

Study on Chinese Prevention and Resolution Mechanism
of Insurance Contract Disputes



中国保险合同纠纷 防范及处理机制研究



李炎杰◆著

中国社会科学出版社

Study on Chinese Prevention and Resolution
of Insurance Contract Disputes



中国保险合同纠纷 防范及处理机制研究



李炎杰◆著

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国保险合同纠纷防范及处理机制研究/李炎杰著. —北京:
中国社会科学出版社, 2014. 7

ISBN 978 - 7 - 5161 - 4555 - 5

I. ①中… II. ①李… III. ①保险合同—经济纠纷—研究—
中国 IV. ①D923. 64

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 156750 号

出 版 人 赵剑英

责任编辑 卢小生

特约编辑 解书森

责任校对 张玉霞

责任印制 李*建

出 版 中国社会科学出版社

社 址 北京鼓楼大街甲 158 号 (邮编 100720)

网 址 <http://www.csspw.cn>

中文域名: 中国社科网 010 - 64070619

发 行 部 010 - 84083635

门 市 部 010 - 84029450

经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京市大兴区新魏印刷厂

装 订 廊坊市广阳区广增装订厂

版 次 2014 年 7 月第 1 版

印 次 2014 年 7 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16

印 张 11.75

插 页 2

字 数 204

定 价 36.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换
电话: 010 - 64009791

版权所有 侵权必究

前 言

保险对社会经济的发展具有不容忽视的作用，随着 1980 年我国国内保险业务的恢复，其重要价值日益显现，保险业的发展日新月异。然而繁荣背后也存在隐忧，由于保险市场主体、市场环境等诸方面原因，保险合同纠纷数量不断上升，成为制约保险业发展的重要因素之一。如何有效预防及处理保险合同纠纷。成为我国保险业发展亟待解决的问题。

保险合同纠纷的防范和处理是两个紧密相关的命题。从契约理论角度出发，保险合同纠纷防范机制的交易成本属于“事前”成本，保险合同纠纷处理机制的交易成本属于“事后”成本，二者在一定程度上存在相互联系乃至此消彼长的关系。防范机制有利于减少保险合同纠纷的数量，从而降低处理机制的成本；而处理机制则有利于抑制机会主义行为，节约防范机制的费用。此外，在纠纷处理过程收集的关于纠纷发生频率、产生原因等信息，可以为纠纷的防范提供导向，两者之间的紧密相连正是本书把它们合并作为研究对象的原因所在。

保险合同纠纷防范问题的相关研究，多集中于列举引起纠纷的违规代理行为及相应的治理措施，或由个案出发探讨与其相关的法律法规、保险原则或合同条款应如何改进等；而保险合同纠纷处理问题的相关研究则多数从法律角度出发，以保险原则及法律法规为工具，分析其在具体案例中的应用。专门针对保险合同纠纷处理机制进行研究的文献较少，从保险自身特点出发，探讨其处理机制的文献主要集中于应用仲裁机制解决保险合同纠纷的优点。2005 年，中国保监会提倡并推进建立保险合同纠纷快速处理机制（保险行业内处理机制）后，关注行业内处理机制的学者逐渐增多。然而，从经济学角度出发，把保险合同纠纷的防范及处理作为制度安排，综合应用经济、管理及法律等工具对其进行研究的文献仍可谓凤毛麟角。

对保险合同纠纷防范及处理机制的研究，离不开对保险合同纠纷自身

的特点及成因的分析。本书在有针对性地分析了保险合同纠纷的内涵、类型、特点及成因的基础上,以新制度经济学及行业协会的相关理论为基础,从微观、中观及宏观三个层次分析了保险合同纠纷的防范机制;同时,运用成本收益分析法及制度变迁理论分析了保险合同纠纷处理机制;并在借鉴发达国家和地区经验基础上,结合我国防范及处理机制现状,初步对我国的保险合同纠纷防范及处理机制进行重构。

全书共分七章,具体内容如下:

第一章阐述了作为本书分析工具的新制度经济学及行业协会的部分理论。其中新制度经济学的相关理论为本书提供了微观和宏观的理论基础和分析工具,行业协会的相关理论则为本书提供了中观理论基础和分析工具。新制度经济学中的契约理论、委托—代理理论、交易费用理论、制度变迁理论以及国家理论之间有千丝万缕的联系,为便于理解各个理论在全书中的作用,笔者在阐述时把它们并列起来。同时,每个理论都涉及许多流派和观点,为使重点突出,笔者仅阐述与本书相关的部分。

第二章首先解析了保险合同纠纷的相关概念,阐述了保险合同纠纷的基本类型及典型案例,分析了保险合同纠纷的特点和成因,以期有针对性地重构防范及处理机制。然后,初步界定了本书中保险合同纠纷防范及处理机制的基本框架和主要内容。

第三章从微观、中观、宏观三个层面对保险合同纠纷防范机制涉及的相关问题进行了分析。其中,微观层面部分运用完全信息动态博弈模型研究投保人及保险人的诚信选择及其影响因素,运用多任务委托—代理模型探讨保险公司经理人及保险代理人的激励机制及其对保险合同纠纷防范机制的影响,运用声誉模型分析信用体系对保险公司经理人及保险代理人行为的影响;中观层面是研究如何发挥行业协会的各项职能,防范保险合同纠纷;宏观层面则是分析法律及政府行政手段对保险合同纠纷防范机制的影响。

第四章运用成本收益方法,定性地比较当事人选择不同处理机制的成本收益,以及国家建立不同处理机制的成本收益,对保险合同纠纷当事人选择不同的处理机制解决纠纷进行了经济学解释,并阐述了政府建立多元化保险合同纠纷处理机制的经济学依据。同时,在制度变迁理论的基础上,分析了建立多元化处理机制的主体、动因、方式及过程。

第五章对我国的防范及处理机制的历史演进做了简要评述,明确现存

的问题从何而来。同时,对防范及处理机制的现状进行分析,以明确有待解决的问题及可能的解决途径。

第六章分析了英国、日本、韩国、中国香港四个国家和地区的政府及行业协会在保险合同纠纷防范及处理机制中的地位和作用,并对其进行了比较,以便提供适合我国目前发展状况的有益借鉴。

第七章明确了我国重构保险合同纠纷防范及处理机制的目标及原则;阐述了机制重构过程中保险企业、保险行业及政府的地位和作用,对我国保险合同纠纷的防范及处理机制进行了初步重构。

本书可能的创新之处在于:

第一,本书的研究视角具有新意。研究保险合同纠纷问题和解决机制问题的相关文献不少,但是专门研究保险合同纠纷防范及处理机制并将二者结合研究的文献则可谓匮乏。本书试图从微观、中观和宏观三个层次出发,构建完整而协调的体系,以有效的资源配置方式防范保险合同纠纷的产生、处理保险合同纠纷,并整合保险合同纠纷的防范与处理机制。

第二,笔者初步搭建了保险合同纠纷防范机制框架。保险合同纠纷的防范仍是一个开放性和实践性的命题,其中包括哪些内容和主体仍有待研究和考察。本书在阅读现有文献的基础上,分析归纳与防范保险合同纠纷相关的制度、政策及措施等,初步搭建了包括保险人、行业协会以及政府等主体,内容涵盖保险人经营管理、保险合同条款设计、保险信用体系建设、保险知识宣传推广、保险欺诈防范等在内的统一体系。

第三,本书采用成本收益分析法对保险合同纠纷的处理机制进行分析,对保险合同纠纷当事人选择不同的处理机制解决纠纷进行了经济学解释,并为政府建立多元化纠纷的处理机制提供了经济学依据。同时,把制度变迁理论应用于建立多元化的保险合同纠纷处理机制中,从主体、动因、方式及过程角度分析了处理机制的重构。

在本书的创作过程中,经历了一些波折和抉择。书中涉及的经济学、管理学及法学的综合应用,对笔者是一次全新的挑战。由于平时的积累沉淀不足使得本书不甚完善成熟,敬请读者、专家及业界人士赐教。

目 录

导论	1
第一节 选题背景与研究意义	1
一 选题背景	1
二 研究目的和意义	2
第二节 研究现状	3
一 保险合同纠纷防范机制的相关研究	3
二 保险合同纠纷处理机制的相关研究	5
三 保险合同纠纷防范及处理机制相关研究简要评价	7
第三节 基本框架与研究方法	8
一 基本框架	8
二 研究方法	9
第四节 可能的创新与不足	10
第一章 保险合同纠纷防范及处理机制的理论基础	12
第一节 新制度经济学的相关理论：微观及宏观基础	12
一 新制度经济学的相关概念和基本假设	13
二 契约理论	16
三 委托—代理理论	18
四 交易费用理论	23
五 制度变迁理论	26
六 国家理论	29
第二节 行业协会的相关理论：中观基础	31
一 行业协会的内涵及其产生的经济学基础	31
二 行业协会的职能	33

第二章 保险合同纠纷防范及处理机制概述	35
第一节 保险合同纠纷概述	35
一 保险合同纠纷及其相关概念的界定	35
二 保险合同纠纷的基本类型及典型案例	36
三 保险合同纠纷的特点	56
四 保险合同纠纷的成因	57
第二节 保险合同纠纷防范机制概述	60
一 保险合同纠纷防范机制概述：微观主体	60
二 保险合同纠纷防范机制概述：中观主体	60
三 保险合同纠纷防范机制概述：宏观主体	61
第三节 保险合同纠纷处理机制概述	61
一 保险合同纠纷处理机制的基本概念及类型	61
二 多元化的保险合同纠纷解决机制	65
第三章 保险合同纠纷防范机制分析	67
第一节 保险合同纠纷的防范机制：微观主体	67
一 投保人与保险人的诚信选择及其影响因素	67
二 委托—代理关系对保险合同纠纷防范机制的影响	70
第二节 保险合同纠纷的防范机制：中观主体	75
第三节 保险合同纠纷的防范机制：宏观主体	76
一 法律制度对保险合同纠纷防范机制的影响	76
二 监管对保险合同纠纷防范机制的影响	78
第四章 保险合同纠纷处理机制分析	81
第一节 保险合同纠纷处理机制的成本收益分析	81
一 保险合同纠纷诉讼机制的成本收益分析	81
二 保险合同纠纷非诉讼机制的成本收益分析	86
第二节 保险合同纠纷处理机制的新制度经济学分析	88
一 多元化保险合同纠纷处理机制建立的主体及动因 分析	89
二 多元化保险合同纠纷处理机制建立的方式及过程	

分析	90
第五章 中国保险合同纠纷防范及处理机制的历史演进与现状分析	92
第一节 中国保险合同纠纷防范机制的历史演进与现状分析	92
一 中国保险合同纠纷防范机制的历史演进	92
二 中国保险合同纠纷防范机制的现状分析	98
第二节 中国保险合同纠纷处理机制的历史演进与现状分析	108
一 中国纠纷解决机制与保险合同纠纷处理机制的历史演进	108
二 中国保险合同纠纷处理机制的现状分析	113
第六章 保险合同纠纷防范及处理机制的比较与借鉴	123
第一节 保险合同纠纷防范机制的比较与借鉴	123
一 英国的保险合同纠纷防范机制	124
二 日本的保险合同纠纷防范机制	126
三 韩国的保险合同纠纷防范机制	129
四 中国香港的保险合同纠纷防范机制	130
五 发达国家和地区保险合同纠纷防范机制的比较与借鉴	132
第二节 保险合同纠纷处理机制的比较与借鉴	134
一 英国的保险合同纠纷处理机制	135
二 日本的保险合同纠纷处理机制	137
三 韩国的保险合同纠纷处理机制	139
四 中国香港的保险合同纠纷处理机制	141
五 发达国家和地区保险合同纠纷处理机制的比较与借鉴	145
第七章 中国保险合同纠纷防范及处理机制的重构	148
第一节 保险合同纠纷防范及处理机制重构的价值及目标	148

一	保险合同纠纷防范及处理机制重构的价值·····	148
二	保险合同纠纷防范及处理机制重构的目标·····	149
第二节	保险合同纠纷防范及处理机制重构过程中 各主体的地位和作用·····	151
第三节	保险合同纠纷防范及处理机制的重构：政府·····	153
一	政府对保险合同纠纷防范机制的重构·····	153
二	政府对多元化保险合同纠纷处理机制的重构·····	156
第四节	保险合同纠纷防范及处理机制的重构：行业协会·····	160
一	行业协会对保险合同纠纷防范机制的重构·····	160
二	行业协会对多元化保险合同纠纷处理机制的重构·····	163
第五节	保险合同纠纷防范及处理机制的重构：企业·····	165
一	保险公司对保险合同纠纷防范机制的重构·····	165
二	保险公司对多元化保险合同纠纷处理机制的重构·····	169
参考文献·····		172

导 论

第一节 选题背景与研究意义

一 选题背景

保险对社会发展具有不容忽视的作用，在发达国家已有几个世纪的历史，并已逐渐融入人们的生产及日常生活的许多方面。我国古代虽然有一些保险的原始雏形，但真正现代意义上的保险发展史起源于 19 世纪，并且深受其他国家和地区的影响。随着 1980 年我国国内保险业务的恢复，其重要价值日益显现，保险业的发展日新月异。然而繁荣的背后也存在隐忧，保险合同纠纷数量不断上升成为制约保险业发展的重要因素之一。

保险合同纠纷是当事人之间的利益对抗，其广泛存在不利于双方关系的维护，对保险行业的诚信形象亦产生不良影响。由于委托—代理问题、投保方^①缺乏保险知识等原因，我国保险合同纠纷频繁发生，并且多数为小额纠纷。针对纠纷产生的原因，建立相应的保险合同纠纷防范机制，减少纠纷对保险业的负面影响，可以在保护投保人、被保险人或受益人等投保方利益的同时，保证保险业的持续健康发展。

保险合同纠纷防范机制可以降低纠纷发生的概率，却无法彻底消除纠纷。减轻纠纷的负面影响，还需建立合理的保险合同纠纷处理机制。20 世纪 70 年代末，中国开始进入法制建设时期，法律制度得到空前发展，国家在法律法规制定及诉讼机制建立推行方面投入巨大。在这个大背景下，本应作为纠纷解决终极途径的诉讼机制日益演变为处理商事纠纷的唯一途径，仲裁、调解及协商等方式发展缓慢。保险合同的专业性、复杂性

^① 本书所说的投保方是指投保人、被保险人或受益人。

及我国保险合同纠纷发生频繁、标的额小等特点,对运用诉讼机制处理保险合同纠纷构成一定压力。同时,诉讼机制的高昂成本使得部分投保方无力维护自身权益,建立多元化保险合同纠纷处理机制成为亟待解决的课题。

为建立保险行业内纠纷处理机制,2005年1月,保监会全国保险工作会议提出,要探索建立保险合同纠纷处理机制,为被保险人提供简便的纠纷调解服务。2005年4月,保监会确定在上海、安徽、山东等地开展保险合同纠纷业内解决机制试点工作。2006年6月,《国务院关于保险业改革发展的若干意见》再次提出,要“建立保险纠纷快速处理机制,切实保护被保险人合法权益”。2007年4月,保监会下发文件推进保险合同纠纷快速处理机制试点工作。由此,保险合同纠纷解决的重要性可见一斑。保险行业内处理机制虽不是多元化保险合同纠纷处理机制的全部,却是其中不可缺少的组成部分,也是本书研究的重点内容之一。2009年7月,最高人民法院公布了《关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》,提出“充分发挥人民法院、行政机关、社会组织、企事业单位以及其他各方面的力量,促进各种纠纷解决方式相互配合、相互协调和全面发展,做好诉讼与非诉讼渠道的相互衔接,为人民群众提供更多可供选择的纠纷解决方式”。该《意见》为政府、保险行业及保险企业之间相互合作,共同推进多元化保险合同纠纷处理机制建设提供了依据和契机。2013年7月,保监会颁布了《保险消费投诉处理管理办法》,进一步明确了保监会、保险行业协会及保险机构、保险中介机构在处理保险消费者投诉时的地位和作用。

二 研究目的和意义

目前,对保险合同纠纷进行系统研究的文献较少,一般是在阐述保险原理和法律条文的基础上对保险合同纠纷的个案进行分析,或是从保险立法的角度研究保险法适用过程中产生的争议。专门针对保险合同纠纷,从特点、成因等各个方面进行全面研究,并探讨其防范及处理机制重构的文献更是少之又少。

保险合同纠纷的防范机制尚未形成确定而完整的体系,理论研究及实践处理仅是根据存在的问题提出相应解决对策。构建完整而严密的纠纷防范机制,明确各个主体在保险合同纠纷防范方面的地位和作用,是有效减少纠纷数量的关键。本书试图在分析保险合同纠纷特点及成因基础上,从

微观、中观及宏观三个层次出发,构建相互联系、彼此支持的统一的保险合同纠纷防范机制。

保险合同纠纷处理机制关系到纠纷解决的公平和效率等问题。长久以来,诉讼以其强制性、终局性和权威性位于整个纠纷解决机制的核心。然而近几十年来,以仲裁、调解、协商等为主的各种非诉讼解决机制正因其灵活快捷、便利实务等特点迅速发展成为一种时代潮流,日益成为一种与诉讼制度并行不悖的纠纷解决机制。在英、美等保险业发达国家,多元化纠纷解决机制正在逐步形成,为我国提供了处理保险合同纠纷的新思路。

在处理保险合同纠纷时,我们面临的现实情况是,我国国民普遍较为缺乏保险与法律常识,不知如何理性面对保险合同纠纷,与保险人协商未果后常常直接对簿公堂。然而,诉讼方式有其自身的弊端,如费用高昂、程序烦琐、期间延迟等;同时大量的诉讼会增加司法成本,对司法资源构成一定压力,利用有限的司法资源解决某些事实清楚的小额纠纷略显奢侈;再者,目前法官对于保险方面的知识相对缺乏,并且在审判时可能过于倾向保护处于弱势地位的投保方,致使保险公司败诉居多,行业形象受损,行业发展受限。本书正是在这样的背景下,在分析我国现状、借鉴国外经验基础上,试图重构符合我国保险业发展的多元化保险合同纠纷处理机制,以期利用现有的资源更加公平有效地解决纠纷,在保护投保方利益的同时,维护保险行业形象,促进社会及保险资源的有效配置。

保险合同纠纷的防范与处理机制对于减少保险合同纠纷数量、有效处理保险合同纠纷具有重要意义,两者之间不是彼此孤立的存在,而是相互联系和影响的。保险合同纠纷的防范机制可以降低纠纷发生的频率,减轻处理机制的负担;保险合同纠纷的处理机制则可以为防范机制提供关于纠纷特点、成因等信息,为其提供纠纷防范的方向和思路。

第二节 研究现状

一 保险合同纠纷防范机制的相关研究

保险合同纠纷防范机制的相关文献主要集中于对保险合同纠纷类型及成因进行概括并给出相应的对策建议。聂勇(2005)对保险合同诉讼案件的争议焦点进行了归类,在此基础上分析了产生保险诉讼案件的原因,

并提出了防范保险合同诉讼案件的对策。崔玉江（2006）对保险合同纠纷的成因进行了探析，并给出了减少纠纷的建议。郭文昌和郭臻（2008）从完善法律法规、规范保险合同、规范承保理赔环节以及运用非诉讼纠纷处理机制等方面探讨了化解保险诉讼风险的对策。

目前，学者们并未对保险合同纠纷防范机制框架达成一致意见，防范机制中应包含哪些研究内容仍是见仁见智的问题。总的来说，保险合同纠纷的防范涉及保险人经营管理、保险合同条款设计、保险诚信及信用体系建设、保险销售人员培训管理、保险知识宣传推广、投保方道德风险防范等问题（周祖珩等，2009）。因此，部分与保险合同纠纷防范机制相关的文献散见于对上述某类问题的研究中。

保险人的经营管理与保险合同纠纷防范关系最密切的是展业、承保与理赔三个环节。在展业过程中，由于保险销售人员^①自身保险知识有限及与保险人之间的委托—代理关系等原因，保险销售误导问题成为引发保险合同纠纷的最重要的原因之一。在承保过程中，保险人负有谨慎核保义务。金顿（Keenton，1997）认为：“保险人如就其所获得之资料，认为有调查必要者，应有调查之义务（Duty to Investigate）。”保险人未履行谨慎核保的义务可能导致合同双方当事人产生纠纷（冯文丽，2005），比如，投保人无保险利益或超额保险等问题。我国立法中并无条款明确规定保险人的谨慎核保义务，但是新保险法（2009）中的不可抗辩条款及保险中的弃权与禁止反言构成了促使保险人谨慎核保的动因。理赔是保险合同纠纷发生最为频繁的环节，展业及承保过程中存在的问题，可能集中体现在理赔环节，理赔人员的工作效率和态度对纠纷的产生有较大的影响。

保险合同是专业性极强的合同，其中不仅涉及保险、法律等专业知识，还可能涉及医学、建筑、工程等专业知识。同时，保险合同一般情况下是附和合同，采用格式条款约定双方权利义务，当事人双方对条款有不同理解时，采用“不利解释原则”对条款进行释义。在我国保险行业市场行为有待规范，人民法院倾向于保护处于弱势地位的保险消费者利益背景下，“不利解释原则”在保护投保方利益的同时，也助长了其机会主义行为的产生。陈鹏军（2005）、张旭升（2009）等探讨了保险合同条款设

^① 根据中国保监会2010年颁布并实施的《人身保险业务基本服务规定》第六条对保险销售人员的界定，本书中的保险销售人员主要指从事保险销售的保险公司工作人员、保险代理机构从业人员和保险营销员。

计方面存在的问题及相应的解决方案。保险合同条款主要由于术语太多、晦涩冗长、表述不全、存在歧义、前后矛盾等原因引起纠纷。除此以外,合同条款的版面设计也会影响投保人对条款的阅读和理解。

保险市场的诚信问题主要来自信息不对称,表现为逆向选择和道德风险。在追求自身效用最大化过程中,保险人、保险代理人及投保方均存在失信问题,成为保险合同纠纷产生的重要根源。委托—代理理论中的激励约束机制是解决保险合同主体失信的重要方式,除此以外,信用体系的建立、保险知识的普及、加强对销售人员的培训管理以及对保险欺诈^①的打击也有助于解决由信息不对称引发的问题,减少双方当事人的合同纠纷。

二 保险合同纠纷处理机制的相关研究

目前,对“一般纠纷解决机制”^②进行相关研究的文献较多,其中还有一些对电子商务纠纷、医疗纠纷、劳动争议、家庭纠纷、建筑纠纷、消费纠纷及环境纠纷的解决机制进行研究的文献,专门对保险合同纠纷解决机制进行研究的文献则相对较少。

(一) 纠纷解决机制研究状况

保险合同纠纷解决机制研究是建立在一般纠纷解决机制研究基础上的,因此,一般纠纷解决机制是研究保险合同纠纷解决机制的起点。一般纠纷解决机制的相关文献相对较多,并且主要是从法律角度进行研究,本书把一般纠纷解决机制分为诉讼机制与非诉讼机制(ADR)两个大类别。

对于诉讼机制的研究,文献主要集中在对于诉讼程序及司法体系的介绍,比如,杰弗里·C. 哈泽德和米歇尔·塔鲁弗(1998)对美国司法制度下的民事诉讼程序进行了系统性研究,并把其与欧洲、拉丁美洲及日本实行的民法法系程序制度加以比较;丹尼斯·基南(2008)全面介绍了当代英国法,其中包括对民事诉讼程序及诉讼的替代解决方式的介绍。齐

① 广义的保险欺诈包括投保方的保险欺诈、保险人的保险欺诈和保险中介的欺诈,狭义的保险欺诈仅指投保方的欺诈行为,即投保人、被保险人、受益人以骗取保险金为目的,以虚构保险标的、编造保险事故或就其发生的原因夸大损失程度等手段,致使保险人陷于错误认识而向其支付保险金的行为。本书中的保险欺诈是狭义上的保险欺诈。

② 本书对纠纷的“处理机制”与“解决机制”两个概念不作区分,视为相同的概念交替使用,关于两者之间的联系与区别在本书第二章略有阐述。保险合同纠纷属一般纠纷范畴,二者是特别与一般的关系。在法学文献中,“一般纠纷”及“一般纠纷解决机制”通常直接称为“纠纷”及“纠纷解决机制”。本书加上一般二字,是为了区分“一般纠纷解决机制”与“保险合同纠纷解决机制”,体现保险合同纠纷解决机制的特殊性。在不致混淆的情况下,笔者将按照法学习惯省略“一般”二字。

树洁(2003)介绍了美国和德国对审前程序进行的审理结构上的调整或改革,并提出中国应借鉴美德立法经验,对民事诉讼失权制度、诉答程序、初步审理、多元化的纠纷解决机制、法官释明权等进行相应改革,以使司法解纷程序更加高效。另外,齐树洁(2004)介绍了英国和德国围绕司法改革的合宪性、整体性以及公正与效率的平衡所采取的一系列措施及选择,并认为提高诉讼效率不能仅仅局限在修改诉讼程序的层面,而应扩及纠纷解决机制的重构。

对于非诉讼机制的研究,斯蒂芬·B. 戈尔德堡(2004)等从理论和实践两个层面介绍了美国和国际上的非诉讼纠纷解决机制;小岛武司(2005)阐述了非诉讼纠纷解决制度、解决方式、程序法、存在的问题及诉讼与非诉讼制度的关系,作为大陆法系国家,提供了与我国法律环境较为接近的非诉讼制度的参考和借鉴。

我国学者范愉教授在其多部著作中,对ADR的起源、发展及发达国家的主要模式进行介绍,并说明了由司法、行政和民间解纷机制构成的多元化纠纷解决机制的价值、意义及合理的制度架构,对我国当代纠纷解决实践及制度建构提出了建言。沈恒斌(2005)对纠纷解决的各种机制的原理和运行进行了分析,阐释了诉讼与非诉讼解决机制的关系及衔接,探讨了非诉讼解决机制建设中政府的职责,并从理念、制度和具体构建三个层面对我国的多元化纠纷解决机制进行重构。

(二) 保险合同纠纷处理机制研究状况

保险合同纠纷处理方面的文献主要集中于如何运用保险法律法规及保险原则对个案进行分析。邹辉(2001)结合保险纠纷案例探讨了保险法适用过程中的问题,并为保险人、保险代理人及保险消费者如何研究学习保险知识、维护自身权益提供指导。杨华柏(2004)等从司法实践出发,在阐述保险基本原理基础上,依据保险法、保险国际惯例和民商法基本原理,对保险纠纷判例进行了较为深入的评析并展望了保险司法实践发展方向。

对于保险合同纠纷解决机制进行系统研究的文献可谓少之又少,多数文献仅是对其中的某一部分进行探讨,如探讨保险纠纷解决的仲裁解决机制或保险纠纷调解机制等。Christian Duve(2009)认为,正是由于其与传统诉讼程序相比具有一定优势,ADR自在美国兴起后在欧洲也逐渐得到发展。在保险领域,避免进入诉讼程序更是大有裨益。Christian分析了

纠纷双方所关注的利益，在结合案例的基础上简要地介绍了多种纠纷解决方式在保险领域的应用，并介绍了德国保险行业协会的保险投诉专员计划（Versicherungs Ombudsman）。

我国目前对保险合同纠纷解决机制的研究集中于对个别解决方式的研究，并且以保险行业内纠纷解决机制为主。比如，段体寿（2001）分析了仲裁方式没有在保险合同纠纷的处理中得到广泛应用的原因，阐释了仲裁方式对于解决保险纠纷的优势，并提出了推广仲裁方式的建议。任以顺、王冶英（2002）认为，对于保险人而言仲裁比诉讼更适于解决保险合同纠纷，同时分析了仲裁方式在解决保险纠纷过程中应用较少的原因。郁青峰（2003）通过阐述仲裁方式的保密性、专业性及技术性、自愿性、灵活性、便捷性和经济性等优势，得出仲裁比诉讼更适合解决保险纠纷的结论，并建议保险人设计包含有效仲裁条款的保单；葛翎（2005）介绍了英国的保险合同纠纷裁决机制，论证了我国建立保险合同纠纷裁决机制的必要性，并提出了建立我国保险合同纠纷裁决机制的实施方案；黄海晖、黄胜英（2006）在探讨了建立保险合同纠纷业内解决机制必要性的基础上，介绍了我国上海、安徽和山东三个省市的试点情况，并指出业内解决机制的建立应有制度保障、人员保障和宣传保障。陶建国（2010）比较了德国、瑞典和英国的保险合同纠纷非诉讼解决制度，对我国消费者协会、仲裁机构、保险监管部门及保险行业协会处理保险合同纠纷的现状进行了简要评述，并对我国保险行业协会采用仲裁或调解方式处理纠纷提出相应的建议。

三 保险合同纠纷防范及处理机制相关研究简要评价

通过对相关研究梳理发现，与保险合同纠纷防范及处理机制相关研究存在以下几个特点：

（1）保险合同纠纷相关文献多集中于对具体案例、保险原则、保险法律及合同条款的研究和应用上，对保险合同纠纷的成因、特点等进行系统性研究的文献较少。

（2）对于保险合同纠纷的防范，多数文献仅对实务中存在的具体问题进行分析，并给出相应的对策建议。很多文献与保险合同纠纷防范相关，但仅涉及其中的一个或几个方面。对各类问题的成因进行综合分析和归纳，并建立完整的机制以防范各类保险合同纠纷的文献较少。

（3）对于处理机制的研究多数文献是从法学角度进行的，介绍各种