

支付一瞬间,退款如登天

# 未成年人游戏充值当心 “吸金黑洞”



“支付一瞬间,退款如登天。”因未成年人过度游戏以及由此引发的大额消费问题,正在得到社会各界越来越多的关注。未成年人私自消费而家长不知情,事后的退款和纠纷问题,长期以来居于各大消费投诉平台前列。

“2020年受新冠肺炎疫情影响,不少孩子‘宅家’上网课,在家长不知情的情况下充值网络游戏,有些未成年人充值金额甚至高达10万元。家长在要求网游公司退款时,往往会被网游公司以证据不足为由拒绝。”上海市消保委称,2020年共受理网络游戏未成年人充值退款类投诉580余件。

■新快报记者 陈学东

## 玩《王者荣耀》一个月充了5万元

家长曾女士投诉称近日查询银行卡余额的时候,惊奇地发现少了5万元存款,于是立刻到银行进行查询,结果发现这5万元是在近一个月的时间内,分6次充进了3个不同的《王者荣耀》游戏账户,消费最高的一次,一天便支出了8000元。曾女士回家后,立刻询问自己的儿子是否与此事有关,孩子立刻承认是自己在游戏中进行消费的。据曾女士透露,儿子今年12岁,刚上初一,“男孩子爱玩游戏在情理之中,但是我万万没有想到他竟然会为了一个游戏背着父母去刷钱”。

而类似的投诉在各种投诉平台上都是“重灾区”。据黑猫投诉平台数据,仅在3月1日-12日期间,便有34起用户投诉与未成年人私下充值《王者荣耀》有关,充值金额少则一两百元,大多在千元规模,同时共计充值万元以上的也不是个例。

2020年,仅在《湘问·投诉直通车》平台上,此类投诉就达300多条,比如:13岁的小黄偷拿父母手机玩“海贼王燃烧意志”“我的世界”等游戏,充值11606元,最多的一天充了2000多元;一名10岁男孩玩“剑荡凡尘”游戏,利用微信支付多次充值达12698元;小力在大人睡觉后偷拿手机玩游戏,充值买“钻石”,648元一次,花去3240元。

来自各地消费者委员会的投诉分析报告也验证了这点。除了上述上海市消保委外,东莞市消费者委员会3月15日对外发布的《2020年东莞市消费投诉分析报告》也显示,2020年共收到网络游戏投诉2447件。投诉焦点主要集中在:一是未成年人私下进行游戏充值,家长要求平台退款,维权

难度较大。二是实名认证执行存在漏洞,未成年人可绕开认证进行登录;三是网络设置缺陷,游戏充值不需要密码验证、游戏设置的支付方式使消费者在不经意间就完成支付等。

## “曲线”绕开防沉迷监管

目前,我国对未成年人在网络游戏和观看直播中的充值消费行为保护中,主要是要求平台方完善实名制,进而增加未成年人游戏充值的难度。根据国家新闻出版署2019年11月发布的《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》,所有网络游戏用户均需使用有效身份信息方可进行游戏账号注册,对于提供“试玩”服务的游戏企业,在“试玩”模式下不能提供充值和付费消费服务。

那么,未成年人是如何绕开防沉迷监管的?上述曾女士说,“我们了解了一下,基本孩子绕开这个防沉迷监管都是一个套路:用亲属或是其他成年人的身份信息来完成实名认证,然后再绑定自己的微信号或QQ号,由此一来,便逃脱了游戏时长和充值消费的限制。”

记者在调查体验中也发现,绝大多数网络游戏均可通过微信、QQ、邮箱、手机号码等直接注册登录和进行各种充值等各种操作,要么就是实名制流于形式,要么就是压根不需要进行实名认证。

此外,有多款游戏在“试玩”模式下均可直接充值消费,且并无金额限制。单次充值金额达到千元、万元的平台比比皆是,某知名直播平台单次充值的最高金额更是达到100万元。消费者只需点击购买,就会跳转至第三方平台。如果第三方平台已开通免密支付,则可直接付款,无需任何验证。

## 举证不易退款难

有关部门已经对未成年人游戏时

间、充值金额等进行了限制,为何未成年人超额充值的事件还是频频发生?业内人士认为,主要是一些游戏公司在政策落实上打折扣,在“孩子冒充家长玩游戏”的问题上没有采取有效措施。所有未成年人游戏充值投诉都有一个共性,就是孩子记住了家长的支付密码或私自绑定了家长的银行卡和身份信息,而很多游戏在登录和支付环节不用人脸识别验证,给未成年人充值大开方便之门。

在上述投诉中,绝大部分家长称游戏充值是未成年人冒用家长身份信息进行的。记者了解到,当前针对这个问题,游戏平台的回复一般是,存在用户识别难的问题。某游戏平台曾表示,因绝大多数案例并没有具体实证证明相关消费为未成年人操作(如操作录像等),因此在具体流程上,主要结合后台数据验证比对,并与家长和孩子就相关信息进行沟通核实,如果判断由未成年人消费的可信度较高,会出于关怀妥善处理。

江苏省消保委去年4月发布的《未成年人游戏充值、直播打赏调查报告》也显示,未成年人充值容易退费难,家长面对高额充值追回时力不从心。据该报告统计,未成年人充值退款流程复杂,除了要求家长提供身份证件、户口本、出生证明、账号等证据外,甚至有游戏方要求提供未成年人充值时的监控视频等证据,同时很多家长遭遇游戏企业拖延等问题。

有专家表示,防止未成年人手机游戏充值成“吸金黑洞”,需多方合力解决。游戏公司应严格落实国家有关规定,积极采取措施修补漏洞。各地管理部门应切实加强行业监管,及时查处游戏公司违法违规行为。家长要增强手机支付风险防范意识,并联合学校、社会力量等,一起帮助孩子树立正确的网络游戏消费观念和行为习惯。

## 一周游闻

Steam周销量排行榜:  
《英灵神殿》完成六连冠



新快报讯 Steam如期公布了上周(3月8日-3月14日)的游戏销量排行榜。本期排行榜生存游戏《Valheim:英灵神殿》完成六连冠,微软独占大作《极限竞速:地平线4》登陆Steam,《循环英雄》位居第三。

多人生存游戏《Valheim:英灵神殿》的热度持续高涨,本期排行榜继续位居榜首,完成六连冠。这是一款灵感来源于维京文化并由程序生成的炼狱式1-10人探索生存游戏。用战斗、建造和征服来创造属于你的传奇史诗,赢得奥丁的眷顾。

微软旗下的独占竞速大作《极限竞速:地平线4》登陆Steam平台,本次排行榜成功进榜,位居第二。这是一款赛车游戏,玩家可以收集、改装和驾驶超过450辆车,在世界上最盛大的汽车嘉年华上,单枪匹马或者与其他人组队,在一个共享开放世界中探索美丽而富有历史气息的英国。

## 《英雄联盟》新赛季新增“大魔王提莫”英雄



新快报讯 3月13日,官方发布了全新的“云顶之弈”开发者日志视频,在视频中首席设计师Mort向玩家们介绍了“云顶之弈”下一赛季以及新模式的相关内容,在下一赛季中“云顶之弈”的内容主题将会是善良与邪恶、混乱与秩序以及光明与黑暗势力之间的战斗。

在新赛季中,玩家需要从两个史诗势力中进行选择并参与其中,最终通过自己的努力决定整个世界的命运。同时在新赛季中还会新增一只名为“大魔王提莫”的新英雄,该角色在商店里不需要金币购买,但是他需要你花费生命值才能入手。此外,在新赛季中“云顶之弈”还将会加入新的“极速模式”,该模式预期单局游戏时间15分钟左右,拥有一套特殊的玩法。



加入我们一起玩

支持单位



广州市天河区软件和信息产业协会