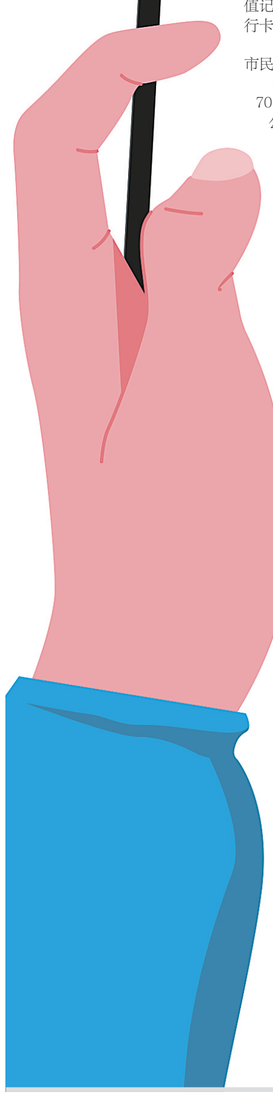
孩子的沉迷、家长的疏忽、游戏平台的开放，让手机游戏成为一头“吞金兽”。孩子玩手游不能自拔，吞噬家长银行卡中的余额，给家庭带来巨额的损失，也让家长对孩子荒废学业充满担忧。

近期，不少家长反映上述问题，株洲晚报联合我市12345政务服务便民热线聚焦民生热点，推动解决群众急难愁盼问题，本期关注“未成年人手游充值”问题。

游戏平台实名认证“走过场” 孩子偷偷充值，家长申请退款困难重重

12345近期接到大量家长反映该问题，本报邀请律师来支招

株洲晚报融媒体记者/姚时美 谢嘉 实习生/吴倩



1 家长投诉

9岁男孩玩手机游戏 刷了16万元不长记性，又偷刷了5700多元

去年6月22日，本报A09版以《坑爹 9岁儿子玩电游花了老爸16万》为题，报道了9岁的小龙玩手机游戏，充值16万元刷各种礼包用于游戏装备升级，他父亲被气得中风。之后，在市妇联出面维权，帮助追回12.8万元损失。本来以为此事告一段落，小龙也会吸取教训，然而不久后，类似的事情再次出现。小龙需要手机用于学习打卡，父亲刘先生就给了他一部去掉电话卡的旧手机。

“以为没有电话卡就不能玩游戏，也不能充值了。”今年3月6日，刘先生检查这部手机，发现从去年11月到今年3月，小龙又在玩手机游戏，并有多笔充值记录，共计5700多元。这让刘先生当场气愤不已，立即解除了这部手机与银行卡的绑定。

近日，本报记者从市长热线了解到，2022年1月1日至今，我市有近10位市民向市长热线投诉未成年人游戏充值问题，他们反映的事情跟刘先生类似。

68岁的齐阿姨和10岁孙子一起生活，上个月她去银行存钱时，发现卡里7000多元不见了。通过查询银行转账记录，才知道钱全部转给了网络游戏公司。

“每笔钱金额都不一样，3月17日最多，陆陆续续充了925元。总共充了7000多元。”4月14日，齐阿姨告诉记者，孙子玩“新葫芦娃”“决战羽毛球”两款游戏，充值金额分别为3467元和3709元。

“我儿子很聪明，担心被我发现后挨骂，第一时间就把交易记录删了。”市民袁女士说，7岁的儿子用家里人手机玩游戏，在完成充值后删除交易提醒和短信，等到她要用钱时，才发现工资卡的3000多元全没了，全部充进一个名为“逃跑吧少年”游戏App内。

市民漆先生说，受疫情影响，2021年底他12岁的孩子在家上网课，开始沉迷“王者荣耀”“和平精英”手机游戏。正常开课后，他跟其他家长交流得知，孩子班上有不少同学在玩同款游戏，孩子之间还会互相攀比排名、装备、级别，“不充值，很难玩下去。”

“前后充值了10000多元。”漆先生说，平常孩子会拿手机买东西，所以知晓支付密码，每次游戏充值，又会删掉付款信息。

2 记者调查

●因为举证难，投诉家长均未获得全额退款

记者从株洲市市场监管局12315投诉举报科了解到，关于未成年人玩手机游戏充值的投诉举报，因证据不足，难以证明手机游戏玩家的身份为未成年人本人，而且游戏平台注册地在外地，维权成本较高，导致投诉人的维权难度很大。最终投诉人反馈给12315的信息，几乎没有维权成功的案例。

“我向游戏平台反映后，他们让我提交一些证明材料，结果还是没能退回充值款。”袁女士说，游戏公司一开始给她发短信称，提交信息不准确，需要重新填写。袁女士目前仍在申请中。

齐阿姨由于年纪大，对很多申请流程不会操作，只能让一位年轻朋友帮忙申请退款。但提交材料后，同样被要求重新填写。

“这对我们家庭来说是一笔较大的支出。”齐阿姨称，小孩在家长不知情的情况下，获取密码、偷偷充值、进而消费，同时删除了手机短信通知，家长很无奈。

漆先生因申请一次被拒后，认为维权太难，放弃退费申请了。

也就是说，经记者调查后发现，上述投诉家长均未获得全额退款。

●游戏公司回应：有不少成年人恶意投诉

对于未成年人游戏充值退款问题，记者联系了腾讯游戏客服，对方答复：平台已建立相对完善的反馈渠道和受理流程，如果判断由未成年人消费的可信度较高，平台会进行妥善处理。不过，平台每天也会收到恶意申诉，成年人在游戏或网络平台消费后，再以未成年人的名义申诉退款，达到“免费消费”的目的。

针对未成年人游戏充值问题，晚报记者近期也发起一次调查，共有30名家长参与。调查结果显示，42%的人曾给游戏账号充值，其中有10%进行过大额充值。有的家长会给孩子玩益智类的小游戏并充值。49%的家长称孩子充值后，他们希望能拿回钱，但不知道如何下手；有22%的家长遭遇过退款难，一分钱都没拿回来。

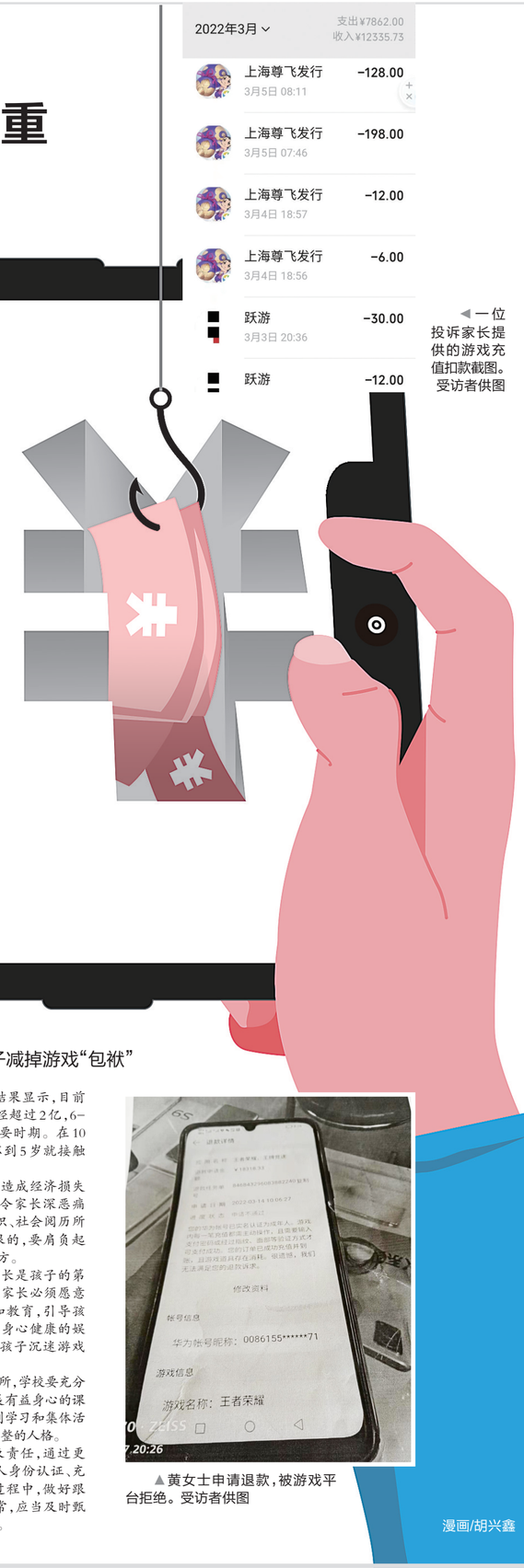
●平台默认成年人操作，未成年人实名认证形同虚设

2019年10月，游戏防沉迷新规出台，国家新闻出版署印发《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》，要求游戏企业两个月内完成实名注册制度，不得为未实名注册的用户提供游戏服务。

然而记者实测发现，虽然多款热门游戏都需实名认证，但对身份证审核的严格程度不一，对未成年人的认证存在明显漏洞。

记者使用一款安卓系统手机在应用市场“游戏榜”中下载多款游戏进行测试，发现如果未成年人用家长的微信、QQ等平台账号登录游戏，游戏平台就会默认玩家是成年人。这意味着，如果孩子使用父母的手机，可以直接用微信或QQ账号登录游戏，绕开实名认证的步骤。部分手机也可以直接选择使用对应的手机账户登录，免除实名注册。

另外，不少游戏平台以免费玩的形式提供娱乐，玩家在免费试玩后，平台提示付费买装备、升级，步步诱导付费，未成年人在知晓支付密码的情况下，轻松就能实现充值付费。



◀一位投诉家长提供的游戏充值扣款截图。受访者供图

3 妇联维权

帮助追回损失，加强心理辅导

去年年底，玩手机游戏充值16万元的小龙，在市妇联的帮助下，最终追回12.8万元损失。

昨日记者从市妇联了解到，此时又有新进展。除了此前公开报道捕鱼海岛游戏研发运营方桂林力港网络科技股份有限公司被益阳市公安局赫山分局冻结资金近3亿元外。不久前，益阳警方来到株洲，找到小龙父子，对该起案件进行调查。记者从益阳警方获悉，当地公安机关已经成立专案组进行侦查，具体情况没有透露。

除了关注案件进展，市妇联花费了大量精力关注小龙的身心健康，在妇联公益律师桂露云的努力下，小龙见到了自1岁多起就再未谋面的母亲，得到了部分抚养费，获得了久违的母爱。市妇联心理辅导团队多次对小龙开展心理辅导，让小龙慢慢有了孩子本该有的欢笑，比如4月10日，心理辅导团队成员马老师、黄老师和文妈妈带着小龙和他的邻居淘淘弟弟到渌口区消防救援大队体验生活，小龙一路上兴奋地高唱热门歌曲《孤勇者》，在消防大队院子里放飞自我，坐消防车、踢足球、打篮球、打羽毛球，玩得不亦乐乎，玩累了，午饭破天荒地吃了两碗饭。

妇联帮助维权的对象，不止小龙一人。上个月，本报报道了黄女士11岁的儿子偷偷用她的手机玩手机游戏，充值近2万元，向游戏平台申请退款遭拒。桂露云得知情况后，建议黄女士与她见面，她将手把手教黄女士维权。

4 消费警示

时刻监督、有效引导，避免孩子沉迷游戏

市消费者权益保护律师志愿服务团成员、湖南天舒律师事务所律师聂维芳分析认为：未成年人玩手机游戏充值的行为，在法律责任的认定上，主体在于监护人和游戏平台两方。

聂维芳认为，未成年人玩手机游戏充值，本质上与拿监护人的钱到购物场所消费一样。根据《民法典》规定，不满八周岁的未成年人为无民事行为能力人，该类未成年人实施的民事法律行为无效。八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人，该类群体实施的纯获利的民事法律行为或者与其年龄、智力、精神状况相适应的民事法律行为有效；实施的其他民事法律行为经法定代理人同意或者追认后才有效。孩子的消费行为，家长可以同意或者追认，在法律规定的时间内未予以追认的，视为拒绝追认。

不过未成年人玩游戏充值的消费模式，与普通的消费行为在维权模式上有特殊性，主要是举证较难，特别是未成年人掌握了父母手机的指纹、密码等方式进行支付的情况下，平台很难辨别，此时要证明游戏玩家为未成年人本人有难度。

作为游戏平台的运营方，对游戏的注册是否尽到实名注册，人脸、指纹认证，限制消费额度等方面的认证和限制责任，如果没有尽到这些义务，导致未成年人大额充值消费，也应当承担相应的法律责任。

5 维权支招

注重抓证据，紧盯投诉进展

聂维芳建议，家长一旦发现孩子玩手机游戏充值，并已造成损失，可以从以下两个方面维权。

1. 保存所有的充值记录等消费凭证，未成年人在游戏中的聊天记录等一切证明未成年人充值操作的证据，并及时向游戏平台所在地相关部门投诉，或通过法律途径维权。

2. 进行投诉举报后，紧盯案件的进展情况，一旦发现游戏平台在运营过程中因涉嫌网络赌博等违法犯罪行为被查处，可以向相关部门报备，提交证据证明游戏玩家为未成年人，申请退回充值款项。

为了避免未成年人沉迷手机游戏，给家庭造成不必要的经济损失，12315投诉举报科相关负责人建议：

1. 家长要履行好监护权，为孩子配备专用的电子产品，将手机设置时，限制或关闭充值转账等功能。

2. 家长管理好手机的指纹、密码等支付功能，避免孩子录入自己的指纹，或掌握支付密码。

3. 家长多检查孩子的手机，留意手机的消费记录，发现孩子有游戏充值的行为，及时予以制止和引导。

6 记者手记

家、校、企共挑重担，帮孩子减掉游戏“包袱”

中国互联网络信息中心调查结果显示，目前中国青少年网络游戏用户规模已经超过2亿，6-14岁是青少年接触网络游戏的主要时期。在10岁以下的群体中，近两成的孩子不到5岁就接触网游。

未成年人沉迷手机游戏、充值造成经济损失现象，已经逐渐演变为社会问题，令家长深恶痛绝。孩子是没有错的，受年龄、学识、社会阅历所限，他们对外界的认知是极为有限的，要肩负起责任的，是家长、游戏平台、学校三方。

家庭是人生的第一所学校，家长是孩子的第一任老师。在孩子的成长过程中，家长必须愿意付出时间和精力，给予孩子陪伴和教育，引导孩子树立正确的娱乐观念，远离有害身心健康的娱乐方式，多参与健康的活动，对于孩子沉迷游戏的行为坚决予以制止。

学校是孩子成长学习的关键场所，学校要充分激发未成年人的学习兴趣，适当开展有益身心的课外活动，让孩子将更多的精力投入到学习和集体活动中，锻炼孩子坚韧的毅力和独立完整的人格。

作为游戏平台，应当尽到约束责任，通过更有效的技术手段严格做好未成年人身份认证、充值缴费限制，并在玩家操作游戏过程中，做好跟踪，发现充值金额频繁、较大等异常，应当及时甄别并提醒，避免未成年人大额消费。

▲黄女士申请退款，被游戏平台拒绝。受访者供图

漫画/胡兴鑫