



# 2021年全国网民网络安全感 满意度调查专题报告

## 遏制网络违法犯罪行为专题

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院  
郑州大学网络空间安全学院

2021年12月

本报告数据来源于 2021 网民网络安全感满意度调查活动，任何组织和个人引用本报告中的数据和内容须注明来源出处。

组委会欢迎有关研究机构合作，深入挖掘调查数据价值，有需要者请与组委会秘书处联系。

报告查询（总报告及区域、专题、行业报告）：

网络安全共建网：[www.iscn.org.cn](http://www.iscn.org.cn) “网安联” 公众号：



# **2021 网民网络安全感满意度调查 “遏制网络违法犯罪行为” 专题报告**

**广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院  
郑州大学网络空间安全学院**

**2021 年 12 月**

# 目录

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 一、前言.....                  | 1  |
| 二、调查背景.....                | 2  |
| 三、调查目的.....                | 2  |
| 四、调查对象.....                | 3  |
| 4.1 受访者行业构成.....           | 3  |
| 4.2 受访者身份特征.....           | 3  |
| 五、调查方法.....                | 3  |
| 六、调查结论及分析.....             | 4  |
| 6.1 主问卷分析.....             | 4  |
| 6.2 网络违法犯罪行为模式分析.....      | 4  |
| 6.3 遏制网络违法犯罪行为措施分析与调整..... | 6  |
| 6.4 公民面对网络违法犯罪行为的心理分析..... | 7  |
| 七、总结建议.....                | 8  |
| 7.1 开展网络文明宣传.....          | 8  |
| 7.2 加强网络违法监督.....          | 9  |
| 7.3 培养网络安全人才.....          | 9  |
| 附录.....                    | 10 |

## 一、前言

为充分发挥网络安全社会组织在网络空间建设中的桥梁作用，全面提升社会组织服务国家及地方政府网络安全建设的能力和水平，促进全国网络安全事业的发展，由全国各级网信、公安、工信、市场监管等政府部门的指导和大力支持、全国 135 家网络社会组织共同发起，以“网络安全为人民、网络安全靠人民”为主题的 2021 网民网络安全感满意度调查活动于 2021 年 8 月 3 日启动。本活动持续 10 天，共收回问卷 284.5235 万份，经数据清洗消除无效数据后，有效问卷 264.7339 万份。

此次发布的调查问卷分为公众版和从业人员版。公众版从大众化的角度，设置八个专题二级问卷，分别是网络安全法治社会建设、遏制惩处网络违法犯罪、个人信息保护和数据安全、网络购物权益保护、未成年人网络权益保护、互联网平台监管与企业自律、数字政府服务与治理能力提升、数字鸿沟消除与乡村振兴；从业人员版从网络从业人员的专业技术角度，设置四个专题二级问卷，分别是等级保护实施与企业合规、行业发展与生态建设、新技术应用与网络安全、科技创新与人才培养。其中“遏制网络违法犯罪行为”作为二级问卷之一，围绕我国遏制网络违法犯罪行为设置十六个问题。

为全面分析我国遏制网络违法犯罪行为情况，基于发起单位调查所得的数据，由广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院主办、郑州大学网络空间安全学院承办，围绕本专题及聚焦行业趋势，结合分析得出三项调查结论，汇总形成本报告。

2021 年 12 月 6 日至 10 日，2021 年全国网民网络安全感满意度调查报告发布周在北京面向全社会举办。《2021 年网民网络安全感满意度调查“遏制网络违法犯罪行为”专题报告》作为发布周的重要组成部分，不仅反映了现阶段遏制网络违法犯罪行为在数据要素化、可视化方向的具体实践，也为网络安全行业发展提供决策思考和可行路径，进而为网络空间建设提供有益参考。

依照 “2021 年全国网民网络安全感满意度调查” 的安排，本文将就其中的一项专题问卷调查：“遏制网络违法犯罪行为” 调查从四个方向进行专题汇报。

## 二、调查背景

众所周知，我们已经进入一个万物互联的时代。网络为生活带来了很多便利，比如，可以通过网络购物、社交、娱乐，也可以足不出户办公。然而同时，网络也让犯罪分子有机可乘，他们利用网络实施各种违法犯罪活动，破坏网络空间的文明环境。

2019 年 11 月，最高人民法院举行新闻发布会，发布了网络犯罪大数据报告及电信网络诈骗犯罪典型案例。其中涉及到杜某、陈某等人侵犯个人隐私，非法获取信息数十万条，朱某、李某等人通过网络诈骗非法获利数百万元，严重侵犯公民合法权益。但这些其实都只是网络违法犯罪行为的冰山一角，整个网络空间中的违法犯罪形势远比我们想象的要严峻。形形色色的网络违法犯罪行为层出不穷，对个人和社会造成了严重的危害，甚至威胁到了国家安全。

国家和各级地方政府的相关监管部门对于网络违法犯罪行为高度重视，采取了诸如“雷霆净网”、“净网 2021” 等一系列专项行动实施打击。为了科学评估打击效果，精准打击网络犯罪提供参考，开展了这项调查。

## 三. 调查目的

具体来讲，主要有四个方面的目的：即，了解“清朗”、“护苗”等专项净网行动的效果、我国网民对网络空间安全建设的满意程度，以及公民面对网络违法犯罪行为时的应对行为，从而准确把握未来网络空间安全建设的发展方向，为营造清朗网络空间提供支撑。

为达到以上调查目的，在选择调查对象时，希望覆盖的范围尽可能广。

## 四、调查对象

### 4.1 受访者行业构成

从行业上来看，涉及到各行各业的网民，包括有党政机关事业单位和企业的领导干部及一般人员、学生、自由职业者等。

### 4.2 受访者身份特征

从性别比例来看，男女比例基本持平；从职业构成来看学生，企业/公司一般人员占比较高；从年龄构成来看，年龄大都在 12—45 岁之间；从入网和上网时间来看，平均上网时间在 1~4 小时。

这些群体是当前网络空间中的重要组成部分，其网络安全感满意度能够具有一定代表性和可靠性。

在分析方法的选择上，我们根据数据的不同类型，分别采用了信度分析、效度分析、多重响应和交叉分析等多种方法。

## 五、调查方法

比如，对于问卷中存在的某些定量数据，如：您对网络虚假有害信息处理情况的满意度情况（非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意）等问卷问题数据，我们采用构建李克特量表的方法对问卷数据进行了信度分析和效度分析。

如对问题“进行投诉后，您对整治网络低俗信息效果是否满意？”进行分析时，我们对选项赋不同的权值计算总分，其中，天津以 73.739 分位居第一。

再比如，采用方差分析法对不同区域的差异关系做了对比分析。同时，针对多选题，采用了多重响应和交叉分析的数据分析方法，将全国 34 个省级行政区与某些多选题的选项进行分类汇总，交叉分析。

## 六、调查结论及分析

### 6.1 主问卷分析

问卷分为主问卷和专题问卷。其中，主问卷主要是针对网民基本用网信息的调查，问题涉及到网民的学历、职位等个人信息，上网时间、常使用的网络应用等网络使用情况，以及有关网络安全的行为与感受。

在主问卷中我们可以看到：网络已经完全融入到了我国居民的生活之中，也正是在这样的背景下，出现了许多网络违法犯罪行为。

由调查数据可以看出，我国很多网络服务提供企业对网民个人信息的恶意获取行为，严重的侵犯了网民的隐私。这类违法行为，严重影响着网民使用网络时的满意度。

而与此同时，部分网民缺乏足够的防范意识及维权意识，又使得部分网络违法犯罪行为愈加猖獗。

调查显示，仅不足半数的网民能在遭受网络安全侵犯时积极维权，采取利于自身的有效维权措施，我国网民的维权意识亟待加强。

这说明我们以后在提高网络安全、网民的安全意识和维权意识等方面仍需努力。

以上是针对主问卷的数据分析得出的结论。

下面，将从三个方面对“遏制网络违法犯罪行为”专题问卷的分析结果进行总结。

### 6.2 网络违法犯罪行为模式分析

首先是网络违法犯罪行为模式分析，前面我们提到当代社会中网络违法犯罪形式有着多样化的特点，违法方式和实施手段复杂且繁多，下面将从类别分析、载体分析、变化形式三方面对当代社会中网络违法犯罪的行为模式进行研究和分析。

#### 6.2.1 类别分析

首先是类别分析，目前常见的网络违法犯罪行为的主要形式是网络诈骗、发布违法有害信息和黑客攻击这三种。



从右图可以看出在过去一年网民在使用网络时曾遇到过如侵犯个人信息、网络诈骗犯罪、网络入侵、网络攻击、网络黑灰色产业犯罪等多种形式的网络违法犯罪行为。

另外，据问卷题 1、2、4、8、10 和 12 综合来看，过去一年中有 64.63% 的受访者认为遇到网络诈骗的频率有所增加。

受访者中，学生群体主要遇到的诈骗形式是中奖诈骗和贷款诈骗，部分企事业单位的一般从业人员遇到假评选投票诈骗和冒充公检法诈骗的频率较高。

此外，发布以黄、赌、毒、谣言、诽谤、分裂和泄密为主的违法有害信息在网络违法犯罪行为中占比超过六成，有 70.62% 的受访者认为这些虚假信息和不良信息有蔓延的趋势。

问卷结果还显示受访者中以侵犯个人信息为主要目标的黑客攻击有所上升，占比已超过 40%，有接近 90% 的用户遇到过黑客攻击。

由此可见，网络违法犯罪行为的主要形式是网络诈骗、违法有害信息以及黑客攻击。

### 6.2.2 载体分析

第二点是载体分析，如此众多的网络违法犯罪行为都需要依托一定的载体与途径，由问卷数据来看现今的网络诈骗的主要载体有电信诈骗、金融诈骗和新型网络诈骗。

电信网络诈骗的主要手段是冒充公职人员、谎称亲友身份等骗取被害人信任，受骗人以中老年人为主。

金融投资诈骗的诈骗手段是利用受骗人贪小便宜、追求高收益的心理实施的诈骗活动，受骗人以学生和普通员工为主，占比约 55.04%。

网民在网络上遇到的网络诈骗信息大部分来自各种交友软件、短视频软件、购物软件、饭圈软件以及游戏平台，直播平台，还伴有以邮件、朋友圈和短视频平台等的虚假信息传播形式。

在问卷中我们也发现有约 80% 的受访者表示遇到过网站弹窗广告和 app 广告，还有近 30% 的受访者表示收到过垃圾短信。

基于上述数据的分析来看，可以总结出网络违法犯罪信息的载体多种多样，呈现多样化的趋势特点。

### 6.2.3 变化形式

第三点是发展趋势，网络违法犯罪行为在随着互联网的发展而在不断变化。调查显示，侵犯个人隐私违法行为有所增长，但网络诈骗犯罪和虚假不良信息仍是网络违法犯罪行为主体。

比如最近几年，随着人工智能技术的发展，指纹识别和人脸识别成为了一种普遍使用的门禁方式。而获取人脸信息等个人隐私信息的行为成为了一种发生率极高的网络违法犯罪行为，占比已经约 73.61%。

另从这个饼状图可以看出，虽然有 26%的受访者表示，近一年来网络色情、赌博、暴力等低俗信息有所减少，但仍有 20%左右的受访者认为，近一年来网络色情、赌博、暴力等低俗信息有所增加或者明显增加。

由此可看出网络违法犯罪行为中侵犯个人隐私的违法行为有所增长。

## 6.3 遏制网络违法犯罪行为措施分析与调整

### 6.3.1 应对途径

随着网络违法犯罪活动数量的逐年上升，网络违法犯罪带给社会和国家的危害也在进一步加深。我国相关部门和网民都采取了许多措施，以惩处遏制网络违法犯罪行为的发生。

网民遇到网络违法犯罪行为，投诉和举报是应对的主要措施：

据问卷调查显示，目前有超过 50%的受访网民中对于这些网络诈骗行为采用向网站投诉的方法，告诉家人、朋友、同事的受访者占比 44.46%，此外，向监管部门举报及向公安部门报警也是大多数受访者的选择，共占比达 77.88%。

在遇到低俗网络信息时，选择向网站投诉的方法仍然是大多数网民的选择，占比达 40.67%。向公安部门报警、向工信部门投诉也是重要途径，分别占比 20.50%和 15.59%。

针对题“对于这些网络诈骗，您是如何应对的？”，由调查结果可以看到，在遇到网络诈骗的时候，网民采用向网站投诉占了很大一部分比例，告诉家人、朋友、同事，向监管部门举报及向公安部门报警也是大多数受访者的选择。

由此可见，很多网民并没有采取有效的法律手段维护自己的合法权益。

### 6.3.2 实施效果

政府有关部门，比如公安、网信办等部门对群众投诉或举报的内容也积极处理，同时也开展了一些如“清朗”、“净网”等专项活动。综合来看，都取得良好效果。

从问卷结果中可以看出，15%左右的受访者对投诉或举报的处理结果以及整治网络低俗信息的效果表示非常满意，35%左右的受访者对处理结果比较满意。

但是，也有部分受访者对惩处效果表示不太满意，在调查果中可以看到，有超过40%的受访者表示处理效果一般，对处理结果不满意以及非常不满意的受访者占比较小，在10%以下。

### 6.3.3 改善方向

诚然，现在公安、网信等部门已经采取了各种措施来解决网络违法犯罪行为，实施效果也是有目共睹的，但是广大网民认为，还有很多可以改善的地方。

调查显示，有近七成的网民认为网络违法有害信息愈发严重，超过40%的受访者遇到网络诈骗的频率有所增加，并且受访者对于相关部门处理网络违法犯罪行为的效果的仍有不满。这表明公安、网信等部门仍需大力开展专项整治行动，对于网民投诉或者举报的网络违法犯罪信息及时处理。

在调查结果中可以看到网民遇到的网络诈骗信息大多都来自微信朋友圈、短视频APP等。针对此问题，相关监管部门不仅要加强对网络违法犯罪行为的宣传，提醒网民文明上网，还要积极整改APP出现网络诈骗信息的问题。

此外，问卷结果显示，有22.19%的受访者不知道“国家反诈中心”等官方的反诈平台，这表明在对官方的反诈服务渠道和平台的宣传方面仍需加强。

## 6.4 公民面对网络违法犯罪行为的心理分析

网络违法犯罪行为的发生往往是公民轻信犯罪分子导致的，犯罪分子利用公民“贪图利益”、“盲目信任”等的心理从事网络违法活动。该怎么破解这个难题呢？

### 6.4.1 防范意识

首先是网民要提高防范意识：

据问卷分析，发现公民仍然缺乏对网络违法犯罪行为的防范意识，未能做到

“居安思危，思则有备，有备无患。”提高公民的防范意识是遏制惩处网络违法犯罪的重要途径之一。

以应对网络诈骗为例，有超过 20%的受访者在面对网络诈骗信息时选择置之不理，还有 44.46%的受访者只是将网络诈骗的结果告诉给身边的家人、朋友和同事等，而没有选择采取有效的手段进行处理。甚至还有 22.19%的受访者对于中国官方反诈渠道和平台一无所知。

在拦截虚假不良信息和对抗黑客攻击中，杀毒软件和系统补丁扮演着重要的角色，它们是保障用户计算机安全的一道重要屏障。然而，从问卷的结果来看，从右图可以看出能够定期更新操作系统补丁和养成良好网络使用习惯的用户仅占 27.39%，绝大多数受访者防范意识有待提升。

#### 6.4.2 维权意识

其次是增强网民的维权意识：

由主问卷的调查结果可知，在我国有高达 89.52%的用户在互联网中担任的角色都是普通网民，在发生了网络违法犯罪相关案件之后，往往选择放弃追究责任，缺乏维权意识。

据问卷数据显示，在网络诈骗发生后，选择向公安部门报警和监管部门举报的用户占总人数约 20%。采取诸如直接忽略、给与差评这样无法真正有效维护自己权益方式的用户超过 50%。甚至还有一部分受访者表示，不知道以何种方式去维护自己的合法权益。

## 七、总结建议

### 7.1 开展网络文明宣传

一是要积极开展网络文明宣传工作。

社区、校园和企业应当积极开展各类有关网络违法犯罪行为的宣传活动，提高网民的警惕性和防范性，倡导网民文明上网；让网民了解并掌握反诈、防数据泄露的知识，树立正确的网络使用意识、防范及维权意识。

各级网信办可以举办一些网络文明知识讲座，制作一些违法行为普及视频等，

大力营造清朗网络空间；号召广大网民自觉提高抵御不良信息的意识，养成健康、科学、文明的网络生活方式。

## 7.2 加强网络违法监督

二是要加强网络违法监管工作。

在本次调查中可以看到，网民在遇到网络违法犯罪行为时，大部分网民都会选择向官方的监管网站或者部门进行投诉、举报，这就要求我们相关的网络执法人员加大网络违法犯罪行为的排查力度。网络监管人员则需要加强和网民的交流，多听取网民对于遏制惩处网络违法犯罪行为的意见和想法。

## 7.3 培养网络安全人才

三是大力培养网络安全人才。

在 2021 年国家网络安全宣传周上，中央网信办公布了今年以来国家对于网络安全人才的需求较去年增长了 39.87%。针对我国网络安全人才匮乏、人才层次不均衡、人才结构不合理的现象，我国正在积极构建政府、高校、企业协同的国家网络安全人才培养新格局，培养更多更优质的网络安全人才。

## 附录



图一 各省级行政区网民表示低俗不良信息有增加比例图

此图是我们根据问卷，将全国各省级行政区按照网民表示低俗不良信息数量有增加所占的不同比例绘制成的一个全国地图。

左下角是地图上不同颜色所代表的比例的说明，主图中用不同颜色显示出其所占的比例。

从图中可以看出增长比例最少的即占比在 20%以下的是青海、陕西、河南和江苏省。

占比在 25%到 30%之间的主要集中我国南方地区，如，福建、浙江、广东、江西、湖南等省以及北京市和天津市。

占比大于 30%的地区主要集中在内蒙古、山西、河北和辽宁，其余地区均占比在 20%到 25%之间。

搜集的相关资料显示：这些省份深入贯彻全国“扫黄打非”办公室关于“护苗 2021”专项行动的安排部署，进行了强而有力的行动，为青少年健康成长营造良好的社会文化环境。



图二 网民对投诉或举报处理结果非常满意的比例分布图

这是我们根据“遏制网络违法犯罪行为”专题问卷绘制出了一幅网民对投诉或举报处理结果非常满意的比例分布图，该图分别比较了全国各地就“您对投诉或举报的处理结果是否满意？”这一问题选择“非常满意”选项的比例。

从图中可以看出，遇到网络诈骗或低俗网络信息时，网民对相关部门处理的效果的满意程度有所不同，我国34个省份中天津市表现最佳，超三成的网民对投诉或举报的处理结果非常满意。

其次是贵州省，网民对相关部门的处理结果的表示非常满意的占比仅次于天津，两省地区网民的非常满意的程度均在30%以上。然后是山西、北京、河北、福建、山东、浙江这些地区占比在20%到30%之间。



图三 网民不知道官方反诈服务渠道和平台的比例分布图

这是我们根据“遏制网络违法犯罪行为”专题问卷绘制出了一幅“网民不知道官方反诈服务渠道和平台的”分布图。

在全国各地区就“您是否知晓以下官方的反诈服务渠道和平台？”这一问题选择“都不知道”选项的比例中可以看到，陕西、重庆、云南、湖南、辽宁、吉林、黑龙江、香港、澳门这些地区对官方的反诈服务渠道和平台知晓的为网民数大于30%，新疆、广东两地区占比小于20%，其余地区均在20%到30%之间。

国家反诈中心APP是国务院打击治理电信网络新型违法犯罪工作部际联席会议合成作战平台，国家反诈中心APP集资源整合、情报研判、侦查指挥为一体，在打击、防范、治理电信网络诈骗等新型违法犯罪中发挥着重要作用。对官方的反诈服务渠道和平台我们仍需继续大力宣传。





图四 网民应对网络诈骗时选择向官方监管部门举报的比例分布图

这是我们根据“遏制网络违法犯罪行为”专题问卷绘制出了一幅网民应对网络诈骗时选择向官方监管部门举报的比例分布图。

左下角是地图上不同颜色所代表的比例的说明，主图中用不同颜色显示出其所占的比例。从图中可以看出占比在大于40%的有天津市和广东省，占比在35%以下的有河南、北京、江苏等省。占比在30%左右的有广西、福建、浙江等省。占比在30%以下的地区有青海、内蒙古和辽宁等省。

根据相关资料显示：这些省份网络文明建设的执行力度较好、当地政府经常开展预防网络违法犯罪的宣传普及工作，网民的防范心理和维权意识较好。



网安联微信公众号



网络安全共建网官网

## 网安联秘书处

官网:[www.iscn.org.cn](http://www.iscn.org.cn)

电话:020-8380 3843 / 139 1134 5288

邮箱:[cinsabj@163.com](mailto:cinsabj@163.com)