

# 網信辦起草新規 禁APP「偷聽偷拍」

## 屏幕頂加標識 顯示正調用麥克風和攝像頭

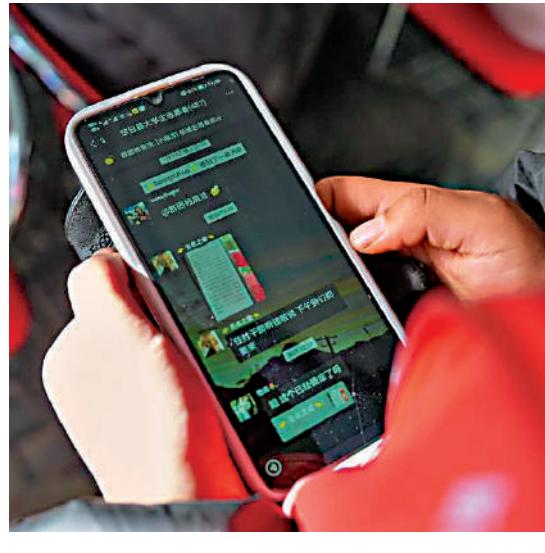
為規範互聯網應用程序個人信息收集使用活動，保護個人信息權益，促進個人信息合理利用，國家互聯網信息辦公室起草了《互聯網應用程序個人信息收集使用規定（徵求意見稿）》（下稱《徵求意見稿》），於1月10日向社會公開徵求意見，提出不得超範圍收集使用個人信息。

《徵求意見稿》強調，應用程序僅可在用戶主動選擇使用拍照、發送語音、錄音錄像等功能時調用相機、麥克風權限，不得在用戶停止使用相關功能或無關場景下調用相機、麥克風權限。同時，明確智能終端安全管理要求，應當在屏幕頂部等顯著位置，以易於理解的圖標等顯著標識，如實地向用戶提示當前正在調用的麥克風、攝像頭、位置等權限。

大公報記者 趙一存北京報道

近年來，隨着移動互聯網快速發展，各類應用程序普遍存在過度收集、濫用甚至洩露個人信息的問題。部分App強制索權、頻繁調用敏感權限、註銷難、數據留存不清等亂象，嚴重侵害用戶隱私權益。在此背景下，國家網信辦加快完善個人信息保護制度體系。

據了解，此番專門針對互聯網應用程序個人信息收集使用細化規則向社會公開徵求意見，旨在從源頭遏制違規行為，推動行業合規發展，切實保障公民在網絡空間的合法權益。



▲國家互聯網信息辦公室起草新規，擬規範互聯網應用程序個人信息收集使用。圖為APP用戶正在使用手機。

### 禁向用戶索取手持身份證照片

《徵求意見稿》明確，互聯網應用程序應為用戶提供註銷賬號的便捷功能。用戶註銷賬號的，除確有必要用於防範黑灰產、安全風控等情形外，不得要求用戶新增提供人臉、手持身份證照片等超出已收集範圍以外的個人信息。用戶註銷賬號後，應用程序應在15個工作日內完成註銷，並刪除已收集的相關個人信息或進行匿名化處理，法律、行政法規另有規定的除外。

《徵求意見稿》強調，應用程序僅可在用戶主動選擇使用拍照、發送語音、錄音錄像等功能時調

用相機、麥克風權限，不得在用戶停止使用相關功能或無關場景下調用相機、麥克風權限。智能終端應當在屏幕頂部等顯著位置，以易於理解的圖標等顯著標識，如實地向用戶提示當前正在調用的麥克風、攝像頭、位置等權限。

中國信息通信研究院總工程師魏然撰文指出，在App行為記錄提示方面，《徵求意見稿》要求建立麥克風、攝像頭、位置等權限在用提示機制，如實記錄並集中展示App自啟動、關聯啟動行為，有效保障用戶的知情權選擇權。同時，《徵求意見稿》深入App交互細節，聚焦用戶行使知情、決定、查閱、複製、更正、刪除等權利的真實體驗，在告知同意、個性化推薦、重點權限管理、賬號註銷等方面，多次提及「一鍵訪問」「易於理解」。「僅在用戶進入功能界面或者用戶主動刷新時調用一次位置權限」等保障用戶權利的技術細節，標誌着我國個人信息保護步入「體系化成熟」與「深層次治理」並舉的新階段。

### 防止個人信息被用於網絡詐騙

中央網信辦數據與技術保障中心副主任王志成指出，《徵求意見稿》着力解決應用程序「不敢用」問題。個人信息被濫用、售賣、洩露導致的詐騙、騷擾等問題，讓用戶對互聯網應用程序心存顧慮。針對防止電信網絡詐騙，《徵求意見稿》要求互聯應用程序、軟件開發工具包、分發平台運營者和智能終端廠商，應當制定內部管理制度和操作規程，建立健全內部合規管理體系和問責機制，防止個人信息被用於電信網絡詐騙等違法犯罪活動，充分保護用戶個人信息。

### 劃定收集範圍

收集個人信息應限於提供產品或服務所必需，採取對用戶權益影響最小的方式，不得超範圍收集。

### 提供註銷功能

用戶註銷賬號，應提供便捷的賬號註銷功能，註銷後15個工作日內刪除或匿名化處理個人信息，法律另有規定除外。

### 避免額外信息

註銷時信息限制，除防範黑灰產、安全風控等必要情形外，不得在註銷過程中要求用戶提供人臉、手持身份證照片等額外信息。

### 設置調用規範

權限調用規範，僅在用戶主動使用拍照、錄音、錄像等功能時方可調用相機、麥克風，禁止在無關場景或用戶停止使用後繼續調用。

### 慎用存儲權限

存儲權限限制，若可通過系統存儲訪問框架實現上傳／發送文件，不得索要相冊、通訊錄、短訊、存儲等權限。

### 實施嚴格保護

收集人臉、指紋、聲紋等須具特定目的和充分必要性，採取最小影響方式，並實施嚴格保護措施。

### 徵得用戶同意

操作系統在索要日曆、位置、麥克風等權限時，應彈窗徵得用戶同意，並提供基於時間、頻度、精度等的精細化授權選項。

大公報記者趙一存整理

# 內地出台投訴新規 向惡意索賠亮劍

## 嚴禁濫用機制牟不正當利益 投訴人須提供真實身份

大公報記者10日獲悉，國家市場監督管理總局近日正式修訂發布《市場監督管理投訴舉報處理辦法》（以下稱《辦法》），旨在適應市場監管新形勢，提升投訴舉報處理質效，向惡意索賠亮劍，更好保護消費者與經營者合法權益。近年來，部分「職業索賠人」濫用權利的現象十分突出。這類行為擠佔了大量寶貴的行政資源和普通消費者的維權渠道，亟需法律法規加以規制。

據了解，新規明確禁止濫用投訴舉報權利，牟取不正當利益，侵害經營者的合法權益，還明確投訴人應提供真實身份信息和相應的事實依據，對提供虛假材料、冒用他人名義、拒不配合核驗真實身份的不予受理。《辦法》將於2026年4月15日起施行。

大公報記者 趙一存北京報道

記者了解到，作為對原暫行辦法的系統性完善，此番出台的《辦法》新增6個條款，修改22個條款，從強化權益保護、優化投訴管轄、提高處理效能以及規制惡意索賠等多個維度，構建起統一權威、科學高效的市場監管投訴舉報處理體系。

### 強化權益保護 推動糾紛多元化解

近年來，濫用投訴舉報制度的情形增多。一小部分人以「打假」之名行「碰瓷」之實，刻意追求「小錯大賠」「小過重罰」，甚至有的一夾帶、掉包、造假等違法方式對經營者敲詐勒索或騙取賠償。這些行為破壞了營商環境，擾亂了市場秩序，讓許多中小商家不堪其擾，甚至被迫關門停業。

尤為值得關注的是，部分「職業索賠人」濫用權利的現象十分突出。有相關案例顯示，有人一年舉報2000餘次，但經市場監管部門核查，這些舉報均不構成違法案件。這類行為不僅背離了消費者維權的初衷，更擠佔了大量寶貴的行政資源和普通消費者的維權渠道，亟需法律法規加以規制。

針對上述問題，此番出台的《辦法》在強化權益保護方面，着力推動糾紛多元化解。通過完善行政調解程序，新增投訴處理回訪問效要求，並鼓勵經營者運用消費維權服務站、先行賠付及在線爭議解決等機制，從源頭上預防和減少消費糾紛。

### 重複舉報不予處理 建並案處理機制

對於電子商務領域投訴高發、管轄權爭議頻發的現狀，《辦法》進一步優化了投訴管轄規則，明確壓實平台主體責任。若平台內經營者未依法公示地址或無法取得聯繫，將由平台經營者住所地的市場監管部門處理投訴，確保消費者投訴「能找到人、有人管」。同時，為提高處理效能，《辦法》完善了舉報的形式要件，建立了重複舉報不予處理和並案處理機制，並明確統一通過全國12315平臺處理，強化大數據分析應用，從而有效提升基層行政效率。

備受關注的是，《辦法》在立法層面着重指出，着力規制惡意索賠與防止制度濫用。《辦法》新增規定，嚴禁濫用投訴舉報權利牟取不正當利益。投訴人必須提供真實身份信息和相應事實依據，對提供虛假材料、冒用他人名義等行為將不予受理。同時，《辦法》在立法層面列舉了判斷「生活消費需要」的考慮因素，明確對敲詐勒索、騙取賠償等違法索賠行為，將終止調解並移送公安機關依法處理，切實維護公平公正的市場秩序。

據了解，此次《辦法》的修訂實施，將為服務經濟高質量發展、保障人民高品質生活提供更加堅實的制度支撐。



▲近年來，電子商務領域投訴高發，國家市場監督管理總局近日出台新規，禁止濫用投訴舉報權利。圖為一家店鋪主播在做網絡直播。



「職業索賠人」的惡意索賠行為，通常指以牟利為目的，而非真正維權。其典型特徵包括，針對非實質性瑕疵，如標籤字體大小、廣告用語輕微不規範等，不影響食品安全或商品質量的問題；反覆、批量投訴舉報，同一个人在短時間內對多家小微商戶發起高度雷同的索賠；利用商家怕麻煩心理施壓，常在投訴後暗示或明示「給錢就撤訴」；無實際消費損害，所購商品未造成人身或財產損失，卻索要遠高於商品價值的賠償。此類行為濫用行政和司法資源，擾亂市場秩序，已偏離消費者權益保護初衷，屬於新規重點規制的惡意索賠範疇。

大公報記者趙一存

### 從源頭遏制惡意投訴 提升治理效能



#### 專家解讀

中央財經大學政信研究院高級顧問吳波向大公報記者表示，新規在強化消費者權益保護的同時，重點規制濫用投訴舉報權利行為，這意味着中國的市場監管制度正在從「重受理」向「重質效、防濫用」轉型。

近年來，「職業索賠人」借維權之名行牟利之實的現象在內地愈演愈烈，一些人通過夾帶、造假甚至敲詐勒索等方式，以「小錯大賠」為目標，連續發起無效舉報，甚至一年內能夠發起千餘次。吳波認為，這不僅

擠佔行政資源，更嚴重擾亂中小商家正常經營。在此方面，新規明確劃出紅線，投訴人須提供真實身份和事實依據，對虛假材料、冒用名義等行為不予受理。對涉嫌違法索賠的，將終止調解並移送公安機關，這將從源頭遏制惡意投訴，維護經營者合法權益。

與此同時，新規優化制度設計，還能夠提升治理效能。在他看來，新規完善電子商務投訴管轄規則，壓實平台責任，「當平台內商家失聯時，由平台所在地監管部門兜底處理，能夠確保消費者『投訴有門』」。另外，統一通過12315平臺受理，並建立重複

舉報並案處理機制，能夠借助大數據分析提升基層執法效率。

吳波認為，新規推動糾紛多元化解，鼓勵先行賠付、在線調解等機制，強調「回訪問效」，這將推動矛盾源頭化解。同時，通過列舉「生活消費需要」的判斷因素，將為甄別真實消費者與職業索賠人提供操作指引，增強執法可預期性。「綜合來看，新規定能夠平衡消費者保護與營商環境優化的雙重目標，既築牢維權底線，又嚴防制度被濫用。」

大公報記者趙一存

### 整治「職業索賠人」還小商戶一個安寧

在江蘇某縣級市，經營一家社區便利店的王女士最近鬆了一口氣。過去半年，她的小店接連收到三起投訴，均指向同一款售價9.9元人民幣的堅果禮盒。舉報人稱其外包裝未標註「過敏原信息」，要求按《食品安全法》索賠千元人民幣，這讓王女士慌了神，趕緊連夜下架商品、聯繫廠家補標，甚至準備賠款息事寧人。

然而，市場監管人員調查後發現，這件產品實際已通過正規渠道進貨，標籤雖未單獨標註「可能含有堅果」等過敏原提示，但成分表清晰完整，且所含均為常見食材，不

構成實質性安全風險。調查中，市場監管人員發現，這三起投訴竟來自同一人，且其在過去一年中，在全省不同城市針對類似小商戶發起數十起同類投訴。

#### 避免「誰鬧誰有理」 店主不再提心吊膽

在了解相關情況後，王女士也意識到，自己遭遇了「職業索賠人」。類似情況近兩年在內地多地悄然蔓延。一些人打着「維權」旗號變相敲詐，專挑標籤、廣告用語等非實質性瑕疵發起密集投訴，再以撤訴為籌碼索要錢財。他們深諳行政流程，往往一人

操控多個賬號，一年內可發起數百起投訴，卻極少真正進入司法程序。

面對這一亂象，市場監管總局於2025年底出台新規，明確將「以牟利為目的、利用非實質性瑕疵反覆投訴索賠」的行為納入規制範疇，並指導基層對類似情形審慎處理，避免「誰鬧誰有理」。新規落地後，當地市場監管所依法認定該舉報不構成有效投訴，未予立案，同時對王女士進行了合規指導。如今，她的小店恢復了平靜。她不禁感慨：「做生意本就不易，現在總算不用再提心吊膽了。」

大公報記者趙一存