

這類消費投訴量半年就超兩萬件！消協出手了

29-09-2020 中國消費者協會

近年來，網路遊戲行業進入了高速發展階段，呈現出規模大、影響大、輻射大、應用廣等“三大一廣”的特點。

《2020 年上半年全國消協組織受理投訴情況分析》顯示：

“疫情期間，消費者大多選擇居家消費，有關網路遊戲投訴呈現上升趨勢，投訴量多達 22705 件，較 2019 年上半年增長 44%。”

為發現網路遊戲中消費者反映突出的問題，督促相關行業企業依法誠信經營，促進網路遊戲繁榮健康有序發展，中消協在前期挖掘、分析相關輿情及消費者投訴情況，聽取有關方面意見，召開網路遊戲專題座談會的基礎上，發佈了《網路遊戲消費者主要投訴問題報告》。

《報告》指出，當前網路遊戲消費者投訴問題主要集中在四個方面：

一是侵害消費者選擇權及財產權。如擅改網路遊戲商品屬性，網路遊戲停服刪檔後對充值等問題處理不善，網路遊戲帳號封停後續處理機制不健全以及默認自動續費等。

二是網路遊戲涉黃涉暴涉賭問題頻現，相關企業整改落實不到位，污染網路遊戲文化環境。

三是未成年人保護機制不健全，實名認證及防沉迷系統等存在漏洞或缺失。

四是手機遊戲 APP 過度索權，個人資訊收集超過必要範圍等。

針對上述問題，中消協呼籲網游企業應樹立消費者優先理念，充分保障消費者合法權益，並對網遊企業提出以下要求：

01.始終嚴守經營誠信

網路遊戲經營者要堅守誠信，規範經營，依法宣傳，確保實效。相關服務協定不得設置不公平、不合理條款，並應當以顯著方式提請消費者注意價款或者費用、民事責任等與消費者有重大利害關係的內容，並按照消費者的要求予以說明。

02.著力提升文化內涵

網路遊戲經營者要堅持把社會效益置於首位。要遵守法律法規，杜絕網路遊戲“涉黃涉暴涉賭”問題。要堅持正確文化導向，注重內容品質，提升文化內涵。要加強內容審查，及時告誡、查處違規行為。

03.強化消費權益保護

網路遊戲經營者要注重消費者訴求，傾聽消費者意見，及時改進問題。要妥善處理消費糾紛，提供便利多樣的投訴管道和救濟措施，提升消費滿意度。

04.堅決落實未成年人保護要求

網路遊戲經營者要積極承擔社會責任，構建起全方位、多舉措的未成年人遊戲保護機制。要細化未成年人遊戲保護措施，優化實名認證、防沉迷與家長監護系統等。要加強協同，探索建立聯動累計遊戲時間機制，引導未成年人健康遊戲。

05.守護個人資訊安全

網路遊戲經營者要嚴格遵守法律法規，秉持個人資訊收集合法、正當、必要原則，明示收集、使用資訊的目的、方式和範圍，並經消費者同意。採取技術措施和其他必要措施，確保資訊安全，防止消費者個人資訊洩露、丟失，堅決杜絕資訊買賣等黑色產業。

下一步，中消協將密切配合有關監管部門和行業協會，持續關注網路遊戲有關問題改善狀況和消費者訴求，進一步採取有效措施強化網路遊戲消費監督，保障廣大消費者合法權益。

中消協同時提醒廣大未成年人家長：

“切實履行監護守護責任，加強對未成年人健康合理使用網路遊戲的教導。說明未成年人樹立正確的網路遊戲消費觀念和行為習慣，保護自身財產、隱私安全。”

中消協希望全社會共同攜手，努力營造天朗氣清、生態良好的網路空間，讓消費者放心消費，讓孩子們健康成長。