

第一屆政府服務品質獎  
參獎申請書

參獎類別：服務規劃機關

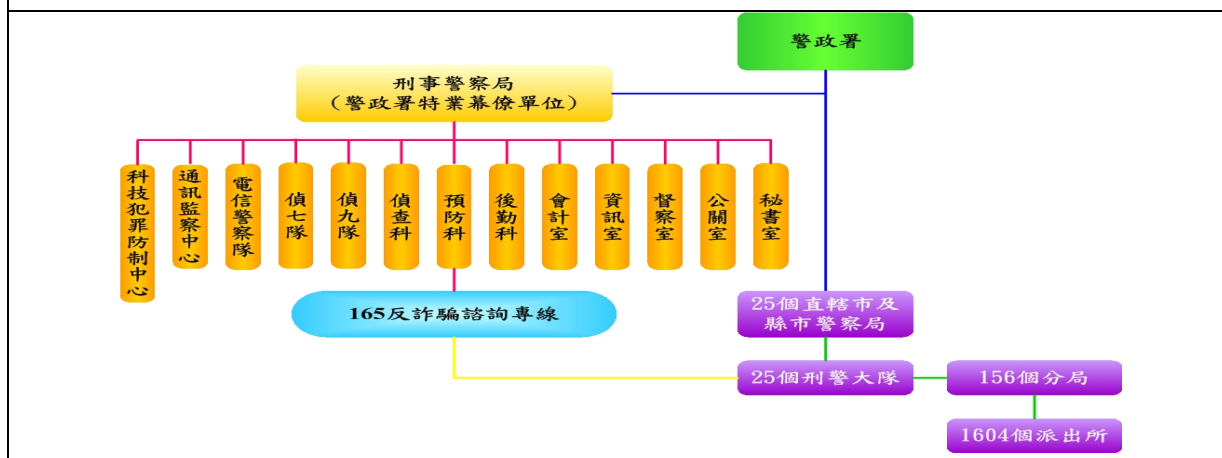
內政部警政署

中華民國 97 年 11 月

## 專案團隊基本資料

專 案 名 稱	全民防騙超連結-警政署 165 反詐騙諮詢專線				
團 隊 成 員	內政部警政署 - 署長王卓鈞 內政部警政署 - 副署長伊永仁 內政部警政署 - 秘書室主任官政哲 刑事警察局 - 局長黃茂穗 刑事警察局 - 副局長周壽松 刑事警察局 - 主任秘書楊源明 刑事警察局 - 科長馬振華 刑事警察局 - 研究員黃樹林 刑事警察局 - 研究員王麗喬 刑事警察局 - 組長吳榮楷 刑事警察局 - 警務正傅振原 刑事警察局 - 警務正常金蘭 刑事警察局 - 偵查員盧長賢 刑事警察局 - 隊員張又仁 刑事警察局 - 隊員程惟智				
	共計：15人				
規 劃 執 行 經 費	3,043 萬 8 千元				
聯 絡 人	馬振華	職 稱	科長	電 話	02-27672372
E - m a i l	majenhwa@email.cib.gov.tw			傳 真	02-27675244

### 團隊運作架構或方式圖示



# 壹、專案總說明

## 一、個案背景與問題描述

針對民眾深受詐騙犯罪之害，本署以服務規劃機關立場，建立全民防騙超連結專案並逐步改造警政署 165 反詐騙諮詢專線，期以優質便捷的服務，創造政府新價值，「165」已成為全國民眾熟知的防騙象徵。近年來 165 的角色演進成為引導民眾獲得政府跨機關便利服務的起點，就像瀏覽網際網路時的「超連結」功能，一指輕輕點下，立即帶領進入浩瀚的網路世界，省卻了繁雜的路徑。故以「全民防騙超連結」為本專案命名，期待民眾善加利用，發揮本專案的服務效益；本專案係為因應近年來電信詐欺犯罪興起，其利用國內通信與金融開放及網際網路發達的成果，擴大侵害民眾財產權益，破壞社會互信基礎，更蔓延成為具有跨境犯罪性質的亞太地區治安問題。

### A、電信詐騙犯罪演進與發展

#### (A) 歪風初起：

民國 89 年以前，臺灣地區廣為盛行的詐欺案件不外乎是金光黨詐騙、虛設公司行號或老鼠會形式直銷與非法吸金等。而自民國 90 年開始，臺灣治安史上颯起一股中獎詐騙風潮，家家戶戶都會收到刮刮樂中獎通知，許多民眾誤以為天上掉下來的禮物，當刮開覆蓋字膜出現鉅額獎金，興高采烈與歹徒電話聯絡時，殊不知災難即將開始！此種書面通知中獎犯罪手法持續了 2 年，後因受害情形擴大，引起各級警察機關重視，加強查緝之外，輔以媒體大力宣導，漸漸無法得逞，遂改為主動大量隨機撥打電話告知民眾必須先匯出稅金及費用等，此為電信詐欺濫觴時期，至今未完全消弭。

#### (B) 手法轉型：

民國 92 年以後，有組織的跨境詐騙集團逐漸成型，大量蒐購人頭電話及帳戶，並觀察社會脈動及最新時事，編造誘騙劇本與教戰守則，結合電子金融服務轉帳匯款功能，詐騙得手後的金錢經由多國或多人帳戶洗錢，隱匿犯罪所得，逃避追緝。此時各類犯罪手法推陳出新，早期以刮刮樂中獎及假稱民眾銀行信用卡遭盜刷為主，逐漸演變以中獎通知及假冒公務機關或知名企業行號等為主，如假冒法院通知出庭、中華電信催繳電話費用等

犯罪手法，演變迄今以網路拍賣購物詐財為主，再配合各流年之時事或例年退稅旺季等，不斷演變犯罪手法，使民眾無所辨識。加上通訊市場快速開放，門號核發屬形式審查，並無具體實質管理機制，門號容易取得及變換，申裝者與使用者身分難辨，通訊監察速度趕不上門號變換，頻頻造成偵查障礙；另外，政府縱有多方宣導防範，也難面面俱到，受害人數及金額逐漸擴大中。

#### (C) 犯罪蔓延：

民國 93 年後，網際網路的應用快速，使用網路人口激增，個人連網普及率大幅提高，資訊與通訊合流應用成為趨勢，通訊節費市場更是各家電信業者必爭之地，紛紛推出多種網內互打及國際節費通訊產品，迎合消費者需求。而網路追蹤及監聽本來就非常困難，透過境外網路進入國內之通訊更牽涉龐大設備投資，難以立即從交換機篩選控制。詐騙集團更利用資訊科技成果與電信技術漏洞，自境外非法竄改發話原始號碼，在受話端顯示來電號碼為政府機關或企業代表號，引發另一新興詐騙潮流。民國 90 年代前期，臺灣地區電信詐欺案件忽然飆升 10 餘倍，已到「有騙無類、人人自危」的地步。受害民眾血本無歸，引發新的社會問題，大眾的生活安全感不佳，社會互信受到嚴重侵蝕，政府有效治理的形象備受威脅。(如附件 1) 詐騙集團多隱身境外，遠距遙控國內共犯進行詐騙，另外經由「臺灣詐騙經驗」的複製，兩岸犯罪者相互學習，結合交織成一新型態之犯罪模式，由「大陸犯罪，臺灣受害」逐漸轉為「大陸犯罪，大陸受害」、「大陸犯罪，第三國受害」、「臺灣犯罪，大陸或第三國受害」。電信詐騙已不僅是臺灣問題，中國大陸、韓國、日本等國已屢傳詐騙案件，日本今年上半年度詐騙財產損失已達新臺幣 50 億元，韓國曾逮捕臺灣籍犯嫌 200 餘名，在在顯示電信詐騙犯罪的跨境性質，正衝擊著亞太地區整體治安。

#### (D) 情勢堪慮：

電信詐騙是一件高報酬、低風險的犯罪，現行法制視之為僅涉財產法益的普通犯罪，刑罰不足以讓犯罪者警惕止步。況且依據法務部統計資料顯示，90 至 97 年每年全般詐欺犯罪平均羈押率僅有 4.4%、定罪率 68.4%(如附件 2)，外圍嫌犯一再被交保，釋放後極可能立即醞釀組成新集團，再度投入犯罪。警察機關偵查資源尚須應付多種犯罪狀況，偵查電信詐騙案

件曠日費時，僅僅偵辦初期，調閱通聯紀錄的費用已是昂貴，實無法針對每一件檢舉或受害案件進行密集調查；單就被害人的片面陳述，尚無法說服法庭核發監聽票令；即使修訂績效規定、提升破獲獎勵，以期動員警力，提高破案率來壓制犯罪，也只能收到短期成效。事態發展顯示政府亟需採取精進創新對策，為民眾規劃建立有效的服務機制，防止民眾受害，鞏固民眾對於政府的信心。

## B、電信詐騙犯罪遽增所引發的問題

電信詐欺犯罪從興起到猖獗，利用電信服務不受空間限制的特性及資訊快速發達的現象，增加隱匿身分與藏匿遠方的可能性。國內犯罪集團多習於藏身大陸沿海城市，利用兩岸政治分隔的現勢而逍遙法外。再者，在資訊爆炸時代，個人知識相對匱乏，民眾比已往更容易相信詐騙者精心編排且隨時更換的劇情與話術，隨著貿易自由化及金融全球化的趨勢，人際跨境往來更加頻繁，帳戶、門號為民眾資金流通及通訊聯絡的重要工具，各先進國家都盡量減少不必要的限制，使資金得以快速流通完成交易，確保電話訊息快速暢通，致使犯罪者可依附此一便捷通道，在誘騙被害人後，規避查緝並取得贓款。電信詐欺顯然受到科技文明與社會發展的「賞賜」，也受到當前兩岸政治現實的「掩護」，其所引發的主要問題如下：

### (A) 民眾受害情況嚴重，求助無門：

統計 165 專線自 95 年至 97 年 10 月 31 日止計受理電話 246 萬 9,830 通，以 165 專線受理報案數約占整體電信詐欺案件十分之一推估，期間平均每日各警察機灣接獲報案或檢舉的詐騙電話約 2 萬 3,856 通（246 萬 9,830 通\*10 倍/1035 天），而未向警察機關報案或檢舉的電話遠超過此數據尚難估計；面對排山倒海而來的惡質犯罪，頓時讓民眾人心浮動並失去足夠的抵抗力。部分受害人損失慘重，到了傾家蕩產的地步，也有人因而羞憤尋短；此外牽涉金額較少的案件，同樣受到矚目，因為個資外洩問題使得詐騙犯罪可任意隨機選取標的，有異於傳統犯罪只選擇特定對象作案，造成社會大眾受到普通騷擾，其中受害人數眾多，金額龐大。（如附件 3、4）

### (B) 諮詢服務專業不足：

民眾遇到詐騙問題，認為可到任何一個警察單位找到答案。事實上不然，因為各地方警察局 110、各分局偵查隊、派出所等無法全面掌握快速變化的詐騙犯罪樣貌，導致提供諮詢版本不一，各自勉強發揮，似是而非的回答造成民眾無法獲得滿意的諮詢服務，全民困惑加深。

(C) 電信詐騙案件容易隱匿：

由於詐騙案件尚非重大刑案，且需長期蒐證及追查，亦無法保證偵破，不易彰顯績效困難，基層警察機關傾向消極處理，甚至可能發生推諉或應付情事。而民眾一旦受騙匯出金錢，如欠缺適當聯繫處理窗口與機制，勢難順利追回被騙款項，故警察機關常被質疑處理詐騙案件不夠積極，致生民怨累聚。

(D) 大量情資處理困難：

每日詐騙電話四處大量發送，民眾即使願意提供詐騙訊息，警方也無足夠資源偵辦所有案件。面對眾多檢舉與受害事實，逐案調閱電話通聯紀錄所耗經費與人力非常龐大，同時所需偵處人力與時間也相當長，加以人頭電話與帳戶無法阻斷，持續騷擾危害民眾，引發社會普遍不安情緒。即使警察破案緝獲嫌犯，民眾錢財亦可能遭多重轉帳洗錢流出，復以市場推出便利型金融產品服務，攔阻不法所得更形困難，民眾仍會認為警察破案作為缺乏實益。

(E) 停話或移除盜轉接人工作業耗費時間：

礙於處理詐騙電話停話協調作業流程規定，警察機關與各電信業者聯繫必須以書面傳真進行，各相關單位收到傳真之後，仍需由人工進行處理。更有甚者，停話的傳真公文尚待進一步轉發至各地分公司派工作業，不僅耗費時日，難以提升行政效率，更遭民眾質疑警察查辦不力。

(F) 不易調查涉嫌詐騙帳戶使用人資料：

警察機關偵查電信詐騙案件，必須正式行文金融機構調閱涉案帳戶個人資料及交易明細，其過程十分冗長。如遇警察人員於受理調查該帳戶時發生人為錯誤，除因資料不正確而徒勞無功外，亦可能影響無辜第三者的權益，造成民眾損失及抱怨。但是全國警察基層單位受理民眾報案，必須展

開調查，因此形成龐大的行政負擔，員警工作士氣受到負面影響。

(G) 發送手機簡訊成為詐騙管道：

由於以電話進行詐騙成本相對較高，犯罪集團選擇成本較低的手機簡訊做為詐騙管道，大量進行發送，以致絕大部分使用手機的民眾都會收到詐騙訊息。雖然只有少數人實際受害，但是民眾不斷收到騷擾，必須查證真偽，耗費社會成本，亦對犯罪猖獗產生恐懼。

(H) 電話及金融人頭戶增加：

由於人頭電話與帳戶是電信詐騙不可少的避罪工具，所以詐騙集團四處蒐購。多數人都是自願性提供戶頭與電話圖利，另外也有犯嫌使用偽冒證件申辦。惟其中何者為販賣人頭戶，何者係遭盜用，難以有效分辨，造成不知情受害民眾無法申訴冤屈，轉而抱怨政府施政有違公義；另由於對於外勞申請電話或帳戶並無特別的限制，離境外勞所遺留之電話或帳戶可任意賣給歹徒圖利，因此有一部分外勞便成為詐騙集團人頭戶的新來源。

此外，電信金融自由化，企業追求市場占有率及擴張利潤，帳戶申辦過程寬鬆加上衍生產品多元化，造成人頭戶成長快速，使得犯罪主嫌輕易逃避制裁，民眾不再信賴法律公正性。

(I) 個人資料外洩情況加劇：

個資外洩管道眾多，已達嚴重地步。以往經由市場調查或勾結特定機關員工盜取，現在則是駭客入侵各大入口網站或網購及郵購資料庫即可竊取客戶資料，甚至連帶金融、電信、戶籍、車籍、學籍等也可一併取得。民眾身分及隱私暴露，如遭詐騙集團運用再配合時下情境，製造緊張或假以恫嚇威脅，民眾受騙機率大為提高。

(J) 電信及金融業者參與合作的機制不足：

相關產業的經營利益與防制詐騙的公共利益並非全然契合，相關電信監理與金融管理措施，常會阻礙企業經營效率。事實上，電信詐騙犯罪氾濫，電信與金融業者並非從中毫無獲益。自保護消費客戶及承擔企業社會責任的角度來看，業者必須採取積極作為，參與共同防制詐騙犯罪，然因電信詐騙犯罪快速興起，相關政府與民間合作機制尚待實驗遂行。

## 二、採用解決方法

從「民眾即是顧客」出發，讓為民服務成為警察工作的核心價值，使服務與偵防相輔相成，兼容並蓄。透過警察服務的「人性化、標準化、科技化」的設計，不斷與民眾互動中，得到廣泛事實資料，建立數位資料庫，善用統計分析工具，經由資料觀測、回饋及尋找癥結等步驟，規劃有效因應策略，解決民眾與警察機關所共同面臨的問題。

警政署「全民防騙超連結」專案基於民眾需求、行政效率、犯罪發展，依照上述原則，擬定「1234」策略方案（如附件5），有系統解開詐欺密碼，並以整合手段彌補以往金融及電信政策所衍生的法令及控管機制漏洞，深入分析詐騙成因，掌握犯罪新趨勢，藉以消除障礙因素，減少運作成本，達到創造服務價值及價值極大化的目標，爰規劃全方位反詐欺作為。

### A、1 個簡碼：全國一致、全民使用的反詐騙「超連結」服務簡碼

成立3字簡碼的「165反詐騙諮詢專線」，建立了反詐騙單一服務窗口（如附件6），並因應社會各界需求，持續擴充165應用系統，協調連結金融、電信與各警察機關，並建立案件處理機制，民眾只要撥打165，可透過與各系統交換，將訊息傳達各業者或警察機關予以處理與回覆，進行詐騙電話查證與停話、警示帳戶設定與解除、被騙贓款圈存、止扣或返還，快速解決民眾遭詐騙的相關問題，並提供警察機關或法院、檢察署案件資料，俾利於後續偵審工作（如附件7）。

### B、2 個核心：使服務與偵防獲得串連，增強防制詐欺能量

165專線兼具有提供服務及協助偵防的功能。為能雙核心齊頭並進，相互運用，遂規劃資通訊導入作業流程，縮短線上服務人員作業時間，增加服務民眾案件數，並減少人為作業錯誤，使受案資料完整且正確，據而建立各項資料庫。再利用分析工具將資料變成有用資訊，輔助偵查之進行，並作為宣導重要參考資料，降低民眾被害機率。

### C、3 個特質：提供快速便捷、完整精準、雙向互動的服務



本專案由顧客關係管理（CRM）理念出發，因應客製化需求，架構服務資訊網絡，建立雙向互動模式，不僅要講究品質，更講究效率及融洽的民眾關係，藉以提高民眾對於 165 專線의 滿意度，增加回客率，讓曾撥打 165 專線的民眾願意再回撥，或影響其親友也願意撥打 165 尋求服務。165 專線具有以下特質：

（A）快速便捷：

民眾可隨時隨地以市話、公話、行動或網路撥打 165 時，便利而快速接通。

（B）完整精準：

登打資料建檔時力求完整，避免發生錯誤而侵害第三人權益，並且依據標準作業流程服務民眾，設定零錯誤、零衝突及零投訴的要求，提供民眾完整周全的服務。

（C）雙向互動：

回應與解決一次完成，達到即時雙向互動，將處理結果以簡訊、電話或網路主動回應民眾，每案均有單一案號予以控管，增加案件透明度，同時提升警察內部作業及對外民眾服務效能。

D、4 大策略：建立服務、情報、資通、資金管理機制

整合政府與民間犯罪防治資源，建構資訊服務網、數位資料庫、資通訊分析、監看不法帳戶等四大聯防面向，透過流程標準化與程序整合、單一窗口自動化、資訊化管理，增加流程透明度，並運用線上統計分析工具及系統架構，處理民眾舉報詐騙的所有情資，支援偵防所需資源，提升防制詐騙犯罪的能量。

（A）策略一：建構優質服務網絡，有效預防被害

a、接受民眾諮詢：

（a）建立單一窗口：以優質服務為導向，成為詐欺犯罪諮詢單一窗口，

做為警察機關專責客服中心，解決服務版本不一致的問題。(如附件 8)

(b) 標準作業流程：受理類型分為三種，當民眾被害時，依單一窗口標準流程將案件輔介至所轄警察機關，完成報案程序；民眾未被害時，依標準流程提供諮詢或登打民眾所檢舉之不法電話及帳戶於系統內，繼續追查；協調各轄警察機關、金融機構或電信業者協助處理民眾問題。(如附件 9)

b、被害輔介報案：(如附件 10)

(a) 關懷被害人：給予被害民眾適度關心及建議，同時填具被害訪談表，詳實紀錄被害歷程，方便分析被害，必要時發布新聞稿，實施預防犯罪宣導。(如附件 11)

(b) 防止案件隱匿：勸說不願出面報案之受騙民眾配合檢舉不法，另外每一案件均依初報、續報及結報程序全程控管，避免發生匿報情事。

(c) 縮短作業時間：先將報案民眾身分資料及案情登打至反詐騙諮詢記錄表上，並將該記錄表傳真通報至民眾所在地警察機關，以縮短報案時程，給予民眾方便。(如附件 12)

(d) 避免錯誤：透過資訊系統將民眾舉報之帳戶與金融聯合徵信中心交互比對，稽核修正填寫錯誤之帳號，避免警示錯誤。

c、詐騙情報分析運用與宣導：

(a) 定期統計分析：定期彙整分析相關詐騙數據及案類，針對特殊重大個案進行研究，並製作 165 日報、週報、撰寫各類專報及發布新興犯罪手法，公布最新犯罪訊息及趨勢。(如附件 13)

(b) 陳報決策單位：觀察詐騙發展，並分析癥結及研擬相關防制對策，陳報行政院治安會報及反詐騙跨部會聯防會議討論，形成例如限制預付卡門號張數、限縮 ATM 非約定轉帳 3 萬元、兩岸合作打擊詐騙等政策。

(c) 個案交辦移查：接獲民眾提供犯罪情報，轉由權責單位偵辦，提高破案效率及民眾滿意度。

(d) 犯罪預防宣導：根據情報分析，於各大媒體或實地宣導反詐騙，協請金管會要求各金融機構第一線行員實施客戶關懷提問。(如附件 14)

(e) 學術研究：配合學術機構分析詐騙情勢，韓國、日本等國媒體曾派員採訪，近期對岸已邀請相關人員至大陸進行意見交流。(如附件 15)

#### d、詐騙犯罪防制網絡

透過「反詐騙聯防平台會議」(附件 16)、「電信技術諮詢小組會議」，結合法務部、交通部、財政部、農委會、金管會、行政院金融監督委員會、金融聯合徵信中心、財金資訊公司、各金融機構、國家通訊傳播委員會、各電信業者及警政署科技、研發、通訊監察、電信警察隊與各外勤單位等跨部會組織，形成一防制犯罪網絡，並制定決策實施「警示帳戶聯防機制」、邀請 7 大電信業者加入「電信聯合服務平台」，共同執行反詐騙工作。(如附件 17)

#### (B) 策略二：建置數位資料庫，提升服務效能

建置人頭資料庫、被害筆錄資料庫、受案資料庫、停話資料庫、聲紋資料庫、警示帳戶個資交換資料庫、簡訊關鍵字模組資料庫、外籍人士離境資料庫、犯罪情資資料庫、集團分析資料庫，有效處理每日民眾檢舉的大量資訊，並予以數位化紀錄與歸類，分析發話源頭、帳戶關聯性及犯罪態樣，充分提供一線服務人員所需資訊。(如附件 18)

#### (C) 策略三：協調電信監理單位，有效阻斷非法話務

##### a、不法門號實施停話：(如附件 19、20)

(a) 快速停話作業：停話作業全面採電子化作業方式，透過「快速停話作業系統」，使停話速度由公文函請停話，提升至立即停話，縮短作業時間並減少公文數量。

(b) 增加犯罪成本：針對詐騙電話實施停話且限制預付卡門號申請及販售數量，使歹徒須提高成本始能購得人頭電話卡。

(c) 規劃實施專案：規劃實施靖頻專案及斷源專案，以有效掃蕩非法機房及擴大不法門號停話範圍。

(d) 外籍人士離境停話：針對外籍人士來台工作期滿離境後，對其使用行動電話門號予以停話，以防止利用做為犯罪工具。

##### b、簡訊關鍵字攔截：

規劃啟用簡訊特碼檢舉專線「0911-511111」，使其具備訊息拆解功能，自動分析詐騙簡訊內容、詐騙號碼，關鍵字彙整，於檢舉數量達設定門檻時，送由各電信公司加以攔截，還給民眾免於恐懼的自由。

(D) 策略四：警示不法帳戶，阻斷非法資金流出（如附件 21）

a、監控不法帳戶：

(a)建立「異常帳戶預警機制」，與金融機構合作，針對不法及異常帳戶監控資金流向，機先反應，尋找潛在被害人，以關懷詢問方式了解案情，給予適當協助，攔阻被騙款項，進一步確保被害人權益。並依據「銀行對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法」（附件 22），協請金融機構應確實監控異常帳戶，必要時提高管制等級為一類或二類帳戶，預防民眾受害。（如附件 23）

(b)然為使異常帳戶提前受到全面監控，及早主動發現被害民眾，本「異常帳戶預警機制」，由 165 專線每日彙集民眾檢舉情資，針對檢舉內容及次數研判是否已達可疑程度，並依據「針對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法」，將該可疑帳戶傳送金融機構進行過濾及監控。當有款項匯（轉）入時，立即通知匯入金融機構與 165 專線共同聯繫被害人，如查證屬實即協助民眾完成報案程序及圈存該筆款項。此一措施兼具有預警及攔阻之功能，運用前置性行政作為彌補司法程序緩不濟急的缺點，有效保障民眾權益。。

b、攔阻不法資金匯出：

規劃建立「警示帳戶聯防機制」，以 165 為聯絡中心，通報相繼匯入之金融機構，透過圈存止扣方式，即時追回民眾被騙款項。並使相關匯（轉）入之帳戶實施警示，阻斷被騙款項流出，同時促使其他被害人無法匯入，減少民眾被害。此外，亦可依據金融機構之通報，協助第一線服務機關逮捕領款嫌犯。（如附件 24、25）

### 三、實際效益

本專案兼採技術與經驗導向，形塑一個新的警察服務平台，透過洞察顧客需求與犯罪趨勢，創造服務新樣貌，並運用科技，提升為民服務與偵防犯罪新價值。

#### A、優質服務網絡（如附件 26）

建立單一服務窗口及訂定標準作業流程讓資訊服務變得簡單確實，並由資訊服務系統輔助解決作業效率問題，也讓各方匯入情資進行系統分析，掌握犯罪最新情勢，同時管控被害輔介報案雙向處置及回報，並防止匿報，提高民眾滿意度。

#### B、數位資料庫（如附件 27）

規劃建立服務、情報、運用等十項數位資料庫，目的在於透過豐富的資料來源，分析人頭帳戶、犯罪情資與手法、集團性活動，達到遏止與發現犯罪的目的，並提供為民服務所需資料，兼以提升偵查效率。

#### C、阻斷非法話務（如附件 28）

協調電信主管機關加強監理，並主動彙整民眾檢舉情資及蒐購電話與帳戶廣告等訊息，並對於容易成為人頭電話的通訊產品，如預付卡、二類電信（含 MVNO）、電話秘書等，經由嚴謹查證程序確定為不法電話，透過停話交換平台連結電信業者系統，以電子化方式進行停話作業。此外，對於靜態且較低成本的不法簡訊發送，則運用關鍵字模組加以攔截，成功阻斷訊號源。

#### D、阻斷非法資金流通（如附件 29）

帳戶為詐騙犯罪最為常用的洗錢工具，被害民眾匯入所指定的帳戶時，過去由於欠缺相關攔阻機制，勢難追回被騙款項。事實上，仍有許多案件正在無聲無息中發生，潛在被害人渾然不知自己已受害，往往要警察機關通知後才發現。為解決上述問題，規劃與各金融機構建立「警示帳戶聯防機

制」，以求迅速通報、攔阻，截斷不法資金流動，並推動「異常帳戶預警機制」與金融機構即時交流檢舉及不法情資，積極發掘不知情的被害人，並關懷催促完成報案程序，以防止下一個被害人再匯款，或通知其他關聯性帳戶所屬金融機構加強監控不法帳戶，避免更多民眾受害。

## E、未來新價值

做為全民反詐騙的「超連結」，165 專線已然承擔了眾多為民服務的功能，也達成了可觀的外部及內部效益，但是政府施政貴在精進與創新，應該與時俱進，立即因應社會環境的變遷，以及回應人民當下的最新需求。本署的政策規劃，以提出創新價值的方式，為 165 專線尋找定位，帶動其進步與發展，走向優質服務新境界，最終目的在於為全國民眾提供更有效率、更具效能的專業服務超連結。

(A) 推動 165 專線成為跨境合作打擊詐騙犯罪的新平台，讓社會找回正義：

兩岸犯罪情資交流是合作打擊跨境詐欺犯罪的重要關鍵。未來 165 專線存有的情資，特別是被害資料庫將成為提供跨國及兩岸偵查線索的重要來源。刻正規劃詐欺案件全面納入 165 專線被害資料庫，並彙集境外電話來源，以 165 專線為交換平台，迅速傳遞多方所需資料，協助彼此，為民眾找回正義。

(B) 推動 165 專線成為網路詐欺情資交換的新平台，減少廣大網路族群受害：

近來網路交易熱絡，躍居零售市場重要地位，營業額已超過百億。惟因駭客入侵入口網站或網路購物網站，竊取帳戶與密碼，造成網路用戶頻頻受害，詐欺案件數量成長快速，自 97 年初迄今，上升快速，比例已達 69%。本署已向行政院提案，建請儘速訂網路主管機關，期能加諸網路平台業者責任，建立良善管理機制，並比照第一類電信，建立客戶申辦驗證規定。另 165 專線將建立與各入口網站間之「可疑網路帳戶查詢交換平台」，針對涉及不法之帳號、IP、信用卡等進行停權，有效過濾及封鎖境外非法 IP 進入國內，減少廣大網路族群受害。

(C) 推動 165 專線成為追查資通流及金流的新平台，協助民眾有效追回財產：

詐騙集團以不顯示來電或竄改發話原始電話號碼進入民眾電話，目前尚無法以電信技術克服。另外，共犯提領現金後即進行洗錢，隱匿犯罪所得，造成警方查緝障礙，無法協助民眾追回贓款。故規劃利用 165 專線既有基礎，建立新平台，連結電信、金融業者系統，追查比對犯罪集團成員之間的資訊流路、通訊流路與金錢流路及三者交互關係，讓金錢最終流向現形，協助民眾有效追回財產。

(D) 推動 165 專線成為詐騙案件協助司法調查的新平台，幫助民眾提早取回遭凍結的款項：

由於詐騙案件數量龐大，被害人常分散全國各地，檢察署、法院偵審詐欺案件時，常無法集中連結案情與證據。另外，遭警示凍結的款項均須待判決確定始能返還，無辜受害民眾常求助警察單位或法院與檢察署，卻無法知道明確返還時間。

近來多有檢察官及法官致電或行文 165 專線要求調閱被害筆錄、檢舉情資或查證錄音檔，協助司法調查。為讓詐欺被害案件能順利連結，擴大資料庫增值功能，設計以報案三聯單、帳號、門號、加害人等資料交叉比對被害人關聯性，將所涉案件完整移送，提高偵審機關效率。將來 165 專線更可經與法院資料庫連結，交換已遭凍結之被騙款項資料，協助加速返還民眾被騙款項，解決民眾四處求助無著的窘境。

## 貳、創新服務實際績效

### 一、外部效益

#### A、建構受案資訊作業系統

(A) 建構資訊服務系統：

a、作業時間縮短，增加服務人數：

(a) 透過系統話務自動分配，各作業席次會顯示等候接聽人數，適時調

整接聽時間，解決繁忙話務。

(b) 現每通電話平均作業時間約為 2 分鐘，較人工登錄時期 5 分鐘作業時間，縮短約 3 分鐘，節省作業時間 60%，使整體服務數增加，同時大幅提升員警個人受話品質，95 年度平均每人接話 13,477 通，96 年度平均每人接話 14,655 通，97 年 1-10 月平均每人接話 7,631 通（總接通數÷總接話人數），擴大 165 專線服務層面。

b、回撥漏接電話，維持低漏接率，減少民眾抱怨：

(a) 無法接聽而漏接之電話會由值日官定時回覆，以了解該民眾是否需要協助。

(b) 95 年迄今回撥漏接電話 6,045 通，平均漏接率維持在 3.8% 以下（95 年 2%、96 年 5.2%、97 年 1 月至 10 月 2.6%），使民眾容易撥打 165 暢通無阻。（如附件 30）

(B) 建立單一服務窗口：

165 專線為諮詢服務單一窗口，頗受社會肯定，知名度極高，自 95 年統計至 97 年 10 月，總計服務 191 萬 4,252 人次，諮詢類 97 萬 9,729 人次，檢舉類 85 萬 5,958 人次，輔介報案達 2 萬 3,453 人次，其他（含騷擾電話）5 萬 5,331 人次。（如附件 31）

B、建立標準作業流程

諮詢、檢舉及受理報案均訂有標準作業流程，線上幹部及作業員警必須依據作業流程落實監督與服務，且應於第一時間解決民眾相關問題。另配合線上自動化監錄系統及三方通話，幹部機動介入疑似發生問題的通話，化解員警與民眾衝突，避免不必要之投訴。

(A) 95 年迄今民眾投訴計有 210 件，其中經查證屬實 3 件，佔 1.4%。

(B) 受害案件 100% 輔介至轄區完成法定報案程序，計 2 萬 3,234 件，並與受理報案單位相互查核，且系統自動於 30 分鐘內，以簡訊回復被害人



該案件承辦的警察單位、電話、警員，確保被害人能速完成報案，致無匿報。

(C) 透過標準化跨機關查證功能，於民眾尋求諮詢時，協助判斷是否遭遇詐騙，並提供防制作為，95 年 8 萬 3,993 件，96 年 5 萬 3,128 件，97 年 1 至 10 月 5 萬 6,161 件，因而成功預防民眾受騙匯出的金額 95 年為 11 億 3,275 萬元，96 年為 28 億 5,038 萬元，97 年 1 至 10 月達 22 億 5,111 萬元。

### C、建立「警察與電信金融機構聯防平台」

(A) 實施警示帳戶聯防機制，成功攔阻被害：

自 95 年底「警示帳戶聯防機制」啟動迄 97 年 10 月 31 日，共攔阻被害 2,270 件，追回民眾被騙財產金額 5 億 342 萬 5,690 元。

(B) 阻止外勞卡汙濫，減少外籍人頭帳戶與電話數量：

系統主動聯結外籍人士居留證資料，自 95 年 11 月 7 日起至 97 年 10 月底止，外籍人士總數約 231 萬餘人，所申辦帳戶數約為 6 萬 5 千餘戶，電話約 39 萬餘門，共計清查停話門號 533 門。

(C) 確實管制被害案件，澈底防止案件匿報：

a、當民眾被害時，往往不知要前往何處警察機關報案，既使到達警察機關，可能發生管轄權疑問，延遲處理時機。為此，本署設計受理刑事案件報案單一窗口，要求各警察關必須接受轄區內外任何民眾的報案。

b、165 專線為進一步提升受理報案服務效率，爰建置「報案服務簡訊發送平台」，只要民眾向 165 專線報案，立即產生報案表單傳送轄區警察局，並將案件快速輔介至其轄內派出所受理，同時於 30 分鐘內也將「交查時間、派出所名稱、電話、承辦員警姓名，如有問題可再撥 165」訊息透過簡訊回傳至民眾行動電話，讓民眾可以在報案途中可與受理員警對話或請求協助，並於到達後立即接受承辦員警訊問，減少到達派出所等待處理時

間，以提供妥適貼心的辦服務。95 年至 97 年 10 月底止，165 專線共計輔介並列管 2 萬 3,453 件被害案件，建立「1 案服務到底」機制，並透過案件稽核系統達到案件輔介率百分之百，被害人事後亦受到關懷。

c、如民眾逕向一線警察機關報案時，每案均須向 165 專線系統取號列管與回報，165 專線員警均會定期至系統視窗查看案件是否完成報案，持續追蹤案情，如已逾 24 小時者將聯繫被害人與警察機關，釐清未完成報案之原因。

(D) 全面掌控勤務作業，作業時間縮短：

165 專線勤務管理系統，透過 E 化作業及強化指揮席次管理功能，平均文書作業時間由過去人工登錄 2 分鐘縮短為 10 秒鐘，大幅提升個案受理時間，讓民眾不做無謂陳述，提高服務滿意度。

(E) 單一簽入整合，保護系統資料：

「警察電信金融聯防平台」除供 165 專線人員平日執勤使用外，多數警察機關、電信業者（快速停話平台）及聯合服務平台七大家電信業者客服人員均有登錄權限，為達到「系統資料保護」及「區分權限管理」兩大原則，不但要求連結系統之遠端電腦 IP 須固定，對於登錄系統的人員帳號及密碼也嚴格管理，另針對不同業務性質的單位開放「階梯式」權限，權限由大到小依序為 165 專線人員、警察局、警察分局、派出所、電信業者客服人員、電信業者（快速停話平台）。

(F) 擴大停話範圍，增加犯罪成本：

a、快速停話作業，提高停話效率：

每通詐騙電話平均執行停斷話時間可於 30 分鐘內完成，大幅縮短行政作業時程。165 專線自 95 年 1 月 1 日起至 97 年 10 月 31 日止執行停話數共計 19 萬 3,994 個門號，平均一天停話數約 129 門；另平均所需作業時間由 95 年 29.5 分鐘，降至今年 17.6 分鐘，整體停話時間亦呈現下降之趨勢。

（如附件 32）

b、執行蒐購人頭電話帳戶廣告停話作業：

165 專線專責查證小組針對「收買人頭帳戶、行動電話卡」報紙廣告進行停話，經統計自 95 年 1 月起至 97 年 10 月 31 日止，總計清查並完成停話件數為 7,257 件。

(G) 防制盜接電話：

95 年接獲檢舉詐騙集團盜接電話 1 萬 0,811 件，96 年接獲檢舉 826 件，97 年至 10 月 31 日止接獲民眾檢舉 14 件，96、97 二年數量大幅降低，經協調電信機構防處，詐騙集團盜接市內電話情形至 97 年已近乎絕跡。(如附件 33)

(H) 簡訊關鍵字攔截：

設置「0911-511-111」之專線，以接收民眾電話所接獲之簡訊，系統於收到民眾所傳疑似不法簡訊後，具備訊息拆解功能，先行自動分析不法簡訊內容及詐騙號碼，再將簡訊內關鍵字自動彙整後，當檢舉數量達設定門檻時，送交各電信業者攔截帶有關鍵字之欲發送簡訊，成功攔截色情及詐騙簡訊，計 11 萬 748 筆，目前簡訊犯罪已近乎絕跡。(如附件 34)

D、運用電視、網路、廣播及平面媒體提供民眾最新詐騙手法及防範知識：

(A) 95 年至 97 年共製作專題廣播節目 468 集，20 秒電台廣告 1,560 次，電視新聞出機採訪 250 次，報紙消息稿露出 534 次，電視專訪節目 30 集。合計媒體傳播價值計 2 億 1,482 萬元。

(B) 根據 Yahoo、Google、MSN、PCHome 等入口網站關鍵字查詢，有關 165 專線反詐騙宣導訊息或政府及企業機構轉載與 165 專線相關資料約 230 萬筆。

(C) 由於近來網路駭客竊取個人資料日益嚴重，衍生許多詐騙與糾紛案件，乃針對 Yahoo 雅虎奇摩公司為台灣最大的網路媒體，具有示範作用，經多次協商後願意提升相關安全交易機制，於 97 年 10 月 30 日與本署共同辦理「網路安全宣導」暨「Yahoo 網路安全中心-全新升級記者會」，針

對拍賣會員 700 萬人進行宣導，迄今參與本交易安全機制會員已達 25 萬人，且陸續增加中。

E、減免撥打 165 專線電話費用，以節省民眾話費負擔，提高民眾利用 165 專線服務措施的意願

(A) 本署主動向「反詐騙聯防平台會議」提案通過「市話撥打 165 免費及行動電話撥打 165 每分鐘 1 元優惠方案」，據 95 年至 97 年 10 月止，總計服務 166 萬 3,710 通，以 1 分鐘 1 元計費，平均每通受理時間約 2 分鐘，總計為民眾節省電話費用合計 332 萬 7,420 元（公式計算=總接通數 166 萬 3,710 通×平均通話時間約 2 分鐘×1 元）。

(B) 95 年市話撥打 165 總數量成長 33%，行動電話成長 7.3%；96 年市話成長 65.8%，行動電話減少 12.9%；97 年（月平均數）市話成長 25%，行動電話成長 22.3%，足見民眾利用 165 專線服務的意願增加。

F、建立涉案警示帳戶申設人資料快速調閱機制，協助第一線警察機關提高行政效率

(A) 迅速完成警示及解除詐騙帳戶：(如附件 35)

有關警察機關辦理警示帳戶設定與解除，於 95 年之前並無統一的作業規定，常發生「該警示未警示」、「該解除未解除」之現象，而損及被警示當事人或第三人權益。為能確保被害民眾及善意第三者者權益，乃與金管會協調訂定詐騙帳戶設定與解除規範。

a、97 年較 96 年同期設定警示數增加 9,811 件、成長率 65.9%，使得尚未設警示帳戶的人頭帳戶經本系統比對發現，適時阻止其他被害人匯入款項，如以 1 個帳戶平均會有 1.2 個被害人匯入款項，計減少超過 8,175 個被害人；同時解除數也增加 7,626 件、成長率 237.5%，解決同等人數 7,626 人因警示錯誤所造成財產權益上之不便及限制。

b、警示帳戶設定數與被害案件數之間關係可看出同一帳戶牽涉多件被害

案件的比率，97年1個帳戶有1.29個被害人、96年1個帳戶有1.19個被害人，97年較96年增加10%，至於衍生性管制帳戶有明顯下降，也說明金融機構對於開戶條件及審核機制均相當落實。從以上數據顯示帳戶取得門檻提高，使得個別帳戶使用率提高，另外人頭帳戶黑市買賣也從1本3,000元飆升至5,000元至10,000元不等，由此價量關係亦可佐證政策效益。

(B) 建構警示帳戶個資庫快速調閱機制：

為提高警示帳戶準確率，減少因紙本公文往返所造成處理時程的延宕，進而影響到警示帳戶及衍生管制帳戶的設定時間，藉由本資訊自動化資料交換平台，使各警察機關快速取得警示帳戶個資。97年4月21日啟動快速調閱個資機制，透過165平台系統以電子檔與財團法人金融聯合徵信中心資料庫連結，從過去平均每案約需24.5天公文往返以取得申設人資料，迄今減少為6個工作天，第一線警察機關效率提昇75%以上，有助快速偵辦民眾檢舉或受害案件。

(C) 設計警示帳戶自動稽核系統：

從過去被動依民眾請求採不定時查對警示帳戶資料，提高稽核頻率，改為每半小時1次自動與金融聯徵中心連線比對，及時發現民眾帳戶遭冒用或誤設警示，或已完成司法程序須解除帳戶警示，協助民眾提早取回遭警示凍結的財產。

G、異常帳戶預警機制，有效遏止被騙案件發生

(A) 本預警機制已獲金管會與銀行公會同意試辦，並自97年10月20日由中國信託、元大金控、台中商銀、合作金庫、中華郵局等5家銀行先行啟動。

(B) 自97年10月20日至11月12日止，165專線通報上述5家銀行預警件數有35件，其中預警通報後相繼有5個帳戶受到警示，比例為14% ( $5 \div 35 = 14\%$ )，而該帳戶等計有13位民眾被騙，平均一個帳戶有2.6個受害人 ( $13 \div 5 = 2.6$ )，財損金額94萬4,969元，另因歹徒未及提領而有一

件成功攔阻案例，金額為 47 萬 6,500 元，由上述試辦數據可發現預警機制確實有助於發掘被害及阻止被害。

(C) 另據 165 專線統計，97 年 5 至 10 月民眾檢舉帳戶數為 5,769 個，其中於 8 至 10 月間，確實遭警示者達 3,788 個，比例為 65.6%，更說明經過一定時間，預警效果會更加顯著。如預警機制獲所有金融機構全面實施，推估全年當可減少案件 7,576 件，約可減少全般詐欺案件的 18.9%，成效應屬可觀，未來此一機制對於反詐騙工作具有關鍵性影響。

#### H、提升 165 專線服務對象具體受益情形與滿意度

(A) 自 95 年迄今，曾收到民眾感謝 165 專線信件計 92 件（如附件 36），亦有多位被害民眾前來致意，感謝 165 專線即時攔阻被騙款項，拯救已面臨破碎的心理與家庭。

(B) 165 專線於 95 年派員進行全面被害訪談，受訪人數為 1,941 人，其中服務滿意度：非常滿意 1,775 件、91.5%、滿意 161 件、8.3%、普通 4 件、0.2%及不滿意 1 件、0.05%，顯示 165 專線所提供之服務民眾是肯定的。另外也詢問不願撥打 110 系統的原因，係因為 165 專線為詐騙諮詢專責單位，可提供較澈底的服務，顯示民眾對 165 具有相當信賴感。

(C) 為了解一般大眾對 165 專線服務滿意度進行調查，於 97 年委託中華電研究所「網路問卷 e 點靈」，有關 165 專線人員回答能力滿意度（含非常滿意及滿意）達 62%，視為普通者占 33%，不滿意者 5%；服務態度的滿意度達 65%，回答普通者占 31%，不滿意占 3%。

#### I、規劃一線警察機關執行警勤區家戶訪查預防宣導，彌補大眾傳播不足，提升民眾自我防衛意識

(A) 為使民眾普遍具有防騙警覺，減少被害機會，本署自 97 年 11 月 10 日起實施「警察機關辦理預防詐騙家戶宣導執行計畫」，透過各警勤區員

警於執勤時的關懷、訪查，藉機宣導相關詐騙犯罪手法及預防因應之道，使民眾提高警覺，注意不明訊息，避免遭受不法侵害，進而積極參與預防詐騙宣導工作，共同建立安全無虞的生活環境。

(B) 目前全國共有 1 萬 9,122 個警勤區，戶數有 763 萬 590 戶，按每一警勤區員警每日可查訪 6 戶換算，約 66 個工作天即可完成家戶預防宣導之工作 ( $7,630,599 \text{ 戶} \div 19,122 \text{ 人} \div 6 \text{ 戶} = 66.5 \text{ 天}$ )，也就是可對不常接受大眾媒體訊息的獨居老人、家庭主婦、退休勞工與公務人員等實施面對面宣導，有助於強化全民防騙意識。

#### J、透過宣導，強化民眾對政府施政的信心及提升機關正面形象

(A) 95 年起推動派員走入基層演講，宣導 165 專線為民服務措施，喚起民眾防騙意識及對政府打擊詐騙犯罪的信心，並建立 165 專線的專業形象。迄今共赴各社區、民間團體、企業機構、學校、基層政府單位演講約 9,000 場次。另定期彙整發布最新犯罪手法或特殊案例新聞稿，並同時公佈於刑事警察局官方網站首頁（如附件 37）。

(B) 96 年起加強透過媒體傳播「政府結合全民反詐騙」概念，每年度製播電台專題節目 156 集、電視新聞報導 84 次、電視帶狀節目 10 集、平面媒體報導 165 反詐騙工作計 178 則，有效提升機關正面形象。（如附件 38）

#### K、成為市場、民意調查的查詢服務窗口，協助解決各政府機構、財團法人、市場調查公司實施民調時所遇到的信任危機問題

(A) 由於詐騙犯罪曾假借民調或市調進行問卷調查騙取個人資料，或佯稱民調公司名義辦理抽獎活動，常以電話通知民眾中獎而騙取高額手續費、律師費、稅金等，即所謂「假調查、真詐財」犯罪手法，導致民調工作受到嚴重影響，民眾只要一聽到訪問電話時，不管是消費性、滿意度、統計調查，均會立即掛掉電話，徒增訪員調查困難，造成施政或經營上的問題。

(B) 由於 165 專線長期提供反詐騙諮詢服務，民眾只要遇到不明訊息就會撥打 165 查詢釋疑，此也使得各民調公司、政府機構或財團法人與 165 專線聯繫，能提供 165 專線線上人員參考，並能正確回答目前所進行的調查案件與內容，避免造成民眾誤解。

(C) 迄今總計有行政院主計處、創世基金會等 136 個單位、1,088 件調查個案向 165 專線註登(如附件 39)，並將相關資訊公布在 165 專線諮詢服務系統的「情資公告欄」，便利一線服務員警查詢，減少應答誤差，以及協助解決各民調公司及機構因詐騙產生的調查困境。

#### L、其他具體效益

(A) 攔阻被騙績效卓著，獲頒警政署獎章：  
165 同仁李律檳 96 年 8 月 3 日受理民眾來電，成功追回民眾被害款項 1,065 萬；王昌暉於 96 年 9 月 3 日與台中商業銀行合作，即時攔阻民眾李亭慧匯出被害款項 500 萬；蕭志謨線上聯繫三家銀行共攔阻 385 萬元，分別於 96 年 10 月及 97 年 5 月，獲警政署頒發忠勤獎章。(如附件 40)

(B) 保護被害功績卓著，獲總統頒獎：  
165 同仁王昌暉致力於民眾詐欺被害預防及保護，建議制定「警示帳戶聯防」、「一案到底，全程控管」等機制，對於受詐騙被害人之保護有具體貢獻，表現傑出，獲法務部推薦參選推展犯罪被害人保護有功人員，於 97 年 10 月 1 日接受總統馬英九頒獎表揚，並獲媒體廣泛報導。(如附件 41)

(C) 兩岸交流防騙經驗，減少跨境詐騙案件：  
海峽對岸於 97 年 7 月邀請本署派員參加於福州市舉行之電信詐騙犯罪問題研討會。165 專線代表提出兩岸詐騙犯罪關聯性專題報告，獲得其中央公安部代表等極為重視，並表示將研究仿習 165 專線機制。

(D) 我國防騙措施獲日本媒體報導，促進國際合作打擊犯罪：  
日本匯款詐欺案件方興未艾，創下半年損失金額約台幣 50 億元紀錄。96 年富士電視台至 165 專線採訪，製播 30 分鐘台灣反詐騙經驗專輯節目，



另一日本電視台 TBS 訂於 97 年 12 月 10 日將派員至 165 專線採訪，並製作專輯介紹 165 專線運作情形及訪問被害人。而今年 6 月起日本警方陸續採行多項反詐騙措施，其中多係學習我國已採行的策略，例如限縮 ATM 轉帳金額上限、提款機畫面加註警語等。(如附件 42)

(E) 電信界響應聯合服務平台，有助企業與政府形象提升：

97 年 3 月 3 日本署邀請內政部長、行政院通訊傳播委員會、金融監督管理委員會、7 家電信公司董事長及總經理等及電子與平面媒體參加聯合服務平台開通典禮，經各大媒體轉播報導，讓社會大眾充分了解政府措施，也讓 165 反詐騙諮詢專線擴大服務，提高民眾撥打 165 意願，有助於政府機關形象之提升。(如附件 43)

(F) 針對新興金融服務如西聯匯款，主動協調相關部會查證其合法性，並要求配合相關反詐騙措施：

西聯匯款為新興外匯金融產品，擁有快速、便利及不需帳號之特性，為阻斷此一跨境洗錢管道，本署除主動函詢(查)經濟部、金管會銀行局、中央銀行外匯局等單位，該金融產品符合匯兌業務及銀行法之規範，並致電邀請該公司於 97 年 8 月 19 日前來說明，表示目前有國泰世華、彰化、台新及京城等 4 家銀行代理本金融業務，現有 255 個服務據點，刻正拓展業務中。然為避免其做為洗錢管道，亦請其與本署合作加強辦理反詐騙宣導、匯款單印製提醒警語、實施服務據點教育訓練及建立聯繫窗口等反詐騙措施。後於 9 月 25 日再次造訪本署，由其公司遠東區執行長承諾上述事項。

## 二、內部效益

A、徵用本署所屬機關閒置廳舍及徵調現有警力投入本專案，節省政府經費負擔

(A) 徵用本署保安警察第一總隊閒置廳舍力行樓做為 165 專線作業處所，總計樓地板面積 450 坪，節約建物建造裝修成本約 2,880 萬元。

(B) 指定本署刑事警察局兼辦本專案業務，另徵調保一總隊 53 名隊員，施以教育訓練後，擔服客服受話功能，避免另行增加員額，每年節省人事費用 3,816 萬元。

(C) 95 年起逐年編列預算分批次建置各項作業系統軟硬體，共計使用 3,043 萬 8,000 元，每年平均僅約 1,000 萬元。

B、主動協調各電信業者加入 165 專線服務行列，建立「反詐騙電信聯合服務平台」，節省警力負擔，增加服務能量

(A) 增加服務人力，提高服務能量：

97 年 3 月起中華電信、遠傳和信、台灣大哥大、大眾、亞太、威寶、新世紀 7 家電信業者派出刻客服人力共 147 員（如附件 44），較目前 165 專線警力 49 員多出 98 員，等於增加近三倍人力於第一線服務，舒緩 165 專線高居不下之話務，使 165 專線得以集中警力，投入辦理攔阻被騙款項、執行停話等較高階作業。

(B) 擴大攔阻成效：

鑒於聯合服務平台正式啟動後，165 專線警力將可專責於後端受理報案、停（復）話與即時攔阻等業務，故要求各警察機關，受理被害民眾報案時，均應先行通知 165 專線，統由該專線試行攔阻民眾所匯款項，防止不法資金轉出；並警用電話設置 165 專線，便利基層員警溝通聯絡；自 96 年 11 月 29 日至 97 年 10 月 31 日止，本案推動期間 165 專線共攔阻 1,607 件，攔阻金額為 2 億 83,94 萬 9,953 元，較前期（自 95 年 11 月 29 日至 96 年 10 月 31 日止：425 件、1 億 2,311 萬 6,969 元），多出 1,182 件、1 億 6,083 萬 2,984 元，成長率分別為 278.1%、130.6%，成效大幅提升。（如附件 45、附件 46）

(C) 增加預防成果：

自 96 年 11 月 29 日正式啟動聯合服務平台迄今（97 年 10 月 31 日），因來電諮詢而預防民眾受騙金額高達 25 億 8,863 萬 2,759 元，較前期（自 95 年 11 月 29 日至 96 年 10 月 31 日止：23 億 4,966 萬 6,566 元），多出 2

億 3,896 萬 6,193 元，成長幅度高達 10.2%。(如附件 47)

(D) 擴大服務績效：

96 年 11 月 29 日至 97 年 10 月 31 日，165 專線受理開案數為 78 萬 8,571 件，較前期（95 年 11 月 29 日至 96 年 10 月 31 日：57 萬 1,457 件）增加 21 萬 7,114 件（如附件 48），擴大幅度高達 38%，其中聯合服務平臺受理開案數為 35 萬 7,931 件，占 45.4%，有效分擔 165 專線服務工作量。另 96 年 11 月 29 日至 97 年 10 月 31 日，165 專線接通率達 83.2%，較去年同期（95 年 11 月 29 日至 96 年 10 月 31 日：74.2%）提升 9 個百分點。

(E) 提升查證績效：

96 年 11 月 29 日至 97 年 10 月 31 日，165 專線查證詐騙電話通數為 6 萬 2,827 通，較去年同期（95 年 11 月 29 日至 96 年 10 月 31 日）42,643 通增加 2 萬 0,184 通，大幅增加 47.3%。(如附件 49)

C、擴大使用數位資料交換，減少紙本公文，增加第一線警察機關與其他網絡成員的協調及配合程度

(A) 建立多項數位資料庫：

a、聲紋辨識資料庫：

165 專線於查證詐騙電話過程中錄製與歹徒對話內容，並依此系統功能擷取編輯聲音建立檔案，成為聲紋辨識系統之比對母體，目前已成功建置 372 筆聲紋檔案。

b、人頭資料庫：

165 專線員警受理案件後將民眾所提供之犯罪情資記錄存檔，系統則定時彙整民眾檢舉、諮詢及報案等情資，提供員警線上查詢功能，清楚辨識是否為人頭電話或帳戶，即時準確回覆民眾相關問題。截至 97 年 10 月 31 日止，系統紀錄有案之檢舉電話及帳戶計有 20 萬 2,347 筆。

c、被害人筆錄資料庫：(如附件 50)

自 95 年 11 月 7 日起建立被害筆錄資料庫，統計至 97 年 10 月 31 日日止，共計彙整 6 萬 5,011 件被害案件卷宗，其中包括筆錄、被害三聯單、警示帳戶與停話簡便格式表、工作記錄表、呈報單、切結書、匯款單等至少 7 種被害案件相關資料。

d、受案資料庫：

165 專線人員於線上服務民眾諮詢、檢舉及報案時，均會詢問來電者相關資料，以彙整其身分、遭遇案情、犯罪手法或是財損金額，作為情報運用的資料來源。經進一步分析犯罪手法與趨勢，可做為犯罪宣導題材，95 年至 97 年 10 月底止共建置 191 萬 4,252 筆受案資料。

e、停話資料庫：

165 專線人員於系統登錄不法電話並予以查證停話後，每一筆停話紀錄均完整建置，除可線上提供 165 專線及聯合服務平台服務人員即時查詢外，更可避免下一個被害民眾因撥打該不法電話而遭受財損，現已建置 13 萬 5,899 個停話門號。

f、警示帳戶個資交換資料庫：

為強化各警察機關執行調閱警示帳戶個資效率，特建置金融機構警示帳戶資訊交換平台，建立 165 專線與聯徵中心間警示帳戶及相關開戶的資料交換，由現行各警察（分）局發函改為統一由刑事警察局以定期方式發文，各金融機構在收文後，需將帳戶申請之個資上傳至聯徵中心完成警示及衍生性管制，此機制大幅縮短公文往返時間及減少每年約 8 萬件公文量，另 97 年 4 月 21 日起至 10 月 31 日止，累計共函文 50 次予各家金融機構，調閱警示帳戶開戶人個資 1 萬 8,149 件，並透過系統下放第一線服務機關進行調閱。

g、簡訊關鍵字模組資料庫：

為遏止簡訊詐財氾濫，設置「0911-511-111」專線，以接收民眾電話所接獲之簡訊，系統具備訊息拆解功能，於收到民眾所傳疑似不法簡訊後，先行自動分析不法簡訊內容及詐騙號碼，再將簡訊內關鍵字自動彙整。當檢舉數量達設定門檻時，送由各電信公司加以攔截阻斷，澈底瓦解不法簡訊

之發送。現階段已設定 23 組簡訊關鍵字模組，成功攔截色情及詐騙簡訊達 11 萬 748 筆，目前簡訊犯罪已近乎絕跡。

h、外籍人士離境資料庫：

針對逃逸或期滿之外勞及其他外籍人士離境資料與在台期間申請之門號與護照號碼進行比對，並送所屬電信公司完成停話，避免所申辦之門號用為人頭電話，共比對 39 萬 7,901 筆、停話 533 件。

i、犯罪情資資料庫：

為使民眾致電 165 專線皆可得到最新資訊，特於 165 專線系統中建立犯罪情資公告庫，以電子化方式讓線上每一位同仁都能即時獲知最新訊息，俾能提供民眾最完善的諮詢服務。

j、集團分析資料庫：

將詐欺相關案件電話通聯匯入系統，並針對檢舉或報案之金融帳戶資料及詐騙電話進行關聯性比對分析，另也提供詐騙用通訊設備清單，做為員警調閱單向通聯之依據，以靖頻專案為例，利用門號、165 案號與節費器序號進行交叉比對，迄今已分析出 80 處非法發話機房。

(B) 縮短作業時效，作業更加靈活：

早期各警察機關調閱警示帳戶申設人資料須以紙本公文取得，公文往返作業時程約需 3 週至 1 個月不等，至為耗時。自建立個資調閱系統自動化後，第一線警察機關承辦人只要負責設定帳戶警示，3 日內由本署統一以函文向金融機構調閱帳戶申設人資料，加上行文時程 2 日及金融機構作業時間 1 日，計需要 6 個工作天，相較於原先需 3 週至 1 個月時程，效益提升達 60%。各第一線警察機關咸表受惠，士氣大增。

(C) 節能省碳，減少紙張成本：總計可省下 27 萬 9,306 張

a、95 年 11 月起，第一線警察機關可向 165 專線調閱數位資料，如報案筆錄、報案三聯單、交易明細等，每月達 4,600 件，一律不用紙本傳遞，如換算紙張數量，一年可節省 16 萬 5,600 張（每月 4600 件×3 張（報案筆

錄、報案三聯單、交易明細各 1 張) ×12 月=16 萬 5,600 張)。

b、97 年 4 月起第一線警察機關獲得本署授權使用線上申請調閱警示帳戶申請人資料，各金融機構亦將相關資料上傳平台，由 165 專線與金融聯徵中心交換數位資料供查，不再採用行文調閱，每年約可減少紙本公文 7 萬 4,596 張。(如附件 51)

c、另由於表單資訊化，目前 165 專線所使用 7 大類電子報表，均於電腦線上呈現及傳送，不需後端人工傳送，每年均可節省紙張 5,110 張 (每日 7 張\*2\*365 天=5,110 張)。

d、以 95 年起執行所使用涉嫌不法電話停話數量 17 萬餘門號推估，以每張記載 5 個門號換算，共計節省 3 萬 4,000 張傳真用紙。

以上各項加總，每年可節省 27 萬 9,306 張 (16 萬 5,600 張+7 萬 4,596 張+5,110 張+3 萬 4,000 張=27 萬 9,306 張)

e、另本系統以電子檔案與聯徵中心資料庫做自動化異動檔案交換，不但減少人工錯誤，還可減少紙本浪費，達到節能減碳效益。

D、建立電話節費機制，節省電話費用支出並增加通話效率與保密功能，亦能提高查證績效

(A) 行動電話節費系統：

a、現今 165 專線每月電話費用支出約 25 萬元，相較於節費系統建置前每月約 40 萬元之電話費，每月可減少約 15 萬元電話費用，每年可減少政府 180 萬元支出【(400,000-250,000) \* 12=1,800,000】。

b、目前 165 專線之行動電話節費系統 (DMT) 主要為提供可疑電話查證外撥之用。為避免撥出查證門號遭詐騙集團鎖定，降低停、斷話效能，遂利用可插多卡之節費器撥號查證，透過系統與詐騙門號形成網內互打方

式，提升查證績效並減少電話費開支。系統內置 31 組 32 片預付卡插槽模版，共可收容 992 片手機 SIM 卡（31 \* 32=992），有效使用行動電話預付卡門號，隨時動態更換 SIM 卡，使用不同門號外撥查證。目前預付卡門號使用不連號，不含數字「4」結尾之電話號碼，不凸顯預付卡門號特徵，達到欺瞞歹徒之目的，以提高查證績效。

（B）設置警用電話 165 簡碼，讓警察機關有較充裕時間進行攔阻：

97 年 1 月 1 日起全國各警察機關撥打 165 不再使用市話，改採警用電話直撥 165，除大幅降低話費支出、加快通話速度外，並有助於爭取攔阻匯款的時效，165 專線 95 年成功攔阻被害案件 176 件，96 年 615 件，統計 97 年 1 月至 10 月 31 日止，165 專線受理報案 1 萬 4,709 件，其中成功攔阻民眾被害款項案件共計 1,477 件，165 專線為民服務之成效大幅提昇。

（如附件 52）

E、實施受理電話全程側錄及提供三方通話功能，適時以協調受話人員諮詢內容，以解決衝突，維護工作人員士氣

（A）民眾撥打 165 專線時，自動啟動錄音，側錄全部對話內容，做為受理人員釐清案情及考核成效的依據，並確保民眾與值勤同仁雙方權益。

（B）後端受理人員可主動或被動進行三方通話，介入民眾與第一線受話者之對談，即時解決民眾問題，減少衝突。

## 參、創新服務解決手法

### 一、流程整合

#### 跨機關水平整合

#### A、協調國家通訊傳播委員會與各家電信公司建構快速停話平台

（A）整合前：

過去警察機關對於民眾檢舉詐騙電話並無法即時處理，也無統一窗口可全

面處理，僅對被害案件所陳述之詐騙電話進行停話，惟過程均須仰賴公文始能完成，且公文往返時間約一星期以上，對於詐騙電話短時間內無法阻斷其發話，導致民眾繼續受騙。又常因被害人記錯電話或員警登載疏失，造成善意第三者電話遭到誤停。

(B) 整合過程：

a、為改善停話作業流程，縮短詐騙電話存活週期，達到即時快速停話之目標，乃向「跨部會反詐騙聯防平台會議」提案，建請主管機關交通部電信總局針對詐騙電話協調各家電信公司配合辦理相關停話事宜。然因電信法規並未規範非法電話之停話，且又涉及電信公司營運利益，各家電信公司唯恐客戶流失，起初均強力抗拒，電信總局當時表示礙難照辦。

b、本署為能說服電信總局，立即著手蒐集分析詐騙犯罪成因，不外乎電話與帳戶二個環節，亦提出 165 專線相關受案內容與數據佐證，讓電信總局明瞭當前治安與電信之關聯性。經其內部開會研究，停話可依電信法第 8 條「以提供妨害公共秩序及善良風俗之電信內容為營業者，電信事業得停止其使用」，正式讓停話取得法源。

c、本署持續為擴大停話作業及提升停話效率而努力，幾經折衝始獲電信總局接受停話機制之重要性，乃由其邀集各家電信公司召開協商會議，決議由中華電信公司先行與 165 專線試辦。經中華電信公司與 165 專線開會溝通後，確認回撥查證、傳真通報及停話回覆之停話作業流程，並建立聯繫窗口，期間試行狀況極佳，也未發現任何問題，試辦結果出乎意料圓滿。基於上情，評估應可全面推動無虞，並將試辦情形提報「跨部會反詐騙聯防平台會議」，電信總局亦接受此一作法，立即要求各家電信公司配合辦理，以 165 專線做為停話單一窗口，也一併將各警察機關停話統一由 165 專線執行。

d、雖已建立單一窗口建立及停話作業程序，惟仍需靠公文往返，時效問題尚待解決。為解決此一問題，本署特編列預算建置快速停話作業平台，由 165 專線與各電信公司系統進行連結，165 專線將查證屬實之詐騙電話



先以 Web-Mail 方式傳送各電信公司窗口，各家電信公司經確認無誤後，須於 30 分鐘回覆停話結果，再由 165 專線列冊管制，嗣於每週二、四製作公文函送門號所屬電信公司備查，以解決等待公文往返之問題。

(C) 整合後：

a、建立警察機關停話單一窗口與作業程序，讓各家電信公司不須再面對眾多警察機關，相對減少作業人員工作負擔，不用再面臨繁複聯繫事宜，一切由 165 專線彙辦，增加彼此服務效能。

b、建置快速停話作業平台後，以即時快速作業方式，於第一時間使詐騙電話停止發話，減少民眾被騙機會及增加犯罪成本，有助於詐騙犯罪之壓制。由於民眾檢舉電話獲得有效處理，於詐騙案件偵辦上，民眾不再產生警察消極不作為之負面想法，也讓民眾對於第一線警察機關作為更具信心。

c、各電信公司對於快速停話雖從抗拒轉為合作，各電信業者也取得 165 專線停話清冊而建立用戶黑名單，無異強化徵信，過濾許多人頭戶，對於營運多了一層保障，同時也減少不良呆帳，此乃停話平台為企業帶來的附加價值。

d、由於快速停話作業平台的建置，有助於各家電信公司對警察機關之信賴，說服業者改變凡事均須行文解決之觀念，奠定「先傳真、後補文」之合作模式，進而達成提升成效之目標。

e、以電子化作業交換停（復）話訊息，有效減少錯誤，且不需公文往返，大幅提高效率及加強保障民眾權益。

B、協調金管會建立警示帳戶解除與稽核機制

(A) 整合前：

a、由於警示帳戶設定與解除常因員警作業疏失而發生錯誤，造成無辜民眾權益受到侵害，另外遭冒辦或涉案之民眾經不起訴、司法判決必須回復其權益時，往往不知向何警察單位申請解除。

b、因過去警示帳戶設定由各受理詐騙被害之警察機關自行為之，並未設有警示帳戶統一管理及查詢機制，且以被害人第一匯款結果所在地做為管轄警察機關，而此與通報警示帳戶設定之警察機關往往不同，當民眾知悉本身帳戶受到警示無法使用，卻無法得知遭受何警察機關申設警示，經常查詢無門。

c、為解決前揭問題，本署雖建置人頭資料庫可提供各警察機關查詢原申設警示單位，惟民眾仍須前往原警察機關申請解除警示，造成民眾往返舟車勞頓及耗費偵查資源。

#### (B) 整合過程：

a、有關帳戶誤設警示或司法程序終結解除，須向原設定之警察單位提出申請，有關案件查詢及解除程序讓民眾不知所措，四處尋求協助。為此，165 專線除建立人頭資料庫供第一線警察機關查詢外，更做為警示帳戶查詢單一窗口，民眾只要撥 165 專線即可獲得協助。

b、有關警示帳戶通報與解除均係屬警方權責，惟須透過金融聯合徵信中心系統始能完成相關作業，至於相關作業程序並無法源。為使民眾權益受到保護，於「跨部會聯防平台會議」數度提出警示帳戶解除與稽核之建議案，後經行政院金融監督管理委員會協同該中心與銀行公會等，修訂「銀行對於疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法」，正式賦予司法警察機關通報金融機構列為警示與解除權限，裁量空間具有彈性，有別於一般刑案調查之權限。據而修訂本署「利用金融、電信人頭戶犯罪案件處理執行規定」中辦理解除警示帳戶作業程序，以便利民眾申請，另設計函復金融機構解除警示帳戶定型函稿及「民眾辦理解除警示帳戶申請書」，放置於警察金融電信聯防平台系統及刑事警察局網頁，供各警察單位與民眾下載使用。

c、由於人頭資料庫有關警示帳戶資料與金融聯合徵信中心並無連結，根本無法稽核資料正確性，同時延宕對於帳戶所有人開立之帳戶衍生管制時效，有礙於反詐騙工作之進行。經與該徵信中心開會協商，確立與 165 專線資料交換模式與頻率，本署乃籌措經費以強化人頭資料庫稽核功能，大幅提升警示帳戶準確性並加強保障民眾權益。

(C) 整合後：

a、各警察機關須比照受理刑案單一窗口之便民規定，受理民眾解除警示帳戶之申請，不得推拒，一地完成程序。

b、修訂辦理解除警示帳戶規定及擴充人頭資料庫功能，縮短作業流程，符合民眾需求，有助改善警察機關服務形象。

c、165 專線於 96 年 6 月建立自動稽核機制，與金融聯合徵信中心資料庫進行連結，以 165 案號作為稽核唯一選項，於每日定時交換警示帳戶資料，以避免案件匿報及確保資料準確性，如發現警示或解除錯誤可立即排除，迅速回復民眾權益。

C、協調金管會制定限縮自動櫃員機 (ATM) 非約定轉帳額度政策

(A) 制定前：

a、由於 ATM 密度高、轉帳速度快且便利性強，歹徒可隨時隨處提領詐騙款項，不易遭到警方查獲，成為歹徒最喜歡利用之詐騙工具。

b、民眾對於 ATM 操作與功能欠熟悉，常被歹徒假借退稅 (費) 轉入款項或網路購物要求至 ATM 修改分期付款扣款手續，誤信歹徒編造情境輸入錯誤按鍵而將款項轉出受騙。

c、由於以 ATM 領款案件日益增加，無法有效攔截被騙款項，民眾受害

嚴重。

(B) 制定過程：

a、金融機構大都運用 ATM 於非約定轉帳，一般轉帳金額上限為十萬元上下，不受金融機構營業時間之約束，可隨時隨地轉帳或提領。然其便利性卻也讓歹徒有機可乘，為減少民眾受騙金錢損失額度，增加歹徒臨櫃提領被捕機率，爰研議此一限縮 ATM 非約定轉帳以 3 萬元為上限政策。

b、本案經向「跨部會反詐騙聯防平台會議」提案，會中金管會以妨害民眾需求表示不宜，惟因歹徒利用 ATM 犯罪日益升高，該會議衡忖得失實有限制之必要，遂決議執行。初期各界有不同聲音，一夕之間要改變民眾用錢習慣，確實有不方便之處。幸有賴金管會及金融機構與客戶溝通與大力宣導，輿論批評暫歇。

(C) 制定後：

a、此項政策迫使歹徒改採臨櫃提款而增加遭逮捕的機會，且得以金融機構資訊交易系統延滯款項轉帳速度，爭取攔阻時機，增加追回被騙款項機會，目前由 165 專線通知第一線警察機關逮捕車手共 40 餘名。

b、由於 ATM 轉帳上限僅有 3 萬元，且於螢幕播放短片及加註警語，提醒民眾誤任意聽信他人操作 ATM，有效降低個案被害財損程度。

D、協調國家通訊傳播委員會及 7 家電信公司成立聯合服務平台

(A) 整合前：

反詐騙諮詢服務工作全由 165 專線獨自擔負，面對日益增加的諮詢電話，恐因電話量暴增而影響 165 專線運作。反觀電話是詐騙的首要工具，而各家電信公司獲利之餘本應負起社會責任，共同解決藉其電話業務而產生的問題，防範詐騙電話亦應屬其客服範疇。

(B) 整合過程：

a、本署研議規劃成立聯合服務平台，結合各家電信公司客服機制，藉由客服專業增強反詐騙諮詢服務品質與能量，共同為民服務。惟此一構想雖曾於 95 年提請「跨部會反詐騙聯防平台會議」討論，嗣經國家通訊傳播委員會邀集各家電信公司召開協商會議，會中意見分歧，且受到增加營運成本之壓力，各家電信公司均強力拒絕，未能達成共識。

b、本署又於 95 年 2 月 24 日再提第 6 次「跨部會反詐騙聯防平台會議」報告當前治安困境及電信詐騙數據持續攀升與電話有密切關連，終於說服主席及與會人士，決議要求國家通訊傳播委員會務必協助達成。次於 95 年 11 月 3 日召開建置會議，由中華電信率先試辦，並採分區、分段開通。本署為能銜接各家電信客服系統，爰於 96 年編列 999 萬元預算建置整合平台。97 年初逐步化解電信業工會的疑慮及反對意見，於 97 年 3 月 3 日全面開通，7 家電信公司正式加入反詐騙聯合服務行列。

(C) 整合後：

a、聯合服務平台成立後，分為前、後端運作模式，前端的諮詢與檢舉電話由各家電信公司客服人員負責，後端被害報案則仍由 165 專線負責，除降低員警工作負擔外，也使節省之警力得以轉移至較為複雜的查證與攔阻工作上。

b、由於各家電信公司客服人力加入，進線受到妥適分配，達到警、電分工之目標，服務能量亦獲得提升，可提供民眾更多及更佳的服務。

E、執行國際話務實體分群，幫助民眾分辨境外與國內話務，有效預防被騙。

(A) 整合前：

境外電話往往結合網路及行動電話節費產品，導致非法話務肆虐，危害國內民眾。另受囿於國際電信協定及現有交換機功能，國內固網業者無法判斷或拒絕其來電，甚至於大陸或第三國發話時竄改為國內電話號碼，讓民眾無法辨識，加上個資外洩及虛擬情境，屢生跨境詐騙案件。

(B) 整合過程：

a、經由本署、國家通訊傳播委員會及各家電信公司針對 165 專線彙整之檢舉電話共同執行「靖頻專案」，發現詐騙電話大都來自國外，其中有許多國際電話竟遭竄改而顯示國內電話號碼，使得民眾無法辨識及造成通話恐慌。

b、為解決此一國際與國內話務混流問題，本署雖多次透過跨部會反詐騙聯防會議及電信技術諮詢小組會議提議仍無定論。後於今年正式向行政院治安會報提案，決議請通傳會協調各固網業者研商，後由通傳會於 9 月 17 日「因應防制國際詐騙電話研商互連電路實體分群措施會議」作成決議，要求各家固網業者必須將國際話務交換機全面升級，並做好分群管理機制，篩選過濾境外進入國內電話號碼，要求來話須攜帶原始號碼，避免遭到竄改，阻斷非法話務。

(C) 整合後：

a、各固網業者完成國際交換機性能提升後，將使國際與國內話務區隔，所有電話都能真實呈現來電號碼，不再遭到竄改，使得非法話務獲得控制，相對減少民眾被騙機率。

b、為避免國際電話再被竄改為國內電話或隱匿號碼，將於國際交換機系統強行加入冠碼 (+)，以特有符號顯示國際來話，讓民眾得以分辨，降低被騙風險。

F、協調各部會成立「跨部會反詐騙宣導工作小組」，整合預防犯罪資源，

## 提升宣導廣度與深度，減少民眾被騙機會

### (A) 整合前：

a、由於警察部門決策位階不高，宣導經費有限，無法進行全面宣導，又因各部會均曾各自於權責範圍內實施預防詐騙宣導措施，惟其間仍欠缺協調與整合機制，無法有效運用資源。

b、為能整合預防犯罪資源，97年9月17日本署於「防止電信及網路犯罪相關權責協調會議」提議跨部會反詐騙宣導構想，並獲主席張政務委員進福指示，由本署邀集各相關部會成立工作小組，針對重大或新的詐騙態樣，規劃宣導措施，以協助社會大眾免受詐騙威脅。

### (B) 整合過程：

a、本署已於97年11月19日邀集行政院金融監督管理委員會、國家通訊傳播委員會、法務部、新聞局、經濟部、財政部、農委會、中華郵政等單位召開研商成立工作小組會議，討論相關組織及運作模式，本署雖表達此一工作小組的重要性，惟與會代表並未積極表達參與意願，全場呈現觀望氣氛。

b、後經本署提出目前詐騙現況及日本做法，其中涉及金融機構議題為多，立刻引發熱烈討論，各與會代表也踴躍交換防騙經驗，進而接受合作宣導之構想，並決議將本案提請「跨部會反詐騙聯防平台會議」確認，訂於今年12月正式成立。

### (C) 整合後：

a、各部會宣導經費額度與執行時間均須向工作小組提報，加強運用現行宣導資源，並透過協商機制排定宣導時程與內容，結合各部會構想、行動與人力，規劃各項宣導措施，讓宣導面向得以擴大。

b、針對各部會即將實施的新政策，例如發放消費券等，須提報工作小組研議預防利用新制詐騙的宣導措施。

c、金融管理所衍生的治安問題是目前優先課題，本署將與金管會、銀行公會及金融機構共同執行自動櫃員機提款勸導措施（如勸阻 ATM 前使用手機、站崗警戒），以防止民眾因操作自動櫃員機被騙，並強化櫃檯人員關懷提問服務，提醒提款民眾，阻止臨櫃匯款犯罪手法，達到「運用無限民力，一起抗制詐騙」的目標。

d、由於宣導步調一致化，可迅速達到全面動員，相對提升宣導能量，擴及各級學校學生、弱勢族群、獨居老人、退休勞工與公務人員等，配合警察家戶訪查預防宣導措施，深化全民反詐騙意識，增強民眾反騙免疫力。

#### G、法規檢討與修正

(A) 推動修訂銀行法第 45 條，並制定「銀行對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法」及「警示帳戶聯防機制作業程序」：

##### a、制定前：

(a) 早期金融機構針對交易異常、冒名開戶，或大量申辦帳戶等情況之第三類可疑帳戶，未訂定明確規範，以致人頭帳戶氾濫，並遭歹徒利用犯案，造成民眾嚴重財損。

(b) 被害案件須至各警察機關完成報案程序，始能啟動攔阻被騙款項措施，然因金融機構窗口眾多，且未有一套完整之規範及作業流程，致金融機構未能積極配合警察機關攔阻被騙款項，徒增許多民眾財產遭受損失。

(c) 被害人款項部分或全部從匯入之人頭戶轉匯至下一家銀行帳戶，由於各家金融機構作業互不隸屬，無法針對再轉出之款項作圈存控管。

(d) 警察機關偵辦詐欺案件資金流向，需耗費時程行文調閱，以釐清不法款項進出流向及案情。

##### b、制定過程：

(a) 於第一次「反詐騙聯防平台會議」提案，決議要求金融機構接獲警



察機關通報警示帳戶後，被騙款項如已轉至其他帳戶，匯入金融機構應將相關款項轉帳之資料，通報原通知設立警示帳戶之警察機關，經該警察機關查證後，如認為其他帳戶可疑而須列為警示帳戶者，再進一步通報相關金融機構設立警示，以阻斷詐欺集團之資金流向。

(b) 為此，金管會於 95 年修改銀行法第 45 條之 2「銀行對存款帳戶應善盡管理人責任。對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶，得予暫停存入或提領、匯出款項」，據而制定「銀行對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法」，自 95 年 11 月 10 日實施，有效對於問題帳戶施以監控及管制。另對於存款戶經警察機關通報為詐騙帳戶及衍生之匯出存戶採取聯防機制即時圈存、止扣，防止被騙款項流出，如未及攔阻應持續通報下一家匯入金融機構。亦於 96 年 11 月配合制定「警示帳戶聯防機制」，全面讓不法資金無法流動，與 165 專線共同協力追回被騙款項，並協助民眾儘速取回款項。

#### c、制定後：

(a) 確實監控不法帳戶達到預警效果，一旦發現異常，立即管制資金進出，並主動聯繫不知情之被害人迅速完成報案程序及帳戶警示，阻止下一個被害案件再發生。

(b) 165 專線與各金融機構建立聯防機制，統一制定聯防機制管控程序，整合各家金融機構針對層轉出之不法款項，採取聯防圈存管控，提升攔阻效率。

(c) 被害人亦可至各家金融機構銀行櫃台報案，填寫簡易切結書及相關通報單據後，銀行即可啟動攔阻機制通報下一家銀行，以利成功攔截被騙款項。

(d) 規定由最後一家入款銀行將聯防機制通報單回傳通報的警察機關，以利警方將不法帳戶設定警示外，亦能掌握資金流向，加速偵辦詐騙案件。

#### (B) 修正「行動業務通信管理規則」、「固定通信業務管理規則」：

##### a、修正前：

(a) 歹徒使用人頭資料申裝電話，由於申裝者與使用者無關，案情串連困難，形成偵辦障礙。

(b) 過去電信公司為搶佔市場，門號申辦均屬形式審核，且對於偽變造證件冒辦也無力辨識，導致人頭電話氾濫。

b、修正過程：

(a) 為增加各電信公司對於申裝人證件辨識能力，除協調內政部戶政司戶役證系統開放更多欄位供業者比對，及依據 165 專線停話清冊所提供用戶黑名單，促使業者做好把關工作，減少冒辦情事。

(b) 經本署多次向「跨部會反詐騙聯防平台會議」及「電信技術諮詢小組會議」提案，協請國家通訊傳播委員會要求電信業者務必改善，分別於 96 年 3 月 23 日、97 年 7 月 10 日修正「固定通信業務管理規則」第四十九條之二、行動通訊管理規則第六十七條「一號一證」、第七十三條「雙證申請」、第七十四條「預付服務需附證」條文內容，明文規定「雙證件查核措施」，並確保電信監理執行法源依據。

c、修正後：

(a) 主管機關得限制經營者受理民眾以同一身分證編號申請之門號數量。

(b) 民眾申請預付卡電信服務需附證件，經載入經營者之系統資料檔存查無誤後始得開通。

(c) 加強各營業窗口人員辨識能力，有效過濾偽冒證件或列管人頭戶，遏止人頭電話數量成長。

(C) 修正「第三代行動業務通信管理規則」：

a、修正前：

(a) 由於預付卡取得容易，歹徒用以詐騙，無法追查使用人。

(b) 申辦預付卡門號尚無有效管理措施，歹徒利用預付卡犯罪情形浮濫。

b、修正過程：

本署建請國家通訊傳播委員會應正視預付卡問題對治安之衝擊。後於 97 年 8 月 13 日修正第三代行動通訊管理規則第六十六條「一號一證」、第七十七條「雙證申請」、第七十八條「預付服務需附證」條文內容，要求預付卡申辦不論本國人或外國人均應比照一般後付性門號申辦規定，須持有

雙證及至直營門市開通，大幅提高預付卡取得門檻，落實管制預付卡。

c、修正後：

(a) 主管機關得限制經營者受理民眾以同一身分證編號申請預付卡之數量。

(b) 經營者應核對及登錄使用者之雙證件資料，經載入經營者之系統資料檔存查無誤後始得開通。

(c) 民眾申請預付卡電信服務需附證件，經載入經營者之系統資料檔存查無誤後始得開通。

(d) 歹徒從此無法大量取得預付卡門號，預付卡不再是電話詐欺主要工具。

(D) 訂頒「各警察機關辦理反詐騙工作獎懲規定」：

a、訂頒前：

第一線警察人員較重視案件偵辦績效與獎勵，而有關反詐騙預防工作並無固定獎勵，以致影響防範詐騙工作之推展。

b、訂頒過程：

由於詐欺犯罪日益猖獗，危害社會至深，反詐騙成為治安任務重要指標。本署研修反詐騙承辦勤業務各項獎勵，訂頒「各警察機關辦理反詐騙工作獎懲規定」。

c、訂頒後：

增列各一線警察機關針對執行人頭帳戶設定警示及即時逮捕領款車手案件之獎勵，鼓勵員警加強查察人頭帳戶、電話，執行人頭帳戶設定警示及電話停（復）話作業，有效提升反詐騙工作服務質量，鼓舞第一線服務機關工作人員士氣。

(E) 訂頒「金融電信人頭帳戶及電話犯罪案件處理執行規定」：

a、訂頒前：

(a) 一線服務機關傳喚他轄被害人查處詐欺案件的過程冗長，導致詐欺案件偵辦不易，破案率甚低。

(b) 近來網路興起，許多交易行為透過平台快速完成。惟因網路交易雙方彼此不認識，信任度不足，只要貨物未準時送達即誤以為詐騙而報案，造成偵查資源浪費，也使賣方帳戶無辜受到警示，影響權民眾益甚鉅。

**b、訂頒過程：**

為統合案件情資，加速偵辦腳步，於 96 年研修本規定，律定以被害人第一次匯款之受款地警察機關主辦，如受款地屬境外，則由第一次匯款地之警察機關主辦；另對於網路購物、拍賣疑有交易糾紛之案件，應確實查明案情，方可列為警示帳戶，避免因單純交易糾紛侵害第三者權益。

**c、訂頒後：**

(a) 統合偵查情資，改善跨轄詐欺案件整合問題，以使每件詐欺案件均有警察單位偵辦，加速偵辦速度。

(b) 97 年網路詐欺犯罪已占電信詐欺犯罪一半以上，且有繼續躍升的趨勢，惟其中尚有許多案件屬交易糾紛。目前已通令要求一線警察機關應對此類案件謹慎查處，迄今受到誤設警示案件逐漸下降當中。

**(G) 函頒「民眾辦理解除警示帳戶申請書」規定：**

**a、修正前：**

隨著詐騙案件增加，警示帳戶數亦不斷上升，其中仍有無辜民眾帳戶遭冒用而設定警示，嚴重影響民眾權益及金融秩序。民眾辦理解除警示帳戶，往往因不知案件管轄機關，因而求助無門，必須往返於警察機關之間，造成民眾不便。

**b、修正過程：**

為便利無辜民眾申請解除警示帳戶，乃於 95 年 12 月 20 日函頒本規定，要求一線警察機關應確實受理，不得推諉。如調查屬實，應主動函請原設警示警察單位協助民眾解除，確保民眾權益。

c、修正後：

(a) 行政院金管會同意賦予一線警察機關通報金融機構列為警示與解除警示之權限，裁量空間具有彈性，受理警察單位應利用跨機關通報機制，善盡查證職責，以維護民眾權益。

(b) 民眾若向非管轄單位辦理警示帳戶解除，仍應主動協助逕轉管轄單位辦理，不得推諉。

(c) 第一線警察機關發現警示帳戶如已經司法程序終結（不起訴、無罪判決、罰金、判刑執行完畢等）、受理陳情案件（一般商業買賣糾紛、冒名申辦）、查係誤設等情形，可由分局偵查隊辦理解除。

## 二、資通訊(ICT)服務導入

### 運用線上服務系統

165 專線建置多層次應用系統，直接於線上規劃勤務、資料數位化、自動稽核設計、自動歸檔、案件追蹤與管制、語音回覆民眾等。除連結現有各警察機關外，並與 7 大電信公司、金融聯合徵信中心連線，建構警察、電信及金融聯防網絡。從受理、通報、回覆、指揮、稽核、追蹤、輔介等步驟，均有電腦輔助控管，不需以電話或傳真方式處理相關訊息。

### A、建構受案自動化機制

#### (A) 導入 ICT 的效能：

##### a、受理案件：

民眾撥打 165 諮詢或報案時，透過語音導引功能、智慧型話務分配、即時顯示進線狀態、數位錄音功能等，可隨時測聽並錄下線上員警交談內容，以接通數與開案情形分析員警作業績效，隨時由指揮席下達指令或加入接線行列，解決忙線問題。

##### b、彙整分析：

所有受案資料自動分類存取於資料庫內，可提供線上員警相關情報與資訊，清楚辨識是否為詐騙訊息。

##### c、通報：

登錄後之資料均能自動產生報案紀錄表，如係被害案件即以電子傳真送至第一線警察機關處理。

d、回報：

各管轄警察機關收到電子傳真，立即與民眾聯繫，並將報案紀錄表傳回165系統自動歸檔。

e、管制與追蹤：

如於一定時間內未收到該報表，將自動產生警訊提醒員警繼續追蹤管制，直到案件完成受理，形成雙向稽核。

f、指揮：

遇有銀行通知嫌犯臨櫃領款，將依據銀行位置，配合各轄區範圍，通知各勤務中心派遣第一線警力前往緝捕，並於事後提供筆錄及交易明細協助偵辦與返還民眾損失。

(B) 導入前：

a、所有受理、通報訊息均須仰賴人工登錄、傳真、電話確認，過程耗費時間，且資料彙整與查閱較為困難。

b、無法得知進線等待情形，常發生電話忙線漏接。

c、線上管理幹部無法掌握各員狀態，監督不易。

d、對於民眾投訴無錄音可稽，無法釐清原委，造成民怨與士氣問題。

(C) 導入後：

a、自動分派話務，解決忙線漏接問題。

b、所有訊息以電子傳送方式，電腦自動彙整回報情形，控管方便，不漏接任何訊息，便利作業。

c、各員作業狀態透過中控台一目了然，使整體效能發揮淋漓盡致。

d、電話全程錄音，釐清民眾與受理員警陳述，兼顧彼此權益。

B、建立網路報案及進度查詢機制

(A) 導入 ICT 的效能：

為增加受理案件透明度，提供網路查詢功能，民眾可清楚知悉自己檢舉與報案進度，並減少案件匿報情形，提高民眾滿意度。

(B) 導入前：

- a、以往民眾均習以電話報案或檢舉，因無錄音佐證及線路忙線而產生吃案或推諉之質疑。
- b、民眾常無法獲知報案後之處理情形，因而質疑警方辦案能力，引發民眾陳情投訴，使整體警察形象受損。

(C) 導入後：

- a、165 專線系統於刑事警察局網站中 165 專區提供民眾線上檢舉網頁連結，每案設有提醒網路結案訊息的功能。
- b、民眾致電 165 專線諮詢、檢舉或報案時，每案均會經系統賦予案號，方便全程控管案件辦理情形。
- c、由於網路報案較電話或親自報案更具隱匿性，讓民眾使用更安心，縮短與民眾距離及增加情資來源。
- d、165 專屬網站刻正進行建置作業，將於今年 12 月前完成設置。

C、不法簡訊關鍵字攔阻

(A) 導入 ICT 的效能:

開發關鍵字攔截模組，快速彙整分析民眾檢舉簡訊關鍵字，讓大量色情、非法借貸及詐欺簡訊無法發送，避免民眾被騷擾及危害，還給民眾通訊良好的環境。

(B) 導入前：

不法簡訊的濫發，導致社會大眾極度不安，更發生許多詐欺被害案件。

(C) 導入後：

a、165 專線開發攔阻非法關鍵字模組，並設置「0911-511-111」專線接收民眾發送不法簡訊，自動分析及自動彙整簡訊關鍵字，當檢舉數量達設定門檻時，送由各電信公司攔截阻斷。

b、95 年起計已成功攔截色情及詐騙簡訊 11 萬 748 筆，目前利用簡訊犯罪已近乎絕跡。

D、數位資料庫加值

(A) ICT 導入的效能：

由於 165 專線所蒐集資料龐大，經由數位化過程建立多項數位資料庫，無論在資料存取紀錄、分析比對上均可提供線上作業或調閱，具備相當良好速度及零誤差。配置高轉速 CPU 及容量極佳之記憶體，可應付多部電腦查詢，適時給予支援。

(B) 導入前：

過去警察機關所建置之資料庫都屬偵查犯罪機密性資料，僅供各警察機關使用，不開放其他政府機關或民間企業使用。

(C) 導入後：

a、165 專線現建置有各類數位資料庫，除與第一線警察機關連線提供服務所需資料外，經多方努力協調也與聯合徵信中心、電信公司等機構互連、資料遞送、彙整、稽核、比對及執行指令。未來 165 網站建置完成後，將擴大友善連結至各大入口網站、企業及其他公務機關。

b、詐欺電話申裝人資料定時轉送各家電信公司建立黑名單，以管制人頭再申請電話，並據以徵信減少呆帳產生，有助於增加企業經營效益。

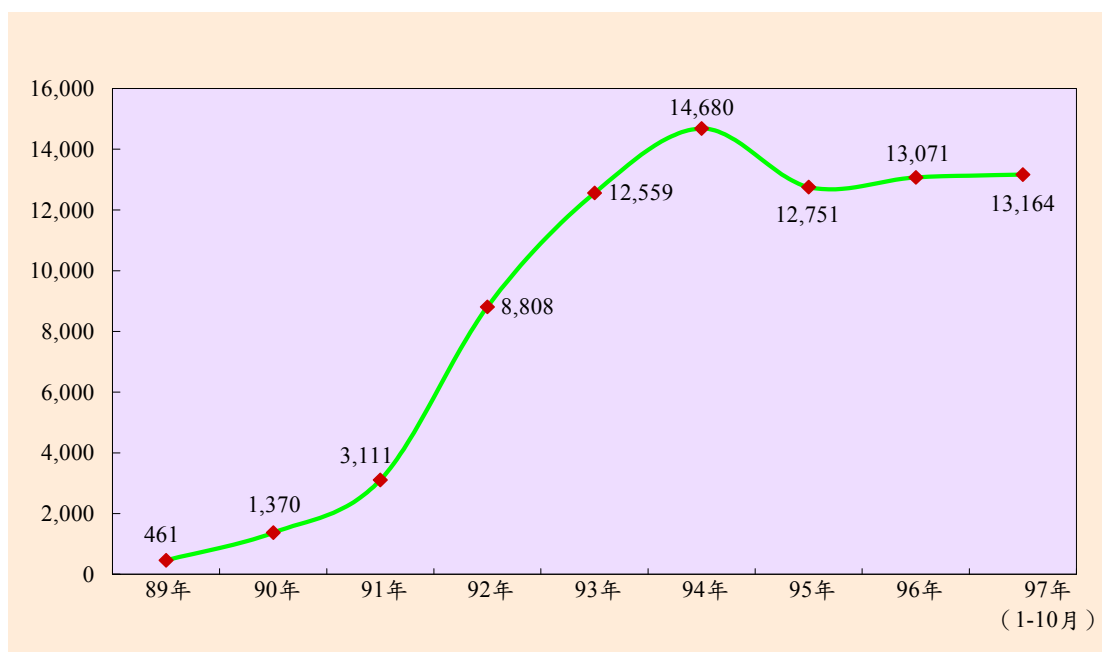
c、近來各檢察機關與法院經常來文調閱 165 專線被害筆錄及開案紀錄便



利偵審，提高起訴與定罪率。

肆、附件

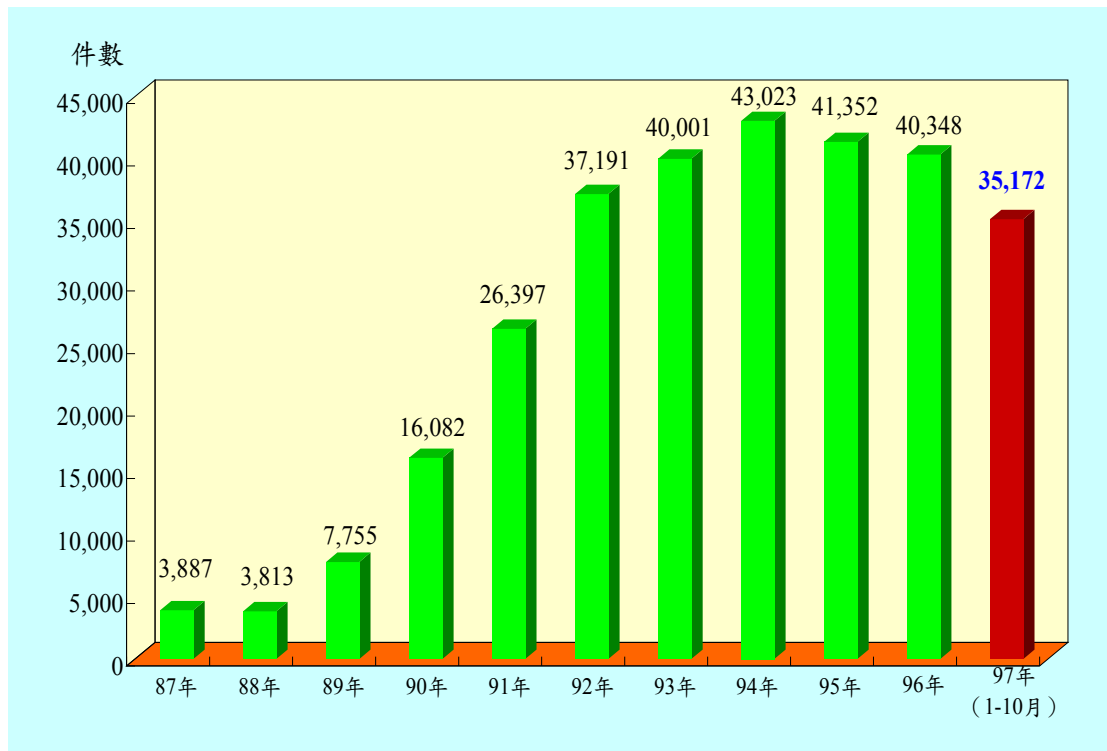
附件 1 電信詐騙犯罪發生數趨勢圖



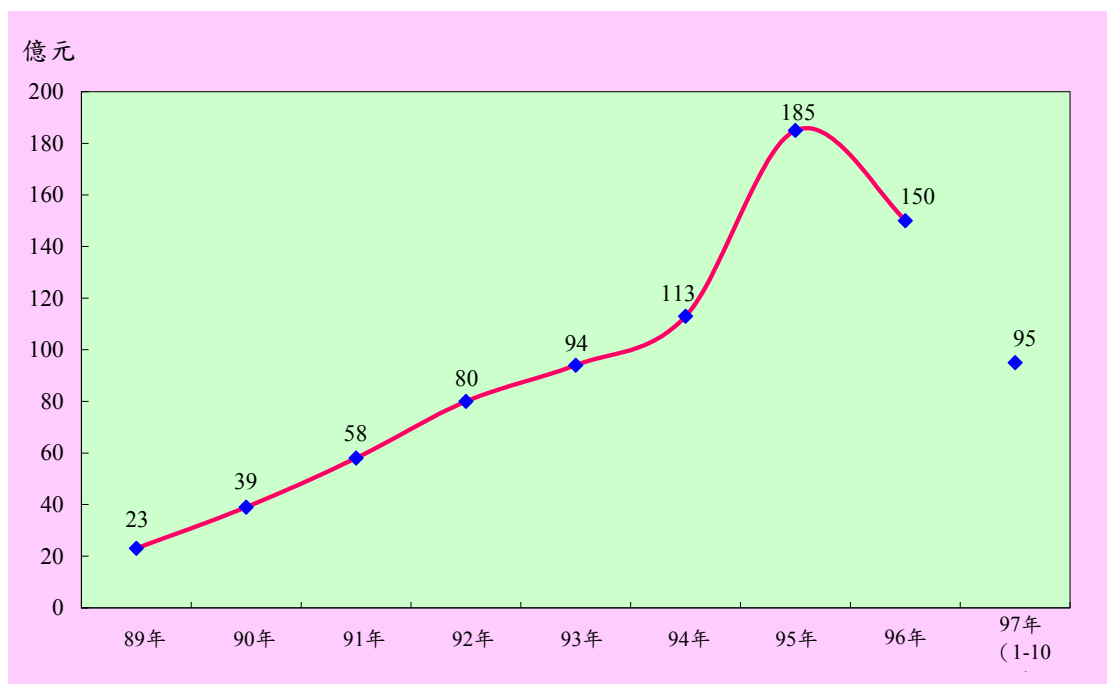
附件 2 法務部統計資料

	90年	91年	92年	93年	94年	95年	96年	97年 1-9月	總計	平均數
起訴人數	4,465	4,189	4,279	5,550	9,154	14,523	19,447	16,998	78,605	
羈押人數	221	217	217	284	517	589	901	533	3,479	
定罪人數	2,942	2,637	3,058	3,532	5,293	8,822	14,005	13,465	53,754	
羈押率	4.95%	5.18%	5.07%	5.12%	5.65%	4.06%	4.63%	3.14%		4.43%
定罪率	65.89%	62.95%	71.47%	63.64%	57.82%	60.75%	72.02%	79.22%		68.38%
備註	計算公式：羈押率 = 羈押人數 / 起訴人數 定罪率 = 定罪人數 / 起訴人數									

附件 3 全般詐欺案件發生數



附件 4 全般詐欺案件損失金額



附件 5 「1234策略」架構圖



附件 6 「1 個簡碼」：設立 165 專線過程

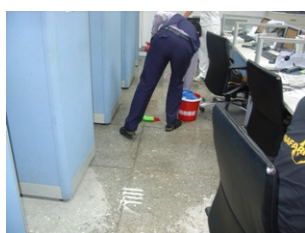


## 附件 7 165 專線擴充階段



### 廳舍改善：

因詐騙電話持續氾濫，民眾服務需求暴增，165專線人力增加，員警工作環境需求相對提高，原廳舍老舊設施均不堪使用，經積極規劃後大幅提升改善各項軟、硬體設施及辦公空間，接線席次也由8席擴充至現有24席。



### 強化宣導：

165專線派員於廣播及電視節目中教育民眾反詐騙知識，於媒體發布新聞及刊登廣告文宣，提醒民眾最新詐騙手法，並接受國內外多家媒體、機關專訪及參訪，進行多元化宣導。





## 系統擴充：



導入資訊  
服務系統

建置165資訊服務系統，設置24作業席、60條數位線路，透過電腦作業取代人力登錄，並蒐集、統計與分析詐騙資訊

建置資料  
分析系統

輔助系統  
建置案

長期蒐集各項詐騙情資，建置被害、金融、電信等犯罪資料庫，交叉比對研判犯罪趨勢，提供決策之參考

採E化系統管理，擴充多項功能，規劃建置包括警察電信金融聯防平台、人頭資料庫、快速停話平台、浮動電話查證系統、簡訊關鍵字模組、勤務管理系統等15個系統，解決各階段所遇問題

## 教育訓練：

165專線每年均辦理「專線人員講習」(課程含偵查詐欺實務、電話溝通技巧、同理心運用及模擬、情緒管理、網路詐欺現況、靖頻專案實務等)，籌辦網路安全教育訓練、溝通與傾聽技巧等輔助訓練課程，提昇員警專業知能，以強

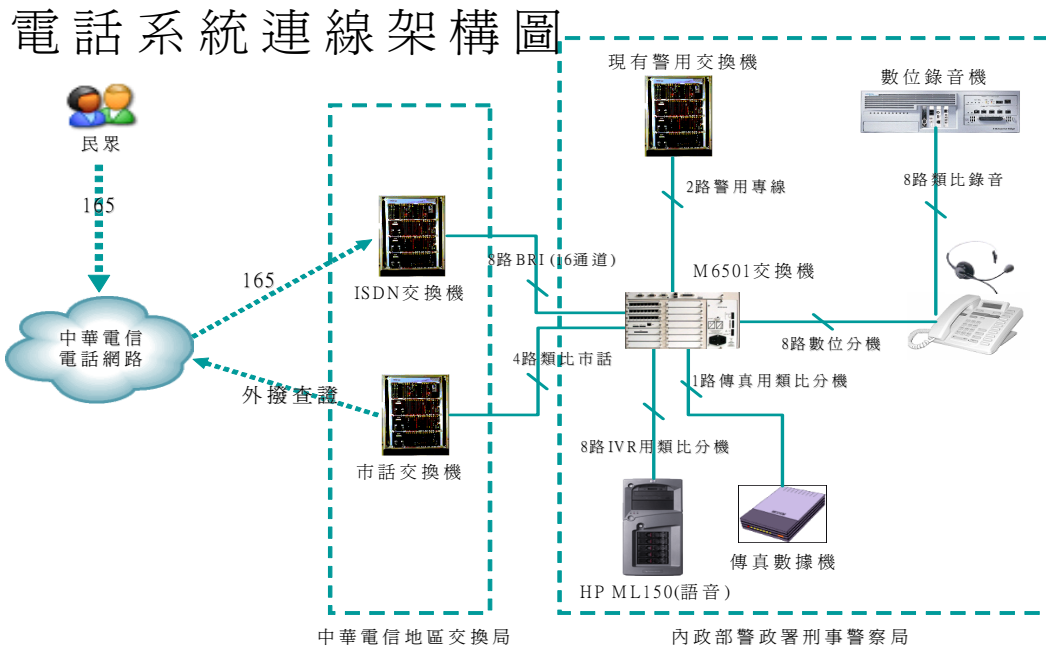


## 人員擴增：

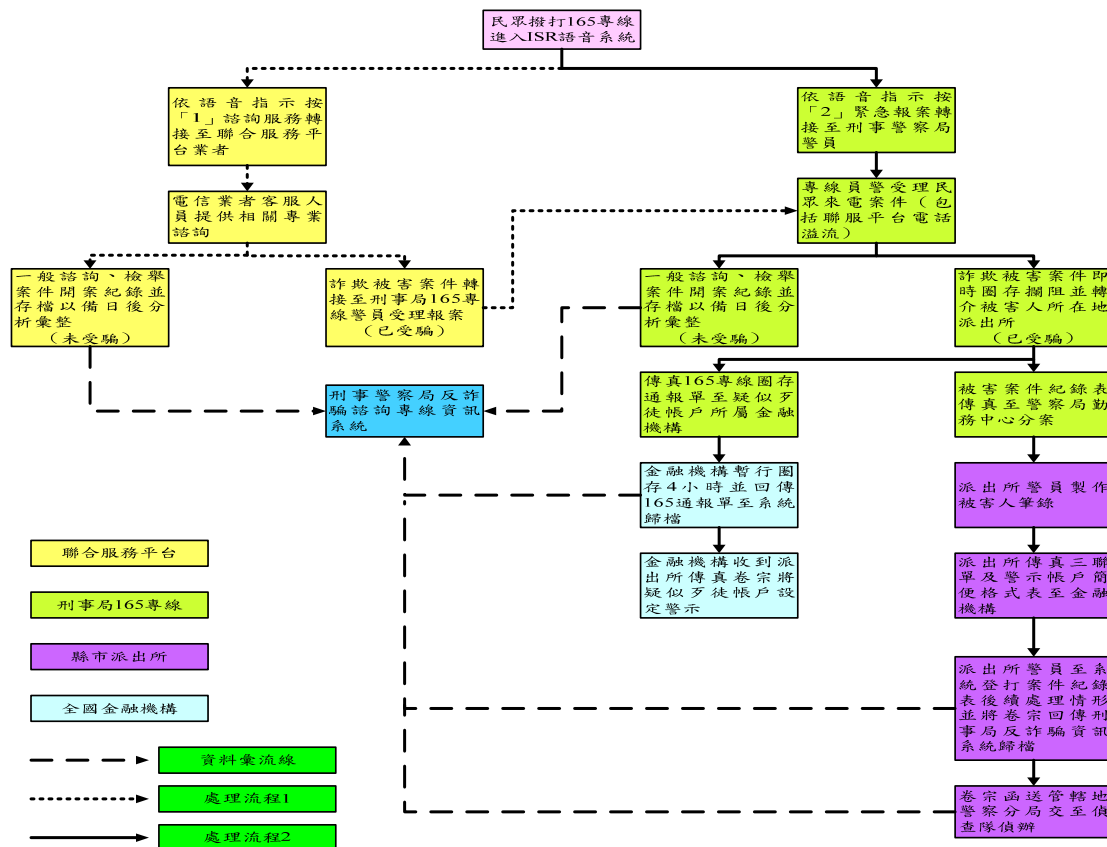
初期編制8名專責人力，後啟動「165反詐騙諮詢專線」，同時擴編為24名警力，目前警力擴編為53人，24小時全天候服務民眾，整體系統自95年起陸續擴充完成。



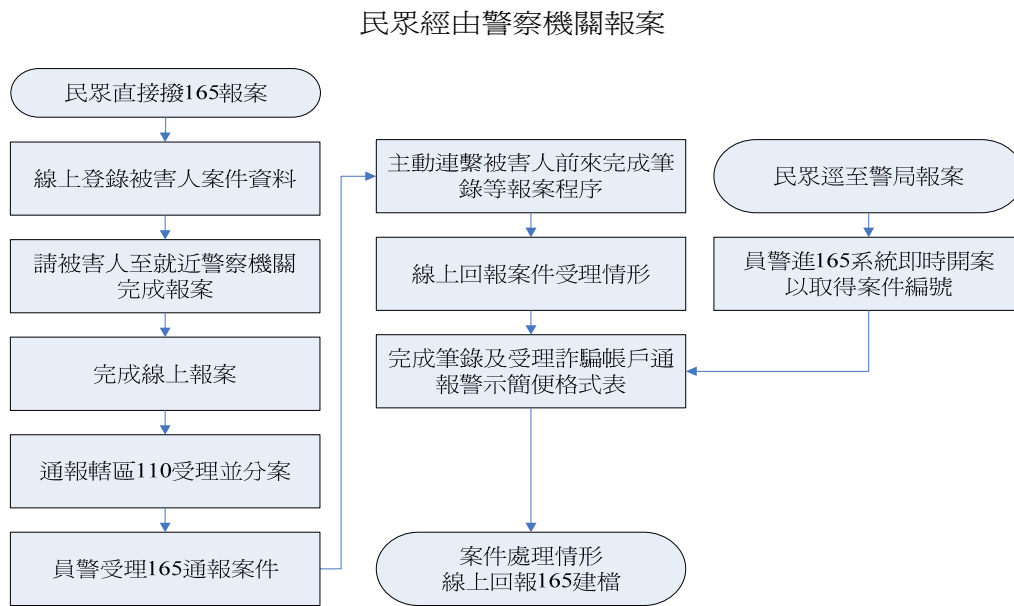
附件 8 單一窗口電話進線流向圖



附件 9 受理案件標準作業流程圖



附件 10 被害輔介報案流程圖



附件 11 關懷被害人訪談表

165 專線被害案件訪談紀錄表		訪談人: [林建達]
案號編號: 0950721943	95年7月19日	
報案人	姓名: 陳幸美	電話: 077117265、0931215979
	年齡: 55	職業: 服務業
專線受理人員	鄭智程	
被害時間	95年7月19日 12時00分	
訪談時間	95年7月20日 11時30分	
被騙內容及手法概述	假冒公務員誘財(據稱自稱中華電信得會電話推銷通知,歹徒稱被害人欠了3萬元的電信費用,要被害人打給自稱(王人傳警官)的人報案,之後又幫被害人轉給自稱(金守中謝德生主任),歹徒騙稱被害人帳戶被凍結,要被害人將戶頭裡的11萬元存進歹徒所稱的安全帳戶,被害人一時不察,共損失11萬元。(本專線已聯絡郵局,目前得知歹徒帳戶已被凍結1萬多元,郵局同意配合先暫時登不帳戶,被害人目前在三多路派出所製作筆錄)。	
案件承辦單位(局、隊、所)	高雄市政府警察局第六分局三多路派出所通知辦理。	
通知當事人時間	95/07/19 15:00	
實際被騙總金額	110000元整	
如何發覺被騙	匯款後隨即轉發存摺金額已轉出,方知是一場騙局。	
被騙關鍵原因	因緊張過度且未詳細查證清楚。	
被騙歷程時間	1小時。	
受理人員服務態度及親感滿意度	(Y)非常滿意 ( )滿意 ( )普通 ( )不滿意 ( )其他:	
未製作筆錄原因	不向110報案理由: 由台北地檢署告知撥打本專線報案。	
被害人建議事項	是。	
案件相關附件(當事人有無提供)		
其他補充		
轉錄:	[字樣模糊]	

165 專線被害案件訪談紀錄表		訪談人: [林建達]
案號編號: 0950703308	95年7月4日	
報案人	姓名: 鄭藏麟	電話: 0422451107/0937744658
	年齡: 55	職業: 公務員
專線受理人員	姜洪維	
被害時間	95年5月29日 11時40分	
訪談時間	95年7月04日 16時15分	
被騙內容及手法概述	【詐騙通知】被害人接獲自稱豐泰旅遊公司中間通知,稱中二獎55萬,但原應由該公司負責,被害人於5月28日至該旅遊團旅遊5萬5千元,據稱該公司負責人曾與王(林戶700002192000462981),大里市郵局(台中32支)低告,於(24)日又轉給某票項地產六合彩中4千5百萬元,需於15萬元發獎金,被害人又至該地產局區取15萬元(林戶7000041001191250)所獲郵局(高雄91支)徐振志,低(25)日又轉給某項項票55萬元(林戶70000716110314382)林連郵局(屏東61支)黃志偉,5月29日又轉寄1成團金450萬,但可先付180萬元,被害人又至台灣銀行高雄分行匯180萬元(林戶01720060283)台中商業銀行分行 楊振興,至今共匯282萬8千元整。	
案件承辦單位(局、隊、所)	臺北縣警察局第六分局松山派出所	
通知當事人時間	95/07/04-17:45	
實際被騙總金額	新台幣 2620000 元整	
如何發覺被騙	打來本專線,求證才知被騙。	
被騙關鍵原因	因對方說詞逼真,一時不察,因而被騙。	
被騙歷程時間	95/05/29-95/07/04	
受理人員服務態度及親感滿意度	(Y)非常滿意 ( )滿意 ( )普通 ( )不滿意 ( )其他原因:	
未製作筆錄原因	因本專線為專業處理詐欺案件之單位,故打來本專線報案。	
被害人建議事項		
案件相關附件(當事人有無提供)		
其他補充		
轉錄:	[字樣模糊]	



附件 12 受理民眾遭詐騙類案件-開案紀錄表

受理民眾遭詐騙類案件-開案

案號	P0941000011	開案時間	2005年 10月 14日 03時 20分	受理人	Mandy
民眾基本資料					
姓名	游	性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生日期	043 年 09 月 20 日
電話	092939293	住址	新竹縣 新豐鄉	身分證	A12345678
是否已受騙	<input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是	於	093 年 01 月 01 日	受騙, 遭騙金額初估約	300000 元
案件資料					
案件類型		詐騙管道		詐騙內容	
<input type="checkbox"/> 諮詢 <input type="checkbox"/> 檢舉 <input checked="" type="checkbox"/> 報案 <input type="checkbox"/> 騷擾 <input type="checkbox"/> 其他		<input checked="" type="checkbox"/> 接獲騙徒電話 <input type="checkbox"/> 接獲手機簡訊 <input type="checkbox"/> 接獲書面文件 <input type="checkbox"/> 接獲電話語音 <input type="checkbox"/> 網路詐騙 <input type="checkbox"/> 直接與人接觸 <input type="checkbox"/> 其他		<input checked="" type="checkbox"/> 假退費(稅)真詐財 <input type="checkbox"/> 假綁架(恐嚇)詐財 <input type="checkbox"/> 假借親友出事勒索(詐財) <input type="checkbox"/> 假借銀行貸款詐財 <input type="checkbox"/> 假冒機構(公務員)詐財 <input type="checkbox"/> 假借信用卡遭盜刷詐財 <input type="checkbox"/> 假借個人資料外洩詐財 <input type="checkbox"/> 中獎通知	
冒用機構	財政部	匿名電話資訊			
詐騙地址	台中市 南區	受話號碼		受話時間	年 月 日 時 分
電話/帳號		電話	0223939293	分析	刪除
聲稱機構		帳號	00700202	分析	刪除
帳戶號碼:00700202		銀行代碼:007			
所屬銀行為第一商業銀行		填入後續處理案件的單位:			
處理情形	轉介其他單位處理	轉介至	花蓮縣 縣市	花蓮縣警察局吉安分局網門派出所	單位
接收人	王小明	電話	023939202	轉介時間	094年 01月 01日 01時 01分
其他訊息					

被害人可經由網路查詢案件進度

案件資料					
案件類型		詐騙管道		詐騙內容	
<input type="checkbox"/> 諮詢 <input type="checkbox"/> 檢舉 <input checked="" type="checkbox"/> 報案 <input type="checkbox"/> 騷擾 <input type="checkbox"/> 其他		<input checked="" type="checkbox"/> 接獲騙徒電話 <input type="checkbox"/> 接獲手機簡訊 <input type="checkbox"/> 接獲書面文件 <input type="checkbox"/> 接獲電話語音 <input type="checkbox"/> 網路詐騙 <input type="checkbox"/> 直接與人接觸 <input type="checkbox"/> 其他		<input type="checkbox"/> 假退費(稅)真詐財 <input type="checkbox"/> 假綁架(恐嚇)詐財 <input type="checkbox"/> 假借親友出事勒索(詐財) <input type="checkbox"/> 假借銀行貸款詐財 <input type="checkbox"/> 假冒機構(公務員)詐財 <input type="checkbox"/> 假借信用卡遭盜刷詐財 <input type="checkbox"/> 假借個人資料外洩詐財 <input type="checkbox"/> 中獎通知	
冒用機構	奇摩拍賣	民眾受話	受話號碼		<input type="checkbox"/> 是否疑似竊改門號
詐騙地址		電話資訊	受話時間	年 月 日 時 分	
銀行代碼		帳號	009	96035143676500	彰化商業銀行
電話/帳號		密碼			分析 刪除
聲稱機構		網路查詢案號 - Microsoft...			
處理情形	<input type="checkbox"/> 提供諮詢 <input checked="" type="checkbox"/> 轉介警局處理	臺南市	接收人	第五分局開	電話 762-3535 轉介時間 097年 09月 18日 23時 28分
其他訊息	被害人接獲歹徒假奇摩拍賣人員的名義, 誑稱被害人日前用貨到付款的方式取貨時, 因便利商店員工有去勾選到分期付款,				
取得網路查詢案號 檢視傳真 儲存 檢視 存檔後關閉					

附件 13 定期統計分析報表 (詐騙電話落點、犯罪內容、手法)

<table border="1"> <caption>接獲通報案件數監控儀表板</caption> <thead> <tr><th>期間</th><th>接 通 通 數</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>本 日</td><td>232</td></tr> <tr><td>本 月</td><td>2534</td></tr> <tr><td>上 月</td><td>0</td></tr> <tr><td>本 年</td><td>2534</td></tr> <tr><td>總 數</td><td>2534</td></tr> </tbody> </table>	期間	接 通 通 數	本 日	232	本 月	2534	上 月	0	本 年	2534	總 數	2534	<table border="1"> <caption>受理開案案件數監控儀表板</caption> <thead> <tr><th>期間</th><th>開 案 件 數</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>本 日</td><td>166</td></tr> <tr><td>本 月</td><td>2019</td></tr> <tr><td>上 月</td><td>0</td></tr> <tr><td>本 年</td><td>2019</td></tr> <tr><td>總 數</td><td>2019</td></tr> </tbody> </table>	期間	開 案 件 數	本 日	166	本 月	2019	上 月	0	本 年	2019	總 數	2019	<table border="1"> <caption>詐騙地區Top 5</caption> <thead> <tr><th>排名</th><th>詐 騙 地 區</th><th>次 數</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>台北市</td><td>10</td></tr> <tr><td>2</td><td>高雄市</td><td>5</td></tr> <tr><td>3</td><td>台中市</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>—</td><td>—</td></tr> <tr><td>5</td><td>—</td><td>—</td></tr> </tbody> </table>	排名	詐 騙 地 區	次 數	1	台北市	10	2	高雄市	5	3	台中市	3	4	—	—	5	—	—	<table border="1"> <caption>遭舉報電話Top 5</caption> <thead> <tr><th>排名</th><th>遭 舉 報 電 話</th><th>次 數</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0255794008</td><td>41</td></tr> <tr><td>2</td><td>0223012866</td><td>33</td></tr> <tr><td>3</td><td>0255794030</td><td>29</td></tr> <tr><td>4</td><td>0255860401</td><td>27</td></tr> <tr><td>5</td><td>0222478533</td><td>24</td></tr> </tbody> </table>	排名	遭 舉 報 電 話	次 數	1	0255794008	41	2	0223012866	33	3	0255794030	29	4	0255860401	27	5	0222478533	24
期間	接 通 通 數																																																														
本 日	232																																																														
本 月	2534																																																														
上 月	0																																																														
本 年	2534																																																														
總 數	2534																																																														
期間	開 案 件 數																																																														
本 日	166																																																														
本 月	2019																																																														
上 月	0																																																														
本 年	2019																																																														
總 數	2019																																																														
排名	詐 騙 地 區	次 數																																																													
1	台北市	10																																																													
2	高雄市	5																																																													
3	台中市	3																																																													
4	—	—																																																													
5	—	—																																																													
排名	遭 舉 報 電 話	次 數																																																													
1	0255794008	41																																																													
2	0223012866	33																																																													
3	0255794030	29																																																													
4	0255860401	27																																																													
5	0222478533	24																																																													
<table border="1"> <caption>報案轉介件數監控儀表板</caption> <thead> <tr><th>期間</th><th>轉 介 件 數</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>本 日</td><td>2</td></tr> <tr><td>本 月</td><td>18</td></tr> <tr><td>上 月</td><td>0</td></tr> <tr><td>本 年</td><td>18</td></tr> <tr><td>總 數</td><td>18</td></tr> </tbody> </table>	期間	轉 介 件 數	本 日	2	本 月	18	上 月	0	本 年	18	總 數	18	<table border="1"> <caption>財損金額監控儀表板</caption> <thead> <tr><th>期間</th><th>財 損 金 額</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>本 日</td><td>259989</td></tr> <tr><td>本 月</td><td>4386484</td></tr> <tr><td>上 月</td><td>0</td></tr> <tr><td>本 年</td><td>4386484</td></tr> <tr><td>總 數</td><td>4386484</td></tr> </tbody> </table>	期間	財 損 金 額	本 日	259989	本 月	4386484	上 月	0	本 年	4386484	總 數	4386484	<table border="1"> <caption>目標地區與詐騙內容Top 5</caption> <thead> <tr><th>排名</th><th>目 標 地 區</th><th>詐 騙 內 容</th><th>次 數</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>台北市</td><td>假藉信用卡遭盜刷詐財</td><td>202</td></tr> <tr><td>2</td><td>台北縣</td><td>假藉信用卡遭盜刷詐財</td><td>182</td></tr> <tr><td>3</td><td>桃園縣</td><td>假藉信用卡遭盜刷詐財</td><td>62</td></tr> <tr><td>4</td><td>台中市</td><td>假藉信用卡遭盜刷詐財</td><td>62</td></tr> <tr><td>5</td><td>台北縣</td><td>假藉郵件招領</td><td>58</td></tr> </tbody> </table>		排名	目 標 地 區	詐 騙 內 容	次 數	1	台北市	假藉信用卡遭盜刷詐財	202	2	台北縣	假藉信用卡遭盜刷詐財	182	3	桃園縣	假藉信用卡遭盜刷詐財	62	4	台中市	假藉信用卡遭盜刷詐財	62	5	台北縣	假藉郵件招領	58												
期間	轉 介 件 數																																																														
本 日	2																																																														
本 月	18																																																														
上 月	0																																																														
本 年	18																																																														
總 數	18																																																														
期間	財 損 金 額																																																														
本 日	259989																																																														
本 月	4386484																																																														
上 月	0																																																														
本 年	4386484																																																														
總 數	4386484																																																														
排名	目 標 地 區	詐 騙 內 容	次 數																																																												
1	台北市	假藉信用卡遭盜刷詐財	202																																																												
2	台北縣	假藉信用卡遭盜刷詐財	182																																																												
3	桃園縣	假藉信用卡遭盜刷詐財	62																																																												
4	台中市	假藉信用卡遭盜刷詐財	62																																																												
5	台北縣	假藉郵件招領	58																																																												
<table border="1"> <caption>詐騙手法Top 5</caption> <thead> <tr><th>排名</th><th>詐 騙 手 法</th><th>次 數</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>接獲手機簡訊</td><td>839</td></tr> <tr><td>2</td><td>接獲騙徒電話</td><td>404</td></tr> <tr><td>3</td><td>接獲書面文件</td><td>7</td></tr> <tr><td>4</td><td>廣告</td><td>2</td></tr> <tr><td>5</td><td>家中電話被冒用</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	排名	詐 騙 手 法	次 數	1	接獲手機簡訊	839	2	接獲騙徒電話	404	3	接獲書面文件	7	4	廣告	2	5	家中電話被冒用	1	<table border="1"> <caption>詐騙內容Top 5</caption> <thead> <tr><th>排名</th><th>詐 騙 內 容</th><th>次 數</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>假藉信用卡遭盜刷詐財</td><td>804</td></tr> <tr><td>2</td><td>中獎通知</td><td>200</td></tr> <tr><td>3</td><td>假藉郵件招領</td><td>92</td></tr> <tr><td>4</td><td>假退費(稅)與詐財</td><td>79</td></tr> <tr><td>5</td><td>假綁架(恐嚇)詐財</td><td>27</td></tr> </tbody> </table>	排名	詐 騙 內 容	次 數	1	假藉信用卡遭盜刷詐財	804	2	中獎通知	200	3	假藉郵件招領	92	4	假退費(稅)與詐財	79	5	假綁架(恐嚇)詐財	27																										
排名	詐 騙 手 法	次 數																																																													
1	接獲手機簡訊	839																																																													
2	接獲騙徒電話	404																																																													
3	接獲書面文件	7																																																													
4	廣告	2																																																													
5	家中電話被冒用	1																																																													
排名	詐 騙 內 容	次 數																																																													
1	假藉信用卡遭盜刷詐財	804																																																													
2	中獎通知	200																																																													
3	假藉郵件招領	92																																																													
4	假退費(稅)與詐財	79																																																													
5	假綁架(恐嚇)詐財	27																																																													

附件 14 發布新聞稿及媒體報導

(例一) 97年5月8日新聞稿

22-JUL-2008 18:35 FROM 內政部警政署刑事警察局-新聞快訊 TO 0226216753 P.07/11 第一頁,共六頁

English 民衆服務(青少年犯罪)線知版 IPDR 關鍵字: 關鍵字 搜尋

您現在所在的網頁位置 >>新聞快訊 最後更新日期: 2008/4/22

新聞活動 NEWS

新聞快訊

友善列印

發稿時間: 2008/5/8 下午 04:18:05  
 標題: 偵破以神號「高哥」為首之兩岸詐欺集團涉線電話詐欺案  
 查獲時間: 民國97年05月08日上午00時00分  
 查獲地點: 桃園縣、苗栗縣等地  
 查獲嫌犯: 王○仁(男,62年次,臺北縣鶯歌鎮人,有多項刑案紀錄)、洪○南(男,71年次,苗栗縣頭屋鎮人,無刑案紀錄)、莊○翔(男,54年次,臺北縣中和市人,有多項刑案紀錄)、黃○雄(男,68年次,桃園縣桃園市人,有刑案紀錄)、林○閔(男,75年次,桃園縣桃園市人,有多項刑案紀錄)、唐○盛(男,79年次,臺北縣中和市人,無刑案紀錄)、何○○(男,少年,桃園縣人)、莊○○(男,少年,桃園縣人)、林○○(男,少年,桃園縣人)、廖○宏(男,74年次,桃園市桃園市人)、張○○(男,少年,桃園縣人)、蔣○員(男,79年次,桃園縣桃園市人)、張○珍(女,74年次,桃園縣中壢市人)

查獲贓物: 詐騙人頭電話、SIM卡、詐騙人頭帳戶存摺、印章、筆記本、匯款單、ATM交易明細表、安非他命毒品。  
 查獲單位: 臺灣苗栗地方法院檢察處、刑事警察局偵七隊二組、臺北縣警察局土城分局、桃園縣警察局刑事警察大隊、新竹市警察局刑事警察大隊

(一) 刑事警察局偵七隊 於96年07月間,接獲居住於臺北市被害人報案,指稱遭詐騙集團以偽稱「台北市區公所、派出所、法官、台北地方法院檢察處偵緝科檢察官等名義,以身分證逕寄費用,於玉山銀行設立人頭帳戶洗錢運通緝,裝查封其財產」等詐術,詐騙現金新臺幣(下同)100萬元。案經調查,該詐騙集團以此種名義及「假稱與詐財電話通緝、中獎或信用卡被盜刷、有賞應領、郵路交收、購物詐財、銀行貸款、樂透中獎、色情應召」等各種詐術,利用電話或傳真大批簡訊或郵件由各地形進行詐騙,令許多國內民眾誤信以為真而受騙被害。對於民眾財產、社會治安危害至深且巨,案經本局偵七隊會同臺北縣警察局土城分局、桃園縣警察局刑事警察大隊、新竹市警察局刑事警察大隊組成專案小組,報請臺灣苗栗地方法院檢察處檢察官交辦指揮偵辦,案經該專案小組偵辦。

(二) 案經專案小組長期偵辦,該起二單詐騙集團,係由犯嫌洪○南與神號「阿華」之男子,經常往來於臺灣、大陸二地,並與藏匿於大陸之詐騙集團合作,由大陸詐騙集團共犯以各種名義詐騙臺灣民眾,後由該民眾從匯上當後,即匯款給由該集團之牽手頭王○仁、指使該下牽手頭與從犯和騙款,或詐騙在國外辦理手法大同,遭有被害人匯款大額詐欺,即由牽手頭個人陪同往金雞機構現場提領,甚至假冒檢察官、書記官親自前往被害人住處騙取金錢。案經偵查,屬

http://www.cib.gov.tw/news/news01\_2.aspx?no=2033 2008/7/22

(例二) 95.09.20 自由時報

# 165及時阻詐 東勢女寄水果答謝

〔記者黃敦琄／台北報導〕一名住在台中縣東勢的季小姐，8月間接到詐騙集團電話，將480萬的定存解約，並匯入歹徒指定帳戶，幸好友人提醒她向165專線查詢，受理員警火速聯絡匯款銀行，成功攔截480萬。事後，季小姐感謝165專線的全力協助，寄上兩箱水梨致謝，警方雖婉拒，但她仍堅持表達謝意，警方只好收下。

據了解，在外貿公司擔任會計的季小姐，是於8月初接到騙稱是「第一銀行」的詐騙電話，對方說她在新光三越百貨公司刷卡買了珠寶，總計是6萬9千元，季小姐與對方核對刷卡內容時，懷疑身分被冒用申辦信用卡。歹徒隨即騙她是個人資料被冒用，季女相當緊張，便照著對方指示，打電話到「警政署防偽科

報案」，接著依照指示將原本存在銀行的480萬定存解約，再匯入歹徒指定的合庫中和分行帳戶內。就在地匯款完成後，季女朋友提醒她向165確認，她驚覺可能被騙，連忙向165報案，而警方再根據季女提供的匯款紀錄，火速聯繫合庫中和分行，最後成功攔下這筆480萬匯款。

(例三) 96.10.24 蘋果日報

## 台詐騙集團 攻陷韓國 百名台籍車手被捕 韓警多次求助我刑事局

**台詐騙集團攻陷韓國**

**2001年-2004年**  
中國沿海地區  
- 誘人來台投資  
- 收購地產  
- 收購地產  
- 收購地產  
- 收購地產

**1994年-2000年**  
- 誘人來台投資  
- 收購地產  
- 收購地產  
- 收購地產

**2006年**  
- 誘人來台投資  
- 收購地產  
- 收購地產  
- 收購地產

**招募韓裔華人行騙**

據悉，該集團在韓國招募了數百名華裔人士，利用其語言優勢和對當地社會的熟悉程度，進行大規模的詐騙活動。這些受害者包括韓國的企業家、政府官員以及普通市民。警方在多次行動中逮捕了這些犯罪者，但仍有部分人逃往台灣，尋求庇護。

**與名通捕**  
一名台籍男子，涉嫌在韓國進行詐騙活動，被當地警方逮捕。據悉，該名男子在韓國期間，利用其語言優勢和對當地社會的熟悉程度，進行大規模的詐騙活動。警方在多次行動中逮捕了這些犯罪者，但仍有部分人逃往台灣，尋求庇護。

**警方**  
警方在多次行動中逮捕了這些犯罪者，但仍有部分人逃往台灣，尋求庇護。

**警方**  
警方在多次行動中逮捕了這些犯罪者，但仍有部分人逃往台灣，尋求庇護。

**警方**  
警方在多次行動中逮捕了這些犯罪者，但仍有部分人逃往台灣，尋求庇護。

(例四)97.11.01 自由時報

## <救溺行善>楊傳廣、謝東閔獲表揚

自由時報

更新日期:2008/11/01 04:09



19名楷模員警受獎

〔記者黃敦硯／台北報導〕警政署昨天召開警務會報，表揚有善行義舉的楷模員警，包括及時救出落水民眾的台中縣警局員警楊傳廣、謝東閔等19名員警，內政部長廖了以親自頒獎感謝基層員警的努力。

另外，警政署也選出第一屆全國刑事鑑識楷模，共有刑事警察局指紋室組長彭莉娟等12人脫穎而出，其中彭莉娟是此次刑事鑑識楷模中唯一的女

性，她不但引進國內第一套指紋電腦系統，使國內指紋鑑定進入新的里程碑，更經由指紋比對，偵破衛豐保全監守自盜案等多起重大刑案。

警政署昨天特別選出19位有善行義舉的楷模，其中有一人是義警陳嘉生，他於颱風天與台中縣警員胡智凱、紀坤成、黃育偉，協助受困民眾離開淹水現場。

另外，台中縣警員楊傳廣、謝東閔2人，巡查非法垂釣溪魚時，發現一名老翁溺水，2人及時將老翁救出，並在救護車未趕抵前，輪流背老翁行走約1公里路程，再交由救護車送醫急救。

其他接受表揚者分別是，於颱風天協助民眾撤離的南投縣警局分局長郭士傑；協助日本籍人士來台尋母的北市警員余稚昆；協助失智老婦人找到回家路的北市警局警員莊慶福；及時救助病發老翁挽回一命的苗栗縣所長鄧嘉鎮；長期資助獨居老人的苗栗縣警員沈彥翰；與偷車賊扭打奮力擒賊的女警溫崇慈。

以及，在165反詐騙專線勸阻民眾被騙的刑事局隊員鄭智隆；在銀行勸阻民眾匯出280萬被騙款項的警員黃燕；處理交通事故時遭酒駕者撞傷的中市警員劉勤昌；協助民眾找回走失家人的北縣警員王閔南；與歹徒開槍駁火奮勇擒賊的彰化縣警員蘇維營；替身心障礙者找到回家路的屏東縣警員生茂福等；設計「攜帶式現場指紋煙燻套組」的苗栗縣警務員楊淇濱獲選創新楷模。

(例五) 97.11.05 中廣新聞網

## 屏東員警機警 保住老婦人被詐騙的一百萬



更新日期:2008/11/05 20:35

屏東一名老婦人昨天接到一通自稱檢察官的男子來電，指稱婦人的身分證和健保卡遭到冒用，為了證明清白，必須匯一百萬元到指定帳戶讓檢方監管三天，等地檢署查清楚之後，再把錢匯還當事人，否則將被判刑、坐牢；老婦人因為害怕，下午就匯了一百萬到指定帳戶，後來越想越不對，趕緊報案，屏東分局〔民和派出所〕員警立即連絡165反詐騙專線，幸好假檢察官還沒有把錢領走，及時幫老婦人保住一百萬元老本。

屏東分局指出，民和派出所員警魏國仁接獲老婦人報案後，判斷老婦人中了詐騙集團的圈套，當下要求婦人一起到銀行凍結歹徒指定匯款的銀行帳戶，好儘快把匯款追回來，不過，婦人卻說，要到學校接孫女放學，沒有辦法配合，員警擔心詐騙集團的車手把錢提走，於是連絡銀行先將詐騙集團帳戶內的資金凍結，不料，銀行卻以必須完成報案手續，有報案三聯單，才能依規定凍結帳戶；由於時間緊迫，員警擔心再晚一點，老婦人的一百萬元就會被歹徒提領一空，在老婦人無法抽空作筆錄的情況下，員警靈機一動，緊急通知165反詐騙專線，請165專線人員通知銀行，所幸歹徒還沒有把錢領走，及時保住老婦人的老本。



預防詐騙宣導-媒體廣告舉例一



預防詐騙宣導-媒體廣告舉例二



預防詐騙宣導暨演講活動舉例



附件 15 外國媒體採訪

日本富士電視台專訪



韓國 SBS 電視台專訪





附件 16 反詐騙聯防平台會議組織架構說明

- 一、成立目的：有鑑於不法犯罪集團憑藉其綿密之組織結構、精細之科技技術，透過便捷電信產品、自動櫃員機，假藉名義以人頭電話、人頭帳戶進行綁架、恐嚇勒索及各類型詐騙案件等，受害民眾遍及全國，嚴重擾亂金融秩序，危害社會治安，亟須跨部會整合政府相關部門積極有效遏制，特設立本專案小組。
- 二、小組成員：本專案小組設置召集人一人由行政院政務委員擔任，副召集人四名由交通、財政、法務及內政部政務次長擔任，執行長由內政部警政署署長擔任，執行秘書一人由刑事警察局局長擔任。
- 三、召開時程及任務：每一個月召開一次檢討分工執行成效及提出改進建議。

四、分工表

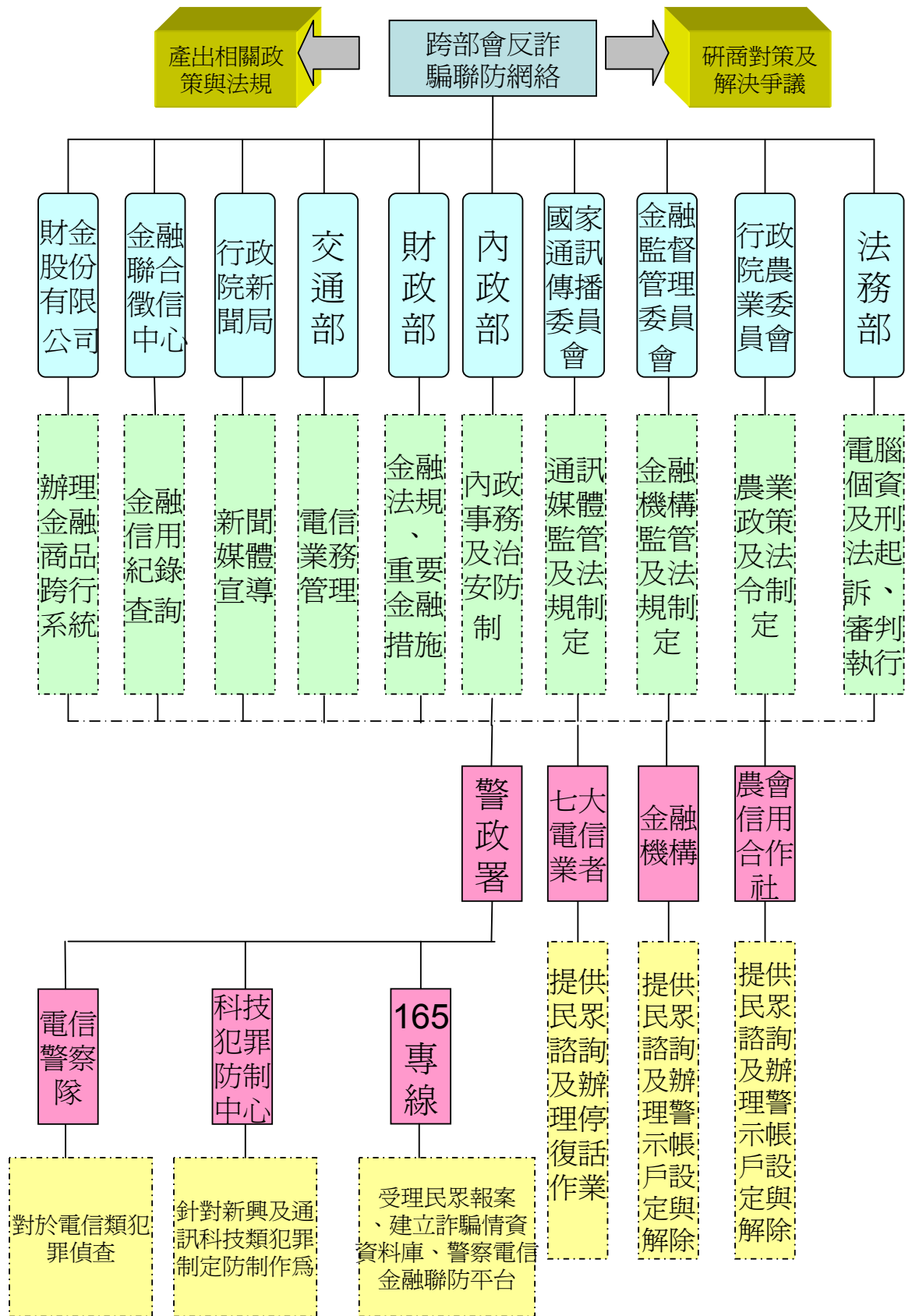
機關名稱	分 工 項 目
交通部（電信總局）	<p>辦理人頭電話相關問題：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、提出具體有效辦法嚴格限制個人、外籍人士或外勞申請門號數量同一家不得超過五支。</li> <li>二、要求電信業者於系統中設定禁止轉出香港、大陸、澳門等地之詐騙電話。</li> <li>三、研議解決行動電話基地台發射、接收功率強度及行動電話訊號接收強波器問題。</li> <li>四、提出具體有效辦法加強電信公司對申請電話基本文件之嚴格審核。</li> <li>五、對電信服務業者預付卡販售提出具體有效審核控管機制。</li> <li>六、訂定轉售(租)門號申請人資料之查核、登錄管理辦法並律定處罰規定。</li> <li>七、加強第二類電信業管理。</li> <li>八、加強管制電話來話無顯示號碼。</li> <li>九、加強管制手機序號不得更改，且同一序號出現第二次時即自動斷話。</li> <li>十、協調電信業者配合宣導。</li> <li>十一、其他相關人頭電話問題。</li> </ul>

<p>財政部（金融局、財金資訊股份有限公司、賦稅署、金融聯合徵信中心、國稅局、稅捐處） 行政院農業委員會（金融局） 中華郵政股份有限公司</p>	<p>辦理人頭帳戶相關問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、落實金融機構開戶審核及影像留存機制。</li> <li>二、建立全國存款人總歸戶檔案。</li> <li>三、積極推動各金融機構裝置感應式語音警示系統。</li> <li>四、「非約定帳戶金融卡跨行轉帳」將現行「每筆」上限新台幣十萬元，改為「每日」上限新台幣十萬元。</li> <li>五、將非約定帳戶金融卡跨行轉帳功能獨立出來，如消費者未勾選申請此項功能，將不能再利用自動櫃員機進行轉帳。</li> <li>六、公益彩券盈收提撥部分經費宣導。</li> <li>七、縮短答復查詢相關稅務、客戶基本資料及資金往來明細等相關資料時間。</li> <li>八、其他相關人頭帳戶問題。</li> </ol>
<p>法務部</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、推動經濟犯罪刑事專法立法，加重經濟案件罰則。</li> <li>二、十六小時偵辦時間，根本無法追查集團性犯罪，故請儘量配合聲請羈押。</li> <li>三、鼓勵自首、檢舉。</li> </ol>
<p>內政部</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、 詐欺案件偵查及預防。</li> <li>二、 儘速換發國民身分證並按捺指紋，加強防偽功能。</li> </ol>
<p>教育部</p>	<p>加強校園防制宣導及透過學校、家長會宣導，防制受騙。</p>
<p>行政院新聞局</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、嚴格審核及監督報紙、雜誌廣告之刊登。</li> <li>三、通盤規劃運用政府整體行銷宣導及運用媒體公益時段加強宣導，或協商國內各有、無線電視公司，主動贊助於每日晚間七—八點將「防詐騙宣導影片」至少播放一檔，以達傳播效果，保障大眾權益。</li> </ol>



附件 17

詐騙犯罪防制網絡 (跨機關水平整合示意圖)



附件 18 數位資料庫表單 (電信)

警政署刑事警察局 反詐騙諮詢專線

首頁 密碼變更 登出  
您好, 程惟智(agent49) 歡迎登入本系統!

受理席工作桌面

電話控制 案件處理 電信業務 金融業務 排班系統 績效分析 錄音系統

帳戶/電話號碼分析

斷話申請作業  
斷話結果回覆作業  
開立復話申請書  
復話申請審核作業  
復話申請作業  
復話結果回覆作業

詐騙手法Top 5

排名	詐騙手法	次數
1	接獲騙徒電話	3494
2	接獲書面文件	671
3	接獲電話語音	545
4	網路詐騙	403
5	接獲手機簡訊	267

詐騙地區Top 5

排名	詐騙地區	次數
1	臺北市	5
2	臺北縣	4
3	臺中市	2
4	高雄縣	1
5	高雄市	1

遺舉報電話Top 5

排名	遺舉報電話	次數
1	033327106	152
2	0223219011	144
3	0287891448	126
4	0422954320	70
5	077460105	41

目標地區與詐騙內容Top 5

排名	目標地區	詐騙內容	次數
1	不詳	假冒機構(公務員)詐財	2153
2	不詳	假退費(稅)真詐財	485
3	不詳	拍賣(購物)詐財	409
4	不詳	假借個人資料外洩詐財	254
5	臺北縣	假冒機構(公務員)詐財	253

遺舉報帳戶Top 5

排名	遺舉報帳戶	次數
1	054029220097739	676

電話記錄查詢 縣市通報案件查詢

數位資料庫表單 (金融)

警政署刑事警察局 反詐騙諮詢專線

首頁 密碼變更 登出  
您好, 程惟智(agent49) 歡迎登入本系統!

受理席工作桌面

電話控制 案件處理 電信業務 金融業務 排班系統 績效分析 錄音系統

帳戶/電話號碼分析

衍生管制帳戶設定列表  
調閱警示帳戶個人資料批次作業列表  
警示帳戶設定、解除列表  
警示帳戶稽核表(比對銀行通報)  
被害案件稽核表(比對刑案紀錄)  
警示帳戶統計表

詐騙手法Top 5

排名	詐騙手法	次數
1	接獲騙徒電話	3494
2	接獲書面文件	671
3	接獲電話語音	545
4	網路詐騙	403
5	接獲手機簡訊	267

詐騙地區Top 5

排名	詐騙地區	次數
1	臺北市	5
2	臺北縣	4
3	臺中市	2
4	高雄縣	1
5	高雄市	1

遺舉報電話Top 5

排名	遺舉報電話	次數
1	033327106	152
2	0223219011	144
3	0287891448	126
4	0422954320	70
5	077460105	41

目標地區與詐騙內容Top 5

排名	目標地區	詐騙內容	次數
1	不詳	假冒機構(公務員)詐財	2153
2	不詳	假退費(稅)真詐財	485
3	不詳	拍賣(購物)詐財	409

## 簡訊攔截模組



## 查證聲紋分析

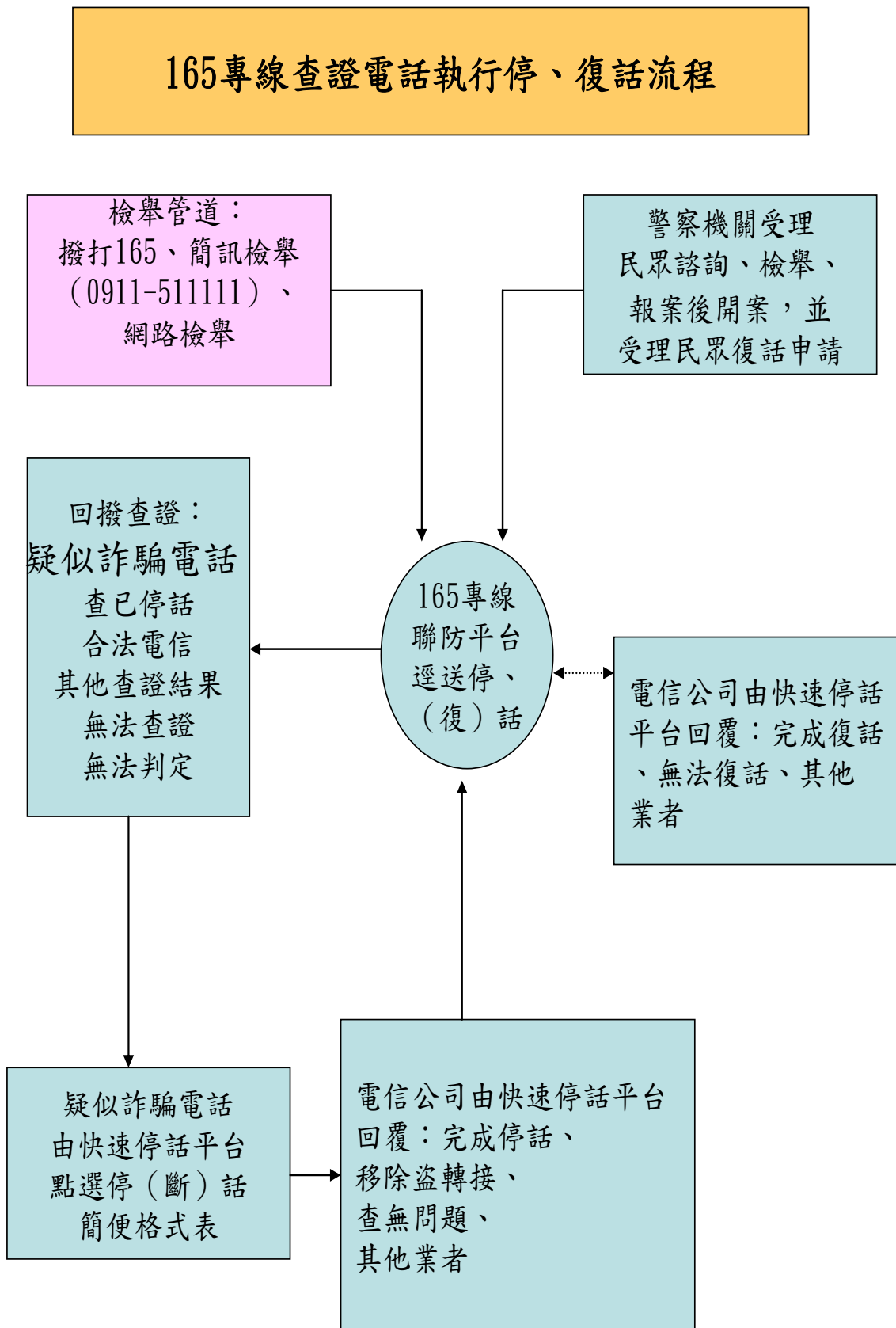


- 點選啟動聲紋比對，開始進行比對

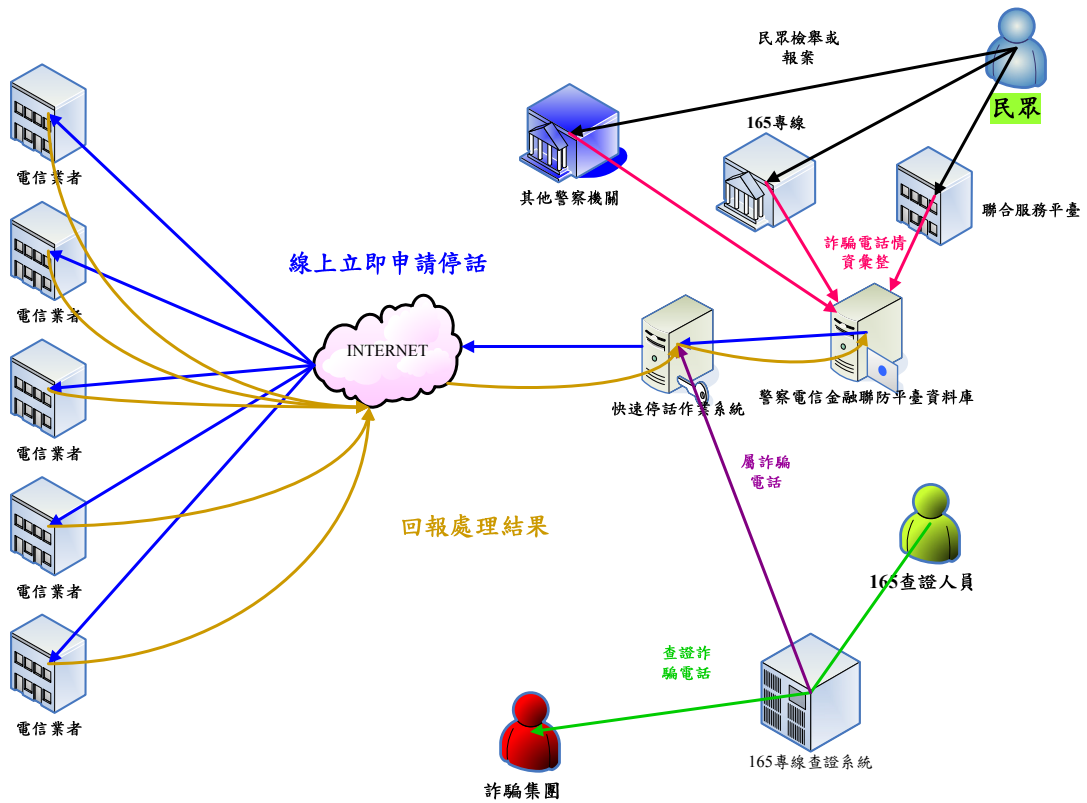
附件 19 截錄電信法第八條—停話法源依據

<p>名 稱：</p>	<p><u>電信法</u>（民國 96 年 07 月 11 日 修正）</p>
<p><u>第 8 條</u></p>	<p>電信之內容及其發生之效果或影響，均由使用電信人負其責任。</p> <p>以提供妨害公共秩序及善良風俗之電信內容為營業者，電信事業得停止其使用。</p> <p>擅自設置、張貼或噴漆有礙景觀之廣告物，並於廣告物上登載自己或他人之電話號碼或其他電信服務識別符號、號碼，作為廣告宣傳者，廣告物主管機關得通知電信事業者，停止提供該廣告物登載之電信服務。</p>

附件 20 不法門號實施停話流程圖



## 電信公司執行不法門號停話流程圖

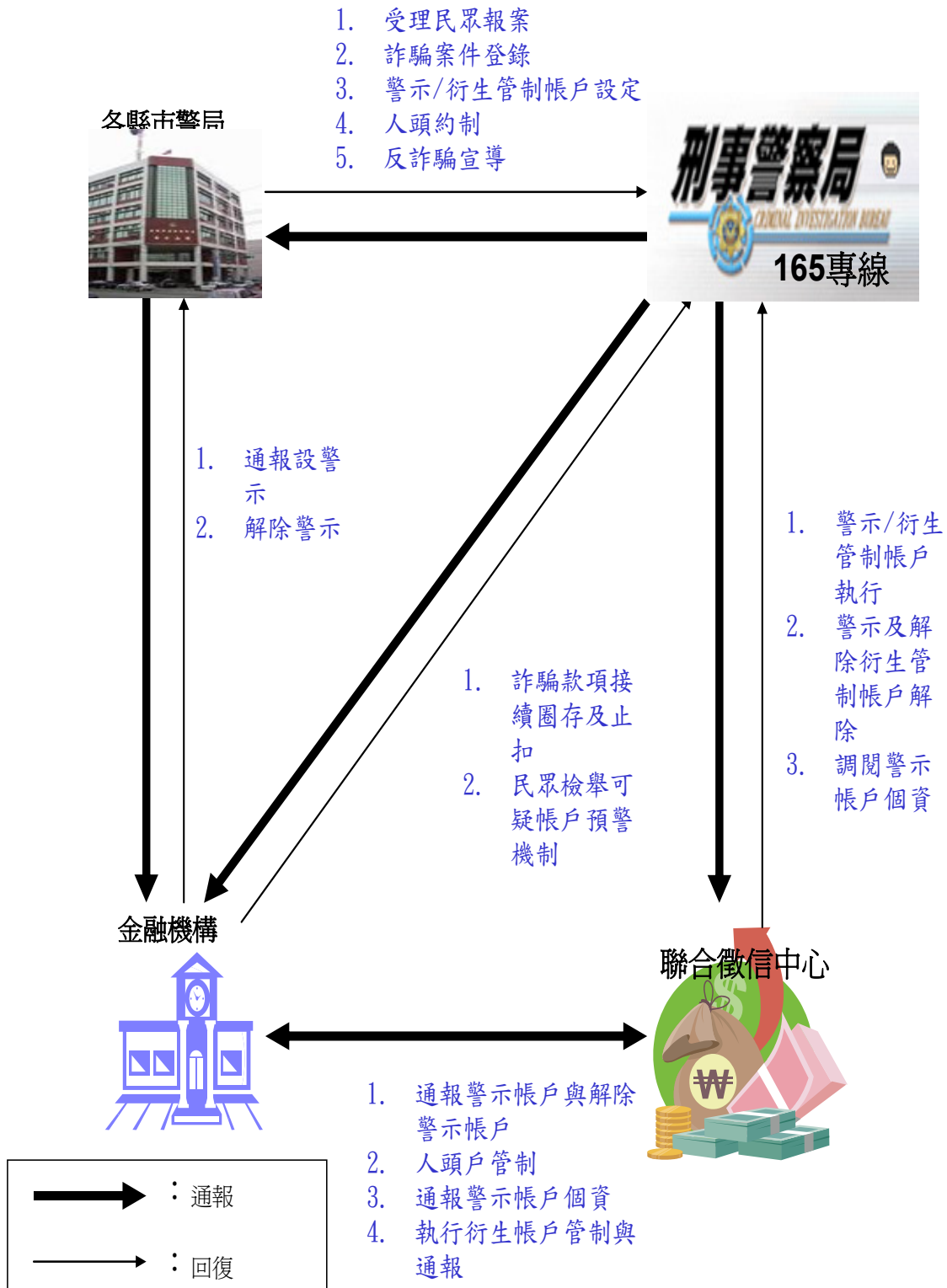


## 停（斷）話申請作業表單

The screenshot shows a web-based application titled '電話斷話申請作業' (Phone Suspension Application). The interface includes a navigation menu with options like '任務狀態', '電話控制', and '案件處理'. A main window displays a '詐騙詐騙電話清單' (Fraud Phone List) with columns for '主選', '通陸', '產生斷話通陸', '更新資料', and '關閉清單'. Below this is a '申請清單' (Application List) table with columns for '序次' (Serial Number) and '備註' (Remarks). The interface also shows a search bar and various filters. A 'Company Confidential' watermark is visible at the bottom left.

附件 21 跨機關警示不法帳戶流程圖

「165專線提供整合金融機構、警察機關、及聯徵中心，共同執行不法帳戶聯防機制」





附件 22 節錄銀行對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法

第 3 至 7 條相關條文銀行對疑似不法或顯屬異常交易之存

款帳戶管理辦法

第 3 條

本辦法用詞定義如下：

- 一、警示帳戶：指法院、檢察署或司法警察機關為偵辦刑事案件需要，通報銀行將存款帳戶列為警示者。
- 二、衍生管制帳戶：指警示帳戶之開戶人所開立之其他存款帳戶。
- 三、通報：指法院、檢察署或司法警察機關以公文書通知銀行將存款帳戶列為警示或解除警示，惟如屬重大緊急案件，得以電話、傳真或其他可行方式先行通知，並應即補辦公文書資料。

第 4 條

本辦法所稱疑似不法或顯屬異常交易存款帳戶之認定標準及分類如下：

- 一、第一類：
  - (一) 法院、檢察署因偵辦刑事案件需要，依法扣押或禁止處分之存款帳戶。
  - (二) 存款帳戶屬偽冒開戶者。
- 二、第二類：
  - (一) 屬警示帳戶者。
  - (二) 屬衍生管制帳戶者。
- 三、第三類：
  - (一) 短期間內頻繁申請開立存款帳戶，且無法提出合理說明者。
  - (二) 客戶申請之交易功能與其年齡或背景顯不相當者。
  - (三) 客戶提供之聯絡資料均無法以合理之方式查證者。
  - (四) 存款帳戶經金融機構或民眾通知，疑為犯罪行為人使用者。
  - (五) 存款帳戶內常有多筆小額轉出入交易，近似測試行為者。
  - (六) 短期間內密集使用銀行之電子服務或設備，與客戶日常交易習慣明顯不符者。
  - (七) 靜止戶恢復往來，且交易有異常情況者。
  - (八) 符合銀行防制洗錢注意事項範本所列疑似洗錢表徵之交易者。
  - (九) 其他經主管機關或銀行認定為疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶。

第 5 條

存款帳戶依前條之分類標準認定為疑似不法或顯屬異常交易者，銀行應採取下列處理措施：



一、第一類：

(一) 存款帳戶依法扣押或禁止處分者，應即依相關法令規定辦理。

(二) 存款帳戶如屬偽冒開戶者，應即通知司法警察機關、法務部調查局洗錢防制中心及金融聯合徵信中心，銀行並應即結清該帳戶，其剩餘款項則俟依法可領取者申請給付時處理。

(三) 依其他法令規定之處理措施。

二、第二類：

(一) 存款帳戶經通報為警示帳戶者，應即通知金融聯合徵信中心，並暫停該帳戶全部交易功能，匯入款項逕以退匯方式退回匯款行。

(二) 存款帳戶屬衍生管制帳戶者，應即暫停該帳戶使用提款卡、語音轉帳、網路轉帳及其他電子支付功能，匯入款項逕以退匯方式退回匯款行。

(三) 依其他法令規定之處理措施。

三、第三類：

(一) 對該等帳戶進行查證及持續進行監控，如經查證有不法情事者，除通知司法警察機關外，並得採行前二款之部分或全部措施。

(二) 依洗錢防制法等相關法令規定之處理措施。

[第 6 條](#)

銀行除依前條所列措施辦理外，並應於內部採取下列措施：

一、循內部程序通報所屬總行或總管理機構之專責單位。

二、將已採行及擬採行之處理措施一併陳報總行或總管理機構之專責單位。

三、於銀行內部資訊系統中加以註記，提醒各分支機構加強防範。

[第 7 條](#)

存款帳戶經法院、檢察署或司法警察機關通報為警示帳戶者，銀行應即查詢帳戶相關交易，如發現通報之詐騙款項已轉出至其他帳戶，應將該筆款項轉出之資料及原通報機關名稱，通知該筆款項之受款行，並通知原通報機關。

警示帳戶之原通報機關依前項資料進行查證後，如認為該等受款帳戶亦須列為警示帳戶者，由該原通報機關再進一步通報相關銀行列為警示。

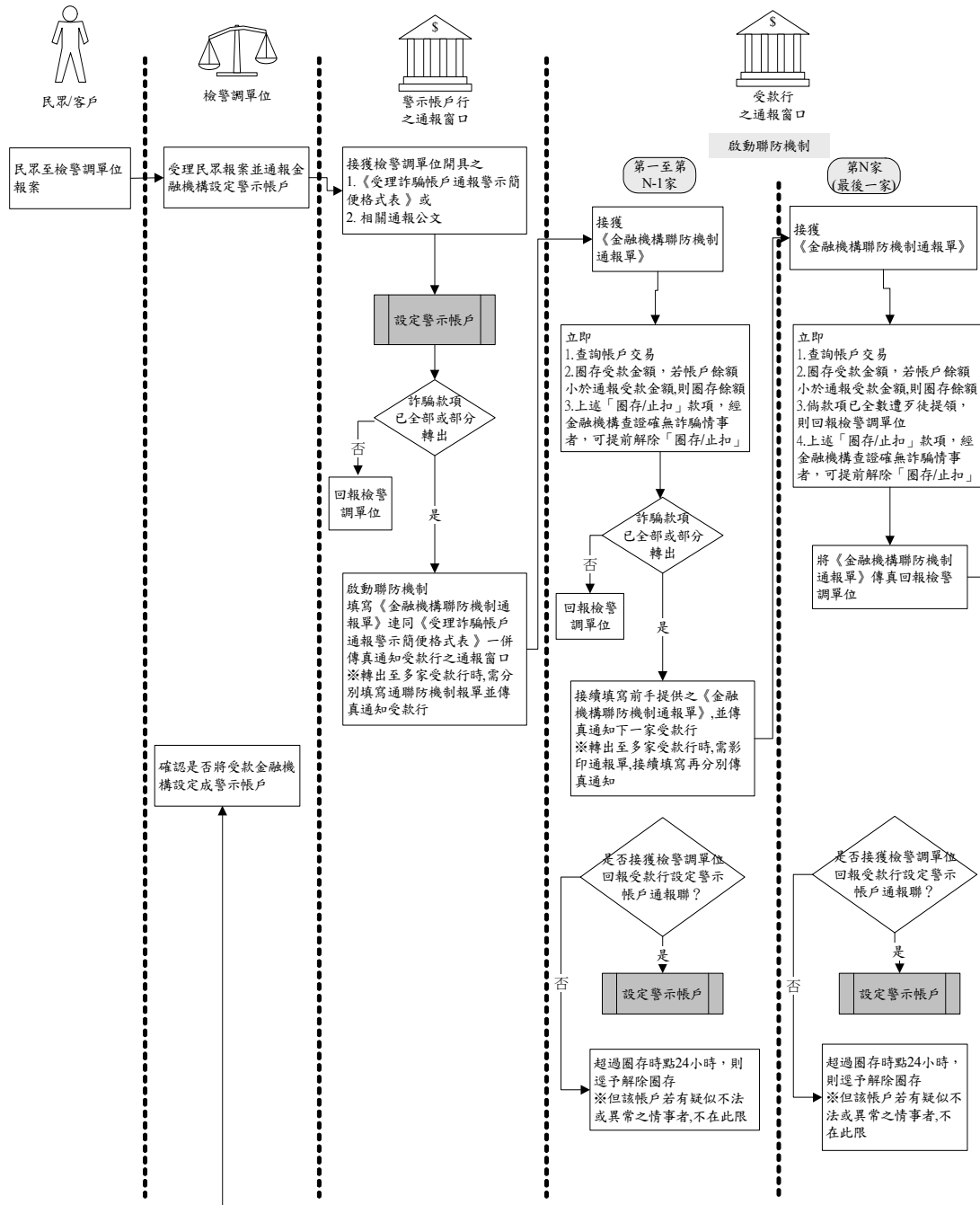
詐騙款項之相關受款行，應依第一項規定辦理交易查詢及通知作業，如查證受款帳戶有犯罪事實者，應即採行第五條第三款所列處理措施。

本條之通知方式、通知範圍及所需文件等作業程序，由中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定，並報主管機關備查。

附件 23 警示帳戶聯防機制流程圖 (一)

警示帳戶聯防機制作業程序流程圖

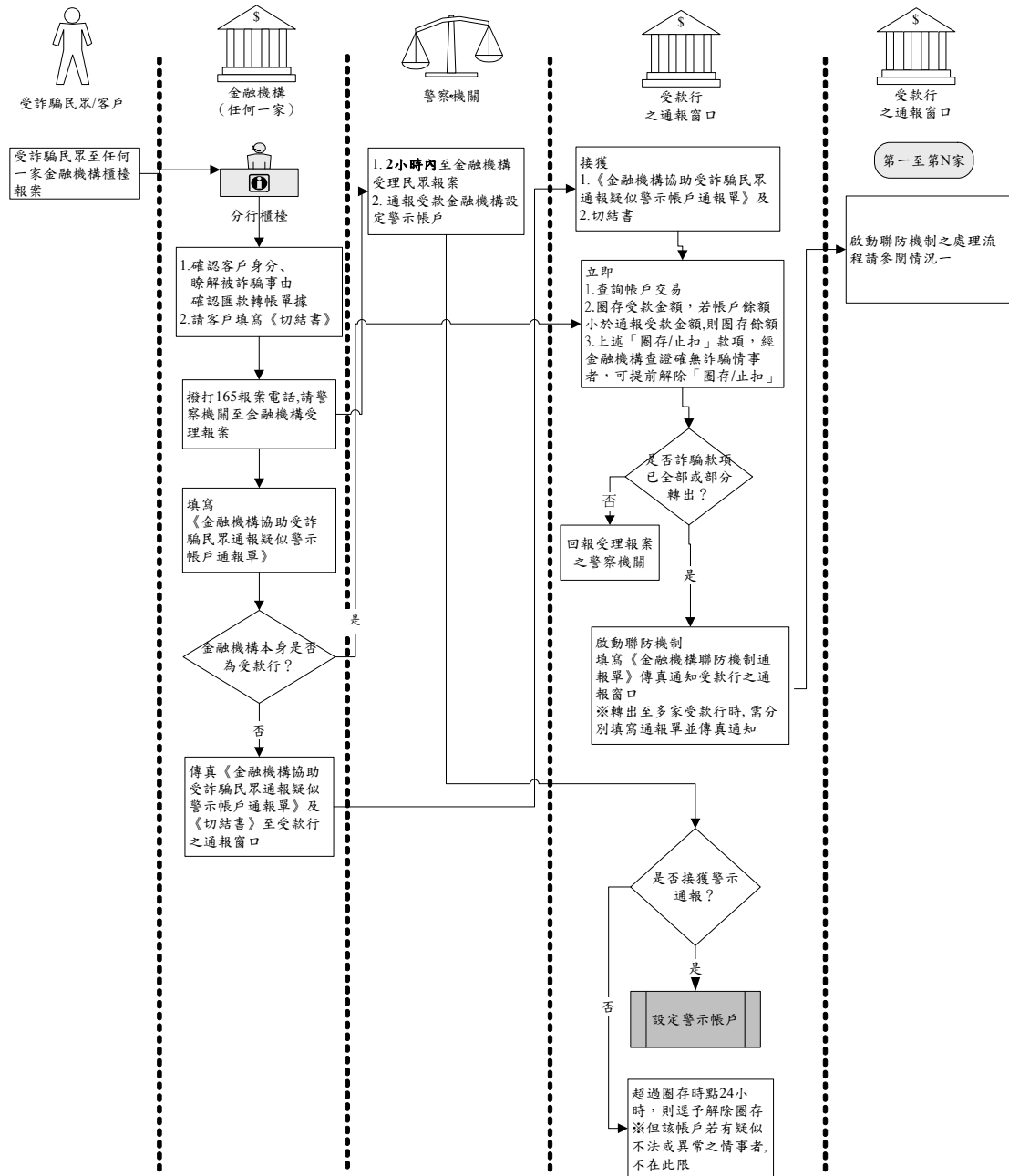
情況一：民眾逕向檢警調單位報案之處理流程(適用於任何時間)



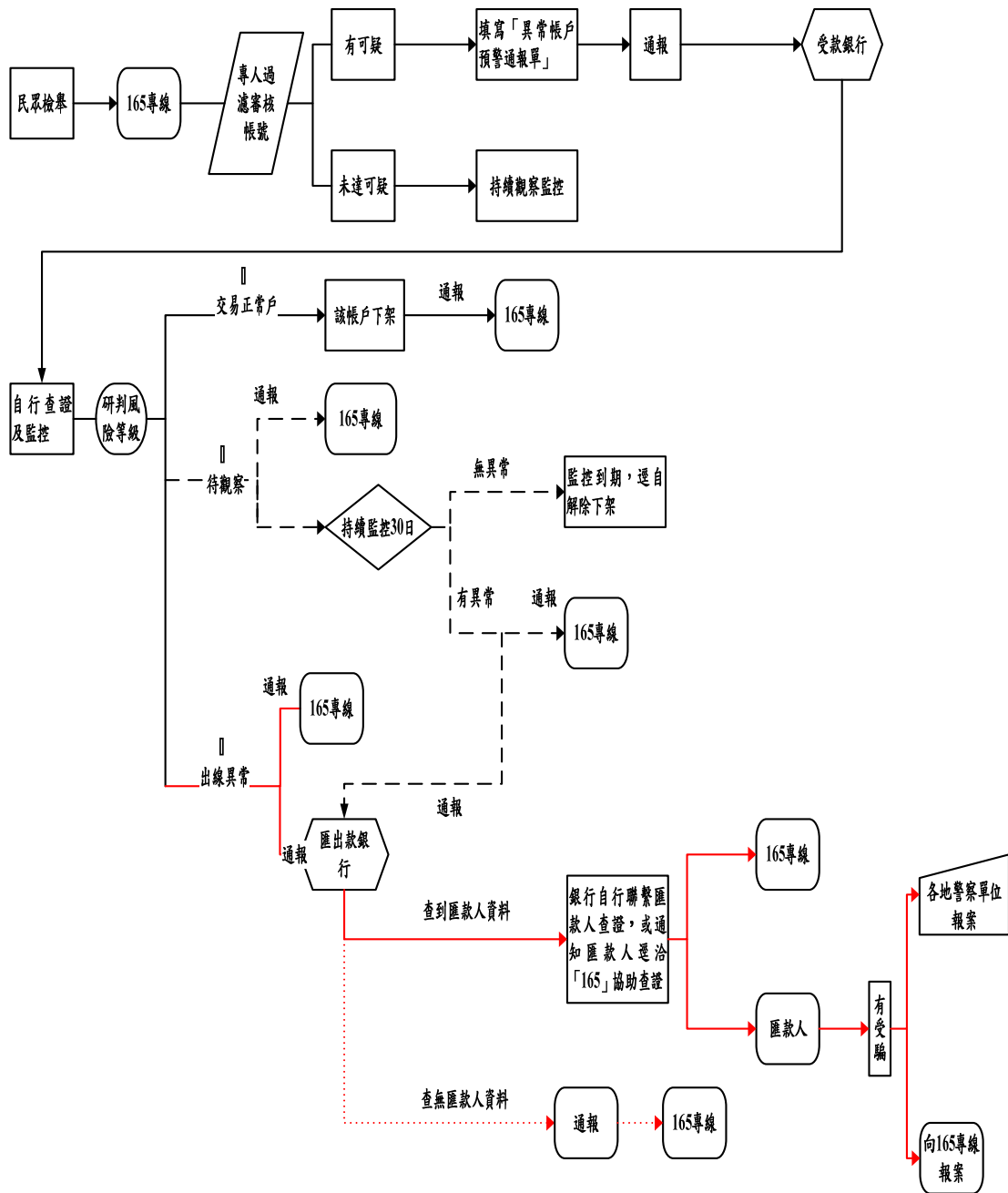
附件 24 警示帳戶聯防機制流程圖 (二)

警示帳戶聯防機制作業程序流程圖

情況二: 金融機構協助受詐騙民眾報案之處理流程(限於金融機構營業時間中)



附件 25 異常帳戶預警機制示意圖



附件 26 優質服務網絡效益一覽表

項目 \ 效益	行政過程	實際效益	服務績效
1. 單一服務窗口	標準化服務作為	民眾快速得到正確資訊	自 95 年至 97 年 10 月 31 日止，共服務 191 萬 4,252 人次。
	由 165 專責警力負責諮詢服務工作。	提高服務質量，減少基層員警負擔。	
2. 標準作業流程	提供員警提供服務之準則。	即時解決民眾問題，提升滿意度。	投訴案件計有 210 件，查證屬實 3 件，比例為 1.4%。
	有效管控服務案件作業流程。	與民眾雙向互動，降低投訴率。	
3. 資訊服務系統	配置智慧型話務系統，使「等待來電」優先接聽。	增加接通數 降低漏接率	自 95 年至 97 年 10 月 31 日止，共接通 166 萬 3,710 通，漏接率從 7% 降低至平均 3.4%。
	監看流量及通話情形。	提高溝通品質	
4. 被害輔介報案	一案到底，全程管控。	消除案件匿報	成功輔介 2 萬 3,453 件，無任何匿報。
5. 情資彙整分析	有效處理大量情資。	掌握犯罪情勢，即時宣導	分為 35 種犯罪手法，按時按類累計。
	運用電視、網站、廣播及平面媒體加強預防宣導。	透過主動發布新聞方式，宣導詐騙手法及案例，媒體基於新聞性需求，主動發布報導或以節目製作方式播出，無需使用公預算購買媒體宣導。	1. 廣播節目 468 集 * 25 萬元 = 1 億 1,700 萬元。 2. 廣播插播 20 秒廣告 1,560 次 * 4,000 元 = 624 萬元。 3. 電視新聞出機採訪 250 次 * 8 萬元 = 2,000 萬元。 4. 報紙平面消息稿露出 534 次 * 12 萬元 = 6,408 萬元。 5. 電視專訪節目 30 集 * 25 萬元 = 750 萬元。 6. 總計 2 億 1,482 萬元。
6. 犯罪防制網絡	結合政府與民間力量，共同抗制詐欺犯罪。	促進流程整合	推動 20 餘項政策

附件 27 數位資料庫效益一覽表

項目 \ 效益	行政過程	實際效益	服務績效
1. 人頭戶資料庫	彙整檢舉及報案之詐騙電話、帳戶個資。	提供線上服務人員資訊。	截至 97 年 10 月 31 日止，系統紀錄有案之檢舉電話及帳戶計有 20 萬 2,347 筆
	進行人頭約制行動方案，從資料庫中篩選出同時擁有 3 個帳戶、10 個門號之人頭進行約制。	員警親自告誡及制止當事人勿再犯，減少人頭戶成長。	
2. 被害筆錄資料庫	建置 4 線自動傳真歸檔專線，並彙整被害筆錄。	可供第一服務務人員調閱，縮短偵辦人員辦案時間。	95 年 11 月至 97 年 10 月底止，共計彙整 6 萬 5,011 件被害案件檔案（其中包括筆錄、被害三聯單、警示帳戶與停話簡便格式表等被害案件資料）。
		做為案件移送、偵審案件起訴定罪之依據。	
3. 受案資料庫	彙整來電者身分、案類（含諮詢、檢舉及報案）及其他訊息（犯罪手法及財損金額）	做為情報運用的資料來源	95 年至 97 年 10 月底止共計有 191 萬 4,252 筆
		分析犯罪手法與趨勢	
		預防犯罪宣導題材	
4. 停話資料庫	建立完整停話資料	提供 165 及電信業者線上查詢	停話資料共計 13 萬 5,899 個門號。
5. 聲紋資料庫	採集詐騙歹徒之音檔，進行分析、比對做為聲紋清冊。	透過聲紋交叉比對，建立犯罪關聯性，提升詐騙案件破獲率。	目前有效聲紋音檔計有 372 筆。

6. 警示帳戶個資交換資料庫	由 165 彙整警示帳號函送各所屬金融機構，再由聯徵中心完成警示，並即時提供偵辦單位所需開戶人個資。	大幅縮短公文往返時間，並透過系統下放使用權限，供全國各偵辦單位進行調閱。	每年減少約 8 萬件公文量及調閱警示帳戶開戶人個資 1 萬 8,149。
7. 簡訊關鍵字模組資料庫	自動分析詐騙簡訊內容和詐騙號碼，建立 25 個關鍵字攔截模組。	提供各電信業者攔阻不法簡訊	計攔截簡訊 11 萬 748 筆，目前簡訊犯罪已近乎絕跡。
8. 外籍人士離境資料庫	針對外籍人士離境資料與在台期間申請之門號護照號碼進行比對，如有符合即送所屬電信公司完成停話。	避免外籍人士申辦之電話做為人頭戶電話。	共比對外籍人士資料 39 萬 7,901 筆，另清查二類電信業者，統計至 96 年 2 月底止，共計清查停話電話門號 533 通。
9. 犯罪情資資料庫	公告各政府機關及財團法人最新調查訊息（民意調查、市場調查、鄉野調查等） 彙整最新犯罪手法。	提供 165 專線與聯合服務平台服務人員最新犯罪及調查資訊，正確回答民眾及提供查證與防範措施。	97 年 1 月至 10 月底共上傳 141 筆資料。
10. 集團分析資料庫	針對行動電話 IMEI 與 IMSI、詐騙帳戶等資料進行案件關聯性分析，擴大偵查面向。 提供詐騙用通訊設備 (IMEI) 清單，作為員警調閱單向通聯之依據。	分析結果做為偵查及掃蕩詐騙集團基礎資料	以靖頻專案為例，利用門號、165 案號與節費器序號進行交叉比對，分析出 80 處非法發話機房。

附件 28 阻斷非法話效益一覽表

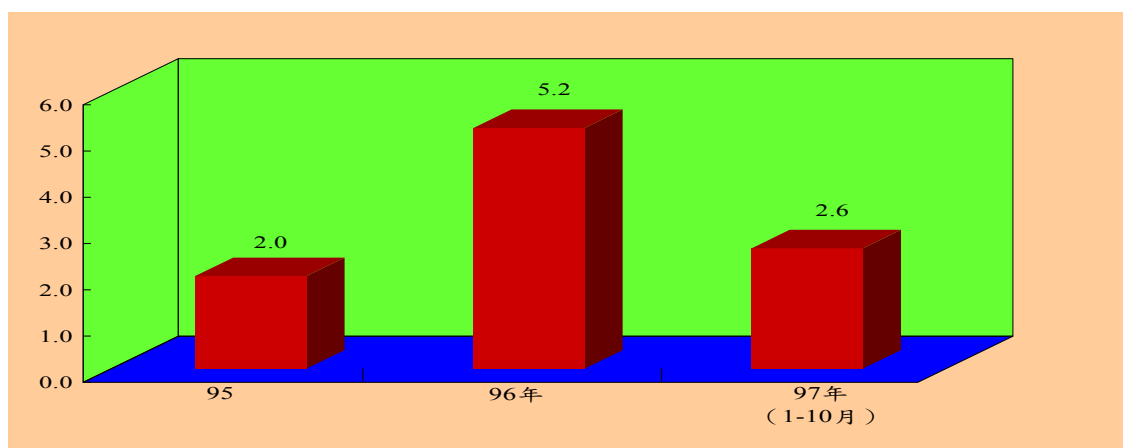
項目 \ 效益	行政過程	實際效益	服務績效
1. 快速停話作業	透過資訊系統與電信業者交換停話資料。	縮短停話時間。	95 年至 97 年 10 月底，從 30 分鐘降至 17 分鐘即可完成停話。
	統一以「快速停話作業系統」申請停話。	節省作業時間及大量減少公文往返。	節省傳真至各電信業者公文量約 1 萬 7,000 餘張(平均每張傳真公文可納入約 10 個門號)。
	針對詐騙電話實施停話且限制預付卡門號數申請及販售。	由於快速停話，使人頭電話存活週期縮短，歹徒必須配合添購人頭電話卡，直接增加犯罪成本。	預付卡門號自 300 餘萬張遽降至 170 餘萬張。 人頭電話 1 張門號市價自 500 元飆漲至 3000 元。
2. 專案掃蕩	請各電信公司比對 165 檢舉電話清單，過濾分析異常話務，並鎖定發話源。	掃蕩非法轉接機房及擴大辦理不法話務停斷話。	靖頻專案：共搜索 80 處非法電信機房，查獲嫌犯 178 人、2207 組節費器、167 台 VOIP GATEWAY、47 組指向天線、8,238 張 SIM 卡。 斷源專案：共執行停話數 60,856 通。
3. 外籍人士離境停話	針對外籍人士離境資料與在台期間申請之門號護照號碼進行比對，如有符合即送所屬電信公司完成停話。	避免外籍人士申辦之電話做為人頭戶電話使用。	共比對外籍人士資料 39 萬 7,901 筆，特別清查二類電信業者，統計至 96 年 2 月底止，共計清查停話電話門號 533 通。
4. 簡訊關鍵字攔截	自動分析詐騙簡訊內容和詐騙號碼，並可將關鍵字自動彙整。	成功將色情及詐騙簡訊攔截，目前簡訊犯罪已近乎絕跡。	計攔截簡訊 11 萬 748 筆。



附件 29 阻斷非法資金效益一覽表

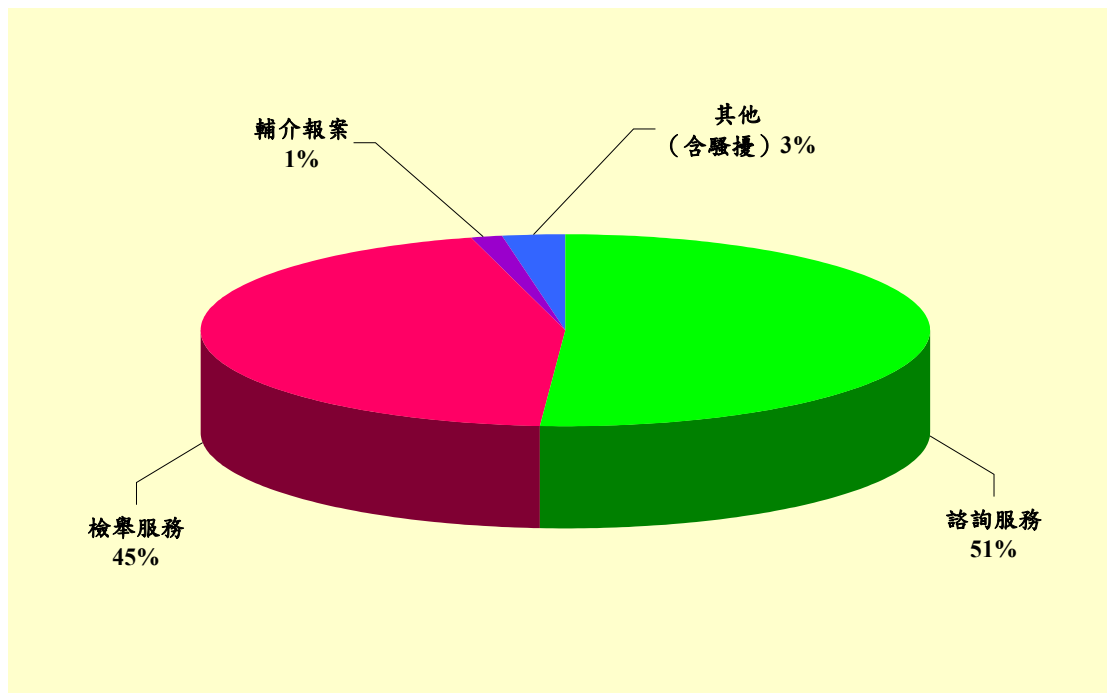
項目 \ 效益	行政過程	實際效益	服務績效
1. 警示不法帳戶	機先處理檢舉情資，主動發掘被害，並監控異常或不法帳戶。	擴大攔阻成效，有效提升攔阻成功率。	自 96 年初先行試辦，迄今主動發掘潛在被害案件共 56 件，其中有效攔阻被害金額案件有 29 件，攔阻金額為 1,024 萬 6,190 元。
2. 攔阻不法資金匯出	依據「警示帳戶聯防機制」，於民眾完成報案前，透過 165 先行協請金融機構將不法資金設定圈存止扣。	阻斷被騙款項流出並防止下一個被害人匯款，以減少被害案件發生。	自 95 年 11 月 1 日「警示帳戶聯防機制」啟動至 97 年 10 月共攔阻 2,270 件，金額約 5 億 342 萬餘元。
	被害人發現遭詐騙，可就近至任何金融機構櫃檯請求協助報案，填寫切結書及確認身份後，由該金融機構通報匯入銀行端圈存或止扣款項。	減少前往警察機關時間及製作筆錄時間，爭取攔阻黃金時間。	

附件 30 95-97 年 165 專線漏接率比較圖

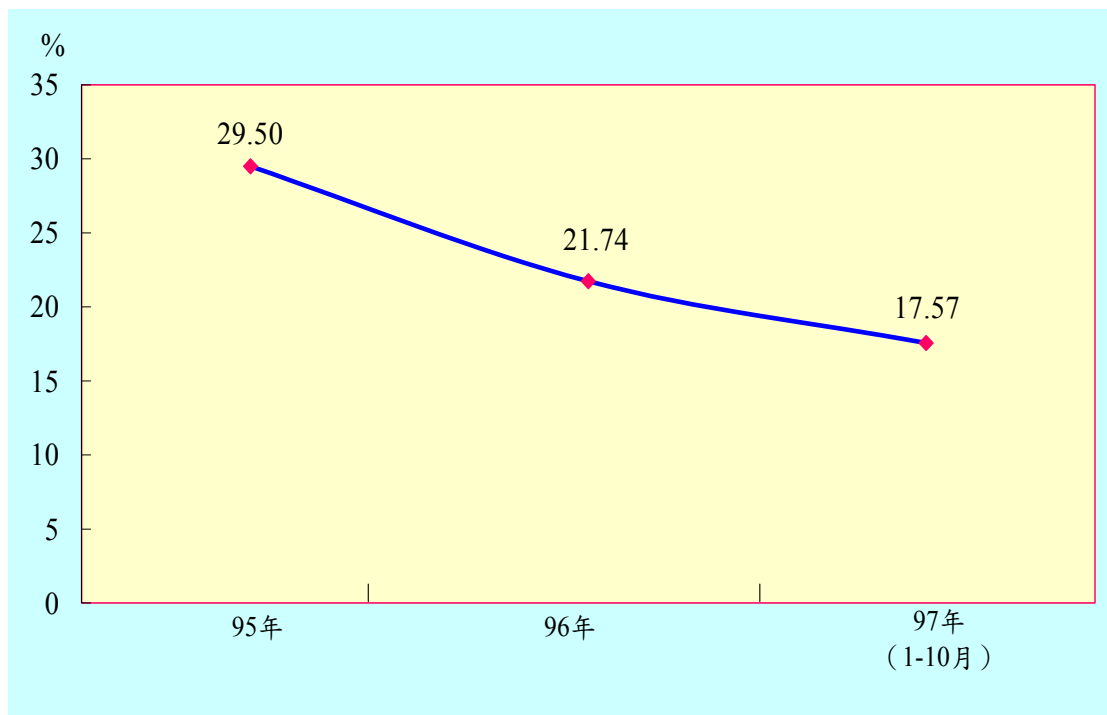


註：漏接率 = 漏接數 / 總進線數

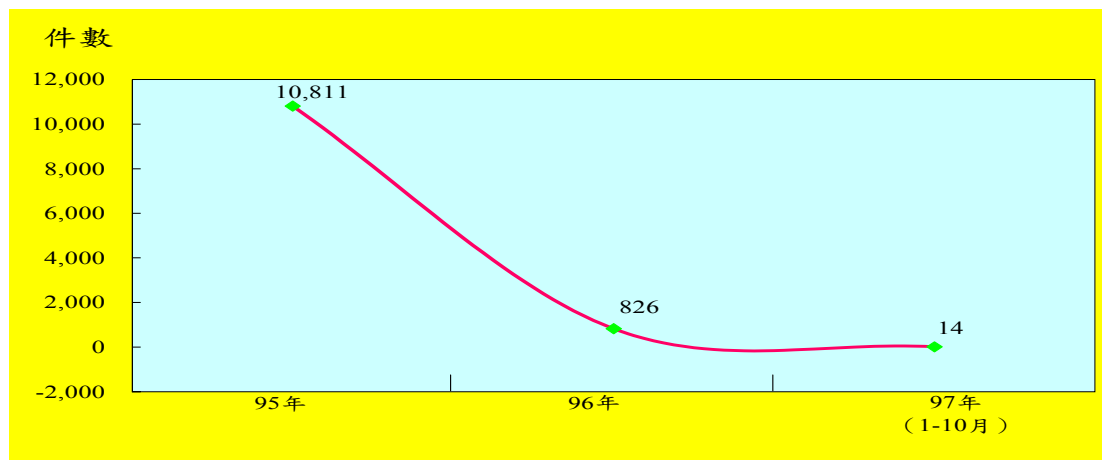
附件 31 95-97 年 165 專線受理各類案件分配圖



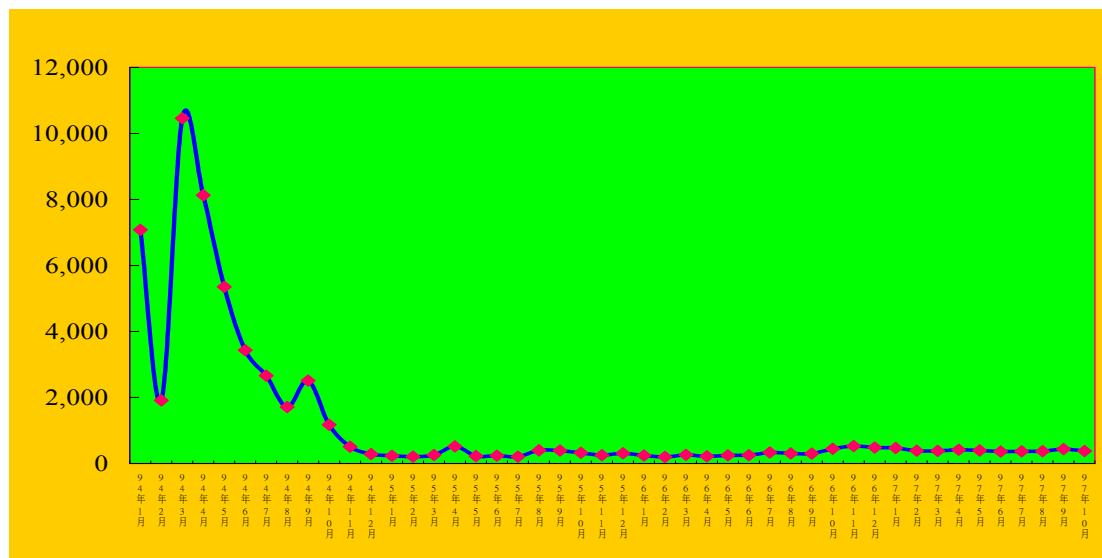
附件 32 95-97 年 165 專線執行停（斷）話所需平均時間趨勢圖



附件 33 95-97 年 165 專線移除盜轉接件數趨勢圖



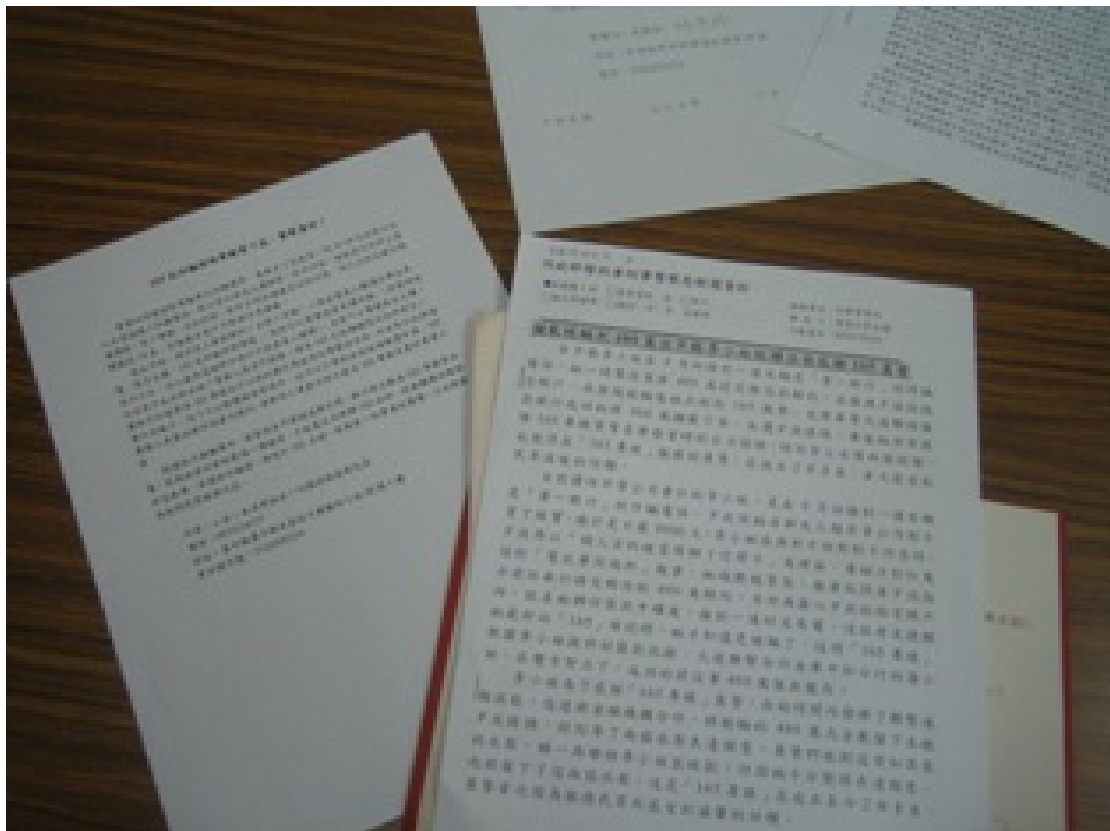
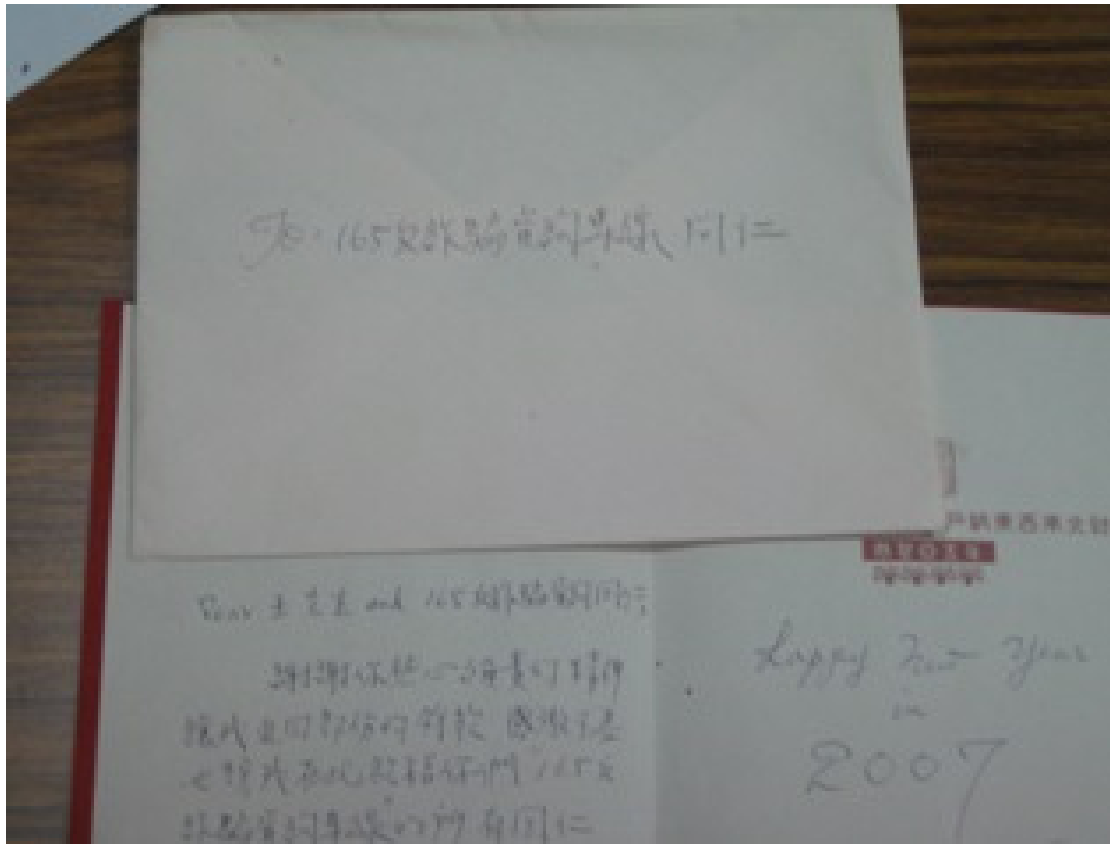
附件 34 94-97 年 165 專線攔截詐騙／色情簡訊件數月趨勢圖

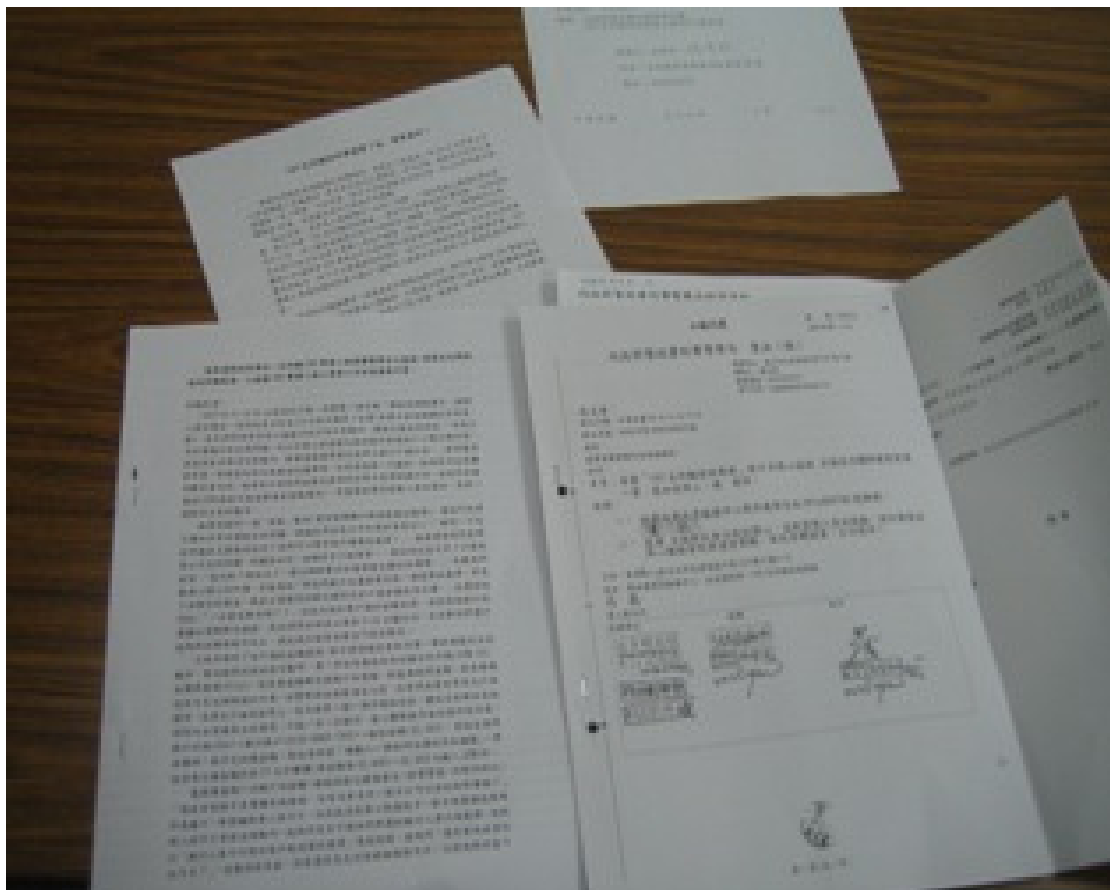
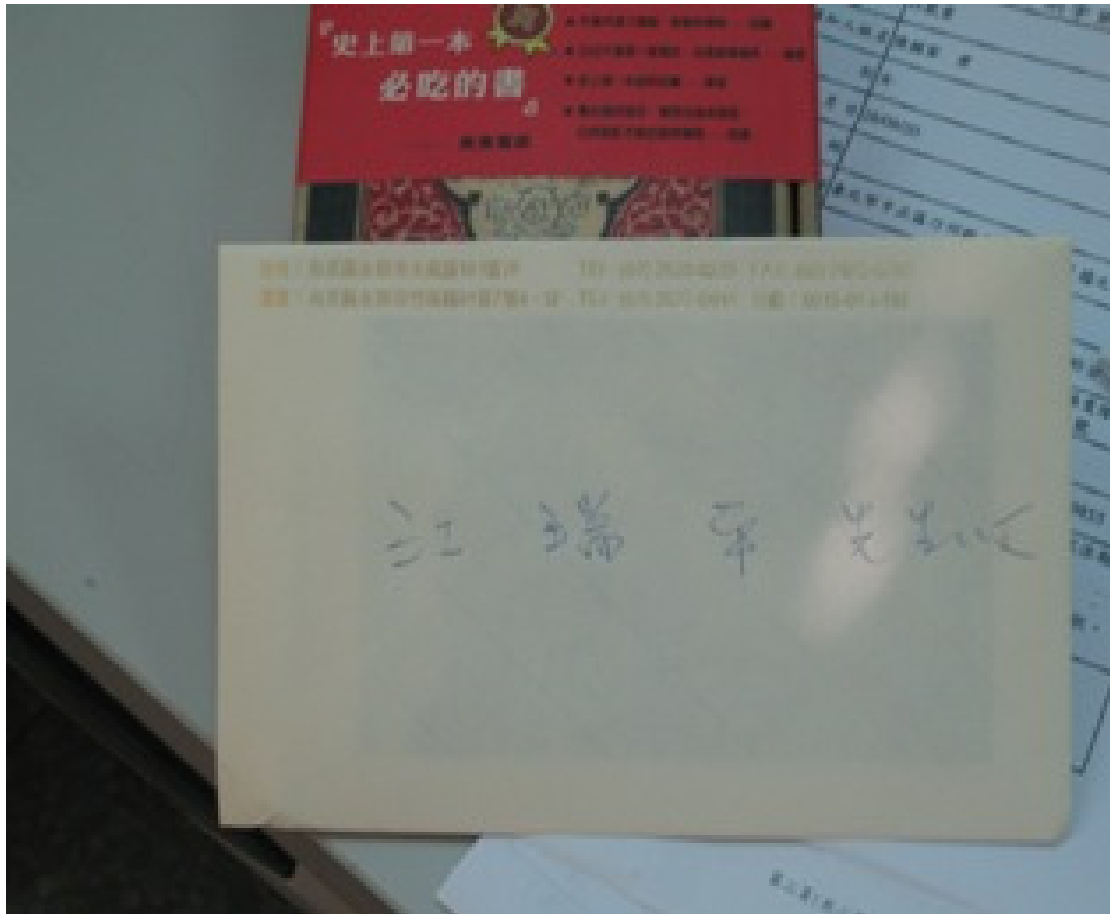


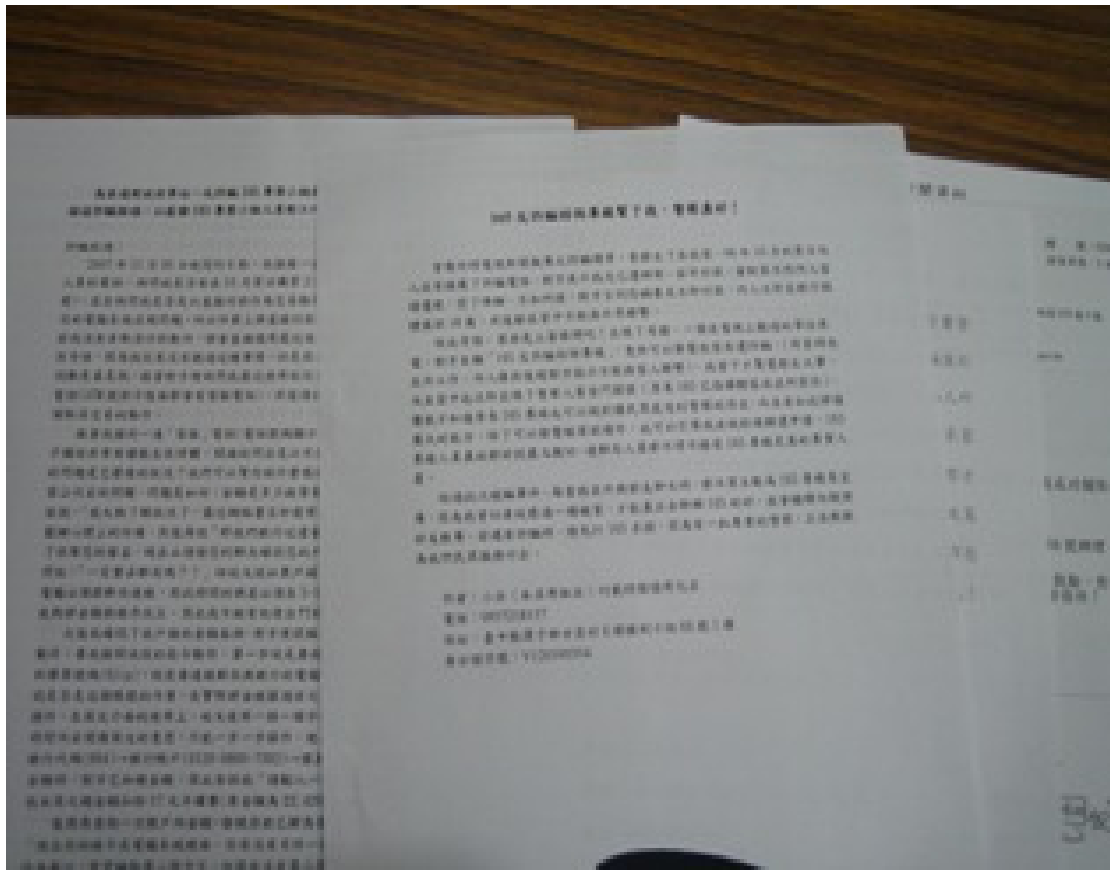
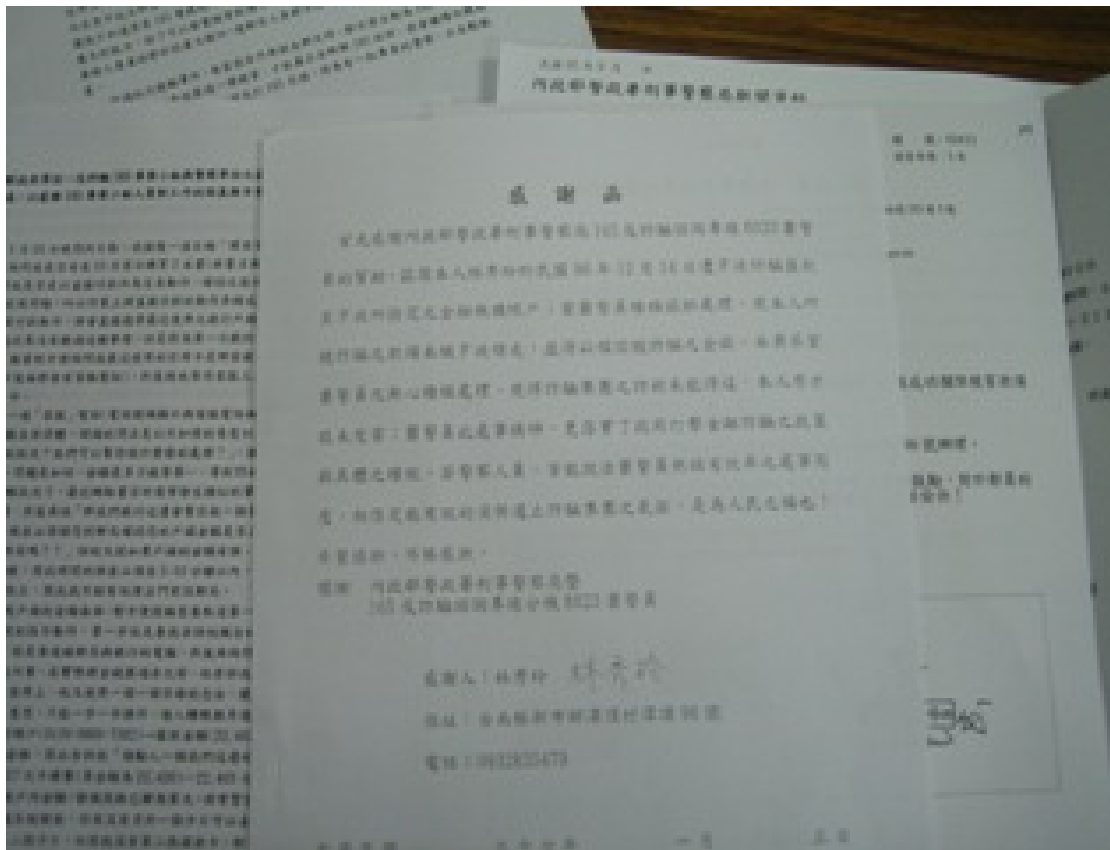
附件 35 96 年與 97 年 165 專線警示帳戶系統成效表

項目 期間	設定警示 件數	解除警示 件數	衍生性帳 戶數	被害 案件數	設定警示件數除 以被害案件數
96 年 1-10 月	14,885	3,461	32,372	23,640	62.96%
97 年 1-10 月	24,695	10,831	21,588	32,012	77.14%
備註	被害件數已扣除當面交付無帳戶之件數比率，96 年 2.33%， 97 年 2.83%				

附件 36 各界感謝函







附件 37 刑事警察局「165 反詐騙諮詢專線」宣導網頁



46611234 位訪客

English | 兒童版 | 青少年版 | 婦幼版 | PDF

關鍵字:

---

您現在所在的網頁位置 >> 首頁

最後更新日期: 2008/11/24

**165 最新資訊 & 犯罪手法預防宣導**

- ☐ 券筒遭彩券調包，販賣彩券竟成詐欺人頭戶！
- ☐ 網路聊天詐騙，海外投顧公司「一本可萬利」？
- ☐ 網路聊天陷阱多，援交詐騙加恐嚇，1個月近200人被騙！

**319 槍擊案報告**

- ☐ 0319 總統、副總統槍擊案專案報告

**「反詐 3 步驟」**

1. 保持冷靜
2. 小心查證
3. 立即報警或撥打 **165 反詐騙專線**



165 165 165 165

**319**

槍擊案報告

 **新聞快訊**

- ☐ 2008/11/24 偵破林○成等人涉嫌違反槍砲案
- ☐ 2008/11/20 警政署召開刑事工作檢討會報，全力執行治安維護工作
- ☐ 2008/11/20 偵破林○成等人涉嫌違反槍砲案

 **公告事項**

- ☐ 2008/11/20 警政署召開刑事工作檢討會報，全力執行治安維護工作
- ☐ 2008/11/10 偵破林○成等人涉嫌違反槍砲案

 **活動&資訊公開**

- ☐ 2008/10/22 刑事雙月刊第28期「毒」「枷」報導—抓毒蟲大戰
- ☐ 2008/5/09 偵破林○成等人涉嫌違反槍砲案

網站導覽

本週介紹

新聞活動

犯罪預防

通緝令追緝

刑事會議公報

國際刑警

刑事雙月刊

影音資料專區

文件下載專區

便民服務專區

相關網站連結

中英機語訓練

民意調查

與我們聯繫

隱私權

附件 38 95 年至 97 年辦理各類宣導活動及媒體廣告績效一覽表

執行概況	績效說明
<p>1、派員參加廣播電台製作節目，如漢聲、警廣等。編列預算製作廣播節目、廣播及電視廣告、平面廣告刊登及宣導小冊等。</p> <p>2、派員參加電視台知名談話性節目，如中天電視「大學生了沒」、「康熙來了」、「沈春華 Live Show」、TVBS-G「馬上大搜尋」、衛視中文台「麻辣天后宮」、民視「民視異言堂」、「真心英雄」等，針對反詐騙議題討論及宣導防治方法。</p> <p>3、定期彙整發布最新犯罪手法或特殊案例新聞稿，並同時公佈於刑事警察局官方網站首頁。</p>	<p>製作主題廣播節目 468 集，20 秒廣播電台廣告 1,560 次，電視新聞採訪 250 次，報紙新聞稿發布 534 次，電視專訪節目 30 集。合計媒體傳播製作產值計約 2 億 1,482 萬元。</p> <p>(1) 以各種最新犯罪手法為主題參加現場電台廣播節目，如警察廣播電台等，每星期估計約 3~4 次，每月估計約 13 次，每年估計約 156 次，總計約 468 集廣播節目【13 (次/每月)×12 (月)×3 (年)=468 (次)】；每個節目時間約 30 分鐘，估計廣播宣導時間長達約 234 小時【30(分鐘/次)×468 (次)=14,040 (分鐘)，即 234 小時】。</p> <p>(2) 20 秒廣播廣告不定時於警察廣播電台各個廣播節目中穿插播出，每星期播出約 10 次，每月估計約 40 次，每年估計約 520 次，目前總數約 1,560 次左右【10 (次/星期)×12 (月)×3 (年)=1,560 (次)】，播出時間總計約 8.7 小時【20 (秒/次)×1,560 (次)=31,200 (秒)，即 520 分鐘，約 8.7 小時】。</p> <p>(3) 電視記者新聞採訪每月計約 7 次，每年約 84 次，估計目前總數為 250 次左右；每則新聞播出時間約 1 分鐘，估計新聞播出時間總計為【1 (分鐘/則)×250 (則)=250 (分鐘)，即 4.2 小時】。</p> <p>(4) 發佈報紙新聞稿至各大報社，如蘋果日報、自由時報、中國時報等，每月計約 14~15 則左右，每年估計約 178 則新聞，目前總計估計約 534 則新聞稿【178 (則)×3 (年)=534 (則)】。</p> <p>(5) 不定期接受電視台邀約，參加以談話性方式製作電視專訪節目，估計每年製作完成 10 集左右，目前總計約 30 集電視專訪節目；每集節目約 40 分鐘，總計約 1200 分鐘，即 20 小時。</p> <p>(6) 專題演講參加人數每場約 217 人，時間約 40~60 分鐘，共舉辦 18 場演講，總計接受防詐騙宣導人數共約 3920 人。</p> <p>(7) 總產值估計：①廣播電台主題節目每集製作經費約需 25 萬元，共錄製 468 集，總計約 1 億 1,700 萬元【25 (萬)×468 (集)】；②20 秒廣播節目每則需 4000 元，共播出 1560 次，總計約 624 萬元【4,000 (元)×1560 (次)】；③每則電視新聞採訪估計約 8 萬元，共計 250 次新聞採訪，總計約 2000 萬元【8 萬元×250 次】；④平面媒體刊登新聞每則 12 萬元，共刊登約 534 則，總計約 6408 萬元【12 萬元×534 則】；⑤電視專訪節目每集約 25 萬元，共 30 集，共約 750 萬元【25 萬元×30 集】；估計目前媒體廣播犯罪宣導總產值約 2 億 1,482 萬元左右。</p>



附件 39 165 協助各機關（構）及民（市）調公司提供民眾諮詢調查  
清冊

來文機關	案件數	調查項目件數
行政院主計處	24	976
行政院衛生署	1	1
行政院研考會	1	1
行政院退撫會	1	1
行政院衛生署國民健康局	19	19
內政部	8	8
內政部戶政司	1	1
內政部警政署	12	12
內政部移民署	1	1
內政部消防署	1	1
國防部	6	6
交通部觀光局	11	11
衛生署中央健保局	1	1
國家衛生研究院	4	4
中央研究院	25	25
臺北市政府交通局	1	1
台北市環保局	1	1
新竹縣政府	1	1
臺北市政府社會局	1	1
嘉義縣政府	2	2
高雄縣政府	1	1
高雄市政府	1	1
臺北市政府公共運輸處	1	1
創世基金會	1	1
尼爾森民調公司	1	1
大都會人壽保險股份有限公司	1	1
台北富邦銀行	1	1
戒嚴補償基金會	1	1
華信證券	1	1
暨南大學	1	1
台灣大學	2	2
臺灣師範大學	1	1
中國醫藥學院	1	1
合計	136	1,088

附件 40 攔阻被騙績效卓著，獲頒警政署獎章



附件 41 保護被害功績卓著，獲總統頒獎



附件 42 防騙措施獲日本媒體報導及仿效，促進國際合作打擊犯罪





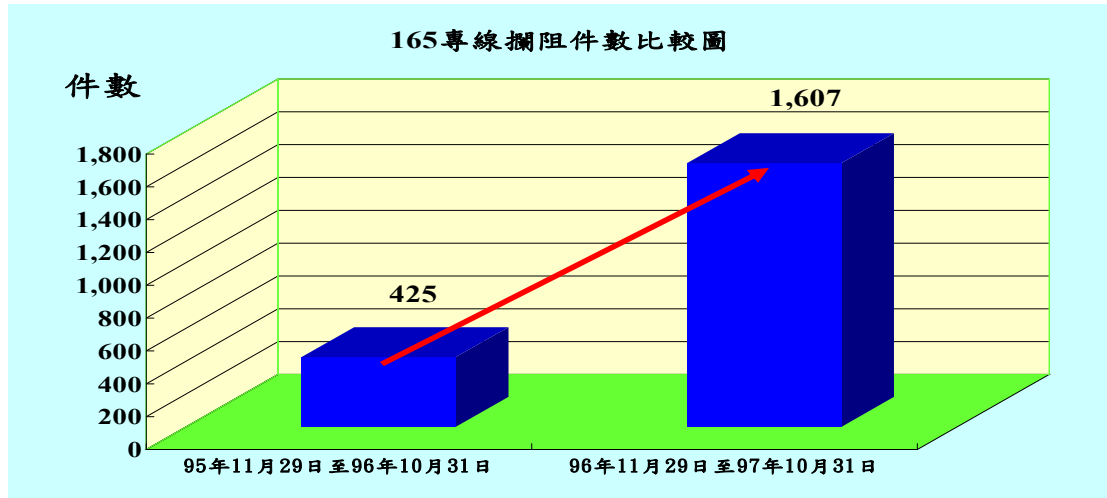
附件 43 聯合服務平台獲電信界響應，有助企業與政府形象提升



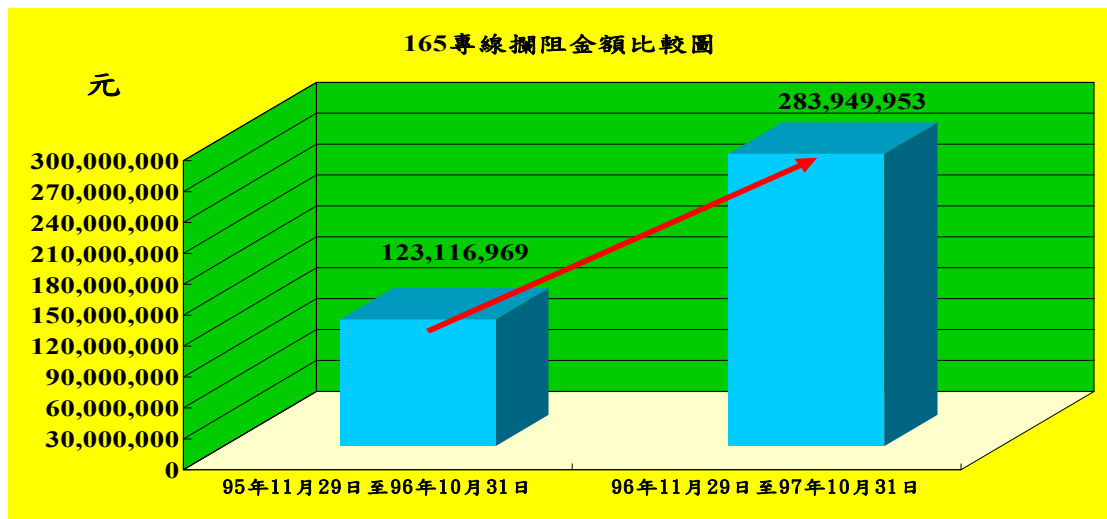
附件 44 各電信公司參與聯合服務平台人數比較表

公司名稱	客服人數
中華電信	專任 27 人
遠傳電信 (含和信、遠致)	專任 10 人
台灣大哥大 (含東信、泛亞)	專任 20 人
亞太行動寬頻	專任 10 人
大眾電信	線上客服 30 人，無專任人員
威寶電信	線上客服 20 人，無專任人員
新世紀資通 (速博)	線上客服 30 人，無專任人員

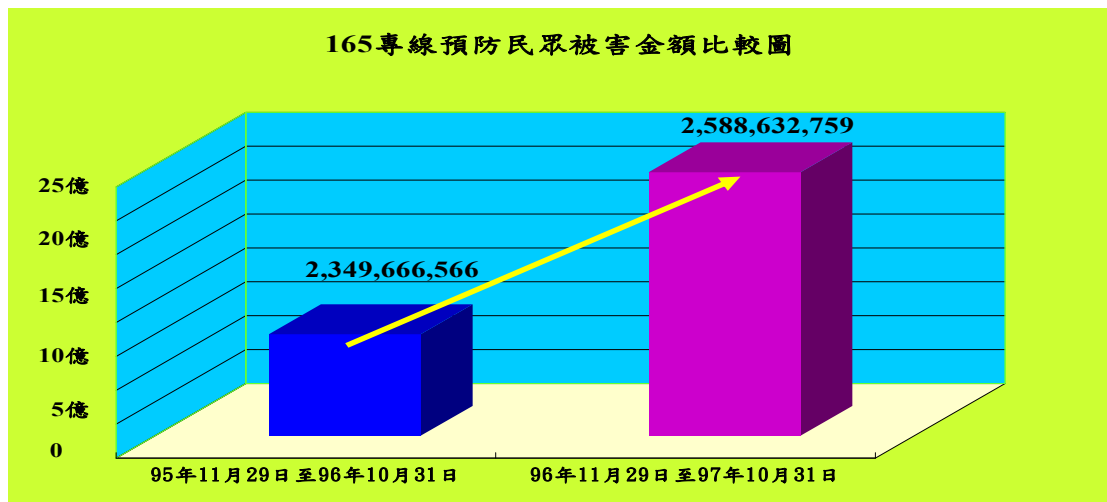
附件 45 165 專線攔阻被害件數比較圖



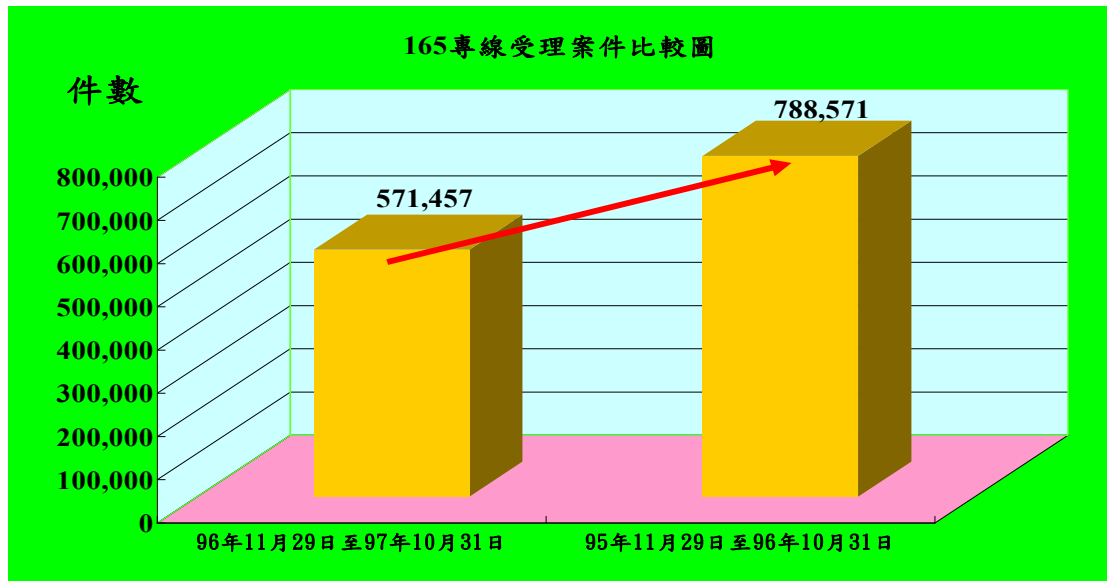
附件 46 165 專線攔阻被害金額比較圖



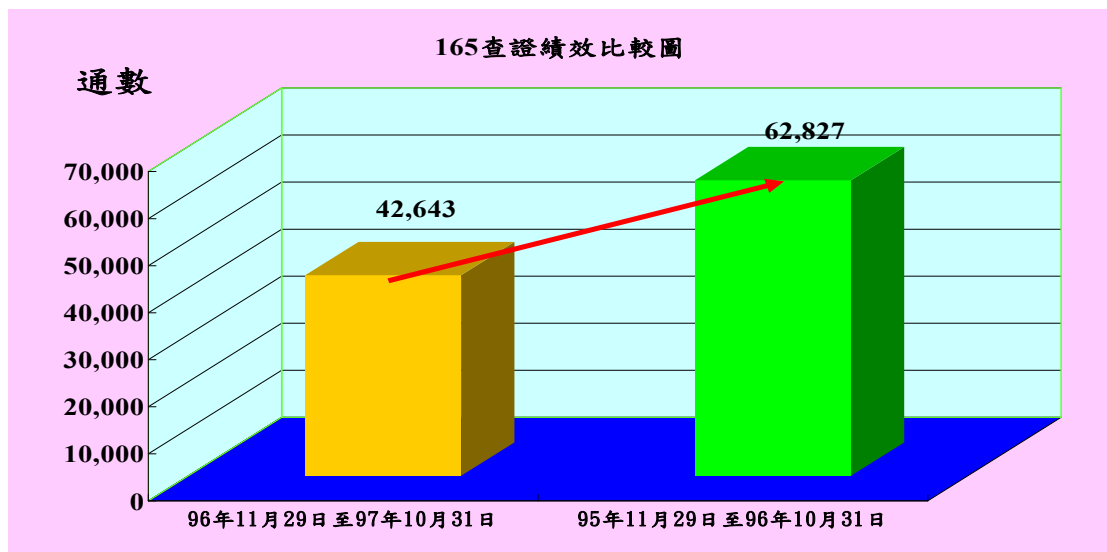
附件 47 165 專線預防民眾被害金額比較圖



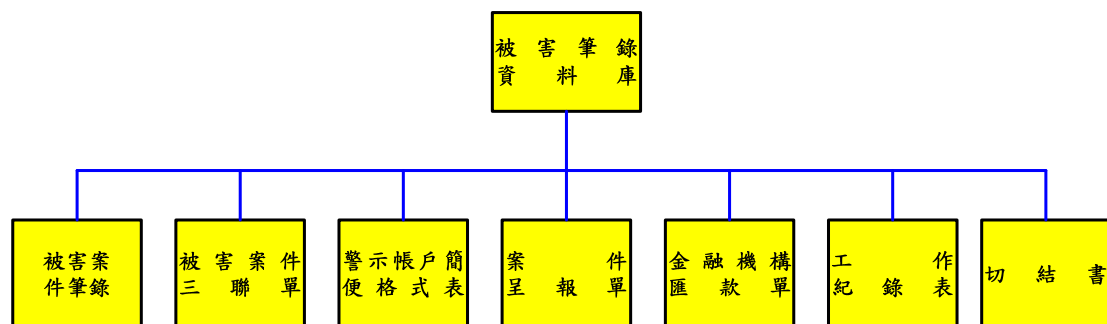
附件 48 165 專線受理開案數比較圖



附件 49 165 專線查證績效



附件 50 165 專線被害筆錄資料庫結構圖



附件 51 970421-9701031 各警察機關執行警示帳戶快速調閱機制成

效分析表

全國警察機關執行警示帳戶快速調閱機制統計表				
項目 期間	設定警示件 數 (A)	設定警示帳戶 數 (B)	調閱帳戶個資紙張 數 (C)	每年節省紙 張數 (D)
97年4月21 日至10月31 日止 共193天	19,722 件	15,150 件	39,444 張	74,596 張
計算公式			換算節省公文數 = A (設定警示件 數) × 2 (發文次數)	C ÷ 193 調閱 39444 除以 193 天數, 再 乘以 365 天數

附件 52 95-97 年 165 專線攔阻件數趨勢圖

