

保险条款缩减重疾认定范围 阳光人寿拒赔败诉

投保人因病陷入昏迷、镇静状态超10天,险企却以不符合保险合同所约定的“深度昏迷”为由拒赔重疾险,投保人将保险公司告上法庭。日前,辽宁省锦州市凌河区人民法院认定有关条款缩减疾病认定范围,但险企未尽说明义务无效,阳光人寿保险股份有限公司(下称“阳光人寿”)被判赔10万元。法律人士指出,此类案件对保险公司完善产品设计和 Service 等方面提出明确要求。

■新快报记者 林广豪

评分要求缩减“深度昏迷”认定范围

2022年和2023年,原告崔某为自己连续投保被告阳光人寿的重大疾病保险,保障期限为2022年4月10日至2024年4月9日,基本保险金额为10万元。2023年1月21日,崔某因腹痛到医院治疗,被诊断为急性重症急性胰腺炎等。次日,崔某被转入重症科室,当时其现昏迷状态。崔某自此处于镇静状态,直至2月3日恢复意识。当月13日崔某出院。

2024年2月27日,原告针对上述治疗事实向阳光人寿申请理赔。阳光人寿拒赔,理由为其所患疾病不符合保险合同所约定的重大疾病的定义以及理赔条件,不符合“深度昏迷”等理赔条件。合同载明,深度昏迷的定义包括昏迷程度按照格拉斯哥昏迷分级结果为5分或者5分以下等。

崔某为此将保险公司告上法庭,请求判令险企给付重疾保险金10万元及利息损失。

法院认为,崔某接受治疗期间持续处于镇静状态,均符合案涉保险合同关于深度昏迷的相关要求。案涉保险条款中虽对“深度昏迷”要求需有格拉斯哥昏迷评分结论,但险企既未能举证证

明该评分是必须的评判依据和诊疗行为,崔某作为已处于昏迷状态的患者在接受治疗时无法自行决定是否进行该评分。此外,该评分要求其实质上是对“深度昏迷”能够作为案涉保险理赔事由的限制性要求,客观上缩减了“深度昏迷”的认定范围,系免除保险人责任的格式条款。相关规定既未予以充分提示,保险公司也未证明其就该规定进行了必要的说明与解释,该免责条款依法未发生效力,故崔某病情应已达到深度昏迷的保险理赔标准。

法院指出,虽然保单由阳光人寿浙江分公司签发或出具,但赔付主体为总公司,判决阳光人寿支付理赔款10万元,驳回崔某关于利息损失的请求。

保险公司应准确设置条款

记者梳理发现,此类纠纷并不鲜见。中国消费者协会披露的2021-2022年度“全国消费维权十大典型司法案例”中,温某诉百年人寿广东分公司人身的保险合同纠纷案里,法院在判决中就指出,保险合同中的“疾病释义”条款背离了一般人的通常认知和通行的诊疗标准,限缩了疾病的理赔范围,实际免除或者减轻了保险人的保险责任,应

视为免责条款。被告未就该条款的概念、内容和法律后果作出解释说明,故该条款对原告不发生效力。

针对此类案件,法官提醒,保险公司作为专业经营保险业务的市场主体,应准确设置条款、充分履行提示和明确说明义务、优化理赔服务,多维度发力保障消费者合法权益。有律师分析指出,在实质上不合理限制理赔条件、增加理赔难度的条款,都可能被认定为免责条款,并受制于严格的提示说明义务规则。有关案件对保险公司提出多项要求,包括条款设计清晰化、履行严格说明义务、条款内容合理化、以及询问告知的精准性。

资料显示,阳光人寿是阳光保险旗下的寿险公司。今年以来,阳光人寿及旗下分支频收罚单。8月1日,阳光人寿因编制提供虚假报告资料、电销业务存在误导销售和用语不规范等问题被罚款221万元。6月,其深圳分公司因未按照规定使用经备案的保险费率被罚30万元。同月,其安徽分公司因诱导保险代理人进行违背诚信义务的活动等被警告、罚款22万元。1月,其延边中心支公司因欺骗投保人被罚5万元。

无印良品剪刀被查严重不合格 公司近年来多次因产品不合格被罚

近日,广东省市场监督管理局发布了关于2024年学生用品等8种产品质量监督抽查情况的通告,抽查中,无印良品(上海)商业有限公司(下称“上海无印良品”)生产的不锈钢剪刀被列入不合格名单。该公司为日本上市公司株式会社良品计画(下称“无印良品”)全资子公司,作为国际知名杂货零售品牌,无印良品在华多次被罚,质量问题引发关注。

■新快报记者 张晓茵

两款产品不合格罚超3万

不合格名单显示,标称上海无印良品生产的一款不锈钢剪刀被抽检出边缘、尖端项目不合格。记者查询国家企业信用信息公示系统看到,行政处罚信息指出,该产品不符合GB 21027-2020《学生用品的安全通用要求》标准,企业提出复检后,复检结果与抽检一致,判定为严重不合格。

标准明确,文具剪刀、刀片顶端应为圆弧顶端,不应为锐利尖端,如因功能性必不可少而存在功能性锐利边缘和锐利尖端时,则应设警示说明,且不应存在其他非功能性的锐利边缘、尖端、毛刺等。对此,上海市静安区市场监管局已责令企业进行整改。

今年5月底,苏州市市场监管局亦披露,标称上海无印良品生产的超声波香薰机(加湿器)(型号AD-SD1-CN)抽检不合格,不合格项目为端子骚扰电压,复检同样不合格。

因上述两款产品存在相关隐患,上海无印良品被认定生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的标准和要求的工业产品,被罚约3.36万元。

近年来,上海无印良品已多次被罚,2024年1月,公司因销售纤维含量不合格的儿童T恤被罚款2517.5元;2023年9月,因销售纤维含量不合格的棉水洗刷绸短裤被罚款4万元;2023年3月,因生产不符合保障人身安全国家标准的空气循环风扇被罚款10.08万元。

在中国市场之外,近期无印良品于日本市场亦出现风波。8月13日,无印良品在日本市场对其销售的一款栗子铜锣烧进行了自愿召回,原因是部分原料可能混入异物,该商品于8月6日至11日在日本销售了约3000个。

近期关闭多地门店进行调整

无印良品创立于1980年。2005年,无印良品在中国大陆开出首店。乘着消费升级浪潮,无印良品在华迅速发展,一度成为中产阶级“生活美学”的代表。

不过,随着名创优品、小米、网易严选等中国本土品牌崛起,无印良品价格与定位上的优势被削弱,部分消费者开始调侃其“抢钱”。而产品质量问题亦频发,除官方抽检不合格外,消费者对其产品质量的吐槽也不少见,从黑猫投诉平

台来看,投诉内容包括裤子褪色、真空吸盘上墙不稳、杯子质量差、缺乏售后等。

在此背景下,2017年起,无印良品中国市场增长出现放缓,在截至2月28日的2022上半财年内,其经营收入仅增长7.1%至2444.96亿日元,净利润大跌27.5%至147.77亿日元。其中,中国所在的东亚市场营业收入增幅放缓至8.9%,营业利润则下跌3.5%。

面对业绩低迷,无印良品采取了一系列转型措施,包括门店扩张与升级、本土化创新以及加大数字渠道建设等。这些努力似乎取得了一定成效。公开资料显示,2024年9月到12月,其中国区的同店销售额连续4个月实现了同比增长,在截至2025年5月31日的9个月内,其销售额同比增长19.2%至5910.9亿日元,归母净利润同比增长30.1%至435.9亿日元。

但挑战仍在持续。近期,有媒体报道称,多地无印良品门店相继宣布闭店,对此,无印良品方面回应表示,个别的闭店是基于经营效率进行的正常调整,对经营效益不佳的门店做出取舍,公司仍在开新店。

CSR一周速览

(2025.08.11-2025.08.17)

·市场动态·

1 广东三部门联合出台碳排放配额质押融资新机制

8月12日,广东省高级人民法院、广东省生态环境厅、中国人民银行广东省分行联合印发《关于推进碳排放配额担保助力绿色金融发展的若干意见》,在全国范围内首次为碳排放配额质押融资提供系统化的司法保障。《意见》鼓励金融机构对符合碳减排支持范围的项目“敢贷”“多贷”,积极拓展多元化融资场景。

2 46.09%A股上市公司披露2024年度可持续发展报告

8月14日,中国上市公司协会发布2025年上市公司可持续信息披露情况分析报告指出,共有2481家A股上市公司披露2024年度可持续发展报告,披露率达到46.09%。2022年度至2024年度可持续发展报告披露率最低的行业为教育业,2024年度披露率为三分之一(33.33%)。

3 充电宝3C认证新规实施

8月15日,由国家认监委制定的《强制性产品认证实施规则 移动电源、锂离子电池和电池组(试行)》实施。根据规定,所有未取得3C认证的充电宝、锂离子电池及相关产品,将不得继续生产、进口或销售。

·公司治理·

1 广东清源中药饮片生产的板蓝根等抽检不合格

8月12日,广东省药监局发布关于药品质量抽查检验结果的通告(2025年第6期),扬州中宝药业股份有限公司生产的浓氯化钠注射液、广东清源中药饮片有限公司生产的板蓝根、倒扣草等不符合规定,不合格项目包括pH值、含量测定等。

2 首旅如家酒店集团等移动应用被通报

8月13日,国家网络安全通报中心通报70款移动应用存在违法违规收集使用个人信息情况,包括墨墨背单词、万达普惠、朴朴超市、首旅如家酒店集团等。

3 交通银行一分行被罚35万元

8月15日,交通银行宜昌分行因虚增存贷款规模被罚款35万元。

4 泰康人寿一分公司因给予合同外利益被罚

8月15日,因给予合同外利益,泰康人寿青海分公司被罚16.5万元,3名有关责任人被警告,合计被罚5.5万元。

5 香雪制药被罚600万元

8月16日,香雪制药公告,因未按规定确认拆除别墅产生的损失,2019年年度报告存在虚假记载;未按规定披露关联方非经营性资金占用,相关年度报告存在重大遗漏,公司被责令改正、警告、罚款600万元,4名有关责任人被警告,合计被罚1400万元。

(整理:新快报记者 林广豪)