

小心应用软件悄悄“吃钱”

近八成受访者曾被应用软件“隐蔽扣费”

自动续费、免密支付、先用后付……令人眼花缭乱的付费方式背后，不少消费者踩到了隐藏在各种条款里的付费“陷阱”。近日，中国青年报社社会调查中心联合问卷网进行的一项1334名受访者参与的调查显示，77.7%的受访者曾在不知情或未充分的情况下遭遇“隐蔽扣费”。65.2%的受访者希望支付软件提供相关渠道，便于查询已开通的App付费项目。

“从天而降”的扣款信息

江苏的90后刘硕开通过多个视频、音乐软件的会员，为了省钱，他一般会同意自动续费的协议，“有的App连续包月的会员会比单独开一个月便宜很多”。

北京的95后李欣欣会订阅喜欢的博主的内容，“一个月十几元，但因为不是每个月都更新，所以有时候我会取消自动续费，等有需要的时候再开通”。

大家在App上开通过哪些付费功能？调查显示，54.6%的受访者开通过自动续费会员，45.6%的受访者开通过免密支付，45.1%的受访者使用过一次购买会员。

其他还有：先用后付（38.0%），付费解锁影视剧集、去水印等特定内容或功能（34.7%），平台月付或信用付功能（25.8%），购买游戏皮肤、打赏礼物等虚拟商品（24.9%），为他人代付（15.5%）等。

刘硕曾开通了某视频软件会员，由于首月优惠付费后忘记关闭自动续费功能，第二个月按原价扣除了费用，反而花了更多钱。他发现，有些软件和网站的自动付费会默认绑定免密支付功能，“等到发现的时候，钱已经被扣掉了”。

最近，李欣欣陆续收到来自一家外卖平台的月付账单提示，累计已经

超过1000元，但她完全不记得自己什么时候开通过这个功能，“我都没有下载这个软件，可能是我用的另一个软件与这个账号互通，不知道怎么就开通了月付”。

用着软件，钱悄悄就被划走了的经历你有过吗？数据显示，77.7%的受访者有过被“隐蔽扣费”的经历，其中28.6%的受访者经历过多次，49.1%的受访者遇到过一两次。

治理隐蔽付费需监管部门、平台、支付渠道协同发力

在南京上学的00后冯蕊开通过搜索软件的会员，也曾购买过出行软件的月卡，但经常会忘记关闭自动续费功能。碰到自动扣费后，她曾尝试向客服反映，但由于流程麻烦，最终还是选择了放弃。

大家遇到“隐蔽扣费”的原因是什么？

调查显示，60.6%的受访者是因为开通首月付费或免费试用后，忘记关闭自动续费，51.1%的受访者曾遇到App默认勾选自动续费或附加服务，42.0%的受访者开通免密支付后，在不知情的情况下被扣款。另外，平台的付费提示模糊不清（34.7%），被优惠规则吸引，没有仔细了解条款（30.1%），被“0元下单/先用后付”字样吸引、忽略了还款/付款提醒（30.1%），以为只是解锁某个单一功能，没想到成了连续订阅（15.4%）等，也是导致出现“隐蔽扣费”的原因。

刘硕感觉，目前支付软件管理付费项目比较便利，但一些需要通过银行卡支付的付款项目管理还是



资料图片

比较麻烦，“希望App能提供方便关闭免密或者自动续费等相关功能的入口”。同时，他期待相关部门加强监管，“对违规的App进行更严厉的处罚”。

“我之前找客服申诉，必须得转接人工客服才能处理。”冯蕊希望能有更便捷的申诉渠道，解决用户的后顾之忧。

治理App“隐蔽扣费”问题，大家有哪些期待？65.2%的受访者希望支付软件提供相关渠道，便于查询已开通的付费项目，61.7%的受访者希望软件提供统一的“订阅管理”入口，用户可查询该软件所有付费项目，57.4%的受访者希望完善相关法律法规，要求平台明确标注付费项目条款。

其他还有：在扣费前通过短信、App推送等明确提醒（56.7%），建立便捷的投诉举报渠道、对经核实的隐蔽扣费行为进行严厉处罚（41.1%），简化退款流程、提供更高效的申诉和退款通道（39.2%），针对老年人或未

成年人账户，开通大额支付或连续订阅需额外验证（27.7%）等。

“治理隐蔽付费需监管部门、平台、支付渠道协同发挥作用。”中国政法大学民商经济法学院教授、中国法学会消费者权益保护法学研究会副秘书长孙颖指出，监管部门应加大抽查与处罚力度，提高平台的违规成本，支付渠道应增设自动续费提醒、一键取消功能，减少隐蔽付费的出现。

她提醒消费者应当在事前认真查看付费协议，不随意授权免密支付与自动续费，定期核查支付签约服务，“如果遭遇隐蔽扣费，应及时留存订单、扣款记录等证据，先与平台协商退款，协商不成可通过12315平台投诉举报，依法维护自身权益”。

受访者中，男性占43.0%，女性占57.0%。00后占14.6%，95后占19.2%，90后占33.9%，85后占15.1%，80后占13.1%，其他为4.1%。

中国青年报

在重疾险理赔时，不少投保人因“疑似病症”“未确诊体征”等理由被拒赔。最高人民法院日前发布2025年度民商事典型案例，其中一则案例明确，由保险公司承担援引既往症条款拒赔时的举证责任。

典型案例显示，2020年6月，尹某某体检发现右肺磨玻璃结节，多次复查均无增大，医嘱定期随访。2021年10月，尹某某入职某公司，如实告知结节情况并复诊确认无异常。公司于2021年至2023年连续为员工投保团体重疾险，尹某某为被保险人，保险合同含既往症免责条款但未明确“疾病”定义。2023年2月，尹某某确诊肺癌并手术。理赔时，保险公司以病症系投保前疾病引起为由拒赔，尹某某诉至上海金融法院。

上海金融法院认为，保险公司并未在案涉既往症条款中对其中所指的“疾病”进行明确定义，由此导致疾病范围不明的不利后果，应由保险公司自行承担。结节系影像学或临床检查中发现的体征，不能被直接认定为一种具体的疾病，其能否构成疾病尚应视结节的具体情况而定。截至确诊前，尹某某的历次就诊记录均显示相关部位的磨玻璃结节无明显变化，无需进行针对性的治疗。保险公司未能举证证明上述结节属于医学定义上的疾病，故其关于不予赔付保险金的主张不能成立。法院据此判决保险公司支付尹某某保险金30万元。

最高人民法院指出，针对重疾险中常见的既往症免责条款纠纷，本案厘清了保险公司援引该类条款拒赔时的举证责任，对减少保险纠纷、保障投保人与被保险人合法权益、规范人身保险行业秩序具有重要意义。对于保险公司，本案督促其在约定格式既往症免责条款时，明确界定疾病及并发症范围，并向投保人履行提示和明确说明义务，投保时主动、具体询问被保险人健康状况，援引该条款拒赔时需充分举证。同时，本案也引导投保人恪守诚信原则，在保险公司询问范围内履行如实告知义务，否则可能因不当隐瞒健康状况导致拒赔。

重疾险因既往症不理赔？法院判决：保险公司应承担举证责任

中国消费者报

以人为本营造和谐

以法为准彰显公正