

14岁少年玩网游“氪金”9万余元

家长发现后维权,遭遇退款难?

七旬老人的银行卡存款莫名“蒸发”,家人本以为遭遇电信诈骗,没想到,竟是被未成年的孙子小天(化名)用于游戏充值,而这一笔钱只是“冰山一角”——短短两年的时间里,小天用爷爷的银行卡为游戏充值共计9.3万余元。这笔钱能否追回?近日,本报记者接到小天家人求助后,就此事进行了调查。

○ 事发

老人银行存款莫名“蒸发”

秦先生(化名)今年73岁,家住无锡某小区。8月9日,他因办其他业务需要,到银行打印流水账单,结果发现银行卡账户最近有一笔6000元支出。可他那段时间并没有大额开销。起初,家人以为是他在手机上误操

作买了理财或遭遇电信诈骗,后来这些可能被逐一排除,全家人开始家庭排查,这时,孙子小天承认,这笔钱被他用于游戏充值。

小天今年15周岁,是高中一年级的学生,从小跟着爷爷奶奶一起生活。两年多

前,家人给小天配了一部手机,用于上网课、做作业,在此期间,他开始使用他人账号登录这部手机玩网络游戏。为了美化游戏中的角色,他使用爷爷的银行卡及密码给游戏充值,购买皮肤及其他装备。

○ 回应

未成年人瞒家长充值9万余元

小天姑姑秦菲(化名)提供的银行流水、充值记录显示,2021年11月起,小天共充值消费9.3万余元,收款方均为杭州网易雷火科技有限公司。

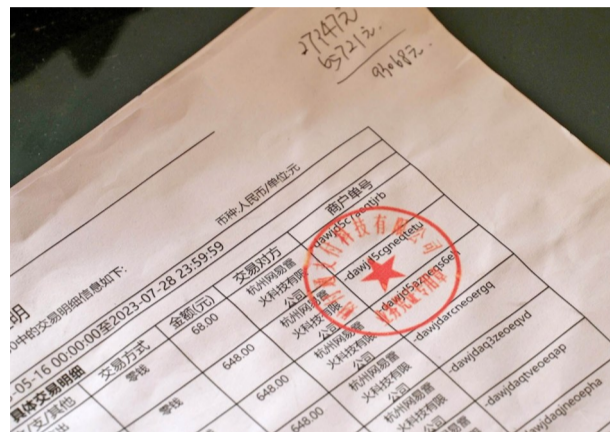
秦菲说,发现这个情况后,他们立即联系了“网易家长关爱平台”,向对方道明详情并提供相关凭证,要求对方退款。但对方经核查后,只同意退其中3款游戏的充值金额,共计2万余元。

针对小天家人反映的上述情况,记者向“网易家长关爱平台”进行核实。客服人员表示,经过多方调查核实,目前确认为未成年人充值的2.1万余元金额,已审核通过,后续会进行退款。其余7万余元,账号存在多次售卖交易、多省份(地区)、多设备登录及充值、充值游玩时间超过两年等大量异常情形,如果核实确实存在未满18周岁的用户在监护人不知情的情况下充值

的话,也会进行退款。

至于核查需要多长时间,客服人员表示,“具体以相关部门后续处理跟进为准”。

未成年人游戏充值退款的问题,并非个例——秦菲为了维权加入了家长自发组建的微信群。目前,群内的家长维权登记表中,已填报的家长数量达500多人,登记信息显示,未成年玩家的年龄在6岁至16岁之间,登记总金额累计超400万元。



○ 说法

这样的未成年人大额交易行为无效

针对未成年人游戏充值退款相关问题,北京市京师(无锡)律师事务所律师徐莉表示,《民法典》中规定,“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。”而在本事件中,小天向游戏平台充值9万余元,如此大的金额,明显与其年龄、智力不相适应。在未经法定代理人追认的情况下,该行为属于无效民事行为,

其法定代理人有权要求平台方退款。

那么,如果未成年人的网络游戏账户、装备等虚拟资产已被交易,是否还可以追回充值资金?

徐莉表示,如果未成年人在法定代理人不知情的情况下,将其网络虚拟资产进行交易,涉及金额较大,事后未经法定代理人同意、追认的,那么,该交易行为也是无效行为。这种情况下,家长可以分两个步骤进行维权:首先,确认未成年人实施的交易行为为无效行为,然后再向平台方主张返还充值金额。

○ 调查

8毛钱买个账号即可畅玩

记者注意到,小天所下载、充值的网易游戏主要是蛋仔派对、第五人格、光·遇和哈利波特,在网易游戏官网及手机应用商店中,4款游戏标注的“适应提示”“年龄分级”分别为8岁+、12岁+、16岁+。对于这类游戏,平台是否采取有效措施防止未成年人沉迷或大额充值呢?

对此,客服表示,目前网易游戏除了主动核验注册身份信息、严格落实国家相关防沉迷的规定外,还积极建立了“网易家长关爱平台”等举措,使用升级技术手段对未成年人充值进行前置的管控。为推进解决未成年人虚假实名等行业难题,网易游戏在暑假期间也升级了人脸识别技术解决了未成年人使用照片合成视频的方式绕过

验证机制的问题。

那么,上述举措实际上是否起到相应的作用?记者下载了人气较高的光·遇、蛋仔派对两款游戏进行测试。其中,光·遇游戏(安卓版)登录时,会直接识别出手机账户信息,一键授权登录,从登录到玩游戏过程中,未收到人脸识别验证;蛋仔派对在注册时,需要实名认证,当使用未成年人身份信息注册时,会被限制玩游戏的时间。

记者发现,假如未成年人不愿意使用个人信息也有办法——在网络平台上,有专门出售游戏账号的网店。其中有的网店会提供已认证的账号或自带等级、装备的账号供玩家选择。根据等级、氪金值及装备等“资产”的不同,价格也不一。

在其中一家网店,记者花费0.8元就购买到了一个已实名认证的账号,登录蛋仔派对游戏后,可以不限时畅玩,购买道具时,可直接跳转支付宝等支付界面,输入支付密码即可完成交易,无论是登录游戏还是购买装备,全程未收到人脸识别验证。

此外,客服所介绍的“网易家长关爱平台”也是秦菲等家长维权的重要渠道。但记者多次致电该平台发现,该平台官方客服热线设置的通话时长为10分钟。10分钟后,无论沟通结果如何,通话自动中断。如需继续沟通,再次致电时,系统随机分配客服人员接待,需要家长重新描述事情经过和相关诉求,且不支持指定专员对接沟通。

○ 观点

平台应技术加码,及时填补漏洞

无锡学院人文政法学院专任教师简筱昊认为,一些网络游戏平台积极落实相关要求,推出青少年模式,对于防止未成年人沉迷网络游戏起到了一定的积极作用。但也有一些青少年模式,存在“退出设置操作简单”“无效验证”等疏漏,导致“防沉迷系统”失守。

“从目前的技术条件来看,甄别游戏真实玩家是否为未成年人并非难事。”简筱昊建议,游戏企业在游戏账号登录、充值等关键环节,设置人脸识别等多重验证机制,以提高识别未成年人用户的精准度和有效性,防止未成年人使用成人账号登录网络游戏,并进行大额充值。同时,应建立便捷、合理、有效的投诉和举报渠道,对于已发生的未成年人充值问题,积极协助家长进行解决。

“除网络平台外,家长作为孩子的‘第一责任人’,也应加强对未成年人的监

管和教育引导,帮助他们养成正确、健康使用电子产品,合理分配游戏时间的良好习惯,树立正确的消费观念。”简筱昊建议,家长在日常生活中,主动管理孩子所使用的电子产品、常登录的游戏账号,定期查看账号登录信息、充值记录等,避免出现孩子用成人身份证件绕开防沉迷系统,过度玩游戏并大额充值的情况,同时,尽量不要让孩子知道家长的支付宝、微信等支付密码,避免孩子做出超过其支付能力的行为。

简筱昊表示,如今,互联网已深度融入未成年人的生活学习中,儿童青少年首次触网的年龄明显降低。如何更好地让网络在儿童青少年成长中更多地发挥正向作用,还需要政府、学校、企业、家庭等多方力量参与、协作,共同为未成年人健康成长营造良好网络环境。

(晚报记者 刘娟/文 李霖/摄)

