

http://

@

WWW

# 智慧型手機防騙指引

刑事警察局

165反詐騙諮詢專線

2014.07.01

# 壹、何謂電信小額付款？

- 一、所謂電信小額付款服務，指電信業者向數位商品業者所屬之網站選購商品或服務款項，現行多以購買遊戲點數為主，透過電信業者帳務系統合併於客戶市內電話帳單收取費用，電信業者於客戶繳款後再轉付商品業者，並由電信業者依契約內容向商品業者收取『市內網路資訊增值業務費用』，電信小額付款功能一般市話與行動裝置皆可使用，近期由於惡意連結利用行動裝置付費較為猖獗，市話功能較少為週知。
- 二、『小額』非指金額數之多寡，一般民眾常誤認為多少元以下即為手機小額付款，付費金額均有上限且依各家電信業者設定而有所不同。

三、現行NCC(國家通訊傳播委員會)已規定電信業者，在103年3月之後未使用電信小額付費功能之用戶預設關閉，若需使用必須申請開通。

電信業者	類型	市話	手機直播
中華電信客服		0800-080-090	800
遠傳電信客服		0800-058-885	888
台灣大哥大客服		0809-000-852	188
大眾電信客服		0800-096-866	888
威寶電信客服		0800-580-986	580
亞太電信客服		0809-050-982	999

若使用者無使用小額付費需求，且電信業者亦未設定關閉者，請務必向電信客服確認取消手機小額付費功能，避免遭不法人士牟利！

#### 四、NCC(國家通訊傳播委員會)最新規定：

- (一)自103年7月1日起，用戶手機如需使用小額付費功能，必須親自至手機所屬電信公司臨櫃辦理開通。
- (二)規定電信業者之電信帳單小額付費項目需獨立開設一新帳單，達成電信與小額付費帳單分離。

# ➤現行電信業者小額付費機制：

等級	首次使用期間	證號額度(元)	設備額度(元)	備註
1	0-3 個月	1,500	1,000	等級 1-4，系統每月 1 日自動升等。 等級 5-7，客戶臨櫃申請。
2	4-6 個月	4,000	2,000	
3	7-12 個月	6,000	3,000	
4	13 個月以上	6,000	5,000	
5	金卡	10,000	8,000	證號下最近半年有 3 個月每個月小額付款帳單金額滿 5,000 元，且正常繳費的客戶。
6	白金卡	15,000	10,000	證號下最近半年有 3 個月每個月小額付款帳單金額滿 9,000 元，且正常繳費的客戶。
7	鑽石卡	30,000	15,000	證號下最近半年有 3 個月每個月小額付款帳單金額滿 12,000 元，且正常繳費的客戶。

首次使用期間	額度(元)	備註
0-6個月	1,000	
6-12個月	3,000	
12個月↑	10,000	<p>2009年9月1日起，遠傳將調整使用小額付費服務滿一年並消費狀況表現良好之VIP客戶單月消費額度上限，由現行之5,000元額度提高至10,000元。</p> <p><b>下列為遠傳小額付費VIP的規則條件：</b></p> <p>1、開通門號超過一年，且期間曾經單月消費超過2000元。 2、該客戶目前繳費狀態為正常。</p> <p>符合條件之客戶，額度將由3000元調高為10000元。 調整額度名單每月月初會由系統自動產出調升額度並發送通知簡訊給客戶。</p> <p>客戶若客訴要求調降時，則視客戶要求調降為5000元處理。</p>

中華電信839小額付費

遠傳電信小額付費

申辦門號時間	額度(元)	備註
2011年5月1日前	1,000	
2011年5月1日後	600	不影響原5/1 已有使用小額付款服務之用戶
	3,000	若需要開啟小額付款服務，需台哥大門號登記者本人利用手機直撥188按9去電至台哥大客服中心進行身分驗證與調整額度，最高可調整至三千元整。

申辦門號時間	額度(元)	備註
自2009年10月1日起	1,000-2,000	用戶的預設額度調整為每月\$1,000，惟前三個月的小額付款交易金額累計達到\$1,100以上，則額度會機動調高至\$2,000。累計未達到\$1,100，則額度會機動調回至\$1,000。

## 威寶電信小額付費

## 台灣大哥大小額付費

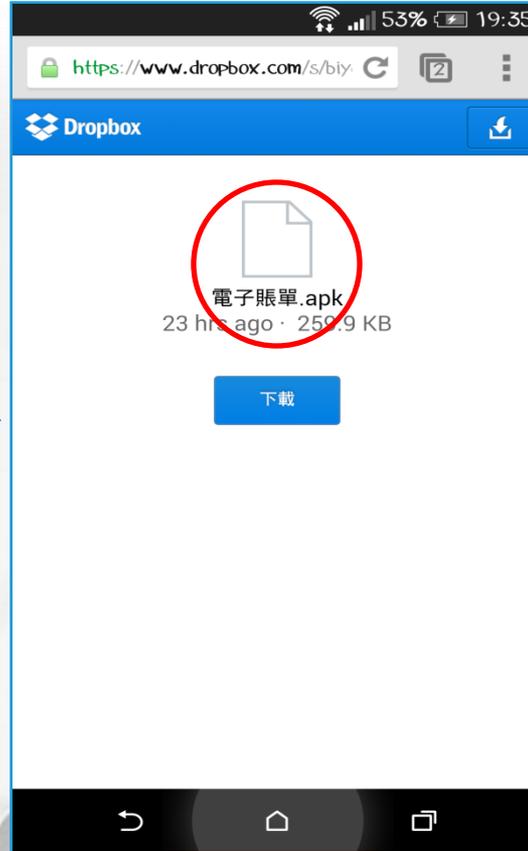
額度	小額付費額度檢核規則
500	新申辦用戶，第1次使用額度為500元（要連續累積2個BC繳費正常，使用額度才會提升為2000元），可依照廠商設定新申辦用戶的使用額度及帳單週期
2,000	暨有用戶（含第1次使用小額付費之暨有用戶）使用額度為2000元，98/10/15之前申辦門號之用戶係指既有用戶
3,000	使用額度為2000元後，連續累積3次繳款正常，使用額度升為3000元
5,000	使用額度為3000元後，連續累積3次繳款正常，使用額度升為5000元
說明：	<p><b>1.門號開通日起(含)2個BC內稱為新申辦用戶。( Ex：BC15用戶門號在10/12開通，10/12-10/14第1個BC使用額度為500元，10/15-11/14第2個BC使用額度為500元；2個BC繳費都正常且連續2個BC都有使用小額付費服務，11/15之後使用額度提升為2000元。 )</b></p> <p><b>2.連續累積係指用戶有使用小額付費的帳單。( Ex：用戶4月、5月、8月，有使用小額付費，繳費正常，則9月額度增加。 )</b></p> <p><b>3.當使用額度為3000元和5000元時，有逾期繳款之紀錄，次月額度降成2000。</b></p> <p><b>4.門號過戶後之用戶視同新用戶。</b></p> <p><b>身分認證規則 ( 98/10/01起適用 )：</b>  原認證方式：用戶輸入亞太身分證字號+亞太門號，若該門號合約正常，即可通過亞太身分認證  修改後認證方式：用戶輸入亞太身分證字號+亞太門號，若該ID下有一門門號合約狀態非正常，其ID下所有門號皆不能使用小額付費。</p>

## 亞太電信小額付費

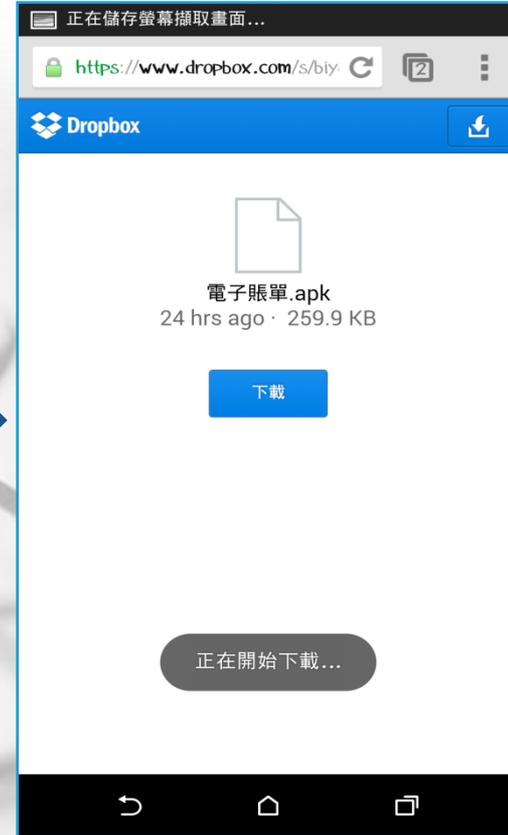
# ➤ 惡意連結與濫發簡訊：



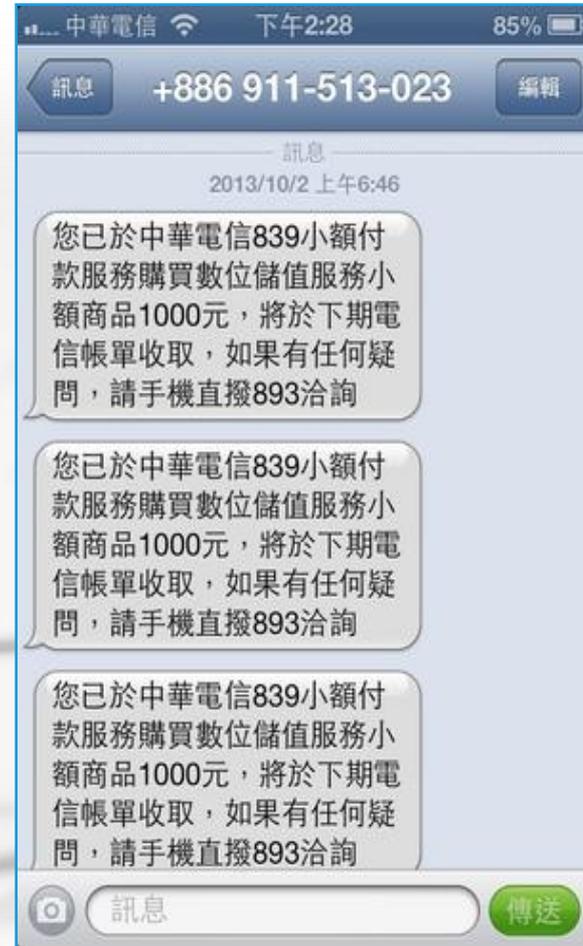
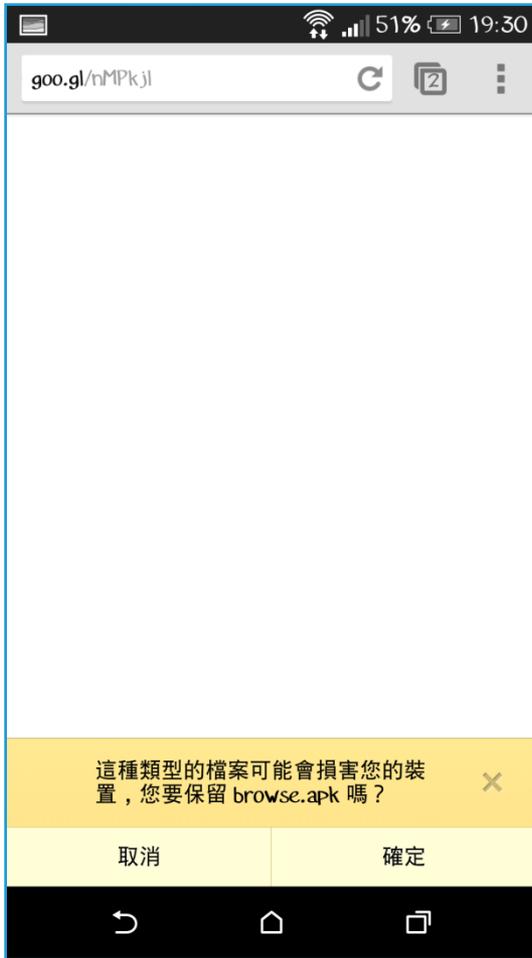
接到惡意簡訊  
並點擊連結



點擊後下載惡意程式(手機  
未必會有此畫面)



下載惡意程式  
至裝置



直接下載惡意程式  
至裝置

遭利用電信小額付款

## 手機遭濫發簡訊的徵兆：

- 一、不認識的民眾來電詢問是否有發簡訊。
- 二、已有一段時間未收到任何簡訊。(簡訊遭到攔截)
- 三、電信帳單無故簡訊費用暴增。(手機已遭控制濫發簡訊)

## 貳、Line資訊安全觀念：

### (一)LINE帳密易遭竊取高危險群



• 啟動Line之「**公開ID**」功能



• 在**公用電腦**登入LINE



• 皆使用**同一組帳號密碼**，導致Facebook等帳密遭破解，LINE也跟著被盜用



• **無定期更改密碼**習慣



• **允許**手機通訊錄**自動加入**好友



• 沒有使用電腦版 LINE，卻**無關閉**「**允許自  
其他裝置登入**」功能

若有這些習慣的  
帳號易遭駭客入  
侵！

## (二)LINE自我保護

- LINE使用者，可開啟「隱私設定」中「**阻擋訊息**」的功能，開啟後，不論是**廣告訊息或詐騙訊息**都可有效防範。
- **取消**LINE「我的帳號」中「**允許自其他裝置登入**」，避免駭客取得的帳號後從電腦登入。
- **非LINE好友傳送訊息**時，**注意是否有不明連結**，該訊息上方有「您尚未將本用戶加入好友名單內」警告，判斷是否為名單內好友。
- **不要點開訊息中的短網址連結**（goo.gl、bit.ly等等）或IP連結，可先向發送訊息的朋友**查證**。
- 向電信公司**取消小額付款功能**。
- 使用Android系統的民眾，**不要下載來源不明或非官方認證應用程式**，應在Google Play平台下載。
- 下載應用程式時，應查看星等數、使用者評論、APP的功能及介紹、「APP存取權限」和開發者的其他APP，以免下載惡意程式。
- **取消**勾選「設定」內的「安全性」中「**未知的來源**」，該功能若開啟，會同意來源不明的應用程式安裝在手機中，容易造成手機安全危害。
- 如遇疑似詐騙可**撥打165求證**。

# (三)防護設定的圖例

## 1、定期更改密碼

- ★ 至少每3個月更新一次！
- ★ 增高密碼強度！
- ★ 密碼勿相同多用！



## 2、取消公開個人ID功能



開啟「公開ID」功能，能  
讓完全不認識的陌生人加  
為好友，提高遭詐騙可能  
性！

### 3、通訊錄管理



Line會讀取手機通訊錄，自動將聯絡人加為朋友，避免他人由陌生管道加入好友，可將此兩功能關閉。

## 4、關閉允許自其他裝置登入



設定電子郵件帳號 設定已完成 >

電話號碼

換機密碼 設定已完成 >

 Facebook 解除

連動中的應用程式 >

**允許自其他裝置登入**

開啟本功能後，您將能自LINE的電腦版或WIN8版登入。

登入中的裝置 >

若無使用PC版LINE習慣者，  
建議關閉此功能以免遭他人由PC登入。

## 5、LINE遊戲不玩後，取消連動中的應用程式



有些Line遊戲，會要求授權讀取用戶和好友的個人資料，建議大家不玩遊戲時取消連動中的應用程式，降低個資被盜風險。

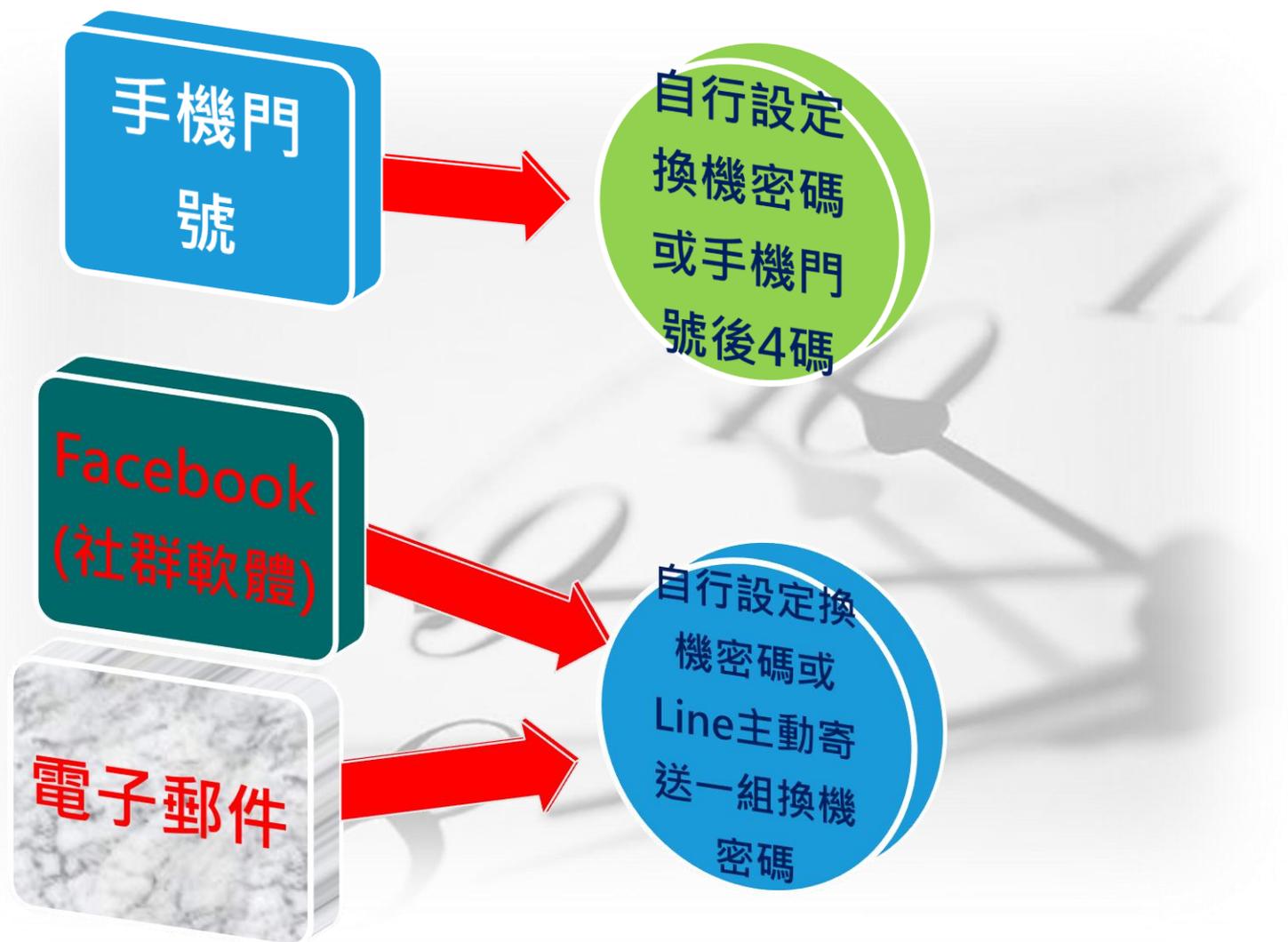
## 6、設定阻擋訊息功能，可防止接收非好友之訊息或廣告。



7、預防宣導：民眾勿點擊不明網頁連結(如goo.gl縮址)，且勾選勿安裝來源不明的應用程式及檢查應用程式選項(可利用手機安全性設定)，避免誤點連結中惡意程式。



## 8、設定換機密碼。



# 綁定門號後，設定換機密碼，多一層保護機制。

**我的帳號**

設定電子郵件帳號 設定已完成 >

電話號碼

**換機密碼** 尚未設定 >

Facebook

連動中的應用程式 >

允許自其他裝置登入

開啟本功能後，您將能自LINE的電腦版或WIN8版登入。

登入中的裝置 >

**設定換機密碼**

請設定確定身分用的換機密碼。  
登入時，進行換機密碼認證，  
將能降低他人惡意盜取帳號的風險。  
若您在登入時認證的電話號碼與現在使用的電話號碼相同，  
則無須輸入換機密碼。

換機密碼

請輸入4位數字

請再輸入一次

確定

**設定換機密碼**

請設定確定身分用的換機密碼。  
登入時，進行換機密碼認證，  
將能降低他人惡意盜取帳號的風險。  
若您在登入時認證的電話號碼與現在使用的電話號碼相同，  
則無須輸入換機密碼。

換機密碼

換機密碼設定完成。

確定

未設定換機密碼時，預設為手機號碼後四碼數字。

僅能輸入4個數字。

若Line僅綁定「Facebook+電子郵件」（即未綁定手機門號）帳號之用戶，Line於103年5月23日後將主動傳Line訊息給前述用戶，提供一組指定之換機密碼，用戶可另行申請或使用該換機密碼。



## 參、如民眾Line帳號遭盜用處理方式

### ▶ 察覺自己Line被盜之徵兆：

- 一、平時手機皆有簡訊傳遞，一段時間完全無收到任何簡訊。
- 二、登入使用時，突然遭中斷強制登出無法登入。
- 三、登入時彈出訊息告知本帳號已於其它手機登入。
- 四、無使用電腦版之Line，卻於手機版Line我的帳號之「登入中的裝置」發現有它裝置登入。
- 五、經朋友告知傳遞代購遊戲點數、代收簡訊認證碼、試播電話或不明連結等訊息。

# Line遭盜用時處理流程：

- ❖ **反應** — 填寫Line問題反應表，藉由官方取回該帳戶使用權。
- ❖ **通知** — 告知好友自己的Line已遭盜用，切勿理會任何收到之訊息，防止其他不知好友受騙。
- ❖ **停權** — 待官方查看問題反應表後，將該帳號停權。
- ❖ **取回** — 官方回覆民眾並取回原帳戶。
- ❖ **變更** — 避免Line又遭盜用，記得更改FB(社群軟體)、電子郵件及設定換機密碼等密碼！

# 避免遭濫發簡訊：安卓手機作業系統升級至4.2版以上

簡訊發送APP

手機上的鍵盤

編寫簡訊

ANDROID OS 4.1版  
之前發送簡訊

手機上的簡訊發送模組



送出簡訊

簡訊發送APP

手機上的鍵盤

編寫簡訊

ANDROID OS 4.2版  
以後發送簡訊

手機上的簡訊發送  
模組

詢問用戶是  
否發送簡訊

各國的電信簡  
碼格式資料庫



送出簡訊

# (一) 疑似Line遭盜用且未被歹徒更改密碼時 —更改手機Line之帳號密碼

## 1、Android 安卓介面(圖為參考，各家業者介面不同)



進入Line→其他→設定→我的帳號→允許自其他裝置選項取消打勾(避免它裝置登入)→再更改密碼。

## 2、IOS(Iphone)介面(圖為參考，各家業者介面不同)



## (二)疑似Line遭盜用且被歹徒更改密碼時 —填寫官方反應表回報



## 問題反應表

在此非常感謝您與我們聯絡！雖然我們可能無法親自向您答覆,但我們一定會確認您所反應的內容,並改善您使用上的不便。若有需要進行更深入的調查,屆時將會花費您一些寶貴時間,請您提供更多詳細的資訊,謝謝！

**裝置類別**

- iPhone
- Android
- Windows Phone
- Blackberry
- Windows 8
- PC

LINE

我的帳號被陌生人盜用

我的帳號被陌生人盜用

Taiwan

請輸入電話號碼

您於LINE設定的信箱

1) 請提供您目前的帳號基本資訊

國家／國碼：

電話號碼：

電子郵件帳號：

LINE ID：

顯示名稱：



## 問題反應表

在此非常感謝您與我們聯絡！雖然我們可能無法親自向您答覆,但我們一定會確認您所反應的內容,並改善您使用上的不便。若有需要進行更深入的調查,屆時將會花費您一些寶貴時間,請您提供更多詳細的資訊,謝謝！

Android

服務類別

- LINE
- LINE camera
- LINE Web Store
- LINE Card
- LINE Tools
- LINE BAND
- LINE whoscall
- LINE LIST

我的帳號被陌生人盜用

我的帳號被陌生人盜用

接收客服郵件的信箱

請確認您的郵件信箱能夠接收來自[@nav

Taiwan

您於LINE設定的信箱

1) 請提供您目前的帳號基本資訊

國家／國碼：

電話號碼：

電子郵件帳號：

LINE ID：

顯示名稱：

## 問題反應表

在此非常感謝您與我們聯絡！雖然我們可能無法親自向您答覆,但我們一定會確認您所反應的內容,並改善您使用上的不便。若有需要進行更深入的調查,屆時將會花費您一些寶貴時間,請您提供更多詳細的資訊,謝謝！

Android

LINE

我的帳號被陌生人盜用

細項

我的帳號被陌生人盜用

接收客服郵件的信箱

請確認您的郵件信箱能夠接收來自[@naver.jp]的郵件。

Taiwan

請輸入電話號碼

您於LINE設定的信箱

1) 請提供您目前的帳號基本資訊

國家／國碼：

電話號碼：

電子郵件帳號：

LINE ID：

顯示名稱：

## 問題反應表

在此非常感謝您與我們聯絡！雖然我們可能無法親自向您答覆,但我們一定會確認您所反應的內容,並改善您使用上的不便。若有需要進行更深入的調查,屆時將會花費您一些寶貴時間,請您提供更多詳細的資訊,謝謝！

Android

LINE

我的帳號被陌生人盜用

我的帳號被陌生人盜用

接收客服郵件的信箱

請確認您的郵件信箱能夠接收來自[@naver.jp]的郵件。

Syrian Arab Republic

Taiwan

Tajikistan

Tanzania, United Rep...

Thailand

Timor-Leste

Togo

Tokelau

請輸入電話號碼

您於LINE設定的信箱

本資訊

接收客服郵件的信箱

請確認您的郵件信箱能夠接收來自[@naver.jp]的郵件。

Taiwan ▼ 請輸入電話號碼 您於LINE設定的信箱

1) 請提供您目前的帳號基本資訊

國家／國碼：  
 電話號碼：  
 電子郵件帳號：  
 LINE ID：  
 顯示名稱：  
 手機型號：

夾帶

- 系統最多可供您夾帶3筆圖片檔（檔案須為JPEG、GIF、PNG、BMP格式）。
- 每筆檔案最多可為2MB。

請先閱讀並同意[隱私權政策](#)的內容後,再傳送問題。

傳送



## 問題反應表

雖然我們可能無法親自向您答覆，但我們一定會確認您所反應的內容，並改善您使用上的不便。  
若有需要進行更深入的調查，屆時將會花費您一些寶貴時間，請您提供更多詳細的資訊，謝謝！

### 問題已反應成功

**編號：1735377**

在此非常感謝您與我們聯絡！

系統將寄出一封確認信至您的電子郵件帳號內，敬請確認！

希望今後您還能繼續支持LINE！

※若您沒收到確認信，原因可能如下

- 您所輸入的電子郵件帳號有誤
- 您的郵件系統自動將「@naver.jp」的信件移至垃圾信件匣內
- 您的郵件系統阻擋來自「@naver.jp」的郵件

- ❖ 填寫**問題反應表**[<https://line.naver.jp/cs/>](https://line.naver.jp/cs/)，在問題類別中選擇「我的帳號被陌生人盜用」，並按照下方指示，依序填入手機資料、原帳號以及新註冊帳號（若您已重新註冊）等詳細內容。（已提出問題反應表的用戶無需再次填寫）
- ❖ 送出問題反應表後，請將案件編號記下，同時通知親友不要理會以及提供任何資料給冒用帳號。
- ❖ 客服人員收到需求後，將盡可能在24小時內透過指定的郵件信箱保持聯繫。同時，因客服人員可能需要一些時間確認案件狀況，整個過程可能需要1-2週。
- ❖ 亦可透過**內政部警政署165反詐騙**通報案件狀況與受害情形。

# 肆、不慎點選惡意連結作為

## 查、看、申、報

查

察覺異樣。

(接到他人來電詢問有無發送簡訊或收到小額付費交易簡訊)



看

看電話帳單是否異常。

(簡訊費用暴增或有小額付費)



申

向電信公司申訴，  
否認交易。



報

立即向警察局  
或 165 報案。



# 手機遭感染恢復原廠設定圖：



三星手機  
還原示意圖



HTC 手機  
還原示意圖



Sony 手機  
還原示意圖

# 申訴管道：

民眾手機帳單有  
異常消費款項



向手機所屬電信  
業者申訴

首次申訴



申訴失敗

二次申訴

至中華民國消費者文  
教基金會申訴。

- 方式1：電話( (02)2700-1234)  
諮詢或律師諮詢。
- 方式2：以信函完整陳述發生糾  
紛過程，並檢附相關證  
據。
- 方式3：到會填寫申訴表。
- 方式4：電子信箱  
(comfoda@ms14.hinet.  
net) 投訴。

至NCC成立之電信爭  
議處理中心申訴。

- 方式1：電話( 0800-034-580)  
諮詢或律師諮詢。
- 方式2：以信函完整陳述發生糾  
紛過程，並檢附相關證  
據。
- 方式3：到會填寫申訴表。
- 方式4：官網填寫申訴表  
([http://cabletvweb.n  
cc.gov.tw/swsfront35  
/SWSF/SWSF01014.aspx](http://cabletvweb.ncc.gov.tw/swsfront35/SWSF/SWSF01014.aspx)  
)投訴。