

电信诈骗中青年受骗的影响因素和形成机制研究

■ 赵 雷 陈红敏

(中央团校 青少年思想政治教育教研部,北京 100089;首都师范大学 马克思主义学院,北京 100048)

【摘要】对遭受电信诈骗的青年进行质性访谈发现:诈骗者虚构的诈骗情境因素与青年受骗者自身个体因素共同导致了电信诈骗的形成,其中个人信息、权威身份、需求满足、危机情境是主要情境因素;信任倾向、价值观念、思维方式、情绪状态是主要个体因素。电信诈骗的形成是青年首先建立对诈骗者的初始信任,然后在诈骗情境和个体价值取向相互作用下激发高动机,并在此基础上采用启发式决策,从而保持对诈骗者持续信任的结果。有效治理电信诈骗,必须转变治理思路,重点提升青年的预防电信诈骗能力,同时着力加强对个人信息犯罪的源头治理。

【关键词】青年 电信诈骗 高动机 启发式思维

一、问题提出

电话、网络等通信技术在给人们生活带来极大便利的同时,电信诈骗等违法犯罪活动也给社会带来了极大的危害。近年来,尽管国家大力打击各类电信诈骗违法犯罪活动,但电信诈骗犯罪发生率有增无减,仍呈高发状态。据公安部发布的数据显示:2021年1-9月,全国共破获电信网络诈骗案件26.2万起,抓获犯罪嫌疑人37.3万名,同比分别上升41.1%和116.4%^[1]。2021年4月9日,习近平总书记专门对打击治理电信网络诈骗犯罪工作作出重要指示强调,“注重源头治理、综合治理”“加强社会宣传教育防范”“坚决遏制此类犯罪多发高发态势”^[2]。

中国信息通信研究院发布的《新形势下电信网络诈骗治理研究报告(2020年)》显示,从受骗用户年龄分布情况看,“90后”年轻人已经成为诈骗分子的重点诈骗对象,受骗数量超过其他年龄段人数总和,占比达63.7%，“00后”受害群体数量超过“60后”受害群体,占比达4.3%^[3]。上海、昆明等地公安部门的数据也表明,青年群体已经成为电信诈骗侵害的主要目标群体^[4-5]。一方面,作为祖国的未来和希望,青年遭受电信诈骗,易导致其对社会产生不良情绪,进而上升为对党和政府的不满;另一方面,青年正处于精力充沛、思维敏捷的黄

收稿日期:2022-03-01

作者简介:赵 雷,中央团校青少年思想政治教育教研部副主任,副研究员,主要研究青年价值观与社会心理;

陈红敏,首都师范大学马克思主义学院教授,主要研究青少年教育心理与心理健康。

基金项目:本文系国家社科基金一般项目“电信诈骗信任度的影响因素、心理机制及干预研究”(课题编号:17BSH152)的阶段性研究成果。

金时期,为何这一时期的青年反而成为遭受电信诈骗的“重灾区”,其背后原因和深层机制也值得认真探究。因此,探讨电信诈骗中青年受骗的影响因素和形成机制,具有重要意义和价值。

二、文献回顾

围绕电信诈骗的产生和治理,学界开展了大量研究,主要集中在四个方面。一是分析电信诈骗犯罪的特点和类型。王洁分析了电信诈骗犯罪与传统诈骗犯罪的重大差异,指出电信诈骗犯罪具有立体式、操控式、应和式等独特属性^[6],使得电信诈骗犯罪社会危害性更高,治理难度更大。从类型上来看,以犯罪分子实施的手段进行分类,可分为涉案类诈骗、短信诈骗、冒充关系人诈骗、网络诈骗、推荐股票诈骗、电子邮箱诈骗六类^[7]。二是探讨电信诈骗的影响因素。研究者重点探讨了受害者人口统计学特征、人格特质等与电信诈骗之间的关系。迈克尔·罗斯(Michael Ross)研究了1993年到2013年期间美国九项有关诈骗的调查数据,发现没有任何证据可以证明老年人的受骗几率更突出^[8]。殷明分析了电信诈骗受害者的人口统计学特征发现:男性遭遇电信诈骗的比例远高于女性;电信诈骗呈现出年轻化的趋势,“90后”年轻人成为主要受害者;受教育程度也和诈骗成功率显著相关^[9]。在人格特质上,瓦恩(Van)研究发现,人格因素与“是否成为诈骗受害者”没有显著的关系^[10]。但更多的研究发现,冲动(低自我控制能力)^[11]、冒险^[12]是诈骗受害者的关键预测因素。许志炜等分析了大学生人格特质与诈骗受害之间的关系,发现反社会、边缘型、依赖型人格障碍的大学生,为诈骗受害者高危人群^[13]。还有研究重点探讨了网络自我效能感与网络诈骗应对的关系^[14]。三是关注电信诈骗形成的心理机制。费舍尔(Fischer)等分析了电信诈骗受害者的行为动力机制,认为受害者“趋利”或者“避害”的高动机降低决策质量^[15]。向静、叶洪等聚焦“杀猪盘”诈骗犯罪,分别剖析了该种电信诈骗案件诈骗者对受害人的心理控制机制^[16]和话语影响机制^[17]。还有研究者从受害者视角出发,探讨了电信诈骗受害者对诈骗者的信任形成过程^[18]和对欺诈信息的接受及分享意愿^[19]。四是关注电信诈骗的防控和治理。研究者大多从宣传、法律、技术、社会、个体等多个方面,提出电信诈骗预防和治理的相关对策建议。例如,有研究者提出,要筑牢打击电信诈骗犯罪的法治防线、心理防线、科技防线和制度防线^[20]。还有研究者从健全法制体系、完善执法体系、完善行政监管体系、营造社会氛围等方面,提出了防控电信诈骗的综合措施^[21]。

回顾已有研究,尽管研究者关注到电信诈骗形成的影响因素,但对影响因素的探讨更多集中在人口统计学因素、心理因素等,鲜有研究者将诈骗者营造的骗局因素与受害者个体因素联系起来,系统考察其对电信诈骗形成的影响。另外,尽管最近有研究者尝试探讨电信诈骗犯罪的心理机制,但这些研究多针对某一特定类型的电信诈骗(如“杀猪盘”电信诈骗),难以从对特定类型诈骗案例的个案分析中得出适用于多数电信诈骗类型的普遍规律。电信诈骗形成的关键是受骗者建立了对诈骗者的信任^[22]。因此,本研究从受骗者信任的形成视角出发,系统探讨影响青年受骗者信任形成的主要因素,并系统阐释电信诈骗中青年受骗的生成机制,从而为电信诈骗的防控和治理提供更具针对性的对策建议。

三、研究方法和资料分析

本研究综合采用理论抽样和滚雪球抽样方法,在青年大学生和职业青年两个群体中选取研究对象。研究对象的招募在2021年3-6月份之间进行,遵循信息饱和的原则确定最终研究

对象数量,共招募研究对象17名,其中男性9名,女性8名;青年大学生10名,职业青年7名;研究对象的平均年龄为22岁。所有的研究对象均曾遭遇过电话或网络诈骗,并遭受了不同程度的经济损失。

采取半结构化访谈的方式收集数据。访谈主要围绕青年遭受电信诈骗的全过程展开,重点访谈青年遭遇的电信诈骗类型和情境、诈骗情境对青年的影响、青年对诈骗情境的判断和反应、青年作出决策判断的依据等问题。在访谈过程中,访谈者会根据访谈对象的反应追加开放式问题,进一步挖掘、补充信息。访谈均采用一对一的形式进行,每名访谈对象的访谈时间在40-60分钟之间。访谈过程征得访谈对象的知情同意全程录音。招募研究生对录音资料进行逐字逐句的转录形成原始文本资料。所有的转录文本资料经过了二人交叉验证,以确保转录资料的可靠性。

采用基于扎根理论的分析技术对访谈文本进行质性分析。扎根理论是质性研究方法的类型之一,其核心是强调在不断比较中进行原始资料的概念化、范畴化和理论抽象化工作,包括开放性编码、主轴编码和选择性编码这三重编码分析过程。

(一)开放式编码

开放式编码是扎根理论过程的第一步,目的是从访谈资料中发现概念类属和范畴的操作化过程。具体过程是将前期访谈收集到的资料进行分析,一方面,通过对原始访谈资料进行逐字逐句的编码、标签化,形成初始概念。该步骤共命名300多个初始概念。另一方面,对于交叉重复的初始概念,按照概念间的相似、同类等关系将其聚类成一个范畴。在此步骤,要不断地对初始概念进行比较,分析概念之间的差异,并提出质疑。通过概念间的反复比较,按照概念之间的相似、类型等关系,将作用相同的概念重新聚类组合,形成更具概括性的范畴。在这一阶段,共归纳聚类出“政府工作人员”“个人身份信息”“危机事件”等16个范畴,见表1。

表1 开放式编码部分结果

部分原始资料(初始概念)	范畴
A1:电话转接到了哈尔滨公安局的户政科……(公安局);A5:自称是国家工商总局的工作人员……(工商局);A13:一个自称是税务局的办税员(税务局)……	B1 政府工作人员
A14:一个天猫客服打来的电话……(天猫客服);A15:咸鱼网站的客服通知我订单取消……(咸鱼客服)	B2 公共服务人员
A1说出了我的姓名和身份证号码……(身份信息);A7:他报出了我的护照号……(护照信息)	B3 个人身份信息
A14:他准确地告诉了我,我的天猫购物订单……(天猫订单);A8:他说出了我的订单地址……(购物信息)	B4 个人订单信息
A1:就接了一个电话,说我牵涉到一个非法洗钱案,涉及的数额还是挺大的……(非法洗钱);A2:之所以会相信他,是因为在疫情期间牵涉到非法入境就会很严重……(非法入境)	B5 违法事件
A10:电话中告诉我的一个朋友发生了车祸住院了,急需要医疗费开展手术……(车祸)	B6 紧急情境
……	……
A6:我当时想的也比较简单,就没有想到太多。我们之前聊得很好,就感觉他不会骗我……(直觉思维)	B16 直觉思维

(二)主轴编码

进一步分析原始数据,在对研究情境和研究对象进行充分理解的基础上,深入分析范畴的

属性,通过不断比较,按照不同范畴之间的相互关系和逻辑次序,对其进行进一步归类,对“政府工作人员”等16个初始范畴加以综合分析,形成“权威身份”“需求满足”“价值观念”“信任倾向”等8个主范畴,见表2。

表2 主轴编码结果

主范畴	范畴	范畴内涵
权威身份	B1:政府工作人员	冒充政府工作人员骗取个体信任
	B2:公共服务人员	冒充公共服务人员骗取个体信任
个人信息	B3:个人身份信息	通过提供个人身份信息证明事件真实性
	B4:个人订单信息	通过提供个人订单信息证明事件真实性
危机情境	B5:违法事件	通过编造违法事件,让个体置身危机情境
	B6:紧急情境	通过伪造紧急情境,让个体置身危机情境
需求满足	B7:利益诱惑	通过设置利益诱惑,激发个体需求动机
	B8:需求满足	通过满足个体需要,激发个体需求动机
价值观念	B9:好人定位	个体“好人定位”的价值取向
	B10:贪图利益	个体“贪图利益”的价值观念
信任倾向	B11:信任陌生人	个体信任陌生人的反应定势
	B12:信任权威	个体信任权威的反应定势
情绪状态	B13:焦虑紧张	在骗局情境中个体产生的焦虑紧张的情绪状态
	B14:害怕恐惧	在骗局情境中个体产生的害怕恐惧的情绪状态
思维方式	B15:快速思考	个体无法充分思考快速做出判断和决策
	B16:直觉思维	个体依靠直觉做出判断和决策

(三)选择性编码

在选择性编码阶段主要是形成范畴间的关系,从逻辑关系角度出发,找出包含范畴关系的主范畴间的逻辑关系。在进行了开放性编码、主轴编码两个阶段的分析之后,所得的主要范畴基本涵盖青年遭受电信诈骗的影响因素。新的资料对理论构建已经没有太大的贡献,可以判断理论已基本实现饱和,于是停止对资料的收集,进入最后一个阶段的理论构建。在编码归类的基础上,本研究提出了两个理论:第一,青年遭受电信诈骗是青年自身因素和诈骗情境因素共同作用的结果;第二,青年遭受电信诈骗是青年在建立对诈骗者的初始信任基础上,在价值观念和诈骗情境的交互作用下激发高动机,并在高动机的驱动下采用启发式思维决策的结果。具体编码结果见表3。

表3 选择性编码结果

主范畴	内涵	作用
权威身份	诈骗者假冒权威身份,与受骗者建立初始信任	诈骗情境因素
个人信息	诈骗者提供受骗者个人信息,降低受骗者疑虑	
危机情境	诈骗者伪造危机情境,引发受骗者的紧张状态	
满足需求	诈骗者通过满足受骗者需求,激发受骗者的高动机	
价值观念	受骗者在价值观念的驱动下,误信诈骗者的骗局	青年自身因素
信任倾向	受骗者持有的对各类人群的信任反应定势	
情绪状态	受骗者在不稳定情绪状态下,影响判断和决策	
思维方式	受骗者的简单快速决策造成误信判断	

四、电信诈骗中青年受骗的主要影响因素

对访谈资料的编码分析发现,青年遭受电信诈骗主要受诈骗情境因素和青年自身因素两个方面的共同影响。

(一)诈骗情境因素

所谓诈骗情境因素,是指诈骗者精心设计的、诱导受骗者作出误判误信的骗局情境,主要包括诈骗者设计的骗局和使用的骗术。研究发现,在诈骗情境中,以下因素对于青年遭受电信诈骗发挥着重要影响。

1. 个人信息

访谈发现,青年并非一开始就相信陌生人提供的信息,而是通过捕捉信息中的信任线索,建立对陌生人的信任。在诈骗情境中,诈骗者往往通过主动提供受骗者个人信息的骗术,来获取受骗者的信任。例如,当诈骗者准确地说出受骗者的名字、身份证信息、购物订单信息等个人信息时,青年就开始建立对诈骗者的初步信任。这种初步信任的建立,为受骗者继续接受诈骗者的骗局奠定了基础。例如,有受访者提到,“刚开始接电话的时候,我是保持警惕的,但是他说出了我的名字,我就相信了”(个案11);“我是那天收到了一个自称淘宝客服的电话,然后他就说我买的东西出现了很严重的质量问题,需要给我退款。我相信他,是因为他能够很完整地說出我的个人信息”(个案16)。

2. 权威身份

访谈发现,除了向青年提供信任线索之外,在诈骗情境中,诈骗者还常常通过冒充不同角色的权威身份的骗术来对青年受骗者施加影响,从而进一步打消受骗者的疑虑,为继续实施骗局创造条件。在17名受访者中,有14名受访者遭遇的诈骗情境中涉及国家权力机关和公共服务部门工作人员等权威身份的出现,如警察、法官、天猫客服等。正是利用了权威身份的影响,造成了青年受骗者对诈骗者所虚构的诈骗情境深信不疑。例如,有受访者提到,“我相信他是因为,他说他是工商局的人,我无法质疑他,所以就相信他了”(个案5);“之所以会相信他,是因为这个人是哈尔滨公安局户政科的,并且我们之前在视频通话时,我看到了他穿着警服”(个案1)。

3. 危机情境

访谈发现,虚构危机情境是诈骗者常用的一种骗局。在这种骗局中,诈骗者往往通过虚构与受骗者相关的违法事件、意外伤害事件等,来建构紧急情境。在这种紧急情境中,青年缺少充足时间和条件来对危机事件进行细致思考,只能继续保持对诈骗者的信任。在本研究中,诈骗者就虚构了非法入境、涉嫌洗钱、护照冒用、走私等多种危机事件和情境。有受访者提到,“之所以会相信他,是因为在疫情期间,牵涉到非法入境就会很严重,如果不能及时做澄清的话,我的身份证会在两个小时之内被吊销”(个案3);“就接了一个电话,说我牵涉到一个非法洗钱案,涉及的数额还是挺大的。我很害怕,就越没有办法思考了,然后我就顺着他说的话,一步一步地走”(个案7)。

4. 需求满足

访谈发现,诈骗者常用的另外一种骗局是虚构购物返现、抽奖、订单退款等利益诱惑情境。在这种诈骗情境中,青年受骗者被诈骗者提供的“意外之财”所吸引,引发其获取额外利益的强烈需求,在满足需求的高动机下,青年会继续保持对诈骗者的信任状态。例如,有受访者提到,“接到一个陌生电话,说我先前购买的某款面膜有非法添加物,很多客户反映了之后导

致严重皮肤问题,让我退货,并照三倍价钱赔偿给我”(个案8);“我刚开始抽奖抽到一个项链,之后他就给我邮寄过来了。然后就参与他们的抽奖,然后就一直抽奖一直抽奖”(个案2);“我想要抢林俊杰的演唱会门票,但是没买到,我就去微博搜转票的,就是那种黄牛啥的,然后就联系了这个人”(个案15)。

(二)青年自身因素

青年自身因素指在电信诈骗过程中,影响青年受骗者建立对诈骗者信任的、青年自身所具有的各类心理因素。研究发现,在电信诈骗中,青年自身所具有的下列因素对于建立与诈骗者的信任发挥着重要作用。

1. 信任倾向

信任倾向作为一种人格特点,是个体对他人的一般信任状态,而不是针对特定个体、团体的信任^[23]。访谈发现,在电信诈骗中,由于青年受骗者对诈骗者事一无所知,缺少更多的信任线索,因此,在建立初始信任的过程中,受骗者的一般信任倾向发挥着关键作用。例如,有受访者提到,“我的性格就是比较单纯和善良的,愿意去相信别人和帮助别人”(个案16);“我可能对于陌生人以及不太了解的人,警惕性小一些,所以更愿意相信对方所说的是真实的”(个案6)。有研究发现,青年的一般信任水平要高于中年人和老年人^[24],这使得青年在一开始就更容易建立对诈骗者的信任。

2. 价值观念

访谈发现,在电信诈骗中,青年受骗者持有的价值观念往往被诈骗者所制造的骗局所激发,并与骗局因素共同影响青年的信任判断。例如,有受访者在受骗后反思到,“他说我购买的商品有质量问题,让我退货并且三倍赔偿我。我一是担心商品的安全问题,二来贪图小便宜,于是就按对方说的添加了微信”(个案10);“因为之前通话特别有好感,然后也是他的悲惨经历引起了我的同情,我就想能帮他就帮一帮吧”(个案6)。价值观念作为行为决策的基本准则,必然会对个体的行为决策产生重要影响。但价值观作为行为的基本动力而非直接动力,其影响只有通过情境因素的激活才能显现出来。因此,诈骗者正是通过精心设计利益诱惑或危机情境骗局,来激活青年的特定价值观念,才能引发高需求动机,进而保持对诈骗者的信任状态。

3. 情绪状态

访谈发现,在诈骗者设计的骗局中,诈骗者会通过各种骗术来影响青年的情绪状态,让青年在进行信任判断时普遍伴随着焦虑、担忧、恐惧甚至崩溃等情绪状态。在这些情绪状态的影响下,青年出现决策质量变差,从而受骗。例如,有受访者提到,“面对陌生人给我打电话,然后转钱,我还是很紧张的,而一紧张就很容易被人钻空子,他通过某种方式诱导你,你就会很相信他”(个案4)。还有的诈骗者通过精心营造“跌宕起伏”的诈骗情境,来故意引发受骗者的情绪波动。“当他提到我涉嫌洗钱犯罪时,我很恐慌,想赶紧澄清这件事。随后,他还会安慰我,帮我想办法。在这个过程中,我一会儿很紧张,一会儿又有希望,可能就会丧失正常的判断”(个案1)。大量的研究发现,处于紧张焦虑状态的个体,其行为反应经常偏离认知评估,导致决策质量下降^[25]。特别是对于青年来说,由于其社会阅历浅,情绪控制能力相对较差^[26],因此与成年人相比,青年更容易被诈骗者所营造的骗局情绪所主导,造成决策偏差。

4. 思维方式

电信诈骗能够成功,最终要依靠受骗者的思维判断。因此,青年的思维方式和风格,对于诈骗情境中的信任判断有重要影响。访谈发现,对于诈骗者虚构的诈骗情境和事件,青年受骗

者普遍没有进行复杂的分析推断,而是更多采用基于经验和直觉的简单化思维进行快速判断。并且,思维方式的不同也与骗局情境紧密相关。例如,在利益诱惑的骗局情境中,青年普遍采取更加冒险的经验思维方式。有受访者提到,“我们之前聊得很好,并且之前的返现都给了,就认为他不会骗我”(个案14)。而在危机事件的骗局情境中,青年则更多依靠直觉进行判断。有受骗者提到,“我当时根本就没有集中精力去想这件事情,就想着赶紧解决这个事,所以就按照他说的去做了”(个案5)。

五、电信诈骗中青年受骗的形成机制

青年如何遭受电信诈骗?本研究以网络人际信任理论和思维决策的相关理论为基础,构建了电信诈骗中青年受骗者信任形成的理论模型,见图1。该模型涵盖了质性访谈分析中提炼的8个主范畴,并明确了各主范畴在模型中的作用及其相互关系。

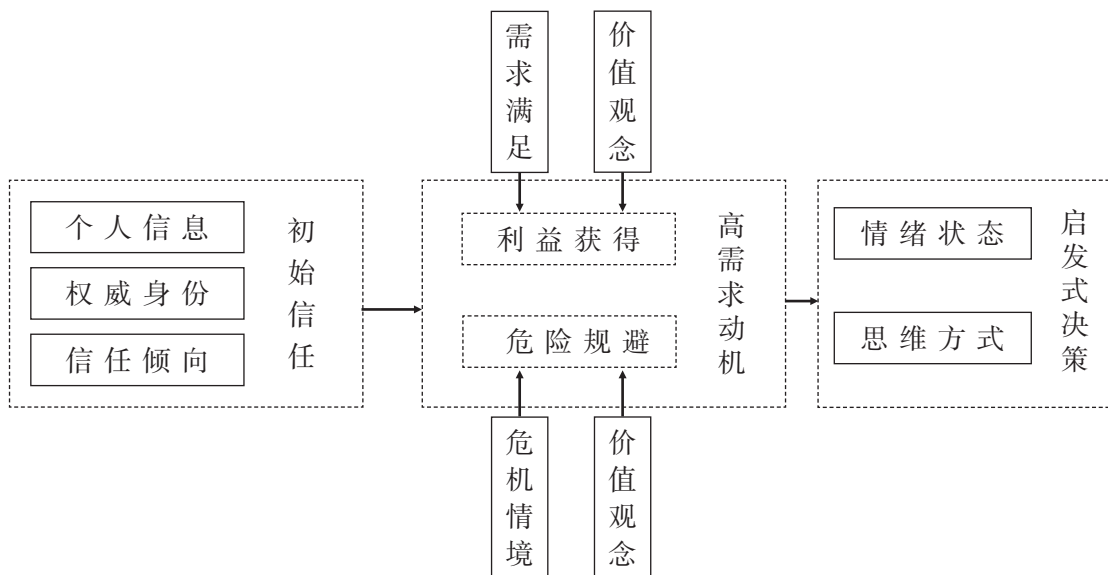


图1 电信诈骗青年信任形成机制的理论模型

(一)初始信任的建立是青年受骗形成的前提

网络人际信任的研究和理论指出,初始信任是网络人际信任的第一阶段,在网络人际交往中发挥着重要作用^[27]。网络人际信任的过程模型则将其称之为预设性信任,认为预设性信任是交往得以开始的关键^[28]。本研究发现,在电信诈骗中,由于青年与诈骗者互不见面,因此初始信任或预设性信任的建立为青年最终建立对诈骗者的信任奠定了前提。青年建立对诈骗者的初始信任,主要是三个因素相互作用的结果。第一,个人信息的呈现增强了青年对诈骗者的可信任预期。信任是建立在对他人的意向或行为的积极预期基础上而敢于托付的一种心理状态^[29]。研究发现,与现实环境中的人际信任不同,个体在网络环境中的人际信任以认知信任为主,而非情感信任^[30]。为了建立可信任预期,个体会积极搜索各种信任线索。在电信诈骗中,青年在与诈骗者的初始接触时,由于诈骗者大多准确提供了受骗者个人的关键信息,如姓名、身份证信息、购物订单信息等。这些个人信息的呈现,为青年选择信任诈骗者提供了认知线索,增强了青年对诈骗者的可信任预期。第二,权威身份的运用契合了青年的信任倾向。信任

从对象上区分既包括针对一般社会成员的普遍信任,也包括针对特定群体和个人的特殊信任。已有研究发现,在普遍信任水平上,青年的人际信任水平高于中年人和老年人^[31]。并且,与日本、韩国、中国台湾等地的居民相比,中国大陆居民对警察、法官、政府工作人员等公共权威部门的人员信任度最高^[32]。本研究发现,在骗局设计上,诈骗者大多会冒用警察、法官等国家公职人员等权威身份。之所以冒用国家公职人员的权威身份,就是因为这种权威身份符合青年的信任特点和对信任对象的期待。当诈骗者身份契合青年的信任倾向时,青年就会降低心理防御,从而增加其受骗的可能。

(二)高需求动机的诱发是青年受骗形成的关键

网络人际信任的过程模型指出,网络人际信任的产生、发展是一个动态的持续过程,受信任双方持续交互和交往时间的影响^[33]。网络人际信任的形成,不仅包括初始信任的建立,还包括信任的维持和持续^[34]。本研究发现,在电信诈骗中,诈骗者通过虚构骗局来诱发青年产生高需求动机,在高需求动机的驱动下,青年不仅继续维持与诈骗者的信任互动,而且还降低了决策质量。在电信诈骗中,这一机制主要通过以下两种路径实现。第一,诈骗者通过虚构利益获得情境与青年“不劳而获”等价值取向结合,诱发青年利益获得的强烈动机,造成决策冒险化。本研究中,诈骗者或抛出各种利益诱惑,如物质利益(抽奖)、金钱诱惑(三倍返现)等,或承诺满足青年的各种需求,如提供明星演唱会门票、打折机票等,这些诱惑情境本身并不能形成动机影响决策,但当他们与青年的贪便宜、不劳而获等价值观念相结合时,就会引发高需求动机,驱动决策更加冒险化。已有研究发现,与年长者相比,年轻者对收益更加敏感而对风险不敏感,因此其决策也更加激进^[35]。第二,诈骗者通过虚构危机事件与青年“好人定位”等价值取向相结合,激发受骗者规避风险的强烈动机,导致其决策简单化。在本研究中,诈骗者虚构的另一种骗局是制造危机事件,如涉嫌诈骗、洗钱、非法入境等。同样,这样的危机事件本身也不会引发个体的强烈动机,但当这些危机事件与青年的好人定位的价值取向相结合时,就会引发青年尽快消除危机事件影响,重新确立自身好人定位的强烈需求动机,驱动青年简单按照诈骗者的要求行事。

(三)认知资源约束下的启发式决策是青年受骗形成的最终原因

电信诈骗中人际信任的形成,最终要依靠青年的决策判断。决策的双加工理论指出,在个体的决策系统中同时存在基于经验、直觉的启发式决策和基于理性的分析决策两种系统。启发式决策基于经验直觉,加工速度快,占用认知资源较少;分析决策更多依赖理性,加工速度慢,占用认知资源较多^[36]。本研究发现,与老年人遭遇电信诈骗更多是因为认知能力退化相比^[37],青年在电信诈骗中受骗更多的是因为认知资源被占用或消耗,而只能采取占用认知资源较少的启发式思维决策。第一,高动机状态占用有限的认知资源。认知资源有限性理论认为,人的认知资源总量是有限的,完成每一项任务都需要占用一定的认知资源,加工任务越复杂时占用的认知资源就越多^[38]。在电信诈骗中,处于高动机状态的青年,需要调动更多的认知资源来维持自身的动机水平,这就不可避免地影响到认知资源在信息加工任务上的分配。当诈骗情境更为复杂、信息更为庞大时,青年就无法调用充足的认知资源对诈骗情境和信息进行缜密分析和判断,导致只能简化决策,通过经验和直觉进行快速判断。第二,高动机伴随的情绪状态加剧认知资源的消耗。在电信诈骗中,诈骗者不仅设置引发高需求动机的骗局,而且还通过利益诱导、言语压迫、恐吓威胁等骗术,引发青年的紧张情绪状态。特别是在危机情境骗局中,青年普遍会被诱发应激情绪状态。在应激情绪状态下,基于趋利避害的本能和应急避险心理,青年会优先将认知资源用来消除应激情绪,而无法获得充足的认知资源对诈骗信息进行分析判断,只能采用启发思维快速决策。

六、启示与建议

电信诈骗的形成是诈骗者制造的诈骗情境和受骗者自身因素共同作用的结果。因此,预防和治理电信诈骗也要对症下药,针对电信诈骗信任形成的主要因素精准施策,不断提高电信诈骗治理的精准化水平。

(一)转变治理思路,由打击为主转向预防和打击统筹治理

对电信诈骗的传统治理采用的是打击为主的思路,重点是针对已经发生的电信诈骗犯罪进行打击惩罚。这种事后打击的治理思路尽管能够起到一定震慑犯罪的作用,但并不能有效减少和预防诈骗案件的发生。近年来,公安部公布的电信诈骗案件高发的数据也证明了这一点。本研究结果表明,电信诈骗的形成是青年在诈骗者营造的诈骗情境的影响下,个体建立对诈骗者的初始信任,并不断保持这种信任直至上当受骗的过程。除了诈骗者的骗术之外,受骗者自身的判断和选择也是导致电信诈骗形成的重要原因。因此,要有效减少电信诈骗案件的发生,必须转变治理思路,从重点打击诈骗者犯罪行为转向对诈骗者犯罪行为打击和受骗者预防提醒的统筹治理。2022年4月18日中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加强打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作的意见》也强调,“强化系统观念”“坚持打防结合、防范为先”^[39]。当前,尤其要重点做好对青年群体的预防提醒工作,不仅因为青年群体已经成为当前电信诈骗的最大受害人群,而且青年作为祖国的未来和希望,其对电信诈骗治理的感受和评价,直接影响对党和政府的信心。因此,要通过广泛开展防范电信网络诈骗进学校、进企业等宣传教育活动,重点做好针对青年群体的预防电信诈骗宣传教育工作。

(二)重点提升青年群体的预防电信诈骗能力

唯物辩证法认为,外因通过内因发挥作用,内因才是事物发展变化的根本原因。本研究发现,外在的诈骗情境只有与青年内在的价值观念、情绪状态、思维方式等因素相结合,才能形成电信诈骗。因此,有效治理电信诈骗,最关键的是要通过加强青年思想教育和心理素质训练,提升青年预防电信诈骗的能力。第一,引导青年树立正确的价值观念。虚构的诈骗情境只有与个体的价值观念相结合,才会诱发青年的高需求动机,从而为遭受电信诈骗留下突破口。从预防电信诈骗的视角开展青年价值观教育,就要教育青年树立劳动创造财富的价值观念,摒弃好逸恶劳、不劳而获等错误价值观念,从而筑牢抵御电信诈骗利益诱惑的价值观“防火墙”。第二,提升青年的分析思维水平。遭遇电信诈骗的青年更多采用启发式思维而不是分析思维进行决策,这是诈骗成功的关键。因此,预防电信诈骗,必须要纠正青年的错误思维方式,让分析思维更多主导决策过程。一方面,学校、社会要积极创设条件,鼓励青年敢于质疑权威,从而破除诈骗者利用权威身份对青年的影响。另一方面,要通过开设思维训练课程,进行思维训练等方式,让青年明确分析思维的基本规则,提升青年的分析思维水平。第三,培养青年的情绪控制能力。稳定的情绪状态是青年理性应对各种诈骗情境的重要心理条件。青年可以通过开展针对性情绪控制训练,掌握情绪表达和宣泄的方法和途径,不断提升自身的情绪调节和控制能力。

(三)加强对个人信息犯罪的源头治理

《关于加强打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作的意见》强调,“要加强行业监管源头治理”^[40]。本研究发现,电信诈骗形成的重要前提是诈骗者通过掌握并呈现受骗者个人信息,而给受骗者提供信任线索,形成青年的初始信任。因此,保护好个人信息隐私,防止个人信息泄露,也就成了电信诈骗源头治理的基础一环。一方面,公安、司法等机关要加大对针对个人信

息犯罪的打击力度,进一步细化针对个人信息泄露、个人信息买卖等违法犯罪行为的认定标准,从严掌握量刑标准,形成对个人信息犯罪的强力震慑。2016年12月,最高人民法院、最高人民检察院和公安部联合发布的《关于办理电信网络诈骗等刑事案件适用法律若干问题的意见》,明确要求要严厉处罚与电信诈骗相关联的犯罪行为。另一方面,要着力夯实电信公司、网络平台等企业的主体责任。电信诈骗中个人信息的泄露大多与电信公司、网络平台等企业对用户个人信息存储、管理不善有关。因此必须从源头上夯实电信企业、网络平台对用户个人信息的保管责任。要加强电信行业监管,严格落实电话用户实名制;企业平台对用户个人信息要加密管理、专人管理;行业监管部门也要加强对企业平台信息管理的监督检查,确保其主体责任得到落实。

[参 考 文 献]

- [1] 《公安部新闻发布会通报公安机关打击电信网络诈骗犯罪之“断流”专案行动成效》, <http://cyberpolice.mps.gov.cn/wfjb/html/aqts/20211027/4740.shtml>
- [2] 《习近平对打击治理电信网络诈骗犯罪工作作出重要指示强调 坚持以人民为中心 全面落实打防管控措施 坚决遏制电信网络诈骗犯罪多发高发态势 李克强作出批示》,载《人民日报》,2021年4月10日。
- [3] 《新形势下电信网络诈骗治理研究报告(2020年)》, <http://www.caict.ac.cn/kxyj/qwfb/ztbg/202012/P020201218393889946295.pdf>
- [4] 《万万想不到!青年成电信诈骗高风险受害人群》, https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_9632324
- [5] 《电信诈骗年轻人易中招昆明警方进高校宣传》, <http://news.eastday.com/eastday/13news/auto/news/china/20191111/u7ai8910384.html>
- [6] 王 洁:《电信网络诈骗犯罪的独特属性与治理路径》,载《中国人民公安大学学报(社会科学版)》,2019年第4期。
- [7] 陈强胜:《情报信息主导的电信诈骗防控体系建设》,载《警察技术》,2016年第2期。
- [8] 黄晓亮 王忠诚:《论电信诈骗犯罪惩治与防范的国际合作——以大数据时代为背景》,载《贵州社会科学》,2016年第2期。
- [9] 殷 明:《电信诈骗案件受害人的实证研究——基于受害人笔录的量化统计分析》,载《中国刑警学院学报》,2017年第3期。
- [10] Van D. W., Leukfeldt, E. R.. Big Five Personality Traits of Cybercrime Victims, *Cyber Psychology & Behavior*, 2017, (7).
- [11] Chen, H., Beaudoin, C. E., et al.. Securing Online Privacy: An Empirical Test on Internet Scam Victimization, Online Privacy Concerns, and Privacy Protection Behaviors, *Computers in Human Behavior*, 2017, (1).
- [12] Whitty, M. T.. Predicting Susceptibility to Cyber – Fraud Victimhood, *Journal of Financial Crime*, 2019, (1).
- [13] 许志炜 等:《诈骗受害大学生的人格特质》,载《中国心理卫生杂志》,2021年第9期。
- [14] 刁春婷 曾美娜:《老年人网络自我效能感与网络诈骗应对的关系》,载《中国老年学杂志》,2020年第10期。
- [15] Fischer, P., Lea, S. E., et al.. Why Do Individuals Respond to Fraudulent Scam Communications and Lose Money? The Psychological Determinants of Scam Compliance, *Journal of Applied Social Psychology*, 2013, (10).
- [16] 向 静 刘亚岚:《“杀猪盘”电信诈骗犯罪的心理控制机制剖析》,载《中国人民公安大学学报(社会科学版)》,2021年第4期。
- [17] 叶 洪 段 敏:《“杀猪盘”网络诈骗行为的个案分析与仿真实验研究》,载《中国人民公安大学学报(社会科学版)》,2020年第5期。
- [18][26] 赵 雷 黄雪梅 等:《电信诈骗中青年受骗者的信任形成及其心理——基于9名90后电信诈骗受骗者的质性分析》,载《中国青年研究》,2020年第3期。
- [19] 李 辉:《电信诈骗情境下受害人欺诈信息接受意愿及其分享行为研究》,载《图书情报工作》,2021年第7期。
- [20] 王世超:《网络治理视域下电信诈骗犯罪的心理类型与侦防策略》,载《辽宁公安司法管理干部学院学报》,2020年第2期。
- [21] 吴朝平:《“互联网+”背景下电信诈骗的发展变化及其防控》,载《中国人民公安大学学报(社会科学版)》,2015年第6期。
- [22] Langenderfer, J., Shimp, T. A.. Consumer Vulnerability to Scams, Swindles, and Fraud: A New Theory of Visceral Influences

- on Persuasion, Psychology and Marketing, 2001, (7).
- [23] Wu, G. H., Hu, X. R., et al. Effects of Perceived Interactivity, Perceived Web Assurance and Disposition to Trust on Initial Online Trust, Journal of Computer – Mediated Communication, 2010, (1).
- [24][31] 张明元:《关于不同群体人际信任的心理调查》,载《提高全民科学素质、建设创新型国家——2006 中国科协年会论文集》,2006年。
- [25] Raghunathan R., Pham M. T.. All Negative Moods Are Not Equal: Motivational Influences of Anxiety and Sadness on Decision Making, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 1999, (1).
- [27] Kim, G., Shin, B.S., et al. Understanding Dynamics Between Initial Trust and Usage Intentions of Mobile Banking, Information Systems Journal, 2009, (3).
- [28] 胡 蓉 邓小昭:《网络人际交互中的信任问题研究》,载《图书情报知识》,2005年第4期。
- [29] Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., et al. Not So Different After All: A Cross – Disciplinary View of Trust, The Academy of Management Review, 1998, (3).
- [30] Ho, S. M., Ahmed, I., et al. Whodunit? Collective Trust in Virtual Interactions, Social Computing, Behavioral – Cultural Modeling and Prediction, 2012, (7).
- [32] 唐丽娜 王记文:《诈骗与信任的社会机制分析——以中国台湾跨境电信诈骗现象为例》,载《学术论坛》,2016年第5期。
- [33] Urban, G. L., Amyx, C., et al. Online Trust: State of the Art, New Frontiers, and Research Potential, Journal of Interactive Marketing, 2009, (2).
- [34] 赵 竞 等:《网络交往中的人际信任》,载《心理科学进展》,2013年第8期。
- [35] Mueller, E. A., Wood, S. A., et al. Older and Wiser: Age Differences in Susceptibility to Investment Fraud: The Protective Role of Emotional Intelligence, Journal of Elder Abuse & Neglect, 2020, (2).
- [36] De Neys Wim.. Automatic – Heuristic and Executive – Analytic Processing During Reasoning: Chronometric and Dual – Task Considerations, Quarterly Journal of Experimental Psychology, 2006, (6).
- [37] Judges, R.. The Role of Cognition, Personality, and Trust in Fraud Victimization in Older Adults, Frontiers in Psychology, 2017, (3).
- [38] 彭聃龄:《普通心理学》,北京:北京师范大学出版社2004年版,第195 – 196页。
- [39][40] 《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于加强打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作的意见〉》, http://www.gov.cn/xinwen/2022-04/18/content_5685895.htm

(责任编辑:刘 彦)