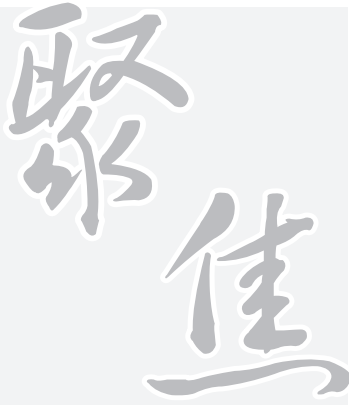


一起外卖员猝死拒赔案的背后：

透视灵活就业者意外险保障之困

□ 首席记者 陈颖婷

深夜时分，外卖骑手徐某猝死在公厕，保险公司以“非工作时间、非岗位”为由拒赔 60 万元。一场法与情的较量在法庭上演：当算法模糊了工时，流动的工作轨迹如何界定？当生命与条款碰撞，谁能为 1000 余万名快递外卖骑手撑起“保护伞”？上海松江区人民法院的一纸判决撕开了新业态保障困局，60 万元理赔金背后，是“城市骑士”用生命叩问的保障之痛。



新业态需要新保障

记者 王湧 摄

深夜猝死：算法困局下的“最后一单”

灯火通明的都市里，外卖员徐某是无数奔波在路上的“城市骑士”之一。他每天穿梭在街头巷尾，为市民送去热腾腾的饭菜。然而，这份看似简单的工作背后，却隐藏着不为人知的艰辛与风险。

2023 年 8 月 8 日晚，徐某像往常一样忙到深夜。完成一单配送后，他在平台系统中将工作状态切换为“收工”，准备暂时休整一下。然而，命运却在他最疲惫的时刻开了一个残酷的玩笑。当晚 10 时 20 分左右，路人发现徐某在一处公共厕所内昏倒，神志不清。报警后，徐某被紧急送往医院，遗憾的是，尽管医生竭尽全力，徐某最终还是因脑干出

血不幸离世。

徐某的离世，给他的家庭带来了无尽的悲痛。在整理遗物时，徐某的母亲傅某发现，儿子每天都会通过外卖平台在保险公司购买“骑士意外险”，该保险含猝死保险金 60 万元。这无疑是徐某留给家人最后的希望。然而，当傅某向保险公司提出理赔申请时，却遭到了无情拒绝。保险公司以徐某并非在工作时间和工作岗位发病，且未经充分治疗为由，拒绝支付猝死保险金。

面对这个打击，傅某感到无助和绝望。她不明白，儿子明明是在送外卖的过程中突发疾病，为什么保险公司拒绝理赔？为了讨回公道，傅某毅然走上了法律维权的道路。

拒赔之争：流动的岗位与冰冷的条款

在松江法院的法庭上，傅某的代理律师李蜜与保险公司展开激烈辩论。保险公司坚称，徐某在发病时已经切换为“收工”状态，不属于工作时间；疾病发生于公共厕所，不属于工作岗位；徐某被送往医院抢救后，家属擅自将其带离医院，导致抢救无效死亡。因此，徐某不符合猝死保险金的理赔条件。

李蜜申请调取了平台上徐某的历史接单记录，还原这名骑手的工作状态。“我们调取记录后发现，徐某的日常接单通常是从上午 10 点到次日凌晨一两点，其间账户会在“收工”和“开工”之间多次来回切换。事发时是当晚 10 点多，徐某应该还处在工作状态。”李蜜告诉记者，徐某从切换“收工”状态到被发现昏迷，仅间隔 20 分钟。结合徐某的工作特点和日常行为规律，最终主审此案的松江法院商事庭一级法官陈巨澜认定徐某是在

工作时间内突发疾病而昏迷。

陈巨澜指出，外卖员的工作性质决定了其没有相对固定的工作场所，工作岗位并非单纯的地理位置概念。因此，保险公司以徐某的昏迷场所在公共厕所为由认定其不在工作岗位的意见，背离客观实际。

关于抢救问题，陈巨澜查阅了徐某的病历记录，并走访了医院危重病科。医生确认，徐某被送医时已处于病危状态，经过各种抢救措施后，情况未有任何好转。家属将其带离医院是在确认其已无生还可能的情况下，出于对病患和亲人文人文关怀而作出的决定。因此，家属的行为与徐某的死亡之间不存在因果关系。

最终，松江法院判令保险公司赔付傅某保险金 60 万元。保险公司提起上诉，在法院主持下，双方最终达成调解，由保险公司向傅某一次性支付 50 万元保险金。

案件最终得到了解决，但人们对于外卖员这类灵活就业者职业保障的思考却没有终止。

保障真空：千万骑手的“裸奔”之痛

徐某案撕开了新业态保障的深层裂痕，在松江法院的判决中，陈巨澜法官用“新业态需要新保障”点出了问题的核心。据调查，新就业群体总量达 8400 万人，覆盖生产生活各领域各层次，其中全国现有在平台注册的网约配送员约 1200 万人，快递员约 320 万人。劳动关系模糊、社保低覆盖、商业保险“保而不赔”，让新就业群体陷入“三无”困境。“他们看似自由，实则是被算法和计件制捆绑。”市人大代表何愉曾通过对全市 707 名新就业形态劳动者和饿了么、美团、京东、滴滴畅行、奇秀直播等 10 家平台企业（站点）开展的专题调研，了解本市新就业形态劳动者面临的困难和问题。

调研显示，36.4% 的受访者表示平台企业没有为其购买

任何保险。购买人身意外险、工伤保险、城镇职工养老保险、城镇职工医疗保险和失业保险的比例分别为 31.3%、25.6%、22.2%、19.4% 和 14.3%。同时，还有 76.9% 的受访者表示没有加入工会组织，“不知道新就业形态劳动者可以加入工会”（61.8%）是其没有入会的主要因素。

与之相悖的，保障存在盲区的同时，以外卖员、快递员为代表的新就业形态劳动者的工作强度非常大。何愉表示，在平台算法和按件计酬的双重压力下，新就业形态劳动者要获得高收入需付出更多的工作时长和劳动强度。调研显示，64.2% 的受访者表示每月工作 25 天及以上，77.1% 的受访者表示每天工作 8 小时及以上。其中，网约配送员每月工作 25 天及以上和每天工作 11 小

时及以上的比例分别达 85.1% 和 55.7%。这种高强度的工作模式使得外卖员的工作时间和地点更加难以界定，从而增加了意外险理赔的难度。

市人大代表汪泓指出，在现有社保体系不足的情况下，商业保险本应作为补充，但实际上，商业保险在新就业形态人员中的普及率和覆盖面有限，且保险条款往往难以满足他们的实际需求。目前的商业保险保障范围有限，多数平台为从业者购买的商业保险集中在意外险，除了理赔条件苛刻外，意外险的保障范围也有限。许多意外险产品只涵盖意外身故、伤残及部分医疗费用，而对于因长期高强度工作引发的职业病、因恶劣天气延误配送导致的收入损失等风险却未纳入保障范畴。因此，需要进一步提升商业保险的保障水平。

建议对策：从“一日险”到“终身盾”的转型

如何让保险真正成为劳动者的“安全网”？人大代表、法官与监管部门提出了多维解决方案。

“保险产品必须适应新业态特点。”陈巨澜建议，将外卖员的“等待接单时间”“必要休息间隙”纳入工作时间认定。保险公司应针对灵活就业者的岗位特点和工作实际，设计更加全面、灵活的意外险产品。在条款表述上应尽可能明确、清晰，避免产生歧义和争议。

何愉呼吁，推动劳动合同地方立法，明确平台与骑手的法律关系，让保险责任有法可依。

汪泓则建议创新商业保险，加强市场监管，保障多元需求。“要鼓励保险公司开发适合新就业形态人员特点的商业保险产品，推动商业保险产

品的发展，增加灵活的保险选项，提供更加灵活多样的保障方案，以覆盖新就业形态人员在工作中可能遇到的风险，满足‘多样化需求’”。为了确保商业保险产品的公平性和可靠性，还必须加强市场监管，规范商业保险市场秩序，保护消费者权益，为新就业形态人员提供更加优质的保障服务，营造“公平竞争”的市场环境。在汪泓看来，除了传统的意外身故、伤残和医疗费用保障外，意外险还应涵盖因长期高强度工作引发的职业病、因恶劣天气延误配送导致的收入损失等风险。此外，还可以考虑增加紧急救援、住院津贴等增值服务，提高意外险的保障水平和实用性。

国家金融监督管理总局上海监管局透露，已推动保险公

司开发“新市民版沪惠保”，将“沪惠保”惠民政策扩展到新市民群体。此外，“上海市医保大数据创新实验室（商业保险）”已正式启动，在保护数据安全和个人隐私的前提下，面向商业保险开放医保数据，用于相关产品精算研究、产品研发和创新服务，引导开发更多针对新业态从业人员等群体的保险产品，更好地契合新市民群体多层次的保障需求。“商业保险要填补社保空白，而非重复兜底。”一名保险业人士表示，政府应加强对保险市场的监管力度，规范保险公司的经营行为和市场秩序。同时，出台相关政策鼓励和支持保险公司开发适合灵活就业者的保险产品；对于符合条件的灵活就业者给予一定的社保补贴和税收优惠等政策支持。