

父母积蓄被孩子充值玩游戏 申诉后快手、腾讯平台退款

本报记者 吴彩华 安小霞

1月27日到2月22日这27天时间,同心县周女士的经历犹如过山车。看病时,发现积蓄被儿子玩游戏花得差不多了,几经周折,她收到了游戏公司的退款信息。2月23日,周女士特意打电话感谢本报记者,言语中,充满了失而复得的喜悦。

崩溃！积蓄被孩子充值玩游戏

事情还得从1月27日说起。当日,周女士因为持续咳嗽1个多月,在丈夫陪同下到同心县医院住院,夫妻俩到银行取款准备交住院费时,才发现卡上的10多万元只剩下1182元,两人当场傻眼。经过银行工作人员调阅交易明细发现,钱款是今年1月1日到1月26日期间用微信依次转出的。周女士的丈夫询问15岁的儿子小军(化名)才得知,钱被孩子“打了游戏”。

微信上有大额支出,周女士为什么没及时发现?小军又是如何绕开游戏的防沉迷系统,实现大额充值的?原来,小军的游戏账号是其舅舅注册的,充值又是以其母亲的微信身份登录的,而且小军偷偷把银行卡绑在了微信上。今年1月份,小军在妈妈生病无力监管他的情况下,和同学一起玩“王者荣耀”“和平精英”两款手游,期间他破解母亲的微信支付密码后疯狂充值,还通过打赏快手主播带着一起玩游戏。通过微信支付,他向深圳市腾讯天游科技有限公司充值107笔,共86699.6元;打赏快手主播6329元;用同学舅舅的账号玩游戏花费13065元,累计花费106093.6元。

煎熬！退费申诉过程一波三折

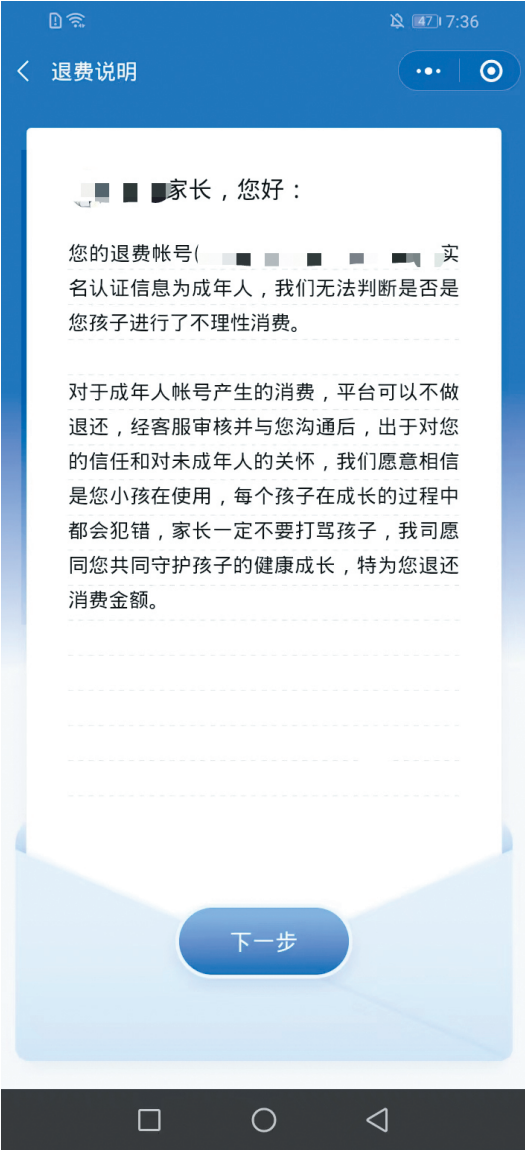
1月30日,周女士在民警的帮助下通过微信小程序“腾讯未成年人家长服务平台”,提交了相关的退费申诉资料。2月2日,周女士又在警方协助下填写了快手未成年人打赏主播退费申请,提交了申诉资料,但在2月3号被快手平台以资料缺失为由驳回。2月5日,小军专门录了一段视频再次提交申诉。2月7日,周女士通过《宁夏观察》求助本报。

记者几经努力,于2月15日联系到腾讯游戏公关部和快手平台。快手平台表示,2022年6月1日,快手官微已发布《关于规范网络直播打赏 加强未成年人保护》的公告。公告称,快手将禁止未成年人参与直播打赏,严控未成年人从事主播,并推出优化升级“青少年模式”等系列举措。接到周女士的退费申诉后,该平台已通过了基础资料初步审核。

腾讯公司给出了官方回复:“经核查,报道中涉及账号实名信息为成年人,且先后2次通过腾讯健康系统针对疑似未成年人账号发起的人脸识别验证,系统判定确系成年人本人操作。用户在腾讯未成年人家长服务平台递交疑似未成年人消费申诉后,后台核查金额与用户反馈金额差异较大,客服主动跟进联系用户了解情况,疑似存在多个账号。待用户提供完整资料后,我们会综合实名、人脸情况等多维度谨慎评估,若判定确有疑似未成年人消费的可能性,将妥善处理。”

银行卡/活期存折交易明细清单					
083526	户名:	序号: 000	币种: 人民币	同心县支行	
013020	打印时间: 2023-01-30 16:36:36	打印时间: 2023-01-30 16:36:36	29XWBOKEFVRDP2K	钞汇业务专用章	
合计: -9611.80	本页支出笔数: 15	本页收入笔数: 0	本页收入金额合计: 0.00		
日志号	摘要	交易金额	本次余额	交易网点	渠道
对方账号/户名/附言					
05 651958886	微信支付	-168.80	27025.77	299999	EPAY
213300133 NA2023011631810676874323810210001深圳市腾讯天游科技有					
59 654496503	微信支付	-168.80	26856.97	299999	EPAY
1800009428微信支付 UA0116336320710974微信支付-深圳市腾讯天游科技有					
49 655015583	微信支付	-88.80	26768.17	299999	EPAY
1800009428微信支付 UA0116336320750423微信支付-深圳市腾讯天游科技有					
19 655367453	微信支付	-168.80	26599.37	299999	EPAY
1800009428微信支付 UA0116336320768310微信支付-深圳市腾讯天游科技有					
57 655774008	微信支付	-168.80	26430.57	299999	EPAY
243300133 NA2023011631960677426917310201001深圳市腾讯天游科技有					
321 656126021	微信支付	-168.80	26261.77	299999	EPAY
243300133 NA2023011631810677009363310210106深圳市腾讯天游科技有					
557 679813189	微信支付	-1298.00	24963.77	299999	EPAY
243300133 NA2023011631890598534323510210901深圳市腾讯天游科技有					
420 802960904	微信支付	-1298.00	23665.77	299999	EPAY
243300133 NA2023011631930681645777410300009深圳市腾讯天游科技有					
3010 216229429	微信支付	-1298.00	22367.77	299999	EPAY
243300133 NA2023011731900683988387310301401深圳市腾讯天游科技有					
31455 226918628	微信支付	-648.00	21719.77	299999	EPAY
243300133 NA2023011731800699073733310201102深圳市腾讯天游科技有					
91611 227855990	微信支付	-618.00	21071.77	299999	EPAY
1800009391微信支付 UA0117336335470756微信支付-深圳市腾讯天游科技有					
91905 229932759	微信支付	-648.00	20423.77	299999	EPAY
243300133 NA2023011731840699443393210201001深圳市腾讯天游科技有					
92254 232739798	微信支付	-648.00	19775.77	299999	EPAY
243300133 NA2023011731870685639537410200600深圳市腾讯天游科技有					
92316 233004507	微信支付	-898.00	18877.77	299999	EPAY
243300133 NA2023011731940685328893310300100深圳市腾讯天游科技有					
101905 278657388	微信支付	-1298.00	17579.77	299999	EPAY
243300133 NA2023011731800700327053710201103深圳市腾讯天游科技有					

交易记录 受访者供图



腾讯的退费说明 受访者供图

惊喜！收到了8万余元退款

2月22日,周女士等来了好消息:当日16时许收到了北京快手科技有限公司6329元的全额退款;接到了腾讯游戏公司的同意退费电话,退费金额为74500元,将于15个工作日内完成退款。

“这些钱能够失而复得,我最想感谢新消息报和警方的帮助,感谢腾讯、快手公司对未成年人的保护。”当晚,激动不已的周女士给记者打来了致谢电话。

“当我们1月30日接到报案求助后,一直在积极跟进解决这件事。今天我们也收到了周女士的反馈,替她感到高兴。目前,大部分款项已经退还了回来,因为孩子还用同学舅舅的账号和同学一起打了游戏,我们已经联系了对方家长,向腾讯平台申请了退费,目前正在审核中。警方会继续跟进,希望能够协助家长追回更多损失。”同心县公安局韦州镇派出所民警孙晓宁说。

记者获悉,腾讯游戏公司向周女士发来的《退费说明》中,明确表示:“您的退费账号实名认证信息为成年人,我们无法判断是否是您孩子进行了不理性消费。对于成年人账号产生的消费,平台可以不做退还。经客服审核并与您沟通后,出于对您的信任和对未成年人的关怀,我们愿意相信是您小孩在使用……特为您退还消费金额。”该说明还提醒家长要尽好监管责任,谨防孩子冒用成年人的账号游戏,更要管好自己的银行卡、微信支付密码等重要信息,以防造成不必要的损失。

反思：防沉迷家长很关键

沉迷于网络游戏疯狂“剁手”,甚至厌学的案例不在少数。网络到底满足了青少年的一种什么心理状态?记者采访了国家二级心理咨询师、宁夏“12355”特约讲师周秀珍。

周老师分析认为,青少年们沉迷于网络是因为:第一,上网时只要发布一个信息或动态,随时会有人回应,或者间接连续不断的回应,这满足了青少年被需要、被看见、被满足的心理状态;第二,在网络上可以高度地自我揭露,现实生活中有很多不敢说的话在网络上都可以自由的表达,这也满足了他们在现实生活中想要释放自我、表达自我,以及匿名化身的喜悦;第三,在网络上虚拟的扮演不同角色和性别,满足了他们在现实生活中无法达致的社交需求;最后,网络上的色情和暴力对青少年有致命的吸引力,感官的刺激使得青少年们想要一度的多次上网,这也满足了他们在这个年龄阶段的身心好奇和需求。

“我想提醒各位家长,在现实生活中不要只盯着青少年的学习和分数,更多地关注他们的身心状态、情绪压力,多去看看孩子情绪是否低迷。”周老师说,如果发现处在青少年阶段的孩子经常说“很无聊”“干什么都没有意思”这样的话,或者觉得现在的人际关系很难相处等情况时,那家长一定要注意,及时求助专业的心理老师给予建议,或者拨打“宁夏12355心理援助热线”帮助青少年解决各种心理问题。