

## 推動永續發展情形

項目	制度與措施及履行情形
環保	<p>台灣人壽以「低碳領航與永續經營」與「賦能共好與價值創造」做為永續雙主軸，致力於推動「降低營運碳排，攜手供應商轉型」之環保議題。本公司依循母公司中信金控環境永續政策成立台灣人壽環境永續推動委員會，於 106 年起陸續推動 ISO14064-1 溫室氣體盤查，114 年持續完成全據點查證；持續取得「ISO 50001 能源管理系統」與「ISO 14001 環境管理系統」認證作業。</p> <p><b>1. 【邁向減碳淨零目標】</b></p> <p>本公司遵循母公司中信金控環境永續政策及目標，金控母公司於112年通過科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 審核，以110年為基準年，至124年範疇一、二較基準年減少63%。本公司每年定期追蹤、揭露減碳目標執行成效，後續持續推動耗能設備汰換 (如更換LED燈具、冰水主機、逐步汰換老舊空調設備) 及評估購買再生能源，以實際行動推動業務低碳營運，邁向低碳轉型，展現集團將2050淨零碳排目標納入長期永續發展之決心。</p> <p><b>2. 【資源再生與廢棄物減量】</b></p> <p>本公司配合園區減廢作業，針對每日便當餐盒及垃圾嚴格落實分類回收，以減少廢棄物之產生；另持續執行辦公室廢棄文件及倉儲到期文件回收再利用作業，由文件銷毀回收廠商將公司廢棄及到期文件裁碎後由紙廠再製為再生紙。</p> <p>本公司使用電子公文系統，公文電子化已達100%，經電子簽核發文比例達99%；事務機器皆使用可回收之碳粉匣。</p> <p><b>3. 【推動供應商減碳 落實綠色採購】</b></p> <p>為落實環境永續理念及履行企業社會責任並降低供應鏈的ESG風險，本公司訂有「供應商管理原則」，做為篩選及管理供應商之原則與方向，同時依循永續採購精神，制定「永續採購管理手冊」及「供應商永續管理程序」，將供應商人權、環境保護及勞工安全列為重點關注議題，優先選購考量環境、人權及公平交易之產品與服務，強化與供應商之溝通，期許供應商能共同實踐永續採購願景，並續於2025年取得ISO 20400永續採購認證。此外，本公司優先採購符合環保標章、節能標章、省水標章、綠建材標章、碳足跡標籤、能源之星及泛歐森林驗證 (Programme for the Endorsement of Forest Certification, 簡稱PEFC) 等環保認證商品，114年綠色採購總額逾新臺幣7千萬元，主要綠色採購項目包含資訊設備、印刷品、事務機租賃、交通運具、綠建材、環境部所認列之環保餐廳消費及租賃非認列範圍之綠色產品。在地採購供應商100%，進一步降低運輸過程所產生的溫室氣體排放。同時為展現本公司推動環境永續共好社會之決心，與國內社會創新組織合作，獲「2025年Buying Power社會創新產品及服務採購獎-卓越領航獎」殊榮，以及第一屆TOPS台北好購採購獎-「銀獎」肯定。</p> <p><b>4. 【氣候變遷因應】</b></p> <p>本公司於內部規範明確定義氣候變遷風險，並辨識出立即性極端氣候事件、長期性氣候變遷</p>



現象、政策法律、技術轉型、市場偏好等風險因子。另參考國際間氣候相關機會因子，透過與外部顧問的討論與評估、酌參國內外研究報告並延續先前鑑別出的重大機會點，自身相關投融資金額及執行成效後，聚焦於三個機會面向：氣候相關保險、低碳產業資金與永續投資市場，並向下深化對應業務發展類別的機會管理。

依據年度鑑別氣候變遷風險結果，選取風險因子影響顯著者，發展情境分析方法學，並進一步分析衝擊影響。

### 5.【推動內部碳定價】

集團為及早因應碳稅/碳費或碳交易對本集團投融資業務之財務影響，自 108 年起即將影子碳價格(Shadow Price)納入投融資組合的情境分析財務評估，並據此檢視集團商業模式與業務策略是否具備因應氣候風險之韌性。參考由全球各國央行和金融監管機關所成立的綠色金融體系網路(The Network for Greening the Financial System, NGFS)發布的氣候變遷情境設立碳價格，觀察到全球各區域於 139 年時點的碳價均較 119 年大幅提升，但不同區域間因為國家經濟承受能力與執行淨零排放步調有所差異，因此各區域碳價格攀升幅度有所不同。參考 NGFS 的預估值，以\$1.54 美元至\$1,042 美元為每噸碳價，作為評估與管理投融資對象的碳風險，未來將持續關注國內外碳價機制的變化及時調整。

## 社區參與

### 1.【祖孫三代健走】

- **14 年跨代健走 驅動全齡健康**：101 年首創「祖孫三代健走」，以「家庭支持力量」推動健康自主管理。111 年導入 SROI ( Social Return on Investment，社會投資報酬率)，完成全台首本家庭健走報告書，發現參與者在健走後明顯感受生理健康，亦可有效促進跨世代對話，落實「共融共好」願景，讓祖孫三代健走成為每年固定的家庭團聚日；此外，為擴大影響力，運用台灣人壽獨創數位健康管理工具 TeamWalk APP，跨越時空限制促進全齡健康，虛實整合、建立線上線下普惠健康生態系。114 年近 1.3 萬人次參與。
- **串連關鍵夥伴 落實教育平權**：連續 3 年與臺北市立動物園合作，將健走升級為多元教育平台，結合不同領域合作夥伴，包括文山一分局、中信銀行及台灣人壽防詐特攻隊宣導反詐、中信反毒教育基金會的仿真毒品氣味體驗、台灣人壽數位健康管理工具 Teamwalk APP 教學、中信產險的保險新知與風險管理觀念、永續夥伴木酢達人的循環永續教育等多元新知，讓民眾在寓教於樂中無痛學習。
- **整合內外資源 擴大社會影響力**：公益大使阿 Ken 與中信集團體育大使（包含職棒、成棒、電競及啦啦隊等），發揮跨世代社群號召力，驅動利害關係人參與，並提供公益專車接送與一對一志工陪伴服務，賦能文山區老人服務中心的獨居長輩、南港久如社區及中華基督教救助協會的陪讀班小朋友、新北市智障者家長協會的慢飛天使及照顧者們走向戶外，不僅落實健康促進，更具體倡議「健康平權」，確保弱勢族群享有尊嚴、平等的社會參與權利。

### 2.【推動不老棒球】

攜手弘道老人福利基金會推動不老棒球，鼓勵長輩健康促進，並讓不老球員化身偏鄉少棒隊



一日教練，創造高齡新價值及促進跨代共融，114 年近 1,300 人次參與。

社會  
貢獻

### 1. 【TeamWalk 守護職場及地球健康】

台灣人壽長期推動健康職場，首創手遊型「TeamWalk 職場健康管理 App」提供企業健康管理及數位團險服務，業界首創結合團體健康外溢保險商品，推出獨家手遊型「TeamWalk 職場健康管理 APP」，提供企業健康管理及事後團險服務，激勵企業員工養成運動好習慣。每年更透過舉辦健康企業大賞活動，鼓勵企業客戶響應健康職場，114 年共有 135 家跨域企業、超過 5,800 人組隊線上健走，全年累積走出逾 150 億步，參與人數、步數雙雙刷新前一年紀錄。台灣人壽攜手獲獎健康企業及「臺灣山林復育協會」，讓步數變大樹，114 年以「億步 1 樹」號召企業攜手種下 150 棵樹苗，為地球永續保險，賽事舉辦四年來已為地球種下 370 棵樹，透過協會進行的臺灣淺山天然植群復育計畫，本公司為大肚山種下原生樹種，守護重要的生態系、幫助森林恢復。

### 2. 【守護生物多樣性】

(1) 攜手中信集團成員與台江國家公園簽署合作備忘錄，共同投入棲地治理、友善魚塭、保育陸蟹和守護指標性瀕危物種黑面琵鷺等行動。

- 守護瀕危黑面琵鷺：黑面琵鷺是臺灣濕地生態健康的指標物種，中信集團成員參與發報器追蹤計畫，監測其遷徙路線、棲地利用等，並串聯在地漁民推動臺灣首例公私協力營造的「保育共生地」( Other Effective Area-Based Conservation Measures, OECM )，莊中慶總經理親自參與，實踐企業對自然資本保育的具體承諾。
- 推動友善魚塭：提升漁民認同與生態價值，擴增友善棲地面積，讓私人魚塭成為人、魚、鳥共好的永續棲地
- 護送陸蟹降海釋幼：兇狠圓軸蟹在食物鏈中扮演關鍵角色，中信集團成員共同認養台江陸蟹熱點，在陸蟹繁殖季前先進行棲地淨灘，同步執行監測調查、夜間巡護與交通管制，以降低路殺風險，守護陸蟹降海釋幼之路。

(2) 攜手中信集團成員支持蘭陽博物館「鯨靈·淨零」教育特展，探討海洋藍碳、碳循環、鯨豚保育、海洋永續等主題，喚起社會對海洋保育的重視。

### 3. 【臺灣高齡社會退休生態調查暨贏領金融論壇】

為掌握國人樂退關鍵變數，109 年與政治大學建置全臺首個「臺灣高齡社會退休生態指標」，追蹤「退休信心」、「退休充裕」與「退休生活滿意」三大指數，連續五年發布「臺灣高齡社會退休生態觀察指標調查」。面對 114 年調查反映出的「退休信心」與「退休充裕」雙降警訊(「退休信心」降至 55 分，「退休充裕」更下探至 59 分，創歷年新低)，論壇以「國際貿易變局下的退休新布局」為主軸，匯聚國際貨幣基金組織 (International Monetary Fund, IMF) 前經濟學家艾西亞 ( Alicia García-Herrero ) 及國內金融監理、學術權威，跨界交流高齡財務與醫療保障，期望健全全民退休準備，落實普惠金融的永續影響力。

### 4. 【樂齡友善調查暨論壇】



長期關注樂齡健康，連續四年舉辦「樂齡友善調查暨論壇」，114年以「運動友善」為主軸，發現國人健康意識抬頭，卻有逾三成熟齡族運動量不足，陷於「散步即運動」的觀念，面臨老後健康「危肌」。為讓國人建立正確的健康資產觀念，邀請總統府秘書長潘孟安、臺北市政府副市長林奕華、台灣人壽總經理莊中慶、國際老人福祉科技學會 (International Society for Gerontechnology, ISG) 榮譽主席瓦普·泰帕爾(Vappu Taipale)及緯創醫學等跨域專家，提出樂齡友善運動解方，以科技驅動健康，呼籲大眾精準養肌，助攻樂齡人生。

### 5. 【擴大助學金申請資格 發揮以人為本的利他精神】

長期關懷保戶學子，89年迄今，每年提供保戶子女獎助學金，獎學金以鼓勵學子敦品勵學，助學金則涵蓋微型保單、身故及失能、罹患重大疾病等申請理賠之保戶，114年更放寬「助學金」申請資格，新增新住民保戶或其子女，其中助學金申請人數約9%是新住民。

### 6. 【推廣全齡防詐觀念 強化全民識詐力】

持續強化各界識詐、堵詐、防詐能力，在公司內部，推動「防詐·從家開始」員工家庭防詐連署活動，讓員工以易懂方式將防詐觀念帶回家庭，擴大防詐保護範圍，更跨界整合資源，從董事到高階主管共同參與，攜手公部門、學校、媒體及NPO組織合作共築防詐生活圈，讓學童、青壯年到高齡皆能掌握最新詐騙手法，強化防詐意識。同時，更在自有大樓、洲際球場、大巨蛋球場（中信兄弟主場）播放防詐歌曲MV《天天都是防詐天》觸及約600萬人次。

## 社會服務

鼓勵員工以實際行動投入公益，114年舉辦多元公益志工活動，服務遍及全臺，活動內容涵蓋健康促進、偏鄉與弱勢關懷、守護生物多樣性與環境保育等，結合本業和SDGs永續發展目標，114年完成13場次，276人次參與，參與時數逾1,740小時。包括：

### 1. 【健康促進】

陪伴中華基督教救助協會、臺北市文山老人服務中心、南港久如社區發展協會及新北市智障者家長協會，近160位弱勢長幼及身心障礙者健走，提升其社會參與機會、促進跨代共融。

### 2. 【偏鄉與弱勢關懷】

- 與畢嘉士基金會合作，陪伴日照中心失智失能長者輕旅行，透過跨代互動，鼓勵長輩多參與社會活動，並攜手屏東縣警察局傳授最新識詐反詐小撇步，提升其詐騙警覺性，共同守護財產安全。
- 協力中華基督教救助協會「1919食物銀行」，發放物資包與年菜給臺北、臺中1,462戶弱勢家庭，助其度過困境。

### 3. 【守護生物多樣性】

- 攜手中信集團成員投入台江國家公園棲地治理永續行動，台灣人壽莊中慶總經理率志工前往台江城西防風林，清除海漂垃圾，提供「濕地清道夫」—兇狠圓軸蟹安全的孵育棲地，亦化身義交進行夜間交管，引導母蟹順利橫越道路、降海釋幼。
- 為抑制外來種入侵對原生生態的威脅，協力荒野保護協會清除五股濕地165公斤「綠



	<p>癌」小花蔓澤蘭，剷除後精煉再製成驅蚊液，不僅創造「綠癌變綠金」的循環價值，更成為祖孫三代健走的報到禮，以創新巧思提醒大眾重視生物多樣性。</p>
<p><b>社會公益</b></p>	<p><b>1.【微型保險大傘 守護弱勢族群】</b> 104 年起透過保費捐贈為弱勢族群撐起風險大傘，114 年捐贈原住民彩券販賣人員職業工會全國聯合會、社團法人嘉義市福安王爺慈善會、社團法人中華基督教救助協會、嘉義縣樸仔媽微型利他慈善會、財團法人陽光社會福利基金會以及中華民國無喉者復聲協會等 6 個社福單位的受扶助對象基本保障，近 8.7 萬人納保，榮獲金融監督管理委員會微型保險「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」。</p> <p><b>2.【挽袖捐熱血】</b> 連續 13 年攜手「臺灣血液基金會」，號召同仁與民眾挽袖捐血，至今累計募逾 4.7 萬袋熱血。114 年擴大深化捐血行動，鼓勵同仁參與「造血幹細胞捐贈驗血建檔」，擴大國內骨髓配對資料庫，為血液疾病患者點燃重生契機。</p> <p><b>3.【屏東偏鄉到宅沐浴 「澡」回幸福與尊嚴】</b> 106 年起攜手畢嘉士基金會共同推動屏東偏鄉到宅沐浴服務，以「到宅沐浴車」前進失能者家中為他們沐浴，讓他們能好好洗澡，提供溫暖支持和幸福感。114 年服務共 1,248 人次，超過 77% 的服務對象為重度失能者。</p>
<p><b>消費者權益</b></p>	<p>本公司秉持「公平待客原則」，落實「待客如親 始終如一」的理念，提供各類符合消費者需求之保險產品與服務，並遵循外部消費者保護相關法令，及內部「保險商品設計程序」與「商品廣宣管理作業準則」等內部規章，定期查核是否符合訂約公平誠信及注意與忠實義務等原則，並於 DM 揭露利率、費用、風險及相關法令規範等資訊。本公司設置有「金融消費爭議處理委員會」，由總經理擔任主任委員，並由商品精算、銷售通路、通路管理、顧客權益維護之高階主管擔任委員，就重大金融消費爭議案及重大申訴處理作業調整不定期召開會議討論。為持續優化對弱勢、高齡族群的友善服務，針對弱勢、高齡等服務指標訂定年度目標，並定期追蹤，以監督金融友善服務執行狀況。</p> <p><b>1.【0800 服務專線及文字客服 服務不打烊】</b> 為提供完善的保戶服務，特設客戶服務專線 0800-099850 及文字客服提供各項諮詢服務，也可透過客服信箱表達相關意見。</p> <p><b>2.【多元申訴管道 保障客戶權益】</b> 官方網站揭露多元的申訴管道，且設立專責處理單位，以透明的申訴管道，提供有效申訴處理，以維護客戶權益。</p> <p><b>3.【滿意度電訪 落實金融友善】</b> 重視客戶的聲音，進行客戶滿意度調查，包括繳費服務、契約變更服務、臨櫃服務、0800 客服專線、理賠服務等 5 大服務面向，進而瞭解客戶需求與期待。</p> <p><b>4.【完善公司治理 資訊透明公開】</b> 於官方網站設置各項商品及服務等專區，遵循資訊公開管理辦法，落實資訊揭露之透明化。</p>



	<p><b>5.【持續 NPS 調查 優化客戶體驗】</b></p> <p>為落實以客戶為中心的企業文化，傾聽客戶聲音，本公司導入 NPS ( Net Promoter Score，淨推薦分數) 客戶體驗管理機制，每月針對 11 大客戶旅程進行 T-NPS( Transactional NPS) 調查與分析，主動掌握客戶於各服務的實際體驗。114 年亦新增設「T-NPS 每月分數檢討會議」，針對常見抱怨與關鍵痛點擬定並追蹤優化作為，藉由機制化檢討與透明化管理，努力提升客戶服務品質。每年亦委由第三方市調公司進行 R-NPS ( Relation Net Promoter Score，關係型淨推薦分數) 調查，讓高階管理層得以客觀檢視自身與競品的客戶推薦表現，掌握市場競爭概況，制定策略方向。</p> <p>本公司高度重視客戶體驗，並持續投入資源，為使客戶申訴機制、流程及人員培訓上精益求精，於 114 年 10 月取得驗證機構頒發的 ISO 10002 客訴品質管理系統認證，象徵公司在客戶體驗與信任上建立業界高標準，並持續致力於提供卓越服務。</p>
<p><b>人權</b></p>	<p>台灣人壽致力於創造友善之人權環境，為支持與落實多項國際人權公約，除將多元人權議題納入「員工行為準則」，也遵循集團一致的政策「中信金控人權政策」，此政策參考並支持《聯合國世界人權宣言》、《國際勞工組織工作基本原則與權利宣言》等國際人權公約。針對相關的人權議題，本公司定期評估人權風險程度，並依據評估結果擬定減緩措施與強化補償措施，朝向職場零人權風險的目標努力。</p> <p>本公司給予身心障礙者足額的就業員額。此外，為能有效解決員工於工作上有關個人權益或不公平待遇，致力維護員工公平權益，以創造和諧的工作環境，員工可透過申訴專線、申訴信箱提出申訴；另如相關人員遭遇性騷擾之情事，以優先保護當事人之權益為原則，進行調查處理程序。</p>
<p><b>安全衛生</b></p>	<p><b>1.【成立職業安全衛生委員會 提供安全工作環境】</b></p> <p>台灣人壽由管理階層與勞工代表組成職業安全衛生委員會，監督執行各項安全與衛生工作，定期安排職場巡檢，提供員工安全的工作環境；本公司每半年定期進行各職場環境檢測（包含照度及二氧化碳濃度），檢測結果均符合法規要求，提供同仁舒適之辦公環境；依法每年實施在職同仁一般安全衛生教育訓練課程，114年員工完訓率100%。</p> <p><b>2.【提供多元健促服務 維護員工身心健康】</b></p> <p>為維護員工身心健康，本公司提供優於《職業安全衛生法》規範之定期健康檢查，給予員工公假並安排全臺大型及專業醫療健檢院所，提供員工優質之健康檢查；定期聘請特約醫師至公司進行相關健康諮詢及衛教，以促進員工身心靈之健康；每月提供同仁健康衛教宣導、不定期舉辦健康講座及健康促進活動共295場，目前共有南港總公司等14處職場取得國民健康署健康職場之認證，5處職場獲得體育署運動企業認證。</p> <p><b>3.【通過 ISO 45001 肯定職安品質】</b></p> <p>本公司自2019年起導入ISO45001職業安全衛生管理系統，已續取得總公司、台北分公司、台中分公司及高雄分公司ISO45001職安衛管理系統之認證，並參與職業安全衛生署全國職場安全健康週活動，藉由推動各類職場安全活動提供同仁安心工作之職場環境。</p>



**其他永續發展活動**

台灣人壽自 110 年擘劃出永續雙主軸，為接軌國際永續趨勢脈動、呼應母公司中信金控之永續策略，113 年重新梳理永續策略，秉持中信金控「We are family」的品牌精神，且承接中信金控的六大永續構面，以「低碳領航與永續經營」與「賦能共好與價值創造」做為永續策略雙主軸，完整且精準地聚焦保險業的永續核心價值。雙主軸延伸出八大永續議題，涵蓋誠信經營、資訊安全、低碳投資、創新公益等多元面向，並進一步制定 25 項 2030 年永續發展目標，追蹤與管理各項永續作為，彰顯本公司永續的領導性及未來發展方向。台灣人壽秉持為客戶、員工、股東、投融资對象及社會大眾創造長期利益的決心，積極回應國際永續發展趨勢以及政府永續相關政策推行，並持續參與在環境、社會及公司治理面向的倡議，致力於實踐企業永續發展，擴大台灣人壽的正面影響力。

台灣人壽由董事會擔任永續治理最高指導單位，指派總經理為 ESG 衝擊之管理負責人，並設置 ESG 專責單位，負責統籌永續議題，112 年在高階主管所組成之「保險諮詢會議」下設「永續發展會議」，於會議中監控並督導 ESG 議題執行情形、分享永續趨勢新知，114 年共召開 12 場次永續發展會議、14 案於會議中討論及分享。