

## 揭开贷款中介背后黑灰产业链

不堪其扰的  
骚扰电话不知疲倦的  
AI群呼不寒而栗的  
话术“评级”

个人信息被泄露以及由此带来的麻烦甚至骚扰是非常常见的事情了，但是我们的信息究竟是怎样泄露的呢？又是怎样到了不法分子手里的呢？近日，随着上海查处一系列贷款中介黑链条案，这一过程被较为完整地揭开。

2888元购得  
4万多条个人信息

不少消费者经常能接到号称银行工作人员打来的电话。通话中，对方能非常精准地讲出消费者的姓名、家庭地址、工作单位等个人隐私信息。在前期对骚扰电话的类型进行了统计和分析后，上海市市场监管局执法人员发觉目前在贷款中介行业，骚扰电话问题比较突出，消费者的个人信息为什么会流入这些商家手中令大家普遍感到困惑。

通过对贷款中介行业的多家公司初步调查，执法人员首先锁定了一家贷款中介进行突击执法检查，当场在这家公司负责人的手机和工作电脑中发现大量购买来的消费者个人信息。据其交待，这4万多条消费者个人信息是他以2888元购买的，每条信息约合几分钱，其中包含消费者的姓名、电话、工作单位、家庭住址等一些非常隐私的信息。

假借中国平安贷款中心名义  
以语音模板群呼

这家贷款中介公司购买海量个人信息后，就会像“一鱼三吃”一样，对消费者进行多维度轰炸式骚扰。

第一种是通过人工拨打骚扰电话的方式；第二种是通过AI群呼语音系统向消费者拨打骚扰电话，一个AI群呼账号每天可以向消费者拨打3000到3500个左右骚扰电话；第三种是通过短信群发平台向消费者发送骚扰短信，一个群发平台账号可以向消费者每天发送22万条骚扰短信，而且价格极其便宜，只需8400元，核算到每条骚扰短信的成本也就三四分钱。

在这三种方式中，通过AI群呼语音系统骚扰消费者的方式，引起了执法人员的重点关注。“虽然听到的是女孩子的声音，实际上是一个机器人，而非真人，使用了事先录制好的语音模板进行群呼拨打。其中话术是以中国平安贷款中心的名义，经过后期的了解，和中国平安没有任何关联。”上海市市场监管局执法总队应急指挥处四级主办杨智勇表示。

AI语音系统会根据对话  
自动对消费者“评级”

记者注意到，这家贷款中介使用的“AI语音群呼系统”，不论消费者如何回答，它都能对答如流，力求多角度窥探消费者需求，诱导消费者通过中介办理贷款。

采访中记者在这套AI语音群呼系统的后台看到，系统拨打时间上午从10点半到12点，下午从2点至6点。这套事先录制好、成体系的语音话术，只要消费者不挂断电话，即便最初表示拒绝或是没兴趣，AI语音系统会根据相应的关键词，自动推进语音片段，诱导消费者继续沟通和对话。

“如果消费者直接提到了贷款的金额，系统就会直接将消费者定义为A类，有贷款需求的客户。如果消费者给出了拒绝、否定或者不要贷款的态度，系统会自动地推下一条语音来进一步诱导消费者办理贷款。消费者只要提到了金额两个字或者其他设定好的关键词，系统会找到事先设定好的语音模板，进一步咨询

3个AI座席  
一天可拨打10000通电话

执法人员在调查中还发现，AI语音群呼系统给消费者打电话，往往都冒充不同银行或保险公司的个人贷款部门工作人员。

一位80多岁的消费者，接听电话中虽然一再表示自己耳聋，听力不佳，但由于没有挂断电话，AI语音系统就一直在探寻他的资金需求，推销贷款业务。

“从后台数据来看，这通电话的拨打时长是1分14秒，对话的轮次为10次。系统根据上述的情况，将此客户归为A类，也就是极具贷款意向的客户。”杨智勇分析道，也就是说，在接听了AI语音系统打来的骚扰电话以后，因为通话时长够长，对话轮次够多，这位已

消费者名下是否有房、是否办理过保险。总而言之，这套语音话术针对各种情况都有一个预判。”杨智勇说。

记者还注意到，这套AI语音系统根据消费者的通话时长、对话轮次，以及和AI系统沟通中出现的一些关键词，自动对消费者进行A-F六个级别的所谓“评级”。随后，根据评级结果，再采取人工拨打电话的方式，进一步骚扰消费者，诱导消费者贷款。

杨智勇举例说，如果拨打的时间在十秒钟以内，对话轮次在两轮以内，包括可能有一些厌烦情绪，那么系统会定义成F级，也就是非意向客户。如果拨打的时间在一分钟到两分钟，对话轮次六到七轮，在对话的内容中有一些贷款的需求，系统就会评为A级，判定为最高意向的客户。系统会根据统计的信息，在ABC三个主要类别里边进行人工回访。

经80多岁退休的消费者被AI判定为极具贷款意向的客户，随后他还可能接到贷款中介打来的人工骚扰电话。

执法人员初步调查发现，一家贷款中介公司只要购买AI语音群呼系统和多个座席账号，就可以自动批量地给消费者拨打骚扰电话。一套AI语音系统拨打电话的费用是非常低的，每分钟只要一毛四，一天如果拨打3471个电话，费用只需要37.3元，比养一个话务员的成本低太多了。杨智勇表示：“中介实际上购买了3个AI座席，根据我们前期的了解，一个座席每天可以最多拨打3500通电话，有3个一天就可以打10000通。”

AI语音平台客户遍布全国  
可按买家需求定制话术

随后，执法人员顺藤摸瓜，对开发和销售这个AI语音群呼系统的平台进行摸排调查，并在现场检查中发现，这家AI群呼系统软件公司的客户遍布全国多个省市，有1200多个账号购买了这套AI群呼系统，其中涉及上海贷款中介30多家。执法人员深入调查发现，多家涉嫌非法购买和使用消费者个人信息。

据了解，开发和销售这款AI语音群呼系统的是一家网络信息科技公司，在执法检查现场，执法人员找到了大量购买这款系统的相关账户和话费充值记录。

记者通过执法记录仪看到，这家公司的电脑中存有多家不同银行关于金融贷款等内容的话术模板。相关负责人承认，他们的AI语音平台，可以根据贷款中介公司等买家客户的需求，定制语音话术。

记者注意到，贷款中介公司非法购买的消费者个人信息，有的约合一两分钱一条，有的则约合七八十块钱一条。据了解，这些信息的价格和消费者个人信息的隐私内容和精准度等方面密切相关。

上海市市场监管局执法总队十四支队副支队长陈欢欢介绍，首先是通过AI群呼系统初筛的信息，都是有贷款需求的客户。其次这个信息当中包含的要素比较多，有客户的姓名、电话、年收入等精准信息，还有这些消费者对贷款金额的需求，甚至倾向于向哪家银行贷款等非常精准的信息。

通过出售个人信息的黄牛  
购买个人信息

那么，这些涉及消费者隐私、关乎消费者切身利益和安全的大量个人信息，贷款中介公司是从哪儿得到的呢？

陈欢欢介绍，这些贷款中介公司主要是通过出售个人信息的黄牛购买个人信息。比如花了7500块钱买了5000条消费者个人信息，据黄牛讲，这些个人信息都出自南银法巴消金App的5000个注册用户；还有以3900元价格买了3000条消费者个人信息，出自太享贷App的注册用户个人信息；还有花3000元价格买了2000条消费者个人信息，出自一款名叫360借条App的注册用户信息。

据了解，贷款中介非法获得大量消费者的个人信息后，首先会把这些信息以文件的形式，上传到AI语音群呼系统的后台。

记者在采访中了解到，这些贷款中介公司的办公地点往往比较扎堆，这次查获的5家涉案贷款中介都位于浦东的同一栋写字楼内。

记者查看相关执法记录仪时注意到，这些贷款中介公司内随处可见“个人汽车抵押贷款”等商业宣传用语，这些和很多消费者接到的骚扰电话内容和短信内容非常相似。此外，记者还注意到，一些贷款中介公司的墙上还悬挂巨大横幅，赫然写着“恭喜公司上月放款突破6000万”等字样。

“上游公司钻研话术模板，开发AI语音群呼系统，为贷款中介提供定制服务。下游的贷款中介非法收集、使用消费者信息，利用外呼的人工AI语音，冒充信贷部门诱导贷款。”上海市市场监管局执法总队队长韦浩表示，对老百姓比较头疼的贷款中介电话骚扰问题，除了有关部门重拳出击，清除背后的黑灰产业链，贷款中介行业也应引以为戒、警钟长鸣，依法依规经营。

据央视、中国经济网