附件2：

关于消费者个人信息保护的调查报告

2021年11月1日，《中华人民共和国个人信息保护法》正式实施。《个人信息保护法》的立法宗旨是保护个人信息权益、规范个人信息处理活动、促进个人信息合理利用。以保护个人信息权利、限制处理者公开、禁止非法侵权或危害公共利益、维护国家安全为价值取向，适用于境内的数据处理活动和以向境内自然人提供产品或者服务为目的、分析和评估境内自然人的行为、法定其他情形的境外附条件的数据处理活动。

为更好地维护消费者合法权益，进一步掌握消费者在购买商品或接受服务时，个人信息保护方面的真实情况，中国标准化协会安全健康消费工作委员会联合《中国消费者》杂志社，在中青润心科技等第三方机构的支持下，组织开展了针对消费者个人信息保护的线下调查活动，现将调查结果报告如下。

**一、调查时间**：2021年10月25日至10月30日

**二、调查区域**：东北、华北、华东部分省市。

**三、调查方式**：调查员线下随机拦截访问

**四、调查结果：**本次调查历时6天，共收到有效问卷3958份，问卷共涉及16个问题，因答题质量等原因，产生无效问卷17份。

**（一）受访者基本信息，参与本次调查的受访者中，男性受访者共有2170人，占54.83%，女性受访者1788人，占45.17%，受访者涵盖年龄区间为16岁-75岁。**

**（二）从受访者职业和受教育程度情况看，本次调查中，3/4的受访者具有高中以上文化程度，初中以下文化程度的受访者不足一成。受访者职业分布相对均匀，涵盖了机关干部、企事业单位职工、自主创业者、企业负责人、个体经营者、在校学生、离退休干部及专职家庭主妇等16个职业范畴，具有普遍代表性。**

**（三）对于是否发生过个人信息泄露问题，有52.70%的受访者明确表示曾发生过个人信息泄露，47.30%的受访者未发生个人信息泄露或不清楚个人信息是否已经泄露。**

**（四）受访者对个人信息泄露问题所持态度方面，近四成受访者表示极度反感，占39.24%，超过三成受访者很在意自己的个人信息泄露，各有一成左右受访者表示无所谓或不反感。**

**（五）受访者在遭遇个人信息泄露带来麻烦的分布领域方面，骚扰电话以17.54%的占比位居榜首，其后依次是推销电话、垃圾短信、网络诈骗、垃圾邮件，值得注意的是，近一成受访者认为大数据杀熟已经给自己带来麻烦。**

**（六）在导致个人信息泄露的诸因素中，有35.83%的受访者认为，个人信息保管不当和保护意识不强是导致个人信息泄露的主因，商家故意泄露占比16.84%，电脑或手机被恶意攻击占比15.82%，商业贩卖所致占比14.03%。**

**（七）在受访者对个人信息泄露的责任归属方面，位居前三的分别是骚扰电话和垃圾短信利益集团，占17.26%，企业信息管理人员，占16.85%，消费者个人，占15.32%，值得注意的是，对所收集个人信息负有保管责任的机构和收集消费者个人信息的企业，在导致个人信息泄露的责任主题中，综合占比近三成。**

**（八）在遭遇大数据杀熟的调查选项中，超过三分之一的受访者认为曾经遭遇大数据杀熟，占35.98%；有超过四分之一的受访者并不清楚是否遭遇大数据杀熟，占25.49%。**

**（九）在个人信息泄露最严重领域的选项中，受访者认为，非电商类网络服务提供商占比最高，达17.19%，线下“会员身份”次之，占16.38%，紧随其后的是商业性调查访问，占5.24%，线下医疗保健卫生服务，占13.74%，电商平台，占12.35%。**

**（十）在受访者对个人信息保护依法监管要求的迫切性方面，超过五分之一的受访者认为强化对个人信息侵权的执法惩戒力度，近两成受访者认为应提高个人信息侵权违法的曝光力度，有16.95%的受访者迫切需要加强个人信息法治，15.53%的受访者认为应加强个人信息保护的标准规制，近一成受访者希望加强个人信息保护的警示教育。**

**（十一）在个人信息标准规制主要方向的调查中，超过两成受访者认为应加强个人信息保管措施的标准规制和使用范围，分别占比23.09%和21.97%；各有超过一成半的受访者认为，应强化在个人信息获取途径和获取便捷上加强标准规制措施。**

**（十二）在个人信息保护法治宣传形式方面，20.09%的受访者认为，应采取网络普法宣教视频的方式；18.28%的受访者认为，应采取以案说法警示视频的宣教方式；15.07%的受访者选择图文并茂的普法宣传手册；14.17%的受访者认为，应加强个人信息保护的消费提示和消费警示；另有近一成的受访者认为，通过个人信息保护消费教育（讲堂）课堂方式开展普法宣教工作。**

**（十三）在受访者最担心泄露的个人信息方面，位列前五位的分别是生物识别信息（14.92%）；银行账户信息（13.44%）；身份证号码（12.75%）；手机号码（12.46%）；家庭住址（11.94%）。**

**（十四）在发生个人信息泄露后补救措施的选项中，超过三成的受访者选择联系可能导致个人信息泄露的单位或个人，17.36%的受访者选择不再跟可能发生个人信息泄漏的领域联系，17.03%的受访者认为，应检查损失程度后采取必要的补救措施，14.75%的受访者选择注销账户，12.18%的受访者选择采取更换密码等方式。本次调查中，有7.23%的受访者明确表示，未发生过个人信息泄露问题，另有1.26%的受访者，针对个人信息泄露，选择不采取任何应对措施。**

**结论：**相关调查结果显示，消费者个人信息被过度采集现象严重，线上线下均不同程度存在个人信息泄露问题，消费者主动保护个人信息意识不强，包括电商平台在内的在线服务行业依然是个人信息过度收集和滥用的重灾区，商家对消费者个人信息保管不当，商业应用规范缺位，个人信息贩卖等问题十分突出。

在此提醒广大生产经营者，应依法收集、使用和管理消费者个人信息，做到非必要不获取；应限定适用范围并妥善保管消费者个人信息。同时，提醒广大消费者，非必要不授权采集个人信息，在线服务及时更换账号密码，对身份信息、银行账户、上网账号要妥善保管，个人生物识别信息勿轻易授权采集；对快递、邮件标签等记载了个人信息的包装物，应做及时有效的销毁处理。一旦发现个人信息泄露，应及时采取必要的补救措施，切勿坐视事态蔓延，造成更大损失。对于个人信息侵权违法行为，要果断采取依法维权措施，当好个人信息保护的监督者和自身信息安全的守门人。