

老年金融消费者 风险防范手册



中国老龄科学研究中心
中信银行股份有限公司

编

目 录

前 言.....	1
一、 导读.....	3
(一) 您是老年金融消费者吗?.....	3
(二) 金融消费者八项权利是什么?	3
(三) 什么是老年人金融权益侵害?.....	6
(四) 老年人金融权益侵害的常见类型有哪些?.....	6
(五) 为什么老年人易受到金融权益侵害甚至被诈骗?.....	8
(六) 如何维权?	9
二、 防范非法集资的风险.....	10
(一) 入股分红.....	13
(二) 充值返现.....	14
(三) 预付消费.....	14
(四) 发展会员.....	15
(五) 溢价回购.....	15
(六) 承诺返利.....	16
(七) 假借慈善.....	16

(八) 编造项目	17
(九) 高利诱骗	18
(十) 投资理财	18
三、防范多种形式的诈骗风险	19
(一) 通过电信网络实施的诈骗	19
(二) 通过“以房养老”实施的诈骗	25
(三) 通过“交友”实施的诈骗	28
(四) 通过冒充特定人员实施的诈骗	32
(五) 通过“养生”或“养老”实施的诈骗	34
(六) 通过“书画收藏”实施的诈骗	37
四、防范委托代办的风险	39
(一) 民间委托理财	41
(二) 委托保管钱财	41
(三) 代办养老保险	42
五、防范个人金融信息泄露的风险	42
(一) 个人身份信息	46
(二) 个人账户信息	46

前言

截至 2023 年底，我国 60 岁及以上人口 29697 万人，占全国人口的 21.1%，其中 65 岁及以上人口 21676 万人，占全国人口的 15.4%。全国 60 岁、65 岁及以上人口的占比均已超过中度老龄化的标准线。据预测，“十四五”时期新增老年人口将是“十三五”时期的 1.5 倍。2035 年左右，我国 60 岁及以上老年人口将突破 4 亿，在总人口中的占比将超过 30%，进入重度老龄化阶段。

随着我国老龄化程度的加深，老年金融消费者所占比例越来越大。银发经济将成为经济发展新动能之一，但老年金融消费者的权益受到侵害甚至被诈骗的问题也时有发生。老年金融消费问题需要全社会的关注。中国老龄科学研究中心、中信银行在组织开展老年金融消费者权益保护研究的基础上，编写了《老年金融消费者风险防范手册》。

《手册》重点围绕老年金融消费领域如何防范非法集资的风险、防范多种形式的诈骗风险、防范委托代办的风险、防范个人金融信息泄露的风险等老年金融消费者最常见的几大风险，从特征识别、常见套路、防范提示、典型案例等方面进行了分析、归纳、总结，紧贴生活实际、通俗生动，既有专业性，又有实用性。《手册》中“调查发现”部分数据来源于“老年金融消费者权益保护研究”课题的问卷调

查分析。希望通过本《手册》的阅读，让老年人了解到金融消费中存在的各种风险，以及防范金融权益受到侵害的方法。

《手册》的编写工作得到了中国老龄协会宣传部具体指导。在中信银行领导的大力支持下，中国老龄科学研究中心课题组方彧、欧阳铮、王海涛、陈俊华、方军、刘娜、郝书雅、伊梅杰与中信银行零售金融部、财富管理部团队赵彤玮、王洪栋、官强、金蕾、张冲、颜燕、郑轶颖、李韵、赵燕共同合作，完成了《手册》的编写。在此，谨向参与支持《手册》编写工作的各界人士致以诚挚谢意。

编者

2024年2月

一、导读

（一）您是老年金融消费者吗？

根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，金融消费者是指在中华人民共和国境内购买、使用金融机构销售的金融产品，或接受金融机构提供金融服务的自然人。

事实上，绝大多数老年人都是老年金融消费者。在我们日常生活中，我们进行储蓄、投资，或其他与金钱有关的行为都与金融息息相关。在二十一世纪，最常见的金融行为之一就是手机支付。金融影响着我们生活的方方面面，与我们息息相关。

（二）金融消费者八项权利是什么？

2015年11月13日，国务院办公厅发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，明确了金融机构消费者权益保护工作的行为规范。该文件从国家层面对金融消费者权益保护进行具体规定，强调保障金融消费者的八项权利。

• 财产安全权

金融机构应当依法保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全。金融机构应当审慎经营，采取严格的内控措

施和科学的技术监控手段，严格区分机构自身资产与客户资产，不得挪用、占用客户资金。

- **知情权**

金融机构应当以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得作虚假或引人误解的宣传。

- **自主选择权**

金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者意愿，由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。

- **公平交易权**

金融机构不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

- **依法求偿权**

金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任，在机构内部建立多层级投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系统，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

- **受教育权**

金融机构应当进一步强化金融消费者教育，积极组织或参与金融知识普及活动，开展广泛、持续的日常性金融消费者教育，帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力及自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

- **受尊重权**

金融机构应当尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。

- **信息安全权**

金融机构应当采取有效措施加强对第三方合作机构的管理，明确双方权利义务关系，严格防控金融消费者信息泄露风险，保障金融消费者信息安全。

调查发现

从金融消费者八项权利知晓率来看，“自主选择权”知晓率最高（83.4%），其次是“信息安全权”（81.1%）、“知情权”（80.4%）和“公平交易权”（80.2%）、“受尊重权”（79.1%）、“财产安全权”（75.7%）和“依法求偿权”（74.9%），“受教育权”（70.3%）的知晓率最低。受访者认为最重要的三项权利是“财产安全权”（80.2%）、“知情权”（53.1%）和“自主选择权”（39.3%），而“信息安全权”（24.4%）则是目前最有待提升的方面。

（三）什么是老年人金融权益侵害？

老年人金融权益侵害是指个人或机构通过欺诈等非法行为侵害老年金融消费者应有的权利与财产，以此谋取不当利益的行为。

（四）老年人金融权益侵害的常见类型有哪些？

1. 个人金融信息泄露
2. 非法集资

3. 电信网络诈骗
4. 以“养老”为名义的诈骗
5. 交友诈骗
6. 住房产权与租赁的诈骗
7. 书画等收藏品的诈骗
8. 受托人实施的金融权益侵害
9. 相关机构工作人员实施的金融权益侵害

案例研究发现

2021 年老年金融消费者权益保护案例在不同的金融领域呈现出了不同的分布趋势和特点。在传统四大金融行业领域，银行业、证券业和信托业涉及案例比例较小，主要表现为金融委托理财合同纠纷；保险领域涉老保险民事纠纷比例最大，其次是涉老保险刑事案件。在新兴的互联网金融机构领域，案例主要涉及利用互联网金融服务（包括众筹、P2P 网贷、第三方支付、数字货币等）对老年人进行诈骗、集资诈骗、非法吸收公众存款。

特别值得注意的是，2021 年养老诈骗案件约有 400 例，不法分子以各种名义行骗或非法集资，侵害老年金融消费者的权益。

（五）为什么老年人易受到金融权益侵害甚至被诈骗？

1. 积累了一定资产
2. “想赚钱”、“增值保值”但缺乏金融知识和渠道
3. 遭遇失去亲人、朋友等重大事件
4. 可能容易感觉到孤独
5. 对金融权益侵害不敏感
6. 对相关法律和政策不了解
7. 缺乏维权知识

调查发现

调查显示，担心资金安全（47.1%）和缺乏金融知识与投资技巧（41.8%）是受访者在金融消费过程中遇到的主要困难。受访者最缺乏的五项金融知识分别是：投资知识（54.6%）、财务规划知识（45.1%）、保险知识（37.3%）、数字金融知识（36.6%）和纠纷解决知识（33.8%）。受访者主要从以下五个渠道了解金融知识和信息：看电视（50.0%）、手机短视频（44.4%）、金融从业人员介绍（39.8%）、家人介绍以及朋友熟人介绍（39.1%）。选择金融机构讲座活动和社区活动的比例分别为26.0%和21.1%。

（六）如何维权？

- 如果您的合法权益受到侵害时，可以向所涉及的金融机构投诉，投诉后若对金融机构处理结果不满意的，可以向其监管部门反映。
- 如有疑似诈骗、个人金融信息盗窃等金融权益侵害的情况发生，请拨打报警电话 110，及时联系当地公安机关。
- 若涉及电信网络诈骗，可以下载“国家反诈中心”APP 进行在线举报（本 APP 是由国务院为打击治理电信网络新型违法犯罪推出的应用软件），或者登陆“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”官网（<https://www.12321.cn/>）进行举报。
- 如果您或身边的人已处于危险中，或您认为将有犯罪发生，请立即拨打报警电话 110，让公安部门等司法机关介入。

调查发现

仅半数（50.9%）受访者在遭受诈骗后采取了维权行动。向公安部门报警（45.8%）和向消费者协会等相关部门反映（39.8%）是常见的维权渠道。增强维权意识与畅通维权渠道是老年金融消费者降低经济损失风险、提升维权满意度的重要前提条件。

二、防范非法集资的风险

什么是非法集资？

非法集资是指未经国务院金融管理部门依法许可或者违反国家金融管理规定，向社会公众（包括单位和个人）以许诺还本付息或者给予其他投资回报等方式吸收资金的行为。

特征识别

- 非法性：这是非法集资的本质特征，意味着吸收资金的主体没有法定的资质，即未经国家有关部门依法批准或者借用合法经营的形式吸收资金。
- 公开性：通过各种途径向社会公众传播吸收资金的信息，这些途径包括但不限于媒体、推介会、传单、手机短信、网络等。
- 利诱性：承诺在一定期限内以货币、实物、股权等方式还本付息或者给付回报。
- 社会性：向社会公众即社会不特定对象吸收资金，这里的公众不仅仅是个别的人，也包括法人。

常见套路

非法集资活动涉及内容非常广、表现形式复杂多样，但万变不离其宗——借着各种名义，以高收益高回报为诱饵，非法吸收“投资人”资金。从目前涉老非法集资案件来看，常见形式有：入股分红、充值返现、预付消费、发展会员、溢价回购、承诺返利、假借慈善、编造项目、高利诱骗、投资理财等。

1. 高利诱骗，编造“天上掉馅饼”的神话

高利诱骗，是非法集资、诈骗等违法活动最为核心的吸引手段。不法分子为了让“投资人”相信高收益高回报，往往在初期及时兑现所谓的收益，甚至也同意赎回本金，给人以讲诚信的错觉。一旦获得进一步信任后，不法分子会引诱“投资人”投入更多资金，拆东墙补西墙地兑现利息。等达到一定规模后，不法分子便会秘密转移资金，出现失联等情况，最终使“投资人”血本无归。

2. 编造“大项目”，极力鼓吹项目投资发展前景

不法分子为了成功吸引到资金，往往编造出各种类型的“投资项目”，如投资康养产业、承包林场、开发房地产、投资商铺等，极力鼓吹并营造出巨大的发展前景，吸引“投资人”投入资金。

3. 装点公司门面，披着“高大上”的外衣赢得信任

为了赢得“投资人”信任，不法分子往往注册成立公司，并对其办公地点或者经营场所进行豪华装修，员工统一着装等，给人以正规公司且实力雄厚的错觉。事实上，这些所谓的“公司”，融资看似合法，但其并没有获得国家金融管理部门许可的业务资质，欺骗性很强。

4. 利用“想赚钱、赚快钱”的心理，充当投资理财专业人士

随着经济社会的不断发展，金融产品日益丰富、投资理财方式更加多元。不法分子利用电子黄金、投资基金、网络炒汇、投资虚拟货币等充当投资理财专业人士，诱骗“投资人”进行投资理财。

防范提示

- 投资理财、“赚钱”，请选择正规的金融机构和渠道。
- 但凡涉及到“赚钱”、“投资”时，请与家人或朋友商量，共同判断，避免造成经济损失。
- 但凡涉及到境外投资、虚拟货币投资、区块链投资等要拒绝。
- 但凡遇到“稳赚不赔”、“高利”时，不能轻信。
- 涉及到企业时，要学会判断企业资质，看其是否取得营业执照、业务范围，还要看其是否取得相关金融牌照或经国家金融管理部门批准，判断是合法融资还是非法集资。

- 涉及金融专业人士时，可以通过相关网站对其资质进行核实。如可以通过中国证券业协会官网的“注册从业人员查询”栏目查询证券从业人员信息；通过中国注册会计师协会官网“注册会计师信息查询”栏目查询注册会计师信息等。
- 涉及到投资项目时，要看其是否有实体项目，考察项目的真实性，充分了解其业务范畴、盈利模式等。
- 可以根据自己的财务状况，设定“投资”资金上限和支出条件。

典型案例

（一）入股分红

案例 1：以投资中医、旅居养老为名面向老年人非法集资

韩阿姨平时注重养生、喜欢旅游，在朋友的介绍下去了一家医疗健康产业公司参观考察。这家公司在全国各地有多家分公司，在新老客户推介会上，工作人员给大家介绍了公司的主营业务、发展规模和前景等。在工作人员的不断推介下，韩阿姨“入股”了该公司，投资开办中医门诊部、温泉度假旅游等项目。后来才知道，这是以投资中医、旅游产业为名的非法集资。

（二）充值返现

案例 2：以充值返现为诱饵非法集资

孟阿姨家里附近的集市上开了一家商城，商城做活动宣称“缴纳人民币 1280 元、6400 元、12800 元、19200 元、25600 元后可对应成为该商城银卡会员、金卡会员、钻卡会员、白金会员、翡翠会员，分别可累计获得人民币 2000 元、15120 元、31520 元、47920 元、64320 元的返利。”孟阿姨觉得活动力度大、收益可观，交钱办理了白金会员。后来商城倒闭，孟阿姨血本无归。

（三）预付消费

案例 3：以预定养老公寓床位并承诺返利为名向老年人非法集资

李叔叔买菜的时候收到了一家养老公寓工作人员“投资养老”的宣传单，上面介绍了“投资高回报+优惠享受养老服务”的投资方案，即与老年人签订床位预定合同、所缴纳预定金年化收益率可达 7%-12%，且后期入住可享受优惠价格。李叔叔觉得养老尽量别给子女添麻烦，便轻信了该养老公寓床位预定返利且还能以后优惠入住的谎言，交钱办理了相关手续。后来才知道，这家养老公寓公司因为其他产业亏损，有意诱骗老年人预定床位进行非法集资。令人触目惊心的是，该项目共向 2100 余人吸收资金 1.36 亿余元，其中仅有 744 万元用于养老公

寓等日常经营活动。

（四）发展会员

案例 4：发展会员预缴费用进行非法集资

某公司采取散发宣传单、集中讲课、组织参观等方式，向老年人公开宣传：与公司签订会员《合同书》后，缴纳预定老年旅游宾馆费用，时间为一年、二年不等。会员预存 1-3 万元，年收益 9%；预存 3-5 万元，年收益 12%；预存 5-10 万元，年收益 13%；预存 10-20 万元，年收益 14%；预存 20 万元以上，年收益 15%。该公司承诺，老年人可以领取利息，也可以到其指定的假日酒店等地消费。事发后，经会计师事务所审计，该公司旅游项目共非法集资 5700 余万元，未兑付金额 3900 余万元。

（五）溢价回购

案例 5：以亲情关怀、溢价回购为手段向老年人非法集资

某商贸有限公司专门以“退休、有闲钱”的老年群体为对象，将低价购买的纪念币、邮票等物品渲染成具有艺术价值、收藏价值的收藏品，诱骗老年群体高价购买，并承诺一年后溢价 20%回购。为了取得老年人信任，他们采取了很多包装手段：租赁装修经营场所，员工

统一着装，宣称公司总部在北京、连锁经营等；经常在小区、公园、菜市场等场所，以免费分发鸡蛋、洗衣液等方式进行虚假宣传，获取老年人关注并拉近关系；对有购买可能的老年人，组织公司员工帮助老人打扫卫生、照顾老伴、陪同聊天，甚至以认“干亲”等骗取老年人信任；定期组织老年人参加公司的“拍卖会”“交易会”，导演“拍卖”“交易”公司收藏品的骗局。

（六）承诺返利

案例 6：签订项目委托理财协议 承诺限期返本付息

刘大爷在公园锻炼身体的时候，看到一张宣传单，上面是一家股权投资基金管理有限公司的种子产业园项目正在融资。刘大爷仔细看了看，觉得是专业的基金管理公司，种子产业园这个项目也很好，而且还签订项目委托理财协议，承诺限期返本的同时还付高额利息。因此，刘大爷觉得这是个赚钱的好机会，便投了一些钱。后来才知道，这家公司并没有获得国家金融主管部门的批准，属于非法集资。

（七）假借慈善

案例 7：以“公益慈善”为名进行非法集资

王大爷是个热心肠，听说有家专门组织老年人参加公益慈善活动

的公司，最近要来小区开宣讲会吸纳新会员。他非常开心，正愁着想做善事没有渠道，所以便参加了宣讲会。听过宣讲后，王大爷觉得很有意义，但又担心上当受骗，所以决定现场考察一下这个公司。到了这家公司后，墙上挂着很多锦旗，还有很多公益活动的照片。该公司号称所有的慈善活动只有会员才能参加，根据不同级别每年交纳几千元至上万元不等的会员费。王大爷信以为真，立即交纳了会员费，后续又参加了该公司组织的几场“慈善活动”。王大爷逐渐和公司的工作人员熟悉了起来，后来有主管告诉王大爷，他们有投资理财渠道，可以高额获利，王大爷便投入了 70 余万元，但到期后其资金并未如数返回。后来才知道，该公司参加“公益慈善”活动的多名老年人均遭受了重大经济损失。

（八）编造项目

案例 8：空壳公司编造项目进行非法集资

周某和刘某合作以认购基金等名义高息向社会公众募集资金，用于炒股获利。后因炒股亏损，继续与“投资人”签订《入股协议书》，编造投资农庄、代理蓝莓酒等项目，进行非法集资活动。但其公司并未从事经营活动，筹集的资金主要用于炒股，给多名老年人造成经济损失。

（九）高利诱骗

案例 9：以 36%的年化收益率高利诱骗老年人投资老龄产业

某系列公司以提供居家养老服务、进行艺术品投资等“老龄产业”为幌子，向有养老服务需求的群体进行虚假宣传，并许诺给付年化收益率为 8%—36%的高额回报。为赢得信任，该公司采取了系列手段，如免费发放鸡蛋、米、油等生活用品；组织老年群体参加公司活动，向老年人宣讲老龄健康、老龄金融、老龄文化等公司六大老龄板块业务，夸大宣传养老产业前景、规模；邀请影视明星广告代言等。骗取宣传对象的信任后，该公司通过与其签订“居家服务合同”、“艺术品交易合同”等方式非法收取集资款。

（十）投资理财

案例 10：以理财产品为名非法集资

在熟人的介绍下，李阿姨在一家财富管理投资公司购买了投资理财产品。这家公司看上去似乎实力雄厚、规模很大，不仅有线下投资理财产品可以选择，还有线上贷款、基金投资等多项金融业务。最为关键的一点是，这家公司的投资理财产品收益很高。因此，李阿姨购买了该公司多个理财产品。后来才发现，该公司并未取得国家金融管理部门的批准，没有融资资质，属于非法集资。

三、防范多种形式的诈骗风险

调查发现

调查显示，11.4%的受访者在过去三年中遇到过金钱诈骗。这部分群体在最近的一次被诈骗经历中，造成了经济损失的占42.3%。电话诈骗的比例为57.1%，短信和微信的比例为33.7%和29.5%。从被诈骗的原因来看，“想赚钱”是最常见的心理因素（37.4%），“太相信自己的判断能力”（26.4%）、“从众心理”（25.8%）、“内心孤单”（10.4%）等也是被诈骗的重要原因。

（一）通过电信网络实施的诈骗

电信网络诈骗是指犯罪分子通过电话、网络和短信方式，编造虚假信息，设置骗局，对受害人实施远程、非接触式诈骗，诱使受害人给犯罪分子转账的犯罪行为。

特征识别

- 作案手法变化快：不法分子编造各种虚假事实，用多种多样的形式来进行诈骗，并且作案手法不断更新。从最初的“中奖”、“消费”虚假信息，发展到“绑架勒索”“电话欠费”等虚构事实诈骗，甚至冒充电信工作人员、公安民警诈骗，最近还出现了冒充京东白条等大平台官方客服诈骗。欺骗性非常强，识别很困难。
- 时常伴随高科技手段：通过网络和电信进行的金融诈骗行为迅速在我国产生和蔓延，不法分子运用高超的网络技术和高科技营造层出不穷的诈骗手法。哪怕有高级学历的老年人也很难鉴别。
- 社会危害大：受害者多年的积蓄一夜之间被犯罪分子骗取，身心受创，有的群众甚至因损失巨大而厌世轻生，造成了不良影响。
- 受害群体不特定：受害群体多样且分布广，有在校学生、个体老板、下岗工人、打工人员、农民等；按年龄段分，青年人、中年人和老年人均占一定比例。

- 很难追回损失：电信诈骗犯罪往往是跨地区作案，近年来跨境作案比例增多，因此，涉案资金账户和受害人遍布各地，破案难度大。另外，此类犯罪涉及互联网、电信、金融等多个领域，取证难度大，追回赃款可能性小，加大了此类案件的侦办难度。

诈骗套路

1. 彩票和免费抽奖骗局

诈骗者通过电话、邮件、短信等方式恭喜消费者赢得彩票、抽奖或免费抽奖的奖金，而消费者通常没有参加过此类活动。诈骗者请“赢家”预先支付相关费用或税款。进一步，当受害者确认不会收到奖金后，可能会接到自称是免费抽奖赢家代理律师的来电。对方声称受害者缴纳预付费用后，他会代替受害者领取奖金。毫无疑问，所谓的“律师”是诈骗者的同伙，受害者无法追回之前的损失或是付给“律师”的预付款。

2. 虚假收债骗局

此类骗局中诈骗者企图诱骗受害者偿还并不存在的债务。诈骗者通常电话联系诈骗对象，通过掌握对方的一些基本信息，使得债务看

起来确实是存在的。诈骗者可能会恐吓对方，说一些虚张声势的话，例如不立刻还债就逮捕您等。

3. 虚假投资利诱

诈骗者利用老年人“想赚钱”的心理，将老年人拉入“投资”群，群聊中有人扮演“投资导师”、“理财顾问”和“客服”，以发送投资盈利假消息、直播课等方式骗取老年人信任，持续转账汇款。近年出现了高新技术诈骗方式，例如骗子首先搭建一个网络虚假投资平台，通过不切实际的宣传，例如“高收益低风险”、“稳赚不赔”等，引诱投资者进入网络虚假平台进行“投资”，要求老年人按照“导师”指令进行操作，骗子修改后台数据，向老年人提供虚假的盈利和提现截图，也就是说老年人看到的盈利是建立在虚假平台上的虚假账户。当然，也可能对部分受害者提供小额投资返利，让受害者初尝甜头，一旦收到大额资金转账，骗子就将虚假账户关闭，将受害者拉黑，踢出群聊。

防范提示

- 下载国家反诈 APP，主动学习防诈骗知识，提高诈骗辨别能力。
- 网上遇到亲友借钱，一定要先确认身份，即便是微信语音和视频

也不能完全相信。因为现在的网络技术已经可以模拟人声和人像。请务必挂掉电话，再次致电您的亲属、朋友来核实清楚情况是否属实。

- 记住您不可能赢得从未参与的抽奖活动的奖金，正规的抽奖活动一般不会事先收费。
- 如果您接到自称是收债人的电话，要求对方提供他/她的姓名、单位、居住地址和电话号码；要求对方提供书面说明介绍该笔债务，包括本金以外的利息和费用、债权人姓名以及如何对债务提出异议。如果无法核实收债人所提供信息的真伪，不要给来电方或公司转账或提供您的财务信息（例如银行账号或信用卡号）。
- 不要轻信非正规渠道推荐的投资理财。凡是标榜“内幕消息”、“稳定高回报”的都是诈骗。越高收益的投资风险越高，试想如果推荐的投资真的低风险高收益，为什么诈骗者自己不稳赚？其实是想要吸引您来关注，把您转化为“客户”，强调高收益却不提示高风险的宣传往往有问题，天下没有免费的午餐。
- 不要通过第三方软件或网站充值现金或投资，这类平台通常是虚假平台，随时可能跑路。

- 不要打开陌生来源的信息。如果您打开了一条可疑信息，请删除它。不要打开信息中包含的链接或致电其中包含的号码，不要轻易打开相关附件。
- 如果您认为自己遭遇了电信网络诈骗或是发现了身边的电信网络诈骗，请及时拨打 110 报警。

典型案例

案例 11：以群发虚假中奖信息实施诈骗

诈骗者结成诈骗团伙，群发“奔跑吧兄弟”等虚假中奖信息，诱骗收到信息者登录“钓鱼网站”填写个人信息认领奖品后，以兑奖需要交纳保证金、公证费、税款等为由，骗取被害人财物，再通过冒充律师、法院工作人员以未按要求交纳保证金或领取奖品构成违约为由，恐吓要求被害人交纳手续费。

案例 12：谎称社保卡过期，骗取个人银行等信息行骗

高阿姨接到陌生短信，提示其社保卡账户已过期，需要办理重新激活才能正常使用，短信内附带了一个激活链接。高阿姨点开链接后，按照页面提示，填写姓名、身份证号、银行账号、手机号、银行卡密码，但没等到新的电子社保卡，却等来了银行卡被扣款的短信通知，

高阿姨才发现自己被骗。

案例 13：利用人工智能 AI 实施电信诈骗

刘大爷的好朋友李某突然通过微信视频找到他，宣称自己儿子在外地竞标，需要 100 万元保证金，当天借当天还。在微信视频中，好朋友的语音和图像都与正常无异。刘大爷出于对朋友的信任，当即汇款 100 万元到对方账户。汇款后才给李某打电话，告知汇款成功。李某表示自己并没有给刘大爷提出借款申请，微信视频也不是他拨出的。刘大爷去派出所报案后，才了解到，这是一种新型诈骗。不法分子利用 AI 换脸技术和模拟人声技术，可以冒充任何人，而且非常逼真。因此，只要涉及金融转账，哪怕是视频聊天，也不能确保真实，务必通过多渠道确认。

案例 14：诱骗老年人投资虚拟货币进行诈骗

独居老人张大爷被一名男子李某以投资获利为由，不断劝说张大爷购买某虚拟货币进行投资。张大爷向李某账户汇款 10 万元整。后来，张大爷通过电话、微信不断向李某追问资金情况，李某回答无法解释资金去向，以国家金融管控严格等为由，一再推脱。后向李某索要本金，李某拒接电话，不再回复信息，张大爷才得知自己上当受骗。

（二）通过“以房养老”实施的诈骗

特征识别

“以房养老”是利用老年人所拥有的房产价值，通过一定的金融或非金融机制的方式提前变现的一种养老模式。

诈骗套路

在实际生活中，一些不法分子打着“以房养老”的幌子，吹嘘“以房养老”的好处，强调房子抵押贷款之后，可每月支付固定利息，利息以房价估值为基数，并代替老年人向出借款项的人偿还利息，老年人不会承担任何风险。诈骗者可能让老年人与出借人之间签订借款合同，并将房子办理抵押。但是过一段时间后，所谓的养老公司可能会突然“消失”，并拿走老年人应得的房屋抵押资金，或私下将房子卖给他人，即“以房养老”爆雷。

防范提示

请注意正规的“以房养老”业务，只能由正规的保险机构来办理，在办理的过程中不会出现借款合同、房屋买卖合同、理财合同等，老年人可以向有关保险公司咨询了解相关业务。

当面对“以房养老”的推销和介绍时，不要轻信利益许诺。不要

轻易转账给养老公司，发现公司违约、跑路等迹象，一定要及时报案，积极维权。如发现公司拖延支付利息，以“暂时周转”等借口搪塞，一定要高度警惕，能够追回本金的，及时索回本金，不要心存侥幸。

当发现被骗时，您可以拨打 110 进行报警。

典型案例

案例 15：谎称“以房养老”骗取老年人

柴某向刘大爷夫妇宣传某养老服务有限公司“以房养老”项目，引导刘大爷夫妇以名下房屋进行抵押，再向柴某借款。刘大爷夫妇受其诱骗，将自身名下房产抵押给王某某，在获得放款人民币 500 万元后当即向放贷人王某某支付了首月利息及“服务费”14 万元。柴某则通过 POS 机刷卡的方式将剩余款项中的 486 万元转走并据为己有。

案例 16：“以房养老”投资实则“房屋买卖”

陈爷爷称有一家养老公司向自己推荐了一个养老项目，具体为陈爷爷用其名下的房产办理抵押，该公司支付陈爷爷 200 万元的利息，还可以去该公司的养老院养老。合同期满后，房本也会返还，合同期内他能在房子里居住。于是，陈爷爷与该公司签订了养老合同，并在其居住的房屋上办理了抵押，收了 200 万元。之后，该养老公司的工

作人员联系陈爷爷，告知其因要变更抵押权人，需重新签订合同，陈爷爷便与该公司的工作人员前往不动产登记中心办理相关手续。由于陈爷爷年事已高，且对该公司过于信任，在没有看到合同内容的情况下就签字了，后来才发现签订的是房屋买卖合同，但已经受骗将房屋出售给他人，陈爷爷追悔莫及。

（三）通过“交友”实施的诈骗

特征识别

交友诈骗是指诈骗者与老年人通过建立“朋友”、“恋人”等亲密关系，诱导其进行投资、炒股等，进而骗取金钱、房产等财产的行为。诈骗者很可能会隐瞒真实个人信息，在诈骗成功后销声匿迹。交友诈骗在网络或者现实生活中都会发生。

诈骗套路

1. 网络交友诈骗

交友诈骗者会通过微信、QQ 等社交软件、交友类 APP、网站、短信或电子邮件等方式编造虚假身份来吸引老年人与其建立关系。此类诈骗者通常从社交媒体上获取信息，以伪造出和诈骗目标相似的兴趣、

爱好和价值观。

诈骗者会通过各种方式骗取钱财。他们可能会先诱骗老年人下载诈骗类的投资理财 APP 或点击相关诈骗网站进行小额投资，当受害人获取一定的“报酬”后，诈骗者便会诱导受害人继续投资，进行大额充值，最终造成巨额的财产损失。

此外，诈骗者还可能会以各种理由向老年人小额借款，在最初几次成功诈骗后，借贷金额可能会变得更高。

生活中老年人往往容易感到孤独，而交友诈骗者正是利用老年人希望与他人建立关系的心理需求来实施诈骗，空巢老人一般是交友诈骗的重要目标。诈骗者可能利用各种理由不见面，从而继续进行网络诈骗。

2. 线下交友诈骗

有些交友诈骗是在现实生活中发生的，多为独居或依赖他人帮助的老年人。诈骗者可能是您在养老院、社区中心或社会团体中遇到的人。此类诈骗者可能会花时间与您交流互动，从而建立信任。然后可能会先要求下载诈骗类 APP、或小额借款等，再根据您的投资或借钱的意愿增加金额；或者以突遭变故急需用钱向受害者索要钱财。

防范提示

1. 要警惕以下预警信号

网络和线下交友诈骗者的目的都是骗取财物，交友诈骗者常见的表现有：

- 过分恭维、言语轻浮。
- 对您给予过度的关注，不停地给您打电话，发微信等，急于与您建立初步关系。
- 向您提出要对你们的关系保密，不让您告诉子女、朋友。
- 强迫或催促您分享个人财务信息，或对您的财务状况非常感兴趣。
- 声称自己是高级理财人员，具有投资内部消息。
- 声称自己知晓或正在参与一个短期内具有高额回报的投资理财项目。
- 需要钱做紧急手术或支付其他医疗费用。
- 冒充家境贫寒、生活艰苦寻求经济援助。
- 邀请进入直播间为主播打赏、刷礼物。

2. 如何寻求帮助？

- 立即停止和此人的联系。

- 如果您已汇款或向诈骗者提供了自己的财务信息，请立即联系银行进行紧急拦截诈骗资金。
- 已发生的诈骗，请立即拨打 110 报警。

典型案例

案例 17：以“黄昏恋”为幌，诱骗老年人投资赌博平台

赵阿姨在某知名婚恋交友网站上，结识了张某，两人很快建立了“恋爱”关系。张某向赵阿姨推荐了一款赛车彩票平台，声称稳赚不赔。赵阿姨决定投资。三天后，张某帮助赵阿姨注册了平台用户，安装了所谓的专用客户端。当天，赵阿姨向游戏账户打入了 10 万元。第二天，她便发现“专用客户端”的账户上多了 1200 元“盈利”，自此她开始对张某深信不疑。此后，在张某的怂恿下，赵阿姨一次性又转账 50 万元。不久后，赵阿姨意外发现张某的 QQ 没有了回应，“专用客户端”也无法登录，她这才意识到被骗了。赵阿姨拨打了报警电话进行报案。原来这个“专用客户端”是诈骗分子专门研发出来的软件，呈现虚假账户金额，收益也是假的。老年人不能盲目相信手机、电脑软件，现在科学技术很发达，制作虚拟的软件是常见的诈骗手段，要通过多方面核实信息、多和子女沟通。

（四）通过冒充特定人员实施的诈骗

特征识别

通过冒充伪装成亲友、同事、特定单位工作人员等身份进行诈骗。这样的骗局具有很强的迷惑性、欺骗性，社会危害性大。

诈骗套路

1. 冒充亲属要求您转账

诈骗者冒充亲属是较为常见的一种电信诈骗类型。在这类诈骗活动中，诈骗者冒充是您的亲属，例如儿子、女儿、孙子、孙女等，声称自己正处于麻烦当中。诈骗者甚至可能知道亲属的姓名，打电话时经常带着哭腔，使接听者很难辨认出对方是否真的是自己亲属。诈骗者会要求您立刻给他们转账，并嘱咐不要告诉其他家庭成员以免他们担心。

2. 冒充税务局、公检法等国家机关单位

在此类电信诈骗中，诈骗者首先通过非法渠道获取老年人的个人信息，然后冒充税务局、公安机构等国家机关单位工作人员与受害者联系。他们通常以老年人涉嫌洗钱、非法出入境、证件有问题、

偷税等理由进行恐吓，并出示虚假法律文书，要求老年人配合调查。有时称如果不缴纳费用或听从指示就会面临严重后果，例如逮捕、断水断电或被吊销驾照。待取得信任后，不法分子进而要求老年人以各种方式转账。

3. 冒充银行等金融机构

诈骗者假冒各大银行、京东金融、微粒贷、360 借条等机构或平台工作人员，以手机银行升级、关闭贷款授权、金融产品升级或到期等为借口，诱骗您下载诈骗类 APP 或登陆相关诈骗网站。

防范提示

- 切记税务局、公安机构等国家机关单位一般不会通过电话索要信用卡、借记卡等财务信息，也不会通过微信、QQ 等形式发送法律文书。如果遇到自称公检法系统的人员主动联系，务必第一时间与当地有关部门进行核实。
- 若对方声称是金融机构或平台工作人员，请及时拨打相关机构或平台官方电话核实相关情况。

- 不要单纯依靠来电显示确认来电人身份。犯罪分子可以伪造来电显示，他们的来电显示号码可能属于正规公司或本地号码，但实际上他们可能是诈骗团伙或身处其他地区。

典型案例

案例 18：冒充“公安机关工作人员”电话诈骗

李爷爷接到自称是“公安机关工作人员”电话，称他的孙子在学校与同学打架，被公安机关抓获，需转账 10000 元至某银行账户上，可以进行内部解决，放了其孙子。李爷爷信以为真，未经核实就到银行柜台取款 10000 元后存入对方提供的银行卡账户上，后发现被骗。

（五）通过“养生”或“养老”实施的诈骗

特征识别

中老年人随着年龄的增加，对健康养生等问题会越来越关注。不法分子正是利用了老年人对健康长寿和安适养老的向往，意图对老年人实施金融诈骗。诈骗分子往往打着慈善关爱、组织义诊、免费体检、健康讲座、养老等旗号，向老年人发放小礼物、纪念品等多种方式，一步步骗取老年人的信任。对老年人群体设计“连环套”，让老年人

逐步放松警惕，陷入骗局。近年来诈骗手段不断更新，让人防不胜防。

诈骗套路

1. 销售保健品

诈骗者通过街头拦访、电话或网站，大肆宣扬某类保健品的功效，例如可以延年益寿、甚至能帮助重症病人恢复健康等多类不切实际的功效。诈骗者通常会先赠送您鸡蛋、洗衣液、大米、试用品等小礼品来吸引您的注意力，等您完全对他们信任后，就要求您付款购买保健品。但在您支付后，收到的货品往往是劣质产品、三无产品，甚至根本没有收到货。但是诈骗者却不承担任何责任，甚至再也找不到他们。

2. 预售养老床位

引诱老年人参与投资养老床位项目，小投入便可每年得到很高收益的返利分红，实现“利滚利”。诈骗者会出具貌似正规的营业执照、甚至有正规的办公场地和养老服务中心。这些都是为了诱骗老年人上当而编织成的一张网。

防范提示

- 面对保健品诈骗，要相信科学，不要相信诈骗者所说的包治百病

的“神丹妙药”。身体不舒服时，要相信医生，及时前往正规医院就医诊治，不要从非法渠道购买保健品。保健品不仅不能治愈疾病，相反，伪劣的保健品还可能会加重患者的病情，贻误治疗良机。

- 购买保健品应到正规商家或官方渠道。
- 在购买保健产品和进行任何投资前，要与家人和子女及时沟通，保健品是否具有完整的许可证，项目是否有合法的手续，是否有正规的登记、备案。

典型案例

案例 19：打“感情牌”兜售“三无”保健品

秦某打着“秘方”旗号故弄玄虚，鼓吹其秘方可以包治百病。举办“养生讲座”，只让老年人进去听，年轻人不让进。老年人可以免费领鸡蛋、领米、领油，还可以在店里打牌、聊天，老人们不但玩得开心，还能拿到一些小礼品。服务员亲手给老年人脱鞋子，免费洗脚按摩，对老年人嘘寒问暖，让老年人放下戒心，把服务员逐渐当作家人。过段时间后开始放养生影像给老年人看，并且介绍号称是“中央领导人的私人医生”，有独家秘方保健品，吃了可以延年益寿，长期吃还

可以治癌症、慢性病。正是这种感情牌套路，让老年人心甘情愿一掷千金。秦某销售的三无保健产品金额高达 200 余万元。

（六）通过“书画收藏”实施的诈骗

特征识别

随着人民生活水平不断提升，艺术品市场开始呈现繁荣态势。不法分子打着“名家书画收藏”、“艺术品鉴赏”等名目，针对老年群体进行诈骗。

诈骗套路

1. 联合作局

艺术机构和拍卖公司联合做局，将某件艺术品以明显高于市场价的价格“成交”，但实际上并没有成交。其目的是营造该艺术家作品收藏价值极高的假象，以诱骗老年人购买。

2. 编故事卖赝品

古玩字画圈里的“故事”是诱人掉入陷阱的诱饵。例如他们会宣称藏品来自高官，或者从海外回流。有多年经验的藏家在古玩字画上走眼也是稀松平常的事情。千万不要听信道听途说的“故事”而打开

自己的钱袋子。

3. 鉴定骗局

不要相信所谓的“鉴定”，有的文化机构利用藏家“藏有所值”的心理，安排所谓“鉴定专家”鉴定藏品，开出诱人的参考价格引诱藏友签订合同，委托“拍卖”，骗取服务费用。某些不正规的鉴定机构，给钱就可以把真的说成假的，假的也可以说成真的。

防范提示

当下的书画艺术品市场鱼龙混杂，老年人应提高警惕，做到不懂的东西不要碰，因为古玩和艺术品需要非常精准的眼力，不具备专业鉴别能力很有可能上当受骗。不要轻信故事，故事往往隐藏着套路。

典型案例

案例 20：以溢价转卖或高价回购收藏品为名向老年人集资诈骗

2021 年，李某注册成立某文化传媒有限公司，组织员工将低价购买的书法作品、纪念币等物品，渲染成具有艺术价值、收藏价值的收藏品，向老年人推销，诱骗老年人购买，并承诺以溢价 10%-25% 的价格

转卖或者高价回购。李某等人向 63 名老年人非法集资 163 万余元后，关闭公司并逃匿。

四、防范委托代办的风险

什么是委托代办？

在日常生活中，老年人“委托他人办事”的情形较为常见。当您委托他人或机构代管您的金钱和财产时，受您委托的人就是受托人。受托人必须从您的利益出发去管理您的金钱和财产。若受托人不当行使这种权利时，就容易发生金融权益侵害。

老年人应与受托人签订委托书。委托书赋予受托人就委托人的金钱、房产等财产作出决定的法律权利。

特征识别

- 金额较大。一般来说，涉及到金钱和财产的委托代办，一旦发生纠纷，往往涉及金额较大。
- 受托人往往是亲人、熟人，一旦出现风险，老年人不仅受到经济损失，还可能面临感情创伤。
- 受托人也可以是公司、机构。

常见套路

- 夺取或私自挪用您的养老金或其他政府补贴。
- 侵占您的房产所有权、金钱等财产。
- 对相关金融风险不给予充分提示、说明，甚至有意隐瞒。
- 诱骗您投资股票或其他高风险的投资理财产品。
- 赢得信任后以代办为幌子骗取钱财。

防范提示

- 选择值得信赖的受托人或机构，并确保他们清楚您的需求。切记要认真考察机构的资质。如果受托人是个人，则不要选择有赌博等不良嗜好的人为您的受托人。
- 应与受托人签订委托书。委托书中若涉及房产等重要资产，在签署之前务必认真阅读、理性思考，最好要求公证委托书。
- 把委托事宜告知您的亲属、朋友等。
- 请受托人提供相关票据。
- 如果您或您的家人、朋友受到了受托人的金融权益侵害，请立即采取行动，通过拨打 110 报警。

典型案例

（一）民间委托理财

案例 21：委托财富投资公司理财 造成经济损失

王大爷年近 70 岁，在某财富投资有限公司工作人员的推荐下，与该公司签订了《股权/基金份额收益权转让及服务协议》，约定王大爷向公司支付股权/基金份额收益权转让价款 150 万，期限 12 个月，年化收益率 12%。签署协议后，该公司未按照承诺提供相关服务，未公布拟转让股权/基金份额收益权信息，没有提供技术服务与支持，致使到期后其关联公司未归还钱款，导致王大爷产生大额资金损失。

（二）委托保管钱财

案例 22：委托亲戚保管银行卡及密码 被挪用近百万元

李大爷常年多病，因其子女不在身边，为防止意外事件发生，便委托外甥女帮忙照顾，并将名下银行卡及密码交给她，用于支付医疗、养老院等费用。外甥女在获得李大爷银行卡及密码后，多次擅自使用卡内资金用于她个人消费，如买奢侈品、宴请他人等。被李大爷发现后，李大爷多次要求其返还，但都被拒绝。李大爷累计经济损失近 100 万元。

（三）代办养老保险

案例 23：以代办养老保险为幌子 骗取钱财

某人冒充公安机关工作人员，宣称自己能为不符合条件的人员办理征地拆迁养老保险，且需要收取材料费等相关费用。不少老年人信以为真，被不法分子骗取钱财、造成经济损失。

五、防范个人金融信息泄露的风险

什么是个人金融信息？

个人金融信息是指银行业金融机构在开展金融业务、提供金融服务时或通过接入中国人民银行征信系统、支付系统以及其他系统获取、加工和保存的财产信息、账户信息、信用信息、金融信息以及在这些信息基础上整理加工所得的延伸信息等。

个人金融信息保护的经营范围包括：个人身份信息、个人财产信息、个人账户信息、个人信用信息、个人金融交易信息、衍生信息和其他信息等。

- 个人身份信息包括个人姓名、性别、国籍、民族、身份证件种类号码及有效期限、职业、联系方式、婚姻状况、家庭状况、住所及工作单位地址及照片等。
- 个人财产信息包括个人收入状况、拥有的不动产状况、拥有的车辆状况、纳税额、公积金缴存金额等。
- 个人账号信息包括账号、密码、账户开立时间、开户行、账户余额、账户交易情况等。
- 个人信用信息包括信用卡还款情况、贷款偿还情况、亲友间的借款等信息。
- 个人金融交易信息包括在金融机构的存款、理财、投资、保险箱、证券账户、保险产品等产品信息。
- 衍生信息包括个人的消费习惯、投资意愿等信息。

特征识别

随着科技的进步和社会的发展，人们的生活越来越便利。在数字时代，个人信息安全尤为重要。个人信息往往是在日常生活中“不知不觉”被盗走的。一旦个人信息被不法分子整合利用，存在很大安全隐患，将带来巨大损失。

常见套路

- **社交平台数据泄露**：诈骗者可能会通过社交媒体网站（例如微信、QQ、微博、快手等）或服务提供平台盗取您的姓名、地址、电子邮件、登录凭据、信用卡/借记卡号码。
- **恶意软件攻击**：网络犯罪分子设计独特的恶意程序来窃取个人身份证号等敏感信息。不正规软件、键盘记录器、浏览器劫持者等恶意软件程序可以在您的系统后台默默工作，监控您的活动，记录敏感信息，并将其发送给攻击者。
- **网络钓鱼**：诈骗者以软件更新、账户安全性增强等多种理由诱使老年人点击钓鱼网站，自行输入个人信息。
- **公共 WIFI**：公园、商场等公共 WIFI 网络通常未加密，因此浏览和共享数据不安全。如果您连接到这样的网络并发起通信，熟练的黑客可以渗透您的通信，监视并窃取所需的信息。

防范提示

- 提高防范意识，保护您的个人身份证号、社保号、信用卡、密码和其他个人信息，切勿与陌生人或任何非官方网站共享您的个人信息。

- 保护好个人身份证原件。若发现身份证遗失，应该第一时间到公安机关进行挂失申报。
- 办理业务需复印证件时，一定要写明用途，在含有身份信息区域注明“本复印件仅供 XX 用途，他用无效”和日期。
- 日常生活中，网上购物尽量到正规的大型网站和平台，不要轻易点开优惠链接等，谨防钓鱼网站；收发快递尽量不要使用全名，可以写成“何先生”、“谢女生”等替代真实姓名。
- 含有个人金融信息的相关单据要妥善保管或处理，如银行业务单据、快递、机票车票等。
- 勿贪小便宜，避免为了领取小礼品而填写个人真实信息等。
- 免费 WIFI 要谨慎接入，要确保网络环境安全，尤其是在需要进行网上支付、银行账户登陆时，尽可能避免使用陌生 WIFI。
- 安全谨慎使用社交软件。如微信、抖音等，添加好友时要谨慎，个人信息不公开；在社交软件上分享图片、视频时，不要暴露个人的真实信息等。
- 定期查看您的银行卡、信用卡对账单等，并检查是否有任何未经授权的使用。如果账单与您的真实收入支出不一致或您发现了可疑事项，立即联系金融机构。

- 定时核查个人信用记录并举报诈骗行为。如果您发现借用您的名义开立账户的行为，则说明可能有诈骗者在试图获取您的个人信息。您可以登录中国人民银行征信中心官网（<http://www.pbccrc.org.cn/>），在“互联网个人信用信息服务平台”中查询个人征信记录。

典型案例

（一）个人身份信息

案例 24：非法获取个人信息，冒充国家工作人员办理“养老抚恤金”

王大妈接到一个自称是某局工作人员的电话，告诉她可以领取“慢性病补贴”。电话中该工作人员很有礼貌，还与她核对姓名、年龄、家庭住址等信息。王大妈便信以为真，积极配合该工作人员支付了材料费、保证金等。后来王大妈才得知，这是冒充国家工作人员办理相关业务的诈骗，而她的个人信息是不法分子在互联网上购买的。

（二）个人账户信息

案例 25：获取信用卡及交易密码后刷卡套现骗取钱财

孙大爷、任大妈听说张某可以代刷信用卡，获得积分后兑换礼品，

在尝到几次甜头后便放松了警惕，将自己的信用卡账号、密码告诉了张某。张某在获取信用卡及交易密码之后，通过 POS 机制作虚假交易，将刷卡套现的资金归其个人使用，同时还以充值返现等名义诱导老年人网络贷款，导致多名老年人信用卡欠款及资金无法返还。