

# 互联网电商模式下保险人说明义务研究

谢 铭

浙江理工大学法学与人文学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2026年2月5日; 录用日期: 2026年2月14日; 发布日期: 2026年3月11日

## 摘 要

保险人说明义务是指保险人应当于保险合同订立阶段将保险合同条款、专业术语及重要内容, 向投保人明确提示并解释清楚, 以便使投保人准确理解自身权利与义务。随着互联网电商的发展, 互联网保险销售方式蓬勃发展。因其线上缔约的特性, 保险人说明义务在履行方式和标准上均与传统模式存在区别。当前互联网保险说明义务履行呈现形式合规而实质不足的特征, 包括链接跳转合规性争议、概括确认选项效力认定困境、说明内容通俗性欠缺等问题。究其原因, 是互联网技术特性与制度局限、监管及行业自律滞后、市场主体利益驱动等因素共同作用。本文从立法体系构建、设定流程标准、证据标准认定、监管技术手段与纠纷调解机制等方面提出建议, 旨在完善相关制度, 平衡保险人经营效率与投保人权益, 推动互联网保险行业规范健康发展。

## 关键词

互联网保险, 保险人, 说明义务, 格式条款, 保险法

# Research on Insurers' Duty of Disclosure under the Internet E-Commerce Model

Ming Xie

School of Law and Humanities, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: February 5, 2026; accepted: February 14, 2026; published: March 11, 2026

## Abstract

The insurer's duty of explanation refers to the obligation of an insurer to, at the stage of concluding an insurance contract, expressly draw the applicant's attention to and clearly explain the contractual clauses, technical terms and material contents of the insurance contract, so as to enable the applicant to accurately understand its own rights and obligations. With the development of internet e-commerce, the internet-based insurance sales model has witnessed vigorous growth. Owing to its

feature of online contract conclusion, the methods and standards for the performance of the insurer's duty of explanation differ from those under the traditional model. At present, the performance of such duty in internet insurance is characterized by compliance in form but insufficiency in substance, which involves disputes over the compliance of link redirection, dilemmas in determining the validity of general confirmation options, inadequate accessibility of explanatory contents and other issues. Such problems arise from the combined effect of multiple factors, including the technical attributes of internet technology and institutional constraints, lagging regulation and industry self-regulation, as well as the profit-driven incentives of market participants. This paper puts forward suggestions from the perspectives of establishing a sound legislative system, setting procedural standards, determining evidential standards, adopting technological regulatory means and improving dispute mediation mechanisms, aiming to refine the relevant rules, strike a balance between insurers' operational efficiency and applicants' rights and interests, and promote the regulated and sound development of the internet insurance industry.

## Keywords

Internet Insurance, Insurer, Duty to Explain, Standard Terms, Insurance Law

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

保险人说明义务是指在保险合同订立阶段, 保险人需向投保人清晰解释合同条款及相关内容, 以确保投保人理解其权利与义务, 其立法目的是克服信息不对称的难题, 使投保人能更好地了解保险合同载明的事项[1]。在互联网模式下, 说明义务的履行方式从面对面的口头结合书面说明拓展为网页展示、链接跳转、音频视频、在线客服等多元化形式。履行的对象从特定保险购买者的个性化解说, 转变为对不特定的保险购买者提供标准化解释与个性化咨询的结合, 履行标准也从确认投保人对合同内容的实质理解转向形式合规与实质有效的双重诉求。本文聚焦互联网保险行业, 剖析保险人说明义务在互联网场景下的履行特征与面临的现实挑战。从立法完善、流程优化、技术赋能等多个维度提出完善建议, 以期在互联网保险行业的健康发展提供理论支持与实践参考。

## 2. 互联网模式下保险人说明义务的法律依据

### 2.1. 保险人告知义务的相关法律规范

《中华人民共和国保险法》第十七条规定, 订立保险合同, 采用保险人提供的格式条款的, 保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款, 保险人应当向投保人说明合同的内容。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。伴随着互联网时代的到来, 互联网保险销售渠道兴起。2015年, 银保监会发布《互联网保险业务监管暂行办法》, 对互联网保险业务做出了初步的规范。2020年最高法发布了新版《保险法司法解释(二)》, 其中第十二条针对互联网保险销售方式, 规定了通过网络、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。对互联网保险业务中保险人说明义务履行情况的认定做出了初步规定。

这些规定为互联网保险提供者在说明义务方面提供了相关的指导，但受制于互联网销售模式的特殊性，互联网保险业务的保险人说明义务规范仍受到挑战。

## 2.2. 互联网模式下说明义务的特殊性

首先，互联网保险通过虚拟网络平台完成缔约，保险人与投保人缺乏物理接触，说明义务的履行依赖技术手段，易出现信息传递不充分、不同投保人对信息内容接受理解程度不同以及沟通反馈不及时等问题。其次，互联网保险的投保流程由系统预先设定，采用流程化、标准化的方式履行说明义务，难以根据投保人的认知水平进行个性化说明，对投保人的自主阅读、理解能力提出更高要求。最后，在无纸化交易模式下，保险人说明义务的履行痕迹易灭失，签名签字等模式易被篡改伪造，保险人与投保人对履行说明义务存在纠纷时，双方举证依赖电子证据的留存与认定，难度均高于传统保险模式。

## 3. 互联网模式下保险人说明义务的履行现状

有学者统计，在其作为研究样本的 65 个互联网保险诉讼案例中，就有 46 个属于保险人说明义务履行认定的纠纷，占比高达 71% [2]。说明互联网保险人说明义务的履行状况呈现形式合规但实质性不足的特征。

多数保险机构通过在销售页面设置“保险条款”链接、要求投保人勾选“已阅读并同意”选项等方式履行说明义务，但在说明内容的通俗性、方式的有效性、关键信息的突出性以及投保人实际阅读的真实情况等方面存在明显缺陷。例如众多互联网保险产品将保险条款、投保须知等核心文件以链接跳转形式置于销售页面边缘，字号偏小、颜色较淡，标识不明显，投保人可能需仔细寻找并多次点击、拖动才能查看完整内容，部分投保流程允许未点击链接、对页面进行滑动等行为验证程序即可以完成勾选确认，说明的内容缺乏通俗化解释。

### 3.1. 链接跳转形式的合规性争议

链接跳转形式能否替代主动说明存在立法上的模糊，《互联网保险业务监管暂行办法》虽然认可了链接跳转形式的合法性，但未明确链接跳转的展示标准、投保人查看与验证的强制性要求，导致保险机构能够利用技术设计规避实质说明义务。在具体法律实践中，对于链接跳转形式的法律有效性多有质疑。例如有裁判文书提出，保险公司在相关投保主页未直接显示“投保须知”、“保险条款”、“服务协议”等核心内容，而是需要投保人另行打开链接，且是否实际阅读并不影响投保程序的进行，应认定未履行说明义务<sup>1</sup>。也有学者认为，保险人采用“链接”的方式，明确说明义务只有根据投保人的意愿才得以履行，即被动履行，明确说明义务的功能便大为削弱，这显然违背《保险法》第 17 条和《保险法解释二》第 12 条的目的[3]。

### 3.2. “概括确认选项”的效力认定困境

互联网保险中常见的“我已阅读并同意《保险条款》《投保须知》”等概括确认选项，是对以抄写相关投保人声明文本的传统形式的模仿，但二者存在本质区别。传统投保人声明清晰地表明“保险人已经完成说明责任，投保人已完全理解”，填写过程中投保人对内容的默读在心理上会强化投保人自我确认对保险合同文本的理解程度；而“阅读确认”的勾选则仅仅反映投保者的阅览确认，并没有实质上体现保险人说明责任的履行情况，简单的操作流程也难以反映投保人对相关条款是否具备实质理解。有学者针对投保人心理进行了问卷调查，调查结果显示投保人多为非理性消费者，缺乏获取信息的积极性，最后作出消费决定也不是基于全面的信息了解基础之上，导致最后对承保范围有一定误解[4]。在实践中，

<sup>1</sup>郭某甲诉某某保险股份有限公司深圳分公司人身保险合同纠纷案，山西省吕梁市(地区)中级人民法院(2025)晋 11 民终 343 号民事判决书。

部分法院认为，概括确认仅能证明保险人履行了提示义务，不能证明其对免责条款的概念、内容及法律后果作出明确说明；少数法院则认为，投保人勾选确认可增强保险人已履行说明义务的证明力。

概括确认选项的形式化设计，使得“履行说明义务”的表面证据能够轻易取得，但实际上投保人并未切实阅读条款，其实质知情权未得到保障，易引发后续理赔纠纷。例如“谢某诉某财产保险某支公司财产保险合同纠纷案”中<sup>2</sup>，原告谢某因理赔问题对保险公司提起诉讼。保险公司援引保险单特别约定条款进行抗辩，主张应依据条款约定的方式核定理赔金额。裁判法院经审理认为，该条款实质属于减轻保险人赔偿责任的免责条款，原告谢某主张其通过手机自助投保时并未看到该条款内容，且保险公司既未举证证明其投保过程中曾就该条款进行过提示，也未举证证明曾以人工、网页、音频、视频等任何形式就该条款的内容及法律后果向保险人进行说明，故依据《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)》第十三条第二款之规定，认定保险公司未就前述条款内容履行提示说明义务，该内容对原告不发生法律效力。

### 3.3. 保险人说明义务的履行质量较低

互联网保险消费者在无纸化和信息化的消费过程中，处于一个相对劣势和被动的地位[5]。保险机构对条款的说明多为原文复制，缺乏对专业术语的通俗化解释，免责条款的法律后果未明确阐释，投保人难以理解其实际影响。如“比例赔付”、“免赔额”等条款，仅标注条款内容，未说明具体计算方式与适用场景。尽管《保险法司法解释(二)》以司法解释的形式认可了音频、视频等多样化的说明方式，但实践中多数保险机构仍以文本说明为主，未充分利用互联网技术优势，动画、短视频等易于理解的说明方式出于实现成本的考量应用率极低。销售页面将展示重点集中在保险产品的价格优势、保障范围等宣传内容，对免责条款、退保损失、犹豫期等关键信息的提示不显著，甚至将相关信息隐藏在冗长的条款文本中。

## 4. 互联网模式下保险人说明义务履行困境的成因分析

### 4.1. 互联网技术特性与制度的局限性

当前互联网保险产品的交易，主要是通过基于移动端的互联网应用终端来直接实现[6]。这种非对话性的交流加剧了信息的不对称，保险人无法观察投保人的认知状态并及时调整说明方式，投保人的疑问也难以得到及时回应。其次，电子数据的易篡改、易灭失的特性，使得保险人说明义务的履行痕迹难以固定，发生纠纷时，保险人难以举证证明已充分履行说明义务，投保人也难以证明保险人存在说明瑕疵。

《保险法》及相关司法解释、规范未明确互联网保险说明义务显著提示、明确说明、链接跳转展示等内容的具体履行标准，导致保险机构的合规和司法机关的裁判均没有准确依据。现有制度强调保险人的主动说明义务，但实证研究显示，多数投保人更倾向于被动咨询式说明，且对保险条款的关注重点集中于保险费、保险责任等核心内容，对免责条款的主动了解意愿较低，导致说明义务履行与投保人实际需求脱节。

### 4.2. 监管技术与行业自律滞后

在科技发展的背景下，互联网保险的发展速度远远快于监管规则的更新速度，监管部门对层出不穷的新型履行方式的监管缺乏相应技术手段，难以有效核查说明义务的实际履行质量。尽管《保险销售行为可回溯管理暂行办法》要求对保险销售行为进行录音录像，但互联网保险的可回溯管理大多仅停留在网页截图、勾选记录等表面证据留存，未实现投保全流程的完整记录，监管与司法难以核实说明义务的履行情况。保险行业内也尚未形成统一有效的互联网说明义务履行规范，各机构的说明方式、内容、标

<sup>2</sup>谢某诉某财产保险某支公司财产保险合同纠纷案，广东省佛山市禅城区人民法院(2022)粤0604民初6324号。

准差异较大,使得消费者在面对不同投保机构时需要重新适应不同的说明模式。

### 4.3. 市场主体的利益驱动

保险说明义务在保险合同法中的救济性定位与被预期产生的规制性功能存在矛盾[7]。《保险法》第十七条虽然规定了保险人的说明义务,但是对保险人应当如何尽到说明义务,说明义务应达到什么程度未予明确规定,导致实务中法官对说明义务的性质和标准理解存在分歧,类案异判现象突出[8]。由于司法裁判标准不统一,保险机构存在一定侥幸心理,缺乏主动完善说明义务的内生动力。部分保险机构以压缩简化说明流程、缩减投保人确认时间的方式提高销售成功率、降低经营成本,以形式化合规规避实质说明义务。联网保险的便捷性也使得投保人对冗长复杂的条款缺乏耐心阅读,一旦发生纠纷,投保人也可能因举证能力不足、维权成本较高等,难以有效主张权利。

## 5. 互联网模式下保险人说明义务履行困境的成因分析

互联网保险业务简化了保险的销售流程,为保险行业增添了新的活力,与此同时也为保险人说明责任制度带来了巨大挑战。法律不能要求保险人事无巨细地对所有信息进行说明,也难以强制投保人深度阅读所有专业条款,这都将消解电商业态的特征优势。且投保人作为完全民事行为能力人,自主放弃深入了解条款属于权利处分,因此法律也应对投保人的“理性冷漠”作出有限度的容忍。但这种容忍绝非纵容,保险合同是典型格式合同,保险人处于信息绝对优势,放任其利用投保人的理性冷漠将使说明义务制度形同虚设。因此也应当以保障投保人实质知情权、矫正信息不对称为核心,兼顾经营效率,实现形式合规与实质有效的统一。

### 5.1. 以立法明确规则边界与标准

互联网保险明确说明义务制度的完善,本质是为了纠偏互联网保险合同条款因专业性和信息披露不充分带来的权利义务不平衡[9]。因此,首先在规范上明确“显著提示”的认定标准,例如规定免责条款、关键条款需在销售页面以加粗、变色、弹窗等方式突出展示、字号不小于正文字号、禁止投保人跳过等,链接形式仅可作为补充说明方式,核心条款需在产品页面或其他投保必经环节主动明显展示,不得隐藏。其次,细化“明确说明”的内容要求,要求保险人需对免责条款的概念、适用场景、法律后果作出通俗化解释,采用“条款原文、通俗释义、案例说明等方式确保普通投保人能够理解,对专业术语应提供说明。特别是对于专业性较高、涉及重大利益的条款内容,为防止合规但无效的确认流程,应对确认流程设立较高的标准。例如对确认流程设定多重认证,在投保人勾选确认后,系统需弹出二次确认窗口再次提示关键条款内容。确认选项的提示内容应明确载明“保险人已就保险条款尤其是免责条款的概念、内容及法律后果向本人作出明确说明,本人已充分理解并同意”,禁止模糊表述,并要求投保人依照提示内容进行输入或采用前摄像头录像视频存档的方式对确认行为进行固定,投保人完成确认后方可进入下一环节。对保险金额较大、条款较复杂的产品,要求投保人填写例如免责事由、赔付比例等核心条款内容进行验证,以确认其实际参与接受说明流程并具备足够程度的理解。对于短期意外险、医疗险等较为专业性较低、涉及利益不大的条款内容,则可以适当降低说明标准。

在未尽说明义务的情况下,除依民法典相关规定导致免责条款无效外,还应立法对其民事责任与行政责任进行规定。例如应明确保险公司如果未尽到说明责任造成投保人相关损失的应承担赔偿。若情形特别严重,保险购买者有权终止协议,并请求归还保费及相关利息。其次,可以设立相关对保险机构进行义务履行情况调查与合规认定的机制。对未按规定履行说明义务的保险机构,监管部门可采取责令整改、罚款、暂停互联网保险业务资格等处罚措施。最后,保险行业协会可以设立互联网保险说明义务违

规黑名单，对多次违规的机构进行行业通报，限制其市场准入。

## 5.2. 对投保流程进行优化提升说明义务的履行效率

在投保流程中设置强制阅读与引导机制，在核心条款强制阅读环节，系统自动识别页面滑动情况并记录阅读时长，阅读时长不足预设标准的，不得进入确认环节。对相关重要信息与条款应使用粗体、较大字体、醒目颜色和标识等方式来引导投保人注意。可以要求保险机构针对复杂产品制作动画、短视频等采用可视化说明等多样化说明方式，明确直观展示保险责任、免责事由、理赔流程等核心内容。构建AI智能客服与人工客服相结合的咨询体系，智能客服需能准确回答投保人的常见疑问，无法解答的自动转接人工客服，人工客服的响应时间不得超过30秒等。

建立电子证据固化机制，通过区块链技术或数字证书技术对说明义务履行痕迹进行固化，确保电子证据的真实性与完整性，防止篡改。保险机构需在保障投保人隐私信息不泄露的合规前提下，对互联网投保的整个过程进行录屏记录，包括页面浏览、条款查看、咨询互动、勾选确认等环节记录内容需清晰可辨，并对保存期限设立一定年限，在纠纷发生后应配合监管部门与司法机关调取查看。

监管部门强化技术手段，例如开发互联网保险说明义务监测系统，采用AI自动识别加人工核对的机制，对保险机构的销售页面、投保流程进行常态化监测，自动识别未按规定展示条款、隐藏关键信息等违规行为，实现精准监管。并参照食品监管体系的抽测方式，定期对保险机构的互联网说明义务履行情况进行合规检查，重点核查说明方式、内容、证据留存等情况。由监管部门、行业协会、消费者协会共同组建专门的互联网保险纠纷调解机构，简化纠纷处理流程，降低投保人维权成本。调解过程中，可要求保险机构提交可回溯记录等证据，快速查明事实。

## 6. 结语

完善互联网模式下保险人说明义务制度，需要立足我国国情，构建立法、监管、行业相结合的解决方案。通过立法细化说明义务的履行标准，规范确认选项的效力，从而完善法律责任体系；利用科技优化保险流程，在提高效率的同时加强管理追踪能力；设立监管体系，以实现即时监控和争议解决机制；通过行业自律制定统一规范、加强从业人员培训等，构造全方位、多层次的规制体系。最终目标是实现保险人经营效率与投保人权益保护的平衡，让保险人说明义务发挥其应有的矫正信息不对称的核心功能，推动互联网保险行业在法治规范化轨道上健康发展。

## 参考文献

- [1] 吴勇敏, 胡斌. 对我国保险人说明义务制度的反思和重构——兼评新《保险法》第17条[J]. 浙江大学学报(人文社会科学版), 2010, 40(3): 88-96.
- [2] 谭媛媛, 孙蓉. 互联网保险契约不完全性的利益冲突及其防范机制[J]. 保险研究, 2018(1): 112-127.
- [3] 王家骏. 互联网保险明确说明义务问题研究——基于司法判例争议的分析[J]. 保险研究, 2017(8): 105-118.
- [4] 马宁. 保险人明确说明义务批判[J]. 法学研究, 2015, 37(3): 102-119.
- [5] 阙凤华. 浅析互联网保险消费者权益保护的法律风险[J]. 上海保险, 2016(8): 56-59.
- [6] 开佰达. 网络保险中保险人说明义务的研究[J]. 法制与社会, 2021(14): 47-48.
- [7] 陈昊泽. 系统论法学视角下保险说明义务的反思与建构[J]. 政治与法律, 2025(1): 123-140.
- [8] 杨晓. 论保险人说明义务的免除[J]. 中国应用法学, 2023(6): 193-201.
- [9] 田宇申. 互联网场景中保险人明确说明义务的法律调适[J]. 北京航空航天大学学报(社会科学版), 2023, 36(5): 188-198.