

# 莫名“被投保”扣费，谁在暗设营销诱导

## 多名消费者遭遇不知情投保，专家支招维权路径



近日，市民李先生反映，他的银行账户被划走8期支付宝平台的好医保保费，但其本人并不知情，也找不到退保入口。不少消费者也表示遇到过类似情况。保单咋出现的？消费者又该如何维权？

记者 管悦 济南报道

### 市民莫名“被投保” 8个月被扣近500元

11月10日，李先生像往常一样查看手机消息时，一条扣费通知引起了他的注意。该信息显示，他的账户通过免密支付方式被自动划扣了60.95元。

“平时家人和孩子购物也通过我的账户付款，所以对各类扣款信息已经习以为常，很少细看。”李先生说，在他印象里，前几个月也收到过同样金额的扣款通知，于是点开看了看，才发现自己已被支付宝平台的好医保·长期医疗（旗舰版）自动扣费八个月，累计金额近500元。

李先生提供的保单截图显示，其“被投保”的好医保·长期医疗（旗舰版）隶属于中国人民健康保险有限公司，包含保健康悠福保互联网特定疾病医疗保险、人保健康悠福保互联网医疗保险、人保健康金福至臻互联网重大疾病保险三个险种，累计保险金额为410万元，缴费年期一年，按月缴纳，生效日为2025年4月11日。

“我没有填写过任何个人信息和操作授权，怎么会投上保险还直接扣我的钱呢？”李先生对此十分疑惑。

“保险公司和平台能在未经我允许的情况下完成整个投保流程，这意味着我的个人信息可能在什么渠道被获取或关联。”李先生说，相比一笔不明扣费，个人信息如何在未经授权的情况下被用于商业投保，这才是更关键的问题。

李先生的遭遇并非个例。在社交平台上，不少消费者反映存在被误导购买保险和在用户毫不知情的情况下自动扣费等问题。在黑猫投诉平台上，针对“莫名被投保”的投诉达三百多起，不少消费者表示，他们在扫码租用共享单车、浏览网络社交平台等看似平常的行为时，因操作界面上的隐蔽设置，被动购买了互联网保险产品并开通自动续费功能，此后每月被自动扣除几十元至上百元不等的保费。

### 平台称当事人确认后方可投保 核实相关情况后将退款

12月19日，记者就此事联系了好医保产品相关工作人员。“在支付宝所投保险需要填写被保人信息并由本人使用手机密码、人脸识别、指纹验证等方式进行确认，方可投保成功。”其工作人员表示，支付宝好医保旗下有多款保险，都不具备自动投保功能，每一款投保时均需要本人浏览四个页面、七个步骤进行授权操作。

该工作人员表示，保险是以年为单位，按月缴费，自动续费功能也需要客户授权才能开通，每个月扣费时会通过支付宝App消息或银行短信等形式通知。

为何会出现消费者在不知情情况下购



李先生提供的保单截图

买保险并扣费的情况？“目前，该保险营销渠道较多，包括但不限于刷短视频、小说和短剧以及使用共享充电宝、共享单车等服务中均有可能接触到保险相关营销页面、链接等。”上述工作人员表示，用户点击相关页面后，可能会直接跳转至投保操作，“支付宝平台均有账户实名认证，可能不需要填写太多相关信息，但得本人操作确认”。

关于退费一事，上述工作人员则表示，此前也曾遇到过部分消费者反映自己是在不知情的情况下投保并申请退保，平台也会根据李先生的实际情况进行相应核实，处理退款。

那么，这种隐藏在日常生活场景中的“套路保”销售方式是否合规？“无论是线下还是互联网保险业务，保险公司均须依法向投保人出示投保单、询问重要事项并明确说明条款，且应通过有效方式（如电子签名、身份验证）确认投保人身份与意愿。”在济南从事保险工作多年的尚先生表示，部分公司迫于市场压力，采用“免费领取”“首月低价”为诱饵，利用部分消费者风险认知不足，在其不知情或未充分知情的情况下促成投保并绑定自动续费。

### 莫被“免费”营销诱导 网络买保险先“验明正身”

近年来，互联网保险作为一种新业态，凭借其便捷性获得了市场的广泛关注，各大保险公司纷纷加速线上布局。

然而，在享受互联网投保便利的同时，如何确保交易的合规性与安全性，成为消费者面临的核心问题。

针对互联网保险出现的问题，2021年8月，中国银保监会曾发布《中国银保监会办公厅关于开展互联网保险乱象专项整治工作的通知》，明确表示将对销售误导、强制搭售、诱导销售以及非法经营等4方面25项问题进行全面整治。此后，北京、宁夏等多地银保监局持续大力整治互联网保险营销宣传乱象。

当消费者不慎遭遇“不知情投保”或“不合理扣费”等纠纷时，又该如何有效维权？对外经济贸易大学法学院教授、博士生导师，北京市京都律师事务所兼职律师李青武表示，消费者可以直接向涉事保险公司申诉与协商，并据此要求全额退还已扣保费；若与保险公司协商未果，消费者应立即拨打国家金融监督管理总局公布的消费者投诉热线进行投诉，“也可以通过诉讼方式要求保险公司赔偿经济损失”。

此外，银保监会也曾发文提醒：消费者应根据自身风险保障需求和消费能力选购，不要被“免费”营销宣传诱导购买了本不需要的产品。如对宣传界面内容不了解，最好不要随意填写个人信息或同意授权办理等操作，防范个人信息泄露风险。

随着元旦假期临近，不少人已着手规划出行安排。机票、火车票、酒店等主要产品预订逐步起量，旅游市场在节日带动下开始升温。

记者 石晟绮 济南报道

长5倍。

### 元旦周边游受青睐 春节预订热度攀升

相较于2025年元旦仅1天假期，2026年元旦3天连休显著增加了民众的出游意愿。“出行主题上，‘南上北下’的冰雪游与避寒游依旧是热门选择。”济南一家旅行社工作人员刘先生表示，云南、哈尔滨、海口等老牌热门目的地仍是国内外游的主要方向。

数据显示，截至12月初，今年11月至明年2月期间，国内滑雪及冰雪类景区门票预订量同比激增约70%。而偏爱暖冬出行的游客，则更多将元旦目的地锁定在昆明、广州、厦门等地。

值得关注的是，随着12月18日海南自由贸易港全岛封关运作正式启动，元旦“海南购物游”热度已初步显现。去哪儿旅行平台数据显示，截至12月18日，海口、三亚已跻身全国热门旅游城市前五；2026年1月1日至3日，飞往海口、三亚的机票预订量同比分别增长19%和51%。记者从多个旅游平台查询获悉，12月31日济南—三亚的去程经济舱机票、1月3日三亚—济南的返程经济舱机票，价格均在1500元左右，较平日有小幅上涨。

“我们月初推出的明水古城相关产品，仅一周就预订一空，70多间配套客房目前已全部售罄。”山东康辉旅行社副总经理臧庆贺表示，济南元旦出行市场仍以短途游、自驾游为主流，“周边区域及2小时高铁圈内旅游目的地仍是旅客出行的主要选择。”

此外，济南自身的旅游热度也很有潜力。“这两年，明显感觉到济南的旅游关注度在提升。”刘先生介绍，济南的经典游玩线路多以超然楼、大明湖、趵突泉等景区串联而成，行程以2至3天为主，恰好契合元旦3天假期的时长，“不少游客还会选择借此机会顺路游玩烟台、威海、青岛等地。”

值得一提的是，不少民众已开始提前规划春节出行。“目前出境游产品已逐步推出，近期咨询量明显上升，马尔代夫、韩国等地是热门咨询方向。”臧庆贺表示，2026年春节假期长达9天，预计出境游需求将有所增长，“国内旅游产品的预订高峰，预计还需再过一段时间才会到来。”



◀ 这两年，济南的旅游关注度明显提升。

**三天连休，元旦出行热度“拉满”**

热门车次车票“秒光”  
酒店预订量大涨

“和朋友约好元旦去北京看升旗仪式，就怕车票太抢手，几天前特意定好了17日的抢票闹钟。”在济南工作的刘琳，早早敲定了元旦出行行程。

12月17日，元旦跨年前夕（12月31日）的火车票正式开售，随即掀起抢票热潮。同程旅行数据显示，车票开售后不到半分钟，北京—哈尔滨、北京—沈阳、深圳—厦门、广州—长沙等多个热门线路车票变得紧俏，不少黄金时段车次更是“秒光”，页面显示“暂无余票”，不少未抢到票的用户随即开启候补购票模式。

紧随其后，12月18日开售的元旦当日车票同样延续抢手态势。综合元旦假期前后已售车票及用户提前预约购票数据，同程旅行发布的元旦假期十大热门目的地榜单出炉，分别为上海、哈尔滨、北京、沈阳、大理、昆明、成都、广州、贵阳、长沙。

12月19日，记者在12306平台搜索发现，以济南为出发地，12月31日及1月1日到达北京、南京、上海、青岛、杭州等城市的部分车次票已经“一票难求”。

铁路出行热度高涨的同时，航空出行需求也同步攀升。数据显示，截至12月17日，元旦假期国内航线机票预订量已超176万张，同比增幅约46%。

对于计划异地跨年的游客而言，酒店住宿成为必备需求。12月19日，记者走访济南大明湖、趵突泉、泉城广场等热门景区周边酒店了解到，当前元旦期间的酒店预订热度已显著上升，多家酒店预订量已过半，部分房型已售罄。

“近期我们酒店跨年夜房间的预订量特别大，目前已有五六個房型订满了。”距离泉城广场700米的一家酒店工作人员介绍，目前酒店价格尚未出现明显波动，“不过随着后续预订量持续提升，预计价格可能会有小幅上涨。”

美团旅行数据印证了元旦酒店预订的火热态势：近日“跨年酒店”成为热门搜索，热度上涨216%。此外，截至12月7日，2026年1月1日—1月3日入住热门城市酒店订单量同比增长3倍以上，部分热门城市高星酒店订单量同比增