

# 防范直播间里的“坑老陷阱” 守住老年人的“指尖钱包”

今年7月,全国“养老服务消费季”在山东青岛启动,活动以“惠老助老、品质生活”为主题,支持各地引导养老服务和老年产品用品企业利用直播带货、达人探店等方式灵活营销,鼓励打造中老年专属直播间,为银发经济注入活力。

政策指向的背后是银发经济的无限潜力。当前,我国50岁以上网民超3亿,60岁以上人群线上支付率达75.4%,年消费能力破7万亿元,网络为老年人打开了通往新世界的大门。尤其是直播带货凭借其直观、生动的展示形式和极具诱导性的销售话术,迅速吸引了大量老年人的目光。然而,由于老年人对网络信息的甄别能力相对较弱,容易受到虚假宣传的蛊惑,再加上部分直播平台和商家缺乏自律,利用灰色地带牟取暴利,种种因素的交织,导致老年人在直播购物中频频“踩坑”。在黑猫投诉平台,记者发现,诸如“70岁老人误点下单退款遭拒”“买到‘三无’手机后店铺消失”等投诉屡见不鲜。

民政部明确表示,全国“养老服务消费季”将保障老年人消费安全,坚决维护老年人合法权益,让老年人放心消费、安心消费。为此,记者梳理多起老年人在直播间购物导致利益受损的案例,了解他们在直播间购物“踩坑”原因。

本报记者 赵 曦 □ 汪沁昕

## 直播间的“剧本杀”:量身定制的消费陷阱

在网友“水晶”的记忆里,父亲的变化是从两年多前开始的:“每天中午和晚上的饭点,我爸就准时守在手机前,吃饭的心思都没有了,一心只顾着跟直播间里的主播‘过剧情’。”

在那些精心编排的家庭伦理剧里,“某某老板找了‘小三’,被原配发现,原配便低价售卖产品来惩罚老板”“一家兄弟姐妹从小被爸爸卖了,现在通过直播带货挣钱寻亲”等诸如此类跌宕起伏的情节,让老人投入情感。主播一声声“叔叔”“阿姨”,感谢支持“让老人发自内心地甘愿为其下单。”“我爸天天听直播间里面的故事,跟着了魔一样,在家听、走路听,连打麻将都听。人家卖什么他就买什么,在直播间都花了几万块钱了。”“水晶”在社交平台上无奈地写道。

这种“剧情式直播”正在成为收割老年群体的新套路。记者观察发现,这类账号的运作模式极具代表性:先用婆媳矛盾、遗产争夺等老年人感兴趣的剧情建立情感联结,再将高价商品植入剧情,用“支持好人”“对抗坏人”等话术,树立一个“正义使者”的人设来刺激消费。更隐蔽的是,他们会通过数百个备用账号和微信群,构建起严密的流量闭环,即便主账号被封,也能迅速将老年人导入新的直播间。

类似的案例在黑猫投诉平台频频出现。去年7月,一位老人被“原价2699元,现价699元秒杀”的老年手机广告吸引,收货后却发现是无生产日期、无质量合格证、无生产厂家的“三无”产品。当家属联系退货时,商家账号已清空商品,平台仅以补偿100元购物券敷衍了事。“他

们就是吃透了老年人对价格敏感、对技术陌生的特点。”一位长期处理消费纠纷的律师指出,“用低价诱惑和情感操控的双重套路,让老年人在不知不觉中掏空积蓄。”

6月23日,一位60多岁患有高度近视和高血圧的老人,在主播“用原石制作两个镯子”的承诺下下单原石。下单后却被告知这两个镯子无法制作,主播随即推荐3000多元的高价原石,并用“确认开窗”在翡翠原石外皮上开一个或几个大小不等的“窗口”,用以向购买者显示其内部的颜色和质地的话术诱导老人在聊天界面发送确认信息。不到一小时,醒悟过来的老人申请退款,却被主播以“定制商品”为由拒绝。“所谓的定制流程完全是单方面操作。”投诉人愤怒地表示,“开窗视频是第二天才发的,那单不到一个小时为什么不让退款?他们就是故意设套。”

## 被“困”在直播间的老人:信任错位与情感缺失

“家里老人现在看直播比追电视剧还认真,每天准时报到,特别想买主播们卖的东西,因为不让她开通线上支付,她多次向我们表达不满。”在社交平台上,一位网友的吐槽引发数百条评论共鸣。这些被直播间深深吸引的老年人,往往呈现出相似的特征:退休金不高,平时生活节俭却愿意在直播间连连下单,对主播深信不疑,对子女的劝告极度抗拒。

梅女士的母亲每月退休金不多,却在两年内花掉十几万元。家里一堆假古董,还有所谓“无价的玉石”“矿物质的黑金碗”“有奇效的保健品”……不仅如此,老人对6万多人的直播间里,

只有20个人能抢到”这种话深信不疑。更令人担忧的是,这些老人们听不进去子女的劝告,甚至将子女的干预视为阻挠好意的行为。“她觉得主播是在做好事,她买东西是在帮人。”梅女士无奈地说,“这种被需要的感觉,可能是因为我们做子女的做得不够啊。”

这种情感需求的错位,正是骗子趁虚而入的关键。分析黑猫投诉案例可见,受骗老人多处于空巢或半空巢状态。上述购买“三无”手机的老人,直到春节子女回家才发现是骗局;而购买翡翠原石的老人,因视力和健康问题,极其容易在主播的持续引导下做出非理性的决策。一些老年人愿意在直播间里下单,很大程度上是因为这类直播间构建起了一个虚假的情感共同体,这种虚拟的情感联结填补了部分老年人的精神空虚。

直播互动的即时性进一步强化了这种依赖。在直播间里,老年人的每一条评论都会被主播点名回应,每一次下单都会收到“感谢支持”的反馈。这种被重视的感觉,让他们逐渐将直播间视为精神寄托。“我妈说在那里能找到知己,主播比子女还懂她。”一位投诉人透露,母亲甚至把主播的“励志故事”讲给街坊邻居听,沉浸在虚构的剧情里。

## 维权路上的“拦路虎”:投诉无门与监管盲区

当骗局被揭穿,维权之路往往比想象中更艰难。多位受害者家属向记者反映,从平台投诉到行政举报,每个环节都可能遭遇“软抵制”。“客服永远说‘正在处理’,电话接通就被挂断”,这是黑猫投诉中最常见的抱怨。在虚假信

货案例中,一位老人去年9月初下单的商品,到去年9月末仍显示“在义乌揽件”,联系客服却始终只得机器人回复。家属介入后发现,店家提供的物流信息与平台显示的快递信息相互矛盾,存在虚假发货可能。但多次联系后,商家始终拒接电话,平台也未采取实质性解决措施。

更令人费解的是平台的“护短”倾向。销售“三无”手机的商家账号被封后,平台拒绝提供商家信息,仅以100元购物券打发投诉者。“他们说‘这是最大诚意’,完全无视消费者的合法权益。”投诉人质疑,“如果平台管控严格,这种‘打一枪换一个地方’的商家怎么能入驻?”

监管层面同样存在难点。记者浏览多个直播平台发现,尽管有些平台已设置举报入口,但往往位置隐蔽,使用起来并不方便,且此类案件通常涉及跨区域取证,老年人又难以提供完整的交易记录和诱导证据,导致立案率偏低。

## 用情感反哺和技术支持抵御直播套路

今年7月,市场监管总局和中消协联合发布《关于防范私域直播间老年人药品保健品消费风险提示》(以下简称《提示》),为老年群体筑起一道政策防护墙。《提示》明确规定,消费者购买产品前需查验直播间是否公示营业执照、食品经营许可证或药品经营许可证,仔细核查保健食品的“蓝帽子”标志及批准文号、药品的“国药准字”批号。

中消协相关工作人员表示:“部分商家以‘免费送鸡蛋’‘社区义诊’等线下活动为诱饵,将老年人引流至私域直播间,通过‘伪科学养生课’‘专家一对一咨询’夸大产品功效,诱导购买高价‘神药’。这些直播间惯用‘包治百病’‘限时秒杀’等话术制造消费焦虑,让不少老年人落入圈套。消费者如果遭遇虚假宣传或消费欺诈,可以拨打12315热线向市场监督管理部门投诉举报,或者通过全国消协智慧315平台向消协组织投诉。对于金额较大、涉嫌刑事犯罪的案件,应向公安机关报案并提交相关证据。”

政策的生命力在于落地。当前,浙江省宁波市东胜街道樱花社区已做出行动,开展“全民反诈在行动”课堂,用身边案例讲解、情景模拟演绎的方式,让老年人直观了解诈骗的套路。除此之外,技术手段也成为守护银发群体的重要助力。近日,江苏首个国产AI直播营销监测系统在无锡上线,该监测系统采用“巡逻兵”机制,若发现直播间违规行为则将其转化为重点直播间,持续进行监测。一旦识别出风险点,系统会进行切片存证,为监管决策提供直观、动态的可视化支持。

每个孩子都能平等享有高质量的健康教育机会。

同日,“健康童乐园”揭牌仪式在贵州凤冈土溪镇官坝幼儿园举行。仪式上,张雨绮与姜超接过了由中国关心下一代工作委员会健康童乐园项目副主任于明正、安利公益基金会理事长彭翔颁发的“健康童乐园公益推广大使”证书。

张雨绮感叹:“‘健康童乐园’项目十分专业,物资配套齐全,涵盖儿童健康的方方面面。学玩一体的设计,把健康知识轻松融进孩子的日常生活。”姜超表示:“感谢‘健康童乐园’项目,让我有机会为乡村孩子尽一份力,希望更多人加入,为乡村儿童点燃希望之光。”

截至2024年底,“健康童乐园”已覆盖20个省、106个县的1166所幼儿园、2.33万户家庭,让20余万名儿童受益。优秀的公益项目就像一束光,吸引越来越多的同行者,每一份善意的汇聚,都为“健康童乐园”项目注入新能量。携手守护乡村儿童,就是共同托举未来的主人翁,共建一个更公平、更有希望的社会。

(陈玉佳)

## “健康童乐园”为乡村儿童健康成长护航

念重视到资源落地,需要在无数细小环节里持续投入、精准施策。安利公益基金会“健康童乐园”项目官员吴燕辛指着平衡木解释道:“所有运动器材都经过200斤承重测试,确保几个孩子一起玩也稳当安全,且圆角设计防止磕碰;仿真食材采用食品级硅胶,无毒无味;投影仪专设护眼模式,保护孩子视力。”

安利公益基金会理事长彭翔介绍,在政府帮助下,乡村儿童基本告别“吃不饱、穿不暖、上不起学”的生活困境,但食物摄入不健康、无人陪伴等发展问题,正悄然侵蚀他们的身体、心理健康和智力发育。“健康童乐园”项目正是顺应乡村儿童成长需求的这一转变,聚焦膳食营养、运动能力、心理健康、生活习惯、安全自我保护五大核心板块构建而成。

当城市幼儿园推进综合素质教育时,“健康童乐园”的系统化课程与专业玩教具真正为乡村儿童开启健康认知的新窗口——告别枯燥说教,在欢笑中理解健康知识、在游戏中建立健康意识。这恰恰揭示了“健康童乐园”的深层价值:激活乡村教育的无限可能,确保

张雨绮、姜超出席活动。

游戏化课堂  
在欢笑中播种健康知识

张雨绮和姜超参照《儿童全面健康游戏盒子》教师手册,为孩子们讲授科学护眼知识。

**纳爱斯生态好狗节 满88就送超值好礼**  
**生态好狗 为你减负**

8月8日—9月9日

## 声音

# 在数字化浪潮中鼓励银发群体“主动成长”

(花沁昕)

## 公告栏

### 遗失声明

澜沧拉巴措乳制品有限公司(统一社会信用代码:91530828MA6N43Y05W)遗失公章,编码:5327000058328,声明作废。

### 遗失声明

邵东县青玉米专业合作社遗失公章,编码:4305219012235,声明作废。

### 遗失声明

宁波济帆纸业有限公司于2025年7月2日遗失财务章,编码:3302820213423,法人章(王振岳)各一枚,声明作废。

### 遗失声明

杨尚军/李琴,身份证号:522425198305133114,遗失中国平安精石房地产开发有限公司的购房收据(房号:37-4-6-4)原件一张(精石JSY0038693M499404元),声明作废。

### 遗失声明

冉茂霞/袁勇,身份证号:522101197105153227,遗失贵州安顺精石房地产开发有限公司的购房收据(房号:28-1-4-1)原件三张(精石JSY0017001115865 元①精石JSY00156064597 元②精石JSY00156064597 元③精石JSY011516490#11816元),声明作废。

### 作声明

北京美锦科技发展有限责任公司(统一社会信用代码:91110105MA00FJQ22M)作废公章,财务专用章、发票专用章、合同专用章各一枚,特此声明。

### 遗失声明

湖北泰盛建筑劳务有限公司遗失公章,章:42108730009569,财务章:42108730009570,合同章:42108730009568,法人章(王成兵),42108730009568,声明作废。

### 遗失声明

四平市蓝天急救救援中心遗失公章(潘建峰),编码:220301822437,声明作废。

### 作声明

北京速七通运汽车租赁有限公司(统一社会信用代码:91110111MAC6DYPXP)作废公章一枚,特此声明。

### 遗失声明

山西晋昌立生塑料有限公司遗失公章,编码:1406243011178,声明作废。

### 遗失声明

永康市东城高达塑料颗粒经营部遗失公章(编码:330722006937)一枚,声明作废。

### 遗失声明

永康市锦呈汽车租赁有限公司遗失公章(编码:33078410262285)一枚,声明作废。

### 遗失声明

青岛英杰劳务服务有限公司财务专用章:3702130106866,法人章:3702130016867不慎丢失,声明原章作废!

### 遗失声明

吉林万联农副产品批发有限公司遗失财务专用章(编码:2201813430961),声明作废。

### 遗失声明

北京和平天下国际旅行社有限公司天华路门市部(统一社会信用代码:91110302MA01LRNL4X)遗失营业执照正本,声明作废。

### 遗失声明

日照金逸国际贸易有限公司遗失公章,编码:371104300735S,发票专用章,编码:3711043007337,声明作废。

### 遗失声明

鹿邑市骏辉企业管理服务有限公司遗失公章,编码:3606015047021,声明作废。

### 遗失声明

运城市盐湖区东郭富龙运输服务部(统一社会信用代码:91480200MA04UDNY7G)遗失公章一枚,声明作废。

### 作声明

北京丰伟众创生物科技合伙企业(有限合伙),统一社会信用代码:91110108MA01JXQD99,作废公章,合同章各一枚,特此声明。

### 遗失声明

天津鼎鸿健达科技有限公司(统一社会信用代码:91120222MAE1HWAL9C)遗失公章,法人章(闫润娜)一枚,声明作废。

### 遗失声明

怀仁市何家堡乡中街村村民委员会遗失公章,编码:140624004391,声明作废。

### 遗失声明

蒲城县斌斌肉铺(统一社会信用代码:92141033MA04HFXG6T)遗失公章一枚,声明作废。

### 遗失声明

浙江垣创装饰工程有限公司遗失财务章,编码:33080310007171,声明作废。

### 遗失声明

仙桃市星旺红蔬菜种植专业合作社遗失公章,防伪编码:42900430038113,法人章(李新疆),防伪编码:42900430038114,特此声明作废。

### 遗失声明

天津市巨同欣赏仓储有限公司由于搬迁遗失营业执照正副本及公章、财务章、法人章、发票章各一枚,声明作废。

### 遗失声明

河南嘉翔化工有限公司遗失公章,编码:4104821096886,声明作废。

### 挂声明

甘肃聚合再生资源回收利用有限公司遗失公章(排污许可证)正副本,编码:91620421MA73JHCX001U,《报废机动车回收拆解企业资质认定证书》正副本,编码:730000055,法人章(高海强),声明作废。

### 遗失声明

兴隆县明星商贸有限公司(统一社会信用