

# APP“自动续费”套路深,是时候出重拳了!

你被“自动续费”了吗?

本想体验一把短期会员待遇,却没想到在APP服务协议中默认勾选“自动续费”。如果用户没留神,即使卸载了APP,“自动续费”也不会关闭。“被自动续费”使不少人掉进消费陷阱。

有网友爆料,偶然清算支付账单,才发现有多种“自动续费”扣款,包括视频会员、网盘会员、修图软件会员、音乐软件会员、论坛会员等等。虽然一些APP早已被弃用,可用户荷包仍在“跑冒滴漏”。这样的例子绝非个别,被扣“冤枉钱”,消费者必然有种被坑的感觉。

随着移动互联网融入大众生活的方方面面,诸多场景都要用到各种手机APP。APP服务商纷纷推出付费会员制,宣称会提供更好服务。商家还会设置新用户优惠价或首月免费,而这往往和“自动续费”关联,容易造成消费者的冲动消费。

事实上,用户没注意或忘记“自动续

费”,恰恰是中了某些APP的算计。

利益当前,其中的套路颇费心机——不少APP在会员协议中不起眼的角落约定“自动续费”,甚至不勾选就无法进行下一步,更狠的是在APP中不设关闭“自动续费”菜单……一顿被牵着鼻子操作下来,某些用户稀里糊涂地入了瓮。

接下来,“自动续费”不会提醒用户,单次扣费金额不大,消费者不易察觉,细水长流。如此静悄悄地“粘性收费”,还不一定要为用户提供服务,即使用户哪天“如梦方醒”,多半只能吃“哑巴亏”。在APP经营者看来,“自动续费”已经经过用户“同意”,无论是没注意,还是忘了关,似乎都是“用户责任”。不少APP的如意算盘打得很响,这个锅甩得实在太“溜”。

“自动续费”字体小不起眼,加上不清晰的标示,涉嫌侵犯消费者知情权。用户若不同意“自动续费”就不能继续。在APP中无法关闭“自动续费”,“设障”很难说不是故意

为之。一系列手法透着“损人利己”,与堂堂正正收费和服务相去甚远。

电子商务法明确规定,电子商务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。消费者权益保护法也要求,商家对于格式条款要尽到说明和提示义务。法律既有规定,为何一些商家还抱着侥幸心理为消费者埋下消费陷阱?一个原因在于当前治理强度和惩治力度难以让商家“却步”;另一个原因在于商家看似尽到了相应义务,实际上却通过人为设置繁琐步骤、故意使用小字号提示等手段,给消费者制造知情或者退出障碍。对此,监管部门应加大监管和处罚力度,维护市场公平正义。

其实“自动续费”并不是一个新问题,要从根本上解决问题,需要多管齐下。

一方面,消费维权部门不能让耍滑头、坑骗消费者的行径得逞,要为权益受损、主张维权的消费者撑腰。另一方面,针对可能

存在的违法违规行径,管理部门有必要对相关APP经营者进行约谈整改,通过有效措施进一步规范APP的收费行为。

消费者也要提高警惕。除了要注意成为APP付费会员的“附加条款”,也要自查第三方支付软件中是否已潜伏“自动续费”。遭遇被“自动续费”,消费者不仅要及时取消,而且该投诉维权时别怕“麻烦”。必须指出,一些电信运营商也曾利用用户大意,悄悄收取各种杂费,只有消费者较真、管理部门严肃处理,“歪心思”才会被有效纠正。

对APP经营者来说,吸引用户付费是常见的盈利方式。但是,付费必须是基于为用户提供更优质的服务,通过具有高附加值的内容满足用户需求,利用更新的技术手段给用户带来更好的使用体验,如此提高用户粘性才是良性的,也是真正可持续发展的。同时,相关收费必须公开透明,让用户拥有选择权。那些不把心思放在正道上、反而琢磨算计用户的APP,注定走不远。

## 家庭教育促进法即将施行,带娃有遵循

“家长是孩子的第一任老师”。家庭教育是教育的开端,关乎每一个孩子的成长和家庭的和谐,关乎社会主义建设者和接班人的培养,最终指向国家发展、民族进步、社会稳定。

中国青少年研究中心少年儿童研究所所长孙宏艳认为,“这次立法,首先解决了家庭教育地位的问题,把家庭教育放在法律高度去认识。家庭教育不再是自己家的事情,而是国家的事情,不再是可有可无的事情,而是如果做不好可能会违法的事情,是有底线的。其次,对家庭教育里监护人的职责作了明确和具体的规定,告诉监护人怎样科学地进行家庭教育。再次,明确了国家的责任,从省级到县级以及企事业单位、群团组织等各机构对家庭教育都有责任,要给予大力支持。最后,是对各方如何进行配合作了具体规定,使家庭教育的实施有法可依,有章可循。我认为立法最重要的是解决了家庭教育的地位问题,使家庭教育的地位得到提高,从‘家事’变成‘国事’。”

家长安柏仔细阅读了家庭教育促进法,她认为,“总的来说是支持和帮助家长的”。但也有一部分声音认为,有了法律的约束,家长的负担和压力会越来越大。该如何理解家庭教育入法的问题,又该如何处理好家庭教育与孩子成长成才的关系,记者采访了相关专家。

“家事”关“国事”,家庭教育被高度重视

家庭教育促进法甫一发布,管孩子这件“家事”便成了法律框架下的“国事”,为何家庭教育需要立法?

华东师范大学基础教育改革与发展研究所所长李政涛认为,中国人的“国家”观,一向是“国”与“家”不可分开,没有“国”就没有“家”,“国”是罩着、护着“家”的,所谓“家国情怀”,在根底上也强调的是家庭观与国家观的融通。中国的传统教育,很大一部分是家族教育和家庭教育,它构筑了中国教育的基本底色。家庭教育促进法首先是重新

建立起两者之间的紧密连接,实现双向互动:以国家教育意志来规范、促进和引领家庭教育,让家庭教育配合以学校教育为代表的国家教育。其次,也是为了回归教育功能的本质:教育是属于全社会的事情,不只属于学校教师的事情。

“随着经济与社会的快速发展,未成年人成长遇到的问题更加突出,形式也多种多样。很多问题的产生并非只是家庭因素,对家长来说做好家庭教育是极大的挑战。而且,随着社会竞争压力的增大,有些家长也往往更在乎个人的发展而忽视了孩子的发展,在履职尽责方面做得不够。这也需要法律方面的规制使家长更好地承担家庭教育职责。”孙宏艳说。

“家事”不再是一家的小事,而是国家的大事,关系到国家的发展与未来,需要通过立法来给家庭教育更高的地位和更大的发展空间。而且,要助力家长,也必须把家事变为国事,这也是国家管理现代化不可缺少的一部分。家庭教育促进法对家庭如何履责、国家如何支持、社会怎样协同都做了规定,对各方履责不到位的法律责任也做了明确规定。这样才能使家庭教育得以被各方高度重视。”孙宏艳补充道。

是法律规范,更是家长承担教育责任的助力

安柏时常在公众号上发表文章,许多读者常常求助她如何理解最新的教育政策。“就像‘双减’一样,很多家长很迷茫,觉得对自己影响挺大的,好像负担变重了,实际上是因为‘变化’。原来的那套方式方法用习惯了,很顺手,突然发生变化,变好变坏也没人深究,部分家长就会有难以应对变化之感,排斥这样的变化。但长此以往,这样的变化才能显现出优势。”

安柏直言:“实际上,有部分家长还不知晓这部法的出台,并且越是不管小孩的家长越不知道、不理解。所以家长也需要学习和指导。”

李政涛也表示了类似的看法:“我们见过太多家庭教育失败,导致的‘家庭重负’。家庭教育促进法不是给家长增添负担,而是一种回归:让家长意识到自己的教育责任,更好地承担教育责任,更好地协助教师承担教育责任。这个做好了,反而能在根本上减轻家庭负担。虽然不一定必然走向家长‘持证上岗’,但提升家长的家庭教育的意识与能力,是大势所趋,势在必行。”

对于时常被提及的父母要“持证上岗”,孙宏艳认为,“我们常说这一代孩子是网络时代的原住民,孩子往往比家长了解更多新事物,家长的教育素质如果跟不上,家庭教育的质量肯定无法得到保障。对于家长来说,所谓‘持证上岗’,就是要求家长不断学习,提高对家庭教育重要性的认识,提高家庭教育方法的科学性,同时家长自身也需要不断完善,给孩子做好榜样,例如家长有健康的心理、科学的生活方式等。目前,家庭教育促进法的出台,家长按照这个要求去做,就是最好的‘持证上岗’。”

规范和专业的家庭教育指导,学校也要担责

尽管“家事”变“国事”,但学校、社会能否“干涉”家长如何教育孩子?

作为家长,安柏认为,需要掌握好“度”,“不能什么事情都干涉”。要消除家长的误解,在安柏看来,最好的办法就是加强学校和家长之间的沟通交流。学校可以组织培训会或交流会,把政策透明化,缓解家长的紧张情绪。同时,也需要政府或学校专门提供给家长畅通的反馈渠道,比如专门关于教育的热线电话等。当家长遇到困惑或麻烦,可以有地方反馈,同时也可以通过这样的渠道为家长提供教育政策和教育方法的指导或咨询。

“家庭教育促进法对学校在家庭教育方面的协调做了规定,例如遇到有侵犯未成年人权益的事情,要及时报告;如果学校看到孩子上学时身上有伤或者孩子情绪不稳定、

神思恍惚,教师有责任去了解是否和家庭有某些关系;如果发现学生家长在履行家庭教育责任方面存在问题也要及时帮助与报告。家庭教育促进法用法律保障了学校的‘干涉’权利。”孙宏艳说,此外,家庭教育促进法对家校的边界做了规定,学校不能侵犯家庭、学生、家长的权利,不能把一些工作推给家长或家庭。但也要求家长必须配合学校的一些“干涉”,比如家长会、家长学校等,家长都要积极参与。这既能避免互相推诿也能避免互相跨界,从而是家庭、学校各司其职又互相帮助,更好地为孩子、学生服务。

在家庭教育促进法“社会协同”一章里,多次提到“家庭教育指导服务”和“家庭教育指导机构”。孙宏艳表示,家庭教育指导服务是家校社协调的很重要的内容。对家长的指导与服务,不仅仅是学校有责任,社区、群团组织、公益组织、早教机构或一些少年儿童活动较多的场馆、公共文化场所等都有这方面的指导责任与义务,可以根据自身业务擅长范围,围绕家庭教育提供更多的服务。家庭教育指导服务的内容也很广泛,如学校可以通过家长学校向家长介绍家庭教育的方法和理念,早教机构、图书馆、博物馆、科技馆、青少年宫、儿童活动中心、新闻媒体等,都有责任提供这方面的指导与服务。

“家庭教育指导机构应是规范的、专业的、公益的服务机构。过去,家庭教育指导乱象杂生,很多打着家庭教育指导名义的机构以营利为目的,收费高、卖培训证书。家庭教育缺少严谨的框架体系,从事家庭教育指导服务的人缺乏专业性,在管理上不够规范,自身缺乏培训和相当的业务素养,匆忙上岗去培训他人。因此,国家层面应对家庭教育机构的设立进行监管,要有规范的资质证明,加大对其运营过程、运营效果等进行监督检查,使其更好地助力家庭教育。”孙宏艳最后建议。

## 为什么有那么多日本老人变坏了?

按照日本厚生劳动省的测算,到了2025年,每3个人里面就有1个是65岁以上的老人,每5个人里面就有1个75岁的老人。日本社会老龄化逐年深刻的问题,早已是老生常谈。但不久前发生在千叶县的89岁老人抢劫便利店,被74岁店员制服并报警的案件,再一次把日本老龄化深刻问题推到风口浪尖。

进入千禧年以来,为了应对“人生百年”时代的到来,日本政府一直在做着积极的努力。比如,批量性吸引外国劳动力加入福祉、介护行业,在公共设施中增加适用于老年人的辅助配件,在邮递等民生事业中增设查看独居老人健康状况等服务。

在日本法务省发布的《2020年犯罪白皮书》中,2020年度共有75万件刑事案件被送交检察院,这一数字已经连续17年呈现降低趋势,2020年的数字更是创下日本战后最低记录。然而,就在这一片向好之势中,却显现一丝不和谐之音。在2020年所有刑事案件的犯罪嫌疑人中,65岁以上老人占到全部的22%,有大约4万人之巨。在老年人犯罪案件中,更有超过七成是70岁以上老人犯案。谙熟犯罪心理学的日本法政大学

教授越智启太指出,30年前,65岁以上老人仅占全体刑事罪犯的2.1%,但2020年这一比例却暴增至22%,创下历史纪录。

换句话说,在日本社会中,老年罪犯的数量,正随着老龄人口的增多而增多。那么,是不是可以说:日本的老人正在变坏了呢?

不,不能如此粗暴地下结论。这种现象背后隐藏着几重社会问题。目前,日本老人犯罪,有以下几个特点:

第一,日本老年人犯罪案件通常罪行较轻,七成左右只需罚款惩戒。在老年犯罪案件中,女性罪犯牵涉的案件通常是盗窃,男性则是暴力行为。盗窃,是老年人犯罪案件中最高发的一类,超过一半占比。在日本所有因盗窃被逮捕的罪犯中,老年人占到40.2%。老年罪犯的暴力行为,通常是无计划性的。诸如,在车站殴打站台工作人员,将马路上的小摩擦升级为暴力行为等。

第二,日本老年罪犯往往也是惯犯。那些老年罪犯往往没有意识到自己的行为已经触犯法律,有超过半数的老年罪犯身背两到三次犯罪“前科”。通常来说,年纪越长越慈祥,人生经验越丰富,性格也应该越通达,

这是社会对老年人的普遍认识。那么,整体犯罪率低的日本,老年罪犯却会频频犯罪,就颇有些耐人寻味了。

那些已经退休的老人,不再有被工作单位开除的风险,也不再被同事朋友孤立的顾虑。较一般人,老年人犯罪的成本更低。与社会处于半脱节、半失联状态的老年人,一旦犯罪之后,他们生活并不会发生任何改变,他们本人不需要承担很大的损失。“低”犯罪成本,也就导致了日本老年罪犯的反复犯罪。

第三,孤单感,是导致老年罪犯增多的重要原因。正如日本法务省《2020年版犯罪白皮书》所指出的那样,“孤独”、“焦虑”、“抑郁”等都有可能是老年人犯罪的导火索。老年罪犯盗窃的商品往往是食品或生活用品这些金额有限的东西,绝少看到珠宝首饰等高档商品。便利店,已经成为老年罪犯的“社交舞台”,走在监控镜头下,感受到的是近似于“被重视”的关注感,他们甚至把被店长或者警察抓住、接受教育,当做是难得的交流机会。

一些老人的“路怒症”,也是由此引发的。长期独居的老人,心理压力过大,又没

有交流对象可以排遣,一旦与周围人发生接触或摩擦,就极易形成情绪突破口。

有研究发现,那些积极参加社区活动和文化交流的老人,更不容易犯罪。其实,日本老人并没有变坏。而是时代更迭加速,老人一辈子积累的人生经验突然变得毫无意义,老人倍感孤单,被时代抛弃的挫败感,催生了老年犯罪的发生。

记者曾经步行在日本的一座小城,仅仅是站在路边稍作停留,拿出手机确认一下方向,就有一位骑自行车的当地老人在记者身边停下,询问遇到什么困难,是不是需要指路。随后,这位老人絮絮的介绍了当地的景点和地方美食,记者急着赶时间却也不忍心拒绝她的热情。

交流所带来的满足感,在老年人精神生活中的重要性,恐怕只有人真正到了那个年纪才能深刻体会。因此,如何让独居老人走出来,让他们的文化生活更丰富,或许是比提供更舒适更先进的护理环境还要紧迫的社会问题。

不是日本老人变坏了,而是日本老人太孤单了。孤单,让老人变坏?这应该是跨越国境的老年学认真研究的课题之一。