

青岛银行：

“青诚消保”引领 “青”力而为护民

绘制教育宣传“路线图”

依照国家金融监督管理总局青岛监管局相关工作要求，青岛银行部门协同、上下联动，全面研究制定宣传教育“路线图”，明确部门任务分工，全面落实“3·15”消费者权益保护教育宣传活动相关工作。

青岛银行各分支行结合工作实际，主动贴近消费者需要和社会关切，围绕“普及金融消费者八项基本权利，增强消费者维权意识”“强化‘三适当’原则，引导消费者科学理性投资”“宣传金融纠纷多元化解机制，提升消费者依法维权能力”“坚持诚实守信，树立行业良好形象”，开展主题鲜明、形式多样、内容丰富、全方位、立体式、广覆盖的教育宣传活动。

创新形式，开展有声势、有影响的宣传教育。青岛银行在活动期间，采用视频短片、微电影、生活情景剧、动漫、公益广告等群众喜闻乐见的方式及有代表性的典型案例等提高宣传效果。利用线上线下渠道，聚焦在校大学生、老年人、新市民等特殊人群金融知识薄弱环节和金融需求重点领域，有针对性地对金融服务数字化转型、金融消费者基本权利、资管新规等内容开展宣传教育，引导金融消费者培养诚信金融、安全金融意识和理性投资、理性借贷理念。

为践行金融工作政治性、人民性，同时贯彻落实监管部门金融消费者权益保护工作部署，青岛银行在“青诚消保”品牌引领下，多维度开展金融消费者权益保护工作，提升消费者金融素养。在“3·15”消费者权益保护日来临之际，青岛银行大力开展金融知识宣教工作，推进诚信文化建设，守护金融安全，赋能百姓生活。



青岛银行工作人员为市民普及金融知识。

编织线下宣教“经纬网”

青岛银行及辖内分支机构分层次有针对性地开展金融知识进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈“五进入”教育宣传。通过举办“小小银行家”“送金融知识下乡”“金融知识进商圈”等丰富多彩的活动，编织起线下教育宣传的“经纬网”，营造全社会“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围。

3月9日，青岛银行崂山支行积极参与了由青岛市市场监管局、市消保委联合崂山区市场监管局、崂山区消保委在利群金鼎广场举办的“3·15”国际消费者权益日宣传纪念活动。青岛银行在现场设置了咨询台，通过发放消保宣传折页等方式，向在场消费者普及金融消费者八项基本权利；聚焦投资误区、金融诈

骗等问题，提醒在场消费者了解权利义务，审慎对待合同签署、风险测评等重要环节，增强风险责任意识，树立理性消费、价值投资观念。

在金融知识宣传教育中，“以案说险”的方式具有很强的吸引力和良好的教育效果。日前，青岛银行浙江路支行以老舍公园为中心，结合周边社区党员先锋队，对支行周边群众进行金融知识宣传，宣教活动全面覆盖老年人、新市民、年轻群体等重点群体。因支行周边社区老年群体占比较大，工作人员用“以案说险”的方式，向老年人重点宣传了如何识别非法金融广告，防范电信网络诈骗、银行卡盗刷等。

助力乡村振兴“拓新路”

围绕“乡村振兴”重大国家战略，

青岛银行以农村地区作为金融教育宣传的重点区域，通过开展金融知识下乡等活动，努力打通金融服务的“最后一公里”。

日前，青岛银行莱西支行助农团队走进院上镇七发村组织开展“金融知识下乡助力乡村振兴”主题宣传活动。通过发放宣传资料，向村民普及存款保险知识和防范电信网络诈骗、人民币防伪等。

“哦，原来存款保险是给我们老百姓的存款提供保障的。”村民们恍然大悟，终于解除了心中的一大疑惑。活动现场，青岛银行惠农专员将宣传折页送到村民手中，用通俗易懂的语言逐一解答村民的疑问，增加了村民的金融知识储备。

“现在诈骗手法真是太多了，你们普及这些防骗技巧真是太及时了！”活动现场一位村民激动地说。为提升村民防范电信诈骗的能力，青岛银行惠农专员结合实际案例，重点分析了电信网络诈骗的特点以及一些常见的诈骗手段，向村民分享了如何防范电信诈骗的口诀。同时，分享了“一转、二摸、三透光”识别假币的技巧，宣传了“爱护人民币”“残缺人民币管理”等金融知识。

下一步，青岛银行将持续开展普及金融知识活动，助力提升群众金融素养、防范化解金融风险，全面保障居民消费者的合法权益，为金融消费者提供有温度、更优质的金融服务。

骗购高价塑身衣 相亲求缘套路多

青岛市消保委发布 2023 年度消费投诉典型案例

早报 3 月 14 日讯 3 月 14 日，青岛发布全市消保委系统十大消费投诉典型案例，主要涉及公共场所人身安全、教育培训、婚恋咨询、网络购物、保健品等重点领域，通过案例解析，提醒消费者防范消费风险，敦促经营者诚信经营，营造安全舒心的消费环境。

案例 骗购高价塑身衣

2023 年 1 月，王女士在推销下刷卡 6 万余元购买了四个疗程的“身材管理器”，店主承诺穿上它不节食、不运动即可达到丰胸塑形且抗衰的效果。半个月后，王女士拿到第一套时发现这只是普通的塑身衣，但是店主反复说其中含有多重功能因子。抱着试试看的态度，王女士每天都穿，为了巩固效果还坚持每天去店里配合做手法按摩，但穿的时候感觉非常难受。2023 年 11 月，店主拿出最后一套塑身衣时，王女士发现她的身材几乎没有变化，认为自己被骗。接到投诉后，市消保委工作人员经调查发现，该“身材管理器”实际是美体内衣，标价不到 4000 元一套，明确标注该产品不具备减肥和治病等功效。经调解，最终店主一次性退还王女士 4 万元。

【评析】本案中，王女士购买产品时，店主并未直接展示“身材管理器”的实物或样品，15 天到货后消费者才发现实际上是塑身衣，显然侵害了消费者的知情权。四套塑身衣收费 6 万余元，明显高出正常的市场价格。店主承诺穿此塑身

衣可以丰胸，还有平背、塑形、抗衰等功效，属于夸大产品效果的虚假宣传。

案例 相亲求缘套路多

2023 年 11 月，陈女士反映自己 7 月与某婚恋机构签订了服务合同，机构承诺至少推荐 5 名合适异性。为诱导投诉人签订费用更高的服务合同，机构还推荐投诉人办理贷款缴费。投诉人并未同意，缴费 1.16 万元后，机构先后安排了 3 名异性与其见面，之后又相继安排了 2 名异性。与合同约定的 5 名异性见面后，机构和约见的异性均未再与陈女士联系。陈女士认为婚恋机构涉嫌安排婚托虚假宣传。经市南区消保委湛山分会调解，最终该婚恋机构为陈女士全额退款。

【评析】本案疑难之处在于投诉人所反映的问题难以取证。双方合同约定的服务事项过于笼统，“婚托”问题难以取证，无法运用法律法规对商家行为进行约束，只能以情理法交融的方式协调退费，为消费者争取合法权益。

案例 精神障碍购黄金

2023 年 12 月，王先生向莱西市消费者权益保护委员会反映，在自己不知情的情况下，患有精神类疾病且有过自杀史的女儿拿信用卡到莱西市某商场黄金专柜和某黄金专卖店购买黄金饰品，总价值合计 15 万元左右。第二天王先生携带发票，前去商场协商退货退款，遭商家

拒绝后。经工作人员调查取证，出具了医院所开的王先生女儿的就诊记录，经调解，两家金店退回王某消费款 15.5 万元。

【评析】本案中，消费者患有双相情感障碍和躁狂症。经精神病相关的鉴定，患者可以向法院提起诉讼，请求撤销或变更相关民事行为。本案中，其刷卡行为未经王先生追认，属于无效民事法律行为，因王先生明确表示不同意，商家应当退还消费款项。

案例 健身摔伤索赔偿

2021 年 1 月，王女士母亲到市南区某健身房游泳时，因楼梯破损导致从楼梯栽下去摔伤，后经过治疗花费 14000 元。王女士要求店方承担责任，经市南区消保委长达 2 年多的调解，由健身房赔偿王女士母亲 15000 元并延长健身卡时间。

【评析】本案中，作为调解消费纠纷的第三方，市南区消保委既要保护消费者的合法权益，也要维护健身房的正常经营。调解员面对当事人利益诉求差距较大时，从消费者、经营者双方实际出发，情理法交融，最后促成了纠纷的解决。年龄较大的消费者在从事高风险的运动时，要提高风险意识，如在活动过程中有任何不适，应及时停止并向经营者求助。经营者在经营过程中，应当做好消费提示工作。（观海新闻/青岛早报记者 孙晶）

王哥庄街道开展“3·15”消费普法

早报 3 月 14 日讯 2024 年“3·15”消费者权益日活动的主题是“激发消费活力”。为增强社区内商户诚信守法经营理念，引导消费者科学、合理消费，营造一个放心的消费环境，在“国际消费者权益日”来临之际，王哥庄街道网格员深入社区、走街串巷，将维权知识送到居民身边。

王哥庄街道张家河社区网格员盛淑娟、李建建组织居民在社区多功能室进行“3·15”消费普法讲座，讲解侵权真实案例和维护消费者权益热点问题，强化居民消费维权意识，引导居民理性、科学消费。并就群众关心的关于老年消费欺诈和网络消费失信问题进行现场解答，详细告知投诉的政策、渠道和程序。提示居民合法权益受到侵害时，可及时拨打 12315 进行维权。也可以向当地的工商部门或者质检部门反映自己遇到的难题。讲座结束后，网格员深入沿街店铺，挨家挨户发放宣传资料、张贴宣传画等，向广大群众宣传消费者权益保护法、讲解食品安全问题。（观海新闻/青岛早报记者 姜丹宁 通讯员 盛淑娟 李建建）



扫码查看十大案例

责编:杨博文
美编:李 帅 审读:赵仿严