

# 米哈游被投诉诱导未成年人消费 《原神》充值容易退款难

日前,新快报接到多位消费者投诉,孩子在父母不知情的情况下,利用家长手机在上海米哈游影铁科技有限公司(以下简称“米哈游”)旗下的游戏充值消费。充值过程中疑似未经过任何身份识别,数额涉及数百元到数千元不等。而当这些消费者向游戏公司要求退款时,往往还会遭遇“找客服难”“客服推诿”“举证难”“时间长”“退款难”等一系列难题。

对此,记者向米哈游发送邮件询问,截至发稿时,对方尚未作出回应。

■新快报记者 梁茹欣



## 投诉直击|| 两分钟内未成年人充值2000元,家长质疑游戏诱导消费

近日,刘女士(化名)碰到了一件奇怪的事。查询消费账单时,发现自己在今年1-2月期间平白无故在上海米哈游影铁科技有限公司消费了4000多元。其中,仅在2月12日17时25分-26分内便花出去了2000元。

刘女士百思不得其解,可转念一想,孩子其间曾以学习为由向她借用过手机。果不其然,一番询问下来,孩子向刘女士坦承,玩《原神》过程中,曾通过其手机支付购买游戏中的皮肤、道具等。刘女士颇为气愤地说道,“平时会把手机给孩子当作学习工具使用,但他不知从哪里知道手机的支付密码,多次给这款游戏充值了数千元,微信上也没有支付记录,还是我无意中查询了账单才发现。”

有着相同遭遇的还有林先生一家。林先生声称,今年春节假期期间,家里的孩子使用父母的手机在游戏内氪金抽卡十余次,消费金额近8000元。“孩子今年16岁,平常就喜欢玩一些游戏。《原神》里面有个648元抽卡充值套餐,我们一时没注意,再加上花呗设置了免密支付,孩子便拿了我们的手机一连抽了12次左右,等到发现时,已

经花出去了7950元。”

据了解,上述被频繁提及的游戏《原神》,实为米哈游于2020年9月上线的一款开放世界手游,该款游戏曾创下以2.45亿美元成为当月全球收入最高手游的纪录,并连续六个月成为中国出海手游收入的冠军。米哈游也因此一跃成为业内头部“吸金”手游公司。据2021《上海企业100强》数据显示,米哈游2020年的营业收入达到101.28亿元。

而在这一傲人成绩背后,关于在游戏中诱导过度消费等负面声音也随之出现。在《原神》的游戏商城页面,可以看到有不少充值套餐。其中的价格从6元、30元、98元、198元、328元、648元不等。林先生坦言,没有看管好孩子,身为父母有一定失职。“但作为一款面向未成年人的游戏,游戏充值金额设置如此高,且抽奖的概率那么低,孩子连抽多次都没成功,如果不是手机设置了消费上限,可能消费金额还远不止于此。”回想起来,林先生仍心有余悸。

一名资深手游玩家告诉记者,“《原神》实质上是一款二次元抽卡内购手游,游戏内的角色大部分都只能通过抽卡来获得。这类的抽卡手游,一般以低

概率的限定版装备吸引玩家参与抽卡活动,单次抽卡并不花钱,但还是会有不少玩家不断充值消费碰运气,期望可以抽到心仪的装备、角色等。”

3月		
支出	¥788.00	收入 ¥0.00
- S2P655278284 Steam Purchase	-80.00	
文化休闲 昨天 15:24		
- 178305870-空月祝福	-30.00	
文化休闲 昨天 14:48		
- 178305870-空月祝福	-30.00	
文化休闲 昨天 14:48		
- 178305870-6480创世结晶	-648.00	
文化休闲 昨天 14:43		
- 正版授权】学测星初中课堂笔记教...	-0.00	
文化休闲 03-02 08:02		

2月		
支出	¥1,877.70	收入 ¥0.00
- 自动续费盐选会员季卡	-43.00	
文化休闲 02-20 14:23		
- 178305870-6480创世结晶	-648.00	
文化休闲 02-12 16:47		
- 178305870-珍珠纪行	-68.00	
文化休闲 02-12 16:42		
- 178305870-6480创世结晶	-648.00	
文化休闲 02-11 21:16		
- 178305870-3280创世结晶	-328.00	
文化休闲 02-11 20:38		



## 律师说法|| 家长有权要求游戏运营商退款,但现实举证存有难点

广东国鼎律师事务所合伙人、公益律师廖建勋接受新快报记者采访时表示,我国《民法典》有相关规定,“十八周岁以上的自然人为成年人。不满十八周岁的自然人为未成年人。八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认;但是,可以

独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。”明显地,未成年人在游戏内进行大额充值不属于“与其年龄、智力相适应”的民事法律行为,家长有权要求游戏运营商退款。但现实中,家长要举证充值行为由孩子发出而非成人,这需要有充足的证据,否则会面临一定的败诉风险。

廖建勋认为,对于这类投诉案例,游戏公司应切实承担起社会责任和法律责任。“游戏公司对大额的充值要有明确的提示和认证,而不是为了获取更多利益而鼓励诱导用户消费,尤其是未成年人。游戏公司在对接私人信息时,还应秉持适度原则,并作出承诺保证用户信息不泄露等。”

## 记者实测||

### 游戏充值畅通无阻 充值容易退款难

事实上,针对未成年人对游戏的不当消费行为,相关监管部门早早出台了监管措施。2019年11月,国家新闻出版署发布《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》(以下简称《通知》),要求实行网络游戏用户账号实名注册制度。《通知》要求,网络游戏企业应限制未成年人使用与其民事行为能力不符的付费服务,未满8周岁的用户不得进行游戏付费;8周岁以上未满16周岁的用户,单次充值金额不得超过50元人民币,每月充值金额累计不得超过200元人民币;16周岁以上未满18周岁的用户,单次充值金额不得超过100元人民币,每月充值金额累计不得超过400元人民币。

在同一年,米哈游上线未成年人防沉迷系统,并声称,“只有当玩家注册米哈游通行证并填写实名信息后,才能进行游戏及充值。同时,系统还对用户启用了消费相关提示,除提醒玩家理性消费之外,还在充值时进行二次确认,以降低用户误触的情况。”2021年11月,米哈游发布的《米哈游儿童个人信息及隐私保护政策》提到,儿童(年龄不超过14周岁的未成年人)在使用米哈游服务时,平台会收集身份证件信息和姓名进行认证,“并可能会委托第三方收集您的孩子的人脸识别信息以进行进一步的身份确认。”

不过,对于未成年人用父母的身份证绕过未成年人保护系统的情况,游戏内的实名认证系统是否还管用?在实测过程中,记者发现成年账号在游戏内并未受到任何阻碍,其间无任何人脸识别提示,包括消费时也没有触发“二次确认”这一设置。随后,在新浪黑猫投诉上搜索发现,在米哈游多达1452宗的投诉中,几乎“清一色”都是投诉未成年人充值消费一事,数额涉及数百元到上万元不等。其中,2022年之后的案例近120宗。此外,还有消费者称米哈游存在无故扣费、退款周期长、账号被盗等问题。

此外,有家长表示向米哈游申请退款时,多次拨通不了客服热线。部分人对于游戏公司提出的隐私信息对接心存顾虑,或者提交信息后再无下文。刘女士提到,游戏平台要求需提交退款的申诉申请,以及监护人和未成年人的户籍信息、身份证、交易信息照片等相关证明材料。“有些担心这些信息会泄露出去,造成一些不必要的麻烦,现在退款事宜还迟迟没有下文。”刘女士对此颇为无奈。

针对上述情况,记者于3月4日-8日多次向米哈游发送邮件询问,截至发稿时,对方均无回应。



支持单位

广州市天河区软件和信息产业协会