

“宅经济”带旺网游，但，万万没想到—— 网游流量与投诉量齐飞

突如其来的疫情让各行各业都受到了不同程度的影响，但“宅经济”却乘势刮起了一阵旋风，网络游戏更是成为了不少人消磨宅家时光的首选，不少游戏下载量和流水均大幅度增长。然而，随着网络游戏的火爆，相关的消费纠纷也层出不穷——不少知名网络游戏在此期间流量暴增，创下历史纪录，同时也暴露了不足，引起消费者的投诉。

据广东省消费者委员会发布的一份关于广东消委系统消费投诉分析的报告显示，近年，广东投诉量增长，均与互联网服务行业密切相关，其中网络游戏是投诉的新热点。

此外，网络投诉平台黑猫投诉提供的资料显示，知名游戏和平精英、王者荣耀、英雄联盟、龙之谷、穿越火线、雪鹰领主、新笑傲江湖、贪玩蓝月、迷你世界、逃跑吧少年等，因未成年人充值、无故被封号、误操作扣费等原因名列其中。此外，第三方游戏平台、交易平台和辅助工具也引发不少消费纠纷，如4399、雷神加速器、5173和交易猫等。

■策划：新快报记者 罗韵
■统筹：新快报记者 梁或
■采写：新快报记者 罗韵 梁或
■图片：廖木兴



网络游戏流量与投诉量齐飞 腾讯游戏名列“黑榜”

实际上，今年年初，由于被迫“在家蹲”，“农药”“吃鸡”陪伴许多人度过无聊的时光，也给游戏运营商带来了宝贵的流量和利润。

据伽马数据显示，2020年春节期间，游戏市场规模达到47.7亿元，同比增长32.9%，较1月初38.3亿元的规模增长24.5%。

亿欧数据根据各公司公告整理发布的《2020第一季度游戏上市公司预告》也显示，多家游戏公司第一季度成绩亮眼，三七互娱、昆仑万维、游族网络、姚记科技和世纪华通都达到了30%以上，甚至有公司较去年同期增长高达230%。

天眼查专业版数据同样显示，截至2020年3月17日晚间，全国企业名称或经营范围含有“游戏”的企业共有264219，其中约65%的企业(171904家)是近5年(即2015年1月1日之后)成立的。

据中信建投的报告，2020年1月，王者荣耀真实流水情况应在90.84亿元左右，创下历史新高。而另一款游戏和平精英用户日均增长高达2747万人。数据显示，2020年除夕和平精英单日流水量在2亿~5亿元之间，创下了和平精英史上最高纪录。

然而在这背后，这两款游戏的运营商腾讯游戏却因未成年人保护机制不到位备

受外界争议。

因未成年人利用家长手机号、微信号注册充值游戏无金额上限、不需要验证等问题，一时间，腾讯游戏在各大投诉平台上批评如潮，争议缠身。截至2月23日，黑猫投诉显示，腾讯游戏投诉量高达1719条，总共完成投诉才4条。在聚投诉平台上，投诉量则高达3355条，其中关于“10岁未成年人被诱导充值”的专题内投诉量就有3102条，而解决率仅为2%。

行业龙头之一腾讯游戏的境遇，体现了行业总体的情况——近年来，欣欣向荣的整个网络游戏行业一直是消费者投诉的热点。

随着行业的发展，网络游戏消费者数量以几何级数倍增，但网络游戏运营商规模和服务质量参差不齐，而相关立法滞后，管理体制不顺，责任不明确，加之因游戏的专业性和特殊性，运营商和消费者双方信息严重不对称，消费纠纷频频发生。

黑猫投诉在新近发布的《2019娱乐、生活行业年度榜单》中，分别将腾讯游戏和王者荣耀列为“黑榜”的第二和第三位。据介绍，该排行榜是通过针对该平台的“有效投诉量”“回复量+确认完成量”“回复率”“完成率”“响应时间”“初始分配时间”等多个维度的影响因子来打分得出排行。

未成年人充值难题仍未解 误封号变更虚拟财物也是“重灾区”

在这些投诉中，消费者反映的问题主要集中在账号无故被封；虚拟财物价值被更改；“人脸识别”、“自动扣费”或“免密支付”功能导致的误操作扣费；使用第三方软件工具或交易平台引发的纠纷等等。

根据中国消费者协会通报，还有消费者在投诉中反映，存在运营商突然停止运营导致玩家权益受损、协议中部分格式条款侵犯消费者权益、未成年人沉迷网游且进行大额消费等问题。同时，一些网络游戏经营者通过文案、视频等形式宣传游戏产品的卖点，如人物形象、道具及其功能、特效等，但是其在游戏中的实际效果却与宣传不符。

在复杂多变的互联网生活中，数量庞大的未成年人和学生群体在面对网络游戏的诱惑时，因自身控制力、判断力不足，缺乏社会经验等原因，往往容易给其家庭带来难以承受的经济损失。

中国互联网络信息中心发布的《中国互联网络发展状况统计报告》数据显示，截至2019年6月，中国网民规模达8.54亿人，其中20.9%在20岁以下，不足10岁的网民约有

3416万。有57.8%的网民同时是网络游戏的使用者，约有4.94亿人。在中国网民群体中，学生最多，占比为26%。

从黑猫投诉提供的资料可见，尤其在3月1日以后，家长复工复产而学校尚未开学，在外务工无法返家监管或将手机给孩子上网课、娱乐消磨时间的情况较多，多宗投诉案例里未成年人均是在家长不知情的情况下为游戏充值。这些充值金额从数百元到数万元不等，多名投诉人称，自己和家庭收入较低，生活受充值事件影响较大，盼望平台帮助解决问题的心情也更为迫切。

有一名来自广州的投诉人讲述，其家庭依靠退休的母亲在家做手工维持，家中只有一台手机，未成年弟弟用于上网课时玩“和平精英”充值了几百元，相当于小家庭一个月的生活费。另一名来自中山的投诉人称，全家人在疫情期间都没有收入，小孩瞒着家长多次充值2700多元购买和平精英购物点券，现在家中的老人急需钱做手术，只好向网络投诉平台求助。