

9岁孩子玩网络游戏充值8万多元 仅有两家游戏公司退还共78元

# 家长想退款 遭遇取证难

近日，本报接到报料称，吴女士的9岁儿子偷偷玩网络游戏，为游戏充值花了8万多元。吴女士一家与游戏公司长时间协商后，只有两家外地游戏公司退还了78元，其余游戏公司和苹果商店运营方都没有退款，而是坚持要他们提供证据。对于吴女士的遭遇如何解决，电子产品时代又如何引导孩子们使用这些产品？本报对此进行了采访。

## 家长：孩子充值8万多元 退款遭遇取证难

4月18日傍晚6点40分，吴女士回到家，用手机打开自己的支付宝准备买点东西，付款时却发现余额不足。于是，她打开支付宝的账单记录，发现账户几乎每天都被扣掉一千多元。吴女士没有多想，马上打电话报警。

报警之后，吴女士突然反应过来：也有可能是儿子进行游戏充值了。想到这里，吴女士立马放下手里的活儿，向9岁的儿子核实。果然，吴女士的担心是真的，但问孩子到底充值了多少钱时，孩子却不清楚。

这时，吴女士接到了甲山派出所民警打来的电话，赶忙和孩子前往派出所。

到了派出所后，吴女士的孩子给警察演示了游戏登录和充值的过程。在警察跟孩子沟通中，吴女士了解了事情的来龙去脉。原来，吴女士的儿子从3月20日开始进行游戏充值，截至4月18日，共充值84835元。充值涉及多个平台下属的游戏软件，如腾讯平台旗下的“和平精英”、“王者荣耀”，网易平台旗下的“猫和老鼠”，还有其他外地游戏公司的游戏如“奥特曼传奇英雄”、“植物大战僵尸”等。这些游戏软件均是通过吴女士的苹果iPad里的苹果商店购买的。

随后，吴女士在警察建议下进行了相关证据的收集，并向苹果公司及腾讯、网易等游戏平台进行申诉，希望追回这些钱。但直到5月13日，吴女士仅收回了两家游戏公司退回的78元。吴女士说：“儿子还在一家公司充值了1400多元，对方答应退还一半，但我没有同意。”

报警后的20多天里，吴女士多次与苹果公司沟通，均没有得到相应的退款。吴女士咨询了律师。律师表示，限制民事行为能力人未经其监护人同意，参与网络付费游戏或者网络直播平台“打赏”等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项，监护人请求网络服务提供者返还该款项的，法院予以支持。

吴女士介绍，苹果公司客服人员表示，因为付费的ID号是吴女士本人，无法证明付费是儿童，因此无法退还款项。其他游戏公司同样要求提供孩子充值的证据，但吴女士很难提供。为此，吴女士非常苦恼。

## 讨论：孩子被电子产品包围 该如何引导

5月13日，吴女士的儿子向记者演示了他玩游戏的过程。只见他熟悉地用指纹打开苹果iPad，进入各种游戏界面。他介绍，游戏充值主要是为了闯关买装备。他通常是放学后，和同班同学一起在微信上组队打游戏，在学校会讨论如何打赢游戏。

吴女士介绍，在儿子小时候就给他申请了微信号，让他在家族群里一起抢红包。儿子大一些后，跟着表哥一起在线上打了几局网络游戏，接触上了游戏。平时，为了让儿子积极完成作业，也会拿允许打游戏作为奖励，没想到儿子着迷了。吴女士平时因工作需要，在iPad上绑定了银行账户，支付宝无意中开通了免密支付，才造成此事。这令吴女士非常苦恼。

如今网络时代，电子产品无处不在，如何引导孩子正确对待游戏，家长们都比较头疼。

有的家长认为孩子打游戏无法避免，只能适当控制时间。陈女士家住秀峰区太平路，她的儿子是小学一年级学生。她认为，有时朋友们在一起聚会，孩子们如果没有特别感兴趣的事情，就组队打游戏，而且如果哪个小朋友不会，或者没有手机，就被孤立了。家长也可以陪同孩子开展别的活动，让他没有时间玩游戏，但大多数家长很难坚持，只能偶尔给孩子玩游戏。

家住七星区融创文旅城南溪府的郭女士认为，要营造良好的家庭氛围。孩子在学校是没有机会玩网络游戏的，家长在家里要盯紧，尽量让孩子不要接触手机。

家住秀峰区的李女士认为，孩子即使小学阶段不接触手机，也会在初中时接触，因此家长要教育孩子的“财商”，进行正确引导。为了避免孩子充值游戏，家长需要进行支付设置，关闭指纹付款、人脸识别付款，设置青少年模式。

乐群小学一年级学生家长蒋女士介绍了她的经验。她说，给孩子的平板电脑应是学习机类型的，要有家长控制端，下载任何软件都要家长审核同意，另外所有的App都设置使用时长，建议不安装微信等聊天和视频软件，应用商城设置密码并且每次下载要求输入密码。她认为，App使用是可以控制的，家长要花心思去研究。

家住七星区体育馆附近的徐女士表示，女儿是小学四年级学生。她的经验就是不能让孩子太闲，可以引导去户外玩，或者看一看动画片，但不能碰网络游戏。

## 专家：父母的有效陪伴是“良药”

桂林市第十八中学初中部（东环校区）副校长谭红认为，9岁的孩子年龄很小，对金钱没有概念，缺乏自控能力。只要是学生阶段，不分小学和中学都要坚决制止玩游戏。孩子一旦染上游戏网瘾，是很难戒掉的。

在避免孩子进行游戏充值这件事上，谭红认为，家长首先要管理好自己的银行账户，支付宝、微信、信用卡应该随时关注，避免孩子免密支付。其次，有效的陪伴非常重要。小学阶段的孩子自控能力差，环境非常关键，家长需要在放学后正确引导。可以安排孩子下楼运动，锻炼身体。如果孩子还有时间，可以引导他适当做家务。周一至周五晚上应当不允许孩子玩手机看电视。周末时，家长可以给孩子进行兴趣爱好的培养，比如篮球、羽毛球等体育项目的锻炼，开展画画、音乐等艺术类活动。也可以带孩子去公园等进行户外活动，约上亲朋好友进行亲子活动，进行有效陪伴，避免孩子有机会接触手机和网络游戏。

对于部分家长认为孩子不玩游戏会被孤立的看法，谭红并不认同。她认为，如果孩子们在一起就要打游戏，家长可以出面制止，杜绝此类现象发生，让孩子远离这种环境。

桂林理工大学附属小学的张老师认为，有的家长甚至带着孩子一起打游戏，这种行为不提倡。也许有时候家长认为孩子需要放松，但是孩子一旦对游戏上瘾，就很难戒掉。而放松的方式有很多种，即使看动画片都比打游戏好。

张老师说，如果发现孩子和同学组队打游戏，需要及时和学生班主任沟通，不能为了顾及孩子在校的“颜面”而耽误正确的教育。

记者韦彦青