

个人信息保护法律热点问题

工信部发布《通信短信息和语音呼叫服务管理规定》征求意见

2020年8月31日,工业和信息化部(以下简称“**工信部**”)公布了《通信短信息和语音呼叫服务管理规定(征求意见稿)》(以下简称“**《征求意见稿》**”),《征求意见稿》在2015年6月30日生效的《通信短信息服务管理规定》(以下简称“**《短信息规定》**”)的基础上,增加了关于语音呼叫服务的要求,进一步调整了经营短信息服务和语音呼叫服务的服务规范,其中对商业性短信息和商业性电话管理的要求尤其值得关注。

一、经营资质

《征求意见稿》分别要求以下两类主体均应获得电信业务经营许可:(1)短信息服务提供者,即为其他组织和个人提供短信息服务的电信业务经营者,包含但不限于基础电信业务、增值电信业务中的信息服务业务和移动通信转售业务经营者;以及(2)语音呼叫服务提供者,指其他组织和个人提供语音呼叫服务的电信业务经营者(第6条、第42条)。

二、服务规范

《征求意见稿》要求短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者在经营过程中,遵守以下服务规范:

1、**(信息提供)**如实向基础电信业务经营者提供相关信息,并在信息发生变更的10日内予以更新(第7条);

- 2、**(数据保存)**记录短信息或语音呼叫的发送和接收时间、发送端和接收端电话号码或者代码用户订阅和退订情况,以及端口类短信息内容¹、平台类电话录音,信令数据至少保存1个月,其他数据应当保存至少5个月,用户订阅和退订情况应当保存至与用户服务关系终止后5个月(第8条);
- 3、**(码号使用)**按照电信管理机构批准的电信网码号结构、位长、用途和使用范围使用码号(第9条);
- 4、**(服务规则)**制定服务规则、收费方式和标准、退订方式,并告知用户(第10、11条);
- 5、**(身份核验)**查验和登记通过其服务发送短信或语音呼叫的组织 and 个人的真实身份信息(第12条);
- 6、**(信息安全)**加强个人信息保护和网络安全管理(第14条);
- 7、**(投诉机制)**建立投诉处理机制(第29条)。

相较于《短信息规定》,上述服务规范增加了关于语音呼叫服务的相关要求,对短信息服务的服务规范没有较大的改变。

三、商业性短信息和商业性电话管理

¹端口类短信息,是指短信息服务提供者利用自有端口或者行业类应用端口发送的短信息

针对发送商业性短信息或拨打商业性电话，已有多部法规做出规定，例如《消费者权益保护法》及《广告法》的要求。

《征求意见稿》第16条重述了上述规定的基本要求。在此基础上，《征求意见稿》特别明确了用户明确表示拒绝时，不得发送商业性短信息和拨打商业性电话；此外，也补充规定如用户未明确同意的，视为拒绝，将同意的标准上升为“明确同意”。

与此相应，《征求意见稿》中删除了“用户明确拒绝或者未回复的，不得再次向其发送内容相同或者相似的短信息”的内容，将不得发送的范围不再限于“内容相同或相似”的信息。

此外，对于发送端口类商业性短信息的，《征求意见稿》明确要求，应当确保有关用户已同意或请求接收，并保留用户同意凭证至少五个月，并在短信息中明确标注通过其服务发送短信的组织或个人的名称、联系电话，提供便捷和有效的拒绝接收方式并随短信息告知用户，不得任何设置障碍（第19条）。对于商业性电话，《征求意见稿要求》语音呼叫服务提供者不得拨打平台类商业性电话（第20条）。

除了短信息服务提供者和语音呼叫服务提供者，基础电信业务经营者应当建立预警监测、大数据研判等机制，防范上述主体出现违规行为。同时，《征求意见稿》首次提出，工信部组织建立全国统一的“谢绝来电”平台，供基础电信业务经营者提供“谢绝来电”服务（第23条）。

此外，《征求意见稿》将公益性短信息管理另设一章，并调整了用户投诉和举报的处理和反馈时间。

四、监督和责任

对于违反《征求意见稿》发送短信息或拨打电话的组织或个人，基础电信业务经营者、移动通信转售业务经营者应当采取必要措施制止其行为，可视情况限制向其提供新增通信资源或暂停相关服务。基础电信业务经营者、移动通信转售业务经营者未采取上述措施的，由电信管理机构依据职权责令限期改正，予以警告，可以并处1万元以上3万元以下罚款，向社会公告（第40条）。

电信管理机构对短信息服务、语音呼叫服务活动实施监督检查时，相关企业有义务配合并按照要求提供相关材料（第34条）。短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者违反相关服务规范的，由电信管理机构依据职权责令限期改正，予以警告，可以并处1万元以上3万元以下罚款，向社会公告；情节恶劣的，吊销电信业务经营许可证并回收相应码号资源（第40条）。

五、我们的观察

《征求意见稿》以短信息服务提供者和语音呼叫服务提供者作为监管重点，细化了商业性短信息和商业性电话的管理要求。另外，也提出建立工信部统一的“谢绝来电”平台，意图规范和解决现实之中用户频频收到垃圾来电的骚扰之痛。

对于一般公司而言，可以预见，政府部门对相关商业性信息发送、商业性电话拨打合规性的执法监管将进一步加强，企业内部合规部门也值得关注、并确保其业务之中目前相关操作的合规性。

董潇 合伙人 电话：86 10 8519 1233 邮箱地址：dongx@junhe.com
郭静荷 律师 电话：86 10 8553 7947 邮箱地址：guojh@junhe.com
冯毅捷 律师 电话：86 10 8540 8673 邮箱地址：fengyijie@junhe.com

本文仅为分享信息之目的提供。本文的任何内容均不构成君合律师事务所的任何法律意见或建议。如您想获得更多讯息，敬请关注君合官方网站“www.junhe.com”或君合微信公众号“君合法律评论”/微信号“JUNHE_LegalUpdates”。

