

电商管理漏洞成为不法分子的“财源”

客服外包,谁料引贼入室

□本报记者 吴贻伙
通讯员 王劲

外包服务是很多企业用来降低成本的常用手段,但在外包过程中,企业及消费者也会面临个人信息等数据被泄露的风险。安徽合肥市包河区检察院今年就办理了一起电商平台客服外包商员工利用系统权限窃取公民个人信息并出售牟利的案件。

办理该案过程中,检察机关在依法惩治侵犯公民个人信息犯罪的同时,兼顾治理与治理,充分发挥检察建议参与社会治理的效能,帮助电商企业发现和解决问题,推动电商平台制定信息安全管理方案,堵塞企业信息安全隐患。

电商平台用户信息遭泄露

2022年9月,国内某知名电商平台的所属企业北京某科技公司向合肥市公安局包河分局报案,称自2021年11月初开始,该公司连续接到客户投诉,反映接到不明身份人员的电话,要求其删除差评,并允诺只要删除差评就可以给予一定的现金报酬。“这些人不是你们电商平台的工作人员,怎么会有我的电话以及其他信息?”客户怀疑自己的个人信息被该电商平台泄露了。

公安机关接到报案后,立即展开侦查。2023年4月,随着犯罪嫌疑人朱某雨、

郭某乐被抓获归案,相关客户个人信息遭泄露的原因也随之查清。原来,问题出在该公司的外包安徽某电子商务公司身上。

2021年4月,朱某雨、郭某乐入职安徽某电子商务公司担任客服,负责为北京某科技公司的酒店业务提供售后服务。在公司培训会上,二人认识了老员工夏某龙。不久,夏某龙离职。同年12月,夏某龙找到朱某雨和郭某乐,称自己正在做信息中介,如果提供曾发布过差评的用户信息给他可以获得好处费。

朱某雨和郭某乐见有利可图,便用自己的客服账号登录酒店后台系统,窃取入住消费者的数据,获取曾发布过差评的用户手机号码等个人信息200余条。这些信息由夏某龙转手卖给孙某,继而由孙某卖给外部黑产公司。其间,朱某雨、郭某乐分别获利7200元、6700元,夏某龙从中获取介绍费4500元。

全链条打击上下游犯罪

今年5月8日,合肥市公安局包河分局将朱某雨、郭某乐涉嫌侵犯公民个人信息罪一案移送包河区检察院审查起诉。该院受理后,承办检察官李代娣认真审查全案证据材料,认为朱某雨、郭某乐违反国家有关规定,将在履行职责、提供服务过程中获取的公民个人信息出售给他人,情节严重,应当以侵犯公民个人信息罪追究

其刑事责任。

5月11日,该院依法对朱某雨、郭某乐提起公诉。5月23日,法院作出一审判决,采纳检察机关的全部指控和量刑建议,以侵犯公民个人信息罪分别判处朱某雨有期徒刑一年四个月,缓刑二年,判处郭某乐有期徒刑一年二个月,缓刑一年十个月,各并处罚金。

同时,李代娣在审查案卷时注意到,此案的中间人夏某龙从安徽某电子商务公司离职后从事贩卖个人信息中介,为郭某乐、朱某雨提供出售渠道并从中获取介绍费,也涉嫌侵犯公民个人信息罪,应依法予以追究。包河区检察院据此向公安机关发补移送起诉书,要求对夏某龙涉嫌犯罪案及时补充移送起诉。近日,合肥市公安局包河分局侦查完毕,已将夏某龙移送该院审查起诉。

此外,夏某龙、朱某雨、郭某乐贩卖公民个人信息的终端买方叫孔某斌,其于2021年在河南省郑州市注册成立了某网络科技有限公司。该公司自成立起,便通过向电商平台商户提供删除差评服务营利,主要手段是向各类知名电商平台客服外包商员工非法购买曾发布过差评的用户信息(包含姓名、电话号码等),再向平台商家提供联系删除差评服务。前文提到的孙某同样在该公司是一家电商平台客服外包商,孙某将自己所窃取和非法收买来的个人信息最后也卖给了孔某斌。2023年4

虚假下单,套取退款垫付金

本报讯(记者范跃红 通讯员王悦) 犯罪分子通过钻电商平台的规则漏洞,一年时间内诈骗平台719万余元,经浙江省金华市婺城区检察院提起公诉,近日,法院以诈骗罪判处方某有期徒刑十二年,并处罚金40万元;判处付某等8人有期徒刑十年六个月至十个月不等,各并处罚金。至此,该案22名被告人全部获刑。

2022年底,方某在某跨境电商平台注册开设了自己的店铺,生意火爆。就在方某以为自己要赚大钱的时候,他发现那

些明明已经确认收货的买家,却在收货后纷纷以各种理由提出退款,而平台为保障消费者权益,一般都会同意这些退款要求,并在垫付退款资金后,再向店铺追索。这样一来,方某钱货两空,几个月的时间就亏损了五六万元。

此后,方某开始研究如何能把这些钱赚回来。他发现,开设一个店铺虽然要交3万元的押金,但是平台可以为每个商家垫付退款的额度却远不止这个数字。从平台垫付退款到向商家追索,中间有一个时

间差,只要在平台追索前把货款全部取出,就可以不用再支付这些钱了。

于是,方某组织付某、陆某等人,在江西、长沙等地注册十余家电子商务公司和个体户,骗过平台审核后,顺利在线上开张。他们的网店里销售的大多是珠宝类商品,售价远超市场价。

方某找人联系境外“刷手”,在这些网店内大量下单,再派人虚假发货。物流显示签收的第一时间,“刷手”会确认收货,待货款到了网店的账户后,方某马上组织

助232名接受社会观护的涉罪未成年人顺利回归社会,该项工作被列入省委改革推广项目;深化“案-访比”质效分析管理促进矛盾纠纷化解,经检察机关参与落实改革责任,推动改革任务落地落实。应当说,全省检察机关以全面深化检察改革服务保障全面深化江西实践的认识进一步提高,措施更加有力,成效逐步显现。

记者:党的二十届三中全会提出,高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。大检察官研训班就服务进一步全面深化改革、推进中国式现代化提供有力法治保障提出明确要求。请您谈谈江西省检察机关服务保障经济高质量发展的具体举措和成效。

丁顺生:检察机关是推动在法治轨道上全面建设社会主义现代化国家的重要力量。我们自觉融入和服务全省改革发展大局,为江西打造“三大高地”、实施“五大战略”提供有力法治保障。

今年以来,我们用好“检察护企”这个重要抓手,紧扣江西省委、省政府的重要部署,结合家居行业、铜产业、锂电新能源等本地特色产业,开展了12个护企专项监督,以“小切口”展现“大作为”,着力营造法治化营商环境。深入推进“检察护民生”专项行动,向2767名生活困难当事人及其近亲属发放司法救助金,助他们解燃眉之急;建成69个未成年人社会观护基地,帮

《社会危险性评估参考标准(试行)》,并组织各地市开展试点,部署对监狱、看守所、社区矫正机构开展巡回检察214次。着眼提升深层次监督能力加强军事检察,强化执行活动全过程各环节监督,同步加强虚假诉讼监督和协同治理,民事检察办案规模和质效稳步提升。持续加大行政公益诉讼监督力度,依托“府检联动”等机制有序推进行政违法监督。精准把握“可诉性”,提起行政公益诉讼43件。进一步加强和规范检察侦查,办理司法工作人员相关职务犯罪案件70人。

另一方面,凝聚政法司法监督合力。今年5月,我们配合省人大常委会出台《关于进一步加强新时代检察机关法律监督工作的决定》,为检察机关全面提升法律监督工作质效提供支持保障。同时,我们深化党委政法委执权监督与检察机关法律监督衔接配合机制,在既有基础上进一步细化、实化行政执法与刑事司法双向衔接、侦查监督与协作配合、检察机关与监察机关办案衔接与配合制约等机制,持续增强监督的广泛性、协同性、有效性。

记者:《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》明确提出“确保执法司法各环节全过程在有效制约监督下运行”。请您谈谈江西省检察机关如何通过推动检察改革和发展,在确保自身严格依法办

案、公正司法基础上,持续做实高质效办好每一个案件?

丁顺生:作为保障国家法律统一正确实施的司法机关、法律监督机关,检察机关自身履职必须始终坚持严格依法、实事求是、遵循规律。江西省检察机关坚持回归高质效履职办案这个本职本源,切实做到严格公正司法。

一是在优化“三个管理”上主动作为。加强新时代法律监督理念培训、研讨,围绕践行正确政绩观组织开展政治督察,对重点案件开展全覆盖督查,坚决纠正检察管理中的不当考核,持续做实为基层减负,把最高检党组提出的“三个善于”“一取消三不再”等重要要求传导到基层和检察办案一线,引导检察人员把主要精力聚焦到高质效办案上来。二是在加强检察权运行制约监督上持续用力。常态化开展全面从严治检形势专题会商,针对认罪认罚从宽、不捕不诉、民事行政监督等重点环节强化制约监督措施,给检察权运行“加把锁”;深化落实防止干预司法“三个规定”,今年以来,江西省检察机关共记录报告7966件,以勇于自我监督促进高质效办案。三是在压实司法责任上毫不懈怠。结合实际制定完善检察官职权清单、检察辅助人员职责清单、入额院领导办案清单、业务部门负责人审核清单以及司法责任追究实施办法,实质性开展追责惩戒,针对案件质量评查发现问题追究14人责任,倒逼检察人员高质效办案。

“内部人员泄露信息是侵犯公民个人信息犯罪的主要源头,电商企业客服外包商员工利用系统权限窃取该电商企业酒店业务中的个人住宿信息,不仅侵犯公民合法权益,也损害了知名龙头电商企业的品牌形象,造成用户资源流失,必须通过系统治理,从源头上堵漏洞、去风险。”李代娣告诉记者。

今年5月,针对办案中发现的北京某科技公司在公民个人信息管理上存在的漏洞,包河区检察院向该公司发出检察建议,提出解决信息泄露问题的具体方法。收到检察建议后,该公司立即进行了有针对性的整改。5月31日,该公司回复检察机关称,已对客服系统敏感信息进行“全脱敏”治理,以有效避免客服人员获得、泄露用户信息,加强了对服务外包商的资质审查,坚持外包商准入资质审查标准,严禁外包商将具备移动存储性质的设备带入办公区,并将外包商现场监控摄像设备接入该公司,以供风控团队实时识别和预警;同时,每月对员工开展信息安全教育工作。

“感谢贵院提出的宝贵建议,我们将持续采取行之有效的措施,不断加大对用户信息的保护力度。”北京某科技公司相关负责人向包河区检察院检察官表示。

人员取现,取现后,“刷手”便会以各种理由申请退款。等平台垫付资金后,方某等人的网店账户中已空空如也。

今年2月,经电商平台报案,由方某等22人组成的利用电商平台规则套现的犯罪团伙成员先后被抓获归案。随后,案件被移送婺城区检察院审查起诉。6月29日,该院以涉嫌诈骗罪对方某等22名犯罪嫌疑人提起公诉。法院审理后,该案的被告人全部被依法判处相应刑罚。

新闻眼

法眼观察

□刘钊颖

近日,陕西省安康市岚皋县佐龙镇一处民宅监控拍下一头野猪闯入居民家中,反复顶撞撕咬一名老人,11月25日,岚皋县官方透露老人经抢救无效死亡,野猪还在抓捕中,公安部门正对此事进行调查。同时,在全县加大野猪危害社情监测,积极稳妥开展野猪种群调控,有序组织捕杀,大力宣传野生动物防范常识,消除安全隐患,降低致害损失(据11月26日《新京报》)。

近期野猪“肇事”频发,在南京,野猪侵入高铁线路,与列车相撞,引发设备故障;在杭州,野猪街头“狂飙”,冲撞咬伤行人,私闯一家店铺。而在此前,野猪侵入农田,啃食、践踏庄稼的情况也时有发生。野猪数量增多反映出我国对野生动物保护的力度不断加强,野生动物栖息环境得到了持续改善。据统计,野猪在我国28个省份广泛分布,数量已达200万头。另一方面,野猪泛滥到频繁光顾人类活动领域,威胁到人民群众的安全。根据国家林草局今年1月发布的文件,野猪致害省份多达26个,而野猪在多地“行凶”,也反映出现有的防治手段已不能适应新的变化。

其实,早在2023年,相关部门就采取了应对行动。国家林草局公布的新调整的《有重要生态、科学、社会价值的陆生野生动物名录》,已不见野猪的“身影”,野猪不再属于国家野生动物保护物种,这一举措为此后通过猎捕或者其他手段处理野猪致害问题提供了便利。虽然野猪不再是“三有”保护动物,但并不意味着可以随意猎杀野猪,依然要坚持保护优先原则,严格遵守禁猎区域、禁猎期、禁用猎捕工具和猎捕方法以及国家枪支管理等规定。那么,如何在追求人与动物和谐共处的同时,找到防止人民群众生命财产受到侵害的有效办法?

在野生动物出没和可能出现的地点,部署开展科学保护、依法猎捕工作不失为一项有效举措。据报道,目前我国已在福建、江西、广东等14省开展防控野猪致害综合试点。试点工作的有效展开和进一步推广,还需要有关部门加强顶层设计,健全完善机制,为防治野猪行凶提供更多法律支持。同时,应建立健全野生动物监测和预警系统,做好预防及突发事件的应对工作。

此外,针对野猪致害造成的损失,相关赔偿问题也应纳入有关部门的考量。根据不同致害情况进行分级,据此认定损失赔偿金额。对在相对偏远、临近野猪栖息地活动的民众,有责任、有必要开展常态化自我保护培训,提升民众防范意识,充分认识大型猛兽的危害性,在遇到野生动物侵害时,第一时间躲避,并报警或上报到野生动物保护部门。

总之,野猪频繁“肇事”,防治要跟上。为野生动物提供舒适的生存空间的同时,对野生动物致害问题,应多谋治本之策,真正实现人兽和谐共处。

案讯点击

家门钥匙藏在鞋柜里,“方便”了小偷



本报讯(记者丁艳红 通讯员陈莉丽 吴利娜) 短短两个月时间,贵州省贵阳市白云区某小区接连发生5起盗窃案,现场没有发现门窗被撬痕迹,被害人家中的钱财等贵重物品却不翼而飞。近日,经白云区检察院提起公诉,法院以盗窃罪判处被告人曹某有期徒刑三年三个月,并处罚金5000元。

今年5月14日,白云区某小区发生一起入室盗窃案,胡某放置在家中背包内的现金不翼而飞。公安机关接警后到现场勘查发现,被害人家中门窗完好无损,除了背包里的现金被窃外,没有其他痕迹。

此后,该小区又连续发生4起入室盗窃案,被害人家中门窗均没有受到破坏,但现金、黄金首饰等贵重物品被盗。因犯罪嫌疑人留下的线索较少,这几起案件一直未告破。

8月4日,该小区物业公司工作人员发现,一名男子在小区某楼栋游荡,形迹可疑,于是向公安机关报警。公安民警赶到现场后,对该男子进行盘查,该男子对自己在小区活动的情况无法自圆其说,后经询问,该男子承认其来这里是准备入室盗窃。随后,该男子被传唤到公安机关接受调查,承认了5起入室盗窃的犯罪事实。

经查,该名男子叫曹某。今年5月的一天,曹某受邀到住在该小区的朋友家聚会,无意间发现很多住户家门口放置了鞋柜,有几家的鞋柜里还存放有家门钥匙,于是萌生了利用钥匙开门入室盗窃的想法。在实施盗窃时,曹某先在“目标”房间附近的消防通道坐着,以玩手机作为掩护,在确定房间没人后,再用门口的钥匙打开房门实施盗窃。

10月22日,公安机关将曹某移送白云区检察院审查起诉。该院审查认为,曹某以非法占有为目的,秘密窃取他人财物,数额巨大,犯罪事实清楚、证据确实充分,依法应当以盗窃罪追究其刑事责任。同时,曹某有自首情节,到案后能如实供述犯罪事实,自愿认罪认罚。综合考虑各种情况,11月4日,该院依法以涉嫌盗窃罪对曹某提起公诉,并向法院提出判处有期徒刑三年三个月,并处罚金5000元的量刑建议。法院审理后采纳了检察机关的量刑建议,作出了上述判决。

举旗帜 聚民心 育新人 兴文化 展形象

2025年《检察日报》征订工作正在进行中

全国各地邮局均可订阅

邮发代号:1-154

全年订价398元