

在线“诊断”心理问题，靠谱吗？

■新华社“新华视点”记者 陈一帆 侯克 黄凯莹



新华社发 王鹏 作

“NPD有六大特征，遇到了赶紧跑”“有的孩子看着正常，其实是ADHD，快来测一测”……近期，以在线“诊断”NPD（自恋型人格障碍）、ADHD（注意缺陷多动障碍）等为标题的视频在网络上大量传播，不少人“被确诊”。这样的在线“诊断”是否靠谱、可信？“新华视点”记者进行了调查。

“对号入座”即可识人查病？

“NPD善于处理人际关系，缺乏同情心，利用他人达到自己的目的，且不会反思自己的错误”……一段时间以来，短视频平台出现大量关于NPD的分析视频，一些热门视频的点赞、评论、转发量多达数十万人次；不少网友留言觉得自己符合相关特征，自行“确诊”后感到迷茫焦虑。

除了看视频给自己“对号入座”查病，还有一些网友将相关特征套用到家人、同事或朋友等身上，进而影响现实社交。28岁的江小敏刷完关于NPD的视频后，发现一位同事完全能“对上号”，“现在我和其他人都会互相提醒，尽量避免和他接触”。

那么，只要符合视频里的描述，就是NPD吗？

北京安定医院临床心理中心副主任李颖说，NPD的诊断非常复杂，需要考虑一些特质是否持续存在并导致明显的社会后果等，不能仅凭某个行为就下结论。

记者了解到，由于精神障碍等存在多种表现形式，准确识别和诊断较为困难，美国精神医学学会编著的《精神障碍诊断与统计手册》对NPD诊断标准多次作出修订。

同样，备受家长关注的ADHD“诊断”视频也不能作为“确诊”依据。

“家长特别容易受到这类视频影响。”广西壮族自治区妇幼保健院临床心理科主任雷雷说，孩子成绩不好、孩子性格不够“完美”、孩子有多动症……之前就有家长根据视频“诊断”孩子的行为，甚至轻信一些机构或个人推荐的“疗法”、保健品或药品。

国家心理健康和精神卫生防治中心副主任黄长群说，相关心理疾病须由具有执业资格的专业人员根据诊断标准进行判断，医生要综合考量症状的严重程度、持续时间、既往史、刺激因素等，还要与其他疾病进行鉴别，这既要求专业知识，也需要临床经验。

受访心理专家认为，这类视频将医学诊疗过程娱乐化、绝对化，容易引发网友出现自我否定、焦虑恐惧等情绪，产生不必要的心理负担；草率地给某类人群贴上标签，可能导致本身存在精神心理问题的人加重病耻感，放弃或推迟寻求专业帮助，影响心理健康。

从在线“诊断”到带货变现

记者调查发现，不少在线“诊断”心理的视频，先以NPD、ADHD、抑郁、焦虑等为热门话题吸引关注，通过话术激起需求后，再推销课程、保健品、一对一咨询辅导等收费项目，已经形成较为完整的链条。

在一些社交平台上，有不少打造心理博主的教程帖，包括起号、引流到变现全套流程，小到文案、字体、配图，大到账号定位、策划内容、受众分析，一应俱全。

记者在多个短视频平台的直播间，一些主播自称心理咨询师、家庭教育师等，宣称可以“解决青少年心理问题”。“你的孩子是不是有厌学、逆反、焦虑、沉迷手机等表现”“家里孩子有这样问题的都来加老师，不然找‘白大褂’可能得休学影响孩子”……有家长信以为真，纷纷留言或连线主播求解。

这时，主播就会开始推销课程、保健品、一对一咨询辅导等收费项目。直播间里会有非常明显的“加微信或群聊”等标识，主播也不断重复“先加关注，加上互助群”“看屏幕提示添加老师的‘微’，领取免费试听课程”……为规避平台禁用词，主播还用“白大褂”指代医生、用“吃片片”指代吃药、用“YY”指代抑郁。

在一个直播间的商品链接里，记者看到多个以“训练营”“体验营”“成长营”等为名的课程产品，价格从十几元至几十元不等。主播声称这些课程可以用几天时间或几个步骤战胜某个心理问题，销量多的达几百单。

这样的直播间在短视频平台不在少数。有的直播间售卖课程标榜“名师”，价格从299元到599元不等，销量不低；还有价值1980元的“xx老师粉丝见面会”，现场听所谓的“心理大咖”讲课，学习心理知识，面对面解惑。

一名主播透露，视频是促成与“潜在客户”点对点联系、进而变现的关键一步。“直播间里卖的课相对便宜，私聊后会推价格更高、时间更长的课程。”

多位曾买过此类课程的家来说，课程内容参差不齐，有些所谓的家庭教育专家甚至引导家长强行砸掉孩子手机，来阻止其沉迷“二次元”；结果不但孩子问题没解决，和孩子的关系反而更僵了，严重时还会导致极端事件的发生。

雷灵曾接诊过相关病例，家长看了视频后觉得孩子本身“有问题”，轻信所谓的“专家”乱干预。“这样的‘乱投医’行为潜藏风险，轻者治疗后未见改善，严重者可能加重孩子焦虑，甚至导致心理疾病向更深度发展。”

健全心理服务体系 对网络信息保持理性

受访专家表示，在线“诊断”心理问题视频的火爆，反映出心理健康问题越来越受到大众关注，公众的心理健康素养有所提升。但一些“诊断”类视频专业性不够，不能起到科普作用，反而会产生产生误导，甚至造成心理伤害。

广西桂林市临桂区疾病预防控制中心精防办主任莫丽华认为，互联网平台应加强对这类视频的监管，对内容离谱的视频采取下架、封号等处理；相关部门加大对互联网心理诊断与治疗违规行为，并针对群众切实需求推出内容形式更为丰富的公益性科普视频，给予一定流量倾斜，避免出现“劣币驱逐良币”的情况。

多位一线医务工作者表示，如今精神心理服务样式更加多元，除了心理沙龙、团体咨询辅导，还有以科普为主的冬令营、夏令营等活动。但旺盛的需求之下，专业人才短缺、获取渠道缺失等情况依然存在。

广西壮族自治区江滨医院临床心理科主任戴剑建议，进一步健全社会心理服务体系，扩大心理健康服务供给，探索从社区、学校、网络等多渠道搭建专业科普平台，同时加大对心理、精神卫生等专业人才的培养和培训力度。

目前，江苏等地已将部分心理治疗项目纳入医保支付范围。受访人士表示，纳入医保后，更多人开始知道心理治疗，也有条件接受相关治疗服务，有助于专业诊断服务走进千家万户。

广西南宁市心翔心理咨询服务有限公司负责人林晓义等专家提示，公众要增强信息筛选和辨别能力，从正规渠道学习、了解相关知识，向专业的心理机构、医院等寻求帮助和支持，对网络上的相关视频和信息保持理性，不盲听盲信、据此“确诊”或“疗愈”。

便捷背后存在信息泄露风险 手机智能助手应该怎么用？

《法治日报》记者 韩丹东

智能助手，应当注意充分了解开启无障碍服务后使用智能助手的网络安全风险；仔细阅读手机内智能助手相关的隐私政策，了解被搜集的数据范围、用途和存储路径；在使用时密切关注智能助手的动向，避免误操作；在使用后尽快关闭无障碍服务；涉及支付、转账等场景时尽量避免让智能助手辅助操作，关闭智能助手调用的App免密支付。

完善立法加强监管

在杨子江看来，手机智能助手的推广使用，需要经过App和消费者的双重同意。手机智能助手应与其调用的App合作，从该App提供的接口调用和启动操作，配合App的安全管控措施；并向消费者清晰告知其使用相关权限及是否可能存在数据泄露和安全风险。

杨子江说，为了确保消费者能够真正理解并自愿同意手机智能助手系统软件的用户协议和隐私政策，从而有效地行使对个人信息的控制权，应当对消费者信息的告知同意规则采取改进措施，提升告知同意流程的透明度和有效性。

“首先是明确手机智能助手系统软件的告知内容。需以简洁明了的语言制定用户隐私政策，并突出显示关键信息，如处理个人信息的主体、第三方共享情况、信息使用目的等。对于敏感个人信息，应在隐私政策中特别标注，并在每次收集时通过弹窗等形式明确获得用户同意。”杨子江说。

其次是优化用户的同意机制，采用明示同意方式，即用主动点击“同意”按钮来表达对隐私政策的认可。可以考虑引入电子签名作为同意方式，以增强用户对其授权行为的重视。同时，根据信息敏感度的不同，可以采取差异化的同意策略，对于高度敏感的个人敏感信息，则始终需要用户的明确同意。

黄艳说，手机智能助手在使用过程中涉及手机厂商、第三方大模型公司、App、云服务等众多主体，数据在不同主体间流动，导致各方在用户隐私保护和数据安全上的责任关系难以区分，给监管带来挑战。虽然一些手机厂商已经在保护个人信息、化解用户隐私上进行了一定程度的完善，但仍存在数据用途说明不够清晰、普通用户难以充分认知隐私政策及潜在安全隐患、难以避免第三方滥用无障碍权限的风险等问题。

此外，现有监管法律法规如网络安全法、数据安全法、个人信息保护法、《网络数据安全管理条例》等虽然对新兴技术的处理活动作出了特殊规定，但在新技术应用初期，难免会存在一些模糊地带，仍然存在法律规制滞后的问题。

杨子江说，从市场环境和竞争的角度看，手机AI助手还可能涉嫌不正当竞争。第三方App的流量入口转移到AI助手，而且App本身的开屏广告、用户使用时长等营利机制均受到干扰，这很可能有损App厂商的利益。

“AI助手未经授权利用现有App的功能去开展服务，如同寄生在这些App上搭便车，竞争秩序也因此被扭曲。为保合规，宣称第三方App零适配的AI智能体厂商，同样有必要获得第三方App公司的授权。”杨子江说。

黄艳说，手机智能助手推广使用的健康发展，离不开技术更新、行业自律、完善监管等方面的协同治理。一方面，企业应当加强技术研发，完善用户数据处置流程的合法合规性，构建更加智能化的内部防御系统，实时监测和拦截潜在的网络攻击和数据泄露风险，提高用户数据的安全性和隐私保护水平。另一方面，职能部门应积极出台相关政策，加大法律规制和监管力度，厘清手机厂商、第三方大模型公司、App、云服务等各方在用户数据安全保密方面应承担的责任，防范应对智能手机助手使用带来的隐私泄露风险。

“帮我点份附近的午餐”“帮我创建一个面对面的群聊，数字为××××，并将群聊的名字改成××××”……随着手机智能助手的出现，用户只需说出心中所想，就能轻松调用各类第三方App，自动完成打车、导航、点餐、写评论、发微信等各种任务。

这极大地简化了手机操作流程，让生活变得轻松又高效，因而赢得了大量用户的青睐。但与此同时，关于信息暴露、隐私裸奔以及安全隐患的质疑声也不绝于耳。

接受《法治日报》记者采访的专家介绍，不少手机智能助手主要通过AI多模态大模型，在绕过第三方App授权的基础上，以识屏+模拟点击的方式来实现各种功能。所谓识屏，就是对手机屏幕进行截屏，然后理解、分析屏幕内容；而模拟点击则是利用手机系统的“无障碍权限”，识别当前屏幕中的按钮坐标，绕过第三方App授权直接点击，操作其内部功能。

“这种方式虽然实现了便捷的操作，但也带来了巨大的隐私风险，如遭遇黑客攻击、用户数据泄露、转账账号资金等。”有专家指出。

存在隐私裸奔风险

记者尝试发现，有的手机智能助手需要用户授权开启无障碍服务权限，有的则默认开启无障碍服务，更有甚者，没有提供关闭无障碍开关的选项。

据了解，无障碍服务，是安卓系统为残障人士精心打造的一项贴心功能，旨在让他们也能像普通人一样便捷地使用智能手机。通过这项服务，视障人士可以借助屏幕阅读器“听”到屏幕上的文字信息，从而实现与手机的交互；行动不便的人士则可以利用自动点击等功能，减少手动操作的困难。

根据安卓无障碍服务的介绍，无障碍服务主要包括使用屏幕阅读器(即读屏)、更改显示设置(如放大屏幕、颜色反转)、互动控件(如开关控制、自动点击)、音频和字幕(如声音增强器、更改字幕格式)等。

这也意味着，无障碍服务可以监控手机上的全部应用，获取屏幕上所有的界面元素。

北京市君益诚律师事务所合伙人杨子江介绍，用户一旦开启无障碍服务，手机屏幕上的所有信息就会被手机智能助手获取，包括个人身份、聊天记录、地址乃至密码框内输入的内容。再加上无障碍服务的自动点击功能，用户的资金安全也可能岌岌可危。“这就像是在手机上开了一个‘后门’，他人可以随便进出，也可以顺手牵羊。”

“在智能助手以前，无障碍服务除了辅助残障人士，另一大用途实际上是在木马、外挂等非法软件上。一般来说，木马软件会伪装成正常App，诱导用户在下载后开启无障碍服务。一旦开启，木马软件就会监控页面和键盘情况，窃取支付密码。随后木马软件会随时观察用户是否在使用手机(是否锁屏)，如果一段时间未使用，木马软件就会自动点开钱包软件、转账资金。”杨子江说。

在北京瀛丰律师事务所合伙人黄艳看来，无障碍权限虽然能为有特殊需求的群体提供实质性的帮助，但对于普通用户来说，还是应谨慎开启此类权限，因为系统对这些功能的调用限制相对较少，理论上它几乎可以执行所有的屏幕操作，容易引发数据滥用或过度采集信息的问题，给用户财产安全与个人隐私带来风险，还可能造成不正当竞争等市场秩序问题。

谨慎授予相关权限

据了解，手机智能助手高度依赖云端大模型，大量的用户指令理解、截屏后识别屏幕的工作，不是在手机内完成，而是传输到云端处理。

对此，杨子江直言，这可能会带来更大的安全隐患，大量用户数据被手机厂商获取。这和所谓的“端侧大模型”相悖，也加大了数据泄露的风险。而且手机大模型的训练需要大量的用户数据，手机厂商是否会把握截屏来的用户数据喂给大模型做训练，投喂前是否经过了妥善的数据脱敏，用户也无从得知。

杨子江说，用户如果需要使用手机