



央广网
经济日报

不开心在网上找人哄、睡不着连麦找人唱歌、起不了床订个叫醒服务……随着社会节奏的加快和生活压力的增大,情绪消费逐渐成为年轻群体的新宠。所谓情绪消费,主要包括网络平台上销售的情绪消费服务,包括倾诉、叫醒、陪聊、哄睡、安慰等不同类型。

记者调查发现,如今情绪消费服务项目销量惊人,但是个人隐私泄露,价格、服务不明确、不透明等风险和问题存在。部分商家甚至存在“打擦边球”,明确提供违法违规的涉黄服务。

作为消费新业态,情绪消费如何规范发展?

“有偿裸聊包月3万多”,网络平台上,陪聊、哄睡、安慰等流行

有些商品没实体产品,为情绪买单成趋势

商家无法提供详情,可能侵害消费者知情权

在北京朝阳区大望路的合生汇商场内,正在挑选解压玩具的何凯告诉记者,“工作压力大的时候,我会买一些解压玩具,像指尖陀螺、减压魔方等。这些玩具虽然不贵,但真的能让我放松一下心情”。很多像何凯一样的消费者选择购买解压玩具,初衷并不是为了实用,而是为了在紧张的工作之余找到一丝快乐。

在上海工作的李盈盈是解压玩具的忠实爱好者。她经常会在网上购买有好寓意的摆件,如代表“好运连连”的水培四叶草、写着福字的彩色键盘贴画、卡皮巴拉木鱼等,摆放在办公桌上。“每次看到这些东西,心情都会莫名地好起来,让人觉得很幸福。”李盈盈说。

如今,越来越多的消费

者开始愿意为情绪价值买单。在网购平台上,一款标价约5元的萝卜兔解压玩具销量达到10万件以上,不少带有情绪抚慰价值的文字型手机壳、T恤衫也成为热门选择。

与以往的消费需求不同,情绪消费的商品实用性不强,有些甚至没有实体产品,通常商品页面会标注“虚拟产品无需物流发货”等字样。

去年,淘宝公布的年度十大商品中,“爱因斯坦的脑子”独树一帜,成为历年首个入选年度商品的虚拟商品。这是网购平台近年兴起的一种情绪价值服务产品,卖家把带有爱因斯坦头像的图片挂在商品页面上,标价几毛钱,下单后客服会通过聊天界面给顾客

加油打气。“爱因斯坦的脑子”这类虚拟商品看似小,却也蕴藏商机。来自邢台淘宝村的“00后”张建茜发现平台上“爱因斯坦的脑子”拥有热度后,果断在自己的网店上架了这款产品,一年就卖出了7万单。此外,虚拟蚊子、孤寡青蛙等虚拟商品也成为网购平台年销量超百万的热门单品。

“爱因斯坦的脑子”“莫生气戒尺”等产品的出现,满足了年轻人的好奇心和释放情感的需求。中国社会科学院经济研究所副研究员楠玉表示,情绪消费主要是为了满足消费者精神层面需求的形式,实现消费者的情绪释放、情感体验以及精神享受等,具有消费虚拟化、行为符号化、心理补偿性等特征。

记者在某电商平台下单了10元钱的陪聊服务,随后以一名心情不佳的在校生身份和陪聊对象简单交流,陪聊对象进行了简单的安慰鼓励。当记者问到对方是否有心理咨询相关资质时,对方表示:“我没有当过心理咨询师,但是我对心理学很感兴趣,会有一点类似的相关行业经验。”

而记者询问客服相关服务人员是否有心理学方面的相关资质证书时,客服则以陪聊人员经验丰富含糊其词、回避问题。

当记者提出能否提供个人详细信息(比如学校、专业、姓名等)并要求

对方“量身定制”陪聊服务,对方表示可以提供定制化服务,只需要和客服下单即可。

北京邮电大学互联网治理与法律研究中心主任谢永江表示,商家无法提供相关人员的详细信息,则可能侵害消费者的知情权。此外,面对一些真正需要心理咨询服务的消费者,甚至的确有心理问题需要解决的客户,如果从业人员没有相关资质无法提供有效服务,还可能对消费者带来更大的心理伤害。

谢永江说,专业的心理咨询才能提供专业支持,而这种什么也没有可能会给消费者带来新的

危害。比如需要整月提供情绪价值的消费者,可能包括有心理问题的消费者,经营者提供不适合的服务可能会加剧患者病情。

中国互联网协会法律工委副秘书长、中国消费者协会律师团成员胡钢指出,此类情绪消费服务的背后,在满足个性化需求的同时也存在个人信息泄露的风险。

胡钢说:“这样的服务它的特点第一是远程性,第二是会有披露双方比如说身份的风险,特别是消费者有可能要披露自己的身份,比如个人的姓名或者电话号码,甚至涉及一些敏感的个人信

倾诉、叫醒、陪聊、哄睡,价格从1元至上百元不等

《2024中国青年消费趋势报告》显示,近三成受访年轻人会因为情绪价值疗愈身心而进行消费。年轻人热衷为情绪价值买单的消费新理念,也不断创造出新的消费场景。

来自江西省吉安市吉州区的武先生是一名游戏陪玩师,他告诉记者,随着网游行业的蓬勃发展,游戏陪玩这一职业也逐渐走进了大众视野。随着时间的推移,客户需求逐渐多样化,从单纯的技术陪玩发展到情感陪玩、娱乐陪玩等多个方向。

武先生说,这种收费一般是5块钱一把,主要是为

他们提供情绪价值。如果遇到客户既要开麦聊天又想要赢,那就是15块钱一把。一般游戏聊天频道里广告接单,你的游戏“面板”(战绩数据)好自然就有人找你。“我是随缘接单,打得不多但有时候一天下来也能挣个两三百。”武先生说。

中国消费者协会发布的《中国消费者权益保护状况年度报告(2023)》指出,情绪消费已成为影响年轻一代消费决策的新热点。电商平台上,各类倾诉、叫醒、陪聊、哄睡、安慰等服务不少,网店页面上显示的价格从1元至上百元不等。部分网店销量极

高,例如“失眠xxx梦”网店粉丝仅2000多,但销售页面仅“10元商品”销量就超过30万单。而此类网店的销售页面通常只有一张简单的介绍图片,相关的服务内容、服务时间、从业人员资质等均无体现。

某店铺客服发来的一张表格中显示,此类服务消费,价格差异很大,陪聊人员分为“盲盒、金牌、男女神、首席、锦鲤和翘楚”不同级别,级别越高价格越贵。此外,还分不同服务时长,从15分钟到包周都有,有的店铺包月的费用最高达3万多元。

如果仅仅是泄露个人隐私的风险,以及服务质量、服务标准不透明的话,一些“情绪消费”很有可能涉嫌低俗不良甚至违法违规。

某电商平台的客服添加记者微信后明确表示,在电商平台软件中聊天,“有的东西不能发”。这位客服告诉记者,他们可以提供类似“线上女友”的服务,包含大尺度的视频聊天服务。有各种不同类型的美女,长相、身材都不一样。包一周的费用在5000元到6000多元不等。

在客服随后发来的一段19秒的展示视频中,先后出现了一位衣着可爱风格的美女,以及一位并未露脸,但衣着姿态充满诱惑和挑逗意味的美女。而对于包周6000多元,包月2万多到3万的价格是否真有人购买的疑问,客服还甩过来了一张“万元订单”的截图,截图内写到“恭喜MineMine姐姐获得打赏价值33440元”等字样。对方解释,这是客服和陪聊人员的群内,大家在祝贺美女获得了大订单。

该客服发来语音说:“因为视频是有视频的价格表的,如果不是‘纯绿色’的内容,是按照‘翘楚’

级别收费的。但是我们有‘缘分’所以不会再加价。”

这位客服明确表示,所谓“线上女友”的视频聊天有单独的收费表格,如果不是“纯绿色”(也就是涉黄)的话,收费也是类似价格。对方发来的表格显示,视频聊天分为盲盒、神级和首席三种级别,时长有15、30到60分钟可选。购买对方提供的色情视频聊天服务最高要720元1小时,在此过程中客服还在不断用各类话术催促下单。

记者进一步调查发现,该客服使用的企业微信,具体为一家江西南昌的文化传媒有限公司。该公司的微信公众号内发布的“店员培训”内容非常翔实,包括了陪聊人员的工作性质(陪人聊天、说话、陪打游戏,情感倾诉),常见订单类型(闲聊、倾听、吐槽、哄睡等),以及详细工作流程,包括陪聊人员如何试音试照、如何接单抢单、怎样提现、如何“晋级”等等,形成了一个完整产业链条。

谢永江认为,情绪消费相关行业需要做好真实的信息披露,区分专业的心理咨询相关边界,并且依法打击违法违规行为。

“这个行业要区分它跟专业的心理咨询的边界在哪。如果‘越界’或者进行专业的咨询服务又没有相应的资质,很容易侵害消费者权利。行业也可能打着提供情绪价值的幌子,夹杂一些非法交易,提供非法内容,甚至从事违法犯罪活动,对此更应该治理整顿。”谢永江说。

针对记者调查发现的风险以及涉黄违规现象,胡钢指出,情绪消费在规范中发展是题中之义,平台方、监管部门等需要多方发力。

“平台要切实管好,核实好平台内经营者的相关资质,对服务全流程进行必要管理。相关监管部门也可以适时发布相关的监管指引性文件,促进新消费模式业态的规范和完善。”胡钢说。

此外,胡钢提醒,情绪消费作为一种消费新业态,尚无相关标准。消费者“下单”前需要仔细辨别,明确相应的服务流程、计费标准等。“这类服务本身是属于一种个性化的消费,服务本身是非标准化的,所以提前约定相关服务的计费标准,比如说是时间还是服务的效果等等,应该清晰明了。”

聊、叫醒服务
网络平台上发布的陪
(央广网截图)



中国体育彩票超级大乐透第24134期开奖公告			中国体育彩票福建31选7附加第24309期开奖公告				
开奖日期:	2024年11月18日	本期出球顺序:	04+13+01+07+33 05+06	开奖日期:	2024年11月18日	本期出球顺序:	23+07+04+22+11+12+15 28
本期开奖号码:	01+04+07+13+33 05+06	本期开奖号码:	01+04+07+13+33 05+06	本期开奖号码:	01+04+07+13+33 05+06	本期开奖号码:	01+04+07+13+33 05+06
本期全国销售金额:	315,446,181元	本期全国销售金额:	315,446,181元	本期全国销售金额:	315,446,181元	本期全国销售金额:	315,446,181元
本期使用第1条福球:	0元	本期使用第1条福球:	0元	本期使用第1条福球:	0元	本期使用第1条福球:	0元
本期一等奖出自:	江苏(基本1注)	本期一等奖出自:	江苏(基本1注)	本期一等奖出自:	江苏(基本1注)	本期一等奖出自:	江苏(基本1注)
本期二等奖:	123注	本期二等奖:	123注	本期二等奖:	123注	本期二等奖:	123注
本期三等奖:	271注	本期三等奖:	271注	本期三等奖:	271注	本期三等奖:	271注
本期四等奖:	842注	本期四等奖:	842注	本期四等奖:	842注	本期四等奖:	842注
本期五等奖:	20,617注	本期五等奖:	20,617注	本期五等奖:	20,617注	本期五等奖:	20,617注
本期六等奖:	25,037注	本期六等奖:	25,037注	本期六等奖:	25,037注	本期六等奖:	25,037注
本期七等奖:	49,752注	本期七等奖:	49,752注	本期七等奖:	49,752注	本期七等奖:	49,752注
本期八等奖:	836,717注	本期八等奖:	836,717注	本期八等奖:	836,717注	本期八等奖:	836,717注
本期九等奖:	8,421,095注	本期九等奖:	8,421,095注	本期九等奖:	8,421,095注	本期九等奖:	8,421,095注
合计:	1,333,311,710元	合计:	1,333,311,710元	合计:	1,333,311,710元	合计:	1,333,311,710元