

充值不设上限 《蛋仔派对》困住未成年

尽管网易针对“9岁女童遭《蛋仔派对》客服恐吓”的视频第一时间做出了回应,自辩并非官方工作人员,而是不法分子在进行诈骗,然而一波未平一波又起,11月13日,北京商报记者注意到,“被迫充值”家长的讨伐仍在持续:8+的门槛下,一二年级玩起来畅通无阻;防沉迷的设置下,爷爷奶奶的手机用起来毫无障碍;更可怕的是,频繁发生的过万元甚至更高额度的充值,不断裹挟着一个又一个幼儿的家庭。就在今年9月,《蛋仔派对》刚因利用寒暑假窗口锁定学生等未成年人,存在未成年人消费退款难、“快速游戏”、“渠道服”等防沉迷漏洞等问题,被上海市消保委点名。

网易日活最高游戏

9岁女孩用爷爷手机玩游戏被“网易蛋仔客服”恐吓一事近日引起外界关注。事件发生不久,“网易蛋仔派对”官方微博发文回应称,骗子假称自己是“蛋仔派对客服中心”“网易蛋仔客服”等官方客服或官方工作人员,并在第三方软件实施诱导欺诈。各大平台有企业蓝V认证的才是官方账号,其他均为假冒。

作为一款操作易上手且兼具社交性的游戏,《蛋仔派对》在公测后的一年半之间实现快速成长。网易方面曾在2022年度报告中披露,“于2022年我们在大陆首次推出休闲益智手游《蛋仔派对》,收获了强劲的收入和用户增长,成为我们历史上所有游戏中每日活跃用户最高的游戏”。

游戏官网显示,《蛋仔派对》是一款“8+”手游,意味着玩家最低年龄限制为8岁。

“玩家将化身Q萌蛋仔”“上百种娱乐玩法,不怕手残,与蛋搭子一起游园打卡吧”“海量萌萌盲盒外观”……《蛋仔派对》的官网中,这样描述了游戏特点。在对多位玩家的采访中,“容易上手,玩法简单”也是许多玩家沉迷“蛋仔跑图”无法自拔的主要原因。

家长陈菁菁的女儿今年刚上小学一年级,她告诉北京商报记者:“有天孩子放学跟

我说要玩‘蛋仔’,因为周围同学都在玩,自己不玩的话课间休息和朋友都插不上话。”

提及孩子到目前为止是否给游戏充值了,陈菁菁斩钉截铁地说:“当然得充啊!孩子们都会互相攀比。比起孩子可能会被孤立,我宁愿给她充值。现在想来,这个游戏这么受欢迎,抓住的不只是孩子们的心理,还抓住了家长不愿意自己孩子受委屈的心理啊!”

有着同样经历的家长刘华,最近因为孩子偷偷给游戏充值的事情强行没收了设备,他无奈地告诉北京商报记者:“孩子玩起来就劝不住,伤神费眼,甚至到了说谎的地步,我一气之下强行没收了设备,但现在弄得我和孩子的关系很紧张。”

未成年“想充多少充多少”

“作为一款合家欢休闲游戏,由‘蛋搭子’带来的社交价值成为了部分玩家沉迷甚至大量消费的主要原因。”游戏分析师李灿如是说。

所谓“蛋搭子”是指在《蛋仔派对》中双方是固定搭档,今年10岁的李彤(化名)也有自己的“蛋搭子”,“我的搭子游戏很厉害,能带我过关,跟他一起玩特别开心,但是他跟我说,如果不给他买皮肤就不带我玩了,所以我充钱很多都是为了给他送”。



李彤的母亲王女士告诉北京商报记者:“我家到目前已经给这个《蛋仔派对》充值了上万元,要不是家里老人的银行卡近日被提示余额不足,我可能到现在都不知道孩子天天玩的这个游戏竟然花了这么多钱!”

据玩家宋先生介绍,《蛋仔派对》通过游戏官网下载的统称为“官服”,通过手机应用商店或者一些游戏整合下载平台安装的游戏则为“渠道服”,“通过渠道服充值有时候能躲过付款密码验证,现在使用手机都有手机的登录账户,而这个账户和应用商店又是互通的,渠道服充值,直接点付款就能完成支付,因为系统往往默认是本人在操作账号”。

“孩子用奶奶的手机下载了游戏,用的也是奶奶身份信息认证,为了老人方便都是指纹解锁和支付,就从这儿让他钻了空子,玩游戏和充值只要提前录入指纹即可,现在后悔也没用了。”王女士愤怒地说道。

家长王女士最近在自己的社交账号上晒出了多张充值记录并表示,“我没有开通小额支付免密,短短两周孩子竟然在《蛋仔派对》中花出去几千块钱”。

“就这个充值机制,说到底只要不被家长发现,孩子是想充多少就充多少。”刘华对北京商报记者直言,“虽然说孩子大额充值,我们做家长的也确实存在监督不力的问题,但

是作为平台,你不会不知道有大量的未成年人在玩你的游戏,那遇到这种一个账号频繁的充值,甚至到了大额充值的地步,就一点反应都没有吗?况且,在充值的问题上确实存在着漏洞。”

仅退回七成钱款

孩子充钱一时爽,但要想退回来,就没有那么简单了。

“孩子对钱没概念,游戏里有人诱导她花钱,她就充值了。后来我申请退款,官服退款基本都退回来了,但是渠道服只能退50%-80%。”家长周先生表示。

正在因《蛋仔派对》退款问题焦头烂额的乔女士告诉北京商报记者,“女儿是用我的身份信息注册的,提交了三次申请才退回70%,也许孩子用自己的身份证实名制会退全款吧,但4天能退回大部分的钱我已经基本满意了,看到很多家长坚持全额退款,所以退款一直办不下来”。

有家长拿回了退款,但也有家长还在等待着。

据黑猫投诉,“蛋仔派对”相关搜索词下,13012条投诉被发起,内容基本为未成年充值及后续退款问题。有用户表示,“未成年充值9000多元,仅退款20%”。

此外,北京商报记者注意到,《蛋仔派对》游戏的公共频道内,有玩家发言,“成年蛋找‘蛋搭子’要求未成年,可以帮你买皮肤”。而面向网易游戏玩家的网易大神App中,也存在未成年人在晒出真人照片、联系方式寻求交友的帖子。

今年9月,上海市消保委曾发文,《蛋仔派对》通过巧妙抓住寒暑假时间窗口,锁定了学生等未成年人群体。存在未成年人消费退款难、“快速游戏”、“渠道服”等防沉迷漏洞、网络乞讨、求领养不良风气等问题。同时,因为广大未成年人的存在,大量不法分子在该平台实施诈骗行为。

针对游戏领域内保护未成年人及后续措施的研发投放进度,北京商报记者联系网易方面,但截至发稿未收到回复。

不久前公布的《未成年人网络保护条例》显示,防治未成年人沉迷网络。规定网络服务提供者应当合理限制不同年龄段未成年人在使用其服务中的消费数额,防范和抵制流量至上等不良价值倾向。

《民法典》相关规定显示,不满八周岁的未成年人为无民事行为能力人;八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认;但是,可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。

“未成年人游戏退款的举证环节存在一定难度,举证人需要证明游戏充值行为是由未成年人实施的,且这个证据不能是口头上的,需要有电子资料等实际证据。”北京市中闻律师事务所律师赵虎指出,如果能够举证游戏能充值是不满八周岁的由无民事行为能力人实施的,其法定代理人可以要求退还,如果是八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人实施的,则需要结合具体情况,判断消费是否与年龄、智力相适应。

北京商报记者 卢扬 韩昕媛
图片来源:官网截图

Market focus

从8.2%到11.4% 北京老人置业需求持续增加

当前,老龄化社会正在加速走来。以北京为例,2022年北京市常住人口中,60岁及以上人口465.1万人,占总人口的21.3%,是近五年增量最多、增长幅度最大的一年,高于同期常住总人口增幅。高龄老年人口持续增长,人口老龄化程度进一步加深,如何更好地解决老年人的“衣食住行”问题,受到了越来越多的关注。

关于“住”,讨论最多的就是“人老了要不要换房子”,有人认为,人的年龄越来越大,住房消费意愿自然就弱了;也有人认为,老年人同样有换房需求,他们适老化的消费需求仍将释放。近期,北京链家研究院与中国人民大学劳动人事学院专家课题组联合发布《2023年北京老年居住需求洞察报告》(以下简称《报告》),也许可以提供一参考样本。

适老化撬动二次住房消费

《报告》基于北京链家2017-2022年的交易数据,选取了55岁以上业主的交易、购房与置换三种需求进行分析,有效数据样本分别为157654、44308、20044人。

针对《报告》内容,北京商报记者也专访到了北京链家研究院院长高原。据高原介绍,之所以调研对象选择在北京,一是这里老龄化程度深、速度快;二是老年群体住房交易活跃度高。2022年,北京55岁以上老年群体购房占比达11.4%,2017年的这一数据仅为8.2%,五年来提升3.2个百分点。呈现出占比阶段性上升的趋势,老年群体置业需求持续增加。2017-2022年,该群体购房占比均值为9.7%。

为什么这一数据在趋于稳定的北京市场依然能保持上涨?

从大的方面来看,《报告》列举了一组

数据:我国2020年城镇家庭户人均住房建筑面积达到38.62平方米,较1998年(18.7平方米)增加了20平方米。然而,如果同日本(39.4平方米)、美国(61.1平方米)、德国(45.7平方米)、法国(46.1平方米)城镇化率在70%左右时期人均住房使用面积相比较,我国城镇居民人均住房使用面积(按照人口普查规定的折算方式,38.62平方米建筑面积折算使用面积为29平方米)仍然显著低于上述国家。

正因如此,改善居住条件成为存量时代推动住房消费的“新刚需”。这项需求放在老年人身上,便是“适老化”居住需求撬动的二次住房消费。

高原称,《报告》总结老年人换房的两大需求:一个是自我居住改善的需求,二是跟儿女间的“代际支持”。

其中以居住改善为主要动机的老人,往往更看重房屋居住属性,倾向于做“增量选择”,购买品质更好、环境更好或适老化

条件更好的住房。

以“代际支持”为目的的置换,出发点要么是子女就近居住,以便得到子女的照料或帮助子女照料带孩子;要么是卖房为子女买房或者提供现金支持。以代际支持为主要动机的老人,往往更看重住房资产属性,倾向于做“减量选择”。

城六区的“外迁”与“内迁”

“老人老房”是北京老年人置换的一个主要原因。

《报告》指出,北京老年居民获取房产时间较早,77%以上老年人居住在1998年地产商品化改革前建成的住宅中,比重明显高于中青年群体,多以福利分房、公房为主,产权类型属于已购公房的比例也明显高于中青年群体。

分配早、成本低让八成以上老年群体居住地在城六区,具有相对更为完善的公共服务,随着城市的发展,老年人早年间获取的住房区位优势不断凸显,其房屋价值也随之提升,享受到房产增值的财富效应。在单价8万元/平方米以上区间,北京市老年群体占比明显高于北京市全年龄样本比重;且呈现出年龄越大,高单价房屋占比越高的情形。

尽管老年人所拥有房屋单价较高,但由于居住面积小,77%面积在90平方米以下;房屋总价同样不高,72%老年人现居房屋总价不超过600万元。

“虽然享受到了‘老房’升值、便捷的配套,但设计与硬件双老化,叠加后期管理缺

失,超四成老年人所居住小区仅提供很基本的物业服务,多数老旧小区的宜居度正逐步下降,不能很好地满足老年人的需求。”高原表示,此次调研中也发现一个很有趣的现象,“东西海”(东城区、西城区、海淀区)很多老年人都换出去了,而远郊区的一些老人却在往中心搬,呈现内迁和外迁两种变化并存。

在高原看来,“东西海”的区位溢价会比较强,房屋价值也会比较高,但生活方面随着“老人老房”也不再便利。所以“东西海”的老年人会有一个外迁的过程,而且外迁非常明显。“在调研之前,我们认为‘东西海’的老年人占比最多,但事实却是已经被‘换’得差不多了。”高原称,不过这部分外迁需求也不会换出城六区,他们更多会选择临近的地方。例如东城的人愿意去朝阳,西城的人愿意去丰台,海淀的人愿意去石景山,顺着临近的方向走。

外迁之外,老年人换房也存在内迁的情况。“一般大家会认为老年人换房喜欢往远郊走,但我们调研发现,老年人从远郊往城六区内迁的情况也非常明显。”据高原介绍,城六区便利的交通环境,是吸引老年人置换的关键。调研显示,老年人比年轻人更需要公共交通出行,他们大多不是“宅”在家里的,他们有自己的社交圈,而且比上班还准时,所以老年人其实很需要高频次依赖公共交通进行移动。

三种适老化“改造”模式

“老人老房”意味着适老化改善迫在眉

睫,但老年群体很难一概而论,家庭、财富、生活等各种各样的状态,也意味着在“居住改善”方面,换房并非唯一解。

在高原看来,满足老年人的适老化改善,有三种模式值得探讨。

“目前老年人有大量置换需求,但真正能换出来的老年人毕竟是少数。无法置换的老年人,可以通过存量提升,来达到改善的目的。”高原称,老旧小区的存量提升包括家庭提升和小区环境、服务提升等内容。与普遍的“老年群体物业费意愿更低”的认知相悖,北京的老年居民在进行房屋置换时,六成以上居民置换后的房屋物业费更贵,且越老越追求更高的物业品质。

另一方面,《报告》也给规划层面提供一些参考价值。“未来在增量规划方面,是不是可以鼓励一下两代居住的情况,包括在政策上是不是能引导青年人 and 老年人通过两代居住的方式,减少社会抚养的负担,也改善老年人的晚年生活。”

高原称,两代居住并非同在一个屋檐下,而是住房离得更近一些。例如新加坡就出台政策鼓励老年人和年轻人住得近一些,引导老年人依托子女等家庭力量进行养老,降低社会公共服务负担。

对于独居老年人来说,购置远郊养老社区或许是一个比较好的选择方式,但目前这种模式还处于起步阶段,服务和设施还没有达到一个很完善的程度,需要养老服务模式的快速成长。“这种模式目前还处于起步阶段,需要上下形成合力。而长期根植的‘家本位’观念,也需要时间去转变。”高原直言。北京商报记者 王寅浩