

时代) 话题 侯若木 两个建议解决诈骗问题

诈骗不是仅提高公众意识就能解决的问题。若缺乏机构间的协同和专业的思考，停留在日复一日地教导公众防骗意识，那只是追在新骗局后面跑，不仅隔靴搔痒，无法解决问题，甚至还可能带来其他社会问题。《联合早报》6月20日社论提到诈骗问题损害人们的信任。笔者认为单单依靠公众教育，过多地强调“别信别给”，甚至可能在这个问题上起到负面效果。

新时代诈骗问题不同以往，是更加复杂的体系问题。解决这个问题必须从根源上思考。笔者希望通过分享自己的一些看法，抛砖引玉，转变大众对诈骗问题的态度，也促进一些更有效的反诈措施的形成。

第一个问题是，为什么人们愿意相信骗子。公众的认知往往是两个字：“贪”和“怕”，这种把被骗归因于受害者的认知，不仅是错误的，并且对解决问题无所助益。

笔者认为，隐藏在“贪”和“怕”背后的，是今天社会的不确定性上升，可预期性下降的问题。很多投资骗局强调低风险高回报。这种骗局有存在的市场，恰恰是因为确实有人市场中获得近乎不可能的利润。例如冠病疫情期间，一些新闻报道指出，世界上最富有的人财富增长了近70%。公众自然会问：这种机会是不是真的有可能为我而存在？在这种不确定的现实中，教导公众“天上不会掉下馅饼”是无力的。相信这种骗局的公众，也不能简单地归结为“贪”。

现代社会也变得越来越不可预期，所以人们“怕”。新加坡奉行唯才是用（meritocracy，或称优才主义），标准考试成绩可以决定人生走向。现今社会，明显的是，读书成绩无法也不应决定一个人的未来。一纸大学文凭并不能保证一个人找到心仪工作，也无法给人确定一个光明前景。即使社会放弃成绩所带来的确定性，我们也需要一个替代成绩的预期：一个人如何能成功，怎样避免失败。人们缺乏明确的预期，害怕失败时，骗子的谰言看上去就会

像黑夜里的明灯。

第二个要点是，要科学系统地看待诈骗问题。笔者从事电脑相关工作。电脑病毒、黑客入侵一直是电脑安全的威胁。对于这个问题，相比于教育用户，人们花了更多时间在如何构建更安全的电脑系统上面。诈骗问题也是一样，很多可能导致诈骗的体系设计要继续完善。

在这里，我提两个实质建议。一个建议是审核银行沟通体系，防止任何可能被骗子模仿的沟通模式。直到今日，一些本地银行如大华银行和星展银行的行销人员，仍会用移动电话或是不统一的固话号码联系客户。这种不安全的沟通方式，导致骗子可以轻易地模仿行销人员。

另一个建议是建立广泛的信用核查体系。例如，个人之间或个人与公司之间的Singpass可以互相验证一些信息，如职业、年龄、目前大致位置等。这种核查体系可能不会立即有所成效，但很可能作为基础设施鼓励新的信用解决方案。信用验证不但可以遏制诈骗，更可以建立信任，缓解社论文章一开始提到的，仅靠公众教育带来的公众信任腐蚀问题。

最后一个要点是，公众对诈骗的认识。骗局受害者并不“傻”，我们看到越来越多高教育水平受害者。随着科技日新月异，诈骗团伙的资本和研发能力上升，这是一场越来越势均力敌的战斗。没有一个强大的体系，任何个人都可能坠入精心编织的骗局。公众须要团结，并支持政府及企业提高遏制诈骗团伙的能力。我们可以从更广泛的社会讨论，支持更多关于反诈的学术研究和商业项目做起。

例如，最近的大语言模型突飞猛进，电信公司可以想办法在法律框架内支持用户上传通话录音。利用大语言模型的强大分析能力，以及电信公司所拥有的数据，准确识别出高风险的通话，并给用户提出一些进一步验证对方身份的建议。

作者是新加坡国立大学计算机学院研究助理