

科技反制詐騙 落實消費者保護

2023-07-20 03:33 聯合報 / 盧信昌 / 台大國際企業學系副教授 (台北市) 詐騙集團



NCC 舉行「打擊詐欺強化堵詐論壇」，討論官方民間如何共同打擊詐騙。行政院長陳建仁（中）及與會來賓合影。記者曾原信 / 攝影

台灣民眾經歷過十數年的驚慌無助，終於在受害者的血淚教訓與悲慘歲月後，讓執政者開始願意啟動科技手段，一改被動宣導，轉而以即時預警，來全面反制詐騙電話，一舉對抗惡意和真正保護到廣大的消費者。

最早的手法，是利用電信自由化之初得以開發新型態服務，可還記得〇二〇四等回撥號碼和在線收聽關鍵資訊；再由電信業者透過帳單，代替業者跟消費者按次計價，因而開始的誘引回撥與胡亂收費！

當時，電信業者既不願介入到租用線路的用途登錄，遑論是成本探討與糾紛；還能振振有詞地依約執行，不按時繳費即能斷話、斷訊的手法，反倒變相助長了不肖業者對於消費者的有力威嚇。

詐騙集團除了不斷更換說詞，更利用大數法則的胡亂跳接，抓到眼前替死鬼。至於叫天天不應、叫地也不靈的消費者，則在遠端催促和緊迫語氣之下，忙亂於提款機台前的按鈕操作。其後，復因為電信服務的國際化，犯罪集團甚且能以遷移犯罪地點等的手段，窮盡一切方式來規避刑罰強度與司法追訴權。

最近幾年，透過行政指導與修改作業辦法，包括限制提款機轉帳和啟動約定金額的限制，而讓身處在各地的金融從業人員，得以透過客戶臨櫃的服務需求，增加詢問與互動，像探詢存款戶的轉帳用途，甚至也通報警察的即時介入。

只是這樣的勞師動眾，相對於消費者的高齡化和一時間掉以輕心，經常還是讓假借投資產品和檢調名義，種種虛幻的公信力和高妙替換說詞，輕易得逞。

以科技偵查來作為反制手段，以統計分析來電號碼意圖，透過類型化作監理，是消基會早在本世紀初，即已對當時的電信業者公開提出的剴切要求。可喜的發展，

據悉中華電信公司身為領導業者，更在國家通訊傳播委員會(NCC)的指導之下，已於七月十七日正式提供「固網國際來話語音警示服務」。

這個結果固然令人欣慰，只是要逐步取得各部會的修法配合，竟是如此的緩慢過程。如今消保大夢得以成真，但再對照起近二十年來無數的被詐騙受害者，建請於法令規範與科技應用之間的諸般磨合，權責單位總可以再加一把勁！