

# 重庆市渝北区人民政府

## 行政复议决定书

渝北府复〔2023〕34号

申请人：綦某某。

被申请人：重庆市渝北区金融工作办公室。

申请人綦某某不服被申请人重庆市渝北区金融工作办公室于2023年2月3日对其作出的《答复群众意见书》，于2023年4月10日向本机关申请行政复议。2023年4月13日，本机关作出《行政复议补正通知书》。经补正，本机关依法受理并予以审理。本案现已审理终结。

申请人请求：撤销被申请人于2023年2月3日作出的《答复群众意见书》，并责令其对申请人的投诉举报限期重新作出处理。

申请人称：2023年1月29日，申请人向被申请人提交了“关于重庆市某某等违法个人信息和数据处理、发送虚假广告、侵害个人信息权、危害网络安全等投诉举报履职申请”，但被申请人于2月8日却以信访程序和形式作出案涉答复群众意见书，不服，遂复议。根据《信访工作条例》第三十一条规定，对信访人提出的申诉求决类事项，有权处理的机关、单位应当区分情况，分别按照下列方式办理：（五）属于申请查处违法行为、履行保护人

身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。（六）不属于以上情形的，应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，出具信访处理意见书。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。《个人信息保护法》第二条：自然人的个人信息受法律保护，任何组织、个人不得侵害自然人的个人信息权益。第六十条第二款：县级以上地方人民政府有关部门的个人信息保护和监督管理职责，按照国家有关规定确定。第六十一条：履行个人信息保护职责的部门履行下列个人信息保护职责：（一）开展个人信息保护宣传教育，指导、监督个人信息处理者开展个人信息保护工作；（二）接受、处理与个人信息保护有关的投诉、举报；（三）组织对应用程序等个人信息保护情况进行测评，并公布测评结果；（四）调查、处理违法个人信息处理活动；（五）法律、行政法规规定的其他职责。第六十五条：任何组织、个人有权对违法个人信息处理活动向履行个人信息保护职责的部门进行投诉、举报。收到投诉、举报的部门应当依法及时处理，并将处理结果告知投诉、举报人。同时，《广告法》第六条第二款：县级以上地方市场监督管理部门主管本行政区域的广告监督管理工作。第五十三条规定，市场监督管理部门和有关部门应当向社会公开受理投诉、举报的电话、信箱或者电子邮件地址，接到投诉、举报的部门应当自收到之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉、举报人。《消费者权益保护法》第二十九条第一款：经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者

同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。第二款：经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。第三款：经营者未经消费者同意或请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。第三十二条：各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。第三十九条规定：消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：（三）向有关行政部门投诉。第四十六条：消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者。本案中，申请人因被举报投诉人重庆市某某小额贷款有限公司等非法收集、使用个人信息且未经申请人同意频繁发送“还呗”商业广告短信而向被申请人投诉举报，被申请人应按照法律规定的程序和方式处理，其将申请人的投诉举报导入信访程序并告知申请人信访复查救济，属于认定事实、适用法律错误，程序上明显不当。需要指出的是，经查，2017年5月3日晚间，某某传媒发布公告称，此前（2016年8月）公司在重庆市渝北区申请设立的重庆市某某小额贷款有限公司已经获得重庆市渝北区金融工作办公室批准成立。公告信息显示，某某小贷注册资本为5000万美

元，注册地为重庆市渝北区，业务范围为：开展各项贷款、票据贴现、资产转让、以自有资金进行股权投资和市金融办许可的其他业务。根据《信访工作条例》的规定、精神，信访人反映的主要问题涉及自身合法权益且无法律救济渠道的，按投诉请求处理。可见，信访是法定救济途径的补充，当事人为自身权益向主管行政机关反映问题、请求调处，如属法定救济渠道处理范围，就不应视为信访；没有法律救济渠道的，才可以适用信访程序处理。根据十八大之后信访法治化的调整思路，信访事项实行分类处理，能够通过法定途径处理的信访事项都纳入其他法定途径处理，其他法定途径无法处理的，才纳入信访渠道进行处理。信访的治理思路是作为化解社会矛盾的兜底机制，不应扩大信访的适用领域。为了保障申请人的合法权益，行政机关在收到公民申请时，应当正确区分当事人的真实诉求，谨慎区分是信访还是要求根据相关监管法律法规履行相应监管职责。如果申请内容是要求行政机关作出处理，且该请求事项又属于行政机关的法定职责范围，那么，该行政机关应依特定行政管理领域的法律、法规或者规章进行调查、核实和处理，不能随意将履行法定职责行为批转为信访事项处理，更不能一律将其当成信访事项依据《信访条例》规定进行处理。为此，2013年，中央下发了《关于依法处理涉法涉诉信访问题的意见》，明确实行诉讼与信访分离制度，基本厘清了行政体系信访与司法体系信访之间的界限。2014年下半年开始推进依法分类处理工作，进一步在行政体系内部厘清信访与其他法定途径的界限。2015年，中共中央、国务院印发的《法

治政府建设实施纲要（2015-2020年）》以及2015年到2017年《国务院关于落实<政府工作报告>重点工作部门分工的意见》都对此提出了明确要求。国家信访局印发《依法分类处理信访诉求工作规则》（国信发〔2017〕19号）明确了分类处理信访诉求。第二条规定，本规则适用于各级行政机关对信访诉求的分类处理，但已经、正在或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的除外，贯彻了诉访分离的要求。第七条第二款对适用信访程序以外其他法定途径办理诉求，规定了有权处理机关在受理时应当告知信访人拟适用的其他法定途径及依据、查询或者联系方式，并在告知书上加盖机关印章或者业务办理专用印章等一般性要求。对此，重庆市第一中级人民法院（2021）渝01行终xxx号行政判决和重庆市江北区法院（2021）渝0105行初xx号行政判决均就重庆市地方金融监督管理局的不当行为予以指正，见附件。综上，被申请人认定事实、适用法律错误，程序违法，故现依《行政复议法》等，请如所请。同时，为保障复议期间个人信息查阅权，现依《个人信息保护法》第四十五条和《民法典》第一千零三十七条，申请在收到被申请人提交的答复书和证据、依据当日邮寄或邮箱提供查阅、复制，望切实贯彻落实党的二十大的以人民为中心的思想和复议为民便民原则。

被申请人称：一、投诉基本情况。2023年1月30日，重庆市地方金融监督管理局向我办转送了申请人蔡某某的投诉，转送单编号20230253，申请人反映其未在重庆市某某小额贷款有限

公司（以下简称“某某小贷”）留过个人信息的情况下，收到了某某小贷发送的“还呗”贷款营销短信，申请人认为该行为违反了《个人信息保护法》《广告法》等法律法规，要求对某某小贷的违法行为进行全面查处，督促某某小贷依法合规经营，并对其赔礼道歉、依法赔偿、依法调解、依法奖励。

二、投诉调查情况。收到申请人的投诉后，我办立即履行职责对申请人反映的问题开展调查，调查结果如下：经查，“还呗”平台是由上海某信息科技有限公司（以下简称“上海某”）运营。根据某某小贷陈述以及我办调取的某某小贷与上海某签订的合作协议等资料显示，具有放贷资质的某某小贷仅作为“还呗”平台放款资金方为平台上符合贷款发放条件的客户提供贷款，“还呗”平台的电话、短信营销行为主体为上海某，由上海某负责该平台的营销推广，某某小贷未获取申请人任何信息，也从未向申请人发送过任何营销短信。

三、投诉办理情况。2023年1月30日，我办收到重庆市地方金融监督管理局转送的关于申请人綦某某的投诉后，立即履行职责对申请人反映的问题开展了调查核实，在通过询问、收集资料等系列查证后，于2023年2月3日形成了《答复群众意见书》，并通过挂号信邮寄方式将《答复群众意见书》送达申请人，另抄送给重庆市地方金融监督管理局。综上，我办收到申请人的投诉后，立即履行职责开展了调查，并在规定时限内将调查结果答复了申请人。申请人綦某某认为我办办理答复其投诉举报属于认定事实、适用法律错误及程序违法无事实和法律依据，请复议机关驳回申请人复议请求。

经审理查明：2023年1月29日，申请人綦某某通过网络公开信箱提交了“关于重庆市某某等违法个人信息和数据处理、发送虚假广告、侵害个人信息权、危害网络安全等投诉举报履职申请”及相关材料，投诉其本人手机号在2020年6月1日收到重庆市某某小额贷款有限公司发送的“还呗”商业电子信息广告，请求监管部门责令重庆市某某小额贷款有限公司限期整改规范并对违法行为全面查处等。2023年1月30日，重庆市地方金融监督管理局作出《重庆市地方金融监督管理局接诉转送单》（编号：2023xxxx），认为申请人投诉涉及被申请人辖区重庆市某某小额贷款有限公司，遂将申请人的投诉材料转送至被申请人，要求被申请人“立即核处并于2023年2月17日前形成《答复群众意见书》回复来信人”。2023年2月2日，经被申请人要求，重庆市某某小额贷款有限公司向被申请人提交了《关于綦某某的情况说明》及相关材料，说明“还呗”是上海某信息科技有限公司所有的互联网贷款相关服务的互联网交易撮合平台，重庆市某某小额贷款有限公司未对“还呗”进行营销推广。2023年2月2日，上海某信息科技有限公司向被申请人提交了《关于还呗APP平台营销业务的情况说明》，说明其公司系重庆市某某小额贷款有限公司的母公司，“还呗”平台是其运营的提供互联网贷款相关服务的互联网交易撮合平台，重庆市某某小额贷款有限公司仅负责自营小额贷款业务，上海某信息科技有限公司通过自身平台及与具备合法资质的网络媒体、信息渠道、广告商等合作进行“还

呗”营销推广，系还呗助贷业务的管理主体与法律主体。另查明，“还呗”的著作权、商标注册、作品等登记人均是上海某信息科技有限公司。2023年2月3日，被申请人作出《答复群众意见书》并依法送达申请人，主要内容为：“……‘还呗’平台的电话、短信营销行为主体为上海某，由上海某负责该平台的营销推广。建议您联系上海某进行核实，或向上海某所在地的相关监管部门提出信访诉求，另据了解，‘还呗’平台已将您的电话号码屏蔽，后续不会再向您发送短信。”

以上事实有綦某某身份证复印件、《行政判决书》（（2021）渝01行终xxx号）《重庆市地方金融监督管理局接诉转送单》（编号：2023xxxx）及附件、《关于綦某某的情况说明》、重庆市某某小额贷款有限公司与上海某信息科技有限公司《框架协议》及《合作协议》《关于还呗APP平台营销业务的情况说明》《计算机软件著作权登记证书》《作品登记证书》《商标注册证》《答复群众意见书》及邮寄信息等证据证明。

本机关认为：根据《重庆市小额贷款公司区县监管工作指引（试行）》（渝金发〔2013〕8号）第三条“区县金融办是重庆市基层的监管机构，在市金融办的指导下，负责注册在本区县小额贷款公司和设立在本区县内分支机构的监管工作，负责协助监管本辖区小额贷款公司跨区县设立的分支机构。”规定，被申请人负责辖区内小额贷款公司的监管工作，具有对申请人投诉举报事项进行处理的法定职权。“还呗”平台的著作权、商标注册、作品等登记人均是上海某信息科技有限公司，“还呗”平台的营



销推广主体亦系上海某信息科技有限公司，经被申请人调查未发现重庆市某某小额贷款有限公司存在申请人投诉的事项，被申请人根据查明内容作出的《答复群众意见书》并无不当。综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第一项规定，决定如下：

维持被申请人重庆市渝北区金融工作办公室作出的《答复群众意见书》。

如不服本决定，可以自收到行政复议决定书之日起 15 日内，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

重庆市渝北区人民政府

2023 年 6 月 5 日