

规范AI拟人服务 守住未成年人情感成长底线



资料图片

“数字陪伴”背后潜藏多重风险

■ 吴睿桦

当下,AI拟人化互动服务快速渗透,虚拟伴侣、AI恋人等产品凭借“全天候陪伴”“无条件包容”的特性,精准击中青少年情感孤独、渴望认同的心理需求。不少未成年人深陷其中,将虚拟角色当作精神寄托,甚至投入大量时间与金钱。

这看似温暖的“数字陪伴”背后,潜藏着多重风险:部分平台为了流量与利益,刻意设计暧昧话语、软色情内容,诱导未成年人产生情感依赖;虚拟关系的完美人设,极易扭曲孩子对真实亲情、爱情的认知,弱化现实社交能力;更有平台弱化身份核验,其中暗藏的诱导消费、不良价值观输出等问题,不仅可能引发非理性充值,更可能误导青少年形成错误的价值观,为身心健康埋下隐患。

此次五部门联合发布的办法直指AI情感服务的伦理盲区,为心智尚未成熟的未成年人筑起一道关键的成长“防火墙”。其中规定的严禁向未成年人提供虚拟伴侣服务,绝非限制技术创新,而是明确了“技术向善”的底线。2026年3月1日起施行的《可能影响未成年人身心健康的网络信息分类办法》中,也已明确对可能影响未成年人身心健康的网络信息,应采取防范和抵制措施,避免对未成年人产生负面影响。人工智能再智能,终究是服务人类的工具,不能替代真实的情感联结与亲情陪伴。对未成年人而言,健康的成长需要面对面的交流、有温度的互动,需要在真实的情感碰撞中学会理解、包容与承担责任,而非在算法构建的虚拟幻境中自我封闭。这些规定,既是对平台责任的压实,也是对未成年人成长规律的尊重,更彰显了“以人为本、保护优先”的AI治理导向。

切实规范人工智能拟人化互动服务,是守护未成年人网络安全的重要一步。而在具体落实过程中,平台要切实履行主体责任,严格落实身份识别、未成年人模式、监护人管控等要求,绝不让违规服务有可乘之机;家长要主动承担监护职责,加强对孩子AI产品使用的引导与监管,培养其良好的数字素养;社会则应凝聚共识,引导技术服务于成长,让科技始终保持人文温度。

技术发展无止境,但伦理底线必须坚守。严禁向未成年人提供虚拟伴侣,是给AI互动服务划下的“安全红线”,更是为孩子守护“成长净土”。唯有在规范中前行、在保护中创新,才能让先进技术真正成为助力未成年人成长的“良师益友”,而非有损身心健康的“数字陷阱”。

背景新闻:

4月10日,国家网信办、发改委、工信部、公安部、市场监管总局五部门联合发布《人工智能拟人化互动服务管理暂行办法》(以下简称办法),将于7月15日起正式施行。办法明确AI拟人化互动服务需坚持发展与安全并重、创新与监管结合,实行分类分级管理,核心条款直指未成年人保护:严禁向未成年人提供虚拟亲属、虚拟伴侣等虚拟亲密关系服务,向未满14周岁未成年人提供其他互动服务须经监护人同意,同时禁止生成危害身心健康、诱导情感依赖与沉迷的内容,并要求建立安全评估、算法备案等机制。

帮孩子守住真实关系的起点

■ 马青

此次五部门联合发布的办法,特别把“虚拟亲密关系”和一般“拟人化互动”作了区分,像知识问答、学习辅导、智能客服是可以正常使用的,但是,向未成年人提供虚拟“亲密关系”服务是不行的。换句话说,青少年可以与AI对话,但不可以和AI玩“角色扮演”。

为什么办法要划分得这么细?因为人是社会性动物,人际关系这件事,在一个人的生命中太重要了,而青少年时期正是学习建立人际关系的重要时期。这个过程总是充满了甜蜜又痛苦的磨合,有喜悦也有误解、有冲突也有和解、有陪伴也有分离。这些都是成长的营养剂,让我们体验快乐,学会信任,懂得自我保护,还学会承受失去和离别。

可是,虚拟伴侣却完全没有这些“麻烦”,它永远展现着顺从、温柔和耐心,不会拒绝,也不会离开。对成年人来说这种体验都有致命吸引力,更不用说大脑皮层尚未发育成熟的孩子。当一个人不断从这样的回应中获得支持时,他会更容易觉得自己是对的,也更不愿意去反思或和他人达成和解,这种看起来体贴的互动模式,实际上在削弱一个人处理冲突的能力。而对未成年人来说,一旦习惯了这种完美的“替代关系”,他们会失去进入真实关系的耐心,甚至弱化正常的人际交往能力。

但是,对于这一代“互联网原住民”来说,“禁”是不够的,还有两堂课必须补上,而且可能比我们想得现实,也更迫切。

一堂课是关于AI,让孩子真的理解AI是什么,比如以科学实验的方式,带领孩子与AI聊天,更换不同的问法、语气,甚至故意前后矛盾,看看它的回答是怎么变化的。背后的算法机制被看见和分辨时,孩子才有可能慢慢“脱敏”。另一堂课其实更难一点,就是让孩子在现实生活中学习和感受人与人的连接——与父母的、与师长的,还有与同龄人的友情等各种情感体验。

办法的重要价值在于帮孩子们争取到一点成长的时间,让他们不至于过早被看似完美实则失真的“人际关系”吸引。在一个越来越容易获得“替代关系”的时代,人与人之间建立真实的情感联结,反而是需要被认真引导,也需要被认真保护的能力。

虚拟陪伴代替不了真实的情感交流。我们有责任保护好未成年人,有义务帮助他们分清现实和虚拟的边界,走出“信息茧房”“数字牢笼”,从更多真实的人际互动、健康的网络信息中寻求成长教育。

筑牢数字时代未成年人保护防线

■ 皖中客

AI技术的情感化、拟人化迭代,正在重构人机交互的边界。然而,当这种高度拟人的服务触达心智尚未成熟的未成年人时,技术的便利性便悄然转化为隐蔽风险。此次五部门联合发文,以“禁止向未成年人提供虚拟亲密关系”为核心划出刚性红线,不仅是对行业乱象的及时纠偏,更彰显了数字时代“未成年人优先”的治理底线,意义深远。

AI通过深度学习技术,能精准识别未成年人的情绪波动、心理需求与性格弱点,以“完美陪伴者”的姿态提供情感反馈。这种情感看似治愈,实则不断削弱未成年人处理真实人际关系的核心能力,久而久之便会陷入情感困境,对现实社交产生疏离与恐惧。据2025年《青少年数字生活白皮书》显示,过度依赖AI陪伴的未成年人,现实社交能力得分比同龄人低37%,对真实情感的感知力下降明显。

更值得警惕的是,部分AI情感服务暗藏色情、暴力暗示等不良内容,在亲密互动的外衣下扭曲未成年人的认知。海外已有多起悲剧案例,这些案例警示我们,AI虚拟亲密关系可能成为侵蚀未成年人身心健康的隐形陷阱。

从更深层次看,禁止AI向未成年人提供虚拟亲密关系,是守护未成年人主体性的必然选择。未成年人正处于自我认知、人格塑造与情感观形成的关键阶段,他们对亲密关系的理解直接影响未来的人际交往。而AI虚拟亲密关系本质是商业驱动的情感产品,以用户留存、时长增长为目标,通过不断迎合制造“情感茧房”,将未成年人的情感需求困在虚拟闭环中。这种单向的情感操控,会让未成年人模糊虚拟与现实的边界,最终陷入“群体性孤独”。

此次办法的出台,更体现了我国AI治理的前瞻性与精准性。不同于以往泛化的网络监管,新规直击“拟人化情感互动”这一新兴风险领域,以“绝对禁止+分级同意”的双重机制构建防护网。这就是通过明确底线引导行业正向创新——鼓励AI在文化传播、适老服务、知识科普等领域发挥作用,实现安全与发展并重。对行业而言,这是一次纠偏式洗牌,倒逼平台摒弃流量至上思维,回归技术向善的正轨。对社会而言,这是筑牢数字时代未成年人保护防线,让技术进步真正服务于人的健康成长。

技术是中性的,但其应用必须有温度、有边界。AI可以模拟情感,却无法替代真实陪伴;可以提供慰藉,却不能承载未成年人完整的情感成长。禁止向未成年人提供虚拟伴侣,不是拒绝技术,而是守护成长;不是限制体验,而是捍卫未来。期待办法施行后,监管部门严格执法、平台切实履责、家庭积极配合,共同守住AI情感服务的未成年人保护红线,让每一个孩子都能在真实的情感联结与健康的数字环境中向阳生长、完整成长。

观点碰撞 GUANDIANPENGZHUANG

对游客维权被“拉黑”该有系统性纠偏

旅游市场的健康发展离不开公平、透明、有序的消费环境。只有行业监管部门和司法部门协同发力,在日常监管和司法审判等环节发出向旅游行业乱“拉黑”现象说“不”的强力呼声,才能让旅游行业歧视游客的“黑名单”失去生存空间,才能让每一位游客都能放心出游、安心维权。

■ 李英锋

近日,重庆市第三中级人民法院发布一批消费者权益维权典型案例。在其中一起案件中,某游客的合法权益记录被作为“不良信息”上传至旅游行业内部系统,法院依法判决案涉旅行社在上述系统中删除该信息。游客因正当合理投诉维权被旅游行业内部系统“拉黑”,真乃咄咄怪事。法院的判决替游客主持了公道,也对旅游行业在“私设公堂”违背事实和常理的“拉黑”行为作出否定性司法评价,给旅游行业敲响了警钟。

这件事并不复杂,游客投诉的问题也都属实。游客郑某在直播间报名参团,旅行社承诺的酒店没有兑现,郑某在购物点花费近万元后退了货,并向相关部门投诉要求加倍赔偿。这些诉求都是法律赋予消费者的正当权利。然而,郑某的维权记录却被上传到旅游行业内部系统——“不要收,客人买了东西回去退,投诉旅游局,并且要求3倍赔偿。”这等于给郑某贴上了负面标签,把郑某定性为爱找事的“麻烦客人”,也等于公然号召其他旅行社对郑某进行抵制。事实上,这种“拉黑”行为彰显了

“效力”,郑某后续想报团去四川旅游,就被某旅行社拒之门外。

显然,旅游行业“拉黑”正当维权的游客,侵犯了游客的权益。游客在旅游过程中如被强制要求或变相强制要求购物,或买到质量有瑕疵的商品,均有权要求退货;游客遭遇虚假宣传,也有权投诉。旅行社或旅游行业无视自身存在的问题,却把游客依法维权的行为歪曲成“不良信息”,实属倒打一耙。消费者花钱购买旅游服务,有权选择旅行社,旅游行业共享所谓的负面信息、联手拒客的做法构成了对消费者的变相惩戒和限制,让消费者失去了公平交易的机会。

值得警惕的是,这种“拉黑”现象并非个例。据媒体公开报道,一些旅行社因担心律师、记者、旅游行业和珠宝玉石从业者懂行、维权意识强,将其拉入了“黑名单”。部分旅行社不想着如何规范经营、改进服务、妥善解决纠纷,而是想方设法“屏蔽”游客的投诉渠道,甚至通过行业内部的“黑名单”来筛选“听话”的客人,不仅侵害了游客的权益,也破坏了旅游市场的信用环境。

针对游客维权被“拉黑”现象,不能止于个案救济,而应该有系统性的

整治和纠偏。

文旅、市场监管等部门应畅通投诉举报渠道,对旅游行业内部的各类“黑名单”“不良信息库”进行全面排查,看“黑名单”到底是谁建的,是否存在将正常维权行为违规列入的情况。对于违法违规、倒打一耙、筛选“听话游客”的操作,监管部门应当通过约谈、合规指引、公开曝光、责令限期整改等方式进行干预,不能让这种异化的“潜规则”继续在行业里生效。对于情节严重的旅行社,要在法律框架内找到明确的违法性和处罚依据,该处罚的处罚,让违规者付出必要的法律代价和失信代价。

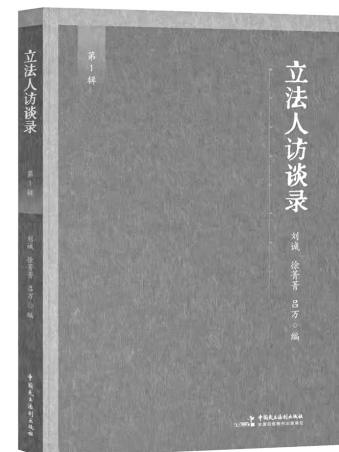
旅游市场的健康发展离不开公平、透明、有序的消费环境。消费者敢消费、愿消费,能自由消费,旅游行业才有市场,有活力。如果旅行社动辄“拉黑”维权的游客,只会让更多游客寒了心,只会损害旅游行业的信誉和形象,只会让行业发展之路越走越窄。只有行业监管部门和司法部门协同发力,在日常监管和司法审判等环节发出向旅游行业乱“拉黑”现象说“不”的强力呼声,才能让旅游行业歧视游客的“黑名单”失去生存空间,才能让每一位游客都能放心出游、安心维权。



《“六个坚持”重大原则:对改革规律认识的深化和提升》

林建华 李建国 樊欣 编 人民出版社

党的二十届三中全会总结和运用改革开放以来特别是新时代全面深化改革的宝贵经验,提出进一步全面深化改革必须贯彻的“六个坚持”原则,集中体现了习近平总书记关于全面深化改革重要论述的核心要义,为进一步全面深化改革提供了重要遵循。本书从“六个坚持”原则的重大意义、丰富内涵,具体到坚持党的全面领导、坚持以人民为中心、坚持守正创新、坚持以制度建设为主线、坚持全面依法治国、坚持系统观念六个方面进行具体阐述,便于广大党员干部群众深刻领会、把握和贯彻“六个坚持”原则,积极投入进一步全面深化改革,推进中国式现代化的生动实践,自觉主动为强国建设、民族复兴伟业作出新的更大贡献。



《立法人访谈录》刘诚 徐菁菁 吕万 编 中国民主法制出版社

本书以口述历史形式,访谈了八位改革开放以来参与立法工作的亲历者与见证者,涵盖全国人大及广东、浙江、上海等地立法实务专家。受访者结合数十年工作经历,聚焦立法与改革衔接、地方立法创新、民主立法实践、粤港澳大湾区规则衔接等核心议题,分享宪法修正案、立法法、民法典等重要法律制定修订背后的故事,展现中国特色社会主义法律体系从初创到完善的演进历程。书中既有立法理念、制度设计的深度探讨,也有立法技术、实践困境的鲜活呈现,为理解中国法治建设的实践路径与发展脉络提供了珍贵的第一手资料。



《数字时代司法制度的体系化建构》张杰 著 法律出版社

司法是定分止争、实现公平正义的活动。作为人类上层建筑的重要组成部分,身处百年未有之大变局中的司法活动同样受到大数据、人工智能等数字技术的深刻影响。人民检察院是国家的法律监督机关,是保障国家法律统一正确实施的司法机关。顺应数字化发展大势,以现代数字技术赋能实现法律监督工作创新发展,是推进检察现代化更好服务保障国家治理体系和治理能力现代化的重要路径。

本书以数字时代司法制度体系化建构为核心主题,立足中国司法实践,采用四编架构,全面覆盖数字检察制度的理论与实务,检察制度的发展与创新、司法工作的评价与社会效果、案例制度的司法应用与变革四大领域;重点深入研究大数据法律建模、人工智能、区块链等数字技术在司法领域的应用,实现基础理论与应用研究的有机统一,兼具理论深度与实践指导性,为数字时代司法制度的完善提供理论支撑与实践参考。

全链条斩断医药“带金销售”

【事件】近日,最高人民法院、最高人民检察院联合发布《关于办理贪污贿赂刑事案件适用法律若干问题的解释(二)》,自5月1日起施行。这是继2016年相关司法解释施行之后,反腐败司法领域重磅、全面的一次升级,该司法解释重点降低了单位行贿罪入罪门槛,明确了医疗领域行贿从重处罚。

【点评】上述司法解释明确了单位行贿实行双罚制,即对企业处以高额罚金,也追究高管与直接责任人的刑责。对于企业的违法所得及其收益,解释中明确规定要全额追缴或责令退赔,即使原物已经转化或与合法财产混同,也可以追缴相应的等值财产。解释中类似规定都让药企行贿的违法成本呈几何级上升。

同时,该司法解释还对个人受贿的认定标准进一步细化,将“利用职务便利为药企谋利”的各类隐性行为纳入规制范围,实现了对医药购销全链条的覆盖,为斩断“带金销售”的利益链条提供了坚实法律支撑。此外,上述司法解释还明确了单位行贿与个人行贿的区分标准,避免医药企业以“个人行为”为借口逃避处罚。

上述司法解释是医药反腐法治化进程中的重要一步,对于医药企业而言,合规经营不再是选择题,而是关乎生存的必答题。医药购销领域的

“带金销售”回扣行为或将因刑事责任门槛大幅降低而明显减少,也将倒逼药企从“拼回扣”转向“拼质量”,因回扣驱动的过度诊疗和不合理用药也有望同步减少。

(唐传艳)

对滥用“后悔权”的消费者该有反制机制

【事件】近日,陕西省商洛市丹凤县初级中学部分家长在校园活动结束后退回统一购买的演出服,引发关注。据涉事店主反映,退货理由包括“尺寸与描述不符”“天气原因活动取消”“质量问题”等,质疑被“薅羊毛”。

【点评】对滥用“后悔权”的消费者该有必要的反制机制。有关部门、相关行业协会应进一步完善网购商品七天无理由退货规则和标准,针对被“薅羊毛”风险较高的服装等商品明确“完好”或“不完好”的具体情形,划出消费者“后悔”的禁区,并合理划分经营者和消费者的举证责任,减轻经营者的举证负担。电商平台应加强对消费者异常退货行为的监测和评估,畅通经营者的申诉渠道,公平高效受理经营者申诉,既要避免误伤消费者的正当维权,也要为经营者主持公道。此外,平台应对查实存在滥用“后悔权”问题的消费者,降低其买家信用分,限制其交易账号功能。

只有给消费者的“后悔权”套上更贴合的机制“笼头”,让滥用“后悔权”的消费者付出必要的代价,才能有效压缩消费者利用“后悔权”白身白用的空间,把“后悔权”导入诚信轨道,让消费行为更加公平、理性、文明。(杜嵩屹)

W 微评 EIPING