



# 涉及个人隐私及资金,这种“热心电话”别信

□ 本报记者 赵红旗  
□ 本报通讯员 王丽婷

“您好,您是张先生吧?您在某电商平台购买了我们的商品,您对我们的商品是否满意?不好意思,由于我们工作人员的失误,把您当时在我们平台购买商品账户信息存到了平台会员名单里边,会员有购物超值优惠,需要每个月扣费500元,您需要的话可以保留,如果不保留,我们帮助您去取消,程序是这样的……”张先生没想到,接到这个“热心电话”后,银行卡里的4万元被骗走。

近日,经河南省许昌市魏都区人民检察院提起公诉的一起跨境电诈案,涉案金额达2261万元,主犯李某被法院以诈骗罪判处有期徒刑十三年六个月,并处罚金35万元,其余36名被告人被判处六个月至十一年六个月的有期徒刑,并处罚金。

“诈骗团伙利用被害人急于求利的心理,通过话术,一步步把被害人拉入陷阱。”主办检察官张晓燕揭示诈骗团伙的手段,他们从非法渠道批量购买的居民个人信息中,精准筛选出诈骗目标人群,这些被骗的人员多有购买商品需求或返利等需求。诈骗团伙内设有电脑手、一线话务员、二线话务员、外务和厨师等岗位。其中,电脑手负责每日向一线话务员发放团伙购买的,含有被害人姓名、手机号、身份证号码和所处区域等信息的资料,并负责统计一线、二线话务员每日诈骗“业绩”,计算诈骗团伙成员每月工资等账目。

一线话务员根据被害人资料拨打诈骗电话,冒充电商平台客服,以被害人开通平台会员每年会被扣除会员费等为由,诱骗被害人通过电话取消会员资格。当被害人初步陷入错误后,一线话务员将诈骗电话转接至二线话务员,由二线话务员冒充银行工作人员继续对被害人实施“精准”诈骗,先让被害人误认为其转账操作是取消会员的必要步骤。再诱骗被害人将名下存款转账至诈骗团伙联系的洗钱团队“车商”提供的银行卡内,由“车商”将赃款转入诈骗团伙账户。外务、厨师负责为诈骗团伙成员提供购买生活物资、餐饮等后勤保障。

“我们先给客户说,您开通会员可以享受打折、做



直播带货、每月礼包等好处,如果需要保留的话就留意扣费短信就行。有的客户明确表示保留,而有些客户表示要取消,我们就说由于是您开通的,要取消的话,需要您跟银联中心进行在线核实,告诉银联中心是您自己在取消,不是别人帮您取消,如果客户怀疑,我们就会让他自己在平台上问客服这个电商会员能否取消,一般情况下,客户去平台上问客服,都是机器人回答的,给的回复是这个会员不能取消,客户就会以为自己真的开通这个电商会员了,然后就会问我们怎么取消。”在诈骗团伙中充当话务员的一名犯罪嫌疑人供述:“客户上了钩,我们会继续说,平台单方面没办法给您取消,为了避免跟客户的纠纷,我们花重金向银联申请了解决方案,设立了24小时开通的银行贵宾专线,可以协助办理取消业务。如果有客户问,为何有这种取消的渠道,我们就说,因为我们在电话回访的过程中发现有很多跟您一样,可能是家里

孩子或者老人不小心开通的会员,为了避免纠纷,我们专门向银联申请了这个解决方案,之后就把客户的电话转接到二线。”

“我们在办案中发现,二线的话术是分阶段的,分为‘核对文件’‘身份连线’‘调资金’‘打退枪’‘开真枪’五个阶段。”张晓燕说,“刚刚某平台给我打了个电话,说我开通了他们的会员,我不需要,请取消。”“您叫什么名字,我们在平台查一下,您有没有收到某平台的文件,因为这是我们专门为企业服务的,个人电话打不进来,您要提供一下姓名。”这是第一阶段“核对文件”时诈骗团伙话务员与被害人的对话,如果被害人提供姓名,则会进入第二阶段“身份连线”。

“我首先跟您说明一下,您这个业务是某平台跟银联中心那边的,不是我们银行的,所以,我们银行只是作为第三方接受某平台和银联中心的委托,协助储户办理业务,需要按照银联中心的工作指示进行。目

前,您这个业务的扣费方是银联中心,要取消这个业务就需要您本人跟银联中心进行在线核实。如果您不方便外出,可选择线上办理。”这是诈骗团伙话务员在“身份连线”阶段对被害人说的话。如果被害人选择线上办理,诈骗团伙话务员会按照话术继续与被害人沟通。

第三阶段的“调资金”与第四阶段的“打退枪”阶段,均是诈骗团伙为了取得被害人的信任,组织话务员继续通过话术与被害人沟通交流,直到其消除疑虑。

犯罪嫌疑人供述,“开真枪”是第五阶段,团伙成员会对被害人说“由于你名下有多个账户,需要走多遍流程,账户全部认证完整之后,资金会原路返回,并且业务解除成功,下发起单”。这个时候,犯罪嫌疑人会选择他名下资金比较大的账户,让他先进行手动上传做检测认证,同样是先查看余额,然后返回首页面点转账。之后,团伙中的电脑手去找“车商”,即洗钱的人,“车商”把收款人的姓名、卡号、开户银行发过来,然后对被害人说,银行卡余额是多少就填多少,并引导他点击下一步,输入密码验证身份,结果肯定是交易成功或交易已受理,也就是转账成功。犯罪嫌疑人会诱骗受害人上传凭证,凭证发给电脑手,电脑手发给“车商”,这个过程一般在3分钟之内,因为超过时间就会被冻结。有的被害人会意识到余额被转走了,而犯罪嫌疑人会告诉他钱在银联中心被锁定,需要把名下账户的数据全部认证完整,就会一次性返还。如果被害人接受了这个解释,就会接着把其他账户的钱转出去。

“我们从扣押的诈骗团伙的手机中发现,不仅存有诈骗过程中套取的被害人信息,每日诈骗金额等涉诈骗信息,且团伙组织严密、层级分明、分工明确,成员经统一培训后,会被分配到各个组。其中,业务组以‘老板’一管理员+话务员’3个层级开展具体的诈骗业务。此案的被害人大多不了解常见诈骗手段,不注重个人信息保护。”张晓燕提醒,不要轻易相信来历不明的电话、短信内容,尤其是涉及资金交易、个人隐私等重要信息的,如果收到自称是银行通知账户异常需要转账操作的短信,若不确定其真实性,绝对不能贸然转账。

漫画/高岳

## 提示

□ 本报记者 王春  
□ 本报通讯员 舒美琳 汤夏越敏

公民个人信息承载着个人隐私与安全,是受法律严格保护的重要法益。然而,一些不法分子却将其视为“生财工具”,通过内外勾结的方式非法倒卖,最终陷入圈套。近日,浙江省杭州市临安区人民检察院依法办理了一起离职人员勾结公司“内鬼”侵犯公民个人信息案,昔日同事因贪双获刑。

已从某公司离职的孟某某为牟取非法利益,将目光投向了公民个人信息交易。2022年2月至2024年6月间,他多次向同事、时任公司市场部经理的张某购买杭州地区楼盘业主信息。本应是客户信息“守护者”的张某,却利用职务之便,将工作中接触到的包含小区房号、电话等内容的业主信息当作“私有财产”,多次非法出售给孟某某。孟某某则将这些信息转卖给有业务关联的装修公司陈某(另案处理),形成了一条由“内鬼”泄露、中间商转卖、精准倒卖给装修公司等下游使用的黑色产业链,严重侵犯公民个人信息,损害了社会公共利益。

经审查,孟某某非法处理个人信息19000余条,获利近3万元;张某非法提供信息14000余条,获利近13万元。案发后,临安区检察院依法对两人提起公诉。法院采纳检察院量刑建议判处有期徒刑,并处罚金。

“此类案件并非个例,从快递订单、求职简历到各类消费信息,都可能成为不法分子窃取倒卖的目标。”办案检察官介绍,非法流转的公民个人信息极易引发电信诈骗、精准骚扰等问题,不仅干扰公民正常生活,更直接威胁公民人身与财产安全。为此,检察官提醒广大企业员工,要严守职业底线,切勿利用职务便利非法获取、提供公民个人信息;提醒企业要履行信息安全管理责任,完善内部信息管理制度,严防“内鬼”泄露。同时呼吁广大市民要增强个人信息保护意识,不随意提供个人信息,不参与个人信息非法交易,发现侵犯公民个人信息的违法线索应及时向公安机关或检察机关举报。



## 掰手腕致骨折,法院:适用“自甘风险”原则

### 万家

□ 本报记者 罗莎莎  
□ 本报通讯员 黄金剑 刘逸梅

公园内一场普通的掰手腕,竟导致手臂骨折,花费数万元医疗费。近日,江苏省苏州工业园区人民法院审理了一起因掰手腕受伤引发的健康权纠纷案件,最终判决驳回原告小林要求被告小李承担一半医疗费用的诉讼请求。

2025年4月,小林与小李在苏州某公园健身区相遇,小李当时正与他人进行掰手腕比赛,小林主动提出“想练习一练”,双方便开始较量。在比赛过程中,小林右侧肱骨突然断裂,后被送往医院救治,经诊断为右侧肱骨干骨折,右侧桡神经损伤等,住院治疗10天,共花费医疗费34万余元。

小林认为,小李在掰手腕过程中存在过错,应当承担相应的赔偿责任,故诉至法院,要求小李赔偿一半医疗费用1.7万余元。小李则辩称,掰手腕属于自愿参与的竞技体育活动,自身并无故意或重大过失。

法院经审理查明,事发地点处于监控盲区,但双方均确认受伤时小林手臂未压至桌面。被告小李在事发后积极拨打120送医,尽到了合理的救助义务。

法院认为,本案中,小林主动向小李发出邀约,属于自愿参加该体育竞技活动,小李在掰手腕过程中不存在故意或重大过失行为,且在小林受伤后积极送医治疗,尽到了竞技活动参与者的义务。因此,法院认定小林要求小李承担赔偿责任缺乏法律依据,判决驳回小林全部诉讼请求。

“掰手腕虽非专业赛事,但属于对抗性角力活动,存在骨骼断裂等固有风险,符合竞技性体育的一般特征,属于‘具有一定风险的文体活动’。”承办法官柳蓓菁介绍,本案裁判核心依据

为民法典第一千一百七十六条:“自愿参加具有一定风险的文体活动,因其他参加者的行为受到损害的,受害人不得请求其他参加者承担侵权责任;但是,其他参加者对损害的发生有故意或者重大过失的除外。”

“自甘风险”原则的适用需满足三大要件:“自愿参加”,即受害人主动参与,非受强迫,本案中小林主动邀约符合此点;“活动有风险”,即活动本身存在不可避免地受伤可能,如掰手腕、篮球、登山等;“无故意或重大过失”,即其他参与者无故意伤害或明显违规行为,本案中小李无相关过错。

针对此案暴露的风险,柳蓓菁表示,若市民朋友要参与此类活动,需注意:一是参与对抗性活动前,结合自身身体状况评估风险,避免冲动参与;二是若受伤,及时留存监控、证人联系方式、医疗记录等,便于后续维权;三是发现他人受伤时,尽到合理救助义务,如协助送医,减少争议升级。文体活动旨在丰富生活,但快乐需以风险认知为前提,了解“自甘风险”原则,既是保护自身安全,也是尊重他人权益。

## 小区快递站门口摔倒,谁该担责

□ 本报记者 战海峰  
□ 本报通讯员 李胜平

当前,居民将住宅改建为经营用房的情形屡见不鲜,业主或租户违规“住改商”的情况亦时有发生,物业服务企业、门店经营者与小区业主往往容易忽略“住改商”所带来的安全隐患与法律风险。近日,重庆市潼南区人民法院审结了一起业主于小区内一违规“住改商”快递驿站门口摔倒致伤的侵权损害赔偿案件,为相关争议与纠纷的解决作出了提醒。

2023年12月某日傍晚,彭某在离开某小区一违规“住改商”快递驿站门口时,因踩到涉事门店门口的路面碎石坑而摔倒。彭某认为,驿站门店某副食

店及其实际经营者邓某、杨某、小区物业和驿站平台不及时修复受损道路,违反经营者安全保障义务与物业服务合同义务,对自己人身权益造成了侵害,要求各被告共同承担医疗费、误工费等各项损失。

小区物业认为,彭某摔倒地点并非物业管理范围,且摔倒主要为其自身疏忽所致,彭某应当承担更高的注意义务。某副食店认为,事发前案涉门店已经转让,尚未变更登记,门店实际经营者系邓某、杨某,某副食店无过错,不应承担赔偿责任。驿站平台认为其不存在过错,不应承担赔偿责任。

法院经审理认为,快递驿站的实际经营者邓某、杨某,其对经营场所负有安全保障义务,经改造后的快递驿站门口通行道路系其经营范围的扩展和延伸,彭某在其经营管理范围内摔倒,作为快递驿站的实际经营者,有义务提供合理的安全保障。快递驿站为违规“住改商”经营,系在建筑上另设出口并搭建台阶,加之驿站门口道路年久失修,上述因素致使彭某走出快递驿站后不慎跌倒摔伤,邓某、杨某对彭某受伤应承担一定责任。

小区的物业服务企业,对小区公共通行道路负有及时修复的职责,彭某摔倒并非业主专有部分,系小区公共道路,物业公司应就彭某受伤承担一定责任。

而彭某作为完全民事行为能力人,在明知快递驿站存在改建出入口且通行道路有安全隐患、傍晚天色昏暗的情况下,在离开驿站过程中未尽到应有的安全注意义务,对于人身损害的发生存在过失,应承担相应责任。

据此,法院认为某副食店、驿站平台无过错,不应承担赔偿责任。

综合具体情况,法院依法支持了彭某的部分诉讼请求,认定由邓某及杨某连带承担40%的赔偿责任,小区物业承担20%的赔偿责任。

该案的承办法官李长明告诉记者,《法治日报》记者,日常生活中,业主于小区内经营门店受到人身或财产损害,与门店安全保障、物业公共场地、设施维护及业主个人注意事项紧密关联,涉及小区物业、门店经营者、业主等多方主体损害赔偿责任的分配和承担。

对于门店经营者来说,需承担经营者的安全保障义务与责任,对于门店管理范围内的道路环境应当定期进行检查、及时进行维护,有效排除他人通行危险,从而规避侵权损害后果的发生。若因其未尽经营者的职责造成他人损害,经营者理应承担相应的侵权损害赔偿责任,责任比例依其过错程度确定。

对小区内物业公司而言,其应当定期巡检公共区域及住户装修情况,重点检查和管理小区住宅违规施工、私搭台阶等行为并发出整改通知,对改建导致的公共道路等处环境损坏也应当及时进行维修和处理。如因未尽职责导致业主人身权益受损,物业公司须按自身履约情况、过错程度承担相应责任。

小区业主在日常生活中也应当留心观察小区周围环境,增强安全保护意识,为自己的安全负责,防止因自身疏忽造成人身、财产损害。

## “完美人设”背后是“杀猪盘”骗局

□ 本报记者 黄洁  
□ 本报通讯员 卢忠凯 曹正

“杀猪盘”通常是指诈骗分子利用网络交友,以短期内高回报,诱导受害人投资的电信诈骗方式。近日,北京铁路公安处刑事侦查支队介绍,今年9月1日,43岁的张女士在浏览网络视频过程中看到一条介绍单身男女相亲的视频,她随即发表了一条评论。很快,一个网名为“公益红娘孙姐”的人就回复了张女士的评论,两人聊得相当投机,张女士感觉遇到了“知己”,赢得张女士的信任后,“孙姐”提出要介绍一个很不错的小伙子小陈给张女士。但张女士没有想到,她正一步步落入“孙姐”和“小陈”共同布下的陷阱。

在网络交谈过程中,陈某“高薪、打高尔夫、陪领导出差”等词语打造的“成功人士”形象,逐渐让张女士动心,而陈某也借机不断与张女士频繁交流,嘘寒问暖。经过十几天的相处,陈某坦白自己在银行上班,知道金融漏洞,称每日常有15时、19时左右买入外汇,在另外3个时间点卖出,就可以赚取高额“汇差”。陈某还引导张女士下载了名为“Linkim”的聊天软件,声称该软件很私密,不会被监听,并以自己是内部工作人员,身份不便为由,引导张女士下载“SIX瑞士交易所”软件,让张女士帮其进行买入卖出。在见到对方通过80万元本金不断“获利”180万元后,张女士对陈某深信不疑,决定一起投资。

9月19日晚,张女士主动联系客服,想先投资1万元,但转账失败,此时张女士不知道已经被反诈中心96110提前止付,在这期间,张女士曾接到过96110的劝阻电话,但张

女士已被“感情”和“高利”冲昏了头脑,不甘心的张女士决心继续投资。在继续追问客服后,客服给张女士发来一个二维码,张女士尝试建立自己的账号,并转账了1000元,卖出后获利100元。尝到了甜头的张女士又立即追加投资至1万元,看到张女士已经成功“上钩”,骗子们着手开始了下一步操作。

随后,陈某在张女士的账号中先后注入5笔资金,此时客服发来提示,称该账号因多人操作已被封,如需解封提现,需要交9900元解封费。然而解封后客服不仅没有给提现,反而要求张女士继续交“手续费、验资费”等,直到这一刻,想起96110反诈中心的风险提示,张女士才幡然醒悟,但此时已经充值共计29300元。意识到被骗的张女士立即赶往北京铁路公安处石景山南站派出所报警,最终在北京铁路公安处反诈中心的紧急处置下,成功止付17300元。

民警介绍,在本案中,骗子通过营造“成功人士”形象,以可以掌握“内部信息”“短期高额获利”为诱饵引诱受害人上钩,通过塑造完美形象以及交友过程中的好感,进一步提升可信度,博取受害人的信任。后期,再通过“账号被封”“交纳手续费方可提现”等方式,紧抓受害人着急盈利的心理,让受害人出现“他人那么好,肯定不会骗我”和“我都赚那么多钱了,这点手续费该交吧”等心理,进而实现诈骗钱财的目的。

针对此类骗局,北京铁路警方提醒,在网络交友过程中,切记做好身份核实,做到不轻易投入感情、不相信高回报投资、不下载陌生软件、注意核实对方身份,对于遇到的“完美人设”更要仔细甄别,不碰“高回报陷阱”,保护好个人的财物安全。

漫画/高岳