

上网订购机票、收到“航空公司”发来的“航班取消”短信、拨打短信提供的客服电话、对方要求到ATM上操作退款——整个骗局环环相扣，过程“流畅”，而且骗子能准确地说出你的姓名、航班号、航班时间。

最近，这种准确性极强的“定向”诈骗正在不断上演，不禁让人困惑：是谁泄露了乘客的个人信息？

“机票改签”骗局泛滥 谁之过？

律师质疑，中航信售票系统或是乘客信息泄露源头

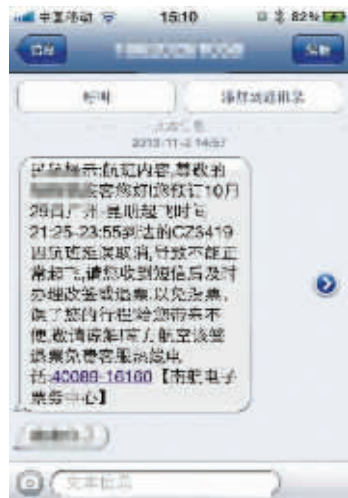
1 登机前突遇“改签短信”

凌晨5点，北京市民张达伟接到了一条短信：“尊敬的[张达伟]旅客您好！您预订的2014/10/27 18:50 厦门飞往北京HU7392次航班，因机械故障导致不能正常起飞，请及时联系客服办理改签或退票，以免耽误您的行程。客服热线：400-8556638给您带来不便敬请谅解！[海南航空]。”

张达伟一下慌了神，立即致电“航班管家”询问，结果被告知：没有接到航空公司通知。他又向海南航空公司确认，客服人员说航班正常——两个官方电话，总算让张达伟避开了诈骗陷阱。

深圳某银行工作的李群女士也收到了类似信息，她为家人在去哪儿网订了从济南飞往深圳的机票。幸亏，她拨打航空公司的客服电话进行确认，骗局才被揭开。

自去年10月以来，航班改签短信诈骗事件频繁见诸报端。根据深圳警方的统计，从去年10月到今年3月底，仅深圳市就发生机票改签类诈骗案件500余起，其中单笔最高被骗200余万元。来自民航总局的统计显示，各类机票改签诈骗短信给旅客和航空公司造成的经济损失达数亿元。



改签诈骗短信防不胜防。



漫画 任山葳

2 网销代理商：不是我干的

那么，乘客的详细个人信息是怎么落入诈骗分子之手的？

“航班管家”营销中心总监张洪基说：“其实面对客户的质疑，‘不是你干的，那是谁干的’，我们也挺难受的，对接中航信系统的通路太多，找寻信息从哪个环节泄露出去，犹如在汪洋大海中找一条鱼。”

去哪儿网相关部门也回应说：去哪儿网对客户个人隐私都有极为严密的保护系统。除了去哪儿网能

够掌握旅客航班号、手机信息等个人资料外，航空公司以及中航信系统也会第一时间接收到这些信息。

业内人士分析，机票代理可能是旅客信息泄露事件中的危险一环。北京航空法学会常务副会长兼秘书长张起淮介绍说，在我国销售机票必须取得中国航空运输协会（CATA）颁发的资格证书，但也有很多机票代理商利用外挂平台违规接入中航信系统，这种内部管理的缺位，也让客户信息的安全性面临着比较大的风险。

3 航空公司：不排除系统信息泄露可能

海南航空公司对记者回应称，航班临时变动、改签和退票都是免费的，当收到“航班取消”、提醒“退改签”类似电话或短信时，乘客应与航空公司或购票网站或代理机构联系求证、确认情况，不可轻信通过其他非正规渠道得到的电话号码。

山东航空相关负责人告诉记者，去年10月前后，在接到一些客户遭

遇航班改签短信诈骗反馈后，山东航空协助旅客向济南机场公安报案。经过一年多时间的侦查，近日该案有了一些进展，据初步统计，涉案人员达两三百人。

“不过现有的信息都表明，客户信息不是从山东航空泄露出去的。只能说不排除民航信息系统存在信息泄露的可能性。”该负责人表示。

4 案件追踪 已破案中窥端倪

面对客户的质疑和诘难，航空公司和代理商都尽力撇清，只能从警方破获的一些案件中窥见端倪。

今年5月，南京市公安局浦口分局警方远赴海南儋州将一“机票改签”诈骗团伙抓获。据犯罪嫌疑人交代，旅客订票信息是从网上以每条15元买下，定向实施诈骗。

今年8月，深圳市也开展了打击机票改签类诈骗专项行动，据专案组抓获的一名犯罪嫌疑人交代，有人可以登录一个数据平台查询到订票客户的信息，然后将这些信息层层转卖。

警方发现，民航信息管理权限逐级下放，没有严格管理。但警方没有透露该公司的真实名字。

5 律师质疑 电子售票系统

业内人士表示，目前国内能够掌握各大航空公司订票数据的只有中国民航信息网络股份有限公司（以下简称“中航信”）。中航信是中国民航信息集团旗下的企业，除了民营航空公司春秋航空外，中国大陆的航空公司都使用中航信的订票系统，服务着30多家航空公司以及7000家机票代理人。

早在2010年，中航信曾在全国范围内清理过违规外挂机票销售平台，不过，黑票代非法接入中航信系统这个问题并没有得到根治。记者曾试图联系中航信，但中航信工作人员称，公司在APEC会议期间放假，无法给予答复。

上海泛洋律师事务所高级合伙人刘春泉表示，越来越多的证据表明：除春秋航空外，所有中国民航企业的中航信电子售票系统对信息保护的设计不合理，不能充分满足法律保护个人信息的相关要求，可能是泄露个人信息的源头之一，也是机票诈骗高发的重要原因之一。中航信应当尽快对系统和业务流程进行法律审核，对代理商权限重新进行合理的设定，防范个人信息泄露。