

物流快递业消费者个人信息泄露防范对策分析

董 鹏

(武威职业学院, 甘肃 武威 733000)

[摘要] 随着互联网技术和物流体系的发展,人们在享受网购以及快递业带来的方便快捷的同时,消费者的个人信息泄露等问题令人堪忧,数字经济时代的隐私保护和竞争规则问题彼此交织。本文旨在分析物流快递业消费者个人信息保护存在的问题及其重要性,从立法层面、行业层面、技术层面、消费者层面提出相应防范对策建议。

[关键词] 物流信息管理; 隐私保护; 防范对策

[中图分类号] F713.36 [文献标识码] A

进入 21 世纪以来,中国电子商务业及物流快递业发展迅猛,行业发展态势较好,互联网技术的高速发展又为电子商务插上飞翔的翅膀,物流快递业得到了较快发展。当个人消费者在网络上购完物后,接下来就会面临快递单上的有关个人信息泄露,尤其是自实施物流快递寄递实名制政策以来,因快递企业或不法分子泄露消费者个人信息而引发的违法犯罪案件层出不穷。而今,消费者快递单上的个人信息被泄露的问题,成为了广大网购群体比较关心,特别担忧、头疼,甚至畏惧的网络消费安全问题。

1 物流快递业消费者个人信息泄露现状

个人信息是指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与

其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息,包括姓名、身份证件号码、通信联系方式、住址、账号密码、财产状况、行踪轨迹等。物流快递业涉及的消费者个人信息主要包括:姓名、联系方式、住址、身份信息、购买商品名称及消费金额等,这些信息的提供使得消费者在防护个人信息方面处于被动地位。

1.1 快递运单信息被电子商务企业利用

物流快递运单作为消费者寄送及收取快递的唯一有效身份凭证,上面详细记载了收件人一方的个人信息,经过长时间的快递运输,在整个过程中极易发生消费者个人信息泄露的现象。

[收稿日期] 2020-02-25

[作者简介] 董鹏(1982—),男,甘肃武威人,硕士,讲师,研究方向:物流管理,信息管理。

(上接第 94 页)和不同产业相互关联。但当下区块链早期发展中,其底层技术受到诸多限制,其吞吐量、延迟时间、容量、安全性都有待提升,需对区块链技术进一步优化,以保障农产品质量。

3.2 技术准入门槛较高

技术准入门槛较高是对农产品溯源的主要限制之一。在区块链技术支持下的农产品质量溯源应用,其技术涉及密码学、计算学、网络知识、人工智能。但是当下交叉领域的前沿技术缺乏专业化人才,部分人员虽认识到农产品质量追溯内容,但是对信息不了解,对农产品质量的可追溯性质没有深入了解。

区块链本身属于一种新兴计算范式,农产品的质量溯源相较于工业产品发展较为落后,当下正处于农产品质量溯源的初期,进入到该方面领域的门槛较高。一些农产品项目积极发展,在区块链上开发环境及语言得到新发展,使得部分普通开发者可以更快上手。此外,部分团队积极研究区块链在农产品质量溯源中的应用,积极开展相关课程。新时期互联网计算机技术进一步成熟,关于区块链技术支持下的农产品质量溯源系统将得到新发展,其技术准入门槛将越来越低,被更多开发人员接受。

3.3 实际应用场景需进一步扩大

区块链应用可分为虚拟货币、记录凭证、合约、证券等,不同应用场景本身和农产品质量溯源无必要联系,因此,区块链缺乏和农产品质量有关的应用场景。农产品质量追溯应选择符合农户需求的各项应用技术。

4 以物联网为支持的区块链农产品质量溯源体系

4.1 平台建设

农产品质量溯源应由政府建立,以政府权威性得到消费者青睐。基于区块链的农产品质量溯源体系,其信息分散在不同节点,若要获取信息,其难度较大,且需投入大量成本。21 世纪电商得

到飞速发展,电商平台可以促进农产品质量溯源发展,通过电子商务平台的各个交易点,获取动态数据,得到可追溯的信息。此外,以电商平台可对数据进行有效处理。因此,可以由政府作为主导,通过电子商务平台为核心,积极鼓励农产品生产者、经营者、运输者等参与到其中。

4.2 体系落实

在区块链底层,以 RFID 及常规网络设施构成,以农产品为中心,形成网络。系统需大量运算、储存并维护,导致农产品质量溯源需大量成本投入。此外,区块链技术正处于发展初步阶段,其技术较复杂,且缺乏专业人才。成本高、人才稀缺是农产品质量溯源发展的重要问题,限制溯源体系落实实施。考虑到区块链的实际可操作性,可以将物联网和区块链结合起来,对实际农作物的种类溯源勘察,并寻求丰富的农作物产品,注重软件建设的同时,也注重硬件建设,打造以区块链技术为支持的新型农产品质量溯源体系,积极宣传区块链及物联网等先进技术,将其和农产品质量溯源相互结合。

为解决上述难题,门户网站可先对参与者进行互动,让参与人员愿意输入自身信息。此外,需对门户网站的信息查询端口进一步优化,确保需求者可高效查询到自身需求的信息。此外,应对信息安全性有效处理,并对用户合理解释,使用户安心使用。

[参考文献]

- [1] 王可可,陈志德,徐健.基于联盟区块链的农产品质量安全高效追溯体系[J].计算机应用,2019(08).
- [2] 周雄,郑芳.基于区块链技术的农产品质量安全溯源体系构建探究[J].中共福建省委党校学报,2019(03).
- [3] 张延华,杨兆鑫,杨睿哲,等.基于区块链的农产品溯源系统[J].情报工程,2018(03).

电子商务企业因为业务关系会掌握庞大的消费者个人信息,这样他们将拥有海量的潜在客户,这些企业能够根据网购消费者的个人信息分析出消费者偏好及需求,进而精准锁定营销产品的消费群体和市场阶层。再者,处于竞争优势的电商企业,无论谁掌握了竞争企业的快递单消费信息,就将意味着掌握了竞争对手的销售渠道及供应商体系等核心信息,然后在后续竞争中享有绝对的主动权,而通过买卖网购快递面单信息就成了某些电商企业获取网购消费者个人信息的重要途径。

1.2 物流快递业消费者个人信息被不法分子利用

物流快递业企业涉及的消费者个人信息与房地产营销等传统业的个人信息相比,更加完整具体翔实,其包含网购消费者姓名、联系电话甚至精确的住址信息。这些信息如果被不法分子掌握,那就意味着为犯罪分子从事违法犯罪活动便利,犯罪分子将能方便精准地进行诈骗,例如电信诈骗、信用卡诈骗、入室敲诈抢劫等违法犯罪活动,即便这些不法侵害不是马上发生,但给网购消费者的工作和生活留下可怕隐患,因此特别容易引起广大消费者对因网购而造成的个人信息泄露担忧,必将增加社会的不稳定因素。

2 加强物流快递业消费者个人信息保护的重要性

大数据时代个人隐私权保护具有紧迫性。隐私是个体不愿意暴露和公开的敏感信息,个人信息则是能够识别和代表个体的所有信息,涵盖内容非常广泛,既包含个体的生理和身份特征,同时也包括在信息时代个体的活动和生活轨迹,消费和财务状况等,甚至个体的行为爱好和宗教信仰都可以被认定为个人信息。随着互联网的不断发展,通过物流快递活动,消费者的个人信息被别有用心企业或个人捕获收集,虽然从数据表面并不能得出个人数据,但通过数据分析,就能够从众多数据中获得个人部分信息资源,将个人信息提取,一旦在用户不知情的情况下,个人信息被共享或个人隐私被泄露会带来一定风险,不仅影响个人生活,同时也为社会稳定增加不确定因素。另外,由于物流行业经营管理不规范,从业人员混杂,对从业人员缺乏有效审核,部分物流快递业从人员带有其他目的进入这一行业,通过职务便利,对消费者个人信息进行收集并获取变卖。特别是在运输过程中,整个邮寄信息贯穿各环节,这类案件查处难度较大。

消费者个人隐私保护意识较为淡薄。一方面,近年新增加的很多消费者来自农村,观念相对保守一些,对互联网和物联网缺乏全面客观认识,更多将其等同于邮局邮政业务,在运单填写上尽量填写详尽完善,考虑一旦出现其他问题,还能够原件返回,殊不知这些完整信息一旦被不法分子盯上,就容易成为网络信息贩卖源头。另一方面,大多消费者文化程度有限,对个人隐私和相关法律问题了解较少,就是出现信息被盗用或信息被买卖问题,也不愿意出头通过法律途径维护自身合法权益,更多是采取默认态度,个人隐私保护意识非常淡薄。

3 物流快递业消费者个人信息泄露防范对策分析

3.1 完善电商物流信息隐私权保护的相关立法

中国目前还没有监管快递物流业活动涉及个人信息隐私保护的专门法律。国家要尽快出台物流法,把有关权利义务明确,重点规范快递物流业经营行为,把因为物流快递业流程或经营行为不当导致的消费者个人信息泄露问题杜绝。《中华人民共和国民法总则》中,虽然对公民的隐私权进行了保护条款规定,但细节上还没有覆盖到位,应该专门增加对物流和电商活动中的个人信息隐私权保护内容,要把物流快递业公司的有关侵权

行为、侵权责任,甚至救济渠道方法明确清楚。《中华人民共和国侵权责任法》也要在惩处举措和救济途径方面进一步强化物流电商企业的个人信息隐私权保护。

3.2 规范快递行业自身的监管制度

随着互联网技术的快速发展与电子商务经营范围的深度挖掘,物流快递业必将迅猛发展。中国的物流快递业企业现已呈现出数量比较多、规模相对较小和无序竞争的特征,这也使物流快递业经营行为比较混。针对现阶段这一典型特征,应该尽快完善物流快递业协会的监管体系,制定相应的规章制度,对物流快递业混乱经营行为进行有效监管,对消费者个人信息的隐私保护综合发挥作用,这样一来,将制约物流企业经营中自由放任的市场模式,把网购消费者个人信息泄露的非主观可能性降到最低。接下来物流快递业企业通过兼并、收购等多种手段会实现规模扩张,经营管理水平不断提高,会不断加强消费者个人信息泄露的途径把控,实现物流快递业的规范经营管理。

3.3 强化消费者个人信息隐私保护技术应用

积极应用二维码与QR Code码技术。目前,已经有一部分物流快递业企业着手应用二维码技术,每个工作阶段只能看到消费者个人的部分信息。二维码和一维码技术相比,具有密度高、储量大、识别性能可靠和匿名性的特点,可以储存多种信息,特别适合物流快递业企业使用。QR Code码技术它属于应用条码技术,储存容量上又有明显提高,还具有良好的纠错性能。在物流快递运输环节中通过QR技术,对传统的二维码又能进行加密处理,对传统二维码中的物流快递业信息进行加密隐藏。再就是通过权限分级设计,使物流快递业企业工作人员在业务处理中,只能获取到下一个中转目的地的信息,而不能了解物流快递包裹的最终目的地和完整信息,收件员、派件员、中转员都无法获取完全的包裹信息。所以,通过技术应用要减少物流快递运输工作人员对消费者个人信息的了解程度,防止出现买卖运单和交易网购消费者个人信息的情况。通过构建信息分布式储存也能实现个人信息的分解显示。物流快递业个人信息泄露内容主要是消费者的姓名、地址、联系方式及家庭住址等信息,通过应用信息分布式储存技术,将个人消费者的姓名、地址、联系方式等分别存储在不同的独立设备上,可以有效提高信息储存的安全,即便泄露部分消费者或者消费者部分信息,但不至于会产生严重影响。

3.4 提升消费者个人的信息泄露防范意识

消费者需要加强防范意识,了解个人信息泄露的危害,并提高安全防范能力,规避风险。消费者同物流快递业打交道时,要掌握防范技巧,避免风险操作使个人信息泄露。消费者个人信息一旦泄露,及时保存信息记录,保存有关证据,抓紧时间维护合法权益,勇于拿起法律武器,运用法律手段维护自身合法权益。在收到物流快递包裹后,广大消费者要及时对上边遗留的个人信息进行处理,防止个人信息二次泄露。

随着物流快递业的健康发展,消费者的个人信息安全问题必须给予高度重视,相关部门要不断完善和健全快递业的法律法规,行业要加大监管力度,企业要不断应用互联网技术,消费者要增强个人信息保护意识,以保障广大消费者的个人信息安全,也使中国物流快递业得到长足发展。

[参考文献]

- [1] 廖欣.论快递服务与网购个人信息保护[J].物流科技,2014(01).
- [2] 唐晴.论快递行业消费者权益的法律保护[D].湖南师范大学,2014.
- [3] 杨春黎.个人隐私保护视野下农村地区物流活动的法律规制研究[J].农业经济,2018(05).