附件1

50款APP账号注销及自动化推荐

退订测评报告

为贯彻落实《网络安全法》《个人信息保护法》等相关法律要求，积极推动App依法合规获取和使用公民个人信息，中国消费者协会按照《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》第五条所列39 种常见APP类型，依照涉及必要个人信息种类不同、与消费者日常生活关系密切的原则等，选取了10类50款APP作为测评对象，围绕是否可以顺利注销APP账号及退订自动化推荐两项内容开展了测评。所有App下载均记录了下载时间及版本号，并进行了录屏。

一、10类App测评总体情况

本次测评共选取了网络约车类、即时通信类、网络支付类、网上购物类、餐饮外卖类、交通票务类、房屋租售类、用车服务类、网络直播类、在线影音类10类50款APP作为测评对象。根据测评结果，网络约车类、餐饮外卖类在两类测评内容上存在问题的APP数量较多，房屋租售类APP表现较好，在两类测评内容上所测5款APP均没有发现问题。

二、账号注销情况测评结果

（一）法律依据

《电子商务法》第二十四条，“电子商务经营者应当明示用户信息查询、更正、删除以及用户注销的方式、程序，不得对用户信息查询、更正、删除以及用户注销设置不合理条件。”

《信息安全技术 个人信息安全规范》8.5条，“个人信息主体注销账户，对个人信息控制者的要求：d) 注销过程不应设置不合理的条件或提出额外要求增加个人信息主体义务。”

（二）总体测评结果

50款APP中，存在问题的APP数量为20款，占总排查比例的40%。

表1-1 账号注销情况总体测评结果

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **排查的APP类别** | | **不合规APP数量** |
| 1 | | 网络约车类 | 2 |
| 2 | | 即时通信类 | 3 |
| 3 | | 网络支付类 | 1 |
| 4 | | 网上购物类 | 3 |
| 5 | | 餐饮外卖类 | 3 |
| 6 | | 交通票务类 | 2 |
| 7 | | 房屋租售类 | 0 |
| 8 | | 用车服务类 | 2 |
| 9 | | 网络直播类 | 2 |
| 10 | | 在线影音类 | 2 |
| 合计 | |  | 20 |
| 占比 | |  | 40% |

（三）主要存在问题

**1、未注明注销条件**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **APP名称** | **下载日期** | **协议版本号** | **问题描述** |
| 万顺叫车 | 2021年11月1日 | 5.2.8 | 《隐私政策》7.6条账号注销说明规定：符合注销条件即可注销账号，但APP所有页面均未注明注销条件。 |

**2、注销条件设置不合理**

一是注销后在一定时期内无法使用同一手机号再次注册。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **APP名称** | **下载日期** | **协议版本号** | **注销相关条款** |
| 嘀嗒出行 | 2021年11月4日 | 8.15.1 | 注销页面显示，注销后90天内无法使用当前手机号再次注册。 |
| 麦当劳 | 2021年11月1日 | 6.0.21.1 | 注销页面显示：注销之日起六个月内无法再次注册。 |

二是账户信息过时不能注销，需更新个人信息后才能注销。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **APP名称** | **下载日期** | **协议版本号** | **注销相关条款** |
| 百合网（百合婚恋） | 2021年11月1日 | 11.3.1 | 《百合网账户注销协议》提示：你申请注销的百合网账户应该处于正常状态，账户信息过时、缺失、不正确的账户或被冻结的账户不能被申请注销。 |
| 翼支付 | 2021年11月4日 | 10.11.10 | 《翼支付账户注销协议》显示，注销应满足以下条件：1.……账户信息或用户信息过时、缺失、不正确的账户或被冻结的账户不能被申请注销。 |

**三是**不满一定注册期限的账号无法注销。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **APP名称** | **下载日期** | **协议版本号** | **问题描述** |
| 翼支付 | 2021年11月4日 | 10.11.10 | 注销时提示，账户注册不满24小时，暂无法注销。 |
| 饿了么 | 2021年11月1日 | 10.3.6 | 《饿了么用户注销协议》：“……6、账号注册时间超过15天。” |
| 1905电影网 | 2021年11月1日 | 6.4.7 | 注销时提示，注册账号未超过24小时无法注销。24小时后注销成功 |

**四是**完成交易后需满一定期限方可注销。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **APP名称** | **下载日期** | **协议版本号** | **问题描述** |
| 淘宝 | 2021年11月2日 | 10.5.20 | 注销页面显示注销满足以下条件：“1.账户近期不存在交易：您的账户近15天内未有过交易记录、近三个月内未发布过闲置商品等。……” |
| 快乐购 | 2021年11月1日 | 9.9.24 | 《快乐购账户注销须知》“……2.没有正在进行的交易，且最后一笔涉及资金交易的订单完成时间大于30天。……” |
| 枫叶租车 | 2021年11月2日 | 3.3.3 | 注销页面显示：若存在订单，在完成订单60天后方可申请注销。 |

**3、注销流程设置不合理**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **APP名称** | **下载日期** | **协议版本号** | **问题描述** |
| Soul | 2021年11月2日 | 4.5.0 | 注销账号页面说明，注销申请将在7日内处理，申请通过将以短信方式通知，通知后需在注销页面再次确认注销。 |
| TT语音 | 2021年11月2日 | 5.5.18-15376 | 《TT语音账号注销协议》第3.4条及确认注销页面均显示注销账号有60天冷却期，冷却期内不会删除账号相关信息，冷却期用户再次登录账号则终止注销，未登录则永久注销删除信息。 |
| 南方航空 | 2021年11月1日 | 4.1.9 | 注销页面显示：提示注销之日起有7个自然日为冷静期，冷静期内随时致电95539撤销，南航将保留账户注销所需的资料作为凭据。 |
| 腾讯视频 | 2021年11月2日 | 8.4.80.26419 | 《腾讯视频帐号注销协议》：……腾讯视频为您的该帐号提供【15】天的保留期限（即“锁定期 ”）。……超过锁定期后，若未收到您撤销注销的意思表示或未出现任何其他不得注销事由的，该帐号将永久注销。 |

**4、经人工审核方可注销，但人工审核存在无人受理、承诺时限过长（超过15个工作日）或者承诺时限不明的情况**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **APP名称** | | **下载日期** | | **协议版本号** | **问题描述** | |
| 爱抢购 | | 2021年11月1日 | | 6.2.7 | 注销页面显示需拨打客服电话协助注销，但未提供官方客服的联系途径 | |
| 禾适外卖 | 2021年11月1日 | | 5.6.20211028 | | | 提交注销申请后需等待人工审核，审核时间为3-5个工作日。 |
| 南方航空 | 2021年11月1日 | | 4.1.9 | | | 注销条款显示通过APP及拨打客户服务热线均可注销。实际操作中，APP无法实现注销，必须拨打南航客服电话进行人工注销，但该号码经常无人接通。 |
| 萌果 | 2021年11月2日 | | 1.5.3 | | | 提交注销申请后需等待人工审核，审核时间为30个工作日。 |
| 抱抱直播 | 2021年11月2日 | | 8.9.49 | | | 提交注销申请后需等待人工审核，人工审核期限不明 |

**5、无法通过APP直接注销**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **APP名称** | **下载日期** | **协议版本号** | **问题描述** |
| 6人游 | 2021年11月1日 | 2.9.7 | APP内未找到注销路径或操作按钮。 |
| 携程租车 | 2021年11月2日 | 8.35.4 | 首页弹窗显示“本APP将于12月31日停止服务，前往[携程旅行]APP使用租车服务”。 |
| 腾讯视频 | 2021年11月2日 | 8.4.80.26419 | 注销页面一直显示系统错误，无法注销。 |

三、自动化推荐退订测评结果

（一）法律依据

《个人信息保护法》第二十四条 通过自动化决策方式向个人进行信息推送、商业营销，应当同时提供不针对其个人特征的选项，或者向个人提供便捷的拒绝方式。

（二）总体测评结果

50款APP中，存在问题的APP数量为5款，占总排查比例的10%。

表1-2 自动化推荐退订总体测评结果

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **排查的APP类别** | **不合规APP数量** |
| 1 | 网络约车类 | 2 |
| 2 | 即时通信类 | 0 |
| 3 | 网络支付类 | 2 |
| 4 | 网上购物类 | 0 |
| 5 | 餐饮外卖类 | 1 |
| 6 | 交通票务类 | 0 |
| 7 | 房屋租售类 | 0 |
| 8 | 用车服务类 | 0 |
| 9 | 网络直播类 | 0 |
| 10 | 在线影音类 | 0 |
| 合计 |  | 5 |
| 占比 |  | 10% |

（三）主要存在问题

**1、APP未向用户提供关闭自动化推荐的方式**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **APP名称** | **下载日期** | **协议版本号** | **问题描述** |
| 曹操出行 | 2021年11月2日 | 5.2.6 | 实际操作中，仅找到关闭推送的路径，未找到关闭个性化推荐路径。 |
| 翼支付 | 2021年11月4日 | 10.11.10 | 《隐私政策》规定可以通过【消息中心】中的【设置】菜单，开启消息免打扰功能，关闭商业广告推送。”但实际操作中并没有【消息中心】可以一键关闭推送亦未发现其他可以关闭自动化推荐的操作路径。 |
| 禾适外卖 | 2021年11月1日 | 5.6.20211028 | 《隐私政策》对于关闭个性化推荐的操作路径做出了描述“若您需要关闭个性化推荐，您可以在我的-设置-通用中选择关闭个性化推荐设置”。但实际操作中，在APP内找不到上述操作路径，无法实现个性化推荐的关闭或退订。 |

**2、APP内关闭自动化推荐的方式过于隐蔽**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **APP名称** | **下载日期** | **协议版本号** | **问题描述** |
| 滴滴出行 | 2021年11月1日 | 6.2.4 | “管理个性化推荐”或者关闭个性化推荐的入口隐藏在《隐私政策》第6.2条a款中。 |
| 支付宝 | 2021年11月2日 | 10.2.36 | 要根据《支付宝隐私政策》中提示的方式，才能对营销活动通知、商业性电子信息或广告进行退订或设置。 |

四、中消协建议

信息化时代，个人信息保护已成为广大人民群众最关心最直接最现实的利益问题之一。今年11月生效的《个人信息保护法》聚焦个人信息保护领域的突出问题和人民群众的重大关切，在有关法律的基础上，进一步细化、完善个人信息保护应遵循的原则和个人信息处理规则，明确个人信息处理活动中的权利义务边界，健全个人信息保护工作体制机制，成为继《网络安全法》和《数据安全法》之后，数据保护的重要法律。

为督促各类App提升消费者个人信息安全保护意识和水平，切实遵守相关法律法规，促进我国个人信息安全环境的持续优化，中国消费者协会建议：

（一）明示合理的注销条件、提供便捷的注销路径，保障用户顺利注销账号

经营者在APP内应设置自助注销路径，并在注销页面中明示注销账户的方式或途径，且不应附加不合理的注销条件，保障注销流程顺畅。APP受理注销账户申请后，如需要人工审核，应当明示审核期限，审核时间需合理而不宜过长。消费者注销账户后，APP应及时删除消费者的个人信息或进行匿名化处理。

（二）设置便捷的自动化推荐退订方式

《个人信息保护法》将“自动化决策”定义为“通过计算机程序自动分析、评估个人的行为习惯、兴趣爱好或者经济、健康、信用状况等，并进行决策的活动”。其是建立在大数据、机器学习、人工智能和算法等基础之上,通过大数据技术对海量的用户进行持续追踪和信息采集,然后遵循特定的规则处理所收集的个人信息,对用户进行数字画像和相应的决策。

《个人信息保护法》第24条要求个人信息处理者通过自动化决策方式进行信息推送、商业营销时,应当同时提供不针对其个人特征的选项,或者向个人提供拒绝的方式。

因此，各APP经营者应简化找寻自动化推荐退订入口的操作层级及路径，提供简单直观的一键关闭自动化推荐的按钮。

中消协也提醒消费者，在接受个人信息条款或者向经营者提供个人信息后，还应随时关注经营者个人信息条款是否进行修改，经营者是否有保障个人信息安全的能力，经营者是否存在非法处理个人信息行为等。当消费者不同意经营者继续处理其个人信息时，要积极行使“撤回同意”权利，要求经营者停止处理或及时删除其个人信息。