

# 民商法视角下消费者个人信息权保护对策研究

● 梁桐赫



**【摘要】**随着互联网技术的快速发展,消费者个人信息的收集、使用和保护成为社会关注的热点问题。本文从民商法视角出发,探讨了当前消费者个人信息权保护面临的挑战,并提出了一系列针对性的对策建议。本文首先分析了我国现行法律体系中关于个人信息保护的规定及其不足之处;其次,通过比较国内外相关法律法规,指出了完善我国个人信息保护制度的方向;最后,从政府、企业以及个人的角度提出了相关的保护措施和具体建议。以期为构建更加完善的消费者个人信息权保护机制提供参考。

**【关键词】**消费者个人信息权;民商法;信息保护;立法完善

## Q 消费者个人信息权保护的现状与挑战

### (一) 当前消费者个人信息保护的基本情况

随着互联网技术的快速发展,消费者个人信息的收集、使用和保护已成为社会关注的热点问题。在数字化转型加速推进的背景下,数据已成为推动经济发展的重要资源之一。然而,在享受数字便利的同时,个人隐私泄露事件频发,消费者个人信息安全问题日益凸显。这不仅侵犯了公民的基本权利,也给社会带来了安全隐患。例如,目前许多企业和机构通过各种方式收集消费者的个人信息,包括但不限于姓名、身份证号、电话号码、电子邮件地址、购物记录等。这些信息被用于市场营销、数据分析、风险控制等多种行动。针对这些情况,尽管我国已出台了《网络安全法》《个人信息保护法》等相关法律法规,但面对不断变化的技术环境与复杂多样的应用场景,现有规定仍存在不少空白或执行难题。因此,如何从民商法角度出发,进一步健全和完善我国消费者个人信息权益保障体系,成为亟待解决的问题。

### (二) 现行法律体系中的规定及其不足之处

我国出台了一系列法律法规来保护消费者个人信息,主要包括《网络安全法》《个人信息保护法》《电子商务法》等。这些法律对个人信息的收集、使用、存储、传输等方面进行了较为详细的规定,明确了相关主体的责任和义务。然而,现有法律体系在实际执行过程中仍存在一些不足:(1)法律规定不够细化。虽然基本框架已确立,但具体操作层面仍缺乏详细的实施细则,导致执法过程中存在一定的模糊性和不确定性。(2)监管力度不足。监管部门在人员配备和技术手段上相对滞后,难以有效应对大规模的数据

泄露和非法使用行为。(3)法律责任不明确。对于违法行为的处罚力度较轻,违法成本较低,难以起到足够的震慑作用。(4)公众意识薄弱。许多消费者对个人信息保护的重要性认识不足,缺乏有效的自我保护措施。

### (三) 技术发展带来的新挑战

技术的不断进步给消费者个人信息保护带来了新的挑战。一方面,大数据、人工智能、云计算等新技术的应用使得个人信息的收集和处理变得更加高效和便捷,但也增加了数据泄露的风险。另一方面,新型网络攻击手段层出不穷,传统的安全防护措施难以完全抵御。此外,跨境数据流动也增加了个人信息保护的复杂性,不同国家和地区之间的法律差异使跨国企业面临更高的合规难度。

## Q 完善我国消费者个人信息权保护制度的方向

### (一) 明确个人信息保护的法律原则

为了更有效地保护消费者的个人信息,相关机构需要在法律中确立一些基本原则,这些原则将为个人信息处理活动提供明确的指导和约束。(1)合法性原则,即所有关于个人信息的收集、使用、存储等活动必须基于明确的法律规定或获得信息主体的同意。(2)最小必要原则,即只收集和处理实现特定目标所需的最少量的信息。(3)透明度原则,这要求数据处理者以简单明了的方式向用户解释对其个人信息的使用方式和使用目的,并确保用户能够轻松获取到这些信息。(4)安全性原则,该原则强调采取适当的技术手段和管理措施保证个人信息的安全,防止数据丢失、泄露或被非法利用。(5)责任原则,这表明数据处理者需对其处理个人信息的行为负责,并能证明自己遵守了相关法律法规。

## (二)加强对敏感信息的特别保护

敏感信息，如身份证号码、银行账户详情、健康记录等，一旦泄露可能会对个人造成重大伤害，因此，这类信息需要受到更加严格的保护。法律应清晰界定何为敏感信息及其涵盖范围，确保社会各界对此有共同的理解。数据处理者在采集和使用此类敏感信息时，除了常规的通知义务外，还需得到用户的特别许可，并且这种许可应该是具体而知情的。同时，相关机构应设立专门的数据管理和技术防护体系，如采用加密技术和访问控制机制、定期进行安全检查等，保障敏感信息的安全。对于违反上述规定的行为，相关机构应设定更加严格的惩罚措施，提高违法成本，以有效减少违法行为的发生。

## (三)建立健全数据处理者责任机制

为了确保个人信息得到有效保护，相关机构需建立健全的责任框架，规范数据处理者的行动。法律规定应详细列出数据处理者的各项职责。例如，数据处理者在收集任何个人信息之前，必须告知用户信息将如何被使用；保持所持信息的准确性和完整性；实施有效的安全措施防止数据泄露；在发生安全事故时迅速通知受影响的用户和监管机构。另外，可以成立专门的数据保护机构，赋予其监督、调查违规行为，执行处罚以及发布指导方针的权力，以增强该机构的权威性和执行力。同时，引入民事赔偿制度也是必要的。这使用户在因个人信息被不当处理而遭受损失时，可以向数据处理方寻求法律救济并获得相应的经济补偿。全面的责任链条的构建，可以促使数据处理者主动承担起保护个人信息的责任。

## Q 强化监管与企业自律相结合的保护措施

### (一)提升政府监管部门的能力和效率

为了有效保护消费者的个人信息，需要提升政府监管部门的能力和效率。(1)加强监管部门的人力和技术资源配置，确保其具备足够的专业人员和技术手段来应对日益复杂的个人信息保护问题。这包括招聘更多具有相关背景的专家，配备先进的技术设备。(2)建立跨部门协作机制，促进不同监管部门之间的信息共享和协同执法，形成合力。例如，可以通过定期召开联席会议、设立联合工作组等方式，加强各部门之间的沟通与合作。(3)加强对监管人员的培训，提高他们对最新技术和法律法规的理解和应用能力，确保他们能够快速适应变化的技术环境。引入先进的技术手段，如大数据分析、人工智能等，也可以提高监管的精准性和效率。(4)建立定期评估和反馈机制，通过持续的监督和评估，不断优化监管策略和方法，确保监管措施的有效性和适应性。

### (二)推动企业建立健全内部管理制度

企业在个人信息保护中扮演着重要角色，因此，推动企业建立健全内部管理制度是保护消费者个人信息的关键。首先，企业应设立专门的数据保护机构或岗位，负责制定和执行个人信息保护政策，并进行日常管理和监督。这些机构或岗位应当由具备专业知识和经验的人员担任。其次，企业应建立健全数据处理流程，明确各个阶段的责任人和操作规范，确保个人信息在收集、存储、使用、传输和销毁等各个环节的安全。再次，企业应定期进行安全审计和风险评估，及时发现和修复潜在的安全漏洞。加强员工培训，提高员工对个人信息保护的认识和技能，确保所有员工都能严格遵守相关规章制度。最后，企业应建立应急响应机制，一旦发生数据泄露事件，迅速采取措施，减少损失，及时通知受影响的信息主体和监管部门。

### (三)鼓励行业协会参与制定行业标准

行业协会在推动个人信息保护方面具有重要作用，可以通过制定行业标准来引导企业更好地履行保护责任。首先，行业协会应组织专家和企业代表共同研究和制定适用于本行业的个人信息保护标准。这些标准应涵盖数据处理的各个方面，包括数据收集、存储、使用、传输和销毁等。标准的制定过程应充分考虑行业特点和技术发展趋势，确保其既实用又具有前瞻性。其次，行业协会应积极推动这些标准的实施，通过举办培训、研讨会等形式，帮助企业理解和落实相关标准。再次，行业协会可以建立行业内的自律机制，通过制定自律公约、开展行业自律检查等方式，促进行业整体水平的提升。自律机制可以包括定期发布行业报告、表彰优秀企业和个人、公开违规行为等措施。最后，行业协会应与政府监管部门保持密切合作，共同推动个人信息保护法律法规的完善和执行，形成政府监管与行业自律相结合的保护体系。实施上述措施，可以有效提升整个行业的个人信息保护水平，使消费者得到更加安全可靠的服务体验。

### (四)增强消费者自我保护能力

#### 1.加大个人信息保护知识普及力度

政府和相关部门应通过多种渠道开展宣传教育活动，广泛传播个人信息保护的重要性及相关法律法规。这些宣传活动可以利用电视、广播、互联网、社交媒体等媒介，通过公益广告、发布科普文章、举办在线讲座等形式，吸引不同年龄和背景的受众。此外，学校和教育机构应将个人信息保护纳入教育体系，从小培养学生的网络安全意识。可以在课程中加入网络安全教育模块，教授学生如何识别网络风险、保护个人隐私。企业和社会组织也可以举办讲座、研讨会和培训课程，向公众传授如何识别和防范个人信息泄露的风险。通过这些措施，消费者能够了解个人信息保护的基本知识，掌握必要的防护技能，在日常生活中更好地保护

自己的个人信息。

## 2. 提供便捷有效的投诉举报渠道

为确保消费者在个人信息受到侵害时能够及时获得帮助,政府监管部门需要建立便捷有效的投诉举报渠道。首先,设立专门的投诉举报平台,如热线电话、官方网站和移动应用程序,方便消费者随时提交投诉。这些平台应提供24小时服务,并支持多种语言,以满足不同用户的需求。其次,简化投诉流程,减少繁琐的手续,确保消费者能够快速、简便地进行投诉。例如,可以通过填写简单的表格或使用语音留言功能来提交投诉。再次,建立健全投诉处理机制,确保每一起投诉都能得到及时响应和妥善处理,并定期公布处理结果,增强透明度。最后,鼓励第三方机构参与投诉处理,如消费者协会、法律援助中心等,为消费者提供更多的支持和帮助。实施这些措施,可以有效提升消费者的维权意识和信心,促进个人信息保护工作的落实。

## 3. 引导消费者合理使用个人信息授权

在数字化时代,消费者经常需要在使用各种服务时授权个人信息,因此,引导消费者合理使用个人信息授权尤为重要的。首先,政府和相关部门应制定明确的指导原则,告知消费者在授权个人信息时应注意的事项,如仔细阅读隐私政策、了解数据处理的目的和范围等。这些指导原则可以通过官方公告、宣传册等形式发布,确保信息易于获取和理解。其次,企业应优化用户界面设计,采用简洁明了的语言说明个人信息的收集和使用情况,避免使用复杂难懂的专业术语。例如,可以使用图表、示例等方式来解释隐私政策。再次,企业应提供更加灵活的授权选项,允许消费者根据自身需求选择是否授权某些信息,而不是“一刀切”的全权授权。最后,相关部门应加强消费者教育,通过案例分析、模拟演练等方式,帮助消费者理解不同授权行为可能带来的风险和后果,促使消费者做出更加明智的选择。通过这些措施,可以使消费者在享受数字服务的同时,更好地

保护自己的个人信息。

## Q 结束语

在数字化转型加速推进的时代背景下,消费者个人信息的保护已成为社会各界关注的焦点。本文从民商法视角出发,探讨了当前消费者个人信息权保护面临的挑战,并提出了一系列针对性的对策建议。通过明确个人信息保护的法律原则、加强对敏感信息的特别保护、建立健全数据处理者责任机制、强化政府监管与企业自律相结合等保护措施,消费者可以得到更加坚实的法律和制度保障。同时,增强消费者的自我保护能力,通过加大知识普及力度、提供便捷有效的投诉举报渠道、引导合理使用个人信息授权,能够使消费者在享受数字便利的同时,更好地保护自己的隐私权益。希望本文的对策和建议能够为构建更加完善的消费者个人信息权保护机制提供参考,促进安全、透明、可信的数字环境的发展。

## ■ 参考文献

- [1] 马银.民商法视域下消费者信息权保护对策研究[J].中国航班,2023(27):42-44.
- [2] 叶雄彪.企业数据权益的法律保护[D].北京:对外经济贸易大学,2022.
- [3] 张博.网络平台个性化定价行为的法律规制路径研究[D].北京:对外经济贸易大学,2022.
- [4] 李南枢.绿色城市更新法律制度研究[D].重庆:重庆大学,2022.
- [5] 周钰洁.我国贷款买房中的止赎问题研究[D].上海:上海师范大学,2022.

## 作者简介:

梁桐赫(2005—),男,汉族,天津人,大学本科,天津工业大学,研究方向:民商法。