

卖课、卖相机、卖药、卖保健品 ……

“老年大学”怎能沦为推销场

随着老龄化社会的加速到来,老年大学作为老年人学习、社交的重要场所,越来越受到这一群体的青睐。中国老年大学协会数据显示,截至2023年4月,全国各级各类老年大学(学校)已达7.6万所,参加学习的学员2000多万人,但只能满足8%左右有需求的中老年人。供不应求,让民办老年大学、教培机构“活”了起来,市场上掀起了一波老年教育加盟潮流。

然而,记者近日调查发现,一些不良商家盯上了老年教育这块“香饽饽”,以“办老年大学”为幌子,打着“免费体验”“名师授课”的旗号,将推销课程包装成“学习机会”,诱导老年人掏钱购买高价课程,赚取高额利润,导致一些老年人掉入消费陷阱。

老师成了“推销员” 诱导老人贷款消费

“前3节课,老师讲得不错,我也学得很开心,可到了第4节课,老师突然开始推销一套价值数千元的书法课程,称‘机会难得,错过就没有了’。”今年72岁的李玲回忆道,老师见她犹豫,又说这套课程是名师授课且名额有限,很多学员都抢着报名。

在老师的“软磨硬泡”下,李玲掏钱购买了课程。可上了几节课后,她发现课程质量与之前的体验课相差甚远,老师也不是所谓的“名师”。更让她气愤的是,课程结束后,老师又向她推销更贵更“高级”的课程,声称“只有继续学习才能成为书法家”。

来自湖南邵阳的张军也有类似经历。他是一名退休工人,今年68岁,平时身体不太好,听说小区附近的一所“老年大学”开设了一门“中医养生课”,便报名参加。

起初,课程内容确实围绕中医养生知识展开,张军觉得受益匪浅。可几节课后,老师突然开始推销一种“神奇保健品”,声称“包治百病”,尤其对老年人的慢性病有奇效。

“老师说这种保健品是‘独家秘方’,市场上买不到,只有通过他才能买到。”张军说,在老师的“洗脑”下,他花了近万元购买了半年的用量。

可服用一段时间后,张军不仅没有感到身体好转,反而出现了头晕、恶心等不适症状,他这才意识到自己可能上当受骗。当他试图联系老师退款时,对方以“个人体质问题”为由拒绝退款。

“这些钱是我攒了好几年的积蓄,没想到就这样被骗走了。”和记者谈及这次上课经历,张军懊悔不已。

记者注意到,上述受访者参加的“老年大学”均非政府办学,而是一些民办教育机构打着“老年大学”的旗号,利用老年人群体防范意识薄弱、信息不对称等特点,将推销课程包装成“学习机会”,通过“免费体验”“名师授课”“收获颇丰”等噱头吸引老年人报名,再通过“饥饿营销”“情感绑架”等手段诱导老年人掏钱购买高价课程或相关产品。

机构质量良莠不齐 教师资质难以保证

根据中国老年大学协会发布的《中国老年教育发展报告(2019—2020)》,目前我国老年大学的办学性质主要包括政府办学、公办民助、民办公助、社会办学几种,其中以政府办学为主,约占老年大学总数的70%以上。

“老年人群往往面临社会关系整体衰减、生活半径从职场缩小到家庭的困局,而老年大学就是一个很好的解决途径,有可能改变一个老年人的退休生活方式。对老年人来说,有效打发时间最为重要。”一名老年大学教学负责人透露,但公办老年大学供不应求,且面临分布不均的问题,江苏、山东、四川、上海均有超过300所老年大学,除四川外其余省市均位于东部沿海地区,在平均数



网络图片

以下的省份共计19个,宁夏、海南等省份的老年大学数量不足20所。

“市场需求让民办老年大学、教培机构‘活’了起来,还有不少企业以老年教育作为入口,从事老年教育相关活动。”这名负责人说,当各类主体一窝蜂涌进老年教育这个赛道后,泥沙俱下的现象就不足为怪了,卖课的、卖药的、卖保健品的并不少见。

记者近日以帮家里老人报名为由,在线上咨询了10家民办老年教育机构的相关负责人。关于师资力量,对方均承诺:“我们这里的老师都是经过严格筛选的,课程质量有保障。”

但有从业者告诉记者,有些老年教育机构所谓的“名师”其实是推销员,他们利用老年人对“名师”的信任,将推销课程植入正常课程中。为了规避监管,他们将推销课程包装成“学习资料”“教材”等,以“自愿购买”的名义向老年人兜售。然而,这些“学习资料”往往价格虚高,且与课程内容关联不大。

“还有一些培训机构与民办老年大学以‘合作办学’为名,通过支付场地租金、课程分成等方式,将推销课程植入其日常教学中。这些机构往往以‘公益课程’‘政府补贴项目’为幌子,招募讲师进驻课堂。这些讲师的真实身份并非教育工作者,而是经过话术培训的销售人员。”该从业者说。

“老师在上课的时候总是有意无意地提到他们的课程,还说报名可以享受优惠。”来自江苏南通的刘丽敏告诉记者,其在当地一家民办老年教育机构上课时,老师反复推销课程甚至产品,让她非常反感。

刘丽敏介绍,一名自称“国学大师”的刘老师以讲解《易经》为切入点,将话题引向“玉石开运”,说“玉石能调节人体磁场,还能保家宅平安”。课堂上,他不仅展示了自己佩戴的“开光玉石”,还搬出一套“五行能量”理论,宣称佩戴特定玉石可以延年益寿。课后,他私下向学员推荐一款标价1.28万元的“能量玉石手串”,声称“仅限内部学员购买”。

“同学们投诉后才知道,这名刘老师其实是一家玉石销售公司的业务员,‘国学讲师’的资质是伪造的。”刘丽敏说,后来机构负责人解释说,这属于合作课程,对方只需向机构交纳30%的场地分成,内容审核不归机构管。

课程备案师资审核 形成质效督导体系

多名受访的老年学员提到,他们在选择学校报名时看到对方写着“老年大学”几个字,便想当然地认为是公办老年大学,完全没想过会是民办教育机构、培训机构,更没想过自己会成为一些不良机构试图割掉的“韭菜”。

“我报名的那所学校名称就是××老年大学,实际上它都没有办学资质,可我以为它就是一所大学。在大学里上课,怎么会被坑呢?”李玲感到不解,“希望相关部门能对老年教学的办学主体规定得更加明晰一些,没有经过审批的怎么能叫大学呢?”

2024年1月,国务院办公厅发布《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》,文件中提到,创办老年大学必须经过教育部门的审批,取得办学资质才能招生。其间,必须接受监管部门的监督。

在教育专家李一陵看来,老年人普遍存在信息获取渠道有限、防范意识薄弱的问题。一些机构利用老年人对“老师”的信任,通过精心设计的的话术和套路,诱导其购买高价课程或产品。

“老年人遭遇消费陷阱后,也往往因证据不足、法律意识淡薄而放弃维权。即使投诉,也面临‘取证难、立案难、执行难’的问题。”湖南高新律师事务所律师吴茜说,她曾接触过一个案例,一名老年学员在某民办教育机构购买了一套价值两万元的“养生课程”,后发现课程内容与宣传不符,但因合同条款模糊,最终未能追回损失。

如何治理一些民办老年教育机构收割老年人“钱袋子”的乱象?

受访专家建议从四个方面发力:明确监管主体,将各级各类老年大学纳入教育或民政部门统一管理,建立课程备案和讲师资质审核制度,老年大学开设的所有课程需向监管部门备案,包括课程内容、讲师资质、收费标准等;严查利益输送,禁止老年大学与培训机构进行收入分成,违规者取消办学资格;建立“课程黑名单”,对虚假宣传、诱导消费的机构实施联合惩戒;此外要公开透明收费,所有收费项目需在显著位置公示,禁止以“自愿购买”名义变相推销。

吴茜认为,完善法律法规、明确监管主体是当务之急。“建议为老年教育立法,明确老年大学的性质、办学标准、课程设置和收费规范;同时建立多部门联合执法机制,教育部门负责课程内容审核,市场监管部门联合公安、教育部门,对老年大学课程开展‘双随机、一公开’抽查,重点审核合作机构的资质,公安部门负责打击诈骗行为。”

“从知识性的教学内容到商业性服务和产品的推广,都应当加入科学性审查环节,建立准入和评价机制,形成一套完整的质效督导体系,确保老年人不被欺骗,斩断以老年教育名义骗老、敛财的利益链。”吴茜说。

受访专家一致提出,要建立维权机制,降低老年人维权成本。比如设立老年人消费维权绿色通道,简化投诉流程,提供法律援助;支持消费者协会或公益组织对侵害老年人权益的机构提起公益诉讼。(文中受访的老年学员均为化名)

来源:法治日报