

# 数字化时代留守银龄群体电信诈骗信息甄别困境 与提升路径研究——以广州市白云区为例

陈维妙, 高敏, 刘永好, 黄苑惠, 曹晓棉, 叶子慧, 殷元元\*

(广东白云学院, 广东 广州 510000)

**摘要:** 当前, 数字化和老龄化已然成为我国社会的显著标签。在此背景下, 针对数字移民银龄群体的新型诈骗手段不断翻新、日趋复杂。基于此, 本文采用纸质问卷+半结构化访谈的研究方法, 通过实地走查广州市白云区四个村落, 经数据分析, 发现银龄群体防诈骗意识显著增强, 但该群体仍面临许多潜在风险。针对上述问题, 本文结合实地调研情况提出相应对策和建议, 为守护老年群体财产安全提供理论参考。

**关键词:** 银龄群体; 电信诈骗; 数字时代

**基金项目:** 广东白云学院 2025 年度校级大学生创新训练计划 (柚香银韵: 粤港澳大湾区汶朗镇老年群体数字化赋能与乡村振兴创新实践, 项目编号 202510822269)

DOI: doi.org/10.70693/rwsk.v2i5.494

## 一、引言

### (一) 研究背景

当今时代, 数字化和老龄化已然成为我国社会的显著标签<sup>2</sup>。当前, 中国社会正处于人口结构转型的关键时期, 老龄化进程加速发展。根据第七次全国人口普查结果, 我国 60 岁及以上人口已达 2.64 亿, 占总人口的 18.70%<sup>3</sup>, 人口老龄化程度进一步加深。在这一背景下, 留守老人作为老年群体中的特殊部分, 逐渐成为社会重点关注的群体之一。

“留守银龄群体”指 60 岁及以上、子女长期外出、独自或与配偶留守乡村的老年人。随着数字化时代的到来, 网络已经渗透到人们生活的方方面面, 留守银龄群体也逐渐开始接触和使用网络。他们使用网络的场景日益增多, 如通过社交软件与子女联系、使用移动支付进行购物等。然而, 这也使得他们面临着更多电信诈骗的风险。电信诈骗分子往往利用留守银龄群体对网络技术不熟悉、信息甄别能力较弱等特点, 实施各种诈骗手段, 给他们带来了严重的财产损失和精神伤害。因此, 研究留守银龄群体对电信诈骗信息的甄别能力具有重要的现实意义。

### (二) 文献综述与研究空白

现有研究多从数字鸿沟理论、社会支持理论出发, 探讨老年人数字接入、使用能力、使用意愿的影响因素, 聚焦城乡差异、代际支持、技术适配性等议题。但已有成果多以城市老人或普通乡村老人为对象, 专门针对留守银龄群体的数字融入现状、需求与障碍的实证研究不足, 且结合广州白云区城郊乡村场景的本土化调研较为匮乏, 针对该群体的精准干预策略与服务设计研究存在明显空白, 本研究以此为切入点展开调查。

### (三) 研究问题与意义

**作者简介:** 陈维妙 (1991—), 女, 博士, 讲师, 研究方向为华文教学、华语传播;

高敏 (2005—), 女, 本科生, 专业为汉语言文学;

刘永好 (2003—), 女, 本科生, 专业为汉语言文学;

黄苑惠 (2004—), 女, 本科生, 专业为学前教育;

曹晓棉 (2004—), 女, 本科生, 专业为汉语言文学;

叶子慧 (2004—), 女, 本科生, 专业为汉语言文学。

**通讯作者:** 殷元元 (1995—), 女, 硕士生, 研究方向为学前教育

<sup>2</sup> 赵娜, 谭天. 社交媒体中的积极老龄化探析: 基于马斯洛需求层次理论[J]. 新闻爱好者, 2021(03):22.

<sup>3</sup> 国务院第七次全国人口普查领导小组办公室. 第七次全国人口普查公报 (第五号) [EB/OL]. [https://www.gov.cn/guoqing/2021-05/13/content\\_5606149.htm](https://www.gov.cn/guoqing/2021-05/13/content_5606149.htm)

## 1. 研究问题

在数字化浪潮下，留守银龄群体作为网络村新用户积极融入网络世界，同时电信诈骗的阴影也随之笼罩。本研究聚焦于该群体在甄别电信诈骗信息时面临的复杂状况，旨在深入探究一系列关键问题：其一，留守银龄群体在甄别电信诈骗信息时，究竟存在哪些具体困难？是认知层面的局限，还是技术操作的障碍？其二，影响他们甄别能力的因素有哪些？年龄、教育程度、网络使用经验等个人因素，以及社会支持网络等外部因素，分别发挥着怎样的作用？其三，这些甄别困难与“留守”属性有何内在关联？独居状态、子女陪伴缺失等因素，是如何加剧他们在信息甄别上的困境的？

## 2. 研究意义

(1)理论意义。本研究通过实证分析，揭示留守银龄群体在数字化时代面临的特殊困境，丰富了老龄化社会背景下老年人网络安全的研究，为相关理论的发展提供了新的视角。

(2)实践意义。本研究的成果可以为政府、平台、家庭及社会力量提供可操作的对策和建议。政府可以根据研究结果制定更加针对性的政策和措施，加强对留守银龄群体的保护和支持；网络平台可以优化其安全机制，减少诈骗信息的传播；家庭可以加强对留守老人的关心和教育，提高他们的防范意识；社会力量可以组织开展各种形式的宣传教育活动，增强留守银龄群体的信息甄别能力。从而助力银龄群体安全、健康地享受数字红利，营造一种更加包容开放的社会氛围。

### (四) 调查设计与样本概况

#### 1. 调查对象与范围

本次调查主要针对广州市白云区的乡村留守老人群体。走访的村落包括钟落潭村、龙岗村、新村、黎家塘村。纳入标准为当地 60 岁及以上，长期居住在乡村且子女长期不在身边的老年人群体。长期居住定义为在当地连续居住超过 5 年，子女长期不在身边指子女离开老人所在乡村外出工作或生活，每年陪伴老人的时间少于 3 个月。选择这 4 个村落作为调查范围，是因为它们在白云区具有一定的代表性，涵盖了不同的地理区位和经济发展水平，能在一定程度上反映白云区乡村留守老人的整体情况。

#### 2. 调查工具与实施

考虑到银龄群体的生理、文化程度等因素，本文采用纸质问卷+半结构化访谈相结合的方式，对周边村落的银龄群体进行调查。问卷内容包括年龄、性别、文化程度、子女外出情况、电信诈骗遭遇情况、甄别能力情况、甄别困境、反诈骗宣传情况等内容。

#### 3. 样本基本特征

本次调查共发放问卷 55 份，回收有效问卷 54 份，有效回收率为 98.2%。以下是样本的基本特征：

表 1 样本基本情况表

特征	类别	占比
性别	男	51.85%
	女	48.15%
年龄	60-69 岁	54%
	70-79 岁	37%
	80 岁及以上	9%
	未上过学	10%
文化程度	小学	54%
	初中及以上	26%
留守时长	6-12 个月	30%
	1-3 年	40%
	>3 年	30%
智能手机使用	是	40%
	否	60%

#### 4. 样本局限性

本调查样本量较小 (N=54)，且集中于白云区乡村，样本的代表性存在一定局限。不同地区的乡村留守老人在生活环境、经济状况、文化背景等方面可能存在差异，因此本调查的结论推广需谨慎。在将调查结果应用到其他地区或更大范围的乡村留守老人群体时，需要充分考虑这些差异，避免直接套用。

### 二、留守银龄群体电信诈骗信息甄别的现状与困境

#### (一) 留守银龄群体电信诈骗接触现状

##### 1. 网络使用情况

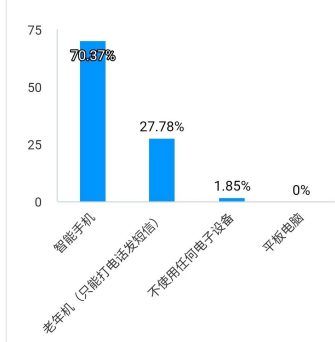


图 2-1 您日常使用的网络设备

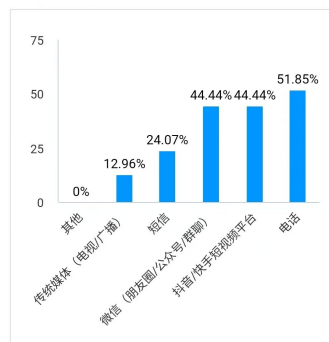


图 2-2 您日常获取网络信息的主要渠道(可多选)

如图 2-1 所示，该群体 70.37%以智能手机为主要网络设备。而如图 2-2 显示老人获取信息渠道高度集中：微信（朋友圈/公众号）、抖音/快手短视频平台均占 44.44%，电话、短信渠道分别占 51.85%与 24.07%，传统媒体（电视/广播）仅占 12.96%。诈骗信息常渗透于这些高频使用场景中，如微信虚假链接、短视频弹窗广告、陌生来电及短信，与老人日常信息获取路径高度重合，成为主要接触场景。

##### 2. 诈骗接触率

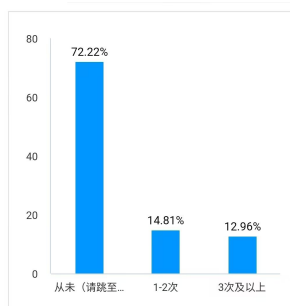


图 2-3 您是否遭遇过电信/网络诈骗相关信息

如图 2-3 显示，调查过程中，队员们发现许多银龄群体并未遭遇电信诈骗，其核心原因不是电信诈骗的减少，而是老人们一看见陌生电话、陌生信息等就自动挂断，直接忽视。所以针对以上情况，本文将从以下两方面进行分析，针对接触过诈骗信息的银龄群体，我们发现以下特点；而未接触电信诈骗信息的银龄群体，团队成员设置以下情境题供老人们判断。

##### 3. 类型分布

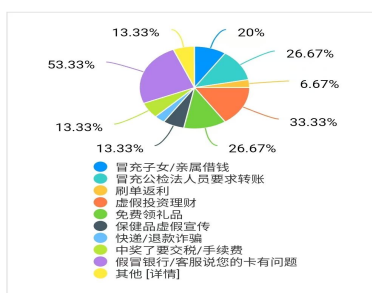


图 2-4 您遭遇的诈骗信息类型(可多选)

如图 2-4 显示，从诈骗类型看，冒充银行客服说银行卡有问题 (53.33%)、其次为虚假投资理财 (33.33%)、

冒充公检法人员要求转账占比 (26.67%)、免费领礼品/保健品 (26.67%)，冒充子女/亲属借钱等类型也时有发生。

#### 4. 应对行为

##### 4.1 遭遇过电信诈骗的银龄群体

在接触频次上，14.81%的老人曾遭遇 1-2 次诈骗信息，12.96%遭遇 3 次及以上，72.22%的老人表示从未接触。

第 11 题--遭遇诈骗信息时，您的最终结果 (可多选)：.....[多选题]

选项	小计	比例
直接挂断/不理	12	80%
自己判断是诈骗，没信	1	6.67%
半信半疑，问了别人才知道是诈骗	0	0%
相信了但没损失 (如被银行识别拦住)	0	0%
相信了，损失了钱	0	0%
其他	2	13.33%
本题有效填写人次	15	

图 2-5 遭遇诈骗信息时，您的最终结果 (可多选)

当遭遇诈骗信息时，80%的老人能直接挂断/不理，6.67%可自行判断为诈骗，可看出老人的防诈骗意识显著增强。

##### 4.2 未接触过电信诈骗相关信息的银龄群体

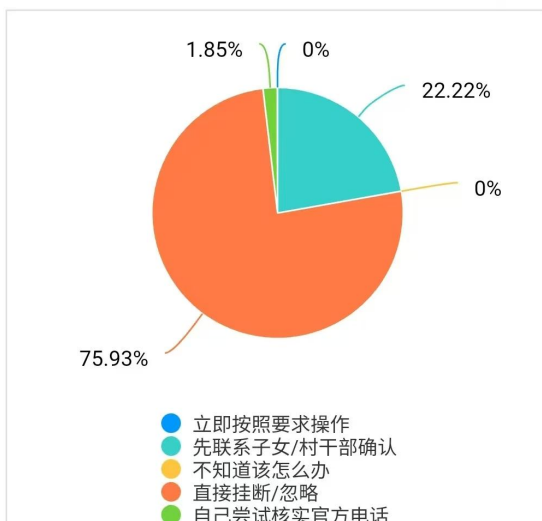


图 2-6 当受到自称官方机构 (公检法、银行、平台) 的电话要求操作资金时，您的做法是?

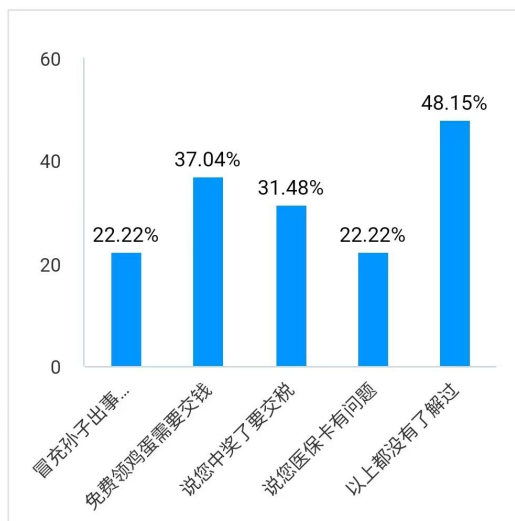


图 2-7 您听说过下面这些骗人的方法嘛? (可多选)

在图 2-6、图 2-7 设置的情境题中，“我一看是陌生号码就挂了，反正也没啥事。” (受访者 L-07, 72 岁)，“我从来不接陌生的电话，一看到陌生电话我就立马挂掉，不会接的。” (受访者 L-09, 68 岁)；在对诈骗方法的了解上，有 48.15%的银龄群体未曾了解过以上骗人方法，说明银龄群体对于诈骗类型的了解还有待拓宽和丰富。

针对这一类未接触电信诈骗的老年群体，还应注意“未接触”并不等于“能甄别”，可能存在识别盲区，例如诈骗分子伪装成熟人号码与老人取得联系。

### (二) 留守银龄群体诈骗甄别困境

#### 1. 认知层面：反诈知识薄弱，辨别方法单一

留守银龄群体对电信诈骗的认知普遍较浅，近三成老人对诈骗缺乏基本了解。辨别诈骗时，多数人仅靠“是否提钱、是否恐吓”等单一标准判断，对诈骗的作案手法、甄别逻辑缺乏系统认知，容易被精心包装的诈骗话术迷惑。

#### 2. 技术层面：数字素养不足，操作能力受限

多数老人仅能使用手机基础功能，不会操作反诈 APP、陌生号码拦截、垃圾短信过滤等功能。面对陌生来电或短信时，不少人会直接接听或回复，也不知道如何举报、拉黑诈骗信息，无法通过技术手段主动防范诈骗。

### 3.心理层面：缺乏主动学习意识，不利于提高新型诈骗防范能力

在调查过程中，队员发现，不少老人因其年龄较大，生活多处于安稳闲适的状态；也有一部分老人因需要照料孙辈，缺乏时间与精力学习新知识。调查显示，有 55.55% 的老人对于主动学习如何甄别电信诈骗是无所谓、不希望的态度，这将不利于甄别迅猛发展的新型诈骗。

### 4.留守属性：辨别诈骗信息更为被动

相比非留守老人，留守群体获取反诈知识的渠道更少，子女不在身边导致他们无法及时得到提醒和指导，甄别诈骗的准确率更低。文化程度偏低、信息闭塞等问题，也让他们在辨别诈骗信息时更加被动。

## 三、留守银龄群体甄别能力不足的原因与潜在风险

调查结果显示出银龄群体具有较强的反诈意识，与此同时，调研过程中队员也遇到过多次被老人拒绝接受调查的情况。这一方面说明，老人诈骗意识的提升，从侧面印证了社会反诈宣传工作的有效落地；另一方面也反映出，老年群体风险防范意识显著增强，对个人信息与外部接触更为谨慎。但是在看到银龄群体诈骗意识提高的同时，也要看到其背后存在的风险隐患。

### （一）个体层面

老年人大脑反应随年龄增加逐渐变缓，学习与认知能力逐渐老化固定，加之老年人接触电子产品较晚，导致大部分老人对使用电子产品，尤其是短视频平台存在一些障碍<sup>4</sup>，数字素养低，易造成反应迟钝、辨别力下降。面对日益精进的 AI 技术，嵌入人工智能的新型诈骗更为隐蔽，具有精准性、高度欺骗性等特点，老年人对合成声音、深度伪造视频等新型诈骗手段缺乏识别能力，由此面临较为严峻的安全风险。

### （二）社会层面

乡村/社区的反诈宣传多集中在特定节点，日常常态化宣传不足，多数老人从未参加过反诈活动。老人普遍不清楚本地反诈民警或网格员的联系方式，遇到甄别困境时缺乏专业、及时的外部支撑。

同时，网络电信诈骗手段层出不穷，针对留守老人的话术更加精进；针对新型诈骗，有研究揭示，嵌入人工智能的新型网络诈骗已形成“技术赋能犯罪-传统防御失效-治理体系滞后”的恶性循环。国内外实践表明，单纯依赖技术检测或法律规制均难以应对 AI 诈骗的复杂性<sup>5</sup>。与此同时，反诈宣传流于形式、技术治理存在空白，导致老人面临诈骗手段迭代速度快于防护升级的双重风险。

### （三）家庭层面

子女外出务工长时间缺乏陪伴，没有办法实时对老人进行数字反哺和诈骗提醒，情感的缺失和错位，易使银龄群体缺乏情感慰藉、产生情感空虚，进而增加遭遇情感类诈骗的风险，例如一些诈骗分子深谙老人空虚心理，通过“假孙子”“假老伴”等方式实施情感类诈骗，极大增加老人遭遇财产损失的风险。

## 四、留守银龄群体电信诈骗信息甄别能力提升路径

### （一）个体层面：激发主观能动性，提升自身反诈意识与基础能力

留守银龄群体自身是反诈的第一责任人，需要主动提升自身的甄别能力和防范意识。激发主动学习的意识，主动参与社区反诈宣传活动，主动学习基础的数字操作技能，熟记常见的诈骗类型和识别方法，每月至少参加 1 次反诈讲座，学会 1 项反诈功能；建立自身的求助意识，遇到无法甄别的信息时，第一时间联系子女、社区反诈联络员或反诈民警，不盲目转账、不透露个人信息，避免掉进诈骗陷阱。

### （二）家庭层面：构建异地数字反哺与反诈提醒机制

子女是留守银龄群体最重要的联系纽带，需要主动承担数字反哺和反诈提醒的任务。针对老人对电子设备使用能力弱的问题，子女可以制定“阶梯式”教学计划—每周开展 1 次 5 分钟“反诈微课堂”视频，教会老人基础功能操作和了解反诈功能；每月安排 1 次远程手把手教学，通过屏幕共享、演示，确保老人掌握核心反诈工具使用方法，避免“只会用不会防”的数字困境；建立“定制化反诈知识库”，针对留守老人高频遭遇的“冒充子女紧急借钱”“免费领养老礼品”等诈骗类型，每周向老人推送 1 次针对性反诈提醒。还要及时了解老人的网络使用情况，第一时间发现并纠正异常操作。

<sup>4</sup> 赵睿.老年人虚假短视频信息识别行为影响因素研究[D].河北大学,2024.:30

<sup>5</sup> 仇萌,邵高聿.人工智能时代新型网络诈骗预防与应对[J].网络安全技术与应用,2026,03:133-134

### （三）社区层面：开展银龄反诈课堂，完善本土反诈宣传网络

社区是留守银龄群体的生活场景，需承担起反诈宣传责任。社区应开设“银龄反诈特色课堂”，包括数字化产品使用培训班、基础入门的短视频制作班、防范网络诈骗知识科普讲座、常见电子设备操作讲座等<sup>6</sup>，结合本地涉老诈骗真实案例，邀请民警、反诈志愿者、专业讲师开展面对面教学，内容涵盖诈骗类型识别、求助渠道等；通过情景模拟、有奖问答等方式提升老人的参与度；每村设立1名专职反诈联络员，由村干部或社区工作者兼任，公示24小时联系电话，负责老人反诈咨询、答疑解惑；建立社区反诈应急响应流程，老人遭遇诈骗或疑似诈骗时，联络员第一时间介入，协助联系子女、公安、银行，开展止损、报案等工作，同时做好情绪安抚，降低老人心理创伤。

### （四）平台层面：优化安全机制，推出银龄专属反诈关怀模式

网络平台是银龄老人获取信息载体，需要以适老化、强防护为核心优化安全机制。平台应借助相关机制，及时拦截针对银发群体的虚假信息 and 诈骗链接，维护平台秩序，营造一个积极向上、互帮互助的健康社交环境，减少银发群体在使用互联网过程中可能遇到的各类风险，推动银发群体从被动触网向主动融入转变<sup>7</sup>。打造银龄专属反诈防护功能，针对微信、短视频、电话、短信等老人高频使用渠道，构建并升级智能拦截模型，实现“精准识别+强制提醒+快速拦截”三重保护，对陌生来电和可疑诈骗信息进行强制提醒或拦截，弹窗采用大字体、高对比度、语音播报的形式强制老人阅读后3秒才能关闭，避免遗漏；简化适老化反诈功能界面，将反诈举报、拦截设置等功能放在显眼位置，搭配语音提示+图文大字版说明，适配老人的视力和操作习惯，实现“一键举报、一键求助”；建立快速反馈通道，当老人举报可疑信息时，平台需在1小时内完成信息核查，24小时内完成核查处置，并且告知结果，降低老人的信息甄别焦虑。

### （五）政府层面：完善制度保障与公共服务，强化反诈工作设计

政府是反诈工作的主导力量，需要为留守银龄群体提供全方位的反诈保障。这需要各地各部门拿出实招硬招，针对老年群体特点，开展通俗易懂的数字技能和防骗培训，把知识送进社区、送到家门。进一步厘清相关主体的具体责任与权利边界，依法严厉打击针对银发群体的各类新型网络诈骗等违法犯罪活动，强化监管力度，提高综合治理效能，为银发群体打造一个更加安全、稳定、清朗的网络空间环境<sup>7</sup>。完善反诈专项政策，强化对网络平台和通信运营商的监管，对拦截不力、纵容诈骗信息传播的平台进行严格处罚；加大反诈公共服务资源投入，统筹公安、民政、文旅等部门资源，向乡村地区提供反诈宣传经费和人力，组建银龄反诈服务团队，定期开展培训；推动反诈服务适老化改造，在政务服务大厅、派出所、银行网点等场所，设置银龄反诈咨询窗口，为老人提供线下的诈骗信息甄别和求助等服务；推动反诈宣传资源常态化下沉，每年为每村提供至少2场反诈文艺汇演，纳入村干部考核。

## 五、总结与展望

### （一）研究总结

本研究以广州市白云区乡村留守银龄群体为研究对象，通过实地走访调研，梳理了数字化时代下留守银龄群体对电信诈骗信息甄别能力的现状、困境及影响因素，形成以下核心发现：

#### 1. 反诈意识整体较强，但反诈知识与甄别能力存在明显短板

数据表明，80%的受访老人在面对可疑信息时会直接挂断或忽略，防范意识较强；但近半数老人不了解常见诈骗类型，判断标准单一，诈骗甄别能比较薄弱。

#### 2. 数字素养偏低，反诈手段使用少

留守银龄群体虽然多数使用智能电子设备，经常使用微信、短视频平台，但是操作仅限于基础通讯与娱乐，不会使用反诈APP、号码拦截等核心反诈功能，面对一些新型诈骗时处于被动状态。

#### 3. “留守”属性是加剧甄别困境的核心因素

子女长期外出导致家庭缺失数字反哺，老人遇到可疑信息时无法及时商量，导致被诈骗，乡村反诈宣传力度不够，外部支持力量薄弱等进一步加剧了留守老人的甄别能力。

针对以上情况，本研究提出了个体、家庭、社区、平台、政府五位一体的针对性提升路径。提升留守银龄群体对电信诈骗信息甄别能力不是单一个体的责任，而是需要多方协同发力，形成全方位反诈防护体系，才能从根

<sup>6</sup> 张晓雨. 谨防“AI霸总”围猎银发群体 [N]. 新华每日电讯, 2026-02-06 (007).

<sup>7</sup> 石玉琪, 张雪静. 数字鸿沟理论视域下银发群体文娱养老的困境与路径[J]. 传播与版权, 2025, (20): 84-87.

本上解决留守银龄群体的反诈困境。

## (二) 研究展望

数字化时代的发展与电信诈骗手段的迭代是持续动态的过程,留守银龄群体的电信诈骗信息甄别能力提升工作也需与时俱进、持续优化。随着人工智能、大数据等技术的不断发展,反诈防护体系的数字化、智能化水平将不断提升,为留守银龄群体的反诈保护提供更多技术支持。同时,随着乡村振兴战略的推进和基层治理能力的提升,留守银龄群体的外部支持网络也将进一步健全。留守银龄群体的电信诈骗信息甄别能力提升是一项长期的系统工程,需要全社会持续关注 and 投入。只有始终关注留守银龄群体的实际需求,多方协同,才能让这一特殊群体在数字化时代中拥有更多的安全感、获得感和幸福感。

### 参考文献:

- [1]赵娜,谭天.社交媒体中的积极老龄化探析:基于马斯洛需求层次理论[J].新闻爱好者,2021(03):22.  
 [2]国务院第七次全国人口普查领导小组办公室.第七次全国人口普查公报(第五号)[EB/OL].[https://www.gov.cn/guoqing/2021-05/13/content\\_5606149.htm](https://www.gov.cn/guoqing/2021-05/13/content_5606149.htm)  
 [3]赵睿.老年人虚假短视频信息识别行为影响因素研究[D].河北大学,2024.  
 [4]仇萌,邵高耸.人工智能时代新型网络诈骗预防与应对[J].网络安全技术与应用,2026,03:133-134  
 [5]张晓雨.谨防“AI霸总”围猎银发群体[N].新华每日电讯,2026-02-06(007).  
 [6]石玉琪,张雪静.数字鸿沟理论视域下银发群体文娱养老的困境与路径[J].传播与版权,2025,(20):84-87.

## Research on the Predicament and Improvement Path of Identifying Telecom Fraud Information among the Elderly Left Behind in the Digital Age Take Baiyun District of Guangzhou City as an example

Chen Weimao, Gao Min, Liu Yonghao, Huang Yuanhui, Cao Xiaomian, Ye Zihui, Yin Yuanyuan

*(Guangdong Baiyun University, Guangzhou, Guangdong, China)*

**Abstract:** Currently, digitalization and aging have become prominent labels of Chinese society. Against this backdrop, new types of fraud targeting the silver-aged digital immigrant group are constantly evolving and becoming increasingly complex. Based on this, this paper adopts a research method of paper questionnaires and semi-structured interviews. Through on-site investigations of four villages in Baiyun District, Guangzhou City, and data analysis, it is found that the anti-fraud awareness of the elderly group has significantly increased, but this group still faces many potential risks. In response to the above issues, this article, based on field research, puts forward corresponding countermeasures and suggestions, providing theoretical references for safeguarding the property safety of the elderly group.

**Keywords:** Silver-aged group; Telecommunications fraud; Digital Age