

12岁小学生花掉母亲4万元打赏游戏主播，11岁女孩趁上网课玩游戏花掉家人21.9万元积蓄，9岁男孩一个月在游戏里花掉13万元.....今年以来，由于疫情居家隔离，未成年人上网课等多种因素，“熊孩子”大量“氪金”的案例屡见报端。

近日，北京的吴先生向记者反映，12岁的女儿5月至7月在多款小游戏上充值数额超10万元，在“梦想城镇”这一款游戏上就充值近8万元，仅6月18日一天便充值超过1万元。吴先生多方申诉反映，但充值款项至今未获退还。

“支付一瞬间，退款如登天”，与游戏充值操作简易相比，家长想要退款却面临诸多困难。记者体验多款手机游戏发现，多存在充值金额较大，引导消费的情况；监护人想要申请退款则面临操作繁琐、客服难联系、如何认定充值是未成年人所为等难题。

现象：疫情以来未成年人游戏充值投诉剧增

吴先生透露，今年5月起，12岁的女儿用妈妈手机上网课期间，通过微博关联登录了游戏“梦想城镇”（IOS端），并先后在游戏内充值7万余元。

吴先生查看账单时发现，一开始，女儿只是几十块钱的充值，后来发展到几百块钱、几千块钱，最多的一次是6月18日，单日充值数额超过了一万块钱。

该手机关联了微信支付和信用卡，等发现的时候，女儿在各个游戏中充值的数额已经超过10万元。

未成年人在手机游戏中过度充值的现象并不少见。

近日，媒体也曝光了一起案例，江苏六安的潘女士在不知情的情况下，儿子在游戏中充值了13万元，只用了一个月就花掉了这笔巨款。

在黑猫投诉平台上，有不少类似案例，投诉金额从几百元到上万元、数十万元不等。

今年“五一”期间，深圳市消费者委员会共收到645宗网络游戏相关投诉，与去年同期相比增长超过360%，其中有398宗为未成年人网络游戏消费投诉，主要涉及未成年人网络游戏充值家长不知情等问题。

问题1：实名认证形同虚设 充值金额设置大

2019年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》，明确要求

实行网络游戏用户账号实名注册制度。

吴先生投诉的“梦想城镇”这款游戏也未要求实名注册，与该款游戏同一公司出品的“梦幻花园”“梦幻水族箱”同样存在这一问题。记者体验发现，启动游戏后只需点击“确认”，表示接受该游戏使用条款，并阅读隐私政策即可。游戏仅在开始界面下方用两行小字显示“健康游戏忠告”，提示注意自我保护、合理安排时间等。

记者还随机体验了多款游戏，地铁跑酷、糖果苏打传奇、灭星星等游戏也未要求实名验证；汤姆猫水乐园、汤姆猫跑酷等游戏虽会弹出实名验证界面，但取消该界面后选择出生年份即可开始游戏。

上述《通知》还明确对未成年人游戏时长、单次充值金额等做出规定，要求网络游戏企业不得为未满8周岁的用户提供游戏付费服务。同一网络游戏企业所提供的游戏付费服务，8周岁以上未满16周岁的用户，单次充值金额不得超过50元人民币，每月充值金额累计不得超过200元人民币。

但记者在多款游戏中发现，游戏引导的充值数额较大，单次充值数额便可超过200元。

“梦想城镇”的充值分为金币和纸币(金币、纸币为游戏内的通用货币，通过现金支付后以一定比例兑换)充值，金币充值的档次分别是6元、18元、50元、98元、198元、518元；纸币充值的数额则为12元、30元、68元、128元、258元、518元。还有78元、108元两档超级礼包。

不少游戏还会引导充值，梦想城镇的玩家在做任务的过程中，可以使用金币或纸币加快任务进度、购买装备。“汤姆猫水乐园”在无法继续通关后，会弹出充值页面，如不充值则丧失一条“游戏生命”。

不少消费者指出，因为网络游戏公司未落实实名制认证，又未在收费环节采取有效措施限制未成年人付费行为，导致未成年人大额充值的纠纷频繁发生。

在黑猫投诉平台上关于充值和退款的投诉中，诱导消费、实名认证、免密支付均为高频词。

北京志霖律师事务所副主任、中国政法大学知识产权研究中心特约研究员赵占领认为，解决未成年人在网上高额打赏或者高额消费的问题，关键在于网络平台严格落实实名制，不仅实名注册，还要实名认证，防止假冒他人身份、借用他人身份进行注册登记。在此基础上限制未成年人的消费行为，特别是明显超出其年龄、智力的巨额

消费行为。

“仅仅要求用户提交一个身份证号码，或者身份证照片，甚至手持身份证的照片都是不够的，因为都容易存在借用、冒用他人身份注册的情况，目前最有效的是进行人脸识别认证。”他说。

问题2：充值容易退款难 有公司无法取得联系

在查看信用卡账单发现孩子多次为游戏充值后，吴先生在苹果官网上以未成年人未经父母允许购买为由申请退款，未果。

“想找游戏公司协商，但是查询得知游戏公司是一个国外的公司(PLR Worldwide Sales Limited)，游戏类的投诉反馈是机器人应答，无法直接沟通。其认证的新浪微博官方账号私信也不回复。”吴先生说。

无法与游戏公司取得联系，吴先生只好拨打中消协电话申诉，中消协客服人员表示，这是从新浪微博关联登录的游戏，建议跟北京消协投诉。而拨打北京消协电话，对方则表示，消协受理范围是产品有质量问题、商家有违约的情况，对于游戏充值无法退款的情况不属于受理范围。

吴先生认为，该游戏没有实名认证、没有未成年人沉迷机制，游戏充值支付的时候也没有提醒，商家明显有问题。而且消协此前也发布过相关警示，理应受理，但现在却投诉无门。

记者拨通梦想城镇提供的客服电话，客服称苹果客户端与安卓客户端并非一家公司，该客服只针对安卓客户端的游戏。记者再与该公司的QQ客服联系，但在说明情况后，客服表示不能证明游戏充值是未成年人操作，并将记者删除。

“充值一瞬间，退款如登天”成为未成年人游戏充值的真实写照。

记者寻求“梦想城镇”客服帮助发现，该游戏可开通家长监护功能避免小孩内购，但该功能在游戏设置中难以发现，具体操作需联系客服。

语言也是国内不少消费者退款难的障碍之一。在“汤姆猫英雄跑”等多款小游戏中，客服、游戏公司联系方式都设在隐秘角落。点击“联系方式”后跳转页面为全英文，想要咨询“退款”或“购买”等问题，只能在页面填写具体信息提交后等待游戏公司反馈。

问题3：退款有依据，但未成年人操作认定难

今年5月，最高人民法院发布《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)》，其明确限制民事行为能力人未经监护人同意，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。

最高法相关负责人解释称，未成年人通过充值、“打赏”等方式支出的款项如果与其年龄、智力不相适应，则该付款行为属于效力待定的行为，需经法定代理人同意或追认后才能发生效力。如果法定代理人不同意或不予追认，则该行为无效。无效的民事法律行为自始没有法律约束力，行为人因该行为取得的财产，应当予以返还

。

虽然退款有了法律依据，但现实中家长想要回充值款项却并非易事，“充值行为是否由未成年人操作”为主要争议点。

赵占领表示，此类申诉的客观问题是举证困难，按照一般民事证据谁主张谁举证的规则，家长需提供相关证据证明充值行为是未成年人所为。

“如果未成年人借用、冒用成人的身份信息注册并充值，举证相对容易些，如果是未成年人用家长的账号登录游戏，进行充值，这种情况下举证充值是未成年人所为就很困难。”

赵占领认为，最关键的还是要严格落实实名认证。

今年4月，江苏消费者权益保护委员会约谈腾讯等7家网络游戏企业，建议任何注册用户进行游戏充值时，要先经过系统弹出的人脸识别界面进行用户比对和认证，在匹配成功后，方可进行游戏充值或支付消费。

6月17日起，腾讯游戏升级了未成年人保护措施：在对已实名的未成年人“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，在游戏登录和支付环节两种场景发起人脸识别验证，对疑似未成年的用户进行甄别。(记者 王俊)