

為提升製作儀錶板圖表等資訊效率，委外建置「165 打詐儀錶板」專網（165dashboard.tw，下稱打詐儀錶板），自動化介接 165 反詐騙系統平臺資料，即時產製公布打詐數據，於 113 年 12 月 1 日完成啟用。經查，打詐儀錶板公告資訊，包括前 1 日 165 反詐騙系統平臺詐騙案件受理數及財損金額、詐騙手法前 5 名、月統計數據、各市縣數據統計及每日案例、最新詐騙案例、打詐成效及預防宣導等，詐欺犯罪資訊朝透明公開方向邁進；惟打詐儀錶板之詐騙案件受理數及財損金額數據為前 1 日依民眾於 165 反詐騙系統平臺報案所統計之數據，尚未經管轄偵辦警察機關複核，致與管轄偵辦警察機關複核後列為刑案紀錄之數據存有差異。又刑事警察局於 113 年 11 月 29 日函各警察機關自同年 12 月 2 日起，每日依前 1 日 165 反詐騙系統平臺之案情清單，以人工或運用人工智慧輔助，逐案撰擬每日案例上傳至打詐儀錶板，惟每日案例之詐騙手法甚多相似或雷同，耗費已相對吃緊之警力撰擬每件詐欺個案案例故事；且打詐儀錶板亦未揭露外界關注之詐欺案件破獲率及其他部會打詐成效，打詐儀錶板揭露資訊仍待精進。另刑事警察局自 113 年 9 月起將案件管理系統介接刑案紀錄處理系統，並變革刑事案件計算基礎，改按每 1 位被害人分別立案記錄及統計，刑案紀錄資料欄位由系統自動帶入產出，減少人工重複登錄作業，並可透過系統管控管轄偵辦警察機關刑案紀錄填報情況，大幅提升填報效率及統計即時性，使刑案紀錄更加貼近治安現況；惟現行警政署僅於警政統計公布刑案紀錄之詐欺案件發生數，尚缺乏財損金額。經函請行政院持續督促內政部評估優化打詐儀錶板，及研議適時對外公布刑案紀錄詐欺案件財損金額，周妥公開揭露外界關注資訊項目及內容，迅速提供社會大眾對於施政狀況之瞭解、信賴及監督，以達建置打詐儀錶板效能與統計目的。據復：刑事警察局為確保打詐儀錶板數據準確性，已每日安排專人進行初步審核，及參採各界意見，增設詐騙手法月統計數據區塊；又為提醒民眾詐團多變話術，仍持續更新每日案例，使民眾即時瞭解最新詐騙手法，並以視覺化方式主動揭露詐騙案例及趨勢，提升全民防詐意識。

**（七） 警政署設立 165 反詐騙諮詢專線及全民防騙網，提供民眾 24 小時反詐騙諮詢服務，並建置 165 反詐騙系統平臺，整合員警受理詐騙案件，惟受理電話及網路案量持續攀升，處理人力有限，又系統部分欄位資料須人工重複填列，允宜研議增補專線人力之可行性，並優化系統功能，以提升受理報案處理效能，確保民眾諮詢反詐騙事宜，有效獲得即時協助，俾利圈存攔阻被詐騙款項或避免受騙。**

警政署刑事警察局（下稱刑事警察局）為強化民眾預防被詐騙及協助辨識詐騙訊息，自 93 年度設立 165 反詐騙諮詢專線（下稱 165 專線），提供民眾 24 小時反詐騙諮詢服務。另為使警察機關快速掌握詐騙案件動態，並增加反詐騙諮詢服務管道，於 107 年度建置 165 全民防騙網及 165 反詐騙系統平臺，以網路方式受理詐騙案件諮詢、報案或檢舉等事宜，並整合員警受理詐騙案件諮詢、檢舉、報案、偵辦及移送等過程所需資訊。經查執行情形，核有下列事項：

1. 165 反詐騙諮詢專線受理電話及網路案量持續攀升，處理人力仍屬有限，允宜研議增補專線人力之可行性，確保民眾諮詢反詐騙事宜，有效獲得即時協助：刑事警察局為確保 165 專線 24 小時正常運作，統籌規劃專線人力分配，據該局提供資料，111 至 113 年度 165 專線電話總進線數分別為 60 萬餘通、49 萬餘通及 50 萬餘通；總接通數分別為 38 萬餘通、43 萬餘通及 42 萬餘通，電話總接通數占總進線數之比率（下稱專線接通率）分別為 64.23%、88.17% 及 84.37%（表 3），近 2 年度（112 至 113 年度）雖提升至 8 成以上；惟每年仍有逾 5 萬通電話未能即時接通提供諮詢或協助處理詐騙案件通報及款項圈存攔阻等事宜。又網路受理開案件數亦由 111 年度之 5 萬餘件，逐年增至 113 年度之 12 萬餘件，165 專線人力雖於 112 年度增加 3 人，惟增加人力有限，未及詐騙案量增加幅度，平均每人每年服務量由 111 年度之 11,729 件，增至 112 年度之 12,290 件，113 年度再增至 13,618 件，專線人力負荷逐年增加。經函請行政院督導內政部敦促刑事警察局按詐騙案量發展趨勢，妥為評估檢討增補（派）人力，以提升專線接通率，確保民眾諮詢反詐騙事宜，即時有效獲得協助，以利被詐騙款項圈存攔阻或避免民眾受騙，並紓緩既有專線人員工作壓力。據復：為提升 165 專線服務量能，自 114 年 1 月 16 日起增援 5 人協助 165 專線接聽話務，並持續優化勤務運作機制，指派專責人員受理網路案件，提升案件處理效能。

表 3 165 反詐騙諮詢專線

單位：通、%、件、新臺幣千元、人

項目	111	112	113
電話總進線數 (A)	606,813	490,312	507,968
電話總接通數 (B)	389,784	432,312	428,584
電話總接通數占總進線數比率 (B/A×100)	64.23	88.17	84.37
網路受理開案件數 (C)	55,901	65,430	122,925
總服務量 (D=B+C)	445,685	497,742	551,509
圈存攔阻件數	3,465	4,412	5,841
圈存攔阻金額 (E)	319,364	397,634	337,972
平均人力 (F) (註 1)	38	40.5	40.5
平均每人每年服務量 (D/F)	11,729	12,290	13,618
平均每人圈存攔阻金額 (E/F)	8,404	9,818	8,344

註：1. 平均人力 = (年初人數 + 年底人數) / 2。

2. 資料來源：整理自警政署刑事警察局提供資料。

2. 建置 165 反詐騙系統平臺整合受理詐騙案件，惟部分欄位資料須重複填列，允宜研謀優化系統功能，提升受理報案處理效能：依受理詐騙案件登錄「警察電信金融聯防平臺（165 反詐騙系統平臺）」作業程序規定，警察機關受理民眾詐騙類案件報案，應於 165 反詐騙系統平臺開立案件，以整合員警受理詐騙案件諮詢、檢舉、報案、偵辦及移送等過程所需之偵查資訊。據刑事警察局提供資料，113 年度 165 反詐騙系統平臺共計開立 23 萬餘筆報案案件，以六都為例，各市警察機關平均每日處理案件數介於 38.74 筆至 87.10 筆。按 165 反詐騙系統平臺受理民眾詐騙案件須填列之欄位，計有通用欄位 29 項，其中必填者包括報案人證號、案情描述等 9 項；另按詐騙手法類別須再填列 5 項至 10 項特定欄位。又刑事警察局為利受理報案員警詳實記錄重要案件資訊，按詐騙手法擬具 45 種案情描述範本，供擇選匯入「案情描述」欄位作為撰擬參考使用。經查，案情描述須敘明被詐騙金額、受騙日期、詐騙帳號及詐騙手法等重要資訊，該等項目部分已於上揭通用或特定欄位填列，惟系統尚乏自動帶入功能，須由受理報案員警再以

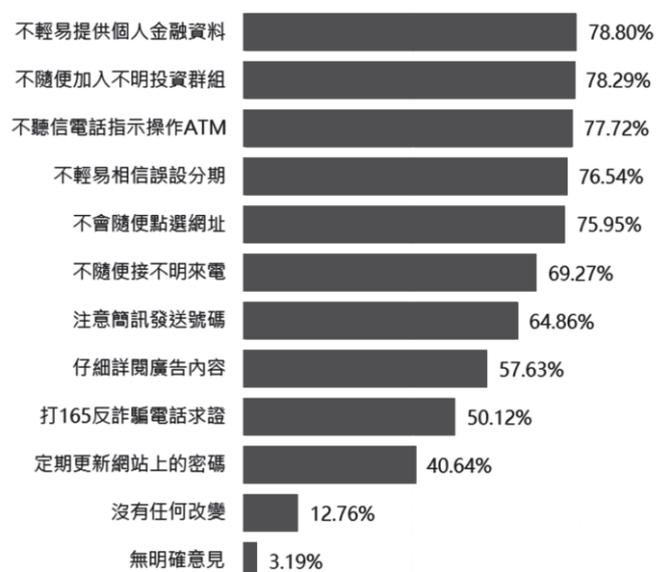
人工方式填列，致受理報案時間拉長。經函請行政院督導內政部敦促刑事警察局研謀優化系統功能，以減少人工重複作業，提升受理報案處理效能。據復：刑事警察局 114 年度規劃導入 AI 人工智慧技術，除重建原有 165 反詐騙系統平臺功能外，亦規劃建置智慧報案筆錄系統、自動化文字影像辨識及案件歸檔等系統，期以提升受理報案處理效能。

**(八) 政府強化公私合作擴大多元化識詐教育宣導，期提升識詐資訊觸及率與民眾資訊吸收率，惟民眾缺乏對於可疑電話或訊息習慣性查證及維護個資安全意識；又少年及外籍人士涉詐情形日益嚴重，惟尚乏犯罪預防宣導，允宜擴大識詐宣導教育，深化法律責任認知，提醒民眾善用官方管道進行查證，強化全民識詐能力與防詐警覺性。**

政府為提升民眾防詐意識，於新世代打擊詐欺策略行動綱領（下稱打詐綱領）1.5 版「識詐—宣導教育面」，訂定「分齡分眾防詐宣導」等策略，結合跨部會資源，利用多元管道投注宣導能量，由內政部統籌，教育部、勞動部等機關單位協助辦理，期提高民眾識認詐騙手法知能，達到使民眾有感減害之目標。113 年度識詐經費由內政部等機關以打詐綱領經費及相關機關自有預算額度支應，合計支出 1 億 8,636 萬餘元。經查執行情形，核有下列事項：

1. **民眾缺乏對於可疑電話或訊息習慣性查證及維護個資安全意識，全民反詐騙意識仍有待持續強化：**警政署刑事警察局（下稱刑事警察局）為瞭解政府反詐宣導成效及民眾識詐知能，於 113 年 5 月以 300 萬元委商辦理「113 年我國民眾對於各地方及中央政府反詐宣導工作成效民意調查計畫」（下稱反詐宣導工作成效民意調查），針對「反詐騙認知」、「詐騙情境認知」及「政府反詐宣導成效」等面向，以抽樣電話訪問 22 個市縣年滿 18 歲以上之民眾。據反詐宣導工作成效民意調查結案報告分析，設計詐騙情境測試受訪民眾防詐警覺性，皆有逾 9 成受訪者可辨識該等情境為詐騙；另政府辦理反詐宣導後，民眾在防範詐騙之認知提升計 10 項行為改變，其中「不輕易提供個人金融資料」、「不隨便加入不明投資群組」、「不聽信電話指示操作 ATM」、「不輕易相信誤設分期」、「不會隨便點選網址」等 5 項，同意者皆占 7 成以上（圖 1），顯示政府

**圖 1 反詐宣導工作成效民意調查—民眾行為改變**



註：1. 本圖係「請問您接收到政府的反詐騙宣導後，有沒有幫助您提升防範詐騙的認知？有的話請追問，您的行為有哪些改變」（複選題）之調查結果。

2. 資料來源：擷取自警政署刑事警察局 113 年我國民眾對於各地方及中央政府反詐宣導工作成效民意調查結案報告書。