

退款难,《原神》游戏被家长起诉

记者 马云飞

未成年人轻易就能找到“门路”充值数万元,家长想追回损失却遭遇重重难关……如今,无论是电脑还是手机游戏,只要带有付费项目,就经常面临这样的纠纷,米哈游旗下的热门游戏《原神》也不例外。



张力 摄

在刚刚过去的端午假期,李源过得很不顺心,原因是一款名为《原神》的游戏。

今年3月,李源无意间发现,尚未满14周岁的孩子自去年5月起就陆续向上海米哈游影铁科技有限公司(下称“米哈游”)旗下一款名为《原神》的游戏充值,金额已经超过两万元,而自己完全不知情。

两万元并非小数目,尤其是被未成年人用在游戏充值上。于是,李源自3月下旬起,多次拨打米哈游热线说明情况并申请退款,但没有想到的是,她的诉求遭遇客服数次推诿,并以提交资料存在差错等为由拒绝退款。

她也试图通过各种投诉路径进行申诉,但以失败告终。无奈之下,忍无可忍的李源在今年5月中旬将米哈游诉至法院,随后一直为案件奔波。

记者发现,因为未成年人游戏充值退费难问题,《原神》屡遭家长投诉和诟病,李源的遭遇并非个案。在小红

书、微博等社交平台,均有不少家长发帖称,在自己完全不知情时,孩子给《原神》游戏充值数千至上万元不等,而在向米哈游申请退费的过程中,遭遇了门槛高、举证难、客服推诿等阻碍。

《原神》系由游戏开发公司米哈游制作发行的一款游戏,2017年1月底立项,2020年9月28日公开发售。凭借精致的演出动画、丰富的剧情设置以及不断更新的版本内容,成功吸引了国内外不同年龄层的众多玩家,曾以2.45亿美元创下月度全球收入最高手游的纪录,米哈游也因此一跃成为国内头部手游公司。2022年,米哈游净利率达到59%,这虽然不是其历史最高水平,但在行业内依旧是凤毛麟角。

那么,作为一款能免费下载运行的游戏,《原神》如何让用户特别是未成年人“氪金”(指网络游戏中的充值行为)上瘾的?米哈游又是如何不断卷入“充值容易退费难”的纠纷?

1

未成年人充值易退款难

根据公开数据,《原神》全球用户数量已经过亿,李源也“算”是其中一位。2022年5月,李源13岁的儿子使用其身份证号注册了《原神》账号,之后为了拥有游戏中的角色开启了“氪金”之路。

“2023年3月在一次不经意的购物时,无意间发现我家小孩对米哈游《原神》的连续充值转账记录。从2022年5月开始,孩子在这款游戏上共充值超过两万元。根据转账记录,2022年11月23点39分左右,仅3分钟内就充值5次648元,这明显是未成年人对金钱没有概念进行的充值行为。”李源向记者讲述,据她观察,《原神》游戏登陆过程中没有人脸识别认证,充值过程更是没有身份甄别等防范未成年人的措施。

李源提供给记者的转账记录显示,2022年10月、11月、12月,孩子给米哈游分别充值了6228元、3240元、3536元。

自3月下旬开始,李源向米哈游的客服提出退款申请,并按照米哈游方面的要求,提供了孩子登录游戏账号的实名手机号码、付款人实名银行卡号、充值账单记录、居家上网课证明等多份材料,以及米哈游前后两次与孩子通话核对信息,最终均被米哈游以不能判定为未成年人操作为由拒绝退款。

在与米哈游沟通无果的情况之下,李源也尝试过通过多种渠道投诉,但均未得到妥善处理。目前,李源已经委托律师向当地法院提起诉讼。

与李源情况类似,王崖是在6月初发现年仅11岁的弟弟偷用母亲的手机登陆《原神》游戏的,目前充值游戏的金额已经超过万元。由于该游戏账号绑定的身份证并非家中成年人,而是通过网络渠道购买所得,截至目前王崖家人尝试过多种退款途径,包括向游戏平台提供监控、登录IP、支付账号等一切可以证明账号操作是未成年人的信息,但米哈游依旧不同意退款申请,给出的理由系绑定实名时产生冲突,无法证明账号归属,更无法确定该账号是否系未成年人使用。根据王崖的说法,除了向米哈游客服申诉之外,也尝试通过其他多种渠道投诉,均无后续。

实际上,目前在诸多社交平台,有关“米哈游的投诉”等话题不在少数。6月29日,《国际金融报》记者在新浪旗下消费者服务平台黑猫投诉上发现,关于米哈游的投诉高达5730条,包括《原神》游戏诱导未成年人大额消费,米哈游客服拒绝赔偿等诸多问题浮出水面。记者以“米哈游+退款”“米哈游+未成年”为关键词进行搜索,分别显示出1300条和930条相关投诉。

奔波在向米哈游申请退款路上的李源,至今仍无法理解孩子为何会在《原神》游戏中“氪金”数万元。

“只要你进入了《原神》游戏,便很难不被吸引,米哈游的氪金模式简单直接——抽卡。为了游戏里的心仪角色,以及更强的战斗力,抽卡是唯一获得渠道,因此会引发玩家不断进行充值去获得原石(抽卡道具)。”李源说。

此前在朋友的推荐下“入坑”《原神》的李青,如今即将成为满级的资深玩家。据李青介绍,与起初立下绝不“氪金”的誓言相反,目前他已经是一名重度“氪金者”。

作为Gacha(抽奖)模式的玩法之一,“抽卡”最早来自于日本游戏发明的Gacha系统,是当下游戏中最为流行的一种概率性玩法,2015年中国两大游戏开发商腾讯、网易分别开发的《王者荣耀》及《阴阳师》均采用该模式,游戏中的角色、道具、装备、皮肤等

等,都可以通过抽卡方式获得,米哈游开发的《原神》亦是如此。

“每个玩家在《原神》游戏中会操纵属于自己的角色,而每个角色拥有的身份与技能不尽相同,虽然《原神》属于探索游戏,但里面会出现不少打斗的情节,许多玩家便会想要通过抽卡获得战斗力更强的角色,提高自己手握阵容的强度与能力。”李青介绍,另外,《原神》里制作精良的剧情与内容呈现,也会让玩家在观看剧情时喜欢上某一角色,这也是玩家心甘情愿充值抽卡的原因之一。

根据《原神》商城界面,该款游戏充值金额可分成6个档位,分别为6元、30元、98元、198元、328元及648元,充值用户只能按照这六个档位进行充值。

李青介绍称,《原神》充值的另外一个选项为“月卡”,相比直接充值更加划算,但以“小月卡”为例,每天发放90原

2

抽卡机制诱使高额消费

石,若不上线就不能获得原石。其更是向《国际金融报》记者直言,月卡发放原石的速度跟不上自己抽卡的速度。

作为概率游戏,“抽卡”的结果是完全无法预知的。知乎平台一篇关于《原神》抽卡机制的文章中这样指出,根据概率测算给到这样一组数据:平均需要62.2922次才能抽出一个五星角色;平均需要654.1682抽才能获得满命五星UP角色;平均需要1190.8187抽才能获得满命满精UP五星角色和对应专武。

“如果想要获得自己心仪的道具或是角色,那么就需要一直抽卡,这是个概率事件,换言之就需要不断氪金。”孙来也是一名资深《原神》玩家,他表示,“玩家每天上线完成基础的固定任务是可以获得一定的原石数量的,所有任务点做满大约获得60原石,但心急的玩家等不及,便会转向‘氪金’,让原石一秒到账。”

“如果玩家每天上线完成基础的固定任务是可以获得一定的原石数量的,所有任务点做满大约获得60原石,但心急的玩家等不及,便会转向‘氪金’,让原石一秒到账。”

3

艰难的监管之路

制定法规进行强制性的管控,比如部分游戏厂商已经开始主动加码技术限制措施,除了接入国家统一的实名认证系统,对实名为未成年人的账号严格遵守国家规定“一小时”限时,也采取身份识别办法,将人脸识别策略应用于游戏防沉迷工作,在实名之后再次进行人脸验证,并接入公安权威平台进行数据比对。”张永辉称,现在很多银行行业、金融支付系统对于人脸识别的安全操作已经富有经验,是可以照搬到游戏行业里的。

但据李源给到记者的说法,在米哈游成长关爱平台中其根据所有要求填写资料,提供证明之后,仍得到的是“不予退款”的结果。她有些无奈地对记者表示,“这个平台就是让家长走个程序流程,最后再找个理由不退款。”(应受访者要求,李源、王崖、李青、孙来均为化名。实习生钱晨珠对此文亦有贡献)

理过多起上述类似案件,他向《国际金融报》记者表示,“如果举证不足就不能退款,这对家长显然是不公平的,应该是双方均负有举证义务,游戏公司应当具备识别能力,以证实真正玩游戏的人员是未成年,并防止成年人游戏账号冒用、全面防止未成年人游戏上瘾做好基础的技术准备。”

此外,张永辉进一步指出,未成年充值游戏退费难的问题主要是在于无法明确地厘清真正充值的是未成年人,还是其家长或者其他成年人。

“游戏公司本是以盈利为目的,当然不会主动去给自己设置充值的障碍,这就要求国家相关主管机关

制定法规进行强制性的管控,比如部分游戏厂商已经开始主动加码技术限制措施,除了接入国家统一的实名认证系统,对实名为未成年人的账号严格遵守国家规定“一小时”限时,也采取身份识别办法,将人脸识别策略应用于游戏防沉迷工作,在实名之后再次进行人脸验证,并接入公安权威平台进行数据比对。”张永辉称,现在很多银行行业、金融支付系统对于人脸识别的安全操作已经富有经验,是可以照搬到游戏行业里的。

但据李源给到记者的说法,在米哈游成长关爱平台中其根据所有要求填写资料,提供证明之后,仍得到的是“不予退款”的结果。她有些无奈地对记者表示,“这个平台就是让家长走个程序流程,最后再找个理由不退款。”(应受访者要求,李源、王崖、李青、孙来均为化名。实习生钱晨珠对此文亦有贡献)

6月29日下午,米哈游方面在回应《国际金融报》记者采访时称,公司积极响应主管部门要求,已接入了

国家统一规定的网络游戏防沉迷实名认证系统。目前,人脸识别系统正在试运行中。除此之外,公司也在监管部门的指导下打造“成长关爱平台”,监护人可设置玩游戏时间及消费额度上限,护航青少年绿色游戏行为。

但据李源给到记者的说法,在米哈游成长关爱平台中其根据所有要求填写资料,提供证明之后,仍得到的是“不予退款”的结果。她有些无奈地对记者表示,“这个平台就是让家长走个程序流程,最后再找个理由不退款。”(应受访者要求,李源、王崖、李青、孙来均为化名。实习生钱晨珠对此文亦有贡献)

6月29日下午,米哈游方面在回应《国际金融报》记者采访时称,公司积极响应主管部门要求,已接入了

国家统一规定的网络游戏防沉迷实名认证系统。目前,人脸识别系统正在试运行中。除此之外,公司也在监管部门的指导下打造“成长关爱平台”,监护人可设置玩游戏时间及消费额度上限,护航青少年绿色游戏行为。

但据李源给到记者的说法,在米哈游成长关爱平台中其根据所有要求填写资料,提供证明之后,仍得到的是“不予退款”的结果。她有些无奈地对记者表示,“这个平台就是让家长走个程序流程,最后再找个理由不退款。”(应受访者要求,李源、王崖、李青、孙来均为化名。实习生钱晨珠对此文亦有贡献)