

## 02 平台盈利以会员订阅为基本盘 超七成用户直接被长期自动扣费

业界声音认为,自动续费乱象屡禁不止,核心根源在于订阅付费已经成为国内互联网企业最稳定、毛利率最高的收入支柱,沉睡用户静默付费直接增厚净利润,是平台商业模式不可忽视的组成部分。

从头部上市公司最新财报和券商相关研报数据看,爱奇艺2026年Q1总营收62.3亿元,会员服务收入42亿元,占总营收67.4%,会员收入为第一大收入来源,会员存量以自动续费用户为基本盘,已连续多个季度保持稳健贡献。哔哩哔哩2026年Q1增值服务(大会员+付费订阅、直播)收入29.1亿元,占总营收39%,截至一季度末大会员总量2477万人,其中约80%大会员选择年费套餐或连续自动续费模式。知乎2026年Q1付费内容及IP运营收入4.02亿元,占总营收61.7%。网易云音

乐在线音乐会员业务整体占企业总收入75%—80%,业务毛利率维持在38%—42%区间。

据互联网产品设计业内人士介绍,平台UI页面存在专门“暗模式设计(Dark Patterns)”运营逻辑:产品设计团队刻意放大大按钮视觉尺寸、色彩高亮,压缩退订入口层级、弱化字体颜色;运营端针对沉睡用户设置静默扣费机制,用户30天以上零登录行为不触发人工复核,直接自动划扣资金。对于平台而言,沉睡用户几乎无内容使用流量、服务器带宽等边际成本,扣费金额100%转化为毛利,是互联网行业潜规则中的“零成本收益”。

流量内卷背景下,新增注册用户增长触顶,存量用户精细化收割成为行业统一选择。数据显示,国内App付

费会员自动续费开通率达71.3%,其中29.6%为无意识默认勾选开通,37.8%用户开通后从未主动关闭代扣。部分平台依靠低价1分钱、0.99元试用引流,短期亏损获客,依靠后续连续包月扣费实现回本盈利,用户试用7天留存退订比例不足21%,超七成用户直接进入长期自动扣费循环。

在面临用户投诉时,部分平台形成完整推诿闭环:用户发起退费申请时,以“用户勾选同意用户协议、支付授权由用户自行确认、操作记录留存后台即视为知情同意”三大理由拒绝退费,将全部责任转嫁消费者;即便监管介入整改,仅简单调整页面字体颜色,次月再度隐藏优化设置,整改反弹现象突出。工信部2026年1月通报22款侵害用户权益App,多款软件均为自动续费整改后二次违规。

## 03 国内监管落地执行存在短板 海外高压监管重罚形成对比

2026年上半年,爱奇艺、腾讯视频、网易云音乐、WPS等头部软件按照工信部规范,上线页面顶部高亮续费提醒、支付页默认不勾选自动续约、个人中心增设“订阅管理一键关闭”固定入口;短视频、短剧类中小App仍是违规高发地带,工信部2026年多轮抽检通报软件全部集中在小众阅读、修图、付费题库品类。

多地市场监管部门启动“自动续费专项清零行动”:广州、深圳、上海、北京四城开展App页面现场核验,对默认勾选、退订层级超3级、无短信提醒三类问题直接责令下架整改,不再仅以口头警告、限期整改柔性处理;广电总局针对互联网电视大屏端自动续费出台专项规范,严控大屏端隐蔽扣费套路,覆盖家庭老年用户场景。

事实上,我国针对App自动续费已经构建多层次法律法规体系,条款清晰、约束明确,但是落地执行中存在界定模糊、企业柔性规避、多部门权责衔接等问题。

司法层面,国内多地法院已出具典型判例,平台仅依靠站内信息提醒、浅灰色小字提示,未发送短信预警即未尽法定告知义务,必须全额退还用户静默扣费资金;最高法发布消费

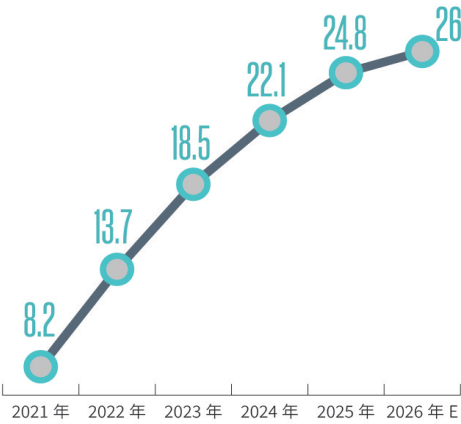
维权典型案例,要求平台需自行举证已履行显著提示义务,实行举证责任倒置,改变以往消费者举证困难局面。

同时,监管层面依然存在短板,一是“显著方式”缺乏量化视觉标准,字体字号、颜色对比度、弹窗位置无统一数值规范,平台仅小幅调高字体灰度即可完成形式整改;二是多为事后投诉处置,前置页面抽检频次不足,若干小众短剧、工具类App游离在头部平台监管视野之外;三是行政处罚金额偏低,国内大多数中小App单起违规自动续费处罚普遍低于5万元,头部大厂也很少顶格处罚,对比平台会员千万元级营收,违法成本极低,震慑力度不足;四是退订权责分割,App端、微信/支付宝支付授权端、手机应用商店三方接口分离,用户关闭App内续费仍存在支付端代扣持续生效问题。

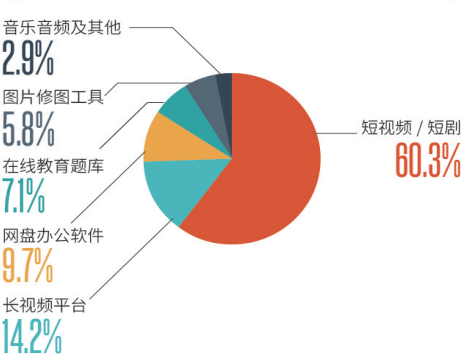
与此形成鲜明对比的是,欧美国家对相关问题实行高压严管,监管逻辑核心是程序对等、事前强告知、高额惩罚性赔偿、沉睡用户自动终止续费。亚马逊、苹果、推特等头部企业因此吃过超十亿元乃至数十亿元的天价罚单。

对比海外严苛立法与天价处罚,国内整治已进入从“纸面法条”到“落地执行”的关键拐点。监管刚性落地、企业恪守合规底线、用户提升风控意识三方并行,才能剔除行业灰色套路,让付费订阅回归契约本质。

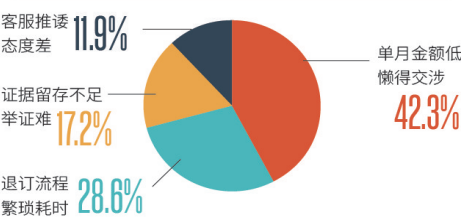
### 2026年黑猫投诉自动续费 累计投诉总量预计达26万条



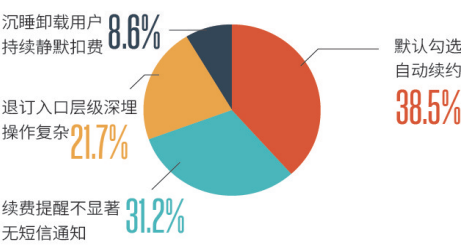
### 各大品类App自动续费投诉占比



### 消费者遭遇自动续费后放弃维权原因占比



### 违规套路占投诉比重



### 数据来源

黑猫投诉平台《2026年6月App自动续费投诉总量统计报告》  
艾瑞咨询《2021—2026年互联网付费订阅用户行为洞察报告》  
艾媒咨询《银发移动互联网付费消费与权益侵害调研报告2026》  
QuestMobile《2021—2025 中国移动互联网年度大报告》《2026 春季移动互联网全景报告》  
CNNIC《中国互联网络发展状况统计报告》  
中国消费者协会《2026年第一季度全国消费投诉情况分析》  
《App自动续费消费维权年度分析报告(2021—2025)》  
工业和信息化部《提升移动互联网应用服务能力的通知》  
《移动互联网应用服务用户权益保护合规管理指南》  
2026年1月App侵害用户权益通报文件  
国家市场监督管理总局《网络交易监督管理办法》  
《消费者权益保护法实施条例(2024修订)》  
北京市市场监管局2026年6月App强制自动续费行政处罚案例文书  
北京消协《App自动续费消费维权问卷调查数据分析报告》  
爱奇艺、哔哩哔哩、知乎、网易云音乐2026年第一季度官方财报  
美国联邦贸易委员会FTC《Click to Cancel规则》、亚马逊、Instacart处罚公告文件  
欧盟委员会DSA 数字服务法案、消费者权益指令官方文本  
广州互联网法院自动续费消费纠纷典型案例汇编  
北京、上海消保委老年数字消费投诉专项统计数据  
中国支付清算协会



(请点击“数据”频道)

### 【知多D】 如何自查App 自动续费情况?

1. 定期核查微信、支付宝“支付设置-免密支付/自动扣款”授权清单,批量关闭闲置App代扣协议,无需登录原软件即可终止续费。
2. 低价试用弹窗一律手动取消默认勾选,拒绝一键快捷开通,仔细阅读加粗字体续费条款,避开深夜、困倦时段无意识点击弹窗。
3. 遭遇凌晨静默扣费、无提醒扣费,留存账单截图、页面录屏,直接提交12315平台、黑猫投诉,依据最高法举证责任倒置规则要求平台退费。

### App付费用户画像

