

拒绝快递面单“裸奔”

公益诉讼助力公民个人信息保护

□法治报通讯员 石秋烨
法治报记者 徐荔

随着快递实名制普及，一张小小的快递面单，往往标有收寄件人的姓名、电话以及详细地址。这些收件人随手扔掉的快递外包装，一旦被不法分子窃取、利用，极易成为个人信息泄露的重灾区。近年来，因为快递面单泄露个人信息导致的各类电信网络诈骗层出不穷。

为了避免快递面单上的个人信息“裸奔”，隐私面单应运而生，即通过加密处理，隐去快递面单上姓名、电话、地址的部分内容，快递员可以通过扫描条形码或二维码等方式读取用户信息，并完成配送。然而，能够有效防止公民个人信息泄露的隐私面单使用情况如何？



资料照片

隐私面单全覆盖困难重重

为全面真实了解各快递企业和宝山区不同街镇快递末端网点隐私面单的使用情况，2022 年 8 月，上海市宝山区人民检察院采取现场调查、询问和线上线下试寄件等方式，走访调查 30 多个快递网点，搜集汇总各快递企业隐私面单使用情况。

调查中发现，部分快递企业虽然能够采用隐藏收寄件人部分姓名、电话号码等隐私面单的方式对个人信息进行保护，但在保护范围、方式上各有不同，存在隐藏信

息种类不统一、末端网点操作不一致、上门取件和服务点自寄不一致等问题。部分快递企业末端网点使用“微快递小邮筒”“菜鸟裹裹”小程序等进行寄件，两个小程序打印的面单姓名、手机号等个人信息敏感字段均未加密或者去标识化处理，也有部分快递软件中将隐私面单选项作为增值服务设置。

“使用隐私面单以后，快递派送成本会增加很多，相比普通面单隐私面单的派送效率会低一半左右。”一家快递企业工作人员如是说。快

递企业推行隐私面单给快递员增加了一定的工作量，影响投递效率和准确性，较高的推广成本、缺乏统一的行业标准，以及加盟企业管理的较大难度，使得落实隐私面单全覆盖存在一定困难。未使用隐私面单、含有未经加密或去标识化处理信息的快件，在快递集散中心、菜鸟驿站等公共场所和分送环节进行流转的过程中，接触人员众多，个人信息泄露的安全隐患较大。

根据《个人信息保护法》《邮件快件实名收寄管理办法》等规

定，个人信息处理者应当对其个人信息处理活动负责，并采取加密、去标识化等安全技术措施保障所处理的个人信息的安全，防止信息泄露、毁损和丢失。寄递企业作为个人信息处理者，应对掌握的个人信息采取必要防护措施。《个人信息保护法》也明确了公民个人信息保护的诉讼救济途径，拓宽了检察公益诉讼的客体范围，为检察机关开展公民个人信息领域保护提供了法律支撑。经分析研判，宝山区检察院决定对隐私面单使用问题立案调查。

“听证+磋商”督促履职

为厘清监管权责、推动协同保护，宝山区检察院落实“应听证尽听证”原则，邀请宝山邮政管理局、宝山区消费者协会、圆通、中通、申通、韵达和顺丰 5 家快递公司、京东电商平台参加公开听证会，由 2 位区人大代表和 1 位法学专家担任听证员，广泛听取各方意

见。公开听证会对快递公司在隐私面单个人信息保护中的义务和存在的问题，邮政管理局在快递行业隐私面单个人信息保护中的监督管理职责和具体做法，如何进一步优化、完善隐私面单规则等问题进行了听证。通过听证确认了宝山邮政管理局对辖区内快递行业隐私面单个人

信息保护具有监督管理职责，应督促快递公司加强快递网点在快递隐私面单方面的管理。各快递公司代表也纷纷表示，使用快递隐私面单应当是法定义务，将自觉配合相关部门工作，推动相关问题整改。

2022 年 10 月 21 日，宝山区检察院依法向宝山邮政管理局制发

磋商函，建议履行监督辖区内快递企业末端网点个人信息保护工作的职责，督促对直接揽收的快递业务，采取必要措施保障所处理的个人信息安全，在快递面单上对敏感字段进行加密、去标识化处理；履行加强个人信息保护的宣传教育等其他法定职责。

“诉源治理”查缺补漏

推动个案完成整改后，宝山区检察院聚焦全区快递行业隐私面单推广应用工作，从个案办理推动开展类案监督，实现隐私面单技术更新和操作使用规范化管理，促进快递行业个人信息保护的系统治理、综合治理和诉源治理，维护寄递安全与信息安全。

2022 年 12 月 9 日，宝山区检察院联合宝山邮政管理局召开了隐私面单推进工作会议，圆通、中通、申通、韵达、顺丰、极兔、京东等主要品牌企业代表参加。会上，宝山邮政管理局通报了实地调研、抽查中发现存在的三方面问题：一是品牌自有系统方面，个别品牌未满足隐私面单有关要求，软件、终端出来的面单未隐或者只隐姓名，有的品牌仅仅在软件中设置隐私面单的选项，也有部分品牌将隐私面单选项作为增值服务设置；二是部分品牌应用第三方软件下单

未能达到隐私面单的要求，与单号关联的快递企业也需要负主体责任；三是多个品牌快递订单以淘宝、拼多多等电子商务平台为主，平台掌握用户的相关信息并且自行打印面单，下游快递企业只是提供运输、派送等服务，各品牌不同程度存在未隐的问题，需要与电商平台加强协作，努力攻克这一难题。

宝山区检察院结合职能就公民个人信息保护提出具体工作要求，各品牌企业分别交流了隐私面单推广应用进展落实情况、存在的困难及后续工作推进措施，就相关具体问题进行了讨论交流，重点讨论了隐私面单后续推进落实工作，形成了加快推进隐私面单应用的共识和意见，明确了快递企业需要负起主体责任，于 2023 年 1 月 10 日前将所属自有系统、通过第三方软件收寄的各种渠道满足隐私面单的要

求，完善配套制度，堵住各种漏洞。

同日，宝山区检察院、宝山邮政管理局和宝山公安分局签订《备忘录》，建立协同严惩机制、移交和信息共享机制等，织密寄递行业安全防护网，维护寄递安全与信息安全。

2022 年年底，在隐私面单综合治理开展一段时间后，检察官前往该区各快递网点开展“回头看”，通过现场询问、工作人员演示寄件等方式，发现各快递品牌自有渠道寄件和“微快递小邮筒”“菜鸟裹裹”等小程序寄件均无需选择隐私面单选项，打印面单默认收寄件人手机号码中间四位数字或部分姓名字符隐藏。快递企业已在快递面单上对敏感字段进行加密、去标识化处理，宝山邮政管理局也已及时履行对快递行业的监督管理职责，保障了消费者个人信息权益。

2023 年 2 月 22 日，宝山邮政管理局对于最终整改情况进行回复，表示已对照磋商函中所涉及的问题，联系相关公司按要求开展整改，“微快递小邮筒”和“菜鸟裹裹”小程序寄件均已符合隐私面单的要求；举一反三，查漏补缺，组织辖区快递企业品牌，特别是末端网点，开展全行业治理；要求各快递企业开展用户个人信息保护专题培训，并通过开展巡查、完善考核等方式，强化快递员、消费者及商家对隐私面单的应用意识和能力，提高用户信息保护意识。

开展邮政快递领域信息安全专项治理是邮政快递业一项重要任务，隐私面单应用是提升行业信息安全保护水平、从源头上阻断不法分子利用寄递用户个人信息实施犯罪的关键技防手段，也是社会公众对行业信息安全治理能力提升的最直观感受。

相关阅读>>>

近日，经国家市场监督管理总局（国家标准委）批准发布，《快递电子运单》（GB/T 41833-2022）和《通用寄递地址编码规则》（GB/T 41832-2022）两项国家标准已正式实施。这两项国家标准明确提出快递电子运单上避免显示完整的收寄件人姓名、联系电话、地址等个人信息，更好地满足寄递用户个人信息保护和快递业绿色环保发展需要。

《快递电子运单》国家标准基于 2015 年发布的邮政行业标准制定。该国家标准规范了快递电子运单的类别、层数及规格尺寸，推荐快递企业使用一联运单，取消了原行业标准中的三联运单；明确了快递电子运单上码号区、目的地信息区、收件人信息区、寄件人信息区、内件信息区、签收区等不同区域及信息内容要求，进一步优化区域划分与布局。特别是，该标准提出了快递电子运单所用纸张、背胶、油墨，以及字体字号、隐藏及加密处理、胶粘物理性能等一系列技术指标，并给出检验方法，进一步规范快递电子运单的生产、使用和检测，更好地满足寄递用户个人信息保护和快递业绿色环保发展需要。

《通用寄递地址编码规则》国家标准顺应我国邮政业数字化转型发展需要，提出了通用寄递地址编码的编码原则、编码规则和编码维护要求。标准中给出的通用寄递地址编码由国家（地区）码、卫星导航定位系统码、寄递位置码等基础编码，以及企业码、物品属性码等扩展编码两大部分组成。该标准的发布实施，首次实现全行业地址信息及编码体系的统一，有利于解决各寄递企业编码不一、维护成本高、无法共享的问题，推动实现共同收寄、分拣、配送；有利于方便用户下单、提升用户体验，对于帮助快递小哥实现路径优化和位置导航也具有辅助作用。