

## 国内首个未成年人游戏退费标准开始征求意见

# 未成年人游戏“氪金”退费困局有望破解

### 明确游戏方和监护人责任比例

随着团体标准征求意见稿的发布，未成年玩家游戏消费是否退费，退多少，各方又应承担多少责任，这些在过去存在一定争议的问题，有了更加明晰的标准和参考依据。

征求意见稿明确表示，网络游戏服务提供者未接入实名认证系统，或未落实充值限额要求，导致未成年人超额充值的，将承担100%责任。用户以未成年人监护人身份发起投诉或申请退费后，网络游戏服务提供者应按规定核验其身份。核验通过且申请人符合退费标准后，网络游戏服务提供者、未成年人及其监护人应按照法律有关“无效合同”的规定，将各自因该行为取得的财产予以返还。

如果网络游戏服务提供者已经依照法律法规，配置了防沉迷措施，因为监护人帮助未成年人绕过防沉迷限制，或监护人未

5月28日，中国互联网络协会发布《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。

针对广受关注的未成年人游戏退费问题，该标准表示：网络游戏服务提供者、监护人等过错方应当根据各自过错情况分别承担相应的责任，有过错的一方应当赔偿对方由此所受到的经济损失，各方都有过错的，监护人、网络游戏服务提供者应承担各自责任。

据悉，该团体标准填补了业界空白，强调厘清游戏退费过程中各相关方的相应责任，将进一步保障未成年人在网络空间的合法权益，巩固防沉迷成果，助力游戏行业健康发展。



### 巩固防沉迷成果 助力行业健康发展

2021年8月30日，国家新闻出版署发布“史上最严防沉迷新规”，要求所有网络游戏企业仅在周五、周六、周日和法定节假日每日20时至21时向未成年人提供1小时服务。此后，未成年人游戏沉迷问题得到进一步解决，我国游戏行业和游戏未保进入新阶段。在此基础上，如何持续巩固防沉迷成果一直是社会各界思考的重要话题。

相关人士表示，网络游戏沉迷是一个社会问题，防沉迷工作是一项系统工程，网络游戏服务提供者和监护人是防沉迷工作的主体，需要共同承担起保护未成年人的法律责任，这已经是目前的社会共识。多方应共筑绿色网络环境，守护未成年人健康成长。家长作为未成年人成长过程中的第一任老师，也应付诸行动，帮助孩子养成良好的网络习惯，共同维护未成年人的网络空间合法权益。

综合中国青年报、半月谈等

充分履行监护职责的情况，那么，网络游戏服务提供者应根据相关消费过程中，防沉迷措施的有效性等情况承担对应责任，建议责任比例为30%-70%，并由监护人承担剩余责任。

标准例举了一些实践中的典型过错情形，以便更具可操作性。例如，监护人帮助未成年人绕过防沉迷限制的情形包括：监护人提供本人或其他成年人的身份信息用于实名认证、提供已完成实名认证的本人或其他成

年人的账号、帮助未成年人通过人脸识别等身份核验机制。

监护人未充分履行监护人责任等过错情形包括：监护人明知或应知未成年人存在绕过防沉迷限制而未采取有效监护措施，导致未成年人超额充值，如未成年人使用爷爷奶奶等近亲属或其他成年人身份信息用于实名认证、未成年人通过网络租售平台租赁或购买游戏账号、未成年人与其他成年人共享游戏账号等；监护人未妥善管理本人银行卡、支付账户、支付密码

等信息。

以上两种情形下，建议监护人按照过错承担30%-70%的责任，若是重复出现多次或多种过错行为，或存在其他严重情节，监护人可能需要承担全部责任。

为了杜绝未成年人后续仍利用涉事游戏账号玩游戏，退费后，网络游戏服务提供者可基于未成年人保护、网络游戏防沉迷、实名制要求和监护人请求等情况对退费申请所涉游戏账号进行账号封禁等合理处置。

## 藏在济南出租屋里的人间大爱

# 有了新身份，“爱心厨房”再出发

王贝艺 通讯员 刘雨晴 济南报道

在济南市槐荫区经五纬六路口，距离山东省立医院不足200米的路对面，有一间出租屋，这里正是无数白血病人及家属口口相传的“爱心厨房”。在这里，记录着无数个暖心感人的故事，也传承着人间的大爱。

2017年，李朋的孩子被确诊为白血病，在亲朋好友的支持鼓励和好心人的帮助下，他带着孩子从泰安老家转到济南继续治疗。看病之余，他总想着能为别人做点什么，于是便在省立医院周边租下了这间小屋，为患者家属提供免费做饭场所。一传十，十传百，越来越多人知道了这里。慢慢地，这间小小的出租屋也就变成了共享的“爱心厨房”。



“爱心厨房”记录着无数个暖心感人的故事。

“对于病患家庭而言，本身治病就是一笔很大的开销，无论是从花销方面还是从健康方面，他们都会选择自己做饭。我们在这里为这些病患提供免费的做饭场所，同时还贴出了病人饮食的一些注意事项。”李朋说。

魏述彬来自淄博市沂源县，两年多前，他两岁的女儿琪琪检查出了白血病，他和妻子便带着孩子从老家来到济南求医。其间，他从病友口中得知了“爱心厨房”的存在，于是开始在这里做饭。如今琪琪的病情得到稳定，但每个月仍需来医

院复查一次。每当来复查时，他们一家三口便会来到爱心厨房，在这里歇歇脚、聊聊天、做顿饭，用他自己的话说：“这里就是家。”

爱心厨房不单是一个做饭的地方，更为那些从外地来济南看病的人群提供了一个落脚点、容身所。而对于那些常常来这里做饭的病患家属来说，“爱心厨房”又是一个可以抱团取暖的地方。“我们这些患者家属就像一个大家庭，有什么情绪也愿意在这里倾诉、交流。”魏述彬说。

爱心厨房自开办以来，截至目前已为4000个患者家庭提供免费厨房，使用约11万人次，平均每年提供免费午餐约8000份，为1300多名白血病患者完成心愿，组织患者家属互助交流会300多期，为患者减轻负担，慰问帮扶孤困儿童、孤寡老人300多位。

始于爱心厨房，但李朋的公益之心并不止于此。这些年来，李朋和“爱心厨房”团队的刘芹等其他伙伴一直坚持为白血病患儿过生日，帮助他们实现生日愿望。魏述彬的女儿琪琪就是通过“小白心愿”项目，在社会各界的帮助下见到了心心念念的姐姐。

今年1月，“爱心厨房”迎来了一个新的身份——“济南市朋爱公益服务中心”。在持续原有项目（爱心厨房、小白心愿）的同时，也开展多项新服务：大病患者临时小家服务、临时救助以及关爱山区困境儿童和困难群体。

谈及爱心厨房的未来，李朋表示：“成立了正式的公益服务组织后，基于信任度的增加，我们将积极寻求更多爱心人士和组织的帮助，继续把这份爱心传得更远、传得更久。”

编辑：于海霞 组版：颜莉

### 齐鲁晚报·齐鲁壹点 服务电话

- 济南新闻视频事业中心：85196729
- 汽车事业中心：85196533
- 房产事业中心：85193871
- 健康新闻事业中心：85193857
- 教育新闻事业部：85196867
- 财经新闻事业中心：85196318
- 产经新闻事业中心：85196807
- 风尚齐鲁事业部：85196380
- 文旅新闻事业中心：85196137
- 地方事业部：85196188
- 招聘、分类广告部：85196199
- 果然视频新闻中心：82625465
- 大数据中心：85196418
- 数字营销事业部：82625458
- 新媒体产品营销中心：82625456
- 战略合作事业中心：82625446
- 音频事业部：85193623
- 智库产品运营部：85196280
- 品牌运营中心：82625474
- 用户运营中心：85193700
- 齐鲁志愿服务中心：85193041

### 公告

济南住房公积金中心限期缴交决定书 [2024]济住中缴字R140号

山东中彩益福电子科技有限公司(统一社会信用代码:91370102MA3CC7D86F):

王睿智(身份证号:37010219\*\*\*\*\*492X)向我中心投诉你单位欠缴其住房公积金,我中心已向你单位送达了《济南住房公积金中心催缴通知书》((2024)济住中催字R50号),而你单位无正当理由至今未缴纳。为此,根据《住房公积金管理条例》(2019年修订)第三十八条的规定,决定责令你单位收到本决定书之日起7个工作日内,为王睿智(身份证号:37010219\*\*\*\*\*492X)缴存欠缴的住房公积金17344.8元(其中单位应缴8672.4元,单位为职工代缴8672.4元);欠缴时间段为2019年2月至2020年11月。

如不服本决定,你单位可在收到本决定书之日起,依照《中华人民共和国行政复议法》的规定,60日内向济南市人民政府提起行政复议,也可依照《中华人民共和国行政诉讼法》的规定,在6个月内向人民法院提起行政诉讼。逾期不申请行政复议,也不提起行政诉讼,又不履行本决定,我中心将依法申请人民法院强制执行。

执法人员:任晓飞 证件编号:15010016015  
执法人员:赵莹 证件编号:15010016022  
济南住房公积金中心  
2024年5月29日

oily 齐鲁农超

低至9.9元/根

冬虫夏草 青海新采

产地直供 放心货源

电话:13306408866

地址:大众传媒大厦3楼齐鲁农超

农超优选

oily