

English → Chinese (Simplified) ▾



技术

●这篇文章已经超过一个月了。

数百名澳大利亚人投诉社交媒体账户被错误关闭，但申诉专员却无能为力。

越来越多的人寻求帮助以恢复账户访问权限，其中谷歌在与数字平台相关的投诉中位居榜首。

- [请关注我们的澳大利亚新闻实时博客，获取最新消息。](#)
- 订阅我们的[突发新闻邮件](#)、[免费应用程序](#)或[每日新闻播客](#)

乔什·泰勒，科技记者

2025年12月3日星期三 18:00 EST

最后修改时间：2025年12月3日星期三 19:10（美国东部时间）

在过去两年半的时间里，超过 **1500** 名澳大利亚人向电信行业申诉专员投诉数字平台，其中三分之一的人投诉账户被错误终止。

但是，负责处理移动电话服务、固定电话和互联网服务投诉的电信行业申诉专员（**TIO**）对此却无能为力。

澳大利亚电信行业申诉专员办公室（**TIO**）周三发布的这份报告，正值澳大利亚即将实施社交媒体禁令之际。该禁令将于**12月10日**起生效，届时**16岁**以下的青少年将被禁止使用约**12个**社交媒体平台。联邦政府已明确规定，这些平台必须建立快速申诉机制，以便那些被错误评估为未满**16岁**的用户能够重新获得账户访问权限。

报告中，电信行业申诉专员（**TIO**）提到了凯伦（化名），她的社交媒体企业页面与她的个人账户关联。该页面用于管理广告和与客户沟通。

订阅：澳大利亚突发新闻邮件 →

她的个人账户在没有任何预警的情况下被禁用，导致她无法通过企业页面联系客户。由于平台回复都发送到了她被禁用的账户，她也无法与平台沟通以解除封禁。

报告指出：“她找不到其他途径从他们那里获得帮助。凯伦担心自己的生意会遭受经济和声誉损失，所以她联系了电信行业申诉专员办公室（**TIO**）。”

凯伦是越来越多向电信行业申诉专员办公室（**TIO**）举报社交媒体问题的客户之一。**TIO**表示，在**2023年1月1日至2025年8月31日**期间，消费者共提出了**1537**起与数字平台相关的投诉。**TIO**还发现，此类投诉在**2023年至2024年**间增长了**28.6%**。

《卫报澳大利亚版》曾报道过，过去几个月里，**Meta**平台上也出现了类似的账户终止事件。账户访问问题——包括平台屏蔽或封禁用户——占已报告投诉的**36%**。

电信行业监察专员表示：“我们了解到，一些个人和小企业的账户因涉嫌违反社区准则而被冻结，没有任何警告或解释，这可能导致个人和经济损失。”

在向电信行业申诉专员办公室（**TIO**）提出的与数字平台相关的投诉中，谷歌占比最高，达到**18%**；其次是**Kayo/Binge/Foxtel**流媒体公司**Hubbl**，占比**15%**；苹果和微软各占**14%**；**Meta**占比**11%**。

电信行业申诉专员（**TIO**）发现，他们之所以收到这些投诉，是因为它们通常与电信问题有关——客户很难知道服务问题是由于平台本身，还是由于互联网或连接问题。

监察专员建议扩大其职权范围，将数字平台纳入其中，以便它们能够回应消费者的投诉。

“我们呼吁澳大利亚政府扩大电信行业监察专员办公室（**TIO**）的职能，使其成为通信监察专员，”监察专员辛西娅·格伯特说。

“为了支持政府的改革，例如禁止**16岁**以下青少年使用社交媒体和数字安全责任，当数字平台犯错时，人们拥有申诉权比以往任何时候都更加重要。”

她说，告诉人们他们无法通过电信行业申诉专员（**TIO**）解决问题，这让她感到非常心

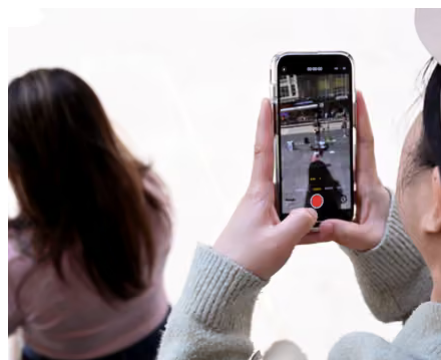
她称，目前人们无法通过电信服务提供商（TSP）解决问题，这让她感到非常沮丧。

“当用户无法访问电信服务时，我们会与用户和电信公司合作解决问题，”她说。“但当用户意外被锁定在社交媒体或云存储帐户之外，而平台又没有响应时，他们就束手无策了。”

相关报道

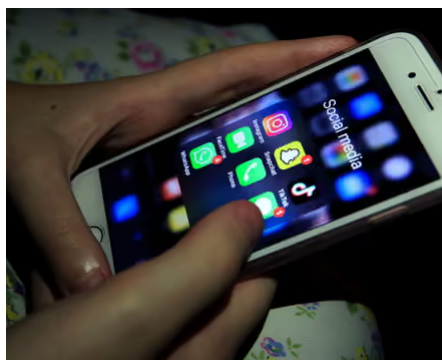
澳大利亚严格的社交媒体禁令与其他国家的法律有何异同？

2024年11月29日



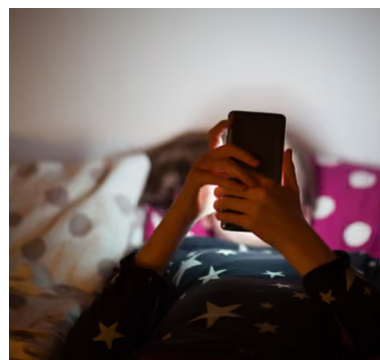
人脸扫描技术能阻止澳大利亚儿童使用社交媒体吗？英国监管机构对此表示怀疑。

2024年6月19日



彼得·达顿希望禁止儿童使用社交媒体。但“现实生活”的规则真的可行吗？

2024年6月14日 | 评论 ...328



更多内容消息

明尼苏达州

明尼苏达州起诉特朗普政府，要求停止向该州增派移民执法局（ICE）特工。

21分钟前



美联储

前美联储主席们谴责特朗普削弱央行独立性的企图

6小时前



伊朗

白宫称，特朗普“不惧对伊朗动用武力”。

2小时前



浏览量最高