

# 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侦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侦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，诈骗分子远程控制手机进行转账，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。”甘肃省计算机中心主任沈玉琳说。

## 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，亟需全链条、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实践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，甘肃政法大学生命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)

# 视点

□编辑/谢军仁  
□版式/任宝红  
□校对/郑丽媛

## 新华网评

### 孩子心里 责任扛肩上

□袁珂

医院的灯总是亮着，在值班室案头，在新生儿监护室外，在抢救室等候区。工作以来，我习惯了一抬头就看见那些彻夜不熄的灯光。我知道，那是责任，是使命，更代表着希望。

医院，是世界上最需要带着感情做事的地方。在被称为“哑科”的儿科，尤其需要我们用心用情、压实责任。想到三个场景。

“交班单”里，每一次较真，都是对生命的敬畏。

去年冬天，一个刚满月的早产儿因肺炎住院。交班时，同事特意叮嘱：“血氧虽然目前还正常，但是稍有波动，呼吸看着有点累。”这句提醒，让我们密切关注患儿呼吸，及时发现早期呼吸衰竭征兆并干预处理，避免了悲剧。

不怕“多此一举”，就怕看得不够仔细、想得不够周全。一条看似寻常的血氧波动曲线，可能潜藏病情转折的信号，需要多加留意。一次轻微的喂养不耐受，可能提示感染或代谢问题，需要持续追踪。甚至孩子哭闹音调的变化，都是病情生变的表征。交班交班，不只是传递信息，更是交接责任。把细节做到位，形成责任闭环，就能让担心变安心。

医患沟通，每一次共情，都在拉近人心纽带。

儿科急诊，每天都有抱着孩子风风火火冲进诊室的家长。对于医护人员而言，经年累月浸泡在科室里，遇到的多数是常见急症，有科学应对流程。对患儿家长来说，却往往是人生头一遭。何况，医患之间，本就有人生头一遭。加之情绪紧绷，有质疑的、担心的、不理解的，在所难免。

医学中有这样一个理念——不仅要看见人的病，还要看见病的人。我理解，纵然见惯，仍要始终葆有那份耐心与柔软，去倾听、去理解、去宽慰，不厌其烦。治病治心，沟通做实了，医患之间的信任就稳固一分；解释透了，家属的焦虑无助就少一分。这，何尝不是治病救人？

医学会诊，每一次集中作战，都是一场生命竞速。

今年初，儿科接诊了一个辗转多家医院未能确诊的女孩。我们迅速启动多学科诊疗，儿科、骨科、影像科、药理学、遗传病学的专家坐在一起，从各自专业领域给出意见、互相启发，最终诊断出一种发病率仅十万至百万分之一的罕见病，据此制定了个体化诊疗和随访方案。

辗转求医数年，到最终一上午解决问题，在于机制理顺了——从前人在科室间打转，如今，各科室围着患者转，一起解多元方程；也在技术的加持，基因检测、精准影像评估、人工智能等，让更多疑难杂症显形。

想到近几年，不时听到这样的言论：医学越来越发达，疾病却好像越来越多了。作为从业者看来，很大程度上，还是因为随着医学技术进步、健康意识提升，我们发现、诊断、感知疾病的能力大大增强了，过去的未知疾病，不少被划入已知范畴。拉长看，这同样是一场医学与时间的赛跑。

有人说，儿科，保障的是20%的人群，守护的是100%的未来。这是全社会对儿童青少年的特殊关爱，也是儿科医生的崇高使命。纵然，“天下无病”尚不现实，但愿每个有需要的家庭都有一盏灯为他们而亮。

来源：人民日报

# Color Walk,在城市里寻找治愈色彩

□新华社记者 许畅 颜麟蕴 文/图

近日，一种名为“Color Walk”的城市漫步方式在青年群体中悄然流行，成为当代青年丰富精神生活、打破生活惯性的新选择。“Color Walk”的参与者随机通过色彩转盘抽取主题色，在城市中漫步探寻、拍摄收集与主题色相关的场景画面，主动为生活注入色彩。

青年人通过这种简单有意义的方式，打破三点一线的单调生活，提升对生活的感知与热爱。



图①：4月26日，市民在吉林省长春市伊通河畔拍照。

图②：4月29日，市民在吉林省长春市商埠地历史文化街区打卡拍照。

图③：4月26日，市民在长春净月潭国家森林公园游览(无人机照片)。

图④：4月26日，小朋友在长春净月潭国家森林公园的粉色沙滩上玩耍。

图⑤：4月26日，市民在吉林省长春市伊通河畔拍照。

图⑥：4月26日，市民在吉林省长春市伊通河畔游览。

