

“5·20”特别关注

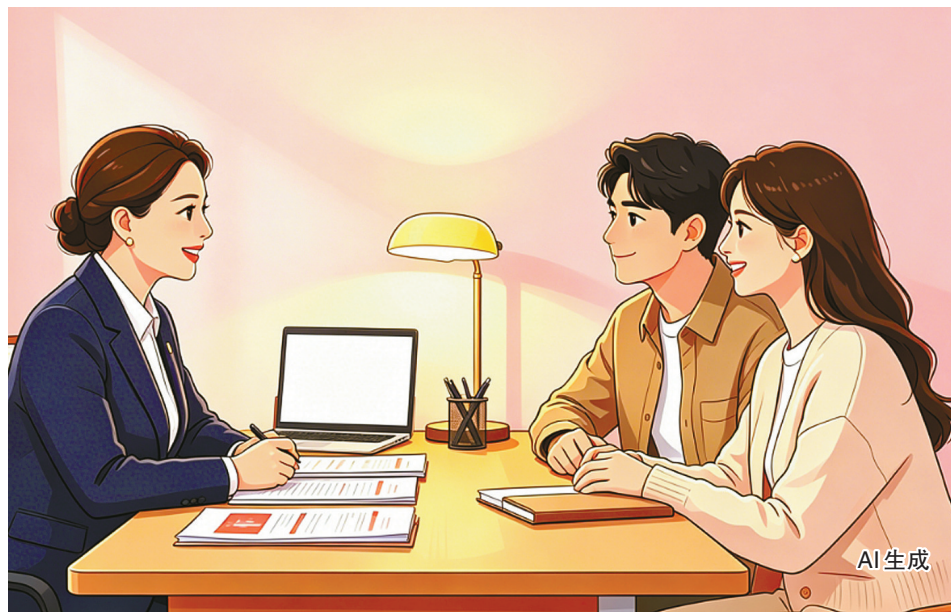
诱导消费、服务缩水、退款难……

# 婚介市场上“陷阱”不少

单身男女想要“脱单”，找婚介机构和平台介绍对象仍是不少人的选择，但对后者的服务，往往“想说爱你不容易”。

近期，多位网友通过宁波民生e点通群众留言板反映，他们碰到了部分婚介机构以“高端匹配”“高成功率”为噱头的推销服务，让他们掉入了诱导消费、服务缩水和退款难等陷阱。为此，记者进行了调查。

记者 杨绪忠 廖业强 实习生 曾嘉怡



AI生成

## 情形一 领证后可以全额退费或以黄金折现?

编号为“8307542”的网友反映，他于5月4日在慈溪市某婚姻介绍服务有限公司报名登记婚姻介绍服务，预缴了28800元的年费。

“该机构涉嫌诱导消费。先让我填报登记信息，查看我的花呗和借呗可贷款额度，然后在与我聊天过程中，通过从年龄、家庭情况等方面进行言语贬低打击我的信心，诱

导我进行消费，还承诺成功牵手并领取结婚证后全额退还费用或以实物黄金方式折现，但未说明具体的时间期限，且在签订合同过程中催促我赶紧签字。事实上，我没有享受到该公司的任何服务。”该网友回忆道。

第二天，他通过查询和向周边朋友咨询，发现该公司存在疑似婚托等问题，就向该机构提出全

额退还年费28800元，但被该机构断然拒绝。

记者随即联系该婚介公司求证，但公司负责人拒绝接受采访，并表示，如果媒体曝光，就不愿意再和消费者调解。

慈溪市白沙路街道办事处相关工作人员回复，经了解，商家表示愿意按合同约定进行退款，目前相关部门还在协调中。

## 情形四 多加6万余元升级为VIP，服务却缩水

浙江波宁律师事务所提供的一个案例，则涉及诱导消费和服务缩水等问题。

小张(根据当事人要求匿名)在委托一家婚介公司(应脱敏要求无法具名)提供服务时，遭遇合同存在禁止退款、高额违约金等排除消费者权利的霸王条款。在婚介公司服务过程中，工作人员又以“可匹配付费层级优质对象、提供穿搭指导和专业心理辅导”等增值服务为由，诱导消费者多次升级会员等级，从

最初3万元基础会员，逐步追加费用升级至9万余元VIP会员。但实际上，婚介机构承诺的心理辅导仅为工作人员简单聊天沟通，无专业心理疏导内容；穿搭指导仅发送照片，未提供任何专业搭配建议或辅导服务。婚介机构前期还拒不提供相亲对象照片、与相亲对象的约见沟通也非常短暂，疑似婚托。在消费者明确要求匹配对象需满足学历、身高核心择偶条件后，婚介机构实际提供的匹配对象普遍存在学历

严重不符、身高明显不达标等情形，完全背离双方约定，服务质量与其收取的高额服务费严重不匹配。后消费者认为婚介机构的服务未达标，委托律师向仲裁机构申请仲裁。

“仲裁过程中，我们紧扣诱导消费与服务瑕疵的认定、格式条款的效力边界、退款比例的裁量逻辑等要素，推动了案件的调解，为消费者争取到了实质性的退款救济。调解结案退还费用7万余元。”该律所江笑天律师介绍。

## 情形二 服务未达预期，想要退款不容易

编号为“8309031”的网友反映，去年10月26日，他和位于海曙区灵桥路的宁波市邂逅婚恋服务有限公司签订了婚介服务合同，支付服务费8000元。

“签约时，他们未对合同中扣费、不退费的格式条款履行提示和说明义务，我对这些不合理约定完

全不知情。在服务过程中，他们虽然提供了五个会员对象和我交流，但没有按合同约定提供专案、筛选、撮合服务，匹配的对象均不符合要求。在感觉成功无望的情况下，我多次与对方沟通，希望能全额退费，对方先是以‘经办员工离职’为借口推诿，后来又坚持要扣除高额服务费

和所谓的‘人头费’，拒绝退费。”该网友无奈地对记者说。

5月14日，记者电话联系了该公司工作人员叶女士。她表示公司服务没有问题，当记者表示就网友反映的没按合同提供服务事项上门核实时，她婉拒了记者的要求，但表示愿意和该网友继续协商处理上述纠纷。

## 情形五 虚假宣传引流，槽点不少

网友“小红薯678E502E”在小红书上分享了自己接受婚介机构服务的经历：我在宁波某相亲小程序上挂了个人信息后接到一个电话，是婚介机构打来的，电话打了1个小时。后面约到公司见面，聊了之后付了7800元，对方承诺在3个月内至少介绍四个对象。在参加几次相亲后，我慢慢发现对方其实存在一些可疑问题——

通电话后发过来的异性照片可能并不可靠，只是为了吸引消费者到店，若想在店里核对照片中的人，店家是不允许的；

虽然红娘在电话里说他们有6万多名会员，店长说有几十万会员，但实际上在平板电脑上查看会员资料时，我大概数了一下，也就只有几百个异性会员而已；

为了让消费者交钱，店方往往说得天花乱坠，但在实际匹配时，并不会针对消费者的择偶要求来，他

们感觉条件差不多，就先拉郎配了，至于能不能成，看运气。

该网友的经历分享引来不少人围观：

网友“小土豆mum”跟评：我和你一样，不知道是不是同一个婚介机构，四个是托，都是来应付一下的，我已经向12315投诉了。

网友“小橙子orr”跟评：会员资源是假的，我也被骗过，现在已经立案退款了。

网友“秋秋子最多再花70块”跟评：跟你说的不一样，先给个网图(还打了一点码，怕搜图搜到)说要介绍给我，但要先去登记成为会员(收费的)才能引荐。

编号“8219174”的网友在民生e点通上反映，之前有多名消费者反映宁波某婚介公司发布虚假男士信息，欺骗消费者，涉嫌虚假宣传，之后有工作人员进行调查。但该公司

不但不进行整改，反而变本加厉，再三发布虚假男士及女士信息，企图收取高额介绍费。要求相关部门立案调查。网友还在帖文中附了数张一名中介通过微信朋友圈发布的单身会员资料。这些单身青年都是父母经营企业、年收入百万甚至上千万、家有豪宅等。

记者通过企查查平台查询，发现该公司已更名。联系上公司负责人后，公司却是另一番说辞：“我们服务本身没有问题，这个委托人自己本身存在较大的交流障碍，条件一般，要求又高，性格有点偏激，在遇到婚恋挫折后想不通，才故意这样发布了不实消息。”

而对于网友的投诉，鄞州区民政局也给予了回复：建议您保留好相关证据，向当地公安机关报案，也可以选择向人民法院提起诉讼，通过法律途径解决纠纷。

## 情形三 没有享受过任何服务，就要扣30%手续费

编号为“173733”的网友留言，去年9月初，她在抖音上看到红娘介绍对象的视频，点进去观看后，线上的红娘就联系了她，说服她到公司谈谈服务的事。去年9月14日，她去了位于碶闸街的宁波海曙听雨有你信息咨询服务部。

“当时可能我也比较着急，对方就让我支付8800元的咨询介绍费。因为我也没有那么多的钱，就先支付了5000元，但对方没有给我开具发票，所开收据也没有盖章，明显不正规。当天晚上回去后，我想想不对劲，就和对方说了要退款，当时对方也同意了，说是要和公司商量。之后，对方再联系我，居然要我补齐剩下的3800元，然后再按照合同规定扣除30%的手续费。”

“哪里有这样的事情？我根本没有享受过对方的服务，就要付

30%的手续费？而且对方当时的收款账户是个人账户，合同也没有提供给我。”该网友显得非常气愤。

当事网友表示，她试图通过月湖街道和海曙区市场监管局进行调解，但该机构坚持只能按合同金额的30%退款。最终，该网友只拿到2640元的退款。

“就当买个教训吧，这事让我很受伤，不再轻易相信婚介机构了。”她无奈地表示。

记者随后联系这家机构，但发后，我想想不对劲，就和对方说了要退款，当时对方也同意了，说是要和公司商量。之后，对方再联系我，居然要我补齐剩下的3800元，然后再按照合同规定扣除30%的手续费。”

针对该案例，浙江跃龙律师事务所律师王霞开律师表示，本案主要需厘清三个法律问题：一是该网友先行支付的5000元咨询服务费到底是预付款还是定金？二是该网友有无接受过相关服务或接受了多少服

务？三是该网友可以要求退还多少咨询服务费？如果该5000元款项是预付款性质，且该网友实际上未接受过相关服务，则根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条的规定，该网友有权要求婚介机构退还上述款项；

如果该5000元款项是定金性质，系该网友自己毁约不想继续履行了，根据《中华人民共和国民法典》第五百八十六条的规定，婚介机构可以没收定金，但定金的数额不得超过主合同标的额的20%，即最多只能扣除定金1760元；如果该网友实际上接受了一部分服务，则对应服务部分的咨询费可以酌情予以扣减。最后，针对该婚介机构已经工商注销的事情，因为该婚介机构为个体工商户性质，该网友仍可以依法将其经营者个人诉至法院。

有业内人士向记者透露，现在的婚介公司大多只是提供配对的基本信息，很少提供专业的服务，市场乱象让不少消费者感叹“想说爱你不容易”。从实际情况来看，市场上婚介公司投诉率非常高，有的公司为了规避矛盾，住住过一段时间就会更换公司的名称，换一个“马甲”，以原班人员继续开展业务。

“从利益分配机制来看，大平台分为售前售后，谈单的人不做服务，服务人员不接单。谈单的人提成最高，可以拿到40%，平台拿30%到40%，服务人员只拿20%。这从根本上影响了行业生态，利用虚假宣传引流、诱导消费、退费难是必然的。”该业内人士介绍。

您在通过婚介服务机构择偶过程中是否也遇到过消费困惑或纠纷?婚介市场乱象又该如何整治?欢迎您通过以下方式爆料或来说一说:

- 拨打热线81850000;
- 打开甬派App,在下方“民生e点通”版块留言;
- 微信搜索“nb81850”,关注后直接留言;
- 打开中国宁波网,登录宁波民生e点通群众留言板。

## 宁波银行专栏

# 宁银消金四周年：四载同舟，笃行致远

近日，宁波银行旗下子公司——浙江宁银消费金融股份有限公司(以下简称“宁银消金”)迎来四周年庆典。四载沉淀，宁银消金坚守金融为民初心，以普惠为笔、匠心为墨，把安全、便捷、温暖的消费金融服务送进千家万户。

### 稳健增长，硕果盈枝

截至2025年末，宁银消金贷款余额666.15亿元，同比增长12.84%；实现净利润4.11亿元，同比增长35.50%。亮眼数据背后，是万千客户的信赖托付，更是公司合规经营、精准施策的成果积淀。同时，凭借稳健经营、合规发展与责任担当，宁银消金接连斩获“高质量发展

标杆机构”“年度金融服务之星”“金桥梁·创新高质量消费金融公司”等多项行业荣誉，彰显业界对其发展模式与服务能力的高度认可。

### 深耕普惠，助力消费

宁银消金深入贯彻“真心为客户好”的理念，将普惠金融真正落到实处。一方面，深化客群覆盖，将金融服务向城市新市民及县域、乡镇农户延伸，用金融力量支持日常消费，点亮美好生活。2025年累计服务新市民18.6万人、农户319.1万人。另一方面，积极响应“两新”工作号召，探索创新业务模式，依托数字金融和科技金融，切入消费和支付场景，全年为234

万多名消费者提供家电、家装、手机数码、文旅等国家重点支持领域的消费信贷服务，以实际行动激发市场活力，助力消费升级。

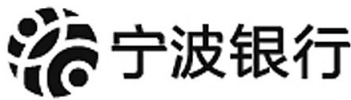
### 科技赋能，提质增效

宁银消金紧扣“商业模式系统化、业务模式数字化、管理模式智能化”的核心战略，运用大数据、人工智能等先进技术，支撑业务高质量发展。界面和页面响应时效，简化授信、借还款等标准业务流程，提升渠道服务质效。风控体系方面，借助隐私计算等技术手段，构建多维大数据风控模型，为客户提供与其风险能力相匹配的普惠金融服务，同时利用知识图

谱体系，提升反欺诈识别能力，构建健康可持续发展的消费金融生态。

### 责任在心，金融为民

宁银消金始终坚持以客户为中心，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，持续强化金融宣教质效。线下先后组织开展“金融知识万里行”“防范非法集资活动宣传月”等活动，将金融知识送到客户身边；线上依托微信公众号、视频号等新媒体平台，陆续推出“守护消费安全”“防范电信诈骗”“筑牢反诈防线”“识破征信修复骗局”等短视频和推文，持续提升广大消费者金融知识水平，营造和谐金融环境。初心如炬，奋楫扬帆。宁银消金将继续深耕普惠金融，笃行不怠，以更稳健的经营、更优质的服务，续写高质量发展新篇章。



## 建行宁波市分行 创新AIOPC专属信贷产品 精准滴灌“一人公司”新赛道

一个人、一台电脑，就能撑起一家具备完整商业能力的AI原生公司。在宁波，这种被称为“AIOPC”(AI赋能“一人公司”)的创业新模式正从概念加速走向现实，但这些“超级个体”在起步阶段普遍面临缺少传统抵押物、营收规模有限等融资痛点。近日，建行宁波市分行创新推出AIOPC企业专属信贷产品，以AI算力为核心探索金融信贷创新，为这一新赛道注入源头活水。

2026年5月，宁波市人民政府办公厅正式发布《关于支持人工智能OPC创新创业发展的若干意见》，明确提出鼓励创新OPC创业信贷产品、试点OPC社区批量授信模式。建行宁波市分行快速响应政策导向，依托自身在普惠金融领域的深厚积累，将服务触角延伸至这一新兴客群。截至3月底，该行普惠贷款客户规模达4.27万户、余额614亿元，此前推出的“善信贷”“善新贷”“甬创贷”等产品已形成良好口碑和市场基础。

与传统科技型信贷产品不同，AIOPC专属产品着力破解“一人公司”在财务数据、抵押物、经营历史等方面的短板，将AI算力投入、知识产权价值、投资机构投资情况、获得订单情

况等纳入授信评价体系，为AIOPC企业量身定制融资方案，最高可提供300万元信用贷款支持。

宁波AIOPC创业生态的独特之处在于“社区化”载体模式。海曙区已先后建成5个AIOPC社区，吸引50余个项目入驻，覆盖水下智能装备、AI直播、AI音乐、数字文旅等多个领域。依托这一集约化平台，建行创新推出“社区批量授信”模式，通过与社区运营机构合作，借助对入驻企业的准入审核和动态管理数据，对社区内优质企业进行批量评估和集中授信，有效降低了信息不对称程度和逐户审批成本。入驻海曙区白云街道AIOPC社区的澜屿科技公司便是首批受益者之一，企业入驻之初即收到建行的贷款介绍资料，建行第一时间上门服务，依据企业新获订单和AI创新能力为其授信20万元，让其后续承接订单底气十足。

建行宁波市分行此举是通过金融产品的适配性创新，让这些“毛细血管”真正畅通起来。下一步该行将持续跟踪AIOPC社区运营动态，优化产品方案，努力将其打造为可复制、可推广的金融服务样板，为更多“超级个体”的成长保驾护航。

(建轩)

## 心系投资者，携手共行动

### 兴业银行宁波分行联合兴业期货开展“5·15”反诈游园会 趣味宣教守护市民“钱袋子”

为积极响应监管部门深化跨市场、跨行业金融消保协同联动的工作部署，在“5·15全国投资者保护宣传日”来临之际，兴业银行宁波分行联合兴业期货共同开展“心系投资者，携手共行动”反诈游园会主题金融宣教活动，切实守护广大金融消费者与投资者合法权益。

本次活动紧扣健全公众金融教育工作机制、凝聚多方协同保护合力的工作导向，重点针对当前高发的境外非法投资平台、虚拟货币配资、网络“杀猪盘”、AI换脸新型

诈骗等各类跨领域金融诈骗风险。活动创新突破传统单向宣讲模式，打造沉浸式、互动式投教反诈体验场景，让金融知识宣传更接地气、更入人心。

活动现场精心设置“慧眼识局”反诈刮刮乐、“转出好运”反诈大转盘两大特色互动环节。广大市民通过参与金融安全知识问答、在趣味互动中认清各类金融诈骗套路、掌握防骗识骗技巧；完成闯关集章即可参与礼品兑换与转盘抽奖，有效调动了群众参与积极

性，大幅提升金融知识学习体验感。

活动现场，工作人员结合真实典型案例，以通俗易懂的语言拆解诈骗作案手法，细致讲解风险防范要点与金融消费合法维权途径，引导广大市民树立理性投资、谨慎理财的正确观念，持续提升个人风险辨别能力与财产安全防护意识。现场参与市民表示，这种“边游玩、边学习”的宣教形式生动新颖，既轻松掌握了实用防骗知识，也切实感受到金融机构践行金融为

民、守护群众财产安全的责任担当。

此次跨机构联合宣教活动，是兴业银行宁波分行践行金融为民初心、落实监管消保协同工作要求的生动实践。下一步，兴业银行宁波分行将持续深化同业协同联动机制，常态化开展多元化、场景化金融知识普及活动，不断扩大宣传覆盖面、提升教育实效性，切实把金融消费者权益保护工作落到实处，全力营造安全稳定、健康清朗的金融生态环境。