

## 家長必看！做到這四點可防止孩子冒用成年人遊戲帳號充值

03-08- 2023 廣東消委會

今年以來，我們發現不少孩子冒用家長帳號進行大額遊戲充值的情況。孩子缺乏金錢觀念，充值費用少則幾千多則上萬，眾多家長蒙受損失，深受困擾。

為解決以上問題，廣東消委會已約談遊戲經營相關企業，推動採取有效措施整改問題，確保防止未成年人沉迷遊戲要求落實到位。

充值易，退費難！值暑期，孩子接觸手機和網絡遊戲的機會多了，作為家長該注意什麼？

在此，廣東消委會特別發出消費提示，提醒廣大家長注意以下四點：

### 高度重視未成年人遊戲問題

針對越來越多的孩子沉迷於網絡遊戲，家長應引起高度重視。家長負有未成年人監護職責，日常應加強與孩子的交流溝通，從小培養健康理性的消費觀、價值觀，要多抽時間陪同孩子閱讀書籍、參加室外活動，豐富課餘生活，培養個人興趣愛好，避免孩子沉迷網絡遊戲的虛擬世界。對於長期在外工作無法提供日常陪伴的家長，則應多通過視頻、通話等形式定期與孩子溝通，並加強與學校的聯繫，掌握孩子學習生活動態，及時糾正孩子迷戀遊戲的不良習慣。針對現代生活無法避免孩子接觸電子產品，家長應制定合理的電子產品使用時間，並針對性加強監管規範和教育引導。

### 務必妥善保管手機和支付密碼

未成年人身心發育尚未成熟，自制力和辨別力較差，缺乏完善的金錢觀，一旦掌握家長手機和支付密碼容易進行大額充值。從目前的投訴案例看，充值金額動輒幾千，大則上萬，乃至數十萬，不僅導致家長經濟損失，甚至造成沉重的家庭負擔。對此，家長要管理好自己的手機，在提供手機等電子產品給孩子進行日常學習、娛樂使用時，務必保管好支付密碼、個人身份證等重要資訊，儘量設置採用指紋、

人臉進行識別的支付驗證方式，切勿採用“免密支付”或綁定大額銀行卡。此外，按照國家相關規定，8周歲以上未滿16周歲的未成年人，單次遊戲充值金額不得超過50元，每月累計充值不超過200元；16周歲以上未滿18周歲的未成年人，單次充值金額不得超過100元，每月累計充值不超過400元。家長須嚴格遵守相關規定，不隨便滿足孩子提出的超出以上限額的充值要求。

### 嚴格落實實名認證

根據相關規定，在防止孩子沉迷網絡遊戲問題上，家長同樣負有責任義務。目前在國家的監管下，遊戲公司大都針對未成年人設置了防沉迷系統，按照有關規定通過實名認證限制未成年遊戲時間，如所有網絡遊戲企業僅可在週五、週六、周日和法定節假日每日20時至21時向未成年人提供1小時網絡遊戲服務，其他時間均不得以任何形式提供。因此，家長在提供手機給孩子使用時，應嚴格遵守遊戲的實名認證程式，使用未成年孩子個人資訊註冊帳號，監督孩子以真實身份登陸遊戲，切勿為了滿足孩子遊戲要求將自身帳號提供孩子使用，避免出現孩子利用成人帳號繞過“防沉迷系統”登錄遊戲，進行大額充值，造成難以挽回的損失。

### 及時理性處理矛盾糾紛

家長發現未成年人有超出其民事行為能力的遊戲充值行為，應及時聯繫遊戲公司說明情況，依法撤銷未成年人消費行為，可要求退回充值款項。家長若與企業溝通無效或無法達成一致意見，可通過撥打企業所在地的12345熱線、向當地消費者委員會或省級消委會投訴等方式進行維權。為有利於問題解決，家長要重視並理性看待維權難點問題。一方面，由於孩子遊戲充值都是背著家長，用的又是家長的帳號，往往難以舉證，容易產生證據不足問題；另一方面，家長若堅持百分之百退款，可能會因為自身也有一定監管過失責任，而不能得到法律支持，更難與企業達成退款一致意見，導致維權不成功。這是需要注意的問題。

### 廣東省消委會也再次呼籲

有關監管部門切實加強行業監管，強化對網遊企業落實實名註冊和登錄、規範付費等情況的監督檢查。各大網絡遊戲公司、平台應嚴

格落實有關政策要求，不斷強化實名認證功能，加強前端管控和提醒，通過多重驗證機制有效甄別未成年人，防止未成年人沉迷網絡遊戲並進行充值；要提高客訴處理的服務和水平，對於已經發生的未成年充值問題，建立快速處理機制，放寬舉證條件，積極有效協助家長進行解決。