

惩罚性赔偿适用保险经营者欺诈问题研究

余毅

中国计量大学法学院，浙江省杭州市，310018；

摘要：我国保险市场高速发展之际，消费纠纷持续增多。因“保险消费者”法律界定模糊，其权益保障不足。新消法虽为受欺诈消费者主张惩罚性赔偿提供依据，但司法实践中存在销售欺诈案获赔率低、法律适用分歧等问题，核心面临三大障碍：“保险消费者”身份界定存疑、经营者欺诈认定路径不明。明确构建“四要件认定标准”，以“退保损失”为惩罚性赔偿计算基数，提升司法可操作性与裁判统一性。

关键词：惩罚性赔偿；保险消费者；保险经营者；欺诈

DOI：10.64216/3080-1486.26.02.074

1 惩罚性赔偿适用保险经营者欺诈的障碍

1.1 “保险消费者”是否属于“消费者”存在观念模糊

随着我国保险市场的持续发展，保险消费者群体规模不断扩大，其权益保护也逐步受到行业监管部门的重视。2011年原中国保险监督管理委员会专门设立消费者权益保护局后，保险消费者出现在大众视野。然而，在保险业务实际经营与司法诉讼场景中，各参与方仍习惯遵循行业惯例，依据业务往来属性对相关主体赋予“投保人”“被保险人”等身份称谓，尚未普遍采用保险消费者的统一表述。在规范性法律文件层面，包括《中华人民共和国保险法》在内的现行法律，均未提及“保险消费者”概念，更未对其内涵与外延作出明确界定。所以“保险消费者”在我国社会生活中已成为规模庞大的群体，也得到监管部门与保险行业在日常业务管理中的关注，但截至目前，其法律概念既未在我国规范性法律文件中得到清晰界定，甚至未被正式提及，足见“保险消费者”法律定位的模糊性。这种模糊性直接导致司法实践中，关于其能否适用《中华人民共和国消费者权益保护法》保护的争议始终存在。正是由于规范性法律文件对“保险消费者”的界定缺失，我国当前司法实践中针对保险消费纠纷是否适用《消法》调整的问题，仍存在判断标准不统一、裁判思路混乱的现象。

1.2 保险消费是否全部属于生活消费存在争议

从我国《消费者权益保护法》的规定来看，生活消费属性是判定行为人是否属于“消费者”的核心依据。

当前保险市场产品品类丰富，既包含消费型、保障型等侧重风险对冲的传统保险产品，也涵盖分红型、万能型、投资连结型等兼具财富管理功能的创新理财型保险。这些产品形态差异显著、功能定位不同：部分以基础保障为核心，部分以资产增值为主要目标，还有些同时具备保障与理财双重属性。依据我国《消法》对“消费者”的定义，一个关键疑问随之产生：购买理财型保险产品的行为，是否均能被认定为“生活消费”？显然，消费型、保障型保险与理财型保险的属性差异悬殊。若前者被归入生活消费的争议较小，那么已具备投资属性的后者，能否同样纳入生活消费范畴？鉴于保险产品的特殊性，理论界针对“购买理财型保险是否属于生活消费”这一问题，形成了支持、反对、折中三种不同观点。支持者认为，随着社会发展，人类生活需求与产品功能均在动态演进，保险产品也随时代需求不断创新，现阶段已具备风险分摊与财富保值增值的双重价值，因此消费者购买投资型保险产品，理应享有“消费者”的身份与法律地位。反对者则提出，理财型保险通常伴随“高风险、高收益”特征，消费者投保此类产品的核心目的是获取投资回报，而非满足基本生存与生活必需，不符合生活消费的本质属性，不应被认定为生活消费。持折中观点的学者主张，由于消费者投保理财型保险时常兼具生活保障与经营投资双重目的，需以“主要目的”作为判断标准：若投保行为偏重保障需求，应纳入《消法》保护范畴；若偏重投资需求，则不应适用《消法》调整。

1.3 “经营者欺诈行为”的认定路径不清晰

依据欺诈一般理论，其构成要件包括欺诈故意、欺

诈行为、因果关系及受欺诈人的错误意思表示，各地法院审理保险惩罚性赔偿案件时，多以此为判断标准。但因法律未明确保险经营者欺诈的概念与要件，且保险交易流程较一般商品服务更复杂，法官审判缺乏严谨审核程序与统一裁判尺度，依赖个人自由心证，导致“同案不同判”。^[1]

一方面，司法实务对欺诈要件审核不严格。如保险营销员不当销售行为，在不同案件中裁判结果差异显著：尤全娟诉新华人寿案中，法院以营销员利益演算表与实际不符、违背诚实信用原则，认定保险公司构成欺诈；而陈美云诉平安人寿案中，法院认为保险代理人不当推销不等同于公司欺诈。两案均未详细分析影响欺诈成立的核心要件，易引发当事人不满，损害法律权威。

另一方面，民事欺诈与行政认定欺诈存在混淆。^[2]银保监会及其派出机构对保险违法违规行为的行政处理文书，常被法院优先采信，甚至直接作为认定民事欺诈的依据，如石田慧敏诉阳光人寿案中，法院直接以吉林银保监局认定的公司不当行为作为欺诈证据。但行政责任与民事责任分属不同法律关系，原国家工商总局明确行政机关无权决定民事赔偿，法院需依据民事法律及欺诈要件综合认定，直接以行政文书定责欠妥。

2 惩罚性赔偿适用保险经营者欺诈的完善建议

2.1 确定“保险消费者”的法律地位

我国保险市场高速发展推动保险消费者群体不断壮大，但保险产品的专业性、复杂性，叠加销售中的劝诱性特征，使保险消费纠纷同步增长。^[3]尽管“保险消费者”未在我国规范性法律文件中获清晰界定，却已成为行业、监管部门及社会公众普遍使用的日常用语。考虑到保险消费者在经济实力、专业技能、纠纷处理能力上显著弱于保险经营者，在交易中处于明显弱势，确立其法律地位对化解纠纷、维护权益至关重要。

一方面，双方存在严重信息不对称。消法对弱势消费者的特别保护，正是源于经营者易借信息优势谋利。保险领域中，保障成本扣取、保单分红等关键信息多由经营者掌控，且其拥有最终解释与告知权，消费者获取信息高度依赖经营者主动提供。若经营者滥用优势劝诱、误导，消费者几乎无力抗衡，相较普通商品消费者，保险消费者的弱势地位更为突出，更需消法保护。^[4]

另一方面，保险消费者风险承担能力远逊于经营者。经营者可凭信息与专业优势防范风险，而消费者因实力、

知识不足，既难制衡经营者，遭遇侵害时还可能面临严重经济与生存风险。例如，保险合同条款专业术语密集，消费者即便经介绍也难透彻理解，若盲目投保，后续理赔易遭抗辩。对经营者而言，纠纷影响甚微；但对消费者而言，可能导致重疾无钱医治、养老金无保障，甚至让家庭陷入绝境。

2.2 厘清“保险消费者”的适用范围

关于保险消费者的适用范围，笔者认为其核心要素可概括为“自然人”“购买、使用保险商品或接受保险服务”“生活需要”三点。首先，保险消费者主体须为自然人。保险交易参与方虽含自然人与单位组织，但仅自然人符合“弱势群体”特征——其经济实力、风险承受能力及专业信息处理水平均弱于单位组织，与保险公司相比弱势更明显，单位组织则不在此列，^[5]具体原因下文将进一步分析。其次，需实际购买、使用保险商品或接受保险服务。在保险消费关系中，投保人、被保险人、受益人无论何种身份，只要符合前述行为，均应受消法保护，而非仅局限于与经营者关联最密切的投保人。最后，需以“生活消费”为目的。自然人出于分散财务风险、规划养老健康等目的投保，是现代家庭常见消费场景，属生活需要，但高风险投资类投保存外。实务中，符合这三要素的投保人、被保险人、受益人，均应被认定为保险消费者，权益受损时提起诉讼不应存在法律障碍。^[6]

此外，保险消费者应排除单位组织。从消法立法宗旨看，其旨在保护消费关系中的弱者，而单位组织可通过专业人员、机构获取信息、研究产品，在交易各环节优势显著，不属于弱者；从消费目的看，单位组织投保是为经营发展，如财产险防范资产损失、团体意外险降低用工责任，均非生活消费；且排除单位组织不影响其维权，遇经营者违规时，单位可依托法律部门或专业机构，依据民法典、保险法等主张权利、挽回损失。^[7]

2.3 欺诈行为认定的构成要件

笔者认为，认定保险经营者欺诈行为需满足四个要件。其一，主观故意。学界对此有争议，笔者坚持以主观故意为前提，判断时可采用推定原则。若无歪曲、隐瞒等情况，可推断无故意，不适用惩罚性赔偿；反之则推定有故意，需经营者提供强反证，否则认定欺诈。^[8]其二，实施欺诈行为。保险经营者有如实说明产品信息

的责任，不得诱导消费者非自愿决策。实践中分两类：一是积极作为欺诈，如夸大产品功能收益；二是不作为欺诈，如隐瞒免责条款等关键内容，致消费者认知不清、决策非自愿。其三，消费者陷入错误判断。若经营者欺诈但消费者未因此产生错误认识，或错误源于自身偏差等其他原因，均不构成欺诈。其四，消费者基于错误判断做意思表示。若消费者虽认识错误但未做投保、放弃理赔等表示，或错误表示由其他原因导致，也不能认定欺诈。司法实务应慎重认定。^[9]

2.4 保险经营者欺诈故意的认定标准

构成欺诈需以经营者存在主观故意为必要条件，但故意作为内在心理活动难以直接证明，尤其在保险领域，承保、理赔等环节专业性强，消费者因缺乏专业知识与观察渠道，更难举证保险经营者的欺诈故意，^[10]此问题已成为司法实践共识难点。笔者建议构建欺诈故意的外观化、客观化标准，从法定义务履行、消费者知情权与决策权保障、瑕疵行为管控三个维度，为司法审判提供清晰评估依据。其一，看保险经营者对法定义务的履行程度。保险行业监管严格，《保险法》等法规对保险服务全流程有明确约束。判断时，需审查经营者是否就保险产品合法性、说明告知义务履行、合同签约合规性、理赔调查记录等充分举证，若举证不能或不足，则欺诈故意可能性较高。其二，看对消费者知情权与决策权的保障程度。经营者应主动说明产品详情并留存告知证据。司法中可考量保单签署时的说明告知、回访、犹豫期执行情况，^[11]以及理赔结果通知、风险提示语抄录等，评估消费者是否充分了解合同内容。需注意，成立超两年的合同受不可抗辩条款约束，消费者若签约多年后再以缔约时欺诈主张惩罚性赔偿，通常不应支持。其三，看对瑕疵行为的管控程度。保险公司业务繁杂，需完善内控制度防范瑕疵。可结合个案评估：是否约束销售人员行为、签约时是否确保消费者理解合同、是否提供问题反馈渠道等。^[12]

3 结语

随着经济发展，国民保险意识提升，保险市场壮大。保险交易兼具消费与金融属性，保险消费者权益保护受关注，司法途径成化解纠纷重要渠道。目前金融机构含

保险经营者已属消法义务主体，为惩罚性赔偿适用提供依据，该制度对规范经营、保护权益具合理性与必要性。

保险消费者属消法保护范畴，遇欺诈可主张惩罚性赔偿。保险经营者欺诈需符合四要件：主观故意、实施欺诈行为、消费者产生错误判断、基于错误表意。建议从法定义务履行、知情权决策权保障、瑕疵行为管控三维度，构建欺诈故意客观标准。赔偿基数宜定“退保损失”。当前相关研究尚不成熟，需克服实操困难，本文拙见盼为权益保护略尽绵薄。

参考文献

- [1] 金福海. 惩罚性赔偿制度研究[M]. 北京：法律出版社，2008：41.
- [2] 于冠魁. 惩罚性赔偿制度适用问题研究[M]. 北京：法律出版社，2015：13.
- [3] 关淑芳. 惩罚性赔偿制度研究[M]. 北京：中国人民公安大学出版社，2008：217-225.
- [4] 许明月，李昌麒. 消费者保护法[M]. 北京：法律出版社，2015：458-459.
- [5] 张严方. 消费者保护法研究[M]. 北京：法律出版社，2002：67.
- [6] 王成. 侵权责任法[M]. 北京：北京大学出版社，2011：4-5.
- [7] 张晓梅. 中国惩罚性赔偿制度的反思与重构[M]. 上海：上海交通大学出版社，2015：5.
- [8] 陈聪富. 侵权归责原则与损害赔偿[M]. 臺北市：元照出版有限公司，2004：282-284.
- [9] 白彦，张怡超. 保险消费者权益保护研究[M]. 北京：法制出版社，2016：19-23.
- [10] 何颖. 金融消费者权益保护制度论[M]. 北京：北京大学出版社，2011：154.
- [11] 陈云中. 保险学[M]. 台北市：五南图书出版公司，2013：411.
- [12] 黄薇. 中华人民共和国民法典释义[M]. 北京：法律出版社，2020：292.

作者简介：余毅（2002.1-），男，汉族，浙江省杭州市，在读硕士研究生，中国计量大学法学院，研究方向：民商法。