



中国消费者报  
法治日报 南方都市报

你是否经常接到牙齿种植、贷款理财、房地产中介、保险等营销电话？这些电话每天骚扰不断，当消费者忍无可忍、准备投诉时，却发现电话那头竟是个机器人。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，对面是清一色的AI语音。由于不同商家使用各类AI电销平台，不少人反复中招，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？



唐昊制图

### 营销电话频频 用户不堪其扰

“您终于接电话了！”您是否也频繁接到以这句话开头的保险推销电话？社交媒体平台上，有用户称自己最多时候一天可以接到20多条保险推销电话和短信。面对铺天盖地的保险营销电话、短信，不少用户表示不堪其扰。浙江某网友称：“我现在是除了拉黑之外什么办法都没有，他们每次都换地方换号码打电话，每天都打，节假日也不放过！”不少用户反映，对方的语气听起来很像是AI，有些是告知自己有一款优惠活动即将结束的保险产品，或是提醒客户此前购买的保险即将到期需及时续保。

# AI电销「狂轰滥炸」怎么防？

推销电话一个接一个，AI外呼系统规避监管日呼两万通

在接到推销电话后，一些用户随即收到相关营销短信，其中含有链接，引导用户点击进入相关界面。更有甚者，则是在接到电话后，未经自己允许就被开通了保险。有消费者反映，AI骚扰电话所显示的号码，大多为本地地区号的座机或虚拟运营商手机号，无论是明确表示没有需求，还是通过手机系统拉黑阻拦，都挡不住这类电话不断打来。这些由机器人拨打的电话会不停更换“马甲”来电，即使“拉黑”也没用。

### 即使“拉黑”也没用？ 业内人士称有“防封秘籍”

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，同样有大量相关商品存在。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。如果只是想单纯通过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。有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。”

### 涉及哪些法律问题？

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。北京市康达律师事务所高级合伙人苟博程认为，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。在北京汇祥律师事务所高级合伙人魏卓然看来，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：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，尤其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。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，也可能构成本罪。

### 开发精准识别技术 加大打击惩处力度

“很多人都被AI电销打扰过，基本上上一挂了之，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。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。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。”陈音江说。苟博程建议，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进行重点关注，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。还应当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。江苏省消保委认为，科技是第一生产力。AI技术被人们赋予了智能家居、无人驾驶、图像复原等美好的憧憬，令人失望的是，消费者日常接触到的AI技术却以AI骚扰电话居多。这种躲也躲不掉的骚扰电话不仅给消费者的生活带来不便，更侵犯了消费者权益；如果被不法商家利用，还可能诱导缺乏判断能力的消费者走入消费陷阱。这背后映射出经营者与消费者之间的权责失衡。科技本无善恶，但是错误使用就会使科技沦为经营者侵害消费者合法权益的工具。

引导科技向善向上，通信运营商和行政监管部门责无旁贷。通信运营商应持续推动技术创新，开发更智能、更精准的骚扰电话识别手段。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”。

体彩开奖公告 中国体育彩票超级大乐透第24097期开奖公告 中国体育彩票福建31选7附加第24224期开奖公告 中国体育彩票福建22选5第24224期开奖公告 中国体育彩票排列5第24224期开奖公告

海峡都市报 分类广告 2024年8月22日 0591-87811583 地址：福州市鼓楼区华林路84号海都大厦二楼

公告 声明 刊登热线 0591-87811583、87827957