

直播间保健品乱象调查

11月25日,带货主播“麦琪啦”在直播间销售保健品违规宣传一事引发关注。

近年来,直播间的保健品已成为消费者权益受损的“重灾区”。不少老人“一边上网,一边上当”,不仅花费大量时间和钱财,也面临健康风险。

直播间售卖保健品有哪些套路?虚假宣传为何屡禁不绝?“新华视点”记者展开调查。

沉迷直播间 买一次就踩一次坑

两年前“入坑”后,陈女士的姥姥每天都会准时看直播。花在直播间里的钱已有上万元,但保健品仍源源不断地出现在家里。

“这款益生菌吃了可以杀肠子里的菌”,直播间内,声称是“某三甲医院院长”的主播侃侃而谈,“有奇效”的益生菌卖出698元两盒的价格。

上海的李樱(化名)也注意到家中老人的异常。68岁的母亲每天要花4小时到6小时看直播,出门也要戴着耳机、拿着手机,边走边看;从纳豆胶囊、复合钙片到小分子纯肽,在直播间买的保健品越来越多。

近年来,老年人沉迷“养生”直播间、购买各类保健品的情况并不鲜见,然而,不少保健品都是假冒伪劣产品。

“每买一次就踩一次坑。”陈女士介绍,她的姥姥多次下单的一款益生菌,包装与某知名保健食品几乎一样,但实际是假冒的“李鬼”;查询另一款止咳保健品的配方表,也发现其实不过是糖果。

在反复下单、花费不菲的同时,一些所谓的保健品不仅没有功效,反而还会带来健康风险。

广东某三甲医院住院医师黄小婷(化名)介绍,“抗癌”“降血压”“降血糖”是保健品“洗脑”中老年用户的“三大法宝”;有患者听信直播间推销购买保健品后,擅自停了降压药,“这是非常危险的行为,严重的话会带来脑梗风险”。

2023年年底,北京市海淀区警方接群众报警称,通过直播带货购买了宣称具有保健功效的“咖啡”,饮用后出现鼻塞、头痛等不良反应。公安机关会同市场监管部门开展检测鉴定,认定该款“咖啡”含有对人体有毒有害的新型衍生物成分。

北京市食品药品安全法治研究会等机构近日发

布的“三品一械”(药品、医疗器械、保健食品和特殊医学用途配方食品)直播带货消费调查报告显示,虚假宣传问题舆情数据高达30.5%,食品冒充保健品或药品违规宣传功效等问题比较普遍。

制造焦虑打“温情牌” 环环相扣进行“洗脑”

为规避审核和监管,一些企业开始转向更“隐秘的角落”。

记者了解到,一些知名平台会对进行直播的商家、商品进行资质审核,确保合法合规。不少无良商家由此选择“转战”私域直播,在“小圈子内”对中老年人进行“洗脑”式宣传。

所谓私域直播,一般是通过建立微信群或私聊发送直播链接,邀请特定人群观看。“针对老年人的私域直播是暴利行业,只要给直播服务商钱就能开播,审核相对宽松。”从事直播行业多年的冯萧(化名)说。

规避违禁词是另一种手法。直播过程中,一些直播间也针对平台监测总结出相应“对策”。

冯萧表示,针对能触发平台审核的关键词,直播间也在不断更新违禁词,甚至总结出一套词库,在口播时进行替换或拆分。

主播“麦琪啦”在直播中提到病症时,便会使用英文或故意拆分病名,如将“尿毒症”说成“那个尿,某毒,某什么症”,用“CA”指代“恶性肿瘤、癌症”等。为吸引“客户”、提升黏性,不少保健品直播会“环环相扣”设陷阱。

第一步是“拉人头”,通过线下引流方式拉人进群;第二步是“给价值”,通过送奖品、发红包等方式“利诱”;第三步是“破防线”,通过制造焦虑、打“温情牌”,让老人心甘情愿在直播间下单。

一名老人家属告诉记者,老人在线下买海产品时被拉进群,各种“福利”活动让老人患上“网瘾”,感觉有奔头、有获益。“每天看完健康讲堂直播可以领5毛8的红包,群里还有答题活动,答对的前三名可以获得牙膏等奖品。”老人家属表示,讲堂和答题内容都与售卖产品相关,环环相扣进行“洗脑”。

直播间内,一些主播故意制造健康焦虑,称“不能靠儿女,儿女都是自私的”“要懂得保健,开始保养

起来”;同时,嘘寒问暖,早晚发红包。在情感攻势下,老人们的防范意识逐渐瓦解,甚至更相信主播而非子女。

治理直播乱象 向虚假内容说“不”

“到底怎样才能有效打击?”“有什么办法能劝劝老人?”社交媒体上,不少消费者发出感慨。

事实上,针对保健食品等“三品一械”的广告审查,《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》《互联网广告管理办法》等法规制度已有相关规定。

然而,直播活动中很难区分“商业宣传”与“广告”。北京市法学会电子商务法治研究会会长吕来明表示,“三品一械”直播内容是否构成广告,目前在法律上的适用标准并不明确。由于直播内容是动态、实时、海量的,平台也难以事前审查,只能通过技术手段监测或抽测。

记者从某互联网社交平台了解到,针对虚假内容,平台会通过新闻报道、用户举报等渠道收集信息;建立“重点违规类型”的专属审核团队;同时强化账号管理体系,持续治理低质、高危账号。

在吕来明看来,应对“三品一械”直播内容进行更严格的监管,是否将其视为广告,应以其带来的社会影响为判断依据,特别是头部主播发布内容,应严格按照广告标准,提高审核准入门槛,将保障公众健康安全放在优先位置上。

广东广信君达律师事务所律师宋立志认为,市场监管部门要从非法生产、销售等环节入手,加大对违规生产企业、直播间运营者及主播的处罚力度。北京市海淀区人民法院法官助理李文凤建议,通过与平台开展技术协作,提升智慧化监管水平,构建多层次执法体系。

黄小婷表示,公众对于健康知识有巨大需求,但在知识获取上存在一定壁垒,应适应新媒体传播方式,加强科普宣传,提升公众健康素养。消费者在选购保健食品时,也要明确自身需求、咨询专业人士、选择正规渠道。

有专家指出,沉迷直播间问题背后,也凸显出老人的情感需求。子女和社会应一起为老人在网络世界筑起防线。(据新华社电)

国华人寿荣获2024“保险业数字化服务优秀案例”

近日,《中国银行保险报》发布了“2024中国保险业数字化转型案例”。国华人寿凭借“客服续期‘啄木鸟’数字化服务项目”在评选中脱颖而出,获评“2024保险业数字化服务优秀案例”。

随着保险行业的快速发展和业务模式的不断创新,续期服务作为保险公司与客户之间的重要连接点,其智能化、数字化水平的提升显得尤为重要。国华人寿深刻洞察到这一趋势,依托5G、人工智能、大

数据等前沿技术,成立了客服续期“啄木鸟”数字化服务项目创新专项小组,致力于打造更加高效、便捷、安全的续期服务体系。

据了解,“啄木鸟”数字化服务项目通过集成多种功能,构建了一个综合性的工作管理平台,实现了任务管理、实时扣费、智能查询等功能的无缝对接,满足了用户多样化的需求。在智能化支持方面,该项目引入了电子签名和人脸识别技术,确保了续期服

务的高效性和安全性。客户无需亲临柜面,即可通过线上渠道轻松完成续期缴费等操作,大大节省了时间和精力。

展望未来,国华人寿将不断优化和创新数字化服务项目,积极探索新技术、新模式在保险服务领域的应用,努力为客户提供更加便捷、高效、个性化的服务体验,为行业的可持续发展贡献更多力量。②12 (贾守东)

工行周口分行组织开展“蕴廉清风”周周讲警示教育

为贯彻落实从严管党治行,引导员工合规操作,夯实“质量锻造年”工作成效,工行周口分行深化分层分类警示教育,组织开展“蕴廉清风”周周讲警示教育活动,推进清廉工行建设工作见成效。

近日,工行周口分行有关领导以《严守纪律规矩

忠诚履职担当》为题,为该行中层管理干部讲授“蕴廉清风”周周讲第一课,由此拉开为期6期的“蕴廉清风”周周讲警示教育活动序幕。该行通过开展“蕴廉清风”周周讲警示教育活动,教育引导该行员工遵规守纪、合规操作,确保各级人员履职到位、管理到位、监督到位。

工行周口分行相关负责人介绍,他们开展此次“蕴廉清风”周周讲警示教育活动,旨在通过释规明纪,引导该行员工严格执行各项规章制度,树立清廉工行良好风貌,将警示教育成果转化为该行高质量发展转型发展的强大动力。②12 (李玉信森)

遗失声明

●智真玉不慎将商水阳城上院2号楼2单元1502室的购房收据丢失,编号:1255088,金额:10000

元,编号:1255525,金额237426元,声明作废。
2024年12月10日
●杨宗夕不慎将安全管理和作业人员证(电梯修理)丢失,编号:412723199203271639,声明作废。
2024年12月10日

●扶沟县打击和处置非法集资工作领导小组办公室不慎将银行开户许可证丢失,核准号:L5082000023701,账号:411627010170013301,开户行:中原银行股份有限公司扶沟支行,声明作废。
2024年12月10日