



72.4%受访青年期待虚拟商品交易平台提供便捷投诉渠道

超六成受访青年遇到过虚拟商品维权难问题

服沟通时都不太顺畅。“经常需要提交一些截图证据，从投诉到处理，过程太漫长了，有时不想为了这几十块钱大费周折。”“他们就像有一套话术一样，你没有办法进一步沟通。”来自北京的00后楚雅琪也发现，当自己购买虚拟商品出现问题与客服沟通时，得到的回复大多是“虚拟商品发出无法收回”“无法退全款”等。

来自安徽的00后殷常借(化名)觉得，虚拟商品之所以维权难是因为没有实物交易，在取证上面临困难，后续追责往往又需要耗费大量人力物力，而且虚拟商品的交易金额一般不大，不少消费者往往还会“怕麻烦”而自认倒霉。“一些平台只保留最近一个月的付款详情，如果想找更早的交易记录，就有些困难。”

调查中，当购买虚拟商品遇到问题时，69.4%的受访青年会选择维权，但仅有38.7%的受访青年表示能维权成功。另外，还有30.6%的受访青年表示不会维权。

虽然近七成受访青年有维权意识，但64.2%的受访青年表示虚拟商品的维权存在困难。具体来说，62.7%的受访青年认为平台责任未清晰界定，处理流程复杂，53.1%的受访青年表示取证困难(如交易记录、商品内容被删除)，52.7%的受访青年觉得用户数据和隐私面临泄露风险。此外还有：法律条款模糊，缺乏明确依据(48.6%)；维权时间成本高(38.2%)；金额较小，不值得投入精力(27.6%)等。

“年轻人觉得虚拟商品维权难，中老年人遇到这种事更不知道怎么办。”来自云南昆明的研究生武仙(化名)表示，自己的妈妈曾因为在网上给随身Wi-Fi充值被诱导过度消费，当想退货时却被客服“拉黑”。“我会使用支付记录等进行申诉，或者去举报客服、联系平台，但父母不太会在网上维权，只能等待，感觉很难找到特别有用的方法。”

武仙希望，平台加强对售卖虚拟商品

商家的资质审核，让消费者清楚地看到商家所属公司的信息，同时限制平台之外的交易，让虚拟商品的交易过程“留痕”，为消费者维权提供证据支撑。

楚雅琪希望，购物平台针对虚拟商品的维权提供快捷有效的沟通投诉渠道，提升售后服务质量，同时对商家售卖虚拟商品的资质加强审核。另一方面，平台还应该关注虚拟商品交易中可能存在的用户数据安全等方面的问题，对可能出现的风险进行提示。

“平台应该对失信商家进行标记。”殷常借觉得，为了防止失信商家“换马甲”继续在平台上侵害消费者权益，平台应该通过身份认证等手段对其进行追踪并重点关注。据她了解，目前一些平台已经在行动，要求买卖双方“强实名”，在订单未确认前资金都保留在第三方平台，这样如果及时申诉，可以快速地帮助消费者追回损失。

受访青年期待平台在虚拟商品交易中承担哪些责任？数据显示，72.4%的受访青年希望提供便捷的退款和投诉通道，67.5%的受访青年认为应该明确标注“自动续费”等关键条款，60.4%的受访青年希望严格审核商家资质与商品真实性，43.2%的受访青年期待保障用户数据安全和账号权益。

“希望虚拟商品的交易可以得到足够的重视。”殷常借认为，如今人们对虚拟商品的消费需求越来越多，期待未来针对虚拟商品的交易能够有统一的政策规范，为数字时代创造良好的交易环境。

受访青年中，00后占12.9%，95后占32.4%，90后占34.5%，85后占20.2%。来自一线城市的占33.9%，二线城市的占37.0%，三四线城市的占23.6%，县城或城镇的占4.5%，农村的占1.0%。



扫一扫 看视频



“奔县游”火热，63.8%受访者今年打算来场“奔县”之旅

中青报·中青网记者 王志伟 实习生 梁子祺

“奔县游”持续火热，一些“宝藏”县城不断“出圈”，成为不少人心中的必打卡目的地。近日，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)发布的一项有1337名受访者参与的调查显示，63.8%的受访者今年打算来场“奔县”之旅。

“去年我打卡了重庆市彭水苗族土家族自治县和贵州省黔东南苗族侗族自治州凯里市。因为我很喜欢电影，而这两个地方是我喜欢的导演拍摄短片、电影的取景地，我很想实地看看片子中的场景。”重庆的杨姗姗对这两次“奔县”之旅印象深刻，今年清明节假期，她打算到重庆的巫山县和奉节县游玩，看看三峡的景色。“路程时间是我比较看重的，最好坐高铁两三个小时能到，游玩起来不至于太累。”

安徽的95后赵林睿对县城旅游格外青睐，省内的歙县、凤阳县、泾县都曾留下她打卡的足迹。“印象比较深的是泾县，当地在端午节假期会举办龙舟比赛，在桃花潭边，当地人很骄傲地跟我说，这是他们那儿的传统习俗，不论人在哪儿，多有出息，都得回去划龙舟。”这种对传统习俗的热爱很吸引她。

赵林睿打算找个合适的时间去一趟宣城市绩溪县，她感觉当地把传统习俗保护得很好，比如舞狮、放烟花等，大宴也很有意思。

调查显示，选择“奔县”目的地，自然风光(50.3%)和交通便利度(50.2%)是受访者看重的方面。另外，44.7%的受访者关注特色美食，43.4%的受访者关注人文历史，37.6%的受访者考虑路程远近，37.3%的受访者在意人流量大小。其他还有：酒店价格(32.2%)，观光季节(28.5%)，非遗等文化活动(25.0%)，服务接待水平(21.2%)，安全因素(18.4%)，网络口碑(17.8%)。

00后张特大学毕业到了浙江省温州市苍南县工作，对于那里的生活，她总体满意，工作稳定，环境也不错。“苍南是座有山有海的小城，比如玉苍山、168黄金海岸线，都是值得游玩的地方。闲暇时去爬爬山，看看大海，很喜欢这种在大自然中心宁静的感觉。”

赵林睿感觉，现在很多旅游城市很发达，游玩项目都差不多，比如夜市上都有铁板鱿鱼、炸年糕，缺少特色，而有些县城恰恰是因为没有那么发达，保留了一些传统特色，基础设施也相对比较完善，反而会吸引一些追求差异化的人前去游玩。

“希望县城在保护好当地传统文化的同时，能与时俱进，挖掘出符合现代审美，满足游客游玩需求的项目，让游客沉浸式感受游玩的乐趣。”赵林睿希望，县城的旅游服务能更加完善，提升游客的游玩体验，吸引更多人来打卡参观。

张特觉得，县城想要吸引年轻人愿意来、留得住，还得在就业机会上多下功夫，让年轻人有更多选择。“如果能有一些‘真人白银牌’的人才引进政策，对年轻人会更有吸引力。”

把县城的“流量”变成“留量”，54.3%的受访者建议承接产业转移，提供更多就业机会，53.2%的受访者期待挖掘当地文化资源，打造特色文旅项目，49.7%的受访者希望降低创业成本，提供政策优惠，45.3%的受访者建议持续改善教育医疗等公共服务。

其他还有：完善交通、物流等基础设施建设(44.8%)，打造丰富的消费场景，满足多元消费需求(42.0%)，注重生态保护，营造优美的自然环境(35.0%)，做好城乡融合发展中转站，带动农业农村现代化(25.6%)。

受访青年中，00后占14.0%，95后占16.5%，90后占37.5%，85后占20.0%，80后占10.2%，其他占1.8%。一线城市的占31.1%，二线城市的占36.4%，三四线城市的占23.7%，县城的占7.0%，农村的占1.8%。



扫一扫 看视频

75.6%受访者感觉近年县城吸引力逐渐增强

县城之美，过半受访者认为在于生活节奏慢，有烟火气

中青报·中青网记者 王志伟 实习生 梁子祺

去哪儿发展是不少人会面临的选择。如今，随着交通网络和基础设施越来越完善，“不起眼”的小县城收获了越来越多年轻人的关注和青睐。近日，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)发布的一项有1337名受访者参与的调查显示，75.6%的受访者感觉近年县城的吸引力逐渐增强。对于县城的吸引力，59.1%的受访者认为是生活成本较低，压力较小，51.9%的受访者觉得是生活节奏慢，有烟火气。

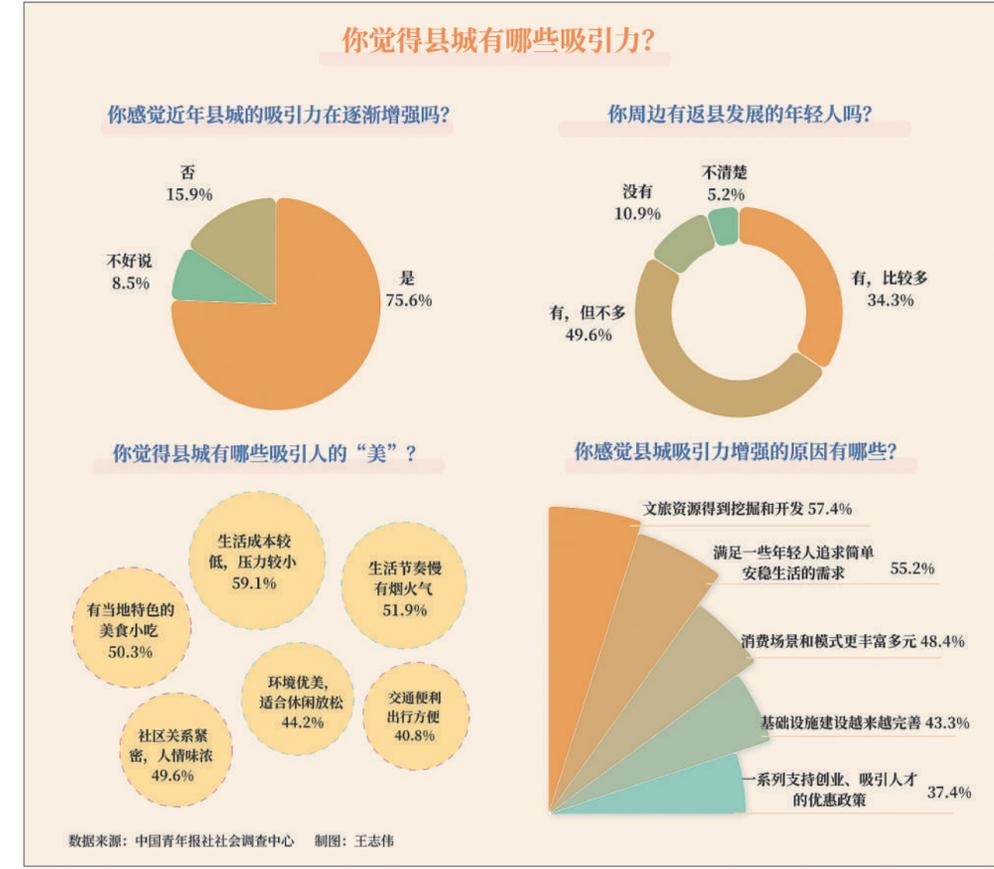
县城之美，近六成受访者认为在于生活成本低、压力小

95后吴帅之前在深圳的一家餐饮店工作，每天过着两点一线的生活，节奏比较快，属于自己的时间比较少。2023年，他搬到女朋友的家乡四川彭州生活。最近，他和女朋友在当地开了一家早餐店，经营得有声有色，“虽然客流量不大，但不少都是回头客”。

搬到县城后，吴帅感觉生活变轻松了，生活节奏也慢了下来，每天卖完早餐后，下午的时间还能放松一下。“小城的物价比较低，气候也不错，而且开车到成都市不到一小时，整体上挺宜居的。”如今，吴帅在父母的支持下已经在县城里购买了房子，虽然有一定压力，但他觉得日子更有奔头了。

县城有哪些“美”？调查显示，59.1%的受访者认为是生活成本较低，压力较小，51.9%的受访者觉得是生活节奏慢，有烟火气，50.3%的受访者表示是当地特色美食小吃，49.6%的受访者认为是社区关系紧密，人情味浓。其他还有：自然环境优美，适合休闲放松(44.2%)，交通便利，出行方便(40.8%)，有独特的文化和历史底蕴(26.4%)。

安徽的95后赵林睿去过不少县城，对自然风光优美、文化底蕴深厚的县城格外青睐。“我之前去过安徽歙县游玩，烟雨江南的美景让我印象深刻，还去安徽凤阳赶过大集，到河北昌黎寻找过古城墙，体验都很不错。”赵林睿觉得，县城的低



物价也是吸引她的原因之一，“尤其是各种小吃美食，价格很实惠”。

赵林睿身边有一些回到县城生活的年轻人，她觉得如果能在县城找到一份不错的工作，或者在本地开店创业，回到县城其实是一种不错的选择。“我之前在安徽泾县桃花潭景区游玩的时候，就遇到过不少当地的年轻人，他们依托当地的旅游资源，开起了民宿店、咖啡店、汉服旅拍店

等，既能在家门口就业，也能助力当地的旅游发展。”

调查中，83.9%的受访者表示周边有返乡发展的年轻人，其中34.3%的受访者觉得人数比较多。

小县城为何越来越有吸引力

两年前，00后张特来到了浙江苍

南，成为一名小学老师。“我的老家在乐清市，与苍南县都属于温州市，两地的车程大概一个小时，来回挺方便的，而且两地的气候、人文环境都差不多，所以接到学校的录用通知后，就选择入职了。”

“县城的吸引力在逐渐增强。”张特觉得，之前很多人追求在北上广深等大城市打拼，但现在也有不少人把目光转向了县城这些大城市。“小城市生活节奏慢，工

81.7%受访者期待建立预付消费经营监管平台

预付消费，54.3%受访者遇到过使用受限的情况

调查中，83.8%的受访者有过预付消费的经历。其中美容美发(50.9%)、餐饮娱乐(50.2%)行业预付消费的情况较多，其他还有：健身养生(48.2%)、商超零售(35.2%)、教育培训(30.5%)、洗车等生活服务(28.3%)、饰品店/服装店(20.9%)、读书/视频平台(18.6%)等。

北京的00后张亚琪在日常生活中有很多预付消费，“有些消费是找不到平替的，比如爱吃的冰激凌店，想要价格低一些就只能充值消费”。

大家在预付消费中遇到过哪些问题？调查中，54.3%的受访者遇到过使用受限(需提前预约、限制使用时间等)，52.7%的受访者碰到过服务质量下降，承诺服务打折扣，43.2%的受访者遇到过商家倒闭或跑路，无法退款，41.4%的受访者指出有隐性收费，后续有额外消费，32.2%的受访者指出有退款难的问题。

“为上网球课给网球教练个人充值了6000元，但我就上了一次课，网球教练就跑路了。”张亚琪说，因为有事请假，自己上了一次课后有一段时间没去，再去就找不到了，“教练的微信联系不上，我上课是一对一，也不认识其他学员，无法通过其他人找到教练，相当于退不了款了”。

张亚琪觉得预付消费会遇到很多问题的，“我在常去的冰激凌店充了200元，但最后卡里剩16元时没法用了——一份冰激凌要38元，我必须得再充值才能消费，要不然这16元就相当于扔了。再比如为了第一个月便宜选择连续包月，但其实际往往只需要用那一个月，一旦后期忘了取消自动续费，就会每月被扣费”。

调查中，19.1%的受访者完全抵制预付消费，选择在各个门店单次消费，62.4%的受访者部分抵制，只选择信任的商家，18.5%的受访者认为预付消费有一定优惠，愿意尝试，不抵制。

“很多店不预充的话会稍微贵一些，但是充值就面临风险。”陈洪岗的经验是，能不用预充值尽量不用，实在需要充值，金额别太高，把可能的经济损失控制在可承受范围内。而且预充值的时候，一定要看清规则，有没有限制消费，有没有额外消费等。

“首先得了解自己，会不会充了卡就不去？会不会忘记自己充值了？如果是这种情况一定要谨慎消费。”为避免这些情况，张亚琪周围有些朋友选择尽量不预付消费，“比如理发，他们会多体验几家店，这样一来不用一次性大额消费，二来每次去新店还会因为是新顾客享受到更好

的服务”。

“商家如果撤店一般会提前告知，联系消费者退钱，或者转到下一个商家那里。但如果运气不好，也会遇到我的网课课这样的情况。总体上，在小商家充值需要谨慎些，连锁店风险相对小一些，如果家门口的这家店关了，还可以拿着卡去别的店消费。”张亚琪说，预付消费是客户给予商家的信任，希望商家一定要对得起这份信任，诚信经营。

81.7%受访者期待建立预付消费经营监管平台

“我知道一些预付消费出现问题后的处理方式，比如商家分几个月将预付金额逐步退还给消费者，或者由相关部门协调其他商家提供售后服务，但前提都是消费者得站出来，勇敢地维护自己的权益。”张亚琪希望相关的立案程序能更简洁、便利，降低消费者的维权成本。

“如果面临较大的金额损失，一定要找渠道进行投诉或者反馈，寻求解决办法。”陈洪岗期待加强预付消费的资金监管，“当前预付消费涉及面很广，而且小额储值的情况很多，监管确实有一定难度，但如果借助AI等新技术，建立相关

第三方平台，或许可以解决问题”。

近日，为保障消费者预付消费中的资金安全，多地试点建立预付消费经营监管平台，比如南海海口国家高新区试点上线预付消费云监管服务平台，贵阳市政府主导开发“筑城放心充”智能监管平台。对此，81.7%的受访者表示期待，其中34.5%的受访者非常期待。

“现在预付消费要么是钱直接给商家，要么是在团购App上买券，大部分情况下，钱都是直接给商家了，这样消费者的消费安全其实很难得到保证。”张亚琪希望能够依托一个平台进行资金监管或者建立商家的黑名单制度，“我看到有些地方已经在试行了，希望尽快建立统一的监管平台，这个平台不仅能起到监管作用，还能让消费者在预付消费前，快捷地查到商家的基本信息和信用等级等”。

不久前结束的全国两会上，全国人大代表刘锐指出，预付式消费中刚性约束机制、资金监管机制、预警与应急响应机制等都有待完善，亟待构建更加公平、透明、健康的预付式消费环境。

受访青年中，00后占14.9%，90后占46.3%，80后占30.1%，70后占7.1%，60后占1.6%。一线城市的占37.2%，二线城市的占39.8%，三四线城市的占20.3%，乡镇的占2.7%。



扫一扫 看视频



中青报·中青网记者 王品芝 实习生 梁子祺

生活中，预付式消费出现在各行各业。不办卡，无法享受优惠；办了卡，又担心商家会跑路，消费者权益得不到保障。你是否有过预付消费的经历？你期待建立预付消费经营监管平台吗？日前，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)，对1336名受访者进行的一项调查显示，83.8%的受访者有过预付消费的经历，81.7%受访者期待建立预付消费经营监管平台。

预付消费，54.3%受访者遇到过使用受限的情况

山东青岛的陈洪岗日常消费时偶尔会充值办卡，比如理发等，但一般都不会控制金额，大额度的预付消费主要集中在给孩子报课，“像孩子现在上的音乐课和舞蹈课，一次就要报一年”。