



快递面单“裸奔” 个人信息一览无余

部分快递企业将“隐私面单”列为增值服务,市民大多不知晓

当前,人们在享受网购带来的便利的同时,因快递面单导致个人信息泄露的问题愈发凸显。日前,多位市民反映,他们在收取快件时发现,姓名、手机号码、家庭住址等信息完整清晰地显示在快递单上,这让他们很担忧。连日来,记者调查发现,目前除个别快递企业将“隐私面单”作为“标配服务”推行外,大部分快递企业并未主动采用“隐私面单”,用户个人信息存在泄露风险。

□文/图 潍坊日报社全媒体记者

市民吐槽

不少快递单带有用户姓名、住址等信息,有“泄密”风险

近日,高新区祥泰世家小区居民高女士告诉记者,她最近收快件时,发现自己的姓名、电话号码、家庭住址等信息全部显示在快递面单上。“之前我一直没太注意,每次收件后随手就会将包装扔掉,从来没有撕过快递单,也未刻意涂抹个人信息。现在看来,我的个人信息岂不是完全泄露了!”高女士表示,这让她感到担忧不已。

奎文区早春园小区居民苏女士经常网购,最近她也注意到快递单存在泄露个人信息的隐患。“现在都在强调信息安全,之前快递企业曾积极推行‘隐私面单’,可是不知道什么原因,现在多数快递企业还是把消费者的个人信息显示在面单上。”苏女士说,今年“双十一”网购后,她特别留意了一下自己收到的快件,发现大部分快递单没有隐藏用户的个人信息,“如果相关数据被不法分子收集利用就麻烦了”。

带着市民反映的问题,记者走访了城区多个小区的菜鸟驿站,发现韵达快递、圆通快递、申通快递、

中通快递的大多数快件,面单没有对收件人姓名或昵称、手机号码、收件地址等信息进行遮挡或隐匿化处理,个人信息一览无余。不过,也有一部分企业在推行“隐私面单”,如京东物流、顺丰和德邦等快递企业,将“隐私面单”作为常规服务,快递面单上的个人信息基本都会进行各种形式的隐匿化处理,如收件人姓名为某某先生、某某女士,电话号码部分数字用星号或笑脸遮挡起来。

近年来,随着快递行业的发展,特别是快递推行实名制以来,保护用户信息安全成为重要课题。事实上,快递企业早已意识到快递单会泄露用户信息这一隐患。早在2017年,部分快递企业和快递平台就曾尝试推出“隐私面单”,顺丰和京东物流等直营快递企业率先带头,物流平台菜鸟网络也联合圆通、韵达等多家加盟制快递企业尝试推行。然而,5年过去了,用户信息“裸奔”的情况仍然普遍存在,“隐私面单”并未得到广泛推广。

记者调查

隐私保护多是“增值服务”,快递员称会影响投递效率

那么,“隐私面单”为何推行不畅?消费者又是否可以选择不使用“隐私面单”呢?

记者采访发现,寄送过程中未对用户信息进行隐藏的部分快递企业,并非不再推行“隐私面单”,只是不作为默认的常规服务,而是作为一项需要用户自主选择的“增值服务”。

记者打开韵达快递微信小程序寄件页面看到,“隐私面单”选项被设置在了增值服务板块。客服人员表示,用户如果对“隐私面单”有需要,可以在寄件时自主选择这项服务。

在菜鸟裹裹微信小程序上,同样设有“隐私面单”选项,与韵达快递一样,该服务不属于常规服务。值得注意的是,菜鸟裹裹承诺平台权益有三项,包括超时赔、丢损必赔和隐私保护(寄收双方手机号、寄件人地址可隐藏),而“超时赔”和“丢损必赔”是默认选项,唯独隐私保护需要消费者勾选。

律师建议

快递企业加强源头把控与自我监管,让寄收快递更安心

基于目前快递面单“裸奔”仍然十分普遍的现状,该如何保障在电商平台、快递物流等环节不泄露用户信息呢?记者就此咨询了山东衡明律师事务所的李菲律师。

“快递企业将面单隐私化处理的选项默认关闭,仅在用户主动选择时才提供该项服务,如此一来,企业就将面单隐私化处理的义务部分转嫁给用户,存在逃避责任之嫌。”在李菲看来,保护用户隐私是快递企业应尽的责任。

对于快递企业使用“隐私面单”,法律中是否有强制性规定呢?对此,李菲表示,《消费者权益保护法》《个人信息保护法》等法律规定个人信息处理者要确保个人信息安全,包括采取相应的加密、去标识化等安全技术措施。2018年5月1日起施行的《快递暂行条例》第三十四条规定,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。“但目前实行的相关法律中,并未明确规定强制快递平台使用隐私面单。”李

菲说。

李菲建议,快递企业应担起相应责任,从源头上加强把控和自我监管,“可以从技术层面采取措施,把隐私保护从‘增值服务’变为‘默认服务’,让隐私保护成为每件快递的‘标配’,让消费者寄收快递更安心。”



城区健康东街上小区的菜鸟驿站内,多数快递面单上带有个人信息。



菜鸟裹裹微信小程序上,隐私保护需要消费者主动勾选才赠送。



韵达快递微信小程序寄件页面上,隐私面单选项被设置在了增值服务板块

