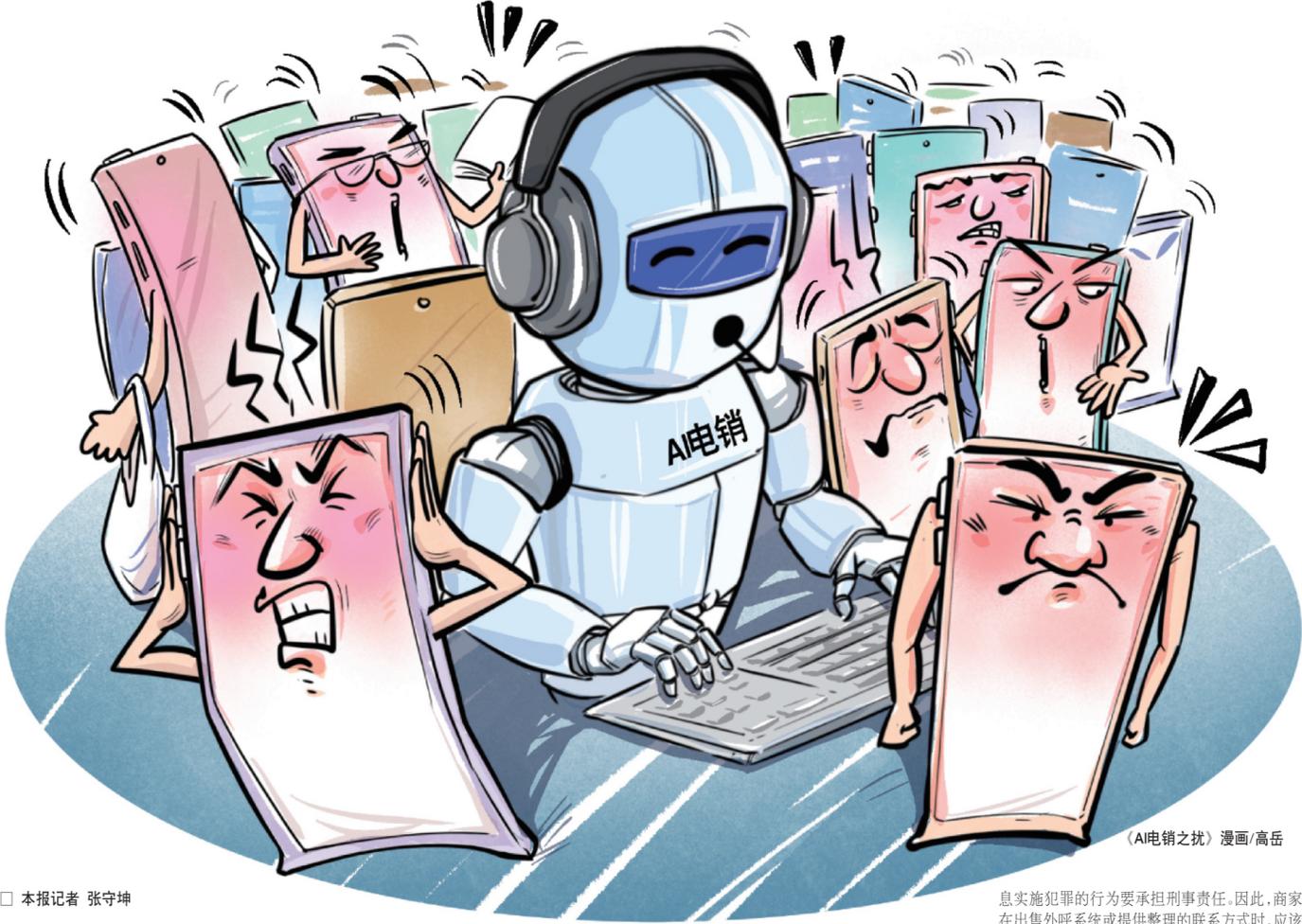




口腔医院售楼处推销电话一个接一个 AI外呼系统规避监管日呼2万通 AI语音骚扰电话防不胜防



(AI电销之扰) 漫画/高岳

□ 本报记者 张守坤

“您可算接电话了，这里有一份××保险需要吗……”

“能听清吗？这里是××保险……”

一听到这样的电话开头，湖南益阳市民刘先生就知道是AI机器人打来的骚扰电话。因为电话那头的语气基本一样，即使被打断对方也会按照固定的模板继续通话，仿佛没有听到一般。

“真的快烦死了。”刘先生吐槽，不管自己是否接听，从今年4月到现在各种保险公司的推销电话就没有停过，平均一天接到三四个电话，且号码一直在变，归属地有广东深圳、湖南株洲、上海、浙江杭州等，都是固定电话，根本屏蔽不过来。

《法治日报》记者注意到，近期遭遇AI语音“轰炸”的人不在少数。有上海市民发帖称接到不少骚扰电话，对面清一色的AI语音。由于不同商家使用各类AI电销平台，不少群众反复中招，不堪其扰。

AI电销是如何运作的？海量的客户信息从何而来？其中又涉及哪些法律问题？记者对此展开调查。

AI外呼轻松定制 一天能拨出2万通

8月7日，记者在某社交平台一条AI电销智能机器人的推广帖下方咨询“怎么收费”后，不到半天时间，便有60多名用户私信回复，内容全部和AI电销有关。

除社交平台外，以“AI智能电话”“AI电话机器人”等作为关键词在电商平台检索，同样有大量相关产品存在。

据了解，目前常见的几种电销方式，既有纯人工或纯机器人操作的，也有AI语音转人工操作的。通过卖家提供的系统，购买电销服务的商家可以管理通话数据，监测通话次数及时长，同时也可以对客户数据进行分类整理，方便后期的针对性营销。

记者调查发现，目前市场上的AI外呼系统主要有两种形式，一种是购买AI外呼机器人，需搭配手机使用；另一种是购买外呼管理系统，电脑端或手机端都可以操作。

记者以业务推广为由，联系了一位名为“aaa外呼李老师”的人。对方称可进行话术定制，如果对电话号码外显归属地有要求，则可让号码显示某个具体城市。购买AI外呼系统后，会组建专门的群，发送话术框架，根据推销人员的需求，由录音员录制。

随后，对方发来房产销售、课外辅导、保险推销的话术模板，配上后来电显示的电话号码和真人录音。

据介绍，如果只是单纯通过AI外呼系统绕开监管，最后通话还是由人工来完成，一天可以通过系统拨打400通电话；如果既要规避监管又由AI来完成通话，一天可以通过系统拨打3000至2万通电话。

记者以试用为由进入某商家提供的呼叫中心系统，发现里面功能齐全，不仅能够一键导入客户资料和外呼服务，还能上传话术、实时监控每个座席的工作状态，统计每个座席的工作量等。此外，还能查看所有的通话记录，以及和客户

沟通的录音，录音还可以下载。

记者采访的多个商家都强调，其销售的AI外呼电销系统可以绕过监管，防止被标记为骚扰电话，每次都能随机生成不同的可显示来电归属的电话号码，即使被拉黑也没有用。

8月8日至11日，记者连续4天接到北京市某口腔医院和某售楼处的推销电话，声音听起来是机器合成音。当记者说“回我一句就订课/买房”“今天是几号”等话题时，对方依旧重复固定话术，等挂断电话后立马回拨，显示该号码为空白。

社交账号名称为“外呼系统××经理”的业内人士向记者揭开了“防封秘籍”：“进入AI外呼电销系统后，可以自行设置本机号码，随后打开软件的拨号键盘，输入客户电话并拨打，此时电话不会直接打通。过两秒后，会有平台打电话进来，此时你接通后是和客户通话，但是你是从‘主叫’变成了‘被叫’，并且客户手机上显示的是你设置的号码，通过‘双向回呼’的方式来解决封号问题。因为在这种情况下，运营商查不到你的呼出记录，只能查到你的接听记录。这种‘拨打’电话的方式不会扣个人的话费，而是扣系统的话费，一般价格是每分钟0.13元至0.16元。”

“用AI外呼系统，每天通话数量比纯人工座席多，可批量自动拨打电话，降低人工成本，还能自动筛选意向用户，做进一步沟通。”有商家如是说。

花钱可买客户资料 不断变换来电显示

记者调查发现，售卖AI外呼电销系统的商家，往往也会将客户资料免费赠予或低价售予买系统的人。

“我们还可以提供客户资料，每天2000条。”见记者对购买AI外呼系统犹豫不决，社交账号名称为“××研发”的人介绍，还可以从他这里购买客户资料。

客户资料分为两种，一种是类似××查上面的数据，比较便宜，日导出1000条、2000条、5000条、1万条数据分别是300元、500元、800元、1200元；还有一种数据偏贵，可以只导入关键人或法人的电话，数据更精准，号码来源更广、活跃度更高，年导出1万条、5万条、20万条、30万条数据分别是500元、1600元、4500元和6400元。“这些费用都是按年收取。”“××研发”说。

还有AI外呼系统销售人员宣称：“我们收集的都是公开信息，不违法。”

北京市康达律师事务所律师高级合伙人苟程程认为，出售AI外呼系统以及商家使用AI进行电话推销的行为都可能违反相关法律法规。AI电销属于广告行为，未经消费者同意频繁拨打骚扰电话可能会干扰其正常生活；出售通过AI电销获取的消费者信息，涉及非法收集和使用个人信息的行为，可能构成违法。

“现实中，AI电销运用得越来越广泛，一是因为其成本低廉，AI外呼系统的使用成本远低于人工推销，且可大规模操作，大幅降低了企业的营销成本。二是效率高，使用AI可以在短时间内拨

打大量电话，筛选出潜在客户，提高市场挖掘效率。三是精准度提升，现代AI系统越来越精确，通过算法可以更好地识别潜在客户，进而提高营销的成功率。”苟程程说，但频繁的AI电销侵犯了消费者的隐私权，扰乱日常生活；企业可能因此滥用或非法出售消费者的个人信息，导致信息泄露；AI外呼系统能不断变换来电显示号码，使得监管和拦截更加困难。

在北京汇祥律师事务所律师高级合伙人魏卓然看来，根据刑法第二百五十三条之一规定的侵犯公民个人信息罪以及《最高人民法院、最高人民检察院关于办理侵犯公民个人信息刑事案件适用法律若干问题的解释》(以下简称《解释》)等相关司法解释，商家批量整合和出售，提供公民个人信息的行为涉及多个法律问题：

批量整合公开联系方式的合法性。一些平台上的公民个人联系方式属于合法公开的信息，商家批量整合这些公开信息的行为本身不一定违法。但如果这些信息被用于未经授权的商业目的，或是用于骚扰电话或其他侵犯个人隐私的行为，则可能构成侵犯公民个人信息罪。

赠送或售卖经批量整合的联系方式的合法性。将批量整合的联系方式赠送或售卖给外呼系统买家，若其用于AI骚扰电话等商业目的，可能构成侵犯公民个人信息罪。从刑法为侵犯公民个人信息罪设置的构成要件来看，该罪侵犯的客体是公民的“个人信息”，而不仅限于不为他人所知的“个人隐私”；该罪的行为方式也不仅限于“通过非法方式获取公民个人信息”。也就是说，未经信息主体同意，获取、出售或者提供公民个人信息，即使信息本身是公开的，也可能构成犯罪。

若买系统实施诈骗 卖家涉嫌帮助犯罪

值得注意的是，记者调查发现，一些销售AI外呼系统的公司大多是今年才成立的新公司，地址多在地方高新区产业基地，有些公司为已注销状态。

通过整理不同销售人员的要求，记者发现想要购买AI外呼系统，至少要提供营业执照，加盖公章的法定代表人复印件，并在上面注明仅用于外呼系统，同时这些材料还会由销售人员拿到运营部备案。

还有AI外呼系统销售人员给记者发来了《外呼系统试用协议》，里面提到“不得将我司中继线路用于钓鱼诈骗行为使用。我司有权采取必要的技术手段对客户单位发送的语音进行安全监控。若语音源责任单位违反上述规定，我司有权采取措施，关闭中继线路接入；同时追究责任单位的法律责任，并终止与责任单位的相关合作及业务服务，如果出现违反犯罪行为由责任单位依法承担责任”。

魏卓然介绍，依据《解释》第五条第一款第二项的规定，知道或者应当知道他人利用公民个人信息实施犯罪，向其出售或者提供的，应当认定为侵犯公民个人信息罪“情节严重”的情形。可见，在特定情况下(如明知买家将利用这些资源从事电信诈骗等)，商家对买家利用公民个人信

息实施犯罪的行为要承担刑事责任。因此，商家在出售外呼系统或提供整理的联系方式时，应该进行合理的尽职调查，以确保买家的合法用途。这种审查义务包括但不限于验证买家身份、审核购买用途、合同约定买家的合法使用义务、禁止用于违法犯罪等。

“如果商家明知买家利用系统或联系方式从事电信诈骗等违法行为却仍然向其出售，提供公民个人信息，还可能构成帮助信息网络犯罪活动罪。在此情形下，主观上，商家存在明知他人利用信息网络实施犯罪的主观故意，即明知买家将利用其提供的外呼系统或整理的联系方式从事违法犯罪活动；客观上，商家实施了帮助行为，如提供外呼系统、整理的联系方式、技术支持等，该行为确实为买家实施信息网络犯罪提供了实质性帮助，如果达到“情节严重”的标准，可能构成帮助信息网络犯罪活动罪。”魏卓然说。

他分析道，如果商家与买家事前共谋实施信息网络犯罪的，还将被认定为共同犯罪。因此，商家在销售外呼系统或整理的联系方式时，如果明知买家将利用这些资源从事违法犯罪活动，仍然提供相关服务或产品，可能构成犯罪。

开发精准识别技术 加大打击惩处力度

“目前看来，对于AI外呼的监管还是比较困难的。很多人都被AI电销打搅过，基本上挂了一之，很少听说有谁会去找商家的‘麻烦’。因为这些骚扰电话一般不会给消费者带来经济损失，消费者往往只能要求商家停止侵权。但骚扰电话大多是虚拟号码，消费者很难找到经营者要求其停止骚扰。商家深谙消费者心理，于是广撒网去寻找潜在客户。”陈晋江说。

那么该如何有效规范AI电销？“一方面需要监管部门对AI电销的使用者加强监管，一旦出现违法违规收集、使用个人信息的情况，依法进行处罚；另一方面需要通信运营商加强对AI电销系统提供者的监管，及时追究违法者责任。”陈晋江说。

苟程程建议，加大对违规行为的打击力度，形成有效震慑，特别是对非法获取和出售个人信息的行为重点关注，保护消费者的个人信息安全。提升用户自主权，提供更便捷的拉黑和举报手段，让用户更容易阻断骚扰电话。还应建立行业规范和自律机制，企业遵守消费者保护的基本原则，推动企业采用合法合规的营销方式，减少对消费者的负面影响。

江苏省消费者权益保护委员会呼吁，通信运营商开发更智能、更精准的骚扰电话识别手段，积极引导科技向善。AI技术亦可以用于深入学习骚扰电话的拨打规律，精准标记此类电话并进行阻断。以强大的技术支撑，让“AI电销”现原形，拨不通，翻不出监管的“手掌心”。同时，对于第三方“AI外呼电销”企业贩卖个人信息和通过这类企业拨打骚扰电话并牟利的经营行为，监管部门应予以研究并定性，涉及违法犯罪的，严厉打击，全面落实个人信息保护法要求，督促网站、App等获取个人信息的主流渠道采取安全保障措施，发现问题及时下架、处理。

□ 本报记者 周文馨 赵志峰 □ 本报通讯员 李玉秀

“石板道路狭窄，大家拍照打卡时，一定要注意脚下安全”“桃花、杏花、玫瑰花，莫拿钱给骗子花。诈骗手段层出不穷，大家一定要提高警惕”……

近日，甘肃省兰州新区公安局中川派出所民辅警化身“宣传大使”，在中川镇景区巡逻期间宣传安全防范知识，守护游客平安赏景。

兰州是黄河唯一穿城而过的省会城市，随着“暑期档”旅游“井喷”，百里黄河风情线上风景如画、游人如织。兰州公安以“夏季行动”为抓手，立足辖区旅游旺季和景区治安特点，主动融入“全域旅游”布局，不断拓展“旅游警务”外延，守护城市“烟火气”，全力护航旅游业高质量发展。

吹响夏季旅游“平安哨”

暑期，每到傍晚，兰州市民便扎堆在黄河两岸避暑纳凉。

“近期黄河汛期到来，水位上涨，请勿下水玩耍，各位家长一定要看管好自家的小孩。”兰州市公安局治安支队水上派出所的巡逻民警穿行在人群中，叮嘱游客注意游玩安全。

聚焦黄河兰州段汛期水上安全，今年以来，水上派出所日均出动游船巡逻50余次，共救助涉水群众、儿童200余人次，开展联合救援培训10余次，成功救助溺水群众30人。

“今年我们对黄河兰州城区段的河心岛、浅滩一一进行梳理和摸排，排查出存在安全隐患的黄河兰州城区段的河心岛和浅滩共16处。”水上派出所所长李真魁介绍，通过增加视频监控，船艇巡查频次，及时劝离登岛或上浅滩的人员。

“您已进入黄河溺水事故多发区域，请尽快离开。”近日，几名结伴游玩的学生越过警戒线下水玩，被智能摄像头捕捉后，预警系统立即通过语音发出警告，提醒他们即刻离开。

李真魁说，相较于传统的设置警示牌、拉横幅等方式，这种智能语音加远程喊话的方式更加有效，从源头上减少了溺水事件的发生。

生命救援工作每提速1秒，就多一分希望。兰州公安对城区段的河道河岸、桥梁码头和主要景点进行研究分析，制作了黄河兰州段管水水域图，织密水上安全防护网，争取最大限度地提高救援救助成功率。

一天21时许，城关公安分局治安支队一大队正在巡逻的辅警王楷瑞发现一名男子因情绪崩溃突然转身径直跳向黄河，欲跳河轻生。

王楷瑞来不及思考，一个箭步就跟着跑了出去，边追边喊：“想想你的家人，别一时想不开做傻事！”眼看男子冲进黄河，不会游泳的王楷瑞毫不犹豫纵身跃入河中，最终和群众一起合力将落水男子拉上救生艇。

“黄河河床下都是流沙，特别滑，每走一步脚下就多下陷一分。”事后，王楷瑞说，当时那种情况也顾不上想那么多，一心就想把人救上来。

今年以来，兰州市公安局把“夏季行动”作为当前首要任务，全市公安机关提前部署，精心组织，科学调度，全面加强治安管理，用最“硬核”的守护，吹响夏季旅游“平安哨”。

打造旅游警务“星”品牌

夏日兰州街头，一支由39名骑警组成的兰州公安“安澜铁骑”机动队，驾驶着警用摩托车英姿飒爽地穿行在辖区各主干道，成为兰州街头一道亮丽风景。

组建“安澜铁骑”机动队是今年兰州市公安局打造“黄河警务+安澜金城”新品牌的创新举措，也是提升道路交通秩序管理水平的重要手段。“安澜铁骑”机动队负责人温华锋介绍，机动队落实“预防警务、主动勤务”，聚焦重点道路、重点区域、热门景点周边，以摩托车、电动车、小客车为重点，严查严重违法、违法变道、加塞、逆行、闯红灯等易致堵致乱、肇事肇祸交通违法行为，努力为群众创造安全畅通的道路环境。

据统计，“安澜铁骑”机动队成立以来，高效完成了“兰马赛”、“兰洽会”、中高考、各类演唱会等大型活动的交通安保勤务70余次，常态化开展“兰剑静音”专项行动，攻坚治理交通堵点，综合整治交通违法行为，高效开展旅游服务，共出动警力2590余人次，查处各类交通违法行为504起。

今年8月初，“安澜铁骑”机动队成员在南滨路近水广场路段巡逻时，接到出租车司机求助，一名旅客突发疾病昏迷，急需送往医院。

接报后，巡逻组第一时间引导出租车前往医院，在确保安全的情况下，仅用时3分钟就将病人送到附近医院急救中心，为后续救治赢得宝贵时间。

温华锋说，机动队还专门对兰州旅游景区、文旅特色、急救知识以及停车服务等方面进行专业培训，力争当好兰州公安“旅游警务”守护神、活地图、宣传员，切实用“警色”护景色，打造旅游警务“星”品牌。

今年以来，兰州公安各部门以“保景区平安、护游客安宁”为目标，充分整合“交巡特”立体巡防警力，日均出动警力3000余人，车辆750余台，针对黄河两岸、啤酒广场、烧烤夜市等夏季经济区域，实行棋盘式布警、网格化巡防，延伸巡逻面积，延长巡逻时段，全力挤压犯罪空间，消除治安死角，营造和谐环境。

当好平安旅游“大管家”

7月21日20时许，兰州市公安局城关分局靖远路派出所值班教导员杨文孝带领巡逻警力在中山桥北广场巡逻时，一名中年女子焦急地边哭边寻求帮助，杨文孝立即耐心地对其进行询问。

原来，该女子带着8岁儿子从甘南来兰州游玩，在中山桥北广场不慎走失，因其儿子未携带任何通信工具无法联系，女子担心不已。

得知情况后，杨文孝迅速组织巡逻警力开展寻找工作，同时联系所内金控员对中山桥附近及周边进行巡查。10分钟后，杨文孝与巡逻警力在金城关演艺舞台附近找到孩子并将孩子安全交予母亲。

每天夜幕降临，“天下黄河第一桥”中山桥作为兰州第一大景点，游客接待量持续“升温”，东西两侧过街天桥挤满了游客。“我最大的感受是我们兰州火起来了，中山桥也火起来了。”兰州市公安局城关分局第三治安派出所副所长刘宏介绍，他们因此在中山桥景点增设警力，每晚多一班巡逻，同时民辅警须在巡逻过程中疏导游客有序流动。

“请大家不要拥挤，扶好两侧栏杆，有序通过”“请在天桥上拍照的游客，拍完抓紧时间离开，以免引起拥堵”……第三治安派出所民辅警守护在天桥两侧，给游客送去一句句温馨提示。

民警除了巡逻守护中山桥景点秩序，每天做得最多的就是当“临时导游”，为游客指路。

“请问这附近有没有特色小吃街？这附近还有什么好玩的地方？乘坐黄河索道应该怎么走……”

由于外地游客对兰州路况及方向不熟悉，民辅警便群策群力，手绘了一张地图，上面标出黄河母亲雕像、大众巷美食街、白塔山公园、中山桥等周边“网红打卡点”位置。

有的外地游客在出游过程中出现身体不适晕倒、孩子走失、物品证件丢失等情况，民辅警也紧急化身“藏蓝医护工”“临时家长”“兼职导游”，开道送医、悉心照料、安全引导、温暖守护景区游客。

兰州市公安局有关负责人介绍，兰州公安利用“区域热力图”人群迁徙态势感知功能，对全市重点区域、大型客流活动现场人流进行动态感知分析、预测预警，为指挥调度、现场管控等提供决策支撑，确保做到绝对安全、万无一失，为游客创造一个平安、畅通、和谐、温暖的旅游环境。

用「警色」护景色，守护城市「烟火气」

兰州公安拓展「旅游警务」外延