

檔 號：  
保存年限：

## 內政部警政署 函

地址：11072 臺北市信義區忠孝東路4段553巷5  
號(刑事警察局)

聯絡人：偵查員黃淑華

聯絡電話：02-27678018; 警用725-5117

傳真電話：02-27675244

電子信箱：hootitin@email.cib.gov.tw

受文者：行政院農業委員會農業金融局

發文日期：中華民國107年8月6日

發文字號：警署刑防字第1070004332號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明三

主旨：為強化金融機構臨櫃關懷提問，並通報警察機關到場協處提升反詐騙攔阻成效，請查照並轉知各金融機構協助辦理。

說明：

- 一、相關文號：本署107年6月15日警署刑防字第1070003120號函。
- 二、金融機構臨櫃辦理提(匯)款成功攔阻案例中，大多均有員警到場協助關懷提問，顯示民眾對員警之信賴感，有助於成功攔阻詐騙款項，另經分析近期民眾受騙臨櫃提(匯)款百萬財損以上案件，均未有員警到場協處，顯見為提升攔阻成效，除應強化金融機構與警察機關之聯繫窗口外，金融機構行員或保全人員於發現民眾有受騙徵候或異狀時，應多予關懷提問其提(匯)款原因事由，並迅速通知員警到場協處。
- 三、另為提升金融機構行員及保全人員對民眾遭詐騙異常徵候及關懷提問之專業知能，本署除已彙整函送「受騙情境徵候分析研判表」(如附件1)臚列相關詐騙情境及對應關懷提問外，並責由警察機關每月應至少2次與轄區金融機構聯繫，提供近期常見詐騙手法及規避關懷提問詐騙詐術等相關資料，並就攔阻民眾被害情形及百萬以上重大財損案件分析(如附件2)交換意見，惠請各金融機構協助配合上開措施，並請銀行行員及保全人員落實關懷提問，加強注意可疑人車，並將協助執行臨櫃關懷納入相關職前(在職)訓練，及對成功攔阻詐騙之行員予以獎勵或表揚，以有效攔阻民眾遭詐騙款項，減少詐騙被害損失。

正本：金融監督管理委員會銀行局

行政院農業委員會農業金融局總收文



副本：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國信用合作社聯合社、行政院  
農業委員會農業金融局、各直轄市政府警察局、各縣（市）政府警察局、本署  
刑事警察局(預防科)

電子公文  
交11:換36章



裝

訂





金融機構行員臨櫃關懷提問-受騙情境徵候分析研判表

情境分析		說明
1	年齡55歲以上年長者。	據106年統計受騙案例中，遭假檢警詐騙被害人多為55歲以上之年長者(白天上班時間在家接聽電話多為年長者)。
2	平時甚少辦理臨櫃業務，突然解除定存或提(匯)款新臺幣15萬元以上，或境外匯款美元5,000元以上。	歹徒佯稱假檢警辦案，要監管受騙民眾所有財產，受騙民眾故有解除定存、提(匯)款金額較大之情形；另歹徒會有要求受騙民眾操作境外匯款之情形。
3	解除定存並轉匯民眾名下他行帳戶，或民眾之交易紀錄有3天內密集使用ATM提領情形。	歹徒佯稱假檢警辦案，要監管受騙民眾所有財產，要求民眾交付提款卡，並將所有帳戶內的錢集中在該提款卡之帳戶，以供車手盜領。
4	神情緊張、談話欲言又止(吞吞吐吐)，對於資金用途，陳述事項前後不連貫，向外(周遭)張望。	受騙民眾常有以下情緒反應： 表情焦慮不安、神情慌張不知所措、左顧右盼、結巴或異常鎮定。
5	領用現金回復的理由如下：投資、購買房地產(土地)、房屋修繕、兒女結婚、買車付款、子女就學或不願說明。	歹徒為規避金融機構行員臨櫃關懷提問，以話術向受騙民眾謊稱「偵查不公開」，要求受騙民眾遇有行員關懷提問時，以各種看似合理之藉口搪塞。
6	銀行門外、旁側有陌生人監看提款人行動且左顧右盼行蹤可疑。	歹徒為監看受騙民眾領款情形，會在銀行附近或門口徘徊，同時觀察有無警察到場詢問或查證。
7	35歲以上之女性，突有境外匯款，受款帳戶為臉書或通訊軟體交友之對象所提供。	據106年統計受騙案例中，被害人多為35歲以上女性，遭臉書、微信或其他社群軟體網路交友詐騙(愛情詐騙)而匯款到國外。
8	境外匯款回覆理由如下：投資、繳納海關扣押包裹費用、海外親人急用或不願說明。	歹徒為規避金融機構行員臨櫃關懷提問，以話術向受騙民眾謊稱「偵查不公開」，要求受騙民眾遇有行員關懷提問時，以各種看似合理之藉口搪塞。

9	被害人不時查看手機，或手機保持長時間通話。	歹徒為監看受騙民眾領款情形，會要求被害民眾將手機保持通話，或手機上之訊息有親暱稱呼被害人為老婆、老公，並附加境外匯款資料。
假檢警詐騙徵候之關懷提問		說明
1	是否有檢警人員說您涉及案件要監管您的帳戶？	<p>1、如遇可疑詐騙徵候，除依左列方式施予關懷提問外，並請不待領款人同意，協請其他行員或幹部立即通知轄區警方到場查證。</p> <p>2、成功攔阻案例中，大多均有員警到場協助關懷提問，顯示員警在場應有助於成功攔阻被騙款項。</p>
2	是否有檢警人員要您將保證金匯款到公證帳戶？	
3	是否有檢警人員要您配合辦案，說偵查不公開，還說有行員涉案？	
4	您的提款卡是否還在？有無交給他人？	
假綁架徵候之關懷提問		
1	是否有人告知您子女欠錢，遭人綁架，要求您提(匯)款？	
假交友詐騙徵候之關懷提問		
2	您是否認識收款帳戶的開戶人，有無見過面？匯款的用途？	
3	您與對方是否透過臉書、微信或其他交友軟體認識？	