



从“凭经验”到“有指引”

面对“谷圈”低龄消费者，商家的烦恼有了解药

青年
调查

下午时分，在新世界名侦探柯南主题餐厅里，一对母女落座，13岁的女孩带着一堆“谷子”开始点餐，上菜后，妈妈林小姐忙着为女儿和主题菜品合影。记者在调查时发现，“谷圈”的主要客群中中小學生占比最高。针对一些低龄客群，大多商家有着太多的烦恼。

青年报首席记者 范彦萍



记者调研时发现，“谷子店”的主要客群依次为中小學生、大学生、外地游客、本地上班族。

本版摄影 青年报记者 范彦萍



“谷圈”的现状

中小學生为“买谷”主力

记者在“谷子经济”线下调研时发现，“谷子店”的主要客群依次为中小學生、大学生、外地游客、本地上班族。其中，中小學生为“买谷”主力。

在“谷圈”有一个不明文的规定，即“谷子”不能单独售卖给14岁以下的未成年人。

二次元主题餐厅“逆转裁判”的店长向记者透露，在二次元爱好者群体中，未成年人占据了相当大的比例。在商品售卖过程中，若无法有效识别顾客年龄，可能会引发潜在风险。例如，部分孩子购买商品时一时冲动，事后又反悔，家长便会以孩子未成年为由要求退款。此外，还有团长组织团购“谷子”，参与者多为未成年人，涉及金额可能高达上万元。曾有商家遭遇团长卷款跑路的情况，导致孩子家长直接找到商家要求退款。

记者在百联ZX创趣场走访时，在一家“谷子店”碰到了背着书包来买“谷”的中學生模样的消费者。店员告诉记者，自己会通过经验判断对方的年龄。如果年龄太小的话，不会单独卖给对方。这一说法得到了静安大悦城“易乐谷”店长李圳堃的认同，他在识别低龄客户时也是凭借经验。

二次元名侦探柯南主题餐厅的店长潘潘表示，当遇到小朋友在没有家长陪同的情况下单独到餐厅消费，且消费金额较高时，餐厅会要求店员与小朋友家长联系，做好确认工作。例如，有一次，一名小朋友为了凑齐满赠活动，不停地循环消费。这名小朋友佩戴了电话手表，潘潘便让他当面给父母打电话，询问父母是否知道孩子一个人来餐厅消费，同时也与父母核对了赠送的赠品名称。

也正是因为未成年人单独买“谷子”和在二次元餐厅消费有限制，也因此，他们经常会在家长的陪同下到店买“谷”。在“谷子店”采访的十几名消费者中，记者邂逅了几名未成年人和他们的家长。多名家长表示，正因为“财政权”在自己手上，因此为孩子买“谷”的预算可控。

林小姐有两个女儿，一个13岁，一个10岁，都喜欢二次元，她每月平均花费在“谷子”上的费用为千元左右。对女儿们的这一爱好，林小姐的态度是，“既不反对，也不支持”。

电话手表，潘潘便让他当面给父母打电话，询问父母是否知道孩子一个人来餐厅消费，同时也与父母核对了赠送的赠品名称。

也正是因为未成年人单独买“谷子”和在二次元餐厅消费有限制，也因此，他们经常会在家长的陪同下到店买“谷”。

在“谷子店”采访的十几名消费者中，记者邂逅了几名未成年人和他们的家长。多名家长表示，正因为“财政权”在自己手上，因此为孩子买“谷”的预算可控。

林小姐有两个女儿，一个13岁，一个10岁，都喜欢二次元，她每月平均花费在“谷子”上的费用为千元左右。对女儿们的这一爱好，林小姐的态度是，“既不反对，也不支持”。

商家的烦恼

低龄消费者易产生消费纠纷

潘潘告诉记者，对于二次元主题餐厅来说，餐品只是附属，不少消费者就是冲着赠品来的。和成年的消费者不同，有的孩子想抽对应的角色，如果抽不到就很生气，从而故意质疑餐食不好吃、服务不好。有段时间，她一度为此十分困惑。

所幸，在当了一段时间店长后，在应对未成年消费者时，潘潘逐渐摸到了门道。“比如针对小朋友想要指定赠品的心态，店员在服务前就会做好引导解释工作，反复明确点什么菜品，对应什么商品，避免消费纠纷。”

好引导解释工作，反复明确点什么菜品，对应什么商品，避免消费纠纷。”

在“谷圈”深耕多年，李圳堃透露说，“谷圈”会有一些潜在的风险，比如一旦动漫作者发表不当发言、被封杀，其产品就不能售卖。曾有个动漫的作者有辱华言论，其创作IP的“谷子”在国内全面下线，但会有未成年孩子不理解。这些都需要有关部门进行引导。

“我还希望有关部门能给

未成年人普法。”李圳堃透露说，在“谷圈”，未成年人偷窃行为屡禁不止，仅这个暑期就抓获了七八个小偷。东窗事发后，有的家长会为孩子的错误买单，有的索性不承认。“‘谷子店’一般都是小东西，一些规模比较大的店存在监控盲点，很容易被顺手牵羊了。”对此，多名店长均表示确有此事。占店长说：“因为是未成年人，且金额较小，只能由家长进行教育。这种事几乎每天都会发生。”

【解药】

这份指引“服务与监管”并举 涉二次元投诉举报数量明显下降

二次元产业呈现出蓬勃的发展态势，成为经济发展新动能。面对这一创新业态，监管部门一直在思考，如何做到“服务与监管”并举，“包容与规范”并重。

记者了解到，今年3月份，黄浦区市场监管局正式发布《黄浦区二次元衍生商品和服务经营合规指引》（以下简称指引），该指引是为推动二次元产业“创新与合规”而牵头起草的，系全市首个针对二次元新兴产业衍生商品和服务的经营活动合规管理的指引。推出的目的是支持和规范黄浦区二次元衍生商品和服务的经营行为，推动企业诚信经营，筑牢消费者权益保护防线。值得一提的是，该指引还提出了有关未成年人保护的“销售限制”。

黄浦区市场监管局南京东路市场监管所所长金春靓介绍说，区市场监管局受市场监管总局出台的《盲盒经营行为规范指引（试行）》启发，同时严格按照《中华人民共和国民法典》有关民事责任年龄的规定作出了规范、引导，明确经营者不得向8周岁以下未成年人提供二次元衍生商品和服务。向8周岁以上未成年人销售

时，应通过线上或线下等方式确认已取得相关监护人的同意。此举也受到众多媒体及网民赞同。“指引从义务履行、预售管理、纠纷处理、退换货规则、个人信息保护、有奖销售等方面进一步维护消费者权益，防止经营者利用格式条款逃避责任，减少因信息不透明导致的认知差距，保障消费者的退换货权益和个人隐私，确保消费纠纷解决的高效率、满意度。”金春靓说。

在谈及这份指引的亮点时，金春靓介绍说，指引对企业“预售管理”专设条款予以规制，鼓励经营者开发可供消费者查询商品或服务实时状态的小程序、App、网页等线上平台，并自觉接受社会监督。

针对近年来“主题快闪”这一常见的二次元经营模式，指引专设“主题快闪活动”章节，从定义、经营者和场地出租方责任、食品类主题快闪所需资质许可等方面予以规范。据介绍，指引执行后，南京路商圈涉及二次元的投诉举报数量明显下降，二次元经营企业经营行为逐步规范，南京路二次元经济呈现进一步发展和聚集的趋势。