



追上老龄化 这些障碍该扫清

快乐老人报
红网时刻新闻 联合出品

策划:何谷 周逸峰
执行记者:武维利 刘志雄 谭苏昕

编者按 我国已进入中度老龄化社会。相对于老龄社会的加速到来,一些规则、规范、惯例已悄然落伍,还有不少方面没考虑到老年人群的权益。如何拆掉隐形的墙,填平鸿沟,扫清障碍,追上我国老龄化进程,让每个生命在温暖里从容? 改变,刻不容缓。即日起,本报联合红网时刻新闻,推出系列报道。

“我游泳能游600米,老伴天天打太极拳,我们身体比好多年轻人都好,怎么就报不了旅游团?”提起近一年来三次报名旅游被拒的经历,湖南长沙81岁的退休教师匡安刚既无奈又困惑。她的遭遇并非个例。随着我国老龄化程度加深以及长寿时代的到来,银发旅游市场日益旺盛,但许多身体硬朗的高龄老人屡屡被挡在旅游团的门外。

“趁着身体还好,想多看看世界,怎么就这么难?”

从去年到今年,匡安刚和老伴的报团出游计划一次次落空。去年,他们报名东南亚邮轮游,因体检报告中一句“建议防止摔跤”,被旅行社拒之门外。今年年初,他们想报新疆专列游,旅行社要求必须子女陪同,行程又泡汤了。最令匡安刚难过的是,他们报名湘西采风时被告知“未成团”,可她后来却在朋友圈看到了别人跟随该团在湘西采风的照片——原来,“未成团”只是旅行社拒绝他们的谎言。

95岁的长沙市民盛联旦有着相似的经历。去年,某理疗机构组织会员短途游,因保险公司不为90岁以上老人承保,他遗憾错失会员福利。盛联旦向记者

坦言,自己年纪虽大,但行动自如,外出锻炼、探亲毫无障碍,没想到参加集体活动却碰壁。“现在我国80岁以上老人大约有4000万,90岁以上老人也有将近千万,拒绝高龄老人旅游的‘一刀切’规定已经不合时宜。”盛联旦说。



盛联旦两次到快乐老人报社反映高龄老人旅游难题
图 武维利

1 经历 三次报团出游屡屡碰壁

2 难题 规范条款与保险条款双重制约

11月11日,记者陪同匡安刚前往湖南星星国旅国际旅行社有限责任公司咨询老年人报团旅游事宜。工作人员解释称,公司规定65岁以上老人参团需提供体检证明,匡阿姨已经81岁了,虽然身体很好,但仍建议由子女陪同。该工作人员还表示,很理解老人想出去旅游的心情,但作为企业不得不考虑风险。

随后,记者采访了长沙十多家旅行社发现,各家旅行社对高龄老人普遍设置了年龄门槛。大多数旅行社规定:70至75岁的老人报团,除了要有体检证明,通常还要签署安全责任书;75至79岁的老人,需要家属陪同并出具体检证明。对80周岁及以上的老人,多数旅行社直接表示不予接收。

携程旅行长沙溪悦荟营业部的工作人员称:“75岁以上要家属陪同,80岁以上都不接收了。”其解释:“这是公司总部的硬性规定,主要是80岁以上老人买不了保险,就进不了我们的系统。”

同程旅行雨花亭营业部的工作人员则称,75岁以上老人一般不建议参团,仅有部分线路在年轻亲属陪同的前提下可接收;80岁以上老人即便身体状况良好,也会因投保困难受到报名限制。

在采访中,记者了解到,2016年国家旅游局批准发布的《旅行社老年旅

游服务规范》中提到,“75岁以上的老年旅游者应请成年直系家属签字,且宜由成年家属陪同”,这成为多数旅行社对75岁以上老人“区别对待”的主要依据。目前,仅有极少数旅行社对高龄老人开放部分线路,而且仅限于85岁以下、身体健康且有家属陪同的老人,可选择特定邮轮游或专列游产品。

对于各家旅行社提到高龄老人购买保险受限的问题,平安保险工作人员魏彬表示,旅游意外险一般只承保80岁以下人士,这是行业惯例。“年纪大了,骨折风险高,赔付率也高,保险公司自然谨慎。”他说。

据国信同源保险经纪公司旅游险部门经理任达介绍,虽然有些意外险承保年龄可达90岁,但老人因自身疾病引发的意外,很多保险都不理赔,而且70岁以上人士遇到保费翻倍或保额减半的情况也很常见。

此言非虚。11月28日,福建厦门87岁的刘先生在咨询MSC地中海邮轮辉煌号“4国10日游”产品时,就被旅行社告知,85岁以上人士旅游意外险的保额只有正常保额的10%,刘先生得自己再花250元购买一份补充意外险。

一道年龄槛,拦住银发出游路

3 说法 『一刀切』做法涉嫌违法

然而,旅行社与保险公司的“无奈”,在法律界人士看来却涉嫌违法。

对于旅行社设置参团者年龄上限、要求签订免责协议等行为,湖南省消费者权益保护委员会律师团团长杨亲辉指出,这与现行法律规定不符。“《消费者权益保护法》规定,经营者不得设定不公平、不合理的交易条件;《民法典》也明确,不合理地免除或减轻自身责任、加重对方责任的条款无效;《旅游法》第十一条明确老年人在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠;《老年人权益保障法》第三条规定禁止歧视老年人。”杨亲辉说,由此可见,“同费不同保”“强制免责协议”等属于典型的“霸王条款”,其单方面排除旅行社的安全保障义务,违背公平原则和公序良俗,应属无效。

杨亲辉律师进一步指出,《旅行社老年旅游服务规范》是推荐性标准,并不具有强制力,更不能作为旅行社限制75岁以上消费者权利的依据。“旅行社若以该规范为由拒绝高龄老人参团,属于滥用标准、曲解规范。当行业规范、行业惯例与法律规定冲突时,应以法律为准。而且,该规范中‘75岁以上的老年旅游者应请成年直系家属签字,且宜由成年家属陪同’这一条款具有歧视性,应当予以修改。”他说。

事实上,政策层面已释放出信号。2024年1月,《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》发布,其中明确,要“以健康状况取代年龄约束,完善相关规定便利老年人出游”。

4 建议 多措并举消除年龄歧视

一个不容忽视的现实是,近年来,银发群体已成为旅游市场的重要客源,尤其成为错峰、淡季出游的主力军。根据全国老龄委发布的数据,银发旅游人数已占全国旅游总人数的20%以上,老年旅游正在从小众市场向主流市场转型。相关机构调研发布的《2024年中国银龄旅游专题报告》显示,17.6%的中老年群体每年旅游3次及以上,40.8%的中老年人每年旅游一到两次。

显然,在我国人均预期寿命不断提高的背景下,旅游、保险等领域设置的年龄门槛已将越来越多高龄老人阻隔在旅游市场之外。今年10月27日,江苏省消费者权益保护委员会发布的“银发一族”旅游消费调查报告显示,因年龄问题被旅行社拒接或限制参团的受访者中,70岁以上者占比43.3%,75岁以上者占比30.1%。除年龄门槛外,48.79%的受访老年游客被要求签署额外免责协议,37.77%的受访老年游客被强制要求家属陪同。线上调查显示,42.81%的受访者表示未购买老年旅游保险,26.62%的人额外支付了高龄保费,因年龄被拒保的占4.58%。

杨亲辉律师建议,在制度层面,应修订《老年人权益保障法》,明确禁止旅游、保险等领域对年龄“一刀切”的做法。在监管层面,文旅和市场监管部门需联合出手,专项整治旅游市场的年龄歧视行为。在政策层面,应鼓励旅行社与保险公司合作,开发适合高龄人群的旅游产品和保险服务,并通过司法案例指引,筑牢法律防线。“唯有通过立法明确底线、监管严格执法、司法强力护航、行业主动转型,方能共同扫清年龄歧视这一障碍。”