

# 未成年人游戏超额充值屡“坑爹”

未成年人私自超额充值游戏,不仅令家长较为头疼,也频频引发家长与游戏公司之间的矛盾。5月26日,北京商报记者接到家长李女士的投诉称,自己15岁的孩子三个月内通过4399为4款游戏充值2万余元,但4399只能退回一半的金额,这一解决方案李女士并不认同,认为4399运营游戏的过程中对未成年人监管不到位。与此同时,4399方面则称,这是孩子第二次出现类似情况,且游戏账号使用的是成年人的实名认证信息,因此需要双方进一步协商沟通。李女士与4399之间的矛盾,现已成为当下未成年人游戏监管的缩影,究竟该如何营造未成年人健康的游戏环境?

## 家长:“提交不可能的证明”

“直到5月20日发现钱没了才注意到,在三个月的时间里,孩子竟然已经为游戏充值了2万多元。”据李女士透露,孩子今年15岁,上初二,由于放学回家需要用手机查作业,因此每天晚上8点半左右会使用手机,此前以为孩子是在写作业,同时手机里也没有支付信息,直到看到了余额并从微信支付后台调出明细,才发现孩子玩游戏并偷偷充了钱。

根据李女士提供的信息,今年2-5月,李女士的孩子在4399上共为《逃跑吧!少年》《部落冲突:皇室战争》等4款游戏进行48笔充值,累计充值金额为24429元,大多单笔充值交易的金额在500元以上,最高的则达到了千元,如在《火线精英OL》上,存在多笔998元的充值,而在《逃跑吧!少年》上,则有多笔648元的充值信息。

以上充值金额无疑明显超过了国家对未成年人游戏消费的规定。根据国家新闻出版总署发布的《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》显示:“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元人民币,每月充值金额累计不得超过200元人

民币”。

在发现孩子未经允许大额充值后,李女士联系了4399客服,要求退回全部2万余元的充值金额,并提供了包括电子账单、孩子的游戏账号主页、孩子玩游戏的视频等多种资料,但李女士并未得到心里所期盼的结果。

“当时工作人员回复称,只能退一半的金额,我对此并不认可,并进一步反映退回全款,随后工作人员称那只能再提交孩子为游戏充值时的视频,或是由派出所出具证明,但这两项资料根本无法提供。”李女士表示,家里并没有安装监控,因此拍摄不到孩子充值时的画面,而在联系派出所后,派出所也表示充值时并不在现场,所以无法出具证明材料;“我和孩子都是低保,我又有肝硬化,这2万余元相当于我们两人两年多的生活费用,非常需要这笔钱,但后续的证据真的拿不出来”。

## 4399:“第二次发生”

北京商报记者注意到,在黑猫投诉平台上,截至5月26日17时,4399的投诉量共达到1593次,其中不少投诉事件均是家长向4399申请退回孩子私自为游戏充值的欠款,少的几十元,多的达到数千元甚至上万元。



针对李女士反映的情况,北京商报记者第一时间联系4399方面。4399客服表示,平台针对未成年人游戏制定了监管措施,若账号为未成年人信息,充值过程若超出国家政策规定的金额,会进行限制。目前工作人员也正在处理李女士一事,从后台信息中可以查验到,李女士的孩子用成人信息进行了游戏账号的实名认证。

另外客服还称,在此次事件发生前,李女士的孩子曾在去年发生过一次未经家长允许私自充值的情况,当时公司为李女士进行了无条件退款,并提示李女士保管好相关信息,因此此次事件发生后,全部退还充值金额比较困难,双方还需要协商沟通。

孩子究竟是如何令游戏账号实现成人信息认证的呢?据李女士透露,此次注册游戏账号的QQ号是自己曾经使用过的,同时孩子记住了自己的身份证号,在支付过程中点击忘记密码,再进行后续信息的操作,便完成了支付。

在北京高文律师事务所律师江本伟看来,这实际是来到一个需要举证认证的环节,“若未成年人超额充值,游戏公司应进行全额退款,但前提是能够证明是未成年人充值,且是在未经家长允许的情况下,进行了超出国家规定的充值金额”。

然而,现阶段不少家长遇到与李女士同样的情况,那便是无法提交未成年人私自充值游戏的证据,这也导致家长与游戏公司之间的矛盾持续难以解决。

对于李女士当下的情况,4399客服表示,孩子充值的视频和派出所的证明也并不一定是必需的资料,但这能够作为辅助资料帮助公司解决问题,并与游戏开发商进行沟通,毕竟公司运营也存在着成本,若均未审核便直接退款,对公司也会有一定影响。

## 行业声音:监管、技术缺一不可

北京商报记者了解到,5月26日18时

北京商报热点新闻调查小组

30分,李女士与4399已完成了协商,双方对事件处理结果达成了一致。而今年以来,如何营造未成年人健康游戏环境的话题频频引发热议,每当出现未成年人未经家长允许进行大额充值的案例,也往往会引得各方的注目。

值得注意的是,即将在6月1日正式施行的《中华人民共和国未成年人保护法》也在第七十五条中专门提到网络游戏方面,并指出网络游戏经依法审批后方可运营,同时国家建立统一的未成年人网络游戏电子身份认证系统。网络游戏服务提供者应当要求未成年人以真实身份信息注册并登录网络游戏。网络游戏服务提供者应当按照国家有关规定和标准,对游戏产品进行分类,做出适龄提示,并采取技术措施,不得让未成年人接触不适宜的游戏或者游戏功能。网络游戏服务提供者不得在每日22时至次日8时向未成年人提供网络游戏服务”。

游戏行业分析师赵勇表示,现阶段不少未成年人超额充值的案例中,未成年人使用成年人信息进行实名认证的情况较为普遍,这从技术层面来看,游戏公司很难直接分辨出成人认证信息背后是否实际为未成年人。如果为了进一步核验身份而让玩家提供更多个人信息,也容易侵犯到玩家的隐私,因此如何提升技术并保护玩家隐私,成为营造未成年人健康游戏环境的挑战之一。

此外,江本伟认为,国家在法律层面制定的相关政策或指导意见,主要是对游戏公司及相关平台进行约束监管,通过使用相关技术、上线认证系统等,对未成年人游戏时间、充值消费等方面进行限制,避免未成年人沉迷于游戏,但未成年人健康游戏仍需要家长方面的监管,并保护好自己个人信息,这是法律触及不到的层面,在各方共同的作用下,为未成年人营造出健康的游戏环境。

# 上热搜后递交招股书 网易云音乐去年亏15.7亿

## 热闹的一天

5月26日,不少人被“人格主导色”刷屏。如果打开网易云音乐App,会在首页显眼位置看到这样的活动介绍:测一测?你的人格主导色。”

这是网易云音乐和合作伙伴推出的一项测试,用户通过听音乐、做选择,测试自己性格的颜色,用户还可以把测试链接分享到朋友圈、微信好友、微博等。

活动上线不久,“网易云人格主导色”就成为热搜,用户在微博上分享自己的测试结果,还有网友开始基于测试结果玩梗,截至北京商报记者发稿,这条热搜阅读次数超1.6亿次,讨论次数5.4万次。

不过,北京商报记者体验发现,目前不论用户分享到微信朋友圈,还是分享给微信好友的测试链接,都无法打开。点击链接页面会显示“网页包含游戏、互动测试内容,被多人投诉,为维护绿色上网环境,已停止访问”。

上午调动了用户的积极性,下午网易云音乐上市的消息则搅动了科技圈。先是有消息称,网易云音乐即将在港交所递交上市文件,几个小时后网易在港交所发布公告称,拟分拆网易云音乐在港交所主板独立上市,当日网易云音乐已向港交所提交上市申请表。分拆完成后,网易将持有网易云音乐不少于50%的投票权,因此,网易云音乐将仍为网易的子公司。

最终在5月26日晚尘埃落定,网易云音乐正式向香港联交所递交招股书。

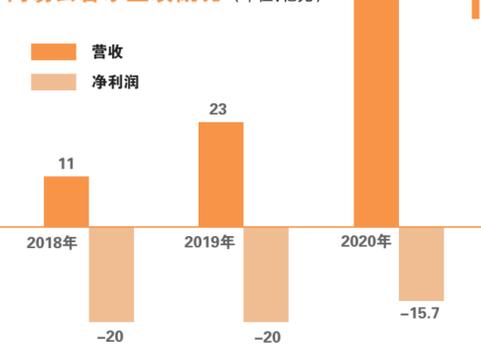
## 上市并不意外

根据公告发布前的报道,网易云音乐最

5月26日,低调的网易云音乐突然高调起来,先是“人格主导色”测试活动刷屏,后又向港交所递交了招股书。根据招股书显示,网易云音乐2020年平台营收49亿元,较2019年增长111.2%,经调整净亏损15.7亿元。

得到网易云音乐分拆上市的消息,业内人士并不意外,有人甚至认为测试活动是网易云音乐在为上市铺路。回到网易云音乐本身,它是网易出售考拉海购后为数不多的保留业务,但在版权竞争、音乐行业活力下降面前,网易云音乐的日子可能并不好过。

网易云音乐业绩概况 (单位:亿元)



高发行价定为330港元,计划募资70.36亿港元。网易云音乐将在全球发售2132万股股份,占其公司总股本的10%。其中213.2万股为香港发售,其余面向国际发售。保荐人分别为中金公司、美国银行及瑞士信贷。对此,网易云音乐相关人士向北京商报记者回应,“不予置评”。

公告不忘提醒投资者:“拟议分拆须待(其中包括)获得香港联交所上市委员会批准网易云音乐股份上市及买卖以及董事会及网易云音乐董事会作出最终决定后,方可坐实”。

1.8亿

网易云音乐2020年在线音乐服务的月活跃用户超过1.8亿



但比达咨询分析师李锦清认为:“这是流程,网易云音乐上市只是时间问题”,毕竟网易CEO丁磊和网易云音乐高管都曾公开提及网易云音乐上市。

根据公开信息,2019年8月,网易云音乐CEO朱一闻透露出“IPO和盈利,内部有时间表”的信息。2019年10月丁磊也表示,将剥离流媒体音乐服务,让其成为一家独立的上市公司。对于具体IPO时间表,他称:“当这家子公司的管理层成熟并且业务在市场上处于领先地位时,该公司将会采取行动”。

既然网易决定现阶段分拆网易云音乐上市,那或许意味着丁磊和网易云音乐高管认为,当下的网易云音乐管理层已成熟,且业务在市场上处于领先地位。

## 竞争依然惨烈

成立于2016年10月的网易云音乐,至今共完成三轮融资,最近一次发生在2019年9月,是由阿里、云锋基金投资的7亿美元。那一年,网易和阿里的交集不止这些,网易还将考拉海购出售给阿里。把电商业务卖掉,

拿音乐业务获得真金白银,可见网易云音乐对网易的重要性,以及网易对网易云音乐的珍惜。

根据网易最新公告:“网易云音乐是中国备受欢迎的音乐流媒体平台,2020年在线音乐服务的月活跃用户超过1.8亿”。上述数据是网易云音乐为数不多的公开业务数据。

不过最新披露的招股书透露了更多新消息。招股书显示,2020年平台营收49亿元,较2019年增长111.2%,经调整净亏损15.7亿元,基本与2019年持平。

站在竞争层面,虾米音乐关停后,国内在线音乐市场只剩腾讯音乐、网易云音乐两大平台。但是根据腾讯音乐财报,2021年一季度腾讯音乐移动端在线音乐MAU为6.15亿,同比下降6.4%,移动端社交娱乐MAU为2.24亿,同比下滑14.2%。腾讯音乐在财报中解释,在线音乐移动MAU的同比下降主要是由于其他泛娱乐平台的吸引,导致腾讯音乐的轻度休闲用户流失。

“其实,遭遇多面竞争也是网易云音乐面临的问题。在线音乐属于泛娱乐产品的基础,所以很多产品都想分一杯羹,短视频、直播行业的领头羊就都有自己的音乐业务。在线音乐平台也在增加自己的互动形式,想得更包罗万象一点。可是大环境是流量红利已经没有了,在线音乐的变现模式多在摸索阶段,要做一个又赚吆喝又赚钱的在线音乐生意不是那么简单”,李锦清向北京商报记者表示。

在文澜智库创始人王超看来,在线音乐市场利润不够丰厚,即便腾讯音乐也是靠直播来赚钱,网易云音乐也要面临赚钱的问题,网易的产品链条更加单薄,可能赚钱效率比腾讯更低。

北京商报记者 魏蔚