

お客様へのお願い

2020年10月22日

石森株式会社

この度の、弊社 PC のウイルス感染により、多数の迷惑メール送信事案が発生しましたことにつきまして、大変なご不快且つご心配をおかけする事態となりましたこと、心より深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございません。

お客様に今後も不審なメールを配信することが危惧されることから、お客様に是非とも、以下の対処をお願い申し上げます。

1 弊社を発信元とするメール、返信を装ったメールを受信した場合について

対策1 メール削除。

弊社がお客様にメール送信する場合に、Word、Zip ファイル（圧縮ファイル）や添付ファイルを付けることはありませんので、もしそうしたファイルがついていたら、迷惑メールとして登録。直ちにメール自体の削除をお願いいたします。

対策2 「コンテンツの有効化」をしない。

添付ファイルをクリックすると Microsoft Word が起動します。万が一、ファイルを開いてしまい、「有効化」を求める表示が出た場合には、絶対に「有効化」せず、すべて閉じて、削除するようにしてください。また Zip ファイルも開くと Word 文書が入っていますので、同様な処置をお願いいたします。「有効化」を押さない限りはウイルスには感染しません。

対策3 リンクはクリックしない。

添付ファイル以外にメールに URL、リンク先の指定があったとしても、絶対にクリックしないでください。

以上の対策で、ファイルを開かず削除していただければ一切の被害は発生しません。

万が一、受信した場合は、一呼吸おいた慎重なご対応をお願いいたします。

また削除したメールは、確実性を期すためゴミ箱からも削除を併せてお願いいたします。

2 スпамメールに対する対応のお願い

現在、Emotet ウイルス被害が多発しており、多数のスパムメール、ウイルスメールが出回っております。これらに対する対応策としまして、以下の対策をお願いいたします。

対策1 セキュリティソフトを最新の状態にする。

ウイルス対策ソフトは毎日のように更新され、最適化されています。これらのソフトを必ず導入するとともに、常に最新状態にしたうえで、PC のスキャンを実施して、安全な状態を保ってください。

対策2 Emotet 対策を確実に実施する。

前記1の通り、どのようなメールであっても、添付ファイル Word、Zip ファイル

ルは開かない、「有効化」しない、迷惑メールとして登録。直ちに削除する対策を実施してください。

対策3 迷惑メールは受信しない設定とする。

メールソフトでは、迷惑メールは受信せず、直ちにゴミ箱へ入れる設定や迷惑メール報告機能がございます。送られてきた場合には、受信しない、迷惑メール登録設定をお願いいたします。

いずれの場合も、確実性を期するためゴミ箱からも削除をお願いいたします。

3 携帯・スマートフォンをご利用のお客様

「Emotet」ウイルスはMicrosoft Officeを狙ったウイルスです。携帯・スマートフォンでは、Wordを開いたとしても「コンテンツの有効化」ボタンが無いため、感染は確認されていません。万が一、受信した場合には迷惑メールとして登録。併せて削除をお願いいたします。PC同様にゴミ箱からも削除をお願いいたします。

4 お客様相談窓口の利用について

現在弊社では、今回の Emotet ウイルス対策の一つとして、お客様相談窓口を設置しました。困りのこと、不審なメールに関する疑問などがございましたら、お電話にてご相談を承ります。ご利用くださいませ。

また迷惑メール拒否設定は、通信各社の「迷惑メール設定」方法が異なります。下記に記載させて頂きましたので併せてご利用くださいませ。

お客様相談室 石森株式会社
フリーダイヤル 0120-396-237（月～金）
9：00～18：00

●Gmail

<https://support.google.com/mail/answer/1366858?co=GENIE.Platform%3DDesktop&oco=1>

●NTTドコモ

https://www.nttdocomo.co.jp/info/spam_mail/rejection_setup/index.html

●au

https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/mail/email/filter/detail/virus_mail/

●ソフトバンク

<https://www.softbank.jp/mobile/support/mail/antispam/email-i/>

●iCloud

<https://support.apple.com/ja-jp/guide/icloud/mm6b1a2ced/icloud>

●yahoo

<https://mail.yahoo.co.jp/antispam/tools.html>

●OCN

<https://support.ntt.com/ocn/support/pid2900000q61#anc01>

●biglobe

<https://email.biglobe.ne.jp/reject/>

●Hotmail

<https://support.microsoft.com/ja-jp/help/882877>