



快来
扫描我吧!

中国
消费日报

消费日报微信公众平台

未成年人保护成效初显 游戏行业多方聚力共筑“守护高墙”

本报记者 卢岳 □ 王鑫坤

8月初,黑猫大数据中心发布的调查报告显示,暑期未成年人网络游戏退费投诉激增。

记者看到,随着网络游戏市场规模的不断扩大,行业也对未成年人保护提出了更高要求。近年来,随着愈发严格的未成年人网络保护条例纷纷出台,以及部分头部游戏企业的积极落实,网络游戏行业围绕未成年人保护已逐渐得既有“根据”,又有“保障”。

业内人士指出,游戏行业围绕未成年人保护问题依旧有很长的路要走,如何通过构筑“游戏企业-家庭-社会”的连结来保护未成年人权益,依旧是整个行业乃至社会需要持续发力的方向。

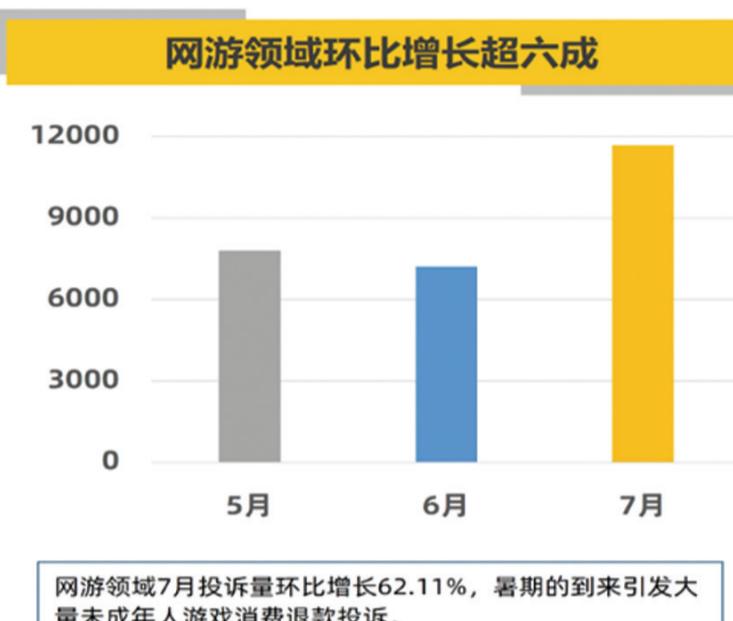
**行业发展持续向好
未成年人保护问题未解**

近十年来,游戏这一文化产品,凭借其独特的传播能力深受广大年轻消费者的喜爱。游戏产业也俨然成为了消费市场的巨头之一。2020年中国游戏产业年会公布的《2020年度中国游戏产业报告》显示,2020年国内市场实际销售收入为2786.87亿元,同比增长20.71%。面对疫情期间经济的下行趋势,游戏产业展现出了极强的生命力。

随着游戏市场规模的扩大,网络游戏已经成为重要的文化阵地,一定程度上影响着社会大众尤其是未成年人的价值观塑造。中宣部出版局副局长冯士新曾强调,游戏企业是内容把关的第一责任人,防沉迷是游戏行业落实社会责任的集中体现,是游戏管理工作的头等大事。

未成年人网络保护是目的,防沉迷则是手段。2021年8月30日,被网友们称为“史上最严防沉迷新规”的《关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》文件出台。“830新规”要求,所有游戏企业仅可在周五、六、日和法定节假日每日20时至21时为未成年人提供1小时游玩时间。政策出台后,各大游戏企业积极响应,防沉迷问题得到了一定程度上的解决。据Niko Partners发布的《中国年轻玩家》数据显示,2022年,中国未成年人玩家已经减少了3900万。

然而记者了解到,由于未成年人网络安全问题牵涉到家庭、游戏企业以及社会有关部门的多方影响,仍存在较多问题尚未解决。例如对于游戏厂商而言,近些年来游戏的主流趋势已转变为



网游领域7月投诉量环比增长62.11%,暑期的到来引发大量未成年人游戏消费退款投诉。

游戏免费、道具收费的模式,该模式面向的群体主要是有收入的成年人,因此对于未成年人消费的认定和权益保护问题则很容易被忽视。

**游戏消费责任难认定
家庭培养导向至关重要**

“玩游戏追求的是正反馈,也就是游戏体验,这点对于是否是未成年人都是一样的。”成年游戏玩家王先生谈到。他表示,在如今很多热门游戏中,游戏充值所带来的体验感提升十分明显。12岁女孩家长孙女士告诉记者:“从一年级开始她就偷偷游戏充值,但因为数值不大也就说了她一顿,没太当回事。”记者了解到,未成年人许多的小额充值行为是在家长默许的情况下发生的。

黑猫投诉平台数据显示,7月网游领域投诉中,涉及未成年人退费的投诉占比达到59.13%。据调查,大部分家长的退费理由是孩子在父母不知情的情况下大额消费。“对于与未成年人年龄、智力、精神健康状况不相适应的大额消费行为的效力处于待定状态,应当经其法定代理人同意,追认才能发生法律效力。”北京京师律师事务所合伙人律师卢鼎亮表示,未成年人的游戏消费理论上是不具有法律效力的,关键在于家长的态度,无论是从防沉迷还是游戏消费角度,家长始终是未成年人网络保护的第一道屏障。

新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》规定,应当加强未成年人网络

素养宣传教育。在价值观塑造阶段,网络素养教育能够激发未成年人的网络理性自觉,从而规范其网络行为。拿未成年人游戏消费来讲,无论家长是否知情,都可以从思想源头潜移默化地对其行为加以引导。

游戏消费问题只是未成年人游戏沉迷问题的一个侧面,涉及到其他的游戏相关问题,能否与游戏厂商建立联系与沟通十分关键。曾在第三方平台进行游戏退费投诉的张女士告诉记者:“一开始也想要找游戏方,但是一直是机器人客服,也不知道其他一些渠道。”对于游戏企业来说,能否成为家长与政策的桥梁,已经成为其在未成年人保护层面的重要责任。

**游戏厂商责任意识就位
“堵”“疏”结合、寓教于乐**

“830新规”出台后,两年来各大游戏厂商积极响应,未成年人沉迷游戏大多问题已得到初步解决。8月2日,国家网信办出台了关于《移动互联网未成年人模式建设指南(征求意见稿)》共开征求意见,强调扩大未成年人保护范围,将“青少年模式”升级为“未成年人模式”。尽管《建设指南》针对的更多是游戏以外的网络应用,但对于社会各界尤其是游戏行业来说,也是一次警醒:未成年人保护永远在路上。

一头靠着国家,一头牵着家庭,致力于保护未成年人的责任意识似乎慢慢在游戏厂商心中生了根。据诺诚游戏法律师团队透露,游戏行业是目前网络服务

提供商中,落实防沉迷机制最严格的一行,无论从内容制作、实名认证入口、适龄提醒、日在线时段时长限制还是未成年人充值退款等方面均是如此。

近年来,各大游戏厂商为积极响应国家政策,陆续推出了各自的未成年人保护举措。此即为“堵”的策略。据悉,对于未成年人的消费问题,各大游戏厂商都制定了未满8周岁禁止消费、8-16周岁限制消费的规定。而在未成年人高额消费问题上,记者了解到,以《地铁跑酷》游戏为代表的创梦天地为了避免未成年人的非理性消费,针对不同程度的高频次和高额度的充值行为,制定了答题充值和充值冷静期的两档应对措施。

然而,单纯的规则限制似乎难以杜绝未成年人游戏沉迷问题。据Niko Partners数据显示,有82%的家长允许孩子用自己的身份信息进行游戏,导致部分未成年人游戏时长超过3小时。因此,部分游戏厂商也开始走上了另外一条路,即“疏”的战略,让未成年人从兴趣源头开始转变。

例如,网易开始未成年人定制内容的探索。通过结合未成年人教育需求,网易在《蛋仔派对》中推出了“宝宝蛋”模式,以体验化、互动化、游戏化的内容形式激发青少年的学习兴趣,在寓教于乐中提升未成年人的综合素质能力。

另外,2021年9月,腾讯游戏也推出了“智体双百”计划,目前已在四川搭建了8间“未来教室”,并在雅安捐献了2个“未来运动场”,为孩子们的兴趣培养提供了多元可能。

在“堵”与“疏”的过程中,如何把握措施落地的效果?近些年,各大厂商们凭借建立、维护各自的未成年人保护平台与一个个家庭建立了联系,如网易的“家长关爱平台”以及腾讯的“成长守护平台”等。另外,以《原神》为代表作品的米哈游官方表示,公司在积极通过行业论坛、媒体调研、用户访谈等形式不断收集社会各界的反馈。

尽管游戏行业未成年人保护仍存在一些现实问题,但得益于各大游戏厂商的积极落实,未成年人沉迷游戏问题得到了明显改善。据腾讯今年一季度财报显示,未成年人在游戏时长、流水中占比仅为0.4%和0.7%,较3年前同期大幅下降96%和90%。评论家解筱文在接受本报记者采访时认为:“共建未成年人游戏保护的政策和环境需要厂家、厂商和政府共同努力。”在多方共同努力下,游戏行业未成年人保护的成效高低与否,时间会给予我们答案。

聚合资源更应
【聚合安全】

近日,河北省定州市发布《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》,明确将网约车聚合平台公司纳入网约车平台公司进行管理,要求其取得《网络预约出租汽车经营许可证》。据了解,这是全国首个将网约车聚合平台纳入网约车经营者范畴进行管理的地方落地政策,聚合平台将面临取得“经营许可证”的一系列门槛,而定义为网约车平台,则意味着其需承担相关责任。

事实上,今年7月以来,有关网约车聚合平台的乘用安全性问题已成为行业和消费者关注的焦点。而这一讨论热点来自此前接连出现的围绕网约车聚合平台的多起事件。

7月7日,成都发生一起令人震惊的交通事故,一对大学生情侣乘坐聚合平台车辆时,与一辆大货车相撞,造成男大学生在事故中不幸离世,女大学生重伤。成都市主管部门调查发现,涉事车辆和司机均未取得网约车行业准入许可,涉事聚合平台涉嫌违规派单。8月,一男性消费者通过聚合平台打车送货,却遭遇司机和货物“同时失联”。更引发全网争议的是,两起交易下单使用的网约车聚合平台对此均表示“非平台责任”。

为何在聚合平台上下单出现问题后平台却可以“免责”?不少消费者在聚焦事件责任划分的同时,也对日常网约车出行的规范性产生质疑。8月21日,中国消费者协会更宣布就规范管理网约车聚合平台开展社会监督,强调聚合平台应当尊重消费者安全权、公平交易权,及保护用户信息安全。

何为网约车聚合平台?顾名思义,所谓网约车聚合平台,一般指具有技术和用户流量的互联网平台,与网约车公司合作,为驾驶员、乘客匹配供需信息,提供网约车服务。记者从此前多家媒体的报道中看到,聚合平台凭借覆盖平台多、车辆资源多、叫车更快捷等优势,吸引着越来越多消费者青睐,但与此同时,不少消费者也纷纷表示,自己从聚合平台打车常遇到线上显示的接单平台和实际到达的车辆所属平台不相符情况,这也让相关出行服务将面临过程监管、责任界定等问题。

但让人欣慰的是,在乱象日益凸显的同时,加强网约车聚合平台监管已势在必行。从今年4月交通运输部办公厅、工信部办公厅、公安部办公厅、国家市场监管总局办公厅和国家网信办秘书局联合发布《关于切实做好网约车聚合平台规范管理有关工作的通知》,到浙江、天津、广州等多地围绕加强聚合平台监管相继发布有关规定,再到此次《定州市网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的发布,可以看到,相关部门推动网约车行业规范发展,做到了以从业者和消费者切身利益出发,让原本乱象丛生、责任不清的网约车聚合平台安全责任归属问题更为清晰明确,更让聚合平台原本以“聚合服务”之名进行非法营运的乱象得到有效解决。

享受聚合资源的“利”,却逃避聚合平台的“责”,显然是说不过去的。交通安全事关系你我,一旦出现事故将极有可能以生命为代价。从这一角度来看,严抓聚合平台监管、明确前端平台责任是必然,更是规范行业的新起点。毕竟,聚合网约车资源的根本,更应该聚合司乘的安全。

双节临近 中消协等联合倡议:

住宿餐饮经营者不得相互串通 操纵市场价格

随着中秋、十一双节临近,住宿、餐饮等相关行业消费需求将集中释放,为防止再次出现五一假期期间个别商家恶意毁约等破坏市场秩序、侵害消费者权益的行为,营造良好市场环境,提振消费信心,9月13日,中国消费者协会、中国饭店协会发布联合倡议《公平诚信 让出游更舒心》。

中国消费者协会、中国饭店协会联合倡议:公平交易,合理定价。经营者应公平、合法、合理定价,充分保障消费者公平交易权,严格遵守《消费者权益保护法》《价格法》相关规定;严格遵守《反垄断法》相关规定,不得相互串通,操纵市场价格,排除、限制竞争,扰乱市场竞争秩序。

诚信经营,长远发展。诚信是企业经营之本,住宿餐饮经营者应当遵守诚实信用原则,不得恶意毁约或以次充好。企业应不断提高服务水平,努力提升游客消费体验,确保食品安全,打造优

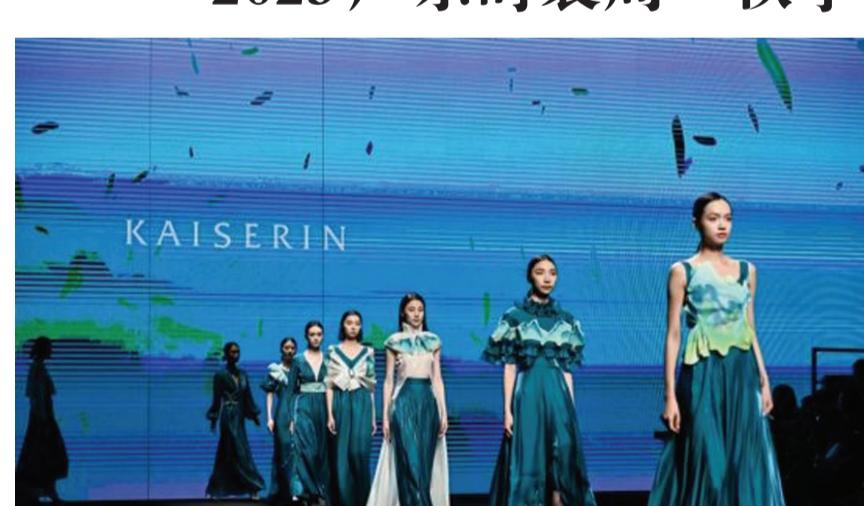
秀品牌形象。

畅通渠道,回应诉求。住宿餐饮企业应高度关注市场口碑,积极解决消费者正当诉求。各级消委组织要进一步提升履职能力,充分发挥消费纠纷解决机制的作用,保证投诉渠道畅通,积极受理、依法处置,有效解决各类消费投诉,同时持续广泛开展社会监督,联合新闻媒体曝光违规典型,加强对经营者的宣传教育,切实维护消费者合法权益。

注重防范,主动监督。消费者既是消费的参与者也是消费的监督者。一方面,消费者要警惕各类陷阱,尽量选择经营正规、口碑良好、品质过关的商家消费,在购买商品和服务前要谨慎核对,保存消费凭证,以便发生纠纷时有效维权。另一方面,消费者要主动参与监督,在遇到恶意毁约等情况时,积极通过向消委组织投诉或者向有关部门举报等方式维护自身合法权益,监督经营者依法诚信经营。

(中国经济网)

2023广东时装周—秋季开幕 逾千时尚品牌参与



9月15日,以“致敬梦想”为主题的2023广东时装周-秋季(第32届)在广州国际媒体港启幕,将有超过50场主题活动轮番上演,逾千个时尚品牌参与。本

届时装周与电商平台联手开设专区,共建全民宝藏衣橱,打造秀场同频购物新模式。

始于2002年的广东时装周已成为

中国三大时装周之一。本届时装周期间,新品发布、品牌订货、时尚展览、经贸交流、会议论坛、展贸展销和颁奖盛典等50多场主题活动将轮番上演,吸引过百家企业和超过1000个时尚品牌、200余名设计师参与,十多个平台全程直播。

广州市政府副秘书长马曜致辞表示,广州时尚产业基础雄厚、要素齐全、体系完备,产业链供应链条众多,聚集了纺织服装、皮具箱包、美妆日化、珠宝首饰、灯光音响和定制家居等优势产业集群,形成了一批特色突出、集群效应明显的时尚产业集聚区。他认为,广东时装周作为时尚发布的重要平台,“链”接全国,“瞄”向全球,吸引大批名牌名师在穗首发全球新品、发展新业态新模式新场景,对提升广州“时尚之都”影响力具有重要作用。

9月15日,2023广东时装周-秋季

(第32届)开幕。首秀由KAISERIN铠琪担纲,创作主题为“绿美中国”,用“以自然之道,养万物之生”的设计理念,展现中国绿水青山的秀美景色,传递出珍惜自然、保护地球的生活方式。广东时装周供图

据了解,本届时装周联合淘宝天猫、抖音、快手等电商平台开设了广东时装周专区,将时装周发布品牌、广东省服装服饰行业协会、广东省服装设计师协会会员企业的秋冬新品和优价好物,直接链接消费者,打造秀场同频购的新消费模式。

开幕大秀由KAISERIN铠琪担纲,创作主题为“绿美中国”,“以自然之道,养万物之生”的设计理念,借鉴宋代王希孟所作的《千里江山图》中的绚丽色彩和生动景象,用绣花工艺展现中国绿水青山的秀丽景色。

(王华 陈韶通)

“黄氏瑶医油针疗法的研究与应用”项目科技成果评价会举办

近日,由中国高科技产业化研究会主办的“黄氏瑶医油针疗法的研究与应用”项目科技成果评价会在北京举办。据介绍,此次活动旨在进一步加强中医药领域的学术交流,推动民族医药产业的快速发展。

参加此次评价会的专家有中国中医科学院中药所研究员叶祖光,西苑医院针灸科主任医师张路,科技部火炬中

报告提出,坚持中西医并重,传承发展中医药事业。广西瑶针中医药研究有限公司遵循这一指引,在传承的基础上进行创新,对瑶医油针疗法不断改进,为促进瑶医药现代化发展、服务国民健康作出了积极探索。

在评审会上,专家们对黄氏瑶医油针疗法的项目给予了积极的评价。他们一致认为,该项目在科学技术上优化

了传统瑶医油针疗法,在传统瑶医油针疗法的研究与发展上达到了国内领先水平。据悉,广西瑶针中医药研究有限公司自1995年开始对瑶医油针疗法开展重点研究,探索“医+养+企业”结合的瑶医发展道路,目前已具有自主知识产权,其针具和药油拥有相应的专利,具有一定的创新性,同时制定了企标《针灸通络保健油》,团标《黄氏瑶医油针操作规范》,出版了《黄氏瑶医油针诊疗技术》等专业书籍。

(王达)

中铁十二局以融合式管理助力雄安新区高质量发展

近日,在雄安新区,由中铁十二局集团有限公司承建的雄安容东片区(A、F社区)给排水管网系统工程加紧建设。

据悉,该工程开工以来,作业面始终在多点交叉下进行,涉及专业众多、工期紧张、作业面推进困难成为管理难点。建设团队始终将党旗插在最前方,立足项目发展和党支部建设的中心工作,围绕破解安全生产、质量管控、成本管控、二次经营、工程进度等方面的重点问题,

(孙国峰 田文慧)