

一会儿当手游顾问,一会儿当电商客服……

人工智能呼叫竟成骚扰电话“帮凶”

“您好,我是您的手游顾问,xx游戏邀请您进行公测……”“您家净水器滤芯该换了……”记者近日发现,消费者频繁接到的营销电话很多已经不是来自真人,而是智能呼叫系统在操作。公众深恶痛绝的骚扰电话“毒瘤”不但没有得到有效约束,反倒是在人工智能技术的加持下变本加厉。

“传统的拉黑、标记、手机管家等手段对于这些每次来电都不一样的骚扰电话几乎没用!”有网友愤慨地表示,人工智能技术不应被滥用,监管部门、运营商等应加大消费者隐私保护力度,并采用相应的智能拦截技术来应对骚扰电话的升级。

“手游顾问”变换“马甲”反复来电

“您好!欢迎试玩我们的最新手游,还有公测折扣大礼包赠送!”近日,多位市民频繁接到邀请参与“手游公测”的推销电话。听着很甜美的声音,实际是人工智能电话机器人一遍遍重复相同的话术。

“最近一个星期,接到了不下4次这种电话。”面对这些与自己兴趣毫无关系的游戏推荐,40多岁的张先生十分恼火。“我不停拉黑,对方却不停地换号码



打过来。一开始都是95字头的网络号码,后来变成手机号,有一次还是010开头的座机号。”

据了解,这类“手游顾问”发出的邀请会不断引诱玩家充值,甚至还会在手机上植入木马病毒,窃取用户手机上的个人信息。

人工智能呼叫被大面积滥用

日呼叫上千次、永不封号、花钱去标记、精准找客户……记者注意到,如今的“人工智能骚扰电话”已拥有“智能客服”的特点,不仅更有欺骗性,而且更有针对性,令人防不胜防。

“市面上流行的人工智能骚扰电话分为智能呼叫、智能应答、智能会话等三个技术层级。”奇安信集团行业安全研究中心主任裴智勇表示,人工智能语音电话可以自动定时、定向拨打,常用于催缴欠款、花费提醒、快递通知等;人工智能推销电话则带有简单交互操作功能,可以向用户随机推销商品;真正的人工智能推销员则能够和当事人进行有意义的连续对话。“目前公众普遍反感的骚扰电话,第一种和第二种最为常见。”

“我们的人工智能机器人外呼系统可以24小时在线,批量导入外呼号码,人力成本能减少90%,企业效益产出提升2.25

倍,特别适合金融保险、教育培训、催收回访等领域。”广州某信息科技企业的销售人员告诉记者,他们还拥有中继号码、手机号码等多种号源,不会被封卡封号,日呼量可达3000次,并能够对通话全程录音。

“人工智能电销外呼系统诞生之初,原本是用来减轻企业运营成本,提升效率,但随着竞争日趋激烈,能够显著创收的营销电话成为各家争抢的重点。”一名业内人士告诉记者,目前行业规模有限,同质化程度严重,除了专注人工智能客服的初创公司,阿里、百度、科大讯飞等互联网大厂也在布局人工智能电销业务。这一原本中立的技术,正被电销行业大规模滥用。

打击人工智能营销需溯源治理

从个人敏感信息泄露角度看,人工智能骚扰电话只是表象,更深层的问题包括对人声纹的搜集。

“现在人工智能营销电话都会对通话进行全程录音,机器搜集声音后,可以模拟用户声音做很多事情,如何防止人工语音合成被滥用也值得业内深思。”一位网络安全人士提醒。

记者注意到,已经有一些公司开始涉足以人工智能对抗智能骚扰电话。不过,这些产品落地后却反响平平,也很难大面积推广。“想在来电接听后让人工智能对骚扰电话实现语音对抗拦截,目前还有一定的技术难度。这意味着用户的所有电话都需要被机器人接听,也会损害用户的使用体验。”腾讯手机管家产品负责人杨朗对记者表示,目前主流的做法仍是结合用户的贡献,对骚扰电话实行统一标记或拦截拒接,效率更高。

在裴智勇看来,仿生会话和智能呼叫本来就不是一个层级的智能技术,用优质技术对抗低级技术,不管是识别还是对抗,本身就是消耗社会资源,对抗效率也十分低下。“很多电销公司会同时从事人工智能外呼和人工外呼,都属于骚扰电话。除了通讯上利用号码库迅速识别骚扰电话,更重要的是快速找到智能骚扰电话的源头。”他建议,要强化溯源治理,在执法上对于违规营销的企业做出严厉处罚。

“想要遏制住不断升级迭代的人工智能电销问题,我们也希望全行业建立起良好健康的生态,加强对伪基站的控制打击力度,共同制订合理使用人工智能技术的标准和边界。”杨朗表示。

据《半月谈》

揭秘“凶宅试睡员”

工资待遇按分钟计算,夜宿凶宅必带手电筒

日前,某拍卖平台进行了一场“24小时凶宅试睡直播”。一名试睡员在一处曾经发生过自杀事件的凶宅内居住生活,通过24小时不间断直播展示房屋房型及居住体验。这场特殊的直播引来众多网友围观并登上热搜,大家也对“凶宅试睡员”这份工作产生了好奇。

据了解,此前有平台曾公开招募“凶宅试睡主播”,工资待遇按分钟计算,每分钟1元。这意味着,若试睡员24小时不间断直播,一天就可拿到1440元。对此,不少网友表示“心动也想去”“这就是躺着赚钱啊”。

做“凶宅试睡员”收入到底怎么样?会不会在意房间里发生过什么事?客户会提奇怪的要求吗?每完成一单后会给自己“去去晦气”吗?对此,记者采访了一名有着3年从业经历的“凶宅试睡员”张先生,他向我们揭开了这份职业的“神秘面纱”。

以下为记者与张先生的对话:

业主会让你去做一些事,比如不开灯看看床底下

记者:您是怎么接触到这个行业的?

张先生:我在刷抖音时,看到了一个招聘“凶宅试睡员”的视频,就去面试了,但当时没成功。后来我就自己去找有需求的业主和房地产商。

记者:“凶宅试睡员”有什么

要求吗?

张先生:其实“凶宅试睡员”这份工作并没有我们大部分人想的那么简单,并不只是去那里睡一晚,它对于个人的要求是非常高的。首先要保证你这个人身体是健康的。其次,业主也会提出一些要求让你去做。例如他会让你不开灯看看厕所,或者不开灯看看床底等类似的事情,主要是想让你证明这个房子“没鬼”,是安全的。

记者:您是“兼职”还是“全职”?

张先生:这是一个冷门职业,它不适合当成一个主流的职业,只能当成一份兼职。

接单量并不大,出单必随身携带手电筒

记者:您从事“凶宅试睡员”到现在,接过几单?

张先生:差不多也就3单吧,平均一年接一单吧。基本上接的都是业主给报销路费的单子,因为我家在东北,若是北京有单子,业主也愿意报销我的来回路费,那我就愿意接这一单。若是像广东有单子找我,但不给我报销路费,那我这一趟也赚不了钱,就不接了。

记者:您接的每一单,需要在“凶宅”内住多久?

张先生:一般是从晚上7点入住,到第二天白天7点结束,共12小时。

记者:您是怎么收费的?

张先生:我的收费标准基本上是1400元一天,也可以按照



一分钟1块钱来计算,但是不得低于1400元。因为客户不可能让我半夜十二点进去住,住到半夜三点,给我一两百块钱,这不合适。

记者:您在试睡前,会有哪些准备工作?

张先生:我会带一个行李箱,里面放着我的个人物品。因为每个业主的习惯可能会不一样,有的人不想让你用人家的床上用品,所以我会自带床单被子、牙具和一个手电筒。

记者:为什么要带手电筒?

张先生:有的时候业主会要求我不开灯巡视这个屋子一圈,要是房子面积小还好,面积大的房子就不方便了,因为需要打手电筒去看厕所、房间。

记者:会带防身的物品吗?

张先生:不会,我本身胆子就挺大的,而且我是一名退伍军人,受以前职业的影响,我没有这种恐惧心理。

记者:晚上能睡得着吗?

张先生:能睡得着,但安稳谈不上。因为有时候业主会半夜一点多打电话,让我去屋里转悠转悠,看一看有没有什么异常,所以我不会睡得太熟。

记者:找您试睡凶宅的群体有哪些?

张先生:一般都是买凶宅的业主,他们买回来不敢睡,就找人先试睡一下,看看安不安全,也有卖凶宅的房地产商。

记者:您通过什么方式把试睡体验反馈给他们的?

张先生:一般我会和业主视频,展示夜晚检查屋里各个角落的过程,让他们看到什么都没有,我在这里睡一夜是非常安全的。

不会去问房间里曾经发生过什么事

记者:您会在接单子前去了

解这个房子曾经发生过什么事情吗?

张先生:基本上不会问,除非是那种特殊的,比如说这个房子里面发生了什么事让我去顶包,这个肯定是不行的。若是平常的“凶宅”都无所谓,我不会问那么详细。

记者:您每完成一单后,会给自己“去去晦气”吗?

张先生:不会的,因为我本身就不相信这些东西,我是无神论者。

记者:和您一样从事“凶宅试睡员”的人多吗?

张先生:从事这份职业的人并不多,我们这个圈子流动性特别大,有的人做了一段时间就退出了,也会有新人加进来。到目前为止,全国范围内大概仅有14人还在做这份工作,我们是全国各地都跑的。

记者:您的家人和朋友知道您在从事这份工作吗?他们的态度是什么?

张先生:他们都知道。态度说不上支持,但也不反对。

记者:有网友说这是一份“躺着赚钱的工作”,您怎么看?

张先生:像睡凶宅这种事情,我个人觉得无所谓但不代表每个人都觉得无所谓,人的恐惧心理是天生的。

我有朋友也觉得这份工作比较轻松,睡一觉钱就到手了,还让我帮他们介绍单子,但多数人都是哆哆嗦嗦的,接一单后就跑掉了。

据《半岛晨报》