

[新闻链接](#)**消费者称被“弹窗投保”续费超千元
元无保险:过程合规,已退款**

山东消费者彭女士查阅银行流水,发现账户被悄悄扣走四笔保费合计1592.2元,本人对投保过程几乎没有印象,由此引发一起弹窗投保消费纠纷。涉事元保保险表示后台流程记录完整合规,出于客户服务角度完成全额退款,但双方对于保单生成的过程依旧存在分歧。该事件让互联网保险的告知义务、中老年群体权益保护再次引发社会关注。

翻看流水才发现莫名被扣保费

山东滨州的彭女士在核对银行账户流水时,才发现有4笔保险保费被扣,累计金额达到1592.2元。彭女士表示,投保前后自己没有收到扣费、续保相关提醒,只收到过登录验证码,对弹窗广告跳转、银行卡授权等关键环节没有印象。

彭女士的女婿王先生多次和平台沟通交涉,最终元保保险向当事人退回全部保费。王先生认为,保险经纪平台和承保公司没有尽到充分告知义务,“自动扣款但无人脸识别等明显验证环节,产品搭售但无显著提示,从投保到保险失效,只收到过元保发来的登录验证码。”此次纠纷中,涉事保单均为首月0.6元低价体验产品,到期自动切换为高价年度版本,价格差异巨大,也是争议的焦点。

平台称流程合规出于服务退款

面对消费者的质疑,元保保险相关负责人给出回应,后台留存记录显示,彭女士点击广告跳转平台,完整走完注册填表、健康告知、方案确认以及银行授权整套投保流程,签约资料、扣款记录均合规有效。

谈及为何认定流程合规却选择全额退款,元保保险负责人称,系基于客户服务角度对争议作出妥善处理。平台同时介绍,此前市场上已有不少类似投诉,集中反映低价引流、自动续费等问题,不少投诉用户为中老年人。针对过往暴露出来的问题,平台在2026年对投保流程做出调整,新增强制阅读倒计时等技术手段,延长确认环节操作时长,强化关键信息提示。

互联网保险仍需筑牢告知防线

记者实测体验最新版本的投保流程,产品条款、免责说明、投保须知等文件均设置强制阅读倒计时,支付前还会弹出自动续费提醒,整套操作耗时明显增加。

互联网保险给群众带来便捷投保渠道的同时,弹窗跳转、低价体验、自动续费模式,很容易给中老年消费者造成困扰。业内人士提醒,低价体验保险不等于免费保险,体验期结束后会切换正常费率。消费者要留意手机广告弹窗,仔细看清扣费规则。一旦发现不明保费扣款,要留存广告截图、流水记录等证据,及时和平台协商,协商不成可以拨打12378保险维权热线反馈。互联网保险平台也应当把充分告知落到实处,不能只满足形式上流程合规,更要兼顾普通消费者尤其是老年群体实际接收信息的能力。

据澎湃新闻

手机弹窗

“围猎”1.73亿老人 半分钟跳转20次如何破局



手机弹窗广告正成为1.73亿老年人畅享数字生活的“拦路虎”。安徽黄山一名老人因手机半分钟内弹窗跳转近20次,错失拍摄鱼灯表演的机会;浙江温州一位老人误触广告,被免密支付连续划走4800余元。记者调查发现,部分App通过提高陀螺仪灵敏度、精准画像等手段“围猎”银发族,违法成本低与丰厚收益让乱象屡禁不止。专家呼吁,在监管持续发力的同时,家人和社区应主动为老人设好“防护墙”,让技术不再“欺负”老年人。



也把它打开。”每次讲到这里,台下都会响起一阵“原来在这儿”的感叹。安卓手机用户还可以进一步关掉“个性化广告推荐”,并在“隐私与安全”里找到“获取设备动作与方向”,将那些不需要摇一摇功能的阅读类、购物类App权限设为“拒绝”。针对悬浮窗广告,进入“特殊权限设置”,禁止相关应用“显示在其他应用上层”,弹窗就失去了随处漂浮的翅膀。

万一已经被恶意扣费怎么办?温州那位老人事后在家人帮助下,截下了支付宝和银行的扣费账单,保留了与平台客服的全部聊天记录,最后通过12315平台投诉,追回了大部分损失。这提示了一个关键动作:留存证据。支付凭证、订单编号、客服的每一句回复,都要原图保存好,防止平台悄然修改页面。紧接着可以拨打12345、12315或12321热线举报,也可以直接找社区工作人员、网格员求助。

当然子女的主动介入更重要。不妨把帮父母清理手机当成每周的固定功课——查一查最近安装的应用,删掉那些带着广告尾巴的插件,关掉不必要的App推送,再教他们认准官方应用商店的标识。一位社区干部说得实在:“教会一个老人,就少了一个可能被骗的受害者。这

事儿不难,就是需要有人搭把手。”

国家给摇一摇广告立下新规矩

针对弹窗、摇一摇广告久治不绝的“数字牛皮癣”问题,国家持续细化监管规则,压实平台主体责任。2021年工信部出台规范,明确适老化界面及专属适老App全面禁止广告弹窗、诱导下载与付费操作,划定老年数字生活专属“无广告区”。

2025年6月,工信部针对电商大促期间摇一摇恶意跳转乱象约谈多家平台,要求全面自查整改、建立常态化巡查机制,对屡教不改企业实施通报、下架等严厉处罚,监管从柔性提醒转向刚性问责。2025年7月,官方发布专项标准,首次明确摇一摇广告跳转的加速度、角度、时长等硬性门槛,从技术层面杜绝轻微晃动即跳转的违规套路。

业内人士表示,新标准将有效遏制传感器滥用乱象。专家提醒,当前违法处罚力度仍远低于平台广告收益,需进一步拉高违法成本,破除平台侥幸心理。唯有监管约束、平台自律、家庭守护、社区宣教多方协同,才能彻底整治弹窗乱象,让1.73亿银发族安心、安全享受数字生活。

据央视

手机弹窗跳转20次大爷措手不及

夜幕降临,安徽黄山一景区的鱼灯表演流光溢彩。一位大爷兴致勃勃地举起手机,想把眼前的热闹装进相册。可屏幕刚亮起,满屏的弹窗广告就糊住了画面。他慌忙去点关闭键,谁知刚按下一个“×”,又蹦出一条“恭喜中奖”;再关掉,再弹出游戏推广。不到半分钟,弹窗跳转了将近20次,真正的退出按钮像在捉迷藏。大爷急得满头是汗,手指反复戳错,最终只能放下手机,望着游走的鱼灯叹了口气。这一幕被人拍上传到网上,评论区瞬间挤满了感同身受的子女:“我爸的手机也这样,一不留神桌面上就多出五六个不认识的应用。”“每次帮他清理,我都得点半天,根本退不出来。”

这样的尴尬远不止在景区上演。江西省南昌县几位老年人近来成了社区服务中心的常客,不是因为办业务,而是“求救”——手机卡得划不动,屏幕时不时冒出“清理加速”“手机已中毒”的提示,手一抖就自动下载了一堆陌生软件。浙江省温州海经区一位老人的遭遇更让人心疼。他本想关掉一则弹出的广告,却因为反应稍慢误触了界面,瞬间跳转至付费页面,又因为手机默认开通免密支付和自动续费,账户里的钱被以小额多笔的方式层层扣走,不知不觉间4800余元没了踪影。事后老人对着账单愣了半天:“我就是想关掉它,怎么钱就没了?”

中国互联网络信息中心数据显示,截至2025年12月,我国60岁及以上网民规模已达1.73亿。这群银发族正努力拥抱扫码、刷视频、线上缴费,却不成想,指尖下的每一个“×”,都可能是一道精心布置的陷阱。

陀螺仪加精准画像专坑老年人

老年手机弹窗乱象并非偶然,而是部分App针对性设计的套路化运营手段。一位不愿具名的安全工程师透露,不少应用在后台私自调高陀螺仪、加速度传感器灵敏度:“这相当于在手机里装了一个‘振动触发器’,而且是默认打开、很难察觉的那种。”老年人握持手机随意、手部易抖动,轻微晃动就会触发摇一摇跳转,被动进入广告页面或下载软件。

在此基础上,平台依托大数据为老年用户精准画像,根据老年人空闲时间多、健康焦虑强、情感陪伴需求高的特点,定向推送保健品、理财、以房养老等诱导广告,刻意隐藏关闭按钮、伪装提示红点,大幅提升误触概率。

乱象屡禁不止的核心在于利益失衡,头部App弹窗单日收益可观,但现行法规对相关违规行为处罚力度极低,违法成本与商业收益严重倒挂。中国消费者协会报告明确,弹窗广告“关不掉、套路深”,是老年用户反映最集中、最强烈的上网痛点。

关掉这几个开关弹窗立马安静

其实,让手机清静下来并不需要高深的技术,关键是找对地方、养成习惯。

在南昌县的社区课堂上,网格员手把手教老人们操作。“叔叔阿姨,咱们在设置里直接搜‘广告’两个字,喏,把这个‘系统工具广告’关掉,再找到‘网站广告过滤’,