

连拨十多个陌生号码电话 招聘负责人手机竟遭“强制停机”

被运营商大数据误判为“涉电诈”，想恢复过程极复杂

打了十几通电话后，手机却被强制停机了。近日，负责部门招聘工作的北京田先生告诉记者，自己是联通用户，近期因远程面试，一个多小时内拨打了十多位应聘者的电话，随后就因“大数据识别为诈骗号码”被运营商停机了。申诉后被告知：必须本人前往营业厅签署承诺书才可以恢复号码。

记者调查了解到，遭遇此类“无故被认定涉诈停机”问题的用户不在少数。对于“反诈”系统的误判停机，多位用户表示可以理解，但不满的是复杂的解封程序。



电话面试十多人

招聘负责人手机被“强停”

田先生说，他于近日进行电话面试，联系了包括广东、四川、北京、河北等多地的应聘者，在一个多小时内连续拨出十多通电话后，就被停了机。“再拨就打不出去了，提示我已经停机。同时我还收到了来自北京联通的短信，提示说我的号码存在信息安全风险，将对我的号码暂停服务。”田先生说，短信中要求他携带本人有效身份证件、手机卡和手机终端到联通营业厅进行二次实名认证复核。

尽管还没结束招聘，但田先生也只能立刻请假，去最近的联通营业厅解决这一问题。不过刚出门他就发现，由于手机被停机，根本没办法用网络叫车，连怎么去营业厅都成了问题。到达营业厅后，他提出了“为何自己会被判定有安全问题”的质疑，工作人员对此的解释是：在短时间内拨打太多陌生号码，就会被系统判定“涉嫌电信诈骗”，因此会被直接停机。

办理恢复手续后，田先生提出疑问：如果再次连续拨打陌生号码，会被再次停机吗？工作人员明确称“会的”。“我的工作就是需要在短时间内向不同的号码打电话，那怎么办？”田先生无奈地发问。对方建议用“开通副卡”的方式来解决，但为什么副卡能规避这个问题，该工作人员没有给出解释。

新闻链接

电话卡被疑“涉诈”停机，用户怒告运营商

今年3月28日，居住在长沙的律师梁女士爆料称，她在成都实名办理的中国移动手机号突然被运营商停机，需要返回号码归属地的指定营业厅进行实名核验才能解除限制。梁女士认为，该行为严重影响了她的正常生活，于是将中国移动通信集团四川有限公司等告上法庭。

2023年8月1日，梁女士在工作期间给两个座机号码拨打了十几次电话。当天中午梁女士收到10086（中国移动客服电话）发来的短信，称她的电话卡涉嫌电信诈骗存在异常使用情况，要求尽快到归属地（成都）指定营业厅进行实名核验，核验通过后解除限制。下午她试图拨打电话时提示已停机。

19日，记者以被停机机主朋友的身份咨询了北京联通客服，工作人员表示：“是存在这种误判的情况，可能是因为突然大量拨打了陌生电话，不过具体打几个电话会被停机，这个我们也不清楚。如果遇到这种情况，可以拨打10010或者去线下营业厅解决。”

被误判停机后

不少用户吐槽解封程序复杂

记者调查发现，与田先生的遭遇类似，被误判停机的用户不在少数，不仅是联通，其他运营商也存在类似情况。对于“反诈”系统的误判停机，大多数用户表示可以理解，但不满的是复杂的解封程序：有的要求开多份证明，有的要求回到号码归属地进行办理，还有的什么材料都交了还要等许久。

河南用户大山（化名）表示，停机复核让自己费心费神：“新办的一张工作手机号码，打过一次电话，一分钟不到，说我涉嫌诈骗，直接就给我停机。”大山表示，两周内打过无数次客服电话，关注了公号，跑了三次营业厅，联系过办卡的工作人员，要的材料每次都不一样，说法也都不一样。为了跑这个事情，开了无犯罪证明和在职证明，浪费了很多时间。“因为我下班别人也下班了，所以只能上班时间去开，耽误了工作，请假还要扣钱。现在说还要让我找反诈中心开证明。说变就变，不是我的过错，凭什么要让我跑来跑去？”

梁女士向10086反映情况，并解释停机之前的操作，希望客服核实电话卡不存在异常使用情况，但客服的回复却和短信内容一样：需要到号码归属地进行核验。梁女士表示在外地工作不便到成都，客服称可以将证件材料交给亲戚代为办理，除此之外没有其他解决办法。

梁女士一气之下将中国移动通信集团四川有限公司和中国移动通信集团四川有限公司成都分公司告上法庭，并提出恢复其电话卡的正常使用，赔偿10000元，退还停机以来被扣掉的手机通信套餐费，登报道歉等诉求。今年3月28日，该案在四川自由贸易试验区人民法院开庭审理。

四川用户小一（化名）也对复核流程之慢表达了不满：“我现在是公司开了工作证明，反诈中心也开了证明，就是不给我解封，营业厅只说已经反馈上去了，但是就不能解封。”此外，在提供了诸多材料后，还存在被二次甚至多次停机的风险，也让用户表示不解。“我被停机两次，第一次去解封，只需要带着身份证，就解决了。第二次又停机了，我也是反复投诉，也向工信部网站投诉了，最后让我去线下营业厅提供了一些材料和号码，才给我解封。”广东用户倩倩（化名）称。

青海用户小顿（化名）也表示，自己就遇到了多次被停机的情况：“在外地办了一张电话卡，不久就被封号，领导打电话安排任务，我再次回拨汇报无法拨出，太尴尬了。无奈我拿身份证去营业厅复机，工作人员核实了我的职业后，让我签署承诺书，拍照片，过了一天就解封了。离开号码归属地后，这个电话卡不怎么用了，谁知突然又被封号了，还要求去原来的营业厅实名复核，大老远的来回路费就得上千元，损失谁赔？”此外，还有用户发出疑问：“虽然被停机了，但是话费一点也没少扣。”

有业内人士透露称，目前有关部门对电信安全问题要求较高，因此运营商为了避免出现漏网之鱼选择“一刀切”。

停机“一刀切”

运营商“反诈”能否更精准

运营商仅凭拨打电话数量就给手机“判刑”是否过于简单粗暴？多位业内专家表示：应该充分肯定现有反诈系统的成绩，但运营商要更加“精准反诈”，在预防诈骗和给用户提供便利性方面尽可能做到平衡。

中关村信息消费联盟理事长项立刚表示：“现在诈骗对用户的伤害还是主要矛盾，一个系统要做到尽善尽美也不可能，误伤一定存在。如果误伤是普遍现象，对大量用户造成了影响，运营商有必要调整机制，尽可能减少这种情况。”

同时，专家们也认为，运营商系统不能对号码“一刀切”，不能“懒处理”，而应该更加积极思考更为精准有效的系统。项立刚建议，电信运营商的机制在可能的情况下，需要更加科学，包括对以往电话进行识别，把更多的信息纳入训练和分析，做到在反诈的前提下，尽可能减少对普通用户的误伤。

通信专家张国斌对记者表示：“我认为随着人工智能技术的普及，电信部门应该利用大数据分析在防范诈骗和便利用户方面做有效的区隔，而不是简单地通过通话数来作判断。例如可以通过打电话的时间段，分析判别到底是工作电话还是诈骗，一般工作电话不会在8小时之外频繁拨出，所以，如果这个电话没有在工作之外频繁拨出，可以判断为正常通话，这样就可以避免误伤。”

专家建议

建议设立全国统一误判账号解封系统

独立电信分析师付亮表示，近几年，为遏制电信网络诈骗，有关部门与银行、电信运营商等之间建立了协同机制。有受害人报案，根据其信息找到的可能涉嫌电诈的相关银行卡都可能第一时间被暂时冻结，因该所有人涉诈，手机可能成为诈骗工具，其名下的手机号也可能第一时间被临停。“这种做法，对快速止损作用明显，但也难免波及无辜，因此建议应该有相应的机制，第一时间冻结的账号可以快速解冻，被临停的手机号也可以快速解除停机恢复正常使用。如果是异地下令冻结银行卡或临停手机号，也应第一时间通知用户。”

“如果因主管部门原因，长时间银行账号冻结、手机卡临停，还应该给用户一定的补偿。这样才能将对合法用户的影响降低到最小，这才是真正为用户的资金负责。”付亮表示。针对解封的便利性，项立刚也表示，设置一定的解封门槛能够对涉诈行为进行压制，否则很容易解封不利于反诈。但过于复杂，对普通用户的影响就较大，因此，应该有全国统一的解封系统，提供网络支持，做到专业核验，又能通过网络较为方便地解封。

据《北京青年报》报道

