

# 电信网络诈骗劝阻困境及应对策略

■ 赵悦 蒋丽华 张汪

**摘要** 公安机关持续推进电信网络诈骗预防，但电信网络诈骗高位运转的态势仍然存在。电信网络诈骗分子说服与反电信网络诈骗劝阻攻防对抗激烈。从电信网络诈骗劝阻实践看，存在预警精准度不高、劝阻人员能力欠缺等问题。有效开展电信网络诈骗劝阻，必须厘清电信网络诈骗分子说服与反电信网络诈骗劝阻核心要素，优化反诈协作体系建设和劝阻队伍建设，提升劝阻人员的说服力、故事力和共情力等，提高预警劝阻效能。在此过程中，要坚持群众路线，依法实施劝阻，提示被害人保全犯罪证据，并通过众思考超越独思考的局限。

**关键词** 电信网络诈骗 劝阻话术 说服力 故事力 共情力

近年来，电信网络诈骗违法犯罪手段不断翻新，被害人众多，造成损失巨大，已成为群众反映最强烈的突出问题之一。对此，公安机关贯彻习近平总书记关于打击治理电信网络诈骗重要指示精神，落实《反电信网络诈骗法》和中办国办《关于加强打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作的意见》，全面加强“四专两合力”建设，全方位开展电信网络诈骗防范打击工作。2023年1月至11月，全国共破获电信网络诈骗案件39.1万起，抓获一大批违法犯罪嫌疑人，自8月

以来电信网络诈骗犯罪发案数连续下降，打击治理工作取得显著成效。尽管如此，电信网络诈骗犯罪高位运转态势没有得到根本扭转，犯罪组织化、产业化、国际化特征日益突出，侦查打击、追赃挽损等依然面临严峻挑战。公安部印发的《加强新时代公安派出所工作三年行动计划（2023-2025年）》（以下简称《行动计划》）要求实施基础提质行动，要树牢主防理念，推动预防警务，有效降警情、控发案、除隐患，实现社会治安良性循环。电信网络诈骗防范是预防警务的具

**作者:**赵悦，北京警察学院侦查系教师；蒋丽华，北京警察学院侦查系教授、法学博士；张汪，北京市公安局刑侦总队十支队警务技术三级主管

**基金项目:**本文系北京警察学院2023年重点科研项目“电信网络诈骗犯罪劝阻机制研究”（课题编号：2023KZD05）阶段性研究成果。

体体现，防范包括预警劝阻、预防宣传和技术反制等。及时发现潜在受害人并有效预警劝阻，不仅能够降低犯罪后的侦查成本，通过降低发案守护好人民群众财产安全，维护政治安全、社会安定和人民安宁，以电信网络诈骗防范的现代化推进中国式现代化。

## 一、电信网络诈骗预警劝阻现状

### （一）分级分类实施预警劝阻

《行动计划》指出，要建立健全风险隐患常态化排查机制，分级分类落实防控化解措施。公安机关根据综合预警平台，即汇集各项预警线索数据来源并分配下发的信息化系统进行研判，对潜在受害人的反应及所处电信网络诈骗阶段进行分型评估，如冒充电商物流客服类、刷单返利类、虚假征信类、虚假交易类及贷款、代办信用卡等不同类型的电信网络诈骗犯罪的规律特点、作案套路等，或者按照资金流、电信流、互联网流进行分类，分别采取相应劝阻措施。同时，结合对潜在受害人被骗程度、紧急程度、危害风险等不同情况的分析评估，建立分级预警劝阻机制。对于防范意识强、被骗程度低、所处状态不紧急、危害风险程度浅的“低危潜在受害人”，多采用网络拦截、短信劝阻的方式；对于“中危潜在受害人”多采用电话劝阻、入户见面劝阻的方式；对于防范意识低、被骗程度高、所处状态紧急、危害程度深的“高危潜在受害人”多采用入户见面劝阻及持续跟进的方式。劝阻人员会根据潜在受害人劝阻时的态度及后续反应的不同，及时调整相应的劝阻策略。劝阻效果最佳阶段在诈骗前期，该阶段诈骗分子还未与受害人有固定的往来，受害人还未受到深度洗脑。可以说，劝阻越早介入效果越好。

### （二）归纳总结电信网络诈骗劝阻流程

从劝阻实践看，电信网络诈骗劝阻的流程主要包括：表明本人身份（如：我是某区反诈中心的工作人员）、告知联系原因（如：近期某区破获了一起团伙犯罪案件，在案件中我们发现了您的信息，您可能被诈骗分子盯上了，存在被诈骗风险）、骗术解析与劝阻（围绕预警平台显示的潜在被害人通讯侧、资金侧或者网络侧进行解析，如我们的预警平台显示某天的某点某分，您接到过一个陌生来电，对方可能对您说兼职刷单就可以轻松挣钱，这是诈骗电话，已经被多人举报，因此我们提醒您）、询问是否存在下载 APP 购物等情况、告知应对办法（如在手机应用商城中下载全民反诈 APP，在举报模块中将骗子涉案卡号、手机号、QQ 号等信息输入 APP 进行举报，下次再接到诈骗电话时会直接识别提醒；提示其可以在宣传模块中学习最新反诈骗知识；提示其遇到诈骗情况可以直接拨打 110 或 96110 进行询问）、后续跟进等。

## 二、电信网络诈骗劝阻存在的问题

从统计数据看，2023 年，各地公安机关在公安部指导下，建立分级分类预警劝阻机制，劝阻取得显著成效。截至 2023 年 12 月底，国家反诈中心累计向各地下发资金预警指令 940 万条，公安机关累计见面劝阻 1389 万人次，会同相关部门拦截诈骗电话 27.5 亿次，短信 22.8 亿条，处置涉诈域名网址 836.4 万个，紧急拦截涉案资金 3288 亿元。但在成功劝阻的背后，也暴露出诸多问题。

### （一）预警信息不精准、不及时

预警是公安机关利用大数据模型对相

关数据进行关联比对，分析、研判犯罪线索并对犯罪形势进行预测。精准预警是有效劝阻的前提与基础。虽然大数据技术日趋成熟，但由于电信网络诈骗手段翻新迅速，技术隐蔽便于逃避监管，预警数据量大且掺杂保险、推销等客服电话，导致未能及时同步电信和金融行业信息等，电信网络诈骗与反电信网络诈骗长期处于信息不对等的“发生—反应”状态。预警信息存在不精准，劝阻缺乏针对性，使潜在受害人对劝阻人员的专业性产生质疑，会因为彼此交流不是在探讨同一问题而缺乏说服力，甚至反被当作诈骗电话；预警信息推送不及时，导致接收到预警信息后再进行劝阻时，潜在受害人已经变成现实受害人；对于仍然有被害风险的人而言，其对劝阻人可能已经产生了抱怨、反感甚至抵触情绪，使劝阻达不到预期效果；预警信息落地不精准，不能有效推送至潜在被骗事主实际所在地辖区派出所，造成大量非属地派出所劝阻的情况发生；更不能精准对应到其所在社区、楼宇，对于情况紧急需要上门劝阻的情况，经常因位置推送错误导致未能及时劝阻进而造成发案。

### （二）劝阻队伍数量不足

从劝阻主体的构成看，由专职（派出所反诈民警、社区民警、辅警等）和兼职（社区管理员、社区志愿者、企业志愿者、大学生志愿者等）劝阻人员构成。其中电话劝阻由派出所反诈民警、社区民警、辅警负责，上门劝阻由派出所反诈民警、社区民警、辅警、社区管理员、社区志愿者等负责，此外还有企业志愿者、大学生志愿者等。尽管劝阻队伍来源广泛，但相比较需要采取劝阻措施的大量预警信息而言，劝阻队伍数量仍然不足，尤其是专职、专业反诈队伍较少。预警平台推送给劝阻人员的大量经过初步筛

选的预警信息（尤其是紧急信息）因为劝阻人员数据不足未能及时被处置。

### （三）劝阻人员能力欠缺

劝阻的实质是劝服力，对潜在被害人的劝阻，既需要讲清楚作案人的行为性质（法律知识运用能力）、作案套路（归纳总结能力）等，又需要具备转变潜在被害人的态度及行为的能力。前者需要劝阻主体及时跟进最新出现的诈骗套路并分解诈骗实施的具体步骤，后者需要系统掌握并灵活运用社会心理学中态度和行为改变等方面的专业知识和策略，根据潜在被害人的年龄、职业、性格、思维、经验等运用不同的互动方式，取得潜在被害人的信任，并进而转变其态度和行为。然而，无论是民警、辅警还是其他劝阻主体，在面对复杂警情时常感能力欠缺。

### （四）潜在被害人心理复杂

多数劝阻警情能够通过电话或者上门劝阻的形式达到目的。从当前预警劝阻工作实际来看，诈骗分子引导受害人拒绝或不听从民警劝阻，导致诈骗行为不能及时制止的情况仍时有发生。例如，潜在被害人自身存在着刷单返利违法行为，不愿向劝阻人员承认其刷单行为；有的潜在被害人自尊心强，不愿意承认、不能够接受自己被骗的事实；有的明知已经被骗，但由于已投入大额资金，沉没成本太高，为了追回本金而心怀侥幸心理，希望通过继续刷单追回先前投入的成本；“杀猪盘”诈骗中被害人在感情上被诈骗分子欺骗，深陷彼此相爱假象中，对其信任感十足，在为其付出的过程中感受着爱的幸福，前期投资已经“吃到了甜头”更强化其后续行为；有的潜在被害人受到诈骗分子的引导，拒绝或不听从民警劝阻。总之，进入公安机关重点预警、劝阻视野的，通常

是经电信网络诈骗犯罪团伙层层筛选、精准实施的目标，这一潜在被害群体具有“贪、怕、慌、缺、善”等复杂心理，需结合不同心理采取不同劝阻对策。

### 三、电信网络诈骗说服与劝阻核心要素分析

#### （一）电信网络诈骗分子说服核心要素分析

“说”是表达使人充分相信的手段，“服”是最终目的。电信网络诈骗说服借助于“骗术+技术+话术”的叠加形式，为实现诈骗说服这一目的，诈骗分子以话本为基础的骗术营造虚假情境、借助于带有隐藏与转移功能的新型技术、依赖于诈骗分子的有效说服沟通，促成被害人付诸转账行为的“洗脑”过程。骗术翻新升级、技术持续进化、诈骗说服有力，是促成电信网络诈骗屡屡得手的三把利刃。

##### 1. 骗术

骗术是实施电信网络诈骗犯罪的基础，电信网络诈骗骗术的实施有其特定的“骗术剧本”。“骗子们的‘剧本’量身定制、随机应变，极易洞穿一些人薄弱的心理防线。”剧本精心包装各类角色和创设虚假情境，针对潜在被害人的不同类型精准设置特殊事件、特定情节，刺激潜在被害人潜意识中的趋利避害心理，制造紧张或恐慌氛围。通过多个场景、多重角色的加入，达到环环相扣的真实场景，引发潜在被害人持续注意，促使其产生错误认识从而“交付”财产。从初代的“中奖”“重金求子”，到二代的“刷单”“冒充公检法”“套路贷”，再到当前受骗人数众多、涉案金额更大、骗钱骗感情的三代“杀猪盘”，电信网络诈骗骗术高速迭

代，诈骗分子紧跟社会热点对诈骗流程进行工具媒介及骗术信息上的适配，为电诈产业链生态圈层的演化提供了实施样本。

随着反电诈的广泛宣传，大众的反诈意识在不断提升，熟知的被动型电信网络诈骗如冒充公检法、验证码、对外转账、安全账户等高危骗术减少，取而代之的是伴随着新技术、新应用、新业态的出现和兴起，积极投入型电信网络诈骗如刷单、投资理财、“杀猪盘”等不断演变升级。目前，刷单返利类诈骗发案率最高，占发案总数的三分之一左右；虚假投资理财类诈骗涉案金额最大，占全部涉案资金的三分之一左右。积极投入型劝阻难度更大。

##### 2. 技术

与传统诈骗手段相比，电信网络诈骗犯罪分子利用电信网络技术手段，通过远程、非接触等方式，通过冒充银行、网贷、互联网金融平台的工作人员，帮助潜在受害人注销校园贷账号、消除校园贷记录或者清除支付类不良记录，以不注销就会影响个人征信等等种种理由，虚构种种“事实”诱使潜在受害人向作案人指定的帐号打款或转账。通过微信“只闻其声不见其人”聊天，或者点击通过短信推送的办理 ETC 业务的诈骗网址后按照操作提示进行操作等，常使潜在被害人信以为真。随着信息网络技术的高速发展，电信网络诈骗犯罪技术持续进化，隐蔽手段升级翻新。从通讯流看，通过暗网、“阅后即焚”软件等加密通讯工具进行隐秘联络，隐匿并销毁证据；利用群呼 GOIP、多卡宝等设备及远程屏幕控制软件等实现人、卡、机器分离、透传改号、支持回拨、远程控制；从资金流看，利用第三方支付聚合平台、虚拟货币等方式增加账户层级，逃避资金穿透，大量利用跑分平台加数字货币

洗钱，秒级转账。在技术加持下，犯罪环节的关联程度被层层削弱、剥离，劝阻人员如果不掌握其中的环节，就难以劝服潜在被害人。

### 3. 诈骗话术

“话术”是指说话的艺术，以“察言观色”“一物百拟”“行文诡辩”著称于世。在电信网络诈骗犯罪中，诈骗分子灵活运用话术，引导或者劝服潜在被害人改变其态度并从诈骗分子所预期的方向采取行动。需要诈骗分子与潜在被害人之间形成良性、持续互动。为达到良性、持续的互动关系，需要诈骗分子高超的语言艺术。为达到互动关系的良性、持续发展，需要依赖诈骗分子高超的语言艺术，包括兼顾被害人的认知反应、敏感捕捉说服信息的情绪反应、反复追问攻破心理防线等。电信网络诈骗犯罪虽然借助了骗术与技术，但其犯罪目的的落地，仍然有赖于诈骗分子以网络、通讯等为媒介实现书面语言（如通过发送文字进行微信聊天）或者口头语言进行的劝服，非接触式突破陌生人关系实现心理控制，使潜在被害人形成了心理上的信任与行为上的自愿服从。

电信网络诈骗犯罪的被害人普遍具有直觉型的思维方式、冲动型的决策风格、一般信任水平较高和情绪控制力差等特征，诈骗团队根据不同类型的潜在被害人弱点制作具有针对性的话术剧本，如对于游戏玩家，诈骗分子会添加潜在被害人微信、QQ 等好友，说有低价的游戏装备或者可以充值游戏金币，或者买卖账号、陪玩、代练等，约定交易，诱导其在虚假平台完成交易。诈骗分子通过语言说服建立初步信任并一步步诱使受害者上钩。“话务员”根据剧本内容与潜在被害人展开日常交流，对其进行洗脑，构建心理控制机制，建立信任关系，并

形成情感纽带，致使被害人对诈骗团伙产生心理依赖，丧失自主意识。

## （二）反电信网络诈骗劝阻核心要素分析

### 1. 预警

电信网络诈骗犯罪的精准预警依托于信息来源与整合的充实程度、算法技术的有效识别与反制、线索的快速流转与反应。信息来源与有效整合是开展预警工作的基石，拓宽信息途径需要借助银行、通讯、网络等行业平台数据进行综合分析，深度挖掘涉诈高危账户、高危开户人、高危设备等线索。技术上需要充分借助科技企业、高校、科研等部门的外脑外力，以资金流、通讯流、网络流查控为重点，利用人工智能、声纹识别、人像识别、位置识别等技术应用开展研究，为打防工作提供技术与智力支持，在技术反制同时进行劝阻。如果对预警线索进行初步筛选后，未能快速流转、及时推送及开展先期处置工作，便可能失去劝阻机会。如果信息不准，与实际警情不符，劝阻民警缺乏说服力则达不到劝阻目的。

### 2. 劝阻话术

无论是通过预警劝阻电话还是侦查人员上门劝阻，都需要侦查人员具有专业的劝阻话术，增强语言说服力。随着反电信网络诈骗犯罪宣传活动的持续开展，公民虽已意识到该类犯罪的高发及危害，但往往对新型的诈骗形式掉以轻心。侦查人员劝阻时，遇到的困难之一是潜在受害人对“骗术”深信不疑，被“话术”深度洗脑。劝阻人员需要凭借专业、规范的劝阻话术说服力，针对潜在受害人的年龄、性别、职业等施策，选取符合其认知水平的语言及交流方式，同时提升劝阻话术的艺术性，使其达到身份上具备合法性与正当性、能力上具备专业性与规范性、交流上具备艺术性与适应性，构建彼此

互信纽带，达到最终的劝阻目的。

### 3. 说服

说服是一个互动过程，具有很强的专业性，由于电信网络诈骗涉及金融、电信、互联网等业务领域，涉及法律问题，在与人互动过程中又涉及心理学等问题，所以并非有了内在动力、职业荣誉感、良好的劝阻愿望就能够成功，必须掌握不同诈骗的套路，精细分解每一环节，通过精湛的专业性使潜在受害人相信其是“专业娴熟、经验丰富的专家型人才”；潜在被害人心理状态不同，劝阻任务常常处于紧急状态，留给劝阻人员的时间本来就少，难以在短时间内了解潜在被害人的个性特点，因此也难以将话说到对方的心坎上。加之需要劝阻的紧急警情数量较大，劝阻力量不足，没有充足时间对预警线索开展细致的核查及深度研判，更难以耐心细致地倾听并准确做出判断。辅警等作为劝阻主体在专业性与信赖度上不足，大大降低了成功劝阻的可能性。即使公安机关总结归纳了劝阻话术，但潜在被害人却处于变化中，不能以不变应万变。其他劝阻主体多未受过系统性的预警劝阻专业培训，在情绪管理、话术使用、劝阻策略、各阶段劝阻话术灵活运用及调整等方面存在不足，导致劝阻工作无法有效开展。

## 四、应对电信网络诈骗劝阻困境的策略

### （一）优化反诈协作体系建设

反电信网络诈骗是一个系统工程，需要各警种、各部门齐抓共管，即“抓好内部合力”“促成外部合力”。从内部看，抓好刑事侦查、网络安全保卫、刑事技术、内部单位保卫等部门之间的合力，明确市局、分局、

派出所的职能定位，负责具体推动落实。从外部看，坚持齐抓共管、群防群治，共同挤压上下游关联犯罪生存空间，净化电信网络诈骗生存土壤。公检法等部门对法律适用、定罪标准、量刑情节等进行会商研究，对发现的新案例精准预警、劝阻、防范，联动深挖线索、联动打击警示、联动宣传防范，实现打防管控一体化；通讯、银行、网络等行业间构建电信网络诈骗网络犯罪可疑信息及黑名单数据共享平台，针对风控模型分析中发现的可疑行业数据实时共享，加大黑名单数据共享力度，共同建立高危人员识别风控系统；各地区涉案人员信息及时反馈，居住地、户籍地针对性开展前科人员的犯罪预防通过大数据分析比对和专业研判，发布线索提示，为防范提供支撑。

### （二）优化劝阻队伍建设

专业人才是推动反诈创新发展的第一资源，打击电信网络诈骗犯罪，需要专职、专业的劝阻队伍。构建多层次、多梯队、多类别的反诈专业队伍，是应对反诈局势高速变化亟待解决的问题。从劝阻人员构成上看，民警、辅警、社区工作者等多主体组织成一个严密的、人员稳定的劝阻队伍体系，核心圈由具有执法权限并经过专业反诈劝阻培训的专职民警组成，主要负责针对重大、复杂的电信诈骗案件开展现场劝阻，必要时做好相关的金融止付等紧急措施；第二层由经过统一技能培训的专业话务员、辅警组成，主要负责通过电话、网络等非接触式联络对潜在的被害人进行说服；外围层要创新思路模式、整合社会力量，将预警劝阻、宣传防范工作从公安机关延伸到社会领域，如引入熟悉人民群众生活习惯和特点的社区调解员、社区工作者等，使其随同或单独开展反电诈劝阻中的说服工作，这些人员平

时深入群众内部更容易取得群众的信任，其劝阻更能获得潜在被害人的认同。从劝阻人员数量上看，根据打防工作需要，在充分调研的基础上从事反诈工作的专职警力需与发案量、人口数、高发行业、人群数等参考指标相匹配，促使警力向反诈工作倾斜，切实做到劝阻力量跟着电诈预警走。

### （三）提升劝阻队伍能力

#### 1. 说服力

说服力的实质是，作为说服者如何赢得他人信任与认同，最有效地转变别人的态度和行为。说服是一门科学，而非一门艺术。颇具才华的艺术家当然可以通过教学获得驾驭自身才能的技巧，但真正卓尔不群的艺术家依赖于天赋与创意，并非师长的教导与培养。但人类可以通过学习和理解说服力的心理学根据，运用可靠且合理的策略，成为说服力的行家里手。人们面临影响他人的选择时，时常会根据经济学、政治科学、公共政策研究进行判断……然而决策者时常忽略了心理学领域极为成熟的理论与实践……因此，劝阻人员需要利用心理学原理培养和提升说服力。在先前的研究中，提出了以社会心理学研究为借鉴培养说服力的办法，但事实上，已知的对有说服力的交流过程产生影响的变量包括：谁说？说什么？怎么说？对谁说？在现实生活中，这些变量之间可能会产生交互作用；一种因素的影响效果取决于另一种因素的水平，因此，劝阻主体需要掌握影响说服力的多重因素并结合劝阻实践灵活运用。

不仅如此，说服力的培养与提升还以劝阻主体掌握专业知识为前提。一是要掌握法学理论知识。刑法学、刑事诉讼法学、侦查学、犯罪学等刑事法律知识能够使劝阻人员准确判断行为性质、掌握刑事诉讼程序及证

据案件所需的证据、侦查措施及其相互关系、犯罪预防体系等；随着电信网络诈骗犯罪预防实践中遇到的涉及民法学和行政法学等复杂问题，如“数据法学”，既涉及公民个人信息的民法保护，又涉及针对侵犯公民个人信息和网络安全行政监管问题，而公民个人隐私权保护本身还涉及宪法问题。因此，需要打破刑事法学、民法学、行政法学的学科界限，跨越多个法学学科。可以说，法律制度的发展和司法改革的深入进行，正呼唤着一种跨学科和整体性的研究。二是要拓展与电信网络诈骗相关的领域知识，包括计算机网络、通信、互联网、社会心理学及行为科学、AI 计算科学等。掌握电信网络诈骗上、中、下游犯罪所涉及的金融、电信、互联网原理，透彻分析作案人及被害人心理，打造成为知识渊博、经验丰富的专家型人才是不断说服力的前提。

#### 2. 故事力

诈骗分子精心设计的话术具有很强的故事力，借助故事力把谎言描述得极具情感吸引力，其瞄准的“靶心”就是潜在被害人的心灵。美国心理学家罗杰·斯坎克说，人类生来并不能很好地理解逻辑，但是却能很好地理解故事。对此，劝阻人员除了采取阐释事实、用事实说明问题、提示真相的方式进行劝阻外，也需要通过故事力劝阻。在《那些让我们变得聪明的事情》（*Things That Make Us Smart*）一书中，丹·诺曼（Dan Norman）总结了故事力的高概念和高感性本质：故事力能够精确地捕捉到正式的决策方法未曾提及的因素。逻辑能力是要进行归纳总结，脱离特定的情境作出决策，不能带任何主观情感因素。而故事力能够捕捉情境和情感，是重要的认知行为，能够对信息、知识、情境和情感进行整合。对比可见，将

电信网络诈骗过程所涉及的信息、知识置于一种情境中，可以促进潜在被害人对事的理解；将之前同类诈骗案件中被害人被骗后的情感体验置于劝阻故事中，理性与感性相联系，就有可能打动潜在被害人，在与骗子竞争中打败诈骗分子，促使潜在被害人改变其态度和行为。

### 3. 共情力

以“杀猪盘”为例，诈骗分子通过嘘寒问暖等话术使潜在被害人产生美好的情感体验，通过虚假投资赚钱的方式使潜在被害人“看到”投资赚钱的“事实”，诱导或者通过情境设计使其萌生投资赚钱的想法并实施投资行为，被骗取高额钱财。案件中的受害人，为爱付出了真感情，花光积蓄甚至背负债务，面临心理和经济上的双重压力，有的导致抑郁甚至有自杀倾向，面对劝阻人员感到羞愧难当，有的对投资回报仍心存幻想。劝阻人员需要具备共情力。共情力是一种大胆的假想性行为，是虚拟现实的最高境界，即深入他人的思想从他人的角度来体验这个世界。共情力是人工智能劝阻无法复制和无法达到的情感处理能力。劝阻人员在与潜在被害人面对面交谈时，如果能够学会积极倾听，通过说话的节奏、语调、停顿、面部表情等了解其情感，与之建立起情感联系，将诈骗的客观实际与主观情感相结合，就可能在抚慰其心灵的同时转变其认知和行为，达到劝阻目的。劝阻人员需要的是培养共情力。

## 五、电信网络诈骗劝阻过程中应注意的几个问题

### （一）坚持群众路线

党的二十大报告指出，“树牢群众观点，

贯彻群众路线，尊重人民首创精神，坚持一切为了人民、一切依靠人民，从群众中来、到群众中去，始终保持同人民群众的血肉联系”，在电信网络诈骗劝阻中坚持群众路线，可以体现在以下几个方面：一是坚持以人民为中心，不断提升劝阻能力，积极采取有效措施预防群众被电信网络诈骗分子所骗。在互联网背景下，尤其要创新以网络为媒介实施的预防电信网络诈骗方法，提升通过网络向群众开展宣传教育的动员力，通过日常宣传防范减少需要紧急劝阻的警情；二是树立依靠群众理念，在日常工作中善于发现身边具有劝阻意愿和劝阻能力的诸如四级反诈中心（社区、企业、高校等）及因受到劝阻而有效避免了被骗的人，吸纳其为志愿者加入到劝阻队伍中，发挥其积极性和主动性，发挥身边人劝阻身边人的引导和影响作用。三是采取有效措施提升群众劝阻能力，例如，在网络或者社区的犯罪预防宣传栏中为志愿者树立起反诈骗专家的权威形象，在语言力量的运用上给予专业指导等等。

### （二）依法实施劝阻

根据《警察法》第六条的相关规定，公安机关的人民警察按照职责分工，依法履行的职责之一是预防、制止和侦查违法犯罪活动。根据《反电信网络诈骗法》第四条的相关规定，反电信网络诈骗工作应坚持法治思维。根据第五条的相关规定，反电信网络诈骗工作应当依法进行，维护公民和组织的合法权益。在劝阻过程中，无论是民警、辅警还是其他社会力量的劝阻人，在劝阻时应当对在反电信网络诈骗工作过程中知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐私、个人信息予以保密。为此，公安机关需要提前开展必要的培训，使劝阻人掌握与国家秘密、商业秘密和个人隐私的相关知识、可能导致泄密的



环节、故意或过失泄密可能承担的法律 responsibility 等，提升依法劝阻能力。

（三）提示被害人识记被骗过程并保全犯罪证据

在所有劝阻对象中，有的正在遭遇诈骗，有的被骗行为处于持续状态，劝阻人员除了劝阻避免潜在被害人被骗之外，还有两点需要注意。一是告知（潜在）被害人识记被骗整个过程，包括骗子的话术，点击的链接、通过 QQ 或者微信添加好友后的整个操作过程等，借此了解诈骗的骗术、实施过程等，总结诈骗分子的规律特点，拆解诈骗套路，使后续的反劝阻更具有针对性和说服力；二是及时收集与犯罪有关的线索，告知被害人保全犯罪证据的具体方法。对于线索而言，可以帮助民警进一步扩线避免更大范围的潜在受害人被骗，同时也可以帮助侦查机关查找犯罪证据；对于证据而言，要提示被害人全面记下受害的过程，保全存储在手机或者电脑中的电子数据等证据，为证明案件事实提供证据支持。

（四）通过众思考超越独立思考的局限

劝阻主体需要持续学习跟进最新骗术，而能力提升的方法之一，是通过劝阻主体之间的社交互动达成。我们可以自己思考，对于某些特定问题或者某些特定项目而言，的确需要独立思考，而且，独立思考本身也根植于我们终生的社交经验中。与他人的社交互动可以改变我们的生理状态，让我们进入一种充满活力的警觉模式，注意力变得更加敏锐，记忆力有所加强，从而促进学习效果的提升。公安机关应当不定期组织交流互动活动：给每个劝阻主体分配一个其擅长领域

的“讲授”机会，让他们教给其他人。讲授者不仅需要弥补自身的知识漏洞，发现知识点之间的深层联系，而且还要迎接“同班同学”的提问，他必须提前把所有问题全部搞懂。公安机关还可以罗列出每个劝阻主体擅长的领域，把不同领域专家名单整理出来，在需要的时候将其叫到一起，满“教室”的老师也是满“教室”的学习者，大家可以互相讨论和辩论“老师”的授课内容，这种主动的学习方法能够取得很好效果。

尽管探讨了影响劝阻成效的诸多因素，但是，诈骗手法的迅速变化需要预防劝阻的持续研究。希望本文能够起到抛砖引玉的作用，唤起理论界与实务界的深入研究探讨，通过跨学科研究，将其他领域的研究成果具体应用到电信网络诈骗等新型网络犯罪的预防中，切实提升电信网络诈骗违法犯罪的预防效能。

#### 参考文献：

- [1]徐婷. 打击治理电信网络诈骗犯罪向纵深推进去年八月以来发案数连续下降 [N]. 人民公安报. 2024. 1. 6
- [2]宋平、王峰、李文博等. 电信网络诈骗预警劝阻工作现状及对策 [J]. 铁道警察学院学报. 2022. 3
- [3]【英】迈克尔·豪格、格雷厄姆·沃恩. 社会心理学（第八版）[M]. 管健、赵礼等译. 中国人民大学出版社. 2022
- [4]张天培. 预警劝阻别忽视 财产安全要重视 [N]. 人民日报. 2023. 7. 11
- [5]公安部公布五类高发电信网络诈骗案件 [EB/OL]. <https://www.mps.gov.cn/n2253534/n2253543/c8487604/content.html>
- [6]谢波、陈嘉鑫. 侦查博弈论视域下“杀猪盘”犯罪侦查问题探讨 [J]. 中国人民公安大学学报（社会科学版）. 2022. 5
- [7]【美】诺瓦·戈尔茨坦、史蒂夫·马丁、罗伯特·西奥迪尼. 符李桃译. 说服 [M]. 中信出版集团. 2018
- [8]【美】戴维·迈尔斯. 社会心理学 [M]. 侯玉波、乐国安、张智勇等译. 人民邮电出版社. 2006
- [9]【美】丹尼尔·平克. 全新思维——决胜未来的六大能力 [M]. 高芳译. 浙江人民出版社. 2013

责任编辑 徐闻彬