

用上机器人 一天 3000 通

“升级”的骚扰电话该治治了

□新华社记者 王默玲 何欣荣

核

心提示

智能音箱、智能翻译、智能客服……人工智能大热的当下,智能语音技术在很多领域得到应用。但当这项技术也成为电话销售行业高效率、低成本的“法宝”,标榜“一天能打 3000 通、机器对话省人工”时,消费者更加防不胜防。

骚扰电话这一困扰全社会的行业顽疾,不仅久治不愈,还搭上了人工智能“快车”,衍生出不少黑灰产业链。“升级”的骚扰电话乱局,确实该治治了!

一天 3000 通

从不疲倦、永不离职的电话机器人你受得了吗?

“您好,我这边可以帮您取得国家承认的正规本科学历,请问您需要吗?”

“我已经研究生毕业了。”

“好的,我们这边也提供研究生学历报考服务。”

“我说了我已经研究生毕业了,你没听到吗?”

“您好,我是 AI 电话小助手……”

上海白领徐航表示,这已经不是他第一次接到智能机器人打来的骚扰电话:“装修、买房、培训、健身、放贷……骚扰电话五花八门,机器人不知疲倦,可苦了我们这些接电话的真人。”

记者在網上搜索“智能电销机器人”,出现的产品广告铺天盖地:“一天可拨打 3000 个电话,无需人工干预”“节约

80%的人工成本,提升 140%的销售业绩”“支持 24 种方言识别,私人订制”……

一位智能电销机器人销售人员向记者介绍,传统电话销售成本高、离职率高、情绪化严重的痛点,已经被人工智能“一一破解”:“智能机器人永远情绪饱满不会波动,效率很高,永不疲倦,成本更低,永不离职,而且还能自动记录通话内容筛选意向客户。”

社交平台上,关于骚扰电话的吐槽几乎每天都有。“如今收快递、拿外卖、联系客户,哪敢不接陌生号码,但一接就是骚扰电话也是够烦的。”“一天接到三四个骚扰电话,都是答非所问。”“以前好歹对面是个真人,还能发泄下不满,现在骚扰电话都用上机器人,有气都不知往哪儿撒。”……

不封号 去标记 找客户
骚扰电话“魔高一尺”?

一通骚扰电话,可能十几秒不到就会挂断,看似问题不大,但在智能机器人一天上千通助推下,骚扰之风愈演愈烈,全社会的信息安全、生活秩序都受到影响,一些涉嫌诈骗的骚扰电话还埋下不少隐患。

——超量拨号易被封?“一天上千通,永不封号”

一位“AI 尊享云智能电话机器人”的销售人员告诉记者,一套智能电销系统的费用是一年 1313 元,智能语音的话术设置每套 300 元。“真人给机器人配音,机主接到后很难分辨出是机器人,系统一天能外呼 1000 多个电话,每一次呼出的号码都是随机的,且能保证线路不被封号。”

——被标记“骚扰”难接通?“4.99 元解决你的烦恼”

当记者向智能电销系统销售人员询问“号码被机主标记成‘骚扰电话’,接通率下降怎么办”时,销售人员表示,淘宝上有很多商家提供“清除标记”服务。记者搜索发现,这些商家的“号码取

消标记”服务,号称“针对骚扰、诈骗、推销、广告等标记,能够全平台覆盖无残留取消,4.99 元解决你的烦恼”。

一位店家告诉记者,很多国产手机品牌自带的标记屏蔽功能“都有操作空间”,只要购买他的服务,就算被这些机主标注过“骚扰电话”也没关系。“一次性清除标记,不成功不收费”。

——撒网式骚扰效率低?“大数据采集,你要什么我采什么”

不少网友也表示,不仅骚扰电话越来越多,似乎针对性也越来越强。记者在闲鱼平台上搜索“采集”二字发现,不少卖家表示通过“全国地图大数据采集系统”,能够“实时采集各大城市、各大行业的数据”。

在与卖家的交流中,记者得知该系统“不仅可以采集 B 端信息,普通的 C 端信息也能采集”。当记者表示希望获取上海市徐汇区有小学辅导需求的家长信息时,卖家表示“没问题,你需要什么我采集什么,1000 个信息 1000 元”。

面对顽疾

电信运营商要真正发挥规制作用

骚扰电话问题由来已久,有关部门开展过多次整治。前不久,公安部门成功破获相关企业利用“95”号码开展网络诈骗案件。7 月 22 日,工信部信息通信管理局约谈中国电信、中国移动、中国联通三家基础电信企业,要求三家企业严控网络诈骗和骚扰电话传播渠道,全面提升技术防范能力,强化源头治理,有效遏制呼叫中心中心的违规经营行为。

“人工智能电话销售系统的滥用,暴露出科技的发展突破了监管的约束。”上海君澜(无锡)律师事务所律师何至诚表示,魔道相生相克,这些年电话骚扰屡禁不止,与其技术的不断升级密不可分。“这已不是单单依靠法律制度所能解决的问题”。

“骚扰电话最大也是最根本的

难点,在于其背后的庞大利益链。电信运营商在打击骚扰电话方面的力度是远远不够的。”北京志霖律师事务所律师赵占领表示,目前已经产生了职业化、团伙化的电话骚扰团队,除非其骚扰行为涉及非法买卖或非法获取个人信息等明显的犯罪行为,否则仅仅是拨打电话很难让公安机关直接介入。“违法成本低、收益相对较高、行业风险小,骚扰电话因此屡禁不止”。

赵占领认为,治理骚扰电话的关键环节在于电信运营商要发挥真正的规制作用,打破利益链条,采取强有力的技术手段和处理措施来打击骚扰电话。其次,相关监管部门需要加大监管处罚的力度,特别是对于电信运营商的治理成效加强监管,提高骚扰电话的违法成本。