

現今市面上的多數手遊以免費下載招徠玩家，但在遊戲裏內置內購功能，讓玩家可以通過「課金」購買虛擬道具或服務，以獲得更多遊玩體驗。惟未成年玩家心智尚未成熟，一旦沉迷便容易掉入消費陷阱。消委會早前收到投訴，梁小姐的13歲兒子擅自從她的網上銀行轉賬9萬元課金。遊戲公司原本只願意退款4千元，後在消委會調停下，遊戲公司同意個案作特別處理，家長終獲得全額退款。目前香港並無針對網絡遊戲的法例，雖然梁小姐好彩，但有更多未成年退費難的案例尚未解決，我們該如何保障自身權益？

未成年個人權益保障貼士

課金退款難



《原神》最受日本地區歡迎。



許多免費下載遊戲內置內購功能。

■本港消委會過去每年均收到約150至200宗課金投訴個案。

未成年退款為何難？

消委會指在過去每年均接獲約150至200宗課金相關投訴，今年1至3月亦已收到30宗投訴。未成年課金與未成年參與直播打賞都是今年兩會關注熱點，作為不具完全民事行為能力的未成年，家長要求網絡商退款理所應當，但實際上家長想要退款需面對重重難關。

- 1. 舉證困難** 家長需要提供足夠證據證明充值行為由未成年作出，而賬號的充值紀錄與孩子自述並不能作為直接證據。
- 2. 聯繫客服困難** 許多遊戲商為了減少成本，利用AI客服代替人工客服，以致家長退款時，屢屢聯繫不上人工客服。
- 3. 申訴流程冗長** 家長找到客服後，一般需要提供身份證明、學生證明、充值紀錄等各類資料。在資料審核通過後，遊戲客服會對孩子進行回訪，包括登錄機型、賬號ID及遊戲劇情等細節內容，孩子稍有記憶差錯，遊戲經營方就以此為由判定無法受理，關閉申訴通道。

■心智尚未成熟、缺乏自制力的未成年人，容易掉入課金的消費陷阱。

政府可以做什麼？

網絡遊戲的普及與課金風氣的盛行，是近年消費的重要議題。世衛於2018年將「電子遊戲障礙」納入《國際疾病分類》的第11版，惟香港現時並無針對網絡遊戲的法例，政府可參考其他地區，引入監管機制，幫助自控能力弱的未成年免於跌入消費陷阱的同時，亦幫助遊戲更好地發揮正向價值。

1. 引入實名認證 實名認證有利於為未成年用家遊戲時間和課金設限，內地的《網遊防沉迷系統標準》與日本香川縣的《網絡遊戲成癮防治條例》，均直接限制未成年人士的遊玩時間。其中內地的未成年每周遊戲時長成功控制在3小時之內，香港都可仿效。

2. 限制未成年充值額度 內地於2019年規定網絡遊戲商不得為未滿8歲的用戶提供付費服務。同一遊戲商提供的遊戲付費服務，8至16歲的用戶單次充值金額不得超過50元人民幣（下同），每月累計不得超過200元；16至18歲的用戶，每月累計不得超過400元。

3. 設置抽獎「保底機制」 來源於日本扭蛋的遊戲抽卡機制，吸引玩家無上限的大肆投入金錢以獲得心中所愛。內地自2017年規定遊戲商必須明確列明獲獎概率，以提高抽獎透明度，2019年更收緊條例至必須精確到最多幾次能抽中，即「保底」。

如何保障個人權益？

- 1. 設置家長監控功能** 許多家長不知道安卓和iOS都有相關功能，可以為孩子的流動裝置的使用時間設限，並且能規定需經其批核才能下載程式或購買遊戲商品，從而避免孩子過度消費。
- 2. 注意網絡安全** 消委會提醒消費者應設定包含字母、數字、符號組合及具一定長度的高強度密碼，並要不時更改。此外，亦要避免安裝來歷不明的程式，並定期更新作業系統和瀏覽器以增強保護。
- 3. 「遊戲不好玩」不能作退款理由** 即使不花錢也能享受大部分遊戲內容，非必要的課金自然要經過深思熟慮。遊戲體驗欠佳作為主觀感受，往往難以作為退款根據，遊戲商與應用程式商店平台更可能互相推卸責任。如果遊戲商註冊地或辦事處設於境外，追討難度會更高。

2023年2月全球熱門移動遊戲收入排行榜

總排行	App Store 排行	Google Play 排行
1. 王者榮耀	1. 王者榮耀	1. Coin Master
2. 原神	2. PUBG Mobile	2. 原神
3. PUBG Mobile	3. 原神	3. 糖果傳奇
4. 糖果傳奇	4. 糖果傳奇	4. Pokémon GO
5. Roblox	5. Roblox	5. Roblox

數據來源：Sensor Tower