



快乐老人报 红网时刻新闻 联合出品

策划:何谷 周逸峰  
执行记者:武维利 刘志雄 谭苏昕

“办不了副卡,也办不了新卡,这可怎么办?”湖南长沙82岁的退休教师李铁汉最近犯愁了。他本想新办一张手机卡,便于刷短视频、网上购物,和自己那部主要用来接打电话的老手机配合使用。然而,令他没想到的是,因年事已高,不管是申请原有套餐内的免月租副卡,还是新办卡开通大流量套餐,他都碰壁了。李铁汉的遭遇并非个例。在数字化浪潮席卷的当下,一些条条框框正将许多主动拥抱数字生活的老年人挡在门外。

## 一张电话卡 数字红利变数字鸿沟

### 1 尴尬 年龄超标办不了手机卡

“现在生活条件好了,老年人多了,国家也鼓励老年人使用智能化产品和服务,运营商为什么要限制老人开(手机)卡呢?”对于办不了新的手机卡,李铁汉颇不理解。

他给记者算了一笔账:如果能新办一张卡,购买29元80G流量套餐,不仅价钱能接受,流量也完全够用;而继续使用多年前办的老套餐,流量经常告急,另外购买“加油包”的话,20G流量也要30元,当月没用完还不能结转,很不划算。

对此,记者致电国内几家主要电信运营商获知,目前老年用户办卡入网确实面临年龄限制。比如,中国移动规定,55岁以上的在网用户,包括副卡在内,本人名下若已实名登记一张卡,不能申办第二张卡;与之类似,中国联

通限制65岁以上在网用户另外开立新卡;中国电信湖南分公司的客服人员则表示,不同地市对用户办卡的年龄和数量限制有所不同,在长沙市,对于25岁以下和55岁以上(不分异地和本地)用户,每个人只允许办理一张手机卡。

如果老年人有办理多张手机卡的需求怎么办?上述几家电信运营商的客服人员均建议,由子女代为办理,再将卡给老人使用。

不过,这一替代方案看似便捷,实则隐患重重。当前,很多互联网应用既要绑定手机号也要进行实名认证,绑定非本人名下的手机号往往会有额外的安全验证,这加大了老年人操作的难度,在某些情况下老人还面临因不是号码实际拥有者而无法通过人脸识别认证的情形。

### 3 规定 “一证五卡”要求未对老人设限

至于电信运营商为何要限制老年人办卡的数量,各家运营商客服提到的主要原因都指向“防范电信网络诈骗等安全风险”。

然而,12月11日,记者查阅发现,在最高人民法院等六部门2016年9月联合发布的《关于防范和打击电信网络诈骗犯罪的通告》中仅明确,同一用户在同一家电信企业或同一移动转售企业办理有效使用的电话卡达到5张的,电信企业不得为其开办新的电话卡。也就是说,每人在同一家电信企业办理电话卡的数量理论上多达5张,老年人并未被

排除在外。

对于电信运营商的“一刀切”做法,湖南省消费者权益保护委员会律师团团长杨亲辉指出,根据《消费者权益保护法》,经营者不得设定不公平、不合理的交易条件,格式条款中排除或限制消费者权利的条款无效;《民法典》第四百九十七条将不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的格式条款认定为无效。“因此,电信运营商以反诈等为由对老年人办卡设置年龄门槛的规定,缺乏必然的正当性与合理性。”他说。

### 4 悖论 一边是数字红利一边是数字鸿沟

一个不可否认的现实是,随着我国信息基础设施加速布局,互联网基础资源持续丰富,已有越来越多的老年人通过移动智能终端触网,共享数字成果。《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至今年6月,我国网民规模达11.23亿人,互联网普及率达79.7%。其中,60岁及以上银发网民规模达1.61亿人。

为进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,2020年11月,国务院办公厅印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》;2021年2月,工业和信息化部发布了《关于切实解决老年人运用智能技术困难 便利老年人使用智能化产品和服务的通知》。如今,不仅越来越多老年人享受到了远程问诊、刷脸乘车、刷脸吃饭等无感智慧服务,也有越来越多老年人通过智能手机享受到了数字化带来的诸多便利。

但从记者调查的情况来看,帮助老年人跨越数字鸿沟仍待多方努力。比如,上述两份重磅文件均提到,为老年人提供更优质的电信服务。而现实中,尽管手机应用程序的“长辈模式”“关怀模式”渐成标配,但老年人办卡、办套餐遭遇年龄歧视的现象十分普遍,一些不合理规定已然剥夺了他们平等享受数字红利的“入

场券”。

79岁的苏继祥老家在湖南娄底,近年来到广州和儿子一起生活,他使用每月19元的话费套餐,平时在家就连接Wi-Fi上网,加上儿子办理了每月38元160G的流量套餐可供家人共享,这让苏继祥并无“流量焦虑”。

“这些卡和套餐都是我去办的,但要是我不在父母身边怎么办?还有那么多独居老人怎么办?他们融入网络生活的需求不应该被忽视。”苏继祥的儿子苏先生说,防范老年人“触网”的风险更多应从技术层面解决,比如运营商可以推出更精准的智能反诈拦截、异常支付行为子女端提醒等功能,从“防止老人出事”转向“帮助老人做事”,单纯限制老人开卡、办套餐并非最佳手段。

“国家大力倡导发展银发经济,我希望能从方便老年人生活开始。”李铁汉呼吁,有关部门应出台政策细则,要求运营商提供无年龄歧视的普惠套餐,并鼓励创新电信服务,帮助老人更好地融入数字生活。

王志宏则希冀,电信运营商主动推出更加契合高龄用户需求的套餐,包括提供合适的通用流量,合理设定套餐外封顶费用,更精准的防诈提醒,一键转人工客服等,补齐适老化短板。

### 2 隔阂 资费套餐对老年人也不友善

事实上,老年人不仅办理手机卡面临阻碍,各电信运营商推出的一些资费套餐同样对老年群体另眼相看。

家住长沙市望城区的王志宏对此深有体会。她告诉记者,最近在办理中国电信的携号转网套餐时,她被“可优惠物业费、缴医保费”的广告内容所吸引,结果发现该套餐仅限22—65岁的用户办理。“问了半天,也没有找到适合我们70岁老年人办理的话费套餐,不得已选的套餐实际并不划算,感觉好憋屈。”王志宏说。

对于各大运营商的大流量套餐,李铁汉同样望洋兴叹。“别看我82岁了,退休生活过得有滋有味。平时刷抖音,网上购物,视频聊天,哪个不要用流量咯?”李铁汉说,许多老人仍在沿用多年前办理的旧套餐,其特点是“语音多、流量少”,套餐外流量资费高昂。

12月11日,记者以消费者身份咨询中国电信湖南分公司客服人员,据对方介绍,目前新卡套餐有29元、39元及59元等多档,都包含通用流量与针对抖音等热门App的定向流量,但对申办者均有



说起办不了电话卡,李铁汉义愤填膺

22—65岁的年龄限制。“经查询,目前暂无超过65岁老人可直接办理的流量套餐,建议前往当地营业厅具体咨询。”该客服人员表示。

其实,即便是最基础的资费套餐,对老年人也有些苛刻。比如中国电信湖南分公司的“无忧卡”,66周岁及以上用户就不能直接在线上办理,需要线下审核申请。记者查询发现,“无忧卡”4G套餐分为每月5元档和每月10元档两种,套餐包含200M国内流量,接听国内电话免费,只适合平时拨打电话、使用流量都不多的一些高龄用户。