



Headline: Beware of fraud calls: Stay Calm & DO NOT PANIC  
Publication/Portal: Oriental Daily  
Date: 16 March 2018

Language: Chinese  
Section: Metro  
Page: 44

### 2017年霹靂公共投訴局接獲電話詐騙案件

政黨	案件數量	損失數額
馬華	17宗	45萬令吉
行動黨	5宗	5萬令吉

#### 大畫小鏡

### 冷靜求證免花冤枉財

**詐騙集團**  
你欠卡債

**解說:**

1. 詐騙集團來電自稱警員或銀行職員
2. 一般上民眾感到不安而啟動大腦杏仁核, 同時減弱前額葉邏輯思考功能, 因此容易受騙。
3. 心理師勸民眾, 採取「聆聽、冷靜、查證」的3步驟, 提防墮入騙局。

圖: 陳成裕

## 抓紧人性弱點 接詐騙電話須冷靜



怡保15日訊 | 電話騙局手法层出不穷, 儘管媒體一再報道, 政

黨一再勸導, 受騙案件却沒因此減少, 依據心理輔導員剖析, 騙徒是

抓紧人們的弱點, 放出「威脅性質」的言語, 激發民眾

的恐懼感, 經而減弱邏輯思考能力, 才會促成騙局。

記者針對此類騙案頻傳, 從訪問霹靂馬華及行動黨投訴局主任了解後發現, 近來流行的電話騙局版本其實只有2個, 即第一、冒充銀行職員追債, 讓民眾誤以為身份遭盜用, 索求支付安裝安全系統手續費。第二、冒充執法人員指民眾已犯罪, 要求匯款贖身, 否則問題急惡化。

他們說, 絕大部分受騙者在接獲類似來電時, 因感恐懼, 心急解決麻煩, 所以未經查證便匯錢予行騙者的戶頭, 事後才覺遭騙。

針對此事, 臨床心理師暨注冊輔導員彭開賢受《東方日報》詢問時分析, 以上情況能以人體大腦的2個部位運作系統作出探

討, 第一是控制邏輯性思考及分析判斷的前額葉, 第二則是主宰焦慮恐懼等負面情緒的杏仁核。

他同意一般騙徒以「威脅性質」模式編造故事, 讓民眾感到不安而啟動大腦杏仁核。「當杏仁核啟動, 主宰思考能力的前額葉功能便會減弱, 只要騙徒抓緊這弱點, 對民眾施加壓力及威脅, 就能將民眾引入陷阱。」

「這就是為何許多人匯款後, 恐懼感消退, 杏仁核功能減弱, 前額葉恢復正常思考能力時, 才覺受騙。」

他對上述行騙故事作出分析, 大部分人因對金融運作及司法系統不了解, 加上國內身份被盜用的事時有聞, 促使民眾在接獲銀行追債電話時, 產生自身的感性性(Truthiness), 即一種「直覺上是真的, 情緒來作判斷。」

「感性性與真相邏輯並沒有關係, 但人們感性性一旦啟動, 便會輕易相信騙徒所說的事實, 儘管非真相, 只要騙徒說得有模有樣, 再加上騙徒說得出受害者的身份證號碼或英文姓名作為佐證, 人們就會信以為真。」

另外, 針對冒充官員來電的形式, 他指民眾會感恐懼, 除了因為官員形象強悍, 心理學研究也早已發現絕大部分人都具有權威偏見(Authority Bias), 認為權威人士如專家學者、教授、法官和議員等所說的是千萬事實, 一鐵定音。

因此, 當人們接獲獲得一口流利國語, 自稱是政府官員的電話時, 就會產生「權威偏見」, 引發恐懼, 經而依騙徒指示行事。

「若有來電自稱是政府官員要求電話通訊錄取口供, 民眾切勿相信, 任何執法人員錄取口供都需親臨該部門辦事處, 需有黑紙白字和簽名作證。」

高錦欣說, 騙徒有另一個手法就是使用國際通話號碼在凌晨撥打予民眾, 民眾隔日醒來撥打回去後, 儘管無人接听也會被收費費用。故此, 他認為, 在收到陌生號碼時, 民眾需小心接听。



周錫欣 行動黨霹靂投訴局主任



馬慧 馬華霹靂公共投訴及服務局主任



彭開賢 臨床心理師暨注冊輔導員

### 「聆聽、冷靜、查證」3步驟防騙

怡保15日訊 | 當接獲詐騙電話時, 彭開賢勸請民眾採取「聆聽、冷靜、查證」的3步驟提防墮入騙局。

他說, 民眾接獲疑似騙徒的來電時, 先仔細聆聽對方提供的資訊, 為方便日後查證工作, 民眾需在當下記錄或錄音。

他指出, 接著無論對方說什麼, 提出怎樣的要求, 民眾都需保持冷靜, 無懼及害怕, 這樣便能避免受火腦杏仁核製造的恐懼性住。

「最後的步驟是採取分析性評估思考策略。譬如親臨有關單位的辦事處查證、向可靠人士查詢、閱覽可靠的新聞來源或官方放發及研究報告等, 核對新資訊與自己所懂的常識, 找出符合與不符合之處和分析事件細節是否合乎邏輯。」

語言障礙為受騙主因

對此, 羅添斌指出, 語言障礙是華裔受騙者墮入騙局的重大因素, 尤其當受騙者接獲冒充國家銀行或政府官員的來電時, 因不諳國語而特感恐懼和心急。

「我呼籲民眾接獲此類來電, 應向身邊通曉國語及英語的親友諮詢, 厘清事件來龍去脈再判斷。」

### 熟人与陌生人皆成下手对象

製造假象讓民眾忐忑不安。

他提醒民眾, 騙徒擅于利用科技「剪接」或「偽造」錄音, 因此奉勸民眾若接獲銀行職員來電追債時, 切勿使用手機回電或撥打對方提供的其他號碼, 因為民立的手机或已被偷竊, 同時也勿向對方提供的網址。

惟他認為, 任何詐騙手法都有過期一日, 譬如當整個社會都對電話抽獎有強防心時, 騙徒就轉行騙手法, 用冒充某單位的

形式來製造假象。

他提醒民眾, 騙徒擅于利用科技「剪接」或「偽造」錄音, 因此奉勸民眾若接獲銀行職員來電追債時, 切勿使用手機回電或撥打對方提供的其他號碼, 因為民立的手机或已被偷竊, 同時也勿向對方提供的網址。

製造假象讓民眾忐忑不安。

他提醒民眾, 騙徒擅于利用科技「剪接」或「偽造」錄音, 因此奉勸民眾若接獲銀行職員來電追債時, 切勿使用手機回電或撥打對方提供的其他號碼, 因為民立的手机或已被偷竊, 同時也勿向對方提供的網址。

惟他認為, 任何詐騙手法都有過期一日, 譬如當整個社會都對電話抽獎有強防心時, 騙徒就轉行騙手法, 用冒充某單位的

形式來製造假象。

他提醒民眾, 騙徒擅于利用科技「剪接」或「偽造」錄音, 因此奉勸民眾若接獲銀行職員來電追債時, 切勿使用手機回電或撥打對方提供的其他號碼, 因為民立的手机或已被偷竊, 同時也勿向對方提供的網址。

製造假象讓民眾忐忑不安。

他提醒民眾, 騙徒擅于利用科技「剪接」或「偽造」錄音, 因此奉勸民眾若接獲銀行職員來電追債時, 切勿使用手機回電或撥打對方提供的其他號碼, 因為民立的手机或已被偷竊, 同時也勿向對方提供的網址。