

# 别在直播间找“救星”

## 五部门点名短视频、直播“代理维权”乱象

### 主要特征

- ◇ 谎称“监管部门出新政”
- ◇ 谎称“金融机构有活动”
- ◇ 宣称“专业律师专业维权”
- ◇ 其他煽动性话术

### 风险提示

- ◇ 勿听信谣言
- ◇ 警惕“代理维权”骗局
- ◇ 共同守护清朗网络空间

近期,社会上一些组织和个人通过短视频及直播等自媒体平台违规制作散布涉及“全额退保”等不实短视频,甚至以直播形式传授“技巧”,诱导金融消费者、投资者委托其“代理维权”,从而收取高额咨询费、服务费,以“依法维权”之名行“非法牟利”之实。

“只需缴纳一点服务费,就能帮你‘征信洗白’,彻底清除大额逾期记录”“欠银行的钱可申请‘债务清零’”……打开短视频平台,此类极具诱惑力的宣传随处可见,直播间里,所谓“维权专家”“专业律师”滔滔不绝传授“维权技巧”,诱导金融消费者委托“代理维权”层出不穷。

2月6日,金融监管总局、中央网信办、公安部、中国人民银行、中国证监会发布风险提示,直指此类不法“代理维权”短视频及直播陷阱,明确其以“依法维权”之名行“非法牟利”之实,严重扰乱金融市场秩序、侵害金融消费者合法权益。风险提示发布后,有平台相关治理负责人向北京商报记者表示,未来将持续迭代治理策略,加强相关违规内容的管控。

对金融消费者而言,也要认清合法维权渠道,警惕不法“代理维权”陷阱,共同守护清朗金融环境。

## 代理维权迷惑性升级

五部门在风险提示中明确,不法“代理维权”的核心乱象集中在短视频、直播等自媒体平台,主要通过编造虚假信息、伪装专业身份等方式诱导受众,收取高额咨询费、服务费。

譬如,谎称“监管部门出新政”。此类短视频、直播以监管部门强化监管、出台监管新规为名,以“全额退保”“债务回收清零”“债务置换”“免费代看征信”等为噱头,散布“退保新政”“债务回收试点政策”“全民清债清查五年规划”“洗白大额逾期”“证监会新政,x月退费通道开通”等不实信息混淆视听。

部分短视频、直播错误引用甚至有意曲解金融管理部门相关政策规定,让金融消费者、投资者对所谓的“监管新规”深信不疑。还有些短视频将“代理维权”营销信息与监管部门和人员照片以及完全无关的监管政策、财经热点事件进行拼接,打擦边球吸引金融消费者、投资者。

为进一步摸清乱象实情,北京商报记者随机以“代理维权”为关键词在部分短视频平台进行搜索,页面立刻弹出大量自称“维权解读”“负债帮扶”的个人博主,这些博主账号名称中多带有“维权指导”“助贷咨询”“债务优化”等字样,无一例外,他们的话术体系基本保持一致,均主打共情式引导,多以“想要翻身的看过来”“陷入债务泥潭,主动重组,重获财务生机”“负债突围,教你一招上岸”等具有煽动性的话术为标题或开篇,精准击中负债人群的焦虑心理。

点开此类视频,博主们也多以“亲身服务过的真实案例”为素材,营造“专业可信、经验丰富”的人设,比如有博主面对镜头声情并茂地分享:“刚帮一位负债38万的粉丝完成债务重组,他手机里装了17个网贷平台,征信查询记录3个月62次,找到我之后不仅减免了全部罚息和违约金,还把所有债务整合,分5年慢慢还,现在已经顺利上岸”;还有博主以“分享干货”为噱头抛出所谓攻略,向镜头前的受众说道:“如果你现在正被网贷、小贷缠身,想要通过银行贷款置换所有高息负债、减轻还款压力,不知道找哪家银行才能顺利拿到结果,不用盲目尝试。我从业15年,这些实用干货今天一次性分享给大家”,用“资深从业者”的人设包装自己。

多数博主会在短视频结尾、评论区置顶,或是在短视频合集集中附上自己的个人联系方式;也有博主直接在账号个人简介中介绍,自己“专注助贷领域多年,深耕银行各大产品,擅长债务协商、债务重组”等。这些短视频下方,引来了不少金融消费者的关注与互动:有的金融消费者急切询问博主能否办理相关业务,有的则主动抛出自己的个人负债案例,详细说明自身债务情况,寻求博主帮助。

在五部门披露的乱象主要特征中,还包括谎称“金融机构有活动”的行为,此类短视频、直播宣称金融机构开展“全额退保”“延期还款”“全民清债”等活动,号称“退保通道已打开”“欠银行的钱可先不还,各大行已开通延迟还款通道”,同时配以金融机构营业场所场景、企业标识等以渲染“真实性”。

追溯兴起根源,不法“代理维权”的出现,本质上是利用了部分金融消费者、投资者的信息不对称和维权焦虑。近年来,随着理财、保险、信贷、证券投资等金融产品的普及,金融纠纷数量逐年增加,部分金融消费者在与金融机构产生纠纷后,因不熟悉相关法律法规、维权流程繁琐,急于寻求便捷的维权途径;同时,一些金融消费者存在侥幸心理,轻信“全额退保”“债务清零”“征信洗白”等不实承诺,希望通过“捷径”实现自身利益最大化,这就给不法分子提供了可乘之机。

早期的不法“代理维权”多以线下形式存在,主要通过电话营销等方式招揽客户,多聚焦“停息挂账”“全额退保”等单一领域,但随着短视频、直播平台的崛起,不法“代理维权”迅速向线上转移,实现了规模化、专业化、多元化的升级。

变形轨迹亦清晰可见,传播渠道从线下转为线上,依托短视频、直播的传播优势,实现低成本、广覆盖,一条短视频可在短时间内传播,直播间更是能实现“实时互动、精准诱导”,极大提升了引流效率;服务范围从单一领域扩展到“债务清零”“债务优化”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾退费”等多个领域。

在风险提示中,五部门就提到,此类短视频、直

播常冠以“专业法律咨询”“律师事务所”等名义,以“普及法律知识”为幌子,向金融消费者、投资者传递“保险业务员代签名即可获取全额退保”“信用卡协商分期有一个万能电话”“可以帮忙与银行协商减免债务”“征信申诉成功”“投顾退费,只需一招,乖乖全额退”等误导信息以及“6天时间拿回5000元机构退费!手把手指导退费全流程”等虚假案例,公开传授全额退保、反催收、征信逾期申诉“维权技巧”,伺机推介“代理维权”服务并收取高额费用。所谓的“律师事务所”,有的则为信息公司或咨询公司实际运作;所谓的“维权技巧”,实为通过缠访缠诉施压,或唆使、协助金融消费者、投资者提供虚假证明材料。

在众多“代理维权”中,“征信洗白”已成为最新、最高发的陷阱。今年1月1日,个人信用修复政策落地实施,无论是信用卡、房贷还是消费贷,只要满足“2020—2025年逾期,单笔≤1万元、2026年3月底前还清”三大条件,均可享受“免申即享”的一次性信用修复福利。

北京商报记者此前调查发现,在一些社交平台上,有部分中介以“免费代看征信”“征信修复”为噱头,吸引借款人的目光。不法分子针对“征信洗白”的套路,通常是先收取3000元—1万元不等的“服务费”,随后要求金融消费者提供身份证、银行卡、征信

报告等敏感信息。对于预算有限者,也有中介提供“征信异议申诉教程”,售价从几元到上百元不等,宣称“花小钱办大事”,零基础也能轻松操作。这些教程的售卖页面普遍标注包含“全套话术模板”“异议申诉材料清单”“银行沟通全流程指引”等核心内容。此外,所谓的专业内容实则充满误导性,其中的“话术模板”并非合理的沟通,大多是教唆人如何刻意虚构逾期原因,还详细罗列了不同场景下的“情绪引导话术”,指导借款人通过夸大困境、强调“银行审核失误”等方式向银行施压;更有甚者,教程中明确包含“投诉维权指南”,教唆借款人在与银行沟通无果时,向监管部门恶意投诉,试图通过投诉倒逼银行修改征信记录。

## 征信洗白成高发陷阱

在内部建立横跨数部门的金融“黑灰产”专项小组,不断优化打击“黑灰产”的顶层体系和制度设计。短视频平台作为不法“代理维权”的主要传播载体,正强化主体责任,加大监管力度。有平台相关治理负责人向北京商报记者表示,一直以来,平台持续治理包括“全额退保”“债务清零”等金融“黑灰产”行为,此前已进行多轮专项治理行动;未来平台也会持续迭代治理策略,加强相关违规内容的管控。

对金融消费者而言,也应共同守护清朗网络空间。五部门指出,“代理维权”组织和个人开展“全额退保”“反催收”“债务优化”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾退费”等虚假宣传并从事代理维权活动,严重扰乱金融市场秩序,涉嫌违反相关法律法规。金融消费者、投资者若发现短视频、直播存在上述违法违规问题,可向网站平台或金融监管、网信、公安部门举报,相关单位将依法依规处理。

此外,“代理维权”组织和个人唆使金融消费者、投资者提供虚假材料、恶意逃废债务、发起不实投诉举报向金融机构施压等行为,情节严重的,可能涉嫌违法犯罪。

在北京寻真律师事务所律师王德悦看来,“代理维权”毒瘤猖獗的原因是市场存在需求,很多金融消费者对维权流程和法律法规不了解,一些“代理维权”机构便趁虚而入,利用金融消费者的信任和焦虑,打着“维权”的幌子获取利益。监管部门应加大对平台的监管力度,要求平台加强内容过滤和审核,及时删除或屏蔽违法违规信息,封禁违规账号。同时,加大宣传教育力度,提高公众对“代理维权”“停息挂账”等网络信息的认知和警惕性,引导公众理性对待债务问题,避免盲目跟风或听信不法分子的诱导。

## 多方合力织密打击防护网

以来累计向司法机关移交线索37条,2025年“黑灰产”立案6项,2026年开始加力“黑灰产”打击。

为打击“代理维权”乱象,也有银行信用卡中心运用声纹、知识图谱等技术建立打击金融“黑灰产”的常态化机制,持续主动向公安机关输送打击线索。在内部建立横跨数部门的金融“黑灰产”专项小组,不断优化打击“黑灰产”的顶层体系和制度设计。

短视频平台作为不法“代理维权”的主要传播载体,正强化主体责任,加大监管力度。有平台相关治理负责人向北京商报记者表示,一直以来,平台持续治理包括“全额退保”“债务清零”等金融“黑灰产”行为,此前已进行多轮专项治理行动;未来平台也会持续迭代治理策略,加强相关违规内容的管控。

对金融消费者而言,也应共同守护清朗网络空间。五部门指出,“代理维权”组织和个人开展“全额退保”“反催收”“债务优化”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾退费”等虚假宣传并从事代理维权活动,严重扰乱金融市场秩序,涉嫌违反相关法律法规。金融消费者、投资者若发现短视频、直播存在上述违法违规问题,可向网站平台或金融监管、网信、公安部门举报,相关单位将依法依规处理。

此外,“代理维权”组织和个人唆使金融消费者、投资者提供虚假材料、恶意逃废债务、发起不实投诉举报向金融机构施压等行为,情节严重的,可能涉嫌违法犯罪。

在北京寻真律师事务所律师王德悦看来,“代理维权”毒瘤猖獗的原因是市场存在需求,很多金融消费者对维权流程和法律法规不了解,一些“代理维权”机构便趁虚而入,利用金融消费者的信任和焦虑,打着“维权”的幌子获取利益。监管部门应加大对平台的监管力度,要求平台加强内容过滤和审核,及时删除或屏蔽违法违规信息,封禁违规账号。同时,加大宣传教育力度,提高公众对“代理维权”“停息挂账”等网络信息的认知和警惕性,引导公众理性对待债务问题,避免盲目跟风或听信不法分子的诱导。

此外,“代理维权”组织和个人唆使金融消费者、投资者提供虚假材料、恶意逃废债务、发起不实投诉举报向金融机构施压等行为,情节严重的,可能涉嫌违法犯罪。

在北京寻真律师事务所律师王德悦看来,“代理维权”毒瘤猖獗的原因是市场存在需求,很多金融消费者对维权流程和法律法规不了解,一些“代理维权”机构便趁虚而入,利用金融消费者的信任和焦虑,打着“维权”的幌子获取利益。监管部门应加大对平台的监管力度,要求平台加强内容过滤和审核,及时删除或屏蔽违法违规信息,封禁违规账号。同时,加大宣传教育力度,提高公众对“代理维权”“停息挂账”等网络信息的认知和警惕性,引导公众理性对待债务问题,避免盲目跟风或听信不法分子的诱导。

在北京寻真律师事务所律师王德悦看来,“代理维权”毒瘤猖獗的原因是市场存在需求,很多金融消费者对维权流程和法律法规不了解,一些“代理维权”机构便趁虚而入,利用金融消费者的信任和焦虑,打着“维权”的幌子获取利益。监管部门应加大对平台的监管力度,要求平台加强内容过滤和审核,及时删除或屏蔽违法违规信息,封禁违规账号。同时,加大宣传教育力度,提高公众对“代理维权”“停息挂账”等网络信息的认知和警惕性,引导公众理性对待债务问题,避免盲目跟风或听信不法分子的诱导。