

# 高雄市仁武區公所 廉政 電子報

發行日期：103 年 2 月

編輯：仁武區公所政風室

## 廉政資訊

法務部廉政署設置多元檢舉管道如下：

1. 親身舉報：署本部成立24 小時檢舉中心  
(台北市中山區松江路318 號5 樓)，由輪值人員負責受理民眾檢舉事項。
2. 電話舉報：0800-286-586 (0800-你爆料-我爆料)
3. 投函舉報：專用信箱為「台北郵政14-153 號信箱」
4. 傳真檢舉：02-2562-1156
5. 電子郵件檢舉信箱：[gechief-p@mail.moj.gov.tw](mailto:gechief-p@mail.moj.gov.tw)



「廉能是政府的核心價值，貪腐足以摧毀政府的形象，公務員應堅持廉潔，拒絕貪腐，法務部廉政署廉政檢舉專線0800-286-586」



## 淺談電子郵件社交工程演練

摘錄自 [法務部調查局清流月刊](#) 103 年 2 月號（作者吳信東）

電子郵件社交工程演練應該是一種長期性、持續的演練工作，才能時時讓電腦使用者有所警覺，不輕易開啟可疑的信件。

資訊安全工作一直都是各公、私立機關、公司、學校的電腦部門最重要的工作之一，資訊安全除了仰賴價格不便宜的軟、硬體設備，如入侵防禦系統（IPS, Intrusion Prevention System）、防火牆系統、防毒軟體、郵件過濾系統及漏洞修補系統…等之外，更重要的是，所有的電腦使用者也必須要有高度的警覺心，對於任何可疑的檔案複製、超連結、電子郵件，以及上、下載傳輸資料，都要小心謹慎地使用，避免因為一時的疏忽，輕則個人的電腦資料遭毀損或竊取，重則整個機關、公司、學校的資料被竊取或毀損。要提高電腦使用者的警覺心，資訊人員便需要定期或不定期辦理各種資安工作演練。

電腦使用者之間互相傳遞或分享照片、檔案、訊息等，可以使用的工具相當多，常見的包括社群軟體（如臉書 Facebook）、Skype、Line 及雲端硬碟，而電子郵件可以算是歷史最久，也依然最普遍被

使用的工具。各式各樣利用電子郵件的攻擊和威脅，如病毒郵件、釣魚郵件、炸彈郵件、內部異常濫發郵件等攻擊，也如影隨形存在至今。如何提醒電腦使用者不要開啟來路不明的電子郵件，或可疑的電子郵件，不僅成了資訊管理人員的重要工作之一，也是資安工作重要的一環。

為了訓練及養成電腦使用者不開啟可疑或來路不明電子郵件的習慣，資訊管理人員大都使用「電子郵件社交工程演練」方式，即利用假名字的寄件者，以吸引人閱讀的郵件主旨，誘惑收件人打開電子郵件，甚至點閱該郵件的附件，進而回傳至系統後台，統計有哪些電腦使用者點閱了多少封可疑的電子郵件；資訊人員便可針對警戒心較弱的同仁，加強教育訓練宣導，以提高資訊系統的安全度。

另外，社交工程演練的電子郵件，必須具備多樣性才足以吸引使用者開啟。以筆者服務的機關而言，最近一次的演練郵件，類型包括休閒、娛樂、情色、保健、財經、政治等各方面，郵件主旨如「Candy Crush Saga 全關卡破關攻略」、「主播吳O潔睡衣半開」、「善存的新聞—有在吃的朋友看清楚」、「Costco 十大必買」、「三流說風暴—七成網友認為陳○文發言失當」、「睡不好又打呼 罹患惡性腦癌風險提高 47%」等；其中被開啟點閱的信件，經過統計後，最高的是「善存的新聞—有在吃的朋友看清楚」及「Candy

Crush Saga 全關卡破關攻略」，顯見保健相關資訊和熱門的 Candy 遊戲，比較容易吸引電腦使用者開啟閱讀；而原先以為可以獲得較高開啟率的情色郵件，可能因為電腦使用者易產生警覺心，實際被開啟率反而不高。

電子郵件社交工程演練本來應該是一種長期性、持續的演練工作，這樣才能時時讓電腦使用者有所警覺，不會輕易開啟可疑的信件。但是在實務上，礙於機關資訊人力有限，所以通常只能擇定一段時間範圍內（例如 1 年 2 次或每季 1 次），進行彈性不定時演練；以筆者服務的機關而言，101 年進行了 2 次演練，第 1 次演練人數為 803 位同仁，其中 188 位同仁開啟郵件，112 位同仁點閱郵件附件或點閱超連結，開啟率及點閱率分別為 23.41% 及 13.81%；第 2 次演練人數為 823 位同仁，其中 158 位同仁開啟郵件及 80 位同仁點閱郵件附件或點閱超連結，開啟率及點閱率分別為 19.19% 及 9.27%；102 年第 1 次演練結果，演練人數為 827 位同仁，其中 152 位同仁開啟郵件及 36 位同仁點閱郵件附件或點閱超連結，開啟率及點閱率分別為 18.37% 及 4.35%。

由這 3 次演練成果比較，開啟率由 23.41% 下降到 18.37%，點閱率由 13.81% 下降到 4.35%，顯見透過機關內部經常性的宣導，再加上實際演練後，電腦使用者確實會產生警覺心，因此開啟率及

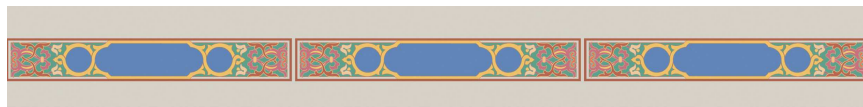
點閱率均有進步；但開啟率在 101 年第 2 次演練由 19.19% 到 102 年第 1 次演練僅下降到 18.37%，進步較小，分析其原因，可能是有部分新進同仁初到機關工作，對於可疑電子郵件的警覺心尚未建立，致機關整體進步有限，也顯示機關對新進同仁的電腦教育訓練還可以再加強。

為了讓開啟及點閱演練郵件的同仁有所警惕，機關可以適當地以各部門為單位，公布演練不合格的同仁名單，通常這樣所得到的警惕效果相當大；但也會有部分同仁較難接受演練未通過的結果，進而打電話或親自到資訊中心詢問，此時資訊人員可提供更完整的演練資訊，如開啟演練信件的電腦 IP、開啟日期、開啟時間等，並再耐心說明演練的目的及資訊安全的重要性，藉此加強宣導。

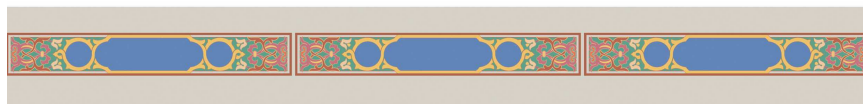
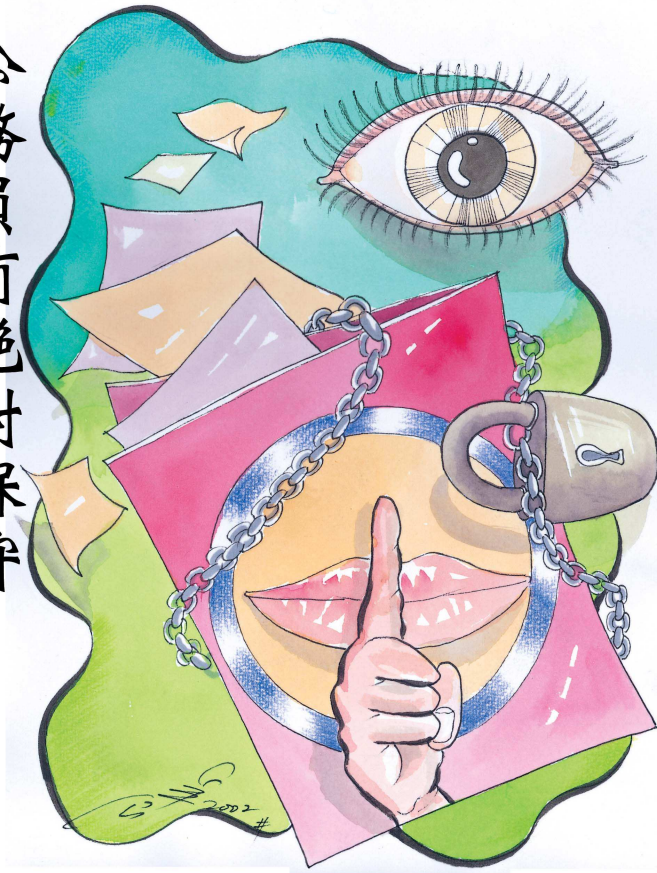
防範惡意電子郵件社交工程演練，只是資訊安全工作其中的一環；整體資訊安全的工作相當繁雜，其他重點工作尚有：從作業要點的訂定開始，就必須考量資安預防及危機處理；資訊人員本身也要不斷充實各種資安新知，甚至是通過專業證照考試；如果機關經費足夠的話，可以申請資訊安全管理系統 ISMS (Information Security Management System) 的第三者驗證；另外如系統防護設備的購置、安裝及設定等。包括這些防護設備的持續維護及更新，都需要資訊人員長期不斷地投入。希望藉由本篇淺顯的短文，讓電

腦使用者了解電子郵件社交工程演練的意義、重要性，及整體資訊安全工作的概略。（作者為基隆市政府研考處資訊管理科科长）

機 密 維 護



公務員有絕對保守  
政府機關機密之義務。







摘錄自 [行政院消費者保護會](#) 網站

## 勿貪手機換現金 以免貪小失大 (新北市政府法制局)

日前市府法制局消保官（以下簡稱市府消保官）受理 2 件消費者投訴電信業者，1 案是消費者聽信通訊行推銷人員電話推銷免費手機，而向 4 家電信業者申辦了 16 門行動電信門號，結果推銷員沒依約定給消費者新手機，也沒負擔電信月租費，反是消費者收到一堆欠費帳單。而另 1 案是消費者受他人慫恿分別向各家電信業者申辦行動電信門號及手機，事成後主使人以 1500 元代價取走手機，卻沒依事前約定負擔消費者的月租費，致使消費者違約遭停話及積欠業者違約金，至今各家電信業者都不願讓該消費者申請行動電話門號。

市府消保官受理上述 2 案，前 1 案「申辦 16 門行動電話」的 4 家電信業者於協商前已與消費者達成和解，雙方同意終止電信契約，消費者不用負擔所有費用，電信業者表示將依契約向通訊行求償。而第 2 案「辦門號手機換現金」的案件，消保官在考量消費者屬於身心障礙人士，其思慮欠缺下受他人唆使造成電信業者商業損失，協調業者是否能考慮消費者身心狀況及目前處於失業下給予違約金的減免，惟電信業者稱該帳款已委外處理並未同意消保官的建

議，以致協商不成立。

市府消保官表示，依據「行動通信網路業務營業規章範本」第34條及第38條規定，電信業者按月向用戶收取本業務通信服務門號月租費與通信費；本業務終端設備（手機及用戶識別卡）由用戶自行管理使用，如交由他人使用者，用戶仍應負責繳付約定費用。是故，消保官呼籲消費者申辦行動電話手機應依自己實際需求循正常程序申請，不要輕信他人誇稱「可以辦手機換現金」或「申辦門號可以代繳電話資費」等不實言論，更不要利用「手機綁約優惠方案」謀取不當利益，如消費者一旦受騙上當，因該事由是屬可歸責消費者責任，電信業者還是會向用戶（即消費者）追償所有費用；甚者，若門號（用戶識別卡）被歹徒作為犯罪工具使用，恐會背上犯罪共犯嫌疑人而吃上官司，消費者不可不慎，以免貪小失大，得不償失。