



个人信息保护法即将实施

不能强制业主或消费者进行人脸识别

手机APP过度索权、一些小
区物业将人脸识别作为业主出
入的唯一验证方式、消费者在平
台购物被“杀熟”……针对消费
者个人信息被滥用的现象,中消
协28日发布消费提示,我国个
人信息保护法即将实施,经营者
要依法完善个人信息处理规则,
履行公示告知义务,规范个人信
息处理程序,采取必要措施保障
消费者个人信息安全。

手机APP不得 过度索权

2019年2月,一家面部识别
公司发生大规模数据泄露,680
万条包含个人姓名、身份证号
码、性别、家庭住址和照片等个
人信息遭泄露。

敏感个人信息包括生物识别
、宗教信仰、特定身份、医疗健
康、金融账户、行踪轨迹等信息,
一旦泄露或者非法使用,容易导
致人格尊严受到侵害或者人身、
财产安全受到危害。

中消协表示,经营者收集使



用个人信息应当具有明确、合理
的目的,并限制在对个人权益影
响最小的方式和实现处理目的
的最小范围,不得过度收集消费
者个人信息。除了提供产品或者
服务所必要的个人信息,经营者
不得以消费者不同意处理其个
人信息或者撤回同意为由,拒绝
提供产品或者服务,如手机APP
等不得因用户不同意提供非必
要个人信息,而拒绝用户使用其

基本功能。

不能强制进行 人脸识别

人脸识别作为一种敏感个
人信息,一旦泄露容易对个人的
人身和财产安全造成极大危害,
甚至还可能威胁公共安全。

一些小区物业、经营场所将

人脸识别作为业主出入的唯一
验证方式。对此,中消协表示,小
区物业、经营场所不能强制业主
或消费者进行人脸识别,应当提
供其他替代性的验证方式供业
主或者消费者自主选择。

2021年初,一些知名品牌商
店非法收集人脸信息事件被媒
体曝光,引发公众质疑。商家在
没有明确告知、未征得消费者同
意的情况下,安装人脸识别摄像
头,海量收集消费者人脸信息。

中消协表示,经营者收集消
费者个人信息,应在事先充分告
知的前提下,保证消费者知情,
并征得消费者本人同意。经营者
不得采取一揽子授权、强制同意
等方式处理消费者个人信息;未
经消费者同意,不得向消费者推
送商业信息。

平台经营者不能 利用消费者个人信息 “杀熟”

一些平台经营者利用自身

掌握的消费者经济状况、消费
习惯以及对价格的敏感程度等
信息,在交易价格等方面对消
费者实行歧视性的差别待遇,
在未获得消费者授权的情况下
通过用户画像来开展精准营
销。

中消协表示,经营者不能
为了商业目的,在交易价格等
交易条件上对个人实行不合理
的差别待遇,如“杀熟”等行
为。平台还应该承担消费者个
人信息保护“守门人”责任,如
建立健全个人信息保护合规制
度体系,定期发布个人信息保
护社会责任报告,接受社会
监督。

中消协同时提醒广大消费
者,养成个人信息“非必要不
提供”的良好习惯,建议只在
确属必要的情况下才向经营
者提供个人信息或者进行授
权。注意保护好带有个人信
息的单据和资料,防止因随意丢
弃、使用不当等造成个人信息
泄露。

据新华社

渠道和标准不统一 用户容易漏选 快递小哥嫌麻烦 快递面单保护隐私为何这么难

“双11”已开始预热,不少
人的快递包裹正飞奔在路上。和
收到包裹时的喜悦相比,由快递
带来的个人信息泄露是不少人的
隐忧。近期,印有姓名、电话、
地址等个人信息的快递面单被
人在网上明码标价批量售卖,引
发社会关注。

记者调查发现,此前为保护
用户隐私而诞生的隐私面单并
没有大范围使用。这一方面是
由于部分消费者在寄送快递时
没有意识勾选或使用不便,另一
方面,使用隐私面单也给快递员
增加了额外工作量。业内专家
表示,除了隐私面单,快递企业
还需要持续加强内部信息安
全管理,多管齐下才能保护好快
递用户个人信息。

普及率不高: 多数快递没用隐私面单

在上海市永嘉路一居民小
区,门口设有一个快递货架。快
递员在与收件人取得联系后将
快递放置在快递货架上。收件
人回家时,顺便领取自己的快
递。

近日,记者看到,该货架及
附近地面上共有17件快递,涉
及申通、中通、圆通、韵达、顺
丰、京东等多家快递公司。在
17件快递中,只有顺丰和京东的
3件快递面单上,隐去了收件人
的部分姓名和电话号码中间4
位等信息。其余14件快递,快
递面单上收件人的详细地址、
个人姓名及电话等信息都在
“裸奔”。

距离上述小区不远的一处
商业办公空间,也设置有单独
的快递货架。粗略统计,该货
架上的快递包裹,隐私面单使
用比例不足三成。

为了保护快递上的个人隐
私,收件人各显神通。白领熊小
姐对记者说,平时会网购一些零
食到工作单位,为了保护个人隐
私,她在收件人信息栏填写的并
非真实姓名,而是随便起了一个
“熊美丽”。

北京市民赵博说,最常用的
做法是在收到包裹后,将个人信
息栏涂抹或将快递面单剪碎。

在电商平台上搜索,快递涂
码笔、热敏纸涂改液之类的商品
比比皆是。“因为快递配送环
节太多,我在收到快递后才涂
抹剪碎,可能起不了太大作用,
只是为求一个心理安慰吧。”赵
博说。

用户易漏选 快递小哥嫌麻烦

隐私面单并不新鲜。早在
2017年,部分快递企业和快
递平台就尝试推出隐私面单,有
的隐私面单将收件人手机号码
中间四位以星号代替,有的隐私
面单则不仅不显示手机号码,还
隐去了具体地址。快递员在配
送时,需使用专门的终端设备扫
描包裹条形码,才能读取相关
收件人姓名及电话等信息。

但是,在推广使用过程中,
隐私面单却遇到了几大难题。

——用户容易漏选。合肥
市民张璇对记者说,自己在电
商平台购物时,想选择使用隐
私面单,不在快递包裹上透露
个人信息,但始终找不到选项。
“尽管有的电商平台会默认以
星号代替手机号码中间四位,
但我觉得地址信息同样关键,
应该保护好。”

有的快递企业在个人寄送
快递时,隐去个人信息并非默
认选项,而是增值选项。记者登
录



中通快递微信小程序,选择寄
送快递,在其增值服务中,需点
击安全号码选项后才可以使
用安全号码而非本人实际手机
号码。

——渠道不一,标准不一。
在部分快递企业,不同寄送
渠道对于隐私面单使用标准
也不同。顺丰客服人员表示,
用户可以登录“顺丰速运+”
微信小程序,选择隐址寄件服
务即可隐去寄件人及收件人个
人信息。但在顺丰速运App寄
快递页面,却无法找到隐址寄
件服务选项。

还有快递网点负责人表示,
使用隐私面单,需网点配备专
门的打印设备,如果寄件人寄
送快递的网点没有配备专业
设备,也无法选择使用隐私面
单。

——影响快递小哥配送效
率。中通快递一家网点负责
人迟先生对记者说,使用隐私
面单后,需快递员扫码才能读
取

包裹的具体信息,这会影
响快递员的配送效率。“快
递员无法一目了然,比如快
递员扫码看到一个12楼包裹,
送完后又扫出一个8楼的包
裹,当他到8楼派送后又扫出
一个12楼的,这时快递员就
需要到8楼再折返回12楼。”

快递员余开尧对记者说,
近期迎来“双11”业务高峰
期,他每天派送单量在400
件左右。“如果全用隐私面
单,每个包裹都拿出来扫一
遍,每天估计会少送50件左
右。”

扎紧安全“篱笆” 还需多管齐下

国家邮政局数据显示,今
年1月到9月,全国快递服
务企业业务量累计完成767.7
亿件,同

比增长36.7%,快递已成为
多数人生活的“新开门七件事”
之一。

2018年5月1日起施行的
《快递暂行条例》规定,经营
快递业务的企业应当建立快
递运单及电子数据管理制度,
妥善保管用户信息等电子数
据,定期销毁快运单,采取有
效技术手段保证用户信息安
全。

不少行业专家表示,对于
快递企业来说,不能仅考虑配
送效率,也应进一步提高隐私
面单使用比例,提升用户个
人信息保护水平。

除推广隐私面单提升配
送末端个人信息保护水平外,
快递企业也应加强内部信息
安全管理。“应该说,快递企
业对用户信息安全的重视程
度不断提升,数据库安全是其
中的重中之重。另外,针对
内外勾结买卖快递用户信息
的行为,各地法院这几年判
了一批案子,对违法行为也有
震慑作用。”中国快递协会
原副秘书长、国邮智库专家
邵钟林说。

圆通速递在企业责任报告
中表示,从2020年9月起,
企业逐步完善信息安全体系
建设,加强对人员的监督管
理。同时积极配合公安机关,
严厉打击涉及用户信息安全
的违法行为。

顺丰一位快递员对记者
说,其在使用终端设备解密
快递信息后,相关解密记录
会在系统内留痕。快递员是
否严格按照公司规章制度操
作,也会有记录和核查。

“尽管各方都在加强个
人信息保护,但不排除还是
有人铤而走险,这就需要从
法律层面加大处罚力度。”
中国交通运输协会快运分会
副会长徐勇说。

据新华社