



3·15 软件窃取隐私 AI外呼骚扰

特别
关注

央视3·15晚会曝光后,上海连夜调查涉事企业



■ 相关部门昨晚前往智优擎奉贤区注册地调查

本报记者 罗水元 摄

在某个平台上浏览信息后,就会接连遭到“电话轰炸”,生活中很多人都遇到过这样的个人信息泄露。而这背后,可能是“大数据获客软件”在窃取消费者隐私。昨晚,央视3·15晚会对信息黑洞疯狂窃取个人隐私及AI外呼机器人拨打骚扰电话等现象进行了曝光,其中涉及的两家公司注册在上海。昨晚,相关部门连夜赶往这两家公司注册地进行调查。

连夜调查两家公司

昨晚央视曝光后,本报记者立即赶往被点名的上海智优擎网络科技有限公司的注册地——奉贤区金海公路6055号11幢5层。当记者22时15分赶到时,奉贤区市场监管局等相关部门的工作人员已抵达门口。现场大门未开,几经周折,执法人员在22时42分进入大楼,十几分钟后又回到一楼。据现场一名保安表示,该公司并未在这里办公。

记者进一步查询发现,该公司曾变更过注册地址,前一个地址位于嘉定区叶城路上的嘉禾大厦。昨晚,嘉定区市场监管局执法人员赶到该处,同样发现6楼大门紧闭,门口挂着一块公司铭牌。拨打登记的公司负责人电话,一名家属接了电话,但随即挂断。物业相关负责人介绍,去年五六月间,三名男子租下了这间约60平方米的办公室,租期一年。但平时他们很少过来,催缴水电费也很难找到人。目前,相关部门已介入调查。

针对另一家被点名的飞鸽传书(上海)信息科技有限公司,昨晚本市相关部门也已连夜前往企业办公地普陀区李子园大厦,现场问询了负责人,并对相关资料展开调查。公开资料显示,上海智优擎网络科技有限公司成立于2021年9月,经营范围包括互联网销售、专业设计服务、平面设计等。飞鸽传书(上海)信息科技有限公司成立于2016年9月,经营范围包括从事信息科技、网络科技、计算机科技领域内的技术开发、技术转让、技术咨询、技术服务等,并已登记多个软件著作权,包括飞鸽短信直连网关测试工具软件、飞鸽新一代融合通讯客户服务平台软件、飞鸽集中监控平台软件、飞鸽语音呼叫软件等。

疯狂抓取用户信息

这些公司从事的究竟是什么生意?原来,市场上有一些公司利用爬虫技术和获客软件,可以强行抓取用户信息,智优擎就是其中之一。这家公司的田经理向暗访记者宣称,他们掌握着大量被精准标注的个人信息资料,供客户购买使用。只需在地图上选择要获取什么地方的个人信息数据,系统就会自动列出他们公司掌握的当前地区的个人信息及所属各行业的具体数量,标签有

餐饮、教育、木材加工、口腔医院等。

另一家云企智能科技有限公司工作人员则表示,软件能将商家想要的关键词设为标签,自动在短视频平台上扫描评论区,一旦发现与标签词相关的评论,就会强行抓取这个用户的电话、微信账号等信息。绿信科技有限公司表示,获客软件用爬虫技术偷取消费者个人信息。除了在互联网上偷数据,还能使用手机的三网通信大数据进行获客,每日处理数据量达到了100亿条。

除上述公司外,企腾网络科技有限公司、启科科技有限公司也被点名。在这些获客软件的“窃取”下,一条条社交记录、一笔笔购物订单、一张张自拍照,都成了提取普通人出行轨迹、日常消费习惯甚至身份信息的媒介。

机器人打骚扰电话

而有了消费者信息后,骚扰电话便紧随之而来,AI外呼机器人更是成了帮凶。央视曝光称,互联网上很多“外呼”公司的核心业务便是帮助商家向用户拨打营销电话。他们打着“高效触达用户”“精准拓客”等旗号招揽生意,甚至宣称可以通过AI智能机器人拨打营销电话。

根据这些“外呼”网站上的联系方式,记者调查发现,使用人工智能机器人拨打营销电话已成为行业主流。在智优擎网络科技有限公司,田经理打开了一套给客户测试运行中的系统后台,一家口腔医院的智能机器人话术呈现在电脑屏幕上,每句话都没有相应的触发关键词,一旦消费者说了相关的语句,机器人便会转到对应的回复内容,几个回合下来,电脑就能根据回答内容判断出接听电话的消费者是否属于意向客户。据报道,一台外呼智能机器人一年的使用成本在一万元左右,平均每天可以拨打上千个电话,工作效率远超人工客服。

同时,业内还有虚拟运营商发售11位的手机号码,大部分都是17或是16等数字开头。这些号码没有实体手机卡,也不需要实名认证。从事外呼业务的公司购买“小号”后,再加上外呼智能机器人,外呼公司的电话销售产业链条就这样快速形成了。

本报记者
罗水元 金旻矣



扫二维码
看视频

产品用“黑料” 服务藏陷阱

消费者顿感“扎心”

用电子签去借钱 一不小心借了高利贷

央视晚会报道称,在一些短视频的评论区里出现了高频词“电子签”。而借贷宝和人人信就是目前市场上较知名的电子签平台,平台提供“欠条借条”功能及“法院认可”“律师函服务”等保障措施,为借款人寻找放款人,实际上撮合的却是非法高利贷。消费者洪先生和王女士分别在借贷宝和人人信平台上找到了放款人,并签署了具有法律效力的欠条和借条。洪先生借款5000元,实际到账只有3500元,可欠条上的借款金额为5000元。王女士借了30000元,到账14000元,也扣除了16000元利息。

调查还发现,当用户在平台签了电子签协议、打了欠条,实际交易却不在平台上进

行,而是在微信、支付宝转账,电子签平台也没有审核放款金额。平台的盈利来自借款人支付的出证费、展期费和逾期费,对于放款人出借高利贷行为却采取了默许的态度。此外,平台上很多放款人都通过“做假账号”来规避法律风险,哪怕去世人的信息也能做账号。如此一来,即便借款人遭到放款人的高利贷和暴力催收,由于不清楚其真实身份,也没办法起诉。

2016年,借贷宝曾因“赚利差”问题被央视点名。昨晚,借贷宝相关负责人表示,公司立即成立整改小组,彻底解决业务、管理上存在的问题,继续主动与警方配合严厉打击不法分子,恳请社会各界监督。

手机抽奖套路深 抓住“沉默用户”疯狂敛财

被曝光的网络“套路”更为常见,就是“手机抽奖”引发的消费陷阱和虚假宣传敛财。晚会曝光称,在电子发票第三方服务平台“诺诺网”开发票并提交信息后,页面会自动跳转至“大转盘”小游戏。点击抽奖,系统提示“抽中大奖”,奖品是“200元话费券”。但记者发现并没有话费到账,也没有话费券。客服表示,话费券包括10张“充200元减10元”券和20张“充100元减5元”券,即需充4000元才能用完这些券,且最快需要15个月。

对此,兑吧网络科技有限公司负责人表示,这是公司目前获利最高的业务。话

费券使用周期长,多数人领取一两个月后就忘了,而这些海量“沉默用户”便成为敛财的途径。

停车场扫码付费也有类似的“坑”。比如送用户一个视频会员,点击后付19.9元,但会自动扣费,如果忘了手动取消,会被一直扣费。还有一种白酒推广业务,将两箱宣称价值4700多元的酒以398元卖给消费者,事实上每箱酒才63元。诺禾网络科技有限公司负责人承认,200元话费券、会员自动续费以及白酒推广等业务都带着诱导属性,甚至有欺诈嫌疑,而公司一天的流水约为20亿元。

残次料“翻新”销售 一次性卫生用品不卫生

央视晚会曝光,位于济宁市梁山县的梁山希希纸制品有限公司大量销售劣质卫生巾、婴儿纸尿裤等卫生用品。公司专门从纸尿裤和卫生巾生产厂家购买生产线上不要的残次品、下脚料等生产垃圾,再从中挑出“二等品”,即相对完好的婴儿纸尿裤和卫生巾残次品,由工人不断敲打恢复蓬松后,再塞入新包装袋,进行二次销售。挑剩的污秽肮脏垃圾被打碎后,重新分离为木浆、吸水高分子树脂等原材料,再次流入一次性卫生用品的生产企业。昨晚,济宁市市场监管、卫生健康、公安等部门组成联合调查组,依法对涉事企业进行查封,控制了企业负责人。

据央视报道,商丘市有多家服饰加工企业生产的一次性内裤,不仅货不对板,生产车间也脏乱不堪,灰尘随处可见。由于灭菌成本高,厂家只在产品包装盒上吹嘘“环氧乙烷消毒”,却省下了这道环节。为了销售次品,厂家还会在内裤上喷气味难闻的强力速干去污剂。涉事代工厂生产过的产品涉及初医生、贝姿妍、浪莎、丝语甜、欧诗罗兰多个品牌。昨晚,涉事品牌已在京东、小红书、淘宝、抖音等多个电商平台下架。商丘市市场监管、卫健等部门也成立了联合工作组,对涉事企业进行查封,对所有成品、半成品及原材料进行封存。

维修收费有猫腻 打开水龙头就收100多元

作为国内最大的家电维修平台之一,啄木鸟家庭维修公司宣称在国内300多个城市都有业务开展,在线接单维修师傅达10万名之多。但暗访中公司面试经理直言,家电维修最重要的任务是在服务过程中提高收费,所谓入职培训教的也全是营销套路。记者跟着公司安排的师傅一同上门服务,发现不少套路:收659元维修费,只换了

一个91元的塑料电机;水龙头没打开导致洗衣机不进水,师傅只是打开水龙头,却收100多元……

晚会曝光后,啄木鸟家庭维修发布声明称,平台工程师虚高收费、小病大修、抽佣高、三天上岗等问题均是平台的完全责任。公司已成立专项调查组进行彻查,完成后将第一时间宣布结果。

磷酸盐严重超标 为虾仁“保水”不择手段

央视还曝光称,部分生产厂家在加工水产品时违规、超量添加保水剂,以此来给虾增重。这是一种食品水分保持剂,常用复合磷酸盐,能保持虾仁的水分、提升口感和延长保质期,业内称为“保水”或“泡药”。

国家对冷冻水产品中磷酸盐的添加量有着严格规定,冷冻虾仁中,磷酸及磷酸盐以磷酸根计,每1000克最大使用量为5克,即千分之五。但记者将样品送往检测机构

检测,结果显示宝辉水产有限公司生产的冻虾仁磷酸盐总量每公斤7.57克,相较国家最高允许标准含量超标51.4%。良基冷冻食品有限公司生产的冻虾仁磷酸盐总量每公斤12.5克,相较国家最高允许标准含量超标145%。昨晚,记者查询天眼查App发现,抽查检查信息显示,这两家企业均曾被责令整改。

本报记者 金旻矣 罗水元 裴颖琼