



“女士，您的航班因机械故障延误，请立即操作理赔！”一个看似贴心的客服电话，却让市民林某瞬间损失数万元——只因下载了对方指定的“航信通”App，并透露了验证码。近期，机票退改签诈骗案件频发，重庆已有多人受骗。昨日，重庆警方紧急发布“机票退改签”骗局预警，提醒市民警惕“退改签”诈骗的新套路。

重庆警方紧急预警 机票退改签多人上当

民生
呼应



重庆晨报
民生在线
扫码关注
难事、烦事、委屈事、不平事、
新鲜事告诉我们，记者帮你办

A “客服”来电 他被转走 1.7万元

“您预订的航班由于受到恶劣天气状况的影响，不得不遗憾地通知您航班将出现延误。为了尽可能减少对您行程的干扰，我们特别提供免费改签服务，并且您还可以获得300元人民币的延误补偿……”8月3日，北碚区的居民崔先生接到了这样一通突如其来的电话，电话那头的声音自称是“中国民航客服”，语气诚恳地告知崔先生，他近期所购买的飞机票因不可抗力的天气因素导致延误，需要进行改签手续。

崔先生在听到这一消息后，并未产生过多的疑虑，便顺从地按照电话中“客服”人员的指示，下载了一款指定的App，并开启了屏幕共享功能。紧接着，他又根据“客服”的引导，登录了一个对方声称是“官方退票网站”的网页。在这个过程中，“客服”以“为了确保改签流程的顺利进行，需要核对您的账户信息”为由，要求崔先生展示其银行账户的相关信息。在获取了崔先生的初步信任后，“客服”又巧妙地诱骗崔先生透露了其账户的支付密码。毫无戒心的崔先生按照“客服”的一系列要求进行了操作，然而，令他万万没有想到的是，这一系列操作最终导致他账户中的1.7万元被不法分子转走。意识到自己可能遭遇诈骗后，崔先生立即向北碚区公安分局报案，寻求警方的帮助。

“女士，您的航班因机械故障延误，请立即操作理赔！”一个看似贴心的客服电话，却让重庆渝北区市民林某瞬间损失数万元。今年7月，林某接到自称是某航空公司的电话，告知其航班因机械故障延误，可申请理赔。林某在对方引导下下载了名为“航信通”的App，并通过该App在各大银行App上申请通过企业收款，将收到的验证码发送给对方。最终，对方利用验证码将林某银行卡中的数万元余额转走。

8月初，渝北区市民郭某接到自称是某航空公司的电话，告知其航班延误，可申请理赔。郭某信以为真，进入对方提供的网址后申请理赔但未成功。随后，郭某下载了陌生App，并按照对方引导打开微信及银行App，随即卡上金额被转走。

北碚区公安分局的相关负责人介绍道，每年的暑期都是旅游出行的高峰期，机票的退改签需求也随之大幅增加。正因如此，一些不法分子也趁机将目光投向了这一领域，利用人们急于处理退改签事宜的心理，精心策划各种诈骗陷阱，企图从中牟取不义之财。

B 差一秒输验证码 3万元保住了

“以前总笑话别人，没想到自己也遇到了诈骗，还没有及时辨别出来，真的太感谢你们了，我刚刚绑定的卡上有3万余元，要是真的把验证码输了，我都不知道该怎么办了！”近日，险些遭遇“机票退改签”骗局的吴先生在江津区公安局全泉派出所连连道谢。回想起就在他准备将验证码发给骗子的千钧一发之际，民警的劝阻电话及时响起，成功保住了他卡内的3万元血汗钱。

事发当天，吴先生接到一个自称航空公司客服的退票电话。“客服给我打电话，说因为飞机有故障了起飞不了，补偿我300块钱延误费，再给我把机票改签，让我下载一个软件之后教我在网上操作，退到我的银行卡上。”吴先生初听航班取消很是失望，但听说“航空公司”要给自己补贴300元，吴先生虽有疑惑，但想想也是情理当中。

放下防备之心的吴先生就这样在对方的诱导下，提供了自己的银行卡号。接着，对方又让吴先生下载一款共享手机屏幕的App，并将吴先生加入某社交软件的群聊。随后，对方让吴先生将收到的验证码发到群聊里。



旅客到派出所报案

吴先生的手指已经悬在发送键上方，正准备告诉对方验证码时，派出所民警的劝阻电话及短信及时赶到。

经了解，吴先生准备到外地旅游，提前预订了航班，当天接到“客服”电话说飞机故障改签，要求其按照提示操作进行改签。随后，吴先生拨打了航空公司的官方客服电话确认了航班是正常起飞的，也最终确认是真的接到诈骗电话了。“真的太感谢你们了，差一点那3万块钱就没了！”吴先生心有余悸地再次向民警表达感激。正是民警在最后关头按下了“停止键”，避免了他的财产损失。

C 理赔变诈骗 警方揭秘“退改签”套路

这段时间，机票退改签诈骗呈现高发态势，被骗案例很多。今年7月，重庆市民林某接到自称某航空公司的电话，被告知航班延误可理赔。林某在对方引导下下载了“航信通”App，并在各大银行App操作“企业收款”，将收到的验证码发送给对方，银行卡余额随即被转走。

无独有偶，今年8月，渝北区市民郭某接到类似“航班延误理赔”电话，在对方提供的网址申请理赔未果后，下载了指定App并按引导操作微信及银行App，卡内资金也瞬间消失。“‘机票退改签’类诈骗往往抓住旅客出行前行程变动的紧张心理和‘退款补偿’的诱惑。”渝北区公安刑侦支队相关负责人强调，近期案件显示诈骗手段升级，呈现利用App和屏幕共享实时套取信息的新特点。诈骗分子首先通过非法渠道获取受害人详细的航班订票信息（姓名、身份证号、航班时间等），在临行前冒充航司客服致电或发短信，利用精准信息骗取信任。

随后，谎称因机械故障或天气原因航班延误/取消，需改签/退票并主动提出赔偿，诱导受害人下载指定视频会议App（用于屏幕共享）或不明软件（如“航信通”）。最关键的一步是，诈骗分子以“验证账户安全”“确保理赔通道”等借口，诱骗受害人开启“屏幕共享”功能，通过实时窥屏，直接窃取受害人输入的银行卡号、密码，特别是至关重要的手机验证码，瞬间转走资金。

明明要退钱，钱怎么就被骗走了？核心就是屏幕共享让骗子如同“现场直播”般看到了验证码！重庆警方紧急提醒市民，请务必通过航空公司官网、App等官方渠道订购机票，避免信息泄露；接到退改签电话或短信，务必通过官方客服电话或App自行核实，切勿轻信对方提供的链接或联系方式；牢记任何理赔都无需下载不明App或开启屏幕共享！这是识别新套路的关键；银行验证码等同于取款密码，任何索要验证码的都是诈骗！正规退改签退款会原路返回，绝不会要求先支付费用、转账或刷流水。如不慎被骗或遇可疑情形，请立即保存证据并拨打110报警。

热评 警惕“温情陷阱”背后的黑手

暑期本是出行旺季，机票退改签需求激增，却成了诈骗分子“狩猎”的黄金时机。全国多地接连曝出的机票退改签诈骗案件警示我们：当“客服”的温情提示遇上精准的个人信息，当便捷的App操作搭上实时的屏幕共享，一场针对旅客钱包的“精准掠夺”可能正在上演。

诈骗分子的套路看似不复杂，却精准击中了旅客的心理软肋。他们通过非法渠道获取旅客姓名、航班时间等详细信息，冒充航司客服以“航班延误理赔”“免费改签”为诱饵，利用旅客对行程变动的焦虑和对补偿的期待，一步步诱导受害者掉入陷阱。

值得警惕的是，这种诈骗手段已形成“技术升级闭环”。过去的钓鱼链接逐渐被不明App和屏幕共享取代——前者可能植入恶意程序窃取数据，后者让骗子如同“现场围观”般获取银行卡密码、验证码等核心信息。这种“互动式诈骗”更具迷惑性，受害者在“客服指导”下的每一步操作，都可能成为资金流失的助推器。而验证码作为“最后一道防线”被轻易交出，恰恰暴露了公众对支付安全认知的盲区。

案件频发的背后，是个人信息保护的漏洞与防范意识的滞后。诈骗分子能精准报出旅客行程，说明航班信息泄露已形成黑色产业链，从购票平台到中介机构，任何环节的管理疏漏都可能成为信息外流的缺口。而部分旅客面对“补偿”诱惑时放松警惕，对“官方渠道核实”的忽视，更让诈骗有机可乘。

筑牢防骗防线，需要“个人警惕+多方共治”双管齐下。对旅客而言，牢记“三不原则”是关键：不下载不明App、不开屏幕共享、不验证码，遇退改签务必通过航司官网或官方客服核实。对航企和平台来说，需强化信息加密管理，切断数据泄露源头。对职能部门而言，既要严打非法信息贩卖，也要加大对不明App的监管力度，从源头遏制诈骗工具流通。

暑期出行的美好期盼，不应被诈骗阴影笼罩。当我们看清“退改签理赔”温情面具下的信息掠夺本质，用理性防范替代侥幸心理，才能让每一次出行都走得安心、行得放心。毕竟，守护好验证码，就是守护好自己的“钱袋子”。

上游财经-重庆晨报记者 郑三波

