

江苏省消保委近日发布调查报告

“银发游”价高质低隐性收费不少

江苏省消保委近日发布“银发一族”旅游消费调查报告。本次调查采用问卷调查、消费体验、深度访谈与合同梳理相结合的方式。调查显示，老年旅游市场潜力大，但消费需求满足度不够。产品同质化与服务短板并存，年龄“门槛”、健康证明、免责协议等“层层路障”不断。

存在“特种兵”旅游、隐性收费等问题
部分行程额外支出达初始团费2-3倍

问卷调查显示，消费预算方面，1001-5000 元占比合计达 86.55%。体验员介绍，为爸妈咨询旅游产品时发现，有的行程设置类似“特种兵”旅游，并未考虑老年人的身体状况。而问卷调查显示，26.55%的老年游客曾遭遇景区无障碍设施缺失。超半数（52.13%）反映医疗支持不足，其次是行程节奏过快

（38.42%）、工作人员缺乏老年服务能力（28.94%）。

部分产品初始报价低，但实际旅途额外收费。常州康辉旅行社某东北线路，报名时称“团费已含全程基础费用”，但实际行程中收取“小交通费”，以及民俗表演、康养体验等“自费项目”，部分行程的额外支出甚至达到初始团费的 2-3 倍。

部分旅行社设置年龄限制
健康证明与免责要求成常态

调查显示，48.79%的老年游客被要求签订额外免责协议，37.77%需强制家属陪同，22.86%需提供县级以上医院健康证明，此类限制实质上安全保障责任向消费者转移。

泰州青年国际青年旅行社（青年路店）在免责协议中仅笼统标注“自愿放弃不适宜高龄人群参加的相应景点或相应活动”，但未明确界定旅行社应尽的行程强度评估、突发疾病应急处置等义务。南京途牛国

旅中山北路营业部虽在海报中标注年龄要求，但字体较小；其他旅行社则采取“建议 75 周岁以下报名”等模糊表述，或仅在报名时口头告知，明确条款滞后至签合同时才呈现。

一些线上平台延续了线下的陪同要求，其免责协议还包含“行程中因老人自身健康引发的纠纷，平台概不承担赔偿责任”等条款，涉嫌通过格式条款转移风险。



AI 生图

健康证明、投保障碍……
“银发游”“门槛”不少

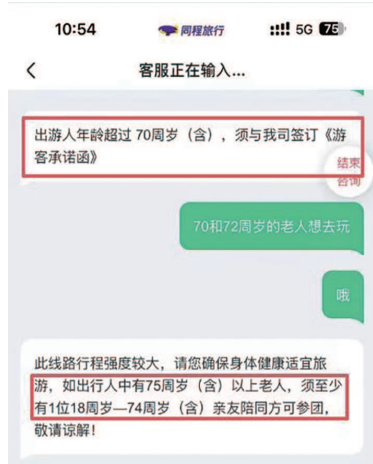
调查还发现，部分旅行社针对不同年龄采取差异化限制措施，包括拒接超龄游客、要求家属陪同、提供体检报告、签订免责书等，65 岁以上老人还面临保险保额减半的

情况。在因年龄问题被拒接或限制参团的受访者中，70 岁以上占比 43.3%，75 岁以上占比 30.1%。

比如春秋旅游（扬州旗舰店）要求 70 岁以上老人提供三甲医院常规体检报告，不接受社区体检证明；若两位及以上老人参团，需单独提供报告，且报告必须包含血压、心电图等基础项目，最终由地接判断是否符合报名条件。

此外，问卷调查显示，合同问题以 41.93% 的占比高居老年旅游纠纷首位。旅游合同中存在格式条款过度免责、保险责任划分混乱、告知义务履行不全面等问题，严重损害老年消费者权益。

针对调查发现的问题，江苏省消保委建议，完善部门协同，构建银发旅游保障体系，推动企业合规经营。（综合扬子晚报等）



江苏省消保委供图

消费提醒

“缩水”40%！直播间买大闸蟹遇糟心事

消保委提醒：直播间购生鲜务必留存开箱称重证据

□ 记者 章炜

直播间宣称“公蟹 4 两、母蟹 3.5 两”的阳澄湖精品大闸蟹，收货后解绳称重竟“缩水”至标称重量的 60%，还夹杂死蟹、肉质松散等问题。当消费者陈女士要求退款时，不仅遭商家以“运输损耗”为由拒绝，更被直接拉黑。近日，上海市浦东新区消费者权益保护委员会成功调解这起直播间生鲜消费纠纷，明确经营者未按约定履行合同义务构成违约，最终促成全额退货退款，同时结合案例发布针对性维权提示，为线上生鲜消费筑牢法治防线。

近日，消保委接到消费者陈女士的投诉，她通过直播间花费 368 元购买了 8 只大闸蟹，商品页面明确标注“公蟹 4 两、母蟹 3.5 两，

阳澄湖精品蟹”。然而收货后，陈女士发现捆绑螃蟹的粗绳异常粗大且浸水增重，解开绳索后实际称重显示，螃蟹重量仅为标称重量的 60%。更让她气愤的是，包裹中两只母蟹已死亡，剩余螃蟹肉质松散、品质低劣，与直播间宣传的“阳澄湖精品蟹”标准严重不符。怀疑遭遇虚假宣传的陈女士多次联系商家要求退款，却被客服以“运输损耗属正常现象”为由拒绝，后续甚至被商家拉黑，维权之路陷入僵局。无奈之下，陈女士向浦东新区消保委寻求帮助。

受理投诉后，工作人员第一时间与涉事经营者取得联系。经营者辩称，每只阳澄湖大闸蟹均配有防伪蟹扣，可通过扫码查询是否属于苏州市阳澄湖大闸蟹行业协会，不存在虚假宣传行为；对于死蟹及缺

斤少两问题，辩称可能与运输过程中的损耗有关。

对此，消保委工作人员明确指出，本案中，经营者通过直播间及商品页面向陈女士明确承诺了螃蟹的规格、数量和品质，双方已形成合法有效的买卖合同关系。而经营者实际交付的螃蟹重量仅为承诺的 60%，且存在死蟹、品质不达标等问题，明显未按约定全面履行合同义务，已构成违约。经过工作人员多次沟通释法，经营者最终认可自身责任，同意为陈女士办理全额退货退款。

浦东新区消保委相关负责人表示，随着线上消费模式的普及，线上生鲜平台已成为消费者购买生鲜水产品的重要途径，调查数据显示，68.27% 的消费者通常选择线上采购生鲜水产品。值得注意的是，主流

线上生鲜平台通过标准化运营流程和严格的品质监控机制，商品称重误差率相对较低，缺斤少两现象较少。同时，主流平台服务意识较强，能迅速响应消费者诉求，提供补差价等售后解决方案。但直播间生鲜销售因缺乏统一规范，成为消费纠纷高发领域。

消保委特别提醒消费者，在直播间购买生鲜商品时需谨慎甄别，优先选择信誉良好、明确标注退货承诺的商家；收货后应立即录制完整的开箱视频，同步对商品进行称重、品质检查，妥善保存视频、称重记录等相关证据，避免因拖延导致证据失效；若发现商品存在缺斤少两、品质不符等问题，需第一时间与商家及平台沟通，沟通无果可向消保委或市场监管部门投诉，依法维护自身合法权益。