

倾诉、叫醒、陪玩……包月高达3万元！ 所谓“情绪消费”如何规范？

不开心在网上找个人哄、睡不着连麦找人唱歌、起不了床订个叫醒服务……随着社会节奏的加快和生活压力的增大，情绪消费逐渐成为年轻群体的新宠。所谓情绪消费，主要指的是消费者在购买商品或服务时，受到情感驱动，追求情感上的满足和心理上的慰藉，具有消费虚拟化、心理补偿性等特点。主要包括网络平台上销售的情绪消费服务，包括倾诉、叫醒、陪聊、哄睡、安慰等不同类型。

记者调查发现，如今情绪消费服务项目销量惊人，但是个人隐私泄露，价格、服务不明确、不透明等风险和问题存在。部分商家甚至存在“打擦边球”，明确提供违法违规的涉黄服务。

作为消费新业态，情绪消费如何规范发展？

倾诉、叫醒、陪聊、哄睡 价格从1元至上百元不等

来自江西省吉安市吉州区的武先生是一名游戏陪玩师，他告诉记者，随着网游行业的蓬勃发展，游戏陪玩这一职业也逐渐走进了大众视野。随着时间的推移，客户需求逐渐多样化，从单纯的技术陪玩发展到情感陪玩、娱乐陪玩等多个方向。

武先生：这种收费一般是5块钱一把，主要是为他们提供情绪价值。如果遇到客户既要开麦聊天又想要赢，那就是15块钱一把。一般游戏聊天频道里发广告接单，你的游戏“面板”（战绩数据）好自然就有人找你。我是随缘接单，打得不多但有时候一天下来也能挣个两三百。

中国消费者协会发布的《中国消费者权益保护状况年度报告（2023）》指出，情绪消费已成为影响年轻一代消费决策的新热点。电商平台上，各类倾诉、叫醒、陪聊、哄睡、安慰等服务不少，网店页面上显示的价格从1元至上百元不等。部分网店销量极高，例如“失眠×××梦”网店粉丝仅两千多，但销售页面仅“10元商品”销量就超过30万单。而此类网店的销售页面通常只有一张简单的介绍图片，相关的服务内容、服务时间、从业人员资质等均无体现。

某店铺客服发来的一张表格中显示，此类服务消费，价格差异很大，陪聊人员分为“盲盒、金牌、男女神、首席、锦鲤和翘楚”不同级别，级别越高价格越贵。此外还分不同服务时长，从15分钟到包周都有，有的店铺包月的费用最高达3万多元。

商家无法提供相关人员详细信息 可能侵害消费者知情权

记者在某电商平台下单了10元钱的陪聊服务，随后以一名心情不佳的在校生身份和陪聊对象简单交流，陪聊对象进行了简单的安慰鼓励。当



情绪消费逐渐成为年轻群体的新宠

不开心在网上找个人哄

睡不着连麦找人唱歌

起不了床订个叫醒服务

陪人聊天、陪打游戏……

制图 马超

记者问到对方是否有心理咨询相关资质时，对方表示：我没有当过心理咨询师，但是我对心理学很感兴趣，会有一点类似的相关行业经验。

而记者询问客服相关服务人员是否有心理学方面的相关资质证书时，客服则以陪聊人员经验丰富含糊其词、回避问题。

当记者提出能否提供个人详细信息（比如学校、专业、姓名等）并要求对方“量身定制”陪聊服务，对方表示可以提供定制化服务，只需要和客服下单即可。

北京邮电大学互联网治理与法律研究中心主任谢永江表示，商家无法提供相关人员的详细信息，则可能侵害消费者的知情权。此外面对一些真正需要心理咨询服务的消费者，甚至的确有心理问题需要解决的客户，如果从业人员没有相关资质无法提供有效服务，还可能对消费者带来更大的心理伤害。

谢永江：专业的心理咨询才能提供专业支持，而这种什么也没有可能会给消费者带来新的危害。比如需要整月提供情绪价值的消费者，可能包括有心理问题的消费者，经营者提供不适合的服务可能会加剧患者病情。

中国互联网协会法工委副秘书长、中国消费者协会律师团成员胡钢指出，此类情绪消费服务的背后，在满足个性化需求的同时也存在个人信息泄露的风险。

胡钢：这样的服务它的特点第一是远程性，第二是会有披露双方比如说身份的风险，特别是消费者有可能要披露自己的身份，比如个人的姓名或者电话号码，甚至涉及一些敏感的个人信

一些“情绪消费”或涉嫌违法违规

泄露个人隐私风险背后，一些“情绪消费”很有可能涉嫌低俗不良甚至违法违规。

电商平台的客服添加记者微信后明确表示，在电商平台软件中聊天，“有的东西不能发”。这位客服告诉记者，他们可以提供类似“线上女友”的服务，包含大尺度的视频聊天服务。

客服语音：因为视频是有视频的价格表的，如果不是“纯绿色”的内容，是按照“翘楚”级别收费的。但是我们“缘分”所以不会再加价。

记者进一步调查发现，该客服使

用的企业微信，具体为江西南昌的一家文化传媒有限公司。该公司的微信公众号内发布的“店员培训”内容非常翔实，包括了陪聊人员的工作性质（陪人聊天、说话，陪打游戏，情感倾诉），常见订单类型（闲聊、倾听、吐槽，哄睡等），以及详细工作流程，包括陪聊人员如何试音试照、如何接单抢单、怎样提现，如何“晋级”等等，形成了一个完整产业链条。

谢永江认为，情绪消费相关行业需要做好真实的信息披露，区分专业的心理咨询相关边界，并且依法打击违法违规行为。

谢永江：这个行业要区分它跟专业的心理咨询的边界在哪。如果“越界”或者进行专业的咨询服务又没有相应的资质，很容易侵害消费者权益。行业也可能打着提供情绪价值的幌子，夹杂一些非法交易，提供非法内容，甚至从事违法犯罪活动，对此更应该治理整顿。

针对记者调查发现的各类风险以及涉黄违规现象，胡钢指出，情绪消费在规范中发展是题中之义，平台方、监管部门等需要多方发力。

胡钢：平台要切实管好、核实好平台内经营者的相关的资质，对服务全流程进行必要管理。相关监管部门也可以适时发布相关的监管指引性文件，促进新消费模式业态的规范和完善。

胡钢指出，情绪消费作为一种消费新业态，尚无相关标准。消费者“下单”前需要仔细辨别，明确相应的服务流程、计费标准等。

中国互联网协会法工委副秘书长、中国消费者协会律师团成员胡钢：这类服务本身是属于一种个性化的消费，服务本身是非标准化的，所以提前约定相关服务的计费标准，比如说时间是还是服务的效果等等，应该清晰明了。

据央视网、《中国消费者报》

福建省消委会建议：

相关网络平台要进一步压实平台的主体责任，对经销者主体资格、服务内容、服务信息真实性等各个方面的审核监督。同时还应充分运用人工智能、大数据等技术手段，对发布者内容进行审核管理，对导向不良内容采取一键举报机制，及时屏蔽、下架相关内容，并视情上报有关监管部门处理。

相关部门在继续强化对传统电商监管的同时，要积极探索情绪消费新业态的监管方式和措施，同时建立有效的投诉和预警机制。亟待出台相关法律法规，厘清情绪消费品的合法边界，切实保障消费者合法权益，让情绪消费有法可依、有章可循。

消费者要提升对情绪消费的认识，不要为了满足情感上的需求而忘却背后的价值，在享受情绪消费带来的便利和慰藉时，也应提高警惕，审慎选择服务，避免权益受损，更要理性消费。