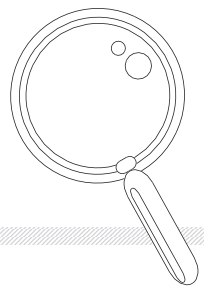


认真对待“账号注销” 和“个人信息删除”权利

2025 年 2 月 6 日发布的《上海法院服务保障数字经济发展典型案例（第二批）》遴选了“夏某某诉上海某信息科技公司侵权责任纠纷案”，这是全国首例用户起诉要求网络社交平台注销被封禁账号的案例。该案中：夏某某系某网络社交平台的注册用户，多次在该平台其他用户的笔记下作出涉嫌营销推广金融理财产品的评论，平台以违反《平台社区规范》为由对其账号作出永久封禁处理。夏某某多次向平台申诉未果，亦无法自行注销其被封禁账号，遂起诉要求该平台注销其个人账号、删除其后台个人信息等。法院经审理认为，国家对从事金融营销宣传活动主体有明确资质要求，网络平台依法有权对未通过资质认证从事金融等领域信息发布的自媒体采取禁言、关闭等处置措施，某平台对被封禁账号不予注销，并在后台存储个人信息，目的在于防止夏某某以重新注册的方法规避永久封禁，是维护网络社交平台持续健康运行的必要措施。

注册和注销用户账号，成为某一平台的用户或者离开，已经是人们数字生活中司空见惯的现象。本文受到司法案例启发，基于实务中关于“账号注销”和“个人信息删除”的认识分歧，从法律规范出发、聚焦法律正确适用，探讨“账号注销”与“个人信息删除”的关系，重点探讨网络运营者如何应对“账号注销”问题，并呼吁有关各方认真对待权利、形成个人信息保护合力。



□ 盛夏

“账号注销”与“个人信息删除”是什么关系

部分账号信息属于个人信息。根据《互联网用户账号信息管理规定》（以下简称“国家网信办 10 号令”）第十六条和第二十三条，互联网信息服务提供者应当依法保护和处理互联网用户账号信息中的个人信息，互联网用户账号信息是指互联网用户在互联网信息服务中注册、使用的名称、头像、封面、简介、签名、认证信息等用于标识用户账号的信息。鉴于《个人信息保护法》对个人信息设定了 2 个积极要件——“识别性”和“关联性”，从国家网信办 10 号令规定可以推断出，部分账号信息基于其识别性不足，未被纳入个人信息范畴。比如注册时如使用了非常通俗、广泛使用的名称、头像、封面，则很难将该类账号信息认定为个人信息。

“账号注销”是“个人信息删除”的常见表现形式。“账号”作为用户享受网络运营者服务的“身份”，天然地决定了账号信息中一定包含个人信息，“账号注销”与“个人信息删除”是存在交集、密切相关的两种诉求。而实践中，针对这两种诉求网络运营者往往只提供“账号注销”通道，“个人信息删除”则需“寄居”在“账号注销”通道里以实现其功能。

国家网信办秘书局、工信部办公厅、公安部办公厅、市场监管总局办公厅联合发布的《App 违法违规收集使用个人信息行为认定方法》第六条规定了可被认定为“未按法律规定提供删除或更正个人信息功能”的 4 类行为：（1）未提供有效的更正、删除个人信息及注销用户账号功能；（2）为更正、删除个人信息或注销用户账号设置不必要或不合理条件；（3）虽提



供了更正、删除个人信息及注销用户账号功能，但未及时响应用户相应操作，需人工处理的，未在承诺时限内（承诺时限不得超过 15 个工作日，无承诺时限的，以 15 个工作日为限）完成核查和处理；（4）更正、删除个人信息或注销用户账号等用户操作已执行完毕，但 App 后台并未完成的。该政策文件将“更正、删除个人信息”和“注销用户账号”并列规定，背后的逻辑正是“个人信息删除”与“账号注销”之间的关联关系。

网络运营者如何应对“账号注销”问题

在《网络安全法》《个人信息保护法》的框架下，“账号注销”作为一种用户账号管理行为，牵涉到网络信息内容生态治理和个人信息保护的双重目标和法益平衡。网络运营者在接受和处理“账号注销”请求时，需正确理解相关法律法规，确保净化信息内容、规范功能服务、保护个人信息权益等义务依法、合理落实。

● 正常账号的处置

对于状态正常的用户账号，相关法律、行政法规、部门规章和规范性文件构成了以个人信息保护为主要目标，积极响应用户诉求为基本要求的、互相支撑印证的完整规

范体系。比如《个人信息保护法》第四十七条、第五十条分别规定了个人信息处理者主动或者依申请删除个人信息的 5 种情形，以及个人信息处理者应建立便捷的申请受理和处理机制。《网络数据安全管理条例》第二十三条、第二十四条则规定了针对个人请求删除个人信息或注销账号，网络数据处理者应当及时受理、提供便捷的行使权利的方法和途径、不得设置不合理条件等义务，并明确其应当删除个人信息或者进行匿名化处理。根据《电信和互联网用户个人信息保护规定》（以下简称“工信部 24 号令”）第九条第四款，用户终止互联网信息服务的，互联网信息服务提供者应当停止对用户个人信息的收集和使用，并提供注销账号服务。

● 被封禁账号的处置

有别于正常账号的处置方式，针对被封禁账号，现行法律规范也已经明确体现了对个人信息权益保护的一定限制。

首先，《网络安全法》第四十七条在规定了网络运营者对其用户发布信息承担管理义务的基础上，提出了“保存有关记录”的要求，该要求可以解释为包括用户账号信息、用户行为信息等，因此构成了平台在用户账号违法违规后保留账号信息的正当性和合法性基础。

更直接的是，《个人信息保护

法》第十三条规定了个人信息处理者无需取得个人同意即可处理个人信息的 5 种情形，其中之一就是“为履行法定职责或者法定义务所必须”。国家网信办 10 号令第七至第十条较为详细地描述了包括假冒、仿冒、捏造等违法违规注册、使用账号信息的行为，第十七条则规定了平台针对相关违法违规行为，需履行的采取关闭账号、禁止重新注册等处置措施，保存有关记录，以及向网信等主管部门报告的义务。当账号因违法违规被封禁时，平台可基于法定义务，在不取得个人同意的情况下处理用户个人信息，即在平台保留其账号信息、拒绝用户注销被封禁账号（防止其重新注册“转世”以规避封禁）。

比《个人信息保护法》和国家网信办 10 号令更早施行的工信部 24 号令为避免法律被滥用或误用，有预见性地在第九条第五款中专门明确了“法律、行政法规对本条第一款至第四款规定的情形另有规定的，从其规定”。该条款也为网络运营者平衡网信、工信部门监管要求，落实规范互联网账号运营行为责任提供了法律支撑。

权利保护尚需各方形成合力、认真对待

“账号注销”和“个人信息删除”权利的实现，离不开网络运营者正确理解法律，也需网络用户合理运用法律。网络用户应当认真阅读网络运营者提供的用户协议、隐私政策等，了解自己依约享有的权利、应尽的义务；在日常的信息发布和账号使用中，遵守法律法规规定；如遇账号封禁、暂停功能、禁止重新注册等时，可依法向网络运营者、监管执法部门等投诉举报，但不能以合法形式掩盖非法目的滥用权利。

作为关键一环，保障相关工作在法治轨道上运行更需监管执法部门准确适用法律。监管执法部门的特殊职能，决定了其不能对网络运营者侵害用户“账号注销”和“个人信息删除”权利的行为视而不见，也不能在法律规范之外强加网络运营者责任；既要保护好用户依法享有的“账号注销”和“个人信息删除”的合理诉求，也不能对因违法而遭封禁的账号借“账号注销”和“个人信息删除”之名、行“重生”“转世”之实的行为听之任之。

个人信息保护应始终贯穿法治理念，权利保护需有关各方形成合力、认真对待。网络运营者正确理解法律、网络用户合理运用法律、监管执法部门准确适用法律，方能在个人信息保护领域加速形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的法治氛围，这也是我们提升网络空间法治化水平、夯实全社会个人信息保护基础的应有之义。

（作者系复旦大学博士在读，长期从事互联网领域执法监督工作）