

大学生遭受电信诈骗的心理学分析

严婷婷

江苏大学教师教育学院, 江苏 镇江

收稿日期: 2023年6月6日; 录用日期: 2023年7月20日; 发布日期: 2023年7月27日

摘要

在数字经济时代, 电信诈骗在高校校园频频上演, 因电信诈骗带来的损失惨重, 大学生电信诈骗案件受到高校和公安部门等各个部门的广泛关注。诈骗分子在实施诈骗的过程中, 用训练有素的话术套路对大学生的心理进行控制, 使受害者不知不觉陷入到电信诈骗的陷阱中。为有效遏制高校电信诈骗的发生, 高校应该开设防诈骗的课程, 并开展相关的课余活动, 让大学生熟知诈骗分子惯用的套路, 建设大学生心理防线; 大学生自身应该积极参与活动, 增加社会经验, 并在日常生活中注意保护好个人信息; 公安部门、高校和银行以及支付平台应该密切合作, 有效减少高校电信诈骗的发生。

关键词

大学生, 电信诈骗, 心理学

Psychological Analysis of College Students Suffering from Telecom Fraud

Tingting Yan

Teacher Education College, Jiangsu University, Zhenjiang Jiangsu

Received: Jun. 6th, 2023; accepted: Jul. 20th, 2023; published: Jul. 27th, 2023

Abstract

In the era of digital economy, telecommunications fraud is frequently occurring on universities. Due to heavy losses, telecommunications fraud among college students has received widespread attention from various departments such as universities and public security departments. During the process of implementing fraud, fraudsters use well-trained language skills to control the psychology of college students, causing victims to unknowingly fall into the trap of telecommunications fraud. In order to effectively curb the occurrence of telecommunications fraud in universities, universities should offer relevant courses and carry out extracurricular activities to familiar-

ize college students with the routines commonly used by fraudsters, and build a psychological defense line for college students; college students themselves should actively participate in activities, increase social experience, and pay attention to protecting personal information in daily life; the public security department, universities, banks, and payment platforms are working together closely to reduce effectively the occurrence of fraud.

Keywords

College Students, Telecommunications Fraud, Psychology

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在“互联网+”战略的背景下，第三方支付平台，如手机银行、支付宝等，新型电子货币等网络金融服务平台相继出现。数字经济蓬勃发展，一方面推进了数字金融的实现，便利了人民群众的生活，另一方面，因为网络交易的虚拟性，也给金融诈骗留下了可乘之机。据统计数据现实，截至2022年11月底全国共破获电信网络诈骗案件39.1万起，仅2020年，全国因电信网络诈骗造成的财产损失更是高达353.7亿元人民币。大学生群体刚刚脱离父母的监管，涉世未深，并拥有独立支配资金能力，很容易成为金融诈骗的对象。2021年9月，新浪数科、微博钱包联合南都大数据研究院发布了《大学生金融反欺诈调研报告》，报告显示，在参与调研的大学生中，68.7%的受访者称了解金融诈骗，47.4%的受访大学生称自己或同学遭遇过诈骗，其中约两成大学生金钱损失在5000元以上。2016年，南京邮电大学的准大学生学费被骗，导致其心脏骤停，引发了社会热议。大学生群体的电信诈骗案件受到了教育部门、家长和公安机关等多个部门的高度重视。对大学生遭受电信诈骗的心理研究有利于高校和公安部门有针对性地开展防诈骗教育，建构大学生防电信诈骗的心理防线，提高反诈心理素质，减少电信诈骗给大学生带来的财产损失，对守护高校校园安全具有显著的意义。同时，减少电信诈骗对营造健康和谐的电信网络空间具有积极的正面影响。本文在防范高校电信诈骗形式严峻背景下，探讨大学生受害的心理诱因，在此基础上为高校和相关部门提供可遵循的电信网络诈骗防范路径，为减轻大学生电信诈骗贡献绵薄之力。

2. 高校电信诈骗

2.1. 电信诈骗的概念

电信诈骗也称电信网络诈骗，是指以非法占有为目的，诈骗分子利用电话、短信、互联网等电信网络技术手段，虚构事实、设置骗局，向不特定多数人实施远程非接触式诈骗，骗取公私财物的犯罪行为(邵崇钰, 黄志军等, 2016)。电信诈骗犯罪发生在虚拟空间，诈骗分子擅于利用高技术含量的互联网和通信技术，是典型的“非接触”式诈骗。

2.2. 高校电信诈骗的特点

高校电信诈骗不同于其他犯罪，诈骗过程的完成同被害人的心理活动及其行为表现密切相关。电信网络诈骗犯罪团伙在行骗之前会经过一定的训练，在话术和情绪上对受害者进行控制和引诱。犯罪分子利用心理控制方法和“洗脑技术”将花样翻新的心理控制技术(话术剧本)嵌入犯罪过程(欺诈)，以识别受

害者的行为或心理弱点,形成导致受害者转移金钱并造成财产损失的“格式塔心态”(樊宇航,2023)。这种一步一步攻陷受害者心理防线的诈骗,具有智能性、动态性、隐蔽性等的特征。在作案手法翻新、犯罪伎俩升级、话术剧本更新的情形之下,被害人的避险能力被削弱,心理防线被攻破。

2.3. 高校电信诈骗的心理学理论基础

在所有的诈骗类型中,受害者做出的不恰当的决策导致了受害者被骗的悲剧。决策心理学的双系统加工理论认为,个体在决策中有两个系统:直觉的启发式系统和理性的分析加工系统。启发式系统处理问题依赖于直觉,处理速度快,信息加工时提取部分信息,容易产生决策偏差。分析加工系统依赖系统性信息加工,启用算法规则处理问题,加工速度慢,可以减少决策偏差,但是需要耗费决策者更多的精力和时间。在诈骗分子营造的特定情景下,受害者的情绪会发生变化,要么产生期待、高兴和愉悦的正向情绪,要么产生恐惧、紧张和担忧的负向情绪。这两种情绪体验下,受害者在思维时更加可能提取片面信息,再加上没有充足的时间,往往只启动启发式系统,因此很有可能会出现决策偏差。

3. 不同电信诈骗类型下的受害者心理分析

由守护者计划、腾讯卫士、腾讯黑镜、微信支付以及QQ安全中心等团队联合出品的反诈骗年度报告《2021年电信网络诈骗治理研究报告》显示十种电信诈骗手法在所有的电信诈骗类型中遥遥领先,它们分别是刷单返利诈骗、杀猪盘诈骗、贷款和代办信用卡诈骗、冒充电商物流平台诈骗、冒充公检法和政府部门诈骗、冒充领导熟人诈骗、虚假购物和服务诈骗、虚假征信诈骗、网络游戏产品虚假交易诈骗、网络婚恋和交友诈骗。其中,刷单返利类诈骗、冒充电商物流客服诈骗和冒充权威人士和熟人诈骗是大学校园里面最常见的诈骗类型。

3.1. 刷单返利类诈骗受害者心理分析

刷单返利诈骗是高校最常见的诈骗方式。刷单行为是指在网络购物中大量进行虚假交易,然后对虚假交易商品做出不切实际的评价的行为,其目的是为了增加好评率,诱导顾客购买产品。刷单行为是被国家法律法规、电商明令禁止的非法行为(王华伟,2018)。刷单行为具有涉案者都是刷单交易的自愿参与方、被害人多为追求不当利益者、单笔涉案金额小报案率低、侦查破案难等特点(顾海艳,2020)。在高校发生的刷单返利诈骗中,大学生受害者多承担的是刷单员,诈骗分子则用刷单中介或店家身份对大学生刷手实施诈骗。在每次刷单行为之前,刷单员必须先垫付款项,等到按照商家的预期完成好评或者浏览任务之后,商家按单返利,再将本金一并提现。兼职的高动机、沉没成本理论和登门槛效应可以对大学生刷单返利诈骗中的大学生心理进行解释。

3.1.1. 高动机心理

因刷单任务对时间和场地不做要求,大学生无固定收入,并且有较多的空闲时间,刷单对大学生来说一种诱惑力比较大的获得收入的方式。在刷单中,诈骗分子承诺的报酬能激发大学生的兼职动机,在前期获得的收入激活了受骗者原有的“获得报酬”的美好情感体验(赵雷等,2020)。在这种强烈的情绪体验下,大学生的判断决策很容易出现偏差。诈骗分子利用大学生求职心切心理通过收取不合理中介费来进行诈骗和伤害(颜志宏,陈远爱等,2021)。

3.1.2. 沉没成本效应

在刷单中,任务的前期刷单员投入比较少,但在顺利完成几单刷单员对诈骗分子降低警惕以后,诈骗分子会要求提高刷单的任务量并许诺更高收入。大多数受害者会继续交预付货款,但是在完成任务后发现不能提现,诈骗分子通常会以平台保证金或未完成任务量为由再次骗取受害人财物,受害者还是会

选择继续投入导致沉没成本越来越高。人们在实际投资、生产经营和日常生活中,普遍存在着一种决策时考虑沉没成本的现象,这种现象也被称为沉没成本效应(施俊琦,李峥等,2005)。沉没成本效应是一种非理性的现象,在这种效应的作用下,被害人担心自己前期的成本无法收回,紧接着会加大投入。

3.1.3. 登门槛效应

生活中常见的另外一个心理学效应——“登门槛效应”也可以对“欲拒还迎”的受害者心理做出解释。登门槛效应又称得寸进尺效应,是指一个人要是接受了别人的一个小的要求,为了避免给别人带来的认知上的不协调从而保持一致的形象,就有可能接受别人提出的更大的要求。这种现象,就像在登门槛时要一级一级地登,这样就会更加顺利地登上更高的地方。起初,诈骗分子会给受害者一些小恩小惠,然后一步一步引诱受害者去做其他风险更大的事情,等到受害者反应过来,可能为时过晚。

3.2. 冒充电商物流客服类诈骗受害者心理分析

冒充电商客服诈骗,指诈骗分子通过冒充电商客服人员,以交易不成功、订单异常、商品缺货和商品质量问题等理由承诺退款或给予赔偿,通过添加受害人微信、QQ等第三方聊天账号,以聊天界面、手机短信为方式,发送二维码、钓鱼网站,诱导买家扫描或点击链接,填写个人信息,进行直接转账或网络贷款等操作,达到骗取钱财的目的。

冒充物流客服诈骗,指诈骗分子通过非法渠道获取购物网站的买家信息以及快递信息后,冒充快递、货运等物流公司工作人员,称被害人快递丢失或者损坏,可给予被害人退款、赔偿等,诱骗被害人转账汇款,或者诱导被害人将银行卡等信息输入二维码跳出的网页,并输入手机验证码后,其银行卡内钱款便被转走。

冒充电商物流客服类诈骗的被害人不同于刷单返利类诈骗被害人,这一类型的电信诈骗受害人意图挽回自己的损失而非主动逐利,也不同于冒充公检法类诈骗的被害人,这一类型的电信诈骗被害人并没受到诈骗分子的“权威”影响,此类案件中诈骗分子伪装成客服代表,会假装帮助解决被害人的困境,协助参与退款流程,因此被害人在此类案件中表现出极高的配合程度。在此类案件当中,个人隐私信息,比如省份证号码、姓名、快递单号、家庭住址以及电话号码,甚至父母的信息,是诈骗分子换取被害人信任的主要工具,也是第一个步骤。接下来诈骗分子会从两个方面对被害人描述事情的严重性,一是如果不完成这件事情会对个人产生什么影响,比如说造成个人财产的损失或者影响个人征信水平;二是不完成这件事情诈骗分子个人也会受到相应的惩罚。

3.2.1. 低风险感知能力

在冒充电商物流客服类诈骗过程当中诈骗分子利用了被害人风险感知能力不强的心理特征。风险感知能力让人们们对某个特定风险的特征和严重性做出的主观判断,是测量公众心理恐慌的重要指标。一个基本的认知过程可以抽象为知觉、认知加工、思维与应用三大部分,即个体根据直观判断和主观感受获得经验,根据环境刺激、信息进行纪录、筛选、凝聚成知识与记忆,来做出主观风险的判定,并以此作为逃避、改变、接受风险的态度及行为决策的判断依据。当诈骗分子请求协助被害人一同进行相关的操作,如共享屏幕和网络贷款,被害人尚未意识到自己已经暴露在风险之中,任然觉得这是为了挽回损失而进行的常规操作。

3.2.2. 强共情能力

按照心理学家卡尔·兰塞姆·罗杰斯的说法,共情能力是指能设身处地为他人着想,拥有感受和理解他人情感的能力。诈骗分子编造谎言让被害人相信,完成相关操作自己也会免受惩罚,使得被害人与其产生共情,让被害人觉得协助客服退款不仅是为了自己挽回损失而且是在帮助他人完成任务,双重的价

值体验让被害人积极参与整个过程。

3.3. 冒充权威人士和亲朋好友诈骗受害者心理分析

冒充权威人士诈骗，指的是诈骗分子冒充受害人所在地政府部门工作人员、公安部门工作人员或者教育行政部门工作人员，以个人信息泄露、银行卡被盗刷、助学贷款未到账等为由骗取受害人信任，诱导受害人提供银行卡账户密码或直接转账汇款。冒充熟人类诈骗指的是，嫌疑人事先盗取被害人隐私信息，通过换取昵称、头像等方式，或者盗取 QQ 账号，冒充被害人的家人、同学朋友等熟人，向账号内联系人发送虚假求助消息。再与受害人取得联系之后，通过聊天获得受害人信任，以看病急需用钱或者交通事故等急需用钱事项为由，伪造给受害人账户转账的交易记录，请求受害人协助将资金转移给他人，再以转账延迟为借口拖延。诈骗分子一旦收到转账，就会删除好友，销声匿迹。在诈骗开始之前，诈骗分子会提前伪造好转账截图。被害人面对朋友、同学、亲人的求助，很多当事人选择了不加核实、仗义救急。

3.3.1. 服从权威心理

受骗者受到了诈骗分子所冒充的国家机关工作人员权威身份的误导，基于政府工作人员的合法性和权威性，选择了服从对方的要求，建立起了对诈骗分子的初始信任。影响人际关系的心理学研究表明，服从权力是人类非常稳定的心理机制。权威人士的身份或命令可以极大地影响个人行为的决策。因此，面对权威身份，受害者和很难做出反抗或者质疑权威的决定，最终导致受害者跌入诈骗分子的陷阱之中。

3.3.2. 紧急避险心理

在冒充熟人类诈骗中，诈骗分子捏造的求助事项事态紧急，会制造一些紧急情境或事件，如“看病就医”、“发生事故”和“生命安全”等紧急事项，在情绪上让被害人处于紧张的状态。加之大学生群体涉世未深，心理素质不强，在这种焦虑紧张的状态下很难对诈骗分子的信息进行全面理性的考量，因而做出的决策往往也是基于自己的直觉而非理性判断。当紧急情况出现时，受骗者往往就被激发出“避免损失或危险”的强烈动机，导致无法做出理性的决定，出现决策的避险化。

4. 预防大学生电信诈骗的有效措施

通过以上对三种典型高校诈骗类型的分析，可以发现诈骗分子对受害者实施诈骗的主要手段就是实行心理控制，使得受害者在心理上相信这不是一场骗局。因此防范大学生电信诈骗，最主要的是筑牢大学生预防诈骗的心理防线。首先，高校应该开设相关的心理学课程，剖析大学生遭受电信诈骗的心理。还应该开展相关的课外活动，积极进行反诈骗宣传，让大学生熟知诈骗分子的惯用套路，提高大学生反诈骗能力；其次，大学生自身也应该利用现有资源丰富社会经验和加强自身信息保护，通过课堂内外的锻炼，培养理性思维的习惯以及稳定的情绪状态，充当好防御电信诈骗的第一责任人。最后，高校、公安机关、银行、电信运营商、支付平台等多个部门应该紧密配合，构建信息共享的平台，共同防范高校电信诈骗。

4.1. 高校教育层面

电信网络诈骗具有很强的隐蔽性，很多的大学生对电信网络诈骗掉以轻心，即使身陷骗局有时候也很难察觉，因此高校的反诈骗宣传要做到规模大、效果好、力度广。

4.1.1. 开展反诈骗课程

首先，高校应该开设相关的安全教育课程，给大学生讲解诈骗分子如何利用心理学的效应一步一步

对受害者进行心理控制，瓦解受害者心理防线。在课堂上，教师可以组织情景化教学，同学之间可以相互模拟整个心理控制的过程，加深对诈骗话术的鉴别和对诈骗套路的理解。

4.1.2. 举办主题活动

其次，学校还可以通过举办相关的主题活动，如情景喜剧、相声等娱乐性的活动来进行反诈骗宣传，这与严肃的课程内容相互补充，使学生具备快速识别电信诈骗情境和话术剧本的能力。

4.1.3. 宣传优秀校园文化

完善好制度性安全教育的同时也必须将理性消费、勤恳踏实、勤俭节约等非制度性校园优秀文化以思政课或者公开演讲的形式向学生传导，杜绝因为过度逐利、贪图便宜或者虚荣心而招致的诈骗。

4.2. 大学生层面

高校诈骗案件频发的一个主要的原因是大学生社会经验缺乏，诈骗分子利用大学生的“同理心”和“同情心”对他们进行道德绑架和心理控制，大学生没有能力识别出诈骗分子的套路和骗术。

4.2.1. 丰富人际交流的经验

大学生应当积极利用空闲时间积极参加社团活动或者通过合规渠道获取兼职，增加社会经验，在与人进行面对面交流的过程中，可以观察到人们表情的变化和情绪的波动，比起虚拟世界，在现实社会不仅能体验语言表达的丰富含义，更能体会到肢体语言和微表情传达的意义。

4.2.2. 注重个人信息保护

另外，大学生自身应当注重对自己信息的保护，很多的诈骗分子通过掌握受害者个人信息，降低受害人的警惕，赢取信任，尤其多见于权威人士和亲朋好友类的诈骗。在大街上，对一些扫码注册免费送小礼品的活动应该采取谨慎的态度。在购物平台上进行交易时，尽可能使用虚拟号码，并对快递包装的个人信息进行损毁处理等，防止个人信息泄露。

4.2.3. 培养理性的思维

最后，大学生应当在平时的学习生活过程中，注重培养理性的思维模式，在遇到突发紧急状况时尽量能够启动理性的分析加工系统，减少情绪对决策的干扰，做出相对理性的决策。理性思维的能力可以通过锻炼得到提升，独立思考是进行理性思维的重要前提，拥有独立思考能力的人做决定较少受到外界因素的干扰。开放思维、逻辑推演和有效表达对理性思维也很重要。大学生应该充分利用课堂时间，进行开放思维训练，听取多方想法，完善自身观点。在日常的语言表达中注重用精炼的语言有效的输出，清楚表达自己的观点。

4.2.4. 培养稳定的情绪

稳定的情绪对决策会产生影响，人在激动的情绪状态下可能会做出不理智的决定。大学生在空闲时间，还可以在网路搜集一些优质的有关情绪管理的课程，从理论上学习如何培养稳定的情绪状态以及理解情绪波动的原因，并且在日常生活中采取相应的技巧来培养稳定的情绪。

4.3. 多方联动打击高校电信诈骗

打击电信诈骗应当形成合力，构建由公安机关主导，包括银行、电信运营商、支付平台在内的综合治理体系，多方参与合作治理从源头制止电信网络诈骗的发生(袁广林, 蒋凌峰, 2019)。公安部门在预防和打击电信诈骗的过程中起关键的作用，因此构建公安部门主导，其他部门紧密配合的治理体系是打击电信诈骗的重要举措。防范电信网络诈骗，要统筹力量资源，多个部门协同联动，建立一个职责清晰、

衔接紧密、运转高效的打击治理体系，银行部门与电子支付平台、电信运营商等行业主管部门要全面落实行业主体责任，履行社会义务，各地应该强化落实属地责任，全面提升治理电信网络诈骗违法犯罪的水平。

4.3.1. 公安部门和高校合作

公安部门和高校之间应该紧密配合，当被害人接到可疑的电话后，当地的公安机关的反制预警电话会进行提醒，但是由于预警电话本身存在滞后性，在诈骗分子接触到受害人之时，公安机关可能未有效介入，无法及时制止诈骗的发生。因此，公安机关应当构建与高校保卫部门信息共享的平台，将被害人信息第一时间告知高校保卫部门，高校对受害人迅速做出反应，及时干预。高校应当成立专门的防范诈骗小组，该小组负责与公安部门直接对接，对公安机关反馈的预警信息进行精准定位，快速反应。

4.3.2. 公安部门和金融机构合作

同时，公安部门应该加强与银行部门和电子支付平台的联系，在公安机关接到报案之后，迅速向银行和支付平台发布终止交易信息，银行和支付平台收到信息后尽可能快地将涉案账户资金冻结，切断赃款流动。

4.3.3. 公安部门和电信部门合作

电信运营商应该加强对境内外异常电话的监测与拦截，尤其关注那些被多次举报的电话号码。严格落实电话号码实名制，配合警方进行电话预警工作，积极提供公安部门所需信息。

参考文献

- 樊宇航(2023). 高校电信诈骗防范对策研究——基于受害者被害心理视角分析. *网络安全技术与应用*, (2), 90-92.
- 顾海艳(2020). 网络刷单引发的诈骗行为及其防控措施. *中国人民公安大学学报(社会科学版)*, 36(1), 22-28.
- 邵崇钰, 黄志军, 温洪亮, 罗昭娜, 刘仕豪, 黄昌泉, 秦嫚嫚(2016). 大学生防范网络诈骗教育初探. *山东社会科学*, (S1), 410-411.
- 施俊琦, 李峥, 王垒, 黄岚(2005). 沉没成本效应中的心理学问题. *心理科学*, (6), 31-35.
- 王华伟(2018). 刷单炒信的刑法适用与解释理念. *中国刑事法杂志*, (6), 95-111.
- 颜志宏, 陈远爱, 刘诗艺(2021). 大学生被电信网络诈骗类型、原因以及对策研究. *法制博览*, (23), 129-130.
- 袁广林, 蒋凌峰(2019). 基于公共治理理论的电信网络诈骗犯罪多元共治. *中国刑警学院学报*, (1), 65-70.
- 赵雷, 黄雪梅, 陈红敏(2020). 电信诈骗中青年受骗者的信任形成及其心理——基于9名90后电信诈骗受骗者的质性分析. *中国青年研究*, 289(3), 49-54.