

前不久，有这样一个段子在网络上流传：一个快餐店的客服人员接到客户要求外卖的电话并告知会员卡号后，马上报出了该顾客的住址等信息；顾客点完菜之后，客服又根据顾客本人的体检记录等，说出哪些菜不适合他。当顾客询问能不能刷卡时，客服提醒他信用卡的透支情况。顾客听完后当即晕倒……虽然是个段子，但它直接反映出了“大数据”给人们生活带来的变化，与此同时，也引发了人们对于互联网信息安全的关注。

信息泄露“哑巴亏”要吃到何时？

□本报记者 王路曼 孙艳

【探访】

大数据助力“投其所好” 喜好公开导致冲动消费

采访中，记者发现，很多消费者都沉浸在大数据时代所形成的消费漩涡里，比如某购物软件，根据会员搜索浏览条目的关键词，综合评定消费者的喜好，并根据消费者的喜好，有倾向性地向消费者推荐相关产品。

“这样的大数据分析很方便，我可以很轻易就能找到自己喜欢的商品。”一位习惯网络购物的消费者小唐表示，商家这样的“投其所好”，不仅仅帮助她购物更便捷，同时也加速了她的购物周期。“总能遇到喜欢的东西，难免就会出现冲动消费。”小唐说，因为一时喜欢，她已经买了很多卡通形状的面包模具，虽然大多数产品她并没有用过。

很多消费者在网购过程中，都会发现商家推荐的“猜你喜欢”真是投其所好，这就是大数据综合评定的结果，一个外卖点餐手机软件，可以清晰地归纳出消费者口味习惯，然后向消费者推荐附近的商家。

“虽然这种大数据分析很方便，但细想起来，还挺可怕的。”小唐半开玩笑地说，“比我男朋友都了解我喜欢什么样的衣服，爱吃什么口味的饭菜。”

与“投其所好”同样让人觉得“暖心”的，还有“供你所需”。市民肖女士的车险还有两个月就要到期了。最近，常有各种保险公司给她打电话推销车险，不仅有她曾经投保的公司，更有其他同类竞争企业也对她的车险到期时间了如指掌。

“起初没在意，觉得有人电话推销保险很正常，但后来我仔细想一想，他们是怎么知道我的车险信息要到期了？”肖女士认为，对于她没有投保过的企业来说，她应该属于陌生客户，但对方不仅拨通了她的电话，还清楚地说出了她的姓氏，甚至了解她所使用的车型，客服人员同样知道她上一年度车险即将到期。

“除了电话号码、购车情况之外，是不是连我的身份证信

息、家庭住址等内容，都已经在某些行业内公开了？这还有什么隐私可言。”肖女士无奈地表示，“这是很明显的信息泄漏，不仅仅如此，自从我买车后，常有人电话推荐车险和车载用品等。”

肖女士说，她并不知道自己的信息是在什么环节被泄露了。虽然对于电话推荐的商品她的确有需求，但对于自己的信息这么轻易地被公开，肖女士也表示很困扰。

个人信息收集途径花样百出 会员填写信息像是“查户口”

“现如今，谁的手机里没有几个实用的消费APP。可是注册会员，填写信息就成了麻烦事。”采访中，很多市民向记者反映，网络上很多软件的会员注册过程很繁琐，填写的会员信息像是“查户口”。

26岁的李爽告诉记者，她的手机里至少有十个以上的消费APP，且每一个软件的注册过程都要填写很多内容，首先就是姓名和电话号码。而实名制后，电话号码背后就是连串的身份证号码以及家庭住址。

“这些个人基本信息，在很多常见APP上都必须填写。”李爽说，更可气的是，很多会员注册信息的过程还变相收集家庭信息。她向记者举例，在很多账户密码找回功能上，都会开通“问题找回”，而系统设置的问题也很有意思，比如，“爸爸的姓名是什么？”“妈妈的生日是哪天？”等等。

“这些问题已经不仅仅涉及会员本人了。”李爽表示，“个人信息进入了大数据，玩个手机游戏也要注册身份信息才能使用。这种获取消费者相关个人信息的途径简直太方便了。”

记者了解到，随着各种类型的手机软件越来越丰富，只要用户使用，就必须填写相关个人信息，有的APP甚至在推广过程中，以“优惠券”“打折卡”为卖点，吸引消费者注册，从而获取和收集到个人信息。

而对于消费者本人不再使用的网站或手机软件，该如何收回



相关个人信息或如何保护信息不被泄漏。“比如曾经很火的‘人人网’‘开心网’‘网络校友录’，那是很多网友的社交圈，不仅仅登录了很多个人信息，甚至个人关系网信息也可能变得十分公开化。”李爽担心，因为久不使用，信息安全问题也逐渐被人忽视，她说，“一旦个人信息被泄露，就可能导致一个人的中学同学或小学老师等社会关系网受到牵连，这是一整套的社会关系。”

信息泄露无处寻源头 “哑巴亏”要吃到什么时候？

很多网友和消费者对于信息安全的担忧都表示很无奈，甚至在遭受信息被泄露后，都找不到源头。

“我也不知道我的个人信息是在什么时候被出卖的。所以根本就没办法维护自身的合法权益。”张艳华告诉记者，她每天都会接到三五个陌生电话，接受各种推销产品的轮番轰炸，有的甚至可以完整地叫出她的名字。

“接听这些电话，耗费了我很多精力，我认为也侵犯到了我的个人权益，但也只能吃这种哑巴亏。”张艳华说，有一次，她跟一个电话客服聊了很久，一直追问对方是如何获得她的电话号码的，可对方客服只强调是随机拨打，但张艳华不相信随机拨打能清楚叫出自己的名字。

张艳华说，她也常常反思，是否自己存在信息保管意识不强等问题，但面对大数据时代庞大的信息网，靠个人增强意识是远远不够的。

“在信息安全保护方面，身为消费者的我们是非常被动的，因为不知情，信息泄露让自己吃了‘哑巴亏’。”很多消费者跟张艳华一样，不知道这种“哑巴亏”还要吃到什么时候。

当然，采访中记者也注意到，很多企业正在联合发布《个人信息保护倡议书》，对保护用户个人信息、保障用户合法权益做出承诺，提出联合抵制黑色产业链，倡导行业自律。同时，部分企业也从技术层面、机制层面，不断完善和健全，努力引导

各平台建立更加安全、高效的个人信息保护机制。

【声音】

委员建议：

建立有中国特色的公民个人信息法律体系

“在大数据时代，随着信息采集技术的飞速发展，个人信息安全得不到保护、个人隐私荡然无存状况也愈加严峻了。”全国政协委员、中国浦东干部学院常务副院长冯俊调查发现，现阶段除了办理银行信用卡等金融业务外，办理手机通讯服务、超市及商场的会员卡服务、网上购物、租赁或买卖房屋、医院就诊、游戏注册认证等，都可能成为信息泄露的渠道。特别是随着移动互联网的发展，像手机打车软件、订餐软件等热门应用。在给用户带来便利的同时，也增加了信息泄露的风险。

冯俊指出，如果对这些收集数据的行为与数据的使用不加以规范，一旦与互联网传播相结合，会导致严重侵害个人隐私权利的行为。

全国政协委员、中国电子学会副理事长兼秘书长徐晓兰近年来持续关注互联网信息安全，她表示，公民的信息随意在网上被泄露、购买、被侵犯、人肉搜索等行为，都应受到法律制裁。保护每个公民的数据、财产等不受侵害，是一个国家最重要的立国之本。

在徐晓兰看来，对个人数据的使用只有纳入到法律层面，方可不涉及个人隐私侵犯的问题。徐晓兰建议，国家应加快相关立法进程。在法律范围内，个人信息安全才能更有保障。

全国政协委员杨维刚也提出，在当今信息时代，比过去任何时候都更需要个人信息流动，也比过去任何时候都更需要保障个人信息安全。当前，必须加快建立有中国特色的公民个人信息法律体系和监管制度，制定《公民个人信息保护法》，筑牢信息安全的法治基石。

杨维刚表示，随着我国信息化快速发展，电子商务与电子政务等互联网上办理各种业务巨增，提交个人信息频率越来越高、数量越来越多，形成了个人信息的大数据。加快公民个人信息应用与保护立法，一方面有利于更好保护公民个人权利，促进信息交流和共享；另一方面也有利于电子商务和电子政务行业组织的自律和工作推进，对于建立健全我国个人信息保护制度，建设和谐社会与法治社会有着现实意义。

至于具体做法，杨维刚提出，要保障个人信息主体的基本权利与促进信息自由流动，必须形成较为完备的法治保障体系。他建议，进一步规范信息采集及内容，出台信息采集的规定与指导目录，明确个人信息采集的内容，特别是规范网络服务提供者收集个人信息。强化个人信息保护，针对个人信息应用与保护过程中出现失职、违规或违法行为，同时追究信息采集主体单位及当事人的责任。

此外，针对不同程度的侵犯公民个人信息权益的行为，制定相应的处罚措施和追责条款，为追究失职与违法者的责任提供法律依据。