

# 创新推行“无理由退货损失险” 宁波打造“宁波购放心退”金名片

3月13日上午,宁波市人民政府新闻办公室举行“优化消费环境 提振消费信心”新闻发布会,市市场监管局副局长、党委委员毛高蔚,市市场监管局党委委员、二级巡视员徐有铭,就食品安全保障、消费维权情况等答记者问。

**问题一** 民以食为天,食品消费是提振基础消费的重要内容,市场监管作为食品安全的重要保障部门,在确保老百姓安全吃、放心吃方面有哪些举措?

**毛高蔚:**首先,将持续提档升级150家中小学校食堂,实现全市中小学食堂食品安全量化分级A级达到60%以上。规范新建社区老龄友好食堂20家、老年共享餐厅10家,优化养老助餐服务。将推行“菜篮子安全守护微改革”,实施环农贸市场生鲜店三年规范行动。

其次,强化全过程监管。在源头环节,将深化科学用药增效行动,严控牛蛙、豇豆等重点品种药残突出问题,确保田头食用农产品质量安全。在消费环节,加大对农贸市场、超市、餐饮服务场所等重点区域的巡查力度。

最后将积极推动食品产业转型升级,深入实施“浙产好食品”行动,持续推动宁波汤圆、慈城年糕等地产食品向便捷化、品牌化、文旅化方向发展,将重点

打造50家“乡村共富”小作坊。

**问题二** 每年3月15日前,市场监管部门都会发布年度消费维权报告,请问2024年我市消费维权领域有哪些新情况?市场监管部门将如何应对?

**徐有铭:**2024年,全市市场监管部门共收到消费投诉和违法行为举报22.3万件,同比上升18.6%,增幅与2023年相比有所放缓,但数量持续增长并处于历史高位,反映出我市消费环境建设仍有一些薄弱环节。

全市涉投诉举报相关经营主体2.3万家,其中总部型、连锁型企业以及单一注册管理商场数量较多。从投诉热点看,食品、家用电器、服装等传统消费领域投诉举报集中,数量占到全部诉求总量的51.2%,反映问题主要为质量问题、食品安全、售后服务等,但增长速度持续放缓。

同时,新业态新领域问题逐渐显现,从统计数据看,2024年投诉举报中与智能设备相关602件,同比上升44.7%,与新能源汽车及零部件相关3640件,同比上升292.2%。

面对消费维权领域的新情况,新问题,我们从以下几方面着手:

首先,提升行政调解效能。投诉按

时初查率、按时办结率、举报按时核查率力争达到三个百分之百。在此基础上,正当消费投诉平均办结时间提速到20个工作日内,压减三分之二以上。

其次,促进争议便利解决。督促企业落实消费维权主体责任,推动纠纷处置关口前移,建立消费维权联络站不少于300家,基本覆盖全市主要商业综合体和市场。运用ODR(消费纠纷在线解决)机制帮助消费者快速和解纠纷,全市ODR企业数量达到3000家,消费投诉集中企业加入比例超过80%,消费纠纷源头和解比例超过20%。

最后构建多元化解机制。进一步扩大全国首创“食责险参与纠纷化解”机制的运用,全市大型商圈实现全覆盖,投保主体超过2万家。通过保险赋能,实现一般纠纷“即时响应、当天理赔”目标,有效缩短维权周期,降低维权成本。

**问题三** 我们注意到,我市创新推出“无理由退货损失险”,在全市400个商圈推广实施,请介绍一下相关举措。

**徐有铭:**我市已有1.3万家实体店公开承诺7天无理由退货,但退货造成营销利润损失、商品包装损耗等,一定程度上加重了经营者负担,造成推广难、兑现难等现实问题。为破解难题,我们创新推

行“无理由退货损失险”。

全市已有16个商圈、5家消费品连锁企业共901个退货点位参保,累计为5751笔无理由退货提供保险赔付,平均每笔退货经营者可获赔33元,撬动保障退货金额412.6万元。从前期试点情况看,参保商圈和连锁企业“退货兑现率”分别提升45.8%和105.3%,消费投诉发生率下降62.5%和75%,无理由退货承诺单位增长7.3%,江北区已率先实现重点商圈全量投保、全量承诺。

接下来将深入推进“无理由退货损失险”制度创新和投保覆盖,全力打造“宁波购放心退”这一消费领域的金名片。

首先,推进集中投保。重点聚焦商圈和消费品连锁企业加大保险推行力度,推进全市400个商圈投保全覆盖,涵盖购物中心、百货商场、便民生活圈等各类消费集聚区。

其次,探索全域覆盖。针对商圈以外、非连锁的经营主体,探索推行“一张保单,全量参保”公益投保模式,争取在1-2个区(县、市)先行试点,通过保险赋能,打造“全域无理由退货”宁波样本。

最后,完善制度规范。出台《宁波市保险赋能放心消费的指导意见》,规范保险正常运行,完善出险理赔机制。

记者 史妮超

## 防范“非法代理退保”风险 正确维护自身合法权益

“高额退保,各类险种!”“如果您的保单有以下情况:误导销售、不想续缴、断缴多年、退保金额少,请咨询……”近日,在一些社交媒体上,类似的宣传在悄然间入侵推荐“算法”,占据消费者的视线。

实际上,上述话术是“非法代理退保”人员的常见套路。记者了解到,随着保险行业不断发展,不法代理维权组织在经济利益的驱动下,声称可帮助消费者“全额退保”,通过抖音、微信等平台四处招揽生意,怂恿消费者委托其办理退保事项,以“维权”之名行非法“牟利”“诈骗”之实,此类代理维权行为挤占正常维权渠道和监管资源,扰乱金融市场秩序,侵害消费者合法权益。

### 捡了芝麻丢了西瓜 “非法代理退保”套路深

近期,一保险公司收到张女士投诉,称保单销售过程中存在误导行为,要求退回全部保费。然而工作人员经核查未

发现张女士所述情况,与此同时,工作人员还注意到,这位市民的保单在不久前还办理了保单贷款业务。

本着对消费者负责的态度,工作人员联系到张女士,经交流,其本人对保单贷款事宜全然不知。经过工作人员的耐心劝导,她这才意识到自己的身份信息被非法代理退保人员利用了。

原来,张女士曾接到过某“专业法务咨询公司”的客服电话,对方以“保险理赔难、纠纷多”等说辞误导其产生退保想法,在对方的唆使下,张女士编造了虚假理由对公司提出投诉。

然而她不知道的是,所谓的“专业法务”另一边正在利用她的身份信息进行保单贷款操作,从而欺骗她称退保钱款已到账,要求其支付数千元“手续费”。

得知此情况后,张女士在工作人员的陪同下前往报案,最终追回了此前支付过的“手续费”并撤回退保申请,挽回了经济损失。

陈先生就没那么幸运了。2020年1月,陈先生投保重疾险附加医疗保险,2022年4月,陈先生无意间看到代理退保的宣传广告,当时抱着尝试的心理,与对方取得了联系,对方自称专业法律工作者,对保险产品有深入研究,认为陈先生购买的保险不好,价值和意义不大。于是陈先生在怂恿下,向对方提供了自己的个人信息,并签订所谓的“代理协议”,支付部分定金,并按对方的指导到保险公司要求全额退保,保险公司工作人员耐心帮助陈先生梳理保单的情况,

但陈先生仍执意办理了退保。

2022年12月陈先生因身体不适到医院就诊,确诊为重疾。遗憾的是,由于陈先生原先购买的保险已经退保,无法获得保险理赔,此时他对自己的退保行为追悔莫及。

### 四招识破黑中介 合法维权这样做

记者了解到,非法代理退保机构或个人的目的是赚取代理费,有的代理费高达30%-50%,即使最后退保成功,事实上大部分资金却是进入了代理人员的口袋,对于消费者来说,不仅资金上有损失,而且还造成消费者保障的真正缺失。

据介绍,“非法代理退保”暗藏着多种风险。

第一,失去保险保障权益。消费者退保后直接丧失保险保障,发生风险时无法行使理赔的权利。若再次投保时,将面临等待期重新计算、年龄增长带来保费增加等风险,部分消费者还可能因为健康状况、超过承保年龄、不诚信行为等原因被保险公司拒保。

第二,泄露个人家庭隐私。不法代理维权组织取得消费者委托后,会要求消费者提供身份信息、通讯住址、金融账户、保险合同等敏感信息,个人信息存在被恶意使用、违法泄露或买卖等风险。

第三,蒙受经济损失。不法代理维权组织利用客户金融基础知识薄弱的漏



洞,要求消费者签订“全权”代理合同,收取高昂的“代理维权”手续费。甚至诱导消费者“退旧买新”,购买所谓“高收益”理财产品,赚取佣金。

第四,可能涉嫌违法犯罪。不法代理维权组织教唆或指使保险消费者为达到退保目的而虚构事实,编造理由,伪造证据资料,提供虚假信息进行投诉、举报或诬告,参与非法行为,干扰社会经济生活秩序,甚至构成欺诈,存在违法犯罪风险。

那么,我们广大消费者应该如何防范风险呢?宁波市保险行业协会提醒广大消费者:

首先,消费者加强保险知识学习,投保时仔细阅读理解保险条款,了解保障范围,明确自身合法权益与义务,避免因误解而产生不必要的纠纷。

其次,谨慎对待陌生人信息,对于陌生电话、短信、网络信息中提及的“代理退保”内容,要保持高度警惕;

最后,如果消费者对保险合同有任何疑问或认为自身权益受到侵害,应及时向保险公司反映,通过协商、调解、仲裁、诉讼等合法合规渠道解决。

记者 徐文燕 史旻 通讯员 胡丽娜