

金台视线

大闸蟹礼品卡、快递丢失赔付、航班取消陷阱……电信网络诈骗花样翻新，披上“新马甲”

增强法治意识 构筑“反诈”防线

本报记者 孙立彬

“双11”前夕，中国消费者协会发布提示，指出一些不法分子通过非法渠道获取消费者购物信息后，冒充电商或物流客服，利用“商品有质量问题”“快递丢失”“会员充值出现问题”等话术，谎称要进行超额赔付，诱导消费者下载虚假APP、加入赔付群等，骗取消费者钱财。

大闸蟹礼品卡、快递丢失赔付、航班取消陷阱……近段时间，本报收到多位读者来信、网友留言，反映电信网络诈骗花样翻新，披上“新马甲”，提醒公众注意，不要上当。记者在采访中发现，此类骗局多与个人信息泄露问题有关。有关部门应高度重视个人信息泄露问题，提升公众法治意识，从源头上切断电信网络诈骗“黑色产业链”。

假冒大企业、知名品牌甚至政府部门工作人员，骗取受害人信任

据安徽望江县公安局民警崔执胜介绍，不久前，他们接到一起群众报案，当事人收到不知谁寄来的快递，里面是一张精致的大闸蟹礼品卡。“他按照卡片引导，扫码后进入聊天界面，客服看着挺正规，核对了蟹卡上的信息，又发给他一个新的二维码。他扫码进入群聊，看到群公告要求下载APP后完成刷单任务，感觉不对，立刻报警，这才避免了财产

损失。”崔执胜说。

近段时间，有不少人收到过类似的不明快递，有的是“0元提货卡”“礼品卡”“刮刮乐”，还有的是手机支架、小风扇、中性笔等小礼品。快递中往往印有二维码，提示扫码后才能领奖或提货。记者在采访中发，此类骗局堪称早期街头扫码送礼套路的升级版，都是打着免费的招牌，以小惠小利做诱饵，诱导当事人一步步去完成更大的“任务”，领取更高价值的“奖品”，殊不知，骗子也借此骗走了钱财。

江苏泰州市警方近日发布一则案例，清晰呈现诈骗套路：10月8日，王女士收到一份装有“乡村振兴实施方案”红头文件的快递，上面有一个企业微信二维码。王女士扫码后加入名为“乡村振兴大家庭”的聊天群，成员有数百人，不少人都在群内晒出成功领取“扶贫款”的截图。王女士信以为真，随即添加群管理员为好友。对方自称是“扶贫办”的工作人员，称国家要发放一笔专项“扶贫款”。王女士通过对方发来的链接下载了APP，注册填写了个人信息。不久，对方声称审核已通过，但需要王女士缴纳2%的“激活金”才能领取“扶贫款”。在对方引导下，王女士向指定账户转账29400元。对方又表示还要缴纳个人所得税，王女士又转账53800元。当王女士准备领取“扶贫款”时，平台显示“银行卡号填写错误，需缴纳解冻金107600元”。此时，王女士才觉得事情有蹊跷，赶紧报警。

类似这样的骗局其实有迹可循，骗子通常假冒大企业、知名品牌甚至政府部门的名

义，通过一套精心设计的话术，逐步骗取当事人信任，然后编造种种理由，要求当事人转账或汇款。

张先生3年前曾在某网上培训机构参加过短期培训。前不久，他两次接到这家培训机构寄来的快递，内有一张以国家部委为抬头的退费通知。张先生按照要求扫码进群办理退费。扫第一个快递的二维码进入一个QQ群，在工作人员的引导下，他下载了名为“12315”的APP，界面看上去与官方的“全国12315”非常相像。不料，他提了一个质疑的问题便被踢出了QQ群。当他扫第二个快递的二维码时，被引导下载了一个名为“京东内部商城”的网页。“假冒网页与官方网站高度相似，不仅有著名的品牌标志、广告词等，页面布局、色调也与官网相仿。”张先生说，工作人员表示可以通过“内部商城优惠券的形式”办理退费，如充3000元返还3300元，充10000元返还12000元等等。张先生先以小额充值，没想到真的返还了，但当他大额充值后，银行卡便被冻结，QQ群也无法登录。

在公安部网安局近日发布的一批警示案例中，有的犯罪分子为了骗取当事人信任，甚至伪造了“银保监会”的官网，其以假乱真的程度，让一般公众都无法分辨。

个人信息泄露，让犯罪分子能够精准定位到受害人

10月中旬，一名网友在社交平台上详细讲述了她所经历的航班取消骗局，引起广泛关注。据她介绍，她在某电商平台上订了一张机票，起飞前一天突然接到自称是客服的电话，说航班因故取消，将通过支付宝赔付她300元，但要下载一个视频会议APP，同时在支付软件上及时打开理赔通道。在“客服人员”的一步步引导下，这位网友不知不觉掉入陷阱，最终被骗11万余元。

“个人信息泄露让诈骗分子能够精准定位到被害人。”上海靖予霖律师事务所黄洪连律师说，一般有两种情况导致个人信息泄露：一是通过技术手段侵入计算机系统非法获取；二是通过相关组织内部人员非法获取，“无论哪一种情况，公民个人都很难防范。”

目前，电信网络诈骗已经形成了一条黑色产业链，其中涉及“人员链”“信息链”“技术链”“资金链”等多个环节。对于此类骗局，防止个人信息泄露、阻断“信息链”是关键一环。湘潭大学法学院教授邓春梅表示，对于正常经营管理活动中合法获取的公民个人信息，相关单位与部门应切实负起保护责任，企业应加强员工培训，提高员工对消费者个人信息的保护意识及责任意识。对于银行、航空公司、电商平台等需要大量采集个人信息的企业，应要求设立专人专岗，并明确岗位职责。

最近，浙江温州市公安网安部门查处了一起侵犯公民个人信息案。某大药房数据分析师利用职务便利将大量交易数据导出并售卖，目前已被依法刑事拘留。同时，该药房因未履行数据保护义务造成数据泄露，也被处罚。

邓春梅认为，为了保护个人信息权益，规

范个人信息处理活动，应加强个人信息保护法的执法力度，将法律条款规定落到实处。首先要加强行政监管，切实履行个人信息保护责任，相关职能部门应联合起来，积极作为，加大对非法泄露个人信息行为的监管与惩处。其次，司法机关也应加强对此类案件的审判工作，依法严肃追责。

“此外，还应提高泄露个人信息的违法成本，提高惩罚额度。如果企业只需赔偿几千元，对企业来说影响甚微。与此同时，还要加大对违法行为的曝光，以及对典型案例的宣传，引导公民、企业和全社会共同提高个人信息保护意识及法律责任意识。”邓春梅建议，鉴于部分个人信息是从倒闭企业中非法流出的，此类情况治理相对棘手，可以考虑建立倒闭企业法人代表信息安全责任制。

提升公众法治意识，普及法律常识，构建防止被骗的心理防线

崔执胜认为，拒绝诱惑是防止被骗的第一道心理防线，“遇到不明事项，应保持一定警惕性。如果发觉受骗，第一时间报案，公安机关可与银行紧密合作，进行冻结止付，及时帮助当事人止损。”

黄洪连坦言，电信网络诈骗犯罪往往分工严密，且诈骗组织者常在境外，公安机关打击此类犯罪时比较困难，也增加了被害人挽损的难度。他提醒：“被害人遭受钱财损失，不仅可以依法控告诈骗分子，还可以控告为犯罪提供上下游服务的。”

“在电信网络诈骗犯罪的链条中，帮助行为已逐渐成为重要一环。”安徽砀山县读者刘效仁说。近日，某地警方发布了一条短视频，一名青年因“帮信罪（帮助信息网络犯罪活动罪）”被刑事拘留，没想到，视频下近11万条评论都在询问“什么是‘帮信罪’”。据了解，2015年刑法修正案（九）新增了“帮信罪”，规定明知他人利用信息网络实施犯罪，为其提供互联网接入、服务器托管、网络存储等技术支持，或者提供广告推广、支付结算等帮助的，涉嫌犯罪。据今年全国两会上最高人民检察院工作报告披露，全国检察机关起诉非法买卖电话卡和银行卡、提供技术支持、帮助提款转账等犯罪从2018年137人增至2022年13万人。

有的科技从业人员抱着“赚快钱”“炫技”等想法，通过非法出售、出租专用设备或工具，帮助上游实施犯罪，沦为犯罪的“技术助攻”，甚至助推了网络诈骗迭代升级。有读者建议，应通过法治宣讲、公开听证等方式，普及法律常识，尤其要加强送法进校园工作，提升青少年法治意识。

近日，公安部会同有关主管部门起草了《电信网络诈骗及其关联违法犯罪联合惩戒办法（征求意见稿）》，提出非法买卖、出租、出借电话卡、物联网卡、固定电话、电信线路、短信端口、银行账户、支付账户等3张或3次以上者均被列为惩戒对象；而惩戒对象为单位的，可以同时对其法定代表人、主要负责人等实施惩戒。

版式设计：汪哲平

身边事

多户窗户玻璃自爆 小区居民非常担心

我是福建厦门市水晶地铁公园小区的业主。我们小区交房不到一年，多户居民家里的窗户玻璃无缘无故自爆（见下图）。仅4号楼，我就知道有大约10户出现这种情况。小区有4栋楼，均为超过30层的高楼，这么高的玻璃自爆率，让我们非常担心。恳请相关部门关注此事，对小区玻璃质量开展一次集中检测，查明窗户自爆原因。如果属于劣质玻璃，后续怎么解决？希望可以给我们一个令人安心的答复。

福建厦门市 黄先生



建议

科学规划布局 农村消防队伍

近年来，农村群众生活水平有了大幅提高，但农村火灾事故时有发生，群众防火意识有待加强。

部分农村群众消防安全意识淡薄，加上青壮年多外出打工，一旦失火，自救能力不足。且乡镇农村缺乏消防队伍，如果发生火灾，需要消防员从县城出警，路途远，路不熟，到达现场速度慢，易因此错过最佳救援时间。

建议除了在农村大力宣传普及消防常识外，考虑在乡镇规划设立农村消防站。可以根据本地经济社会发展的实际情况，综合考虑人口、村与村之间的距离、道路、水源等因素，选择好农村消防站的布点，将消防规划纳入农村建设总体规划。比如可以在两三个乡镇的中心位置设一个农村消防站，实现“快速处置、灭早灭小”，减少火灾带来的生命和财产损失。

河南平顶山市 张军停

让“深闺”古迹 在地图上被看见

我的家乡山东青州市是一座国家历史文化名城，近几年“互联网+文旅”模式兴起，吸引了各地游客走进青州。但仍有一些文化历史资源名气不大、少人问津。比如一些城郊的古村落，也有不少历史古迹，而且自然景观宜人，但因为地理位置偏僻、交通条件差、常住人口少，吸引不到开发资金，更加没有机会被看见。建议在地图上，详细标注这些古迹资源的信息，吸引文化旅游者前往观光，让这些藏在“深闺”中的历史古迹被看见、被挖掘，在发挥其历史文化价值的同时，助力当地文旅经济发展。

山东青州市 刘禹舟

建议出租车 使用电子发票

长期以来，乘坐出租车，如遇乘客需要报销凭据，司机机会给一张纸质发票。如今，大多数行业都已采用电子发票。电子发票不但节省纸张，低碳环保，且信息联网，便于查证。如果出租车行业也采用新的打印发票终端，联网生成电子发票，不但可以降低出租车的运营成本，让司机不用购买发票打印纸，也可以让乘客报销更快更方便。

人民网“领导留言板”网友 孙中胜

网警温馨提醒

- 不随意点击陌生短信链接
- 不轻易扫描陌生人发送的二维码
- 不轻信所谓“客服”“快递员”来电
- 不轻易向他人提供包括支付密码、短信验证码等个人信息
- 如不幸被骗，请及时报警止付

资料来源：公安部网安局微信公众号

百姓关注

加强对美容机构监管 保护消费者合法权益

向子丰 郝子薇

随着人们生活水平不断提高，各类护肤品、美妆产品、美容仪等也逐渐成为热销商品。不过，美容消费在满足人们追求美的同时，也出现了一些质量问题。

有网友在人民网“人民投诉”平台上反映，自己在线下专柜购买了某品牌的护肤品和化妆品，使用两天后，面部出现大面积发炎，但商家拒绝退货退款，更拒绝赔偿，“商家认为是我皮肤过敏的问题，不承认是产品质量问题。”

这名网友的遭遇并非个例。每个人的皮肤特性不同，护肤品使用效果也不一样。有的消费者购买护肤美妆等产品后，出现不同程度的皮肤问题，但如果想要退货或者赔偿，消费者又很难证明皮肤问题与护肤品质量问题直接相关，因此常常陷入维权难的境地。

美容仪也是近年来消费排行榜上的“常客”。但有消费者反映，在使用过程中遇到了

仪器质量不过关、使用效果不显著、加价换货等问题。辽宁辽阳市的王女士在网络平台购买了某款热销美容仪，结果，产品很快出现无法充电的情况，在换货后仍然无法正常使用。

还有消费者遭遇了加价换货的“陷阱”。据安徽合肥市的赵女士反映，她去年在某品牌自营店购买了一款美容仪，使用后面部出现不适。商家告知可以退回原机器，加价换最新的“大师版”。但赵女士发现，“大师版”在其他网络平台的价格远低于自己购买的价格。“我与商家多次沟通，对方始终不肯退货，直到最后，商家说已经过了退货时间，也不再提供售后服务。”赵女士说。

一些美容机构的预付式消费则充满诱导性，产品标价不透明、先付款再体验等规则让消费者防不胜防。刘美（化名）曾在一家美容院购买了近6万元的祛痘服务。“店员最开始跟我说

长期使用肯定能治好痘痘。但我做了近3年，发现祛痘效果并不显著。没想到，店员又说，可以补偿我代金券，还让我继续充值消费。”刘美说。

还有的商家使用多种销售话术，诱导顾客消费。四川成都市的胡女士在美容院工作人员的诱导下，购买了约4万元的美容服务，由于金额较高，胡女士以贷款形式签订合同。没过多久，胡女士觉得价格难以承受，想要退款，虽然还没有使用任何美容产品，商家却要求她支付大额违约金。

中日友好医院整形外科主任王成元提示：消费者要选择正规、口碑好的美容机构，不要轻信一些美容机构的宣传广告；消费前要查验确认机构的营业执照以及相关资质证明等；对美容机构提供的服务项目，应进行认真评估。“消费者还可以通过药监部门的官方网站，判断药物、器械等产品生产渠道是否正规，是否通过国

征集

人民日报读者来信版和人民网“领导留言板”联合开展2023年度群众急难愁盼问题征集活动，请读者提供线索，提出意见建议。



邮箱：rmbdzlx@126.com
传真：(010)65368495