

起底新型保健品电话销售诈骗

新华社 朱国亮

警惕一种新型保健品电话销售诈骗——
诈骗犯罪嫌疑人冒充正规保健品公司客服、医疗专家,通过电话为购买过保健品的中老年人诊疗,一番忽悠后高价推销药品。

江苏省无锡市滨湖区人民检察院正在办理的一起案件,揭开了该类诈骗黑色链条。



新华社 商海春 作

众多中老年人被骗

“您好!是徐大爷吗?”2022年5月,无锡市滨湖区85岁的徐大爷接到一家保健品销售企业“健康指导老师”的电话。因为买过该企业的药酒,效果还不错,加之对方能报出自己的姓名、住址,徐大爷便放松了警惕。

对方主动询问徐大爷使用药酒效果如何、满意与否,继而通知徐大爷一个“好消息”:知名专家“李老师”当天将抽时间给全国20名患者电话会诊,若徐大爷同意,她可替徐大爷报名。徐大爷同意后,对方便告知他,稍后“李老师”会给徐大爷打电话。

过了一会儿,“李老师”打来电话,很热情地关心徐大爷的病情。一阵“电话会诊”之后,“李老师”向徐大爷推销三种药,称可治疗高血压和关节问题,保证药到病除。

“我常收看电视台这位中医专家的节目,一听‘老师’声音很熟悉也就没有怀疑,最后还价到2500元成交。药是用货到付款寄递过来的。”徐大爷说。

几天后,快递寄到,三种药均用牛皮纸包装,分别是“巴马汤”“独活寄生合剂”和“六味生脉片”。按剂量连续服用20多天,却毫无效果,徐大爷才知道上当了。

无锡另一位老人刘阿姨也购买了“李老师”推荐的中医药包,服用3个月,不但没有效果,原本好好的右腿反而开始抽筋。

2022年8月,公安机关在办理另外一起诈骗案件时,意外拿出本案主要犯罪嫌疑人杨某。杨某到案后,主动交代了购买快递信息并对老年人实施诈骗的犯罪事实。

经警方调查,全国有400余名中老年人遭遇这一骗局,被骗金额高达100余万元。

从快递信息中筛选诈骗对象

近日,滨湖区人民检察院向记者详细披露了杨某团伙的诈骗伎俩。原来所谓的“健康指导老师”、专家“李老师”都是诈骗犯罪嫌疑人冒充的,而诈骗所需的“精准信息”均来自快递信息。

诈骗第一步是筛选诈骗对象。

滨湖区人民检察院检察官王光辉介绍,杨某先是通过网络论坛结识上家某某,从某某处批量购买各大快递公司的快递信息上万条,其中包含客户姓名、电话、地址、购买过的产品名称、金额等信息;然后从中筛选出有心脑血管症状等慢性疾病,购买过葛洪桂龙药膏、龟蛇养生酒等相关保健品的中老年人,进而有针对性地诈骗。

“为提高筛选效率,有时我会自掏腰包先购买一单保健品,记下这款保健品的快递单号、发货人姓名。有了这两样信息,某某就能将某段时间内与发货方相关联的所有快递记录卖给我。”杨某交代。

拿到快递信息,杨某就让业务员打电话给购买过相关保健品的中老年人,谎称是保健品销售企业的“售后客服”或“健康指导老师”。他们先问使用产品效果如何、是否满意,再抛出专家“一对一”问诊机会。如对方答应,就登记下来。

诈骗第二步是了解对方病情。

王光辉介绍,这一步由专家“李老师”来完成,目的

是在电话问诊过程中进一步了解对方病情,为后续诈骗做好铺垫。

专家“李老师”是由杨某本人模仿的。他先是在网上找到相关专家的讲课视频,反复观看研究,然后压低音调、放慢语速进行模仿练习,在电话问诊中可以假乱真。

问诊中,他先假意与客户拉家常,询问产品使用效果,然后一步步套取对方病情发展情况,后续有的放矢推荐药品。

诈骗第三步是忽悠客户高价买药。

王光辉告诉记者,这一步还是由专家“李老师”完成,主要是夸大客户病情,让对方花高价买药。

据杨某交代,在了解病人病情后,他就以专家口吻夸大病情,告知对方如不及时治疗会更加严重,并举上几个自己治疗过的案例。待对方信以为真,杨某便抛出治疗方案:“可开一副针对性中药,同时结合保健品一起服用,效果更好。”

王光辉介绍,这些中药成本不过几十元至几百元,杨某要价却高达2000元至4000元。如遇还价,杨某就找理由适当减免,直到对方能接受。

诈骗完成后,杨某就委托相关药业有限公司以货到付款形式代发药品。收货后,杨某还会对客户回访;如对方反馈效果不好,会找借口劝其继续服用。个别“难缠”客户提出质疑,杨某也会爽快地同意退款。这也是杨某得以行骗一年多才露出马脚的原因。

网购平台、快递公司须保护好个人快递信息

不久前,滨湖区人民检察院分别以诈骗罪、侵犯公民个人信息罪,对犯罪嫌疑人杨某、莫某依法提起公诉,等待杨某、莫某的将是法律的审判。

“这起诈骗案中,犯罪嫌疑人能够精准实施诈骗,关键在于提前获取了被害人的基础信息。”滨湖区人民检察院第一检察部主任郭晓杰说。

这并非滨湖区人民检察院办理的第一起类似案件。2022年10月以来,滨湖区人民检察院办理“以泄露快递信息进行电话问诊诈骗”相关案件3件17人,1500余人被骗,涉案金额达1200余万元。

目前,这些快递信息究竟是如何泄露的、泄露源头是谁,还有待进一步调查。

郭晓杰表示,网络购物过程中不可避免要提供个人基础信息。相关监管部门要采取有力措施,督促网购平台、快递公司采取有效措施,切实保护好个人快递信息,不能任由不法分子贩卖。

郭晓杰说,杨某不仅从上游购买快递信息实施诈骗,还将买来的快递信息“二次销售”,非法所得高达10万余元。

办案检察官提醒,购买药品要通过正规医疗机构,购买保健品则应认准“蓝帽子”标识。选择通过视频、电话、网站等方式就诊时,应提前核实清楚对方身份及资质,不要轻信非正规渠道的所谓专家电话问诊,谨防各类连环诈骗。

滨湖区人民检察院副检察长胡颖说,此案中,受骗老年人出于各种考虑均未选择报警,无形中助长了犯罪分子的气焰。建议子女给家中老人使用的手机安装“国家反诈中心”App,并开启来电预警功能。

《中国消费者报》聂国春

近日,北京金融法院通报了8起依法保障新业态劳动者保险权益的典型案例,新业态保险领域存在的诸多问题随之浮出水面,引发社会广泛关注。

营业货运司机魏某通过网络投保平台购买了意外伤害险,发生事故后保险公司却以魏某未如实告知职业分类为由拒赔。然而,北京金融法院审理发现,该平台投保流程竟未设置被保险人职业选项,投保须知也未提供可查看的职业分类明细。

无独有偶,在众包骑手意外险理赔纠纷中,保费由骑手田某支付,投保人却是平台合作商某保险经纪公司。田某猝死后,保险公司称投保人为经纪公司且已向其解释猝死免责条款。北京金融法院剖析多层商业嵌套,认定实际投保人为田某,猝死保险金条款为隐性免责条款,保险公司向平台控股的经纪公司进行免责提示告知对田某无效,最终判令保险公司赔偿受益人周某保险金60万元。

此外,一些保险公司为弥补产品适配性不足,在备案条款外增设特别约定条款规避责任。如某保险公司在雇主责任保险条款基础上,增加“保险责任仅限交通事故”的特别约定并以此拒赔。北京金融法院副院长宋毅指出,这些特别约定多由保险机构单方提出,投保人未参与磋商,若投保时未充分告知风险和权益,对实际投保人则不产生效力。

部分保险机构还存在“宽进严出”现象,核保时把关不严,理赔时却以未如实告知义务为由拒赔。同时,一些保险机构未履行或未充分履行提示告知义务,使得投保人对保险专业概念的理解不充分,甚至出现购买与其投保预期不匹配产品的情形。

“现有保险产品多基于传统劳动关系设计,而新业态以灵活就业、按单计酬为主,部分保险产品设计存在缺陷,适配性不足,无法有效覆盖劳动者的真实风险。”宋毅指出,保险机构在新业态保险产品精算模型构建、差异化条款设计及动态费率厘定等技术层面面临诸多挑战。

针对审判中发现的问题,北京金融法院建议,对于实质由新业态劳动者负担保费且投保与其人身利益直接相关的保险产品,保险机构应将其明确列为投保人。同时,制定标准化管理理赔指南,明确理赔所需材料和流程,实现线上快速定损和赔付。此外,要加强信息披露,在产品环节推动保险条款透明化,销售环节用通俗易懂的语言和简明有效的说明方式,向投保人充分披露承保范围、核保、理赔条件、免责事由等关键信息。

当前,新业态存在一些保险空白,如网约车司机代驾过程中发生事故造成第三者伤亡和财产损失,目前主要依靠非车险类责任险保障。北京金融法院呼吁保险机构加大产品创新供给。宋毅建议,保险行业协会要强化在保险条款设置与完善、保险费率厘定数据支持等方面的作用,加强行业自律,规范市场秩序,同时充分发挥专业调解力量,前置化解新业态保险纠纷。

●维权指南

北京金融法院立案庭法官王思思提醒,消费者在购买新业态保险产品遭遇拒赔时需注意诸多事项。

投保时,要注重核查合同主体与资质,解读分析保险条款关键要素,尤其是与劳动者职业类别紧密相关的专属事项。

若遭遇保险拒赔,诉讼前要做好三点:一是充分搜集和固定证据,包括用工关系证明(平台用工协议、工资流水与转账记录、工作痕迹等)、事故责任与损害证明(事故现场证据、报警记录、医疗费与损失证据、误工证明等);二是注重法律咨询;三是把握时效,按协商优先、调解介入、仲裁、诉讼的顺序选择维权路径。

维权过程中要避免过激行为,谨慎签署文件,理性评估成本,做到“三早三全”,即早取证、早协商、早咨询、全证据、全渠道、全联动。

新业态保险理赔乱象丛生 法院通报典型案例支招维权