

陪聊、“树洞”……“情绪消费”如何规范发展？

专家建议,行业尽快出台服务标准,明确资质要求和行为红线,平台也要落实审核义务

阅读提示

中国消费者协会发布的2025年全国消协组织受理投诉情况分析显示,情绪消费问题成为新的投诉热点,主要集中在商家通过各类套路诱导消费以及消费者退费难等方面。

本报记者 唐琳

“就是想找人说说,能给我提供情绪价值。”江苏的何女士习惯在下班后下单陪聊服务,缓解一天的压力和疲惫,几乎每月都在这类情绪消费服务上有固定支出。

如今,越来越多像何女士一样的年轻消费者愿意为情绪价值买单。上海市青少年研究中心等发布的《2025 Z世代情绪消费报告》显示,近6成青年愿意选择快乐消费,为情绪价值买单。从细分数据来看,“疗愈”相关内容的发布量较上年同比增长了86.6%,搜索量同比攀升217.3%。

为心情付费,为治愈买单,情绪经济正催生巨大消费市场。但热潮之下,在游戏陪玩、“情感陪伴”、“树洞倾听”等承载情绪价值的服务领域,缺乏服务规范和标准等现象不容忽视。

情绪服务质量参差不齐

陪聊、“树洞”、游戏陪玩、哄睡……《工人日报》记者在社交媒体、电商平台等网络平台上看到,类似的情绪消费服务项目琳琅满目,有网店的销量显示已超过40万单。

记者随机选择了一家提供陪聊的店铺,客服发来的价目表显示,陪聊人员按照盲盒、镇店、神级、首席、锦鲤、翘楚等不同级别分服务时长来收费,级别越高价格越贵,最高级别的每小时收费260元,包天收费999元。

记者以8元的优惠价格下单了15分钟的盲盒服务,并以“情绪低落、事业受阻”和陪聊者交流,对方给予安慰引导后,推荐记者选择包天、包周等长期陪聊服务,表示自

己是锦鲤等级,需按照每小时180元的标准续费。对此,客服解释店员等级是根据颜值、声音、情商、顾客反馈而定。“体验是5元,续单80元一个小时太贵了”“对方卡点很准,时间一到就叫续单”……记者注意到,在一些陪聊店铺的评价区,有不少消费者反馈收费标准模糊、续费有套路,服务人员的服务水平和质量也参差不齐,“感觉有的陪聊人员就是按照话术模板聊天,没什么情绪价值”。

经常点游戏陪玩的小柳告诉记者,能不能遇到好的陪玩有时需要看运气,有的陪玩技术好且会哄人,而有的陪玩则缺乏服务意识,甚至向客户索要打赏和虚拟礼物。记者在社交平台上看到不少招聘陪聊、陪玩人员的广告,按照其中一则广告信息加入了陪聊新人培训群,工作人员称参加完培训就能接单,每小时8~13元的保底收入。“培训”只有20分钟,“讲师”介绍了一下基本流程和工作纪律,其余时间则在宣传其他员工通过陪聊获得了多少收益。

“情绪价值消费本身是中性的,甚至能起到减压、陪伴的积极作用,但当这种需求被商业化放大而缺乏规范时,就容易滋生虚假宣传、服务失范甚至违法行为。”北京嘉维律师事务所律师赵占领表示,一些情绪消费服务质量无保障,从业者无资质、无标准,消

费者容易遭遇“货不对板”,此外,交易多发生在社交平台或私下转账,一旦发生纠纷,消费者很难举证维权。“这些乱象源于行业标准缺失和平台管理不足。”赵占领说。中国消费者协会今年2月发布的2025年全国消协组织受理投诉情况分析显示,情绪消费问题成为新的投诉热点,主要集中在商家通过各类套路诱导消费以及消费者退费难等方面。此类投诉大多非一次性大额消费,而是呈现低门槛准入,然后不断诱导消费者加码付费或打赏的阶梯式特征。

除了平台、俱乐部、陪玩团等有组织的商家外,还有不少“散陪”在社交平台及二手交易平台上接单。“陪玩主动在社交平台联系我,报价8元一局,存5送2还有优惠。”小刘说,自己给对方转账了40元后,却找不到人了,社交账号也被拉黑了。

对此,中央财经大学法学院教授朱晓峰分析,这类消费服务的质量主观性强,缺乏行业规范,消费者很难证明对方服务没有达到双方约定的目的。此外,部分从业者使用虚拟身份,一旦失联,消费者起诉对象难以明确。提供情绪消费服务的从业者也可能面临风险。游戏爱好者小陈不想受陪玩机构的限制和抽成,选择做“散陪”,“没想到第一天接单就被爽约了。”小陈说。记者在中国裁判文书网搜索到多个游戏陪玩与陪玩平台产生纠纷的案例,有陪玩人员由于无法提供与平台之间的服务协议、提现规则,以及证明其与公司具有人身管理隶属性和经济

证明其已实际提供陪玩服务,且朱某在服务过程中未提质量异议,还曾作出“还可以”的正面反馈。法院认为,双方虽未签订书面合同,但通过网络平台达成的服务合意明确,宫某实际履行了陪玩义务,朱某也接受了服务并支付了部分费用,双方已形成合法有效的服务合同关系。

对于朱某主张的“未提供情绪价值”,法院指出,因双方未明确约定该要求的具体标准、评价方式及违约责任,且“情绪价值”概念具有高度主观性,不能作为认定服务质量不达标之唯一依据。同时,朱某未能举证证明双方就游戏配合标准有明确约定,亦未证明宫某存在严重违约行为导致服务目的无法实现。最终,法院依法判决朱某按约支付剩余服务费用。

“陪聊”、“树洞”、游戏陪玩、哄睡……《工人日报》记者在社交媒体、电商平台等网络平台上看到,类似的情绪消费服务项目琳琅满目,有网店的销量显示已超过40万单。

记者随机选择了一家提供陪聊的店铺,客服发来的价目表显示,陪聊人员按照盲盒、镇店、神级、首席、锦鲤、翘楚等不同级别分服务时长来收费,级别越高价格越贵,最高级别的每小时收费260元,包天收费999元。

记者以8元的优惠价格下单了15分钟的盲盒服务,并以“情绪低落、事业受阻”和陪聊者交流,对方给予安慰引导后,推荐记者选择包天、包周等长期陪聊服务,表示自

己是锦鲤等级,需按照每小时180元的标准续费。对此,客服解释店员等级是根据颜值、声音、情商、顾客反馈而定。“体验是5元,续单80元一个小时太贵了”“对方卡点很准,时间一到就叫续单”……记者注意到,在一些陪聊店铺的评价区,有不少消费者反馈收费标准模糊、续费有套路,服务人员的服务水平和质量也参差不齐,“感觉有的陪聊人员就是按照话术模板聊天,没什么情绪价值”。

经常点游戏陪玩的小柳告诉记者,能不能遇到好的陪玩有时需要看运气,有的陪玩技术好且会哄人,而有的陪玩则缺乏服务意识,甚至向客户索要打赏和虚拟礼物。记者在社交平台上看到不少招聘陪聊、陪玩人员的广告,按照其中一则广告信息加入了陪聊新人培训群,工作人员称参加完培训就能接单,每小时8~13元的保底收入。“培训”只有20分钟,“讲师”介绍了一下基本流程和工作纪律,其余时间则在宣传其他员工通过陪聊获得了多少收益。

“情绪价值消费本身是中性的,甚至能起到减压、陪伴的积极作用,但当这种需求被商业化放大而缺乏规范时,就容易滋生虚假宣传、服务失范甚至违法行为。”北京嘉维律师事务所律师赵占领表示,一些情绪消费服务质量无保障,从业者无资质、无标准,消

费者容易遭遇“货不对板”,此外,交易多发生在社交平台或私下转账,一旦发生纠纷,消费者很难举证维权。“这些乱象源于行业标准缺失和平台管理不足。”赵占领说。中国消费者协会今年2月发布的2025年全国消协组织受理投诉情况分析显示,情绪消费问题成为新的投诉热点,主要集中在商家通过各类套路诱导消费以及消费者退费难等方面。此类投诉大多非一次性大额消费,而是呈现低门槛准入,然后不断诱导消费者加码付费或打赏的阶梯式特征。

除了平台、俱乐部、陪玩团等有组织的商家外,还有不少“散陪”在社交平台及二手交易平台上接单。“陪玩主动在社交平台联系我,报价8元一局,存5送2还有优惠。”小刘说,自己给对方转账了40元后,却找不到人了,社交账号也被拉黑了。

对此,中央财经大学法学院教授朱晓峰分析,这类消费服务的质量主观性强,缺乏行业规范,消费者很难证明对方服务没有达到双方约定的目的。此外,部分从业者使用虚拟身份,一旦失联,消费者起诉对象难以明确。提供情绪消费服务的从业者也可能面临风险。游戏爱好者小陈不想受陪玩机构的限制和抽成,选择做“散陪”,“没想到第一天接单就被爽约了。”小陈说。记者在中国裁判文书网搜索到多个游戏陪玩与陪玩平台产生纠纷的案例,有陪玩人员由于无法提供与平台之间的服务协议、提现规则,以及证明其与公司具有人身管理隶属性和经济

游戏玩家以“未提供情绪价值”拒付陪玩费

法院判服务合同合法有效,玩家须按约支付剩余服务费用

证明其已实际提供陪玩服务,且朱某在服务过程中未提质量异议,还曾作出“还可以”的正面反馈。法院认为,双方虽未签订书面合同,但通过网络平台达成的服务合意明确,宫某实际履行了陪玩义务,朱某也接受了服务并支付了部分费用,双方已形成合法有效的服务合同关系。

对于朱某主张的“未提供情绪价值”,法院指出,因双方未明确约定该要求的具体标准、评价方式及违约责任,且“情绪价值”概念具有高度主观性,不能作为认定服务质量不达标之唯一依据。同时,朱某未能举证证明双方就游戏配合标准有明确约定,亦未证明宫某存在严重违约行为导致服务目的无法实现。最终,法院依法判决朱某按约支付剩余服务费用。

“陪聊”、“树洞”、游戏陪玩、哄睡……《工人日报》记者在社交媒体、电商平台等网络平台上看到,类似的情绪消费服务项目琳琅满目,有网店的销量显示已超过40万单。

记者随机选择了一家提供陪聊的店铺,客服发来的价目表显示,陪聊人员按照盲盒、镇店、神级、首席、锦鲤、翘楚等不同级别分服务时长来收费,级别越高价格越贵,最高级别的每小时收费260元,包天收费999元。

记者以8元的优惠价格下单了15分钟的盲盒服务,并以“情绪低落、事业受阻”和陪聊者交流,对方给予安慰引导后,推荐记者选择包天、包周等长期陪聊服务,表示自

己是锦鲤等级,需按照每小时180元的标准续费。对此,客服解释店员等级是根据颜值、声音、情商、顾客反馈而定。“体验是5元,续单80元一个小时太贵了”“对方卡点很准,时间一到就叫续单”……记者注意到,在一些陪聊店铺的评价区,有不少消费者反馈收费标准模糊、续费有套路,服务人员的服务水平和质量也参差不齐,“感觉有的陪聊人员就是按照话术模板聊天,没什么情绪价值”。

经常点游戏陪玩的小柳告诉记者,能不能遇到好的陪玩有时需要看运气,有的陪玩技术好且会哄人,而有的陪玩则缺乏服务意识,甚至向客户索要打赏和虚拟礼物。记者在社交平台上看到不少招聘陪聊、陪玩人员的广告,按照其中一则广告信息加入了陪聊新人培训群,工作人员称参加完培训就能接单,每小时8~13元的保底收入。“培训”只有20分钟,“讲师”介绍了一下基本流程和工作纪律,其余时间则在宣传其他员工通过陪聊获得了多少收益。

“情绪价值消费本身是中性的,甚至能起到减压、陪伴的积极作用,但当这种需求被商业化放大而缺乏规范时,就容易滋生虚假宣传、服务失范甚至违法行为。”北京嘉维律师事务所律师赵占领表示,一些情绪消费服务质量无保障,从业者无资质、无标准,消

费者容易遭遇“货不对板”,此外,交易多发生在社交平台或私下转账,一旦发生纠纷,消费者很难举证维权。“这些乱象源于行业标准缺失和平台管理不足。”赵占领说。中国消费者协会今年2月发布的2025年全国消协组织受理投诉情况分析显示,情绪消费问题成为新的投诉热点,主要集中在商家通过各类套路诱导消费以及消费者退费难等方面。此类投诉大多非一次性大额消费,而是呈现低门槛准入,然后不断诱导消费者加码付费或打赏的阶梯式特征。

除了平台、俱乐部、陪玩团等有组织的商家外,还有不少“散陪”在社交平台及二手交易平台上接单。“陪玩主动在社交平台联系我,报价8元一局,存5送2还有优惠。”小刘说,自己给对方转账了40元后,却找不到人了,社交账号也被拉黑了。

对此,中央财经大学法学院教授朱晓峰分析,这类消费服务的质量主观性强,缺乏行业规范,消费者很难证明对方服务没有达到双方约定的目的。此外,部分从业者使用虚拟身份,一旦失联,消费者起诉对象难以明确。提供情绪消费服务的从业者也可能面临风险。游戏爱好者小陈不想受陪玩机构的限制和抽成,选择做“散陪”,“没想到第一天接单就被爽约了。”小陈说。记者在中国裁判文书网搜索到多个游戏陪玩与陪玩平台产生纠纷的案例,有陪玩人员由于无法提供与平台之间的服务协议、提现规则,以及证明其与公司具有人身管理隶属性和经济

证明其已实际提供陪玩服务,且朱某在服务过程中未提质量异议,还曾作出“还可以”的正面反馈。法院认为,双方虽未签订书面合同,但通过网络平台达成的服务合意明确,宫某实际履行了陪玩义务,朱某也接受了服务并支付了部分费用,双方已形成合法有效的服务合同关系。

对于朱某主张的“未提供情绪价值”,法院指出,因双方未明确约定该要求的具体标准、评价方式及违约责任,且“情绪价值”概念具有高度主观性,不能作为认定服务质量不达标之唯一依据。同时,朱某未能举证证明双方就游戏配合标准有明确约定,亦未证明宫某存在严重违约行为导致服务目的无法实现。最终,法院依法判决朱某按约支付剩余服务费用。

“陪聊”、“树洞”、游戏陪玩、哄睡……《工人日报》记者在社交媒体、电商平台等网络平台上看到,类似的情绪消费服务项目琳琅满目,有网店的销量显示已超过40万单。

记者随机选择了一家提供陪聊的店铺,客服发来的价目表显示,陪聊人员按照盲盒、镇店、神级、首席、锦鲤、翘楚等不同级别分服务时长来收费,级别越高价格越贵,最高级别的每小时收费260元,包天收费999元。

游戏玩家以“未提供情绪价值”拒付陪玩费

法院判服务合同合法有效,玩家须按约支付剩余服务费用

证明其已实际提供陪玩服务,且朱某在服务过程中未提质量异议,还曾作出“还可以”的正面反馈。法院认为,双方虽未签订书面合同,但通过网络平台达成的服务合意明确,宫某实际履行了陪玩义务,朱某也接受了服务并支付了部分费用,双方已形成合法有效的服务合同关系。

对于朱某主张的“未提供情绪价值”,法院指出,因双方未明确约定该要求的具体标准、评价方式及违约责任,且“情绪价值”概念具有高度主观性,不能作为认定服务质量不达标之唯一依据。同时,朱某未能举证证明双方就游戏配合标准有明确约定,亦未证明宫某存在严重违约行为导致服务目的无法实现。最终,法院依法判决朱某按约支付剩余服务费用。

“陪聊”、“树洞”、游戏陪玩、哄睡……《工人日报》记者在社交媒体、电商平台等网络平台上看到,类似的情绪消费服务项目琳琅满目,有网店的销量显示已超过40万单。

记者随机选择了一家提供陪聊的店铺,客服发来的价目表显示,陪聊人员按照盲盒、镇店、神级、首席、锦鲤、翘楚等不同级别分服务时长来收费,级别越高价格越贵,最高级别的每小时收费260元,包天收费999元。

记者以8元的优惠价格下单了15分钟的盲盒服务,并以“情绪低落、事业受阻”和陪聊者交流,对方给予安慰引导后,推荐记者选择包天、包周等长期陪聊服务,表示自

己是锦鲤等级,需按照每小时180元的标准续费。对此,客服解释店员等级是根据颜值、声音、情商、顾客反馈而定。“体验是5元,续单80元一个小时太贵了”“对方卡点很准,时间一到就叫续单”……记者注意到,在一些陪聊店铺的评价区,有不少消费者反馈收费标准模糊、续费有套路,服务人员的服务水平和质量也参差不齐,“感觉有的陪聊人员就是按照话术模板聊天,没什么情绪价值”。

经常点游戏陪玩的小柳告诉记者,能不能遇到好的陪玩有时需要看运气,有的陪玩技术好且会哄人,而有的陪玩则缺乏服务意识,甚至向客户索要打赏和虚拟礼物。记者在社交平台上看到不少招聘陪聊、陪玩人员的广告,按照其中一则广告信息加入了陪聊新人培训群,工作人员称参加完培训就能接单,每小时8~13元的保底收入。“培训”只有20分钟,“讲师”介绍了一下基本流程和工作纪律,其余时间则在宣传其他员工通过陪聊获得了多少收益。

“情绪价值消费本身是中性的,甚至能起到减压、陪伴的积极作用,但当这种需求被商业化放大而缺乏规范时,就容易滋生虚假宣传、服务失范甚至违法行为。”北京嘉维律师事务所律师赵占领表示,一些情绪消费服务质量无保障,从业者无资质、无标准,消

费者容易遭遇“货不对板”,此外,交易多发生在社交平台或私下转账,一旦发生纠纷,消费者很难举证维权。“这些乱象源于行业标准缺失和平台管理不足。”赵占领说。中国消费者协会今年2月发布的2025年全国消协组织受理投诉情况分析显示,情绪消费问题成为新的投诉热点,主要集中在商家通过各类套路诱导消费以及消费者退费难等方面。此类投诉大多非一次性大额消费,而是呈现低门槛准入,然后不断诱导消费者加码付费或打赏的阶梯式特征。

除了平台、俱乐部、陪玩团等有组织的商家外,还有不少“散陪”在社交平台及二手交易平台上接单。“陪玩主动在社交平台联系我,报价8元一局,存5送2还有优惠。”小刘说,自己给对方转账了40元后,却找不到人了,社交账号也被拉黑了。

对此,中央财经大学法学院教授朱晓峰分析,这类消费服务的质量主观性强,缺乏行业规范,消费者很难证明对方服务没有达到双方约定的目的。此外,部分从业者使用虚拟身份,一旦失联,消费者起诉对象难以明确。提供情绪消费服务的从业者也可能面临风险。游戏爱好者小陈不想受陪玩机构的限制和抽成,选择做“散陪”,“没想到第一天接单就被爽约了。”小陈说。记者在中国裁判文书网搜索到多个游戏陪玩与陪玩平台产生纠纷的案例,有陪玩人员由于无法提供与平台之间的服务协议、提现规则,以及证明其与公司具有人身管理隶属性和经济

证明其已实际提供陪玩服务,且朱某在服务过程中未提质量异议,还曾作出“还可以”的正面反馈。法院认为,双方虽未签订书面合同,但通过网络平台达成的服务合意明确,宫某实际履行了陪玩义务,朱某也接受了服务并支付了部分费用,双方已形成合法有效的服务合同关系。

对于朱某主张的“未提供情绪价值”,法院指出,因双方未明确约定该要求的具体标准、评价方式及违约责任,且“情绪价值”概念具有高度主观性,不能作为认定服务质量不达标之唯一依据。同时,朱某未能举证证明双方就游戏配合标准有明确约定,亦未证明宫某存在严重违约行为导致服务目的无法实现。最终,法院依法判决朱某按约支付剩余服务费用。

“陪聊”、“树洞”、游戏陪玩、哄睡……《工人日报》记者在社交媒体、电商平台等网络平台上看到,类似的情绪消费服务项目琳琅满目,有网店的销量显示已超过40万单。

记者随机选择了一家提供陪聊的店铺,客服发来的价目表显示,陪聊人员按照盲盒、镇店、神级、首席、锦鲤、翘楚等不同级别分服务时长来收费,级别越高价格越贵,最高级别的每小时收费260元,包天收费999元。

从属性的相关证据,因而要求平台支付未兑现的报酬,确认与平台存在劳动关系等诉求难以得到法院支持。

中国劳动关系学院社会工作学院副教授曹荣表示,由于情绪消费服务行业缺乏有效的规范,从业者的劳动权益可能得不到很好的保障。比如,服务合同不清晰就容易出现违约的情况,而市场价混乱也让从业者很难保证收入稳定。

形成治理合力促进规范发展

有数据显示,2024年我国“情绪经济”市场规模已达23077.67亿元,预计2029年将突破4.5万亿元。情绪消费打破传统消费的边界,催生出新的消费场景与需求,同时也不断衍生出诸如宠师、情绪疗愈师等“情绪新职业”,拓展了产业空间和就业新空间。

“要让为‘情绪价值’买单这一新业态的消费行稳致远,关键在于形成治理合力。”朱晓峰认为,只有在规范中发展,情绪消费才能从一时的热潮转化为可持续发展的,真正为消费者心理健康提供支撑。

赵占领建议,行业应尽快出台服务标准,明确陪聊、陪玩的资质要求和行为红线。同时,平台要落实审核义务,对入驻商家实名认证、交易留痕、投诉公示。监管部门可参考心理咨询类服务,建立分级管理机制。

“从业者自身也要提高职业道德和专业水平。”曹荣补充说,可以建立行业认证制度,让从业者拿到相应资质。平台方要对从业者进行培训和审核,确保服务专业、安全。此外,还可以鼓励社会组织和学术机构进一步研究情绪消费的社会影响,为行业提供科学的指导和理论支持。

游戏玩家以“未提供情绪价值”拒付陪玩费

法院判服务合同合法有效,玩家须按约支付剩余服务费用

证明其已实际提供陪玩服务,且朱某在服务过程中未提质量异议,还曾作出“还可以”的正面反馈。法院认为,双方虽未签订书面合同,但通过网络平台达成的服务合意明确,宫某实际履行了陪玩义务,朱某也接受了服务并支付了部分费用,双方已形成合法有效的服务合同关系。

对于朱某主张的“未提供情绪价值”,法院指出,因双方未明确约定该要求的具体标准、评价方式及违约责任,且“情绪价值”概念具有高度主观性,不能作为认定服务质量不达标之唯一依据。同时,朱某未能举证证明双方就游戏配合标准有明确约定,亦未证明宫某存在严重违约行为导致服务目的无法实现。最终,法院依法判决朱某按约支付剩余服务费用。

“陪聊”、“树洞”、游戏陪玩、哄睡……《工人日报》记者在社交媒体、电商平台等网络平台上看到,类似的情绪消费服务项目琳琅满目,有网店的销量显示已超过40万单。

记者随机选择了一家提供陪聊的店铺,客服发来的价目表显示,陪聊人员按照盲盒、镇店、神级、首席、锦鲤、翘楚等不同级别分服务时长来收费,级别越高价格越贵,最高级别的每小时收费260元,包天收费999元。

记者以8元的优惠价格下单了15分钟的盲盒服务,并以“情绪低落、事业受阻”和陪聊者交流,对方给予安慰引导后,推荐记者选择包天、包周等长期陪聊服务,表示自

己是锦鲤等级,需按照每小时180元的标准续费。对此,客服解释店员等级是根据颜值、声音、情商、顾客反馈而定。“体验是5元,续单80元一个小时太贵了”“对方卡点很准,时间一到就叫续单”……记者注意到,在一些陪聊店铺的评价区,有不少消费者反馈收费标准模糊、续费有套路,服务人员的服务水平和质量也参差不齐,“感觉有的陪聊人员就是按照话术模板聊天,没什么情绪价值”。

经常点游戏陪玩的小柳告诉记者,能不能遇到好的陪玩有时需要看运气,有的陪玩技术好且会哄人,而有的陪玩则缺乏服务意识,甚至向客户索要打赏和虚拟礼物。记者在社交平台上看到不少招聘陪聊、陪玩人员的广告,按照其中一则广告信息加入了陪聊新人培训群,工作人员称参加完培训就能接单,每小时8~13元的保底收入。“培训”只有20分钟,“讲师”介绍了一下基本流程和工作纪律,其余时间则在宣传其他员工通过陪聊获得了多少收益。

“情绪价值消费本身是中性的,甚至能起到减压、陪伴的积极作用,但当这种需求被商业化放大而缺乏规范时,就容易滋生虚假宣传、服务失范甚至违法行为。”北京嘉维律师事务所律师赵占领表示,一些情绪消费服务质量无保障,从业者无资质、无标准,消

费者容易遭遇“货不对板”,此外,交易多发生在社交平台或私下转账,一旦发生纠纷,消费者很难举证维权。“这些乱象源于行业标准缺失和平台管理不足。”赵占领说。中国消费者协会今年2月发布的2025年全国消协组织受理投诉情况分析显示,情绪消费问题成为新的投诉热点,主要集中在商家通过各类套路诱导消费以及消费者退费难等方面。此类投诉大多非一次性大额消费,而是呈现低门槛准入,然后不断诱导消费者加码付费或打赏的阶梯式特征。

除了平台、俱乐部、陪玩团等有组织的商家外,还有不少“散陪”在社交平台及二手交易平台上接单。“陪玩主动在社交平台联系我,报价8元一局,存5送2还有优惠。”小刘说,自己给对方转账了40元后,却找不到人了,社交账号也被拉黑了。

对此,中央财经大学法学院教授朱晓峰分析,这类消费服务的质量主观性强,缺乏行业规范,消费者很难证明对方服务没有达到双方约定的目的。此外,部分从业者使用虚拟身份,一旦失联,消费者起诉对象难以明确。提供情绪消费服务的从业者也可能面临风险。游戏爱好者小陈不想受陪玩机构的限制和抽成,选择做“散陪”,“没想到第一天接单就被爽约了。”小陈说。记者在中国裁判文书网搜索到多个游戏陪玩与陪玩平台产生纠纷的案例,有陪玩人员由于无法提供与平台之间的服务协议、提现规则,以及证明其与公司具有人身管理隶属性和经济

证明其已实际提供陪玩服务,且朱某在服务过程中未提质量异议,还曾作出“还可以”的正面反馈。法院认为,双方虽未签订书面合同,但通过网络平台达成的服务合意明确,宫某实际履行了陪玩义务,朱某也接受了服务并支付了部分费用,双方已形成合法有效的服务合同关系。

对于朱某主张的“未提供情绪价值”,法院指出,因双方未明确约定该要求的具体标准、评价方式及违约责任,且“情绪价值”概念具有高度主观性,不能作为认定服务质量不达标之唯一依据。同时,朱某未能举证证明双方就游戏配合标准有明确约定,亦未证明宫某存在严重违约行为导致服务目的无法实现。最终,法院依法判决朱某按约支付剩余服务费用。

“陪聊”、“树洞”、游戏陪玩、哄睡……《工人日报》记者在社交媒体、电商平台等网络平台上看到,类似的情绪消费服务项目琳琅满目,有网店的销量显示已超过40万单。

记者随机选择了一家提供陪聊的店铺,客服发来的价目表显示,陪聊人员按照盲盒、镇店、神级、首席、锦鲤、翘楚等不同级别分服务时长来收费,级别越高价格越贵,最高级别的每小时收费260元,包天收费999元。

最高检部署2026年“检护民生”工作

加强劳动者保护领域问题综合治理

本报讯(记者卢越)近日,最高人民检察院下发《关于检察机关深入开展“检护民生”工作的通知》(以下简称《通知》),围绕“紧盯重点领域、聚焦重点人群、抓住突出问题”三个方面,部署了16项重点工作任务。其中明确,加强劳动者保护领域问题综合治理。

《通知》在持续落实2024年“检护民生”专项行动工作方案确定的各项任务的基础上,进一步提出了深入开展“检护民生”工作的三类重点,即紧盯重点领域,有力服务经济社会高质量发展;聚焦重点人群,持续加强特定群体权益保障;抓住民生突出问题,助力纾解群众急难愁盼。

最高检具体部署了16项重点任务,分别为:强化金融、房地产等民生领域民事监督案件办理;大力做好社保、医保领域检察监督工作;持续深化生态环境和自然资源保护,持续推进网络空间依法治理;依法守护未成年人健康成长;依法维护妇女合法权益;持续深化老年人合法权益保护;持续加强残疾人权益保护;坚决维护英雄烈士和军人军属合法权益;依法守护食药安全;加大安全生产领域办案力度;加强劳动者保护领域问题综合治理;持续深入推进司法救助工作;加大文物和文化遗产司法保护力度;加强服务“三农”检察工作;常态化推进矛盾纠纷多元化解。

《通知》要求,全国各级检察机关要持续加强组织领导,各省级检察院党组要充分认识深入开展“检护民生”工作的重要意义,以切实纾解人民群众急难愁盼为切入点统筹推进调研工作。要加大办案力度,综合运用监督纠正、公开听证、司法救助、释法说理等方式,依法办理一批具有社会影响的涉民生案件。要持续着力健全制度机制,主动将个案办理向类案监督以及社会治理延伸。要持续加强总结宣传,讲好案例背后的检察为民故事。

法律援助帮工伤职工守护合法权益

本报讯(记者张楠 通讯员黄婷婷)一起因工伤待遇引发的劳动争议纠纷,在山东省青岛市即墨区总工会法律援助律师的不懈努力下圆满化解,日前,受援人孙先生将锦旗送到山东根远律师事务所律师于克毅手中,表达感激之情。这面锦旗的背后,有一段并不容易的维权之路,更是工会法律援助工作者践行工会法律维权的生动写照。

孙先生在青岛一家密封件有限公司工作期间遭遇工伤后,面临工伤待遇落实难的困境。在多次与公司协商未果后,他来到即墨区总工会寻求帮助,区总工会第一时间为他对接了法律援助资源,指派山东根远律师事务所律师于克毅承办此案。于克毅详细了解案件始末,向孙先生细致讲解了劳动争议处理的法律流程,随后马不停蹄地开展证据准备工作,逐一梳理孙先生的诉求——确认劳动关系解除、主张一次性伤残就业补助金、防暑降温费及带薪年休假工资,最后形成了完整的证据链和维权方案。

案件办理过程中,用人单位对工伤待遇问题百般推诿。于克毅多次主动与公司的委托代理人沟通,从法律规定、情理道义等多层面释法明理,既指出用人单位的法律责任,也表达了希望通过协商化解矛盾的诚意。2025年11月,案件进入仲裁程序,双方最终达成调解:该密封件公司于开庭当天一次性支付孙先生各项费用共计6.7万元,职工的合法权益得到了全面保障。

安装摄像头“盯”着邻居家门被判侵权

本报讯(记者鹿慧敏 通讯员王吉祥 蒋少莹)如果将私人监控设备安装在邻居家正门前,是否侵权?近日,广西横州市人民法院审理了这样一起纠纷案,支持原告要求移除摄像头的诉求。

村民卢甲与卢乙两家前后相邻。卢乙在其房屋外安装了一枚摄像头,摄像头距离卢甲家正大门约8米,能较为清晰地拍摄、记录卢甲家正大门处的出入情况。2024年7月,卢乙将其安装的摄像头拍摄、记录的卢甲父亲进入家中的视频发送至28人的村民微信群中。卢甲认为卢乙侵犯了他的隐私权,于是提起诉讼,要求卢乙立即停止侵权、排除妨碍,限期10日之内移除摄像头,并搬至法规允许的范围。

经法院现场勘查,卢乙在后侧墙壁、墙角并未放置任何财产,他于此处安装摄像头并无必要。结合卢乙将其所安装摄像头拍摄、记录的卢甲父亲出入家中正大门的日常通行状况发送至村民微信群中这一事实,卢乙安装摄像头确实侵犯了卢甲保持日常生活安宁和不愿为他人知晓、打扰的隐私权。对于卢甲要求卢乙移除摄像头的请求,法院予以支持。最终,法院判决卢乙于判决生效之日起10日内移除其安装在自家房屋的摄像头。法官表示,邻里之间安装设施时,应遵循友好协商原则,提前沟通,避免将设备直接对准他人私密空间或出入口,并选择远离相邻方生活区域的位置。

河南政法系统推出30项爱民承诺事项

本报讯(记者余嘉熙 通讯员葛慧君)近日,河南政法系统推出30项爱民承诺事项,旨在通过优化法治化营商环境,提升司法服务效能,筑牢民生安全底线,关爱特殊群体等务实举措,持续打造政法为民特色品牌,推动更高水平的平安河南、法治河南建设。

在优化法治化营商环境方面,河南法院将开展法企对接联络及规范涉企司法专项行动,整治涉企审判执行突出问题;检察机关严惩涉企案件司法腐败和群众身边“蝇贪蚁腐”,查办司法工作人员相关职务犯罪;河南省司法厅全面推行行政检查“扫码入企”,实行涉企检查事项和检查任务“双备案”,切实减轻企业负担。

为进一步促进司法服务提质增效,河南将推广“河南法院执行公开”微信程序,执行过程线上可查可视;优化12309检察服务热线,构建“一号直通、全域覆盖、接诉即办、闭环高效”体系;公安部门进一步压缩居民身份证、出入境证件办理时限,八项户政登记业务“全省通办”,机动车登记证书补换领“当日办结”;司法行政部门推出行政许可“无感续证”、行政复议申请“容缺受理”“一次性补正”等便民举措。

“您被骗的钱追回来了”

日前,河南省安阳县人民法院的法官们专程来到辖区瓦店镇,将在一起诈骗案件中追回的3.4万余元被骗款逐一送到了10余名被诈骗老人的手中,并向群众讲解反诈防骗相关知识。

近年来,诈骗犯罪手法层出不穷,该院坚持“打击犯罪+追赃挽损+普法宣传”并举,用实际行动守护老年人的“钱袋子”。

本报通讯员 黄宏伟 摄



上海静安法院打通临时监护落地“最后一公里”——

孤老突发疾病有人管、管得快

临时监护是基层治理领域的高频难点。但实践中,权责边界模糊、操作规范缺位、风险保障不足等现实堵点,既导致基层履职者“进退失据”,也容易让特殊困难群体陷入权益救济的“真空地带”。

静安区人民法院未成年人与家事案件综合审判庭庭长李海有表示,明确“监护履职应当依法审慎开展,遵循最有利于被监护人的原则”。在法院专业指导下,彭浦新村街道编制出台工作指引,明确临时监护事务的操作标准与法律边界,推动临时监护工作跨部

门协同落地。

为了妥善应对辖区居民未来可能出现的紧急特殊情况,一套临时监护“三方同时响应、四步指定监护”联动机制正在投入使用,这套机制特别针对“老养残”家庭监护失效、独居突发疾病、意定监护衔接空档等5类常见紧急情形,明确了各环节的责任主体和办理时限,确保紧急情况有人管、管得快、管得规范。

“临时监护不是‘独角戏’,需要司法机关、街道、社区、社会机构的多方协同。”静安

区人民法院副院长傅朱钢表示,通过清晰的制度设计和完善的机制保障,既解决了社区工作者“不敢干、不会干”的问题,又实现了特殊群体权益保障的制度化、常态化。

据悉,从意定监护、公职监护再到临时监护,静安区人民法院正逐步构建起一套覆盖监护类案件全流程、全链条的司法指引体系,通过明确的流程规范、权责划分与实操指引,推动司法职能深度融入基层治理体系,为特殊困难群体权益保障织密了制度防护网。