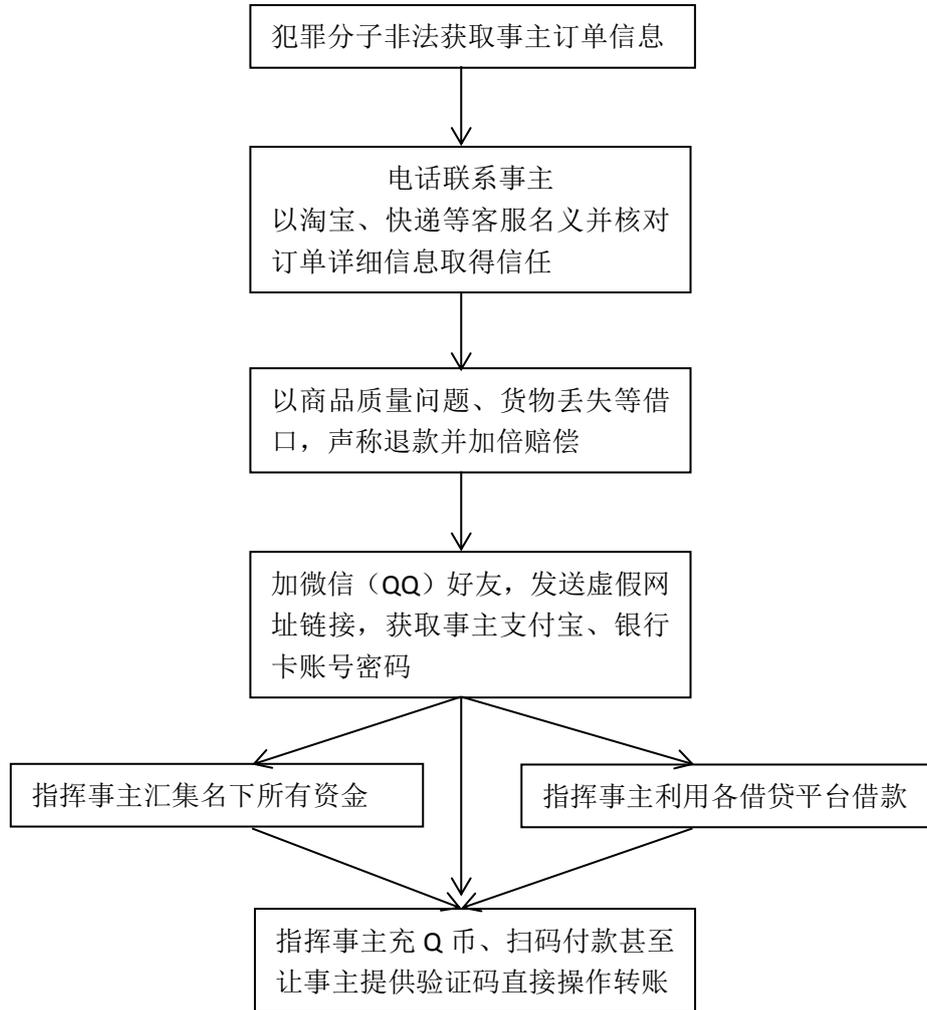


## 冒充客服诈骗

犯罪分子假借“淘宝客服”、“快递公司”等客服的名义，以网购商品“甲醛超标”“降价返利”“退款”、快递丢失赔偿等名义，通过微信（QQ）发送虚假激活网址，套取支付宝、银行卡、验证码等信息骗取事主扫码、转账汇款。直到被害人意识到被骗后，犯罪分子将被害人联系方式拉黑。

**诈骗手法：**犯罪分子通过网络或其他非法渠道获取购物订单信息后，以淘宝、快递、支付宝等平台客服的名义，给事主打电话，声称因购买衣物质量不过关需回收销毁，或者快递丢失等原因，要进行退款并给以加倍赔偿，并提供订单详细信息以获取信任，后要求加微信（QQ），二维码发送虚假支付宝等网址链接，打开后以退款需要为名，让事主填写手机号、支付宝账号密码等，并进一步填写身份证号、银行卡号及密码等关键信息，让事主提供验证码直接进行转账、消费等操作。或者以支付宝、蚂蚁借呗等信用值太低不能退款为由，要求并指挥事主通过蚂蚁借呗、微粒贷、小米借贷、爱又米、招联好期贷、百度钱包、来分期、网商银行、你我贷、拍拍贷、趣店等网上借贷平台进行借贷，以提高信用值完成退款，期间以充Q币，或扫码付款，或提供验证码直接操作转帐等方式达到骗取钱财目的。事主一般只有当发现钱财损失或与对方失去联系时才发现被骗。

## 冒充客服诈骗流程图



## 案 例

案例一:2018年6月26日15时许,南开区事主王某(女,27岁)在家中接到淘宝客服电话,对方称事主在淘宝上买过的作服存在质量问题,现在可以进行退款并且赔偿,需要在支付宝的“蚂蚁借呗”进行借款,把借出的钱全部打给对方,然后对方再把打给对方的钱和衣服的钱一起退到事主的支付宝里最后还会把借呗的额度消除,随后事主通过对方指挥操作,在支付宝的“蚂蚁借呗”里借了20000元,汇入自己的银行卡,加对方微信后,通过对方发来的二维码扫码付款9700元,其余的钱按对方要求用手机银行转账给对方,然后对方又指挥事主从“微粒贷”借17000元,通过转账汇入对方账户,发现被骗。被骗共计36000余元。

案例二:2018年6月12日上午,开发区事主张某某(男,28岁)在家接到一个自称是天猫客服工作人员电话,对方称之前的一个订单出现问题,办理了一个白金会员,事主否定办理后称应该是他们误操作造成的,但是这个会员会在0点之前收取500元会员费,不保留取消会员需将电话转到银行办理,转银行后称帮助其取消会员,因为一直通过电话联系,一边打电话一边使用手机操作不是很方便,对方加了QQ,事主在电脑上登录QQ,电话也要求一直通话,通过QQ发一些截图。起初对方问有多少张银行卡,卡里有多少余额,事主通过QQ截图发给了对方,对方就说要在0点之前将事主的

全部账号进行冻结，防止扣除会员费。事主按照对方的指令进行账号冻结（实际是在各个手机银行 APP 中转账，将所有资金集中在了招行和民生两张银行卡里），过 0 点后，对方称可以解锁了，按对方要求进行解锁操作（实际在事主不清醒状态下把所有资金转给了对方）。后对方称还要将电话转接给银联的工作人员继续指导取消会员，又以会员费也可能从蚂蚁借呗等借款中扣除的借口，指挥事主从各个借款平台借款提现到银行卡，并转给了对方。直到经他人提醒才发现被骗，被骗共计 46.4 万余元。