

凝心聚力规制职业索赔 法治护航优化营商环境

——吉林省依法处置牟取不正当利益投诉举报行为

刘正茂 本报记者 颜梦

为有效遏制职业索赔乱象，规范市场监管领域投诉举报行为，法治护航优化营商环境，12月23日，省市场监管厅组织了全省依法处置牟取不正当利益投诉举报行为暨联合启动百日攻坚行动活动。省法院、省检察院、省公安厅、省司法厅、省信访局、省政务服务和数字化建设管理局有关负责人出席活动。

省市场监管厅负责人表示，开展依法处置牟取不正当利益投诉举报行为工作是深入学习贯彻习近平法治思想，加快推进法治建设、优化营商环境的关键举措，是推动高质量

发展的必然要求，需要全社会凝聚共识、形成合力。

活动中，与会人员观看了《典型案例短片》，听取了《吉林省依法处置牟取不正当利益投诉举报行为的指导意见（试行）》解读和说明。省人大代表、敦化小万庄食品有限公司总经理刘喜艳，吉林大学法学院教授、博士生导师于莹，飞鹤（吉林）乳品有限公司经理王洪洋围绕依法处置牟取不正当利益投诉举报行为在优化营商环境、法律实践、企业合规经营中的积极作用进行交流发言。省市场监管厅、省法院、省检察

院、省公安厅、省司法厅、省信访局、省政务服务和数字化建设管理局共同启动全省依法处置牟取不正当利益投诉举报行为百日攻坚行动。

下一步，省市场监管厅将联合相关部门以本次活动为契机，切实把思想和行动统一到中央、省委决策部署上来，立足本职、主动作为，携手并肩、锐意进取，以实际行动践行习近平法治思想，坚决遏制牟取不正当利益投诉举报行为，依法保护消费者合法权益和经营者正常经营秩序，共同守护公平竞争、诚信守法的市场环境，为全省经济社会高质量发展保驾护航！

一、出台背景及必要性

近年来，随着消费者权益保护法律体系不断完善，投诉举报数量逐年攀升，其中，以牟取不正当利益为目的投诉举报量持续增加，严重影响营商环境。省委、省政府对此项工作高度重视，并提出明确要求，在此背景下出台指导意见因时施宜、意义重大。主要体现在三个方面：一是适配消费维权新定位。滥用投诉举报、信息公开、行政复议、行政诉讼等权利，导致基层监管力量和司法资源被严重挤占，影响了正常消费维权工作的开展。二是适配消费者权益保护新需求。非正常生活投诉举报其核心目的在于个人牟利，并非净化市场、保护消费者，大量重复、恶意投诉掩盖了真实的消费纠纷，不利于精准发现和解决真正的产品质量安全问题。三是适配市场秩序新规定。以投诉举报为名，行施压胁迫之实，向经营者索要高额“赔偿”，加重企业负担，特别是对中小微企业和个体工商户造成不当干扰。

二、出台依据

《中华人民共和国消费者权益保护法》第2条即阐明其保护为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的消费者而非广泛意义上的消费者。鉴于恶意索赔、刷单行为具有牟利的特殊性质，不仅有违社会公众的一般认知，其通过对经营者进行滋扰甚至胁迫，增加了企业的合规成本和经营风险，挫伤了经营主体创新发展的积极性，并不具有对其进行特殊保护的正当性。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第27条第2款规定“投诉、举报应当遵守法律、法规和有关规定，不得利用投诉、举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序。”对目前的索赔乱象进行规制，以避免索赔过度扩展对经营者合法权益的损害，造成社会经济秩序的破坏。

三、主要内容及特色

（一）明确甄别标准，强化信息共享。列出了牟取不正当利益投诉举报行为的9项特征、6项不予受理情形，供各部门在实务中综合研判。推动建立市场监管、法院、检察院、公安、司法、信访、政数等部门间的信息互通。

（二）规范处置程序，提升维权效能。对于涉嫌牟取不正当利益的投诉举报，可要求其提供与投诉举报事项相关的证据及存在真实消费关系的证明材料。强化对投诉举报事项的实质性审查，提升消费纠纷处置效能，使行政和司法资源更多聚焦于解决真正的消费纠纷和查处实质性违法行为。

（三）加强协同治理，保障市场秩序。各部门按照职责分工，全链条综合治理，对牟利性投诉举报精准识别认定，对列入异常名录工单综合研判，推动行政、司法、分类协同处置，打击违法犯罪，形成法律震慑。提升协同治理效能，优化市场秩序。

（四）注重宣传引导，形成社会共治。引导和督促经营者严格遵守法律法规，把好产品质量关，源头减量消费争议。鼓励经营者依法应对无理索赔，维护自身合法权益。积极发挥行业协会作用，营造一个更加稳定、可预期的营商环境，激发消费活力。

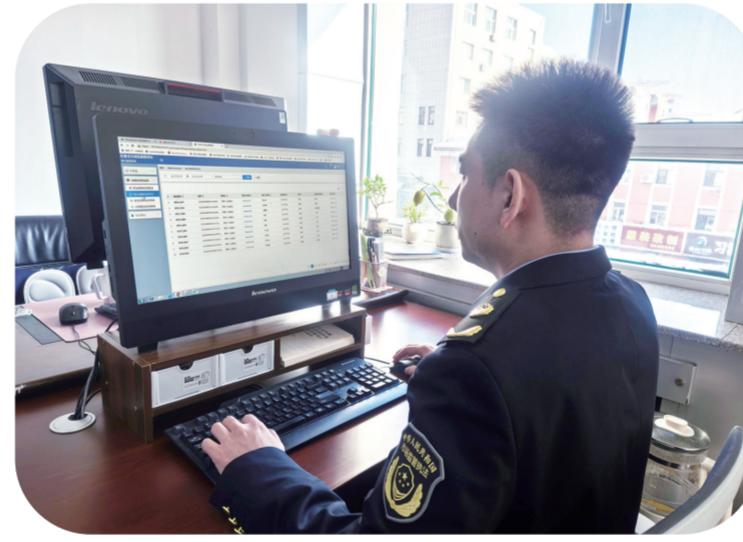
需要特别说明的是，印发实施《指导意见》并非限制或削弱消费者合法权益的保护，应严格区分牟取不正当利益投诉举报行为与正常维权行为，《指导意见》规制的对象明确为滥用投诉举报牟取不正当利益的行为，广大消费者为正常生活需要购买、使用商品或接受服务，其合法权益受《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规的保护，投诉举报渠道完全畅通，保护力度只会加强，不会减弱。

▶省市场监管厅、省法院等7部门联合启动依法处置牟取不正当利益投诉举报行为百日攻坚行动。



依法治理职业索赔行为 全省市场监管系统在行动

长春市市场监管局依托信息化平台着力规范市场监管领域职业索赔行为。在全省范围内率先建立“市场监管系统规范处置职业索赔信息平台”，规范职业索赔信息的登记、审核、发布流程。将疑似职业索赔涉及的业务条线细化为“价格”“广告”“虚假宣传”“食品”“餐饮”等11个类别，为监管执法工作提供重要数据支撑。在信息平台嵌入“投诉不予受理告知模板”和发送短信功能，有效减轻基层工作负担。同时，依托信息平台实现职业索赔数据、行政复议数据跨部门互通互联，不断提高处置效率。截至目前，信息平台已归集职业索赔信息7300余条、涉及“职业索赔人”



长春市市场监管局工作人员通过规范处置职业索赔信息平台登记发布职业索赔类投诉举报信息。

2700余人，各县级市场监管部门通过信息平台发送短信告知“投诉不予受理决定”160余件。

吉林市市场监管局强化部门协同联动，不断提升依法规制职业索赔行为效能。在全省率先制定市级依法处置市场监管领域恶意投诉举报行为为营造良好营商环境的指导意见，加强对职业索赔、职业举报行为的分类管理、分类处置。指导意见实施以来，累计接收疑似恶意投诉举报2.89万件，经综合研判，不予受理0.84万件，不予立案0.82万件，为经营主体挽回经济损失347.9万元。司法部门对认定为恶意投诉举报的308件行政复议全部予以维持和驳回，法院对认定的6起恶意投诉举报诉讼判决全部胜诉。同时，针对被认定为牟取不正当利益的投诉举报，纪检监察部门明确不予追究责任，信访部门明确不纳入考核指标，政数部门明确不列入满意度测评考核。



吉林市市场监管局工作人员现场调解消费纠纷。

全省其他地区聚焦特色产业行业，结合工作实际，在依法规制职业索赔行为工作上持续发力，为优化营商环境和消费环境贡献力量。

四平市、通化市、白山市、松原市、白城市、延边州市场监管局会同辖区内纪委监委、法院、检察院、公安局等部门联合出台本地区依法处置牟取不正当利益投诉举报行为相关指导意见，积极推动对牟利性恶意投诉举报行为治理进入“部门联动、制度护航”新阶段，有效提升依法规制职业索赔行为工作能力和水平。各地区对经研判认定为牟取不正当利益性质的7300余件投诉举报作出不予受理（或不予立案）决定，切实减轻基层监管负担，有效节约司法行政资源。



延边州市场监管局召开全州规制恶意投诉举报视频会议。

辽源市、长白山、梅河口市市场监管局通过“靶向指导帮扶，引导企业合规经营”、建立“诉前调解+行政指导”双轨机制、“上门走访+集中培训”等方式，指导经营主体提升依法治企和合规经营能力和水平，不给职业索赔群体留有可乘之机。对涉及职业索赔的投诉，及时介入调查，组织双方当事人开展调解。对事实清楚、争议较小的案件，通过释法说理、普法宣传促成和解；对存在违法违规行为的经营者，在调解过程中同步开展行政指导，督促整改规范，促进消费纠纷多元化解、源头化解。

举报行为的指导意见（试行）说明

依法处置牟取不正当利益投诉举报行为 联合启动百日攻坚行动

吉林省市场监督管理厅 吉林省高级人民法院 吉林省人民检察院 吉林省公安厅
吉林省司法厅 吉林省信访局 吉林省政务服务和数字化建设管理局

2025年12月 长春

12月23日，省市场监管厅、省法院等7部门联合启动依法处置牟取不正当利益投诉举报行为百日攻坚行动。