

# “神兽”充值退款,需家长手持证件照?

## 10岁儿童游戏充值1500元,家长申请退款时,被游戏公司要求手持身份证拍照,担心有安全隐患;律师认为相对合理,但并非强制,需注意信息泄露

海都记者 吴诗榕  
林雅璇 实习生 王凯诺

此前,海都报曾多次报道“熊孩子”玩游戏进行大额充值,家长申请退款面临“举证难”问题。近日,福州市民郑先生反映称,其10岁女儿在福州市仓山区零六零六网络科技有限公司旗下的一款游戏中充值共1500余元。郑先生申请退款时,被要求手持身份证件拍照,这令他难以接受。网络游戏退款必须提供身份证明合理吗?

### 未成年人游戏充值退款 需出示身份证引家长质疑

郑先生告诉记者,家里有一台闲置手机供孩子在课余时间玩耍。“上个月,小孩子在刷抖音时,点击了一个弹出的游戏广告,随后游戏自动下载,她就偷偷用她妈妈的身份证注册了游戏账号并开始玩游戏。”

“为了购买游戏道具,小孩子开始往游戏里充值。”郑先生表示,充值的钱来自孩子的爷爷奶奶,“老人们习惯在微信里预存水电费,而我女儿就趁他们不注意,偷偷用老人的手机给自己发红包,陆陆续续把两位老人微信里的钱都转走了,一共1500元,全充进游戏里了”。郑先生提供的微信账单显示,2024年10月20日至11月3日,其微信账户共向“0606游戏”支付了1502元。

郑先生想联系该公司退款,却发现无法联系上对方。无奈之下,郑先生通过12345平台反映此事,而在当天下午,他就接到一位自称“0606公司员工”打来的电话。“对方让我加她的微信,说是沟通未成年人退款的事情。”

郑先生按照指示添加了对方的微信,随后收到了一份名为“申诉信息清单”的文件,“文件里是退款需要提供的一些材料,例如游戏信息、支付信息等等,这些我都能提供。但让我不能理解的是,他们要求提供手持证件照”。

记者看到,在该申诉信息表中“与玩家的关系”一栏里写道:手持证件照及关系证明(户口本),而在下方是

示例图,并特别说明“手持证件人的五官和身份证上的所有信息必须真实有效且清晰可见”。

郑先生认为,提供手持证件照有安全隐患。“网上有很多案例,人们被骗走手持证件照后,被用于申请高额贷款。他们如何保证不泄露我的相关信息?”郑先生说,他将自己的疑问告知对方后,对方称:“这边是官方人员,会将您的信息进行保管。”

然而,郑先生指出,对方的微信号并未进行任何企业认证,仅是一个普通的个人账户。“一个正常渠道都无法联系上的游戏公司,我怎能安心将个人信息提供给他们?如果要确认关系,提供户口本难道不够吗?”

### 退款时手持证件照非必须 律师提醒防信息泄露

18日下午,记者通过客服微信联系到零六零六网络科技有限公司,了解到该公司的退款流程包括提供申诉信息材料、视频回访两个部分,所需材料包括游戏实名人身份信息、未成年人身份信息、关系证明、支付账户实名人及充值订单记录。

“其中,户口本信息用于关系证明,同时需要提供手持身份证照,但提供的信息可以进行水印处理。”工作人员强调,仅提供户口本信息不可以进行退款。

那么,充值退款消费者是否必须提供手持证件照呢?对此,记者咨询了福建律师海都公益团福建建达律师事务所李

洋律师。李律师认为,虽然游戏公司要求家长提供手持身份证是相对合理的要求,但并非强制规定。消费者也可以通过其他有效证据来证明亲子关系及未成年人的充值行为,例如户口本、出生证明等。

李律师建议,虽然游戏公司要求消费者提供相关材料进行佐证具有合理性,但家长也应注意信息泄露的风险。可以通过在拍摄手持证件照时添加水印、要求游戏公司保密,以及退款手续完成后要求游戏公司删除相关信息等方式来降低风险。同时,消费者也可以与游戏公司协商,采取合理措施替代手

持证件照。

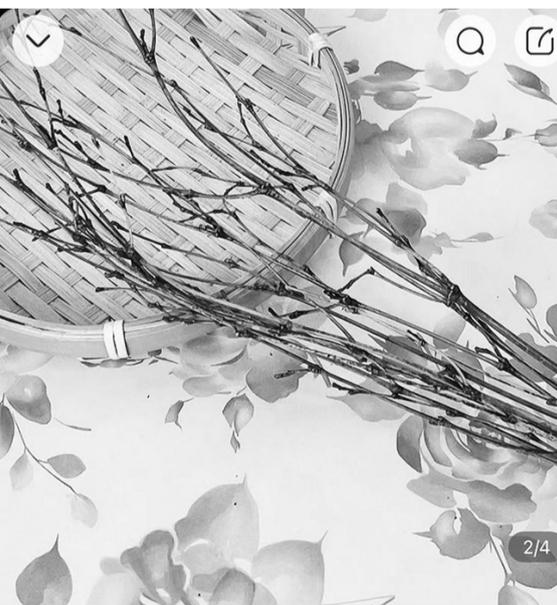
记者查询了解到,今年5月28日,中国互联网协会发布《未成年人网络游戏服务消费管理要求(征求意见稿)》团体标准。这是游戏行业首个未成年人消费管理和退费规范。其中规定,网络游戏服务提供者在退款时:应核验该用户与投诉或申请所涉未成年人之间是否存在真实有效的监护关系。具体方式可以包括:要求其提供能够证明监护关系的户籍证明、出生证明、监护关系证明等资料,也可以通过其他可以证明存在有效监护关系的核验方式。其中并未强制规定需要家长提供手持证件照。

# 永辉上架“听妈妈话”细竹鞭引热议

## 这款产品勾起不少福州人的“童年记忆”;专家表示,科学的惩罚,才能达到教育目的

海都记者 吴雪薇

近日有福州市民发现,永辉生活上架了一款“听妈妈话”细竹鞭,引发了热议。“永辉你是懂福州的,细竹鞭卖断货了,有娃要吃‘竹笋炒肉’了。”网友笑称。细竹鞭带给福州人的是怎样的“童年记忆”?这款产品的上架,是在鼓励体罚吗?



¥8.9 ¥11.9

券满69减5 券满59减3 换购

新品 「听妈妈话」·细竹鞭份

听妈妈的话,童年回忆(凤尾竹干枝)

已售完

查看>

### “竹笋炒肉”,福州人共同的“童年阴影”

细竹鞭是啥玩意儿?那是一束有着许多分叉的细竹枝子,在尾部用绳子扎起成一束,像从竹扫把上揪下来似的,福州人叫它“箠团”(音 qū gān),这可是福州人教育“熊孩子”的“独门秘技”。别看它轻轻细细的,打人可疼了,小时领教过它的“厉害”的娃们说起都为之胆寒:“挨过打的地方会肿起来,疼得哇哇叫,但隔天痕迹就消失了。”

更多时候,恐惧从妈妈们拿出“箠团”,呵斥“汝故焦打辩(你还狡辩)?股

川鞭(音 pǐ)(屁股)痒啦”就开始了。福州话里有“容猫上灶,容国不孝”这样的俗语,虽说孩子个个都是父母的“依命”,但在老一辈眼中,小小的皮肉教训可以快速让孩子长记性。因此,细竹鞭的“心理杀伤力”也是很强的,强到多年后上架永辉的细竹鞭,也能勾动无数福州人的“恐惧DNA”。

这一波细竹鞭上架,也将这种“心理威慑感”拉满。记者在商品详情页看到,这款“听妈妈话”细竹鞭的材料为“凤尾竹

干枝”,售价为8.9元,推荐卖点为“家中常备”“用心选材”“不伤孩子”,更在产品特征推荐中写明“韧性好 不易断”。“已售完”的销量,加之有购买者在评论区晒出“要是再长一点就更好了”的评论,颇有“不吓哭你不罢休”的气势。

这款细竹鞭的售卖,真的是为了给家长买来打孩子的吗?永辉相关工作人员表示,永辉生活本着开放多元化的商品经营理念,策划了本次“听妈妈话”的产品。这

个产品是娱乐性质的,并非提倡体罚孩子,只是主打一个“情绪价值”,希望激起“70后”至“90后”消费者的童年共鸣,给快节奏的生活工作氛围提供一波解压话题。产品本身是凤尾竹干枝,属鲜花绿植类中的干枝系列,主要用于家庭绿植景观。目前,这款细竹鞭只有福州市场有售卖,首批备货确已基本售罄,二次补货在途,预计19日晚上线。工作人员表示,这是一个阶段性的创意产品,不会长期销售。

### 如何科学地惩罚?专家支招

既然“竹笋炒肉”不被提倡,家长应该怎么科学惩罚孩子呢?闽江师范高等专科学校学前教育学院讲师白慧表示,为惩罚而惩罚,本身代表着一种人格上的不平等,是一种“强权”。科学的“惩罚”只要让孩子知道错了的直接后

果,而非用诸如打骂这样间接后果或者无关的事情来惩罚他。比如孩子到点了不来吃饭,那么大家吃完了,最后孩子没饭吃,这个就是“直接后果”。

白慧建议,诸如罚静坐或罚站这样轻度的体罚可以出现,但这样

的方式是有使用的特定情境的,只适用于孩子吵闹、故意制造噪音,或在不当的场合乱蹦乱跳这样有一定相关性的情况,让孩子冷静下来,思考自己的错误。但需注意的是,处罚时间不宜过长,也不宜在过于显眼或让孩子感到恐惧的

地方进行。以改变行为为目的进行处罚,而不是剥夺孩子的尊严,或单纯让孩子感到恐惧。

发稿前记者注意到,永辉生活“听妈妈话”细竹鞭的商品详情页中,推荐卖点已被修改为“天然竹枝”“童年回忆”“环保安全”。