

防沉迷新政实施,各大游戏平台执行力如何?

实名制认证充值形同虚设

近日,南都记者从消费投诉平台方面了解到,在缺少家长监管的情况下,有未成年人通过手机渠道服登录账号游戏后,无需二次实名认证也可进行充值,充值金额从几十元到上万元不等。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》(以下简称“《通知》”)称,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。南都记者测评发现,截至2020年1月6日,一些手机渠道服账号在登录游戏后无需认证仍能进行充值,可供选择的充值礼包金额在6元到648元之间,远远超出《通知》规定金额。

维权案例“认证了手机账号,没认证游戏”

有消费者服务平台用户王先生向南都记者表示,他孩子在下载《第五人格》游戏后,偷偷充值了将近2000元。他表示,孩子用了其闲置的vivo手机下载游戏后,通过已实名认证的vivo手机账号可直接登录游戏,而无需再次进行实名认证,同时也可以进行游戏充值。

据王先生介绍,当他找到vivo平台方申诉退款时,vivo方则回复他称,vivo账号已经过实名认证,无关vivo方的责任,因此无法退款。

对此,王先生表示不解,他说:“我实名认证的是手机账号,并没有认证相关游戏。”

未成年人是如何绕开相关监管的呢?家长的监管疏忽或是导致未成年人充值乱象的原因之一。南都记者调查发现,家长不注意保密,未成年人留心记住家长密码,录入指纹进行支付等方式便可进行充值。

纪先生(化名)向南都记者透露,其9岁的儿子小明(化名)曾使用奶奶的vivo手机先后通过支付宝对游戏进行充值,充值金额

合计达2.9万元。

“孩子用的是他奶奶的手机,因为奶奶手机的所有密码都是一样的,孩子尝试后看平台是写钻石以为是虚拟货币从而进行充值。”纪先生还表示,向平台申诉后,游戏代理方vivo已经在12月17日将孩子所充值的金额全部原路退回。

面临同样境遇的张先生(化名)则告诉南都记者,“iPad使用的是经过我本人实名认证的苹果手机账号,支付也是绑定我的支付宝和微信,但iPad指纹密码是我儿子录入的。”因此,孩子在使用iPad玩该游戏时通过指纹输入方式成功充值了648元。

“调查发现,家庭是青少年尤其是未成年人使用网络的第一场所,所以家长需要承担未成年人的第一责任人的角色”,中国社科院青少年问题研究员田丰向南都记者透露:“事实上,在现实生活当中青少年是非常聪明的,他们有可能去突破任何技术手段的限制,使用技术手段的限制是不可能实现目的,必须有家长学校的共同努力和关注。”

记者实测 渠道服可绕开游戏实名认证充值

值得注意的是,手机游戏渠道一般分为安卓服与iOS服,而在谷歌退出中国市场后,国内安卓服务器内可分成三类:以OPPO、vivo、华为、小米等为代表的手机硬件提供商,以哔哩哔哩、九游等为代表游戏分发平台方,以百度、应用宝等为代表的应用商城等不同渠道种类。

2019年12月开始,南都记者选取了《迷你世界》《开心消消乐》《猫和老鼠》《星球大作战》《斗罗大陆》《梦幻花园》《少年三国志2》《辐射避难Online》等热门休闲游戏,对vivo、OPPO、华为等手机渠道服进行测试。

南都记者发现,截至2020年1月6日,仍有未经实名认证的手机渠道账号在登录游戏后仍可进行大额充值消费。

在vivo手机渠道服上,南都记者使用未实名的vivo账号进入游戏前,都有弹出要求用户进行实名验证的通知,关闭后仍可进入游戏进行试玩。其中,除了《开心消消乐》以外,其余游戏需进行实名验证后才能进行充值,而《开心消消乐》在游戏界面虽有要求进行实名验证的提示,但未进行实名验证的用户仍可进行游戏充值,游戏可供选择的充值金额在6元到518元之间。

与vivo渠道服情况类似,在OPPO手机渠道上使用未经实名的手机渠道账号进入游戏后,都会有要求进行实名认证的窗口弹出,关闭后即可进入游戏。在《少年三国志2》《开心消消乐》《猫和老鼠》《梦幻花园》《斗罗大陆》游戏中,未经实名认证的OPPO渠道账

号仍可以进行游戏充值,可供选择的充值礼包金额在6元到648元之间不等。

针对未实名账号便能进行充值一事,OPPO游戏中心客服向南都记者表示,不能提供直接的解决方法,如果有进行游戏内充值纠纷的话,“要向上一级相关负责人反映与核实。”

值得一提的是,南都记者测试时发现,华为未实名认证华为账号登录可充值的游戏有《猫和老鼠》《迷你世界》《开心消消乐》《梦幻花园》《斗罗大陆》《少年三国志》。1月6日,南都将上述结果向华为游戏中心客服反馈。华为客服表示,按照《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》,华为游戏中心已对游戏进行实名验证,但可能存在滞后,需要升级“华为移动服务”APP的版本,接入最新的技术支持。

随后,南都记者在升级“华为移动服务”后发现,《猫和老鼠》《斗罗大陆》《少年三国志》三款游戏都需要提供姓名与身份证号码进行实名验证后,才能进入游戏,而《迷你世界》《开心消消乐》《梦幻花园》依旧存在未实名验证便能充值的情况。

此外,在苹果渠道上,《迷你世界》《开心消消乐》《斗罗大陆》《梦幻花园》使用未经实名认证的账号也可游戏充值。

同时,南都记者还对从游戏厂商渠道下载的游戏进行测试,结果与上述结果截然相反。其中,《斗罗大陆》和《猫和老鼠》两款游戏,需要用户进行实名验证后才能进行充值,而《少年三国志2》则需要实名验证后才能进入游戏。



监管 未成年人每月充值政策 不得超过400元

2019年11月,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》(以下简称“《通知》”),实行网络游戏账号实名注册制度。通知要求自施行之日起,网络游戏企业应建立并实施用户实名注册系统,不得以任何形式为未实名注册的新增用户提供游戏服务。

此外,《通知》还表示,规范向未成年人提供付费服务,规定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,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,每月充值金额累计不得超过200元;16周岁以上的未成年人用户,单次充值金额不得超过100元,每月充值金额累计不得超过400元。

索赔难点 渠道不同直接影响维权结果

值得一提的是,在向消费者投诉平台进行申诉后,游戏厂商客服人员告诉张先生,苹果方对游戏充值金额有30%的抽成,所充值金额也都在苹果方,并让其去咨询苹果方面。但张先生表示,苹果客服告诉他“申诉不通过”,此外并未给出更多信息。

有游戏厂商的相关工作人员向南都记者表示,游戏厂商收到有关未成年人充值的投诉,一般都会迅速处理,但由于游戏厂商与渠道联合运营游戏的过程中,游戏充值流水是先到渠道方,在渠道方收取一定分成后再给游戏厂商,所以厂商需要先向渠道申请,由渠道方进行处理。

“渠道服是游戏厂商和渠道方双方博弈的产物,游戏通过渠道内得到推广,而渠道方在玩家进行游戏充值后获得部分流水分成”,有业内人士表示,而在联合运营的过程中,双方在某些权利与责任的划分上,仍存在一定层面的模糊。

同时,广东合邦律师事务所的肖锦阳律

师表示,未实名认证账号进入并充值,如果是未成年人这个交易行为是无效行为。根据《民法总则》第一百四十四条规定:无民事行为能力人实施的民事法律行为无效。无效的或者被撤销的民事法律行为自始没有法律约束力。民事法律行为无效、被撤销或者确定不发生效力后,行为人因该行为取得的财产,应当予以返还。

不过,在渠道服层面,针对是成年人充值这一事实的举证环节也影响到退款的效率。

赵占领表示,“手游充值能否退回,未成年人的家长需要根据不同情况,负责相应的举证”,如果未成年人直接用自己的身份信息注册账户并充值,则举证比较简单。如果未成年人使用家长的游戏账号或者自行使用父母的信息注册游戏账号,而实际的使用人是未成年人,则家长需要对此提供相应证据,“否则从形式上来看,该账号是成年人注册的。”

据《南方都市报》