

陌生来电主动提出退款退货,诱导下载网贷软件贷款转账……近日,以购物退款为由的诈骗案件频发,本报记者就在微博上收到了一条无锡市民的留言——用户@Dr-芊叶孤尘反映,投诉快递包裹丢失后,接连接到了诈骗电话,有人以快递赔付为由套取他的支付宝密码。根据这条线索,“网事悉心办-小江观察员”联系了微博用户@Dr-芊叶孤尘。

快递包裹没等来 诈骗“连环套”却来了

细节说的全对,险些盗走账号密码



事件

投诉快递丢件后
不断接到诈骗电话

朱先生丢失的快递包裹是在网上购买的一个话筒套子,9月15日,快递物流信息显示包裹已送达无锡,但之后就一直没有投递。9月20日,迟迟不见动静的朱先生拨通了物流信息上的联系电话,连续两天都无人接听。随后,他又拨打了韵达快递官方的投诉电话,人工客服了解情况后,告诉他将进一步核实并尽快给予反馈。挂断电话后的朱先生没想到,韵达的官方反馈没等到,却接连接到了诈骗电话。

“您好,我是快递客服,您刚刚是否对尾号为××××的快递包裹进行了投诉?我们将进行赔付”,朱先生回忆,由于官方的人工客服说过会再和他联系,就没有怀疑这个电话。对方以赔付为由加上了朱先生的支付宝,紧接着发了一个二维码。朱先生扫描后,出现了支付宝登录界面。随后,对方在电话里要求其输入支付宝账号和密码,至此,朱先生才警觉起来。

挂断电话后的第一时



间,无锡市反诈中心的电话就打来了,告诉朱先生刚刚接到的是诈骗电话,并向其确认有没有受到损失。“后来,还接到好几个和快递相关的诈骗电话,来自国内各个地方,甚至还有来自柬埔寨的。”朱先生无奈表示,因为接的骗子电话太多,他被无锡反诈中心列入了“被骗高危人群”,并请他到派出所接受教育。

拨打一次投诉电话,接到多个诈骗电话,朱先生表示,有了这次经历,以后都不会再打快递投诉电话了。他感到疑惑,自己的个人信息为什么在这么短的时间内遭到泄露,到底是哪个环节出现了问题?

核实

发件网点
已联系卖家补发

记者从快递公司了解到,9月15日,朱先生的快件到达无锡后,由于体积小,重量轻,在分拨时,被风扇吹落输送链,没有及时运送指定网点。9月18日,分拨点接到查询电话后,已直接赔付给发件网点,由发件网点赔付卖家后,给收件人补发了快递。在此过程中,快递公司没有直接和买家进行沟通,这也是快递公司的常规操作。

“一般情况下,快递派送的原则是‘谁揽件,谁负责’,

出现延误和遗失的情况,都是由发件网点赔付给发件人,再由发件人对收件人进行补发或者退款”,快递方解释,之所以不直接联系收件人,是因为收件人对理赔过程不了解,有可能在收到快递公司赔偿的同时,又申请了退款,造成双倍赔付。针对朱先生提出的“拨打投诉电话后,为何会接连接到诈骗电话”的疑问,快递方面表示,由于调查手段有限,暂时无法做出回应,建议当事人求助警方。

释疑

诈骗电话
为何来得这么“巧”

从朱先生的经历来看,他的网购信息肯定是被泄露了。市公安局反诈中心民警何威告诉记者,在网络购物的过程中,能够接触到个人信息的环节其实很多,到底哪个环节泄露信息很难确定。“有可能是电商环节,可能是物流运输环节,可能是快递公司,甚至可能是一些公司或者平台的系统防护薄弱,遭到了黑客攻击被盗取信息。”

诈骗电话怎么就来得那么“巧”,仿佛掐着时间一样?记者了解到,这种很“精准”的诈骗电话并非第一次出现。前不久,市反诈中心96110预警劝阻专线便成功劝阻了遭遇网购诈骗的张女士(化名)。张女士当天上午10点多刚退掉了网上购买的一双100多元的鞋子,下午2点多她接到一个所谓客服的电话。对方说出了张女士买的鞋子价格是多少,在哪个平台买的,张女士一听可不就是上午刚申请的退货事宜,当下毫不犹豫就表示确有此事。这时候客服告诉她,网购平台出现了故障,暂时无法自动退款,他们要进行人工操作,一会儿会发送一个链接地址,请张女士按照提示一步步填写信息。张女士在不知不觉中,把自己的银行卡号、密码等信息填进去了。

挂完这个电话,警方的劝阻电话就打过来了,张女士这时候还有点懵。民警问她是不是接到了“00”开头的退货电话,告诉她那是诈骗电话,张女士查看来电记录后很快反应过来,顿时紧张地说:“坏了,我已经把银行卡号等信息告诉他们了……”好在民警根据之前成功劝阻的经验给她支了个招,让张女士以最快的速度查看银行卡上的钱还在不在,把钱第一时间转到她的支付宝上,避免了卡内钱款损失。在事后回访中,张女士一边感谢民警一边心有余悸,表示骗子的电话时间和内容都太迷人眼目了,一个不设防就险些给忽悠进去。对此,警方表示,贩卖个人信息的人员可能一条信息卖几角几分钱,但对受害人来说,一旦被骗造成的后果往往是损失惨重甚至倾家荡产。



提醒

警惕“00”来电
信息泄露及时自救

警方指出,首先市民要注意接到的电话号码是否存在异常。目前最常见的诈骗来电是境外电话号码和电脑合成号码。有的手机会自动显示来电号码地区,那么看到陌生的外地电话以及境外电话要格外小心。如果使用的手机无此功能,则可以留意电话号码开头,以两个“0”开头的号码便是境外电话。如果电话号前面有“+”号,后面一连串比较怪异的数字,则多数是电脑虚拟合成的号码。

其次,哪怕对方电话里描述得再逼真,内容与购物细节再吻合,那么也可能是对方从网上购买来的信息,市民对此要打个问号。即便网购的物品真出了问题,也不要跟着对方提示操作。“可以挂掉电话后,去网购平台与官方的客服联系,再吃不准的,打051096110咨询一下是否遇到诈骗电话也行。”

何威结合工作经验说,一旦发现银行卡等信息泄露,市民选择向银行挂失要走流程手续,会耽误最佳时机,“这时候几分钟都等不起,必须争分夺秒与骗子抢时间”。一个小窍门是把银行卡里的钱款秒转到支付宝上,如果那张出事的银行卡没有绑定支付宝,可以通过网银把钱转到自己名下的其他银行卡上,再者如果旁边正好有银行,立即去取款也可以,总之不要在出事的银行卡上留余额。接下来要删除对方

指示安装的陌生软件等,然后联系银行更改银行卡密码,确保财产不遭受损失。

警方提醒,反诈中心预警劝阻的工作属于查漏补缺,转账自救则是事后挽损措施,难以做到万无一失,最关键的是市民平常多关注防诈骗宣传,提高自身对诈骗的“抵抗力”“免疫力”,加固事前防范壁垒。

无锡市邮政管理局申诉中心主任夏昱谷提醒消费者,为了降低信息泄露的风险,如果快件遗失或长时间收不到,建议消费者联系卖家进行赔偿。“网络购物是消费者和商家之间的买卖合同,而由卖家委托快递企业将快件送到收件人手中,则是一张承运合同”,夏昱谷解释,快件遗失是承运合同出现纠纷,应当由卖家联系快递企业协商赔偿。

小江手记

电信诈骗是当前波及面广、社会影响严重的一类刑事案件。朱先生虽然遭遇了很大的困扰,但所幸没有造成经济损失。更可贵的是,他还能把自己的遭遇公之于众,警醒更多的市民。

记者在此次采访中了解到,随着网络购物在日常生活中越来越频繁,电商快递类诈骗成为一种多发的诈骗类型,常见的有冒充客服退款、包裹丢失、售后赔偿等套路。市反诈中心

平时每天的电商快递类诈骗预警有四五百起,一个月要1.2万多起。到了节假日及网购高峰期更不止这个数。这次历经十几天的采访,也并没能查明朱先生遭遇的“真相”,这更说明要根除此类犯罪有多复杂和艰巨。在当前的形势下,个人提高警惕,做好自身防范可能是最重要的。(晚报记者 陈钰洁、任蓉蓉/文、朱浩/摄)



扫码观看视频

