



随着数据安全法、个人信息保护法的出台,为更好保护个人隐私,各大电商平台纷纷采取隐私面单、虚拟号码等方式对个人信息进行“加密”。有网店老板告诉记者,电商平台会分配“解密”额度,网店仅能查看额度范围内买家填写的个人信息。

然而,记者调查发现,网络上存在大量所谓“解密”中介,提供各大平台的“订单解密”服务。有中介称,提供订单信息即可解密出买家姓名、电话、地址等信息,一条解密信息收费在2~8元不等;还有中介销售标价约500元的解密软件,宣称自行输入订单即可实现“一键解密”,“解密出来的信息确保真实,包测!”

「解密」订单信息乱象如何治?



建隆/制图

现象 订单信息已加密 为何还收到推销短信?

据国家邮政局数据,2024年,我国日均快递业务量达到近4.8亿件。这些标有收件人姓名、电话、地址的数据信息容易被不法分子窃取、利用,为各种电信网络诈骗等违法犯罪活动提供了可乘之机。

为更好地保护个人信息,2021年,我国先后颁发了数据安全法、个人信息保护法等法律法规,对市场主体合法获取、合理使用、合规处理、依法保护用户个人信息数据等作出明确规定。

记者了解到,随着相关法律法规的出台,京东、抖音、淘宝等电商平台在2021年便纷纷更新订单信息加密通知及系统升级改造方案。其中,京东明确对订单中手机号和座机号进行脱敏,抖音和淘宝均要求对订单中涉及消费者姓名、手机号、地址等信息进行脱敏或加密处理。

自此,电商平台对买家信息的保护不断“加码”。

2022年8月,手机淘宝正式上线订单号码保护功能,当用户开通虚拟号码保护功能后,订单全流程不会再出现收货人的真实手机号码,而是以自动生成的虚拟号码代替。这一功能在很大程度上保护了用户隐私信息安全,同时避免不必要的电话短信打扰。

当前,隐私面单、虚拟号码等个人信息去标识化技术在线上购物场景中被广泛应用。信息经加密或脱敏处理后,商家使用的相关系统页面只能展示平台脱敏后的信息,这些举措不仅提升了用户的购物体验,还切实保护了消费者的隐私。

然而,有市民称,一到购物大促,还是会收到网店发来的推销短信。还有市民表示曾有网购打出差评后接到沟通电话的经历,怀疑商家或快递员通过某些渠道掌握到个人信息。

调查 平台提供少量“订单解密”额度 但有限且无法批量获取

在商家层面上,买家信息是他们实现精准营销的重要依据。网经社电子商务研究中心分析师陈礼腾在接受记者采访时表示,“平台对订单信息加密后,商家在精准营销、用户画像分析等方面都会受到影响”。

陈礼腾分析称,买家信息被加密后,商家无法直接获取买家真实手机号,一定程度上会导致短信推送、电话回访等精准触达手段失效。

据了解,实际操作中,虽然电商平台对订单进行了加密处理,但为满足商家正常业务需求,平台通常会提供少量的“订单解密”额度。一般来说,网店等级高、信誉好的话分配的额度相对也会高一些;对于一些新店来说,额度就会较少。若需提额,得向平台申请,但存在有效期。有效期一过,额度又会恢复原样。

陈礼腾告诉记者,因为平台提供的解密额度是有限的,商家无法批量获取用户信息,会导致其促销信息推送范围缩小,复购率提升受阻。此外,记者了解到,对于一些解密额度较少甚至没有额度的新店来说,更需要“用产品质量说话”,以往通过沟通协商用户打好评或撤销差评的手段不再见效。



有中介专门从事“订单解密” 有订单号及买家账号即可

有需求便有市场。记者调查发现,电商平台上就有专门从事“订单解密”服务的中介。其提供的服务类型主要有两种,一种是提供订单信息按数量购买解密服务,另一种则是直接购买解密软件。

连日来,记者以买家身份咨询了多名解密中介。这些中介宣称,可根据订单号和买家的账号来“解密”信息,具体收费视订单来源平台来定。解密一条客户信息的单价为2~8元,数量越多,价格会越低。不过,不少中介表示,最少要100单起才接单。

有中介告诉记者,如果需要解密某电商平台的买家信息,提供订单号及买家平台账号即可解密出客户的真实电话号码等信息,对方表示如果能提供手机号后四位解密成功的概率会更高。如果解密某短视频电商平台店铺的买家信息,则需要订购他们指定的打单软件,通过关联码跟他们的店铺关联起来,就可以对需要的订单信息进行解密。

此外,也有中介专门售卖解密软件。其告诉记者,只要花500元左右购买他们的解密工具,就可以同时对网店店铺的订单信息进行“一键解密”,使用权限终身有效且包售后。这些中介都宣称自己解密的信息肯定是真实有效的,可以在提供解密信息后再付款。

记者留意到,当前在某电商平台上用“订单解密”关键词进行搜索,已显示没有相关产品,但用相关关键词还能搜出部分商家在从事该业务。

分析 部分商家欲获取客户信息 催生“订单解密”

某网店经营者高先生告诉记者,现在电商平台比较重视客户隐私,商家在后台看到的客户信息都是经加密处理的。“解密额度是根据网店规模和买家数量配的,我们店一天大概150个解密额度。对于我们这种主要做新客不做私域的店铺来说,这个额度是够用的。”

高先生称,解密额度是每天更新的,如果平台当天配的解密额度不够用,商家可以申请提额。以某电商平台店铺为例,店铺申请提额分“有上限”和“无上限”两种类型,如果申请的额度是有上限的,有效期最多为15天,每天额度都一样;如果申请无上限,仅当天有效。

此外,有业内人士告诉记者,提额申请审核会存在一定的不通过比例,若商家随意或虚假填写申请理由,会影响后续提额申请结果。

记者了解到,一些规模较小的店铺每天可能只有十几二十个解密额度。对于部分需要用到大量用户信息做数据分析或者私域运营的商家,就会希望能够获得更多的客户信息。在利益的驱使下,部分商家会希望对加密的客户信息进行解密,因此催生了“订单解密”服务这门生意。

这些解密的信息又是通过哪些渠道获得的呢?从网络上公布的案例来看,这可能是一条从快递公司到网络推销的黑色产业链。

案件 商户、中介、快递勾连 贩卖个人订单信息

不久前,网民韩某某向公安机关报案称,其在某网购平台店铺内购买茶叶后,手机号多次接到陌生推销电话和境外诈骗电话,同时还收到各类虚假购物信息。接到报警后,公安机关顺线追踪,发现线索背后存在一个组织化、职业化的侵犯公民个人信息的犯罪链条,随即展开深入侦查。

“电商商户利用订单助手及打单软件将‘加密订单’批量导出,并发送至‘解密中介’。‘解密中介’则勾结快递公司‘内鬼’解密订单信息,并发送至电商商户。随后,电商商户便会按照成功解密的订单数量,向‘解密中介’支付报酬。”办案民警介绍。

本案中,犯罪嫌疑人李某某、陈某某等中间商在互联网平台寻找需要解密订单数据的商家客户。商家将加密订单信息捆绑发送给李某某、陈某某等后,又被转手发送给数据解密人员胡某某等人,非法获得订单中的客户个人信息。

办案民警介绍,本案共抓获犯罪嫌疑人18人,涉案金额高达300余万元。

律师说法 中介或涉嫌侵犯个人信息

汉盛律师事务所高级合伙人、法学博士李旻律师向记者分析称,上述中介通过各种非法手段解密电商平台加密的订单信息,向他人出售或者提供买家的手机号码、收货地址等个人信息,并以此作为营利手段,涉嫌侵犯公民个人信息罪。

李旻表示,若中介通过破解技术、植入木马或购买内部账号等方式,非法访问电商平台或快递公司后台系统,并销售所谓的解密软件,则涉嫌非法获取计算机信息系统数据罪。

当前,在电商平台对买家信息进行了“加密”,快递行业也广泛推广“隐私面单”的情况下,为什么公民个人信息仍未得到有效保护?

“虽然法律对于个人信息保护有明确规定,但企业对个人信息保护的合规意识还有待加强。同时,也需要国家出台更为确切的指引来指导企业合规经营。”李旻说道。

李旻认为,电商平台、物流行业等可以从技术和管理层面加强对个人信息的保护。在技术层面,平台可以建立严格的访问控制机制,采用基于身份认证、角色授权等方式,限制只有授权人员能够访问个人信息。同时,对访问行为进行详细记录,以便追溯和审计。

管理层面,平台应该制定详细的个人信息保护政策和操作流程,明确各部门和员工在个人信息处理过程中的职责和权限,规范个人信息的收集、存储、使用、共享、销毁等环节的操作。建立严格的审批和登记制度,对于涉及个人信息的特殊操作,如批量导出、共享给第三方等,必须经过相关部门审批并记录备案。

(南方都市报 人民日报)