

## 手机号码泄露之谜(下)

# 谁来守护我的手机信息大门

晚报记者 王利英 卫珩 张凯

本是个人的隐私的手机号码正逐渐成为一种“公共资源”，成为少数人牟取暴利的工具，也导致手机用户频频遭受各种垃圾短信的骚扰甚至经济受损。那么，有没有人来对手机用户私人资料泄露负责呢？又有相应的监管可以让广大的手机用户不再苦恼呢？

垃圾短信的“疯狂”让手机用户苦恼不堪，而更为重要的是，由于担心自己的手机号码和个人信息被心怀叵测的人利用，一些手机用户还陷入长久的不安之中。“对于那些不请自来的垃圾短信，我很无奈，但我至少还掌握有可以删除它的权力。但是，个人信息得不到保障，让我觉得非常没有安全感。”我市的一名手机用户小孙如是说。小孙告诉记者，她从自己接收到的一些手机广告中感觉到，对方似乎非常清楚她的收入层次和兴趣爱好，甚至连日常喜爱的各类品牌都相当了解。这让她非常担心，“他们对我如此了解，‘复制’一个我也是可能的。”

### 【责任】

#### 谁有可能“出卖”我？

小孙的手机号码和个人信息是如何被人获知的呢？是自己无意中泄露，还是“有心人”特别收集？或者是电信运营商抛售？

天又到新款了，明天又要打折了等等。虽然他们并无恶意，但有时候却干扰了我的正常工作和生活。”白女士说，这次经历让她对保护个人信息有了新的认识，“以后再碰到类似的情况，就会多想想该不该说出自己的手机号等信息了。”

记者在调查中发现，很多市民在商场等处购物后，会遇上商家以办理保修、优惠、会员等名义索要手机号码以及其他个人信息的情况，大多数市民都会积极地配合，而没有考虑到他们私人资料的商家对此却很有可能另有打算。

随着互联网的普及，上网已经成为普通市民生活的一部分，与此同时，网络也成为很多人个人信息泄露的“助推剂”。

“我在一家网站注册ID时被要求填入手机号码，后来手机就不停收到五花八门的短信广告，卖保险的、卖服装的等什么的都有。我觉得是那家网站把用户注册时填写的手机号码信息给卖出去了。”手机用户郑先生说，不胜其扰的他最近准备换个手机号。

另外，部分手机用户通过手机订制一些信息服务业务也是信息泄露的一个途径。手机信息服务项目越来越多，很多年轻的手机用户喜欢“尝鲜”，通过手机不断订制各类的信息服务业务，这些收费或者免费的信息业务有的的确能给人带来方便和新鲜，但有的却是服务商早已设好的陷阱，被扣了服务费之外，还“挖”走了用户的个人信息。

### ■电信运营商：态度暧昧

目前信息服务费用是由信息内容服务商向电信运营商提供手机用户同意订制短信息服务的资料后，再由电信运营商从用户手机话费中扣除，电信运营商会首先按照与信息内容服务商签订的分成协议提取自己所得，然后将剩余部分返还给信息内容服务商。正是鉴于电信运营商在其中扮演的角色，所以，很多人会将个人信息遭泄露怀疑到它头上。

而电信运营商对于用户的指责以及自己有没有责任却态度暧昧。

“收到垃圾短信直接删掉不就行了么，要不就将垃圾信息转发到10086999，或者直接打10086进行投诉，我们会对此做出处理。”采访中，记者以普通客户身份到河南移动鹤壁分公司营业厅投诉垃圾短信时，营业厅内一位工作人员这样“不辞劳苦”地回复记者，可当被问到群发短信者如何得到了用户的手机号码，她却“惜字如金”了。

在这家电信运营商的行政部门也是如此，面对记者的疑惑，一位不愿透露姓名的男性工作人员以“我们二级单位没有权利接受记者采访”为由避开问题。当记者再以客户身份进行询问时，他语出泛泛，说法与营业厅工作人员如出一辙。

“电话号码不是我们公司泄露出去的，他们（群发短信者）买个群发器就能随便群发短信。”这家公司的一名女员工说，她认为，用户手机遭泄露与他们无关。

### ■信息公司：以此为生

“信息就是金钱”，如今，靠倒卖各类信息赚钱的“信息贩子”无处不在，我市也有这样的“专业团队”。他们到处搜罗信息，在美容店、健身房等人员集散性大的公共场所，在房产开发商售楼部、保险公司等拥有大量客户资料的单位、部门，都有这些人的身影，他们用各种手法或者花费金钱寻找会员表、花名册等详细填写有电话号码等个人资料的表格，一旦获得这些信息，他们就会利用自己的渠道将这些信息卖出去，一份信息可以被卖几十甚至上百次。

“我们这行当也是应社会的需求而生的。他们（手机用户）的电话号码和个人信息既然可以登记出来，那也不能叫隐私了。我们只不过把这些资料收集过来变成有价值的东西而已。”我市一家信息搜集公司的职员在和记者网上聊天时这样说。



手机号码遭泄露，删不尽的垃圾短信让人头痛。 晚报记者 李国庆 摄

正如他们所说，我们的电话号码等个人资料遭泄露很大一部分要“归功”于这些信息搜集公司，他们无孔不入，我们的隐私资料最终成了“公共资源”。

### 【监管】

#### 谁来把守这扇门？

采访中记者发现，很多市民在受到垃圾短信骚扰或遇欺诈短信不慎上当受骗后，往往因投诉无门而自认倒霉。“去消费者协会投诉吧，这些欺诈短信基本上都是异地行骗，很难找到源头。找电信运营商投诉，只能一时发发心中怨气，他们解决不了任何问题。”一位市民说，因为不知道自己该向谁寻求帮助，自己只有“忍气吞声”，有时候无奈之下换了手机号，但不久新号码就又到了别人的靶子。“垃圾短信不能有效治理是导致它们泛滥的原因，这也正是手机用户个人信息频遭掠夺的最根本原因。”这位市民认为，只有彻底治理了垃圾短信，才能保证手机用户的隐私不再受人“青睐”。

记者查看了国内一些对垃圾短信的成功监管案例发现，除了专门的信息监管部门，公安、工商还有电信运营商都是垃圾短信的监管部门、单位。我市在垃圾短信的监管方面采取了什么样的措施呢？各部门、单位又是如何分工协作的？记者对我市一些部门和单位进行了采访。

### ■电信运营商：采取了措施

3月31日，鹤壁移动公司10086客服人员告诉记者，目前只有在客户投诉后，公司才会采取相关措施，但这是一项很复杂的工作，需要多个部门共同协助，也不是一时能解决的。之后，记者在鹤壁联通公司营业厅了解到，今年3月15日，联通公司向全社会承诺，公司建立10010全国统一短信投诉举报平台功能，引导和鼓励客户举报垃圾短信，设置专人收集、汇总、跟踪各类涉黄、诱导

等不良信息，及时向社会发布垃圾信息警示案例，帮助客户识别，逐步在全国推出客户自行屏蔽垃圾短信号码的功能。

该公司工作人员告诉记者，市民在收到垃圾短信后，可以到营业厅办理信息服务商短信息屏蔽服务，也可以发送短信TBYW+发送垃圾短信的号码至10655132。

有着不少小灵通客户的网通公司也有类似的措施。据鹤壁网通公司10060的客服人员介绍，用户可以通过客服电话办理信息服务商垃圾短信屏蔽功能。

### ■公安部门：尚无专门短信监管人员

记者在市公安局没能找到专门的垃圾短信监管科室。市公安局一位不愿透露姓名的工作人员告诉记者，现在市公安局在垃圾短信监管方面还没有设置专业部门，如果有人因为这种垃圾短信信息上当受骗到公安部门报案的话，他们会依法追踪调查垃圾信息来源。但是这只是针对个案，治标不治本。

### ■工商部门：监管还是一个断层

在市工商行政管理局，记者先来到信息科了解情况。信息科的工作人员告诉记者，“垃圾短信的监管不归信息科管”，而具体归哪个科室管他们也不知道。记者又来到该局办公室，办公室的工作人员在得知记者的来意之后，很是惊讶，说：“这个事儿不归我们工商部门管吧？这不是移动和联通他们的职责范围吗？”看到记者疑惑，这里的工作人员又解释说：“像这种手机垃圾短信上由工业和信息化部来监管，在省内是由信息产业厅监管的，但是到了市级单位，没有设置相关的监管部门。”办公室的工作人员告诉记者，目前垃圾短信的监管在我市尚属盲点，工商部门从来没有监管过，既没有相应的法律法规或上级文件支持，也没有科技设备支撑，即便想管也无能为力。

### 【建议】

垃圾短信还在继续发送，手机用户的个人信息还在被当作“资源”被别人利用，而监管和治理却出现盲点，如何保护我们的隐私？如何打击猖獗的“掠夺”行为？又如何有效遏制这一切的源头——垃圾短信？

就大范围来说，需要法律和技术双管齐下。最近有报道称，工业和信息化部、国务院新闻办、公安部起草的《通信短信息服务管理规定》正在报批，其中明令禁止发送违法内容和违规发送垃圾短信行为。我们只有期待立法之后，各监管部门能加大对垃圾短信的打击力度。

在监管措施上，我们可以借鉴国外的成功经验，完善我们的监管措施。

与此同时，技术上也要实现对短信尤其是群发短信进行拦截和筛选。

就我市范围来讲，垃圾短信衍生出的利益链，链条中重要的一环就是搜集销售手机用户个人信息的公司，以及出售短信群发器和贩卖短信群发卡、短信包月卡的各种企业，还有短信群发公司；接着是投放垃圾广告短信的广告主；垃圾短信利益链条的最后一环则是电信运营商。相关管理部门只要从垃圾短信利益链抓起，首先严惩发布不法广告的公司，加大惩罚力度，这样垃圾短信就成了无源之水无本之木；其次，对短信群发公司要定期进行检查，要求信息服务商服务公开透明；另外，要求电信运营商加大把关力度，并限制短信群发条数，控制群发卡发行数量和流向；最后，各监管部门要分工明确，各司其职，各尽其责，严厉打击手机短信及非法收集手机用户个人信息的违法违规操作，这些措施必将对遏制垃圾短信起到积极有效的作用。



(网页截图)像这样的用手机注册的网站在网上比比皆是。

### ■手机用户：不够谨慎

“我在新区的一家休闲服饰店里买过一条裤子，在办理保修凭证时商家要我留下自己的手机号码。”在采访中，家住新区华夏小区的白女士告诉记者，她的手机号码等个人信息就曾因自己不在意而被人利用了。“当时以为商家很负责任，我就给他们直接写下了自己的手机号，可没想到他们此后却利用手机短信频频做广告，今

像郑先生一样，不少人都是在网络上注册时留下自己的手机号码后，手机收到的垃圾短信量就大大增加了。且不说这些网站是不是为了赢利将客户资料(包括手机号码在内)卖了出去，还是有人通过特殊技术手段猎取了网站的客户资料，手机用户轻率地将自己的个人资料填写到网站上这一行为本身就是手机号码泄露的根源之一。