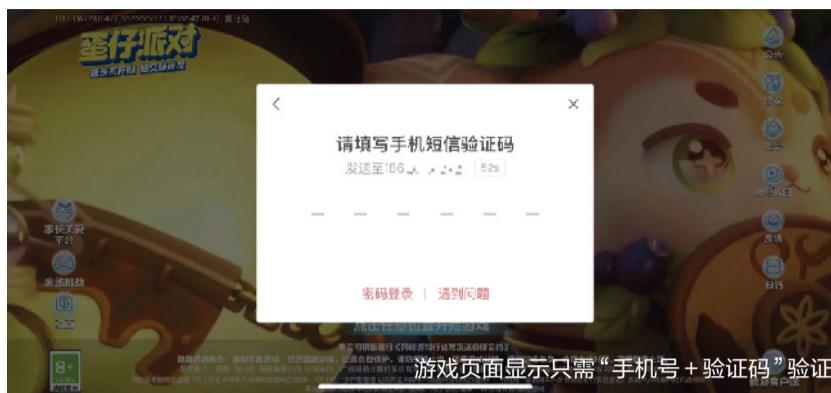


8月29日，安徽凤阳的王女士向安徽商报新闻热线 0551-65179666 反映称，其7岁的儿子在家人不知情的情况下，用手机玩游戏，最近充值了6000多元，家长发现后与游戏客服联系，对方表示只能退款约一半，对此家长表示难以接受。记者调查发现，按照要求目前网游需要实名认证才能登录开玩及充值，但多款游戏却只需“手机号码+验证码”便完成实名认证。2021年8月30日《关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》出台已有两年时间，不少游戏商却未将“实名认证”落到实处。



游戏页面显示只需“手机号+验证码”验证

7岁男孩游戏充值6000多 游戏公司表示最多退六成

相关政策出台已两年 记者实测发现多款游戏实名认证“不实”

拿奶奶手机玩游戏 “熊孩子”充值6000多元

据王女士介绍，前几天其婆婆因生病需要住院，住院前就让家人看看手机上的微信零钱里还有多少钱，是否够医药费。看完后让人大吃一惊：“老人印象中应该有7000多元，但现在只有几百元了。”

大家一查才发现，这笔钱是王女士7岁的儿子玩奶奶手机时花掉了，而且全部用在了有一款名为“蛋仔派对”的游戏中。

“查了一下交易记录，从8月19日开始充值，到8月22日，最少一次充了30元，最多一次是648元。”王女士说，前后充了数十次总计6415元，“孩子说他不知道支付密码，也不知道是怎么支付成功的。”

随后王女士第一时间与游戏客服取得联系，并提交了退款申请。根据王女士提供的与客服的聊天记录可以看到，客服表示资料审核已通过，“但是对方表示只能退一半钱，最多是60%，对此我是不能接受的，还在与对方协商。”

凭手机号和验证码即可登录 留下安全漏洞

记者联系上客服，客服表示，出现这种情况，家长首先要按规定提交相关证据，能够证明孩子是在家长不知情的情况下充值，还要核对未成年的身份信息，受理后认真核对证据，并最大限度保护未成年的合法权益。

记者下载了该款游戏，发现游戏凭借手机号码和验证码即可登录，在充值时也没有相关举措去验证充值者是否为未成年人。

针对王女士的遭遇，安徽邵阳律师事务所主任李绍荣表示，7岁男孩使用成年人手

机大额充值，属于与其年龄、智力不相适应的民事行为，在事后并未得到其法定代理人也就是监护人的同意，该行为属于无效行为；家长可以向游戏公司提出申请，提交相关证据，证明充值操作并非成年人操作，要求游戏经营者全额退款。

记者实测多款游戏 “实名认证”被绕开

虽然“实名认证”新规出台已两年，不过近日记者测试了多款手游，发现一些游戏确实需要输入姓名和身份证号码才可以玩。但是除了前文提及的“蛋仔派对”，仍有一些游戏“绕过”实名认证，仅需手机号加上验证码即可登录。

记者在手机应用商店中，下载了一款名为“曙光英雄”的游戏，其为一款5v5对战游戏，记者操作后发现，其可以直接用“手机号+验证码”进行登录；此外一款名为“全明星街球派对”的游戏，同样是只需“手机号+验证码”就能完成登录。

记者发现，一些游戏通过绑定第三方账户就可登录，不需要身份证信息和人脸识别等认证，在记者下载体验的游戏中，诸如一款名为“金铲铲之战”的手游，就可以直接选择微信或QQ登录。这意味着，如果孩子拿到父母手机，可以直接用父母的微信账号登录游戏，绕开实名认证的步骤。

专家： 仅用手机验证是缺位的表现

对于上述问题，一位资深法治记者认为，实名制认证单用手机验证并不能保证实名，尤其是不能保证对未成年人特殊群体保护的全覆盖。另外，现如今的实名认证早已实现更为准确的方式，比如对身份证号等信息的认证，所以游戏商仅用“手机号+验证码”的方式验证，实际是一种监管缺位的表现。

安徽致诚公益法律援助与研究中心执行主任姚炜耀，是一名长期致力于保护未成年人工作的律师。他表示，数据显示，我国未成年人互联网普及率约95%，所以完全禁止未成年人玩手机玩手游是不现实也是不提倡的，家长和社会各界应该引导未成年人正确使用手机。姚炜耀认为，家长是孩子玩手机以及乱充值的第一责任人，通过案例分析，绝大多数类似纠纷的背后是家庭监护不到位所致。“父母工作忙没时间陪伴孩子、孩子玩手机的要求被经常满足、家长曾告知孩子密码

全部账单		统计 >
2023年8月		支出¥12418.00 收入¥2314.00
广东...科技有限公司	-68.00	8月19日 08:40
广东...科技有限公司	-30.00	8月19日 08:40
广东...科技有限公司	-68.00	8月19日 08:39
广东...科技有限公司	-30.00	8月19日 08:30
广东...科技有限...	-188.00	8月19日 08:26
广东...科技有限...	-643.00	8月19日 07:51

“熊孩子”部分充值记录

……所以，完全依赖技术来保护未成年人不现实，最重要的保护还需回归家庭。第一道防线肯定是家庭。”

姚炜耀认为，类似充值纠纷频发，另一方面暴露出游戏商家在执行实名认证政策方面的缺陷。姚炜耀不建议过度使用人脸识别系统，这涉及到未成年人肖像权和隐私权的保护问题，像一些大型游戏公司那样发现疑难问题或者可疑情况时，才进行人脸识别，这或许是一个可行的方式。另外，游戏服务商应该在法律电子身份认证系统上提供更完备的技术支撑。“身份认证系统有多个层次，一些游戏企业将‘姓名+身份证号’二要素方法作为基础的身份认证，可以借鉴。”姚炜耀称，游戏服务商还可以通过采取对多次充值进行“短信提醒”以及设置“充值冷静期”的方式规避未成年人做出与自己年龄不符的充值行为，“比如设置一个可以无条件退款的期限，这样在家长发现后可以及时挽回损失。”

姚炜耀多次提醒称，家长要多关注孩子，转账密码要保密，否则一旦无法提供相关证据，家长可能要承担疏于管理的责任。

安徽商报融媒体记者 李萌 张剑文 / 摄
周继龙 / 图

充值

