

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

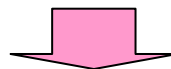
金融大改革



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

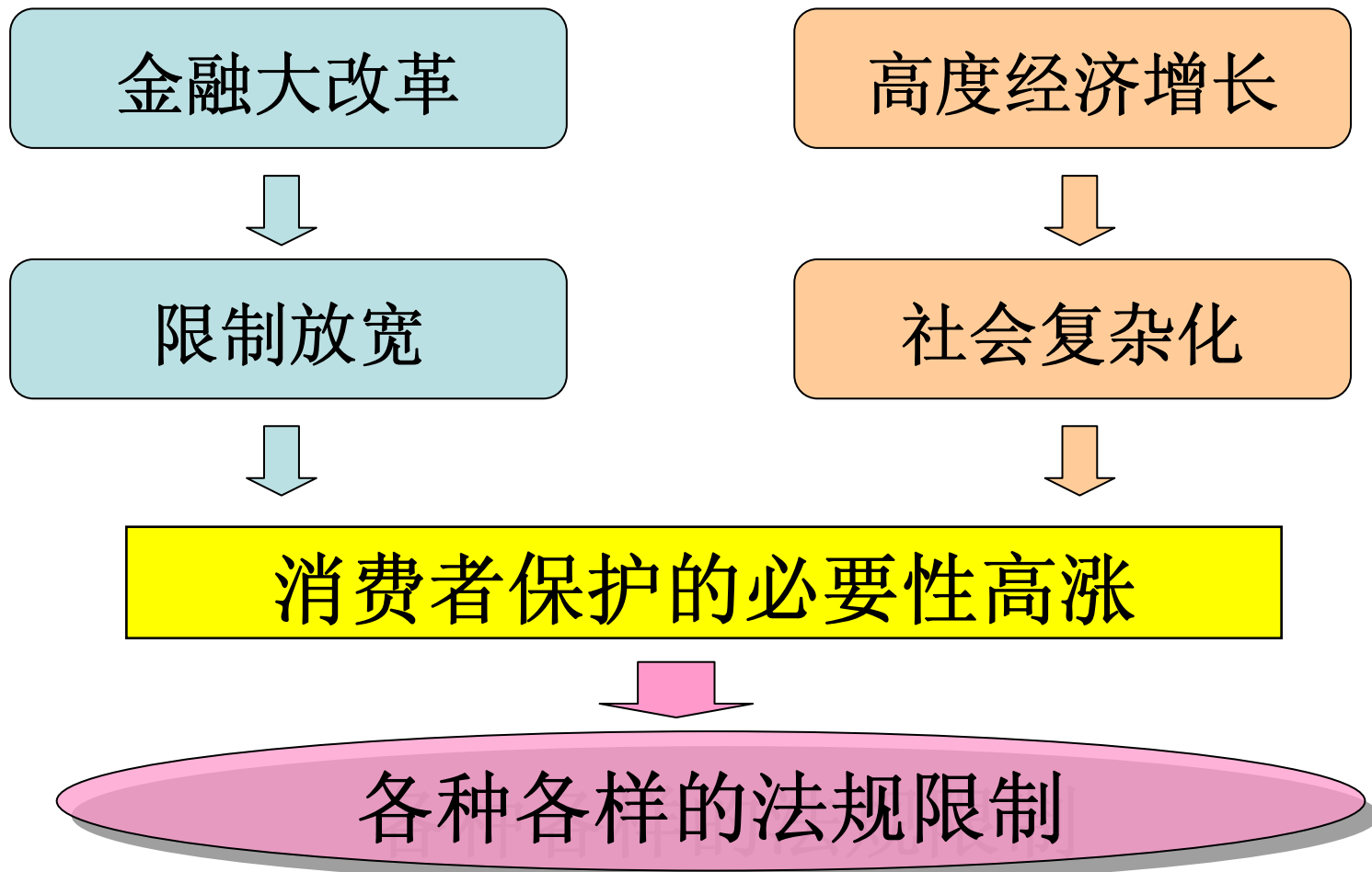
消费者合同法

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



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



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。

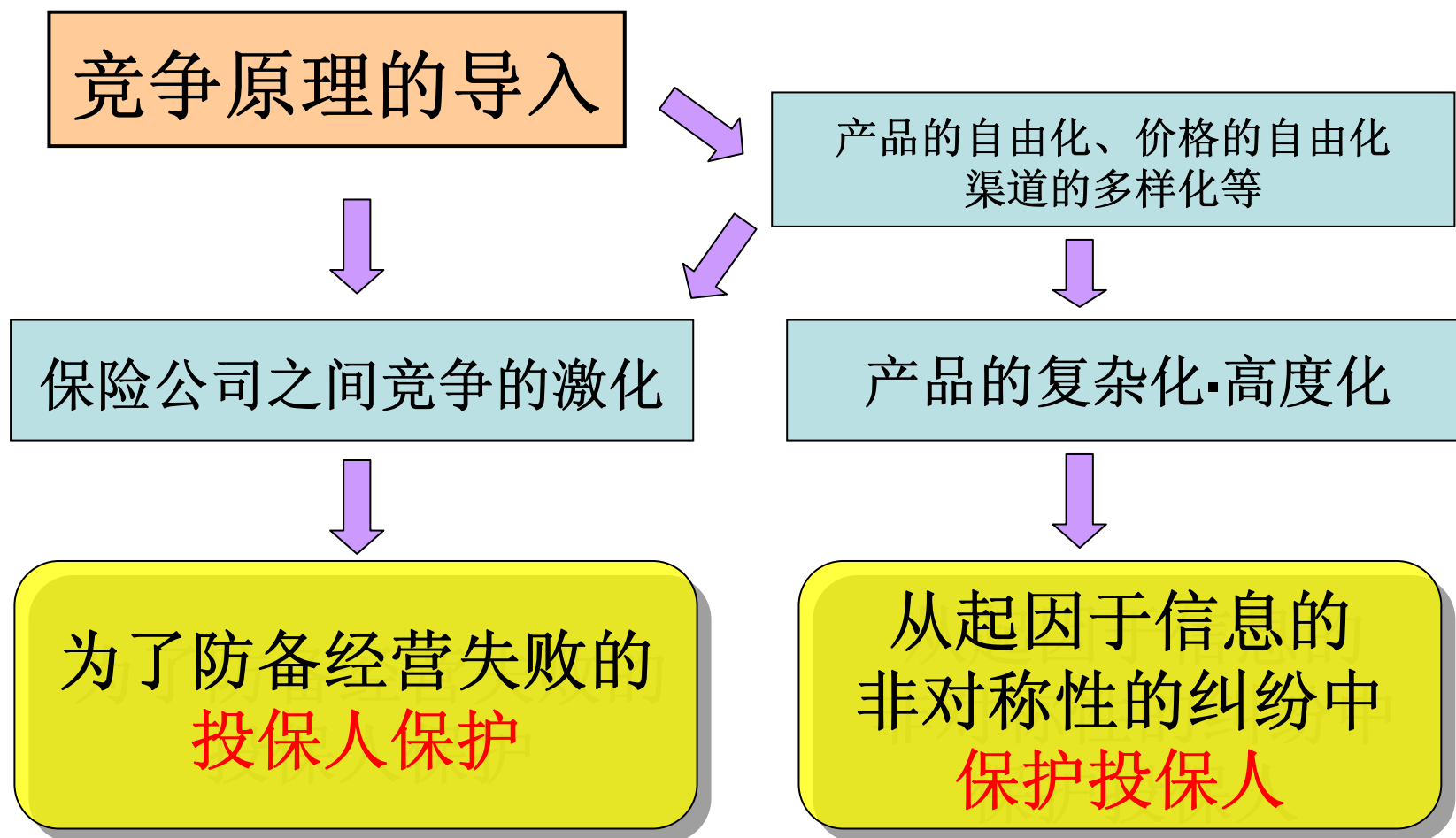
泡沫经济崩溃
(自1990年前后起)

银行的倒闭

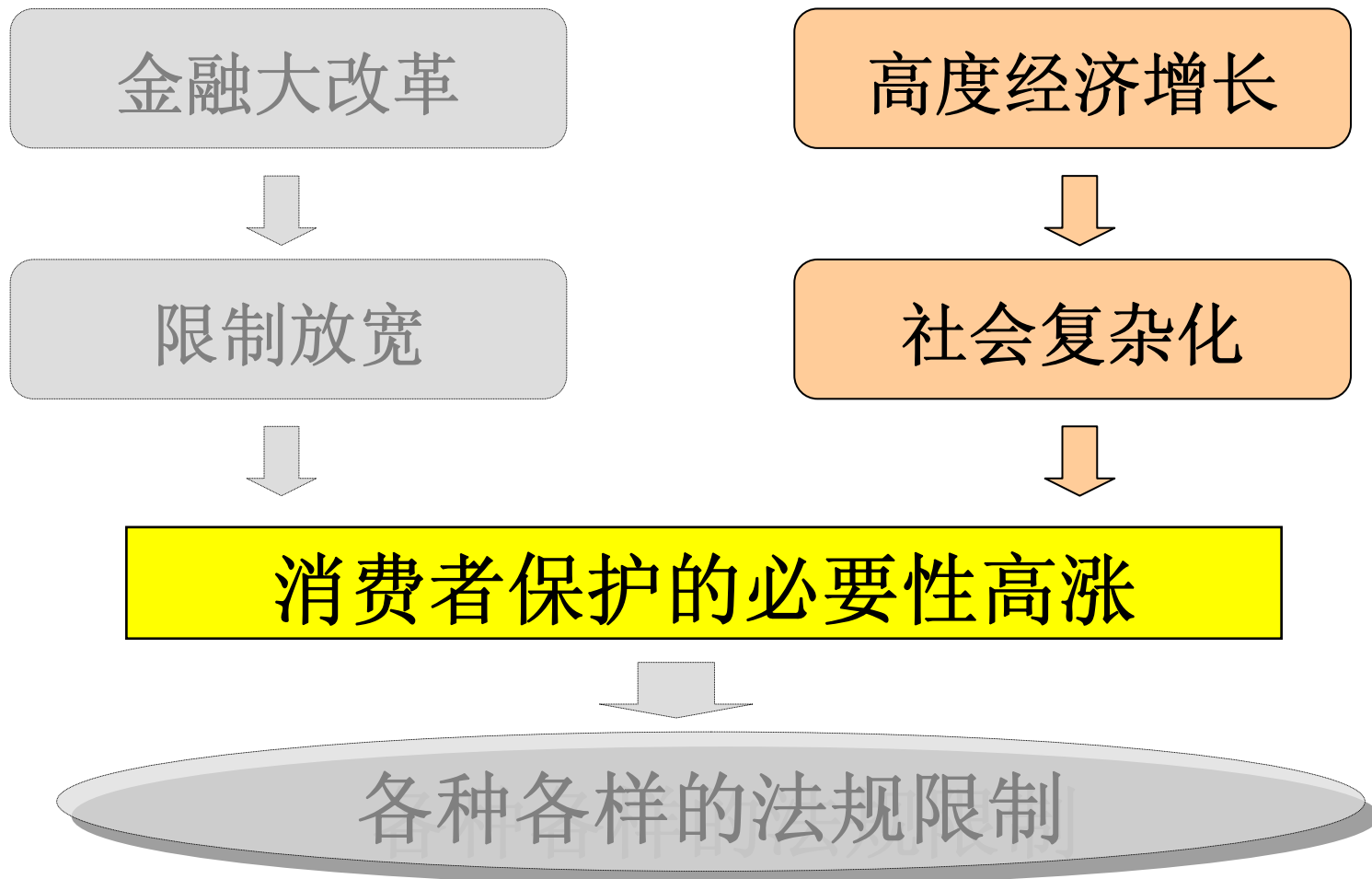
护送舰队方式的终结，竞争原理的导入开始



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

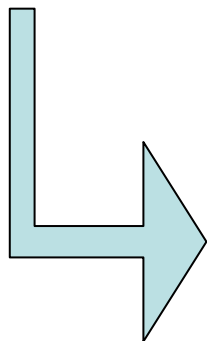
投诉至消费者中心的件数：
1992年⇒2002年增加为4倍

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

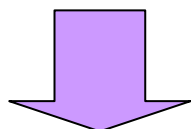
即

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

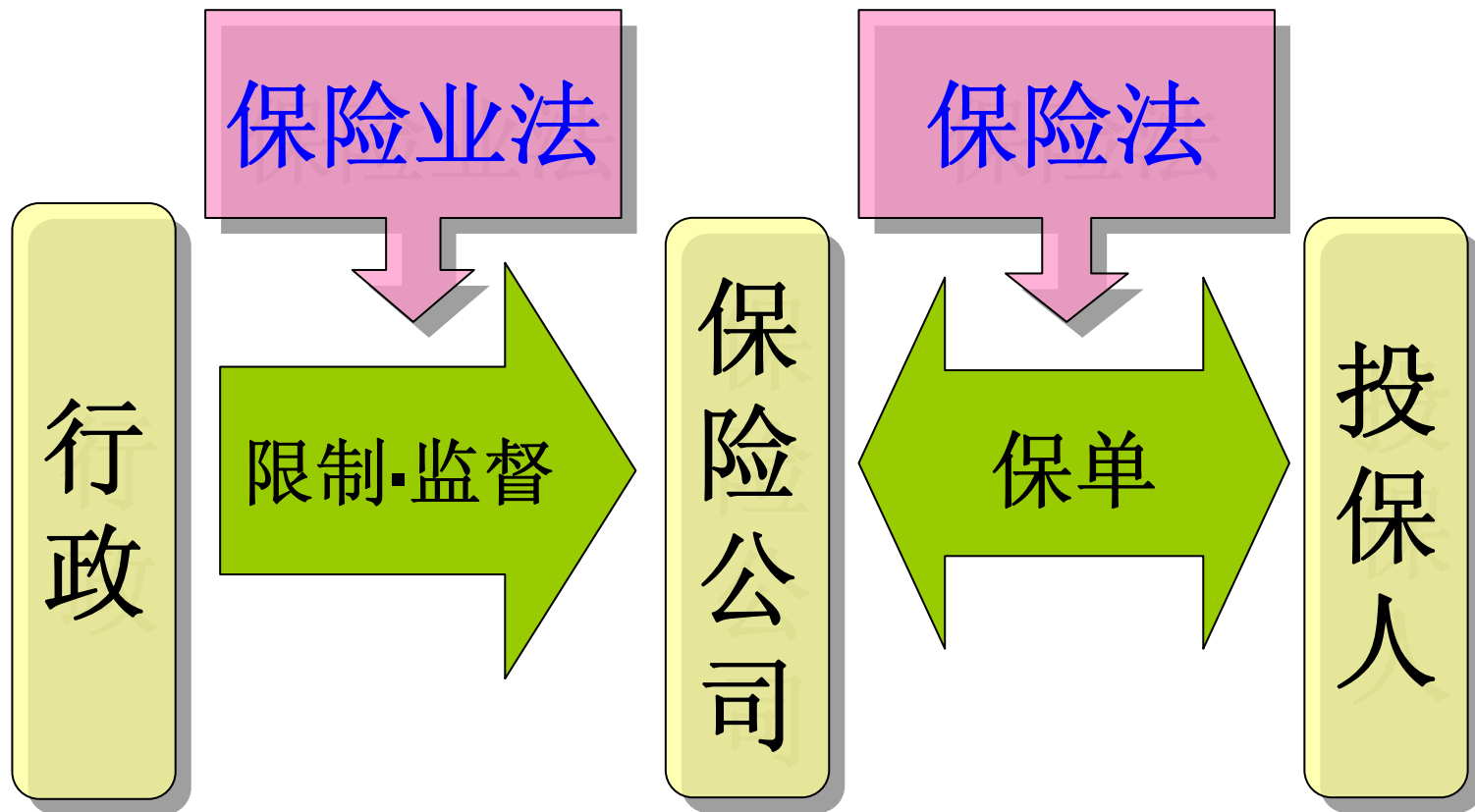
消费者合同法

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

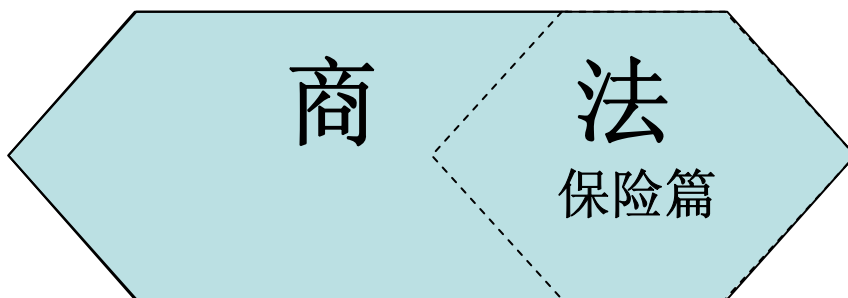
其他

最后供参考

拒漏陪问题及其教训

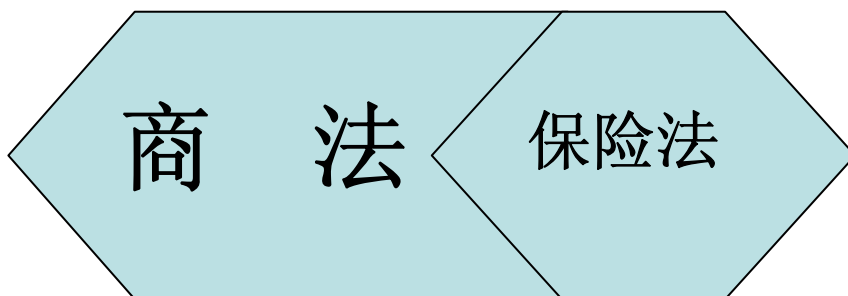
关于保险法

- 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。



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



保险法施行后

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。

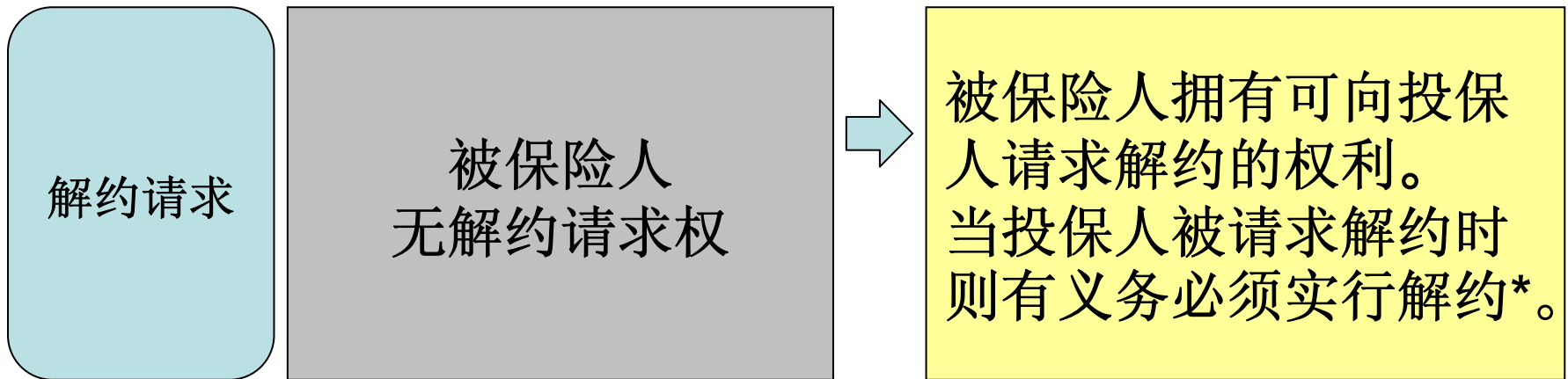
保险法的主要内容

◆ 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



*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

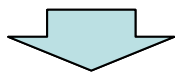
其他

最后供参考

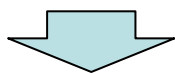
拒漏赔问题及其教训

有关金融产品交易法

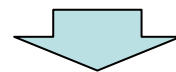
持久性的不景气



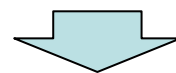
为了经济的活性化,
「自储蓄转向投资」
的潮流



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	<p>-重要事项的说明义务</p> <p>-禁止提供断定性的判断</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> •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

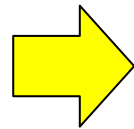
最后供参考

拒漏赔问题及其教训

有关消费者合同法

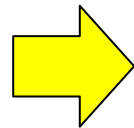
前提是消费者与企事业者之间在「信息的质及量」「交涉能力」上存在差距。

- 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

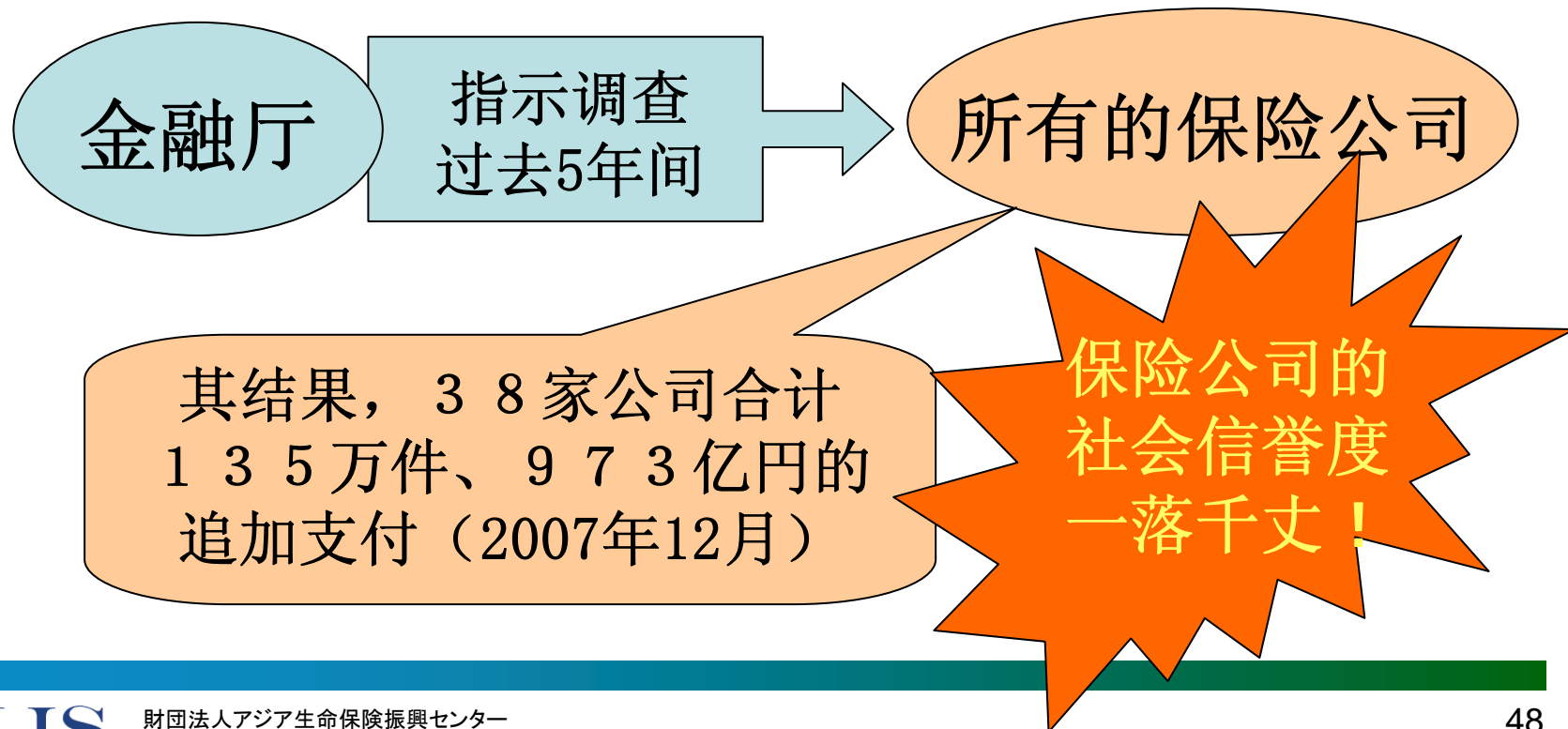
其他

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〉

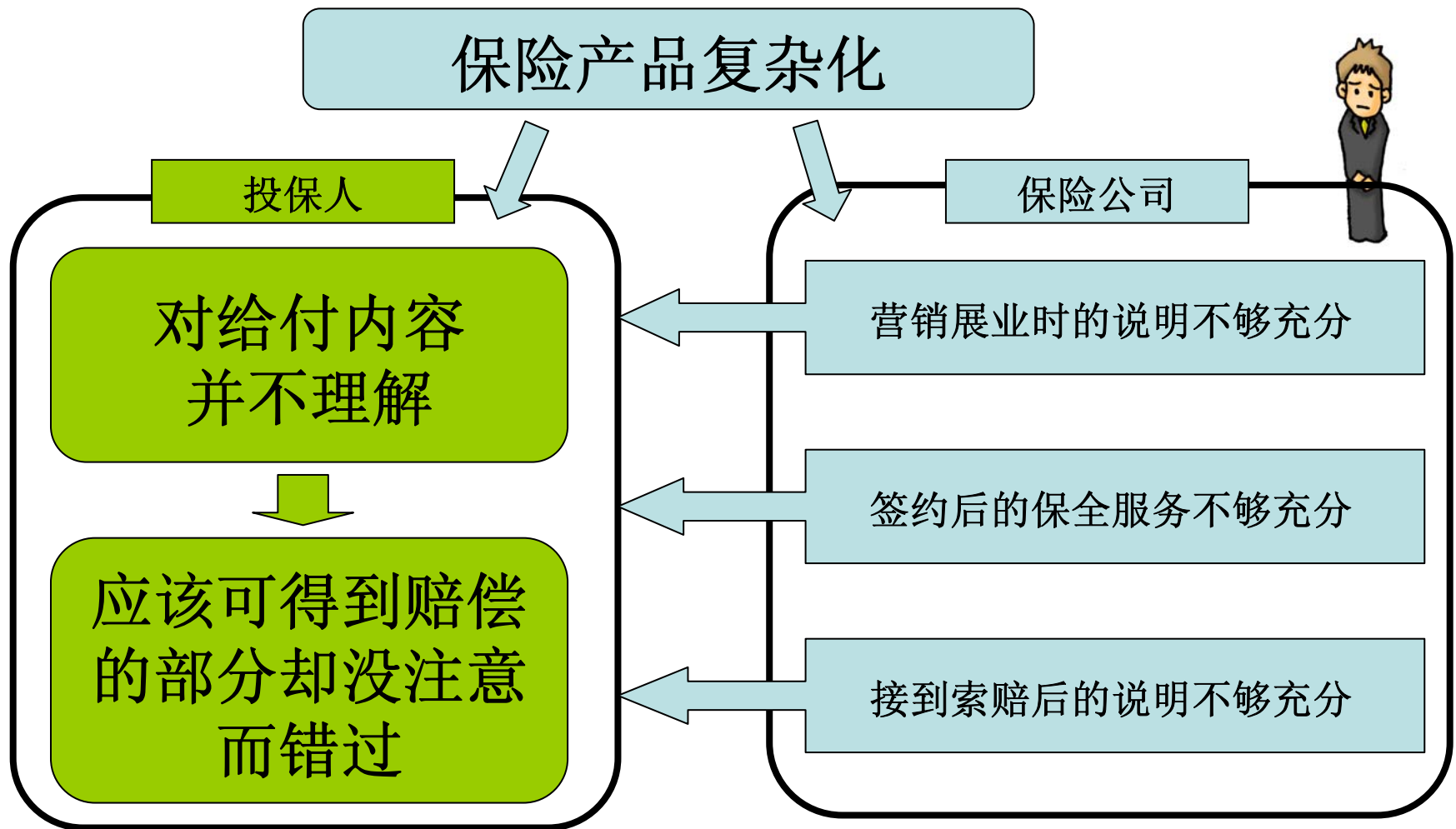
保险公司的最基本的重要职责
又是什么呢？

支付保险金

保险公司对此缺乏认识



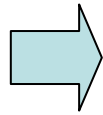
拒漏赔问题的反省 其二 〈复杂的产品〉



拒漏赔问题的反省 其三 〈想法的改变〉

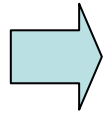
摆脱条款至上主义

~~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！

