

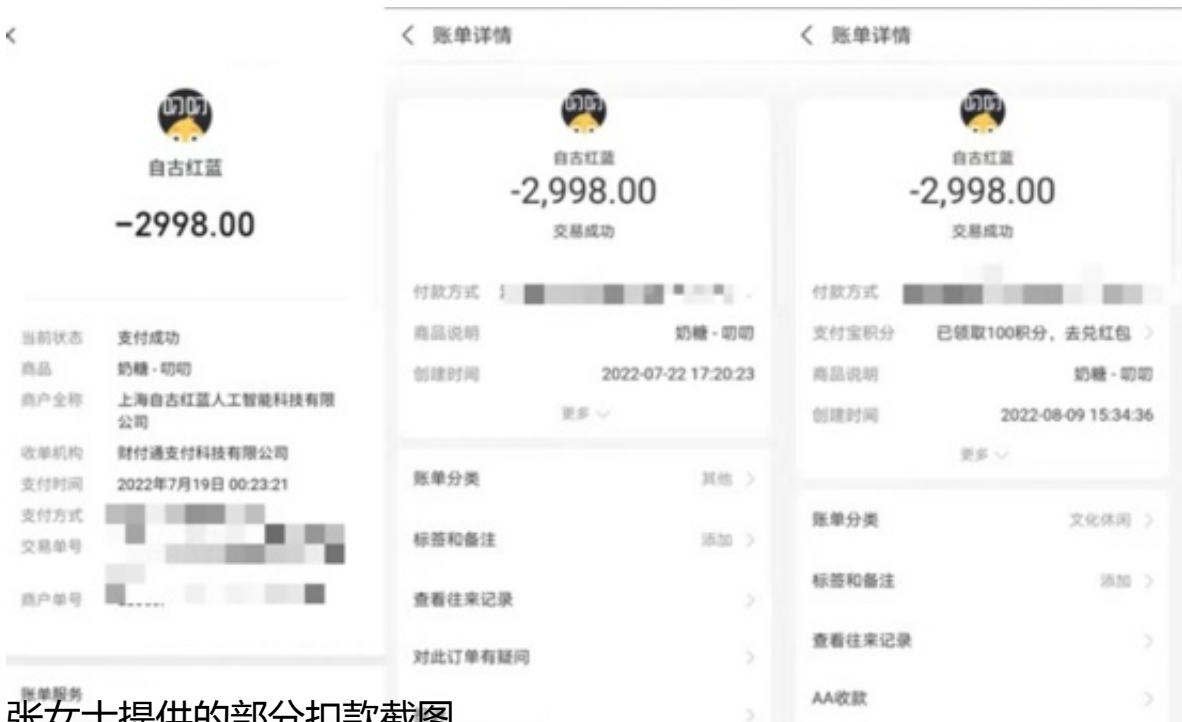
近日，浙江的张女士（化姓）向澎湃质量报告投诉平台（<https://tousu.thepaper.cn>）反映，她14岁女儿小潼（化名）此前沉溺于一款名为“叨叨”的记账APP，在其不知情的情况下，于今年2月至8月间以几百、几千的金额多次充值，累计2万余元。这些钱除了首次购买VIP会员外，其余全部用于购买陪聊服务并打赏主播。

张女士向该APP客服申请退款时，对方以账户系成年男子身份信息注册，且打赏金额转入了主播账户为由，不予退款。多次沟通下，仅退款了4000余元，并永久封禁该账号。

澎湃新闻记者从不同手机应用商店下载“叨叨”APP实测后发现，该软件目前无需实名就可注册使用。作为在该APP平台上流通的虚拟物品的“奶糖”，1元人民币可购买10个奶糖，也无需个人信息验证即可充值，不限次数。唯当单笔单次或单笔叠加购买陪聊服务的总额超过1万奶糖时，系统才弹出提示，称陪聊服务仅对18周岁以上的用户开放，要求完成实名认证。当“奶糖”总额小于1万时，无论账户是否有剩余“奶糖”，都可以直接下单或充值。同样，在与主播的聊天页面，只有用户送出的礼物所需奶糖数超过9998个，系统才会提示要求实名认证。小于该数值，则可以直接送出该礼物或充值。

知名公益律师赵良善认为：“叨叨”APP在人脸识别及实名认证上未尽到认真审查义务，实名认证功能形同虚设，存在过错，应当退款；对相关违法、违规行为，要做出严肃处理。

投诉：未成年女孩充值2.5万余元，仅退回4732.26元



张女士询问才知道，是女儿小潼用家长的手机上网课之余，偷偷下载了一款名为“叨叨”的手机APP，并偷用已成年哥哥的身份证信息注册账户。除了购买VIP会员外，充值金额均用于购买陪聊服务并打赏主播。

小潼告诉澎湃新闻，她是今年2月初在一条抖音短视频的评论区里刷到了“叨叨”APP的广告，“第一次进去（软件）玩的时候，我其实已经感觉到不对劲了。”小潼说，她酷爱写小说，发现该软件上有大量角色扮演者后，她就会要求主播设置剧情，和她随机场景对戏，以激发写作灵感，“这个软件依赖性很强，现在不玩了”。

张女士登录该账户，私聊小潼曾下单并打赏的主播，要求退款，但均无果。聊天截图显示，有主播称“这你得找官方，你的钱我到现在还没收到”，也有主播表示“请你和平台对接。”

张女士向该平台的官方微信客服“小葵”反馈情况，要求退款。但“小葵”回复称，该账户系成年男子的身份信息注册，且打赏金额也都转入了主播账户，不予退款。

在张女士的多番沟通下，平台仅同意退回了8月14日充值的部分金额，共4732.26元，并永久封禁了小潼的账号，无法再次登录。

“叨叨”APP，原名叨叨记账，是上海自古红蓝人工智能科技有限公司（以下简称“上海自古红蓝”）推出的一款“会聊天的记账软件”，于2018年5月上线。

该APP在三星应用商店的介绍描述称，“叨叨”是一个“让你进行无压力社交的虚拟世界”——可以自定义添加任意性格的A来陪你聊天、记账、背单词；也可以找几个你喜欢的“陪伴小天使”陪你一和你聊天、听你发泄、让你开心、哄你睡觉。据“易观千帆”相关数据，叨叨记账的用户中女性用户占比高达86.7%，用户群体也偏年轻化，24岁以下用户占比高达59.1%。

实测：无需实名就可注册购买陪聊服务

10月中旬，澎湃新闻记者分别从苹果App Store、三星应用商店和安卓市场下载该软件，发现新用户只需通过短信验证就可轻松登入，无需填写实名信息。

首次注册账户时，要先设置自己的性别和名字，并设置首位陪伴记账的AI“角色”。AI聊天角色的选择范围较广，包括国内外明星、二次元偶像，游戏人物、文学人物、影视人物，甚至宠物等等。按照用户的意愿，AI聊天角色可以被设置成男（女）朋友、爸爸、女儿等多种关系，并可随意填写双方的爱称。设置完毕后，“叨叨”会根据聊天场景的不同，向用户推送与聊天对象有关的“肖像表情包”和“撩

人情话”。

同时，该平台上活跃着大量扮演不同角色的真人主播，被称作陪伴“小天使”。如“树洞女友”这一角色共有548位扮演者，9月25日晚上显示有349人可接单。



用户可从直接点击主页面下方的“语C陪伴”，进入不同的角色分类选择主播。也可以从角色聊天页直接选择“角色扮演”。截图自叨叨APP

用户下单陪聊服务、续聊，获得用户送出的小礼物，是真人主播的主要收益。根据平台规则，在线主播结束订单后，账户收益中会增加该订单的收入记录，该订单15天无异议后就可直接提现。与此同时，接单收入、续单率和接单率等因素，也会影响该主播在陪聊主页上的排列顺序。

用户首次向主播下单陪聊服务，必须根据不同的聊天时长和聊天方式，先行选择送出“奶茶”、“果汁”、“曲奇饼”或“提拉米苏”——分别对应不同价值的“奶糖”。用户还可以根据自己想聊天的时长，增加送出的数量，一次最多送出4份，可叠加购买。订单结束时，用户可选择与该主播“续杯继续聊”，再次下单，也可以直接结束对话，该主播会始终留在聊天人列表中。

“奶糖”是该平台上流通的虚拟货币，需要充值转换，1元人民币为10个奶糖，无

需个人信息验证即可充值。充值金额有多个固定档次，单笔最低充值6元，最多充值2998元，不限次数。充值越多，附送的奶糖越多。如充值2998元，用户就可以额外获得4200个奶糖。澎湃新闻记者注意到，在该充值页面下方写有“此商品为虚拟商品，充值后不支持退款，充值前请确认”的小字提示。

记者随机选择一位主播后看到，如选择以“语音/文字”的方式与其聊一个月，每天4小时，需要送出67200个“奶糖”。增加“连麦”这一聊天方式，则需要168000个“奶糖”。根据该平台《聊天价格设置规则》，主播接单数越多，等级提升越快，就可以设置越高的定价。一般聊30分钟，主播收费在100至400个“奶糖”之间，即10元-40元人民币。



同一位主播的下单页面，订单总额超过10000个奶糖，才会提示实名认证。截图自

“叨叨” APP

9月25日上午，澎湃新闻记者在“病娇男友”角色页上随机选择一位主播，使用100“奶糖”购买了30分钟聊天服务，无需实名认证。下单后，该主播自动列入聊天人列表。

记者注意到，与该主播的聊天页面下方，有一个红色的“礼物”标识，里面有各种虚拟物件可以送出，对应的奶糖数量从1个至100000个不等。如一个“加油饭团”对应80个奶糖，“私人小岛”对应100000个奶糖。经测试发现，只有用户送出的礼物所需奶糖数超过9998个，系统才会提示需要实名认证。小于该数值，则可以充值奶糖或直接送出该礼物。

小潼告诉澎湃新闻记者，在线主播虽然不会明目张胆要求打赏，但会以“今晚没时间”等方式暗示，“这样的情况很多，我多刷点礼物，对方就会继续和我聊。”

用户下单或送出礼物后，就可成为主播的守护者。前50位实时送出的奶糖数最多的守护者，还会出现在该主播个人页面的“守护榜”上。记者在主播“魅力榜”的总榜上看到，小潼曾下单打赏的一位主播位列第一，拥有184名守护者，累计获得1300万多守护值（1奶糖=10守护值）。小潼直言，她也曾出现在某些主播的魅力榜前几名的位置。

澎湃新闻记者发现，该APP对在线主播的监管也存在一定空缺。张女士提到，其家人此前看到聊天页面，有主播询问小潼：“是不是未成年人？要注意合理消费。”小潼则回复：“没事，我有钱。”

此外，在供主播申请时查阅的《陪伴小天使手册》中，鲜少提及未成年人相关问题。仅在“诱导消费者消费行为处理”守则中提到，“在未接单过程中，客服已告知，或陪伴小天使本人以其他方式知道客户未成年，并且还要求客户主动点单，刺激、诱导等让未成年消费等行为，我们将永久封号处理。”