



未成年人网游充值退款难怎么破

中青报·中青网记者 李超

“支付一瞬间，退款如登天。”近期，未成年人在游戏平台和网络直播平台的较大金额消费案件频发，尤其在疫情网课期间，未成年过度虚拟消费案件爆发式增长，但家长发现后依法找平台退款维权却成了难题。

“氪金”“打赏”“充值”“送礼物”“买装备”……近年来，随着移动互联网文化娱乐产业发展迅猛，虚拟消费已不再新鲜，看直播、玩网游成为互联网娱乐虚拟消费的新风口。

“泗洪11岁男孩打赏主播、玩手游花掉40万元”“护士妈妈一线抗疫 10岁儿子偷偷打赏抖音主播10万元”“12岁男孩利用父母手机给主播打赏7万元”等报道频频见诸报端，引发社会广泛关注。

前不久，最高人民法院出台了《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见(二)》(以下简称《意见》)，《意见》中明确，限制民事行为能力人未经其监护人同意，参与网络付费游戏或者网络直播平台“打赏”等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项，监护人请求网络服务提供者返还该款项的，人民法院应予支持。

6月30日，十三届全国人大常委会第二十次会议分组审议未成年人保护法修订草案二次审议稿。因为大量涉及未成年人的犯罪案件背后，都存在未成年人接触不良网络信息的问题。该草案对涉及未成年人网络保护的各方都明确了相关责任，有利于动员全社会参与未成年人网络保护。

中青报·中青网记者调查发现，尽管最高法出台相关指导意见，但在众多未成年人游戏平台消费的案例中，因为少有家长能够寻找到警方或者新闻媒体的帮助，进入司法诉讼环节的更是寥寥无几。在退款维权时，人们普遍会遭遇“找客服难”“客服推诿”“退费流程人为设置障碍”“举证难”“时间长”“退款难”等一系列难题。

如何破解“联系客服难”

最高法出台的指导意见，让来自江苏常州的家长李先生看到了希望。3月6日，他发现自己的银行卡少了34306元，后来

查询交易信息发现，他12岁的儿子分多次将这笔钱充值到了4399游戏平台，这笔钱相当于李先生一年的积蓄。

李先生的账户今年2月向4399平台进行了数十次转账。其中，金额为648元的转账就有49次。

李先生和4399平台进行联系，对方表示，由于是通过父母的手机完成的充值，所以无法退款。无奈之下，李先生找到律师寻求下一步帮助，现在在走法律程序。

李先生表示，他孩子在注册账户时并没有进行实名认证。为此，记者登录4399平台充值中心看到，账号注册时可行实名认证。如未满18周岁，将限制用户的游戏时间和充值金额。但实名认证并非强制，如果选择跳过，用户充值金额不受限制。

随后，记者在网络上以“4399未成年充值限制”为关键词进行搜索时，多位家长在投诉网站发帖表示，孩子用父母的手机在该游戏平台充值遭遇退款难。其间，记者多次拨通4399的客服电话，但一直处于无人接听状态。

“关键时刻找不到人工客服，移动支付转接人工服务响应时间相对较长，甚至无响应。”在今年的全国两会上，全国人大代表、江苏建湖县天和生态农业专业合作社理事长鲁曼专门递交了一份《关于互联网金融服务平台成立紧急人工客服的建议》。

现实中，很多互联网企业表示用机器人客服来代替人工客服，是客服升级的表现。对此，鲁曼认为，这是“客服降级，减低成本，漠视用户权益”的表现。

“一些平台为了节约成本，缩减甚至取消人工客服，导致人工客服不在线。”鲁曼说，一些互联网平台的人工客服总喜欢和用户“捉迷藏”，甚至有意设置前几次电话不会转到人工客服受理。通过平台在线咨询客服，通常都是和机器人对话，转接人工服务一直坐席繁忙，有的根本找不到人工客服入口。

鲁曼认为，现在互联网企业客服亟须建立相关标准。在紧急情况下，保障限定时间内接通人工客服。

如何破解“举证难”

4月15日左右，来自北京的彭先生发

现，孩子网课期间玩“和平精英”消费了5000元，彭先生了解到游戏平台有未成年人游戏消费退款的承诺，便开始申请退款。

他给游戏平台打电话后，进入未成年人消费选项。但客服电话无人接听，智能客服提示去微信处理。按照提示，他答复了诸如孩子消费过程，以及与孩子的关系，用的手机系统等问题后，被机器人客服引导去填写一个更详细的表格。

彭先生回忆，表格要求严格，他第一次填写不合格，过了一天还被打回来重新填写。后来，彭先生把身份证、户口本都拍照传上去，结果第二天客服回复：无法处理，建议找苹果客服反馈。

填表两天，又被“推”到苹果客服。无奈之下，彭先生只好按照引导走流程。给苹果打电话，预约两天后，苹果客服回电话，彭先生把订单号一张一张报过去，结果最后退款申请失败，苹果客服并未告知理由。

江苏诺法律师事务所律师樊国民说，如果想要平台退款，首先父母要提供足够的证据来证明充值行为确由未成年的孩子做出。但实际操作中，往往存在着“举证难”的情况，“账号的充值记录、孩子的自述视频等都不能作为直接证据。”

中青报·中青网记者梳理发现，类似这种未成年人网游过度消费案例，在疫情期间集中爆发。在黑猫投诉、21CN聚投诉等网络投诉平台，未成年人游戏充值退费难投诉达上千条，很多网友表示退款难。

今年4月，江苏省消保委发布《未成年人游戏充值、直播打赏调查报告》。报告统计，2020年第一季度，江苏消保委系统受理未成年人网游类投诉425件，与去年同期相比增加了460%。其中，未成年充值群体中年龄最小的3岁，充值金额最高达7万元，投诉问题主要集中在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、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视频监控等证据，同时很多家长遭遇游戏企业拖延等问题。

其中，直播平台上的退款难题更为严峻，江苏消保委选择的9个直播平台体验样本中，尚无一例成功退款。

现实中，大多数家庭会选择与网络平台客服沟通退款，在此过程中，部分家庭因退款流程繁琐选择中途放弃，一些家庭则会求助媒体。记者发现，很多退款成功的案例，多是因为媒体关注或警方、律师介入。

来自徐州的市民周先生就是在警方帮助下完成退款。5月13日，徐州市民周先生发现孩子在4月20日至24日游戏消费了9600余元。周先生介绍，疫情期间，孩子背着他们偷偷下载了一款热门手游，并用他的微信账号注册了游戏账号。无奈之下，他只能求助派出所。最终在民警和游戏平台的协商下，游戏公司退回了用于游戏装备购买的全部金额。

如何破解“用户识别难”

为何未成年人用户退款申请总被驳回?游戏平台的回复一般是，存在用户识别难的问题。

作为国内最大的游戏运营平台，腾讯游戏运营着很多现象级的网游。腾讯游戏称，对于疑似未成年人的充值行为，他们有一套完善的受理渠道，一般情况下家长需要提供未成年人充值的证据。

据不完全统计，腾讯客服平均每天会接到超过20起成年人借未成年人之名的恶意申诉。这些成年人在游戏或是网络平台消费后，再以未成年人的名义进行申诉退款，达到免费“消费”的目的。

不过考虑到家长在实际举证中的客观难度，腾讯游戏会根据用户提供信息和后台数据进行分析判断，得出是否是未成年人充值的结论。腾讯后台有相应的判定程序，通过大数据分析，来认定消费者是否为未成年人用户，从而决定是否支持申请人的退款请求。

对于用户识别难的问题，江苏消保委也给出建议。4月28日，江苏消保委对此前调查涉及的腾讯等7家网络游戏企业、9家直播与短视频平台进行集体公开约谈。

江苏消保委建议，任何注册用户进行游戏充值或支付消费环节前，由系统弹出人脸识别界面进行用户比对和认证，只有注册用户信息和人脸识别相匹配时，方可进入游戏充值或支付消费程序，否则不予通过。

第三方渠道该不该退款

“感觉被耍”的彭先生一怒之下把遭遇发到微博上。4月26日，彭先生接到游戏平台客服打来的电话，按要求提供苹果商店的订单截图，及相关资料。后来，游戏运营平台方客服确认为未成年人消费，答应退还部分款项，但苹果平台收取的手续费部分不予退还。双方商议之下，游戏平台愿意退回3000元。

第三方平台不予退款的案例还有很多。今年2月，苏州吴江区的13岁男孩李强(化名)陆续给游戏《王者荣耀》充值了11800.98元。李强家并不富裕，父亲身体不好。李强的班主任了解情况后，联系了共青团吴江区委，团组织又联系了一位律师无偿帮助代理该案件。

3月6日晚，游戏公司和李强家人核对账目，商量退款事宜。4天后，游戏公司将1万元退还，其中2448.98元没有退回。游戏公司向家长表示，这是他们与第三方平台合作产生的手续费，因此无法退还。

对此，樊国民律师认为，如果家长可以证明自己对孩子履行了应尽的监护职责，游戏公司就应退还家长全部金额。对于不属于游戏公司责任范围的，应由游戏公司与第三方协商结算，而不应该推给消费者，增加其维权成本与难度。

据民法典总则(2017)第157条规定：民事法律行为无效、被撤销或确定不发生效力后，行为人因该行为取得的财产，应当予以返还；不能返还或者没有必要返还的，应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方由此所受到的损失，各方都有过错的，应当各自承担相应的责任。法律另有规定的，依照其规定。

“目前游戏公司的第三方渠道商没有承担起其应负的责任。”樊国民说，过去对于这类案件，各地法院判决不一，有的判决不退还，有的判决退还全款，还有的要求平台退还部分款项。

樊国民认为，在特定情况下，最高法院明确了支持未成年人充值无效的意见，既为解决该类纠纷在法律层面提出实际指导意见，也为游戏、直播等线上公司的发展及时摆正“航向”。对于一些细节问题，也期待发布更多的补充细则。

代表建议如何解开“孩子冒用家长身份信息绕过监管”难题

中青报·中青网记者 李超

6月17日，全国两会结束后不久，腾讯游戏对外宣布称，经过多次灰度测试、技术调优后，正式升级未成年人保护措施：在对已实名认证未成年人“限玩、限充、宵禁”基础上，专门针对“孩子冒用家长身份信息绕过监管”的问题，扩大人脸识别技术应用范围，对疑似未成年人的用户进行甄别。

“看到这个消息我很开心。”全国人大代表、江苏建湖县天和生态农业专业合作社理事长鲁曼说，从去年年初开始，她就一直在呼吁社会共同关注青少年沉迷游戏的问题，她曾向全国人大建议采用“人脸识别”等生物识别技术，从技术上为青少年玩游戏设置相应的规范。这一次，她感觉自己的建议推动了游戏防沉迷系统升级。

随着自家孩子到了入学年龄，鲁曼注意到，孩子们平时一起玩耍，手里不是捧着手机，就是捧着平板电脑玩游戏，家长劝阻也不听，这个问题让她很是苦恼。

“青少年沉迷游戏，旷课厌学、与家人闹矛盾，对缺乏父母看管的留守儿童来说，这些问题将更为严重。”看到多篇相关的新闻报道后，鲁曼很担忧。

同时，她也注意到，很多游戏平台虽设有防沉迷系统，但仍有“漏洞可钻”，青少年玩家可通过借用亲人或是购买他人身份信息注册和登录游戏，绕过这一系统。

2018年10月，江苏南通一名13岁少年坠楼身亡，其家属归因于一款名为“吃鸡”的游戏。家长希望通过媒体报道引发社会关注，以防止更多未成年人受害。

看到这则新闻后，鲁曼深受触动作为全国人大代表，她希望提出建议来改变这一问题。

有一次，鲁曼到南京出差，准备坐滴滴顺风车，平台方要求刷脸认证。她突然“灵光一闪”，难道孩子们玩游戏就不能刷脸认证?“譬如说每10分钟或者每半小时刷一下脸，大人就会知道这个事情，可以避免孩子们拿着家长的账号玩游戏”。

后来，她专门请教了技术专家，对方告诉她，现在生物识别技术已非常成熟，技术门槛和成本在逐渐降低。人脸识别应用于手机防沉迷系统，从技术上是可行的。

在经过充分调研后，在2019年全国两会上，鲁曼在人大代表建议中提出可以通过生物识别技术设置防沉迷的规范，“建议强制将生物识别实名认证，纳入游戏注册登录环节，实人证合一、人机对应，并以实名认证为基础，建立防沉迷系统。”

让她没想到的是，她的建议提交不久，全国人大就将建议办理情况和意见反馈给她。2019年夏天，鲁曼应邀参加了中宣部组织的关于未成年人游戏防沉迷的研讨会，国内游戏产业知名的十几家公司代表一同参与。

“很多公司谈了一些技术层面上的解决办法，我觉得他们总体的态度还是比较诚恳的。”鲁曼回忆，当时不少公司表示会认真研究这一问题，尽快落实到位。“腾讯游戏负责人还说，他们设置了专门的防沉迷游戏办公室，可以邀请我们去调研。”

会后，鲁曼也和几位游戏公司代表进行交流，“我告诉他们，这个问题确实太严重了，孩子也是祖国的未来。关于这个问题，我一定还会持续关注发声的。”

鲁曼还建议游戏公司，可以多开发一些真正适合青少年玩的游戏，寓教于乐，让他们可以从玩耍中学到东西，在游戏中认识世界。

青少年网瘾一直是每年全国两会关注度较高的话题。2019年，来自黑龙江的全国人大代表马清辉也建议，干预青少年网络沉迷已迫在眉睫，游戏中通过人脸识别等技术手段，在游戏过程中进行“自制力”设定，从根源上把控青少年上网时间。

今年4月，全国人大代表、杭州技师学院教师杨金龙看到江苏省消费者权益保护委员会发布的《未成年人游戏充值、直播打赏消费调查》。该调查显示，一些网络游戏企业和直播平台针对未成年人的保护措施流于形式，甚至为未成年人大开方便之门，诱使未成年人冲动消费和巨额打赏，对于由此可能造成的严重后果明确不承担责任。

调查表明，引入生物识别技术，如比较成熟的“刷脸”技术，把住登录和消费支付两个环节，是目前解决未成年人网游沉迷和网游不当消费的可行办法。

在今年的全国两会上，杨金龙也在会上提出建议，应将生物识别“实人认证”纳入游戏注册、登录以及消费支付环节，实现“人证合一、人机对应”。

【图片新闻】



6月30日，中国人民大学明德广场，2020届毕业典礼现场。当日，中国人民大学采取线上直播+线下互动的方式，举行主题为“使命在肩 奋斗有我 点亮 战疫一代 铭记一生的共同信仰”的毕业典礼。由于疫情防控需要，仅少量在校毕业生现场出席，更多毕业生通过线上直播参与毕业典礼。
宋欣然/摄

防沉迷系统再次升级

从实名认证到“刷脸”认证 能否拯救“网瘾少年”

中青报·中青网记者 李超

6月17日，腾讯游戏对外宣称，在新阶段，腾讯游戏会在游戏登录和支付环节两种场景中发起人脸识别验证。

“这个技术比过去防沉迷系统更有效很多，是比较刚性的措施。”中国青少年研究中心少年儿童研究所所长孙宏艳说，此前“实名制”防沉迷系统有很多需要未成年人自主选择，因此有些未成年人会想办法破解，或采取逃避措施。

她还认为，“刷脸模式”的防沉迷手段给游戏行业树立了标杆，对其他互联网行业也有很大的促进作用。

腾讯游戏的探索

作为国内最大的游戏公司，在过去3年里，腾讯游戏一直在推进未成年保护体系的不断完善。

2017年是其打造未成年人保护体系的1.0阶段，率先构建了“事前-事中-事后”涵盖未成年人游戏行为的健康防护方案。

2018年年中开始，腾讯游戏的未成年人保护进入2.0阶段，重点推进“强化全部用户实名认证，不同年龄对象差异化”，腾讯游戏不仅接入了公安权威数据平台校验，实行强制实名认证的准入机制，并积极落实2019年年底国家新闻出

版署《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》的要求，升级健康系统。

腾讯游戏表示，在防沉迷新规发布后，他们也在思考如何对冒用家长身份的未成年人进行保护，所以一直在不断探索人脸识别技术应用，并通过AI和机器学习等技术手段，针对用户游戏行为特征进行判定，建立和优化“疑似由未成年人操作的成年人账号”画像池。

目前，落实防沉迷新规的工作已接近尾声，腾讯游戏再次把未成年人保护推进到3.0阶段，将继续在其运营的所有手游产品的登录和支付环节中发起人脸识别验证。

在游戏登录环节：对疑似由未成年人操作的成年人账号，在其登录游戏时即要求进行人脸识别验证，与公安权威平台数据对比；拒绝或未通过验证的用户，将被纳入未成年人防沉迷监管，平日限玩1.5小时/天，法定节假日限玩3小时/天，22:00-次日8:00无法登录游戏。

在充值支付环节：当疑似由未成年人操作的成年人账号月充值大于400元时，或用户出现异常充值行为(如短时间充值金额激增等)时，即会被要求进行人脸识别验证。拒绝或未通过验证的用户，则无法继续充值。

防沉迷“战争”

其实，针对孩子与网游沉迷的“战

争”很早就开始了。

中国社会科学院社会发展战略研究院研究员田丰指出，最早游戏在PC端比较火的时候，国家为预防沉迷，通过直接规定，加强对游戏厅、网吧的控制，不允许未成年人进入这些场所。

随着网络升级，智能手机普遍使用，手游逐渐代替电脑网络游戏。原本针对网吧的监管方式也开始“管不住”网游沉迷。随之针对手游的监管也不断加强，国家出台了多项保护政策和措施。

2005年8月，新闻出版总署发布《网络游戏防沉迷系统开发标准》，要求国内7家大型网络游戏运营商开发防沉迷系统，并给出“健康时间”标准：累计3小时以内的游戏时间既有益于青少年使用者的身心健康，又能使他们享受充分的游戏乐趣。

同年10月，防沉迷系统首次在当时国内最火的7家网游运营商的11款游戏中试运行，《传奇》《魔兽世界》《梦幻西游》等都在其中。

2007年开始，新闻出版署等八部委就联合发布了《关于保护未成年人身心健康实施网络游戏防沉迷系统的通知》，要求各网游运营商于4月15日开始在所有网络游戏中试行防沉迷系统。

两年后，工信部下发通知，从7月1日之后在中国境内生产的电脑，都要预装一款特定软件，用于保护未成年人健康上网，其内部有控制上网时间的功能。