

智能手机功能“复杂” APP 软件五花八门

中消协调查:老年人手机账户稀里糊涂被扣钱

随着我国数字经济的飞速发展,智能手机、移动网络等已经渗透进每个人的生活点滴。老龄化社会程度不断加深,中老年群体如何能用、易用各种 APP,也成为社会各界广泛关注的课题,同时也给政府监管部门带来各种管理难题和挑战。

近日,中国消费者协会发布《适老化 APP 消费监督评测项目研究报告》(以下简称报告)。报告显示,虽然 76.2% 的被调查对象对 APP 适老化的现状整体持满意态度,但是字体小、广告多、弹窗不易关闭等问题,常常困扰这些“银发网民”的手机使用舒适体验感;同时近半数被调查的老年消费者迫切需要国家和社会开发出更多的老年人专用的 APP 产品。



功能复杂无所适从

智能手机“复杂”的功能和五花八门的 APP 软件,让现在很多老年人无所适从。特别是疫情暴发期间,健康码、移动支付、网上挂号等技术应用更是成为每个人的“家常便饭”,这些数字化应用给年轻人带来诸多便利的同时,却给很多老年人造成无可奈何的困扰。

面对无处不在的数字化应用,如何帮助老年人群体跨越“数字鸿沟”,成为最迫切需要解决的社会问题之一。

为了同时从供给与需求两端,全面了解老年消费者使用 APP 的现状和认知状态,中消协此次问卷调查,聚焦社交通讯、餐饮购物、导航出行等 10 个与老年消费者(60 岁以上)生活密切相关的领域,从主流应用商店选取了 104 款下载量大、老年用户较多且受众年轻化倾向不明显的 APP 产品进行测评,得出以下结论:

仅有 76% 的 APP 产品符合适老化改

造的基本要求,其中 79 款 App 达标率在 75% 及以上,20 款 APP 达标率在 60% 至 75% 之间。2020 年,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》,明确提出推进移动互联网应用(APP)适老化改造。重点推动与老年人日常生活密切相关的政务服务、社区服务、新闻媒体、社交通讯、生活购物等互联网网站、移动互联网应用适老化改造。然而中消协的测评结果显示,仍然有 24% 的 APP 产品没有达到适老化改造的基本要求。

APP 在可操作性方面适老化程度较高,达标率整体达到 92.6%;但是在便于老年人理解方面却有很大提升空间,平均达标率仅为 66.6%。中消协建议一些 APP 产品设计,应该更贴合老年人在听觉、视觉、触觉以及思维、认知方面的身心特点,在兼容性方面重点提升改进。

老年消费者对 APP 的安全性隐私性保护期待仍然较高,广告插件及诱导操作现象尚未完全杜绝,适老化公益性与企业盈利的矛盾仍未化解。

APP 适老化成果宣传及推广力度可进一步加强,部分 APP 仍存在内嵌界面不方便检索、适老版本信息不够突出,以及适老版本 APP 知晓度和实际使用率不高等情况。被调查的四成 APP 产品适老化停留在“点状”推进阶段。40.3% 的 APP 产品既无老年人专用版本,也无内嵌适老界面。

老年消费者对医疗健康类、养老资讯类 APP 的期待最高。老年消费者能够接纳新鲜事物,并不排斥手机网络等新鲜事物,为此近半数被调查者明确表示需要老年人专用 APP。同时,使用智能手机时,字体小、广告多、弹窗不易关闭等问题也非常困扰老年消费者。

加快 APP 适老化进程

根据国家卫健委发布的《2021 年度国家老龄事业发展公报》,我国 60 岁及以上人口占总人口的 18.9%,65 岁及以上人口占总人口的 14.2%。另据《中国互联网络发展状况统计报告》,截至 2021 年 12 月,我国网民规模达 10.32 亿,其中 60 岁及以上老年网民规模达 1.19 亿。但由于身体、心理等方面的变化,不少老年人不会上网、不会使用智能手机,在出行、就医、消费等日常生活中遇到种种不便,无法充分享受智能化服务带来的生活便利。

APP 适老化是积极应对人口老龄化的重要举措。《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》明确提出推动金融机构、非银行支付机构、网络购物平台等优化用户注册、银行卡绑定和支付流程,打造大字版、语音版、民族语言版、简洁版等适老手机银行 APP,提升手机银行产品的易用性和安全性,便利老年人进行网上购物、订餐、家政、生活缴费等日常消费。平台企业要提供技术措施,保障老年人网上支付安全。推动手机等智能终端产品适老化改造,使其具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的特点。

工信部于 2021 年 1 月起实行“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”,首批推动对 8 大类 115 家网站、6 大类 43 个 APP 进行适老化及无障碍改造。据了解,目前已累计有 648 家网站和 APP 通过适老化及无障碍改造和测评。

中消协提出,要营造“想上网、能上网、会上网、敢上网”的氛围,以需求为导向加快重点领域 APP 适老化进程。

中消协此次调查发现,从供给端看,社交通讯、时事新闻、实用工具类 APP 对老年消费者的触达程度较高;而从需求端看,老年消费者更加期待适合该群体使用的医疗健康、养老资讯、生活缴费、社区服务等领域的 APP。

为此,中消协建议以需求为导向加快重点行业 APP 适老化进程。比如医疗健康方面,通过简化操作流程、加强操作引导等手段,方便老年消费者网上挂号、问诊、健康管理。养老资讯方面,通过简化界面、剔除无关信息等方式,增强信息推送的精准性。生活缴费方面,通过“一键操作”、语音辅助等方式,帮助老年消费者足不出户就能办理日常缴费业务。社区服务方面,在联通社区养老服务资源的前提下,通过“一键呼叫”、紧急呼叫等方式,为老年消费者提供及时的社区养老服务。

(据《法治日报》万静)

广告弹窗诱导付款

中消协报告指出,APP 广告插件及诱导操作现象尚未杜绝,特别值得注意的是,金融理财、社交通讯、影音娱乐、实用工具类等 APP,在不同程度上存在诱导下载或诱导付款等情况。这给老年消费者使用手机 APP 时带来巨大的潜在风险。

2021 年 4 月,工业和信息化部发布《互联网网站适老化通用设计规范》提出,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,也不能随机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不能有诱导下载、诱导付款等诱导式按键。

然而中消协的测评结果显示,在所调查的 APP 产品中,81.7% 的 APP 在禁止广告插件方面符合适老化要求,仍有近 20% 的 APP 产品不符合工信部要求;92.3% 的 APP 无诱导下载或诱导付款情况,仍有近 10% 的 APP 存在有诱导下载或诱导付款的现象。为了应付规定,部分 APP 产品的诱导信息或诱导操作以更加隐蔽的方式出现在其首页、二级界面或搜索结果里,从而增加老年消费者误操作风险。

不要小看这些广告插件或各类诱导

下载按键,它们利用“银发网友”欠缺网络安全知识的劣势,让他们在使用手机 APP 过程中深陷各种网络套路,从而遭受精神和财产的重大损失。

“老人在不明白的情况下被诱导手机投保”等成为常见的投诉标题。某网络保险平台在出行 APP、购物弹窗等渠道投放了很多保险广告,用“领红包”“首月仅 1 元”等噱头吸引众多用户点击。很多不明就里的老年人无意间点开就会自动办理一份保险,接下来每个月自动扣费并且没有短信通知。不少老年人手机账户稀里糊涂地被扣掉很多钱。

一些老年人常常点击写有“内存不足”“病毒威胁”等信息的弹窗,然后手机就被莫名其妙地安装了好几个手机管家、清理大师等各类 APP。

下载注册“情感陪聊”主题的 APP 是某些不良商家诱导老年消费者付费充值的主要模式。这些老年消费者需要不断充值现金或购买“鲜花礼物”“金币”才能享受“无限畅聊”功能。这种骗人的把戏给很多老年人带来了不小的精神困扰。

2021 年 9 月,中国社会科学院社会发展战略研究院发布的研究报告显示,

17.25% 的被访老年人有在网络中受骗的经历;其中,超四成老年人曾因保健品被骗,近四成老年人因免费领红包被骗。

很多成年子女为避免家里老年人上当受骗,干脆就取消或不开通手机付费功能,或者不绑定银行卡。然而这样又严重影响了老年人使用手机的生活便捷功能。

对此,中消协提出要强化 App 个人隐私及财务信息的风险监控。

针对老年消费群体风险识别挑战因素多等问题,中消协建议以个人信息保护和财务信息风险监控为核心,提升 App 的安全性。APP 开发者和 APP 下载平台应当履行信息内容管理主体责任,积极配合国家实施网络可信身份战略,建立健全信息内容安全管理、数据安全和个人信息保护、老年人权益保护等管理制度。加强 APP 安装和使用全过程的安全监管,APP 适老界面或适老版本应禁止广告弹窗及诱导点击、诱导支付情况出现,APP 通用界面和通用版本的广告弹窗应易于关闭,支付环节和个人信息获取环节应加强告知与风险提示,并提供撤回操作的自助或人工服务,防止老年人落入消费陷阱。