



“回馈老客户,套餐金额不变,赠送流量”
“套餐到期,推荐更优惠的套餐”
“保证不转网继续使用就赠送话费”
……

“运营商”为何频频骚扰用户？

——来自“官方”的骚扰电话推销乱象调查



“回馈老客户,套餐金额不变,赠送流量”“套餐到期,推荐更优惠的套餐”“保证不转网继续使用就赠送话费”……很多人都曾接到类似的推销手机套餐的电话,其中有些“优惠”还需提供手机验证码。

近日,广州的周女士就收到了一个固话打来的手机套餐推销电话,听起来好像是“天上掉馅饼”,结果差点掉进陷阱。

都是“官方”说法为何不一致？

“我们是移动的官方客服,现在给您赠送流量,不收费,现在请把验证码发给我。”虽然对方自称“官方客服”“赠送流量”,但考虑到并非10086打来的电话,并且索要验证码,周女士略有犹豫,说想先看看验证码短信的文字内容。没想到,话没说完,推销员竟主动挂断了电话。

对方挂断电话后,周女士仔细阅读这条短信内容,显示确实是10086发来的——“验证码为××××××,您正在通过广州市××通信科技有限公司平沙分公司办理业务,泄露验证码会影响号码安全。”

周女士才意识到,短信是随推销电话同步发来的,但短信内的公司名称看起来与中国移动并无任何关联,公司怎么能使用10086系统发送验证码?

带着疑问,周女士拨打了10086的官方客服进行咨询。接通后,中国移动的官方客服称,“不要相信任何非10086打来的电话,如要办理业务请到移动营业厅。”随后周女士尝试回拨此前打来的固定电话,但语音提示显示“您所拨打的是空号”。

打完投诉电话后,周女士更是感到事情复杂——官方客服说不要相信非10086打来的电话,但推销电话确实发送了10086的官方短信,“问题出在了哪里?”

事实上,有不少人将此类验证码告诉推销员后,遭遇了手机套餐的消费陷阱。深圳的消费者张先生告诉记者,他也于近期接到此类推销电话,一看是座机打来的以为是工作电话就接了,电话那边说“138元以上套餐免费在网12个月赠送36G流量,只需要告知验证码”,张先生说当时自己还在工作没仔细思考,手机收到验证码后就告知了,结果没多久就收到10086发来的业务办理提示,每月需扣20元,“说是赠送,其实就是暗中为用户增订套餐。”

张先生表示,遇到此类情况想要投诉都很难



——对方语音通话,用户一般情况下不会进行录音取证;“到最后问题变成我主动接了骚扰电话,所以要我自己承担后果吗?”仅黑猫投诉平台上,和三大运营商套餐相关投诉量已有上万条。

随着通信服务市场竞争日趋激烈,业务更加多元,2022年起通信投诉飙升,投诉量达25375件,同比上升106.00%;2023年维持高位,有25980件;而2024年仅上半年就有投诉24290件。

从近年消费投诉情况分析,消费者反映较多的问题主要有:电话推销频繁,营销手段不规范,部分通信运营商致电次数过于频繁,一定程度侵犯了消费者的生活安宁权,加上电话推销人员身份真假难辨,也给消费安全带来风险。另外,部分推销人员为促成交易,夸大套餐的优惠力度或实际效果,容易使消费者产生误解,引发消费纠纷。

广东省消委会表示,部分通信运营商刻意宣传突出套餐优惠部分,对使用限制、附加费用等关键信息避而不谈或含糊其词,加之扣费提醒不及时等,从而引起纠纷。

运营商为何频频骚扰用户？

记者从运营商内部人士获悉,现在通信运营商一般有三种运营模式:直销渠道,即营业厅和官方网站;代理渠道,合作营业厅、代理商、经销商等,这类线下店还可以卖手机、装宽带;电子渠道,第三方电商平台等。

据悉,目前常见的打“外呼电话”的大多属于第二类代理渠道。记者在广州市越秀区一家线下“通讯公司”门店咨询更换套餐,该门店负责人表示,自己门店也可以代办套餐、还可以发卡放号,与周女士短信中的“通信科技有限公司”办理业务模式一样,属于运营商的“代理渠道”。

“能不能办套餐业务?当然可以,我们和运营商签了合同的;但你说我是运营商吗?也不完全是。”该门店负责人表示。

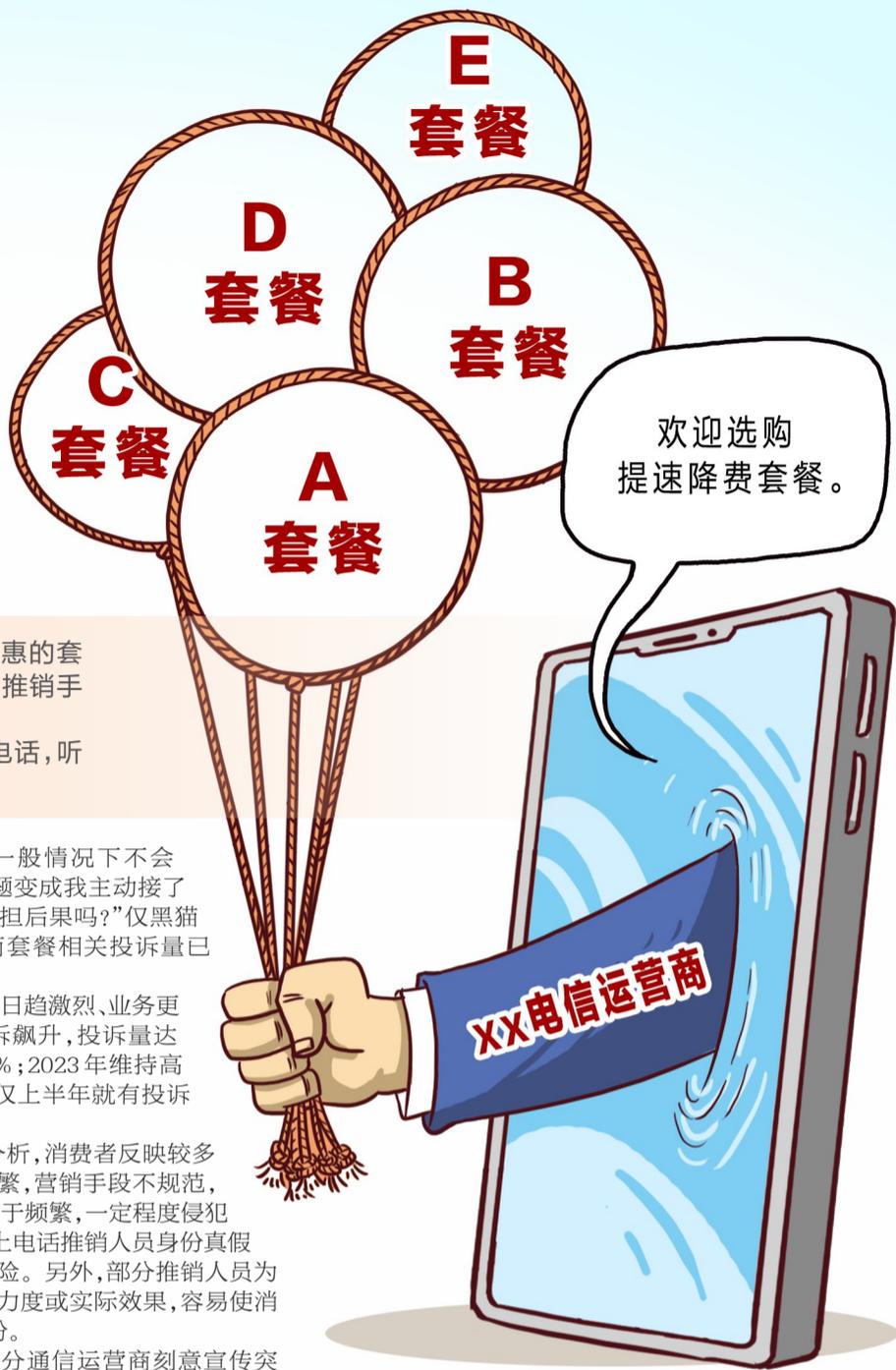
那为什么这么多渠道商热衷于“外呼推销”呢,为何不能“安安静静”地卖手机卖套餐呢?该门店负责人表示,一方面,过去渠道代理商有新增用户补贴、手机机顶盒终端补贴等,现在运营商给到渠道代理商的补贴越来越少,消费者更愿意去手机直营店买手机,手机+流量套餐的模式也不吃香了;另一方面,随着WiFi的分布越来越广,手机用户现在购买流量套餐的意愿也逐步降低。渠道商实体店的开支成本增加,不得不通过外呼系统“主动出击”。

一名曾经在运营商的渠道代理处工作的内部人士告诉记者,运营商为提升服务水平,不断向渠道商传递压力,压力的传递最终都到营业员头上,“这就是为什么我外呼电话的时候都懒得跟客户多解释,浪费时间,不相信我就换一个客户。”

安徽一家云呼叫系统相关负责人向记者介绍,外呼系统是一种自动拨号技术,外呼系统首先从数据库等方式导入客户联系方式列表,根据设定的策略自动拨打电话。目前外呼系统可通过170号段的11位手机虚拟号向用户自动拨打,“客户看到的也是这个号码,但是客户没有办法拨打回来。”

该负责人还向记者展示了一系列外呼限制,如“同一被叫一天最多拨打3次,一个月拨打次数不能超过10次”“三大运营商设置的黑名单无法通过系统拨打”“运营商限制的靓号无法通过系统拨打”“不得从事贷款催收证券金融等业务”等。

该呼叫系统负责人表示,目前公司只提供呼叫系统服务,不提供“获客”,而一般营销获客方式复杂多样,各类营销活动的线下推广都可以获得相应的个人信息。



此外,部分App、网络平台等将个人信息买卖做成黑灰产业链,难以查到个人信息的泄露源。

此外,广东省消委会表示,通信运营商泄露用户个人信息事件时有发生,主要原因是部分运营商客服素质不佳,业务操作不熟练,缺乏日常监管和培训,未按规范流程办理业务等,尤其是与第三方合作时,未对合作方进行充分审查或未签订严格的信息保密协议,为个人信息泄露埋下隐患。

广州大学法学院教授欧卫安介绍说,骚扰电话存在的原因在于商业推销需求长期存在。频繁地骚扰用户、推销电话中不具体提及套餐全部内容,以追求业务量为主要目标能快就快……这一系列“求快求量”的操作下,运营商的经营压力传导至广大用户,于是产生了一系列侵害消费者知情权的不合理行为。

期待从供给源头发力提升服务质量

目前,在激烈的市场竞争下,通信服务行业一些不规范经营行为屡禁不止,成为侵害消费者权益的痛点难点,不仅影响行业健康可持续发展,也影响居民消费信心和消费增长。

对于如何防范运营商推销套餐的营销电话?受访专家认为,应从治理骚扰电话、保护个人信息、调整运营商资费策略等方面联合治理。

广东省消委会建议,有关部门应与时俱进健全完善法规体系,就资费标准、服务质量、个人信息保护等方面出台更为严格的规定,同时通过定期检查、随机抽查等措施进行有效规管,探索建立企业诚信评价机制,对于违反法律法规、侵害消费者权益的通信企业和相关人员,依法依规进行严厉处罚。

近年来,国家有关部门通过多种手段治理骚扰电话。工信部还推广“骚扰电话拒接”服务,强化电信网络诈骗一体化技防手段。

北京市京师律师事务所律师孟博等人建议,相关电信服务提供商应强化运用人工智能等科技手段的监管能力,比如,及早发现并阻断利用人工智能呼出骚扰电话的违法违规行,对虚拟号段资源使用用户加强资质审查等。

记者调查发现,运营商也会处罚投诉量大的渠道合作商。

多数渠道代理商也有苦说不出,坦言在业务发展过程中遇到瓶颈。“只有推销更贵的套餐和开通新业务才有利润,运营商应该考虑更多元的服务供给模式,我们也就不用搞那么多‘话术’了。”广州某通信科技有限公司负责人说。

据新华社每日电讯