

# 团 体 标 准

T/ISC XXXX—XXXX

## 未成年人网络游戏服务消费管理要求

Requirements for the Consumption Management of of Online Game  
Services for Minors

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施



# 目 次

前 言 .....	II
引 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	1
4.1 合法原则 .....	1
4.2 最有利于未成年人原则 .....	1
5 未成年人消费管理要求 .....	2
5.1. 消费管理机制 .....	2
5.2. 消费流程管理 .....	2
5.3. 消费金额管理 .....	2
5.4. 消费提示管理 .....	2
5.5. 消费投诉与退费申请处置管理 .....	2
6 纠纷解决和诉讼 .....	5
7 家庭教育指导 .....	5
参考文献 .....	7

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中国互联网协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：。

## 引 言

随着网络游戏用户群体的不断扩大，对于未成年人的消费管理越发重要。为了营造健康、文明、有序的网络环境，保障未成年人在网络空间的合法权益，急需建立一套完整的网络游戏中未成年人消费管理的规范。

本文件旨在通过规范网络游戏经营者对于未成年人保护的经营义务和服务能力，为网络游戏经营者的规范经营提供依据，全面提升网络游戏的服务质量，改善网络游戏消费环境，保护网络游戏中未成年人的合法权益，构建良好的网络文化氛围，引导网络游戏产业健康发展。



# 未成年人网络游戏服务消费管理要求

## 1 范围

本文件规定了未成年人用户在网络游戏服务中的消费行为管理要求，包括基本原则、消费管理要求以及纠纷解决与诉讼和家庭教育指导等。

本标准适用于指导网络游戏服务提供者、调解机构等组织开展未成年人网络游戏服务消费管理及调解，也可以为相关行政部门、司法机关提供参考。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32626-2016 信息技术 网络游戏 术语

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**未成年人** minors

不满十八周岁的公民。

### 3.2

**监护人** guardian

父母是未成年人的监护人。未成年人的父母已经死亡或者没有监护能力的，根据法律规定由有监护能力的人按顺序担任监护人。监护人依法对未成年人承担监护职责。

### 3.3

**网络游戏** online game

通过计算机网络、移动通信网等网络提供的游戏产品和服务。

[来源：GB/T 32626—2016，2.1.1]

### 3.4

**网络游戏服务提供者** online game provider

提供网络游戏服务的个人或机构，包括网络游戏开发者、网络游戏运营者、网络游戏推广渠道等。

## 4 基本原则

### 4.1 合法原则

网络游戏服务提供者提供游戏服务消费管理需符合相关法律法规的要求。

### 4.2 最有利于未成年人原则

秉承最有利于未成年人的原则，综合考虑未成年人的合法权利，包括寻求、接受和传递信息的权利、不受伤害的权利和对他们的意见给予适当考虑的权利。

## 5 未成年人消费管理要求

### 5.1 消费管理机制

网络游戏服务提供者应建立未成年人消费管理的相关机制，包括流程管理机制、金额管理机制、提示管理机制、投诉与退费处置管理机制等。

### 5.2 消费流程管理

未成年人消费流程管理要求如下：

- a) 针对消费者的充值及消费等信息记录，网络游戏服务提供者应保存不少于 180 天，如法律法规或主管部门另有要求，则从其要求；
- b) 针对未成年人设置符合相关法规要求的消费管理功能，网络游戏服务提供者不应向未成年人提供与其民事行为能力不符的付费产品和服务；
- c) 网络游戏服务提供者应以醒目便捷的方式为监护人履行监护职责提供消费管理功能；
- d) 网络游戏服务提供者应探索预防未成年人绕过消费限制的合理技术手段。

### 5.3 消费金额管理

未成年人消费金额管理要求如下：

- a) 网络游戏服务提供者提供的付费产品与服务应符合未成年人保护及网络产品和服务相关法律法规中关于消费上限的规定，合理限制未成年人单次消费数额和单月累计消费数额；
- b) 网络游戏服务提供者不应向未满 8 周岁的用户提供付费服务；
- c) 针对 8 周岁以上未满 16 周岁的用户，同一网络游戏服务提供者所提供的游戏付费服务，单次充值金额不得超过 50 元人民币，每月充值金额累计不得超过 200 元人民币；
- d) 针对 16 周岁以上未满 18 周岁的用户，同一网络游戏服务提供者所提供的游戏付费服务，单次充值金额不得超过 100 元人民币，每月充值金额累计不得超过 400 元人民币。

### 5.4 消费提示管理

未成年人消费提示管理要求如下：

- a) 支付环节前，网络游戏服务提供者应设置明确的资费提示，并及时准确地提供符合约定方式的确认支付的信息；
- b) 支付完成后，网络游戏服务提供者应保存消费记录，包括支付时间、支付金额等信息；
- c) 针对保存的消费记录，网络游戏服务提供者宜提供查询途径。

### 5.5 消费投诉与退费申请处置管理

#### 5.5.1 一般处置要求

涉未成年人消费投诉和退费申请的一般处置要求如下：

- a) 网络游戏服务提供者应在网络游戏官方网站及游戏内显著位置，如官方网站首页、游戏主页面、设置页面等，标明用户权益保障联系方式和争议处理方式；
- b) 为及时响应未成年人和监护人的需求，网络游戏服务提供者应设立未成年人服务专线等未成年人投诉和退费申请处置专用服务渠道；
- c) 网络游戏服务提供者在收到 12345、12321、12315 等投诉平台涉未成年人网络游戏服务消费的

投诉通知后应及时响应，积极处置未成年及其监护人的退费及其他诉求；

- d) 网络游戏服务提供者应充分考虑未成年人的身心特点，设置合理流程，避免出现可能损害未成年人身心健康或合法权益的行为；
- e) 网络游戏服务提供者应对客服人员进行培训，使客服人员熟知涉未成年人消费投诉与退费的处置流程；
- f) 在处置涉未成年人消费投诉和退费时，网络游戏服务提供者应提示监护人合理考虑未成年人本人的意愿，且应拒绝明显损害未成年人权益的要求；  
注：明显损害未成年人权益包括但不限于损害未成年人财产权益、损害未成年人身心健康、严重违背未成年人本人意愿侵犯个人隐私等。
- g) 用户以未成年人监护人身份发起投诉或申请退费时，为保护未成年人合法权益和信息安全，网络游戏服务提供者：
  - 1) 应通过账号验证、姓名和身份证号比对或者人脸识别等方式对其真实身份进行核验；
  - 2) 应核验该用户与投诉或申请所涉未成年人之间是否存在真实有效的监护关系。具体方式可以包括：要求其提供能够证明监护关系的户籍证明、出生证明、监护关系证明等资料，也可以通过其他可以证明存在有效监护关系的核验方式；
  - 3) 应仅限于监护关系核验之目的所最小必要的范围内，要求申请人提供相关必要个人信息和证明材料，核验完毕后应按照相关法律法规的要求，在合理时间内删除或停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理，在取得相关个人信息主体同意或具备其他合法性基础之前，不得用于任何其他目的。
- h) 若用户以未成年人身份发起投诉时，如相关事由超出该未成年人的民事行为能力或因其他合理理由认为应由其监护人参与后续处置时，网络游戏服务提供者应要求未成年人提供其监护人的有效联系方式并与监护人完成后续处置；
- i) 若监护人委托他人代为发起投诉或申请退费的：
  - 1) 网络游戏服务提供者在处置相关投诉申请时，应核验授权有效性，包括但不限于要求申请人出具授权证明材料等；
  - 2) 在确有必要的情况下，可暂停处置流程，并要求直接与监护人沟通。确有必要的情况包括继续处置可能损害未成年人合法权益、涉及未成年人隐私等。
- j) 网络游戏服务提供者应及时将投诉和退费处置结果告知申请人。

### 5.5.2 特殊处置要求

涉未成年人退费申请的特殊处置要求如下：

- a) 网络游戏服务提供者应对申请所涉消费是否为该未成年人做出进行审查，排除消费实际由他人进行的可能，包括但不限于：
  - 1) 若消费时游戏账号实名信息非未成年人本人，则网络游戏服务提供者应核查原因并评估合理性；
  - 2) 若消费行为、游戏行为的发生时间等特征与未成年人的生活习惯或正常作息存在差异的，则网络游戏服务提供者应核查原因并评估合理性；
  - 3) 若消费行为使用的支付账号非未成年人本人账号，则网络游戏服务提供者应核查原因并评估合理性；
  - 4) 若消费行为所涉游戏类型的主要用户群体与未成年人年龄存在较大差异的，则网络游戏服务提供者应核查原因并评估合理性；
- b) 网络游戏服务提供者应对申请所涉消费是否未经监护人同意进行审查，排除消费已获得监护人明示或默示同意的可能，包括但不限于：
  - 1) 若消费行为使用的支付账号为监护人账号，则网络游戏服务提供者应核查实际消费行为人为人，并根据核查结果评估是否构成监护人的明示或默示同意；

- 2) 若申请人直接或间接表示监护人知悉相关消费，则网络游戏服务提供者应评估相关陈述是否构成监护人的明示或默示同意；
- 3) 若根据历史申请记录、申请人陈述等证据证明，监护人明知或应知并同意或默许相关消费，但后续反悔的，则应核查反悔原因是否符合重大误解等理由，否则视为监护人同意；
- c) 网络游戏服务提供者应对申请所涉消费是否与该未成年人年龄、智力相适应进行审查，排除符合其年龄和智力相适应的有效消费；
- d) 若消费金额未超过主管部门规定的相应年龄消费限额等维度，则可视为相关消费与该未成年人年龄、智力相适应；
- e) 5.5.2 a) -d) 款核验过程中，网络游戏服务提供者除就提供网络服务或申请受理过程中已掌握的信息外，可以要求申请人提供补充信息及相应证明材料，但不应要求提供与审查无关的信息；
- f) 若未成年人本人提出退费申请，网络游戏服务提供者应要求未成年人提供其监护人的有效联系方式并与监护人完成后续申请处理；
- g) 若退费申请通过 5.5.2 a) -f) 款所要求的所有审查，则可视为申请所涉消费为未成年人在使用网络产品和服务的过程中产生的与其年龄、智力不相适应的消费，网络服务合同各方即网络游戏开发者、网络游戏运营者或网络游戏推广渠道等相关的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有关规定将各自因该行为取得的财产予以返还。：
  - 1) 已消耗或使用的增值服务不能返还或者没有必要返还的应当折价减扣；
  - 2) 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，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，网络游戏服务者只需承担其对应的责任。

注：“过错”包括但不限于：网络游戏服务企业未根据法律法规要求采取防沉迷措施、诱导未成年人沉迷网络游戏；监护人放任未成年人长期或重复擅自消费等未履行监护责任的情形、未妥善保管支付账户信息、帮助未成年人绕过防沉迷措施、违反承诺等。
- h) 针对 5.5.2 g) 2) 中的有过错相关方承担责任比例，以下列举部分场景及建议责任比例：
  - 1) 若网络游戏服务提供者未接入国家建立的统一的未成年人网络游戏电子身份认证系统，导致未成年人可以不受限制的使用网络游戏服务并充值，网络游戏服务提供者承担 100% 责任；
  - 2) 若网络游戏服务提供者未落实充值限额要求，导致用户在实名信息为未成年人的情况下可以进行超额充值，网络游戏服务提供者承担 100% 责任；
  - 3) 若网络游戏服务提供者已依法配置防沉迷措施，但存在监护人帮助未成年人绕过防沉迷限制等监护人过错情形的，就相关未成年人超额充值部分，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，建议一般责任比例为 30%-70%，存在特殊情形可在此基础上相应调整，监护人承担剩余责任；

注：监护人帮助未成年人绕过防沉迷限制的情形包括但不限于：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。
  - 4) 若网络游戏服务提供者已依法配置防沉迷措施，但存在监护人未充分履行监护人责任等过错情形的，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，建议一般责任比例为 30%-70%，存在特殊情形可在此基础上相应调整，监护人承担剩余责任；

注：监护人未充分履行监护人责任等过错情形包括但不限于：（1）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的，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；（2）监护人未妥善管理本人银行卡、支付账户、支付密码等信息的。

- 5) 若网络游戏服务提供者或监护人重复进行多次过错行为、同时存在多种过错情形或存在其他加重情节的，则相关过错主体应根据实际情况承担更高的责任比例，若对方无显著过错，则过错方可能需要承担全部责任；

注：重复进行多次过错行为、同时存在多种过错情形或存在其他加重情节，包括但不限于故意帮助绕过人脸识别等核验手段、放任未成年人长时间持续消费、因同一未成年人重复消费或同一家庭其他未成年人消费而申请退费、长时间怠于履行监护责任和注意义务（如所涉消费发生时间距申请退费时间超过一年等）等情况。

- i) 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；
- j) 退费申请处置完成后，网络游戏服务提供者和监护人应执行处置过程中双方所达成的协议或所做承诺，如有违反，违约方应承担相应不利后果；
- k) 若监护人主张或网络游戏服务提供者发现相关未成年人退费申请所涉账号、角色或道具已被转移至第三方，为避免侵害第三方权益，监护人应负责找回相关账号、角色或道具，或获取当前持有人对相关处置的明确同意，若无法找回或取得同意，则网络游戏服务提供者可暂停处置相关转移行为对应的未成年人消费行为，但不应以此为理由拒绝或恶意拖延其他不涉及转移行为的未成年人消费行为；
- l) 若未成年人并非直接与网络游戏服务提供者进行交易，则未成年人监护人应要求相关交易的交易对象退费，网络游戏服务提供者可提供合理协助；
- 注：未成年人并非直接与网络游戏服务提供者进行交易的情形包括但不限于：通过非网络游戏服务提供者提供的渠道（1）购买游戏账号或游戏道具；（2）租赁游戏账号或游戏道具；（3）进行游戏充值等。
- m) 申请人和网络游戏服务提供者无法达成一致的，双方协商后，可将相关退费申请移交中国互联网协会调解工作委员会或平台设立的调解委员会进行处理；
- n) 中国互联网协会调解工作委员会针对成年人冒用未成年人名义骗取退费等恶意退费行为，可建立黑名单机制，及时与相关方共享数据。

## 6 纠纷解决和诉讼

- a) 申请人与网络游戏服务提供者无法达成和解，依法向人民法院提起诉讼或仲裁的，网络游戏服务提供者应积极应诉，配合纠纷解决，应法院要求提交诉讼所需材料，包括其依照本标准所保存的争议账号的注册认证情况、充值及消费信息记录、身份关系证明文件等；
- b) 网络游戏服务提供者在诉讼过程中，发现申请人通过伪造证据、虚假陈述等手段，冒充未成年人提起虚假诉讼的，可依法申请人民法院根据情节轻重处以罚款、拘留等强制措施；涉嫌犯罪的，可申请由法院移送有管辖权的机关处理或直接向有关公安机关举报。
- c) 中国互联网协会调解工作委员会或平台设立的调解委员会在调解过程中发现是成年人冒用未成年人名义发起退费的，可向公安机关举报。

## 7 家庭教育指导

人民法院和检察机关在办理未成年人网络游戏消费相关案件过程中，发现存在未成年人的父母或者其他监护人不依法履行监护职责或者侵犯未成年人合法权益的，可以提供家庭教育指导：

- a) 可以在诉前调解、案件审理、判后回访等各个环节，通过法庭教育、释法说理、现场辅导、网络辅导、心理干预、制发家庭教育责任告知书等多种形式开展家庭教育指导；
- b) 开展家庭教育指导的频次，应与未成年人的父母或者其他监护人不正确履行家庭教育责任以及未成年人不良行为或者犯罪行为的程度相适应；
- c) 开展家庭教育指导工作，应保护未成年人及其父母或者其他监护人的隐私和个人信息，制发的家庭教育指导令，不应在互联网公布；
- d) 可开展的家庭教育指导的内容包括：
  - 1) 指导未成年人的父母或者其他监护人培育未成年人的网络法治观念和 network 道德意识，提升未成年人网络法治素养，树立正确价值观；
  - 2) 指导未成年人的父母或者其他监护人培养未成年人的良好生活习惯和行为习惯，引导未成年人合理健康使用网络，预防网络沉迷；
  - 3) 指导未成年人的父母或者其他监护人培养未成年人的网络安全意识，提升未成年人的防护技能，加强未成年人隐私和个人信息的保护；
  - 4) 指导未成年人的父母或者其他监护人加强对未成年人的心理辅导，促进未成年人健全人格的养成；
  - 5) 指导未成年人的父母或者其他监护人规范自身使用网络的行为，加强对未成年人使用网络行为的教育、示范、引导和监督；
  - 6) 帮助未成年人的父母或者其他监护人强化监护意识，积极履行家庭教育主体责任；
  - 7) 教导未成年人的父母或者其他监护人对未成年人采取有效的沟通方式，改变不当教育方式；
  - 8) 指导未成年人的父母或者其他监护人营造良好家庭关系，营造和谐家庭氛围。

### 参考文献

- [1]. 中华人民共和国未成年人保护法
  - [2]. 中华人民共和国预防未成年人犯罪法
  - [3]. 中华人民共和国家庭教育促进法
  - [4]. 未成年人网络保护条例
  - [5]. 最高人民法院 全国妇联印发《关于开展家庭教育指导工作的意见》的通知
  - [6]. 关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知
  - [7]. 国家新闻出版署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
  - [8]. 最高人民法院：关于在民事诉讼中防范与惩治虚假诉讼工作指引（一）
-