

OLIS-SUFE Chinese 2010

# 有关人寿保险的法规限制

2010年7月22日

财团法人亚洲人寿保险振兴中心

古藤 卓

# 今天的讲义 前半的概要

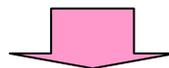
金融大改革



限制放宽



消费者保护的必要性高涨



各种各样的法规限制

高度经济增长



社会复杂化



# 今天的讲义 后半的概要

## 各种各样的法规限制

保险业法

保险法

金融产品交易法

金融产品销售法

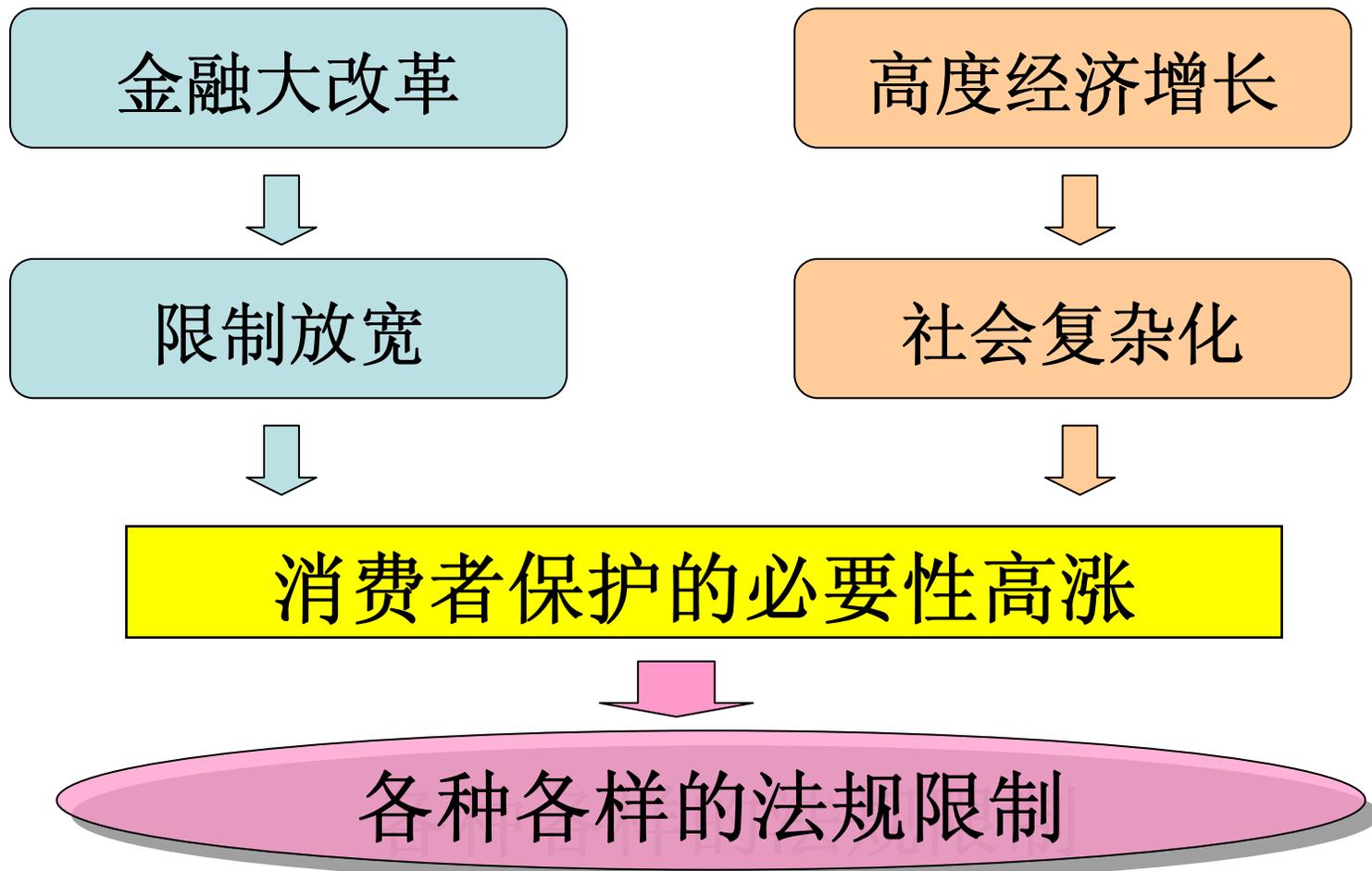
消费者合同法

其他

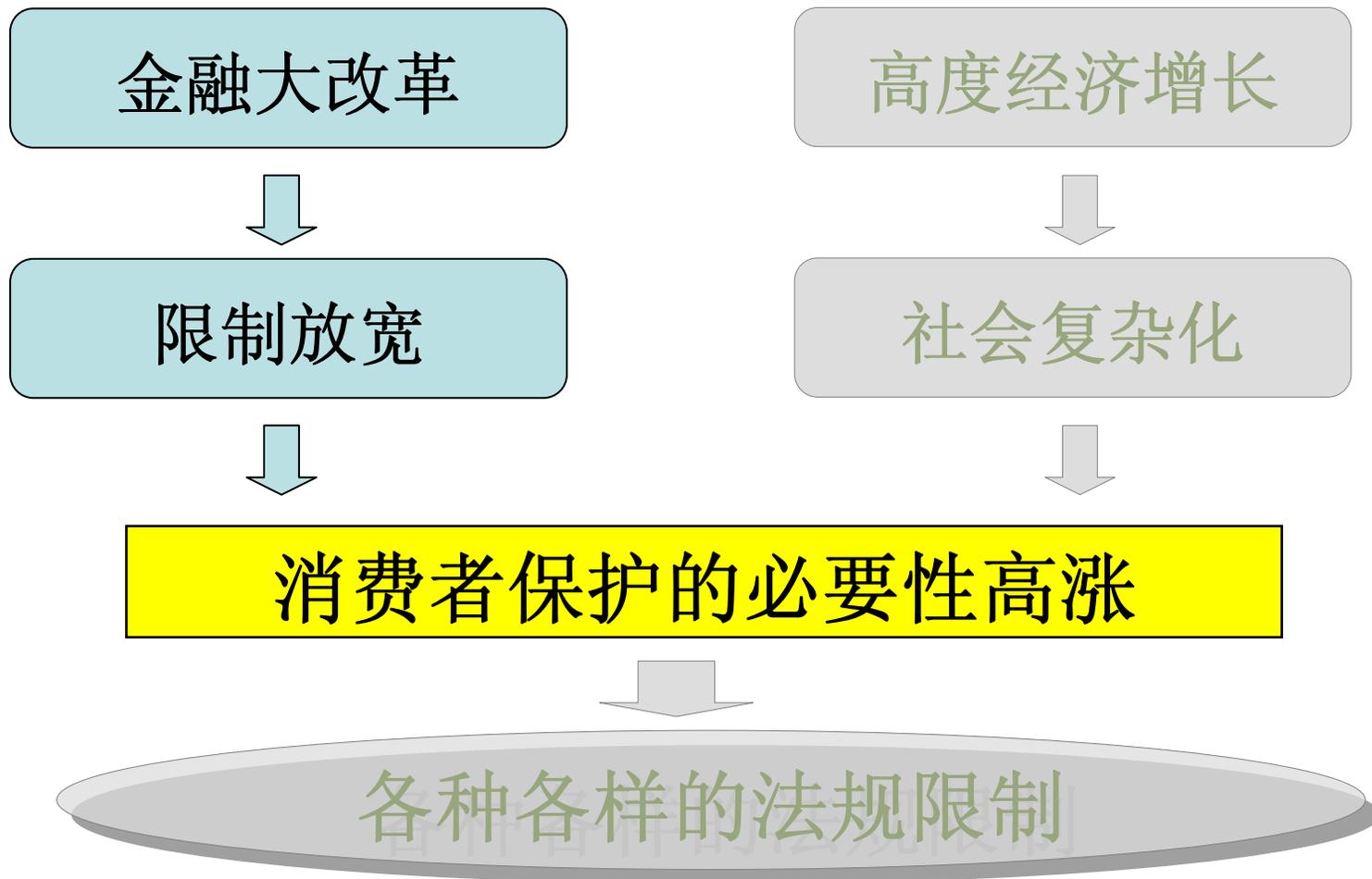
最后供参考

拒漏赔问题及其教训

# 今天的讲义 前半的概要



# 今天的讲义 前半的概要



# 金融大改革

- 目的：泡沫经济崩溃后的日本经济的再生
- 内容：以三大支柱为前提，**限制放宽与自由化**

– Free

市场原理可发挥机能的自由市场

– Global

国际性的领先于时代的市场

– Fair

透明且公正的市场

# 大改革以前的业界

旧大藏省的政策  
护送舰队方式



为了防止金融机关的破产，

- 限制金融机关的竞争
- 将速度调降以配合最后尾的船速（弱小公司），而保持舰队整体共同航行的行政
- 当经营陷入危机时，大藏省则会斡旋促成合并，从而避免破产

# 竞争原理的导入

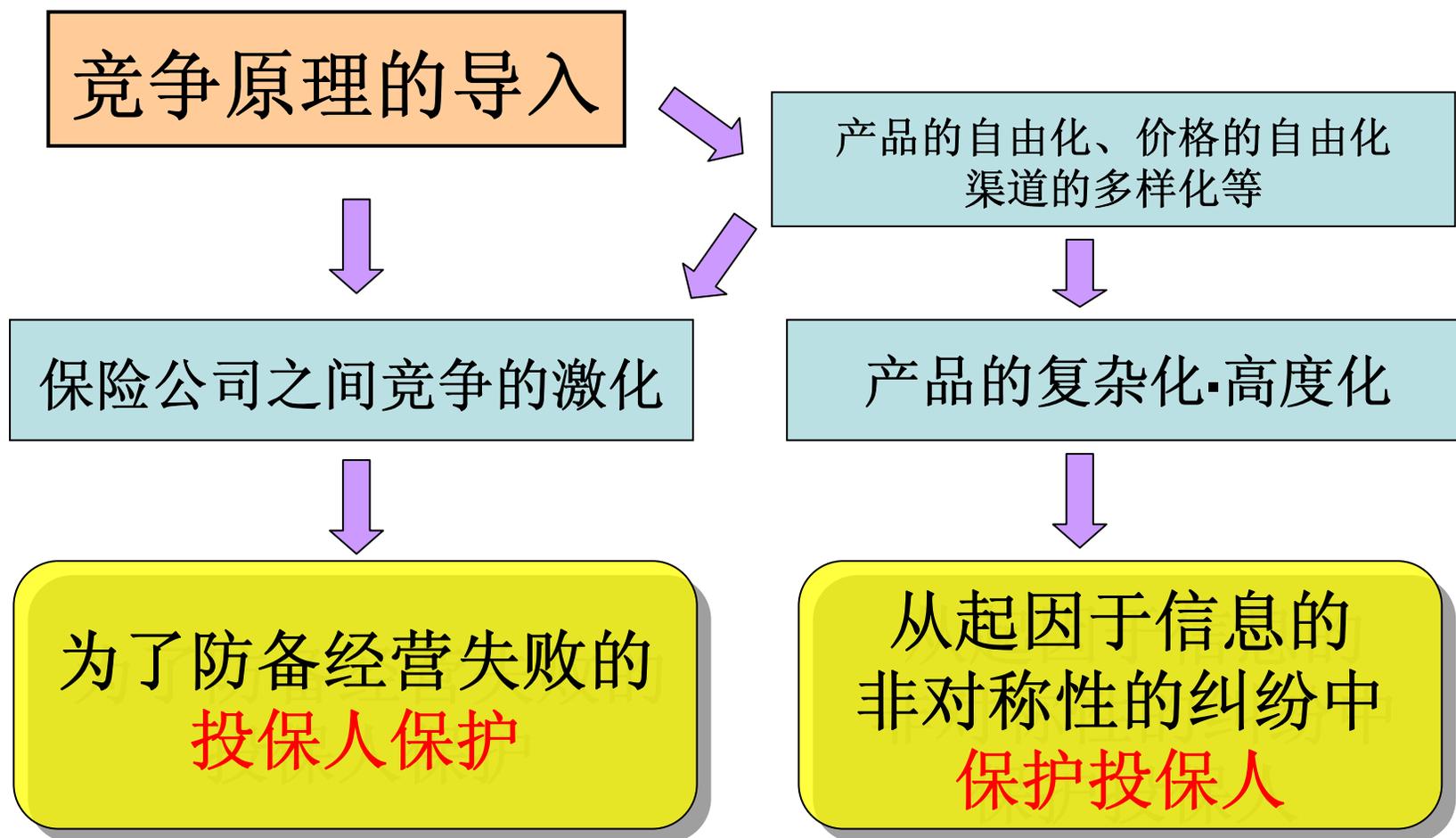
其实，护送舰队方式本身与资本主义经济原理所表明的「随着自由的市场竞争，唯有比其他提供更优秀产品·服务的公司才能获胜幸存」的理论则是格格不入的。

泡沫经济崩溃  
(自1990年前后起)

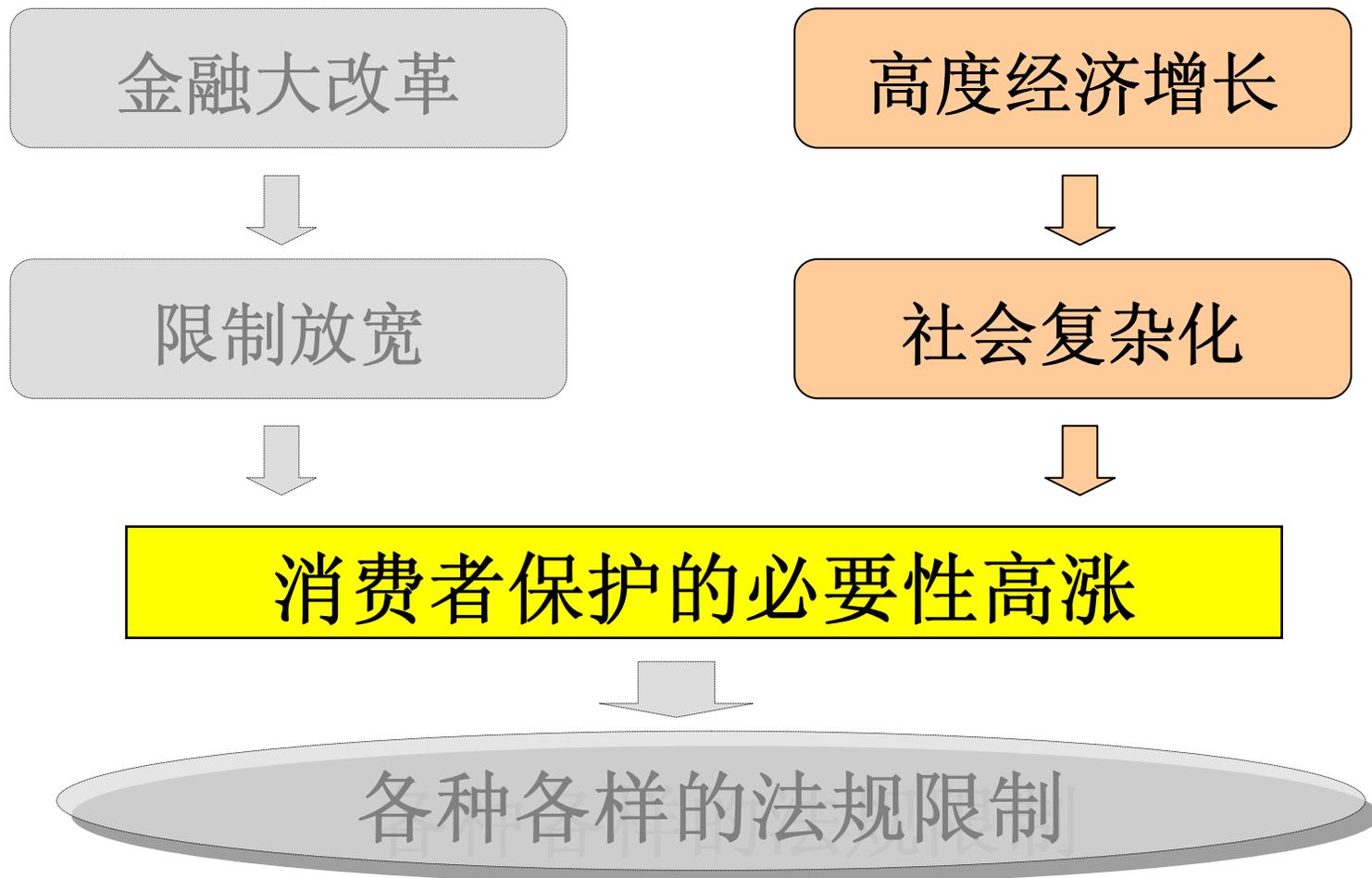
银行的倒闭

护送舰队方式的终结，竞争原理的导入开始

# 限制放宽与自由化



# 今天的讲义 前半的概要



# 消費者保護基本法

战后高度经济增长的不良后果  
消費者問題的扩大

公害問題  
低劣產品的濫造



消費者保護基本法的制定（1968）

# 消费者「保护」的局限

消费者纠纷的急增

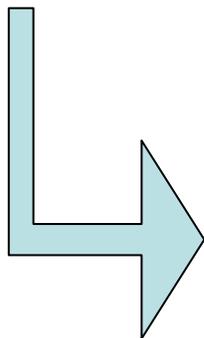
投诉至消费者中心的件数：  
1992年⇒2002年增加为4倍

恶性事件的频发

食品公司的虚假标示、  
汽车公司的召回隐蔽事件等

高度信息通信社会的进展

跨越国境的人员·物资·服务  
因特网的普及



社会日益趋向复杂化，  
以法律来「保护」消费者  
也变得日趋困难

# 一般产品与金融产品

## 一般产品



改订消费者保护基本法而制定  
消费者基本法，通过实施以达到  
**消费者权利的尊重与自立支援**

## 金融产品



较权利的尊重与自立支援，  
而更注重以保险业法、保险法等  
**法律来保护消费者**

金融产品，特别是人寿保险  
与一般产品的相异之处又是如何呢？

# 人寿保险的特征①

## 长期性

- 寿险保单合同期为20年、30年的较长时间
- 保险公司的赔偿能力（Solvency）也须长期且确实地实行担保

# 人寿保险的特征②

## 信息的非对称性

投保方  
须知事项

保险合同的详细 (=条款)  
给付的条件、给付内容  
保费的构成  
保险公司的经营实态

# 人寿保险的特征②

## 信息的非对称性

保險  
公司

投保人  
被保險人

- ◆ 保險合同的詳細內容  
(給付條件、給付內容)
- ◆ 保費算出的數理等

# 人寿保险的特征③

## 对家计的较大影响

- 一个家庭一年所支付的保费为454,000円（人寿保险文化中心）
- 若缴费期间以30年计算，总额将达1,360万円！
- 给国民经济所带来的影响极大

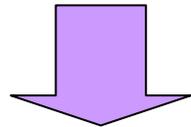
# 即

人  
寿  
保  
险  
的  
特  
征

长期性

信息的非对称性

对家计的极大影响



投保人保护的实现则需要强固的法规限制

# 今天的讲义 后半的概要

## 各种各样的法规限制

保险业法

保险法

金融产品交易法

金融产品销售法

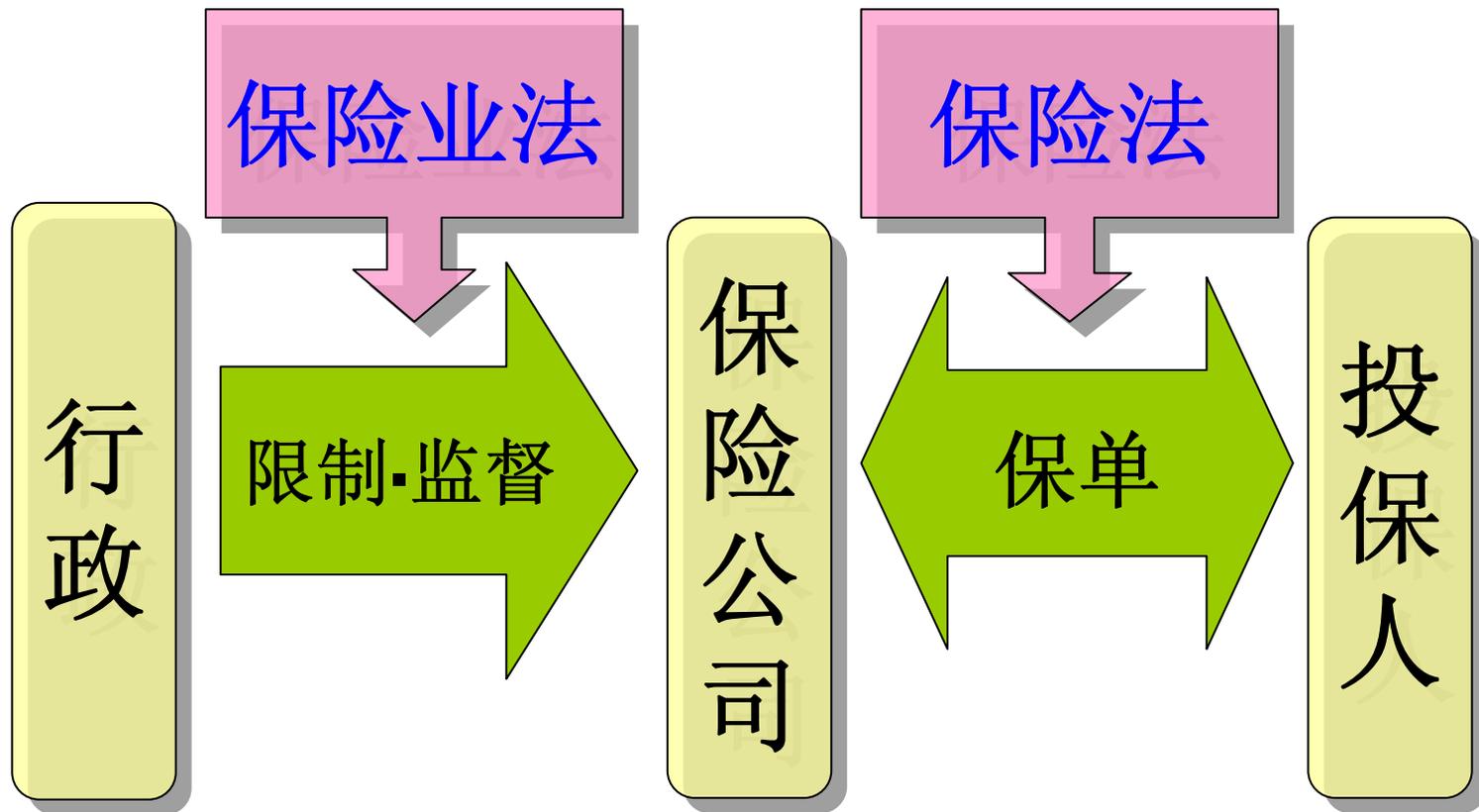
消费者合同法

其他

最后供参考

拒漏陪问题及其教训

# 保险业法与保险法的关系



# 各国立法观点

	行政⇒保险公司	保险公司⇔消费者
日本	保险业法	保险法
中华人民共和国	保险法	
台湾	保险法	
德国、法国、瑞典	保险业法	保险法

# 今天的讲义 后半的概要

## 各种各样的法规限制

保险业法

保险法

金融产品交易法

金融产品销售法

消费者合同法

其他

最后供参考

拒漏陪问题及其教训

# 关于保险业法

- 意义
  - 保险监督的基本法
  - 就监督保险公司与保险征购关连的所有事项而做规定
- 经过
  - 1900年公布
  - 1939年全面改订
  - 1995年全面改订

# 保险业法所规定的禁止行为

- 法令上有关销售方面的禁止行为（300条）
  - 虚假的说明・重要事项的不说明
  - 虚假告知的教唆・重要事项的告知妨碍
  - 不当的换保劝诱
  - 特别利益的提供
  - 容易造成误导的比较说明・表示
  - 对并不确实的事项实施断定性的判断、容易引起误导的说明・表示
  - 以威胁・或不当利用业务上的地位等强行投保或撤保
  - 有关保险公司信用力以及赔偿能力的容易造成误导的表示
  - 无注册营业

# 保险业法所规定的不当行为

- 其他的不当行为（307条）
  - 无面谈征购
  - 代笔
  - 保费的盗用・挪用
  - 业绩转记他人
  - 脱离保险原本宗旨的征购活动

# 今天的讲义 后半的概要

## 各种各样的法规限制

保险业法

保险法

金融产品交易法

金融产品销售法

消费者合同法

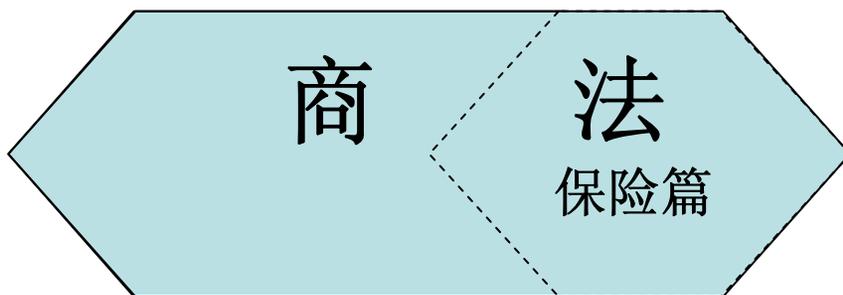
其他

最后供参考

拒漏陪问题及其教训

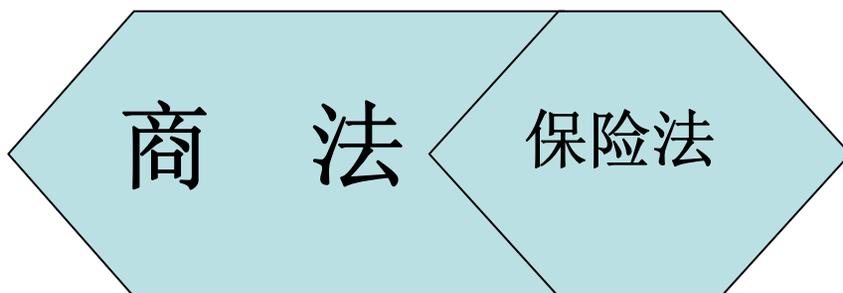
# 关于保险法

- 有关保单的私法上的规则约在100年前做为商法的一部分而被规定。
- 社会局势的变化，特别是从消费者保护的观念出发，近年以单独的法律形式被重新制定，于2010年4月开始施行。



# 关于保险法

- 有关保单的私法上的规则约在100年前做为商法的一部分而被规定。
- 社会局势的变化，特别是从消费者保护的观点出发，近年以单独的法律形式被重新制定，于2010年4月开始施行。



# 保险法的主要内容

## ◆ 有关告知义务

迄今为止

投保人方的告知义务

有义务自发地告知重要事项

因违反告知义务的解除

法律上不特别要求告知义务违反与保险事故之间存在因果关系

不告知教唆

即使在保险公司有教唆不告知的情况下也存在可以解除的场合

保险法施行后

有义务回答提问

若告知义务违反与保险事故不存在因果关系就不可以解除

若有教唆不告知的情况保险公司就不可以解除



# 保险法的主要内容

## ◆ 保险给付的履行期

迄今为止

履行期

并无特别规定



保险法施行后

以「相当的期间」为履行期，若有超过则须支付迟付利息

相当的期间 . . . 各公司在条款中定为5个营业日  
迟付利息 . . . 年利6%

起算日

总公司收领日



公司职工收领日

# 保险法的主要内容

## ◆ 受益人变更

迄今为止

相应对策

保单上记载新的  
受益人信息



保险法施行后

将新的受益人信息  
通告给公司

但是，必须经被保险人同意方可

通知日

—



面交：职工的收领日  
邮寄：邮戳日

# 保险法的主要内容

## ◆ 未经过保费的退还

迄今为止

保险法施行后

保费的退还

若是年缴・半年缴的合同中途解约的场合，自解约日起之后的保费不予退还



将其换算为月缴，对未经过部分的保费予以退还

根据「保费不可分的原则」，迄今为止，不能将年缴・半年缴的保费以月单位而进行分割。

# 保险法的主要内容

## ◆ 来自被保险人的解约请求

※目的在于防止道德风险

迄今为止

保险法施行后

解约请求

被保险人  
无解约请求权



被保险人拥有可向投保人请求解约的权利。  
当投保人被请求解约时  
则有义务必须实行解约\*。

\*并不是说被保险人可以直接向保险公司请求解约。

# 保险法的主要内容

## ◆ 片面性强行规定的导入

	任意规定	片面性强行规定		绝对性强行规定
违反保险法内容的条款的规定	有效	对于投保方而言		无效
		有利	不利	
		有效	无效	

# 今天的讲义 后半的概要

## 各种各样的法规限制

保险业法

保险法

金融产品交易法

金融产品销售法

消费者合同法

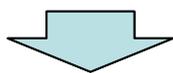
其他

最后供参考

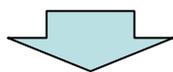
拒漏赔问题及其教训

# 有关金融产品交易法

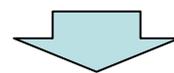
持久性的不景气



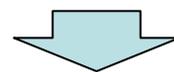
为了经济的活性化,  
「自储蓄转向投资」  
的潮流



金融技术的发展



利用者保护的法规制度的  
对象以外的  
金融产品的出现



以广范围的投资性较强的金融产品为对象  
制定利用者保护法规

# 有关金融产品交易法

经营投资性较强产品的各个业界的「业法」中，分别引用金融产品交易法的内容，针对其有关的对象产品・交易而实行法规限制。

业界	业法	对象产品・交易
人寿保险业	保险业法	外币计价保险・年金、 变额保险・年金
银行业	银行法	外币存款、金融衍生产品存款
信托业	信托业法	指定金钱信托
期货交易业	产品交易所法	因价格变动而造成亏损的交易

# 有关金融产品交易法

## 广告的限制

- 风险及手续费等须明确表示
- 以较大的文字来表示

## 销售劝诱的限制

适合性原则：推销适合顾客需求的产品

书面资料颁发义务：在签约前颁发有助于理解产品结构、风险、原价的书面资料

禁止行为：禁止虚假说明、禁止提供断定性的判断

禁止补偿损失：禁止补偿因交易而造成的损失

# 今天的讲义 后半的概要

## 各种各样的法规限制

保险业法

保险法

金融产品交易法

金融产品销售法

消费者合同法

其他

最后供参考

拒漏赔问题及其教训

# 有关金融产品销售法

	金融产品销售法	金融产品交易法
对象	所有的人寿保险产品	投资性较高的产品 外币计价保险・年金、 变额保险・年金
主要内容	-重要事项的说明义务 -禁止提供断定性的判断 <b>明文记载当出现因违反而蒙 受损失の場合，可要求赔偿 损失。</b>	•适合性原则 •书面资料颁发义务 •损失补偿的禁止 •各种禁止行为

# 今天的讲义 后半的概要

## 各种各样的法规限制

保险业法

保险法

金融产品交易法

金融产品销售法

消费者合同法

其他

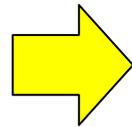
最后供参考

拒漏赔问题及其教训

# 有关消费者合同法

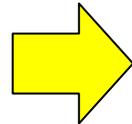
前提是消费者与企事业者之间在「信息的质及量」「交涉能力」上存在差距。

- 虚假的说明
- 断定性判断的提供
- 不利事实的不告知
- 不离开
- 顾客的监禁



投保申请  
承保的意思表示 } 的撤销

- 企事业者的损失赔偿责任定为无效的条款
- 消费者的利益会受到不当损害的条款



诸如此类合同则被视为无效

# 今天的讲义 后半的概要

## 各种各样的法规限制

保险业法

保险法

金融产品交易法

金融产品销售法

消费者合同法

其他

最后供参考

拒漏赔问题及其教训

# 其他的法规限制

- 非法收益转移防止法
  - 目的在于防止洗钱

- 顾客的本人确认
- 确认记录的保存
- 交易记录的保存

# 其他的法规限制

- 个人信息保护法

因为保险公司所掌握的个人信息，较其他更是一些属于特别敏感的信息，所以在信息管理上必须加倍注意保密。

\*敏感信息:个人的健康状态

此外，有关思想·信条·宗教的信息；人种·民族·出生地、  
犯罪记录、政治活动的参加状况等敏感信息

因过当反应或扩大解释而对国民生活造成不少混乱。

# 今天的讲义 最后的话题

## 各种各样的法规限制

保险业法

保险法

金融产品交易法

金融产品销售法

消费者合同法

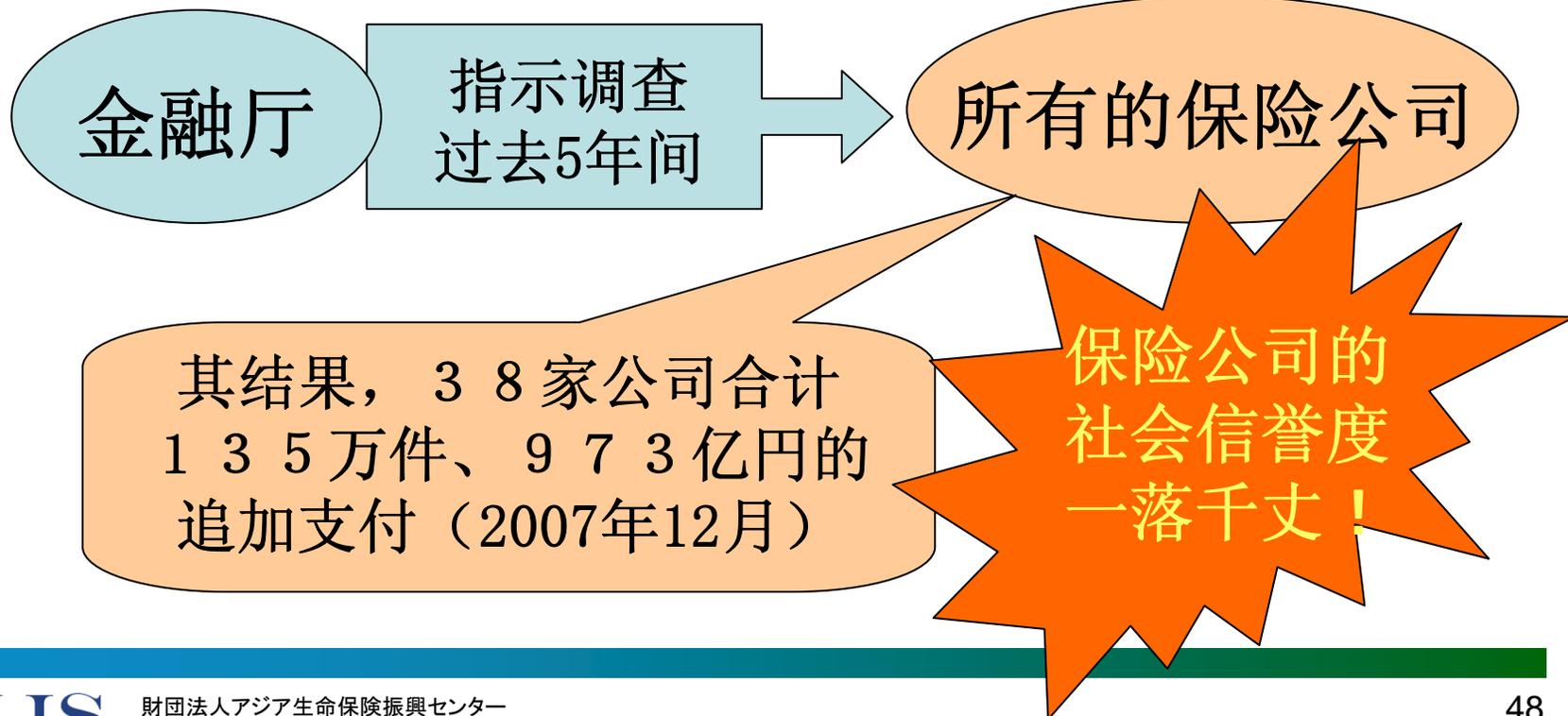
其他

最后供参考

拒漏赔问题及其教训

# 有关拒漏赔问题

2005年2月发觉的M生命保险公司「保险金的不当的拒漏赔」为开端而最终成为重大社会问题



# 所谓的「拒漏赔」

## 组织性恶意的拒漏赔

仅在此问题开端的M生命保险公司内发觉。

- ◆ 尽管已错过因违反告知义务而可以解除合同的期限，却依然以欺骗·无效为理由而拒绝赔偿的事例
- ◆ 在营销签约时教唆投保人不告知，最后却以违反告知义务为理由而拒绝赔偿的事例

欲通过抑制赔偿从而达到提高盈利的目的！

## 起因于保险公司的过失及体制不完备的拒漏赔

其他公司的拒漏赔则属于此类原因

- ◆ 就有关保险金等的索赔手续，保险公司在对客户进行说明介绍时还不够充分的事例
- ◆ 保险公司在核对诊断书时不够仔细的事例

# 拒漏赔问题的反省 其一 〈保险公司的职责〉

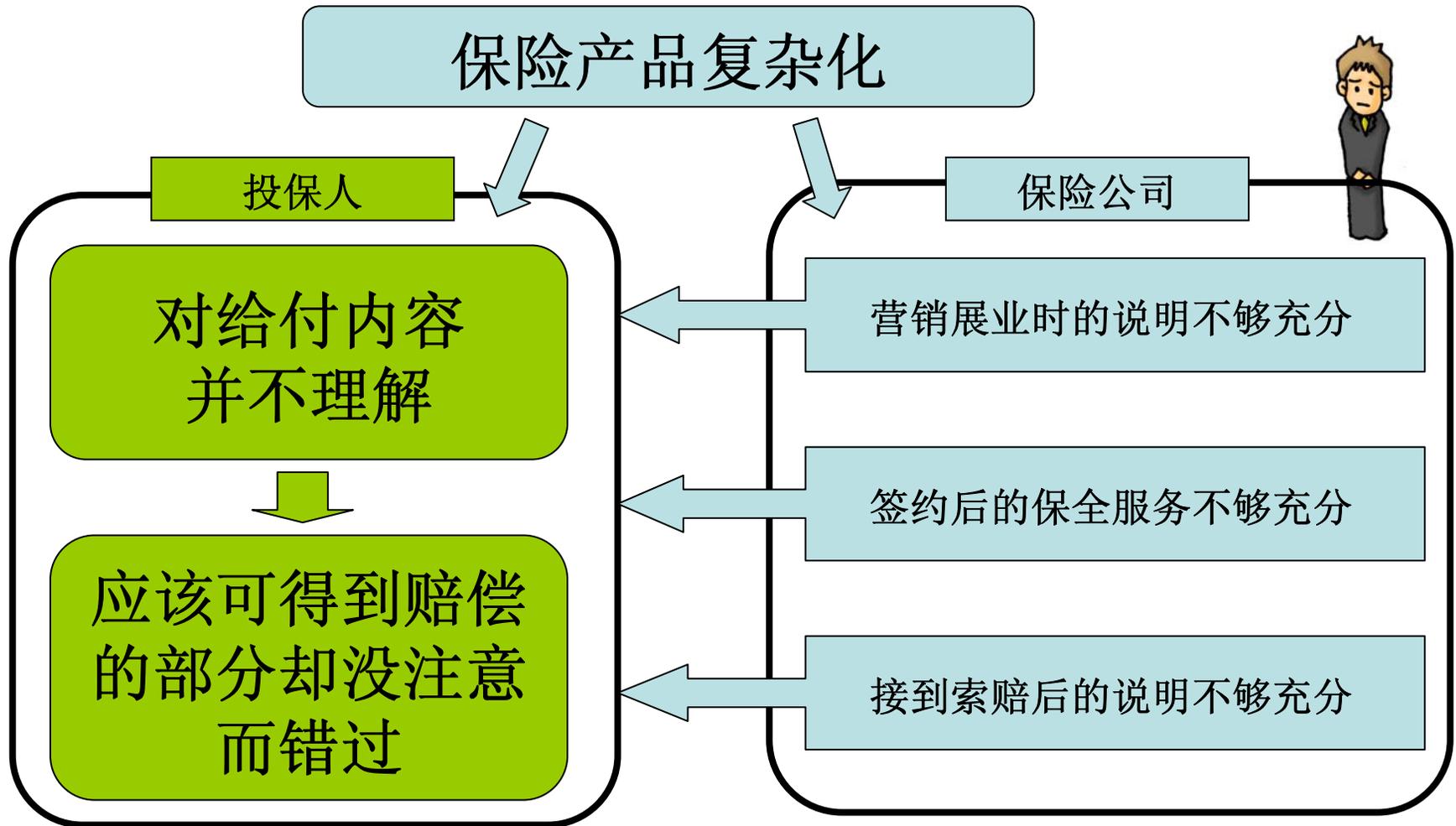
保险公司的最基本的重要职责  
又是什么呢？

支付保险金

保险公司对此缺乏认识



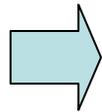
# 拒漏赔问题的反省 其二 〈复杂的产品〉



# 拒漏赔问题的反省 其三 〈想法的改变〉

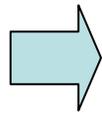
## 摆脱条款至上主义

~~条款上的记载  
已够充分~~



尽量使顾客对合同内容能够得到充分理解

~~有索赔保险金  
才给予支付~~



只要存在稍微的支付事故的可能性，就应该主动向顾客查询并催促其着手索赔



# 预防再次发生的对策-1

## 通俗易懂产品的开发

- 不易造成索赔遗漏、支付遗漏的简单明了的产品

## 已投保人的回访

- 再次说明包括给付内容等在内的产品概要
- 确认是否发生过住院等可得到赔偿的事故

## 赔偿服务的充实与手续的简化

- 有关赔偿指南小册子的充实
- 保险公司负担诊断书索取费用等，造就客户可以比较轻易地要求索赔的环境

# 预防再次发生的对策-2

## 员工教育

- 为了避免诊断书的误读或看漏的发生，对理核陪担当人员实施培训
- 为了保证能向客户提供详尽的说明，对营销员工实施培训

## 诊断书的电子化

在人寿保险协会主导和医生的协助下，目前诊断书的电子化正在推进中

# 预防再次发生的对策-3

## 赔偿审查会的设置

对于客户的不服申诉，赔偿审查会从客观立场上验证公司的理赔结果

由医生及律师等公司外部的专家构成

# 拒漏赔问题的功罪

## 罪

- 迄今为止，业界共同精心培育树立的社会信誉，一举之间失去了。
- 因为拒漏赔的发生，给客户带来了很大的损失。

## 功

- 借此机会隐患长久的弊病得以清除。
- 保险公司也藉此得以回归原点，即重新意识到赔偿保险金及给付金则是保险公司的使命所在。
- 借此机会实行了各项改革，由此提高了客户的便利性，同时还完善了投保人保护体制。

承蒙垂听，不胜感谢！

