

“数据鸿沟”中老年弱势群体 基本权利保护研究

朱玉婷

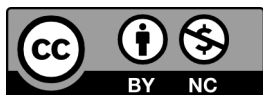
上海政法学院法律学院，上海

摘 要 | 物联网的兴起和电子产品的广泛使用，解决了许多原本复杂的问题，但却又加剧了不同群体之间的数据差距，数据鸿沟作为一个日益凸显的问题，已经在现实生活中不容忽视。在数字化时代中，老年群体往往易被大数据忽视，如何保障老年弱势群体的基本权利，帮助我国老年群体迈过数据鸿沟，使数字技术惠及大众，既是一个理论问题，又是一个实践问题。

关键词 | 大数据；数据鸿沟；弱势群体；基本权利；法律保护

Copyright © 2022 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



一、问题的提出

2020 年 11 月，湖北广水 94 岁高龄老人在银行柜机前办理业务的视频在网络上引发热议。视频中，老人被家人抱起后弯曲膝盖，趴在柜台上，双手撑着勉强完成人脸识别。对此，有网友质疑银行方面相关举措不人性化：“银行里没有为老年人等特殊人群进行面部识别的移动设备吗？”在媒体的持续关注下，有关该视频的舆论持续发酵。最终，此事以农行湖北省广水市支行“服务宣传不到位、服务意识不浓”的道歉告终。同一时期，又出现了一条类似的新闻。一位湖北省

作者简介：朱玉婷，上海政法学院法律学院宪法学与行政法学专业 2020 级硕士研究生，研究方向：宪法学与行政法学。

文章引用：朱玉婷. “数据鸿沟”中老年弱势群体基本权利保护研究[J]. 法学进展, 2022, 4(3): 124-133.
<https://doi.org/10.35534/al.0403012>

宜昌市秭归县的老人独自去交社保,但当地柜台以没有收到现金为由拒绝为老人办理。在这段视频中,一名工作人员冷漠地说:“没有现金,告诉亲戚,或者自己通过手机支付。”老人沉默不语,满脸无奈,委屈之情溢于言表。之后,秭归相关部门火速上门向视频中的老人收取现金办了医保,才平息了大众的声讨。

看到这些视频,让人不免心酸。如果不是网络曝光,谁去帮助这些无助的老人呢?在网络之下,又存在着多少类似的现象呢?我们活在科技活跃发展的今天,享受着科技给广大群众带来的生活便利,但为什么科技越发展,老人们却越窘迫了呢?这两位老人的遭遇,反映出一个当今社会普遍存在的现象——数据鸿沟。在数字化时代之下,老年人群体由于存在学习能力弱、接收速度慢等现实情况,是否被科技边缘化了呢?如何跨越数字鸿沟,保障弱势群体的基本权利,这是一个不可回避的社会问题。

二、数据鸿沟现状

数据鸿沟,是知识和技术之间日益扩大的鸿沟。在数字时代,由于不同群体在获取数据、应用数据和进一步创新方面的程度不同,这种鸿沟正在发生越来越大的变化。第49次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,到2021年12月止,我国非网民规模为3.82亿,仍以农村地区人群为主。而在网民年龄中,60岁及以上的人数占比为11.5%,如图1所示。^①

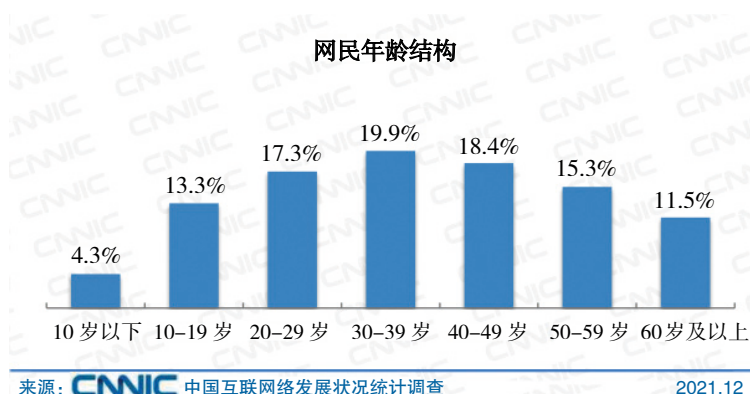


图1 网民年龄结构

Figure 1 Age structure of netizens

^① 中国互联网络信息中心:《第49次中国互联网络发展状况统计报告》。

2000年,我国65岁及以上人口比重达到7.0%,中国开始步入老龄化社会。随后的数十年里,中国的人口老龄化程度持续加深。伴随数字化社会的不断发展,老年人的弱势地位更加明显。何为弱势群体,不同的学者有不同的观点:有的学者认为,社会弱势群体是因为失业等社会原因或身体健康等个人原因让自身处于困境的群体^①;有的学者认为,弱势群体是利益分配中最不利的群体^②;有的学者认为弱势群体是之所以弱势,是因其基本权利无法依靠自我实现^③。尽管他们各自的出发点不一样,但有共通之处,即弱势群体的基本权利难以得到保障。

在我国,弱势群体主要包括老年人、农民、残疾人、妇女、儿童。其中,由于老年人接受新事物速度慢,学习速度慢,绝大多数不会使用手机、电脑,已经跟不上时代发展的节奏,所以在老年群体中会出现这样的困境:首先,在我国法治建设的大环境之下,便捷、高效是我国行政机关秉持的基本原则,由此产生的“无纸化便民服务”是当今各行政部门办事的主流方向。在政府服务转型的情况下,年轻一辈确实体验到了足不出户的便捷,但对老年人来说,他们并没有感觉到“便民”,甚至觉得更加不方便,不愿意出门。如今,许多老人出门依旧携带现金,用的是老人手机,有的甚至没有手机,更别提让他们理解“数据网络”是什么意思了。94岁高龄的老人,因为银行需要录入个人信息,即便身体不适,也要被抱起进行录入识别,看着让人心酸;其次,根据我国的国情,农民占据了中国人口的绝大多数,新的生产模式对传统的农业方式产生了影响。虽然从发展至今获得的成就来看,农民生活水平有了明显提高,但因为长期以来贫困的根深蒂固,政府改革无法在短时间内带来根本性的变化;再者,尽管我国《宪法》规定保护弱势群体,如妇女、儿童、老人和残疾人,也制定了《妇女权益保障法》《未成年人保护法》《老年人权益保障法》等法律规范,还有多少弱势群体因为跟不上社会变迁的节奏被“数字化生活”淘汰、

① 桂文. 公共管理过程中弱势群体的权益保护的研究[J]. 农村经济与科技, 2021(12).

② 张德军, 黄立清. 论法治社会对弱势群体的法律保护[J]. 理论学刊, 2004(6).

③ 李娜. 弱势群体保护法律问题研究——基于经济法与社会法的考察视角[J]. 农村经济与科技, 2016(27).

被“数据鸿沟”阻拦，不胜枚举。而在会上网的那些弱势群体中，也因为对技术操作的不理解，面对新型网络骗局，很容易上当受骗。这一类弱势群体，难道因为不会使用或者无法使用网络技术就要被其他人侵犯、被社会所抛弃吗？答案是否定的。无论弱势群体是否会使用手机等现代设备，他们的基本权利也应受到保障，这是毋庸置疑的。然而，摆在我们眼前一个又一个活生生的案例，体现出“数据鸿沟”给老年群体带来的尴尬处境。而这归结到一点，就是弱势群体应当享有的基本权利与社会发展之间的矛盾。

三、数据鸿沟对弱势群体的基本权利带来的挑战

社会朝着现代化方向发展，技术进步的同时产生了许多新兴事物，不可否认，现代社会相比以前，进步了不少。人们在享受物质生活的同时也越发重视权利的实现与保障。“人权得到最切实的保障是法治社会的一个根本目标，也是它的基本标志之一。”^①我国宪法规定了公民享有的基本权利，这些是公民权利中最重要、最根本的存在。基本权利广泛多样，有广泛的权利范围和广泛的权利自由。基本权利也具有平等性，无论年龄、性别、宗教信仰等都平等地享有权利，平等地受到司法机关的保护。根据法律的规定，每一个群体的基本权利都应当获得保护与实现，然而，在现阶段，因为社会的进步，大数据给弱势群体带来了更大的挑战，使得弱势群体的“弱势性”更加明显。探究“数据鸿沟”时代下对弱势群体基本权利的保护，必须认识到这除了是一个技术问题，也是思想认识上的问题。

首先，弱势群体缺少适应新兴技术的能力。从他们自身而言，弱势群体之所以在现代社会被定义为“弱势群体”，是因为他们所拥有的信息能力较低，不会使用相应的技术、设备，不能及时、准确地了解事物发展的最新情况，在使用信息的速度和能力方面明显弱于其他群体。导致这样的原因有很多：有的由于居住地区偏远，处于农村或者山区，本身接触信息技术的机会就很少；有的是由于缺少相关的指导帮助，对于如何使用电子设备不了解、不熟悉。独居

^① 李步云：论人权的三种存在形态[J]．法学研究，1991（4）．

老人在我国数量庞大，在人们都普遍使用网络的时代，一些领域的电子化全覆盖使得弱势群体无从应对，逐渐落后于社会，弱势地位日益明显。

其次，复杂庞大的数据群使得弱势群体收集信息难度增大。许多领域都采用电子化服务，这使得数据的来源分散、数量增多、类型广泛。老年群体由于自身能力缺乏，不具备辨识能力，面对庞杂的数据时无从选择，被数据社会抛弃。这是一个信息爆炸的时代，信息已经成为一张名牌，成为人们的出入证，随时随地都有着信息的收集与传播，这就导致信息的繁杂和质量的参差。弱势群体由于不具备收集能力，不能及时地获取最新消息；由于缺少检索能力，容易被虚假信息欺骗。在这样一个每分每秒都会有新消息出现的时代，弱势群体的弱势性自然显现无疑。

最后，社会大众对信息技术的呼吁也使得弱势性在弱势群体间恶性循环。社会是在不断进步，人们不断探索新技术，不可否认，社会上绝大多数人已经适应了社会的变更速度，也愿意使用新技术。但是，每个人都有选择生活方式的权利，老年人习惯了纸币交易，习惯了来来往往的串门交流，如果因为自身对现代化的追求而一味地要求每一个群体都必须和自身一样，否则就被定义为是和社会脱节，未免侵害了老年群体的权利。从这个方面来说，弱势群体是受到社会影响，是一定时代产物定义下的群体。“94岁老人被抱起进行信息录入”的案例中，银行在业务办理时并非没有人性化考量的措施，银行先前即有规定，如果户主身体不便、不宜行动但意识清醒时，他们可以通过现场服务，即派出网点工作人员上门开展相关工作。其他家庭成员也可以依据户主的委托，携带身份证、委托书等证件材料到营业网点办理相关业务。但是，银行明明有针对弱势群体的特殊政策，却因为工作人员认为人人都会电子产品、人人都应使用电子产品的普遍心态，以及怕费时费力的惰性思维，使得老人即便被抱着也要亲自被大数据采集，对老人的权利造成极大的伤害。根据我国《宪法》，中华人民共和国公民在年老、患病或丧失劳动能力时，有权得到国家和社会的物质援助。在这个案例中，笔者并没有看到任何对老年人的帮助，不但没有任何的外在物质援助，甚至没有言语的关切。相反，是“数据鸿沟”对老年人的身心伤害，是“数据鸿沟”之下老年群体尊严的丧失和社会群体之中人性的淡漠。

西塞罗说：“不为全体人类所共有的权利绝不是什么权利。”在社会生活中，老年群体因为年纪及身体处于弱势状况，就遭受来自他人侵害的情况屡见不鲜，老年人也有一样的权利，权利不论身体，也不分年纪。

四、保障弱势群体在“数据鸿沟”中的基本权利构想

2015年，国务院发布了《促进大数据发展行动纲要》（以下简称《纲要》），其中指出，必须在国家一级的层面保障中促进弱势信息群体的权利发展，同时引导社会各界保护弱势群体的信息权益，制定相应的措施。^①《纲要》为弱势群体在大数据环境下获得相应的权益维护提供了保障。2020年，国务院办公厅印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案的通知》（以下简称《通知》），《通知》中表明，到2022年，它将弥合老年人面临的“数字鸿沟”。^②这些文件表露出的原则性规定为老年群体的数据权益保护奠定了基调。老年人作为我国人口占比较大的群体，也应享受到科技发展带来的益处。有人会觉得，为了缩小“数据鸿沟”，应当由其他群体放慢一下速度等等老年人这类弱势群体，但我认为，“数据鸿沟”作为现在技术的发展带来的问题，光靠等待绝对不是长久之计，技术带来的问题仍然应当依靠技术的进步来解决。

首先，国家应当建立一套完备的弱势群体法律保障体系。虽然我国已经制定了针对弱势群体的法律法规，但有关弱势群体的法律保障大多是存在于《宪法》当中，《宪法》虽然具有根本大法的统领作用，但在解决实际问题中缺乏直接适用的能力，因而无法将《宪法》规定的权利保障真正落到实处。对此，国家应当以《宪法》为依据，完善可以在诉讼程序中适用的下位法的规定。“从应有权利转化为法定权利，再从法定权利转化为实有权利，这是

① 国务院. 促进大数据发展行动纲要 [EB/OL]. (2015-08-31) [2022-04-20]. <https://zycpzs.mofcom.gov.cn/html/nysczl/2018/9/1536891477862.html>.

② 国务院. 国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》 [EB/OL]. (2020-11-24) [2022-04-20]. <https://zycpzs.mofcom.gov.cn/html/nysczl/2018/9/1536891477862.html>.

人权在社会生活中得到实现的基本形式”。^①面对“数字鸿沟”，各项下位法应当在《宪法》的指导之下，根据时代的发展及实践的需要及时做出修改与调整，从而建立坚实的法治基础。“94岁老人被抱其进行信息录入”案例中，明显就是对于《宪法》规定的对于年老、疾病人员的帮助权没有得到确实实现的反映。在一般情形之下，各地也应当根据上位法及地区的实际情况在一般规定的同时设立特殊规定，也要对于特殊规定的落实加强监督，不能使得对弱势群体保护的政策形式化、虚无化。《通知》还规定，无论是法人还是自然人，都不得以任何形式拒收现金，现金付款应当始终是社会公众可以选择的付款方式。支付宝、微信等一系列电子交易平台的便捷性使得电子收款商家越来越多，现金的不易携带及交易复杂性的问题也使得许多场所写明“拒收现金”。尤其是在疫情之下，现金的使用率越来越低。用电子收款代替纸币收款，很大程度上可以减少使用假币和盗窃现金情况，有利于维护交易安全，维护法治社会稳定。同时，在疫情之中，也有利于减少病毒流通，保障个人健康。但是对于老年人这类弱势群体而言，他们不懂得如何操作，也害怕转错钱，担心交易不安全，现金放在包里随身携带才更踏实。面对“拒收现金”时，他们十分无奈，明明自己拿的不是假币，为什么就是不收呢？这种局面既不利于市场产品运营，也打击了老年群体的交易信心，久而久之，导致他们不敢出门，与社会脱节越来越严重。《通知》对此有了明确的表示，各级行政机关在严格落实规定的同时，要根据实际情况，不能一味地刻板行事，不知变通。各类商家也要积极响应，对于拒收现金的现象要严格查处、依法取缔，以满足老年群体的需求。

其次，完善针对弱势群体的援助制度。法律援助制度对于保障弱势群体合法权益、实现司法公正有着不可或缺的重要作用。我国《宪法》规定：法律面前人人平等。在现代化社会发展的今天，虽然科技给人们带来了极大的便利，但这种便利不应当以忽视弱势群体的基本权利为代价。面对“数字鸿沟”，我们应当平等地保护所有群体的权利，尤其更应当关注弱势群体基本权利的保护。

① 王清埃. 社会转型期弱势群体保护的法理探析[J]. 东方论坛, 2002(6).

当然，这其中也涉及公权力与私权利之间的平衡。面对弱势群体无法适应现代化社会发展的快节奏的问题，政府应当合理地分配已有的资源，结合弱势群体的现状，探究弱势群体的需求，为弱势群体建立一个科学的救助制度。此次疫情中，出行前都需要出示健康码已经成为各地保障公共安全的常态。在前不久的一则报道中，江苏一位老人在乘公交时，因为老人机没有健康码的功能，必须下车，以免干扰正常的交通线路。因为按照当地政策规定，搭乘出行交通时需出示绿色健康码。老年机本就是面向老年群体投入使用的设备，其主要功能在于语音联系，操作简单，没有软件下载功能的情况十分常见。针对老年人不善于使用手机等电子设备的现象，不能因为他们不会，就把他们看病、坐车等基本的生活权利剥夺。当然，针对疫情这一特殊时期，也不能因为老人没有健康码就一味地取消对所有老年人的健康检测。对此，各地可以建立相对完备的法律援助机构，指派相关的工作人员在车站、医院、银行等场所为老年人等弱势群体展开服务帮助工作。同时，可以将个人身份证与出行路线、健康情况绑定，实现只需使用身份证就能查实健康情况的操作，并在此基础上进一步完善“刷脸”功能，方便弱势群体进出相关场所。在其他领域，也应当为老年人等弱势群体提供信息录入的引导和人工帮扶，让人们感受到数据下的人情温暖。前不久的一则报道便让笔者感受到了国家在帮助弱势群体方面的努力。在浙江杭州，市政府工作人员亲临现场，用平板电脑向政务处登记，为70岁的老人在家缴纳社会保险并领取医疗保险。社区回应，只要老人们需要，很多事项社区工作人员都可以上门办理。这则新闻与前述“94岁老人被抱起进行信息录入”形成了鲜明对比，社区的做法比起银行的教条刻板也更加的人性化，这种便利老年人的做法才是真正体现了“为人民服务”。现代社会更多需要建立的就是这种援助服务，不仅为网络时代下的电子化服务增加了人性的温暖，也能真正使得现代科技可以造福大众，便利弱势群体。

最后，“数字陷阱”同样不可忽视。即便是那些会上网的弱势群体，也大多只会一些手机软件的基础操作，对于网络错误信息缺乏相应的识别技能，在面对纷多复杂的网络数据时，往往容易掉入“数字陷阱”。根据中国社科院的一项报告显示，大约三分之二的老年人遭遇过网络诈骗。在大多数互联网用户

看来,许多诈骗手段是可以一眼看穿的,但是对于对互联网还不熟悉的老年人来说,他们就是骗子最容易瞄准的目标。对此,需要对弱势群体上网提供引导和帮助,增强他们的安全意识。工信部提出针对网站、APP的适老化转向改造,对此,各类生活软件可以研发出专门针对老年人的使用模式,简化界面,放大字体,添加语音播报服务,过滤诈骗或者疑似诈骗信息,在满足老年群体社交需求的同时,为老年群体营造绿色安全的上网空间。比如,工商银行在手机银行中就已推出了老年模式,在模块配置、功能推荐、字体大小等方面都进行了适时的调整。对于那些有兴趣学习电子科技产品却没有机会的老年群体,媒体软件开发者要站在老年群体的角度进行设计,可以通过现场教学的方式,加上亲友的耐心辅助,帮助引导老年人体验新科技、了解新事物、积极地融入现代社会。研发出更多让老年人“用得上、用得起、用得好”的新产品将是未来智能技术的发展方向。

五、结语

当前我国已经成为网络数据化发展迅速的国家,科技的发展极大地改变了人们的生活方式,人们可以随时随地的享受生活便利。对现代人来说,出门什么都可以不带,但是手机必不可少,足以可见电子网络在生活中不可或缺的地位。在这种大背景之下,老年弱势群体在数据面前已经逐渐地丧失了话语权,数据网络仿佛是一道无形的门槛,将他们拦在便利的大门之外,给他们的日常生活带来了许多困难。老年群体作为社会中的一份子,也有权享受现代生活的便利,虽然在大数据环境下,“数据鸿沟”问题依然存在,但是国家和相关部门已采取相应的措施,保障老年群体在基本权利方面的平等,逐渐转变他们的弱势地位,使老年人老有所依,促进其由“弱”变“强”,消除“数据鸿沟”已经是全社会共同追求的目标。关注老年弱势群体的权益保护,何尝不是在帮助今后的自己。

Research on Protection of Basic Rights of Middle-aged and Vulnerable Groups in “Digital Divide”

Zhu Yuting

School of Law, Shanghai University of Political Science and Law, Shanghai

Abstract: The rise of the Internet of Things and the wide application of electronic products have solved many originally complicated problems, but it has aggravated the data gap between different groups. As an increasingly prominent problem, the data gap can not be ignored in real life. In the digital age, the elderly groups are often overlooked by big data. How to protect the basic rights of the vulnerable groups of the elderly, help the elderly groups in China overcome the digital divide and make digital technology benefit the public is both a practical and a theoretical problem.

Key words: Big data; Data gap; Vulnerable groups; Fundamental rights; Legal protection