

实况报道

傅丽云 pohlh@sph.com.sg
李思邈 lism@sph.com.sg

你“中”了啊？冠病疫情期间，这句话有两层意思。一是患上冠病，一是落入了诈骗集团的圈套。让人不解的是，为何宣传教育无数，包括受害者现身说法，案件却有增无减，其中还不乏专业人士。拥有硕士学位的退休女董事，误信“中国公安”而痛失100万元公积金存款，新闻曝光后，引起哗然。本期实况报道，通过心理学家和个案，尝试解答被骗疑团。

骗子“攻心计”诱你坠骗局

被骗，不代表受害者无知、疏于防范或粗心，而是骗子善用心理战术，借助不同的游说技巧和认知偏差，诱使受害者遵从指示。
受访心理学家指出，骗子精心设下骗局，制造恐惧，可在极短时间内摧毁受害者的思考和判断能力。
警察心理服务部门主管卡罗琳·米斯（Carolyn Misir）指出，该部门就不同骗局展开研究，并分析骗子所用的各种游说伎俩。
“骗子在不同骗局利用不同游说方式，诱使受害者遵从。”
为达目的，骗子会借助不同的认知偏差（cognitive biases），例如乐观偏差（optimism bias）、沉没成本的谬误（sunk cost fallacy）。
卡罗琳解释，乐观偏差是盲目乐观地相信，自己遭遇坏事的可能比其他人低。“沉没成本的谬误”则是持续同个行为，认为过去投资了那么多，包括时间、金钱和精力，而既然“已付出这么多，让我再试一下”。
沉没成本是指做错决定而收不回

成本，一心想挽回成本的心理，驱使投资者一错再错。
新跃社科大学人文与行为科学学院公共安全学士课程主任拉斯瓦娜副教授（Razwana Begum）说，现在的骗案难应对，因为骗子擅用心理战术。
“说受害者‘轻易相信人’或‘粗心’是不对的，心思缜密的骗子靠社交操纵手段，让人不知不觉地按指示办事，包括透露机密信息，防不胜防。”

骗子诱导影响判断 专业人士也坠入骗局

她举例说，骗子假扮“获当局授权”者，要受害者遵从指示。
“就像穿上制服的交通警察，叫汽车停下，而司机一般会停下。”
她说，心理学讲的“杏仁体骑劫”（amygdala hijack），形容一个人无法理智思考，被迫急速决定。骗子就是通过恐惧、威迫或恐吓，激起受害者脑部作出反应，避开正常思考的神经路径。
不时听到

受高深教育的专业人士，也对骗子千依百顺，让人费解。
针对这个现象，卡罗琳解释，根据“详尽可能性模型”（Elaboration Likelihood Model）原理和研究，人类在做决定时，消化信息的思考途径分“核心”和“边缘”两种。
核心思考途径处理信息时依靠论证，较符合事实；边缘则依靠情绪，消化过程较不深入。
她指出，骗子想方设法，诱导受害者用“边缘”思考和做决定，再借助游说原理和多数人与生俱来的认知偏差，让受害者遵从。
拉斯瓦娜说，研究人员发现，只要涉及关爱和信任，利用人性来博取同情、信任和忠诚，骗子不必下多少工夫，就能得逞。“这与过于天真或轻易上当的懦弱特质无关。”
她提醒，有必要给予受害者更多支持，让他们

举报和讲述自身经历，而不是对他们“沦为”受害者的遭遇妄加论断。



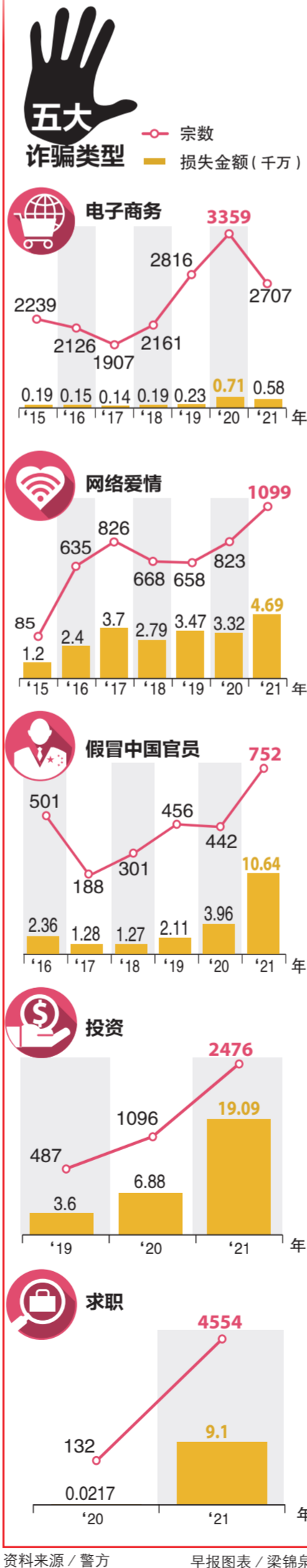
新跃社科大学人文与行为科学学院公共安全学士课程主任拉斯瓦娜副教授：人们有必要给予受害者更多支持，而不是批评他们“沦为”受害者的行为。（警方提供）
（跃大提供）

骗子伎俩高超 骗局防不胜防

秘笈在手，加上耐性十足，专业骗子花大量时间跟目标猎物交流，以便策划“剧目”博取信任。
拉斯瓦娜说，骗子会调查目标猎物的背景。
“他们很机智、迷人和聪明，善用策略、产品吸引潜在受害者，懂得夸大问题，使情况变得危急，让人心生恐惧。”
熟悉科技的骗子，会利用科技欺骗和操控受害者。他们通过冒用名人或虚假职称，比如医生、律师或执法机构，以获取信任。
她解释，当骗子抛掷鱼竿、在受害者眼前摇晃“大奖”时，误以为将赢得大奖的受害者即使察觉苗头不对，也会上当。一些受害者回应骗子，是因为相信自身的能力，有信心自己不那么容易受骗。
卡罗琳指出，许多受害者告诉警方，他们觉得自己不会被骗，认为“我才不会那么倒霉”。
骗子借助不同的游说技巧和认知偏差，为受害者量身定做骗局。以网络爱情骗局来说，骗子多数

使用赞美、承诺、论调一致的说服原理，吸引受害者。
骗子也会注入一些“脆弱情感”元素，比如至亲最近过世，使故事更真实，博取同情。
一名陷入爱情网络骗局的受害者告诉警方，她是虔诚教徒，想要孩子，骗子说自己是鳏夫，也是虔诚教徒，如果结婚，受害者将成为他两个儿子的妈妈，甚至叫“儿子”跟她在网上聊天。
另一名受害者告诉警方，骗子送她一枚3000元的钻戒，但通知说，礼包卡在关口，须缴各种费用才能送到。她缴了第一笔后，决定继续付款，直到拿到其实不存在的礼包为止。
卡罗琳说，在社交媒体假冒他人的骗局，骗子多数利用“喜欢”和“稀缺”的原理，假装有紧急需求，诱使受害者遵从。
“骗子假装是受害者的朋友或家人，要他们紧急提供一次性密码（OTP）或信用卡详情，以便获取奖品。”

插图 / 何汉聪



假爱情与假官员骗案去年创新高

过去八年来，各类诈骗宗数和涉案逐年有所变动。电子商务骗局原是最普遍的诈骗类型，冠病疫情暴发后，网络爱情和假冒中国官员骗案赶上，去年更创历史新高。
2020年疫情的蔓延，促使多种骗局愈发猖獗。拉斯瓦娜解释，许多必要服务转向线上，公众因此更加依赖科技，骗子趁机通过虚假网站和电话混淆公众。
她指出，疫情也限制了人与人之间的沟通，导致公众感到孤单无助，判断能力受影响，更容易陷入骗子的圈套。
警方的常年数据显示，电子商务骗局从2015年到2019年，每年有平均2200多起，受害者损失总额约200万元。
相比之下，同时期网络爱情和假冒中国官员的骗案虽没那么多，但受害者损失总金额显著，每年平均分别为2700万元和1755万元。
这两类骗案宗数去年创历史新高，分别达1099起和752起，而总损失额更是分别超过4690万元和1亿元；电子商务骗案和损失额去年则减少。
值得关注的是，原本不太显著的

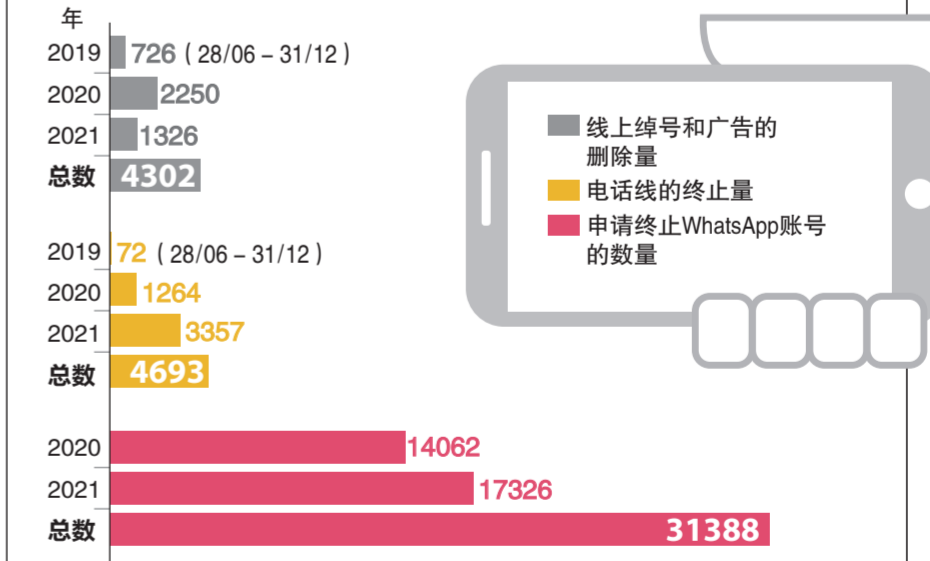
投资和求职骗局，也爆发式增加。
去年投资骗局多达2476起，损失金额逼近2亿元，求职骗局损失额9100万元，案例超过4500起，也是去年各类骗局中最多的。
警方解释，许多公众在疫情影响下对求职和投资等赚取收入方式的需求大增，成了不法分子的猎物。
诈骗手法变化莫测，警方也积极应对。
2019年6月成立的反诈骗中心（ASC），三年来已冻结超过2万7000个银行账户，并追回超过2亿元的损失金额。
从2019年6月至去年底，警方删除涉嫌诈骗的4302个线上绰号及广告，终止4693个电话线，并向WhatsApp账号申请终止3万1388个WhatsApp账号。
2020年底推出ScamShield手机应用，能够屏蔽诈骗电话，减少与诈骗者接触。目前应用仅供iOS用户下载，截至今年5月20日，下载量达30万。
全国罪案防范理事会告诉本报，安卓版ScamShield手机应用预计本月底推出。

专挑周末下手 受害者求助无门

“我要是骗子的话，就专挑周末行骗。”
骗子假冒提供网络技术援助，玛丽（化名）险些坠入骗局，但致电当局求助无门，倍感无奈。
5月14日（星期六）傍晚，玛丽的14岁儿子在玩电脑游戏时，电脑突然出现故障，屏幕跳出“向微软客户服务反馈”的窗口。
儿子心急，不作多想就点击。几番来回，过程越变越复杂，只好求助在忙公事的妈妈。
玛丽一心二用，不假思索地根据指示，让“微软客服人员”远程操控电脑。对方多次表明，他是用丝丝街微软办公楼的电话号码联系她，以消除她的疑虑。
“直到对方要我登入Singpass下载防毒软件，我再次起疑心，但他威胁说，如果不按指示，儿子电脑的病毒会侵入我家的Wi-Fi系统，所有连接过的器材都会受影响。”
玛丽边与“客服人员”周旋，边上网查证，发现本地有过类似骗局。她恍然大悟，即刻关电脑，但当时已收到Singpass的两个短信通知，说她的个人资料被两个加密货币商下载两次。
担心资料遭滥用，玛丽忙拨打Scam Alert热线，却发现热线跟典型上班族一样，只工作五天且朝九晚

五。
她转而拨打警方的非紧急热线，但接听员说不能提供诈骗相关援助，建议她报警。当晚八点多，她到附近警局报案。
玛丽拨打Singpass热线，再次碰壁。发现Singpass热线是从周一至周五上午8时到晚上8时运作，周六则是上午8时至下午2时。
“事发后，每秒的耽搁对我都是煎熬。如果骗子快速以我的名义买进加密货币，我不是损失惨重？”
星期一早上，她联系上Singpass职员。查询账户后，所幸个人资料没被滥用。
玛丽质疑，为何当局无法集中不同的反诈渠道，让公众紧急时只须拨打一通电话，就能迅速联系工作人员，解决问题？
“骗子全年不休，为何热线只在正常工作日和上班时间内运作？”
从今年1月至5月23日，Scam Alert热线接获超过1800通询问电话。
针对玛丽的提问，管理热线的全国罪案防范理事会答复《联合早报》说，办公时间以外和周末接到的电话量，不足以成为全天候24小时开放热线的理由。“热线只提供诈骗相关的咨询，而不是成为紧急资源的号码。我们建议玛丽更换SingPass密码，确保户头得到保护。”

涉诈骗遭删除电话与WhatsApp账号



资料来源 / 警方

早报图表 / 梁锦泉

专家传授如何预防受骗

如何预防受骗？万一被骗，该怎么做？以下是拉斯瓦娜的专业意见。

预防受骗

避免仓促做决定。对方给予的好处若多难以置信，就不要冒险接受。若被强迫，就把事情告诉其他人。

拉斯瓦娜说，要避免不寻常的交易，不与突然联络你的陌生人深谈。如果对方声称代表某机构，必须谨慎查证。

“最好到机构的办事处与那人碰面。不要相信任何要跟你‘分享财富’，却坚持要你守秘的人。”

如果被骗

万一被骗，先保持冷静，然后报警。“不要觉得丢脸，要谨记骗子是专业犯罪分子，求助或报警没有错。”

除了报警，她也建议找信任的朋友、辅导员或心理学家谈，以减少紧张情绪及舒缓恐惧，“也要想办法寻求援助，追回失款”。