

前两天写了运营商处罚违规玩家，最后因证据不足而败诉的案例，今天看看玩家未获法院支持的例子。

账号与真实身份

2006年6月18日，刘某注册了EVEOnline游戏账号并创建角色“大猪头”。2012年游戏运营权从光通转移至邮通公司后，刘某把老EVE账号和在“世纪天成”（邮通公司官网）注册的新账户A进行绑定，通过账户A登录游戏。

2013年10月18日，刘某账号被邮通公司永久封停，协商无果后，2014年1月，刘某诉至法院，要求运营商解封账号A并赔礼道歉，但未获法院支持。

如果运营商处罚依据（法院认为属于“主观推测”）、举证方式（无法形成证据链证明玩家存在所指违规行为）和我们前两天写的案例一样，刘某的第一项诉求应该是会得到法院支持的，但是本案并没有，原因是刘某无法证明他与账号A的关联性。

运营商与用户的《服务协议》第五条第一款是实名注册相关的规定。

- 该条款要求用户应当以真实身份注册成为会员，并保证所提供的个人资料信息真实、完整；
- 提供不实信息的，要承担相应的法律责任和不利后果。

所谓“不利后果”，就包含本案这种情况——用户因无法证明自己是账号权利人而无法有效维权。

- 被告邮通公司举证证明账号A的注册人真实姓名为“胡某某”、证件号码为“XXX”、角色为“大猪头”，不是原告刘某。
- 刘某不认可被告证据的真实性，但也承认自己确实没有用真实姓名注册，也记不清具体的注册信息。
- 法院认为被告提出涉案账号由案外人注册并能提供相应信息，原告虽然否认，但也确认未使用真实姓名注册，基于双方服务协议，原告应当承担举证不利的后果，最终驳回刘某的全部诉讼请求。

网络游戏与实名制

刘某介绍时提到“用符合一定规律的身份证号和名称就能在被告系统注册账号”。这里说的应该是2012年“世纪天成”网站上的实名注册流程，因为2006年还没有网络游戏实名制的监管要求。

2010年8月1日生效的《网络游戏管理暂行办法》首次将实名制要求写入法规，但主要是针对“实名注册”，其中：

第二十条第（三）项规定了网游虚拟货币交易服务企业的实名注册管理义务，要求该类企业“提供服务时，应保证用户使用有效身份证件进行注册，并绑定与该用户注册信息相一致的银行账户”。

违规者，由县级以上文化行政部门或者文化市场综合执法机构责令改正，并可情节轻重处30000元以下罚款。

第二十一条，规定了网络游戏运营企业的实名注册管理义务，要求该类企业“应当要求网络游戏用户使用有效身份证件进行实名注册，并保存用户注册信息”。

违规者，由县级以上文化行政部门或者文化市场综合执法机构责令改正，并可情节轻重处20000元以下罚款。

我们知道“实名制”不是单指注册，还包括查询与认证。游戏厂商就算在注册环节要求用户提交真实的姓名和身份证号码，但如果没有（或者没有动力有）有效的认证手段（比如与公安系统配合认证），就会发生本案中刘某所说的这类情况。

不过由于国家机构改革，主管部门职能调整，《暂行规定》已于2019年7月10日废止。废止之后，网络游戏相关的专项法律法规还未出台，和网络游戏实名制直接相关的主要规则包括：

2017年5月1日生效的《文化部关于规范网络游戏运营加强事中事后监管工作的通知》，对实名制的要求仍然聚焦在注册环节与配合取证。

2019年10月25日，国家新闻出版署印发《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》，同样聚焦注册环节，但在2010《暂行规定》基础上作出进一步完善：

- 要求所有网络游戏用户均须使用有效身份信息方可进行游戏账号注册；
- 要求网络游戏企业自本通知施行之日起，建立并实施用户实名注册系统，不得以任何形式为未实名注册的新增用户提供游戏服务；
- 要求网络游戏企业自本通知施行之日起2个月内，须要求已有用户全部完成

- 实名认证，对未完成实名认证的用户停止提供游戏服务；
- 厂商可以设置不超过1小时的游客体验模式。在游客体验模式下，用户无须实名认证，不能充值和付费消费。对使用同一硬件设备的用户，网络游戏企业在15天内不得重复提供游客体验模式。

《通知》规定的处罚措施相比《暂行规定》要更为严格，除了纳入网游出版运营的必要条件，监管部门从原来的“县级以上文化行政部门或者文化市场综合执法机构”变为“各地出版管理部门”、“各地出版管理部门协调有关执法机构……”，处罚措施也从原来的“责令限期改正”、罚款，扩展至“依法依规处理，直至吊销相关许可”。

2021年6月1日起施行的《未成年人保护法》，互联网专章针对未成年人实名制要求作出规定。

第五章网络保护的第75条规定，“……国家建立统一的未成年人网络游戏电子身份认证系统。网络游戏服务提供者应当要求未成年人以真实身份信息注册并登录网络游戏。……”

2021年8月30日，国家新闻出版署又出台了《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》，要求网络游戏企业严格落实游戏登录实名制。

实际执行中，从借用、盗用身份信息到第三方登录，绕开实名制的方式还是多种多样。为了赌上漏洞，社会各界提出了各种各样的建议，其中就包括“增加生物识别信息认证（比如人脸识别）”。

实名制实施早期就有很多用户担忧个人信息安全问题，虽然相关规定要求“对用户提供的实名认证信息，网络游戏企业必须严格按照有关法律法规妥善保存、保护，不得用作其他用途”，但很难消除用户顾虑，引发社会关注的案例和事件也日渐增多。

比如近期的天津人脸识别案，二审改判小区以刷脸作为唯一通行方式违法；再比储户虽远必“朱”。银行储蓄、证券期货、电信网络等等都远早于网络游戏行业实施实名制且监管严格，即使这样也存在技术滥用、甚至被用于侵犯公民基本权利的情况。

平台相对用户具有强大的支配力和影响力，衷心希望再看到将“人脸识别”应用于游戏实名认证之类的建议时，可以看到建议同时提出“如何保证信息安全”、“如何预防和惩治信息滥用”，而不是为了实名而实名。

参考：

2014年5月9日（2014）徐民一（民）初字第763号