

# “虚拟运营商”拨来的骚扰电话，为啥越来越多？

您最近有没有接到过类似开头的骚扰电话？它们“长相相近”，都没法回拨，因此被很多人称作“虚拟号”。记者调查发现，这些“虚拟号”并非虚无缥缈，而是“确有其号”。号码的背后，是一个又一个外呼平台，在通过各种技术手段逃避监管。



## 162开头

### 果然又是“卖培训”

“丁零零……丁零零……”中午1点，睡梦中的小陈拿起手机，以为是闹钟响了，可看到的却是一通来电，号码的开头又是“16210”。类似的电话，他最近已经数不清接到了多少通。

接起电话，对方的话语令他毫不意外：“我们是××中学老师成立的线下1对1工作室，请问您孩子有哪科需要提高吗？”听到这里，小陈连一句“不需要”都懒得说，直接挂断了电话并拉黑，一套操作无比熟练。

“学科培训”“健康课堂”“种植牙”……多的时候，小陈一天能接到七八通推销电话。尽管推销的内容各不相同，但来电的号码却出奇地相似，其中以“162”“170”“171”开头的最多。

每次看见类似的号码，小陈就会下意识地认为是推销电话，但又担心万一是自己搞错，所以每次还是会接听。其中，似乎只有个别电话是快递小哥打来的，其他的电话几乎全都是骚扰电话，有的甚至不是真人拨打而是AI语音。

自己到底是怎么被商家“盯上”的？有次挂断电话之后，实在气不过的小陈想回拨过去问问对方的身份，电话里传来的却是“您拨打的号码是空号”。小陈又尝试回拨几个之前打过来的骚扰电话号码，要么是“空号”，要么“已关机”。

“这些号码是怎么来的？是虚拟号吗？”由于对方看不见摸不着，实在没辙的小陈只能用“最笨的办法”，来一个拉黑一个，但总会有新号码打过来。

## 名为虚拟号

### 其实都有实体卡

带着小陈的疑问，记者来到了一家电信营业厅。店员听了描述，拿起自己的手机给记者看：“我也经常收到这种电话，我都不接！”而与小陈显示的号码来源都是几大运营商不同，店员的手机上，有很多号码显示的都是“虚拟运营商”。

“你说的号码，都是这些虚拟运营商的。”店员介绍，虚拟运营商听着有些“玄乎”，实际上都是一些民间电信运营商，至于这些号码是怎么来的，他也不大了解。

“虚拟运营商更正式的名称是移动通信转售企业，他们都是相关主管部门授牌的电信运营商企业，但本身没有交换网络和无线网络，依托的是基础运营商的网络。”中国通信企业协会虚拟运营分会秘书长李旦向记者解释，虚拟号其实就是虚拟运营商的号码，它们都是正规的号码资源，都是真实存在的号码。

目前，全国的虚拟运营商总共有39家，记者咨询了其中多家，发现有的已经暂停新号办理业务，还有一些运营商可以申请新号，基本集中在162、170、167、171等号段，与小陈“眼熟”的号码很类似。

而这些号码，也并非虚无缥缈的电子号，都是有实体卡存在的。用户看中哪个号码，可以在网站或App上申请，运营商会把实体卡寄送过来。后续的激活，用户同样要上传自己的身份证件并进行人脸识别，与几大运营商开卡的步骤没有什么区别。



## 投诉渠道少

### 反馈步骤不简便

“这些外呼平台采用的中间号业务，原本是用于保护双方用户隐私的。”李旦介绍，比如常见的快递业务、网约车业务，这类场景的主被叫双方都不认识，通信行为仅是一次性，所以需要中间号来避免用户真实的号码泄露。“在常见的场景里，打电话的是用户，接电话的是商家。而在推销场景里，打电话的变成了商家，用户成了接电话的一方。”

在李旦看来，虚拟号之所以会被滥用到推销场景，很大概率是商家违反了与虚拟运营商的业务协议。“举个例子，一个物流公司可能向虚拟运营商申请了1000个号码，本来应该作为内部使用，但公司把部分号码转卖给了别的用户，这种行为就可能导致骚扰电话扰民甚至出现诈骗电话，有较高风险。”

商家身份难以摸清，直接投诉虚拟号归属的运营商是否可以？可惜的是，目前尚无相应的查询平台，即使知道号码，也查不出它属于哪个虚拟运营商，更没法直接向虚拟运营商进行投诉。

目前用户仅有的投诉手段，是借助网络不良与垃圾信息举报受理中心12321平台，但记者使用中却发现，想要在12321平台进行投诉，步骤未免有些繁琐。不但要输入骚扰电话号码，还要精确到骚扰电话打来的日期、时间、通话时长。

在来电描述一栏，平台还提示：“请尽可能详细地描述骚扰电话内容，如来电企业名称……”并要求记者点选“保险推销”“贷款理财”“教育培训”等骚扰类别。记者想要投诉前两天接到的几通骚扰电话，但实在回忆不起骚扰的内容究竟是什么，最后只能作罢。

投诉有些费劲，想要避免虚拟号骚扰电话，更简单的办法就是借助科技手段。由于虚拟号的号段都比较类似，目前市面上已经有了可以自动识别虚拟号的App软件，帮助拦截。但这种办法仅能算是“被动防守”，并且有误伤普通电话的风险，想要从源头上减少虚拟号骚扰电话，还需要有关部门对外呼平台以及虚拟号转售、滥用等行为进行更严厉的监管。

来源：北京晚报

## 号码随意换

### 外呼平台逃监管

从开卡步骤来看，这些虚拟号还算比较正规，可为什么市面上那么多骚扰电话都是虚拟号打来的呢？记者发现，主要还是因为虚拟号拨打电话的资费更低，而且因为虚拟号依托的是基础运营商的网络，有些手机终端信息更新不及时，接电话的人就会误认为这是当地几大运营商的号码，戒备心不会那么强，这也给推销人员提供了可乘之机。

记者在搜索虚拟运营商官网的过程中，搜索结果排在官网之前的，往往是一些“外呼平台”的广告。记者假称自己需要推销业务，其中一家平台的客服热情地介绍了系统的功能。

“我们电脑端和手机端都有，可以导入客户信息拨打电话，0.13元一分钟，280元2000分钟。”听到记者想推广业务，客服则推荐记者加办一个高级账号，“一个账号收费是40元，您需要几个座席就开几个。没有高级账号，我们的电话外显就是从全国几万个号码的池子里随机选，接通率低一些。开通了高级账号，你想指定哪里的号码都有，客户更容易接听。”

客服所说的外显，指的就是电话打到推销对象那边时显示的号码，记者让客服通过外呼系统拨一通电话过来，手机上显示的号码和小陈经常收到的一样，都是162开头，来源是三大运营商之一，而实际上，这个号码只是客服在系统号码池中自行挑选的一个，“基本是虚商（虚拟运营商）的号，我们的系统有‘防高频’功能，被封风险很低，万一被封了，号码池也可以随时替换。”

记者随后又咨询了多家外呼平台，各家基本都有“随意选择外显地区和号码”的服务。而除了“防高频”之外，记者又听到了诸如“中间号”“sip（中继线路）转接”等名词。简单来说，这些都是外呼平台采用的技术手段，可以防止号码被运营商认定为高频呼出的骚扰电话，以此逃脱监管。运用这些技术也会产生弊端，那就是客户无法回拨过来，想要进一步沟通需要通过添加微信等方式，这也是为什么小陈回拨电话打不通的原因。

想要使用这些外呼系统，甚至都不用对推销人员进行身份备案，仅仅需要提供一张营业执照的照片以及营销话术就可以，门槛极低。“营销话术就是你要用我们这个系统做什么业务，没有也没关系，我们可以提供。”