

2025 年川渝两地 12315 投诉举报分析报告

2025 年，川渝两地市场监管部门坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，依法高效处理投诉举报，有序推进消费者权益保护工作，有效维护消费者合法权益。

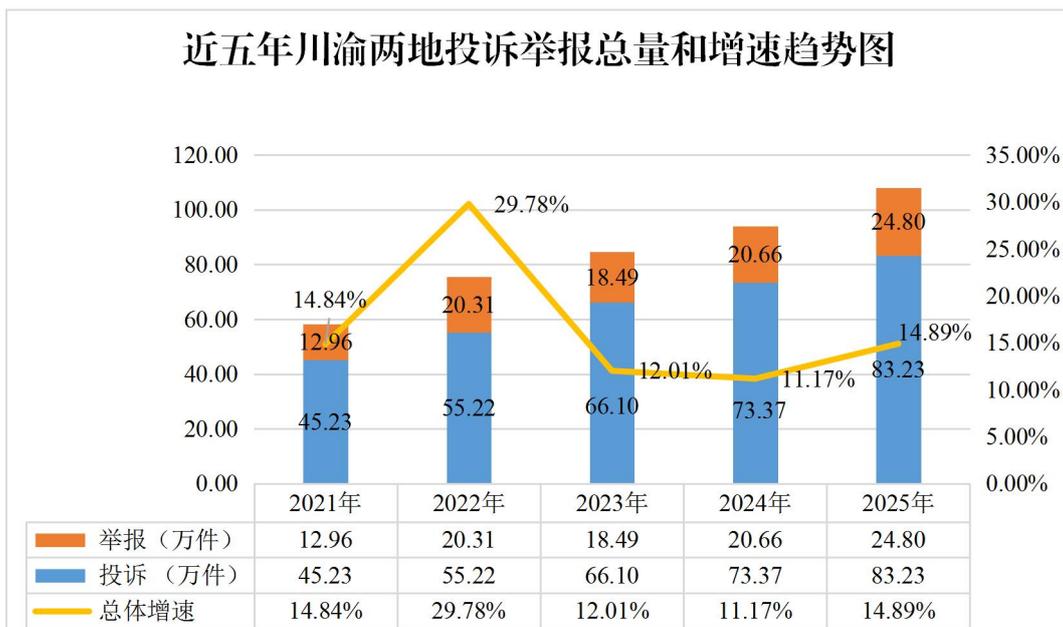
一、投诉举报总体情况

2025 年，川渝两地 12315 热线和平台共登记处理投诉举报 108.03 万件，同比增长 14.89%，为消费者挽回经济损失 18577.28 万元。其中，投诉 83.23 万件，同比增长 13.44%；举报 24.80 万件，同比增长 20.04%。四川省投诉举报总量 77.37 万件，同比增长 16.36%；重庆市投诉举报总量 30.66 万件，同比增长 11.32%。

二、投诉举报主要特点

（一）投诉举报数量持续增长

与 2024 年相比，2025 年川渝两地投诉举报总量增长 14.89%，增速提高 3.72 个百分点。其中，投诉同比增长 13.44%，增速较 2024 年（11.02%）提高 2.42 个百分点；举报同比增长 20.04%，增速较 2024 年（11.73%）提高 8.31 个百分点。近五年，川渝投诉举报总量从 58.19 万件增加至 108.03 万件，增长近 2 倍（见下图）。



（二）投诉举报区域分布较为集中

四川省排名前五位的市（州）和重庆市排名前五位的区（县）投诉举报共 76.13 万件，占川渝两地投诉举报总量的 70.47%。其中，四川省前五位市（州）投诉举报共 60.64 万件，占全省投诉举报总量的 78.38%，成都市投诉举报占全省的三分之二；重庆市前五位区（县）投诉举报共 15.49 万件，占全市投诉举报总量的 50.52%，主城都市区中心城区投诉举报占全市的 73.99%。

（三）互联网、电话是投诉举报的主要渠道

从投诉举报来源渠道看，互联网渠道 63.54 万件（四川省 43.63 万件、重庆市 19.91 万件），占比 58.82%；电话渠道 42.15 万件（四川省 32.03 万件、重庆市 10.12 万件），占比 39.01%；其他渠道 2.34 万件（四川省 1.70 万件、重庆市

0.64 万件) ， 占比 2.17%。电话和互联网两个渠道投诉举报合计占川渝两地投诉举报总量的 97.83%。

三、投诉举报热点问题

(一) 川渝两地投诉举报集中在民生消费领域

在川渝两地投诉举报均进入前五的客体类别有四类，分别是食品、餐饮和住宿服务、服装鞋帽、家居用品，均与民生消费相关。川渝两地食品投诉举报共 22.88 万件，其中**四川省** 16.01 万件，**重庆市** 6.87 万件；餐饮和住宿服务投诉举报共 8.39 万件，其中**四川省** 5.74 万件，**重庆市** 2.65 万件；家居用品投诉举报共 4.99 万件，其中**四川省** 3.75 万件，**重庆市** 1.24 万件；服装鞋帽投诉举报共 4.85 万件，其中**四川省** 3.84 万件，**重庆市** 1.02 万件。

(二) 网络消费投诉举报占比超过线下消费

川渝两地共登记网络消费相关投诉举报 54.12 万件，同比增长 28.92%，占比 50.10%；线下消费相关投诉举报 50.28 万件，同比增长 2.26%，占比 46.54%；其他消费方式或未明确消费方式的投诉举报 3.63 万件，同比增长 26.02%，占比 3.36%。网络消费相关投诉举报已超过线下消费，**四川省**网络消费相关投诉举报 39.14 万件，占**四川省**投诉举报总量的 50.59%，占比较线下消费高 4.21 个百分点；**重庆市**网络消费相关投诉举报 14.98 万件，占**重庆市**投诉举报总量的 48.86%，占比较线下消费高 1.89 个百分点。

（三）服务消费类投诉举报增长超过商品消费

川渝两地服务消费类投诉举报共 48.13 万件，同比增长 19.40%，较商品消费类投诉举报增速高 7.89 个百分点。四川省投诉举报占比前五的行业中，除零售业与批发业属传统商品流通业外，软件和信息技术服务业、商务服务业、餐饮业均属于服务消费领域，三个类别合计占比超过 52%。重庆市 2024 年和 2025 年分别登记处理服务消费类投诉举报 11.76 万件和 13.77 万件，增速分别为 23.36% 和 17.11%，连续 2 年高于商品消费类投诉举报。

（四）食品和餐饮服务投诉举报居首位

川渝两地投诉举报数量排名首位的客体类别均为食品和餐饮服务类别，共 28.07 万件（四川省 19.33 万件，重庆市 8.74 万件）。投诉举报反映的问题主要集中在食品安全、广告和虚假宣传、食品标签标识等方面。食品安全问题居首位，主要反映食品混有异物、发霉变质、超保质期或感官性状异常，消费者食用后出现身体不适等问题，共 15.31 万件，其中四川省 11.06 万件，重庆市 4.25 万件。

（五）医疗器械相关投诉举报增长明显

川渝两地医疗器械相关投诉举报均呈现高速增长态势，共登记处理医疗器械相关投诉举报 1.53 万件，同比增长 150.82%。其中，四川省医疗器械相关投诉举报 1.24 万件，同比增长 167.13%；重庆市医疗器械相关投诉举报 2916 件，

同比增长 98.10%。投诉举报集中在物理治疗器械、消毒灭菌器械、注输护理防护器械三大类别，四川省上述三大类别医疗器械相关投诉举报占四川省医疗器械相关投诉举报的 70%；重庆市上述三大类别医疗器械相关投诉举报占重庆市医疗器械相关投诉举报的 69%。