

有的注销功能层层隐藏 有的要手持身份证录视频

坑人的App仍难注销

新华社“新华视点”记者 梁晓飞 杰文津 王劲玉 张爽

今年年初,工业和信息化部曾对部分App账号注销难问题明确回应,要求电信业务经营者、互联网信息服务提供者在用户终止使用服务后,停止对用户个人信息的收集和使用,并为用户提供注销号码或账号的服务。

半年过去了,“新华视点”记者调查发现,一些App对用户注销仍设置障碍,有的将注销功能层层隐藏,有的则要求用户手持身份证录视频,证明“我是我”。

记者实测:一些App仍难注销,为留住用户手段五花八门

记者日前选取10余款此前媒体曝光无法注销、注销难的热门App进行测试,发现与年初相比,大多数App都表示可以提供注销服务,但真正注销起来却仍然比较难。

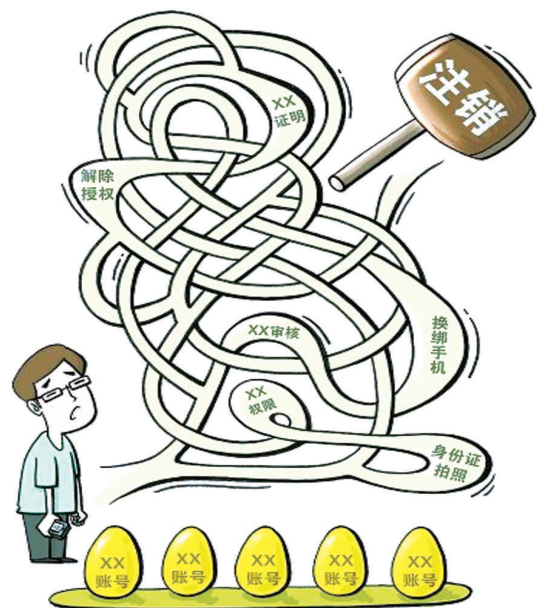
其中,有的App提交信息后等待审核,审核时间1个工作日至10个工作日不等;有的App由于种种原因注销失败;还有一些App提出的注销条件涉及个人隐私,记者被迫放弃了注销。

测试发现,不少App的账号注销功能层层隐藏,要找到注销链接并不容易。在某短视频App,点击6层页面才能找到“如何注销账号”,得到的提示是拨打400客服电话咨询。在某购物商城App,经过5次点击可以找到“隐私政策”的条文,多次滑屏后会出

现名为“账户注销须知”的附件,按照提示联系客服后,App中才弹出“注销申请”的链接。

有的App注销条件过多,要求用户证明“我是我”。某共享单车的客服人员在审核注册时的手机号码、姓名后,要求提供“清晰的身份证人像页照片”和“手持身份证人像页与人脸的合照”。

某短视频App的注销条件更加苛刻,除了身份证正反面照片、手持身份证照片外,用户还被要求录一段短视频,视频中清晰展示身份证正反面信息,并发到指定邮箱,注明“本人自愿申请注销账号,明确知晓账号一旦注销无法找回”。面对如此复杂的注销条件,客服人员表示这是公司的规定,为了保障用户权益,确认是用户本人注销了账号。



注销账号不等于信息删除,面临被骚扰被盗用等风险

记者采访发现,只要曾经注册过App,用户就将面临不少意外的烦恼。

一是频繁遭遇短信骚扰。停用某些App一段时间后,不少人都会收到以1069、1065等打头的号码发来的广告短信。按照提示回复退订后,音讯全无,是否真正退订不得而知。

这种现象被业内人士称为“用户召回”,在使用某些App时,用户已默认同意了商家基于用户数据挖掘而进行的这类操作,只要用户账号信息还在商家服务器里,运营商购买的第三方短信提醒或者相关服务还没期满,就无法彻底取消。

二是个人账号被盗用。今年以来,因更换手机号码却未注销相关App账号,导致财物损失的事件频频见诸报道。今年3月,江苏镇江的刘女士发现银行卡被盗刷5万多元。民警调查发现,是因为她4年前更换手

机号码时未注销相应的支付宝账号。

三是部分用户换新手机号后,不得不为旧手机号继续缴费。郑州工作的刘先生两年前曾在太原生活,他常使用的多款App都是用太原的手机号码注册的。由于账号注销难,为了不影响日常使用,他每月仍在为旧手机号缴费。

值得注意的是,注销账号不等于信息被删除了。北京邮电大学教授曾剑秋认为,真正意义上的注销,需要从服务器上清除用户所有的历史操作记录,但目前注销的行业标准并不明晰。一些App服务商存在“以关代销”的情况,即让这个账号失效不能访问。对用户来说,数据无法访问就等于账号被删除;对于企业来说,这些数据仍能用来获取商业利益。记者采访的多位业界人士印证了这一观点。

加强对App服务商监管,提高处罚力度

曾剑秋表示,账号注销在技术上并不难,但由于当前市场多是以用户数据量对企业进行估值,所以企业普遍不愿意减少用户数量。

中国互联网协会研究中心秘书长吴沈括认为,目前针对App服务商的相关法律法规仍存在指向性、针对性不足的问题。此外,对消费者权益保护不够,对企业违法行为惩处乏力。

《电信和互联网用户个人信息保护规定》第九条第四款明确规定:“电信业务经营者、互联网信息服务提供

者在用户终止使用电信服务或者互联网信息服务后,应当停止对用户个人信息的收集和使用,并为用户提供注销号码或账号的服务。”

然而,违反上述规定需承担的法律后果为:“由电信管理机构依据职权责令限期改正,予以警告,可以并处一万元以上三万元以下的罚款,向社会公告;构成犯罪的,依法追究刑事责任。”吴沈括认为,如此低的违规成本恐难以起到切实有效的震慑作用。

今年5月起,推荐性国家标准《信息安全技术个人信息安全规范》

正式实施,要求个人信息控制者应向个人信息主体提供能够访问、更正、删除其个人信息,以及撤回同意、注销账户等方法,并强调该方法应“简便易操作”,且注销账户后,应删除其个人信息或做匿名化处理。

一名参与制定标准的专家坦言,这一规范是推荐性标准而非强制性标准,不具备法律强制力。要想让规范对企业切实起到监管作用,需要增强标准的规范性、强制性,同时要加强对违法、违规行为的追责。

(新华社北京7月5日电)

福彩天地
扶老 助残
救孤 济困

双色球奖池9亿元
彩市巨奖呼之欲出
中福在线, 2元可中25万元

开奖资讯

双色球 第2018078期

03 10 14 17 18 30 12

福彩3D 第2018182期

3 2 9

七乐彩 第2018078期

04 14 15 16 24 29 30 06

(摘自湖南福彩网)