# 一个"客服"电话,她被骗了上万元

□法治报记者 徐荔 法治报通讯员 胡佳瑶

日前,一个以网购消 费者为目标、分工明确的 作骗团伙被绳之以法, 从成员均被判刑。时有 来,类似的骗局时同时, 生,打击犯罪者的同时, 也希望消费者能提高 惕,避免落入退款陷阱。



资料照片

## 以退款为饵 骗取被害人贷款

"喂?您好,请问是杨女士吗?我是淘宝××母婴店的客服人员……"2019年8月,杨女士接到一个自称某母婴店"客服"的电话,对方声称杨女士购买的儿童服装甲醛超标,急需召回,现为她办理退款。

"我本来不会上当的,但骗子准确说出了我的购买信息,还说孩子的衣服有问题, 我没多想就相信了。"30多岁的杨女士自认 警惕性比较高,又是网购达人,没想到还是 一步步掉人陷阱。

"您收到我们退款了吗?如果没有请添加客服支付宝账号办理。"信以为真的杨女士按

照对方的要求添加后,对方又告诉杨女士,她 的芝麻信用分数太低,他们无法通过支付宝 为她退款。听到杨女士着急的询问后,对方一 阵安抚,称还有另一种退款途径。

"客服"耐心又温柔地引导杨女士,要她先去下载某银行贷款的软件,在该软件平台申请贷款,并表示杨女士申请的这笔贷款,他们会为她还清,退款费用也在里面结清。杨女士一一照做,贷款所得1200元。

接着, "客服"循循善诱,发给杨女士付款二维码,让杨女士扫码支付 1026 元到他们的账户,剩余的 174 元则不用杨女士付

了,因为这就是"退款"。"客服"还承诺, 他们会帮杨女士把贷款还清,她可以将贷款 通道关闭,没有后顾之忧的。

然而,当杨女士根据要求扫码付款后, 幺蛾子来了,"客服"竟然说杨女士操作错误,需要再通过其他渠道退款。杨女士也没有怀疑,就这样,"客服"用同样的手法连续让杨女士又贷款了8000元和7500元。当杨女士将贷款所得的钱都扫码转入对方账户后,"客服"便杳无音信,再也不回杨女士消息了,电话回拨过去也是无人接听。杨女士这才恍然,自己是上了骗子的当。

# 设立诈骗窝点 多人分工作案

杨女士的遭遇不是个案,而能够精准报 出杨女士等消费者的网购信息、步步为营诱 惑消费者进入陷阱,仅仅靠态度温柔可亲的 "客服"显然是不可能做到的,在"客服"背后 的是一个分工明确的诈骗团伙。

2019年10月,根据相关线索,公安机关 将谢某航为首的5人诈骗团伙抓捕归案,涉 案金额特别巨大,被害人遍布全国各地,社会 影响恶劣。

这个团伙是怎么设陷阱的?根据调查, 2019年4月至10月,谢某航、谢某福、连某 梁等人在福建省某"郊山"上,搭建一帐篷作 为诈骗窝点。谢某航为该团伙的头目,他十分 谨慎,诈骗用的手机一月一换,电话卡几天一 换,成功诈骗后用过的 QQ 号立即更换,绝 不留下任何可能被顺滕摸瓜的线索。同时,谢 某航招募多名"话务员"冒充"客服",教给他 们话术,拨打电话对被害人实施诈骗。

那么这个团伙是如何那么准确地定位被害人,博得被害人信任的呢?原来,团伙成员谢某福从涉案人员陈某生、赖某星处购买了包含姓名、电话、购物信息等大量隐私内容的公民个人信息,并分派给话务员,让他们有针对性地逐个拨打被害人电话。据话务员卢某

供述,她一般一天会打二三十个电话,成功过 三次,其中最多的骗取了被害人2万元,最少 也有两三千元。

除了谨慎小心、定位准确,这个诈骗团伙还安排好了"后勤保障"工作。由谢某福负责为话务员充值手机话费,提供实施诈骗中所需的收款账户、收款码等。

另一团伙成员连某梁则受谢某航指使,成为了诈骗团伙的后勤人员,包括负责接送话务员"上下山",联系谢某福充值手机话费、提供收款账户,向话务员发送购买得来的公民个人信息等。

## 犯罪团伙毁灭证据 检察机关夯实证据基础

不过,案件的办理不是那么一帆风顺 的。谢某航等主犯到案后拒不认罪,且作案 工具等均被销毁,给案件的事实认定和证据 审查带来了困难。

承办此案的上海市黄浦区人民检察院提前介人,组建联合办案团队,针对案件中证据链薄弱等问题,坚持引导侦查与自行侦查 并重。 该团伙涉案手机号及 QQ 账号有数百个,都无实名注册,聊天内容也没有透露作案人信息,证明账号实际使用人成为了该案的重点和难点。办案团队通过线索梳理、恢复相关数据并进行比对,进一步锁定了谢某航等涉案人员的身份信息,夯实了案件的证据基础。

经查,2019年6月至9月,谢某航、

谢某福、连某梁等人采用上述方法骗取杨女士等 19 名被害人钱款共计 113 万余元。

经黄浦区检察院提起公诉,今年3月31日,黄浦区法院以犯诈骗罪分别判处谢某航等5人有期徒刑十二年至五年,剥夺政治权利并处罚金;2020年12月23日,判处陈某生、赖某星犯侵害公民个人信息罪,有期徒刑三年至一年三个月,并处罚金。

#### 检察官提醒>>>

近年来,各种类型的"冒充客服"诈骗层出不穷,骗子们的"段位"也在不断提升,通过层层话术设下圈套,只为了骗空你的钱包。

检察官提醒消费者注意:

第一,不要通过非官方渠道来办理商品 退款。如今,正规的网购交易平台都有官方 的退款渠道。遇到疑问,及时向官方客服人 员进行咨询,确保退款交易的安全性。

第二,不要对外提供验证码和交易密码。 保护好自己的个人信息,不对外随意公布,如 交易过程中,对方提出需获取验证码及交易 密码,必须高度警惕,以免遭受财产损失。 第三,不要在退款时进行任何形式的资金转出。正规网络商家及购物网站办理退货退款,无需事先支付任何费用,更不会要求顾客通过网贷平台借款来完成退款流程。因此,一旦在办理退款过程中,对方提出任何形式的贷款或资金转出,应当予以拒绝。

#### 相关案件>>>

据《珠江时报》报道,"我是网店客服,您之前购买的产品有质量问题,现在可以免费给您退款。"如果大家接到这样的电话,或是收到这样的短信,请千万小心,这极有可能是骗子。

罗村小伙阿里(化名)就曾接到一个自称是 网购平台客服的来电,对方让他按指示操作就 可以收到退款,幸好警辅人员及时赶到制止,否 则他就掉进诈骗陷阱了。

警方提醒,市民要警惕"退款电话",慎点"退款链接",慎扫"退款二维码"。网购商品出问题时,应第一时间与原卖家、官方客服进行咨询核实,切不可向陌生账号转账汇款。

## "客服"行骗打起温情牌

最近,阿里在某网购平台上买了一个电动 牙刷。收到电动牙刷后没过几天,阿里就接到一个自称是网购平台客服人员的来电。

电话中,"客服"称阿里在参与购物节抽奖时中了奖,平台可以退还他之前购买电动牙刷的费用。这位"客服"将阿里购买的商品,订单号及收货地址都说得清清楚楚,阿里便相信了对方的身份。

但接下来,"客服"的一系列操作,让平时了解过反诈知识的阿里起了疑心。"对方加我为好友,给我发来一个陌生链接,我点开一看,链接中要求我填写银行卡号、手机验证码等信息。"阿里回忆。

就在阿里犹豫要不要填写资料的时候,"客服"换了个套路,打起了温情牌,一口一个"哥哥"地叫着阿里。"对方说自己还在念大学,现在在网购平台实习,如果我不帮他,他的实习工资就没了。"阿里见对方态度诚恳、言辞恳切,瞬间心软,想着自己能帮一把就帮一把。于是,在挂掉电话后,阿里开始在手机上填写对方要求提供的资料。

正当阿里准备填写"手机验证码"时,他的手机再一次响起。这次打来电话的是罗村派出所的民警:"你遇到电信诈骗了,千万不要向任何人提供银行卡号和密码!"

原来,在阿里接到"客服"诈骗电话的同时, 广东佛山市反诈骗中心南海分中心也监测到这 一预警信息,并向罗村派出所下发紧急预警。派 出所民警立即拨打阿里电话,告知其正遭遇诈 骗,同时带领辅警迅速赶往阿里的家中处置。

"谢谢!要不是你们打来电话,我卡里的钱可能就不保了。"阿里对赶到的警辅人员连声道谢。民警现场向阿里科普反诈知识,提醒他注意防骗。

#### 冒充电商客服诈骗套路

警方提醒,冒充电商客服类诈骗中,骗子常冒充网店卖家等客服人员,以事主购买的产品存在问题需要退换等为理由,诱骗事主进行转账汇款。

第一步,骗子通过不法途径获得买家网购订单信息,冒充客服联系买家,谎称网购商品存在"质量问题"等情况,主动提出"退款"。买家在骗子提供订单详情之后,放松警惕,产生初步信任。

第二步,骗子进一步提出填写退款信息,或需额外给买家进行赔偿,诱导买家点击骗子发来的"退款链接",输入姓名、银行卡号、密码、手机号等个人信息。

第三步,引诱买家在"退款界面"输入收到的短信验证码。

第四步,利用买家填写的个人信息及手机验证码,完成最后的盗剧转账实施诈骗。

