

# 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.....	2
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.....	10
3. 短彩信举报及处理情况.....	11
3.1 垃圾类短信举报情况.....	11
3.2 涉嫌违法类短信举报情况.....	12
3.3 垃圾彩信举报情况.....	12
3.4 短彩信处理情况.....	13
4. 垃圾邮件举报及处理情况.....	15
4.1 垃圾邮件举报情况.....	15
4.2 垃圾邮件处理情况.....	16
5. 涉嫌骚扰电话举报情况.....	16
6. 不良网站举报及处理情况.....	17
6.1 不良网站举报情况.....	17
6.2 不良网站处理情况.....	18

## 1. 通讯诈骗举报情况

2016年11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15043件次,与10月相比上升14%。

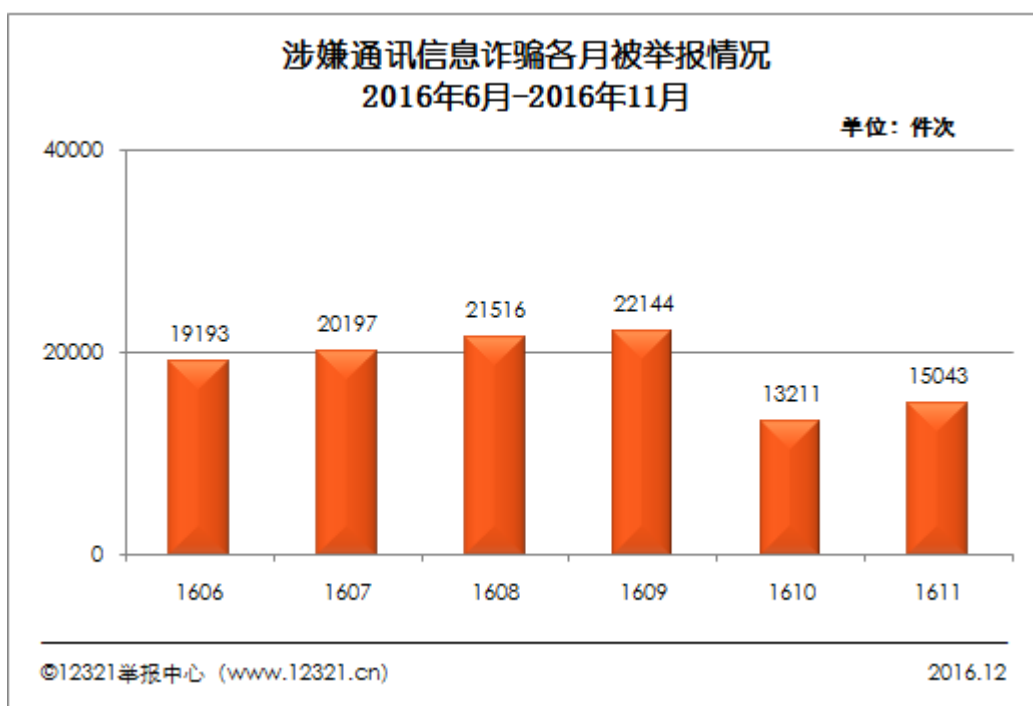


图 1

### 1.1 诈骗电话举报情况

2016年11月共接到涉嫌诈骗电话用户有效举报11418件

次，与10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。)

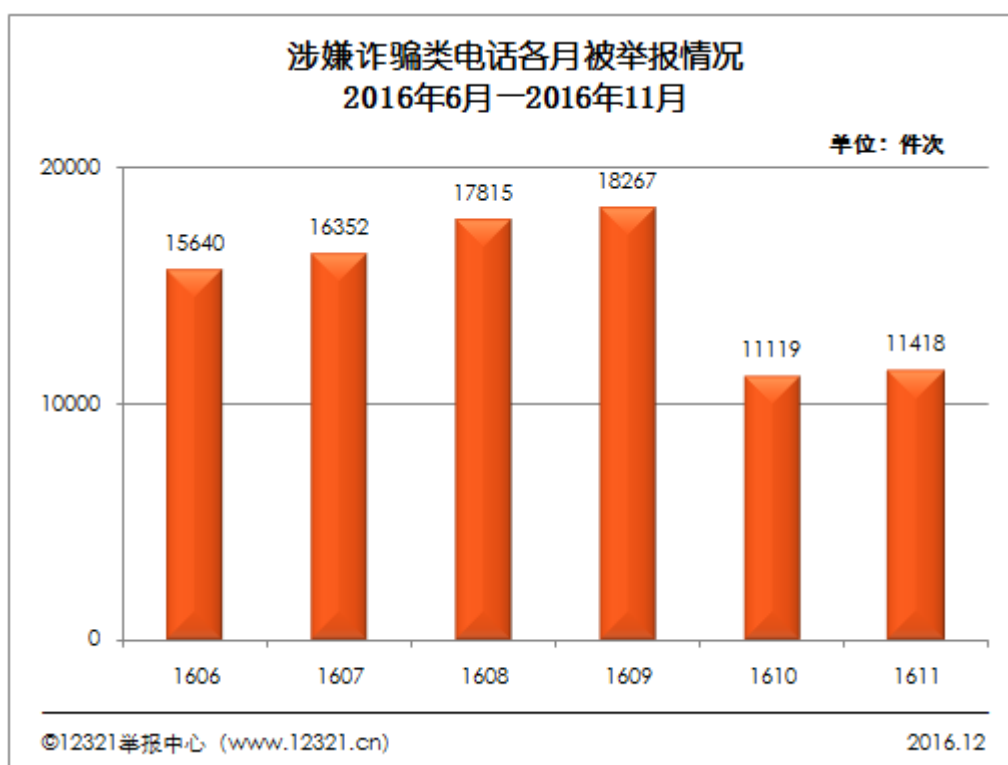


图 2

2016年11月，涉嫌诈骗电话内容被举报较多的分类为：金融类诈骗（41.7%）、冒充领导类诈骗（22.3%）、其他类诈骗（17.2%）。

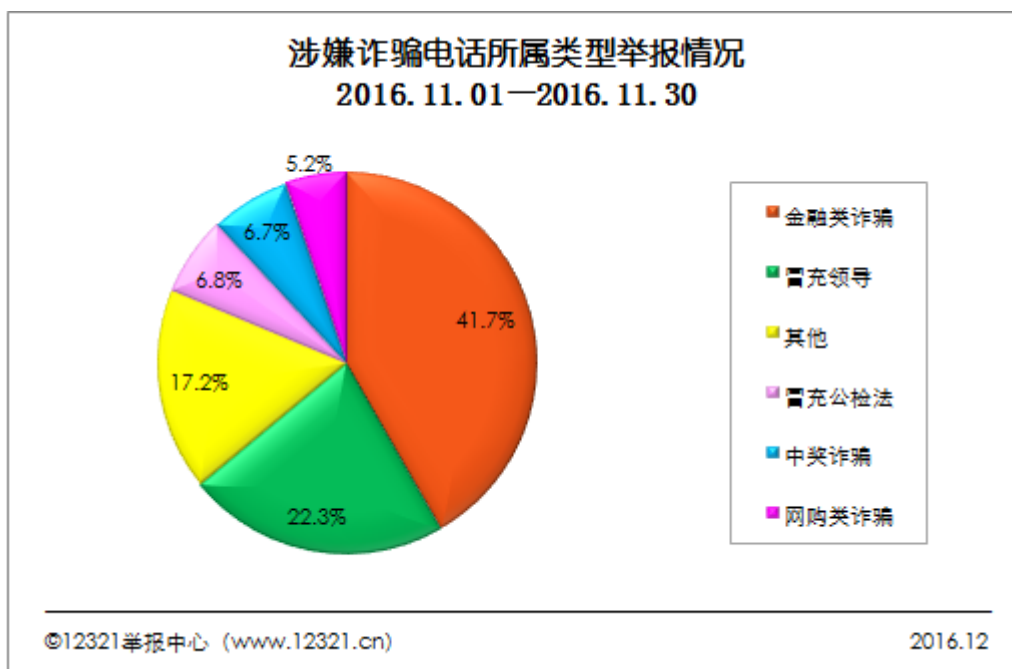


图 3

## 1.2 诈骗短信举报情况

2016年11月，共接到用户举报涉嫌诈骗类垃圾短信3625件次，经核实并处理2052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。)

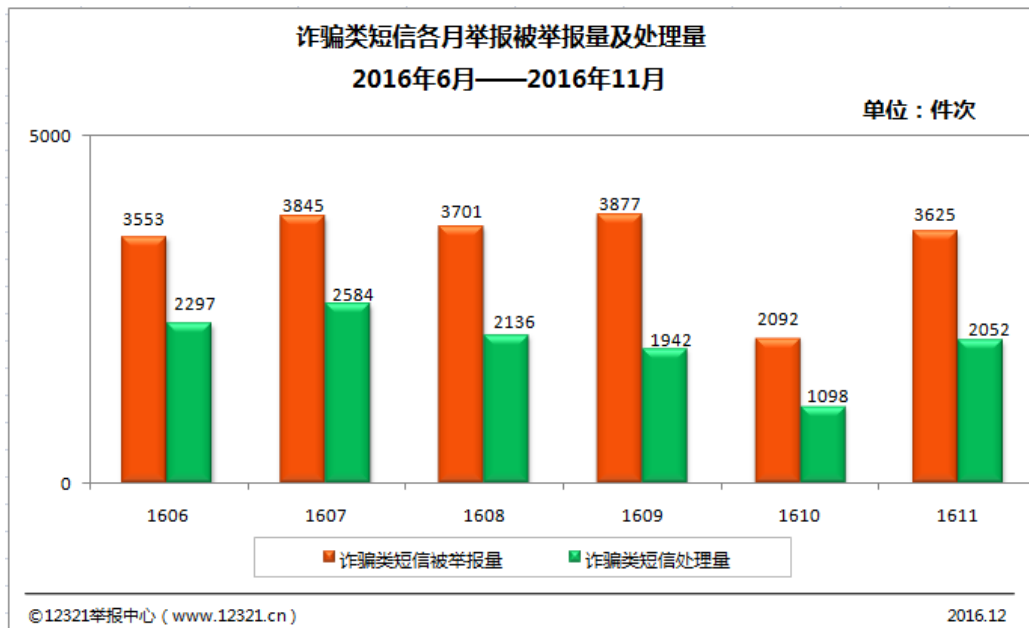


图 4

其中 2016 年 11 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 3438 件次，经核实并处理了 1913 件次。“未处理”大多为基础电信反馈为“未发送相关记录”。

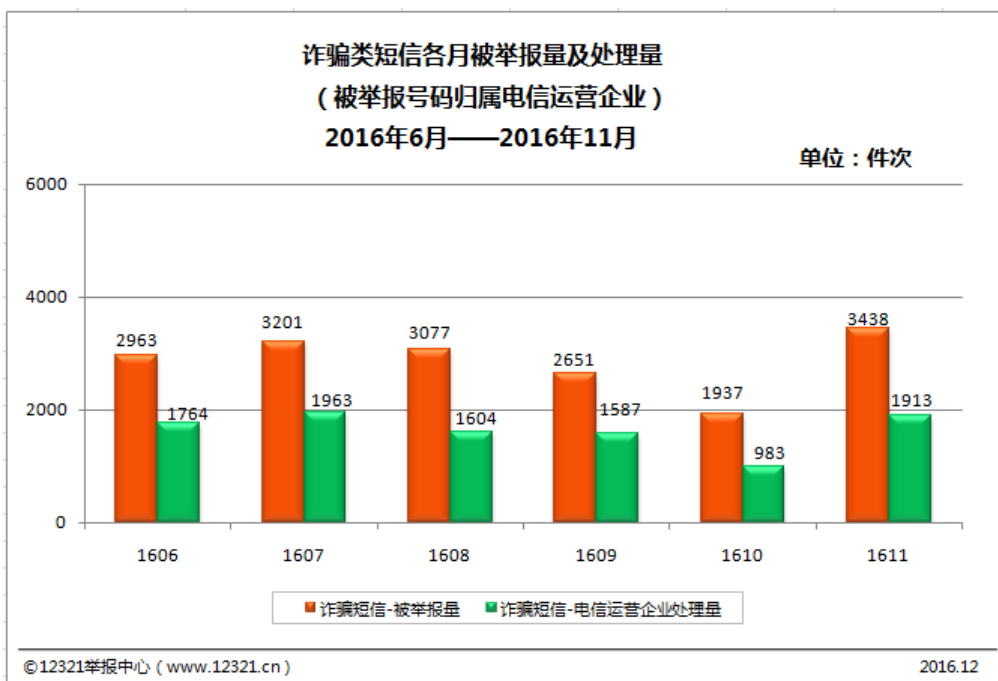


图 5

### ( 1 ) 诈骗类短信号码来源分布情况

2016 年 11 月，发送诈骗类短信号码来源中，中国移动被举报最多（1918 件次，占被举报总量 51.7%），其次是中国联通（1089 件次，占 30.0%）和中国电信（431 件次，占 11.9%）。

归属企业	被举报量 ( 件次 )	占比 ( % )
中国移动	1918	51.7%
中国联通	1089	30.0%
中国电信	431	11.9%
远特	51	1.4%
苏州蜗牛	41	1.1%

迪信通	34	0.9%
国美	28	0.8%
爱施德	12	0.5%
分享在线	6	0.4%
鹏博士	5	0.3%
阿里	2	0.2%
巴士在线	2	0.2%
天音	2	0.2%
海航	1	0.1%
话机世界	1	0.1%
乐语	1	0.1%
民生电子	1	0.1%

表 1

## ( 2 ) 诈骗类短信内容分析

2016年11月,诈骗类短信被举报较多的分类为网购类诈骗(38.8%)、中奖诈骗(30.8%)、金融类诈骗(17.6%)。

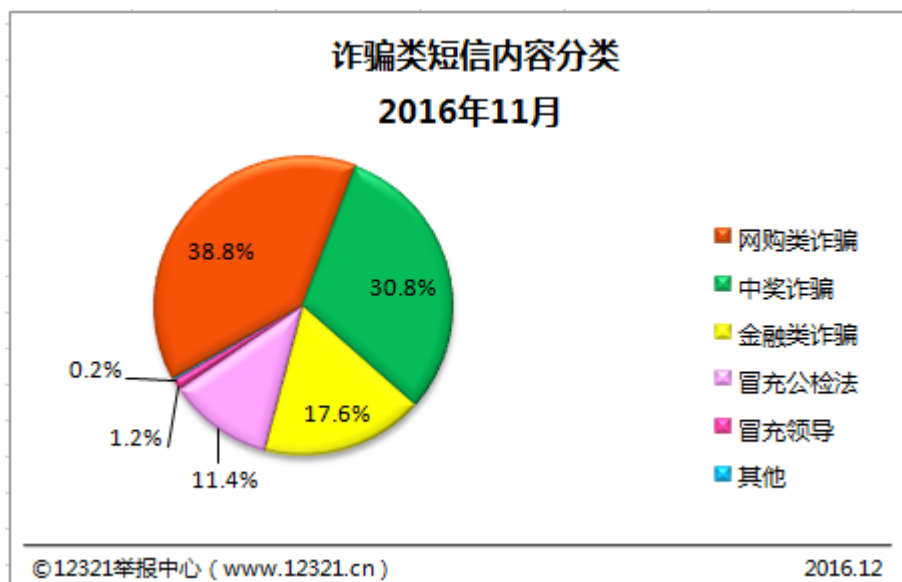


图 6

## 2. APP 应用举报及处理情况

### 2.1 APP 应用举报情况

11 月份 12321 举报中心共接到手机应用软件举报 105110 件次，去重后涉及应用约 16512 个。有效举报中，通过搜狗市场举报 3100 件次，环比上升 133.4%；通过优亿市场举报 13 件次，环比上升 18.2%；通过天翼空间举报 6331 件次，环比上升 3.4%；通过 N 多市场、百度移动应用和新浪应用中心的举报件次均有所下降，分别下降 62.7%，35.9%、33.3%。

手机应用安全问题（APP）举报途径 TOP10 2016.11.01-2016.11.31			
编号	应用商店	有效举报次数	有效举报应用数
1	4399 游戏盒	45811	5285
2	UC 应用商店	22861	3446
3	豌豆荚	7902	2003
4	天翼空间	6331	1309
5	腾讯应用中心	4090	2019
6	搜狗市场	3100	1246
7	360 手机助手	686	555
8	91 助手	423	330



手机应用安全问题 ( APP ) 举报途径 TOP10 2016.11.01-2016.11.31			
编号	应用商店	有效举报次数	有效举报应用数
9	百度移动应用	134	114
10	木蚂蚁电子市场	110	106

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 2199 个应用存在安全隐患 , 其中 632 个应用存在高度风险, 较上月下降了 9.7% ;从恶意行为分析 :783 个应用存在恶意行为,其中隐私窃取 330 ( 42.1% )、恶意扣费 307 ( 39.2% )、流氓行为 140 ( 17.9% )。

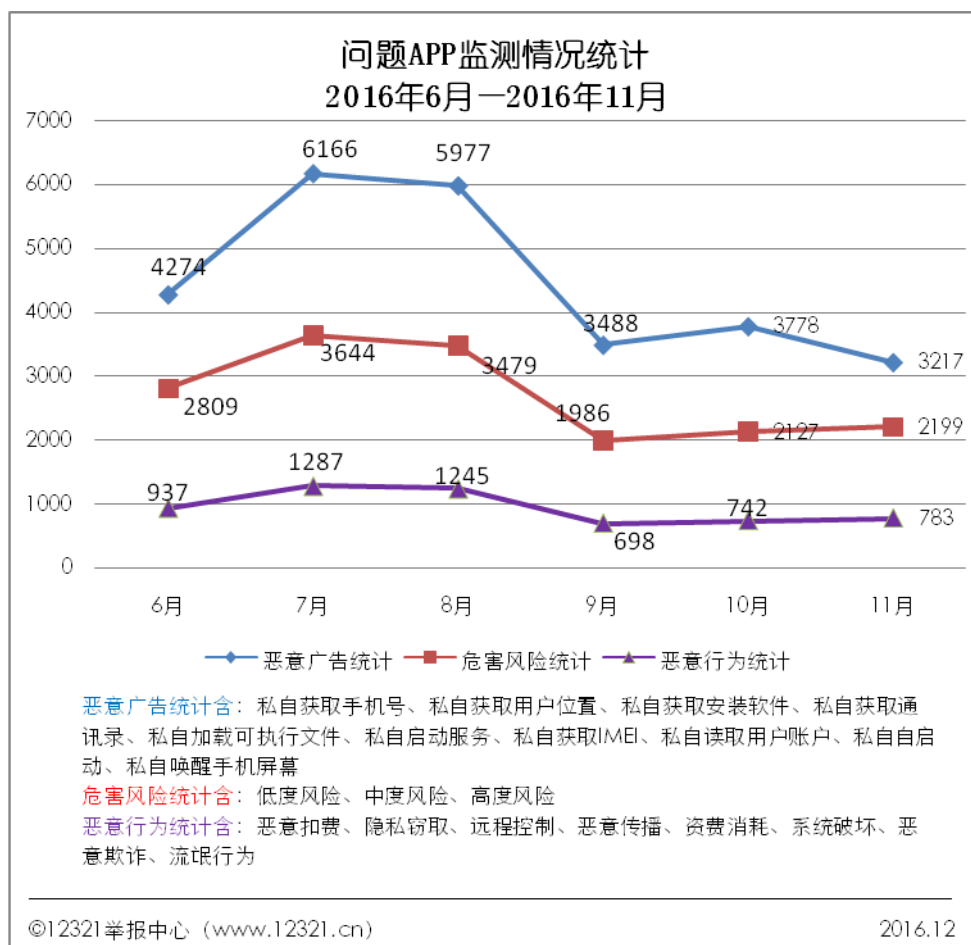


图 7

## 2.2 APP 应用处理情况

11 月，12321 举报中心联合百家应用商店下架处置恶意 APP 364 款，较上月上升 32.4%。

### 3. 短彩信举报及处理情况

#### 3.1 垃圾类短信举报情况

11月份共收到举报短信18548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7959件次,占比42.9%。各类举报信息占比如下图所示:

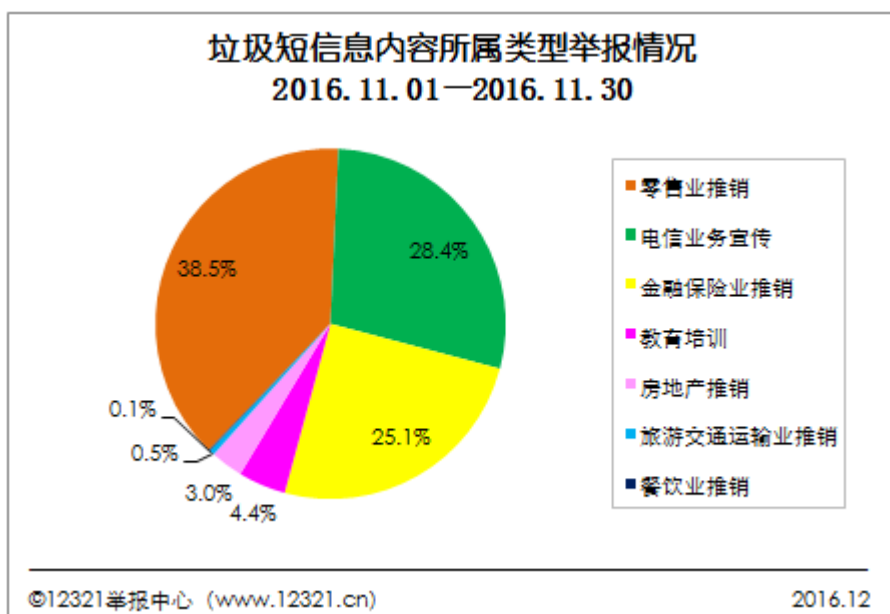


图 8

### 3.2 涉嫌违法类短信举报情况

在 11 月份共收到举报短信 18548 件次中，内容涉嫌违法类的共 10589 件次，占比 57.1%。各类举报信息比例如下图所示：

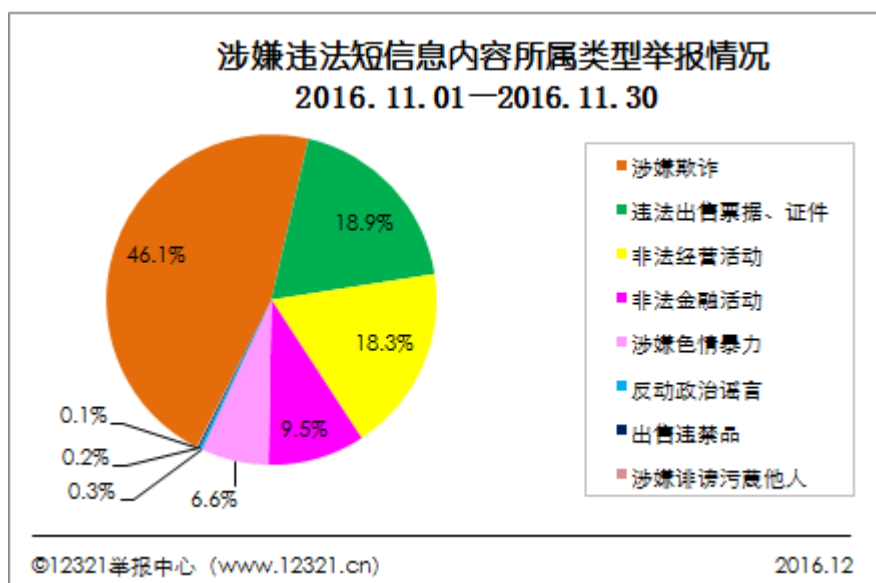


图 9

### 3.3 垃圾彩信举报情况

11 月份共收到举报垃圾彩信 94 件次，其中内容为非法金融活动、涉嫌欺诈类和金融保险业推销的举报信息居前三位，占比分别为 34.0%、33.0%和 8.5%。

### 3.4 短彩信处理情况

#### (1) 点对点类短信

11 月份提取点对点类不良与垃圾短信 9675 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 11 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 (件次)	所占比例 (%)	数量 (件次)	所占比例 (%)	数量 (件次)	所占比例 (%)
已做处理	为用户屏蔽信息	112	6.4%	913	25.9%	614	13.8%
	业务整改	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	停短信功能	61	3.5%	743	21.1%	272	6.2%
	停机	1	0.1%	419	11.9%	2	0.1%
	列入垃圾短信黑名单	804	46.0%	0	0.0%	1336	30.3%
未做处理	经运营商反馈为未发送相关信息	768	44.0%	1449	41.1%	2176	49.4%
未反馈处理结果		0	0.0%	0	0.0%	5	0.2%
合计		1746	--	3524	--	4405	--
处理率		--	100.0%	--	100.0%	--	99.9%

表 3

#### (2) 端口类短信

11 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 8388 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 99.9 %。

2016年11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 (件次)	所占比例 (%)	数量 (件次)	所占比例 (%)	数量 (件次)	所占比例 (%)
已做处理	为用户屏蔽信息	426	46.1%	2904	54.0%	1194	57.1%
	业务整改	3	0.3%	0	0.0%	157	7.5%
	停短信功能	1	0.1%	55	1.0%	17	0.8%
	停机	0	0.0%	14	0.3%	0	0.0%
	列入垃圾短信黑名单	9	1.0%	0	0.0%	186	8.9%
未做处理	经运营商反馈为 未发送相关信息	485	52.5%	2399	44.7%	535	25.6%
未反馈处理结果		0	0.0%	0	0.0%	3	0.1%
合计		924	--	5372	--	2092	--
处理率		--	100.0%	--	100.0%	--	99.9%

表 4

### (3) 彩信

提取彩信的举报 94 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%。

2016年11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 (%)	处理回复	数量(起)	所占比例 (%)
中国移动	24	24	100%	无法查证	9	37.5%
				无下发记录	9	37.5%
				已为投诉用户屏蔽此类信息	5	20.8%

				停机	1	4.2%
中国联通	58	58	100%	无下发记录	43	74.1%
				已为投诉用户屏蔽此类信息	8	13.8%
				列入短信黑名单	7	12.1%
中国电信	10	10	100%	列入短信黑名单	6	60.0%
				已为投诉用户屏蔽此类信息	2	20.0%
				无下发记录	2	20.0%
备注	另有 2 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

11 月份共收到垃圾邮件的举报 8984 件次。对中文邮件内容进行分析，各类举报情况如下图所示。

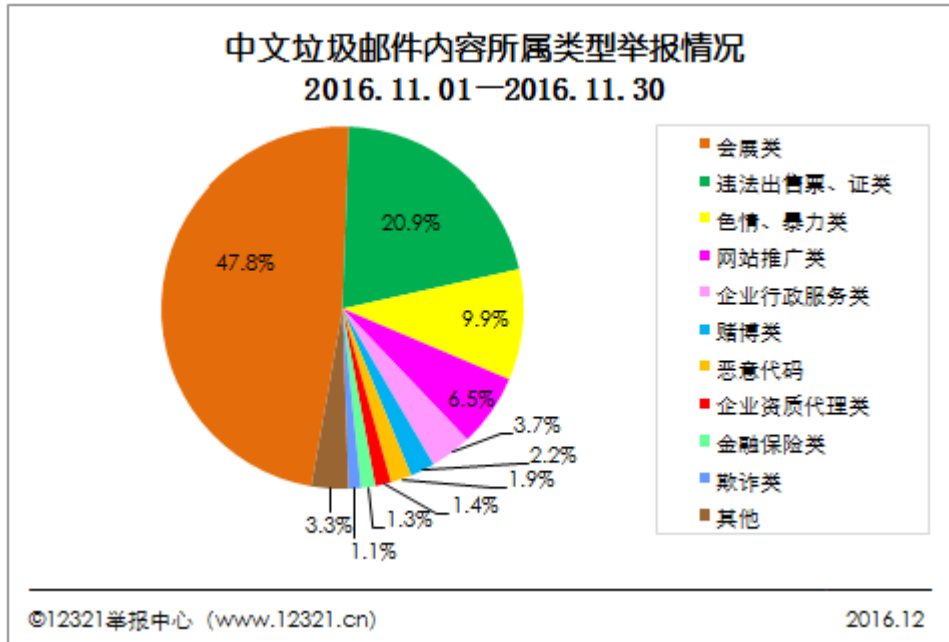


图 10

## 4.2 垃圾邮件处理情况

11 月份网民举报的 8984 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 4246 个外发垃圾邮件的 IP 地址列入联盟黑名单。

## 5. 涉嫌骚扰电话举报情况

11 月份共收到的举报涉嫌骚扰电话 19595 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 58.3%、25.1%和 9.7%。



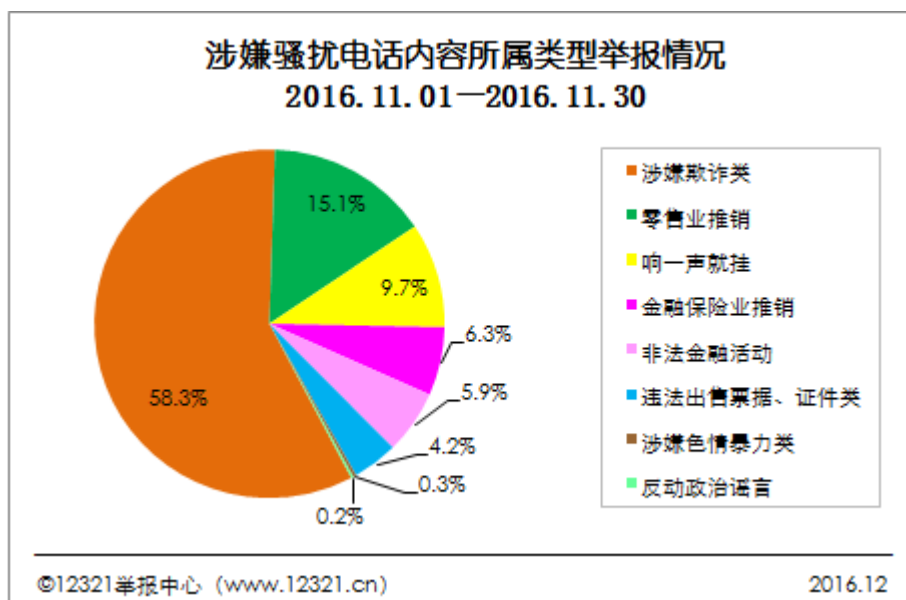


图 11

## 6. 不良网站举报及处理情况

### 6.1 不良网站举报情况

11 月份举报不良网站共 21091 件次，经核查各类网站举报情况如下图所示：

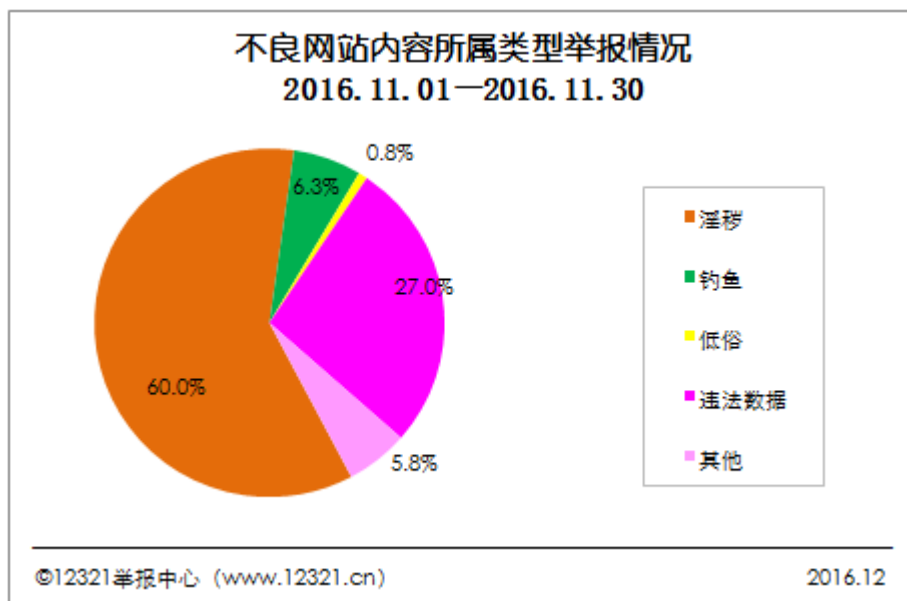


图 12

## 6.2 不良网站处理情况

提取.cn 钓鱼类网站 9 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 4 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 3400 个。