



前不久，一则《9岁女孩去派出所自首：拿手机充值玩游戏，爸爸让我来进“监狱”》的新闻，让大家哭笑不得。据女孩称，说她偷拿了爸爸的手机充值玩游戏，爸爸让她来“进监狱”，她哭着到派出所来“自首”。

虽然大家对文中家长的教育方式看法不一，但此类现象却道出了许多家长的心声。近日，北京阳光消费大数据研究院联合消费者网发布的《疫情期间网课、网游、打赏舆情数据分析》报告统计显示：疫情期间，不少孩子前台上着网课，后台运行着游戏，“人在网课，心在网游”以及由于私自充值、巨额打赏引起的退款纠纷非常普遍。

那么，面对自我约束能力较弱的未成年人，日常生活学习又离不开网络电子设备，该如何来改变这种状况？现实生活中，又存在哪些亟待关注的情况？通过此次舆情分析，有关人士也提出，解决未成年人权益受损问题，要从根源上解决未成年人沉迷网游和盲目打赏的问题。

## “熊孩子”网游盲目打赏问题频出

# 设置未成年人网游“防火墙”亟待建章立制

□本报记者 博雅/文 邵怡明/绘图

### 现状

#### 孩子人在网课心在网游，打赏诱导无处不在

“这孩子一会儿没看住，就去玩游戏了，这可怎么办？”“上网课的老师总是换，对孩子影响太大，孩子每天沉迷游戏，上学期成绩下降了不少。”“才8岁的孩子，竟然学会打赏了，还悄悄用我的手机买了不少玩具。”……受疫情影响，年初以来各种线下教育培训和学校课程都转到网上，由此引发的各种网课纠纷问题也明显增多。统计数据显示，2020年1月1日至5月26日，北京阳光消费大数据研究院共监测到有关网课、网游和网络打赏等舆情信息2072233条。其中，在网课方面，除了以往的虚假宣传、教育质量不达标、上课效果不满意等问题，受疫情影响还增加了变更上课形式、变更上课时间，甚至变更上课老师等问题。

“与校外培训相比，学校课程的负面舆情相对较少。”北京阳光消费大数据研究院有关人士介绍：“总的来说，疫情期间的网课问题仍然主要集中在校外培训方面。规范校外培训问题，关键还是要健全相关法律法规，明确有关监管部门的监管责任，真正把对校外培训问题的监督管理落到实处，让教育培训行业既能在审慎包容的政策环境中快速成

长，又能在诚信守法的经营轨道上规范发展。”

在网游方面，从舆情监测数据看，网络游戏的主要问题同样是退费纠纷，占到整个网游负面舆情的近四成，其次是沉迷游戏、封号扣费、诱导充值和诈骗陷阱等问题。其中，未成年人网游纠纷问题主要集中在沉迷游戏和诱导充值方面。舆情显示，网络打赏的问题主要是诱导打赏，超过了网络打赏负面舆情总量的一半。其次是冲动打赏、内容低俗、诈骗陷阱、退费纠纷等问题。

“实践中，大多直播软件都设置了打赏功能，用户可通过绑定微信或支付宝等方式购买平台提供的礼物，送给正在直播的主播。有的直播平台甚至需要用户购买虚拟货币，才能观看直播。不少网友为自己喜欢的主播一掷千金……”采访中，许多家长对此充满焦虑地表示，但目前有关网络直播的监管，主要停留在对直播内容的审核和治理方面，如查处网络直播过程中出现价值导向错误、封建迷信等内容，而在未成年人冲动或非理性打赏方面，仍然缺乏有效引导和规范应对。

纷表示网络游戏容易对未成年人带来多种负面影响，甚至造成巨大的身心伤害。“不是也常常有新闻说，网瘾患者轻则焦虑、自闭、烦躁和自虐化，重则有暴力倾向。”市民陈先生感慨说：“面对网络游戏的诱惑，成人尚且难以自控，对心智尚未发育成熟的未成年人来说，如果不能进行及时的干预，其后果比想象中更为严重。”

中国互联网络信息中心数据显示，截至2020年3月，直播用户规模达5.60亿，即我国40%的人、62%的网民都是直播用户。除了以往的演唱会直播、真人秀直播、游戏直播、体育直播，目前各种学习、消费、泛娱乐等日常生活场景直播越来越多。

那么，孩子为什么酷爱网游，怎么引导和培养孩子养成理智而健康的娱乐习惯，远离“网游”诱惑？采访中，不少家长也

纷纷“献计献策”。

“孩子就要对其有约束的，不能让孩子‘脱管’！”李女士说，她的办法就是要有计划地看。李女士7岁的女儿，今年上小学二年级了，偶尔也会玩游戏，但如果让孩子写作业又无人看守时，她就会让孩子用自己的工作电脑，因为有密码等限制，孩子无法在这部电脑上下载游戏。平时让她用自己的手机，但里面下载的游戏也都是她审核过的。

从事心里教育工作的马先生则认为，这与家庭教育密切相关。在他看来，打赏本质上是一种情感消费，网瘾只是表象，亲子关系质量低，才是问题的核心。所以，做父母一定要学会如何与孩子沟通，更不能在情感上忽视孩子，如果孩子有情感交流的需要，却得不到父母的回应，再没有得到正确的引导，很容易从网络上寻找刺激。

### 建议

#### 应该设置“防火墙”，未经身份审核不能打赏

结合此次舆情分析，我们了解到，由于部分网游企业缺乏法律意识和责任意识，甚至诱导未成年人充值网络游戏或参与直播打赏，给未成年人的身心健康、习惯养成以及学业发展都带来了危害。那么，我们究竟该怎样做？对不法网游商家怎样来制止？

“不可否认，网游在给未成年人身体健康、习惯养成以及学业造成危害的同时，也会带来思维启发和快乐体验。所以，我们要做的并不是要‘一刀切’的关闭所有游戏企业，而是要规范和督促网游企业积极承担社会责任，诚信守法经营，主动采取游戏分级、实名认证等有效措施，限制未成年人充值额度和登录时长，尤其是不打着免费教育的幌子推广网络游戏，同时尽量简化退费流程，依法维护未成年人的合法权益。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长、

北京阳光消费大数据研究院院长陈音江表示，如果说成年人遇到的网游问题，可以通过依法维权来解决，那么未成年人网游问题确实更应该引起社会的足够重视。

在陈音江看来，未成年人的自我约束能力较弱，无论是学校的课程作业，还是校外的教育培训辅导班，一般都会使用到网络电子设备，再加上部分网游企业只顾追求经济利益，忽略自身社会责任，有的甚至故意诱导未成年人反复充值，给未成年人沉迷网络游戏留下了隐患。

而针对一些网络游戏企业和直播平台对未成年人的保护措施流于形式，甚至为未成年人沉迷游戏和网络大开方便之门，却对由此可能造成的严重后果明确不承担责任的行为。前不久，江苏省消保委提出了加快推进“实名认证+支付前人脸识别”双认证系统的建议。如：任何注册

“网络平台不能靠涉世未深的孩子们来刷流量，这种现象一定要管管。”在谈到如何让孩子远离网游的问题时，采访中，不少家长也对当前有关网络监管、审核不够等问题发表了意见。记者看到，北京阳光消费大数据研究院发布的舆情数据分析，也显示着同样的结果：目前有关网络直播的监管，主要停留在对直播内容的审核和治理方面，如查处网络直播过程中出现价值导向错误、低俗淫秽色情、封建迷信等内容，而在未成年人冲动或非理性打赏方面，仍然缺乏有效引导和规范应对。有的直播平台虽然在“充值协议”中规定，年满18周岁或已年满16周岁、且依靠自己劳动收入作为主要生活来源的用户才能打赏，但在实际操作中，用户只要绑定了移动支付方式就可以充值打赏，根本不需要用实名认证和身份核实。

用户进行游戏充值或支付消费环节前，由系统弹出人脸识别界面进行用户比对和认证，只有注册用户信息和人脸识别相匹配时，方可进入游戏充值或支付消费程序，否则不予通过。

“建议从根源上堵住未成年人沉迷游戏和非理性打赏的漏洞。”记者了解到，最高人民法院近日发布的指导意见规定，限制民事行为能力人未经其监护人同意，参与网游或直播打赏支出与其年龄、智力不相适应的款项，监护人请求返款项应予支持。法律人士认为，这对保护未成年人的合法权益已经迈出了积极一步，但从长远来看，还是要努力提升网课效率，并在网课与网游之间设置“防火墙”，通过严格审核用户身份、限制未成年人充值打赏以及控制登录时长等手段，从根源上解决未成年人沉迷网游和盲目打赏问题。

### 分析

#### 孩子不能“脱管”，网络也要加强监管

“一天了，竟然连一个字都没写？这孩子真是快气死我了，你是不是想让我在这就揍你？”陈女士是一名护士，儿子今年刚上小学，因为每天工作很忙，常常顾不上照看孩子的学习，周末加班孩子没人照顾，就带到办公室让他自己写作业，可当她忙完一看，孩子一直在玩游戏，作业本空空。她说，这网络游戏真是把孩子害的不浅？

相比之下，张女士则是把业余时间都用在照顾9岁儿子的学习上了，每天盯着孩子写作业。“可是老虎也有打盹的时候。”张女士说：“即使自己看着孩子，有时他还会被自动蹦出来的游戏分神，或者偷玩一下，有时候还会趁自己不注意偷偷打赏个三元五元的，不看着哪行啊！”

采访中，不少家长提起网课网游的问题，都是不吐不快，纷