

警惕“手机上的陷阱”

网课骗局“围攻”老年人

中青报·中青网记者 裴思童 耿学清

虽然年过七旬，唐阿姨觉得自己要跟上时代，在网上报了“短视频培训班”。对方声称经培训后可靠短视频赚钱，“月入七八千，学费全额退”，唐阿姨跟着学了一个月，提出退费时惊觉受骗。

社交媒体上，许多网友分享类似经历：爸妈抱着笔记本上网课，学炒股、养生甚至AI培训，课程内容拙劣低质，对方均声称“免费学习、低风险赚钱”，诱导老人从“初级班”报到“高阶课”，许多人直到机构被平台封禁，依然相信是在“投资、学东西”。

“针对老年人的诈骗手段正在不断快速更新。”长期关注老年人防诈的山东省律师协会婚姻家庭法律专业委员会主任、山东新亮律师事务所主任王新亮告诉中青报·中青网记者，近年来有关部门大力打击，线下诈骗已大幅减少，一些骗局逐渐转向网络，从过去以“康养旅居”“保健讲座”为名的线下操作，披上“短视频培训”“健康理财课”或是“高收益会员制商城”的网络外衣，继续诱导老年人“上钩”。

“低风险、高收益”的网课培训班

“网上都说，以后人要被AI机器人代替了。”唐阿姨说不清怎么陷入骗局的，最初的想法是“不能被时代淘汰”。培训班的话术听起来十分诱人：“配备最优秀的老师，学员一个月能赚二三十万元”。培训班称，如果完成15个视频还赚不到钱，就会全额退学费，赚到的收益，培训班则会抽成20%。这让她放下了警惕：如果对方完全免费帮助自己，她不会相信。

唐阿姨感觉联系她的小伙子“真心实意，是个好人”，学费5000多元，她手头的钱不够，小伙子称“咬牙跟领导申请，垫了1000元”。在培训班里学了什么，唐阿姨也说不清，只知道一会儿被安排“搞照片”，一会儿又去学做短剧或者“好物分享视频”。课程群里营造了一种令她兴奋的氛围，每个人都喊着要搞钱，“打了鸡血一样，仿佛钱来得很容易”。

她在这种氛围下学了一个多月，做了40多条视频，“眼睛都要看不清”，却分文未赚。她觉得不对劲，提出要退学费，没想到对方态度大变，对她冷嘲热讽，拒绝退款。

差不多同一时期，杨帆的母亲也被“低风险、高收益”的网络项目吸引，报了一个“剪辑培训班”，两个月内，分别报了“初级班”和“高级班”，交了近5000元。杨帆从母亲手机上看到，课程内容大多为基础的剪辑课，“教他们怎么剪视频、找素材、发抖音”，内容十分简单，“但我妈妈从没接触过，感觉学到了东西”。

事发后，杨帆分析这类课程套路：“通常会说，学这些可以赚钱，然后免费上几天课，弄些水军账号给视频点赞、评论，给你‘起号’的错觉，再趁机说，后续课程要收费。”杨帆的母亲看到发布的视频获得点赞，逐渐深信不疑，随之而来的是和女儿围绕课程的“极限拉扯”。

社交媒体上，众多受害者反映，除短视频剪辑课外，养生、投资理财、AI教学也是老年



重阳节前夕，重庆，首个专门的互联网公司老年人服务基地邀请老年用户代表探营，与网络另一头“苦口婆心”劝导的00后客服代表交流。

中青报·中青网记者 耿学清/摄



重庆市公安局渝北区分局经侦支队民警李丹在向老年人宣讲预防养老诈骗知识。

吴霞玲/摄

人被骗的重灾区。

针对老年人的网络诈骗无孔不入

事发后，唐阿姨向律师咨询，找消费者协会、市场监管部门和信访部门投诉。培训班删掉了“夸大宣传”的资料，坚称课程没有问题，拒绝退款。

王新亮告诉中青报·中青网记者，此类案件定性有难度。“同样的课程，有人觉得有用，有人觉得不知所云，是否涉及诈骗，难以界定，公安机关很难立案。”

此外，不少诈骗团伙的机构设在境外，会将得手的钱款在短时间内迅速分散到几十个账户，追回钱款较为困难。杨帆发现母亲被骗后，向平台持续投诉2天，对方打来电话，迫于压力退款，以免“事情闹大”。

重庆市公安局渝北区分局经侦支队民警李丹对中青报·中青网记者说，办案中的难点是很多老年人已经被骗，却始终不相信或不愿意承认，也说不清楚来龙去脉。

互联网平台的客服们对此深有同感。位于重庆的“腾讯客服银龄服务基地”(以下简称“银龄服务基地”)是国内首个专门的互联网公司老年人服务基地，5年来，已为3200多万人次的老年用户提供人工咨询服务。根据对用户反馈的案例统计，25%的老年用户否认被骗事实或不愿提供被骗经过，即使客服凭经验识破诈骗陷阱，老人仍坚持“未被骗”，同时由于操作不熟练，老人举证不便，陷入维权困境。

“老年人获取信息的渠道比较单一，很多年轻人一眼就能分辨的骗局，却能迷惑老年人。”王新亮举例说，在他经手的老年人被骗案例中，一些骗子冒充“公检法司”行骗。他曾遇到过一位近90岁的“老红军”，一个月内被4个冒充国家机关的骗子诈骗，“就是利用老人对政府的天然信任”。老人的儿子找到王新亮求助，“因为他受不了”，王新亮说，几乎每个月都有200多个诈骗电话打到老人手机上。

王新亮在老人家中看到各种“纳米枕头”“太空高科技被子”以及满柜子的保健品，送货上门的快递员提醒他“不要被骗了”。

“网络诈骗无孔不入，只要有智能手机，各种软件、各种信息都能推送，真的很难防范。”王新亮说。

银龄服务基地总结了老年人用户群体中高发 的6类诈骗情形：交易诈骗、返利诈骗、交友诈骗、恶意仿冒、兼职诈骗、投资诈骗。

银龄服务基地运营专家崔波告诉中青报·中青网记者，老年用户的受骗概率明显大于普通用户，大约30%以上的老年用户都有受骗经历。

“多数老年人渴望融入社会，如看短剧、购物、社交等。”重庆理工大学社会治理与社会发展研究院院长周玲认为，除基础养老、保健需求外，老年人更需要情感关怀、社会参与感、生命尊严与价值认同。

“老年人由于信息辨别能力相对较弱，同时又关注健康、渴望情感陪伴，容易成为网络诈骗的主要目标。”崔波介绍说，老人常遭遇保健品诈骗、红包中奖诈骗、仿冒公检法或亲友等骗局，其中交易诈骗和情感诈骗尤为突出，交易诈骗最多，一些老人热衷网购，易被“低价”“免费送”等噱头诱导；独居老人渴望陪伴，易遭“黄昏恋”骗局；老人难辨对方身份，常遇仿冒亲友欺诈。

“做老年人身边的第一商量人”

得知被骗后，唐阿姨一度感觉“陷入了抑郁”。她之前从没了解过网络诈骗，觉得“人与人之间都是互相信任的”，这件事让她感到难过和恐惧，她没敢告诉子女，“他们肯定会说我，跟我吵架，我不愿意看到这件事”。

李丹在办案中发现，许多老年人被诈骗后，最常说的一句话是“请不要告诉我的子女”，因为他们知道，自己肯定会受到指责。

王新亮记得，在一位被骗的老人家中墙上，有一张“全家福”照片——上面的人竟然不是他的子女，而是两个卖保健品的销售人员。老人还被他们骗了50万元。“子女第一反应通常是批评，但是没有意识到老年人为什么会被骗。”王新亮说，“老人被骗，往往是精神或身体有需要。”从事老年人法律服务工作多年，王新亮深有感触，老年人容易受骗主要源于身边没有可

商量的人，很多被骗的都是“空巢老人”。

“许多老年人会上当受骗，源自缺少情感依托。”长期从事老年人反诈服务的银龄基地客服代表曾琳智向中青报·中青网记者回忆，他曾接到一位老人的电话求助，这位阿姨在网上兼职刷单被骗后，骗子联系她，让她下载一个网络应用购买债券后，就全额退款，这位阿姨再次相信。

曾琳智说，这种诈骗手法很容易被识别。但是这位阿姨对他 说：“难道我不想知道吗？但是我家没人能告诉我。”她的儿子出车祸去世后，她兼职刷单也是想“找点事儿干、转移注意力”。杨帆的母亲同样是在老伴去世后，失去了“第一商量人”，生活中缺失的部分，只能用其他东西代替。

周玲建议，根据老年人认知特点，采用通俗化、场景化的宣传方式，如制作短剧、漫画，模拟仿冒子女诈骗、保健品诈骗场景，在老年人常接触的渠道投放；针对高知老年人与普通老年人的差异，分层设计宣传内容，如对高知老年人讲解AI诈骗原理，对普通老年人强调“不转账、不泄露密码”的基本原则。

对于老年人孤独、缺乏认同，她建议，社区可定期组织兴趣小组、开展家庭互动活动，邀请子女参与，缩小代际观念鸿沟，引导子女主动关注老人需求，同时尊重老年人在社交、消费意愿，避免因过度干涉导致他们抵触沟通，减少老年人对骗子“虚假关怀”的依赖。

李丹谈到，近年来，针对老年人的反诈宣传力度不断加强，作为一线办案人员，他们日常也会走进社区、老年大学、展销会等老年人聚集场所，开展法律知识宣讲普及，提升老年人防范诈骗的自主意识。

渝北警方建议，子女如果发现家里老人情绪异常，应该从关心老人身心健康介入，避免指责。让老人感受到安全感，才能了解事情经过。同时也要相信家人，子女可以协助整理证据、回忆细节，高效配合警方调查。

“普法宣传、技术反诈都有用，但最有效的方式还是家人的关心陪伴，让他们遇到问题时，可以找到‘第一商量人’。”王新亮表示。

(应受访者要求，文中杨帆为化名)

调 查

中青报·中青网记者 朱娟娟

2024年7月5日8时至8时45分，湖北省武汉儿童医院官方微信小程序平台内的挂号系统突然“停摆”，45分钟里，患者无法通过微信预约挂号。

“停摆”背后，与一群利用软件抢号的“黄牛”有关。近日，湖北省武汉市江岸区人民法院(以下简称“江岸检察院”)承办的案件经审理后，4组“黄牛”共9名被告人分别以破坏计算机系统罪、帮助信息网络犯罪活动罪，被判处有期徒刑1年1个月至10个月不等，目前判决已生效。

9人均均为年轻人，多人系95后IT从业者，其中有的是“211”高校通信工程专业的硕士研究生。“深刻认识到了自己的错误，为自己的行为造成的损害痛悔。”在悔过书里，一名抢号软件研发人员写道。

“黄牛”研发软件每秒可抢号100次

当天8时，武汉儿童医院信息科工作人员注意到，医院的微信小程序受到攻击，挂号页面显示：“您的请求访问过快，请稍后重试”。

武汉儿童医院每天7时放号，平均一天的门诊量为8000人次，医院设计的系统访问承载量在10万人次以内。当天系统显示访问量数十万人次，直接导致挂号系统“停摆”。

信息科紧急抢修，8时46分系统恢复正常，随后排查到的一组数据引起了院方注意：当天7时许，分别有3名患者挂号成功，他们挂的都是消化内科一名专家的号；这3名患者都是在2023年12月31日凌晨1时左右，于同一个微信账号上绑定就诊卡的；此外，这3名患者2024年均有反复挂号、退号行为。

工作人员推测：有人用恶意软件在短时间内高频点击、高频刷新系统抢号，致使挂号系统“崩溃”，严重影响了医院挂号系统的正常运行”，武汉儿童医院立即向警方报案。

武汉市公安局江岸区分局迅速立案侦查。2024年7月29日、8月1日、8月8日，蔡某甲、蔡某乙、张某、李某等9名嫌犯先后落网。

警方调查显示，4组“黄牛”的9名嫌疑人中，有两对夫妻，一对情侣。9人有负责研发、运维抢号软件，有的负责抢专家号，有的负责倒卖号源。研发抢号软件的主要是张某、李某、林某。

张某出生于1995年，软件开发爱好者，无业。2021年年初，蔡某甲、王某夫妻发现抢挂、倒卖医院专家号“收益大”，便通过社交平台联系上张某，花钱请他制作针对华中科技大学同济医学院附属同济医院、武汉儿童医院挂号系统的抢号软件。

张某针对上述医院挂号系统制作了外挂软件，并负责软件后期维护、更新，王某在社交平台招揽客源、对接客户，蔡某甲于相应医院放号前，在软件内录入客户身份信息，一旦医院放号即用软件抢号，二人抢号成功后即加价卖给患者。

张某供述称，这一抢票软件能以高频点击、高频刷新的方式实现自动抢号，从而提高抢号的成功率。

当年3月，张某为了更多牟利，将软件卖给了陈某，并操作软件协同陈某抢号。陈某招揽客源、销售给客户，二人共同分配利润。

蔡某甲的弟弟蔡某乙、弟媳詹某，得知这一途径可挣快钱，也通过社交平台联系上在贵州一家公司从事IT工作的李某，花钱请李某制作针对上述两家医院挂号系统的抢号软件。蔡某乙夫妇随后抢号、加价销售获利。

“通过对张某、李某研发制作的这类抢票软件鉴定显示，它们抢号的效率为10毫秒刷新一次，平均每秒可以抢挂号100次。而普通患者挂1个号需手动输入验证码、刷新页面等，至少得花费1分钟。”江岸检察院办案检察官史书鸣介绍。

“不过，本案中也有‘黄牛’为躲避打击，特意对抢票软件频次进行了调整——低于10毫秒级，但远高于普通人挂号成功的概率。”史书鸣说。

“黄牛”囤号“占坑” 凌晨加价倒手

9名被告人中，90后林某、涂某是一对毕业于武汉一所“211”高校通信工程专业的情侣。案发前，两人在两家大型通信公司、科技公司工作，有较为可观的收入。据他们供述，工作之余将“黄牛”作为副业，源自一次看病经历。

2020年，林某陪涂某看病，他们想挂某医院一位知名专家的号，发现很难挂上。林某精通网站、小程序抢号的基本原理，萌生了“自己制作软件抢号”的想法。很快，抢号软件制作好了，这对情侣顺利抢到专家号、成功就诊。

发现了“专家号难挂”这一痛点，林某、涂某在工作之余，通过社交平台招揽生意，利用自己研发的抢号软件替人抢号、加价出售。他们先后抢过华中科技大学同济医学院附属同济医院妇科、儿科、超声科、甲状腺科等的专家号，以及武汉儿童医院消化内科某专家的号。

办案人员提取收款证明、聊天记录、证人证言等证据显示，林某、涂某售卖专家号每个加价120元至600元不等。蔡某甲、蔡某乙夫妇，陈某等“黄牛”每个号售卖加价50元至数百元不等。

其中，武汉儿童医院消化内科某专家的号，是本案4组“黄牛”同时“竞争”的目标，这直接导致了2024年7月5日清晨挂号系统崩溃。

办案人员介绍，这位专家每次坐诊前，医院放号10余个，本案中的4组“黄牛”每组抢3个左右，普通患者能挂上的号基本所剩无几。为了让生病的孩子早些就诊，无奈之下，患儿家长只能联系“黄牛”加价购买，“这伤害了广大患者权益，也破坏了医院声誉”。

办案人员介绍，为了获取更多客源、稳定“生意”，有的“黄牛”拥有近10部手机、30多个微信号。

在“黄牛”眼中，热门专家的号就是“眼前的肥肉”，“黄牛”们会先用自己或家人信息抢号“占坑”，招揽到客源后，凌晨时分悄悄退号，紧接着马上以客户信息“递补”，如果最终没能将号卖出，便于就诊前一天夜间退掉。

“这些团伙分工明确，涵盖技术开发、网络引流揽客、号源倒卖等多个环节，恶意占用了大量医疗资源，扰乱了医院就诊秩序，甚至造成医院挂号系统宕机，严重干扰了计算机信息系统功能的正常运行。”史书鸣分析说。

最终，武汉市江岸区人民法院判定，9名被告人犯破坏计算机信息系统罪，其中，对蔡某甲、蔡某乙、陈某、林某判处有期徒刑1年；对李某、王某、詹某、涂某判处有期徒刑10个月，缓刑1年；张某同时犯帮助信息网络犯罪活动罪，法院对其数罪并罚，判处有期徒刑1年1个月，并处罚金7000元。9人违法所得均予以没收、上缴国库。

医院挂号系统如何堵住“漏洞”？到案后，张某、李某、林某均写下了“关于对医院在线挂号系统的安全防护改进建议”：对IP、微信主体信息、患者信息等内容限流、限频；引入网站应用防火墙对异常访问制定相应策略，限制访问、封禁等；对挂号平台客户端与医院后台服务端之间的数据加密处理；挂号时采用人脸识别系统，不要采用验证码、滑块等。

林某建议，可改抢号制为预就诊挂号制。“知名专家医生的号源不应由手速快者获得，而应优先给予重症患者，可在指定时间内，由患者提交图文描述相关病情，由医生助理或AI分析病情，判断是否需要预约知名专家号。”

一审判决后，9人均未上诉，认罪认罚。

导致武汉儿童医院挂号系统崩溃『黄牛』研发抢号软件牟利获利

养老钱存到“提存公证”账户 护航“老有所养”

中青报·中青网记者 耿学清 裴思童

“住进养老院前，要交上万元押金，万一对方跑了怎么办？”近年来，一些养老机构预收大额费用后，不按合同履行义务、资金管理使用不规范、资金链断裂破产倒闭等问题时有发生，引发一些老人及家属担忧。今年以来，重庆市在全国率先试点引入养老机构预付费“提存公证”机制，保障老年人资金安全。

“提存公证”指的是老人或子女将养老机构预收费存入重庆市公证处在银行开设的资金监管平台，由公证处进行专门账户管理，并出具资金监管证明书。老人在使用或退回资金时，在监管平台提出申请，重庆市公证处根据合同约定或申请审批记录，及时据实划付或退回相应资金。

截至目前，重庆市已有4417位老人通过养老机构“提存公证”系统，把预付给养老机构的押金、养老服务费等“养老钱”缴存在专用提存账户，这一账户可确保资金独立于养老机构的自有财产，即使养老机构破产或涉及诉讼，资金也不会被冻结或挪用。老人再也不用担心养老机构“资金爆雷”或“卷款跑路”。

民政部公布的2024年民政事业发展统

计公报显示，截至2024年年底，我国注册登记的养老机构共有4万个，床位507.7万张。养老机构预收费一般包括养老服务费、押金和会员费。

根据2024年12月31日出台的《重庆市养老机构预收费管理办法（试行）》，重庆全市的公办养老机构、公建民营、政府与社会力量合作建设的养老机构，不得收取会员费；社会力量举办的养老机构须满足床位规模在200张以上等5个条件，才能收取会费。

在重庆，养老机构对单个老年人收取的养老服务费预收期最长不得超过6个月。养老机构对单个老年人收取的押金最多不得超过该老年人入住养老机构月服务费的6倍，且不得超过该老年人月床位费的12倍。比如，某养老机构收取入住自理老年人月服务费3000元、月床位费800元，该机构收取入住自理老年人押金最高限额应为9600元。对于大部分老年人来说，这是一笔不小的数目。

“部分老人对养老机构收取预付费后，不提供服务或者提供的服务质量不佳有担忧，对退住时，能否按时退还预付款感到不安。”重庆市江北区民政局养老服务科科长陈璐表示，更有一些不法分子打着“养老服务”名义，以“高利息、高回报”为诱饵，非法集资，骗取老年人的“养老钱”，严重损害老年人合法权益，扰乱养老服务市场秩序。

在重庆市民政局、重庆市司法局指导下，

重庆市公证处联合交通银行打造全国首个养老服务“提存公证”资金监管平台（以下简称“平台”），江北区是重庆最早引入“提存公证”机制、使用这一平台的区。

在平台上，预收费的具体使用和监管实行全线上流程，老人从养老机构退住时，可在手机端提出申请，养老机构确认后，预付费由公证处账户结算至老人账户；养老机构遇到老人生病住院等情况需要使用预付费时，由养老机构在手机端提出申请，民政部门线上确认，预付费由公证处账户结算至机构账户，既保证老人资金安全又提升老人体验。

陈璐介绍说，以退费为例，当老年人因健康变化、转院等情况需退还预收款时，家属仅需通过监管平台提交申请，系统自动关联合同约定与履约记录，民政部门与公证处线上联审，确认无误后，由监管账户直接原路退还资金，全流程平均办理时间由原来的7个工作日压缩至不足24小时，退费效率提升80%以上。

截至目前，江北区已有639位老人的“养老钱”纳入“提存公证”监管机制，22家养老机构共204.47万元预收款纳入平台。

“工作量减轻了，减少了人工监管和线下审批，可在平台直接呈现资金流向；采取合同网签公证，减少了矛盾纠纷调解工作。”陈璐说，最重要的是合同网签公证，使用统一的合同范本，改变了以往养老服务预收费收取和使