

# 老年消费者权益受损状况及维权意识调查结果出炉 消费需求攀升 各种矛盾凸显

□本报记者 陶小敏  
通讯员 方方 刘博

老年消费者是一个特殊的消费群体,相较于其他消费者,老年消费者在购买商品或接受服务时,受知识水平、思想意识等方面因素影响,处于相对弱势的地位,其合法权益更易受到侵害。

而目前老年消费需求正在向高层次、高质量、个性化、多元化的方向发展。为深入了解老年消费者消费维权的现状,进一步提高老年消费者的维权意识,加强老年消费者权益保护工作,市消费者协会于2018年1月15日至2月25日开展了老年消费者权益受损状况及维权意识调查活动。调查侧重了解老年消费者的消费需求、消费行为、消费习惯及自我保护意识和能力。测评结果如何,记者带您去看看。

据了解,本次共有1820名老年消费者参与问卷调查,其中男性占78.05%,女性占9.76%,60岁以上占68.29%,60岁以下占19.51%,从文化结构来看初高中占26.83%,大专以上占60.98%,从月收入看,2000元以下占29.27%,2000元至4000元占34.15%,4000元以上占17.07%。

测评结果分析:

### 老年人总消费,生活用品消费占六成以上

调查结果显示,老年人生活用品消费支出占63.41%,医疗保健消费支出占14.63%,休闲旅游消费支出占11.4%,保健品消费支出占4.88%。同时,大部分老年人购物受广告影响不大、比较理性,更倾向于家人朋友介绍和自己的经验。认为因广告信息影响较小、没有影响、影响很大的分别占34.15%、31.71%、17.08%。

### 绝大多数老年消费者拒绝电视购物

调查结果显示,在问及“你对电视购物商品的可信度”方面,相信的仅占2.44%,半信半疑的占17.07%,不相信拒绝购买的占63.41%。没买过电视购物金银饰品的占78.05%,偶尔购买的仅占4.88%。而认为网购商品质量可信的占60.98%,不可信的占21.95%。

### 老年消费者对旅游服务满意度低

随着生活质量的提高,老年人用于

旅游消费的费用也越来越多,调查显示,老年人用于旅游的费用占收入的10%以上。有53.66%的老年消费者经常遇到旅行社以低价团费为诱饵,在旅游期间被强制消费的情况。

在问到“在旅游期间旅游公司不履行合同内容你会怎么办”时,“忍了”的占24.39%,找旅游公司讨说法的占14.63%,向有关监管部门和消协投诉的占34.15%。

调查说明,当前老年人旅游消费市场乱象仍较大幅度存在,老年旅游存在的变相加价、“免费旅游”暗藏陷阱、“老年团”名不副实等问题较为突出,成为行业的“潜规则”。

### 保健品市场存在夸大功效、虚假宣传

调查数据显示,大部分老人掌握一些必要的保健常识,19.51%受调查的老年人认为有销售假冒保健品和不合格保健食品的行为,有56.10%的老年人认为保健品市场存在夸大产品功效、虚假宣传行为,有25.8%的认为保健品在保健功能和产品功效等方面与商家描述不相符,有29.27%认为在购买保健品时亲自遇到上当受骗的情况。

### 有必要在银行设置专用服务窗口

在金融、保险服务方面,大部分老年人对银行的服务态度和服务质量满意度比较高。对银行存在的窗口少而经常排长队问题及各银行普遍没有为老年人设置的单独服务窗口或服务项目而感到不解。有41.46%的人认为保险公司的工作人员对晦涩难懂的保险条款不进行详细解释半知半解,其中24.39%的认为根本就不解释。老年人属于高风险人群,保险公司推出险种时,都会规避老年人群,因此适合老年人的险种较少。

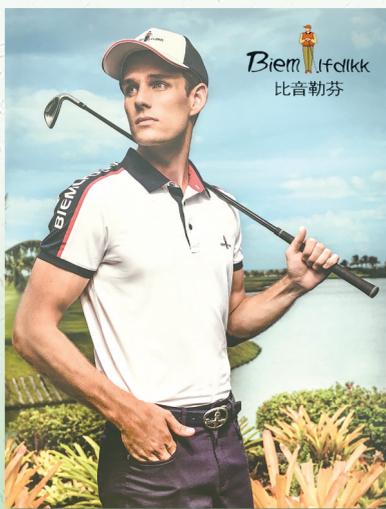
### 手机套餐有多收费、乱收费的情况

现如今的生活,移动电话已是人们生活中不可或缺的一样必需品,老年人同样如此。手机费用套餐五花八门,由于手机套餐没有直观性,造成了老年消费者在选择时举步艰难,自己的话费每月到底有多少自己也是“一头雾水”。调查显示,65.85%的认为遇到过多收费、乱收费的情况,只有14.63%认为没有遇到过。

## 欧亚名品

至诚至信至勤至精·细致细行细节细心

未来,漯河欧亚名品店将坚持以文化为根基的品牌观,以品质为根本的产品观,以用心为理念的服务观,努力打造成为漯河服饰销售市场具有影响力和实力的品牌店。



地址: 漯河市滨河路昌建外滩欧亚名品 电话: 0395-3331688