

doi:10.3969/j.issn.1672-4348.2019.05.015

互联网保险消费者权益保护路径探析

许新承

(山东大学 法学院,山东 青岛 266237)

摘要: 互联网保险业务存在的双重风险,常导致消费者的知情权、信息安全等权益受到损害,且消费者同时面临维权艰难的问题。应通过强化互联网保险经营者的明确说明义务、完善对互联网保险消费者信息安全的立法保护、构建多元化的互联网保险纠纷解决机制等径路,加强对互联网保险消费者权益的保护。

关键词: 互联网保险;知情权;信息安全;维权

中图分类号: D923

文献标志码: A

文章编号: 1672-4348(2019)05-0494-06

A probe into the path of protecting the rights and interests of consumers in Internet insurance

XU Xincheng

(Law School, Shandong University, Qingdao 266237, China)

Abstract: Internet insurance consumers' rights and interests, such as their right to learn the truth and their information security, tend to be damaged because of the business's dual risks, and they also have difficulty in the process of rights protection. The protection of the rights and interests of Internet insurance consumers should be reinforced by strengthening the obligation for Internet insurance operators to make their specifications more clearly, improving the legislative protection of Internet insurance consumers' information security, constructing a diversified Internet insurance dispute resolution mechanism and so on.

Keywords: Internet insurance; right to learn the truth; information security; rights protection

2012 年至今,随着互联网技术与保险行业步入深度融合阶段,互联网保险市场日趋繁荣。据微保联合腾讯用户研究与体验设计部发布的《2018 年互联网保险年度报告》显示,我国互联网保民数量已超过 2.2 亿,保单数量更是在 5 年间增长了 18 倍。相较于传统的线下保险业务,互联网保险业务因其高效、便捷、场景化、低成本的特点和优势而受到消费者的青睐。但也应当认识到,互联网保险市场在我国尚处于发展的初级阶段,其所具有的双重风险—互联网经营业态特有风险和传统保险业务固有风险,给消费者的权益保护带来诸多困境的同时也阻碍了保险业的持续健康发展。因此,本文拟在对当前互联网保险消

费者的内涵进行探析的基础上,厘清互联网保险消费者权益保护存在的问题及其成因,并适当借鉴发达国家的立法实践,为破解前述困境提供具有可行性的对策。

一、互联网保险消费者的界定

截至目前,我国现行立法尚未直接对互联网保险消费者的概念进行界定,学界、实务界对此亦存有争议。然而,互联网保险消费者的界定,关乎互联网保险交易中法律关系的认定、交易主体权利内容的延伸。故在探讨互联网保险消费者权益保护问题前,有必要厘清互联网保险消费者的内涵。

收稿日期: 2018-12-23;修回日期:2019-08-16

作者简介: 许新承(1994-),男,福建福州人,硕士研究生,研究方向:民商法、经济法。

在现行法律法规中,关于保险消费者的界定主要出现在两处。在《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)中,保险消费者被限定成为生活消费需要而购买保险产品、接受保险服务的群体。而在原保监会发布的《保险消费投诉处理管理办法》中,对保险消费者的范围进行了列举式的规定(含投保人、被保险人、受益人),但仍未对保险消费者的概念进行明确界定。基于前述规定,就互联网保险消费者的界定主要存在两处争议,其一,互联网保险消费者是否包括法人和其他组织?其二,互联网保险投资者能否被认定为消费者?

在保险消费主体的认定上,大多数国家出于维持保险消费者概念和消费者概念一致性的考虑,将法人和其他组织排除在互联网保险消费者的内涵之外^[1],仅有日本和我国台湾等少数国家和地区将法人和其他组织纳入到保险消费者群体的保护当中。在日本的《金融商品销售法》和《金融商品交易法》中,明确规定“资讯弱势一方的当事人”受到这两部法律的保护,而不论消费者是否为个人^[2];而台湾地区的“金融消费者保护法”更是将金融消费者界定为除专业投资机构、符合一定财力或专业能力的自然人或法人以外的接受金融商品或服务者。对此,笔者认为,考虑到互联网保险业务的专业性、特殊性,消费者一方无论是自然人还是法人或其他组织,同互联网保险经营者相比在专业知识、信息掌握上往往都处于劣势地位。故在实践中,对作为互联网保险消费者的个人、法人和其他组织给予同等保护和救济才更符合《消法》和《保险法》的立法初衷和内在价值。

关于互联网保险投资者能否被认定为消费者,学界大致存在3种观点。“肯定说”主张,互联网保险投资者的投资行为本质上是一种“延迟的生活消费行为”,即投资行为的最终目的仍然是为了服务于其生活消费,故互联网保险投资行为同互联网保险消费行为之间不存在清晰的界限^[3]。“否定说”提出,互联网保险投资行为本质上是一种商业行为,并非是为了满足消费者的生活需要。“折中说”则采用二分法,将保险投资者划分为缺乏专业保险知识的一般投资者和专业投资者,并将一般投资者认定为保险消费者。笔者

认为,“肯定说”的缺陷在于,若仅仅从消费的最终目的进行论证,则几乎所有投资行为都可认定为生活消费行为;而“否定说”则简单地将一般投资行为等同于专业投资行为。故本文支持“折中说”的观点。

综上所述,本文对互联网保险消费者做出以下界定:因与互联网保险经营者存在保险合同关系而购买保险产品、接受保险服务的自然人、法人和其他组织。但从事专业保险投资行为的法人和其他组织除外。

二、互联网保险消费者权益保护存在的问题及其成因

互联网保险在给消费者带来更为个性化的消费体验的同时,也在消费者权益保护方面暴露出一些突出的问题。

(一) 消费者的知情权受损

在非面对面的交易模式下,互联网保险消费者在信息获取上的弱势地位进一步凸显,这对消费者知悉真情权的保护提出了更高的要求。在保险实践中,互联网保险经营者未能适当履行其对于免责条款的明确说明义务^①往往导致互联网保险消费者的知情权受到损害,主要体现在以下两个方面。

一方面,线上投保流程的设计过度强调效率。部分互联网保险经营者在网络投保流程的设计过程中,并未将保险条款的具体内容置于网页,而是直接出现投保人声明页面,引导投保人点击“已阅读并理解条款的内容”“我同意”等选项进入下一步。投保人若想了解免责条款内容,还需点击网页上的链接。这样的投保流程模式下无形中损害了投保人的知情权,投保人很可能在没有理解甚至阅读过免责条款的情况下完成投保。^[4]

另一方面,互联网保险经营者未能主动履行明确说明义务。根据通说的观点,保险人对于免责条款,应当通过“提示+主动解释”的方式履行其明确说明义务^[5]。在实务操作中,互联网保险人仅仅将义务履行的重心放在通过网页、音频、视频等多样化的形式对免责条款进行生动的提示和解释,而忽略了“主动”这一要求。这意味着,保

^① 《保险法》第17条第2款规定:对保险合同中免除保险人责任的条款,保险人在订立合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示,并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明;未作提示或者明确说明的,该条款不产生效力。

险经营者对免责条款的主动解释义务,在互联网环境下已转化成为消费者的主动阅读义务,对消费者知情权的保障构成潜在威胁。

消费者的知情权保护存在前述问题,与现行司法解释对保险人明确说明义务履行标准的界定有关。关于互联网保险人明确说明义务的履行标准,实务界素有“形式标准论”^①与“实质标准论”^②之争。我国法院曾长期坚持采用“实质标准”认定保险人明确说明义务的履行。在《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国保险法〉若干问题的解释(二)》(以下简称《解释(二)》)第11条第2款^③中,亦对“实质判定标准”予以认可,明确规定保险人履行明确说明义务以“常人能够理解”为标准。但近年来,随着群众保险意识的不断加强,部分坚持“形式认定标准”的学者呼吁,消费者和互联网保险经营者之间信息不对称的差距逐渐缩小是趋势,严格适用“实质标准”并不利于互联网保险业务的开展。^[6]有鉴于此,《解释(二)》又在第12条^④和第13条中^⑤规定:互联网保险人可以网页、视频等方式履行明确说明义务,且只要投保人以签章等形式在相关文书上予以确认,即应认定保险人已履行明确说明义务。出于对“实质标准”的坚持,《解释(二)》又补充规定“除非有相反的证据可以推翻此项推定”。

不难看出,《解释(二)》在细化保险人义务的同时,试图将“实质标准”与“形式标准”相结合。但应当认识到,“实质标准”与“形式标准”的有机结合并不等同于二者内容的简单叠加,《解释(二)》的尝试在互联网保险领域亦难言成功。一方面,考虑到在现有“我同意”的网络投保程序中,许多消费者在未充分了解免责条款内涵的前

提下即匆匆完成投保确认,《解释(二)》第13条的内容实质上已构成对其第11条所确立的“实质标准”釜底抽薪。另一方面,不同法院对于消费者在投保页面进行概括性点击确认的行为能否作为保险人已履行完毕明确说明义务的判断标准亦存在争议,主要存在三类观点。其一,否定说^⑥。主张“否定说”的法院多利用《解释(二)》第13条中的除外规定,直接否认已经确立的“形式标准”。其主张,互联网保险人通过投保页面中“我同意”的程序设计最多只能证明其已尽到提示阅读的义务,无法基于此推定保险人已履行明确说明义务。其二,肯定说。^⑦持有“肯定说”观点的法院虽然认为消费者在网页上的概括性点击确认可作为保险人已履行明确说明义务的判定标准,但仍有必要就互联网保险人明确说明义务的履行程度进行审查。其三,折中说。^⑧坚持此观点的法院认为,消费者在投保页面上的确认仅构成对投保人声明中所展示文字内容的确认。由此可见,现行的司法解释虽然在理念上具有一定的超前性,但不同判断标准的简单叠加导致其自身存在结构性矛盾,对明确说明义务的界定缺乏可行性。具备专业法律知识和司法实务经验的法官尚且会对《解释(二)》的法律适用存在分歧,对于普通消费者乃至保险人而言,该司法解释的指导意义就更为有限,这也加剧了互联网保险消费者知情权保护的不确定性。

(二) 消费者的信息安全缺乏保障

随着大数据、云计算等技术的发展和普及,信息在收集、处理、加工等环节的成本不断降低,为了获取个性化数据,互联网保险人不可避免地要对消费者的信息进行收集处理,由此增加了消费者信息被泄露、被滥用的风险。该风险的常见情

① “形式标准论”主张只要互联网保险人通过特定形式对免责条款进行提示和说明,就可认定其已履行完毕明确说明义务。

② “实质标准论”则认为明确说明义务的认定标准,不仅包括互联网保险经营者采用特定形式对免责条款进行提示和说明,而且要求作为理性外行人的消费者能够基于互联网保险经营者的提示和说明理解免责条款的内容。

③ 《解释(二)》第11条第2款规定:保险人对保险合同中有关免除保险人条款的概念、内容及其法律后果以书面或者口头形式向投保人做出常人能够理解的解释说明的,人民法院应当认定保险人履行了保险法第十七条第二款规定的明确说明义务。

④ 《解释(二)》第12条规定:通过网络、电话等方式订立的保险合同,保险人以网页、音频、视频等形式对免除保险人责任条款予以提示和明确说明的,人民法院可以认定其履行了提示和明确说明义务。

⑤ 《解释(二)》第13条规定:投保人对保险人履行了符合本解释第十一条第二款要求的明确说明义务在相关文书上签字、盖章或者以其他形式予以确认的,应当认定保险人履行了该项义务。但另有证据证明保险人未履行明确说明义务的除外。

⑥ 参见中国人寿保险股份有限公司齐齐哈尔分公司与吕宏伟保险合同纠纷民事判决书,(2017)黑0204民初776号。

⑦ 参见丁云芬与泰康人寿保险股份有限公司江苏分公司健康保险合同纠纷案再审判决书,2017苏民再353号。

⑧ 参见蒋吉莲、李冬余等与中国平安财产保险股份有限公司深圳分公司意外伤害保险合同纠纷二审民事判决书,(2015)浙嘉民终字第691号。

形有两种,其一,以不合理的方式收集消费者信息(如在客户不知情的情况下实时记录其网络活动的内容);其二,未经消费者同意将其信息资料共享或出卖。

消费者的信息安全缺乏保障,根本原因在于现有立法在对侵犯消费者信息安全行为的法律规制上尚付之阙如。从数量上看,仅有《消法》第14条、第29条和第50条和《网络安全法》第22条、第40—45条等少数法律条款涉及对消费者网络信息安全的保护,缺乏系统性。从内容上看,法律条款多缺少可操作性。以《消法》为例。该法第14条明确消费者的信息依法受到保护,但在保护方式和消费者的救济途径上缺乏可操作性。在《消法》第29条的规定中,虽强调经营者收集、利用消费者的信息应经过消费者的“同意”,却并未针对互联网消费者“同意”的形式、标准做出进一步细化规定。在传统保险业务中,消费者可在保险人以书面、口头相结合的形式履行完毕说明义务后基于足够的谨慎和注意以书面形式认可同意的事项和范围,并对不同意的事项予以保留。互联网保险业务则有所不同,需要消费者表示“同意”的事项分布在多个网页页面,部分同意事项甚至不在投保必经流程当中(该部分同意事项在投保流程中仅以链接形式呈现,无论消费者是否阅读链接内容均可进入下一投保环节),而消费者仅能在投保页面上通过点击“我同意以上保险条款和投保人声明”对投保流程中的所有事项做出概括性确认。在“我同意”的投保程序下,《消法》为保护消费者信息安全而创设的“同意权”有趋于形式化之嫌。再如,对于互联网保险消费者的救济途径,《消法》第50条仅是简单地列举可通过“停止侵害、消除影响、赔礼道歉、赔偿损失”等民事救济途径进行维权,对于互联网保险消费者的指导意义不大。

(三) 消费者维权救济面临困难

消费者在维权救济过程中主要面临三重困难。其一,维权方式单一。受限于自身在交易所处的弱势地位以及互联网保险经营者应对消费者投诉机制的不健全,一旦发生互联网保险纠纷,消费者只能选择诉讼途径维权。通过诉讼途径维

权往往程序繁琐、进程缓慢,不利于消费者及时实现其诉求。其二,举证能力不足。根据我国《民事诉讼法》的规定,当事人对其主张有责任提供相应的证据予以证明。但是,与互联网保险相关的交易信息(如消费凭证)多以电子化的形式存在于网络空间。这些交易信息难保存、易篡改,常导致消费者取证不能、取证不利。其三,维权成本高。根据《互联网保险业务监管暂行办法》第7条^①的规定,部分互联网保险业务已完全突破在经营网点上的地域限制,有些互联网保险经营者甚至不存在实体店。一旦发生纠纷,由于保险经营者未在消费者所在省、自治区或直辖市开设分支机构,消费者往往面临取证困难、跨省维权的窘境,导致维权成本颇高。

三、优化互联网保险消费者权益保护的若干对策

针对前述问题及其成因,笔者认为,可尝试通过强化互联网保险经营者的明确说明义务、完善对互联网保险消费者信息安全的立法保护、构建多元化的互联网保险纠纷解决机制等径路,实现对互联网保险消费者权益保护的优化。

(一) 强化互联网保险经营者的明确说明义务

互联网保险经营者履行明确说明义务过度强调效率、缺乏主动性,实质上是将经营者的主动解释义务转化成了消费者的主动阅读义务。对此,笔者提出以下建议。

1. 提高明确说明义务的实质认定标准。鉴于消费者在“我同意”的程序设计体系下常出现未充分理解、阅读条款内容就匆匆完成投保的情形,不宜仅仅基于互联网保险经营者通过网页、视频、音频等形式向消费者进行解释说明,就认定其已完全履行明确说明义务,还应当综合消费者的阅读习惯、文化素质,以及条款内容的明晰度和繁杂度等因素认定经营者履行义务的正当性及合理性。^[7]

2. 设置强制停留阅读程序。保险经营者在对格式条款等与交易密切相关的信息进行多样化说明的基础上,还应当将这些说明强制嵌入到投保

^① 《暂行办法》第七条规定:保险公司在具有相应内控管理能力且能满足客户服务需求的情况下,可将下列险种的互联网保险业务经营区域扩展至未设立分支公司的省、自治区、直辖市……

流程当中,提醒消费者阅读相关信息。而且,对于免责条款等法定或约定的重要事项,应设定必要的停留阅读时间,并设置分段强制确认程序,以保证消费者知悉相关信息。^[8]

3.引入“重要事项”判定标准,适度扩张互联网保险人明确说明义务的范围。目前,保险人明确说明义务的说明对象仅限于免责条款。可是,除免责条款外,实践中还有许多影响消费者决定是否购买保险、购买何种险种的重要因素(包括特定的互联网保险投保流程操作步骤)需要保险经营者主动进行明确说明,故有必要对现有明确说明义务的内容进行适当扩充。纵观美国、英国、法国、日本等保险业发达国家不难发现,其立法虽然在规范互联网保险市场的理念上有所区别,但 these 国家无一例外地要求保险经营者主动向消费者披露与保险合同有关的“重要事实”。^[9]例如,日本《金融商品销售法》与《保险业法》中规定:凡是影响到消费者购买保险产品决定的事项均为“重要事项”,保险经营者就“重要事项”(此处的“重要事项”,既可以是法定的,也可以是约定的)均承担“提示+主动解释”的明确说明义务。^[10]

(二)完善对互联网保险消费者信息安全的立法保护

基于前文分析可知,互联网保险消费者信息面临被泄露、被滥用风险的根本原因在于相关法律法规的滞后性。就目前而言,我国有关保险消费者信息安全的法律法规尚不完善,仅有的少量条款虽然涉及信息安全的保护,但缺乏可操作性和系统性,难以应对快速发展的互联网保险业务对消费者信息安全构成的挑战。因此,应当健全相关法律法规,为保障消费者信息安全提供更为有利的制度保障。新修订的法律法规应当覆盖互联网保险消费者信息收集、管理、利用和追责的全过程,如,界定可收集、利用消费者信息的范围;规范收集、利用消费者信息的程序;列明管理消费者信息的具体要求;制定因经营者泄露、滥用消费者信息而造成损失的赔偿标准。其中,考虑到消费者信息数据的商业价值在不断提升,对互联网保险经营者利用消费者信息的行为可参照美国保险协会的做法,具体列举出允许互联网保险经营者适用消费者信息的事项和范围。^[11]同时,有必要

就信息的转让、使用赋予金融消费者同意权。为保证保险消费者实质享有该项权利,在互联网保险交易过程中应当明确列举同意的条件和事项,让消费者在逐项考虑、审慎判断的基础上决定是否同意信息的转让和使用。

(三)构建多元化的互联网保险纠纷解决机制

当前,互联网保险消费者在维权过程中大多面临维权途径单一(以诉讼为主)、举证能力不足、维权成本高昂的问题。为减轻消费者诉累,有以下思路可供参考。

1.探索建立行之有效的非诉第三方纠纷解决机制,以免消费者将过多的互联网保险纠纷诉诸于程序繁琐、成本较高的诉讼途径来解决。对此,英国、日本等保险业发达国家的金融ADR机制^①可供参照。例如,可借鉴英国金融巡视员制度,^[12]设置专门的金融服务机构或相关行业协会作为中立的第三方,督促互联网保险经营者实质参与到互联网保险纠纷的调解进程中。在该机构或行业协会内部,应当配备专业的金融调解员(金融调解员需要兼具保险专业知识和法律素养)。通过金融调解员的调解,尽可能将互联网保险纠纷化解在行业内部,并及时通过官网、APP等媒介公布调解进程和结果以便消费者查阅。

2.就诉讼过程中消费者举证不能、维权成本高昂的问题,针对性优化现有互联网保险纠纷诉讼解决机制。一方面,应实行举证责任倒置。在非面对面的互联网金融经营模式下,多数互联网保险消费者在维权救济过程中不可避免地需要承担取证不能、取证不利的风险。据此,若在互联网保险纠纷中继续僵化地适用“谁主张,谁举证”的举证规则,势必会打击消费者对于互联网金融纠纷解决机制的信心。故有必要将举证责任适当分配给保险经营者(如保险经营者应通过投保流程全程留痕等方式证明其完全履行说明义务),以减轻消费者诉累。另一方面,引入公益诉讼制度。考虑到互联网保险消费者地区分散性程度高,若出现群体性互联网保险纠纷,可由相关消费者权益保护机构作为适格原告向法院提起公益诉讼。这既有助于降低消费者的维权救济成本,也能有效规避因“破窗效应”引起的群访群诉等不确定性风险。

① 金融ADR(Alternative Dispute Resolution)全称为“替代性纠纷解决方法”,即诉讼以外的途径解决金融纠纷的方法。

四、结语

随着互联网技术与保险行业的深度融合,互联网保险行业的进一步繁荣是趋势。相较于传统的线下保险业务,互联网保险因其高效、便捷、场景化、低成本的特点和优势而受到消费者的青睐。

但也应当认识到,互联网保险消费者的权益保护存在的问题亦有其特殊性。这主要是由于现行立法和司法解释的滞后性所致。故有必要结合域外立法和司法实践,通过制度建设从根本上强化对互联网保险消费者的权益保护,以促进互联网保险行业的持续健康发展。

参考文献：

[1] 梁慧星. 关于消法第四十九条的解释运用[J]. 人民法院报, 2001(3): 12.

[2] 何颖. 金融消费者权益保护制度论[M]. 北京: 北京大学出版社, 2011, 65-75.

[3] 杨东. 论金融消费者概念界定[J]. 法学家, 2014(5): 64-76, 177-178.

[4] 徐继响. 互联网保险业务中消费者权益保护问题研究[C]//浙江省 2011 年保险法学学术年会论文集. 杭州, 2011: 16-20.

[5] 马宁. 保险人明确说明义务批判[J]. 法学研究, 2015, 37(3): 102-119.

[6] 樊潇潇. 网络投保中保险公司的明确说明义务履行问题研究[J], 商情, 2016(34): 77-78.

[7] 董彪. 消费者权益保护视角下的互联网保险营商自由[J]. 国家检察官学院学报, 2017, 25(2): 142-150, 175.

[8] 徐继响. 互联网保险消费者权益保护问题研究: 在新《消费者权益保护法》视野下[C]//2015: 105-110.

[9] 董斌. 互联网保险仲裁: 保险人履行说明义务标准重构[J]. 华中师范大学研究生学报, 2016, 23(1): 61-66.

[10] 于海纯, 吴民许. 日本法上保险人说明义务制度及其启示[J]. 保险研究, 2009(8): 20-25.

[11] 屈冠君. 互联网保险消费者权益保护问题研究[D]. 兰州: 兰州大学, 2018.

[12] 杨东. 金融消费者保护统合法论[M]. 北京: 法律出版社, 2013: 155-163.

(责任编辑: 许秀清)

(上接第 493 页)

[8] 施天涛, 余天然. 信托法[M]. 北京: 人民法院出版社, 1999.

[9] 范雪飞. 论集体建设用地使用权信托流转之制度构建[J]. 兰州学刊, 2017(5): 129-143.

[10] 韩松. 论农村集体经营性建设用地使用权[J]. 苏州大学学报(哲学社会科学版), 2014(3): 70-75.

[11] 近江幸治. 民法讲义Ⅱ: 物权法[M]. 王茵, 译. 北京: 北京大学出版社, 2006: 4.

[12] 陕西首宗农村集体经营性建设用地入市剖析[EB/OL]. (2017-08-06) [2017-12-17]. http://news.cnwest.com/content/2017-08/06/content_15245211.htm.

[13] 魏振赢. 民法[M]. 北京: 北京大学出版社, 2007: 263-264.

[14] 温世扬. 集体经营性建设用地“同等入市”的法制革新[J]. 中国法学, 2015(4): 66-83.

[15] 高圣平. 集体建设用地进入市场: 现实与法律困境[J]. 管理世界, 2007(3): 62-88.

[16] 郭德香. 金融信托法律制度研究[M]. 郑州: 郑州大学出版社, 2003: 39-41.

[17] 徐海燕, 冯建生. 农村土地经营权信托流转的法律构造[J]. 法学论坛, 2016(5): 72-79.

[18] 赖源河, 王忠诚. 现代信托法论[M]. 北京: 中国政法大学出版社, 2002.

[19] 中野正俊. 信托法判例研究[M]. 张军建, 译. 北京: 中国方正出版社, 2006: 289.

(责任编辑: 王圆圆)