

通訊詐欺犯罪被害歷程之研究-假冒公務員名義為例

The Study on the Victimization Process of Fraud Crime-Cases of Pretending Civil Servants by Communication

陳永鎮*

CHEN YUNG-CHEN

目 次

壹、研究背景動機、目的	五、資料分析方法
貳、文獻探討	六、可信賴性檢驗
一、生活方式暴露理論與假冒公務員名義通訊詐財犯罪被害	肆、研究結果與分析
二、假冒公務員名義通訊詐財犯罪被害與日常活動理論	一、研究個案特性資料分析
三、相關實證研究探討	二、受害者個人生活經驗與加害者訊息互動
四、綜合評析	三、詐欺犯罪受害者財物交付狀況
參、研究設計與實施	四、詐騙集團與受害者訊息認知之決意及影響
一、研究方法	伍、結論與建議
二、抽樣方法與場域選擇實施	一、假冒公務員名義通訊詐財詐欺被害歷程
三、訪談工具	二、研究建議
四、實施訪談	參考文獻

關鍵詞：假冒公務員、通訊詐財、詐欺被害歷程

Key words: impersonate civil servants, money-swindling through communication, the course of cheating victims

摘 要

假冒公務員名義通訊詐財為所有詐欺犯罪名目中，破壞人與人、公部門與民間間彼此信賴感及被害損失金額最嚴重的詐欺類型。本研究藉由蒐集 2008 年警察機關刑案紀錄之案件，透過質性研究，對高雄地區以假冒公務員名義通訊詐財被害個案資料，採取立意抽樣方法，選取 6 名個案，進行深度訪談，釐清詐欺被害之認知與互動歷程。

從受訪者訪談中，發現被騙之接收訊息之時間，大多從上午 9~10 時許，提款之時間，大致集中在 12 時至 15 時許，趕在銀行停止營業前，完成提款，交款時間，一般之時間大多在中午以後，集中在 16 時至 18 時許。詐騙集團皆採主動接觸鎖定受害者之方式，透過家用電話取得聯繫。詐欺受害者接獲假冒公務員名

- 本文感謝二位匿名審查委員提供之寶貴意見，特此謝忱。
- 作者為：中央警察大學犯罪防治研究所博士生；現職為：內政部警政署刑事警察局偵查員；高雄市立空中大學法政系兼任講師

義詐財之訊息至陷入假情境，其互動之步驟，係透過詐騙訊息傳遞、利用施壓、兇惡口吻，迫促使受害者害怕、再製造假情境取信被害人、無法順利取信時則將態度轉為緩和藉以拉近關係、假冒警察、金管會、檢察官人員，施以關懷、主動協助分析案情、運用專業術語再與受害者拉近關係、自我認知轉換，掉入陷阱、並編製理由提款交付詐騙成員，而淪為被害。

依據研究結果，採全民共同防治之理念，依據研究結果對機關方面之建議有三項：1. 查號臺登錄電話及單位名稱之更新，以符現狀；2. 查證服務態度之改善；3. 詐騙電話之監控、監聽，向上追源。政策上建立警察分局治安小報宣教、修法強化管理金融帳戶及通訊電話及個人資料之妥善保存、保護等；針對機關、政策及個人等三部份著手防治，供民眾及執行策略之參考，以建立全民防詐騙意識，遏阻詐騙之橫行。

Abstract

Among all fraud crimes, money-swindling through communication in the names of civil servants is the worst type and largest money loss of fraud crimes that interfere with the relationship between persons and the trust between public sectors and the people. Based on the statistics compiled by police agency in 2008, the study, which applies secondary data analysis qualitative research, focuses on the individual cases of money-swindling through communication in the names of civil servants in Kaohsiung area; then analyzes in the way of descriptive statistics. Meanwhile, six individual cases were selected to practice depth interviews by adopting the method of purposive sampling to clarify victims' cognition of this kind of fraud and the interactive course in Kaohsiung area.

According to the study results, this study adopts the idea of joint prevention of all the people. Suggestions are as followings: clarification of places where cases occurred, propagating on public security tabloid of police precincts; modifying laws to enhance the management of financial accounts; keeping and protecting communication data like telephone numbers and personal materials safely; adopting preventive measures in agencies, policy and individuals to provide reference for the public and strategy-implementing, so as to establish the against-fraud awareness of all the people and prevent fraud from spreading.

通訊詐欺犯罪被害歷程之研究-假冒公務員名義為例

壹、研究背景目的

一、研究背景

(一) 詐欺犯罪現況

「詐騙之島 誰是幫兇？」生活在台灣，只要擁有手機，就躲不掉詐財電話或簡訊。為什麼新聞愈報，苦主愈多？詐騙集團又如何國際化？…台灣沈淪為詐騙之島，誰是幫兇？哪一種行業最賺錢呢？答案是詐騙集團。因為他們一天只要打幾通電話，幾十萬，甚至幾百萬元就輕輕鬆鬆入袋（宋總瑤，2004[†]）。

遠見雜誌在2004年10月號以「詐騙之島 誰是幫兇？」為題，敘述詐欺集團猖獗之現象，以此為題，是何等的聳動！但也道出台灣地區詐騙情形的嚴重性。縱觀近十年來，詐欺案件在台灣地區嚴重的情形，從統計資料（內政部警政署警政統計通報），得知除了1996年的2,889件、1997年的2,817件、1998年的3,882件到1999年的3,813件，此四年呈現趨於平穩的現象之外，自2000年開始快速的攀升，就1999年到2000年劇增至6,926件，成長了2倍，至此以後每年快速增加大約一萬件之成長比率；從1997年的2,817件至2009年的38,802件，詐欺案件已驟增成長了約13.8倍（如圖1-1）

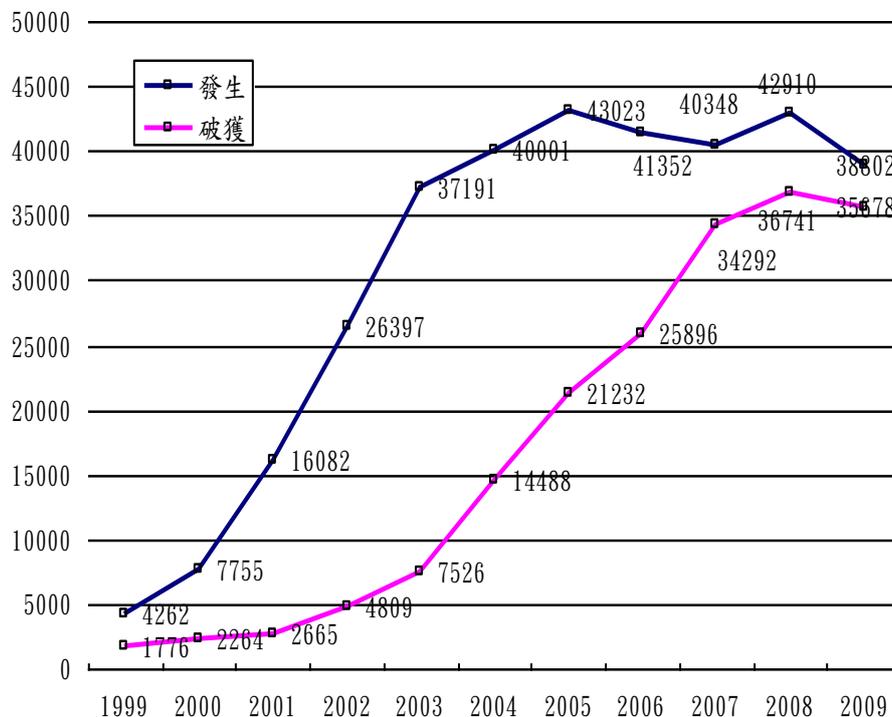


圖 1-1 歷年詐欺案件發生、破獲趨勢圖

資料來源：內政部警政署統計通報、本研究繪製

[†] 摘自《遠見》雜誌2004年10月號。

在整個趨勢中，可以看出 2009 年詐欺案件確實明顯下降，探討發生數減少原因，係因 2009 年兩岸共同偵破多起跨境之新型態集團性詐欺犯罪，並透過媒體報導及政府相關宣導活動等，加強民眾防詐騙觀念，減少詐騙案件發生。

但依實際案件分析，所查獲的詐欺成員大多以詐欺集團中的車手或是人頭帳戶，尤其以人頭帳戶為主要破獲對象，皆屬通訊詐欺犯罪食物鏈中的下游階層；但該食物鏈階層之再生能力強，其替補性快速，一經查獲對於上游之首腦核心人物，皆未能有所連結，如同蜥蜴般的斷尾求生，未能順利緝捕核心人物，以致台灣地區通訊詐欺犯罪仍充斥整個社會各階層（陳永鎮，2007）（如圖 1-2）。

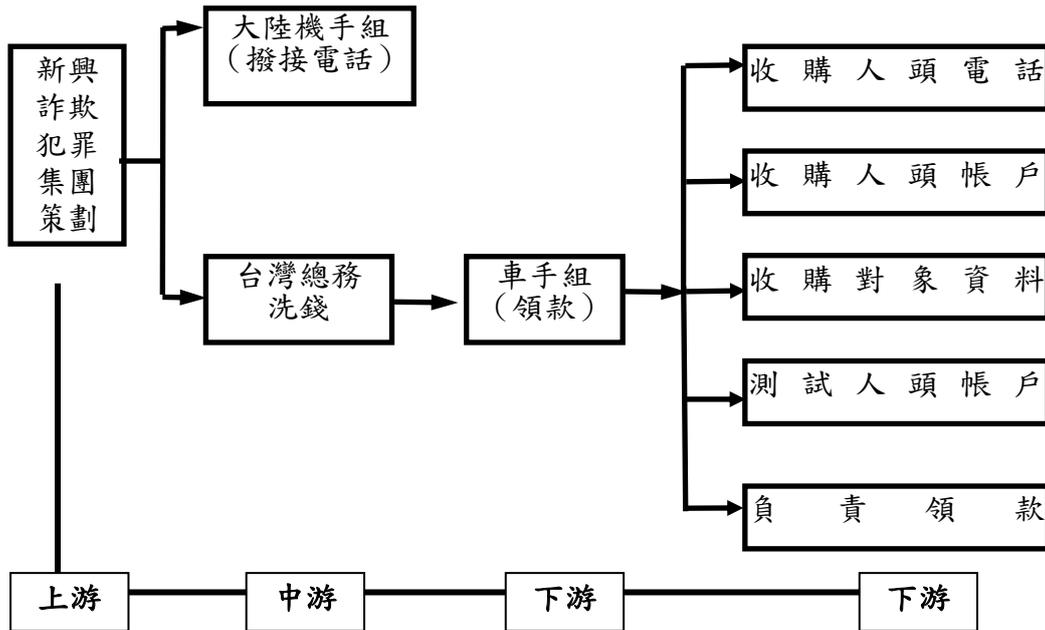


圖 1-2 通訊詐欺犯罪食物鏈階層圖

資料來源：陳永鎮（2007）

（二）詐欺犯罪被害人現況

新興詐欺犯罪類型，一般常見的有網路詐欺、假冒機構（公務員）詐財、假冒催討欠款、中獎通知、假綁架（恐嚇）詐財、假冒信用卡遭盜刷詐財、色情應召詐財、猜猜我是誰、假冒銀行貸款詐財等；而在眾多詐騙名目中詐騙案件層出不窮，從刑事警察局統計資料得知，以假冒機構（公務員）詐財，在金錢、國家名譽損失上最為嚴重，以下茲就內政部警政署 2009 年公布之各類刑案被害人數—機關別分類中，有關詐欺背信案被害人之概況予以敘述如下：

1. 性別

依據性別統計，男性被害從 2002 年 1,5211 人，直至 2005 年男性被害至最高峰 2,7507 人，隨即逐年遞減至 2008 年之 2,2467 人，形成逐年遞減之趨勢，惟演變至今詐欺受害者之性別上並無太大之差異性（如圖 1-3）。

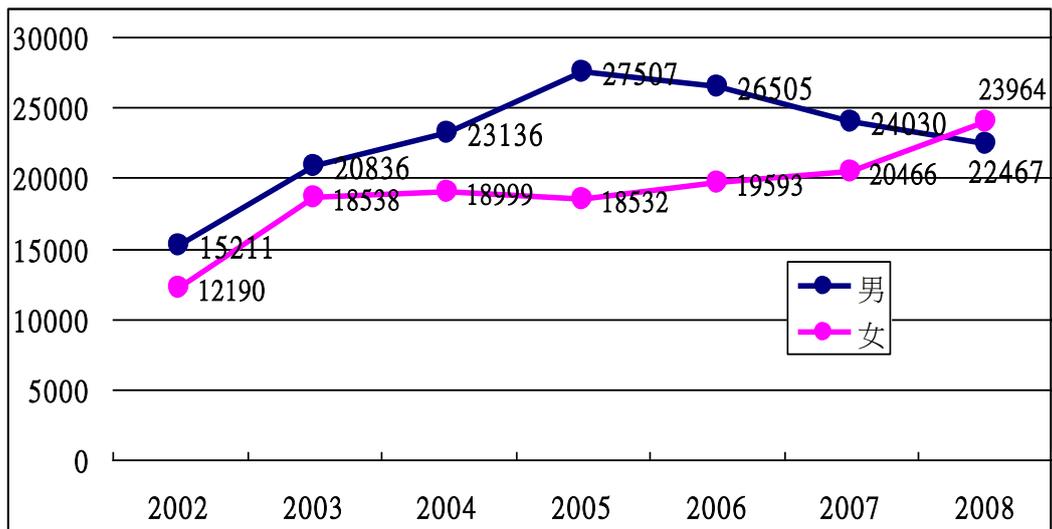


圖 1-3 2002 年~2008 年詐欺被害性別分析圖

資料來源：警政署（2009）、本研究繪製

2. 年齡

依據內政部警政署 2009 年公布，台閩地區 2008 年詐欺案件被害年齡統計，24-29 歲 21,202 人為數最多，40-64 歲 12,085 人次之，18-23 歲 9,672 人再次之，被害者年齡皆以 24-39 歲之青年最多，占總數之 45.66%（如圖 1-4），該年齡階層之被害人，大多甫出社會工作，稍具有經濟基礎，然社會經驗仍嫌不足，且較衝動、思慮不周等因素，導致成為潛在被害機率最高之一群。

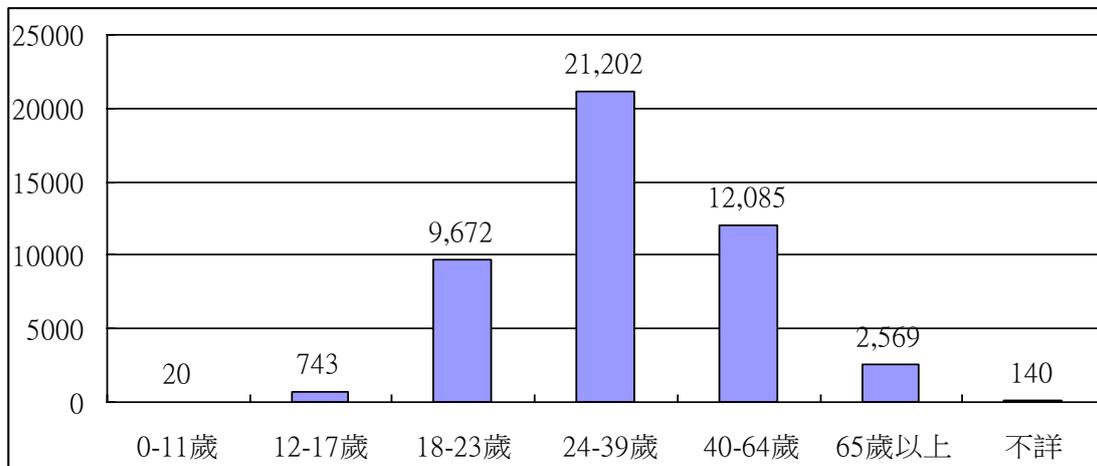


圖 1-4 台閩地區 2008 年詐欺案件被害年齡統計圖

資料來源：本研究繪製

3. 詐欺被害年齡層與性別

依據內政部警政署 2009 年公布之台閩地區 2008 年詐欺案件被害年齡、性別，發現年齡層在 18-23 歲、40-64 歲之間，女性被害高於男性，尤以 18-23 歲年齡之女性被害增加 1,644 人最為顯著，而在被害年齡層最多的 24-39 歲之男女則無顯著之差異，但 65 歲以上之年齡層則以男性被害高於女性（如圖 1-5）

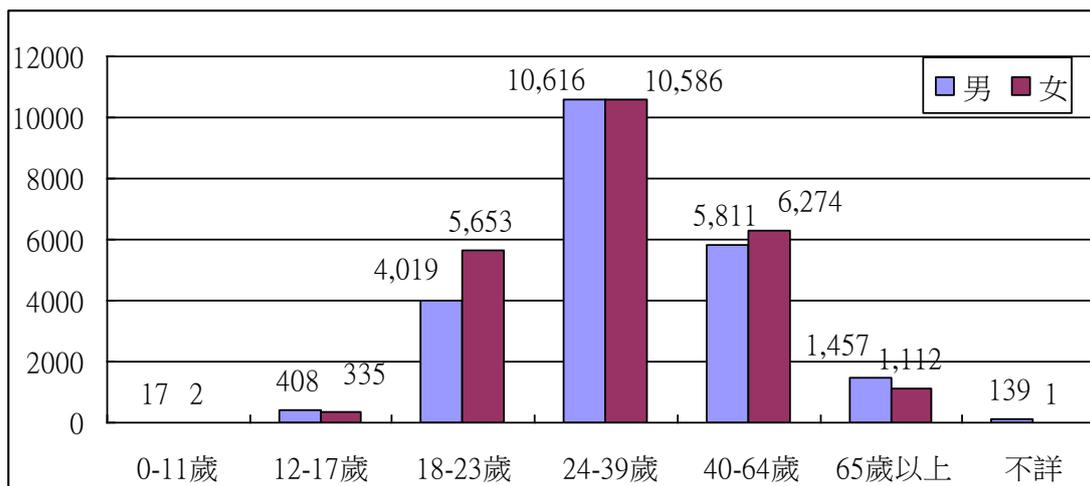


圖 1-5 台閩地區 2008 年詐欺案件被害年齡、性別分析圖

資料來源：本研究繪製

4. 教育程度

依據 2009 年公布有關詐欺背信案被害人教育程度統計，均集中在高中及大學程度，尤其以大學畢業者占 41.23%，高中者占 39.35%（如圖 2-4）。

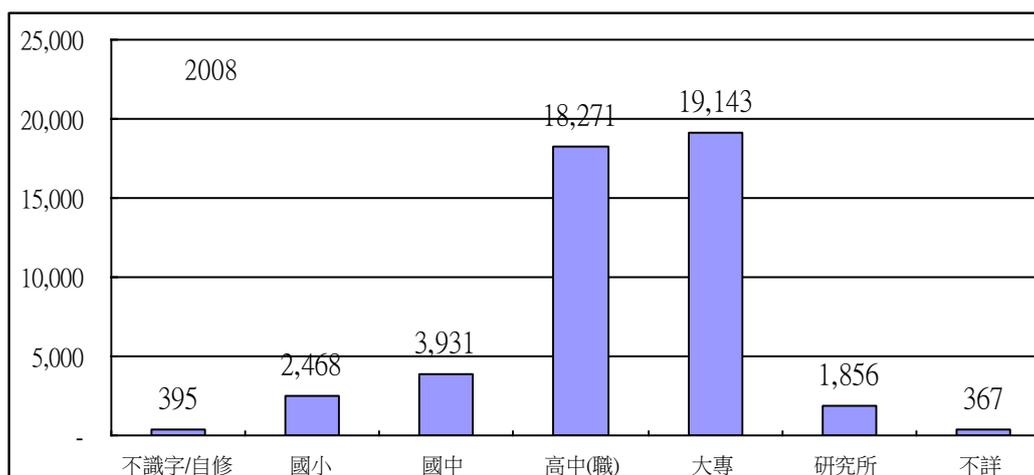


圖 2-4 2008 年詐欺犯罪受害者教育程度分析圖

資料源：本研究繪製

內政部警政署為防制詐欺集團，更於 2004 年 9 月成立「165 反詐騙專線」，除此亦透過各種宣導途徑，對各項詐騙加以防範；但因詐騙犯罪集團有組織、訓練，利用他人通信、金融專業技能之團體，具有成本低、風險低、量刑低及獲利高、隱匿性高，「三低二高」之犯罪特性（陳永鎮，2007），手法不斷翻新，使詐騙案件數年來一直無法獲得有效抑制，雖經各級機關之努力，詐騙被害案件仍層出不窮，實為社會治安一大隱憂。

二、研究動機、目的

根據刑事警察局統計，2007 年 08 月單月全國民眾被騙且有報案的損失金額

高達新台幣 8 億 3 千多萬元，排行第一的名目為假冒司法機關與政府、金融機構的「公務詐騙類型」，此類之被害人共損失新台幣 5 億 7 千多萬元，佔所有被騙金額的六成八；公務詐騙類型的被害人中，有五成都是退休公務員或深居簡出的老人，因接收外界的資訊不足，或一輩子奉公守法，突然接到「警察、檢察官、法官」電話，慌了手腳，在未經查證又想要「保護老本」的心態下，自然成為詐欺集團的待宰肥羊[‡]；被害金額何以如此龐大為本研究動機。

研究之目的，希望能藉由瞭解詐欺被害與加害人間之互動歷程，探討以假冒公務員名義通訊詐財之詐欺犯罪被害歷程，以使社會大眾對此詐騙手法有深層認識，並藉以提供實務單位及民眾預防之參考，茲將研究目的說明如下：

1. 瞭解被害者個人特性與加害者訊息互動之過程。
2. 藉由被害者之訊息認知與互動情形，瞭解犯罪被害者之決意。
3. 依研究結果提出具體建議，供實務單位及民眾預防之參考。

三、名詞解釋

本研究之相關名詞計有詐欺定義、通訊詐欺犯罪、假冒公務人員名義及被害歷程等，逐一說明解釋定義清楚。

(一) 詐欺

本研究所指之詐欺犯罪係指假冒各種名義(如公務員、中獎、退費、親友被綁架…)等，利用電話層層轉接、網際網路或郵件方式傳遞訊息誘使或威脅被害人，透過面交、自動提款機、臨櫃匯款或語音、網路轉帳…等方式，將金錢匯至歹徒事先設定之帳戶的犯罪行為(馬中惠，2006)。

(二) 被害歷程

本研究所稱之被害歷程係指通訊詐欺犯罪被害人所經歷的被害過程，亦即指詐欺被害之過程中，被害人接收訊息之回應、認知以及互動後之回應、進而信賴詐欺集團之說詞以及發覺被害後之作為與創傷等過程。

(三) 假冒公務員名義

假冒公署名義係指在通訊詐欺犯罪中，所使用之名目之一，傳遞詐騙訊息時，運用公務機關服務人員之名義，藉以達到威嚇及取得被害人之信任，期能順利詐取財物；目前常用之公署名義有各地方法院、檢察署、警察機關、行政執行處、金管會、健保局、國稅局、法官、檢察官、書記官、警官、隊長、科長、專員…等名義，並以國家安全帳戶、監管帳戶、偵查不公開等藉口，輔以主動之假關懷，取得民眾信賴而詐騙民眾。

[‡]大紀元 2007 年 9 月 22 日中央社記者黃旭昇報導，<http://www.epochtimes.com/b5/7/9/22/n1843244.htm>
查詢日期：2008/4/8

貳、文獻探討

影響個人被害的原因屬於多方面，有從個人特質方面探討，諸如個人被害因素理論；有從被害者暴露在危險情境方面探討的，諸如生活方式暴露理論、日常活動理論等；另有從外在環境方面探討的，像防衛空間理論、偏差鄰坊假設；從互動的層面探討，如被害者促發理論。各種理論對某種犯罪被害現象，都有一定程度的解釋力(蔡田木, 2003)。近年來以被害者為中心之犯罪學或被害者學理論，主要區分機會 (opportunity) 及被害者和犯罪者間互動 (victim-offender interaction) 兩個理論體系 (黃富源, 2002)：

第一個以「機會 (opportunity)」為基本概念的理論，從犯罪加害者的機會去瞭解被害事件時間性及空間性上的分布，主張被害者和潛在被害者，提供犯罪者犯罪機會的行為，為犯罪被害程式中不可或缺的部分。

第二個理論體系，以「被害者和犯罪者間互動 (victim-offender interaction)」為焦點的理論，瞭解犯罪被害者與加害者間為何互動？如何互動？在社會網絡中，犯罪對兩者之影響，主張被害者並非只是被動的參與者，此種假設，徹底改變傳統犯罪學對「犯罪加害者的犯罪行為」的主流觀點 (Doerner & Lab, 1998 ; Kennedy & Sacco, 1998)。

本研究為增進對通訊詐欺犯罪被害理論之理解，擬對相關理論加以探討。

犯罪機會理論 (theory of criminal opportunity) 認為犯罪的發生是與犯罪機會的提供有密切的關係，並非有動機的犯罪加害者去侵犯犯罪被害者而得到便宜。

一、生活方式暴露理論與假冒公務員名義通訊詐財犯罪被害

此理論係由亨德廉 (Hindelang, M. J.,) 等人，於 1978 年提出「個人被害---生活方式暴露理論」(A Lifestyle/Exposure Model of Personal Victimization)，簡稱「個人生活方式暴露理論」。此理論在於說明一個人之所以被害，係因其本身具有某些特性，導致被害危險性增加，甚或成為犯罪被害者。其理論重心在於生活方式 (Lifestyle)，而生活方式係指個人日常之生活活動，包括職業活動 (如工作、上學、持家等) 與娛樂休閒活動，而某些特殊的生活方式常與個人被害有極其密切關係。(張平吾, 2003)。

依據本身具有某些特性，導致被害危險性增加，諸如，進出大賣場填具各項之申請書加入某些不特定之會員或因生活習慣未隨手將個人填具之私密資料，予以妥適處理，導致為不法份子有機可乘，而誤將個人資料洩漏，造成被詐騙集團所定之對象，皆因個人之生活方式模式暴露所致。

二、假冒公務員名義通訊詐財犯罪被害與日常活動理論

對於犯罪被害的探討，本理論為最重要的理論，係由Lawrence Cohen和Maraus Felson於1979年提出 (黃富源, 2002)。主旨為許多犯罪和偏差行為事件是在實施日常生活的過程中發生的，而某些型態的日常生活，其犯罪發生及犯罪被害的可能性較高。而一個人之所以較易發生犯罪及被害事件，實與其特殊的

生活型態有關聯（蔡德輝、楊士隆，2009）。

日常活動理論強調認為，一個有能力及動機的可能加害人，與合適的標的物接觸而在監控缺乏的情況下，犯罪自然會發生。同時，強調「事件」的研究取向，有別於許多傳統以「人」為導向的犯罪學理論。因此，該理論認為犯罪發生的三要件為：

（一）有能力及動機的可能加害人(motivated offender)

日常活動理論跳出以犯罪者為重心的傳統理論模式，改以「機會」為重心來闡述犯罪的發生。

（二）合適的標的物(suitable targets)

何謂合適的標的物？Felson以VIVA簡稱之個人是否成為通訊詐欺犯罪的受害者，由以此來檢驗（許春金，2007）：

1. V(Value)：標的物對可能加害者之價值

根據被害調查資料顯示證明出加害者有尋找相同型態標的物的傾向，因為對他們而言，某些標的物是較有價值的。

2. I(Inertia)：標的物的可移動性

標的物對犯罪者而言儘管價值甚高，但礙於移動困難，而不易被竊。

3. V(Visibility)：標的物的可見性

任意或不經意展露財物或是停放在路邊的亮眼名貴跑車均會提高被害的風險。因此，避免將標的物陷於犯罪者的可見範圍內才是減少犯罪被害的最佳方法。

4. A(Access)：標的物的可接近性

可接近性意指加害者接觸到標的物而又能從犯罪現場離開的能力。犯罪的概念是：「以最少的技術、最少的工夫並在最短的時間內，運用最簡單的途徑來達到目標」。

（三）監控的缺乏(absence of capable guardian)

在此所謂的『監控者』並不是指警察人員而已，而是指正在進行日常活動的一般百姓，因為絕大部份犯罪發生時警察人員顯少在現場，唯有個人才是自己財物的最好監控者。例如，詐欺受害者於ATM自動櫃員機前，實施轉帳時，有熱心民眾或是巡邏員警，加以關懷提醒，或於臨櫃實施轉帳、辦理電話語音轉帳、網路銀行時，有行員適時的提醒，或許就能避免一場悲劇的發生。

以上三個變項若在某個時空聚合時，犯罪即可能發生。換言之，犯罪不是偶然發生的，而是犯罪人或多或少理性選擇的結果。當一個有犯罪動機的可能加害人處於一個適合犯罪的情境，有合適的標的對象時，犯罪便可能產生。

諸如詐欺罪者，利用電信、金融人頭戶，隱匿身分規避查緝，且藏身於境外，詐欺受害者之家人不在場，轉帳時無行員、警察、民眾在場，發現轉帳異常舉動及即時告知提供相關資訊，在此三種時空因素的聚合下，則新興詐欺犯罪行為，即有發生的可能性。

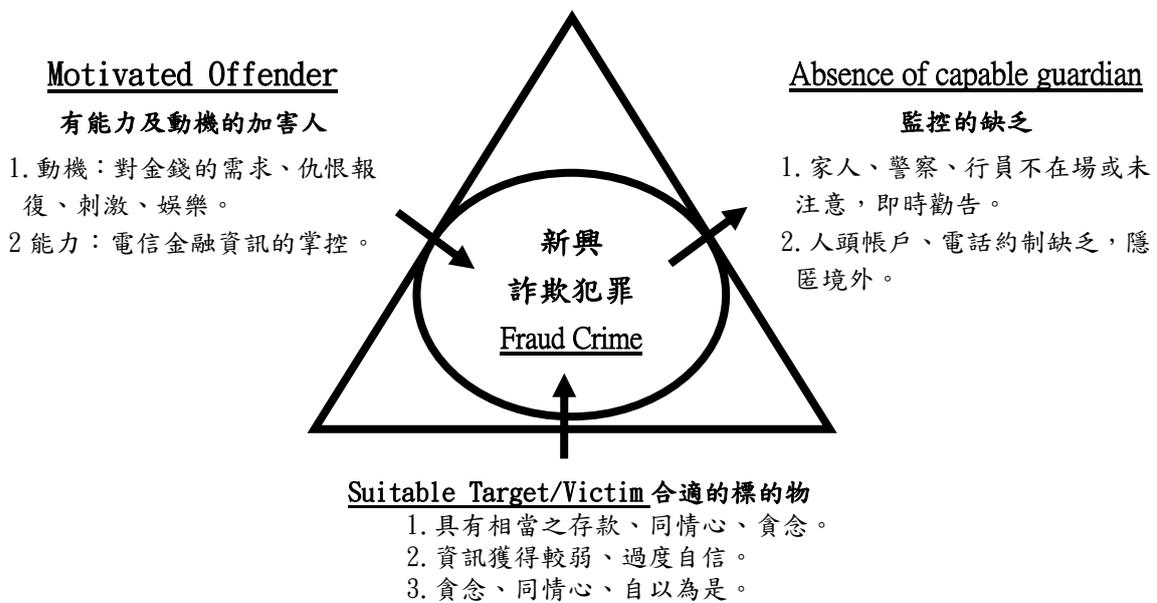


圖 2-5 日常活動理論對於新興詐欺犯罪行為之架構示意圖

資料來源：修正自許春金（2007）、陳永鎮（2007）

三、相關實證研究探討

本研究針對相關通訊詐欺犯罪之論文、期刊、發表文章以及委託報告等，進一步整理、歸納與分析，期望能藉著文獻既有的研究結果加以了解，進而發展出本研究之訪談大綱。

（一）詐欺被害特徵研究

根據 Friedrichs 研究指出，一般老人、新移民、失業者以及信用背景不佳者，較易受到詐欺的侵害（孟維德，2001）。

Hindelang 在 1978 年之研究發現，生活方式與一個人的年齡、性別、種族、收入、婚姻狀況、人際關係、社交活動等因素有關 (Hindelang et al., 1978)。而生活方式迫使人們暴露在犯罪情境之中或增加被害的可能性；但是社會上有些人卻不容易成為犯罪受害者，因為被害的可能性是生活方式與環境發生互動之結果 (Viano, 1979；張平吾，1990)。

（二）詐欺被害相關研究

1. 「合適的標的物」之尋找

王文生（2004）以台北縣假盜刷真詐財案件為例，針對新興詐欺犯罪被害者加以研究發現：在被害歷程：詐騙集團利用電話或簡訊大量散布詐騙訊息，找尋「合適的標的物」；被害者與詐騙集團接觸後，詐騙集團藉由「情境互動」的過程中，假意協助被害者，更讓被害人深陷其中；於是被害人聽從詐騙集團指示至自動提款機轉帳匯款，轉帳完成後才驚覺被騙。

Kerly & Cope (2001) 個人詐欺被害者及向官方回應被害之研究，提到詐欺犯罪的報案率相對於其他犯罪，有明顯偏低。在人口統計上，一般人以為低學歷

及年紀較大的老人比較容易受騙。但研究發現年紀較輕者，受過良好教育的較有可能成為被害，這也可以解釋這幾 10 年來詐欺犯罪的上升。

2. 詐騙訊息認知互動

賴怡君(2005)高雄市民眾對詐騙訊息的認知，研究發現：民眾受騙因素結構類似，為個人資料外流嚴重、詐騙類型模式更新迅捷、民眾本身知識的不足、被害者的心理特徵，被害者的基本變項，如性別、年齡、家戶月收入及學歷等，並未有顯著差異；但結論中也指出，接受者會因對該訊息與以往所熟知的詐騙方式有所不同，而有不同的評價，而且更可能因與時事結合，且訊息接受者涉入程度高，而使民眾降低該訊息的防禦心。

蔡田木(2009)，詐騙犯罪被害人屬性之研究發現：採取質量分析，得知，性別上在通訊詐欺內容被害上有顯著差異，假冒公務員女性大於男性，在年齡上假冒公務員詐欺犯罪被害在 70 歲以上比率最高 16.1%，在接獲詐騙訊息上，在被害組最高者為歹徒確實掌握自己資料，信以為真 47%，其次為，歹徒應答聽似專業 40.9%，其三，過於緊張疏於查證 39.9%，顯見掌握資料為詐騙集團使被害者誤以為真而受騙，為被害者相信的最重要因素。交付財物尚未被害係自己驚覺而未受騙，但被害組則為警察攔阻方發覺被騙。

3. 被害特性及歷程

林清榮(2006)以信用貸款詐欺為例對新興詐欺犯罪被害者進行研究發現：在被害生活經驗上發現，有關年齡、教育程度及職業與被害並沒有直接之關係，亦及人人均有可能被騙，基於貪心、沒接觸這些訊息、缺乏警覺、怕麻煩者較易成為被害者。被騙歷程為抓準被害者不瞭解借貸程序，而予以收取各項費用，等到未借到貸款時，才知被騙。在自認倒楣的心態下，不願張揚及息事寧人、擔心家人操心、害怕被嘲笑、上法院麻煩的做法而作罷，成為被害黑數。

溫怡婷(2008)針對詐欺犯罪之重複被害特性及其歷程之研究

針對重複被害人進行質性研究之深度訪談，從被害者與加害者之資訊互動與情境處理過程中，分析重複被害的特性，瞭解被害者的被害歷程，研究訪談資料分析詐欺犯罪之重複被害特性包括：(一)個人特性方面：1、剛愎自用、堅信不疑；2、缺乏警覺、疏忽大意；3、僥倖心態、短視近利；4、心急如焚、當局者迷。(二)機會因素方面：1、人際互動的盲點；2、休閒娛樂的慣性；3、風險性理財觀念；4、防詐意識之鈍感。(三)監控力方面：1、自主性隔絕；2、被動性隔絕；3、自主性短路；4、被動性短路。(四)訊息互動方面：1、動機利誘性；2、互動封閉性；3、內容多變性；4、時間持續性。並歸納詐欺犯罪重複被害者經歷詐欺被害之經驗，以「4A 階段」：依附階段(Attachment stage)、疏離階段(Alienation stage)、固著階段(Anchor stage)和察覺階段(Awareness stage)分析之。

4. 被害財損、情境因素及影響

Titus, Heinzelmann & Boyle (1995)詐欺的個人被害者研究，針對詐欺案中的個人被害所為之研究發現：31%的人在過去一年中曾被試圖詐騙，而其中 48%

的詐欺案件是成功的。換句話說，有 15% 詐欺案件是成功的，很多詐欺案件金額都相當大，美國每一年在個人詐欺案件中的總損失金額可能高達四百億美金。本研究被害人 85% 回答他們遭受到金錢上損失或引發信用上問題；14% 的人產生健康上或情緒上問題；13% 的人無法工作；15% 的人則受到其他方式的傷害。

張隆興（2006）詐欺重複被害之研究發現：被害情境因素，在第一次被害發生時段均以 12 至 15 時佔多數；均以假冒名義、詐騙款項為多數，佔全部犯罪方法 6 成以上；最後，發現在年齡、教育程度、收入與加害人關係及損失金額上，均達到統計上的顯著水準。此外，發現有偏低的報案率，有 23% 向官方機構報案，但向警察機關報案者只佔 15%，決定報案與否最主要的決定因素為損失金額之多寡。

四、綜合評析

對於詐欺犯罪被害部份，綜合上述相關現況、理論及實證研究發現，影響詐欺犯罪被害的關鍵因素，仍然在於個人訊息之接收互動以及訊息接收後之認知，一個人之所以被害，係因其本身具有某些特性，導致被害危險性增加，甚或成為犯罪被害者（Hindelang, 1978）。詐欺犯罪被害者之所以被鎖定為對象，實與其生活方式有關，諸如前往大賣場消費、任意填寫調查問卷、申辦信用卡、會員卡等活動，造成個人資料外洩。詐欺犯罪者，利用電信、金融人頭戶，隱匿身分規避查緝，且藏身於境外，詐欺被害者之家人不在場，轉帳時無行員、警察、民眾在場，發現轉帳異常舉動及即時告知提供相關資訊，在此三種時空因素的聚合下，則新興詐欺犯罪行為，即有發生的可能性。

在個人被害因素理論，Spark 認為個人或團體之所以會重複被害，經他研究指出，其間必有諸多被害傾向（Victim Prone），亦即許多導致被害之相關因素，他認為這種因素指標包括個人特性、社會情境、居住環境及被害者與加害者關係（張平吾，1996；Spark, 1982）。實證研究發現，在被害者與詐騙集團接觸後，詐騙集團藉由「情境互動」的過程中，假意協助被害者，更讓被害人深陷其中（王文生，2004）；所以接受者會因對該訊息與以往所熟知的詐騙方式有所不同，而有不同的評價，而且更可能因與時事結合，且訊息接受者涉入程度高，而使民眾降低該訊息的防禦心（賴怡君，2005）；損失金額大小與使用交付方式有關，通常面交方式之損失金額較大，一般大多採以 ATM 自動提款機交付，其損失金額，則隨其轉匯金額之變化而改變，足見詐欺被害損失金額與交付方式息息有關。

詐欺犯罪集團利用被害者，自信很小心，不會被騙的心理，施以誘惑、威脅及混淆情境，進而達到詐財的目的，猶如犯罪學家 Wolfgang（1958）在其謀殺研究案中，發現有 1/4 的犯罪案例，犯罪被害者與民眾之觀點認為「他們是犯罪事件的反擊者」是不同的，反而是犯罪被害者，首先持武器或是恐嚇犯罪加害者，符合「被害者促發」的觀點。因此「每個人應為自己的行為負責」，亦即須小心，方不至於成為被害。訊息互動方面：1、動機利誘性；2、互動封閉性；3、內容多變性；4、時間持續性。並以「4A 階段」：依附階段（Attachment stage）、疏

離階段 (Alienation stage)、固著階段 (Anchor stage) 和察覺階段 (Awareness stage) 分析，歸納詐欺犯罪重複受害者經歷詐欺被害之經驗 (溫怡婷，2008)。

參、研究設計與實施

一、研究方法

本研究採以質性研究之深入訪談法來發掘受害者之決意及歷程，主要在探索人類經驗之現象的結構及本質，由研究者提出問題，受訪者依經驗自由論述，所以答案並不固定，也較能深入探討受訪者真正的意圖與想法。瞭解一個詐欺犯罪通訊詐財被害者的內心世界與當時他所面對的內、外在情境，進而達到本研究之目的。

二、發展研究架構及訪談問題

本研究透過質性訪談方式，與研究對象採取面對面的互動，而在互動的過程中，必須有重點式的結構下進行，方能有所聚焦，研究者參照相關理論及文獻，確定本研究之研究架構 (如圖 3-1-1)。

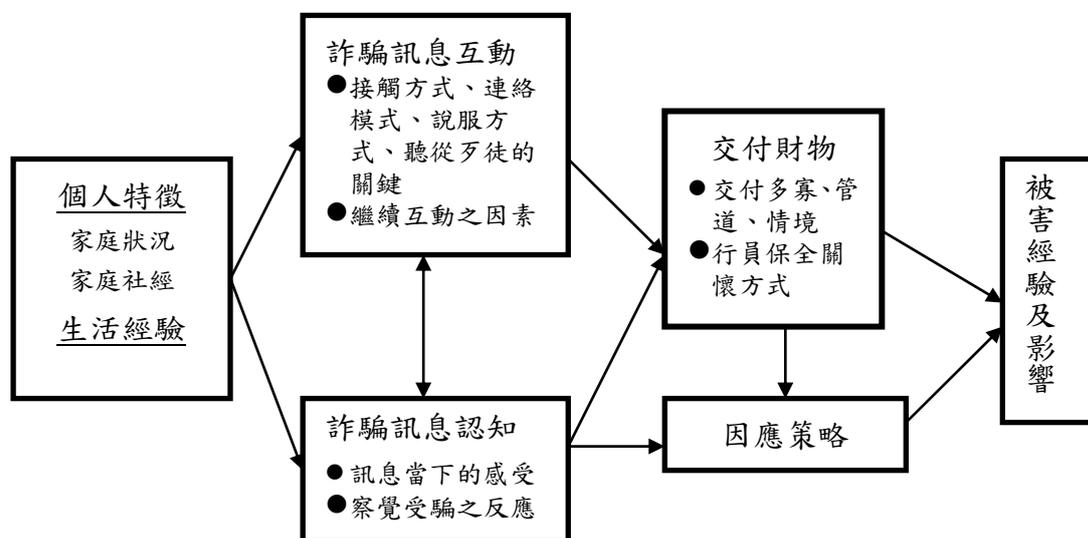


圖 3-1-1 假冒公務員名義通訊詐欺犯罪被害歷程研究架構圖

資料來源：本研究繪製

深入探討假冒公務員名義通訊詐欺犯罪被害歷程，個人家庭狀況、社經地位、生活經驗，接獲詐騙訊息時如何與詐騙集團互動，進而經由該訊息產生認知的過程，選擇依詐騙集團之指示，進行交付財物，交付之管道情境、提款時行

員、保全警衛有無進行關懷提問，如何應對，進而形成被害，對其生活、觀念之影響等相關之被害歷程之觀點等；並經由此架構發展出半結構式之訪談大綱及相關概念訪談細項問題。

三、抽樣方法與場域選擇實施

質性研究選取訪談對象的策略，在於選擇資訊豐富的對象，是否具有代表性，以說明研究所關注的問題（吳芝儀、李奉儒譯，1999）。樣本是否能提供契合研究問題的豐富資訊，才是取樣的標的（胡幼慧、姚美華，1996）。

本研究對象之選取，採用非隨機抽樣法之立意抽樣，從刑事資訊網上之反詐騙諮詢專線資料所登錄之過去一年（2008年）至今（5）月止，設籍高雄市及高雄市政府警察局所屬分局受理詐欺被害案件之被害人，原則上皆以通訊詐財之被害金額新台幣100萬元以上或同一詐騙案件匯款次數或被害2次以上之被害人6名，為研究對象。

為兼顧被害人之感受，由研究者親自實施訪談，盡量避免撩起渠等之痛處，故先透過電話約訪，接觸時發覺大多不願接受訪談為多，最後成功選定研究對象6名，皆居住於高雄市區。在取得研究對象之同意後，約定訪談地點時，考量為使受訪者安心，所以訪談地點皆以離受訪者家最近之派出所或是分局偵查隊，訪談地點皆以單獨房間干擾最少之處所為主，以此，更取得受訪者之信任，使受訪者更能充分信賴研究者，卸下防衛心態，道出內心真正之感受即被騙之全部過程，使研究者瞭解被害之歷程。

四、資料蒐集工具

（一）訪談工具：研究者、訪談同意書、訪談大綱

從事質性研究，研究者必須親自進入研究場域進行研究，與研究個案建立起信賴感並保持良好的互動，以利進入研究個案的內心世界，所以研究者本身就是一個研究的主要工具，而研究者之訪談技巧、能力及嚴謹的執行力，均會影響到研究效度（吳芝儀、李奉儒譯，1999）。

研究者曾修習犯罪學及全程研習質性研究課程，且曾參與財團法人資訊工業策進會委託之金融防詐騙之資訊應用研究及中華民國銀行商業同業公會全國聯合會委託之防杜人頭帳戶之研究擔任研究案研究助理兼質性研究訪員及內政部警政署刑事警察局委託研究之我國組織犯罪次文化與警察機關防制對策擔任質性研究訪員，實際進入研究場域，實地實施訪談近30人之訪談經驗；研究者本身實際從事刑事警察工作，擔任偵查工作連續16年的時間，具有實務經驗，應有利於本研究質性深度訪談工作的進行。

為與受訪者保持互信及誠懇態度，減輕受訪者的疑慮，遂研擬訪談同意書（如附錄一），清楚告知訪談過程中錄因對本研究之重要性、將來資料呈現之方式，尊重受訪者的權益。在面對面進行訪談時，向受訪者說明並完成簽署同意書後，再進行訪談。本研究採用「半結構式訪談大綱」為訪談工具進行訪談（如表3-1）。

質性訪談問題，主要針對詐欺犯罪受害者之個人因素、互動關係、認知措施、交付錢財、被害經驗及影響等等主題進行深度訪談，深入探討詐欺犯罪被害之歷程；訪談時將特別著重於各因素間之因果關係，以及事件發展之歷程。並經由此發展出半結構式之訪談大綱及相關概念訪談細項問題。

表 3-1 半結構式訪談大綱

基本資料	年齡、性別、職業、教育程度、婚姻狀況、家庭狀況
生活經驗	1. 認為怎樣的人才會受騙上當 2. 你的親友或同事對詐欺的看法是什麼
詐騙訊息互動	1. 歹徒利用什麼方式，在什麼情況下跟你取得連絡 2. 跟你取得連絡的歹徒當下如何對你進行說服工作 3. 在什麼情況下，你相信並願意聽從歹徒的指示 4. 有否親朋好友在場、何以繼續互動
詐騙訊息認知	1. 該訊息你當下的感受是什麼 2. 你是怎麼察覺到受騙了、你的直覺反應是什麼
交付財物	1. 交付多寡、管道為何、交付時有無旁人在場 2. 行員關懷否？如何關懷？保全警衛提醒否？方式如何？
因應策略	1. 事件發生時採何種策略、效果如何 2. 有無家人或其他單位之支助 3. 認為如何可以防堵詐騙
被害經驗及影響	1. 被害次數、詐騙後思考方式有無轉變？有何變化 2. 對你的生活影響如何

(二) 觀察工具、其他訪談工具

觀察工具為實地札記，配合錄音，完整紀錄、以利呈現訪談資料內容。除記載訪談時間、地點外，尚包含有當時受訪者之表情、語氣、精神狀態，簡述訪談過程與特殊事件、情境、狀況，訪談的重點及省思(朱儀羚、吳芝儀等譯, 2004)。由於受訪者資料相當龐大、豐富，如僅以用記憶，係無法完整紀錄，且無法專心傾聽、回應，因此需要輔助工具的協助，諸如錄音設備，以利繕寫逐字稿，但有其他情境無法使用錄音方式呈現時，則配合紙、筆之輔助，隨時記載訪談過程中，出現的語言、非語言等重要訊息。故本研究的其他工具計有數位錄音筆、原子筆及記錄紙等。

五、實施訪談

研究者於確定研究對象後，在訪談前先透過電話聯絡與個案確定時間及調閱研究對象之相關資料，進一步瞭解研究對象期能有良好之互動，訪談過程紀錄如表 3-2 所示。

表 3-2 實施訪談過程紀錄表

代號	訪談地點	訪談日期	訪談次數	訪談總時數
V01	高雄市政府警察局○分局偵查隊鑑識組	2008.12.24	2	2 小時 15 分
		2008.12.25		
V02	高雄市政府警察局○派出所休息室	2009.01.14	2	1 小時 52 分
		2009.01.15		
V03	高雄市政府警察局○分局義刑辦公室	2009.02.16	2	1 小時 48 分
		2009.02.17		
V04	高雄市政府警察局○派出所休息室	2009.02.25	2	1 小時 25 分
		2009.02.27		
V05	高雄市政府警察局○分局義刑辦公室	2009.02.27	2	2 小時 25 分
		2009.03.04		
V06	高雄市政府警察局○派出所休息室	2009.03.17	2	1 小時 46 分
		2009.03.18		

資料來源：本研究整理

五、資料分析方法

質性研究最終的活動即為分析、詮釋及呈現發現結果，資料分析則可區分資料整理與資料分析兩大部分（吳芝儀、李奉儒譯，1995）

一、資料整理

每次談結束後，將訪談錄音內容，透過電腦打字轉檔成文字，並將每個訪談對象，賦予代號，研究者以「研」表示之，詐欺犯罪被害人研究對象以 Victim 之「V」表示，第一個研究對象為 01，如 V01-2-15 代表為被害人第 1 個研究對象，第 2 次訪談第 15 句。並將所觀察到研究對象之情緒起伏、肢體語言等，以括弧補充於逐字稿中。

二、資料分析

本研究採用 Hycner (1985) 之「現象學內容分析」(phenomenological content analysis) 的具體分析程序有以下的步驟：依據分析之步驟，根據訪談大綱作為分析基礎，加以詮釋，期能深入瞭解詐欺犯罪被害人之歷程。

1. 謄寫逐字稿、
 2. 放入括弧與現象學的還原、
 3. 聆聽訪談內容以掌握整體感、
 4. 描述一般性的意義單元、
 5. 描述與研究問題有關的意義單元、
 6. 淘汰多餘不必要的資料、
 7. 群聚相關的意義單元、
 8. 從意義的群聚、
 9. 確認整個訪談中一般性與獨特性的主題項、
 10. 主題項的脈絡關係闡述、
 11. 撰寫統整摘要，
- 依此，將訪談資料逐一彙整成意義群聚主題表（如表 3-2）。

表 3-2 歸納意義群聚主題表

主題	類別	概念	關聯意義單元群聚內容
訊息 互動	取得信賴	表現關懷	是對方自稱警察的口氣轉為委婉 (V01-2-46) 金管會主任的關心我，跟我分析我的狀況 (V01-2-47) 遇到自稱金管會的人，有種親切感 (V01-2-51)
		信任他人	因為它的態度跟口氣都很好，加上是金管會的人，再一般常識上，金管會確實是在管金融的沒錯丫，基於這樣我才相信他 (V01-2-19-1)。
	灌輸概念	運用專業	主要是他的態度跟口氣很和善，不像警察一樣很凶，而且，他所說的，都是金融業界的專有術語(V01-2-20)畢竟自己是金融界退下來的，遇見同行也比較好說，好像就是溝通上比較好溝通一樣，也因為這樣才會被拉近們所設的圈套 (V01-2-52)。
		誤判情勢	因為一般警方自宣導時，都只說是假冒警察、檢察官、書記官或是行政執行處的名義來騙人，根本也沒聽過是金管會的名義，所以在那種情境下，也就容易掉進假情境中囉 (V01-2-26)。

資料來源：本研究整理

六、可信賴性檢驗

質性研究長久以來倍受爭議與質疑的是信、效度問題。Lincoln & Guba(1984)主張以確實性(首先邀請研究對象接受訪談前，先說明研究目的，並提出訪談同意書，使其簽署同意書，方進行訪談；訪談時，全程錄音，輔以筆記，記載回答問題時的反應及情緒變化，減少因疏忽或選擇性記錄而產生誤差，採用逐字稿記錄方式，呈現資料出的真實性。)、可轉換性(研究者謹慎的將資料的脈絡、意義、行動轉換成文字資料予以概念化，作為資料分析之參考。)、可靠性(本研究將詳實呈現完整之研究過程，包括研究對象選取與研究對象互動、訪談技巧資料蒐集的方法、分析方式，結果之說明，以達資料之可信賴度。))及可確認性(研究者時時提醒對受訪者及其經驗保持客觀與中立，並保持自己對研究問題的專注力，方可針對研究現象有較中立的價值判斷與詮釋能力。)等四種方法來控制質性研究的信度與效度(潘淑滿，2003)，本研究採此種方式，對訪談所得之資料，進行檢核，以求其客觀及公正。

另外採所謂三角檢定法(triangulation)，三角檢定是常用有效的可信性檢定(吳芝儀、李奉儒 譯，1995)。本研究採用下列的方式進行三角檢定

(Triangulation)，進行可信性檢定，亦即比較和交叉檢驗，本研究資料來源有訪談逐字稿、實地札記、新聞資料、訪談對象之報案資料等，主要目的在於比較訪談資料，在取得前述資料後，與老師及偵查、業務承辦人員討論，進行資料分析，比較檢驗對同一事物評價之一致性及不同觀點的看法。

肆、研究結果與分析

一、研究個案特性資料分析

本研究之研究對象皆居住於高雄市，均被詐欺犯罪集團，以假冒公務員名義通訊詐財之受害者，計有 6 名，分別以 V01-V06 為代號。性別男女各半，與官方統計資料相符，在性別上並無差異，受訪者之年齡介於 56 歲至 66 歲之間，學歷大多為國民義務教育階段，以國中程度為主。職業尤以退休人員最多。詐騙手法：皆以家用電話為主要之詐騙訊息傳遞之來源，假冒機關以警政、司法機關為主，損失金額集中在 100 萬至 300 萬之間。交付手法則以臨櫃匯款及當面交付二種。詐騙名目皆以監管帳戶為由（如表 4-1 所示）。

表 4-1 受訪個案基本資料分析表

代號	性別	年齡	學歷 職業	詐騙手法	假冒機關職稱	損失 金額	交付手法	詐騙名目	情緒反應
V01	女	65	高中 / 金融 退休	接獲騙徒電話 (家用電話)	銀行行員 警察分局偵查隊長 金管會主任 地檢署檢察官	1190 萬	臨櫃匯款 (8 日 10 次)	資料被盜成 為人頭帳戶	激烈 可溝通
V02	女	57	國中 / 家管	接獲騙徒電話 (家用電話)	松山分局偵查隊長 地檢署檢察官	150 萬	臨櫃匯款	資料被盜用 成為人頭帳 戶，分案處 理，匯至控 管帳戶	緩和 可溝通
V03	女	56	國中 / 會計	接獲騙徒電話 (家用電話)	台北地檢署檢察官 台北地院監管科 法務部執行處	100 萬	當面交付	資料被盜用 成為人頭帳 戶假扣押	緩和 可溝通
V04	男	70	國小 / 退休	接獲騙徒電話 (家用電話)	健保局 地檢署檢察官 地檢署監管科	120 萬	當面交付	領藥異常 資料被盜用 成為人頭帳 戶	緩和 可溝通
V05	男	81	初中 / 退休	接獲騙徒電話 (家用電話)	台北地檢署檢察官 台北地檢署監管科	780 萬	當面交付	資料被盜用 洗錢成為人 頭帳戶	積極 可溝通
V06	男	66	國中 / 退休	接獲騙徒電話 (家用電話)	廉政公署	208 萬	臨櫃匯款 被騙 12 次 匯款 31 次	資料被盜用 成為人頭帳 戶	緩和 可溝通

二、受害者個人生活經驗與加害者訊息互動

(一) 受害者生活經驗

在受害者之生活經驗中，從初次接觸假冒公務員名義詐財，基於害怕之故，掉入陷阱，而對一般詐騙案件之應對，則以對事情之邏輯性推論與家人互動、依附力強，而自設聯絡方式突破詐騙，再依其經驗理出容易受騙之因素，並從親友、

同事之角度，對詐騙事件之見解與家人較少遭受詐騙之故，無法對被害個案提供良好之意見，而使其遭受假冒公務員名義詐財之受害者。

有啊！…但是這種名目的是第一次（V01-2-38）。

但是一聽到是地檢署還有什麼執行處的，又是一個接一個的單位打來，這倒是第一次，才會在害怕成為人頭帳戶的狀況下被騙（V02-1-26）。

…因為我厚，我就是，我兒子有兩支手機阿，一支有對外，一支是純家裡厚，有什麼事厚，就是就像很像密碼一樣，是的說，跟家人聯絡的外人不知道啦，Y我就，就趕快阿，趕快打阿，Y我兒子有接阿。（V02-2-78）

防止的話我是說厚，盡量不要貪心，阿電話不要理他這樣子啦，不要聽他講啦。（V04-1-188）對啦對啦。就是年齡比較高的啦比較老實的啦比較容易被兜著走的（V06-1-55）

（二）受害者與詐欺集團訊息互動之情形

1. 詐騙訊息互動之時間

從受訪者訪談中，發現被騙之時間區分出三個時間，第一為接收訊息之時間（大多從上午 9 時起至 10 時許，選擇家人在家機率最少的時段，進行初步詐騙訊息之傳遞。），第二為提款之時間（大致集中在 12 時至 15 時許，一定趕在銀行停止營業前，完成提款。），第三為交款時間（前往銀行提款時同時進行匯款，採取面交交付方式者，大多於提款後，為怕身懷鉅款，遭受不測，故均會在最短之時間內，將所提出之金錢立即交付給假書記官或所謂的監管科人員，一般之時間大多在中午以後，集中在 16 時至 18 時許。）（如圖 4-1 所示）。

他們是早上大約是 9 點左右，警察的查證是在 10 時左右（V01-2-27）

對，早上。（V05-1-50）

早上那個時候接到電話，可能那一天早上不知道 10 點多 11 點多。（V03-1-55）

10 點左右啦，大概 10 點半的時候啦，大約啦。（V04-1-36）

早上都差不多九點多十點多。（V06-1-157）

差不多在二點、二點多這樣。（V05-1-49）

我錢領回來反正就是在 3 點半之前阿。（V03-1-145）

3 點多，回到你們這邊就 4 點了嘛。（V04-1-154）

第一次匯款就在中午 12 點左右（V01-2-29）

對，好像 6 點多。然後他就不相信，他說不然這樣子你叫一輛計程車厚，繞去民權路再繞回來。（V05-1-101）

對阿對阿禮拜五那時候是 5 點多，錢已經 5 點多給他的阿。（V03-1-138）

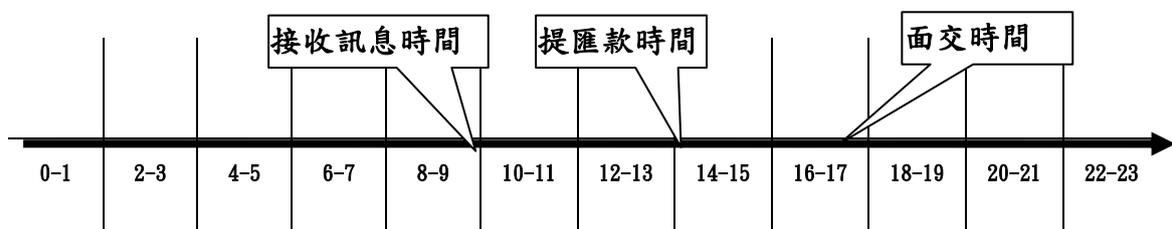


圖 4-1 詐騙訊息互動各階段時間分布圖

資料來源：本研究彙製

2. 詐騙集團與受害者訊息互動之管道及感受

詐騙集團皆採主動接觸之方式，事先鎖定受害者，透過家用電話與受害者取

得聯繫，進而將詐騙之訊息傳遞出去，達到詐騙被害人之目的。

- (1) 受害者皆被鎖定，利用家中電話及行動電話取得聯繫
- (2) 訊息互動之模式（如圖 4-2），大多為國語及台語為主之台灣人，透過家用電話，且大多並未切斷及轉接到各個單位機關，諸如銀行的電話一直跟受害者通話，且在線上轉接到警察局、地檢署、地方法院等單位，與被害人保持線上通話，以確保能在第一時間騙到手，並依此中斷被害人之親友打通電話，而破壞詐騙集團之佈局。
- (3) 訊息互動之感受，剛開始採取不理會之態度，但經過假冒公務員之分析後，為守住清譽，畢竟一輩子公務生涯基於保護自身清白之心態下，開始慌了手腳而被騙，深覺自己太笨，也很怕、擔心成為詐騙集團所說的案件涉嫌人。

打家裡的電話，他差不多午時打電話給我們。（V05-1-85）
打…打家裡的電話。（V03-1-57）
對阿，我還有一個疑點就是說，他會佔用你的電話線。（V02-2-183）
都打手機比較多，有啦也有打電話。如果打電話有時候我不在有時候…（V06-1-66）
對，打手機比較多，打到家裡我太太一直跳就被罵丫。（V06-1-40）
打家裡電話。（V05-1-40）
嘿阿，我們也不知道啦，不一定電話講完，這局要成局了他就叫人守在旁邊，等阿等他指示而已，厚我們也不知道啦。（V04-1-112）
說國語的人啦，那時候差不多…差不多 10 點左右啦。（V04-1-32）
就用電話告知我…叫我把錢匯到監管帳戶內作監管信託這樣來騙我。（V01-2-58）
對，的時候叫我電話放在旁邊不用切這樣子。（V05-1-64）
都是用國、台語。（V01-2-56）

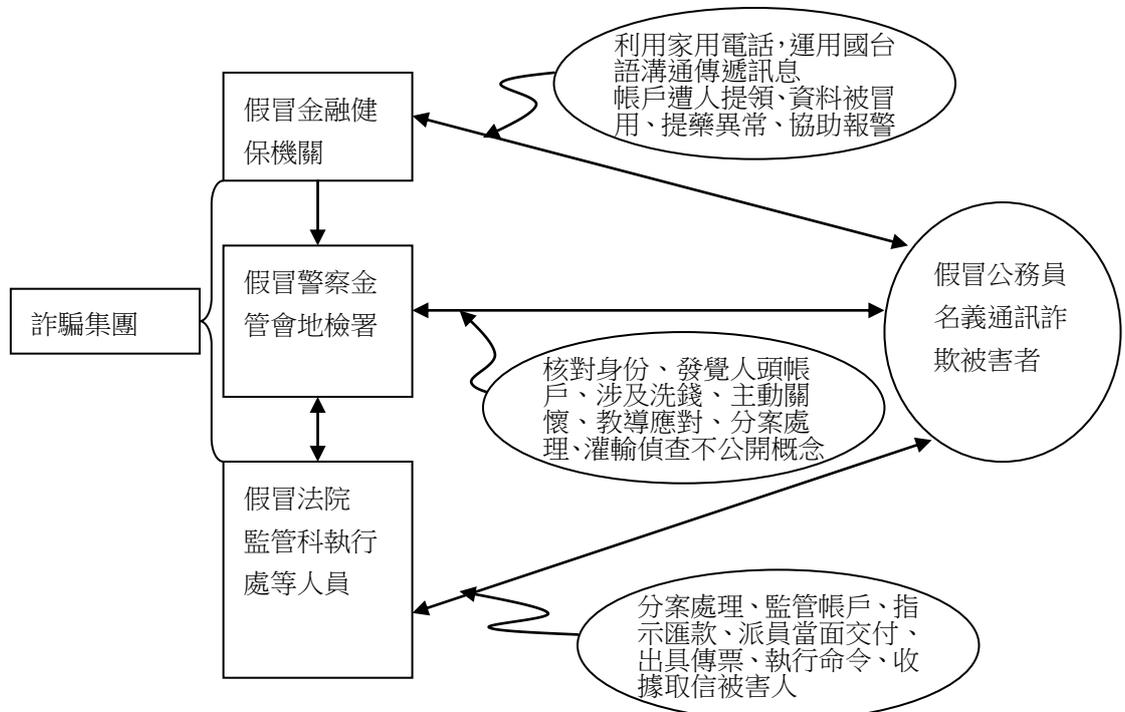


圖 4-2 詐騙訊息互動之模式概念圖

資料來源：本研究整理

3. 詐騙集團接觸受害者之互動方式

受訪之個案與詐騙集團訊息互動區分為利用假冒之身分及名目等兩種，對受害者進行灌輸其參與洗錢，充當人頭帳戶，混淆事實，製造假情境，迫使受害者心慌、害怕而就範。

那詐騙集團也有領他接下來說他要報案，這時停差不多五鐘，說警察巡邏來了要查。

(V06-1-257)

…刑事專案調查科叫做林○○，…直接吸收資金人家要告我。(V05-1-08)

…他們總共運用了銀行小姐、警察分局的隊長、金管會的專員及檢察官，這些身分來騙我。

(V01-2-07)

…他們現運用銀行小姐、警察局、金管會及檢察官，這些身分來騙我。(V02-2-06)

…之前是小姐那是銀行，他說是什麼富邦銀行…的小姐打電話，(V03-1-02)

…高醫說要跟我停健保卡啊…說不然要轉去警察局啦，說幫我備案以後對我很有利啦。

(V04-1-42)

這就是都香港的時候一樣打手機來都說他是廉政公署，說我釘在那邊的錢要還我，想說好丫你如果真的廉政公署應該就沒問題丫，…結果也是都被騙去了。(V06-1-64)

說什麼我左營玉山銀行有一個帳戶啦…但是現在詐騙集團就利用啦…把錢凍結起來了啦。

(V04-1-61)

告知我的帳戶有異常，…在我質疑的時候，那個假警察說這個資金有問題他們查證這筆 150 萬的來源不明有問題。(V02-2-09)

4. 詐騙集團與受害者訊息互動說服步驟

詐欺受害者接獲假冒公務員名義詐財之訊息至陷入假情境，而成為受害者與詐騙集團間之互動步驟，係透過詐騙訊息傳遞、利用施壓、兇惡口吻，迫使受害者害怕、再製造假情境取信被害人、無法順利取信時則將態度轉為緩和藉以拉近關係、假冒警察、金管會、檢察官人員，施以關懷、主動協助分析案情、運用專業術語再與受害者拉近關係、自我認知轉換，掉入陷阱、並編製理由提款交付詐騙成員，而淪為被害。

他是一位小姐先用電話，主動打電話告知我的帳戶有異常，有人以我委託的名義去領錢，先設一個假的訊息，灌輸我一些假的概念，(V01-2-44)

有一位女生很匆忙，自稱是台新銀行新店分行，…問我有沒有問題，我們就感覺有異，我們已經報警了(V02-2-07)

…他說有一個男生哪，拿我的證件要去領就對了，阿他現在說，我說沒有阿，…那個銀行的小姐說說他要報警這樣。(V03-1-04)

怕啦，真的會怕啦，阿你就變成通緝犯這樣，…阿我那時候公司很忙，…可能又會常常把我調到法院那個厚。(V03-1-232)

…她說寄了兩張傳票給你你都沒有收咧，…到後來，就說要送法院的吼。(V04-1-69)

自稱是台北是松山分局的隊長，口氣很凶，打官腔的說，我就是人頭帳戶凶狠的口吻告訴我，我沒有據實的陳述，還在編理由(V01-2-14)

沒有啊，那個楊警官說要轉給林隊長，也有摳門的聲音喔。(V02-2-11)

不是敲門聲，是報告。(V02-2-36)

對啊，那個檢察官就問我說，妳跟林隊長是不是有認識，不然怎麼會那麼好心會幫忙你，我說不認識啊，他說不然怎麼他說要幫忙你。(V02-2-13)

自稱警察的口氣轉為委婉，自知無法騙得了我，轉給一位自稱金管會主任的關心我，跟我分析我的狀況，(V01-2-14)

假檢察官謝榮林就打電話來你這個很嚴重。(V05-1-15)

…說要跟我停卡啊…不然要轉去警察局啦，看我方不方便啦，要幫我轉去警察局幫我備案，以後對我會很有利啦。如果以後要跟我停卡的時候，我可以用備案的這一張吼…就是這樣啦。(V04-1-42)

就利用一些金融專有的知識及術語，一直跟我討論，分析我帳戶的問題，到最後相信他們說的，資料被人冒用成為人頭帳戶，就這樣一頭栽進去。(V01-2-46)

就轉給林隊長這樣，他說我有沒有老實講，有老實講，我才有辦法幫妳啊，協助你將這個案子破案這樣，因為這件事已經進入司法，傳票給妳又沒有出庭，妳要跟檢察官說明，但是檢察官又將這些問題又在說明一次。（V02-2-12）
 對丫，就都相信說大家講話都實實在在，我也跟他說你不要騙我，他跟我說不會，結果錢寄過去之後才知道他騙人的（V06-1-95）
 對啦，我說要買車啦，我兒子要買車啦，先借他啦。（V04-1-168）
 嘿啦，看是要買房子，還是要跟你借的，還是要怎樣啦。（V04-1-166）

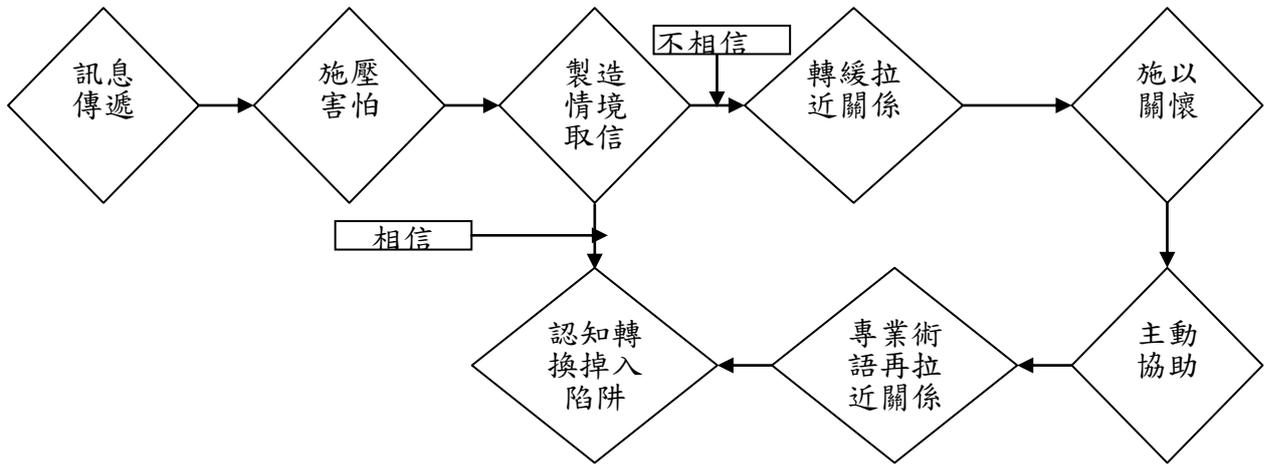


圖 4-3 詐騙集團與被害者訊息互動說服步驟圖

資料來源：本研究整理

5. 詐騙集團與被害者訊息互動取信階段之因素

詐騙集團與被害者彼此之間的互動，究係利用何種方式加以取信，被害又係在何情況下，相信並願意配合詐騙集團的指示，從受訪的個案中發現有以下之互動取信因素：1. 詐騙集團態度軟化、具親切感；2. 利用金融、警察專業單位及名詞；3. 主動關懷被害人；4. 以強調保密，以建立概念而失去心防。

…直到遇到自稱金管會的人，有種親切感，畢竟自己是金融界退下來的，遇見同行也比較好說，好像就是溝通上比較好溝通一樣，也因為這樣才會被拉近他們所設的圈套。（V01-2-47）
 對丫，很多專有名詞聽的很模糊很混亂。（V02-2-65）
 再來他們兩個就在那邊演了啦，說…那個檢察官就說…吼！她還教我，那個女的還教我說，分離偵查啦，分開偵查就對了啦，這樣我比較不用走法院啦，還說叫我千萬不要去走法院啦，去法院就會被收押起來了啦，一定要好聲好氣跟他們拜託，拜託給我一次機會怎樣的吼，要辦分離偵查就對了啦。（V04-1-74）
 對對。他就順口問說你認不認識吳○○我說吳○○我認識，楊○○我不認識，沒有這個人。（V05-1-178）
 對阿，阿檢察官換檢察官跟我講厚，他說好啦，他就要幫你擔保阿嗯厚，我趕快厚，把你送去別組啦，他說甚麼組我就不記得了，不知道啦，就是，這個錢要 6.5% 的錢要去領出來給他。（V04-1-92）
 對，就是說你還不夠丫要再用到夠的時候這些錢可以退還給你，想說如果真的我如果有湊到的話我再滙過去丫。（V06-1-178）

三、詐欺犯罪被害人財物交付狀況

（一）被害人被騙金額龐大

本研究之被害個案中輕者百萬至一百五十萬者計三人，二百餘萬者一人，七

百八十萬者一人，一千一百九十萬者一人，如此巨大的損失，嚴重情形可想而知。

對Y，很笨ㄟ，從第一次接到電話到發現去報案，總共經歷了八天的時間，全部被騙了一千一百九十萬元。(V01-2-34)

一千三百多萬打六折。(V05-1-19)

有啦，有說什麼幾百萬啦，五百多萬二百多萬多少錢。(V06-1-135)

沒有，我就是跟他講說一百萬，(V03-1-121)

(二) 被害金額交付管道

詐騙集團假冒公務員名義詐騙受害者後，金額之交付管道，計有臨櫃匯款及親自面交兩種方式，其中單一被害人匯款之次數少從1次，多至31次；親自面交方式少則100萬，多則780萬元，交付金額單筆最多，而以總數而言，則以臨櫃匯款數1190萬元最多。

表 4-2 詐欺犯罪被害人財物交付狀況表

代號	性別	年齡	交付方式	交付次數	交付狀況
V01	女	65	臨櫃匯款	8日內10次	首日匯款100萬，第二日匯款3次，分別為90萬、90萬、250萬，第五日匯款3次分別為80萬、100萬、200萬，第六日匯款80萬，第七日匯款200萬，第八日匯款200萬，共計1190萬元
V02	女	57	臨櫃匯款	1次	依歹徒指示提款後轉至另一銀行匯款
V03	女	56	當面交付	1次	親自交付
V04	男	70	當面交付	1次	交付時仍不之被騙，警方當場逮捕騙徒時，才恍然大悟
V05	男	81	當面交付	1次	想計誘詐騙集團，但卻仍被騙，一次交付780萬元現金
V06	男	66	臨櫃匯款	被騙12次 匯款31次	二年內被騙超過50次，但僅報案12次，匯款存單僅保留31次資料

資料來源：本研究繪製

全部都是打電話聯絡，並且都用銀行匯款的方式進行。(V01-2-74)

對，叫我匯去那裡，我說這個我不行。我們當日交780萬的時候你有收據公事給我，我驗證完後我才可以交的，你叫我匯去你個人的戶頭這我辦不到。(V05-1-121)

對，同一個，之後我對一對就這樣沒有錯，我就交給他我看他好像走得很快去到那裡那台計程車。(V05-1-109)

很多Y我單子有留起來算一算有可能超過快50次(V06-2-14)

(三) 詐騙之受害者提、匯款交付情境

本研究中發現，這些行員、保全員，皆無法有效的關懷、提醒到受訪的被害個案，分析其原因不外有：1. 受訪個案大多為該金融機構之長期或是大客戶，以致在受害者事先電話聯絡提款時，皆不加多問，以致關懷不到受害者；2. 受害者主動編製理由，以另有投資、購車、購屋為由，避開行員之關懷。3. 保全員之關懷提醒未能落實。

有啊，我也都編一些理由說作一些投資，我都是在銀行匯，沒有在郵局，因為之前我已有一些不少的投資，銀行也知道，而且一般銀行，要是你常在那裡進出，也大多不會去問你領錢跟匯錢的目的，所以我這樣銀行也就沒再多問了。（V01-2-37）
對啦，我說要買車啦，我兒子要買車啦，先借他啦。（V04-1-168）
有啦，銀行，我就很常去，那邊都很熟啦，也沒有問得很囉唆啦，就，一開始那個女孩子是對。你們就派一個女的兩個男的才可以來騎摩托車，他說摩托車不行要開車，他就回來開車才我送回家和一個銀行行員跟在旁邊這樣還要保護我。（V05-1-78）

四、詐騙集團與受害者訊息認知之決意及影響

本節將訪談研究結果，有關詐欺犯罪受害者之訊息認知加以分析，從詐欺受害者接獲詐騙訊息時之感受、察覺遭受詐騙集團被害及回應、事件發生時決意採取之因應策略與效果等方面敘述如下：

（一）詐欺受害者接獲詐騙訊息時之感受過程

詐欺受害者容易被騙的大致為年歲高、較不注意社會動態，少關心社會事件、沒有心防、對事情未加查證、容易緊張的一群，加上發生或接收到詐騙訊息無處可諮詢之人，另外守法的人，基於保護自我安全、名譽的人，在攸關自我清白之情事時，較會在乎、緊張，手足無措而淪為被騙的受害者。

對啦對啦。就是年齡比較高的啦比較老實的啦比較容易被兜著走的（V06-1-55）
對啊，就沒有心防。（V02-2-87）
我想是一些比較不注意社會動態的人吧，不然現在電視或是一些的宣導那麼多，除了沒有注意社會新聞的人之外。（V01-2-40）

被害人通常在接獲詐騙訊息時，大多為不相信，且信任不會每個人都會騙人，但是經過假冒公務員之解說分析後，卻從質疑開始到接受該訊息，而成為詐騙訊息被害中之男主角，並自我認知為犯法者，在乎成為不名譽之事，進而相信詐騙集團之說詞。

先是不相信，後來跟金管會的那個談完，它的分析後，就擔心自己的帳戶是否真的事警示成為人頭帳戶，這是不名譽的事，所以才會在乎阿。（V01-2-65：）
丫這都不同人丫，這個不相信但是丫換別人，我想說難道每個人都欺騙人，應該就不會吧（V06-1-68）
對丫。就想說應該不會每個都會騙人這樣子，廉政公署真的的話就不會騙人。（V06-1-71）

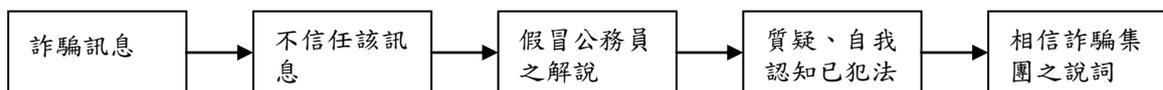


圖 5-3-1 詐欺受害者接獲詐騙訊息時之感受過程

資料來源：本研究整理

二、察覺遭受詐騙集團被害及回應

研究個案中基於詐騙集團之各種因素而察覺遭受詐騙集團被害、當察覺受騙後之直覺反應及親友或其他人知道受騙之事時之看法，有以下之反應。

（一）察覺遭受詐騙集團被害狀況

從受訪之個案中發覺，被害者係透過以下之事由、情境而發覺遭受被害：1. 太過急躁、貪心而發覺 2. 心中存疑，上網查詢發覺 3. 家人共同討論，研判發覺被騙 4. 空等多時，察覺異常發覺。

就是假冒檢察官那個，太貪了，一直急著叫我將錢匯過去…我的案子已經交給檢察官了，他沒有權再處理，這時我才發覺被騙了。(V01-2-67)

就跟我女兒講說，ㄟ會不會被騙了，Y我女兒就趕快去上網去看阿，上網一去看，唉伊，我就看到周書華，我就想說完蛋了。(V02-2-51)

就等半個月一個月都沒有寄下來，這就都是騙人的才去報案Y。還有就是我家人在亂了說我被人騙去了還不趕快去報案。(V06-1-236)

(二) 當察覺受騙之直覺反應

詐欺犯罪之被害人，在察覺自身被騙之際，常有無法接受之反應，本研究透過訪談之個案中發現：被害者有以下的直覺反應。1. 被騙心有不甘 2. 怕留下刑案紀錄 3. 感覺很丟臉 4. 隱藏被騙事實 5. 立即查證報案。

一直是注意社會動態，結果畢生的積蓄這樣一夕之間全完了，你說心能不死嗎？(V01-2-68) 厚，我多傷心我就一直哭阿，就去派出所我也都哭，那個阿。(V03-1-316)

要不是基於保護自己的清白，也因為太守法了才會怕留下這些不好的紀錄，Y(嘆息)，所以你打電話來我是很難再去面對這件事情的。(V01-2-68)

對啊，阿他就說厚，你厚就是厚誤入那個洗錢的案子這樣就對了，阿因為他現在就跟你講說，你洗錢阿現在我們就是會怕說厚。(V03-1-27)

真的沒臉見家人，這是一被子的痛阿，要不是基於保護自己的清白，也因為太守法了才會怕留下這些不好的紀錄，Y(嘆息)，(V01-2-68)

就是有人寫說周書華檢察官，我看到周書華檢察官我就想說完蛋了，被騙了這樣，阿就趕快來報警了。(V02-2-52)

(三) 親友或其他人知道受騙之事時之看法

被害人在家人的支持、安慰之下，心理建設，抱持同理心，並覺得詐騙集團的惡質性、變化多端，難以琢磨。

還好我先生對我很好，先是安慰我，說錢不見就不見了，不要再去想它了，那時候我心想，不如死掉算了，要是當時我先生有說一些狠一點的話時，我可能早就去死了。(V01-2-69)

我很丟臉捏(哈哈)，很丟臉我跟他講，…講給別人聽我丟臉就去死了。(V02-2-134)

厚，跟人家騙的人很惡劣，對不對，Y他如果不剛好，那個其實你說要怎麼算什麼，要怎麼預防要怎麼你也不知道，阿等一下改天又用別的新的方式。(V03-1-347)

(四) 事件發生時決意採取之因應策略與效果

本研究之被害者在面對詐欺事件發生時，發現被騙後所採取之策略去分有二：首先在接獲詐騙訊息時，立即向查號台查詢事件中所述之相關人員之資料，但效果不彰；其次為向 165 報案，實施緊急報案，獲得快速之服務且保住部分金額。

(五) 詐欺被害經驗、影響及調適方式

1. 被害經驗

假冒公務員名義詐財之被害者多數都是初次被害，但其家人曾被以其他方式騙過，對於不關心社會時事及注意周遭環境變化的人，較易成為被害者，但有些基於保護自我以及對政府機關之信賴，而進入詐欺集團預設情境的死胡同中轉不出

來，成為受害者。

(1) 引誘掉進他們所設的假意境裡，而無法自拔

(2) 信賴感全部破壞掉了

2. 詐欺被害之影響

本研究之受訪個案，在以假冒公務員名義詐財被害後，個人之生心理及日常活動作息之影響甚鉅，個案在生心理之影響有 1. 對自我失去信心、不輕易相信他人；2. 輕生念頭，步上自殺路途；3. 隱藏自我，自我退縮；4. 憂鬱、躁鬱而無法入眠；在日常生活之影響有 1. 生活中充滿恐懼，懼怕電話；2. 出庭頻繁，造成家庭生活不和諧及不便；3. 對法律制度失去信心，無法獲得具體之補償，生活陷入困境。

3. 詐騙被害後生活之調適

詐欺犯罪之受害者大多透過家人之支持以及自我態度與心態的調整與轉換，揮掃並走出心中的陰霾，面對新的生活，但永不觸碰這個黑盒子。

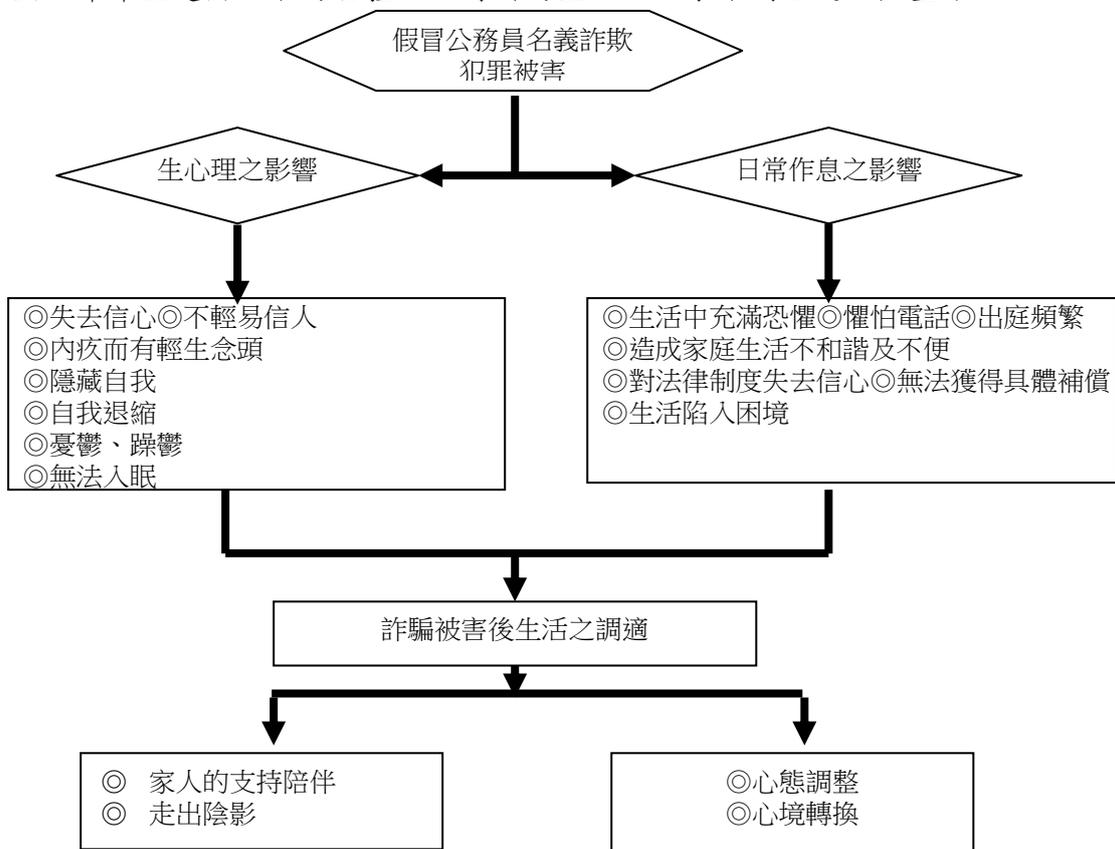


圖 4-4 假冒公務員通訊詐財被害影響及調適方式

資料來源：本研究繪製

伍、結論與建議

本研究對於高雄地區以假冒公務員名義通訊詐財之受害者進行訪談，從內政部警政署刑事警察局預防科之 165 反詐騙專線平台之資料，從中取樣既有 18 名，為避免觸動被害人塵封內心深處之黑盒子，造成二次傷害，加上被害人採取堡壘

式的防衛心理，大部分皆不願意接受訪談，以致再尋找訪談過程，遭受 12 名受害者之拒絕及各種挫折，但為能深入瞭解被害人之被害歷程，仍堅持持續完成訪談，直至資訊飽和後方進行收尾撰寫研究結果，受害者基於不信任所有公務機關，抱持懷疑態度、深怕再次被害、害怕曝光及認為被害金額無法追回，以致採取不接觸杜絕、拒絕訊息及冷漠處理之方式，茲將上述接受訪談之結果整理如下。

一、假冒公務員名義通訊詐財詐欺被害歷程

（一）詐騙訊息互動之時間

從受訪者訪談中，發現被騙之時間第一為接收訊息之時間，大多從上午 9~10 時許，進行初步詐騙訊息之傳遞，第二為提款之時間，大致集中在 12 時至 15 時許，一定趕在銀行停止營業前，完成提款，第三為交款時間，一般之時間大多在中午以後，集中在 16 時至 18 時許。

（二）詐騙集團與受害者訊息互動之管道及感受

詐騙集團皆採主動接觸之方式，事先鎖定受害者，透過家用電話與受害者取得聯繫，進而將詐騙之訊息傳遞出去，達到詐騙被害人之目的。

（三）詐騙集團接觸受害者之互動方式

受訪之個案與詐騙集團訊息互動區分為利用假冒之身分及名目等兩種，對受害者進行灌輸其參與洗錢，充當人頭帳戶，混淆事實，製造假情境，迫使受害者心慌、害怕而就範。

（四）詐騙集團與受害者訊息互動說服步驟

詐欺受害者接獲假冒公務員名義詐財之訊息至陷入假情境，受害者與詐騙集團間之互動步驟，係透過詐騙訊息傳遞、利用施壓、兇惡口吻，迫促使受害者害怕、再製造假情境取信被害人、無法順利取信時則將態度轉為緩和藉以拉近關係、假冒警察、金管會、檢察官人員，施以關懷、主動協助分析案情、運用專業術語再與受害者拉近關係、自我認知轉換，掉入陷阱、並編製理由提款交付詐騙成員，而淪為被害。

（五）詐騙集團與受害者訊息互動取信階段之因素

從受訪的個案中發現有以下之互動取信因素：1. 詐騙集團態度軟化、具親切感；2. 利用金融、警察專業單位及名詞；3. 主動關懷被害人；4. 以強調保密，以建立概念而失去心防。

（六）被害金額交付

本研究之被害個案中輕者百萬至一百五十萬者計三人，二百餘萬者一人，七百八十萬者一人，一千一百九十萬者一人，如此巨大的損失，嚴重情形可想而知。

詐騙集團假冒公務員名義詐騙受害者後，金額之交付管道，計有臨櫃匯款及親自面交兩種方式，其中單一被害人匯款之次數少從 1 次，多至 31 次；親自面交方式少則 100 萬，多則 780 萬元，交付金額單筆最多，而以總數而言，則以臨櫃匯款數 1190 萬元最多。本研究發現，這些行員、保全員，皆無法有效的關懷、提醒到受訪的被害個案，分析其原因不外有：

1. 受訪個案大多為該金融機構之長期或是大客戶，以致在受害者事先電話聯絡提款時，皆不加多問，以致關懷不到受害者；
2. 受害者主動編製理由，以另有投資、購車、購屋為由，避開行員之關懷。
3. 保全員之關懷提醒未能落實。

(七) 詐騙集團與受害者訊息認知之決意及影響

詐欺受害者容易被騙的大致為年歲高、較不注意社會動態，少關心社會事件、沒有心防、對事情未加查證、容易緊張的一群，加上發生或接收到詐騙訊息無處可諮詢之人，另外守法的人，基於保護自我安全、名譽的人，在攸關自我清白之情事時，較會在乎、緊張，手足無措而淪為被騙的受害者，尤其以公務員名義加以詐騙，其被害之機會大增。

1. 詐欺受害者接獲詐騙訊息時之感受過程

被害人通常在接獲詐騙訊息時，初為不相信，但經過假冒公務員之解說分析後，卻從質疑動搖接受該訊息，而成為詐騙訊息被害中之主角，並在乎成為不名譽之事，進而相信詐騙集團之說詞。

2. 察覺遭受詐騙集團被害及回應

(1) 察覺遭受詐騙集團被害狀況

從受訪之個案中發覺，受害者係透過以下之事由、情境而發覺遭受被害：1. 太過急躁、貪心而發覺 2. 心中存疑，上網查詢發覺 3. 家人共同討論，研判發覺被騙 4. 空等多時，察覺異常發覺。

(2) 當察覺受騙之直覺反應

受害者有以下的直覺反應。1. 被騙心有不甘 2. 怕留下刑案紀錄 3. 感覺很丟臉 4. 隱藏被騙事實 5. 立即查證報案。

(3) 親友或其他人知道受騙之事時之看法

被害人在家人的支持、安慰之下，心理建設，抱持同理心，並覺得詐騙集團的惡質性、變化多端，難以琢磨。

(4) 事件發生時決意採取之因應策略與效果

本研究之受害者在面對詐欺事件發生時，被騙後所採取之策略去分有二：首先在接獲詐騙訊息時，立即向查號台查詢事件中所述之相關人員之資料，但效果不彰；其次為向 165 報案，實施緊急報案，獲得快速之服務且保住部分金額。換，揮掃並走出心中的陰霾，面對新的生活，但永不觸碰這個黑盒子。

3. 詐欺被害經驗、影響及調適方式

(1) 被害經驗

假冒公務員名義詐財之受害者多數都是初次被害，對於不關心社會時事及注意周遭環境變化的人，較易成為受害者，但有些基於保護自我以及對政府機關之信賴，而進入詐欺集團預設情境的死胡同中轉不出來，成為受害者。

(2) 詐欺被害之影響

本研究之受訪個案，在以假冒公務員名義詐財被害後，個人之生心理及日常

二、研究建議

(一) 對機關之建議

依據研究結果對機關方面之建議有三項：1. 查號檯登錄電話及單位名稱之更新，以符現狀；2. 查證服務態度之改善；3. 詐騙電話之監控、監聽，向上追源。

從訪談結果發現，被害者在查證之過程中，詢問 104、105 電話查詢台，發現全國各警察機關的刑事單位大部分皆已將第三組（刑事組）名稱改為偵查隊，但各警察機關並未向最具正確性的查號台，申登變更名稱，未依現況隨之變更，易造成民眾查證上之疑慮；訪談個案表示，曾向被冒用之警察機關查證，但未能如願查證出該被冒用之單位或個人，皆因警察機關值日人員之接聽電話禮貌，抱持不耐煩之態度，被害人因而未持續查證到該查證之人，故強化警察之服務態度有其必要性，莫因一己之私而影響整體警察形象，多詢問一下，何以詢問該人之緣由，在一番解說後，或許即能制止一件詐騙事件的發生；訪談個案中，被害者於面交或匯款時，僅有電話之線索，可資追查，故不需因報案後，即予以斷號，促使變成死案，為能追出上游詐騙集團，則可對該電話進行監聽或其他必要之監控，向上追出源頭，確保民眾不要被騙成功。

(二) 對政策之建議

擬由警察分局於轄內建立治安小報（包含、一般治安狀況、詐欺、毒品、強盜、搶奪、竊盜現況）宣教；修法強化管理帳戶及電話之買賣，提高刑事責任；從研究個案中發現，對於金融帳戶及電信之使用，台灣地區目前並無專有法令，訂定相關之法律，防止金融帳戶及電信遭受濫用及利用為犯罪工具，加以約束、管理，實有必要援引相關法令，結合本地文化背景、特性，訂定適合之法令加以管理，促使金融、電信在有效之管理下，確實自由化，勿為自由化而淪為他人犯罪所利用之工具，而不自知。

(三) 對個人之建議

個人之資料之妥善保存、管控、對於詐欺人頭帳戶之民事求償、宣導金額交付之地點及莫存僥倖心態；需相信自己不會是人頭帳戶之概念，即使被冒用也有解決之策；若需交付現金時，亦需至有公信之處所為之，諸如派出所、村里辦公室，人多之處及有監錄系統之處所，方便查證對方身份，莫因不好意思而推開貴人，成為詐騙的受害者，後悔莫及。

四、研究限制與後續研究之建議

(一) 研究限制

本研究使用深度訪談之質性研究，此種研究取向最大的限制，是無法選取大量樣本作整體的觀察與研究，亦採取事後回溯之方式，進行深度訪談，惟一般人的記憶常會有失真性、曲解扭曲或是選擇性的遺忘，不願再憶起痛苦的回憶等狀況。所以本研究強調過程而非其結果，在乎的是發現什麼，希望能將通訊詐欺犯罪被害過程加以呈現。

(二) 對於後續研究之建議

採取先質性訪談後，再施以量化之研究，使整個研究更具深度、廣度利用具代表性支個案訪談後擬定出問卷量表，對全般受害者或是施測區域，進行抽樣，期能找出接獲訊息、回應有被害與未被被害等樣本，加以比較，分析初期差異性，使詐欺被害之研究更具深度。

參考文獻

一、中文部分

- 王文科、王智弘 (2002), **教育研究法**, 台北: 五南書局。
- 王文生 (2005), **新興詐欺犯罪受害者之研究-以台北縣假盜刷真詐財案件為例**, 桃園: 中央警察大學犯罪防治研究所論文。
- 司法行政部 (1968), **詐欺犯罪問題之研究**, 台北: 司法行政部。
- 江志慶 (2005), **ATM 轉帳詐欺犯罪的實證研究**, 桃園: 中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 宋總瑢 (2004), **詐騙之島 誰是幫兇**, 台北: **遠見雜誌 2004 年 10 月號**, 第 21 頁~第 22 頁。
- 朱儀羚、吳芝儀等譯 (2004), **敘事心理與研究: 自我創傷與意義的建構**, 臺北: 濤石文化出版公司。
- 周震歐 (1981), **詐欺犯罪問題研究**, 台北: 法務部。
- 吳芝儀、李奉儒譯 (1999), **質的評鑑與研究**, 台北: 桂冠出版社。
- 孟維德 (2001), **白領犯罪現象、理論與對策**, 台北: 亞太圖書出版社。
- 范國勇、張平吾、蔡田木 (2004), **ATM 轉帳詐欺犯罪之實證研究**, 台北: 內政部警政署刑事警察局委託研究案。
- 林清榮 (2006), **新興詐欺犯罪被害歷程之研究—以信用貸款詐欺為例**, 嘉義: 國立中正大學犯罪防治研究所博士論文。
- 洪漢周 (2003), **新興詐欺犯罪趨勢與對策研究**, 桃園: **中央警察大學警學叢刊 第 34 卷第 1 期**, 第 141 頁-第 164 頁。
- 周文科 (2004), **台灣地區詐欺犯罪問題之研究**, 台北: 政治大學行政管理研究所碩士論文。
- 張平吾 (2003), **被害人學概念**, 台北: 三民書局。
- 許春金 (2007), **犯罪學**, 台北: 三民書局。
- 陳永鎮 (2007), **台灣地區新興詐欺犯罪趨勢與歷程之研究**, 桃園: 中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 溫怡婷 (2008), **詐欺犯罪之重複被害特性及其歷程**, 桃園: 中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 黃富源 (2002), **被害人學理論的再建構**, 桃園: **中央警察大學犯罪防治學報 第三期**, 第 1 頁~第 24 頁。
- 歐用生 (1999), **質的研究**, 台北: 師大書院。
- 鄭善印 (2006), **日本警察對抗匯款詐欺案件之策略**, 台北: **警光雜誌 602 期**, 第 40 頁~第 44 頁。
- 楊士隆、鄭瑞隆、程敬閔 (2004), **九十二年度台灣民眾被害經驗暨對政府防制犯罪滿意度調查研究**, 嘉義: 國立中正大學犯罪研究中心。

- 楊士隆、曾淑萍、李政曉等 (2007), 台灣地區詐騙犯罪防制策略之評估研究-警察與民眾之觀點, 桃園: 2007 年中央警察大學犯罪防治學術研討會, 第 139 頁~第 170 頁。
- 楊士隆等 (2009), 九十八年度全國犯罪被害調查研究, 嘉義: 國立中正大學犯罪研究中心。
- 楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園 (1986), 社會及行為科學研究法 (上、下冊), 台北: 東華書局。
- 劉柏姬 (2003), 詐欺錢好賺, 手法是笨蛋, 台北: 新新聞周刊第 886 期, 第 31 頁~第 32 頁。
- 蔡田木 (2003), 個人犯罪被害特性及其成因之研究, 桃園: 中央警察大學犯罪防治研究所博士論文。
- 蔡田木、周文勇、陳玉書、黃宗仁、廖訓誠、邱炫綿、陳永鎮等 (2009), 詐騙犯罪被害人屬性之研究, 台北: 內政部警政署刑事警察局 2009 年委託研究報告。
- 蔡德輝、楊士隆 (2009), 犯罪學, 台北: 五南圖書出版公司。
- 鄧煌發 (1988), 被害者學相關理論之探討, 中央警官學校警政學報第 13 期, 第 203 頁~第 223 頁。
- 鄧煌發 (2003), 犯罪預防, 桃園: 中央警察大學。
- 潘淑滿 (2003), 質性研究: 理論與應用, 台北: 心理出版社。
- 警政署 (2005), 台閩刑案統計, 台北: 內政部警政署。
- 警政署 (2003, 2006, 2009), 世界各國刑案統計比較, 台北: 內政部警政署。

二、西文部分

- Clarke, Ronald V. & Cornish, Derk B. (2001), **Rational Choice -- explaining criminals and crime essays in Contemporary Criminological theory**, California: Roxbury Publishing Company.
- Clark, R. & Cornish, D. (1986), **The reasoning criminal: ration choice perspectives on offending**. New York: Springer-Verlag.
- Doerner, W. G. & Lab, S. P. (1998), **Victimology**. (2nd). Cincinnati, OH: Anderson Publishing company.
- Hinderlang, M. J. & Gottfredson, M. r. & Garofalo, J. (1978), **tims of personal crime: an empirical foundation for a theory of personal victimization**. cambridge, M. A: Ballinger. p. 241~264。
- Kennedy, L. W. & Sacco, V. F. (1998), **Crime victim in context**. Los Angeles, CA: Roxbury Publishing company.
- Kerly, K. R. & Cope, H. (2001), Personal fraud victims and their official responses to victimization. **Journal of Police and Criminal Psychology**, 17(1): 19-34.

- Larry J. Siegel, (2009), **Criminology (9th ed.)**. California: Wadsworth Publishing Company.
- Langenderfer, J., & Shimp, T. A. (2001) , *Consumer vulnerability to scam, swindles, and fraud: a new theory of visceral influences on persuasion*. **Psychology & marketing**, 18(7), 763~783.
- Luckenbill, D.F. (1977) , Criminal homicide as a situater transaction. **social Problems**. 25 (2) : 176~186
- Mashall, C. & Rossman, G.B. (1995) . **Designing qualitative research (2nded)**, New Deilhi, London : Sage.
- Sparks (1982) , **Research on Victims of Crime: Accomplishments Issues and New Directions**, Washington, DC: U. S. Government Printing Office.
- Titus, R. M., Heinzelmann, F. & Boyle, J. (1995) . *Victimization of persons by fraud*. **Journal of Crime and Delinquency**, 41(1): 51-72.

三、網路資料部分

- 內政部警政署全球資訊網：<http://www.npa.gov.tw>，查詢日期：99.09.10
- 法務部全球資訊網：<http://www.moj.gov.tw>，查詢日期：99.04.20
- 聯合知識庫網站：<http://udn.data.com>，查詢日期：99.01.17