



# 13岁孩子手机上网课 玩K歌软件半月刷了两万多元

## “音遇”APP 客服表示将问题向公司反馈后答复

“我女儿13周岁,还是个未成年人,音遇软件应该退钱!”

象山的吴女士最近十分烦恼,因为女儿要上网课,就把手机给女儿用了一段时间,结果女儿无意中下载了一款K歌软件玩,半个月就刷了约25000元。

吴女士和家人报过警,没立案,也给音遇软件公司打过电话,但客服表示向公司反馈,但一直没有进一步回复和处理。无奈之下,3月13日吴女士向本报反映。

### 半月刷了两万多元

3月13日,记者来到象山和吴女士及孩子见了面。吴女士拿出手机短信给记者看,“你看,这个是手机绑定的信用卡银行发来的催款短信,一下子欠了两万多元,这些都是K歌软件上刷钻刷礼物刷掉的!”

记者看到,催款短信是平安银行3月9日发过来的。

“前段时间,我因为住院,读初一的女儿要上网课,就把手机给了女儿。这些钱都是女儿在软件上刷出去的。”吴女士当着记者的面给微信客服和银行客服打电话,以进一步查证支出明细。

银行客服回复:从2月25日开始到3月9日,打款给一款叫“音遇”的软件的约20笔,数额从最初的数百元,到后来的数千元,总额达到约24910元。

“2月25日:108元4笔、518元2笔;2月26日:108元3笔、518元4笔、60元1笔;2月27日:2998元2笔;2月29日:2998元1笔;3月1日、6日、8日、9日每日分别支付2998元。”

因为银行卡里的钱是通过绑定的微信支付转账的,所以吴女士和记者一起,也给微信客服打电话询问,证实有相关支出。



孩子付钱的K歌软件页面。

### 将手机给女儿上网课

吴女士告诉记者,前段时间自己住院,女儿要用手机上网课,所以就把手手机给了女儿。

手机绑定了一张平安银行的信用卡,在这期间吴女士没有用这张银行卡消费。吴女士从医院回家后,从女儿处拿回手机,3月9日就收到了银行发来的欠款短信。

当时她觉得很奇怪,向女儿询问后,才知道下载了一款叫“音遇”的K歌软件,“里面刷钻、

送礼物什么的需要付钱嘛,所以从2月25日开始就陆续在刷单支付。”

记者也见到了吴女士的女儿,小姑娘因为这件事已经十分自责,毕竟才13周岁,未成年人,平时也很少玩手机。

小姑娘告诉记者,她平时爱唱歌,网课上好了,学习间隙看到这个K歌软件就在百度上下载玩了,并不知道手机上刷出去了的这么多“真钱”。

### 软件公司客服表示 将向公司反馈后回复

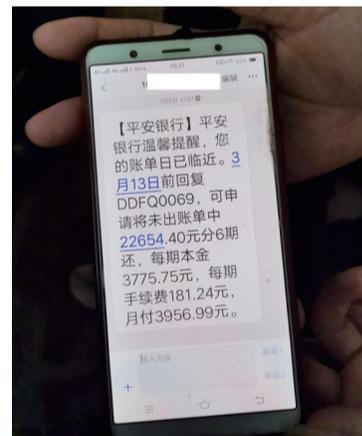
吴女士认为,类似的未成年孩子在网上刷单的事情为数不少,很多公司都是退还钱款的。她女儿也是一样,13周岁未成年人不具备完全民事行为能力,因此公司不能收这笔钱,理应退还。

采访当天,记者通过“音遇”软件上公布的公司反馈、举报电话,进行联系,一名男性客服接听了电话。

记者表明身份,并说明前来反映的问题。因为客服需要了解进一步的信息,于是当着记者面,吴女士将相关的账号、数额等信息,以及事情经过向客服进行反映。客服表示他们的刷钻收费本身是经过消费者同意的。至于未成年人操作造成这一后果如何处理,这名男客服表示将向公司进行反馈后再作回复。

昨天公司并未予以回复,记者多次拨打该公司的反馈、举报电话,一个始终处于忙音,另一个则一直没人接听。(注:报道中人物均为化名。)

记者 陈善君 文/摄



吴女士收到绑定手机的信用卡欠款的短信。

## 疫情防控不松懈 消保服务不停歇

### 交行宁波分行以金融消费者为中心助力疫情防控



图为分行员工引导客户通过扫码进行消保测试。 杨帆

近年来,交通银行始终高度重视消费者权益保护工作,深入开展金融消费安全知识普及,积极做好依法维权引导,提升金融服务品质。为做好新冠肺炎疫情期间的

金融服务支持,坚决打赢疫情防控阻击战,交行宁波分行响应人行宁波市中心支行、宁波银保监局号召,多渠道、全方位开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

#### 传统+科技 线上线下一体化消保平台打造

辖属网点全面落实“3·15”消费者权益保护教育宣传周,保证网点宣传物料充足,LED显示屏、海报机、电视展播系统等覆盖到位,网点设置消保工作室,专人负责消费者保护工作,为金融消费者提供专业、周到的金融服务。鉴于疫情防控期间的特殊情况,分行以线上教育宣传活动为主,积极发动员工,充分挖掘员工才能,创新宣传形式,利用微信、抖音等网络媒体平台,形成一个全方位、多角度的线上消保服务宣传教育网络,确保宣传普及工作的覆盖面。

首次推出“姣姣说消保”特色板块,通过公众号、微信朋友圈等向广大消费者宣传防范非法金融活动、电信诈骗等,倡导依法理性维权意识。

#### 以案说事 客户经理消保服务知识全方位普及

打铁还需自身硬,交行宁波分行每年定期开展各种消保培训、竞赛、征文等活动,在员工层面形成学消保、懂消保、用消保的良好氛围。此次活动开展以来,全行员工踊跃参与,以“以案说事”为主要表现形式,通过短视频、线上知识问答抽奖等原创物料,与广大消费者形成积极互动。素材取自生活,形式讨喜,员工、消费者共同参与其中,为形成良性传播渠道提供了优质的土壤,充分发挥了广大员工和消费者

的主观能动性。将金融消保知识融入到歌曲中,通过抖音视频形式进行微信传播获得关注人数较多,视频也在各大媒体网站和社区直播中播放使用,获得上千人关注与点赞。

#### 科学防疫 线上产品升级助力民生经济发展

交行宁波分行不断创新金融服务方式,提高线上金融服务效率。交通银行手机银行APP线上不间断金融服务,线上管家实时链接解答疑问,视频直播互动提升服务体验;贷款产品“线上抵押贷”,助力小微企业快速融资;线上预约开户、云贴现、房贷线上顾问等,为金融消费者在疫情期间提供不间断的优质金融服务,维持经济正常运作,履行国有大行担当。

王巧艳 龚高洋