

# 直播与短视频行业 未成年人网络保护白皮书

(2023)



指导单位 | 文化和旅游部市场管理司

联合编制 | 中国演出行业协会 南方都市报 南都大数据研究院

# 前 | INTRODUCTION 言

当代中国青少年既是实现第一个百年奋斗目标的经历者、见证者，更是实现第二个百年奋斗目标、建设社会主义现代化强国的生力军。未成年人保护工作关系国家未来和民族振兴。

习近平总书记高度重视未成年人工作，多次强调青少年是祖国的未来、民族的希望，指出“要建设好青少年聚集的网络平台，创作更多青少年喜爱的网络文化产品”，明确要求加强网络内容建设，做强网上正面宣传，做到正能量充沛、主旋律高昂，“为广大网民特别是青少年营造一个风清气正的网络空间”。

总书记关于未成年人保护工作的重要指示精神，为新时代未成年人网络保护工作指明了前进方向、提供了根本遵循。

近年来，多个政府部门陆续推出网络“未保”政策意见，明确禁止诱导未成年人打赏消费、严控未成年人从事主播、严禁利用“网红儿童”炒作牟利、优化青少年模式建设、加强青少年网络素养教育等，从顶层设计出发，进一步为未成年人网络保护作出具体部署、提供坚实保障。

《青少年蓝皮书：中国未成年人互联网运用报告（2022）》显示，使用短视频的未成年人近七成，直播与短视频平台已是未成年人网络生活的重要阵地，成为未成年

人获取新闻消息、学习知识的主要渠道之一，对未成年人价值观塑造的影响不容小觑，直播与短视频行业所肩负的“未保”使命更值得关注。与此同时，践行社会责任，直播与短视频行业在未成年人网络保护方面近年来也逐渐步入有效治理、规范管理、正向引导、多元创新的局面。

为了进一步辅助政府精准监管、促进行业成果共享、保障公众信息对称，为未成年人健康成长保驾护航，2023年3月-4月期间，中国演出行业协会与南方都市报、南都大数据研究院共同面向国内近20家主流直播与短视频平台开展深入调研，挖掘企业平台在未成年人保护领域的经验举措；同时面向未成年人及未成年人家长分别发起针对平台“未保”举措效果的评议调查，倾听、传递他们的声音；此外，还采访多位专家学者，梳理他们为“平台未保”进一步优化开出的“良方”……在此基础上，最终编制《直播与短视频行业未成年人网络保护白皮书（2023）》，并形成汇聚100条措施的“直播与短视频行业未保创新趋势图鉴”。

研究新情况、解决新问题、总结新经验、探索新规律，本次调研以期能全面展现行业“未保”工作最新风貌，为各方提供可借鉴、可通用的建议参考，为直播与短视频行业未成年人网络保护工作高质量发展注入新动能。

前言	02-03
主要发现	06-08
第一章 政策趋势	09-17
第二章 “未保” 议效	18-77
<b>第一篇 平台“青少年模式”的现状与创新</b>	
一、平台观察	
(一) 现状：使用率提升，内容池增量	
(二) 趋势：模式持续迭代，优化创新并行	
(三) 未来：优化算法推荐，推动监护落实	
二、效果评议	
(一) 家长评议：较满意效果，期望管控更具体化	
(二) 青少年评议：能促进自律，期望按年龄细分内容	
<b>第二篇 平台“未保”措施及趋势</b>	
一、平台观察	
(一) 技术防控：加强身份识别，优化内容治理	

- (二) 隐私保护：专设儿童政策，推出保护模式
- (三) 权益保障：专项治理乱象，约束主播行为
- (四) 问题处置：专属投诉通道，先垫款后追偿
- (五) 正向引导：培育网络素养，赋能乡村教育
- (六) 协同共治：开展校园宣讲，组织主题研讨

## 二、效果评议

- (一) 家长评议：最满意协同共治，期待优化身份识别
- (二) 青少年评议：最了解消费干预，期待强化隐私保护

## 第三篇 “未保” 创新趋势图鉴

### 第三章 建议评议 ..... 78-90

- 一、专家建议：平台持续优化，家长深度参与
- 二、平台声音：探索利益平衡，期望加强协同
- 三、家长需求：关注退款机制，呼吁内容建设
- 四、协会引导：倡导行业自律，完善保护机制

### 结语 ..... 91

## 1、网络“未保”政策体系不断健全，监管切口更精准

2020年以来，至少有20多部法律法规及政策文件提及了“未成年人网络保护”相关内容，来自文化和旅游部、国家互联网信息办公室、国家广播电视总局、教育部等十余个部门机构。

新修订的《未成年人保护法》新增“网络保护”专章，明确了网络平台等未成年人网络活动相关主体的职责和义务，《未成年人网络保护条例（征求意见稿）》《关于加强网络文化市场未成年人保护工作的意见》等进一步压实平台在网络素养培育、网络信息内容规范、个人信息保护、网络沉迷防治等方面的“未保”责任，强调管建并行。

相关部门还分领域、分环节、分场景细化制定可操作、可落地的规范细则，针对网络直播乱象、直播打赏规范、游戏直播管理等方面，陆续出台了专门的政策文件，推动监管向更垂直精准的方向发展。

与此同时，“清朗”“净网”“护苗”等专项治理行动持续开展，网络“未保”政策法规与治理行动的协同融合进一步增强。

## 2、青少年模式由简到精，使用率增长，专属内容池扩容

“青少年模式”于2019年试点上线，4年多来，在管理部门的指导要求下，经历

了数次升级，在国内主要网络视频及直播平台实现了从无到有、从少到多、从简到精的进阶，在准入准出、功能设置、内容池建设、家长管理等方面打磨精进。

目前，国内主流直播与短视频平台青少年模式的使用率、用户量、月活跃用户数等均呈现增长趋势。头部平台对专属内容池的建设扩容效果更为明显。

青少年模式上线以来，在帮助未成年人减少网络依赖和不良信息影响方面发挥了积极作用。据《2021年全国未成年人互联网使用情况研究报告》，设置过青少年模式的未成年人对互联网有依赖心理的比没设置过的低 18.5%，遭遇网络不良信息的比例比没设置过的低 12.3%。

### 3、平台主动向前一步，“未保”举措围绕七大方向创新

政策指引下，国内主要直播与短视频平台的未成年人保护工作一直动态向前，不断推陈出新。调研发现，青少年模式优化、技术防控、隐私保护、权益保障、问题处置、正向引导、协同共治，是平台“未保”的主要方向。

无论是为青少年量身打造专属功能，还是优化算法帮助未成年用户更高效地获取优质内容，亦或是通过技术防范“网络暴力”“隐私泄露”等现实问题，创新举措的百花齐放都为“未保”升级打开空间。

#### 4、“未保”措施受认可，仍需与时俱进回应公众新要求

调研发现，未成年人家长对直播与短视频平台的“未保”举措了解度较高，并对整体效果较为认可。而受访的未成年人中，有半数认为“青少年模式”能促进自身自律。

在优化升级方向上，超六成受访家长希望平台提供更多个性化的管控工具，超六成受访未成年人期待专属内容池按年龄分类。

值得一提的是，随着未成年人网络保护体系不断完善、平台“未保”举措不断加码，未成年人及家长也有了更细、更具体的需求，比如“禁止风险用户浏览未成年账号”“严格管控对未成年账号的内容及广告推送”等，为行业发展提出新期待。

#### 5、“未保”协同共治效果显现，还需久久为功加强创新

未成年人网络保护需要全社会协同。近年来，政府、行业协会、直播与短视频平台、家长、学校、社会组织、媒体机构等多方力量不断携手加固、拓展“未保”防线。民调结果也显示，平台“未保”协同共治的创新最受受访家长的认可。

未成年人网络保护，是一项长期性、系统性的工程，需久久为功、步步为营。行业平台仍需坚持探索，家校也需进一步落实监护责任，通过加强与多方力量的联动合作，共同推动“网络沉迷”“隐私泄露灰黑产”“留守儿童困境”等社会性问题的解决，实现“1+1 > 2”的效果。



# 政策趋势

近年来，随着直播与短视频等互联网平台的迅速发展，未成年人网络保护愈发成为全社会关注的焦点。对此，相关部门已出台多部相关法律、规范性文件及通知，从政策规制的层面出发，为网络“未保”保驾护航。

本章从政策规制的角度出发，通过梳理近3年发布的相关法律法规及政策文件，观察国家政策对直播与短视频平台“未保”工作的规范和要求，总结网络“未保”政策体系建设的六大趋势。



## （一）压实平台责任，政策体系更完善

据南都大数据研究院不完全统计，2020年来，至少有25部法律法规及政策文件提及了“未成年人网络保护”相关内容，来自文化和旅游部、国家互联网信息办公室、国家广播电视总局、教育部等十余个部门机构。

从顶层设计来看，新修订的《未成年人保护法》新增“网络保护”专章，对网络信息内容管理、未成年人个人信息保护、网络欺凌以及未成年人网络沉迷等突出问题做出了全面的法律制度设计；同时还明确了未成年人网络活动的利益关联方、服务提供方、监管义务方等的职责和义务。《国务院未成年人保护工作领导小组关于加强未成年人保护工作的意见》从“完善未成年人网络保护法规政策体系”“加强未成年人个人信息网络保护”“加强防止未成年人网络沉迷工作”三方面出发，部署完善网络未保工作。国务院印发的《中国儿童发展纲要（2021—2030年）》则在安全领域方面提及“要加强未成年人网络保护，预防和干预儿童沉迷网络”“落实政府、企业、学校、家庭、社会保护责任”“保障儿童在网络空间中的合法权益”。

在上述顶层设计的提领下，未成年人网络保护专门政策陆续出台，进一步压实网络平台的未保责任，网络“未保”政策体系建设不断完善，保护网越织越密。

国家互联网信息办公室出台《未成年人网络保护条例（征求意见稿）》，从网络素养培育、网络信息内容规范、个人信息保护、网络沉迷防治等方面，明确直播与短视频平台等网络产品和服务提供者的“未保”责任。文化和旅游部发布的《关于加强网络文化市场未成年人保护工作的意见》则从“强化思想政治引领”“压实主体责任”“加大行业监管力度”“优化网络内容建设”“指导加强行业自律”等五个方面对文娱领域的未保工作进行系统部署，明确了网络文化市场主体有“切实强化用户识别”“严格保护个人信息”“坚决阻断有害内容”“严禁借‘网红儿童’牟利”“有效规范‘金钱打赏’”“持续优化功能设置”等未保责任。

### 近3年来，国家层面涉网络“未保” 的相关法律法规及政策文件

\* 根据国家相关政策不完全梳理，截至2023年4月

- 《中华人民共和国未成年人保护法》
- 《中华人民共和国个人信息保护法》
- 《中国儿童发展纲要（2021—2030年）》
- 《国务院未成年人保护工作领导小组关于加强未成年人保护工作的意见》

- 《互联网用户账号名称信息管理规定》
- 《互联网直播营销信息内容服务管理规定（征求意见稿）》
- 《网络直播营销管理办法（试行）》
- 《网络表演经纪机构管理办法》
- 《关于加强网络直播规范管理工作的指导意见》

- 《关于开展文娱领域综合治理工作的通知》
- 《关于加强网络文明建设的意见》
- 《关于开展文娱领域综合治理工作的通知》
- 《关于加强网络文明建设的意见》
- 《关于进一步压实网站平台信息内容管理主体责任的意见》

- 《关于进一步加强“饭圈”乱象治理的通知》
- 《关于进一步加强涉未成年人网课平台规范管理的通知》
- 《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》
- 《关于进一步加强预防中小学生沉迷网络游戏管理工作的通知》

- 《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》
- 《互联网信息服务算法推荐管理规定》
- 《互联网平台落实主体责任指南（征求意见稿）》
- 《提升全民数字素养与技能行动纲要》

- 《关于加强网络文化市场未成年人保护工作的意见》
- 《未成年人网络保护条例（征求意见稿）》
- 《关于加强网络视听节目平台游戏直播管理的通知》
- 《关于规范网络直播打赏加强未成年人保护的意見》
- 《网络主播行为规范》

## （二）注重管建并行，“未保”目标更长远

值得一提的是，相关政策文件对直播与短视频等网络平台“未保”工作的部署注重“管”“建”并行，既有阶段性要求，也注重长远发展。

具体来看，政策在要求平台加强网络生态治理，做好防沉迷、内容管理、社区管理、权益保障、投诉处理等“未保”工作的同时，鼓励创作和传播有利于未成年人身心健康的网络产品和服务，重视培养青少年网络素养。

《未成年人保护法》明确“国家鼓励和支持有利于未成年人健康成长的网络内容的创作与传播”，并首次将“培养和提高未成年人的网络素养”写入法律。

针对正向内容创作扶持，《关于加强网络文化市场未成年人保护工作的意见》进一步要求平台持续加大“未成年人模式”内容池的优质内容供给，搭建适龄化、多样化的内容体系，探索与高校、科研机构、文博机构、艺术机构等合作打造适合未成年人年龄段、满足未成年人成长需求的优质内容。

针对青少年网络素养培育，中共中央办公厅、国务院办公厅联合发布《关于加强网络文明建设的意见》，在加强网络空间行为规范方面，提出了提升青少年网络素养、保护青少年在网络空间的合法权益、强化网络平台责任等多个具体目标。中央网络安全和信息化委员会印发《提升全民数字素养与技能行动纲要》，要求平台发挥自身优势，共同完善“政府、学校、家庭、社会相结合的网络素养教育机制”。《关于加强网络文化市场未成年人保护工作的意见》则要求网络文化市场主体“加强未成年人及家长网络素养宣传教育，增强未成年人科学、文明、安全、合理使用网络的意识和能力”。

### （三）印发专门政策，监管切口更精准

近年来，相关部门分领域、分环节、分场景细化制定可操作、可落地的规范细则，陆续出台了多部具有针对性的政策文件，推动监管向更垂直精准的方向发展。

比如，针对网络直播乱象，《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》要求对发现相关主播及其经纪代理通过传播低俗内容、有组织炒作、雇佣水军刷礼物等手段，暗示、诱惑或者鼓励用户大额“打赏”，或引诱未成年用户以虚假身份信息“打赏”的，平台须对主播及其经纪代理进行处理，列入关注名单，并向主管部门书面报告。

针对打赏规范，中央文明办、文化和旅游部等四部门联合出台了《关于规范网络直播打赏 加强未成年人保护的意见》，明确禁止未成年人参与直播打赏，要求平台严控未成年人从事主播、建立未成年人专属客服团队、规范榜单及“礼物”等重点功能应用、加强青少年上网高峰时段管理等。

针对游戏直播管理，中共中央宣传部出版局等两部委出台了《关于加强网络视听节目平台游戏直播管理的通知》，指导督促各游戏直播平台或开展游戏直播的网络平台设立未成年人防沉迷机制、采取有效手段确保“青少年模式”发挥实际效用，落实实名制要求，禁止未成年人充值打赏，并为未成年人打赏返还建立专门处置通道。

### （四）加强源头管理，责任机制更明确

除了压实直播与短视频平台的主体责任，相关政策还强调加强全流程、全链条管理，

深挖乱象根源，进一步厘清平台、主播、MCN 机构的“未保”责任，明确平台、主播、经纪机构三方关系，形成“平台管经纪机构”“经纪机构管主播”的层层责任传导机制。

近年来，随着《网络表演经纪机构管理办法》《网络主播行为规范》《关于加强网络直播规范管理工作的指导意见》等政策文件的出台，主播、MCN 机构的“未保”责任越发清晰。

比如，文化和旅游部、国家广播电视总局联合发布的《网络主播行为规范》明确网络主播应当尊重和保护未成年人的合法权益，具体要求网络主播不得出现“介绍或者展示自杀、自残、暴力血腥、高危动作和其他易引发未成年人模仿的危险行为，表现吸烟、酗酒等诱导未成年人不良嗜好的内容”“利用未成年人或未成年人角色进行非广告类的商业宣传、表演或作为噱头获取商业或不正当利益，指引错误价值观、人生观和道德观的内容”“引诱未成年用户‘打赏’或以虚假身份信息‘打赏’”等行为。《网络表演经纪机构管理办法》则明确要求网络表演经纪机构“加强对签约网络表演者的约束，要求其不得诱导用户在网络表演直播平台消费”。

守住底线、加强约束主播活动同时，《关于加强网络文化市场未成年人保护工作的意见》还鼓励、指导平台“对积极弘扬正能量的网络主播、从业人员给予更多机会和流量，引导未成年人树立正确价值观”。

## （五）出台地方性法规，“未保”要求更细化

随着国家层面的网络“未保”政策体系不断健全，地方“未保”法治也向上衔接，向前迈进。

南都大数据研究院注意到，2021 年以来，至少有 9 个省（市）出台或修订了未成年人保护条例、《未成年人保护法》省级实施办法、未保工作实施意见等地方性“未保”政策文件。

2023

直播与短视频行业  
未成年人网络保护白皮书

2021 年以来地方层面涉  
直播与短视频未成年人保护  
相关监管政策

\* 根据地方相关政策不完  
全梳理,截至 2023 年 4 月

- 《广东省未成年人保护工作领导小组关于加强未成年人保护工作的实施意见》
- 《天津市未成年人保护条例》

- 《北京市未成年人保护条例(修订草案)》
- 《贵州省未成年人保护条例》

- 《江西省未成年人保护条例》
- 《上海市未成年人保护条例》

- 《上海网络平台青少年模式设置指南(试行版)》
- 《四川省未成年人保护条例(修订草案)》

- 《甘肃省实施〈中华人民共和国未成年人保护法〉办法》
- 《云南省实施〈中华人民共和国未成年人保护法〉办法(修订草案)》

进一步梳理可见,上述地方性“未保”法规根据各地实际情况,在不同方面强调并细化直播与短视频等网络平台的未成年人保护要求,回应社会需求。

比如,在未成年人消费规范方面,北京市、江西省禁止网络直播服务者“为未成年人提供现金充值、礼物购买、在线支付等网络直播打赏服务”,云南省则明确“任何组

织和个人不得引诱未成年人向网络主播打赏，网络主播不得接受未满十六周岁的未成年人打赏”。上海市和云南省还要求网络主播“不得以打赏排名、虚假宣传等方式诱导未成年人盲目追星、盲目消费”。广东省则要求“严格规范向未成年人提供付费服务，畅通未成年人网络消费投诉举报渠道”。

此外，上海市明确“严禁未成年人参与网络低俗表演、网络不良社交等活动”，广东省提出建立“网络空间青少年权益保护”机制，北京市则增加了网络暴力、算法推荐相关规定，要求平台建立未成年人网络暴力预警预防机制，设立紧急防护功能；不得推送可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导不良嗜好等可能影响未成年人身心健康的信息。贵州省强调“网络运营服务提供者和个人不得制作、复制、发布、贩卖、传播涉及未成年人性诱惑的文字、图片和视频，不得存储、持有、展示、推送涉及未成年人的色情文字、图片和视频”。

值得一提的是，上海网信办在2021年还推出了《上海网络平台青少年模式设置指南（试行版）》，在“青少年模式”分层分类管理方面进行了积极探索，指南分为“基本要求”“行业专项要求”“倡导性要求”3个层次，已在哔哩哔哩、小红书、喜马拉雅等18家网络平台推广试行。

## （六）强化生态治理，“未保”协同更紧密

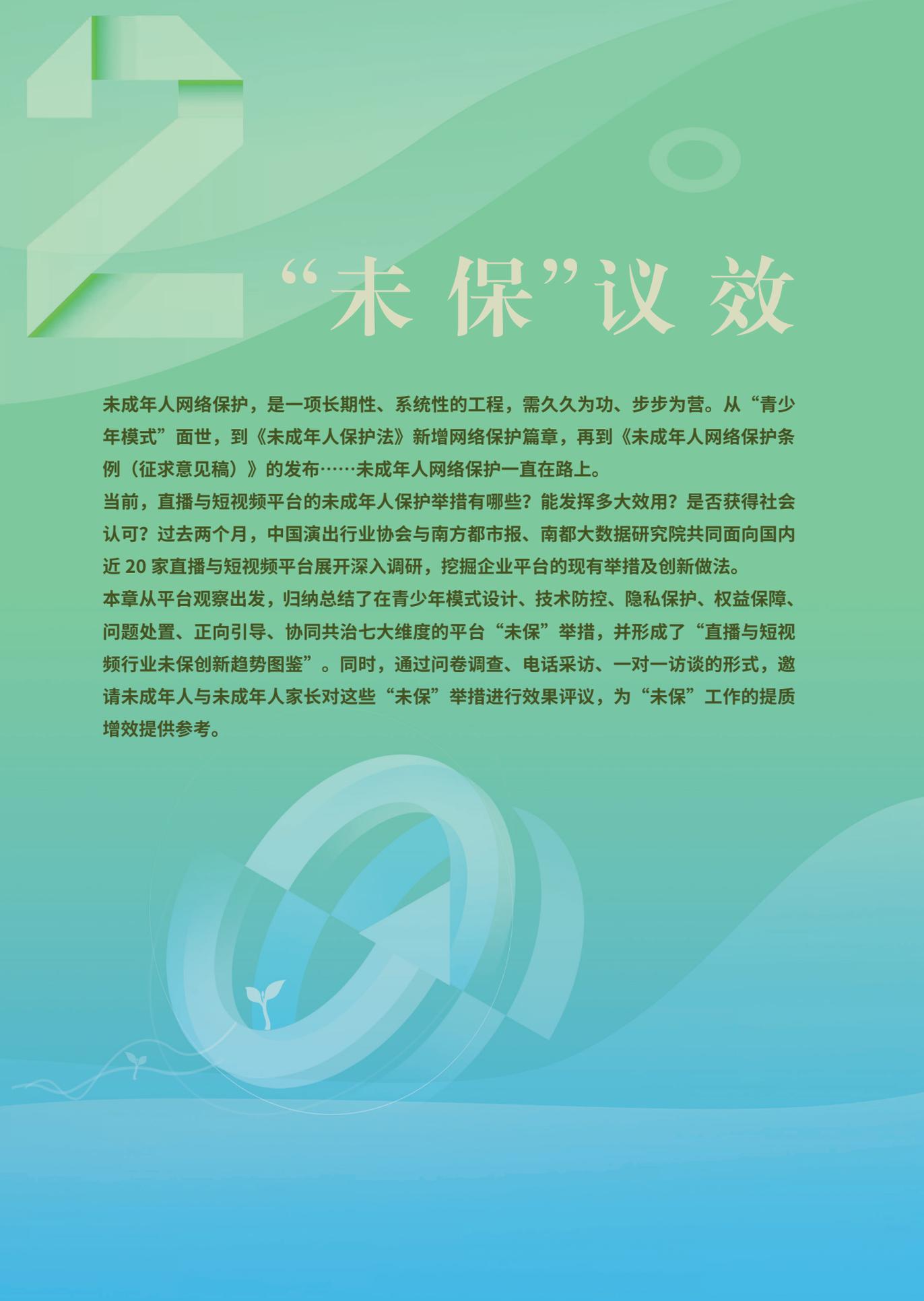
近年来，配合不断精细化的监管政策，相关部门持续开展针对性的专项治理行动，

网络“未保”政策法规与治理的融合协同进一步增强。

以“清朗”行动为例，网信部门连续多年将治理网络直播、短视频领域乱象及整治未成年人网络环境作为“清朗”专项行动的重点任务之一。如2021年“清朗”系列专项行动的“未保”行动，重点关注视频直播等未成年人使用频率比较高的平台，督促网站平台梳理涉未成年人问题风险漏洞，有针对性研究制定具体工作措施，并引导和支持平台创新优化青少年模式。2022年“清朗·网络直播、短视频领域乱象整治”专项行动重点整治诱导未成年人打赏、借未成年人牟利、通过直播短视频打造“网红儿童”等侵害未成年人权益的问题。

在2023年“清朗”系列专项行动新闻发布会上，相关负责人表示，“清朗·2023年暑期未成年人网络环境整治”专项行动将深入整治涉未成年人淫秽色情、暴力血腥、迷信赌博等问题，集中清理宣扬炒作炫富媚富、不劳而获、低俗庸俗等不良导向内容，及时发现处置侮辱、诽谤、威胁等网络欺凌行为，防止泄露未成年人隐私的欺凌视频扩散传播，严厉打击“隔空猥亵”、诱导自杀等违法犯罪活动。

除了网信部门，全国“扫黄打非”工作领导小组办公室、工业和信息化部、公安部等部门机构也持续推进相关专项整治，加强未成年人网络保护。其中，“护苗”专项行动由全国“扫黄打非”办公室牵头发起统筹，相关部委、各省区市共同实施开展，旨在重点保护未成年人文化权益，如深层清理网上对未成年人具有诱导性的不良内容、督促网络平台实施“青少年模式”并切实发挥作用、推进重点互联网企业专设“护苗”工作站等。



# “未保”议效

未成年人网络保护，是一项长期性、系统性的工程，需久久为功、步步为营。从“青少年模式”面世，到《未成年人保护法》新增网络保护篇章，再到《未成年人网络保护条例（征求意见稿）》的发布……未成年人网络保护一直在路上。

当前，直播与短视频平台的未成年人保护举措有哪些？能发挥多大效用？是否获得社会认可？过去两个月，中国演出行业协会与南方都市报、南都大数据研究院共同面向国内近 20 家直播与短视频平台展开深入调研，挖掘企业平台的现有举措及创新做法。

本章从平台观察出发，归纳总结了在青少年模式设计、技术防控、隐私保护、权益保障、问题处置、正向引导、协同共治七大维度的平台“未保”举措，并形成了“直播与短视频行业未保创新趋势图鉴”。同时，通过问卷调查、电话采访、一对一访谈的形式，邀请未成年人与未成年人家长对这些“未保”举措进行效果评议，为“未保”工作的提质增效提供参考。

### 第一篇 平台“青少年模式”的现状与创新

#### 平台观察

2019年，“青少年模式”以“青少年防沉迷系统”试点上线的形式首次出现在公众视野中，并开始成为引导未成年人健康上网的互联网“保护盾”。4年来，在相关指导要求下，“青少年模式”经历了数次升级，在国内主要网络视频及直播平台实现了从无到有、从少到多、从简到精的进阶，发挥着未成年人网络保护的效用。

#### （一）现状：使用率提升，内容池增量

普及度与使用率是检验青少年模式“管不管用”的重要标准之一。近年来，青少年模式的普及度有了较大的提升，《2021年全国未成年人互联网使用情况研究报告》显示，85.9%的未成年网民知道青少年模式，48.2%设置过；91.6%的家长知道青少年模式，47.3%设置过。

本次调研发现，部分直播与短视频平台青少年模式的使用用户量、专属内容池的稿

2023

## 直播与短视频行业 未成年人网络保护白皮书

件播放量等均有较明显的增长，且防沉迷、防不良信息的效果得到了一定的认可。

### 1、青少年模式使用率增长

让用户“能用”“爱用”青少年模式是未成年人网络保护落到实处的重要前提，也是直播与短视频平台近年来努力的方向。梳理发现，不少平台青少年模式逐渐“活”起来，模式下的用户量、月活跃用户数等指标较往年均有一定增长。

截至目前，多个平台青少年模式的月活跃用户数过万，且呈增长趋势。

### 2、专属内容池扩容

调研发现，直播与短视频平台青少年模式的专属内容建设效果也渐渐明显，内容池视频、直播等内容数量增长较快，播放量较往年也有增长。

比如，2021年，哔哩哔哩青少年内容池稿件量共77620个，稿件日均播放量为2万余次。截至目前，其青少年内容池稿件量增长近30%，超过10万个，2022年稿件日均播放量超5万次，较上一年增长173%。而2021年6月至2022年5月期间，抖音青少年模式内日均新增优质视频数量超9000条，绘画手工、才艺、动植物等内容类别为青少年最喜欢的前三类。

### 3、有助于防沉迷、防有害信息

在国务院新闻办公室举行的 2023 年“清朗”系列专项行动新闻发布会上，相关负责人指出，青少年模式上线以来，在帮助未成年人减少网络依赖和不良信息影响方面发挥了积极作用。《2021 年全国未成年人互联网使用情况研究报告》提到，目前青少年模式在防沉迷和网络安全方面初见成效，设置过青少年模式的未成年人对互联网有依赖心理的比没设置过的低 18.5%，遭遇网络不良信息的比例比没设置过的低 12.3%。

本次调研结果显示，微信视频号的青少年模式推出家长限额管理功能，拦截金额同比去年涨幅 940.5%。

### （二）趋势：模式持续迭代，优化创新并行

2019 年首批试点上线“青少年防沉迷系统”的互联网平台主要为直播与短视频平台。4 年过去了，本次调研发现，这些平台的青少年模式在准入准出门槛设置、功能设定、专属内容池建设等方面较初始版本有了较大的改进与优化，部分平台还创新性地上线了家长管理工具，与家长协同保障青少年的上网健康。

2023

直播与短视频行业  
未成年人网络保护白皮书

直播与短视频平台青少年模式主要设计



\* 据本次调研反馈及往年研究资料梳理

## 1、准入准出：增加门槛，强化引导

如何引导更多青少年及家长使用青少年模式？本次调研发现，部分直播与短视频平台在青少年模式的使用引导以及防绕过等方面做出特色设计，如提高弹窗频率、14岁以下实名用户强制进入、上线防破解防作弊功能等。

### 提高弹窗引导频率，简化开启步骤

目前，为引导用户进入并体验青少年模式，直播及短视频平台主要采用启动 APP 或登录账号时进行弹窗提醒的形式。

比如，微信视频号等会在每日首次启动时，强制弹出青少年模式设置的提醒，并实现用户全覆盖；哔哩哔哩提高了弹窗提醒的频率，除了每日首登的弹窗提醒外，用户在使用期间切换至其他 APP，当再切回时也会再次收到青少年模式的弹窗提醒。

部分平台在首页设置青少年模式入口，从而提高显示度，简化开启模式的步骤。如针对曾开启过青少年模式的用户，抖音会在其个人主页的左上角提供青少年模式快捷切换入口，后续家长若需重新开启，点击该快捷入口即可直接切换至青少年模式。

### 实名后强制切换，上线防卸载作弊功能

随着平台青少年模式的不断升级，可以发现青少年模式的引导与使用变得更为“强势”，不再停留在等待用户开启的阶段。

比如，抖音、快手等均启用了 14 岁以下实名认证用户强制进入青少年模式的保护措施，且无法自行退出。若想退出，必须由监护人再次授权。

部分平台也设置了“识别为未成年人的用户将强制切换至青少年模式”的功能，其中，斗鱼主要通过用户注册时填写的手机号以及生日信息进行身份识别。此外，还有平台通过技术跟踪、用户举报等方式，对比用户行为画像、用户言论等信息内容筛选一批疑似

未成年人的用户，引导进入青少年模式。

调研发现，大部分平台对退出青少年模式设置了较高的门槛，开启青少年模式需设置独立密码，且退出模式需重新输入密码进行验证。

为防止未成年人绕过模式，不少平台还会在密码重置上“设门槛”，如微信视频号要求监护人手持身份证与写有“仅用于重置微信青少年模式独立密码”的纸张并拍照提交以便核实；酷狗直播需用户上传联系方式、注册信息以及身份手持身份证正反面的照片进行人工申诉。

如何让青少年模式真正防得住、管得了，一直都是社会讨论的热点。针对常见的一键退登、卸载重装、更换设备登录等破解手法，不少平台做出新尝试，防堵漏洞。

比如，哔哩哔哩上线了“防卸载作弊功能”，一个设备（无论处于游客模式或是账号登录模式）在开启青少年模式后卸载 APP，再次下载 APP 进入后仍然是青少年模式；小红书则规定开启青少年模式后，使用同一账号登录不同终端设备、不同操作系统时，仍会强制进入该模式。

## 2、模式设置：落实限制标准，尝试专属功能

自 2019 年上线以来，青少年模式的功能经过多次迭代升级，国内主要直播与短视频平台按照相关要求，在使用时长时段、消费、社交互动等功能限制上已经形成了较为统一的标准，对青少年网上“冲浪”起到一定约束作用。

此外，疏堵结合也成为平台实践的方向，在限制约束的同时，尝试更多地为青少年量身定做专属功能，丰富青少年模式的可用性与趣味性。

### 限制使用时长，限制打赏直播

本次调研显示，目前国内主要直播与短视频平台在开启青少年模式后，将自动开启时间锁，该模式下用户每天只能使用 40 分钟，且每日 22 时至次日 6 时无法使用。

而为满足用户的特殊需求，哔哩哔哩、YY 直播、映客直播等平台也尝试在约束的基础上，提供更加自由的选择，如规定当使用时长超过 40 分钟时，家长输入青少年模式的独立密码后即可继续使用等。

目前，为防止未成年人不理智消费，大部分平台的青少年模式均已关闭充值、打赏等消费功能。而对于未成年人直播出境，也有着明令禁止，包括新修订的《未成年人保护法》规定不得为未满十六周岁的未成年人提供网络直播发布者账号注册服务，《关于规范网络直播打赏 加强未成年人保护的意见》再次强调严控未成年人从事直播等。

### 以安全为前提，尝试打造青少年专属功能

青少年模式下，评论、私信、同城推荐等社交互动板块功能也有着不同程度的限制。

比如，快手、抖音等关闭了“同城”页面入口，且用户私信、评论、发布等功能均受限制；哔哩哔哩用户在青少年模式下无法观看、发送视频弹幕，也无法搜索、分享；小红书则对匹配、关注好友功能进行限制。

不过，在保证社交安全性的基础上，平台也尝试给予青少年一定的自由度。如抖音、快手青少年模式下，用户发现感兴趣的账号后，可以单向关注订阅，并可在关注频道内看到相关账号的最新内容。此外，快手增加了主页查看功能，在青少年模式内点击视频创作者头像或昵称就可跳转至该账号主页，但主页上仅展示适合青少年观看的内容。

为满足青少年的表达欲与探索欲，部分平台在青少年模式下特地为青少年量身打造了更适龄、更具趣味性的使用功能。如抖音专门针对青少年开发并上线了私密作品发布功能，青少年可通过该功能拍摄制作个人作品，但作品无法对外发布，仅自己可见。此外，还上线了适合低龄儿童的语音搜索功能，以及可开启“防蓝光”护眼模式等。

### 3、专属内容池：引优推优，加大供给

青少年模式下，有害信息防范、正能量内容供给是关键。近年来，在有关部门的指导下，直播与短视频平台积极探索未成年人专属内容池的建设与升级，有了明显进展，如实施分龄推荐、引入优质内容、鼓励有益内容创作等。

#### 提供分龄内容推荐，定期抽查清理

为满足不同年龄段未成年用户的观看需求，在青少年模式下增加分龄功能，根据使用用户的年龄阶层，提供更具针对性、适用性更强的专属内容池，是不少直播与短视频平台的做法。

比如，抖音制定了从 0-18 岁、每三岁一个年龄段的分龄方式，并根据不同阶段的认知水平，设定各阶段的内容需求，同时去除相对该年龄段过于低幼和过于高深的内容；在快手开启青少年模式后，用户也可自行设置 1 岁至 18 岁的年龄选项以获得与年龄相适应的推送内容。

部分平台设置了专门的团队管理青少年模式的内容池，定期挑选优质内容注入。其中，快手青少年模式内容由专门的运营部门进行每日推审；哔哩哔哩的专项运营团队每

周会按照人工审核标准挑选优质稿件注入。

此外，为加强内容池的生态健康，在调整内容评估标准方面，平台也有所探索。比如，微信视频号每半个月对内容池中的优质账号进行复查，及时剔除内容调性不适合的账号；小红书定期对青少年适宜的内容进行分类调研，抽取各类标签下的笔记进行评估，细化分类标记不适宜内容，并从青少年用户专属内容池中剔除等。

### 优化推荐算法，系统规划引优入驻

为提升青少年的使用体验，部分平台通过优化算法推荐模型，以满足未成年用户的个性化需求。比如，抖音在推荐系统之中增加了用户侧和内容侧的特征，向不同年龄段的青少年推荐适龄内容；快手则利用“兴趣推荐+多重选优+时间维度”推荐机制，帮助未成年用户精准获取优质内容。

同时，为平衡平台内容价值与教育责任之间的关系，更好地满足青少年求知欲，部分平台对专属内容池进行了系统规划，兼顾内容的知识性与趣味性，引入学科知识、历史人文、自然科普、兴趣才艺等多样式的泛知识内容。比如，微信视频号推出科学家专场授课内容，引入腾讯与中国宋庆龄基金会携手定制的“千位大师讲堂”，涵盖自然、美术、科技、体育、安全防护、传统文化等内容。

此外，朝着青少年模式内容池不仅“能看”，而且“好看”、让孩子们“爱看”的目标，线上线下调研、专题研讨等形式也为平台用了起来，以收集优化建议。其中，抖音围绕“什么样的内容能够激发孩子的好奇心和创造力”等调研专家学者，微信邀请各界专家共同发起成立“微信绿苗计划”成长顾问团等，都有实质性收获。

### 策划正能量供给，激励正向创作

同时可以发现，围绕红色精神传递、非遗文化传承等方面的正能量内容，在青少年专属内容池中不断增多。

比如，陌陌的专属内容池以自主策划的正能量内容为主，包括“给乡村孩子”的公益直播课、戏曲直播季、非遗直播展示等；YY直播与7家广州博物馆合作，开展“与穗月对话——云游博物馆”等系列直播活动，普及历史、党史以及广州特色建筑文化等知识，并落地宣传“非遗绣娘”。

为鼓励更多优秀创作者产出适宜青少年观看的优质内容，平台也通过资金扶持、专项计划等形式激励创作者共建优质多层次的青少年模式内容生态。其中，抖音在2019年以来陆续推出“DOU知计划”“萌知计划”“星河知识计划”，引入行业专家、学术机构、出版社、公益组织、学者教授等在内的知识型创作者进行青少年内容创作；哔哩哔哩“知识光年·青少年科普计划”等以百万专项资金，扶持UP主、专家学者及机构创作。

## 4、家长管理：赋能家长，多元参与

作为孩子的监护人、青少年健康成长的第一责任人，家长的参与对青少年模式切实发挥效用至关重要。本次调研发现，部分直播与短视频平台通过主动搭建亲子平台协助家长远程管理、邀请家长共同建设维护专属内容池等形式，协助家长更好地管理、引导孩子健康上网。

其中，抖音、快手、哔哩哔哩等均为家长群体提供了亲子平台或辅助功能，可将家长账号和孩子账号绑定亲子关系，从而实现家长远程开启或关闭孩子账号的青少年模式、选择内容池分级分类、设置和控制孩子每天使用APP时长等。微信视频号推出“监护

人授权”功能，探索给家长提供个性化的管理模式。在设置青少年模式监护人后，若青少年遇到需要访问未关注的公众号文章、小程序、链接以及延长视频号使用时间等情况时，可通过家长输入验证码（家长在身边时）或远程向监护人发送申请（家长不在身边时）的形式获得授权。父母或监护人也可在青少年模式中对微信支付的“每日消费限额”“单次消费限额”设置限额。

为充分发挥家庭监护的作用，也催生了平台邀请家长深度参与青少年模式专属内容池筛选、审核的形式，比如抖音上线了“青少年守护官功能”，邀请家长对专属内容池的新增视频进行投票推荐。

### （三）未来：优化算法推荐，推动监护落实

在2023年“清朗”系列专项行动新闻发布会上，相关负责人表示，今年将全面升级青少年模式，在丰富分龄内容的同时，对时间和功能进行科学限定，把使用难度降到最低门槛，让模式真正成为未成年人健康上网的“保护盾”。

本次调研获悉，不少直播与短视频平台已响应要求，把青少年模式的优化升级排上了“日程”。加大对模式的普及、优化算法推荐机制、加大优质内容供给、丰富亲子平台功能，是平台实践创新的下一步。

#### 1、加大模式宣介，优化内容算法推荐

数据显示，直播与短视频平台青少年模式的普及度及渗透率仍有待提高。在未来青少年模式的建设升级中，如何进一步宣介该模式，被放到了较为重要的位置。比如，微信视频号计划通过视频号弹窗，达到青少年模式对全量视频号用户的主动宣贯覆盖，并

将在后续通过“微信派”“微信安全中心”等官方账号，及时发布微信青少年模式的升级或优化公告，做好使用推介和功能介绍。

调研发现，优化分龄设计、有针对性地推荐优质适龄教育内容也是未来直播与短视频平台青少年模式升级的主要方向之一。比如，快手提到将会不断优化内容模型和推荐策略；微信视频号表示将开发升级内容分年龄分类推荐功能。

## 2、丰富优质内容，升级家长授权功能

不少平台在青少年模式的未来优化计划中提及要丰富内容池的供给，强化正向引导。比如，映客直播表示将重点引进教科文等具有教育意义的内容，微信视频号将继续甄选诗词歌赋、科学探索、艺术美学、成长故事、人生哲学等方面的优质内容等。

调研发现，对于家长授权或亲子平台功能的优化，也是头部平台的关注点。比如，微信视频号的“监护人授权”功能计划新增远程限额管理，重点解决孩子不在身边，遇到支付限额超额，需提高消费限额的问题。同时，计划通过远程授权，允许青少年模式下可观看通过授权的直播内容，逐步开放青少年模式下的直播内容。这些尝试，都将为青少年家长提供更多层次的管控功能，推动监护职责落到实处。

## 效果评议

4年来，直播与短视频平台在青少年模式的建设、优化升级上做出了实践与创新。这些做法是否能得到家长的认可？对防止青少年沉迷网络是否管用？又是否能让青少年爱用、常用？对此，本次报告面向家长及青少年展开问卷调查，了解他们的看法、态度，

以及对青少年模式的期许与建议。

### （一）家长评议：较满意效果，期望管控更具体化

本次民调结果显示，家长们对直播与短视频平台青少年模式的整体效果较为满意；其中，对引导提醒、使用时长限制等功能认可程度相对更高。另外，家长们对亲子平台的管理权限有更大的需求，超六成受访家长希望平台提供更多个性化的管控工具。

#### 1、近八成受访家长给孩子用过青少年模式

民调结果显示，直播与短视频平台的青少年模式在未成年人家长中有较高的认知度，不了解青少年模式的受访家长占比不到 3%。在使用过青少年模式的受访家长中，近五成对其整体效果表示满意。

在家长群体中，青少年模式的使用频率较高，近八成受访家长表示在给孩子观看直播或浏览短视频平台时会主动开启青少年模式。其中，三成家长称青少年模式是长期开启的，还有约两成受访家长称每周会给孩子开 3-5 次。

#### 受访家长给孩子开启直播 / 短视频平台青少年模式的频率

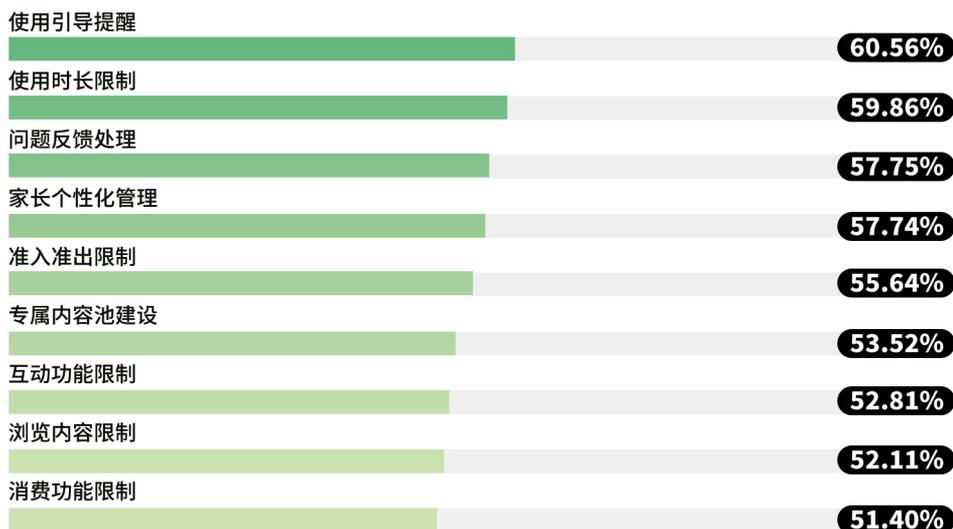


## 2、较认可引导提醒、使用时长限制效果

在青少年模式的具体效果上，受访家长整体满意度较高，对各项功能设置及限制效果持满意态度（含非常满意、比较满意）的比例均超过了一半。其中，家长们对使用引导提醒、使用时长限制、问题反馈处理、家长个性化管理及准入准出限制等方面的效果相对满意。

其中，“引导使用提醒”受认可程度最高，两成受访家长对其效果非常满意，近四成比较满意。据调研，目前主流直播及短视频平台在用户每日首次登录时都会有青少年模式的使用引导弹窗提醒，部分平台还在此基础上提高了提醒的频率、简化进入模式的步骤。

### 受访家长对直播 / 短视频平台青少年模式功能的满意度



\* 图为选择“非常满意”及“比较满意”的受访家长比例

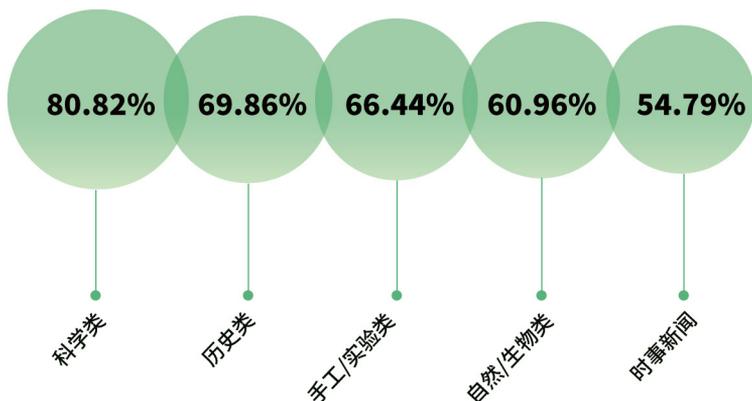
### 3、期待有更多个性化管理权限

对于直播及短视频平台青少年模式的优化方向，66%的受访家长表示希望平台能给予家长更个性化的管理权限，如增加单次访问某内容的临时授权。同时，超六成受访家长希望能在所有平台统一实施实名认证的未成年用户直接进入青少年模式且无法退出这一举措。据了解，目前抖音、快手及哔哩哔哩等平台均已有相应的做法。

此外，还各有超五成的受访家长希望平台能赋予家长远程手机管理孩子账号的权限、保留搜索功能的平台运用技术过滤等方式以确保搜索结果的安全性。

针对青少年模式专属内容池的建设，八成受访家长希望能引入更多科学类内容。历史类、手工/实验类、自然/生物类、时事新闻等内容也是家长们较希望在内容池中看到的。

#### 受访家长最希望青少年模式增加的专属内容类型（前五）



\* 为多选题，各选项比例加和超过 100%

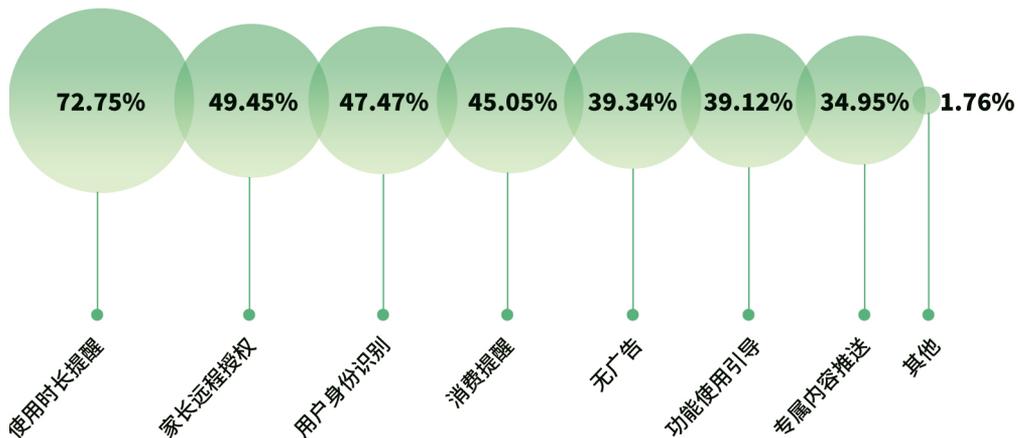
## （二）青少年评议：能促进自律，期望按年龄细分内容

本次民调结果显示，大部分受访未成年人对直播与短视频平台青少年模式的效果较为认可，半数受访未成年人认为该模式可提高自身的自律能力；在优化升级方向上，超六成受访未成年人期待专属内容池按年龄分类。

### 1、五成受访者认为青少年模式促进自律

作为直接使用者，半数受访未成年人表示直播与短视频平台青少年模式有助于提高自身的自律能力。细化到具体功能体验上，七成受访未成年人对使用时长提醒的效果较为认可，其次是家长远程授权、用户身份识别及消费提醒，认可的受访者占比均超过了45%。

受访未成年人较为认可的直播 / 短视频平台的青少年模式功能



\* 为多选题，各选项比例相加和超过 100%

不过，值得注意的是，在实际使用过程中，仍有不少未成年人表示曾尝试通过各种渠道破解青少年模式，绕过上网限制。调查结果显示，55%的受访未成年人曾成功破解青少年模式，主要通过给自己账号登记成年人身份信息、退出账号、输入家长密码、卸载重装等方法实现。

在对平台的调研中，在对平台的调研中看到，不少平台为了防止上述情况的发生，也一直在不断调整、优化青少年模式的准入准出限制，如上线防卸载防作弊功能等。在未来青少年模式的升级方向上，准入准出限制有望进一步严格化。

### 受访未成年人绕开直播 / 短视频平台青少年模式所使用的方式



## 2、最期盼专属内容池按年龄分级

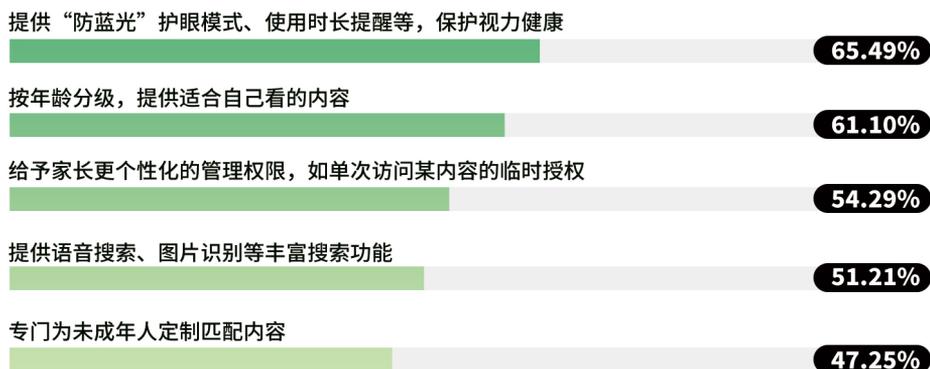
未成年人的想法对青少年模式的优化升级有着较高的参考价值。调查结果显示，65%的受访未成年人希望直播与短视频平台的青少年模式能提供“防蓝光”护眼模式、

2023

直播与短视频行业  
未成年人网络保护白皮书

使用时长提醒等，帮助保护视力健康；还有超六成希望专属内容池能按年龄进行分级，给不同年龄段的未成年用户提供更适龄的内容。此外，超五成提出要给予家长更个性化的管理权限、提供语音搜索、图片识别等站内搜索功能。

受访未成年人最希望青少年模式增加的功能 / 做法（前五）



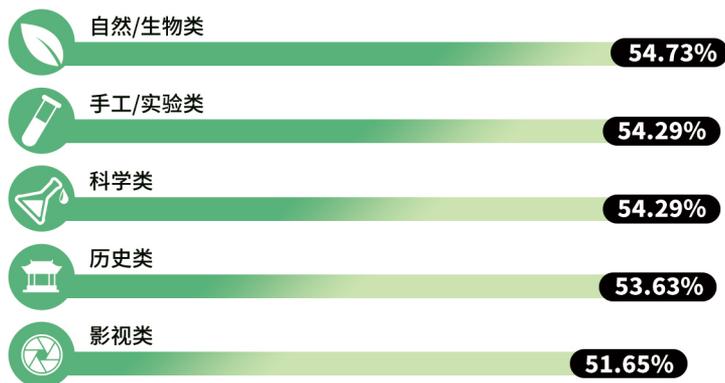
\* 为多选题，各选项比例加和超过 100%

2023

直播与短视频行业  
未成年人网络保护白皮书

哪类内容供给更符合未成年人的需求？调查结果显示，未成年人对专属内容池的多样化表现出较高的需求，各有超五成的受访者建议增加自然 / 生物类、手工 / 实验类、科学类、历史类以及影视类内容。

受访未成年人最希望青少年模式增加的专属内容类型（前五）



\* 为多选题，各选项比例加和超过 100%

## 第二篇

## 平台“未保”措施及趋势

## 平台观察

如果说青少年模式是未成年人网络保护工作的“骨骼”，那么平台在技术防控、隐私保护、权益保障、问题处置、正向引导、协同共治等方面的作为则是“血肉”，让“未保”网络更加丰满。

中国演出行业协会与南方都市报、南都大数据研究院共同面向国内近 20 家主流直播与短视频平台展开调研，挖掘、提炼经验与创新点，希望在多元实践中找到可通用的参照，助力良好网络生态共建。

### （一）技术防控：加强身份识别，优化内容治理

当代未成年人从出生起便已成为“数字原住民”。数字技术让未成年人更便捷地获取信息、拥有更宽阔的视野，但也滋生了过度沉迷网络、遭遇网络不良信息等突出问题。

直播与短视频平台作为以信息传播和内容创作为主的新兴数字平台，在利用数字技术赋能未成年人保护，为未成年人营造绿色、健康、可控的网络空间方面责无旁贷。

2023

直播与短视频行业  
未成年人网络保护白皮书

直播与短视频平台“未保”技术防控主要举措



\* 据本次调研反馈及往年研究资料梳理

## 1、身份识别：构建识别模型，使用痕迹辅助研判

识别用户是否为未成年人，与青少年模式、直播开播等息息相关，对于直播与短视频平台未成年人保护工作而言，至关重要。文化和旅游部出台的《关于加强网络文化市场未成年人保护工作的意见》明确要求平台“提高识别未实名认证未成年人用户账号能力”，“通过用户观看内容分析、行为特征研判等方法，强化对未成年用户的识别、引导和管理”。

调研发现，目前，在实名注册认证的基础上，国内直播与短视频平台主要通过研发算法模型，构建“未成年人画像”，利用语音识别、使用痕迹研判等方式加强对疑似未成年人的识别，提高识别覆盖率，从而进一步对未成年用户进行引导和管理。

此外，将使用痕迹作为辅助进行研判也成为一种探索。比如，抖音将主动出镜、在评论区暴露年龄等的特征账号判断为“疑似未成年人”；秀色直播在技术识别的基础上叠加二次人工审核，若触发“学生”“作业”“同学”等关键词时就会对账号进行人工核查。

为了进一步提高识别精度，近年来，部分平台还在用户开播、打赏、提现等关键环节引入人脸识别校验，用以辅助补充基于身份证、手机号等信息的实名认证。比如，唱吧在直播开播等环节设有强制性的实名认证，结合了人脸识别技术，未成年人的识别检出率达 99.3%；陌陌对主播开播设置了人脸比对环节，如涉及未成年人则会进一步推送人工校对。

## 2、内容治理：“人工+机器”双重保障

做好内容生态管理，是近年来相关政策文件对网络平台的明确要求。《未成年人保护法》第 80 条要求平台加强对用户发布、传播含有危害未成年人身心健康内容的信息的巡查及处置；《关于进一步压实网站平台信息内容管理主体责任的意见》明确，面向未成年人提供产品和服务，要“高标准治理产品生态，严防不良信息影响未成年人身心

健康”。

调研结果显示，“机器审核+人工审核”的双重保障在直播与短视频平台中得到了较为广泛的应用，以机器审核、系统自动过滤拦截不良信息为主，人工审核则起到查漏补缺、重点监控筛查、核实处理等作用。

如何提高机审能力，实现对有害内容的提前过滤、及时拦截处理？参加调研的直播与短视频平台给出了上线风控模型、更新关键词库训练机审能力、以人工审核辅助机器审核等答案。

部分平台从挖掘涉未成年人风险内容的角度出发，上线多种风控模型，点对点覆盖重点风险场景，确保未成年人安全上网。比如，针对邪典、不良价值观、软色情、危险行为等重点风险，抖音上线多种类型风控模型策略，深入挖掘清理违规内容、账号；映客直播在风控系统中搭建 30 余种有害内容的特征模型，设置涉三俗关键词 2.2 万余个、涉未成年人关键词 4100 余个，拦截有效率超 99%。

在人工审核建设方面，《关于进一步压实网站平台信息内容管理主题责任的意见》提出，要加大内容审核人员数量和比例。调研发现，多家平台都设立了涉未成年人内容审核团队，由专人专岗 7×24 小时巡查、核实处理，并且定期对审核人员开展专题考培、实战演练，进一步提高审核人员对涉未成年人有害信息的审核及应急处置的能力。

### 3、强化引导：规范重点版块，加大正向推送

近年来，监管向着更精准垂直的方向发展：2023 年“清朗·规范重点流量环节网络传播秩序”专项行动，将紧盯短视频平台、热搜热榜等重点流量环节，压实平台主体责任；《互联网信息服务算法推荐管理规定》明确，算法推荐服务提供者不得向未成年人用户推送可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导未成年人不良嗜好等可能影响未成年人身心健康的信息内容……

在本次调研中，部分平台表示已针对搜索、话题、热搜、榜单、直播间等未成年人

活跃的重点传播版块进行重点规范防控，避免对未成年人产生非正确导向。还有平台从优化推送算法的角度出发，过滤不良内容，加大对未成年用户的正向推送。比如，微信视频号提到将在算法推送方面，提高正能量内容的推荐权重和时长。

#### 4、消费管控：增设核验门槛，拦截不理性消费

未成年人消费打赏问题，是直播与短视频平台管控治理的重点之一，监管层面也提出了“建立未成年人借助成年人账号充值打赏的识别认定机制”等要求。

本次调研发现，部分平台正在探索利用技术提前预测拦截未成年用户的不理性消费行为的可能性，主要通过研究未成年人打赏退款案例中的用户样本，建模分析未成年用户的使用情况和操作路径，并据此进行提前预测。比如，CC直播基于不理智消费用户的相关行为特征，结合正常用户的行为习惯进行横向对比，搭建融合模型用于提前预测未成年用户的不理性消费，并及时干预与拦截。YY直播自主研发的“清风熊”AI专家也发挥着类似效用。

为进一步减少未成年用户不理智消费的现象，头部平台在充值、打赏等涉及消费的功能上增加了审核、验证的环节。如抖音对直播间进行系统检测，并对疑似未成年人的打赏账号弹窗要求实名认证，用户若拒绝认证或认证为未成年人后，消费将被系统拦截，该账号也禁止在抖音充值。

#### 5、社交管控：限制私信互动，管控交友风险

直播与短视频平台有着强烈的社交属性。随着用户不断增长、平台生态日益丰富，如何引导管理用户行为成为直播与短视频平台不得不面对的挑战和课题。《关于进一步压实网站平台信息内容管理主体责任的意见》明确，平台应“规范用户网上行为，遏制各类网络乱象，维护清朗网络空间”，要求“增强用户管理的针对性和有效性”。

针对网络软色情、性诱导、网络诈骗等犯罪行为频发的问题，直播与短视频平台正

在探索利用技术手段对未成年人在平台中的私信、交友等社交行为进行限制管控，进一步保障未成年人用网安全。

在青少年模式之外，加强对未成年用户私信互动的审核、拦截、管控，避免此类信息骚扰未成年人，成为一种尝试。比如，即使没有开启青少年模式，抖音的 14-18 岁实名用户也需要互相关注才可发送私信，此外还上线了私信临时对话设定、私信屏蔽词设置等功能。

为进一步防范以网络交友为幌子猥亵、性侵未成年人的犯罪行为，部分平台通过技术手段严肃查处引诱未成年人不良交友的行为。比如，针对“处 cp 关系、主仆关系、病娇关系”等涉及未成年人的风险交友类型，小红书进行了专门的管控。

除了对未成年用户的行为进行引导管理外，识别并管控侵害未成年人潜在高危用户，也是直播与短视频平台正在探索的一个方向。其中，趣丸科技研发意图识别检测技术，则主要根据语气词识别判定、文本语义相似度计算等手段，对端内异常用户的行为意图进行识别判断，从而加强网络安全风险管控，以及时监督和处置。而抖音数据显示，在 2021 年 6 月到 2022 年 5 月期间，日均梯度封禁 337 个青少年不友好账号，每天拦截诈骗未成年人等高风险行为 2 万余次。

## （二）隐私保护：专设儿童政策，推出保护模式

未成年人个人隐私保护意识相对薄弱，在社交平台的自我展露、在应用软件的使用授权等场景中留下的数字足迹，常常有意或无意增加了其个人信息和隐私的泄露风险。

《未成年人保护法》明确对“未成年人隐私权和个人信息”的保护，其中第 72 条规定，“信息处理者通过网络处理未成年人个人信息的，应当遵循合法、正当和必要的原则”。

在法律法规指导下，直播与短视频平台在保护未成年用户隐私安全、免受不法侵害方面都有哪些机制设计与具体实践？

## 直播与短视频平台未成年人隐私保护主要举措



\* 据本次调研反馈及  
往年研究资料梳理

### 1、机制保障：专设儿童政策，专人专岗管理

《个人信息保护法》将不满十四周岁的未成年人的个人信息定义为敏感个人信息，规定信息处理者应当取得未成年人的父母或者其他监护人的同意，且应当制定专门的个人信息处理规则。

南都大数据研究院梳理发现，目前，大部分直播与短视频平台已在用户协议或隐私政策中单独设置“未成年人隐私保护”章节，明示未成年人信息采集和使用范围，并对未成年人保护相关功能进行介绍，彰显儿童隐私保护的特殊性与重要性。

已有平台在通用的隐私政策基础之上，制定了独立的未成年人信息保护规则，进一步告知监护人在收集和使用未成年人个人信息时对应的处理规则和相关事宜。

比如，抖音在其《儿童/青少年使用须知》中承诺会严格限制收集儿童和青少年个

人信息的类型、严格限定儿童和青少年个人信息的使用目的。类似的还有哔哩哔哩《未成年人个人信息保护指引》、酷狗直播《儿童隐私政策》等。

此次调研发现，针对14岁以下儿童增设监护人授权同意环节，是近年来平台儿童隐私政策里较为明显的变化。如快手上线了“儿童实名认证通知监护人”功能，在用户做实名认证时，如果年龄小于14周岁，将被要求填入真实姓名、身份证号、手机号以及监护人信息；平台将根据所填监护人信息联系监护人，征求其授权同意，同时告知监护人未成年人保护相关条款；监护人授权同意后，账号方可实现认证。

南都大数据研究院留意到，快手等平台还在其儿童信息保护规则中对用户使用产品和服务时可能涉及的敏感信息进行提示，强化儿童及监护人的隐私保护意识。

同时，为了促进儿童个人信息保护工作有序进行，平台也在探索制定个人信息保护相关的内部管理制度、设立个人信息保护专岗等方式以提供内部支持。如快手制定了《快手员工信息安全守则》等系列内部信息安全制度文件，荔枝、YY直播、酷狗直播等平台设立了专门的个人信息保护团队和负责人，并在隐私政策中公布其联系方式。

## 2、风险管控：最小化控制收集，脱敏处理信息

《个人信息保护法》规定，“收集个人信息，应当限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息”。国家标准化管理委员会发布的《信息安全技术网络音视频服务数据安全指南》强调，平台应最小化控制对未成年人个人信息的直接收集。

然而，“有效识别未成年人”是未成年人网络保护的起点，但是在身份识别过程中无可避免地涉及实名身份、人脸数据、声音数据、聊天发言、行为轨迹等未成年人信息收集，这就对信息处理者的隐私合规提出了更高要求。

南都大数据研究院梳理各平台隐私政策发现，多家平台对“收集信息范围”作出明示，并尝试以显著、清晰的方式将平台关于未成年人个人信息保护的规则告知监护人及未成年人，保障未成年人的隐私知情同意权，尝试最小化控制直接收集信息。

比如，抖音明示了征得同意后将收集的未成年人信息，包括设备信息、播放视频类型、内容、完成度、日志、点赞、收藏关注等，该平台在隐私保护政策中明示，在收集信息前会征得用户同意，不会收集未经授权的信息。

另一方面，收集、使用、存储、转移、披露未成年人个人信息等，在实践中，数据处理流程的每一步都检验着平台的安全风控能力。调研得知，目前，直播与短视频平台主要采取加密、匿名化、去标识化等方式，对收集到的数据信息进行脱敏处理，以保证个人信息安全。

比如，抖音称会使用高强度的加密技术、匿名化处理及相关合理可行的手段保护未成年人的信息，并使用安全保护机制防止恶意攻击；秀色直播表示实名认证注册的相关信息将机密脱敏保存在专门的服务器中。

部分平台还会在隐私政策中列出信息存储期限。比如，抖音明确存储所收集儿童的浏览日志信息为6个月；快手等表示存储儿童个人信息不会超过实现其收集、使用目的所必需的期限，当平台产品或服务发生停止运营的情形或信息存储期限届满时，将采取例如推送通知、公告等形式通知监护人和儿童，并在合理的期限内删除或匿名化处理监护人和儿童的个人信息。

### 3、技术保障：推出隐私保护模式，风险干预防范

中国网络社会组织联合会发布的《未成年人网络保护现状研究报告》显示，未成年人信息泄露的原因主要包括未成年人身份特征较为明显、信息辨识和自控能力不足、父

母或者其他监护人安全意识不强等。《未成年人保护法》第 73 条明确，网络服务提供者发现未成年人通过网络发布私密信息的，应当及时提示，并采取必要的保护措施。

对此，在实践中，采用推出隐私保护模式、强化针对性保护模型、进行风险干预等特定的技术手段强化对未成年人的隐私保护，提高未成年人及监护人的隐私保护意识，成为平台的选择。

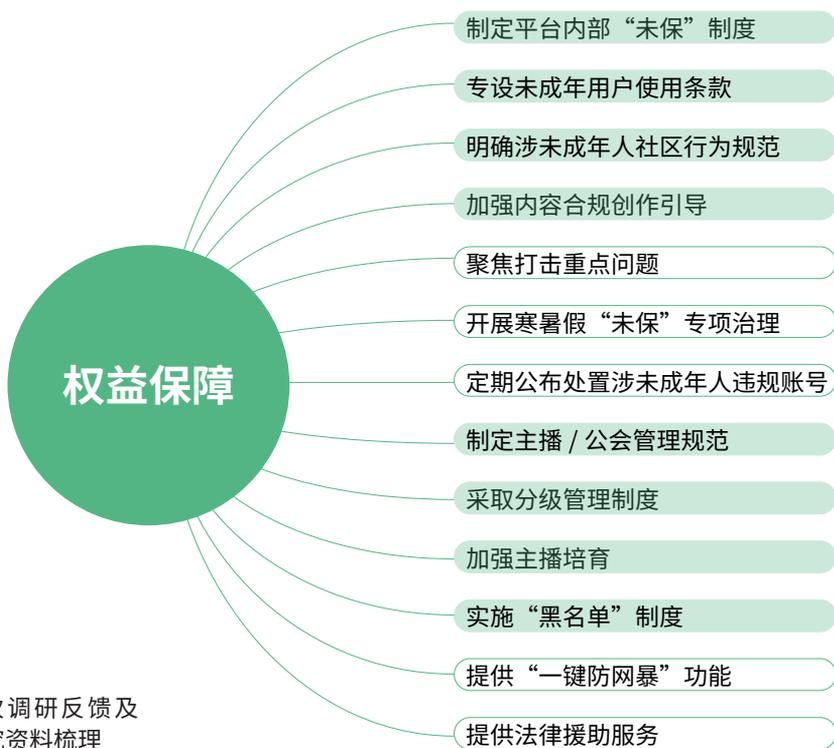
比如，快手推出了未成年人隐私保护模式，提供包括“陌生人关注限制功能”“隐藏未成年人位置”“关闭未成年人‘熟人圈’功能”“关闭通过手机号搜索未成年人功能”等在内的保护功能。抖音则为 18 岁以下的用户设置个人页自动对其他用户隐藏年龄信息，避免未成年人主动曝光年龄信息，并在未成年人相关视频评论区采取策略，避免有关未成年人的信息或资源聚合，防范有目的地使用未成年人信息的违法行为。

### （三）权益保障：专项治理乱象，约束主播行为

网络的高速发展孕育了直播、短视频等新业态，同时也出现了青少年网络欺凌、借“网红儿童”违规牟利等利用网络侵犯儿童合法权益的违法犯罪行为。对此，《未成年人保护法》《中国儿童发展纲要（2021-2030 年）》等顶层文件都明确，要“保障未成年人在网络空间中的合法权益”。

当前，直播与短视频平台作为主流网络平台，在机制设计、治理行动、主播/公会管理、关怀引导等方面是如何保障未成年人权益、护航青少年身心健康成长的？

## 直播与短视频平台保障未成年人权益主要举措



\* 据本次调研反馈及  
往年研究资料梳理

### 1、机制设计：制定“未保”规则，加强创作引导

“健全管理制度机制”“加强网站平台社区规则、用户协议建设”“完善用户行为准则”“制定未成年人网络保护具体方案”，《未成年人保护法》《关于加强网络文明建设的意见》《关于进一步压实网站平台信息内容管理主体责任的意见》等多部文件明晰了互联网平台在“未成年人保护”中的机制保障责任。

如何以机制设计促进未成年人权益保障工作的顺利进行？主流直播与短视频平台各有“打法”。

唱吧、哔哩哔哩等平台从内部管理制度入手，在平台内部制定专门的未成年人保护制度或方案，使管理规范更有针对性与适用性，确保平台未保工作有章可循、有规可依。

部分平台则有针对性地制定用户协议、社区公约等，做好用户引导与管理。一方面，通过设置专门针对未成年人的用户协议、使用条款，来引导未成年用户及其监护人了解平台功能、保护自身权益。比如，抖音、快手制定了《亲子平台服务协议》《青少年守护协议及家长告知函》等补充协议，给予未成年用户及监护人充分告知与使用指引。另一方面，通过在社区公约、用户协议等用户规则中，针对未成年人相关问题做出明确的行为规范，来对一般用户做好规范与警示，深化用户对未保的认识，引导并呼吁用户约束自身行为、参与未成年人权益保护。比如，Hello 语音在社区公约中设未成年人保护专章，强调涉未成年人使用场景的权利义务，同时还提供了涉未成年人问题举报通道说明。

近年来，部分平台还尝试对内容创作者进行官方合规引导，从源头上减少侵犯未成年人权益内容的出现。比如，哔哩哔哩官方账号“哔哩哔哩社区小管家”以科普视频的形式，对“未成年人保护”规则进行解读、答疑，引导鼓励UP主创作优质且正能量的内容。

## 2、治理行动：组织专项打击，公布违规账号

《未成年人保护法》第77条、《中国儿童发展纲要（2021—2030年）》等文件规定：对于通过网络以文字、图片、音视频等形式对未成年人实施侮辱、诽谤、威胁或者恶意损害形象等网络欺凌行为，利用网络性引诱、性侵害儿童，或是利用网络诱骗儿童参与赌博以及敲诈勒索、实施金融诈骗等违法犯罪行为，平台应当及时“采取删除、屏蔽、断开链接”等必要的措施进行制止。

在具体的治理行动方面，平台主要通过组织专项治理、定期公布违规账号等方法，打击利用网络侵犯儿童合法权益的违法犯罪行为。

比如，微信视频号对涉未成年人暴力血腥信息、涉性内容、不良追星文化等问题开展系统排查和治理；抖音针对诱导未成年人消费、未成年人出境等违规行为进行专项打击，2021年7月到2022年6月期间处罚相关账号超2000个；针对儿童美妆、小学生化妆等以未成年网红为噱头的炒作或商业化活动，快手清理超过5000个相关视频。

此外，配合落实中央网信办的清朗行动，平台在寒暑假等未成年用户活跃时期组织开展专项治理行动，也已成为一种常态。还有部分平台通过在站内或站外公布处置涉未成年人等违规账号的方式，警惕用户遵守平台规则。比如快手在微博、微信等站外快手官方号中不定期发布违规账号处罚公告，如《暑期专项治理公告》等。

### 3、主播 / 公会管理：明确奖惩结合，加强培育引导

主播作为直播与短视频平台活动的重要主体，在未成年人保护方面的作用不可忽视。《网络主播行为规范》明确网络表演、网络视听平台要“加强对网络主播的教育培训、日常管理和规范引导”。

为了进一步落实禁止诱导未成年人打赏、借未成年人炒作牟利等“未保”规则，多家平台采取组合“拳法”对主播进行约束规范。平台的《主播直播规范》《直播行为规范》等专门规范陆续亮相，明确主播言语、着装、行为规范等，同时建立违规处罚机制，为内部主播管理提供依据。

值得注意的是，随着MCN/公会等直播机构被纳入监管，部分平台也开始探索设立针对MCN/公会的管理规范。其中，2022年4月，抖音发布《2022年抖音直播机构管理条例》，对MCN/公会等直播机构的经营行为提出明确要求，划定严禁侵害未成年人权益、色情低俗、诱导消费等8条红线。

还有平台采取奖惩结合的管理制度约束引导主播与公会。比如，YY 直播推出《YY 直播主播健康分阶梯管理办法》，对违规主播按不同程度处以禁言、封禁等处罚，对正能量主播进行流量扶持等。

通过培训的方式，强化主播、公会的合规意识，引导主播提升网络素养，绿色、文明直播，也在逐渐增多。

行业协会也在行动，其中，中国演出行业协会网络表演（直播）分会自 2018 年 2 月起正式实施《网络表演（直播）行业主播“黑名单”管理制度（试行）》，并于 2022 年修订，形成《网络表演（直播）行业主播警示自律规范》，截至 2022 年 12 月，已陆续发布十批共 498 名网络主播警示名单，并组织全体会员对严重违法违规主播在行业内实行联合抵制。

#### 4、关怀引导：上线防网暴工具，提供法律援助

本次调研发现，在明确“未保”规则，加强对用户、主播、公会的引导管理之外，平台也在强化针对性功能、提供法律援助服务等，加强对未成年用户的关怀与援助，帮助其维护自身权益。

针对网络欺凌的问题，部分平台上线“一键防网暴”工具，帮助未成年用户防御网暴与骚扰。如哔哩哔哩在监控到未成年用户存在被攻击、骚扰和网暴等潜在风险时，系统将推送防骚扰模式弹窗，模式开启后，不良信息将不会展示给未成年用户；抖音上线抖音小安“防打扰保护工具 2.0”，提供“评论屏蔽”“私信网暴批量举报”“一键防网暴”等功能，帮助用户更好地防御网暴。

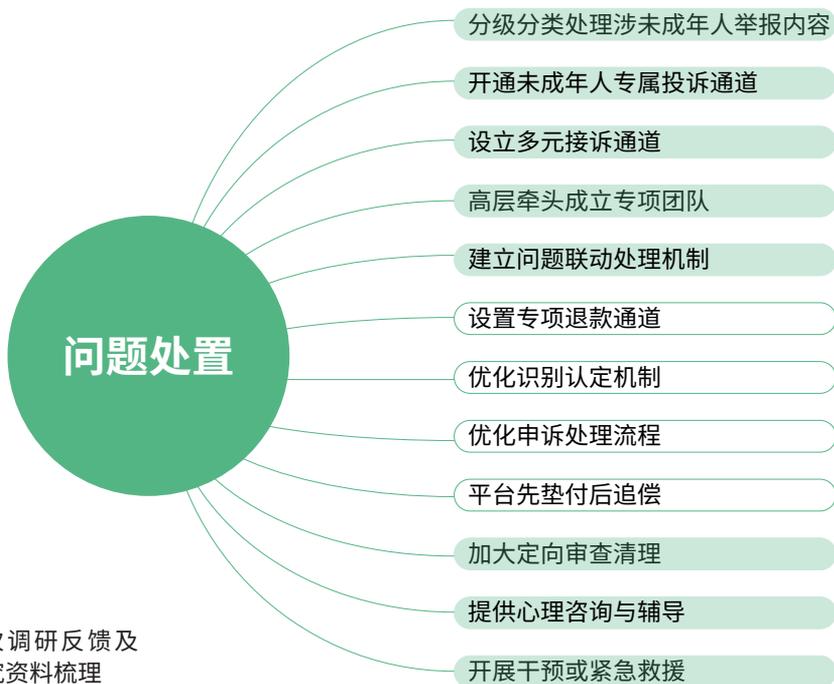
此外，聚焦网络暴力、沉迷网络、性侵害等未成年人高发风险问题设立帮助中心，或是与专业机构合作，为需要帮助的未成年人提供一对一的公益法律咨询、社工服务和心理辅导服务等，在行业也有所推广。

#### （四）问题处置：专属投诉通道，先垫款后追偿

将未成年人的投诉、举报作为重点对象，提升问题的处理速度和质量是网络“未保”工作的要点之一。多部法律、规范性文件强调网络产品和服务提供者应搭建涉未成年人问题处理机制，“及时受理并处理涉及未成年人的投诉、举报”“建立未成年人专属客服团队”“建立并优化未成年人借助成年人账号充值打赏的识别认定机制”。

在接诉处理、消费申诉、心理关怀等问题处置上，直播与短视频平台形成了哪些系统做法和有益探索？

#### 直播与短视频平台涉未成年人问题处置主要举措



\* 据本次调研反馈及往年研究资料梳理

## 1、接诉处理：设立专属通道，联动处理问题

随着平台用户规模日益增长，投诉举报数量不可避免地与日俱增，考验着平台接诉处理的能力。而完善的接诉与处理机制是企业平台风险处置的重要方式之一。

目前，部分平台尝试将涉未成年人举报标签精细化处理，分级审核举报内容，以便在大量举报中筛选出优先级别更高的事项，提高处理效率。比如，小红书将未成年人举报标签扩充拆分为“侵害未成年人”“未成年人不当行为”“未成年不宜观看”三类标签，前两类问题快速进审，及时处置；第三类问题审出后对未成年人进行有效过滤。

在接诉通道方面，《关于加强网络文化市场未成年人保护工作的意见》鼓励网络文化企业“开通未成年人保护相关的专项举报入口”。而开通涉未成年人问题专属接诉通道几乎成为各大平台“标配”。比如，Hello 语音在平台设立了“未成年人安全”相关的举报选项，举报受理时效确保在 3 分钟内完成。

为避免投诉渠道单一，多个平台还设置了包括守护热线、举报邮箱、微信、QQ 等在内的多元反馈通道。

另一方面，部分直播与短视频平台还通过在内部成立由高层牵头、跨部门的涉未成年人专项工作团队，建立涉未成年人问题联动处理机制等方式，平台上下协同进行未保工作，确保高质快速完成问题处理。比如，YY 直播内部成立专门负责平台内未成年人保护工作的“清风熊护苗小分队”，由平台副总裁担任队长，团队覆盖产品、技术、运营、客服等 10 多个部门，针对未成年人打赏退费等问题设计了专门的处理流程，并给每个部门规定了处理时限，避免了部门间权责不清、流程不明而导致处理受阻等情况的出现，有助于高效解决相关纠纷问题。

## 2、消费申诉：加快账号身份认定，先垫付后追偿

“涉未成年人打赏”尤其是“未成年人冒用成年人账号打赏”的退款问题是家长最

为关注的问题之一，也受到社会多方聚焦。如何快速识别认定、采集分析电子证据、实现快处快赔，平台各有一套处理方式。

部分平台设置了涉未成年人消费退款的专项退款通道，方便家长进行申诉。比如，快手在未成年人保护工具中设置了“未成年人退款”-“未成年人误充值退款”的专项入口，家长可按照参照步骤指示填写并上传相关材料，也可拨打7×24小时未成年人关怀热线进行处理；酷狗直播在未成年人充值退款流程中设立专门的24小时客服处理渠道，且由专人对接处理。

探索加大电子证据综合分析采集力度，加快消费打赏账号的身份识别认定，提高退款申诉的处理效率，也是直播与短视频平台正在进行的一件事情。

调研显示，目前，各平台走完退款流程所需时间在24小时至15个工作日不等。比如，抖音2021年6月至2022年5月办理的未成年人打赏退款申诉案例从申请到核实、退款的平均时效约21小时；陌陌在审核完成后1-3个工作日内完成退款；YY直播未成年人打赏退款申诉平均在3-5个工作日内处理完毕；斗鱼直播、秀色直播在审核完成后7个工作日内完成退款；快手在审核完成后10个工作日内完成退款；唱吧在审核完成后15个工作日内完成退款。

此外，抖音等平台针对未成年人打赏退款问题建立起垫付机制——所有未成年人打赏将在24小时之内退还，费用由平台先垫付，再对主播追偿，如果存在主播诱导未成年人打赏的行为则会直接封号。在退款流程完成后，还会对用户进行回访建联，保证完成返还。

### 3、心理关怀：提供辅导咨询，开展紧急干预

近年来，一些未成年人用户使用直播与短视频平台抒发负面情绪，搜索极端关键词，

甚至发布轻生倾向的图片、视频。对此，不少平台通过加大定向审查清理、提供心理辅导、开展干预或紧急救援等举措，帮助青少年解决心理问题。

部分平台一方面加大了对有害内容的定向审查清理，一方面针对遇到心理健康问题的未成年用户，提供免费的心理咨询、辅导相关的关怀服务。比如，Hello 语音设立了未成年人心理健康成长客服中心，用户若搜索相关消极关键词，平台将为其提示全国24小时免费心理危机咨询热线，或可反馈平台关爱客服中心，构建线上心理服务体系；抖音推出心理关怀产品“小安暖宝宝”，集合AI陪伴、人工关怀、心情树洞、减压视频、专业内容科普等陪伴安抚功能。

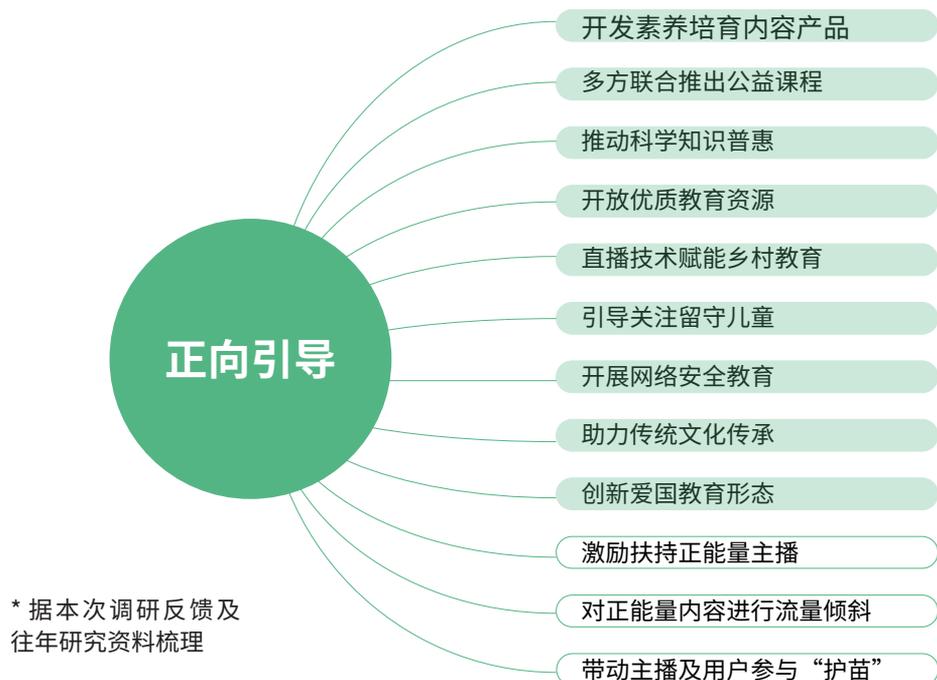
也有平台专设审核人员和资深客服开展干预或紧急救援。比如，哔哩哔哩的客服团队成立了“能量加油站”专项计划，针对有负向情绪及轻生倾向的用户进行专项辅导和紧急干预。从机制上看，审核人员每天在内容审核时会关注特别的极端关键词，若在弹幕、评论、动态、投稿出现相关内容，会上报给客服，由客服以留言、电话的形式介入，在必要紧急情况下，客服们还会选择报警，并协助警方做后续的处理。

## （五）正向引导：培育网络素养，赋能乡村教育

如今，直播与短视频平台已成为未成年人获取信息的重要渠道之一，但对于信息鉴别能力有限的未成年人来说，视频内容质量会对其价值观塑造产生影响。

调研发现，直播与短视频平台正在培育青少年网络素养、扶持正能量主播及内容等方面发力，探索正向引导的更多可能性，帮助孩子们健康合理地享受数字生活。

## 直播与短视频平台正向引导主要举措

**1、素养培育：推动知识普惠，开展安全教育**

新修订的《未成年人保护法》提出，国家、社会、学校和家庭应当加强未成年人网络素养宣传教育，培养和提高未成年人的网络素养，增强未成年人科学、文明、安全、合理使用网络的意识和能力。直播与短视频平台作为未成年人网络保护的重要主体，在提升未成年人网络素养上负有不可推卸的责任。

调研发现，直播与短视频平台正逐渐依托自身的特色和资源，通过开发数字产品、推出公益课程、推动科学知识普惠、开展网络安全教育、助力传统文化传承、创新爱国

教育形态等多种形式，加强引导未成年人提高网络素养，安全、健康使用数字产品与服务。

### 推出素养培育课程，开展网络安全教育

不少直播与短视频平台利用自身资源优势，主动制作短视频、广播剧、动画、游戏等有助于提升未成年人网络素养的内容产品。像荔枝推出防骗专栏《同学，别上当！》、《网络素养》有声书等多部作品，以声音演绎的方式增强青少年用户的网络素养。

部分平台与第三方专业机构联手，策划推出系列线上线下优质素养教育课程及公益活动。比如，网易与广州市人民检察院等联合打造“小 Law 号 CC 课堂”直播课等输出优质的法治教育精品课程；映客直播联合广州市公安局网警支队出品“有范儿青年OOTD”反诈 H5 小游戏；抖音与中国青少年宫协会联合制作《网络素养课》动画课程及小读本等。

《关于加强网络文明建设的意见》指出，要“提高青少年正确用网和安全防范意识能力”。调研发现，培养未成年人网络安全意识，平台在面向未成年人开展网络安全教育，护航青少年健康成长等方面也做出有益尝试。比如，哔哩哔哩推出“安全接力 24 小时·全国中小学生安全日特别行动”，邀请名师、法律、政务等多位 UP 主开展青少年守护计划，对青少年进行安全知识、法律常识的宣传科普；快手的“快手护苗·绿书签 - 安全问题早知道”等深度直播、短视频栏目，邀请未保领域专家学者对未成年人的安全保护问题进行研究探索。

### 邀名家入驻，推动知识普惠

互联网时代，网络直播与短视频平台正成为用户获取知识的重要工具，助推知识普惠打开全新局面。调研发现，联动各界资源，邀请知名学者、文化名人等化身为“科普主播”入驻开课日益铺开，以激发青少年探索科学的热情，探索建立可持续的普惠机制。

2022年期间，抖音发起“青少年100问”“硬核知识局”“院士开讲”等知识分享栏目，邀请多位诺贝尔物理学奖得主、中科院院士、航天工作者、青年科学家等专业人士，为青少年答疑解惑，培养青少年科学思维；哔哩哔哩“知识光年·青少年科普计划”邀请诺贝尔奖得主、中科院院士、高校教师和头部UP主，为青少年群体打造高质量科普知识内容；快手推出首部青少年科幻科普短视频动画《地球流浪指南》，并邀请科幻作家刘慈欣以及多位科普达人深度参与。

将优质的知识教育资源积累保存下来，供用户常态化使用，也是直播与短视频平台的发力点之一。比如，抖音推出“萌知计划”，投入百亿流量扶持知识创作者，鼓励他们创作更多适合青少年人群学习的知识内容；微信“科技少年远行者——青少年网络素养提升计划”，为青少年提供低门槛的数字化研发工具及创新编程课程。

### 赋能乡村教育，引导关注留守儿童

“农村及偏远地区儿童”一直是未成年人网络保护的薄弱环节。而平台利用直播技术赋能乡村教育，通过“一根网线”弥补流动儿童、偏远贫困地区儿童的教育资源鸿沟的探索近年有所增多。

调查发现，陌陌连续五年推出“给乡村孩子的最美传统文化课”“带乡村孩子走近博物馆”等系列直播课，惠及全国22个省市自治区200多所乡村学校10000多名孩子；KK通过直播技术，让10所山区小学的孩子通过在线直播课堂享受到北美外教英语课。

此外，部分平台利用自身特性和平台资源，通过公益活动、物资捐赠等形式，联动多方力量，引导关注农村留守儿童。比如，快手携手各地主持人和媒体发起“乡村心愿单”活动，在首期活动中为辽宁省昌图县太平镇希望学校捐赠包子机，让200多名乡村孩子吃上了开学的第一顿包子；与姚基金合作推出的“青少年健康成长助力计划”则通过捐赠装备、选派志愿者支教、开展专业篮球集训和联赛等方式，定向支持河北、辽宁、湖南等地的乡村学校。

### 策划直播活动，引导价值观塑造

未成年人的价值观塑造深受互联网平台的影响。调研发现，多家直播与短视频平台在主动承担正向引导的责任方面作出有益尝试，策划推出非遗文化、红色文化宣传等正向直播活动或视频节目，用高质量的网络内容产品滋养青少年。

YY直播“传承匠心·探索非遗”系列直播助力广彩瓷、扎染、岭南古琴、佛山剪纸、佛山彩灯、粤剧等数十项非遗项目走出幕后、走向台前，以“新”技术赋能“老”文化，让“老”文化触达更多年轻用户群体；抖音与故宫博物院推出“抖来云逛馆”计划，则助力故宫的藏品文物视频化。

同样的，利用短视频的天然传播优势，创新爱国主义教育形态，传承红色基因，是部分平台着力探索的方向。比如，哔哩哔哩围绕“建党百年”主题，制作出品了一系列诸如《那年那兔那些事儿》《恰同学少年》等国创动漫动画，将正向价值观、优质内容导向和年轻人审美趣味相结合。

## 2、扶持激励：帮扶正能量主播，带动用户参与

《关于加强网络文化市场未成年人保护工作的意见》提出，鼓励平台企业对积极弘扬正能量的网络主播、从业人员给予更多机会和流量。本次调研发现，平台主要通过专家认证、内容共创、流量扶持、重点推荐、物质奖励等方式培育和鼓励正能量主播、扶持正能量内容，并发挥平台力量带动主播及用户参与“护苗”。

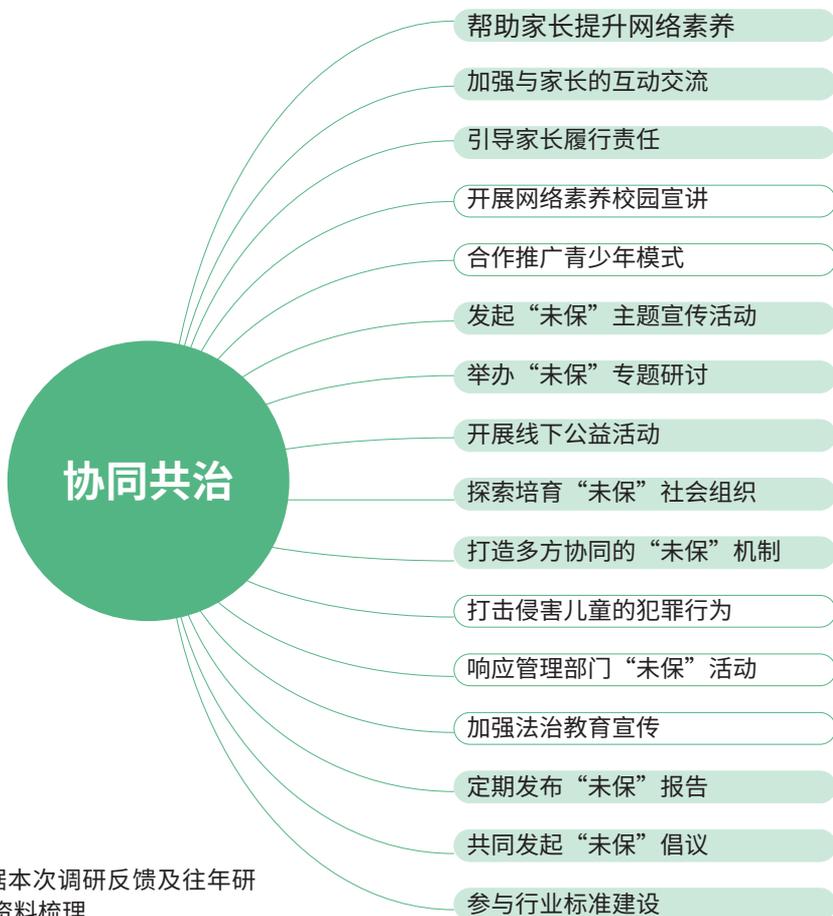
在专项扶持，激励主播进行正向内容创作方面，抖音在“萌知计划”中全年投入百亿流量支持面向青少年生产知识内容的创作者；荔枝针对重点主播成立“向阳计划”，引导持续打造正能量内容精品；Hello语音发起公益大使计划，号召用户录制正能量音频分享给社区流动儿童。

也有部分平台整合传播核心资源，让推荐算法向正能量优质内容倾斜，通过在关键位置推送正向内容、官方账号推荐优质内容等方式，为正能量内容提供流量保障。

## （六）协同共治：开展校园宣讲，组织主题研讨

未成年人网络保护离不开社会各界的共同努力，“协同治理”的趋势稳步发展。近年来，政府、行业协会、直播与短视频平台、家长、学校、社会组织、媒体机构等多方力量不断携手加固、拓展“未保”防线。

### 直播与短视频平台“未保”协同共治主要举措



\* 据本次调研反馈及往年研究资料梳理

## 1、协助家长：提升素养，引导履职

新修订的《未成年人保护法》提出，未成年人的父母或者其他监护人应当提高网络素养，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引导和监督。为协助家长提高网络素养、充当好孩子用网“守门人”这一角色，部分平台通过推出面向家长的优质课程或视频，加强与家长的沟通交流，引导家长履行好对孩子教育与监管责任。

调研发现，推出家长手册、家庭教育等优质课程或视频是直播与短视频平台普遍的做法。比如，快手在站内快手官方号通过短视频或直播的形式向未成年人和家长、教师等特定人群宣教未成年人用网注意事项、推广青少年保护模式，在站外则通过微博、微信的快手官方号付费课堂区，引入家庭教育优质课程。

此外，部分平台通过组织举办家庭教育专场直播活动，加强与家长的互动交流，更有针对性地进行宣导。比如，抖音发起“未成年人保护月”系列活动，邀请政府部门、公/检/法系统未保工作者、高校/国际组织/公益行业专家参与，通过“成长型父母培养计划”等直播，为家长传递网络保护、家庭保护与家庭教育知识；微信则联合中华全国妇女联合会主管的《婚姻与家庭》杂志邀请亲子教育博主等多位专业人士，分享育儿、成长经验。

也有平台通过用户政策、开屏等方式提示家长、监护人履行自身引导责任，并提供相关操作指引。

## 2、协同学校：开展宣讲，推广青少年模式

学校是青少年教育的主力军和主阵地，塑造清朗网络环境离不开学校的积极配合。调研发现，多家平台近年来加强与学校的合作，面向学生群体开展网络素养校园宣讲等。比如，快手走进北京市海淀区寄读学校等学校，邀请学校心理教师和学生家长共同讨论如何陪伴孩子健康成长；映客直播举办了“花式反诈”讲座进校园和“关爱未成年人网络

思想道德建设”宣讲会等活动；Hello 语音与广州市番禺区沙涌小学联合主办“Hello 语音沉浸式网络安全课堂”，讲解孩子们日常生活中可能遇到网络陷阱及危险。

而通过与学校等合作普及青少年模式，也越来越多为平台所用。如快手在平台管理和教育类视频或直播活动中，向家长、学校、政府等相关力量宣传推广青少年保护模式，邀请参与评论投票、征求相关意见。

### 3、联动社会组织：发起主题宣传，举办专题研讨

未成年人网络保护离不开每一种角色的参与与付出。调研发现，平台与媒体、学术机构、公益机构等第三方社会组织联动合作，正在加强探索建立多方有效协同的“未保”工作机制。

共同发起未成年人保护主题宣传活动、举办未成年人保护论坛，呼吁社会关注未保工作等做法比较常见。部分平台则用线下公益的方式，加强推动城乡教育均衡、困境儿童社会救助等、青少年网络素养提升等。比如，快手 2022 年推出六一特别行动，与湘西州民政局、湘西州慈善总会等共同发起“慈爱助孤”计划。

此外，“线上+线下”结合的形式也有所探索。比如，抖音、中国网络社会组织联合会未成年人网络保护专委会、北京青少年法律援助与研究中心共同启动“益童守护计划”，计划用 3 年时间，通过专题培训、业务指导、经费支持等方式，培育一批示范性未成年人保护类社会组织，探索“法律援助+心理咨询+专业社工”相结合的“未保新模式”。

### 4、配合管理：打击犯罪行为，加强法治教育

今年 4 月，最高人民检察院印发《关于加强新时代检察机关网络法治工作的意见》，

强调以“零容忍”的态度，依法严厉惩治侵害未成年人权益的网络犯罪。为协同加强涉未成年人网络治理，防止未成年人遭受网络犯罪侵害，多个平台响应。

其中，2022年，抖音启动针对贩卖人口的专项整治计划，打击传播贩卖、送养儿童和妇女等严重违法行为的内容，对于违规内容与用户进行处置与教育，协助警方打击拐卖儿童案件8起；小红书联动公安机关打击恋童癖案件，通过上报线索的方式累计推送案件线索136起，抓获犯罪嫌疑人115名。

也有平台联合公检法机关加强法治教育宣传。比如，快手联合最高人民法院推出《看见中国少年法庭》特别直播活动，联合最高人民检察院新闻办公室发起“保护少年的你”活动，通过直播、短视频等方式开展“云普法”；网易与广州市人民检察院联合出品的《未成年人网络安全大家谈》专家访谈视频，共建青少年网络安全法治教育基地。

## 5、行业共建：发布未保报告，参与标准制定

未成年人网络保护需要全行业做到“心往一处想，劲往一处使”。本次调研发现，在行业协会的指引下，不少平台通过与行业协会共同发起“未保倡议”、参与行业标准建设等，引领创新，共享成果，合力为未成年人提供良好的网络生态。

梳理发现，部分头部直播与短视频平台定期主动发布平台未成年人保护报告，对外公布相关涉未成年人的平台数据及最新的“未保”举措，供行业监督、参考、借鉴。抖音、映客直播、网易CC等参与了中国演出行业协会网络表演（直播）分会的《关爱成长，呵护未来》线上倡议。此外，还有部分平台深度参与行业标准建设，持续完善平台未成年人保护制度建设。比如，在中国网络社会组织联合会、中国宋庆龄基金会办公室主办的2022未成年人网络保护研讨会上，抖音、腾讯、快手与中国网络社会组织联合会、

2023

## 直播与短视频行业 未成年人网络保护白皮书

中国标准化研究院等机构共同发布团标《网络信息内容服务平台未成年人网络保护管理规范》《基于人工智能技术的儿童互联网应用指南》。

### 效果评议

当前，在青少年模式设计之外，直播与短视频平台围绕技术防控、隐私保护、权益保障、问题处置、正向引导以及协同共治等方面所采取的“未保”举措落地效果如何？是否得到家长和孩子们的认可？他们对平台“未保”还有什么需求？

围绕此话题，本次报告面向未成年人家长及未成年人发起民意调查，倾听并传递家长及孩子们的心声，以期能为直播与短视频平台未来的“未保”工作带来启发与灵感。

#### （一）家长评议：最满意协同共治，期待优化身份识别

民调结果显示，受访未成年人家长对平台在技术防控、隐私保护、权益保障、问题处置、正向引导、协同共治等方面的所采取的“未保”举措均有着较高的了解，了解度均在九成以上。

在举措的效果满意度方面，平台与家长、学校、社会等多方协同共治的举措效果最受未成年人家长的认可，整体满意度为 50.68%，其次为隐私保护及正向引导。问及对直播与短视频平台“未保”举措的期望，超七成受访家长希望进一步优化未成年人身份

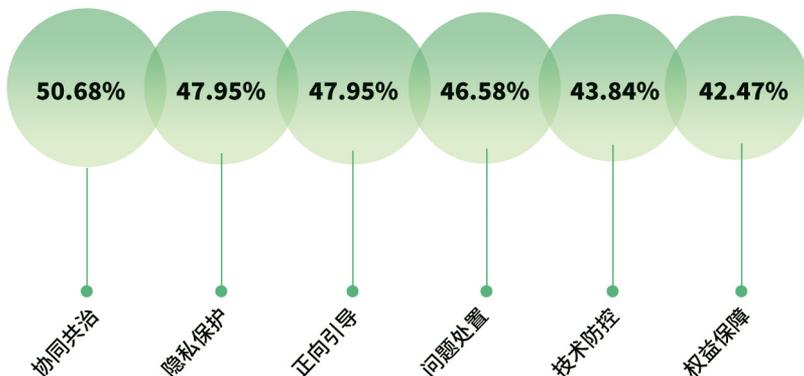
2023

## 直播与短视频行业 未成年人网络保护白皮书

识别模型；希望优化有害内容识别模型、建立“一键举报”等快速反应机制的占比也超过六成。

另外，交叉分析发现，孩子居住在地级或以上市的受访家长对各方面“未保”举措效果的满意度都相对较高。孩子年纪越小，家长对“未保”举措效果的满意度也越高。

### 受访家长对直播与短视频平台“未保”举措效果的满意度



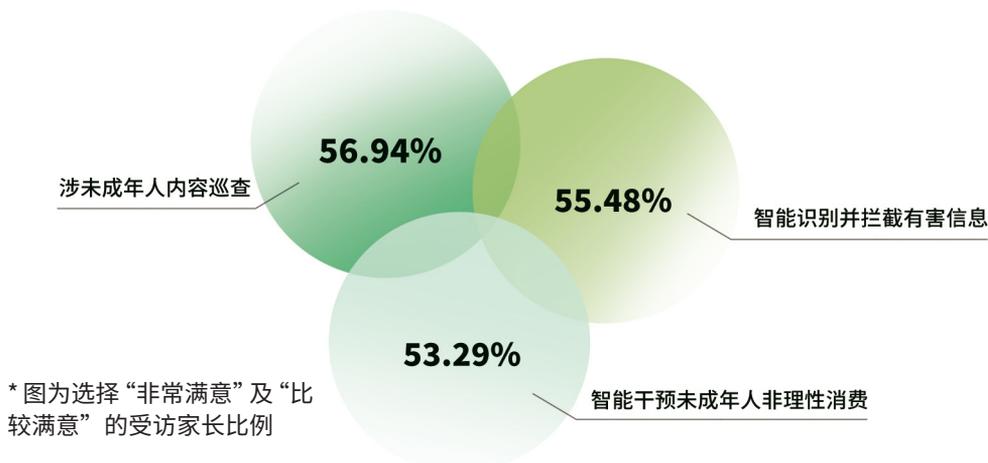
\* 图为选择“非常满意”及“比较满意”的受访家长比例

### 1、技术防控：对优化未成年人身份识别呼声最高

在技术防控方面，受访家长对“涉未成年人内容巡查”的满意度最高，为56.94%。特别是对于孩子在读小学阶段的受访家长，其对该举措的满意度超过六成。

此外，调研结果显示，未成年人家长对于平台加强涉未成年人技术防控方面的举措的需求较高。七成多的受访家长希望平台利用大数据、AI等技术优化未成年人身份识别模型，六成多则希望平台技术优化有害内容识别模型。

## 受访家长最满意的技术防控举措（前三）



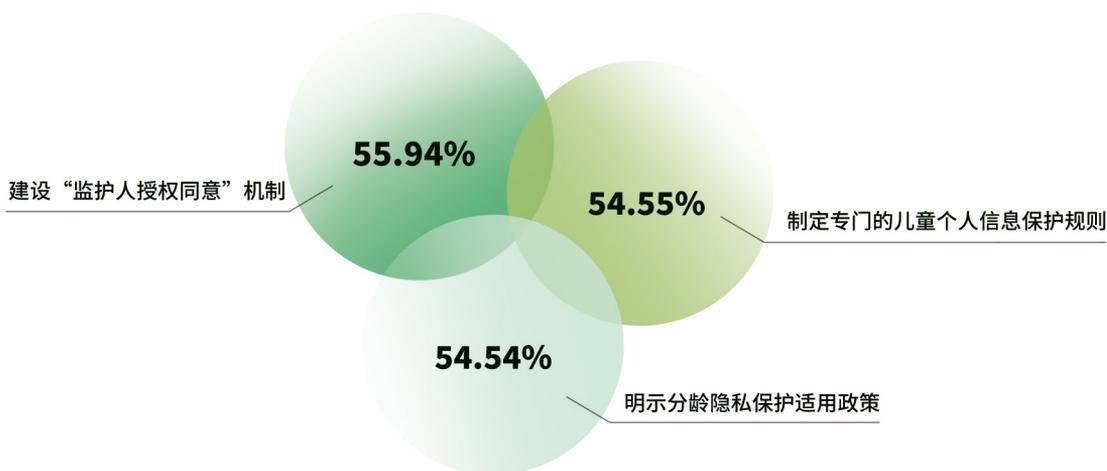
## 2、隐私保护：盼望完善内部数据安全风险管控

在隐私保护方面，受访家长对“建设‘监护人授权同意’机制”“明示分龄隐私保护适用政策”“制定专门的儿童个人信息保护规则”等机制保障方面的举措效果相对更为满意。同时，对于孩子住在省会城市 / 副省级城市 / 直辖市的家庭，家长对平台隐私保护各项举措效果的满意度相对更高。

另一方面，平台在“完善内部数据安全风险管控”上的举措在受访家长眼中则仍有提升空间，如何收集、使用、存储、转移、披露未成年人个人信息，做好数据安全保护，防止未成年人“隐私泄露”，仍值得平台思考。

此外，不少家长反馈称希望平台将未成年人隐私保护进一步落到细节处。比如，超五成受访家长希望平台“强化未成年创作者隐私保护”，近五成受访家长希望平台可以通过技术手段禁止风险用户浏览未成年账号内容。

## 受访家长最满意的隐私保护举措（前三）



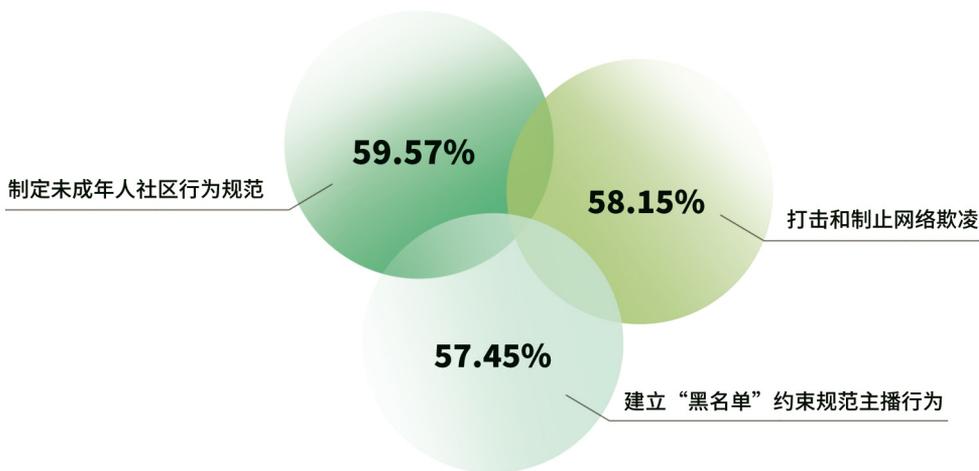
\* 图为选择“非常满意”及“比较满意”的受访家长比例

### 3、权益保障：希望加强对借未成年人炒作的管控

在权益保障方面，受访家长对平台采取健全服务规则、专用条款、行为规范等机制建设来确保未成年人权益方面的举措效果相对更为认可。其中，近六成受访家长对平台“制定未成年人社区行为规范”的“未保”效果表示满意，五成多受访家长对平台“制定专门的未成年用户服务规则”的效果表示肯定。

具体到打击利用网络侵犯儿童权益的违法犯罪行为方面，平台对网络欺凌的打击和制止受到近六成受访家长的认可。但近五成受访家长反馈，希望平台加强对未成年人出镜直播、借未成年人炒作等行为的管控，进一步保障未成年人在网络空间中的合法权益。

## 受访家长最满意的权益保障举措（前三）



\* 图为选择“非常满意”及“比较满意”的受访家长比例

#### 4、问题处置：最认可消费申诉快速受理机制

近年来，未成年人在网络上的不理智消费现象一直受到较多的关注。为满足家长们退费申请的诉求，不少直播与短视频平台都建立了未成年人消费申诉快速受理机制，且发挥了不小的作用。调查数据显示，近六成家长对平台的该做法表示认可，“非常满意”的占比近两成，“比较满意”的比例超过 35%。

此外，在涉未成年人问题处置上，家长们对开展未成年人心理辅导和紧急干预、建

立涉未成年人问题专属处理团队、建立涉未成年人问题联动处理机制、定期公布处置涉未成年人违规账号等平台举措也给予了一定的认可，持满意态度的受访家长占比均不低于55%。

民调结果还显示，近半数受访家长认为平台在涉未成年人不当内容的处置效率方面仍有提升空间。同时，超六成受访家长希望建立“一键举报”等快速反应机制，及时处置涉未成年人不当内容。

### 受访家长最满意的问题处置举措（前三）



\* 图为选择“非常满意”及“比较满意”的受访家长比例

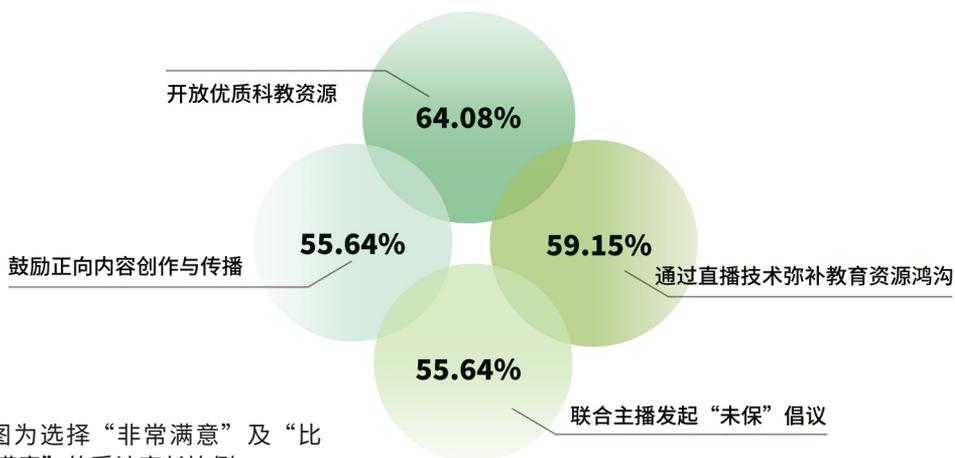
## 5、正向引导：最满意优质科教资源开放

正向引导方面，调查结果显示，受访家长对平台在“开放优质科教资源”方面的效果最为认可，约64%的受访家长对此表示满意。

相对而言，近五成受访家长认为平台在开发面向未成年用户的小游戏、短视频网络素养宣导产品方面仍有提升空间。此外，家长也希望平台能在邀请知名学者进入平台开课、向未成年人举办平台开放日活动等方面加大投入，更好地引导未成年用户。

问及受访家长希望平台在正向引导方面再作出哪些改进，半数受访家长建议平台严格管控对未成年账号的内容及广告推送，尽可能避免孩子接触不适宜内容；约四成半受访家长建议平台调整热搜榜单排名算法，引导未成年人正确认知流量；也有超三成受访家长希望加强对贫困地区儿童的关注与帮扶，利用网络技术弥补地理空间和经济资源造成的鸿沟。

### 访家长最满意的正向引导举措（前三）



\* 图为选择“非常满意”及“比较满意”的受访家长比例

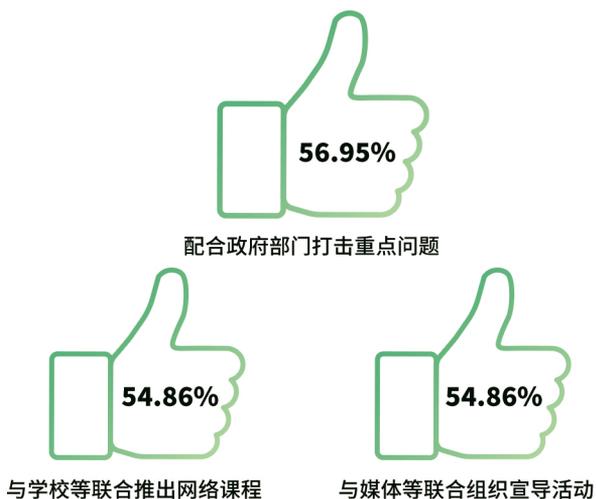
## 6、协同共治：希望平台协助家长提升网络素养

在协同共治方面，受访家长对平台与政府部门之间的配合效果最为满意，56.95%的受访家长表示认可；其次，对平台与学校的联合、平台与媒体等第三方机构的合作，这两方面的“未保”效果也颇为认可。

相对而言，近五成受访家长反馈表示，希望平台在协助家长引导未成年人方面能进一步完善举措、提升效果，三成多的受访家长提出希望平台可以协助家长提升网络素养。

此外，近五成受访家长希望平台能够强化行业间针对“未保”的共建共享，共同进步发展；三成受访家长赞成平台依托自身资源，发挥优势，引导社会共建“未保”。

### 受访家长最满意效果的协同共治举措（前三）



\* 图为选择“非常满意”及“比较满意”的受访家长比例

## （二）青少年评议：最了解消费干预，期待强化隐私保护

### 1、最了解平台消费干预举措

民调结果显示，在直播与短视频平台采取的各项“未保”举措中，受访未成年人对平台“干预未成年人使用成年人身份消费”最为了解，约67%的受访未成年人表示自己曾留意到该类举措。

平台在内容生态治理方面的“未保”举措在未成年人中知晓率也比较高，分别有56.92%和46.81%的受访未成年人表示知道“机器识别并拦截有害信息”“人工巡查涉未成年人内容”这两项举措。“制定专门的未成年人信息使用和保护规则”这一个人信息保护相关举措对于受访未成年人来说也比较熟悉，知晓率近50%。

相比之下，“向未成年人举办平台开放日活动”“邀请知名学者入驻平台开课”“定期公布处置涉未成年人违规账号”等举措对受访未成年人来说比较陌生，知晓率均在30%一下，有待平台进一步加强推广引导。

2023

直播与短视频行业  
未成年人网络保护白皮书

受访未成年人知晓度最高的“未保”举措（前五）



\* 图为选择“非常了解”及“比较了解”的受访未成年人比例

## 2、最希望强化用户隐私保护

受访未成年人对直播与短视频平台的“未保”工作有何需求？

调研结果显示，“强化未成年用户隐私保护”的呼声最高，近七成受访未成年人希望平台增加此类举措；六成多受访未成年人希望平台加强对社交风险方面的管控，增加“禁止风险用户浏览未成年账号内容”等举措。五成多受访未成年人希望平台优化算法推荐，增加“严格管控对未成年账号的内容及广告推送”等举措。

此外，六成左右的受访未成年人希望平台提供“一键举报”等功能，畅通反馈渠道；进一步交互分析发现，随着受访未成年人年纪增长，对于平台畅通反馈渠道方面的需求也呈上升趋势。

### 受访未成年人最期望平台强化的“未保”举措（前五）



\* 为多选题，各选项比例加和超过 100%

2023

直播与短视频行业  
未成年人网络保护白皮书

第三篇  
“未保”创新趋势图鉴

南都大数据研究院聚焦互联网平台的未成年人保护话题，紧跟政策趋势，自 2019 年以来，通过数据测评、深度调查、行业调研、主题研讨等形式持续深入研究直播与短视频平台的未成年人保护现状及进展，挖掘平台及行业的创新经验及案例，倾听并传递未成年人、家长等多方声音，致力为未成年人网络保护工作添砖加瓦。

基于过往多年的延续性、系统性研究，此轮调研过程中，中国演出行业协会与南都大数据研究院归纳总结了直播与短视频平台在青少年模式设计、技术防控、隐私保护、权益保障、问题处置、正向引导、协同共治七大维度的 100 条“未保”举措；同时，通过与过往研究结果的比较分析发现，近两年平台始终在动态调整、优化自身的未成年人保护工作，且创新举措不断。

在 100 条“未保”举措的基础上，本次提炼了 30 条平台的创新举措，形成了“直播与短视频平台未成年人网络保护创新趋势图鉴”，以期推动经验共享，促进行业未成年人保护工作更上一台阶。

七大维度百项举措

# 直播与短视频平台 未成年人网络保护创新趋势图鉴

## 技术防控

- 28 管控未成年人交友风险
- 29 限制拦截有害私信互动
- 30 模型预测拦截不理性消费

- 22 构建“青少年画像”模型
- 23 在关键环节引入人脸识别校验
- 24 强化语音识别未成年用户
- 25 通过使用痕迹研判未成年用户
- 26 建涉未成年人风控模型
- 27 识别并管控高危成年用户
- 31 增加疑似未成年用户消费门槛
- 32 更新关键词库训练机审
- 33 专人专岗 24 小时巡查
- 34 保证“人工+机器”双重审核
- 35 规范重点传播版块
- 36 加大正向推送权重

## 青少年模式

- 1 提高弹窗引导频率
- 2 简化模式开启步骤
- 3 实名认证后强制进入模式
- 4 增设密码重置“门槛”
- 5 上线防卸载作弊功能
- 6 限制使用时长时段
- 7 限制打赏等消费功能
- 8 限制直播功能

- 9 限制社交互动功能
- 10 打造青少年专属功能
- 11 提供分龄推荐
- 12 专设团队推审内容
- 13 定期抽查清理不宜内容
- 14 定期调整青少年适宜内容评估标准

- 15 优化内容推荐算法
- 16 系统规划引优入驻
- 17 自主策划正能量供给
- 18 激励有益内容创作
- 19 组织调研聚力内容共建
- 20 搭“亲子平台”提供个性化管理
- 21 邀请家长参与内容池建设
- 46 算法防范儿童隐私泄漏
- 47 打击涉未成年人隐私“灰黑产”

## 隐私保护

- 37 专设儿童隐私政策
- 38 提示敏感信息风险
- 39 完善监护人授权机制
- 40 建立个人信息保护内部管理制度
- 41 设立个人信息保护专岗
- 42 最小化控制直接收集信息
- 43 脱敏处理个人信息
- 44 明确信息存储期限
- 45 推出未成年人隐私保护模式

## 协同共治

- 85 帮助家长提升网络素养
- 86 加强与家长的互动交流
- 87 引导家长履行责任
- 88 开展网络素养校园宣讲
- 89 合作推广青少年模式
- 90 发起“未保”主题宣传活动
- 91 举办“未保”专题研讨
- 92 开展线下公益活动
- 93 探索培育“未保”社会组织
- 94 打造多方协同的“未保”机制
- 95 打击侵害儿童的犯罪行为
- 96 响应管理部门“未保”活动
- 97 加强法治教育宣传
- 98 定期发布“未保”报告
- 99 共同发起“未保”倡议
- 100 参与行业标准建设

## 权益保障

- 48 制定平台内部“未保”制度
- 49 专设未成年用户使用条款
- 50 明确涉未成年人社区行为规范
- 51 采取分级管理制度
- 52 定期公布处置涉未成年人违规账号
- 53 实施“黑名单”制度
- 54 提供“一键防网暴”功能
- 55 提供法律援助服务

- 52 制定主播/公会管理规范
- 53 加强主播培育
- 54 加强内容合规创作引导
- 55 聚焦打击重点问题
- 56 开展寒暑假“未保”专项治理

- 78 引导关注留守儿童
- 79 开展网络安全教育
- 80 助力传统文化传承

## 正向引导

- 73 开发素养培育内容产品
- 74 多方联合推出公益课程
- 75 推动科学知识普惠
- 76 开放优质教育资源
- 77 直播技术赋能乡村教育
- 81 创新爱国教育形态
- 82 激励扶持正能量主播
- 83 对正能量内容进行流量倾斜
- 84 带动主播及用户参与“护苗”

## 问题处置

- 61 分级分类处理涉未成年人举报内容
- 62 开通未成年人专属投诉通道
- 63 设立多元接诉通道
- 64 高层牵头成立专项团队
- 65 建立问题联动处理机制
- 66 设置专项退款通道
- 67 优化识别认定机制
- 68 优化申诉处理流程
- 69 平台先垫付后追偿
- 70 加大定向审查清理
- 71 提供心理咨询与辅导
- 72 开展干预或紧急救援

\* 据本次调研反馈及往年研究资料梳理，加粗字体代表近两年平台的创新举措

联合编制：中国演出行业协会 南方都市报 南都大数据研究院



# 建议评议

未成年人网络保护离不开社会每一种角色的参与与付出。下一步，直播与短视频平台“未保”还可以如何优化？

本次调研还收集梳理了各领域专家对直播与音视频平台未成年人保护工作的 20 条优化举措建议，并邀请平台、家长分别就举措的可实现度、需求度一一评议，希望借此交换多方意见，碰撞出更多思考的火花，提炼出共性难点及迫切需求，为监管、行业、平台下一步“未保”工作提供更具可行性的参考。



2023

直播与短视频行业  
未成年人网络保护白皮书

# 1 专家建议 平台持续优化，家长深度参与

围绕未成年人网络保护话题，各领域的相关专家献计献策，在为平台“未保”举措优化升级建言的同时，还呼吁家长履行家庭教育责任，引导孩子安全上网、健康上网。

## （一）平台“未保”发展有多个优化方向

针对青少年模式建设、未成年人身份识别、有害信息防控、正向引导、权益保护、协同共治等多个方向，专家们提出了多个可供参考的建议。其中，引入第三方评估青少年模式、关注农村未成年人网络保护、平衡人脸识别和隐私保护的关系、培育满足未成年人现实需求的内容等四个方面被提得较多。

2023

## 直播与短视频行业 未成年人网络保护白皮书

### 直播与音视频平台“未保”优化的 20 条专家建议

- 引入第三方评价筛查青少年模式风险
- 关注偏远地区未成年人网络保护
- 做好人脸识别和隐私保护间的平衡
- 培育满足孩子现实需求的内容
- 协助家长提高网络素养
- 落实平台数据最小化储存和使用
- 加强网民志愿者和第三方监督
- 制定不适宜未成年人接触信息的判断标准
- 制定并完善企业内部未保制度
- 接入统一身份认证系统识别未成年人
- 多学科协同完善青少年专属内容池
- 提升未成年人身份识别有效性
- 提升直播间实时审核效率
- 审核方式及时应对违规内容异变
- 进一步完善充值打赏退还机制
- 创新防沉迷功能
- 产品设计上加强家长协同空间
- 青少年模式功能更灵活
- 探索打造未成年人专用版本
- 加大对未保新功能的推广引导

### 1、引入第三方评价筛查风险

在相关专家看来，优化升级青少年模式，提高其可操作性仍是未来直播与短视频平台“未保”工作的重点之一。

多位专家提出，青少年模式的打造首先需要完善的、标准化的合规执行框架，再在合规的基础上赋予平台“各自理解”“各自执行”的自由。同时，还可以聘请社会第三方机构对青少年模式的实施情况进行评估，将其列为互联网企业绩效考评体系的重要指标，并建立相应奖惩机制，倒逼企业加大投入、优化青少年模式。

有专家建议行业协会牵头制定“青少年模式”的可操作性评价标准，包括未成年人的身份识别、内容精选、推送模式和执行效果等，推动“青少年模式”良性运作。同时，引入第三方机构开展科学、客观的评估，筛查风险点，推动“青少年模式”的完善，促进未成年人全面发展。

### 2、培育满足孩子现实需求的内容

让未成年人爱用、爱看是当前青少年模式优化发展的目标之一。

就此方面，多位专家指出，青少年模式的专属内容池应以未成年人和家长的真实需求为出发点，提供喜闻乐见、寓教于乐的内容，将产品功能打造得更加灵活，让未成年人愿意主动使用。

有专家强调，青少年模式下的内容生产应符合青少年的认知特点、心理接纳特点、受教育需求、休闲娱乐需求，同时也要发挥未成年人的主体性跟参与性，多倾听他们的声音。

### 3、做好人脸识别和隐私保护间的平衡

本次调研发现，通过人脸、声音等生物特征以及使用习惯等行为特征来辅助识别未

成年人身份，已经在探索使用。在此过程中，平台如何保证未成年人个人信息收集使用的合规性与安全性？

不少专家对此提到，平台要做好人脸识别和隐私保护间的平衡，在以身份识别为由收集未成年人信息时，目的实现后应删除相关信息。还有专家提出建立一站式未成年人身份识别管理平台、多途径、全方位落实监护人同意制度等建议。

有专家认为，提取人脸特征信息完成身份核验后，从法律法规提出的最小化原则出发，平台应该及时删除原始样本。同时，平台应向用户提供可以选择删除、撤回授权个人信息的机制。

#### 4、关注偏远地区未成年人网络保护

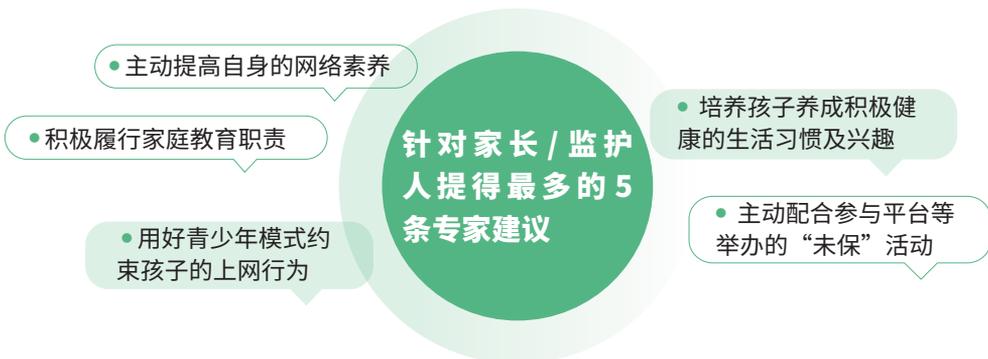
数据显示，随着移动互联网向农村持续渗透，城乡未成年人在互联网普及率方面的差距已基本弥合，但在网络使用上仍存在差异，农村未成年网民长时间上网情况更突出、使用休闲娱乐类应用比例较高。

多位专家指出，农村未成年人的网络教育相对不足，农村未成年人的网络保护问题需要更多关注。在保障整体成效的前提下，未成年人网络保护工作的重心应向农村留守儿童有所倾斜，引入多方力量，加强农村地区中小学网络常识、网络规范、网络安全等方面的教育，帮助乡村儿童正确用网、健康上网。

#### (二) 家长应以身作则，提高自身网络素养

“家庭是第一个课堂、家长是第一任老师”，在未成年人网络保护工作体系中，家长是不可或缺的角色。

在对直播与短视频平台“未保”工作进行建言的同时，多位专家强调，未成年人网络保护的核心主体是家庭，家长的参与度应进一步提高，做好孩子网络使用的“守门人”，与企业、学校、协会等角色共同引导孩子健康上网。



## 1、提高自身网络素养，用好青少年模式

家庭是未成年人上网的主要场所，家长自身的用网行为和网络素养对孩子有着直接影响。梳理发现，多位专家提到家长要主动提升自身的网络素养，为孩子树立良好的用网榜样，用好平台青少年模式。

当提及家长应如何指导孩子的网络生活时，有专家表示，家长应承担起陪伴青少年成长、发展的责任，提高自身的网络素养水平，做到言传身教。还有专家指出，家长应主动承担起教导未成年人正确使用互联网的责任，为孩子树立良好榜样，通过社区培训、家长学校等形式，学习正确管理未成年人上网的技能，加强自身的互联网使用能力。

此外，有专家直言，目前不少网络平台在未成年人保护的技术方面作出了积极努力，但是这些技术限制措施大多需要家长的配合和操作，如果家长自身网络素养不高，缺乏对孩子的网络安全和网络保护意识，那么保护未成年人的作用和效果则会大打折扣。因

此，需要家长自我提升网络素养，正确使用网络平台的未成年人保护功能，方能达到事半功倍的效果。

## 2、积极履行监护责任，约束孩子上网行为

《2021年全国未成年人互联网使用情况研究报告》显示，仅46.3%的未成年网民经常受到家长对于上网时长的限制。对此，多位专家强调，在未成年人网络保护中，家长的监管约束不能缺位。

有专家表示，父母要积极监管，包括建立网络行为有效规则、双边性规则、开放性讨论、灵活边界，用讨论、商量来解决问题。同时，以网络作为亲子活动的共同空间和纽带，开发网络的正向工具性使用功能，避免娱乐性使用沉迷。同时，家长应适度干预青少年的上网行为，应采取多种形式和方法，多维度地介入，必要时可以制订科学的家庭上网规则。

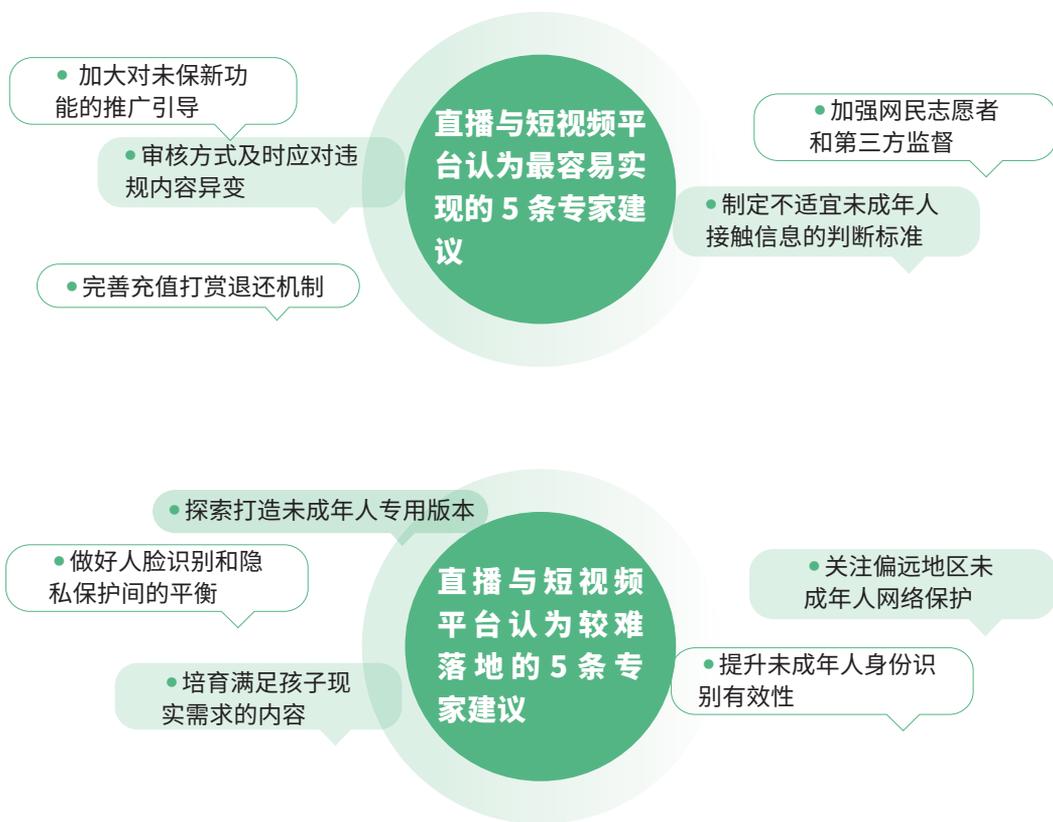
## 2 平台声音 探索利益平衡，期望加强协同

对于专家所提出的20条优化建议，直播与短视频平台怎么看？落地实现是否存在实际困难？

综合各平台反馈意见，“加大对未保新功能的推广引导”“审核方式及时应对违规内容异变”“完善充值打赏退还机制”“加强网民志愿者和第三方监督”“制定不适宜

未成年人接触信息的判断标准”是参加评议的平台认为最容易实现的5条建议。

另一方面，对于参加本次调研评议的直播与短视频平台来说，当前还比较难落地的5条专家建议分别为“探索打造未成年人专用版本”“做好身份识别与隐私保护间的平衡”“培育满足孩子现实需求的内容”“关注偏远地区未成年人网络保护”“提升未成年人身份识别有效性”。



### 1、完善充值打赏退还机制正不断推进

具体来看，“加大对未保新功能的推广引导”是平台认为较容易实现的方面。

本次调研发现，加强青少年模式等未保新功能的推广与引导，直播与短视频平台早已在路上：依托自身特色与资源，平台采取发布家长手册、制作科普视频、开展校园宣讲等多种方式，面向未成年人及其家长进行宣导。

目前，在多方大力建设推广下，主流直播与短视频平台青少年模式的使用率、用户量、月活跃用户数等均呈现增长趋势，但普及度及渗透率仍有待提高。相关政府管理部门对青少年模式的建设与推广十分重视，“清朗·2022年暑期未成年人网络环境整治”专项行动的重点任务之一便是督促网站平台进一步完善和推广青少年模式。

其次，多个平台认为“审核方式及时应对违规异变”这一建议是正在大力推进的。此外，“制定不适宜未成年人接触信息的判断标准”“提升直播间实时审核效率”等有害信息防控方面的建议，在参加评议的大部分平台看来可实现度也比较高。

调研得知，目前，主流直播与短视频平台通过“机器审核+人工审核”的双重保障做好内容生态管理，防范有害信息对未成年人造成不良影响，并通过上线风控模型、更新关键词库训练机审能力、以人工审核辅助机器审核等举措提高机审应对违规异变的能力，加强研发有害信息的实时识别技术，提高审核效率。不过，也有平台反馈称希望由相关政府管理部门牵头制定统一的判断标准。

值得一提的是，针对“未成年人消费退款”这一热点问题，大部分的平台表示“完善充值打赏退还机制”这一建议落地也在实操中。

在此次调研中，也发现多个平台开通了未成年人退款专项通道，方便家长进行申诉，并设专项团队处理相关问题。部分平台持续探索加大电子证据综合分析采集力度，加快

消费打赏账号的身份识别认定，提高退款申诉的处理效率。此外，还有平台针对未成年人打赏退款问题建立起平台先垫付、后对主播追偿的机制，最大程度降低家长损失。

## 2、打造专用版本、满足孩子现实需求有难度

“未保”升级责无旁贷，如何兼顾企业现实发展，也值得进一步思考。

比如，针对“探索打造未成年人专用版本”这一建议，部分平台表示，各平台用户目标不同，产品特点不同，未成年人并非旗下产品的目标用户，专门开发版本要考虑投入成本。还有平台指出，现在部分APP已推出未成年人专用版本，但是总体情况并不乐观，用户下载新的单独APP的意愿比较低，担心开发出来容易流于形式。

针对“培育满足孩子现实需求的内容”这一建议，同样有平台表示产品的主要受众并非未成年人，还有平台提出“孩子每个个体都是个性化的，很难去界定什么是孩子的现实需求”这一困惑。

本次调研发现，头部直播与短视频平台在实现青少年模式“能用管用”的基础上，继续朝着“好用爱用”的方向发力，探索打造符合青少年需求的功能及内容。

## 3、仍在探索身份识别与隐私保护间的平衡

做好未成年人身份识别是政策对网络平台的“未保”要求，也是直播与短视频平台正着力探索解决的问题之一。本次调研发现，目前，部分平台已在用户开播、打赏、提现等关键环节引入人脸识别校验，提高识别精度。但这也引发了生物信息被滥用、泄露的担忧，随之出现了希望平台做好身份识别与隐私保护之间的平衡的呼吁。

多家平台反馈称，在实际操作过程中情况往往比较复杂，这种平衡仍需在实践中进

一步探索可行的解决方案。比如，针对“提升未成年人身份识别有效性”这一建议，有平台表示，目前，未成年人使用成年人身份信息登录的情况较常见且难以避免，不少儿童与家长混用手机、使用同一账号登录，甚至有部分家长或家中老人会帮助未成年人绕过身份识别。但是如果采用更严格的身份识别技术，不但增加运营成本，也会影响正常用户的使用体验。有利益就有钻营，“帮助”未成年人绕过身份识别认证的“灰黑产”，则是平台困扰的一大问题。

#### 4、希望进一步与社会各方加强协同

未成年人保护是全社会共同的责任，部分平台反馈希望能加强与社会各方的协同共治，携手推动社会性问题的解决。比如，针对“关注偏远地区未成年人网络保护”的建议，多个平台表示，受制于移动互联网覆盖率及设备覆盖率不足、留守儿童困境等现实问题，仅凭平台一己之力落地执行比较困难，需要加强和政府管理部门、学校、家长、媒体、公益机构等多方力量的联动决。

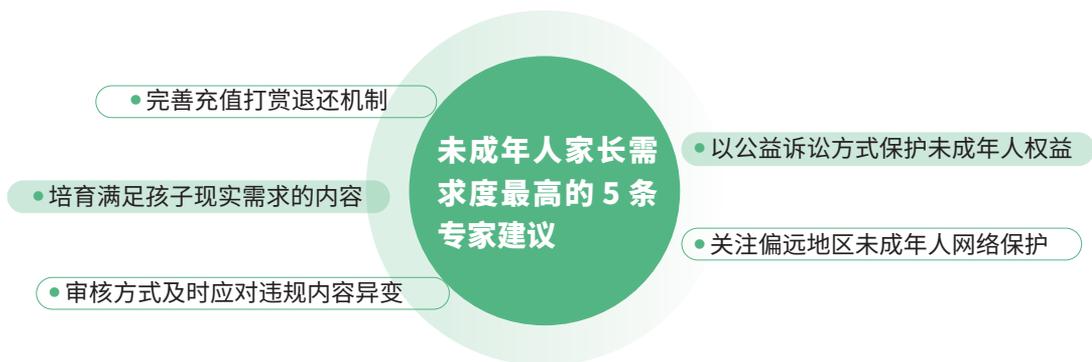
本次调研发现，目前已有多个平台利用直播技术赋能乡村教育，并通过公益活动、物资捐赠等方式联动多方力量，引导关注农村及偏远地区儿童。

## 3 家长需求 关注退款机制，呼吁内容建设

对专家所提出的 20 条优化建议，未成年人家长怎么看？这些措施是否契合家长需求？

整体来看，受访家长对这些建议需求度都比较高，评分均在 7.4 分以上（满分 10 分）。

其中，“完善充值打赏退还机制”“以公益诉讼方式保护未成年人权益”“培育满足孩子现实需求的内容”“关注偏远地区未成年人网络保护”“审核方式及时应对违规内容异变”是未成年人家长需求最为迫切的5条期盼。



## 1、最盼望平台完善充值打赏退还机制

综合结果，可以看到参与评议的未成年人家长十分看重对未成年人的权益保障。而未成年人在平台上的不理性消费问题仍是家长最为关心的一点，大部分的受访家长都希望平台可以进一步完善充值打赏退还机制，更好地处理未成年人冒用成年人身份打赏退款等问题。还有多位家长强调希望平台落实好“禁止未成年人打赏”“禁止未成年人在直播间刷礼物”的规定。

此外，也有不少家长希望平台“关注偏远地区未成年人网络保护”。

## 2、呼吁平台加强内容生态建设

受访家长在平台加强内容生态建设方面的呼声也比较大。

一方面，家长们希望平台可以通过“审核方式及时应对违规内容异变”“制定不适宜未成年人接触信息的判断标准”等举措，更好地识别拦截有害信息，防止未成年人接触不良内容；另一方面，家长们希望平台可以加大面向青少年的优质内容供给，比如“多学科协同完善青少年专属内容池”等。

## 4 协会引导 倡导行业自律，完善保护机制

近年来，在政府管理部门的强化引导下，直播与短视频平台正以有效自治力量积极为青少年创造更清朗、更健康的网络生态；家长、学校、行业协会、社会组织等多方力量的参与，也让直播与短视频平台的未成年人保护更立体、更有效。

作为桥梁纽带，行业协会对促进直播与短视频行业未成年人保护工作进一步规范化、标准化、有效化起着重要的指引作用。针对平台“未保”的优化方向，行业协会表示将继续倡导行业自律，进一步完善未成年人网络保护机制。

行业自律是企业主动承担社会责任并在行业内形成共识的重要体现。在未成年人网络保护上，直播与短视频平台应不断强化“未保”主体责任意识，做到守土有方、履责有力。同时，应持续规范、优化青少年模式等涉未成年人服务产品，利用平台特有的资源与优势，积极探索未成年人网络保护的新思路、新理念，进一步完善保护机制，争取走出一条齐抓共管、良性互动的新路。

同时，行业协会也呼吁家长深度参与到未成年人保护工作中，切实履行教育监护责任。

# CONCLUSION

## 结语

如今，未成年人网络普及率已高于成年群体，未成年人使用互联网进行娱乐社交更加频繁，受互联网的影响也更加深远。未成年人网络保护的重要性不言而喻。

在政府、平台、家长、学校、行业协会等多方的协同努力下，全链条、全方位的“未保”防护网朝着织牢织密的方向不断发展，致力将网络沉迷、个人信息泄露、网络欺凌、不理性消费等问题“拒之门外”。

同时，越来越多平台主动拥抱时代需要，将未成年人网络素养培育、正向价值观引导等提上日程。网络“未保”越发讲究疏堵结合，成为孩子们安全可靠的数字工具、丰富多彩的知识宝库、友好文明的社交场所，是直播与短视频平台前行的方向。

道阻且长，行则将至，行而不辍，未来可期。未成年人网络保护工作任重道远、久久为功，仍呼吁着每一份力量参与、协同、探索、耕耘。







**指导单位** | 文化和旅游部市场管理司

**联合编制** | 中国演出行业协会 南方都市报 南都大数据研究院

**监 制**: 刘克智 刘江涛

**策 划**: 潘燕 王卫国 邹莹 瞿涛 凌慧珊 桑楠 李璐 薛涛 张姝 王鹤

**主 笔**: 唐静怡 刘颖艺 罗韵 李伟锋 刘伟 张雨亭

**设 计**: 严丽萍 尹洁琳

**编制时间**: 2023年5月