

# 警惕 AI“客服”电话骗局

新华社记者 姜伟超 马莎

接到自称某短视频平台官方客服电话后,老人根据提示下载了一款App,然后银行卡里的十几万元被转走……不久前,甘肃省金昌市公安局金川分局侦破一起涉电信网络诈骗案件,揭开不法分子利用AI语音伪装官方客服诈骗的新套路。

业内专家表示,要多措并举,织密反诈防护网,防范新型AI语音电诈,更好保护群众财产安全。

## 一通“客服”电话骗走十几万元

“您好,检测到您的账号开通了直播会员,每月会自动扣费800元。”去年底,金昌市的王阿姨接到这样一通电话,对方自称某短视频平台官方客服,若要取消扣费需按其指引一步步操作。

由于的确开通过会员,加上来电语气和官方客服别无二致,王阿姨信以为真,通过对方发送的短信链接下载了一款App,并由对方远程操作,其间,手机黑屏十几秒。等手机恢复正常,她收到银行短信提醒,银行卡里的十几万元被转走。

意识到被骗,王阿姨立即报警。金昌市公安局金川分局刑事侦查大队民警高涛告诉记者,王阿姨的遭遇并非个例。“去年以来我们受理过的同类型案件超过10起,绝大多数是利用AI技术诈骗老年人。”

考虑到案件可能涉及省内外多地受害人,金昌市公安局金川分局成立专案组,经过近半个月侦查蹲守,成功抓获犯罪嫌疑人8名,现场查获涉案手机、银行卡、电脑等大量作案工具。

“截至目前,此案受害人已超20人,大多是老年人,来自全国各地。”高涛说,单人受骗金额从几万元到几十万元不等,涉案总额超300万元。目

前,涉案犯罪嫌疑人已被依法采取刑事强制措施,案件仍在进一步办理中。

多名办案民警表示,不少受害老人不愿主动报案。有的觉得被骗“丢脸”,有的担心被家人责怪、引发家庭矛盾,选择默默承受。

“82岁独居老人被‘假客服’骗走83万元养老钱”“六旬老人遭遇‘假客服’诈骗,银行卡超万元余额被转走”……记者梳理发现,去年以来,甘肃、江苏、山东等多地警方通报多起利用AI语音合成技术冒充官方客服诈骗老年人的案件。

## 传统电诈借助AI合成语音“升级”

受访民警表示,此类电诈是传统的假客服诈骗借助AI技术的升级版,与传统方式相比,这类新型骗局迷惑性更强,极易上当。

据警方介绍,不法分子通过非法渠道获取老年人个人信息,利用老年人防范意识薄弱、对数字技术辨别能力不足等特点,有针对性地进行诈骗。

记者了解到,部分网络平台存在个人信息非法买卖黑产业链,姓名、手机号、常用App使用记录等在内的信息被明码标价、公开售卖,有的上千条打包出售,价格从几百元至几千元不等。

金昌市公安局金川分局刑事侦查大队教导员黄瑞介绍,不同于传统人工冒充客服诈骗案件,本案的诈骗手段利用了AI语音合成技术。诈骗分子获取正规平台客服公开语音素材后,使用AI语音克隆工具进行合成,几分钟即可生成高度逼真的客服语音,比人工假扮更自然、更规范、更难分辨。

“诈骗分子通过AI合成语音,搭建虚拟拨号设备,批量拨打电话,一天能打上千个。”兰州市公安局刑侦支队

副支队长李谦说,通话前段依靠AI合成语音,主要为“取消自动扣费”“退款理赔”等话术;骗取老人信任后,诈骗分子人工介入,诱导老人下载软件,诈骗分子远程操控手机进行转账,整个过程大概十几分钟。

黄瑞说,诈骗分子在操控受害人手机时,还会远程抹掉作案痕迹。一旦得手,迅速通过多层次、隐蔽化的洗钱手段转移资金,给追回损失带来难度。本案大部分受害老人的资金尚未追回。

记者在网络平台上搜索发现,免费和付费AI语音合成工具大量存在,部分商家宣称一键克隆真人语音,便宜的只要几十元。

“AI语音克隆、深度伪造工具获取成本极低,操作简单,造假逼真,被不法分子应用于电信诈骗,社会危害极大,需引起高度警惕。”甘肃省计算中心副主任沈玉琳说。

## 织密老年群体反诈防护网

受访人士表示,一段时间以来,滥用AI技术的新型涉老诈骗案件频发,作案手段升级,隐蔽性更强,严重侵害老年群体的财产安全与身心健康,亟须全链条、多维度防治打击,织密老年群体反诈防护网。

受访专家建议,从诈骗源头入手,从严打击个人信息非法买卖行为,重点整治医疗、养老、社区、金融等重点领域信息泄露问题,规范相关平台信息采集权限,畅通举报渠道。

“要加快升级AI伪造内容实时监测、溯源技术,加强网信、公安等部门与电信运营商、相关平台协作,排查监管盲区,严格规范AI工具使用。”北京

师范大学中国教育与社会发展研究院助理研究员蒋艳双说。

针对取证难、追踪难等难点,甘肃政法大学民商经济法学院副教授盛玉华建议,进一步优化电子证据取证规则,完善相关法律法规,明确将利用AI技术实施涉老诈骗等情形列为从重处罚情节,强化司法惩戒威慑。

兰州大学管理学院副教授王洪鹏表示,要立足老年人认知特点和信息接收习惯,开展精准化、场景化、适老化反诈宣传,社区、家庭、子女联动,引导老人不轻信人言、不轻易转账,遇到可疑情况及时核实,提升老年群体反诈能力。

据了解,多家网络平台已发布提醒,不会通过境外电话、短信等途径告知扣款、续费等信息,不会要求用户下载软件或共享屏幕。民警提示,不扫不明二维码、不点陌生链接、不随意授权,“遭遇诈骗要第一时间报警,保存好通话记录、短信截图等相关证据”。

新华社兰州4月28日电

聊城晚报 公益广告



## 强化安全教育 预防溺水事故