

# “熊孩子”氪金退费困局怎么破

国内首个未成年人游戏退费标准来了

未成年人玩家游戏消费能否退费？退多少？怎么退？责任怎么界定？六一儿童节前，针对广受关注的未成年人游戏退费问题，游戏行业将开启首个完整的消费管理规范。

5月28日，中国互联网协会发布《未成年人网络游戏服务消费管理要求（征求意见稿）》团体标准。

标准明确网络游戏服务提供者、监护人等过错方应当根据各自过错情况分别承担相应的责任，有过错的一方应当赔偿对方由此所受到的经济损失，各方都有过错的，监护人、网络游戏服务提供者应承担各自责任。

中国互联网协会未成年人网络保护与发展工作委员会主任、中国互联网协会副理事长黄澄清表示，该标准是游戏行业首个完整的消费管理规范。将进一步保障未成年人在网络空间的合法权益，巩固防沉迷成果，助力游戏行业健康发展。



3  
为何家长也要担责？

2021年8月30日，国家新闻出版署下发《关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》，被称为“史上最严防沉迷新规”。新规要求，所有网络游戏企业仅在周五、周六、周日和法定节假日每日20时至21时向未成年人提供1小时服务。

黄澄清介绍，团标出台的背景在于目前存在个别网络游戏服务提供者对推动网络游戏防沉迷工作心存侥幸、搞变通，还有大量监护人对个人信息保管不善、甚至主动为未成年人提供成年人身份信息破坏网络游戏防沉迷系统的情况，最终将矛盾集中在退费上。

对于该标准为何要让网络游戏服务提供者和监护人各自承担责任？黄澄清表示，网络游戏服务提供者和监护人是未成年人网络游戏防沉迷工作的

主体。未成年人突破防沉迷限制而在游戏中完成超额消费，导致这个问题产生的各主体应当依照各自过错承担责任，否则谈不上“共同承担责任”。

他举例，为了推动在解决实际纠纷中的应用，标准例举了一些实践中的典型过错情形：比如监护人通过多种或多次情形破坏防沉迷成果的（如主动帮助未成年人人脸识别，放任未成年人长期消费，一个家庭多次申请退费等）将加重责任，甚至承担100%的责任等。

广东财经大学法学院教授姚志伟则认为，该标准的推出，为未成年人及家长主张权益提供了规范路径，为企业响应退费诉求提供了处置模板。使企业在面对退费纠纷时“有章可循”，处理更为规范化、合理化，有利于切实保护未成年人的合法权益。

实际上，近年来，由于缺乏明确的标准和责任认定，未成年人在游戏退费“踢皮球”屡见不鲜。

在社交平台小红书上，“未成年游戏退费”已成为一项独特的“种草攻略”。

此次征求意见出台后，有网友表示家长责任不可推卸，有标准是一大进步，希望这个标准能够尽快实施。

也有网友表示些许疑惑，认为明确标准真的可以减少很多纠纷，但万一监护人一口咬定不知道的怎么办？希望能够落实操作，给出更多案例。

也有网友建议，只有无条件退款，平台在收钱的时候才会认真审核。对于诱导未成年充值消费的，应该有严厉的处罚措施。没有最上限的罚款。

“为什么游戏能出标准，他们不能？”有网友直言，短视频直播打赏之类能否也出一条这样退费标准，因为不仅有14天打赏主播14万的“熊孩子”，不少老年人由于孤独，在短视频直播中被诱导打赏，老人或家属想退费的现象也并不少。

但短视频平台缺乏类似“青少年模式”的预防机制。

根据《未成年人网络游戏服务消费管理要求（征求意见稿）》团体标准，监护人未充分履行监护责任等过错情形包括但不限于：监护人明知或应知未成年人存在绕过防沉迷限制而未采取有效监护措施，导致未成年人超额充值的，如未成年人使用爷爷奶奶等近亲属或其他成年人身份证信息用于实名认证、未成年人通过网络租售平台租赁或购买游戏账号、未成年人与其他成年人共享游戏账号等；监护人未妥善管理本人银行卡、支付账户、支付密码等信息的。

以上两种情形下，建议监护人按照过错承担30%-70%的责任，若是重复出现多次或多种过错行为，或存在其他严重情节，如故意帮助绕过人脸识别等核验手段、因同一未成年人重复消费或同一家家庭多个未成年人消费而多次申请退款、长时间急于履行监护责任和注意义务（如涉消费退款申请时长超过一年等）等情况，监护人可能需要承担全部责任。

1 退费按“无效合同”  
返还要看“过错”  
2 网游服务提供商  
3 过错如何认定？

对于“过错”的界定，该标准也给出了相应参考场景以及建议责任比例。其中，网络游戏服务提供者未接入实名认证系统，或未落实充值限额要求，导致未成年人超额充值的，将承担100%责任。

根据标准，网络游戏服务提供者应建立未成年人消费管理的相关机制，要求包括：网络游戏服务提供者提供的付费产品与服务应符合未成年人保护及网络产品和服务相关法律法规中关于消费上限的规定，合理限制未成年人单次消费数额和单月累计消费数额；网络游戏服务提供者不应向未满8周岁的用户提供付费服务；值得注意的是，针对8周岁以上未满16周岁的用户，同一网络游戏服务提供者所提供的游戏付费服务，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；针对16周岁以上未满18周岁的用户，同一网络游戏服务提供者所提供的游戏付费服

务，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。

如果网络游戏服务提供者已经依照法律法规，配置了防沉迷措施，是因为监护人帮助未成年人绕过防沉迷限制，或监护人未充分履行监护职责的情况，那么，网络游戏服务提供者应根据相关消费过程中，防沉迷措施的有效性等情况承担对应责任，建议责任比例为30%-70%，并由监护人承担剩余责任。

对于监护人帮助未成年人绕过防沉迷限制的情形，标准例举了具体情形包括但不限于：监护人提供本人或其他成年人的身份信息用于实名认证、提供已完成实名认证的本人或其他成年人的账号、帮助未成年人通过人脸识别等身份核验机制。

如果各方依然无法达成和解，可向中国互联网协会调解工作委员会寻求帮助，或向法院提起诉讼。

2024年6月1日/星期六/经济新闻部主编/责编 李卉 / 美编 潘刚 / 校对 黎松青

# 晚晚好彩·福彩 A8

中山福彩开展销售场所消防安全培训

为增强中山市福彩销售场所经营者的消防安全意识，提升销售场所安全防范能力，切实排除安全隐患，中山福彩于5月24日上午在中山体育馆开展了2024年福彩销售场所消防安全培训，全市福彩综合管理服务人员及销售场所业主、销售人员共500多人参加。

此次培训内容包括消防安全知识讲解及消防安全演练两个环节。参与人员统一观看近年发生的事故案例，重点学习了易燃易爆品的存放、电线乱拉乱搭警示、电动车及新能源汽车充电安全等消防安全相关内容。大家纷纷表示，将在日常工作认真排查并消除消防安全隐患，确保销

售场所环境安全，筑牢安全防线。在消防演练环节，培训老师指导参与人员先后进行了紧急疏散、浓烟帐篷逃生及灭火器使用等实操项目。通过亲身体验实践操作，大家对火场自救与消防设备使用等有了更多的了解与认识，提高了应对火灾事故的临场应急能力。

中国福利彩票坚持“福彩与责任共生”的发展理念，将责任彩票建设融入业务开展的每一个环节。此次消防安全培训强化了福彩从业人员的消防安全意识，提升了销售场所安全防范能力，为彩民提供安全、可靠、负责的购彩环境。

（黄颖琳 黄丽娜 黄英杰）

# 佛山福彩“忠粉”喜中“快乐8”500万元



文/羊城晚报记者 黄颖琳 通讯员 袁苏华

记者从佛山市福彩中心获悉，5月22日，中国福利彩票快乐8游戏第2024133期开奖，当期全国中出1注“选十中十”，花落佛山市顺德区44131241福彩销售站点，中奖彩票是一张1倍“选十”5注自选单式票，其中得1注“选十中十”、1注“选十中九”，中奖奖金为5008000元。

5月23日上午，大奖得主梁先生（化名）前来佛山市福彩中心办理兑奖手续。据介绍，他购彩多年，喜欢买福彩双色球，一直坚持理性投注。福彩快乐8游戏上市后，他逐渐了解并成为“忠实粉丝”。他特别提到，“我喜欢自选守号，这次中奖的号码已守号一年。”

5月26日，佛山市顺德区44131241福彩销售站点启动大奖宣传活动。欢乐的锣鼓声和精彩的舞

狮表演吸引了来往市民，不少购彩者闻讯前来沾沾喜气，现场十分热闹。据悉，该福彩销售站点是广东福彩四星级销售场所，2023年曾中出快乐8大奖。“站点再次中出快乐8大奖，太幸运了，希望更多的彩民收获惊喜，感受中奖快乐！”负责人康女士的心情既激动又开心。

福彩快乐8自上市以来，以其玩法多样性和趣味性，给购彩者带来新的体验，全中有大奖、不全中也有奖、全不中还有奖，欢迎参与，感受快乐，收获幸运。理性购彩，量力而行。中国福利彩票，为社会造福，为生活添彩。



## 小号遇冷 偶数升温

——析福彩玩法走势

36选7:08、12、21、22、25、27、30。  
双色球:02、12、18、23、27、32。  
福彩3D:04、08、13。

福彩3D:02、07、08。

（源源）

金手指

## 护工的心愿(下)

插图:采采

张大爷和李明开始合买彩票，李明没事就跟张大爷一起研究选号，在熟悉的彩票网点买上几注。

不久后，李明和张大爷迎来了一个不好的消息，养老院的老板在投资其他项目上遇到了失败，打算把养老院转让掉。

张大爷就对李明说：“不如你把这个养老院盘下来怎么样？”

李明笑道：“张大爷你是在开我的玩笑啊？虽然我一直想创业，可我现在只是一名小小的护工，哪来的那么多资金？”

张大爷说：“这听说养老院的房产也是租赁的，并不需要很大一笔资金，我来问问我儿子，看他有没有这个意向，要是他同意出资，我让他请你当院长来帮忙搞管理。”

李明很感动，觉得张大爷对自己实在是太好了。不过张大爷的儿子说对收购养老院不感兴趣，他再帮张大爷找一家。

张大爷有些失落，但也能理解儿子的决定，心想养老院还在盈利，老板转让不出去，一时肯定也不会关闭的。

这一天，李明突然激动地跑过来对张大爷说：“咱们合买的彩票中了一等奖，有几百万呢！”

张大爷也很激动，说：“这下好啦，你来收购养老院，我中的奖金算入股，也算是跟你一起创业，你看怎么样？”

李明有些不相信地说道：“我真的能当老板了？张大爷，我是当了院长，也还会抽空照顾您的。”

（夏红军）

## 彩票开奖公告栏

开奖时间:2024年5月31日

“南粤风采”36选7 第2024142期

好彩1 第2024142期

七星彩 第24061期

本期开奖号码: 1 5 9 0 3 7 + 1				
中奖情况				
奖级	中奖注数	总中奖金额(元)	单注奖金(元)	
一等奖	0	0		
二等奖	0	0		
三等奖	5	11930	2386	
四等奖	31	15500	500	
五等奖	184	18400	100	
六等奖	2146	21460	10	
累计奖金4850058元滚入下期一等奖。				

好彩36投注总金额:510082元

类别 投注额(元) 中奖注数 单注奖金(元)

好彩2 34872 405 43

好彩3 475210 739 322

本期兑奖期限:自开奖之日起60个自然日内。

广东省体育彩票中心  
广东省福利彩票发行中心授权发布

3D 第2024142期

排列3 排列5 第24142期

本期销售金额:23480574元 30378335.31元奖金滚入下期奖池。 本期兑奖截止日为2024年7月30日，逾期作弃奖处理。				
中奖情况				
奖级	中奖注数	单注奖金(元)	全国销量(元)	本省销量(元)
单选	2591	1040	48000814	2393644
组选3	0	346	0	0
组选6	4288	173	39326	1858
1D	512	10	12521	860
2D	61	104	10400	10000
通选1	0	470	0	0
通选2	3	21	0	0
包选三全中	0	693	0	0
包选三组中	0	173	0	0
包选六全中	1	606	0	0
包选六组中	4	86	0	0
和数12	298	15	0	0
和数15	298	15	0	0
和数18	298	15	0	0
和数21	298	15	0	0
和数24	298	15	0	0
和数27	298	15	0	0
和数30	298	15	0	0
本期销售金额:4674036元；本期奖池金额:3453411元； 奖金金额:0元。	本期销售金额:4674036元；本期奖池金额:3453411元； 奖金金额:0元。	本期销售金额:4674036元；本期奖池金额:3453411元； 奖金金额:0元。	本期销售金额:4674036元；本期奖池金额:3453411元； 奖金金额:0元。	本期销售金额:4674036元；本期奖池金额:3453411元； 奖金金额:0元。
本期兑奖截止日为2024年7月30				