

城市安全視野下 電訊詐騙事件的的心理分析及防範策略

張可創

[提要] 現代社會以網絡技術和電訊技術為手段的電訊詐騙事件有愈演愈烈的趨勢。電訊詐騙事件產生和詐騙分子屢屢得手的原因是多方面的。本文對電訊詐騙事件的特徵、電訊詐騙事件的危害性與產生的心理原因進行分析，在此基礎上提出了應對電訊詐騙事件及其減少其社會危害的預防策略。

[關鍵詞] 城市安全 電訊詐騙 心理分析 應對策略

[中圖分類號] D917 **[文獻標識碼]** A **[文章編號]** 0874 - 1824 (2017) 01 - 0135 - 10

作為一種新型犯罪形式，近年來電訊詐騙事件越來越多，雖然國家加大了打擊力度，但這種以現代網絡技術為手段的詐騙活動依然高發。電訊詐騙對公眾個人和社會的危害十分巨大，它不僅使老百姓的物質財富遭受損失，更重要的是危及到城市社會的公共安全，危及到社會穩定和良好社會風氣的形成。要維護社會穩定，維護城市安全，就需要認真對待電訊詐騙事件。城市發展最核心的目標就是使生活在其中的人們不但能享受城市發展帶來的物質上的便利，更重要的是使人們能在精神上得到美好的享受。這就要求城市是安全的，城市能滿足人最基本的安全需要，城市生活中的人際關係是和諧的，生活在其中的人們能享受到人際間的溫暖。在現代城市管理與治理過程中，積極應對電訊詐騙，保護老百姓的物質財富不受損害，營造良好人際氛圍，是各級政府與社會組織的重要職責。

一、電訊詐騙事件的現狀及特徵

電訊詐騙是一種利用現代科技手段獲取受害人信息之後，利用這些信息對受害人實施詐騙的新型詐騙方式。它的出現，與現代科技的發展尤其是互聯網技術的發展有著直接關係。近年來，我國電訊詐騙案件持續高發，最初的詐騙者多來自台灣地區，隨著犯罪手段的傳播，其他不法分子也紛紛效仿。針對詐騙活動的蔓延，公安機關加大了打擊力度，這些詐騙團夥就轉移到東南亞和非洲一些國家繼續實施詐騙。近幾年來，中國公安與相關國家及地區警方聯手採取行動，對電

訊詐騙實施跨國、跨地區打擊，成功抓獲了很多電訊詐騙團夥，這一方面說明了公安機關打擊電訊詐騙是富於成效的，另一方面也說明了電訊詐騙事件的猖獗和氾濫。

電訊和網絡的便捷，為詐騙團夥實施詐騙提供了方便。近幾年來，電訊詐騙的受害者不斷增多，其中不乏高學歷、高智商和社會階層較高的人士。受害者損失的金額也從幾百元、幾千元、幾萬元到數千萬元不等。在 2016 年發生的電訊詐騙事件中，四起事件引起了人們的廣泛關注與討論。一是 8 月 19 日山東考生徐玉玉被電訊詐騙團夥騙取 9,900 元之後，受到較大的打擊於 8 月 21 日死亡；二是山東理工大學學生宋振寧於 8 月 12 日被騙走 1,996 元，引起心理障礙，於 8 月 23 號突然離世；三是廣東惠來縣的蔡淑妍在 7 月份被騙子先後騙走 9,800 元之後，跳江自殺；^①四是清華大學一教師被騙走 1,760 萬賣房款。在這四起引起廣泛關注的事件中，其中因受騙而導致死亡的三起針對青年學生的詐騙事件都已經成功偵破，幾十名犯罪嫌疑人已經歸案。對這四起電訊詐騙事件，人們除了討論案件發生的原因外，還關注清華大學那位教師為什麼那麼有錢；人們在指責詐騙犯的同時，也在質疑這幾位受害者太單純、太缺乏社會經驗，感嘆這幾位青年學生經受挫折的能力太差。面對三起青年學生被騙事件發生後公安機關迅速抓獲犯罪嫌疑人的結果，人們不但沒有為警方叫好，反而認為這說明很多電訊詐騙案件之所以遲遲沒有偵破，不是破案手段達不到，而是警方沒有重視，等等。除了這些反應之外，公安機關和公共媒體也給出了很多防止電訊詐騙的警示，各高校更是把防止詐騙作為新生入學教育的重要內容。這種種現象都說明了電訊詐騙事件對社會穩定和人們日常生活的影響與衝擊。

最高人民法院的電訊詐騙典型案例分析會透露，2015 年全國公安機關共立電信詐騙案件 59 萬起，同比上升 32.5%，共造成經濟損失 222 億元，^②由此可見電訊詐騙案件的高發性與破壞性。通過對近幾年來發生的電訊詐騙事件的綜合分析可以看出，現代社會電訊詐騙事件呈現出下列特徵：

1. 電訊詐騙的高發性與手段的多樣性

廣泛性、多發性和詐騙手段的多樣性是電訊詐騙事件最重要的特徵。^③在科技不發達的時代，騙子詐騙的範圍和上當受騙的人群是十分有限的。而現代網絡技術的發展和智能手機的普及，為電訊詐騙分子提供了可乘之機，使那些不勞而獲的人們能夠更加方便地行騙並屢屢得手。

現代社會電訊詐騙十分廣泛，在日常生活中，幾乎每個人都接到過電訊詐騙騙子的電話或者短信。隨著老百姓警覺程度的提升，電訊詐騙的手段也越來越“高明”。最初的電訊詐騙是“猜猜我是誰？”後來演變成“你中獎了”，再後來演變成“孩子發生事故了，在醫院搶救需要治療費”，接著是“我是公檢法的成員，你涉及洗錢”與“我是你領導，卡裡沒有錢了，緊急需要，請給我打錢”等方式。從這些花樣翻新的手段就可以看出，電訊詐騙事件是多樣的、高發的和防不勝防的。

2. 電訊詐騙事件影響的廣泛性與社會危害的巨大性

這是現在電訊詐騙事件的第二個特徵。由於詐騙事件多發，且詐騙手段多樣，受害者人數眾多，因此對社會的消極影響和危害是十分巨大的。

從物質層次來說，電訊詐騙事件導致很多家庭遭受經濟上的巨大損失，甚至家破人亡，導致了社會不穩定因素的增多由於電訊詐騙事件的高發、多發和複雜性，公安機關在偵破工作中，需要投入大量的人力、財力和物力資源，增加了社會成本。

現代社會電信詐騙事件的受害群體是多樣的和廣泛的，幾乎各個社會階層的成員都遭受過電

訊詐騙分子的侵擾。與城市相比，農村生活相對簡單，絕大多數遭受電訊詐騙的成員都生活在城市，因此，從這個意義上來說，電訊詐騙事件對城市安全的威脅和危害遠遠大於對農村居民生活的危害。電訊詐騙事件除了給人們帶來物質財富的損失和增加了社會治理的物質成本之外，更重要的是給人們的精神生活帶來的危害，是對良好的社會文化氛圍的營造和積極社會文化心理的形成帶來的危害。

3. 電訊詐騙事件的複雜性導致破獲的難度較大

近年來，P2P 金融公司的非法集資與網絡理財產品的跑路事件也多有發生。這些事件和電訊詐騙事件一樣，也是在互聯網技術和電訊技術發展基礎上出現的新型的詐騙事件。與這些詐騙事件相比，電訊詐騙更加複雜，偵破的難度更大。無論是 P2P 公司的非法集資、非法吸收公眾存款事件，還是網絡理財的跑路事件發生之後，公安部門和金融監管機構還都可以採用一定的偵查技術和手段獲得詐騙人及資金走向的線索，這些公司還有註冊地點、銀行帳號和當事人的確切信息。這些事件的受害人手中還握有投資協議或者合同文本，所以這些金融詐騙事件的詐騙者是確定的，受害人也是確定的，詐騙線索和證據是比較容易獲得的，案件的偵破是比較容易的。而電訊詐騙的嫌疑人是匿名的，犯罪證據和信息難以掌握，很多犯罪嫌疑人所用的電話都是網絡電話或虛擬電話，依靠電話號碼和 IP 地址很難鎖定犯罪嫌犯，犯罪嫌犯詐騙來的資金很快就被轉移到國外帳戶。這些特徵就顯示出電訊詐騙事件的複雜性，也增加了電訊詐騙事件防範的難度和偵破的難度。^④

除了上面幾個明顯的特徵之外，電訊詐騙事件還存在著團夥作案與明顯的地域、家族化、境內境外相互勾結、詐騙時段相對集中等特徵。^⑤

二、電訊詐騙事件心理危害分析

電訊詐騙事件的頻發，除了給社會大眾帶來物質經濟上的損失，給社會經濟秩序帶來巨大的危害，導致社會治理與管理成本上升之外，更重要的是給社會文化建設、和諧心理建設和個人的價值取向與人生觀念帶來巨大的危害和衝擊。打擊電訊詐騙事件，不但是維護社會經濟生活秩序、保護老百姓物質利益的需要，更是社會文化建設和社會心理建設的需要。電訊詐騙事件對社會文化與社會心理建設，對社會大眾的心理健康與價值取向的衝擊和危害主要表現在以下三個方面：

1. 電訊詐騙事件的高發，導致社會大眾心理上安全感的極度缺乏和對他人、對社會信任感的缺失。

電訊詐騙事件對社會最大的危害就是導致人們心理上安全感的缺失和對外部世界信任感的缺失。安全需要是人最基本的心理需要。安全感的缺失會使人在社會生活中，處於恐懼、焦慮和不安之中。這種心理上的安全感的喪失和缺乏，導致人際交往中比較強烈的自我心理防衛的出現以及對外部世界不信任感的增加。個體的心理防衛和個體對個體的不信任，會逐漸演化成為整個社會的心理防衛和整個社會信任感的喪失，從而導致人際關係的緊張和個人與社會關係的緊張、個體與組織關係的緊張。

電訊詐騙事件導致的關係緊張與信任感的缺失具體表現在三個方面：

第一，導致個體與個體之間信任感的缺失。社會是由人組成的，社會良好的運行和發展，需要社會成員之間相對友好的相處。社會成員之間的友好相處，需要彼此之間的基本信任。人一生中的人際關係具有多樣性與多層次性，除了與熟悉的人交往之外，更多的是與陌生人交往。社會

關係的良好與否，主要就是由陌生的個體之間的關係的好壞決定的。而要與陌生人建立關係，其前提就是相信人都有真誠的一面，相信並非所有的人都是壞人。如果每個人都缺乏對陌生人的基本信任，那麼人與人之間就很難建立起基本良好的關係。由於電訊詐騙的高發，使現代社會的人際關係，尤其是與陌生人的關係趨於緊張。在與陌生人的交往中，人們都抱有十分明顯的戒備心理，基本上不敢相信陌生人，尤其是當與自己不熟悉的人對自己表示出友好、關心和支持的態度或作出友好的舉動時，人們往往更加焦慮和害怕。這種個體與個體之間相互信任的缺失，增加了人際交往的成本，也增加了社會管理與治理的成本。

第二，個人對組織機構信任感的缺失。在電訊詐騙中，很多詐騙分子都是打著公檢法、社保及其他政府部門的旗號實施詐騙的。為了防止電訊詐騙，官方也發佈了不少防騙提示，其中就包含接到公檢法的、有關洗錢犯罪、資產保值或者其他機構中獎、補貼等電話不要接聽，而直接掛掉等。這種提示在防止社會大眾上當受騙上，具有一定的作用，但也會帶來很大的副作用：老百姓對公檢法、企業和社會組織通過非正式渠道發布的各種信息都產生懷疑，不敢相信社會生活中還存在著慈善與關愛他人的社會機構。這種對組織機構不信任的危害性，遠遠大於個體之間的不信任。

第三，對公安機關打擊電訊詐騙行為的決心與職業道德水平、對電訊部門的企業倫理道德水平的不信任。^⑥公檢法作為社會管理與治理的核心職能部門，他們所承擔的社會責任十分巨大，他們不但是社會秩序的維護者，更是真善美的守護者。當前，由於電訊詐騙的高發和案件的複雜多樣，很多電訊詐騙案件都沒有成功偵破，這就使社會大眾對公檢法機關的辦案能力和努力程度產生懷疑，對自身安全能否得到有效保護產生憂慮。正如前文所提到的，三起致青年學生死亡的電訊詐騙案件的成功偵破，並沒有增強人們對公檢法機關的信任程度，相反，很多人認為其他電訊詐騙案件之所以遲遲未能偵破，不是犯罪嫌疑人的手段有多麼高明，而是公檢法機關沒有引起足夠的重視，沒有盡心盡力。

電訊詐騙事件的高發，除了使人們對公檢法系統工作人員的道德素養和能力產生懷疑之外，也對電訊企業的職業道德產生不信任感。人們普遍認為，從技術手段上來說，防止群發垃圾短信、杜絕使用改號軟件都是可以實現的，但電訊企業為了自身的經濟利益，對這些欺詐行為放任自流，甚至為詐騙嫌疑人提供服務上的便利。正是這種不負責任和唯利是圖的態度，導致了電訊詐騙的氾濫。

電訊詐騙事件的多發，導致個體與個體之間缺乏信任感，陌生個體之間關係緊張，社會大眾對社會團體和組織缺乏信任感，對公檢法系統和大型企業信任感的缺失。這些信任感的缺失，有可能導致整個社會誠信體系的崩潰，造成社會的誠信危機。

2. 電訊詐騙事件的多發，蠶食著社會的心理資本，導致消極的社會文化心理氾濫，嚴重危害了人們的心理和諧與社會內在積極力量的聚集和內在動力的發展。

心理資本是指個體在成長和發展過程中表現出來的一種積極心理狀態，是超越人力資本和社會資本的一種核心心理要素，是促進個人心理成長的核心心理資源。心理資本是企業除了財力、人力、社會三大資本以外的第四大資本，包含自我效能感（自信）、希望、樂觀、堅韌、情緒智力等。^⑦心理資本可以分為個體心理資本、群體心理資本和社會心理資本。個體心理資本是指個體的積極心理狀態，群體心理資本是群體的積極心理狀態，社會心理資本是整個社會所具有的和表現出來的積極向上的心理狀態。

無論是個人的發展，還是群體的發展和社會的發展，都需要四個資本：財力資本、人力資本、社會資本和心理資本。前三個資本的積累都需要人的參與，所以對個人的發展、企業發展、社會發展來說，錢固然重要，人際關係和其他社會力量的支持也是不可缺少的，但最重要的還是企業員工和團體成員的心理素質和人格品質，因此心理資本是個體要得到發展的重要條件，也是社會內涵提升不可缺少的因素。團體的心理資本、社會的心理資本是由個體心理資本組成的。個人心理資本是在社會環境和社會文化中積累的，個體心理資本的好壞不但影響社會心理資本的雄厚或薄弱程度，同時也影響社會精神風貌和社會文化發展水平的高低。所以說，心理資本對個體的發展和生活水平的高低，對社會發展水平的高低與社會發展內涵的豐富與否，都有著十分重要的影響。

電訊詐騙事件的多發，使人們對社會的信任程度降低，安全感與自信心減弱，自我防衛心理增強，責任意識淡薄，對和諧社會的期望落空，嚴重影響了個體心理資本和社會心理資本的積累。同時，也導致社會大眾充滿戾氣和唯利是圖的心理，使社會文化氛圍和社會心理環境向消極與悲觀的方向發展。這種不良的社會文化與社會心理氛圍，對社會精神生活和道德水平的提升，具有很大的危害作用。

3. 電訊詐騙事件的多發，導致人們道德觀念與價值取向的扭曲，嚴重危害社會的穩定，影響良好社會風氣的形成。

每個人都具有追求成功的內在動機，雖然不同的人對成功的定義和理解不同，但無論什麼樣的成功，都不能危害他人的利益和損害社會道德，這基本上是一個共識。但是，這種共識在現代社會逐漸被打破，很多傳統的、基本的社會道德準則都受到了嚴重的挑戰。誠信、自由、平等、尊嚴和敬業、責任等是我們社會倡導的價值取向，樂觀、積極向上和與人為善、助人為樂是社會所倡導的人生態度與處理人際關係的原則。電訊詐騙事件顛覆了這些社會倡導的價值觀，也顛覆了人們普遍具有的人生哲學與人際交往準則。電訊詐騙事件中為了金錢而出賣他人信息的行為、為了金錢欺騙他人的行為、為了經濟效益而違背企業道德的行為，使很多人不再相信他人與組織，很多家庭因電訊詐騙而家破人亡，而另一些家庭卻因電訊詐騙而致富和發財，這種巨大的反差，使很多人不再相信勤勞致富的道理；很多依靠電訊詐騙快速致富的人被認為是本事的人，成為很多年輕人爭相效仿的榜樣。

電訊詐騙顛覆了人們的致富觀，它告訴人們勤勞不能致富，詐騙可以發財；顛覆了人們的助人觀和對陌生人的基本信任，使很多人不敢幫助他人，也不相信會有好心人幫助自己；顛覆了人們的職業觀，很多人不會選擇勤勤懇懇的職業，而選擇投機取巧和來錢快的職業；顛覆了人們的榮辱觀，很多地方的人不以詐騙為恥辱，而是把能詐騙作為有能耐和有本事的標誌；顛覆了人們的擇偶觀，很多人在選擇對象時，不再以道德素養和人品為標準，而是以能否在短期內發財為標準——從媒體的報導可知，有的地方女孩子選擇對象時，就以男方家裡是否有在外面從事電訊詐騙生意為標準，如果家裡沒有人在外面做大生意，就不會選擇這家的男子為對象。電訊詐騙事件嚴重地阻礙了良好社會道德與價值觀念的形成，造成社會道德觀與價值觀的扭曲，對社會的和諧穩定發展及整個社會精神內涵的提升產生了巨大的消極影響。

三、電訊詐騙事件高發與屢屢得手原因的心理分析

電訊詐騙事件高發的原因是多方面的，其中犯罪嫌疑人詐騙技術不斷翻新、受害者防範意識

較弱等都是很重要的因素。以下僅從心理學的角度對電訊詐騙事件高發與犯罪分子詐騙屢屢得手的原因進行分析。

1. 追求經濟利益與團夥作案的特徵，降低了電訊詐騙分子詐騙作案後的內疚感與負罪感，使詐騙分子不斷地實施詐騙，不會輕易收手。

從心理學角度分析，詐騙分子內疚感和負罪感的缺失，是由電訊詐騙事件的特徵決定的。首先，電訊詐騙一般都是團夥作案，團夥內部有明確的分工，一部分人打電話尋找詐騙對象，一部分人扮演公檢法人員的角色，引誘受害者相信他們所說的是真的，另一部分人則負責取錢和轉移詐騙所得。這種分工協作的作案方式，使每個參與者都會產生“不是我一個人幹的，出了事也不該我一個人負責”的心理，這種責任分擔的心理就使每一個個體，即使知道受騙對象因詐騙而失去生命，也不會產生強烈的心理上的內疚感和負罪感。^⑨另外，團夥作案的方式使實施詐騙者對自己在詐騙中所發揮的作用沒有準確的認知，即使被公安機關抓獲，也會產生“我不是主犯，我只是按照組織分工的要求，扮演我的角色而已”的心理。這種心理也會導致詐騙成員在實施詐騙活動中，不會產生很深的內疚感和罪惡感，使他們在詐騙成功後不願意收手。

電訊詐騙事件的受騙對象是不確定的，詐騙人員與受騙者不進行面對面的接觸，這就使他們很難感受到受害者受騙後的痛苦程度，這也就降低了加害者心理上的內疚感和罪惡感，使加害者在詐騙得手後不僅不會產生內疚和罪惡感，反而會產生成就感和喜悅感。^⑩

2. 電訊詐騙分子被抓獲和受到懲罰的程度遠遠小於得到的經濟收益，違法成本和代價較小，這種情況大大激發了犯罪分子從事詐騙活動的熱情，降低了他們心理上的恐懼和不安，使他們長期陷於詐騙活動而不願收手。

電訊詐騙是一種借助網絡技術的新型詐騙犯罪方式。這種詐騙活動的跨地區性、匿名性和難以偵破性，使詐騙分子的收益遠遠大於付出，得手的機會遠遠大於被抓獲和受到懲罰的機會。犯罪與違法成本較低，取得好的經濟效益的可能遠遠大於受到懲罰的可能，激發了電訊詐騙分子實施詐騙的熱情，同時也降低了他們心理上對遭受打擊的恐懼，導致他們不斷作案而不會輕易收手。

維護社會穩定和保持社會秩序的手段是多樣的。道德與法律是其中最為重要的兩種手段。在維護社會穩定和保持社會秩序的具體實踐中，這兩種手段的價值作用是不一樣的，道德的價值在於促進人追求內在的真善美，法律的價值在於打擊犯罪和懲罰犯罪行為。道德是從提倡好的方面來維護社會穩定、淨化社會環境，促進社會發展；法律是從懲罰的角度打擊犯罪行為，遏制犯罪現象。在社會生活中，當道德的力量不能充分發揮作用的時候，就需要法律的強制力量。但是當犯罪嫌疑人難以抓獲、犯罪成本較低、犯罪行為帶來的收益較高的時候，法律對犯罪現象的遏制效果就會大打折扣。

電訊詐騙事件之所以高發就是因為它符合這一特徵。電訊詐騙分子已經喪失了基本的自我道德約束行為，要他們從自我道德約束的角度放棄詐騙行為是行不通的，而法律的打擊力度又十分有限，實施詐騙的犯罪分子很難受到應有的懲罰，這就使他們的犯罪行為帶來的收益遠遠大於帶給他們的痛苦，這種收益大於痛苦或懲罰的結果，就刺激了他們的犯罪熱情，導致電訊詐騙事件高發和屢禁不絕。

3. 電訊詐騙分子利用人們渴望獲利和避免遭受損失的趨利避害心理，以各種事先編排好的話術實施詐騙，使詐騙行為屢屢得手。

電訊詐騙事件屢禁不絕和屢禁不止的另一個原因是詐騙分子對人們的一般心理做了很好的分

析和研究，充分地利用了人們心理上的弱點，對整個詐騙活動做了精心的準備和安排，尋找各種方法不斷突破人們的心理防線，把人們一步步地引入到早已設計好的陷阱中去。

首先，電訊詐騙分子利用了人們輕鬆獲利的心理，以獲得經濟利益為誘餌，使人們心甘情願地把自己的錢財轉到騙子的帳戶。在這類詐騙事件中，詐騙分子都扮演某些機構、組織和企業工作人員的角色，以中獎、政府機構發放補貼和社會福利機構送溫暖等為誘餌，引起人們的注意，然後再以需要交押金、保證金和繳稅款為藉口，要人們把一定數量的錢財轉到自己的賬上。如果受害者已經上當了，那麼這類詐騙分子就會以所轉欠款不夠和辦理完手續之後所交的押金和錢款一併退回為藉口，騙取更多的錢財。

其次，詐騙分子利用人們害怕受到懲罰和避免個人財產遭受損失的心理，設置各種圈套，騙取人們的信任實施詐騙。與中獎和獲得經濟利益相比，這種利用人們害怕受到懲罰和害怕自己的財產和個人榮譽遭受損失的心理的詐騙活動，更具有殺傷力與欺騙性。如果說在面對利益的誘惑時，很多人還具有一定的免疫力，那些不想佔小便宜或者不相信天上掉餡餅的事件發生的人們，還不會上當受騙，但當人們接到有關自己的身份證被盜用，他人冒用用自己的身份證辦理貸款、從事洗錢和非法交易等活動的電話時，就很難保持冷靜和理性。這時人們就十分急切地想知道事情的來龍去脈，急切地想瞭解採取什麼措施可以證明自己的清白或者保證自己的財產安全，這時騙子就會向當事人提供另外的電話號碼，其他騙子就扮演檢察院、銀行或社會組織的工作人員，欺騙當事人把錢財轉到所謂的政府安全帳戶。在這種詐騙活動中，詐騙分子一方面利用了人們渴望洗清自己，不希望在個人檔案中留下不良信用記錄和污點的心理，另一方面利用了人們對公檢法等機構的信任心理實施詐騙。這類詐騙活動的欺騙性遠遠大於第一種詐騙活動。

第三，詐騙分子利用人們對親友的關心及與重要人物保持良好關係的心理，實施詐騙。電訊詐騙的另一種方式就是打電話告訴受害人，他們的孩子或親人突發疾病或遭遇車禍，正在某某醫院接受治療，需要給醫院繳納醫療費用，否則就會被停藥等；或者打電話告訴受害人，他們的親人涉嫌犯罪已經被刑拘，需要交保釋金等；或者告訴受害人，自己是受害者的領導、老師，身在外地，遇到了經濟上的難題，需要幫助等等。由於受害人關心自己家人的安危，不願意自己的親人遭受牢獄之災，就急切地按詐騙分子的指示，給所謂的醫院帳戶和公安帳戶轉錢。另外，人們都希望與領導、老師保持良好的關係，都願意在力所能及的範圍內幫助遇到難題的領導或老師，因此當人們接到騙子扮演的領導或者老師的求助短信時，一般都不會求證事情的真假，欣然給騙子提供的帳戶轉錢。

電訊詐騙分子詐騙活動能屢屢得手，除充分把握和分析了人們心理上的這些弱點之外，更重要的原因是在具體實施詐騙的過程中，他們經過精心的準備，在與受害人進行電話交流時，通過給受害人提供情緒化的信息，擾亂受害人的心情，同時不斷催促受害人趕快行動，不給受害人理性思考的機會，使受害人在短時期內做出錯誤的決定。在公安打掉的電訊犯罪團夥中，幾乎都發現了引導詐騙分子打電話的話術手冊。這些手冊詳細羅列了如何與受害人說話和如何應答受害人的提問，打消受害人的疑問，如何使受害人一步步上鉤的語言和表達方式。^⑩

四、詐騙事件的防範策略與預防措施

在非網絡時代，社會公眾防止上當受騙比較容易，公安機關和其他政府機構打擊詐騙活動也相對容易，但在網絡時代，要減少詐騙事件的發生和防止上當受騙，就相對困難。因此，在現代

社會，要預防和打擊電訊詐騙活動，降低電訊詐騙事件對社會公眾帶來的損失，減少電訊詐騙活動對社會文化與社會心理帶來的衝擊，就需要政府機關、企業組織和社會公民積極扮演好各自的角色。

1. 國家立法機關、司法機關與政府行政部門要加強法制建設，完善法律制度，同時嚴格執法，增強法律的威懾力以及法律和政府部門的公信力。

法制建設和法治建設是社會建設的主要內容，也是維護社會穩定的重要力量。我國電訊詐騙事件高發的一個重要因素，就是法律和制度上的不完善。部分企業人員和組織為電訊詐騙分子打開行騙的方便之門，甚至將社會公眾的信息出售給電訊詐騙分子，在電話實名制上也睜一隻眼閉一隻眼。所以，要預防和減少電訊詐騙事件，就需要國家立法機關、司法機關與政府行政部門加強法制建設，完善法律制度，同時嚴格執法，增強法律的威懾力以及法律和政府部門的公信力。具體來說，就需要立法機構制定新的法律或者修改現有的有關電訊詐騙和倒賣個人信息的法律；公檢法部門要加大打擊倒賣個人信息和電訊詐騙的力度，嚴格要求企業遵守有關規定，杜絕改號軟件和虛假電話號碼的氾濫，提高電訊詐騙的違法成本，從法制和法治上打擊電訊詐騙事件。^①

在這方面，司法部門和政府機構已採取積極行動。首先是不少地方的公安部門成立了反電訊詐騙中心，積極處理電訊詐騙案件，同時中央部委也積極行動起來應對電信詐騙事件。2016年9月23日，最高人民法院、最高人民檢察院、公安部、工業和信息化部、中國人民銀行、中國銀行業監督管理委員會六部門聯合發佈了《關於防範和打擊電信網絡詐騙犯罪的通告》，加大了打擊電訊詐騙犯罪的力度，並且也出臺了相應的措施，儘量減少電訊詐騙行為對老百姓帶來的損失，降低電訊詐騙對社會的危害。在此之後，公安部發佈A級通緝令，通緝十名電訊詐騙分子。中國銀行也發佈了銀行轉帳的有關規定，延緩通過ATM機轉帳的到賬時間，保護受害人的財產。各級公安部門的行動與中央部委聯合採取的措施，對減少電訊詐騙的次數和降低電訊詐騙事件的危害一定會產生積極作用。這些措施的實施，不但能有效遏制電訊詐騙事件的蔓延與氾濫，更能增加社會大眾心理上的安全感和對政府部門的信任感。

2. 企業與社會組織要積極扮演社會角色，承擔應該承擔的社會責任，強化企業內部管理，減少詐騙分子利用企業漏洞實施詐騙的機會。

個人信息洩露、虛假電話號碼氾濫、電話號碼實名制規定落實不到位等現象，是導致電訊詐騙事件屢屢得手的重要因素。公民信息受法律保護，洩露公民信息要負法律責任。電話號碼實名登記的規定，就是為了保護公民的信息不致洩露，以保護其人身與財產安全。這一規定是依靠掌握公民信息的企業、社會組織與政府機構來落實的，如果這些機構不貫徹執行，那麼這一規定就形同虛設。

現代社會的網絡化、信息化特徵，使公民信息洩露的可能性大大增加。網上購物、網上辦事、公共事務受理等都需要填寫個人信息。所以，要保護公民信息不被洩露，只要求公民個人注意是遠遠不夠的。在保護公民信息上，企業與相關社會機構的責任，遠遠大於公民個人的責任。但現實情況卻是，為了經濟效益，掌握公民信息的企業和社會組織倒賣個人信息和不實行電話號碼實名登記的行為並不鮮見。要減少電訊詐騙事件給老百姓生活帶來的損失，維護社會穩定和安寧，除了政府部門、公檢法機關從法律和制度建設上加大打擊力度之外，與公民信息有關和與電訊技術有關的企業也需要擔負起社會責任，保護好公民信息，加大技術防範的力度，不要使電訊詐騙分子有機可乘。

著名的管理學大師彼得·德魯克在他的著作中對企業的角色和責任從三個方面做了界定和分析。他認為企業的第一種角色是物質財富的創造者，就是以自己的生產經營活動創造物質財富，追求經濟上的收益；第二種角色是社會財富的創造者，就是為社會創造就業機會，維護社會的穩定，促進社會的和諧發展；第三種角色是精神財富的創造者，就是以良好的企業文化塑造員工，提升員工的精神風貌，使員工成為一個精神內涵豐富的人。^⑩所以，企業在發展過程中，經濟利益的獲得不是唯一的目標，還應當盡到自己應盡的社會責任。在預防和防止電訊詐騙事件方面，企業就應該以積極的態度參與其中。對企業來說，首先要做到嚴格按照各項規定保護客戶信息，執行電訊實名制的標準，不以洩露信息或為電訊詐騙分子提供發送垃圾短信的平台為盈利手段，不讓電訊詐騙分子利用企業的平台發佈虛假信息；其次是建設良好的企業文化，以積極的價值觀和企業文化培養員工的職業精神，提升員工的道德意識和行為規範意識，儘量杜絕員工私自倒賣客戶信息的事件發生；第三是以有形的企業制度管理員工，在企業內部形成重視社會責任和執行職業規範的風氣。如果各類企業都能盡到自己的社會責任，積極扮演防詐騙的角色，而不是唯利是圖的做電訊詐騙分子的幫兇，那麼電訊詐騙事件一定會得到遏制。

3. 社會大眾要積極增強自我獨立性與分析辨別信息的能力，克服人性中的弱點，不給電訊詐騙分子實施詐騙活動留下可乘之機。

現代社會電訊詐騙的手段越來越高明，電訊詐騙使人防不勝防。對公安機關及其他政府部門提醒廣大公民加強防範意識，學會保護自己的財產等善意舉動，很多人會產生反感情緒，甚至說這是公安機關及其他政府部門推卸責任和不作為的表現，並且廣大網民還會以網絡上 IT 專業人員發表的自己差點兒上當的例子和清華大學教師上當被騙一千多萬的例子，來說明自我防範作用的有限性。但無論如何，每一個人都應該明白：個體自我保護意識和能力的提升，是減少電訊詐騙事件發生和避免損失的最好方式。

首先，每個社會成員都要學會增強個人信息保護意識。很多信息的洩露都是個人不注意和缺乏防範意識導致的，在保護個人信息方面，除了政府和社會組織、企業單位要盡到責任之外，每個個體也要增強自我信息保護意識，防止個人信息洩露。個體一定要避免在網絡交友、聊天和參與網上娛樂活動時無意中洩露個人信息和家庭信息，以免給詐騙分子造成可乘之機。

第二，增強自我的人格獨立性和決斷力，努力克服人性的弱點和不足，不給詐騙分子留下可乘之機。人性中貪便宜的心理、不願失去財富的心理、害怕背上不明不白的罪名和自證清白的心理是普遍存在的。很多詐騙分子正是利用了人性中這些明顯的心理弱點來實施詐騙。因此，在防止電訊詐騙分子的詐騙活動中，我們就需要增強自身的獨立性和分辨信息真偽的能力，克服人性中的弱點。

具體來說，在電訊詐騙的預防上，個體需要提升三方面的能力：一是對信息真偽的辨別能力；二是對人性和善惡的分辨能力，認識真正的善，而不被欺騙性的語言和行為迷惑，保持清醒的頭腦，不要被免費的午餐所吸引；三是增強理性思考能力，避免在情緒化的狀態下做出任何與經濟有關的決定。在接到有關錢財和經濟問題的信息時，以理性冷靜的態度，先求證信息的真偽，然後再採取行動。

4. 媒體在報導電訊詐騙事件時，要做到客觀理性，不誇大事實，不過分渲染事件，避免電訊詐騙事件次生災害的發生。

電訊詐騙事件除了給廣大受害者帶來財產損失之外，對社會文化建設、心理建設的危害也十

分重大。因此，要減少電訊詐騙事件的危害，除了打擊防範之外，也需要媒體肩負起一定的責任。這就要求媒體在報導電訊詐騙事件時不要過分渲染和誇大事實，在提醒社會大眾增強防範意識和加強防範能力的同時，不要過分強調接觸陌生人的危險；媒體在教給社會大眾防範知識和技巧的同時，也要引導他們客觀評價公安機關和其他政府部門在打擊電訊詐騙事件中的作用。

現代社會除了傳統媒體之外，自媒體和網絡媒體在新聞信息傳播方面的作用越來越大。很多媒體為了吸引眼球和擴大影響，在不斷地誇大事實和製造新聞。這種手法確實能給媒體帶來點擊率和關注度，但對社會的穩定與社會心理和諧發展卻會產生消極影響，會加重社會大眾心理上的恐慌感、不安全感和不信任感。因此，在預防和減少電訊詐騙事件中，媒體不但要揭露電訊詐騙事件的特徵，報導其危害，同時也要堅持職業操守，不要過分渲染和誇大，以免給社會大眾造成心理上的恐慌，加重社會群體的不安全感。

總之，電訊詐騙是網絡時代詐騙事件與現代技術結合的一種新型犯罪活動，呈現出高發、多發和難以偵破的特徵。面對這些特徵，在打擊和防範電訊詐騙事件的過程中，政府機構和企業及其他社會組織、公共媒體與網絡媒體、社會大眾都需要從各自的社會角色和社會職責出發，做好工作，避免電訊詐騙事件的進一步蔓延。

①徐玉玉事件是這幾起事件中，受到社會關注度最高的事件。《人民日報》先後為這一事件發表了多篇文章，提醒社會大眾學會保護個人信息。參見楊昊：《相關部門是否已喪失最基本的監管職責與職業道德？》，北京：《人民日報》，2016年8月26日。

《人民日報》也就多發的電訊詐騙事件提出了防範措施，參見張聰：《徐玉玉事件引熱議 八種行為易洩露個人信息》，北京：《人民日報》，2016年9月21日。

②馮群星：《2015年全國電信詐騙立案59萬起 造成損失222億》，廣州：《南方都市報》，2016年10月2日。

③明宇：《論電信詐騙案件的偵查難點及對策》，昆明：《雲南警官學院學報》，2011年第1期。

④黃亮：《電訊詐騙犯罪的防控體系研究》，廣州：華南理工大學碩士學位論文，2013年，第42～51頁。

⑤韓丹東、趙麗：《電信詐騙案件梳理：呈現地域化家族化等四大特點》，北京：《法制日報》，2016年9月24日。

⑥李杏：《從徐玉玉事件反思“道德無用論”》，武漢：《長江日報》，2016年8月27日。

⑦路桑斯（Fred Luthans）：《心理資本》，李超平譯，北京：中國輕工業出版社，2008年，第3～6頁。

⑧張可創：《群體事件的社會心理分析及應對策略》，西安：《理論導刊》，2009年第5期。

⑨美國社會心理學家米爾格拉姆著名的服從實驗已經證明了受害者不在眼前可以降低加害者的內疚感，使加害者不會產生心理上的負罪感和內疚這種心理的存在。參閱：S. E. Taylor, L. A. Peplau & D. O. Sears: 《社會心理學》（第十版），謝曉非、謝冬梅等譯，北京：北京大學出版社，2004年，第240～245頁。

⑩侶麗莎：《電信網絡欺詐的言語交際分析》，上海：上海師範大學碩士學位論文，2015年。

⑪劉彤：《淺議跨境電信詐騙犯罪中的法律問題——以2016年兩起大型涉台跨境電信詐騙案為例》，濟南：《山東青年政治學院學報》，2016年第3期。

⑫紀光欣、羅德志：《論德魯克企業的社會責任觀及意義》，山東淄博：《山東理工大學學報》（社會科學版），2015年第1期。

作者簡介：張可創，上海政法學院社會管理學院教授，博士。上海 201701

[責任編輯 陳志雄]