

论“代理退保黑产”对保险消费者权益的侵害与综合防护策略

张友琴 王 莎

摘要：“代理退保黑色产业链”是当前保险领域一种危害严重的非法金融活动。本文系统研究了该黑产的本质、危害及治理路径。研究认为，该黑产不仅通过欺诈手段侵害消费者资金与信息安全，更使其丧失保险保障，并严重扰乱市场秩序。其运作模式主要表现为虚假宣传、操控投诉与违法犯罪。为应对此挑战，本文从消费者识别防范与多元主体协同治理两个层面提出对策：消费者需通过正规渠道、真实身份、合理收费等特征进行甄别；治理层面则需构建包含监管部门、保险公司、行业协会与消费者在内的共治体系，通过法律规制、行业自律、公司内控与公众教育相结合的方式，实现对该黑产的有效遏制与长效治理。

关键词：代理退保；黑色产业链；金融安全；消费者保护；保险监管；多元共治

中图分类号：F842.4

文献标识码：A

一、引言

近年来，一股暗流在我国保险市场悄然涌动，继而发展成席卷全国的黑色风暴。网络上大面积出现一群打着“专业保险维权”旗号的“公司”和“组织”，他们以精心设计的话术和看似专业的服务，怂恿、诱导不明真相的消费者委托其代理“全额退保”。这些组织表面上是为消费者争取权益，实则借此收取高额手续费，甚至在退保过程中实施多种违法犯罪行为。在看似“退保成功”的表象背后，实际上严重扰乱了保险市场的正常秩序，也使被保险人的核心利益严重受损。这种“代理退保黑产”对于投保人和保险公司双方而言，可谓有百害而无一利，已成为保险行业的一颗毒瘤，必须引起全社会的高度警惕和共同打击。

二、何谓“代理退保黑产”？

所谓“代理退保黑产”，是指一类专门挑唆、怂恿投保人或被保险人通过恶意投诉、伪造证据等不正常手段为其代理全额退保的黑色产业组织或个人。这些组织或个人往往以“法律咨询”、“维权服务”等名义进行

包装，实则从事非法经营活动。其行为不仅严重扰乱了保险市场秩序，还使众多消费者陷入精心设计的诈骗漩涡，导致消费者经济利益和个人信息安全受到双重损害。

必须明确的是，正常退保的合同终止，是投保人和被保险人的合法权利，也是在契约框架下投保人和被保险人正常的保险消费行为。我国《保险法》第十五条明确规定：“除本法另有规定或者保险合同另有约定外，保险合同成立后，投保人可以解除合同，保险人不得解除合同。”这一条款从根本上保障了投保人的退保权利。然而，“代理退保黑产”则是打着帮助投保人和被保险人名义，以帮助其全额退保为幌子进行的非法交易。这种行为已经完全背离了法律对消费者权益保护的初衷，演变成为一种有组织的违法犯罪活动。

“代理退保黑产”的本质即是欺骗和误导。在具体实施过程中，这些组织不仅向消费者索要高额的手续费——通常达到退保金额的30%甚至更高，还常伴以诈骗、侵犯公民个人信息、敲诈勒索、非法经营等违法犯罪行为。这些行为相互交织，形成完整的黑色产业链，严重侵害了消费者的合法权益，扰乱了保险市场正常秩序，社会危害极大。据相关统计数据，2022年以来，

作者简介：张友琴，湖北省保险学会，高级政工师；王莎，湖北省银行业协会。

全国范围内涉嫌“代理退保”的投诉案件呈爆发式增长，部分地区此类投诉占比甚至超过保险类投诉总量的50%，形成了巨大的金融风险隐患。

三、“代理退保黑产”的风险与危害

“代理退保黑产”作为一种新型金融犯罪形式，其风险和危害具有多重性和隐蔽性，主要体现在以下三个方面。

（一）使消费者失去保险保障，面临不可预知的未来风险

非法“代理退保黑产”的组织或个人，采取挑唆、怂恿消费者退保终止保险合同的方式，使消费者丧失应有的保险保障。这种保障的丧失往往具有不可逆的特性。消费者未来再次投保时，由于年龄增长、健康状况变化等因素，将可能面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保的风险。特别是对于已经持有保单多年的中年消费者，随着年龄增长，重新投保同样保额的健康险或人寿保险，保费可能会增加30%-50%不等。而对于那些健康状况已经出现问题的消费者，甚至可能面临永久失去投保资格的困境。

更深层次的危害在于，保险作为一种风险管理工具，其价值在于为未来可能发生的风险提供保障。一旦失去这份保障，消费者将独自面对未来可能发生的疾病、意外等风险，这些风险可能带来的经济损失往往是灾难性的。现实中已经出现多起消费者在代理退保后发生意外或疾病，却因失去保险保障而陷入经济困境的案例，教训极为深刻。

（二）使消费者资金利益受损，造成直接和间接的经济损失

非法“代理退保黑产”的组织或个人，在挑唆、怂恿消费者退保前往往要求消费者支付高额手续费，这些手续费通常按照承诺退保金额的一定比例收取，且无论退保是否成功均不退还。更严重的是，这些组织在完成退保后，往往会进一步诱导消费者购买其推荐的非法金融理财产品或其他保险公司的产品，从中再赚取佣金。这种“二次开发”的模式使得消费者的资金陷入更深的陷阱。

这些非法理财产品或所谓的“高收益”保险产品往往存在设计缺陷，甚至是彻头彻尾的金融骗局。部分案例显示，有组织会诱导消费者参与非法集资，承诺远高于市场平均水平的收益率，最终导致消费者血本无归。这种层层递进的诈骗手段，使得消费者的资金安全受到严重威胁，可能造成远超预期的经济损失。

（三）使消费者个人信息泄露，埋下长期安全隐患

非法“代理退保黑产”的组织或个人在操作过程中，会要求消费者提供身份证、保单、银行卡、联系方式等涉及消费者隐私的敏感信息。这些信息一旦被不法分子获取，就存在被泄露或被恶意使用的高度风险。在实际案例中，已经发现有多起消费者个人信息被用于办理网络贷款、信用卡盗刷、电信诈骗等违法犯罪活动的情况。

个人信息泄露的危害具有长期性和隐蔽性。消费者可能在毫不知情的情况下背负债务，或者成为其他犯罪活动的替罪羊。更可怕的是，这些个人信息往往会在黑市上被多次转卖，造成持续性的安全威胁。据公安机关披露，在破获的多起“代理退保”案件中，犯罪团伙均建立了庞大的个人信息数据库，包含数以万计的消费者敏感信息，这些信息一旦完全泄露，后果不堪设想。

四、“代理退保黑产”的表现形式

“代理退保黑产”在实施犯罪过程中，通常表现出以下三种典型形式，了解这些表现形式有助于消费者及时识别和防范。

（一）虚假宣传，诱导消费者委托其代理退保

非法“代理退保黑产”的组织和个人通过QQ群、微信群、朋友圈、电商平台等线上渠道，以及线下推介会、传单等传统方式，大规模散布保险行业的负面信息。他们通常会编造极具诱惑力的宣传语，如“可在任意地区的任意保险公司办理任何险种的全额退保业务，100%退保成功”、“无论是有效断缴的保单，还是已退保现金价值的保单，皆可退保，帮助挽回损失”等虚假信息。这些宣传往往利用消费者对保险专业知识不了解的弱点，夸大退保的成功率和收益，弱化退保可能带来的风险和损失。

这些组织还擅长利用消费者的焦虑心理，特别是在经济下行期，刻意放大保险产品的缺点，制造恐慌情绪。他们会宣称保险公司是“庞氏骗局”，保险产品是“智商税”，通过系统性的话术摧毁消费者对保险公司的信任，进而接受其代理退保服务。这种心理操控的手段极具迷惑性，使得不少受教育程度较高、社会经验较丰富的消费者也难以幸免。

（二）操控投诉，阻断消费者正常维权

非法“代理退保黑产”的组织和个人会编造各种虚假理由，指使、教唆消费者进行投诉，或以消费者名义通过格式化信函等方式代为投诉。他们会准备统一的投诉模板，指导消费者如何应对保险公司和监管部门的问询，甚至会提供专门的“培训”服务。在这个过程中，他们会严格阻止消费者与保险公司直接接触，规避协商处理，拒绝纠纷调解。

更为极端的是，这些组织会反复向监管部门举报或鼓动消费者采取上门“闹访”等过激手段向保险公司施压。他们会教授消费者如何利用监管规则，制造保险公司违规的假象，通过持续不断的恶意投诉消耗保险公司的处理资源，最终迫使保险公司妥协。这种专业化、组织化的投诉操控行为，严重浪费了行政执法资源，扰乱了正常的金融秩序。

（三）突破底线，涉嫌多种违法犯罪

在利益驱使下，非法“代理退保黑产”的组织和个人往往会突破法律底线，从事多种违法犯罪活动。其中最典型的是伪造证据行为：要求消费者通过电话录音、微信聊天等方式诱骗原保单代理人回复，进行虚假取证；在未取得相关证据的情况下，直接伪造微信聊天记录、捏造代理人违规销售事实。

更严重的是，这些组织会利用掌握的消费者身份证、银行卡等信息实施不法侵害，如截留退保资金，诱导消费者进行保单贷款转至第三方账户或购买非法金融理财产品等。部分案例显示，有组织会冒用消费者身份办理保单贷款，将贷款资金据为己有，使消费者在失去保险保障的同时，还背负了沉重的债务。

有以下典型案例来进行说明：W先生在10年前购买了交银人寿一款意外险产品，多年来一直按时缴

纳保费，保持着良好的保单状态。某日，他接到一位自称是交银人寿客服人员的电话，对方以专业而亲切的语气告知：“W先生您好，我是交银人寿的客服人员，由于近期多次有客户反映，自己购买的产品和当初销售介绍的不一样，公司自查发现您的保单也存在这种情况。因此，我们将派专人对您的保单进行解释，随后会有工作人员和您联系，请您注意接听电话。”

由于是交银人寿的多年客户，W先生对此电话并未起疑。紧接着就有人联系他进行了面谈，在面谈过程中，对方先是表现出专业的姿态，随后开始系统地诋毁他持有的保险产品，夸大产品的缺点，隐瞒产品的优势，怂恿他退保并承诺可以协助办理全额退保。在专业话术的攻势下，W先生信以为真，签署了对方提供的代理退保协议，并将对方事先准备好的投诉信以自己的名义邮寄给了当地监管部门进行投诉。

交银人寿接到投诉后非常重视，立即安排专人上门拜访。工作人员向W先生详细介绍了不法人员的惯用伎俩及可能存在的风险提示，并对他购买的保险产品及风险保障再次进行了专业、详细地解释。经过耐心沟通，W先生终于醒悟，意识到自己差点落入陷阱，决定保留原有的保险产品。

然而事情并未结束，后续“黑产”人员再次对W先生进行骚扰甚至威胁其就范。幸运的是，W先生保持了清醒的头脑，没有理会这些威胁。就在此事过去不久后，W先生因意外摔伤导致肋骨骨折，随即向交银人寿申请理赔报案。交银人寿接到报案后快速响应，第一时间支付理赔款。经历此事后，为表感激之情，W先生还特意制作锦旗送往公司表示感谢。

这个典型案例充分展示了“代理退保黑产”的完整操作流程和最终目的，也说明了消费者保持警惕、保险公司积极介入的重要性。

五、如何识别和防范“代理退保黑产”？

投保人和被保险人可从以下几个方面识别和防范“代理退保黑产”，构建起全方位的个人金融安全防护体系。

（一）看其渠道是否正规，警惕非正规途径的宣传

“代理退保黑产”为逃避监管和追踪，往往通过网络论坛、社交媒体群组以及街头小广告等非正规渠道发布广告信息，宣传退保业务。这些渠道具有隐蔽性强、追踪难度大的特点。值得注意的是，这些组织会频繁更换电话号码、电子邮件地址等联系方式，使用虚拟身份进行沟通，避免留下可追踪的线索。

正规的金融机构和合法的咨询服务都有固定的经营场所、官方客服热线和经过认证的官方网络平台。消费者在寻求保险服务时，应当优先选择这些正规渠道，对于来自不明渠道的推销和“服务邀请”要保持高度警惕。特别需要注意的是，任何通过私人社交账号、临时通讯群组发起的金融服务邀请，都存在极高的风险。

（二）看其身份是否真实，核实服务提供者的资质

“代理退保黑产”组织一般均无相关资质，从事的代理退保活动属于非法经营。根据我国《保险法》和《保险经纪人监管规定》等相关法律法规，从事保险经纪服务必须取得相应的业务许可，从业人员也需具备相应资格。这些非法组织通常不会也不敢公开亮明自己的真实身份，而只会使用虚假身份（假名、化名）或伪造证件来掩盖自己的真实身份。

消费者在接受任何保险相关服务前，有权利要求服务提供者出示相关资质证明，并通过官方渠道核实其真实性。目前，银保监会官网提供了保险机构及其从业人员的信息查询服务，消费者可以通过这些平台验证服务提供者的身份和资质。对于拒绝提供或无法核实身份的服务方，消费者应当立即终止接触并向有关部门报告。

（三）看其行为是否异常，警惕违背常理的承诺

“代理退保黑产”通常具有明显的行为特征：夸大退保收益，承诺全额退保等不切实际的结果；歪曲保险条款，以“退保返钱”等为诱饵吸引消费者；教唆消费者编造理由向保险公司投诉，甚至唆使消费者伪造证据。这些行为往往伴随着对保险行业的系统性贬低和对保险合同的刻意曲解。

此外，这些组织还可能通过黑客攻击、钓鱼网站等方式，获取消费者的个人信息和银行卡信息，然后进行盗刷或诈骗。他们会以“需要验证身份”、“办理特殊

通道”等借口，索要消费者的敏感信息。消费者应当明确，任何合法的金融服务都不会要求客户提供账户密码、验证码等核心安全信息。

（四）看收费是否合理，拒绝不合理的经济要求

“代理退保黑产”通常要求消费者提前按退保金额的一定比例支付高额手续费，并在事前讲明不管退保是否成功手续费都不退还。这种收费模式明显违背了公平交易原则，也与正规金融机构“成功后收费”的惯例相悖。这些组织的收费标准通常不公开、不透明、不合理，往往远高于市场正常水平。

正规的金融咨询服务都有明确、公开的收费标准，费用结构合理透明。消费者在接受服务前，应当详细了解收费标准和方式，对于任何要求预付高额费用、费用与承诺结果明显不匹配的情况都要保持警惕。特别要注意的是，这些组织往往会以“特殊渠道”、“内部关系”等为名，为其不合理收费辩解，这些都是危险信号。

（五）强化自我保护意识，筑牢思想防线

笔者在此特别提醒广大消费者，世上没有免费的午餐，金融领域尤其如此。购买保险前一定要慎重考虑，要根据自己的实际风险保障需求，选择合适的保险产品，并在缴费金额上量入为出，确保长期支付的可持续性。投保后，要保持警惕，定期审视保单状态，通过官方渠道了解产品信息，谨防被“代理退保黑产”等不法分子利用。

同时，消费者应当树立正确的保险观念，理解保险的本质是风险转移和损失补偿，而非短期投资获利工具。要认识到保险合同的严肃性和长期性，避免因短期利益诱惑而做出损害长期保障的决策。当对保险产品有疑问时，应当首先通过官方渠道咨询，切勿轻信第三方“专家”的不专业意见。

六、遭遇“退保黑产”后如何维权？

如果不幸遭遇“代理退保黑产”侵害，消费者应当通过以下途径维护自身权益，构建起多层次的维权防护体系。

（一）可向有关渠道求助，采取正确的维权步骤

消费者如因保险产品或服务问题与保险公司发生争

议时，可优先选择保险公司的官方渠道进行投诉处理。各保险公司都设有专门的客户服务部门和投诉处理机制，这是最直接、最高效的解决途径。如果投诉处理无效或双方仍有分歧，可以向当地银行业保险业纠纷调解中心申请调解，或拨打 12378 银行保险消费者投诉维权热线向金融监管部门反映。对于涉及金额较大或情节严重的情况，还可以向当地人民法院提起诉讼。

需要特别强调的是，消费者应当拒绝参与任何违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的恶意投诉。这些行为不仅无法有效解决问题，还可能使消费者自身陷入法律风险。切勿盲目相信陌生来电、短信、广告传单、社交媒体等非正规途径推送的“代理维权”、“代理退保”等虚假承诺，要始终通过正规渠道解决争议。

（二）监管机关有明确要求，提供坚强的制度保障

国家金融监督管理总局及所辖各省（市、区）局均对治理“代理退保黑产”提出了明确要求。监管机构要求保险公司认真对待消费者的正常退保需求，切实保障消费者正当权益，并督促保险公司进一步增强依法合规经营意识，强化销售人员行为及保单品质管理。这些监管要求为确保保险市场的健康稳定发展提供了制度保障。

同时，监管部门也明确严禁保险机构和从业人员为“代理退保黑产”提供帮助或变相提供帮助。对于发现的违规行为，监管部门将依法严肃处理，构成犯罪的将移送司法机关。近年来，各级监管机构已经查处多起涉及“代理退保黑产”的案件，有力震慑了违法犯罪分子。

（三）保险公司有相关措施，建立完善的防护机制

为应对“代理退保黑产”的威胁，各保险公司相继推出了一系列有效保障消费者权益的措施：

一是深入践行金融工作政治性、人民性要求，牢固树立“金融为民”服务理念。各大保险公司大力弘扬新时代“枫桥经验”，着力构建消费者权益保护长效机制，切实加强消保基础管理和长期能力建设，严格落实消费者权益保护主体责任。通过完善内部治理结构，将消费者权益保护融入公司经营管理的各个环节。

二是创新宣传形式，积极构建消保工作示范区。多家保险公司打造了消费者教育基地，创建消费者教育展厅、

保险养老特色展区、消保智慧库、爱心驿站、企业文化长廊等功能区，形成消保“共建、共享、共治”示范样本，积极提升消费者教育宣传体验与服务功能。通过这些创新举措，帮助消费者增强识别和防范金融风险的能力。

三是多元化解纠纷，净化金融环境。保险公司实施首次投诉闭环机制，压实机构和前端投诉防范排查主体责任，强化内外协同联合和诉前诉中诉后管控责任，强化投诉处理岗位管理。同时加强岗位人员业务培训，提升专业技能；加强同业交流学习，提升消保质量；通过多方化解矛盾纠纷，净化保险市场环境。

七、构建全社会共同治理的防护网络

防范和打击“代理退保黑产”是一项系统工程，需要监管部门、保险公司、行业协会和社会公众共同参与，构建起全方位的防护网络。

监管部门应当继续加大监管力度，完善相关法律法规，明确“代理退保黑产”的法律性质和处罚标准。同时要加强跨部门协作，形成监管合力，对于发现的违法犯罪线索要及时移送公安机关，保持高压打击态势。

保险公司应当进一步提升服务质量，加强销售环节的规范管理，从源头上减少销售误导等问题的发生。同时要完善投诉处理机制，提高纠纷解决效率，消除“代理退保黑产”的生存空间。还要加强消费者教育，帮助消费者树立正确的保险观念。

行业协会应当发挥桥梁和纽带作用，制定行业自律规范，建立行业黑名单制度，组织会员单位共同抵制“代理退保黑产”。同时要加强行业宣传，普及保险知识，提升公众的金融素养和风险意识。

社会公众应当提高警惕，增强识别能力，自觉抵制“代理退保黑产”的诱惑。同时要积极参与社会监督，发现相关线索及时向有关部门举报，形成全社会共同治理的良好氛围。

总之，“代理退保黑产”作为保险市场发展过程中的一股浊流，虽然短期内难以完全根除，但只要各方形成合力，共同构建起“监管－机构－行业－消费者”四位一体的防护体系，就一定能够有效遏制其蔓延势头，维护保险市场的健康稳定发展，保护广大消费者的合法

权益。让我们携手并肩，共同捍卫保险这片金融净土，
为构建和谐、安全的金融环境贡献力量。🔒

参考文献

[1] 杜娟, 杨璐, 张天龙. 人身保险业“代理退保”现状、发展趋势及对策研究——以 M 省为例 [J]. 保险理论与实践, 2023, (10):59-75.
[2] 刘芳. 关于有效遏制“代理退保”黑色产业链的几点思考 [J].

黑龙江金融, 2020,(11):77-78.
[3] 全国金融标准化技术委员会 (SAC/TC 180). 保险消费投诉处理规范: GB/T 43568-2023 [S]. 中国标准出版社, 2023.
[4] 韦潇潇. 防范“代理退保”问题的法律规制研究 [D]. 广西大学, 2024.DOI:10.27034/d.cnki.ggxiu.2024.001061.
[5] 张磊. “代理退保黑产”的特征识别与处置防范 [J]. 上海保险, 2022, (08):17-19.

On the Infringement of Illegal "Agent-Assisted Surrender" Industry on the Rights and Interests of Insurance Consumers and Comprehensive Protection Strategies

Zhang Youqin¹ and Wang Sha²
(1.Hubei Insurance Institute; 2.Hubei Provincial Banking Association)

Abstract:The "black industry chain of proxy insurance cancellation" constitutes a highly detrimental illegal financial activity in the insurance sector. This study systematically examines the nature, hazards, and governance approaches of this illicit operation. Research indicates that this black industry not only infringes upon consumers' financial and information security through fraudulent means but also deprives them of insurance protection while severely disrupting market order. Its operational model primarily manifests through false advertising, manipulation of complaints, and criminal activities. To address this challenge, the paper proposes countermeasures from two dimensions: consumer identification and prevention, and multi-stakeholder collaborative governance. Consumers should identify legitimate channels, verify authentic identities, and recognize reasonable charges as key indicators. On the governance front, a co-governance system involving regulatory authorities, insurance companies, industry associations, and consumers must be established. This system should integrate legal regulation, industry self-discipline, corporate internal controls, and public education to effectively curb and achieve long-term governance of this black industry.

Keywords:agency surrender; black industry chain; financial security; consumer protection; insurance regulation; multi-stakeholder governance