# 消费者权益保护的调查报告(四篇)

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2024-08-29

*在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。消费者权益保护的调查报告篇一啊啊啊（福建农林大学经济与管理学院（...*

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**消费者权益保护的调查报告篇一**

啊啊啊

（福建农林大学经济与管理学院（旅游学院）工商管理专业 2024届）

摘要：消费者权益就是指消费者依法享有的权利及该权利受到保护时给消费者带来的应得利益，其核心是消费者的权利。而消费者权利——消费者为进行生活消费应该安全如公平地获得基本的食物、衣物、住宅、医疗和教育的权利等，实质即以生存权为主的基本人权。随着社会经济的发展和收入水平的提高，消费需求日益增长，为保护交易中处于弱势地位的消费者的合法权益，维护社会经济秩序，有效地促进市场经济的健康发展，消费者权益保护工作越来越受到我国的重视。

关键词：消费者；维权；表现及成因 china\'s consumer rights protection predicament of performance

and its causes

zhuzong-xiang

graduate 2024,business management(second degree),economics and management college（tourism college）,fafu

abstract：consumer rights according to law is refers to enjoy the rights of consumers and the right is brought to consumer protection due to the interests, its core is the consumer consumer rights, the consumers for daily consumption should be fair to get basic security such as food, clothing, housing, health care and education the rights of essence is to give priority to as a basic human the development of social economy and the improvement of income level, consumption growing demand for the protection of trading disadvantaged legal rights and interests of consumers, to maintain social and economic order, and effectively promote the healthy development of the market economy, the protection of consumers\' rights and work more and more get the attention of our ys, with the development of social economy, consumer rights problem becomes more and more ally in recent years, consumer rights protection predicament becomes more and more words: consumer；right protection；manifestations and causes

引言

1984年12月中国消费者协会由国务院批准成立并于1987年被国际消费者协会组织联盟接纳为正式会员，中国加入wto后，消费者权益的保护在我国有更长足的发展。随着消费者权益保护组织的发展和“31.5”宣传活动的深入，消费者权益保护意识和能力日益增强。我国于1994年1月1日实施的《中华人民共和国消费者权益保护法》中规定了消费者的九项权利，具体包括安全权、知情权、选择权、公平交易权、求偿权、结社权、获知权、受尊重和监督权。我国还通过对国外相关经验的消化吸收结合我国的国情，已经形成了一系列由《消费者权益保护法》及其《产品质量法》、《食品卫生法》、《反不正当竞争法》等法律法规以及相关司法解释组成的消费者权益保护法律体系，[1]使消费者权益在法律上有了切实的保障。但是我国目前尚处于社会主义市场经济发展的初级阶段，市场机制以及与其配套的法律、法规很不完善，一些不法经营者从单位或个人利益出发，利用这一

1时机，大肆进行侵犯消费者权益的活动，严重地损害消费者利益。我国目前的消费者问题比较严重，若不严厉打击违法经营行为，保护消费者权益，必将影响广大人民群众的生产生活，损坏社会主义

[2]制度的信誉，增加社会的不安定因素。

1中国消费者维权困境的表现

1.1“高成本”的维权难题

今年“3 ·15”的主题是“消费与安全”，可谓是反映出广大消费者的心声与诉求。来自中国消费者协会的数据显示，2024年我国各级消协组织共受理消费者投诉达到60.7万件。这还只是消协有登记在案的。2024年《中国新闻网》曾作过一项调查，结果显示，有63.817%的受调者在合法权

[3]益受到侵害时选择“默默忍受”，而近七成消费者认为维权成本太高。

许多消费者在消费遇到损失时，首先会考虑维权的成本是不是会超过收益，许多消费者因为怕麻烦，在损失较小的时候都不会选择站出来维权。可以说，维权成本过高问题，已经成为消费者“不能承受之重”，也是造假、售假行为屡禁不止的重要原因。

1.2假冒伪劣你产品泛滥成灾

从近年来大大小小的食品药品安全事件以及事件的善后处理中，我们发现从地下作坊的造假到知名企业制造的骇人事件，这种侵犯消费者事件已经发生了质变，而后者所造成的伤害范围和程度都大大超过了前者。受害消费者权利保护面临困境和无奈，事件中的受害人权利要么被漠视，要么被遗忘。这也集中反映出中国的产品质量安全治理现状和消费者权益保护不如人意。

从1993年《消费者权益保护法》和《产品质量法》这对消费者权益保护的孪生姐妹法律诞生以来，消费者权益被侵害的形态也发生了极大的变化，与早期孤立、单个的侵犯，到现在发生大规模性、群发性侵权事件。而消费者权益的保护也从早期的“权利”启蒙，“王海式”的维权，到现在消费者要面对的是组织程度更高，经济实力更强，且掌控资本和社会资源更广泛的大企业或企业集团，消费者与这些企业而言显得更为弱势，更为无力与这些企业抗衡。如果仍像往常一样维权，显

[4]然力量微弱。

一面是假冒伪劣商品产品泛滥成灾，产品质量安全事件层出不穷，一面是受害的消费者权利不能得到有效救济，甚至被遗忘被漠视!而这一切，也预示着消费者的维权方式和权利保护状况已应当有所改变，应当进入一个新的消费者权益保护时代。

1.3其他表现方面

关于消费者维权困境的表现还有其他很多方面，三百六十行，行行有规矩，每一行业的维权困境表现也不尽相同，比如一些电器制造业的售后服务维修问题、食品行业的质量保证问题、服装饰品的质量保证问题等等。

2中国消费者维权困境的成因

中国消费者维权困境的成因是多方面的，具体有以下八个方面：

1.1权力范围问题

权利是保护消费者的基本依据。《消费者权益保护法》以法律的形式赋予消费者九项权利，但是，随着市场经济的发展，营销方式的变化，特别是网络经济的出现，仅仅九项权利已经不足以保护消费者，或者说，消费者受到损害的权利已经超出了九项权利的范围，这里面非常突出的是消费者的[5]隐私权。

1.2 行政保护体制问题

行政保护是履行保护消费者权益的一项重要的法律制度。现行《消费者权益保护法》体现了政府领导下，以一个部门为主，多部门各司其职，相互配合的行政保护构架。但是，实际操作中矛盾很多。

一是在制定消费者保护措施方面，由于各部门分工不够明确，有一些方面主次难分，一个部门

如果制定保护消费者权益的规章有可能因涉及其他部门的权限而裹足不前，造成消费者权益保护措施严重滞后;二是在受理消费者申诉方面，也由于各部门分工不够明确，造成各部门受理范围不清，而在强调依法行政的趋势下，各部门只好谨慎行事;三是在受理申诉方面，由于受理申诉的职责与处罚侵害消费者权益违法行为的职责往往不属于同一部门，也弱化打击违法行为、保护消费者权益的力度。

特别是2024年12月6日，国家食品药品监督管理局发布第29号令，公布并正式实施《药品召回管理办法》。这是我国继2024年《缺陷汽车产品召回管理规定》、2024年《食品召回管理规定》和《儿童玩具召回管理规定》后，对缺陷产品实施召回管理的又一重大举措。上述法规在《产品质量法》规定的基础上，进一步严格了生产者的产品责任，为我国的产品质量法律体系和消费者利益保障体系的进一步完善提供了更多的制度资源。通过以法律的形式来规定生产者的某些行为来对消

[6]费者的权益保护提供行政保护制度在我国正在被逐渐的建立起来。

1.3 维权途径问题

消费者在购买、使用或者接受服务时，其合法权益受到侵害的，必然要同经营者发生争议或者说纠纷。消费者在自己的合法权益受到侵害后，依法有权向侵权者提出要求其承担包括赔偿损失在内的民事责任请求，维权途经是保护消费者权益的关键问题。虽然现行的法律为消费提供了协商和解、调解、申诉、仲裁和诉讼五种维权途径，但是实践中往往是协商不欢而散、调解难见分晓、申诉久拖不决、仲裁没有依据、起诉筋疲力尽，最后弄得消费者懒得奉陪，自认倒霉，这严重地影响

[7]到消费者权益的落实。

1.4举证责任和费用问题

目前《消费者权益保护法》中对于发生消费纠纷时的举证责任没有做专门规定、消费者在消费纠纷中处于弱者的地位，但为了举证，特别是高额的商品检测费用往往超过纠纷商品本身的价值，使消费者望而却步。

1.5赔偿主体问题

在处理消费者权益争议过程中，最为实质性德问题是消费者向损害其合法权益的经营者获取赔偿的问题。损害赔偿是在大多数消费者权益争议中消费者所主张的要求。要有效解决争议，就必须

[8]首先明确消费者该向谁索赔，即确定消费者请求损害赔偿的主体。

消费者权益保护法第三十五条对侵害消费者权益的行为发生后的赔偿主体规定：消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害，可以向销售者要求赔偿;消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。但是，这样规定也容易造成《消法》的歧义，认为消费者因瑕疵商品受到损害时，只能向销售者求偿，缺乏消费者对赔偿主体选择权的规定。

1.6民事责任的落实问题

民事责任是经营者损害消费者的合法权益、违反民事义务所应承担的法律后果。由于经营者和消费者之间首先是平等的民事关系，经营者对消费者合法权益的侵犯在法律上即表现为经营者不承担法定或约定的民事义务，使消费者的财产或人身受到侵犯，其一般属于民事权益争议的范畴，因而民事责任是保护消费者权益的最基本、最普遍的法律责任形式。因为，民事责任的最大特点是实行补偿或赔偿的原则，即当侵害他人权益造成损失后，侵害者一方必须补偿受害者一方实际遭受额损失，而在消费者权益争议中，消费者最关心的也是如何得到充分补偿的问题。尽量追究经营者的民事责任是一种制裁，但其最主要的还是使消费者被侵害的权益得以恢复和补偿。可以说，民事责任是保护消费者合法权益的基础保障。正因为如此，对经营者其他法律责任的追究并不能代替对民

[9]事责任的追究，否则，消费者权益的保护就会落空。

消费者权益保护法第四十条、五十条虽然规定了经营者应当承担相应的民事责任和行政责任，但对“故意拖延”、“无理拒绝”没有规定具体的处罚执行标准，造成行政机关难以操作，不便于消费者追究经营者的法律责任，也大大削弱了《消法》的作用。

1.7行政执法措施问题

目前消费者权益保护法缺乏对执法措施的明确规定。一是对行政机关查处严重侵害消费者权益的行为没有明确其可以行使哪些调查手段;二是侵害消费者权益的行为发生后，为了控制危害范围、降低危害后果，行政执法机关需要采取一定的应急手段，如发生危害商品退出市场的禁令、强制经营者召回缺陷商品等。

1.8消费者纠纷的诉讼程序问题

消费者在自己的权益受到侵害并向消费者协会或有关行政部门投诉、申诉后，以上的这些单位的调解、处理意见令消费者不甚满意，而消费者自己认为所提的要求合情合理，或投诉、申诉理由非常充分，或者有关部门处理不当，那么消费者可以向人民法院提起诉讼。如经营者的行为构成犯

[10]罪时，司法部门还要依法追究责任者的刑事责任。

司法诉讼途径是消费者依法维权的保障。目前，消费诉讼主要由消费者个人提起，而且没有适用于消费者群体诉讼的程序，消费者协全不具有诉讼主体的地位，相关的程序减化没有在立法上得到解决，缺乏仲裁或行政裁决的相关规定，现存的诉讼制度已经不适应消费者维权的实践需要。结语

消费者权益是关系到社会每一个人的权益，并随着国家尊重和保障人权的宪政以及经济的发展、市场的繁荣会更加完善，对不法经营者侵害消费权益的惩罚将更加法制化、制度化，消费者的维权意识将不断提高，维权途径将会更多，更高效。这些都是社会主义市场经济秩序健康发展的必

[11]然要求所在。

参考文献：

[1]佚名.消费者权益保护—消费者维权现状及完善途径［eb/ol］.###，2024/6/1

5[2]佚名.消费者维权［eb/ol］.，2024/5/27

[3]孙瑞灼.消费维权何时走出高成本的困境［eb/ol］.###，2024/6/15

[6] 徐世英．产品召回制度：中国消费者的福音［m］．2024年10月第1版．北京：北京大学出版社，2024：3．

[7] 王先林．消费者权益保护概论［m］．2024年5月第2版．合肥：安徽人民出版社，2024：146．

[8] 应飞虎．信息、权利与交易安全—消费者保护研究［m］．2024年9月第1版．北京：北京大学出版社，2024：255．

[9] 王成．侵权损害赔偿的经济分析［m］．2024年6月第1版．北京：中国人民大学出版社，2024：52．

[10] 涂永松．信赖损害赔偿责任研究［m］．2024年9月第1版．北京：法律出版社，2024：41．

[11] 余少祥．弱者的权利—社会弱势群体保护的法理研究［m］．2024年2月第1版．北京：社会科学文献出版社，2024：395.

**消费者权益保护的调查报告篇二**

沈阳市消费者维权意识调查报告

随着经济收入的增加和生活水平的提高，“消费”已经变成生活中一个重要的部分，而在购买商品或服务的过程中涉及的交易的公平、商品的质量、售后的保障等问题，消费者对于自身拥有的权益是否明确，又是否有强烈的维权意识呢？11月3日，沈阳建筑大学大学生通讯社以“沈阳市消费者维权意识调查”为题，在新生活广场沃尔玛长青店进行了地毯式采访，通过与40余名顾客及商家的交流，了解了他们对于自身权益维护的观点，得到了有关沈阳市消费者维权意识的初步结论。

一、调查背景

消费者维权意识是一个比消费者法律意识外延更广的概念，它不仅包含法律实施主体在处理涉及消费者的事务过程中要考虑的的消费者的利益，而且要求每一个人、每一个组织和机构，都要对消费者的利益给予必要的重视，它不仅是一种法律意识，而且是一种道德意识。国家保护、经营者自律、消费者觉醒是保护消费者权益的三大法宝，消费者保护法规的完善和全面实施，生产者的服务水平提高，消费者处境的根本改善，特别仰赖消费者自身对其合法权益的追求。我国消费者权益保护运动起步较晚，而且存在着诸多问题，但值得欣慰的是，据中国社会调查所在各大城市连续四年的调查表明，中国消费者的维权意识正在不断增强。

二、提问及回答统计

针对消费者设置了以下问题：

1． 您认为目前超市的商品价格合理吗？

虽然近几年物价上涨频繁，但涨幅还在消费者的接受范围之内，商品价格与其真正的价值也是相符的。

2． 在购买食品时您关注哪些商品信息？

在确定好要购买的食品类型的前提下，几乎所有的受采访者都看重食品的价格和品牌，同时会检查食品生产日期和保质期，尽量购买最近生产的食品。对于临近保质期的促销食品，年龄较大的消费者会考虑购买，但也会仔细检查食品状况。

3． 您在购买家电类商品时是否看重售后保障？

大多数消费者都会在选购家电时询问商品的“三包”范围及售后服务措施，宁愿花更高的价位，也会选择信誉较好、有售后服务中心、全国联保的大品牌电器。

4． 对于转基因食品、奶粉等存在争议的商品您持什么态度？ 由于国家针对这样的商品出台的质量监管措施和要求还不够完善、严格，大多数受访者都表示尽量不使用。但在购买豆油、大米等食品时，却很少有人会仔细检查是否有转基因食品标识。在购买奶粉时，大多数受访者受经济条件限制还是会购买国产的、信誉相对较好的品牌。

针对超市商家，我们还另外设置了2个问题：

1． 对易过期食品是如何处理的？

商家尤其重视易过期食品的生产和销售过程。在生产过程中会根据市场统计定量生产，尽量不造成积压；对于临近保质期的食品会采

取一定促销方式；对过期食品会立即封装返厂进行集中销毁处理。

2． 家电类商品的售后问题处理方法是什么？

目前的处理方法主要分为两种。一种是消费者自行将商品送到售后服务中心，再进行进一步处理。另一种是拨打全国统一的售后维修电话，由商家派工作人员到消费者家中进行检修。顾客对售后维修保障的满意率能达到96%以上。

三、分析及结论

从受访消费者的回答中可以看出，越来越多的人开始意识到作为消费者，应当在商品交易中受到公平的对待和充分的尊重，享受法律赋予的权利。一方面，消费者在消费过程中更加注意自我保护，从对商品质量和保障措施的关注就可以看出，消费者的维权意识已经较为普遍。另一方面，消费者对商品、服务及其生产者也日益提出更加严格的要求，对自身权益的诉求日加强烈，对市场环境和国家监管政策充满了期待。

而在越来越激烈的竞争中，商家也开始提高自我要求，尝试与消费者沟通，尽量满足消费者的需求。从严格的生产销售流程中我们看到商家日益增强的职业道德和对消费者负责的积极态度，从越来越细致、完善、人性化的市场服务我们看到生产者与消费者的关系正在一步步走向积极健康的方向。

但是受多方面限制，面对看似公平而丰富的市场选择，消费者也有自己的无奈。相关监管政策的不完善、商品市场的鱼龙混杂、市场信息的不透明，使得普通消费者的选择收到一定程度的限制，其消费

权益也相应受到影响。

总的来说，消费者的维权意识已经初步形成，但是尚缺乏真正捍卫自己合法权益的力量。这一方面需要国家进一步加强消费者权益维护的有关立法工作和监管措施，一方面需要商家提高责任意识、严守商业道德、尊重消费者，同时也需要广大消费者学法、懂法，进一步加强权利意识，共建公平互惠的和谐市场。

**消费者权益保护的调查报告篇三**

关于消费者维权途径选择的社会调查报告

根据学校的要求，我在暑假期间选择了我身边的五名消费者进行调查走访，他们中有学生，农民工，刚走上工作岗位的大学生，农民，一般的城镇居民。这次调查的目的旨在了解在社会主义市场经济条件下，消费者的哪些权益最容易受到侵害，以及受到侵害后选择的维权途径是什么。调查中也会发现，来自不同群体的人其选择的维权途径也是不一样的。这可能与受教育水平和生活环境不同有关。

一、调查对象和内容

小刘是我的第一位受访者。他为我讲述了他们三四十个人到杭州市政府讨薪的经过。事实上，是他们为一家装饰公司工作，在讨薪无果，装饰工作下落不明的情况下，没办法，他们只好到市政府上访。我本来还很疑惑，这也是市政府的职责内的事？当问到怎么会想到求助市政府，而不是劳动保障部门，或是找法律援助机构，请律师时，他说跟法律有关的事他们又不懂，有事找政府是他们最直接的想法。最后的结果是市政府通过劳动保障中心把他们的工资发了，市政府再找装饰公司。这样事情也算比较圆满的解决了。但劳动者的劳动报酬权被侵犯，农民工薪酬难拿的情况确是比较普便的。由于他们本身不太懂法律，想要维权是很难的。另外，就算他们懂法，打官司成本又比较高。我觉得社会上法律援助机构还是太少了，而且宣传做的不够，老百姓甚至连有哪些维权维权的机构都不知道，遇事只知道找政府。

四哥是我的第二位受访者。他07年买了个手机（超长待机cect机），买回来一用发现待机时间太短，仔细一看才知道给的是一个王中王。一气之下拿去退货，店主不同意，他同去的同学当即拿出自己的电话说要打电话找消协，老板这才给换了。在这个案例中，店主违反了诚实信用原则，侵犯了消费者的公平交易权。

小袁刚从大学毕业，我让她给我说说她的维权经历，她说她没什么特别的经历，只是到外面吃饭都要发票。有一次在新华路的乐派吃完东西要发票，老板不给，她威胁说要不然就给工商打电话，这才解决了。我当时还笑她说你未必知到工商的电话哦？她说她还真不知到，但可以打114寻问。她说现在有很多小餐馆没发票还理直气壮，对他们这种偷税行为她很不满。就消费者而言，索要消费发票是一项正当的权利。发票也是一种消费凭证。

小叶在一大城市打工，有一次她看到一家品牌理发店的促销广告说十一期间，洗、剪、吹，原价为三十；现价为十五，她就进去了。在洗头发的时侯，服务员一个劲劝她办一张白金卡，一百元。小叶坚决说不用。但对方告诉她，要是不办的话，这次剪发就要花三十。小叶说你们的广告不是那样说的吗，现在怎么？服务员说那是在办卡的情况下。小叶一下子有被骗的感觉。这时服务员又说了，其实办一张卡很划算，以后洗、剪、吹、烫、染头发都可以打

3.5折，并且此次剪头发免费，充一百送四十。听她这样说，小叶想到以后烫头发，最后也就办了。可是当小叶几个月后去烫头发时，理发师傅告诉她不能用白卡里的钱，黑卡才行。小叶一听就傻了，说上次那个服务员没说啊。理发师傅说她应该跟你说了才是。小叶跟我说以后去理发店别人不论劝你办什么千万别相信。

这让我想起了我一个同学的经历，她去烫头发，理发师傅竟拣贵的药水推荐给她，她不同意，说一般的就行。结果理发师傅给她洗完头发，就晾了她至少半小时。

知情权是指消费者在购买商品和接受服务时，有权获知该商品和服务的真实情况，有权要求经营者提供商品的价格、场地、生产者、用途等，或是服务的内容、规格、费用等有关情况。在这里面小叶被侵犯的是获得服务时的知情权。理发店在为消费者介绍服务时应该详尽，尤其是那些对消费者不利的条款要尽到特别提示说明的义务。

而我那位同学被侵犯的是自主选择权和公平交易权。

自主选择权是指消费者有权自主选择提供商品或服务的方式，有权自主选择购买或不购买任何一种商品或服务，选择商品和服务时有权进行比较、鉴别和挑选。

公平交易权是指消费者有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝交易者的强制交易行为。

但理发店的这种行为实际上是强迫消费，限制消费者的自主选择权。

彭阿姨住在我们市里，今年夏天必较热，她住的那个单元楼又拥挤，更热。她下定决心买了空调，杂牌子的。但用了不到一个月，就修了不下三四回，有时候是漏水，有时候是风叶无法转动，还有制冷效果差。她向那家店反映了多次，要求重换，可问题一直得不到解决。最后实在没办法，她向电视台放映了她的情况。在电视台的介入下，店里的经理很热心的接见了她，并且表明可以在店力选一台品牌机为她装上。

李师傅是我最后的一位受访者，他是一位普通的农民。他说前不久村里推广了数字电视，他们家也换了。可用了不到两个月，那个机顶盒就出问题了，不通电。他拿着保修卡去那要求给换一个新的。因为保修卡上说非人为原因三个月包换，一年内保修。问题解决的还算顺利。

二、调查分析和总结

消费者的权益主要包括安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、求偿权、人格尊严和民族风俗习惯受尊重权等。经过调查不难发现，在日常生活中，消费者的知情权、自主选择权和公平交易权最容易受到侵害。

当消费者的合法权益受到损害，同经营者发生争议时，解决的途径有：

1、与经营者和解

2、请求消费者协会进行调解

3、向有关行政部门（如工商）申述，请求行政部门进行处理

4、根据与消费者达成的仲裁协议，提请仲裁机关仲裁

5、直接向人民法院提起诉讼

在我的调查中有找市政的，有打算找消协的，有找工商的，当然还有与消费者协商和解的，但也有忍气吞声的。说明一般人还是有维权意识的，在问题发生时首先选择与经营者理论，协商解决，即自力救济。这种途径比较直接，效率也高，但它只适用一些权利义务关系明确的小纠纷。这样不行时才选择求助有关部门，如市政、消协、工商。这些部门一旦介入，在行政力量的影响下问题一般也能比较好的解决。另外也有求助大众传播媒介，如电视台，报刊，舆论的力量也是很大的，因为它影响到一个公司的信誉。最后当问题严重而又经前几种途径无法解决时，他们才会诉诸法院。这可能与下面的人本身不太懂法，或是懂一点但不知道如何用，又或会用但闲它太麻烦且成本太高有关。但这种途径的处理结果受法律保护，最可靠。

法学0803班秦亚丽

**消费者权益保护的调查报告篇四**

探究保险消费者维权途径

摘要：随着国家大力扶持，重点发展保险业，保险行业的发展速度达到了又一个新高，地位也逐渐日趋重要，充分发挥保险在市场配置资源中的重要作用，构建保险民生保障网，建立完善多层次社会保障体系，成了未来保险业发展的风向标。但是保险深度和密度的增加，消费者维权意识的提高也带来了一系列的问题，尤为突出的便是各类保险消费者维权纠纷的增加。本文以常出现的消费者权益侵害为例，从两方面讨论保险消费维权。

关键词：保险 消费者维权 解决途径

据中国保监会通报显示，2024年上半年，中国保监会机关及各保监局共接收各类涉及保险消费者权益的有效投诉总量12417件，同比上升27．88％。其中，12378热线电话投诉10042件，占有效投诉总量80．87％；信件投诉1219件，占比9．82％；来访投诉734件，占比5．91％；网络投诉422件，占比3．40％。这个数据一方面显示了保险维权有多种受理渠道，另一方面也显示保险消费者权益受到侵害的问题存在大幅上涨，我国在这方面的不成熟。

2024年1月４日中国保监会对外公布了近两年查处的侵害保险消费者合法权益典型案例，通过解读这些案例可以从中对保险消费者维权途径探究一二。

例一：调查发现，中国人寿林州支公司召开多场财富升级会，向客户销售一款年金保险产品，该公司经理及讲师宣称升级活动限时、限量、限人、限额，宣称产品免收一切费用等，这些均与实际情况不符。最终，河南保监局对中国人寿林州支公司进行罚款、责令改正，并对相关人员进行了警告及罚款。

上述案例中，保险销售人员为了更好的销售保险产品，对产品进行了虚假解释，在保险产品销售过程中，不乏有代理人为了消费者能够购买产品避重就轻或者对条款解读不全面，就造成了客户在理赔或者兑现的结果与购买产品时代理人承诺的结果不一致，导致纠纷产生，这也是产生纠纷的根本原因之一，为了从根源上解决保险消费者纠纷的产生，减少侵权事件，提高从业人员素质是解决销售误导产生纠纷的根本途径。国家已经针对这一问题提出了从业人员的学历要求，但是更多的则是职业道德的树立，加强代理人职业道德素质，是代理人不做虚假含糊的产品解读，正确客观的解释产品条款，保障范围，引导客户购买产品，避免客户“找后账”。

例二：２０１４年１月，有保险消费者投诉，工商银行沈阳和睦路支行职场内摆放自制宣传资料，以及带有误导性内容的保险产品宣传展板和摆台。

经核实，相关违规宣传资料存在“每年存一万”“支取”“本息”等混淆银行产品和保险产品的表述，宣传资料系由生命人寿辽宁分公司员工周某自行制作。作为保险代理机构，工商银行沈阳和睦路支行在销售过程中，存在使用违规宣传材料行为。

针对上述问题，辽宁保监局对生命人寿辽宁分公司罚款１０万元，对责任人周某和闫某分别警告并罚款２万元，对工商银行沈阳和睦路支行罚款１０万元。

例三：调查发现，民生人寿广西分公司与工商银行广西分行营业部共同举办的“ｖｉｐ客户理财沙龙”活动期间，民生人寿广西分公司相关责任人作的《明天的财富来自今天的管理》的专题讲座用语夸大，不符实际。

讲座中介绍“金镶玉两全保险”产品时，使用了“理财综合收益２５５万元，复合增长率１７０％”，“４５岁的王先生，每年为自己投保３０万元，连续缴费５次，总共投保金额１５０万元„„将获得红利８２９３５０元”“在十年期间，将享受４９７．５２万元的人身意外保障”等语句，夸大产品收益。

针对上述问题，广西保监局对民生人寿广西分公司罚款９万元，对民生人寿广西分公司副总经理兼银行与多元保险部负责人警告并罚款３万元。

这类问题多见于银行保险产品的销售过程中，保险从业人员多于银行网点处驻点销售，将保险产品解释成理财产品，或者银行储蓄来混淆视听，用高于银行收益来诱导消费者进行购买。要解决这类问题产生的消费者维权纠纷，就要完善保险产品，重保障，轻理财，回归保险防范风险，分担风险的本质，而不是一味的强调理财收益，通过单纯的增加保费来提高公司业绩，扩大公司规模。丰富保险保障，优化保费，延长保险期间等方法才是完善保险产品，增强产品的竞争力的根本途径，只有解决了这一问题，摆正保险的市场定位，才能从根本上消除这类纠纷的产生。

以上解决方法是如何预防纠纷的产生的途径，当保险消费者权益已经受到侵害时，如何快速有效的解决纠纷，维护消费者权益就成了人们关注的焦点。这既关系到广大保险消费者的切身利益，也直接反映了保险公司的服务质量和保险监管的有效性。那么，保险消费者维权可以通过以下几种途径。

第一向保险公司提出协商解决争议，也就是投诉，保险消费者和保险公司是保险合同的双方当事人。发生争议后，应当由保险合同双方当事人通过协商的方式解决。可以在保险公司柜台、寄送书信、发送电子邮件或者拨打保险公司客服电话进行投诉，与保险公司进行协商解决。

第二向当地保险纠纷调解机构申请调解，调解是指在第三人的主持下协调双方当事人的利益，使双方当事人在自愿的原则下解决争议的方式。这种方法能够及时解决双方当事人的问题，及时高效的维护了消费者的权益，程序简洁，快速便利。

第三向仲裁机构申请仲裁。仲裁机构是依照法律规定成立的专门裁决合同争议的机构。保险消费者与保险公司在保险合同履行过程中产生争议，双方协商不成或者不愿意协商的，可以根据达成的仲裁协议向有关仲裁机构申请仲裁。这里需要注意的是，保险消费者与保险公司必须达成仲裁协议后才能通过仲裁程序解决争议。与调解机构不同的是，仲裁机构更具权威性，但是由于仲裁时间较长，不及调解灵活快速。

第四向人民法院提起诉讼。人民法院是国家审判机关，是法定的民事争议解决机构。保险消费者与保险公司在保险合同履行过程中产生争议，双方协商不成或者不愿意协商的，保险消费者可以依据《中华人民共和国民事诉讼法》的规定，向当地人民法院提起诉讼，请求人民法院依法解决争议。和仲裁、调解相比，法律诉讼更具有强制性，执行力度最大，但是耗费时间比较长，程序相对复杂。

此外，消费者还可以向当地保监会或保监局就保险公司和保险从业人员违反法律法规的行为进行反映，保监局会依法进行调查，对确实存在问题的公司和人员进行处罚。

通过案例分析，探究保险消费者维权途径，除了从根本上杜绝侵权的发生，提高从业人员职业道德素质，重视保险保障，真正发挥保险产品防范风险，分担风险功能外，更多的是事件发生后，如何有效快速的解决纠纷，切实维护消费者权益，除了现有的一些依靠政府机构或监管部门进行解决的途径外，真正建立适合中国保险消费者维权的途径，适应中国保险业发展现状多样化的维权机制还有很长的道路要走。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找