



京东使用京豆强制实名与人脸核验 被质疑违规过度收集敏感个人信息



华夏早报 - 灯塔新闻 记者贺强 报道

2026年5月，兰州市民张先生反映，他在京东平台购物遭遇商家低价引流拒不发货，平台协商赔付京豆后，使用该京豆却被平台强制要求完成实名认证+人脸识别核验，相关操作涉嫌违规过度收集公民敏感个人信息，引发消费者对个人信息安全的担忧。

消费者京东购物，带来不愉快体验

据张先生介绍，5月10日其以30.3元价格在京东一家名为赢商文学专营店下单图书商品，同款商品其他平台包邮售价约63元。订单长时间未按常规时效发货，沟通后商家先后以书籍品相一般、商品破损、无现货为由拖延履约，未经消费者同意擅自发起售后退款申请。

张先生多次联系京东平台官方客服维权，小程序客服指引跳转京东APP办理，线上沟通多为机器人自动回复，人工处置效率较低。经多方交涉，平台最终同意赔付2000京豆（折合现金20元）作为纠纷补偿，双方达成和解。

后续张先生在兑换使用补偿京豆时，页面强制弹窗要求完善个人信息：填写姓名、身份证号，并完成人脸识别核验，方可正常抵扣使用。对此，张先生质疑，小额购物售后补偿积分使用，无需提交人脸生物信息，平台此举额外索取敏感信息，严重影响消费体验。但不识别又无法使用京豆补偿。

强制人脸识别核验，在京东维权何其难

“在商超购物，任何返券形式的补偿也没见过要留下身份证信息和人脸照片。”张先生质疑，并与平台客服沟通，对方告知可完成实名和人脸识别后删除相关信息即可。

“这不是忽悠嘛！”张先生认为，人脸信息一经上传留存便会有平台记录，事后删除无法彻底消除安全隐患；平台仅以保障用户账户财产安全作为强制核验理由，并无合理业务依据。

2025年6月1日起施行的《人脸识别技术应用安全管理办法》有明确规定，个人不同意刷脸验证的，平台应提供其他合理便捷的验证方式（如密码、短信验证码等）。“京东作为一个商业平台，有什么资格收集消费者的个人信息？”张先生多次强烈要求平台切换支付方式，但无果。

京东给张先生的答复是，他们之所以如此，是为了保护消费者财产安全，是合法合理合规的。张先生问其依据哪个法律条款？客服不知所云。据张先生介绍，他此前在京东购物时，也使用过京豆，但并未身份证和人脸手识别验证，而是下单账号即可。

京东被指无视消费者权益

业内人士分析指出，京东京豆属于电商消费积分福利，日常购物下单、积分领取抵扣，仅手机号核验或基础身份证实名认证即可完成，人脸识别并非业务必需流程。该场景强制刷脸核验，明显违背最小必要原则，属于超范围收集个人信息。

同时对照《人脸识别技术应用安全管理办法》相关条款：存在短信、密码、身份证核验等替代方式时，平台不得将人脸识别作为唯一核验手段；不得以限制账号服务、阻碍权益使用为由，胁迫用户接受人脸验证。京东以无法使用京豆、限制账号权益为前提，强制用户刷脸实名，涉嫌违反上述监管要求，剥夺消费者信息核验自主选择权。

结合现行法律法规梳理，人脸信息属于最高等级敏感个人信息。依据《个人信息保护法》第二十八条规定，生物识别类信息一旦泄露，将直接威胁公民人身与财产安全；平台收集此类信息，必须同时满足特定目的、充分必要、单独同意、严格保护四项法定条件。

记者核查京东规则与监管规定了解到，京东支付结算、金融类专项业务依法需要实名制备案，符合央行《非银行支付机构网络支付业务管理办法》要求；普通商品浏览、常规购物交易，并无强制人脸核验法定要求。

记者采访后，京东短暂切换验证方式

5月13日下午，华夏早报-灯塔新闻就此类问题拨打京东客服950618咨询时，人工智能多次提示点击其他链接，在多次要求下，才转人工。记者问及使用京豆需要刷脸是什么时候开始的，以前不曾这样，客服回答一直都有，“偶尔激发，是为了保证用户的财产安全。”记者又问除了刷脸，有没有其他替代方式时，客服强调只是偶尔激发，并不是每次都需要，并且在线指导如何APP关闭该功能。

记者采访结束后，京东取消了张先生京豆实名认证及人脸识别设置，顺利使用京豆购买该商品。但晚间，商家因为未按时发货，进行退款并依据平台规则，之前平台客服表示在该纠纷中已经判商家全责并赔付1000京豆，但实际只赔付了500京豆（抵5元），张先生晚间退货重新下单时，京东又一次切换恢复了人脸识别和身份证实名认证设置，否则无法购物。与客服联系时，被指引转到金融客服，张先生质疑，“我仅仅是购物，又不是贷款，为何要与金融客服联系呢？”但面对平台的强势，张先生很无奈。即便金融客服，也未解决张先生问题，随后又指引张先生与商城客服联系，总之各种踢皮球，维权困难重重。

律师说法：京东存在“前端营销欺诈+后端信息过度采集”

北京京本律师事务所主任律师连大有教授认为，京东平台在该事件中的行为呈现“前端营销欺诈+后端信息过度采集”的双重违规特征。在《人脸识别技术应用安全管理办法》已于2025年6月1日正式施行的背景下，平台将人脸识别作为京豆使用的唯一验证手段，且以限制消费者权益为胁迫，已构成对专门性人脸识别法规的直接违反。

具体来讲，前端营销欺诈表现为：商家以明显低于市场价的30.3元销售图书（其他平台约63元），在消费者下单后，连续以“品相一般”“商品破损”“无现货”等虚假理由拖延履约，并擅自发起退款。该前端营销欺诈行为涉嫌违反《电子商务法》第49条的规定，及经营者发布的商品信息符合要约条件的，用户选择该商品并提交订单成功，合同即成立，经营者不得随意取消；同时也违反了《消费者权

益保护法》第20条的规定，经营者应提供真实、全面的商品信息，不得作虚假或引人误解的宣传。因此，若商家自始无履约意图，仅以低价链接吸引流量，可能构成《消费者权益保护法》第55条规定的消费欺诈，消费者可主张“退一赔三”。

后端强制人脸识别使用补偿京豆的行为严重违法。平台以2000京豆（折合20元）作为纠纷和解补偿，但在消费者实际使用时，强制要求完成“姓名+身份证号+手机号+人脸识别”四重核验，且未提供任何替代验证方式。该行为直接触碰人脸信息处理的法律红线。无论依据《个人信息保护法》还是2025年6月1日起施行的《人脸识别技术应用安全管理办法》，平台均严重违法。首先，该行为违反了“非唯一性原则，即”不得将人脸识别技术作为唯一验证方式，如个人不同意通过人脸信息进行身份验证的，应当提供其他合理、便捷的方式。其次，该行为违反了“禁止胁迫”原则，即任何组织和个人不得以办理业务、提升服务质量等为由，误导、欺诈、胁迫个人接受人脸识别技术验证个人身份。再次，该行为违反了敏感个人信息处理规则，即人脸信息属于最高等级敏感个人信息。处理此类信息应当取得个人的单独同意，且处理目的、方式应当明确、合理。平台将售后补偿积分使用与人脸识别捆绑，超出了用户最初同意处理个人信息的合理预期，属于“超范围收集”。最后，该行为违反了告知义务，即平台应以显著方式、清晰易懂的语言告知人脸信息的处理目的、保存期限及对个人权益的影响。弹窗强制收集时，若未充分告知上述事项，亦构成程序违规。

北京京本律师事务所律师连大有教授提醒广大京东用户，面对京豆使用强制人脸弹窗，可仅办理基础身份证实名认证，拒绝提交人脸生物信息；若账号因拒绝非必要核验被限制权益，可依法向平台投诉要求解除限制，并向网信、市场监管、工信部等部门维权；同时定期在账号隐私设置中关闭跨业务信息同步，主动申请删除平台留存的人脸敏感数据。消费者应警惕“先实名后删除”的平台话术，坚持“非必要不提交、已提交必删除”的原则，主动运用《个人信息保护法》《人脸识别技术应用安全管理办法》等新规赋予的法定权利，遏制平台对敏感个人信息的过度索取。

