

未成年人沉迷游戏给家长敲响了警钟。

10月29日，微信支付时，突然被提醒余额不足。市民张春(化名)发现，在过去的一周里，孩子们花了3400多元在手机上玩游戏。平台同意退还1100多元，但张春不愿意。在“半岛帮”记者的帮助下，双方再次沟通，这次平台同意退款3000元。事件发生后，张春发现他8岁的儿子每月花51个小时玩游戏，平均每天超过一个半小时。孩子沉迷游戏也给他们敲响了警钟。

支付失败后，家长发现孩子打游戏花了3400多元。

张春夫妇是从外地来的民工。他们有一个八岁的儿子。他们在一家海鲜加工厂上班，早出晚归。放学后孩子们被带回家，直到大约6点钟。

10月29日，张春在微信支付时突然被提醒余额不足，这让她非常惊讶和焦虑，因为不久前，一笔1600多元的工资刚刚入卡，加上之前的积蓄，远没有这么快花完。

经过一番查询，张春发现在过去的一周内，有超过20笔钱被支付到同一家公司购买游戏优惠券。张春这才知道，儿子花钱用她的手机玩游戏。她后悔把手机打开密码设置成和支付密码一样，导致孩子在不知道支付密码的情况下成功支付。

在花了这么多钱在游戏上后，张春和的妻子很生气也很沮丧。教育完儿子后，他们开始追钱回来。

家长不满。游戏公司只退了1000多元。

张春夫妇通常对手机游戏一无所知。经过一番查询，他们认为虽然游戏账号绑定了家长手机，但游戏是孩子玩的，是未成年人消费的，于是通过未成年人家长服务平台微信官方账号“儿童网非理性消费”渠道申请退款。

在提交的证据中，张春夫妇证明这些消费是未成年人通过付费时间使用父母的手机进行的。采访中，他们还向记者出示了相关证据。记者看到，除了10月22日的周末，其他所有的支付时间都出现在早上7点之前和晚上7点之后。“孩子在校期间没有

消费记录，与孩子在家能摸到手机的时间一致。”张春的丈夫说。

证据提交后，很快就有了反馈。平台同意为他们退还1100多元，但张春夫妇不愿意。首先他们觉得这个游戏真的是小孩子玩的。其次，这对他们家来说也不是一笔小数目。

第三次申请，平台退款金额提高到200元。与此同时，张春收到一条消息，“目前发布的退款金额是您的授权游戏帐户验证的最大退款金额”。

记者协助沟通，游戏公司退还3000元。

还是不甘心，夫妻俩再次发起申请，但这次没有回应，夫妻俩越来越着急。“我们夫妻挣的是计件工资。为了多挣钱，我们凌晨三点上班，六点回家给孩子做早饭，上班前送到学校。我们赚的都是辛苦钱，不容易。”张春说。他们希望游戏公司能退还3000元。

11月2日，在张春夫妇的帮助下，“半岛帮”的记者与游戏玩家取得了联系。在专职人员回访过程中，对方详细询问了当事人的相关情况，并表示会再次与他们沟通协商。

当天下午，记者收到了张春夫妇的反馈。游戏方已同意他们退款3000元的要求，退款将在15个工作日内退回原账户。对于记者的协助和帮助，张春夫妇表示感谢。

一个月51个小时的网游给家长敲响了警钟。

退款问题已经解决，但这件事极大地触动了张春夫妇，他们也是一家人。

但事发后后台采集的数据显示，在一个月的时间里，游戏的在线时长高达51小时，平均

此外，张春夫妇在此过程中忽略了21次游戏消费提醒，两人都没有及时发现。直到被提醒余额不足，他们才看到消费记录。“因为我们的工作环境有海水，又担心手机被腐蚀，所以经常把手机放在家里，所以没有注意到。”张春和的妻子说。

张春夫妇也意识到自己在孩子教育和游戏控制方面的不足，表示会重视这个问题，做好引导工作。同时，根据客服的指导，他们还为未成年人设置了防沉迷设置，从技术层面进行防控。

防止未成年人沉迷游戏，需要企业家长共同承担责任。

采访中，涉事游戏公司表示，根据国家关于防止未成年人沉迷网络游戏的相关规定，公司严格执行并自主制定了一些保护未成年人的措施，如制定健康制度，通过接入公安权威数据平台进行核查，实行强制实名登记制度的准入机制，对实名认证为未成年人的用户进行游戏时长和充值限制等。工作人员表示，在处理非理性消费的过程中，发现很多家长对这个制度并不知情。因此，提醒家长对未成年子女的户口进行实名认证，并将其户口纳入卫生系统监管。

同时，该工作人员表示，在处理非理性消费的过程中，很多未成年人使用的是成年人的账户，有的使用的是父母的账户，有的甚至买卖或出租成年人的账户。对此，工作人员表示，一方面，目前的保护措施已经升级为人脸识别技术，应用于游戏登录和充值支付。同时也提醒家长，防止孩子在家长不知情的情况下，使用家长的账号登录。如果他们已经注册，他们可以设置为一键辅修模式。

此外，记者了解到，目前部分手机设备可以设置手机健康模式，不仅有时间管理和内容管理，还可以实时查询地理位置。家长在给孩子使用手机时，不妨提前切换到健康模式，以免孩子过度使用手机，沉迷游戏。

新闻晨报、39度视频首席记者于亚坤

记者快评

编织这张防护网。

未成年人偷父母的手游，充值很多。父母发现钱少了很多才知道。这样的事情在各地频频发生，令人警醒。

当家长反对游戏平台，要求退款时，很多情况下，双方需要协商很长时间，反复拉锯，才达成一致。双方在各自的立场上都有自己的理由。在家长看来，平台没有采取有效措施防止未成年人沉迷手机游戏是有责任的。但站在平台的角度，家长如何证明充值是孩子的行为，而不是大人的行为？家长不负责让未成年人掌握支付密码？

取证不容易，但这种纠纷比是否要求退款更重要的是如何更好地保护未成年人。

有些游戏平台是有责任的。国家明确要求实行网络游戏用户账号实名注册制度。但现实中注册时用的是成人身份证，玩游戏时不管用户是谁。这样的情况比比皆是。面对游戏的诱惑，有些孩子总能找到办法避开实名注册的限制。这种现象对游戏平台提出了更高的要求。其实只要他们愿意，他们有技术能力更好的防止未成年人沉迷手机游戏。所以，即使影响成年用户的游戏体验，也要不惜一切代价去做。

这个你不能太严格。

但是，这仍然不是父母可以粗心甚至放任不管的理由。但如果平时多吃零食，多注意，就不会出现孩子经常偷游戏，家长不知道的情况。技术再强，也代替不了家长教育引导孩子的作用。(隋海涛)