



2025 网民权益保护调查报告

中国互联网协会网民权益和个人信息保护工作委员会

2025年12月

摘要

在当前数字经济规模持续扩大、互联网普及率突破 75% 的背景下，为科学评估网民权益保护的真实状况，本次调查于 2025 年 7 月至 8 月收集了超过 5 万份有效问卷，全面覆盖了不同地域、年龄、职业的网民群体，深入探讨了当前中国网民权益保护的现状、问题与趋势，系统性地描绘了我国网民权益保护的总体图景。

调查显示，当前网民权利意识已有一定觉醒，同时网络空间也存在各类权益相关风险。数据显示，网民权益认知高度聚焦于隐私保护、环境安宁与信息自主三大核心权益：63.80% 的网民将隐私权视为首要权益，不少网民会通过各类自主措施维护自身合法权益，凸显出权利意识的提升。不过，网络空间中权益受影响的情况仍较为常见（仅 3.99% 网民未遇到相关情况），且呈现出多元复杂的特点。传统侵权如骚扰电话和大数据杀熟持续高发，新兴技术带来的风险也需要重点关注。生成式 AI 滥用导致的深度伪造与拟声诈骗因其低技术门槛、高危害性，正成为影响网民人身与财产安全的重要风险。

一个权利意识空前觉醒、自我保护行为日益普及，却又深陷系统性侵权困扰、在便利与隐私间艰难权衡的网民群体正清晰浮现。调查结果表明，我国网民权益保护已成功跨越了“从无到有”的初级阶段，进入到基于日益健全中的法治框架与治理体系的“从有到优”的崭新阶段，并获得了多数网民的认可。然而，我们正站在一个从“基础保障”迈向“优质体验”、从“被动防御”转向“主动赋能”的历史新起点。

特别值得关注的是，数字时代下仍存在三类需要重视的现实问题：一是代际间的数字适应差异，老年人在融入数字生活过程中仍面临不少不便；二是无障碍支持的供给不足，残障人士的网络使用需求尚未得到充分满足；三是新兴技术带来的风险挑战，人工智能等新技术衍生的权益保护问题正逐步显现。

在维权机制方面，尽管网民维权意识普遍较强，但“举证难、成本高、周期长”的传统困境仍未根本解决。超过半数的网民选择向平台投诉，其后依次为直接与侵权违法者交涉（40.39%）、向消费者组织等申请调解（38.1%）、向监管部门投诉（35.99%）、寻求律师帮助（16.14%）、向人民法院提起诉讼（15.79%）。这反映出我国网民权益救济途径已经形成了“平台调处+直接交涉+社会调解+行

政投诉+司法裁判”的多元化维权路径。然而也应看到，如《电子商务法》所倡导的独立、公正、高效的在线争议解决机制，目前仍处于建设完善阶段，尚未充分支撑起网民维权的现实需求。

本次调查研究显示网民权益保护整体满意度超六成，这表明基础保障工作已获认可，但具体服务评价多集中于“一般”，比如在反诈宣传、信息拦截和客户服务等方面，其精准性、及时性与体验感仍有明显提升空间，需推动权益保护从“基础覆盖”向“体验优化”深化。

本次调查以“摸清现状、支撑施策”为目标，始终秉持以人为本、以人民为中心的核心宗旨，旨在为广大网民搭建直接、便捷的诉求表达渠道，使政府主管部门能够倾听民声、把握现状，真正回应网民关切。围绕这一宗旨，问卷按照“权益认知—侵权现状—特殊群体—新兴风险—机制评价”的逻辑递进设计，内容覆盖核心权益、高频侵权场景、特殊群体保护及新兴技术风险，题型以单选和多选为主，力求全面、系统地反映网民权益保护的实际情况。

在具体实施上，调查于 2025 年 7 月 22 日至 8 月 15 日通过全国各大网络平台同步开展，并开通线上采集通道。最终共回收有效问卷 52,847 份。为保证样本代表性，本次调查采用分层随机抽样方法，综合考量了地理分布、人口结构等多重因素。本报告基于本次调查收集的有效问卷数据，经系统整理、统计与初步分析编制而成。报告始终坚守科学完整、真实客观原则，全面呈现受访网民对权益保护的真切感受，清晰展现当前网民权益保护态势及网民的核心关切与期望。

在此，特别感谢网民网络安全感满意度调查活动组委会和北京网络安全空间协会对本次调查问卷实施的大力支持。同时，也向所有积极参与本次调查的网民朋友致以谢意，正是大家的踊跃参与，为报告的科学性与真实性奠定了坚实基础。在此基础上，我们亦诚挚期待社会各界对本报告可能存在的疏漏与不足不吝赐教，以期持续精进完善报告内容，共同助力亿万网民权益的有效维护。

目录

一、 调查背景与意义	1
(一) 年度背景	1
(二) 调查意义	1
二、 调查方法和样本特征	3
(一) 调查设计	3
(二) 样本特征	3
1、性别结构	3
2、年龄分布	3
3、学历分布	4
4、职业身份	5
5、网民角色	6
三、 网民权益保护整体现状认知	7
(一) 解释说明	7
(二) 网民对权益内容的认知	7
(三) 权益保护整体感知	8
1、超七成网民认可“信息适度让渡换服务”，隐私与体验需平衡	8
2、超六成网民亲历个人信息非法使用的不良影响	9
3、超七成网民会关闭手机个性化推荐，隐私保护意识凸显	9
4、超七成网民会关闭 APP 推送功能，安宁权维护主动性增强	9
5、超八成网民会使用手机骚扰电话拦截功能，积极捍卫生活安宁权	9
6、超七成网民会使用电信运营商防骚扰服务，共筑通讯安宁防线	10
7、超七成网民会主动查看理解隐私政策，信息知情权意识显著提升	10
8、超七成网民认可隐私政策告知的清晰性，仍存优化空间	10
9、超六成网民会注销互联网账号，强化网络信息自主管理权	10
10、超七成网民认可个人信息清单与共享清单进步，监管成效获市场认可	10
11、超六成网民认为 APP 广告问题有所改善，治理成效初显仍需精进	11
12、超六成网民认为 APP 过度获取权限问题改善	11
13、超七成网民担忧网络平台个人信息收集行为，信息保护焦虑凸显	11
14、超六成网民通过 12321 投诉侵权问题，官方维权渠道认可度提升	11
四、 网络侵权现状评估	12
(一) 网络侵权场景的普遍性	12
(二) 网络侵权的典型场景	14
1、APP 侵权：强制下载与权限索取问题较突出	14
2、电信网络诈骗：购物投资类领跑，场景精准化趋势显著	15
3、网络购物侵权：信用造假与价格不公交织，消费信任受冲击	16
(三) 网络侵权的双重损失	17
1、时间损失：网络风险衍生隐性负担	17
2、经济损失：小额为主且大额风险潜藏	18
五、 特殊群体权益保护现状	19
(一) 未成年人权益保护：隐私泄露为核心，多场景保护需求迫切	19
(二) 老年人权益保护：养生类诱导问题突出，适老化仍需完善	20
(三) 残障群体网络权益：聚焦信息公平与基础保障	22

六、 新兴领域网民权益保护现状	23
(一) 解释说明	23
(二) 新兴技术风险：数据安全与算法治理成焦点	23
(三) 新兴技术权益侵害：AI 滥用成突出问题	24
七、 网民权益保护机制评价体系	26
(一) 网民维权行为：平台投诉成主渠道，司法与专业维权参与度待提升	26
(二) 维权难点：举证与成本双高，流程与渠道制约凸显	27
(三) 权益保护机制：聚焦政府监管与平台责任	27
(四) 权益保障服务：网民评价偏中性，成效初显仍需优化	28
1、反诈宣传教育效果	28
2、骚扰电话和垃圾短信拦截防护效果	29
3、信息通信及互联网企业客户服务质量和效率	29
(五) 网民权益保护整体满意度：超六成认可但有提升空间	30
八、 主要结论	31
(一) 网民权益意识显著提升，主动守护权益成常态	31
(二) 治理成效持续显现，突出问题逐步改善	32
(三) 特殊群体权益保障受关注，短板补齐稳步推进	32
(四) 新兴技术滥用催生新型侵权，AI 治理适配步伐加快	32
(五) 维权渠道日趋多元，维权体验持续优化	33
(六) 网民权益保护满意度较高，多元共治格局稳步构建	33
九、 版权声明和免责声明	34
十、 联系方式	34

一、调查背景与意义

（一）年度背景

2025 年，中国数字经济规模持续扩大，互联网普及率已达到 75%以上，网民规模突破 11 亿（数据来源：中国互联网络信息中心，2025 年 7 月 21 日发布的第 56 次《中国互联网络发展状况统计报告》）。在这一历史性的数字化转型进程中，网民权益保护问题日益凸显，成为影响数字中国建设质量的关键因素。

网络法治建设取得新进展。2026 年 1 月 1 日起即将施行的新修订的《中华人民共和国网络安全法》适应新形势新要求，充实网络安全工作指导原则，增加促进人工智能安全与发展的内容，在个人信息保护方面做好与《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国个人信息保护法》的衔接，进一步完善网络安全法律责任制度，扩大域外适用情形，为维护国家网络安全、建设网络强国提供更加坚实的法治保障。另一方面，自 2025 年 10 月 15 日起施行的新修订的《反不正当竞争法》聚焦鼓励和保护公平竞争，预防和制止不正当竞争行为，保护经营者和消费者的合法权益。本次修订的亮点突出体现在：靶向整治“内卷式”竞争，引导平台经济脱离低质竞争，走向良性发展；保护中小企业合法权益，推动公平参与市场竞争；直面数字市场网络不正当竞争行为规制的难点和重点，增强法律在数字经济领域的适用性与执行力。

然而，技术发展的速度往往超越法律规制的步伐，新型侵权手段层出不穷，传统保护机制面临前所未有的挑战。在此背景下，深入了解网民权益保护的真实状况，科学评估保护机制的有效性，已成为推进数字治理现代化的迫切需要。

（二）调查意义

本次调查兼具理论、实践与社会三重意义：

从理论层面看，通过大规模问卷调查，能够获得关于网民权益保护的第一手资料，为丰富数字权利理论体系、为网络空间治理提供实证支撑筑牢数据基础。

从实践层面看，为政府决策、企业合规、社会治理提供科学依据。调查结果能够直接服务于相关政策的制定与完善，推动保护机制的优化升级。

从社会层面看，提升全社会对网民权益保护问题的关注度，推动形成共建共

治共享的网络治理格局。通过调查过程本身的宣传效应，能够增强网民的权利意识和自我保护能力。

二、调查方法和样本特征

（一）调查设计

本次调查采用分层随机抽样方法，综合考虑地理分布、人口结构、经济发展水平等因素，确保样本的代表性。调查问卷共设计 18 个核心问题，涵盖权益认知、侵权经历、维权行为、满意度评价等多个维度，既有定量测量，也有定性描述，既关注普遍性问题，也关注特殊群体需求。

调查时间为 2025 年 7 月 22 日至 2025 年 8 月 15 日，采用线上线下相结合的方式，通过互联网平台等多种渠道收集数据，最终回收有效问卷 52,847 份。

（二）样本特征

1、性别结构

调查数据显示，参与本次调查的女性网民占比 57.99%，男性网民占比 42.01%。

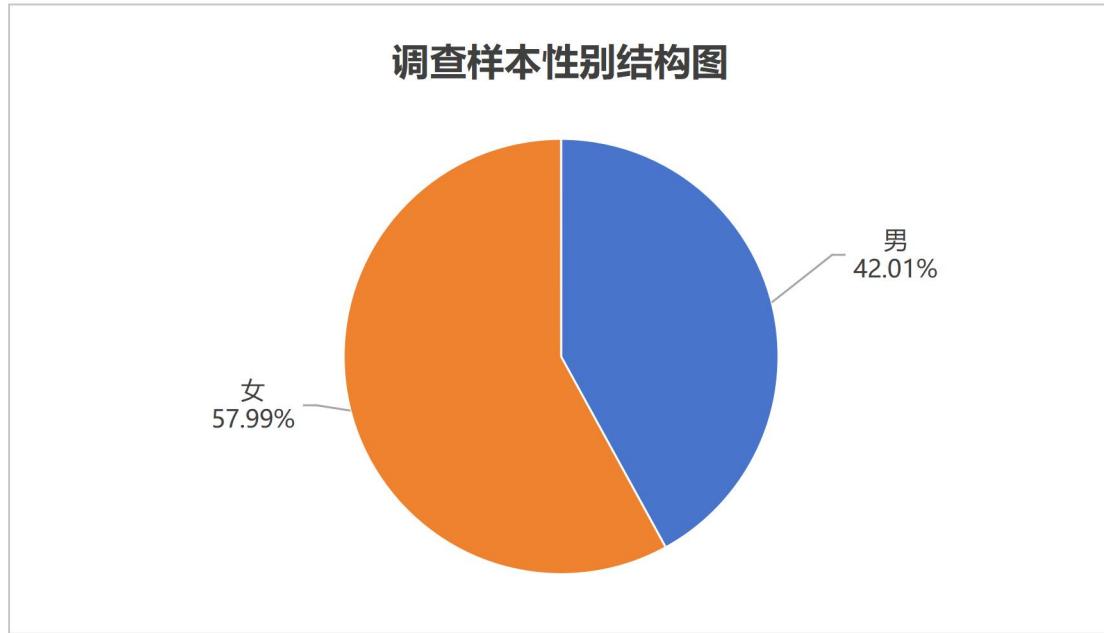


图 1 调查样本性别结构图

2、年龄分布

调查数据显示，青年群体（20-29 岁）占比 37.30%，青少年群体（10-19 岁）占比 27.69%，中年群体（30-59 岁）占比 31.58%，老年群体（60 岁以上）占比

3.26%。

一个权利意识空前觉醒、自我保护行为日益普及，却又深陷系统性侵权困扰、在便利与隐私间艰难权衡的网民群体正清晰浮现。调查结果表明，我国网民权益保护已成功跨越了“从无到有”的初级阶段，进入到基于日益健全中的法治框架与治理体系的“从有到优”的崭新阶段，并获得了多数网民的认可。然而，我们正站在一个从“基础保障”迈向“优质体验”、从“被动防御”转向“主动赋能”的历史新起点。

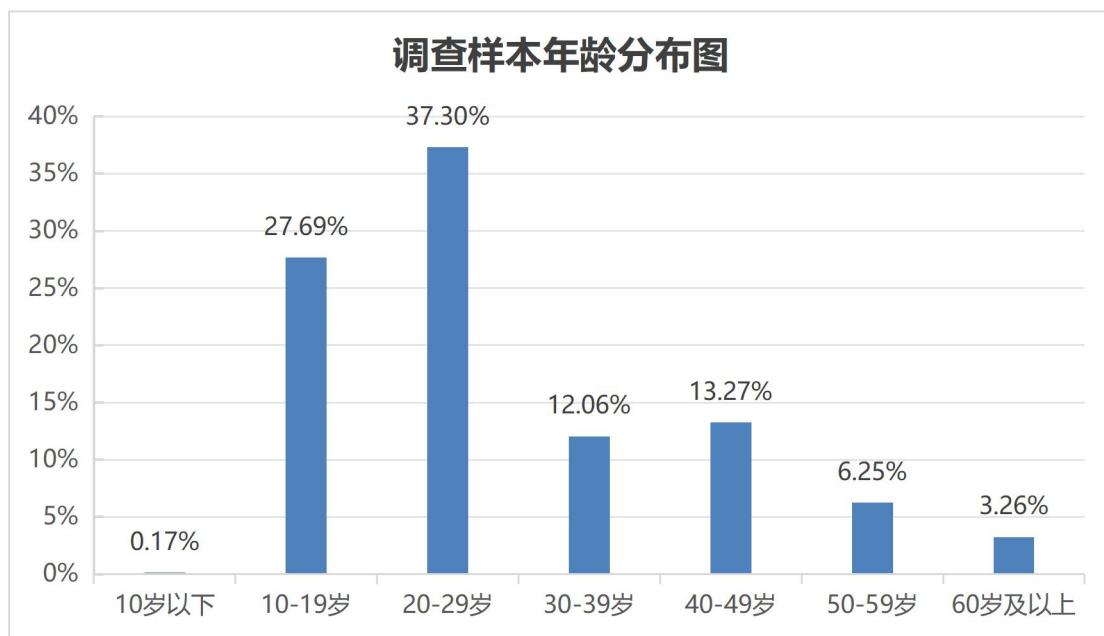


图 2 调查样本年龄分布图

3、学历分布

调查数据显示，参与调查的高等教育群体（大专及以上）占比 68.51%，占比超过三分之二，显示参与调查的网民接受教育程度较高。此外，基础教育群体（高中及以下）占比 23.21%，职业教育群体（中专）占比 7.28%。

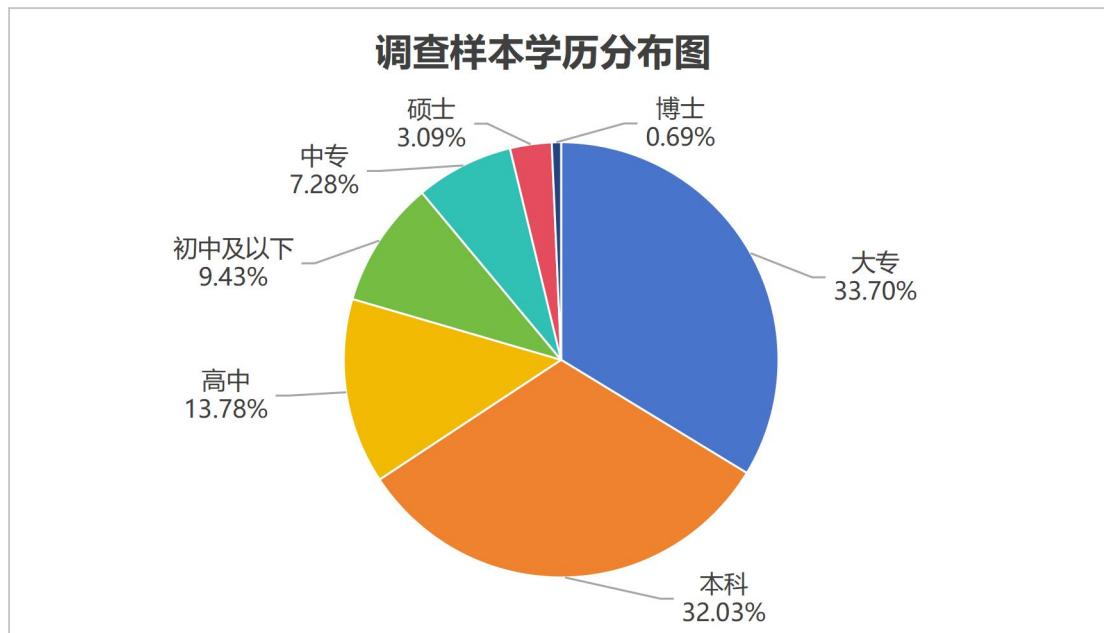


图 3 调查样本学历分布图

4、职业身份

调查数据显示，参与调查的网民来自各种职业和不同身份人员，其中学生群体比例最高占比 52.42%，其次是企业工作者占比 15.06%，自由职业者占比 12.54%，公职人员占比 7.33%，农林牧渔水利业生产人员占比 6.77%，无业/失业/退休人员占比 5.23%，其他人员占比 0.66%。

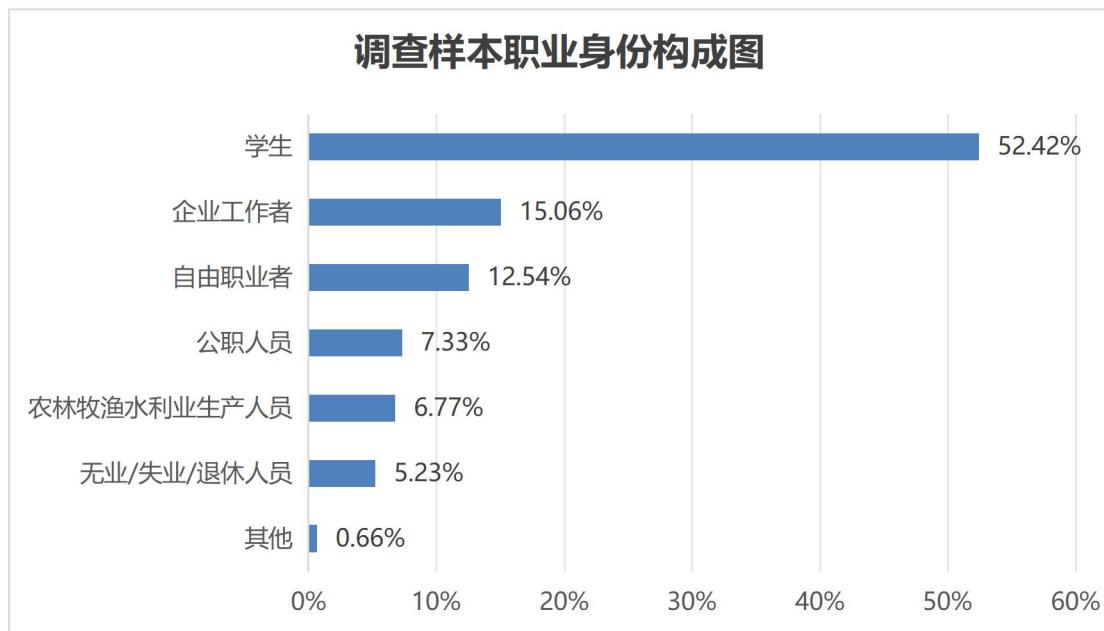


图 4 调查样本职业身份构成图

5、网民角色

调查数据显示，参与调查的网民在网络生活中主要担任的角色是普通消费者占比 64.71%，企业服务者（依托互联网平台的中小企电商从业人员）占比 8.13%，个体服务者（依托电商平台的物流和跑腿等服务人员）占比 7.95%，平台服务者（互联网平台运营商从业人员）占比 5.08%，信息服务者（互联网媒体和自媒体人员）占比 4.77%，其他服务者（互联网行业其他一般从业人员）占比 4.52%，技术服务者（互联网行业信息技术人员）占比 3.49%，行业监管者占比 1.34%。

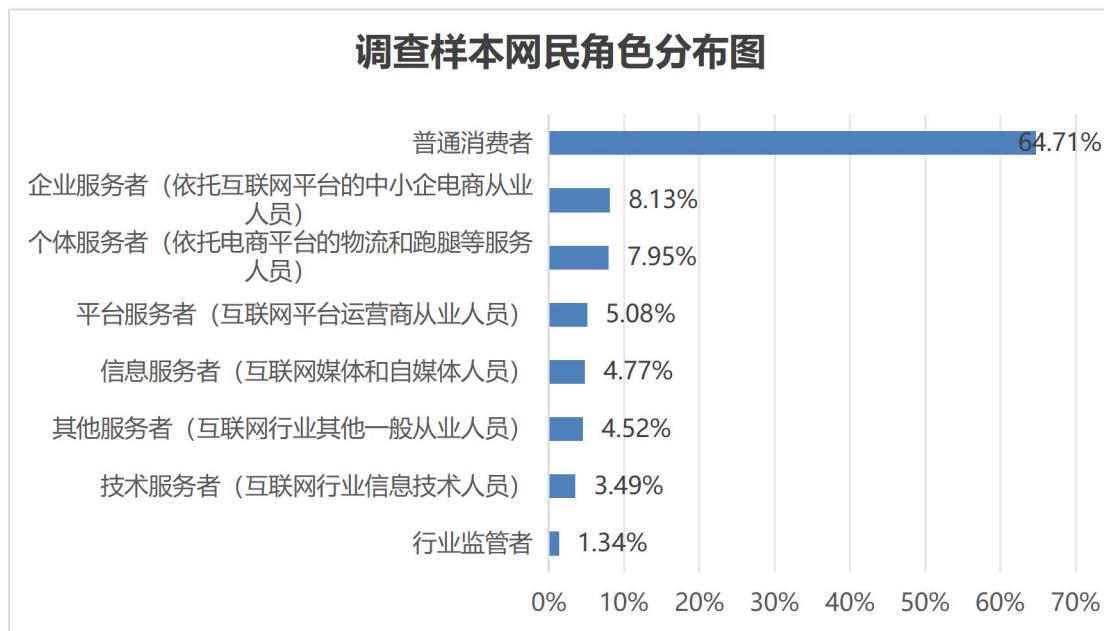


图 5 调查样本网民角色分布图

三、网民权益保护整体现状认知

(一) 解释说明

安宁权：在网络环境中，网民有权避免受到垃圾信息、骚扰电话、广告弹窗等干扰，可自主决定是否接收特定信息或服务（基于《中华人民共和国民法典》第 1033 条相关规定精神，结合网络场景适配说明）。

隐私权：网民在网络空间中，对其个人信息、私人生活及私人领域享有不被他人非法侵扰、知悉、收集、利用和公开的权利（基于《中华人民共和国民法典》第 1032 条相关规定精神，结合网络场景适配说明）。

选择权：网民在网络环境中，有权根据自身意愿和需求，自主选择网络服务、产品、信息等，不受强制、误导或不合理限制（基于《中华人民共和国消费者权益保护法》第 9 条相关规定精神，结合网络服务场景适配说明）。

知情权：在网络活动中，网民有权获取与自身利益相关的真实、准确、完整的信息（基于《中华人民共和国消费者权益保护法》第 8 条相关规定精神，结合网络活动场景适配说明）。

删除权（被遗忘权）：网民有权要求网络服务提供者在符合规定条件下，删除与其相关的个人信息，使其在网络上不再被轻易获取，避免此类信息造成不必要的影响或侵害（基于《中华人民共和国个人信息保护法》相关规定精神，结合网络场景适配说明）。

财产安全权：网民在网络环境中，其合法拥有的财产不受非法侵害的权利（基于《中华人民共和国民法典》相关规定精神，结合网络场景适配说明）。

(二) 网民对权益内容的认知

调查显示，网民心中最重要的三大权益依次为隐私权、生活安宁权与删除权，对应占比分别为 63.80%、44.26% 和 32.81%。

其中隐私权以 63.80% 的占比位居网民心中最重要权益的首位，这充分反映出在数据驱动的网络时代，个人信息泄露风险加剧（如大数据过度采集、非法数据交易等），网民对自身私密信息的保护意识空前提升，对“数据隐私边界”的诉求愈发强烈。

生活安宁权占比 44.26%，体现出网民对“无干扰上网环境”的迫切需求。当前网络垃圾信息、骚扰广告泛滥（如弹窗广告、垃圾短信、骚扰电话），严重干扰了网民的日常上网体验，因此保障生活安宁权成为网民维护自身权益的重要关注点。

删除权（被遗忘权）占比 32.81%，说明网民对自身网络信息与账号的“自主管理权”重视度较高。现实中，平台账号注销流程繁琐、个人发布信息删除困难等问题普遍存在，促使网民希望通过“删除权”来掌控自己的网络痕迹，确保自身在网络空间的行为具备可追溯的自主管理能力。

综上，网民对权益的关注聚焦于“隐私保护—环境安宁—信息自主”三大维度，这既反映了网络时代个人信息与网络行为管理的核心痛点，也为后续权益保护工作指明了“强化隐私防护、治理垃圾信息、优化信息自主管理流程”的关键方向。

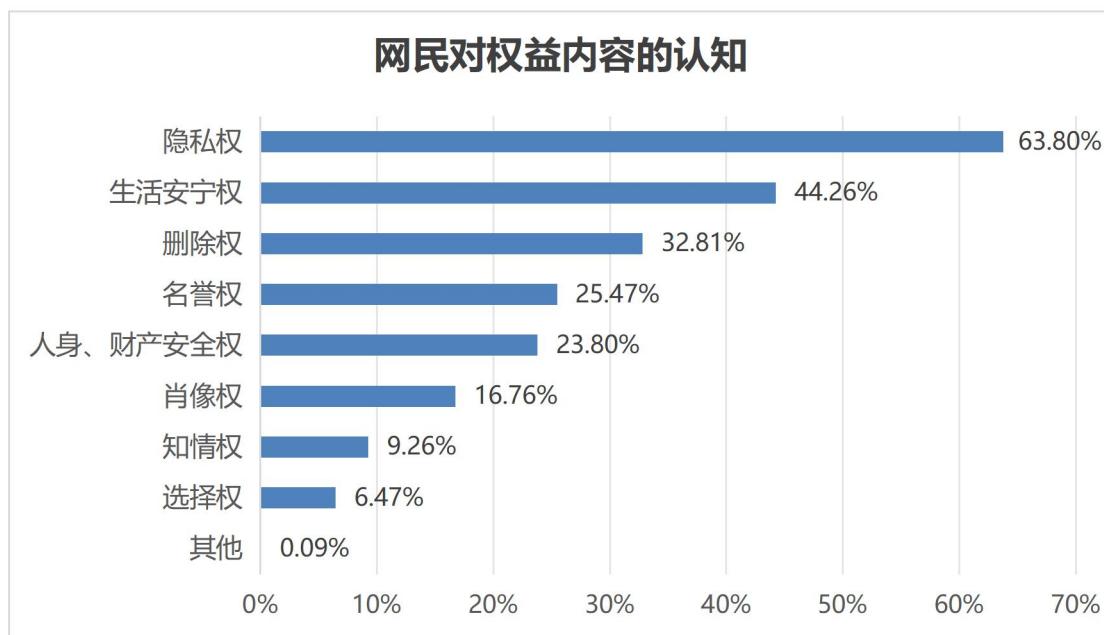


图 6 网民对权益内容的认知

（三）权益保护整体感知

1、超七成网民认可“信息适度让渡换服务”，隐私与体验需平衡

调查数据显示，超七成网民（71.74%）愿意为获取更好的网络服务体验，同意处理部分个人信息，体现出多数网民认可“信息适度让渡换取服务升级”的逻辑。

辑；同时，28.26%的网民选择拒绝，反映出部分群体对个人信息保护的高度关注，提示企业需在信息使用的透明度与安全性上进一步优化，平衡服务体验与隐私保护。

2、超六成网民亲历个人信息非法使用的不良影响

调查数据显示，67.10%的网民亲身感受到了个人信息非法使用带来的不良影响，超六成的比例反映出个人信息非法使用的问题在网民群体中较为普遍，如遭遇精准诈骗、垃圾营销信息骚扰等。这既凸显了当前个人信息保护领域仍存在漏洞，非法使用行为的打击和防护需进一步加强；也体现出网民对个人信息安全的感知度较高，权利意识在实际侵害中不断觉醒，为后续强化个人信息保护的监管、技术防护和法律惩处提供了现实依据。

3、超七成网民会关闭手机个性化推荐，隐私保护意识凸显

调查数据显示，71.85%的网民会关闭手机个性化推荐，仅28.15%表示不会操作关闭。这表明超七成网民已掌握隐私保护的关键手段，能够通过关闭该功能减少个人信息过度采集与精准推送风险，既反映出网民对数字生活中隐私边界的重视，更凸显其隐私防护主动权与自我保护能力的提升，同时提示平台需进一步优化服务模式，在个性化体验与用户隐私保护之间实现更优平衡。

4、超七成网民会关闭 APP 推送功能，安宁权维护主动性增强

调查数据显示，73.92% 的网民会关闭 APP 推送功能，仅 26.08% 表示不会操作关闭。这表明超七成网民已掌握维护网络生活安宁的关键技能，能够通过主动管理 APP 推送权限，减少弹窗广告、营销信息等干扰，是对自身生活安宁权的有效保障，也反映出网民对“无干扰上网环境”的迫切需求。这提示 APP 开发者需在推送的合理性与用户体验间优化平衡，避免过度推送引发用户抵触，同时可进一步简化操作流程，助力更多网民便捷行使权限管理权利。

5、超八成网民会使用手机骚扰电话拦截功能，积极捍卫生活安宁权

调查数据显示，80.68%的网民会使用手机上的骚扰电话拦截功能，仅 19.32% 选择不会使用。这表明超八成网民主动借助技术手段抵御骚扰电话侵扰，是对自

身生活安宁权的有力捍卫，反映出网民对无干扰通讯环境的强烈诉求，也体现了手机骚扰拦截功能的普及性与有效性。

6、超七成网民会使用电信运营商防骚扰服务，共筑通讯安宁防线

调查数据显示，77.41%的网民会使用电信运营商提供的防骚扰服务，22.59%选择不会使用。这表明超七成网民认可并借助运营商专业服务抵御通讯骚扰，是对自身生活安宁权的积极维护，反映出运营商防骚扰服务的实用性与认可度。

7、超七成网民会主动查看理解隐私政策，信息知情权意识显著提升

调查数据显示，70.02%的网民会主动查看并理解隐私政策，29.98%选择不会查看。这表明超七成网民重视自身信息知情权，通过了解隐私政策明晰个人信息的收集、使用规则，体现出较强的隐私保护意识。同时，近三成网民未主动查看，提示需进一步加强隐私政策的可读性优化和宣传引导，助力网民更充分地掌握信息权益边界。

8、超七成网民认可隐私政策告知的清晰性，仍存优化空间

调查数据显示，71.64%的网民认为隐私政策以显著、清晰易懂的方式真实准确完整地告知个人信息处理事项，28.36%持否定态度。这表明多数平台在隐私政策的告知规范性、可读性上已有明显进步，助力网民理解个人信息处理规则，以更简洁、突出重点的形式，帮助网民充分掌握自身信息权益的边界。

9、超六成网民会注销互联网账号，强化网络信息自主管理权

调查数据显示，60.11%的网民会注销自己的互联网账号，39.89%不会。这表明超六成网民重视对自身网络信息的自主管理，通过注销账号减少闲置账号带来的信息泄露风险，是维护个人信息权益的主动行为；同时，近四成网民未注销账号，提示平台需进一步优化账号注销流程，降低用户管理网络身份的门槛，助力网民更便捷地掌控自身网络信息轨迹。

10、超七成网民认可个人信息清单与共享清单进步，监管成效获市场认可

调查数据显示，71.37%的网民认为个人信息清单和共享清单比以前进步了，28.63%持否定态度。这表明多数网民感受到个人信息管理透明度的提升，反映出

近年来在个人信息清单规范、共享流程监管等方面的工作已见成效；但近三成的反馈也表明，部分场景下个人信息清单和共享清单的清晰度、完整性仍需进一步优化，以更好保障网民的信息知情权。

11、超六成网民认为 APP 广告问题有所改善，治理成效初显仍需精进

调查数据显示，61.95%的网民认为 APP 广告问题有所改善，38.05%认为未改善。这表明多数网民感受到 APP 广告治理的阶段性成效，反映出针对弹窗广告、虚假广告等问题的监管措施已见实效；但近四成网民的反馈也提示，APP 广告在合规性、干扰度等方面仍有优化空间，需持续强化广告规范管理，平衡商业推广与用户体验。

12、超六成网民认为 APP 过度获取权限问题改善

调查数据显示，64.49%的网民认为 APP 过度获取权限的问题有所改善，35.51%认为未改善。这表明多数网民认可 APP 权限治理的阶段性成效，反映出针对权限滥用的监管措施已见实效；但超三成网民的反馈也提示，APP 权限获取的合理性、必要性仍需进一步规范，需持续强化权限治理，保障网民信息安全与使用自主权。

13、超七成网民担忧网络平台个人信息收集行为，信息保护焦虑凸显

调查数据显示，77.84%的网民对网络平台收集个人信息的行为表示担心，仅 22.16%不担心。这表明绝大多数网民对个人信息被平台收集的安全性、合规性存在较强顾虑，反映出网民信息保护意识的觉醒；同时也提示网络平台需进一步强化个人信息收集的透明度与规范性，缓解用户焦虑，构建数据利用与隐私保护的平衡机制。

14、超六成网民通过 12321 投诉侵权问题，官方维权渠道认可度提升

调查数据显示，64.59%的网民会到 12321 投诉遇到的侵权问题，35.41%不会。这表明超六成网民认可并使用官方投诉渠道维护自身权益，反映出网民权利意识的觉醒和对 12321 平台的信任；同时，近三成半网民未选择该渠道，提示需进一步加强 12321 投诉渠道的宣传推广和使用引导，助力网民更便捷地通过官方途径解决侵权问题。

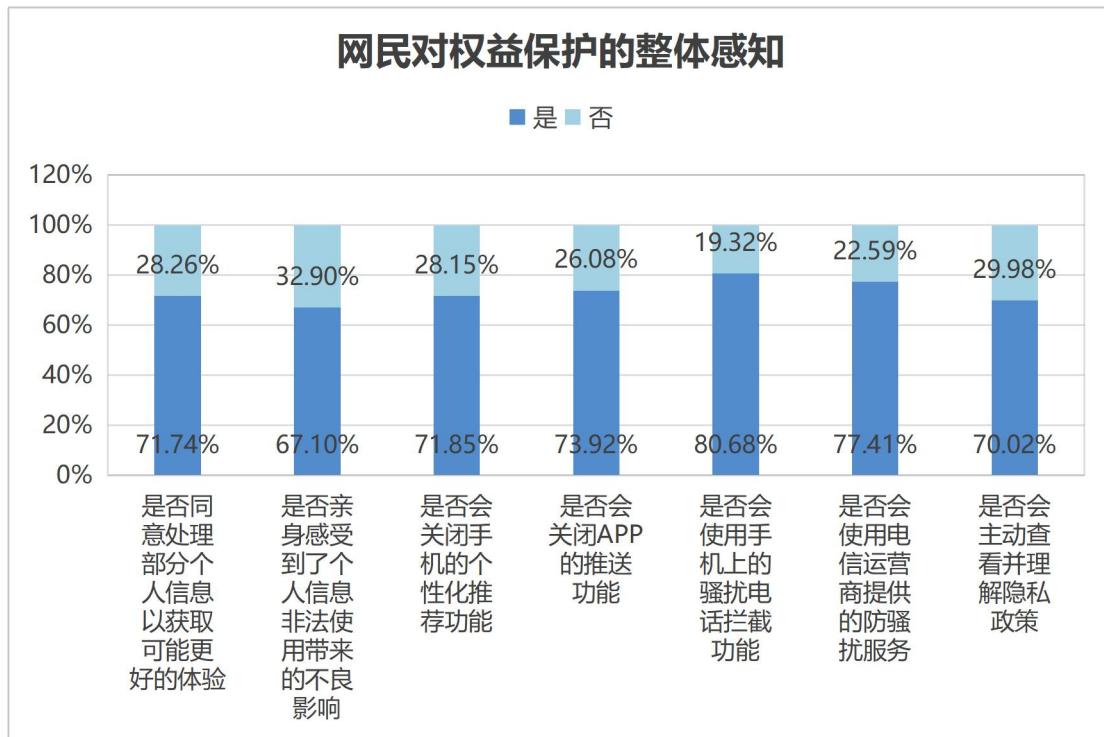


图 7 网民对权益保护的整体感知（一）

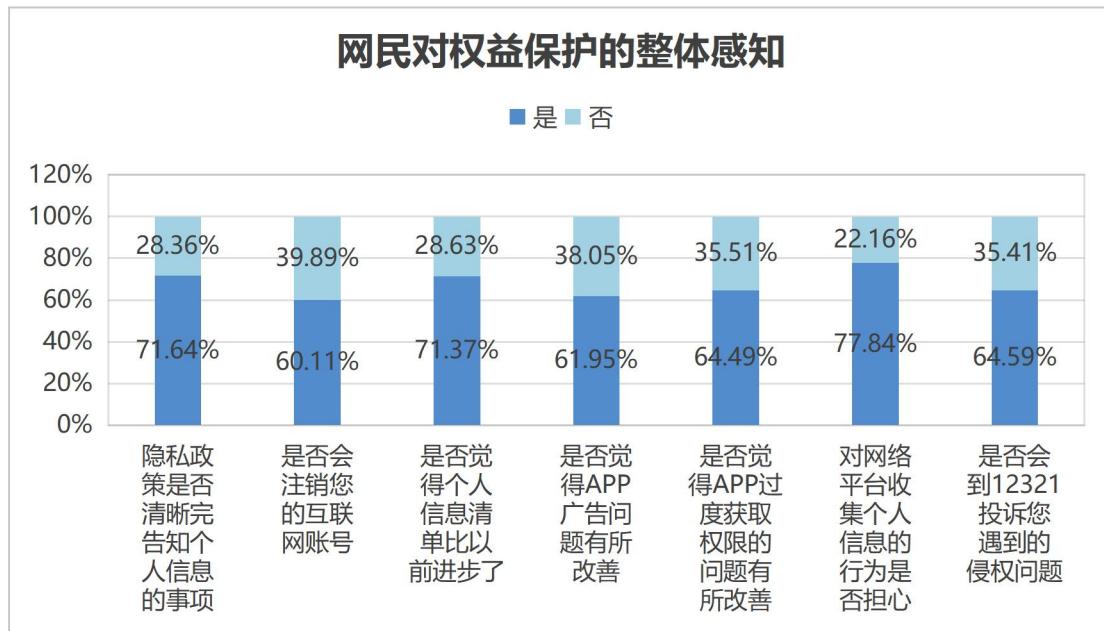


图 8 网民对权益保护的整体感知（二）

四、网络侵权现状评估

（一）网络侵权场景的普遍性

从整体侵权场景的调查数据可见，网民权益受侵害情况仍然普遍存在，仅 3.99% 的网民表示在过去一年中“未遇到过侵权场景”，超九成网民在过去一年中至少遭遇过一种侵权行为。说明网络侵权已具有普遍性，加强网民权益保护体系建设、推进平台责任落实与网络空间综合治理刻不容缓。

其中，骚扰电话/垃圾短信以 58.64% 的占比高居首位，这一数据凸显了个人信息泄露问题的严峻性，其背后是黑产链条对网民数据的非法采集、交易与滥用，导致精准骚扰行为持续泛滥；大数据杀熟（42.07%）成为第二大高发侵权类型，集中于出行、外卖、电商等高频消费场景，反映出平台算法优势下的隐蔽性侵权问题，暴露出算法监管与用户权益保障的失衡；虚假宣传（38.06%）、个人账号被盗（33.62%）、APP 弹窗广告（25.50%）、电信网络诈骗（24.32%）等侵权类型也较为常见，覆盖消费、信息安全、社交等多领域，其中电信网络诈骗虽占比相对较低，但结合 AI 换脸、精准话术等新型手段，单次损害程度较高，风险不容忽视。此外，社交平台私信骚扰（14.43%）、个人信息网上泄露（14.20%）、身份信息冒用（12.92%）等侵权类型关联信息安全的源头风险，易引发后续连锁危害；网络暴力（6.14%）虽占比不高，但聚焦人格与精神权益损害，需在数字社交深化的背景下重点关注。整体而言，网民侵权场景呈现“覆盖广、类型多、新老风险叠加”的特征，为网民权益保护工作提出了“针对不同侵权类型，构建多维度治理体系”的迫切要求。

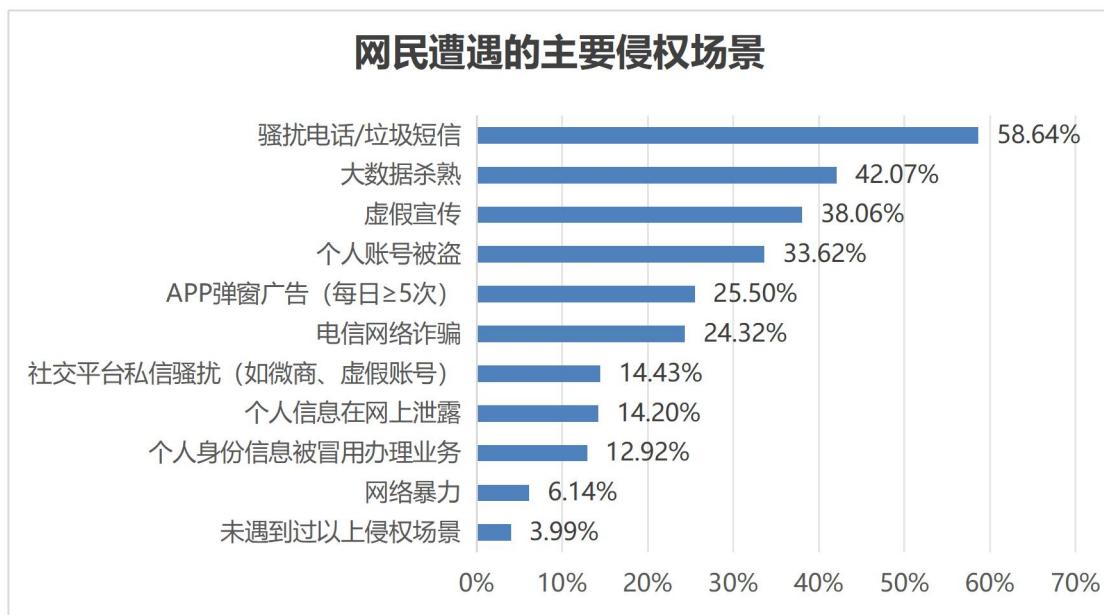


图 9 网民遭遇的主要侵权场景

（二）网络侵权的典型场景

1、APP 侵权：强制下载与权限索取问题较突出

当前，移动应用已成为网民数字生活的主要场景之一，网民在使用移动应用程序（APP）的过程中，时常会遇到各类侵害自身合法权益的典型问题。其中，“强制下载”问题最为突出，发生率达到 51.06%，意味着超半数网民都遭遇过“不下载 APP 就不能使用完整服务”的困境，严重侵害了用户的选择权与公平交易权。“静默下载/捆绑安装‘全家桶’软件”（37.8%）与“账号注销难”（32.85%）分别位列第二、三位，共同构成了 APP “强留用户”的典型手段，反映出市场仍存在显著的不规范经营行为。

与此同时，与个人信息收集相关的侵权场景普遍存在。“强制索权，不给权限不让用”（27.86%）与“过度索权”（23.49%）合计影响超半数用户，表明权限索取的“强制化”与“宽泛化”问题依旧严峻。此外，“APP 弹窗广告”（22.22%）与“大数据杀熟”（17.89%）等问题也持续困扰着广大用户，分别损害了其安宁权与公平定价权。

值得注意的是，尽管“未明示隐私政策”（15.04%）和“没有提供个人信息收集清单”（12.6%）的占比相对较低，但这恰恰是平台履行“告知-同意”原则的核心环节，其执行不到位为后续的数据滥用埋下了隐患。

综上，当前 APP 侵权场景呈现出强制行为普遍化、权限索取滥用化、用户退出复杂化三大特征。仅有 5.99% 的受访者表示未遇到过相关侵权场景，这警示我们，推动 APP 合规治理、压实平台主体责任，仍是未来网民权益保护工作的关键着力点。

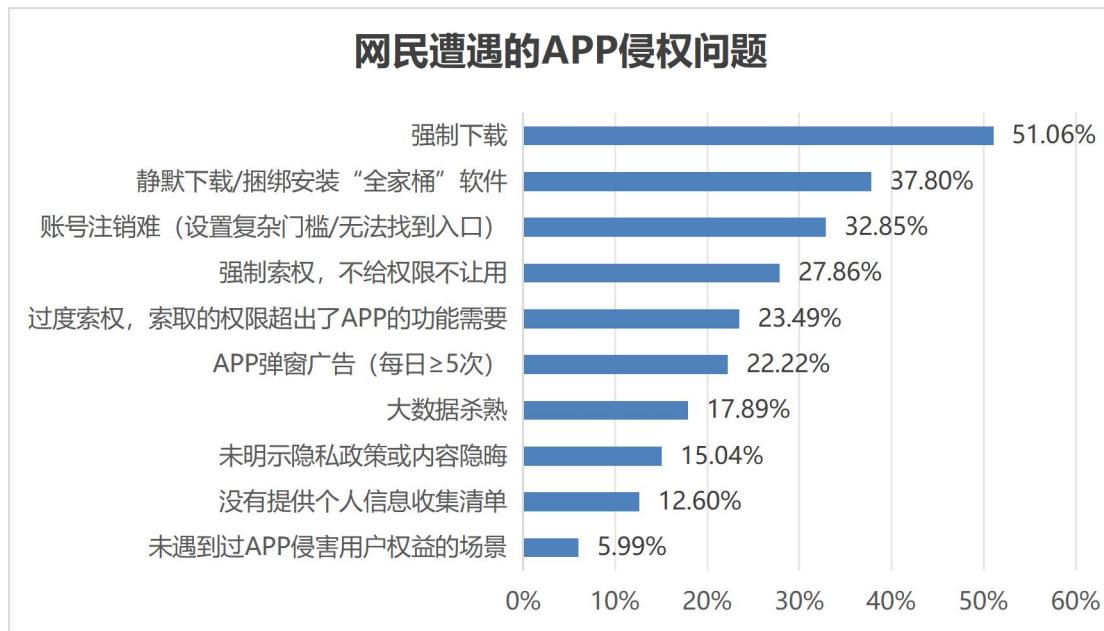


图 10 网民遭遇的 APP 侵权问题

2、电信网络诈骗：购物投资类领跑，场景精准化趋势显著

调查显示，仅 19.05% 的网民未接触过电信网络诈骗，超八成网民（本人或家人）在过去一年中曾碰到过电信网络诈骗相关场景，部分仅为接触，未产生实际损失。这一数据反映出电信网络诈骗的渗透范围较广，其传播触达的普遍性值得关注。从类型分布看，假冒代购、微商、虚假促销等购物类诈骗以 33.45% 的占比高居首位，这类诈骗依托电商、社交平台普及，以“低价诱惑”“海外代购噱头”精准锁定消费人群；网络投资诈骗（31.13%）紧随其后，借“高收益理财”“虚拟货币投资”概念，针对有理财需求的网民实施诱骗，二者共同构成“消费-投资”领域诈骗主力。传统类型中，仿冒公检法机关诈骗（24.93%）仍保持较高发生率，诈骗分子伪造“通缉令”“涉案通知”，利用公检法权威性瓦解网民心理防线。

此外，场景化、精准化诈骗趋势明显：网课退费诈骗（8.53%）针对学生家长，机票车票退改签诈骗（6.09%）锁定出行人群，诈骗分子通过分析网民消费、出行轨迹设计“定制化”话术；杀猪盘（17.57%）、兼职刷单返利（17.17%）等类型也持续危害财产安全。更需警惕的是，AI 换脸、语音合成技术催生“冒充领导/熟人诈骗”等技术化诈骗，虽当前占比暂低，但潜在风险巨大，反映出电

信诈骗“场景更精准、手段更隐蔽、技术含量更高”的新特征，需在分场景反诈宣传、技术溯源拦截、全民防骗意识提升等方面形成治理合力。



图 11 网民遭遇的电信网络诈骗问题

3、网络购物侵权：信用造假与价格不公交织，消费信任受冲击

调查显示，仅 8.93% 的网民未遇到过网络购物侵权问题，超九成网民在过去一年中至少遭遇过一种侵害，网购领域的权益受损情况广泛且多元。从类型分布看，商品评价存在大量刷单刷好评现象（44.96%）、直播带货数据造假（41.16%）等信用造假行为占比领先，这类侵权通过伪造好评、虚构销售数据，严重干扰消费者购买决策；商家虚假促销（37.23%）、大数据杀熟（32.45%）涉及价格欺诈与算法不公，前者以“先涨后降”“虚构折扣”误导消费，后者利用算法对同款商品差异化定价，损害消费公平性。

此外，个人信息泄露（18.15%）导致网民遭遇后续骚扰或诈骗，收到假冒伪劣或货不对板商品（14.32%）直接侵害财产权益；差评后遭商家恶意骚扰、威胁（6.59%）则影响消费者评价自由，压制维权意愿。整体呈现“信用造假普遍化、价格算法不公常态化、权益侵害多元化”的态势，对网购信任体系构成明显冲击。需在电商信用监管、算法透明度提升、消费维权保障等方面强化治理，重塑健康的网络购物生态。

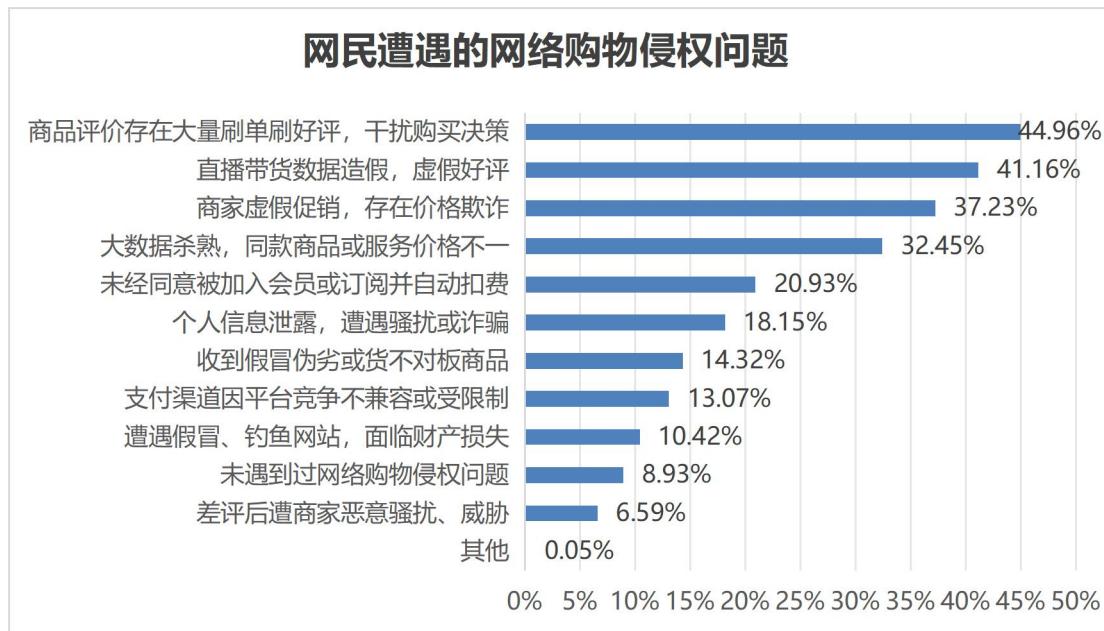


图 12 网民遭遇的网络购物侵权问题

(三) 网络侵权的双重损失

1、时间损失：网络风险衍生隐性负担

调查数据显示，由垃圾信息、诈骗信息及个人信息泄露等问题所造成的“时间成本”已成为影响网民体验的重要维度。近一周内，54.0%的受访者表示因此类问题遭受了1小时以上的时间损失，表明该问题对网民正常网络活动的干扰具有一定普遍性。

从时间分布来看，损失时长在“0-1 小时”（含 1 小时）的群体占比最高，达 45.99%，反映出多数网民虽受影响但时间损耗相对可控；“1-3 小时”（含 3 小时）区间占比 30.29%，成为次集中区间，体现应对网络干扰已构成网民日常的“隐性负担”。值得注意的是，仍有 23.71% 的网民（3-6 小时 16.32%+ 6-10 小时 5.95%+ 10 小时以上 1.44%）损失时间超过 3 小时，其中 1.44% 的网民甚至损失 10 小时以上，这部分用户所受影响尤为深重，其背后的成因与个体应对成本值得深入关注。

综合来看，网络环境中的不良与风险信息不仅直接侵害网民权益，更在时间维度上造成了差异化的社会损耗。强化技术拦截与源头治理，降低网民的“时间防御成本”，是提升网络空间效能和用户获得感的关键路径。

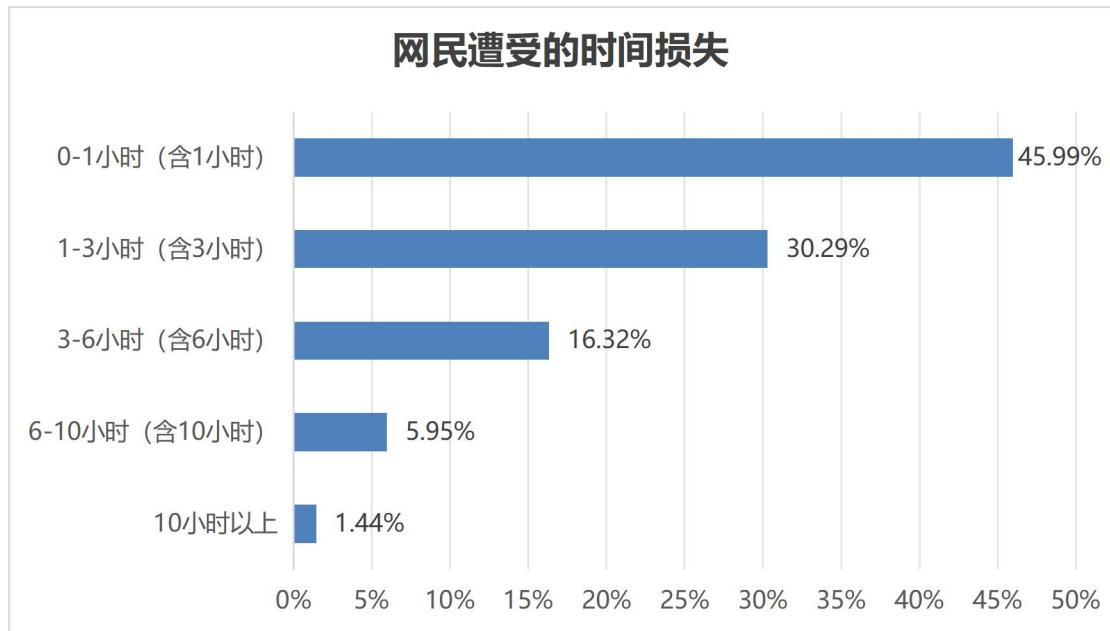


图 13 网民遭受的时间损失

2、经济损失：小额为主且大额风险潜藏

调查显示，网络侵权已对网民群体造成差异化的经济负担。近一年内，43.5% 的受访者表示无经济损失，但超五成（56.5%）的网民及其家庭因各类网络侵权行为蒙受了资金损失，问题具有较高普遍性。

从损失金额分布来看，100 元以下（含 100 元）占比 18.16%、100-1000 元（含 1000 元）占比 17.49%，这两个小额损失区间合计超三成五，是网民经济受损的普遍层级；1000-10000 元（含 10000 元）占比 10.42%，属于“千元级”损失区间；1 万-10 万元（含 10 万元）占比 4.91%，10 万元以上占比 1.43%，这类中大额损失虽占比不高，却对部分网民的财产安全构成较重冲击。

综合来看，网络侵权的经济侵害呈现“小额损失覆盖广、中大额损失危害深”的特点，不仅造成直接财产减损，更影响网民对网络环境的信任度。建立涵盖风

险预警、侵权拦截与损失追偿的全链条保障体系，是守护民众财产安全、优化网络经济生态的关键举措。

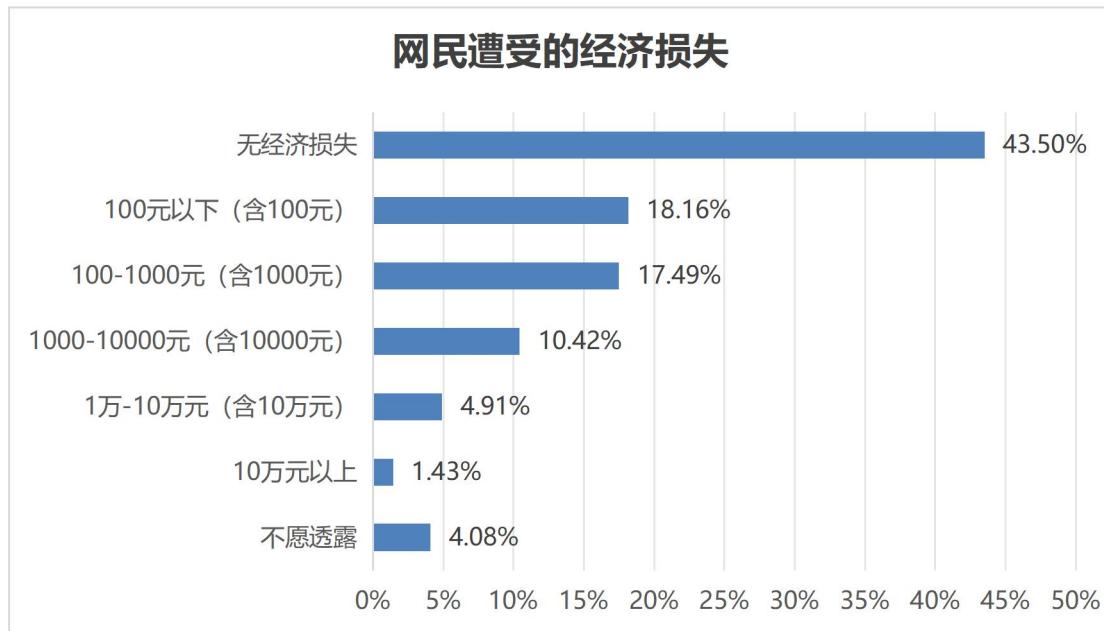


图 14 网民遭受的经济损失

五、特殊群体权益保护现状

（一）未成年人权益保护：隐私泄露为核心，多场景保护需求迫切

调查显示，未成年人在互联网使用过程中面临的风险场景呈现“多领域渗透、高风险集中”的特征。其中，社交媒体上个人隐私信息（如学校、住址、照片）被公开传播以 60.02% 的占比高居首位，反映出未成年人隐私保护防线的严重缺失。短视频/游戏中接触到暴力、低俗或不良价值观内容占比 57.49%，这类不良内容对未成年人的价值观养成、行为规范具有极强的负面影响。遭遇网络欺凌（如私信辱骂、恶意 P 图、群体排挤等）占比 45.87%，暴露出未成年人社交空间的安全危机。

此外，未经家长同意的游戏充值/直播打赏占比 33.36%，反映出未成年人消费认知尚不成熟，游戏与直播平台的“防消费沉迷”措施存在明显漏洞。教育类 APP 过度收集学习数据（如作业内容、考试成绩）并泄露占比 26.27%，则凸显教育类应用在数据合规性上的不足，学习数据的过度采集与非必要泄露，严重侵

犯未成年人的个人信息权益。同时，使用未成年人专用学习设备时仍受广告弹窗、诱导消费链接干扰（23.84%）、APP 未提供未成年人模式（23.31%）、游戏或短视频平台未强制启用防沉迷模式（20.75%）等场景，集中反映了平台在“未成年人保护功能适配”上的滞后。

值得注意的是，伴随技术发展，“接触到生成式 AI 技术生产的虚假信息或不良诱导内容”也已进入公众视野（10.09%），成为值得警惕的新型风险。综合来看，当前未成年人网络权益保护的核心矛盾，已从早期的“接触不良内容”扩展至“机制防护缺位”与“新型技术风险”并存的复杂局面，需要从制度设计、技术嵌入与行业自律等方面系统强化。

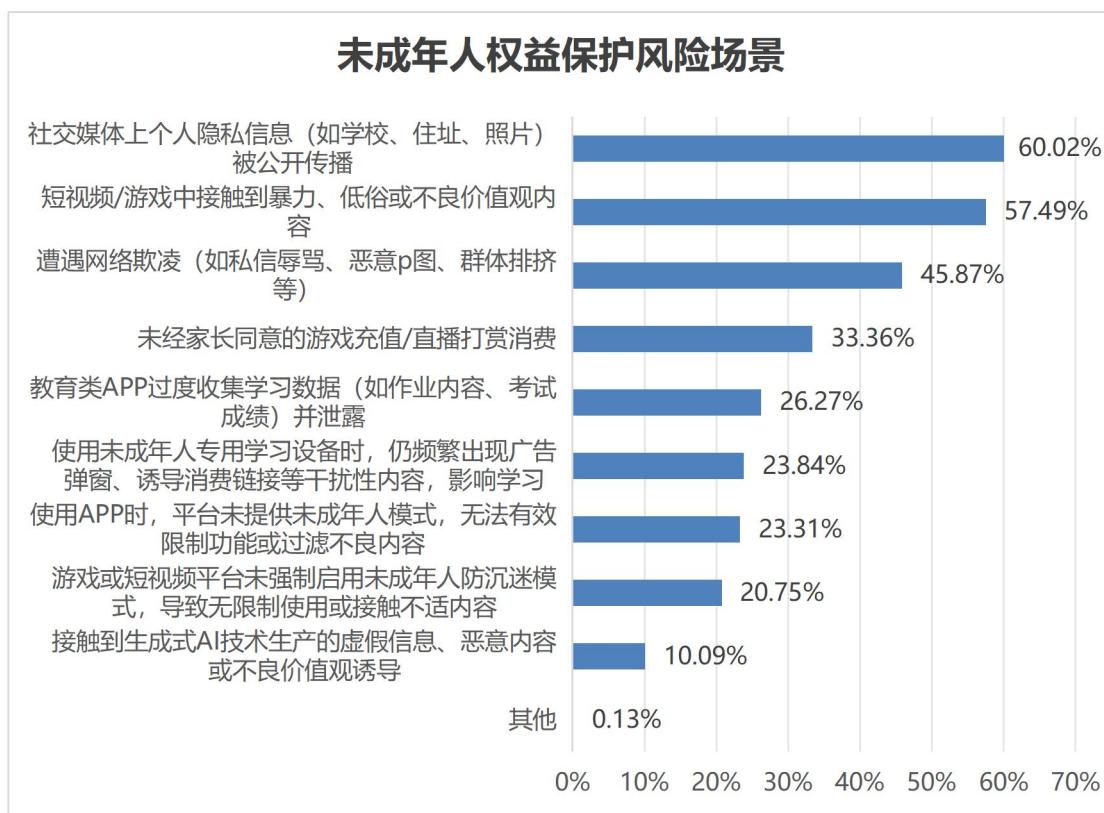


图 15 未成年人权益保护风险场景

（二）老年人权益保护：养生类诱导问题突出，适老化仍需完善

调查显示，仅 9.72% 的老年人未遇到过权益相关困扰，超九成老年人在互联网使用或消费中曾碰到过至少一种权益相关问题。其中，以养生知识分享、老年课程学习等免费活动为吸引，引导购买高价保健品、理疗仪器的情况占比 54.25%，

成为老年人面临的较为突出的问题。这类情况利用老年人对健康养生的需求，通过“免费福利”建立信任后进行高价推销，可能对其财产权益造成影响。

此外，适老化不足引发的问题也较为普遍。手机 APP 自动扣费（如会员续费、增值服务）未提前清晰告知占比 46.59%，因操作界面复杂（字体过小、功能隐藏）导致误触付费或泄露个人信息占比 38.07%，反映出众多 APP 在产品设计上未充分适配老年人的操作习惯与信息辨识能力，适老化改造的滞后进一步加剧了老年人的消费与信息安全风险。

同时，针对老年人养老需求的网络诱骗相关风险需予以关注。有 28.25% 的老年人曾碰到“养老理财”“以房养老”等相关诱骗情况，这类行为精准抓住老年人对养老财富规划的关注，通过短视频、社交软件推送不实信息进行诱导，可能影响老年人的养老财富安全。整体而言，老年人权益保护需从诱骗行为源头规范、产品适老化改造、消费流程透明化等多维度发力，切实为老年人的网络与消费安全筑牢防护。

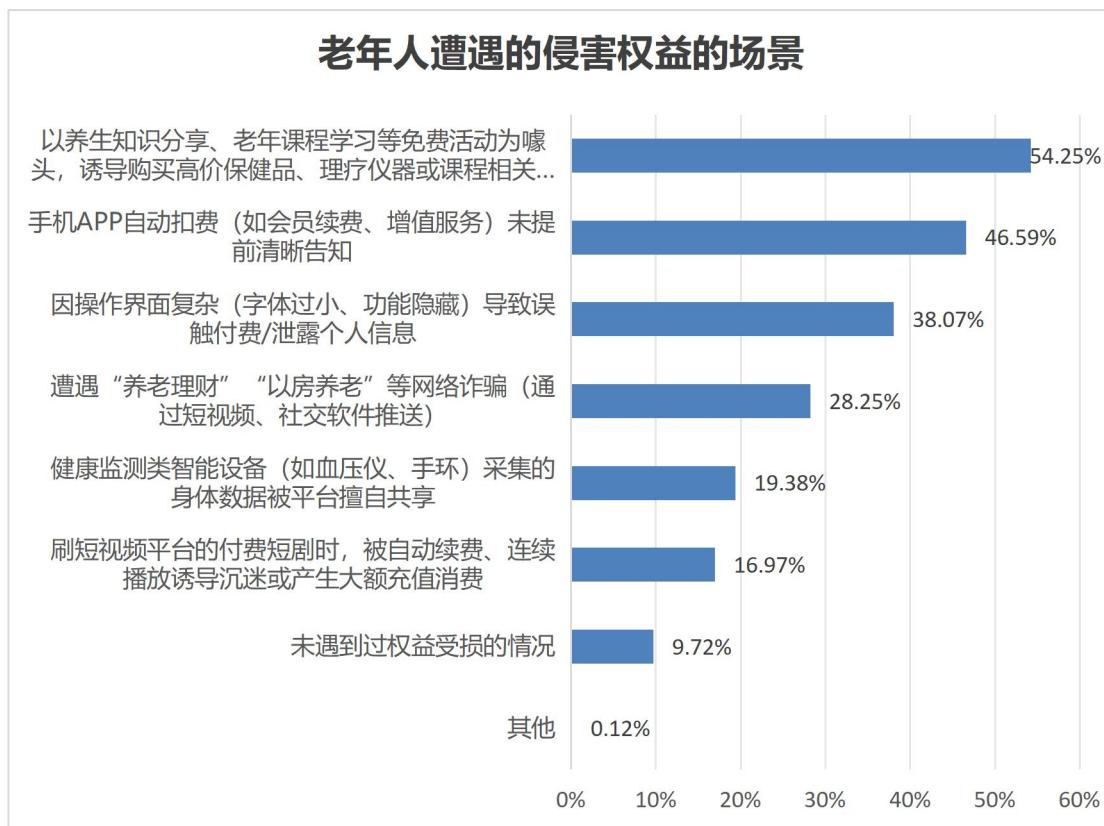


图 16 老年人遭遇的侵害权益的场景

(三) 残障群体网络权益：聚焦信息公平与基础保障

调查数据显示，当前公众对残障人士网络权益保护的关切，高度集中于数字时代的“起点公平”与“基础保障”问题。其中，“平等获取信息的权益”（54.36%）与“知情与同意的权益”（54.06%）以超过半数的比例并列首位，这清晰表明，无障碍功能缺失导致公共服务平台使用受阻、以及复杂协议文本缺乏语音或大字版等适配形式，已成为阻碍残障群体平等融入数字社会的首要屏障。

进一步看，紧随其后的“个人隐私被保护的权益”也获得了半数（50.45%）公众的重视。这表明，在解决“用得上”的问题之后，如何确保残障人士“安全地用”同样至关重要。残障人士的医疗数据、残疾证明等敏感信息一旦被非法收集或泄露，将使其面临更大的侵害风险。因此，信息无障碍建设与隐私安全保护必须同步推进，共同构成权益保障的基石。

此外，尽管“免受歧视的权益”（39.20%）和“便捷维权的权益”（25.14%）占比相对较低，但这恰恰反映出当前网络生态中更为紧迫和显性的矛盾。当基础的访问与同意权都难以保障时，更高层面的反歧视和维权机制建设便更容易被忽视。同时，仅有4.34%的受访者“不了解相关权益”，这一较低比例从侧面印证了，社会对残障人士网络权益的认知度正在普遍提升，为后续相关政策的推进营造了良好的社会共识环境。

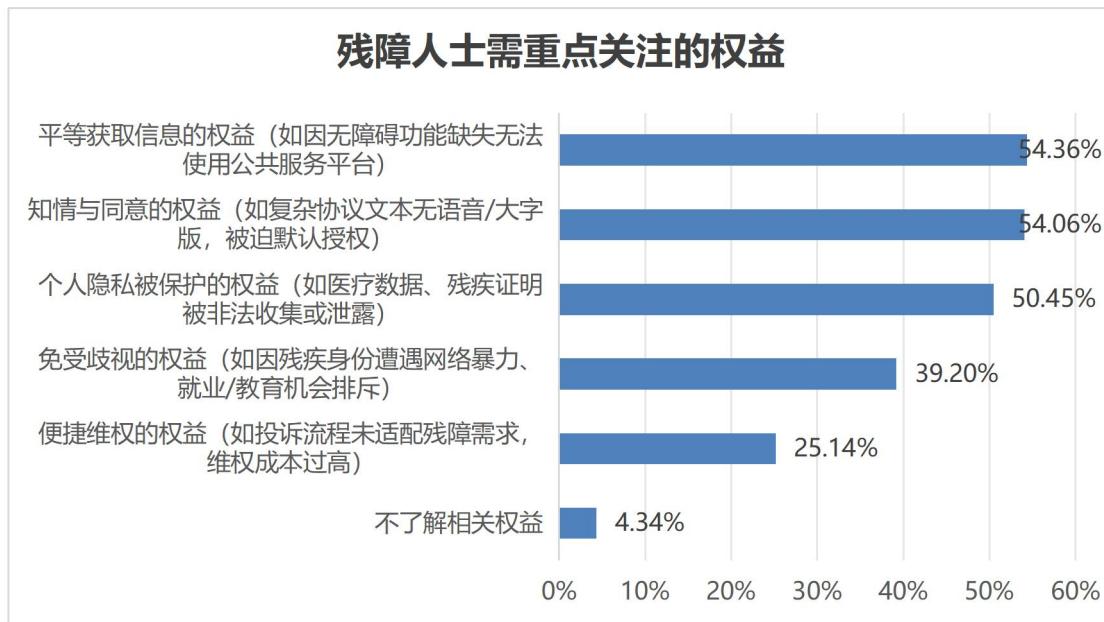


图 17 残障人士需重点关注的权益

六、新兴领域网民权益保护现状

(一) 解释说明

新兴技术在数字经济中应用广泛，其涉及领域多元，以下选取与网民权益保护密切相关的核心概念进行说明。

大数据画像与精准营销：通过收集分析用户多维度数据构建数字画像，推送针对性内容或服务，风险为过度采集或非法交易数据。

人工智能算法推荐：AI 依据用户历史行为推送内容或服务，易引发信息茧房和算法歧视。

生物识别技术：通过人脸、指纹等生物特征验证身份，核心风险是数据泄露后难以修改。

区块链与虚拟货币：区块链是去中心化分布式账本技术，虚拟货币基于其生成，风险集中于诈骗和非法集资。

物联网设备：连接互联网的智能硬件（如智能家居），风险来自隐私漏洞可能被黑客入侵。

深度伪造：利用 AI 篡改音视频/图片实现换脸、拟声等，易用于制作虚假内容或诈骗。

AI 幻觉：AI 生成与事实不符的虚假信息，可能误导用户或传播谣言。

大数据杀熟：平台利用用户数据实行差异化定价，侵犯消费者公平交易权。

上述新兴技术在便利网民生活、推动数字经济发展的同时，也带来了覆盖隐私安全、财产权益、人格尊严等多维度的复合型风险，且风险呈现技术化、隐蔽化、传播速度快的特点，需结合技术发展趋势针对性强化监管、完善防护机制，保障网民合法权益。

(二) 新兴技术风险：数据安全与算法治理成焦点

调查显示，公众对新兴技术可能带来的权益侵害风险已形成广泛共识，担忧焦点集中。在各类风险中，“大数据画像与精准营销：过度收集个人信息、数据滥用风险”以 57.12% 的占比最受关注，深刻反映了数字经济时代公众对个人信息被过度采集与商业化滥用的普遍焦虑。

紧随其后的是“人工智能算法推荐：信息茧房、算法歧视”（49.98%），体现了对算法不透明、不公平可能影响信息获取与平等权益的显著忧虑。此外，“生物识别技术：人脸/指纹等生物特征数据泄露风险”（40.83%），“区块链与虚拟货币：诈骗、非法集资风险”（40.68%）以及“物联网设备：智能家居等设备隐私漏洞风险”（24.84%）也引发广泛关注。

这些风险认知共同表明，公众担忧的技术威胁已从单一维度扩展至数据、算法、生物特征与物理设备等多个层面，形成一种复合型、系统性的权益挑战。值得注意的是，仅 4.2% 的受访者表示“不了解相关风险”，说明社会对新兴技术潜在威胁已具备较高的认知基础，为开展针对性风险教育和构建前瞻性治理体系提供了条件。

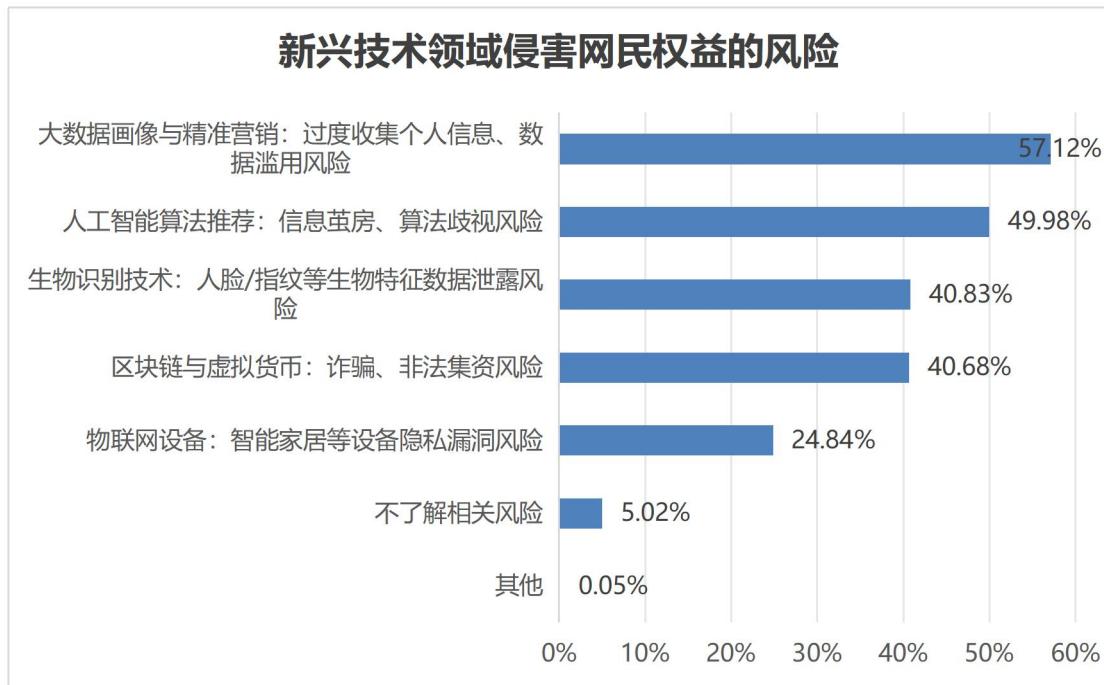


图 18 新兴技术领域侵害网民权益的风险

（三）新兴技术权益侵害：AI 滥用成突出问题

在已经发生的侵权问题上，调查显示新兴技术引发的权益侵害已具有相当的普遍性，仅 13.48% 的受访者表示“未遇到过”相关情况。从具体侵权类型来看，与人工智能技术恶意使用直接相关的问题尤为凸显，构成了当前新型网络侵权的主要形态。其中，“深度伪造色情内容”（41.58%），“AI 生成虚假新闻/信息”（39.53%），“AI 换脸拟声诱导”（33.18%）的遭遇占比较高，这类情况因技术门槛低、内容逼真，易对个人名誉、财产等权益造成实际影响；“AI 幻觉（生成看似合理却不实的内容）”（31.28%）的遭遇率也较高，反映出 AI 内容不可靠性带来的误导风险。

相较之下，“算法推荐导致的消费误导”“过度索取个人信息”等问题的遭遇率相对较低，智能硬件、虚拟消费相关的实际影响占比也不高，可见当前已发生的新兴技术权益问题，主要集中在生成式 AI 的不当应用中。

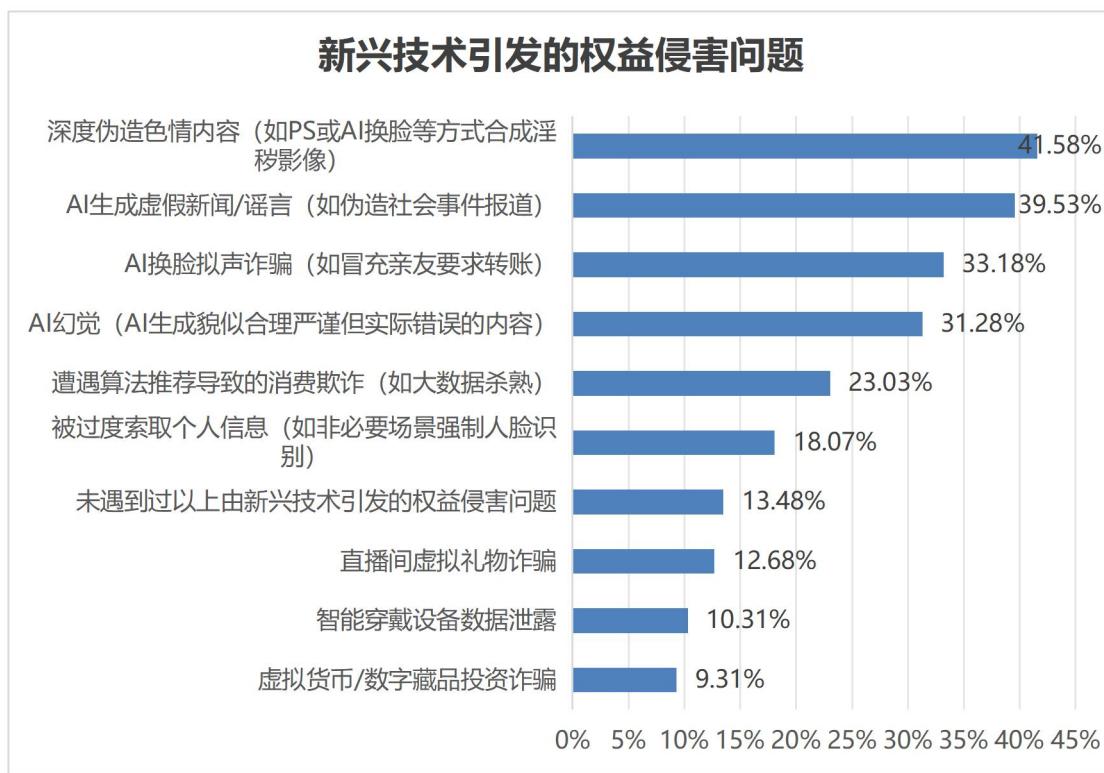


图 19 新兴技术引发的权益侵害问题

整体来看，公众对新兴技术风险的担忧覆盖广泛，尤其关注数据滥用、算法不公与生物识别安全等系统性问题；而在实际发生的侵权事件中，生成式 AI 的恶意应用已成为危害最集中、表现形式最突出的领域。这提示治理工作需兼顾长

远系统性风险防范与当前突出侵权问题的治理，尤其在 AI 生成内容的鉴别、溯源与法规约束上需进一步加强。

七、网民权益保护机制评价体系

（一）维权行为：平台投诉成主渠道，司法与专业维权参与度待提升

调查显示，网民遭遇侵权后的维权行为呈现“平台依赖+多元尝试”的特点。向平台经营者投诉以 52.34% 的占比位居首位，这既反映出平台在纠纷处理中具备直接、便捷的优势，也体现了网民对平台责任的认知；直接与侵权违法者交涉（40.39%）、向消费者组织等申请调解（38.1%）的占比紧随其后，说明部分网民倾向于自主协商或借助第三方机构的力量推动纠纷解决，维权主动性较强。

同时，向监管部门举报占比 35.99%，表明网民也会借助行政监管的力量维护自身权益；但寻求律师帮助（16.14%）、向人民法院提起诉讼（15.79%）等司法与专业维权方式占比相对较低，反映出法律维权的流程复杂度、时间成本等因素，仍在一定程度上阻碍了网民的司法维权参与。仅 4.82% 的网民未采取任何措施，说明绝大多数网民具备维权意识，后续需进一步简化司法维权流程、降低专业维权门槛，完善“平台-调解-监管-司法”全链路的维权支持体系。

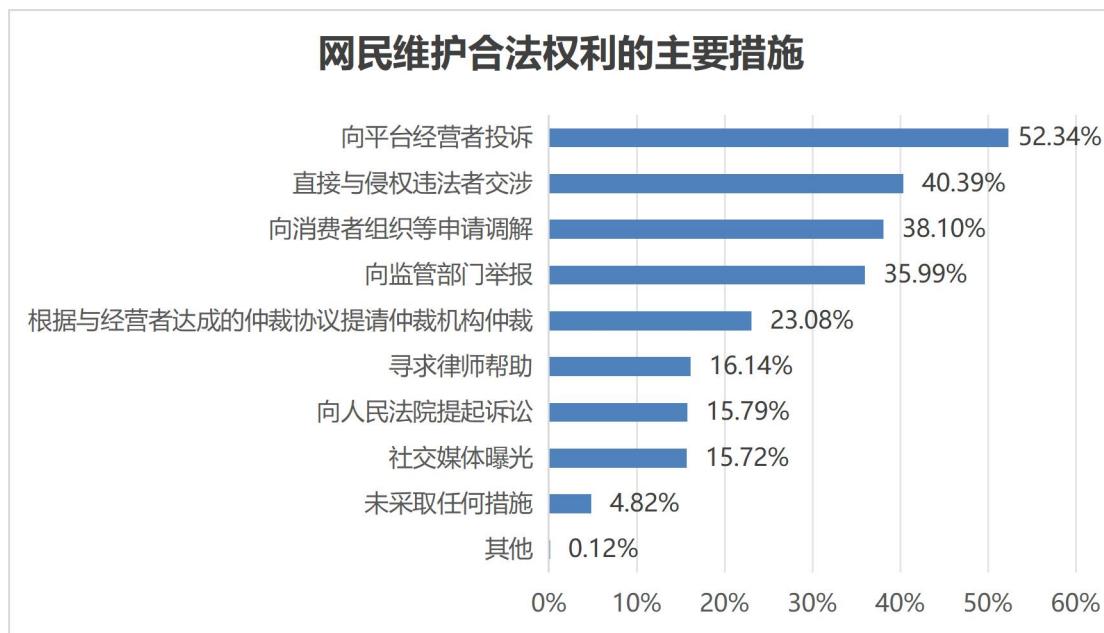


图 20 网民维护合法权利的主要措施

(二) 维权难点：举证与成本双高，流程与渠道制约凸显

调查显示，网民维权面临的困难集中于证据与成本领域。举证困难占比 53.27%，反映出网民在侵权证据的收集、固定上存在明显障碍，尤其是线上侵权场景中，证据易丢失、取证技术要求高，导致维权第一步就面临挑战；维权成本高占比 52.95%，说明时间、金钱等成本的投入让不少网民对维权望而却步。

此外，流程复杂耗时占比 48.43%，体现维权流程的繁琐性，从投诉到处理的多环节、长周期消磨了网民的维权耐心；不了解投诉渠道占比 43.38%，则暴露出维权渠道的宣传与普及不足，部分网民因不知如何启动维权而放弃。整体而言，维权难点呈现“证据难取、成本难担、流程难走、渠道难找”的特征，需从证据赋能、成本降低、流程简化、渠道普及等方面破解维权困境。

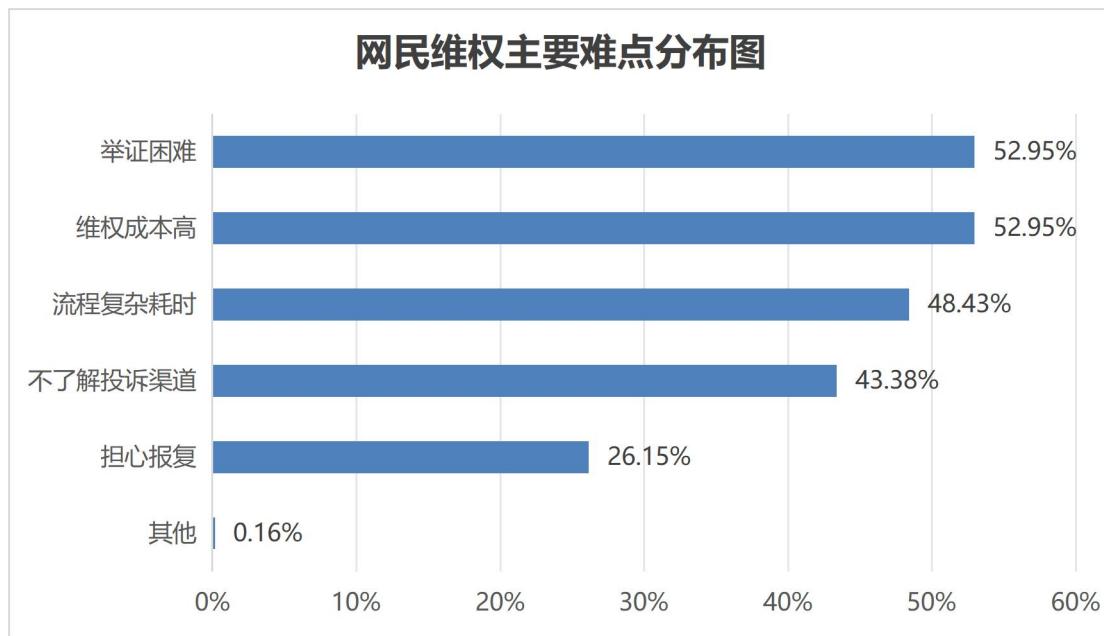


图 21 网民维权主要难点分布图

(三) 权益保护机制：聚焦政府监管与平台责任

调查显示，网民对权益保护机制的需求聚焦于监管与平台层面。强化政府监管力度（增加侵权行为的行政处罚和公开曝光）占比 56%，是最迫切的需求，体现网民对行政监管威慑力的期待，希望通过严格执法和公开惩戒遏制侵权行为；鼓励领军型平台率先垂范（如主动抵制不良信息、带动行业合规经营）占比 51.2%，

反映出网民对平台主体责任的重视，期待头部平台发挥示范作用，引领行业合规生态。

此外，完善法律法规细则（明确新型侵权行为的法律界定和惩处标准）占比 49.31%，说明网民也关注法律层面的制度保障，希望通过清晰的法律规则应对新型侵权；提升平台 AI 反诈骗系统、数据加密技术）占比 42.91%，体现技术手段在侵权预防中的重要性。整体来看，权益保护机制需构建“政府监管+平台表率+法律支撑+技术防护”的多维度体系，从监管、主体、制度、技术等层面协同发力。

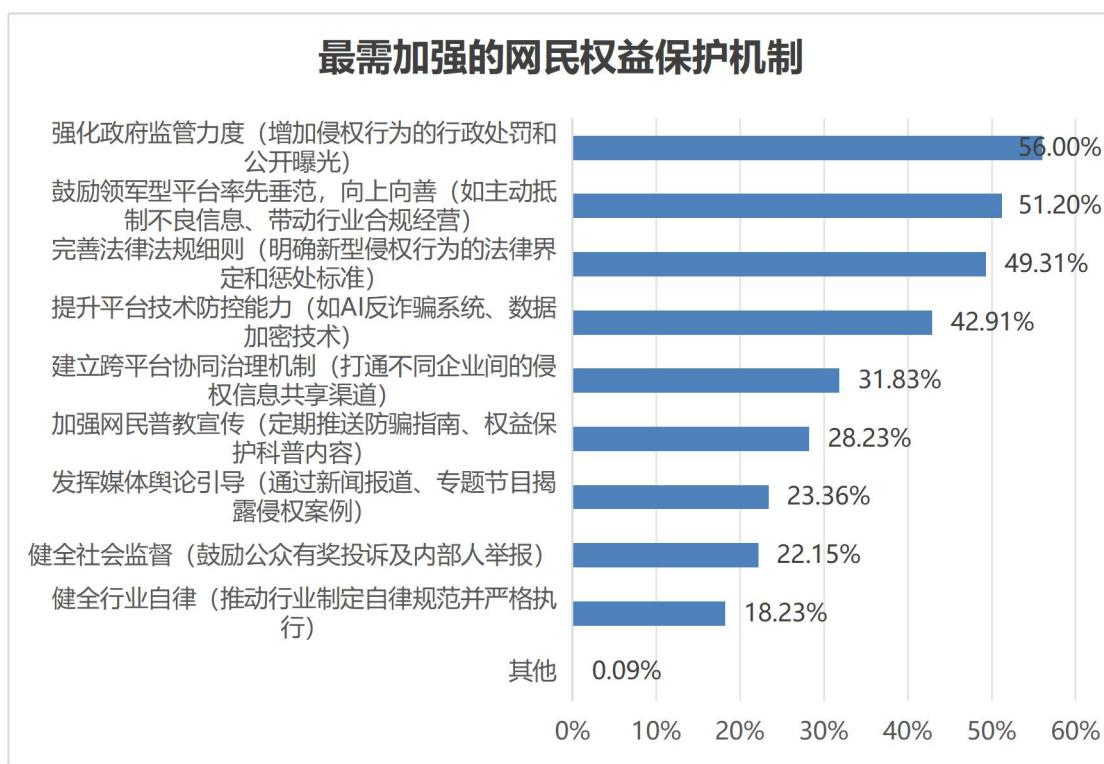


图 22 最需加强的网民权益保护机制

（四）权益保障服务：网民评价偏中性，成效初显仍需优化

1、反诈宣传教育效果

从调查数据来看，对当前反诈宣传和教育效果的评价中，认为“好”的占 46.57%，“一般”的占 45.63%，两者合计超九成，这表明绝大多数网民对反诈宣传教育效果的认可度较高，说明反诈宣传在提升网民反诈意识、普及反诈知识

等方面已取得一定成效。同时，仍有 7.81% 的网民认为效果“差”，虽比例较低，但也反映出部分网民对反诈宣传的覆盖深度、形式创新等方面存在不满。后续反诈宣传需在精准触达不同群体、创新宣传形式（如结合短视频、互动体验等）等方面进一步发力，以提升宣传的渗透力和效果感知度。

2、骚扰电话和垃圾短信拦截防护效果

从调查数据来看，对骚扰电话和垃圾短信拦截防护效果的评价中，“好”占 37.43%， “一般” 占 52.46%，两者合计超八成，说明拦截防护措施在抑制骚扰信息传播方面已取得一定成效，能为多数网民构建起基础防护屏障。

但仍有 10.08% 的网民认为效果“差”，反映出部分网民仍面临骚扰信息的困扰，也暴露出拦截技术在精准识别新型骚扰手段、动态更新防护策略等方面存在不足。后续需进一步升级拦截算法的智能性，强化对变种骚扰形式的识别能力，同时畅通网民投诉渠道，及时响应并处理骚扰举报，全方位提升拦截防护的实际效果。

3、信息通信及互联网企业客户服务质量

从调查数据来看，39.05% 的网民认为信息通信及互联网企业客户服务质量和“好”，53.02% 认为“一般”，两者合计超九成，说明企业客户服务在基础服务能力上已得到多数网民的基本认可，能够满足用户的常规咨询、问题处理等需求。

但“好”的占比不足四成，且仍有 7.93% 的网民认为“差”，反映出服务质量在精细化、个性化层面存在明显短板。例如，可能存在智能客服答非所问、人工客服响应迟缓等问题。后续企业需提升用户对服务“优质感”的体验，进一步拉升高评价比例，降低负面感知。

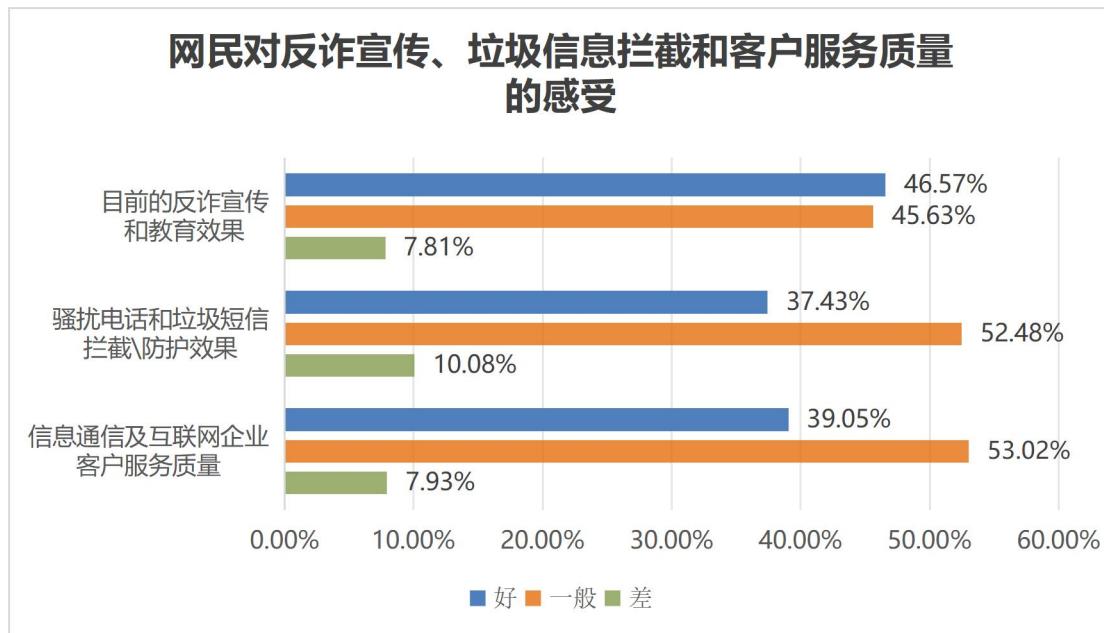


图 23 网民对反诈宣传、垃圾信息拦截和客户服务感受

综合来看，在反诈宣传教育、骚扰信息拦截防护以及企业客户服务这三个方面，多数网民对当前情况持“一般”的态度，这既反映了在增强网民反诈能力、遏制骚扰信息蔓延和保障基础服务供给方面取得了一定进展，也暴露了在宣传精准触达、技术动态防御和服务体验升级等方面存在的短板，希望各方以此为契机，不断优化改进，为网民提供更高效、更贴心的权益保护服务，真正实现从“权益不受损”到“体验更优质”的深度跨越。

（五）网民权益保护整体满意度：超六成认可但有提升空间

从调查数据来看，网民对权益保护的整体满意度中，“非常好”（18.91%）与“比较好”（43.12%）合计占比 62.03%，这表明经过一系列政策推动、机制完善和技术升级，网民权益保护的整体成效得到了多数网民的认可，权益保护的基础框架和保障能力已较为扎实，在反诈、隐私保护、维权渠道等领域的工作取得了阶段性成果。

“一般”评价占比 32.20%，超三成的比例反映出网民权益保护工作仍有短板。例如，在新兴技术侵权的法律界定、小众群体（如残障人士、老年人）的权益保障覆盖深度、维权流程的便捷性等方面，仍需进一步优化升级，以满足网民对权益保护“更精准、更贴心”的期待。

“比较差”（4.64%）和“非常差”（1.13%）合计仅 5.77%，比例较低，说明严重侵害网民权益的极端情况得到了有效遏制，但仍需关注这部分网民的具体诉求，针对其反映的痛点问题（如维权举证难、小众场景权益保护不足等）查漏补缺，确保权益保护工作的普惠性与公平性。

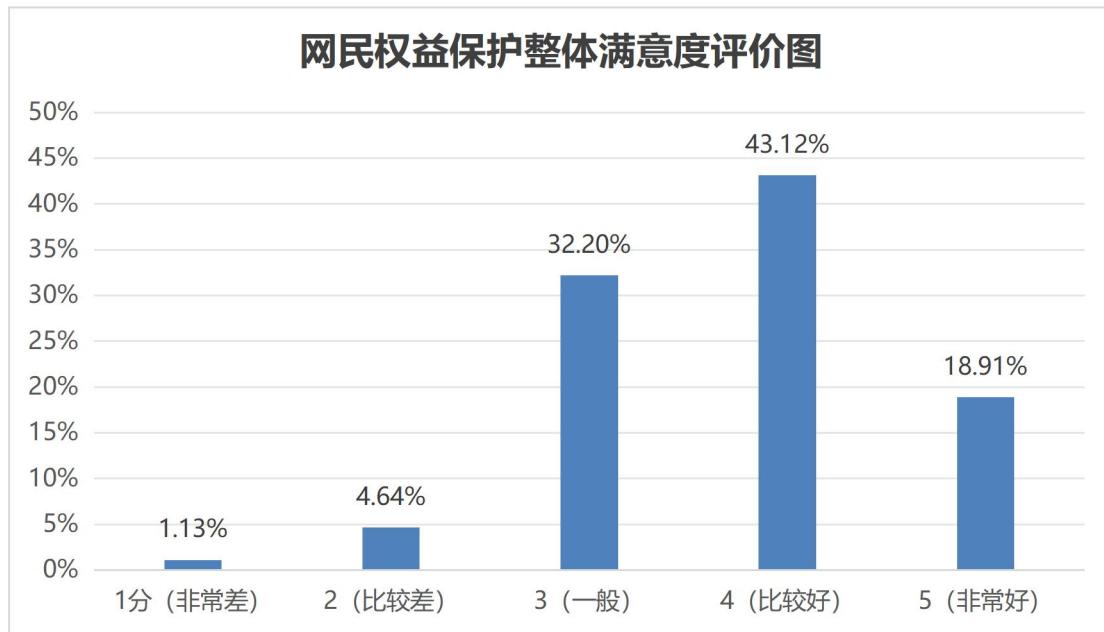


图 24 网民权益保护整体满意度评价图

八、主要结论

（一）网民权益意识显著提升，主动守护权益成常态

网民对自身权益的认知聚焦于隐私保护、环境安宁、信息自主三大核心维度。63.80%的网民将隐私权列为最重要权益，生活安宁权与删除权也获得超三成网民的高度重视，反映出数据驱动时代下，网民对个人信息边界和无干扰上网环境的诉求愈发清晰。这种认知的深化，标志着网民不再被动忽视权益侵害，而是主动关注自身数字生活的合法边界。

认知升级已切实转化为行动自觉，超七成网民会主动关闭手机个性化推荐与 APP 推送功能，超八成使用骚扰电话拦截服务，实现了从“被动接受”到“主动守护”的集体转型。尽管“隐私悖论”仍客观存在，部分网民会为服务便利让渡

少量信息，但整体而言，网民权利意识的觉醒与实践，为网络权益保护奠定了坚实的群众基础，也推动了全社会对数字权益的重视。

（二）治理成效持续显现，突出问题逐步改善

网络侵权问题虽尚未完全根除，但治理工作的阶段性成效已获得广泛认可。超六成网民真切感受到了制度进步带来的积极变化，71.37% 的网民认为个人信息清单和共享清单比以往更规范，64.49% 感受到 APP 过度索权问题明显改善，61.95% 认可 APP 广告乱象的治理效果，这些数据直观印证了治理工作的针对性与有效性。

针对骚扰电话、大数据杀熟等传统高发侵权行为，相关部门通过一系列专项行动等常态化治理，持续强化技术拦截与源头管控能力。平台合规意识也不断提升，在隐私政策优化、用户权限管理等方面主动改进，网络空间整体环境正在稳步优化。这些变化充分说明，靶向治理与精准施策已取得实效，为后续深化治理积累了宝贵经验，也增强了网民对网络环境改善的信心。

（三）特殊群体权益保障受关注，短板补齐稳步推进

未成年人、老年人、残障人士等特殊群体的网络权益保护仍存在明显短板，面临针对性风险挑战。未成年人遭遇社交媒体隐私泄露、不良内容接触、网络欺凌的比例均超 45%，防沉迷措施漏洞、教育 APP 数据违规收集等问题突出；老年人中 54.25% 曾遭遇养生诈骗，手机自动扣费、界面复杂导致误操作等问题普遍，适老化不足的问题较为显著。

残障人士的网络权益保障聚焦于“起点公平”，超 54% 的公众认为其“平等获取信息的权益”与“知情同意的权益”未得到充分保障，信息无障碍建设不足成为主要屏障。当前特殊群体的权益保护已受到广泛关注，相关保障工作正在稳步推进，尽管仍需持续攻坚，但针对性的治理方向已明确，正逐步朝着普惠共享的数字社会目标迈进。

（四）新兴技术滥用催生新型侵权，AI 治理适配步伐加快

公众对新兴技术带来的权益风险形成高度共识，风险认知的全面性与精准度显著提升。57.12%的网民关注大数据画像中的数据滥用问题，49.98%担忧算法推荐引发的信息茧房与歧视，AI 换脸诈骗、深度伪造等新型侵权也成为网民重点关切，这表明公众对技术风险的警惕性与判断力不断增强。

面对技术发展带来的新挑战，治理体系正在同步迭代升级。《生成式人工智能服务管理暂行办法》等法规相继出台，AI 生成内容标识、训练数据合规等要求逐步明确。建立与技术发展同步的治理体系是当务之急，当前法律在界定 AI 侵权责任、鉴定合成内容等方面仍需完善，唯有持续优化治理框架，才能既守住权益保护的底线，又确保新兴技术在安全可控的轨道上赋能数字经济发展。

（五）维权渠道日趋多元，维权体验持续优化

网民在遭遇侵权后，维权模式更趋理性高效，已形成“平台投诉+官方渠道+多元支持”的立体化维权生态。52.34%的网民会优先选择向平台投诉，借助服务提供方的直接性与便捷性解决纠纷；64.59%认可 12321 等官方投诉渠道的效能，官方渠道的专业性与公信力持续提升，成为维权体系中的重要支撑。

调查数据显示，当前维权难点主要集中于“举证困难”（53.27%）和“维权成本高”（52.95%）。在技术类侵权中，证据易毁灭、取证专业门槛高的问题尤为突出，而时间消耗、经济投入等成本压力，也让部分网民在维权时望而却步，一定程度上影响了维权积极性。

不过，针对这些痛点的改善举措已逐步落地，相关配套服务持续加强，电子证据司法认定机制不断完善、第三方调解渠道逐步拓展，有效降低了维权门槛。整体来看，维权环境正朝着更便捷、更高效的方向稳步推进，积极向好的发展趋势明显。

（六）网民权益保护满意度较高，多元共治格局稳步构建

调查数据显示，网民对权益保护工作的整体满意度较高。其中，给出“非常好”（5 分）与“比较好”（4 分）评分的受访者合计占比达 62.03%，呈现较高水平。其中，超八成网民对反诈宣传、骚扰拦截等基础服务的成效给予肯定，反

映出权益保护的基础框架与保障能力已获得广泛认可。在制度建设层面，以《网络安全法》《个人信息保护法》为核心的法律体系，为网民权益保护构筑了坚实的法治基石。实践层面，政府监管的精准性、平台治理的主动性及技术防护的有效性均持续提升，协同治理合力显著增强。

与此同时，网民普遍期待构建“政府监管、平台表率、法律支撑、技术防护”四位一体的多元共治体系。具体而言，56%的受访者主张进一步强化政府监管力度，51.2%希望领军平台能够发挥示范引领作用。这一共识表明，网民角色正从权益的享有者，逐步转向治理体系的参与者与监督者。

综上，各方力量正协同推动治理模式由“单一监管”向“共建共治共享”深化转型，为构建健康稳定、可持续的数字权益保护生态奠定了坚实基础。

九、版权声明和免责声明

本报告版权归中国互联网协会所有，报告中所有的文字、图片、表格均受到中国法律知识产权相关条例的保护。任何组织和个人，不得使用本报告中的信息用于其它商业目的，如引用或转载，请注明来源。

报告中的数据和结论是基于调查问卷得出的，实际情况可能会因地区、时间和其他因素而有所不同。此外，对于一些问题的解决建议，可能需要在实践中进一步验证和完善。虽然我们尽力确保其准确性和可靠性，但不能保证完全无误。报告中的观点和建议仅供参考，不构成任何投资、法律或其他专业建议。

对于因使用本报告中的信息或基于其内容而采取的任何行动，中国互联网协会不承担任何责任。同时，我们不对任何因不可抗力或其他无法控制的原因导致的损失或损害承担责任。

特此声明。

十、联系方式

地址：北京市海淀区学院路 42 号中国电信博物馆 10 层

邮编：100031

联系人：宋璐

联系方式：13661394860