

ICS 33.030

CCS M 21

# 团体标准

T/TAF 210.3—2024

## 移动互联网应用程序保障个人权利实施指南 第3部分：删除权

Guidelines for the implementation of individual rights in personal information processing activities—Part 3: Right of delete

2024-02-23 发布

2024-02-23 实施

电信终端产业协会 发布



# 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 可删除的内容 .....	2
5 基本要求 .....	2
6 其他要求 .....	3
参考文献 .....	4



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是T/TAF 210《移动互联网应用程序保障个人权利实施指南》的第3部分。T/TAF 210已经发布了以下部分：

- 第1部分：查询权；
- 第2部分：复制权；
- 第3部分：删除权。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由电信终端产业协会提出并归口。

本文件起草单位：中国信息通信研究院、北京快手科技有限公司、华为终端有限公司、荣耀终端有限公司、阿里巴巴(中国)有限公司、北京三快科技有限公司、北京三星通信技术研究有限公司、北京微梦创科网络技术有限公司、OPPO广东移动通信有限公司。

本文件主要起草人：陈鑫爱、张静怡、周飞、李京典、王艳红、李可心、顾世鸿、落红卫、王昕、李实、赵晓娜、李辰淑、黄天宁、吴斌、王芳、吴越、任资政、邹庆、付艳艳、孔祥蔚。

## 引 言

随着数字时代的到来，个人信息保护变得越来越重要，删除权是个人在个人信息处理活动中的一项重要权利，该权利是个人对其个人信息处理活动享有决定权的具体体现。用户有权利了解如何删除个人信息以及如何行使权力。因此，移动互联网应用程序删除权的实践和应用成为当前的重要工作，以更好地保障用户合法权益。

本文件根据《个人信息保护法》等相关法律法规要求，提出个人信息处理者在进行个人信息删除活动时宜采取的措施，例如提供有效的删除功能、明确告知删除权限的处理路径等，旨在对移动互联网应用程序关于删除权的实践和应用进行规范，进一步保障用户权益，促进移动互联网行业的健康稳定发展。T/TAF 210 旨在维护用户合法权益，拟由三部分构成。

- 第 1 部分：查询权。目的在于指导移动应用软件提供者切实保障数据主体享有个人信息查询权。
- 第 2 部分：复制权。目的在于指导移动应用软件提供者切实保障数据主体享有个人信息复制权。
- 第 3 部分：删除权。目的在于指导移动应用软件提供者切实保障数据主体享有个人信息删除权。





# 移动互联网应用程序保障个人权利实施指南 第3部分：删除权

## 1 范围

本文件规定了移动互联网应用程序保障个人行使删除权的实践要求。

本文件适用于移动应用软件提供者建立及规范删除功能提供指导，也适用于主管部门、第三方评估机构等组织对移动互联网应用程序进行监督、管理和评估。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**移动互联网应用程序** mobile Internet application

可安装在移动智能终端内，能够利用移动智能终端操作系统提供的公开发开接口，实现某项或某几项特定任务的应用程序。

注：包含移动智能终端预置应用、小程序、快应用以及互联网信息服务提供者提供的可以通过网站、应用商店等应用分发平台下载、安装、升级的应用程序，简称APP。

[来源：YD/T 4177.1—2022，3.2，有修改]

### 3.2

**个人信息** personal information

指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。

[来源：《中华人民共和国个人信息保护法》]

### 3.3

**匿名化** anonymization

个人信息经过处理无法识别特定自然人且不能复原的过程。

[来源：《中华人民共和国个人信息保护法》]

### 3.4

**用户 user**

使用产品或服务的个人信息主体。

[来源：GB/T 25069—2022，3.733，有修改]

**3.5**

**个人信息处理者 personal information handler**

在个人信息处理活动中自主决定处理目的、处理方式的组织、个人。

[来源：《中华人民共和国个人信息保护法》]

**4 可删除的内容**

个人可以删除的内容宜包括用户主动提供或APP采集且未被删除的个人信息。

注：无论是否属于已公开的，具体条目参见GB/T 35273—2020附录A中表A.1的内容。

**5 基本要求**

对个人信息处理者在响应删除权时提出以下基本要求：

- a) 当用户由于个人信息超出法律法规规定或者双方约定的存储期限，或当APP收集信息后的处理目的已实现、无法实现或为实现处理目的不再必要，或者个人信息主体注销账号等原因由用户（包括未成年人、父母或其他监护人）要求删除用户个人信息时，个人信息处理者宜及时采取措施予以删除；
- b) 个人信息处理者违反法律法规规定或违反与个人信息主体的约定向第三方共享、转让个人信息，且个人信息主体要求删除的，APP立即停止共享、转让的行为，并通知第三方及时删除；
- c) 个人信息处理者宜提供用户无需通过APP删除个人信息的实现方式，并给用户明确的操作指引，保障用户有效行使删除权；
- d) 不宜收集额外的个人信息。

**5.1 告知要求**

对个人信息处理者在响应删除权时提出以下告知要求：

- a) APP清晰告知用户删除权行使的必要条件、删除权未果的处理办法等；
- b) APP删除个人信息过程中如设置冷静期（或冻结期）的，当用户在冷静期期间查询、使用或处理相关个人信息时，以弹窗或其他形式告知用户个人信息删除进展情况；
- c) 提供删除功能的，用户使用删除时，APP宜向用户进行确认。

**5.2 操作要求**

对个人信息处理者在响应删除权时提出以下操作要求：

- a) APP宜提供“删除个人信息”的便捷操作方式，不隐藏或模糊删除入口，增加操作难度；
- b) APP不设置不合理的删除条件；
- c) APP使用客观的文字告知用户删除的后果和影响，不得夸张、夸大；
- d) APP若要求用户验证身份，以确保删除正确个人信息的，不超出功能必需额外要求增加个人信息主体义务；
- e) APP不宜只提供删除账号的功能或服务响应用户删除个人信息的要求；



- f) APP在端侧本地存储个人信息相关文件的，宜为用户提供选择删除其存储在设备上的个人信息功能，且功能路径简洁清晰。

### 5.3 处置要求

对个人信息处理者在响应删除权时提出以下处置要求：

- a) 支持自主删除的，在用户提交删除需求并进行身份核验后，在承诺时限内（不超过15个工作日）完成核查和处理，并反馈身份核验情况、注销申请提交或受理情况、注销结果等；
- b) 联系在线客服进行删除的，在用户按在线客服要求完成身份核验后，在承诺时限内（不超过15个工作日）及时完成核查和处理；
- c) 拨打电话删除的，在人工客服与用户通话时完成用户身份核验，并在自接听之日起在承诺时限内（不超过15个工作日）完成核查和处理；
- d) 电子邮件删除的，在收到用户按要求发送的邮件内容并完成身份核验后，在承诺时限内（不超过15个工作日）完成核查和处理。

### 6 其他要求

对个人信息处理者在响应删除权时提出以下其他要求：

- a) 宜在保障安全的前提下，支持用户短时间内多次删除的请求；
- b) 宜在以下情形下拒绝用户删除请求：
  - 1) 与公共利益相关的信息，如国家安全、公共安全等；
  - 2) 经过合法授权的机构或个人需要保留的信息，如法院、检察院等；
  - 3) 与合同、协议等约定相关的信息，如在合同期限内需要保留的信息；
  - 4) 个人信息已被去标识化或匿名化，无法识别具体个人身份的信息；
  - 5) 用户要求删除的个人信息中既有自己的个人信息，也有其他自然人的个人信息，个人信息处理者无法进行拆分的；
  - 6) 其他机关、法律有明确保留要求或技术上难以实现的。

## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国个人信息保护法》
- [2] GB/T 25069—2022 信息安全技术 术语
- [3] YD/T 4177.1—2022 移动互联网应用程序（APP）收集使用个人信息最小必要评估规范 第1部分：总则





电信终端产业协会团体标准

移动互联网应用程序保障个人权利实施指南 第3部分：删除权

T/TAF 210.3—2024

\*

版权所有 侵权必究

电信终端产业协会印发

地址：北京市西城区新街口外大街28号

电话：010-82052809

电子版发行网址：[www.taf.org.cn](http://www.taf.org.cn)