



大额充值玩游戏，熊孩子“坑爹”漏洞该补了

要想追回，多数情况下都存在举证困难 声音：游戏平台应做好实名制审查

受新冠疫情影响，未成年人近期上网时间大增，沉迷网络、过度充值消费等问题也受到人们关注。

近期，未成年人消费申诉确实相较于往年有所增加，仅3月以来，三湘都市报新闻热线就接到近10位家长的求助，家长都提到近期孩子因为上网课接触到了电脑、手机，在家长不知情的情况下进行游戏消费，家长支付密码保护不当、孩子借用父母身份证绕开监管、部分游戏未实行严格实名制等是目前存在的主要问题。

未成年人大额充值游戏何时休？有业内人士指出，目前，尽管家长、学校和企业未成年人网络防沉迷上都做了一些努力，但这些努力尚未形成合力。

■记者 杨洁规

案例

12岁男孩玩手游 10天充值上万元

3月11日，甘先生外出买烟时，因为没带零钱，使用微信支付付款，付款后发现，微信零钱里的余额不对劲，“之前有1.8万元，无故‘蒸发’了万把块。”以为被人盗号的甘先生赶紧查看账单明细，发现并没有转账记录，“我问过我儿子，有没有动我的钱，他说没有。”

甘先生联系微信客服调取账单明细。经查，从3月1日至3月11日，有人分多次转给了腾讯游戏旗下的账号，“每笔都是628元，最多的一天有4笔。”甘先生说。

至此，12岁的辰辰才承认，是自己把钱用于买游戏皮肤、点券了。辰辰说，在其他小伙伴的带领下，他从3月1日开始，上完网课后，就会拿父亲的手机玩《王者荣耀》，为了让自己使用的人物更厉害，于是就开始充值买皮肤、点券。因为担心父亲发现自己，辰辰把充值记录删除了。

甘先生说，自己月收入3000多元，看着账单上一笔一笔存款被转走，加起来相当于3个月的工资，实在让人心疼。他还说，自己从未告诉孩子支付密码。“可能是孩子记住了支付密码。而对于游戏充值，孩子称‘以为是游戏中虚拟货币’。”

目前，甘先生已向游戏商提交了相关资料，对方表示15个工作日内作出回复。

“钻空子”的熊孩子不少 家长不愿当冤大头

甘先生的情况并非个案，本报已接到近10位家长的求助。

3月9日，张家界赵先生发现自己的微信零钱里少了7700元钱，后经询问才知道，是儿子偷偷从自己手机里转走了这笔钱，用于《和平精英》游戏充值买道具、服装。让赵先生气愤的是，这笔钱还是借来的。永州13岁的小雷为了玩游戏充了接近4万块钱，这笔钱是其母亲白血病去世后的医疗补助；长沙县星沙9岁女孩，在玩《第五人格》、《迷你世界》、《创造与魔法》三款游戏时，花了近4000元充值购买了金币、点券、钻石等游戏道具；15岁的浩浩(化名)在家上网课期间，课余时间使用母亲的手机刷某直播平台，瞒着父母给主播打赏和充值游戏7万多元……

多位家长认为，手机绑定银行卡已成为了许多未成年人“钻空子”的漏洞。一位家长分析称，孩子只需要知道父母银行卡号和父母手机上收到的银行验证码，便可将银行卡绑定到指定手机上，“这些都是小孩非常容易获取的信息，而小孩通过支付工具进行支付时，只需要自己设置的支付密码便可进行游戏充值。”

记者回访了几位家长，大家均表示，孩子是未成年人，其充值的游戏费用游戏商理应退回。但在申请退款的过程中，却不那么顺利。“我按照上面的提示进行申请退款，提交了身份证、户口簿，都不行，人工也说不清。”张先生说和客服沟通多次，从3月5日至今没退回来。

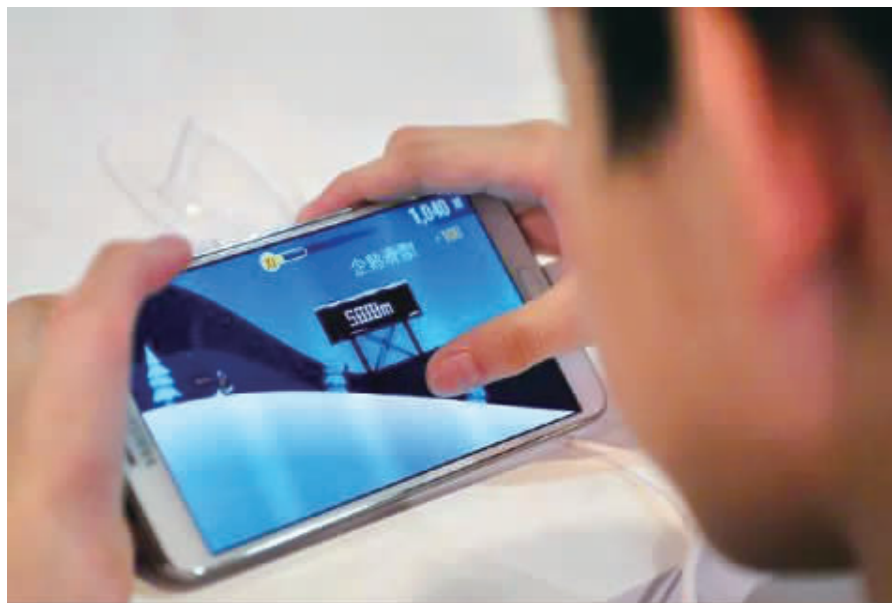
体验

未经实名认证，也能充值？

3月13日，记者体验时发现，《开心消消乐》在未实名认证的情况下可以充值。记者在进入《开心消消乐》游戏后，显示“微信登录”“游客登录”“其他方式”三种登录方式。记者选择微信登录之后，在游戏界面的左上角有“实名认证”的图标，里面是关于“身份证实名指引”的相关内容，要求用户进行实名认证，并提示“紧急！未完成实名注册，将无法登录游戏”。但在未实名认证的前提下，仍能正常进行游戏充值。



3月13日，记者体验开心消消乐游戏，在无实名认证的情况下充值成功。



小朋友玩游戏往往会充值买装备，如果家长设置了小额免密支付，充值会更容易。

企业 | 家长维权已有公开申诉渠道

据了解，以腾讯、网易为代表的游戏企业曾出台了一系列的未成年人防沉迷措施，并设置有相应的系统。

针对未成年人过度充值问题，记者致电网易游戏客服，客服人员介绍说，在遇到相关情形时，家长可在“网易家长关爱平台”提出诉求，客服根据家长描述情况判断整理。

腾讯游戏方面则表示，对于疑似未成年人过度消费的情况，腾讯已有公开的申诉渠道，在用户提供充分证明后，可获得妥善处理。流程上，一般需要用户提供家长和孩子的身份证明，以及亲子关系等一些必要的基本资料，对账户后台数据验证比对，与家长和孩子详细沟通之后，会进行多维度的综合评估，如果判断由未成年人消费的可信度较高，会出于关怀进行妥善处理。

律师 | 多数情况下都存在举证困难

湖南卓进律师事务所聂炜律师分析认为，《民法通则》规定，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。若孩子属于限制民事行为能力人，且该充值行为与其年龄、智力不相适应的，该充值行为需要经过监护人的追认，未经家长同意、追认，那肯定是不可以的，应当退款。

同时，律师认为，未成年人记住家长支付密码等方式进行游戏充值的，家长可以主张该交易行为无效，但是作为监护人存在重大过失，具有过错；对于未成年人游戏充值行为的发生缺乏监督，应当对其损失承担相应的责任。“要求提供证据证明消费确是未成年人所为，但在多数情况下都存在举证困难的问题。”

对此，有业内人士表示，家长是否照顾好孩子的支付密码，已成为当前防止未成年人网络沉迷和防止过度充值消费的重要一环。

声音

游戏平台要做好实名制审查

近年来，随着手机游戏在未成年人中的风靡和手机支付业务的普及，未成年人私自用家长账户进行游戏充值的事件时有发生。

对此，有网友认为，孩子是无民事行为能力人，在游戏的吸引下，无法作出判断，不清楚自己做事的后果。“游戏公司在调查情况属实后，应全额退还。”

也有一些网友持不同意见。他们觉得，孩子虽小，但不代表做错了事不应该承担责任。“孩子做错事，父母作为监护人，没有尽到看管教育的义务，应该承担相应的责任。”

同时，也有教育界人士指出，作为游戏运营商，首先要做好游戏实名制审查，控制未成年用户的充值、付费行为，并控制其游戏时间。同时，在游戏充值系统中，增加充值验证设置，比如指纹密码、手势多重验证设置。

规定

未成年人每月充值不超400元

为防止未成年人沉迷游戏，2019年11月，国家下发《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》，主要是针对未成年人使用家长手机号、微信号注册游戏账号的问题，规定要求玩家必须进行实名注册，手机号码、身份证、绑定银行卡等信息必须一致。

同时规定，未成年人在晚上10点到第二天早8点，不得玩游戏，法定节假日日玩游戏时间不超3小时，面向未成年人开放付费的，16岁以下每次充值金额不得超50元，月消费不超200元，16-18周岁的未成年人，单次最高消费100元，月最高不超400元。