

快手等多款软件注销无门,用户信息遭遇“永生”

# 热门手机APP注销咋就这么难

随着移动互联网的发展,各种手机App层出不穷,这些App大都是注册容易注销难,在网络上获得“永生”。App账号注销为什么这么难?不注销又有何风险?

## 注册不到一分钟 注销却要人工审核

如今,人们的生活与各种App变得密不可分,便利的同时,互联网的开放性也增加了人们信息泄露的风险。有的App注册后就没怎么用过,放在App里的信息被窃取了怎么办?能不能删除?不少人有这样的担忧。但实际上,绝大多数App并没有注销功能。

有媒体选取了20款生活常用App进行测试。这些App涵盖了社交、出行、购物、娱乐等领域,其中10款App曾接受中央网信办等四部委评审。

测评的结果显示,20款App中,QQ、网易邮箱、快手、抖音没有提供自主注销功能,今日头条、携程网、12306、摩拜、美团外卖、饿了么可通过联系人工客服注销。其余10款App允许用户在App内自主操作,但部分仍需人工客服审核资料才能真正完成注销。

在不可注销的四款App中,快手客服明确表示不能注销。抖音的App内没有注销按钮,用户协议中也没有注销内容。

QQ在今年3月20日上线又很快下线注销功能,腾讯团队回复称,注销尚处于灰度测试阶段,将在优化后再次上线。网易邮箱的网页版上有注销说明,但用户不能自主注销,只能通过180天不使用的办法让平台注销。

## 注销不等于数据删除 App或继续留存使用

在测评中,这些App暴露了两个普遍的失分点,其一是没有向用户说明注销生效的时间。可自主注销的10款App中,只有一款写明会在60天内处理用户的注销申请。不说明生效时间意味着用户提交申请后就处于“听天由命”的状态,根本无从得知处理状态。

另一主要失分点是未提供个人数据导出的功能。大多数App都只是提醒用户,注销后会清空账户内所有信息。以微



博为例,记者咨询人工客服是否能导出数据,客服表示不行,注销后账号所发微博、私信都会消失,且注销账号的登录名和昵称无法释放,无法用于重新注册。

可资对比的是,不少外国公司的产品,如Facebook、Twitter、Evernote等,均提供个人数据导出功能。Facebook可导出的数据包括用户发布过的状态、聊天信息、个人信息等,这些数据会以网页的形式打包到一个压缩包里。

需要注意的是,注销成功并不等于用户的所有个人数据会被删除,这一点可能是很多用户没有意识到的。

“四叶草安全”的安全专家田铭提到,一些App或网站为了继续保存用户个人数据和不影响网站架构,可能会存在假注销的操作。所谓的注销,不过是不对外展示其用户名和信息,但数据依然存在于App数据库里。

京东商城的隐私政策就写道,注销京东账户后,只会在京东商城的前台系统中去除用户的个人信息,使其处于不可检索、访问的状态。但“相关交易记录可能须在京东的后台保存5年甚至更长”。支付宝也在服务协议中声称,支付宝仍可保存用户注销前的相关信息。

## 用户数量减少 会影响商业价值

实际上,对于APP账号可注销一事,2013年9月1日起施行的《电信和互联网用户个人信息保护规定》提出,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者账号的服务。

1月5日,工信部在中国政府网回答了网民关于“网络平台及手机App个人账户注销难”的问题,称电信业务经营

者、互联网信息服务提供者应当严格遵守国家法律法规要求,在用户终止使用服务后,为用户提供注销账号的服务。

可目前来看,App账号注销为啥依然难呢?中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍此前接受采访时称,“用户数减少会影响其商业价值,互联网企业未必愿意实施,短期内难成趋势。”

这就出现了一种“怪现象”,App用户数基本上只增不减,实际上很多都是“僵尸用户”,月活数和用户总数相差甚大。

## 注销账号信息 能降低信息泄露风险

有网友称:“我App账户不用了,也不管了,对我没什么影响。”但不容忽视的是,由于账户数据依然在App平台上,弃之不用也存在一些风险。

不用的App为什么要注销?“想注销账号的原因主要怕账户里面一些个人资料遭泄露;也怕账号被盗后,盗号者乱发一些不当言论,引起误会和尴尬。另外,账号无法注销有被平台‘绑架’的感觉,还老惦记着。”有网友说。

有专家分析,不注销就存在信息泄露的风险,如今大部分软件都需要绑定手机和实名制,手机号在废弃后,往往会经历3个月以上的冷冻期,然后再次售出,注销后能减少个人信息泄露的风险。

据了解,目前很多App都绑定了用户的手机号和身份证号等个人敏感信息,有些带有支付服务的App还绑定了银行卡,这些信息一旦遭泄露后,后果不堪设想,也经常有因信息泄露引发的诈骗案件见诸报端。

中国消费者协会专家委员会成员邱宝昌指出,账号不能注销等同于用户在互联网上的“痕迹”无法被消除,由此也就增加了用户隐私和个人信息被泄露的风险,侵害了消费者的个人信息权和隐私权;账号注册容易注销难还侵害了消费者的知情权和自主选择权。

据中新社等

# 校庆演讲读错字,北大校长道歉了

承认文字功底不好,自称并不是一个完美的人

本报讯 5月5日,北大校长林建华在北大未名论坛就“校庆演讲读错字”发布道歉信。林建华称,这个错误让很多同学和朋友失望了,觉得作为一个北大校长,不应该文字功底这样差。并承认他的文字功底的确不好,这次出错是暴露了问题。

5月4日北京大学120周年校庆日,现北大校长林建华在校庆大会致辞中将“鸿鹄

[hóng hú]”念成了“鸿浩[hóng hào]”,引发网友热议。

“很抱歉,在校庆大会的致辞中读错了‘鸿鹄’的发音,说实话,我还真的不熟悉这个词的发音,这次应当是学会了,但成本的确是太高了一些。”在5月5日发布的道歉信中,林建华表示,“并不是想为自己的无知或失误辩护,只是想让你们知道真实的我。你们的校长并不是一个完美的人,也有缺点和不

足,也会犯错误。另外,我还想告诉大家,我所有重要讲话,也包括上面提到的那本书,都是自己写的,其中的内容和思想都是我希望大家了解的。”

林建华在道歉信中说,他在上中小学时,正赶上文革,教育几乎停滞。开始的几年没有课本,后来有了课本,也非常简单。他所接受的基础教育既不完整,也不系统。

林建华说,“幸运的是,在

77级的高考语文考试作文占了80分,词法和语法只有20分,否则可能就考不上北大。我只是在考试前的几天,读了一本语法方面的书,刚刚知道什么是主语和谓语。语法概念不清,上大学之后学英语也多费了很大的劲。”

“我是会努力的,但我还是很难保证今后不会出现类似的错误,因为文字上的修炼并非一日之功。像我这个年纪的人,

恐怕也很难短时间内,在文字水平上有很大的进步了。”

林建华称,“真正让我感到失望和内疚的,是我的这个错误所引起的关注,使人们忽视了我希望通过致辞让大家理解的思想:焦虑与质疑并不能创造价值,反而会阻碍我们迈向未来的脚步。能够让我们走向未来的,是坚定的信心、直面现实的勇气和直面未来的行动。”

综合