

兑换2元现金需扫码支付5元？

城中区一糖烟店换现金设“手续费” 律师表示，商家行为属于违规行为

○全媒体记者 冯浩
见习记者 朱海粟

“换2元现金收了我3元手续费！”近日，有网友在网络平台发帖称，此前她在城中区解放南路97号附近，因急需使用2元现金，突然看到附近有一家红军糖烟店（华侨大厦店）的门口张贴着“微信、支付宝=现金”字样的纸张。于是，她使用微信扫码支付了2元以兑换现金，但店员却要求她额外支付一笔3元的“手续费”。此事引发不少网友热议，记者对此进行了走访。

兑现金收“手续费”一事引热议

该网友描述，由于自己手机没电且赶时间坐公交车，她和朋友便到该店兑换现金。朋友通过扫描商家收款二维码支付2元后，询问商家换取现金。然而，店员却指责他们未提前沟通，拒绝直接兑换现金，同时告知换现金需支付“手续费”，按每100元收3元计算，少于100元也按100元标准收费。双方争执不下，最终，网友的朋友又移动支付了3元手续费，商家这才给了2元现金。

截至记者发稿时，该帖文已有405条评论。不少网友留言：“换740元现金收了我24元‘手续费’！”“换4块钱坐公交还要3块钱手续费。”“我记得去年上半年的时候急着换现金打红包，换100元收了2元‘手续费’，今年涨价了。”“实在没零钱就别提供换钱服务了，为何要收‘手



记者走访之前，网友拍摄到该糖烟店张贴有换取现金的纸张。（图片由网友提供）



网友发帖表示在该店兑换现金需要支付“手续费”。

起。记者尝试联系该网友，但其表示不接受采访。

律师：商家行为已违反相关规定

针对此次事件，广西康盟律师事务所律师韦维认为：“本案中的糖烟店属于个体工商户，其无法办理相关支付证件，故无法操作相关兑换业务。以100元为例，若该店为顾客免费兑换现金或和微信零钱提现功能一样只收取费率0.1%的服务费，则属于合理，其他情况均不合理。”韦维说，该店以微信余额兑换现金用于交易，属于变相的支付业务。根据《非金融机构服务管理办法》第三条的规定，提供支付服务，必须取得《支付业务许可证》；第四十七条规定，未经中国人民银行批准擅自从事或变相从事支付业务的，由中国人民银行责令停止违规行为，交易数额巨大、情节严重的，还可能构成非法经营罪被追究刑事责任。

众律律师事务所律师王女士认为，本案中商家的行为属于“有偿换现金”和“差价换现金”，违反了《中华人民共和国人民币管理条例》第二十五条第一款“禁止非法买卖流通人民币”的规定。

记者从12345政务服务便民热线获悉，目前已有市民拨打热线反映该店存在的问题，相关投诉已转办相关部门核实处理中。记者将对此事持续关注。

费’呢？”

商家：收取“手续费”有苦衷

3月10日上午10时，记者以顾客的身份到该店询问兑换现金的“规则”。该店3名员工均表示，换50元现金需支付3元“手续费”，100元也是3元，200元则需要6元。记者发现，店内并未有换钱字样的纸张。

为何收取“手续费”？一名不愿意透露姓名的店员表示：“因为换钱的人太多了，适当收一点‘手续费’，这个费用不是我们全部得完，银行那边也会收一部分。”该店员说，有些顾客一次就换几百甚至几千元，金额比较大，算上店内流水也比较大，银行额度又有限，所以需要

收“手续费”。

“有时候顾客很着急需要现金，如果态度好一点，在店里买点东西，我们可以不收‘手续费’，但如果一上来就说要换钱的，就需要支付‘手续费’。”该店员还说，店内都会提前告知顾客换钱收费规则，100元收3元，不满100元也是收3元。另外，该店一直以来都是每100元收3元“手续费”。

该店员还透露，附近其他家便利店也收这个“手续费”。随后，记者又以顾客的身份，前往距离红军糖烟店约15米远的昼日便利店。咨询店员后得知，兑换100元现金需支付1元至1.5元的“手续费”，兑换200元则收取3元。而在约90米外的某品牌连锁

便利店，店员明确表示无法提供兑换现金的服务。

3月10日，一名网友在该帖文评论区留言解释。经走访了解到，这名网友是店主的女儿。对于收取“手续费”一事，该网友留言：因为很多人是刷“花呗”来换钱的，商家提现是要给手续费的。那么我们作为商家不能平白无故地不赚钱吧，铺头租金那么贵。总的也是为了方便大家，大家觉得不好也可以不换。该网友还表示，平时兑换100元现金就收2元“手续费”，店员操作有误。

另外，该网友还留言致歉：老板不在店，不好意思啊，我们一定会好好批评他们。做得时间长的老员工是态度有点差，对不

工商银行柳州分行积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传活动



积极参与集中宣教活动。

为维护金融消费者合法权益，提升公众金融素养和风险防范意识，进一步营造安心、舒适的消费环境，2025年3月，工商银行柳州分行围绕“保障金融权益，助力美好生活”主题，组织开展了系列“3·15”消费者权益保护教育宣传活动，切实把金融知识送到群众身边，以实际行动践行“金融为民”理念。

积极参与集中宣教活动。3月11日，工商银行柳州分行组织参加了国家金融监督管理总局柳州监管分局举办的“保障金融权益 助力美好生活”金融消费者权益保护集中宣教活动。活动现场，该行通过消保知识答题小游戏、一

对一展示消费者权益保护案例等方式，向广大市民宣传普及金融消费者权益保护相关知识，加强“代理修复征信”、“代理维权”、“代理退保”等内容宣教，吸引了广大市民驻足参与。同时该行辖内各支行积极参与属地宣教活动，如工商银行融安县支行3月12日参加了国家金融监督管理总局融安县监管支局举办的“保障金融权益 助力美好生活”3·15金融消费者权益日活动，工商银行柳州支行参加了柳江区文化宫广场举办的“共筑满意消费”消费维权年主题宣传活动等。

开展丰富多样的线上线下宣传，拓宽宣传覆盖面。在网点阵地，该行通过在辖内51个网点设立金融知识咨询台，在网点醒目位置张贴宣传海报，摆放宣传折页，利用网点电子显示屏滚动播放金融消保活动口号等方式，为群众答疑解惑，普及金融知识。在线上，该行充分利用线上服务平台优势，在总行官方网站、区分行微信微博公众号、手机银

行、自助机具等渠道设置“3·15”消费者权益保护教育宣传专栏，持续推送金融知识与反诈典型案例等。为进一步扩大金融知识普及宣传的覆盖面，该行组织宣教团队走进街道、商圈、乡村、学校、社区、企业等，贴近群众需求，以案说险，宣传支付结算安全、防范非法集资、反诈知识、个人信息安全保护、征信“修复”骗局等内容，并对扰乱市场秩序、侵害金融消费者权益的非法中介活动开展风险提示。聚焦“一老一少一新”重点人群，为广大金融消费者剖析花样翻新的电信诈骗套路、出借出租出借银行账户的严重危害等，进一步扩大金融风险防范教育宣传覆盖面，织密金融风险防范网。如工商银行三江侗族自治县支行在社区设置“金融宣传摊”，通过“答题赢礼品”等趣味活动吸引群众参与，寓教于乐，提升宣传活动的互动性和吸引力；工商银行融水苗族自治县支行组织外拓团队走进企业、事业单位等，宣导金融政策，提示金融风险，倡导理性

投资消费等；工商银行柳州市铁路支行走进校园，剖析网络贷款、网络欺诈、虚假金融等典型诈骗手法，用鲜活案例和趣味互动为师生筑牢安全防线。



在网点阵地开展金融知识宣教活动。

据了解，此次“3·15”消费者权益保护教育宣传活动是工商银行柳州分行消费者权益保护工作的重要组成部分。下一步，该行将继续秉持高度的社会责任感和使命感，坚持以“人民为中心”的发展思想，持续深化消费者权益保护工作，建立健全机制体制，优化金融服务，提升金融知识宣传普及质效，切实维护金融消费者的合法权益，为构建和谐稳定的金融环境作出积极的贡献。

（工商银行柳州分行）