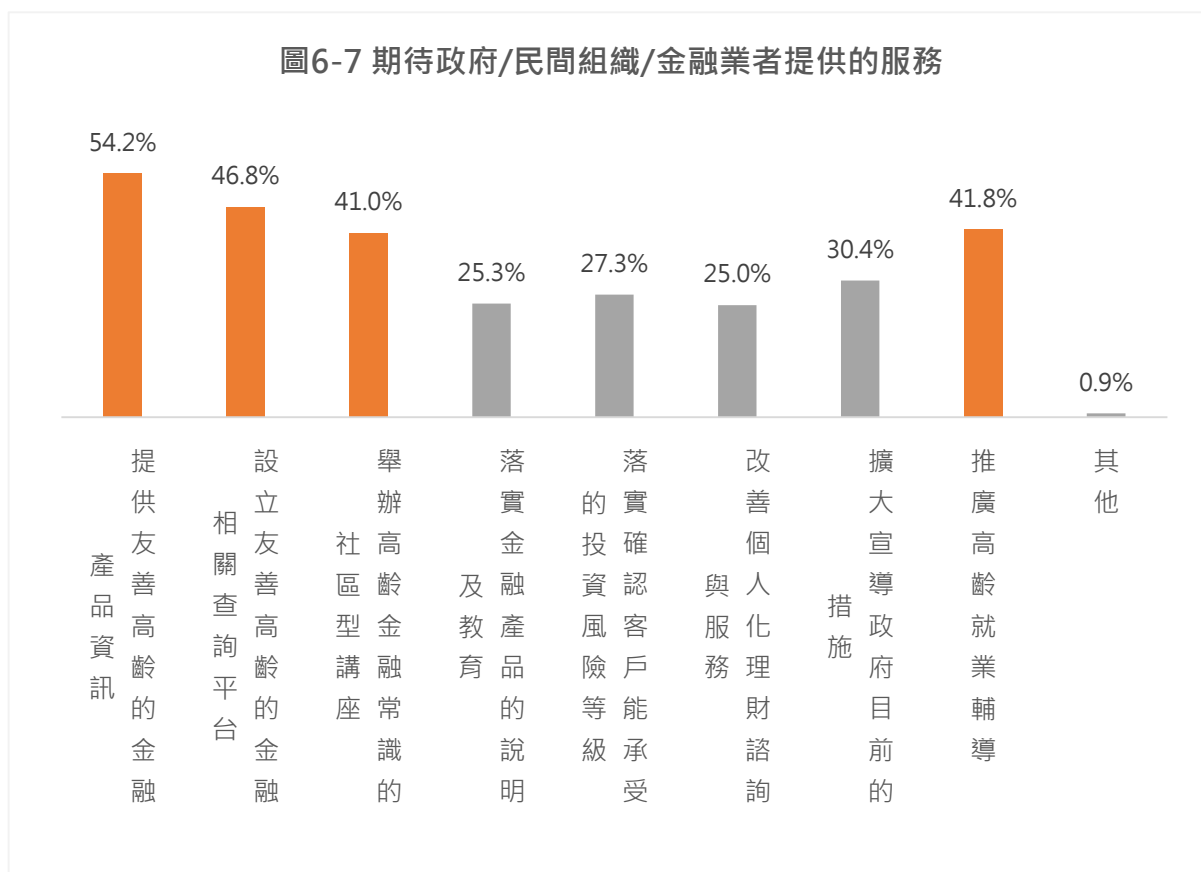
⁹ 本次調查未依教育程度分層抽樣，應用時請留意樣本誤差。

圖6-6 不同性別在保障老後生活措施中，想進一步了解的項目



其中男性較女性關心投資理財類型的服務，例如退休準備平台(男性 51.6%、女性 36.4%)及安養信託(男性 40.9%、女性 35.1%)。女性對保險產品的關注程度較男性高，例如長期照顧保險(女性 39.4%、男性 35.8%)及年金保險(女性 33.5%、男性 26.4%)。

6.3 期待提供資訊及查詢平台，並依熟齡族特質提供多元服務



熟齡族最期待政府、民間組織及金融業者提供的服務項目，首要為「提供友善高齡的金融產品資訊(54.2%)」，其次是「設立友善高齡的金融相關查詢平台(46.8%)」，另外也期待「推廣高齡就業輔導(41.8%)」及「舉辦高齡金融常識的社區型講座(41.0%)」。

圖6-8-1 男性期待政府/民間組織/金融業者提供的服務

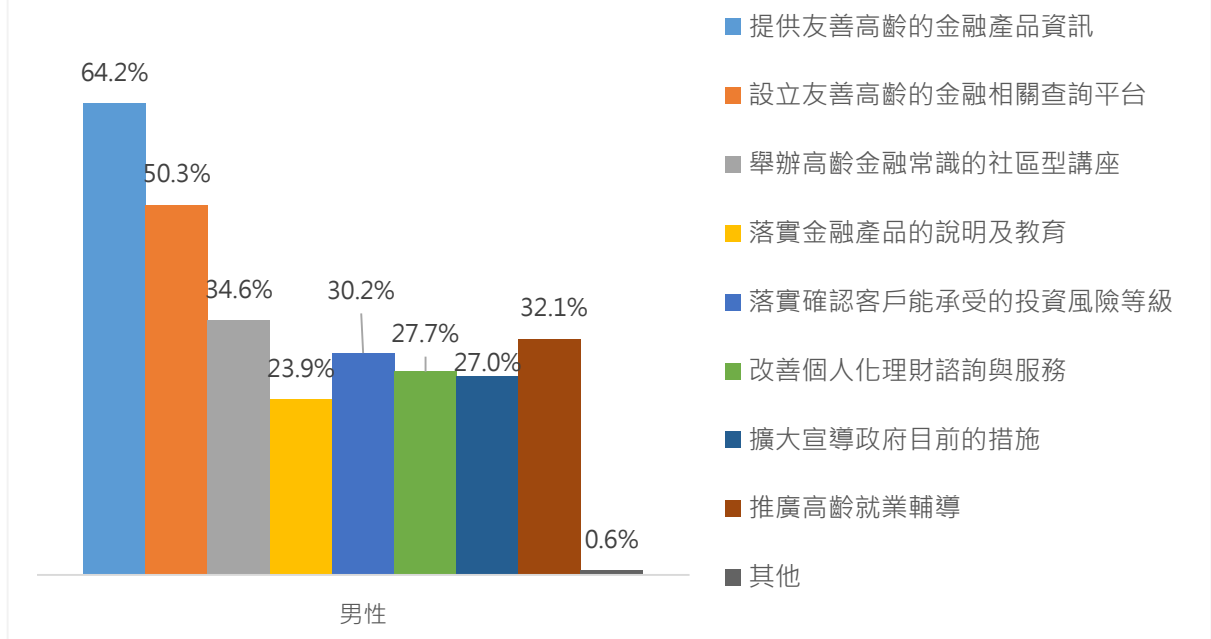
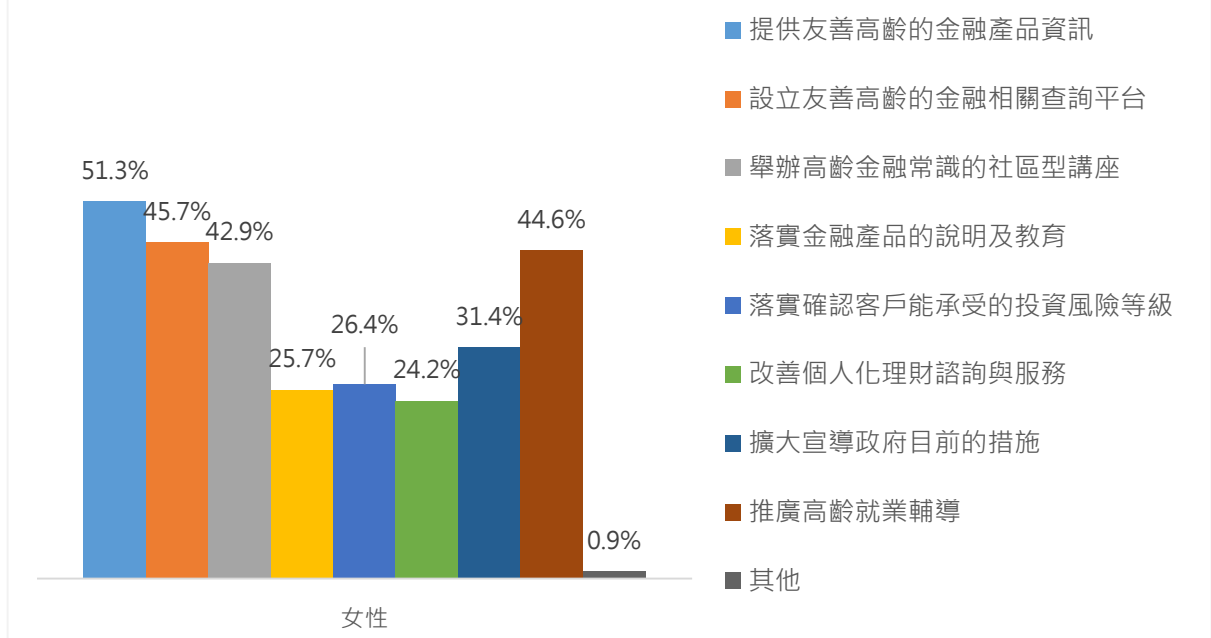
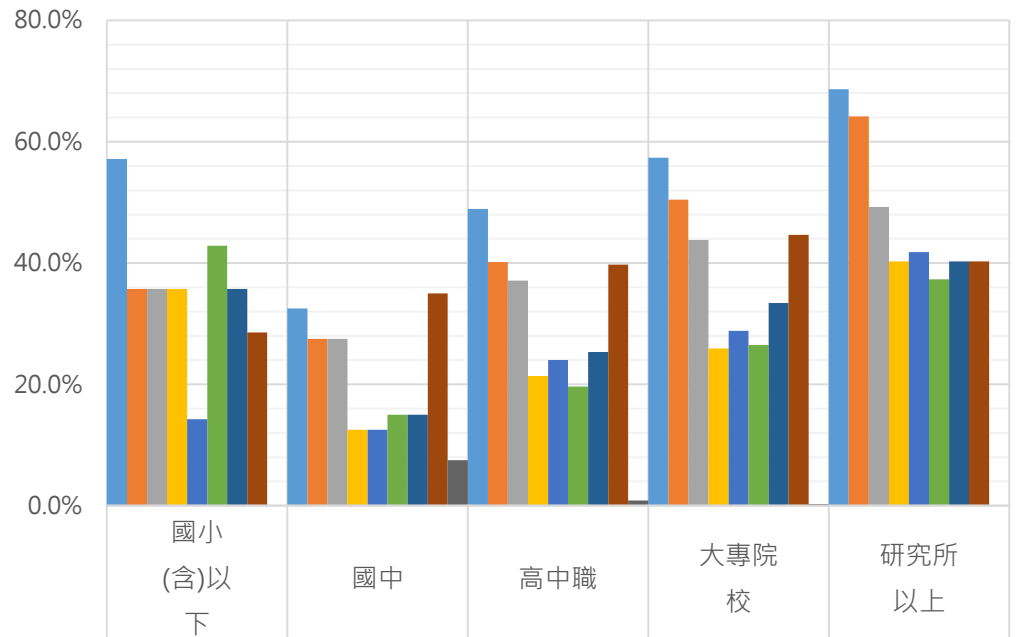


圖6-8-2 女性期待政府/民間組織/金融業者提供的服務



觀察不同性別的熟齡族發現，男性期待提供金融產品資訊(64.2%)、查詢平台(50.3%)，女性雖然對這兩個項目也感興趣，但也相當重視就業輔導(44.6%)及社區型講座(42.9%)。

圖6-9 不同教育程度期待政府/民間組織/金融業者提供的服務



提供友善高齡的金融產品資訊	57.1%	32.5%	48.9%	57.3%	68.7%
設立友善高齡的金融相關查詢平台	35.7%	27.5%	40.2%	50.4%	64.2%
舉辦高齡金融常識的社區型講座	35.7%	27.5%	37.1%	43.8%	49.3%
落實金融產品的說明及教育	35.7%	12.5%	21.4%	25.9%	40.3%
落實確認客戶能承受的投資風險等級	14.3%	12.5%	24.0%	28.8%	41.8%
改善個人化理財諮詢與服務	42.9%	15.0%	19.7%	26.5%	37.3%
擴大宣導政府目前的措施	35.7%	15.0%	25.3%	33.4%	40.3%
推廣高齡就業輔導	28.6%	35.0%	39.7%	44.7%	40.3%
其他	0.0%	7.5%	0.9%	0.3%	0.0%

而分析不同教育背景的熟齡族的服務期待¹⁰，教育程度較高的熟齡族傾向能以各種形式提供資訊，例如產品資訊、查詢平台、講座等等，供其評估規劃；教育程度較低的熟齡族則希望改善個人化理財諮詢與服務，提供金融產品的資訊、說明及教育，使個人能獲得更完整的支持。

¹⁰ 本次調查未依教育程度分層抽樣，應用時請留意樣本誤差。

6.4 解方：熟齡族期待大不同，建議分別設計服務或產品

如同報告前半段的觀察，不同性別、年齡層的熟齡族對金融服務有不同偏好，對資訊取得、購買決策的模式也極為不同，建議提供多元的服務或產品，回應熟齡族的多元差異。

調查也發現教育程度為「國小(含)以下」的熟齡族期待的服務與其他熟齡者不同，雖然本次調查收集到的樣本數有限，仍應關注教育程度對金融服務偏好的差異。台灣自 1968 年推動九年國民義務教育，現在 50~64 歲的熟齡族即是第一波受惠者，但根據內政部戶政司 2021 年人口統計資料，熟齡族中有 5%是國小(含)以下學歷，65 歲以上的高齡者則有 47.8%¹¹。建議體察這群熟齡族、高齡者對金融服務的需求，提供更友善的支持與服務，讓更多熟齡族與高齡者受惠。

¹¹ 各年齡層教育程度資料，引用自內政部戶政司人口統計資料，網址：<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>。

超高齡社會的「經濟安全」建議

因應超高齡社會來臨，熟齡族、高齡者需要的「經濟安全」服務也將大幅成長。本次調查發現現況與未來需求之間存在落差，建議熟齡族及產官學界採取以下行動：

1. 給熟齡族的行動建議

很多人對退休金抱持著「好像不夠，但不敢去想」的態度，可能從來沒有好好估算自己需要多少退休金，對自己目前的財務狀況也甚不了解，並且覺得財務是個人隱私而鮮少尋求他人建議。建議熟齡族調整心態，財務健康也是老後健康的一環，務必重視並及早採取行動。

建議熟齡族先充實自己的金融知識，可從瀏覽政府提供的退休準備相關網站、參加講座、閱讀媒體資訊開始，建立對金融資訊的判斷能力。針對個人的退休金準備，則需要思考目前退休金有哪些來源、預估未來花用金額，認識自己的退休金缺口有助降低內心的恐懼感，並且可以了解自身需求，進一步規劃風險規避或拓增資金來源。

除了準備足夠的退休金，也要思考這筆錢未來怎麼花、怎麼管理。近年政府及金融業者都有提出適合退休族的服務，例如意定監護、微型保險、預開型信託等等，可以多加利用。

2. 給金融業者的行動建議

熟齡族預估未來收入減少、支出增加，要再購買金融產品常會感到有壓力，或者因過去金融產品門檻較高，而認為金融商品高不可攀。建議多多推廣平價、適合熟齡族的產品，讓更多人能夠受惠於金融業者的專業。

除了推出適合熟齡族的金融商品，也需要搭配適合熟齡族的資訊分享方式。調查發現熟齡族並未掌握退休金融服務的最新資訊，或者對金融產品一知半解，甚至尚未建立正確的理財觀念。建議金融業者調整資訊呈現方式，友善熟齡者閱讀及理解，並且提供熟齡友善網站、線上諮詢、友善櫃台等多元管道，便利熟齡族用自己喜歡的方式獲得資訊。

要讓熟齡族跨過對購買金融商品的障礙，並能從「知道」到「做到」退休金融規劃，有賴金融服務體系的引導與支持。建議業者能從顧客使用流程的角度，打造有溫度的服務，支持熟齡族依自己的想法規劃及安排財務。

3. 給學界的行動建議

預估未來金融服務的客群會有許多熟齡族或 65 歲以上高齡者，建議學界啟動相關研究，深入了解其需求，協助產業界設計更貼近熟齡與高齡族群的服務。除此之外，在培育未來金融人才時，應提升對熟齡與高齡族群的溝通能力，並了解該族群的期待與需求，讓未來人才提早為超高齡社會做好準備。

4. 給政府的行動建議

政府單位應重視高齡者自我財務管理的權益，高齡者不是被動接受服務的對象，而是具有自主性的族群。應協助熟齡族與高齡者能有足夠的知識與技能，並打造友善的服務環境，支持他們為自己的經濟安全採取行動。

建議關注高齡族群金融素養的提升，並透過政策引導業者提供適合熟齡族、高齡者的服務，例如增加中高齡就業機會以豐富退休金來源、鼓勵開辦平價多元的金融產品、拓展信託服務、推動友善櫃台、發展熟齡族群適用的 AI 服務等等。在金融科技 Fintech 的浪潮下，熟齡族群雖然「人手一機」，卻不一定有能力使用數位金融服務，為避免因數位落差而遭到排擠或忽視，建議應保障熟齡族有充足、多元的服務管道。

亦建議政府單位建立適合高齡族群的諮詢平台及紛爭解決機制，讓熟齡族與高齡者在遇到金融問題時，有一個友善、公正的管道能提供協助。高齡族群在使用公部門資源時常常擔心要寫很多表單、往來於多個單位之間、聽不懂法規等等，因此不敢使用政府服務。如果能以更貼近熟齡與高齡者的模式溝通，提供個案管理式的陪伴、友善諮詢專線、單一式窗口等服務模式，讓公部門服務令人信賴又好親近，將會是熟齡族與高齡者經濟安全的重要支持。

回應熟齡族與高齡者需求，弘道老人福利基金會期待能與各界攜手合作更多具體行動，提升民眾老後生活的經濟安全，幫助更多長者邁向自主、尊嚴、安心又精彩的老後生活，若您對這份報告想進一步交流或討論創新服務，歡迎與我們聯繫！

附錄、調查對象樣態

樣本特性		樣本數	占比
性別	男性	159	22.81%
	女性	538	77.19%
年齡	50~54 歲	223	31.99%
	55~59 歲	259	37.16%
	60~64 歲	215	30.85%
教育程度	國小(含)以下	14	2.01%
	國中	40	5.74%
	高中	229	32.86%
	大專院校	347	49.78%
	研究所以上	67	9.61%
居住區域	北部	247	35.44%
	中部	237	34.00%
	南部	195	27.98%
	東部及離島	18	2.58%
婚姻狀況	已婚	509	73.03%
	離婚	60	8.61%
	分居	5	0.72%
	喪偶	41	5.88%
	未婚	82	11.76%
子女數	無子女	130	18.65%
	1 位子女	98	14.06%
	2 位子女	310	44.48%
	3 位子女以上	159	22.81%

樣本特性		樣本數	占比
工作狀況	未退休仍在職	301	43.19%
	已退休全職再就業	16	2.30%
	已退休兼職再就業	81	11.62%
	退休	173	24.82%
	家管	126	18.08%
家庭收支狀況	尚有餘	278	39.89%
	收支平衡	309	44.33%
	常有不足	110	15.78%

發行單位：財團法人弘道老人福利基金會

贊助單位：台北富邦銀行

協力專家：吳蕙菱 台北富邦銀行資深副總經理

官承儒 財團法人金融消費評議中心副處長

鄭堯任 朝陽科技大學銀髮產業管理系助理教授

(依姓名筆劃排序)

執行團隊：李若綺 林博樺 周雨潔 王楷棋 林竺瑩 林筱凡 巫棋霖

連絡地址：台中市西區民權路 234 號 3 樓

連絡電話：04-22060698

出版日期：2023 年 2 月 21 日

主辦單位  弘道老人福利基金會

贊助單位  台北富邦銀行