

冒用“公益”之名行诈骗之实 公益机构“躺枪”舆情该如何化解？

■ 本报记者 张明敏

“

近段时间,中国慈善联合会、上海联劝公益基金会、广州市满天星青少年公益发展中心等多家社会组织发布声明称,自家机构信息遭遇不法分子冒用。不法分子打着公益旗号,以‘捐赠返利’‘做任务返现’等名义邀约公众参与刷单等活动,但随着投入金额逐渐增大,返现承诺并未兑现,导致不少人因此产生损失。

假借公益之名行骗屡见不鲜,且手法花样不断翻新,受骗群众众多。这给社会组织品牌、机构公信力、行业发展带来一定损害。公益机构为何会频频躺枪?此类危机该如何解决?除了发布声明还有哪些办法?

北京大学新闻与传播学院教授、博士生导师,北京大学公共传播与社会发展研究中心主任,红十字国际学院人道传播与资源动员中心主任师曾志表示,公益机构信息被冒用是公益破圈传播的结果之一。

频频“躺枪”的公益机构

广州市满天星青少年公益发展中心(简称“满天星公益”)是一家专注于推广乡村儿童阅读的机构。

去年11月,满天星公益的公众号后台不时收到用户发来“完成”的消息,一款名为“乐善APP”的软件成为用户投诉的对象。用户称,通过微信群、钉钉群、QQ群的个人和团体进入群聊后,被要求下载该款软件,通过“做单提现”“公益竞猜”等方式参与活动,既可做公益又能获得收益。

根据该机构提供的后台信息截图显示,用户通过乐善APP做单,第一步需要在公众号搜索“公益慈善项目联盟”点赞或关注;第二步,做好任务后把截图私信发给接待员并备注第几单;第三步在群里回复“完成”。连续做完19至20单任务后,将截图发至接待员领取8.8元报酬。

在多次完成这一任务后,诈骗手法升级:要求用户在一个名为“腾讯公益单”的项目中,投资提现“参与公益”。不少用户在前期做完任务后,继续参与后期公益“投资”,但随着金额累计增大,会出现提现失败的情况。用户因此成为诈骗受害者。

满天星公益创始人梁海光表示,参与者在活动中更多还是看到了投入回报,以逐利的心态在参与活动,用户认为在做公益的同时还能挣钱,一举多得。“骗子正是利用了公众的这种心态,以公益之名吸引人们奉献善心善意,让其放松警惕,先投钱再挣钱给公众以期许,两者结合完成骗局。”

机构遭遇诈骗后,满天星公益第一时间发布声明,阐述机构立场撇清与诈骗活动关系,通过后台留言互动来给用户解释。由于用户参与活动的捐赠并非进入机构账户,而是进入“乐善APP”,机构并不承担退款义务。但在满天星公益



的后台,被骗公众的询问纷至沓来,给机构带来巨大回复量,耗费大量人力。

“声明发出后,后台留言确实少了许多,但机构声誉已经受到破坏,一些被诈骗群众财务损失有的高达数十万元,这令我们公益从业者不免感到遗憾。”梁海光说,“由于机构品牌被冒用使得声誉产生影响,并未有实质性资金受损,报警后暂未获得立案。”

为何公益之名总被冒用

冒用“公益”之名实施诈骗的网络骗局,已成为不法分子手中一张频频打出的“王牌”。

4月25日,中国医学听力发展基金会发布声明称,有不法分子冒用该基金会名义,通过淘宝网站及其他互联网平台等渠道,假借该基金会公益项目筹款二维码实施诈骗。声明称,该基金会从未与任何单位或个人合作,从未开展任何形式的“捐赠返利”“做任务返现”等活动。

稍早前,国家乡村振兴局在其官网也发布了一则公告。公告称,发现有不以“乡村振兴共同富裕战略办公室”名义,印发所谓的《共同富裕专项补助资金拨付实施方案》,建立有关微信群或下载APP,分

类型要求支付不同金额并领取红利的活动。经与相关部门核实,明确无“乡村振兴共同富裕战略办公室”,所谓“实施方案”为造假,其经营方式具有明显诈骗特征。

记者发现,这些APP的返现诈骗套路基本一致,即要求公众以捐钱做任务的方式进行,公众在前几次尝试小额捐款后获得了一定回报,让大家显得有利可图。之后,骗子会再要求用户持续加大投入以获取更多回报。这与商业诈骗手法相差无几。

梁海光说,不法分子蹭上社会组织、以公益之名进行诈骗。诈骗分子对于“合作机构”选择也有讲究,因为用公益机构的名头相对成本较低。“如果冒用公、检、法等权力部门之名开展诈骗活动,行骗成本较高。公、检、法部门本身就具有强烈的反制追诉能力,但公益机构相对来说就显得弱势,维权能力一般。”

据了解,满天星公益被不法分子“盯上”后,该机构后台收到很多“完成”字样的留言。事后证明,用户在关注假冒公益机构行骗APP后,通过给机构留言“完成”,即能获得相应金额的回报。但一些公众在多次做任务、“捐赠”大额资金后,最终会遭遇提现失败而被骗。

就是在解决社会问题。更困难和具有挑战的事情都会碰到,面对舆情更应该具有定力。”

有观点指出,在传播学中,“大众传播”和“人际传播”是传播的两种模式。前者以陌生人为主,后者以熟人为主。相对于陌生人,熟人骗取信任更容易让人中招,社会组织从业者在交友或业务合作时应该擦亮眼睛,仔细甄别,可以避免一些不必要的麻烦。

“过去公益慈善不像现在这样具有广泛的影响力,公众对公益慈善的认知较浅。而正是公益的破圈传播效应,让公益逐渐走入公众视野,也让其被别有用心之人盯上,冒用公益机构信息从事非法活动。”师曾志说。

舆情面前如何“转危为机”

在察觉到被不法分子冒用身份实施诈骗后,满天星公益立刻发布声明,在一定程度上打消了公众疑虑。机构在声明中表明自己的立场以正视听,也取得一定效果。不过,公益机构在遭遇身份被冒用等舆情危机时,究竟应该如何行动?除了发布声明外还能做什么?

师曾志表示,第一步应发布声明,这也是必须要做的工作。机构需要阐述自己的立场,辨明是非,更需要积极检讨,不断反思工作方式方法,避免被再次被不法分子利用。第二步,应该将“危”转为“机”。社会组织应该及时在舆情的批评声中找到自己的位置,利用危机把自身项目做得更好。“积极利用事件曝光度,让公众知道社会组织的行动和项目意义,从而获得更多支持。不要深陷舆论中,与其与人争论好坏对错,不如身体力行面向未来。”

据师曾志观察,一些公益机构在接受舆情大考之后,反而正向的知名度上升,这是机构一直坚持开展的扎实项目起到了作用。“面对巨大舆情,考验的还是机构项目的内容和质量。公益机构应该有承受舆情的勇气和担当,舆情存在本身

传播破圈需要共同维权

科技发展带来传播革命,互联网快速推动新事物发展,一些反诈APP、反诈公益主播成为反诈路上的急先锋。社会组织也可以利用法律武器来捍卫机构的品牌权益,用法律为机构维权。

2021年6月17日,公安部召开新闻发布会,通报全国公安机关打击治理电信网络诈骗犯罪举措成效。据公安部刑事侦查局副局长姜国利介绍,公安部推出了国家反诈中心APP和宣传手册,努力为人民群众构筑一道反诈反诈的“防火墙”。目前,国家反诈中心APP全国注册用户已超过6500万,已向用户发送预警2300万次,接受群众举报涉诈线索65万条,在防范诈骗工作中发挥了重要作用。

师曾志表示,技术的提升可以阻挡、规避、修正一些不良社会现象,但技术的进步不能解决所有社会问题,技术与社会舆情只会形成水涨船高的趋势。

“社会组织应该在反诈方面作出联合研究倡导,进而平摊成本、提高效率。我们不能单靠一两个组织维权,这种维权成本太高,而是应该协同开展政策梳理、培训业务等活动,共同铸就反诈联盟。”师曾志说。