



报团限制多、旅行社“不接待”、被强制消费……

老年人跟团游阻碍如何破解？

报团限制多、旅行社“不接待”、被强制消费……随着生活水平提升，越来越多老年人想出门旅游，却在跟团游上遇到了困难。老年人旅游需求为何得不到有效满足？相关主体有哪些顾虑？应如何破解这些阻碍？针对这些问题，记者进行了采访。

老年旅游团——

门槛多、不规范等问题存在

老年人跟团旅游被旅行社拒绝后，记者问：“拒收老年人是否符合规定？”工作人员则表示这是公司规定，自己也没有办法。

随后记者来到附近一家较大的旅行社，店员说可以接待70岁以上老年人，但有一些“门槛”。店员随即掏出一份免责声明：“超过70岁必须签署免责声明，超过75岁必须有直系亲属陪同。”

协议中对70岁以上老年人参团作了这些约定：旅游公司对于因个人原因导致的不适或意外伤害，不承担任何责任；对于在旅游中遗失或损坏财物，不

负任何赔偿责任；提前做好身体检查并保持良好的身体状态，否则因疾病加重或诱发其他疾病所产生的后果由老年人自行承担……

工作人员提出，签订免责声明后，旅行社还是建议由家人或低龄老人陪同旅行。

除了报团门槛多，老年旅游团还存在不规范情况。业内人士透露，老年旅游团中存在大量不规范“渠道团”。一些保险公司会以答谢客户的名义，以较低价格吸引老年人参团，成团后再将客源带至旅游目的地，交给当地旅行社接待。

“这些团将老年客源‘卖’给当地旅游公司，自己则将大部分甚至是全部旅行经费据为己有。”知情人士告诉记者，当地旅行社几乎是零收入接手旅游团，容易发生强制消费，人身安全和正当权益都难以保障。

老年人需求——

趋向多元，需加强优质供给

来自南京的李莹今年74岁，退休之后每年出游3到4次。“旅

游给我的生活带来了很多美好，但好旅游团真的不多。”李阿姨坦言，这些年，高品质旅游团增多，但服务细节还有待提升。

“他们说70岁以上的老年人不接待。我问他们这样做有没有依据，对方也含糊其词，始终以该旅行线路有不适合老年人参与的项目作为借口。”李阿姨说，“我身体很好，能完成旅游团安排的行程。很担心再过一两年，更多旅游团不接待我了，自由行又力不从心，到时候想出去玩可费劲喽！”

据业内人士透露，旅行社不愿接待高龄游客存在双重现实考量：一是安全问题，“出了意外旅行社承担不起”；二是价格问题，高龄群体人均附加消费额低于中青年客群，“购买力”不足让很多旅行社不愿做老年生意，这样的情况集中在购物属性较强的旅游团中。

怎样避免劣币驱逐良币？“旅游从业者应该把心思放在产品开发上。”专家认为，市场上优质的旅游供给较少，例如，很

多银发专列存在线路不固定、产品不稳定的特点，没有将优秀线路固定下来，个别地方甚至存在利用银发专列政策套取补贴的情况。

银发旅游——

继续朝个性化品质化发展

直接拒绝70岁以上老年人参加旅游团是否合法？

中国人民大学法学院教授王雷表示，民法典、老年人权益保障法、消费者权益保护法、旅游法等是保障老年人权益的基本法律依据。旅游法第十一条规定，老年人旅游者在旅游活动中依照法律法规和有关规定享受便利和优惠。

“根据相关规定，旅游者享有平等参与旅游活动的权利，旅行社不能因年龄等原因歧视消费者。如果旅行社的拒绝行为被认定为是对老年人的歧视或违反了相关法律法规的强制性规定，老年游客可以通过法律途径维护自己的合法权益。”王雷说，要求70岁以上老年人参加旅游团时签订协议并不违法，但内容要公

平合理，不能免除旅游团应尽的安全保障等主要义务。

老年旅游市场蓬勃发展，需要行业整体优化产品供给。“研究发现，消费观念上，刚退休的人群与更年轻群体相比变化较大，更聚焦健康生活，追求老有所乐、老有所学、老有所为。”江苏省旅游学会副会长杨淇深认为，老年群体旅游需求旺盛，并且呈现出对差异化产品的独特偏好，大部分老年消费者认为旅游产品选择较少，在服务质量、产品价格、行程安排、文化体验、信息透明度等方面都应该有所提高。

多样化、个性化、品质化是银发旅游未来发展的方向。杨淇深建议，旅行社和景区可结合地域特色与老年人的兴趣，注重景观价值和文化内涵；针对老年群体的实际需求特征，开发专项产品，加入深度文化体验、养生度假、疗养服务等。同时，关注老年人的社交心理需求，增加参与、互动、交流环节。

据《人民日报》

移动应用违规收集个人信息屡禁不止 “隐私困局”如何“破局”？

近日，国家网络与信息安全信息通报中心通报了65款存在违法违规收集使用个人信息情况的移动应用（APP），涉及未显著告知隐私政策、未经用户同意向第三方共享数据、未提供有效注销功能等。

为何APP违规收集用户个人信息的现象屡禁不止？专家认为，这与移动应用的自身特性、监管的滞后性以及企业的合规成本相关，应从监管框架、企业合规、技术防护等多维度出发，破解“隐私困局”。

违规收集用户个人信息成“顽疾”

事实上，移动应用强制索权现象并不罕见。2024年，工信部通报的50款存在侵害用户权益行为的APP及软件开发工具包（SDK）中，有27款存在强制、频繁、过度索取权限的问题；2023年通报的9批APP中，强制、频繁、过度索取权限的情况共出现了143次，占比49.5%。

2024年，北京市互联网法院与市委网信办共同发布的《个人信息保护十大典型案例》中，

就明确“个人信息处理者不得以个人不同意处理其个人信息或者撤回同意为由，拒绝提供产品或者服务”。河南省世鼎律师事务所律师路烽豪表示，平台以功能使用为胁迫的做法违背了个人信息保护法中“知情同意”的原则，剥夺了用户的自主选择权。

“即使有心阅读，冗长的隐私政策也很难让人有精力逐字看完。”西安某高校的叶溪说。记者在苹果操作系统（iOS）应用商店选取了5个排名靠前的免费APP，发现这些APP的隐私政策全文均8000字起步，有的甚至达到20000字，将其全部读完需至少半个小时。

“强制同意”和“高阅读门槛”等问题直接影响着用户行为。武汉大学网络治理研究院的一项调研显示，77.8%的用户在安装APP时“很少或从未”阅读过隐私协议，69.69%的用户会忽略APP隐私协议的更新提示。

收集乱象为何屡禁不止

“针对移动应用的个人信息处理合规，目前已经形成了

比较完善的规范体系。”北京市汉鼎联合律师事务所执业律师周子川告诉记者，网络安全法、数据安全法和个人信息保护法共同构成了目前我国数据合规的顶层法律框架；近年来，相关部门也在持续开展APP违法违规收集使用个人信息专项治理行动，保护公民个人信息安全。

在法律规范和专项治理“双管齐下”的情况下，为何移动应用隐私不合规的现象屡禁不止？

“虽然大众的个人信息保护意识在不断提高，但APP技术性强、收集信息具有隐性，且很多当事人使用时并不知情，这也说明我们用以保护个人信息的‘知情-同意’原则存在适用的困境。”吉林大学法学院副教授孟融分析称。

“随着数字经济和互联网技术的发展，现代生活几乎离不开用户以个人信息换取APP服务的情形。”周子川认为，虽然当前用户个人信息被纳入法律的规范保护，然而相较于个人信息处理数量及情形的增长

拓展，无论是法律法规还是监管均具有滞后性和模糊性。

此外，较高的隐私合规成本也是不少APP运营者面临的问题。“做隐私合规不止写一个弹窗代码那么简单，还包括数据安全措施的调整、第三方合规检测、法律顾问费用等多项开销。”某APP运营工作人员告诉记者。

多维度破解“隐私困局”

在数据成为重要生产力的当下，保障公民的个人信息安全，对经济社会良好运行至关重要。如何破解移动应用违规收集用户个人信息的治理难题，保障用户个人信息安全？专家认为，需要从监管框架、企业合规、技术防护等多维度入手协同治理。

“良好的个人信息保护生态，需要一套更加合适的规制框架。”孟融建议，对于不同业务场景及体量的移动应用，可采取更符合主体自身情况、能兼顾个人信息保护及数据开发利用的规则标准。例如，个人信息保护法已经明确，监管部门针对小型个人信息处理者、

处理敏感个人信息以及人脸识别等新技术，制定专门的个人信息保护规则 and 标准。

“APP运营者应持续关注监管的披露，摸清自身行业中有关个人信息保护的合规标准。”周子川表示，如果APP涉及处理大量个人信息或敏感个人信息的业务，则更应注意在追求数据价值的同时，履行企业保护个人信息的主体责任，最大限度避免违法违规。

某软件公司程序员向记者透露，其软件会把用户信息加密处理，以密文形式进行存储。此外，公司存储用户隐私数据的电脑不通外网，软件也有明确的复制、截图等限制，保障用户的隐私数据不外泄。

对于普通用户而言，掌握识别隐私政策是否合规的方法，也能有效规避个人信息被不正当收集。“用户如果在第一次打开APP时，发现或并无隐私政策弹窗，或出现默认勾选、提前点亮、缩小字号等方式干扰、影响个人对同意的判断，就需要高度警惕。”周子川提醒。据《工人日报》