115年11月反詐騙宣導-
內政部警政署 165打詐儀錶板-《假客服貼心教視訊 存款卻無情被轉出》

案例:

某天，電子郵件收到一封某品牌的貼身衣物訂單。不過，我完全沒有下單過的印象，怎會突然冒出這筆訂單？擔心是否個資遭外流盜用，便點擊信件裡的品牌客服 LINE 連結，想趕緊把事情弄清楚。

該客服聽完我的情況，煞有其事地表示是系統發生「異常金流」，需要銀行端進一步處理，接著又把我轉介給所謂的銀行線上客服。

我又加入新的 LINE 帳號後，對方先是要幫我取消訂單、解除設定，接著又說必須提交財力證明才能更新卡片資料、以及關閉個人資訊。這些說法聽起來很專業，我卻聽得很模糊，一時之間也搞不清楚究竟出了什麼問題。

面對滿頭問號的我，對方要我開啟 LINE 視訊通話，說要透過視訊指導我操作網路銀行，加速排除異常流程。我當時一心只想著要趕快解除設定，避免自己的帳戶與個資繼續卡在這張不存在的訂單，因此便照著指示操作。

沒想到，這一波操作下來，我毫無意識就將銀行款項轉帳出去，其中還包括多次無卡提款，整個存款幾乎被搬空。

我遲至對方食髓知味，露出獠牙地又要求我匯款，我開始覺得不對勁，明明只是要處理一筆根本沒不存在的商品訂單，怎麼最後會變成我的存款帳戶成為對方提款機？！

這才驚覺，所謂的品牌客服和銀行客服根本都是假的，自己被騙了，可惡的詐騙集團，把我的錢還回來喔！

防詐小撇步

1、收到自己根本沒有訂購的商品通知，不要急著點擊郵件中的連結，應自行透過品牌官方網站或公開客服管道查證。
2、不要輕信 LINE 上的自稱官方客服或銀行客服帳號，應使用官方公布的聯絡方式確認。
3、銀行不會要求民眾透過視訊，由陌生客服口頭指導進行不明轉帳或無卡提款。
4、不要因為對方提到「異常金流」、「解除設定」或「財力證明」就交出帳戶操作權。
5、如果已經依指示轉帳或提款，應立即聯繫銀行確認交易並撥打 165 反詐騙專線求助。

詐騙話術解析

1、假冒知名品牌寄送訂單通知，利用被害人沒下單的商品訂單，引發疑惑與不安，誘導點擊郵件中的 LINE 連結。
2、假客服聲稱系統出現問題，使被害人擔心帳戶及個人資料受影響，進而願意配合後續指示。
3、將被害人轉介給另一個假客服，利用「取消訂單」、「解除設定」、「提交財力證明」等說詞，營造正在協助處理問題的假象。
4、假客服利用 LINE 視訊，指揮被害人操作網路銀行及無卡提款，接連轉出款項。

【資料來源：內政部警政署 165打詐儀錶板】