

“既不给赔也不给退，真是太坑了”

少儿医疗保险套路调查

□ 本报记者 张守坤

“去年8月花800多元给孩子买了少儿医疗保险，孩子得了肺炎后保险公司不理赔，说有90天等待期，其间患病不理赔，前段时间孩子又得了肺炎，保险公司还是不理赔，理由是等待期得过肺炎，属于既往病史，无法赔偿。”来自广东的徐女士近日接受《法治日报》记者采访时说。

她颇为气愤道：“这样重要的条款，先期保险公司没有工作人员告知我，也没有用显著方式标明。我现在想退掉这款保险，结果被告知只能退还几十元。既不给赔也不给退，真是太坑了！”

这并非个别。记者调查发现，由于儿童抵抗力较弱、易患病，加上担心孩子成长过程中发生意外，为减轻今后可能的医疗负担，很多家庭都购买了少儿医疗保险。而由于一些保险存在条款规定模糊、虚假宣传诱导购买、增值服务承诺兑现折扣等问题，饱受家长诟病，大家呼吁进一步规范这一市场。

保险条款暗藏玄机

“没有免赔额，门诊、住院1元起赔，至少80%比例赔付；麻疹、手足口等40种少儿常见病均可理赔；不仅孩子住院有保障，像被宠物咬伤、烫伤烧伤、高处跌落等意外同样涵盖；不仅小病赔得到，对大病保障也很到位，针对100多种特定重大疾病；赔付比例100%，还能申请特需医院VIP免费医疗，每年累计赔付总额400万元……”

徐女士正是看到这样的宣传，才给自己一岁多的孩子购买了这款少儿长期医疗保险，“没想到这款保险的隐含条款那么多，孩子两次肺炎治疗，都没有得到理赔”。

无独有偶，浙江的王女士也遭遇了类似的问题——她花500多元给孩子买了一款少儿医疗保险，买后一星期，孩子发烧去医院看病，可向保险公司理赔时却被拒绝，理由是该款保险有30天等待期。

“我翻了七遍合同，里面根本没有‘等待期’的规定，购买时对方也没有明示有所谓的‘等待期’。”王女士告诉记者，她据理力争，“但对方客服直接断线不理我了。没办法，只当自己花钱买了个教训”。

像这样保险条款未作提醒、模糊不清、存在争议的情况还有不少。河北的陈先生想为自己4岁的孩子购买少儿医疗保险，在咨询某保险代理人时，对方明确表示，该保险涵盖了所有常见少儿疾病的治疗费用，还强调报销比例最高100%，不管门诊还是住院都能报，除此之外并无其他提醒。

陈先生觉得这份保险很合适，没有犹豫就签了合同。半年后，孩子因病住院，陈先生整理好费用清单和相关资料，向保险公司申请理赔，可报销比例却低得出奇。



仔细查看合同条款，陈先生才发现，合同里对不同疾病的报销比例有细致划分，相对常见的疾病，报销比例处于低档位。陈先生十分后悔当初轻信了保险代理人的片面之词，没有仔细阅读合同条款，“这样重要的内容，不应该明确告知投保人吗？”

虚假宣传诱导购买

“100%赔付”“全范围覆盖”“0免赔额”“高端儿童体检套餐”……记者调查发现，一些少儿医疗保险的宣传很“美好”，种种承诺也让家长们心动不已。

湖北的刘女士在浏览某保险公司网站时，被一款少儿医疗保险的宣传页面吸引。页面上醒目地写着“全方位少儿健康保障，重大疾病保额高达百万，涵盖多种常见疾病”，刘女士立即拨打了页面上的客服电话进一步咨询。

客服人员在电话中同样强调了保险的高额保障和全面覆盖，对刘女士提出的疑问也都给予了肯定答复。于是，刘女士毫不犹豫地给女儿投保。一年后，女儿因病住院，治疗费用较高，刘女士按照流程提交理赔申请。然而保险公司经过审核后告知，其女儿所患的这种病并不在保险合同的保障范围内。

刘女士将当时的沟通记录截图发给保险公司工作人员，质问为何与当初宣传的不一样，“对方

称，宣传内容仅供参考，具体保障范围以合同条款为准”。

“这不就是虚假宣传吗？”刘女士说，目前她还在和保险公司协商，并考虑通过诉讼方式维权。

和刘女士有类似遭遇的还有天津市李女士。因为某保险代理人明确表示不管是大病小病，还是意外受伤，都能实现全额赔付，于是她给孩子购买了这款保险。

半年后，刘女士的儿子因病住院，申请理赔时却被告知治疗过程中使用的一些进口药物和一些治疗手段并不在赔偿范围内。刘女士查看合同发现，在保险赔付范围规定的底部有一行小字写着“进口药和特殊治疗不在保障范围内”。

她立即翻出之前看到的该保险宣传单，单子上一个不起眼的角落写着“宣传内容仅供参考，以实际合同为准”。

还有受访者告诉记者，他给孩子买了一年少儿医疗保险产品，购买时对方承诺可以一直续保到19岁，结果次年保险公司以产品更新为由不予续保，如要续保则保费大幅上涨。

增值服务名不副实

据了解，不少家长购买少儿医疗保险，不仅看中了理赔，更看中了保险中“高端儿童体检套餐”“专业的儿童健康咨询”等增值服务。然而，一些受

访者表示，这些增值服务名不副实。

去年3月，天津市的王先生为自己6个月大的孩子购买了一款1万多元一年的高端少儿医疗保险，推销人员称购买该保险不仅能为孩子提供全面的医疗保障，还会额外赠送多项增值服务，比如免费的高端儿童体检套餐等，还可以去高端私立医院给孩子看病。

但使用几次后王先生发现，这些增值服务形同鸡肋——所谓高端私立医院，连X光机等医疗设备都没有，有次孩子发烧严重，医生建议去公立医院检查治疗；预约体检，没有天津的医院，最近的也在北京，可去了北京的医院体检，原本保险合同里列明的各种体检项目都没有做，医生就简单看了下，抽了血就结束了。

“我问保险公司客服，对方用‘以医院实际体检项目为准’打发了我。”王先生无奈地说。

孩子所患疾病不在理赔范围内，不赔；刚过起赔点，只能赔一小部分；只赔住院费用，门诊费用不报……多名受访者说，买前“全能赔”“病种、意外全覆盖”的承诺令人心动，买后却发现自己掉进了各种条条框框的陷阱里，买来的保险成了“这不能赔那不能赔”的摆设。

“到底什么时候少儿医疗保险能‘所见即所得’？”这是很多家长受访时共同的心声。

漫画/李晓军

□ 本报记者 张美欣

“以前这水哪敢喝啊，我一直都买桶装水，虽说贵了些，可实在没办法。后来检察院的人来了，又拍照又取证。现在定期有人来清理饮水机卫生，周边环境干净，水也清甜，用起来放心多了。”

近日，《法治日报》记者跟随吉林省长春市宽城区人民检察院办案检察官，前往某小区查看整改情况。小区居民孔大哥，同时也是小区快递驿站的工作人员，不停感慨着小区饮水机的变化。

事情要从2024年3月说起。宽城区检察院第四检察部检察官霍聿秀和同事前往某社区开展普法活动时，不经意间注意到咨询台不远处有一台陈旧的现制现售饮水机。

回忆起当时的情景，霍聿秀说：“那台饮水机锈迹斑斑，出水口布满水垢，旁边还放着一张脏兮兮的桌子，周边也没有张贴水质报告，就那么随意地摆在那里。当时我就想，老百姓在这样的环境下喝到的水，能安全吗？”

宽城区检察院迅速行动，召开部门会议并立案调查。办案组两名成员开启了为期3个月的大规模排查，对辖区内11个街道进行了细致走访，从辖区260余台饮水机中随机抽查了91台现制现售饮水机。结果发现，每个小区都存在类似问题，涉及饮水机卫生安全的问题并非个别。

霍聿秀说：“报备手续不完善，准入门槛过低，很多饮水机商家只需开个户，接个电表就能进驻小区。小区居民也觉得饮水机能办出水就行，根本没意识到其中存在的安全隐患。”

鉴于此情况，宽城区检察院于同年8月邀请辖区所有相关部门，参加保障现制现售饮用水安全公开听证会。同时，邀请区人大代表、“益心为公”志愿者等作为听证员参与。会议明确了饮水机监管主体责任，就饮水机规范管理达成了一致意见。

会后，宽城区检察院依据《吉林省生活饮用水卫生监督管理条例》等规定，针对饮水机商家未在饮水机上展示经营者真实名称、超范围经营等问题，向各相关部门制发检察建议，督促其履行职责，对现制现售饮水机进行排查处理，并建立长效监督机制。同时，查处辖区内饮水机经营者违法经营等行为，切实保障辖区居民的合法权益。

收到检察建议后，各相关部门积极履职，在两个月内完成了对辖区119个小区、260余台现制现售饮水机的检查整改。经现场检查指导，经营者均已提供半年内水质报告，涉水产品许可批件，供水人员健康证并张贴公示；辖区内所有饮水机均要求经营者在饮水机内部展示营业执照，对6家异地注册企业的超范围经营线索进行了移送，督促无照经营主体申领营业执照。

2024年10月底，宽城区检察院邀请区人大代表、“益心为公”志愿者对案件整改情况进行“回头看”。结果显示，饮水机企业公示许可批件、水质报告等均已规范，居民饮水安全得到了有效保障，整改成效显著，获得了一致好评。

“宽城区检察院的检察公益诉讼监督确实发挥了重要的推动作用，相关部门高度配合，在很短的时间内就取得了显著成效，这对于宽城区乃至全市来说，都是一个值得借鉴和推广的好做法。”宽城区人大代表贾文宇律师在接受记者采访时说。

在参加宽城区检察院组织的听证会时，贾文宇从专业角度出发，提出了多种切实可行的办法，为解决饮水机安全问题提供了有力支持。

随后，在宽城区两会期间，贾文宇就该案件提交了建议，宽城区人大高度重视，责成相关部门进行整改。同样作为听证员参与听证会的宽城区一政协委员，也将该案件转化为政协提案提交到了区政协委员会。

如今，经过整改，辖区内现制现售饮水机的各项资质信息均公开透明，居民们可以放心饮用。饮用水经营者需手续齐全方能进驻，入驻后，由社区或相关部门进行日常监督，并委托第三方机构进行水质检测，确保水质达标。

“这是饮水机经营者的营业许可，这是检测报告，每隔一段时间就会有专人来清理检查，保证卫生状况。”近日，记者同办案检察官再次进行“回头看”时，霍聿秀向记者介绍道。

此时，饮水机旁有几位社区居民正排队接水。记者看到，在饮水机上，营业许可、水质检测报告、健康证明等各类信息清晰完善，最左侧还贴着一张定期维护人员的体检报告，下方则是维护人员定期维护的打卡记录，相关信息一应俱全且公开透明。

饮用水安全关乎民生，宽城区检察院聚焦现制现售饮用水安全问题，广泛吸纳多方建议，全方位推动各相关部门依法履职，实现了系统治理。同时，与多方协同推进整改工作，形成长效机制，确保居民饮水安全持续得到保障，为全市饮用水安全监管提供了有力示范。

依托此次成功经验，宽城区检察院联合宽城区人大常委会、宽城区政协委员会共同制定了《代表建议、政协提案与公益诉讼检察建议双向衔接转化工作暂行办法》，该办法明确规定，检察建议要结合公益诉讼检察工作实际，从众多代表建议、政协提案中筛选出涉及国家利益、社会公共利益保护的內容，通过案件化办理转化为公益诉讼检察建议；人大、政协从检察机关制发的公益诉讼检察建议中，梳理出适合以人大监督、政协民主监督推动系统治理、综合治理的内容，通过人大代表、政协委员提出建议、提案以及进行专题视察、强化监督的双向贯通与转化，形成强大合力，推动问题有效解决，切实维护公共利益。

多个小区现制现售饮水机存在卫生问题

长春宽城检察建议守护居民用水安全

从业者说

□ 汤莉

作为一名拥有27年保险行业从业经验的从业者，我发现，当前少儿医疗保险市场确实存在不少问题。

条款误导以及就医自付标识不清晰。客户购买保险后的实际条款与购买前宣传的不一致，例如，在某家医院看病，每次就医需自付500元，但在投保时这一情况并未体现，导致客户就诊几次后收到退款通知。

就医地点和报销形式存在限制。部分少儿险仅适用于直付医院直付，不包含非直付医院以及直付医院的事后报销。曾有一款产品宣传“即时生效”，吸引了大量家长购买。然而条款中有规定，保单生效后15天(含)内确诊病原体感染不予赔付，结果就

出现了保险生效后看诊病原体未测出，几天后测出相关治疗却无法理赔的情况。

等待期的设置问题。一些少儿医疗保险针对常见疾病，要么将其设为除外责任，要么设有等待期，像腺样体/扁桃体手术、过敏原检测、中耳炎等都在此列。一些少儿险不包含基础保障。购买少儿险时，少儿体检项目本应是最基础的保障内容。以小朋友常见病为例，孩子因发烧咳嗽前往门诊就医，进行肺部CT这类基础且必要的检查时，根据保险条款，该费用无法报销。因为这些产品将CT、核磁、内窥镜等大型检查项目排除在保障范围之外。

另外，少儿高端医疗险通常设有门诊次数限制，如12次、10次、6次等(根据不同计划选择)。小朋

友门诊输液一疗程基本在5天到7天，且每天输液都需挂号，连续7天就会用掉7次门诊额度。

不过，大众对少儿医疗保险也存在一些误解。有些家长认为“高端”意味着只能在私立医院享受理赔服务，但实际上高端医疗险兼顾公立和私立医疗资源，提供直付、转诊等多种就医服务，不仅关注医疗费用补偿，还注重优质就医体验和健康管理服务。也有客户认为只有直付才是好的少儿医疗保险产品，一旦需要垫付事后理赔就觉得很不可靠。其实，很多产品在设计时考虑到儿童就医特殊性，设置了较短的门诊急等等待期甚至无等待期，同时优化了直付和理赔服务流程，确保意外发生时能快速获得理赔支持。

因此，建议家长在给孩子购买少儿医疗保险时，

要理性看待广告宣传，仔细阅读保险条款。市场上“全赔”“0免赔”等宣传容易误导家长，一定要仔细研读合同条款，明确哪些情况能得到保障，哪些存在限制，不被漂亮的广告迷惑。要选择符合家庭实际需求保险计划，确保能覆盖孩子常见疾病、意外及突发情况。

此外，家长要保持对信息的敏感度，将医疗理念融入日常生活。购买少儿医疗保险不仅要关注保费，还要考虑未来医疗费用增长趋势。在医疗改革背景下，了解优质医疗资源，才能为孩子争取更好保障。同时，关注孩子日常健康管理，让健康理念贯穿家庭生活，这才是少儿医疗保险应该带来的正向循环。

(作者系汇银林泰(北京)保险代理有限公司执行董事、总经理)

少儿医疗保险市场确实存在不少问题

保险公司应强化对免责条款的解释

□ 鲁懿

近年来，少儿医疗保险成为许多家庭为孩子抵御健康风险的第一层保障，但却因保险条款多生纠纷，拒保案例频发。我以近期代理的下述案件为例对此现象作出解析和思考。

2022年5月，孙红(化名)为5个月大的女儿陈小敏(化名)在某保险公司投保重大疾病保险。2024年2月，某医院检测机构通过对疾病相关基因测序分析，发现陈小敏存在“肝豆状核变性”疾病表型相关变异，并出具诊断证明书确诊该疾病。孙红随即以女儿名义申请理赔，然而保险公司却拒绝赔付，理由是提交资料未达合同约定的“肝豆状核变性”疾病赔付条件。

保险合同“释义条款”对肝豆状核变性定义为：以不同程度肝细胞损害、脑进行性病变和角膜边缘有铜沉着环为临床特征，需同时满足典型症状、角膜色素环(K-F环)、血清铜和血清铜蓝蛋白降低

且尿铜增加、肝脏活检确诊这4个条件。保险公司要求陈小敏取得尿铜检查、角膜色素环检查及肝脏活检报告后再次提交理赔申请，陈小敏无奈向法院提起诉讼。

案件焦点集中在陈小敏所患疾病是否属于保险责任范围及是否达到理赔条件。被告方坚持2岁患儿须完成肝脏活检等侵入性检测，可临床上针对该疾病如今多采用基因检测等无创手段。陈小敏方认为医院诊断证明和基因检测报告已确诊病情，且孩子年仅2岁，客观上不具备做尿铜检查和活体检测的条件，角膜色素环(K-F环)只是辅助检测依据，并非判断病情严重程度的关键，同时指出该理赔条件约定属免责条款，投保时保险公司未履行告知义务。法院最终判定，现代医学诊断技术进步，基因检测可作确诊依据，考虑儿童特殊性，不应苛求传统检测手段，保险公司对疾病条款的严苛限定与医学常识及投保人一般理解不符，超出原告预判，且未充分说明，侵害了消费者知情权。

在少儿医疗保险及成人险中，“重大疾病”定义一直是争议焦点。保险释义条款常将重疾限定为特定种类及程度，实践中当事人理解分歧巨大。保险人常以非合同列举病种或未达严重程度拒赔，被保险人则以保险人未履行免责事由提示说明义务反驳。就“疾病释义”条款而言，若与大众认知偏差大，事实上缩小小病范围，减轻或免除保险人责任，就应认定为免责条款。本案中保险条款约定确诊疾病后还需同时满足4项情形才赔付，符合免责条款特征，保险公司需举证已向投保人明确说明，否则条款对被保险人不生效。

从我过往代理案件来看，少儿医疗保险还存在几大突出问题。其一，条款僵化严重。对少儿甚至幼儿采用与成人相同的疾病定义标准，忽视了少儿主体和医疗的特殊性。若要推广少儿医疗险或扩大受众，需结合少儿特点，联合医院制定符合临床实际的条款。其二，提示义务缺失。部分案件中保险公司未对家长充分说明，条款超出投保人认知引发理赔争议。尤其在互

联网保险兴起的当下，保险公司应强化对免责条款的解释，以通俗易懂的方式保障投保人知情权，促进双方遵循诚实信用原则。其三，问询和告知机制不完善导致纠纷频发。应推行销售人员前置问询工作机制，规范透明完成问询事项，确保投保人履行如实告知义务。投保界面设置提示功能，销售人员在双录环节详细解释条款，维护消费者权益，减少理赔纠纷。

父母投保少儿医疗险时需格外注意。一方面，要谨慎认定免责条款，若条款减轻保险公司责任或加重消费者负担，保险公司未明确提示则无效，投保时可要求对儿童特殊条款进行书面说明。另一方面，尽量选择专为少儿设计、口碑良好的保险产品，这类产品条款更贴合少儿特殊病症和实际医疗场景。在争议疾病、疾病状态及手术理赔赔付比例上与成人区别。同时，要考量保险公司的可靠性，关注其规模、偿付能力、品牌知名度和理赔门槛等因素。

(作者系北京市盈科律师事务所高级合伙人、金融保险部主任)