

父母积蓄被孩子充值玩游戏 申诉后快手、腾讯平台退款

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

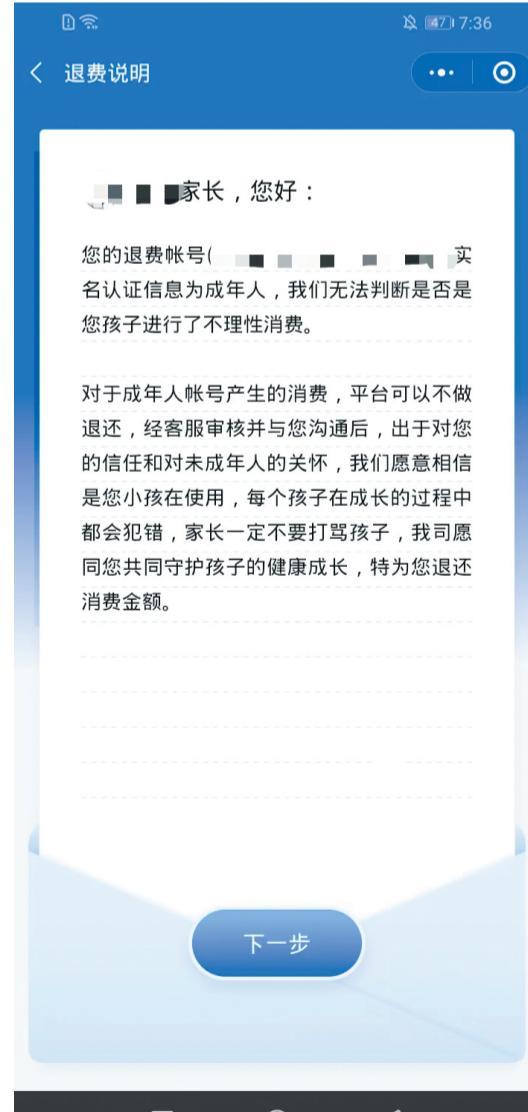
1月30日，周女士在民警的帮助下通过微信小程序“腾讯未成年人家长服务平台”，提交了相关的退费申诉资料。2月2日，周女士又在警方协助下填写了快手未成年人打赏主播退费申请，提交了申诉资料，但在2月3号被快手平台以资料缺失为由驳回。2月5日，小军专门录了一段视频再次提交申诉。2月7日，周女士通过《宁夏观察》求助本报。

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					
序号	户名	序号: 000	币种: 人民币	同汇市通支行	中国农业银行股份有限公司
0083526	打印时间: 2023-01-30 16:36:36	本页支出笔数: 15	本页收入笔数: 0	本页收入金额合计: 0.00	29XWBUOKFVRDZPK
0130-20...	-9611.80				
05	65196888...	微信支付	-168.80	27025.77	299999 EPAY
59	213300133 NA2023011631810676874323810210001	深圳市腾讯天游科技有限公司	-168.80	26856.97	299999 EPAY
49	1800009428	财付通	UA0116336320710974	微信支付 -深圳市腾讯天游科技有限公司	-88.80 26768.17 299999 EPAY
19	1800009428	财付通	UA0116336320750423	微信支付 -深圳市腾讯天游科技有限公司	-168.80 26599.37 299999 EPAY
57	1800009428	财付通	UA0116336320768310	微信支付 -深圳市腾讯天游科技有限公司	-168.80 26430.57 299999 EPAY
131	6553016533	微信支付	-168.80	26261.77	299999 EPAY
857	243300133 NA2023011631810670093310210106	深圳市腾讯天游科技有限公司	-1298.00	24963.77	299999 EPAY
420	2082960094	微信支付	-1298.00	23665.77	299999 EPAY
2010	216229429	微信支付	-1298.00	22367.77	299999 EPAY
1435	23300133 NA202301173190065398837310301401	深圳市腾讯天游科技有限公司	-548.00	21719.77	299999 EPAY
91611	227859590	财付通	-648.00	21071.77	299999 EPAY
91905	229932759	微信支付	-648.00	20423.77	299999 EPAY
92254	232739798	微信支付	-648.00	19775.77	299999 EPAY
92316	233004507	微信支付	-898.00	18877.77	299999 EPAY
101905	278657388	微信支付	-1298.00	17579.77	299999 EPAY
NISP 超级柜台					

交易记录 受访者供图



腾讯的退费说明 受访者供图

本报记者 吴彩华 安小霞

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到的社交需求；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健康、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。