

不扫码入住酒店难 谁来守护消费者个人信息安全?

新华社 颜之宏 王俊禄 桑彤

在网上预订酒店,抵达后前台要求微信扫码才能办理入住。在这个过程中,一些客人认为没有必要收集的个人信息也被留存了。

近期,一些消费者反映,华住集团旗下有的酒店要求住客使用微信扫码办理入住,实际上却是将住客变成自己的“会员”。由此,住客的身份证件、家庭地址、生日、邮箱、账号、密码以及银行账户等信息均可能被收集留存。

扫码入住即“入会” 个人信息被收集留存

公开资料显示,华住集团旗下拥有包括汉庭、全季、美爵、桔子、漫心、海友等多个酒店品牌。记者在北京、上海、厦门等地的相关酒店暗访时发现,客人在前台入住时多被要求使用微信扫码,实际“被入会”。

记者通过携程分别预订了北京、上海、厦门的全季和汉庭酒店客房,在办理入住时,酒店前台要求记者使用微信扫码。

记者注意到,在办理入住的“微信一键登录”按钮下,有一行小字——“我已阅读并同意《华住会员服务条款》和《华住隐私声明》”,如不同意打勾,无法完成入住登记。而一旦打勾,华住则进一步要求住客提供手机号,并自动为该手机号注册“华住会员”。

华住方面称,2019年5月6日正式上线了扫码入住功能,会邀请客人通过扫描二维码的方式成为华住会员,包含门店、线

上等所有渠道预订入住的客人。当然,住客也可以自行选择,不通过扫码的方式,在酒店前台人工办理入住。

但记者发现,在办理入住时,一些酒店没有明示或者主动告知“扫码入住即等于入会”,除非住客主动明确提出“微信无法使用”或“不想成为华住会员”。

想用 WiFi 也必须首先成为会员。记者在暗访中发现,在全季酒店客房内使用免费 WiFi 功能,同样需要事先勾选一份华住会员相关条款的文件。根据网页提示,一旦勾选同意,华住会自动将住客手机号注册为华住会员。

《华住隐私声明》提出,“您在通过华住网站或移动应用软件使用华住的服务时,我们会要求您提供姓名、性别、身份证件、家庭住址、电话号码、生日、邮箱、账号、密码及其他您在选择酒店时的一些偏好以及支付时提供的银行账户或信用卡等信息。”

如果住客发现“被会员”,不希望个人信息留存在华住的服务器上,可否通过注销会籍实现?记者拨打了华住酒店集团官方客服电话,要求客服注销记者的会籍。随后客服表示,即使注销会籍,记者的个人信息也仍将留存在其后台。

华住集团官方客服表示,如“高级会员”需要注销会籍,需向客服邮箱提交会员本人手持身份证件清晰照申请办理。

收集信息“未明示” 且违背“最少够用原则”

华住官网广告显示:华住在1000多个

城市有6000余家酒店,拥有1亿会员。

中国信息安全研究院副院长左晓栋认为,“家庭住址、账号、密码等显然都不是酒店必要收集的信息。”网络安全法第四十一条规定,网络运营者收集、使用个人信息,应当明示收集、使用信息的目的、方式和范围,不得收集与其提供的服务无关的个人信息。华住不仅未明示消费者“扫码入住即入会”,其收集的有关信息也违背“最少够用原则”。

业内人士指出,包括身份证件、银行账号等在内的个人信息一旦泄露,可能会被不法分子用于多个场景的违法犯罪活动。而“手持身份证照”可被用于批核网贷等其他金融场景。

此外,在扫码入会环节中,住客的微信昵称和头像被华住同时获取,一旦发生泄露,住客的个人社交账户有被曝光的风险。“不少人在微博、豆瓣等社交平台上都使用和微信同名的社交账号,不法分子有可能借此梳理并获取你的社交关系网。”

事实上,华住集团此前曾发生过信息泄露事件。去年8月,有人在境外网站挂售华住集团5亿条会员信息。上海公安发布通报称,涉嫌窃取华住集团会员数据的犯罪嫌疑人已被抓获,对于未落实网络安全措施的责任主体单位,警方也将依法予以查处。

吸收众多会员对于企业有何益处?一位酒店业人士告诉记者,连锁酒店的会员规模是吸引加盟商和投资方的重要依据,庞大的会员基数也有助于提升品牌估值。

如何加强对消费者的 信息安全保障?

今年5月,国家互联网信息办公室在《数据安全管理办办法(征求意见稿)》中强调:仅当用户知悉收集使用规则并明确同意后,网络运营者方可收集个人信息。

对于是否违规、过度索取住客个人信息,华住集团在接受记者采访时表示,华住集团严格落实国家法律法规相关要求,保护用户信息,并通过技术与管理手段提升安全防护能力。相关人士还表示,将通过内部培训加强门店的相关管理规范。

专家认为,相关法律法规尚不完善,对于企业收集信息如何属于过度、最少够用原则的标准以及如何处罚等方面的规定比较模糊。

此外,专家认为,当前个人信息保护面临的另一个问题是维权难。如果不是专业测评机构或媒体曝光企业超范围收集使用个人信息,不少用户仍被“蒙在鼓里”;企业与个人在博弈中处于不对等地位,即便发现企业违规收集信息,个体消费者起诉企业的成本很高。

左晓栋建议,监管部门可尝试根据相关案件的处理结果,定期向社会公布保护个人信息不力黑名单;同时建立更为有效的用户投诉反馈渠道,对用户反映集中的问题进行集中查处。

专家建议消费者,在使用微信扫码或下载使用 APP 时要尽量小心,尤其是在信息授权前,要留意打勾项后的文字叙述,对于未明示同意就获取用户授权的,可向当地消协或工信部门投诉。

“冬游西藏”启动 布达拉宫等景区免费开放



10月15日,游客在布达拉宫景区游览。

根据西藏自治区《第三轮“冬游西藏”市场促进优惠政策》,第三轮“冬游西藏”时段为2019年10月15日至2020年3月15日,共计5个月。除寺庙景区外,全区国有3A级以上景区免费游览,国有3A级以下和非国有A级景区门票在淡季价格基础上减半。

新华社 李鑫 摄

吉林白城一银行办公楼 发生坍塌致5死4伤

新华社 李双溪 许畅

记者15日从吉林省白城市政府了解到,白城市经济开发区一银行办公楼坍塌,共9人被困。截至15日下午3时,共5人死亡4人受伤。伤者正在医院治疗,无生命危险。

14日上午6时许,位于白城市经济开发区的三合路农村商业银行保平分理处办公楼在装修施工中坍塌。白城市第一时间组织施救,经过昼夜连续奋战,截至15日下午3时,9名被困人员中有4人伤情稳定,无生命危险,有5人已死亡,现场搜救工作已完成。

搜救结束后,白城市在现场召开了后续工作部署会,对伤员救治、善后处置、家属安抚、现场清理、安全保障等工作进行了部署,事故原因正在调查中。

广西陆川县一化工厂 发生反应釜爆炸 已致4死6伤

新华社 雷嘉兴 卢羨婷

记者从广西壮族自治区应急管理厅和自治区消防救援总队获悉,15日11时20分左右,广西玉林市陆川县北部工业园广西兰科新材料科技有限公司反应釜发生爆炸(未起火)。经现场医护人员确认,事故已造成4人死亡、2人重伤、4人轻伤。据了解,目前搜救工作已结束,除玉林消防支队陆川中队在现场监护外其余救援力量已经撤回。爆炸原因及财产损失正在调查统计当中。

据了解,发生爆炸的部位为树脂合成反应车间内的反应釜,反应釜主要用于甲醛和苯酚合成酚醛树脂,反应釜内原料及半成品储量约5吨。

中缅边境电信网络诈骗活动严重区域 社交和支付账户被封停

新华社 熊丰

记者15日从公安部刑侦局获悉,针对中缅边境地区电信网络诈骗犯罪活动猖獗、严重侵害人民群众财

产安全的情况,国务院打击治理电信网络新型违法犯罪工作部际联席会议办公室正在组织开展专项打击行动,决定自2019年10月14日起,对缅北部分电信网络诈骗活动严重区域的QQ、微信、支付宝、POS机等社交和支付账户采取封停措施。如有疑问,请尽快联系公安部驻云南普洱工作站,公安机关将快速甄别,对因技术原因误关停的账号予以解封。