

免費试玩？超額充值？這些遊戲陷阱要注意啦！

23-03-2020 中國消費者協會

近年來，消費者有關網路遊戲消費的投訴增長較快，《2019 年全國消協組織受理投訴情況分析》顯示，2019 年全國消協組織受理網路遊戲投訴 36837 件，投訴量躍居服務類投訴第一位。

而近期，由於受到新冠病毒疫情影響，大量未成年人“宅”在家裡，智慧手機等電子產品成為陪伴未成年人學習和娛樂的首選工具，有關網路遊戲的消費糾紛更加突出。

通過梳理近期有關未成年人網遊消費投訴發現，消費者反映的突出問題有：

01

實名認證形同虛設、未成年人可一鍵登錄

有消費者反映一些網路遊戲直接預設使用手機號碼就可以登錄；一些遊戲在關閉彈出的“實名制”提示框後，仍可以繼續使用。按照國家新聞出版署 2019 年 11 月發佈的《關於防止未成年人沉迷網路遊戲的通知》（以下簡稱《通知》）規定，“所有網路遊戲使用者均須使用有效身份資訊方可進行遊戲帳號註冊。”可見，一些網路遊戲經營者並未切實落實國家有關實名認證制度的規定，未有效啟動未成年人保護機制。

02

收費遊戲未事先明示、“免費试玩”誘導低幼孩童入坑

消費者反映一些網路遊戲以給未滿 8 周歲的孩子“講故事”“開發智力”為噱頭，在沒有任何收費提示的情況下，以免費试玩的形式提供遊戲娛樂，不知情的孩子在免費试玩幾關之後，遊戲才突然提示付費才可繼續通關。孩子在無家長監管的情況下，往往毫無意識就直接點擊付款，待家長察覺後，已經造成了經濟損失，有的數額還十分巨大。

03

收費環節無驗證，超額充值屢發生

《通知》規定，“網路遊戲企業須採取有效措施，限制未成年人使用與其民事行為能力不符的付費服務。網路遊戲企業不得為未滿 8 周歲的使用者提供遊戲付費服務。同一網路遊戲企業所提供的遊戲付費服務，8 周歲以上未滿 16 周歲的用戶，單次充值金額不得超過 50 元人民幣，每月充值金額累計不得超過 200 元人民幣；16 周歲以上未滿 18 周歲的用戶，單次充值金額不得超過 100 元人民幣，每月充值金額累計不得超過 400 元人民幣。”

但現實中，由於未落實實名認證，又未在收費環節採取有效措施限制未成年付費行為，未成年人超額充值的糾紛頻繁發生。

案例回顧

據《中國消費者報》報導，一位元江蘇消費者反映其 9 歲的孩子從 2019 年開始玩網路遊戲，截至 2020 年 2 月，先後已經在同一款遊戲上花了 11 萬餘元，僅今年 2 月就花了 3 萬元左右。一位北京消費者反映家裡小孩在其不知情的情況下給一款網路遊戲充值 4000 元，類似投訴自疫情發生以來已收到多起。

在這些投訴中，還反映出家長對未成年人疏於監管，未妥善管理移動支付帳戶和密碼，對導致消費糾紛和孩子沉迷遊戲負有一定責任。

為保護未成年人身心健康，減少有關消費糾紛，針對上述反映突出問題，中國消費者協會認為網遊企業應當落實以下經營規範：

01

網遊經營者要嚴格執行實名認證規定

完善使用者實名註冊系統，並在使用者每次登錄遊戲時均核驗其身份，確保註冊帳號與實際玩家身份一致。對於未成年人玩家，網路遊戲經營者應當有效啟動遊戲防沉迷系統、支付限制等保護機制。

02

收費遊戲應明示收費性質和收費標準

為保障消費者的知情權和選擇權，所有收費遊戲應當按照《價格法》《消費者權益保護法》的規定，在顯著位置明示收費性質，清晰顯示各項收費標準，讓遊戲消費者明明白白消費。

03

採取有效措施驗證充值人身份、避免未成年人冒用家長名義充值

在消費者充值前要顯著提示收費項目和金額；在消費者支付過程中建議綜合採用指紋、面部識別等安全級別相對較高的支付驗證方式，並增加未成年人家長同意或者追認的環節，以確保支付的有效性；在消費者支付完成後要提供相應的支付憑證，並積極妥善處理消費者的相關投訴。

04

嚴格落實《通知》規定、限定未成年人充值上限

要按照《通知》禁止 8 周歲以下未成年人充值；限制 8 周歲以上未滿 16 周歲用戶單次充值不超過 50 元，每月累計充值金額不超過 200 元；限制 16 周歲以上未滿 18 周歲用戶，單次充值不超過 100 元，每月累計充值金額不超過 400 元。

同時，中國消費者協會也提醒家長：

一·說明未成年人樹立正確的網路遊戲消費觀念和行為習慣，督促未成年人實名註冊網路遊戲帳號，合理規劃其玩網路遊戲的時間，嚴格設置遊戲內的防沉迷功能、支付功能等。

二·管理好具有支付功能的 APP，儘量避免讓未成年人知曉交易密碼等重要資訊，減少未成年人自行支付的可能性。

三·協助未成年人完成支付操作。對於家長許可的充值行為，若未成年人使用家長的手機進行支付的，應由家長協助未成年人完成支付操作，並按照要求進行支付確認或者追認。

四·妥善保管好相應的交易記錄等支付憑證，發生消費糾紛時用以維權。