

# 筹款中介高额抽成引质疑

专家详解背后原因及解决思路

■ 本报记者 王勇

前段时间,关于“筹款中介向筹款病人收取推广费,最高抽成达70%”的消息成为舆论焦点。对此,水滴筹、轻松筹发布《共同打击冒充平台收取“推广费”联合声明》,强调平台从未授权任何第三方组织或个人向筹款人提供所谓的推广服务。

8月下旬,水滴筹再次发布公开声明,强调所谓的筹款中介是由部分恶意推广的第三方商业组织运作,为筹款人提供不正当筹款方式的服务,对于这种伤害用户和水滴品牌的行为,水滴筹采取零容忍态度,坚决抵制和打击。

尽管如此,针对“筹款中介抽成”的质疑依旧源源不断。那么,“筹款中介抽成”现象究竟是如何产生的,与平台之间是什么关系,是否有办法杜绝这一现象的产生?

面对《公益时报》记者的提问,北京师范大学法学院副教授、公益慈善与非营利法治研究专家马剑银表示,“筹款中介抽成”现象的出现,主要是建立在部分大病患者需要反复筹款的需求之上的,是网络水军在个人大病求助领域找到的新业务。

“这是互联网治理的难题,而不仅仅是个人求助领域的问题。”马剑银强调,需要从互联网平台治理的角度去研究设定监管体系,并建立准入和退出机制;同时,要从医疗保障和慈善事业两个方面帮助个人大病患者解决资金难题。

## 现象确实存在

据水滴公司风控监察负责人郭南洋介绍,早在2021年年底,水滴筹就多次接到用户的举报和投诉。水滴筹的调查显示,确实存在一些机构或个人主动联系各个大病筹款平台的筹款人,表示可以协助其转发、推广筹款链接,按照筹到款项的比例收取所谓“服务费”“推广费”。

“我们把这类行为定义为恶意推广,主要有两个特征,第一是收费比例非常高,有的是30%、40%,甚至高达70%,这显然不是出于善意,而是以谋利为目的;第二是冒充筹款人的亲属,通过各种平台频繁发布筹款链接。”郭南洋说。

那么,这些进行“恶意推广”的人与平台之间是什么关系?水滴筹、轻松筹的联合声明强调,平台从未授权任何第三方组织或个人向筹款人提供所谓的推广服务。

实际上,水滴筹等大病筹款平台提供的服务是审核通过用户的资料后给用户生成一个求助链接,用户转发求助链接筹款,转发行为是用户的个人行为,不是平台行为。

水滴筹自今年4月开始试运行收取筹款服务费(单个项目提现总额的3%,最高不超过5000元),此外第三方支付平台还将收取0.6%的通道费,“任何超出单个筹款项目提现总金额3.6%的费用,都不是平台方收取。”水滴筹和患者服务事业群

负责人朱泽涛强调。

高额抽成是恶意推广人向筹款人收取的,不可能成为平台的收入。“恶意推广行为对平台品牌造成的无形伤害,远远超过服务费收入,平台绝不会为了服务费而去参与、纵容恶意推广。”朱泽涛表示。

## 背后原因解析

平台没有理由参与、纵容恶意推广行为,那么为什么会出现这样的现象?

水滴筹的调查显示,参与选择和恶意推广合作的筹款人大部分是多次发起过筹款的患者,他们所患疾病大多是白血病、慢性癌,治疗花费高且周期长,其家庭经济难以承担高额医疗费用。在多次筹款之后,患者通过自己的社交关系网已无法再筹到钱,所以明知恶意推广收取高额佣金,只能无奈接受。

“互联网个人大病求助平台上的筹款比较容易,筹款人虽然是在互联网上筹款,但捐款的人大部分是熟人或者朋友,相当于熟人圈互助的在线化。”马剑银表示,“但如果多次进行筹款就很困难,因为熟人圈子的资源已经用尽,信用已经用尽,这与我们日常所说的救急不救穷的逻辑是类似的。”

需求由此产生——对于需要高额医疗费用的患者来说,在穷尽了医保、互联网个人大病求助平台的一次性筹款、慈善组织救助等救济渠道后,他们还会想方设法,能够多筹集一点钱就多筹集一点钱。

“这个需求是很大的,光靠个人在平台上的努力是满足不了的。”马剑银强调,这时候恶意推广人就出现了。

“互联网的逻辑是相通的,帮筹款人转发筹款链接,和其他领域的网络水军去做评论是一样的。”马剑银表示,“恶意推广是网络水军在个人大病求助领域的应用,实际上对他们来说只是找到了一块新的业务、一个新的赚钱的点。”

恶意推广人利用自己掌握的微信群等渠道将求助链接推广到更广泛的人群中,而这一点是求助者本人在穷尽了自己的朋友圈之后无法做到的。

面对这些恶意推广人,亟需资金的大病患者是没有谈判能力的,“他们觉得哪怕是分走了50%、70%,至少还是筹到了钱,比一分钱不拿好。”马剑银表示,“把这件事放大到整个互联网来看,这不是个人大病求助领域独有的现象,它是互联网上的顽疾。”

## 应对策略分析

对于需要资金的大病患者来说,恶意推广人的存在部分满足了他们的需求,是否意味着这

种行为是合理的呢?

马剑银认为,这种行为实际上是透支了公众对求助患者的信任,“我拿出100元钱帮助你,实际上你只拿到了20、30元,其他的被别人拿走了。从这个意义上来说,这绝对是一个畸形的行为。从最后的结果来看,肯定是有社会危害性的。”

郭南洋也表示,恶意推广虽然给这些患者筹到一部分资金,但代价是整个行业生态的破坏,导致广大用户对求助案例真实性产生质疑,进而影响对大病筹款行业的信任。

那么,该如何处理呢?马剑银认为,这一现象中的基本法律关系是公众通过平台向求助者赠予资金,求助者将一部分资金转移给恶意推广人。

“求助者肯定是有责任的,他是知情的,但是板子都打在求助者身上也是不合适的。你很难苛责他,因为这是一个现实的需要。”马剑银表示,“而且爱心人士也没有办法知道善款是否被抽成,所以从法律的角度也很难介入。”

如果没有恶意推广人,这一现象也不会存在,有没有办法杜绝恶意推广人?

马剑银表示,“他们的存在不仅有需求,而且有运作空间,如果要打击,在个人求助领域的法律规范上是很难去打击的。它就是一个灰色地带,如果其他领域的网络水军能够打击,这个就能打击。对水军如果打击不了,这个就打击不了。只能是发现一起处理一起。”

那么,平台是否能够阻止求助者向恶意推广人支付抽成呢?

“平台有没有义务或者有没有能力去监管求助者对资金的使用呢?互联网公开募捐平台是有的,慈善组织募捐之后钱怎么花法律规定是要接受审计、进行信息公开的。但互联网个人求助平台是没有这方面的法律规定的。”马剑银强调。

在这种情况下,平台应该如何应对?“对于这些平台来说,可以尝试做一些事情去减少这种现象的发生。”马剑银表示。

据郭南洋介绍,通过几个月的摸索,水滴筹风控团队已经掌握了一套识别恶意推广的有效方法,“一旦查实是恶意推广,我们会停止这个筹款项目,阻断其继续传播,情节严重的,所筹款项将被原路退还给捐款人。”

针对恶意推广行为,水滴筹还进一步调整了筹款提现规则,严格限定非筹款人本人账户收款,实际收款人必须为患者近亲属或者就诊医院的对公账户,并且严格审核收款人与筹款人的关系证明文件,让恶意推广者无法接触筹到的款项。

对于参与恶意推广的筹款人,水滴筹将其列入黑名单,无法再在平台上发起筹款;对于最

终被确认参与转发的恶意推广者,水滴筹将限制其在平台上的访问、转发、证实等权限。

## 未来治理方向

据郭南洋介绍,截至目前水滴筹累计管控恶意推广案例800余起,管控恶意推广的用户账号600多个,恶意推广在水滴筹的数量明显减少。马剑银认为,这些做法是有效的,但在短时间内消除影响是不可能的,需要持续地规范和治理。

“我们在看待这个问题的時候,更多的是要去讨论背后的行为逻辑。本质上这不是个人大病求助平台自身的问题,是网络水军存在的结果。这种水军在任何互联网的场景里面,只要有存在的空间,他们就会去。”马剑银强调。

马剑银表示,本质上互联网个人大病求助平台提供的是中介服务,出现纠纷时需要当事人主动提起诉讼。但由于当事人太过分散,资金又小,出现问题的时候,当事双方很难或者说很不愿意通过法律方式来解决,所以需要公共力量介入,政府监管就有了必要性。

那么,究竟应该由谁来监管,如何监管?马剑银认为,这是互联网治理的难题,而不仅仅是个人求助领域的问题。互联网个人大病求助平台只是众多网络平台当中的一种,仅针对这样一个平台去监管的思路是比较狭隘的,要把所有类似的互联网平台做整体的比较研究,然后设定由谁来监管,以什么样的体制进行监管。

“明确了监管部门,平台就有了沟通的渠道,现在是遇到问题不知道找哪个部门去沟通才能解决问题。”马剑银表示,同时还必须建立规范的市场体系,要有平台的准入和退出机制。“没有准入门槛,任何一家互联网公司想从事这个行业都可以进入,风险是非常大的。”

此外,从解决需求的角度进行改善也可以减少恶意推广现象的出现。

“治理网络水军恶意推广的行为,实际上也只是治标,他们就像苍蝇一样,哪里有利益就会往哪里钻。因此,个人大病求助领域问题的解决,不能只靠这个领域本身,还要靠医保和慈善组织这两方面的共同发力。医保的兜底能力提升是第一要务。在此前提下,倡导慈善组织增加大病救助的慈善项目,尤其是这种慢性、持续性的大病救助项目。只有这两方面发展了,求助者就会减少对互联网个人大病救助平台的依赖。互联网个人大病救助平台在解决个人大病问题中的份额就少了,也就减少了网络水军的运作空间,问题自然而然就会得到一定的缓解。”马剑银强调。

### 水滴筹、轻松筹共同打击冒充平台收取“推广费”联合声明

近期有媒体报道,有第三方组织或个人以帮助筹款人推广筹款链接为由,向筹款人收取高额“推广费”“佣金”。

水滴筹、轻松筹提醒用户,平台从未授权任何第三方组织或个人向筹款人提供所谓的推广服务。一旦筹款过程中出现恶意刷屏、先捐后返等操作,都将触发平台风控机制,被判定为违规行为,平台将停止筹款服务,把筹款人列入筹款人黑名单,已经筹集资金将原路退还捐款用户。

同时,水滴筹、轻松筹联合呼吁电商平台严禁提供筹款推广服务的店铺。对于推广链接过程中可能涉及的诈骗行为,平台将配合各地公安机关一起严厉打击!

欢迎社会各界提供举报线索。

水滴筹举报电话: jubao@shuidi-inc.com

轻松筹举报电话: service@qingsongchou.com

水滴筹 轻松筹

2022年8月17日