

标注规范四稿

我们将欺诈环节分为诈骗话术和资产转移后两个大环节，在诈骗话术阶段，我们分为联系渠道、假冒身份、虚构内容、钱款转移的理由四个方面讨论，在资产转移后环节我们主要关注用户如何意识到被骗和用户诉求两方面，下面我们将详细介绍每个分类的内容。

一、标签说明

针对举报文本，用标点符号（逗号，分号，空格等）划分最小表述单元，我们可以将一个非结构化的文本切分成一个表述序列，旨在判断每一个表述单元对应的是欺诈中哪一个环节，对应该环节下什么具体标签。

目前我们需要标注得到的环节共有六类，分别是：联系渠道、假冒身份、虚构内容、钱款转移的理由、如何意识到被骗、用户诉求。针对每个环节，我们对其下属标签进行解释并给出实例，例子间以分号分割。

在标注过程中，引入优先级的机制进行标注，对于一级标签，优先级为：1、虚构内容获取信任；2、假冒身份获取信任；3、钱款转移的理由；4、联系渠道；5、如何意识到被骗；6、用户诉求。对于二级标签，在如下说明中位置越靠前则标注时优先级越高。在标注平台中已经调整了标签的显示位置，不论一级还是二级标签，在下拉框中位置越靠上的标签优先级越高。

1、联系渠道

联系渠道要素下共分为 8 类标签，若同一句话中包含多种联系渠道，我们统一按照第一个出现的联系渠道进行标注，下面我们对 8 类标签分别进行具体阐述。

- **通话短信等非 APP 交流：**通过手机电话、短信等方式取得联系交流。

例：对方打来电话邀请进去他们的平台网站赌博投注；对方通过短信告诉我已被录入征信黑名单。

- **腾讯系社交聊天平台：**主要包括微信、QQ 以及其他腾讯系的社交聊天平台。

例：说叫我加她微信

- **其他社交聊天平台：**主要包括陌陌、探探等一系列社交聊天平台。

例：对方在陌陌平台上发广告；昨天才看到探探自动给我续费了

- **阿里系电商平台：**通过淘宝旺旺、闲鱼等软件取得联系。（有可能打错为咸鱼）

例：闲鱼诈骗；通过淘宝引导我加其买手微信

- **小视频直播平台：**通过抖音、快手、斗鱼等小视频或直播平台取得联系。

例：然后抖音私聊；抖音里卖花花卡

- **网站/链接：**通过网站广告、网页跳转等方式被骗。

例：忽然跳出了该网站说什么可以轻松赢钱

- **面对面：**线下接触交流。

- **其他：**包括不属于上述渠道的其他联系方式。

2、假冒身份获取信任

通过假冒身份获取信任要素下共分为 6 类标签。

- **假冒客服/快递：**获取了电商交易信息，并借此信息假冒电商客服/快递等网购相关环节人员实施诈骗。

例：有个自称是支付宝收钱码客服；称是游戏的充值客服；

- **假冒金融服务公司：**虚构金融公司身份并无经营实质，通过虚构贷款办理、信用卡办理、信用卡提额等流程来实施诈骗。

例：对方自称为平安普惠贷款人员；对方自报信用卡业务员办理；

- **假冒公司资质：**虚构和一些知名公司、企业有合作或取得什么证书或资质、骗取信任。

例：对方以淘宝股权名义及拼多多名义骗人钱财坚决打击。

- **假冒政府机构：**冒充公安、检察院、法院等政府机构，以协助办案、伪造罪名等方法招摇撞骗来实施诈骗。

例：对方称为公安工作人员；

- **假冒个人：**通过改号器、盗取或仿冒社交账号等方法冒充亲人、熟人、领导等个人身份实施诈骗。

例：冒充同学骗取信任；盗用了我朋友的号；

- **其他：**假冒其他身份来获取信任后实施诈骗。

例：对方自称是产品公司的财务；

3、虚构内容获取信任

通过虚构经营内容获取信任要素下共分为 7 类标签。

- **网络兼职赚钱：**发布工作信息引人来申请工作来赚取佣金
例：让我刷单，刷的多，赚得多
- **实物交易欺诈：**虚构实物商品，在骗取资金后中断联系，不提供实物商品且不退款等基于交易的诈骗。
例：收到质量不符；年前下的单一直没收到货
- **虚拟商品欺诈：**虚构虚拟商品（游戏账号、装备等），在骗取资金后中断联系，不提供虚拟商品且不退款等基于交易的诈骗。
例：梦幻西游游戏币交易，钱转了到没有收到游戏币；对方发来订单号码支付成功买游戏账号；
- **服务欺诈：**虚构服务内容（刷单、刷好评、广告流量等），在骗取资金后中断联系，不提供承兑服务且不退款等基于交易的诈骗。
例：加粉推广；
- **投资理财/借贷/返利：**虚构通过本金投入可获取高回报，实际无经营内容，骗取一定金额后中断联系。
例：对方承诺存款返利；骗钱高额返利；
- **套现：**套现是指主动方自身主动想通过各种方式换取现金，包括为逃避手续费的信用卡套现、支付宝套现等等。
例：套现的过程被骗了；花呗套现被骗了；
- **其他：**通过虚构其他内容来获取信任的诈骗。

4、钱款转移的理由

索要钱款理由要素下共分为 8 类。

- **收付款混淆：**利用部分用户不熟悉支付宝，索要付款码数字或混淆收付款二维码进行欺诈，转移钱款。
例：我以为是他付给我，结果是我付给他
- **依赖人情关系的转账：**借钱/公费支出等
例：跟你很熟络的样子就开始找你借钱；年前的时候向我借钱说是急用过两天就还给我；

- **罚款性质/威胁行为：**罚款/违约金或单纯通过威胁行为索要资金，如不给钱就差评等
例：说我犯法了要报警，要我打 5000 给他；先打款后删除评价；
- **答应不会付出去的钱：**欺诈方承诺通过某种方法付款钱财不会支出，但实际上正常支付。
例：我按照他的操作，结果钱支付了
- **答应会返还的资金：**名目多为垫资/保证金/解冻金/转至安全账户等。
例：说我阿里店铺被锁，要付保证金解除；刚开始说是代练内部群需要 120 元保证金；
- **购买价格：**以交易为目的的费用，对应交易中不提供对应商品或服务的欺诈方式。
例：转给她 210 元；找他买东西结果骗了我 2 千
- **过程中产生的费用：**名目多为服务费/手续费/抽成/激活费等，也包括先付后享的费用，如入职金/诚意金等。
例：微信以提额诱导我转账手续费；但是手续费一次五元（每买一次五元）而且购买没有任何提示；
- **其他：**其他索要钱款的理由

5、如何意识到被骗

此类下分为 5 类，主要看是否失去联系。

- **失去联系：**若表述语句明确表达出投诉方无法联系上被投诉方，则标注失去联系。
例：手机也给我拉黑了微信也给我拉黑了；电话不接又拉黑我；还把我好友删了
- **核实后为虚构：**核实后发现被骗
例：然后电话打过去是假的
- **需要继续付款：**多次索要钱款导致发现被骗
- **未实现承诺/交易目的：**未实现事先约定好的承诺或交易，如发货。还钱等。
例：之后一直未有购买行为，并一再拖延敷衍；我确认收货后拒绝发货；
- **其他：**通过其他方式意识到被骗。

6、用户诉求

此类别下分为 3 类，分别是：

- **挽回损失/退回资金：**例：希望你们可以帮我追回这几百块钱。
- **处罚对方/不让他人受骗：**例：希望支付宝能够给予这种不诚信之人一些惩罚。

- **其他：**其他诉求。

二、投诉实例

在本节投诉实例的例子中，以黄底显示原文中应该标注的字段，红字顺序对应标注字段对应标签，六个环节中未提及的标签自动默认为无。

- 对方说是交易平台客服财务主管，然后说是异地转账要在他们那里办理凭证和手印才能在 48 小时内到账，然后要求转账到他们公司财务账户进行开通，还打电话进行诱骗，如果不转账的话，我之前充值的钱将会没发到账，总共在支付宝转账 3 次共计 1 万 6 千元。

通过伪造身份获取信任——假冒客服/快递

虚构内容获取信任——服务欺诈

索要钱款的理由——购买价格

联系渠道——通话短信等非 APP 交流

- 对方自称微众客服，是芝麻贷款与支付宝合作的一个公司。说他们平台贷款可以百分百下款，叫我去申请借款，额度评估了以后说让我交 280 多元钱的保证金才能下款。但是交了钱以后没有下款。他们承诺一个礼拜内退回 280 多元钱。可是一个礼拜过后没有退款给我，联系不上他们，电话不接，信息也不回。

通过伪造身份获取信任——假冒客服/快递

通过伪造身份获取信任——假冒公司资质

通过虚构经营内容获取信任——投资理财/借贷/高额返利

索要钱款的理由——答应会返回的资金

如何意识到被骗——未实现承诺/交易目的

如何意识到被骗——失去联系

联系渠道——通话短信等非 APP 交流