

老人被隐性高墙拒之门外需要制度性破题

(文稿内容转自北京青年报)

想办健身卡时被告知“不予接待”，租房时屡遭拒绝，想旅游被旅行团拒接或要求必须有家属陪同……65岁以上老年人常常在各种消费场景中遭到拒绝。一些商家不愿意服务65岁以上的老年群体，是因为对可能面临的风险顾虑颇多，担心老人出现突发状况，让自己担责。但因为年龄就拒绝服务或交易，不仅是“年龄歧视”，也不利于发展银发经济、激发消费市场活力。

随着社会日益老龄化，老年群体已成为消费市场的重要消费群体，有着极强的消费能力。数据显示，截至2023年末，全国65周岁及以上老年人口21676万人，占总人口的15.4%。截至目前，我国银发经济规模约为7万亿元，约占国内生产总值的6%，然而受年龄等因素的影响，老年人在消费市场上经常被“隐性高墙”拒之门外。

之所以如此，就在于老年群体属于健康和安全的高危人群，一旦发生意外，由此引发的一系列问题让不少商家有所顾忌。从表面上看，商家的做法涉嫌“年龄歧视”，但实质是市场趋利避害的结果。市场交易固然讲求主体平等性，但也要考虑权利-义务、风险-收入的平衡，若不能消除供给方的后顾之忧，让他们轻装上阵，就很难从根本上改变现有的市场偏见和操作行为。正是这样不确定性的风险因素存在，

导致市场主体在选择需求对象时，会侧重于对自己更有利的群体，拒绝或排斥其他群体。老年人在特定消费场景的风险系数太高，若没有相应的化解机制作为支撑，市场公平的原则就很难实现。

《老年人权益保障法》明确规定：老年人有参与社会发展的权利，禁止歧视老年人。消费市场上实行年龄限制，让老年人处于事实上的“无处消费”的境地，属于违法行为应当给予纠正。从道德上讲，老吾老，以及人之老。关心和善待老年人是全社会共同的责任，也是必须遵守的公序良俗。广大市场主体应该抛弃身份歧视，摒弃“以龄取人”的偏见，以更加开放、包容的心态接纳老年消费者。同时，这也需要老年消费者与市场双向奔赴，明确自身的责任边界，处理好自己的风险化解渠道，如此才能形成同频共振。比如规范双方的合同，在意外发生后给予商家免责机制，并且有稳定的联系人员来妥善处理后续事宜，让商家免除惹祸上身的担忧。

不过从实际上看，仅有这些措施还远远不够。对于独居老人或身体有疾病的老人，没有更稳定、持久和开放的风险化解机制，老年人面临的“年龄歧视”就无法从根本上得到消除。对此，需要构建法律意义上的担保制度，在供需双方之间有第三方担保人作为风险化解者和矛盾调处者，更好破解当前的困境。可由政府部门、行业协会或者社会组织

作为担保人，对老年人的消费行为进行担保，在发生意外风险时参与处置。若条件允许还可以效仿国外建立风险担保金制度，由政府机构或相应的第三方公司提供兜底保护，再加上司法部门的公平裁决，如此才能建立良好的市场信任，最终达到制度破题的效果。