

# 服务悄然开通“幽灵扣费”盯上老年人

## 今年至少已有十余家支付机构遭罚

据《南方都市报》

“银行卡资金莫名其妙被扣款”“不知道什么时候被开通了服务”等消费者投诉，近年来时有发生，大家的视线从聚焦扣费平台或者银行，逐步转向资金流转的重要环节——支付机构。

在这一过程中，支付机构往往将自己定位为第三方通道，强调业务合规合法。而《非银行支付机构监督管理条例》《非银行支付机构分类评级管理办法》等法律法规，正从“公司治理”“业务规范”“用户权益保护”等方面对支付机构提出更高的要求。



制图：童玮（AI辅助生成）

### 01

帮助网贷、助贷平台收取“会员费、服务费”，形成“砍头息”是支付机构被投诉的重灾区。随着2024年互联网金融协会开展自查自纠，以及2025年10月《关于加强商业银行互联网助贷业务管理提升金融服务质效的通知》逐步落地，相关行为迅速减少，但截至目前，仍偶有出现。

今年以来，在消费保平台，就有小蛇钱包、多典花、天信优品等多个平台借款人投诉称，遭遇以“服务费”为形式的“砍头息”，扣款通道均为浙江商盟支付有限公司（以下简称“商盟支付”）旗下的统统付。

例如，3月19日，有借款人称，自己在天信优品借款6000元，“放款”单位（实际应为支付通道）为商盟支付，到账后秒扣2040元，实际到账3960元。1月24日，有人表示，自己在“多典花”借款，统统付以“撮合服务费”为名收取高额费用，涉嫌砍头息及变相高利贷。

为此，商盟支付表示，商盟支付是持有中国人民银行颁发支付业务许可证的第三方支付机构，严格遵守国家法律法规及监管要求，在支付牌照许可范围内依法合规开展业务，仅为具备合法合规资质的商户提供支付服务。

公司表示，其仅作为支付服务方，不介入商户实际经营活动，不参与商户与客户之间的交易纠纷处理，但已保障400客服电话、APP、微信公众号等沟通渠道畅通，积极受理消费者咨询与投诉，并在最短时间内协调、督促商户妥善解决用户诉求。对无法妥善解决投诉的商户，其将依据内部风控管理要求采取严格管控措施，切实保障消费者合法权益。

『会员费』『服务费』仍存借款6000元秒扣2040

### 02 未购买任何付款内容 即被生成1968元账单

上述助贷平台，大都是实力较小甚至是存在砍头息的“月系融担”“高炮平台”，这些平台借款周期短、利息高，主要面向“借新还旧”的多头借贷者。2025年年初，多典花还因隐私政策存在漏洞、个人信息保护不完善等原因，被国家计算机病毒应急处理中心点名。

《南方都市报》此前发表的《买呗等助贷平台被投诉“自动扣费”，合作方皆为宝付支付》文章也曾提到，一

款名为“买呗”的APP在消费保、黑猫、手机应用商店遭遇大量投诉或差评，问题核心直指“自动扣费”。

根据多位用户描述，其在“买呗”平台仅进行了注册绑卡（或注册申请额度）等操作，未购买任何付款内容，即被生成1968元账单，且基本被要求分6期偿还，即每期328元。而且，偿还时，都是采用银行卡自动划扣形式，大量用户在收到账单信息时，才知道自己已经背上了欠款。

### 03 老年人常常中招“幽灵扣费”投诉增多

网贷、助贷行业规范化发展背景下，“违规扣费”相关投诉集中在规模小、易换马甲的黑灰色平台。而对于支付行业来说，一种新的投诉类型正在快速增加——幽灵扣费。

与连续包月忘记关闭续费不同，“幽灵扣费”指用户不知情或几乎无准备的情况下，被开通了某项服务，进而被扣除相应费用。且由于对网络新事物、新玩法不熟悉，老年人常常中招。

2026年2月，就有用户在小红书发帖，称自己的奶奶在刷手机时，突

然跳出支付页面，并自动支付完成，扣款方是“江西焯焯网络信息服务有限公司”，收单机构为通联支付。后经12315等渠道投诉要回款项。该用户表示，自己的奶奶甚至没有开通免密支付。

另在小红书、消费保、黑猫投诉等平台，以“通联支付”“快钱”“中金支付”为关键词，黑猫投诉搜索结果分别约为23000条、21000条、6700条，浏览约前100条投诉详情，多与不知情扣款相关。

### 04 “幽灵扣费”额度不高 用户不易察觉

有支付行业从业人士解释，正规支付机构都是严格遵循《非银行支付机构监督管理条例》《消费者权益保护法》等法律法规，始终将消费者权益保护置于首位。在交易过程中，会通过先进的技术手段和严格的风险控制体系，对交易进行实时监控与管理，防止欺诈交易、盗刷等风险行为的发生。在交易双方出现交易纠纷时，支付机构会安排专业人员对投诉交易情况进行分析，协调双方妥善处理纠纷，确保消费者权益得到有效保障。

参考用户反馈信息，记者在某软件试玩一款名为“露娜快跑”的内嵌小游戏时，前几关并无异常，过关后会弹出“本关奖励”选项，点击“继续”即可，但大约第九关过后，弹窗突然

变成了“特惠礼包”（游戏皮肤、道具等），记者习惯下意识点击了按钮，因不常用该软件，未开通免密支付，未能扣款。

总结来看，“幽灵扣费”常常发生在停车码优惠、短视频广告、小游戏弹窗等用户注意力分散，或时间紧迫的场景，扣费页面信息模糊，扣费额度大都不高，且可能发生在凌晨，因此用户不易察觉。

有业内人士补充，在少量支付机构与平台的合作关系中，支付机构会在此类“幽灵扣费”项目收取更高的服务费。且为了减少风险，这些支付机构会在银行扣费明细列明联系电话，只要投诉人拨打电话，就火速退回违规扣除的费用，避免矛盾激化。

整治行业监管正在加强『业务规范』为重中之重

一方面违规代扣、幽灵扣费投诉持续存在；另一方面支付机构多以“通道”身份自述，将主要问题归结到合作商户，强调自身业务合法合规。

基于此，相关法律法规对支付机构提出了多方面要求。

2026年2月1日起施行的《非银行支付机构分类评级管理办法》对支付机构分类评级给出了七大标准，从分值可以看出，“业务规范”对应25分，处于最高位置，用户权益保护、公司治理皆对应10分，三项合计分值达45分。

至于支付机构分类评级材料的规范要求，中国人民银行表示，支付机构应当根据分类评级计分标准进行自评，编写自评报告。自评报告需根据计分标准逐条描述评分依据，并提供相应说明材料。

记者梳理，2024年5月1日起施行的《非银行支付机构监督管理条例》强调，非银行支付机构应当按照公平原则拟定协议条款，并在其经营场所、官方网站、移动互联网应用程序等的显著位置予以公示。同时，对于支付服务协议中足以影响用户是否同意使用支付服务的条款，非银行支付机构应当采取合理方式提示用户注意，并按照用户的要求对该条款予以说明。

此外，非银行支付机构应当自行完成特约商户尽职调查、支付服务协议签订、持续风险监测等业务活动。非银行支付机构不得为未经依法设立或者从事非法经营活动的商户提供服务。非银行支付机构应当及时妥善处理与用户的争议，履行投诉处理主体责任，切实保护用户合法权益。

2026年以来，至少已有开联通支付、银盛支付、快付通支付、汇付支付、随行付等十余家支付机构被中国人民银行及旗下机构处罚。其中，开联通支付因“未能确保交易信息真实、完整、可追溯”，“未严格落实风险监测要求”，“未严格落实法定代表人开户意愿核实相关要求”等违法事项，合计被罚没3843.49万元。