



老年金融消费者权益保护调查报告

中国老龄科学研究中心

中信银行

截至 2022 年底，我国 60 岁及以上人口 2.8 亿人，占全国人口的 19.8%，其中 65 岁及以上人口 2.1 亿人，占全国人口的 14.9%。党的十八大以来，党中央、国务院高度重视老龄工作，党的十九届五中全会明确了“实施积极应对人口老龄化国家战略”，党的二十大报告对“贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略”进行了部署安排。习近平总书记 2021 年重阳节前夕对老龄工作做出重要指示批示：“贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，把积极老龄观、健康老龄化理念融入经济社会发展全过程，加大制度创新、政策供给、财政投入力度，健全完善老龄工作体系，强化基层力量配备，加快健全社会保障体系、养老服务体系、健康支撑体系。要大力弘扬孝亲敬老传统美德，落实好老年优待政策，维护好老年人合法权益，发挥好老年人积极作用，让老年人共享改革发展成果、安享幸福晚年。”



营造老年友好型金融消费环境、切实维护老年人合法权益，是让老年人共享改革发展成果，安享幸福晚年的重要体现。特别是随着 1960 年以后出生的群体逐步进入老年期，我国老年金融消费者规模进一步扩大，呈现出新的需求和特点。为进一步了解老年人金融消费需求，切实维护老年金融消费者合法权益，中国老龄科学研究中心、中信银行共同组织开展了老年金融消费者权益保护调查研究。

基于积极应对人口老龄化国家战略和全生命周期视角的老龄金融发展，本报告将老年金融消费者界定为：在中华人民共和国境内购买、使用金融机构销售的金融产品或接受金融机构提供金融服务的 50-59 周岁准老年人及 60 周岁以上老年人。本报告数据来源于中国老龄科学研究中心和中信银行联合组织开展的“老年金融消费者权益保护”专项调查。调查对象为 50 周岁及以上的中国公民，调查时点为 2022 年 8 月 1 日，样本覆盖 28 个省市，共收集有效问卷 1436 份，其中女性 677 人，男性 759 人，50-59 岁准老年人人数占比超过一半（51.1%）。问卷内容主要包括基本情况、权益保护状况、金融消费状况及维权状况四个板块。调查主要发现如下：



一、老年金融消费者金融消费状况

（一）养老储蓄规划

调查显示，超过六成受访者认为应该在 30-50 岁进行养老储蓄规划，备老意识较强。具体来看，养老储蓄规划呈性别、婚姻状况、子女状况、储蓄和银行业务知识完备度等差异。从未结婚、无子女、具备储蓄与银行卡知识的女性老年金融消费者比其他受访者的养老储蓄规划时间更早。

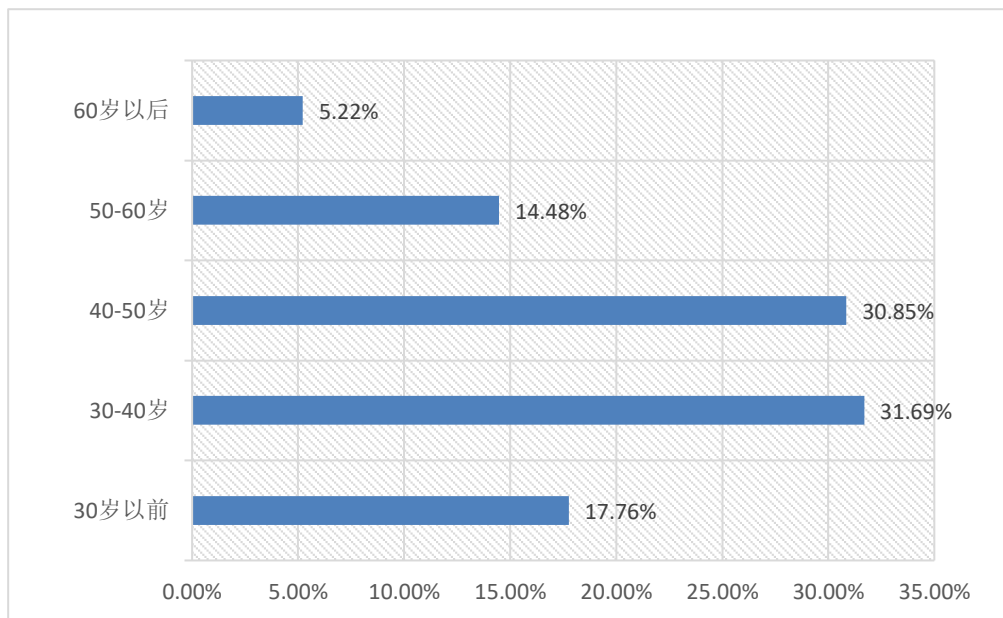


图 1-1：老年人对开始存养老钱的年龄认知

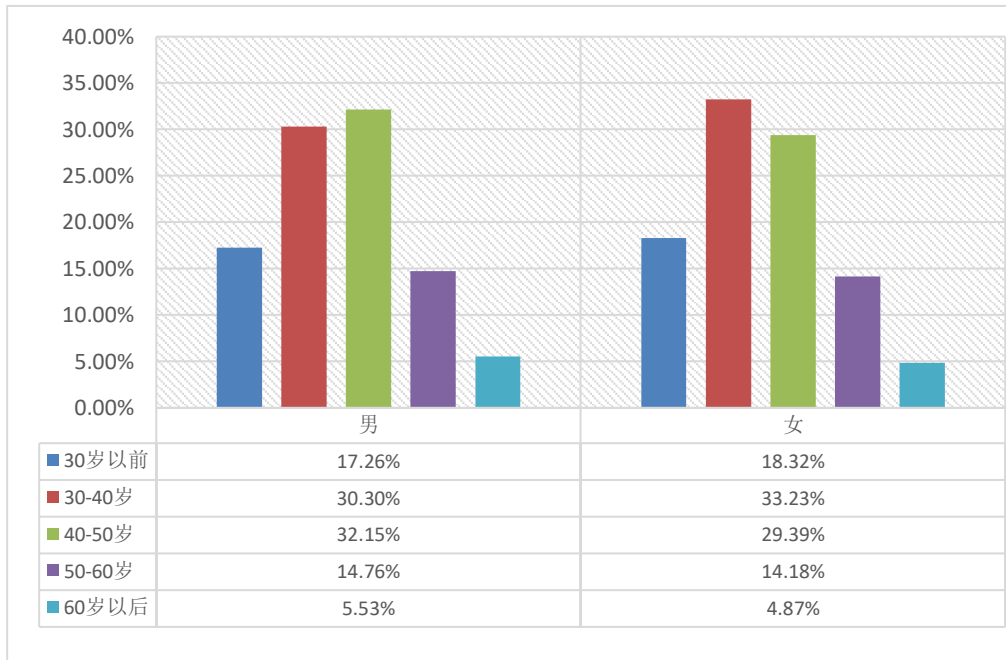


图 1-2：不同性别老年人养老储蓄规划

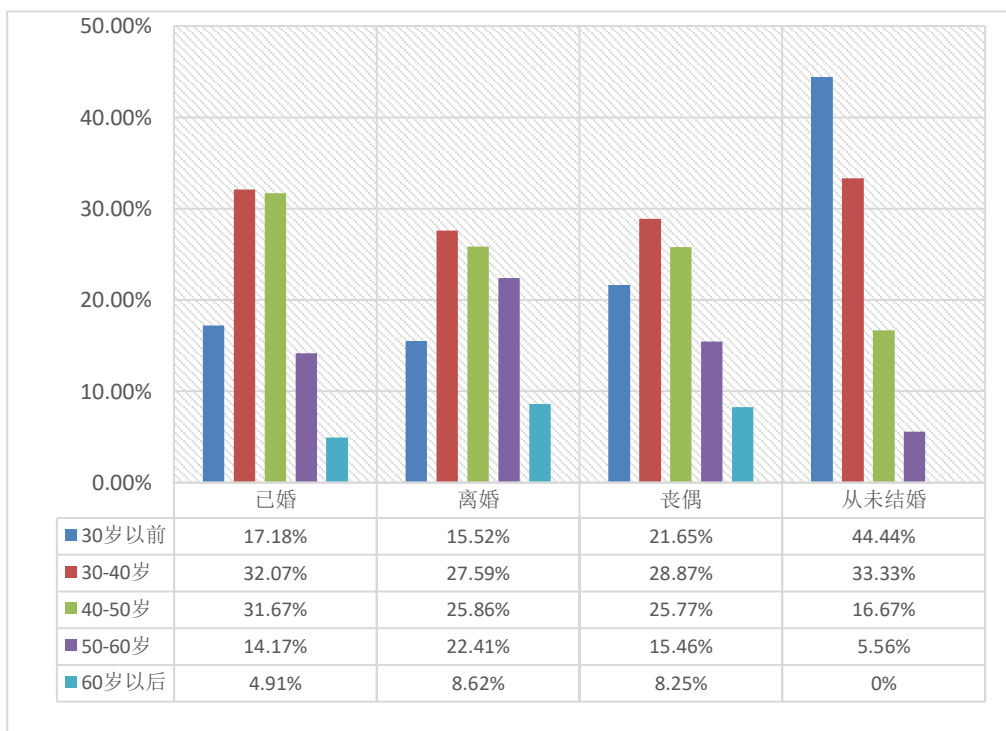


图 1-3：婚姻状况与养老储蓄规划

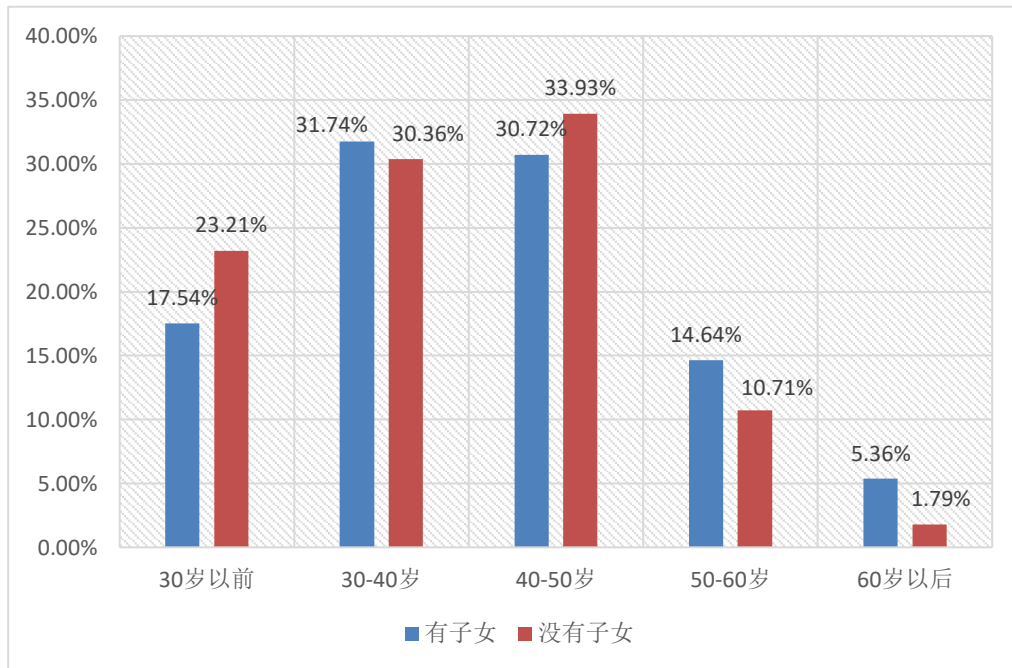


图 1-4：子女状况与养老储蓄规划

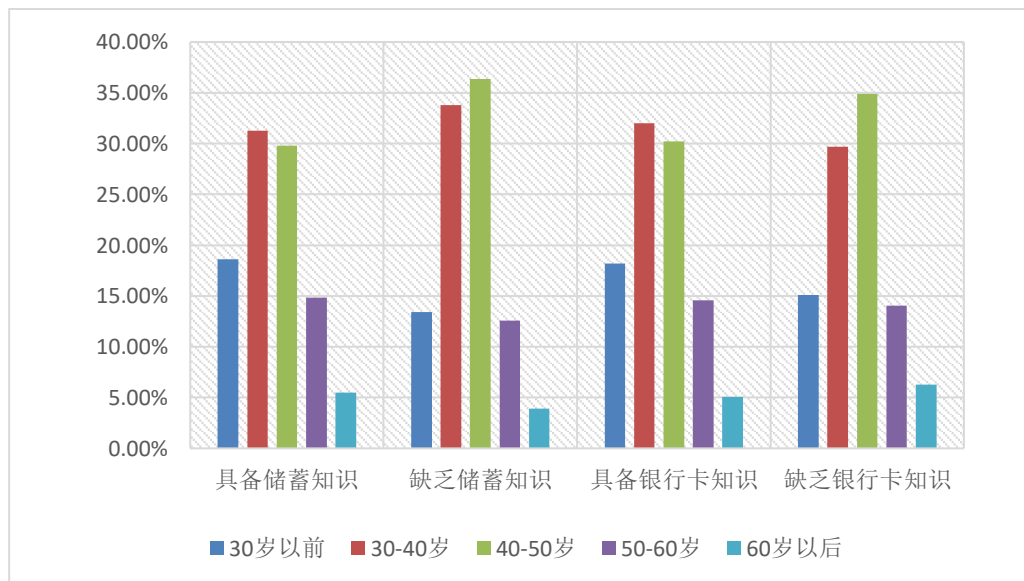


图 1-5：不同知识储备的老年人养老储蓄规划



（二）金融消费意愿

调查显示，担心亏损是受访者不愿意进行金融消费的主要原因（65.0%）。高龄（41.9%）、从未有过正式工作（51.3%）和身体不太健康（43.1%）的受访者金融消费意愿相对较弱。

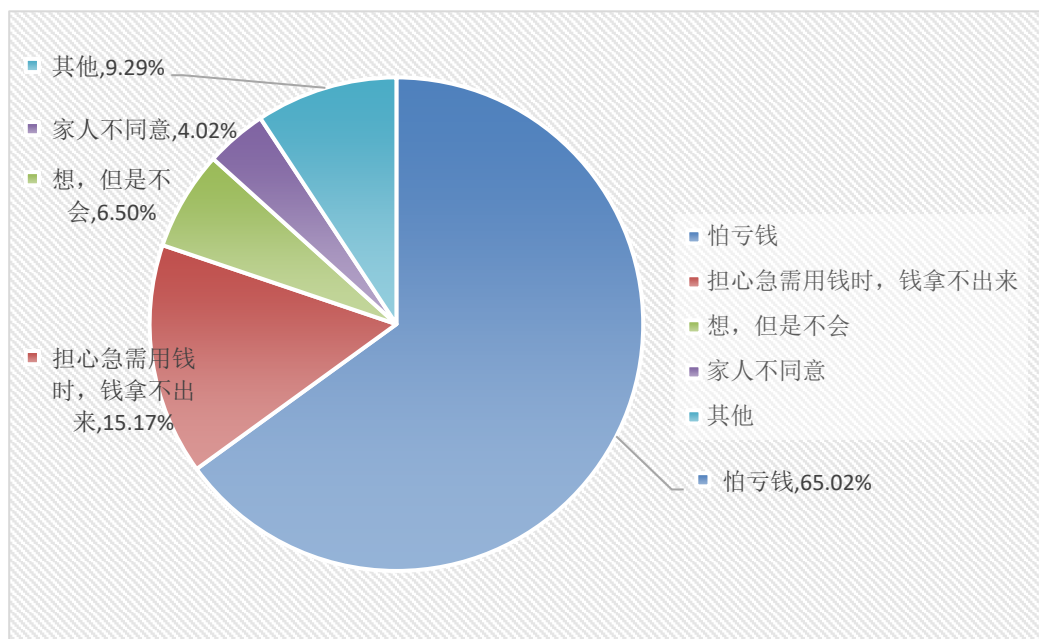


图 1-6：老年人不愿意进行金融消费的原因

表 1-1：各年龄段的老年人金融消费意愿

年龄分组	不愿意	10%以下	20%以下	30%以下	40%以下	60%以下	80%以下
50-54	13.50%	21.74%	25.40%	22.65%	10.53%	3.66%	2.52%
55-59	19.19%	23.57%	24.58%	20.54%	6.06%	5.39%	0.67%
60-64	22.17%	20.69%	27.59%	15.27%	7.39%	5.42%	1.48%



65-69	21.67%	28.57%	23.15%	16.26%	4.93%	4.93%	0.49%
70-74	41.55%	19.01%	14.08%	14.79%	4.93%	4.93%	0.70%
75-79	35.00%	26.25%	15%	16.25%	6.25%	0%	1.25%
80岁以上	41.89%	16.22%	14.86%	16.22%	2.70%	6.76%	1.35%
总计	22.49%	22.63%	22.98%	18.80%	7.17%	4.53%	1.39%

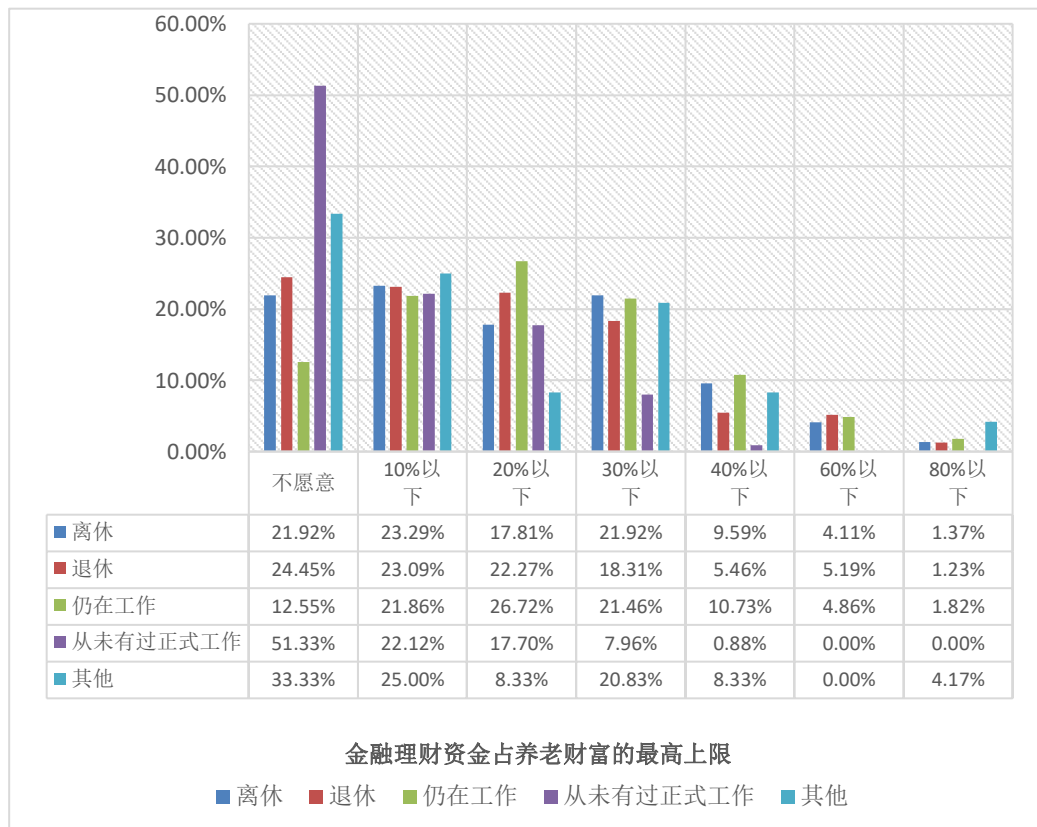


图 1-7：按工作状况分类的老年人金融消费意愿

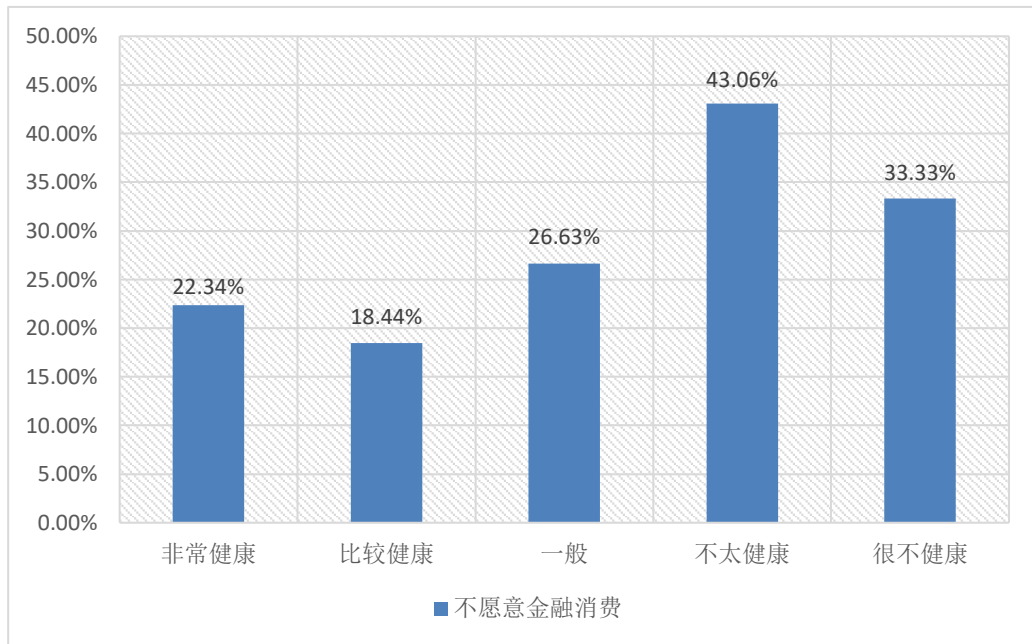


图 1-8：按健康状况分类的老年人金融消费意愿

（三）金融产品选择

调查显示，半数以上受访者通过和家人商量或听从专业人士建议的方式进行金融产品投资；资金安全性（77.6%）是受访者选择金融产品时考虑的最主要因素；老年金融消费者最看重的三项金融产品增值服务分别是健康管理服务（27.0%）、购物优惠（20.1%）和优先挂号（18.9%）。在金融产品种类上，受访者主要投资产品为基金（29.9%）、保险（29.0%）、股票（26.5%）和国债/债券（21.2%）。分群体来看，50-59岁、经济宽裕和高学



历受访者更青睐于股票和基金类产品,身体不健康的受访者倾向于保险类产品。

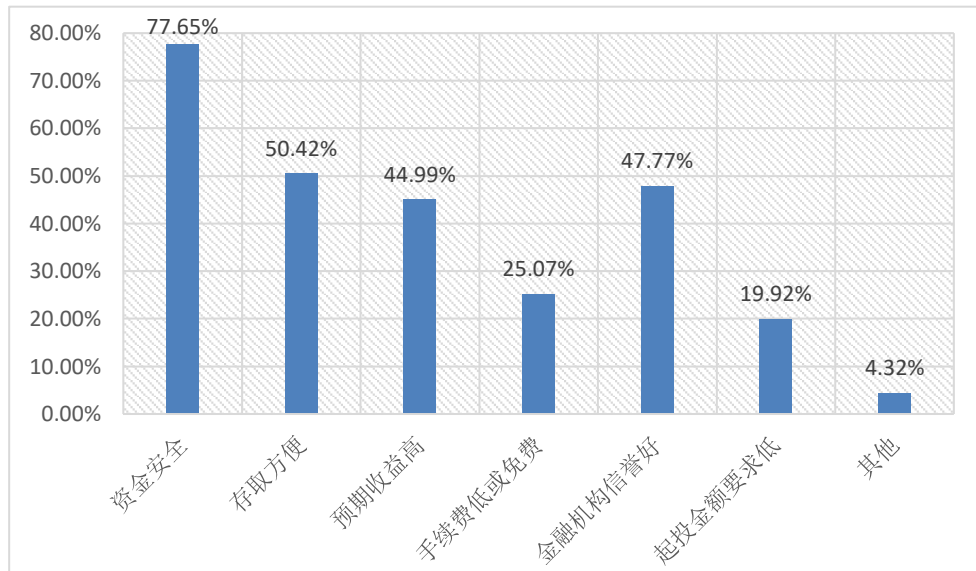


图 1-9: 影响老年人选择金融产品的因素

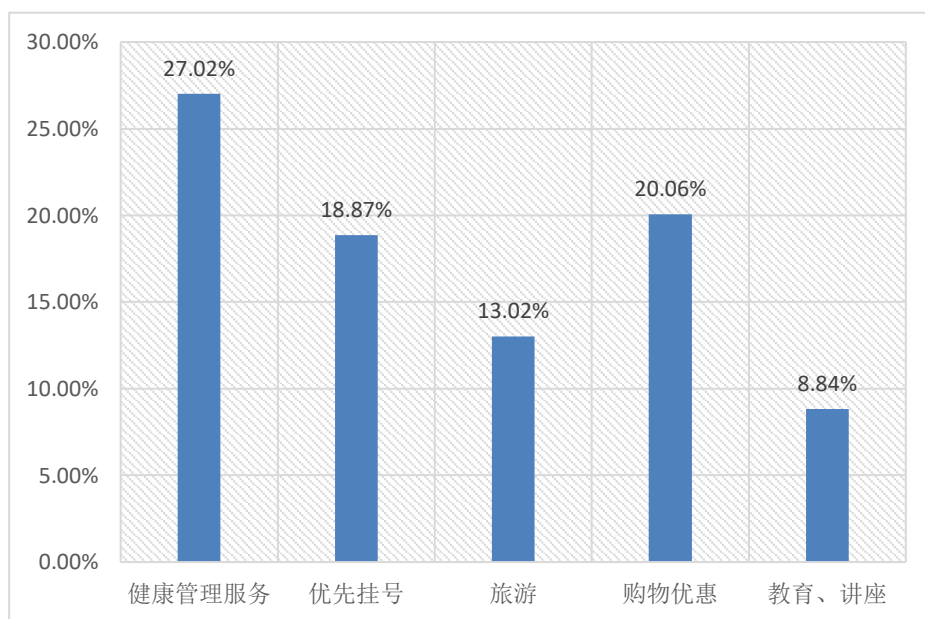


图 1-10: 老年人所看重的金融产品增值服务

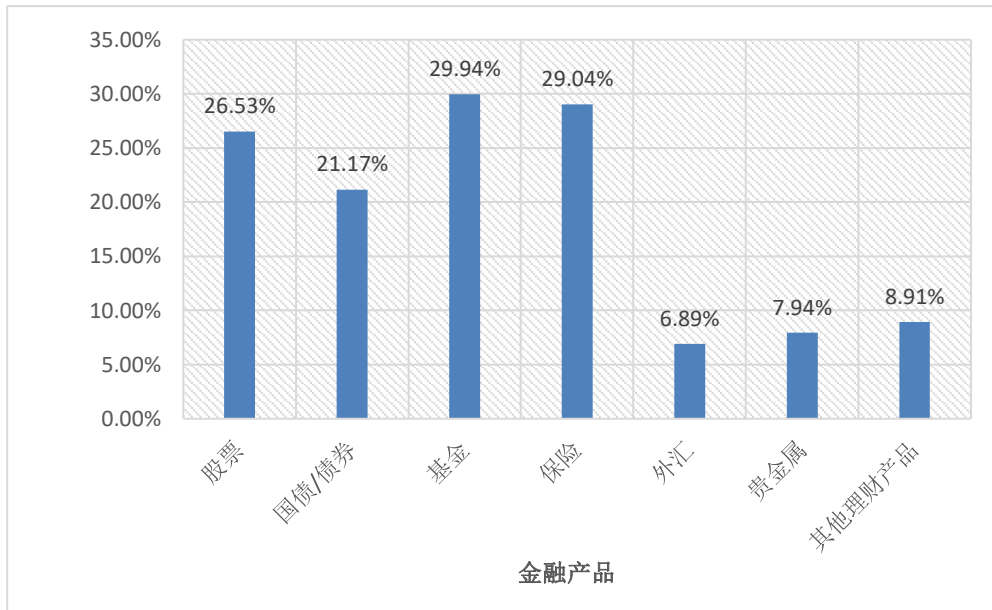


图 1-11：老年人对各类金融产品的投资情况

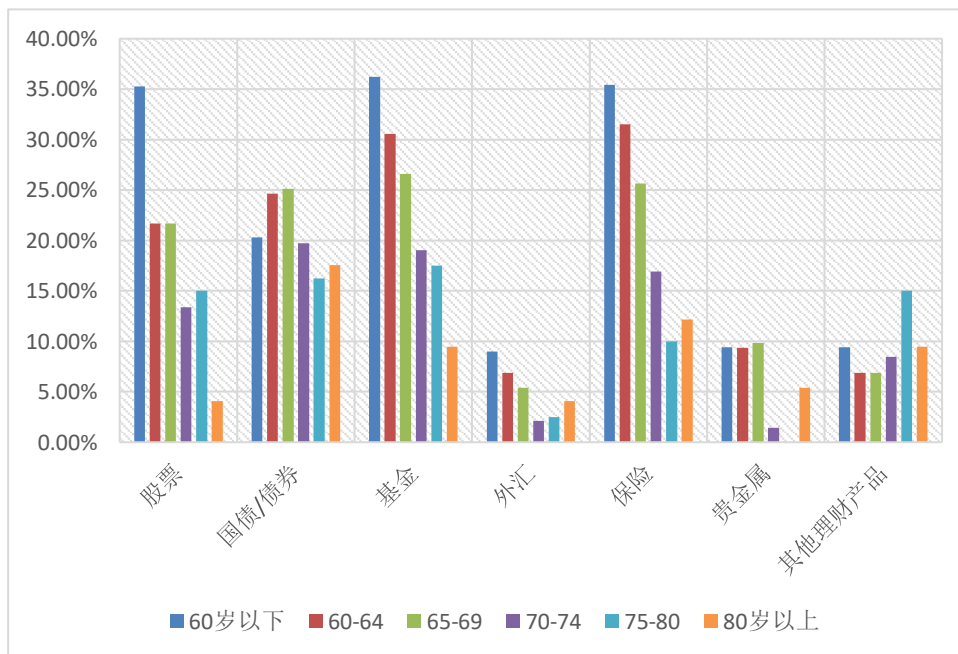


图 1-12：按年龄分类的老年人金融产品投资情况



表 1-2: 按经济状况分类的老年人金融产品投资情况

经济自评	股票	国债/债券	基金	保险	外汇	贵金属	其他理财产品
很宽裕	15.22%	15.46%	8.60%	9.11%	15.15%	14.91%	8.59%
比较宽裕	52.23%	52.63%	53.02%	48.68%	51.52%	45.61%	50.00%
大致够用	29.13%	30.59%	35.81%	40.05%	30.30%	36.84%	39.06%
有些困难	3.15%	0.99%	2.56%	1.92%	2.02%	2.63%	1.56%
很困难	0.26%	0.33%	0.00%	0.24%	1.01%	0.00%	0.78%
总计	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

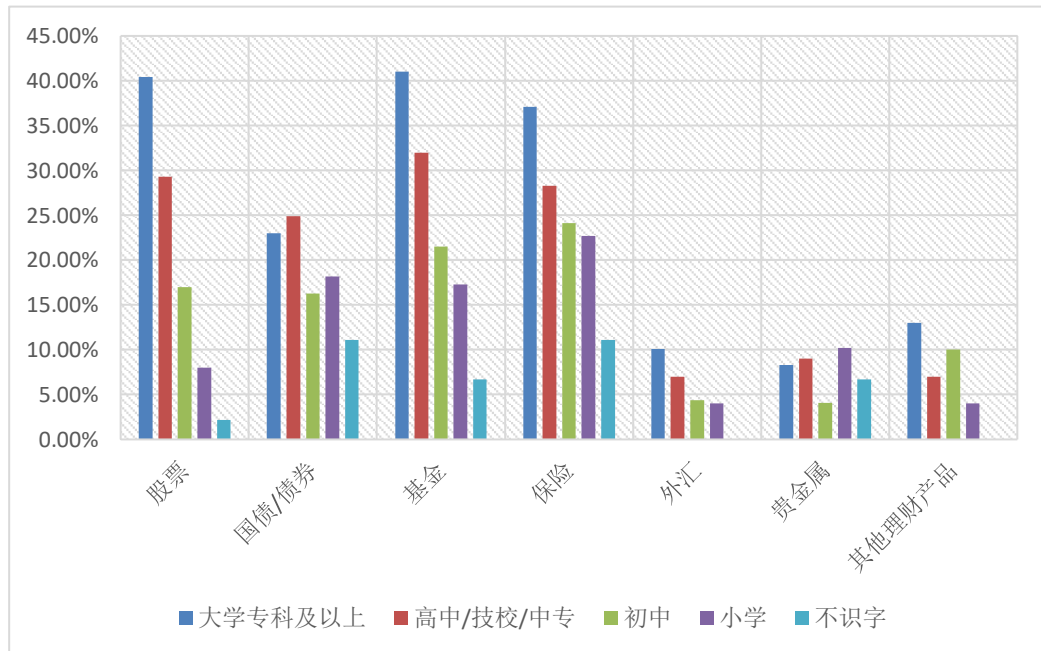


图 1-13: 按文化程度分类老年人金融产品投资情况

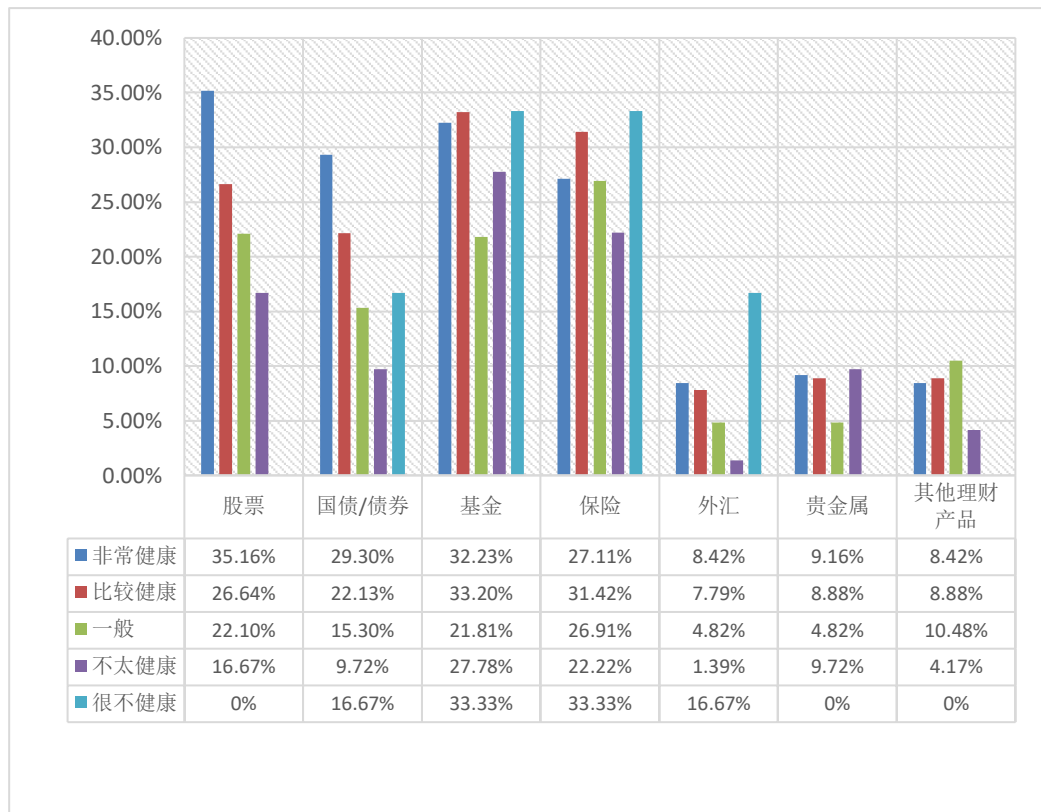


图 1-14：按健康状况分类老年人金融产品投资情况

（四）风险认知与承受能力

调查显示，受访者风险认知水平和风险承受能力在性别、受教育程度、经济状况、健康状况等方面呈现出较大差异。具体来看，男性风险承受能力高于女性；受教育水平越高，认同“高收益伴随高风险”的比例越高；经济状况越好的群体对“高收益伴随高风险”认同度越高；身体状况健康的老年人风险承受能力相对较强。

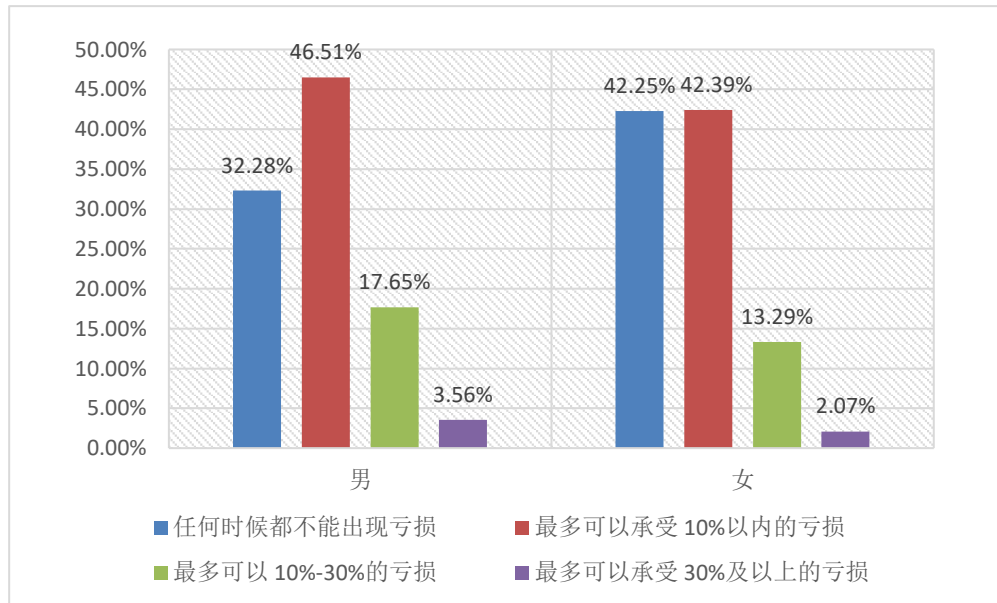


图 1-15：不同性别老年人风险承受能力

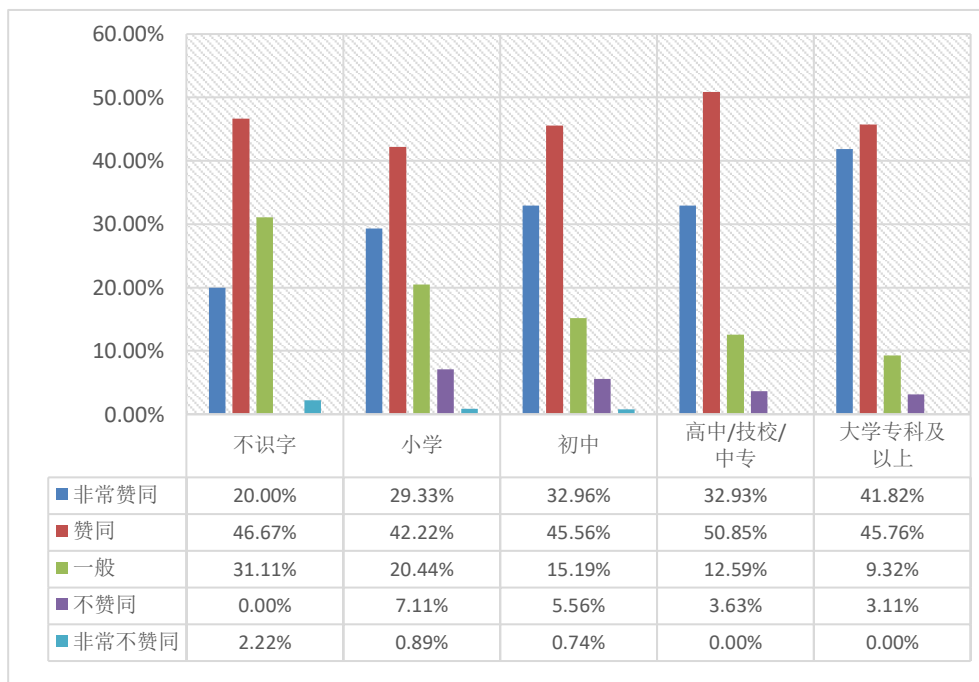


图 1-16：不同文化程度老年人对“高收益伴随着高风险”的认同情况

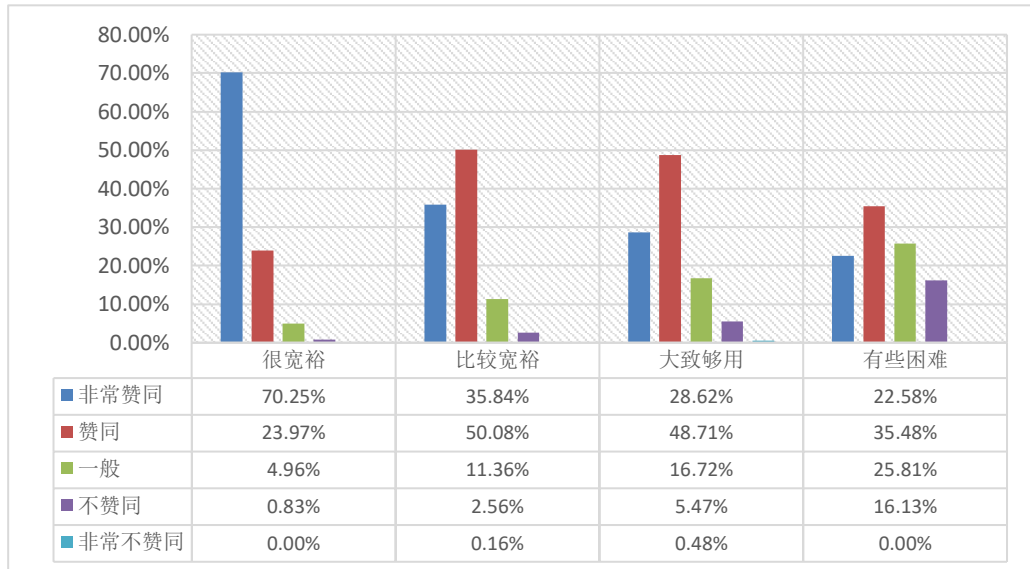


图 1-17：不同经济状况老年人对“高收益伴随着高风险”的认同情况

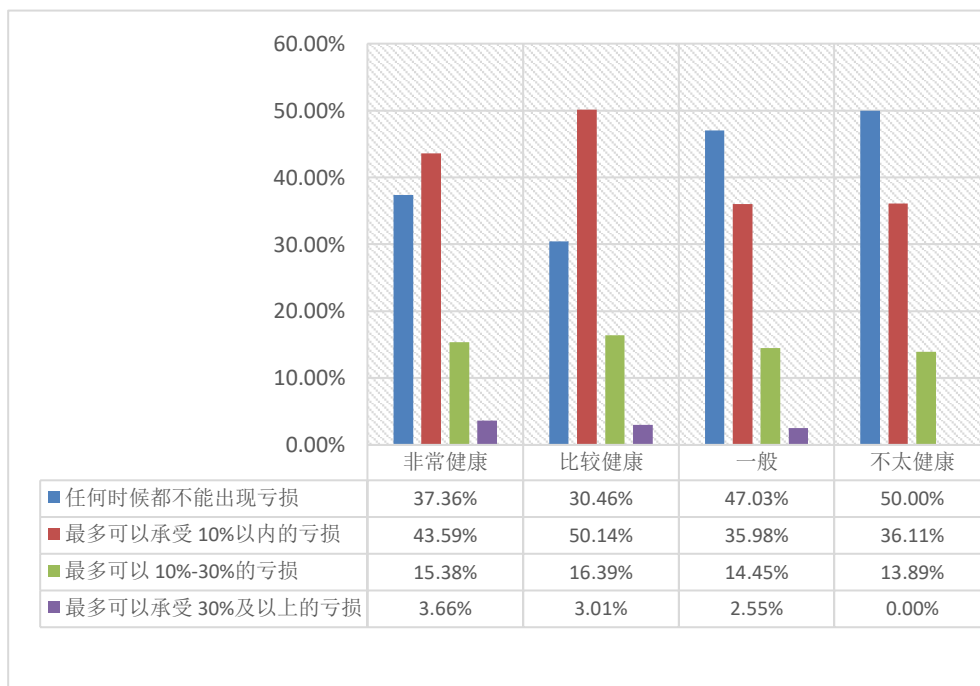


图 1-18：不同健康状况老年人风险承受能力差异



（五）金融知识储备

调查显示，担心资金安全（47.1%）和缺乏金融知识与投资技巧（41.8%）是受访者在金融消费过程中遇到的主要困难。受访者最缺乏的五项金融知识分别是：投资知识（54.6%）、财务规划知识（45.1%）、保险知识（37.3%）、数字金融知识（36.6%）和纠纷解决知识（33.8%）。受访者主要从以下五个渠道了解金融知识和信息：看电视（50.0%）、手机短视频（44.4%）、金融从业人员介绍（39.8%）、家人介绍以及朋友熟人介绍（39.1%）。选择金融机构讲座活动和社区活动的比例分别为 26.0%和 21.1%。

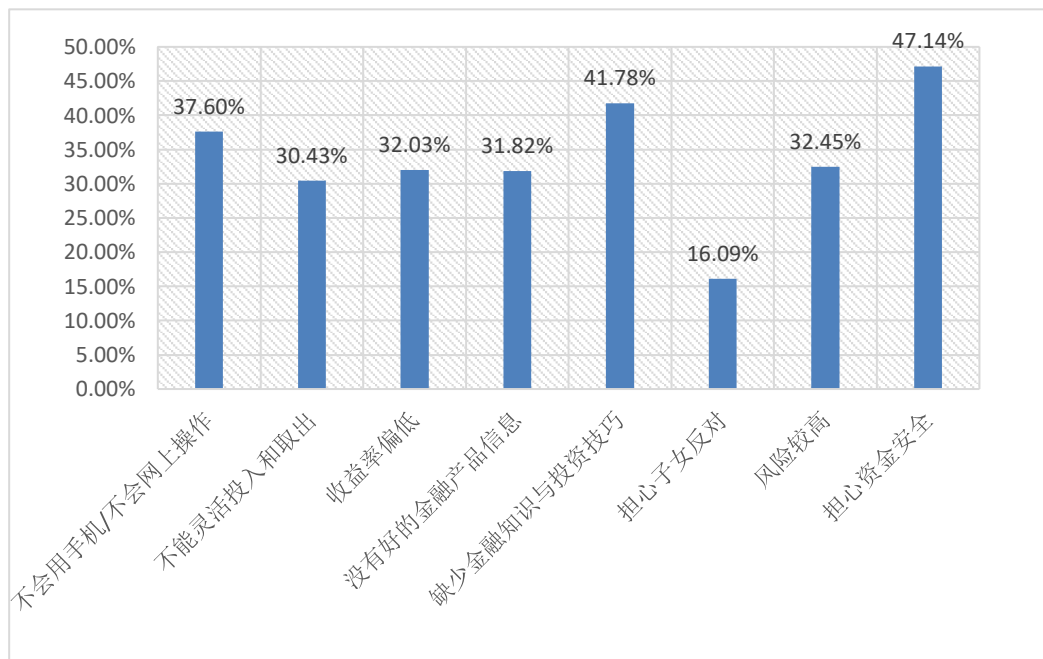


图 1-19：老年人金融消费难点

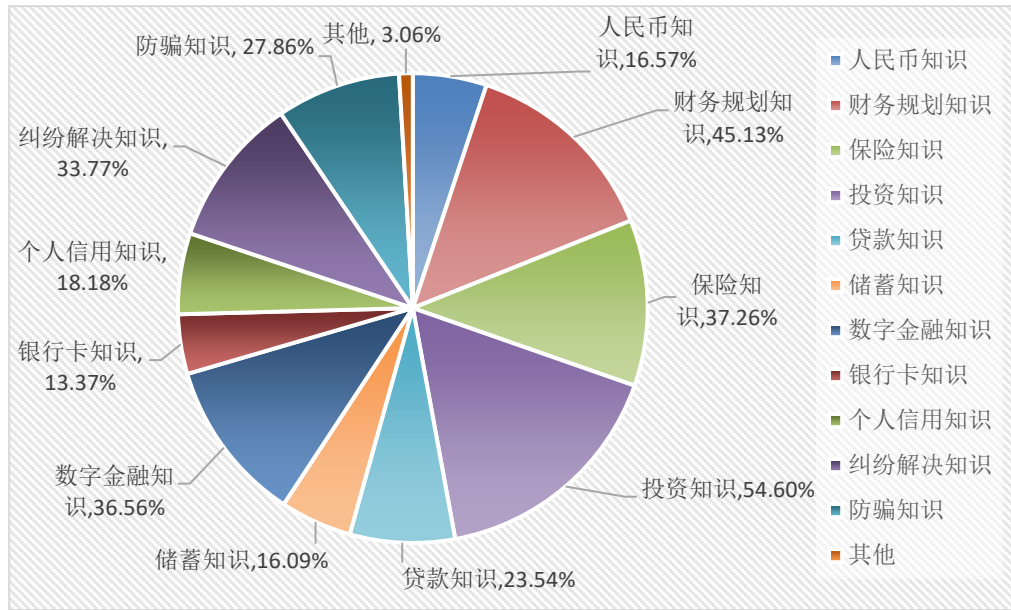


图 1-20：老年人缺乏的金融知识类别

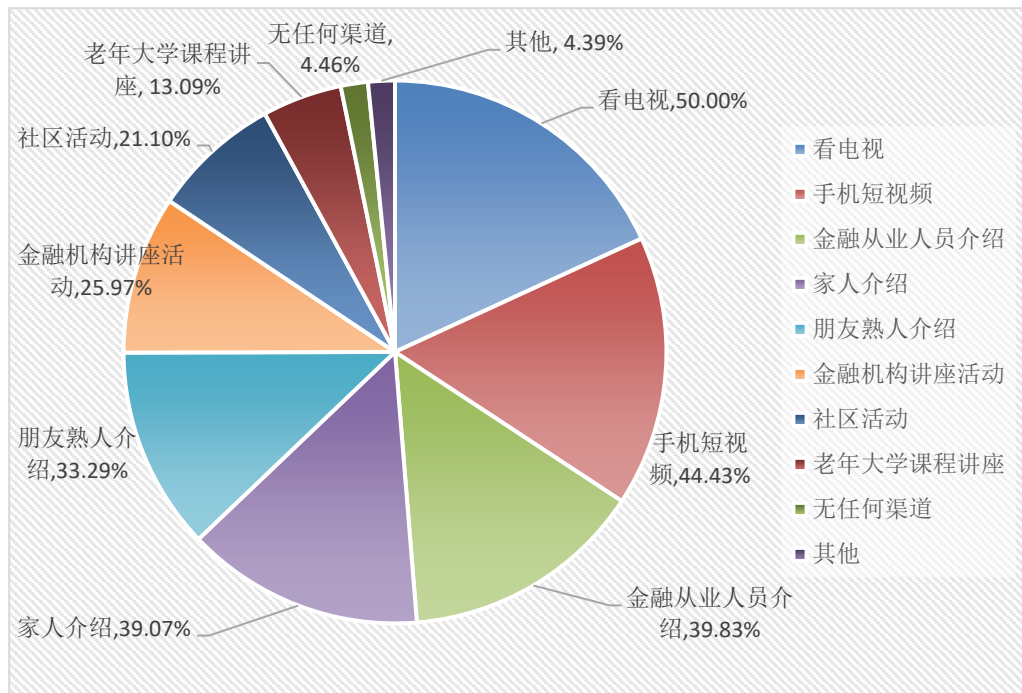


图 1-21：老年人获取金融知识与信息的渠道



二、老年金融消费者权益保护状况

（一）权益保护认知

调查显示，受访者对《老年人权益保障法》、《消费者权益保护法》、“打击整治养老诈骗专项行动”等权益保护相关法律和政策的知晓率分别为 65.7%、79.7%、62.5%。

从金融消费者八项权利知晓率来看，“自主选择权”知晓率最高（83.4%），其次是“信息安全权”（81.1%）、“知情权”（80.4%）和“公平交易权”（80.2%）、“受尊重权”（79.1%）、“财产安全权”（75.7%）和“依法求偿权”（74.9%），“受教育权”（70.3%）的知晓率最低。受访者认为最重要的三项权利是“财产安全权”（80.2%）、“知情权”（53.1%）和“自主选择权”（39.3%），而“信息安全权”（24.4%）则是目前最有待提升的方面。

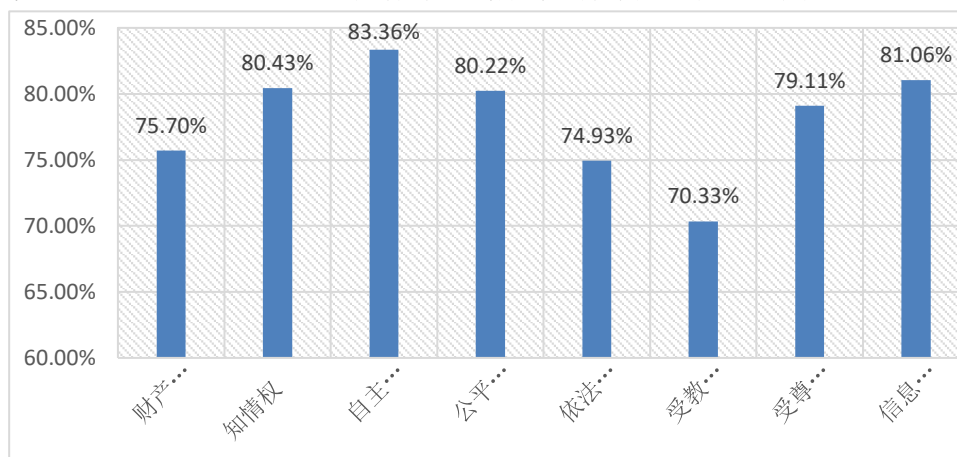


图 2-1：老年人对于金融消费者八项权利指标的知晓情况



（二）金融风险辨别能力

调查显示，男性（74.0%）、高学历（86.1%）、仍在
工作（82.6%）、退休前有工作单位、经济状况宽裕的受
访者诈骗辨别能力较强。从未有过正式工作的受访者
（42.5%）诈骗辨别能力较弱。因此，相关部门应该进一
步加大诈骗辨别知识普及力度，并且对诈骗辨别能力较弱
的群体进行针对性教育。值得注意的是，有一些受访者甚
至没有甄别金融广告、产品及服务信息真伪的意识。

表 2-1：不同性别老年人诈骗辨别能力

性别	会辨别金融广告、服务信息的真伪	完全不知道怎么去辨别	没有意识到这些信息需要辨别
男	74.04%	10.80%	15.15%
女	66.91%	18.02%	15.07%
总计	70.68%	14.21%	15.11%

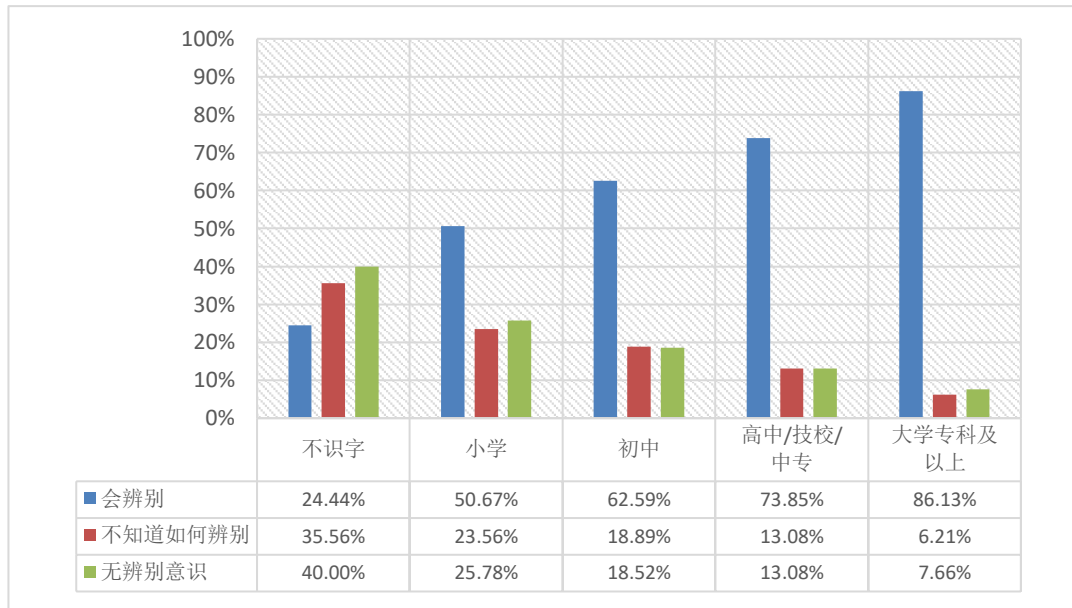


图 2-2：不同学历的老年人诈骗辨别能力

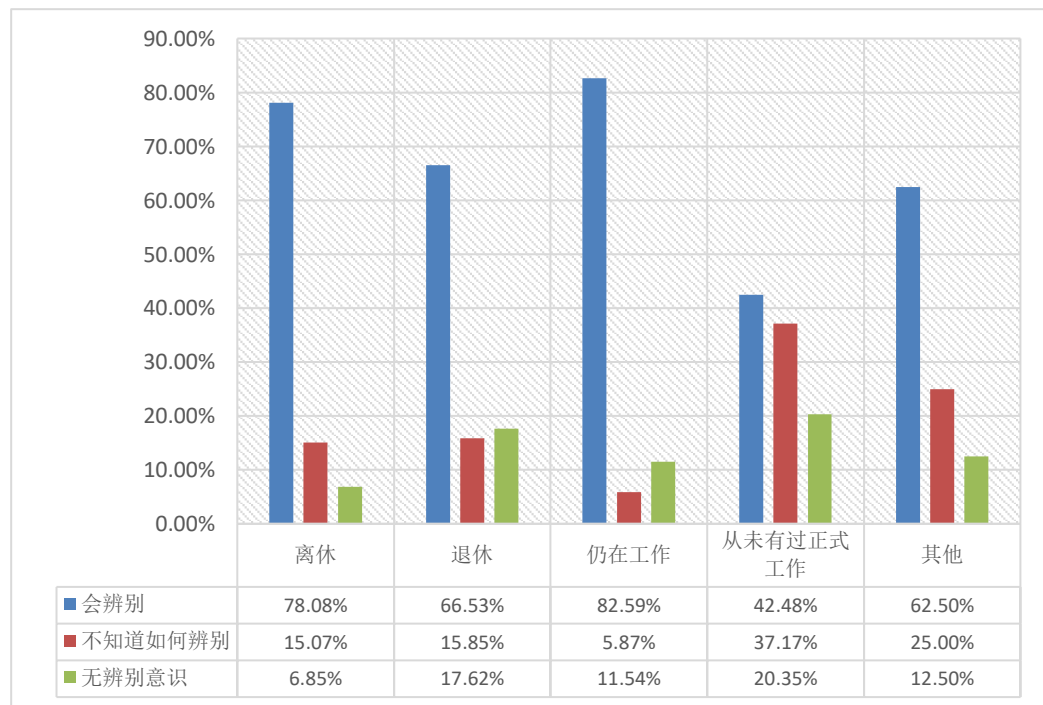


图 2-3：不同离退休情况老年人的诈骗辨别能力

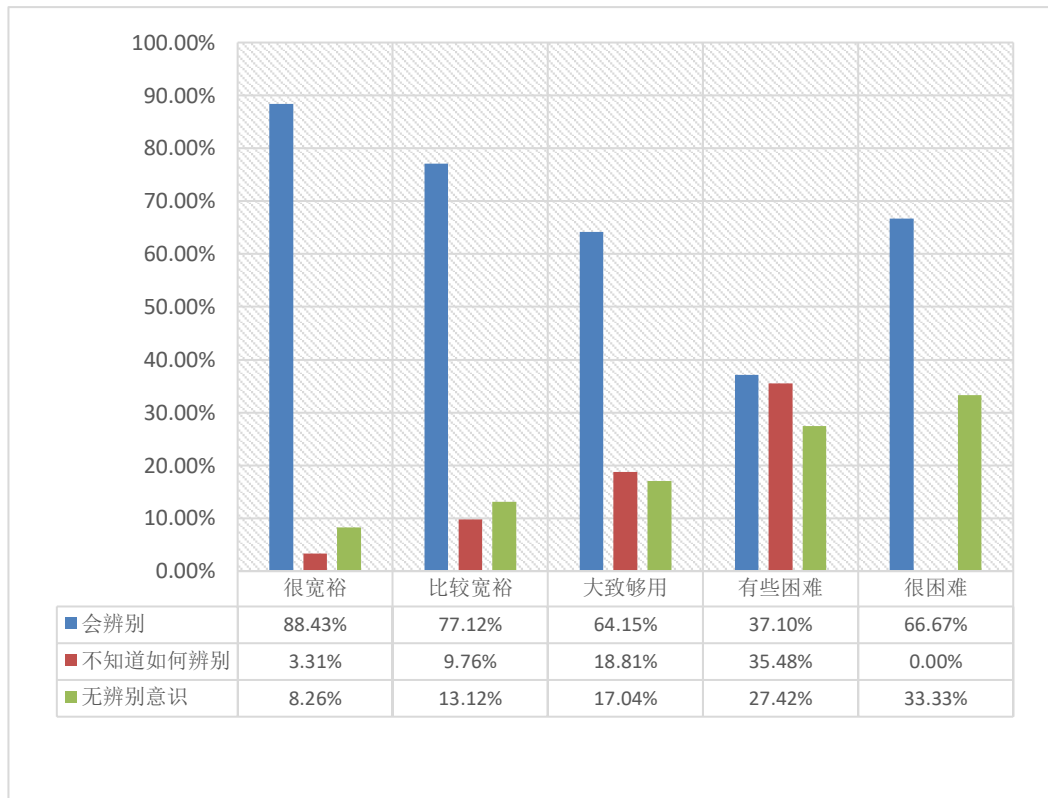


图 2-4：不同经济状况的老年人诈骗辨别能力

（三）金融风险辨别方式

调查显示，受访者更倾向通过与家人朋友讨论辨别金融信息真伪（45.0%）。此外，企业资质（41.4%）、金融营销宣传人员资质（31.3%）以及金融牌照（29.9%）等官方信息对于老年人辨别诈骗信息帮助较大。不同受教育水平受访者金融风险辨别方式存在差异。受教育水平较低的受访者通过与家人朋友讨论进行诈骗辨别的比例相对其他方式更高。

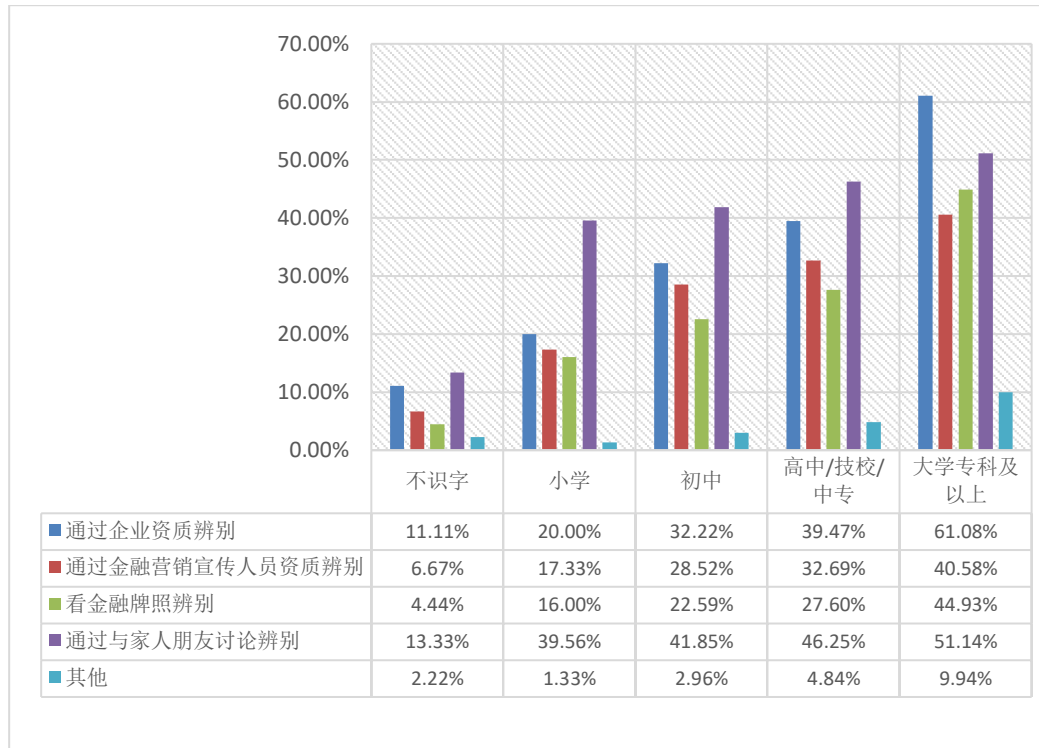


图 2-5：不同文化程度老年人诈骗辨别方式

（四）防诈骗认知

调查显示，受访者认为当前养老诈骗现象时有发生的主要原因是诈骗手法日新月异（70.5%）。而对于如何有效减少诈骗，受访者认为加大宣传防诈骗力度（70.1%）、加重对犯罪者的处罚力度（63.6%）和加强金融教育（60.9%）是较为有效的手段。

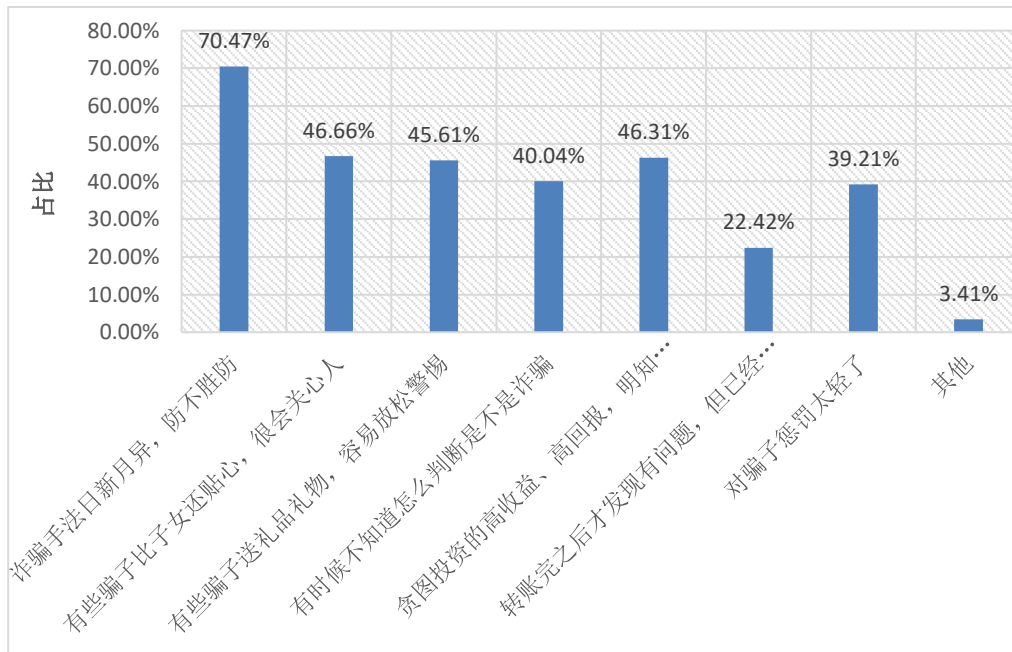


图 2-6：老年人易受诈骗的原因

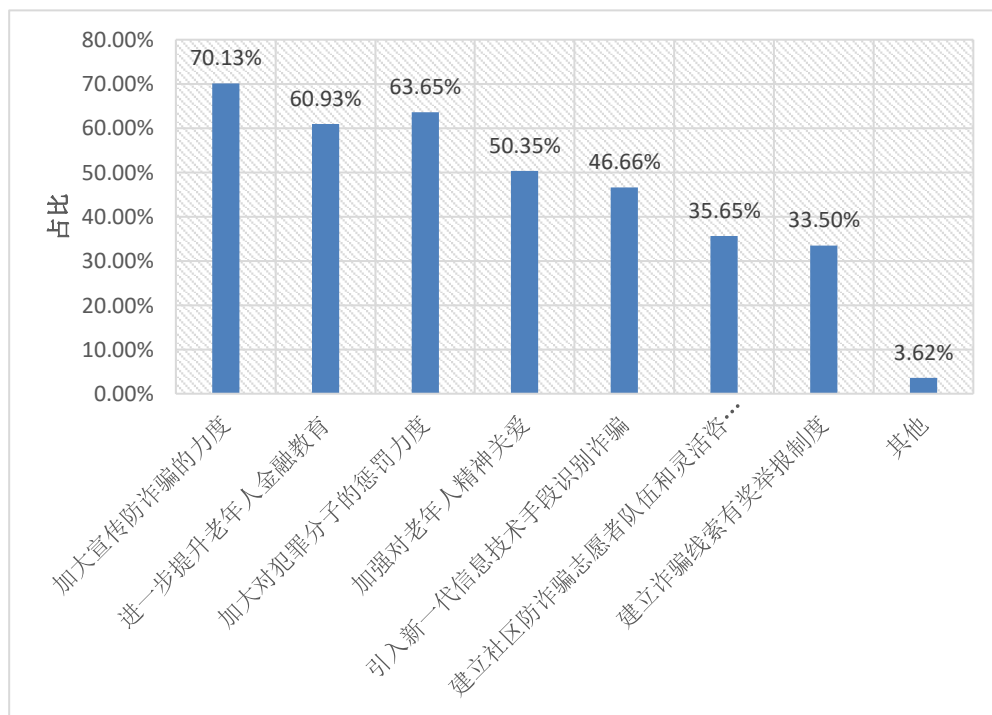


图 2-7：老年人防诈骗的建议



三、老年金融消费者维权状况

（一）被诈骗状况

调查显示，约一成（11.4%）受访者在过去三年中遇到过金钱诈骗。这部分群体在最近的一次被诈骗经历中，造成了经济损失的占 42.3%。电话诈骗的比例为 57.1%，短信和微信的比例为 33.7%和 29.5%。从被诈骗的原因来看，“想赚钱”是最常见的心理因素（37.4%），“太相信自己的判断能力”（26.4%）、“从众心理”（25.8%）、“内心孤单”（10.4%）等也是被诈骗的重要原因。

表 3-1：诈骗渠道统计

诈骗渠道	百分比
电话	57.06%
短信	33.74%
微信	29.45%
QQ 等聊天软件	14.72%
其他专门开发的网络软件	14.11%

（二）维权状况

调查显示，仅半数（50.9%）受访者在遭受诈骗后采取了维权行动。向公安部门报警（45.8%）和向消费者协会等相关部门反映（39.8%）是常见的维权渠道。增强维权意识与畅通维权渠道是老年金融消费者降低经济损失风险、提升维权满意度的重要前提条件。

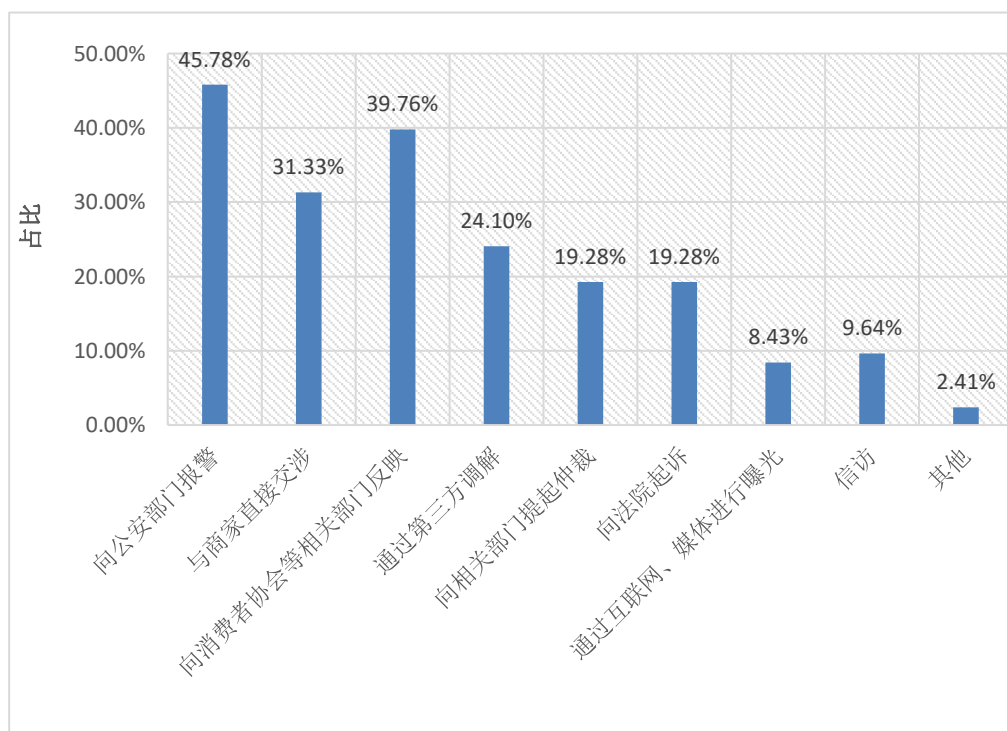


图 3-1：老年人维权渠道

四、加强老年金融消费者权益保护的对策建议

(一) 贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，将老年金融消费者权益保护融入老年友好型社会建设全过程。

人口老龄化是我国的基本国情，深入实施积极应对人口老龄化国家战略、探索中国特色积极应对人口老龄化道路是推进中国式现代化进程中所要面临的重大课题。在长寿时代大背景下，全社会要进一步树立积极老龄观、涵



养健康老龄化理念,将积极老龄观健康老龄化理念融入经济社会发展全过程,融入中国式现代化全过程。就个人而言,不仅要积极看待老年生活,更要积极做好人生规划、打好健康基础、做好养老财富储备、提升财富管理能力。

“养老钱袋子”不仅关乎老年人个人晚年生活的幸福,也关乎老年人家庭的和谐,更直接影响社会的长治久安。一方面,要从国家制度安排、金融创新发展等外部因素“守护”全体老年人养老钱袋子,以高质量金融服务助力老年人对美好生活的向往;另一方面,更应从增强风险防范意识、提升财富管理能力等内部因素提高“管理”养老钱袋子的个人能力。

(二) 加强老年金融消费者权益保护制度建设,完善老年金融消费纠纷多元化处理机制。

一是加强老年金融消费者权益保护制度建设。在《老年人权益保障法》、《消费者权益保护法》中明确金融机构向老年人提供产品和服务时应遵循的目标和原则,释明双方的权利和义务,为老年人金融消费提供有力的法律保障。金融监管部门在制定相关专业法律法规时,可在老年人金融消费权益易受侵犯的高发领域,设置特殊风险防控举措等。

二是完善老年金融消费纠纷多元化处理机制,积极



引入社会力量参与老年金融消费者权益保护。老年金融消费者权益保护工作，需要多部门、多主体协同发力。同时还要积极引入老年协会、律师事务所、社区、民间公益组织等社会力量参与老年金融消费者权益保护。

三是加大老年人的司法援助力度。老年人要加强风险防范，树立正确的维权意识。在自身合法权益受到侵犯时留存好相关证据并及时采取维权行动。司法机关可以探索建立专门的老年人司法援助机构，有针对性地开展相关法律援助。

（三）提升老年金融教育水平，丰富老年金融教育内容，拓宽老年金融教育渠道，分层次有针对性地开展老年金融消费者教育活动。

将老年教育与金融教育有机统筹起来，甚至可以打造金融相关的专业性老年大学。我国政府、金融机构、社区等相关部门应整合老年金融教育资源，满足老年人金融知识学习需求。此外，应加强对老年人的家人或相关护理人员的金融宣传教育，使其能够帮助老年人进行合理的财务规划并做出恰当的金融决策。老年金融教育是一项系统性工程，需要社会各界共同努力。

（四）深入践行“金融为民”理念，回应老年人金融需求，不断丰富金融产品，提升金融服务水平，切实



加强老年金融消费者权益保护。

党的十八大以来，我国金融服务的普惠性持续增强。金融机构要深入践行“金融为民”理念，以满足老年金融消费者需求为出发点，充分认识老年金融消费者群体的内部差异性，分级分类推出金融产品，不断提升金融服务水平，从而满足老年金融消费者多元化金融消费需求。金融机构在自觉保障消费者八项权利的基础上，应进一步拓宽金融教育渠道，提升老年金融教育水平，多措并举切实维护老年金融消费者合法权益。

（五）加强科技赋能、数字赋能，助力保障老年金融消费者合法权益。

金融科技已经成为我国发展普惠金融的重要推动力，同时也应该成为老年金融消费者权益保护的工具体。监管部门要加快金融科技发展的相关举措，引导金融科技推动老年金融消费经营理念及服务模式的重塑与转型。随着互联网与通讯设备的普及，针对老年人的电信网络犯罪手段花样日益翻新。电信运营商和互联网公司应该充分发挥技术优势，加强诈骗预警，从源头上降低老年人被诈骗风险。