

封面新闻联合百度发布3·15搜索大数据： 长租公寓、在线教育侵权高发

3月11日，封面新闻联合百度发布《2021年3·15搜索大数据》，从中国消费者的搜索行为出发，洞察过去一年消费市场的侵权与维权特征。搜索大数据显示，过去一年消费维权搜索增长显著，达近十年峰值；长租公寓、在线教育、直播带货等领域成为新的侵权高发地；消费者的维权手段亟待普及，尤其是中老年人等“信息弱势群体”，维权问题最需重视。

——华西都市报·封面新闻记者 孟梅 张越熙

消费维权搜索达近十年峰值 新兴行业成为新的侵权高发地

搜索大数据显示，2020年-2021年消费维权相关搜索同比增长43%，达近十年峰值。

消费维权搜索显著上升，与新行业走热有一定关联。长租公寓、在线教育、直播带货、医美与快递服务是维权搜索增长幅度最快的五大行业，而它们多为近年涌现但争议较多的新兴行业。

疫情之下，各行业线上化的趋势明显，网络购物、共享经济、在线教育成为了维权搜索最高发的领域。传统行业也不一定都能让消费者满意，通信服务、3C数码、食品与汽车等行业继续上榜前十。

各行业具体维权投诉，主要集中在服务纠纷、产品质量问题、退款难、个人信息泄露、消费陷阱等方面，这印证了日常生活中诸多常见的消费侵权问题依然突出。

经济发达地区居民维权意识较强 电商平台消费侵权问题普遍

面对侵权现象，不同地区消费者展现出的维权意识也不同。搜索大数据显示，北京、上海领跑全国，浙江、江

苏、广东等省份居民的维权相关平均搜索热度更高，维权意识更强。相比之下，云南、广西与西藏等地，维权搜索平均热度偏低。



2020年-2021年，消费投诉相关搜索的前十问题，多与如何打投诉电话、如何报案、如何赔偿、如何发起诉讼等基础流程有关，进一步凸显了普及消费维权手段的必要性。



具体到每个地区最关注的消费维权热点，搜索大数据显示，电商平台的消费侵权问题在全国高发。事实上，在维权搜索平均热度前十地区的搜索热点中，“电商平台消费侵权”相关搜索均位列第一，呈现出普遍性与严峻性。

此外，入榜各地区前三关注热点的其他侵权问题，则多集中在汽车、食品安全、通信服务等行业中。

12315仍是主要投诉渠道 维权手段和法律知识亟待普及

大数据显示，2020年-2021年，消费者的维权渠道呈现多元化特征。其中，12315仍是用户维权首选，占比三分之一(33%)。同时，近年来第三方网络维权平台积极帮助消费者展开维权行动，取得一定成效。此外，企业维权平台、社交网络与媒体等渠道也占有不少比重。它们共同组成了消费者伸张权益时的有力武器，也对部分无良商家起到了震慑作用。

有多元化的渠道护航，维权之路也并非没有难关。从搜索大数据看：“不懂法”是目前消费维权的最大痛点。具体来看，有近四成的用户因不懂相关法律而放弃维权。同时有一定比例的人因为“维权繁琐”(29%)、“投诉无回应”(14%)等问题而放弃维权。

可见，有渠道只是第一步，但从申诉到落地再到追回权益，仍有很长一条路要走。弥补这一问题的关键是增进维权教育。

在缺乏相应知识的情况下，消费者通过搜索来增进信息了解。2020年-2021年，投诉相关搜索的前十问

题，多与如何打投诉电话、如何报案、如何赔偿、如何发起诉讼等基础流程有关，进一步凸显了普及消费维权手段的必要性。

90后是维权主力军 中老年人常搜“防骗知识”

借助搜索大数据的用户画像，可进一步洞察消费者维权人群的组成特点。在维权相关内容的搜索上，从性别上看63%为男性用户，从年龄层面看近一半(45%)为90后，堪称是消费维权行动的主力军。

受过高等教育、具有良好信息素养的年轻人成为维权主力军，与此同时，消费维权行动需关注到“信息弱势群体”的存在。这里的弱势群体，指向对信息获取和使用尚不熟练的中老年人。

面对五花八门的潜在“坑点”，社会经验相对丰富的80后、90后具有相对更好的识别能力。中老年人则更易成为一些不法商家“忽悠”的对象。

不过，借助搜索，中老年人也在积极行动，以提升防骗意识。数据显示，2020年-2021年，各年龄段搜索“防骗知识”的占比中，四十岁以上人群的搜索量已占比近一半。

百度2020年共处理有害信息516亿余条 拒绝不合规广告超24亿条

近日，百度发布《2020年信息安全综合治理年报》，对外公布了2020年全年处理网络虚假有害信息、保护网民权益等方面的专项动作和相关数据。此外，百度还发起了多个专项行动，分别针对新冠肺炎疫情、网络版权、青少年上网环境、公立机构官网保护等多个领域开展集中治理，为用户提供更加健康的网络环境。

全产品线全年重拳出击 持续治理各类有害信息

百度旗下有很多面向用户的产品，每天为数亿的用户提供服务。为了给用户更好的网络体验，百度各产品也在长期坚持打击产品中的各类有害信息和违规行为。

2020年，百家号平台累计下线各类违规低质内容超112.9万篇；永久封禁账号超11.5万个，其中包括恶意营销类账号超9.3万个，抄袭洗稿类账号2917个，资质造假账号4558个等。而好看视频也在2020年7月发起了版权肃清专项——“后羿”行动，全面开展对违规版权视频作者的整治。百度百科在2020年则继续全面治理以第三方收费代编为主的各类黑产信息，全年共封禁黑产账号38967个，打击各类交易平台线上相关灰黑产1521件。

网络营销方面，百度2020年全年共拒绝违规医疗广告2.842亿条，全年拒绝不合规广告24.242亿条。



针对新冠肺炎疫情开展专项行动 提供权威信息和服务

2020年，新冠肺炎疫情在全球范围内蔓延，为了更好地帮助用户获取到更加专业、权威的信息和服务，百度迅速发挥自身信息和知识平台优势，在全产品线范围内上线了多个抗疫相关的专区、功能和服务。

例如辟谣平台，能够对网民关心的问题以及流传的谣言进行查证、辟

谣，帮助网民有效分辨真假信息；“医用口罩信息查询”“患者同乘查询”等服务，针对性地解决了用户关于“购买到的口罩是否合规”“是否与患者同乘接触”等疑问；而在线义诊、AI测温系统、智能外呼平台等服务，也在疫情期间为公众提供了各种便利。

据公开资料，百度健康在疫情期间面向国内乃至全球用户提供的在线义诊服务，已经累计服务了超过1亿用户，单日问诊量超过85万。

多个专项治理行动并举打击有害信息 保障网民权益

2020年年初，百度内容安全中心开展“内容生态治理”专项行动，重点整治包括利用网页和论坛以及信息流平台等渠道传播有害信息、有害图文及音视频内容、非法网络直播表演、违法账号等在内的四大类有害信息。

针对青少年用户的上网安全，百度开展“护苗2020”专项行动，对有损未成年人身心发育的淫秽色情、血腥暴力、赌博诈骗、恐怖残酷、软色情等有害信息进行持续挖掘和打击。百度网盘、百度贴吧针对涉嫌传播售卖儿童色情视频的违法线索向公安机关报案超过10起，有效助力公安机关抓捕犯罪分子、打击违法行为。

百度还开展了“净网2020”专项行动，严厉打击黄赌毒、枪暴恐、制假贩假、欺诈谣言、侵犯公民个人信息、封建迷信、标题党等违法信息。2020年，百度累计向各地警方报送数千条

网络犯罪线索，配合警方成功破获涉互联网犯罪、网络诈骗、命案等各类刑事案件220余起，协助公安机关抓获犯罪分子300余人。

在针对网络盗版行为的“剑网2020”专项行动中，百度内容安全中心重点治理盗版图书、视听作品的盗版信息、网络游戏私服、网络外挂、资源非法买卖等违法行为，专项行动期间共处理400余万条侵权盗版信息。

公立机构官网保护计划持续升级 覆盖数量达到20万个

2020年，百度还对此前上线的“公立机构官网保护计划”进行持续升级，保障用户在搜索政府机关、事业单位、公立医院等公立机构时能够得到准确结果。现在，用户在搜索相关公立机构时，只要认准网站名称右侧的“官方”标识即可，该标识在PC网页端及移动端均已上线。

从全年整治“超过516亿条”各类有害信息这一数字可以看出，与网络有害信息的斗争是一个长期持续的工作，这一工作既需要企业、政府相关部门的配合，也离不开网民的参与和支持。

未来，百度将一如既往地通过各种技术手段对相关信息进行挖掘和处理，如果用户在使用百度产品的过程中，发现任何非法、虚假和有害信息，也都可通过百度举报中心 <http://jubao.baidu.com> 进行举报，百度将在第一时间进行核实处理。文/易弋力