2025.05.22 星期四
编辑 李 俊 倪维佳
新闻晨报 SHANGHAI MORNING POST

# 揭秘“保险旅游团”越南游乱象

## 购3万多元“越南特产”，收款方却都是国内公司？

今年4月，上海市民殷女士（化名）通过长期合作的“保险代理人”赵某，支付1200元参加了为期8天的所谓“星恒保险代理上海（总部）公司越南游”。旅途中，一行人被安排至各路购物场所，殷女士花费超3万元购买所谓“越南特产”。可等回到上海，殷女士查到收款方竟全是国内公司，怀疑自己被坑，遂希望退款。

然而，在维权过程中，殷女士向赵某要来合同后却发现，和旅行社签合同的并不是保险代理公司，而是一位不认识的闻某。更奇怪的是，星恒保险代理有限责任公司称，该公司并没有名为赵某的业务员，也从未组织过这场活动……

这是怎么回事？到底是谁促成了这趟行程？日前，新闻晨报记者展开调查。

### 公司补贴？“保险代理”召集客户越南游

殷女士曾在自称“保险代理人”的赵某处买过多份保险，“之前，赵某就一直邀请我参加他们组织的一些国内游，但我都没什么兴趣。”

直到今年4月8日，赵某发朋友圈显示：“本月23日越南8天7晚本人带队想去的抓紧报名……”殷女士很感兴趣，向赵某询问情况。

在殷女士提供的聊天记录中，赵某表示：“后面几天有四个购物店，没有强制性购物的，就是去了我买不买无所谓的。但是，进店要进的，然后前几天是没有购物店，就是我们玩景点。”

赵某同时表示：“一个人的费用是7000块……因为就是带购物店的，旅游公司呢，7000块一个人的费用他会贴2000多块钱，然后我们自己公司呢，也是看客户的。客户（保险）购买金高的，就每个人出1200元，剩下的公司帮客户出。”

殷女士听后觉得很心动，便按照赵某要求向其微信转账1200元，出行前的相关旅游事宜、注意事项等也一直是和赵某对接。

4月23日，殷女士按照赵某的通知，到机场集合后飞至越南，“这些游客基本都是赵某他们公司的保险客户，也有他们公司的业务员，赵某也全程陪同我们一起。”殷女士表示，最后到越南的有30人左右。

“其实我起初一直都不清楚赵某的具体单位是哪家保险代理公司，因为很多家保险公司的保险她都代理。”殷女士告诉记者，直到在行程中，看到酒店里面设置活动展牌上有“星恒保险代理”LOGO，还安排了一场“星恒保险代理上海（总部）公司越南游红酒答谢宴”，介绍了一些‘星恒保险代理’的业务活动，“我才知道，原来这趟越南行程是这家‘星恒保险代理’召集客户参加的。”

### 越南国营？一查收款方却是注册在国内

那么，越南游的体验到底如何呢？

殷女士回忆，行程的前几天的确是去了胡志明市、美奈、芽庄的景点，只是所住的酒店较为简洁，安排的餐食也比较基础，“护照统一收在地陪那里，所以我们也没办法自己去逛什么地方，只能跟着团走。”

“从第四天开始，就安排购物了。”殷女士表示，一行人先是去了一个卖珊瑚的展馆，但大部分人都“摒牢”没有下单，“后面已经耗了快3个半小时了，很多老人也快累得不行了，保险代理公司的人跟导游说要求先出去，我们才坐到车上。”

让殷女士印象深刻的是，上车后当时负责他们那辆车的地接导游脸色很差，“他说他们公司老板当天在巡视场地，说老板就骂他卖得不好，让他站在那里看了半小时别人开单。他还说你们这种人均应该要有7000块的买货的指标的，这几天都要买。”

“购物的第二天早上，又去了一个卖砗磲和沉香的地方。”殷女士表示，当时她在热情推销下，看中了一个号称是砗磲做的镯子，“我也想着，我们万一又没下单，等下上车又要很难看。我就跟销售说你镯子要2万多，是不是能够便宜点，销售说‘我们是国营单位的，你见过国营单位能打折吗？’那我想想也正常，就准备付款。”

殷女士回忆，付款时，销售让其把定位关掉，“说如果不关定位付不出这么多钱，我就关了，然后就付了，我也的确没看付到哪里。”最终，殷女士消费了20771元买下了镯子。

当天下午，殷女士一行又去了一个售卖床垫的购物点，“他们说越南的床垫比其他国家的卖得便宜，还说国内有售后，五年后如果坏了还能换新。我就又脑子一热，花11990元买了个石墨烯乳胶床垫。”

“购物的第三天，又去了一个卖药品的地方。”殷女士表示，“他们说，他们那边的安宫牛黄丸、片仔癀和国内的不一样，他们的方子比我们的更好。”在这个购物点位，殷女士花1800元购买了一盒片仔癀。

之后，一行人还来到一个卖珠宝的购物点。殷女士看到房间里进来了一个花衬衫的人，左手戴劳力士，右手戴满天星，自称是珠宝店老板的孙子。

殷女士回忆，这位“珠宝店主之孙”，说自己要参加东方卫视5月19日的“全国十佳青年”评选，希望大家给他投票，还说一会儿有小礼物送给大家，并转手安排了一位“设计师”上台讲解珠宝。

“这设计师也是拿出了两块玉，说这个就是老板的孙子设计的，得了奖，款式已经被周大福买了，周大福要卖好几万。这时，这个自称珠宝店老板孙子的人又出来了，手上只拎了几个小袋子。他问我们说，19号的投票还记得吗，你们相信我的话举手。”

殷女士说，当时，“珠宝店主之孙”就从举手捧场的人中挑了4个人上台，“他打开袋子，拿出设计师介绍的玉，说他这边只要一万，还说让上台的人打开微信付款码‘看看诚意’。有一个人就直接扫掉一万，还有人微信钱不够了扫不了，他就让那个上台的人和导游借一点。”

“我在这家倒是没买东西，最后这个店里的人也说我们签单结束，可以走了。但是现场有被扫了钱的人觉得，这不是个测诚意的互动游戏吗，怎么不退回款项，变成真的买玉了，和商家发生了纠纷。最后掰扯了好一阵才发车。”殷女士表示。

殷女士告诉记者，回国后，她翻看自己的付款记录，却发现手镯的收款方“东兴祥越贸易有限公司”，床垫的收款方“青羊区金桂商贸部（个体工商户）”，片仔癀的收款方“锦江区越梦商贸部（个体工商户）”均为注册在国内的公司或个体工商户。

“他们不是说是越南国营、越南特色吗？怎么是国内商户收款？”满心疑惑的殷女士越想越不对劲，决定退款。

### 谁在代签？合同上的“代表”游客并不认识

“我找到赵某联系退款事宜，赵某给了我一个闻某的联系方式，说这个闻某是旅行社老板，让我联系他协商。”殷女士告诉记者，一开始这位闻某表示可以解决，可后面突然又以各种理由表示为难。殷女士表示，因要收集证据，她向赵某索要合同，才第一次看到合同具体内容，“我也是那时才知组团旅行社原来叫‘瀛寰荟（上海）国际旅行社有限公司’，而且合同上写的每个成人的旅游费用其实才2599元。更奇怪的是，和旅行社签合同的‘甲方’并不是什么保险代理公司，而是那个闻某。而且虽然合同上附了所有旅客的名字、护照号，但我们的手机号都填的是这个闻某的手机号，我直到要退款才知道有这么一个人。”

不过，记者注意到，企查查上瀛寰荟（上海）国际旅行社有限公司的法定代表人、股东栏均无闻某。

“如果闻某是旅行社的员工，那不就变成旅行社自己和自己签协议了？”接受殷女士委托代为进行投诉、维权事宜的王先生（化名）对此感到疑点重重。王先生告诉记者，在他和瀛寰荟（上海）国际旅行社有限公司旅行社交涉的过程中，面对他的追问，旅行社表示，闻某不是旅行社的人，是保险代理公司的人。

“这个闻某到底是谁？在并无旅客委托书的情况下，是怎么能进行代签操作的？”这下，王先生更不解了。

5月20日上午，记者联系了上述旅游合同的经办人，瀛寰荟（上海）国际旅行社有限公司的一位沈经理。沈经理向记者表示，旅行社已经在积极处理协商退款问题，并透露闻某的确是他们公司的人。

那么，如果闻某确系旅行社的人，为何是旅行社的人和旅行社分别作为甲乙方签合同，合同内容有无提前给游客看过？游客的转账为什么没有直接转给旅行社而是由所谓的保险代理人收取？在越南买的所谓“特产”又为何是国内的收款方？对此，沈经理表示需由专人回复记者，截至发稿，旅行社暂无人向记者进行正式回应。

5月20日下午，记者在浦东新区文化体育和旅游局执法大队反映情况时，又了解到，据瀛寰荟（上海）国际旅行社有限公司方面最新反馈执法大队工作人员，该“闻某”是和旅行社长期合作的一位人士。

### 碰到“李鬼”？星恒保险代理称没办过该活动

保险代理人召集客户出游，也收了旅行款项，合同里为何没有这个保险代理公司的身影，取而代之的是个说不清身份的闻某？5月20日下午，记者来到位于浦东新区的星恒保险代理有限责任公司办公地询问情况，得到的答复却出乎意料。

星恒保险代理有限责任公司的一位工作人员表示，公司系统内并无名为赵某的业务员，经系统查询，殷女士也不是他们的客户。该公司工作人员又当着记者面，在“保险中介云”平台，用殷女士方面提供的赵某姓名及身份证后四位进行“保险中介从业人员”查询，试图查到这位赵某实际所在的公司，结果平台内压根没查到有这一保险中介从业人员。

“投诉人所说的越南游，我们公司从未组织过。我们即便邀请员工或客户旅游，也会通过正规招标流程，由公司和专业旅行社签订协议，协议上会加盖公司公章，不可能是通过个人去签协议。”星恒保险代理有限责任公司还指出，从殷女士方面提供的答谢宴现场照片来看，展板上对于公司名称的叙述就有很大的问题，“我们是叫星恒保险代理有限责任公司，从来没有‘星恒保险代理上海（总部）公司’这样的提法。”

星恒保险代理有限责任公司方面表示，对于这种冒用公司名义组织活动的行为，公司非常重视，保留追诉的权利。

那么，赵某本人如何定义自己的身份呢？5月20日，记者拨打赵某电话后，刚表明记者身份，赵某就挂断了电话。

### 执法部门：旅行社与游客达成退货退款协议

“这也太乱了，如果说不是这家保险代理公司召集的活动，那到底是谁把这群中老年人往外送？这万一有什么情况，游客或者家人找谁去？”王先生觉得“细思极恐”。

王先生的担忧不无道理。在社交媒体上，一名自称参加某“保险团”至越南游的网友曾发帖表示，其在酒店摔倒，脚部受伤。因是和保险（代理）公司出来的，网友遂和团内保险（代理）公司的人沟通，谁知对方却推脱表示，这趟旅行是业务员私自组织客户来的，有责任和问题找旅行社，和保险（代理）公司一点关系没有。

事实上，保险代理公司以“回馈客户”名义组织的出境游购物乱象，也已屡屡被媒体所曝光。

针对殷女士的遭遇，5月21日，浦东新区文化体育和旅游局执法大队方面回应，经核查：瀛寰荟（上海）国际旅行社有限公司为本次行程的组团社，该旅行社有《营业执照》和《旅行社经营许可证》（许可证编号 L-SH-CJ100009），另外该社也出示了本次行程所签订的合同，合同签订双方为闻某（游客代表）和瀛寰荟（上海）国际旅行社有限公司，合同内有本次行程31名游客的身份信息和具体行程。

另经了解，旅行社与当事游客已于2025年5月20日下午达成协议，将积极协助游客进行退货退款，5月21日上午，游客所有款项均已到账。

同时，执法部门也提醒广大游客，在报名参团前要保持冷静，做到三个必须，一是必须要找《营业执照》和《旅行社经营许可证》都齐全的旅行社，游客也可通过“全国旅游监管服务”公众号或“全国旅游监管服务平台”查询旅行社、导游资质；二是必须要签订旅游合同，仔细阅读合同条款，特别是对于行程安排、明确注意事项和权利义务的约定一定要做到心中有数，同时要妥善保管合同；三是购物前必须要保持冷静，理性消费。

晨报记者 姚沁艺 摄影报道

地址：威海路755号 邮编：200041 国内统一连续出版物号 CN 31—0070 广告热线：22895373 零售价：1.50元