

《消费教育大纲·老年消费篇》

目 录

- 第一部分 保健食品知识
- 第二部分 金融理财知识
- 第三部分 旅游出行知识
- 第四部分 养老生活知识

前 言

随着我国老龄化社会进程的加快，消费领域老年人消费所占的比例越来越大，老龄产业也有望成为国民经济发展的又一重要引擎。与此同时，老年消费侵权问题也随之日益凸显。一些不法商家利用老年人信息不对称、认知能力相对较弱等特点，通过虚假宣传、诱导消费等手段设置消费陷阱，骗取老年人钱财。为切实维护老年人合法权益，促进老龄产业健康可持续发展，2017年，中国消费者协会编印了《老年消费教育指导手册》，依托各级消协组织在全国范围内大力推广开展老年消费教育活动，向广大老年消费者免费发放了该《指导手册》，帮助众多老年消费者了解认知各类消费陷阱，树立科学理性的消费观念。

近年来，社会上出现了一些侵害老年消费者合法权益的新问题、新陷阱，国家有关部门也出台了一些保护老年消费者合法权益的新规定和新政策，为与时俱进，进一步增强老年消费者的风险防范意识和自我保护能力，我们对2017年编写的《老年消费教育指导手册》进行

了修订和完善，形成了这本《消费教育大纲·老年消费篇》。

保护消费者合法权益永远在路上。我们希望社会各界积极参与，共同探索创新老年消费教育方式，形成老年消费教育长效机制，切实提高老年消费教育工作水平，更好地满足老年消费者的消费需求，努力构建和谐、有序、健康的消费环境。

中国消费者协会
2022年2月

第一部分 保健食品知识

（一）科学认识保健食品

1. 什么是保健食品？

《食品安全国家标准 保健食品》（GB16740-2014）将保健食品定义为，“声称并具有特定保健功能或者以补充维生素、矿物质为目的的食品。即适用于特定人群食用，具有调节机体功能，不以治疗疾病为目的，并且对人体不产生任何急性、亚急性或慢性危害的食品。”

2. 保健食品与其他食品的主要区别？

保健食品是食品的一个特殊种类，与其他食品的区别主要有以下三点：一是保健食品强调具有特定保健功能，而其他食品强调提供营养成分；二是保健食品具有规定的食用量，而其他食品一般没有食用量的要求；三是保健食品根据其保健功能的不同，具有特定适宜人群和不适宜人群，而其他食品一般不进行区分。

3. 保健食品与药品的主要区别？

一是使用目的不同。保健食品是用于调节机体机能，提高人体抵御疾病的能力，改善亚健康状态，降低疾病发生的风险，不以预防、治疗疾病为目的。药品是指用于预防、治疗、诊断人的疾病，有目的地调节人的生理机能并规定有适应症或者功能主治、用法和用量的物质。

二是使用方法不同。保健食品仅口服使用，药品可以有注射、涂抹等方法。

三是可以使用的原料种类不同。有毒有害物质不得作为保健食品原料。

此外，保健食品按照说明书规定的食用量食用，不会给人体带来任何急性、亚急性或者慢性危害，药品可能存在一定的毒副作用。

4. 保健食品都有哪些功能？

目前，我国批准的保健食品分为两类。

一类是仅限于补充维生素和矿物质的营养素补充剂。

另一类是具有特定的保健功能的保健食品，保健功能分为 27 项，包括增强免疫力、改善睡眠、缓解体力疲劳、提高缺氧耐受力、对辐射危害有辅助保护功能、增加骨密度、对化学性肝损伤的辅助保护功能、缓解视疲劳、祛痤疮、祛黄褐斑、改善皮肤水份、改善皮肤油份、减肥、辅助降血糖、改善生长发育、抗氧化、改善营养性贫血、辅助改善记忆、调节肠道菌群、促进排铅、促进消化、清咽、对胃黏膜损伤有辅助保护功能、促进泌乳、通便、辅助降血压、辅助降血脂。

超出上述功能的保健食品宣传均为虚假宣传。一般情况下，每种保健食品的保健功能不超过 2 种，那些包治百病、无所不能的保健食品是不存在的。

5. 声称具有“壮阳”功能的保健食品真能“壮阳”么？

有不少保健食品直接或隐晦声称具有“壮阳”功能。原国家食药总局曾专门发布消费提醒：目前，我国允许注册申请的特定保健食品功能除国家公布的 27 项外，不包括补肾壮阳、活血通络、益气固本、滋阴壮阳、滋补肾阳、壮阳补肾等相关功能。相关部门也从未批准过声称壮阳功能的保健食品。因此，声称具有“壮阳”功能的保健食品不可信。

6. 声称具有“补脑”功能的保健食品真的“补脑”么？

在保健食品销售中，有不少产品宣称具有各种“补脑”功能。原国家食药监总局曾专门发布消费提醒：国家从未批准过补脑、提高智商等功能的保健食品。国家批准的改善记忆、缓解体力疲劳、增强免疫力等功能的保健食品不适用于补脑、提高智商、缓解脑力疲劳。消费者在选购保健食品时，要理性消费，谨防受骗，切忌相信个别不法企业的虚假夸大宣传。

7. 国内对保健食品的主要规定有哪些？

一是《保健食品原料目录与保健功能目录管理办法》。该办法由国家市场监督管理总局会同国家卫生健康委制定，并于 2019 年 10 月 1 日起施行。《办法》规定，除维生素、矿物质等营养物质外，纳入保

保健食品原料目录的原料应当符合下列要求：一是具有国内外食用历史，原料安全性确切，在批准注册的保健食品中已经使用；二是原料对应的功效已经纳入现行的保健功能目录；三是原料及其用量范围、对应的功效、生产工艺、检测方法等产品技术要求可以实现标准化管理，确保依据目录备案的产品质量一致性。

二是《保健食品标注警示用语指南》。该《指南》由国家市场监督管理总局制定，并于2020年1月1日起施行。规范了保健食品警示用语标注，使消费者更易于区分保健食品与普通食品、药品，从而为引导消费者理性消费提供了指导。

8. 《保健食品标注警示用语指南》有哪些要求？

《保健食品标注警示用语指南》要求，保健食品生产经营者在标签专门区域醒目标示“保健食品不是药物，不能代替药物治疗疾病”等内容。警示用语区应当位于最小销售包装物(容器)的主要展示版面，所占面积不应小于其所在面的20%，警示用语区内文字与警示用语区背景要有明显色差。

《指南》还要求，保健食品在产品最小销售包装(容器)外明显位置清晰标注生产日期和保质期，以“保质期至XXXX年XX月XX日”的描述方式让保质期一目了然，方便消费者选购。保健食品标签标注投诉服务电话、服务时段等信息，字体与“保健功能”的字体一致。

《指南》还对保健食品经营者提出了要求，应在经营保健食品的场所、网络平台等显要位置标注“保健食品不是药物，不能代替药物治疗疾病”等消费提示信息，引导消费者理性消费。

(二) 选购保健食品注意事项

9. 如何选择保健食品？

需要强调的是，并不是每个人都需要通过保健食品补充所有27项功能。因此，了解自己身体的需要是第一步，要明白自己到底需要什么功能的保健食品，再根据27项保健功能进行有针对性的选择。此外，保健食品不会在短期内服用就马上有效果，需要一个长期持续的过程。

10. 购买保健食品要提防哪些字眼？

“迅速起效”。如果服用保健食品后效果显著，可能是保健食品中非法添加了药品成分，需要引起消费者的注意。

“治疗多种疾病”。保健食品只能起到保健和辅助治疗作用，无法治疗疾病，更不能治疗多种疾病。

“彻底治愈某种慢性病”。糖尿病等慢性病在医学界至今尚未完全攻克，不可能通过保健食品彻底治愈。

“纯天然成分”。有些保健食品虽然含有纯天然成分，但是可能含量比较低。此外，“纯天然”也不意味着无毒和有效。因此，消费者要理性看待。

“最新技术、最高科学”。如果看到“最新技术”“最高科学”等绝对化用语的广告时也要警惕，因为该类用语在保健食品广告中不得出现。此外，保健食品广告中也不得使用“祖传秘方”等内容。

11. 效果越“显著”的保健食品越好么？

保健食品不以治疗疾病为目的，食用保健食品具有调节机体功能作用。如果服用了违法添加药物成分的保健食品，或许会有显著“效果”，却也很可能会造成身体不适甚至会危及生命。一些保健食品在宣传促销时，以患者“亲身经历”介绍产品功效、含有产品功效的断言或保证、宣称功效与产品说明书不相符等，消费者切莫轻信，以免上当受骗。此外，每个产品的成分、剂量和品牌效应不同，价格也不一样，切忌以价格高低来衡量保健效果强弱。

12. 如何正确食用保健食品？

生活中，不少“不差钱”的老年人都希望通过服用保健食品来改善身体状况。但一些保健食品中可能藏着“药食同源”的中药，如果与正在服用的药物相遇，可能会影响健康。所以，老年朋友在购买保健食品前，一定要仔细阅读保健食品包装上的重要内容，如批准文号、功效成分、保健作用及保健功能、适宜人群或不适宜人群、禁忌等。存在基础病症服用药物的患者，吃保健食品前和医生说明一下，在医生指导下决定是否停用保健食品。

（三）保健食品常见消费误区

13. 保健食品能治病么？

说保健食品能够治疗甚至治愈疾病，这是完全错误的观点。保健食品可以调节、增加人体的某些机能，像高血压、高血脂等慢性病患者，可以在正常服用药物的前提下，选用一些保健食品辅助治疗。而且要注意，选择保健食品一定要对症，一定要根据身体所需，最好有医生的诊断建议。将保健食品以药品形式每天定量服用，一旦停用，往往会使服用者若有所失，造成心理的不适。如果以保健食品替代药物的治疗作用而影响治疗，轻则病情加重，重则危及生命。

14. 保健食品能否当饭吃？

一些消费者听信广告宣传，把保健食品当饭吃，认为服用了多种维生素就可以少吃甚至不吃蔬菜和水果，吃了钙片就可以不喝牛奶豆浆等。其实人体所需的各种营养成分，主要来源于日常的饮食。正常情况下，只要科学合理搭配饮食，吃得适量，吃得均衡，就不容易出现营养不良或者营养过剩等情况。

15. 过量服用保健食品对身体有益还是有害？

有人觉得年纪大了，应该补补身体，于是保健食品越吃越多。其实，保健食品并非什么体质的人都能吃，吃得不对或者过量服用，不仅会增加胃肠负担，甚至损害身体健康。如，长期酗酒的人，可能酒精已经对肝脏造成不良影响，这时如果服用深海鱼油，就可能使肝功能受损。一些滋补类保健食品要严格按疗程服用，否则很容易导致营养过剩或产生副作用。

16. 撇开医生胡乱买保健食品是否有害？

消费者在购买保健食品前，最好能去正规的医院做个体检，再根据医生的指导，确定补什么，怎么补，吃多少合适。例如，蛋白粉适用于患严重胃肠道疾病或晚期癌症者，如果消化功能不错，能吃豆制品、肉蛋类食物，就没有必要花这个冤枉钱。服用保健食品不仅应因人而异，还要因病、因时、因地制宜。如果盲目滋补，不仅无益而且有害。

17. 保健食品是否价格越贵的对身体健康越好？

购买保健食品不能仅看价格，价格贵的并不见得效果就会更好，只有适合自己的才是最好的。同一种功能的保健食品，有的产品包装豪华，花高额广告费进行营销，价格自然畸高；有的产品，专注品质，看着不起眼，其实营养价值并不一定比前者差多少。

18. 保健食品是功能越多越好么？

很多消费者都认为保健食品功能越多越好，其实这也是一个被诱导了的误区。我国的保健食品主要分为营养素补充剂和具有调节机体功能的功能性产品两大类。营养素补充剂指以补充一种或多种维生素、矿物质而不是以提供能量为目的的产品，其作用是补充膳食供给的不足，预防营养缺乏和降低发生某些慢性退行性疾病的危险。此类产品仅限于补充维生素和矿物质。

19. 如何从各类食品中辨别出保健食品？

目前市面上出现了许多与保健食品包装外观相似的普通食品。消费者在购买保健食品时，一定要认准“蓝帽子”（保健食品专属标志），并严格按照产品标签说明书的要求食用。



20. 经常吃保健食品能延年益寿么？

很多老年人热衷买保健食品，希望通过食用保健食品延长自己的寿命。其实这是不明智的。世界卫生组织认为，人的寿命与四大因素有关，一是遗传；二是社会环境与自然环境；三是医疗卫生水平；四是生活方式与生活习惯。很多长寿老人都认为拥有一个良好的心态是

健康长寿最重要的“秘诀”。

（三）如何识别虚假广告

21. 如何辨别保健食品是否虚假宣传？

一是以新闻报道形式发布保健食品广告；通过渲染、夸大某种健康状况或者疾病，或通过描述某种疾病容易导致的身体危害，使公众对自身健康产生担忧、恐惧、误解，误认为不食用这些保健食品会患某种疾病或导致身体健康状况恶化。

二是用消费者难以理解的专业化术语、神秘语言等描述产品的作用特征和机理。

三是利用或出现国家机关及相关事业单位、医疗机构、学术机构、行业组织的名义和形象，或以专家、医务人员和消费者等名义和形象为产品功效作证明。

四是含有无法证实的所谓“科学或研究发现”“实验或数据证明”等方面的内容；或与其他保健食品或者药品、医疗器械等产品进行对比，贬低其他产品的情形。

五是利用封建迷信进行保健食品宣传；宣称产品为祖传秘方；或含有无效退款、保险公司保险等内容；或含有“安全”“无毒副作用”“无依赖”等承诺；含有“最新技术”“最高科学”“最先进制法”等绝对化的用语和表述等，均属于保健食品夸大和虚假宣传。

22. 常见的保健食品功能声称虚假宣传表述有哪些？

序号	常见虚假宣传表述
1	防癌；抗癌；对放化疗有辅助作用等
2	抗动脉粥样硬化；保护心肌细胞；减肥；防止血液凝固；预防脑溢血、脑血栓；预防老年痴呆；降低血液黏度；促进血液循环及消除疲劳等
3	可以替代胰岛素等降糖类药物；预防或治疗糖尿病等
4	治疗肿瘤；预防治疗心脑血管等疾病；预防老年痴呆；治疗白内障；延年益寿等
5	提高智力；提高学习专注力；提高考试成绩；缓解脑力疲劳、头昏头晕；预防老年痴呆等
6	治疗近视；预防和治疗白内障、青光眼等
7	吸附并排除各种对人体有害的毒素，如铵盐、重金属等；调节体内酸碱度，恢复身

	体机能；对抗自由基侵害，排毒养颜等
8	辅助戒烟；抗雾霾；缓解烟毒、霾毒；对疾病引起的咽喉肿痛有治疗效果、治疗慢性咽炎等
9	治疗高血压；抗血栓；预防改善老年痴呆症等
10	缓解大脑衰老、神经损害；可替代安眠药快速入睡；保持皮肤光泽等
11	治疗乳房胀痛炎症等
12	提高记忆或学习专注力；提高性功能；预防因疾病引起的身体疲劳；改善缓解脑力疲劳；壮阳等
13	可缓解因心脑血管系统障碍或呼吸系统障碍导致的供氧不足；治疗脑缺氧；治疗运动缺氧；补氧等
14	治疗因辐射造成的损伤；抗手机、电脑等电磁辐射等
15	无需保持健康合理膳食和运动等规律生活习惯，可达到快速减脂、减体重、塑形效果，体重不反弹；预防便秘；可完全替代正常饮食等
16	增高；改善食欲；促进二次发育；改善记忆等
17	增高；促进骨骼生长；治疗骨损伤；增强身体强度等
18	调节内分泌失调；养颜美容等
19	治疗化学性肝损伤；酒前、酒后服用解酒；治疗脂肪肝、肝硬化等
20	修护受损肌肤；清除黑头；预防长痘；改善各种面部肌肤问题等
21	可根除黄褐斑；提高肌肤自身养护能力；有效抑制并淡化黑色素等
22	抗皮肤衰老、暗黄、色斑；延缓衰老；抑制黑色素等
23	治疗肠道功能紊乱；治疗便秘、腹泻；增强免疫力等
24	治疗胃胀、胃痛等
25	治疗便秘等
26	治疗胃部疾病；对所有程度的胃黏膜损伤均有保护功能；酒前、酒后服用解酒等
27	可根除黄褐斑；提高肌肤自身养护能力；有效抑制并淡化黑色素等

23. 消费者遇到保健食品虚假宣传怎么办？

消费者如对所购买的保健食品质量安全有质疑，或发现存在虚假宣传等违法行为，请及时向当地市场监管部门举报，也可拨打投诉举报电话：12315。

（四）保健食品常见消费陷阱

24. 打着“祖传秘方”“包治百病”旗号的“游医”可信么？

生活中，老年人经常会在街头巷尾碰到一些打着“祖传秘方”“包

治百病”旗号的“游医”，声称某种方法别人都没有，只有自己有，甚至在网上，在学术刊物上都查不到。然后发放一些印刷精美的免费小册子，重点介绍自己的“祖传秘方”。结果，一些老年人抱着试试看的态度从而上当受骗。

提醒：这些骗子抱着“治不好病也吃不坏人”的态度去配制所谓的祖传秘方，实际上往往是用一些无毒无害植物剁碎或是磨粉，或者是用番薯、土豆、淮山、豆子等食物切片晒干染色磨粉之类的方法经过处理后，把上述物质再掺些辣椒粉、花椒粉、薄荷粉等辛辣刺激的物质，让人吃起来味道特殊，味蕾和神经受刺激，掩盖部分病症。这样的骗子经常是游方行医，打一枪换一个地方，其所谓的祖传秘方实际上无任何治疗作用。

25. 广告明星及所谓“神医”“专家”推荐的保健食品可靠么？

一些不法商家以“访谈、讲座、采访、座谈会”等形式为幌子，邀请一些广告“明星”，比如被媒体曝光的“广告神医”胡祖秦、刘洪斌等专职“广告演员”假冒专家、教授和老中医在现场进行“养生”讲座，顺便兜售保健食品。不少老年人因为盲目信任这些所谓专家或名人的介绍，从而选购了大量假冒保健食品。

提醒：对“老年人讲座”留个心眼儿，多对照生活常识想想，实在无法判断，也要采取“拖”的方式，弄清楚产品的真实面目再出手也不迟。

26. 养生讲座推销的保健食品是否货真价实？

一些不法商家打着养生讲座的旗号忽悠老年人，对老年人以赠送鸡蛋、面条、酱油等小物品相诱惑，实则都是为了达到推销商品的目的。

提醒：不可过分贪图小利，天上不会掉馅饼。

27. 免费体验是为老年人身体着想还是暗藏猫腻？

一些不良商家经常打着所谓的“专家”名号进行所谓的“义诊”活动，先是免费讲课，再进行免费量血压、血脂等常规检查，假称老年人患有某种“严重疾病”，最后利用老年人听到病情六神无主的状态，适时地推销保健食品。建议老年人先购买一个疗程，并告诉老年

人食用一个疗程后，其还会再来做免费问诊。二次问诊，结果是病情好转，建议老年人接着购买该保健食品，如此周而复始。

提醒：要认清“专家”的资质，去正规医院看病就医。要特别防范那些会销中所谓的“专家”，通常情况下他们只是穿了个白大褂的销售人员，趁机向老年人推销高额保健食品而已。千万不要被这种所谓的“免费体验”所诱惑，要知道“免费午餐”背后肯定暗藏猫腻。

28. 推销人员亲情拉拢是“送温暖”还是“为牟利”？

针对部分老年人远离子女、生活孤单寂寞的特点，有些不良无信的营销公司则雇佣人员，采用嘘寒问暖、上门陪伴、聊天、做家务等方式，通过所谓亲情服务与老年人建立起信任关系，温情麻痹，随后高价推销保健食品，使老年人“无法拒绝”“心甘情愿”地的自掏腰包买其功效夸大的暴利保健食品。

提醒：礼下于人，必有所求。在保健食品消费中，要保持一份理智，切忌为了感谢别人所谓的关怀而买了一堆自己不需要或是没有效果的产品。

29. 采取“试吃试用”方式销售的保健食品就一定靠谱么？

骗局中，最普遍被不法商人使用的“试吃试用”也是屡屡得逞。针对老年人比较节俭的特点，一些商家会采用试吃试用的方法，告诉老年人可以先试吃几天。在试吃的过程中，会有专人跟踪问访试吃情况，在问访中，不停地向老年人灌输该产品的好处，然后向老年人诉说自己工作的不容易，完不成业绩将受到公司的处罚等，面对态度诚恳的小伙子小姑娘，很多好心的老年人就会被打动，觉得他们在外打拼不易，且试吃也没什么不适的感觉，于是便掏钱购买。

提醒：对于一些突如其来的保健食品推销员，老年人要坚决回绝。实在回绝不了的，可用诸如“过两天再说”等方式先应付过去，然后离开“是非之地”。

30. 一些打着“某某组织”或者“国家补贴”等名头的产品是否可信？

“买保健食品国家给补贴，买得越多补贴越多，货到付款不用担心！”很多销售人员打着各种组织（中国XX协会、国家百岁工程、国

家 XX 养老公益援助工程等) 或国家补贴 (健康工程、惠民工程) 的旗号, 让老年人觉得不买产品就是吃亏。此外, 某些不法商家还会冒充 “国家卫健委” 等公职人员向老年人打电话, 谎称能为他们向有关部门申请 “政策补贴” 和药费补助, 进行欺骗误导。

提醒: 老年人在遇到这种 “天上掉馅饼” 的好事时, 一定要多多留意, 最好在购买前, 先向子女、消协组织或者市场监管等部门咨询, 听取多方意见。

31. 一些打着 “生物科技” “量子科学” 等高科技保健食品可信么?

保健食品销售展会一般在高级酒店租一个厅或在公司会议室举行, 老人入场后将接受 “名医” 讲课 “洗脑”。一般公司老板会先渲染公司实力有多强, 例如, 与 XX 大学医学院达成战略合作、所邀请的名医名气如何大。讲座形式虽老套, 内容却不断升级。讲座引入很多生物科技、量子科学、激光治疗时髦概念。打 “科技牌” 是保健食品会销常用套路。

提醒: 老年人在通过报纸、杂志、广播和电视等媒体看 (听) 到保健食品广告时, 要提高辨别意识。保健食品不是药品, 无法治疗疾病。所谓的 “高科技” 产品很多情况下都是噱头。

32. 有的商家推出 “会员优惠” 活动, 老年人应该相信么?

一些商家向老年人承诺购买保健食品成为其会员后, 不但产品价格可优惠, 如果介绍朋友过来, 还能有高额回扣。这些都是不良商家诱骗老年人的手段。

提醒: 面对各种诱惑, 老年人一定要擦亮眼睛看清楚, 切勿贪小失大。

33. 如何防范商家饥饿营销的套路?

一些不法商家通过请一些所谓的患者现身说法, 雇人制造争先恐后购买产品的假象, 给老年人造成不买就没有了、不买就吃亏的心理暗示, 不知不觉中被 “洗脑”, 从而购买产品。

提醒: 不要轻易相信商家的供不应求的广告宣传, 要理性观察分析、不要跟风、不要被假象蒙蔽、理性购买。

（五）典型案例

典型案例一：使用绝对化用语等，处以罚款 20 万元

某公司在广告宣传册中发布含有“全民健原花青素对各种细胞病变引起疾病有如下功效：减缓动脉粥样硬化的形成，延缓心脑血管疾病的发生。延缓老年痴呆地发生，并改善老年痴呆的临床症状。全民健原花青素是迄今为止纯度最高、生物活性最强的纯植物自由基清除剂”等内容的保健食品广告。相关保健食品广告未经有关部门审查，内容包含绝对化用语，涉及疾病预防、治疗功能，并且未按照规定显著标明“本品不能代替药物”。当事人行为违反了《广告法》第四条第一款、第九条第一款第(三)项、第十八条第一款第(一)、(二)项、第四十六条等法律规定。依据《广告法》第五十五条第一款、第五十七条、第五十八条的规定，2019年5月，天津市南开区市场监督管理局对该公司作出行政处罚，责令停止发布违法广告，并处罚款 20 万元。

典型案例二：普通食品宣称有治疗作用 处以被罚 50 万元

某公司通过经营场所的广告牌、官方网站、微信公众号等媒介发布普通食品“KI 多醣体”等产品的广告，包含“KI 多醣体能深度解肝毒，活化干细胞，让肝细胞再生，所有慢性肝病包括乙肝大小三阳、脂肪肝、酒精肝、肝硬化、肝腹水、肝癌都有调理好的成功案例”等疾病预防、治疗功能以及谎称取得专利权等内容，并在产品未取得“有机”认证的情况下，在产品外包装上宣传标注“有机”字样。当事人行为违反了《广告法》第九条第(三)项、第十二条第二款、第十七条、第二十八条第一款、第二款第(二)项、第(五)项及《有机产品认证管理办法》第三十五条第一款第(一)项的规定。依据《广告法》第五十五条第一款、第五十八条第一款第(二)项、第五十九条第一款第(三)项、《有机产品认证管理办法》第五十条的规定，2019年4月，上海市松江区市场监督管理局对其作出行政处罚，责令停止发布违法广告，并处罚款 50 万元。

典型案例三：保健食品宣称功能与实际不符 处以罚款 19.5 万元

某公司通过网站和微信商城等媒介发布保健食品“葡萄籽芦荟软

胶囊”具有“淡斑”功能、“天然维生素 E 软胶囊”具有“祛斑美白、抗衰老”功能的广告，宣传多款保健食品具有疾病预防、治疗功能，广告宣传的功能与取得行政许可的内容不符。同时，当事人“氨糖软骨素加钙片”广告中出现的标志性成分的含量未能准确、清楚标明。当事人行为违反了《广告法》第八条第一款、第十八条第一款第(二)项、第十一条第一款等规定。依据《广告法》第五十八条第一款第(三)项、第五十九条第一款第(一)项、第(二)项等规定，2019年4月，上海市徐汇区市场监督管理局作出行政处罚，责令停止发布违法广告，并处罚款 19.5 万元。

典型案例四：广告内容与实际不符 处以罚款 20 万元

某公司通过微信公众号发布含有“正里元葛根粉，由某军医大学营养与保健品研究中心研制，食效显著：解酒护肝当天有效，便秘痔疮 3~7 天见效，防治痘痘 7~10 天见效；更有排毒养颜、丰胸美白，促进儿童体格智力发育，防治前列腺、防治三高、延年益寿等功效。中国葛根行业第一品牌正里元公司官方平台”等内容的食品广告。广告内容与实际不符，且涉及疾病治疗功能，违反了《广告法》第四条第一款、第九条第(三)项、第十七条、第二十八条第二款第(四)项、第(五)项的规定。依据《广告法》第五十五条第一款等规定，2019年4月，重庆市涪陵区市场监督管理局作出行政处罚，责令停止发布违法广告，并处罚款 20 万元。

(以上案例来源：国家市场监督管理总局)

典型案例五：以会销形式组织售卖相关产品被罚 50 万元

根据公安机关移送的线索，泰安市泰山区市场监管局对泰安市泰山区某食品经营部涉嫌虚假宣传进行了执法检查。经查，当事人采取上门家访、发放面条、赠送商品、集福积分、观看视频等方式，召集老年人到其经营地点，以会销的形式向老年人销售普通食品和保健食品，并宣传其销售的“蓝莓糖果”“氨糖”“元宝枫”“辅酶 Q10”“羊奶粉”等商品具有治疗功效，涉嫌构成虚假宣传的违法行为。2020年5月8日，泰山区市场监管局责令当事人停止违法行为，并处罚款 50

万元。

(案例来源：泰安市泰山区市场监管局)

典型案例六：宣称普通食品有各种疗效 经营者被罚 20 万元

当事人通过在店堂内摆放展示产品、广告牌、会销等形式销售“青梅精”（普通食品）“Life Code S. T 因子蜂王浆冻干粉”（普通食品）等多种商品，宣传“青梅精具有杀菌作用、强化肝功能、强力的碱性食品、调整酸性体质、美容效果、防治痛风、改善血液循环”“食用 10 分钟后即可让体内荷尔蒙复苏，加速微循环，改善新陈代谢，延缓老化……长期食用可延缓更年期，增强免疫系统”“全球最纯”等内容。广告涉及疾病治疗功能，并使用医疗用语或者易使推销的商品与药品、医疗器械相混淆的用语；使用极限用语。当事人的行为违反了《广告法》第九条第（三）项、第十七条的规定。依据《广告法》第五十七条第一款第（一）项、第五十八条第一款第（二）项的规定，2019 年 1 月，江山市市场监管局作出行政处罚，责令停止发布违法广告，并处罚款 20 万元。

(案例来源：浙江省市场监管局)

典型案例七：保健食品中检测出药物成分 消费者获 10 倍赔偿

2019 年 4 月，50 岁的黄先生在网上看到一则弹窗广告，是一款能解除疲劳的保健食品，广告语十分诱人。为防止链接含有病毒，黄先生特意通过网购平台搜索该保健食品的名字，竟然还真的搜出了这个品牌的店铺。抱着试试看的想法，黄先生购买了 1 盒该保健食品，价值 400 元。没过几天，黄先生就收到了邮寄过来的保健食品，按照说明书的指示，他在收到保健食品的当天中午服用了一粒。当晚，黄先生觉得头痛难忍，但并未将头痛与保健食品联想到一起，只以为自己可能是感冒了。第二天中午，黄先生又服下一粒保健食品后，当晚再次头痛。第三天一大早，黄先生赶紧到医院就医，并将服用保健食品的情况告知了医生。经过检查，黄先生并没有感冒，医生嘱咐黄先生先暂停服用该保健食品。随后，黄先生委托专业鉴定机构对家中剩余的保健食品进行了检测，鉴定结果是违法添加了药物。为此，黄先

生把该保健食品公司诉至法院，要求 10 倍赔偿。法院经审理认为，涉案保健食品显示食品生产许可证编号，没有作为药物或保健食品的批准文号，认定不属于药物或者保健食品，仅属普通食品。根据相关规定，生产经营的食品中不得添加药品，但是可以添加按照传统既是食品又是中药材的物质。而该款保健食品中检测出的药物成分，不属于相关规定中可以添加在食品中的物质，不能用作食品原料。因此，法院依法支持了黄先生的诉请，判令保健食品公司赔偿其 4000 元。

（案例来源：天津二中院官微）

典型案例八：售卖商品无效果 涉虚假宣传遭全额退款

2019 年 10 月 22 日，成都市温江区消协收到王先生投诉，称其于 2019 年 8 月 3 日在温江区某公司购买了保健食品等产品，该公司宣传这些产品可以治疗糖尿病、癌症，还可以恢复青春，延年益寿，实际使用后并无宣传的功效，遂投诉商家夸大宣传，要求商家全额退款。经消协工作人员调解，最终经营者与消费者达成一致意见，由经营者退还消费者 12000 元费用。

这是一起典型的因商家虚假宣传造成的消费者维权案例。此案例中，商家在宣传推销产品的过程中，宣称产品可以治疗糖尿病、癌症，还可以恢复青春，延年益寿，存在明显的夸大宣传。由于误导消费，侵害消费者合法权益，经营者应当承担为消费者退货的责任。

（案例来源：成都市温江区消协）

典型案例九：保健食品销售商人去楼空 消委会助力获退款

2019 年 4 月 17 日，四川省内江市市中区消费者余女士投诉称：市中区某食品商行组织中老年人到资中、成都、重庆、大连等地，以旅游会销的方式，口头宣传某保健食品能够治好肾衰竭、肺癌、红斑狼疮等各种疑难杂症疾病，且宣称该保健食品不仅能治好病还能帮人挣钱，如果介绍其他人购买该产品可以获得提成。由于消费者 2015 年患肾病综合征，多方求医无法痊愈，因此于 2017 年 6 月 10 日至 10 月 29 日先后借钱向该商家汇款共计 15 万元购买保健食品，但至今只领取到 3 万元的保健食品。如今，商家已人去楼空。经消委会人员详细调查，

并与商家、生产厂家多次联系协调，最终由生产厂家退还余女士9万元，且一次性提供给余女士需要的3万元的保健食品。

（案例来源：四川省内江市消委会）

典型案例十：轻信宣传贪小宜 老人路边购买保健食品“被骗”

2018年4月，消费者孙女士外出购物，看路边一摊位围了很多人领取保健食品赠品。工作人员热情地接待了孙女士，并声称这类保健食品可以治疗各种疾病。孙女士信以为真，当即花费1000多元购买了3盒保健食品，并且收到了部分赠品。回家后，孙女士家人发现该保健食品并不适合老人食用。意识到自己被忽悠了，在退货无果的情况下，孙女士向沧州市消协投诉，要求商家退款。

为此，沧州市消协提醒，老年人尽量不要参加以推销保健食品为目的的免费体检、免费试用、健康知识讲座等，千万不要被商家“包治百病”的宣传口号忽悠。

（案例来源：原河北省沧州市消协）

第二部分 金融理财知识

（一）正确认识金融理财

34. 购买银行理财前应做好哪些准备？

（1）了解自己：先了解自己的收入状况、财务状况、风险承受能力和以及对投资收益的收益和流动性需求等。

（2）了解产品：产品是否具有保本条款（在不保本的情况下，要了解本金可能的损失程度）、产品的投资方向或挂钩标的、产品的流动性安排（即在何种情况下可以提前获得本金和投资收益）、产品的预期收益率、产品面临的其他各种风险等。

（3）适度匹配：配合银行人员完成风险承受能力测评，按照自身实际情况进行准确的填写，再根据测评结果选择可承受的理财产品。

（4）购买银行理财产品要牢记五个“不等于”：银行理财不等于储蓄存款；预期收益不等于实际收益；口头宣传不等于合同约定；别

人说“好”不等于适合自己；投资理财不等于投机发财。

35. 老年人投资理财常见的误区有哪些？

【误区一】贪利。提醒老年人提高警惕，越是“高息”，可能是陷阱的几率就越大。收益和风险是并存的，老年人最好不要选择高风险的投资方式，可以优先选择储蓄和国债等固定收益类投资。

【误区二】担保。老年人不能轻易给别人担保，在“看不准”“摸不透”的情况下，明哲保身是老年人安全的理财方式。

【误区三】跟风。老年人理财时应该有自己的主见，开拓更多信息渠道，必要的时候可以咨询子女或者是熟悉的专业人士，不要仅凭销售人员以及其他老年人的意见进行购买。

【误区四】集中。老年人的收入水平较低，应对风险的能力比较差，应当进行多元化的投资，不要“把所有的鸡蛋都放在一个篮子里”。

（二）投资理财中常见的诈骗方式

36. 商家宣称的高收益可靠么？

现在很多骗局都以高收益忽悠老年人，提醒各位老人，以后看到高收益产品时，一定要多留个心眼儿，因为高收益往往对应高风险。

建议老年人理财还是要以“稳”为主，比如配置些固定收益类产品，更能均衡风险和利润。另外，也不要被小礼品和口头承诺的旅游等福利所诱惑，那些都是“套路”，毕竟羊毛出在羊身上。

37. 如何识别商家的传销套路？

如果有推销人员宣称介绍朋友投资可获得提成，那就要提高警惕了。因为这很可能是个传销骗局，通过提成来吸引投资者。一开始投资者投进去的金额可能并不多，但随着自己层级的提升，投资金额在不断累积。传销是我国法律所明令禁止的行为，绝大部分参与传销的人最终会血本无归，有的甚至会走上犯罪的道路。

38. 什么是网络诈骗？

采取网络钓鱼手段，制作仿冒正规投资平台的网站，以折扣和返利等形式引诱投资者根据提供的链接购买投资产品，然后利用虚假网络支付平台等手段划转投资者网银账户的资金。

（三）常见的投资理财陷阱有哪些

39. 购买人身保险有哪些陷阱？

一是夸大保险收益率，承诺保证高额收益。

二是夸大保险保障功能。如称医疗险什么费用都能赔，大病保险什么病都保等。

三是阻碍回访。回访是保险公司对销售过程进行合规检查的手段，如有销售人员称“回访只是形式，不管问什么只要回答‘是’就可以了”的，应提高警惕。

40. 什么是非法集资？

一是以投资保健食品、生态环保、养老养生等多种名目，通过组织免费旅游、茶话会或派发米、油等小礼品，以发展会员、投资加盟店等方式进行非法集资，主要以老年人为实施犯罪对象，先以小额分红或利息为诱饵，用后来加入的资金来偿还前期投资者的本息，最终会因资金缺口不断扩大，不法分子无法维持而“跑路”。

二是利用 P2P(网络借贷平台)的形式非法集资，此类公司通过发布虚假的借款项目为自身融资，募集的资金用于不法分子个人投资房地产、股票、期货或以高额利息放贷以赚取利差，一旦资金链断裂无法兑付，将给投资者造成严重经济损失。

三是民间借贷型非法集资，主要利用亲朋好友之间的相互信任，以短期资金周转给付高息等为由，通过口口相传的形式吸引人加入。一些借款人在投资失败欠下巨额债务、明知无法偿还的情况下，仍继续恶意借贷，最后携款潜逃。

四是利用互联网技术构造虚拟产品，以虚拟产品的销售与返租、回购与转让、发展会员有奖励或提成、商家联盟、“快速积分法”等形式，以传销手法进行非法集资。

41. 上当受骗后的处理方式有哪些？

老年人一旦发现投资理财上当受骗，第一时间要选择报警。同时可以向银监会举报，由当地银监、公安等部门介入查处。如果是群体性案件公安已经立案的，可以马上去登记。

受害人也可以到法院起诉，保全对方财产，要求对方立即归还欠款和利息，如果有因此造成实际经济损失的，可以要求对方一并赔偿，取得胜诉判决后可以向法院提供对方财产线索，申请强制执行偿还你的债务。此外，有欠条的可以使用欠条作为证据，没有欠条可以使用其他证据，如银行转账记录、电话录音、证人证言等，能够证明欠款事实和欠款金额即可。

（四）典型案例

案例一：以“存款”“理财产品”名义推销保险

广西保监局接到 71 岁的陈阿婆投诉，她在某银行买了 1 份分红保险，听某公司保险销售人员的口头介绍说每年收益不低于 6%，于是交 7.5 万元买了保险。等保险到期，陈阿婆去该保险公司领取满期金时，才发现实际收益与购买时销售人员介绍的情况不符，但她一直没看过保险条款，也不清楚保险的具体保障范围和红利的分配情况。经调查发现，保险公司存在办理投保手续时未要求陈阿婆抄录风险提示语句，承保后没有向陈阿婆提供保险合同条款、未在犹豫期内完成新单回访、未向投保人指定地址寄送投保后各年度红利通知等问题。

提醒：与理财产品不同，保险更加注重保障的功能，而获取投资收益的功能相对较弱。即使是在购买部分投资连接型保险和中短存续期产品时，也要注意其承诺投资收益的形式。投资者在进行投资理财时，一定要明确自己所购买的产品类型，以避免不必要的损失。

案例二：电话诈骗新花样多

张阿姨急匆匆来到银行营业厅办理电汇业务，要求现场办理 6 万元汇款，并说这笔钱务必在 12 点之前汇出。这引起了工作人员的警觉，向张阿姨询问情况，原来，早上张阿姨接到市公安局打来的电话，说她有一份包裹中含有毒品，当天必须向一个指定银行账号汇款，否则就要被拘捕坐牢。听了张阿姨的叙述后，银行意识到这是诈骗分子常用的手段，并告诉张阿姨切勿听信。

提醒：电话诈骗的手段不断翻新花样，如遇到类似电话，首先应核实自己是否有包裹寄出，并到附近的公安机关与银行咨询，不要轻

易将自己银行账号泄露给他人，以免造成财产损失。

案例三：网络社交陷阱多

王爷爷的孙子在国外留学，一天他孙子在 QQ 上联系王爷爷，提到国外信用卡的便利，接着就向爷爷要信用卡的卡片信息，还让爷爷发信用卡正反面的照片给他，要比较一下国内外信用卡的差别。爷爷觉得很奇怪，就拨通了孙子的电话，结果孙子说 QQ 被盗了。原来，索要信用卡正反面照片，是想要获取信用卡的卡号、有效期和卡片背面末三位数字等信息。

提醒：不法分子运用社交网络的熟人关系，让持卡人放松了警惕，不要轻易在任何社交网络中，发送信用卡的卡号、密码、卡片背面末三位数字等相关信息，以免不法分子窃取用户银行卡信息。同时，可以开通账务短信提醒服务，及时了解账户信息。一旦发现有异常，立即致电银行客服人员了解情况，并及时冻结信用卡。

案例四：高额利息非法集资

河北邢台的牛先生被邀参加了某 P2P 平台举办的一个宴会，宴会上该公司鼓动大家投资该平台，并许诺给予年化收益率约 12% 的高额利息，定期返还本金和利息，同时给予客户投资额外奖励。在高利息的诱惑下，牛先生投资了 2 万元，之后的两个月都顺利拿到了利息，可是第三个月开始就拿不到了，本金也没拿回来。牛先生前往该公司询问情况，发现该公司大部分工作人员早已离去。

提醒：高额利息必然伴随着高风险，利息越高，风险越大。因此选择投资项目时，切勿只盯高额利息回报，而忽视投资风险。

案例五：保健食品投资集资诈骗

范某为进行非法融资，注册成立某某生物科技有限公司，并先后在地设立多个分公司。该公司以 6 个分公司为营销点，以“玛卡片”等保健食品为幌子欺骗老年人到各分公司听课洗脑，向这些老年人宣传该公司产品的功能和该公司的实力，并以承诺年息 24% 以上的高额回报为诱饵不断吸引老年人向该公司投资。

该公司从投资者投资金额中抽取 40%~48% 不等比例的资金作为员

工的个人提成，剩余投资金额中扣除公司正常开支后余款再拨付公司总部。募集到投资者的投资款后，该公司仅生产少量产品用于本公司和分公司的展示，用于吸引投资者，并没有在市面上销售，而以上方式吸收的资金主要以拆东墙补西墙的方式，偿还公司及个人债务和消费。

提醒：一般而言，投资回报率在 10%以下比较合理，标榜收益高达 20%~30%甚至更多，同时许以金条、旅游等附加品的基本上都是非法集资了。

案例六：股权转让集资诈骗

一家号称经营投资黄花梨种植和林权转让项目的公司一直以打电话或临街派发宣传单张的方式，邀请中老年人到公司观看公司宣传视频、听取投资讲座，并派发一些小礼品。消费者李女士被骗去钱财 15 万元，至今无法收回本金和利息。

提醒：在一些非法吸收公众存款或非法集资的案例中，除了以传统的种植、养殖、项目开发等名义骗取受害人“投资”、入股、加盟外，更利用互联网电子商铺、电子百货等虚拟产品，以投资委托经营、到期回购等方式进行非法集资，或者利用电子黄金、投资基金、网络炒汇等新名词迷惑投资人，谎称这些是新的投资理财工具或金融衍生品，使得投资人深信不疑。

案例七：投资收藏成“鱼饵”

案例 1：67 岁的张先生反映自己是一位收藏爱好者，因为手上积存了一些藏品，造成经济压力大，资金周转困难，故计划趁拍卖、回收公司上门回收的时候出售一些藏品，谁知藏品没有出手，反被骗得一塌糊涂，弄得身心憔悴。这些所谓的藏品拍卖公司通过快递把公司执照、回收许可证、合同等相关资料发给张先生，并先后收取了交通补贴费、国税等共计 3 万多元。钱打过去后，这些藏品拍卖公司再也联系不上了。

提醒：某些所谓的拍卖行、收藏品公司利用了老年人“巧取”“捡漏”“暴富”的心理，编制各种谎言，诸如到家中回收藏品、购买纪

念币享受国家补贴、帮你拍卖、数万元金条只收 3000 元押金等诱骗老年人上当。

案例 2：84 岁的老先生投诉称，其参加了某纪念金条收藏活动，花了 39800 元购买了 12 枚金条。其内有收藏证书、检验报告各一份，发票一张，回收合同一份，北京某某有限公司刮刮卡一张。老先生刮开卡发现自己中了一等奖，奖品是价值 36800 元的福寿玉玺（和田玉）。工作人员告诉老先生因为玉器容易损坏需要好好的包装一下再寄给他。至今，这块福寿玉玺都没有寄来，电话也一直打不通。一年多不但没有收到藏品，更没有人来回收藏品，老先生才意识到上当受骗了。

提醒：投资黄金类的产品，最可靠的渠道是购买各银行推出的自有品牌，其他渠道的产品慎购。

（以上案例来自媒体公开报道）

案例八：听信忽悠理财变借款

青岛某投资有限公司以“免费听讲座送礼品”形式邀请 70 岁高龄的王女士等多位消费者参加了一期理财讲座。该公司宣传购买其理财产品，高利息，低风险。王女士只是听工作人员介绍，签字时并没有看合同，结果回家后才发现自己与经营者签订的是借款合同。合同到期后，经营者无法还款，金额高达 100 余万元。王女士认为该公司是非法集资，但有自己的书面借款合同，难以证明此公司的违法行为。

提醒：老年人大多没有风险投资的能力，其风险承担能力又往往较低，一旦投资款收不回来，可能一辈子的积蓄就打了水漂。即使王女士能够通过报警等手段确认投资公司涉嫌违法犯罪，被转移的钱财仍难追回。消费者唯有从自身做起，不贪图小利，到正规的银行网点，根据自身能力投资理财，才是正道。

（案例提供：青岛市消费者权益保护委员会）

案例九：银行存单变保单

62 岁的隋女士去银行存款，一名银行工作人员热情地向她推荐储蓄型保险业务，并声称高于银行同期利息。在销售人员热情服务下，隋女士连合同都没看仔细就签字购买了保险。半年后，隋女士急需资

金打算把“存款”提出来，可是却被告知要支付一笔“风险管理费”，存款不生息反而要扣钱，隋女士认为自己上当受骗了。

提醒：保险产品不同于一般的银行理财产品，更不等同于存款。老年消费者到银行办理业务时，一定要慎重签字，签字确认前应落实所签合同的性质，看清楚合同最后的落款是银行还是保险公司。

（案例提供：青岛市消费者权益保护委员会）

第三部分 旅游出行知识

（一）旅游出行基础知识

42. 老年人出游面临的风险有哪些？

【风险一】高龄游客或处“投保真空”

理论上讲，在事故中出险的游客，抛开个人以前自行投保的寿险或意外险产品，如果投保到位，可获三种保险赔偿——船舶险、旅行社责任保险、旅游人身意外伤害保险。

其中，前两种是强制投保项目，虽然人人可赔但保额很小；而旅游人身意外伤害保险能否赔付，要看旅行社和游客的约定以及保险合同。国内游一般游客70岁以上不给保，境外豪华游轮会放宽到游客75岁。除了团体人身意外伤害保险，个人自行投保的意外险和寿险，即便有少数适合高龄人群的保险，也存在承保条件苛刻、保费普遍较高、保障范围相当有限等情况。

【风险二】出团前签署免责声明

旅行团在出团前会与游客签署一份免责声明，是一种行业“潜规则”。应该指出，即便旅行社跟老年游客签署了免责声明，也无法律效力。《合同法》第五十三条规定“合同中的下列免责条款无效：（一）造成对方人身伤害的；（二）因故意或者重大过失造成对方财产损失的。”也就是说，不能因为旅行社和保险公司没有相应的产品配套，就免除自己的责任。旅行社作为组织者，既然承接了老年游客，确立了这一商业行为，就要承担相应责任，免责和赔一半都行不通。

【风险三】不具备资质也组团

组织游客出行本就具有较高的安全风险，老年人（营销公司的目标人群）又是高风险人群。一般的营销公司不具备保证安全出行的能力，为了降低成本，车辆安全、保险手续不完善等问题都会成为潜在隐患。

43. 老年人出游要注意哪些问题？

（1）对于老年人来说，外出旅游首先要选择正规的旅行社，如果对旅行社信誉不太了解，应尽量多向出行过的熟人打听清楚，一般情况下建议选择规模较大的旅行社，大企业通常把信誉看得很重，不会做出主动损害消费者权益的事情，即使出现意外，大旅行社的责任承担能力也要远远优于小旅行社。

（2）出行前要签订原国家旅游局统一制定的旅游合同，规范的、符合旅游者合法权益的合同，是旅游者维权的有力依据。而且国家相关法规对旅行社单方面的霸王条款是不承认与保护的，因此，如果游客发现旅行社的合同有明显不合理处，一定要与旅行社协商解决，切不可盲目签约。

（3）老年人不同于年轻人，出门旅行绝不可说走就走，在出行前准备工作一定要做足做细。对于旅行中有可能会遇到的旅行纠纷或其他问题，提前做好预案，以免遇到事时措手不及。同时，最好去医院做个简单体检，开一些必需药品，随身携带，防患于未然。除此之外，出行前可以询问一下旅行社，持有老年证是否可以免收门票，免收部分如何返还等细节，将相关证明提供给旅行社，可以省去一笔费用。

（4）游客要结合实际情况选择跟团游或者自助游。跟团旅游选择旅行社时，要提前确认旅行社资质许可；不要一味追求“低价”“离奇”的低价可能存有陷阱；认真签订旅游合同，仔细阅读合同条款，仔细了解旅游行程安排，付款同时要求旅行社出具正规票据，若商家拒签合同，其中可能藏有“猫腻”。缴纳出境游保证金应选择银行托管方式以保障资金安全。

44. 老年旅游过程中，如何保障自己的合法权益？

(1) 连续乘车不超过 2 小时 游览不超过 3 小时

《旅行社老年旅游服务规范》从“吃住行游购娱”这六大旅游要素出发，结合老年人身心特点作出了许多细化规定，力求保证老年游客的旅游体验。《规范》认定，“老年旅游者”即年龄在 60 周岁以上（含 60 周岁）的老年旅游产品消费者。

由于老年游客体力有限，不适合过于紧凑的日程安排。《规范》提出，整个行程应节奏舒缓，连续乘坐汽车时间不应超过 2 小时，每个景点应安排充裕的游览时间，且连续游览时间不宜超过 3 小时。

交通方面，《规范》规定乘坐火车或连续乘车超过 8 小时应安排卧铺，且宜尽量安排下铺，客车上应配备轮椅、拐杖等辅助器具。住宿和餐饮上，《规范》要求宜选择有电梯的饭店，没有电梯的饭店应安排老年旅游者入住三层以下楼层。

为了保障老年人安全，《规范》要求，应选择具备紧急物理救护等业务技能、了解一般医疗常识、具有至少 3 年导游从业经验、做事细致耐心地导游/领队全程随团服务。包机、包船、旅游专列和 100 人以上的老年旅游团应配备随团医生服务。在出发前，应采集老年旅游者健康情况等信息，75 岁以上的老年旅游者应请成年直系家属签字。

此外，在签订合同时，旅行社需要准备《安全告知书》一式两份，并当面为老年旅游者逐条讲解，待老年旅游者理解具体内容后签字，组团社和老年旅游者各留存一份。《安全告知书》应包括旅游活动的潜在风险、旅游行程中的安全注意事项等内容。

(2) 高龄老年人出游应与旅行社协商决定

《规范》未就老年人参团作出年龄限制，是否就意味着“老年人参团不设年龄限制，旅行社不得拒绝老年人参团”？专家指出，虽然《规范》没有对老年人出游年龄进行限制，但这并不意味着“旅行社不得拒绝老年人参团”。“旅行社和游客 双方是合同关系，协商一致后方可签合同出行。”根据《合同法》第三、四条规定，合同当事人的法律地位平等，一方不得将自己的意志强加给另一方。当事人依法享有自愿订立合同的权利，任何单位和个人不得非法干预。这也就意味

着旅行社和旅游者具有平等的法律地位。在民事活动中，合同双方当事人法律地位平等，旅行社和旅游者就是地位平等的当事人，旅游者固然有参加旅游的权利，也有对旅行社做出选择的权利，但最后能否参团成行，取决于和旅行社的协商，不存在谁必须听谁的问题。《规范》仅是一部旅游业的行业标准，并不具有法律强制性。

(3) 景区受理老年人投诉有时限限制

2017年12月29日发布的《老年旅游服务规范 景区》国家标准，作为首项老年旅游服务领域的国家标准，明确适用于提供老年旅游服务的各类景区，应从老年旅游者最需要的“安全”“优先”“便捷”三个维度展开。尤其针对老年旅游者的特殊需求，提出了预约服务、医务服务的相关要求。此外，还明确了景区应提供的意见和投诉受理渠道，并规定了7个工作日的投诉处理时限。

(4) 旅游纠纷处理途径

《旅游法》规定，旅游者与旅游经营者发生纠纷，可以通过下列四个途径解决：一是双方协商；二是向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解；三是根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；四是向人民法院提起诉讼。

(二) 常见消费陷阱

45. 什么是低价团陷阱？

生活中，一些旅行社通常会以“团购价”“低价团”“优惠团”等广告来吸引旅游者上门，但在签订合同时却又调高价格的情况时有发生。事实上，低价团的景点大多数只含第一张门票，其后的缆车或环保车等均要自费；而报价行程中所包含的景点大部分都是免费的。旅行社往往会将最精彩的、需要付费的、旅游者们都想去的景点列为“自愿自费”项目写进合同。

提醒：如何识别价格是否有陷阱最简单的方法就是，旅行社的行程报价应该是旅游者自己支付机票、住宿、餐饮、门票等等消费总额的八成左右。由于旅行社与其他航空公司、酒店及景区等单位有协商的价格优惠，优惠幅度平均在5-7折，在此基础上再添加1-3成的利

润，这才是真正合理的行程报价，而超低的价格必定会有陷阱。

46. 老年人应如何防范超低价旅游或者“免费旅游”陷阱？

老年人受消费理念和经济条件的制约，旅游过程中更看重价格因素。很多旅行社利用老年人的这种心理，用超低价组团来诱惑老年旅游消费者，但往往到了目的地却发现根本不是景点，而是以旅游做幌子，迫使消费者购买质差价高的特产、玉器等。

提醒：消费者在选择旅行社时，切莫轻信旅行社的口头承诺，一定要将其违约责任等内容进行仔细阅读，特别是有关消费者权益方面的条款，应格外留意。如果发现有限制消费者权利、减轻经营者责任的格式条款，一定要据理力争，要求对方修改，并签订书面合同。消费者在签订合同后一定要保存好合同原件和相关缴费凭证，一旦发生了消费纠纷，及时向有关部门及消协组织投诉，以维护自身的合法权益。

47. 什么是旅游购物陷阱？

导游诱购已成为旅游中的普遍现象，一些低价团也往往以旅游购物来弥补。一般是游客在导游带领下集体到指定地点购物，导游会事先游说游客这些地点的商品绝对“货真价实”，但实际上，游客所购买的物品比其他非导购商店价格高出许多，多出来的价格基本是导游提取的购物“回扣”。

提醒：旅途中购买地方特色商品，一般应到当地正规商场购买，路边小店及景区内的土特产、纪念品最好不买或少买。尽量不要在旅游地购买价格昂贵的金、银、珠宝、玉器等商品，否则一旦出现消费纠纷，很难维护自己的合法权益。

48. 什么是年龄“附加费”陷阱？

去年十一期间，刘阿姨和几个老友看中了一个九寨沟旅游团，旅行社的宣传单上写的是团费每人 2000 元，但在签合同同时，旅行社要求 60 岁以上老人每人多交 500 元“附加费”。刘阿姨对“附加费”提出质疑，因为 60 岁以上老人的吃、住、行标准和其他游客一样，旅行社并没有提供任何附加服务。游程结束后，她向旅游监管部门提出投诉，

对方退还了附加费。

提醒：目前市场上很多东南亚等出境旅游团价格很低，竞争激烈，一些境外的地接社只能依赖游客在购物点的消费来赚取利润。而他们普遍认为小孩和老人的消费能力偏低，因此向老人和小孩收取“附加费”来弥补损失。事实上，2009年实施的《旅行社条例实施细则》就明确要求禁止收取“附加费”。

49. 老年游客应如何防范境外消费陷阱？

据出入境管理部门负责人介绍，中国公民在境外遭遇消费陷阱、强买强卖、被迫增加游玩项目等情况时，常常陷入维权无门的尴尬。提醒消费者在随团出境游时，一定要选择有出境游资质的旅游公司，尽量购买高品质的旅游产品。在签订旅游合同时，对行程安排、购物次数、景点名称都要查看仔细，合同条款要清晰明了，谨防陷阱。此外，在境外购物尽可能选择知名商场，对偏僻地方的所谓“免税店”提高警惕，不可盲目跟风抢购，因消费被骗的要及时向有关监管部门投诉，切实维护自身权益。

（三）典型案例

案例一：低价旅游强制购物

消费者徐先生反映，他的妻子经常在中心广场跳广场舞。3月初，一陈姓小伙子在中心广场散发名片，自称是某旅行社的，跟当地文化部门有多年的合作关系，邀请跳广场舞的大妈们到香港参加比赛，每人出650元就能参加港澳9日游活动。他的妻子等37人到达目的地后，导游给大家安排的全是购物，把游客们关在一个店里强行消费，一关就是2小时，最低消费了2万元，最高消费了近4万元，没钱的借钱买，商家店门都不开，一个景点也没去。徐先生的妻子说，本来大家是冲着旅游文化去的，没想到误入了低价游消费陷阱，最终旅游景点没参观还挨宰了，有一种说不出的痛。

案例二：景区一次未进 购物一次不落

王阿姨参加过多次健康讲座和“养生之旅”，共购买价值8万元的保健食品。第一次参加的免费旅游，去的是苏州。当时居委会通知

小区里的退休居民，有家热心企业举办了免费健康讲座，会场就在小区附近的一家酒店会议室，去听还能领一份礼品。王阿姨当时就去了，的确是办了免费的讲座，还送给一桶食用油和一盒蜂胶试吃。并留下了王阿姨的联系方式，说今后会举办免费旅游。很快，对方就通知她参加免费的“苏州一日游”。当天的苏州一日游，他们并没有进收费的景点，只在市区和工业区转了几圈，下车拍照。午饭是人均 10 元的盒饭，如果不吃则可直接拿 10 元现金。下午，大巴开到一家宾馆的会议室内让大家“休息”，基本每 4 人就有一名“顾问”在一旁陪同。王阿姨经不住“顾问”的热情推销，当场购买了 1 万元的蜂胶。此后，王阿姨又陆续参加过六七次免费或低价旅游，正儿巴经的景点一次没进，但购买产品倒是一次不落。其中一次，对方还“布置”了任务，要求她带 3 名新成员一同参加，奖励则是给她积分，今后买保健食品可抵扣。

案例三：“免费旅游”高价买了保健食品

2018 年 1 月初，广州某科技公司工作人员主动邀请林某参加旅游，承诺提供免费的酒店和三餐供应，保证不用老人花一分钱。旅行当晚，林某和其他十多名老人被带到广州白云区一间“国医馆”。一名自称是医生的女性工作人员为老人推销“特效保健食品”，其中包括航天海藻糖、天葡片等。很多老人掏钱买了这些保健食品。第二天早上，林某感觉身体不适，被带去让“女医生”看诊。该名“女医生”仅看了几眼，便“看”出林某存在脑梗心梗前兆，并称如果不及时吃“特效产品”，后果不堪设想。

随后，该名工作人员给林某开出了 24430 元的“特效产品”。林某回家后，才发现部分“特效产品”标注的名称都是“××无糖压片糖”，实际上是叶黄素和柠檬酸钙，而所谓的天葡片其功能写的是“缓解疲劳”。

案例四：老人埃及浮潜溺亡 家属获赔 20 余万元

70 岁的大学退休教师沈先生在赴埃及旅游参加红海浮潜溺水身亡，

沈先生的家属将旅行社告上了法院，索赔丧葬费、死亡赔偿金 52 万余元并要求退还全部旅游费。庭审时，旅行社辩称，他们在合同中进行了相应的安全提示，沈某系因自身身体状况导致事故的发生，因此不同意承担赔偿责任。

法院经审理认为，沈先生未能将其身体状况准确传达给旅行社，使该旅行社未能对其尽到更高标准的注意与提示义务。沈先生作为成年人，自愿参加浮潜项目，对自身之安全风险疏于防范，应承担主要责任。一审判决旅行社赔偿 20 余万元。

案例五：老人旅行途中患脑梗死亡，四旅行社共担 30% 责任

70 岁的唐某与 A 旅行社签订团队国内旅游合同，约定报名条件为“身体健康，无严重心血管疾病和突发性疾病的中老年朋友均可报名参加”，同时约定，因自身身体健康原因引起的各项损失由客人自行负责，旅行社赠送 10 万元旅游意外险。因成团人数未达到 45 人，A 旅行社将旅游团委托给 B 旅行社，B 旅行社又委托给 C 旅行社，C 旅行社则委托给 D 旅行社接待。旅行途中，唐某出现恶心呕吐、行走不稳等症状，导游知晓后将其送往医院治疗，检查结果未见异常，唐某便回到酒店休息。次日凌晨，唐某因脑梗抢救无效死亡。

法院经审理认为，A、B、C、D 四家旅行社对唐某的死亡应承担 30% 的赔偿责任。鉴于 A 旅行社已向保险公司投保了旅行社责任保险，故保险公司应在保险责任限额内承担相应保险责任。

（以上案例来自媒体公开报道）

第四部分 养老生活知识

（一）新型养老模式

50. 何谓虚拟养老院？

随着我国老龄化程度逐渐加深，养老问题成了当务之急，近年来，出现了充分利用社会资源的居家养老新模式——虚拟养老院。所谓虚拟养老院，就是政府建立一个信息服务平台，当老年人有服务需要时，拨一个电话给信息服务平台，信息服务平台就会按照老年人的要求，

派服务企业员工上门为老年人提供服务，同时对服务质量进行监督。虚拟养老院的概念最早是由苏州市沧浪区人民政府、区民政局自 2007 年 10 月正式提出的。采用政府引导、企业运作的合作方式。

51. 虚拟养老院大致有哪些服务？

(1) 家政服务类。其中包括为老人做房屋清洁、做饭、洗衣服、晒被子、擦玻璃、除毛除味、中医康复师入户、上门理发、洗澡等。

(2) 维修服务类。其中包括家电维修、管道疏通、暖气清洁、地热清洗等。

(3) 代购服务类。其中包括代购粮油米面、蔬果生鲜。

(4) 代缴生活费。其中包括代缴水电费、话费、网费。

(5) 咨询服务类。其中包括生活常识咨询、健康咨询、心理咨询、医疗咨询、旅游咨询、交通线路咨询等。

(6) 餐饮配餐类。其中包括营养配餐、上门送餐等。

(7) 辅助器具类。其中包括轮椅、电动代步车、按摩椅。

52. 哪些老人适合虚拟养老院？

(1) 包括空巢老人、没有任何经济收入的“三无”老人等。对这类人群政府部门将每月给予一定的专项资金作为服务费用，老人在享受服务后，相应的费用将在这笔钱中扣除。

(2) 是指对社会作出贡献的老人。比如科研工作者等人群，这类人群则享受每月享有一定的政府补贴。

(3) 是有经济收入或生活条件较好的人群。由于政府部门给予了一定的补贴，这类人群在购买服务时，可以享受到低于市场价格的优惠。

53. 虚拟养老院存在的问题有哪些？

虚拟养老院由于过度倚重政府购买，容易出现缺资金、缺人才、优质服务供给不足等问题。加之前期投入大、回报周期长、服务时可能面临不可预知的风险，目前虚拟养老院还难以形成良性循环。

54. 何谓抱团养老？

“抱团养老”概念起源于上世纪六七十年代的丹麦，之后推广至

瑞士及荷兰，最后在欧美各地流行起来。主要指志同道合的老朋友，不依靠子女，离开传统家庭，搬到同一个地方搭伴居住，共同承担生活成本，彼此慰藉精神上的空虚。

55. 抱团养老有何利弊？

抱团养老最大的好处在于志趣相投、有共同的兴趣和爱好、相互合得来的老人住在一起，满足了老年人对精神慰藉的强烈需求。但同样也存在很多客观现实问题。比如，生活费用如何平摊？有人生病了谁来照顾？谁负责采购？谁负责做饭？饭菜口味众口难调怎么解决等。这些生活细节都有可能引发矛盾。

（二）以房养老骗局

56. 何谓以房养老？

是老人将自己的产权房抵押或者出租出去，以定期取得一定数额养老金或者接受老年公寓服务的一种养老方式。需要老年人注意的是，当前，全国多个省份出现了“以房养老”骗局，需要广大老年人仔细辨别真伪。选择“以房养老”的，尽量在征求子女、亲友等方面的意见之后再决定。

57. 目前以房养老模式有哪些？

（1）“倒按揭”养老。以房养老中最为人所知也最复杂的一种。

（2）售房养老。简单而言，售房养老就是“60岁前人养房，60岁后房养人”。大家在60岁之前，通过储蓄存款、按揭贷款的形式，购买住宅，并在60岁之前还清所有房款的本息，取得该住宅的全部产权。再在60岁退休养老之时，将该住宅的产权予以出售，依靠出售该住宅的余值来养度自己的余生，达到养老保障的目的。

（3）家内售房养老。家庭内部父母与子女两代人之间的一种房产继承与赡养的特殊方式，父母在世时用拥有房产向子女出售，以换取养老用的款项。

（4）投房养老。用钱投资第二套或更多套房产，赚取钱财用于晚年养老，或用出租住宅的租金收益养老。

（5）投资返本入住。开发商将住房出售给老年住户后，又在一定

期限内将售房款项逐年向老年住户全部返还，待老年住户去世后，开发商重新将住房收回。对住户来说可称为“投资返本入住”。

(6) 合资购房。老年人需要购买适合养老的住房，但在资金不敷使用时，联合其他机构或个人合资购房，房屋购买到收受，老年人率先使用，待老年人身故后，将该住房移交给合资对方享用或自主支配。

(7) 购房返款养老。房产营销机构从大规模营销房地产中，获得的超额营销费用中结余部分资金，返还给购房客户并投入金融机构积累理财，并于客户年老后作为养老资金。

58. 以房养老理财骗局有何套路？

一是借“以房养老”之名进行投资理财。“以房养老”骗局是目前仍然活跃着的一种恶劣骗术，最早出现在2014年。骗子常以免费赠送小礼品方式，将老年人骗到一个固定的经营场所，之后开始洗脑。所谓的“理财师”们给老人描绘了一幅自力更生养老的美好前景：可以将房产交给公司进行抵押，贷得款项交给公司，专门的理财师进行投资理财，所得收益一部分用来偿还贷款本息，一部分用来支付老年人的高额收益，宣称每月能拿数万元养老金。但当老人将房产处置权交给公司后，最初每月能收到高额回报，但没过多久，公司失联、老板跑路，老人“钱房两空”。

二是借“以房养老”之名行民间借贷之实。还有所谓养老公司，借“以房养老”之名，行民间借贷之实，许诺给予老年人高额利息，并承诺保本保息，诱骗老年人将房屋抵押给出借人，钱款最终被养老公司侵吞。当养老公司出现资金链断裂之时，形成借贷资金被养老公司侵吞，老年人房屋抵押于出借人，老年人成为最终的债务人，出借人要求老年人偿还借款并对抵押房屋主张行使抵押权的情况。

三是借“以房养老”之名进行非法集资。在某“以房养老”非法集资案件中，养老公司在各种宣传材料的显著位置，突出民政部、全国老龄委、中国老龄事业发展基金会等名义，使当事人陷入国家给予大力扶持的假象，同时，骗子公司还设立实体门店，号称养老服务总部，一站式养老服务大厅，给当事人造成实力雄厚，业务合规的假象。

59. 正规以房养老业务和诈骗的区别？

“老年人住房反向抵押养老保险”是国家推出的一项旨在帮助老年人盘活房产、提高晚年现金收入的措施。该服务可以满足老年人不用卖房，提高收入水平的需求；缓解低收入老人护理、医疗方面的压力。重要的是，“老年人住房反向抵押养老保险”产品、费率、条款必须经国家银保监会批准，经办的保险公司必须具备相应的资质。

与骗局“以房养老”相比，正规“以房养老”具有两大特征。一方面，正规“以房养老”绝不抵押房产证、绝不与老人签署全项委托公证书。仅抵押房产，取得他项权；老人仍然拥有房产占有、使用、收益及经抵押人同意的处分权。另一方面，正规“以房养老”充分保障投保老人权益。老人表达个人真实意愿，自愿签署保险合同、自愿订立公证遗嘱，投保老人身故后才处置房产。投保人随时可退保及赎回抵押房产，继承人还拥有抵押房产优先赎回权。

在此提醒有需求的老人和家庭，一定要认准有资质的保险机构，不要轻信那些以“高回报、高收益”为诱饵骗取老人抵押房产的不法机构和个人。

（三）选择养老院注意事项

60. 选择养老院重点看哪些条件？

按照国家民政部《养老机构设立许可办法》规定，养老机构应当取得许可并依法登记。合法的民办养老机构必须有两个证件：一是民政局颁发的养老机构设立许可证，二是依法登记的民办非企业单位登记证书或营业执照。因此，对投资养老项目，要关注养老机构的合法性、项目合理性以及是否符合金融管理法律规定。

另外，要根据老人的身体条件状况，选择合适的养老院。比如说，身体好的可以选择外部环境好的；如果是失能老人，对外部环境就不必有太高要求，而要选择医疗服务好的。选择养老院时还应当事先了解养老机构服务口碑。

61. 签订养老协议与押金协议有哪些注意事项？

养老服务协议应当载明下列事项：

养老机构的名称、住所、法定代表人或者主要负责人、联系方式；老人及其代理人 and 老人指定的经常联系人的姓名、住址、身份证明、联系方式；

服务内容和方式；

收费标准以及费用支付方式；

服务期限和地点；

当事人的权利和义务；

协议变更、解除与终止的条件；违约责任；

意外伤害责任认定和争议解决方式；

当事人协商一致的其他内容。

一般都有合同范本，在签订时可以比对，以免上当。对于押金的使用，也应当有协议，主要约定押金的用途为老人应急、医疗所需，做到专款专用；也可以约定在第三方银行开立联名账户，以保护老人的权益。

（四）当心养老新骗局

62. 什么是社保卡骗局？

【骗术一】发送短信要求回拨电话。骗子以领取社保补贴为名发送诈骗短信，诱惑参保人员拨打所谓“社保机构”的电话，骗子在解读一系列“社保政策”后，诱骗参保人员提供个人信息和银行卡信息，实施诈骗。

提醒：不要随便点击或拨打短信中的不明链接和电话。凡收到这类“好消息”，可随时到社保服务中心现场问清情况。

【骗术二】通知社保账户被冻结。以社保卡欠费被冻结为名，要求提供个人信息等相关内容，引诱参保人员利用自动取款机进行转账汇款等实施诈骗。

提醒：续交保费只能通过官方窗口，或将保费存在参保人自己的银行账户上，然后委托银行自行代扣代缴。

【骗术三】用“优惠政策”做诱饵。骗子冒充社保机构工作人员，以“优惠”的参保政策为名，通过电话诱骗参保人，通过去银行转账

办理社保卡实施诈骗。

提醒：办理社保卡需要本人携带相关材料前往社保经办机构办理。社保部门不会通过拨打电话的方式进行社保卡的办理。

【骗术四】伪造虚假文件。骗子假借社保经办机构名义，伪造虚伪文件向参保单位及个人发放，以社保基金账户变更为名，要求参保单位和个人预交社保费。

提醒：有关社保的新政策会由当地政府发布，收到类似要求转账的文件或通知，可以到社保经办机构进行详细咨询，核对真假。

63. 如何保管好自己的社保卡及相关信息？

新版社保卡兼具银行金融功能，老年人要提升安全意识，不要随意转借他人。同时，接到有关社保卡的语音电话或短信，不要透露自己的个人账户信息及身份信息，更不能按其提示进行转账汇款等操作。

64. 什么是“消费返利”骗局？

近年来，有号称可以提供“消费养老”服务的公司在全国广设门店，宣传加入的会员能够领取高额利息、兑付物品、免费旅游等，但需要花钱办理会员卡，会员卡最低也需要交 1280 元，最多则需要两万多元。这类公司主要通过发传单和网络购买电话号码的方式，以免费领取家用小物件、保健食品为诱饵，专门针对 60 岁及以上老年人群。当老人购买了最低会员卡后，在一段时间后本金得以返回，尝到甜头后继续加大投入并且买了多张最高一档的翡翠会员。等到骗局被戳破，有的老人已经从最初尝试性的投入 1280 元追加金额至十几万甚至近百万元。

提醒：对于比例过高的“高额返现”要提高警惕性，而且正常的消费返现一般是当场兑现或者未来几天内兑现。而“高额返现”一般通过未来相当长的一段时间内，逐步按比例返还。此外，消费返利骗局的操盘者往往会向社会公众大肆宣传，用最短的时间拉更多的人进来。

（五）养老政策早知道

65. 65 周岁及以上老年人可以享受哪些健康管理服务？

国家基本公共卫生服务项目内容之一就是为辖区内 65 周岁及以上常住居民提供健康管理服务。每年免费提供一次。凡是在社区居住半年以上的老年人，无论户籍或非户籍人口，都能在居住地乡镇卫生院、村卫生室或社区卫生服务中心（站）享受到老年人健康管理服务。主要内容包括：生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查和健康指导等。

生活方式和健康状况评估包括：通过询问，了解老年人基本健康状况、生活自理能力与吸烟、饮酒、饮食、体育锻炼等生活方式，以及既往所患疾病，目前慢性疾病常见症状与治疗情况等。

健康体检，包括一般体格检查与辅助检查。辅助检查包括血常规、尿常规、肝功能（血清谷草转氨酶、血清谷丙转氨酶和胆红素）、肾功能（血清肌酐和血尿素）、空腹血糖、血脂（总胆固醇、甘油三酯、低密度脂蛋白胆固醇、高密度脂蛋白胆固醇）、心电图和腹部 B 超（肝胆胰脾）检查。同时要建立健康档案，将每次的健康管理结果记录在内，并持续进行管理。

66. 经济困难、高龄、失能老年人可以享受哪些补贴帮助？

老年人护理补贴制度，主要保障经济困难的老年人长期护理需求，要加强与长期护理保险在筹资、待遇等方面的政策与管理衔接。同时，积极发挥社会救助、慈善事业作用，参与长期护理保险试点，解决不同层面护理需求，逐步建立相关保险和福利及救助相衔接的长期照护保障制度。截至目前，全国已有 31 个省份出台了高龄津贴政策，有 30 个省份建立了老年人服务补贴，29 个省份建立了老年护理补贴，29 个省份建设了农村留守老人关爱服务制度。具体情况可咨询当地民政部门。

（六）典型案例

案例一：老人难敌养老院“忽悠”退费难

82 岁的阮女士考虑到自己年事已高，来到某养老院了解环境，并提出要入住 3~5 年的打算。业务员表示该院的老人大多选择办理入住期 10 年的尊享卡，并强调该卡很优惠且可以继承和转让，强烈建议老

人购买价值 105000 元的尊享卡。业务员在带老人参观完样板房后，立即开车将老人送回家取钱。当发现老人没有那么多现金时，又立刻带老人去银行把定期及活期存款全部取出来。最后发现仍然不够 105000 元，业务员又引导老人向朋友借钱凑足。签合同期间，老人根本没有时间仔细阅读合同，业务员也没有说明相关条款便让老人签字。翌日，老人打电话提出改入住期为 5 年，却被告知不可以更改。后来，老人因身体不适进行体检，确诊患有脑部肿瘤，需要手术治疗，不能入住养老院。为此，老人进一步向养老院提出退费要求，但该养老院一直拖延不给予正面答复。无奈之下，阮女士向广东省消委会寻求帮助。

提醒：此案中，尽管老年人为完全民事行为能力人，但由于老年人防范意识较弱，很容易在销售人员的大力劝说下临时起意进行非理性消费。在此提醒老年消费者，遇到对方密集式强势推销时，切忌冲动，学会拒绝，在征询家人意见后方可决定。

（案例提供：广东省消费者委员会）

案例二：养老服务涉虚假宣传被查处

2017 年 3 月，有消费者到四川省简阳市工商行政管理局和质量技术监督局、消保委投诉举报四川某健康产业有限公司涉嫌虚假宣传。经查，当事人从 2016 年 8 月起，以该健康产业有限公司简阳博爱医养基地的名义，采取宣传单、邀请卡、户外海报等形式对外宣传，并与客户签订《养老服务合同书》，向客户提供养生、医养、旅居服务，共有福卡、福禄卡和福禄寿卡 3 种养老服务产品，收费标准分别为 3 万、5 万和 8 万。涉及会员现有 99 户，涉及费用 3175605 元。当事人在宣传资料中宣称“简阳博爱医养基地经简阳民政局批准设置的民办公助医养结合型养老机构”。与客户签订的《养老服务合同书》中有“甲方旗下全国连锁基地实现异地养生、医养、旅居服务”以及“依托全国连锁养老公寓”等内容。经核实，简阳博爱医养基地在 2015 年 5 月 6 日向简阳民政局提出申请，其基地建设工程还未通过消防验收，没有办理《民办非企业单位登记证书》，不能提供入住服务，也不能从事养老服务。同时当事人也没有其他的“全国连锁基地”以及“全国连

锁养老公寓”，只是通过合作方式签订了三亚的一家康养酒店。

提醒：当事人以尚未通过批准的“简阳博爱医养基地”、虚构的“全国连锁基地”“全国连锁养老公寓”的名义作虚假的宣传，并与百余客户签订《养老服务合同书》中约定不能提供的虚假的服务项目，误导消费者，其行为涉嫌违反《反不正当竞争法》第九条第一款“经营者不得利用广告或者其他方法，对商品的质量、制作成分、性能、用途、生产者、有效期限、产地等作引人误解的虚假宣传”之规定。简阳市工商行政管理局和质量技术监督局依法作出处罚款人民币 180 万元、立即停止违法行为的决定。

（案例提供：成都市消费者协会）

案例三：本想“以房养老”结果背上 560 万元的债务

2019 年 3 月，冯女士在某投资有限公司投资了房产理财项目。实际交易路径是：冯女士与高某签订一份 560 万元的借款合同，约定月利率为 1.5%，由该投资公司代为支付给高某；公司将冯女士的自有住房抵押给高某。冯女士收到 560 万元后立即转账给该公司董事长何某个人账户，再与该公司签订理财合同。该公司的业务员宣称，冯女士可享有以房养老的收益，担保年化收益率为 4.5%，即每月 2.1 万元。冯女士收到几个月的理财收益后，该公司资金链断裂。2019 年 9 月，该公司因涉嫌非法吸收公众存款被立案调查，何某等人被逮捕。高某到仲裁机构主张冯女士的房产权利。仲裁机构没有看到高某与投资公司的理财合同，认为这是冯女士与高某的个人借贷纠纷，支持了高某。

提醒：以房养老理财骗局针对的主要是法律风险意识低、资产价值高、对养老服务有刚性需求的老年人群体。近年来，北京、广东、河南等多地出现了借以房养老概念进行非法集资或者转移老年人房产的案件，受害者损失惨重。当前，合规以房养老的开展主体为商业银行或正规保险机构，建议老年人不要参与其他主体开展的以房养老项目。

案例四：网上看病遇陷阱 2.5 万余元打水漂

80 岁的钟先生患有 10 多年的糖尿病，为了治病，他控制饮食，加

强锻炼，但血糖还是偏高。治病心切的他想上网去查看，幻想着有比医院更好的治疗方法，当他输入“糖尿病治疗”几个字后，某医学研究院的广告跃入眼前：“不打胰岛素、不吃降糖药，在家轻轻松松治疗糖尿病，免费赠送高科技糖尿病治疗仪。”钟先生如获至宝，立刻电话咨询。一位自称是医生的先生答复他，“我们可以治你的病，一个疗程3个月包好。”就这样，钟先生先后7次按照其要求购买药品和保健食品，直到花去25800元也未见糖尿病有所好转，这时方知上当受骗了。

提醒：老年人患上慢性病时，切忌乱投“医”。千万不可盲目相信“不吃药即可治好”的产品宣传。购买相关产品时，如果发现产品上没有商家的具体名称和地址、无说明书、商家也不开具发票等问题时，就要当心了。

案例五：网上搜索维修电话 随口要价吓坏老人

北京78岁的戴女士投诉说，去年7月的一天，家里的热水器突然坏了。其女儿就在网上查到一个维修电话报修了。当天下午4点多来了两位工人，简单问了情况，就开始拆热水器，随机取下一根金属棒，又装进去。同时放进四根像钢笔长短的金属棒，不到半小时就弄好了，结果一报价四根金属棒要价2880元，加上工钱开价3100元。

提醒：一般正规家电维修人员在上门服务时，都会穿着统一的工作服，并且在维修时出示相应的工牌等证明。另外，千万不要迷信400开头所谓的官方电话。一般情况下，产品说明书上都附有售后电话，家电产品出现问题后，首先要查看说明书上附带的官方维修电话。

案例六：免费发放保健书 实为卖“药”骗钱财

80多岁的石先生是一位退休教师，在工作时落下了职业病，颈椎有点僵硬，患过中风。他看到某报刊登的《颈椎病权威指南》一书免费发放广告，就拨打了电话，商家说他们有特效药，一用就灵，无效退款。石先生花了1380元买了1个疗程，服用后根本就不管用，商家又说再用1个疗程保证能治好，石先生连用了3个疗程，花去4140元也不见效。商家说不管用，就给办理退款，但从此电话就再也联系

不上了。

提醒：生活中，给老年人发放免费保健书籍是不良商家设陷阱的第一步。书中往往承诺在 100 天或是 3 个月内能根治某种顽固慢性病，并声称无效退款，但承诺的时间一到，消费者感觉没有效果想申请退款时却找不到商家了。一定要警惕让你掏钱的“免费医疗保健书”。

案例七：迷信电台养生说 掉入专家连环套

刘女士患有毛细血管静脉曲张 10 余年，一天看了某电视台养生节目，介绍中药泡脚能治好她的疾病，商家信誓旦旦地说，治不好全额退款。刘女士付了 950 元买了泡脚的中药。10 多天过去了效果不明显，这时有一位自称王院长的打来电话，说亲自给配药，只需要付 1000 元，保证能治好。刘女士用了一段时间，腿红肿，奇痒无比，王院长解释说这属于排毒反应。过了几天又换了一位自称是血管病专家的人打来电话说需要配合药物调理，要抓紧治疗，否则将截肢。刘女士又按该专家的要求花 700 元买了蜂胶和蓝莓胶囊。此后商家不断以院长、副院长、专家、教授等名义轮流打电话让她继续买药治疗，还承诺为她争取名额，花去的钱能报销 80%，将款直接打到她本人的银行账户上。最终，刘女士不仅没治好病，反而两腿红肿、麻木，住进了医院。

提醒：“养生节目”广告多，无效退货多陷阱。“养生专家”不靠谱，有病还需去医院。

案例八：以扶贫降价为“噱头” 实为推销三无劣质品

江西省广昌县杨先生投诉说，广州某公司到他们县推销某品牌原生态水机。采取送面条、酱油等小物品的方法，引诱老年人参加讲座活动。该公司宣称水机是经过保险公司承保、卫生部批准的专利产品，原价上万元，为扶助贫困县，关心爱护老苏区人民安全用水，当日水机降至成本价 2800 元。当时有近百人购买了水机，推销后他们火速离开广昌县城。半年多过去了，杨先生才发现水机坏了无人修，过滤嘴塞了无处换，拨打售后电话无人接听。

提醒：购买家电产品，一定要去正规渠道。谨防家门口的“三无”或“杂牌”产品。

(以上案例来源媒体公开报道)

案例九：上门推销日用品 承诺最终成泡影

吴先生、刘女士两位老人均 80 多岁。有一天，两位女士上门推销某品牌多功能油污净，俩人进门后直奔厨房，对着油烟机进行现场演示，不出 3 分钟，原本被油烟覆盖住的油烟机便焕然一新。老人当时就心动了。推销员一开始劝说老人先买 10 瓶，后来又劝其买 20 瓶，游说 2 个小时后，推销员承诺只要他们买下一整箱（30 瓶），便可获赠全方位的保洁一次、小卫生打扫两次，而且以后只要老人有保洁的需要，她们就会亲自上门服务，每次 1 个小时，优惠价 20 元。额外的保洁服务让老人动心了。花了 1500 元购买了一箱，并预约第二天的保洁服务。结果第二天推销员并没上门，留下的电话也打不通。后经查询，整箱产品的价格不足 900 元。

提醒：老年消费者独自在家时，对上门推销人员应保持足够的警惕，不要轻信口头承诺和宣传，不要贪图小利，确认上门推销人员的经营信息、商品信息，且确有需要时，再做出购买决定。

(案例提供：青岛市消费者权益保护委员会)

案例十：婚介设陷阱 假牵线真骗钱

58 岁的齐先生是土生土长的北京人，有一套住房。喜欢网聊的齐先生在一个名为“夕阳红”的专门从事老年人婚介的 QQ 群里，拟寻找一个伴侣。“夕阳红”婚介 QQ 群是一个网络婚介机构，没有实体店，所以会费很便宜。通过银行转账交了 500 元后，QQ 群主给齐先生发来许多候选照片和资料简介，在反复筛选后，齐先生选择了一位比他年轻 6 岁，并有相同生活经历的张女士。几次见面后，双方较满意，就进入了谈婚论嫁的阶段。但就在此时，张女士提出坐公交很累，想让齐先生送她一辆电动车。齐先生二话没说，就买了一辆 3000 多元的电动车送给对方。张女士收到电动车后，从此音讯全无。愤怒的他回到网上找“夕阳红”婚介 QQ 群，但不知道什么时候，他已被“踢”出了群。齐先生至今连那个“张女士”的真实姓名和家庭住址都不知道。

提醒：中老年征婚尤其要理性，不要轻信征婚广告，尽量选择信

誉佳、口碑好、规模大的正规婚介机构，并注意其经营场所是否固定。在择偶时，务必先了解清楚对方的资料，必要时可验证对方证件，谨防“老年婚托”。

（来自媒体公开报道）

案例十一：为找老伴遇婚托 套“钱”后玩消失

65岁的初先生，在报纸上看到某婚介所发布的一则“富婆找老伴”的信息，怦然心动，抱着尝试的心理到该婚介所询问情况。接待他的女士自称“红娘”，拿出登记表要初先生登记，并称要先交100元登记费，初先生毫不犹豫便掏出了100元。第一次见面依“红娘”要求又交了300元管理费。与女方交往见面几次后，“红娘”又要其交磨合费1000元。初先生正犹豫时，女方已经拿出了1000元给了“红娘”。初先生见此，也从包里掏出了1000元，两人约定继续交往。当初先生再次联系女方时，对方起先是不接电话，后来直接关机。初先生意识到上当了，遂拨打电话报警。

提醒：老年人要谨慎选择有资质的婚介所，并签订正规合同。为了自己的合法权益不受损害，要提防那些动辄让交大量会费的婚介机构，在和婚介所介绍的相亲对象接触时要多方了解，涉及钱物时，更要格外警惕。该案例中婚介所借“婚托”收取各种名目的费用，涉嫌诈骗，即以非法占有为目的，虚构事实或隐瞒真相，骗取他人财物。老年消费者遇到这种情形应及时向公安部门报警。

（案例提供：青岛市消费者权益保护委员会）

案例十二：误信社保账户冻结说 转眼被骗11万多元

2019年7月柳州市柳南区的邱先生接到一个电话，电话中对方称邱先生的信息泄露了，有人用他的信息办理了武汉市的社保卡，让他配合调查，之后邱先生在对方要求下通过兴业银行查询发现自己工行和建行卡都被冻结了，便信以为真。随后该电话人员让邱先生办理了一张兴业银行卡，再通过该卡把其他银行卡、第三方支付钱包的11万余元都转到对方提供的账号上。

提醒：社保卡和银行的卡被冻结（被锁）应该直接到卡开的社保

机构或者经办银行去查询、咨询，如果对方要您到 A 银行的 ATM 查 B 银行卡的情况，并要求新办理 A 行的银行卡，对方一定是骗子。

（案例来源：柳州网警巡查执法官微）