

詐騙犯罪防制策略之成效評估研究

內政部警政署刑事警察局委託研究報告

中華民國 96 年 12 月

96NI19

PG9608-0187

詐騙犯罪防制策略之成效評估研究

受委託單位：國立中正大學犯罪研究中心

研究主持人：楊士隆博士

協同主持人：曾淑萍博士

研究員：李政曉

研究員：周子敬

研究助理：廖建堯

內政部警政署刑事警察局委託研究報告

中華民國 96 年 12 月

目 錄

表次	III
圖次	VI
摘 要	VII
第一章 緒論	1
第一節、研究動機	1
第二節、預期目標	3
第三節、名詞解釋	4
第二章 文獻探討	7
第一節、詐騙犯罪現況分析	7
第二節、詐騙犯罪相關理論之探討	11
第三節、詐騙犯罪相關實證研究	16
第四節、警察機關詐騙犯罪偵防措施之探討	32
第三章 研究方法與對象	35
第一節、研究方法	35
第二節、研究架構	37
第三節、研究對象與抽樣	38
第四節、問卷題目分析與因素分析	42
第五節、量表之信度與效度	51
第六節、資料處理	53
第四章 研究結果	55
第一節、研究對象之基本人口特性	55
第二節、警察人員知覺本身防制詐欺犯罪之評估	62
第三節、民眾對警察防制詐欺犯罪之評估	80
第四節、民眾與警察對防制詐欺犯罪評估之差異分析	97
第五章 結論與建議	99
第一節、結論	99
第二節、建議	103
第三節、研究限制	108

附錄一、詐欺犯罪防制工作成效問卷調查表	109
附錄二、詐騙犯罪防制策略之成效評估研究問卷	113
參考文獻	117

表次

表 2-1- 1	96 年 1-9 月全國詐欺犯罪發生數、破獲數及破獲率與去年同期之比較.....	7
表 2-1- 2	95 年 1-12 月臺閩地區詐騙案件發生數、破獲數與破獲率	8
表 2-1- 3	95 年 1-12 月詐騙案件發生時間與犯罪場所.....	8
表 2-1- 4	95 年 1-12 月詐騙案件嫌疑犯.....	9
表 2-1- 5	95 年 1-12 月詐騙案件被害人.....	9
表 2-1- 6	96 年 1-7 月詐欺案件概況—按縣市別.....	10
表 3-3- 1	警察人員問卷施測回收統計表.....	41
表 3-4- 1	防制詐欺偵查作為成效量表之題目分析表.....	43
表 3-4- 2	防制詐欺預防作為成效量表之題目分析表.....	43
表 3-4- 3	推行 165 反詐騙諮詢專線成效量表之題目分析表.....	44
表 3-4- 4	警民共同防制詐欺現況量表之題目分析表.....	44
表 3-4- 5	防制詐欺偵查作為成效量表因素分析結果.....	46
表 3-4- 6	防制詐欺預防作為成效量表因素分析結果.....	47
表 3-4- 7	推行 165 反詐騙諮詢專線成效量表因素分析結果.....	48
表 3-4- 8	警民共同防制詐欺現況因素分析的因數矩陣.....	50
表 3-5- 1	各量表各構面信度分析結果.....	51
表 4-1- 1	警察人員之年齡分析.....	55
表 4-1- 2	警察人員之性別分析.....	55
表 4-1- 3	警察人員之服務單位分析.....	56
表 4-1- 4	警察人員之職務分析.....	56
表 4-1- 5	警察人員之工作屬性分析.....	57
表 4-1- 6	警察人員之服務年資分析.....	58
表 4-1- 7	警察人員之服務地區分析.....	59
表 4-1- 8	民眾之年齡分析.....	59
表 4-1- 9	民眾之性別分析.....	60
表 4-1- 10	民眾之教育程度分析.....	60
表 4-1- 11	民眾之居住地區分析.....	61
表 4-2- 1	推展防制詐欺偵查作為成效滿意度.....	62
表 4-2- 2	推展防制詐欺預防作為成效滿意度.....	63
表 4-2- 3	推行「165 反詐騙諮詢專線」成效滿意度.....	64
表 4-2- 4	警察機關偵辦詐欺案件，最大困境之認知.....	65
表 4-2- 5	對防制詐欺工作在偵查作為方面需加強改進之意見....	65

表 4-2- 6	對防制詐欺案件配分其它刑案配分比較.....	66
表 4-2- 7	對預防詐欺宣導項目最有效者之看法.....	66
表 4-2- 8	對「防制詐欺專責小組」之改進意見.....	67
表 4-2- 9	對台灣地區詐騙犯罪整體改善狀況.....	67
表 4-2- 10	整合跨部會機制後之防制作為對防制詐欺犯罪之效果.....	68
表 4-2- 11	對民眾協助辦案態度之看法.....	68
表 4-2- 12	民眾對指（宣）導防制詐欺常識與技巧之接受程度...	69
表 4-2- 13	要求民眾配合各項防制詐欺工作時最常遇到之問題...	69
表 4-2- 14	金融機構對警方通報「警示帳戶」之配合態度.....	70
表 4-2- 15	電信單位對通報為詐欺集團電話予以斷話之配合態度.....	70
表 4-2- 16	大眾傳播媒體配合警方之宣導態度.....	71
表 4-2- 17	民眾受騙後的反應.....	71
表 4-2- 18	警察人員年齡差異之描述性統計量表.....	72
表 4-2- 19	警察人員性別差異之描述性統計量表.....	73
表 4-2- 20	警察人員服務單位之描述性統計量表.....	73
表 4-2- 21	警察人員職務差異之描述性統計量表.....	74
表 4-2- 22	警察人員工作屬性差異之描述性統計量表.....	75
表 4-2- 23	警察人員服務年資差異之描述性統計量表.....	76
表 4-2- 24	警察人員服務地區差異之描述性統計量表.....	77
表 4-2- 25	警察人員服務地區城鄉差異之描述性統計量表.....	78
表 4-2- 26	警察人員服務地區東西縣市差異之描述性統計量表...	79
表 4-3- 1	民眾對目前台灣地區詐騙犯罪整體改善狀況.....	80
表 4-3- 2	推展防制詐欺預防作為成效滿意度.....	81
表 4-3- 3	執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案相較重視性.....	81
表 4-3- 4	對警方目前執行「詐欺犯罪」偵查的態度.....	82
表 4-3- 5	對警方目前執行「詐欺犯罪」預防的成效如何.....	82
表 4-3- 6	對警方設置「165 反詐騙諮詢專線」，在預防詐騙犯罪之成效.....	83
表 4-3- 7	對警方設置「165 反詐騙諮詢專線」，在預防詐騙犯罪之成效.....	83
表 4-3- 8	對警方加強詐欺案件之偵辦，是否有效嚇阻詐欺犯罪的發生.....	84
表 4-3- 9	對警方加強詐欺案件之偵辦，是否有效嚇阻詐欺犯罪的發生.....	84
表 4-3- 10	對警方加強大眾媒體反詐騙宣導，是否能有效減少詐欺犯	

	罪被害的發生.....	85
表 4-3- 11	對警方結合金融機構將可疑帳戶列入『警示帳戶』之作法，能有效減少詐欺犯罪被害發生.....	86
表 4-3- 12	對結合電信單位將詐騙集團電話予以斷話，是否能有效減少民眾詐欺犯罪被害的發生.....	86
表 4-3- 13	對製發書面宣導手冊、海報，是否能有效防止民眾受騙.....	87
表 4-3- 14	對目前警方對於防制詐騙犯罪最需要改進的地方為何.....	87
表 4-3- 15	對目前警方對於防制詐騙犯罪最需要改進的地方為何.....	88
表 4-3- 16	民眾是否曾經遭遇詐騙犯罪.....	88
表 4-3- 17	民眾遭遇何種類型的詐騙方式.....	89
表 4-3- 18	民眾被詐騙犯罪是否有成功.....	89
表 4-3- 19	民眾遭遇詐騙犯罪後之處理情形.....	89
表 4-3- 20	民眾年齡差異對詐騙犯罪改善狀況.....	90
表 4-3- 21	民眾性別差異對詐騙犯罪改善狀況.....	91
表 4-3- 22	民眾教育程度差異對詐騙犯罪改善狀況.....	92
表 4-3- 23	民眾居住地區差異對詐騙犯罪改善狀況.....	94
表 4-3- 24	民眾有無詐騙經驗對詐騙犯罪改善狀況.....	96
表 4-4- 1	民眾與警察對防制詐欺犯罪評估差異分析.....	97

圖次

圖 3-2- 1	研究架構圖	37
圖 4-1- 1	警察人員之職務分佈圖.....	57
圖 4-1- 2	警察人員之工作屬性分佈圖.....	58

摘 要

關鍵詞：詐騙犯罪、評估、防制對策、認知差異

一、研究緣起

詐騙犯罪隨著時代的進步衍生出許多不同類型，根據統計指出在今年（96年）1-9月間，民眾被詐騙的金額高達新台幣四十九億。雖然政府及社會大眾均非常重視詐騙犯罪之蔓延，但防治對策似乎並未發揮立竿見影效果，因此有必要進行更進一步之評估研究。

二、研究方法及過程

本研究採問卷調查法以及電話調查法，以全國為範圍，區分為北、中、南、東四個區域，以民眾及警察局員警為調查對象進行抽樣，共抽取民眾800名及警察人員840名，合計1,640名之樣本。

三、重要發現

在警察調查方面發現了，警察對本身推展詐騙犯罪之各項相關作為均獲得高度成效滿意度，但其他機關未充分配合以及缺乏偵辦詐欺案件專業人員仍是一大問題。而在民眾調查方面，有超過六成的民眾表示認同警方作為，但是仍有大多數的民眾對警方是否有足夠的能力去及時掌控詐騙犯罪表示信心不足。而在兩者之間，則發現了民眾與警察對現行詐騙犯罪現況及警民合作配合各項預防詐騙工作等方面有認知落差。另外對警察防制詐欺工作的重視程度與其它刑案相較方面，有相當高比例的民眾認為警方不重視詐欺犯罪之防制。

四、主要建議事項

（一）立即可行性建議：1.增加民眾信心、鼓勵被害民眾報案以減少犯罪黑數、2.加強警民合作、3.強化平面與大眾傳播媒體宣導；（二）

中長期可行性建議：1.提高警察獎勵、提升警察士氣以及 2.強化跨部會防制詐騙犯罪之功能、3. 強化民間企業的社會責任、4. 加強資訊科技的解決方案與防制策略等建議。

Abstract

Keywords: fraud offences, evaluation, prevention and controlling strategies, cognitive difference

With the evolution of society, fraud offenses have developed manifold forms. According to the official statistics, from January to September in 2007, the amount of money that people were swindled was up to 4.9 billion. The government agencies and the public have paid much attention to the spread of such offenses, but the prevention strategies do not seem to have significant effects. Therefore, it is necessary to carry out further evaluation studies. Questionnaire and telephone survey methods were conducted to draw a sample of citizens and police officers from each area of Taiwan-the northern, middle, southern, and eastern parts. In total, 1,640 participants were included in the sample, with 800 citizens and 840 police officers respectively.

The study found that, police officers were highly satisfied with all the prevention strategies they adopted to popularize against fraud. However, the problems they pointed out were insufficient cooperation of other institutions, and the lack of professionals dealing with fraud offenses. On the other hand, more than 60% of citizens related to the conduct of the police. Yet, many citizens did not trust that the police have adequate ability to control fraud offenses in time. The present study demonstrated that the citizens and the police officers had cognitive discrepancy regarding the current situation of fraud offenses, and in the cooperation between police and citizens against crime. In addition, compared with other types of criminal offences, many citizens thought that the police officers paid less attention to preventing fraud offenses.

Thus, based on the results, four suggestions were proposed in the study, including:

For immediate strategies:

- 1.To boost citizens' confidence in police.
- 2.To encourage citizens to report fraud offenses.
- 3.To promote the efficacy of the mass media.

For long-term strategies:

- 1.To offer police officers' more rewards in order to raise their morale.
- 2.To strengthen the links with related agencies to prevent and control fraud offences.

3.To strengthen Folk enterprise's social responsibility.

4.To strengthen solution,prevention and controlling strategies of Information technology.

第一章 緒論

第一節、研究動機

現代科技及文明的進步，造就了社會的繁榮及人類物質生活的提昇，惟因社會價值觀轉變及功利主義盛行等諸多因素的影響，造成部份民眾追逐暴利之投機心態日益嚴重，對倫理道德及是非價值觀念日趨淡薄，尤其經濟型態改變、電子通訊發達及網際網路漸趨普遍化，衍生出諸多如刮刮樂、信用貸款、購物、手機簡訊、退款、求職或隨著新聞時勢變化之詐騙等型態詐騙犯罪問題，此一詐騙犯罪日趨集團化、組織化，且大量運用各種偽造證件、人頭帳戶及人頭電話等犯罪工具，以各種名目誘使被害人持金融卡前往金融機構提款機，並依歹徒指示將本身帳戶內款項，指定匯入詐騙集團所指定之人頭帳戶中，以詐騙不知情民眾的錢財，來牟取暴利。由於歹徒擅於利用人性的貪婪，以巧言令色配合時空因素，遂行詐騙技倆。加上運用電子通訊科技、金融轉帳提款，以人頭開戶及申請電話等方法，達到掩飾歹徒真實身分及隱匿犯罪地點，以逃避警方查緝，嚴重侵害人民財產安全法益。

根據消基會於 95 年公佈 165 反詐騙專線的統計資料顯示，95 年度『165 專線』所受理的被害案件，高達 2,614 件，平均每天就有 7.6 人受害，比起 94 年度的 1,034 件，高出 2.5 倍。再從 165 專線資料上顯示，95 年度台灣地區民眾被詐騙的金額高達 6 億 5,606 萬元，比起 94 年度的 2 億 5,771 萬元，高出了將近 4 億元，平均每個被害人損失 25 萬元。另外，根據警政署資料統計指出在今年（96 年）1-9 月間，民眾被詐騙的金額高達新台幣四十九億，其中以歹徒假冒公務機關詐騙最

多，然而以上數據只是官方的統計資料，若包括被詐騙後沒有報案之「犯罪黑數」，尚有多少民眾上當受騙及其他金額損失則不得而知。

政府部門及社會大眾均非常重視此類犯罪之蔓延，尤其執法機關不斷提出新的防制對策，然而防制對策似乎並未發揮立竿見影效果，詐騙集團反而變本加厲，有恃無恐，進而以語言暴力方式，諸如「假綁架，真勒贖」來恐嚇無辜民眾上當，引發社會不安，並質疑警察機關執法能力，連帶影響政府施政滿意度。因此如何研擬防制詐騙犯罪問題，更顯得益形重要。學者楊士隆（民 95）曾於中正大學犯罪研究中心所舉辦的詐欺犯罪記者會中指出詐騙犯多屬於狡詐之罪犯，而目前對於詐騙犯罪之刑罰似乎有過輕之嫌，而民眾在貪婪心作祟與疏忽下，未能做好被害預防措施，以致詐騙罪一再發生，造成許多家庭悲劇，此類狀況政府與民眾不能等閒視之。

參酌以往專家學者對詐騙問題的探討，大多偏重在詐騙原因的探討，並從詐騙犯的心理、人格特質及詐騙犯罪類型分析做研究。然而，預防實務及政府部門防制成效方面的研究，似乎顯得較為缺乏。因此，在國內之詐騙犯罪仍然猖獗且新的詐騙手法不斷地推陳出新之際，有必要針對警察機關防制詐騙策略之擬定、策略之執行及策略之成效等問題進行進一步之評估研究，以找出問題之癥結所在，並提出有效之防制對策，作為政府施政之參考。

基於本研究團隊近年來對詐騙犯罪相關議題一直持續不斷在研究與注意，有較深入的瞭解與體會；因此，如能從有效針對台灣地區警察機關對於執行防制詐騙的成效進行評估，研究的所得成果應可提供多數警察機關日後改善防制詐騙犯罪之參考，此乃本研究之最大動機所在。

第二節、預期目標

本研究嘗試由實務的角度切入，透過學術研究的方法與技術來評估當前我國警察機關防制詐騙犯罪的成效。研究完成後，預期能達到以下的目的：

- (一) 瞭解台灣民眾對防制詐騙犯罪之需求，以作為警政當局擬定防制詐騙措施之參考。尤其是民眾對詐騙問題的感受為何，民眾認為警察執行防制詐騙犯罪成效如何，存在何種問題需要解決，警察的努力與民眾的期待兩者落差之處..等問題是本研究擬探討之重點。
- (二) 評估目前警察機關偵查、預防詐騙犯罪及重要措施（如設置 165 諮詢專線）之效益。本研究希望藉由文獻探討、問卷施測及電話訪問方式，評估警察機關現行防制詐騙工作的利弊，讓有限的警力能發揮最大的防制效果。
- (三) 探討警察與民眾如何結合以共同防制詐騙犯罪問題。警力有限，民力無窮，詐騙犯罪問題的成因錯綜複雜，單靠有限的警力是無法顯著達到防制詐騙犯罪之目標。因此，希望藉此研究之結果能加強警察與民眾之密切配合，共同合作，以有效防制詐騙案件的發生，並進而減少民眾的恐懼，提升民眾對警察的信心。

第三節、名詞解釋

(一) 詐騙犯罪 (Fraud Offense)

本研究所指之詐騙犯罪乃是刑法上第三三九條所定之詐欺罪：『係指嫌犯以不法之手段或詐術等方式，取得被害人之財物或財產上之不法利益。』而所謂「詐術」乃指以「欺騙」之方法，使人陷於錯誤而為交付，從而取得本人或第三人所持有之財物。所謂之「詐術」，所施用之方法無明確之限制，如以驅鬼代人治病、詐取財物；律師承辦民刑事訴訟、詭稱法官需賄、吞沒入己，或虛設公司行號、詐取貨物及貸款等，或以招攬民間互助會，再偽稱其他人得標詐領會錢等等，均屬詐騙之行為。

(二) 評估 (Evaluation)

「評估」簡單的說是指對某物或事的評價，不管是主觀或客觀都是一個評估的過程。在日常生活中，購買商品時判斷是否精良，學生學習過程中用評量測知學生的學習成效，及對工廠生產量的多寡、好壞、工作成效、目標達成等等的檢驗都含有評估、衡量的意思。這種判斷活動推演至政府施政時，評估便是測量政府政策的優劣及成果如何（黃俊英，民 82）。而國內、外學者對「政策評估之義如下：「政策評估 (Policy Evaluation) 指利用科學方法與技術，有系統的蒐集相關資訊，並評價解決公共問題方案之規劃、執行過程與結果或影響 (Impacts) 的一系列活動」，乃基於有系統和客觀的資料蒐集與分析，進行合理判定投入、產出、效能與影響的過程，而其主要目的在於提供現行政策運行的實況及其效果之資訊，為政策管理、政策持續、修正、或終結的基礎，擬定未來決策的方針，發展更為有效和更為經濟的政策，簡單地說就是

利用系統的運用社會科學的研究程序，來評量社會問題解決方案的觀念、設計、執行及功用等，用來評量方案效能之一種研究設計方式（吳定，民 84；林水波、張世賢，民 84；Rossi & Freeman, 1982；Weiss, 1992。）

本研究所謂『詐騙犯罪防制策略成效之評估』，係針對警察人員及民眾主觀上對警察機關現行防制詐騙犯罪之各項偵查、預防宣導、民眾與民間機構配合情形及特殊專案工作的實際看法與感受，除利用文獻探討方式外，並採用問卷調查與電話訪問的形式進行研究，透過統計分析加以呈現，以便瞭解警察機關現行防制詐騙工作的可行性、執行的情況與執行的結果，俾提供實務機關執行的參考。

第二章 文獻探討

為了進一步瞭解有關詐騙問題之內涵，及實務上所面臨的困難與亟需改進之處，茲就詐騙犯罪現況、相關文獻及目前警察機關實務上作法分析、探討如下：

第一節、詐騙犯罪現況分析

根據內政部警政署統計通報（第 46 號）資料（如下表 2-1-1）顯示今年 1-9 月詐欺案發生數 28,937 件，占刑案總數 7.90%，較去年同期減少 2,888 件（-9.07%），破獲數 24,200 件，較去年同期增加 3,668 件（+17.86%），破獲率 83.63% 相較於去年同期上升 19.11 個百分點。

表 2-1-1 96 年 1-9 月全國詐欺犯罪發生數、破獲數及破獲率與去年同期之比較

時間	發生數(件)	破獲數(件)	破獲率(%)
94 年	43,023	21,232	49.35%
95 年	41,893	26,420	63.07%
今年(96 年 1-9 月)	28,937	24,200	83.63%
去年(95 年 1-9 月)	31,825	20,532	64.52%
比較	-2,888	+3,668	+19.11%

資料來源：警政署警政統計通報；表格作者自製

根據內政部警政署（民 96）統計資料顯示（如下表 2-1-2，2-1-3），台灣地區於 95 年全年詐騙案件之發生數 41,893 件，較上年同期減少 1,130 件（-2.63%）；其中手機簡訊詐騙發生數減少 1,600 件（-79.48%），假冒名義詐騙發生數減少 1,036 件（-16.98%），而以網路詐騙增加 1,855 件（+99.04%）較多，破獲數 26,420 件，較上年同期增加 5,188 件（+24.43%），破獲率 63.07%，較上年同期上升 13.72 個百分點；發生時

間以 12-15 時占 28.51%最多，9-12 時占 27.61%次之；犯罪場所以金融場所占 44.84%最多，住宅區占 33.62%次之。

表 2-1- 2 95 年 1-12 月臺閩地區詐騙案件發生數、破獲數與破獲率

	發生數			破獲數			破獲率	
	(件)	較上年同 期增減數	較上年同 期增減率	(件)	較上年同 期增減數	較上年同 期增減率	(%)	增減 百分點
詐欺總計	41,893	-1,130	-2.63	26,420	5,188	24.43	63.07	13.72
電話詐欺	14,038	-642	-4.37	7,207	1,380	23.68	51.34	11.65
手機簡訊詐欺	413	-1,600	-79.48	398	-854	-68.21	96.37	34.17
假冒名義詐欺	5,066	-1,036	-16.98	3,472	435	14.32	68.54	18.77
詐騙款項	6,638	-404	-5.74	5,495	1,569	39.96	82.78	27.03
刊廣告(報章)詐欺	945	-337	-26.29	630	-44	-6.53	66.67	14.10
網路詐欺	3,728	1,855	99.04	1,953	1,248	177.02	52.39	14.75
刮刮樂詐欺	154	-30	-16.30	97	31	46.97	62.99	27.12
彩金詐欺	470	-259	-35.53	554	179	47.73	117.87	66.43
其他	10,441	1,323	14.51	6,614	1,244	23.17	63.35	4.46

資料來源：內政部警政署

表 2-1- 3 95 年 1-12 月詐騙案件發生時間與犯罪場所

發生時間	件 數		犯 罪 場 所	件 數	
	(件)	(%)		(件)	(%)
總 計	41,893	100.00	總 計	41,893	100.00
0- 3時	2,524	6.02	住 宅 區	14,084	33.62
3- 6時	594	1.42	市街商店	5,119	12.22
6- 9時	1,597	3.81	特殊營業場所	843	2.01
9-12時	11,567	27.61	交通場所	1,983	4.73
12-15時	11,944	28.51	金融場所	18,786	44.84
15-18時	7,220	17.23	機關文教衛生公益場所	781	1.86
18-21時	3,693	8.82	工礦廠場及倉庫	171	0.41
21-24時	2,754	6.57	其 他	126	0.30

資料來源：內政部警政署

再者從犯罪人與被害人的角度來看（見下表 2-1-4，2-1-5），95 年全年查獲詐騙案嫌疑犯 21,329 人，較去年同期增加 7,020 人（+49.06%）；其中男性嫌疑犯 15,838 人占 74.26%，女性嫌疑犯 5,491 人占 25.74%。依年齡觀察，30-39 歲占 29.95%最多，24-29 歲占 24.62%次之；依職業觀察，無職業者占 49.50%最多，服務工作者（含售貨員）12.93%

次之。與去年同期比較，年齡增幅以 18-23 歲及 50-59 歲較多。95 年全年之詐騙案被害人為 46,076 人，較去年同期增加 204 人(+0.44%)；男性被害人 26,468 人占 57.44%，女性被害人 19,608 人占 42.56%；依年齡觀察，30-39 歲占 23.92%最多，24-29 歲占 21.84%次之；依職業觀察，無職業者占 27.95%最多，服務工作者（含售貨員）18.53%次之。

表 2-1-4 95 年 1-12 月詐騙案件嫌疑犯

年 齡	人 數		與上年同期比較		職 業	人 數		與上年同期比較	
	(人)	(%)	增減數 (人)	增減率 (%)		(人)	(%)	增減數 (人)	增減率 (%)
總 計	21,329	100.00	7,020	49.06	總 計	21,329	100.00	7,020	49.06
0-11歲	4	0.02	-2	-33.33	服務工作者(含售貨員)	2,757	12.93	779	39.38
12-17歲	297	1.39	66	28.57	保安工作者	243	1.14	91	59.87
18-23歲	3,706	17.38	1,419	62.05	技術工及營建工	1,941	9.10	932	92.37
24-29歲	5,252	24.62	1,691	47.49	運輸工作者	302	1.42	120	65.93
30-39歲	6,388	29.95	2,156	50.95	機械設備操作工及組裝工	505	2.37	137	37.23
40-49歲	3,813	17.88	1,149	43.13	體 力 工	2,133	10.00	908	74.12
50-59歲	1,489	6.98	508	51.78	學 生	437	2.05	171	64.29
60-64歲	196	0.92	8	4.26	無 職 業	10,557	49.50	3,347	46.42
65歲以上	184	0.86	25	15.72	其 他	2,454	11.51	535	27.88

資料來源：內政部警政署

表 2-1-5 95 年 1-12 月詐騙案件被害人

年 齡	人 數		與上年同期比較		職 業	人 數		與上年同期比較	
	(人)	(%)	增減數 (人)	增減率 (%)		(人)	(%)	增減數 (人)	增減率 (%)
總 計	46,076	100.00	204	0.44	總 計	46,076	100.00	204	0.44
0-11歲	17	0.04	7	70.00	專業人員	2,319	5.03	309	15.37
12-17歲	572	1.24	21	3.81	技術員及助理專業人員	3,589	7.79	363	11.25
18-23歲	7,020	15.24	-305	-4.16	事務工作者	1,200	2.60	74	6.57
24-29歲	10,061	21.84	638	6.77	服務工作者(含售貨員)	8,540	18.53	522	6.51
30-39歲	11,023	23.92	505	4.80	技術工及營建工	3,815	8.28	-272	-6.66
40-49歲	8,073	17.52	-220	-2.65	體 力 工	3,307	7.18	496	17.64
50-59歲	4,912	10.66	-237	-4.60	學 生	3,468	7.53	442	14.61
60-64歲	1,184	2.57	-121	-9.27	無 職 業	12,879	27.95	-1,179	-8.39
65歲以上	3,066	6.65	147	5.04	其 他	6,959	15.10	-551	-7.34
不 詳	148	0.32	-231	-60.95					

資料來源：內政部警政署

若以各縣市來看（詳見下表 2-1-6），每十萬人口發生件數以臺中市

158.91 件最高，臺北市 149.34 件次之，新竹市 141.21 件第三；而以臺東縣 45.92 件、嘉義縣 56.43 件較低。與去年同期比較觀察，以南投縣減少 37.52% 最多，桃園縣減少 27.33% 次之，新竹縣減少 24.19% 第三；發生數增幅縣市，以苗栗縣增加 22.28%，臺東縣增加 21.35%，基隆市增加 14.29% 較多。破獲率上升較多的縣市為雲林縣(+75.88 個百分點)、南投縣(+53.51 個百分點)及高雄市(+51.21 個百分點)。

表 2-1- 6 96 年 1-7 月詐欺案件概況－按縣市別

	發生數			破獲數			破獲率 (%)	增減 百分點	犯罪率 (件/十萬人口)	犯罪人口率 (人/十萬人口)
	(件)	較上年同期 增減數	較上年同期 增減率(%)	(件)	較上年同期 增減數	較上年同期 增減率(%)				
總計	22,134	-2,090	-8.63	18,357	3,671	25.00	82.94	22.31	96.68	62.79
臺北縣	3,704	-132	-3.44	2,223	713	47.22	60.02	20.66	98.13	50.92
宜蘭縣	276	-17	-5.80	337	116	52.49	122.10	46.67	59.96	73.43
桃園縣	1,694	-637	-27.33	1,109	115	11.57	65.47	22.83	88.34	41.93
新竹縣	373	-119	-24.19	238	2	0.85	63.81	15.84	76.12	30.20
苗栗縣	450	82	22.28	542	206	61.31	120.44	29.14	80.37	49.47
臺中縣	1,331	-185	-12.20	1,123	88	8.50	84.37	16.10	86.14	72.68
彰化縣	945	-193	-16.96	1,202	87	7.80	127.20	29.22	71.89	65.88
南投縣	353	-212	-37.52	327	106	47.96	92.63	53.51	66.04	55.56
雲林縣	468	31	7.09	701	378	117.03	149.79	75.88	64.33	58.83
嘉義縣	312	11	3.65	247	100	68.03	79.17	30.33	56.43	52.45
臺南縣	821	38	4.85	442	-30	-6.36	53.84	-6.44	74.23	40.15
高雄縣	924	-127	-12.08	951	-25	-2.56	102.92	10.06	74.23	41.45
屏東縣	689	-68	-8.98	421	30	7.67	61.10	9.45	77.24	41.14
臺東縣	108	19	21.35	89	31	53.45	82.41	17.24	45.92	38.26
花蓮縣	336	-40	-10.64	259	-39	-13.09	77.08	-2.18	97.50	83.86
澎湖縣	58	-3	-4.92	52	27	108.00	89.66	48.68	63.07	55.46
基隆市	280	35	14.29	429	125	41.12	153.21	29.13	71.72	71.97
新竹市	559	16	2.95	444	64	16.84	79.43	9.45	141.21	79.82
臺中市	1,665	-183	-9.90	1,382	274	24.73	83.00	23.04	158.91	107.95
嘉義市	279	-88	-23.98	255	-122	-32.36	91.40	-11.32	102.35	83.28
臺南市	856	-58	-6.35	978	234	31.45	114.25	32.85	112.40	86.80
臺北市	3,928	88	2.29	2,751	429	18.48	70.04	9.57	149.34	62.73
高雄市	1,576	-403	-20.36	1,511	627	70.93	95.88	51.21	103.96	102.31

註：1. 破獲數含破積案。

資料來源：內政部警政署

2. 總計含署所屬機關及金門、連江數字。

第二節、詐騙犯罪相關理論之探討

一、理性選擇理論 (Rational Choice Theory)

「理性選擇理論」是藉由犯罪者的角度來解釋犯罪者如何選擇標的物、觸犯之後果及如何評估犯罪報酬及危險性，亦即犯罪者為何決定犯罪及如何達成犯罪的思考過程。美國犯罪學學者 (Siegel, 2006) 在其著作之犯罪學 (Criminology) 一書中論及：違法行為是發生在一個人考慮了個人因素 (金錢的需求、仇恨、刺激、娛樂) 和情境因素 (目標物受到如何的保護及當地警方的效率) 後，所作的選擇冒險的決定，亦即從事某一特定型態犯罪的決定，是在衡量各種訊息之後所作成的，相反的，放棄犯罪的決定也是由於犯罪人知覺到犯罪沒有經濟上的利益，或是他覺得被逮捕的風險太大了。

犯罪是否得到報酬呢？如果理性的犯罪人明白犯罪所得的報酬較一般合法的工作來得高，他們就可能會選擇去犯罪。然而，事實上有的犯罪所得的報酬可能會少於犯罪者的預估，那可能是犯罪者高估了犯罪所得，也可能是犯罪者失業、缺乏專業找不到工作或被拒於工作圈之外。且犯罪者對於每一次犯罪是否能順利逃脫，都太過於樂觀，他們認為犯罪被逮捕的機會是很小的，不會犯罪一次就被逮到，相信犯罪是值得冒險的。因此要預防犯罪必須使那些潛在犯罪人瞭解到犯罪生涯是高成本且低報酬的。

理性選擇理論將焦點放在犯罪的機會，犯罪可能形成一種誘惑，當人們認為犯罪的結果對其有利時就會為之，不論是利益導向或暴力導向，犯罪通常都會有一個令人無法抗拒的誘惑存在。社會學家認為犯罪事實上是有立即直接的利益的，其把這些利益稱為犯罪的誘惑 (The

Seductions Of Crime)，故一個人之所以會選擇犯罪是因為犯罪可以滿足個人的需求。若人們不害怕被逮捕的風險，也不害怕犯罪後的社會評價結果時，就有可能去犯罪，反之若人們害怕在同儕團體中失去尊嚴或受到刑罰制裁就會放棄犯罪的誘惑。

詐騙行為發生之原因在於「低成本、獲利高、風險低、刑度輕」，犯罪集團往往幾張辦公桌椅、租個簡易辦公室、架設一部電腦，再利用人頭申請一些帳戶、電話便可行騙，所需不過數十萬元；但所得高達數仟萬，甚至以億計。因此，詐騙罪乃行為人出於不法之獲利意圖，以詐騙為手段，而獲他人之物或財產利益，並造成他人財產損失之財產罪，皆屬於理性犯罪者，會考量犯案的時間、地點、目標物等。

二、嚇阻理論 (Deterrence Theory)

嚇阻理論源自於十八、十九世紀哲學大儒貝加利亞 (Beccaria) 與英國邊沁 (Bentham) 之古典學派的主張，指出人類之犯罪行為乃個人評估被逮捕之風險及刑罰後果理性抉擇之結果，亦即人類會選擇犯罪，是因為犯罪是有報償的，能讓他們感到滿意或是有樂趣的，因此懲罰必須具有迅速性 (Celerity)、確定性 (Certainty)、與嚴厲性

(Seriousness)，讓懲罰足以抵銷犯罪所帶來的快樂，始能阻止犯罪之發生，該理論包括一般威嚇 (General Deterrence) 與特別威嚇 (Specific Deterrence) 二大部份 (Zimring & Hawkin, 1973；引自蔡德輝、楊士隆，民 95)。前者係指對犯罪者之懲罰威嚇效果影響及其他非犯罪人成為犯罪人，主張重點在於使民眾瞭解犯罪行為將被逮捕、懲罰進而阻止潛在的犯罪抉擇與可能之犯罪活動。後者則指對犯罪人之懲罰，使其懼怕，進而影響其未來可能衍生之犯罪行為而言，例如對於那些屢次再犯

者採取長期予以監禁、隔離……等，以減少其危害。

根據刑法學者 Van Den Haag (1982) 之見解，目前刑法及刑事司法體系之目標即在於建立一威嚇體系 (Threat System)，以防止犯罪之發生。例如警方針對特定地域、犯罪行為進行大規模嚴厲之掃蕩犯罪行動 (Crackdowns)，即可能產生一般的威嚇作用。從傳統之古典學派理論迄今日以理性抉擇為主軸之嚇阻理論，其對於刑事司法體系造成衝擊，尤以嚇阻理論在警察之實際運用範圍甚廣，包括各項掃蕩行動在內，例如在我國每年不定期舉行之掃黑、肅竊專案、淨化選舉專案及春節期間之春安工作等均為嚇阻理論之具體實踐 (楊士隆，民 86)。我國警察機關在防制詐騙犯罪方面，所採行之「反詐騙專案」及「查緝集團性詐騙暨暴力討債等不法犯罪專案行動」(雷霆三十八號) 等措施，均為嚇阻理論之具體實踐。

然無可否認的，警察的存在與種種勤務作為，對於防制犯罪的發生是有其效果的，只是另有其他因素，如警察的勤務規劃、員警執行落實、認真程度，民眾的配合意願，及社會、經濟、社區環境……等因素，亦可能影響犯罪的發生率。詐騙的情境設計，常與時勢結合，讓被害人難分真假，常業的詐騙犯多半能熟習心理學，利用人性的弱點犯案。傳統的詐騙案受害者多因「貪念」所致，在警方與媒體加強犯罪預防宣導之後，歹徒也轉向利用民眾的被害恐懼 (Fear of Crime)，例如以「斷手斷腳」恫嚇的黑道分子，或藉口綁架在學子女向家長勒贖，致被害人多半是在心生恐懼，又查證無門時，花錢消災。換句話說，「被騙」，並不只單純是貪念作祟，以最近層出不窮的詐騙來看，有更多的可能性是來自於所謂「市場失靈」(Market Failure) 這個制度性因素，使得善良的民眾被高明的「詐術」所惑，甚至是因為「恐懼」而受害 (葉毓蘭，

民 93)。而我國警察機關對於如何防止詐騙犯罪以減少民眾的財產損失，降低心理的恐懼感，所採行的防制詐騙措施，究竟是否有達到威嚇理論所主張的嚇阻效果，實有必要作進一步的評估與研究。

三、社會學習理論之不同接觸理論 (Theory of Differential Association)

不同接觸理論是美國犯罪學家蘇哲蘭 (Sutherland) 於 1939 年所提出，其觀點認為犯罪行為是學習而來，犯罪主要源於文化的衝突、社會的解組以及接觸的頻度和持續的時間而定。社會的解組主要是由社會流動、社會競爭以及社會衝突之結果。此外，蘇氏認為犯罪乃是基於理性之考量，在犯罪前已經審慎評估過，得到「犯罪划得來」之心態，且蘇氏特別強調犯罪行為是經由學習而來，如果犯罪可以獲得暴利，將會引起傳染誘導作用，使其他潛在犯罪者也加入犯罪之行列。(引自蔡德輝、楊士隆，民 95)。

因此，以蘇氏之觀點來看我國台灣近年來詐騙犯罪之行為氾濫亦是基於相同道理，近年來台灣政局紛亂不已，又加上經濟比起鄰近其他國家要來的不景氣，而社會上笑貧不笑娼風氣逐漸盛行，也導致許多社會與家庭問題的產生。因此，在每個人都想要有錢（發財、脫離貧窮）的心態下，詐騙犯罪便油然而生。詐騙犯罪行為所花費成本極低，往往犯罪者只要利用民眾不慎流出之基本資料，以虛晃的騙術謊言利用人與人的信賴感並輔以科技器材，即可誘使被害人上當，進而獲得極高之報償，達到想發財的目的。除此之外，在警方追查不易之情況下，一再繼續犯案，也導致許多潛在犯罪者陸陸續續投入這犯罪行業，也使得詐騙犯罪有如雜草般野火燒不盡。因此，如何加強宣導民眾防範被害，對詐

騙犯罪者處以更高之處罰，以產生嚇阻效果亦值得探討。

四、一般性犯罪理論 (A General Theory of Crime)

犯罪學者蓋佛森與赫西 (Gottfredson & Hirschi) 於一九九〇年結合古典犯罪學和實證犯罪學之觀點，提出「一般性犯罪理論」，嚐試對犯罪類型(含詐騙犯罪行為)進行詮釋(引自蔡德輝、楊士隆，民 95)。蓋佛森與赫西強調低度自我控制之持續性特質，特質包括：衝動性、喜好簡單而非複雜的工作、冒險、喜好肢體而非語言的活動、以自我為中心、輕浮的個性。低度自我控制加上犯罪機會為犯罪之主因。他們將犯罪定義為「以力量或詐騙之行為追求個人自我利益」(Acts of force or fraud in pursuit of one' s self-interest)。如同赫西在犯罪原因論 (Causes of Delinquency) 一書中所提，犯罪動機並非係一變項，必須低度自我控制與犯罪機會同時呈現或產生互動始導致犯罪行為之發生。

一般性犯罪理論可以得知詐騙犯罪之犯罪者通常是一群低度自我控制者，在遇到有詐騙犯罪機會發生時，便會以詐騙 (Fraud) 方式詐取他人錢財來滿足個人自我利益，而詐騙受害者往往都是無辜民眾，有時甚或基於憐憫受騙 (歹徒假稱傷病貧困詐騙)，平常積蓄被詐騙而光，但是詐騙犯罪者卻只追求個人利益享樂，毫無考慮對方感受及受害心境，食遂知味，只要有機會不斷犯案。

第三節、詐騙犯罪相關實證研究

詐騙犯罪是透過對受害社會民眾或客戶的不便，產生機會成本、非必要的過高價格，而由詐騙犯罪活動中，取得不法利益所得。並且將此成本轉嫁到社會大眾身上。在國內已經由個人借貸、惡性倒閉之經濟性犯罪、白領犯罪的詐騙，轉而為求個人所得，結合先進科技的使用，運用兩岸三地特殊政治環境空間，基於理性抉擇之角度，進行其犯罪活動，實乃相當理性的，係一系列成本效益分析之結果 (Becker, 1968; Sullivan, 1973)。只要機會恰適，風險低，容易著手，報酬高，即可能進行其犯罪活動。此種對於犯罪人決策過程之研究，有助於研擬妥適的犯罪防制對策，使傷害降至最低 (Cornish and Clarke, 1986)。茲就相關國內外文獻中有關詐騙實證研究概述如下：

一、國外實證研究方面：

(一) Shelley (1998) 在其「美國境內的跨國性組織犯罪」

(Transnational Organized Crime in the United States) 研究中指出，美國由於經濟開放且經濟體的規模龐大，因而成為跨國性組織犯罪集團 (包括詐騙在內)，謀取不法利益覬覦的標的。Shelley 從研究中發現，雖然立法通過處罰嚴厲的法案，政治人物也宣示要對跨國性犯罪集團嚴加討伐，但美國境內的國際性犯罪組織依舊猖獗。

Shelley 認為主要原因乃是，美國的執法機關過於鬆散，執法機關之間缺乏有效的協調，以致無法發揮整體的力量。另一方面，跨國性犯罪集團經常使用賄賂的方式腐化執法機關，使得這些犯罪組織已滲透進入合法的社會組織，逐漸進入共生的階段。這些集團經常是由數個小組組織所組成，小組組織分佈於美國境內和其他國家，譬如華人幫派在美

國洛杉磯、舊金山、紐約、芝加哥等城市均有集團底下的小組織，而在台灣、中國大陸、加拿大（溫哥華）等地另有聯絡接應的分支機構（孟維德，民 93）。此跨國性組織犯罪及共生結構之型態，與國內學者周文科（民 93）所研究詐騙犯罪具有共生犯罪及跨國犯罪化之特性不謀而合，而目前警察機關在防制詐騙犯罪上，更因牽涉兩岸三地特殊性及金融、電信政策、教育宣導等跨部會協調不足問題，造成目前詐騙集團橫行、查緝不易之主因之一。

（二）根據澳洲犯罪學者 Grabosky, Smith 及 Wright (1996) 將利用電信從事犯罪行為分成九類：包括電信服務盜用 (theft of telecommunication service)、犯罪的陰謀 (criminal conspiracies) 剽竊智慧財產權、(theft intellectual property)、擾人資料的散佈 (dissemination of offensive material)、電子洗錢 (electronic money laundering)、電子恣意破壞公物等行為 (electronic vandalism)、電信市場詐騙 (telemarketing fraud)、非法攔截或中途阻止 (illegal interception)、電子匯款的詐騙 (electronic funds transfer fraud)。他們並認為利用或違反電信犯罪的不同犯罪活動令人驚訝地多樣化，一部分在實質上不是真正新型犯罪，只是方法上是新的，而其他則是與非法新的犯罪類型結合（如『簡訊詐騙』等新興犯罪，即是利用電信為犯罪連絡工具的典型例子）。在電信市場詐騙 (Telemarketing fraud) 方面，在美國關於利用行銷詐騙、假冒仁慈的兜攬、或偽造投資提議等的電話使用等詐騙犯罪，造成每年一億美元的經濟損失。在美國和全球增強商業活動（經濟發展）及結合日益蓬勃發展的電信技術等兩項因素之下，未來似乎會提高電信行銷詐

騙的風險。我們已經看到網路上銷售和投資行銷詐騙行為日益猖獗。而電子商務市場的發展將提供不講道德者的新機會和不留意者的新風險。而在電子匯款的詐騙 (Electronic funds transfer fraud) 方面，隨著電子資金傳送大量產生將增加，諸如：交易紀錄可能被中途攔截或竄改。現行系統像是自動提款機 (Automatic Teller Machine) 和電子資金傳送 (Electronic Funds Transfer at Point of Sale) 技術已經成為詐騙活動的目標，而隨著「儲值磁卡」(stored value cards)、「智慧卡」(smart cards)、「超級智慧卡」(super smart cards) 和「光學記憶卡」(optical memory cards) 毫無疑問招致一些個體去展現他們聰明智慧，而從事電子偽造和通過安全防禦系統侵入他人電信或電腦設備。諸如：簡易電話卡被竄改程式 (國內 SIM 複製問題)、智慧卡被證明容易遭更改複製 (國內信用卡複製盜刷犯罪問題)。電子交易的傳輸，從家裡用戶端到付款處理過程，將造成容易被竊取或詐騙，而電子錢廣泛被運用於網際網路的發展趨勢，也將導致犯罪的機會。國內目前新興詐騙犯罪之主要工具亦是利用網路的隱匿性及自動提款機之便利性，才會造成多數無辜民眾受騙，此種新科技發展所產生的犯罪問題，應是國際上需共同研究解決的課題。

(三) 澳洲犯罪研究所 (Australian Institute of Criminology) 所長 Adam Graycar (2000) 指出詐騙案件的防制 (prevention) 與管控 (control) 是澳洲目前及未來將面臨的兩大挑戰。成功的反詐騙作為，將提升澳洲的商業信譽、節省公部門資源與消弭無數個人受害者的損失。詐騙是對他人進行不正當或欺騙的行為來獲得不公平利益。詐騙存在的情形有許多種，一些詐騙的類型包括商業詐騙、針對政府的詐騙、

消費者詐騙、移民詐騙、證券詐騙、老年退休金詐騙、智慧財產詐騙、電腦與電信詐騙、保險詐騙、金融卡詐騙、慈善捐款詐騙，身分相關詐騙，藝術品詐騙、健保詐騙等。新的詐騙行為也不斷出現。只要有人，就有詐騙。一群人要騙另外一群人，給他們極大的好處或用違法的方式輕鬆獲取不法利益。當詐騙的犯罪行為在歷史中常出現時，科技、社會、人口與經濟的成長和發展為詐騙的形式帶來了更多的變化。只要有商業行為，就有欺騙與詐騙，現在更多是利用科技進行。在維多利亞時期，警方統計中的欺騙的類型超過 100 種，包括各種的欺騙、偽造、陰謀、金光黨角色扮演、假委任書及假聲明。不管從哪個角度或用各種理由解釋，詐騙就是犯罪。依澳洲犯罪學研究所估計，詐騙產生的損失是全部犯罪的 16%，1996 年的損失是 \$30-\$35 億（資料來源：澳洲—聯邦警察）。然而，任何數字可能只是猜測，個人的損失更是難以估計。Graycar（2000）指出，每個犯罪行為需有三個組成因素：（1）有動機之加害人，（2）一個合適的目標，（3）一個機會。而防制策略和實踐以下列為目標：（1）減少有動機之加害人，（2）保護與教育合適的目標，（3）減少機會，讓犯罪難度增加。在思考這些問題時，我們要面對的是相對複雜的因應作為。我們也遇到相當的限制，表面上能夠容易地規劃，但實際上是很難克服的。當我們再加入科技的因素，我們面對的是更複雜的司法與科技議題，特別是受害者與加害者為跨地域犯罪或金錢損失是透過網路。反詐騙的要點是藉由合作來達到上述目標：針對第一個目標，要減少有動機之加害人是很困難的，因為人都有貪婪的性格，而傳統防制犯罪方法中的早期介入是不合適的。詐騙沒有一般的危險或預兆。我們面對的是文化與道德—不是幾分鐘的演說可以改變的。但要減少有動機之加害人，司法的懲處可以起作用。監獄雖然只有極少的彌補

特性，對詐騙犯的威懾很可能比對許多其他人更有效。同樣地，查封詐騙犯的不動產、汽車或用一輩子來償還詐騙所得對白領詐騙犯是合適的。針對第二個目標，保護和教育被詐騙者是防制詐騙犯罪中的一個關鍵部分。它涉及大眾的認知與宣導，能分辨什麼是“天下沒有白吃的午餐”，方便個人或機構取得新資訊的機制。這與防範詐騙之具體作為是相互契合。第三個目標，讓犯罪難度增加是防制詐騙犯罪中的另一個關鍵部分，防範詐騙的方法也很重要。

(四) 美國 FairIsaac Company 策略計畫經理 Wilhelm(2004) 針對詐騙犯罪提出詐騙管理生命週期理論 (The Fraud Management Lifecycle Theory) 認為，詐騙犯罪是透過對受害社會民眾或客戶的不便，產生機會成本、非必要的過高價格，而由詐騙犯罪活動中，取得不法利益。並且將此成本，轉嫁社會大眾身上。強調詐騙犯罪是猖獗的，且詐騙管理生命週期中是動態、分階段逐步形成和適應的。如果能建構一個有效管理且組成平衡的詐騙管理生命週期，則可減少詐騙犯罪所造成的損失，以及對私人企業、社會帶來的成本。儘管在偵查詐騙犯罪的技術方面，目前科技已有顯著的發展，但詐騙犯罪依然持續帶給美國企業嚴重損失，包括電信、銀行、保險、健保、網際網路商、經紀業和證券等行業，每年損失均超過百億、甚至千億美元以上。

除此之外，Wilhelm (2004) 並提出之詐騙管理生命週期理論，其架構肇因，藉由檢視相關重大經濟犯罪發展過程中，各個顯著生命週期階段的相互作用，並將整個週期區分如下八個階段：

(1) 第一階段：嚇阻

成功的嚇阻是在詐騙發生前使其停止，嚇阻可定義為透過恐懼去抑

制或嚇阻；因透過懼怕可防止詐騙行為產生。其次，在詐騙領域上，威廉認為定義應擴大至困難方面，除透由恐懼、嚇阻外，亦可藉由犯罪困難度的增加，去抑制詐騙活動的進行。

(2) 第二階段：預防

在詐騙領域中，預防、察覺和嚇阻有時被同義解釋。上開情事，時造成組織內部、外部實體的混淆不清及預防活動的失焦。預防活動階段，雖與嚇阻和察覺相關，但係在嚇阻失敗之後，詐騙犯罪被懷疑或察覺之前。一般詐騙預防是指防止、停止或避免詐騙行為的發生；惟據威廉本項理論研究的定義，則是妨礙、檢查或阻止詐騙者執行或從事詐騙活動。諸如，提升客戶於金融機構開戶時的審核程序或嚴謹條件，以防止詐騙者開戶，從事洗錢。威氏的見解和目前我國政府為防制詐騙犯罪加強金融機構開戶的審核機制相吻合。

(3) 第三階段：察覺

察覺係詐騙生命週期第三階段，屬於一種行動或作為，其目的在於鑑定、發覺已完成、進行中或意圖醞釀中之詐騙行為。在詐騙管理生命週期中，察覺機制，包括對已完成詐騙行為者、意圖詐騙者和詐騙涉嫌不確定者之鑑定。如果，察覺機制未能發揮功能，則詐騙犯罪者將得以逃脫風險，獲取其不法利益。

(4) 第四階段：緩和

一旦詐騙犯罪行為被合理懷疑及發覺，緩和即被啟動。其目的，乃在緩和或停止詐騙。因此，此階段活動目標是以禁止和干涉為重點，以降低詐騙損失的程度或追回被詐騙的損失。在詐騙領域中，緩和的定義係指阻止詐騙犯罪者繼續或完成其詐騙行為，降低其成功，且強調時效性，在案發之初，即應迅速終止相關損失作為、節

省開銷、減輕影響和傷害層面。

(5) 第五階段：分析

分析是指向客戶（或民眾）評析詐騙活動的影響，並且合理說明詐騙案件調查的適當性及其優先順序。Wilhelm(2004)認為詐騙管理生命週期各階段獲得的相關數據，均可和分析階段相互運用和回饋。分析提供的範圍包含工作報告編製、案卷評估、損失原因分析、人員配備訓練分析、策略評估，甚至預期假設分析均屬分析範疇。

(6) 第六階段：政策

政策活動創造、評估、促進溝通，且有助於訂定政策，以降低對客戶或民眾的不便及被詐騙，被視為對抗詐騙的資源。政策被定義為智慧、謹慎的內部事務管理，其管理基礎在於物質利益（在詐騙犯罪防制政策中，也可以稱為減少詐騙犯罪損失）。政策必須平衡阻礙物價值、削減損失、銷售數量、操作伸縮性和成本效益。所有上開需求均須藉由政策階段，以智慧加以平衡處理，並藉由分析獲取的知識，以政策的手腕，把內部、外部，和交互環境因素結合起來，致力於整體協調發展。

(7) 第七階段：偵查

調查活動獲致之證據和訊息，可抑制詐騙活動的進行，並使受詐騙之資產或損失得以恢復，此外，偵查所得訊息證據更可供檢察官及法官，憑以起訴或判刑。威廉認為詐騙的定義，乃對事實的調查、蒐證或系統化的詢問；或對詢問對象的追蹤、研析、觀察，甚至包含執法部門的協調聯繫。至於調查的主要活動，其焦點有三項，分別為內部的調查、外部的調查及執法部門的協調。

(8) 第八階段：追訴

追訴階段係由檢察官（公訴人）、法院及執法部門所相結合，藉由法律訴訟，起訴及進行後續的審判及處罰程序。威廉認為追訴的定義及其目的有三項：（1）處罰詐騙者，藉以遏阻、防範案件再次發生，（2）務求起訴的成立與維持，藉以提升企業遏阻詐騙犯罪的聲譽；同時，並讓詐騙集團了解企業防制遏阻能力，（3）追訴的重要性，乃在於發揮遏阻作用、復原損害及執行被害求償。

（Wilhelm, 2004）

雖此理論由 Wilhelm 於 2004 年始提出，但由於全球各開發及開發中國家無不面臨詐騙犯罪的挑戰，其見解與理論，已受到學術與實務界青睞。而論者威廉亦指出目前國際犯罪組織正積極從事侵入金融體系網絡、偽造美元、偽造信用狀、偽領預付費、電腦商務詐騙和電信詐財等詐騙犯罪行為，已深受美國情治及安全部門重視（周文科，民 93）。而國內詐騙犯罪集團，其犯罪型態手法多樣性及惡質化，有過之而無不及，危害國人日深，如不提出有效策略加以遏止，將喪失民眾對政府執法信心，威廉氏所提出詐騙管理生命週期理論，無論就學理或實證論述，殊值國內防制詐騙工作相關部門加以探討、運用。

小結：我們可以看到國外的研究有針對宏觀方面、微觀方面、犯罪類型、犯罪預防等較為完整性的研究，對詐騙犯罪的研究提供了比較全面性的觀點，從澳洲犯罪研究所所長 Adam 到學者 Russell，其運用廣泛的統計資料（網路問卷、官方統計資料以及相關文獻）做相當程度的分類與分析，來闡明目前在澳洲的詐騙犯罪情況；之後又有學者 Jeromey，其從微觀角度選擇以老年人為目標的這樣一個信用卡詐騙犯罪類型，進而更深入的去探討詐騙犯罪成因，加強了對單一類型犯罪的

認知。在最後更有美國 Wilhelm 針對詐騙犯罪提出的詐騙管理生命週期理論，理論中融合了經濟學的觀點並且把犯罪分成八階段，而這樣的一個分段的詳細分析對於屬於經濟（白領）犯罪的詐騙犯罪而言，在其犯罪預防上提供了相當不錯的一個助益。由此來看國外的研究偏向全面性的研究且採用比較宏觀的觀點。

二、國內實證研究方面：

（一）賴光義（民 91）之「刮刮樂」詐財模式研究，以刑事警察局提供自 88 年 1 月起至 90 年 12 月止之刮刮樂被害人及受害經過分析，並訪談五位刑事資深專業的實務工作者發現，刮刮樂詐財案的被害人幾乎遍及各個階層、年齡層，不分男女，為了五十萬中獎彩金，造成無數的被害人，被害金額最高紀錄為三千四百萬。多數人在第一筆錢被騙後及時煞車，但是，最值得我們注意的是，許多被害人與詐騙集團經過來回多次密集的通話（這是一種看不見加害人的犯罪模式），歷經多天的折磨後（通常約兩個禮拜或更久），不管在金錢或精神上均出現損失慘重的情形，這段期間雖然是當事人生命中短短的幾天，卻也是影響其一生關鍵的幾天；不服輸，一再的寄予希望，卻也一再的希望落空。在資訊不對稱之情況下，通常都只是一個人對付整個計畫性的詐騙組織，於是打電話、等電話、籌錢（領錢、標會、借錢、辦理貸款、甚至向地下錢莊借錢—因為相信只要獲得撥款就可以馬上清償債務）、寄錢（匯款）、工作不專心，漸漸開始精神恍惚，身陷極度痛苦無力自拔的情境。

（二）洪漢周、曾景平（民 92）之刮刮樂及手機簡訊詐騙集團組織結構及偵查實務之研究：

根據研究發現刮刮樂及手機簡訊詐騙犯罪之犯罪手法雖然日新月異，但是該類詐騙犯罪組織結構卻有固定不變之模式，其組織結構主要分為集團首腦、訓練組、領款組、收購帳戶組、收購電話組、接聽電話組、印刷寄送中獎海報組七個組織。而警方偵查單位針對這類詐騙案件的偵查方法及技巧主要以歸納為四個偵查方向：

1. 電話偵查方向：行動電話偵查方向、固網電話偵查方向、080 多功能免付費電話偵查方向。
2. 帳戶偵查方向：臨櫃現金提款單之指紋鑑識、調閱詐騙集團成員提款機提領贓款之錄影帶、誘捕收購人頭帳戶者。
3. 海報、信封之偵查方向：海報、信封上之指紋鑑識、追查詐騙集團習慣投遞郵筒之可疑投遞大批郵件者。
4. 線上偵查方向：依據被害人所提供詐騙集團成員所使用之聯絡電話，由偵查人員與歹徒聯繫，並設法取信於歹徒，接續指定某線固網電話作為傳真機專線（如 A1），再報請檢察官對 A1 固網電話核發通訊監察書，同時於監聽時設定來話（惡意）追蹤，進一步以不信任該公司為藉口，誘使歹徒傳真相關公司資料至 A1 固網電話，立即可以惡意追蹤查出歹徒所使用之傳真電話，進而查出申租地址。

（三）周文科（民 93）針對台灣地區詐騙犯罪問題進行研究，對警察實施問卷調查，共受訪 709 刑警人員，對於偵辦詐騙案件困難程度，有 53.8% 的受訪者認為有困難，認為沒困難的僅有 15.9%；另外，研究結果顯示刑警人員偵辦詐騙案件與偵辦各類刑案之自我成就感、困難度、工作環境滿意度均成正相關，顯示當前詐騙犯罪已因集團化、流竄化、國際化及智能化，致偵辦上其困難度已較農業社會時期為高。

此外周文科(民 93)更發現兩岸持續對立,不僅影響政治、經濟外,台灣地區之社會治安亦受波及;詐騙犯罪猖獗,其主因乃個人資訊遭到不法集團非法濫用。如何保護個人資料避免外洩,防補漏洞,建立管理機制以及積極修法加重違法者刑責,實為政府無可旁貸的責任;詐騙犯罪女性犯嫌之比例近 10 年來,較全般刑案女犯嫌逐年越來越高,顯示詐騙集團中,女性犯嫌所佔比例逐年升高,其在作案中所扮演角色,是不容忽視;傳統犯罪學理論多認為詐騙犯罪加害人與被害人均存有特定人際關係,而本研究受訪刑警人員,對於目前詐騙案犯與被害人多數並不存有特定人際關係之同意程度,高達七成。顯示傳統犯罪學理論有關詐騙案,特定人際關係之學說理論,已因時代環境變遷而有所改變;一般社會大眾或企業對防制詐騙犯罪之能力和付出,顯然不足。

(四)陳順和(民 94)對於國內司法警察進行研究,針對電信犯罪認知與偵查能力之分析結果發現:

1. 基層員警中,以職務類別而言,實際偵辦重大刑案的刑事警察比制服警察的電信犯罪偵查知識來得了解;以單位而言,警政署刑事警察局與電信警察隊等比起警察局與分局較了解電信犯罪,而分局員警又比派出所員警認知程度來得高。
2. 基層員警在對於面臨新興電信犯罪看法上,認為司法警察應該具備基本電信犯罪偵防知識、應該加強電信犯罪訓練與在職講習等,均傾向一致性認同。
3. 刑事法令跟不上電信科技進步(諸如:單純不出聲音電話騷擾案件目前層出不窮,卻無法律可以規範)。
4. 警政署甚為重視的「假恐嚇,真詐騙」等重大詐騙犯罪類型,除了

電信人頭帳戶（王八機、王八卡、預付卡）等問題為犯罪成因之一外，財政部推行金融自由化，所衍生之「銀行人頭帳戶」及 ATM（自動櫃員機）的轉帳便民服務功能，也是犯罪主因。

5. 電信自由化之後，電信事業服務發展迅速，加上缺乏引進先進國家電信反制技術及配合司法警察偵查犯罪之法律依據（例如：通訊監察、即時定位技術），導致詐騙犯罪難以防制。

6. 日新月異的電信科技被犯罪者利用作為從事各類型犯罪之工具（主要是隱匿真正身分，逃避司法警察查緝為目的），增加警方犯罪偵查的困難度與司法預算付出成本。

7. 金融資料（包括銀行帳戶與資金往來）調閱速度也會影響犯罪偵查；電信通聯調閱費用是司法警察偵辦重大案件的經費負擔。

8. 電信犯罪因為具有機動性強、隱匿性高、年輕化、智慧化、多樣化、訊息萬變與高獲利低刑罰等特性，應該建議政府、學術界、產業界與民間等，結合產、官、學界力量，每年定期舉辦學術研討會，使得各種不同科學領域（電信科技、法律學、犯罪學等）科際整合，來研商防制對策。

9. 利用電信門號、金融人頭帳戶取得容易，造成司法警察犯罪偵查時效上拖延。電信事業服務功能多樣化，例如：電話轉接功能、第一類與第二類電信互連規範、行動電話漫遊功能、門號經辦代理商或手機通貨商管理問題等，也徒增司法警察偵查犯罪困難度。

10. 自 94 年 1 月 1 日起實施「電話門號可攜式服務」（也就是電話用戶可以保留原門號，改換他家電信公司），也將對於司法警察犯罪偵查產生衝擊，司法警察將來偵辦刑案，及電信公司對於電信壞帳的風險管理等因素需求，可以比照金融機構成立之「財團法人金融聯合徵

信中心」模式，透過修改相關法令途徑，成立「電信聯合徵信中心」。

(五) 江慶興（民 95）165 專線功能分析

此研究主要以引用 165 詐騙專線的統計數據來從事詐騙犯罪的各項分析，進而凸現出 165 詐騙專線的成效與重要性。結果顯示在詐騙管道方面，民國 95 年網路銀行轉帳的報案件數雖不及 ATM 轉帳的多，但在被害金額上，網路銀行卻超越了 ATM 轉帳，由此我們可以看出以網路銀行轉帳的詐騙方式逐漸成型。

對於這樣的犯罪趨勢，研究建議建置「聯合服務平台」來整合電信、金融以及警察機關，形成一快速有效的聯合防護網來對三大主要犯罪工具-電話、金融、人頭進行制約；另外再行建立聲紋辨識比對系統，藉由資料庫的建立與比對進一步的找出犯罪集團之間的關連性以及提高破案率。

(六) 陳玉書、曾百川（民 95）網路詐欺犯罪理性選擇歷程之質性分析

此研究以一般性犯罪理論、理性選擇理論與日常活動理論為基礎來分析犯罪者在從事網路詐欺犯罪時的選擇過程，對 12 位曾經從事網路詐欺犯罪的犯罪者實施深入的訪談。於研究結果發現，一般性犯罪理論中的低度自我控制、理性選擇理論中的犯罪決定歷程與犯罪性、日常活動理論中的標的物選擇與監控的威嚇性、以及情境預防中增加犯罪成本與風險和減低犯罪報酬等因素，在解釋網路詐欺犯罪原因及歷程上具有相當解釋力。依其研究之發現，建構解釋網路詐欺犯罪歷程理論模式-初始階段、習慣階段、專業化與多元化階段以及終止階段。研究發現初次網路詐欺的動機皆出自於圖利、享樂與快速致富，即便是進入之後的

階段也是如此。在經歷過初次犯罪經驗後，犯罪者會慢慢習慣這樣的行為，爾後隨著詐騙經驗的增加、個人技術上的突破與精進及與他人共同從事詐欺，犯罪者逐步的邁向專業化與多元化的階段，最後直至遭受逮捕後才終止個犯罪行為。

(七) 蔡田木、陳永鎮（民 95）新興詐欺犯罪趨勢與防制對策之探討

依據兩位專家的研究發現，就詐騙管道的趨勢來看，93 年「手機簡訊詐騙」出現了高峰期，而在，94 年春節之後則轉化為「騙徒直接來電」，直至當年下半年則又出現了「電話語音」的詐騙管道，此三類型的詐騙管道呈現交叉互替的現象，更於 95 年之後，「電話語音」與「騙徒直接來電」成為了現今主流的詐騙管道；最後在詐欺犯罪被害金額交付手法趨勢上，從早期現金、支票方式轉變為 ATM 自動櫃員機轉帳，再轉為臨櫃轉帳，而隨著時代進步及電腦與網際網路的普及化，逐漸轉向為電話語音與網路銀行的方式。到目前為止以臨櫃轉帳方式為最多，其次是 ATM 自動櫃員機，再次為電話語音轉帳模式，而網路銀行轉帳方式則尚在醞釀中。另外值得一提的是，在研究中也發現每年春節為詐騙內容、詐騙管道的轉換期，春節過後隨即呈現另一波內容、管道的強勢攻擊期。

(八) 范國勇、張平吾、蔡田木、劉澤昌（民 93）ATM 轉帳詐欺犯罪之實證研究：

學者范國勇等人有鑑於政府等相關單位除了以加強宣導民眾「勿存貪念」、「不輕易匯款給他人」、「不洩漏個人資料」等政策予以回應外，並無其他有效降低 ATM 轉帳詐欺犯罪被害事件發生之具體策略。對於在司法機構大力追緝與金融、電信業者不斷強化風險控管之際，犯罪

集團分子仍甘冒被捕入獄之高風險，而選擇加入 A T M 轉帳詐欺犯罪之行列，范國勇等人（民 93）的研究將這些人的動機歸納出以下幾點：低成本、高報酬；警方查緝不易、犯罪風險低；量刑低、刑罰功能不彰；同儕團體影響；好逸惡勞的社會風氣。而在對於「A T M 轉帳詐欺」犯罪集團組織結構上，研究結果則區分為集團首腦、後勤支援、實施詐騙、機動取款四大部分，集團首腦的任務主要在於乃在於提供犯罪所需之資金、場所、設備，並且也負責指揮各單位任務的分工與協調合作，以及分配犯罪之所得。

（九）王朝煌、廖有祿、蔡田木、鄒景隆（2007）金融防詐騙之研究與資訊科技應用

其研究以資訊科技為觀點進行金融詐騙犯罪之分類，並藉由相關文獻將金融詐騙犯罪模式與特性加以分析，與參考相關犯罪理論，提出防制金融詐騙犯罪之預防策略建議。本研究最後就資訊應用方面，提出多項防制金融詐騙解決方案，研擬建立報案輔助機制、建置金融帳戶異常交易偵測系統、增設 ATM 操作顯示機制、全面提升視訊電信的使用、建立電信人頭戶資料庫、及整合金融與電信人頭戶資料庫等解決方案，一方面避免通訊與金融設施遭受濫用，另一方面逐步提高詐騙犯罪的困難度及降低其報酬率，當有助於防範日益氾濫的詐欺犯罪。

小結：國內學者針對詐騙犯罪議題所做的研究，讓我們在詐騙犯罪這樣的犯罪類型上，有了許多深入的瞭解，像是在詐騙的動機上、行騙的手法方面或是行騙目標的選擇上等，對特定類型的詐騙犯罪做深入研究並提供了相當深度的探索與瞭解，雖然無法全面概括此一犯罪，但仍

舊對防制此類提供相當大的助益。然而，除了學者周文科針對台灣地區詐騙犯罪問題進行比較廣泛而全面性的研究外，其他研究大多偏向是分散的、單點式的研究，譬如針對某一特定的犯罪類型或者是犯罪手法的探討，而不同於國外研究採用的全面性觀點。

此外，比起國外研究，國內研究仍有其獨特之處。學者陳玉書、曾百川利用質性研究的方式來印證理性選擇理論，而其研究結果也肯定了理性選擇理論對於詐騙犯罪的解釋力。此研究回應了學術上對於犯罪人理性選擇的疑慮，使得學說與現實狀況兩者之間能夠更加的契合，而這是在國外先前國外研究中所沒有提到的，也顯現其研究特別之處。

最後，上述國內外學者所提出的研究結論與建議，大多數已為我國警察機關防制詐騙犯罪工作指出具體的方向，然近年來警察機關在執行過程中仍有困難之處，政府所投入之人力及防制作為與民眾之感受認知不同，成效亦受質疑，顯見理論與實務之間尚存有差距，有必要從實務上進一步作深入的評估研究，期能為警察機關在防制詐騙犯罪工作上找出最有效的解決辦法。

第四節、警察機關詐騙犯罪偵防措施之探討

近年詐騙集團已衍生成社會問題，除侵蝕民眾財產，亦影響金融體系穩定及政府威信，前行政院游院長（民 93）於第十九次行政院「強化社會治安專案會議」中除特別要求交通、法務、財政等部會鼎力協助配合外，並指示內政部警政署動員全體警察，加強宣導，積極偵辦，列入第二十次行政院強化社會治安專案會議中提報，以有效遏制利用人頭帳戶犯罪。爾後，行政院謝前院長（民 94）認為電話的恐嚇詐騙非常普遍，已經造成社會的不安，應列為最優先要做的工作，各單位應該積極全力配合，加強人頭帳戶、電話、網站來源的追查，每次行動的成效要透過傳播媒體對外來說明，讓民眾了解政府的決心及對治安的重視，以確實安定民心。

而內政部警政署為有效遏制詐騙犯罪，訂頒「各級警察機關偵防詐騙案件考核計畫」、「金融電信人頭帳戶犯罪案件處理執行規定」及多項具體措施，並協調召開跨部會會議，以期效維護金融秩序與保障民眾財產安全。

而警察機關為偵查與預防詐騙之第一線力量，如能全力投入作更大的努力與貢獻，將對防制詐騙成效產生最直接、有效的助力，而迄今警察部門採行之各項防制詐騙措施有：

- 一、成立「偵辦詐騙專責小組」：整合查緝警力，俾利機動、有效打擊此類犯罪，另亦有助於資料庫之建立，有效管制案件。
- 二、規劃執行「雷霆專案掃蕩」。
- 三、建立警示通報聯繫機制：由各金融機構、警調單位成立「警示通報聯繫窗口」，由警調單位將疑似詐騙集團所利用之帳號，立

即提供相關銀行，俾終止該帳號使用提款卡、語音轉帳、網路轉帳及其他電子支付轉帳功能。

四、「成立 165 反詐騙諮詢專線」：政府有鑑於詐欺犯罪之危害性及民眾的迫切需求，構思規劃成立反詐騙電話於民眾接獲或被害時能提供相關諮詢與協助，以遏阻詐騙犯罪，遂於民國 93 年由全國各縣市警察局之 110 成立反詐騙諮詢專線，而在中央設立 0800018110 專線，但之後為了使民眾方便記憶並且擴大其功效，於是將其號碼改為 165，而且使各電信業者設置完成連截至 165 號碼，統一由警政署刑事警察局來負責。

五、「加強反詐騙宣導」：為避免詐騙事件一再發生，警政署除加強發布新聞稿加以說明外，並以製作短片、廣播節目、宣導手冊等，搭配各市、縣（市）辦理擴大預防犯罪宣導，運用大型活動、演講、行動劇表演等方式，加強辦理預防詐騙宣導。另協調雅虎、遊戲橘子等大型國內入口網站，將製作之宣導影片連結播放並提供下載，另發動員警以電子郵件方式，將宣導影片及新興詐騙手法傳廣為傳送親友，提醒民眾注意防範，避免被騙。

小結：國內目前防制詐騙工作，在偵防方面僅能依被害人提供有限的線索去偵查，往往因歹徒以人頭帳戶或人頭電話來作為犯罪工具，查緝不易，因此，著重點在於預防宣導作為，透過大眾傳播媒體、學校、社區、社團，以文宣、演講等方式，提醒民眾免於受騙。而上述專責組的成立，對防制詐騙犯罪具有正面意義，唯成立以來到底發揮功效如何、有無兼辦其他業務、執行有無困難等等仍須進一步深入

探討。

在政府投入相當多的心力並推行了許多相關的政策來對抗詐騙犯罪之際，對於這些詐騙犯罪的防制策略是否有效之評估研究仍付之闕如。此即為本研究之動機所在，在初步研究階段，本研究的焦點在於探討在第一線對抗犯罪的警察人員是如何來看待詐騙犯罪防制策略，以及做為政策消費者的民眾又是如何來看待這些策略之推行與成效。而且，本研究進一步探討這兩者的看法是否有所差異，若是有落差，則對於政策施行的成效是否有所影響。

第三章 研究方法與對象

第一節、研究方法

針對本研究所預期之目標，擬採下列兩種研究方法。茲簡述如下：

一、文獻探討法 (literature review)

本研究係由研究者多方面蒐集中外學者對於詐騙犯罪防制之理論與原理，以及相關之實證研究或論文資料，並參酌國內警察機關現行防制詐騙之實務上的作法，從研究過程中，瞭解所遭遇的問題與困難。進而分析其研究之價值，歸納與本研究相關之研究結果，做為本研究之參考。並藉此擷取相關的研究變項及重點，作為問卷設計與評估警察機關防制詐騙成效之參考。

二、問卷調查法 (survey research)

本研究欲從學術與實務等多元層面探討影響警察機關防制詐騙犯罪成效之相關因素，並從中瞭解各因素間的關係及實務上執行的成效。其步驟係由研究者參酌國內外相關文獻，結合學術與警政實務界之看法，進而研擬調查問卷內容，並以該問卷對警察人員樣本加以施測，主要就其之基本人口特性及警方之具體做法加以分析，並對照民眾之電話訪問結果，以瞭解各樣本對於警察機關防制詐騙工作看法之差異性，俾作為警政當局研擬或修正工作策略之重要指標，以達到本研究目的之要求。

三、電話調查法 (survey research)

有關犯罪預防措施或方案的實施，亦須得到社區民眾的支持與配合才能順利推展，因此，警方對於執行詐騙相關措施時也需要傾聽民眾聲音、瞭解民眾需求，是改善全台灣詐騙犯罪不可忽視的一環。本研究擬

進行民眾詐騙犯罪相關問題之電話訪問調查。調查內容包括市民所關心的犯罪問題排序、被害時警方的處理情形、詐騙犯罪訊息應變措施、對警察打擊詐騙犯罪成效之瞭解程度、對詐騙犯罪問題之看法、警察針對詐騙犯罪相關措施…等。

第二節、研究架構

本研究主要在評估台灣地區警察機關防制詐騙犯罪策略之成效，利用文獻探討、問卷調查與電話訪談方式，來瞭解現階段警察主要防制詐騙宣導策略作為，並試圖得知民眾對警察機關防制詐騙工作的期待與看法，探討兩者之間看法是否有所差異，進而改善警察防制詐騙相關工作，希望達到滿足民眾之需求，並促使警民合作，以共同防制詐騙犯罪的發生，收預防詐騙犯罪氾濫之實效。其研究架構如下圖 3-2-1 所示：

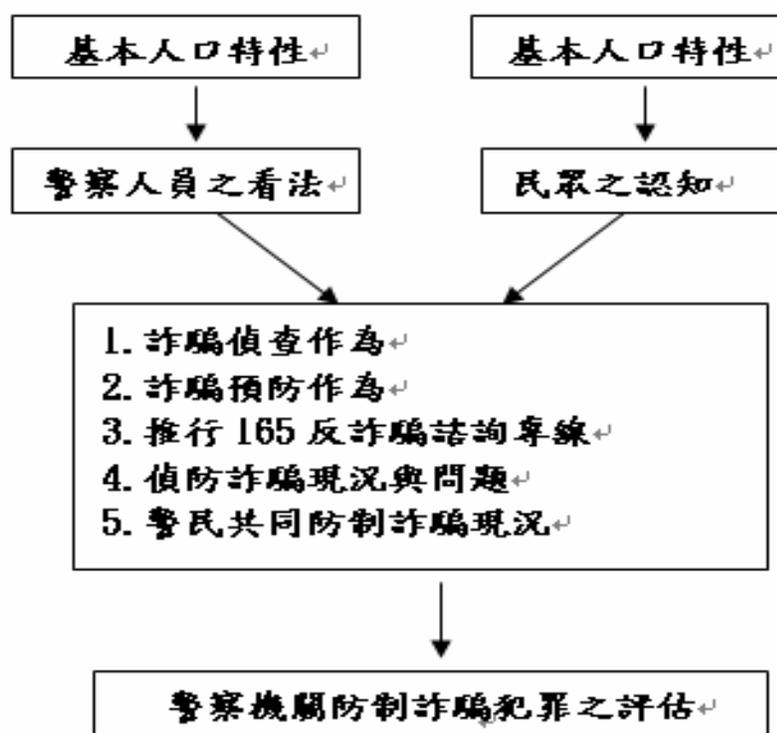


圖 3-2- 1 研究架構圖

從上圖理論架構可知，警察防制詐騙之評估以由警察人本身及民眾兩方面之意見彙整始可能臻於完善。

第三節、研究對象與抽樣

一、警察人員：

警察人員為實際執行治安工作之第一線人員，對防制詐騙之成敗負有相當重要的責任，以其所受之專業素養與認知對本身所執行的防制詐騙之重點工作，包括防制詐騙偵查作為、防制詐騙預防宣導作為、推行 165 反詐騙諮詢專線等執行成果進行評估，茲進一步闡述如下：

1. 警察機關防制詐騙之偵查工作是整個防制工作的基楚，是否能適當有效推展，將會影響防制詐騙犯罪之成效，其內容包括「雷霆專案」的執行、受理報案態度、績效之評比、績效配分的規定、偵辦技巧傳授、有關獎懲之規定、及詐騙手法瞭解程度，均足以影響警察人員執行防制詐騙工作的意願與效果，進而影響防制詐騙工作之成效。
2. 警察機關所採行之各項防制詐騙預防宣導作為，更直接影響防制詐騙犯罪工作之成效，其重點包括防制詐騙宣導方式，防詐騙講習、民眾對自動提款機的瞭解等均直接影響防制詐騙的成效。
3. 詐騙防制工作著重在預防宣導方面，警察機關設置 165 反詐騙專線提供民眾諮詢服務，民眾使用程度、警察宣導張貼普及率、警察答覆滿意度亦是防制詐騙的成效之指標。
4. 單靠警察的力量是很難有效達成任務，必須藉由民眾、學校及其他政府部門加入，才能達到事半功倍的效果，而警察必須協調其他政府部門配合，共同防制詐騙，其作為包括大眾傳播媒體的宣導、電信單位的配合、金融機構之轉帳設定等，相關單位之協調配合情形，均直接影響到防制詐騙的成效。

二、一般民眾：

1. 政府之施政應以民眾為依歸，因此治安政策的擬定，必須考量到民意的需求，其執行的成效亦應考量到民眾的感受，如此才符合民主的真諦。而本研究之調查主體亦包括民眾在內，尤其對警察機關所採行的防制詐騙作為成效的看法及配合意願如何？更是本研究調查研究的重點，以方便比較其與警察機關的看法之差異。
2. 詐騙防制工作要有效執行，必須靠民眾的充分配合，才能竟其功，民眾參與熱心越高，防制效果越顯著。惟警察機關在宣導、偵查過程中，仍發現部分民眾配合意願不高，或因心態作祟，或因不信任警察，或因在遭受報復，或因缺乏熱心等因素，亟待進一步研究，以得到驗證，並找出其中徵結所在，以提出有效的改革建議。

由於所調查之警察人員及民眾之基本人口特性，亦可能影響兩者之心理、行為及看法，因此本研究將警察人員之年齡、性別、服務單位、職務、學歷、工作屬性、服務年資、對轄區詐騙犯罪偵查預防認知等及民眾之年齡、性別、居住地區、職業、教育程度、社區類型、對社區詐騙犯罪嚴重程度及民眾被害經驗等予以納入考量，俾了解不同基本人口特性之差異見解。

我國警察機關執行詐騙防制工作均由內政部警政署（刑事警察局）指揮推動，因此全國各警察機關在該項業務之作為均大同小異，因此，在研究經費與人力、物力之受限下，又必須追求其樣本代表性下，本研究設計係以全國為範圍，各分為北、中、南、東四個區域，並以四區之民眾及警察局員警為調查對象進行抽樣，共抽取民眾 800 名及警察人員 800 名，合計 1,600 名之樣本，俾便做為本研究統計分析之基本資料。

茲就樣本說明如下：

(一) 民眾部分：

本研究為求代表性並減少其城鄉、東西部差距，以求取研究結果的客觀性，樣本針對台北市、台北縣、台中市、台中縣、高雄市、高雄縣、花蓮縣、台東縣以電信局所公布之住宅電話簿為母群清單，亂數隨機方式各抽取年滿 20 歲以上之一百名樣本，共抽取合格 800 名樣本，電話抽樣時間為 96 年 10 月 15 日至 24 日之晚上六時至九時，總共花費十日時間並撥打了六千餘通電話。除此之外，本研究團隊與電訪工作人員已經執行過許多相關電話訪問研究，具備一定的經驗，可以減少許多不必要的誤差，且在執行電話訪問期間，均會有本團隊之人員在場督導，如有電訪相關問題可以當場解決，以使電訪誤差效果達到最低，成效達到最高。

(二) 警察人員部分：

選定台北市、台北縣、台中市、台中縣、高雄市、高雄縣、花蓮縣、台東縣警察局所有人員為對象，尤其以偵查詐騙工作、辦理防範犯罪宣導業務等基層員警為問卷調查之重點對象。其實施方式係研究人員於 96 年 9 月至 11 月間分別至於各地縣市警察局進行施測由各單位主管協助進行研究。在施測前，研究人員均與各警局負責單位主管解釋清楚研究目的，也請各警局負責主管轉告詳細之施測目的並將作答方法予以解說，要求警察同仁確實回答，同時為使警察人員放心作答，特別強調他們填答內容絕對不會影響考核成績。最後經統計總共發出 840 份問卷，其中作答不完全或無效問卷有 229 份，有效問卷計有 592 份，問卷回收率 7 成。

表 3-3- 1 警察人員問卷施測回收統計表

抽樣地區/警察局		施測樣本數	作答不完全或無效樣本數	有效樣本數
北區	台北縣警察局	105	24	75
	台北市警察局	105	42	63
中區	台中縣警察局	105	22	82
	台中市警察局	105	39	66
南區	高雄縣警察局	105	21	75
	高雄市警察局	105	26	78
東區	臺東縣警察局	105	26	72
	花蓮縣警察局	105	29	81
合計		840	229	592

第四節、問卷題目分析與因素分析

為求瞭解本研究所使用問卷之問項是否適用，是以對每一個題項進行專案分析，求出“決斷值”（CR 值），透過 t 檢定及量表總分相關二種方式來判定問卷中各問項是否達到顯著水準，若未達到顯著水準之問項將予以刪除；其次，對達到顯著水準之各量表問項，採用因素分析的方法，萃取共同因素，再進一步將因素予以命名。

一、問卷題目分析：

（一）、項目分析：

用 t 檢定考驗「防制詐欺偵查作為成效」、「防制詐欺預防作為成效」、「推行 165 反詐騙諮詢專線成效」及「警民共同防制詐欺現況」之高低分組（前百分之二十五與後百分之二十五）在各題得分上之差異是否達到顯著水準，未達顯著水準者考慮予以刪除。

（二）、與量表總分之相關：

是以各量表每題項得分與量表總分間進行相關分析，若是該題號與量表總分之相關過低且未達顯著水準者，則考慮加以刪除。

結果發現，每題與各量表總分之相關均具有顯著性（ $P < 0.001$ ），除「B7 您對偵辦詐欺案件之破獲率滿意程度」相關係數較低外，相關係數也均在 0.6 以上（詳見表 3-5-1、表 3-5-2、表 3-5-3、表 3-5-4），但再經由上述的 t 檢定「量表總分相關」的題目分析後顯示，在「防制詐欺偵查作為成效」、「防制詐欺預防作為成效」、「推行 165 反詐騙諮詢專線成效」、「偵防詐欺犯罪現況與問題」及「警民共同防制詐欺現況」中之各量表各題項高低分組間之差異皆達顯著水準（ $P < 0.001$ ），除「B7

您對偵辦詐欺案件之破獲率滿意程度」未達顯著差異，且相關係數不到 0.6，故需刪除該題，其餘題目皆保留。

在「警民共同防制詐欺現況」量表中，其中「F3 警察要求民眾配合各項防制詐欺工作時，最常遇到的問題為何？」及「F7 您覺得民眾受騙後的反應為何？」為類別變項，故不列入 t 檢定及相關分數中。

表 3-4-1 防制詐欺偵查作為成效量表之題目分析表

題號	題目	項目分析		與量表總分相關	
		t 值	P 值	相關係數	P 值
B1	成立「防制詐欺」專責小組使偵查詐欺工作更具成效？	-6.070**	.000	.813**	.000
B2	加強偵辦詐欺案，嚇阻歹徒繼續作案？	-6.253**	.000	.895**	.000
B3	提高取締詐欺績效敘獎標準，可提升偵破效能？	-4.189**	.000	.763**	.000
B4	清查詐欺集團之人頭帳戶列「警示帳戶」，可有效遏止詐欺犯罪？	-6.827**	.000	.919**	.000
B5	執行靖頻專案：打擊資通犯罪，掃蕩非法電信平臺，可遏制詐欺犯罪？	-6.070**	.000	.874**	.000
B6	詐騙手法層出不窮，推陳出新，對新興詐欺犯罪偵查作為了解？	-4.274**	.000	.837**	.000
B7	您對偵辦詐欺案件之破獲效率滿意程度？	-1.922	.063	.492**	.000

** : p < 0.01 * : p < 0.05

表 3-4-2 防制詐欺預防作為成效量表之題目分析表

題號	題目	項目分析		與量表總分相關	
		t 值	P 值	相關係數	P 值
C1	加強金融機構巡守，對駐足提款機前，衣著異常，攜帶多張提款卡之人士加強臨檢可防止民眾受騙？	-6.237**	.000	.816**	.000
C2	辦理防制詐欺講習有助防詐經驗與技巧？	-5.131**	.000	.870**	.000
C3	強化大眾傳播媒體反詐騙宣導，有效防止民眾受騙？	-7.102**	.000	.862**	.000
C4	走入社區結合公益團體全面反詐騙宣導，有效防止民眾受騙？	-7.251**	.000	.887**	.000

C5	製發書面宣導手冊、海報宣導，有效防止民眾受騙？	-5.926**	.000	.834**	.000
----	-------------------------	----------	------	--------	------

**: $p < 0.01$ *: $p < 0.05$

表 3-4- 3 推行 165 反詐騙諮詢專線成效量表之題目分析表

題 號	題 目	項目分析		與量表總分相關	
		t 值	P 值	相關係數	P 值
D1	設置「165 反詐騙諮詢專線」可有效提供民眾反詐騙資訊？	-6.385**	.000	.855**	.000
D2	民眾接獲可疑詐欺電話會主動撥打「165 反詐騙諮詢專線」向警方諮詢？	-5.582**	.000	.823**	.000
D3	民眾撥打「165 反詐騙諮詢專線」諮詢均能得到滿意答覆？	-6.019**	.000	.757**	.000
D4	「165 反詐騙諮詢專線」接獲民眾檢舉疑似詐騙電話，經查證後會執行停話作業？	-6.723**	.000	.876**	.000
D5	設置「165 反詐騙諮詢專線」對詐騙犯罪預防之成效如何？	-5.640**	.000	.848**	.000

**: $p < 0.01$ *: $p < 0.05$

表 3-4- 4 警民共同防制詐欺現況量表之題目分析表

題 號	題 目	項目分析		與量表總分相關	
		t 值	P 值	相關係數	P 值
F1	警察請民眾協助辦案時，民眾之態度為何？	-5.438**	.000	.677**	.000
F2	警察指（宣）導民眾防制詐欺常識及技巧，民眾接受程度如何？	-5.186**	.000	.698**	.000
F4	金融機構對警方通報將可疑帳戶列入「警示帳戶」能充分配合？	-5.341**	.000	.743**	.000
F5	電信單位對警方通報為詐欺集團電話予以斷話能充分配合？	-5.639**	.000	.770**	.000
F6	大眾傳播媒體能積極配合警方之宣導？	-4.373**	.001	.754**	.000

**: $p < 0.01$ *: $p < 0.05$

二、因素命名

本研究藉由因素分析的統計分析方法，對問卷各量表題項進行因素分析（主成分法），以期能達到以簡馭繁、淨化資料的效果。依據 Zaltman&Burger 之建議，只要將特徵值大於 1，且各變數負荷量絕對值大於 0.3，且能解釋 40% 以上的變異量時，因素分析的結果相當可取，同時依據 Overall&Klett 之意見，若因素分析三個或更多的負荷量絕對值大於 0.35 的變數定義時，便已相當穩定。是以本研究經過專案分析後，繼之進行因素分析 (Factor Analysis)，以主成分分析法 (Principal Component Method)，並經最大變異 (Varimax Rotation) 正交轉軸，萃取特徵值大於 1 的因素為取捨數目之標準，找出共同因素，並以最大變異數法加以轉軸，而且因素負荷量 (Factor Loading) 絕對值大於 0.4 的因素，對各分量表予以命名。

(一)、「防制詐欺偵查作為成效」的因素分析

對「防制詐欺偵查作為成效」進行因素分析，首先計算 KMO 和進行 Bartlett 球形檢驗；根據學者 Kaiser (1974) 觀點，如果 KMO 的值小於 0.5 時，較不宜進行因素分析，此處 KMO 值為 0.894，表示適合進行因素分析。此外從 Baerlett 球形檢驗的 χ^2 值為 234.811 (自由度為 21)，代表量表各題項的相關矩陣有共同因素存在，適合進行因素分析。各題項的共同性也較好，其值均在 0.50 以上，代表各題項的資訊都得到了充分的提取。

因素分析採用主成分法，以特徵值大於 1 的標準來萃取因數，因素分析的結果僅得到一個因素，因素負荷量皆在 0.40 以上，有效題目共計 6 題 (見表 3-4-6)。因此因素就命名為「防制詐欺偵查作為成效」，

可解釋的總變異量為 74.256%，能夠代表整個量表的資訊。

表 3-4-5 防制詐欺偵查作為成效量表因素分析結果

題號	題目	因素一	共同性
B4	清查詐欺集團之人頭帳戶列「警示帳戶」，可有效遏止詐欺犯罪？	.929	.862
B2	加強偵辦詐欺案，嚇阻歹徒繼續作案？	.918	.843
B5	執行靖頻專案：打擊資通犯罪，掃蕩非法電信平臺，可遏制詐欺犯罪？	.894	.799
B6	詐騙手法層出不窮，推陳出新，對新興詐欺犯罪偵查作為了解？	.856	.733
B1	成立「防制詐欺」專責小組使偵查詐欺工作更具成效？	.799	.639
B3	提高取締詐欺績效敘獎標準，可提升偵破效能？	.761	.579
初始特徵值		4.455	-
轉軸後變異百分比		74.256	
轉軸後累積百分比		74.256	
KMO 取樣適當性度量		0.894	
Bartlett 球形檢定	χ^2	243.811	
	自由度	21	
	顯著性	.000	

(二)、「防制詐欺預防作為成效」的因素分析

對「防制詐欺預防作為成效」進行因素分析，首先計算 KMO 和進行 Bartlett 球形檢驗；根據學者 Kaiser (1974) 觀點，如果 KMO 的值小於 0.5 時，較不宜進行因素分析，此處 KMO 值為 0.873，表示該量表很適合進行因素分析。此外從 Baerlett 球形檢驗的 χ^2 值為 154.001 (自由度為 10)，代表量表各題項的相關矩陣有共同因素存在，適合進行因

素分析。各題項的共同性也較好，其值均在 0.65 以上，代表各題項的資訊都得到了充分的提取。

因素分析採用主成分法，以特徵值大於 1 的標準來萃取因數，因素分析的結果僅得到一個因素，因素負荷量皆在 0.40 以上，有效題目共計 5 題（見表 3-4-7）。因此因素就命名為「防制詐欺預防作為成效」，可解釋的總變異量為 72.983%，能夠代表整個量表的資訊。

表 3-4-6 防制詐欺預防作為成效量表因素分析結果

題號	題目	因素一	共同性
C4	走入社區結合公益團體全面反詐騙宣導，有效防止民眾受騙？	.893	.798
C2	辦理防制詐欺講習有助防詐經驗與技巧？	.879	.773
C3	強化大眾傳播媒體反詐騙宣導，有效防止民眾受騙？	.856	.733
C5	製發書面宣導手冊、海報宣導，有效防止民眾受騙？	.834	.695
C1	加強金融機構巡守，對駐足提款機前，衣著異常，攜帶多張提款卡之人士加強臨檢可防止民眾受騙？	.806	.650
初始特徵值		3.649	
轉軸後變異百分比		72.983	-
轉軸後累積百分比		72.983	
KMO 取樣適當性度量		0.873	
Bartlett 球形檢定		χ^2	154.001
		自由度	10
		顯著性	.000

(三)、「推行 165 反詐騙諮詢專線成效」的因素分析

對「推行 165 反詐騙諮詢專線成效」進行因素分析，首先計算 KMO

和進行 Bartlett 球形檢驗；根據學者 Kaiser (1974) 觀點，如果 KMO 的值小於 0.5 時，較不宜進行因素分析，此處 KMO 值為 0.815，表示該量表很適合進行因素分析。此外從 Baerlett 球形檢驗的 χ^2 值為 133.774 (自由度為 10)，代表量表各題項的相關矩陣有共同因素存在，適合進行因素分析。各題項的共同性也較好，其值約在 0.60 以上，代表各題項的資訊都得到了充分的提取。

因素分析採用主成分法，以特徵值大於 1 的標準來萃取因數，因素分析的結果僅得到一個因素，因素負荷量皆在 0.40 以上，有效題目共計 5 題 (見表 3-4-8)。因此因素就命名為「推行 165 反詐騙諮詢專線成效」，可解釋的總變異量為 69.580%，能夠代表整個量表的資訊。

表 3-4- 7 推行 165 反詐騙諮詢專線成效量表因素分析結果

題號	題目	因素一	共同性
D4	「165 反詐騙諮詢專線」接獲民眾檢舉疑似詐騙電話，經查證後會執行停話作業？	.878	.771
D1	設置「165 反詐騙諮詢專線」可有效提供民眾反詐騙資訊？	.859	.738
D2	民眾接獲可疑詐欺電話會主動撥打「165 反詐騙諮詢專線」向警方諮詢？	.842	.709
D5	設置「165 反詐騙諮詢專線」對詐騙犯罪預防之成效如何？	.819	.670
D3	民眾撥打「165 反詐騙諮詢專線」諮詢均能得到滿意答覆？	.768	.591
初始特徵值		3.479	
轉軸後變異百分比		69.580	-
轉軸後累積百分比		69.580	
KMO 取樣適當性度量		0.815	
Bartlett 球形檢定		χ^2	133.774
		自由度	10

	顯著性	.000
--	-----	------

(四)、「警民共同防制詐欺現況」的因素分析

對「警民共同防制詐欺現況」進行因素分析，首先計算 KMO 和進行 Bartlett 球形檢驗；根據學者 Kaiser (1974) 觀點，如果 KMO 的值小於 0.5 時，較不宜進行因素分析，此處 KMO 值為 0.667，表示適合進行因素分析。此外從 Baerlett 球形檢驗的 χ^2 值為 99.825(自由度為 21)，代表量表各題項的相關矩陣有共同因素存在，適合進行因素分析。各題項的共同性也較好，其值基本上均在 0.50 以上，代表各題項的資訊都得到了充分的提取。

由於「F3 警察要求民眾配合各項防制詐欺工作時，最常遇到的問題為何？」及「F7 您覺得民眾受騙後的反應為何？」為類別變項，故在對「警民共同防制詐欺現況」進行因素分析時，排除該兩題計分，同時以因素負荷量大於 0.40 為取捨標準，若兩個以上的因素負荷量皆大於 0.40 以上，則取其值較大者。因素分析的結果得到兩個因素，因素負荷量皆在 0.40 以上，有效題目共計 5 題（見表 3-4-9）。上述兩個共同因素可依據各變數因素負荷型態的實質解釋和正負符號等，加以分別命名如下：

因素一包含 3 題，命名為「因素 A」，依照因素負荷量大小順序排列分別是：「電信單位對警方通報為詐欺集團電話予以斷話能充分配合？」、「金融機構對警方通報將可疑帳戶列入「警示帳戶」能充分配合？」、「大眾傳播媒體能積極配合警方之宣導？」。

因素二包含 2 題，命名為「因素 B」，在因素二構面中，依照因素負

荷量大小順序排列分別是：「警察指（宣）導民眾防制詐欺常識及技巧，民眾接受程度如何？」、「警察請民眾協助辦案時，民眾之態度為何？」。萃取出來的兩個因素可解釋的變異量為總變異量的 76.810%，而每個分量表可解釋的變異量分別為：因素一「因素 A」為 53.351%、因素二「因素 B」為 23.459%。

表 3-4- 8 警民共同防制詐欺現況因素分析的因數矩陣

題號	題目	因素 A	因素 B	共同性
F5	電信單位對警方通報為詐欺集團電話予以斷話能充分配合？	.916		.854
F4	金融機構對警方通報將可疑帳戶列入「警示帳戶」能充分配合？	.898		.816
F6	大眾傳播媒體能積極配合警方之宣導？	.614		.612
F2	警察指（宣）導民眾防制詐欺常識及技巧，民眾接受程度如何？		.873	.783
F1	警察請民眾協助辦案時，民眾之態度為何？		.872	.776
初始特徵值		2.668	1.173	
轉軸後變異百分比		53.351	23.459	-
轉軸後累積百分比		53.351	76.810	
KMO 取樣適當性度量				0.692
Bartlett 球形檢定		χ^2		85.627
		自由度		10
		顯著性		.000

第五節、量表之信度與效度

一、量表信度

信度(Reliability)是表示測量值的一致性(Consistency)的程度或測量誤差的程度，在進行科學實證研究中，研究者應盡可能掌握研究工具及資料的信度，否則所得到的研究結果便會難以推論到樣本母體上。一般而言，信度係數可分為五種類型，分別為複本信度、折半信度、再測信度、庫李信度和評分者信度，本研究問卷則採以庫李信度中的Cronbach's Alpha 係數為指標，並利用 SPSS 統計套裝軟體進行問卷各量表之內部一致性測試(Internal Consistency)。

本研究之有效樣本數為 51 名，對問卷中之各量表進行一致性分析，「防制詐欺偵查作為成效」、「防制詐欺預防作為成效」、「推行 165 反詐騙諮詢專線成效」及「警民共同防制詐欺現況」五量表，經統計結果顯示(詳見表 3-5-1)，在「防制詐欺偵查作為成效」方面，總量表的 α 值為 0.9299。在「防制詐欺預防作為成效」方面，總量表的 α 值為 0.9055。在「推行 165 反詐騙諮詢專線成效」方面，此處量表只有一個構面，總量表的 α 值為 0.8821。在「警民共同防制詐欺現況」方面，總量表的 α 值為 0.7766。由上可知，整體量表信度係數達 0.9410，顯示變數之信度係數尚佳。

表 3-5-1 各量表各構面信度分析結果

防制詐欺偵查作為成效		防制詐欺預防作為成效		推行 165 反詐騙諮詢專線成效		警民共同防制詐欺現況	
構面	α 值	構面	α 值	構面	α 值	構面	α 值
總量表	.9299	總量表	.9055	總量表	.8821	總量表	.7766

注：整體量表係數 $\alpha = 0.9410$

二、量表效度

本研究進行的效度考驗包括有：建構效度。

在建構效度的實驗上，除使用因素分析法外，另外使用各分量表和總量表之內部相關來說明效度。本研究利用主成分分析法進行因素分析，並予以最大變異法正交轉軸處理，取特徵值大於 1.00 之因素進行分析。

在「防制詐欺偵查作為成效」方面，可解釋的總變異量為 74.256%。在「防制詐欺預防作為成效」方面，可解釋的總變異量為 72.983%。在「推行 165 反詐騙諮詢專線成效」方面，可解釋的總變異量為 69.580%。在「偵防詐欺犯罪現況與問題」方面，可解釋的總變異量為 58.526%。

第六節、資料處理

本研究係屬問卷調查研究，為求迅速、正確處理，問卷調查資料經回收整理後依下列步驟進行統計分析：

- 一、編寫編碼簿，將問卷之原始資料輸入編碼表。
- 二、將回收之原始資料做初步篩選，將未完成或無效之問卷剔除。
- 三、將有關資料輸入電腦登錄，並將已篩選過之有效問卷資料輸入電腦以建立檔案。
- 四、進行資料統計分析，採用統計套裝程式 SPSS FOR Windows 10.0 版針對問卷資料加以統計分析。並依問卷變項之性質，分別運用次數分配(Frequencies)、百分比、t 檢定(t-test)、變異數分析(one-way ANOVA analysis)、薛費法 (Scheffe mothed) 事後比較等統計技術加以分析。

第四章 研究結果

第一節、研究對象之基本人口特性

一、警察人員之基本人口資料分析

(一)年齡

由表 4-1-1 的統計結果顯示，在本研究之警察人員回答的 592 份樣本中，其年齡分佈以 30 至 39 歲者 290 人為最多數佔 49.0%；其次為 40 至 49 歲者 222 人佔 37.5%；20 至 29 歲者 55 人佔 9.3%再次之。

表 4-1- 1 警察人員之年齡分析

年齡	樣本	
	人數	百分比%
20-29 歲	55	9.3
30-39 歲	290	49.0
40-49 歲	222	37.5
50-59 歲	24	4.1
60 歲以上	1	.2
Total	592	100.0

(二)性別

由表 4-1-2 的統計結果顯示，在本研究之警察人員回答的 592 份樣本中，其性別分佈以男性為主，又 525 人佔有效百分比 88.7%；其次為女性 67 人佔 11.3%。

表 4-1- 2 警察人員之性別分析

性別	樣本	
	人數	百分比%
男性	525	88.7
女性	67	11.3
Total	592	100.0

(三)服務單位

由表 4-1-3 的統計結果顯示，在本研究之警察人員回答的 591 份樣本中，服務單位以分局外勤刑事組、警備隊 259 人佔 43.8%最多；其次為外勤直屬隊 95 人佔 16.1%，連同派出所 86 人佔 14.6%，本研究樣本以外勤警察人員居多，內勤人員較少。

表 4-1- 3 警察人員之服務單位分析

服務單位	樣本	
	人數	百分比%
內勤課室中心	70	11.8
外勤直屬隊	95	16.1
分局內勤	81	13.7
分局外勤刑事組、警備隊	259	43.8
派出所	86	14.6
Total	591	100.0

(四)職務

由表 4-1-4 的統計結果顯示，在本研究之警察人員回答的 592 份樣本中，職務之分佈以警、隊員 168 人佔 28.4%最多；偵查員 146 人佔 24.7%次之，巡佐、小隊長、警務佐 103 人佔 17.4%再次之；合計基層員警部份 417 人佔 70.5%，其餘警官部份合計 175 人佔 29.5%。

表 4-1- 4 警察人員之職務分析

職務	樣本	
	人數	百分比%
警、隊員	168	28.4
偵查員	146	24.7
巡佐、小隊長、警務佐	103	17.4
巡官	76	12.8
派出所所長	3	.5
課員、組員	65	11.0
組長	17	2.9

組長以上	14	2.4
Total	592	100.0

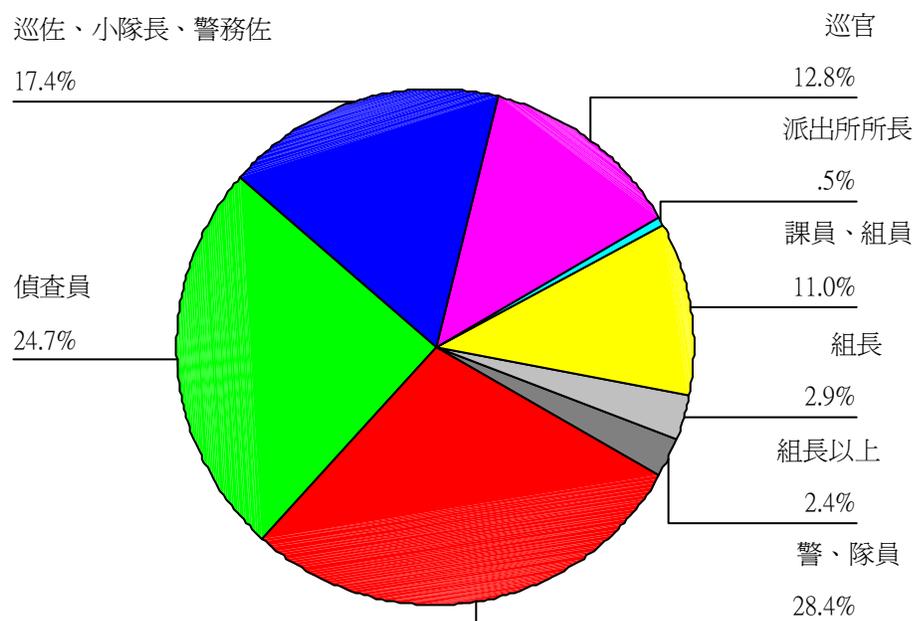


圖 4-1- 1 警察人員之職務分佈圖

(五)工作屬性

由表 4-1-5 的統計結果顯示，在本研究之警察人員回答的 592 份樣本中，工作屬性分佈以刑事警察 291 人佔 49.2% 最多；其次為行政警察 237 人佔 40.0%，交通警察 33 人佔 5.6%，保安警察 9 人佔 1.5%，外事警察 4 人佔 0.7%，其他 18 人佔 3.0%。

表 4-1- 5 警察人員之工作屬性分析

工作屬性	樣本	
	人數	百分比%
行政警察	237	40.0
刑事警察	291	49.2
交通警察	33	5.6
保安警察	9	1.5
外事警察	4	.7

其他	18	3.0
Total	592	100.0

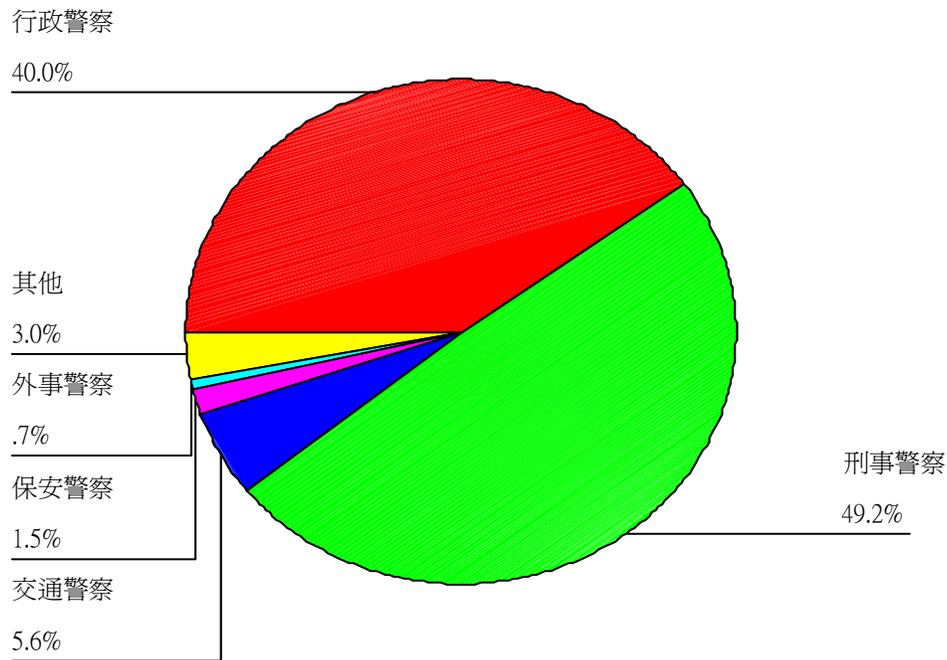


圖 4-1- 2 警察人員之工作屬性分佈圖

(六)服務年資：

由表 4-1-6 的統計結果顯示，在本研究之警察人員回答的 592 份樣本中，其服務年資分佈以十八年以上者 256 人佔 43.2%，次之為十五年至十八年未滿者 114 人佔 19.3%；再其次為十二年至十五年未滿者 74 人佔 12.5%。

表 4-1- 6 警察人員之服務年資分析

服務年資	樣本	
	人數	百分比%
一年未滿	24	4.1
一至三年未滿	25	4.2
三至六年未滿	28	4.7
六至九年未滿	27	4.6
十至十二年未滿	44	7.4
十二年至十五未滿	74	12.5

十五至十八年未滿	114	19.3
十八年以上	256	43.2
Total	592	100.0

(七)服務地區

由表 4-1-7 的統計結果顯示，在本研究之警察人員回答的 592 份樣本中，將所調查縣市儘量控制在相等的情況下，唯台北市比例較低，為 63 人佔 10.6%，台中市 66 人，佔 11.1%；其餘調查縣市皆在 12% 以上。

表 4-1- 7 警察人員之服務地區分析

服務地區	樣本	
	人數	百分比%
台中市	66	11.1
台中縣	82	13.9
台北市	63	10.6
台北縣	75	12.7
台東縣	72	12.2
花蓮縣	81	13.7
高雄市	78	13.2
高雄縣	75	12.7
Total	592	100.0

二、民眾之基本人口資料分析

(一)年齡

由表 4-1-8 的統計結果顯示，在本題項之民眾回答的 795 份有效回答中，其年齡分佈以 40 至 49 歲未滿者 219 人最多佔 27.5%；其次為 20 至 29 歲未滿者 186 人佔 23.4%，50 至 59 歲未滿者 151 人佔 19.0% 再次之。

表 4-1- 8 民眾之年齡分析

年齡	樣本	
	人數	百分比%
20-29 歲	186	23.4
30-39 歲	143	18.0
40-49 歲	219	27.5
50-59 歲	151	19.0
60 歲以上	96	12.1
Total	795	100.0

(二)性別

由表 4-1-9 的統計結果顯示，在本研究回答的 800 份樣本中，其性別分佈以男性 338 人佔 42.3% 為主，女性 462 人佔 57.8% 次之。

表 4-1- 9 民眾之性別分析

性別	樣本	
	人數	百分比%
男性	338	42.3
女性	462	57.8
Total	800	100.0

(三)教育程度

由表 4-1-10 的統計結果顯示，在本研究之民眾回答的 790 份樣本中，其教育程度分佈較屬多者以大專 352 人佔 44.6% 最多；其次為高中職 268 人佔 33.9%，國中 75 人佔 9.5%，國小 44 人佔 5.6%，研究所以上者 42 人佔 5.3%，自修 9 人佔 1.1%。

表 4-1- 10 民眾之教育程度分析

教育程度	樣本	
	人數	百分比%
自修	9	1.1

國小	44	5.6
國中	75	9.5
高中職	268	33.9
大專	352	44.6
研究所以上	42	5.3
Total	790	100.0

(五)居住地區

由表 4-1-11 的統計結果顯示，在本研究之民眾回答的 800 份樣本中，將所調查縣市百分儘量控制在相等的情況下，唯台中市比例較低，為 75 人佔 9.4%，台中縣 125 人，佔 15.6%；其餘調查縣市皆在 12%-13%之間。

表 4-1- 11 民眾之居住地區分析

居住地區	樣本	
	人數	百分比%
台中市	75	9.4
台中縣	125	15.6
台北市	103	12.9
台北縣	101	12.6
台東縣	100	12.5
花蓮縣	99	12.4
高雄市	97	12.1
高雄縣	100	12.5
Total	800	100.0

第二節、警察人員知覺本身防制詐欺犯罪之評估

本研究為了進一步瞭解警察人員對本身執行詐欺工作之偵查、預防、宣導及警民共同防制詐欺等作為之自我評價，特依據相關之防制詐欺作法，編製成「詐欺犯罪防制工作問卷調查表」。該問卷之第二部份計有 6 題（偵查作為成效），第三部份計有 5 題（詐欺預防成效），第四部份計有 5 題（推行「165 反詐騙諮詢專線」成效），主要在測試員警對上述防詐欺工作實施之滿意程度。茲將問卷施測所得之資料分析如下：

一、警察對防制詐欺工作實施之認知

（一）警察對本身推展防制詐欺偵查作為成效滿意度

由表 4-2-1 的統計結果發現，警察人員本身不論在「執行『防制詐欺』專案工作」、「加強詐欺案之偵辦」、「接獲報案立即受理」、「提高取締詐欺績效敘獎標準」以及「清查詐欺集團之人頭帳戶凍結提領」、「執行靖頻專案」、「對層出不窮，推陳出新的詐騙手法充分了解」等作為，均有九成以上之滿意程度（同意及非常同意），其中「執行靖頻專案」一項其滿意度更高達 95.61%；唯獨在「提高取締詐欺績效敘獎標準」一項，其不滿意程度達 13.20%（不同意占 2.54%；非常不同意占 10.66%），而其所謂何故？值得進一步探討。

表 4-2- 1 推展防制詐欺偵查作為成效滿意度

題號	題 項	非常不同意	不同意	同 意	非常同意
1	成立「防制詐欺」專責小組使偵查詐欺工作更具成效	3.04%	4.39%	60.14%	32.43%

2	加強偵辦詐欺案，嚇阻歹徒繼續作案	1.18%	5.41%	55.16%	38.24%
3	提高取締詐欺績效敘獎標準，可提升偵破效能	2.54%	10.66%	49.24%	37.56%
4	清查詐欺集團之人頭帳戶列「警示帳戶」，可有效遏止詐欺犯罪	2.37%	5.58%	52.28%	39.76%
5	執行靖頻專案：打擊資通犯罪，掃蕩非法電信平臺，可遏制詐欺犯罪	1.52%	2.87%	55.91%	39.70%
6	詐騙手法層出不窮，推陳出新，對新興詐欺犯罪偵查作為了解	0.86%	7.93%	64.83%	26.38%

(二)警察對本身推展防制詐欺預防作為成效滿意度

由表 4-2-2 的統計結果發現，警察人員在本身執行防制詐欺預防作為，各項均有八成以上之滿意程度（同意及非常同意）；而在「強化大眾傳播媒體反詐騙宣導」一項其滿意度（同意及非常同意）更高達 96.7 %。

表 4-2- 2 推展防制詐欺預防作為成效滿意度

題號	題 項	非常不同意	不同意	同意	非常同意
1	加強金融機構巡守，對駐足提款機前，衣著異常，攜帶多張提款卡之人士加強臨檢可防止民眾受騙	2.03%	12.69%	60.41%	24.87%
2	辦理防制詐欺講習有助防詐經驗與技巧	1.01%	3.55%	69.26%	26.18%
3	強化大眾傳播媒體反詐騙宣導，有效防止民眾受騙	0.51%	2.71%	47.12%	49.66%
4	走入社區結合公益團體全面反詐騙宣導，有效防止民眾受騙	1.35%	3.04%	50.84%	44.76%
5	製發書面宣導手冊、海報宣導，有效防止民眾受騙	1.52%	9.46%	60.98%	28.04%

(三)警察對本身推行「165 反詐騙諮詢專線」成效滿意度

由表 4-2-3 的統計結果發現，警察對於本身推行「165 反詐騙諮詢

專線」成效，皆有八成以上的滿意度，而其中滿意度最高者為「設置『165反詐騙諮詢專線』可有效提供民眾反詐騙資訊」，達 92.9%；但需值得注意的地方為設置 165 反詐騙諮詢專線對詐騙犯罪預防之成效，多數員警皆認為「普通/還可以」，佔 45.13%，認為「好、非常好」的比例為 47.7%。

表 4-2-3 推行「165 反詐騙諮詢專線」成效滿意度

題號	題 項	非常不同意	不同意	同意	非常同意	
1	設置「165 反詐騙諮詢專線」可有效提供民眾反詐騙資訊	2.36%	4.73%	57.60%	35.30%	
2	民眾接獲可疑詐欺電話會主動撥打「165 反詐騙諮詢專線」向警方諮詢	2.88%	15.74%	57.53%	23.86%	
3	民眾撥打「165 反詐騙諮詢專線」諮詢均能得到滿意答覆	2.54%	15.23%	66.50%	15.74%	
4	「165 反詐騙諮詢專線」接獲民眾檢舉疑似詐騙電話，經查證後會執行停話作業	2.71%	10.68%	60.68%	25.93%	
		非常不好	不好	普通/還可以	好	非常好
5	設置「165 反詐騙諮詢專線」對詐騙犯罪預防之成效如何	2.22%	4.96%	45.13%	33.68%	14.02%

二、警察對偵防詐欺犯罪現況與問題之認知

(一) 警察機關對偵辦詐欺案件，最大困境之認知

由表 4-2-4 的統計結果發現，警察機關對偵辦詐欺案件，最大困境之認知，其百分比分佈依序分別為「其他機關未充分配合」佔 39.3%，「專業知識不足」佔 18.3%，「人力不足」佔 18.3%，而「激勵誘因不足」之措施僅佔 13.4%。

表 4-2- 4 警察機關偵辦詐欺案件，最大困境之認知

	次數	百分比(%)
專業知識不足	105	18.3
其他機關未充分配合	225	39.3
設備不足	77	13.4
人力不足	105	18.3
總和	61	100.0

(二)對防制詐欺工作在偵查作為方面需加強改進之意見

由表 4-2-5 的統計結果發現，警察對防制詐欺工作在偵查作為方面認為最需要加強改進者，其百分比分佈依序分別為「增加偵查人力」佔 34.4%，「改進偵查技巧」佔 28.1%，「對新興詐欺犯罪不瞭解」佔 20.5%，「權責劃分不明確」佔 15.8%，而「未依規定受理報案」一項僅佔 1.2%。

表 4-2- 5 對防制詐欺工作在偵查作為方面需加強改進之意見

	次數	百分比(%)
未依規定受理報案	7	1.2
改進偵查技巧	163	28.1
增加偵查人力	200	34.4
權責劃分不明確	92	15.8
對新興詐欺犯罪不瞭解	119	20.5
總和	581	100.0

(三)對防制詐欺工作的重視程度與其它刑案相較

由表 4-2-6 的統計結果發現，警察對防制詐欺工作的重視程度與其它刑案相較，感到「很重視者」佔 10.9%，感到「重視者」佔 59.3%，感到「不重視者」佔 26.0%，而感到「很不重視者」佔 3.9%。合計感到「很重視者與重視者」佔 70.1%，感到「不重視者與很不重視者」佔 29.9%。

表 4-2- 6 對防制詐欺案件配分其它刑案配分比較

	次數	百分比(%)
很不重視	23	3.9
不重視	153	26.0
重視	349	59.3
很重視	64	10.9
總和	589	100.0

(四) 對預防詐欺宣導項目認為最有效者之看法

由表 4-2-7 的統計結果發現，警察對防制詐欺工作中，在預防方面需加強改進者之看法認為「大眾傳播媒體」佔 49.8%，其次依序為「165 反詐騙之諮詢」佔 29.8%，「鄉村社區之宣導」佔 11.9%，「加強金融機構之巡守」4.8%，「學校之宣導」佔 3.6%。

表 4-2- 7 對預防詐欺宣導項目最有效者之看法

	次數	百分比(%)
加強金融機構之巡守	28	4.8
165 反詐騙之諮詢	172	29.8
大眾傳播媒體	288	49.8
學校之宣導	21	3.6
鄉村社區之宣導	69	11.9
總和	578	100.0

(五) 對「防制詐欺專責小組」之改進意見

由表 4-2-8 的統計結果發現，警察對於執行「防制詐欺專責小組」工作方面認為最需要加強改進者，其百分比分佈依序分別為「缺乏偵辦詐欺案件專業人員」佔 46.8%，「成員兼辦其他業務」佔 20.8%，「配置人數不足」佔 13.8%，「行政支援不足」佔 13.4%，「調動頻繁」佔 5.2%。

表 4-2- 8 對「防制詐欺專責小組」之改進意見

	次數	百分比(%)
配置人數不足	80	13.8
缺乏偵辦詐欺案件專業人員	272	46.8
成員兼辦其他業務	121	20.8
調動頻繁	30	5.2
行政支援不足	78	13.4
總和	581	100.0

(六)台灣地區詐騙犯罪整體改善狀況

由表 4-2-9 的統計結果發現，警察對於「台灣地區詐騙犯罪整體狀況改善」工作方面認為「有改善」者佔 66.4%，「沒改善」佔 24.3%，「大有改善」佔 6.1%，「完全沒改善」佔 3.2%。

表 4-2- 9 對台灣地區詐騙犯罪整體改善狀況

	次數	百分比(%)
完全沒改善	19	3.2
沒改善	144	24.3
有改善	393	66.4
大有改善	36	6.1
總和	592	100.0

(七)整合跨部會機制後之防制作為對防制詐欺犯罪之效果

由表 4-2-10 的統計結果發現，警察對整合跨部會機制後之防制作為對防制詐欺犯罪之效果認知，其百分比分佈依序分別為「理想者」佔 49.2%，「不理想者」佔 40.1%，「很理想者」佔 5.8%，「非常不理想者」佔 4.9%，滿意者（很理想及理想者）居多佔 55%。

表 4-2- 10 整合跨部會機制後之防制作為對防制詐欺犯罪之效果

	次數	百分比(%)
很不理想	29	4.9
不理想	237	40.1
理想	291	49.2
很理想	34	5.8
總和	591	100.0

三、警察對警民共同防制詐欺現況之認知

(一)對民眾協助辦案態度之看法

由表 4-2-11 的統計結果發現，警察對民眾協助辦案態度之看法，感到「很配合者」佔 3.2%，感到「配合者」佔 49.7%，合計佔 52.9%；而感到「不配合者」佔 42.3%，感到「非常不配合者」佔 4.8%。感到很配合者與配合者，較佔多數。

表 4-2- 11 對民眾協助辦案態度之看法

	次數	百分比(%)
非常不配合	28	4.8
不配合	249	42.3
配合	293	49.7
非常配合	19	3.2
總和	589	100.0

(二)民眾對指（宣）導防制詐欺常識與技巧之接受程度

由表 4-2-12 的統計結果發現，警察對民眾指（宣）導防制詐欺常識與技巧之接受程度，感到「很理想者」佔 3.9%，感到「理想者」佔 61.0%，而感到「不理想者」佔 33.6%，感到「非常不理想者」佔 1.5%。合計感到「理想與很理想者」佔 64.9%，「不理想與非常不理想者」

僅佔 35.1%。

表 4-2- 12 民眾對指（宣）導防制詐欺常識與技巧之接受程度

	次數	百分比(%)
很不理想	9	1.5
不理想	198	33.6
理想	359	61.0
很理想	23	3.9
總和	589	100.0

(三)要求民眾配合各項防制詐欺工作時最常遇到之問題

由表 4-2-13 的統計結果發現，警察要求民眾配合各項防制詐欺工作時最常遇到之問題，依序為「把責任推給警察」32.6%，「民眾缺乏時間參與」31.8%，「怕報復」17.6%；「不信任警察的能力」14.5%，「積極配合」僅佔 2.8%。

表 4-2- 13 要求民眾配合各項防制詐欺工作時最常遇到之問題

	次數	百分比(%)
把責任推給警察	189	32.6
民眾缺乏時間參與	184	31.8
不信任警察的能力	84	14.5
怕報復	102	17.6
積極配合	16	2.8
其他	4	.7
總和	579	100.0

(四)金融機構對警方通報「警示帳戶」之配合態度

由表 4-2-14 的統計結果發現，警察認為金融機構對警方通報「警示帳戶」之配合態度，感到「非常配合者」佔 12.3%，「配合者」佔

71.8%，合計佔 84.1%；「不配合者」佔 13.0%，而認為「非常不配合者」僅佔 2.9%。

表 4-2- 14 金融機構對警方通報「警示帳戶」之配合態度

	次數	百分比(%)
非常不配合	17	2.9
不配合	76	13.0
配合	421	71.8
非常配合	72	12.3
總和	586	100.0

(五)電信單位對通報為詐欺集團電話予以斷話之配合態度

由表 4-2-15 的統計結果發現，電信單位對通報為詐欺集團電話予以斷話之配合態度，以百分比分佈為「非常配合」佔 10.0%，「配合」佔 72.3%，「不配合」佔 14.6%，「非常不配合」佔 3.1%。

表 4-2- 15 電信單位對通報為詐欺集團電話予以斷話之配合態度

	次數	百分比(%)
非常不配合	18	3.1
不配合	86	14.6
配合	426	72.3
非常配合	59	10.0
總和	589	100.0

(六)大眾傳播媒體配合警方之宣導態度

由表 4-2-16 的統計結果發現，大眾傳播媒體配合警方之宣導態度，以百分比分佈為「非常配合」佔 6.6%，「配合」佔 77.7%，「不配合」佔 13.9%，「非常不配合」佔 1.9%。

表 4-2- 16 大眾傳播媒體配合警方之宣導態度

	次數	百分比(%)
非常不配合	11	1.9
不配合	82	13.9
配合	459	77.7
非常配合	39	6.6
總和	591	100.0

(七)民眾受騙後的反應

由表 4-2-17 的統計結果發現，民眾受騙後的反應，以百分比分佈為「向警方報案」佔 71.7%，「自認倒楣」佔 14.6%，「諮詢 165 專線」佔 11.7%，「訴諸媒體」佔 1.6%，「其他」佔 0.5%。

表 4-2- 17 民眾受騙後的反應

	次數	百分比(%)
向警方報案	412	71.7
諮詢 165 專線	67	11.7
自認倒楣	84	14.6
訴諸媒體	9	1.6
其他	3	.5
總和	579	100.0

四、警察基本人口特性對防制詐欺犯罪成效評估之差異分析

本研究為進一步探討警察人員本身基本人口特性之差異（包含年齡、性別、服務單位、學歷、職務、轄區詐欺犯罪情形、工作屬性、服務年資），是否影響其對防制詐欺相關作為之滿意程度。故將滿意程度之作答轉換成真實數據（非常不滿意=1；不滿意=2；滿意=3；非常滿意=4），並將第二部分 1~6 題逐一累加成一「偵查作為總分」，將

第三部份 1~5 題逐一累加成一「預防作為總分」，將第四部份 1~5 題逐一累加成一「『165 反詐騙諮詢專線』總分」。

其次，研究者遂利用「one-way ANOVA」統計方法檢驗每一人口特性之不同群組間，在上述三者答題總分平均數之間，是否存有顯著差異，並以「scheffe 事後比較法」釐清其群組間真正之差異為何，其結果如下所示：

(一)年齡

由下表 4-2-18 之統計分析結果發現，由於 60 歲以上者僅有 1 人，故將該名受訪者年齡重新歸類為「50 歲以上」，以方便統計進行比較。警察人員對年齡之認知，僅對於「偵查作為」因年齡之差異而有顯著不同，40-49 歲年齡得分高於 20-29 歲間，顯見警察人員在 40-49 歲年齡間滿意度較高於 20-29 歲者。而在「詐欺預防」及「165 反詐騙諮詢專線」作為則不造成顯著的影響，未達顯著差異

表 4-2- 18 警察人員年齡差異之描述性統計量表

	年齡	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
偵查 作為	20-29 歲	54	18.67	3.57	4.211*	.00	40-49 歲 > 20-29 歲
	30-39 歲	284	19.47	2.70			
	40-49 歲	214	20.03	2.48			
	50 歲以上	25	19.44	2.48			
詐欺 預防	20-29 歲	55	15.75	2.78	1.980	.16	
	30-39 歲	288	16.21	2.26			
	40-49 歲	221	16.52	2.10			
	50 歲以上	25	16.32	1.86			
165 反 詐騙 諮詢	20-29 歲	55	15.04	3.12	2.601	.05	
	30-39 歲	286	15.78	3.03			
	40-49 歲	217	16.18	2.47			

專線 50 歲以上 24 16.04 2.51

(二)性別

由下表 4-2-19 的統計分析結果發現，警察人員對性別之認知，在「偵查作為」及「165 反詐騙諮詢專線」方面之答題男性皆大於女性且達顯著差異，但在「詐欺預防」上則無顯著差異。

表 4-2- 19 警察人員性別差異之描述性統計量表

	年齡	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
偵查作為	男	515	19.72	2.73	8.926*	.00	男性 > 女性
	女	62	18.63	2.58			
詐欺預防	男	522	16.31	2.25	.291	.59	
	女	67	16.15	2.22			
165 反詐騙諮詢專線	男	517	15.98	2.86	7.422*	.00	男性 > 女性
	女	65	14.97	2.51			

(三)服務單位

由下表 4-2-20 的統計分析結果發現，警察人員對服務單位之認知，在「偵查作為」及「165 反詐騙諮詢專線」方面之答題總分達顯著差異，其中對於「偵查作為」部分，分局外勤刑事組、警備隊分數高於外勤直屬隊達顯著差異；而在「165 反詐騙諮詢專線」則為分局外勤刑事組、警備隊大於派出所得分達顯著差異。在「詐欺預防」的得分則皆無達顯著差異。

表 4-2- 20 警察人員服務單位之描述性統計量表

	服務單位	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
偵查作為	內勤課室中心	68	19.21	3.24	4.048*	.00	分局外勤刑事組、警備隊 > 外
	外勤直屬隊	90	19.01	2.71			

	分局內勤	81	19.44	2.19			勤直屬隊
	分局外勤刑事組、警備隊	252	20.09	2.50			
	派出所	85	19.20	3.19			
	內勤課室中心	70	15.96	2.51			
	外勤直屬隊	95	16.31	2.25			
詐欺預防	分局內勤	81	16.10	1.95	2.063	.08	
	分局外勤刑事組、警備隊	257	16.55	2.17			
	派出所	85	15.89	2.42			
	內勤課室中心	69	15.52	3.56			
165 反	外勤直屬隊	90	15.79	2.74			
詐騙	分局內勤	78	15.44	2.29	4.219*	.00	分局外勤刑事組、警備隊 > 派出所
諮詢專線	分局外勤刑事組、警備隊	258	16.35	2.61			
	派出所	86	15.12	3.15			

(四)職務

由下表 4-2-21 的統計分析結果發現，警察人員之職務在「偵查作為」、「預防作為」及「165 反詐騙諮詢專線」均無造成顯著的影響，顯見職務並不會影響得分。

表 4-2- 21 警察人員職務差異之描述性統計量表

	職務	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
	警、隊員	162	19.09	2.92			
	偵查員	141	19.92	2.71			
	巡佐、小隊長、警務佐	101	19.88	2.40			
偵查作為	巡官	76	19.62	2.54	1.333	.23	
	派出所所長	3	20.33	1.53			
	課員、組員	63	19.57	3.06			
	組長	17	19.88	2.50			
	組長以上	14	19.86	2.54			
詐欺	警、隊員	167	16.05	2.35	.772	.61	

預防	偵查員	144	16.31	2.33		
	巡佐、小隊長、 警務佐	103	16.34	2.03		
	巡官	76	16.36	2.20		
	派出所所長	3	18.00	2.00		
	課員、組員	65	16.38	2.13		
	組長	17	16.53	2.74		
	組長以上	14	17.00	1.88		
165 反 詐騙 諮詢 專線	警、隊員	162	15.36	2.92		
	偵查員	145	16.38	2.76		
	巡佐、小隊長、 警務佐	101	16.05	2.72		
	巡官	75	15.48	2.46	1.960	.05
	派出所所長	3	15.33	2.52		
	課員、組員	65	16.28	3.26		
	組長	17	15.47	2.83		
組長以上	14	15.93	2.56			

(五)工作性質

由下表 4-2-22 統計分析結果發現，警察人員對工作屬性之認知，在「偵查作為」及「165 反詐騙諮詢專線」方面之答顯著差異，其中在「偵查作為」部分，刑事警察得分明顯高於交通警察且達顯著差異；而在 165 反詐騙諮詢專線部分，刑事警察得分則高於行政警察且達顯著差異。而在「詐欺預防」部分則不會因工作屬性不同而有統計上差異。

表 4-2- 22 警察人員工作屬性差異之描述性統計量表

	工作屬性	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
偵查 作為	行政警察	233	19.33	2.81	3.304*	.00	刑事警察 > 交通 警察
	刑事警察	283	19.98	2.62			
	交通警察	30	18.20	2.22			
	保安警察	9	19.11	3.41			
	外事警察	4	20.25	2.63			
	其他	18	19.67	2.93			
詐欺	行政警察	236	16.06	2.28	1.239	.29	

預防	刑事警察	289	16.48	2.21	5.654*	.00	刑事警察 > 行政警察
	交通警察	33	16.03	2.26			
	保安警察	9	16.11	2.93			
	外事警察	4	16.50	1.73			
	其他	18	16.83	2.12			
165 反 詐騙 諮詢 專線	行政警察	232	15.22	2.94			
	刑事警察	288	16.37	2.65			
	交通警察	33	15.33	2.68			
	保安警察	8	15.50	2.98			
	外事警察	3	16.00	3.61			
	其他	18	17.33	2.77			

(六)服務年資

由下表 4-2-23 統計分析結果發現，警察人員對工作屬性之認知，在「偵查作為」、「預防作為」及「165 反詐騙諮詢專線」皆無達顯著差異，雖然在變異數分析時，「詐欺預防」有顯著差異，但事後比較後發現則無。

表 4-2- 23 警察人員服務年資差異之描述性統計量表

	職務	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
偵查 作為	一年未滿	22	18.32	3.50	1.596	.13	
	一至三年未滿	25	18.64	3.25			
	三至六年未滿	28	19.61	3.03			
	六至九年未滿	25	19.88	2.45			
	十至十二年未 滿	44	19.39	2.90			
	十二年至十五 未滿	71	19.37	3.09			
	十五至十八年 未滿	111	19.70	2.57			
	十八年以上	251	19.84	2.49			
	詐欺 預防	一年未滿	24	16.21			
一至三年未滿		25	15.40	2.74			
三至六年未滿		28	15.75	2.08			

	六至九年未滿	27	16.85	1.85		
	十至十二年未滿	44	15.48	2.52		
	十二年至十五未滿	73	16.19	2.67		
	十五至十八年未滿	113	16.49	2.25		
	十八年以上	255	16.46	1.96		
	一年未滿	24	14.67	3.20		
	一至三年未滿	25	15.64	2.29		
165 反	三至六年未滿	28	16.18	3.08		
詐騙	六至九年未滿	26	16.31	3.47	.929	.48
諮詢	十至十二年未滿	42	15.60	2.51		
專線	十二年至十五未滿	74	16.11	2.71		
	十五至十八年未滿	112	15.97	2.86		
	十八年以上	251	15.85	2.83		

(七)服務地區

由下表 4-2-24 統計分析結果發現，警察人員對服務地區之認知，在「偵查作為」、「預防作為」及「165 反詐騙諮詢專線」皆無達顯著差異，雖然在變異數分析時，「偵查作為」有顯著差異，但事後比較後發現則無。

表 4-2- 24 警察人員服務地區差異之描述性統計量表

	職務	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
	台中市	65	19.38	2.58			
	台中縣	79	19.33	2.41			
	台北市	60	19.20	2.58			
偵查	台北縣	74	19.93	3.15	2.066*	.04	未達顯著差異
作為	台東縣	71	20.18	2.91			
	花蓮縣	81	19.57	2.43			
	高雄市	74	20.19	2.95			
	高雄縣	73	18.96	2.62			
詐欺	台中市	65	16.46	2.41	1.178	.31	

預防	台中縣	81	16.20	2.15		
	台北市	63	15.76	1.97		
	台北縣	75	16.31	2.41		
	台東縣	72	16.56	2.16		
	花蓮縣	81	16.52	1.96		
	高雄市	77	16.49	2.68		
	高雄縣	75	15.95	2.11		
165 反 詐騙 諮詢 專線	台中市	63	15.76	2.42	.709	.66
	台中縣	79	15.62	2.81		
	台北市	62	15.73	2.42		
	台北縣	75	15.87	3.48		
	台東縣	71	15.90	3.56		
	花蓮縣	81	15.78	2.56		
	高雄市	77	16.51	2.93		
	高雄縣	74	15.74	2.15		

(八)城鄉

由下表 4-2-25 的統計分析結果發現，警察人員於服務地區之城鄉差別認知，在以下三種量表比較之下，發現服務於不同城鄉之間的警察人員並無顯著差異。

表 4-2- 25 警察人員服務地區城鄉差異之描述性統計量表

	城鄉	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
偵查 作為	城	199	19.63	2.75	.029	.86	
	鄉	378	19.59	2.73			
詐欺 預防	城	205	16.26	2.41	.056	.81	
	鄉	384	16.30	2.16			
165 反 詐騙 諮詢 專線	城	202	16.03	2.64	1.072	.30	
	鄉	380	15.78	2.94			

(九)東西縣市差距

由下表 4-2-26 的統計分析結果發現，警察人員於服務地區之東西差別認知，僅「偵查作為」中達顯著差異，且東部平均分數高於西部，顯見服務於東部地區民警察人員對「偵查作為」之滿意度較高。

表 4-2- 26 警察人員服務地區東西縣市差異之描述性統計量表

	東西部	N	Mean	Std.	F	p	事後比較																				
偵查 作為	西部	432	19.45	2.61	5.387*	.02	東部 > 西部																				
	東部	145	20.06	3.02				詐欺 預防	西部	442	16.24	2.23	.760	.38		東部	147	16.43	2.28	165 反 詐騙 諮詢 專線	西部	436	15.86	2.58	.006	.93	
詐欺 預防	西部	442	16.24	2.23	.760	.38																					
	東部	147	16.43	2.28			165 反 詐騙 諮詢 專線	西部	436	15.86	2.58	.006	.93		東部	146	15.88	3.51									
165 反 詐騙 諮詢 專線	西部	436	15.86	2.58	.006	.93																					
	東部	146	15.88	3.51																							

第三節、民眾對警察防制詐欺犯罪之評估

本研究為了進一步瞭解民眾對警察執行詐欺工作之偵查、預防、宣導及警民共同防制詐欺等作為，特依據相關之防制詐欺作為，編製成「詐欺犯罪防制工作問卷調查表」。該問卷共計有 17 題，主要在測試民眾對防詐欺工作實施之滿意程度。茲將問卷施測所得之資料分析如下：

一、民眾對警察現行防制詐欺工作實施之認知

(一) 民眾對目前台灣地區詐騙犯罪整體改善狀況

由表 4-3-1 的統計結果發現，民眾對目前台灣地區詐騙犯罪整體改善狀況，認為沒改善者達 64.8%，有改善者為 27.8%，完沒改善者為 4.7%，大有改善者為 2.2%。

表 4-3-1 民眾對目前台灣地區詐騙犯罪整體改善狀況

	次數	百分比(%)
完全沒改善	37	4.7
沒改善	511	64.8
有改善	219	27.8
大有改善	17	2.2
其他	4	.5
總和	788	100.0

(二) 政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會機制，對詐騙犯罪的預防成效

由表 4-3-2 的統計結果發現，民眾對政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會機制，對詐騙犯罪的預防成效有 39.5% 民眾認為「普通/還可以」，30.1% 民眾認為「好」，認為「不好」的民眾達 27.1%，認為非常好的民眾有 1.6%，而「非常不好」的民眾有 0.8%，值得注意的是有

0.9%的民眾認為「其他」。

表 4-3- 2 推展防制詐欺預防作為成效滿意度

	次數	百分比(%)
非常不好	6	.8
不好	208	27.1
普通/還可以	303	39.5
好	231	30.1
非常好	12	1.6
其他	7	.9
總和	767	100.0

(三)民眾對警察目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案相較重視性？

由表 4-3-3 的統計結果發現，民眾對警察目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案相較重視性，認為「不重視」佔了 34.0%；認為「普通/還可以」者有 32.8%，認為「重視」者有 30.5%，但整體而言，認為不重視（非常不重視+不重視）仍高於重視（重視+非常重視）是值得警察機關進一步加強注意的地方。

表 4-3- 3 執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案相較重視性

	次數	百分比(%)
非常不重視	4	.5
不重視	254	34.0
普通/還可以	245	32.8
重視	228	30.5
非常重視	12	1.6
其他	4	.5
總和	747	100.0

(四)民眾對警方目前執行『詐欺犯罪』偵查的態度

由表 4-3-4 的統計結果發現，民眾對警察目前執行『詐欺犯罪』偵

查的態度，認為「普通/還可以」佔了 38.9%；認為「不積極」者有 35.5%，認為「積極」者有 22.1%，認為「非常不積極」者有 1.8%，「其他」有 1.1%，「非常積極」者有 0.7%。

表 4-3-4 對警方目前執行『詐欺犯罪』偵查的態度

	次數	百分比(%)
非常不積極	13	1.8
不積極	259	35.5
普通/還可以	284	38.9
積極	161	22.1
非常積極	5	.7
其他	8	1.1
總和	730	100.0

(五) 民眾對警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何

由表 4-3-5 的統計結果發現，民眾對警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效認為「普通/還可以」有 45.3%，民眾認為「不好」者有 34.0%，認為「好」的民眾有 18.6%，認為非常好的民眾有 0.4%，而「非常不好」的民眾有 1.3%。

表 4-3-5 對警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何

	次數	百分比(%)
非常不好	10	1.3
不好	266	34.0
普通/還可以	355	45.3
好	146	18.6
非常好	3	.4
其他	3	.4
總和	783	100.0

(六) 民眾對警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效

由表 4-3-6 的統計結果發現，民眾對警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效認為「好」有 40.5%，民眾認為「普通/還可以」者有 27.4%，認為「不好」的民眾有 25.7%，認為「非常好」的民眾有 3.6%，而「非常不好」的民眾有 0.6%。

表 4-3- 6 對警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效

	次數	百分比(%)
非常不好	4	.6
不好	177	25.7
普通/還可以	189	27.4
好	279	40.5
非常好	25	3.6
其他	15	2.2
總和	689	100.0

(七) 民眾對詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？

由表 4-3-7 的統計結果發現，民眾對詐騙手法不斷更新，警方是否有足夠的能力去及時掌控認為「不同意」有 58.7%，民眾認為「普通/還可以」者有 20.1%，認為「同意」的民眾有 18.5%，認為「非常不同意」的民眾有 1.4%，而「非常同意」的民眾有 0.4%。

表 4-3- 7 對警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效

	次數	百分比(%)
非常不同意	11	1.4
不同意	457	58.7
普通/還可以	156	20.1
同意	144	18.5
非常同意	3	.4

其他	7	.9
總和	778	100.0

(八) 民眾覺得警方若加強詐欺案件之偵辦，是否有效嚇阻詐欺犯罪的發生

由表 4-3-8 的統計結果發現，民眾覺得警方若加強詐欺案件之偵辦，是否有效嚇阻詐欺犯罪的發生認為「同意」有 63.4%，民眾認為「普通/還可以」者有 17.5%，認為「不同意」的民眾有 11.6%，認為「非常不同意」的民眾有 0.6%，而「非常同意」的民眾有 6.2%。

表 4-3-8 對警方加強詐欺案件之偵辦，是否有效嚇阻詐欺犯罪的發生

	次數	百分比(%)
非常不同意	5	.6
不同意	91	11.6
普通/還可以	138	17.5
同意	499	63.4
非常同意	49	6.2
其他	5	.6
總和	787	100.0

(九) 民眾覺得加強辦理詐欺講習，是否能有效減少詐欺犯罪被害的發生？

由表 4-3-9 的統計結果發現，民眾覺得加強辦理詐欺講習，是否能有效減少詐欺犯罪被害的發生認為「普通/還可以」有 68.0%，民眾認為「不同意」者有 23.4%，認為「同意」的民眾有 6.0%，認為「非常不同意」的民眾有 0.1%，而「非常同意」的民眾有 0.3%。

表 4-3-9 對警方加強詐欺案件之偵辦，是否有效嚇阻詐欺犯罪的發生

	次數	百分比(%)
非常不同意	1	.1

不同意	187	23.4
普通/還可以	543	68.0
同意	48	6.0
非常同意	2	.3
其他	17	2.1
總和	798	100.0

(十) 民眾覺得警方加強大眾媒體反詐騙宣導，是否能有效減少詐欺犯罪被害的發生？

由表 4-3-10 的統計結果發現，民眾覺得警方加強大眾媒體反詐騙宣導，是否能有效減少詐欺犯罪被害的發生認為「普通/還可以」有 67.3%，民眾認為「同意」者有 24.8%，認為「不同意」的民眾有 7.1%，認為「非常不同意」的民眾有 0.3%，而「非常同意」的民眾為 0.0%。

表 4-3- 10 對警方加強大眾媒體反詐騙宣導，是否能有效減少詐欺犯罪被害的發生

	次數	百分比(%)
非常不同意	2	.3
不同意	57	7.1
普通/還可以	537	67.3
同意	198	24.8
非常同意	0	0
其他	4	.5
總和	798	100.0

(十一) 民眾覺得警方結合金融機構將可疑帳戶列入『警示帳戶』之作法，是否能有效減少民眾詐欺犯罪被害的發生？

由表 4-3-11 的統計結果發現，民眾覺得警方結合金融機構將可疑帳戶列入『警示帳戶』之作法，是否能有效減少民眾詐欺犯罪被害的發生認為「普通/還可以」超過七成，有 71.0%，民眾認為「同意」者有 14.4%，認為「不同意」的民眾有 13.4%，而「其他」的民眾為 1.1%。

表 4-3- 11 對警方結合金融機構將可疑帳戶列入『警示帳戶』之作法，能有效減少詐欺犯罪被害發生

	次數	百分比(%)
非常不同意	0	0
不同意	105	13.4
普通/還可以	557	71.0
同意	113	14.4
非常同意	0	0
其他	9	1.1
總和	784	100.0

(十二) 民眾覺得警方結合電信單位將詐騙集團電話予以斷話之作法，是否能有效減少民眾詐欺犯罪被害的發生

由表 4-3-12 的統計結果發現，民眾覺得警方結合電信單位將詐騙集團電話予以斷話之作法，是否能有效減少民眾詐欺犯罪被害的發生認為「普通/還可以」有 68.0%，民眾認為「同意」者有 15.0%，認為「不同意」的民眾有 15.4%，認為「非常不同意」的民眾有 0.3%。

表 4-3- 12 對結合電信單位將詐騙集團電話予以斷話，是否能有效減少民眾詐欺犯罪被害的發生

	次數	百分比(%)
非常不同意	2	.3
不同意	122	15.4
普通/還可以	538	68.0
同意	119	15.0
非常同意	0	0
其他	10	1.3
總和	791	100.0

(十三) 民眾覺得警方製發書面宣導手冊、海報，是否能有效防止民眾受騙？

由表 4-3-13 的統計結果發現，民眾覺得警方製發書面宣導手冊、

海報，是否能有效防止民眾受騙認為「普通/還可以」有 59.5%，民眾認為「不同意」者有 34.4%，認為「同意」的民眾達 2.7%，認為「非常不同意」的民眾有 0.4%，而「非常同意」的民眾為 0.3%。

表 4-3- 13 對製發書面宣導手冊、海報，是否能有效防止民眾受騙

	次數	百分比(%)
非常不同意	3	.4
不同意	272	34.4
普通/還可以	471	59.5
同意	21	2.7
非常同意	2	.3
其他	22	2.8
總和	791	100.0

(十四) 民眾對目前警方對於防制詐騙犯罪最需要改進的地方為何？

由表 4-3-14 的統計結果發現，民眾對目前警方對於防制詐騙犯罪最需要改進的地方認為「加強預防宣導」有 33.9%，民眾認為「辦案態度」者達 29.9%，認為「其他」的民眾達 17.0%，認為「增進專業知識」的民眾有 9.9%，而「加強設備」的民眾為 6.2%，而「增加警力」為最少，僅佔 3.0%。

表 4-3- 14 對目前警方對於防制詐騙犯罪最需要改進的地方為何

	次數	百分比(%)
增加警力	23	3.0
增進專業知識	75	9.9
加強設備	47	6.2
加強預防宣導	257	33.9
辦案態度	226	29.9
其他	129	17.0
總和	757	100.0

(十五) 如果警方請您配合各項預防詐騙工作，你會願意協助嗎？

由表 4-3-15 的統計結果發現，民眾方請您配合各項預防詐騙工作，你會願意協助與否，「願意」有 68.8%，民眾認為「非常願意」者有 21.1%，認為「不願意」的民眾僅 5.8%，認為「其他」的民眾有 4.2%。

表 4-3- 15 對目前警方對於防制詐騙犯罪最需要改進的地方為何

	次數	百分比(%)
非常不願意	2	.3
不願意	46	5.8
願意	540	68.6
非常願意	166	21.1
其他	33	4.2
總和	787	100.0

二、民眾遭遇詐騙犯罪之經驗

(一) 是否曾經遭遇詐騙犯罪

由表 4-3-16 的統計結果發現，有高達 87.3% 民眾對曾經遭遇詐騙犯罪，沒有此經驗的民眾僅 12.7%。

表 4-3- 16 民眾是否曾經遭遇詐騙犯罪

	次數	百分比(%)
有	695	87.3
沒有	101	12.7
總和	796	100.0

(二) 民眾遭遇何種類型的詐騙方式

由表 4-3-17 的統計結果發現，民眾所遭遇的詐騙方式比例最高者為「假冒公務機構人員詐騙」佔 34.8%，「其他」佔 25.0%，「兒童綁

架詐騙」佔 20.2%，「刮刮樂、彩券詐騙」佔 11.2%，而「手機簡訊詐騙」一項佔 5.6%，「網路交易詐騙」則佔 2.7%，「廣告詐騙」為 0.6%。

表 4-3- 17 民眾遭遇何種類型的詐騙方式

	次數	百分比(%)
手機簡訊詐騙	39	5.6
網路交易詐騙	19	2.7
假冒公務機構人員詐騙	243	34.8
兒童綁架詐騙	141	20.2
刮刮樂、彩券詐騙	78	11.2
廣告詐騙	4	.6
其他	175	25.0
總和	699	100.0

(三) 民眾被詐騙犯罪是否有成功

由表 4-3-18 的統計結果發現，有高達 94.9% 民眾沒有被詐騙成功，但仍有 5.1% 被成功詐騙。

表 4-3- 18 民眾被詐騙犯罪是否有成功

	次數	百分比(%)
有	35	5.1
沒有	658	94.9
總和	693	100.0

(四) 民眾遭遇詐騙犯罪後之處理情形

由表 4-3-19 的統計結果發現，民眾對遭遇詐騙犯罪後，「向警方報案者為」41.9%，「自認倒楣者」佔 41.9%，而「諮詢 165 專線」者為 12.9%，「其他」佔 3.2%。

表 4-3- 19 民眾遭遇詐騙犯罪後之處理情形

	次數	百分比(%)
向警方報案	13	41.9
諮詢 165 專線	4	12.9
自認倒楣	13	41.9
其他	1	3.2
總和	31	100.0

三、民眾基本人口特性對防制詐欺犯罪成效評估之差異分析

本研究為進一步探討民眾本身基本人口特性之差異（包含年齡、性別、教育程度、居住地區、是否有被詐騙），是否影響其對防制詐欺相關作為之滿意程度。故將滿意程度之作答轉換成真實數據（非常不滿意=1；不滿意=2；滿意=3；非常滿意=4）。

其次，研究者遂利用「one-way ANOVA」檢驗每一人口特性之不同群組間，在上述三者答題總分平均數之間，是否存有顯著差異，並以「scheffe 事後比較法」釐清其群組間真正之差異為何。

（一）年齡

由下表 4-3-20 統計分析結果發現，民眾對年齡之認知，在台灣詐騙犯罪情況改善上並無達顯著差異。

表 4-3- 20 民眾年齡差異對詐騙犯罪改善狀況

	年齡	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
請問您覺得目前台灣地區詐騙犯罪的整體改善狀況如何？	20-29 歲	183	3.28	9.58	.651	.62	
	30-39 歲	143	2.97	7.68			
	40-49 歲	216	2.66	6.27			
	50-59 歲	147	2.26	.57			
	60 歲以上	94	2.32	.69			
請問您覺得政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會機制，對詐騙犯罪的	20-29 歲	181	3.09	.75	.598	.66	
	30-39 歲	135	3.69	7.87			
	40-49 歲	211	4.30	10.83			
	50-59 歲	145	4.28	10.68			

預防成效如何？	60歲以上	90	4.10	9.63			
請問您覺得警方目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案比起來重不重視？	20-29歲	180	4.09	9.59			無顯著差異
	30-39歲	132	2.91	.84			
	40-49歲	204	2.97	.93	2.485*	.04	
	50-59歲	141	2.94	.88			
	60歲以上	85	5.16	13.90			
請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』偵查的態度如何？	20-29歲	178	3.40	6.87			
	30-39歲	123	4.33	11.60			
	40-49歲	203	3.67	9.07	.243	.91	
	50-59歲	134	4.22	11.12			
	60歲以上	87	3.89	9.81			
請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何？	20-29歲	184	2.93	.75			
	30-39歲	138	3.54	7.78			
	40-49歲	216	3.23	6.26	.349	.84	
	50-59歲	148	3.32	7.54			
	60歲以上	92	2.80	.80			
請問您覺得警方設置『165反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效如何？	20-29歲	153	4.46	10.37			
	30-39歲	130	4.71	11.24			
	40-49歲	191	4.62	11.36	1.162	.32	
	50-59歲	136	5.80	15.44			
	60歲以上	74	8.04	20.71			
因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？	20-29歲	183	3.16	6.81			
	30-39歲	140	3.25	7.77			
	40-49歲	214	3.32	8.86	.137	.96	
	50-59歲	147	3.73	10.67			
	60歲以上	91	3.74	9.60			

(二) 性別

由下表 4-3-21 統計分析結果發現，性別對之詐騙認知，在台灣詐騙犯罪情況改善上並無達顯著差異。男性與女性之平均分數皆差不多。

表 4-3- 21 民眾性別差異對詐騙犯罪改善狀況

	性別	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
請問您覺得目前台灣地區詐騙犯罪的整體改善狀況如何？	男性	331	2.60	5.07	.249	.61	
	女性	457	2.84	7.44			

請問您覺得政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會機制，對詐騙犯罪的預防成效如何？	男性	329	4.43	11.17	2.331	.12
	女性	438	3.46	6.19		
請問您覺得警方目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案比起來重不重視？	男性	317	3.02	.84	2.544	.11
	女性	430	3.81	8.79		
請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』偵查的態度如何？	男性	304	3.18	5.29	2.504	.11
	女性	426	4.31	11.63		
請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何？	男性	332	3.13	5.06	.041	.84
	女性	451	3.21	6.11		
請問您覺得警方設置『165反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效如何？	男性	297	5.67	14.75	.681	.41
	女性	392	4.83	12.07		
因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？	男性	333	3.97	11.16	2.559	.11
	女性	446	2.97	6.17		

(三) 教育程度

由下表 4-3-22 的統計分析結果發現，民眾教育程度對台灣詐騙犯罪情況改善之認知，在台灣詐騙犯罪情況改善上並無達顯著差異。

表 4-3- 22 民眾教育程度差異對詐騙犯罪改善狀況

	年齡	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
請問您覺得目前台灣地區詐騙犯罪的整體改善狀況如何？	自修	9	2.44	.53	.254	.93	
	國小	44	2.27	.69			
	國中	75	2.20	.59			
	高中職	263	2.99	8.00			
	大專	345	2.79	7.00			
	研究所以上	42	2.38	.58			

請問您覺得政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會機制，對詐騙犯罪的預防成效如何？	自修	8	3.75	.71	.692	.63
	國小	40	3.10	.81		
	國中	72	2.97	.84		
	高中職	250	4.11	9.96		
	大專	345	3.55	6.96		
	研究所以上	42	5.45	14.02		
請問您覺得警方目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案比起來重不重視？	自修	9	2.89	.78	.692	.63
	國小	42	2.93	.89		
	國中	64	4.39	11.41		
	高中職	246	3.00	.88		
	大專	338	3.77	8.59		
	研究所以上	40	3.18	.84		
請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』偵查的態度如何？	自修	8	2.50	.76	.334	.89
	國小	42	5.17	14.06		
	國中	70	4.14	10.93		
	高中職	237	3.58	8.40		
	大專	327	3.67	8.74		
	研究所以上	37	3.03	.96		
請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何？	自修	9	2.89	.60	1.243	.28
	國小	43	2.81	.70		
	國中	72	2.75	.78		
	高中職	262	3.21	5.69		
	大專	345	3.06	4.96		
	研究所以上	42	5.24	14.05		
請問您覺得警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效如何？	自修	7	3.14	.90	.783	.56
	國小	34	3.38	.89		
	國中	64	7.36	19.38		
	高中職	241	4.33	10.13		
	大專	302	5.62	14.63		
	研究所以上	33	6.03	15.81		
因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？	自修	9	2.78	.97	.848	.51
	國小	43	2.72	.77		
	國中	71	5.18	15.25		
	高中職	260	3.62	9.82		
	大專	345	3.07	7.00		
	研究所以上	42	2.64	.76		

(四) 居住地區

由下表 4-3-23 可發現，民眾居住地區對詐騙犯罪改善狀況之觀感上產生顯著差異。在第一題「請問您覺得目前台灣地區詐騙犯罪的整體改善狀況如何？」中，台北縣得分高於台中市、高雄市、高雄縣、花蓮縣及台東縣且達顯著差異。而在第七題「因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？」中，高雄市得分則明顯高於台中市、台中縣、高雄縣、花蓮縣及台東縣。顯見台北縣及高雄市的民眾有感受到台灣地區詐騙犯罪改善情形。

表 4-3- 23 民眾居住地區差異對詐騙犯罪改善狀況

	地區	N	Mean	Std.	F	p	事後比較
請問您覺得目前台灣地區詐騙犯罪的整體改善狀況如何？	台北市	97	2.54	.72	4.042*	.00	台北縣 >台中 縣、高 雄市、 高雄 縣、花 蓮縣、 台東縣
	台北縣	100	5.93	18.08			
	台中市	73	2.27	.53			
	台中縣	124	2.19	.53			
	高雄市	97	2.27	.62			
	高雄縣	100	2.43	.56			
	花蓮縣	98	2.26	.54			
	台東縣	99	2.02	.38			
請問您覺得政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會機制，對詐騙犯罪的預防成效如何？	台北市	100	3.06	.72	2.573*	.01	無顯著 差異
	台北縣	95	3.02	.80			
	台中市	73	3.03	.87			
	台中縣	122	4.41	11.64			
	高雄市	95	7.07	18.34			
	高雄縣	93	3.51	.75			
	花蓮縣	92	3.92	9.53			
	台東縣	97	2.70	.75			
請問您覺得警方目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案比起來重不重視？	台北市	94	3.22	.78	.414	.89	
	台北縣	90	3.97	9.63			
	台中市	71	3.07	1.00			
	台中縣	119	3.69	8.39			
	高雄市	96	3.91	9.32			
	高雄縣	93	2.94	.84			

	花蓮縣	89	3.91	9.70			
	台東縣	95	2.97	.93			
請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』偵查的態度如何？	台北市	98	3.16	.64	1.174	.31	
	台北縣	94	3.61	9.45			
	台中市	67	4.31	11.15			
	台中縣	116	2.80	.79			
	高雄市	93	5.73	16.22			
	高雄縣	92	3.77	9.54			
	花蓮縣	80	5.10	14.35			
	台東縣	90	2.81	.87			
請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何？	台北市	98	3.16	.64	1.493	.16	
	台北縣	100	2.93	.74			
	台中市	75	3.95	10.56			
	台中縣	125	2.64	.73			
	高雄市	97	2.81	.67			
	高雄縣	99	2.96	.73			
	花蓮縣	93	4.68	13.34			
	台東縣	96	2.69	.82			
請問您覺得警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效如何？	台北市	74	4.88	10.53	2.992*	.00	無顯著 差異
	台北縣	86	8.35	21.42			
	台中市	73	2.73	.90			
	台中縣	111	3.91	8.68			
	高雄市	66	10.36	24.14			
	高雄縣	96	3.46	.75			
	花蓮縣	93	4.28	9.44			
	台東縣	90	5.00	13.52			
因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？	台北市	101	3.14	.88	4.487*	.00	高雄市 > 台中市、台中縣、高雄縣、花蓮縣、台東縣
	台北縣	98	4.23	13.04			
	台中市	73	2.44	.82			
	台中縣	120	2.48	.77			
	高雄市	95	7.71	20.46			
	高雄縣	100	2.53	.83			
	花蓮縣	96	2.33	.63			
	台東縣	96	2.39	.75			

(六) 詐騙經驗有無

由下表 4-3-24 的統計分析結果發現，民眾有無詐騙經驗對台灣詐騙犯罪情況改善之認知，在台灣詐騙犯罪情況改善上並無達顯著差異。

表 4-3- 24 民眾有無詐騙經驗對詐騙犯罪改善狀況

	詐騙	N	Mean	Std.	F	p	事後 比較																																																																				
請問您覺得目前台灣地區詐騙犯罪的整體改善狀況如何？	有	684	2.81	7.02	.500	.48																																																																					
	無	100	2.31	.49				請問您覺得政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會機制，對詐騙犯罪的預防成效如何？	有	663	4.00	9.34	.989	.32		無	100	3.07	.73	請問您覺得警方目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案比起來重不重視？	有	646	3.52	7.20	.251	.61		無	97	3.15	.75	請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』偵查的態度如何？	有	633	3.96	10.23	.698	.40		無	93	3.08	.80	請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何？	有	682	3.08	4.99	1.749	.18		無	97	3.90	9.27	請問您覺得警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效如何？	有	598	5.05	12.77	.578	.44		無	88	6.20	16.61	因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？	有	676	3.52	9.30	.929	.33	
請問您覺得政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會機制，對詐騙犯罪的預防成效如何？	有	663	4.00	9.34	.989	.32																																																																					
	無	100	3.07	.73				請問您覺得警方目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案比起來重不重視？	有	646	3.52	7.20	.251	.61		無	97	3.15	.75	請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』偵查的態度如何？	有	633	3.96	10.23	.698	.40		無	93	3.08	.80	請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何？	有	682	3.08	4.99	1.749	.18		無	97	3.90	9.27	請問您覺得警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效如何？	有	598	5.05	12.77	.578	.44		無	88	6.20	16.61	因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？	有	676	3.52	9.30	.929	.33		無	99	2.62	.80								
請問您覺得警方目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案比起來重不重視？	有	646	3.52	7.20	.251	.61																																																																					
	無	97	3.15	.75				請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』偵查的態度如何？	有	633	3.96	10.23	.698	.40		無	93	3.08	.80	請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何？	有	682	3.08	4.99	1.749	.18		無	97	3.90	9.27	請問您覺得警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效如何？	有	598	5.05	12.77	.578	.44		無	88	6.20	16.61	因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？	有	676	3.52	9.30	.929	.33		無	99	2.62	.80																				
請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』偵查的態度如何？	有	633	3.96	10.23	.698	.40																																																																					
	無	93	3.08	.80				請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何？	有	682	3.08	4.99	1.749	.18		無	97	3.90	9.27	請問您覺得警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效如何？	有	598	5.05	12.77	.578	.44		無	88	6.20	16.61	因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？	有	676	3.52	9.30	.929	.33		無	99	2.62	.80																																
請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何？	有	682	3.08	4.99	1.749	.18																																																																					
	無	97	3.90	9.27				請問您覺得警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效如何？	有	598	5.05	12.77	.578	.44		無	88	6.20	16.61	因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？	有	676	3.52	9.30	.929	.33		無	99	2.62	.80																																												
請問您覺得警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效如何？	有	598	5.05	12.77	.578	.44																																																																					
	無	88	6.20	16.61				因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？	有	676	3.52	9.30	.929	.33		無	99	2.62	.80																																																								
因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？	有	676	3.52	9.30	.929	.33																																																																					
	無	99	2.62	.80																																																																							

第四節、民眾與警察對防制詐欺犯罪評估之差異分析

本研究為進一步瞭解一般民眾與轄區警員對防制詐欺相關工作的滿意度之間的差異，以便作為日後執行防制詐欺工作之檢討與參考。故將滿意程度之作答轉換成真實數據（非常不滿意=1；不滿意=2；滿意=3；非常滿意=4），逐題加以檢視。研究者遂利用「T-test」檢驗一般社區民眾與警察本身，在上述各問題答題總分平均數之間，是否存在顯著差異。其統計分析之結果，分述如下：

由表 4-4-1 統計分析顯示，警察與民眾在偵查作為方面的評價，在「請問您覺得目前台灣地區詐騙犯罪的整體改善狀況如何?」、「請問您覺得政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會機制，對詐騙犯罪的預防成效如何」、「請問您覺得警方目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案比起來重不重視」等三題中，民眾之平均分數皆高於警察，且達顯著差異，顯見民眾認為警察在預防詐騙犯罪部分滿意度較警察人員高。

但在「請問您覺得加強辦理詐欺講習，是否能有效減少詐欺犯罪被害的發生?」、「請問您覺得警方加強大眾媒體反詐騙宣導，是否能有效減少詐欺犯罪被害的發生?」、「請問您覺得警方結合金融機構將可疑帳戶列入『警示帳戶』之作法，是否能有效減少民眾詐欺犯罪被害的發生?」、「請問您覺得警方製發書面宣導手冊、海報，是否能有效防止民眾受騙?」、「警民合作配合各項預防詐騙工作之認知?」等預防詐騙犯罪宣導方面民眾得分則較警察人員低分且達顯著差異，顯見警察民眾認為加強辦理預防詐騙犯罪活動能預防民眾被詐騙犯罪，不過一般民眾對這些預防詐騙犯罪活動的看法則不如警察人員來得樂觀。

表 4-4- 1 民眾與警察對防制詐欺犯罪評估差異分析

	身分	N	Mean	Std.	t	p
請問您覺得目前台灣地區詐騙犯罪的整體改善狀況如何？	民眾	784	2.28	.58	-14.780*	.00
	警察	592	2.75	.61		
請問您覺得政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會機制，對詐騙犯罪的預防成效如何？	民眾	781	2.26	.428	-9.383**	.00
	警察	591	2.56	.679		
請問您覺得警方目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案比起來重不重視？	民眾	794	2.54	.440	-7.196**	.00
	警察	589	2.77	.688		
請問您覺得加強辦理詐欺講習，是否能有效減少詐欺犯罪被害的發生？	民眾	781	2.82	.53	-12.996*	.00
	警察	592	3.21	.54		
請問您覺得警方加強大眾媒體反詐騙宣導，是否能有效減少詐欺犯罪被害的發生？	民眾	794	3.17	.55	-9.326*	.00
	警察	590	3.46	.58		
請問您覺得警方結合金融機構將可疑帳戶列入『警示帳戶』之作法，是否能有效減少民眾詐欺犯罪被害的發生？	民眾	775	3.01	.53	-2.112*	.03
	警察	591	3.08	.67		
請問您覺得警方製發書面宣導手冊、海報，是否能有效防止民眾受騙？	民眾	769	2.67	.55	-15.010*	.00
	警察	592	3.16	.64		
警民合作配合各項預防詐騙工作之認知？	民眾	754	3.15	.518	19.323**	.00
	警察	589	2.52	.642		

第五章 結論與建議

第一節、結論

一、警察問卷調查方面

(一) 警察對本身推展詐騙犯罪之各項相關作為均獲得高度成效滿意度

警察人員本身表示在推展『防制詐欺偵查作為』之各項作為，均有九成以上之滿意程度，其中「執行靖頻專案」一項其滿意度最高；唯獨在「提高取締詐欺績效敘獎標準」一項較低一些；在『執行防制詐欺預防作為』上各項作為也均有八成以上之滿意程度；而在「強化大眾傳播媒體反詐騙宣導」一項滿意度最高；最後對於本身推行「165 反詐騙諮詢專線」成效，也是皆有八成以上的滿意度，而其中滿意度最高者為「設置『165 反詐騙諮詢專線』可有效提供民眾反詐騙資訊」。

(二) 警察對偵防詐欺犯罪問題之認知

至於在警察對防制詐欺工作中，在預防方面需加強改進者首先為「大眾傳播媒體」，其次依序為「165 反詐騙之諮詢」、「鄉村社區之宣導」、「加強金融機構之巡守」；至於在偵查作為方面認為最需要加強改進者，依序分別為「增加偵查人力」、「改進偵查技巧」、「對新興詐欺犯罪不瞭解」、「權責劃分不明確」；對偵辦詐欺案件，最大困境，依序分別為「其他機關未充分配合」、「專業知識不足」、「人力不足」與「激勵誘因不足」；對於執行「防制詐欺專責小組」工作方面認為最需要加強改進者，依序分別為「缺乏偵辦詐欺案件專業人員」、「成員兼辦其他業務」、「配置人數不足」、「行政支援不足」、「調動頻繁」。

(三) 警察對警民共同防制詐欺現況之認知

對於民眾指（宣）導防制詐欺常識與技巧之接受程度，有六成以

上表示感到「理想者」，其次要求民眾配合各項防制詐欺工作時最常遇到之問題，依序為「把責任推給警察」、「民眾缺乏時間參與」、「怕報復」、「不信任警察的能力」。警察認為金融機構對通報「警示帳戶」、電信單位對通報為詐欺集團電話予以斷話、大眾傳播媒體配合警方之態度，感到「配合」者皆超過八成警察表示認同。

二、民眾電訪調查方面

(一) 民眾對警方目前執行詐騙犯罪的各項作法觀感

民眾認為警方偵辦之態度對於詐騙犯罪之嚇阻有相當大的關連，且對警方目前執行『詐欺犯罪』偵查與預防的成效、態度，有超過六成的民眾表示認同。除此之外，有超過七成民眾對於警方設置的『165 反詐騙諮詢專線』表示有一定的認同。但是仍有大多數的民眾對警方是否有足夠的能力去及時掌控詐騙犯罪表示信心不足。最後，民眾認為目前警方對於防制詐騙犯罪最需要改進的地方認為依序為「加強預防宣導」、「辦案態度」、「增進專業知識」、「加強設備」，而表示應「增加警力」之民眾最少。

(二) 民眾對各項詐騙犯罪預防宣導之看法

民眾覺得加強辦理詐欺講習、製發書面宣導手冊、海報、加強大眾媒體反詐騙宣導、結合金融機構將可疑帳戶列入「警示帳戶」、結合電信單位將詐騙集團電話予以斷話等作法，能有效減少詐欺犯罪被害的發生，尤其以大眾媒體最為民眾所認同，有超過九成民眾支持，而製發書面宣傳手冊、海報之作法得到最少民眾支持，僅有六成多。

(三) 民眾遭遇詐騙犯罪之經驗

有高達近九成民眾曾經遭遇詐騙犯罪；至於民眾所遭遇的詐騙方式

中，比例最高者為「假冒公務機構人員詐騙」最多，其次依序為「兒童綁架詐騙」、「刮刮樂、彩券詐騙」、「手機簡訊詐騙」、「網路交易詐騙」、而「廣告詐騙」最少；其中遭詐騙的民眾中有高達 94.9% 民眾沒有被有被詐騙成功，但仍有 5.1% 民眾表示遭成功詐騙；而民眾對遭遇詐騙犯罪侵害後，表示「向警方報案者」與「自認倒楣者」最多，而「諮詢 165 專線」者第三，此結果與警方表示意見完全符合。

三、警察與民眾之間的比較

(一) 民眾與警察對現行詐騙犯罪現況有認知差異

民眾對目前台灣地區詐騙犯罪整體改善狀況，認為沒改善者達 64.8%，而受訪的警察人員中，認為整體詐騙犯罪狀況則有 7 成的比例。由這兩者之間的結果發現警察與民眾在詐騙犯罪整體改善狀況有相當程度上的落差，值得進一步探討。另外，整體而言，民眾認為政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會的機制具有一定成效，這點相較於警察之下，雖然在警察人員之中也有獲得超過五成表示認同跨部會整合機制具有一定成效，但仍跟民眾認知有一段差距。

(二) 警民合作配合各項預防詐騙工作方面有認知落差

表示「願意」與警方合作意見者，有將近九成以上民眾，認為「不願意」的民眾僅 5.8%，由此可知民眾其實非常願意配合警方之各項防制詐騙作為。但是，警察方面雖對民眾協助辦案態度之看法感到配合者較佔多數，但也有四成多警察表示民眾其實是不願意配合的，在這一方面有明顯的落差存在。

(三) 民眾對警察目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案相較重視性

對警察防制詐欺工作的重視程度與其它刑案相較方面，有七成警察

表示重視，但是整體而言，有相當高比例的民眾認為警方不重視詐欺犯罪之防制，是值得警察機關進一步加強注意、思考的地方。

（四）民眾與警察對詐騙犯罪被害後之差異

本研究得知有高達近九成民眾曾經遭遇詐騙犯罪，其中雖然也有 95% 民眾沒有被有被詐騙成功，但仍有 5% 的民眾表示遭成功詐騙金錢，而民眾對遭遇詐騙犯罪侵害後，表示「向警方報案者為」與「諮詢 165 專線」僅有 54%，居然有超過四成之被害民眾表示「自認倒楣者」，此結果與有 83% 的警察人員認為民眾被害後會向警政相關機關報案者產生極大的落差。

第二節、建議

根據本研究之研究發現與結論，在此依據提出了下列五點建議，各分為立即可行性建議與中長期可行性建議：

一、立即可行性建議

(一) 增加民眾信心、鼓勵被害民眾報案並加強警察受理報案服務態度

現在的社會，由於多數人抱持著自掃門前雪的心態，對於許多的犯罪行為時常視而不見。正因如此，更加助長了犯罪集團的犯罪行為與僥倖心態。再者，由本研究結果可知詐騙犯罪被害後，民眾與警察之間存在著極大的差異認知，且有四成被害民眾表示自認倒楣不願意向警方來報案，此一情形極易導致詐騙犯罪的更加氾濫，詐騙集團的日益猖獗，而民眾大多數表示不願意報案之原因在於對警方的沒有信心。

另外，也有絕大部分民眾知道所損失之金錢追回之機率不高，但是警察之受理民眾報案的服務態度是民眾對警察滿意度的第一表現，甚至在以往的多次民眾滿意度調查中，許多民眾也表示並不希望警察可以幫忙破案，只希望可以得到警察方面的安慰與後續該注意的作為指導，但往往在新聞上會看到民眾投訴警察嘲笑民眾甚至隱匿吃案等情事，造成警察與民眾越相對立不信任，因此警政相關機關應該加強詐騙犯罪宣導與偵查，提高詐騙犯罪的破案率與服務態度，以鼓勵遭詐騙犯罪被害民眾願意站出來，使民眾願意一起來共同防制詐騙犯罪的蔓延，為防制詐騙犯罪之第一要務。

(二) 加強警民合作、共同預防詐騙犯罪

本研究結果得知在許多測量面向上，警方與民眾之認知方面有相當

大的落差，例如民眾是否願意配合警方之各項詐騙犯罪預防作為、民眾或警察人員認為目前詐騙犯罪有無改善、警方對詐騙犯罪重視與否的問題等。如今防制詐騙犯罪已經是全民運動了，每一個人對於詐騙犯罪皆不能置身事外，每個人都有可能成為下一個受害者，本研究調查中有九成多之民眾曾遇過詐騙犯罪及顯現出這樣一個現象，因此警方應該要加強與民眾的互動，多舉辦與民眾一起預防詐騙犯罪的機會與活動，藉此來提高民眾與警察人員在認知上的契合，如此一來可讓民眾知道警察目前對詐騙犯罪的重視程度，加強民眾對警方的信心，進而達到全民共同預防詐騙犯罪。

(三) 強化平面與大眾傳播媒體宣導

根據本研究得知，民眾與警方皆認為大眾傳播媒體是所有預防詐騙犯罪作為中最有效之方法，但因為詐騙犯罪的類型層出不窮，且會因應科技的進步與警方的偵防作為而不時改變其型態，民眾不易得知最新詐騙訊息，而容易造成防不勝防的局面。因此本研究建議警察在平面媒體方面可以加強版面的控制以杜絕不實之廣告，並進一步與業者合作協調，落實登錄及妥善保存刊登廣告者的資料，以利爾後犯罪查察及責任釐清；另外，在傳播媒體方面，則是希望能定期於媒體黃金時段（如晚飯時間）宣導詐騙犯罪最新資訊與預防對策，藉此來提高宣導的效用，使民眾可以方便且時時更新詐騙預防的觀念，以避免被害。

二、中長期可行性建議

(一) 提高警察獎勵、提升警察士氣

本研究指出警察對於各項詐騙犯罪偵查、預防等方面皆相當盡心盡力，但是在功獎方面卻有些警察表示不足或是表示其激勵誘因不足。因

為專責人員之不足，再加上日益增多的詐騙犯罪案件，使得偵辦詐騙犯罪之專責人員比其他同事有著更大的工作壓力，在相對比較下，若是無法得到相當程度的報酬，難免對偵防詐騙工作導致高挫折、低成就感。因此，在全台灣普遍警力不足之下，若要立即增加詐騙犯罪專責人員似乎還需要一段時間才能達成，因此其警政高層若能重視該問題，並立即提高其功獎績效，勢必可以提昇警方對於偵防詐騙犯罪之成效與警察之士氣。

(二) 強化跨部會防制詐騙犯罪之功能

本研究調查結果指出警察同仁普遍認為防制詐欺專責小組之困難點在於「缺乏偵辦詐欺案件專業人員」、「成員兼辦其他業務」、「配置人數不足」、「行政支援不足」、「調動頻繁」等，另外根據實務警察人員表示，雖然直轄市與各縣市所屬刑警大隊皆有設立防制詐欺專責小組，但專責人員的不足(頂多 10-20 人)，更別說是沒有專責人員的基層單位，由上述可知詐騙犯罪單靠警方之單一作為是不夠的。

詐騙犯罪所牽涉到的範圍甚廣，政府也已針對詐騙犯罪工作成立一個跨部會之專案小組，而本研究結果也顯示民眾與警方皆對電信、金融等相關單位一起來共同防制詐騙犯罪有其高度的認同，且警政署統計資料也顯示詐騙犯罪正在減少當中，但是就今年 1-9 月民眾遭詐騙犯罪損失之金額仍高達 49 億元，表示詐騙犯罪依舊對台灣民眾的造成巨大傷害，因此如何最有效率的統合各相關單位(法務部、交通部、經濟部、警政署、移民署)，進一步相互協調，減少各單位各自為政的行政損耗，更有效打擊並預防詐騙犯罪，仍是詐騙犯罪預防的重要環節之一。

(三) 強化民間企業的社會責任

在傳統社會中，企業經營者對於所謂的社會倫理並無很明確的概

念，大多是抱著一種感恩的心，以「取之於社會，用之於社會」的觀念來做一些公益的事，以回饋社會。詐騙犯罪所造成的影響，不只單單影響到社會中的某一小部分人，而是有如蝴蝶效應般的造成我們整體社會的傷害，如果每個人甚至企業皆都認為不甘己事，保持自掃門前雪的觀念，詐騙犯罪越益氾濫，人與人之間失去了最基本的互信機制，我們台灣社會秩序就會越來越亂，因此加強促進民間企業貢獻力量和警察共同配合打擊詐騙犯罪將是有效防制詐騙犯罪的重要關鍵。

（四）加強資訊科技的解決方案與防制策略

越來越多的新興詐騙犯罪利用高科技資訊化來達到犯罪目的，因此我國政府致力於資通基礎建設時，如何避免資通環境淪為詐騙犯罪的溫床，實為第一要務。目前政府為因應詐騙犯罪成立了跨部會平台，統合相關政府機關力量，提升抗制詐騙犯罪之能量，雖為正確的解決問題對策方向，但對抗網路環境高科技技術不斷翻新的詐騙集團，不但耗時費力，且難收斧底抽薪之效。由於新興犯罪的猖獗與資訊科技應用有緊密的關係，因此研擬基於資訊科技的解決方案與防制策略，應為必然的趨勢（王朝煌，民 96）。由上述可知，目前台灣社會隨著經濟發展的快速變遷，使得原本單純的經濟活動必須較以往承受更為複雜的風險型態，因此亟需建立有效管理匯款交易風險管理系統機制，以有效防制金融詐騙犯罪。我們在享受高科技資訊技術所帶來效率與便利的生活環境時，應避免如許多好萊塢電影所描述的一樣，高科技技術遭到濫用淪為危害社會的工具，加強資訊防制策略應為我們現在台灣社會防制詐騙犯罪問題中另一個亟需重視的課題。

總結：詐騙犯罪所牽涉到的層面甚廣，本研究礙於經費、時間、人力之限制，僅能對目前台灣的詐騙犯罪現象與相關防制措施，以民眾與警察的觀點來作一初步探討，因此所提出之建議僅能以本研究分析所得之結果來加以構思，對於詐騙犯罪等各項更深入之問題，就有待其他研究來加以探討。最終防制方式還是得從民眾著手，必須倡導民眾當遭遇詐騙犯罪時，必須保持冷靜、小心求證、立刻報警或撥 165 反詐騙專線，使詐騙集團無法成功達成目的，如此一來才能真正的消弭詐騙犯罪。

第三節、研究限制

本研究所取得樣本雖達到 1600 名，但因受限於經費限制，故只能針對北中南東等八縣市之警察與民眾進行調查，且各縣市之警察與民眾僅各 100 名，所以在研究分析與推論上有其一定限制，期待日後有相關研究時，可以有更充足的經費進行更大規模的抽樣調查，定會對詐騙犯罪之防制成效方面有更詳實成果與建議，以遏止詐騙犯罪之蔓延。

第二部分：警察機關防制詐欺偵查作為成效（都是單選題）

1. 成立「防制詐欺」專責小組使偵查詐欺工作更具成效？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
2. 加強偵辦詐欺案，嚇阻歹徒繼續作案？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
3. 提高取締詐欺績效敘獎標準，可提升偵破效能？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
4. 清查詐欺集團之人頭帳戶列「警示帳戶」，可有效遏止詐欺犯罪？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
5. 執行靖頻專案：打擊資通犯罪，掃蕩非法電信平臺，可遏制詐欺犯罪？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
6. 詐騙手法層出不窮，推陳出新，對新興詐欺犯罪偵查作為了解？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意

第三部分：警察機關防制詐欺預防作為成效（都是單選題）

1. 加強金融機構巡守，對駐足提款機前，衣著異常，攜帶多張提款卡之人士加強臨檢可防止民眾受騙？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
2. 辦理防制詐欺講習有助防詐經驗與技巧？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
3. 強化大眾傳播媒體反詐騙宣導，有效防止民眾受騙？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
4. 走入社區結合公益團體全面反詐騙宣導，有效防止民眾受騙？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
5. 製發書面宣導手冊、海報宣導，有效防止民眾受騙？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意

第四部分：推行「165 反詐騙諮詢專線」成效（都是單選題）

1. 設置「165 反詐騙諮詢專線」可有效提供民眾反詐騙資訊？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
2. 民眾接獲可疑詐欺電話會主動撥打「165 反詐騙諮詢專線」向警方諮詢？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
3. 民眾撥打「165 反詐騙諮詢專線」諮詢均能得到滿意答覆？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
4. 「165 反詐騙諮詢專線」接獲民眾檢舉疑似詐騙電話，經查證後會執行停話作業？
1. 非常不同意 2. 不同意 3. 同意 4. 非常同意
5. 設置「165 反詐騙諮詢專線」對詐騙犯罪預防之成效如何？
1. 非常不好 2. 不好 3. 普通/還可以 4. 好 5. 非常好

第五部分：偵防詐欺犯罪現況與問題（都是單選題）

1. 警察機關偵辦詐欺案件，您認為最大困境為何？
1. 專業知識不足 2. 其他機關未充分配合 3. 設備不足
4. 人力不足 5. 激勵誘因不足
2. 目前所實施的防制詐欺工作中，在偵查方面需加強改進者為何？
1. 未依規定受理報案 2. 改進偵查技巧 3. 增加偵查人力
4. 權責劃分不明確 5. 對新興詐欺犯罪不瞭解
3. 您認為目前詐欺案件的配分與其他刑案相比較，顯示警察對該類刑案的重視程度為何？
1. 很不重視 2. 不重視 3. 重視 4. 很重視
4. 您認為目前警方預防詐欺宣導項目最有效者為何？
1. 加強金融機構之巡守 2. 165 反詐騙之諮詢
3. 大眾傳播媒體 4. 學校之宣導 5. 鄉村社區之宣導
5. 目前警察機關所成立「防制詐欺專責小組」專責防制詐欺工作，最需加強改進者為何？
1. 配置人數不足 2. 缺乏偵辦詐欺案件專業人員
3. 成員兼辦其他業務 4. 調動頻繁 5. 行政支援不足
6. 請問您覺得目前台灣地區詐騙犯罪的整體改善狀況如何？
1. 完全沒改善 2. 沒改善 3. 有改善 4. 大有改善
7. 您認為政府因應新興詐欺犯罪整合跨部會機制後之防制作為對防制詐欺犯罪之效果為何？
1. 很不理想 2. 不理想 3. 理想 4. 非常理想

第六部分：警民共同防制詐欺現況（都是單選題）

1. 警察請民眾協助辦案時，民眾之態度為何？
1. 非常不配合 2 不配合 3 配合 4. 非常配合
2. 警察指（宣）導民眾防制詐欺常識及技巧，民眾接受程度如何？
1. 非常不理想 2 不理想 3. 理想 4. 非常理想
3. 警察要求民眾配合各項防制詐欺工作時，最常遇到的問題為何？
1. 把責任推給警察 2. 民眾缺乏時間參與
3. 不信任警察的能力 4. 怕報復 5. 積極配合
6. 其他（_____）
4. 金融機構對警方通報將可疑帳戶列入「警示帳戶」能充分配合？
1. 非常不配合 2 不配合 3 配合 4. 非常配合
5. 電信單位對警方通報為詐欺集團電話予以斷話能充分配合？
1. 非常不配合 2 不配合 3 配合 4. 非常配合
6. 大眾傳播媒體能積極配合警方之宣導？
1. 非常不配合 2 不配合 3 配合 4. 非常配合
7. 您覺得民眾受騙後的反應為何？
1. 向警方報案 2. 諮詢 165 專線 3. 自認倒楣 4 訴諸媒體
5. 其他（_____）

填答完畢，謝謝您的協助

附錄二、詐騙犯罪防制策略之成效評估研究問卷

訪問主題：詐騙犯罪防制策略之成效評估研究

訪問地區：台北縣市、台中縣市、高雄縣市、花蓮縣、台東縣

訪問對象：年滿二十歲公民

訪問方式：電話訪問

抽樣方式：叢集比例抽樣

抽樣架構：住宅電話簿

訪員指導語：

先生(小姐)您好，我是國立中正大學的學生，我姓_____，我們正在做詐騙犯罪防制策略之成效評估研究，想要請教您對詐騙犯罪上一些問題的看法，這份問卷採無記名方式，答案也沒有對錯，請依照您實際的感覺和情況來填答。調查內容絕對保密，調查結果僅供研究之用。首先請問您這裡是住家（或住商混合）嗎？

若受訪者同意，則先詢問其是否年滿二十歲？若未滿，請其央請家中年滿二十歲者聽電話，並重述「指導語」。

其餘相關事項，於訪員訓練中說明之。

訪員電訪時，請注意個人禮貌、口齒清晰及態度

1. 請問您覺得目前台灣地區詐騙犯罪的整體改善狀況如何？【訪員請追問強度】

- (01)完全沒改善 (02)沒改善 (03)有改善 (04)大有改善
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

2. 請問您覺得政府因應新興詐欺犯罪而整合跨部會機制，對詐騙犯罪的預防成效如何？

- (01)非常不好 (02)不好 (03)普通/還可以 (04)好 (05)非常好
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

3. 請問您覺得警方目前執行防制詐欺犯罪工作與其他刑案比起來重不重視？

- (01)非常不重視 (02)不重視 (03)普通/還可以 (04)重視 (05)非常重視
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

4. 請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』偵查的態度如何？

- (01)非常不積極 (02)不積極 (03)普通/還可以 (04)積極 (05)非常積極
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

5. 請問您覺得警方目前執行『詐欺犯罪』預防的成效如何？

- (01)非常不好 (02)不好 (03)普通/還可以 (04)好 (05)非常好
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

6. 請問您覺得警方設置『165 反詐騙諮詢專線』，在預防詐騙犯罪之成效如何？

- (01)非常不好 (02)不好 (03)普通/還可以 (04)好 (05)非常好
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

7. 因為詐騙手法不斷更新，請問您覺得警方是否有足夠的能力去及時掌控？

- (01)非常不同意 (02)不同意 (03)普通/還可以 (04)同意 (05)非常同意
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

8. 請問您覺得警方若加強詐欺案件之偵辦，是否有效嚇阻詐欺犯罪的發生？

- (01)非常不同意 (02)不同意 (03)普通/還可以 (04)同意 (05)非常同意
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

9. 請問您覺得加強辦理詐欺講習，是否能有效減少詐欺犯罪被害的發生？

- (01)非常不同意 (02)不同意 (03)同意 (04)非常同意
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

10. 請問您覺得警方加強大眾媒體反詐騙宣導，是否能有效減少詐欺犯罪被害的發生？

- (01) 非常不同意 (02) 不同意 (03) 同意 (04) 非常同意
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

11. 請問您覺得警方結合金融機構將可疑帳戶列入『警示帳戶』之作法，是否能有效減少民眾詐欺犯罪被害的發生？

- (01) 非常不同意 (02) 不同意 (03) 同意 (04) 非常同意
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

12. 請問您覺得警方結合電信單位將詐騙集團電話予以斷話之作法，是否能有效減少民眾詐欺犯罪被害的發生？

- (01) 非常不同意 (02) 不同意 (03) 同意 (04) 非常同意
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

13. 請問您覺得警方製發書面宣導手冊、海報，是否能有效防止民眾受騙？

- (01) 非常不同意 (02) 不同意 (03) 同意 (04) 非常同意
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

14. 請問您認為目前警方對於防制詐騙犯罪最需要改進的地方為何？

- (01) 增加警力 (02) 增進專業知識 (03) 加強設備 (04) 加強預防宣導
(05) 辦案態度 (94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

15. 請問如果警方請您配合各項預防詐騙工作，你會願意協助嗎？

- (01) 非常不願意 (02) 不願意 (03) 願意 (04) 非常願意
(94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

16-1. 請問如果您是否曾經遭遇詐騙犯罪？

- (01) 有 (02) 沒有 (94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

回答『有』的，請訪員追問 16-2、16-3，回答『沒有』的受訪者請跳至 18 題

16-2. 請問是何種類型的詐騙方式？

- (01) 手機簡訊詐騙 (02) 網路交易詐騙 (03) 假冒公務機構人員詐騙
(04) 兒童綁架詐騙 (05) 刮刮樂、彩券詐騙 (06) 廣告詐騙
(98)拒答/無意見/不知道

16-3. 請問是否有成功？

- (01) 有 (02) 沒有 (98)拒答/無意見/不知道

回答『有』的，請訪員追問 17-1 與 17-2，回答『沒有』的請訪員跳至 18 題

17-1. 請問您遭遇詐騙犯罪後，你如何處理？

- (01) 向警方報案 (02) 諮詢 165 專線 (03) 自認倒楣
(04) 向媒體投訴 (94)其他【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

17-2. 請問您總計損失了多少金錢？

_____萬元，【訪員請註明】 (98)拒答/無意見/不知道

基本資料

18. 請問您現在的年齡

- (1) 20 至 30 歲未滿 (2) 30 至 40 歲未滿
(3) 40 至 50 歲未滿 (4) 50 至 60 歲未滿 (5) 60 歲以上

19. 您的教育程度

- (1) 自修 (2) 國小 (3) 國中 (4) 高中職 (5) 大專 (6) 研究所以上

20. 性別 (訪員自填) (01)男性 (02)女性

21. 居住地區 (訪員自填)

- (01) 台北市 (02) 台北縣 (03) 台中市
(04) 台中縣 (05) 高雄市 (06) 高雄縣 (07) 花蓮縣 (08) 台東縣

參考文獻

中文部分：

- 內政部警政署（民 94 年 2 月 25 日）。秘字第 0940018511 號函事項「警政署對院長
近期重要指示應立即辦理」。台北市：警政署。
- 內政部警政署（民 93）。風紀宣導手冊。台北市：作者
- 警政統計通報 96 年第 05 號。台北市：警政署。
- 警政署刑事警察局（96 年 5 月 7 日～13 日）。165 反詐欺專線週報。
http://www.cib.gov.tw/crime/crime02_2.aspx?no=362
- 江慶興（民 95 年 12 月）。防詐騙最佳守門員-165 專線功能研析。林健陽（主持人）。
2006 年犯罪防治學術研討會。中央警察大學國際會議廳。
- 王朝煌、廖有祿、蔡田木（民 95 年 12 月），建構安全的金融環境—金融防詐騙，經
濟部技術處，科技化金融服務：金融與資訊應用之華爾滋，頁 100-115。
- 王朝煌、廖有祿、蔡田木（民 96），金融防詐騙之資訊應用研究計畫，財團法人資
訊工業策進會委託學術機構研究計畫報告。
- 吳定（民 84）。公共行政論文集-五版，台北：順達。
- 周文科（民 93）。台灣地區詐騙犯罪問題之研究。國立政治大學行政管理研究所碩
士論文。
- 孟維德（民 93）。海峽兩岸人口走私活動之實證研究。中華民國犯罪學會犯罪學期
刊，7（2），67-128。
- 林水波、張世賢（民 84）。公共政策，台北：五南。
- 柯三吉（民 81）。政策評估在公共行政上的運用，公共政策與政治經濟論叢。台北：
時英。
- 洪漢周、曾景平（民 92）。刮刮樂及手機簡訊詐騙集團組織結構及偵查實務之研究。
刑事科學期刊，55，57-79。
- 徐遠齡（民 75）。犯罪偵查學-再版。桃園：中央警察大學。
- 許春金（民 89）。犯罪學。台北：三民。
- 陳玉書、曾百川（民 95 年 12 月）。網路詐欺犯罪理性選擇歷程之質性分析。蔡德輝

- (主持人)。2006年犯罪防治學術研討會。中央警察大學國際會議廳。
- 陳順和(民94)。電信犯罪與防制對策之研究，國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 黃俊英(民82)。計畫評估理論(一)-行政績效評估專論選輯(一)。台北市：行政院研究發展委員會。
- 黃敦硯(民94)。165擴編反詐不漏接。自由時報。民94年4月4日，
取自：<http://www.libertytimes.com.tw/2005/new/apr/4/today-so7.htm>
- 楊士隆(民96)。犯罪心理學(修訂新版)。台北：五南。
- 楊士隆、何明洲(民93)。竊盜犯罪防治理論與實務。台北：五南。
- 葉毓蘭(民93)。「保護弱勢從反詐騙做起」。刑事雙月刊，2，5-7。
- 蔡德輝、楊士隆(民95)。犯罪學-增訂四版。台北：五南。
- 蔡田木、陳永鎮(民95年12月)。新興詐欺犯罪趨勢與防治對策之探討。李清泉(主持人)。2006年犯罪防治學術研討會。中央警察大學國際會議廳。
- 鄧煌發(民88)。犯罪預防。桃園：中央警察大學。
- 賴光義(民91)。傳播之研究—以刮刮樂詐財案為例。中國文化大學新聞研究所碩士論文。

外文部分：(依字母順序)

- Graycar, A. (2000). Fraud Prevention and Control in Australia. *Paper presented at the Fraud Prevention and Control Conference convened by the Australian Institute of Criminology in association with the Commonwealth Attorney-General's Department and held in Surfers Paradise, 24-25 August 2000.*
<http://www.aic.gov.au/conferences/fraud/graycar.pdf>
- Becker, G. S. (1968). Crime and Punishment: An Economic Approach. *Journal of Political Economy*, 77, 169-217.
- Bennett, T. (1989). Factors Related to Participation in Neighborhood Watch Schemes. *The British Journal of Criminology*, 29(3), 207-218.

- Clark, R. V. (1992). *Situational Crime Prevention :Successful Case Studies*. New York, NY: Criminal Justice Press.
- Cornish, D. B. , & Clarke, R. V. (1986). *The Reasoning Criminal:Rational Choice Perspectives on Offending*. New York:Springer-Verlag.
- Grabosky, P. N. , & Smith, R. G. , & Wright, P. (1996). Crime and Telecommunications. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 59, 1-6.
<http://www.aic.gov.au/publications/tandi/ti59.pdf>
- Jeffery, C. R. (1977). *Crime Prevention Through Environmental Design*. Beverly Hills, C. A. :Sage.
- Jeromey, T. (2007). Older People and Credit Card Fraud. *Trends and Issues in Crimeinal Justice*, 343, 1-10.
<http://www.aic.gov.au/publications/tani2/tandi343t.html>
- Rossi, P. H. , & Freeman, H. E. , & Lipsey, M. W. (1982). *Evaluation : A Systematic Approach* . Sage Publications.
- Russell, G. S. (2007). Consumer Scams in Australia:An Overview. *Trends and Issues in Crimeinal Justice*, 331, 1-11.
<http://www.aic.gov.au/publications/tani2/tandi331t.html>
- Sherman, L. W. (1990). Police Crackdowns: Initial and Residual Deterrence. *Crime and Justice*, 1, 1-48.
- Siegel, L. J. (2006). *Criminology*(9th ed.). U. S. A:Thomson Wadsworth.
- Skogon, W. G. (1977). Dimensions of the Dark Figure of Unrepored. *Crime and Delinquency*, 23(1), 41-50.
- Southland, E. H. (1939). *The Professional Thief*. Chicago, CA:University of Chicago.
- Sullivan, R. F. (1973). The Economics of Crime: An Introduction to the Literature. *Crime and Delinquency*, 19(2):138-149.
- Van Den Haag, E. (1982). The Criminal law as a Threat System. *The Journal of*

Criminal Law and Criminology, 73(2), 769-785.

Weiss, C. H. (1992). Purpose of Evaluation . Quoted in Shafritz, Jay , M. & Hyde, A. C. (eds.). *Classics Public Administration* (3rd ed.) , U. S. A. Wadsworth Inc: Austin Police Department.

Wilhelm, W. K. (2004). The Freud Management Lifecycle Theory. *Journal of Economic Crime Management*, 2(2).

<http://www.utica.edu/academic/institutes/ecii/publications/articles/BA309CD2-01B6-DA6B-5F1DD7850BF6EE22.pdf>