



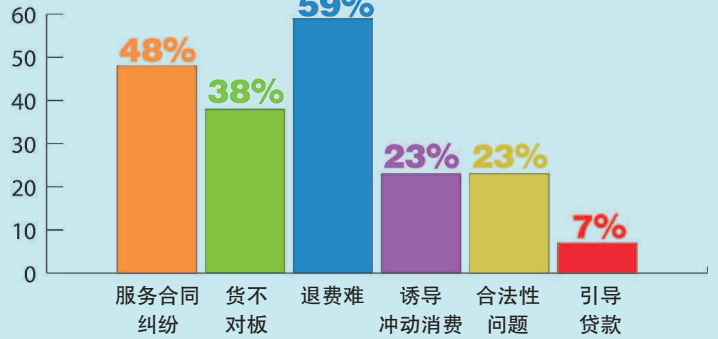
# 民生调查

本报记者 曹博文 实习生 张潇

“戳我立刻分配对象”“周末脱单活动，氛围轻松，仅限年轻人”“高净值人群，实名认证”……点开社交媒体，时不时会刷到这样的活动推广文案，配有俊男靓女在游轮、豪宅参加派对的照片。看到这些，单身的你会不会也想“给自己一个机会”？

然而，填了资料被“红娘”邀到婚介机构，你或许会发现，其中套路真不少。不少人被“红娘”拉进“小黑屋”，各种话术一聊就是3小时，有人交了钱才能看到合同并为此贷款，还有人见了相亲对象发现“货不对板”却遭遇退费难。这些婚介机构具体有哪些套路？这些套路是普遍存在还是个案？近日，记者对此展开深入调查。

## 抽查6—8月涉婚介机构相关来电、投诉150条



新民图表 制图 戴佳嘉

话术密集「轰炸」、相亲「货不对板」、交钱再看合同、退费阻碍重重……

# 婚介机构套路多，你「中招」了吗？

### 案例

### 接连“货不对板” 退钱“难上加难”

6月4日在社交平台联系，5日线下见面签合同，7日相亲，12日开始维权……林小姐在两天内刷卡消费的29800元，耗了两个多月都没追回。

据林小姐透露，她在社交平台上刷到一个账号，该账号发布了多条适龄未婚男子的信息。她看对方条件还不错，便私信联系了该账号。

“当天下午就有自称‘牵线红娘’的人回复并添加了我的微信，和我语音沟通了一个多小时。”双方约定次日下午见面。第二天赴约，见对方公司位于市中心黄金地段，林小姐便没起疑心。进入公司后，一名“红娘”把林小姐带到公司里的隔间一对一聊天。在一间没有窗户、仅能容纳一张小桌和两把凳子的房间里，“红娘”和林小姐连续沟通了近3个小时。“红娘”一会儿展示手机里男士的照片，一会儿展示转账记录，说“这些男士的会员费都是十几万元地交”，以此表明手头的男士资源很好。

见林小姐有些犹豫，“红娘”表示在合同期的半年内可以一直为她介绍，让她“多见几个”，并称林小姐说的“找个和我条件差不多的人”的要求太低了，“这种我可以免费给你介绍，但是你怎么也得找一个年薪40万元且有房的呀，介绍好的那肯定得花点钱”。后续聊天中，“红娘”一直强调林小

姐条件优秀，很容易找到心仪的对象。

话术密集“轰炸”下，林小姐开始心动，“觉得这件事不难成功”，最后用花呗分期付款。“消费后对方才让我签合同，也没给我仔细看合同的机会。”林小姐在见了“红娘”安排的一名“货不对板”的男士后，才发现合同条款和“红娘”口头承诺的不相符。她到网上查阅相关信息后，发现自己“被套路”了。

魏小姐也有相似经历。去年9月，两家婚介公司通过魏小姐留在人民广场相亲角的联系方式，多次联系她。在第一家婚介公司消费3999元后，她见了两名男士，“一个迟到了两个小时，进来了就‘葛优躺’；一个周末见面聊了一个小时，之后再也没联系过我”。意识到“红娘”“忽悠”人后，魏小姐将希望寄托到第二家婚介公司：“一方面觉得自己在第一家机构交的钱少了，另一方面自己也很着急，38岁了，想尽快找到合适的对象，而身边又没人介绍。”在第二家婚介公司，她签订了10000元套餐，合同上标明只能见3人。由于前两名男士在见面后不回消息，魏小姐向“红娘”询问情况。“红娘”表示，需要见完第3人才知道合不合适，并催她去见最后一个。结果在交谈中，魏小姐了解到这名男士的真实工作、薪资完全和介绍

资料对不上。

意识到自己“被套路”的魏小姐去线下维权时，之前对接的“红娘”再未出现。公司先说“红娘”身体不适，后来又又说“红娘”因为“对顾客乱承诺”被辞退，让魏小姐去找“红娘”对质。

在另一家婚介公司，李小姐也遭遇相同“剧情”。在社交媒体刷到“脱单活动”，被“红娘”拉到线下一对一交流，付款42000元签订了“见3个人”的合同。在陆续见了两名男士后，李小姐发现“红娘”没有给予任何反馈和复盘，且男士实际情况不符合“红娘”承诺条件，便开始维权。由于在此前的交易中暴露了自己的工作地点，这家婚介公司在李小姐选择拿起法律武器维权后，两次前往其工作单位骚扰闹事，最终李小姐不得不报警处理。在维权过程中，李小姐被告知这家婚介公司已注销，在市场监管局组织的调解会上，该婚介公司承认安排会见的对象的收入信息是伪造的。

在一个维权群里，不少消费者告诉记者，许多人在同一机构购买同样的服务，价格却天差地别甚至相差几万元，简直是“见人下菜碟”。而向机构维权“磨”到最后，消费者还要签下“保密协议”才能拿到扣除30%费用后的退款。

### 暗访

### 网络帖子“引流” 合同“先付再看”

为了印证消费者“被套路”之事，了解这些对婚介行业的吐槽是否属实，记者决定亲自体验一番。

近日，记者随机点开某社交平台上一个有关“脱单活动”的帖子，点击链接报名后，不到半天时间，就有一名声音清甜的“红娘”打来电话，称有一名“高颜值、性格乖巧、条件不错”的女生对记者很感兴趣，希望线下见面。电话中，“红娘”不停盘问记者的收入、工作、学历、家庭背景等信息，要求记者将劳动合同、毕业证书、身份证等带到现场进行“实名认证”。

随后，记者应约来到位于中山公园轨交站旁的一处写字楼。婚介机构内装修一新，还带着一股甲醛味。然而，记者在这里见到的“红娘”并非之前电话沟通的那个，而是一名声音截然不同的中年妇女。

记者被带进一间仅酒店卫生间大小、灯光昏暗的房间内一对一交流，并填写了一张长长的资

料卡。当记者问起那位“高颜值、性格乖巧、条件不错”的女生的详细信息时，这名“红娘”却语焉不详，称有更好的资源介绍给记者。

在这间小房间中，“红娘”不断展示女士的照片，并说：“你肯定也是自己找不到才来这边的吧。我们这里的女孩子都是有明确目的要找对象的，眼光肯定会放宽一些，我有七成把握帮你匹配成功。”当记者问能否参加社交平台帖子中的交友活动时，“红娘”坦言“那主要是引流的”，真想找还是要付费购买服务。之后，“红娘”提出6800元和10800元两种付费模式，其中，6800元的服务包括将个人信息输入数据库建档，如果遇到合适的人就有机会推荐匹配，但不保证一定有线下见面的机会，而10800元的服务则承诺会在3个月内安排3次见面。

然而，当记者要求看一眼合同时，“红娘”却说合同属于“商业机密”，没有付费是不能看的。在记者的坚持下，“红娘”将6800元档的合同拿到了

记者面前。记者惊讶地发现，整个合同竟然只有300多字，且未写明服务的具体内容。当记者对合同拍照时，这名“红娘”连忙站起来抢夺手机，其间又有一名工作人员走进来坐在门口，不让记者离开。最后，记者假装删除了照片，表示不接受服务才得以脱身。

后来，记者又通过另一个交友活动链接，经另一名“红娘”邀请，来到位于圣爱大厦的另一家婚介机构。在这里，记者的遭遇与上一家如出一辙。记者留意到，“红娘”似乎对所介绍对象的资料并不熟悉。在现场，“红娘”展示了一些女士的照片，口头介绍资料。谈了一个多小时后，当记者提出再看一下照片时，“红娘”对同一名女士的毕业学校等信息的介绍明显与之前不同。谈话中，“红娘”不断暗示记者：“你现在条件算好了，再过几年，等到三十岁，没个100万年薪谁跟你？”记者发现，这家机构虽然自称是“十年老店”，但实际上成立于2023年5月。

### 解题

### 现有合规指引 还应广泛落实

婚介行业乱象的症结何在？近日，记者在12345市民服务热线后台抽样调查了6月至8月涉婚介机构相关来电、投诉150条，并作了简要的统计分析。

记者观察到，拨打电话投诉的消费者在婚介机构平均消费20000多元，其中48%的来电投诉涉及服务合同纠纷，市民来电控诉婚介公司没有履行合同或者合同信息不明确，没有覆盖承诺的服务内容；38%的投诉指出婚介机构介绍的对象的实际情况和“红娘”介绍的资料严重不符；59%的消费者来电称遭遇退费难；23%的消费者表示，

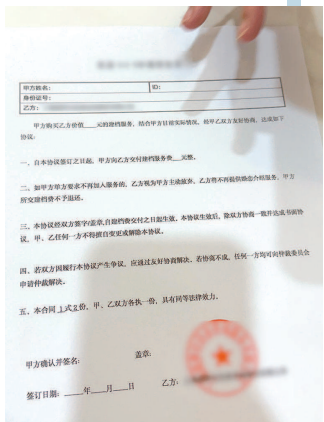
婚介机构工作人员在服务过程中有诱导冲动消费的嫌疑；23%的投诉信息质疑婚介机构的合法性，有些来电称遇到婚介机构“跑路”“失联”现象；7%的来电表示婚介机构在签订协议时，诱导消费者向第三方金融机构贷款。

如何解题？记者注意到，针对诱导冲动消费及合同纠纷，今年5月，上海市民政局会同市场监管、公安、网信和通管等部门，联合发布了首个婚姻介绍服务机构合规指引，其中3—7天冷静期退费制度为业内首推，有望遏制诱导消费问题。另外，针对合同纠纷频出的状况，今年6月，上海市

市场监管局在《上海市婚姻介绍服务合同示范文本（2024年实体版）》中明确将冷静期写入文本内，为规范婚介服务合同提供了重要参照。

然而，就记者采访的情况及12345市民服务热线投诉的情况来看，相关指引在婚介机构中尚未得到广泛落实。有些机构甚至向记者表示不清楚有此指引，称要以门店给出的合同模板为准。也有不少机构虽然设置了冷静期，但消费者在冷静期退费却要付不少违约金。

如何让这些规范指引落实下去，取得实效？对此，本报将继续关注。



好不容易拿到了“不付钱不给看”的合同 曹博文 摄