

《2014年度消费者个人信息网络安全状况报告》透露：8成受访者因个人信息泄露被骚扰，3成以上受访者蒙受损失，出卖个人信息已形成产业链条——

# 个人信息屡遭侵害 如何维权？

专家：应完善法律加强监管 个人也要提高保护意识

□本报记者 博雅

提起个人信息保护，人们都会深有感触：现如今无论是买房、买车、买保险或是生病住院生孩子等等，我们的个人信息随时都有被泄露的可能，是防不胜防。今年3·15在中消协举办的“个人信息保护与消费维权大家谈”活动中，中消协副会长兼秘书长常宇指出，近年来个人信息泄露事件的频发，特别是银行卡敏感信息泄露现象屡次发生，对网民造成了金融资产和信息安全等多方面危害，但消费者在个人信息保护方面面临着诸多难处。

## 揭开——个人信息侵权“黑锅盖”

“现代生活中但凡和消费有关的事，好像都不用担心自己会忘记，因为有人会替你记得，会随时提醒你！”说这话时，消费者陈小姐有点调侃有点无奈。今年2月，陈小姐的车保险即将到期，因为工作忙她自己都忘了，可是，从1月份开始就有来自不同的保险公司和她联系，电话短信几乎每天都有，当然这些人都是她从来没有联系过的。不仅如此，去年夏天她按揭买了套房子后不久，直到现在已经接到无数装修公司和房产公司的推销电话。甚至一次一个陌生的房产中介人员打通她的电话直接说：“你是x小区x号楼x房的陈小姐吧？我手里现在有套两居室价格优惠……”陈小姐告诉记者，接了这个电话，让自己感到很恐慌也很愤怒，自己的隐私对于外面社会来说，已经是一览无余。

陈小姐的经历让许多人感同身受。那么，到底是谁出卖了消费者的个人信息？《2014年度消费者个人信息网络安全状况报告》调查显示：当前，犯罪分子非法获取消费者个人信息的形式主要有以下几种，无良商家盗卖、网站数据窃取、木马病毒攻击、钓鱼网站诈骗、二手手机泄密和新型黑客技术窃取等。

的确，看上去个人信息侵权无处不在。中消协发布的《2014年度消费者个人信息网络安全状况报告》显示，消费者个人信息保护现状满意度低，约三分之二受访者2014年个人信息被泄露。那么，除了来自外界的侵权，我们自己需要注意些什么？北京市消协副秘书长屈建辉提醒，泄密往往是在不经意间，比如说在召开一次重要会议期间，如果有人随意丢弃了会议文件，登陆网上很快就会有人参会人员的联络方式。因此，在运用法律保护个人信息的同时，每一个消费者也要



加强个人信息保护的意识，从生活中的每一件事着手。

## 筑牢——个人信息保护“防火墙”

“过去的一年你的个人信息是否曾被泄露或窃取？个人信息被泄露或窃取，给你造成了哪些危害？你认为该如何保护个人信息？”《2014年度消费者个人信息网络安全报告》调查显示，当个人信息被泄露或窃取后，8成受访者受到电话、短信、邮件等形式骚扰，浪费时间和精力、学习或工作受到影响的占比分别为49.37%、34.94%；还有三成多受访者遭受过经济损失和人身伤害。在受访者人群中，认为“服务商未经本人同意，擅自收集个人信息”是消费者个人信息泄露的最主要途径，占比达六成多。在个人信息保护意识方面，很多人都采取了个人信息保护措施，但结果也不尽如人意。其中选择最多的保护措施有：安装安全软件、定期更新杀毒软件并定期使用系统或软件更新/打补丁、不随便点击可疑链接、不轻易登记身份信息或填写详细资料、不浏览不正规网站、账号设置不同的复杂密码等等。

同时，调查数据也显示，信息泄露消费者多保持沉默。一方面，消费者了解信息保护有关法律的现状并不理想，其中对相关法律了解较少和不知道。导致这种状况的一个重要原因是现在我国并未有统一的个人信息法律保护制度，现有的相关法律规范比较分散凌乱。另一方面，新《消法》在个人信息保护方面规定“经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息”，

而调查显示，现实中46.64%的受访者在明确表示拒绝后，依然接收到了此服务商发送的商业信息。当受访者个人信息被侵害后，选择“习以为常，不会采取措施，保持沉默”；选择“向人民法院提起诉讼，诉诸法律”的受访者占比最少。

本次活动中，与会专家一致认为，要解决消费者个人信息泄露和滥用的“顽疾”，最终还应回归法治轨道，建立相应的个人信息保护法规，实现对个人隐私权的全面保护。需要动员各方力量，尽快从制度建设、法律措施、企业责任、消费者自我防范等多方面筑牢保护的藩篱。建议在法律框架下，应尽快建立个人信息保护标准规制，规范行业企业在消费者个人信息的采集和使用，通过有效地技术手段提升消费者个人信息数据库安全，从源头上斩断伸向消费者个人信息的“黑手”，对电信行业、互联网企业、个人信息使用集中的行业进行重点监管。另外，与会专家还提醒消费者，在网络环境下，注意保护身份证号码、银行账户、账号密码等相关信息，以防被不法分子利用，造成不必要的损失。

## 法治——个人信息安全应成“新常态”

个人信息泄露事件的频发，严重损害了消费者的合法权益。“盗取个人信息多为商业利益”采访中许多人认为，“个人信息丢失，就是一些不法分子盗卖倒卖和非法搜集的原因，甚至公然议价5毛钱一条，让人不能再忍受了……”据中消协调查显示，有七成受访者认为个人信息受到侵害的最大利益是商业利益。其

中选择“不法分子利益驱动，盗取或者售卖个人信息”的受访者占比最多；其余依次是“相关立法不完善，惩罚力度没有威慑力”；“经营者为减少运营成本或者个人信息管理存在漏洞，未能有效保障个人信息”。

为此，与会专家提出当前个人信息网络安全环境现状的保护已经刻不容缓，并针对市场现状提出了相应的维权建议，要多管齐下、社会共治，管理要具体化，共同净化网络安全环境，发现利益链，社会共同切断，从源头保护个人信息安全，让消费者个人信息安全无虞成为“新常态”。

360安全专家裴智勇对此直言不讳，“在消费者个人信息安全保护方面发现运营商的漏洞出现的比较严重，希望今后企业在被告知有漏洞的，应尽快修复，而不是置之不理。”

中国政法大学经济法学教授吴景明表示，经营者首先要加强自律，一个真正有社会责任的企业，会想尽办法来保护消费者的合法权益的。可是现在消费者个人信息的泄露甚至是被盗卖，却是因为一些企业在用人或制度管理方面的问题，所以建议今后企业在选择人员方面，不仅要注重业务，也要注重道德水平，而且在企业管理中要有很好的制度和管理体系，对相关人员进行培训教育，真正做到合法收集个人信息，在使用中要严格保密。同时，通过不断完善个人信息保护立法与执法，推动标准规制，严格行业自律，督促企业自觉，共同创造有效保障个人信息安全的网络新环境。当然，作为消费者个人也要加强自我保护意识，比如，不要随便登陆没有认证的网站，不随便登陆免费的wifi等等。

## 【法律咨询台】

### 准毕业生签订劳动合同内容明确可成劳动关系

案情

邵某是某技术专科学校学生，现年20周岁，将于今年7月份毕业。去年10月，邵某拿着学校出具的推荐表到某机械公司应聘，被该公司录用，双方签订了劳动合同，就劳动期限、劳动内容以及劳动报酬等内容进行了详细的约定。

合同签订后，邵某一直按照公司的作息时间去上班。一个月前，邵某在车间作业时受伤，向公司申请工伤时，却遭到公司的拒绝。

公司的理由是邵某尚未毕业，系在校学生，不具有建立劳动关系的主体资格，所以双方订立的劳动合同无效，双方之间没有劳动关系。

那么，邵某作为准毕业生签订的劳动合同到底有没有效呢？

说法

首先，劳动部《关于贯彻执行〈中华人民共和国劳动法〉若干问题的意见》第12条规定虽然规定“在校生利用业余时间勤工助学，不视为就业，未建立劳动关系，可以不签订劳动合同”。但该规定的适用是有前提的，即以勤工俭学为目的。这里的勤工俭学是指在校学生不以就业为目的，利用学习空闲时间打工补贴学费、生活费。

本案中，邵某与某机械公司签订劳动合同时就双方的权利和义务进行了详细约定，且在合同签订后一直按照公司的作息时间去上班，其目的明显不属于利用业余时间勤工俭学。

其次，根据我国现行法律规定，已满16周岁的人均具有建立劳动关系的主体资格，法律并未将在校学生排除在外。取得毕业证书、具有相应的学历并不是建立劳动关系的必要条件。另外，邵某和某机械公司劳动合同是在双方协商一致的基础上签订的，系双方真实意思的表示，不存在欺诈、隐瞒事实或胁迫等情况，也不违反相关法律、行政法规规定，所以不存在无效问题。

最后，根据国务院《工伤保险条例》第14条规定，职工在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的，应认定为工伤。很明显，邵某在车间作业时受伤属于在工作时间和工作场所内，因工作原因受伤，应认定为工伤。

综上，邵某和公司的劳动关系合法、有效，应受法律保护。邵某在车间作业时受伤构成工伤，如果公司拒绝为邵某办理工伤认定申请的，邵某可以直接向公司所在地劳动保障部门提出工伤认定申请。

陶家平