



# 精明耆英 防骗宝典



## 启创出版丛书

出版单位：广州市海珠区启创社会工作发展协会

资金支持：汇丰银行

责任编辑：余婉雯

文字供稿：广州启创

印刷日期：2016年7月

印刷数量：500册

# 目录

背景 ◀ 01

02

▶ 《“精明耆英”长者金融知识推广公益行动》  
项目简介

案例分享以及防骗有妙招 ◀ 04

13

▶ 齐齐编织安全网

社会服务资源网 ◀ 17

## 背景

近年，就在身边发生的骗案层出不穷，而长者更成为骗徒的主要目标，防不胜防！2015年8月，广州市海珠区启创社会工作发展协会（以下简称“启创”）透过微信公众号进行“长者防骗微调查”，分别访问30岁以下的年轻人、30岁到50岁的中年人以及50岁以上的长者，成功收集295份有效问卷。针对年轻人和中年人，主要访问他们对于家中长辈遭受诈骗的频率、类型、受骗以后的求助途径等是否了解，以及是否会为受骗的家中长辈提供支持；针对老年人，主要访问他们本人受诈骗的频率、类型、受骗以后的求助途径等。根据访问结果，我们发现有88%的长者遇到疑似诈骗，有63%的长者确认遭到诈骗，遭遇诈骗以后，有52.24%的长者选择告诉亲人但是不追究，有29.85%的长者选择报警，有10.45%的长者想求助但是不知道怎么办，只有7.46%的长者不告诉任何人、过去就算了。数据显示大量长者成为骗徒目标对象，甚至有为数不少的长者曾经受骗。

因此长者学习如何防骗、一旦怀疑受骗以后如何求助，就成为一个非常迫切的议题和服务。翻阅相关的文献资料，在北京、上海已经有相关的长者防诈骗服务，这些服务主要从公安和法律的角度进行介入，分享相关的诈骗类型和案例，以及遭受诈骗以后的法律求助途径。在广州地区，广州市海珠区启创社会工作发展协会（以下简称“启创”）联合多个社工机构自2015年开始以建立社会服务联网和社区工作的方法，提升长者及其家庭的防骗意识、推动社会公众关怀长者、共建关怀社区为目的，从社工的角度进行介入，在汇丰银行慈善基金会资助的《“精明耆英”长者金融知识推广公益行动》项目下，策划设计了这本《精明耆英防诈骗宝典》，为长者构建一张安全网。



## 《“精明耆英”长者金融知识推广公益行动》项目简介

### 项目理论依据

当长者疑似遭遇诈骗或者确实遭遇诈骗的时候，家属或者社会公众的第一反应往往是“一定是因为贪心、贪小便宜，所以会被骗”、“如果不贪心，就不会被骗”这类的，家属或者社会公众的这些反应通常都会让长者受到更大更深的伤害，在日常的服务接触与访谈中，社工发现，长者受骗的原因与家属或者社会公众的认知恰恰相反，只有极少部分的长者受骗是由于贪小便宜，大部分的长者受骗是基于对身体健康的关注，或者是由于和家人朋友关系疏离而跌入诈骗团伙的情感陷阱，或者是在退休以后探索生命意义的过程中遇到障碍与困难，被诈骗团伙有机可乘，因此，《精明耆英防诈骗宝典》以身心灵全人健康理论作为第一个理论依据，帮助读者了解长者受骗类型与原因。只是知道长者受骗类型与原因，是不足够的，因此，《宝典》以社区照顾理论作为第二个理论依据，介绍在家人的角度、社工的角度、社会的角度，如何协力照顾生活在社区中的长者，共同建立关怀社区，最终使得诈骗团伙没有作案的机会。

#### 1 身心灵全人健康理论



## 社区照顾理论



## 项目内容

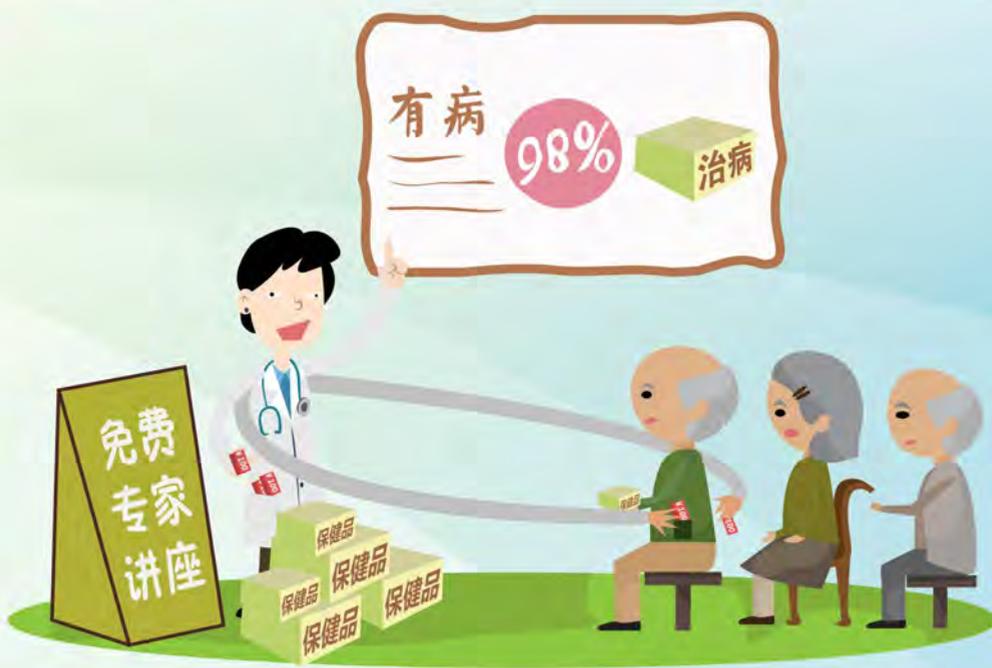


# 案例分享以及防骗有妙招

CASE & SOLUTION

## (一) 保健品诈骗篇

某女士60岁出头，患有糖尿病，早年曾经到医院就诊，并且服用西药控制血糖，后来觉得药费较贵，加上个人倾向中医治疗，因此听取别人的建议，按照所谓的药方自行煲中药治疗，已经多年没有到医院监测血糖以及咨询医生建议。平时接触该女士的时候，社工发现她脸色异常蜡黄，提醒需要留意肝功能情况，并且鼓励到医院进行基本的验血检查，但是被该女士回绝。该女士平时会较为相信街边宣传的保健信息，在流花湖公园附近听信营销人员的宣传，花费巨资购买大量的保健品。她也曾经将保健品带给社工看，表示自己也不确定这些保健品是否真的有效，但是已经大量购买。尽管社工一再劝阻，建议她到正规医院求诊，但是她都不为所动。后来有一段时间该女士没有参加中心活动，于是社工致电，该女士的儿子接听电话，表示该女士由于腹痛而入院检查，经检查发现已经是肝癌晚期，医生宣布只有不到一个月的生命时间剩余。



## ? 骗子如何行骗

### 🔍 捉住了长者对身体健康的关注

进入老年以后，普遍地，长者都会面临身体机能衰退、身体健康状况不如年轻的时候的情况，有较大机会受到慢性疾病的困扰。因此，长者一般都会对身体健康非常关注，除了到正规的医疗机构就诊，不少长者也会非常关注养生保健的电视节目、新闻报道，在日常的人际交往中，长者彼此之间也会分享交流不少自己的养生心得。

骗子捉住了长者身体健康状况出现衰退的客观情况以及长者对身体健康关注的思想，对长者实施行骗，向长者推销高价保健品，这些保健品往往不具有医疗价值和意义，只是日常保健所用，但是骗子通常都会吹嘘这些保健品能治疗某个慢性病。有的长者听了推销以后抱着试一试无坏的心态或者是吃保健品好过食药的心态或者是觉得去医院就诊耗时耗力的心态，就会误信骗子，购买这些高价保健品，从而跌落诈骗陷阱。

### 🔍 利用了长者内心善良的特质

骗子在推销保健品的时候，惯用的伎俩是邀请长者进行免费的体检、提供免费的理疗项目。长者基于对身体健康的关注，能够有体检和理疗，他们是很欢迎的。而骗子骗钱也不是急于一时，反而更愿意放长线钓大鱼，他们常常鼓动长者有空就过来做免费理疗项目，久而久之，长者就会觉得这些“推销人员”这么热情、自己经常享受免费服务“拿着数”不那么好，怎么样也要购买一下产品才说得过去，于是，就跌入了骗子的诈骗陷阱。

## ? 长者如何防骗

**1** 有需要的时候到正规的医疗机构求诊，遇到疑问，不妨主动询问医生，相信医生的专业判断和专业建议。

**2** 善用资源，求医方便轻松。不少长者看到挂号处、收费处长长的排队队伍，都会觉得充满压力，其实，现在医保局、医院开发了相关的系统，方便大家进行电话预约挂号、网上预约挂号、微信预约挂号，大大缩减了排队挂号的时间，也让大家更好地安排自己的就诊时间。如果大家想进一步了解如何使用这些资源或者系统，可以在各大医院的客服处、家庭综合服务中心、长者综合服务中心、启创长者服务部进行查询。

**3** 免费体检、免费理疗等不可信，任凭推销人员说破嘴皮，千万要坚定拒绝。

**4** 当对健康资讯有疑问的时候，主动和家人沟通，相信家人会协助你一起寻找正确的资讯。

## ? 家人可以做些什么

**1** 适当放下手机、关掉电脑，增加和长者相处的时间，一起参与各项活动，例如喝早茶、逛公园等，听听长者分享生活的趣事乐事以及他们的烦心事，也让长者有机会了解年轻人生活的酸甜苦辣，互相关怀互相支持。

**2** 主动关怀长者的身体健康状况。鼓励长者每年定期到正规医疗机构进行常规身体健康检查，如果长者患有慢性疾病，鼓励长者每周或者每月定期到医院复诊、及时向医生反馈自己的身体健康变化情况。如果可以的话，不妨抽一点时间陪伴长者进行身体健康检查或者到医院复诊。

**3** 对于有需要服用药品的长者，鼓励长者定期按医嘱服药，并且可以准备具备闹钟功能的药盒分装药物，这样有利于鼓励长者服药。

**4** 当长者对于健康资讯有疑惑的时候，主动协助长者了解正确的资讯。

**5** 如果长者确实遭遇诈骗，请不要责怪长者，他们也不想发生这样的事情，被骗以后，他们会很彷徨和害怕，关怀理解更重要，同时协助长者通过正规途径进行处理。

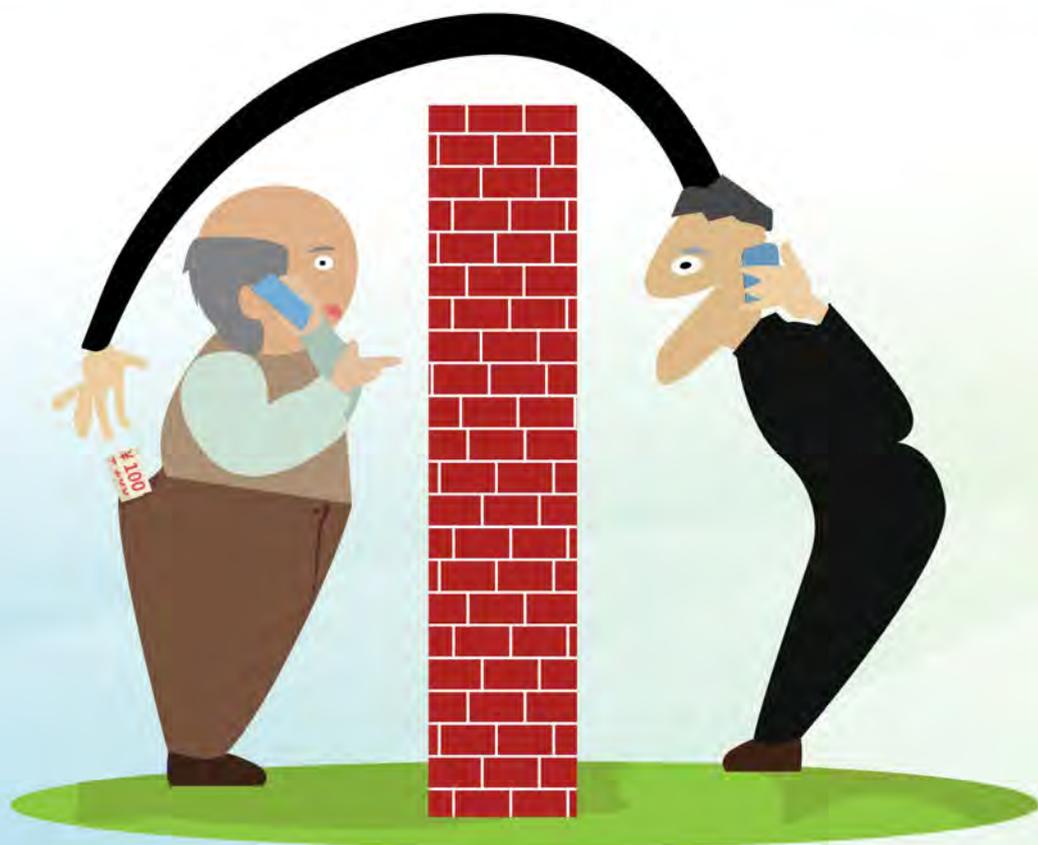
## ? 公众可以做什么

**1** 左邻右里，见到面，不妨主动打招呼、问好。

**2** 参与义工服务，花一点时间陪伴在社区中生活的长者。其实长者的生活也是可以和年轻人一样丰富多彩的，他们也爱旅行、也爱烘焙、也爱盆栽……花一点时间和他们相处，会看到他们的可爱和活力，也能从他们的身上学到更多对生活的从容与镇定。

## (二) 笼络感情诈骗篇

吴伯伯在一家福利彩票店结识了一个姓汤的年轻小伙，闲聊中得知两人竟是同乡。吴伯伯觉得小伙子挺不错，就互留了电话。汤某对吴伯伯也是非常关心，嘘寒问暖，没多久，吴伯伯接到了汤某的电话，电话那头他哭诉，说自己父亲不小心摔断了腿，可手头有些紧，想借点钱。一听是借救命钱，善良的吴伯伯二话没说，果断借给汤某5000元作为医药费。汤某也很认真，给他写了借条。一个月后，汤某又给吴伯伯打来了电话，不是还钱，而是说自己想去外地包工程，需要本钱，想再借点。想着年轻人出去闯也不容易，吴伯伯又借给他5000元。吴伯伯一直都没有怀疑，想着有借条在手上，对方应该会还钱，每次都把钱借给了汤某。但是到家人提醒吴伯伯要对方还钱的时候，发现汤某失去了联系了。



## ? 骗子如何行骗

**1** 年轻人工作繁忙，很多时候晚上或者周末都需要加班，休息的时间不是花在电子产品上就是约上朋友外出聚会，往往忽略了家中长者，造成家人之间情感的疏离与淡薄。长者在退休以后，面临各种社交关系的重建与适应，包括家庭关系、朋辈关系、同事关系等，他们会希望多点时间和家人相处、和朋友相聚，只是，在中国传统文化的影响下，他们不擅于表达自己的想法和感受。骗子看到长者在情感上的需要，投入时间陪伴长者，和长者建立情感关系，让长者觉得窝心和温暖，久而久之，长者内心就放下警惕，这时候骗子就会出手行骗。

**2** 在中国传统文化之中，大家对于土地是有深厚的感情，也许彼此在外地只是萍水相逢，但是说着相同的乡音，就会忍不住想要确定是不是来自同一片土地，一旦确认是同乡，马上就会热络起来，内心也就放下警惕。有骗子深深理解这种情况，将之运用到行骗中，专挑同是老乡的长者进行诈骗。

## ? 长者如何防骗

**1** 不妨主动邀请家人一起进行家庭聚会或者家庭活动，制造机会享受家庭同乐时光。

**2** 定期参与同学聚会、同事聚会、朋友聚会，丰富日常生活。

**3** 当有陌生人表示同为老乡，并且表现异乎寻常热络的时候，请留个心眼。

**4** 当所谓的“老乡”、“老友”提出借钱等牵涉钱财的要求的时候，三思而后行，不妨咨询家人的意见。

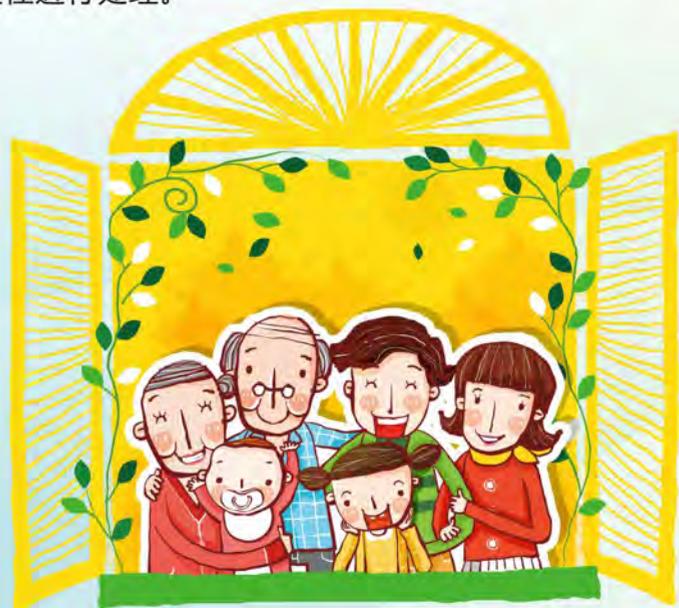


## ? 公众可以做些什么

- 1 左邻右里，见到面，不妨主动打招呼、问好。
- 2 参与义工服务，花一点时间陪伴在社区中生活的长者。其实长者的生活也是可以和年轻人一样丰富多彩的，他们也爱旅行、也爱烘焙、也爱盆栽……花一点时间和他们相处，会看到他们的可爱和活力，也能从他们的身上学到更多对生活的从容与镇定。
- 3 对养育自己的土地有眷恋和深厚的感情，是人之常情，遇上同为老乡的长者，不妨和他们分享家乡的发展变化，听听他们说家乡过去的故事。

## ? 家人可以做些什么

- 1 适当放下手机、关掉电脑，增加和长者相处的时间，一起参与各项活动，例如喝早茶、逛公园等，听听长者分享生活的趣事乐事以及他们的烦心事，也让长者有机会了解年轻人生活的酸甜苦辣，互相关怀互相支持。
- 2 鼓励长者参与同学聚会、同事聚会、朋友聚会。
- 3 如果长者确实遭遇诈骗，请不要责怪长者，他们也不想发生这样的事情，被骗以后，他们会很彷徨和害怕，关怀理解更重要，同时协助长者通过正规途径进行处理。



## (三) 寻求个人价值与地位的受骗篇

广州市某条街道内高校云集，社区内的不少长者从高校退休，拥有高知识、高素质、高社会地位，经济状况良好。社工在开展服务的过程中，认识了长者李姨。李姨告诉社工，她会一次花费几万元买海参，买了以后进行处理，平时定期服食就可以达到保健的作用。李姨在分享买海参的经历的时候，眼里满是自豪，她特别强调这些海参不是普通人买得起，是好几千块钱甚至上万元一斤的，不是每个长者都有这样的经济能力，她更提到，他们这些购买高价海参的人会组建自己的小圈子，大家有共识不会邀请买不起的人进入这个小圈子。在随后的持续家访中，社工慢慢理解到，李姨原来在高校从事教职工作，享有崇高的社会地位，在退休以后，身份出现了转变，工作角色慢慢转弱淡化，李姨为此感到非常失落，在购买高价海参的过程中，她觉得通过展示经济能力再次获得了崇高的社会地位，因此她持续沉迷于购买这些实际价值与售价不符的天价海参。



## ? 骗子如何行骗

1 骗子很清楚长者在退休以后心理状态的变化，知道有长者在退休以后未能顺利适应退休的生活，因此，在诈骗的过程中会让长者产生一种错觉，让长者在跌入诈骗陷阱的过程中误以为自己重新获得了退休之前的社会地位或者社会角色。

2 骗子也很清楚长者对于年轻时候的某些经历、某些事件、某些公众人物有特别的情怀，利用这些经历、事件、公众人物进行虚假宣传特别容易取得长者的信任。

3 骗子也会研究不同社区的长者的特点、经济状况等信息，据此制定周详的针对性强的诈骗计划。

## ? 长者如何防骗

1 长者退休以后、子女外出工作或者成家以后，长者都有较大机会出现“退休综合征”和“空巢综合征”。退休综合征是指退休以后的生活内容、生活节奏、社会地位、人际交往等方面发生较大的变化，由于不适应环境的突然改变，出现情绪的不适和身体的不适。有四分之一的退休人员会出现退休综合征，因此这是非常普遍的现象。空巢综合征是指老年人生活在“空巢”环境下，由于人际关系疏远而产生被分离、舍弃的感觉，常出现孤独、空虚、寂寞、伤感、精神萎靡、情绪低落等一系列心理失调症状。

2 长者在进入退休或者“空巢”状态的时候，可以通过以下方法进行自我调节：调整心态，顺应规律；发挥余热，重归社会；善于学习，渴求新知；培养爱好，寄托精神；扩大社交，排解寂寞；增加和配偶相处的时间，重温恋爱的甜蜜时光。



## ? 家人可以做些什么

1 如歌曲所唱，常回家看看。定期回家探访长者，陪长者一起吃饭、聊天。

2 鼓励长者积极参加活动，包括同学/同事/朋友聚会、体育锻炼、义工服务等等。

3 聆听长者分享过往的人生经历和工作经历，肯定长者人生价值，和长者一起探索晚年生活的意义。

4 作为配偶，留一点夫妇二人独处的时光，重温恋爱的甜蜜。

## ? 公众可以做些什么

1 鼓励长者出门参与社会活动。在台湾著名的纪录片《不老骑士》中，就有这样的场景，不老骑士队伍在环岛骑行的过程中，在其中一站中途休息，游乐场的老板邀请不老骑士免费畅玩室内电动游戏，不老骑士玩的不亦乐乎。在《不老骑士》最后的访谈片段中，有一位长者分享表示，尽管他们年纪大了，但是不等于他们无法参与年轻人的生活，年轻人玩的东西，他们也能玩，只不过是他们会相对慢一点。

2 参与社会服务机构策划的跨代共融活动，不同代际的人一起相处，互相学习、互相支持。



# 齐齐编织 安全网

## • 长者何姨 •)

我是推广防骗知识的精明大使义工。很开心参与到精明耆英项目中，认识到其他的义工朋友。我们跟社工学习了防骗知识，并自己组织策划了社区活动宣传防诈骗知识。印象很深刻的还有参加了长者防骗广播剧的录制，传播出去让更多的人了解防骗。我是一名长者，我觉得这个项目能让社会关怀长者，意义很好。

## • 某企业义工 •)

现在诈骗份子真的很猖狂，所以我经常提醒父母，凡是别人跟你要钱都要小心谨慎，什么电话短信问要钱的通通都不要信。

## • 长者陈姨 •)

我是耆艺表演队防骗小品剧的表演义工。排练时洒落的汗水我记得、踏上表演台前的忐忑我记得、顺利结束表演的兴奋我记得...我们一班义工共同创作了轻松的防骗小品剧，热心的义工朋友赠予小品剧一曲《万众一心防诈骗》使用，大家一心为长者防骗、一心为公益的精神与行动至今令我难忘。帮人之余，开心自己！

义工  
有话说

## • 青少年小邓 •)

我参加了相声队学习和排练防诈骗相声。团队很温暖，大家很随和。长者防骗与相声结合是有趣的。在训练里除了相声知识，也接触到长者防诈骗的知识。我想跟大家分享的是，对于长者我们要学会陪伴与关爱；因为陪伴与关爱可以减少老人的孤独，使少一点的不法分子有机可乘。

## • 相声创作晖叔 •)

用相声形式去讽刺诈骗，确实难写。因为“诈骗”是一个严肃题材，如何将严肃的题材产生“包袱”？切入点是从揭开诈骗面纱开始。在翻阅新闻资料时发现老少两代人的代沟，失独老人、空巢老人，还有急于致富心理的年轻人等，这些都是骗子的目标对象。粤语相声《笋嘢》里的骗子了解目前老人最需求是“关爱”，清楚老人对健康保健的需要，通过对老人贴身、贴心的服务，分享了自己立杆见影的成功例子，但是最终骗子怎样收场？相声的结局峰回路转，完全出乎意料...期盼此相声能在日后的生活里，提高人们的防骗意识！

## • 某大学同学仔（微电影参加者） •)

在这个复杂的社会，老人家很容易被误导，掉进骗子的陷阱里。在我们拍的视频中，所讲述的故事都是来自身边长者的经历，从保健品、家居物品甚至是亲人都会被做文章，有时承受的损失不仅是钱财那么简单。我们小组希望能借这项比赛传达对长者防骗的关注，为长者步入老年、安享晚年提供一点防骗经验借鉴。我们倡导正义的环境，更期许清醒的思考判断，多重的社会支持网络！



专业人士  
有话说



• 张文律师 •)

非常荣幸受邀参加“精明耆英”长者防诈骗的公益活动，通过法律+案例的方式，向长者宣传有关预防诈骗的法律知识，提高长者的防骗意识与防骗能力。希望大家更多的关心、关注身边的长者，给予他们更多的关爱！

• 某家综陈社工 •)

参与过程，社工加深了与长者的合作和交流，大家一起为防诈骗出谋划策。跨代沟通，增进了长者和年轻人双方的认识和理解。通过本次参与活动，社工发现了长者的点子很多，经验丰富，富有担当，且非常热心于宣传防诈骗，希望不再有更多长者受骗！

• 某中学陈教师 •)

其实老人家有时候挺容易相信人，加上平时儿女又未必时时在身边，很容易被不法之徒盯上。我家里都有长者，平时我都尽可能每周回去探望一下他们，聊聊天，关心一下，了解一下有无乱买保健品乱投资，如果有病有痛就陪他们去看医生，投资也提醒他们要谨慎。

好伙伴  
有话说

• 广东广播电视台城市之声 •)

“精明耆英”项目是一个很好的助老公益项目，城市之声积极参与了其中的“多一个故事，多一份关爱”长者防诈骗微广播剧的制作与推广，并取得了不错的效果。希望以后可以继续合作，给予长者更多的关爱和帮助。



除了合作伙伴、义工朋友的感受以外，我们还收到不少长者关于长者防诈骗的创作，包括：粤曲小曲、相声剧本、数白榄、三字经等等，下面让我们一起来分享吧！

## 老友记防诈骗作品展示

### 《精灵眼三字经》（节选）

广州市海珠区何贵荣夫人福利院 何宝彪

爸爸好，看报刊，电话响，爸听话，老先生，找银行，你帐户，有巨奖，给帐号，可领款。

这电话，坏团伙，编假事，骗老人，诈钱财，欺无知，跟潮流，学知识，明是非，即报警。

### 《防骗话你知——数白榄》（节选）

毛松森

防诈骗，要心清，社会事物多了解，读书看报道理明，看懂周边大环境，明辨真假莫忘形，家庭（个人）私隐慎保密，陌生人前少讲倾，养老投资要谨慎，高息、免费是陷阱，贪字变贫明古训，知足常乐是安宁。骗子口甜兼舌滑，天花乱坠说事情，若然开口要钱银，say no 说不莫应承。若果上当受了骗，切莫隐瞒快报警，快报警！

### 《提防行骗要醒神》节选

粤语小曲，调寄“春风得意”，填词：黎国绵，原唱：杜亚依

什么刑事处罚，要银行帐号，实情是骗，请不必惧震。

冷静情怀定神魂，世情恶险好丑要区分！

因小失大莫自寻！要明辨带眼识人！

要理性多听新闻，切莫糊涂乱信人！

# 社会服务资源网



## 广州市家庭综合服务中心

**广州社工网：**

[www.gzsg.gzmz.gov.cn](http://www.gzsg.gzmz.gov.cn)

**广州市社区服务网**

[www.gzcs.gd.cn/sqfww/jg\\_juwei\\_haizhu.asp](http://www.gzcs.gd.cn/sqfww/jg_juwei_haizhu.asp) ( 可查询市内各区居委会的信息 )

## 广州市长者专项服务的机构资源

**广州市老年人服务中心：**

[www.gzlnzx.gzmz.gov.cn/cms](http://www.gzlnzx.gzmz.gov.cn/cms)

**广州市公办养老机构入住评估候网上办事平台：**

[www.pglh.gzmz.gov.cn](http://www.pglh.gzmz.gov.cn)

**广州市养老机构一览表：**

[www.gz.gov.cn](http://www.gz.gov.cn) ( 查询路径：社保 - 社会福利 - 老年人福利 - 服务机构 )

**广州长者心声热线：**

96909

## 医疗政策、社会政策的查询网址或者部门资源表

**医疗救助查询：**

[www.gzcs.gd.cn/sqfww/gzyljzfwzy.asp](http://www.gzcs.gd.cn/sqfww/gzyljzfwzy.asp)

**广州市老年人政策法规：**

[www.gz.gov.cn](http://www.gz.gov.cn) ( 查询路径：社保 - 社会福利 - 老年人福利 - 政策法规 )

## 社会组织信息网、社工网

( 长者可以在这些网上查询相关信息确认真伪 )

**广州社会组织信息网：**

[www.gznpo.gov.cn](http://www.gznpo.gov.cn) ( 查询社会组织 )

**国家食品药品监督管理总局**

[www.sda.gov.cn](http://www.sda.gov.cn) ( 查询食品、药品、医疗器械、化妆品等 )

**广州红盾信息网 ( 广州市工商局行政管理网 )：**

[www.gzaic.gov.cn](http://www.gzaic.gov.cn) ( 查询的企业信用、企业基本信息、营业执照等 )

**投资项目在线审批监管平台：**

[www.tzxm.gov.cn](http://www.tzxm.gov.cn) ( 查询路径：公示信息。可查询国家投资项目审批情况 )

