

《网络游戏消费者主要投诉问题报告》

近年来，网络游戏产业发展迅速，有力地促进了文化消费，但由此带来的消费投诉也不断增加。今年以来，由于受新冠肺炎疫情影响，“宅经济”发展受到关注，网络游戏成为居家人士娱乐休闲的主要方式之一，但这也让网络游戏领域存在的问题得以直观显现。《2020年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，疫情期间，有关网络游戏投诉呈现上升趋势，投诉量多达22705件，同比增长44%。中消协通过梳理相关舆情及消费者投诉情况，发现投诉问题主要集中在侵害消费者选择权和财产权、涉黄涉暴涉赌问题频现、未成年人保护机制不健全、手机游戏APP过度索权等方面。

一、侵害消费者选择权、财产权

（一）擅自改动已售网络游戏商品属性

某些网络游戏经营者未经消费者同意，以游戏产品的优化、升级等名义，擅自更改已售出的人物形象、游戏道具及其功能、特效等，并以服务协议中的“消费者概括授权”条款免除有关责任。

如2019年某网络游戏经营者推出一款名为终身卡的游戏道具，宣传终身每日领取一定的游戏货币。2020年7月，该公司发布公告取消该游戏道具货币，消费者不予接受，要求对方撤回公告，保留终身卡。

（二）网络游戏停服删档对充值等问题处理一刀切

某些网络游戏经营者因故停服删档，未征求消费者意愿，对消费者原有账号采用一刀切处理方式，主要表现为：一是因公司自身原因，如公司经营策略更改等直接公告停服，将消费者游戏账号转移到其他平台、游戏或者以其他游

戏的虚拟财产予以抵付，如果消费者不接受，游戏公司也不予退还相关充值，致使消费者不得不接受游戏公司安排。二是游戏因违反相关规定被有关部门查处而停服，游戏公司仅返还部分金额。

如某游戏将于 2020 年 10 月 12 日停止运营，其经营者发布公告称，届时将删除所有玩家数据及角色资料等信息，虽然公司承诺将通过礼包/点券/抽奖的方式对用户游戏账号内未消耗虚拟货币予以补偿。但用户必须在活动期内参与，否则视为自动放弃补偿权。同时提供的补偿方案为其名下的另一款游戏的超值礼包退换服务。

（三）网络游戏账号分级惩处机制缺乏，申诉救济渠道不畅通

一是惩处手段简单，分级惩处机制缺失。某些网游公司对于轻微违规账号予以永久封停，且账号内已充值财产无法取出，造成消费者财产损失。二是账号封停申诉救济路径堵塞。在账号被误封或惩处过当时，需消费者提供相关证据方可提起有效申诉，加之某些游戏公司客服处理效率较低，以致救济难度较大。

如某网络游戏经营者以消费者存在团队欺诈、外挂、使用第三方程序等违规行为为理由，对消费者的账号予以封号处理，有的暂时封停，有的永久封停，封停未给消费者合理解释，也没有申诉解封渠道，账号内财产也不予退还。有消费者反映违规行为自己完全不知情，属于被误封，申诉也未能解决。

（四）收费乱象不止

一是一些付费网络游戏未事先明示收费，以“免费试玩”诱导未成年人“入坑”，在未成年人免费试用一段时间后，游戏不再提供免费服务，只有充值才能继续游戏。二是自动续费说明提示义务履行不充分。如网络游戏经营者在特权

服务、VIP 等充值项目中未对自动续费业务给出明确解释说明，默认勾选自动续费选项，未设置“不自动续费选项”等，致使消费者在不知情的情况下被扣费。

如某消费者的小孩在玩某休闲娱乐游戏时，页面弹出免费流量链接，要点击确定之后才能继续玩，导致消费者在不知情的情况下被支付宝免密划走 420 元。

（五）过度设置障碍以刺激消费

某些网络游戏经营者为刺激消费在游戏中设置不合理障碍，并给出诱导性提示或错误提示，诱使消费者过度消费。消费者只能充值甚至必须不断充值才能继续进行游戏，如果消费者不想充值，只能放弃该游戏，消费者在此款游戏上付诸的心血便会毁于一旦。障碍设置一旦畸高，在一定程度上会严重降低消费者游戏体验。

如某网络游戏经营者宣传说不用充值、送 VIP、装备回收。但消费者体验后发现，非充值玩家仅能获得普通游戏体验，在达到一定等级后，若不充值则游戏难以玩下去。又如，某网络游戏经营者自身在游戏内开账号、调数据，明显超过普通玩家武力值，以此刺激玩家消费。再如游戏中频繁植入广告，只有购买有关服务才可以免除广告，严重影响用户体验。

二、网络游戏涉黄涉暴涉赌问题频现

（一）网游文创内容不健康

近几年，我国从中央到地方，持续开展打击网络涉黄涉赌工作，而网络游戏一直都是开展专项整治活动的重要领域，每年都会有一批游戏被下架。网络游戏涉黄涉赌，严重侵害未成年人身心健康。

如某网络游戏以“锻炼青少年三维空间思维，开发想象力和认知能力”为宣传语，因此玩家多为青少年。但其中实际存在涉黄及色情诱导信息，借此提高了游戏的影响力。被曝光后游戏公司虽有整改，但仍没有阻断涉黄地图。有的地图上的留言板，依旧存在色情文字，有的地图甚至搭配窗、椅等道具迎合一些涉黄内容。

（二）网络游戏内文化氛围不良

玩家群体间侮辱谩骂、封建迷信、“祖安文化”等负面网游文化屡见不鲜。“祖安”一词源于某网游同名服务区，该区玩家以爱说脏话、擅长骂人著称。后来“祖安”逐渐演变成讲脏话骂人的代名词，部分未成年人引以为豪。

如消费者“A”是某网络游戏的玩家，2020年7月7日，在支付该游戏100金币（价值10元）后，在消费者基地上签名留下涉黄侮辱性语句，之后其他玩家在该游戏的世界论坛中接连发表涉黄等侮辱性言论。甚至还有涉嫌煽动民族仇恨的游戏玩家账号名称。以上不良言论持续长达10天之久，经消费者投诉，经营者才将有关不良言论删除、封停有关账号。

三、防止未成年人沉迷网络游戏机制不健全

（一）实名认证落实不到位

一是一些网络游戏直接默认使用手机号码就可以登录，无需再次实名认证。二是简化网络游戏本身的实名认证设置。有的游戏可以很容易地通过其他APP的账号进行登录，对于其他APP的账号是否实名不再做审查或者可能存在无法审查的情况，致使实名制要求无法落实到位。三是现有实名认证系统存在漏洞。未成年人可以通过其已成年亲友的身份信息进行注册登录，避开游戏对未成年人所做的相关设置。四是有的游戏在关闭弹出的“实名制”提示框后，仍

可继续使用。五是收费环节无验证。现实中，由于未落实实名认证，又未在收费环节采取有效措施限制未成年人付费行为，未成年人超额充值的纠纷频繁发生。

如未成年人李某某（14岁），使用其祖母有效身份信息进行游戏账号注册，在手机上操作某游戏。由于该游戏实名认证系统的漏洞，该未成年人通过其已成年亲友的身份信息进行注册登录，避开了游戏对未成年人所做的相关设置，导致该未成年人在家长不知晓的情况下于2020年2月至5月购买游戏装备，消费金额达8688元。

（二）部分网络游戏经营者缺乏动力落实防沉迷措施

现今消费者的注意力是目前各个网络游戏经营者争夺的重点。这对于网络游戏经营者而言，便需要为玩家提供更好的体验效果，提高用户粘性，吸引用户为游戏付费。而现阶段防沉迷系统的设置，与提高用户粘性和增加企业收益存在冲突，致使部分网络游戏经营者对青少年模式态度敷衍，勉强上线应付了事。

（三）防沉迷系统存在漏洞

一是破解青年模式非常简单。只需要在搜索引擎上输入网站+绕过青少年模式的关键词，具体的操作方法及流程一目了然，依照具体方法即可轻松破解。二是过度信赖第三方身份认证平台。网络游戏经营者未对使用第三方账号登录的玩家进行实质身份审核，为未成年人使用成年人账号登录游戏提供空间。

（四）部分网游家长监护机制缺失

中消协 2019 年发布的《青少年近视现状与网游消费体验报告》指出，目前有的游戏产品家长监护机制存在缺失。主要表现在：一是有的游戏产品官网未见提示家长监护服务的相关信息，或者即使有相关信息也未实际提供家长监护服务。二是有的游戏甚至未找到官网。

四、手机游戏 APP 过度索取权限

根据中消协相关调查，部分网络游戏涉嫌过度索取用户权限，明显超出合理范围。在实际体验过程中，大部分手机游戏软件在安装或启动时需要用户授权和游戏配置及功能相关的信息权限，如位置信息、设备识别码、存储卡的读/改/删、录制音视频、短信/电话功能的调用等。个别被测评手机游戏软件所需授权的个人信息与消费者通常理解的产品功能无明显关联，甚至明显超出合理范围，如获取“设备通话记录”和“读取日历”权限。

如据《人民日报》9 月 13 日讯，国家计算机病毒应急处理中心近期在“净网 2020”专项行动中通过互联网监测发现，多款游戏类移动应用存在隐私不合规行为，违法、违规移动应用具体如下：一是在 App 首次运行时未通过弹窗等明显方式提示用户阅读隐私政策等收集使用规则，或以默认选择同意隐私政策等非明示方式征求用户同意。二是未向用户明示申请的全部隐私权限，涉嫌隐私不合规。三是未逐一系列出收集使用个人信息的目的、方式、范围等，涉嫌隐私不合规。四是未提供有效的更正、删除个人信息及注销用户账号功能，或注销用户账号设置不合理条件，涉嫌隐私不合规。

除上述问题外，网络游戏还存在游戏宣传与实际体验不符、游戏账号永久注销（删除）功能缺失、盗号后财产损失证明难出具等损害消费者合法权益的问题。