2022年8月17日 星期三 策划:王继然 责编:秦斌 美编:单君 TIANJINDAILY 天津日报

快递面单泄露事件频发 个人隐私究竟由谁来保护

隐私面单 为何推广难?

■ 本报记者 韩爱青 ■ 本版照片 摄影记者 王倩

市民辛女士每次去快递驿站取件时,都能看到门口的包装回收点堆放着大量快递外包装,上面的快递面单信息未做任何处理,寄件人和收件人的姓名、地址、电话一目了然,“这很容易导致信息泄露,被别有用心的人利用。”

近年来,因快递面单而导致的泄露个人隐私事件时有发生。近日,国家邮政局、公安部、国家网信办联合召开主要电商平台企业涉邮政快递个人信息安全治理专项行动视频推进会,强调强化信息安全源头治理,推广普及隐私面单,同时明确提出了年内实现邮政快递全覆盖的时间表。

据了解,快递面单容易泄露隐私的问题早就被人们所关注,5年前,已经有部分快递企业尝试使用隐私面单,但仅是“昙花一现”,之后便不了了之。推行快递隐私面单的意义究竟是什么?推行的难点在哪里?如何能更好地推进邮政快递隐私面单全覆盖?带着这些问题,记者进行了调查。

快递面单频繁泄露个人信息

6月28日,浙江余姚警方通报打掉一条新型侵犯公民个人信息的黑灰产业链,该团伙利用木马软件盗取始发云仓快递面单信息500余万条并卖给诈骗团伙,半年获利3000余万元。

7月21日,无锡检察机关通报,对两名涉嫌侵犯公民个人信息罪的嫌疑人提起了公诉。快递员吴某每次收取快递或投递时,都会偷偷用手机拍下快递面单,凑足一定数量后卖出。老乡吴某某负责帮忙寻找开价高的买家,短短1个月时间,吴某就向吴某某发送了上万张快递面单。

7月27日,广州市公安局通报2022年全链条打击侵犯公民个人信息等突出网络违法犯罪的情况和典型案例。警方挖出多个非法获取倒卖快递面单信息的团伙,共抓获70余名犯罪嫌疑人,缴获快递面单信息187万余条,摧毁了一条向境外诈骗分子提供快递面单信息的犯罪链条。

经常有市民遇到这样的情况,突然接到所谓“物流客服电话”,称快递丢失或者破损,要求加微信理赔。警方介绍,一般来说,退款退货通常由买家发起申请,陌生来电主动提出退款退货,往往都是骗子的陷阱。这也是电信网络诈骗的一种惯用手段。之所以有人会受骗,主要是骗子可以提供物流单号等信息。“一旦快递面单信息泄露,很可能就会被不法分子利用来实施犯罪。”曾经接到过此类电话的市民刘先生说。

快递隐私面单市面仍难觅

近几日,记者走访我市各区的多家快递驿站,发现大多数的快递面单上都清楚地显示收件人的姓名、电话、地址等个人信息。一般快递驿站会在门口设置一个外包装集中丢弃点,很多人拿完快递,拆除外包装,直接扔到集中丢弃点就离开,很少有人会撕毁面单,或者用笔涂掉个人信息。

市民吴先生告诉记者,以前快递送上门时,他还会用笔把外包装上的信息涂抹完再丢弃。现在大多数快递都要去快递驿站拿,因疫情原因怕外包装不干净,他每次都是在外面拆完包装直接扔进垃圾桶,根本没有时间和机会去处理快递面单。记者随机采访了30位市民,其中有九成从来不会将快递面单撕毁或者涂抹。

据了解,为了防止快递面单泄露个人信息,早在2017年,部分快递企业和平台就曾尝试推出隐私面单,有的是将收件人手机号码部分数字用星号代替,有的则隐去具体地址。但5年过去了,隐私面单在快递行业的普及率并不高。

市民于先生说,前几天他去快递驿站取快递,报完手机号后,驿站工作人员从系统中未查到这个快递,“我开始以为是快递丢了,后来手机接到一条短信,里面有一个虚拟手机号,原来是卖家在发快递时选择了隐私面单服务。我报了虚拟手机号,顺利从驿站拿到了快递。”快递拿到手,于先生发现自己的快递面单上个人信息被隐去了,“我还是第一次遇到这样的情况。”

市民杨女士则表示,自己网购经历超过10年,从来没有收到过使用隐私面单的快递,她购买过的近万件商品中,快递面单上将收件人的姓名、电话号码和地址都标注得很清楚,“我只知道在订餐平台买外卖,单子上会隐藏手机号,真不知道快递有隐私面单,还能隐去号码。”

费时又费力 谁都嫌麻烦

某电商平台的一位卖家表示,如果在快递面单隐藏电话号码、姓名及地址,常会造成派送不及时或者市民未收到取件码等情况,反而会引发投诉,她还要挨个处理,联系快递公司核实,向买家解释,无形中增加了工作量,“现在大多数快递都是直接送到快递驿站,可能会因为系统不同收件人无法收到取件码,录入手机号也不显示运单信息,影响取件。”

一家快递公司的工作人员告诉记者,使用隐私面单很麻烦,尤其是将快递放到快递柜里时,需要快递员用扫码枪挨个快递件扫描,费时费力。隐私面单的使用不仅需要快递员额外进行查验,还会增加快递企业的成本,这也是隐私面单在推广初期,部分快递企业将隐私面单列为增值服务的原因,用户想要把个人信息隐藏起来,需要额外付费。

我市积极推进使用隐私面单

目前我市正在积极推动寄递企业使用隐私面单。7月,市邮政管理局联合市公安局、市网信办联合召开全市邮政快递领域个人信息安全治理工作专题推进会。

此次会议强调,要重点强化源头治理,积极推动寄递企业隐私面单、虚拟号码等个人信息去标识化技术,从信息源头阻断不法分子实施犯罪的可能性。要督促各寄递企业开展个人信息和数据安全保护自查,摸清底数、建立台账,做到全覆盖、无遗漏。要强化部门间协同,充分发挥各自部门职能优势,联合开展技术检测和现场监督检查,持续重拳打击整治涉邮政快递领域侵犯公民个人信息违法犯罪活动,严厉打击利用从业人员账号窃取贩卖信息、内部从业人员偷拍面单进行贩卖、利用“木马”“内鬼”从电商平台网店窃取订单物流信息等行为,集中侦破一批典型案件。要加大对邮政快递业实名认证核验力度,督促寄递企业规范寄递协议用户安全管理。

部分快递公司仍无“隐私面单”选项

一家快递驿站的负责人告诉记者,目前驿站收到的快递中,拼多多平台发出的快递使用隐私面单比较多,但这并不影响消费者取件,他从系统里可以看到收件人的手机号。淘宝网则是用户可选择免费开启电话号码保护,或每月付费1.5元至2元定制专属个性面单,电话号码、姓名、地址等收件信息均可隐藏,“不过一般隐藏的号码是中间4位,但我这里取件,一般收件人报手机最后4位数字即可,并不会影响取件。”

8月3日,记者尝试在不同快递企业的微信公众号或者小程序下单寄件。顺丰速运在微信下单,填写好地址后勾选“信息加密”使用,这样在线上查询运单收寄双方信息时会进行隐藏处理,包括包裹上张贴的面单信息。韵达快递、EMS中国邮政速递物流等快递企业在下单页面可选择免费的“隐私面单”增值服务,而申通快递、中通快递、圆通快递等企业的下单寄件页面,暂未发现可选择是否隐藏个人信息的选项。

物流专家

隐私面单推广有三个问题需解决

天津科技大学经济管理学院物流工程系副教授王俊艳认为,快递隐私面单推广中主要有三个问题需解决。

一 信息加密

涉及订单处理系统中订单信息的加密,包括顾客姓名、电话、地址以及商品信息。这些信息,尤其是电话号码,末端的快递人员需要调用。加密后快递员需调用订单处理系统,经过转接才能联系到消费者。加密和转接在技术上比较成熟,一些平台已经实现订单处理中加密电话号码。

二 系统集成

如果商家和物流不是一个平台(例如京东非自营、淘宝等),普及隐私面单需要解决的不只是信息加密的问题,还有平台之间系统集成和对接、信息调用等问题,这就需要在信息加密的基础上,实现订单系统和物流系统的集成。从消费者下订单到商品配送到手,全流程中涉及的所有平台进行系统集成,集成后的系统能够完成信息转接,满足快递员对隐私面单上信息的需要。

三 增加成本

隐私面单推广过程中的相关成本包括信息加密成本、系统集成成本(含快递人员调用信息的成本)。系统集成需要平台之间协商,共同分担系统集成成本。还有末端快递人员对加密信息的转接调用成本,这里面涉及一旦快递员转接过程出现调用失败或无法接通收件人电话,会影响快递送达时间、投递错误以及消费者不满意投诉等成本。快递超市、驿站等也可能会因为屏蔽信息而增加与消费者之间沟通成本或出现取错件的情况。这需要完成对快递人员以及快递超市、驿站工作人员的培训,做到能够应急处理信息调用转接过程中不顺畅的问题。

王俊艳表示,快递隐私面单的全面普及除要解决以上三个问题之外,消费者也要提升对隐私的保护意识。电商和物流平台增强保护消费者信息安全的理念也能有助于隐私面单推广。另外,国家也需要制定相关法律,对从电商平台接订单到快递配送至消费者手中全过程各个节点出现的信息泄露问题追责,并进行相应处罚;国家应制定相关标准不断推动电商和物流平台的对接,完成对隐私信息的调用,有效促进隐私面单的推广和普及。

律师说法

普及隐私面单要变成“必选项”

天津融耀律师事务所王秀杰律师认为,我们国家历来非常重视公民个人信息保护的立法以及制度保障。2021年11月1日实施的《个人信息保护法》明确规定,任何组织、个人不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息,不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息,实施相关违法或者犯罪行为的,依法给予治安管理处罚或者追究刑事责任。同时,《个人信息保护法》在个人信息处理者义务方面特别提到,在处理个人信息的时候,应当采取相应的加密、去标识化等安全技术措施。

“具体就快递行业而言,在2018年5月1日起施行的《快递暂行条例》中就明确规定,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,定期销毁快递运单,采取有效技术手段保证用户信息安全。所以,保障用户的信息安全应该说是寄递服务企业的法定义务。”王秀杰表示,现阶段推广并普及快递隐私面单,应该说是寄递服务企业落实其法定义务的具体体现。

推广普及隐私面单,将其从一项技术变成一个“必选项”的制度,有利于从源头上保护快递用户的个人信息安全,意义重大。

王秀杰建议,从寄递服务企业的角度,除了落实“隐私面单”制度以外,还应当制定内部管理制度和操作规程;对个人信息实行分类管理;合理确定个人信息处理的操作权限,并定期对从业人员进行安全教育和培训;制定并组织实施个人信息安全事件应急预案等,保障用户个人信息安全。从广大消费者的角度,应提升保护个人信息安全的意识,在丢弃快递包装前,一定要将个人信息部分涂抹掉,或者直接将面单撕毁。