

個案研討：網路、電信詐騙



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 楊梅分局 24 日連續攔阻兩件詐騙案件，分別是新屋分駐所識破假投資真詐財的詐騙手法，為民眾保住新臺幣 58 萬元，另外富岡派出所也阻止了接獲冒稱中華電信欠費的詐騙手法，也為民眾保住新臺幣 12 萬元的錢財。

.....

警方呼籲民眾，詐騙手法花樣百出，一不小心就會陷入被詐騙的泥沼內，投資報酬率異常的投資詐騙，來路不明的電話欠費，如有遇到類似狀況，務必小心求證、冷靜處理，立即向反詐騙諮詢專線 165 或警察機關 110 專線報案處理。（2021/08/25 台灣好新聞）

傳統觀點

- 正如警方指出，詐騙手法花樣百出，務必小心求證，有疑問立即諮詢或報案。

管理觀點分享

的確，現在詐騙團伙手法五花八門，雖然警方一再呼籲民眾提高警覺小心求證，還是不斷有人受騙上當，可見這不是解決問題的有效辦法。

本案例是因為被害人到銀行、郵局辦理匯款時被行員發現神色有異而報警，經警方協助才成功阻止受騙上當。我們對於金融機構的工作人員這麼機警、接獲報案後警方也立即有效的協助，終能保住使民眾免於受騙予以肯定！

可是為什麼當事人自己事先不能有所懷疑和警覺呢？他們在辦理匯款當時的心情一定是極為緊張恐懼，才會讓工作人員察覺有異報案的，我們不妨進一步分析一下類似的詐騙案：

- 詐騙案必需經過告知和匯款

怎麼告知的？主要是通過手機簡訊、手機電話、家用電話作為告知的媒介，還有一些是利用網路平台來取得連繫，所以一定是電信業者、網路平台提供了詐騙工具！那為什麼發生詐騙案件時，電信業者或網路平台「完全」沒有責任？我們可不可以從以下角度思考一下：

這些詐騙集團是怎麼申請到門(帳)號的？他們申辦門(帳)號時是否核實了申辦人的真實身分？有辦法從申辦門(帳)號手續來改善或防堵嗎？核實客戶資料是不是他們的基本責任？還有，詐騙集團利用的連絡門(帳)號，一定會有短時間內大量(廣度)使用或一再針對特定對象(深度)使用等等並不尋常的通聯記錄，為什麼沒有引起通訊或平台業者的注意？是否應該要求他們發現異常時有主動通報警方的義務？就像醫院有主動通報相關異常病例的義務一樣。為什麼「支付寶」有辦法察覺不正常的撥付，並做到願意承擔客戶遭騙時的損失？自己的平台被作為詐騙的工具，難道一點責任都沒有？

被害人一定要通過金融機構辦理匯款，所以詐騙集團也要在相關的往來金融機構開立帳戶。受騙人在辦理匯款時神色慌張，被工作人員察覺有異而拖延報警，這點可能也是現時防詐騙做得最好的部份。詐騙集團是用什麼名義申請帳戶的，其金額的進出與其行業性質合乎常理嗎？當有大量金額從各地匯入以後，走向又是如何？合理嗎？其實在現在大數據的時代，要掌握這些異常是可以很容易做到的。為什麼詐騙集團能成功的利用自己的平台做為詐騙工具，難道這些平台業者都沒有一點責任？對於成功阻止客戶被騙(因為這不是他們的正常業務)，是不是應該給予工作人員適當的獎勵？

還有，詐騙集團是用什麼方式騙取被害人相信的？如果是以親人被挾持或出事為由，為什麼他們不會想到要先報警而願意接受指示匯錢給對方(歹徒)私了？如果是藉由假檢警告知因涉及違法需透過 ATM 如何如何，為什麼只因電話中人家這樣說就會讓他相信？如果是告知欠費、欠稅、網購操作錯誤……等為由，要求被害人操作 ATM，為什麼也會讓人相信？為什麼利用老朋友、網路情人、知名人士或長官名義暫時借款週轉就能讓人相信？換句話說，為什麼有人相信花錢關說會有用？為什麼被人說洗錢、國安、偵查中保密就乖乖聽話？為什麼網路上的好康訊息不認識的人會願意分享告訴自己？……。我們可以認真想想，其實這些都是有原因的，因為它就是反映了人們心目中認知的社會真實運作情況！

舉例來說，如果有人告訴你只要花 xx 錢，可以打通關節更改大學指考成績多得 100 分，你會相信嗎？可能你會說「不信」，因為你認為大學指考的分數是不可能後門可以去改的！如果有人說只要花 xx 錢就能打通管道，可以在法院擺平你的官司，或者說 xx 股票有人在炒，明天一定漲停，你會相信嗎？可能你會說「真的嗎？」這就表示有點相信這是可能的，於是進一步的說服攻勢就接得下去了！當然不會大家都相信，但是相信的人愈多不是就表示愈多人認定這個機構可以「這樣」來影響運作，不是嗎？

反詐騙宣導，一直告訴民眾不要相信，因為法官、檢查官、調查局……等絕對不會打電話給個案當事人。健保局、國稅局、電信局、瓦斯公司…等也不會用電話催繳費用，為什麼還是有人會信？因為主要被宣導對象很多是老人，而老人實際上很少會接觸到這些宣導訊息，所以效果不彰。愈是守法的小老百姓，一聽到檢查官、國稅局就怕死了，這樣的威權是何時造成的？我們可不可以宣導，如果有人遇到上述情況，千萬不要直接按指示行動打他們告知的電話或連他們告知的網站，因為政府早已明文規定絕對禁止！如果還有機構這樣做只要告知家人幫忙或自己直接向反詐騙中心通報，如果因而破獲詐騙案還可領到破案獎金！這樣年輕人只要告訴長輩，他們如果接到這類訊息只要告訴子孫代為處理就可以了。還有，是不是也應該立法對被利用的詐騙平台課以適當責任，因為這是他們的系統存在漏洞，才會讓詐騙集團利用，所以也該負起該負的責任！零售商如果賣煙酒給未成年人不是也要受罰嗎？

還有，為什麼詐騙集團能夠取得被害人的個資？當然是有人提供的，詐騙集團會利用這些個資來連絡以取得信任或加以威脅。出賣或

盜取個資的行為目前的法律規定是否有所不足或無法有效扼止？看來是有需要重新檢討了。

詐騙集團需要主機房和工作場所，進出人員必然比較複雜、水電話費也不一般，如果房東出租房舍供作詐騙使用，房東會不知情嗎？如果知情不報，是否也是屬於共犯？供作主機房使用的地點，電信、水電單位查不出異常嗎？應該不會吧？

怎麼做才能有效防止詐騙案件？還要大家共同想出更多更有效的辦法，這是系統的管理問題。同學們，你同意以上的分析嗎？你還想到了什麼好點子可以補充？請提出分享討論。