

国金台视线

读者反映,移动互联网未成年人模式存在容易跳过、破解难度低等问题,代破解业务也花样翻新

# 谁解除了孩子的未成年人模式？

本报记者 史一棋

“孩子今年读初二,我特意在多个手机应用上开启未成年人模式。但没过几天,孩子就找到了‘窍门’:卸载软件后,用家里老人的身份信息重新注册,或者干脆和同学在别处租用成年人账号……”山西太原市读者侯婷近日来信表示,有关部门出台了规章制度,家长花心思设置未成年人模式,为什么还能被孩子轻易解除?

为系好未成年人的网络“安全扣”,国家网信办4月发布了移动互联网未成年人模式,在原有青少年模式的基础上升级建设未成年人模式,不仅在使用时段、时长、功能和浏览内容等方面作出限制,还将覆盖范围延伸至移动终端、应用程序、应用程序分发平台,方便家长一键管理。然而,记者调查发现,未成年人模式在不同平台上的执行力度不一,功能实效参差不齐,审核宽松、易被绕过等问题仍然存在。

实名认证简单、自解难度较低,解除未成年人模式并不难

前不久,江苏南通市读者张放反映,今年4月开始,她发现自己9岁的孩子“在‘4399小游戏’开发的一款‘主宰世界’类型游戏里,累计充值了4769元。”

“这是一款支付宝小程序游戏,没有独立账号和密码,孩子直接用我的支付宝账号就能一键登录,根本没有人脸识别和其他认证。”张放说自己的收入并不稳定,这笔钱对她来说是笔不小的支出。

像张放这样的遭遇并不少见。“黑猫投诉”平台上,不少家长反映,孩子常常借用家长或亲友的成年人账号信息,绕开游戏平台 and 社交软件的实名认证。网友“正义喵”投诉,孩子用已开启青少年模式的QQ账号登录了“和平精英”游戏。因为注册账号身份为青少年,所以游戏的防沉迷系统也以青少年的标准开展监控。但问题是,孩子发现游戏允许他重新申请实名认证,于是偷偷用外婆身份证进行认证,成功避开防沉迷系统的监控,还拿着所有零花钱跑到小卖部,把现金转进微信账户,一口气往游戏里充值了1374元。

“既然游戏是用已开启青少年模式的第三方账号登录的,为什么还能允许更换实名认证信息,这是给孩子留出操作空间吗?”网友“正义喵”无奈留言道,游戏客服最终以“系统检测为成年人登录”为由拒绝退款。

除了身份核验不到位,不少读者还发现,一些应用上的未成年人模式破解难度较低,孩子稍加摸索,就能找到门路。

江苏南京市读者刘先生反映,他给上小学的女儿在手机上设置多款APP的未成年人模式,没想到“漏洞一个接一个”。

“她先是发现小红书可以通过卸载重装的方式跳出未成年人模式限制:先卸载软件,重新下载后换个没有开未成年人模式的其他账号登录并退出,然后再重新用原账号登录,就不再是未成年人模式了。”刘先生说,他最初只觉得是个偶然,没想到女儿很快又摸索出更多门路——孩子使用的小米手机有“应用双开”功能,即应用分身,可以复制出一个新应用再登录,就没有任何限制了。

不仅如此,一些社交软件的未成年人模式也存在问题。刘先生同样给女儿的微信设置了未

成年人模式,但由于自己不了解软件使用规则,最开始使用的是微信登录密码管理。“她有手机号,可以直接用手机号修改微信密码,再给自己退出未成年人模式。”刘先生无奈地说,“没办法,我只能把微信登录密码管理修改为独立密码管理,这才成功限制孩子使用软件。”

实名认证和破解难度低的漏洞,往往也让未成年人模式相关的功能限制形同虚设。记者梳理发现,不仅是游戏账户,一些社交、短视频平台同样具备充值、打赏、提现功能;在没有交易风险提示的情况下,有些平台的未成年人模式仍默认开放借贷、理财等金融入口。

“孩子意识不到充进游戏的钱可能是一家人整月的生活开销,也没有风险意识,出了问题只能由我们兜底。”张放无奈地表示。

通过网络平台发广告,低价租号、代刷人脸,破解未成年人模式成灰色交易

除了一些平台设置的“门槛”过低,还有不法分子专门针对未成年人模式做起灰色生意。

最常见的是租号。游戏用户为了尝试不同道具、装备或更高等级的游戏账号,选择在电商平台上租用、购买他人账号,本是一种较常见的消费方式,却也成了一些人破解未成年人模式的方法。

在各种电商平台以某游戏名称加“租号”为关键词进行检索,能看到大量提供租号服务的店铺。这些服务最低等级的号1小时仅需5元,租期灵活,从1小时到一整天都有,高等级号收费稍高。虽然平台商品页面和机器客服都有“未成年人需遵守国家相关规定,经监护人同意”等提醒语,但当记者以顾客身份向多家店铺询问时,不少店铺客服表示,账号一经登录,一般不会再弹出动态人脸核验,不需要额外身份验证。有的店铺客服还表示,不管是否是未成年人,都承诺“账号能登,不会刷脸验证,放心玩”。

为了规避平台监督,部分用户还会绕开电商平台,转向QQ群、微博超话、二手交易等其他平台渠道,私下进行租号交易。

除了租号,还有公开打出“代破解未成年人模式服务”的招牌。在一些社交平台,能看到不少“求解除青少年模式”的帖子,评论区也会有“斯我”“30r帮解”等留言。为了躲避平台对评论的关键词监管,这些留言都会采用谐音、指代等隐晦表达,比如:“斯我”即私信找我咨询,“30r帮解”即支付30元就能代破解未成年人模式。

而代破解业务也方式多样,最常见的一种是提供话术和教程,通过反复申诉解除人脸限制。在小红书,记者私信了一名自称可以“小偿帮解人脸”的用户。支付15元后,对方发来一整套详细教程:在腾讯健康系统的“服务与帮助”界面,输入一段固定的话术,声称“账号借给朋友用之后频繁弹人脸,麻烦客服帮忙解除”,再按照对方提示,每天分批次申诉,控制间隔。“坚持4到7天,就可以解开。”该用户保证说。

一些未成年用户也在社交平台上分享过自己的类似经历。有网友在小红书发布了某款网易游戏的“破人脸教程”,称自己的账号实名与绑定手机号并不一致,只要反复向人工申诉“是因借号导致的人脸失败”,尽管无法彻底更换绑定的人脸信息,但足解除短期限制。

还有一些卖家提供“远程代扫人脸、换实名”的相对高价服务。“涉及实名信息更麻烦,要登录账号、重新扫人脸换绑。”一名卖家告诉记者,完成后用户再登录即可畅玩,后续也不会频繁弹出验证,报价88元。

更隐蔽的一种是“异地过人脸”。记者付款后,一名卖家向记者演示了完整流程:购买他人账号后,若在游戏过程中遇到人脸识别弹窗,先下载一款网络加速软件,将IP节点切换至与号主一致的地区,再让账号原持有人远程扫码完成认证。“这样相当于在同一个地区登录,系统就很难识别是异地操作。”卖家表示,平台一般只有在监测到账号频繁在不同设备间切换时,才会弹出动态人脸核验,“只要配合得好,基本不会被发现。”

未成年人网络保护是一项系统性工程,需要各方合力

未成年人为互联网“原住民”,面对复杂的互联网技术、泥沙俱下的数据信息,自我保护的意识、能力都相对欠缺。“建设移动互联网未成年人模式目的是支持鼓励平台优化未成年人模式,把未成年人保护的各项举措落到实处,共同营造安全健康、清朗向上的网络环境。”中国人民大学新闻学院副教授杨钢元说,然而,上述灰色渠道和不法分子破坏了本应安全健康的网络环境,给未成年人健康成长带来风险和隐患。

对此,杨钢元建议平台方要进一步完善自身未成年模式建设,自查自纠,修补可能被钻空子的系统漏洞;严格登录前的实名身份认证,采取身份认证、人脸识别等多重手段;对推文、评论、社群等可能存在不良教学、交易的场景进行

关键词检测,时常更新关键词库,对谐音、指代等隐晦说法保持警惕。

《未成年人网络保护条例》于2024年施行,明确了一个网络空间中的未成年人网络保护共同体。“除了平台方,这个共同体包括家庭、学校、政府以及智能终端的生产者、销售者。”北京师范大学新闻传播学院未成年人网络素养研究中心主任方增泉表示,未成年人网络保护是一项系统性工程,需要各方合力。

方增泉认为,网信部门应加强对网络空间的法律法规建设,完善青少年网络保护政策体系,推动《未成年人网络保护条例》落地实施,明确平台责任、家长职责与学校义务,建立网络内容审核、时间管理、隐私保护等方面的刚性规范。同时,网信、公安等部门可联合定期开展专项整治行动,重点打击传播低俗、暴力、色情等不良内容的平台和账号。

除了屏蔽违法、不适应未成年人身心健康发展内容的硬性约束之外,多数软件一旦开启未成年人模式,推送内容存在单一化、低龄化问题,难以满足不同年龄青少年的特色需求。安徽马鞍山市读者刘乐怡建议,未成年人模式需根据未成年人不同的年龄分层,进行不同内容的分类。在此基础上,平台应该依托儿童内容创作者、版权资源、权威机构等,筛选海量内容纳入未成年人模式,大幅扩充适合未成年人的优质内容。“为了鼓励平台增加更多、更丰富的适合未成年人观看的内容,可以采用黑名单或者白名单方式扩充内容,让未成年人模式里的服务更多样、更具吸引力。”她说。

家长在使用未成年人模式管理孩子使用手机时,自身也要以身作则。“少玩手机,多陪孩子,给孩子正向引导。”方增泉说,可以与孩子协商制定科学的家庭上网规则,建立开放、平等的家庭沟通机制,通过言传身教为孩子树立良好榜样,营造和谐的家庭氛围,促进孩子健康成长发展。

(刘满鸿参与采访)



国百姓关注

质保承诺不兑现、过度维修、配件以次充好……

# 4S店维修保养让人不省心

本报记者 赵兵

“4S店不兑现承诺,投诉到厂家也没用”“购买了质保服务,但对方说该配件必须是自然老化坏掉,才可以免费维修”……近来,多位车主反映4S店存在质保推诿、前后说法不一等问题。

有车主表示,在4S店付费购买的服务项目,具体条款模糊不清,店家掌握最终解释权。一位五菱缤果车主告诉记者,他听从销售建议购买了3399元的“终身质保”服务,但销售并未明确告知详细的保修项目和条件。当车辆电池意外损坏后,商家以“非自然损坏”为由拒绝理赔,车主被迫自费维修。该车主表示,“我向厂家投诉,他们说这属于经销商的问题;而经销商所在地的市场监管部门受理后又没了下文。”

还有车主表示,即便是质保期内的免费维修,也暗藏着“以次充好”的陷阱。车主宋先生在人民网“人民投诉”留言反映,自己在车辆质保期内免费更换了受腐蚀的车窗配件,事后却发现

自己不知情的情况下,4S店竟将车窗下半部分的配件换成了副厂件。面对车主的质疑,店家态度敷衍,竟然回复说“免费换了就别在意这些细节了”。同样,另一位宝马车主在售后更换大灯后发现,店家提供的新配件内部竟然有划痕和使用痕迹,且店家拒绝更换。

梳理来信和留言可见,在4S店遭遇类似“店大欺客”行为的读者不在少数。浙江大学传媒与国际文化学院教授沈爱国表示,4S店欺客行为屡禁不止,背后是厂家监管漏洞、有关部门监管短板和消费者维权困境等多重因素共同作用的结果。“部分车企对经销商的考核侧重销量和售后营收,缺乏对服务质量的严格约束;对经销商的配件渠道管控松散,导致副厂件流入售后体系。同时,厂家售后政策模糊,如‘不在4S店保养则失去质保’的霸王条款,变相强制消费者接受高价服务,间接纵容了4S店的欺客行为。”沈爱国说。

有读者反映,当自己遭遇4S店的不公正对待或者欺客行为时,维权成本很高,甚至不知道该如何应对。车主徐先生在车辆行驶仅3万公里时,发现刹车盘异常磨损,4S店却以其为“易损件”为由拒绝保修。然而车主翻阅品牌三包手册,发现刹车盘并非易损件。更让车主气愤的是,4S店态度嚣张,声称“投诉到厂家也没用”。

对此,沈爱国认为,首先是车主和4S店之间存在严重的信息不对称,消费者缺乏汽车专业知识,难以判断维修建议的合理性,维权时举证困难。“其次是维权成本高,流程繁琐、耗时漫长,数千元的第三方鉴定费用也常常远超车主的损失,消费者往往选择放弃。此外,汽车维修纠纷多被认定为‘合同纠纷’,而非‘欺诈’,难以适用消费者权益保护法对欺诈行为‘退一赔三’的惩罚性赔偿规定。”沈爱国说。

监管层面也存在明显短板。沈爱国说:“市场监管部门对4S店的抽查频率低、处罚力度轻,几千元的罚款远低于违法收益,违法成本极低。汽车维修行业标准滞后,对‘过度维修’‘配件真伪’等也缺乏明确界定,执法时难以取证。市场监管、交通、消防等部门权责交叉,容易在消费者投诉后互相推诿。”

专家建议,根治4S店的行业乱象,需要厂家、政府、行业组织与消费者共同发力。首先应强化厂家责任,将售后投诉率纳入考核,对违规经销商处以重罚。同时要公开原厂配件价格和维修工时费标准,打破信息垄断,并给消费者提供车辆保养渠道的更多选择。

“有关部门应加强监管,可以探索建立4S店‘黑名单’制度,对多次违规的企业顶格处罚并向社会公布。”沈爱国说,“还应尽快制定汽车维修服务规范,明确‘过度维修’判定标准,要求4S店维修前必须经消费者签字确认项目清单。”

有读者建议,为提升消费者维权能力,消协等组织可开展汽车维修知识科普,教消费者识别常见欺诈手段。还有读者建议,汽车售后维修行业本身也应提升透明度。“比如,可以鼓励4S店引入‘维修过程记录’系统,消费者可回放查看维修和配件更换情况。同时,应大力发展独立第三方维修连锁品牌,通过标准化服务倒逼4S店规范行为,形成良性竞争。”江西九江市读者李霞说。

(蒋卓群参与采访)

国身边事

云南临沧市永德县——

# 砍伐植被开市场 河流生态被破坏

云南临沧市永德县崇岗乡忙蚌村边,有人从去年底开设交易市场。市场位于南汀河岸边,经营者为了扩大市场占地面积,擅自砍掉河道岸边植被,平整土地(见下图)。这些行为涉嫌违反《临沧市南汀河保护管理条例》,破坏河流生态环境。希望有关部门予以关注。

云南临沧市永德县崇岗乡忙蚌村村民



国建议

# 小区楼号标识 应再清晰一些

笔者走访发现,不少小区没有楼号分布图,或者有关图标设置位置不合理、楼号标识内容褪色不清晰,导致快递员、外卖小哥、上门维修人员等非本小区人员进小区后,找不到具体楼号。

目前,上述现象在各地普遍存在,不只是老旧小区,一些新建楼盘也不同程度存在类似问题:有的规模大,出入口多,一进小区就不知方向;有的楼号标识位置高,字号却较小;有的标识因为时间长而变得模糊,根本看不清。

建议关注小区标识问题,可以在小区进门处设立楼号分布图,进小区后设立楼号指示牌,让楼栋号和单元号清晰可见。这些工作并不复杂,费用支出也不多,可以节省快递员、上门维修员等访客的时间精力,居民获取相关服务也更加方便。举措虽小,带来便利却不小。

江苏启东市 张裕新

# 高铁空调温度 能否更人性化

近日,笔者在乘坐武汉至深圳北的高铁途中,感觉车厢内空调温度太低。周围很多乘客从行李箱中取出薄外套保暖,那些没有随身携带外套的乘客只能默默忍受空调低温。

炎炎夏日,不少城市地铁按照空调温度,分为“强冷”车厢、“弱冷”车厢,“弱冷”车厢的温度会高一些,供乘客选择。所以,笔者呼吁高铁车厢温度设定也能更加人性化。如果目前无法让乘客自由选择“强冷”车厢或“弱冷”车厢,那就尽可能关照大多数乘客,尤其是老年人、小朋友,把温度调高一些,让乘客乘坐体验更舒适。

湖北武汉市 梁征

本版责编:史一棋

## 征集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合开展新闻线索征集,欢迎读者提供线索和建议。

邮 箱:rmrbdzlx@126.com  
dzlx@peopledaily.cn  
移动端:人民日报客户端“曝光台”  
人民网“领导留言板”客户端