

# 网购退货成生意 揭开运费险薅羊毛产业链

“最近店铺退货量有点高,很多退回来的快递包裹都没有拆开过,而且是一次批量打印几十个快递面单,我这是遇上了薅运费险羊毛的么?”一位服装电商商家在社交平台上发文称。

“双十一”电商大促刚刚结束,与网购密切相关的运费险再度受到关注。运费险的初衷是为了降低消费者退货成本,但个别人或团体利用运费险规则漏洞薅羊毛,进行不当牟利,这一行为推高了商家的运营成本,最终的买单人可能还是普通消费者。中国证券报记者调研了解到,近期部分电商平台、保险公司通过优化规则、进行风险提示等方式来减少此类现象发生。

业内人士认为,治理薅运费险羊毛乱象是一个长期过程,需要有关部门、电商平台、保险公司、商家等共同合作,建议加强各主体之间数据共享,利用大数据、人工智能等技术手段,对消费者退货行为进行监测和分析,及时识别可疑退货行为。

● 本报记者 陈露



视觉中国图片

## 钻运费险规则空子套利

“薅运费险羊毛并不难,只要会网购,就可以上手操作。”做薅羊毛生意的白先生向记者介绍,买家需要在电商平台下单,待货物送到之后申请退货,就可以获得运费险赔付,赚取运费险赔付款与退货快递费之间的差额。

在这一过程中,快递成本成为影响套利空间的关键因素。记者调研了解到,这些专业羊毛党往往选择与快递站点合作的方式,通过批量寄件降低快递成本。“我这里有专门的仓库,与我合作的买家不需要自己收货,把快递寄到我这里,有专人进行快递的收货和退货。”白先生说,他与当地快递公司合作,批量寄件费用较低。

部分快递站点会主动加入这一产业链。广州番禺区某快递站点负责人告诉记者,如果快递重量低于“首重”,每单寄件成本可低至3元以下。该负责人透露,当前已有薅运费险羊毛的散客、专业团队与其合作,将这个快递站点地址作为羊毛党的收货地址。

除控制快递成本之外,在实际操作中,专业羊毛党对要薅的电商平台商家、商品品类等都有一套筛选标准,在设置收货地址、提供退货理由等方面也有一定技巧,以确保顺利获得运费险赔付。

除了赚取运费险赔付款与退货快递费差价之外,还有一些羊毛党通过开设网店“自卖自买”的方式,虚构交易和物流订单,获取运费险赔付。羊毛党赵先生告诉记者,买家要有店铺和网购账号,用自己的网购账号在自己的网店内下单,再用两个账号分别操作发货、申请退货、同意退货等操作,形成交易闭环,从而获得运费险赔付。在这一过程中,发货和退货的物流订单都是虚构的。

在社交平台上,有些专业羊毛党将薅羊毛攻略包装成“创业项目”,通过兜售这些所谓的技巧来获利。赵先生称,除了薅电商平台的运费险羊毛之外,他还靠收取学员学费来获利。

## 推高商家运营成本

运费险的初衷是为了解决网购过程中因退换货而产生的运费纠纷,保障消费者和商家权益,提升消费者购物体验。然而,薅羊毛现象的出现使得部分商家退货率上升,商家的运费险保费逐渐增加,从而推高运营成本。

据记者了解,淘宝平台的运费险保费与店铺的风险率有关,而风险率又与店铺过往的退货率相关,整体来看,退货率越高,风险率越高,保费也就越高。记者获得的该平台运费险价格阶梯表显示,根据风

险率的不同,每单运费险保费从0.01元到5元不等。有淘宝店家向记者表示,一些退货率较高的品类如女装等运费险保费相对较高,有的商家每单甚至超过5元。

对于薅羊毛导致的非正常退货行为,淘宝店家并非没有察觉。一位卖百货的商家总结了此类订单的特点:下单的大部分是新账号,每单价格较低,大部分是买10元以下的商品,并且很多快递包裹没有拆封就被退回。

薅羊毛行为给商家带来烦恼,部分

商家通过向平台、快递公司投诉的方式来维权,但有商家坦言:“这些人会换号薅。”也有部分商家在无奈之下关闭运费险,但此举无疑会给店铺销售额造成影响。

记者注意到,针对这些问题,电商平台、保险公司等采取了一些措施。今年9月,淘宝推出“退货宝”,优化退换货规则,降低商家经营成本,在“双十一”期间部分商家的退换货成本最高降幅可达58%。同时,针对退货包运费场景下的异

常行为,淘宝进一步优化数据模型,提升对异常行为的识别能力,防范羊毛党出现。

此外,有保险公司对部分风险保单发出核查通知。有羊毛党向记者提供的一份核查通知显示,经保险公司风险扫描,其退货运费险保单理赔可能存在失实情况。该保险公司要求其尽快核查保单情况,如涉及相关风险,可按指引返还款项,如果系统查询到全数返还的情况下,保单风险处置将结束。

## 建立数据共享机制

记者调研了解到,在电商平台、保险公司采取一系列举措之后,部分电商商家遇到的薅运费险羊毛案例有所减少。业内人士表示,治理薅羊毛乱象是一个长期过程,需要有关部门、电商平台、保险公司等主体通力合作,加强数据共享和风险预警,以减少此类现象发生。

有电商商家表示,使用淘宝“退货宝”之后,自己店铺的退货量有所下降。羊毛党李先生告诉记者:“今年下半年尤其是10月份之后,一些大的电商平台修改了运费险规则,这些平台的羊毛不太好薅了,一些订单无法赔付。”据记者调研了解,在头部电商平台获利空间被压缩后,

羊毛党有向中小型电商平台转移的趋势。零售电商行业专家、百联咨询创始人庄帅认为,薅运费险羊毛行为屡禁不止,主要是因为利益的驱动。同时,在当前技术手段下,仍存在羊毛党通过钻规则的空子来套利的空间。

庄帅建议,平台与商家、保险公司之间以及不同平台之间应加强数据共享,让相关主体能够了解到消费者的退货行为,利用大数据分析,及时识别并预警可疑退货行为,对高风险用户采取一定的限制措施。

“运费险被薅羊毛是保险业反欺诈长期面临的一个问题。”某财险公司相关负责人向记者表示,保险公司目前采取的

主要措施包括两方面:一是利用建立在数据共享基础上的反欺诈风控模型斩断黑产业链;二是在产品设计上,结合实际场景指定物流公司提供上门取件服务,由保险公司直接理赔给物流公司,规避了差价流入黑产从业者手中。

业内人士提醒,薅羊毛行为可能构成骗保,存在一定的法律风险。康德智库专家、上海市光明律师事务所律师永生表示,如果消费者明知其退货行为并非出于真实需求,而是为了获取运费险的赔付金额,这可能构成欺诈行为,面临民事赔偿、行政处罚甚至刑事追责的风险。

记者梳理公开资料发现,当前已有不

少被判决的运费险骗保案例。江西省莲花县人民法院微信公众号近日披露的一则案例显示,被告人曾某甲、曾某乙通过“自卖自买”退货退款的方式分别骗取运费险理赔款60.175万元、42.325万元。江西省莲花县人民法院经审理认为,被告人曾某甲、曾某乙以非法获取保险金为目的,违反保险法规,故意虚构保险标的,骗取保险金,数额巨大,其行为均构成保险诈骗罪,应予依法惩处。法院依法判处被告人曾某甲犯保险诈骗罪,判处有期徒刑三年,缓刑四年,并处罚金二万元;曾某乙犯保险诈骗罪,判处有期徒刑二年,缓刑三年,并处罚金一万元。

# 国寿养老首席投资官张涤:持续改善资本市场生态 提升养老金入市积极性

● 本报记者 陈露

推动养老金等中长期资金入市成为一段时间以来市场持续关注的话题。国寿养老首席投资官张涤近日在接受中国证券报记者专访时表示,提高养老金的投资效益是实现我国养老保险制度可持续发展的重要一环。提高权益类资产配置比例,有助于实现养老金保值增值,但在实际运作过程中,受制度设计、市场发展等因素影响,养老金的权益类资产配置比例仍较低。她建议,通过改善资本市场生态、落实长周期考核机制等方式提升养老金入市积极性。

## 市场稳定与养老金入市互相促进

“‘养老金入市’除了涉及全国社保基金的直接入市资金外,还包括养老金体系三支柱投资股市的资金。”张涤认为,资本市场发展与养老保险制度发展相辅相成,养老金通过市场化投资,既能实现自身保值增值,又可推动资本市场健康发展。

据张涤介绍,第一支柱方面,社保基金会通过委托合格的机构投资者进行基本养老保险基金市场化投资,国寿养老是投资管理人之一,截至2024年10月,管理基本养老保险基金规模超过580亿元。第二支柱主要包括企业年金和职业年金,其中直接投资股票的部分约占12%。第三支柱即家庭或个人安排的养老储蓄投资,包括个人养老金、商业养老金等,从广义上说,还包括以养老为目的的商业保险和储蓄存款。

张涤认为,第一支柱投资股市的资金会

“年金投资未进行合理的年金持有人分类,短期化考核机制占据主导地位,叠加资本市场波动,使得年金投资管理只能通过严格控制权益仓位来满足收益率和波动率要求。”

稳健健康原则,保持合理增长;养老金入市的增量主要来源于第二、三支柱。

她表示,按照国际经验,权益类资产长期投资回报高,能够有效分享经济增长的成果、抵御通胀,是养老金配置的重点。全球主要经济体养老金权益类资产配置比例大多超过40%,挪威养老金权益类资产配置比例长期维持在70%左右,为养老基金保值增值提供了有力支撑。

张涤认为,资本市场长期稳定健康发展是养老金入市的基础,而养老金体现长线资金和耐心资本属性,也能够成为中国资本市场的“稳定器”和“压舱石”,助力资本市场高质量发展。具体来看,推动养老金入市能够促进融资结构从以银行为主的间接融资向以资本市场为主的直接融资转变,更好发挥金融对经济结构

调整和转型升级的支持作用;同时,有助于改善资本市场投资者结构,促进市场健康发展。

此外,她认为,加大养老金入市力度有助于推动完善资本市场制度、改善公司治理结构,发挥专业投资机构对上市公司进行外部监督的作用。

## 权益类资产配置比例较低

我国基本养老保险基金、企业年金、职业年金等养老金权益类资产配置比例为10%至20%,有些时段甚至降到10%以下,而在国际上,养老金权益类资产配置比例为30%至50%。张涤认为,在养老金投资运作过程中,权益类资产配置比例保持较低水平有现实原因。年金投资未进行合理的年金持有人分类,短期化考核机制占据主导地位,叠加资本市场波动,使得年金投资管理只能通过严格控制权益仓位来满足收益率和波动率要求。

张涤解释称,第二支柱的企业年金和职业年金实行市场化运作机制,按照集合信托基金的方式进行委托投资,年金投资更多受制于临近退休者以及已进入年金领取阶段的退休人员的诉求,这两类群体无法承受净值大幅波动。年金设立后需要保证每年甚至每个季度净值曲线平稳上升,以满足受益人的需求。因此,年金代理人、受托人往往将短期业绩排名作为对年金投资管理人评价的依据,同时设置较为严苛的回撤惩罚性安排,而权益投资短期业绩波动大、回撤大的特点,必然导致权益仓位成为年金投资管理人关注焦点。第三支柱个人养老金主要是个人通过购买合格产品来参与市场运作。

个人普遍关注短期安全性,对业绩回撤容忍度低,短期保本诉求强烈。

从账户资产配置角度来看,张涤认为,当前养老金尚未实现差异化、多元化投资运作。在差异化方面,个人投资选择权没有大面积放开,年金账户风险偏好未作区分,不同风险偏好的资金汇集在同样的投资组合里,账户资产配置实际上由最低风险偏好的人所决定,导致符合养老金属性的长周期、跨周期资产配置无法有效实施。

在多元化方面,养老金投资主要受到投资范围和投资工具的限制。“养老金投资的监管是最严格的,目前投资范围还不够广泛,投资工具还不够丰富,资产配置的作用发挥得还不够充分。”张涤说,与固收类资产相比,权益类资产的价格会面临更为剧烈的短期波动,投资机构需发挥不同交易市场和交易工具的作用,通过多元化资产配置优化投资组合的风险收益特征,才能增厚长期收益。

## 构建支持“长钱长投”政策体系

张涤认为,完善三支柱养老金体系建设,需要持续推进改革,扩大养老金资金积累。在养老金入市方面,建议通过持续改善资本市场生态、落实长周期考核机制等方式提高养老金入市积极性。

张涤建议,通过降低企业年金准入门槛、加大企业年金税收优惠力度等,进一步扩大第二支柱年金覆盖面;大力推动第三支柱个人养老金发展,规范各类金融机构开展个人养老金业

务,鼓励开发老百姓看得懂、算得清、易操作、更普惠的个人养老金产品。同时,打通第二、三支柱,实现互联互通,建立企业年金与个人养老金的转移机制,进一步提高投资者的便利性;允许参与人在特殊情况下提前领取,从而满足投资者的流动性需求。

在推动养老金等中长期资金入市方面,张涤建议,构建支持“长钱长投”的政策体系,持续改善资本市场生态,多措并举提高上市公司质量和投资价值,完善机构投资者参与上市公司的公司治理等配套制度安排,同时严厉打击各类违法违规行为,塑造中长期资金“愿意来、留得住、发展得好”的良好市场生态。

在推动科学考核方面,张涤建议,一是鼓励年金管理人根据持有人的年龄和风险偏好探索开展不同类型的差异化投资策略,对处于早、中期积累期的年金持有人可提升权益类资产配置比例,通过长周期、跨周期配置提升年金积累水平,对于临近退休的领取人员应降低权益类资产配置比例,使年金净值更加平稳;二是有序放开个人投资选择权,使年金成为家庭财富重要组成部分;三是建立“合格默认投资工具”机制,提供更多的投资选择;四是全面落实对年金管理人长周期考核、评价和资金分配机制,真正发挥资产配置的作用。

张涤认为,年金管理机构应在客户拓展和服务方面转变思维,使客户从“因为短期收益而选择”向“因为信任而选择”转化,真正以客户为中心,通过前期投资者教育和持续陪伴建立信任,理性选择投资策略,从而给年金最终受益人带来长期投资回报。