

买买买，老年人“剁手”不手软



本版图片来自网络

前一阵子，受新冠肺炎疫情影响，一些老年人开始尝试并频繁使用网购。而在中老年网购大军中，他们只能算“后浪”。在此之前，早已有为数众多的老年人成为“剁手族”。经过20多年的发展，网络购物深深植根人们的日常生活。而随着互联网持续向中老年人群渗透，观察人士开始惊呼：“买买买，老年人网上消费不手软”“50岁以上的中老年人网购力惊人”。截至2020年3月，我国网络购物用户规模达7.10亿。谁的身边没有几个准备清空网上购物车的老年人呢？

试水 竞拍商品斗智斗勇

5月7日，广东中山，60岁的杨美满看着手机里刚刚完成的订单，心满意足：“20多元的拖把抹布，不到100元的长裙，比实体店便宜一大半。”

在老年人网购大军里，杨美满称得上资深人士。中年时期她就开始“尝鲜”网购。“我2003年接触网络。”那时，杨美满是网吧常客，一次浏览网页看到的易趣网广告：“说是能上网买东西，我觉得挺新奇的，就注册了一个账号。”

那时，对大多数人来说，上网买东西是新奇事。实际上，1998年，我国第一笔互联网网上交易成功，次年，随着易趣网、8848等电子商务网站的开通，中国开始进入购物网站的实际阶段。杨美满对易趣网竞拍商品的方式很热衷，“拍卖底价低，在卖家规定时间内，出价最高的获得”。杨美满觉得可以捡漏，几次后发现总有人在最后把价抬高，“才知道是卖家用别的账号捣鬼，不让买家低价拍得”。更糟心的是，一次杨美满拍下一件人工水晶饰品，卖家拒绝发货。杨美满找管理员申诉遭遇扯皮，“有网友还告诉我，一些卖家收了钱就消失，辛辛苦苦注册一个账号，就是为了骗几十块钱”。

上海63岁的刘本新最初尝试网购也是在易趣网。刘本新说，“2008年，我弟弟一家玩这个，常说划算。”弟弟为拍到心仪物品，常定闹钟起床抢拍。与弟弟交流后，刘本新摸索出技巧，“我在竞拍截止前10秒出价，被临时抬价的概率降低不少”。刘本新陆续拍下不少物美价廉的物品。

转战 淘宝网购物刷新体验

刘本新最终对易趣网“凉透了心”是因为“提现门”事件。据他了解的易趣网交易机制，由买家将钱先打入易趣网特设的账户，买家收到货无异议，易趣网才会将钱支付给卖家；如果取消交易，买家发出提现申请，让钱返回自己银行卡。刘本新回忆，2012年10月，有报道称大量卖家提现没到账，一些买家反映难提现，刘本新也是其中一员，“提现申请过了好几天才收回，听说有些人延迟个把月”。另外“快递太慢，最长近一个月才收到”。后来易趣网渐渐地少有人问津。

离开易趣网，刘本新并没中断网购之路。事实上，他早在淘宝网开始新购物体验。淘宝网2003年成立，2009年刘本新的外甥和妹妹先后在淘宝网开网店，出售沂蒙山特产。为了凑人气，刘本新成了“托”，为产品“刷好评”。

这年，杨美满退休，一年后被返聘到另一单位工作，常见年轻同事买东西，“一打听是网上买的，

物美价廉”。网购便宜，让收入不高的杨美满动心，在实体店相中衣服，上淘宝搜到后，挑选信誉最高的与店主沟通、砍价。在淘宝购物近十年，杨美满的网购消费很理性，线下选款线上买，“从服饰到家居用品，每月花几百元”。在淘宝网更新了网购体验的刘本新，也偏爱买生活用品。这些年，随着移动互联网和智能手机的普及，以及对网购信任度的逐步增强，越来越多中老年人成为年轻人口中的“剁手族”。阿里巴巴一组数据显示，2013年50岁以上的中老年淘宝用户仅为175万，而到了2018年初，50岁以上的淘宝用户已近3000万。

迭代 电视购物用户迷上主播带货

武汉65岁的何菁近几年才开始网购。十年前，她是电视购物粉丝。“听到电视机传出促销叫卖，就忍不住掏钱，购买成功还能抽奖。”何菁说，多年来只抽中一条白金项链，还被人指出是伪劣品。

2015年，中消协发布《电视购物服务测评报告》，直指92.5%的电视购物存在质量差、虚假宣传的问题。2015年上半年，全国受理电视购物投诉646件，受害者绝大部分是老年人。

何菁转投网购，买的东西五花八门，有锅碗瓢盆，也有减肥仪、保健品。遗憾的是，她的购物思维未转变，依旧是“什么便宜买什么”，家中多了不少闲置品。最近，何菁又迷上主播带货。在某网红主播的直播间里，一句“买它！买它！买它！”让何菁买下一支口红，买回后就用了两次。

升级 在各个网购平台自由切换

据京东大数据研究院发布的《聚焦银发经济——2019中老年线上消费趋势报告》，超六成“银发人群”跻身网购大军，通过智能移动端进行网购。近几年，越来越多老年人上网购物。同时，随着各种电商兴起，老年人涉足的网购平台也不再局限于某一家。他们像年轻人一样，可以根据实际需要，在淘宝、京东、拼多多等电商中切换。

用智能手机玩微信、上网购物，是近几年在贵阳65岁的张蓉身上发生的新变化。张蓉觉得淘宝的操作界面复杂，更习惯于用拼多多，拼单的模式易操作，“多在朋友圈转发几次，请人砍价，还能得到更多实惠”。在成都生活的姚小燕今年60岁，钟情于社区团购。三年前，她从老家到成都带孙，加入小区微信团购群。她觉得这种购物方式更靠谱，还能借以在小区认识更多朋友。

种种迹象表明，中老年人正成为不可忽视的网购群体。电商也在做出新探索。比如，淘宝上线亲情账号，就是简化中老年群体的使用难度。亲情账

号会重点在中老年人爱看的短视频、直播等内容方面发力。在淘宝直播上，每天约有1000场针对中老年市场的直播，而淘宝也在招募有一技之长的中老年主播。2018年末，阿里巴巴40万年薪招聘老年“淘宝资深用研专员”的消息引发热议。

忧虑 网购上瘾每天包裹不断

2017年，一份《爸妈的移动互联网生活报告》在“双11”之前发布。数据显示，过去9个月50岁以上的中老年人网购人均消费近5000元，人均购买商品44件。在网上输入“老年网购”，两类新闻报道多。一类是惊呼，如“50岁以上的中老年人网购力惊人”“买买买，老年人网上消费不手软”；另一类是慨叹，如“六旬老人网购成瘾每天买买买，一天收5个包裹”“独居老人网购成瘾，每月支出超6000元”。“老人网购成瘾”已经成为一种现象。

2018年，武汉的陈女士向媒体求助：“我妈学会网购就上了瘾，每天包裹不断，有时一天收5个，花钱事小，买的东西半数都没用过。”陈女士粗略估算，60岁的母亲一年花在网购上的钱将近两万。不少老人存在非理性消费，尽管承认买的东西多半用不着，也不想买，但停不下来。理由往往是：商家发信息说优惠券要过期了，忍不住上网买。

武汉荣格心理咨询室首席心理咨询师黄进军分析，老人购物上瘾，一方面是心理减压方式，享受购物快感；另一方面，退休生活单调空虚，接触到新鲜的购物方式后，既是刺激，也觉得为家人淘取便宜货实现了存在感和价值感。黄进军建议，子女应尽量满足老人的购物欲望，多和老人沟通，为他们培养新的爱好。

趋势 银发消费从生存型转向乐享型

随着网购老人的增多，银发消费类型逐渐改变。阿里巴巴2019十一黄金周消费数据显示，“银发族”不但会点外卖、懂网购、爱旅游，也愿在中高端体检和医疗美容上花钱。现在的老人更注重生活品质，银发消费正逐渐从生存型转向乐享型。

深圳70岁的李向阳身体不好，保健品成了他早期网购的主要产品。近几年，李向阳决心加强锻炼，一些健身器具取代保健品出现在购物车里。长沙65岁的解予东去年报名老人大学手机班，学会淘宝购物，还学会网购维权。新冠肺炎疫情发生后，解予东在网上订购了不少消毒防疫用品，商家屡屡推迟发货。解予东据理力争，成功要回费用。

刘本新原本计划在“闲鱼”上出售闲置物品，东西没卖出去，却找到心仪的物品——“百乐牌”二手手风琴，勾起他对部队生活的回忆，原本价值大几千元的東西，花150元买到了。手风琴被一位朋友相中，他便转赠对方，“这段时间，朋友总叫我去做客，一起拉琴，回忆当年”。

来源：快乐老人报