

165 反詐騙諮詢專線防詐機制探討

田明府¹、黃麒然²

摘要

近幾年來，詐欺案件一直是社會大眾所矚目之焦點之一，據統計每年遭詐騙損失的金額多達數十億元，引起民眾的恐慌及政府相關單位的重視。為提供民眾針對詐騙訊息進行即時查證管道，政府於2004年4月26日成立「0800-018110」反詐騙諮詢專線，同年9月1日更名為「165 反詐騙諮詢專線」(以下稱165專線)。

165專線一開始係定位為提供民眾有關詐騙訊息之諮詢管道，後來因任務轉趨多元，已由單純受理民眾話務諮詢、檢舉及輔介被害案件之角色，轉換成整合電信、金融與網路業者資源與力量，執行詐騙電話、被害款項攔阻等工作。惟因犯罪手法的演進，詐騙手法已由傳統方式演進到現今跨越國界、超越現實生活(網際網路)的境界，165專線是否能跟進時代腳步，掌握最新詐騙犯罪情勢，並透過資料處理及情資分析、研擬對策，並協助業者做好安全管理，藉以維護民眾財產安全，實為當前最重要的研究課題。

壹、前言

「165 反詐騙諮詢專線」緣起於2004年(民國93年)為提升全民反詐騙意識，並向詐騙集團宣戰，結合各部會全力遏阻詐騙案件，故於同年4月26日成「0800-018110 反詐騙諮詢專線」，主要任務係建立民眾諮詢詐騙問題之管道。為方便控管勤務運作，使服務更加專業化、效率化，於同年7月1日將工作地點遷移至刑事警察局偵防中心，另為方便民眾有效牢記，並向交通部爭取「165」特碼。惟遷移後發現民眾諮詢電話進線量遠超過初始警力評估，遂於隔年(2005年)4月1日將駐地遷移至保安警察第一總隊石牌營區現址，另就人員部份增派警力至53名，並擴充軟、硬體設備及增建執機席台，亦正式更名為「165 反詐騙諮詢專線」。

165專線目前實際運作上可分為三大面項：(一)提供民眾諮詢、檢舉、輔介報案。(二)查證民眾檢舉的詐騙電話，並依據民眾需求查證相關事項。(三)統計相關數據、彙整相關犯罪情資配合外勤隊偵查犯罪、執行停話與復話及人頭約制審核等相關作業；另165專線為整合詐騙情資建立「165 反詐騙系統平台」，將全國警察機關有關詐欺類案件資料統一彙整，期能以最完整、快速與便民之方式，有效協助民眾報案與相關資料彙整。

依據內政部於2019年4月27日所公佈之「內政統計通報」(內政部, 2019)顯示，近10年詐欺案件發生數自2009年起呈逐年下降趨勢，2013年18,772件為最低，2014年起因智慧型手機及平板電腦等通訊設備普及化，LINE詐騙案件及手機簡訊連結小額付費等方式盛行，致發生數上升至23,053件，後因警政署積極規劃執行各項偵防作為，透過與LINE公司積極合作，修補帳號登入的漏洞及加強宣導等措施，已稍有遏止是類案件發生，惟2015至2018年間詐欺案件發生數仍介於21,000至23,500件之間；另近10年破獲率呈先下

¹ 田明府，銘傳大學兩岸與犯罪防治碩士在職專班、內政部警政署刑事警察局預防科

² 黃麒然，銘傳大學犯罪防治學系，兩岸應急管理研究中心，海峽兩岸應急管理學會

降後上升之勢，2018年達92.36%，為近10年最高。

表1 近10年警察機關受理詐欺案件概況

年份(西元)	發生數(件)	占全般刑案比(%)	破獲數(件)	破獲率(%)	
2009	38,802	10.05	35,678	91.95	
2010	28,494	7.66	24,759	86.89	
2011	23,612	6.79	17,826	75.50	
2012	20,421	6.43	15,984	78.27	
2013	18,772	6.28	12,839	68.39	
2014	23,053	7.53	15,172	65.81	
2015	21,172	7.11	17,958	84.82	
2016	23,175	7.86	19,812	85.49	
2017	22,689	7.73	20,833	91.82	
2018	23,470	8.25	21,678	92.36	
較 上 年	增減數 (百分點)	781	(0.52)	845	(5.54)
	增減%	3.44	-	4.06	-

資料來源:內政統計通報(2019/0427)

在 21 世紀網路與通訊發達的新世代中，詐騙手法也隨之演進，其犯罪手法似網路之病毒，透過網際網路或通訊技術無遠弗屆的威力，隨時穿透民眾防線俟機詐財，甚至不少知識份子、白領階級，甚或大學教授亦糊塗受騙；從媒體報導幾乎每天都可看到民眾受騙之案例可知，此一犯罪型態不會因為政府強力取締之下而趨緩甚至消弭，其嚴重性仍然存在！

貳、文獻回顧

一、詐欺犯罪定義

何謂詐欺？依我國刑法第 339 條之定義：「意圖為自己或第三人不法之所有，以詐術使人將本人或第三人之物交付者」，簡言之係指行為人使用詐術使被害人陷於錯誤而處分自己的財產(例如：交付金錢或財物)，導致被害人或第三人的財產受到損害，是謂詐欺。而詐欺未遂依同條第 2 項規定亦處罰之，也就是說不光是騙到財物才算是詐欺，只要是有意圖並有行使詐術之行為，就算沒有騙成功，法律上也是有處罰規定。

二、詐欺犯罪手法演進歷程

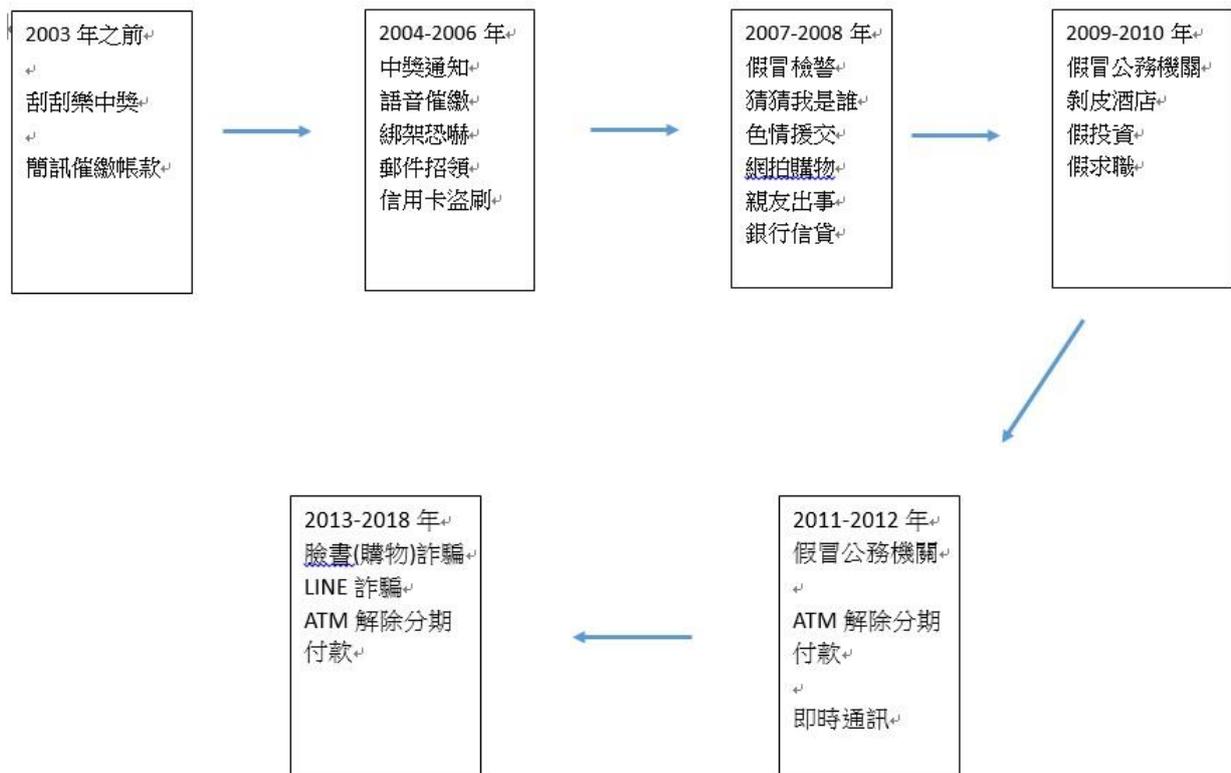
2000 年(民國 89 年)以前，臺灣地區廣為盛行的詐欺案件不外乎是金光黨詐騙、虛設公司行號或老鼠會形式直銷與非法吸金等。而自 2001 年開始，臺灣治安史上颯起一股中獎詐騙風潮，引起各級警察機關重視，除加強查緝之外，另輔以媒體大力宣導，歹徒漸漸無法得逞，遂改為主動大量隨機撥打電話告知民眾

必須先匯出稅金及費用等，此為電信詐欺濫觴時期。

2003 年之後，有組織的跨境詐騙集團逐漸成型，大量蒐購人頭電話及帳戶，並觀察社會脈動及最新時事，設計誘騙劇本與教戰守則，結合電子金融服務轉帳匯款功能，詐騙得手後的金錢經由多國或多人帳戶洗錢，隱匿犯罪所得，逃避追緝與刑責。此時各類犯罪手法推陳出新，加上通訊市場快速開放，門號核發屬形式審查，並無具體實質管理機制，門號容易取得及變換，申裝者與使用者身分難辨，通訊監察速度趕不上門號變換，造成執法單位查緝的困境。

近年來因網際網路的應用快速，使用網路人口激增，個人連網普及率大幅提高，資訊與通訊合流應用已成為趨勢，通訊節費市場更是各家電信業者必爭之地，紛紛推出多種網內互打及國際節費通訊產品，迎合消費者需求；而網路案件查緝及通訊監察依法有既定程序，本非易事，而透過境外網路進入國內之通訊更牽涉龐大設備投資，難以立即從交換機篩選控制。詐騙集團更利用資訊科技成果與電信技術漏洞非法竄改發話原始號碼，在受話端顯示來電號碼為政府機關或企業代表號，引發另一波新興詐騙潮流、新的社會問題，民眾的生活安全感不佳，社會互信受到嚴重侵蝕，政府有效治理的形象備受威脅。

表 2 詐欺犯罪手法演進圖



資料來源：李志祥，台北大學，2016

表 3 2018 年警察機關受(處)理詐欺案件概況

犯罪手法	發生數(件)	破獲率(%)
假冒名義詐欺	4,167	96.50
假網路拍賣(購物)	4,029	95.86
解除分期付款詐欺(ATM)	3,228	107.22
拒付款項(賴帳)	2,217	97.97
偽稱買賣	1,990	93.72
投資詐欺	1,435	89.27
假冒機構(公務員)	1,114	96.32
色情應召詐財	1,038	38.82
假稱傷病貧困	478	88.28
冒(盜)領現金	461	96.31
詐騙銀行帳號密碼詐財	392	75.51
假貨押騙(售)	386	83.94
其他	2,535	81.03
總計	23,470	92.36

資料來源:內政統計通報(2019/0427)

三、相關犯罪學理論

(一)日常活動理論：犯罪的動機和犯罪人可說是一常數，亦即每一個社會總有某些百分比的人總會因特殊的理由而犯罪。犯罪的發生在日常活動的變化上可以反映在三變項的互動上：1. 合適標的物的存在、2. 有能力的監控者不在場、3. 有動機之犯罪者的在場，三者如能在時空的聚合，犯罪即可能發生。

(二)理性選擇理論：犯罪是具備理性的，需要從犯罪的利益、風險和成本三方面來考慮是否從事犯罪行為，當中利益是指犯罪後的得益能滿足人類的各種生理及心理需要，風險是指罪犯被識破罪行及受到刑罰的可能性，而成本則指犯案時需要的工具、技巧、時間等，當利益大於風險加成本時，罪犯則傾向犯罪，相反則傾向不犯罪。

(三)情境犯罪預防理論：對某些特定犯罪類型，以一種較有系統、常設的方法，對犯罪環境加以管理、設計或操作，增加犯罪之困難與風險，減少犯罪酬賞，以達到犯罪預防的目的。

四、相關詐欺犯罪實證研究探討

在進行 165 反詐騙諮詢專線防詐機制效益研究探討前，需對過去關於針對詐欺案件實證研究近行文獻探討，彙整近 10 年碩博士論文研究資料如下：

序號	題目	作者(發表)	學校	指導教授	發表日期
----	----	--------	----	------	------

		者)			
1	「提供人頭帳戶」之刑事責任相關問題探討	魏之馨	國立中正大學	盧映潔	2015 年
2	以幫助犯處罰提供人頭帳戶行為之研究	林協億	國立中正大學	柯耀程	2009 年
3	加重詐欺罪之探討	謝佩榮	中央警察大學	黃惠婷	2017 年
4	我國網路詐欺防制之研究--以使用人頭帳戶為中心	古慧珍	國立交通大學	吳巡龍、胡均立、劉尚志	2006 年
5	論提供人頭帳戶之法律問題—以行為人主觀犯意為討論中心	張富鈞	國立台北大學	莊世同	2009 年
6	論提供人頭帳戶者之刑事責任—以批判幫助詐欺罪之實務見解為中心	蔡孟遑	國立台北大學	李茂生	2018 年
7	通訊詐欺被害歷程之研究-以 ATM 解除分期付款為例	李志祥	國立台北大學	許春金、黃蘭嫻	2016 年
8	海峽兩岸電信詐欺犯罪歷程之研究	紀延熹	國立台北大學	許春金	2014 年
9	兩岸電信詐欺犯罪之研究	曾文勇	中央警察大學	吳彰裕	2018 年
10	兩岸跨境詐欺犯罪手法之分析及其防制策略之研究-以電信詐欺為例	康健浚	中央警察大學	江世雄	2011 年
11	詐欺犯罪被害歷程之研究—以高雄地區假冒公務員名義通訊詐財為例	陳永鎮	國立中正大學	楊士隆	2009 年
12	政府防制詐騙犯罪政策行銷之研究—以「警政署 165 反詐騙諮詢專線」為例	黃雪蘭	私立世新大學	郭昱榮	2010 年
13	預防短期停留外籍船員成為電信詐欺人頭犯罪之研究	張育芝	中央警察大學	柯雨瑞	2019 年

14	我國電信詐欺預防政策執行人員意向與影響因素之研究	吳珍怡	國立台北大學	顧慕晴	2013 年
15	詐欺犯罪被害歷程之研究	郭彭賢	國立台北大學	許春金	2011 年
16	詐欺犯罪之重複被害特性及其歷程	溫怡婷	中央警察大學	蔡田木	2008 年
17	拍賣(購物)詐欺被害歷程研究—以 ATM 解除分期付款為例	曾淳玫	國立台北大學	沈伯洋	2018 年
18	新興電信詐欺案發生之動態因素探討	黃建富	私立中華大學	林錦煌	2018 年
19	電信詐欺犯罪防制策略之研究—以假冒公務員名義詐欺案件為例	陳炯志	私立銘傳大學	王伯碩	2017 年
20	通訊金融詐欺犯罪被害特性及歷程之分析	陳佳玉	中央警察大學	蔡田木	2007 年
21	通訊詐欺被害歷程之研究—以 ATM 解除分期付款為例	吳宗穎	國立中正大學	許華孚	2016 年
22	165 反詐騙諮詢專線方案評估之研究	林逢泉	中央警察大學	章光明	2010 年
23	警政署 165 反詐騙諮詢專線流程再造之研究	柯宏宜	私立玄奘大學	陳衍宏	2010 年

綜上，在對過去的文獻進行回顧與探討過程中，發現在研究取樣上有不同的探討面向，有的從偵查過程面，有的是從被害者被害歷程層面，有的是從法律構成(責任)層面，更有的係從政府執行政策行銷層面、行政程序流程面向來進行探討，然針對 165 專線在運作上有無實質防詐效益部分，少有實證之研究，故本研究擬由 165 專線目前實質運作層面上之效益來進行探討。

五、綜合討論

電信詐騙是一件高報酬、低風險的犯罪，現行法制視之為涉財產法益的犯罪，雖然相關法令修正後，此類案件刑罰程度已提高，惟司法量刑卻是以個案涉及程度個別處刑，實際上不足以讓犯罪者警惕止步；況且詐欺犯罪羈押率不高，外圍嫌犯一再被交保，釋放後極可能立即醞釀組成新集團，再度投入犯罪。而警察機關偵查資源尚須應付多種犯罪狀況，偵查電信詐騙案件曠日費時，社會大眾觀感普遍不佳。

在分析以往詐欺犯罪之研究文獻時，明顯發現均著重在於探討：(一)詐欺犯罪被害者被害歷程探討、(二)詐欺犯罪偵查現況及困境、(三)詐欺犯罪者之法律構成要件(責任)探討、(四)執行防詐騙政策行銷及行政流程效益等面向進行研究，惟對於目前實際執行防詐機制之 165 專線，其實質運作上之成效，以及因應新

世代犯罪手法演進，有無需要再精進改變其策略部分，少有著墨，故本研究將朝 165 專線實際運作層面，以及如何面對網際時代之犯罪態樣，提出因應策略層面，進行研討。

叁、將 165 反詐騙專線執行防詐機制導入 SWOT 分析

SWOT 分析是一種由美國舊金山大學的管理學教授韋裡克提出的分析法，許多公司會運用管理上。俗話說：「知己知彼，百戰百勝。」，SWOT 分析這四個字分別由：優勢 (Strengths)、劣勢 (Weaknesses)、機會 (Opportunities) 和威脅 (Threats) 等元素組成，可以幫助企業同時觀照自身內部與外部的條件，幫助釐清思考方向。SWOT 分析是典型的重要的戰略分析，作為一種分析工具，SWOT 本身並沒有實用價值，它的價值來自於進行 SWOT 分析之後產生的結果，並提供解決方案。(郝新明，2010/黃麒然，2019) 進行 SWOT 分析主要功能在於協助有效的決策選擇、發展能力、詮釋環境，以集中主體資源，藉由評估結果達成既定目標。(黃忠華，2005/黃麒然，2019)

本研究以「165 反詐騙諮詢專線」處理及通報詐欺案件程序與內容兩大構面的結合後，以 SWOT 分析作為本研究主要的描述與定義，其次分就討論內容加以整理，並分別歸類來作區隔，在內部組織方面為優勢與劣勢；在外部環境方面則歸類為機會、威脅，並將分析結果分別歸類為對達成目標有幫助、對達成目標有害，結果整理如表 4。

表 4 165 反詐騙諮詢專線執行防詐效益 SWOT 分析表

	對目標有幫助	對達成目標有害
	優勢	劣勢
內部組織	<p>1. 有效彙整詐欺案件情資:將全國警察機關有關詐欺類案件統一由成立之系統彙整，期能以最完整、快速與便民之方式，有效協助民眾報案與相關資料彙整，以供外勤偵查單位查用。</p> <p>2. 結合聯繫管道，有效打擊詐欺犯罪：建立「警察電信金融聯防平台」，結合警察機關、金融機構及電信業者統一彙整詐欺案件情資料資，利用「警示帳戶聯防機制」、「電信聯合服務平台」等機制管道，以收更完善且強而有力之打擊詐欺犯罪功效。</p>	<p>1. 諮詢服務專業不足:民眾遇到詐騙問題，認為一通諮詢電話即可找到答案，事實上不然，因為 165 專線員警來自各警察機關徵調，且未統一受過職前專門訓練，在無法全面掌握快速變化的詐騙犯罪樣下，導致提供諮詢版本不一，各自勉強發揮，似是而非的回答造成民眾無法獲得滿意的諮詢服務，全民困惑加深。</p> <p>2. 大量情資處理困難:詐騙電話大量發送，民眾即使願意提供詐騙訊息，警方也無足夠資源偵辦所有案件，且逐案調閱電話通聯紀錄所耗經費龐大，同時所需偵處人力與時間也相當長，加以人頭電話與帳戶無法阻斷，持續騷擾危害民眾，引發社會普遍不安情緒。</p> <p>3. 停話作業耗費時間:處理詐騙電話停話作</p>

		<p>業流程，警察機關與各電信業者聯繫必須以書面傳真進行，各相關單位收到傳真之後，仍需由人工進行處理。更有甚者，停話的傳真公文尚待進一步轉發至各地分公司派工作業，不僅耗費時日，難以提升行政效率。</p> <p>4. 詐騙帳戶使用人資料調閱不易:警察機關偵查電信詐騙案件，必須正式行文金融機構調閱涉案帳戶個人資料及交易明細，其過程十分冗長。如遇警察人員於受理調查該帳戶時發生人為錯誤，除因資料不正確而徒勞無功外，亦可能影響無辜第三者的權益。</p>
外部環境	機會	威脅
	<p>1. 詐欺跨境犯罪對台灣在國際上所造成之影響甚鉅，國人對於其犯罪行徑深痛惡絕，企望執法單位能全力打擊犯罪。</p> <p>2. 網路時代來臨，政府單位亦隨即跟進，推出相關網路宣導資訊，加深全民防詐意識。</p>	<p>1. 電話及金融人頭戶無法斷絕:人頭電話與帳戶是電信詐騙不可少的避罪工具，所以四處騙取使用。</p> <p>2. 個人資料外洩情況加劇:個資外洩管道眾多，已達嚴重地步。</p> <p>3. 電信及金融業者參與合作的機制不足:相關產業的經營利益與防制詐騙的公共利益並非全然契合，相關電信監理與金融管理政策，常會阻礙企業經營效率。</p>

肆、因應新時代詐欺犯罪型態防制對策

一、面對詐欺犯罪之困境

電信詐欺犯罪從興起到猖獗，利用電信服務不受空間限制的特性及資訊快速發達的現象，增加隱匿身分與藏匿遠方的可能性。國內犯罪集團多習於藏身於境外，利用境外無法執法取締的現勢而逍遙法外。再者，在資訊爆炸時代，個人對於資訊研判相對匱乏，比已往更容易相信詐騙者精心編排且隨時更換的劇情與話術；隨著貿易自由化及金融全球化的趨勢，人際跨境往來更加頻繁，帳戶、門號為民眾資金流通及通訊聯絡的重要工具，各先進國家都盡量減少不必要的限制，使資金得以快速流通完成交易，確保電話訊息快速暢通，致使犯罪者可依附此一便捷通道，在誘騙受害者後，規避查緝並取得贓款。電信詐欺顯然受到科技文明與社會發展的「賞賜」，其所引發的主要問題如下：

(一) 民眾受害情況嚴重，求助無門：

面對詐騙集團惡質的犯罪行徑，頓時讓民眾人心浮動也無法適時防備，而現行司法程序費日曠時，大部分受害者亦無足夠之法律素養，無法順利透過訴訟程序求償，亦無相關協助資源可適時提供協助，造成受害者無法得到賠償。

(二)諮詢服務專業不足：

民眾遇到詐騙問題，認為一通諮詢電話即可找到答案，事實上不然，因為165專線員警來自各警察機關徵調，且未統一受過職前專門訓練，在無法全面掌握快速變化的詐騙犯罪樣下，導致提供諮詢版本不一，各自勉強發揮，似是而非的回答造成民眾無法獲得滿意的諮詢服務，全民困惑加深。

(三)電信詐騙案件容易隱匿：

由於詐騙案件尚非重大刑案，且需長期蒐證及追查，亦無法保證偵破，績效彰顯困難，基層警察機關傾向消極處理，甚至可能發生推諉或吃案情事。而民眾一旦匯出，如欠缺適當聯繫處理窗口與機制，勢難順利追回被騙款項，故警察機關常被質疑處理詐騙案件不夠積極，致生民怨累聚。

(四)大量情資處理困難：

詐騙電話大量發送，民眾即使願意提供詐騙訊息，警方也無足夠資源偵辦所有案件，且逐案調閱電話通聯紀錄所耗經費龐大，同時所需偵處人力與時間也相當長，加以人頭電話與帳戶無法阻斷，持續騷擾危害民眾，引發社會普遍不安情緒。

(五)停話作業耗費時間：

處理詐騙電話停話作業流程，警察機關與各電信業者聯繫必須以書面傳真進行，各相關單位收到傳真之後，仍需由人工進行處理。更有甚者，停話的傳真公文尚待進一步轉發至各地分公司派工作業，不僅耗費時日，難以提升行政效率。

(六)詐騙帳戶使用人資料調閱不易：

警察機關偵查電信詐騙案件，必須正式行文金融機構調閱涉案帳戶個人資料及交易明細，其過程十分冗長。如遇警察人員於受理調查該帳戶時發生人為錯誤，除因資料不正確而徒勞無功外，亦可能影響無辜第三者的權益。

(七)電信及金融業者參與合作的機制不足：

相關產業的經營利益與防制詐騙的公共利益並非全然契合，相關電信監理與金融管理政策，常會阻礙企業經營效率。事實上，電信詐騙犯罪氾濫，電信與金融業者並非從中毫無獲益。自保護消費客戶及承擔企業社會責任的角度來看，業者必須採取積極作為，參與共同防制詐騙犯罪，然因電信詐騙犯罪快速興起，相關政府與民間合作機制宥於法制層面限制，無法積極有效遏止犯罪。

(八)個人資料外洩加劇：

個資外洩管道眾多，已達嚴重地步，以往經由市場調查或勾結特定機關員工盜取，現在則是駭客入侵各大入口網站即可竊取客戶資料，甚至連帶金融、電信、戶籍、車籍、學籍等也可一併取得。民眾身分及隱私暴露，如遭詐騙集團運用再配合時下情境，製造緊張或假以恫嚇威脅，民眾受騙機率大為提高。

(九)電話及金融人頭戶無法斷絕：

由於人頭電話與帳戶是電信詐騙不可少的避罪工具，所以四處蒐購。另由於對於外籍移工申請電話或帳戶並無特別的限制，外籍移工離境所遺留之電話或帳戶可任意賣給詐騙集團圖利，因此有一部分外籍移工便成為詐騙集團人頭戶的新來源。此外，電信金融自由化，企業追求市場占有率及擴張利潤，帳戶申辦過程審核流於形式，加上衍生產品多元化，且帳戶持有人法律觀念偏差，易遭詐騙集團利用，造成人頭戶成長快速，使得犯罪主嫌輕易逃避制裁，民眾不再信賴法律公正性。

二、採行策略

面對當前電信詐欺犯罪無法完全遏止趨勢下，165 專線能否跟進時代腳步，掌握最新詐騙犯罪情勢，並透過資料處理及情資分析、研擬對策，並協助業者做好安全管理，藉以維護民眾財產安全，本研究分就以下分析及建議來討論：

(一)提升專業諮詢能力及服務能量

1. 詐騙手法及訊息因應時代演進，推陳出新，如無適時因應掌握犯罪態樣，則第一時間內無法順利提供民眾正確訊息；而 165 專線員警係從各警察機關內徵調組成，素質有一定水準，如在職前接受統一職前訓練，研習最新犯罪態樣演變及因應對策，在面對民眾進線諮詢時，可提供民眾正確防制詐欺觀念及訊息，以防止民眾遭騙。

2. 以 AI 人工智慧模式取代第一線諮詢人力，目前 165 專線諮詢人力可分為員警及各電信業者諮詢人力，民眾撥打 165 專線流程為二：平日進線如僅為諮詢者則由「聯合服務平台」（各電信業者客服人員）協助接聽，如後續需由員警協助時，再轉由員警接續接聽。惟民眾如進線量大時，勢必造成負擔及無謂的人力耗竭，現今科技日新月異，AI 人工智慧已運用在電話話務上，如可導入接聽單純諮詢電話，則可省下大部分人力，並轉移人力運用在資料處理及情資分析，有效即時掌握犯罪情資，以提供外勤單位運用。

(二)從法制層面建立「異常帳戶預警機制」：

與金融機構合作，針對不法及異常帳戶監控資金流向，機先反應，尋找潛在被害人，以關懷詢問方式了解案情，給予適當協助，攔阻被騙款項，進一步確保被害人權益。另目前有關帳戶監控及警示係依據「銀行對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法」，惟該辦法在法律位階上係為「行政命令」，其法律限制層面似嫌不足，建議提升其法律位階至「法律」層面，以提升各金融機構配合度，及面對民眾質疑時更為符合限制民眾權益之回應。

(三)積極攔阻不法資金匯出：

依據「警示帳戶聯防機制」，以 165 為聯絡中心，通報相繼匯入之金融機構，透過圈存止扣方式，即時追回民眾被騙款項。並使相關匯（轉）入之帳戶實施警示，阻斷被騙款項流出，同時促使其他被害人無法匯入，減少被害案件發生。此外，亦可依據金融機構之通報，協助線上警網逮捕領款嫌犯。

(四)建立有效詐騙電話停話及查緝機制：

目前詐騙電話來源大致有二：境外來電及網路電話，目前 165 專線與各電信業者建立詐騙電話停話機制，係針對詐騙電話予以停（斷）話，藉以阻斷非法話務，106 年度經查證為詐騙集團所使用電話予以停話者計 7,649 門，107 年 1 至 5 月計停話 3,077 門（刑事雙月刊 107 年 8 月），惟目前對於網路電話查緝斷話，仍無法有效即時掌控查緝，建議可從法制層面設立專法管制，以其提升各電信業者及網路通訊業者配合度。

(五)建立發佈發布高風險賣場資訊：

現今網路科技發達，以往購物習性已轉變成網路世界購物潮流，惟亦遭歹徒以駭客方式侵入賣場資料庫內竊取個資，容易遭詐騙集團運用，個資外洩已成為詐騙關鍵源頭。165 專線目前定期每週統計被害案件數，凡每週被害者逾 10 名之「高風險賣場」，均公布於 165 各宣導平臺，提醒民眾注意防範。另為促使業者儘速改善，亦函請各高風險賣場，應透過網站或簡訊明確告知消費者慎防詐騙，同時製作「19 項建議電子商務業者防制詐欺作為自評表」提供給各網路賣場參考，藉以適時調整宣導方式，提升消費者反詐意識。

(六)有效落實 165 專線官網「闢謠專區」效能：

鑒於通訊軟體及網路社群網站興起，眾多圖片、內容或訊息在民眾無法辨別真偽下逕行轉發，恐造成他人損害或影響社會視聽，亦有觸犯法令（社會秩序維護法 63 條第 1 項第 5 款）之虞。目前 165 專線官網有設置「闢謠專區」，針對網路上疑似謠言訊息進行查證，惟該機制目前似未能有效壓制現況，建議除有效落實查證網路謠言真偽，並於官網公布讓民眾知悉外，另可針對網路謠言來源進行追查，並依照相關所觸犯之法令進行查處，以斷絕謠言持續散布，有效遏止民眾不安。

(七)強化 165 專線網路防詐宣導功能：

近幾年科技日新月異，行動網路及各項社群軟體蓬勃發展，165 專線亦隨著科技持續進化，將服務方式擴展到網路世界。原本民眾只能透過撥打電話才能連接 165 專線，2009 年 4 月 1 日啟用 165 全民防詐網、2014 年 8 月 1 日啟用 165 反詐騙宣導 LINE 群組、2014 年 12 月 10 日啟用 165 臉書粉絲專頁以及 2016 年 6 月 1 日啟用 165 反詐騙 APP，提供多元化的宣導管道，使民眾更方便的吸收反詐騙新知。惟目前似乎未能有效發揮其功能，甚至有民眾不知道 165 專線有 LINE、臉書粉絲團及 APP 等宣導管道，建議可加強主動出擊宣導，甚至官方 LINE 群組，臉書粉絲團可設專人管理或導入 AI 人工智慧管理，隨時回應民眾留言及線上諮詢對話，以收宣導之效。

伍、結論

打擊詐騙犯罪雖非警方單方面之責任，在警方發現問題、提出可行辦法後，尚須有各目的事業主管機關之協調監督以及各業者之配合辦理，詐欺問題方有可能解決。正所謂警力有限而民力無窮，從強化個人的反詐騙意識做起，透過傳遞預防犯罪由我做起之理念，方能匯聚成更強大的正面能量，從而滲透至社會每個角落，形成縝密的防護網，進而抵禦各類詐騙犯罪之襲擊，而 165 專線正是為了這個目標而成立的，自 165 專線成立至今，也確實有效協助外勤警力打擊詐欺犯罪，以及建立聯繫各機關(構)合作之管道，其功效不可抹滅。

警政署於 2017 年 12 月、2018 年 3 月及 2019 年 1 月執行 3 次「全國同步查緝車手專案行動（斬手行動）」，擴大針對詐欺集團上、下游共犯全面打擊，查扣不法所得及追查贓款流向，挽救民眾財產損失；同時加強聯防金融機構攔阻民眾遭騙款項，並與相關部會及業者研商管理機制措施，從源頭阻斷詐欺犯罪發生，3 次行動計緝獲車手 1,656 名。另持續推動 165 反詐騙專線運作，24 小時受理檢舉及報案，提供案件諮詢及宣導服務，以提升全民防詐能力，2018 年計攔阻 1,743 件、總攔阻金額達 1 億 4,184 萬餘元，這就是 165 專線最好的運作表現！也期待 165 專線能持續發揮其應有的效能，能有效為這個社會提供最佳的防詐管道。

參考文獻

1. 內政部，內政統計通報，2019.04
2. 郝新明，2010，SWOT 分析應用，經濟師，2010 卷 4 期，256-257
3. 黃忠華，「節慶觀光活動行銷策略之研究—以臺東南島文化節為例」，臺中健康暨管理學院，碩士論文，2005
4. 黃麒然，全方位安全文化模式導入校園機制之探討，銘傳大學犯罪防治學系 2019 年海峽兩岸犯罪防治國際學術研討會

5. 刑事雙月刊，內政部警政署刑事警察局，2018年8月，P4~P7
6. 李志祥，通訊詐欺被害歷程之研究-以ATM解除分期付款為例，國立台北大學犯罪學研究所碩士論文，2016年。
7. 魏之馨，「提供人頭帳戶」之刑事責任相關問題探討，國立中正大學，2015年
8. 林協億，以幫助犯處罰提供人頭帳戶行為之研究，國立中正大學，2009年
9. 謝佩縈，加重詐欺罪之探討，中央警察大學，2017年
10. 古慧珍，我國網路詐欺防制之研究--以使用人頭帳戶為中心，國立交通大學，2006年
11. 張富鈞，論提供人頭帳戶之法理問題—以行為人主觀犯意為討論中心，國立台北大學，2009年
12. 蔡孟遑，論提供人頭帳戶者之刑事責任—以批判幫助詐欺罪之實務見解為中心，國立台北大學，2018年
13. 紀延熹，海峽兩岸電信詐欺犯罪歷程之研究，國立台北大學，2014年
14. 曾文勇，兩岸電信詐欺犯罪之研究，中央警察大學，2018年
15. 康健浚，兩岸跨境詐欺犯罪手法之分析及其防制策略之研究-以電信詐欺為例，中央警察大學，2011年
16. 陳永鎮，詐欺犯罪被害歷程之研究—以高雄地區假冒公務員名義通訊詐財為例，國立中正大學，2009年
17. 黃雪蘭，政府防制詐騙犯罪政策行銷之研究—以「警政署165反詐騙諮詢專線」為例，私立世新大學，2010年
18. 張育芝，預防短期停留外籍船員成為電信詐欺人頭犯罪之研究，中央警察大學，2019年
19. 吳珍怡，我國電信詐欺預防政策執行人員意向與影響因素之研究，國立台北大學，2013年
20. 郭彭賢，詐欺犯罪被害歷程之研究，國立台北大學，2011年
21. 溫怡婷，詐欺犯罪之重複被害特性及其歷程，中央警察大學，2008年
22. 曾淳政，拍賣（購物）詐欺被害歷程研究—以ATM解除分期付款為例，國立台北大學，2018年
23. 黃建富，新興電信詐欺案發生之動態因素探討，私立中華大學，2018年
24. 陳炯志，電信詐欺犯罪防制策略之研究—以假冒公務員名義詐欺案件為例，私立銘傳大學，2017年
25. 陳佳玉，通訊金融詐欺犯罪被害特性及歷程之分析，中央警察大學，2007年
26. 吳宗穎，通訊詐欺被害歷程之研究—以ATM解除分期付款為例，國立中正大學，2016年
27. 林逢泉，165反詐騙諮詢專線方案評估之研究，中央警察大學，2010年
28. 柯宏宜，警政署165反詐騙諮詢專線流程再造之研究，私立玄奘大學，2010年
29. AI 機器人超夯 銀行智能客服 24 小時解答
<https://udn.com/news/story/7239/3560217>2018/1227/聯合新聞網
30. 第五代智能客服生態導向來臨 企業接招 新科技應用 全通路互動
<https://news.cnyes.com/news/id/4238674>2018/1116/鉅亨新聞
31. 智能客服解決方案 企業成長的創新戰略
<https://www.businessweekly.com.tw/article.aspx?id=33824&type=Indep>2017/1031/商周.COM