

低门槛营销，高门槛理赔

上海市消保委批互联网保险产品：“低进高出”对消费者不公平不合理

□记者 陈友敏

本报讯 近年来,有关互联网保险产品赔付难的投诉呈快速增长趋势。国家银保监会去年9月发布的《关于2022年第二季度保险消费投诉情况的通报》指出新冠隔离险产品成为保险消费争议中的主要问题之一。特别是2022年,保险公司在新冠隔离险产品赔付中设置了层层障碍,消费者意见非常大。上海市消保委在2022年也收到了新冠隔离险产品赔付难相关投诉近300件,其中涉及公众产品的投诉达252件。

2022年9月市消保委开展了对新冠隔离产品赔付难问题的专项调查。作为疫情期间的一项新保险产品,保险公司理应将相关条款向投保人充分说明,尽到提示说明义务。但是相关保险公司在通过互联网销售新冠隔离险产品时,并没有以显著和易于消费者理解的方式对新冠隔离险的条款、特定语词的含义表达界定清楚。基于上述情况,市消保委认为,消费者与保险公司对相关条款等有争议的,则应当按照符合社会生活实际的通常理解予以解释。

通过对新冠隔离险产品的深入研究，市消保委发现互联网保险产品在消费者权益保护方面有“低进高出”的结构性问题。传统保险产品的特点是高技术性和高法律专业性，体现在合同条款中充斥了大量的技术术语和技术概念，在理赔要求中也有大量高专业性的法律条款。为此，对传统保险产品的营销也有十分严格的规范，比如说专业的机构、持证的销售人员、面对面的条款解释说明以及销售过程的视频音频记录等等。这种闭环就是高销售门槛和高理赔门槛，称之为“高进高出”。

但在以新冠隔离险为代表的互联网保险

中，前端是低门槛快消产品营销，后端则是高门槛传统型理赔模式。这种“低进高出”的做法对消费者不公平不合理，由此也引发了大量的消费投诉。以众安保险公司新冠隔离险产品来说，普遍采用互联网方式进行销售，不仅在保险公司自己的官方平台销售，还通过大量网络营销号和渠道做推广，并且这些推广打着“津贴日日有 隔离不用愁”的旗号，销售门槛较低。但在消费者要求理赔时，公司又以保险合同条款中的法律和医学方面的高专业性条款为由拒赔。

比如去年上半年有消费者投诉称，他在某互联网平台购买的疫情隔离津贴贴，于去年3月29日乘坐航班上海到贵阳，因为航班上有一个阳性乘客，导致消费者被隔离。众安保险公司拒绝理赔，理由是消费者不能证明是当地政府要求隔离的。

还有消费者投诉表示，其因新冠确诊阳性，2022年4月16日被收治到方舱医院，4月29日出院，方舱医院开具了盖章的解除隔离医学证明，但众安保险却以保险合同条款为由不认可方舱医院开具的证明。

更有消费者反映，去年5月向众安保险同时提交了区疾控中心出具的核酸阳性报告和发热门诊医院开具的包含“病症和诊疗经过”等在内的《出院报告》，但仍遭到众安保险对“确诊保险金”拒赔，当时众安保险的拒赔理由是消费者属于“新型冠状病毒感染，不属于保险合同约定的确诊新型冠状病毒肺炎”。

市消保委建议相关监管机构对新冠隔离险产品营销和理赔中消费者反映强烈的保险公司开展专项调查,督促相关保险公司切实保护消费者的合法权益。同时建议国家银保监会建立健全互联网保险产品的规则体系,让互联网保险更好地服务广大消费者。市消保委也会持续跟进监督新冠隔离险产品的赔付问题。

上海2023高中阶段学校招生 及相关考试文件发布：暂停体育中考

□记者 陈友敏

本报讯 记者从上海市教委获悉,近日,上海市教委发布了关于2023年上海市高中阶段学校招生及相关考试文件,政策框架总体保持稳定,学业水平考试科目、招生录取批次、名额分配计划占比等均保持不变。综合考

“外脑”提升法律监督质效

嘉定检察院聘任18名特邀检察官助理

□记者 陈友敏 通讯员 冀晓楠

本报讯 为进一步深化执法司法协作配合,提升检察办案专业化水平和法律监督质效,近日,嘉定区人民检察院举行特邀检察官助理聘任仪式,来自16家单位的18名业务骨干被聘为该院首批特邀检察官助理。

嘉定检察院党组书记、检察长葛建军向受聘任的特邀检察官助理表示祝贺和感谢,并就做好特邀检察官助理相关工作提出了三点希望:一是借力借智、携手并进,共创法律监督新格局。借助专业人员的优势,为检察监督提供强有力的理论、技术支撑和“外脑”助力,推动“四大检察”融合发展和检察一体发展。二是聚言汇智、履职担责,勇做检察工作好助手。依托特邀检察官助理制度延伸检察监督触角,广泛听取社会各方面

虑本届学生实际情况,在个别方面做了优化。名额分配到校志愿数由1个增加至2个,其他各批次志愿数保持不变,各批次志愿填报均在上海市级统一平台上进行。名额分配综合评价录取批次现场综合评价暂停,相应成绩按满分10分计。体育中考统一考试暂停,相应成绩按满分15分计。

的意见和建议。三是同频共振、互通互融，打造合作共赢新机制。加强信息互通和资源共享，探索构建互融互通、务实高效的多元化沟通协作机制。

嘉定检察院将以特邀检察官助理为联络纽带，积极搭建履职平台，进一步深化交流、强化合作，从多维度、深层次上创新办案模式，延伸办案触角，努力做到“三个融入”。“三个融入”即：融入司法实践，破除专业知识壁垒，提升检察工作专业化水平；融入协作平台机制建设，强化沟通配合，力求“双向奔赴”；融入区域社会治理体系和治理能力现代化发展，形成“1+1>2”的强大效应，努力走出一条具有嘉定特色的“服务保障嘉定经济社会高质量发展之路，携手在服务保障嘉定经济社会高质量发展新征程上发挥更大作用、作出更大贡献。

粉色头发女生离世，对网暴立法还有多远

据媒体报道，由于染了一头粉色头发，曾于去年七八月遭受大规模网暴的女生郑灵华已经自杀身亡。网暴的严重危害性，再次通过一起极端案例凸显出来。

网暴致死事件频发

网暴发生似乎成为一种随机事件，没有太多规律可循，也很难得出确定的归因。“为了毕业照上的自己明媚鲜艳”，郑灵华染了一头粉色头发。然而，正是这个单纯的初衷为她招来了无妄之灾。高高兴兴认亲的“寻亲男孩”刘学州恐怕也未能预料，一次认亲竟然把他推上了不归路。女排击败东京奥运会后，主力队员朱婷随之面对千夫所指，成为造谣中伤、百般苛责的对象。还有更无辜的，杭州一位女士只不过出门买个快递，一夜之间竟然成了全网骂街的“出轨者”……

不知何时何事就会引发的“随机”网暴，其整体规模不容小觑。目前我国网民规模已经超过10亿，互联网普及率超过了70%。在这庞大的网民群体里，不少人都遭受过网暴困扰。2022年11月发布的《2021年全国未成年人互联网使用情况研究报告》显示，未成年网民在网上遭到讽刺或谩骂的比例为16.6%；自己或亲友在网上遭到恶意骚扰的比例为7.0%。2022年网信办等部门开展的网暴专项整治行动中，重点网站平台累计拦截涉攻击谩骂、造谣诋毁等信息6541万余条，处置违法违规账号7.8万个。网暴波及人群规模之大，从这

我国《民法典》规定，可以对网暴者提起民事诉讼，要求侵权者承担赔礼道歉、赔偿损失等侵权责任。

《刑法》规定，诽谤罪是指以暴力或者其它方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，情节严重的，处3年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。前款罪，告诉的才处理，但是严重危害社会秩序和国家利益的除外。诽谤罪属于自诉案件，但是如果严重危害了社会秩序就可以构成公诉案件。

当前，由于“网络暴力立法”不完善，

实施网络暴力，只需一个闪念，动动手指，但追究实施网暴者的责任，消除谣言、恶评的影响，却需要维权者花费无数的时间和精力，并消耗大量社会资源，结果还未必能成功。是什么样的戾气会导致一些人频频向陌生人投掷恶语？是什么样的热衷于对无辜者进行谩骂、恐吓、造谣？

如果从2001年的“微软陈自瑶事件”算起,短短20余年时间,网暴从无到有、从小到大,已经演变成为网络世界里的一大公害,也成为网络治理的棘手难题。

面对复杂的态势，治理网暴也应该多管齐下，综合施策。在法律、行政、伦理、舆论、网络平台自律等方面，都应该不断健全完善防范网暴发生的机制，以及网暴发生后的追责惩罚机制。

所以，各地公安机关对网暴违法犯罪活动打击力度不够，这也导致网暴悲剧层出不穷。打击网暴，就需要“法律长牙”，对网暴者零容忍。希望每个网民都可以更加理性、友善地在互联网上发言，让“说话要负责任”在网络上形成社会共识，只有这样才能真正实现网络无暴。

法律专业人士表示，被网暴者是自杀，并非他杀，在司法实践中，只有教唆自杀或帮助自杀，才构成故意杀人罪。这些案例中，网友事先并不知道被网暴者有自杀的念头，或许也预测不到被网暴者会自杀，所以

治理网暴,各平台应进一步落实主体责任

也亟待健全完善切实有效的援助机制，通过专业力量的及时介入、干预，为受害人提供心理、情感、精神乃至法律、物质等方面的必要支持，帮助他们渡过难关，走出网暴伤害的阴影，防范自杀等极端事件发生。

在中国传媒大学人类命运共同体研究院副院长王四新教授看来，目前网暴治理主要面临法律缺失、标准不一、协同不足、隐私平衡等难题。

他建议，在网络暴力的事前阶段，互联网平台需要把好入口关。联动社区生态、产品风控、内容风控、热点运营等多部门，形成“建立制度规则—技术精准识别—强化内容处置—完善功能保护—强化公告教育”的全流程治理机制。

网暴者的网暴内容与被网暴者的自杀不构成《刑法》上的因果关系，故网暴者不构成故意杀人罪。但这不排除网暴者构成其他犯罪，若捏造事实造谣诽谤被网暴者的，则可构成诽谤罪；若在网络上海辱被网暴者的，则可构成侮辱罪。

如果网暴者的网暴促使了被网暴者的自杀,网暴者的网暴内容与被网暴者的自杀构成民事上的一定的因果关系,那么被网暴者的家属可根据《民法典》规定的民事侵权过错责任原则,要求网暴者承担与之过错相应的民事赔偿责任。

制，丰富相关词库，及时过滤不友善内容；另一方面开放不友善、网暴专门投诉入口，优化处置流程，提高受理效率。此外，强化“人工+技术”双巡查，及时跟踪、联系当事人，发掘相关线索并积极上报给相关监管部门。

事后阶段，对于煽动群体攻击、地域攻击、人肉搜索等不良信息进行排查清理，根据恶劣程度对账号予以扣信用分、禁言、关闭账户等处置，坚决打击对网络生态造成恶劣影响的违规行为，必要时移交相关司法机关。

各平台应进一步落实主体责任，健全完善长效工作机制，有效保障广大网民合法权益，维护文明健康的网络环境。在治理网暴的问题上，平台不能“马后炮”，更不能缺位。

综合中国青年网、澎湃新闻等