

动辄下笔“万言” 消费者看不懂

别让冗长App用户协议成隐私陷阱

打开手机，查看新闻资讯、分享心得体会、搜索美食、购买物品……南京某高校教师小宇每天有大量时间花在手机上，手机内置和安装的App达150多个。

她发现，每次注册账号或者安装软件时，屏幕上都会弹出“用户协议和隐私政策”，但她都是直接拖拽到最底部，点击“我已阅读并同意用户协议”。她告诉记者，那些协议篇幅过长、专业性强，认真读完并看懂协议内容几乎不可能做到。

小宇并不是特例，近期的一项调查研究显示，在点击同意之前，真正阅读这些协议的用户不到四成。

按理说，用户协议是约定App开发者与用户之间权利与义务的法律文书，对保障用户隐私等权利有着重要的作用，为何六成用户将其略过？点击同意后App获得的权限是否均有必要？“过度要权”的情况是否存在？引导App调用隐私数据形成行业规范，我们还需要做些什么？

协议过长反而会阻碍用户知情权

移动互联网时代，App成了人们的必备工具。首次下载使用时，点击“我已阅读并同意用户协议和隐私政策”也成为常规操作。

对于我们常见的App来说，用户协议和隐私政策通常包含哪些方面的内容呢？

南京大学法学院单勇教授告诉记者，常规平台的用户协议一般包括“信息收集范围、信息的存储和保护方式、信息使用方式、涉及信息共享的告知以及涉及信息处理的告知”等内容。

一旦用户点击同意，就意味着将自己的部分权利让渡给App的运营公司，比如调用手机通讯录、读取手机存储、获取定位信息、开启蓝牙或无线网络等。

单勇说，根据《个人信息保护法》，基于用户同意的个人信息处理行为，仅具备为达成特定目的处理个人信息的权利，而为制衡信息处理行为，用户依法享有知情同意、限制拒绝、查阅复制、修改删

除、撤回同意等权利。

然而，用户协议动辄上万乃至数万字，充斥着大量专业、晦涩的内容。据统计，5款下载量过亿次的手机App，平均每款需要用户“阅读并同意”的协议内容约有2.7万字。

从司法角度来看，协议越详尽双方权利义务责任就越明晰，因为这是充分告知，能够最大程度地避免事后纠纷。但是，从实际使用的角度来说，动辄上万字的协议恰恰会阻碍消费者的知情权。

因为大多数用户没有耐心，也没有专业知识看完并读懂协议，在这样的情况下勾选同意，也就让用户弄不清让渡了哪些权利。

“App获取哪些信息需要我同意、我有什么权利、要承担什么责任，完全可以列出一个清单来。”小宇希望用户协议最好能“长话短说”，将与用户关系密切的重要部分放到前面突出显示。

“过度要权”最终目的可能是获利

“您的好友也在使用某App”“TA与您有3位共同好友”“匹配您的通讯录有助更快找到好友”……这样的提示对于很多手机使用者来说并不陌生。

移动互联网的兴起，带动了新型社交平台的发展，短视频、购物、健身、新闻资讯等App，过去与社交基本不沾边，但如今都被赋予了社交属性。

“数学领域有一个‘小世界理论’，即世界上任何两个人只要通过6个中间人就能建立联系。”南京信息工程大学网络安全专家任勇军教授说，用户点击同意后，App通过调取通讯录，并在后台进行数据匹配，就会把你推荐给素不相识的人，并告诉对方你和TA有共同好友。

过去，要证明“小世界理论”并不容易，现在却能轻易实现，我们在感叹“世界真小”的同时，是不是也要警惕App的“过度要权”呢？

单勇教授介绍说，2021年3月，国家四部委印发《常见类型移动互联网应用程序（App）必要个人信息范围规定》，其中第五条以列举形式明确了39种常见类型App的必要个人信息范围，而通讯录权限并不属于必要范围。

2021年12月，国家计算机网络应急技术处理协调中心、中国网络空间安全协会发布的

《App违法违规收集使用个人信息监测分析报告》称，当前如“微信”“51Job”等头部应用最新版本启动均不索要存储、设备等无关权限，但中小应用的“过度要权”问题仍十分严重。

部分App出于精准用户画像、推广营销等商业目的，想方设法在超出实现功能的必要范围收集更多个人信息。比如，某应用的电话拦截功能索要了短信、存储、通讯录等7项敏感权限；某运动健身类应用在用户使用观看视频等无关功能时，每分钟获取位置信息近百次；某应用除了在共享位置时收集位置信息，还在扫码支付等不相关功能中收集位置信息，以用于用户消费行为画像分析。还有很多App尽管不再强制收集信息，仍在首次启动时就弹窗索要多个无关权限。

“App获取这些权限后，看似帮助用户拓展了朋友圈和生活圈，但用户的隐私信息也在无形中被暴露。App索要这些权限的根本原因还是企业想要扩大市场或进行推广，最终是为了获利。”任勇军认为。

2021年，国家网信办针对“七类”超范围收集行为进行重点整治，包括超范围收集用户通讯录、精确地理位置、短信、通话记录等在内的一大批违法违规问题得到治理。

保护隐私需专人“看门”

近日，国家计算机病毒应急处理中心通过互联网监测发现，17款移动App存在隐私不合规行为，涉嫌超范围采集个人隐私信息。

类似这样的通报并不鲜见。仅在2021年，国家网信办就对存在严重违法违规问题的351款App进行了公开通报，责令限期整改。

但是，App敏感数据收集问题仍旧突出。国家网信办监测发现，60.7%的应用收集了安卓ID等设备唯一标识信息，55.4%的应用收集了应用列表信息，13.7%的应用收集了剪切板信息，而这类信息可用于人物画像、个性化推送等业务。

“个人信息是重要的数据资产，一些App尤其是公用事业类的应用，拥有庞大的用户群，不法分子和网络黑客早就盯上了这些敏感信息，并形成黑色产业链。一旦App获取的个人信息被售卖，将在多个层面造成严重的安全问题。”任勇军说，比如，用户出行App或外卖App上面存有百万级以上的用户信息，一旦泄露可能不仅影响个人本身，甚至会对国家安全造成危害。

任勇军表示，对于用户而言，不能因为协议太长，就放弃阅读。应当不随意开放和同意不必要的隐私权限、不随意输入个人隐私信息、定期维护和清理相关数据，避免个人隐私信息被泄露。

那么，对于监督管理部门来说，究竟该如

何约束长篇大论的用户协议，把保护用户隐私落到实处？

当前，相关机构正在起草《信息安全技术互联网平台及产品服务隐私协议要求》，可为平台企业的用户协议及隐私政策合规提供指引。

相较于制定相关行业规范，如何将规范落到实处是更值得关注的问题。

单勇认为，App违规收集用户信息行为无法根治的原因主要在于三点：一是行业主管部门的治理资源有限，仅依靠行业监管较难规范所有App的信息收集行为；二是部分中小企业存在侥幸心理，试图通过违规行为获取更高经济利益；三是《个人信息保护法》等相关法律虽赋予了用户数据权利，但实践中用户权利的实现方式并不明晰，用户在权利受侵害时难以有效维权。

“行业主管部门应持续开展违法违规收集使用个人信息专项治理，充分发挥头部平台的‘看门人’作用，由其尽责履行对应应用市场内App及平台内小程序的监管义务，规范相关App、小程序的个人信息收集行为。”单勇还建议，对于个人信息保护投诉举报渠道和透明度报告机制应予以完善，维护用户对行业治理的知情权和监督权。

（来源：人民日报、科技日报）

工行上海市分行专项金融措施支持复工复产

为持续做好金融助力复工复产工作，近日工商银行上海市分行推出重点企业保运转专项金融支持十七项举措，以实际行动助力复工复产。

一、专属通道 连续服务

（一）开辟绿色通道。对医药医疗、物资保供、物流运输等重点行业，简化业务流程，确保资金及时到位。对涉及重点领域的科创企业，配备专属团队，执行专业评审，实施全流程、一体化专项信贷政策。

（二）确保服务连续。7*24小时全天候快速响应，全力保障各项服务通畅。信贷业务坚持办理不受阻，持续业务在线受理和审批发放；金融市场业务不间断，提供长时间、多币种兑换及汇率套保等服务，境内境外一点接入，在岸和自贸区离岸交易服务不停滞；外贸金融服务不断档，支持企业网银跨境汇款和结售汇功能快捷开通，丰富网上银行外汇云服务功能，以多种线上服务功能支持企业居家办公。

二、加大投放 主动服务

（三）保障专项额度。组建服务专班，安排专项融资规模，加大信贷投放，优先保障防疫抗疫和复工复产重点行业、重点

企业的融资需求。

（四）优化业务流程。为名单制实体企业提供主动授信，满足项目建设和经营周转需要。优化中型实体企业业务流程，提升服务效率，为中型企业恢复生产、技术转型升级提供金融便利。

（五）设置专属产品。向科创企业及创始人提供分阶段、梯度化的专属短期信用贷款；针对各级政府出台的重点白名单内小微企业提供专属“抗疫贷”产品，协助企业加速恢复生产经营。

（六）前置助企纾困。提前了解企业贷款到期前资金安排和融资需求，线上批量延，线下快速批，以调整还款计划、贷款展期、再融资等方式，无缝无还本续贷，确保到期贷款平稳过渡。

（七）提供安心服务。针对金融市场交易无法按时交割的企业，主动提供平仓和展期等服务，对受疫情影响触发的特殊违约事件，及时协助企业合理做好征信保护工作，扫除企业后顾之忧。

三、科技赋能 高效服务

（八）强化数字应用。以工行经营快贷、e企快贷等线上产品为代表，提供自动审批、随借随还的线上无接触融资服务。紧急上线“普惠金融线上云服务”，企业在线

提交融资申请后，系统就近分派至分布于全市逾400家服务网点，无盲点快速对接。

（九）创新业务模式。采用远程方式开展尽职调查，运用多维数据手段交叉验证，实行业务“云审议”模式，提高信贷审查效率，灵活便捷地保障信贷服务质量效率。

四、扩链铺网 全面服务

（十）保障链条稳定。依托工行“工银e信”品牌及与联盟机构的紧密合作，加强供应链场景金融服务深度和广度，加大对核心企业供应链上下游小微企业的金融支持，直达链条末端小微企业，协同助力产业链尽早恢复经济活力。

（十一）延伸服务网络。全面铺开工行普惠金融服务网，深入园区、街镇、商会等小微企业集聚区，量身定制个性化场景方案，加强信用贷款、首贷客户融资投放。

五、多措并举 便利服务

（十二）简化付汇手续。支持符合条件企业运用外汇局贸易便利化政策，简化外汇结算手续，可凭支付指令直接办理跨境汇款。推进落实临港新片区高水平外汇管理改革试点新政，对符合条件的客户推荐贸易便利化申请。

（十三）便利跨境融资。支持符合条件的高新技术和专精特新中小企业开展外债便利化额度试点。便利企业借用外债，支持非金融企业的多笔外债共用一个外债账户。

（十四）配套风险管理。在提供外汇结算和融资服务的同时，主动配套风险管理产品，助力企业锁定资金成本，规避外汇市场波动的风险。

（十五）币种灵活转换。支持企业具有贸易出口背景的国内外汇贷款结汇使用；对企业因特殊情况无法按期收汇、且无外汇资金用于偿还具有贸易出口背景的国内外汇贷款的，按规定为企业办理购汇偿还手续。

六、减费让利 贴心服务

（十六）专属优惠利率。充分运用央行科技创新再贷款政策，对重点复工复产企业的科技开发和技术改造项目产生的融资需求提供优惠利率的金融支持。

（十七）降低企业成本。通过合理降低融资成本，主动承担抵押物保险费、评估费、抵押登记费，以及对小微企业减免开户手续费、账户服务费、转账汇款手续费、电子银行服务费等方式，实质性降低企业经营成本。