

# 12321 举报受理中心工作播报

中国互联网协会

2017 年 12 月 14 日

---

## 目 录

1. APP 应用举报及处理情况.....	2
1.1 APP 应用举报情况 .....	2
1.2 APP 应用处理情况 .....	3
2. 短信举报及处理情况.....	4
2.1 垃圾类短信举报情况 .....	4
2.2 涉嫌违法类短信举报情况 .....	4
2.3 短信处理情况 .....	5
3. 涉嫌骚扰电话举报情况.....	7
4. 不良网站举报及处理情况.....	8
4.1 不良网站举报情况 .....	8
4.2 不良网站处理情况 .....	8

## 1. APP 应用举报及处理情况

### 1.1 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 35258 件次，去重后涉及应用约 12750 个。有效举报中，通过 4399 应用商店举报 17927 件次；通过 UC 应用商店举报 6892 件次；通过搜狗市场举报 7389 件次。

手机应用安全问题（APP）举报途径 TOP10 2017.11.01-2017.11.30			
编号	应用商店	有效举报次数	有效举报应用数
1	4399 游戏盒	17927	4033
2	搜狗市场	7389	4513
3	UC 应用商店	6892	2115
4	360 手机助手	867	535
5	木蚂蚁电子市场	59	57
6	优亿市场	25	23
7	91 助手	6	3
8	百度移动应用	5	3
9	新浪应用中心	4	4
10	天翼空间	3	1

表 1

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 1678 个应用存在安全隐患，其中 158 个

应用存在高度风险；从恶意行为分析：707个应用存在恶意行为，其中恶意扣费 392（55.4%）、隐私窃取 408（57.8%）、流氓行为 173（24.6%）。

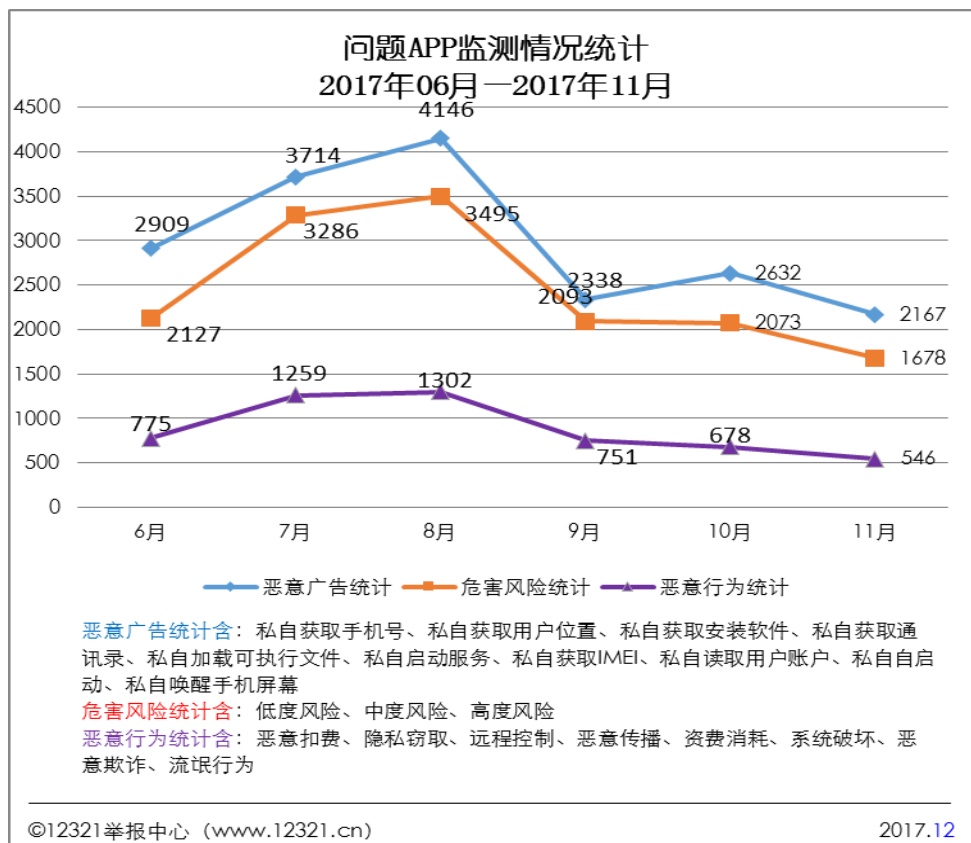


图 1

## 1.2 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 158 款。

## 2. 短信举报及处理情况

### 2.1 垃圾类短信举报情况

11月份共收到举报短信1.5万件次(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1.1万件次,占比72%。各类举报信息占比如下图所示:

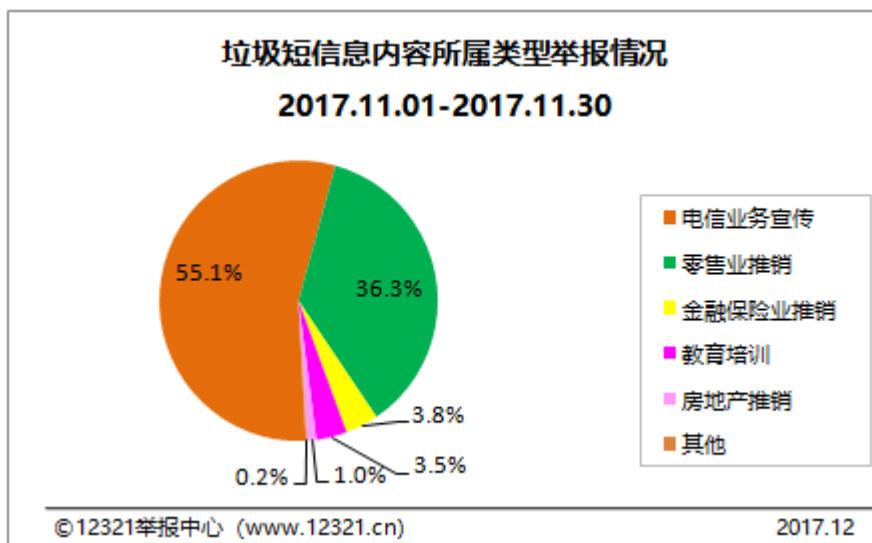


图 2

### 2.2 涉嫌违法类短信举报情况

在11月份共收到举报短信1.5万件次中,内容涉嫌违法类

的共 0.4 万件次，占比 28%。各类举报信息比例如下图所示：

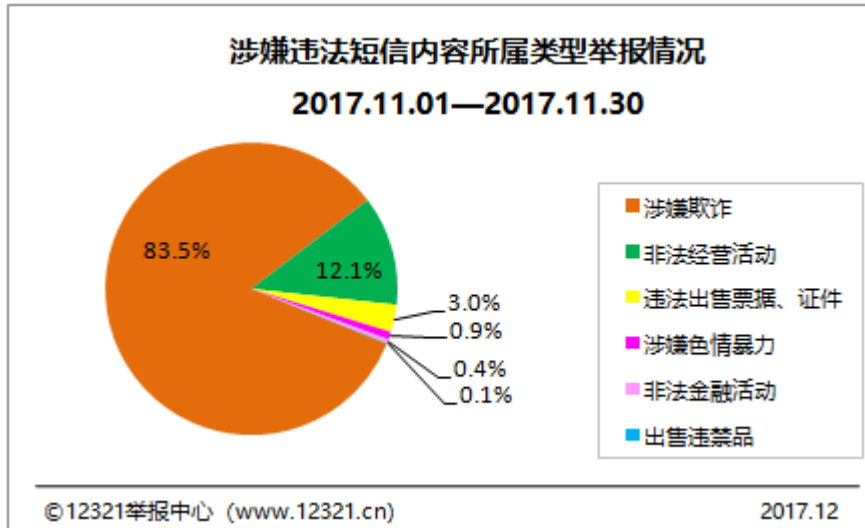


图 3

## 2.3 短信处理情况

### (1) 点对点类短信

11 月份提取点对点类不良与垃圾短信 3585 件次。已按照规定处理流程，中国电信处理率为 100%，中国联通的处理率为 97.59%，中国移动处理率为 99.25%。

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	111	13.79%	221	27.45%	19	1.12%
	业务整改	0	0.00%	0	0.00%	1	0.06%
	停短信功能	92	11.43%	279	34.66%	58	3.41%

	停机	32	3.98%	107	13.29%	35	2.06%
	列入垃圾短信黑名单	722	89.69%	0	0.00%	531	31.25%
未做处理	经运营商反馈为未发送相关信息	124	15.40%	192	23.85%	1014	59.68%
	未反馈处理结果	0	0.00%	6	0.75%	41	2.41%
	合计	1081	--	805	--	1699	--
	处理率	--	100.00%	--	99.25%	--	97.59%

表 2

## (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11253件次。已要求运营商处理。按照规定处理流程，中国电信处理率为99.90%、中国联通处理率为98.15%、中国移动处理率为99.76%。

2017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	461	47.33%	4823	72.95%	1306	35.61%
	业务整改	1	0.10%	0	0.00%	38	1.04%
	停短信功能	36	3.70%	44	0.67%	12	0.33%
	停机	0	0.00%	5	0.08%	9	0.25%
	列入垃圾短信黑名单	8	0.82%	0	0.00%	90	2.45%
未做处理	经运营商反馈为未发送相关信息	467	47.95%	1723	26.06%	2145	58.48%
	未反馈处理结果	1	0.10%	16	0.24%	68	1.85%
	合计	974	--	6611	--	3668	--
	处理率	--	99.90%	--	99.76%	--	98.15%

表 3

### 3. 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2.1万件次。其中内容为贷款理财类、催收电话类和房产中介类的举报信息居前三位，占比分别为33.3%、17.1%和10.2%。

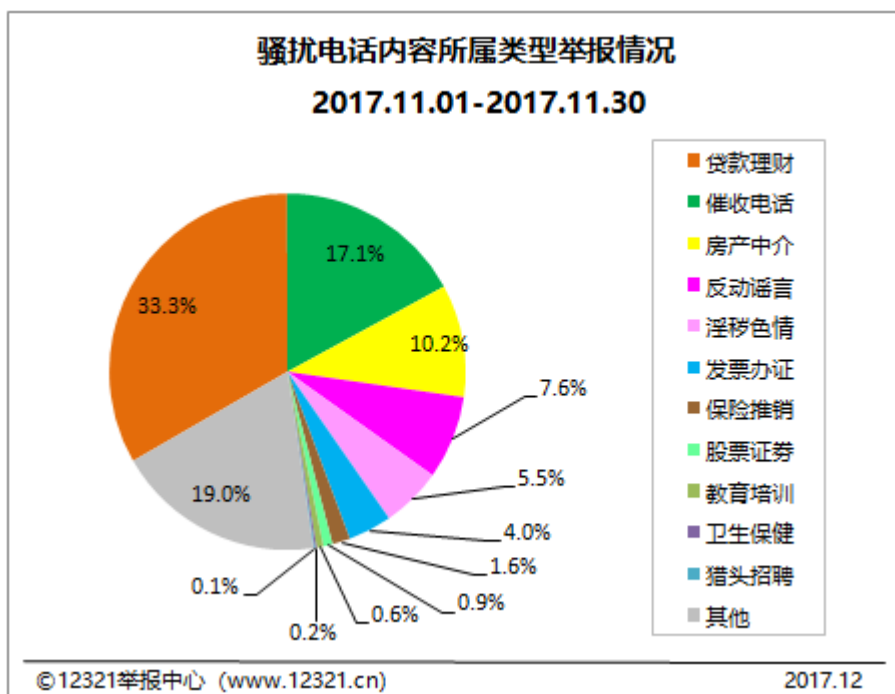


图 5

## 4. 不良网站举报及处理情况

### 4.1 不良网站举报情况

11月份举报不良网站共2.2万件次，经核查各类网站内容类型举报情况如下图所示：

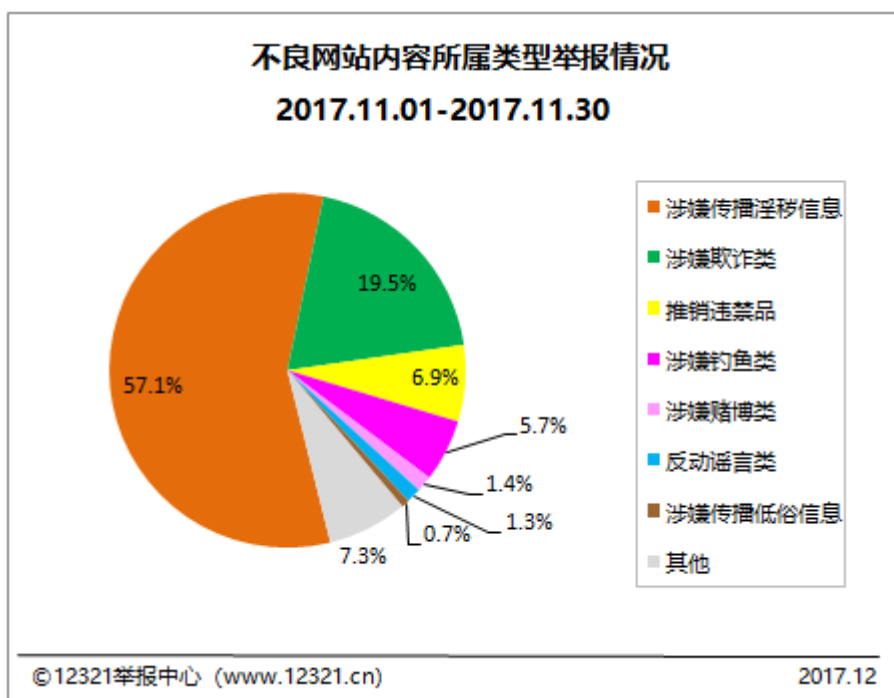


图 6

### 4.2 不良网站处理情况

通知3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 3873 个。