

# 超六成老年人每月参与新消费

## 健康养生与旅游康养为主要支出领域

## 理财、直播、保健品、文旅等四大领域问题高发



为积极应对人口老龄化,切实维护老年群体消费权益,近日,宁波市消费者权益保护委员会联合镇海区消保委发布《宁波市老年新消费领域调查报告》。调查显示,超六成老年人每月至少参与一次新消费活动,理财、直播、保健品、文旅等四大领域问题高发。

### 1 线上渠道影响显著

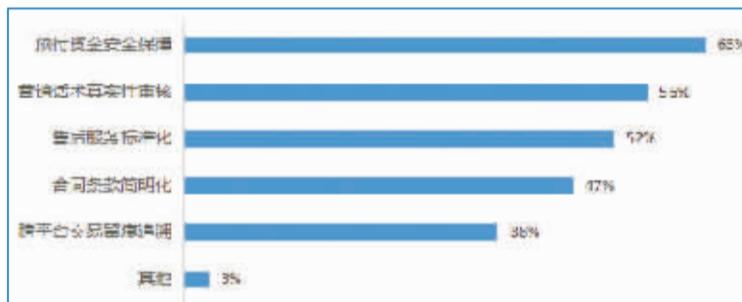
调查发现,宁波老年群体对新消费形态参与度较高,超六成受访者每月至少参与一次新消费活动。其中,26%的受访者每月多次参与,21%的受访者每周参与一次,18%的受访者每周多次参与。健康养生与旅游康养为主要支出领域,占比分别为55%和46%。

线上营销对老年消费决策起到较大影响。63%的受访者通过抖音、快手等短视频平台获取消费信息,73%的受访者会在直播或短视频“现身说法”下产生购买行为。

老年消费者维权意识整体较强。58%的受访者在遇到消费问题时首选联系商家进行协商处理,59%的受访者希望对健康养生类消费加强监管,63%的受访者希望加强预付资金安全保障。



直播购物领域消费者遇到的问题。



消费者希望加强监管的内容。

### 2 四大领域问题高发

理财、直播、保健品、文旅等四大领域问题高发。

其中,理财消费领域问题最为集中,42%的受访者认为宣传收益与实际收益差距过大;直播购物领域,虚假宣传问题突出,46%的受访者遭遇主播夸大产品功效或虚假宣传;保健品及医疗器械消费中,概念炒作和技术虚构现象明显,38%的受访者接触过缺乏科学依据的“高科技概念”宣传;文旅消费领域,宣传与实际严重不符最受诟病,39%的受访者认为实际体验与宣传存在明显落差。

紧迫感营销、隐藏条款、话术误导等成为共性风险。

近五成老年消费者遭遇过商家虚构消费紧迫感,48%的受访者因“仅剩少量”“限时抢购”等话术被诱导下单,33%的受访者遭遇“孝顺必买”等情感绑架式营销。在合同理解与风险识别方面,仅6%的受访者表示能够完全理解合同条款,仅22%的受访者能够完全识别“自动续费”“预付不退”等隐藏条款。营销话术误导和资金安全无保障被认为是新消费场景中最突出的风险,分别有31%和28%的受访者作出选择。在行为层面,商家促销手段对消费决策影响显著,75%的老年消费者曾因“免费体验”“限时福利”等宣传冲动消费。

维权成本高、流程复杂制约老年消费者依法维权。

老年群体在遭遇消费纠纷时更倾向于“私下化、低冲突”解决路径,58%的受访者首选与商家协商处理,直接向消协或监管部门投诉的比例仅为27%,另有22%的受访者选择放弃维权。在放弃维权的原因中,时间和精力成本过高是首要因素,52%的受访者因此放弃维权,37%的受访者认为投诉流程复杂是当前维权渠道中最突出的问题,电子证据难以保存(27%)、缺乏针对性法律指导(21%)以及跨区域协调困难(13%)同样制约了老年群体有效维权。

### 3 源头治理强化监管

为此,宁波市消保委提出三方面建议:

一是强化重点行业监管与源头治理。聚焦老年投诉集中领域,实施分类分级监管,压实平台主体责任和经营者首责。重点整治夸大宣传、虚构紧迫感、情感绑架式营销等行为,对理财、健康类产品加强信息披露和风险提示,对文旅、旅居康养等预付式消费强化资金监管和履约约束,推动形成“事前可防、事中可控、事后可追责”的老年新消费治理格局。

二是提升老年群体风险识别能力。推动消费提示和合同文本“适老化改造”,通过大字号、白话化、要点式等提示方式,重点标注自动续费、预付不退、解约条件等关键条款。依托社区、老年大学等平台,常态化开展老年消费风险警示和案例宣传,重点揭示虚假宣传、概念炒作和冲动消费风险,引导老年群体理性决策、审慎消费。

三是降低老年消费维权门槛和成本。进一步简化投诉流程,提供清晰、直观的操作指引和人工协助

服务。探索建立老年消费纠纷“快速受理、简易处置”机制,加强跨区域、跨平台协同处理能力。强化电子证据留存支持和法律咨询服务,联动社区、消协、行业组织,为老年消费者提供更便捷、更有温度的维权支持。

市消保委表示,将通过统筹监管、教育与服务,持续完善老年新消费领域的制度保障和治理机制,推动构建更加安全、规范、友好的老年消费环境。

记者 毛雷君 通讯员 陶颖

## 海曙区“放心消费嘉年华”周六启幕 30个学员名额 等你报名

海曙区“放心消费嘉年华”暨“品质消费探索日”活动将于3月14日至15日在海曙印象城举行。

这场活动集权威发布、消法科普、趣味互动与品质购物于一体,由海曙区市场监管局、海曙区消保委联合宁波都市报、海曙印象城共同打造。

### 消费快闪课堂: 共赴消费知识盛宴

本次活动的启动仪式可谓亮点纷呈,行业大咖、政府部门代表将齐聚现场。启动仪式上,海曙区消保委将现场发布“2025-2026海曙区消费维权十大案例”,以案说法,提升公众维权意识。

为提升消费者的消费知识水平与维权能力,本次活动特别设置“消费快闪课堂”,面向全市公开征集30名市民参与。快闪课堂涵盖多个消费领域,消费者们将有机会与行业专家面对面交流,学习到实用的消费维权知识、商品鉴别技巧等。

课堂还设置紧张刺激的“放心消费知多少”有奖抢答环节,参与者在增长消费知识的同时有机会获得惊喜小奖品。

### 伴手礼市集“探索”: 尽享品质消费乐趣

活动同期,海曙“伴手礼市集”将全天候开放,汇聚升阳泰、中百源康、王升大、阿娥姐、望春桥、宁波药材、寿全斋、大头菜、药行街、瑞幸等18家宁波特色伴手礼企业和优质商家,提供免费试吃、非遗体验等深度互动。

比如,宁波浙东茶厂的明星产品“明州红梅”,作为深耕宁波本土茶文化的一款匠心茶叶,不仅在国际茶叶品鉴大赛斩获名优奖,还曾是“浙BA”宁波地域礼品,是宁波地域品牌的一张闪亮名片。

宁波药材则将带来黑芝麻丸、秋梨膏、九蒸九晒黄精等古法养生产品。黑芝麻丸传承古法,有利于人体吸收;秋梨膏源自药食同源的古方,文火慢熬,拒绝速成。

海曙印象城众多品牌也将联动推出“品质消费”专属促销或服务,让消费者能够以实惠的价格购买到高品质的商品,实现“放心消费、品质消费”。

为更好服务消费者,本次活动专门设立消费咨询区,邀请市场监管、消防、公安、司法等部门的行业专家坐镇,为市民提供免费的消费维权咨询服务,帮助消费者维护自身的合法权益。 记者 史妮超 通讯员 杨荣