



进入新学期,不少家长吐槽:每天接到大量电话、短信推销培训班教培机构的电话“轰炸”为何难以整治?

“家长你好,孩子读初二了,这个阶段科学开始变难……”“我和同事带学生辅导,数英保提25+……”

进入新学期,很多家长在社交平台吐槽:教培机构的推销电话、短信“轰炸”又来了。有人心烦:一天21个电话,20个是教培打的;有人无奈:平时各种小心,也不知哪里泄露的个人信息;还有人被骚扰太多以至陌生电话都不接,因此错过一些重要电话。

我国民法典明确规定,除法律另有规定或者权利人明确同意外,任何组织或者个人不得以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件、传单等方式侵扰他人的私人生活安宁。消费者权益保护法、个人信息保护法,以及今年5月1日起施行的《通信短信息服务管理规定》等,都有类似明确要求和规定。

此类骚扰“轰炸”为何难以整治?

骚扰“轰炸”不停

“怀疑捅了教培窝了。”杭州市民严女士向记者展示了她最近的通讯记录,连滑好几屏都是陌生推销电话和短信,有时两三分钟就有一个电话。她给几乎每个号码都标记了“骚扰电话”,“但拉黑一个,又有新号码打进来”。

教培机构的推销,已经让家长不堪其扰。

记者采访了百余名家长,初步统计,近半年内,有超六成家长每日至少接到1至2通教培推销电话,更有5%的家长日均被骚扰超过10次。短信因用户端过滤体系较强,骚扰较轻,但仍有48.15%的家长日均收到1至3条,6.17%的家长收到10条以上。这类推销几乎随时都有,又以考试前后、开学季、寒暑假最为集中。有机构还会用不同号码轮番打给同一位家长。

“轰炸”背后有明显的获客焦虑。杭州一教培机构的课程顾问称,自己的任务是每天至少打200个电话,累计通话时长80分钟以上,至少添加5名家长微信,“组长天天盯进度”。

“机构也知道家长反感,但快速逼单带来的成交收益会更高。”曾在绍兴从事教培工作的冯先生解释,机构只看签单量、试听转化率、回访及时率等指标,都有一套所谓的“逼单话术”,“想方设法让家长焦虑,避免他们冷静思考。”

记者调查发现,越是缺乏品牌效应、缺少自然流量的中小型机构、个人补习班,骚扰频次越高、手段越激进,甚至不惜盗用“名校名师”身份进行虚假宣传,也会去非法买卖个人信息。

更让人头痛的还有AI外呼机器人,号码多来自虚拟运营商,大多以17或16开头,一个账号一天“呼叫量”轻松破千。杭州城市大脑公司总经理申永生说,建议家长遇到此类电话不要接,也不要回复带有“回复R拒收”等退订模板的短信。因为对方并不会真正执行退订,还会将接通或回复的号码标记为活跃用户,骚扰更多。

谁在泄露信息

推销“轰炸”中,家长更担心个人信息泄露。

多位家长反映,电话那头能准确说出孩子姓名、学校、年级甚至班级,且不只一家机构这样。有家长更是诧异,推销者竟然知道自家孩子哪几门课较为薄弱。

学生个人信息倒卖已形成黑色产业链。记者最近从浙江公安部门获悉,一名“数据贩子”手头有我省某设区市大多数中小学、幼儿园的数据,包括学生姓名、就读学校、年级段、联系电话等。日前,该犯罪嫌疑人到省内某地交易,被公安机关抓获。办案民警随机拨打了其中多个电话核验,发现所有信息准确无误。

同济大学电信学院研究员吴迪表示,与学校关联的订餐、接送签到系统,研学、社会实践、竞赛投票小程序等,多由第三方服务商开发,存在内部人员泄密或技术漏洞风险。有机构也会利用群众防范意识薄弱或急于办事的心理,诱导提交敏感信息。还有平台以业务推广、数据分析为名,违规收集和交换个人信息。

信息泄露后,会在行业间不断循环流转、扩散。在多个社交平台,各种“教培资源交换群”“行业资源交流群”泛滥。台州一家个人工作室负责人直言,在教培行业,人员流动带走客户资源是公开的秘密。



亟待从严整治

我国法律法规对电话骚扰等行为虽有明确处罚规定,但落实还是有些“软弱无力”。

浙江震天律师事务所律师钱航认为,对于相关违法行为,机构不仅要承担民事责任,还要承担行政责任或治安处罚。比如,依据民法典相关条款,受害人有权提起民事诉讼,诉求停止侵害、赔礼道歉。造成严重精神损害的,可主张精神损害赔偿。

但教培机构为何还在推销“轰炸”?钱航分析,一方面,机构的违法成本低但收益高,尤其是现在借助AI外呼可实现批量呼叫,即使被举报,罚款金额与其收益相比也不成比例,难以形成有效震慑;另一方面,维权取证难度大且门槛较高、投诉渠道分散,群众宁可“多一事不如少一事”。

以推销短信为例,大多集中在“1068”和“1069”号段。“106”是工信部统一规划管控的企业短信专用号段,有短信发送需求的企业可与短信服务商合作,接入其通道实现群发。省内一电信运营服务商工程师表示,现实中,违规短信因层层外包、异地分发,加之使用虚拟号码和虚假签名,溯源十分困难。而且,现行法律法规对商业推销与违法骚扰的认定标准尚不够细化,基层执行时也容易出现处置分歧。

记者通过工信部电信网码号资源使用和调整审批系统,查询了一位杭州家长提供的15条推销短信,发现号段使用单位只有一家是一家杭州的,其他来自北京、上海、江苏、河南、广东等多地。

吴迪建议,公安、网信、工信、教育等部门要建立长效、深度协同机制,重点打击非法买卖学生个人信息黑灰产;督促运营商落实“谁接入谁负责”,对短信服务商及下游代理商实行全链条台账管理和动态巡查,违规即暂停或终止合作;压实学校及教育主管部门的数据安全主体责任,减少泄露渠道,对第三方服务商实行准入审查、定期审计和依法追责。居民也可通过“12321”等平台举报骚扰电话;若通话存在恐吓、虚假宣传、被拒绝后持续拨打的,完整保存证据,可作为治安案件线索报警。

来源:浙江日报