谁卖了我们的信息：“卧底”骚扰电话源头记

新华社北京8月7日电（记者冯松龄、张海磊）您想知道不胜其烦的贷款电话从哪里来的吗？您想知道你的电话怎么那么多人知道吗？

近日，记者“卧底”骚扰电话源头企业，发现每天有大量骚扰电话从这里打出，成千上万条含有个人姓名、住址、工作单位等详细信息的“文件”在大量微信群内“裸晒”，公民个人信息泄露已成一条地下黑色产业链。

据调查，被泄露的数据主要来自三方面：一是银行，特别是曾贷过款的银行客户；二是房地产中介，比如我爱我家、麦田、链家等公司的一些客户经理；三是来源于百度等一些知名互联网企业。这些个人信息的泄露程度十分惊人，赫然包含了公民的姓名、电话、工作单位、房本信息等具体内容

入职先办卡，一人一天骚扰2000人

未经本人允许，接到的营销或诈骗类电话均属骚扰电话。2018年7月，工业和信息化部等13个部门印发《综合整治骚扰电话专项行动方案》，决定自2018年7月起至2019年12月底，在全国开展综合整治骚扰电话专项行动，工信部也曾先后约谈运营商及骚扰电话问题突出企业。

近日，记者通过一家名为“北京中邦富通金融服务外包有限公司”（以下简称“中邦金融”）的面试，成为一名电话推销员。该公司主要通过拨打电话推销贷款业务，并按贷款金额3%收取业务费。

为避免屡被投诉、标记，推销员需不断更新号码。负责人会为新入职员工统一办理170号段电话卡。记者被安排在一个约60人的电话营销团队。一台电脑和多部电话成了每个推销员的“标配”。

“一个大单，三年吃穿”，这是公司内流传的一句话。一位经验丰富的老员工告诉记者，他平均每40分钟能拨出250个号码，一天2000个电话。即使是刚入职的新人，每天至少要打出600个才算合格。

按公司要求，记者以“是否需要贷款”为内容拨打了300个指定电话，但多数被直接挂掉和拒接。公司销售负责人安慰说，运气不好打300个不开单很正常，“坚持不懈才会有客户”。

记者注意到，另一家名为“深海教育”的培训机构近期招聘信息投放较多。于是记者前往“卧底”，不想遭遇了“军事化”管理。

其销售部门共分12个“军团”，每个“军团”下又设多个小组。在这里，个人信息被分为“首咨”和“公海”两大类，“首咨”即从未被骚扰过的新信息，只有老推销员才能拿到。“公海”是曾被骚扰过但未成功的旧信息。推销员每天最多可从“公海”里拿600条。

记者注意到，这家机构已引入了“AI呼叫”。只要登录“螳螂教育云”再点下鼠标，骚扰电话就自动通过microsip软件拨出，这些拨出的电话均为北京地区座机号码。

“加恐”“截杀”流水作业，拒接也难脱身

为提高中单率，推销员们还要经过整套“话术”培训。

记者所在的“中邦金融”一般会选择“熟人拜访”话术，内容模板多为“哥/姐你好，我是中邦的小王，咱这贷款考虑得怎么样了？”被拒后可说“那咱加个微信呗，您有需要随时联系我。”对于明确拒绝的人，推销员还会不停地求加微信。

在“深海教育”，记者每天跟随“军团”开早会，设计问答，统一话术。记者为此经历了包含“开场”“探需”“加恐”“截杀”等八个流程的标准化培训。“加恐”是为了制造焦虑，即强调所推产品有多重要。“截杀”即确定一个截止时间，催消费者赶紧交钱。一般两者配合使用。如遇“暂时没钱”的人，推销员还会不断强调“支持信用卡、花呗支付。”

推销员会将所有被骚扰过的人分类标记：A意愿强烈、B需多次回访、R放弃。但记者查询通话记录发现，多数明确拒绝的人仍会被标记为A。

公司规定，只有连续拒绝三次以上、多次破口大骂、空号和停机的消费者才能标记为R，但如标记R太多，推销员就会被负责人约谈。因此，推销员从“公海”获取数据时，即使被标记了R的人，他们仍会锲而不舍地骚扰。

是谁卖了我们的信息

调查发现，一些互联网巨头、银行和房产中介成了信息泄露背后的始作俑者，公民信息成了谋利手段。

“中邦金融”的一位中层向记者透露，公司的数据主要来自两方面：一是银行，特别是曾贷过款的银行客户；二是房地产中介，比如我爱我家、麦田、链家等公司的一些客户经理，拿着“资源”跳槽而来。

调查发现，这些个人信息的泄露程度，十分惊人。“中邦金融”提供给记者一份含有3146条个人信息的“名单”，这个名单上赫然包含了公民的姓名、电话、工作单位、房本信息等具体内容。像这样的文件，在公司内部微信群中，每天源源不断、快速流转。

“深海教育”一位负责人告诉记者，公司的“资源”主要来源于百度等一些知名互联网企业。

随后，记者在百度随机检索“心理咨询师”等关键词发现，弹出内容多为培训广告。“点开这些推广信息后，你个人信息就可能直接流入培训机构的数据池中。”一位知情的推销员说。

为印证这位推销员的说法，记者以一家少儿培训机构的名义与百度有关方面探讨合作。对方答复，一条个人信息的“进价”约100-150元，具体需求均可订制。“可做推广引流，百度建立后台，家长填过电话信息以后，信息马上就会到您那边。”

（参与采写：王阿童）

怎样铲除电话骚扰『毒瘤』

“我的电话大多是骚扰电话”，相信不少人有这种感叹。近日，记者暗访多家外呼企业，发现虽然有关部门多次亮剑整治，但是面对严格的监管，骚扰电话仍然“呼叫不停”，症结到底在哪？

一位业内人士告诉记者，治理骚扰电话的难点在于其已经形成了一个完整的“黑色产业链”。在这项“产业”中，涉及非法买卖个人信息的企业或个人、开发电话骚扰程序的企业、实施电话骚扰的企业、有意无意监管缺位的运营商等。

独立电信分析师付亮告诉记者，运营商是连接电话骚扰行为的企业和被骚扰用户之间的关键一环。对骚扰电话进行预防和管理，是运营商义不容辞的责任，他们本应该利用云计算、大数据等技术手段，加强数据共享能力建设，提升骚扰电话识别和拦截能力。但骚扰电话的问题存在了许多年，部门约谈运营商之后的一段时间内会得到比较良好的整改效果，可时间一长，各种骚扰电话又“蜂拥而至”。

中央财经大学数字经济与法治研究中心执行主任、法学院副教授刘权说：“出现这种现象的原因之一在于运营商对骚扰电话盛行的放任，以及为了盈利而放松审查用户资质。”

刘权建议，应当将相应的惩戒与约谈结合起来，使得整治骚扰电话不力的运营商受到惩罚，保障实际效果。

与此同时，还应该从重处罚骚扰者以及受益商家。记者了解到，刑法规定，违反国家有关规定，向他人出售或者提供公民个人信息，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；情节特别严重的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。刘权建议，应该进一步落实个人信息安全保护制度，严厉惩处非法买卖个人信息的行为，在源头上打击骚扰电话现象。

刘权认为，在对骚扰电话问题进行治理的过程中，仅仅依靠一个政府部门是不够的，需要形成社会各方相互配合的机制，各部门在各自的职责范围内，对防治电话骚扰问题进行联合协助和整治。

（记者冯松龄、张海磊）新华社北京8月7日电

骚扰电话引发的“愤怒与无奈”

新华社北京8月7日电（记者冯松龄）骚扰电话的背后是一个个活生生的人，他们或许是年轻人，或许是白发苍苍的老人，他们或因此而愤怒，或因此而无奈，而所有这一切，都拜不光彩的利益所赐。

上进的年轻人

记者在北京深海云课堂教育科技有限公司（以下简称“深海教育”）卧底期间，见证了这样的一幕：一位年轻人已经被多次骚扰，被吹得天花乱坠的培训，对他来说十分昂贵，但他心动了，犹豫不决。

对于这种情况，推销员便不断强调“我们可以分期，可以用花呗，可以信用卡，或者您先付500元定金，开课了再把钱补上”。此时，我看到，销售主管就站在推销员的身后，不断给推销员施压：“一定要让他今天交钱，哪怕先少交一点。一定把‘截杀’给我截死了，就是今晚6点。”

“截杀”是这个圈里的一个专业术语。拿这个培训机构举例来说，就是编造一个活动，例如“周年庆”“老学员回馈”，配合“原价4000元的课程现在只要2000元”的优惠，同时这个活动今晚6点就要结束了。不少消费者面对“截杀”时会下意识地陷入焦虑、紧张，最后交钱。

我想，此刻在电话那边，是一个还没有多少积蓄的年轻人，他渴望着美好的生活，并打算为之奋斗。可是他不知道的是，他付出时间和金钱后最终只能换来一张毫无用处的“证书”，他的进取心最终成就了别人谋取不义之财的门路。

哭泣的老人

记者在北京中邦富通金融服务外包有限公司“卧底”的时候，有个接电话的听上去应该是一位老人。还没等我自我介绍完，他就发火了：“你们究竟是从哪里搞来的我的电话？有完没完啦！”在记者沉默之际，老人用颤抖的声音继续说道，“我这一天天的，家里的人一个个的都……还有你们每天不停地骚扰……”说到最后老人的声音已经带着哭腔。

或许这位老人正面临着许多痛苦的问题，在垂暮之年或许只求安宁。记者不知如何面对，只能说声抱歉，然后赶紧挂掉电话。

此时，“领导”立刻安慰记者说：“没关系的，电话打多了就会习惯了。”

我看到身边许多话务员都在“淡定”地“忽悠”着，对方可能是疲惫的中年，可能是刚怀孕的妈妈，也可能是涉世未深的学生。

而我，引爆了一个老人的情绪，在他的苦恼上又撒上了一把盐。

挣扎的推销员

频繁拨打骚扰电话、买卖公民信息已经涉嫌违法。那么电话推销员们和外呼公司的负责人如何看待自己的行为呢？

显然，大多数人也都知道打骚扰电话是有悖良知的。而对此，外呼公司用“洗脑”培训和高额提成消解了推销员的犹豫。

这家金融公司的一位中层领导一直自欺地“坚信”，自己是在帮助别人：“万一真的有人需要贷款呢？或许就是我们的一个电话，帮了一个人，拯救了一家公司。如果连你自己都不相信，又如何让别人去相信？”

而如“深海教育”这样的一些培训机构，则会在新人入职培训的时候不断强调自己的证书多么厉害，自己的师资力量是多么强大，即便这些所谓的“教授”在知网上没有任何信息。

在记者卧底期间，一位推销负责人离职了。他告诉记者，离职的原因是：“证书就是骗人的。公司就是用很高的提成为例吸引推销员进来，但实际上能赚到钱的人并不多。”

记者想，他的内心经历了怎样的挣扎和犹豫，才最终下决心离开。

（参与采写：王阿童）

严管　　新华社发 郝晶晶 作

网上药店『野蛮乱长』谁来管

处方药随便买、『隔网神医』满天飞……

据新华社上海8月7日电（记者杨有宗）通过手机APP买药如今已成为新趋势。不过，记者调查发现，在没有提供医生开具的处方时，用户也可以在部分APP买到处方药；部分APP对处方药搞“满减促销”，鼓励消费者多买；买药APP的“在线医师”和“病友”随意提供用药指导……在享受方便快捷的同时，通过APP买药也存在诸多问题亟待整治和规范。

方便快捷，网上买药成新趋势

记者尝试在手机应用商店搜索关键词“买药”，可找到数十个在线买药APP，下载安装后，使用手机号或微信等方式即可注册登录。记者比对发现，该类APP首页多推荐板蓝根颗粒、健胃消食片、藿香正气水、膏药等非处方药，此外，也有部分APP在首页显示蜂蜜、鱼肝油、维生素等保健品。

选购药品、填写地址、付款，记者在某APP尝试购买一款售价为24.5元的18袋装板蓝根颗粒，体验下来，购物感受和日常网购普通商品没有太大区别。

除买药APP外，京东、天猫等电商平台也都设置有医药类频道，可直接搜索相关药品进行购买，部分药品承诺可在一到两小时送药上门。

上海市民周女士是鼻炎患者，她说，“犯病时特别难受，喷一种喷剂会立马缓解。有时出差在外地，就通过网购平台来买，比较方便，一般一个小时就可以送到。”青岛市民黄先生说，“有一次晚上发烧，家附近的药店已经不营业了，通过买药APP买的，还挺方便的。”

记者采访发现，线上买药已成为新的消费趋势。京东此前曾表示，京东大药房过去3年药品品类收入年复合增长率超过300%。去年，阿里健康的平台成交额达到400亿元，平安好医生平台成交额也达到30亿元。

无处方可买药，处方药也搞促销

但在带来方便的同时，买药APP也存在诸多不规范销售行为：

——无处方可买处方药。登录一款名为“1药网”的买药APP，记者搜索一款治疗结肠溃疡、结肠炎的药品“安洁莎美沙拉秦肠溶片”，尽管购买页面标注有“本品为处方药，购买需凭医生处方”的提醒，但记者在填写地址等信息后即顺利完成付款。咨询药师后，对方也并未提出审核处方，只表示“正常明天发货”。在记者付款9分钟后，该APP即显示，订单已通过系统审核。2天后，记者收到了该平台邮寄的药品。

——“医师”“病友”乱看病。在“1药网”，该APP称“数万名医生和药师为您免费解答”。在一款药品问答区，记者看到，平台仅凭用户“检查溃疡消失不见，仅有结肠炎”等粗略描述就给出建议“您这种情况，建议继续用药”。

不仅“医师”，此前购买药品的用户也在平台留言给出用药建议。在“叮当快药”APP一款阿司匹林肠溶片药品购买区域，有用户留言“适合冠心病患者长期服用”。而在一款“阿托伐他汀钙片”购买区域，也有用户留言“降脂效果挺好！适合长期服用！”。

——处方药也搞“满减促销”。打开一款名为“健客网上药店”的APP，不仅在首页显示有“满10减10”“满199减20”等优惠券，针对不同药品还有“满399减40”等优惠券。记者尝试购买“安洁莎美沙拉秦肠溶片”时发现，该药品还有“多买可享受低价”的优惠：购买超过6盒时，每盒价格由原来的24元优惠为23元，购买超过12盒时，每盒价格降为20元。

在一款名为“康爱多掌上药店”的APP，购买相关处方药达到一定数量还可以获得消毒液、枸杞等赠品。

告别“野蛮生长”，线上卖药应严格监管

药品不是普通生活用品，直接关乎百姓生命安全和身体健康，药品尤其是处方药的研发、生产、销售、使用等各个环节应受到严格监管。根据《处方药与非处方药分类管理办法（试行）》，处方药必须凭执业医师或执业助理医师处方才可调配、购买和使用。

《药品广告审查发布标准》也规定，药品广告应当宣传和引导合理用药，不得直接或者间接怂恿任意、过量地购买和使用药品。标准还明确规定，药品广告不得含有免费治疗、免费赠送、有奖销售、以药品作为礼品或者奖品等内容。业内人士表示，对处方药进行“满减促销”会诱导患者多买药，患者存在过量用药或滥用药物的风险。

针对买药APP存在的种种乱象，今年4月，药品管理法修订草案提交十三届全国人大常委会第十次会议进行二次审议，草案提出，药品网络销售第三方平台提供者应当备案，履行资质审查、制止和报告违法行为、停止提供网络销售平台服务等义务，并明确不得通过药品网络销售第三方平台直接销售处方药。

“处方药凭处方销售”是一条不容踩踏的红线。中国政法大学法治政府研究院副院长赵鹏表示，“出现问题的主要原因在于监管能力还没有完全跟上互联网环境下的监管需求，监管系统应尽快调整适应。另一方面，在加大线上检查频次的同时，也应加大处罚力度，对违法违规行为形成震慑。”

为学英语花数万，一不留神被套网络贷……

新华视点 中国新闻名专栏

据新华社北京8月7日电（记者舒静、郑生竹）花数万元为学英语，被忽悠可“分期付款”，没想到却背上了网络贷，甚至面临征信风险。“新华视点”记者调查发现，多地出现参加英语培训的消费者落入“预付式+消费贷”圈套的现象。各大投诉平台上的相关投诉帖几百条，投诉金额从2万元到5万元不等。

想学英语却不小心陷入网贷陷阱

去年10月份，武汉王先生在网上看到英语培训广告，于是咨询了几家机构。在英孚教育销售人员的反复推销下，王先生订制了23999元的两年强化私教课。“他们承诺一定能学会，而且老师会24小时教学。”王先生说。

报名时，销售顾问称可分期缴费，但并未明确其贷款性质，对于贷款限制性条款及其风险也只字不提。王先生在销售顾问指导下填写了一些表格，几个月后才惊讶地发现，所谓“分期付款”，其实是百度“有钱花”网络贷款，每月需定期还款，且金额占工资的一半，“压力山大”。王先生多次提出退款，销售顾问始终以各种理由拖延拒绝。王先生提供的“有钱花”还款记录显示，他已连续还款9期，目前仍在继续，待还款总额为12499.39元。“不按时交的话会影响征信。”王先生无奈地说。

记者在一个近2000人的英孚投诉退款qq群里发现，很多人有类似遭遇。在投诉平台黑猫投诉和聚投诉上，与退款相关的投诉帖有几百条。不少投诉者称，销售人员在劝说其“分期付款”时，并不会告知是网络贷款，也不会严格审核申请者的资质和还款能力。

记者了解到，贷款逾期会产生高额罚息，以及逾期管理费等各类费用，个人征信记录也会受到影响，长时间逾期或故意不还超过一定数额后，甚至有可能构成犯罪。

“下套”　　新华社发 徐骏 作

教育分期：送给消费者的“馅饼”？

“预付式+消费贷”的模式在英语培训行业并不少见。一些培训机构为学员提供学费分期支付服务，这种“教育分期”方式号称是为帮助学员减轻支付压力。

记者走访北京多家英语培训机构，发现有些销售人员会强调“分期”“无息”，引导消费者购买更多课程。“可分期付款，每个月只有几百块钱。”“不用你付，利息是我们来支付的”，有多名销售人员这样推销。

那么，所谓的“分期付款”究竟是什么性质，有没有利息？百度“有钱花”App上对教育分期的介绍为：“您借款审核通过后，‘有钱花’会将您申请的贷款资金支付给您指定的机构作为课程的学费。”记者咨询“有钱花”，一位工作人员称日利率是万分之五，具体以额度申请成功后显示的信息为准。

申请容易退款难。“最快30秒审批”“最快3分钟到账”“2步完成，比你想象的更简单”……官方资料显示，“有钱花”的审批效率很高。多名投诉者也表示办理过程很简单，“填完后就立即生效了”。一位大学生称，因学生身份无法申请，销售还用自己的身份证帮助其办理。

相对于办理时的高效，退款却没那么快捷。记者在黑猫投诉和聚投诉网站上看到，申请退费后，还不得不继续每月还款的情况并不少见。“有钱花”对此称，作为资金提供方，无法单方面直接终止贷款。可以查看与商户的相关协议，看是否有关于退贷的相关要求。若符合条件，可以依据合同要求商户办理退贷；若不符合要求，则无法办理退贷。而实际情况是，尽管消费者与培训机构签订协议上注明“自协议日起30天内，无须任何理由，中心将全额退款”，符合这一条件的消费者却很难真正成功退款，而是会被销售顾问以各种理由拖延拒绝。

教育培训机构为何热衷分期支付？一家培训机构的招股书显示，2018年，该机构约43.5%的学生使用分期贷款，这为公司带来42.2%的毛收入。业内人士分析称，尽管存在退费和贷款纠纷，但培训机构依靠分期贷款明显促进了招生。

消费者需警惕预付消费风险

中国消费者协会发布的2018年全国消协组织受理投诉情况分析称，预付式消费与金融信贷捆绑叠加侵害消费者权益问题相对突出。

业内人士建议，“培训贷”侵权纠纷涉及教育、金融、市场监管等多个部门，相关部门应加大联合监管力度，共同打击侵权行为，维护消费者权益。北京市隆安律师事务所尹富强律师提醒，消费者购买课程时应根据自己的实际情况，尽可能了解培训机构的师资及信誉情况，明确合同的具体内容，事前防范远比事后维权更重要。

本报地址：北京宣武门西大街57号　邮政编码100803　中国邮政发行投递服务电话11185　广告部电话63071265　广告许可证：京西工商广登字20170529号　定价：每份0.9元　年价324元　本报挑错电话：010-63073979、63072070　本报常年法律顾问：北京市富通律师事务所　电话：010-88406617、13901102545