

## 明沂法訊

第九十六期

2017年10月

本期執筆律師：陳以蓓律師

明沂法訊每月中出刊

### 目錄

壹、【時事法評】即時通訊軟體的法規新紀元 .....	1
貳、【臺灣地區重要修法或行政函釋】 .....	7
一、行政函釋 .....	7
(一)行政類：行政程序法第 122 條規定但書所謂「依法不得廢止」，不以法律有明文禁止者為限，尚包括依法理、基於法律規定意義與目的、基於平等原則、基於習慣法、基於一般法律原則、基於處分性質等不得廢止者皆屬之 .....	7
(二)行政類：未成年人向戶政機關申請結婚登記或兩願離婚登記，應認有行政程序行為能力，毋庸由法定代理人協同代為辦理 .....	7
(三)民事類：公同關係成立非以法律規定或契約約定者為限，依習慣或單獨行為成立者所在多有，又其分割，須自公同關係終止後，始得請求分割共有物 .....	8
(四)法務類：所謂「不可抗力」，依司法實務見解係指人力所不能抗拒之事由，個人年老臥病則非屬不可抗力情形 .....	9
(五)法務類：公立國民小學違法溢發教師薪給，原處分機關撤銷原處分後，使處分失其效力，受領人因原處分所受領給付始構成不當得利，原處分機關對之始發生給付返還請求權，請求權消滅時效自撤銷處分生效時起算 .....	9
二、最新修法 .....	11
(一)訂定「檢察機關辦理沒收物及追徵財產之發還或給付執行辦法」 ..	11
(二)修正「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」 .....	15
參、【中國地區重要修法或行政函釋】 .....	16
中國國家網信辦公布「互聯網論壇社區服務管理規定」、「互聯網使用者公眾帳號資訊服務管理規定」及「互聯網群組資訊服務管理規定」 ..	16

## 壹、【時事法評】

### 即時通訊軟體的法規新紀元

文/陳以蓓律師

因應即時通訊軟體的普及化，即時通訊軟體幾乎成為擁有智慧型裝置使用者的主要溝通方式，經行政院消費者保護處的新聞統計，我國民眾使用網路之人數推估超過 1,800 萬，其中逾半數民眾的主要上網活動係使用即時通訊軟體（例如 Line、Skype、Juiker 等），亦即使用即時通訊軟體服務之民眾已達 1,000 萬人以上。不論是商務、交友、甚至是私密活動，都有辦法藉由通訊軟體及其增值服務的發展，拉起人與人之間的橋樑。隨之而起的，使用者帳號遭盜用、停權、付費購買增值商品(如貼圖、虛擬贈禮)消失等消費爭議也迭出不窮，有鑑於此，經濟部於前年開始已研擬相關服務規定，並終於今年 9 月 25 日公告「即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項」。希望透過此項政策的推動，對於現階段即時通訊軟體服務秩序的建立、消費者權益的保障以及消費糾紛的消弭，有實質的正面效益。

所謂的「即時通軟體服務」目前主管機關定義包涉者，不包含「多對多」的公開通訊的部分，亦即其內文定義的「指企業經營者主要服務內容為提供消費者使用電腦、智慧型裝置或其他電子化載具，透過網際網路傳送聲音、圖像、文字、數據、檔案或其他訊息，進行可得特定之一對一或一對多人即時訊息傳遞、對話之閉鎖型通訊服務。不包括電子郵件、網路聊天室、電子布告欄或其他網路平臺等所提供附屬通訊服務功能。」然而這樣的定義，是否包含目前當紅的社群直播軟體的附加服務適用、以及適用程度為何，均可能是需要再細究的。

在目前公告初期，為避免業者因新法令認知不足而產生爭議，以及考量業

者調整經營契約內容事宜，將緩衝至 107 年 5 月 1 日正式施行，未來業者如有不符定型化契約之規定，將要求限期改善。公告期間經濟部將結合公協會，藉由說明會、一對一輔導等措施，循序漸進協助並督促即時通訊軟體服務業者落實規定。

有關「即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項」的規範適用對象，包含在台灣提供即時通訊軟體服務之國內外業者。雖然法規宣示的適用範圍符合目前實際使用的情況，但是否能確實達到拘束的效力，也是一個後續須待時間檢視的問題。

另外，「即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項」為我國首次針對即時通訊軟體服務訂定相關規範，相關規範重點包含「消費資訊揭露」、「帳號使用管理」、「系統安全維護」、「契約條款公平」及「個人資料保護」等五大面向。就該五大面向下，消費者與業者應分別注意者為：對於常見的消費爭議，包括付費貼圖消失、帳號遭冒用、停權，甚至找不到客服管道等問題，在此次的「即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項」規定內容中，都有納入相當的規範。其中包含：增值服務、帳號誤刪應有適當的提醒警示機制；民眾因更換手機或被不法入侵導致帳號遭刪除，得請業者協助回復帳號、預付款或付費購買之增值服務商品，業者應載明消費申訴電話、Email 信箱等相關聯絡資訊，以及管轄法院之適用，以明定糾紛爭議的解決程序與方式。

更重要的，有關使用者的消費權益，「即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項」也要求業者應充分揭露消費資訊，其中包含：企業經營者資訊、契約及服務內容、消費爭議之處理機制等，甚至對於付費儲值的部分也要求業者應提供消費者履約保障機制，以善盡系統安全維護與個人資料保護之責任。而一般原先在網際網路服務業者習以為常的單方條款，包含對消費者個

人資料為目的必要範圍外之利用、或保留單方面變更契約或服務內容的條款，均被明文要求不得記載；而另一方面也明確要求業者，應擔負起法律風險的管控責任，在消費者帳戶如有涉及洗錢、詐欺等犯罪行為或不法，業者得終止契約或停止服務。

我們期待「即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項」的制定，能藉此能為即時通訊軟體服務市場，建立起公平合理的消費服務機制，同時能改善我國即時通訊軟體服務之秩序，促進我國即時通訊軟體服務的正向發展。

<附錄>

法規名稱：即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項

訂定時間：中華民國 106 年 9 月 25 日

定義

本事項所稱「即時通訊軟體服務」，指企業經營者主要服務內容為提供消費者使用電腦、智慧型裝置或其他電子化載具，透過網際網路傳送聲音、圖像、文字、數據、檔案或其他訊息，進行可得特定之一對一或一對多人即時訊息傳遞、對話之閉鎖型通訊服務。不包括電子郵件、網路聊天室、電子布告欄或其他網路平臺等所提供附屬通訊服務功能。

壹、應記載事項

一、企業經營者資訊

企業經營者之名稱、代表人、網址、營業所所在地地址、電話、電子郵件信箱、客服聯絡方式。

二、契約及服務內容

- (一) 於官網、註冊頁面或應用程式下載處，載明使用本服務之內容、使用方式、所需軟硬體設備規格。
- (二) 於官網、註冊頁面或應用程式內，提供有關通訊紀錄、檔案傳輸、好友名單、投稿內容或其他增值服務等資訊之刪除、消失之提醒文字或警示機制等資訊。
- (三) 於服務（商品）購買處，載明付費增值服務或商品之內容、價格、付費方式、用途及使用期限。

三、消費者帳號申請及使用

帳號之申請、保管及刪除，應載明下列資訊：

- (一) 消費者使用本服務之帳號、密碼設定及有提供安全裝置者，其啟用及使用方式。
- (二) 消費者配合登錄本服務及個人資料確認之方式。

- (三) 消費者應妥善保管帳號、密碼或其他必要資訊。
- (四) 約定消費者刪除帳號，本服務之使用權即消滅者，企業經營者應於消費者主動刪除帳號同時，提供刪除確認及警示機制。
- (五) 約定消費者一定期間未使用本服務，即得刪除其帳號者，企業經營者除應事先以官網約款提醒文字促使注意外，關於其刪除應以官網公告、簡訊、電子郵件或推播等方式通知消費者，並於一定期間（至少十五日）經過後消費者仍未使用本服務時，始得刪除其帳號並終止提供本服務。
- (六) 消費者帳號經刪除並經企業經營者終止提供本服務時，企業經營者應於消費者申請後三十日內，以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還消費者未使用之金額。

#### 四、安全維護責任

企業經營者對於消費者帳號管理及系統安全維護，應載明下列資訊：

- (一) 消費者遭他人不法冒用帳號之通知方式；企業經營者確認消費者帳號被冒用後應立即停止該帳號使用。除因法令規定或有正當事由外，於通知消費者申請更換密碼後，應回復該帳號使用。
- (二) 消費者終端設備因更換或被不法入侵導致帳號遭刪除時，得檢具相關資料向企業經營者申請協助回復帳號、預付款或付款購買之加值服務商品。
- (三) 企業經營者應維護其系統符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，防止不法入侵、取得、竄改、毀損消費者使用本服務之相關紀錄或個人資料；對於系統遭不法入侵或破壞，應採取合理措施後儘速予以回復，並對於消費者所受損害負賠償責任。

#### 五、履約保障機制

企業經營者提供消費者下列履約保障機制，並揭示於明顯處：

- 已交付\_\_\_\_金融機構開立之信託專戶專款專用；所稱專用，係指供企業經營者履行交付商品或提供服務義務使用；信託期間自中華民國

國○年○月○日至○年○月○日止（至少一年）。

已由\_\_\_\_\_金融機構提供履約保證，自中華民國○年○月○日至  
○年○月○日止（至少一年）。

其他\_\_\_\_\_（經經濟部同意）。

#### 六、企業經營者暫停服務之處理

企業經營者為維護本服務相關軟硬體而暫停本服務之全部或一部時，除不可抗力或緊急事由外，應於暫停服務七日前以官網公告、簡訊、電子郵件或推播等方式通知消費者。

#### 七、終止契約或停止服務事由

企業經營者於下列情形，得終止契約或停止本服務：

（一）有事證足認消費者帳戶涉及洗錢、詐欺等犯罪行為或不法使用者。

（二）消費者違反本服務使用規約，經通知改善而未改善者。

#### 八、爭議處理

企業經營者應載明消費申訴採用之申訴機制、處理程序、電話及電子郵件信箱等相關聯絡資訊。

#### 九、契約或服務內容變更

企業經營者變更契約或服務內容時，應以雙方約定之方式公告及通知消費者。

企業經營者未依前項進行公告及通知者，其契約或服務內容之變更無效。

消費者於第一項通知到達後十五日內未為反對之表示者，視為接受契約或服務內容之變更；有為反對之表示者，視為終止契約之通知。

## 貳、【臺灣地區重要修法或行政函釋】

### 一、行政函釋

#### (一)行政類

行政程序法第 122 條規定但書所謂「依法不得廢止」，不以法律有明文禁止者為限，尚包括依法理、基於法律規定意義與目的、基於平等原則、基於習慣法、基於一般法律原則、基於處分性質等不得廢止者皆屬之。

發文單位：法務部

發文字號：法律 字第 10603513030 號

發文日期：民國 106 年 09 月 26 日

資料來源：法務部法規諮詢意見

相關法條：行政程序法第 122 條（104.12.30）

要 旨：行政程序法第 122 條規定但書所稱「廢止後仍應為同一內容之處分」係指倘若負擔處分經廢止後，依現存事實與法令狀態，行政機關仍有義務再作成內容相同處分而言；另該條但書所謂「依法不得廢止」，不以法律有明文禁止者為限，尚包括依法理、基於法律規定意義與目的、基於平等原則、基於習慣法、基於一般法律原則、基於處分性質等不得廢止者皆屬之。

#### (二)行政類

所謂「不可抗力」，依司法實務見解係指人力所不能抗拒之事由，個人年老臥病則非屬不可抗力情形。



發文單位：法務部

發文字號：法律字第 10603511560 號

發文日期：民國 106 年 09 月 14 日

資料來源：法務部法規諮詢意見

相關法條：民法第 128、129、143 條（104.06.10）

要旨：所謂「不可抗力」，依司法實務見解，係指人力所不能抗拒之事由，即任何人縱加以最嚴密注意，亦不能避免者而言，亦即該事變發生，由於外界力量，而非人力所能抵抗者，舉凡天災、地變等非人力所能抗拒因素均屬之，至於個人年老臥病則非屬不可抗力情形。

### (三)民事類

公司關係成立非以法律規定或契約約定者為限，依習慣或單獨行為成立者所在多有，又其分割，須自公司關係終止後，始得請求分割共有物。

發文單位：法務部

發文字號：法律字第 10603512980 號

發文日期：民國 106 年 09 月 18 日

資料來源：法務部

相關法條：民法第 668、827、829、830、1031 條（104.06.10）

土地法第 69 條（100.06.15）

要旨：民法第 827、829、830 條等規定參照，公司關係成立非以法律規定或契約約定者為限，依習慣或單獨行為成立者所在多有，又公司共有物之分割，須自公司關係終止後，始得請求分割共有物。

#### (四)法務類

民法第 1176 條第 1 項所稱「同為繼承之人」指民法第 1138 條所定同順序之血親繼承人及配偶繼承人而言。

發文單位：法務部

發文字號：法律字第 10603513050 號

發文日期：民國 106 年 09 月 18 日

資料來源：法務部

相關法條：民法第 1138、1144、1176 條（104.06.10）

要 旨：民法第 1176 條第 1 項所稱「同為繼承之人」，係指民法第 1138 條所定同順序之血親繼承人及配偶繼承人而言，故如遺囑指定繼承人均為第一順序繼承人，其中一人拋棄繼承時，其拋棄部分應歸屬其他同順序繼承人。

#### (五)法務類

公立國民小學違法溢發教師薪給，原處分機關撤銷原處分後，使處分失其效力，受領人因原處分所受領給付始構成不當得利，原處分機關對之始發生給付返還請求權，請求權消滅時效自撤銷處分生效時起算。

發文單位：法務部

發文字號：法律字第 10603509520 號

發文日期：民國 106 年 09 月 14 日

資料來源：法務部

相關法條：行政程序法第 110、117、118、119、121、131 條（104.12.30）

要旨：行政程序法第 110、131 條規定參照，公立國民小學違法溢發教師薪給，於溢發行政處分未經撤銷而失其效力前，受領人自無返還義務，原處分機關對受領人尚未發生返還給付請求權，尚無該法所定公法上請求權消滅時效適用；迨原處分機關撤銷原處分後，使處分失其效力，受領人因原處分所受領給付始構成不當得利，原處分機關對之始發生給付返還請求權，請求權消滅時效自撤銷處分生效時起算，又得請求返還內容及範圍，係自原處分失其效力時起因該處分所受領之數額。

## 二、最新修法

### (一)訂定「檢察機關辦理沒收物及追徵財產之發還或給付執行辦法」

中華民國一百零六年九月三十日行政院院臺法字第 1060031813 號令訂定發布全文 11 條；並自發布日施行

第 1 條 本辦法依刑事訴訟法（下稱本法）第四百七十三條第四項規定訂定之。

第 2 條 本法第四百七十三條第四項所稱請求權人，指下列因犯罪行為受損害而得

依法請求之人：

一、權利人。

二、取得執行名義之人。

三、經刑事確定判決認定其受損害之特定內容或具體數額之被害人。

前項第二款之執行名義，指下列各款之一：

一、確定之終局判決。

二、依民事訴訟法成立之和解或調解。

三、依公證法規定得為強制執行之公證書。

四、其他依法律之規定，得為強制執行名義者。但假扣押、假處分、假執行之裁判及抵押權人或質權人為拍賣抵押物或質物之聲請，經法院許可強制執行之裁定，不適用之。

第 3 條 請求權人聲請發還或給付時，應於沒收裁判確定後一年內提出書狀記載下列事項，並檢附權利證明文件或執行名義為之：

- 一、本案案號及案由。
- 二、被告姓名、身分證明文件編號。
- 三、請求權人姓名、身分證明文件編號；為法人或團體者，其名稱、立案證號、事務所或營業所所在地；為外國人、法人或團體者，並應註明其國籍、護照號碼及相關證明文件。
- 四、聲請發還或給付及依前條第一項何款為請求之意旨。
- 五、聲請發還之物品名稱、數量或重量、聲請給付之數額。

前項之必備程式有欠缺而其情形可補正者，檢察官應定期間命其補正。

被告有數人且其沒收裁判確定日期不同者，第一項之沒收裁判確定，以最後確定者為準。

於第一項所定期間屆滿後始提出聲請，或未於第二項所定期間內補正且已逾第一項所定期間者，檢察官應予駁回。

第 4 條 檢察機關於受理請求權人之聲請後或認有必要時，應在各檢察機關網頁或以其他適當方式公告該刑事裁判業已確定，並載明裁判確定屆滿一年之截止日期，及得於該期間內聲請發還或給付之意旨。但所有請求權人均已提出聲請，或請求權人之聲請係於公告後提出者，得不公告。

第 5 條 檢察官應俟第三條第一項所定期間屆滿後，始得進行發還或給

付。但所有請求權人均已提出聲請者，不在此限。

第 6 條 提出聲請之請求權人有數人，且其對權利範圍、內容有爭議者，檢察官得命其另以訴訟程序或調解等方式確認之。但就無爭議之部分，得先為發還或給付。

第 7 條 檢察官發還或給付之範圍，以實際執行沒收或追徵所得財產並扣除必要費用後為限。

第 8 條 有多數請求權人為聲請者，檢察官應作成分配表，並指定分配期日，於分配期日五日前將分配表通知各請求權人。

請求權人對分配表之記載有不同意者，應於分配期日一日前，以書狀提出意見，記載所認原分配表之不當及應如何變更之聲明。

前項情形，檢察官應依下列方式辦理：

一、明顯之誤寫、誤繕或誤算時，逕行更正分配表而為分配。

二、對發還、給付之執行不服者，命其依本法第四百七十三條第二項規定為之。

三、對權利範圍、內容有爭議者，依第六條規定辦理。

檢察官於分配期日，應先扣除依法優先受償之金額後，按已合法提出聲請之權利額數平均分配。

檢察官實行分配時，應由書記官作成分配筆錄。

第 9 條 請求權人聲請發還或給付經檢察官准許者，於具領時應填具受領

書，載明下列事項：

一、第三條第一項第一款至第三款事項。

二、領取之物品名稱、數量、重量或實際領得之金錢數額。

前項情形，委由他人代領者，並應檢附委任書，載明代領取之意旨。

第 10 條 法務部行政執行署所屬各分署依本法第四百七十三條第三項受託執行變價、分配及給付時，相關執行程序準用行政執行法之規定。

第 11 條 本辦法自發布日施行。

## (二) 修正「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」

中華民國一百零六年九月十五日交通部民用航空局企法字第 1065019862 號令  
修正發布第 3 條條文；增訂第 3-1 條條文

第 3 條 運送人於確定航空器無法依表定時間起程，致國內航線遲延十五分鐘以上、國際航線遲延三十分鐘以上者或變更航線、起降地點時，應即向乘客詳實說明原因及處理方式。

前項遲延時間逾五小時以上，且乘客未接受運送人安排者，得向原售票單位辦理退票，運送人不得收取退票手續費。

第 3-1 條 原訂於我國機場起降之航空器，因故轉降於我國境內之其他機場時，如短期內無法飛往目的地機場且轉降之機場條件許可，運送人得視乘客需求，審酌實際情況協調機場相關單位同意後，安排乘客由轉降機場下機或入境。



## 參、【中國地區重要修法或行政函釋】

中國國家互聯網信息辦公室公布「**互聯網論壇社區服務管理規定**」、「**互聯網使用者公眾帳號資訊服務管理規定**」及「**互聯網群組資訊服務管理規定**」

### 一、**互聯網論壇社區服務管理規定**

**第一條** 為規範互聯網論壇社區服務，促進互聯網論壇社區行業健康有序發展，保護公民、法人和其他組織的合法權益，維護國家安全和公共利益，根據《中華人民共和國網路安全法》《國務院關於授權國家互聯網資訊辦公室負責互聯網資訊內容管理工作的通知》，制定本規定。

**第二條** 在中華人民共和國境內從事互聯網論壇社區服務，適用本規定。

本規定所稱互聯網論壇社區服務，是指在互聯網上以論壇、貼吧、社區等形式，為使用者提供互動式資訊發佈社區平臺的服務。

**第三條** 國家互聯網資訊辦公室負責全國互聯網論壇社區服務的監督管理執法工作。地方互聯網資訊辦公室依據職責負責本行政區域內互聯網論壇社區服務的監督管理執法工作。

**第四條** 鼓勵互聯網論壇社區服務行業組織建立健全行業自律制度和行業準則，指導互聯網論壇社區服務提供者建立健全服務規範，督促互聯網論壇

社區服務提供者依法提供服務、接受社會監督，提高互聯網論壇社區服務從業人員的職業素養。

**第五條** 互聯網論壇社區服務提供者應當落實主體責任，建立健全資訊審核、公共資訊即時巡查、應急處置及個人資訊保護等資訊安全管理制度，具有安全可控的防範措施，配備與服務規模相適應的專業人員，為有關部門依法履行職責提供必要的技術支持。

**第六條** 互聯網論壇社區服務提供者不得利用互聯網論壇社區服務發佈、傳播法律法規和國家有關規定禁止的資訊。

互聯網論壇社區服務提供者應當與使用者簽訂協定，明確用戶不得利用互聯網論壇社區服務發佈、傳播法律法規和國家有關規定禁止的資訊，情節嚴重的，服務提供者將封禁或者關閉有關帳號、版塊；明確論壇社區版塊發起者、管理者應當履行與其權利相適應的義務，對違反法律規定和協議約定、履行責任義務不到位的，服務提供者應當依法依約限制或取消其管理許可權，直至封禁或者關閉有關帳號、版塊。

**第七條** 互聯網論壇社區服務提供者應當加強對其使用者發佈資訊的管理，發現含有法律法規和國家有關規定禁止的資訊的，應當立即停止傳輸該資訊，採取消除等處置措施，保存有關記錄，並及時向國家或者地方互聯網資訊辦公室報告。

**第八條** 互聯網論壇社區服務提供者應當按照“後臺實名、前臺自願”的原則，要求使用者通過真實身份資訊認證後註冊帳號，並對版塊發起者和管理者

實施真實身份資訊備案、定期核驗等。使用者不提供真實身份資訊的，互聯網論壇社區服務提供者不得為其提供資訊發佈服務。

互聯網論壇社區服務提供者應當加強對註冊使用者虛擬身份資訊、版塊名稱簡介等的審核管理，不得出現法律法規和國家有關規定禁止的內容。

互聯網論壇社區服務提供者應當保護使用者身份資訊，不得洩露、篡改、毀損，不得非法出售或者非法向他人提供。

**第九條** 互聯網論壇社區服務提供者及其從業人員，不得通過發佈、轉載、刪除資訊或者干預呈現結果等手段，謀取不正當利益。

**第十條** 互聯網論壇社區服務提供者開展經營和服務活動，必須遵守法律法規，尊重社會公德，遵守商業道德，誠實信用，承擔社會責任。

**第十一條** 互聯網論壇社區服務提供者應當建立健全公眾投訴、舉報制度，在顯著位置公佈投訴、舉報方式，主動接受公眾監督，及時處理公眾投訴、舉報。國家和地方互聯網資訊辦公室依據職責，對舉報受理落實情況進行監督檢查。

**第十二條** 互聯網論壇社區服務提供者違反本規定的，由有關部門依照相關法律法規處理。

**第十三條** 本規定自 2017 年 10 月 1 日起施行。

## 二、互聯網使用者公眾帳號資訊服務管理規定

**第一條** 為規範互聯網使用者公眾帳號資訊服務，維護國家安全和公共利益，保護公民、法人和其他組織的合法權益，根據《中華人民共和國網路安全法》《國務院關於授權國家互聯網資訊辦公室負責互聯網資訊內容管理工作的通知》，制定本規定。

**第二條** 在中華人民共和國境內提供、使用互聯網使用者公眾帳號從事資訊發佈服務，應當遵守本規定。

本規定所稱互聯網使用者公眾帳號資訊服務，是指通過互聯網站、應用程式等網路平臺以註冊使用者公眾帳號形式，向社會公眾發佈文字、圖片、音視頻等資訊的服務。

本規定所稱互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者，是指提供互聯網使用者公眾帳號註冊使用服務的網路平臺。本規定所稱互聯網使用者公眾帳號資訊服務使用者，是指註冊使用或運營互聯網使用者公眾帳號提供資訊發佈服務的機構或個人。

**第三條** 國家互聯網資訊辦公室負責全國互聯網使用者公眾帳號資訊服務的監督管理執法工作，地方互聯網資訊辦公室依據職責負責本行政區域內的互聯網使用者公眾帳號資訊服務的監督管理執法工作。

**第四條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者和使用者，應當堅持正確導向，弘揚社會主義核心價值觀，培育積極健康的網路文化，維護良好網路生態。

鼓勵各級黨政機關、企事業單位和人民團體註冊使用互聯網使用者公眾帳號發佈政務資訊或公共服務資訊，服務經濟社會發展，滿足公眾資訊需求。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當配合黨政機關、企事業單位和人民團體提升政務資訊發佈和公共服務水準，提供必要的技術支撐和資訊安全保障。

**第五條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當落實資訊內容安全管理主體責任，配備與服務規模相適應的專業人員和技術能力，設立總編輯等資訊內容安全負責人崗位，建立健全使用者註冊、資訊審核、應急處置、安全防護等管理制度。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當制定和公開管理規則和平臺公約，與使用者簽訂服務協定，明確雙方權利義務。

**第六條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當按照“後臺實名、前臺自願”的原則，對使用者進行基於組織機構代碼、身份證件號碼、行動電話號碼等真實身份資訊認證。使用者不提供真實身份資訊的，不得為其提供資訊發佈服務。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當建立互聯網使用者公眾帳號資訊服務使用者信用等級管理體系，根據信用等級提供相應服務。

**第七條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當對使用者的帳號資訊、服務資質、服務範圍等資訊進行審核，分類加注標識，並向所在地省、自治區、直轄市互聯網資訊辦公室分類備案。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當根據使用者公眾帳號的註冊主體、發佈內容、帳號訂閱數、文章閱讀量等建立資料庫，對互聯網使用者公眾帳號實行分級分類管理，制定具體管理制度並向國家或省、自治區、直轄市互聯網資訊辦公室備案。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當對同一主體在同一平臺註冊公眾帳號的數量合理設定上限；對同一主體在同一平臺註冊多個帳號，或以集團、公司、聯盟等形式運營多個帳號的使用者，應要求其提供註冊主體、業務範圍、帳號清單等基本資訊，並向所在地省、自治區、直轄市互聯網資訊辦公室備案。

**第八條** 依法取得互聯網新聞資訊採編發佈資質的互聯網新聞資訊服務提供者，可以通過開設的用戶公眾帳號採編發佈新聞資訊。

**第九條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當採取必要措施保護使用者個人資訊安全，不得洩露、篡改、毀損，不得非法出售或者非法向他人提供。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者在使用者終止使用服務後，應當為其提供登出帳號的服務。

**第十條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務使用者應當履行資訊發佈和運營安全管理責任，遵守新聞資訊管理、智慧財產權保護、網路安全保護等法律法規和國家有關規定，維護網路傳播秩序。

**第十一條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務使用者不得通過公眾帳號發佈法律法規和國家有關規定禁止的資訊內容。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應加強對本平臺公眾帳號的監測管理，發現有發佈、傳播違法資訊的，應當立即採取消除等處置措施，防止傳播擴散，保存有關記錄，並向有關主管部門報告。

**第十二條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者開發上線公眾帳號留言、跟帖、評論等互動功能，應當按有關規定進行安全評估。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當按照分級分類管理原則，對使用者開設的用戶公眾帳號的留言、跟帖、評論等進行監督管理，並向使用者提供管理許可權，為其對互動環節實施管理提供支援。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務使用者應當對使用者公眾帳號留言、跟帖、評論等互動環節進行即時管理。對管理不力、出現法律法規和國家有關規定禁止的資訊內容的，互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當依據使用者協議限制或取消其留言、跟帖、評論等互動功能。

**第十三條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當對違反法律法規、服務協定和平臺公約的互聯網用戶公眾帳號，依法依約採取警示整改、限制功能、暫停更新、關閉帳號等處置措施，保存有關記錄，並向有關主管部門報告。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當建立黑名單管理制度，對違法違約情節嚴重的公眾帳號及註冊主體納入黑名單，視情採取關閉帳號、禁止重新註冊等措施，保存有關記錄，並向有關主管部門報告。

**第十四條** 鼓勵互聯網行業組織指導推動互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者、使用者制定行業公約，加強行業自律，履行社會責任。

鼓勵互聯網行業組織建立多方參與的權威專業調解機制，協調解決行業糾紛。

**第十五條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者和使用者應當接受社會公眾、行業組織監督。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當設置便捷舉報入口，健全投訴舉報管道，完善惡意舉報甄別、舉報受理回饋等機制，及時公正處理投訴舉報。國家和地方互聯網資訊辦公室依據職責，對舉報受理落實情況進行監督檢查。

**第十六條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者和使用者應當配合有關主管部門依法進行的監督檢查，並提供必要的技術支援和協助。

互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者應當記錄互聯網使用者公眾帳號資訊服務使用者發佈內容和日誌資訊，並按規定留存不少於六個月。

**第十七條** 互聯網使用者公眾帳號資訊服務提供者和使用者違反本規定的，由有關部門依照相關法律法規處理。



**第十八條** 本規定自 2017 年 10 月 8 日起施行。

### 三、互聯網群組資訊服務管理規定

**第一條** 為規範互聯網群組資訊服務，維護國家安全和公共利益，保護公民、法人和其他組織的合法權益，根據《中華人民共和國網路安全法》《國務院關於授權國家互聯網資訊辦公室負責互聯網資訊內容管理工作的通知》，制定本規定。

**第二條** 在中華人民共和國境內提供、使用互聯網群組資訊服務，應當遵守本規定。

本規定所稱互聯網群組，是指互聯網用戶通過互聯網站、移動互聯網應用程式等建立的，用於群體線上交流資訊的網路空間。本規定所稱互聯網群組資訊服務提供者，是指提供互聯網群組資訊服務的平臺。本規定所稱互聯網群組資訊服務使用者，包括群組建立者、管理者和成員。

**第三條** 國家互聯網資訊辦公室負責全國互聯網群組資訊服務的監督管理執法工作。地方互聯網資訊辦公室依據職責負責本行政區域內的互聯網群組資訊服務的監督管理執法工作。

**第四條** 互聯網群組資訊服務提供者和使用者，應當堅持正確導向，弘揚社會主義核心價值觀，培育積極健康的網路文化，維護良好網路生態。

**第五條** 互聯網群組資訊服務提供者應當落實資訊內容安全管理主體責任，配備與服務規模相適應的專業人員和技術能力，建立健全使用者註冊、資訊審核、應急處置、安全防護等管理制度。

互聯網群組資訊服務提供者應當制定並公開管理規則和平臺公約，與使用者簽訂服務協定，明確雙方權利義務。

**第六條** 互聯網群組資訊服務提供者應當按照“後臺實名、前臺自願”的原則，對互聯網群組資訊服務使用者進行真實身份資訊認證，使用者不提供真實身份資訊的，不得為其提供資訊發佈服務。

互聯網群組資訊服務提供者應當採取必要措施保護使用者個人資訊安全，不得洩露、篡改、毀損，不得非法出售或者非法向他人提供。

**第七條** 互聯網群組資訊服務提供者應當根據互聯網群組的性質類別、成員規模、活躍程度等實行分級分類管理，制定具體管理制度並向國家或省、自治區、直轄市互聯網資訊辦公室備案，依法規範群組資訊傳播秩序。

互聯網群組資訊服務提供者應當建立互聯網群組資訊服務使用者信用等级管理體系，根據信用等级提供相應服務。

**第八條** 互聯網群組資訊服務提供者應當根據自身服務規模和管理能力，合理設定群組成員人數和個人建群數、參加群數上限。

互聯網群組資訊服務提供者應設置和顯示唯一群組識別編碼，對成員達到一定規模的群組要設置群資訊頁面，注明群組名稱、人數、類別等基本資訊。

互聯網群組資訊服務提供者應根據群組規模類別，分級審核群組建立者真實身份、信用等級等建群資質，完善建群、入群等審核驗證功能，並標注群組建立者、管理者及成員群內身份資訊。

**第九條** 互聯網群組建立者、管理者應當履行群組管理責任，依據法律法規、使用者協定和平臺公約，規範群組網路行為和資訊發佈，構建文明有序的網路群體空間。

互聯網群組成員在參與群組資訊交流時，應當遵守法律法規，文明互動、理性表達。

互聯網群組資訊服務提供者應為群組建立者、管理者進行群組管理提供必要功能許可權。

**第十條** 互聯網群組資訊服務提供者和使用者不得利用互聯網群組傳播法律法規和國家有關規定禁止的資訊內容。

**第十一條** 互聯網群組資訊服務提供者應當對違反法律法規和國家有關規定的互聯網群組，依法依約採取警示整改、暫停發佈、關閉群組等處置措施，保存有關記錄，並向有關主管部門報告。

互聯網群組資訊服務提供者應當對違反法律法規和國家有關規定的群組建立者、管理者等使用者，依法依約採取降低信用等級、暫停管理許可權、取消建群資格等管理措施，保存有關記錄，並向有關主管部門報告。

互聯網群組資訊服務提供者應當建立黑名單管理制度，對違法違約情節嚴重的群組及建立者、管理者和成員納入黑名單，限制群組服務功能，保存有關記錄，並向有關主管部門報告。

**第十二條** 互聯網群組資訊服務提供者和使用者應當接受社會公眾和行業組織的監督，建立健全投訴舉報管道，設置便捷舉報入口，及時處理投訴舉報。國家和地方互聯網資訊辦公室依據職責，對舉報受理落實情況進行監督檢查。

鼓勵互聯網行業組織指導推動互聯網群組資訊服務提供者制定行業公約，加強行業自律，履行社會責任。

**第十三條** 互聯網群組資訊服務提供者應當配合有關主管部門依法進行的監督檢查，並提供必要的技術支援和協助。

互聯網群組資訊服務提供者應當按規定留存網路日誌不少於六個月。

**第十四條** 互聯網群組資訊服務提供者和使用者違反本規定的，由有關部門依照相關法律法規處理。

**第十五條** 本規定自 2017 年 10 月 8 日起施行。