

# 网约车个人信息保护存在的问题及路径研究

曹 源

上海政法学院法律学院, 上海

收稿日期: 2024年5月6日; 录用日期: 2024年5月13日; 发布日期: 2024年6月29日

## 摘 要

在当今信息时代, 随着互联网的发展, 网约车作为一种新兴产业出现在人们的生活中, 在很大程度上解决了人们的出行问题。但是网约车在为我们提供便捷服务的同时, 也存在着侵犯我们权利的问题, 譬如乘客对“同意”条款是否知悉了解, 行程中的录音录像是否存储、被谁存储、以及存储多久, 乘客的个人信息(平台账号、位置、姓名、电话号码、目的地等)是否被泄漏, 当个人信息泄漏时该如何救济等诸多问题。传统的监管办法已经不能满足现行的网约车模式, 有必要从立法、政府有关部门、网约车平台、司机、乘客以及救济等层面来应对网约车个人信息带来的问题及风险。

## 关键词

网约车, 个人信息, 个人信息保护

# Research on the Problems and Paths of Personal Information Protection in Online Car Rental

Yuan Cao

School of Law, Shanghai University of Political Science and Law, Shanghai

Received: May 6<sup>th</sup>, 2024; accepted: May 13<sup>th</sup>, 2024; published: Jun. 29<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

In today's information age, with the development of the Internet, online car rental, as a new industry, appears in people's lives, which largely solves people's travel problems. However, while providing us with convenient services, there are also problems that infringe on our rights, such as whether the passengers know the "consent" clause, whether the audio and video recordings dur-

ing the trip are stored, by whom and for how long, whether the passengers' personal information (platform account number, location, name, telephone number, destination, etc.) is leaked, and how to remedy when personal information is leaked. Traditional supervision methods can no longer meet the current online car rental model. It is necessary to deal with the problems and risks brought by personal information of online car rental from the aspects of legislation, relevant government departments, online car rental platform, drivers, passengers and relief.

## Keywords

Online Car Rental, Personal Information, Protection of Personal Information

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

在当今时代，随着互联网、云计算、大数据等信息技术的发展，使得人们可以更方便地获取和分享信息，也使得人们对于出行方式和服务的选择更加丰富和灵活。网约车作为一种新型的出行方式，依托于移动互联网的平台和应用程序，通过更加智能化、便捷化、个性化、经济化的服务方式，满足了人们对于出行方式和服务的需求和期望，同时也推动了整个传统交通出行行业的变革和发展。然而，随着网约车的飞速发展，也给个人信息保护带来了巨大的挑战，即在使用网约车过程中个人信息泄露的问题。例如，2022年7月，滴滴公司因涉嫌非法收集和存储用户个人信息而被国家互联网信息办公室做出行政处罚，其中涉及违法收集用户手机存储信息、过度采集用户人脸识别信息、学历信息、定位信息、通话信息等。因此，关注和加强个人信息的保护，确保网约车个人信息安全是当前亟待解决的问题。网约车行业的个人信息保护与普通网络环境存在差异，因为它涉及到多个主体，包括网约车平台、网约车司机和乘客，需共同努力加强个人信息的保护，以维护用户个人信息的隐私与安全。

## 2. 网约车个人信息保护的界定

网约车是一种基于互联网技术的出租车服务平台，它通过整合乘客的供需信息并接入符合平台准入条件的车辆和驾驶员提供预约出租车服务的经营活动。根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的规定，网约车是指建立在互联网技术基础上的出租车服务平台，通过整合乘客的供需信息并接入符合平台准入条件的车辆和驾驶员提供预约出租车服务的经营活动。常见的网约车平台有滴滴出行、神马专车、神州专车、曹操出行、享道出行等等。网约车的兴起对传统出租车行业造成了巨大冲击，它打破了时间和空间的限制，充分利用空闲资源，在市场经济中发挥着重要作用。

民法典第一千零三十四条规定，个人信息是指可以唯一或以其他方式识别特定自然人身份的信息，包括但不限于姓名、出生日期、身份证号码、地址、电话号码、电子邮件地址、银行账号、个人爱好、社交媒体账号、网站浏览记录等。同时，如果这些信息与其他信息结合使用，可以用来识别某个具体的自然人，则也属于个人信息的范围内[1]。因此，个人信息定义为可以识别某个自然人个体或联系其他信息识别某个个体的各类信息总和[2]。

个人信息保护指的是关于一个人所拥有的一些信息都是需要予以保护的。《民法典》第一百一十一条规定：自然人的个人信息受法律保护。任何组织或者个人需要获取他人个人信息的，应当依法取得并

确保信息安全，不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息。

由此可见，网约车中的个人信息获取方式及获取的信息内容均属于公民个人信息范畴，特别是随着信息技术的发展和社会变迁，个人信息的内涵和外延也在不断更新。在网约车使用过程中，作为注册的必要条件，乘客首先要对其“同意”条款进行确认；其次在使用过程中乘客至少要提供电话号码信息、位置信息、常用地址信息及支付账户等相关信息，在车辆行驶过程中涉及位置信息以及录音录像信息；在结束使用后，这些个人信息是否会被存储、会被谁存储、以及存储多久，不得而知。

### 3. 网约车个人信息存在的主要问题及分析

#### 3.1. 乘客与网约车平台之间具有不对等性

乘客与网约车平台存在不对等性。首先是信息不对等，网约车平台作为信息平台，拥有乘客的个人信息，可以通过数据分析等手段更好地识别乘客的需求和行为模式。而乘客则无法获取到平台及其其他用户的信息和数据。这种不对等性导致了平台在个人信息的掌握和运用方面更占优势。其次是支付方式不对等，网约车平台可根据用户乘车次数或打折促销方式实现差异化收费，而乘客除非主动查找，否则无法得知该乘车价格是否具有价格公正性，笔者在使用某打车平台的时候分别用不同的账号设置同一时间、同一目的地，所收到的价格是不一样的。同时，网约车平台可凭借更强大的资金实力，实现其对乘客的佣金率等一系列交易条件的谈判和制定，而乘客在交易时往往处于被动议价的地位。另外是责任不对等，网约车平台对乘客的服务质量和安全有承担责任，乘客虽可向平台投诉、申诉等方式解决问题，但是在实际解决过程中可能面临形式、程序、时间、赔偿方案等方面的不确定性。

#### 3.2. “同意”机制的效力缺失

《个人信息保护法》中的规定，对于获取用户同意的过程提出了更为严格的要求。条例强调了个人信息处理过程中必须实现“充分知情”、“自愿”和“明确”的同意过程，而这也意味着，条款同意机制作为信息处理的合法性基础依赖程度日益加深。然而，在短时间内，用户难以对于该同意条款进行完整和准确的风险评估，如果用户选择不“同意”，那么可能会受损于其权益；而如果过度行使同意权，又会对于个人信息的正常流动和使用造成障碍。在数字时代，个人信息的处理已经超出了普通公民的预期和掌握范围，使得对于个人信息的处理风险难以进行合理预判。

但通过对网约车平台的《用户须知》和《隐私保护协议》的分析，发现这些信息收集方提供的《隐私保护协议》基本都是内容冗长的、充满专业性法律术语的格式化合同。网约车条款的“同意”机制通常是指，当用户在使用网约车应用程序时，需要勾选同意平台的服务条款、隐私政策等，才能够正常使用该应用程序。虽然这种机制可以确保用户在使用过程中了解和接受平台的规则，但其本身的效力确实存在一些缺失。用户在应用程序中勾选同意服务条款等，是一种形式上的“同意”，而并非真正的“理解并同意”[3]。这意味着，用户可能并没有花费足够的时间和精力仔细阅读条款内容，也无法真正理解其中的法律术语和内容，这使得用户在同意条款时可能缺乏充分的自主性和知情权。虽然平台在条款中明确了服务条款和隐私政策内容，但一些条款可能是过于笼统或不透明的。如何解释和实施这些模糊的条款，可能会产生不同的解释和看法，这可能导致条款同意机制在实际操作中的效力缺失。另外，即使用户知道并同意了服务条款内容，平台可能会在实践中违反这些条款，例如，未能保护用户个人隐私、未能保证用户安全等。这也可能导致用户在使用过程中遭到不必要的损失和伤害，而条款同意机制未能真正保护到用户的权益。

### 3.3. “录音录像”的处理不明确

网约车平台为了保障乘客的人身安全，规范司机的行为，以及解决订单纠纷等问题，网约车平台往往要求司机在车内安装“录音录像”，这就导致在行程中的音频视频数据被采集的问题，这些数据都是非常敏感的个人隐私信息。然而，在现实操作过程中，关于这种录制方式的处理和使用并没有得到充分的明确。网约车平台和司机对是否需要“录音录像”处理策略不一。一些网约车公司在司机和乘客双方未全面明确同意的情况下，启动了此种方式。与此同时，还存在一些平台未对录制内容进行完全审核的情况。当然，如果交通事故发生，录音录像可以用于证明责任和依据法律判定，但是进一步在保险索赔和法律诉讼时，如果录音录像内容没有被保护和使用时，可能会导致乘客和司机的个人信息泄露和被盗窃，如何平衡这些问题并且对录音录像内容的处理就显得尤为重要。另外在处理程序上也存在不足。录音录像是一种与隐私权相关的记录，而在对这些记录进行使用时，应该确保了解和保护乘客的权利，并同时遵循数据保护和隐私保护的相关规定，而这种规定在很多情况下尚不完备或者是不一致的。笔者在乘坐网约车时咨询过一些网约车司机，他们对录音录像的储存方式以及能储存多久并不了解。因此，网约车的“录音录像”处理过程需要被明确规范。平台和司机应该在事先充分获得乘客的同意后，才可使用录音录像处理，严格按照规定处理和保管相关信息，保障乘客的权益。与此同时，应该在相关法规中进一步明确录音录像使用的条件、标准和保护措施，并加强监督管理，减少处理程序上可能存在的风险。

### 3.4. 保密义务不明确

网约车平台、司机及乘客之间存在着一定的保密义务。然而，这种保密义务并没有得到充分的明确，这可能导致信息安全等方面的问题。首先，针对于司机和乘客的保密义务规定不明确。网约车司机和乘客之间的交流可能包含涉及隐私的内容，例如交流内容和联系方式等，这些其自身希望保守私密的信息应该得到保密或妥善处理，但是由于缺乏明确规定，司机和乘客可能无法保障其信息不被泄露或被他人滥用，这对个人隐私的保护构成了威胁。其次，关于网约车公司的保密义务条款同样存在问题。虽然在网约车平台中，平台客服和相关工作人员可能需要接触并处理乘客、司机及其公司的敏感信息，但这些平台是否具备保密措施或技术，对服务合作伙伴或者第三方的是否有顾虑，以及如何协商保密义务的实现，这些在不同平台中可能存在一些差异，这可能会导致数据泄露、诈骗和其他违法活动的发生。因此，在网约车服务中，应该充分明确保密义务的规定方面，落实司机、乘客、网约车平台之间的责任与义务的规范，明确敏感信息和具备保密特性内容的范畴、管理制度、责任追究方式和使用场景等方面，同时明确平台的数据保护机制和安全法规，在数据存储、使用和传输等方面进行规范和控制[4]。维护数据和用户的基本权益，营造安全可信赖的服务环境。

### 3.5. 政府监管不足

政府的监管措施及监管能力是保障网约车行业健康发展的基础。然而，在网约车个人信息保护规范的法律体系上，现有的法律和政策文件尚不能满足其要求，这会导致监管效果不尽人意。虽然一些地区出台了一些地方性法规条例，如《上海市网络预约出租汽车经营服务管理若干规定》，该条例第19条规定“通信管理部门和公安、网信部门应当按照各自职责，对网约车平台公司非法收集、存储、处理和利用有关个人信息、违反互联网信息服务有关规定、危害网络和信息安全、应用网约车服务平台发布有害信息或者为企业、个人及其他团体组织发布有害信息提供便利的行为，依法进行查处，并……”这表明政府在加强监管方面已经出台了一些办法，但是在具体实施方面还存在很多困难和问题。具体来说，现有法律条文难以满足对于个人信息保护的全面需求，缺乏监管行为的具体规范，法律执行的效果也无法得到实际保障。在当今信息化时代，人们的个人信息保护尤为重要，而现有法规的监管力度仍然偏弱，

无法达到实际期望的效果。对于网约车个人信息的保护规范化和制度化，未来政府应该更多关注并改进，提高监管效果和细节化程度，以便更加准确地明确每一方、每一环节的责任。

### 3.6. 救济途径不完善

随着网约车行业的不断发展，个人信息保护方面的难度也越来越大，乘客的个人信息泄露问题时有发生。在这种情况下，乘客需要得到及时和有效的支持和救济，然而当前网约车乘客个人信息泄露的救济途径仍然存在不完善的情况。现有法律法规在对个人信息保护的监管和制度建设方面仍然存在一定的漏洞。

没有充分宣传网约车个人信息权益维护相关知识，也缺乏完善的网约车个人信息保护维权机制。相比于线下传统维权情况，线上个人信息权益纠纷需要解决的难题更多。网约车运营平台资本化的实力使得个体用户难以与之抗衡，而个人信息遭到侵权后，用户追究权益将面临漫长的举证、高昂的开销等问题，甚至有些用户不知道如何维权或去哪里维权。由于个人信息难以用金钱量化且存在举证难等问题，许多因素叠加导致网约车用户放弃权益维护，选择沉默。因此，缺乏畅通的救济维权渠道揭示了在网约车个人信息保护方面的缺失。

## 4. 网约车个人信息的保护路径

### 4.1. 从立法层面

尽管《个人信息保护法》、《网络安全法》等法律法规对个人信息保护提出了宏观原则性的规定，为政府监管提供了基本指引[5]，但这些规定缺乏可操作性的细则和具体依据，容易导致政府监管实践的不足。因此，在个人信息保护方面，行政立法还需要进一步加强。我们需要及时出台网约车乘客个人信息保护方面的规章制度，以保障乘客个人信息的安全。这方面的规章制度应该符合网约车行业特点，兼顾信息保护和行业发展的双重目标。在保护个人信息的同时，需要允许行业正常运作，如合理使用乘客个人信息推动行业的发展。此外，规章制度还应明确网约车用户和平台的权责，比如告知收集信息的范围和用途、保障个人信息安全、对“同意”机制作出规定、对“录音录像”明确规定、以及救济途径赔偿措施等。最后，为了保障乘客权益，对于侵权主体的法律责任也需要做出明确规定，这将为政府进行执法提供法律支持和指引。

### 4.2. 从政府层面

单单从法律层面对网约车个人信息的保护是不够的，虽然一些法律法规为保护个人信息提供了法律依据，但要实现充分的个人信息保护仍需要政府作为主体来加强监管。政府监管应当进一步明晰监管组织、运行机制和监管模式，以实现其行业发展和与乘客个人信息安全保护之间的有效平衡。因此，政府的监管方式也需要不断更新和提升。目前，中央政府的网约车安全监管方法和规则只停留在宏观层面，地方政府应该在借鉴其他监管方式的基础上，根据网约车行业的特点和变化，不断调整和优化监管方式。此外，网约车行业对技术要求很高，因此需要提高人才的技术水平来应对监管工作。政府可以创新监管方式，例如优先对网约车平台或企业进行监管，而不是直接对网约车进行监管，以提高效率和节省成本。同时，政府还应该提高技术水平和培养技术型人才，例如通过技术培训、加大人才投资和扩大专业技术人员规模等方式，来应对网约车个人信息保护方面的挑战[6]。政府还应该定期更新监管系统和设施，以信息化技术为支撑，来应对互联网和大数据等技术带来的挑战。另外，政府应该主导建立一个评价机制，用来评估互联网行业中个人信息的保护情况。这个机制会定期检查网络服务提供商对用户个人信息的保护情况，并将结果公布出来。这样做可以激励网络服务提供商规范自身行为，从而确保个人信息知情同

意原则得到有效实施。

### 4.3. 从平台层面

早在 2013 年,在国家工信部的指导下,中国软件评测中心就联合相关企业和行业协会共同组建了“个人信息保护推进联盟”,制定有关个人信息保护的联盟章程和相关标准规范,探索建立有关个人信息保护的安全认证机制[7]。上海市互联网协会联合首批 30 家企业发起成立“上海市互联网行业个人信息保护自律联盟”,旨在以行业自律的方式强化用户个人信息保护,维护行业整体利益和用户权益。通过行业自律构建自我规范的“内生机制”,能够有效降低国家监管的治理成本,并对于个人信息安全的维护更具专业性、针对性和可操作性。特别是当法律制度供给匮乏时,自律规范更能够灵活应对大数据、云计算等新兴技术带来的冲击和挑战,及时为行业标准提供秩序控制指导,达到早期矫正的效果[8]。政府和网约车企业应该相互配合,共同确保网约车行业的规范运营。行业应该制定个人信息保护方面的规范,并构建行业自律,以充分发挥企业自身的优势。只有遵守规范的企业才能在市场竞争中获得长期生存,并成为树立保护个人信息标准的行业标杆。作为行业的领军企业,滴滴出行、曹操出行、享道出行等企业应肩负起职责,担任带头人的角色,推动整个行业形成注重乘客个人信息安全的态势,相互监督,共同协作,以此扩大用户信任和促进行业的健康发展。

### 4.4. 从司机层面

人们在使用网约车的过程中,通过平台下单、定位、设定路程、账单结算等都是通过虚拟的平台来进行的,唯一能够现实接触的便是司机,司机作为服务乘客连接平台的一方,对于个人信息保护也起着至关重要的作用。网约车平台可采取以下措施针对司机培训,以保护乘客个人信息:首先,在司机入职培训中,注重教育司机关于乘客隐私保护的重要性和规则,普及个人信息保护的相关法律法规及其应用。通过发布宣传资料、在线视频等方式,定期更新乘客隐私保护的相关知识,并对司机进行培训授课。其次,设置奖励机制和惩罚机制,在奖励中融入乘客评价好评度,提高司机保护乘客个人隐私的意识,同时对违规行为进行惩罚,营造良好的行业风尚。另外,应强化对司机操作数据的日常监管,特别是位置信息等敏感信息,以最大限度地保护乘客隐私,规范司机行为。可以提供司机隐私保护培训和教育课程,确保司机掌握信息保护技能和知识,有效地避免或减少个人信息泄露和安全事故的发生,更好地保护乘客个人信息。

### 4.5. 从乘客层面

在我国,公众对于个人信息保护的观念薄弱,缺乏相关法律宣传和教育。乘客对于网约车平台收集的个人信息范围和运用也缺乏了解,很多人只是不假思索地点击同意条款。同时,乘客也不了解个人信息安全的形式和特点,容易无意中泄露个人信息。当乘客的个人信息遭到侵害时,因缺乏维权意识,且维权成本高,很多人选择放弃维权。因此,需要加强公众对于个人信息保护的 legal 宣传和教育,提高乘客的个人信息保护意识和知识水平,让他们能够判断自己的个人信息是否存在被侵犯的风险。在注册账号时,要仔细阅读用户协议,了解信息收集范围,避免网约车公司过度收集个人信息。同时,要加强对网约车平台侵权形式和特点的宣传教育,让乘客更深入地了解信息安全泄露问题,避免个人信息被窃取。此外,还要注重维权意识的培养,提高乘客的维权能力和素养,让他们清楚当个人信息泄露时该如何维权,以维护自身的合法权益。

### 4.6. 从救济层面

当网约车乘客个人信息出现泄露的情况时,救济途径十分重要。然而,并没有相关的法律法规有明

确的救济措施，例如《上海市网络预约出租汽车经营服务管理若干规定》中第十五条规定“发生信息泄露后，网约车平台公司应当及时向相关主管部门报告，并采取及时有效的补救措施”，对于乘客而言，就只能通过传统的对平台进行申诉，等来的是大都是漫长的不予理睬。因此，完善乘客的救济途径是十分重要的，同时政府也需要积极扩大个人信息司法维权渠道，特别是在事后提供救济措施。首先，应该进一步扩大网约车用户反映问题的渠道，让公民可以通过网上平台向具体职能部门反馈侵犯个人信息权益的线索。其次，应该简化维权流程，让公民的维权能够快速高效地得到解决。政府部门应该为网约车用户普及维权知识，让公民明确自己应该去哪里维权、如何进行维权。同时，立法部门应在法律中加入对公民个人信息权利或隐私权的保护条款，对相应的侵权认定标准、处罚制裁措施和救济赔偿手段进行细化规定[9]。最后，政府部门应该责令侵权者给予被侵权者一定的补偿或赔偿，并给予违法组织或个人相应的惩罚以证实维权的有效性。

## 5. 结论

随着大数据、云计算、共享经济等信息技术的发展，网约车作为一种新兴产业在带给我们便利的同时，也对我们产生了一种新的威胁挑战。网约车用户会遇到对“同意”条款的盲目确认、在行程中被录音录像、乘客的个人信息被平台提取以及当个人信息泄露时该如何维权等诸多问题，本文通过对这些问题的分析，从法律、政府监管、网约车平台、司机、乘客五个层面来提出应对路径。同时，笔者在撰写本文的过程中，也发现司机的个人信息保护同等重要，是否有相关法律法规来保护司机的个人信息、网约车平台对网约车司机的个人信息是否有健全的保障措施、司机在行程中被录音录像是否经其同意或告知储存路径与期限、当作为相对弱势的司机主体信息泄露时如何面对企业平台来维权的问题等等，需要我们广大学子的进一步学习与研究，以构建健全的平台 - 司机 - 乘客之间的信息安全，保障个人信息安全。

## 参考文献

- [1] 王洪亮. 《民法典》与信息社会——以个人信息为例[J]. 政法论丛, 2020(4): 3-14.
- [2] 谢琳. 大数据时代个人信息边界的界定[J]. 学术研究, 2019(3): 69-75.
- [3] 毛俊响, 王思洋. 论网约车个人信息的保护[J]. 探索与争鸣, 2019(6): 150-156+160.
- [4] 张玉婷. 网约车平台与司机的民事责任研究及裁判策略应对——从一则乘客起诉网约车司机、平台公司及保险公司案说起[J]. 法律适用, 2018(21): 111-117.
- [5] 李颖. 数字经济时代个人信息保护工作的困境及其突破研究[J]. 法制博览, 2023(15): 36-38.
- [6] 戴领. 网约车乘客个人信息安全保护问题研究[D]: [硕士学位论文]. 合肥: 安徽大学, 2020. <https://doi.org/10.26917/d.cnki.ganhu.2020.000305>
- [7] 徐晓日, 刘丹琳. 个人信息保护中的政府监管: 制度安排、执行困境与整体优化[J/OL]. 长白学刊: 1-12. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/22.1009.D.20230522.1414.002.html>, 2023-05-24.
- [8] 张继红. 大数据时代个人信息保护行业自律的困境与出路[J]. 财经法学, 2018(6): 57-70.
- [9] 俞全威. 安宁与安全: 总体国家安全观视角下的个人信息保护研究[D]: [硕士学位论文]. 南京: 南京师范大学, 2020. <https://doi.org/10.27245/d.cnki.gnjsu.2020.000321>