类别标记：A

**慈溪市市场监督管理局文件**

慈市监管建〔2024〕2号 签发人：胡建平

对市十八届人大三次会议

第60号建议的答复

岑曙挺代表：

您提出的《关于加强老年保健市场监管的建议》已收悉，经与市委宣传部、市公安局、市商务局、市文广旅体局、市卫生健康局认真协商研究，现答复如下：

近几年来，涉及老年人群体的权益受损问题常有发生，甚至一度成为上级督导工作列明的需整改提升问题点。对此问题，我市采用综合性治理模式，取得了一定的成效。

**一是强化工作宣传。**对工作人员，通过以反养老诈骗工作群、反电信网络诈骗工作群进行宣传和提醒；对公众则以农贸市场、药店、各基层市场监管所办事大厅为主要宣传阵地，以拉横幅标语、贴海报、摆放小册子、电子屏滚动循环播放相关宣传标语，营造好预防养老诈骗宣传氛围，在日常检查、年报服务等过程中向群众宣传防范养老诈骗小知识。

**二是提高监管力度。**提升对与养老诈骗关联较大的食品（含保健食品）药品、医疗器械经营行为的日常巡查监管覆盖面和频次，加大在销售环节对食品药品、医疗器械涉及功效宣传行为的监管，防止虚假宣传和欺骗、误导老年群体消费等行为发生，及时排查问题隐患；加大对互联网广告从业单位监管力度，覆盖互联网PC端、移动端、APP、微信公众号等媒体广告监测力度，发现食品、保健品等涉老产品违法广告及时下架，向有关违法经营者传递市场监管部门严管的信息。

**三是把好行政审批关。**积极开展对涉及养老相关市场主体的登记情况进行严格把关。对通过浙江政务服务网渠道进行网上审批的，重点抓好对上传资料的核查；对现场办理的，同时在窗口现场通过立牌展示、资料分发、现场宣讲等方法进行养老诈骗反诈宣传。整体审批过程中，对由我局和其他部门等多种途径汇聚的信息建立综合警示信息库。对纳入经营异常、失信被执行人、严重失信企业名录和行政处罚程序及依法纳入限制登记、变更的单位和个人进行限制。

**四是强化消费纠纷处置。**及时调解处置涉老食品药品、医疗器械相关投诉的处理，切实维护好老年群体的合法权益。积极落实举报奖励政策，鼓励社会公众参与对涉老诈骗的举报工作中来。

**五是开展专项整治。**在不同时段组织开展各有侧重点的专项整治，如已组织开展涉养老诈骗、虚假宣传、“神医”“神药”宣称等的打击养老诈骗、户外广告违法、民生领域广告监管等多个专项整治活动，取得良好效果。

**六是加强对涉老违法行为的精准打击力度。**统计自2022年7月以来通过专项行动、日常巡查等渠道发现的问题，已对5起线下销售涉老产品的违法行为作出警告1件，立案查处4件（罚没款12万元）；查处广告违法247起，已办结案件217起，罚没款101.48万元。

**七是强化各部门的协作共治工作。**与市委宣传部合作利用慈晓、慈溪发布等新媒体，利用电梯间和户外电子屏的阵地开展常态化政策宣传；与市融媒体中心合作在一报二台开设专栏宣传；与市公安局、市金融办对涉老金融和传销相关违法行为的信息互通，与市公安局强化有关违法线索的搜集、共享及案件协作工作；与市商务局加强对餐饮服务场所涉老年讲座形式营销场所管理和预付费行为管理。市文广旅体局对全市常被选作“健康讲座”现场营销场地的星级酒店落实承接含有营销内容和营销产品的把关参与。强化旅行社组团旅游活动和行程内容监管，严格杜绝向老年人消费群体作虚假或者引人误解的保健品宣传和销售行为。市卫生健康局主导规范医学科普类“健康讲座”“专家义诊”等涉老违法常见形式、协作开展对涉老类非法行医的打击协作。市住建局、市民政局合作开展对涉老“康养”房产租赁权售卖的监管工作。

诚如您在建议中提到的，养老诈骗的经营方式现在主要有多个特点：一是从过去以医疗器械为标的物改成食品、保健食品或普通物品，但在实际销售中会以口头、微信建群直播等方式虚假宣传具有治疗疾病等作用；二是其营销现场与仓库更为分散，很少有二合一者；三是对其受骗人员的筛选更有针对性，其集中会销参会者常实行会员制或介绍制，对非该途径的入场人员有非常高的警惕；四是会销过程中使用的宣传素材更为隐蔽，其前台接待和会销现场常不在同一层或同一处，以便于在应对监管时能快速反应消除违法证据。

且在受骗对象方面，则表现为其营销更注重心理战术。与以往的直接销货为目的变更为先洗脑攻心后销货模式。利用老年人生活孤单，渴望得到关怀的心理，给予老年人“关心”“照顾”，培养感情，使得有关受骗人员在心理上更易接受。我局曾在有关案件调查过程中，掌握客户名单后，执法人员找受骗人调查核实时，出现拒绝指证、为营销者辩护的情况，无一例指证营销者违法，甚至在现场执法时曾出现群众阻挠查处的情况。

通过上述努力，目前我市与涉老诈骗相关的投诉举报和案件查处情况均有明显的下降。下步，我局仍将总结好的做法，强化与其他部门间的协作，共同做好我市涉老诈骗相关工作。

感谢您对我们工作的关心和支持。

慈溪市市场监督管理局

2024年6月26日

抄 送：市人大代表工委，市政府办公室，市委宣传部、市公安局、市商务局、市文广旅体局、市卫生健康局，浒山街道人大工作委员会。

　　联 系 人：陆波

联系电话：63026472