

技术不断升级,未成年人沉迷游戏问题仍未解

# 游戏防沉迷系统,防不住的是什么?

## 深瞳工作室出品

采写:本报记者 张盖伦  
策划:刘莉

“这个关你啥事,在这装什么大善人?我就要解决这么点问题。钱你们不给退,还担心孩子成长问题?”

“我非常感动的是,你不但帮我们解决这个问题,也给我们说了关于教育孩子(的事情)。这个态度我感觉是好的,所以我给你送一顶锦旗。”

两段态度截然不同的录音,都出自家长与腾讯处理未成年人游戏消费客服的真实通话。

客服工作,是腾讯未成年人保护体系中的一环。他们负责处理未成年人非理性消费申诉,也给有需要的家庭提供免费教育辅导服务。客服的日常,就是和带着焦灼、疑虑甚至怒火而来的家长打交道。

大多数家长的诉求,是把孩子背着自己“扔”到游戏里买皮肤、道具和角色的钱要回来。北京师范大学新闻传播学院学术委员会主任喻国明说,未成年人游戏沉迷是现象,是问题的外在表现。现象的背后,其实是多重因素的综合作用。

6月1日,新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》正式施行,特别设立“网络保护”一章,明确国家、社会、学校和家庭都应当注重未成年人网络素养的提升及在网络空间合法权益的保障。

## 光管住未成年人游戏账号,还不够

正常来讲,未成年人花在游戏上的钱,是有限的。

2019年10月25日,国家新闻出版署发出《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》,提出了六方面举措,规定了未成年人的游戏时长、游戏时间和游戏消费额度。简单概括,就是“限玩”“限充”和“宵禁”。

网络游戏用户账号需实名注册。每天22时到次日8时,网络游戏平台不得为未成年人提供游戏服务。法定节假日,未成年人每日游戏时间不得超过3小时,其他时间,每日不得超过1.5小时。

8岁以下儿童,无法消费;8岁到16岁,一个月至多能在游戏上花费200元;16到18岁,充值上限则为400元。

早在2005年6月,原国家新闻出版总署就制定了《网络游戏防沉迷系统开发标准》。2010年8月1日,原文化部发布的《网络游戏管理暂行办法》正式实施,要求网络游戏企业应要求玩家使用有效身份证进行实名注册,并保存用户注册信息。随着修订后的未成年人保护法实施,在2021年6月1日前,所有上线运营的游戏须全部接入实名认证。如果你是一名未成年人,在不同平台上的游戏时长,未来都可以被累积计算。如果你在A游戏里玩耍时长超过1.5小时,那么,对不起,B游戏也会将你拒之门外。

2021年3月,腾讯首次公布了外界关切的未成年人游戏消费数据。2020年第四季度,腾讯国内游戏流水中16岁以下未成年人占比为3.2%。今年2月,每天有1784万未成年人账号因登录时长超时被系统强制“踢”下线。

可以说,未成年人账号已经得到了严格管控。既然如此,未成年人游戏沉迷的问题是不是也迎刃而解了?

不,新的问题来了。老实实在用本人信息注册的账号,确实可以被管起来。但是,如果孩子冒用成年人身份信息呢?

腾讯家长服务平台负责人李静说,从他们处理的未成年人退款申诉来看,95%以上的申诉,是未成年人用户冒用成年人身份进行游戏和消费。“孩子盗用家长信息绕过游戏平台监管成为当前防沉迷工作解决的主要问题。”

管控手段还要继续升级。

首先,是升级技术。腾讯游戏扩大了人脸识别技术应用范围,对疑似未成年人用户进行甄别。它覆盖两大场景——登录和支付。

最新数据显示,平均每天有724万个账号在登录环节,6万个账号在支付环节触发了人脸识别验证。因为人脸识别验证被拒绝或者未通过,登录环节中,有约90.5%的账号被纳入防沉迷监管,支付环节中,则有80%的账号被拦截了充值行为。

但技术并非万能。仍有部分未成年人靠着各种方法,绕过了技术监管。

忽悠父母拍照,忽悠爷爷奶奶对着镜头笑一下,他们就拿到了游戏世界的通行证。如果平日里,他们多留个心眼,记下了父母的手机支付密码,事情可能就会变得很糟糕。

## 几千个退款申诉电话背后,是几千个烦恼的家庭

“80后”的魏爸,负责处理事情变得糟糕之后家长的诉求。

他是腾讯未成年人服务专家。同事叫他“魏爸”,也是因为他在这支年轻客服团队里真正的家长——他有两个孩子。成了父亲,他也更能体察家长的心情。

工作4年,魏爸处理过几千个未成年人非理性

还懂教育孩子啊。”

魏爸的工作不是简单的“退钱”。很多时候,他们的角色,像是亲子关系指导师,介入被游戏弄得鸡飞狗跳的家庭;也像侦探,跟孩子聊,跟家长聊,看看问题究竟出了在哪。

魏爸的工位上,常年放着一个压力发泄球和一本家长教育指导手册。

做客服,被骂是常事。“有人一上来就问候你全家。”魏爸平静地回忆,“还有人骂你,说游戏这么害人,你就应该马上辞职!”

发泄情绪的方式,就是捏压力发泄球。捏烂了,还能再领。

在一条条家长和客服的通话录音里,藏着更深的东西。

一位父亲打来电话。他不是要退钱,而是请求“代练服务”。父亲口中的儿子,已近成年,输了游戏就发脾气,踹门,甚至打人。搞不懂游戏怎么玩的父亲,不想再让孩子受挫,也不想再忍受孩子的迁怒。他找到客服,急切地说,我们可以给钱,只要能保证孩子玩游戏可以赢。“我这是不会,我要是会,我就上了。”

一位妈妈,发现孩子沉迷游戏,或许是对他失望透顶,干脆将他关在家里,动辄打骂。客服问孩子现在的情况,她高声威胁道:“我给你们打一次电话(沟通退款),我就打孩子一次。这孩子都这样了,还上什么学?”

做家长服务的团队,曾通过网络,做了一次有

除了“事后补救”,更应该重视的,是“事前预防”。合理、适度游戏,从游戏中享受快乐而不被游戏所奴役,所需要的正是未成年人保护法中所提到的“网络素养”。



消费案例,也从电话里,听到了几千个不同家庭的故事。“没有哪个是一样的。”

每个家庭的烦恼各不相同。但那些明里暗里的矛盾,最后以近似的方式表现了出来——孩子用家长的账号玩游戏,入了迷,充了钱,有的还充了不少钱。终于有一天,家长发现孩子的这场胡闹,申请退款,和电话这头守候的魏爸产生交集。

采访那天,魏爸需要推进一个退款申请。他之前已经和对方打过五次电话。

五年级的男孩,用爷爷的账号玩手机游戏。4月下旬的某一天,他在短时间内连续充值,每次600多元人民币,终于“东窗事发”。

实际上,孩子早就记下了爷爷的手机支付密码。从2020年年底开始,他就偷偷在游戏里花钱。这是试探着“小打小闹”,充值额度不大,陪他生活的爷爷奶奶毫无察觉。

魏爸在后台一笔笔核对爷爷提交的账号充值记录,发现孩子在平台上的消费金额,与家长报上的数额并不一致。

孩子很可能还有别的账号,只是对家长有所保留。

爷爷玩不转手机。就连支付密码,都是跑了好远,找手机店的老板帮忙改的。

爷爷抱怨着,孩子皮,他和奶奶管不住。但在父母身边时,孩子会收敛很多。

于是,魏爸又要来了孩子妈妈的电话。

他跟电话那头的母亲说,你要是见到孩子,要注意和孩子沟通,了解他还有哪些账号,为什么突然给游戏充钱。“毕竟我们要从错误中吸取教训。”

孩子妈妈显然对这句来自客服的嘱托有些惊讶,连声说着:“中,中。”然后她又轻声说了句,“你

除了“事后补救”,更应该重视的,是“事前预防”。合理、适度游戏,从游戏中享受快乐而不被游戏所奴役,所需要的正是未成年人保护法中所提到的“网络素养”。

两万余人参与的问卷调查。结果显示:23%的家长认为自己孩子没有课余爱好,24%的家长不知道孩子的课余爱好;43%的家长表示只能保证孩子的生活起居,很少陪伴孩子;91%的家长认为孩子存在晚睡、撒谎、沉迷手机、逃课和厌学等问题……

听了这么多家庭悲剧,魏爸也在调整和反思自己的教育方式。他意识到,孩子在网络上脱轨,常见的原因是缺少陪伴和沟通。他工作也忙,但努力用碎片时间,把陪伴孩子的时光变得温情。

其实,并非所有家长都能接受企业客服为家庭教育给出的建议。有家长直言,这根本就是多管闲事,没安好心。

李静坦言,他们也会忐忑。企业究竟是什么角色,能不能对家庭成员进行教育辅导?我们是如履薄冰地在做。每一次探索,都是想往前走一步。我们不知道这一步能走多远,效果有多大。但能确信的是,这应该是对的方向。”

新修订的未成年人保护法为此提供了支撑。其第八十二条清楚写道:“鼓励和支持有关人民团体、企业事业单位、社会组织开展家庭教育指导服务。”

## 解决游戏沉迷问题,还需多方协同

喻国明在接受采访时坦言,很多沉迷网络或游戏的孩子,自身并没有什么大问题。可能是他们所处的环境让他们感到孤独、无助、缺乏

安全感。孩子躲进网络空间,寻求一种代偿性满足,或者是暂时地逃离现实生活。

“此时,家长的做法不应该是简单地禁止、呵斥甚至是打骂。家长自身要营造良好的家庭氛围,多关注亲子关系,为孩子在生活中、学习中遇到的各种困难,给予某种关切和支持。”喻国明说。

但是,如果真的出现问题了,怎么办?

华中师范大学青少年网络心理与行为教育部重点实验室常务副主任、教授王伟军告诉科技日报记者,如果孩子沉迷网络,家长可以带上孩子一起,寻求专业的心理咨询机构的帮助。如果情况严重,孩子到了网络成瘾的程度,则可以寻求专业医院的治疗。他特别提醒,不建议把孩子送到所谓的网瘾戒断机构。“这些机构不一定有资质,反而给孩子带来负面影响。”

当然,除了“事后补救”,更应该重视的,是“事前预防”。其实,合理、适度游戏,从游戏中享受快乐而不被游戏所奴役,所需要的正是未成年人保护法中所提到的“网络素养”。

简单来说,网络素养是一种利用互联网处理、应用信息和在网络时代利用互联网对现实生活和问题能力的——它需要培养。

我国未成年人互联网普及率已高达99.2%。教育学者、民进中央副主席朱永新经常呼吁进行“网络素养教育”,在家庭层面,父母更是需要和孩子一起,学习和提升网络素养。

“父母首先要意识到,家庭教育在孩子成长中的重要作用。”朱永新说,从前,绝大部分家长都可以将子女教育的任务完全托付给学校,但现在,学校和家庭的教育已经呈现出彼此配合、互相补充的态势。对孩子的网络使用,家长不能简单粗暴禁止,也不能完全放任不管。朱永新提倡,父母与孩子协商订立网络使用规则,约定使用手机的时长,帮助孩子养成自我控制、自我管理的能力。父母也要做好表率,不能一边阻止孩子玩游戏,一边自己一头扎进屏幕中。他指出,只有不断丰富对青少年网络行为的了解,才有可能凝聚共识,找到真正有针对性的网络素养提升途径。

5月30日,北京师范大学宣布成立未成年人网络素养研究中心。

喻国明希望,能构建未成年人网络素养的生态系统,完善网络素养教育体系,广泛动员社会力量参与,形成政府、高校、行业组织、企业等共同关注和推动未成年人保护工作的新局面。“网络素养培养、教育、保护体系是一个复杂的生态,需要更多的智慧、技术的投入,各方面的协同。”他强调。

6月1日,新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》正式施行,特别设立“网络保护”一章,明确国家、社会、学校和家庭都应当注重未成年人网络素养的提升及在网络空间合法权益的保障。

针对个人,可为青少年构建网络学习社区,提升他们的网络信息分析和评价能力,提高网络印象管理能力。针对家庭,家长需自我训练,提高自身网络素养水平;注重沟通,增加温度,减少不必要的控制;安全上网,引导青少年识别有害垃圾信息;加强技术保护;在平等对话中提升青少年对网络信息的分析评价能力。

在教育上也要下功夫:完善网络素养教育体系,学校承担教育的主体责任;改善课程设置,鼓励学校开展或融合或独立的课程;加强教师培训;发挥社会大课堂育人的作用。比如企业、媒体可以进入学校开展网络素养教育。

在更广阔的层面,方增泉指出,政府需要完善法律与制度保障机制,传媒企业和技术平台形成行业自律与行业规范,最后,应汇聚社会各界力量,形成良好社会文化氛围。

## 专家支招

## 提升未成年人网络素养 社会、学校、家庭都不可少

◎本报记者 张盖伦

6月1日,新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》正式实施,未成年人的网络素养问题,被提升到法律高度。

5月30日,北京师范大学未成年人网络素养研究中心在京发布《2020年度青少年网络素养调查报告》。该中心主任方增泉及其团队的研究,给出了一个并不令人意外的结论:家庭氛围与青少年网络素养基本成正相关。

课题组将青少年网络素养分成了六个维度:上网注意力管理、网络信息搜索利用、网络信息分析评价、网络印象管理、网络安全认知和行为以及网络道德认知和行为。

根据研究,总体来说,青少年网络素养平均得分为3.54分(满分5分)。网络素养水平处于及格线以上,但有待进一步提高。其中,网络印象管理维度得分最低,网络道德维度得分最高。

从个人来看,课题组发现了几个正相关:成绩较好的青少年,网络素养相对较高;青少年上网技能熟练度高,网络素养相对越高;而且,随着每天平均上网时间增长,青少年网络素养水平逐渐下降。

从家庭来看,父母越频繁干预青少年上网活动,青少年网络素养得分反而降低。青少年所处的家庭氛围好,大部分网络素养评价维度中的得分都较好。

从学校来看,青少年在网络素养、技能课程上的收获,对提高网络素养有明显影响作用。课题组还发现,有移动设备规定的学校,青少年在网络安全和网络道德维度上的表现相对更好。

方增泉指出,赋权、赋能、赋义是青少年网络素养教育的核心理念。赋权,是要积极主动而不是消极被动地开展网络保护;赋能,网络素养教育是一种能力构建教育,让网络真正为青少年所用;赋义,则是要在更深层次的价值和意义上进行网络素养教育,让社会主义核心价值观教育落地落细落实。

基于研究,方增泉为青少年网络素养能力提升,给出了详细建议。

针对个人,可为青少年构建网络学习社区,提升他们的网络信息分析和评价能力,提高网络印象管理能力。

针对家庭,家长需自我训练,提高自身网络素养水平;注重沟通,增加温度,减少不必要的控制;安全上网,引导青少年识别有害垃圾信息;加强技术保护;在平等对话中提升青少年对网络信息的分析评价能力。

在教育上也要下功夫:完善网络素养教育体系,学校承担教育的主体责任;改善课程设置,鼓励学校开展或融合或独立的课程;加强教师培训;发挥社会大课堂育人的作用。比如企业、媒体可以进入学校开展网络素养教育。

在更广阔的层面,方增泉指出,政府需要完善法律与制度保障机制,传媒企业和技术平台形成行业自律与行业规范,最后,应汇聚社会各界力量,形成良好社会文化氛围。

