

# 12321 举报中心工作情况月报

---

## 目 录

|                        |    |
|------------------------|----|
| 1. 通讯诈骗举报情况 .....      | 2  |
| 1.1 诈骗电话举报情况 .....     | 3  |
| 1.2 诈骗短信举报情况 .....     | 4  |
| 2. APP 应用举报及处理情况 ..... | 8  |
| 2.1 APP 应用举报情况 .....   | 8  |
| 2.2 APP 应用处理情况 .....   | 9  |
| 3. 短彩信举报及处理情况 .....    | 10 |
| 3.1 垃圾类短信举报情况 .....    | 10 |
| 3.2 涉嫌违法类短信举报情况 .....  | 11 |
| 3.3 垃圾彩信举报情况 .....     | 11 |
| 3.4 短彩信处理情况 .....      | 12 |
| 4. 垃圾邮件举报及处理情况 .....   | 14 |
| 4.1 垃圾邮件举报情况 .....     | 14 |
| 4.2 垃圾邮件处理情况 .....     | 15 |
| 5. 骚扰电话举报情况 .....      | 15 |
| 6. 不良网站举报及处理情况 .....   | 16 |
| 6.1 不良网站举报情况 .....     | 16 |
| 6.2 不良网站处理情况 .....     | 16 |

## 1. 通讯诈骗举报情况

2016年9月，12321网络不良与垃圾信息举报受理中心共接到用户举报涉嫌通讯信息诈骗 22144 件次，与8月相比上升3%。

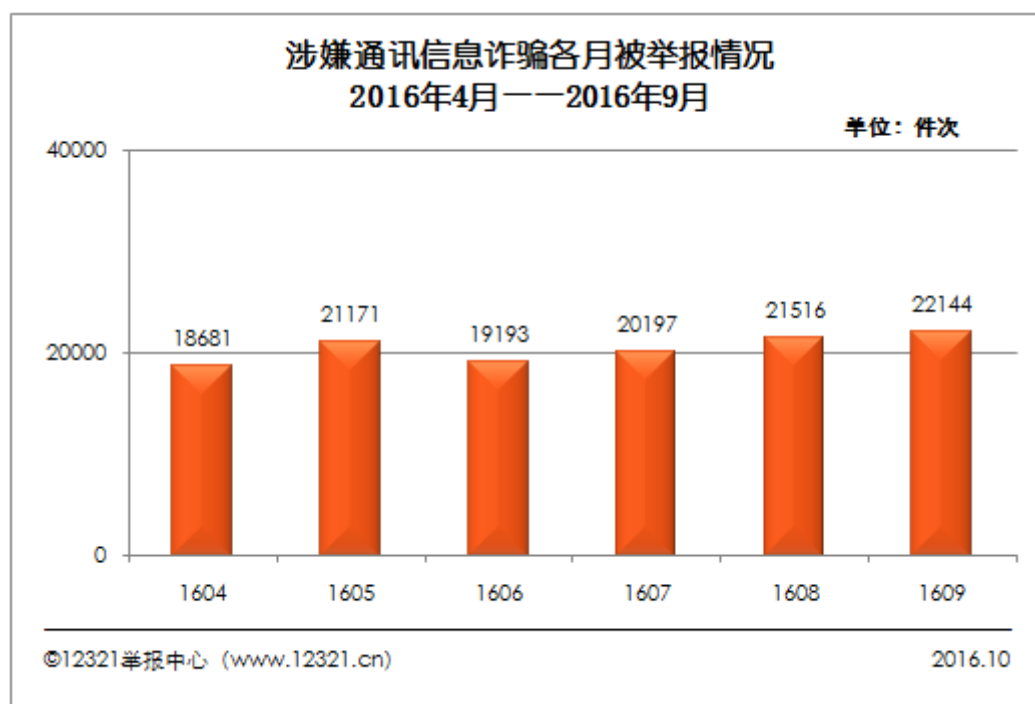


图 1

## 1.1 诈骗电话举报情况

2016年9月共接到涉嫌诈骗电话用户有效举报18267件次，与8月相比上升3%。

(注:对用户举报信息去除无效，并与360公司提供的诈骗电话标记数据进行校验后所得到的数据。)

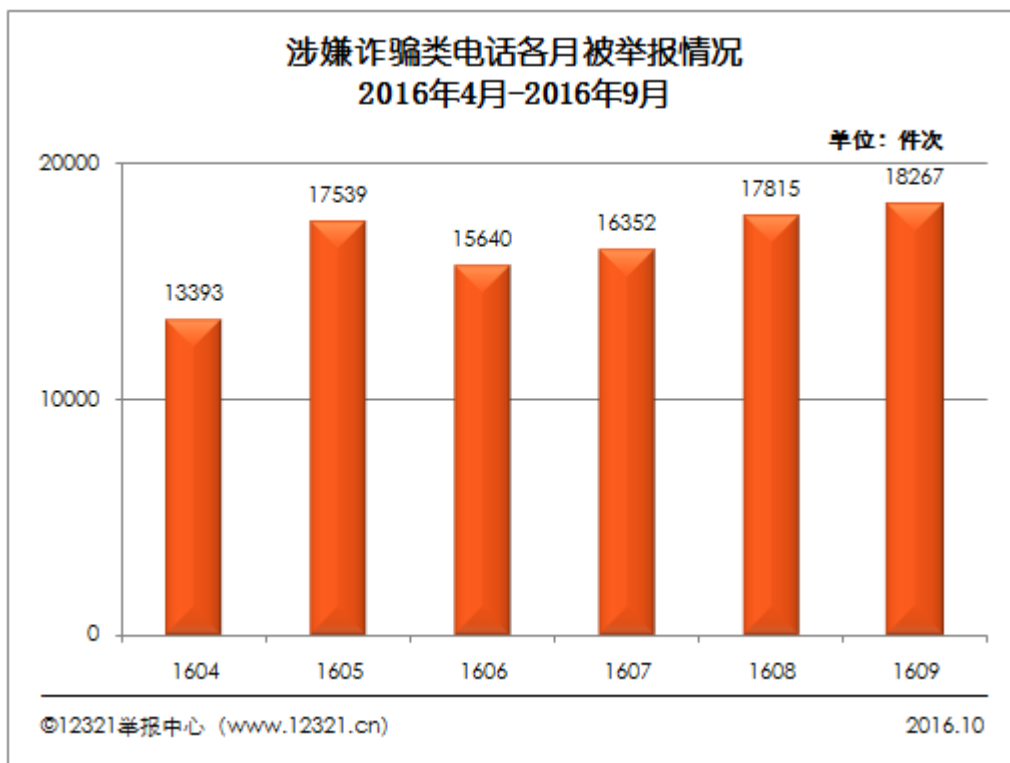


图 2

2016年9月，涉嫌诈骗电话内容被举报较多的分类为：金融类诈骗（49.1%）、其他类诈骗（16.2%）、冒充领导类诈

骗 ( 13.4% )。

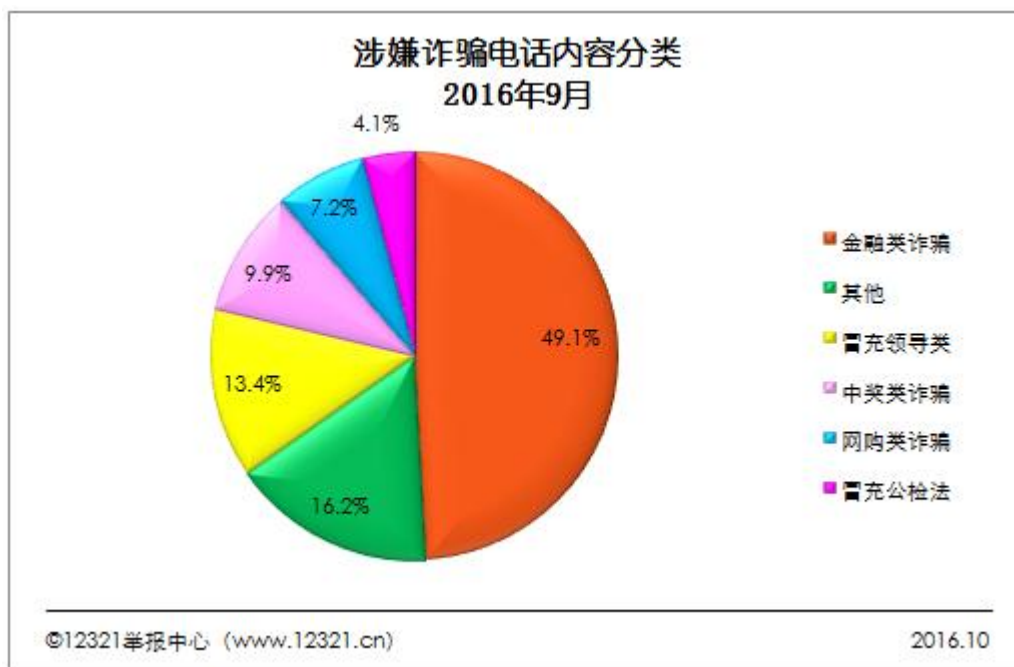


图 3

## 1.2 诈骗短信举报情况

2016年9月，共接到用户举报涉嫌诈骗类垃圾短信 3877 件次，经核实并处理 1942 件次。

(注：由于部分 170、171 开头号码归属于未知虚拟运营商，我中心未登记相关联系方式，导致部分诈骗类短信无法得到处理。)

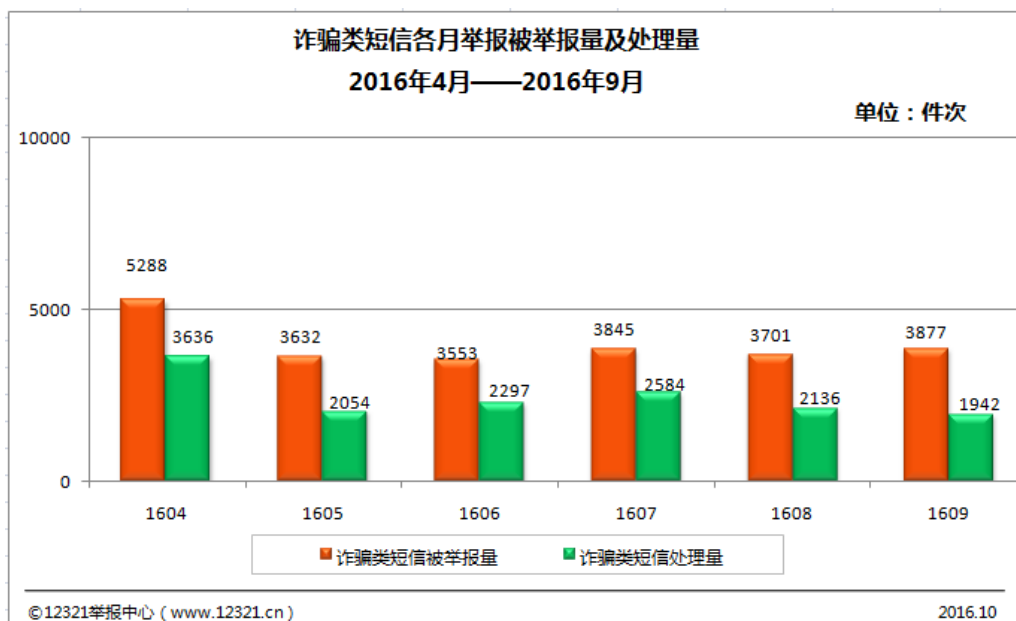


图 4

其中 2016 年 9 月，发送诈骗类短信被举报号码归属为电信运营企业的，举报量为 2651 件次，经核实并处理了 1587 件次。“未处理”大多为基础电信反馈为“未发送相关记录”。

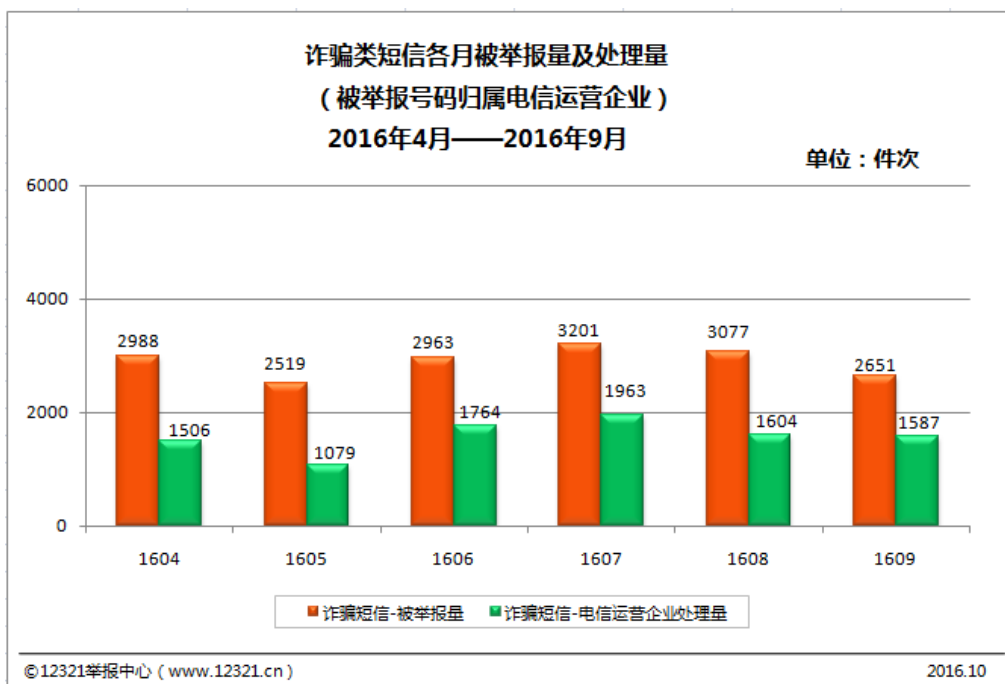


图 5

### (1) 诈骗类短信号码来源分布情况

2016年9月，发送诈骗类短信号码来源中，中国移动被举报最多（1360件次，占被举报总量33.5%），其次是中国联通（853件次，占22.0%）和中国电信（438件次，占11.3%）。

| 归属企业 | 被举报量<br>(件次) | 占比(%) |
|------|--------------|-------|
| 中国移动 | 1360         | 33.5% |
| 中国联通 | 853          | 22.0% |
| 中国电信 | 438          | 11.3% |
| 国美   | 325          | 8.4%  |
| 苏州蜗牛 | 238          | 6.1%  |
| 朗玛   | 224          | 5.8%  |

|      |     |      |
|------|-----|------|
| 分享在线 | 151 | 3.9% |
| 远特   | 118 | 3.0% |
| 海航   | 60  | 1.6% |
| 银盛支付 | 58  | 1.5% |
| 爱施德  | 27  | 0.7% |
| 鹏博士  | 8   | 0.5% |
| 乐语   | 4   | 0.4% |
| 巴士在线 | 3   | 0.3% |
| 迪信通  | 3   | 0.3% |
| 华翔联信 | 2   | 0.2% |
| 中兴视通 | 2   | 0.2% |
| 红豆集团 | 1   | 0.1% |
| 话机世界 | 1   | 0.1% |
| 三五互联 | 1   | 0.1% |

表 1

## ( 2 ) 诈骗类短信内容分析

2016 年 9 月，诈骗类短信被举报较多的分类为中奖诈骗

( 46.2% )、金融类诈骗 ( 29.8% )、网购类诈骗 ( 17.6% )。

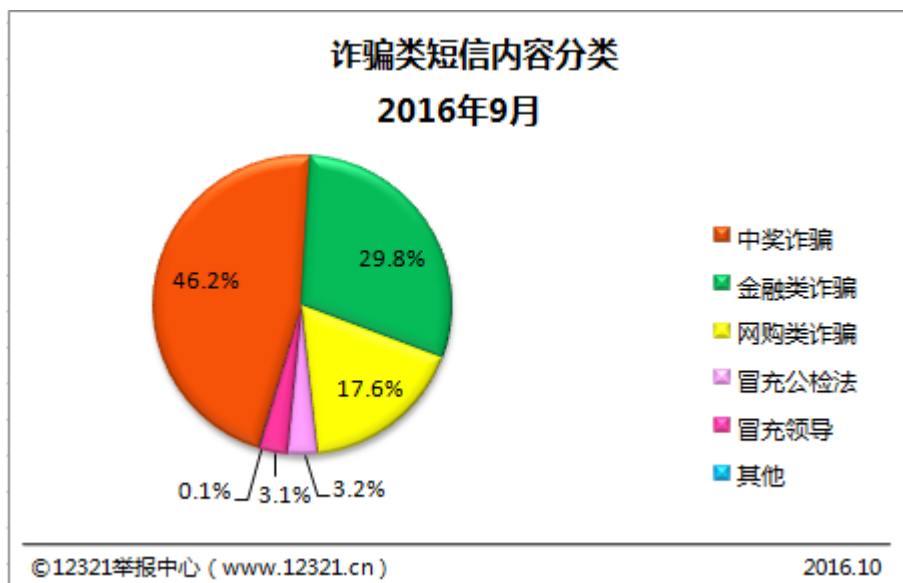


图 6

## 2. APP 应用举报及处理情况

### 2.1 APP 应用举报情况

9 月份 12321 举报中心共接到手机应用软件举报 64626 件次，去重后涉及应用约 11386 个。有效举报中，除了通过搜狗市场举报 44 件次，环比上升 109.5%，其余各家应用商店的举报均有所下降，其中通过 91 助手举报 376 件次，环比下降 61.2%；通新浪应用中心举报 50 件次，环比下降 52.4%；通过 360 手机助手举报 929 件次，环比下降 51.9%。

| 手机应用安全问题 ( APP ) 举报途径 TOP10<br>2016.09.01-2016.09.30 |          |        |         |
|--|----------|--------|---------|
| 编号   | 应用商店     | 有效举报次数 | 有效举报应用数 |
| 1  | 4399 游戏盒 | 49081  | 5574    |
| 2  | 腾讯应用中心   | 5913   | 2635    |
| 3  | 天翼空间     | 2950   | 976     |
| 4  | 360 手机助手 | 1168   | 929     |
| 5  | 应用汇      | 498    | 280     |
| 6  | 91 助手    | 491    | 376     |
| 7  | N 多市场    | 292    | 211     |
| 8  | 百度移动应用   | 272    | 209     |
| 9  | 新浪应用中心   | 121    | 50      |
| 10   | 木蚂蚁电子市场  | 100    | 98      |



表 2

经网秦、腾讯、金山毒霸等 11 个安全引擎过滤。从危害风险分析:被举报数据中 1986 个应用存在安全隐患,其中 646 个应用存在高度风险,较上月下降了 45.5%;从恶意行为分析:698 个应用存在恶意行为,其中隐私窃取 317 (45.4%)、恶意扣费 283 (40.5%)、资费消耗 153 (21.9%)。

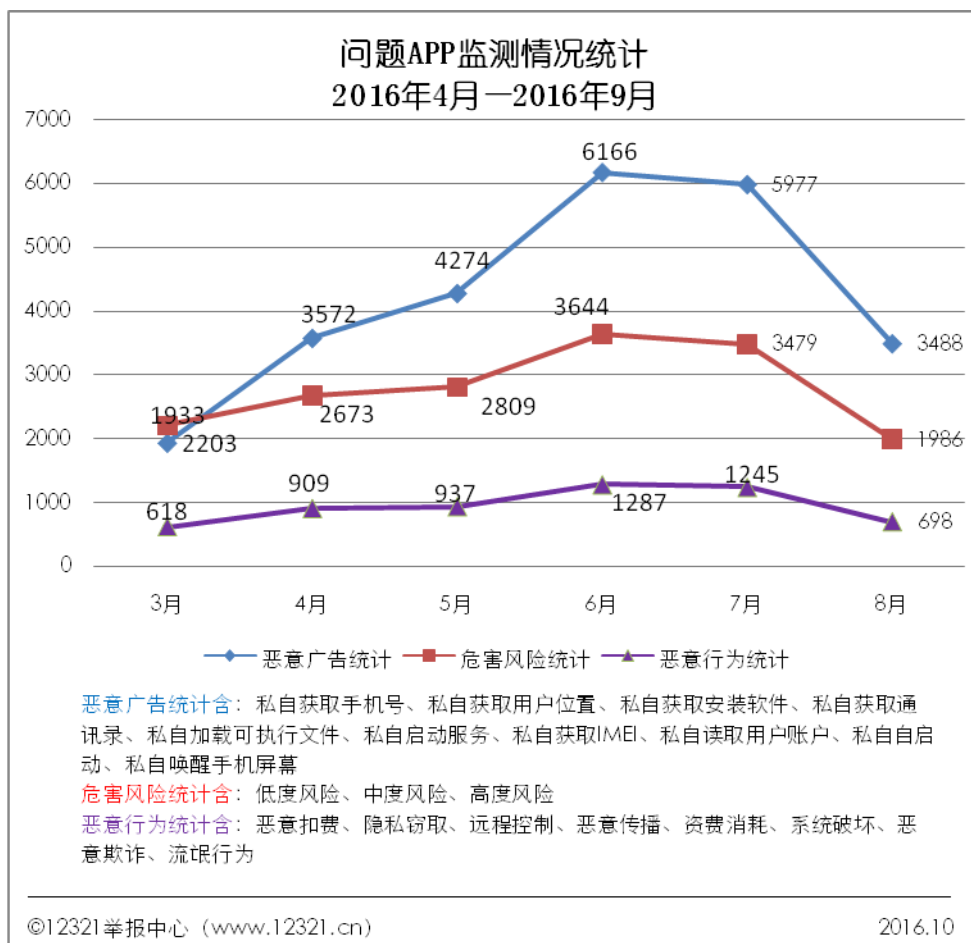


图 7

## 2.2 APP 应用处理情况

9 月, 12321 举报中心联合百家应用商店下架处置恶意 APP

303款，较上月下降36.3%。

### 3. 短彩信举报及处理情况

#### 3.1 垃圾类短信举报情况

9月份共收到举报短信19216件次(包含12321举报助手、搜狗号码通、360手机助手、百度卫士、公信卫士、支付宝/微信/手机QQ的城市服务等渠道举报),举报内容为垃圾类的7475件次,占比38.9%。各类举报信息占比如下图所示:

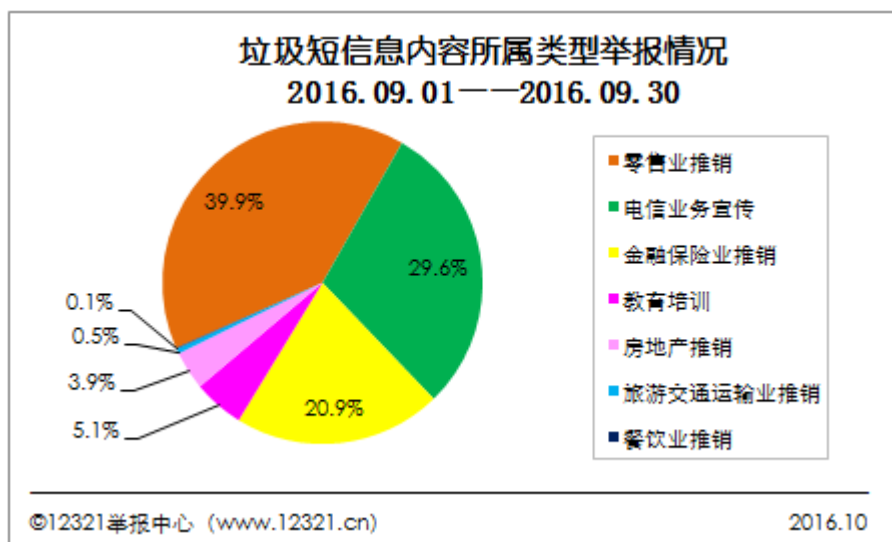


图 8

### 3.2 涉嫌违法类短信举报情况

在9月份共收到举报短信19216件次中，内容涉嫌违法类的共11741件次，占比61.1%。各类举报信息比例如下图所示：

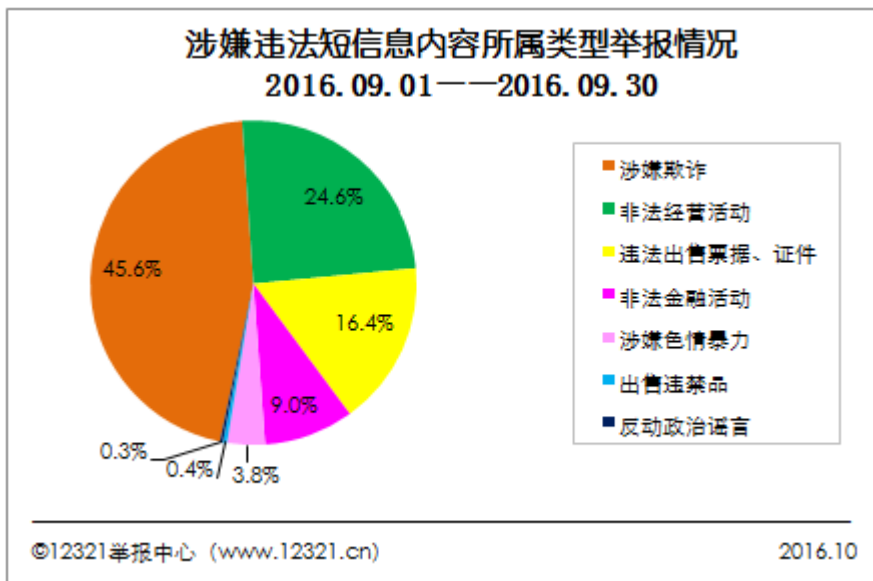


图9

### 3.3 垃圾彩信举报情况

9月份共收到举报垃圾彩信126件次，其中内容为非法经营活动、涉嫌欺诈类和教育培训类的举报信息居前三位，占比分别为44.4%、28.1%和7.9%。

### 3.4 短彩信处理情况

#### (1) 点对点类短信

9月份提取点对点类不良与垃圾短信9776件次。已按照规定处理流程，中国电信、中国移动、处理率为100%，中国联通处理率为99.9%。

| 2016年9月不良与垃圾短信处理情况(点对点) |                    |            |             |            |             |            |             |
|-------------------------|--------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| 处理类型                    |                    | 中国电信       |             | 中国移动       |             | 中国联通       |             |
|                         |                    | 数量<br>(件次) | 所占比例<br>(%) | 数量<br>(件次) | 所占比例<br>(%) | 数量<br>(件次) | 所占比例<br>(%) |
| 已做<br>处理                | 为用户屏蔽信息            | 60         | 3.4%        | 1081       | 32.3%       | 550        | 11.8%       |
|                         | 业务整改               | 0          | 0.0%        | 0          | 0.0%        | 0          | 0.0%        |
|                         | 停短信功能              | 93         | 5.3%        | 454        | 13.6%       | 205        | 4.4%        |
|                         | 停机                 | 1          | 0.1%        | 300        | 9.0%        | 1          | 0.1%        |
|                         | 列入垃圾短信黑名单          | 752        | 42.6%       | 0          | 0.0%        | 1735       | 37.2%       |
| 未做<br>处理                | 经运营商反馈为<br>未发送相关信息 | 861        | 48.6%       | 1515       | 45.1%       | 2167       | 46.4%       |
|                         | 未反馈处理结果            | 0          | 0.0%        | 0          | 0.0%        | 1          | 0.1%        |
| 合计                      |                    | 1767       | --          | 3350       | --          | 4659       | --          |
| 处理率                     |                    | --         | 100.0%      | --         | 100.0%      | --         | 99.9%       |

表3

#### (2) 端口类短信

9月份提取运营商自营业务号段和SP企业号段发送垃圾短信的举报6746件次。已要求运营商处理。按照规定处理流程，

中国电信、中国移动处理率为 100%、中国联通处理率为 99.5%。

| 2016年9月不良与垃圾短信处理情况(端口) |                    |            |             |            |             |            |             |
|------------------------|--------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| 处理类型                   |                    | 中国电信       |             | 中国移动       |             | 中国联通       |             |
|                        |                    | 数量<br>(件次) | 所占比例<br>(%) | 数量<br>(件次) | 所占比例<br>(%) | 数量<br>(件次) | 所占比例<br>(%) |
| 已做<br>处理               | 为用户屏蔽信息            | 454        | 51.4%       | 2186       | 58.2%       | 1087       | 51.6%       |
|                        | 业务整改               | 10         | 1.1%        | 0          | 0.0%        | 130        | 6.2%        |
|                        | 停短信功能              | 7          | 0.8%        | 19         | 0.5%        | 97         | 4.6%        |
|                        | 停机                 | 0          | 0.0%        | 1          | 0.1%        | 0          | 0.0%        |
|                        | 列入垃圾短信黑名单          | 27         | 3.1%        | 0          | 0.0%        | 141        | 6.7%        |
| 未做<br>处理               | 经运营商反馈为<br>未发送相关信息 | 385        | 43.6%       | 1551       | 41.2%       | 641        | 30.4%       |
|                        | 未反馈处理结果            | 0          | 0.0%        | 0          | 0.0%        | 10         | 0.5%        |
| 合计                     |                    | 883        | --          | 3757       | --          | 2106       | --          |
| 处理率                    |                    | --         | 100.0%      | --         | 100.0%      | --         | 99.5%       |

表 4

### (3) 彩信

提取彩信的举报 126 件次，已要求运营商处理。按照规定  
处理流程，三家电信运营商按时处理率为均 100.0%。

| 09 月份不良与垃圾彩信处理情况 |       |       |             |              |       |             |
|------------------|-------|-------|-------------|--------------|-------|-------------|
| 处理单位             | 需协查数据 | 按时反馈  |             | 反馈处理的详细情况    |       |             |
|                  |       | 处理情况  |             |              |       |             |
|                  |       | 数量(起) | 所占比例<br>(%) | 处理回复         | 数量(起) | 所占比例<br>(%) |
| 中国移动             | 26    | 26    | 100%        | 无法查证         | 9     | 34.6%       |
|                  |       |       |             | 无下发记录        | 7     | 26.9%       |
|                  |       |       |             | 已为投诉用户屏蔽此类信息 | 6     | 23.1%       |
|                  |       |       |             | 停机           | 4     | 15.4%       |
| 中国联通             | 89    | 89    | 100%        | 无下发记录        | 89    | 100.0%      |

|      |   |   |      |         |   |        |
|------|---|---|------|---------|---|--------|
| 中国电信 | 6   | 6 | 100% | 列入短信黑名单 | 6 | 100.0% |
| 备注   | 另有 5 起涉及反动信息彩信，已发往三家基础电信运营商处同时进行处理，并已全部做出停短信功能或添加拦截关键词库处理 |   |      |         |   |        |

表 5

## 4. 垃圾邮件举报及处理情况

### 4.1 垃圾邮件举报情况

9 月份共收到垃圾邮件的举报 8616 件次。对中文邮件内容进行分析，各类举报情况如下图所示。

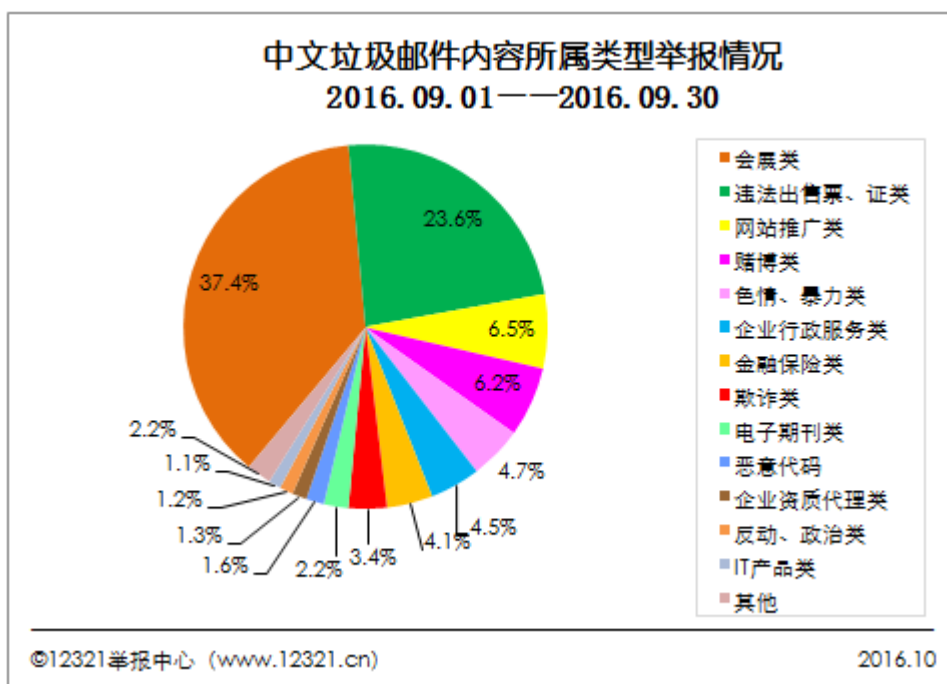


图 10

## 4.2 垃圾邮件处理情况

9月份网民举报的8616件次垃圾邮件样本，已经纳入反垃圾邮件联盟处理，经过分析已经将3811个外发垃圾邮件的IP地址列入联盟黑名单。

## 5. 骚扰电话举报情况

9月份共收到举报骚扰电话41709件次。其中内容为涉嫌欺诈类、零售业推销和响一声就挂的举报信息居前三位，占比分别为43.8%、32.7%和17.1%。

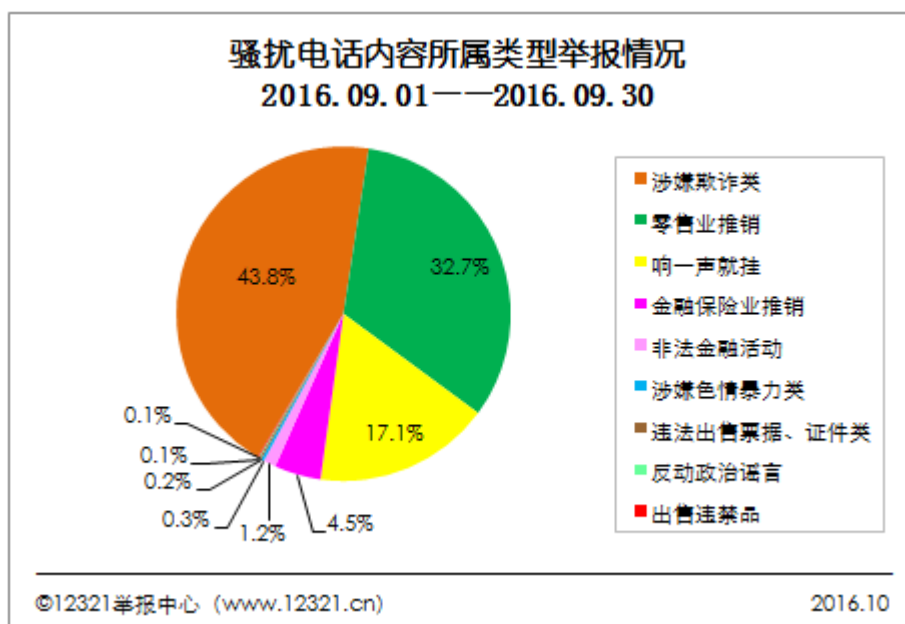


图 11

## 6. 不良网站举报及处理情况

### 6.1 不良网站举报情况

9月份举报不良网站共20193件次,经核查各类网站举报情况如下图所示:

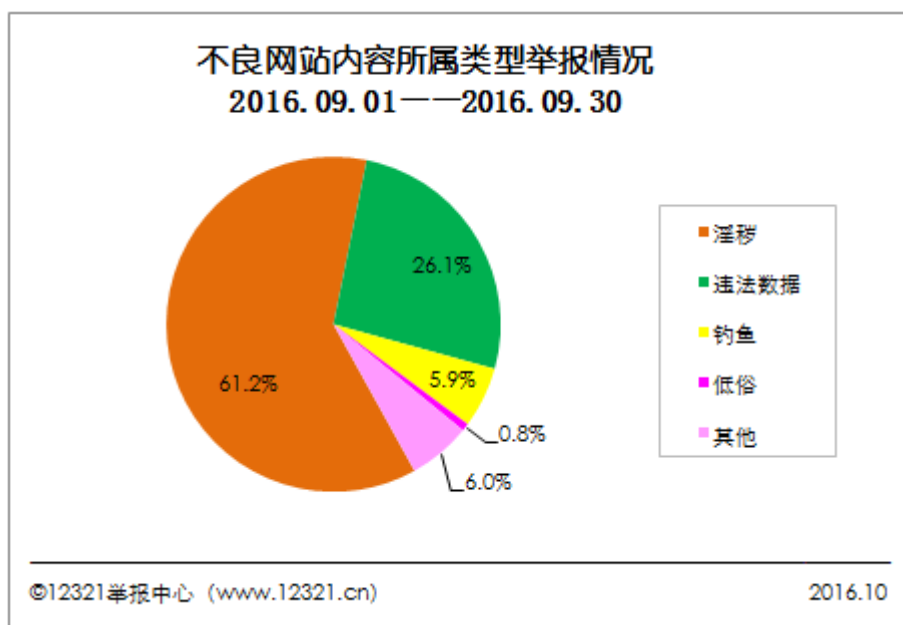


图 12

### 6.2 不良网站处理情况

提取.cn 钓鱼类网站 8 件次,已转交 FDW(反钓鱼联盟)处理,依据处理流程已删除域名对应 URL 链接。



通知 6 家网站删除涉嫌泄露姓名、身份证号、手机号码等个人信息的内容，共计 2911 个。