

摘要：随着我国旅游业的深入发展，安全逐渐成为旅游发展的重要因素，是旅游发展的“生命线”。旅游保险因其在分散旅游风险，保障旅游企业和游客权益的突出作用而日益受到重视，但是目前我国旅游保险的发展并非如想象中顺利，出现了许多矛盾和问题，透过旅游保险发展的现状，挖掘深层次的原因，并提出对策和解决方法。

关键词：旅游保险；现状；原因；对策

1 现状

虽然从理论上而言，旅游保险对旅游业能起到规避风险的积极作用，但是从目前的现实发展来看，旅游保险的这种积极作用还没有得到有效的发挥，主要表现在以下几个方面：

(1) 旅游保险市场“叫好不叫座”。

旅游保险自产生以来，就被各界推崇，被看做是规避旅游风险的有效手段，而且在发达国家也得到了证实，每年不断递增的旅游收入和中国旅游良好发展也为其提供了充分的保障，极具发展潜力。但是目前的实际状况却并非如此，2006年国内旅游有13.94亿人次，出境旅游有3452万人次，同时还接待了1.29亿人次的入境旅游，旅游总收入6229.74万元。但是，据中国人民财产保险公司提供的数据显示，目前除了20%左右的旅客是随团旅游由旅行社办理保险外，绝大部分出游者均处于无保险状态，每年至少应有70亿元保费潜力的旅游保险市场，实际却只有约10%至20%的收入，有八至九成的市场尚未开发。旅游保险市场存在舆论导向与实际情况相背离的情况。即政府在积极推进，但旅游企业、保险公司和游客这些利益相关方却持观望态度。

(2) 旅游保险产品营销力度不够。

目前总体而言，旅游保险的种类还比较多，比如说太平洋寿险的“逍遥游”、“世纪行”、“神行天下”、“境外救援”；平安保险公司的“旅行平安卡”；中国人寿的个人旅游意外伤害保险；太保产险的君安行等，此外，为防范旅行过程中可能出现的各种问题，一些保险公司还推出了综合旅游险，涵盖了意外身故、残疾、烧伤保险金、意外医药补偿、意外住院补贴等保障，如平安寿险“万里通”卡、友邦宝安个人意外险计划、太保寿险综合意外险保障计划，还有美国美亚保险公司的“万国游踪”和人保财险新推出“商务旅行保险”等等，这些产品的开发标志着国内财产保险公司在旅游保险产品开发的广度、深度和精细化方面取得了新的发展。截至2006年12月31日，人保财险共开发旅游保险产品94个，包括61个全国性产品和33个区域性产品。虽然险种的涉及面和涵盖面都比较广，但是在实际运行过程中，消费者的购买率还是比较低，还没得到市场的积极反应，由于专业性强和产品名目繁多的原因，有许多产品甚至还不为人知，这从另一个侧面也反映出我国现有的旅游保险产品在营销方式和理念上还有待进一步深化。

(3) 旅游险种涉及缺乏针对性。

目前，在我国主要有旅行社责任险、旅行人身意外险等险种，这些险种的很多条款都和一般的人身意外险没有太大区别，而面对日益火爆的“自助游”市场和漂流、攀岩等特种旅游项目，保险公司又没有相应的产品与之对应，整个市场存在供需不对称的矛盾。

(4) 旅游保险赔付限制较多。



主要表现在：①赔付的金额较低；②赔付手续繁琐；③赔付率不高。以上海为例，2006年上海市旅游保险赔款和给付为586.4万元，简单赔付率为14.5%，低于2006年上海市人身意外伤害保险的19.9%的赔付率。

(5) 旅行社责任险作用未有效发挥。

旅行社责任险是为规避旅行社经营风险，保障游客权益而对旅行社征收的强制险，但是由于宣传不到位，现有旅行社责任险面临的有利作用并未有效发挥出来，①由于保险公司之间的相互竞争和旅行社处于节约成本的考虑，降低投保金额，在一定程度上导致了保险公司理赔不到位，赔付缓慢和赔付金额低的局面；②游客的误解，大部分游客认为旅行社投保了强制险是为游客的风险买单，只要在旅游过程中发生任何侵权行为或意外均可找旅行社索赔；③旅行社责任险赔付金额太低远远无法弥补一次意外或事故的损失，极大挫伤，旅行社投保的积极性。

2 原因

旅游保险发展滞后的原因是多方面的，不可否认，居民的普遍保险意识薄弱，旅游保险产品不能有效地对应日益细分的旅游市场，保险公司营销不到位等等因素客观上制约了旅游保险的发展，但是从深层次的原因来看，主要有以下三方面的因素：

2.1 文化因素

文化对一个国家的政治、经济、生活产生深远的影响，它潜移默化地左右着人们的世界观、价值观甚至生活的细节。在中国，受传统文化的影响，一些人认为“生死有命，富贵在天”，对于生活中的各种风险以此为逃避和开脱的理由，采用消极态度，而一部分人则讲究“吉利”，凡事必往好的方面想，如果要在出门前就把若干风险因素考虑进去，事先为未知的意外买一份保险，是许多人不能接受的，说是侥幸心理也好，说迷信也好，大部分国人的保险意识仍然十分淡薄。在我国，目前寿险的保单密度仅10%，人均保费不到400元，仅为世界平均水平的十分之一，再如1998年夏天长江流域的洪涝灾害，造成了几千亿元的经济损失，但我国保险界的保险赔付仅为33.5亿元，显然绝大多数的灾民都没有向保险公司投保。而在许多发达国家，比如在美国，85%以上的家庭都参加寿险，他们的保单密度已经超过了150%，保险成为人们生活中的重要组成部分。

因此，保险业虽然已经实现了快速发展，但是保险意识并没能相应的达到普及和全民接受，保险意识并没有所深入人心，人们普遍对保险缺乏认识，这和我国的国情和文化传统有着直接的关系。

2.2 行业因素

(1) 行业自身发展不成熟。

旅游业和保险业均始于上世纪70年代末，自1978年国家实行改革开放政策以后才开始起步，二者的发展时间不到30年，而且都是以略微“超前”的模式发展，在经历了十余年的高速发展后，到目前已经初具规模，成为新兴行业的代表。尽管两个行业在短时间内取得了突飞猛进的发展，成绩不容小觑，但是这一发展并非是渐进式地良性发展，再繁荣的光环仍然无法遮挡由于基础薄弱而遗留的各种体制上和制度衔接上的问题。随着消费者的日益成熟以及各种法律法规的日益完善，行业竞争日趋白热化，旅游业和保险业均存在低价恶性竞争，市场不规范、体制不健全等问题。



（2）行业之间信息不对称。

旅游保险作为一种新生事物，对于旅游业和保险业而言都具有边缘性，缺乏理论基础和实践经验。俗话说“隔行如隔山”，旅游业和保险业是两个完全不同的行业，具有两种完全不同的发展模式和体制。由于两个行业对彼此业务不熟悉，客观上造成了行业之间信息沟通的不顺畅，如旅行社的资质和信用度不能为保险公司所掌握，会直接影响到保险公司对该旅行社的风险评估，而旅行社对保险业务的不熟悉也会直接造成对保险公司的种种误解和抵触情绪。因此，信息的不对称严重阻碍了行业之间的交流和沟通，造成了隔阂，从而客观上制约了旅游保险的良好发展。

2.3 法律因素

旅游保险缺乏强有力的法律保障，主要表现在两个方面：（1）旅游行业法规的缺失；（2）现有法规的不健全。

到目前为止，旅游行业没有专门的法律规范，保险行业有《保险法》可以作为其权利义务判定的标准，而旅游业专业法规的缺失则无法对旅游过程中哪些是旅游企业的责任，哪些是游客的责任进行界定。这也就直接对旅游企业和游客的权益造成影响。以旅行社责任险为例，这一险种是以旅行社对旅游意外或事故有直接责任为前提的，如果有责任，保险公司负责赔付；如果没有责任，保险公司则不负责赔付。从表面上来看，这似乎很合理，很容易实施。但在实际中，矛盾和问题就凸显出来了。如果在一起旅游事故中，旅行社有直接责任，那么毋庸置疑旅行社必须负责；如果事故不是旅行社的责任，而是由于第三方或者是游客自身的责任，由于没有旅游法对各个责任方权利义务的规定，法院只能按照《中国消费者权益保护法》的规定判定，即旅行社必须提供无瑕疵的服务，不管怎样旅行社均负连带责任，必须向游客先行赔付，然后再向相关责任人进行追偿。这样旅行社不仅得不到保险公司的赔偿，而且还要对旅游进行先行赔付。这势必会激起旅游企业的不满，造成互相推诿责任，拒不赔付等现象，从而最终损害旅游企业和游客双方的利益，使得旅游保险有名无实，市场吸引力和公信力进一步下降。

此外，当前我国的法规对以新生事物的法律界定比较滞后，在“自助游”、“自由行”等新旅游方式被广泛接受并日益红火的今天，在法律层面却没有相关条款，而因此发生各种权利受损的事件也因缺乏法律依据而得不到法律支持，这也在客观上妨碍了旅游保险的进一步发展。

3 对策

旅游保险不同于一般的保险险种，一个旅游事故的发生不仅涉及到众多旅客的生命安全，而且其社会影响也是巨大的，更重要的是其后续影响也不容忽视，因此旅游保险在一定程度上具有准“公共产品”的性质，不是某个企业或者行业能独立完成的，旅游保险的发展必须依托政府强大的行政主导力量，利用其能迅速整合各种社会资源搭建公共发展平台的优势，实现进一步的发展。

（1）出台行业法规，规范权利义务关系。市场经济是法制经济，法律最重要的作用在于能明确界定权利义务关系，这也是旅游行业最缺失的一项，虽然现在许多旅游侵权案件的纠纷也可以通过其他法规进行判定，但是毕竟不能完全符合旅游行业的自身特点，缺乏针对性，旅游行业的法规的制定十分必要。

（2）建立旅游业和保险业的合作机制，实现信息共享。上文曾提到，由于行业之间的差别，造成了各种信息不对称，旅游经营主体、消费者、保险公司、旅游行政管理部门、中介人或代理人这五方都存在信息沟通不畅的情况，在一定程度上制约了旅游保险的进一步发展。因此，建立旅保合作机制十分必要，通过双方行业主管部门的相互沟通，信息互换等措施，可以增进了解，一方面旅游行业可以根据旅游业发展



的新态势、新需求以及在发展过程中出现的新问题，对旅游保险产品的丰富和完善起到促进作用，使其更具针对性；另一方面保险公司也可以通过这个途径增加对旅游行业的了解，在量化风险，精算旅游保险费率等方面更切合实际，依据性更强。

(3) 建立联保制度。目前，旅行社责任险虽然投保率很高，但是较为分散，各种问题十分突出。但是在实践过程中，旅行社责任险确实能在一定程度上起到降低风险的作用。为使旅行社责任险能更好的发挥作用，按照保险业的“大数法则”，可以打破目前各自为政的局面，通过竞标的方式，把某一个地区的旅行社责任险统一交由一个保险公司承保，实行联保制度。这一制度的优势在于：①起到集中作用，增加了谈判的筹码；②减少了中间环节，实现了直接对话；③通过竞标的方式，形成竞争态势，有利于双方条件的互换，实现共赢局面；④在赔付时因为是同一公司，其标准具有统一性。

综上所述，旅游保险的发展在现阶段虽然困难重重，但是其发展前景巨大，在经过不断的改进和完善后，其作用将日益显现。而中国旅游业发展的安全保障问题，也并非保险能解决的，其最终目的还是以此为契机，建立中国自己的救援体系和保障体制，安全是旅游的生命线，其发展任重道远。

参考文献

- [1] 郑向敏.中国旅游保险发展探索 [J].中国保险管理干部学院学报, 1995, (3).
- [2] 钱亚妍.中国旅游保险业务的现状及对策研究 [J].天津商学院学报, 2007, (7).
- [3] 郑向敏, 宋伟.国内旅游安全研究综述 [J].旅游科学, 2005, (10).
- [4] 葛军莲.关于我国旅游保险供需均衡的经济学探讨 [J].桂林旅游高等专科学校学报, 2006,(2).

