



金融詐騙年度關鍵字揭曉 「買黃金、買房、裝潢」最常見

如遇常見話術務必提高警覺 立即撥打客服或 165 專線以守護財產安全

2026 年 2 月 6 日

詐騙事件層出不窮，手法更是推陳出新，國泰觀察近期民眾到金融機構辦理業務時，最常聽到的「詐騙關鍵字」略有不同，據統計**國泰世華銀行** 2025 年前 7 月最常聽到民眾臨櫃取款的理由共有三個，包括「買高價資產（如黃金等）、裝潢及借貸」；**國泰人壽**則常接獲「買黃金、買房、帳戶被監管」三個詐騙關鍵字；提醒民眾如遇常見的詐騙關鍵字，務必提高警覺，並盡速撥打各客服專線或 165 專線求助，避免掉入詐騙圈套，守護自身財產安全。

據警政署最新統計，2025 年 1 至 7 月**國泰世華銀行**臨櫃成功攔阻詐騙案件逾 1,400 件，為民眾守護新台幣 11.2 億元（下同）。詐騙關鍵字尤以「買黃金、裝潢款、借貸」占最多，舉例有一名客戶至分行欲提領 46 萬元，聲稱為老屋裝修款，並表示將有工人到家收款。然而，客戶卻無法提供報價單、裝修照片，亦不記得家人或師傅聯絡方式，說詞反覆不一。經行員細心關懷並檢視交易紀錄，發現客戶一周前已提領 45 萬元，便立即通報警方，警方到場後協助聯繫該客戶家屬，確認家中並無裝修工程，並發現為假投資詐騙，成功阻止詐騙發生，避免重大財損。後續並已啟動聯行關懷機制¹，展現銀行與公部門緊密合作，共同守護民眾財產安全。

同為警政署統計，**國泰人壽** 2025 年 1 月至 11 月共阻詐 179 件、金額逾 1.39 億元。從國壽攔阻案件分析，前三大詐騙樣態依序為「假投資、假交友、假檢警」。以「假投資」詐騙案件為例，客服人員在保戶臨櫃辦理解約 846 萬元時，敏銳察覺「購買黃金並於虛擬平台交易」的異常行為，立即啟動關懷並協助報警，成功阻止詐騙；「假交友」案例則揭示詐騙集團利用「網路交友 + 投資」雙重手法，保戶原欲再投入 270 萬元，經客服人員與警方合力勸阻，避免損失擴大；「假檢警」案件中，詐騙集團假冒檢警要求解約所有保單，第一線客服人員與警方聯手，終了解約流程，守住保戶退休金。

為因應持續變化的詐騙犯罪樣態，國泰世華銀行依循行政院「打擊詐欺策略行動綱領」架構發展阻詐藍圖，橫跨 4 大構面「知識盾、科技盾、關懷盾、聯盟盾」。其中「科技盾」以 AI 打造詐騙偵測模組，除於內部強化預警機制外，更以產業共好角度，邀請 7 家金融同業及機構一同運用突破性「聯合學習」（Federated Learning）技術推行「金融盾」專案，期望在共同交流各家防

¹ 「聯行關懷機制」意旨各分行彼此之間為了阻詐而建立的「客戶臨櫃交易關懷歷程與聯行通報預警機制」。



詐態樣下，奠定跨行防詐的基礎。

「關懷盾」則聚焦臨櫃防詐，並導入即時照會、表單系統化等工具，強化行員阻詐力道，同時每月更新詐騙手法宣導分行、定期開設識詐研習班，並設置內部獎勵機制，提升攔阻成效；

「聯盟盾」擴大公私協防量能，2025 年分別與臺北地方檢察署、橋頭地方檢察署、士林地方檢察署攜手合作，簽署「聯盟盾專案」合作意向書，建立雙方針對可疑金融帳戶即時通報機制。「知識盾」則對應不同年齡受眾、地區，建構全媒體通路識詐宣導策略，不僅倡議「#說出來阻止更多人受騙」宣導計畫，持續深耕識詐教育，攜手警政署、國教署簽署學童識詐教育合作意向書，共同啟動《檢舉、報案、說出來》學童識詐計畫，推廣校園防詐教材進入全國逾 2,600 所國小。並攜手經典零食「乖乖」跨界合作，推出限量版「國泰世華 x 乖乖反詐聯名包」等。

國泰人壽全面升級防詐行動，不僅強化內部教育，更推動「詐騙防衛隊」桌遊 3.0 版，結合遍布全台的業務同仁，將防詐宣導融入日常保戶服務，2025 年深入社區鄰里舉辦 357 場宣導活動，觸及 1.4 萬人次，致力提升全民防詐意識。

另為提前預防客戶受詐，率先將大數據與 AI 技術導入防詐領域，建置「受詐監測模型」，透過客戶行為與交易特徵計算受詐風險值，準確率達八成。不僅用於線上交易預警，還延伸至服務據點關懷與電訪，提升受詐攔阻率；更響應政府防詐政策，於去年 9 月推出「保單指定聯絡人機制」，申辦人數已突破 2,000 人，以及 12 月導入刑事局潛在被害人資料與共享集團受詐客戶名單，協助第一線客服人員精準辨識客戶是否為受詐被害人，進而啟動防詐關懷，打造線上線下聯防、集團共享資源、公私協力防詐之新典範。

- 國泰世華銀行「詐騙預防專區」：

<https://www.cathaybk.com.tw/cathaybk/personal/digital-service/security/fraud-prevention/?l>

- 國泰人壽「防制詐騙專區」：

<https://www.cathaylife.com.tw/cathaylife/fraud-prevention/fraud2>