



如何防制詐騙案件之研析

壹、前言

據統計，目前社會犯罪案件，除竊盜罪外，就屬詐欺犯罪案件最多，且因犯罪手法不斷翻新，受害者不易辨明真偽，致詐騙集團屢屢得逞。對此，社會大眾除應多了解各類詐欺案例的犯罪手法，避免自身遭受詐騙外，政府亦有加強對民眾宣導防制詐騙之責任，以積極的作為掃除詐騙集團，減少詐欺案件發生，保障民眾身心財產之安全。

貳、詐騙型態及預防之道

常見的詐騙犯罪型態很多，例如欺詐型犯罪之虛構彩金中獎、偽造信用卡盜刷、假傳電話簡訊、誘騙金融卡轉帳、虛設網路購物等詐欺案件；另外還有佯稱檢調司法人員辦案，利用一般民眾心裡恐懼之恐嚇型犯罪，以及利用人性貪念，假借投資獲利之利誘型犯罪等。各種詐騙型態之多，可說是不勝枚舉，一般民眾若疏於防範，即可能受騙上當。根據案例分析，詐欺案件之受害者，大部分都是昧於無知或無助所致。要避免受騙，除不心存貪念外，應多吸收相關資訊以增進常識，遇事遵行「停」、「聽」、「看」原則，勿急勿躁、多思考、詳查證，如此應變處置，應可避免錯誤和損失。

參、郵局之防制作為

鑑於金融機構常為防制詐騙案件之關鍵角色，當民眾被詐騙誘導前來金融機構匯款時，如果櫃檯人員能發揮職業敏感度，主動關懷受騙民眾，並提供各種查證管道及防詐騙資訊，當可遏止多數詐騙案件發生，減少民眾財物損失。以下是筆者服務之郵局，針對詐騙案件之防制作為。

一、加強防詐騙宣導

為加強對一般民眾之宣導，郵局除了透過電視媒體外，並利用舉辦或參與各項大型活動機會，以散發宣導摺頁，或辦理有獎徵答方式，加強民眾對防制詐騙之認識。

二、提高儲戶警覺

利用郵局營業廳電視或電子字幕，提醒儲戶對來路不明的電話或通知所應注意之防詐騙要領，並利用一六五防詐騙專線查證。

三、加強防制詐騙訓練

加強營業櫃檯員工有關防制詐騙知識，每半年舉辦防制詐騙研習會1次，提供最新的防制詐騙資訊及技巧，並透過防制案例心得分享，達到彼此共同學習的目的。

四、郵局積極作為

1. 辦理開戶時落實認識客戶程序，加強審核。
2. 遇有3萬元以上匯款、無摺存款或年長者異常提款時，需執行關懷提問等預防措施。
3. 受理民眾臨櫃大額提款時，主動關心詢問客戶的提款目的，如經研判顯屬詐騙案件，則主動提醒勸阻並通報警方及調查站處理。
4. 腦語音、網路及ATM約定帳戶之申請，注意有無異常。
5. 強異常交易及疑似洗錢表徵之研判處理。

五、獎勵防制詐騙措施

依郵局內部規定，營業窗口遇客戶有異常提領鉅款時，應主動關懷是否遭受詐騙行為。目前中華郵政公司針對各郵局之防制詐騙績效，亦訂有相關之獎勵措施以鼓勵所屬員工，提高郵政整體之防制詐騙績效。

肆、結語

防制詐騙案件發生，是政府與全體國民共同的目標，惟從報章媒體報導可知詐騙受害案件未曾消滅之事實，可以說仍待大家加強努力。民眾本身亦應自我充實相關資訊並提高警覺，政府更須投注較多之人力與物力，致力於掃蕩這些詐騙集團，提供全民一個免於恐懼之生活環境。