

# 当“AI”对上“AI”，骚扰电话能否被扼杀在“萌芽”

“您好，先生，买房吗？”“有贷款需求吗？”“买保险或者理财产品吗？”

不胜其烦的广告推销电话，工作会议中突如其来不明来电，暗藏陷阱的诈骗电话，各式各样的骚扰电话充斥着我们的日常生活。

时至今日，随着AI技术的提高和普及，在造福人类的同时，给社会带来的烦恼也越来越多，就比如骚扰电话也开始利用AI。当毫无情感、不知疲倦的机器人成为骚扰电话拨打者时，手机用户愈发不堪其扰。对此，“智能相对论”将从多个角度重新审视骚扰电话这个行业。

“春节结束以来，我平均每天都要接到一个骚扰电话。”张进向“智能相对论”抱怨说“有问小孩子要不要报英语班的，也有推荐股票的，可能是春节结束骗子们又开始冲KPI了。”

虽然张进先生的述说很值得同情，但事实上，这样的经历在国内极为常见。

360联合中国信息通信研究院发布的《2020年中国手机安全状况报告》显示，2020年360手机卫士共为全国用户识别和拦截各类骚扰电话约224.3亿次，平均每天识别和拦截骚扰电话约0.6亿次。在电话邦近日发布的《2020年度骚扰电话形势分析报告》显示，2020年骚扰电话标记总量超2.63亿次，相比2019年的1.9亿次标记量上升了38.42%。

当然，骚扰电话并不是中国的“特产”。据悉，截至2019年底，美国的用户已经收到了大约600亿个垃圾电话。德克萨斯州、加利福尼亚州和佛罗里达州更是骚扰电话的“重灾区”。

骚扰电话带来的不仅是精神上的困扰，背后的经济安全隐患更令人头疼。

《2020年中国手机安全状况报告》数据显示，2020年，“360手机先赔”共接到手机诈骗举报2656起。其中被举报诈骗1340起，涉案总金额高达1520.2万元，人均损失11345元。其中，金融理财、虚假兼职、身份冒充、交友、赌博博彩为诈骗高发区。

金融理财类诈骗是举报人数最多的诈骗类型。在所有诈骗申请中，金融理财占比最高达23.4%。涉案总金额来看，金融理财类诈骗总金额最高，达482.9万元，占比31.8%。

从受害人所遭遇的诈骗类型来看，各个年龄段均有自己的显著特点。00后受骗人数较多，但是人均损失较低，容易遭受网络兼职、网游交易等诈骗；90后举报最多的诈骗类型为金融理财、虚假兼职；80后更容易陷入网络借贷的陷阱。

90后陈峰自称是骚扰电话的“资深”受害者，他对“智能相对论”说道：“在每天多次骚扰电话的茶毒之下，再聪明的人也难免有放松警惕的时候。”

陈峰2019年6月大学毕业，据他所说，在2020年1月份时，他接到自称是京东金融工作人员的电话，说他在大学时期办理过京东金融的借贷，但是一直没有用过该额度，现在国家要回收，帮他注销掉，不然就会影响个人征信。

因为确实有办理过京东金融的账号，于是在陈峰同意后被拉到了一个QQ群内，先是被告知需要一个收款二维码，又说拨打一个电话（实际上是呼叫转移），最后在骗子的远程操控下，他刷空了银行卡及花呗、借呗、微粒贷等多种贷款方式，共计8万元。

作为一个受到过高等教育、智力正常的大学生都被一步步套牢，更别提每天该有多少普通人被欺骗。更糟糕的是，人们曾经信赖的标记、封号等技术手段，在AI加持的骚扰电话眼中也开始变得形同虚设，令人防不胜防。

“骗术”升级，骚扰电话搭上人工智能的快车  
“你永远不知道一个人为了骗你的钱能有多努力！”

针对骚扰电话的标记、监管，诈骗者的技术也在升级。举个例子，一位“AI尊享云智能电话机器人”的销售人员曾经披露，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。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。

“智能相对论”总结出AI骚扰电话的几个优势，首先，由AI尊享云智能电话机器人可以看出，这类技术成本低、效率高，在用人成本高涨的今天迅速普及并不奇怪。

其次，诈骗分子利用GOIP、“多卡宝”、“络漫宝”等呼叫转换设备，通过远程控制、机卡分离方式拨打电话、收发短信，加大了技术监测与溯源查处难度。

最后，将人工智能、机器学习、大数据挖掘等新技术应用于诈骗

实施后，有的产品能对用户进行精准画像，甚至能做到搜索WiFi信号时捕获对方的MAC地址，再与后台大数据进行匹配，从而转换成手机号码，堪称“拓客神器”。

搭上人工智能的快车后，升级版的骚扰电话无疑是“社会毒瘤”。据《华盛顿邮报》报道，2019年1月到11月，全美国手机用户总共接到了540亿通由电话机器人拨打的骚扰电话。仅11月一个月就有57亿通，平均每个美国人在这一个月里要接到17通。

AI骚扰电话虽然目前智能程度并不高，但同样存在经济安全隐患。

根据华尔街日报报道，2019年3月，犯罪分子通过商业化的人工智能语音生成软件，成功模仿并冒充一家英国能源公司的德国母公司CEO，来欺骗其多位同事和合作伙伴，一天内多次诈骗并转移资金，使得该公司损失22万欧元。

2019年9月，犯罪分子使用语音克隆软件对英国一家能源公司高管的声音进行模仿。该公司的执行董事在接听诈骗电话后，将24万美元汇入了一个匈牙利账户。目前，该罪犯仍未被抓获。

根据外媒报道，2019年机器人诈骗电话给美国造成的直接经济损失已经达到了2.852亿美元。利用AI语音技术，诈骗电话、骚扰电话等行业顽疾愈发难以根治。不过，技术可以对抗技术，技术也可以监管技术，那么能否用AI来防治AI骚扰电话的蔓延呢？

以子之矛，攻子之盾，AI技术能否治理AI骚扰电话“乱象”？

对于骚扰电话这类社会乱象，最常用的手段是从立法、监管的层面入手。

早在2018年7月，工信部、最高法、最高检、公安部等13部门就已经联合印发《综合整治骚扰电话专项行动方案》。同年11月，工信部又公布了《关于推进综合整治骚扰电话专项行动的工作方案》，对骚扰电话产业问题重锤整治。

在美国，关于骚扰电话的监管立法甚至已经深入到机器人呼叫这一层面。

2020年12月，《电话机器人滥用刑事执法和威慑法案》(The Telephone Robocall Abuse Criminal Enforcement and Deterrence Act)，简称《TRACED法案》，成为美国史上第一部联邦反机器人呼叫法。



该法律主要扩大了美国联邦通信委员会(FCC)对非法机器人电话案件的处理权力，提高了对非法机器人电话从业者的处罚力度，并且要求美国所有主要电信运营商都通过相关技术加强对非法机器人电话的识别和拦截能力。

不过重罚只是一种威慑，仅靠法律条款约束并不是万能的。2016年就有一名男子因用AI打了9600万通骚扰电话，被罚款1.2亿美元。但结果是，2018年美国发生的AI骚扰电话仍比2017年增长了46%。

因此想要从根本上杜绝这一现象，除了在监管上的完善，技术上同样需要跟进。事实上，已经有一些公司开始涉足这一行业。

首当其冲的必然是与电话这一媒介有着紧密联系的运营商们。2019年12月12日，百度智能云与中国电信旗下的号百信息服务有限公司举行体验发布会，双方联合打造出可以代替用户接听电话，将来电意图以语音和文字方式反馈给用户的“天翼智能小百通”。

“天翼智能小百通”可以与来电方进行多轮对话，了解对方来电意图，将应答结果实时通过短信或微信推送给用户，并定期形成报告，有效地减少用户被骚扰的概率。

今年一月，联通宣布推出“沃留言”(AI助理)服务，在代接听功能中，沃留言”可自动根据通话内容判断该通话是否为骚扰电话，进而决定是拒接还是与之对话，这样便免于用户被房产中介、贷款理财、广告推销等人员骚扰。

在联通、电信等运营商后，紧随其后的便是一些互联网大厂。

2019年三一五晚会之后，阿里AI实验室推出了一款名为“二哈”的AI工具，目的就是应对骚扰电话。通过阿里公布的演示视频来

看，当一名推销贷款的女推销员接入电话后，1分钟时间内，“二哈”不但对答如流，甚至化被动为主动，反向咨询“北京能不能贷款”、“最多能贷多少钱”，全程中女推销员丝毫没有察觉到与自己通话的是一个机器人。

同年五月，科大讯飞针对骚扰电话推出讯飞来电这一AI智能电话代接机器人，其利用科大讯飞积累多年的NLP(语言理解)、ASR(语音识别)、TTS(文字转语音)等技术实现了人机交流自然无障碍，意图识别准确，可以帮助用户解决电话漏接、电话骚扰的问题。

不过这些AI工具想要推广仍有一些难度，一方面，手机安全App竞争原本就比较激烈，据易观千帆指数显示，在手机安全市场，腾讯手机管家、360手机卫士稳定占据榜首，远远甩开第三名。这些新的入局者想要拥有更高的话语权还需要从其他方面入手，比如与运营商合作或采用To B的形式。

另一方面，目前市面上很多电话机器人通过关键词来判断下一步对话，这一机制容易导致答非所问，不知所云，所以部分产品在技术上还需要打磨。

因此，在立法的跟进和技术的完善之后，普通人还是需要提高信息安全意识。尽量不接来路不明的电话；少注册、不注册需求不高的网络账号；少填写、不填写不必要的个人信息；最重要的是要从根源上杜绝贪婪的心理，时刻保持警惕、提高警惕、提高个人防范意识。

总而言之，治理AI骚扰电话的产品已陆续出现，AI制造的问题正在由AI解决。在“智能相对论”看来，科技没有善恶之分，虽然AI骚扰电话给生活带来了许多的困扰，但我们不能因噎废食，一味去抵制所有的AI技术，秉持宽容的态度，科技或许会带来不一样的惊喜。

券商代理 投资顾问 **袁博士为您一一解答** 5-161

- “股市跌宕，债市低迷，都有哪些避险资产？”
- “银行利息太低，上哪儿找稳健高息的投资？”
- 市场联动型定期存款(本金FDIC insured)
- 如何给股票指数投资设立保护机制？

**Dr. Ryan Yuan** 15245 Shady Grove Rd  
**(410) 988-4451** Suite 310  
ryuan@uprightplanning.com Rockville, MD 20850

Independent Financial Group, LLC Upright Planning and IFG are not affiliated entities.

**赖志成** 注册税务师  
Enrolled Agent  
独立保险代理人  
Independent Insurance Agent

代理多家A级保险公司

- 提供个人、自雇及小型公司的税务申报
- 代回信件和代与查帐人员交涉
- IRS eFile Provider, 免费电子传送税表
- 汽车保险
- 房屋保险
- 商业保险

电话: 240-476-0382 传真: 240-780-9176  
Email 地址: zhicheng.lai@gmail.com 5-088

**为您 保驾护航**

**纽约人寿** 《财富》杂志美国百强企业之一  
十位总统的共同选择

个人及公司保险

- 人寿保险 ●养老金保险 ●资产规划
- 伤残收入保险 ●长期护理保险

并且代理多家保险公司个人及团体医疗保险, 老人附加医疗保险

Agent, New York Life Insurance Company

703-628-2608(手机) 703-723-1299(维州办公室)  
Email: fyuan@ft.nyl.com 301-214-6793(马州办公室)

**袁菲** Fanny Yuan  
特优成就奖  
百万元圆桌终生会员  
保险师协会会员  
全国优秀业绩奖会员  
二十八年专业经验

6901 Rockledge Dr. Suite 500 Bethesda, MD 20817-1817 5-071