

## 黑客发来了邮件

吃完早餐,当妻子回到她的书桌边时,已经是半小时以后,但是她还是不能登录进Gmail。

这时我也起来看邮件,我们都意识到真正的问题是什么:黑客!我发现我的收件箱里有一封邮件来自妻子,后面跟着一长串来自朋友和熟人的问候,来自妻子的邮件内容是:她在西班牙马德里遭到了抢劫。

那天清晨,电子邮箱的反应一直缓慢而迟钝。我的妻子数次试图登录但都以失败告终:黑客已经改了她的邮箱登录密码。以妻子口吻的一封假邮件发送给我。而且妻子还给联系人列表中的每个人都发了类似邮件。

### 邮件内容

来自:黛柏·法洛斯(妻子名字)  
日期:4月13日上午8点45分  
内容:

这可能会让你大吃一惊,因为我因公紧急去西班牙马德里。在那里我被抢了。我的书包、贵重物品、信用卡以及护照都被抢走了。大使馆给我发了一个临时护照。我需要现金来解决住旅馆的费用,以及机票和其他费用。

老实说,我已经没有钱了。我已经与我的银行联系,但是他们现在唯一能做的就是给我邮寄一张新卡,但从哥伦比亚特区邮寄到马德里需要2至4个工作日。我需要你借给我一些钱解决我现在的困境,一旦我解决了这里的事情我就把钱还给你。

现在需要乘飞机,时间很紧张了。汇款的话西联或速汇金是最快的。我知道,汇款需要我的全名及现在的地点。

你可以通过酒店的电话联系我,号码是+ 34 981 600916867。

谢谢  
黛柏

## 亲朋好友们纷纷上当

我现在只能公开她的真实邮箱地址了,因为这一会也谈不上什么保护了,反正她的邮箱已经被“接管”,并当成了一个垃圾邮件发送器。以前谁见过这个阵势呢?大多数人都收到了垃圾邮件。黛柏的朋友们真的会认为她在马德里遭抢及需要钱吗?而且已经有提示信息警告称,黛柏的邮箱可能遭受了黑客攻击,并发出欺骗信息和垃圾邮件。

但是仍然有不少的来自朋友们(接到了这封欺骗邮件)的信息反馈回来。他们发邮件给我,收到这个骗子邮件后,他们也给黛柏的邮箱回复邮件。甚至有些朋友从美国南部、亚洲、澳大利亚等地方打电话过来问是否需要他们的帮助。看来,这并不是一个简单的令人讨厌的小把戏而已,万一有人真的给骗子汇出现金该怎么办呢?

随着时间的流逝,情况好像变得越来越糟糕,我们遭遇的这个问题有了潜在的危机。谷歌方面提供了若干方法来帮妻子和其他一些也可能被攻击的用户,让他们试图重新控制自己的Gmail邮箱账户。

黛柏按照这些方法一步步试图把这次的攻击事件造成的影响尽量降到最低:在发现问题之后,把邮箱账户遭到攻击的情况写成报告提交,把我的Gmail邮箱地址作为最新的联络地址。同时,妻子登录到以前她曾经申请但没有使用的另外一个Gmail邮箱中,开始给朋友和亲人们写信解释刚刚发生过的这一切“让人摸不着头脑的事情”。

在等待谷歌方面的反馈时,我们开始通过电话或者其他的电子邮箱账户来关注事件的进程。那些接到欺骗邮件的人们开始回信给“在马德里

2011年4月13日,星期三,妻子比平常起床晚一点,没有立即查看她的电子邮件,直到上午八点半左右才坐在电脑前。前一天晚上,她将她的电脑设为睡眠模式。那一会,她打开自己的Gmail,怪事发生了:速度慢得就像蜗牛一样,而且显示的显然是6年以来的所有邮件。没办法,她只好重新启动邮箱程序,仍然没用,只好关机重启。

趁着这个工夫,她去煮了杯咖啡,顺便把早餐也吃了。

不过随后发生的故事,让我们大跌眼镜,也是我们平生未遇的:我们遭遇了黑客!

# 黑客来袭

## 一个普通人邮箱遭攻击后的故事



里的黛柏”,以期待了解更多有关她的“窘迫境况”。他们中的大部分人在收到这封欺骗邮件后都回信迅速。

黛柏的妈妈住在佛罗里达州,已经89岁高龄了,不过她收到这个邮件后,马上给“这个骗子”写了回信,落款就是“妈妈”。信发出后,一会就收到了“回音”。

### 邮件内容

来自:黛柏·法洛斯  
时间:4月13日14点23分  
内容:  
嗨!妈妈!

我太老了,哈哈!警惕性太低了,昨天晚上我被人用枪指着抢劫了。

现在,我需要1500欧元的现金。你找一个最近的西联网点,电汇给我,以下是我的详细信息:

收款方:黛柏·法洛斯  
地点:西班牙马德里  
别忘了发送控制号(类似于汇款密码),要不然我收不到钱,我发誓当我一回到家我就把钱还给你。

期待再次收到你的邮件。  
另外,你还好吧?

爱你的  
黛柏

我们认为这封骗子回复的邮件中的“Other than this,how are you doing?(另外,你还好吧)”是一个“不错的回复”。其他的回信的朋友们得到了各种各样的回复。所有的回信里都有一些关于我们的基本常识:我们家住在哥伦比亚特区(DC),并且知道我是她的配偶。

一个住在纽约的朋友还真的准备汇款。如果他能够打电话给黛柏,其实一切就真相大白了。

不过他跟这个黑客的电话交流没有成功,而是以以下这个方式:骗子发给他电子邮件:“酒店的账单太多了,我不得不去检查一下。现在我在一个网络咖啡馆,对不起,我买不起电话卡了。”

## 邮箱里的文档都不见了

等待好久之后,终于等来了谷歌的帮助信息,黛柏一步步照做,登录到自己的Gmail账户中,这次登录迅速,费时只有5秒钟。她检查了自己的收件箱、收藏夹以及垃圾邮件夹等。让人震惊的事情发生了:她发现自己的账户中已经“一无所有”。现在这个邮箱的7G存储空间中有“0个字节被使用”,而前一天的使用显示竟然是“4G”。6年以来的“堆积如山”的邮件和文档已经统统不见了。这其中包括黛柏与父亲的通信,我们儿子的婚礼策划方案,她曾经与媒体编辑记者的交流信件,还有黛柏的行程安排等等统统不见了。不是被放在垃圾箱中,而是被永久删除了!

其实这时,我们唯一能做的就是清除这次攻击带来的糟糕影响:回复因为欺骗邮件写来的问题,或者打电话给他们一一解释事情的来龙去脉。

但是我们丢失的文件该怎么办呢?唯有求助谷歌!这简直让人感到绝望。如果我们曾经有所防范,就会保存好备份,谁会想到黑客攻击我们的邮箱呢?

放在30年前,我肯定会小心翼翼地把自己的重要文件档案做一个备份,但是现在,妻子对于谷歌的Gmail邮箱太过于相信了,邮箱的存储功能是这么的好用,谁还会想到在别的地方留一

个备份呢?

其实,最近这段时间,索尼公司、花旗银行、美国退伍军人事务部、一些大医院还有高科技公司如因特尔、思科、谷歌等都受到了黑客的攻击。

这次,妻子的邮箱遭到黑客攻击让我震撼无比:云存储看来并不是万能的,每个人包括技术机构都应该想办法,来避免这个可怕的事情。

我只能说,这次的经历很糟糕,虽然妻子的邮箱最终找了回来。但是丢失的东西怎么办呢。

## 谷歌:我们只能尽力而为

这次攻击事件过后,我一整天都感觉很烦躁。我试着和朋友们打电话,并改变我们的信用卡号码。凌晨两点了我还呆在电脑桌前。先前我们已经发了信息告诉谷歌:我们的邮件及文档全部不见了,所以当谷歌的“救援队”的信息跳出来时,我立刻把它打开了。

### 邮件内容

来自:谷歌团队  
日期:4月14日凌晨2点  
内容:

你好,我们已经看到你的来信及要求,你们要求恢复被“清洗过”的Gmail邮箱。我们已经在你的邮箱账户里做了一个标签名为“恢复”的文件夹。如果你要寻找的东西不在这里面的话,很不幸,这些肯定就找不回来了。如果你还没有这么做,我们建议你按照我们提供的步骤来确保一切更安全。

很遗憾地告诉你,这将是我們最后一次给你的关于丢失文档的回复。

衷心感谢  
谷歌团队

我立即去查看了名为“恢复(4月14日)”的文件夹。大约有1000条内容在里面,只是恢复到了今年的1月份而已。以前6年里的东西都没有找回来。他们还“很遗憾”地表示不再回复我的任何请求。我一直等到妻子几小时后起床才告诉她这一切。妻子显然不能接受,她大喊大嚷地发泄了半天。

这就是谷歌处理问题的方式吗?它用云服务吸引用户,让我们使用他们的免费邮箱(广告不少),你以为可以永久存储,但当你的重要文件眨眼间不见之后,他们只能摊开双手说无能为力!

## 相信技术不如靠自己

一个多星期过后,在经过好几个类似上文提到的“很遗憾”“可能什么都找不回来”的警告之后。他们还是帮我的妻子找回了那4G的文档。我做的第一件事情就是把这些统统存进她的硬盘里。然后又备份到别的地方以防不测。

但是接下来我做的是到谷歌总部山城的一次旅行,我想彻底厘清这次到底发生了什么。到了谷歌总部,我采访了很多人,不论是负责安全策略的高管还是那些工程师们。我的主要发现就是:信息技术专业人员所理解的关于云计算领域的缺陷、责任等和用户的应用现实之间有着巨大的鸿沟。

关于自己的宝贝文件,还是自己看好吧,完全相信技术专家们,那只会让我们再一次担惊受怕。  
快报记者 王娟 编译