

近年来，陌生人社交 app 成为不少年轻人的交友新方式，性格测试、照片配对的花式玩法下，也隐藏着诱导消费、色情、诈骗等危险因素。陌生人社交如何破题用户黏性及环境安全，一直是该赛道各大平台不得不面临的问题，杭州网易云音乐科技有限公司推出的“心遇”也不例外。近日，本报记者收到来自湖南用户周先生的投诉，在心遇平台上花费千元的他，想尽办法也无法与网友交换联系方式。面对用户想让一段关系从虚拟走向现实的愿望，一方面是防范诈骗和保护隐私的初衷，一方面是诱导“氪金”和捆绑用户的质疑，另辟蹊径的网易云音乐公司，在这条赛道上也有着特殊的烦恼。

山东商报·速豹新闻网 记者 孙姮 李雨馨

禁止用户发送联系信息遭质疑

近日，湖南衡阳的周先生向本报3.15投诉站和黑猫投诉平台联合投诉，自己最近使用的陌生人社交app“心遇”，禁止自己与网友交换联系方式，两人无法脱离平台实现进一步交往，令他十分困扰。

周先生告诉记者，他在心遇平台认识了一位女网友，两人想通过微信等途径进一步交流，发送的联系方式却在系统卡顿后“被撤回”。双方尝试通过图片、谐音、语音、视频等多种方式发送联系方式、见面地址，都没有成功。多重误会下，周先生与该网友失去联系。

“后来，我又在平台上结识了一位女网友，这次我们发送联系方式的信息没有被撤回，而是直接被隐藏了，发信息的人以为自己成功发出去了，但对方收不到这条消息，各种方式都试了，难道平台在人工监视我们的聊天吗？”周先生表示，平台禁止各种方式发送个人联系信息，让他十分恼火，不得不充钱在平台上与网友保持联系，可以说“千里姻缘金钱牵”。

收到投诉后，记者下载了心遇app进行调查，发现平台确实明确指出“不支持发送带有个人联系方式等信息的内容（音视频过程中也不支持）”。众所周知，陌生人社交的困境之一，便在于用户最终都会流向以微信为代表的“熟人社交”，平台用户难以留存，而心遇这一规定则一定程度上增加了用户留存率。

对于周先生的问题，记者联络心遇官方咨询，对方回复称，基于对用户隐私安全的保护，平台不支持发送个人信息，但用户其实可以通过音视频形式交换联系方式、地址等个人信息。周先生反映的“千方百计发送联系方式被撤回”“无法发送定位信息”“人工监控聊天”是不存在的现象。此外，经平台核实，周先生的账号存在多次违规记录，平台基于合规要求对其账号给予警告及限制。

“氪金”的社交软件背后

记者了解到，与其他社交软件不同的是，通过心遇与网友发消息、视频、通话都需要消耗金币，而购买金币需要充值。截至发稿，黑猫投诉平台上，关于心遇平台共有132条投诉，其中大部分涉及“充值”问题，向本报投诉的周先生就在该平台充值超一千元。“如果我发的消息被隐藏或撤回，消耗的金币也不退，这合理吗？”周先生质疑，心遇这样的规定是在强制用户留下继续消费。对于周先生在聊天过程中消耗的金币，客服则回应称：“因发送不符合规定的信息而消耗的金币，平台不予退回。”

周先生介绍，如果平台上用户双方账号互相关注，即可免费进行文字交流。但对面的女网友却总说遇到“关注失败”“找不到关注按键”等问题，无法与周先生实现互相关注，周先生只能继续充钱与其保持交流。

对于平台诱导用户付费的质疑，心遇平台回复称，经调查该女网友关注周先生后又取消了关注。一般场景下，付费逻辑均为谁主动谁付费。未互相关注前，与陌生人交友聊天为平台增值服务，参照同类产品规则，会收取相应的互联网技术服务费。付费的新模式一定程度保障双方的真实意愿，平台有签到、活动奖励等方式可以免费获得一定数量的金币。

为调查付费情况，记者注册了一个男性账号，在心遇平台发送20余条消息后，便用尽了赠送的金币，被平台提醒充值。而当记者更换为女性账号后，充值提示则变成了“真人认证提示”。

女号需要真人认证才能聊天，男号只需充值付费？这样的规定是否涉及“双标”？平台在针对男女用户是否有不同的用户逻辑？

“女网友”的“聚集地”

为了解男女用户在使用心遇时的区别，记者继续在该平台调查。在记者使用男号时，很多年轻貌美的“女网友”主动来聊天，发送热情的语音、文字，吸引用户花费金币、赠送礼物。而在使用女号时，推荐页面用户多为中老年男性，记者向几个男性用户发送消息却只得到冷淡的回复，若不关注对方，则基本不会收到回复。记者注意到，很多男性用户都在账号个人介绍中标注着：“要聊天，请先互相关注。”

对于用户付费逻辑，记者咨询网易云音乐公司，对方回复本报记者称：一般场景下，付费逻辑与性别无关，主动方付费。但基于用户保护、用户使用习惯等相关考虑，参照行业内同类产品一般规则，在一些场景会有特殊设置，如异性音视频通话场景，由男性付费。

周先生告诉记者，用户在平台可以进行收益提现，将收到的虚拟礼物等转换成“真金白银”，自己也遇到过以此挣钱的“捞女”，确实难以辨别。

这样的现象也引起了部分用户的不满。在知乎平台，网友“墨菲特”反映“网易旗下的心遇app专坑男士”，女号可以“聊天赚钱”，男号则一直被吸引充钱。“幸福四叶草”则表示，身边有好几个女人通过心遇视频聊天让男人送礼物骗取钱财，每天收入成百上千元。还有一位网友“smwye”发帖称，遇到过号称心遇“平台聊天员”的兼职招聘，可以通过聊天消耗对方虚拟币，诱导对方充值。

近日，新浪财经报道，陌生人社交平台下常寄居“聊天工会”这类“灰色产业”，培养借助平台赚钱的“女网友”。对此，心遇工作人员回复本报记者称，此类工会与平台没有关系，平台将持续增强反诈能力，用户遇到这种灰色产业可以直接投诉。日前，平台也上线了“心遇净网行动”公布平台违规行为案例，惩戒相关账号并对用户给予提醒。今年3月，已累计处理违规账号5815个，禁言处罚1724多例，封禁账号4090例，永久封禁账号3665例。

公司社交娱乐服务成营收增长点

公开信息显示，2020年7月，杭州网易云音乐科技有限公司入局陌生人社交赛道，推出心遇app。而据心遇官网，目前app运营主体为杭州乐读科技有限公司，法人为朱一闻，同为杭州网易云音乐科技有限公司的法人。有报道称，在网易创始人丁磊看来，音乐社区或者音乐社交，才是网易云音乐的未来，“音街”和“心遇”都是网易云音乐在社交领域新的尝试。

2021年12月2日，网易云音乐凭借特有的社区文化成功杀出重围，以“云敲锣”方式在香港联交所主板挂牌上市，成为“全球音乐社区第一股”。据公司招股书，网易云音乐的营收主要来自两方面，一方面是在线音乐服务，其变现方式主要包括会员订阅、数字专辑销售、广告服务及授权业务；另一方面是社交娱乐服务等，其变现方式主要包括在线K歌及音频直播服务、心遇社交软件的虚拟物品销售。

从营收结构看，2020年网易云音乐在线音乐服务、社交娱乐服务分别占营业收入的53.6%、46.4%。其中，会员服务的营收为2.62亿元，较去年同期增长47.9%；社交娱乐服务营收为2.23亿元，较去年同期增长311.4%。

据新浪财经报道，近三年来，网易云公司社交娱乐服务营收每年超300%的增长，成为网易云音乐第二大主力业务。这背后，一方面是网易云音乐在线音乐服务2020年平均月活跃用户数、月付费用户增长，一方面是社交娱乐服务同期平均月活跃用户数保持较高增速，2020年“心遇”问世当月，公司月付费用户数就实现了256.71%高增长。不过，网易云音乐对该解读表示不认同，向本报强调：网易云音乐社

交娱乐收入主要由直播业务拉动，目前网易云音乐位居音频直播第一阵营，将社交娱乐收入快速增长片面归于心遇，与财报披露情况不符。