

老年人数字消费的适老化改造重构

王 宇

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2026年5月10日；录用日期：2026年9月4日；发布日期：2026年9月15日

摘 要

老年人在数字消费中频繁遭遇免密支付、自动续费、先用后付等隐性消费。既有适老化改造长期奉行“功能优先”逻辑，聚焦于字体放大、界面简化等接入性便利，却未能同步构建知情同意、自主退出与权利救济的权益保障框架，导致老年消费者在商业诱导设计、认知能力限制、家庭支持断裂与制度形式平等的多重作用下陷入系统性弱势。对此，适老化治理需从“功能适老”转向“权益适老”。在服务设计层面，通过扣费前弹窗提示、一键退出机制和定期授权更新，将诱导点击转换为主动保护；在社会支持层面，依托亲情联系人提醒与社区常态化帮扶，建立触手可及的日常支持网络；在制度规则层面，确立有效触达的告知标准、明示确认的同意效力以及经营者的证据保存义务，以差异化规则弥补形式平等下的实质保护不足。三重路径协同作用，旨在构建老年消费者“看得清楚、退得容易”的数字消费环境，为银发经济的健康发展提供制度性保障。

关键词

老年人，数字消费，适老化改造

Reconstruction of Aging-Oriented Digital Consumption for the Elderly

Yu Wang

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: May 10, 2026; accepted: September 4, 2026; published: September 15, 2026

Abstract

The elderly frequently encounter implicit consumption such as secret-free payment, automatic renewal, and payment after use in digital consumption. It has long pursued the logic of “function priority” in the transformation of aging, focusing on access convenience such as font enlargement and interface simplification. However, it has failed to simultaneously construct the rights and interests

protection framework of informed consent, independent withdrawal and right relief, which has led to the systematic weakness of elderly consumers under the multiple effects of business induction design, cognitive ability limitation, family support fracture and institutional form equality. In this regard, the governance of aging needs to shift from “functional aging” to “equity aging”. At the service design level, the induced clicks are converted into active protection through the pre-deduction pop-up prompt, one-click exit mechanism and regular authorization updates. At the level of social support, relying on family contact reminders and community normalized assistance, establish a daily support network within reach; at the level of institutional rules, it is necessary to establish the informing standard of effective contact, the consent effect of explicit confirmation and the operator’s obligation to preserve evidence, so as to make up for the lack of substantive protection under formal equality with differentiated rules. The triple path synergy aims to build a digital consumption environment in which elderly consumers can “see clearly and retreat easily”, and provide institutional guarantee for the healthy development of the silver economy.

Keywords

The Elderly, Digital Consumption, Aging Transformation

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

据《第 57 次中国互联网络发展状况统计报告》统计，截至 2025 年 12 月，我国网民规模达 11.25 亿人，其中 50~59 岁群体占比 19%，60 岁及以上群体占比 15.4% [1]。越来越多老年人通过智能手机参与直播购物、音乐会员等数字消费。然而，这些消费场景背后，“免密支付”“自动续费”“先用后付”等支付功能已经普遍嵌入其中，这些功能在设计上以年轻用户为默认参照，其自动扣款、默认勾选、退订复杂等特征，与老年人的认知特点形成明显错位，使老年消费者在不知情中陷入持续性被动消费。

有学者在对黑猫投诉平台中以“老年人消费”为关键词的 1973 例投诉进行分析后发现，自动续费、自动扣费、免密支付等问题频发，有老年人在支付宝误领“免费”保险后被连续扣费三月共计 607.77 元 [2]；有老年人只看到“0 元”开通而未察觉后续的自动续费条款 [2]；还有平台通过弹出广告诱导老年人订购会员服务，且无须输入密码即可绑定支付宝账号每月自动扣款。这些案例的共同特征是：老年消费者在扣款发生时毫不知情，直到子女代为查看账单或自己偶然发现，才意识到长期被动消费的事实 [2]。这些个案绝非偶发事件，而是揭示了一个更深层的问题：当前网络的适老化改造长期奉行“功能优先”的逻辑，聚焦于字体放大、界面简化等接入性便利，却未能同步构建起权益保障的制度框架。正是这种“重功能、轻权益”的偏差，使得老年人在不知不觉中陷入持续性消费陷阱。为此，本文将从商业逻辑、个体认知、社会支持和制度环境四个维度，剖析这一结构性困境的生成机制，并探索如何推动适老化改造从“功能适老”向“权益适老”重构。

2. 老年人陷入网络消费陷阱的多维成因

老年人之所以在网络消费中处于特别脆弱的地位，并非单一原因所致，而是商业逻辑、个体认知、社会支持与制度环境四重机制相互嵌套的结果。平台商业逻辑提供了风险的生产装置，老年群体的认知特征构成了风险的易感基质，社会支持缺位切断了风险的中断可能，而制度回应的不足则使风险最终固

化为实际的权益损害。

2.1. 商业逻辑层面：诱导性设计的普遍应用

从商业视角来看，免密支付、自动续费、先用后付共同构成了平台提升用户留存率和稳定现金流的重要工具。这些功能在经济理性上具有合理的商业动机，问题在于其实现方式——当平台的盈利目标与用户的知情决策发生冲突时，诱导性设计被普遍采用，比如将续费条款以小字嵌入协议、将免密授权设为默认勾选。当这些诱导性设计触及老年用户时，问题便不再只是商业模式是否合理，而在于平台是否有动力为这一群体作出差异化的安全设计。遗憾的是，当前平台在适老化改造上的投入与商业回报之间缺乏正向激励，原因在于部分平台认为老年用户“商业价值较低”，因而缺乏为其专门优化支付安全设计的动力。最终导致的结果就是，老年人在不经意间便被卷入持续性消费，而平台则在默认设置的庇护下持续获利。

2.2. 老年人个体脆弱性：认知特点与消费陷阱的结构性契合

这些诱导性设计之所以对老年人造成格外严重的侵害，在于它们与老年人的认知特点形成了结构性契合。老年人不是因为“不小心”而受损，而是因为认知能力的客观限制，在面对这些设计时几乎不具备有效的防御能力。有学者揭示，随着年龄增长，人脑前额叶皮层功能会发生自然退化，该区域主要负责认知抑制功能，即抑制无关刺激、中断自动化行为的能力[3]。这意味着，面对“免费试用”“0 元下单”等即时奖励刺激，老年人比年轻人更难从冲动决策中抽离。

同时，老年人的风险感知能力也随年龄增长而钝化，对官方标准或权威背书有较高信任度，对隐性代价不够敏感。当平台以“官方推荐”“百万用户已开通”等话术包装消费陷阱时，老年人更容易降低警惕。这种信任偏好的形成并非单纯源于认知能力下降，还与老年群体的社会化背景密切相关。当前 70 岁以上的老年人，其成年早期生活在单位制和计划经济时代，那个时期的社会交往以组织化、制度化的信任关系为主导，商业欺诈和消费诱导并不构成日常生活的显著风险。这种早年社会化过程中形成的“制度信任惯性”，在数字消费时代反而转化为一种认知脆弱——当平台披上“官方”“正规”的外衣时，老年人更倾向于将制度信任迁移到商业场景，从而降低了风险防范的心理阈值。除此以外，空巢化的生存状态还使部分老年人对短视频、在线社交等数字服务产生较强的情感依赖，这在客观上增加了其被自动续费等长期扣费锁定的可能性。

2.3. 社会支持断裂：家庭反哺不足与社区帮扶缺位

在理想状态下，年轻一代对老年人的“数字反哺”可以成为抵御消费陷阱的有效屏障，具体体现为子女帮父母查看账单、识别虚假广告、取消不必要的自动续费，许多纠纷在家庭内部即可化解。然而，这一理想状态在现实中面临家庭结构和居住模式的深刻变迁。根据第五次全国城乡老年人生活状况抽样调查数据，我国老年人中独居的占 14.2%，仅与配偶居住的占 45.5%，与子女共住的仅占 33.5% [4]。这意味着近六成老年人没有与子女同住，遇到消费陷阱时身边缺乏可以及时求助的年轻家庭成员。代际居住分离的背后，是中国社会数十年间家庭结构变迁的宏观图景。人口大规模流动、城镇化进程加速、独生子女政策造成的“421”家庭结构、以及年轻一代个体化价值观的兴起，共同推动了家庭从“父子轴”向“夫妻轴”转型，代际关系从“共居共财”走向“分居独立”。在这样的结构背景下，数字反哺所需要的“共处一室、即时可及”的场景条件在多数家庭中已不复存在。即便子女有反哺意愿，远程指导的效果也因操作演示的缺失而大打折扣。这一制度供给滞后现象，使家庭反哺与社区支持之间形成了一个照护真空地带，而这一真空恰恰被平台的商业逻辑所填充。对大多数老年人来说，遇到自动续费、免密支

付等问题时，只能独自面对并消化困境。

2.4. 制度回应不足：功能适老化改造的偏差

近年来，国家持续推进互联网应用的适老化改造，取得了阶段性成效。然而，当前适老化改造的重点在于功能适老，即字体放大、界面简化、提供长辈模式等，目的是为了让老年人“看得见”“点得动”。这种改造解决了老年人进入数字消费的门槛，却未能解决保护不足的问题。这一偏差在支付安全领域表现得尤为明显。不少设计仅停留在表面优化，如单纯放大字体、图标，却未简化核心操作流程，免密支付的开通授权、自动续费的告知方式、先用后付的额度限制等支付安全设计并未因“长辈模式”的开启而作出差异化调整。从选择账户到输入验证码再到确认收款人，复杂步骤远超老年人记忆负荷，也未对手部协调力弱的问题设计优化按钮触发逻辑，使得误触率居高不下[5]，结果就是老年人“能进去”消费，“出不来”维权。更深层的问题在于，数字治理的温度难以把控，过度依赖技术手段可能引发新型排斥，如何在推进数字服务的同时保留传统渠道，是适老化改造必须正视的根本性问题[6]。

除上述适老化改造不足，制度规则层面也缺少对老年人消费决策特点的特别考量。现行消费者保护法律体系虽已搭建起基本框架，但其规制逻辑以一般消费者为默认预设，未针对老年群体的认知特点作出差异化安排。这种形式平等的法律设计，在面对老年消费者时产生了偏差。这种偏差在同意效力的认定上表现得尤为集中。老年消费者在首次消费时勾选了自动续费协议，这一行为在制度逻辑上即被认定为对后续所有扣款作出了有效授权。但“老年人已充分理解续费条款的含义与后果”这一前提在现实中往往并不成立。受限于术语晦涩或页面设计诱导，老年人的勾选行为可能只是在信息不完整状态下的一种形式动作。当“勾选”发生在老年人尚未充分理解续费后果的情形下，它还能否承载“同意”的法律意义？平台完成了形式上的告知义务，但老年人未必完成了实质上的知情过程。同意认定不清，直接加重了老年消费者在纠纷处理中的维权难度。自动续费纠纷中，扣款记录、授权流程、系统日志等关键证据由平台单方面掌握，老年人往往在交易时未保存证据，事后难以调取，而现行规则并未对经营者课以针对老年消费者的专门证据保存义务。当老年人无法证明自己没有同意或不知情，平台又无需主动提供相关交易记录时，即便存在实体权利，在实践中也难以得到有效救济。立法的平等预设与老年群体实际的认知弱势之间形成的落差，使形式合法的程序反而可能成为实质侵权的通道。

3. 老年人网络消费陷阱的适老化治理路径

既有适老化改造相信只要老年人能点进去消费，问题就解决了。然而消费陷阱的根源不在于进不去，而在于进去了出不来。数字适老化明确“以场景为前提、以用户为中心、以适合为目标”的核心原则[7]，真正的治理重构，必须将逻辑起点从功能便利性转向权益保障，从帮助老年人消费转向保护老年人不被侵害。以下从服务设计、社会支持和制度规则三个维度，分别提出从诱导点击到主动保护、从孤立无援到身边有人、从形式平等到实质保护的治理路径。

3.1. 服务设计适老化：从“诱导点击”到“主动保护”

平台作为消费场景的构建者和交易规则的制定者，在适老化治理中应当承担首要责任。适老化不应止于字体放大和界面简化，而应延伸至支付安全设计的源头。

首要措施是要建立扣费前有效提示机制。老年人对自动扣款的“不知情”，往往不是因为平台完全没有告知，而是因为告知的方式不符合老年人的信息接收特点。当前自动续费的告知多依赖两种途径：一是用户协议中默认勾选的格式条款，二是支付页面以浅色小字标注的简要提示。这两种方式的共同问题是，它们都假设消费者会仔细阅读并理解条款内容，而老年人因视力下降和阅读速度减慢，往往既看

不清、也看不完这些提示信息。告知形同虚设，责任不在老年人没仔细看，而在于提示设计本身没有为老年人留出足够的信息接收空间。在此基础上，对 60 岁及以上老年消费者，平台应在自动续费扣款前以弹窗方式单独提示，告知续费项目、金额、扣费时间和取消方式，配以语音播报，并预留合理的冷静等待时间。将“默认勾选”改为“主动弹窗”，将“被动阅读”改为“语音告知”，让老年人真正看见并理解即将发生的扣款，这是支付安全设计从一般消费者标准转向老年消费者标准的第一步。

其次应当在适老版界面的显著位置，设置通俗直观的入口，如“停止自动扣费”“取消续费”等，取消步骤不超过两次点击，且确认页面不得设置“确定放弃优惠吗”“再考虑一下”等施压话术。消费者有权随时取消自动续费，已支付但未消费的费用应按比例退还。“一键退出”解决的是老年人发现被扣费后如何退的问题，但如果老年人一直没有发现呢？老年人可能在数月甚至更长时间内都不会注意到。对此，需要建立一项预防性的制度安排。对于 60 岁及以上老年消费者，自动续费和先用后付的授权有效期最长不超过 6 个月，超期后须重新取得消费者明示确认，未确认的自动终止。这回应了老年人“容易忘记曾开通过什么服务”的现实，将“记住并主动取消”的责任从老年人肩上卸下来，转而由系统代为承担提醒义务，以制度化的定期确认保障老年人对自己消费行为的持续掌控。

3.2. 社会支持适老化：从“孤立无援”到“身边有人”

再精细的制度设计，若老年人不会操作、不敢尝试，保护效果也会打折扣。社会支持的意义在于为老年人提供“够得着”的日常帮助。

在家庭层面，将代际互助嵌入服务流程。实证研究表明，代际情感支持对缓解老年人数字失能的作用显著强于经济支持[8]，制度设计应优先激活代际情感纽带而非仅仅依靠经济补偿。平台可为老年人提供“亲情联系人”绑定功能。当免密支付开通、自动续费扣款触发或取消操作发生时，系统向绑定的亲情联系人同步推送提醒。这不是“代为决策”，而是为老年人提供可以商量和求助的即时信号。将家庭支持从自发的道德行为转化为服务流程中的制度设计，能更稳定地发挥代际互助的兜底功能。

在社区层面，将数字消费风险防范纳入常态化服务。空巢老人比例高、家庭反哺难以触达，决定了社区必须承担起托底责任。理想的社区支持体系应当具备“可及性”“持续性”和“回应性”三重特征。可及性意味着服务触手可及，不需要老年人跨越信息门槛主动寻求；持续性要求帮扶不是一次性运动式服务，而是稳定可预期的日常存在；回应性则强调服务内容应随老年人需求变化而动态调整。具体而言，应依托现有社区养老服务中心，由经过培训的社区工作者或志愿者为老年人提供常态化的数字技能咨询。服务的重点不是系统性培训，而是“场景化”帮扶——老年人带着具体问题来，帮其当场解决。社区还可定期收集老年居民在使用数字产品中遇到的典型问题，反馈给监管部门和企业，形成“问题发现－反馈－改进”的闭环。可鼓励低龄、数字技能较好的老年人帮助高龄、数字技能较弱的同龄人，这种“同辈互助”模式门槛低、信任感强，值得在社区推广[9]。同侪互助不仅能降低学习焦虑，更能在“被需要”的承认体验中重塑社会角色，帮助老年人实现从数字边缘向能动主体的跨越[10]。这种模式绕过了代际数字反哺中常见的“知识权力不平等”问题——老年人在向年轻子女请教时，常因担心被视为“落伍”“麻烦”而产生心理负担；而向同龄伙伴求助则是一种平等的互惠关系，没有知识高下之分，只有经验共享之谊。这种水平型社会支持，比垂直型的代际帮扶更易于被老年人接受和持续参与。

3.3. 制度规则适老：从“形式平等”到“实质保护”

制度层面的跟进是治理体系长效化的保障。适老化改造治理核心不在于另起炉灶设立全新的法律体系，而是在现有消费者保护框架内嵌入针对老年消费者的差异化规则。这种嵌入可以从告知标准、同意效力和纠纷处理三个环节入手，促使制度对待老年人从形式平等迈向实质保护。

在告知标准认定方面，确立“有效触达”高于“形式提示”的规范要求。针对老年消费者的支付功能告知，不能仅以字体是否加粗、条款是否存在于协议中作为判断标准，而须达到“有效触达”及告知的内容、方式和频次应当能够保证老年消费者实际知晓。规则设计不能以“所有人能力相同”为隐含前提，而应当在识别能力差距的基础上，对弱势群体作出有差别的安排。将这一原则适用于支付功能告知领域，就意味着告知标准不能停留于“一般消费者”的抽象尺度，而必须针对老年人的认知特点作出专门规定。可由监管部门制定支付功能告知的适老化标准，从字体、对比度、语言表达等方面确保告知对老年消费者是可感知、可理解的，而不是仅仅是符合合规要求的。

在同意效力上，需要明确一点，即勾选不等于同意。对老年消费者来说，仅凭“首次勾选了协议”就将此后所有自动扣款视为有效授权，这种做法把形式上的操作等同于真实意愿的表达。经营者应当在进行续费扣款前，以再次弹窗等老年人能够清楚接收和理解的方式，取得其明示确认。这样做不是赋予老年人什么特权，而是在其知情能力因认知特点而受限时，通过制度设计来保障同意这两个字的真正分量。

在纠纷处理上，需要正视老年消费者举证能力弱的现实，并作出合理调整。自动续费纠纷中，扣款记录、授权流程、系统日志等关键证据由平台单方面掌握，老年人往往在交易时没留证据，事后也调取困难。对此，可要求经营者对涉及老年消费者的自动续费交易信息进行专门存档，一旦老年人对扣费提出异议，经营者就有义务出示能够反映其已充分知情并明确同意的记录。这不是改变举证责任的分配规则，而是给经营者增加一项贴合老年消费者维权现实的信息保存义务。平台本就具备充分的信息保存能力，由它来承担这项行为义务，是弥合两种能力不对等的合理之举。

上述三个层面并非独立运行，而是相互支撑。服务设计的改进使消费陷阱从源头得到控制，社会支持的供给使老年人在遇到困难时能够得到有效帮助，制度规则的完善则形成长效机制。三者形成合力，方能为老年消费者构筑起全方位的保护网络。

4. 结语

当“免密支付”成为不知情的授权、“自动续费”成为难以退订的负担、“先用后付”成为累积支出的隐患，网络消费陷阱便不只是操作层面的不便，而是对老年消费者知情权、自主选择权和财产权益的持续侵蚀。其治理需要走出“字体放大即是适老”的浅层理解。为此本文提出了三个层面的适老化治理思路。在服务设计上，让免密支付默认关闭、扣费前弹出清晰提示、取消路径一键直达、续费授权定期确认，用这些机制为老年人守住支付安全的第一道防线。在社会支持上，把亲情联系人提醒嵌入服务流程，让社区提供老年人身边触手可及的数字帮助，让老年人在遇到问题时有人可问、有人能帮。在制度规则上，推动告知标准从“形式提示”走向“有效触达”，同意效力从“勾选即同意”走向“明示确认”，纠纷处理从老年人举证无门走向经营者主动存档证据，让规则真正为老年人提供实质保护。

老年人在数字消费中遭遇的困境，本质上是社会加速数字化与老龄化并轨进程中，制度调适滞后于技术变革的结构性矛盾。当数字技术以前所未有的速度重构消费方式、社交模式和生活组织形态，那些因年龄、教育、经济条件等因素而未能同步加速的群体，便面临着被时代列车甩下的风险。这种风险不应由个体独自承受，它需要商业平台在设计源头承担预防责任，需要家庭和社区在日常陪伴中提供社会支持，更需要法律和制度在事后救济中提供实质性保护。唯有形成商业、社会、制度三方协同的治理生态，数字时代的老龄化才不会是一道社会分裂的裂痕，而成为一个社会进步的阶梯。

人口老龄化与数字化的深度交织，是未来相当长时期内我国社会的基本特征。如何让数字消费的红利惠及每一位老年人，而非在便捷的包装下设置隐藏的代价，不仅关乎老年群体的财产安全和消费信心，也是银发经济从规模扩张走向高质量发展的题中应有之义。唯有让每一位老年人都能安心、放心地参与数字消费，银发经济才能真正实现“积极老龄化”所期待的社会愿景。

参考文献

- [1] 第 57 次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. 2026-02-05.
<https://www.cnnic.net.cn/NMediaFile/2026/0304/MAIN1772588317069TUXN3827X8.pdf>, 2026-05-25.
- [2] 杨曦. 数字时代老年人网络消费权益的保障机制建构——从“功能适老”到“权益适老”的过渡[J]. 法治论坛, 2025(3): 112-127.
- [3] 宋刚, 杨睿. 银发网瘾: 算法致害机理与分级治理机制[J]. 贵州师范大学学报(社会科学版), 2026(2): 110-118.
- [4] 中国老龄科学研究中心. 第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查基本数据公报[EB/OL]. 2024-10-17.
<http://www.crca.cn/images/20241017wdsjgb.pdf>, 2026-06-12.
- [5] 戴媛. 老年群体数字鸿沟背景下的适老化设计与评估[J]. 情报理论与实践, 2025, 48(S1): 207-210.
- [6] 郑磊. 数字治理的效度、温度和尺度[J]. 治理研究, 2021, 37(2): 5-16+2.
- [7] 陈德权, 杜天翔. 数字适老化的实践逻辑、概念阐释与实现路径[J]. 电子政务, 2022(12): 101-110.
- [8] 黄俊铭, 孙培栋. 代际支持、老年群体数字失能缓解与数字红利获取——基于 CHARLS 数据的实证分析[J]. 经济问题探索, 2026(3): 132-150.
- [9] 蔡灵姣, 虞满华. 农村老年人社会工作中数字鸿沟问题分析[J]. 湖南人文科技学院学报, 2025, 42(1): 115-120.
- [10] 张超慧, 赵宇翔, 张妍, 张进澳, 李金昊. 从受助到助人: 生活转折视角下老年人数字融入的信息实践与身份重构研究[J]. 现代情报, 2026, 46(6): 31-43.