

# 手机“一键登录”致防沉迷系统失守

## 他/她,真是成年人吗?

《半月谈》胡林果 潘禹杰

当前,我国已实施网络游戏防沉迷系统,要求所有网络游戏必须接入实名认证系统,且对未成年人的游戏时间、充值金额进行严格限制。但记者调查发现,未成年人可利用手机绑定的他人身份认证一键登录游戏——手游玩家并非手机账号注册者,防沉迷系统面临“一键失守”的窘境。



AI生图

### 手机在手,身份我有

在安卓系统里,手机游戏通常分为手机渠道服务器版本和官方服务器版本。前者由游戏厂商和提供渠道服务的手机公司合作运营,用户在安卓手机自带的App商店下载的通常是前者。

“为什么登录这个游戏时,不用二次认证而是‘一键登录’?”有消费者反映,未成年人登录手机游戏时,只要家长或其他成年人曾在“应用商城”或手机“个人中心”完成身份认证,未成年人即可使用该身份信息“一键登录”。

近期,《蛋仔派对》游戏账号“舟j\*\*\*\*”用户反映,家中一名6岁未成年人使用vivo手机登录游戏,累计消费14592.4元。该游戏登录环节未设置需手动输入、人脸识别的身份验证程序,仅通过一键读取vivo手机账户信息即可完成登录。

对此,vivo授权的游戏中心运营方广东天宸回应称,经核查,该账号充值行为确系未成年人使用家长的实名认证账号操作,并在支付环节输入正确支付密码后完成充值。因账号行为未呈现明显的未成年人冒用特征,未触发平台拦截机制。

据了解,目前手机厂商普遍采用“一键授权登录”的技术架构,虽为用户提供了便利,但未承担起区分用户的责任。记者实测发现,部分品牌手机在首次开机设置时,会引导用户注册品牌账户并完成实名认证。当用户使用已绑定身份的手机在一款渠道服务器版本游戏中二次完成实名认证后,再从手机应用商店

下载其他渠道服务器版本游戏时,可直接进入游戏,无需再次验证。

广州互联网法院数据显示,近3年该院共受理5000多起涉未成年人网络游戏充值纠纷,其中65%是未成年人使用家长或其他成年人的账号进行游戏充值所引发的。充值金额在1万元至5万元区间的案件占比最高,达34.53%。

该院法官高珊珊认为,目前游戏防沉迷措施针对的是实名认证为未成年人的账号,实名认证为成年人的账号不在直接管控范围内。这也直接反映出网络游戏充值管理中存在漏洞,暴露出当前实名认证机制只能核验注册信息,无法识别实际使用人的问题。

### 有钱一起赚,退钱“踢皮球”

2025年5月,广州互联网法院发布《未成年人网络游戏充值纠纷观察报告》。报告指出,尽管多数游戏公司采用人工智能技术识别游戏行为,但对“未成年人使用成年人账号”这一高频场景,仍缺乏有效识别与监管机制。

游戏产业链企业对此“视而不见”,部分原因在于经实名认证为成年人的账号能带来活跃用户和充值流水,严格监管可能导致用户流失,影响短期经济效益。

据悉,用户在手机应用商店里下载游戏App并充值后,作为渠道服务提供者的手机公司可以从中获取一定比例抽成。一家游戏厂商负责人坦言,面对渠道商(即手机公司)所带来的庞大用户群和充值流水,很难对其“硬气”。手机账号、手机商城账号均为实名的高价值信息,对手机企业来说是重要的资产,不太可能轻易与外界(如游戏公司)互通。“手机公司不向我们透露用户详细信息,仅告知该用户为成年人,我们只能选择相信。”该游戏厂商负责人表示。

多名未成年人家长表示,在申请赔偿时常遭遇游戏厂商和手机公司“踢皮球”。另外,对比游戏厂商,提供渠道服务的手机公司并未直接面临压力,因此出现了一种情况——赚钱时双方共同受益,在面临舆论压力时,手机公司却在大众视野里隐身了。

尽管各大平台尝试通过算法识别未成年人的游戏行为模式,并开发相应的

拦截机制,但效果有限。广州互联网法院一位法官表示,由于缺乏实时数据互通机制,游戏厂商与渠道商无法对异常充值行为实施跨平台拦截。例如,在未成年人通过某渠道使用成年人账号大额充值时,游戏厂商可能因未及时获取渠道端异常登录信息,无法触发充值预警;渠道商也因不掌握游戏内充值行为,难以识别交易风险。信息不同步,成为防沉迷措施发挥效果的一大障碍。

### 一键登录不能“一键卸责”

受访专家表示,出现未成年人使用成年人账号轻易登录游戏、绕过防沉迷措施的现象,反映出当前游戏产业链企业的责任意识缺位。对此,专家提出三方面的建议:

——补齐用户身份算法识别技术短板。高珊珊建议,游戏厂商、渠道商等游戏产业链企业要积极承担社会责任,构建全流程身份核验体系,建立“账号-设备-使用人”三重绑定机制,并在账号登录环节实行“二次验证”,例如在首次登录时强制进行人脸识别。而对于被算法模型判定为疑似未成年人的账号,平台要及时启动二次身份验证机制等防护措施,防止未成年人利用家长账号或租借他人账号绕过监管。

——敦促游戏企业在商业模式上补齐短板。广州互联网法院专家表示,部分企业为了追求营收增长,在充值界面设计上采用“连续点击确认”“小额高频诱导”等交互模式,弱化充值风险提示,通过交互设计降低未成年人的消费心理门槛,导致未成年人非理性充值行为难以在前端受到有效约束。对此,游戏企业应调整商业逻辑,在充值界面增加更为醒目的风险提示。

——推动游戏企业与渠道商数据安全共享。受访专家建议,推动渠道商采集的设备使用数据与游戏端行为日志实时交互,通过机器学习模型识别“未成年人使用成年人账号”的场景。此外,监管部门也应加强对游戏企业的监督指导,推动各大游戏运营商和渠道商从算法优化、数据模型迭代等维度进行技术升级,筑牢未成年人网络保护的技术防线。(参与采写:李俊豪)

## 1600元羽绒服遭污损仅赔200元

### 互联网洗衣损坏赔付标准待明晰

《经济参考报》杨锦英

近年来,互联网洗衣市场快速扩张,上门服务便捷性受到消费者青睐。然而,洗护质量参差不齐、售后难以保证等问题也逐渐显现。

家住江苏苏州的苏女士今年2月26日通过一家平台下单了丰巢洗护服务,以74元的价格送洗了3件衣物,其中包括一件价值1699元的白色羽绒服。然而衣物寄回后,苏女士发现羽绒服的袖口、下摆等多处出现之前没有的墨色污渍。苏女士向丰巢洗护反映后,3月2日对方取走羽绒服重洗。8天后,苏女士收到寄回的羽绒服,但污渍仍然存在。平台反馈称,工厂传回的洗衣照片显示羽绒服污渍并不严重,达不到折损标准,可在单件洗衣价格6倍的基础上再加赔100元,共赔偿248元。

对此,苏女士不认同。她表示,自己的羽绒服是1月3日才买的,刚穿不久。

来自上海的康先生年前花费1844元购入的运动鞋在送丰巢洗护后也出现损坏。“鞋子部分开线,前端毛绒部分出现污点,鞋面颜色也出现变色。”

记者就上述问题联系丰巢洗护,相关工作人员表示,公司对消费者反映的问题高度重视,团队将针对用户问题逐一跟进,结合用户下单需求与售后情况,充分沟通以保障用户满意度。

针对消费者提出的赔付与损失不匹配情况,丰巢洗护方面表示,关于衣物损伤的认定与赔付,特别是褪色等反馈,目前市面上没有专业的第三方机构鉴定。部分衣物因工艺以及面料,或者放置时间较长未清洗等因素,可能导致清洗后损伤。售后时,平台会比对衣物洗前洗后的照片及视频,

并调取洗前与用户的沟通记录,结合是否提前提示用户洗涤风险、衣物损伤影响整体还原度程度等情况进行综合判断评估,再按照对应标准进行处理。

业内人士指出,目前不少平台采用“前端流量撮合+自营工厂+第三方工厂合作”模式,换季洗衣高峰期,自营工厂难以承担的巨大订单量可能会转移到第三方工厂,容易产生洗护质量参差不齐的问题。

记者对比多个互联网洗衣平台看到,目前线上洗衣平台的售后承诺基本以《全国洗染服务纠纷解决办法(试行)》为根据,多数规定:衣物洗涤后未洗净,赔付洗衣费等额外金券;出现轻微损坏,赔付1至5倍不等的洗涤费;衣物丢失或重度损坏,可以提供购衣凭证的,折旧赔偿,最高不超过2000元。

北京大成(武汉)律师事务所合伙人律

师柴欣向记者表示,线上洗衣服务快速发展,但在消费者权益保护方面仍存在短板。目前多数线上洗衣平台参照的《全国洗染服务纠纷解决办法(试行)》本身仅为行业指导性文件,且其赔偿标准在实践中常被经营者机械适用,容易忽视每件衣物的独特价值、新旧程度以及损害的具体情况。

柴欣建议,应细化与完善赔偿标准的法律规定,对洗染等服务行业因经营者过错造成消费者财产损失的赔偿原则进行更明确的规定。同时,强化格式条款的规制与透明度,要求洗衣服务商将完整的、公平的服务条款与赔偿细则在商品详情页醒目位置公示。“可以鼓励行业协会牵头,制定更为精细化的线上洗衣服务流程标准、服务质量认定标准和纠纷处理指南。”他说。