



2009 年 2 月 25 日

SAC 038: 注册服务商的滥用问题联系人

介绍说明和背景信息

ICANN 当前的 gTLD 协议要求注册管理机构和注册服务商运营 Whois 服务。

《注册服务商委任协议》第 3.3.1 条¹明确规定，当申请人注册域名时，注册服务商及其代理（服务分销商）必须收集他们的联系信息。注册联系信息通常用作与域名注册人或在该域中获得标签的互联网主机（服务器）的运营商（管理者）进行联系的首要方式。被确定为域名联系人的相关方可能会因各种原因而被联系，包括一般信息查询（如业务查询）、试图通知注册人 DNS 配置错误、以及对域名是否涉嫌参与恶意、非法或犯罪活动的调查。

执法部门、计算机应急响应小组 (CERT)、预防犯罪和反网络钓鱼群体（介入人）、提供在线声誉保护服务的企业、网络运营商和互联网用户如果无法使用通过 Whois 服务获取的信息联系域名注册人，可能会尝试联系 ICANN 认可的注册服务商。对于通用顶级域名，Whois 记录应始终标明 ICANN 认可的注册服务商名称（该域名所属的注册服务商）。这样，用户就始终可以通过 Whois 服务查询域名注册信息，来获取该域名所属的注册服务商的名称。然后，用户必须能从其中一个可用信息来源中找出该注册服务商负责处理滥用问题的人员联系信息。

尽管目前用户可以通过多种名录和信息源来联系注册服务商，但通过这些信息源联系到的相关人员中，并非所有的人都能够处理滥用问题申述或犯罪活动投诉。如果注册服务商的网站上明确列出滥用问题的联系人，介入人通常能够找到合适的注册服务商代理人。而如果注册服务商的网站没有在显著或易于查找的位置标明滥用问题的联系人信息，那么用户在尝试寻找合适的联系信息时可能会耗费不少时间，解决争端或调查滥用申诉的工作就可能会被拖延。

用户也可以访问 ICANN 公布的注册服务商联系信息名录。注册服务商必须向 ICANN 提供主要联系信息以接收约定通知。注册服务商并无合同义务来维护公布的联系信息，也无义务维护单独的滥用问题联系人信息。目前，ICANN 允许注册服务商选择公布主要（合同中的）联系信息或单独的滥用问题联系信息。如果注册服务商不公布主要联系信息，ICANN 会公布单独的滥用问题联系信息；²如果不向

¹ 请参阅 <http://www.icann.org/en/registrars/ra-agreement-17may01.htm#3.3.1>

² 请访问 <http://www.internic.net/regist.html>。

注册服务商的滥用问题联系人

ICANN 提供单独的滥用问题联系信息，ICANN 将公布其主要联系信息。同样，ICANN 名录上标明的联系人也可能并非处理滥用申诉或犯罪投诉的合适人员。

问题

目前有关公布联系信息的规定无法满足群体需求，主要有以下几方面的原因：

- 公布的注册服务商联系人有多个。这些联系人并非都是处理滥用申诉或犯罪投诉的合适人员。挑选合适联系人的过程可能会拖延调查工作。
- 用户在查询信息或调查涉嫌滥用域名的活动和非法活动时，不得不依赖注册服务商自愿公布易于访问的联系信息。SSAC 获得的非正式资料显示：
 - a) 并非所有注册服务商都自愿在其网站上公布公众联系信息，
 - b) 并非所有公布的联系信息都准确或完整，
 - c) 调查人通过某些公布的联系信息联系到的工作人员，可能无法处理滥用问题调查，或可能不熟悉上报流程，无法让该调查人联系到合适的人员（如技术人员）。
 - d) 并非所有注册服务商都会公布单独的滥用问题联系信息。
- 尽管滥用问题联系人应该全天都能联系到，但注册服务商公开的联系人可能只在特定的办公时间才联系得上。而涉嫌滥用域名或犯罪的活动往往需要及时甚至是紧急响应。例如，调查人发现某域名被网络钓鱼攻击所利用，用于支持非法活动（如提供儿童色情信息或非法销售处方药），由于调查将导致该域名暂停使用，因此最好能在数小时内得到处理。在出现“double flux”攻击时³，数分钟的延迟可能使攻击者有足够时间将攻击矛头转向其注册的其他域名或非法控制的域名。

建议

SSAC 建议，当攻击者利用域名解析和注册服务时，注册服务商和分销商应协助调查，遏制滥用和非法活动。我们建议 GNSO 考虑以下事项并采取相应措施：

1. 每个注册服务商都应提供一名滥用问题联系人。
 - 滥用问题联系人应迅速有效地作出响应。滥用问题联系人必须及时回复电话和电子邮件，处理滥用问题的人员必须有权采取有效措施，且其行动必须有清晰的标准可依。GNSO 应考虑滥用问题联系人的效率和工作时间（如全天候或正常办公时间）标准，以及响应投诉的合理时间标准。ICANN 和注册服务商应考虑如何评估这些标准的合规性。

³ 请参阅 SAC 025: 《Fast Flux Hosting 和 DNS》，
<http://www.icann.org/committees/security/sac025.pdf>

注册服务商的滥用问题联系人

- 注册服务商应向投诉人提供清晰的可审查方式（如记录单或类似跟踪系统），以供其跟踪滥用投诉。GNSO 应研究该如何衡量注册服务商的绩效及其合规性。
- 注册服务商应公布滥用问题联系人信息。
 - Whois 条目的“所属注册服务商”字段中标明的注册服务商应在其网站显著位置上列明滥用问题联系人。为帮助群体找到此网页，SSAC 建议注册服务商考虑采用统一的命名规范，以方便（快速自动）查找此页面，例如：
<http://www.<注册服务商名>.<TLD>/abuse.html>。
 - 注册服务商应向 ICANN 提供其滥用问题联系人信息，ICANN 应在网站 <http://www.internic.net/regist.html> 上公布此信息。
 - 注册服务商公布的滥用问题联系人信息应与目前《注册服务商委任协议》第 3.16 节的修订提案中的联系信息保持一致。通过每种联系方式（电话、电子邮件、邮政地址）都应能联系到能够处理滥用申诉的个人或组织，例如，任何联系人不得故意拒收提交的普通邮件或电子邮件。
 - GNSO 应明确构成适当的滥用问题联系信息的标准、以及如何和在何处公布此信息。SSAC 呼吁各方注意 RFC 2142 文件：《常用服务、角色和功能的邮箱名》，并建议注册服务商使用其中的命名规范。
 - 滥用问题联系人信息应采用统一的可机读格式。GNSO 应确定这些公布方案中有多少项是适宜的。
 - ICANN 和注册服务商应与群体紧密合作，制定预防虚假投诉的适宜措施。ICANN 必须和注册服务商群体以及用户群体共同确定构成滥用的具体要素和必要的虚假投诉预防措施。同样，还应与注册服务商和用户群体共同确定回应投诉的速度标准。GNSO 应将此活动作为全面研究注册滥用问题的一部分。
 - ICANN 应定期（每年不得少于一次）检查这些联系信息是否准确。

SSAC 认为，若注册服务商和分销商提供易于查阅的联系信息，将可以更好地服务于群体；若通过单个名录或可搜索的数据库来查询联系信息，将为群体提供最为便利的获取联系信息的方式。由 ICANN 维护的单一存储库使 ICANN 可以便捷地验证联系信息是否准确和完整，并且可以向群体清晰地证明 ICANN 及其认可的注册服务商致力于为一般信息查询和滥用问题调查提供开放、有效的沟通方式。

上述建议侧重于 gTLD 和 ICANN 认可的注册服务商。SSAC 指出，虽然各 ccTLD 与注册服务商之间可能有一套独特的框架、合同和安排，但采取统一方式处理滥用问题、并在整个 TLD 中提供可访问的滥用问题联系信息是有必要的。SSAC 邀请 ccTLD 分享他们在处理滥用申诉方面的经验，同时邀请他们协助 ICANN 公布滥用问题联系信息，并采用一致的公布方式。SSAC 准备与 GNSO 和 ccNSO 携手进一步研究这些问题。