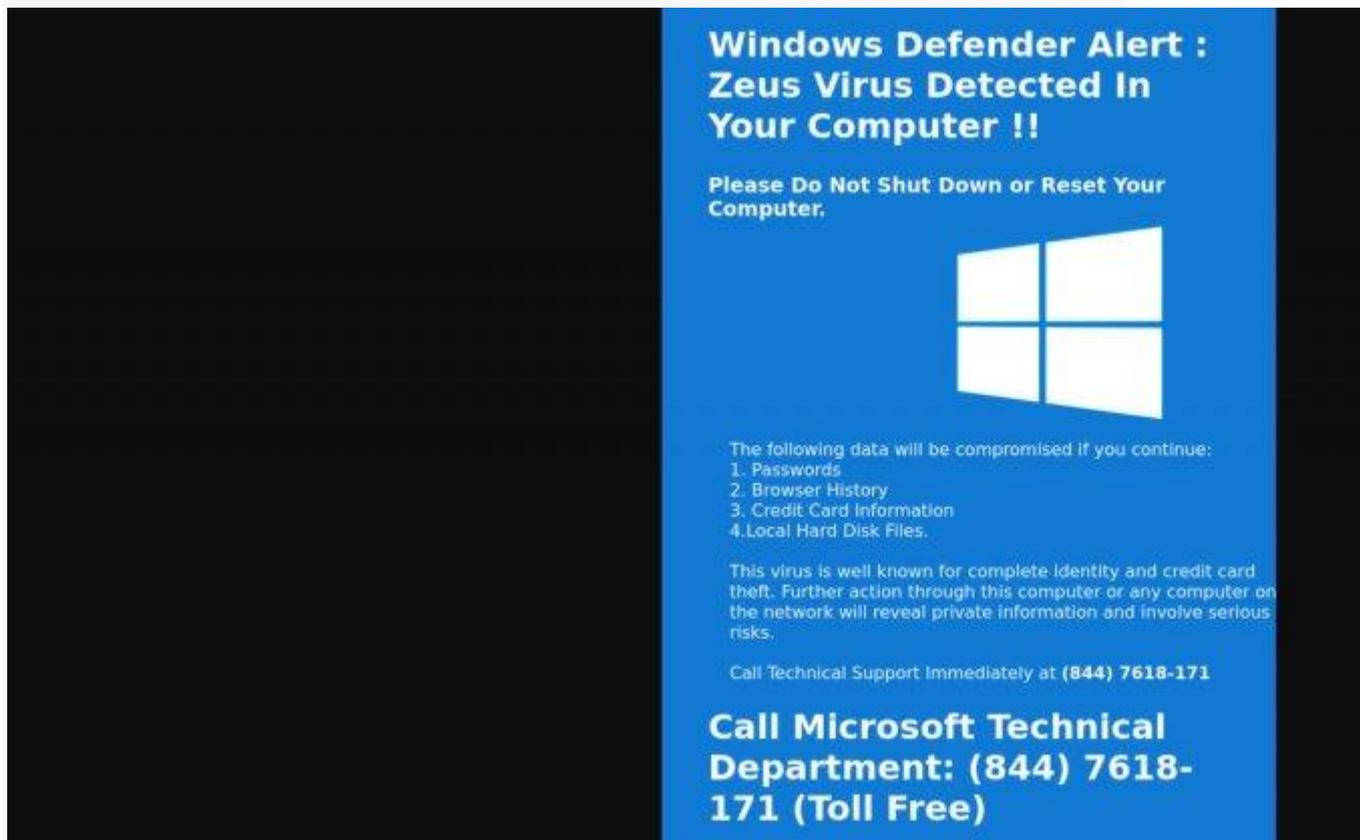


# 小心！技術支援詐騙正在全球橫行，不 只要錢還可能竊取你的資料

根據 FBI IC3 及 FTC 的統計，2014 年時技術支援詐騙僅 134 件，但到了 2015 年即躍升至 4 萬件，而今年 1 月至 9 月為止，投訴案件已達到 4 萬件，造成 2100 萬美元的損失。

文/陳曉莉 | 2017-12-12 發表



技術支援詐騙的案例之一，使用者的電腦跳出假冒的微軟防毒軟體警告視窗，並要使用者撥打下方的技術支援電話，實際上都是假造的。

圖片來源:

Microsoft

你的電腦曾經跳出中毒警告視窗, 還附上技術支援電話嗎? 或是接到知名業者的客服電話宣稱你的電腦有安全問題? 小心了! 這些都可能是近來盛行的技術支援詐騙。

根據北美非營利組織—商業改善局 ( Better Business Bureau ) 的調查, 截至今年 9 月, 北美已傳出逾 4 萬件有關技術支援詐騙的投訴, 而微軟每個月在全球所收到的技術支援詐騙投訴更是多達 1.2 萬件。

這些技術支援詐騙案通常是結合了詐騙方與惡意程式業者, 由惡意程式業者負責讓使用者的電腦跳出含有客服專線的警告視窗、寄出詐騙電子郵件, 或者是由詐騙方直接撥打行銷電話給受害者, 也有些是在合法網站上植入偽造的客服專線, 經由搜尋引擎觸及受害者。

BBB 表示, 有接近一半的技術支援詐騙案是從電腦上出現的警告視窗開始(例如下圖範例, 來源: BBB), 宣稱在使用者電腦上偵測到問題, 要求使用者撥打視窗上所出現的技術支援電話, 並偽裝成微軟、HP、蘋果或 Dell 等知名廠商。



# WARNING!

## YOUR COMPUTER MAY BE INFECTED:

System detected **(2)** Potentially Malicious Viruses.  
The data on your computer is **NOT SAFE!**

Your Personal & Financial Information **IS NOT SAFE**  
**To Remove Viruses, Call Tech Support Now:**

**866-955-6104**

(24/7 - Toll free- High Priority Virus Removal Call Line for Customers)

**Clean Now!**

一旦受害者撥打了所謂的技术支援電話，對方即宣稱可遠端解決受害者的電腦問題，並向受害者索費，價碼通常在 500 美元左右。當受害者接受遠端遙控時，詐騙方就會接管使用者電腦，並假裝在替使用者解決問題，有時會長達 1 小時。然而，受害者不只蒙受被騙的金額損失，還可能因電腦被掌控而造成機密資訊的外洩。

然而，對付此一跳出視窗的方法其實很簡單，使用者只要重啟電腦就會發現視窗消失了，且系統仍然完整無缺。

BBB 統計了美國聯邦交易委員會 ( FTC ) 與 FBI 網路犯罪投訴中心 ( IC3 ) 的數據(下圖，來源：BBB)，顯示北美地區的技术詐騙投訴件數在 2014 年時只有 134 件，2015 年迅速成長

到 4 萬件，去年達到 5.6 萬件，今年至 9 月為止則有 4.1 萬件，且損失金額已超過 2100 萬美元。

YEAR	2014	2015	2016	2017	(1/1 - 9/30)
FTC	134	40,004	45,319	33,132	(losses \$13,177,470)
IC3			10,850	8,303	(losses \$7,865,585)
TOTAL	134	40,004	56,169	41,435	(losses \$21,043,055)

而微軟去年的統計則顯示，平均每個月可收到來自全球的 1.2 萬件技術支援詐騙投訴，有些人會完全忽略詐騙訊息，有些人在與對方溝通時就會放棄，只有少數人會真正付款。

美國紐約大學石溪分校的研究透露，技術支援詐騙的受害者擴及全球，但主要分布在美國（33.6%）、澳洲（25.36%）、新加坡（22.4%）、加拿大（7%）及紐西蘭（4.8%）。

這與 Ipsos 去年的調查結果不同，Ipsos 發現受到技術支援詐騙衝擊最大的市場為印度、美國及中國，因為這些國家的受害者在遇到詐騙時，付錢的比例最高。

除了使用者自己必須謹慎之外，業者與執法機構也採取了行動，例如 FTC 的「科技陷阱行動」（Operation Tech Trap）在今年就與執法機構聯手，針對逾 20 項詐騙案發動攻勢，

微軟去年秋天也與印度政府合作襲擊了 12 家涉及技術詐騙的客服中心。

資料來源：iThome