

14岁女孩充值6万元玩手游再酿命案 厂商疯狂引诱“玩游戏”

“妈妈，是我干的，我不想活着了。”在发送完这样一条短信后，辽宁省葫芦岛市年仅14岁的初三学生刘歌(化名)，于近日从家中阳台坠楼身亡。此前，她曾用母亲的账户，在腾讯游戏代理的《龙族幻想》中充值了6万余元，用于购买游戏中的点券。

据《北京晚报》报道，孩子安葬后，刘歌父母一度与腾讯协商退款未果。各大游戏厂商标榜的未成年人充值可退款，落实中正层层遇阻。此外，本报记者调查发现，在多款手游实名认证形同虚设、疯狂诱惑青少年充值的乱象之下，退款正在成为游戏厂商推卸责任的最终解决方案。如何监管平台诱导充值、用色情擦边球引流等问题也迫在眉睫。



2 层层遇阻 未成年人充值后退款成难题

在未成年人网游巨额充值现象频现后，5月19日，最高人民法院出台指导意见，明确疫情期间未成年人在家长不知情的情况下进行的网游消费，可以申请退费。

但现实中，很多家长却在退款中层层遇阻。据刘歌家属提供的充值明细显示，刘歌从4月7日开始充值，微信账户一个月内，在一款名为《龙族幻想》的游戏中消费108笔，共计61678元，但在退款过程中，客服回应却踢起了皮球，20多天没有动静。直到多家媒体曝光后，腾讯方面才在6月8日晚

间回应称，已完成相关消费情况的核对以及退款处理。

与刘歌家属遭遇相似的，还有很多未成年人的父母。近日，有家长表示，孩子给《王者荣耀》充值2100元后，家长通过腾讯提供的未成年人充值申诉通道申诉退款，腾讯的回复令人咋舌：“我司仅受理180天以内的消费，如果您的孩子在此期间有消费，请您在180天以内开始重新计算消费金额，再次联系我们处理。”

“法律条款中没有针对退款申请必须在180天以内的时

效规定，只要符合法律规定条件的未成年人游戏充值退款申请都应该支持，即便是按照法律规定的诉讼时效也应该是3年。”北京志霖律师事务所律师主任赵占领表示，腾讯的做法并无法律依据。

此外，记者在调查中发现，想要受理退款，家长往往面临需证明该充值确实是未成年人所为的难题，甚至被要求须按照游戏格式合同里的“协议管辖”到游戏厂商所在地打官司，出现“北京充值”却要转到腾讯所在地深圳市南山区起诉的“客场维权”怪象。

3 形同虚设 实名认证可以轻松绕过

值得注意的是，根据《龙族幻想》原本的未成年防沉迷机制，用14岁以下年龄的账号登录游戏时，会弹出实名认证登记界面。但14岁的刘歌显然绕过了实名认证并进入游戏。对此，腾讯方面称，相关游戏账号在游戏内完成了实名认证，显示的是一名40岁的成年人，可能是其使用家长身份信息进行实名认证。

可借助多个手段轻易绕开实名认证，让多款手游的防沉迷形同虚设，已是很多青少年之间公开的秘密。针对游戏实名制，网上有大量的身份信息分享和解绑经验帖帮助“小学生们”见招拆招，不少卖家甚至直接提供已实名认证的账号。“解除防沉迷，改为成年人全天无限制，直接解决你的两小时困扰。”有多名卖家告诉记者，他们已针对腾讯的健康系统同行做出破解，也能解锁成长守护平台，有关服务开价几十元不等。

即使让腾讯引以为豪的人脸识别实名认证这一双验证系统，也面临挑战。“玩《王者荣耀》会被随机抽到人脸识别，不过不用慌，几十块钱就能找个帮你代过人脸的成年人。”刘同学表示。另外，

他周围大量同学则直接选择以父母微信登录游戏账号，“账号只要绑过银行卡，实名认证也就躲过去了。”

事实上，广东省消费者委员会也关注到青少年轻易绕开实名认证这一问题。4月底，该委员会发出一份关于未成年人网络游戏充值消费的

警示，表示部分网络游戏企业在实名认证设置中存在明显漏洞，用户可以通过默认手机号码、第三方平台授权、关联已注册过的其他游戏等方式进行登录，从而容易让未成年人使用成年人信息注册登录账号，使游戏时长、充值额度等防沉迷限制功能形同虚设。

平顶山市公安局中兴路分局、光明路分局、矿工路分局、五一一路分局、姚孟分局、新城分局、青石山分局 关于依法处理暂扣无人认领车辆的联合公告

凡在我分局辖区内于2020年5月31日前因违反道路交通安全法律、法规被扣留的机动车(含非机动车)和因违法停放被拖移至停车场的机动车(含非机动车)，至今尚未到指定公安交警部门接受处理的，自本公告发布之日起，三个月内持公安交通管理部门开具的相关法律文书及合法证件、手续，到扣留车辆的公安机关交通管理部门

依法接受处理或办理相关手续。

当事人自公告之日起三个月内不到扣留车辆单位接受处理的，我分局将根据《中华人民共和国道路交通安全法》第一百一十二条、《中华人民共和国道路交通安全法》第一百零七条之规定，依法依规进行处理。

特此公告
2020年6月13日
五一一路分局0375-3223390
姚孟分局0375-3227533
新城分局0375-3221552
青石山分局0375-3227251

4 标本兼治 保护未成年人 亟须更有力措施

除了沉迷游戏、盲目消费等顽疾外，青少年在游戏中可能面临的诈骗风险和色情擦边球同样值得关注。“经常能听到有人被骗的案例，要么是花钱买网游外挂结果完全没用，要么找人私下买打折游戏点券，付款后直接被人拉黑。”刘同学称，很多同学在游戏中被诈骗后根本不敢告诉家长，更不可能追回款项。

据360安全大脑发布的《新冠肺炎疫情期间网络诈骗趋势研究报告》显示，疫情之下网络诈骗同比增长47%，游戏诈骗举报量以550例高居榜首，甚至超过了金融诈骗和购物诈骗。广州市番禺区公安局反诈中心则表示，今年以来，番禺区已有161名学生及游戏达人被骗，被骗金额达7418万元人民币。

用色情擦边球吸引年轻人更令人触目惊心。在刘歌沉迷的《龙族幻想》中，玩家可控制女性角色的动作，让其露出裙底和臀部，甚至有玩家根据这一功能制作性暗示的图片。疫情期间，一名5岁女童玩《迷你世界》时，有人教唆其拍摄和发送隐私照片，在玩家自建地图中，更是存在大量色情文字。数据显示，《龙族幻想》下载量曾一度登顶App Store免费榜首位，《迷你世界》的下载量也曾高达7000万，涉及人数众多。

“要解决游戏防沉迷问题，光靠厂商自律肯定不够，要避免有关政策被架空，有关部门监督厂商各方面执行到位。”互联网游戏测试工程师王显水表示，退款并不能成为游戏公司一推了之的解决方案，只有加强对厂商诱导充值的监管，杜绝利用色情擦边球引流等问题，多管齐下，才可能真正对未成年人沉迷网游进行标本兼治。

(表璐)

湛河区人民法院 公告

张长海：

本院受理原告中国平安财产保险股份有限公司厦门分公司与你及平顶山市陆安汽车运输有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司平顶山市中心支公司保险人代位求偿权纠纷一案，现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、开庭传票。自公告发出之日起经过60日即视为送达，提出答辩状和举证的期限均为公告期满后15日内。定于举证期满后次日(遇法定节假日顺延)在本院第五审判庭开庭审理，逾期将依法裁判。

特此公告