

移动支付适老化问题研究

雷屹楠 孙墨芝 王茜澜

(武汉理工大学法学社会学院, 湖北 武汉 430000)

摘要: 随着移动支付日益成为主流支付方式, 全民移动支付时代正在到来。在进一步推动移动支付更安全、更快捷发展的同时, 实现移动支付适老化被提上社会的议事日程, 微信、支付宝、云闪付等平台纷纷进行适老化改造。当下的移动支付适老化现状不容乐观, 相关的问题和漏洞有待发现和解决。为此, 本文以调研为基础了解到目标群体的真实需求后, 分析老年人对于移动支付的认知与应对, 为移动支付适老化改造的方向及措施提出建议, 从而推进移动支付适老化的进程。

关键词: 移动支付 适老化 无障碍

DOI: 10.12319/j.issn.2096-1200.2023.01.52

一、研究背景

适老化, 是将某个领域的发展向适应老年人的方向靠近, 随着新一代信息技术的快速发展, 人们享受着移动支付带来的便利, 同时老年人这一庞大的群体, 不能快速适应高速发展的信息化时代, “适老化”改造势在必行^[1]。

在“一带一路”国际合作高峰论坛举行期间, 一项针对20国青年的调查显示, 高铁、网购、支付宝、共享单车, 成为这些在华外国人心目中的中国“新四大发明”^[2]。目前, 移动支付已基本覆盖我国城乡居民的主要日常生活场景。在我国移动支付快速发展的同时, 其可能产生的代际数字鸿沟问题也引起人们的进一步关注。中国支付清算协会发布的《2020年移动支付用户问卷调查报告》显示, 2020年, 我国移动支付青年用户占比提升, 中老年用户占比却有所下降, 50岁以上的移动支付用户占比仅为13.1%^[3]。

在我国, 云闪付已经上线“适老化”关爱版小程序, 单独打造了大字版登录、注册、绑卡流程, 提升老年用户的使用体验, 帮助老年人享受移动支付的便捷^[4]。国家政策层面, 工信部已发布关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知, 对于移动APP的适老化改造提出严格标准, 并通过授予标识, 纳入企业征信评价等措施促进落实, 微信、QQ、支付宝等涉及移动支付的APP也被包含在内。立法层面, 国务院颁布的《无障碍环境建设条例》中, 明确将出入相关建筑物、交流信息纳入无障碍环境建设中。与当下移动支付逐渐占据市场主流, 老年人在信息无障碍上存在困难的现状相契合。中国残联、住房和城乡建设部等13部门联合印发《无障碍环境建设“十四五”实施方案》, 强调在信息无障碍建设中, 要充分考虑老年人的需求, 切实解决老年人使用智能技术困难问

题, 避免老年人被数字时代所“遗忘”^[5]。

本研究旨在针对目前移动支付在老年群体等特殊群体中的使用情况, 以及大众对目前移动支付无障碍的疑问情况进行分析, 了解用户对移动支付适老化以及无障碍改造的真实需求, 进而总结出问题, 提出解决措施, 推动信息无障碍的进程。

二、研究方法

在知网、万维网、维普网等学术平台上查找资料文献, 讨论制定实践方案; 设计编辑“移动支付的适老化改造情况的调查问卷”, 作为线下调查使用; 将问卷投放至问卷星进行线上调查。

对受访者年龄层级等指标进行了分类, 考虑到老年用户会遇到问卷填写困难的问题, 问卷填写增设亲友代答的选项; 为使调查样本更具有覆盖性, 本次调查将样本的年龄起点界定为50周岁及以上的群体, 分为50~60岁、60~70岁、以及70岁以上三个群体进行统计, 参与本次数据调查的占比分别为35.38%、27.69%、36.92%。受访者的男女分别占比43.08%、53.92%。

调查主要采取实地考察法、问卷调查法、访谈法、文献研究法, 通过实地调查走访湖北、海南、广东等地的小区、社区、人群密集的道路和商店等地的老人反映移动支付适老化建议, 就相关调查内容进行记录, 并对调查结果进行分析。

三、移动支付适老化发展存在的问题

(一) 移动支付适老化推广接受度不高

调查对象在移动支付和现金支付的偏好选择上, 有较大的差距。总体上, 选择移动支付占比32.31%, 选择现金支付的则有67.69%。50~60岁的群体选择移动支付的比例

为56.52%；在60~70岁与70岁以上的群体中，前者选择移动支付的占比11.11%，后者选择移动支付的比例为8.3%。在移动支付的使用情况，“从不”使用移动支付的情况随着年龄的增长，三个年龄层次分别为8.7%、50%、57.82%。

移动支付的使用情况还受居住地、受教育程度等因素的影响，但仅从年龄角度考虑，随着年龄的增长各种感官不断退化，使用移动支付的难度加大，选择使用移动支付的人数就会相应减少。

老年人的受教育水平普遍偏低，老年人对网络化、电子化的支付服务宣传知识了解匮乏、闭塞，获取相关知识也不全面；老年人与配偶共同居住占比最高，与年轻人交流少，对待新鲜事物接受度较低；老年人的观念较陈旧，是影响适老化支付服务推广成效的关键原因。

（二）移动支付适老化业务保障不够

对使用移动支付的老年人，分析其使用移动支付的原因，因“操作简单便捷”占比69.57%；因“优惠促销互动”占比19.57%；因“支付范围广泛”占比63.04%；因“支付金额精确”占比47.83%；因“优化财富认知”占比4.35%；61.54%的调查对象认为“移动支付”是“一种新事物，是社会进步的反映”，23.08%的调查对象认为“移动支付减少了现金的使用，提高了支付效率”；15.38%的调查对象认为“移动支付增加了资金的不安全性”。由此，老年人对于移动支付这一新出事物的心理认可程度是很高的。

在从未使用的群体中，认为“交易安全性低，支付得不到保障”的占比15.38%；认为“支付流程和界面过于繁杂”的占比50.77%；认为“老年人不懂操作，容易遭遇诈骗”的占比92.31%；而其他如“担心个人财产和隐私泄露”“设备原因”等占比6.15%。近年来，出现一些网络诈骗案件，一些违法犯罪分子利用老年人不了解移动支付这一特点对老年人实施诈骗，老年人在碰到诈骗事件时的反应速度以及心理承受能力也会受到很大的影响。因此，网络诈骗事件的发生也会影响老年人对于移动支付的使用意愿。

目前自助、移动支付类服务在软件配置上的便捷化不够、人工介入处理沟通不顺畅、信息泄露、上当受骗等问题也会使老年人产生不安全感。

（三）移动支付适老化服务供给不足

在使用移动支付时，60.87%的用户在使用移动支付时遇到了困难。多数老人与子女未共同生活，缺少了子女的帮助，繁杂的使用流程只会打击老人使用的自信心。目前，一些相关机构没有帮助遇到困难的老人进行教学这一方面提出要求，这也导致了部分柜台人员对老人展现出

不耐烦等消极情绪。在家庭、社区、社会协助等方面，适老化服务也是不够的，大大降低了老年人对适老化服务的满意度。

老年人对移动支付类业务服务满意度在中低水平，不满意的原因主要是仍停留在“新手”初级阶段。尽管目前线上线下的宣传氛围日益高涨，但都无法让老年人逾越“数字鸿沟”，触及所需。

（四）移动支付适老化设施不齐全

目前很多老年人使用老人机，功能有限，并无联网功能，无法使用移动支付。智能手机在使用时有着复杂的流程和按键，这些问题对于很少接触智能手机的老年人来说是使用移动支付的重要阻碍。手机使用内容的复杂对老人也并不友好，其针对老年用户的操作说明并不完善，老年用户不能通过软件提供的操作说明理解使用流程^[6]，老年人因为对很多软件名称或者按键作用不了解而不敢点击，使用时有着较大的心理压力。当前移动支付的适老化仅做字体大小以及音量方面的调整，整体的操作仍不够便捷，适老化的设施技术不齐全，老年人对设施技术学习上仍存在很多“诉求”。如图1，老龄用户随着年龄的不断增长，其各器官功能在不断退化，目前的移动支付对老龄用户没有加以特殊考虑是阻碍使用的重要因素。问题没有得到根本解决，当前的移动支付APP仍需提高使用情境中老年人的适配度。



图1 使用移动支付时遇到的困难

四、移动支付适老化改造的方向及对策

（一）老年人对移动支付适老化的改造建议

移动支付的适老化改造是面对人口老龄化国情的适应措施，数字时代移动支付的适老化改造会对老年人的生活产生一定程度的影响，也会对社会产生影响。对于改造能够带来的影响，认为“有利于扩大老年人社交范围，满足老年人精神需求”占比46.15%；认为“有利于提高老年人的支付效率，改善生活质量”占比41.54%；认为“有利于提升老年人的晚年生活品质，化解老年人“数字鸿沟”占比53.85%。

基于老年人在使用移动支付时会不可避免地遇到问题，采取了解决问题的途径，仍有近半的用户会放弃使用移动支付。调查发现，社会方面能够进行的改进措施上，如图2，“为老年人设计适合的程序，解决其使用过程中的问题”获选率最高，为63.08%。通过询问对移动支付适老化改造的期待和建议，页面简洁是最重要的，其次保护老年人的合法权益及交易安全也是要要切实解决的。

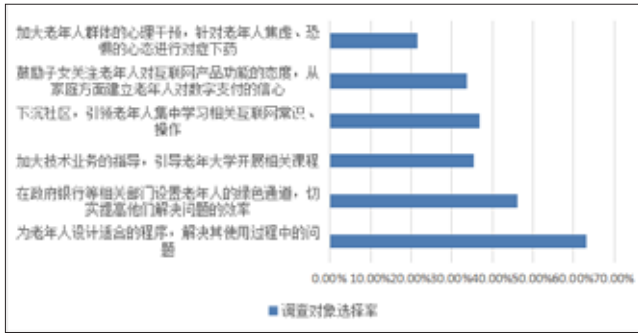


图2 调查对象选择率

(二) 移动支付适老化改造的方向及措施

移动支付适老化改造的方向主要有两个，一是从老人自身出发，提高其对移动支付的接受程度，形成良好的心理预期。二是为老人使用移动支付提供良好的环境、资源、设备以及帮助机制。

根据现行的法律法规及政策，结合通过调查得出的意见，提出以下几点针对移动支付适老化改造的解决措施。

1.为老年人设计合适的程序，解决其使用过程中的问题

针对老年人在移动支付使用时的问题，例如字体太小、流程复杂等，鼓励更多企业推出界面简单、操作方便的模式，实现一键操作、文本输入提示等多种无障碍功能^[7]，设计更适合老年人使用的小程序，切实为老年人考虑，从各方面提升支付便捷化程度，为老年用户提供更加便利的移动支付服务。

2.加大技术业务的指导力度，引导老年大学开展相关课程

老年大学是老年人获取新事物相关知识的重要途径，在课程中加入智能手机、移动支付等相关内容，增强老年人对移动支付的理 解，主动开展智能化服务普及宣传，解决老年人不会用、不敢用、不愿用的问题，帮助老年群体更好地融入智慧生活^[8]。

3.实现家庭、社会联动，帮助老年人建立对移动支付的信心

鼓励子女关注老年人对互联网产品功能的态度，为老

年人及时提供帮助，从家庭建立老年人对移动支付的信心。同时，社区加大老年人群体的心理干预，针对老年人焦虑、恐惧的心态进行对症下药^[9]，银行、政府等部门为老年人设置绿色通道，提高老年人解决移动支付问题的效率。家庭、社区、服务提供者三方实现联动，改善老年人使用移动支付的体验感。

4.加强宣传引导，降低老年人使用移动支付的风险

针对目前一些网络诈骗事件，社会各组织、群体应面向老年人开展内容丰富、形式多样的宣传教育活动，帮助老年人辨别骗局、避免产生损失。依托公安情指勤舆一体化体系，畅通渠道、共享信息、快速传递、协同作战，充分利用大数据智能化方法，组织开展反诈活动，协助老年人下载国家反诈中心APP，帮助老年人守好自己的钱袋子^[10]。

参考文献

[1]本刊编辑部,张杰,李晓春.推进社区适老化改造护航老年人“居有所安”[J].智能建筑与智慧城市,2022,311(10):5.

[2]陈芳,余晓洁,鹿永建.高铁、网购、支付宝、共享单车成中国“新四大发明”——标注中国 启示世界[J].重庆与世界,2017,466(18):63-65.

[3]佚名.中国支付清算协会:2020年移动支付用户问卷调查报告[EB/OL].[2021-12-19].https://www.mpaypass.com.cn/download/202101/13140639.html.

[4]成锦,赵永红,李立国.我国人口老龄化对经济发展的影响[J].中国商论,2022(17):150-152.

[5]柯善北.推进无障碍环境建设让社会发展更有“温度”《无障碍环境建设“十四五”实施方案》解读[J].中华建设,2021(12):6-7.

[6]李嘉兴,王晰巍,李师萌等.信息生态视角下老年用户群体微信使用行为影响因素研究[J].图书情报工作,2017,61(15):25-33.

[7]丁笑蕾.数字时代移动支付适老化研究[J].老龄科学研究,2022,10(03):68-78.

[8]吕胜根,陈燕儿.助银发客户跨越“数字鸿沟”[N].江门日报,2022-10-21(A06).

[9]孔琳.适老化设计[D].北京:中央美术学院,2014.

[10]广元“三实三打三防”反电诈解民忧[J].中国防伪报道,2021,No.254(11):32-34.