

**1** 熊孩子喊奶奶眨眼点头骗绑银行卡,打游戏充值花掉5万多元,家人正与游戏公司联系,希望追回游戏款。

**2** 西安一位家长称,家里两个小孩偷偷打游戏充值五万多元,还删掉了交易记录。

**3** 河南一名家长称,12岁女儿从3月5日至3月31日,在一个游戏平台上充值99700多元。家长直接崩溃,甚至想跳楼。游戏平台称只能返还60%。

**4** 江苏如皋一名10岁男童拿奶奶的手机玩游戏,瞒着家人偷偷充值,短短两小时内就花掉了3800元,家人发现后立即报警。

# 3岁娃居然充值成功了 游戏、直播平台实名认证成摆设?

江苏省消保委建议:实名认证+支付前人脸识别双认证

4月13日,江苏省消保委发布未成年人游戏充值、直播打赏调查报告。通过对9个游戏App和9个直播平台的体验调查发现,网络游戏实名认证基本流于形式,而直播平台也不强制实名认证,这就导致未成年人极易充值或打赏。现代快报记者注意到,即使未成年人进行实名认证,9款游戏中也有4款游戏充值不受限制。此外,退款难的问题普遍存在,截至目前,仅2款游戏退款成功。为此,省消保委建议开启“注册实名认证+支付前人脸识别”双认证模式。

现代快报+/ZAKER南京记者 徐岑

## 投诉剧增

### 一季度受理425件投诉,充值群体中年龄最小的3岁

今年受疫情影响,大量未成年人宅在家里,智能手机、平板电脑等电子产品成了陪伴其学习、娱乐的首选工具,未成年人在操作时,冲动消费、误消费等现象频发。

据统计,2020年第一季度,江苏全省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460%。其中,未成

年充值群体中年龄最小的3岁,充值金额高达7万元。投诉问题主要集中在未成年人充值容易退费难,家长面对高额充值的追回力不从心。

省消保委监督部主任赵鑫介绍,消费者王女士家的3岁小孩下载了一款游戏,误充值2362元。由于小孩未成年,她于2月7日联系对方公司希望退款。但是对方公

司不认可她的说法,不予处理。同样,消费者彭女士反映,12岁的儿子从2019年10月开始下载一款软件,累计充值7万元。彭女士发现后联系商家,商家也没有退款。

针对这个问题,江苏省消保委选取了18个热门、用户量大及消费者投诉多的样本进行调查。其中直播平台App有9个,手机游戏App有9个。

## 消费体验

### 游戏充值

#### 15岁实名认证后,游戏充值仍不受限

姚女士是此次调查的体验员之一。她用15岁的未成年人身份证在游戏中进行实名认证,但是充值金额并不受限制。

1款游戏的平台显示该账户未满18周岁,并提示“您在游戏中会受到防沉迷系统的限制,请劳逸结合注意休息”。但是在商城充值购买商品时,额度并不受限制,可直接购买98元的商品。

“很多游戏退款困难。有1款游戏有售后QQ号码和客服电话,但是客服电话永远都打不通。加了售后QQ显示,前面有100多人在等候,沟通非常困难,更别说退款了。”姚女士说。

#### 9款游戏实名认证流于形式

调查显示,9款游戏都可以通过微信、QQ等其他账号登录,实名认证流于形式。此外,9款游戏都可以直接跳转第三方平台付费,根据家长投诉,充值从几百元到数万元不等。即使用未成年人身份证进行实名认证,也有4款游戏在未成年人实名认证后充值额

度不受限。根据国家规定,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周岁的未成年人用户,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。

#### 退款流程复杂,仅2款游戏退款成功

未成年人充值后,退款流程十分复杂。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监控视频等证据。本次体验的9款游戏样本中,仅2款游戏退款成功,其余游戏尚未退款。

### 直播打赏

#### 不强制实名认证,都支持第三方支付软件

在直播平台的体验调查中发现,9个直播平台都有青少年模式。除了2个平台规定“每天使用时长不超过40分钟”外,其他7个直播平台都可以通过输入密码延长青少年模式下软件的使用时

限。而且进入青少年模式后,部分平台仍然可以观看直播。

其他问题还有:不强制实名认证,1个平台的游客模式可打赏;7个平台打赏有未成年人提示,但支付有隐患;9个直播平台都使用第三方支付软件支付,存在安全隐患。

9位体验员在打赏时遇到不同程度的诱导,包括单次打赏时,页面有连接提示或者自动勾选数量;打赏成功后,主播口头交流,诱导继续打赏赠送。

#### 退款流程复杂、客服推诿,退款难

截至目前,9个直播平台体验样本中,尚无一例成功退款。各个平台退款流程复杂,要求提交手持户口本证明、监护人及未成年人身份证、出生证明等信息资料,体验员普遍存在个人信息安全担忧。TT语音线上客服和电话客服互相推诿,部分平台表示,因平台规定或提交资料不全等原因拒绝退款。

## 提出建议

### 平台应使用实名认证+支付前人脸识别双认证

针对此次调查中存在的问题,江苏省消保委建议,加快推进“注册实名认证+支付前人脸识别”双认证系统建设。

所有网络游戏用户必须使用有效身份信息进行游戏账号实名认证注册。任何注册用户在进行游戏充值或支付消费前,都必须开启人脸识别,只有注册用户的信息和人脸识别相匹配时,才可进入游戏充值或支付消费程序。

“未成年人充值有单次50元、每月200元的限额,但是如果他使用的是父母的账号,就没有充值限制了,所以使用人脸识别认证,就可以知道充值人到底是未成年人还是他的家长。”省消保委监督部主任赵鑫介绍。

省消保委还呼吁,未成年人父母或者其他监护人应当教育、引导未成年人,同时管理好自己的身份信息、银行账号及支付

密码等重要信息。

此外,江苏省消保委还将与部分企业交流沟通,争取达成共识,整改优化。目前相关方面正在抓紧推动《未成年人保护法》、《未成年人网络保护条例》的立法和修订工作,省消保委也将积极提交加强网络游戏和直播平台等网络娱乐行业的监管意见,争取纳入立法,为青少年的健康成长保驾护航。