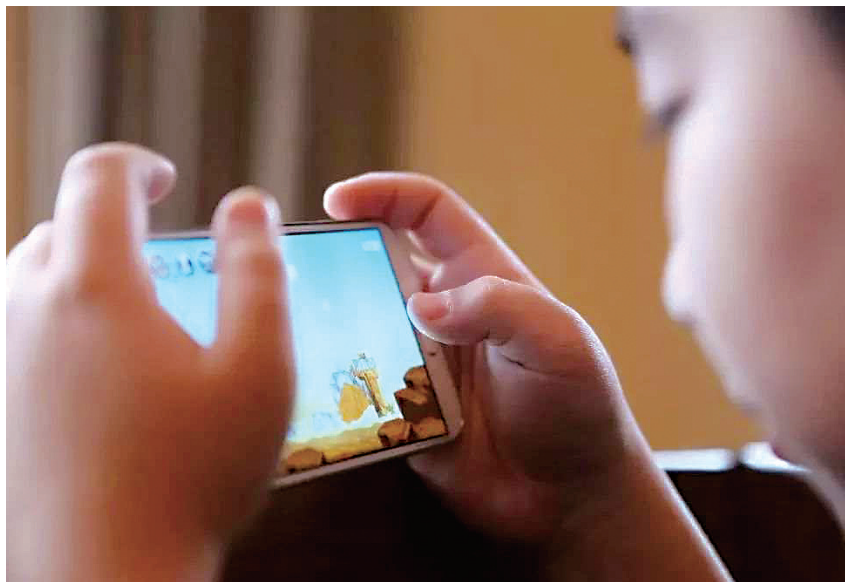


## 玩网络游戏时老弹出充值页面 游戏诱导充值乱象调查

前不久,四川宜宾的陈先生突然发现自己的银行卡少了7000多元,一查才发现,这些钱都被转到了一家网络公司。而近几个月来,自己的银行卡向这家网络公司转账几十笔,金额超万元。再查发现,是他上初二的孩子玩一款名为“××派对”的网络游戏时充了值。

记者近日调查采访发现,不少游戏都存在诱导充值的问题,游戏运营商通过设置大量优惠充值选项、高频率推送优惠充值活动甚至设立“游戏托”的方式诱导玩家充值。受访专家提出,要多方合力,强化监管,惩戒曝光违规行为,整治乱象。



网络图片

### 优惠轰炸刺激充值 “游戏托”诱导充值

新手礼包、限时优惠、消费狂欢、充值返利、超值900%+……记者打开多款游戏看到,进入游戏时、使用道具时、每次过关时,任何一个游戏环节,都可能会弹出各类充值页面,各种优惠充值选项,让人眼花缭乱,也刺激着玩家的消费欲望。

记者注意到,这些游戏的“新手礼包”多为6元,“优惠充值包”少则1元,多则几十元,这与游戏商城一些充值包动辄几十元乃至数百元相比,看着非常实惠,颇有诱惑力。

然而,一位游戏从业人员告诉记者,游戏商城内设置大量的高价礼包,就是为了凸显“新手礼包”“优惠充值包”的性价比,吸引玩家入手,“实际上,当前许多游戏运营商,特别是小程序游戏运营商,都将游戏收入的重心放在‘新手礼包’上,这往往是其主要收入来源。”

记者试玩了一款“xx之王”的休闲娱乐小游戏,每过一关或达到一定等级,以及游戏过程中、打开游戏工具箱等,都会弹出充值活动页面,有的充值页面光充值选项就达30项,充值金额从几元到1万元。

“一方面,‘优惠轰炸’确实让人有充值的冲动,另一方面,不充值有的关卡根本过不了。”一位玩家说。

除此之外,上述游戏从业人员透露,一些游戏还有专门的“游戏托”来诱导玩家充值,常见的“游戏托”主要有两类,他们大多是游戏公司内部人员,假扮玩家,一类是长期占据游戏战力榜前几位,通过展示高端道具,以及攻击、嘲讽普通玩家,激发普通玩家的消费欲望;另一类是围绕在大量充值的玩家周围,进行吹捧,满足玩家的虚荣心,进而持续消费。

记者调查发现,“游戏托”俨然已经成了一门生意。某贴吧有专门的“游戏托吧”,大量帖子招揽“游戏托”。在一些招聘平台,这类“游戏托”被称为“游戏推广员”,不限学历和工作经历,工作描述一栏这样写道:游戏推广与拉玩家注册充值,玩家充值的每一笔都会有提成。

游戏诱导充值,已经成为一大乱象。中消协发布的《2022年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,受理的18075件网络游戏投诉中,主要问题就包括游戏运营商诱导充值消费,如虚标道具、卡牌等中奖概率,夸大活动效果,诱导消费者充值。

### 破坏游戏平衡公平 侵害消费者选择权

“传统的网络游戏会把充值点设置在装备和各种炫彩皮肤上,而现在一些网络游戏则开始在最基础的游戏角色体验上设置充值点,甚至一些角色需要用抽卡等抽奖方式获得,刺激玩家去充值抽卡,这对未成年人来说非常有诱惑力。”北京外国语大学教授姚金菊说。

姚金菊说,一些网络游戏刻意区分普通玩家与充值玩家,甚至不断强化充值玩家和普通玩家的差别,设置诱导性充值,让玩家通过充值来改变游戏体验,破坏了游戏平衡,而未成年人缺乏足够的自制力和判断力,很容易深陷其中,应当引起警惕。

“游戏公司需要赚取收益以维持游戏的正常运营和发展,充值是一项重要的收入来源,也是一种常见的商业行为。但过度区分普通玩家和充值玩家,比如在游戏中设置只有充值才能获得的特殊道具或技能,让充值玩家在游戏中占据明显优势,则导致了

游戏体验的不公平。”北京盈科(上海)律师事务所律师谢连杰说。

对于一些游戏在关卡设置充值环节,玩家充值才能过关的情况,谢连杰认为,这从本质上来说是一种不合理的商业行为,不仅可能违背商业道德,还涉嫌强制交易,属于违法行为。如消费者权益保护法规定:经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。

泰和泰(重庆)律师事务所律师朱杰直言,游戏运营商诱导玩家充值的行为,不光违反消费者保护法关于消费者知情权、选择权等规定,还可能涉及行政责任乃至刑事责任。如反不正当竞争法规定,经营者不得做虚假宣传或者引人误解的虚假宣传,从而诱导和欺骗消费者,否则可以由监管部门给予最高200万元的罚款和吊销营业执照的处罚。

### 改善网游快餐风气 多方合力整治乱象

对于游戏诱导充值行为,一些地方也在积极行动予以规制。如《浙江省广告管理条例》明确,网络游戏广告不得含有可将游戏装备、道具、积分等虚拟财产兑换或者变相兑换成现金、实物的内容,不得含有以随机抽取等偶然方式诱导充值获取网络游戏产品和服务的内容。广告主违反上述规定的,责令其停止发布广告、处以罚款。广告经营者、广告发布者明知或者应知有违法行为仍然帮助设计、制作、代理、发布的,暂停广告发布业务、吊销广告发布登记证件。

对于如何改善网游快餐风气,整治诱导充值乱象,姚金菊认为,从执法环节来看,应当加强对网络游戏平台的监管,减少诱导充值现象的出现;从游戏运营商层面来看,应完善从业标

准,诚实守信、依法经营,杜绝虚假宣传、诱导充值,坚持以游戏质量为导向;从玩家个人层面来看,重视评价把关,推动筛选优质游戏。

谢连杰提出,政府、行业协会等应该加强对游戏公司的监管,防止游戏公司以不正当手段诱导玩家充值,并对违规者进行惩戒和曝光;同时游戏公司、行业协会等应推动建立行业标准,对游戏内购、充值等行为进行规范,如一定时限内明确充值金额的上限等,保障玩家权益;鼓励玩家理性消费,避免盲目追求虚拟物品而造成经济负担。

“解决诱导充值问题,需要政府、游戏公司、行业协会等多方面的合作和努力,共同促进游戏行业的健康发展。”谢连杰说。(据《法治日报》)