

社会支持视角下老年人电信网络诈骗风险研究

牟姗姗

山东致雅人力资源管理有限公司, 中国·山东 济南 250100

摘要: 数字技术普及使老年人成为电信诈骗高危群体, 影响其财产安全、心理健康及社会参与。电信诈骗频发, 不仅因老人防骗意识薄弱, 还与信息获取方式、情绪反应及社会支持不足有关。诈骗中, 骗子利用权威、制造紧急压力及情感操控, 压缩老人判断空间, 迫使其冒险决策。当前防骗主要依赖技术拦截与集中宣传, 引入社会工作意义重大。社会工作通过个案、小组及社区方法, 整合分散社会支持, 为老人提供可信赖的防骗资源, 实现防骗前置。这些举措有助于完善防骗体系, 提升基层社会治理效能, 为实践提供参考。

关键词: 老年人; 电信诈骗; 社会工作

Research on the Risk of Telecommunications Network Fraud Prevention among the Elderly from the Perspective of Social Support

Mu Shanshan

Shandong Zhiya Human Resource Management Co., Ltd., China Shandong Jinan 250100

Abstract: The widespread adoption of digital technology has rendered the elderly a high-risk group for telecommunications fraud, impacting their financial security, mental health, and social participation. The frequent occurrence of telecommunications fraud is not only attributable to the elderly's weak awareness of fraud prevention but also related to their information acquisition methods, emotional responses, and insufficient social support. During fraud incidents, scammers exploit authority, create urgent pressure, and engage in emotional manipulation to restrict the elderly's judgment and force them into making risky decisions. Currently, fraud prevention primarily relies on technological interception and centralized publicity efforts, making the introduction of social work highly significant. Through individual, group, and community approaches, social work integrates fragmented social support to provide the elderly with reliable fraud prevention resources, enabling proactive fraud prevention. These measures contribute to improving the fraud prevention system, enhancing the effectiveness of grassroots social governance, and offering references for practice.

Keywords: Elderly; Telecommunications fraud; Social work

1 问题的提出

随着数字技术普及与人口老龄化加深, 老年人融入网络社会时, 也暴露于电信诈骗高风险环境。截至2024年底, 我国60岁及以上网民超1.6亿, 网络使用更频繁, 而诈骗手段隐蔽、具情感操控性且精准, 老年人成重点侵害对象。约四分之一老年受访者曾遇网络诈骗, 不少造成经济损失; 中老年诈骗举报案中, 多数有资金损失且部分个案损失大。我国现有防治体系有一定成效, 但以事后处置和集中宣传为主的模式对老年人效果有限。现实中, 部分老人因家庭、社区支持不足, 专业力量介入有限, 面对诈骗孤立无援。这反映出老年人在社会支持层面存在结构性不足, 需引入社会工作专业介入, 构建反诈支持体系。

2 文献综述与研究假设

2.1 电信网络诈骗风险及老年群体的受骗易感性

随着信息技术发展, 电信网络诈骗成高度技术化、组织化、跨地域的社会风险, 多通过远程通信, 用身份伪装等手段诱使受害者短时间内决策失误, 造成财产和心理损

失。老年人因信息获取渠道窄、数字技术能力弱、风险判断经验与诈骗手段脱节, 更易受骗。已有研究认为, 老年人受骗是多种因素共同作用的结果, 如诈骗技术升级与公众防范能力不足。闫昕、卢萍等研究发现, 老年人风险识别、防范意识及外部支持差异影响其是否受骗。部分研究从过程视角关注个体在诈骗情境中的判断偏差等, 受骗易感性研究为分析老年人电信诈骗风险提供了新框架。

2.2 社会支持在老年人诈骗风险防范中的作用

社会支持是社会工作研究核心概念, 指个体在社会关系网络中获得的情感、信息、工具性资源。研究表明, 社会支持能缓冲个体风险冲击、改善决策行为, 在风险情境中可降低个体脆弱性。对老年群体而言, 社会支持影响其生活质量及面对复杂信息时的判断应对。杨子灏、周俊山基于CHARLS数据实证发现, 社会交往多的老人遭诈骗和受骗概率低, 社会联系有保护效应, 验证了二者关联。从社会工作视角, 社会支持关键在于风险情境中的可动员性, 老人获家庭、亲友或社区及时提醒等, 能缓解信息偏差和

心理压力,降低误判风险。

2.3 风险识别与应对能力的中介机制

电信网络诈骗历经“信息接触—风险判断—行为决策”过程,老年人风险识别与应对能力是阻断风险链条的关键。闫昕等相关研究中指出,老人面对诈骗信息的识别、防范意识及应对策略影响其是否受骗。此能力不仅是对诈骗话术的警觉,还体现在核验和求助行为上,且可通过反诈教育等方式强化。

社会支持为该能力形成和发挥提供条件,能增加信息来源、降低误判概率、促其审慎决策,间接影响受骗风险。现有研究虽为理解老人受骗风险生成机制提供理论基础,但多聚焦个体特征或信息暴露,对社会支持作用机制关注不足,缺乏社会工作介入视角的系统分析。本文认为,家庭、亲友、社区支持能增强老人风险识别等能力,降低其受骗风险。

3 数据与测量

3.1 研究对象与数据来源

本研究综合考虑老年群体调查条件,采用便利与判断抽样结合的方法,以60岁及以上老年人作为调查对象开展问卷调查。问卷线上线下结合发放,线上依托微信群等社交平台扩散,线下在社区活动中心等场所,以纸质问卷加访谈辅助调查,降低理解偏差、提高有效性。

本次共回收问卷312份,剔除填写不完整、作答随意、逻辑矛盾的问卷,结合反向题等检验作答一致性,最终保留有效样本286份,有效回收率91.7%。问卷回收后,数据统一录入SPSS 26.0分析处理。

3.2 变量建构与测量

(1) 因变量:老年人电信网络诈骗受骗风险水平,指其在一定时间内接触诈骗信息、产生高风险行为及实际受骗的综合表现。测量参考相关框架,结合老年情境,从诈骗等方面测量。

(2) 自变量:社会支持水平,是社会工作等研究核心概念,对个体风险认知等有调节作用。测量参考实证研究,从家庭亲友支持等方面设计题目,用李克特五级量表测量。

(3) 中介变量:风险识别与应对能力,指老年人遭遇诈骗时的警觉、判断和应对行为。测量参考相关办法,结合电信诈骗特点自编题项。

(4) 控制变量:选取性别、年龄等变量,减少人口学特征差异对结果的影响。

老年人电信诈骗问题凸显其应对风险的结构脆弱,单一技术拦截效果有限。社会工作介入提供新方法,个案、小组、社区方法结合,激活和重构社会支持。但介入面临社区资源差异、老人防御心理等挑战,需制度、资源与实践积累。防范应纳入老年社会支持体系建设,加强社会工作基层作用。

4 数据分析结果

4.1 描述性统计分析

(1) 样本基本特征与风险暴露情况。样本共包含286名60岁及以上老年人,性别分布较为均衡。年龄结构以65—74岁群体为主,反映出当前电信网络诈骗防范研究中较为典型的活跃老年群体特征。受访者中,城市老年人比例略高于农村,但农村样本仍占较大比重,显示电信网络诈骗风险并非仅集中于城市老年群体。

文化程度方面,初中及以下学历的老年人占多数,这一特征在一定程度上增加了其在面对复杂诈骗话术时的识别难度。超过七成受访者表示在日常生活中接触过电信网络诈骗相关信息,其中约两成老年人报告曾有受骗经历,说明样本整体处于真实且持续的电诈风险环境之中,为分析防范机制提供了现实情境基础。

(2) 社会支持、防范能力与受骗风险的描述性特征。社会支持三维度中,家庭支持得分最高,亲友次之,社区最低,说明老人防诈骗主要靠家庭和熟人,社区制度性支持不足。防范能力上,风险识别、信息核验与应对行为能力均值相近,但个体差异大,部分老人能识骗,但核验和应对不足,延迟决策或求助时更明显。受骗风险均值中等偏低,但样本有高风险个体,表明防诈骗问题与老人日常信息接触和应对中的风险累积有关。

4.2 相关分析

用SPSS 24.0对主要变量做Pearson相关分析。结果显示,社会支持三维度与受骗风险显著负相关,家庭支持相关程度最高,说明社会支持水平越高,受骗风险越低;防范能力三维度也与受骗风险显著负相关,且相关系数高于社会支持变量,表明防范能力降风险作用更直接。同时,社会支持与防范能力各维度显著正相关,防范能力各维度间相关系数高。整体结果为从社会支持视角解释防范机制提供依据。

4.3 方差分析

用单因素方差分析比较不同群体差异。性别分组显示,女性亲友与社区支持得分更高,防范能力上更倾向“先停一停、问一问”,受骗风险有差异。居住地区分组表明,农村及乡镇社区支持弱,家庭与亲友支持有差异,防范能力地区差异突出,受骗风险在社区支持薄弱地区更集中。

4.4 分层回归分析

在相关和方差分析基础上,用分层回归检验影响。模型1纳入控制变量,整体不显著,仅性别影响受骗风险;模型2引入社会支持变量,解释力提升,部分因素对受骗风险有显著负向影响;模型3纳入防范能力变量,整体显著性增强,防范能力对受骗风险有显著负向影响,部分社会支持变量回归系数减弱。

5 讨论

基于相关、方差与分层回归分析,可明确社会支持、风险识别与应对能力与老年人电信网络诈骗受骗风险的关系。与既有研究不同,本文显示老年人受骗风险形成是多因素嵌入的结果。

5.1 社会支持的风险缓冲效应

相关分析表明,家庭、亲友、社区支持均与受骗风险显著负相关,家庭支持相关系数(-0.40)高于社区支持(-0.28),不同类型社会支持作用强度有别。分层回归显示,控制相关变量后,子女提醒等支持形式对受骗风险有显著负向影响,社会工作介入影响突出,说明持续性和制度化支持形式降低风险优势明显。经验分享未通过显著性检验,或因单纯经验传递缺乏情境指引和行为转化路径,防范效果不稳定,而明确行动导向的支持形式更易在关键节点发挥作用。结论是社会支持通过“可用程度”影响老年人风险决策。

5.2 风险识别与应对能力的中介作用

防范能力维度中,风险识别、信息核验和应对行为能力均与受骗风险强负相关,相关强度高于社会支持变量,说明直接影响老年人是否受骗的是其具体判断与行动方式。分层回归显示,引入防范能力变量后,部分社会支持变量回归系数减弱,说明社会支持对受骗风险的影响部分通过提升老年人防范能力实现。具体看,风险识别能力影响最大,信息核验和应对行为能力也影响最终风险结果。这印证了风险社会放大框架观点,防范能力是能力链条,社会支持是其形成和稳定的重要外部条件。

5.3 性别与地区差异

性别差异上,女性老年人在亲友、社区支持及应对行为能力均值上高于男性,受骗风险得分低,说明性别差异体现在支持网络、风险处置和行为选择上。女性倾向求助核实降低不确定性,男性易在权威或紧急情境独立决策,防诈骗工作需考虑性别差异。

居住地区差异上,农村及乡镇老年人在社区支持、防范能力及受骗风险上处于劣势,城市老年人应对模式更优,农村核验渠道和外部支持匮乏,更易受情境压力影响。说明老年人电信诈骗风险与社区资源配置和支持结构密切相关,社区支持薄弱地区受骗风险更集中。

6 社会支持对老年人电信网络诈骗受骗风险的实践启示

老年人卷入电信网络诈骗多非瞬间“被骗成功”,而是在被催促、判断空间被压缩的情境中发生。对方强调事情紧急与后果严重,使老人来不及完整判断,判断常因被迫中断而累积风险。老人独自面对时,判断后果自担,“不要告诉别人”将责任压缩到个人,即便意识到不对也可能

继续操作。有人参与判断,节奏放慢,行动搁置,风险虽未彻底消除但被打断,结局可能改变。防范能力不稳定,老人在权威或紧急要求下可能放弃核实,非能力消失而是失去施展空间,继续执行指令成“省事”选择。支持条件缺位会收窄信息来源,诈骗话语解释权增大,风险在信息收窄中积累,临时提醒难起作用,口头支持在高压情境难被想起。将受骗归因于个人防范意识不足,会忽视其判断环境。受骗是支持缺位与情境压力共同作用的结果。减少风险,关键在于减少老人独自承担判断后果的时刻,让外部支持在关键节点介入,使风险路径偏移。

7 结论与研究反思

分析发现,老年人受骗并非某次单独判断失误,而是在信息不对称、时间压力加剧且缺外部支持时,被一步步推向高风险决策,即便有风险识别能力也难转化为有效行动。

实证表明,社会支持是关键决策时影响老人中断风险路径的重要因素,引入他人参与决策会改变其行为选择,将受骗简单归因于“防范意识不足”难以解释现实。风险识别与应对能力依赖支持条件,部分老人防范能力不低仍受骗,是“能力与支持脱节”,老人被要求独立完成复杂风险判断却缺支持。

本文有局限,横断面数据难呈现老人风险认知和支持状态的动态变化,量化分析难还原其情绪体验与心理过程。后续研究应结合质性方法深入理解其风险决策过程。数字化背景下,老年人电信诈骗问题应放回社会支持结构审视,理解其处境可避免责任过度归咎个体,为社会工作介入提供现实立足点。

参考文献:

- [1] 杨子灏,周俊山. 社会支持对老年人电信诈骗风险的影响——基于 CHARLS 数据的实证分析[J]. 人口与发展, 2022, 28(03): 102-112.
- [2] 闫昕,卢萍. 老年人电信网络诈骗受骗风险的影响因素研究——基于社会支持与风险感知的视角[J]. 老龄科学研究, 2023, 11(05): 45-56.
- [3] 彭华民. 社会学概论[M]. 北京: 高等教育出版社, 2006.
- [4] 郑杭生. 社会学概论新修(第五版)[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2019.
- [5] 范伟达. 现代社会研究方法[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2001.

作者简介: 牟姗姗(1987.06-),女,汉族,山东省德州市,本科,从事的研究方向或工作领域: 社会工作。