



■95 骚扰电话系列调查

及时举报、报警求助、设法屏蔽 遇到骚扰电话 你可这样做

昨天本报报道《95 开头骚扰电话 比“前辈们”更疯狂》在读者中引起了不小的反响,不少读者纷纷致电本报,诉说被骚扰之苦。

方先生一直注重于消费打假,他告诉记者,在百度上输入关键词“呼叫中心”,累计超过 2000 万条信息。其中首屏全部被各大呼叫公司广告位占满。这类公司均在广告中称:“优质线路、通话质量好、批量高效处理营销业务……”相关部门只要稍微用心,就可以对这些有害信息进行识别,然后再精准治理,而不是让老百姓自己去防范。

□记者 边城雨

省通信管理局

通信自由和秘密受法律保护 整治手段以投诉举报为主

“主要是缺乏法律依据,第一是法律上没有定义,什么叫骚扰电话,这个大家都说不清楚;第二是处置的法律依据也没有。打 50 次电话是不是异常?或者说打 100 次电话是不是异常?法律上是空缺的。”一名电信资深从业人员告诉记者,特别是这种 95 号段不在宁波开户,在处置上更没有手段。

浙江省通信管理局信息通信管理相关工作人员表示,理论上能够开展呼叫通讯业务的公司,均是持有相关证照的正规公司。按照规定,目前多部门治理骚扰电话,行业部门管源头,通信部门管渠道,执法部门管执法。重点整治一类是商业营销类,一类是恶意骚扰,一类是诈骗类。

“通信管理部门主要管基础电信企业,一方面要求他们接用户时候要真实核实身份,另一方面要与用户签订合同和协议,约定使用合法合规,此外,针对外呼中心也有三个原则,第一是外呼来源要正规,第二是需要征得外呼对象同意,第三是外呼时间段需要正常。如果一旦违反上述规定,监管部门可以采取约谈,约谈无效后通过运营商和协议以违约处理终止服务。”

她还透露,目前监管的难度在于“通信自由和通信秘密受法律保护”,这意味着如果不是集中投诉,监管部门难以判断双方通话内容到底是怎样的,以至于目前整治手段是投诉举报为主,技术手段为辅。

律师说法

相关的法律依据不少 情节严重可向警方报案

江北区政协委员、浙江正清和律师事务所主任律师谢银忠告诉记者,虽然我国目前没有有关骚扰电话的专门法律法规,但相关的法律依据还是不少。

比如《广告法》第 43 条规定:任何单位或者个人未经当事人同意或者请求,不得向其住宅、交通工具等发送广告,也不得以电子信息方式向其发送广告。又比如《全国人大常委会关于加强网络信息保护的决定》第 7 条规定:任何组织和个人未经电子信息接收者同意或者请求,或者电子信息接收者明确表示拒绝的,不得向其固定电话、移动电话或者个人电子邮箱发送商业性电子

信息,并且规定了警告、罚款、没收违法所得、吊销、关闭等处罚措施。但这些法规操作性不强、取证难等,同时违法成本低,所以没有起到更好的震慑作用。

谢银忠还认为,除了广告法之外,打击骚扰电话还有别的法律可以制约这种行为。例如,获取公民个人号码的手段是非法的,已涉嫌侵犯公民个人信息犯罪,受害者可以向公安机关举报,公安机关会依法立案侦查。深受骚扰电话之害的市民也可到公安机报案,请公安机关出手惩治此类违法行为。

各方建议

利用大数据和人工智能 建立预警熔断机制

谢银忠认为,骚扰电话已经成为社会公害。作为运营商应积极承担企业责任,在得到合法授权的前提下,定期检查和监控数据内容,及时清理有问题的电话号码,为执法部门提供有效证据。而作为主管部门,通信管理局更应该积极作为。只有改变当下各自为战的情况,才有可能彻底扭转骚扰电话肆虐的局面。

同时,要加强对 95 号段的骚扰诈骗监管,可充分利用大数据和人工智能算法等互联网监管技术,建立预警熔断机制,对于频繁使用录音方式呼

出的号段进行限制,对于将号段违法分租给他人的企业纳入失信名单,从源头规范企业行为。

普通用户怎样做才能减少被骚扰甚至被损害?宁波电信一名技术人员建议,接到骚扰电话首先可以及时举报。其次,可以考虑采用相关技术和服务加以屏蔽。目前市场上不少智能手机已有标记及识别功能,一定程度上可以提示部分可疑电话;同时用户可通过下载安全软件,来对骚扰电话进行拦截;还可致电运营商开通防骚扰来电号码提醒。



友诚敬爱法公平自和文民富
善信业国治正等由谐明主强

祖国和谐 家家安宁

