

2018-2021 年
研究期

第 6/1 号课题

消费者信息、
保护和权利：
法律、监管、
经济基础、
消费者网络
国家

2019-2020年度
交付成果

未经请求的商业通信 – 挑战 和战略概述

内容提要

本文件概述与骚扰和欺诈电话及文本信息相关的问题，以及不同国家为解决这一问题所采取的策略。

在分析问题的背景后，本文件介绍不同国家采取的方式。一般来说，一种情况涉及四个利益攸关方，即：电信运营商、销售其服务或产品的市场参与方、电信监管机构和消费者。针对每一利益攸关方的具体方式都通过示例予以讨论。

目录

内容提要	1
1 电话	3
2 挑战	3
3 电话通信	3
4 连接类型	4
5 数字	4
6 本地问题	4
7 涉及的参与方	4
8 方法策略	5
8.1 市场参与方	5
8.2 电信网络	5
8.3 用户	5
9 进行中工作方面的国际经验	6
9.1 呼叫认证	6
9.2 电话营销码号	6
9.3 法律变更情况	7
9.4 请勿打扰名单	7
10 国家电信管理局在打击垃圾呼叫的消费者赔偿机制中的作用	7
11 相关的研讨会、网络研讨会和讲习班	9
12 建议	9

1 电话

通信交流是人类的一种需求，技术提供一种我们可高效进行远距离通信的手段。在这种情况下，无论是发送还是接收信息，电话均可被视为是人与人之间传递信息的主要工具之一。

几十年来，固定线路电话一直是电话通信的唯一选择。并非巧合的是，在上世纪 70 年代、80 年代、90 年代以及本世纪，订购用户数量从大约 230 000（1975 年）上升到 1 260 000 000（2006 年）¹。

然而，移动技术的发展带来了无数变化，包括个性化的通信、电话设备增加的功能特性以及移动使用的可能性。2017 年，全球共有 7 750 000 000 蜂窝移动订购用户²，明显表明移动技术对现代社会十分重要。

2 挑战

默认情况下，语音电话是一种开放渠道，方便人们通过一个人（主叫）与另一个人（接收方）进行通信，后者可能接受也可能不接受所进行的通信尝试。在商品和服务流动的世界中，电话是促进产品或服务提供者与潜在买家之间经济交流的手段之一。

尽管在这种环境中，有一些经济主体在道德和公平的界限内运作，但也有其他一些经济主体通过向固定或移动电话服务用户大量发送垃圾呼叫，造成主叫与接受方之间不平衡的关系。

除了出于商业目的的呼叫外，一些主叫还试图通过误导和欺诈行为来伤害接受方。

3 电话通信

与其他媒介相比，电话有一些特点，使其成为很有吸引力的滥用行为工具，主要目的是让人们购买、加入或雇佣某一特定产品或服务，或者更糟的是，成为欺诈和骗局的受害者。电话的特点是：

- 一旦电话被接听，则通信立即开始，这不同于其他电子通信方式。在其他电子通信方式中，发送的消息在接听方确定的时间被接收和回应（异步通信）；
- 直接通信，即没有中介；
- 个体通信，即一对一，因此不处于群体环境中。

此外，电话发生在超连接环境中，因为个人移动设备随时都在用户身上或身边。

在这种情况下，接收方可能与主叫之间没有对称关系。在主叫选定和方便的时刻，主叫基于特定意图并遵循给定的计划和既定目标，发起呼叫（可能具有先前精心制作的脚本），同时主叫可能拥有关于接收方、被叫号码或订户的先前信息。

此外，接收方可能措手不及，事先不知道呼叫的目的，且可能被诱导在没有时间准备的情况下立即做出回应。

¹ 世界银行固定电话订购用户数。 <https://data.worldbank.org/indicator/IT.MLT.MAIN>

² 世界银行蜂窝移动电话订购用户数。 <https://data.worldbank.org/indicator/IT.CEL.SETS>

4 连接类型

主叫拨打电话号码与被叫电话的振铃之间的流程可涵盖从“低”技术到“高”技术的范围。在最基本的形式中，呼叫由人手动发起，然后呼叫人会与应答者进行交谈。更复杂的手段是利用电话交换机自动拨打电话，一旦应答，则可使用人工智能来进行互动。

垃圾呼叫的分类因国家不同而不同，取决于呼叫的特点和自动或非自动主叫机制的使用。

电话具有的一些特点使其成为很有吸引力的滥用行为工具。一旦电话被接听，则通信立即实时开始。通信是直接和无中介的。通信是个体的，即一对一的，因此不处于群体环境之中。移动通信发生在超连接环境中，因为个人移动设备在一天的大部分时间都在用户身上或身边。

5 数字

全球有组织地发起的垃圾呼叫数量并没有确定已知的数字。然而，（举例而言）据一家非政府渠道³估算，仅在美国，2016年进行的机器人呼叫为290亿次，2017年为305亿次，2018年则达到了史无前例的478亿次。据报道，2018年，一家提供电话拦截应用的公司拦截并识别了近180亿次垃圾呼叫⁴。

6 本地问题

虽然垃圾呼叫在许多国家是一个常见问题，但经济部门、最令消费者困扰的话题以及联系接听方的方式通常会根据国家国情的不同而发生变化。根据国家的不同，该问题可能是债务减免、卫生（医疗和处方）、旅行、能源使用、家庭安全、房屋改善、补偿援助、电信服务、金融、奖品和彩票等问题。诈骗方面也存在各种各样的方式，如试图进入受害者的计算机和以简短的电话铃声诱使对方回电（通常是打到国外）- 受害者将通过昂贵的加价服务电话与诈骗者进行连接。

7 涉及的参与方

垃圾呼叫问题涉及四个主要参与方：

- 1) **电信企业**：这些企业运营通信流量所需的网络基础设施，并在不干扰通话内容的情况下，在市场上提供非歧视性的电话通信服务。
- 2) **市场代理**：出于商业目的使用电信服务的公司。
- 3) **国家监管机构**：监管机构通常负责发放无线电频谱许可证，采取行动鼓励扩大基础设施建设、普及服务和促进电信环境中的竞争，并寻求确保保障消费者权益。
- 4) **电话业务用户**：他们是电信服务的最终接受方，与电信公司建立有消费者关系。

³ FCC机器人呼叫报告（编号CG17-59）：<https://docs.fcc.gov/public/attachments/DOC-356196A1.pdf>。

⁴ “真实来电者洞察：2018年受垃圾电话影响最重的前20个国家”：<https://truecaller.blog/2018/12/18/truecaller-insights-the-top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2018/>。

8 方法策略

解决世界范围内垃圾呼叫问题的方式涉及市场参与方、电信网络 and 用户。

8.1 市场参与方

该方式寻求对主叫行为采取行动。一种常用的机制包括建立列表或请勿打扰/请勿呼叫注册数据库，电话服务用户通过该数据库注册一个电话号码，以防止对该号码进行电话呼叫。观察到的变化表现在：

- **管理：**列表可由政府实体充实完善；在政府要求下由非政府实体充实完善；由行业的具体实体充实完善。
- **数据库：**在某些情况下，相关方可充分访问“请勿打扰”注册数据库中的号码，并利用这种访问来匹配自己数据库中出现的号码，以排除注册号码。在其他情况下，相关方无法访问注册号码，需要向注册号码数据库所有方提交其号码列表，以比较和删除任何已注册号码。
- **经济部门：**在某些情况下，根据注册时可用的选择方案，请勿打扰/请勿呼叫注册列表可阻止来自某一经济部门的特定商业主叫，或者阻止来自一个特定经济部门或多个经济部门的呼叫。
- **有效期：**一些列表可无限期或在特定时间内阻止特定商业主叫的来电。
- **例外情况：**一般来说，请勿打扰/请勿呼叫注册列表不包括与消费者有合同关系或与研究或慈善捐赠活动和/或政府联系的公司。

8.2 电信网络

该方式寻求根据拨打和接听电话所涉及的技术和基础设施条件采取行动，可能涉及：

- **网络呼叫流量：**垃圾呼叫通常来自计算机化的自动拨号器，该自动拨号器生成大量同时连接到应答位置的一系列请求，但只希望其中一小部分会得到应答。提供商可以发现这种行为，因为它降低了他们监控的网络质量指标，如语音连接可访问性和呼叫完成情况。
- **码号特征：**基于编号的策略可能涉及为呼叫中心或电话营销活动的呼叫分配一个唯一前缀，以及向第三方运营商报告提供号段的义务，以方便对这些资源的使用进行更好的控制。
- **呼叫认证：**认证主要集中于主叫身份欺骗，这是一种屏蔽拨号者/发送者地址以误导呼叫接收者的技术。呼叫认证方式寻求机制来识别呼叫的来源以及如何处理骚扰电话。如今，诈骗者利用现有的弱点冒充遇难者亲属、政府机构或私人企业（如银行、慈善机构、电信公司）来获取金钱，或者通过从善良人士那里获取个人和财务信息来实施欺诈。

8.3 用户

该方式被用作其他行动的补充战略，以电话业务用户为目标。该方式包括教育和宣传行动，涉及讲座等面对面活动，或在社交网络上组织活动和在网站上传播技巧等数字化方法。该方式旨在指导用户如何防止垃圾呼叫或帮助他们防范诈骗。

9 进行中工作方面的国际经验

根据各国面临的问题，世界各地采取了不同的方式。下面是一些国家所采取行动的示例，包括法国，德国，印度，意大利和美国。

9.1 呼叫认证

在美国，联邦通信委员会（FCC）⁵要求电话行业采用一种强大的呼叫认证系统，称为 SHAKEN/STIR（基于签名的使用令牌处理声明信息（SHAKEN）和安全电话身份重访（STIR））。

通过互连电话网络传输的呼叫，其主叫用户标识将由始发运营商“签名”为合法，并在到达消费者之前由其他运营商验证。

SHAKEN/STIR 对通过复杂电信网络传输的电话呼叫进行数字验证，方便接听者的电话公司核实主叫 ID 号码是合法号码。

在印度，印度电信监管机构（TRAI）宣布了根据《电信商业通信客户偏好条例》（TCCCP）发布的指令，以建立区块链技术支持的平台（该平台已于 2020 年 6 月 1 日部分上线）。该平台只允许得到授权的企业客户向电信业务消费者发送消息。

各电信运营商商定的流程要求每个发送方（包括注册电话销售机构）在登录平台之前都要经过电信运营商的核实。文本信息或呼叫只能由在平台上注册的实体发送。

9.2 电话营销码号

意大利监管机构（AGCOM）为呼叫中心确定了独特的前缀（0844+6 或 7 位数字和 0843+6 或 7 位数字），将广告、销售和商业通信呼叫与其他呼叫区分开来⁶。

在印度电信管理局（TRAI）的倡议下，用户可以识别电话营销呼叫，因为它们都以“140”开头，然后是另外 7 位数字（格式为 140XXXXXXX）。前六个数字表示提供商和服务区。例如，140003 系列属于德里服务区的提供商 Aircel 有限公司。140108 系列属于环路电信有限公司，也在德里的服务区。

法国邮政和电子通信管理局（ARCEP）在 2019 年 7 月 11 日的第 2019-0954 号决定⁷中修订了法国国内编号方案，对被叫用户设备上的主叫电话号码信息做出要求。号码必须符合（成为）法国编号方案的一部分；必须由 ARCEP 分配并指定给用户；必须允许被叫用户回叫始发主叫。

⁵ FCC “利用来电显示身份验证打击假冒自动电话” - <https://www.fcc.gov/call-authentication>。

⁶ AGCOM. Delibera n. 156/18/CIR. Modifiche ed integrazioni del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in attuazione della legge n. 5/2018 - (AGCOM. 审议第156/18/CIR号决议。编号方案的变更及整合，包括审议中的编号8/15/CIR（根据第5/2018号法律进行） - https://www.agcom.it/documentazione/documento?p_p_auth=fLw7zRht&p_p_id=101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_assetEntryId=12619488&101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_type=document。

⁷ ARCEP第2019-0954号决定 - https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/19-0954.pdf。

厄瓜多尔电信管理和监控机构（Arcotel）在 2020 年 2 月 20 日的第 ARCOTEL-2020-074 号决议⁸中规定，移动服务运营商以及所有部门的自然人或法人为商业、广告或劝诱他人改变宗教信仰的目的而拨打的电话只能打给事先对之予以明确授权的人。要拨打这些电话，公司必须使用以前识别的号码，也就是说，他们将根据监管机构以前确定的列表，按部门生成一个唯一号码，例如，银行、合作社、信用卡和保险公司将被识别为“金融”（FINANCES）。

9.3 法律变更情况

在德国，《反不正当竞争法》（Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb 或 UWG⁹）禁止公司向不同意接听相关电话的消费者打电话推销产品。这包括个人打来的电话和自动呼叫机打来的电话。此外，法律禁止在广告电话中隐藏主叫号码。

9.4 请勿打扰名单

“请勿打扰”名单¹⁰旨在限制垃圾呼叫，在阿根廷（无来电登记簿（No Llame registro nacional））、澳大利亚（请勿呼叫登记簿）、巴西（请勿拨打电话登记簿）、法国（阻止来电（Bloctel））、印度（国家客户偏好登记簿）、意大利（公众反对登记簿）、尼日利亚（请勿拨打电话-DND）、英国（电话偏好服务）和美国（请勿呼叫名单）等国家都存在。

10 国家电信管理局在打击垃圾呼叫的消费者赔偿机制中的作用

消费者赔偿机制要求与多个不同利益攸关方采取多层次行动，以便监管机构与政府相关机构（竞争、消费者和司法等）和其他参与方联手，越来越多地限制可能危害社会的、进行误导和欺诈的电话服务。

2019 年全球监管机构专题研讨会（GSR）讨论文件建议，国家监管机构（NRA）应与参与数字经济的所有利益攸关方密切合作，以实现消费者保护的总体目标，并克服国际合作方面的挑战。

NRA 有几种与利益攸关方正式和非正式合作的方式，包括：

- 磋商：这是 NRA 制定高质量法规和做出决定的基础。需要采取具体行动，确保消费者对相关磋商做出有效回应。
- 提醒：一般来说，采用电子邮件和社交媒体与在 NRA 网站上注册的人群进行交流，并吸引人们对磋商文件和决定的注意。
- 调查：NRA 在准备磋商或起草市场报告来了解市场时，通常会正式要求利益攸关方做出回应。这些机构还会进行面对面访谈。基于网络的调查是有用的在线调查工具。
- 公开会议：通常与消费者和消费者团体举行临时公开会议，以介绍并鼓励对磋商文件给予反馈。

⁸ 该决议正处于实施阶段：<https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Resolucion-ARCOTEL-2020-0074.pdf>; <https://www.arcotel.gob.ec/se-amplio-plazo-para-remitir-el-listado-de-numeros-telefonicos-de-los-call-center-desde-los-cuales-se-realizan-llamadas-comerciales/>。

⁹ Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb（反不正当竞争法）- https://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/。

¹⁰ 请勿打扰名单 - <https://www.donotcall.gov/>。电话偏好服务 - <https://www.tpsonline.org.uk/tps/index.html>。

反对意见公开登记簿 - <http://www.registrodelleopposizioni.it/>。请勿致电登记簿 - <https://www.donotcall.gov.au/>。电话禁止 - <http://www.bloctel.gouv.fr/>。请勿打扰 - <https://www.naomeperturbe.com.br/>。请勿致电 - 国家登记簿 - <https://nollame.aaip.gob.ar/>。

- 选择会议：定期与利益攸关方团体举行会议。

包括澳大利亚、巴西、爱尔兰、南非和英国在内的一些国家示例详述如下。

例如，澳大利亚通信和媒体管理局（ACMA）设立了消费者磋商论坛（CCF），这是ACMA的主要电信消费者顾问组。该顾问组汇集了包括消费者组织、电信行业运营商和政府在内的主要利益攸关方，提出并讨论影响电信业务、互联网、移动和固定电话用户的重要问题。ACMA还与独立的澳大利亚通信消费者行动网络（ACCCAN）合作，后者是一家通信消费者组织，代表作为通信产品和服务消费者的个人、小型企业和非营利团体。ACCCAN专注于电信、广播、互联网和在线服务等融合领域所涵盖的商品和服务，包括现有和新兴技术。

南非监管机构 – 南非独立通信管理局（ICASA） – 设有由 11 名成员组成的消费者顾问小组 104（CAP），成员通过公开程序提名，包括残疾人、妇女、青年、老年人和生活在信息通信技术服务欠缺地区人员的代表。

爱尔兰通信管理委员会（ComReg）成立了消费者顾问小组。消费者顾问小组的主要职能是：a) 通过提出消费者关注的具体问题，帮助 ComReg 做出决策；b) 就通信行业出现的各种问题向 ComReg 提供公开和独立建议；c) 就 ComReg 的活动如何影响消费者提供建议；d) 强调与住宅消费者和中小企业（SME）接触的重要性；e) 就当前消费者关注的问题向 ComReg 提出集体建议和意见；f) 就 ComReg 监管市场中的消费者利益向 ComReg 提供建议。

英国通信服务委员会（Ofcom）与通信消费者委员会（CCP）和更为非正式的通信消费者论坛（CFC）密切合作。目前正在考虑 CFC 的未来，以及是否最好将其纳入公民咨询体制内（CA）¹¹。CFC 的好处是它汇集了所有消费者协会的代表。通常，在其季度会议上有 15 至 20 名代表。公民咨询和监察机构与涵盖媒体、信息通信技术、公用事业、产品和服务的不同监管机构合作，并与不同的部委（包括财政和商业、教育、卫生、农业和旅游）协作工作。此外，基本服务接入网（ESAN）汇集了志愿者组织和监管机构，为消费者改善服务和产品。ESAN 希望确保对生命、健康和福祉至关重要的服务（目前是能源、水、金融服务和通信）能够满足消费者的需求，特别是弱势群体的需求。他们的目标是实现包容性服务，换句话说，就是确保所有消费者都能获得满足其需求且负担得起的服务。

巴西国家电信管理局（Anatel）要求电信运营商通过自我监管（包括自我执行机制）和响应方式，加强并帮助解决骚扰电话问题。电信运营商向 Anatel 提交了一封包含六项原则的信函，该信函将指导制定通过电话营销提供电信服务的行为准则。此外，运营商还实施了全国统一的“请勿打扰名单”（除了自己的订户之外，还将根据现有的地方和地区名单不断更新）。Anatel 还得到了国家消费者秘书处（Senacon）的支持和帮助，该秘书处鼓励银行业加入该名单，并一直与其他行业保持联系，鼓励它们的参与。

磋商是NRA制定高质量法规和做出决定的基础。机制包括：提醒 – 调查 – 面对面访谈 – 基于网络的 – 与消费者和消费者团体举行临时公开会议 – 定期选择与利益攸关方团体举行会议。

¹¹ 更多信息请见：[https://www.citizensadvice.org.uk/CitizensAdvice\(CA\)](https://www.citizensadvice.org.uk/CitizensAdvice(CA))。

11 相关的研讨会、网络研讨会和讲习班

2020年7月2日，ITU-D 研究组举行了“未经请求的商业通信/骚扰电话：COVID-19 疫情下消费者更容易受到攻击吗？”的网络对话。¹²这次公开网络研讨会讨论了垃圾呼叫/短信问题，这种现象在许多国家很常见，尽管形式、原因和参与者可能会有所不同。研讨会听取了电信发展局副主任的开幕发言和 ITU-D 第 1 研究组主席的闭幕致辞。本次网络研讨会由 ITU-D 第 1 研究组第 6/1 号课题副报告人主持，一同出席会议的还有巴西国家电信管理局（Anatel）、美国联邦通信委员会（FCC）、非洲电信联盟（ATU）、印度 Idea-Vodafone 和 Beltug/Intug/euro.digital（比利时/欧洲）的代表。

联邦通信委员会代表介绍了他们在美国开展的一些工作，这些工作旨在打击垃圾呼叫（尤其是自动电话）和数字环境中的欺诈行为，以及 Covid-19 疫情对骚扰电话的影响。介绍表明联邦通信委员会 2020 年收到的投诉与 2019 年相比有所下降。美国代表还指出，这可能是由于 FCC 和其他政府部门加大了执法力度，以及对消费者的宣传发挥了重要作用。

Anatel 的代表分享了巴西消费者保护的一些信息，以及 Anatel 如何选择鼓励自我监管和响应行为：在政府采取任何行动之前，呼吁电信运营商加强行动，为骚扰电话提供解决方案。

印度 Idea-Vodafone 公司介绍了该公司如何根据 TCCCP（电信商业通信客户偏好）条例实施指令，以建立由区块链技术支持的平台。

Beltug/Intug/euro.digital（比利时/欧洲）提请人们注意这样一个事实，即在发生危机（如 Covid-19 疫情）时，用户更容易受到伤害，同时指出，通过电话和电子邮件进行的电子欺诈有所增加。在这种情况下，对安全的要求越来越高。

ATU 强调了从超越国家管辖范围的跨境视角处理这一问题的重要性，因为这些垃圾呼叫大多来自非洲以外。ATU 还强调了消费者教育对防止其陷入欺诈的重要性，以及监管机构、电信企业和行业合作的重要性。此外，重要的是要构思出一项国际计划，以制定处理这一问题的标准。

12 建议

ITU-D 第 1 研究组第 6/1 号课题涉及在技术迅速发展和市场上出现越来越复杂设备的背景下讨论消费者保护问题，以便消费者 – 他们不是电信/信息通信技术（ICT）专家 – 以及监管机构、运营商或服务提供商和设备制造商能够确定需要实施的消费者保护工具，以保证以低成本普遍获得高质量的电信/信息通信技术服务。

本课题定义了监管机构面临的重大挑战之一 – 需要培育安全文化，以此提高人们对电信/ICT 应用和服务的信任，并对隐私和消费者实行有效保护。因此，必须实施法律、政策和监管做法，并确立透明、有效的消费者保护机制，以建立这种信任和安全。

本课题寻求确定可采取的机制/手段，以便运营商/服务提供商针对合同终止、接入和更新电信服务相关的价格、资费和费用及其他方面发布透明、可比较、充分、及时的信息，使消费者了解情况，同时还需制定清楚简单的报价以及消费者教育方面的最佳做法。

本课题也呼吁确定在提供新型融合业务方面应对与消费者保护相关挑战（业务提供的透明度、市场流动性、服务的质量和可用性、增值服务、售后服务、解决消费者投诉或关切的程序等）的最佳做法，以及国家监管机构为保护消费者免受这些融合业务运营商/提供商可能的滥用而制定的政策、规则 and 规定。

¹² 关于本次网络研讨会的更多信息，请见：<https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2018-2021/Pages/meetings/Webinars/2020/Q6-1-july02.aspx>。

本报告讨论未经请求的商业通信（通过电信服务、文本信息、语音或短信进行）这一许多国家面临的共同问题，尽管所涉及的原因和参与方因国而异，有时同一国也因时而异。

“请勿打扰”名单的广泛采用表明这是一种常见的策略，通常伴随着一些补充机制，例如在核心网中自动屏蔽号码、电话营销采用特定号码、消费者宣传教育行动、共同监管、监管沙箱、创建行业行为准则、规定手续费、使用费，甚至在消费者没有明确同意的情况下禁止打电话等。

从这个意义上说，各国之间交流经验和信息，以及在国际论坛上进行讨论，可以为合作和共同构建解决方案创造有利环境。

提交 ITU-D 第 1 研究组第 6/1 号课题文稿的参考

[SG1RGQ/206](#) 号文件（巴西）介绍巴西的一项案例研究，特别是 Anatel 对未经请求之电话（滥用电话）和电话营销的监管和制度方法，以加强消费者保护和权利。

[SG1RGQ/311\(Rev.1\)](#) 号文件（巴西）强调客户服务、监管机构规则和数字工具方面的一些内容，包括针对未经请求之电话的举措，这些都有助于建立消费者和服务提供商之间的信任。

[SG1RGQ/174](#) 号文件（印度）介绍印度关于未经请求的商业通信（UCC）的案例研究，以及通过与电信服务提供商合作进行监管来遏制 UCC 的框架。

[SG1RGQ/358\(Rev.1\)](#) 号文件（印度）主要介绍印度监管规则的演变发展情况，以遏制未经请求的商业通信和促进分布式账本技术的使用。

[SG1RGQ/TD/17](#) 号文件（尼日利亚）概述在尼日利亚保护消费者免受电话营销短信和机器人呼叫（robocalls）困扰的战略。

[1/374\(Rev.1\)](#) 号文件（阿曼电信管理局）重点介绍促销短信和文本信息（大宗短信/垃圾信息（BULK SMS/SPAM））是如何困扰消费者的。

[1/104](#) 号文件（阿曼电信管理局）主要介绍在电信管理局（TRA）倡议下为提高人们对电子诈骗的认识而开展的运动。代表们认识到了此类运动和信息（特别是第 2 章）的重要性，同时强调，增加关于该运动的实际实施和影响的细节以及针对残疾人的措施也将非常有益。

[1/111](#) 号文件（巴布亚新几内亚）强调巴布亚新几内亚国家信息通信技术管理局通过 2014 年《消费者保护规则》为促进消费者保护和福祉所做的努力。

[1/134](#) 号文件（贝宁）提供关于 ARCEP-贝宁新的自动化网络平台 – 的信息，该平台用于管理消费者对电子通信和邮政服务的投诉。

[1/179](#) 号文件（贝宁）重点介绍监管机构在解决争端中的重要作用，并说明贝宁国家监管机构是如何加强其保护消费者的机构调解能力的。

鸣谢

本文是第 6/1 号课题报告人和副报告人所做工作的成果，他们在讲习班期间以主持人、小组嘉宾和参与方的身份积极参加了会议。

欲了解更多信息，请查询：

2020 年 7 月 2 日举行的主题为“未经请求的商业通信/骚扰电话：COVID-19 疫情下消费者更容易受到攻击吗？”的主题讲习班：<https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2018-2021/Pages/meetings/Webinars/2020/Q6-1-july02.aspx>。

国际电联电信发展部门的研究组编制报告、指南和建议，以支持全球信息通信技术的发展。ITU-D 第 1 研究组：<https://www.itu.int/net4/ITU-D/CDS/sq/mandate.asp?lq=1&sp=2018&stg=1>。

第 6/1 号课题 – 消费者信息、保护和权利：法律、监管、经济基础、消费者网络 – 2014-2017 年研究期最后报告：<https://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.06.3-2017https>。

跟踪了解 ITU-D 第 1 研究组第 6/1 号课题 – 消费者信息、保护和权利：法律、监管、经济基础、消费者网络 – 的工作。

网站：[Q6/1 网站](#)

电子邮件通讯录：d18sq1q6@lists.itu.int （在[此处](#)申订）

关于 ITU-D 研究组的更多信息：

电子邮件：devSG@itu.int 电话：+41 22 730 5999

网站：www.itu.int/en/ITU-D/study-groups
