**涉诈类举报处理措施和答复模板(试行)**

**模板一**

**涉诈处置类**

**公安机关要求处置**

**举报处理答复书**

编 号 ：

(举报人):

我局于 年 月 日收到你关于 的举报，经调查核实，现答复如下：

根据公安机关有关要求，你的手机号码 于 年 月 日 被( 具 体 采 取 措 施 的 电 信 企 业 )采取限制/暂 停电话卡功能的处置措施。我局暂未发现(电信企业)存在 违法违规行为。根据《中华人民共和国反电信网络诈骗法》 第三十二条第三款，如你对该处置措施有异议，建议向公安 机关进一步反映。

如你对此处理答复不服，可以自收到本处理答复书之日 起六十日内向工业和信息化部申请行政复议或者六个月内 向人民法院提起诉讼。

XX 通信管理局 202X 年 XX 月 XX 日

**说明**

1.适用情形。仅适用于由公安机关要求电信企业处置的 情形，包括来函或者调证两种方式。电信企业系采取措施的 部门，通信管理局仅在职责范围内进行调查答复，并可以建 议举报人向公安机关进一步反映。

2.调查建议。查证公安机关的书面文件，此时无需调查 是否有提前告知用户限制使用的情况。

3.注意事项。《中华人民共和国反电信网络诈骗法》第 十一条有关进行核验的要求不适用于公安机关要求处置的 情形。收到公安机关书面文件后，电信企业仅是执行公安机 关决定，因此无需调查是否有提前告知用户限制使用的情 况。对于经过公安机关背书的电信企业自研风险监测模型 (例如该模型已录入公安机关内部系统),举报人电话卡因 触发该模型被电信企业采取处置措施的，应当视为电信企业 按照公安机关要求处置，通信管理局在处理时适用本模板。

**模板二**

**涉诈处置类**

**电信企业监测识别处置-已提前告知用户**

**举报处理答复书**

编 号 ：

(举报人):

我局于 年 月 日收到你关于 的举报，经调查核实，现答复如下：

你的手机号码 于 年 月 日被电信 企业监测识别为涉诈异常电话卡， (电信企业) 已 通过短 信/电话等进行告知提醒，由于你未按规定核验/核验未通 过，该企业采取限制/暂停电话卡功能的处置措施。依据《中 华人民共和国反电信网络诈骗法》第十一条规定，该手机号 码需进行核验，通过后方可恢复正常使用。企业已按照有关 规定提供复机途径/目前该号码已核验通过并复机，号码状 态正常。我局暂未发现( 电 信 企 业 ) 存在违法违规行为。

如你对此处理答复不服，可以自收到本处理答复书之日 起六十日内向工业和信息化部申请行政复议或者六个月内 向人民法院提起诉讼。

XX通信管理局 202X 年 XX 月 XX 日

**说明**

1.适用情形。适用于电信企业自行监测识别发现涉诈异 常电话卡，在采取处置措施前已通过短信、电话等形式进行 告知提醒的情形。监测识别途径主要包括触发电信企业风险 监测模型或者接到公安机关推送的涉案线索、被用户投诉涉 诈 等 。

2.调查建议。查证有电信企业对该手机号码进行处置的 事实依据，包括电信企业关于该手机号码触发风险监测模型 的报告(无需直接调取该模型，但是报告中需有触发风险监 测模型的记录，参数、阈值等敏感信息可隐去)或者被用户 投诉的证据等；同时需查证在处置前已进行告知提醒，包括 短信通知记录或者通话记录等。

3.注意事项。《中华人民共和国反电信网络诈骗法》第 十一条不再强调关停前24小时通知这一要求，但电信企业 仍应当提前告知用户重新进行实名核验，并为用户建立快速 复机绿色通道，及时回应用户合理诉求。对于拒不进行核验 或者拒绝签署涉诈风险告知书，从而导致手机号码至今未复 机的，通信管理局在答复时告知其电信企业已提供复机途径 即可。对于因频繁触发风险监测模型导致手机号码反复被采 取限制措施的，从化解争议的角度出发，通信管理局可以根 据具体情况建议电信企业提供快速复机渠道或者将该号码 列入白名单。



**模板三**

**涉诈处置类**

**电信企业监测识别处置-未提前告知用户**

**举报处理答复书**

编 号 ：

(举报人):

我局于 年 月 日收到你关于 的举报，经调查核实，现答复如下：

你的手机号码 于 年 月 日被电信 企业监测识别为涉诈异常电话卡，(电信企业)依法采取限 制/暂停电话卡功能的处置措施。处置前( 电 信 企 业 ) 未 通过短信/电话等进行告知提醒，违反《中华人民共和国反 电信网络诈骗法》第十一条、第三十二条第三款，我局已提 醒该公司要严格按照有关程序规定，履行告知义务，保障用 户的知情权，为用户核验预留一定时间，及时回应用户合理 诉求，提升服务水平。鉴于企业已按照有关规定提供复机途 径/目前该号码已核验通过并复机，号码状态正常，违法行 为轻微，根据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条规 定，我局决定不予处罚。

如你对此处理答复不服，可以自收到本处理答复书之日 起六十日内向工业和信息化部申请行政复议或者六个月内 向人民法院提起诉讼。

XX 通信管理局 202X年 XX 月 XX 日

**说明**

1.适用情形。适用于电信企业自行监测识别发现涉诈异 常电话卡，在采取处置措施前未进行告知提醒的情形。监测 识别途径主要包括电信企业关于该手机号码触发风险监测 模型的报告(无需直接调取该模型，但是报告中需有触发风 险监测模型的记录，参数、阈值等敏感信息可隐去)或者被 用户投诉涉诈等。

2.调查建议。查证有电信企业对该手机号码进行处置的 事实依据，包括触发风险监测模型的证据或者被用户投诉的 证据等。电信企业在处置前未进行告知提醒的，应按照有关 规定对企业采取责令整改、约谈等行政管理措施，并告知举 报 人 。

3.注意事项。《中华人民共和国反电信网络诈骗法》第 十一条不再强调关停前24小时通知这一要求，但电信企业 仍应当提前告知用户重新进行实名核验，并为用户建立快速 复机绿色通道，及时回应用户合理诉求。

**模板四**

**涉诈处置类** **无处置依据**

**举报处理答复书**

编 号 ：

(举报人):

我局于 年 月 日收到你关于 的举报，经调查核实，现答复如下：

(电信企业) 在开展涉诈异常电话卡监测处置相关工 作中，于 年 月 日对你的手机号码 采 取暂停/限制电话卡功能的处置措施。(电信企业) 未能向 我局提交对涉案手机号码处置的依据，违反《中华人民共和 国电信条例》第四十条第三项，我局已责令该公司严格按照 相关规定规范停机复机流程，妥善处理用户合理诉求，提升 服务水平。鉴于目前企业已为该号码复机/积极进行整改，

并向用户致歉，违法行为轻微，根据《中华人民共和国行政 处罚法》第三十三条规定，我局决定不予处罚。

如你对此处理答复不服，可以自收到本处理答复书之日 起六十日内向工业和信息化部申请行政复议或者六个月内 向人民法院提起诉讼。

XX通信管理局 202X年 XX 月 XX日

**说明**

**1.适用情形。**适用于电信企业仅向通信管理局说明涉案 手机号码涉诈，但无法提供相应依据的情形。

**2.调查建议。**电信企业在开展涉诈异常电话卡监测处置 相关工作中，应留存手机号码涉诈的有关证据材料，如触发 风险监测模型的记录、公安机关来函、被用户投诉涉诈记录 等。经查证无依据的，即使电信企业按照有关规定提前进行 了告知提醒，也应当认定属于无正当理由中止或者拒绝提供 电信服务，通信管理局应要求企业对手机号码进行复机，并 按照有关规定责令企业改正、向用户赔礼道歉。

**3.注意事项。**因缺乏手机号码涉诈依据，因此不适用核 验复机的规定，通信管理局应要求电信企业提供快速复机绿 色通道，及时回应用户合理诉求。对于举报人要求企业赔偿 因手机号码关停造成的损失，答复其属于民事纠纷，建议通 过协商或者民事诉讼等途径解决。

**4.风险提示。**本模板仅适用于涉诈处置的情形，因其他 原因被暂停或者限制电话卡功能的不适用本模板。