

直播拍摄、AI客服、盲盒抽卡、银发旅游、家政服务……

市消保委发布八大消费“新雷区”

问题1 被直播拍摄了，
我有权说“不”吗？

直播电商已成为日常购物的主要渠道。为增强真实感，不少商家将餐厅、服务柜台等场景纳入直播，更有洗浴、医美等敏感场所违规直播被曝光，个人信息泄露风险突出。有消费者反映，某餐厅未经其同意将其点菜场景录入直播画面，侵犯了其隐私权与肖像权。

■ 消保委观点：经营者应充分尊重和保护消费者隐私权、肖像权，守住法律与道德底线，减少对消费者隐私空间的不当侵扰。

问题2 AI时代，打个客服电话心好累！

AI客服已越来越普遍，但部分企业过度依赖AI客服，弱化人工服务，出现答非所问、流程循环、人工客服接入难等问题，给消费者带来困扰。老年人更难通过AI客服清晰表达诉求，合法权益难以保障。

2025年，全市消保委系统共受理此类投诉1087件。有消费者反映，租借充电宝时系统显示成功但充电宝未弹出，联系客服只有AI回应，无法识别问题、无法转接人工，导致账户被持续扣费。

■ 消保委观点：经营者应树立“智能增效、人工兜底”理念，确保人工服务基础保障作用，特别关注老年群体需求，落实适老化服务要求。

直播拍摄、AI客服、盲盒抽卡、银发旅游、家政服务……3·15前夕，上海市消保委发布了2026年消费领域需要关注的八大问题，一批较

问题3 智能产品升级，
功能怎么“归零”了？

家电、家居、交通工具等实现智能化升级，但衍生的软硬件不匹配、原有功能保障缺失等问题成为维权新痛点。包括：原有免费基础功能被后续付费软件替代，变相增加负担；技术升级后故障频发等。

有消费者2022年10月购买电动车，2025年11月发现远程开锁、车辆定位等功能无法使用，商家称系2G网络退网导致，需支付149元升级网络才能维持原有功能。

■ 消保委观点：技术升级应保障产品基础功能和安全性，完善故障追踪、远程修复等辅助功能，让升级成果更好惠及消费者。

问题4 盲盒抽卡“不包
官瑕”，好心塞！

盲盒、抽卡等情绪消费越来越热，但产品质量问题引发关注。不少消费者反映，品牌方品控不严，出现质量问题时商家以“不包官瑕”“不支持七天无理由退换货”为由急于承担售后责任，二级市场问题频发。

2025年，全市消保委系统共受理二手盲盒、抽卡相关投诉1057件。部分二手商家以“代为验货”为

新的消费领域问题进入公众视线。这些问题是消保委根据2025年全市消费投诉数据，结合当前消费发展新趋势、新场景、新热点梳理形成的。

噱头吸引购买，但验货流程流于形式、退换货受阻。有消费者付款240元购买两款玩偶，到货后发现一款有明显划痕，另一款歪斜无法矫正，客服以“瑕疵属品控问题”等理由多次拒绝退货。

■ 消保委观点：经营者应严格把控品质，明确“官瑕”标准，健全售后服务体系。消费者也应“不盲目跟风”，携手推进行业规范发展。

问题5 银发旅游市场，
也有“内卷式”竞争！

银发文旅消费成为新增长极，但低价“内卷式”竞争问题值得关注。去年全市消保委系统受理旅游服务投诉2464件，其中银发群体诉求主要为“低价服务”与“品质需求”错位，老年人需要的慢节奏行程、应急保障等常被忽视。

有旅行社推出4天3晚980元/人全程无购物精品游，承诺不早起、不赶路、单日单景点，免费升级一晚五星住宿。消费者付款出行后发现，实际与承诺完全不符，无一兑现。

■ 消保委观点：银发群体旅游核心诉求是获得更安全、更人性化的品质服务。“内卷式”低价竞争与银发旅游消费升级趋势不符。经营

者应摒弃“低价低质”思维，提供适配的产品与服务。

问题6 称心的家政服务
员，好难找！

家政服务投诉显示存在几大问题：服务履约不规范，人员未按约定时间上门、无故取消订单；供需匹配不均，节假日预约难；服务质量参差不齐，部分人员专业技能不足，甚至造成财产损失。

有消费者预约上门清洁服务，清洁人员在清洁橱柜推拉门时操作不当，导致轨道变形、门扇开裂，无法正常打开。

■ 消保委观点：家政行业应以标准化建设为引领，从源头夯实品质根基；聚焦职业化建设，提升服务技能水平，推动家政服务业提质扩容。

问题7 您的“荷包”被默
认自动扣款了吗？

默认续费功能存在页面设置、扣费提示等流程不合规问题。2025年全市消保委系统受理默认续费相关投诉3289件。消费者反映：商家以“免费试用”“首月1元”吸引开通，未显著标注“到期自动续费”；取消续费流程复杂；扣费前通知提示不够显著。

有消费者2024年1月使用某软

件免费体验功能后卸载App。2025年4月发现，该App在未明确告知情况下，每周通过免密支付自动扣费，累计扣款300余元。企业仅在App内设置续费提醒，消费者已卸载软件无法收到提示。

■ 消保委观点：经营者应重点关注长期未使用的“沉默账户”，主动指导关闭续费步骤，以醒目方式告知续费信息，简化解约流程。扣费前应通过短信等渠道推送提醒，保障消费者知情权与选择权。

问题8 关门倒计时，竟
还在“割韭菜”？

部分经营者和“职业闭店人”通过股权转让、变更经营主体等方式逃避债务，导致消费者利益受损。此类现象在教育培训、健身、美容等预付式消费领域较为常见。一些商家在明知经营不善情况下，仍隐瞒真实状况，持续营销诱导消费者充值、购课。

有消费者于2025年7月1日通过商场告示得知舞蹈房关门闭店，但就在闭店前夕，工作人员仍通过朋友圈大量发布课程宣传信息，诱导消费者继续购课。

■ 消保委观点：建议各部门加强沟通协作，建立信息共享、协同处置机制，以大数据分析提前发现闭店隐患；完善监管规则，明确“职业闭店人”恶意逃避债务行为的认定与处罚标准，严肃追究相关主体责任。

本报记者 金旻矣

金融为民暖申城，3·15守护不打烊

——中行上海市分行以专业与温度筑牢消费者权益防线



三月春风暖申城，金融消保润人心。在“3·15”国际消费者权益日来临之际，中国银行上海市分行紧扣“清朗金融网络 守护安心消费”主题，秉持“金融为民、教育为先、权益为本”理念，将雷锋精神与消保工作深度融合，立足厅堂、深耕社区、联动校园、携手企业，以多元化宣教、精准化服务、专业化守护，将金融知识与暖心服务送达每一位消费者，全力护航消费者合法权益，助力构建和谐健康的金融生态。

厅堂+社区
织密消保宣教网络

营业网点是金融消保的主阵地。中行上海市分行将其打造成“金融便民站”，让消保宣传融入日常服务的每一个细节。辖内各支行常态化开展金融知识“微沙龙”，巧妙将客户等候时间转化为“反诈充电时刻”。工作人员化身宣教员，通过案例拆解、趣味互动、实操演示等形式，精准对接不同客群需求：面对老年客户，耐心教学，帮助其熟练使用手机银行适老功能，跨越“数字鸿沟”；面向年轻客群，重点讲解网络金融营销套路识别技巧，让金融知识听得懂、用得上、记得牢。

深耕社区一线，是中行上海市分行延伸消保服务触角的重要举措。针对社区居民尤

其是老年群体风险防范意识薄弱的特点，开展“风险提示送上门”服务，用接地气的方式守护群众财产安全。分行营业部走进外滩风景区，聚焦非法集资、电信网络诈骗等高发领域，通过发放“反诈环保袋”、现场答疑解惑等形式，向市民和游客普及防骗知识，将志愿服务与消保宣教深度融合，践行雷锋精神；浦东分行聚焦“一老一小一新”重点人群，组织各网点深入街道社区，为老年客户讲解电信网络诈骗惯用手法，为青少年普及金融基础知识，为新就业群体讲解消费信贷、个人信息保护等内容；松江支行走进社区、老年活动中心，以案说法，揭示养老诈骗、非法代理退保等陷阱；长三角一体化示范区分行则在青浦区某街道，将反诈宣传融入猜灯谜、包汤圆等暖心互动，现场帮助群众安装国家反诈中心App，用金融温度拉近与消费者的距离。

校园+企业
实现靶向守护赋能

中行上海市分行构建全方位消保防护网，联动校园与企业，实现精准宣教、精准守护。

在校园端，普陀支行走进华东师范大学，为国际交流学生定制双语金融消保课堂，剖析虚拟大使馆来电、学费代缴钓鱼链接等跨境诈骗案例，帮助留学生筑牢跨境金融“防护网”；嘉定支行组建志愿宣讲队伍，走进各街镇寒托班，通过“货币的奥秘”趣味课堂，为孩子们普及金融知识、教授假币识别技巧，扣好人生“财富第一粒扣子”；自贸试验区分行深化“警银保”协同反诈机制，与高校保卫部共商校园反诈对策，定制反诈“工具箱”，拆解虚

假兼职、高息理财等新型骗局，分享一线拦截诈骗实操经验，筑牢校园平安防线。

在企业端，分行营业部利用午休时间走进合作贸易公司，为白领员工普及网络诈骗、个人信息保护与理性维权知识；松江支行走入劳务公司，面向工地一线员工，重点讲解防范非法集资、警惕过度索取个人信息等内容，帮助工友们识破各类“金融马甲”骗局；闵行紫竹高新区支行则聚焦企业客户知情权保障，建立完善的收费公示机制，在办理企业开户过程中，逐一说明各项收费标准与优惠政策，让企业客户明明白白开户、清清楚楚消费。

跨境+便民
传递金融为民温度

依托上海国际消费中心城市城市建设，中行上海市分行充分发挥跨境专业优势，持续升级外籍来华人员金融服务方案，以数字赋能+线下保障打造便捷安全的跨境金融消费环境。线上，推出“来华通”App，兼容海外手机号和邮箱注册，提供7种语言服务及免登录功能，配套英文导航与电话卡、开户线上预约服务，兼顾外籍用户隐私需求与数字服务便捷性。线下，在浦东机场提供7x24小时外币兑换、零钱包兑换等一站式服务；全市256家营业网点可办理33种外币现钞结汇；1600家备案退税商户支持“即买即退”秒到账。同时，在全市铺开4600余家外卡受理商户、超1万台受理机具，与出租车行业合作支持外卡、数字人民币、扫码等多元支付方式，全方位化解外籍人士在沪支付、兑换、退税等消费堵点，让每一位外宾都能消费得安心、舒心。

金融为民，枝叶关情。中行上海市分行不仅注重消保宣教，更以暖心服务解决群众急难愁盼，用实际行动传递民生温度。例如，徐汇支行在参与徐汇区某地块动迁款发放工作时，针对高龄、行动不便老人居多的特点，组建志愿服务小组，推出上门服务机制与“一事一议”专属方案，为90多岁的朱先生上门办结业务，化解老人办事难题；卢湾新天地支行在春节后复工首日，工作人员专设窗口，为社区商户高效办理大量硬币兑换业务，及时为商户解决燃眉之急，于细微之处彰显金融担当；闵行银都路支行积极联动相关单位，反复沟通协调，为企业成功追回17500欧元跨境诈骗款项，用专业能力守护企业资金安全，收获企业锦旗致谢。

金融消保不止在“3·15”，暖心服务相伴每一天。中行上海市分行始终坚守金融为民初心，将消保工作融入金融服务全过程，统筹各部门、各支行协同发力，既有全方位、常态化的宣教引导，也有精准化、个性化的暖心服务，更有专业化、高效化的风险处置。从社区反诈进校园护学，从跨境服务到企业守护，从中老年群体到特殊人群，中行上海市分行用专业筑牢安全防线，用温度传递金融温情，切实维护每一位金融消费者的合法权益。

未来，中行上海市分行将持续深化消保工作长效机制，不断丰富宣教形式、拓展服务触角、提升服务质效，进一步弘扬雷锋精神，践行国有大行的社会责任与使命担当，以更专业、更暖心、更精准的金融服务，守护好百姓“钱袋子”，助力构建安全、健康、和谐的金融消费环境，为服务上海人民美好生活、推动金融高质量发展贡献坚实力量。