

家长密码泄露 小孩大额充值游戏

专家表示,防未成年人沉迷网络,家长、学校和企业须形成合力

受新冠肺炎疫情影响,人们户外活动大量减少,以在线游戏、网络直播为代表的在线娱乐更火了。与此同时,随着未成年人近期上网时间大增,网络沉迷、过度充值消费等问题也受到人们关注。

“未成年人消费申诉确实相较往年有所增加。主要是由于特殊的外部环境,未成年人使用游戏设备的场景增加。”腾讯方面日前表示,在他们接到的客户反馈中,大部分家长都提到近期孩子因为上网课接触到了电脑、手机,在家长不知情的情况下进行游戏消费。针对未成年人过度充值消费情况,记者调查发现,家长支付密码保护不当、孩子借用父母身份证绕开监管、部分游戏未实行严格实名制等是目前存在的主要问题。

社科院专家表示,目前,家长、学校和企业对未成年人网络沉迷上都做了一些努力,“但这些努力是没有形成合力的。”

A 家长把密码泄露 可视做监护不力

近日,来自河南商丘的李女士向记者报料,称其11岁的儿子在2月5日至10日期间,用手机在《穿越火线》、《和平精英》两款腾讯游戏中充值近2.1万元。李女士表示,小孩是使用自己的微信号登录游戏,但在实名认证的过程中,却是使用的家长的身份证进行验证。值得一提的是,由于知道了父母的支付密码,使得李女士的儿子能够顺利进行大额游戏充值。

李女士的情况并非个案。河南周口王女士近期对媒体表示,在她不知情的情况下,她12岁的大儿子于2月17日-19日在腾讯的《和平精英》、《王者荣耀》游戏中陆续充值约5500元。王女士称,由于手机绑定了银行卡,孩子在偷看到家长支付密码之后,便进行了游戏充值。

经历类似遭遇的还有广州的朱先生。据他介绍,今年1月底他9岁的儿子在玩一款奥特曼游戏时,通过腾讯财付通支付了1.3万元。朱先生说,他们去菜市场买菜时,支付密码被孩子看到。孩子后来就用妈妈的手机QQ和微信登录游戏并充值。

有多位家长认为,手机绑定银行卡已成为了许多未成年人“钻空子”的漏洞。一位家长分析称,孩子只需要知道父母银行卡号和父母手机上收到的银行验证码,便可将银行卡绑定到指定手机上,“这些都是小孩非常容易获取的信息,而小孩通过支付工具进行支付时,只需要自己设置的支付密码便可进行游戏充值。”

对此,有业内人士表示,家长是否看顾好自己的支付密码,已成为当前防止未成年人网络沉迷和防止过度充值消费的重要一环。

同时,有法律人士表示,父母作为监护人,未妥善保管自己的手机和银行卡的密码,致使未成年人能够独立完成支付行为,可以视作监护不力,应当承担相应责任。“游戏厂商无需退还全部已消费钱款,而是应根据双方过错程度进行退还,一般按五开五开的比例分担责任。”

B “游客模式”下充值? 这属于违法!



与此同时,仍有部分游戏未严格按照国家相关规定落实防止未成年人沉迷网络游戏的措施。

有消费者近期在黑猫投诉平台上表示,家中小孩在《开心消消乐》游戏中,未经实名认证便可以进行充值。根据其出示的截图,该账号显示未进行实名认证的情况下,已进行了258元的充值。

记者于3月10日测试时发现,《开心消消乐》不仅在未实名认证的情况下可以充值,而且在“游客模式”中也能消费。

企业说法

家长维权已有公开申诉渠道

据了解,以腾讯、网易为代表的游戏企业曾出台了一系列的未成年人防沉迷措施和系统。其中,腾讯自2017年以来,初步构建了包括“成长守护平台”“健康系统”“少年灯塔主动服务工程”等涵盖游戏行为全环节的未成年人健康上网保护体系。此外,网易从2019年初便上线防沉迷措施,包括对未成年人游戏限时、游戏宵禁、限制游戏充值金额等内容,并推出“家长关爱平台”,功能包括多账号监管、游戏时间查询及管理、游戏信息查询、游戏消费查询及管理。

针对未成年人过度充值问题,网易游戏对记者表示,在遇到相关情形时,家长可在“网易家长关爱平台”提出诉求,客服根据家长描述情况判断整理,“会由专门的人员进行回访与确认,并让符合条件的家长提交审核资料。核实无误后,会确认后处理方案联系家长”。

腾讯游戏方面则表示,对于疑似未成年人过度消费的情况,腾讯已有公开

专家观点

学校、家长和企业须形成合力

“移动互联网时代,不可能让孩子不去接触网络与游戏。”中国社会科学院社会发展战略研究院研究员田丰表示,在未成年人防沉迷与游戏过度消费问题上,学校、家长和企业应该形成合力,共同防范。

“孩子接触的过程中,学校、家长和企业这三方都应当承担起自己的责任。目前,三方都做了一些努力,但实际上,这种努力并没有形成合力”,田丰分析称,不论是软件厂商还是硬件厂商,都提供了未成年人的模式,但往往家长并不知道。同时,家长也缺少对自己的保护意识,“比如孩子知道手机的支付密码,在此情况下,孩子的行为可能就没有得到监管”。

原来,在进入《开心消消乐》游戏后,会显示“微信登录”“游客登录”“其他方式”三种登录方式。记者选择微信登录之后,在游戏界面的左上角有“实名认证”的图标,里面是关于“身份证实名认证指引”的相关内容,要求用户进行实名认证,并提示“紧急!未完成实名认证,将无法登录游戏”。

但记者在未实名认证的前提下,仍能正常进行游戏充值。值得注意的是,以游客模式登录的情况也与上述情况一致,游客模式下仍能进行游戏充值。

“未经实名认证进行游戏充值,这属于违法行为。”广东合邦律师事务所律师肖锦阳表示,2019年11月,国家新闻出版署曾发布《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》,要求游戏企业2个月内完成实名注册并限制各年龄段未成年人的充值金额。“按照该文件规定,所有用户均需使用有效身份信息方可进行游戏账号注册。游戏企业可以对其游戏服务设置不超过1小时的游客体验模式。但在游客体验模式下,用户不能充值和付费消费。”

律师说法

多数情况下存在举证困难

广东合邦律师事务所律师肖锦阳表示,不满8周岁的未成年人,为无民事行为能力人,所实施的民事行为无效。8周岁以上未成年人为限制民事行为能力人,如果其充值数额较大,与年龄、智力不相适应,因此8周岁以上未成年人的充值行为应当得到其法定代理人的追认方可有效。我国《网络游戏管理暂行办法》第20条规定,网络游戏虚拟货币交易服务企业,不得向未成年人提供交易服务。

肖锦阳说,在司法实践中,未成年人记住家长支付密码等方式进行游戏充值的,家长可以主张该交易行为无效,但是作为监护人存在重大过失,具有过错;对于未成年人游戏充值行为的发生缺乏监督,应当对其损失承担相应的责任。

“十岁左右的孩子并不能完全理解游戏充值和实际金钱的关联度,他在游戏内充值万余元的行为,显然不是‘与其年龄、智力、精神健康状况相适应的民事法律行为’。”律师表示,家长可和游戏方沟通协商解决此事,如若不行,可向人民法院提起诉讼。

北京志霖律师事务所副主任、中国电子商务研究中心研究员赵占领表示,如果未成年人使用成年人的网络账号,或者使用成年人的身份证注册网络账号,然后进行网络消费,其监护人通常可以依法要求网络经营者退还相关金额,但是要求提供证据证明消费确是未成年人所为,在多数情况下都存在举证困难的问题。

据《南方都市报》

的申诉渠道,在用户提供充分证明后,可获得妥善处理。流程上,一般需要用户提供家长和孩子的身份证明,以及亲子关系等一些必要的基本资料,对账户后台数据验证比对,与家长和孩子详细沟通之后,会进行多维度的综合评估,如果判断由未成年人消费的可信度较高,会出于关怀进行妥善处理。

值得一提的是,由于国内游戏发行需要跟多个渠道进行合作,在这过程中,渠道方参与游戏用户信息获取、流水分成、游戏联运等。如果用户要申请退款,往往需要先向渠道方申请,由渠道方去与官方协商与处理,需要一定的时间,这也给外界留下了游戏与渠道方相互“踢皮球”的印象。

网易游戏方面告诉记者,发行游戏需要和多个渠道方建立合作,而渠道服的用户信息归属于相应的渠道方。但是对于有些用户来说遇到问题,优先想到的还是官方,在接到渠道服用户申诉情况,会引导用户去联系渠道客服,再进一步来协商处理。

此外,田丰还认为,很多家长缺乏未成年人网络保护意识,这需要学校的教育来补充。但实际上,学校对相关的教育很少,尤其是这次疫情期间,几乎所有的学校都在开网课,都要求孩子使用手机、平板电脑,而学校对孩子接触网络、使用手机平板电脑的安全防护意识教育非常薄弱,甚至在很多学校里面还停留在使用电脑防病毒的年代。在这些前沿的问题上,关键的问题是提高整体的意识,然后督促各方践行自己的责任,在学校加强相关意识教育。

