个人信息被“聚合”危害大，手机号、家庭住址是“重灾区”——

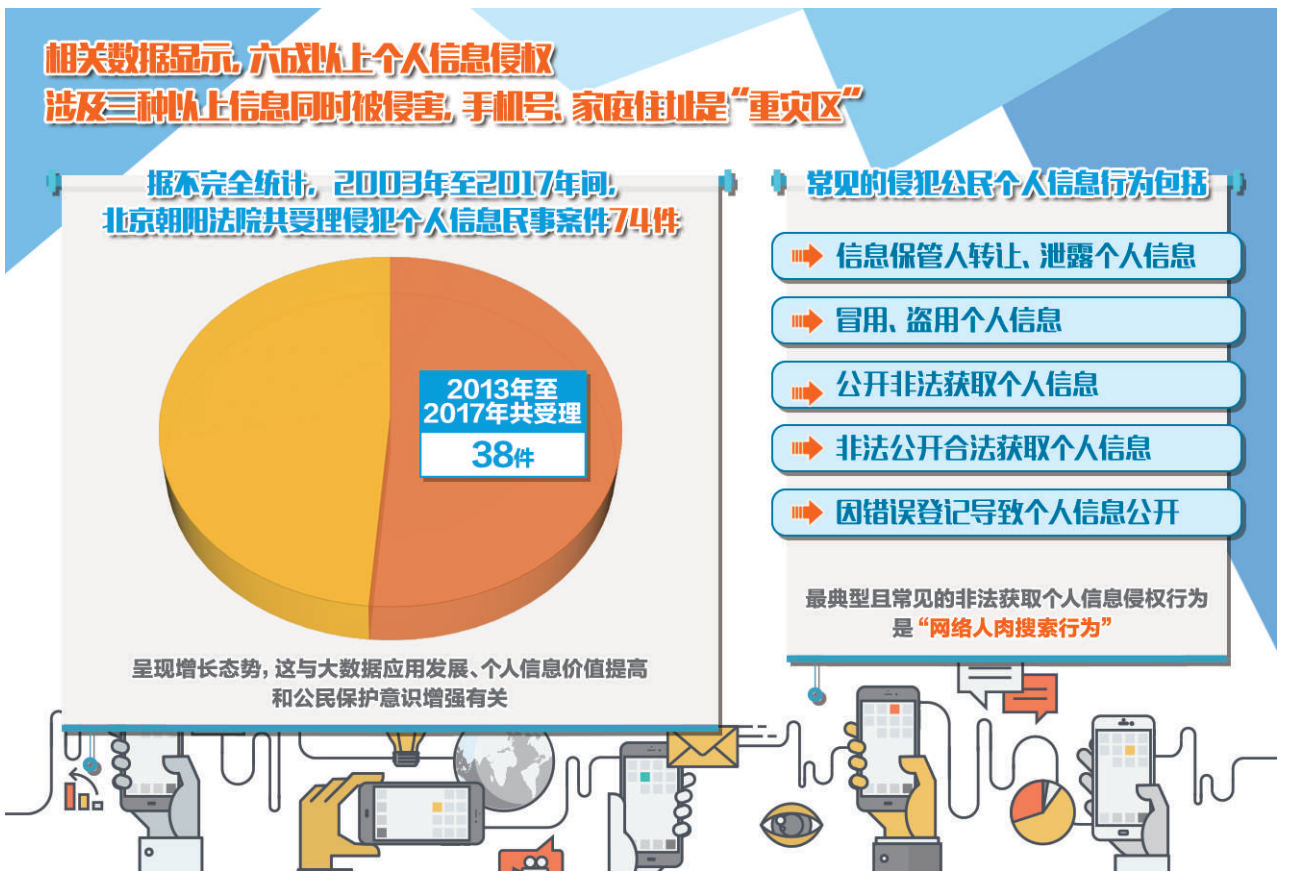
# 中介冒用客户信息被判赔偿

经济日报·中国经济网记者 李万祥

## 案例追踪

客户委托北京链家房地产经纪有限公司出售房屋，不曾想个人信息却被链家公司员工冒用办理居住证。11月20日，北京朝阳区法院作出一审判决，认定链家前员工宋某华、杨某东共同侵权，链家公司管理存在过错，判令链家公司、宋某华赔礼道歉并连带赔偿赵先生经济损失10万元。

相关数据显示，六成以上个人信息侵权涉及三种以上信息同时被侵害，手机号、家庭住址是“重灾区”。记者从朝阳法院了解到，法院已向北京市住建委和链家公司发出司法建议，加强房地产中介行业个人信息保护。




### 被告不认可损失不同意赔偿

因委托出售位于北京朝阳区清河营东路一套房屋，2017年4月份，赵先生与链家公司签订《房屋出售委托协议》，并将身份证、房产证复印件等资料提交给链家公司经纪人杨某等二人。

2017年9月份，赵先生到派出所办理北京市居住证，被告知自己名下的房屋已经由承租人办理了北京市居住证，无法再次办理。因房屋从未出租，赵先生当场提出异议，民警遂将已办理居住证的相关手续出示给赵先生，赵先生这才得知原来是链家公司员工宋某利用职务之便，盗用其身份证、房屋产权证复印件等个人信息资料，伪造了租房协议等，骗取公安机关为宋某本人和其妻子办理了居住证。

经核实，相关证件是经纪人杨某提供给宋某的。赵先生提出异议后，2017年9月4日，宋某办理了北京市居住登记卡注销手续。

赵先生认为，链家公司作为房地产中介服务机构，疏于管理，使员工利用职务之便侵犯其民事权益，行为性质和社会影响恶劣，故将链家公司、宋某、杨某诉至法院，要求三被告公开赔礼道歉，索赔经济损失10万元、精神损害抚慰金20万元，并要求删除个人信息。

链家公司表示，公司收取赵先生资料的做法符合《房地产经纪管理办法》，具有合理依据。对于客户信息的保护，该公司制定有管理办法，侵权员工已经予以辞退。链家公司同意书面赔礼道歉，但不同意赵先生提出的在链家网站和主流网站刊登30天的方式。链家公司认为经济损失没有实际发生、精神损害抚慰金不符合法律规定，均拒绝赔偿，但同意在合理范围内补偿。对于删除信息，链家公司表示解除委托关系后可以删除。

对于侵权行为，宋某则表示，自己只是“无意之中擅自使用”了赵先生的身份信息，伪造租赁合同办理了北京市居住证，但该“行为并无恶意”，没有给赵先生造成实际损失和负面影响，已经短信道歉并撤销了居住证，故不同意书面道歉，经济损失和精神损害抚慰金也拒绝赔偿。杨某称，自己虽然知道不对，但因和宋某关系比较好，还是把手机里保存的赵先生资料给了宋某。对于赵先生的诉讼请求，杨某同意口头道歉，但拒绝赔偿。

### 法院认定个人信息有财产价值

庭审中，链家公司员工陈述，房产成交后，公司要求卷宗快递到公司卷库，对于没有成交的卷宗，则由门店助理锁在柜子里。卷宗店内员工均可查阅，查阅卷宗没有记录。

链家公司表示，客户资料保管方式是经纪人将电子材料上传到链家公司内部的link系统中，实体材料由助理保管。公司要求经纪人必须将客户身份证、房产证及合同信息拍照上传。

法院审理认为，自然人的个人信息受法律保护。宋某非法使用客户个人信息的行为构成民事侵权，杨某明知宋某非法使用的目的，仍提供信息的行为构成共同侵权。杨某的侵权行为与其履行职务存在内在关联，相应责任由链家公司承担。

法院指出，链家公司主要利用信息优势地位，为房地产市场租售双方提供信息匹配的居间服务。对市场信息的掌握是链家公司营利的核心要素。在利用客户信息获取利益的同时，链家公司需承担高于一般主体的保管义务。信息使用应仅限于客户委托之合同目的。然而，作为管理者，链家公司未建立信息安全管理制度和操作规程，未对客户信息安全作风险提示、未对客户敏感信息作加密处理，其要求经纪人拍照上传资料的做法，亦增加了侵犯个人信息的可能性和危险性。同时，链家公司并未采取任何实际有效措施防控风险，导致员工可轻易将业主个人信息泄露用于非法目的。本案侵权事实的发生与链家公司内部监管漏洞直接相关。链家公司管理存在过错，应承担侵权责任。

法院认为，个人信息兼具人格利益和财产价值，并最终判决链家公司及宋某公开赔礼道歉，连带赔偿赵先生经济损失10万元。关于删除个人信息的诉讼请求，法院未予处理，并指出可在委托协议终止、解除或完成后另行主张。

针对这一案件反映出的具体问题，朝阳法院分别向北京市住房和建设委员会、链家公司发送司法建议。针对房地产中介机构普遍存在缺乏有效的客户个人信息安全保管规范制度、个人信息取得及使用方式的释明不充分、缺乏互联网平台客户个人信息安全保管操作规范、缺乏对中介经纪人教育培训及制度化监督管理等问题，法院建议规范房地产中介服务行为、完善行业管理制度。

### 房产中介个人信息保护亟待加强

据不完全统计，2003年至2017年间，朝阳法院共受理侵犯个人信息民事案件74件，其中2013年至2017年共受理38件，呈现增长态势，这与大数据应用发展、个人信息价值提高和公民保护意识增强有关。

“近三年原告胜诉率不足一半，呈下降特点。”朝阳法院酒仙桥法庭庭长吴彬认为，这与信息泄露渠道增加、权利人证明信息被特定主体侵害的举证难度增大有关。

侵权主体呈现社会化、侵权途径呈现网络化特点，“陌生人网络侵权”渐成个人信息侵权的主要渠道。2013年至2017年，朝阳法院受理的涉侵犯个人信息民事案件中，79.4%的案件发生在陌生人之间，51.4%的案件中个人信息系通过网络传播，权利人起诉要求网络平台承担责任的案件达15件，占比41.7%。除姓名外，权利人主张被侵害最多的两类信息为电话号码和家庭住址。

吴彬表示，多重个人信息的聚合，大大提高了信息应用场景和经济价值，也使泄露、公布或不当使用行为的危害性更大，给权利人带来更大困扰、损失和潜在风险。

记者调查发现，常见的侵犯公民个人信息行为包括：信息保管人转让、泄露个人信息；冒用、盗用个人信息；公开非法获取个人信息；非法公开合法获取个人信息；因错误登记导致个人信息公开。最典型且常见的非法获取个人信息侵权行为是“网络人肉搜索行为”。

“网络环境日益复杂、侵权主体难以确定，违法成本过低、信息保管人改进动力不足等成为制约个人信息保护的主要原因。”吴彬介绍，有的公司员工可以轻易拷贝批量客户信息，用户个人信息几乎处于“裸奔”状态，相较于低廉的违法成本，许多市场主体不愿投入人、财、物建设个人信息保护系统。

为此，法院建议公民强化自我保护意识，谨慎提供核心个人信息，慎重勾选个人信息授权使用条款，养成良好的网络使用习惯，积极通过合法途径维权。例如，在提供身份证、房产证等重要资料复印件时，要手写注明“该复印件仅用于办理某某事项”，最大限度避免复印件被再次复印或作其他用途；对于提供虚拟号码的网约车、房屋租赁等网络平台，尽量使用平台网络虚拟号码；网站或APP关闭前，先执行退出登录操作；注意分辨识别钓鱼网站、钓鱼软件，不随便点击陌生人发来的链接，慎重接入无密码的未知WIFI，避免病毒植入，信息被盗取。

## 权威发布

# 中消协：九成客户端越界收集消费者信息

本报记者 佘颖

中消协近日发布了对10类100款APP个人信息收集与隐私政策测评结果，显示多达91款APP列出的权限存在涉嫌“越界”，即存在过度收集用户个人信息问题。另外，还发现34款APP没有隐私条款，严重侵犯消费者知情权、隐私权。按照5星标准，百合婚恋、1905电影网、E代驾、同花顺、悟空理财、139邮箱等仅获一星评价。

### 六成APP过度收集位置信息

位置信息、通讯录信息和手机号码等3种个人信息是过度收集或使用个人信息最常见的内容。100款APP中，有59款涉嫌过度收集“位置信息”。

按照《个人信息安全规范》规定，对个人信息的收集应有明确目的，不得超出产品功能相关目的收集额外个人信息，很多被测评APP在隐私政策等文件中，未将其收集的个人信息与其实现的产品功能明确挂钩，其中很多个人信息与消费者通常理解的产品功能之间无明显关联，甚至明显超出合理范围。

测评结果显示，各类APP调用定位权限情况极为普遍，从10大类APP分析，除邮箱云盘、交易支付和出行导航类APP外，其他7大类APP超过一半存在过度收集或使用用户位置信息问题。其中，通讯社交和影音播放类APP产生此类问题更为突出，分别多达10款和9款APP涉嫌存在过度收集用户位置信息现象。

出行导航、旅游住宿、网上购物类APP对于用户个人位置信息具有根据定位信息提供产品和服务的合理诉求，但对于大部分社交类、影音播放类、拍摄美化类、新闻阅读以及金融理财类APP来说，调用用户位置信息对于这些服务是非必需信息，存在过度收集或使用嫌疑。

### 部分APP涉嫌过度收集通讯录信息和财产信息

通讯录信息、身份信息、手机号码也是用户个人信息过度收集或使用较多的内容，在受测评中分别有28款、23款、22款APP涉嫌存在此类情况。

通讯录信息、手机号码涉及用户的个人隐私，属于个人敏感信息，存在较高的商业价值，部分仅提供手机号注册方式，借助手机权限开放的便利，很容易收集手机号码及通讯录信息。以收集通讯录为例，10类APP中，4款金融理财类APP与3款影音播放类APP收集用户通讯录信息。调查发现，139邮箱涉嫌过度收集手机、姓名、电话号码、出生年月日、地址等信息。

个人财产信息、个人生物识别信息属于个人敏感信息。个人敏感信息一旦泄露，将导致个人信息主体及收集、使用个人信息的组织和机构丧失对个人信息的控制能力，造成个人信息扩散范围和用途不可控，可能对个人信息主体人身和财产带来重大风险。测评发现，其中11款APP涉嫌过度收集财产信息，10款APP涉嫌过度收集生物识别信息。例如，“美图秀秀”就涉嫌过度收集可识别生物信息、财务信息等。

### 79款APP隐私政策存在默认同意等问题

2018年5月份，推荐性国家标准《个人信息安全规范》正式实施，《个人信息安全规范》对于个人信息收集、保存、使用、流转等环节提出了要求，是国内在个人信息保护实践方面的重要参考标准。但是，依据参考标准，有47款APP隐私条款内容不达标，34款APP没有隐私条款。

在100款中仅有一半的隐私条款得分达到及格分以上，另外有超过三分之一的隐私条款得分为0，即未对用户公布个人信息隐私条款。例如，中国工商银行APP没有单独的隐私政策，链接中仅提供隐私保密声明。

针对是否征得用户同意这一打分项，有79款扣分；仅有21款的隐私条款是在明确征得用户同意后收集相关信息，大部分APP存在默认同意隐私条款现象，并未征得用户同意。例如，“e代驾”隐私条款存在于用户协议中，没有独立成文的隐私政策，且为默认勾选，未主动提示用户阅读，极易被用户忽略。

同时，部分APP存在“自行承担风险”等不合理免责条款。例如，“悟空理财”存在“您须对您本人在使用本网站所提供服务时的一切行为、行动(不论是否故障)负全部责任”等不合理免责条款。“拼多多”对使用任一服务即表示同意本政策的所有内容，以及首次使用即使未签署协议也视为同意的条款存在不合理性。

在测评活动中，中消协发现亟需加强隐私保护立法。“一方面测评所依据的相关规范法律层级较低，另一方面有关部门出台的相关管理规定可操作性不强，测评反映出各类APP落实隐私条款要求方面存在较大差异，隐私条款不完善或缺失情况严重。”中消协商品服务监督部主任皮小林建议，有关部门应综合考虑当前APP隐私保护方面的严峻形势，加强隐私保护立法，落实具体措施，提高立法立规水平，为消费者个人信息安全提供更好的法律和制度保护。

“测评结果表明，目前各类APP无论是否有隐私条款都可以在应用商店中下载使用，各下载平台并未审核APP隐私政策公开或内容要求，APP开发商管理、APP应用商店管理、APP投诉管理以及违规处罚机制等各个环节均有待进一步加强。”皮小林认为，应用商店平台应切实履行审核责任，强化APP隐私条款的明示公示义务，对于没有隐私条款的应当及时下架，并提醒消费者谨慎下载使用，应当要求相关隐私条款内容不得损害消费者合法权益，不得保留不公平格式条款。

江苏“法企同行”——

## 司法改革在行动

# 创新法律服务 护航民营经济

江苏民慧供应链科技股份有限公司是一家主要从事钢铁剪切、销售的民营企业。随着市场变化、互联网消费等观念快速崛起，传统行业弊端日益显露，该企业运营模式遭到很大挑战，企业发展因此站到了十字路口。

在江苏“法企同行”专项活动中，法律服务团通过走访了解到该企业目前遇到的实际困难，组建专业律师服务团队深入该公司实施法治体检，了解公司运营模式、产业链情况、法律风险等，并出具详细的分析报告。同时，律师服务团队还多次与公司负责人、高管人员共同就如何把握行业特点、适应市场需求进而改善公司经营模式举行磋商，并为公司全体员工开展企业转型方面的法律知识宣传活动。在律师服务团的帮助下，该公司不仅实现了经营模式转变，而且走上了一条合法、合规的上市道路。目前，该企业已在新三板完成了挂牌工作，2020年冲击主板IPO。

企业发展重在挖掘潜力，激活创造力是企业创新改革的关键之举。记者日前在司法部采访了解到，今年以来，江苏省司法厅积极发挥法律服务职能作用，动员全省司法行政系统聚集资源、聚合力量，以有效防控化解企业法律风险、助力打造最佳民营经济营商环境为重点，深入开展“法润江苏·法企同行”专项活动。很多民营企业都体验到了与江苏民慧供应链科技股份有限公司一样的获得感。

截至10月底，江苏已组建各类民营经济法律服务团1012个，实地走访民营企业17126家，发布防控举措和法律建议6270件，帮助企业化解风险、解决问题29875个，避免和挽回经济损失28.2亿元。其中，淮安“律企同行”、泰州“百日维薪”等已从“地方特色”发展成为“全国品牌”。

目前，江苏全面组建市县两级12348法律服务队，积极与当地经信委、工商、中小企业服务中心等相关部门对接，深入民营企业实地走访，重点围绕政策宣讲解读、法治环境保障、公司治理结构、风险防范化解等四方面开展法治体检。通过法治体检，了解企业生产经营和依法治理情况，分析企业法律需求和风险点，帮助查找制度漏洞和薄弱环节，并通过“体检报告”及时反馈，帮助民营企业健全法律风险预警防范和矛盾化解机制。

其中，泰州开展“施法护航·企稳前行”主题活动，已组织750名法律服务人员对接民营企业4900多家，提供专门法律服务7100余次。连云港结合“法律扶贫”工作，深入100余家重点民营企业走访座谈，并建立法律服务供给目录清单。

在创新拓展法律服务，合理减轻企业负担方面，江苏省司法厅充分利用法律服务人员担任银行和企业法律顾问的有利条件，积极搭建银企对接平台，及时传递银企双方需求信息。同时，不断深化“放管服”改革，梳理司法行政法律服务“最多跑一次”目录清单，全方位公示办事流程图、办事程序、办事材料，切实避免民营企业办事难、办事慢、来回跑。依托“智慧法务”平台，在律师、公证等协会和各类企业商会网站设立专栏，拓展12348在线公证办理、在线法律咨询、案件委托代理等功能，实现网下服务网上输送、跨地服务当地供给。研发和推出一批覆盖民营企业设立、经营、破产等不同阶段以及用人用地、环境保护、投资融资、产权保护等不同领域的法律服务产品，推行律师参与商事纠纷调解，丰富和扩大服务企业的领域和效果。

在加强涉企纠纷排查方面，江苏建立法律服务投诉快速处理机制，探索“互联网+监管”新模式，加强对律师服务民营企业行为的监督管理。同时，积极落实涉及民营企业的法律援助措施，对民营企业农民工和困难员工提出的法律援助申请开辟“绿色通道”优先受理。

针对民营企业在融资管理、创新发展、知识产权等方面的涉法风险，司法行政部门组织专家学者及法律服务精英开展探索性研究，为企业提供前瞻性指导意见，有效避免生产经营管理中的相关法律风险。充分发挥法律服务从业人员专业优势，建立营销管理、投资融资、知识产权等方面的专业服务团队，为民营企业开展法务管理培训、提供法务管理咨询、企业法律风险评价。其中，扬州建立民营企业法律服务人才库，有效整合资源，为企业提供专项服务和维权帮助。溧阳、如皋、邳州、江宁、吴中、灌南、淮安区、阜宁、扬中、灌云、响水、玄武、徐州鼓楼等地通过举办法律服务助力优化营商环境论坛、开展相关业务培训等，帮助强化民营企业风险管控综合能力，已有12000多名企业经管人员参与。

文/于中谷