

Eduskunnan hallintovaliokunnalle

Hav 0 68/2020 vp
29.10.20

RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN LAUSUNTO VASTAAMON TIETOMURRON UHRIEN AUTTAMISTOIMISTA JA KEHITTÄMISTARPEISTA

Rikosuhripäivystys kiittää mahdollisuudesta tulla kuulluksi Vastaamon tietomurron seurauksista sekä uhrien että tukipalveluiden näkökulmasta. Käymme lausunnossa läpi auttamistoimiemme eri vaiheet sekä esille nousseita haasteita ja kehittämistarpeita.

Tapahtumien kulku

Vastaamon tietomurto on aiheuttanut ennennäkemättömän palvelutarpeen Rikosuhripäivystyksessä (RIKU). Koskaan aikaisemmin Suomessa ei ole tapahtunut vastaavanlaista rikostapahtumaa, jossa tuhannet ihmiset joutuivat rikoksen kohteeksi hyvin lyhyessä ajassa. Tapahtuman traumaattinen luonne ja tarve nopealle käytännön avulle johti tilanteeseen, jossa apua tuli tarjota nopeasti hyvin suurelle joukolle ihmisiä.

Rikosuhripäivystyksen palveluissa uhrien yhteydenotot alkoivat kasvamaan perjantaina 23.10.20. Määrät olivat noin 7–8-kertaiset normaaliin verrattuna sekä Rikosuhripäivystys 116 006 -puhelinpalvelussa että RIKUchatissa (237 asiakasta). 116 006 -puhelinpalvelu avattiin poikkeuksellisesti sunnuntaina 25.10.20 neljän tunnin ajaksi (klo 13-17), koska tilanne muuttui lauantain aikana, kun iso määrä uhreja sai tietomurtoon liittyvän kiristyskirjeen (81 asiakasta).

Maanantaina 26.10.20 valtakunnallisissa palveluissa kohdattiin yhteensä jo noin 400 asiakasta, mikä on yli kymmenkertainen määrä normaaliin verrattuna. Lisäksi asiakkaisiin oltiin yhteydessä suoraan palvelupisteistä yhteydenottopyyntöjen perusteella. Koska RIKUlla oli hoidettavanaan samaan aikaan myös muut sovitut asiakastyöt, ei koko henkilökuntaa voitu siirtää hoitamaan vain tätä yhtä tapausta. Henkilökuntaa ja vapaaehtoisia saatiin kuitenkin päivystykseen moninkertainen määrä normaaliin tilanteeseen verrattuna. Asiakasmäärät olivat kuitenkin niin suuria, että myös jonoja syntyi.

Asiakastilastot on koottu lausunnon liitteeksi.

Rikosuhripäivystys vastasi tilanteeseen myös laatimalla verkkosivulle helposti ymmärrettävän tietopakettien toimista, joita uhrien suositellaan tekevän. Ensimmäinen versio julkaistiin iltapäivällä 22.10.20. Tätä tietopakettia on päivitetty jatkuvasti sitä mukaa, kun olemme saaneet kerättyä asiakkaiden usein kysymiä kysymyksiä. Aineistoa on pienellä viiveellä käännetty ruotsiksi ja englanniksi.

Verkkosivujen kävijämäärät ovat olleet ennätyksellisiä. Sunnuntaina 25.10.20 päivän kävijämäärä oli yli 16 300, kun normaali kävijämäärä on noin 1500 päivässä. Arviomme on, että sitä mukaa, kun tietoa on saatu lisättyä verkkoon, ovat suoraan yhteyttä ottaneiden asiakkaiden määrät lähteneet laskuun.

Vastaamo-kriisin aiheuttaman asiakasruuhkan ja muiden töiden purkaminen tulee viemään aikaa. Vielä emme tiedä, kuinka suuri osa asiakkaista jää tukisuhteeseen, jolloin palvelua tarjotaan pidemmän ajan. On kuitenkin selvää, että osa tietomurron yhteydessä uhriksi joutuneista tulee tarvitsemaan pidempiaikaista tukea.

Uhrien tarpeet

Uhrien tarpeet Rikosuhripäivystyksen palveluissa ovat olleet kahdenlaisia. He ovat tarvinneet henkistä tukea, mahdollisuuden keskustella rikosuhrikokemuksestaan ja siihen liittyvistä tunteista. Eri-tyyppisen suureen rooliin on noussut tarve saada käytännön tietoa niistä hyvin moninaisista ja monimutkaisista toimenpiteistä, mitä uhrin kannattaa tässä tilanteessa tehdä.

Poliisi on ohjeistanut kaikkia niitä, jotka epäilevät joutuneet rikoksen uhriksi tietomurtotapauksessa, tekemään rikosilmoituksen. Ohjeena on ollut tehdä ilmoitus ensisijaisesti sähköisesti. Asiakkaita on tuettu sähköisen rikosilmoituksen tekemisessä. Se ei ole aivan yksinkertainen toimenpide ja moni on tarvinnut tarkempaa opastusta.

Koska henkilötietojen leviämiseen on liittynyt myös identiteettivarkauden vaara, on uhreja ohjeistettu tekemään useita toimintakieltoja kuten luottokielto, rekisteröintikielto, muuttosuojaus sekä tietojen luovuttamiskielto väestötietojärjestelmään. Lisäksi on ohjeistettu mm. huolehtimaan salasanoista ja tarpeen mukaan myös kaksivaiheisesta tunnistautumisesta, tarvittaessa lähettämään rekisteritietojen tarkastamispyyntö Vastaamoon, kieltämään laskutuspalveluiden käyttö sekä tekemään osoitetietojen luovutuskielto teleoperaattoreille. Lisätietoja RIKUn antamista ohjeista on koottuna sivustolla riku.fi/tietomurto.

On selvää, että kaikkien uhrien kyky huolehtia näistä monista asioista nopealla aikataululla on rajallinen. Kaikki eivät ole jaksaneet tehdä kaikkea tätä henkisen paineen alla, eivätkä monien digitaidot riitä toimenpiteiden toteuttamiseen. Koska kaikilla ihmisillä ei myöskään ole verkkopankkitunnuksia, eivät he voi tehdä toimintakieltoja tai rikosilmoitusta verkossa. Valitettavasti viranomaisten verkkosivujen ohjeistuksista on myös löytynyt virheellisiä tietoja, mikä on lisännyt tarvetta selvittää asioita asiakkaiden kanssa.

Näiden lisäksi asiakkaat ovat halunneet vastauksia hyvinkin yksityiskohtaisiin kysymyksiin koskien tietomurron vaikutuksia ja tarvittavia toimenpiteitä. Tätä varten RIKUn sivustolle on koottu kysymyksiä ja vastauksia -osio, jota on täydennetty sitä mukaa, kun asioita on saatu selvitettyä.

Kehittämistarpeet

Rikosuhripäivystyksen työn näkökulmasta esille nousee useita kehittämiskohteita koskien tulevaisuuden varautumista vastaavanlaisiin tilanteisiin:

Rikosuhripäivystyksen valmiusjärjestelmän kehittäminen

Rikosuhripäivystys ei ole valmiusjärjestö. RIKUn toimintarakenteisiin ei ole rakennettu hälytysjärjestelmiä näin laajoja tilanteita varten. Henkilökunnan ei voida nykyisillä työsuhteilla edellyttää osallistuvan auttamistoihin esimerkiksi viikonloppuisin. Vapaaehtoiset toimivat muutenkin vapaaehtoisuuden pohjalta.

Valmiusjärjestelmän avulla pystyisimme nopealla aikataululla siirtämään henkilökuntaa päivystystehtäviin ja panostamaan osaamisen kehittämiseen laajoja kriisitilanteita varten. Varautumista edellyttävät muun muassa Vastaamo-tietomurron kaltaiset tilanteet sekä terrori-iskut tai sen kaltaiset

laajat väkivaltatilanteet. Tällaisen järjestelmän rakentaminen edellyttää kuitenkin lisäresurssia RIKUn peruspalveluihin.

Lisäksi tarvitsemme lisää panostusta vapaaehtoisten rekrytointiin, kouluttamiseen ja tukemiseen. Korona-kriisi on omalta osaltaan vähentänyt käytettävissä olevien vapaaehtoisten määrää, koska iso osa heistä kuuluu riskiryhmiin.

Auttavien järjestöjen yhteistyö toimii tällä hetkellä hyvin. Rikosuhripäivystyksen toiminta rakentuu yhteistyösopimukseen RIKUn toteuttajatahojen kanssa. Näitä toteuttajatahoja ovat muun muassa MIELI Suomen Mielenterveys ry, Suomen Punainen Risti ja Kirkkohallitus, jotka ovat maamme johtavia kriisiavun tarjoajia.

Koottua tietoa tietomurron vaikutuksista

Auttajien osaaminen on koetuksella, kun kyse on hyvin monimutkaisista kyberasioista. Asiakkaita autettaessa on vastaan tullut kymmeniä vaikeita kysymyksiä, joihin vastausten selvittäminen on ollut työlästä. Monet muutkaan tahot eivät ole osanneet niihin vastata ja monien palvelut ovat olleet tukossa. Jatkoa varten tarvittaisiin valmis tietopaketti, esimerkiksi erillinen opas tietomurrotilanteisiin. Tulisi myös sopia, mikä taho Suomessa on valmiudessa julkaisemaan verkossa tietomurron uhreille suunnatun käytännönläheisen tietopaketin vastaavanlaisen tilanteen tapahtuessa.

Tietoa tulee olla saatavilla verkossa myös ruotsiksi ja englanniksi. Viikonlopun aikana saimme käännösapua oikeusministeriöstä. Kuitenkin käännöstöiden pikaiseen toteuttamiseen tulee varautua nykyistä paremmin. Erityisen haastava tilanne on englanninkielisten uhrien osalta, koska toimintakieltojen tekemiseen liittyviä lomakkeita ei ole yleensä saatavilla kuin suomeksi ja ruotsiksi. Lomakkeiden kielivalikoimaa tulisi laajentaa ainakin englannin osalta.

Toimintakieltojen hakujärjestelmän yksinkertaistaminen

Monimutkaisten digitaalisten järjestelmien haltuunotto kriisitilanteessa on monille uhreille haasteellista. Myös tieto siitä, että kahlattavana on useita eri tavalla toimivia järjestelmiä, kuormittaa uhreja. Osan toimintakielloista voi tehdä sähköisesti, osan puhelimitse, joidenkin tekoon tarvitsee tulostinta, ja joissakin pitää käydä paikan päällä toimistolla. Kaikilla ei ole näitä mahdollisuuksia. Toimien teko ei myöskään saisi olla uhrille maksullista.

Olisikin harkittava yhtenäisen toimintakieltojärjestelmän laatimista. Siinä asiakas voisi viranomaisten ylläpitämän yhtenäisjärjestelmän kautta valita ne kiellot, mitkä hän haluaa ottaa käyttöön.

Henkilötunnuksen muuttamisen helpottaminen

Identiteettivarkauden seuraukset voivat olla hyvin pitkäkestoisia. On kohtuutonta, että yhden itsestä riippumattoman tietovuodon takia seurauksista voi joutua kärsimään jopa koko elämänsä ajan. Henkilötunnuksen muuttaminen tulisi olla helpommin mahdollista tällaisissa tilanteissa, sillä tietomurrot ja -vuodot ovat tätä päivää ja tulevat aiheuttamaan yhä enemmän ongelmia tulevaisuudessa. Erityisen haasteen tässä muodostavat alaikäiset uhrut.



Leena-Kaisa Åberg
toiminnanjohtaja, Rikosuhripäivystys

TILASTOLIITE

Yhteydenotot RIKUun Vastaamon tietomurtoon liittyen

Yhteydenoton syy	Aikajakso 15.-21.10.2020	Aikajakso 22.-28.10.2020
Kiristys	10	287
Yksityiselämää loukkaava tiedon levitt.	1	481
Identiteettivarkaus	6	262
Yhteensä	17	1030

RIKU:n palveluihin jakautuminen	Aikajakso 15.-21.10.2020	Aikajakso 22.-28.10.2020
116 006 puhelin	7	661
Juristin puhelinneuvonta	1	7
RIKUchat	6	274
Palvelupisteen puhelut	3	88
Yhteensä	17	1030

Kaikki RIKUun tulleet yhteydenotot rikosnimikkeestä riippumatta päiväkohtaisesti

	22.10.	23.10.	25.10.	26.10.	27.10.	28.10.	Yhteensä
116 006 puhelin	49	165	81	256	190	122	863
RIKUchat	17	72	suljettu	148	79	44	360
Yhteensä	66	237	81	404	269	166	1223

Yhteensä 1223 yhteydenottoa 116 006 -puhelimeen ja RIKUchattiin kaikkien rikosnimikkeiden osalta. Luvusta puuttuvat suoraan palvelupisteiden kautta hoidetut yhteydenottopyynnöt.

Riku.fi-verkkosivujen käyttäjämäärät, 22.–28.10.2020 verrattuna edeltävään viikkoon

Päivähakemisto	Käyttäjät
22.10.2020	2030
23.10.2020	2574
24.10.2020	12234
25.10.2020	16336
26.10.2020	8272
27.10.2020	4847
28.10.2020	3390

Päivähakemisto	Käyttäjät
15.10.2020	1443
16.10.2020	1469

17.10.2020	1242
18.10.2020	1336
19.10.2020	1201
20.10.2020	1205
21.10.2020	1208

Käyttäjät riku.fi:ssä 22.–28.10. verrattuna edeltävään 7 vuorokauden käyttäjämäärään

