

# 孩子网游充值上万元 家长想退款“九九八十一难”

帮  
忙



小  
忙  
微  
调  
查

## 孩子充钱 家长不知

“小孩寒假在家偷偷玩网络游戏，居然陆续充值将近4000元。”家长丁先生说，他11岁的儿子上小学6年级，之前为了上网课专门给他配了部手机，用的是孩子妈妈的账号。结果，妈妈要用钱时发现微信余额不对，一查消费明细，居然有数十笔给“心动网络”的付款记录。一问之下，原来儿子一直在偷偷玩一款名为“香肠派对”的游戏，这些都是他打网游的充值记录。

在丁先生展示的“零钱明细”中，记者看到，仅2月4日一天，就有6笔给“心动网络”的消费记录，金额从78元到328元不等。“本来微信设置有支付密码，但估计不小心也被儿子破解了。”据丁先生统计，整个寒假期间，这样的充值记录多达四五十次。

无独有偶。黄先生12岁的孩子玩的也是“香肠派对”，偷偷充值的时间跨度更长。“我一直在外打工，今年过年回家时才发现，儿子从去年3月就开始给这个游戏充值了。”黄先生说，在将近1年的时间里，孩子充值的数额累计超过1万元。

家长梁女士则反映，11岁儿子玩的是有一款名为“原神”的游戏，仅2月18日一天就充值3000多元。在梁女士提供的付款记录中，2月18日当天从22:10到22:28，短短18分钟内，就有5笔充值记录，除了第一笔金额是328元外，其他4笔都是648元。

## 客服难寻 沟通艰难

发现孩子网游充值后，家长们开始向游戏公司申请退款，但这一路走来是举步维艰。

面临的首个难关，就是找不到直接的沟通渠道。“官网上都找不到联系电话，官方微信上找到客服电话，一直拨打也无法接通。”丁先生表示，“香肠派对”游戏由上海“心动网络股份有限公司”（以下简称“心动公司”）开发，他尝试与心动公司联系，人工客服始终无法接通，只能与“在线客服”沟通，但都是一些机械式回复，遇到疑惑也无法解答。

多位家长在申请退款中都遇到了同样的难题，几经折腾后发现，游戏公司只留了一条路，就是“在线申诉”——通过点击退款渠道链接，在线提交相关材料发起申请。一是游戏账号及相关充值记录，二是个人身份材料等，包括父母和孩子的身份证信息、户口本信息等，公司审核通过后方可退款。

记者通过心动公司官方渠道，也仅能联系到智能语音客服，提出退款需求后，手机收到退款操作说明，点击链接进入自动退款通道，其中需要提交申请人及未成年人等多项证明材料，较为繁琐，在试图咨询人工客

2023年2月		支出¥3013.80 收入¥1.80
miHoYo Games	2月18日 22:28	-648.00
miHoYo Games	2月18日 22:26	-648.00
miHoYo Games	2月18日 22:23	-648.00
miHoYo Games	2月18日 22:14	-648.00
miHoYo Games	2月18日 22:10	-328.00
广东天泉	2月18日 22:05	-18.00
广东天泉	2月18日 21:20	-68.00

正在为您转接人工客服，请稍等...!

16:27:36

亲爱的客官，人工客服都在忙碌，机器人客服随时都在哦，有什么问题尽情问我吧~

16:37:35

服时，尝试了2天始终停留在“正在转接请稍候”或者“排队等候”中。

## 花样百出 审核复杂

在线提交退款申请后，家长们能做的，只能是被动的等待。

丁先生讲，自己按照“在线客服”指引，在2月10日提交了相关材料，一直到10天之后，才接到心动公司的客服电话，说他材料审核不过，需要继续提交证明。“客服说孩子使用的是妈妈的账号进行充值，要提供证明他们的母子关系。”丁先生说，因为孩子和妈妈的户口不在一起，无法提供户口本。后来他找到了孩子当初的出生医学证明，证明了“她是他妈”，并提交了这份新材料。

又是10天之后，丁先生依然没有等到任何新消息。在记者介入后，心动公司才回复，丁先生提交的材料并无问题，但还需要再做一次“视频认证”。“视频认证就是请家长和孩子在一起，我们确认一下有这么一个小小朋友即可。”心动公司相关负责人解释，目前公司收到的以“未成年误充值”为由要求退款的申请很多，但实际上有些充值其实是家长自己操作的，所以公司还需要有个鉴别。

梁女士遭遇的“审核”过程同样复杂。她说，自己按照游戏公司要求提交各种材料后，终于等到客服电话，说要对孩子进行单

近段时间，多位家长向“新民帮依忙”求助，小孩用父母的手机玩网游，多次偷偷充值，少则数千元多则数万元，家长发现后向游戏公司申请退款时，却遭遇各种难关。“这也是难，那也是难，好比‘九九八十一难’！”

## 诸多限制 心力交瘁

即使通过了重重审核，家长申请退款还面临诸多限制。

记者发现，多家网游公司均对可申请退款的充值发生期限进行了限制，一般规定为180天或者6个月内，这让发现较晚的家长很是郁闷。黄先生在申请退款时就遇到这个问题，由于孩子偷偷充值的行为已经将近一年，游戏公司反馈“只能退回6个月内的充值”。

退款申请通过，充值金额最终回到家长手里，还要经历一段等待。对此，心动公司解释，目前退款申请较为集中，需要有一个排队的时间，公司的退款时间一般为30个自然日。如果使用的是苹果手机的话，苹果退款的流程会更加慢一些，因为充值的钱款是先进入苹果系统再转出，会多一个周转流程。

心动公司同时提醒，一旦家长发起了退款申请，同一个游戏账户无法再做出第二次以“未成年人误充值”为由的退款申请。

## 新规实施 如何保护

随着各类网络手机游戏App的不断发展，未成年人擅自使用家长身份信息注册网络游戏账号，并进行大额充值购买游戏装备的现象屡见不鲜，由此也引发相关投诉激增。

记者了解到，针对此类现象，新修订的《上海市消费者权益保护条例》规范了网络游戏经营者应当对未成年人履行特殊的保护义务，明确提出网络游戏经营者向未成年人提供游戏服务的，应当符合法律、法规和国家有关规定对时间、时长、消费限制、内容等的要求。同时规定，网络游戏经营者应当按照规定，通过电子身份认证等技术，要求未成年人以真实身份信息注册并登录网络游戏。

对此，心动公司回应，对于未成年人账号二次充值的情况，公司也会征询账户实名认证者的意见，是否需要将账户注销或者关闭这个账户所有充值功能，技术上没有任何障碍。但是根据国家法律法规，由于游戏账号也是虚拟资产的一部分，所以公司需要在账户实名认证者书面或口头同意后能对账号进行这样的操作。而对于是否能采用人脸识别这样的技术防范未成年人冒用家长账号充值的行为，公司称，因为人脸属于个人保护信息，受到相关法规限制，目前尚无法实行。对于退款渠道的不畅，心动公司则表示，后续将充实客服力量，优化相关退款流程。

对此，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 李晓明

2023年2月		支出¥3013.80 收入¥1.80
心动网络	2月4日 15:40	-168.00 零钱余额 81.95
心动网络	2月4日 15:35	-168.00 零钱余额 249.95
心动网络	2月4日 15:20	-78.00 零钱余额 417.95
转账-转给花开富贵	2月4日 11:42	-20.00 零钱余额 495.95
转账-来自A汽车服务	2月4日 11:28	+100.00 零钱余额 515.95
心动网络	2月4日 11:00	-328.00 零钱余额 415.95
心动网络	2月4日 10:55	-98.00 零钱余额 743.95

独的“回访”，问了孩子游戏中的人物角色、游戏装备、所用手机型号等问题。“然后我的手机收到短信，说经过综合评估，本次审核不通过，无法进行处理。”梁女士说，孩子问题都回答了，也不清楚到底是哪个问题回答不对，结果公司单方面宣布审核不通过，随后还发来一条短信“您的申诉工单已经关闭”，不再给家长申诉机会。

# 施工队“捣浆糊” “截污纳管”排入河沟

记者介入后，相关部门现场督办整改



小  
帮  
呼  
有  
应

金山区廊下镇中华村村民向“新民帮依忙”反映，“截污纳管”施工队将农家乐景区内1068号至1074号村民的生活排污管道直接接入雨水排放管，排入河道，还用“电信”窨井盖掩人耳目。记者介入后，区水务、镇城建办等相关部门随即现场督办整改。

廊下镇中华村村民告诉记者，“截污纳管”时，施工人员明明知道管道是排放包括粪便在内的村民生活排污，仍不顾村民反对，直

接接入雨水排放管，排入河道。记者从村民现场拍摄的照片上看到，管道里排出的粪水已造成雨水窨井堵塞，而河道排放口也积起了厚厚的污物淤泥。“施工队为掩人耳目，还换成电信窨井盖。”对此，村民们很是气愤。

记者了解情况后，与廊下镇相关部门取得联系，工作人员表示此事正在核实中。第二天下午，镇里工作人员反馈，相关部门已现

场督办整改，封堵原先在雨水排放系统中接入的排污口，并重新整改生活排污管，接入专用排污管道。相关部门在督办中还指出，农家乐餐厨油污等污水应该先接入隔油池后再进行排放，随后现场也做了相应整改。

本报记者 王军



本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/戚黎明