

刚买了新房,装修公司的营销电话就接踵而至;刚买了机票,就收到航班退改签的诈骗信息;刚和朋友聊完衣服,打开购物软件就收到相应款式推送……
数字时代,智能化提升着人们生活的便捷度;但随着个人信息在商业场景中的广泛应用,个人信息侵权行为也时有发生,不仅困扰着人们生活,也让信息保护与利用之间的矛盾日益凸显。
截至今年11月,《中华人民共和国个人信息保护法》已施行2年。法律施行2年来,为何个人信息侵权行为仍屡禁不止?面对数字经济发展大势,又该如何从微观角度保障人们的基本权益?

我们的信息,谁来保护?

掌握心态设置陷阱。有调查数据显示,97%的人在使用App时不看隐私保护协定就直接同意。一些商家利用人们这一心态,在隐私保护协定里明文设置一些陷阱,并自认为只要写明了就是合法的。今年9月知网(CNKI)被罚后,就有专业人士指出,知网的隐私政策就曾明确指出,会收集用户的非必要信息。
“内鬼”违法窃卖。随着个人信息越来越重要,一些平台“内鬼”开始顶风作案,造成大规模信息侵权行为发生。近日,广州白云法院就审结了一起侵犯公民个人信息的案件:“内鬼”姚某供职于一家互联网公司,其利用工作之便,在后台下载客户订单信息52万多条,然后以0.2元/条的价格卖给货运代理公司。

为充分保护个人信息,近年来,我国不断加快立法进程,已陆续出台、修订了相关法律法规,比如《消费者权益保护法》《网络安全法》《民法典》《刑法修正案》,以及专门性法律《个人信息保护法》。
有这么多法律法规保驾护航,个人信息侵权行为为何仍然高发呢?
这里面,既有技术原因,也有主观原因。技术方面,犯罪手段愈发隐蔽、专业,比如“爬虫”技术的运用,交易支付演变为虚拟货币,犯罪活动分工更加精细



致人们发现被侵权后第一时间一般不会主动选择维权。

个人信息侵权行为看似虽小,但随着数字时代的全面到来,其在生活场景、商业场景中的应用只会越来越广泛。若不加大监管力度,它不仅会侵扰个人的生活安宁、危害个人生命健康和财产安全,也会对社会稳定、国家安全构成威胁。
那么,身处数字时代,我们该如何解好这一道“信息难题”呢?

首先要审题:数字时代利大于弊。人类社会进入数字时代是历史潮流,不可逆转。在数字时代,通过对信息的开发利用,人们生活的便捷性和社会生产效率都大幅提高。仅以数字经济而言,过去10年,我国数字经济规模便从11万亿元增长到了50.2万亿元,数字经济也成为继农业经济、工业经济之后的主要经济形态。

个人信息侵权作为数字时代发展的必然产物,虽给人们生活造成了困扰,但依然抵消不了数字时代的巨大红利。并且,不论是从数字中国战略的提出,个人信息保护法的实施,还是最近国家数据局的挂牌成立,国家都在统筹推进数字中国、数字经济、数字社会规划和建设,从而让人们更好地拥抱数字时代。

其次要答题:严执法配合强科普。近年来,公安、网信、市场监管、通信管理等部门,不断加大个人信息侵权的打击力度。2019年至2022年10月,全国检察机关共批准逮捕涉嫌侵犯公民个人信息犯罪嫌疑人1.3万余人,起诉2.8万余人。“海量”数字的背后,是职能部门的作用。

严厉执法打击之余,个人信息保护的科普力度尤其需要加强。比如商家的哪些行为属于违法收集,消费者可以明确拒绝;哪些场景下,市民可以拒绝提供非必要个人信息;求职、上

网、购物等,市民该如何保护个人信息等等。最后要检查:如何查漏补缺完善体系。就像学生做考卷一样,要想得高分,答完题还应再检查一遍。当下,个人信息保护工作依然存在许多细节环节需要查漏补缺,以完善工作体系。

曾惜就指出,一些针对普通消费者的企业,涉及收集、处理大量个人信息,但它们很多不具备妥善处理个人信息的能力,也没有严格履行个人信息处理者的法定职责和义务,很容易因处理不当,对主体权益造成影响。对此,监管部门如何依照法律规定,建立健全主动排查、监管机制,值得进一步研究。而针对普通消费者维权成本较高的问题,如何建立便捷畅通的投诉或司法维权渠道,也值得探索。

信息是数字时代的“石油”。数字中国战略下,如何对海量的“石油”进行安全高效地利用,让其迸发出强劲动力,事关每一个生活细节的便捷度,也事关经济发展,更事关国家安全。这道题,需好好作答。
据重庆瞭望



大足区检察院检察官向辖区群众讲解信息保护注意事项。(受访者供图)

当下,个人信息侵权行为可谓层出不穷,几乎已覆盖到人们生活的方方面面。《中国网民权益保护调查报告》显示,2022年,82.3%网民亲身感受到个人信息泄露对日常生活造成的影响。

剥开侵权行为层层外衣,它主要有以下几种类型:

过度收集信息。进小区须刷人脸,进健身房须按指纹,办会员卡须提供电子照片……如今,许多场景都通过收集信息实现智能化管理,但其实很多都属于过度收集。比如对出入小区而言,刷卡或输入密码即可,无须再进一步收集业主的人脸信息、物业、房屋中介等C端企业,很多也并不具备妥善保管大数据的能力。

强制收集信息。如今,扫码购物、点餐、停车缴费等方便了人们生活,降低了企业成本;但与之相伴的强制关注、强制收集个人信息,也让消费者头疼不已。比如停车缴费时,一些商场强制用户关注公众号,不然离不了场;扫码点餐时,强制消费者同意其收集微信头像、昵称、电话号码等信息,不然就只能放弃购买。



违法贩卖隐私。徐骏 作/新华社

快递行业隐私运单日均使用量突破2.5亿单 让快递个人信息更安全

当前,我国日均快递业务量已超3.3亿件,由此产生的大量寄递数据,给个人信息保护带来严峻挑战。为此,快递行业正加快推广应用隐私运单,通过加密处理等技术手段,给快递个人信息加把“安全锁”。
隐私运单如何实现个人信息“加密”?推广应用过程中遇到哪些难题?如何解决?请看记者调查。

□ 人民日报记者 韩鑫

核心阅读

一张快递运单能泄露多少个人信息?

有调查显示,透过快递运单上显示的姓名、手机号和地址,能还原出90%的个人信息。尤其是通过手机号,可查到绑定的微信、支付宝等平台账号,进而了解个人兴趣爱好和消费习惯等。

给快递贴上隐私运单,让个人信息“藏起来”。前不久,国家邮政局、中央网信办、公安部3部门联合召开推进会,深入推广应用隐私运单,给快递个人信息加把“安全锁”。

隐私运单如何保护个人信息安全?我国隐私运单推广应用情况如何?此次3部门发文,将为保护个人信息织起怎样的“防护网”?记者采访了国家邮政局有关负责人及相关快递企业。

邮件快件隐私运单基本实现“应用尽用”

所谓隐私运单,就是通过运用虚拟号码等去标识化技术,对快递运单上收寄件人姓名、联系方式、地址等个人信息进行加密处理,快递员只能通过特定App联系收件人,不能直接识别手机号码。

“推广应用隐私运单是保障寄递用户个人信息安全的有效举措。”北京邮电大学邮政发展研究中心主任赵国君说,当前我国日均快递业务量超过3.3亿件,寄递服务已覆盖经济社会各个领域,由此产生了大量寄递数据信息,这些信息呈现出主体多、链条长、涉及面广、数据量大等特点,极易被不法分子窃取、利用。
“以消费者在电商平台下单为例,在电商或仓储平台打印快递运单后,包裹需经商家贴单、仓储分单、揽件分包、中转派件、末端驿站等多

个操作环节,才能到达消费者手里,过程中极易发生信息泄露。”中通快递信息安全部高级经理马辰说。

近年来,“空包刷单”和贩卖快递数据案件时有发生,甚至有一些不法分子非法获取快递运单,利用公民个人信息,实施电信网络诈骗等违法犯罪活动,由此引发的信息安全问题备受社会关注。

挑战之下,隐私运单应运而生。自2017年起,多家快递公司陆续推出相关服务——

用顺丰寄件时,默认隐藏收寄件人手机号码中间4位数字。同时,通过信息系统安全技术,收派员、客服使用虚拟号码联系用户,实现个人信息加密。

京东物流上线“微笑面单”,从包裹生成时就利用技术手段以笑脸替代用户手机号部分数字,从而保护用户隐私。

在行业探索的基础上,去年3月,国家邮政局等3部门联合开展邮政快递领域个人信息安全专项治理专项行动,大力推广应用隐私运单,回应公众对个人信息保护的迫切期盼。

国家邮政局有关负责人介绍,截至今年9月上旬,除法律法规另有规定及用户特殊要求以外,全行业隐私运单日均使用量突破2.5亿单,基本实现邮件快件隐私运单“应用尽用”目标。

隐私运单实际推广应用仍存薄弱环节

今年4月,新的《快递电子运单》和《通用寄递地址编码规则》两项国家标准正式实施,设立专门章节,强化个人信息保护内容。其中提出:快递企业、电子商务经营主体等应采取措

施,避免在电子运单上显示完整的收寄件人个人信息;要求快递单上收寄件人姓名应隐藏1个汉字以上,联系电话应隐藏6位以上,地址应隐藏单元户室号等。

“当前,各寄递企业和电商平台已按照标准,及时进行技术调试,推动隐私运单全面铺开、深入推进。”国家邮政局有关负责人表示,与此同时,由于新国标是非强制性标准,在隐私运单实际推广应用过程中仍存在一些薄弱环节。

一方面,应用隐私运单,会影响一些末端派送环节的便捷性。

“快递员在投递过程中,必须使用手持终端扫描具体信息后才能进行投递。当消费者选择隐藏信息后,隐私运单的虚拟号码常常会出现被屏蔽或拒接,导致联系不上收件人的情况,在一定程度上影响了配送效率。”赵国君说,同时,部分快递柜和快递驿站尚未完全应用兼容虚拟号功能,无法对使用隐私运单的快递进行分类存放,增加了末端配送的难度。

另一方面,上下游信息壁垒尚未完全打通,制约隐私运单推广。

“当前,快递业上下游企业对各自掌握的用户数据共享不够,电商平台与寄递企业、寄递企业与驿站之间存在一定信息壁垒。”赵国君解释,当采用隐私运单隐藏个人信息后,需要通过系统对接获取联系方式以保障包裹顺利派送以及后续客户服务。上下游环节间只有实现数据互联互通,才可以最大程度减少信息壁垒,提高快递作业效率与服务品质。

“此外,一些企业软件及信息服务配套技术支撑不到位,隐私运单占用虚拟号码资源,在一定程度上增加运营成本等,也是进一步推广隐私运单需要解决的堵点和难点。”国家邮政局市

寄递数据呼唤个人信息保护

我国日均快递业务量
已超3.3亿件

透过快递运单上显示的
姓名、手机号和地址
能还原出
90%的个人信息

隐私运单基本实现“应用尽用”

截至今年9月上旬
全行业隐私运单日均使用量
突破2.5亿单

新国标要求快递单

收寄件人姓名
应隐藏
1个汉字以上

联系电话
应隐藏
6位以上

地址
应隐藏
单元户室号等

场监管司有关负责人表示。

多措并举满足寄递用户个人信息保护需求

“隐私运单推广应用的目的是回应人民群众的安全关切。”国家邮政局有关负责人表示,下一步将多措并举尽快实现邮件快件隐私运单“应用尽用”目标。

建立通报机制,督促贯彻执行。国家邮政局将联合网信、公安等部门,建立隐私运单应用情况排名通报以及问题整改清单台账等制度,督促各电商平台和寄递企业不断升级技术手段,持续完善用户个人信息安全保障措施,加强对从业人员的教育培训,从源头上防止数据被非法采集、泄露、窃取、倒卖。

今年以来,顺丰持续推进隐私运单工作,将用户电话号码中间隐藏位数由4位提升至6位,同时对姓名和地址信息进行保护。中通快递通

过业务流程优化、派件员App升级等措施,已完成自有渠道隐私运单100%覆盖,全网隐私运单使用率达76%。

推进互联互通,强化信息保护。聚焦提升末端服务质量,国家邮政局将推动上下游企业联合建立隐私运单体系,对敏感字段进行脱敏、去标识化处理,更好满足寄递用户个人信息保护需求。同时,督促上游电商平台和寄递企业探索实现寄递数据的互联互通,在不影响寄递服务的前提下,有效解决影响末端投递时效、用户体验满意度等问题,保障寄递服务质量,提高社会公众使用邮政快递服务的获得感、幸福感、安全感。

下一步,国家邮政局将和中央网信办、公安部密切联系,加大邮政快递领域涉个人信息安全违法违规行为的查处力度,集中治理信息安全风险管控方面存在的隐患和薄弱环节,从技术、制度、管理层面加强信息安全风险管控。

制图:张丹峰 数据来源:国家邮政局