

电信网络诈骗受害人被骗的心理机制与影响因素^{*}

徐富明^{1,2}, 马国蕊¹, 李欣璟¹, 沈友田³

(1. 云南师范大学心理学院, 昆明 650500; 2. 南宁师范大学教育科学学院, 南宁 530299; 3. 江西师范大学心理学院, 南昌 330022)

摘要: 电信网络诈骗是一类典型的远程非接触式诈骗行为, 对个体财产安全、身心健康和人际信任均会造成显著影响, 其受害人覆盖社会各阶层, 影响较为广泛。研究聚焦电信网络诈骗情境下受害人的认知加工与决策过程, 系统整合电信网络诈骗受害人的心理机制与影响因素。在此基础上, 基于双系统理论构建整合模型, 进一步阐释电信网络诈骗中受害人被骗的心理过程与行为机制, 为电信网络诈骗的心理解释与干预策略提供理论支持。

关键词: 电信网络诈骗; 心理机制; 双系统理论; 受害人预防

中图分类号: B848

文献标志码: A

文章编号: 1003–5184(2026)05–0473–08

1 引言

随着电话、网络以及智能手机等通信技术给人们带来巨大便利的同时, 电信网络诈骗也给社会和个人带来极大危害。电信网络诈骗是指犯罪分子以非法占有受害人的金钱为目的, 通过电话、网络和短信等方式, 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打款或转账的犯罪行为。当前高发多发的电信网络诈骗主要包括: 依托钓鱼网站、电邮实施的媒介型网络诈骗; 冒充公检法、金融机构、客服及亲友实施的仿冒身份类诈骗; 以交友、恋爱为幌子, 诱导被害人转账、投资的婚恋交友类诈骗(俗称“杀猪盘”)以及网络兼职刷单、游戏充值、虚假投资理财、虚假消费服务类诈骗。电信网络诈骗分子主要利用被害人的趋利避害心理进行非接触性远程心理操纵和行为控制。近年来, 中国电信网络诈骗发案率、案件总数逐年攀升, 严重损害了民众的切身利益与身心健康。例如, 腾讯发布的《电信网络诈骗治理研究报告(2019上半年)》显示, 近三年来, 全国公安机关共破获电信网络诈骗案件 31.5 万起, 共查处电信网络诈骗违法犯罪人员 14.6 万。尽管国家大力打击各类电信网络诈骗违法犯罪活动, 但电信网络诈骗案的发案率有增无减, 仍呈高发状态。根据公安部发布的数据显示: 仅在 2021 年 1~9 月, 全国共破获电信网络诈骗案件 26.2 万起, 抓获犯罪嫌疑人 37.3 万名, 同比分别上升 41.1% 和 116.4%。此外, 2021 年国家反诈中心共紧急止付涉案资金约 3200 亿元, 拦截诈骗电话 15.5 亿次、诈骗短信 17.6 亿条, 成功避免 2800 多万名民众受骗。有研究显示, 仅在 2018 年, 美国

的网络诈骗造成了大约 27 亿美元的经济损失, 而且网络诈骗也是英国增长最快的犯罪行为, 每年大约有 325 万人成为受害者(Norris et al., 2019)。另据非营利组织全球反诈骗联盟(Global Anti Scam Alliance)和数据服务提供商 ScamAdviser 的联合研究, 2022 年 8 月至 2023 年 8 月期间, 全球诈骗造成的经济损失估计约为 1.026 万亿美元, 该估算值显著高于 2021 年 553 亿美元和 2020 年 478 亿美元的全球诈骗损失额(Global Anti-Scam Alliance & ScamAdviser, 2023)。2021 年 4 月 9 日, 习近平总书记专门对打击治理电信网络诈骗犯罪工作作出重要指示: 强调“注重源头治理、综合治理”, “加强社会宣传教育防范”, “坚决遏制此类犯罪多发高发态势”。2022 年 4 月 18 日, 中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加强打击治理电信网络诈骗违法犯罪的意见》强调, “要加强行业监管、源头治理, 强化系统观念, 坚持打防结合、防范为先”。为了更好地遏制各种电信网络诈骗犯罪, 2022 年 12 月 1 日, 《中华人民共和国反电信网络诈骗法》正式颁布实施。

世界各国政府主管部门以及电信、网络相关机构不断加大对电信网络诈骗犯罪的打击、预防和事中阻断力度, 这不仅能够保障广大民众的财产安全, 而且能挽回部分受害民众的金钱损失。但是, 电信网络诈骗犯罪分子总是紧贴社会热点, 精心设计骗局, 让人防不胜防, 仍会导致每年有成千上万民众遭遇电信网络诈骗, 并遭受数额巨大的财产损失。鉴于电信网络诈骗的非接触性特点, 其危害的群体范围广泛, 涉及社会各个阶层。它不仅会危及受害人

^{*} 基金项目: 国家自然科学基金资助成果(72164028, 71971103)。

通信作者: 徐富明, E-mail: fumingxu@126.com。

的财产安全,还会对受害人带来严重的情感痛苦等心理伤害。同时,也会对社会的人际信任和诚信价值观造成极其恶劣的负面影响。加之电信网络诈骗是一种融合电信网络技术和传统诈骗的新型犯罪,具有非接触虚拟式、远程技术操控式、受害人应和式等特征,采用传统的末端司法管控的打击模式难以达到良好的反诈效果(王洁,2019)。此外,传统的犯罪治理手段往往专注于打击犯罪人,认为犯罪人是犯罪现象发生的关键之所在,忽视了被害人在犯罪预防中的地位和作用(王素芬,任妍晖,2021)。而电信网络诈骗在一定程度上是受害人主动或被动参与的互动过程,因此电信网络诈骗的预防理念也应当有所变化,由犯罪预防向兼顾被害预防转变,即说,被骗预防与犯罪预防要并重。更重要的是,现有国内外关于电信网络欺诈的研究在探索“如何”和“为什么”方面较为有限,即电信网络诈骗者是以何种方式影响受害者的判断与决策过程、为什么某些个体更容易回应诈骗信息等。如果缺乏已证实的心理与行为机制的数据支撑,那打击电信网络诈骗及挽救受害人的成效将会大打折扣(Norris et al., 2019)。因此,为了更有效地打击和预防电信网络诈骗犯罪,非常有必要深入探究电信网络诈骗中受害人被骗的心理机制与影响因素,以及被预警时受骗者的行为改变,进而制定更有效的打击诈骗和预防被骗的应对策略。

2 电信网络诈骗受害人被骗的心理机制

当前学术界主要有两种对电信网络诈骗受害人被骗的心理机制的理论解释:精细加工可能性模型(Elaboration likelihood model, ELM)、启发式一系统性模型(Heuristic-systematic model, HSM)。

2.1 精细加工可能性模型

精细加工可能性模型既是一种说服理论,也是一种信息加工模型,它区分了个人加工可用信息的两种方式:中心加工路径和外围加工路径。前者包括对呈现信息的仔细审查,后者则更多依赖简单线索来决定信息的合法性。与中心加工路径相比,外围加工牺牲了对信息各要素的充分考虑,以节省资源支出。以不同路径加工信息的能力会影响个人对任何信息的态度、判断与决策行为,进而导致对说服力刺激的敏感度存在差异(Petty & Cacioppo, 1986)。而当一个人使用中心路径加工信息时,比如在处理钓鱼邮件时,通常会涉及两个子过程,即注意(attention)和精细加工(elaboration)。一个人的注意程度是由他们对信息的某些元素的关注程度所决定的,而当个体在这些元素和他们的先验知识之间建立联系时,精细加工过程也就随即发生了。Jakobsson(2007)的研究发现,受害人之所以被骗,主

要是因为受害人没有注意到网络钓鱼电子邮件地址中的某些可疑线索。而那些未被骗者不仅能够注意到可疑的线索(ELM的注意过程),而且能利用以往的经验 and 知识进行评估,即进行ELM的精细加工过程。Vishwanath等人(2011)的研究也发现,精细加工是预测个体网络钓鱼易感性的重要因素,精细加工水平越高,个体回应钓鱼邮件的可能性越低。综上,精细加工可能性模型为理解受害人对电信网络诈骗的遵从行为提供了一个合适的解释框架,因为它能够检查个体对诈骗信息线索的注意程度,以及骗局信息如何被进一步精细加工(Harrison et al., 2016)。

2.2 启发式一系统性模型

与精细加工可能性模型一样,启发式一系统性模型同样既是一种说服理论,也是一种信息加工模型,它具体包括两种信息加工模式:基于直觉的启发式加工和基于分析的系统性加工。启发式加工更依赖于直觉推断,并行加工的速度较快,不占用或较少占用心理资源。而系统性加工则更依赖于理性分析,串行加工的速度较慢,占用更多的心理资源(Chaiken, 1980, 1987)。已有多项研究表明,启发式加工会导致较低的风险评估,进而使得个人难以辨别欺诈信息中的陷阱,导致人们暴露于电信网络诈骗(Jones et al., 2015; Vishwanath, 2016; Wang et al., 2012)。另有研究发现,网络钓鱼攻击通常通过误导目标受害者对信息有效性做出快速但不准确的评估来提高其攻击成功率(Luo et al., 2013)。

此外,鉴于阐释电信网络诈骗的启发式一系统性模型和精细加工可能性模型同为说服的信息加工模型,有研究者尝试探讨了二者之间的关系。Frauenstein和Flowerday(2020)认为精细加工可能性模型中的中心加工路径所涉及的注意和精细加工过程,可作为启发式一系统模型中系统性加工的重要表现。根据精细加工可能性模型,更关注信息元素的个体有更高程度的精细加工。而在精细加工阶段,当个体通过中心加工路径将这些信息元素与先验知识和经验联系起来时,就会发生系统性信息加工。相反,当采用外围加工路径时,不注意信息元素,也不对信息元素进行精细加工,这类似启发式一系统模型中的启发式加工。具体而言,对钓鱼电邮中的印刷错误、语法错误和网站地址的可疑担忧会导致更详细的信息精细加工,进而导致系统性加工,并最终减少钓鱼受害的可能性。

2.3 可解释电信网络诈骗心理机制的双系统理论

尽管上述HSM和推理与决策领域中双系统理论的立论假设可能有所不同,但二者都强调个体在认知资源有限时可能采用较低努力的信息加工方

式。HSM的立论假设与“认知吝啬鬼”假说具有一致性(Cognitive miser),即认为人们在印象形成等社会判断中为了节省认知资源,倾向于通过启发式加工快速处理信息,因而易于产生各种偏见(Chaiken, 1987; Fiske, 1992)。而双系统理论则认为人们在判断与决策过程中,尽管系统1通常是占主导的,但系统2也会被同时启动,并对系统1进行监控与纠错。只是囿于情境的复杂性及认知资源的有限性,系统2的监控功能有时难以奏效,因此,HSM对电信网络诈骗机制的解释,可纳入当代推理与决策领域的双系统理论框架中加以理解(孙彦等, 2007; Chen & Chaiken, 1999)。

所谓双系统理论(Dual-system theory),又称双加工理论,是解释个体认知加工的一个重要理论取向。Epstein(1994)基于认知—经验自我理论提出,个体的认知加工存在两个不同的系统,即经验系统(Experiential system)和理性系统(Rational system)。前者主要依赖直觉和情绪,加工速度快,占用的认知资源少;而后者更多依赖逻辑和分析,加工速度较慢且占用较多的认知资源。Evans(2008)进一步将经验系统概括为类型1(Type 1)即系统1,将理性系统概括为类型2(Type 2)即系统2,认为在推理与决策中,这两种认知加工类型是同时存在并相继发挥作用,其中类型1属于双系统加工的优先和默认选项。而2002年诺贝尔经济学奖得主Kahneman(2011)则将系统1概括为快思维系统,将系统2概括为慢思维系统,认为大脑在进行判断与决策时通常依靠快思维系统中的经验和情绪迅速做出有效决断,有时也会出现偏差。虽然人们可以借助慢思维系统分析问题并做出深思熟虑的决定,但人们通常习惯于利用快思维系统中的经验法则进行启发式的直觉推断。换言之,系统2虽可能对系统1的直觉反应进行监控与修正,但在复杂情境和认知资源受限时,这一功能可能难以充分发挥。根据双系统理论,在电信网络诈骗的初始沟通中,无论是利益诱惑(投资理财赚大钱)、需求满足(情感空虚寻求亲密关系)、权威身份(伪装成公检法等权威机构),还是伪造紧急事件(银行卡账户将被冻结或需马上激活)等骗术,诈骗者的目的都是通过激发受骗者的高需求动机,使得个体缺少足够的认知资源来启动分析式加工,从而更倾向于采用启发式加工,最终导致出现决策偏差而上当受骗。

随着双系统理论逐渐成为推理与决策领域的重要解释理论和研究范式,相关研究已发展出更具整合性和过程性的混合双加工实证模型(De Neys, 2017, 2025),其中系统1既包括易出错的启发式加工,也包含可有效识别决策偏差的逻辑直觉(Charbit

et al., 2026; De Neys & Pennycook, 2019)。而系统2涵盖冲突探查成功、失败等不同阶段下的启发式与分析式加工(Pennycook et al., 2015),同时,认知反思(Cognitive reflection)也被认为属于系统2的关键成分(Meyer et al., 2024; Stagnaro et al., 2018; Toplak et al., 2011)。更重要的是,该领域已在脑科学层面面对双系统加工的认知神经机制展开探讨。例如,De Neys等人(2008)借助功能性磁共振成像技术探索了基线比例忽略问题的脑机制,结果发现,大脑右外侧前额叶的激活在成功避免启发式判断所致偏差中起重要作用。Vartanian等人借助功能性磁共振成像探讨了认知反思能力差异在减弱启发式所致偏差(基线比例忽略问题)中的作用,发现冲突问题与前扣带回(anterior cingulate cortex, ACC)的更强激活相关;在认知反思测验(Cognitive Reflection Test, CRT)评分较高的实验参与者中,冲突问题与后扣带回(posterior cingulate cortex, PCC)的更强激活相关,而且PCC的激活程度与在冲突问题期间的CRT评分呈协变关系。此外,CRT评分可预测冲突问题中PCC的激活程度(Vartanian et al., 2018, 2021)。另随着双系统相关研究的不断拓展,更多的神经电生理技术如脑电技术、眼动记录(瞳孔直径)以及测量情绪唤醒的多导生理记录仪也已应用于该领域(Bago et al., 2018; Bonnefond et al., 2014; Eldar et al., 2021; Ribeiro et al., 2026)。

综上所述,尽管当前电信网络诈骗相关主题的研究严重缺乏双系统理论框架下的实证检验(Shang et al., 2023; Xu et al., 2025),但相对于前述ELM和HSM,双系统理论对电信网络诈骗心理机制的解释力可能更强,因为不论是趋利型还是避损型电信网络诈骗,受骗者面对诈骗信息时不仅会借助系统1的启发式加工对得失风险进行初步评估,而且会借助系统2的分析式加工进行更为深入和细致的评估。面对诈骗者的“花言巧语”,通常只有那些过分依赖启发式加工的个体更容易沦为诈骗受害者。

3 电信网络诈骗受害人被骗的影响因素

目前心理学与行为科学针对电信网络诈骗受害人被骗的影响因素进行了系列实证研究,其中较多的是从人口统计学特征、心理特征与人格特质视角探讨电信网络诈骗的易感性问题。

3.1 电信网络诈骗受害人的人口学变量

Ross等人(2014)分析了1993年到2013年期间美国九项典型诈骗案的调查数据,发现没有任何证据可以证明老年人的受骗概率更高。Burnes等人(2017)针对美国老年人遭受金融诈骗的发案率,对总计涉及41711人的12项研究进行了元分析,结果表明老年人遭受金融诈骗的发案率约为5.6%。

Shang 等人(2022)对 21 篇有关网络诈骗的年龄差异研究进行了系统评述,同样没有发现老年人更易被网络诈骗。尽管如此,老年人在欺骗情境中可能受到认知加工、情绪特征、社会支持和情境判断等多重因素的影响,表现出一定的受骗脆弱性(何铨,沈津如,2020),因此该群体的电信网络诈骗问题仍是国内外学术界关注的重点。此外,殷明(2017)分析了电信诈骗受害者的的人口统计学特征后发现,男性遭遇电信诈骗的比例远高于女性;电信诈骗受害者呈现出年轻化的趋势,其中,“90 后”占比较高;受教育程度也和电信诈骗得逞情况显著相关。而 Whitty (2020)调查了英国的网络诈骗问题,发现一般来说,男性和受教育程度高的人更可能被网络诈骗;同时,不同诈骗类型的受害者特征也存在差异,例如投资诈骗受害者更可能是老年男性,而消费类诈骗受害者更可能是女性且受教育程度较低。综上,鉴于电信网络诈骗的远程非接触、钓鱼远程操控以及骗局花样翻新等特点,其受骗者覆盖各年龄段、不同性别、各类教育层次,遍及社会各阶层与各类职业群体。

3.2 电信网络诈骗受害人的心理特征与人格特质

关于对电信网络诈骗受害人的心理特征的探讨,现有研究所获结果同样缺乏一致性。例如,Judges 等人(2017)的研究发现,与非受害者相比,诈骗受害者具有较低水平的认知能力、较低水平的诚实和谦逊特征以及低责任心。Whitty (2018, 2019)的研究表明,无论是在网络恋爱诈骗这一特定情境中,还是在更广泛的网络欺诈受害群体中,较高的冲动性、较高的感觉寻求水平以及较强的成瘾倾向,均可能是个体更易遭遇网络诈骗的重要心理特征;此外,区别于普通受骗者,网恋诈骗受害者的友善性得分显著更低。许志炜等人(2021)分析了中国在校大学生人格特质与诈骗受害之间的关系,发现具有反社会、边缘型和依赖型人格障碍的大学生,更易成为诈骗受害者。

Frauenstein 和 Flowerday (2020)调查了社交网站上用户的网络钓鱼易感性,结果发现尽责性(conscientiousness)对启发式加工有负面影响,进而导致用户更不容易被骗,而宜人性(agreeableness)、神经质(neuroticism)、开放性(openness)则对启发式加工有正面影响,进而增加用户被诈骗风险。Ge 等人(2021)探讨了“大五”人格如何影响网络用户对钓鱼邮件的易感性,结果发现“受害者人格”的总体特征包括低尽责性、低开放性和高神经质特征。综上,高冲动性、高感觉寻求、高神经质和低尽责性可能是电信网络诈骗受害者的典型心理特征或人格特质。

3.3 电信网络诈骗受害人的心理动力因素

有些电信网络诈骗心理研究聚焦了影响电信网络诈骗受害人被骗的心理动力因素,如情绪、动机和信任等。例如,Fischer 等人(2013)分析了预测骗局遵从性的心理因素,认为个体对“趋利”或“避害”的高动机、相应的积极情绪与过度自信会降低决策质量,进而更可能成为诈骗受害者。Kircanski 等人(2018)探讨了高唤醒积极情绪(high-arousal positive emotions, HAP)和高唤醒消极情绪(high-arousal negative emotions, HAN)两种情绪条件对诈骗易感性的影响,结果发现相对于低情绪唤醒条件,高唤醒积极情绪和高唤醒消极情绪显著增加了参与者报告购买错误广告物品的意图,而且这些影响在老年人和年轻人之间没有显著差异。不过,不管老年人处于何种情绪唤醒条件,他们所报告的购买意图均大于年轻人。Shao 等人(2019)调查了 254 名中国老年人诈骗易感性的影响因素,结果发现轻信(credulity),而非一般性信任(general trust),是老年人诈骗易感性的主要风险因素。李辉(2021)则探讨了电信诈骗情境下受害人对欺诈信息的接受意愿及其分享行为,结果表明,对欺诈人员的信任度以及自身贪利心理等动机因素是受害人产生欺诈信息接受意愿的重要驱动力。鉴于电信网络诈骗受害者在被骗过程中往往被诈骗者用花言巧语和小恩小惠等引诱手段骗取初始信任,并唤醒相应的情绪体验,进而激发受骗人的图利或避损动机,最终达到诈骗钱财的目的(陈红敏等,2023;赵雷,陈红敏,2022;赵雷等,2022),而现有的相关实证研究严重不足(Norris & Brookes, 2021),因此急需更深入且系统的实证检验。

4 电信网络诈骗受害人预防被骗的策略

随着电信网络诈骗这种新型诈骗犯罪在全球范围内日益猖獗,现有犯罪法学、社会学和经济学相关研究主要参照传统的金融诈骗进行一般性的比较论述和定性、定量分析。例如,唐丽娜和王记文(2016)基于 2012 年东亚社会调查(East Asian Social Survey, EASS)数据,对中国大陆、日本、韩国和中国台湾地区民众的社会信任度进行了比较与分析,结果表明各地区民众对熟人的信任度差距较小,而对公共权威的信任度存在较大差异,其中中国大陆民众对公共权威部门具有较高的信任度。这一发现有助于解释针对中国大陆民众的中国台湾地区跨境电信诈骗现象的发生机制,即诈骗者往往利用大陆民众对公共权威部门的较高信任,通过冒充公检法、银行等权威机构获取受害者信任,进而诱使其陷入骗局。王洁(2019)分析了电信网络诈骗与传统诈骗之间的显著差异,认为电信网络诈骗犯罪具有

立体式、操控式、应和式等典型特征,这使得电信网络诈骗的社会危害性更高,治理难度更大,因而治理电信网络诈骗应充分考虑其态势与特性,从被害预防角度引入新的管控理念,以期实现减少与诈骗者互动、停止配合诈骗行为、主动脱离诈骗过程等反诈与防骗目标。

针对当前多发高发的电信网络诈骗犯罪所造成的诸多社会问题,世界各国政府主要利用法律手段对其进行国内的打击和跨国的合作。一方面,各国政府出台了针对电信网络诈骗犯罪的法律法规。例如,《中华人民共和国反电信网络诈骗法》已于2022年12月1日正式颁布实施。此外,各国执法部门对接到报案的电信网络诈骗案件进行调查、侦破、抓捕和审判。相关主管部门联合电信公司、互联网公司、银行及支付公司,对各种疑似电信网络诈骗的电话号码、网络地址和电信网络信息采取拦截、屏蔽、预警和止付等防范措施。上述应对措施主要针对的是诈骗者已经或正在实施的电信网络诈骗犯罪行为。

另一方面,针对电信网络诈骗犯罪行为的受害人,主管部门和相关单位主要采用各种宣传和教育手段提醒广大民众警惕花样翻新且防不胜防的各种电信网络诈骗术和陷阱,并对特定易受侵害的群体进行有针对性的培训以提高他们识别电信网络诈骗的意识和能力。例如,老年人容易遭遇高价保健品推销、养老金理财类诈骗,未婚青年容易遭遇以网恋为名、行诈骗之实的“杀猪盘”陷阱,在校大学生容易遭遇兼职刷单、网购退款和游戏充值的诈骗,相关部门可针对现阶段高发多发的电信网络诈骗类型组织易感人群进行不定期专项培训。

此外,为了配合上述反诈措施的有效实施,需要探索如何提高电信网络诈骗受害人自身的防骗意识和能力。近年来以心理学为核心的行为科学领域开始实证探究电信网络诈骗受害人易感性的心理机制与影响因素,以期根据实证研究结果制定可供政府决策和民众防骗的电信网络诈骗应对策略。例如,Peer等人(2020)基于行为经济学的助推理论,根据个体一般决策风格(General Decision-Making Style, GDMS)和认知需求(Need for Cognition, NFC)特点设置相应的风险提示信息,以说服用户设置强度更高的密码,检验结果证明该助推方式显著提高了所设密码的防盗等级。Wen等人(2022)首先通过对网络欺诈受害者进行半结构化访谈,确定了影响受害人网络骗局依从性的五个核心因素:心理特征、经验因素、动机、认知偏差和情绪不平衡。然后设计了预警提示来提醒网络诈骗的受害者,特别是对于那些涉及新型诈骗的受害者。最后在现实生活中进行了准实验检测,结果表明所设计的预警提示有效增

强了预警的遵从性,帮助更多的欺诈受害者避免了经济损失。

5 电信网络诈骗心理研究的展望

5.1 现有电信网络诈骗心理研究的不足之处

如前所述,现有的电信网络诈骗受害人被骗的研究主要存在三点不足。首先,已有的实证研究主要聚焦受骗者的人口统计学变量、特定心理特征与电信网络诈骗易感性的相关检验,很少有实证研究系统探讨电信网络诈骗受害人被骗的认知过程与心理动力学机制(Norris et al., 2019; Shang et al., 2022)。其次,现有关于电信网络诈骗的理论阐释(ELM和HSM)大都源自说服理论,但具体到电信网络诈骗这一特殊的诈骗者与受害人交互作用的情境,其与一般说服情境存在较大差异。更重要的,被特意操纵的电信网络诈骗带给受害人的心理负荷不只是对其认知能力的考验,更是对其动机和情绪等的多重挑战。因此,未来研究急需整合认知、动机和情绪层面的更具解释力与生态效度的心理机制的新阐释。第三,现有对电信网络诈骗防范策略的建议性阐述与基于实证研究的受骗者预防对策之间脱节严重。一方面,国内外针对电信网络诈骗提出的防范对策大都是一般性建议,但现实中电信网络诈骗不仅种类繁多、花样翻新,而且各种诈骗类型所针对的受害人群体也各具特色;另一方面,现有关于电信网络诈骗的研究难以满足现实中潜在受害人防骗反诈的迫切需求,相关防范实践通常只是诈骗事件案发后的媒体关注和警示。此外,当前对电信网络诈骗的关注焦点大都集中在司法与监管层面的打击上,极度缺乏侧重电信网络诈骗受害人预防视角的系统的实证研究(王洁, 2019; Wang & Topalli, 2024)。而对于以非接触性为本质特征的电信网络诈骗,受骗者面对诈骗者精心设计的话术和骗局,仅凭借自身的防骗反诈意识与理性分析能力主动识破并有效脱离诈骗情境不仅是最关键的,也是最有效的(Gallo et al., 2024)。因此,非常有必要从被害预防视角进一步探究电信网络诈骗受害人被骗的心理机制,并开展针对性的干预研究。

5.2 建构电信网络诈骗受害人被骗的心理过程与行为机制的整合模型

综上所述,当前关于电信网络诈骗受害易感性心理机制的实证研究仍相对不足,亟待开展更加系统深入的整合性研究,并据此提出可供社会治理和公共管理参考的心理预防对策。基于此,研究以推理与决策的双系统理论作为电信网络诈骗受害人加工诈骗信息的理论框架,从受害人的趋利避害动机和不同情绪的效价与唤醒的双视角切入,建构出如图1所示的电信网络诈骗受害人被骗的心理过程、

行为机制及影响因素的整合模型。

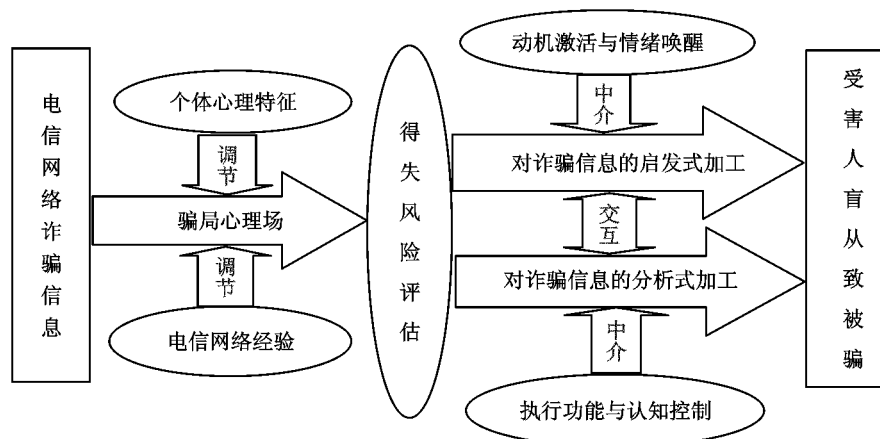


图1 电信网络诈骗受害人被骗的心理过程与行为机制的整合模型

如前所述,现实中电信网络诈骗受害人被骗往往始于接到诈骗者精心编造的诈骗信息,受害人在信息不对称状态下被诱入一种骗局心理场,并在以自身知识经验、个体心理特征与诈骗者事先设定的特定情境的互动中,因信息模糊性、被刻意操纵的紧迫性以及情节与己高相关而产生一种初始信任。紧接着,受害人在与诈骗者所设骗局的互动中被激发出高需求动机与相应的情绪唤醒,这种被诱导出的动机与情绪会导致受骗者采用系统1对得失风险进行评估,尽管这种启发式加工通常是有效的,但处在紧急情况中的受骗者也可能因此落入诈骗陷阱。当然,受骗者在诈骗者引诱下对骗局进行启发式加工时,其系统2即分析式加工会起到一定的监控作用。而如果受骗者具有较强的认知反思和推理能力,则会有助于其对骗局进行理性分析,并对其启发式加工进行有效的监控,最终降低被骗的可能性或脱离诈骗情境。

参考文献

- 陈红敏,赵雷,郭素然,莫雷.(2023).电信诈骗如何导致误判:影响因素、解释理论及研究展望.《华南师范大学学报(社会科学版)》,(2),94-106.
- 何铨,沈津如.(2020).老年人受骗脆弱性的理论与测量方法.《应用心理学》,26(3),208-218.
- 李辉.(2021).电信诈骗情境下受害人欺诈信息接受意愿及其分享行为研究.《图书情报工作》,65(7),90-102.
- 孙彦,李纾,殷晓莉.(2007).决策与推理的双系统—启发式系统和分析系统.《心理科学进展》,15(5),721-726.
- 唐丽娜,王记文.(2016).诈骗与信任的社会机制分析—以中国台湾跨境电信诈骗现象为例.《学术论坛》,39(5),97-103.
- 王洁.(2019).电信网络诈骗犯罪的独特属性与治理路径.《中国人民公安大学学报(社会科学版)》,35(4),1-10.
- 王素芬,任妍晖.(2021).我国刑事被害人社会补偿制度之

- 构建.《行政与法》,(1),113-121.
- 许志炜,童泽林,郭昱琅,李静.(2021).诈骗受害大学生的人格特质.《中国心理卫生杂志》,35(9),775-780.
- 殷明.(2017).电信诈骗案件受害人的实证研究:基于受害人笔录的量化统计分析.《中国刑警学院学报》,137(3),57-62.
- 赵雷,陈红敏.(2022).电信诈骗中青年受骗的影响因素和形成机制研究.《中国青年社会科学》,41(3),102-112.
- 赵雷,黄雪梅,陈红敏.(2022).电信诈骗中青年受骗者的信任形成及其心理:基于9名90后电信诈骗受骗者的质性分析.《中国青年研究》,(3),49-54.
- Bago, B., Frey, D., Vidal, J., Houdé, O., Borst, G., & De Neys, W. (2018). Fast and slow thinking: Electrophysiological evidence for early conflict sensitivity. *Neuropsychologia*, 117(16), 483-490.
- Bonnefond, M., Kaliuzhna, M., Van der Henst, J. B., & De Neys, W. (2014). Disabling conditional inferences: An EEG study. *Neuropsychologia*, 56(3), 255-262.
- Burnes, D., Henderson Jr, C. R., Sheppard, C., Zhao, R., Pillemer, K., & Lachs, M. S. (2017). Prevalence of financial fraud and scams among older adults in the United States: A systematic review and meta-analysis. *American Journal of Public Health*, 107(8), e13-e21.
- Chaiken, S. (1980). Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(5), 752-766.
- Chaiken, S. (1987). The heuristic model of persuasion. In M. P. Zanna, J. M. Olson, & C. P. Herman (Eds.), *Social influence: The Ontario Symposium* (Vol. 5, pp. 3-39). Lawrence Erlbaum Associates.
- Charbit, L., Boissin, E., Raelison, M., & De Neys, W. (2026). Emergence of the smart intuitor: How cognitive ability shapes adolescent reasoning. *Thinking & Reasoning*, 32(1), 70-91.
- Chen, S., & Chaiken, S. (1999). The heuristic-systematic

- model in its broader context. In S. Chaiken & Y. Trope (Eds.), *Dual-process theories in social psychology* (pp. 73 – 96). Guilford Press.
- De Neys, W. (2017). Bias, conflict, and fastlogic: Towards a hybrid dual process future? In W. De Neys (Ed.), *Dual process theory 2.0* (pp. 47 – 65). Routledge.
- De Neys, W. (2025). Defining deliberation for dual – process models of reasoning. *Nature Reviews Psychology*, 4(8), 544 – 552.
- De Neys, W., & Pennycook, G. (2019). Logic, fast and slow: Advances in dual – process theorizing. *Current Directions in Psychological Science*, 28(5), 503 – 509.
- De Neys, W., Vartanian, O., & Goel, V. (2008). Smarter than we think: When our brains detect that we are biased. *Psychological Science*, 19(5), 483 – 489.
- Eldar, E., Felson, V., Cohen, J. D., & Niv, Y. (2021). A pupillary index of susceptibility to decision biases. *Nature Human Behaviour*, 5(5), 653 – 662.
- Epstein, S. (1994). Integration of the cognitive and the psychodynamic unconscious. *American Psychologist*, 49(8), 709 – 724.
- Evans, J. St. B. T. (2008). Dual – processing accounts of reasoning, judgment, and social cognition. *Annual Review of Psychology*, 59(0), 255 – 278.
- Fischer, P., Lea, S. E., & Evans, K. M. (2013). Why do individuals respond to fraudulent scam communications and lose money? The psychological determinants of scam compliance. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(10), 2060 – 2072.
- Fiske, S. T. (1992). Thinking is for doing: Portraits of social cognition from daguerreotype to laserphoto. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(6), 877 – 889.
- Frauenstein, E. D., & Flowerday, S. (2020). Susceptibility to phishing on social network sites: A personality information processing model. *Computers & Security*, 94, 101862.
- Gallo, L., Gentile, D., Ruggiero, S., Botta, A., & Ventre, G. (2024). The human factor in phishing: Collecting and analyzing user behavior when reading emails. *Computers & Security*, 139, 103671.
- Ge, Y., Lu, L., Cui, X., Chen, Z., & Qu, W. (2021). How personal characteristics impact phishing susceptibility: The mediating role of mail processing. *Applied Ergonomics*, 97, 103526.
- Global Anti – Scam Alliance, & ScamAdviser. (2023). *Global state of scams report 2023*. <https://gasa.org/knowledge-base/reports/global-state-of-scams-report-2023>.
- Harrison, B., Svetieva, E., & Vishwanath, A. (2016). Individual processing of phishing emails: How attention and elaboration protect against phishing. *Online Information Review*, 40(2), 265 – 281.
- Jakobsson, M. (2007). The human factor in phishing. *Privacy & Security of Consumer Information*, 7(1), 1 – 19.
- Jones, H. S., Towse, J. N., & Race, N. (2015). Susceptibility to email fraud: A review of psychological perspectives, data – collection methods, and ethical considerations. *International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning*, 5(3), 13 – 29.
- Judges, R. A., Gallant, S. N., Yang, L., & Lee, K. (2017). The role of cognition, personality, and trust in fraud victimization in older adults. *Frontiers in Psychology*, 8, 588.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Macmillan.
- Kircanski, K., Notthoff, N., DeLiema, M., Samanez – Larkin, G. R., Shadel, D., Mottola, G., ... Gotlib, I. H. (2018). Emotional arousal may increase susceptibility to fraud in older and younger adults. *Psychology and Aging*, 33(2), 325 – 337.
- Luo, X. R., Zhang, W., Burd, S., & Seazzu, A. (2013). Investigating phishing victimization with the Heuristic – Systematic Model: A theoretical framework and an exploration. *Computers & Security*, 38, 28 – 38.
- Meyer, A., Attali, Y., Bar – Hillel, M., Frederick, S., & Kahneman, D. (2024). Cognitive reflection is a distinct and measurable trait. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 121(49), e2409191121.
- Norris, G., & Brookes, A. (2021). Personality, emotion and individual differences in response to online fraud. *Personality and Individual Differences*, 169, 109847.
- Norris, G., Brookes, A., & Dowell, D. (2019). The psychology of internet fraud victimisation: A systematic review. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 34(3), 231 – 245.
- Peer, E., Egelman, S., Harbach, M., Malkin, N., Mathur, A., & Fri, A. (2020). Nudge me right: Personalizing online security nudges to people's decision – making styles. *Computers in Human Behavior*, 109, 106347.
- Pennycook, G., Fugelsang, J. A., & Koehler, D. J. (2015). What makes us think? A three – stage dual – process model of analytic engagement. *Cognitive Psychology*, 80, 34 – 72.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). The elaboration likelihood model of persuasion. In *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 19, pp. 123 – 205). Academic Press.
- Ribeiro, L., Guedes, I. S., & Cardoso, C. S. (2026). Eyes on phishing emails: An eye – tracking study: Liliana Ribeiro. *Journal of Experimental Criminology*, 22(1), 189 – 211.
- Ross, M., Grossmann, I., & Schryer, E. (2014). Contrary to psychological and popular opinion, there is no compelling evidence that older adults are disproportionately victimized by consumer fraud. *Perspectives on Psychological Science*, 9(4), 427 – 442.
- Shang, Y., Wang, K., Tian, Y., Zhou, Y., Ma, B., & Liu, S. (2023). Theoretical basis and occurrence of internet fraud victimisation: Based on two systems in decision – making and reasoning. *Frontiers in Psychology*, 14, 1087463.
- Shang, Y., Wu, Z., Du, X., Jiang, Y., Ma, B., & Chi, M. (2022). The psychology of the internet fraud victimization of older adults: A systematic review. *Frontiers in Psychology*, 13, 912242.
- Shao, J., Du, W., Lin, T., Li, X., Li, J., & Lei, H. (2019).

- Credulity rather than general trust may increase vulnerability to fraud in older adults: A moderated mediation model. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 31(2), 146 – 162.
- Stagnaro, M. N., Pennycook, G., & Rand, D. G. (2018). Performance on the Cognitive Reflection Test is stable across time. *Judgment and Decision Making*, 13(3), 260 – 267.
- Toplak, M. E., West, R. F., & Stanovich, K. E. (2011). The cognitive reflection test as a predictor of performance on heuristics – and biases tasks. *Memory and Cognition*, 39(7), 1275 – 1289.
- Vartanian, O., Beatty, E. L., Smith, I., Blackler, K., Lam, Q., Forbes, S., & De Neys, W. (2018). The reflective mind: Examining individual differences in susceptibility to base rate neglect with fMRI. *Journal of Cognitive Neuroscience*, 30(7), 1011 – 1022.
- Vartanian, O., Lam, T. K., Maceda, E., & De Neys, W. (2021). Can a fast thinker be a good thinker? The neural correlates of base – rate neglect measured using a two – response paradigm. *Cognitive Neuropsychology*, 38(6), 365 – 386.
- Vishwanath, A. (2016). Mobile device affordance: Explicating how smartphones influence the outcome of phishing attacks. *Computers in Human Behavior*, 63, 198 – 207.
- Vishwanath, A., Herath, T., Chen, R., Wang, J., & Rao, H. R. (2011). Why do people get phished? Testing individual differences in phishing vulnerability within an integrated information processing model. *Decision Support Systems*, 51(3), 576 – 586.
- Wang, F., & Topalli, V. (2024). The cyber – industrialization of catfishing and romance fraud. *Computers in Human Behavior*, 154, 108133.
- Wang, J., Herath, T., Chen, R., Vishwanath, A., & Rao, H. R. (2012). Research article phishing susceptibility: An investigation into the processing of a targeted spear phishing email. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 55(4), 345 – 362.
- Wen, X., Xu, L., Wang, J., Gao, Y., Shi, J., Zhao, K., ... Qian, X. (2022). Mental states: A key point in scam compliance and warning compliance in real life. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14), 8294.
- Whitty, M. T. (2018). Do you love me? Psychological characteristics of romance scam victims. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 21(2), 105 – 109.
- Whitty, M. T. (2019). Predicting susceptibility to cyber – fraud victimhood. *Journal of Financial Crime*, 26(1), 277 – 292.
- Whitty, M. T. (2020). Is there a scam for everyone? Psychologically profiling cyberscam victims. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 26(3), 399 – 409.
- Xu, F., Liu, A., & Li, X. (2025). Victimization mechanisms and countermeasures in telecom network fraud: A dual – system theoretical perspective. *Frontiers in Psychology*, 16, 1637935.

The Psychological Mechanisms and Influencing Factors of Victims being Cheated in Telecom – internet Fraud

Xu Fuming^{1,2}, Ma Guorui¹, Li Xinjing¹, Shen Youtian³

(1. School of Psychology, Yunnan Normal University, Kunming 650500;

2. School of Education Science, Nanning Normal University, Nanning 530299;

3. School of Psychology, Jiangxi Normal University, Nanchang 330022)

Abstract: Telecom – internet fraud is a typical form of remote, non – contact fraud that exerts significant adverse effects on individuals' property security, mental and physical health, and interpersonal trust. Its victims span different social strata, indicating its broad social impact. This study focuses on victims' cognitive processing and decision – making processes in the context of Telecom – internet fraud, and systematically integrates the psychological mechanisms and influencing factors underlying fraud victimization. On this basis, an integrative model is constructed from the perspective of dual – system theory to further explain the psychological processes and behavioral mechanisms through which victims are deceived in telecom – internet fraud. The present study provides theoretical support for psychological explanations of telecom – internet fraud victimization and for the development of targeted intervention strategies.

Key words: telecom – internet fraud; psychological mechanism; double – system theory; victim prevention