

编者按

前不久,千万粉丝主播“秀才”账号被封一事冲上热搜。据公开报道,“秀才”的粉丝多为中老年女性,有“中老年妇女收割机”“养老金杀手”之称。此事引发网友对老年人线上社交之困的热烈讨论。近年来,随着人口老龄化以及互联网的普及等,老年网友的数量快速增长,对线上产品的需求越来越大,每天上网、刷手机的时间也越来越长。老年人沉迷网络、轻信网络谣言、热衷网络购物、被诱导打赏等问题层出不穷。数字时代,如何回应老年人社交需求,如何保障老年人合法权益?从今天起,法治经纬版开设“破解数字时代老年人社交困境”专栏,推出系列报道,敬请关注。

沉迷网络不能自拔 刷短视频看直播“主播说啥都信”

“我的父母染上‘网瘾’了,怎么办?”

近年来,60岁及以上网民占网民整体比例快速上升,截至2022年12月,老年网民规模达1.53亿。一些调研报告显示,不少老年人日均上网时长超过4小时乃至6小时,沉迷其中,成“银发低头族”

沉迷网络不仅影响老年人健康,还带来包括人身安全、财产等一系列风险。一些老年人热衷网络购物,“主播说啥都信”,家里快递堆积如山;一些老年人深陷网络诈骗,被骗钱骗感情

完善立法与相关政策,建立健全老年人网络权益保护机制,有针对性地加强对老年人的网络教育和培训,教他们设置安全措施,辨别网络诈骗、保护个人信息,提高网络安全能力,维护合法权益

平台要管理好内容,对含有误导、欺诈等内容和行为要及时采取措施,设置便捷的投诉机制,方便举报查处。有关部门应加大监管力度,着重打击对特殊群体进行不当引导消费的主体

破解数字时代老年人社交困境

本报记者 文丽娟 本报见习记者 丁一

“嗡嗡……”手机发出震动声,切菜的声音暂停了几秒,厨房里只剩下煮锅的咕嘟咕嘟声。很快,菜刀和砧板的碰撞声重新响起,可没过一会儿,第二次震动声响起,切菜声再次中断……

温晴偷偷望去,只见母亲把菜刀放到砧板上,双手快速地在围裙上蹭了蹭,然后捧起手机。温晴只能看到母亲的背影,其右手胳膊在小频率晃动着,她猜想母亲的脸上一定挂着笑容,正在短视频平台上留言。

今年61岁的母亲玩短视频很溜,每天捧着手机的时间至少七八个小时。这让温晴从开始的高兴转为担忧——从老家赶来北京照顾她一家起居的母亲有自己的爱好,似乎没有“老漂一族”那样的孤独;而沉迷短视频则影响到了健康,母亲患上了腱鞘炎,医生给出的治疗方案是涂药膏和减少使用手机时间。

这不是个例。中国互联网络信息中心发布报告显示,近年来,60岁及以上网民占网民整体比例快速上升,截至2022年12月,老年网民规模达1.53亿。一些调研报告显示,不少老年人日均上网时长超过4小时乃至6小时。

刷短视频、交友婚恋、网络购物,在直播间打榜应援……他们在网络世界中放飞自我,有的甚至“茶饭不思”,深陷其中,成为“银发低头族”。采访中,多位受访者向《法治日报》记者发出了类似惊叹:“我的父母染上‘网瘾’了,怎么办?”

熬夜刷手机是常态 沉迷网络不能自拔

温晴今年32岁,刚生完孩子。母亲担心女儿的身体,便从湖南老家赶到北京,与母亲同住的一年时间里,温晴发现,母亲对手机越来越痴迷:炒菜时,如果手机响了,立即调小火,擦擦手拿出手机看看;拖地时,也会把手机放入衣服兜里,只要来了信息,就把拖把往墙上一靠;甚至因为刷手机,在电饭煲装了米后,忘记按下开关……

前不久,温晴发现,母亲和年轻人一样,刷手机到凌晨一两点。那天凌晨1点多,她起床上厕所时,发现母亲房间还有微弱的亮光。她轻声问了句“睡了吗?”屋里没有回应,她推开门,看见母亲侧躺在被窝里,戴着耳机在看视频,发现女儿进来,母亲慌忙把手机屏幕关掉,解释说自己“不太困”。

本来,温晴觉得母亲来北京,要照顾自己一家起居,周边又没朋友,普通话也说不太利索,能玩玩手机,看看短视频打发时间,挺好的。可母亲太过沉迷其中,还经常熬夜,导致身体每况愈下,经常忘事要做的事。最近,母亲右手大拇指下方肌肉酸痛疼得厉害,去医院检查被诊断为腱鞘炎,医生开了药并叮嘱她“减少使用手机时间”。

如此沉迷网络的老年人,不在少数。68岁的夏林梅独自住在北京朝阳常营地区,今年8月新换了第3部智能手机。“早上醒来第一件事就是拿手机,半夜醒了也要刷会儿手机,一会儿不看看手机。”夏林梅说,最开始用智能手机是为了和儿子视频通话,后来就慢慢习惯了,一天也不知道要花多少时间“泡”在手机里。

社交类App、购物类App、影视类App……记者在夏林梅的手机界面看到,一些年轻人常用的App在她的手机里一应俱全。她熟练地打开一款社交软件对记者说:“看,这是我前段时间新认识的朋友,通过‘摇一摇’加的好友,现在每天都要聊上几句。”

前些日子,夏林梅的“新宠”是一款阅读软件,里

面各种各样,定期更新的小说让她有了盼头。“和追剧一样,总是想知道后续如何,有点上瘾。”夏林梅说,自从迷上看小说后,晚上都舍不得睡觉,“总觉得时间不够用,半夜醒了也要看一会儿,有时困了,握着手机就睡着了”。

像夏林梅一样,受访的多位老年人已经将通过手机看短视频、网文当成一种消遣方式,从中找寻精神寄托,“感觉一天很快就过去了”。

让子女们担忧的是,沉迷网络不仅影响老年人健康,还带来包括人身安全、财产损失等一系列风险。60岁的山东人江福自老伴去世后,就迷上了网络小说,经常拿着手机一看就是好几个小时。有一次做饭,锅里水煮干了他也不知道,差点把锅炸了。“想来确实可怕,一看手机就忘了其他事情,但又忍不住不看。”江福说。

直播购物成剁手党 一不小心掉入陷阱

直播风靡后,一些老年人也与时俱进迷上了看直播,在直播间购物。

“我妈沉迷直播购物,买回家的带鉴定证书的和田玉和贵金属,快递盒子都堆成山了。”“我爸在直播间花99元买的東西,我在电商平台找到了9.9元的,我爸说我找的东西是假的。”……不少受访者向记者吐槽自己年过半百的父母沉迷于直播购物,还有人说“有网瘾的老人”“疯狂”起来,甚至超过年轻人。

山东枣庄居民张玲最近有点心烦,因为她家院子就被快递箱子堆满了。“我妈一天到晚在直播间购物,说直播间的东西超便宜,家里堆满的农副产品,吃一半烂一半,不知名的保健品拆开了也不吃。”张玲说。

她母亲60多岁,经常刷短视频、看直播,“主播说啥都信”,俨然成了一名“剁手党”,刚开始是买食品,后来是衣服、珠宝等,最多的时候一天收到了十几个快递。有一次,张玲趁正好休息在家,她检查了一下母亲买的東西,发现一些产品的质量和颜色与主播介绍的相差不少,一些衣服甚至没有面料标识成分,有的“保健品”包装上写着“××口服液,××丸,但右下角用特别小的字体写着水果饮料、压缩糖果等”。

她翻了翻母亲买的“名画”“古董”,发现大多单价在四五元左右,共买了五六十件,花费过万元。其中有一幅号称“价值两万元的名画”,母亲花了上千元买来的,刘颖注意到图案之间的接缝很整齐,明显是机器做出来的,她在网购平台一搜索,立马显示同款,定价160元。

有网友戏言:“退货的速度跟不上我妈被骗的速度。”

记者采访发现,不少老年人防范意识差,对主播推荐的所谓投资产品深信不疑。湖南邵阳人赵鹤今年65岁,经常在各种短视频平台上刷直播。有一次,他刷到了主播教人做账号赚钱,对方称可以带着做头像、账号、剪辑带货视频,挂商品链接等,一天能收入几百元,每个月能收入五六千元。

赵鹤心动了,他立即联系对方报课,花了3000元买了课程。可付费后,他发现课程讲的都是一些短视频和带货的内容,专业术语多,初中学历的他根本

听不懂,他找对方退课,却被对方用各种理由推脱塞,仍每天给他发送课程链接。

无奈之下,他将此事告诉了女儿。经过一番交涉,对方同意扣掉相关费用后退费,最后退了800元。“我们老年人想证明自己还有价值,主播能把话说到我们心坎上,内心那股火苗就被点燃了,却不知道里面有这么多陷阱。”被坑后,赵鹤很是懊恼。

在线上寻找归属感 各种收割防不胜防

为何“网瘾老人”越来越多?记者采访数十位老年人了解到,他们普遍具有“孤独感”和“脱节感”,热衷网络社交是为了寻求“归属感”。

受访专家指出,社会人口结构逐渐发生变迁,家庭规模小型化,家庭类型疏远化,家庭成员离散化等特点凸显,“银发族”独居、空巢等现象更易、更早发生。还有一些老年人为了照顾下一代,随子女搬至陌生大都市,脱离了熟悉的生活环境,内心的孤独感更加强烈。客观上,老年人与社会、子女面对面沟通的机会减少,而手机为老年人搭建了一个虚拟的生活空间,供他们表达自我、抒发情感,缓解精神的空虚。

(2020老年人互联网生活报告)指出,一些老年人群体在手机网络上呈现“极致孤独”的状态,几乎全天候生活在网络中。

赵鹤告诉记者,为了留住吃完饭就走的孩子们,前两年他在家装了无线宽带,之后孩子们留下的时间长了,但刷手机的时间也多了,面对面交流的时间并不多。

夏林梅说:“有了智能手机后,与儿子在线上联系更加频繁,但他回家看望自己的次数却减少了。”

“老年人也担心与社会脱节,而网络世界的众性给了网民一种虚幻的安全感,让老年人觉得自己能紧跟时代步伐,与社会有着一定程度的链接,从而找到归属感。”北京德和衡律师事务所高级合伙人马丽红说。

66岁的北京朝阳居民陈芸是一位广场舞爱好者,经常通过短视频平台分享自己跳广场舞的小视频,有时还会开直播。“我在平台上发布的作品,很多人都喜欢,他们给我点赞、评论,为了不让粉丝失望,我每一条留言都精心回复,但这样要付出很多的时间和精力,压力很大。”

一些老年自媒体创作者也提到,现实生活的空虚和脱节能够在网络中找到填补,网络群组 and 自媒体平台成为生活中重要的归属地。

然而,网络世界的复杂也让很多老年人防不胜防。马丽红说,一些网络运营者通过对Cookie的抓取,对手机权限的无度索取,对老年人在互联网的每一步痕迹进行跟踪,从而通过大数据算法,精准抓取老年人娱乐和情感的需求,信息流投喂,算法杀熟、精准营销,形成层层“收割”的套路。

“不可否认,网络确实给老年人的生活带来了便利,也丰富了老年人的生活,但涉及老年人的互联网内容也存在不少乱象,很多‘银发族’网龄较短,缺乏筛选和辨识有效信息的能力,极易被‘套路’,比如购买一些用处不大的‘便宜货’、保健品等,甚至还有追假明星和网红,被钱骗感情。”马丽红说。

北京安理(杭州)律师事务所合伙人徐青燕也发现,老年人对新事物的接受能力相对较弱,信息获取渠道单一,对信息的辨别能力不够,对网络诈骗手段和常见的网络诈骗局缺乏警惕性。由于缺乏对网络的

了解和经验,老年人更容易被不法分子的虚假信息所欺骗。

“相对于年轻人,老年人对于互联网和新技术的使用能力较低,不熟悉网络操作和安全设置,容易成为网络骗子的目标。”徐青燕说。

公开报道显示,最近司法机关打掉的涉老诈骗中,不少案件属网骗。

落实平台监管责任 提高老人社交能力

如何在回应老年人网络社交需求的同时,保障其合法权益?徐青燕介绍,我国对老年人的保护主要体现在民法典、老年人权益保障法等法律中,但其对老年人网络行为方面的保护尚无具体明确的法律规定,缺乏实操性。

不过,相关部门已经关注到这类问题。2022年3月1日起施行的《互联网信息服务算法推荐管理规定》明确,算法推荐服务提供者向老年人提供服务的,应当保障老年人依法享有的权益,充分考虑老年人出行、就医、消费、办事等需求,按照国家有关规定提供智能化适老服务,依法开展涉电信网络诈骗信息的监测、识别和处置,便利老年人安全使用算法推荐服务。

2021年4月7日起实施的《互联网网站适老化通用设计规范》,对广告插件及诱导类按钮进行了明文限制,要求提供适老化服务的网页或独立的适老化网站,网页中严禁出现广告内容及插件,也不能出现广告或临时性的广告弹窗。提供适老化服务的网页或独立的适老化网站中无诱导下载、诱导付款等诱导式按钮。

在徐青燕看来,为防止老年人被骗,促进老年人正确线上社交,促进线下交往,应该从多个层面综合发力。

“完善立法与相关政策,建立健全老年人网络权益保护机制,完善老年人保障的相关立法工作,针对老年人互联网权益保护问题制定具体明确、切实可行的法律法规和政策机制。”徐青燕说,同时要加大法律法规、政策的宣传和执行力度,提高全社会对老年人互联网权益保护法律和政策的认知度,确保法律法规政策有效执行。

徐青燕建议,还要加强对老年人的网络教育和培训,通过提供针对老年人的网络技术培训和网络安全教育,教他们如何使用互联网和新技术以及如何设置安全措施,如何辨别网络诈骗,如何保护个人信息,提高他们的网络安全能力。

平台的监管责任也要落实到位。“对于网络平台,应加强监管,建立健全责任追究机制。”徐青燕说。

北京德和衡律师事务所高级联席合伙人易晔提出,要通过互联网平台加强反诈宣传,对老年人的反诈宣传要有针对性,比如利用大数据计算,总结出60岁以上老年人最感兴趣的类别、领域、表现形式等,结合老年人的偏好来进行反诈宣传。

“对于平台而言,要管理好内容,对含有误导、欺诈等内容和行为要及时采取措施,设置便捷的投诉机制,方便网民发现不当内容及时举报。有关部门也应加大监管力度,着重打击对特殊群体进行不当引导消费的主体,并加大宣传力度,提升老年人网络素养和安全意识。”马丽红说。

受访专家指出,社会各界要加大对老年人群体的关注和支持,鼓励社会组织、志愿者等参与到老年人网络权益保护工作中,为老年人提供更多的帮助和支持,多组织一些线下活动,帮助老年人建立健康的、可持续的社交模式。

(文中受访老年人均为化名) 漫画/李晓军



调查动机

法院内部设有多个部门,过去针对群众的不同诉求,各部门存在多头受理、各自为战的问题,往往难以及时高效办理。

为解决群众在诉讼前端的堵点难点问题,深圳中院在全国率先探索群众诉求服务改革,将原“12368”诉讼服务热线升级为“一号通办”平台,以群众诉求的“全口径受理”“漏斗形办理”“闭环式管理”,实现“有信必录、有访必录、有录必全、有信必复”和“有信即复”,切实为群众办实事、解难题,更高效地回应群众诉求。

“一号通办”平台如何运转?记者深入深圳中院一探究竟。

□ 本报记者 唐荣 李文茜

“没想到‘一号通办’真的管用,法官非常重视我们提供的新线索,对案件审理很重要。”徐女士的儿子是一起诈骗案件的受害人,该案在广东省深圳市中级人民法院审理。最近,徐女士最新掌握了一些涉案线索,可能影响判决结果,她急于联系主审法官。

抱着试试看的心态,徐女士拨打了“12368”诉讼服务热线,深圳中院群众诉求服务处话务员耐心倾听,详细记录了徐女士的诉求。随后,工作人员将该诉求转办给主审法官,主审法官认真核对了徐女士提供的线索,最终将该案发回重审。

徐女士的诉求得以高效解决,正是深圳法院推行“一号通办”工作机制的一个生动缩影。

“深圳中院坚持问题导向,瞄准群众诉求中的痛点堵点,2022年7月成立全国法院系统首家专门的群众工作机构——群众诉求服务处。”深圳中院副院长肖华近日接受《法治日报》记者采访时介绍,群众诉求服务处全面汇集通过群众来信、来访、来电、相关部门转交、网络舆情反映的各类诉求,为解决群众诉求提供一站式服务,有利于打造全覆盖全流程、专业化优质化、权威性服务性的工作格局,更加适应新形势下群众工作的需要。

2022年年底,“一号通办”话务员接到东莞某公司代理人姚律师来电。原来,姚律师的案件即将开庭,由于突发情况,需要申请改期,奈何一时联系不上承办法官助理,只得致电反映诉求。话务员接到诉求后,当即形成工单,通过系统转办至相关业务庭室的案件承办法官,同时电话提醒其情况紧急。法官马上联系姚律师,经核实情况,更改了开庭时间。“‘一号通办’平台热线,处理群众诉求及时高效。”姚律师感慨道。

深圳中院对群众诉求进行难易分类、缓急分道,实现简单诉求快办,复杂诉求精办。目前,深圳中院通过开通业务系统查询权限,持续更新系统知识库,对话务员定期培训等举措,提高话务员即时解决群众诉求的能力,实现占比95%以上的“易”类诉求均由话务员即时答复解决。联系法官、催办类“普”诉求,形成工单一键转交责任部门,限期一个工作日办结。

投诉类“繁”诉求,根据风险隐患等级分为一般、重大和特别重大,责任人接收工单后在规定时间内(一般信访3个工作日内,重大或特别重大信访30分钟内)联系信访人,并按涉诉信访工作规定时限办结信访事项,平台在向责任部门转办工单的同时向诉求人推送短信,告知事项转办情况。

据了解,深圳中院专门出台群众诉求“一号通办”工作规程,形成了一套“接诉即办、当天转办、限期反馈、提醒督办、回访评价”的闭环工作机制。在实践中,遇到一些棘手的难题,可通过院长督学会解决。院领导在院长督学会上专题讨论前一周平台运行情况,督导各类典型案例,做到事事有落实、件件有回应,群众诉求得以快速有效解决,避免矛盾升级。

深圳中院将部门和个人的信访工作情况纳入综合考核范围,强化对交转办案件反馈时间、信访回复率、领导包案化解、重大疑难复杂案件处置等工作的质效评估,形成有效激励机制,压实责任人化解责任,推动群众诉求服务工作长效高质量发展。

“我们通过推送短信、人工电话相结合的方式对群众来信事项进行回访,对确因法官、助理工作不力导致‘不满意’评价的,纳入年终考核,并责令责任部门及时整改,确保问题得到有效解决。”深圳中院群众诉求服务处处长徐超群说。

记者在深圳中院群众诉求“一号通办”可视化平台上看到一组数据:群众诉求服务处成立后,即时办结数由原来的1190件/天变为3944件/天,工单办理时长由71.12小时缩短至21.02小时,信访受理数量由631件/月下降为414件/月。

深圳法院将信息化、智能化作为涉诉信访工作的重要支撑,将“一号通办”平台信息数据与可视化系统对接,对“一号通办”平台入口数据、分类情况、转办及工单办理情况等重要节点数据进行实时分类展示,并对数据自动进行定量、定性的分析研判,形成纵向到底、横向到边的指挥可视化系统,实现涉诉信访案件的实时调度、统一指挥、可视化管理。在确保群众诉求服务工作全程留痕、公开透明的同时,为审判工作提供决策依据,提升审判执行业务工作质效。

同时,优化“一号通办”信访管理系统功能,增设信访事项责任人、重大信访案件包案领导登录入口,将“一号通办”平台从登记转交平台升级为办理督办平台。信访事项责任人可以在平台上直接回复群众并办结信访事项,两级法院院领导可以通过平台即时了解重大信访案件的接访情况,化解进程及办理结果,实现涉诉信访全程可视化、全业务的网上办理,确保对每一件涉诉信访案件全程可监控、有问题及时预警干预。

据统计,2022年7月18日至2023年8月31日,深圳法院通过“一号通办”平台共受理群众诉求132万余人次,实现来电接通率100%,群众诉求回应率100%,即时办结率96.64%,工单办理满意率99.88%,群众来信、来访总量下降40%。

深圳法院“一号通办”为民办实事解难题 一年来群众来信来访总量下降四成