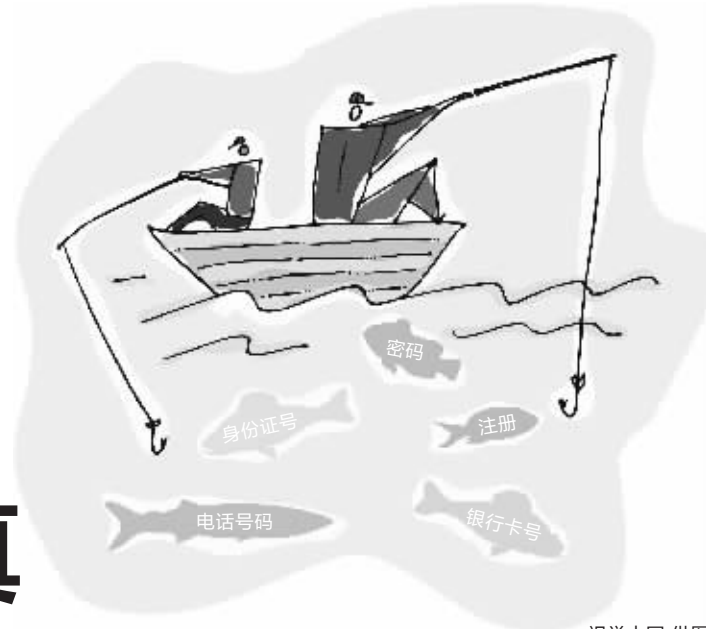


现代人的手机不装上几十款软件,但这些软件注册成功后,想要“注销”账号就没那么容易了。

现代快报记者在iOS系统中的App Store免费App排行前50名中挑选了9款日常使用频率较高的进行测试。结果发现,其中3款不能注销,其余6款虽然提供注销功能,但有的要联系人工客服申请,有的设置了各种附加条件,让注销之路漫长又艰辛。

现代快报/ZAKER南京记者 蔡梦莹



视觉中国 供图

评测亲测9款热门APP: 注销套路深 是我太天真

(一)“注销”无能

小红书:目前不支持注销账号

服饰搭配,美妆教程,旅游攻略……小红书作为一个分享生活的平台,成了不少姑娘们手中的“网红”。但测评发现,App中并没有设置账号注销入口。等找到客服中心里的一问一答才找到答案。“如何注销账户?”平台给出了明确回答:“非常抱歉,小红书目前不支持注销账号,给您带来不便还请谅解”。

到客服中心里的一问一答才找到答案。“如何注销账户?”平台给出了明确回答:“非常抱歉,小红书目前不支持注销账号,给您带来不便还请谅解”。

拼多多:不支持取消绑定

铺天盖地的广告,社交电商新贵拼多多成了不少用户的省钱法宝。在客户端的设置中同样没有找到“注销”入口。官方客服一句话:“很抱歉目前拼多多平台暂不支持取消绑定,但若您需要退出平台,可直接打开App点击个人中心—设置—退出登录”。也就是说,你不用可以退出,但信息还得保留在平台内,没法完全注销。

持取消绑定,但若您需要退出平台,可直接打开App点击个人中心—设置—退出登录”。也就是说,你不用可以退出,但信息还得保留在平台内,没法完全注销。

QQ:不要提注销,了解一下回收规则

非主流的头像、矫情到尴尬的说说,QQ记录了多少人的青春年华。但想要抹掉这些“黑历史”并不容易。点开QQ帮助的基础功能中,有专门的提问“QQ账号如何注销”。但是回答却让人一言难尽。“若您不想使用QQ号码,建议您留意回收情况”。并且详细介绍了普通QQ号码、QQ靓号、天翼QQ号码的各种回收规则。也就是说,如果不想用QQ了,可以回收,但是想注销账号目前还不行。

不想使用QQ号码,建议您留意回收情况”。并且详细介绍了普通QQ号码、QQ靓号、天翼QQ号码的各种回收规则。也就是说,如果不想用QQ了,可以回收,但是想注销账号目前还不行。

(二)设置重重障碍

微博:账户里有钱,不行! 绑定了其他应用,不行!

在设置中找到“账户与安全”,再找到“微博安全中心”,再遍寻各类“其他账号类问题”,终于找到了注销方法。

出现了七条注销须知,现代快报记者就卡在了两点上,“微博支付财产未结清”和“存在与其他APP、网站的授权或绑定关系”。原来,账户里还有不知道哪天抢红包得到的0.7元。

在设置中找到“账户与安全”,再找到“微博安全中心”,再遍寻各类“其他账号类问题”,终于找到了注销方法。

出现了七条注销须知,现代快报记者就卡在了两点上,“微博支付财产未结清”和“存在与其他APP、网站的授权或绑定关系”。原来,账户里还有不知道哪天抢红包得到的0.7元。

嘀嗒出行:提供手机号,1-2个工作日后可注销

点开嘀嗒出行APP,同样没有注销入口,继续联系客服,再转接到人工客服。

客服明确表示,不可以自己注销,需要联系人工客服,提供注册手机号,1-2个工作日才能注销成功。

美团:想要注销,手机号、身份证、姓名都得提交

号称吃喝玩乐全都有美团,却没有账号注销的入口。先找客服,但客服不停提醒:美团账号注销后将无法进行购买,建议保留账号,选择弃用。再转接到人工客服,又游说了一番留客。此时,客服明确表示:“自己无法注销的。如确定注销,绑定手机提供一下。”

注销,绑定手机提供一下。” 查询后,除了提供手机号外,还需要提供身份证前五位和后三位,以及姓名。但在注册时,身份证、姓名等这些隐私信息并未提供,客服称:“抱歉因涉及账户安全,小美需要核实账户信息。”

OFO:欠了钱先还,人工审核4小时即可注销

现代快报记者新注册了OFO共享单车,在“账户安全”中可以看到“申请注销账户”。但奇怪的是,在一次行程都没有的情况下,账户显示欠了1元。

另一位老用户体验了一下,发现跳出了“联系客服申请注销”。客服表示,确定提交申请注销后,有工作人员会进行回复,一般4小时内即可注销。

抖音:等不到的短信验证码

在11个设置功能中没有“注销账户”按钮,反而是长达十多屏的“用户协议”中,有一处蓝色小字“点击此处”。审核申请需要满足7个条件,但记者卡在了“验证身份”。页面不停提示“访问太频繁”,短信验证码无法填写,注销之路到此为止。

需要满足7个条件,但记者卡在了“验证身份”。页面不停提示“访问太频繁”,短信验证码无法填写,注销之路到此为止。

(三)绕了六个弯,总算能自助注销

淘宝:唯一能自助注销的APP

在淘宝的账户与安全中,特别设置了“注销账号”入口。点开弹出了账户确认信息,选择注销原因。等看完了长长一条注销协议,一点“同意”的字样,进行安全检测,填写短信校验码后,亲测注销成功。全程绕了六个弯,花费十多分钟,总算是9款APP中唯一能自助注销的。

专家声音

留客咋能这么留 律师:注销难涉嫌侵权

从测试结果可以看到,不少手机App存在注销难,甚至出现无法注销状况。南京一位曾从事软件开发的产品经理告诉记者,从技术层面上来说,在手机App中设置一键注销的入口,并不困难。“现在用户获取成本高,技术不难实现,但就是想留住用户。”

律师认为,手机App注销难,涉嫌侵权。江苏圣典律师事务所的严国亚律师表示,用户是有选择权的,不能强制性地绑定用户。同时,国家相关法律法规也有保护用户“注销权”的规定。用户如果发现这类情况,可以向网络安全主管部门投诉反映,同样也可以向法院提起诉讼,主张自己的权利。

官方回应

工信部:网络运营者应为用户提供注销账号服务

今年1月26日,针对不少网友关注的“注销难”问题,工信部在@中国政府网官方微博回应:《中华人民共和国网络安全法》第四十三条规定,“个人发现网络运营者违反法律、行政法规的规定或者双方的约定收集、使用其个人信息的,有权要求网络运营者删除其个人信息;发现网络运营者收集、存储的其个人信息有错误的,有权要求网络运营者予以更正。网络运营者应当采取措施予以删除或者更正。”

《电信和互联网用户个人信息保护规定》(工业和信息化部令第24号)第九款第四款也规定:“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。”



拼多多:暂不支持取消绑定

美团:建议小主保留账号

微博:注销无法完成

