

2025年度

中国金融科技投诉数据与典型案例报告

数据来源： 电数宝
电商大数据库

案例来源： 电诉宝
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2026年3月9日

报告编制：网经社电子商务研究中心



报告下载

目录

一、报告摘要.....	7
二、整体数据.....	9
(一) 投诉问题类型分布.....	9
三、各家评级数据.....	11
(一) 2025年“分期乐”获“不建议下单”.....	11
据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025年“分期乐”共获得20次消费评级，均为“不建议下单”评级。.....	11
2025年“分期乐”涉嫌存在信息泄露、霸王条款、网络欺诈等问题。用户投诉“分期乐”的消费金额主要在10000元以上、500-1000元、1000-5000元、5000-10000元区间。.....	12
【案例一】用户投诉“分期乐”涉嫌高利贷及违规经营.....	13
5月22日，福建省的林先生向“电诉宝”投诉称其通过分期乐APP分别借款16,200元（年化利率23.97%）和14,000元（年化利率32.04%）。其中，16,200元的借款合同未在APP内展示，而14,000元的合同虽约定年利率不超过24%，但实际仍按32.04%执行，涉嫌高利贷。.....	13
【案例二】“分期乐”被指催收电话骚扰用户亲友.....	13
6月28日，四川省的杨女士向电诉宝投诉称其2004年因经济困难在分期乐平台累计借款3万余元，目前尚欠18000元。由于去年患病休养无收入，全家仅靠丈夫一人维持生计，暂时无力偿还。近期催收方不仅频繁用各地号码骚扰本人，更威胁其亲友，甚至致电怀孕的朋友导致对方受惊。.....	13
王女士表示，已承诺有钱会立即还款，但催收仍持续辱骂并波及无关亲友，希望平台停止暴力催收行为，避免造成更严重后果。.....	14
【案例三】“分期乐”被指暴力催收逾期后竟群发短信造谣村民称用户盗用信息贷款.....	14
11月12号，河南省的康先生向电诉宝投诉称，其于2024年在分期乐平台借款，近期出现逾期。2025年11月11日，平台催收方采取违法手段，在康先生所在村庄周边群发短信，并通过非法途径获取村民信息，向至少三位村民散布“康先生盗用他人信息贷款”的谣言。康先生已保存包含平台名称的短信截图等证据，并与平台客服沟通，对方承认短信系其所发。该谣言严重损害了康先生的名誉，对其正常生活造成了极大困扰。.....	14
(二) 2025年“支付宝”获“不予评级”.....	14
2025年“支付宝”涉嫌存在网络欺诈、信息泄露、退款等问题。用户投诉“支付宝”的消费金额主要在0-100元、10000元以上、5000-10000元、500-1000元区间。.....	15
【案例一】用户投诉“支付宝”第三方催收公司涉嫌暴力催收、侵犯隐私及名誉权.....	16
2月20日，山东省的刘女士向“电诉宝”投诉称，其因暂时资金困难导致支付宝借呗/花呗逾期，但始终保持通讯畅通，并主动与平台协商还款事宜。然而，支付宝委托的第三方催收公司采取多项违规催收手段，严重侵犯其合法权益：非法联系通讯录亲友；恶意制造“失联”假象；威胁恐吓及精神侵害；隐私权及名誉权侵害。刘女士表示已保留相关证据，必要时将通过法律途径维权，并呼吁监管部门介入调查此类违规催收乱象。.....	16
【案例二】用户投诉“支付宝”平台冒充国家法院发恐吓信息.....	16
3月21日，四川省的莫女士向“电诉宝”投诉称，支付宝平台冒充国家法院多次发恐吓信息，对其生活造成了严重困扰。莫女士认为支付宝存在严重违法行为，希望有关部门进行调查	

.....	17
【案例三】用户投诉“支付宝”内“支付宝二手车拍车 1 元起”平台涉嫌虚假宣传.....	17
6 月 3 日，陕西省的史先生反映，其于 2025 年 5 月 25 日通过支付宝 App 内的“支付宝二手车拍车 1 元起”平台，以 168,481.08 元全款购买了一辆标注为“新车已上牌”的车辆。在支付完尾款并按约定联系交车机构后，对方要求其额外转账支付上牌费和交强险费用。.....	17
(三) 2025 年“拍拍贷”获“不予评级”.....	17
【案例一】“拍拍贷”被指暴力催收被指致用户面临失业 多次投诉无门.....	17
4 月 1 日，四川省的邓先生向“电诉宝”投诉称，其于 2021 年在拍拍贷平台借款 3 万元用于个人消费。后因个人原因，债务爆发无力偿还。目前，拍拍贷及其关联机构“信也科技集团”对邓先生采取了暴力催收手段，具体表现为爆通讯录和骚扰其工作单位。在此期间，邓先生多次向相关单位（可能包括监管部门、平台自身）和放款方投诉，但均未得到正面解答和有效处理。.....	18
【案例二】“拍拍贷”被指违法查社保 扬言找单位 长期骚扰家人.....	18
4 月 7 日，河北省的申先生向“电诉宝”投诉称，其正遭受拍拍贷公司的持续性、高强度非法催收骚扰。其行为包括：每天使用不同手机号对申先生进行电话骚扰和短信轰炸；通过违法手段获取其工作信息（如社保信息），并以此扬言要联系其公司及人社部门，以此施压严重干扰了申先生的正常工作和生活。同时，催收方不仅骚扰其本人，还长期使用不同号码骚扰其家人，甚至联系到其前妻，导致申先生复婚无望。.....	18
【案例三】用户投诉“拍拍贷”恶意泄露信息 骚扰本人及公司领导.....	18
11 月 15 日，浙江省的王先生向“电诉宝”投诉称，其在拍拍贷（现更名为“信也科技”）的借款发生逾期。平台委托第三方催收公司对其进行催收。催收方在催收过程中，非法获取并使用了王先生的个人信息，包括王先生本人及其爱人的工作单位信息，并向王先生公司领导及其本人发送包含其欠款内容的短信。此行为自 2025 年 4 月起持续至今，对其正常工作与生活造成了长期侵扰，最终导致王先生与爱人均因此丢失工作，生活陷入困境。期间，王先生曾向拍拍贷（信也科技）客服投诉，但投诉未得到任何有效处理。.....	18
(四) 2025 年“来分期”获“不予评级”.....	19
2025 年“来分期”涉嫌存在信息泄露等问题。用户投诉“来分期”的消费金额主要在 10000 元以上、1000-5000 元区间。.....	19
【案例一】“来分期”被指非法获取信息 骚扰单位及家人 致面临失业.....	20
6 月 18 日，江西省的刘女士向“电诉宝”投诉称，其在“来分期”平台的借款已逾期，金额合计约 1.1 万元。.....	20
因“来分期”APP 下架，无法自行查询具体欠款信息。目前，刘女士的债权已被转让给“丽水祁岸企业管理合伙企业”，并由平安银行收款。在其已明确告知暂无还款能力的情况下，债权受让方（催收方）持续对刘女士及其家人、工作单位进行违法骚扰，导致其工作受到严重影响。.....	20
【案例二】“来分期”被指平台关闭后还款无门 遭暴力催收 但查无借款合同.....	20
7 月 14 日，广东省的钟先生向“电诉宝”投诉称，其于 2018 年在“来分期”平台借款 2-3 笔，合计约 4500 元。.....	20
在平台运营期间，钟先生曾有还款行为。后因平台关闭，其无法找到有效的官方还款入口即使尝试通过支付宝客服寻求帮助，也未得到解决方案，导致债务因逾期产生费用而累积钟先生已在法院审判等公开平台查询，未发现该笔债务的借款合同或相关诉讼案件。.....	21
目前，钟先生正遭受暴力催收，包括“爆通讯录”、发送不实信息、进行恐吓和人身攻击。.....	21

【案例三】“来分期”被指债务结清后债权被转让 现遭骚扰威胁 投诉无门.....	21
11月28日，湖北省的陈先生向“电诉宝”投诉称，其之前在“来分期”平台有逾期欠款，但已在2020年处理完毕。.....	21
然而，来分期平台在之后将其债权进行了转让。当前，新的债权方认定陈先生仍有欠款，并持续在夜间发送短信骚扰、威胁上门催收。.....	21
陈先生不清楚对方如何获取了其工作单位等信息，并因此遭受持续的威胁和恐吓，对陈先生的正常生活产生了严重的影响。.....	21
（五）2025年“财付通”获“不予评级”.....	22
2025年“财付通”涉嫌存在订单问题、退款等问题。用户投诉“财付通”的消费金额主要在5000-10000元区间。.....	22
【典型案例】用户投诉“财付通”遭遇电诈致资金流失 平台客服拒退款.....	22
8月1日，河南省的刘女士向“电诉宝”投诉称，其于7月27日遭遇了电信诈骗，导致一笔1000元的资金通过财付通流出。事发后，刘女士第一时间联系财付通客服，要求其协助拦截或退还该笔款项，但客服以不合理的理由或规定为由，拒绝处理退款请求。刘女士认为财付通作为支付服务提供方，在用户遭遇诈骗时未能提供有效的救济渠道或采取必要措施侵犯了其作为消费者的合法权益。.....	22
（六）2025年“马上金融”获“不予评级”.....	23
2025年“马上金融”涉嫌存在网络诈骗等问题。用户投诉“马上金融”的消费金额主要在10000元以上、5000-10000元区间。.....	23
【案例一】“马上金融”被指违规放贷 告知利率不超24% 结清后核算实际利率竟达34%.....	23
4月25日，江苏省的张先生向“电诉宝”投诉称，其自2018年起，先后在马上金融进行了六笔借款。在借款时，平台向张先生告知的合同年化利率不超过24%。在其全部结清这六笔借款后，通过核算实际还款总额，发现其实际综合年化利率高达34%。.....	24
张先生认为，该34%的实际利率已超过法定受保护利率上限，属于违规高利放贷。.....	24
【案例二】“马上金融”旗下“安逸花”被指借款利率高达13.33% 疑超法定保护上限 客服敷衍.....	24
5月10日，内蒙古自治区的王先生向“电诉宝”投诉称，其于2024年1月11日至2025年1月14日期间，因资金周转需要，通过马上金融旗下的“安逸花”平台多次借款，累计本金6300元，借款期限均为12期。.....	24
王先生指出，平台在借款时未以显著方式明确告知综合借款成本，利率信息展示模糊。王先生在还款过程中发现实际还款金额远超预期，经核算，该笔借款的综合年化利率高达13.33%。王先生认为，此利率已超过合同成立时一年期贷款市场报价利率（LPR）的四倍，超过部分不受法律保护，平台的行为加重了王先生还款负担，侵害了其财产权益。.....	24
此外，王先生与平台客服沟通时，对方态度敷衍，对利率问题避重就轻，未给出解决方案.....	25
【案例三】“马上金融”旗下“安逸花”被指强制放款 不知情扣会员费 禁提前还款.....	25
10月3日，海南省的康先生向“电诉宝”投诉称，其于9月18日，在马上金融旗下的“安逸花”平台申请借款3700元。.....	25
申请提交后，App显示“1200元放款中”，这与其申请的金额不符。康先生在款项尚未到账前就联系客服，要求停止放款，并说明金额不符，但客服拒绝了康先生的请求。随后，平台强制将1200元款项发放至其账户。此外，在康先生不知情的情况下，平台强制收取了每月40元的会员费，并且自主开启了“无限期续费”功能。该笔借款无法提前还款，被强制锁定了借款期限。.....	25

康先生认为马上金融旗下安逸花的上述行为严重侵害其合法权益，涉嫌多项违法，希望监管部门能对其进行查处、关停，杜绝其社会危害。.....26

四、十大典型案例..... 28

五、关于我们..... 35

 （一）关于电诉宝.....35

 （二）关于网经社.....39

报告发布：网经社电子商务研究中心.....44

发布时间：2026年3月9日.....44

商家投诉（JTK.100EC.CN）电诉宝（315.100EC.CN）.....45

 （商家反向维权通道）（消费者投诉通道）.....45

一、报告摘要

近年来，金融科技在人工智能与区块链的深度融合下加速重构金融业态，技术创新持续领跑。然而，监管体系的演进步伐未能同步，滞后性进一步凸显。这不仅为深度伪造、数据垄断等新型风险提供了滋生空间，更使得一批曾以技术实力和合规形象著称的市场参与者陷入争议，其中包括大型金融机构、持牌创新平台以及屡获行业大奖的标杆企业。

在此背景下，2026年3月9日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2025年全年受理的互联网消费平台纠纷案例大数据，“一带一路”TOP10影响力社会智库网经社电子商务研究中心（RESC.100EC.CN）例行发布《**2025年度中国金融科技投诉数据与典型案例报告**》，今年已是第七次连续发布。

根据“电诉宝”2025年受理的金融科技领域用户有效投诉显示，入选投诉榜的平台依次为：分期乐、支付宝、京东金融、拍拍贷、来分期、财付通、马

上金融、联通支付、你我贷、云闪付、随行付、桔子分期、时光分期、玖富万卡、360借条、易宝支付、携程金融；此前，电诉宝平台也曾收到过58好借、招商银行、佰仟金融、微薄利、有钱花、省呗、豆豆钱、爱用商城、翼支付、百度钱包、中信银行、建行善融商城等平台的投诉。

电诉宝 网络消费纠纷调解平台

“2025第十四届网络消费315调查行动”收官

315 电诉宝

首页 投诉榜 评级榜 律师团 报道 专题

当前位置 > 投诉榜

领域: 总榜 数字零售 数字生活 数字教育 跨境电商 产业电商
物流科技 金融科技 数字健康 其他

行业: 全部

筛选: 2025 全年

1 分期乐	2 支付宝	3 京东金融	4 拍拍贷
5 来分期	6 财付通	7 马上金融	8 联通支付
9 你我贷	10 云闪付	11 随行付	12 桔子分期
13 时光分期	14 玖富万卡	15 360借条	16 易宝支付
17 携程金融			

在“2025年金融科技消费评级榜”中，支付宝、京东金融获“不予评级”；分期乐获“不建议下单”评级。

2025年全国金融科技消费评级榜

排名	平台名称	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
1	支付宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
1	京东金融	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
1	分期乐	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

备注:

1、综合指数=平台回复率*0.5+回复时效性*0.3+用户满意度/10*0.2。

1.1、平台回复率：平台移交给被投诉电商用户投诉，被投诉电商的有效回复率。

1.2、回复时效性：平台回复时间小于72小时为1.0，回复时间大于72小时且小于120小时为0.6，回复时间大于120小时为0。

1.3、用户满意度：10分满分制，数据只截取已评分的用户投诉，未评分的用户投诉将不纳入满意度数据基数的统计。

2、评级划分由综合指数高低决定，不建议下单∈[0,0.4)，谨慎下单∈[0.4,0.75)，建议下单∈[0.75,1.0]。对未入驻或未取得售后联系方式的电商平台“不予评级”。

3、由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，故投诉量不列入评级统计范畴。

4、本榜单所有数据均由系统后台根据各网络消费平台上述行为，依据上述模型算法自动生成，不受任何人工因素影响。

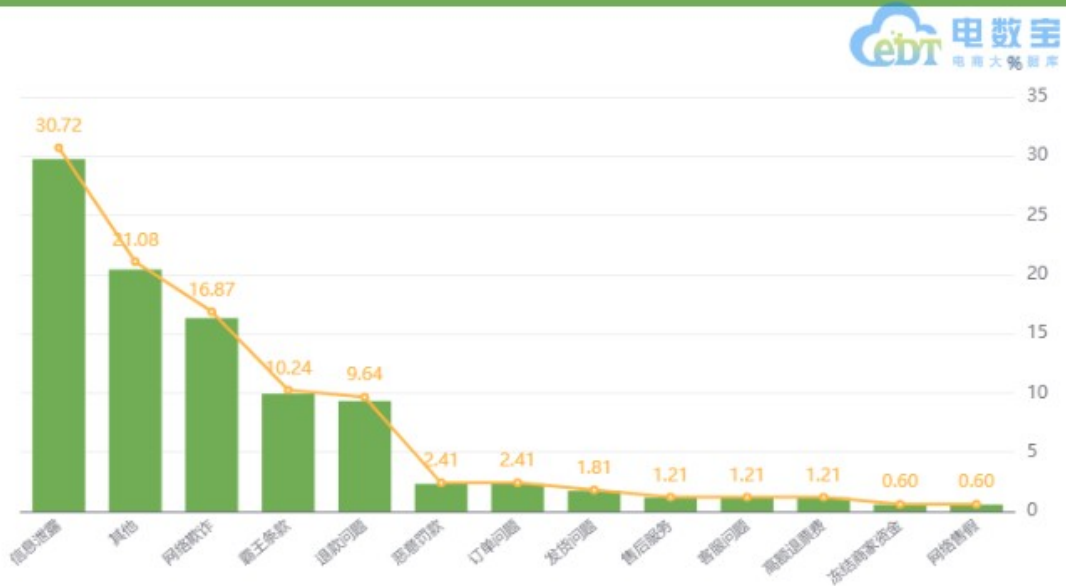
图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

二、整体数据

（一）投诉问题类型分布

2025年度金融科技用户投诉问题类型占比图



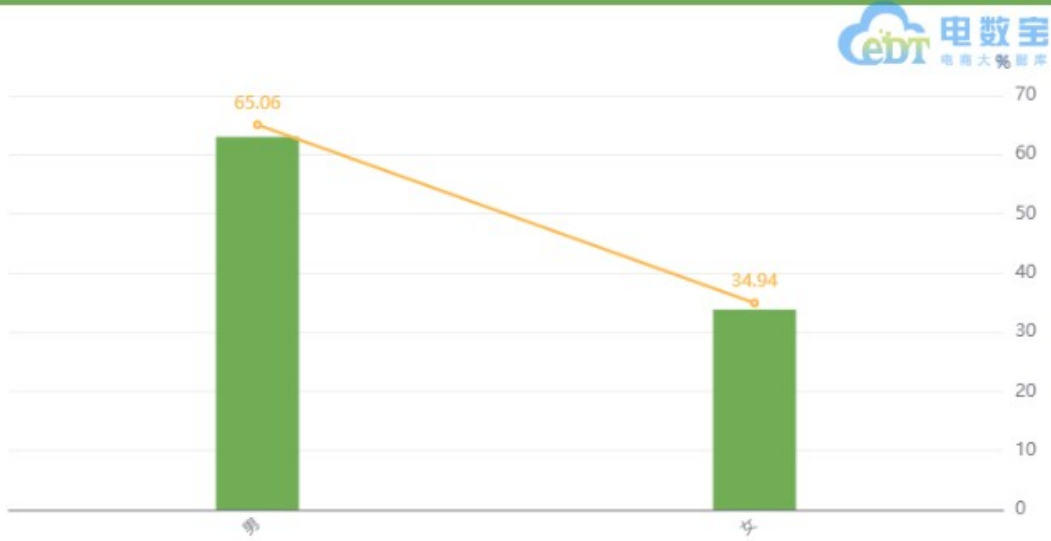
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2025年金融科技用户投诉问题类型TOP10依次为：信息泄露（30.72%）、网络欺诈（16.87%）、霸王条款（10.24%）、退款问题（9.64%）、恶意罚款（2.41%）、订单问题（2.41%）、发货问题（1.81%）、售后服务（1.21%）、客服问题（1.21%）、高额退票费（1.21%）。

（二）投诉用户性别分布

2025年度金融科技用户投诉性别占比图



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2025年金融科技男性用户投诉比例为65.05%，女性用户投诉比例为34.94%。

三、各家评级数据

（一）2025年“分期乐”获“不建议下单”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025年“分期乐”共获得20次消费评级，均为“不建议下单”评级。

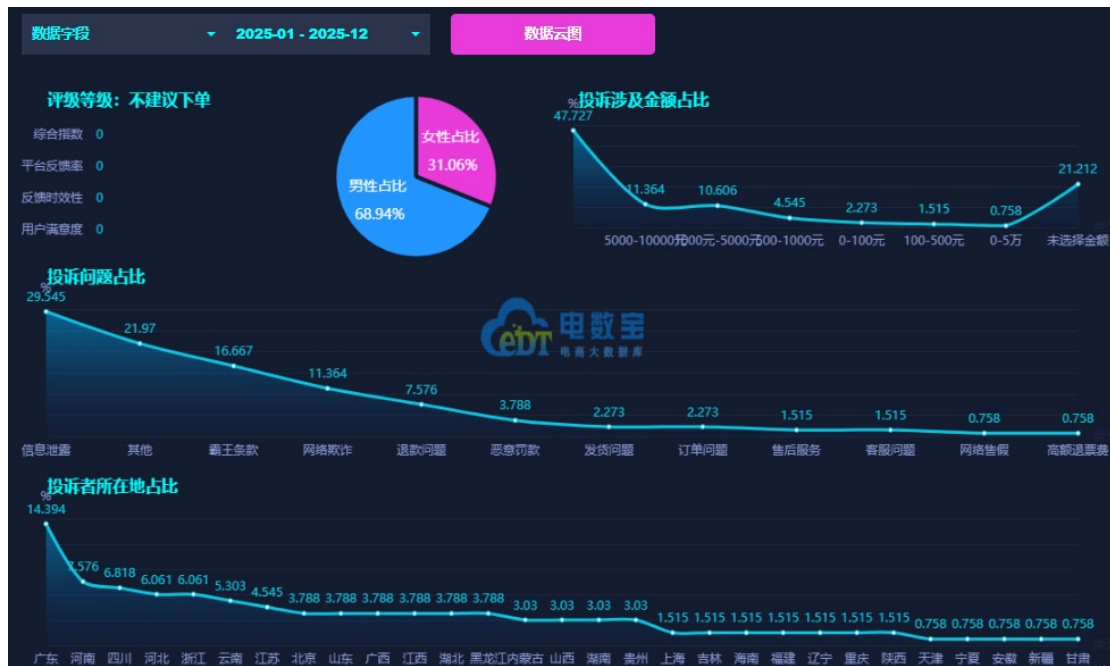
分期乐2025年评级数据

年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2025年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	双11	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	12月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	10月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	9月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	7月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	618	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	5月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	3月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	2月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	1月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2025年“分期乐”涉嫌存在**信息泄露、霸王条款、网络欺诈**等问题。用户投诉“分期乐”的消费金额主要在10000元以上、500-1000元、1000-5000元、5000-10000元区间。



【案例一】用户投诉“分期乐”涉嫌高利贷及违规经营

5月22日，福建省的林先生向“电诉宝”投诉称其通过分期乐 APP 分别借款 16,200 元（年化利率 23.97%）和 14,000 元（年化利率 32.04%）。其中，16,200 元的借款合同未在 APP 内展示，而 14,000 元的合同虽约定年利率不超过 24%，但实际仍按 32.04% 执行，涉嫌高利贷。

【案例二】“分期乐”被指催收电话骚扰用户亲友

6月28日，四川省的杨女士向电诉宝投诉称其 2004 年因经济困难在分期乐平台累计借款 3 万余元，目前尚欠 18000 元。由于去年患病休养无收入，全家仅靠丈夫一人维持生计，暂时无力偿还。近期催收方不仅频繁用各地号码

骚扰本人，更威胁其亲友，甚至致电怀孕的朋友导致对方受惊。

王女士表示，已承诺有钱会立即还款，但催收仍持续辱骂并波及无关亲友，希望平台停止暴力催收行为，避免造成更严重后果。

【案例三】“分期乐”被指暴力催收 逾期后竟群发短信造谣村民 称用户盗用

信息贷款

11月12号，河南省的康先生向电诉宝投诉称，其于2024年在分期乐平台借款，近期出现逾期。2025年11月11日，平台催收方采取违法手段，在康先生所在村庄周边群发短信，并通过非法途径获取村民信息，向至少三位村民散布“康先生盗用他人信息贷款”的谣言。康先生已保存包含平台名称的短信截图等证据，并与平台客服沟通，对方承认短信系其所发。该谣言严重损害了康先生的名誉，对其正常生活造成了极大困扰。

（二）2025年“支付宝”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025年“支付宝”共获得18次消费评级，均为“不予评级”评级。

支付宝2025年评级数据

年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2025年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	双11	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	12月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	9月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	7月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	618	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	5月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	3月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2025年	2月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2025年“支付宝”涉嫌存在**网络欺诈、信息泄露、退款**等问题。用户投诉“支付宝”的消费金额主要在0-100元、10000元以上、5000-10000元、500-1000元区间。



【案例一】用户投诉“支付宝”第三方催收公司涉嫌暴力催收、侵犯隐私及名誉权

2月20日，山东省的刘女士向“电诉宝”投诉称，其因暂时资金困难导致支付宝借呗/花呗逾期，但始终保持通讯畅通，并主动与平台协商还款事宜。然而，支付宝委托的第三方催收公司采取多项违规催收手段，严重侵犯其合法权益：非法联系通讯录亲友；恶意制造“失联”假象；威胁恐吓及精神侵害；隐私权及名誉权侵害。刘女士表示已保留相关证据，必要时将通过法律途径维权，并呼吁监管部门介入调查此类违规催收乱象。

【案例二】用户投诉“支付宝”平台冒充国家法院发恐吓信息

3月21日，四川省的莫女士向“电诉宝”投诉称，支付宝平台冒充国家法院多次发恐吓信息，对其生活造成了严重困扰。莫女士认为支付宝存在严重违法行为，希望有关部门进行调查。

【案例三】用户投诉“支付宝”内“支付宝二手车拍车 1元起”平台涉嫌虚假宣传

6月3日，陕西省的史先生反映，其于2025年5月25日通过支付宝App内的“支付宝二手车拍车 1元起”平台，以168,481.08元全款购买了一辆标注为“新车已上牌”的车辆。在支付完尾款并按约定联系交车机构后，对方要求其额外转账支付上牌费和交强险费用。

（三）2025年“拍拍贷”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025年“拍拍贷”共获得8次消费评级，均为“不予评级”评级。2025年“拍拍贷”涉嫌存在信息泄露等问题。用户投诉“拍拍贷”的消费金额主要在10000元以上、1000-5000元、5000-10000元区间。

【案例一】“拍拍贷”被指暴力催收被指致用户面临失业 多次投诉无门

4月1日，四川省的邓先生向“电诉宝”投诉称，其于2021年在拍拍贷平台借款3万元用于个人消费。后因个人原因，债务爆发无力偿还。目前，拍拍贷及其关联机构“信也科技集团”对邓先生采取了暴力催收手段，具体表现为爆通讯录和骚扰其工作单位。在此期间，邓先生多次向相关单位（可能包括监管部门、平台自身）和放款方投诉，但均未得到正面解答和有效处理。

【案例二】“拍拍贷”被指违法查社保 扬言找单位 长期骚扰家人

4月7日，河北省的申先生向“电诉宝”投诉称，其正遭受拍拍贷公司的持续性、高强度非法催收骚扰。其行为包括：每天使用不同手机号对申先生进行电话骚扰和短信轰炸；通过违法手段获取其工作信息（如社保信息），并以此扬言要联系其公司及人社部门，以此施压，严重干扰了申先生的正常工作和生活。同时，催收方不仅骚扰其本人，还长期使用不同号码骚扰其家人，甚至联系到其前妻，导致申先生复婚无望。

【案例三】用户投诉“拍拍贷”恶意泄露信息 骚扰本人及公司领导

11月15日，浙江省的王先生向“电诉宝”投诉称，其在拍拍贷（现更名为

“信也科技”)的借款发生逾期。平台委托第三方催收公司对其进行催收。催收方在催收过程中,非法获取并使用了王先生的个人信息,包括王先生本人及其爱人的工作单位信息,并向王先生公司领导及其本人发送包含其欠款内容的短信。此行为自2025年4月起持续至今,对其正常工作与生活造成了长期侵扰,最终导致王先生与爱人均因此丢失工作,生活陷入困境。期间,王先生曾向拍拍贷(信也科技)客服投诉,但投诉未得到任何有效处理。

(四) 2025年“来分期”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示,2025年“来分期”共获得10次消费评级,均为“不予评级”评级。

2025年“来分期”涉嫌存在**信息泄露**等问题。用户投诉“来分期”的消费金额主要在10000元以上、1000-5000元区间。



【案例一】“来分期”被指非法获取信息 骚扰单位及家人 致面临失业

6月18日，江西省的刘女士向“电诉宝”投诉称，其在“来分期”平台的借款已逾期，金额合计约1.1万元。

因“来分期”APP下架，无法自行查询具体欠款信息。目前，刘女士的债权已被转让给“丽水祁岸企业管理合伙企业”，并由平安银行收款。在其已明确告知暂无还款能力的情况下，债权受让方（催收方）持续对刘女士及其家人、工作单位进行违法骚扰，导致其工作受到严重影响。

【案例二】“来分期”被指平台关闭后还款无门 遭暴力催收 但查无借款合同

7月14日，广东省的钟先生向“电诉宝”投诉称，其于2018年在“来分期”

平台借款 2-3 笔，合计约 4500 元。

在平台运营期间，钟先生曾有还款行为。后因平台关闭，其无法找到有效的官方还款入口，即使尝试通过支付宝客服寻求帮助，也未得到解决方案，导致债务因逾期产生费用而累积。钟先生已在法院审判等公开平台查询，未发现该笔债务的借款合同或相关诉讼案件。

目前，钟先生正遭受暴力催收，包括“爆通讯录”、发送不实信息、进行恐吓和人身攻击。

【案例三】“来分期”被指债务结清后债权被转让 现遭骚扰威胁 投诉无门

11 月 28 日，湖北省的陈先生向“电诉宝”投诉称，其之前在“来分期”平台有逾期欠款，但已在 2020 年处理完毕。

然而，来分期平台在之后将其债权进行了转让。当前，新的债权方认定陈先生仍有欠款，并持续在夜间发送短信骚扰、威胁上门催收。

陈先生不清楚对方如何获取了其工作单位等信息，并因此遭受持续的威胁和恐吓，对陈先生的正常生活产生了严重的影响。

（五）2025 年“财付通”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025 年“财付通”共获得 6 次消费评级，均为“不予评级”评级。

2025 年“财付通”涉嫌存在订单问题、退款等问题。用户投诉“财付通”的消费金额主要在 5000-10000 元区间。



【典型案例】用户投诉“财付通”遭遇电诈致资金流失 平台客服拒退款

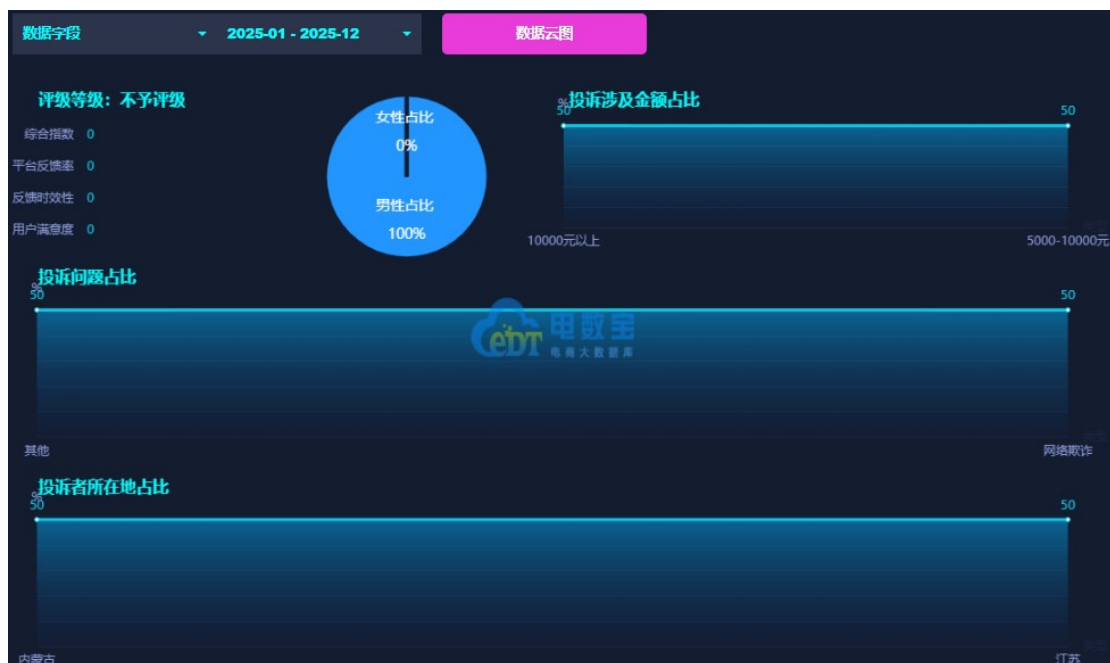
8月1日，河南省的刘女士向“电诉宝”投诉称，其于7月27日遭遇了电信诈骗，导致一笔1000元的资金通过财付通流出。事发后，刘女士第一时间联系财付通客服，要求其协助拦截或退还该笔款项，但客服以不合理的理由或规

定为由，拒绝处理退款请求。刘女士认为财付通作为支付服务提供方，在用户遭遇诈骗时未能提供有效的救济渠道或采取必要措施，侵犯了其作为消费者的合法权益。

（六）2025年“马上金融”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025年“马上金融”共获得5次消费评级，均为“不予评级”评级。

2025年“马上金融”涉嫌存在网络诈骗等问题。用户投诉“马上金融”的消费金额主要在10000元以上、5000-10000元区间。



【案例一】“马上金融”被指违规放贷 告知利率不超24% 结清后核算实际

利率竟达 34%

4月25日，江苏省的张先生向“电诉宝”投诉称，其自2018年起，先后在马上金融进行了六笔借款。在借款时，平台向张先生告知的合同年化利率不超过24%。在其全部结清这六笔借款后，通过核算实际还款总额，发现其实际综合年化利率高达34%。

张先生认为，该34%的实际利率已超过法定受保护利率上限，属于违规高利放贷。

【案例二】“马上金融”旗下“安逸花”被指借款利率高达 13.33% 疑超法定保护上限 客服敷衍

5月10日，内蒙古自治区的王先生向“电诉宝”投诉称，其于2024年1月11日至2025年1月14日期间，因资金周转需要，通过马上金融旗下的“安逸花”平台多次借款，累计本金6300元，借款期限均为12期。

王先生指出，平台在借款时未以显著方式明确告知综合借款成本，利率信息展示模糊。王先生在还款过程中发现实际还款金额远超预期，经核算，该笔

借款的综合年化利率高达 13.33%。王先生认为，此利率已超过合同成立时一年期贷款市场报价利率（LPR）的四倍，超过部分不受法律保护，平台的行为加重了王先生还款负担，侵害了其财产权益。

此外，王先生与平台客服沟通时，对方态度敷衍，对利率问题避重就轻，未给出解决方案。

【案例三】“马上金融”旗下“安逸花”被指强制放款 不知情扣会员费 禁提前还款

10月3日，海南省的康先生向“电诉宝”投诉称，其于9月18日，在马上金融旗下的“安逸花”平台申请借款3700元。

申请提交后，App显示“1200元放款中”，这与其申请的金额不符。康先生在款项尚未到账前就联系客服，要求停止放款，并说明金额不符，但客服拒绝了康先生的请求。随后，平台强制将1200元款项发放至其账户。此外，在康先生不知情的情况下，平台强制收取了每月40元的会员费，并且自主开启了“无限期续费”功能。该笔借款无法提前还款，被强制锁定了借款期限。

康先生认为马上金融旗下安逸花的上述行为严重侵害其合法权益，涉嫌多项违法，希望监管部门能对其进行查处、关停，杜绝其社会危害。

（七）2025 年“联通支付”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025 年“联通支付”共获得 3 次消费评级，均为“不予评级”评级。2025 年“联通支付”涉嫌存在网络欺诈等问题。

【典型案例】“联通支付”被指擅自开增值业务扣费 480 元 未尽告知义务涉嫌欺诈

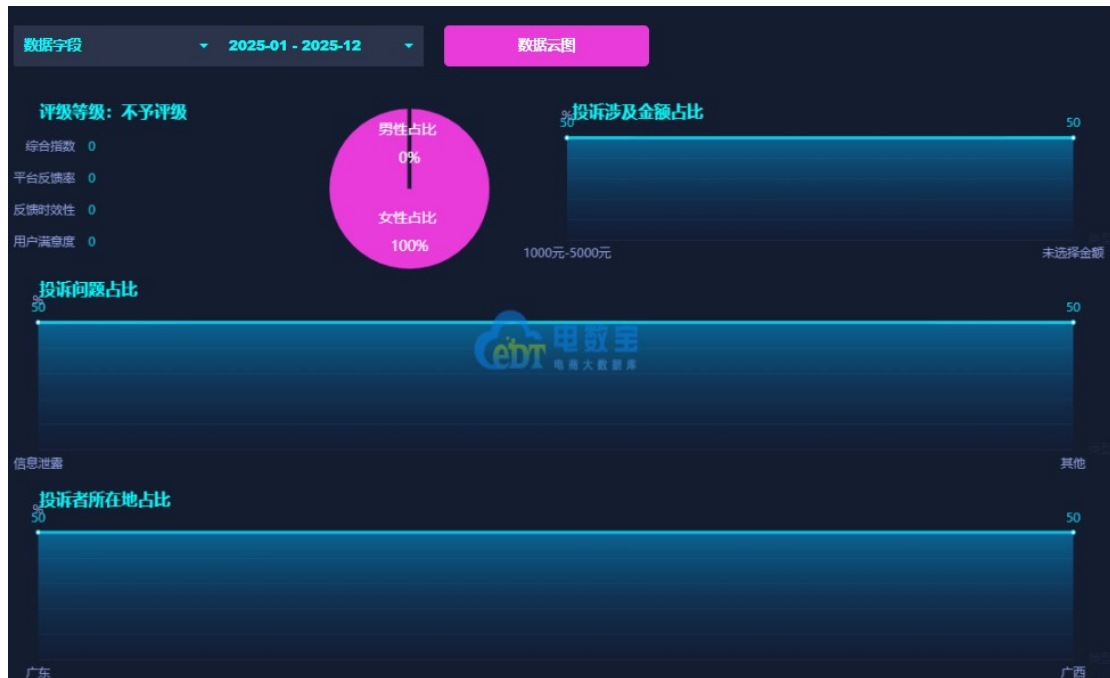
7 月 15 日，辽宁省的李先生向“电诉宝”投诉称，其作为联通公司的老用户。自 2022 年起至今，联通公司在李先生不知情或未确认的情况下，为其开通了多项增值业务，并累计扣费 480 元。李先生认为，联通公司在此过程中未尽到合理的告知和用户确认义务，其行为严重侵犯了您的知情权和选择权，并涉嫌消费欺诈。

李先生的诉求是：1. 退还自 2022 年起被擅自扣取的增值业务费用共计 480 元；2. 依据“退一赔三”原则，额外支付赔偿金 1440 元（480 元的三倍），因赔偿总金额不足 500 元，故应按最低 500 元标准赔偿。两项合计 980 元。

（八）2025 年“你我贷”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025 年“你我贷”共获得 7 次消费评级，均为“不予评级”评级。

2025年“你我贷”涉嫌存在信息泄露等问题。用户投诉“你我贷”的消费金额主要在1000-5000元区间。



【案例一】“你我贷”被指借款时未告知担保及贷后服务费 账单构成混乱 要求退还近 5000 元

3月12日，广西壮族自治区的石女士向“电诉宝”投诉称，其于2024年7月3日在“你我贷”平台借款13400元，分12期偿还，每月还款1379.81元。

石女士指出，平台在借款时未明确告知每月还款中包含了担保服务费129.94元/月和贷后服务费1642.50元（总计）。此外，石女士发现平台每月的账单构成（各项金额）不一致。目前石女士已还款8期。

石女士的诉求是：1. 退还前8期中，在其不知情情况下收取的担保服务费（ $129.94 \text{ 元/月} \times 8 \text{ 期} = 1039.52 \text{ 元}$ ）以及相应比例的贷后服务费（按总额

分摊，石女士估算为 $1642.50 \text{ 元} \times 2/3 \approx 1095 \text{ 元}$ ），合计约 2134.52 元；

2. 在剩余 4 期还款中，免除相应的担保服务费（ $129.94 \text{ 元/月} \times 4 \text{ 期} = 519.76 \text{ 元}$ ）和贷后服务费剩余部分（估算为 $1642.50 \text{ 元} \times 1/3 \approx 547.5 \text{ 元}$ ），合计约 1067.26 元。总计要求退还或免除约 4844.28 元，并修正后续还款计划。

【案例二】用户投诉“你我贷”逾期愿协商被拒 反遭假期催收 信息泄露

10 月 12 日，广东省的凌女士向“电诉宝”投诉称，其于 2024 年 12 月 3 日通过“你我贷”平台借款 9700 元。合同中注明，利息、担保费、服务费合计为 1807.95 元。

目前，该笔借款已逾期 30 天，凌女士已偿还部分款项。在逾期期间，凌女士一直有协商还款的意愿，但“你我贷”平台的官方客服一直拒绝与其进行任何沟通和协商。此外，平台在未经凌女士允许的情况下，在国庆、中秋等公众假期对其进行了违规催收，并泄露了其个人信息。

凌女士的核心诉求是：平台停止违规催收，并就还款事宜与其进行合理协商。

四、十大典型案例

在 2025 年金融科技领域中，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选

取十大典型投诉案例，涉及支付宝、时光分期、拍拍贷、马上金融、分期乐、随行付、联通支付、财付通、你我贷、来分期。

2025年跨境电商投诉十大典型案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
1月21日	海淘1号	“海淘1号”被举报涉嫌诈骗 物流信息疑造假
4月24日	洋码头	用户投诉“洋码头”订单长时间未发货 平台售后失效拒绝退款
6月29日	别样	“别样APP”被指取消订单流程存缺陷 用户误购尺码后遭遇无法退单困境
7月24日	铭宣海淘	“铭宣海淘”补税纠纷陷僵局！消费者苦等一年半难取包裹
7月31日	识季	“识季”被指销售假冒伪劣商品 拒绝取消订单侵害消费者权益
8月17日	天猫国际	用户投诉“天猫国际”商家销售“货不对板”药品 涉嫌售假且维权困难
9月28日	亚马逊	“亚马逊”平台被指所售保健品保质期内发霉 买家维权遭拒要求退款赔偿
10月2日	中免日上	“中免日上”被指虚假发货 用户投诉库存数据错误致订单延误
11月20日	寺库	用户投诉“寺库”支付1.7万购项链当天取消 平台8个月不发货不退款
12月22日	敦煌网	用户投诉“敦煌网”售后推诿 扣押保证金 资金长期冻结

图表编制：网经社 数据来源：电诉宝

【案例一】用户投诉“支付宝”第三方催收公司涉嫌暴力催收、侵犯隐私及

名誉权

2月20日，山东省的刘女士向“电诉宝”投诉称，其因暂时资金困难导致支付宝借呗/花呗逾期，但始终保持通讯畅通，并主动与平台协商还款事宜。然而，支付宝委托的第三方催收公司采取多项违规催收手段，严重侵犯其合法权益：非法联系通讯录亲友；恶意制造“失联”假象；威胁恐吓及精神侵害；隐私权及

名誉权侵害。刘女士表示已保留相关证据，必要时将通过法律途径维权，并呼吁监管部门介入调查此类违规催收乱象。

【案例二】“时光分期”被指隐藏合同 捆绑收取高额担保费

3月20日，上海市的李女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年至2024年期间，在“时光分期”平台累计借款11万元。

借款过程中，平台隐藏合同，并通过捆绑方式收取担保费。在李女士多次要求后，平台才提供了合同。查阅合同后，李女士发现平台收取的利息高达2万多元，担保费合计1万多元。李女士认为这些收费不合理，要求平台退还担保费及多收的利息。目前，所有借款均已结清。李女士与平台沟通后，平台坚称收费合理合规，只同意退还2000多元。

李女士认为此方案不合理，请求相关部门介入，帮助其追讨担保费及多收的利息。

【案例三】“拍拍贷”被指违法查社保 扬言找单位 长期骚扰家人

4月7日，河北省的申先生向“电诉宝”投诉称，其正遭受拍拍贷公司的持续

性、高强度非法催收骚扰。

其行为包括：每天使用不同手机号对申先生进行电话骚扰和短信轰炸；通过违法手段获取其工作信息（如社保信息），并以此扬言要联系其公司及人社部门，以此施压，严重干扰了申先生的正常工作和生活。

同时，催收方不仅骚扰其本人，还长期使用不同号码骚扰其家人，甚至联系到其前妻，导致申先生复婚无望。

【案例四】“马上金融”被指违规放贷 告知利率不超 24% 结清后核算实际利率竟达 34%

4月25日，江苏省的张先生向“电诉宝”投诉称，其自2018年起，先后在马上金融进行了六笔借款。在借款时，平台向张先生告知的合同年化利率不超过24%。在其全部结清这六笔借款后，通过核算实际还款总额，发现其实际综合年化利率高达34%。

张先生认为，该34%的实际利率已超过法定受保护利率上限，属于违规高利放贷。

【案例五】用户投诉“分期乐”涉嫌高利贷及违规经营

5月22日，福建省的林先生向“电诉宝”投诉称，其通过分期乐 APP 分别借款 16,200 元（年化利率 23.97%）和 14,000 元（年化利率 32.04%）。

其中，16,200 元的借款合同未在 APP 内展示，而 14,000 元的合同虽约定年利率不超过 24%，但实际仍按 32.04% 执行，涉嫌高利贷。

【案例六】用户投诉“随行付”无流量费承诺作废 高费率+双扣费 售后敷衍后失联

6月16日，天津市的王先生向“电诉宝”投诉称，其在使用随行付的 POS 机服务时，接连遭遇两起未经其同意或违背承诺的扣费事件：一是涉及 194 元的“欢乐送”活动费问题尚未解决；二是又被以“流量费”名义直接扣除了 68 元。

扣费发生时，王先生在使用 POS 机前已明确询问并得到确认“不需流量费”。此外，该 POS 机的刷卡费率也比同行业其他产品高。在向该公司客服投诉时，对方态度敷衍、爱答不理，起初称“会处理”但无实际行动，后期直接无人理睬。王先生曾尝试通过其他平台投诉，公司仅更换对接人虚假承诺补偿，最终仍未

兑现且再次失联。

王先生的诉求是：退还全部不合理扣费（194元活动费及68元流量费），并解决费率及服务问题。

【案例七】“联通支付”被指擅自开增值业务扣费 480 元 未尽告知义务涉嫌欺诈

7月15日，辽宁省的李先生向“电诉宝”投诉称，其作为联通公司的老用户。自2022年起至今，联通公司在李先生不知情或未确认的情况下，为其开通了多项增值业务，并累计扣费480元。李先生认为，联通公司在此过程中未尽到合理的告知和用户确认义务，其行为严重侵犯了您的知情权和选择权，并涉嫌消费欺诈。

李先生的诉求是：1. 退还自2022年起被擅自扣取的增值业务费用共计480元；2. 依据“退一赔三”原则，额外支付赔偿金1440元（480元的三倍），因赔偿总金额不足500元，故应按最低500元标准赔偿。两项合计980元。

【案例八】用户投诉“财付通”遭遇电诈致资金流失 平台客服拒退款

8月1日，河南省的刘女士向“电诉宝”投诉称，其于7月27日遭遇了电信诈骗，导致一笔1000元的资金通过财付通流出。事发后，刘女士第一时间联系财付通客服，要求其协助拦截或退还该笔款项，但客服以不合理的理由或规定为由，拒绝处理退款请求。刘女士认为财付通作为支付服务提供方，在用户遭遇诈骗时未能提供有效的救济渠道或采取必要措施，侵犯了其作为消费者的合法权益。

【案例九】用户投诉“你我贷”逾期愿协商被拒 反遭假期催收 信息泄露

10月12日，广东省的凌女士向“电诉宝”投诉称，其于2024年12月3日通过“你我贷”平台借款9700元。合同中注明，利息、担保费、服务费合计为1807.95元。

目前，该笔借款已逾期30天，凌女士已偿还部分款项。在逾期期间，凌女士一直有协商还款的意愿，但“你我贷”平台的官方客服一直拒绝与其进行任何沟通和协商。此外，平台在未经凌女士允许的情况下，在国庆、中秋等公众假期对其进行了违规催收，并泄露了其个人信息。

凌女士的核心诉求是：平台停止违规催收，并就还款事宜与其进行合理协商。

【案例十】“来分期”被指债务结清后债权被转让 现遭骚扰威胁 投诉无门

11月28日，湖北省的陈先生向“电诉宝”投诉称，其之前在“来分期”平台有逾期欠款，但已在2020年处理完毕。

然而，来分期平台在之后将其债权进行了转让。当前，新的债权方认定陈先生仍有欠款，并持续在夜间发送短信骚扰、威胁上门催收。

陈先生不清楚对方如何获取了其工作单位等信息，并因此遭受持续的威胁和恐吓，对陈先生的正常生活产生了严重的影响。

五、关于我们

（一）关于电诉宝

国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）运行10余年来，与全国近千家网络消费平台建立对接，影响1亿+网络消费用户，新系

统实现**一键投诉、24h 在线、自助维权、同步直达、实时处理、进度查询、评价体系、法律求助、大数据分析**等诸多功能。目前，平台“绿色通道”服务向广大网络消费平台开放，各平台可自主申请入驻，实时受理、反馈和查询用户满意度评价。为了更好地营造公开、透明、健康的网络消费投诉环境，“电诉宝”公开版已正式上线，新增用户投诉实时受理动态、月度平台投诉量 TOP10、热点投诉地区、投诉榜（依据投诉量排行）等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。

“电诉宝”（网络消费纠纷调解平台；315.100EC.CN）运行十余年，与全国数百家电商建立对接，致力于为广大电商用户解决网络消费纠纷，帮助广大电商提升用户购物体验与售后服务，以自身独有的客观公正性、中立性、权威性，稳居全国影响力与公信力前列的“第三方电商投诉维权服务平台”，并有 20 余名电商行业资深律师常年开展坐镇咨询与维权服务，平台投诉纠纷解决率在 80%以上，深受全国各地网购用户信赖。

根据平台受理的客诉“大数据”和真实案例，每月度、季度、半年度、年度

公开发布客观用户体验报告和相关榜单，已连续十余年发布，被业内视为“电商315 风向标”，被全国广大用户、企业、媒体、政府所认可和引用。

新平台于 2018 年 315 前夕正式上线运行。新系统实现“一键投诉”、24h 在线、自助维权、同步直达、实时处理、进度查询、满意度评价、律师坐堂法律求助，还有大数据分析功能，真正实现了“天天 315”，成为千千万万电商用户的“网购维权神器”。

此外，为了更好帮助电商平台更好的处理投诉。平台“绿色通道”服务向广大电商平台开放，电商可自主申请入驻，实时受理、反馈和查询用户满意度评价。

为了更好地营造公开、透明、健康的电商消费投诉环境，“电诉宝”公开版于 2020 年 7 月 1 日正式上线，**新增用户投诉实时受理动态、月度平台投诉量 TOP10、热点投诉地区**等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。

电诉宝

国内专业网络消费纠纷调解平台

平台介绍

“电诉宝”（原“电子商务消费纠纷调解平台”）自2010年起运行，致力于为广大用户解决网络消费纠纷，提升用户购物体验与售后服务，是网络消费选择“风向标”。



平台优势

- 专业权威** 国内首个专业网络消费投诉维权平台
- 透明高效** 一键投诉、实时进度查询
- 影响力广** 1000+ 10000+ 1亿+
入驻公司 媒体采用 用户覆盖
- 专业权威** 国内首个消费者和商家双投诉通道

系统功能

用户/商家双投诉通道 PC/小程序双端口 24h自助维权 同步直达平台

进度查询 评价体系 律师团坐镇 实时处理

 (商家投诉)  (消费者投诉)

受理流程



相关成果

依托“电诉宝”平台，网经社在消费维权领域持续深耕，成果丰硕：

- 承接近十次部委和地方政府消费维权相关课题研究
- 发布数百份消费/商家投诉数据报告
- 发表数百份“电商快评”深度解读热点消费维权话题
- 制作上千个消费投诉专题
- 启动数十次专项消费调查行动
- 发布上千份消费评级榜单
- 报道数千次平台曝光



在线投诉通道

（二）关于网经社

浙江网经社信息科技有限公司拥有 18 年历史，提供媒体平台、专业智库以及资源媒介三大服务，致力于打造大数据驱动的“中国领先的数字经济服务商”。

公司总部位于杭州，系国内唯一拥有 A 股上市公司背景的数字经济媒体、智库和平台，母公司在全国拥有 30 个分支机构，实力雄厚，是我国数字经济行业的见证者与推动者。

网经社在工信部、公安机关网站合法备案运行，服务客户覆盖各大互联网上市公司、独角兽，以及国家和各地政府部门，有口皆碑。

数据墙：

拥有 **100+**专业频道，为全国用户提供全面、及时、专业的资讯，是国内领先的数字经济门户。

平均每年有 **5000 余家**海内外媒体，超过 10 万篇新闻报道中引用我们的数据、报告、分析、榜单等从中央到地方，为超过 200 家各级政府部门提供了

相关服务。

超过 **20000** 家公司在海内外及投融资时，参考使用我们数据分析。

平均每年，超过 **10** 万人参加我们主办或协办、演讲的数字经济论坛、沙龙活动，覆盖人群规模超百万。

国内上百家券商/基金/投行/机构在投资研究中参考我们的数据和推荐

超过 **1000+** 家电商、**40000+** 家数字经济企业依靠我们的信息、服务和解决方案不同程度提升了他们的经营业绩。

从互联网的“吹哨人”到“智库参谋” 网经社近20年赋能全国市场监管复盘

网经社深耕电商与互联网近20年，依托旗下网络消费纠纷调解平台“电诉宝”及开放型电商智库平台网经社电子商务研究中心，通过立法参谋、监管课题、监管培训、监管会议、监管调研、专项报告六大方式，在推动消费维权、参与行业立法、促进平台合规等方面成果显著，持续获得有关部委的认可。

立法参谋

网经社电子商务研究中心多次受国家部委委托，直接或间接参与顶层制度设计。

担任“电商法”前身立法起草组副组长单位，参与原国家工商总局《网络商品交易及服务监管条例》（草案）的立法调研起草工作

协助原国家工商总局调研，为起草《关于加强网络团购经营活动管理的意见》提出建议

参与首部《电子商务法》起草调研工作，并发布解读报告，为高层献计献策

...

监管课题

针对直播电商、社交电商、跨境电商等新兴业态的监管挑战，接受监管部门专项委托，产出合规指引与风险防控报告。



此外，针对当前网络消费领域的“仅退款”、互联网“内卷”、外资动向、“黑嘴”现象等热点议题，我们围绕拼多多、京东、淘宝天猫、抖音电商、快手电商、1688、小红书等平台开展了系统研究，并通过有关渠道递交“内部参考”，供高层决策参考。

监管培训

网经社积极参与监管执法队伍的能力建设，将行业知识转化为监管能力，建设10000+专家库参与各类培训。

500+

国家级专家

1000+

法律专家

3000+

学院派专家

3000+

实战派专家

3000+

协会专家

以网经社电子商务研究中心主任曹磊为例：



此外，曹磊还出席杭州工商系统网络交易监管培训研讨会，并多次受邀为浙江省、上海市、杭州市、广州市、嘉兴市、义乌市等各地工商、市场监管及司法系统提供专业培训。

监管会议

在各类高规格行业与监管会议上发声，是网经社**引导预期、传递监管信号**的重要平台，并借此为有关部门献计献策，净化网络消费环境。



监管调研

调研不是孤立环节，而是**连接市场动态与政策优化的枢纽**，网经社承接有关部委的各项调研活动，让每一次决策都建立在**坚实的事实基础**之上。



专项报告

法律报告

连续十年编写发布《中国电子商务年度法律报告》，系统追踪中国电商领域的立法演进、司法实践与监管动态。

投诉报告

每年度/季度/月度定期发布《中国电子商务用户体验与投诉监测报告》，累计发布**200余份**，成为监管部门掌握消费维权动态的“晴雨表”。

调查报告

针对“直播售假”、“大数据杀熟”、“跨境网购维权难”等热点乱象，发起**53项**专项调查行动。

以2010年发布的《中国网络传销调查报告》为例：该报告引起国家高层高度重视，推动七部委专项打击各类传销行动。



2024年，发布《2024年电商平台“仅退款”调查报告》：收获广泛报道与热议，成为关注焦点，随后，淘宝、拼多多、1688、亚马逊等各大电商平台也陆续发布“仅退款”政策整改措施或商家优惠政策。



·版权声明：

1、本报告相关知识产权归网经社电子商务研究中心所有，任何部门、企业、机构、媒体等单位引用本报告数据、内容，均请注明：“根据网经社电子商务研究中心发布的《2025 年度中国金融科技投诉数据与典型案例报告》”。

2、本报告仅为参考研究资料，不构成投资、决策等任何建议，由此带来的风险请慎重考虑，网经社电子商务研究中心不承担因使用本报告信息而产生的任何责任。

3、报告涉及金额单位除特殊标注外，均默认为人民币（元）；本报告数据除特殊说明外，一般不含港澳台。

除参与上述报告合作外，我们欢迎也各电商平台及相关公司，基于各自平台大数据，开展个性化定制，包括不限于：平台年度用户画像与大数据报告、公司案例研究专题研究报告、公司与竞对研究分析投资价值、平台合规性审查报告，以及公司所在细分行业关于平台模式、物流网络、金融科技、用户体验、

财务分析、投融资、行业影响力、舆情口碑、用户体验评测、平台界面与功能

服务评测等细分角度切入的行业性报告。

报告发布：网经社电子商务研究中心

发布时间：2026年3月9日

官方公众号 ID：i100EC

网购投诉平台 ID：

DSWQ315

（超40万电商人都在看！）

（在线网购投诉）



商家投诉 (JTK.100EC.CN)

电诉宝 (315.100EC.CN)

(商家反向维权通道)

(消费者投诉通道)

