

“未成年渠道服退款申请不了。”“手机是大人的，实名认证当然也是成年人了，只因为这个就不能退款？”

在某消费者投诉平台上，挤满了因孩子偷玩充值游戏而焦虑无法退款的家长。其中，在面向低龄人群的《蛋仔派对》多达1.3万余条的相关投诉中，多数都是渠道服拒绝退款的问题。

游戏乱象调查：防沉迷为何仍失防？

1 自动授权一键登录，渠道服成游戏防沉迷“漏网之鱼”

2021年8月，国家新闻出版署下发《关于进一步严格管理 切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》，这一规范性文件被视作为未成年人筑起的“防护网”。

按照国家新闻出版署的文件规定，所有网络游戏必须接入国家新闻出版署网络游戏防沉迷实名验证系统，所有网络游戏用户必须使用真实有效身份信息进行游戏账号注册并登录网络游戏，网络游戏企业不得以任何形式(含游客体验模式)向未实名注册和登录的用户提供游戏

服务。

然而记者在调查中发现，如今渠道服正在成为未成年人逃避防沉迷措施的游戏天堂。

所谓“渠道服”，即游戏厂商为实现游戏推广，与手机厂商或平台合作运营推广的定制版本，其游戏收益由游戏厂商与手机厂商或平台按比例分成。

尽管在游戏内容方面没有差别，但渠道服登录的并非是游戏厂商的官方服务器，而是通过平台账号登录的渠道服务器，用户可以通过渠道实名的账号，一

键授权进入游戏。由于大多数消费者在购买手机后都会实名注册手机账号，这意味着，未成年人可利用家长的成年信息“一键登录”任何渠道服游戏，不需要再进行任何身份验证。

在实测中，记者用多款手机登录了不同的渠道服游戏，结果显示，这些游戏在初始登录界面都会读取手机账号信息，其中有的品牌手机会询问是否使用当前手机账号登录，有的品牌手机则直接自动登录，并显示“使用系统账号授权登录成功”。

2 手机账号“上锁”操作复杂，家长往往后知后觉

那么，手机账号是否有安全锁，来防止未成年人利用这一漏洞呢？

记者注意到，虽然一些手机厂商在游戏中设定了青少年模式，然而在实际操作中却十分复杂，苹果手机需另行设置儿童账号，不少国内品牌手机则是需要在系统自带的游戏中心进行设置。

例如，某知名国产品牌手机可在游戏中心开启儿童模式，但开启后仍可自由游戏，只有在该

模式中选择“应用和服务限额”对具体游戏软件设置使用时间，才能真正限制游戏软件；还有某国产品牌手机的游戏中心并无未成年人模式，手机用户需要把用户中心页面拉到最下面，从“帮助与客服”中寻找消除手机实名认证的方式，“实名管理”这一重要功能也被归入客服服务而非更明显快捷的设置列表，而一旦用户因为某些需求再次实名认证，那么依然可在所有渠道服游戏中畅通

无阻；而苹果手机虽然能设置儿童账号，但不少用户反映实际操作中存在设置困难、“下载软件没有通知”等诸多问题。

诸多复杂操作，对于并不熟悉游戏的家长来说，想不到，也操作不明白。等到发现时，孩子往往已沉迷游戏许久，并且进行了大量消费。“谁手机不绑定自己信息？谁能想到孩子能利用手机账号直接登录？”不少家长在消费者投诉平台上质疑。

3 “自动授权”，手机、游戏厂商就可推诿免责？

记者注意到，渠道服的“自动授权”不仅成为未成年人沉迷游戏的漏洞，也成为相关方拒绝退款的“免责声明”，并把责任推给了家长。

以今年9月因防沉迷系统漏洞再次被上海消保委三连问的《蛋仔派对》为例，有不少消费者表示，自己的孩子渠道服游戏被诱导消费并且退款难，渠道服游戏客服形同虚设，这些渠道服游戏涉及国内多家手机厂商、短视频平台。此外，也有不少消费者反映苹果手机同样存在退款难的问题。

“退款联系不到渠道服客服，没有人工客服。”“在与渠道服客服沟通未成年人游戏充值

的退款问题时，工作人员表示只能退最近两单，但游戏厂商客服则表示可以退近一年，就是因为是渠道服，所以钱被吞了吗？”

而手机账号的“自动授权”，也成为渠道服拒绝退款的理由。“发现后与客服联系准备资料，结果不能全面退款，并说不能确保是孩子进行的充值，因为使用是我的账号。”“渠道服客服不给退，一直说什么实名是大人的，还让我提供小孩充值的监控，我上哪给？”有家长如是抱怨。

同时，因为渠道服游戏的客服工作由相关渠道方负责，游戏官方也拒绝受理渠道服相关的投诉。“下载苹果官服，说我是

渠道服，一直不给未成年人退款。”

一名消费者向记者表示，申请退款的流程复杂，客服不会一次性要求提交全部证明材料，而是在后续流程中不断要求补交各类资料。“一开始是比较基础的游戏账号、银行流水、监护人关系证明，后来会要求提交孩子的出生证明，甚至能够证明是孩子充值游戏的监控或照片。”

“达不到一定金额的不给退，即使能退也只给退一部分，退款比例最多是50%-60%，打了各种投诉电话都没用，一直扯皮到心累身累，只能接受对方的退款方案。”他告诉记者，自己的孩子游戏中充值了4000多元，最后只退了2000元。

4 消保委、律师：相关厂商应填补漏洞

北京德翔律师事务所主任、律师安翔对记者表示，将于2024年1月1日生效的《未成年人网络保护条例》，从社会、学校、家庭三方面规定了对未成年人网络保护应履行的具体职责。

“其中，网络服务商必须要创造条件去核实未成年人的身份，防范未成年人网络沉溺。从法律角度来讲，不管是渠道服还是非渠道服，总体上都是网络服务的提供者，都因此而获益，因此他们都要在法律的规范下去开展活动，游戏商、渠道商都有这个义务。”他说。

而针对家长举证难的问题，安翔指出，由于法律法规已明确游戏提供商对防范未成年人沉迷网络具有的责任，因此在实践中的举证责任也发生了变化。

“如果说国家没有法律规定，两个民事行为主体签订的合同如果一方发生异议，肯定是谁主张谁举证。但由于法律法规要求网络服务商必须具备防沉迷功能，登录游戏时不允许跨未成年人脸识别系统，那么就应由网络服务商进行举证，如果网络服务商不能举证用户确为成年人，那就应该承担责任。”

安翔表示，在举证中，如果游戏没有进行识别是否为未成年人登录，当然就不能仅凭手机注册备案者为成年人，直接认定

是成年人登录。“因为无法排除是未成年人使用成年人的手机进行登录，那网络服务商就应该承担相应责任，包括但不限于给未成年人充值进行退款。”

“未成年人绕过实名认证是厂家在网络游戏实名认证上设计的漏洞，不利于落实未成年人网络游戏时间限制的国家规定，也为未成年人大额充值留下了隐患。”江苏省消保委相关负责人表示，相关厂商应该严肃对待这一情况，填补漏洞，严格执行实名认证流程，即使使用本机账号“一键登录”，也要进行二次实名认证。同时建议有关厂商在实名认证和游戏充值中，加入人脸识别的环节，降低未成年人冒用家长身份的风险。

记者注意到，目前《王者荣耀》《和平精英》《使命召唤》等多款游戏已开启人脸识别功能。登录环节拒绝或未通过验证的用户，平时只能玩1.5小时/天，充值环节拒绝或未通过验证，则无法继续充值。

对游戏厂商和手机厂商来说，渠道服游戏都是增添效益、合作共赢的有效方式。然而，想要从游戏中“分一杯羹”，不能只味分享利益，更需要分享其中的责任。在防范未成年人沉迷游戏的路上，手机厂商不应缺席。

据中国青年网

仰头看手机，就能保护颈椎了？

“吊”脖子切勿盲目自行操作

我们的颈椎周围被很多肌肉包裹，低头的姿势会使颈椎后方的肌肉被拉伸，就像一根橡皮筋被拉直，处于紧绷的状态。如果长期处于低头的姿势，肌肉很容易发生疲劳，导致肌肉劳损，出现颈部疼痛。长此以往会引起颈部肌肉力量下降，颈椎受力的增加导致颈椎病的高发。

目前，越来越多的年轻人长时间伏案工作，或者是长时间低头玩游戏，导致肌肉劳损，网上也流传着各种方法来缓解颈部的不适，比如说刚刚提到的“吊”脖子。实际上这个方法是错误的，因为“吊”脖子模拟的是临床中治疗神经根型颈椎病的牵引，并不适用于治疗肌肉劳损。进行牵引治疗前，一定要到正规医院明确诊

断，切不可盲目自行操作。

长时间仰头看手机照样得肌肉劳损

还有不少人认为，既然前面提到了，颈椎出问题，是因为长时间低头，那么我只要“反向操作”，仰头看手机，是不是就可以保护颈椎了呢？这种做法也是不科学的。长时间保持一个姿势，不论是低头看手机或者是仰头看手机，都可能会带来肌肉劳损。

养护颈椎收好这份健康处方

在日常生活中，正确保护颈椎，既要“治标”也要“治本”。来看看保护颈椎的3点建议。

避免长时间低头 首先要避免长时间低头，适当休息，比如低头工

作半小时，抬起头来放松一下，活动一下颈椎，不要让颈椎长期处于高压的姿势。

日常可以通过“米字操”的方式锻炼颈部肌肉，让颈椎进行前、后、左、右各个方向的活动，需要提醒的是，做颈椎“米字操”速度不宜过快，以免对肌肉造成损伤。可以帮助“治标”。

加强颈部肌肉力量 想要“治本”，就必须从根源上通过锻炼，来加强颈部的肌肉力量。推荐进行羽毛球、蛙泳等仰头的运动，来增强颈部的肌肉力量。

注意颈椎保暖 颈椎要注意保暖，别总是忙着上网“织微博”，我们还要给自己的脖子围脖，避免寒冷等因素造成颈部肌肉劳损。

据《北京青年报》



当今的工作和生活中，人们越来越离不开手机、电脑。长时间伏案工作、闲暇时光刷刷、打游戏……很多人已经“手机不离手”。时间一长难免会出现颈部不适，而朋友圈中经常能看到一些缓解颈部不适的“偏方”，比如“吊”脖子、仰头看手机，这样真的可以保护颈椎吗？请注意这些方法反而可能对你的颈椎产生伤害。



制图 许天野