

Tunnista nettihiijaus

Opas vapaaehtoisille netti-
opastajille ja ammattilaisille



Tämän oppaan tavoitteena on tukea vapaaehtoisia digiopastajia ja ammattilaisia, jotka työskentelevät heikot digitaidot omaavien henkilöiden kanssa. Oppaan avulla voit toimia tukena digihuijattulle henkilölle, antaa toimintaohjeita lisävahinkojen estämiseen ja ilmoituksen tekemiseen mm. pankille ja eri viranomaisille.

Oppaan voi ladata omalle laitteelle ja sitä saa jakaa eteenpäin myös omille verkostoille ja digitukea tarjoaville tahoille, kuten digitukiyhdistyksille, vapaaehtoisverkostoille ja kirjastoille.

Opas on toteutettu osana Kuluttajaliiton Huijausinfo selkeällä kielellä -hanketta (STEA 2024–2026). Opasta ovat olleet tekemässä myös Joen Severi ry:n, ATK Seniorit Mukanetti ry:n ja Savonetti ry:n vapaaehtoiset digiopastajat ja ammattilaiset. Lämmin kiitos kaikille mukana olleille!

Lisätietoja hankkeesta ja huijauksista sekä toimintaohjeita löydät osoitteesta www.huijausinfo.fi

Kuluttajaliitto ry on Suomen ainoa yleinen ja kaikille avoin kuluttajien, asukkaiden, potilaiden ja sote-asiakkaiden edunvalvonta-, koulutus- ja neuvontajärjestö.

Puolustamme kohderyhmiemme etua yhteiskunnallisessa päätöksenteossa ja autamme arjen valinnoissa neuvomalla ja kouluttamalla.

Lue lisää www.kuluttajaliitto.fi

ISBN 978-952-9787-96-8 (nidottu)

ISBN 978-952-9787-97-5 (pdf)

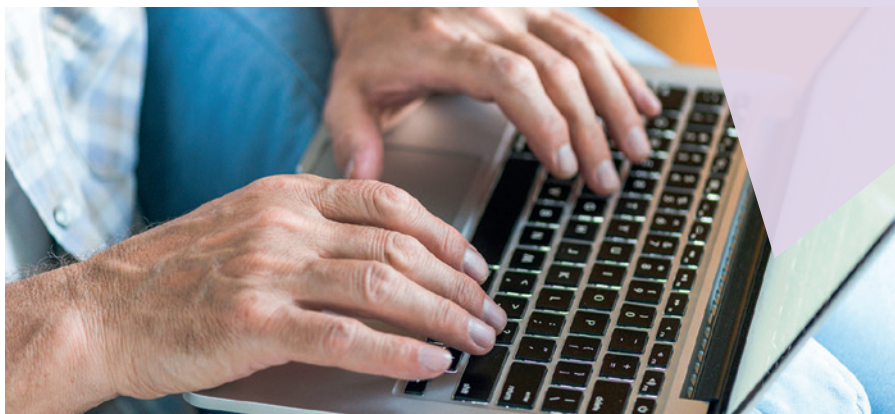
Kuvat: Magnific

© Kuluttajaliitto ry 2026

Sisältö

Yleistä digihuijauksista	4
Digihuijatun kohtaaminen	5
Digihuijatun ohjaaminen lisävahinkojen välttämiseksi	8
Toimintaohjeita omien tietojen suojaamiseen	9
Ohjeita velkaantuneelle tuen saamiseksi	12
Lisätietoa huijauksista	14





Yleistä digihuijauksista

Digihuijaukset, eli netin ja puhelimen kautta tapahtuvat huijaukset, ovat olleet vuosia voimakkaassa kasvussa, eikä niille näy loppua. Verkkorikollisuutta pyritään vähentämään erilaisilla toimenpiteillä, kuten teleoperaattoreiden varoituksilla ja estoilla sekä pankkien monitorointitoimilla. Rikolliset hyödyntävät huijauksissa yhä kehittyneempiä keinoja, kuten tekoälyllä luotuja viestejä, ääntä, erilaisia kuvia ja videoita sekä kokonaisia myynti- ja uutissivustoja petostarkoituksessa. Pankki- ja maksutietojen ja henkilötietojen kalastelu (phishing) on yleistä. Huijausyrityksiä tehdään usein tekstiviesteillä, sähköpostilla ja sosiaalisen median kautta. Huijarit ovat siellä, missä ihmisetkin ovat.

Huijaukset ovat entistä uskottavampia, sillä ne ovat taitavasti tehtyjä ja jäljittelevät usein viranomaisten, yritysten tai tuttujen ihmisten viestintätyyliä. Viranomaiset ja pankit varoittavat aktiivisesti uusista huijausmuodoista, mutta samalla rikolliset kehittävät nopeasti uusia tapoja tehdä petoksia.

Kuluttajaliiton Huijausinfo jakaa tietoa huijauksista kaikille avoimilla luennoilla, webinaareissa ja jakamalla tietoa verkossa, somessa ja myös perinteisemmissä medioissa. Hyvä medialukutaito, tieto huijareiden lähestymistavoista ja varovaisuus, kuten verkkotunnusten, lähettäjiä ja linkkien tarkistaminen sekä kaksivaiheisen tunnistautumisen käyttö, ovat edelleen keskeisimpiä keinoja suojautua huijatuksi tulemiselta.

Tähän oppaaseen on kerätty tietoa seuraavista aiheista:

- Miten kohdata digihuijattu henkilö.
- Mihin ohjata huijattu lisävahinkojen välttämiseksi.
- Toimintaohjeita omien tietojen suojaamiseen.
- Ohjeita velkaantuneelle tuen saamiseksi.
- Ohjeita henkisen tuen saamiseksi.
- Yhteystietoja.

Digihuijatun kohtaaminen

Kun kohtaat digihuijatun henkilön, tärkeintä on edetä rauhallisesti ja järjestelmällisesti. On hyvä muistaa, että huijattu on rikoksen uhri, eikä ole itse syyllinen tilanteeseen.

1. Rauhoita tilanne

Kuuntele ilman syyllistämistä, mitä on tapahtunut. Huijauksen kohteeksi joutuminen herättää usein häpeää ja pelkoa. Jos saat avunpyynnön tai havaitset neuvontatilanteessa mahdollisen huijauksen, selvitä mistä on kysymys ja tue huijattua tilanteessa. Voit myös pyytää tarvittaessa toista opastajaa tai ammattilaista paikalle selvittämään, mistä on kysymys ja tukemaan tilanteessa.

Joskus huijattu ei usko olevansa petoksen uhri. Tällöin on tärkeää keskustella rauhassa esimerkkien avulla henkilön kanssa.

- Kuluttajaliiton Huijausinfon Tunnista nettihuijaus -oppaassa on esimerkkejä, jotka voivat auttaa huijattua ymmärtämään tilanteen.

- Kyberturvallisuuskeskus julkaisee kerran viikossa tuoreista huijauksista viikkokatsauksen, jota voi käydä katsomassa.
- Huijatun läheiselle (jos tiedossa) voi ilmoittaa huijaustapauksesta.
- Huijatun pankin asiakaspalveluun voi soittaa ja kertoa tilanteesta (huijattu menettänyt rahaa ja/tai pankkitunnukset ja henkilötunnuksen). Pankki ei saa antaa mitään tietoa asiakkaastaan, mutta asiakaspalvelu voi kuunnella, mitä on tapahtunut. Pankkia voi pyytää olemaan yhteydessä huijattuun. Asiakaspalveluun soitto edellyttää kyseessä olevan henkilön henkilötietoja (mm. nimi, osoite, puhelinnumero).
- Huijatusa voi tehdä oman harkinnan mukaan myös huoli-ilmoituksen, jos henkilö ei todisteista huolimatta usko olevansa petoksen uhri ja hän on menettänyt paljon rahaa tai ostanut lahjakortteja huijarille. Huoli-ilmoituksen voi tehdä oman hyvinvointialueen sosiaalitoimeen, aikuissosiaalityöhön tai vanhuspalveluihin.

2. Pyri keskeyttämään vahinko heti

Pyydä henkilöä lopettamaan yhteydenpito huijariin, sulkemaan mahdolliset etäyhteydet ja olemaan lähettämättä rahaa tai lahjakortteja. Huijari on ammattirikollinen, jonka tehtävä on manipuloida ja saada huijauksen kohteena olevalta rahat ja henkilötietoja keinoja kaihtamatta.

3. Turvaa tunnukset ja rahat

Ohjaa vaihtamaan salasanat, sulkemaan tai jäädyttämään pankki- ja luotokortit sekä ottamaan yhteys omaan pankkiin mahdollisimman nopeasti. Nopea yhteydenotto pankkiin on ensimmäinen ja tärkein toimenpide.

4. Kerätkää tiedot tapahtuneesta

Kirjatkaa ylös, mitä on tapahtunut: puhelinnumerot, viestit, maksut, ajankohdat, someprofiilit ja tilinumerot. Viesteistä ym. on hyvä ottaa kuvakaappaukset. Näistä on hyötyä jatkotoimissa, mm. ilmoittaessa tapahtuneesta pankille ja rikosilmoitusta tehtäessä. Dokumentointi auttaa pankkia ja poliisia tutkimuksissa.

5. Kehota tekemään ilmoitukset

Neuvo tekemään rikosilmoitus poliisille ja tarvittaessa ilmoitus myös palveluntarjoajille (esim. sähköpostin ylläpitäjälle, somealustasta vastaavalle taholle ym.).

6. Tarjoa jatkotukea

Ohjaa luotettaviin tuki- ja neuvontapalveluihin, kuten esimerkiksi Rikosuhripäivystykseen tai Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-neuvontaan. Varmista, että henkilö tietää miten seurata tilannettaan (esim. pankkitapahtumat, luottotiedot).

Pidä keskustelun sävy kannustavana ja käytännönläheisenä – tärkeintä on minimoida vahingot ja palauttaa tunne asian hallinnasta.

Neuvoja ja tukea tarjoavia tahoja

Rikosuhripäivystys: Tukea ja käytännön neuvoja, puh. 116 006
<https://www.riku.fi/nettihujaus>

MIELI ry:n kriisipuhelin: Keskusteluapua kriisiin, puh. 09 2525 0111
<https://mieli.fi/tukea-ja-apua/kriisipuhelin>

DVV:n Suomi.fi-neuvonta: Apua Suomi.fi-palvelujen käyttöön, puh. 0295 000, <https://dvv.fi/suomi-fi-palvelujen-neuvonta>





Digihuijatus ohjaaminen lisävahinkojen välttämiseksi

Jos on menettänyt pankkitunnukset, rahaa, maksukorttitiedot ja/tai henkilötunnuksen:

1. Ohjaa soittamaan välittömästi pankin/pankkien asiakaspalveluun ja kertomaan tilanteesta mahdollisimman pian (OP, Nordea, Danske Bank, Säästöpankki, Aktia, S-Pankki). Pankille on hyvä ilmoittaa kaikki tiedot ja dokumentit tapahtuneesta.

Jos asiakaspalvelu ei ole auki, soita pankkisi aina avoinna olevaan sulkupalveluun. Pankkien kortti- ja verkkopankkitunnusten sulkupalvelut ovat yleensä erillisiä normaalista asiakaspalvelusta ja toimivat ympäri vuorokauden.

2. Ohjaa tekemään rikosilmoitus poliisille verkossa <https://poliisi.fi/tee-rikosilmoitus> tai poliisin toimipisteessä ajanvarauksella. Rikosilmoituksen asiasta voi tehdä myös joku muu kuin huijatuksi tullut.

3. Lisäneuvontaa:

- **Rikosuhripäivystys:** <https://www.riku.fi>
- **DVV:n Suomi.fi-neuvonta:** <https://dvv.fi/suomi-fi-palvelujen-neuvonta>
- **Poliisin neuvontapalvelusta** saat yleisneuvontaa kiireettömissä asioissa, puh. 0295 419 800, <https://poliisi.fi/neuvontapalvelu>. Chat-ikkuna näkyy verkkosivuilla silloin, kun asiantuntija on saatavilla.

Toimintaohjeita omien tietojen suojaamiseen

Identiteettivarkauden kohteeksi joutunut henkilö voi ottaa omaehtoisen luottokiellon estääkseen lisävahingot. Luottokielto suositellaan tehtäväksi kaikille palveluntarjoajille, jotta se olisi mahdollisimman kattava. Laajasti eri palveluntuottajilta otettu luottokielto estää tehokkaasti pikavippien ja muiden luottojen ottamisen omiin nimiisi pankeista ja eri luotonantajilta.

Luottokiellon asettaminen

Positiivinen luottotietorekisteri

Vapaaehtoinen luottokielto tehdään Verohallinnon ylläpitämään positiiviseen luottotietorekisteriin sähköisessä asiointipalvelussa: <https://www.vero.fi/positiivinenluottotietorekisteri>. Luottokiellon tekeminen ja muokkaaminen on maksutonta. Voit valita, onko kielto voimassa toistaiseksi vai määräjän. Voit perua kiellon milloin tahansa.

Positiivinen luottotietorekisteri on virallinen valtion rekisteri. Vapaaehtoisen luottokielto rekisterissä kertoo luotonantajille, että sinun nimissä ei saa ottaa luottoa.

- Aseta kielto palvelussa sähköisesti. Kirjautuminen vaatii joko pankkitunnukset, varmennekortin (henkilökortti + kortinlukija) tai mobiilivarmenteen.
- Kiellon asettaminen on maksutonta.
- Jos sähköinen asiointi ei onnistu, kiellon voi tehdä paperilomakkeella, joka lähetetään Verohallinnolle.

Lisätietoja:

<https://www.suomi.fi/oppaat/tietovuoto>
<https://dvv.fi/tietojen-luovuttamisen-kieltaminen>



Yksityiset luottotietorekisterit

Voit asettaa omaehtoisen luottokiellon myös yksityisiin rekistereihin, joita useat suomalaiset pankit ja rahoituslaitokset käyttävät luottopäätöksissään. Palvelut voivat olla maksullisia.

Suomen Asiakastieto Oy (Omatieto.fi)

- Aseta kiello Asiakastiedon Oma luottokiello -palvelussa: <https://www.asiakastieto.fi/omatieto/fi>
- Kiello on yleensä voimassa toistaiseksi tai määrääjän.
- Palvelu voi olla maksullinen (esim. 2 vuoden kiello).

Dun & Bradstreet (entinen Bisnode)

- Aseta kiello Dun & Bradstreetin palvelussa: <https://my.bisnode.fi/protection>
- Palvelu on maksullinen.



Mitä muuta tietonsa menettäneen kannattaa ottaa huomioon

- Jos epäilet identiteettivarkautta, **tee luottokiellon lisäksi rikosilmoitus poliisille:** <https://poliisi.fi/tee-rikosilmoitus>
- Voit tehdä myös **yhteystietojen luovutuskiellon** Digi- ja väestötietovirastoon (DVV), jotta tietojasi ei myydä suoramarkkinointiin: <https://www.dvv.fi>
- Voit myös harkita **muuttosuojausta** Postille sekä Digi- ja väestötietovirastoon: <https://www.posti.fi/muuttaminen/muuttosuojaus>
- Voit tehdä **rekisteröintikiellon** Patentti- ja rekisterihallitukselle: https://www.prh.fi/fi/yrityksetjayhteisot/valty_huijauksilta/rekisterointikielto.html
- Voit **kieltää omien tietojesi luovuttamisen** Suomi.fi-verkkopalvelussa: <https://www.suomi.fi/omat-tiedot/henkilotiedot>
- Muuta halutessasi **puhelinnumerosi salaiseksi**. Kysy lisää omalta operaattoriltasi.
- Poista tietosi käyttämistäsi **laskutuspalveluista** (esim. Klarna) ja kiellä niiden käyttö.
- Huolehdi **turvallisista salasanoista ja kaksivaiheisesta tunnistautumisesta**.

Lue lisää aiheesta:

<https://www.suomi.fi/oppaat/tietovuoto>

<https://tietosuoja.fi/jos-sinulta-haviaa-henkilotietoja>

<https://www.riku.fi/toimi-nain-jos-tietojasi-on-vuodettu-verkkoon>

<https://dvv.fi/suomi-fi-palvelujen-neuvonta>





Ohjeita velkaantuneelle tuen saamiseksi

Huijauksissa voi käydä niin, että huijatuksi tullut henkilö menettää omaisuutensa ja tämän lisäksi myös velkaantuu (esim. sijoitus- ja romanssihuijaukset). Velkaantuneen tukemisessa kannattaa edetä käytännöllisesti ja vaiheittain, jotta tilanne ei tunnu ylivoimaiselta.

1. Kartoittakaa tilannekuva

Listatkaa kaikki velat, tulot ja pakolliset menot. Pelkkä kokonaisuuden hahmottaminen helpottaa jo päätöksentekoa.

2. Ota yhteys velkoihin ajoissa

Velkojen kanssa voi usein sopia maksusuunnitelmista, lyhennysvapaista tai maksuaikojen pidennyksistä. Varhainen yhteydenotto lisää joustoa.

3. Hyödynnä Oikeuspalveluviraston palveluja

Suomessa Oikeuspalveluvirasto järjestää julkisen oikeusavun, talous- ja velkaneuvonnan sekä yleisen edunvalvonnan palveluja. Talous- ja velkaneuvonta tarjoaa maksutonta apua velkojen järjestelyyn, budjetointiin ja neuvotteluihin velkojen kanssa: <https://www.oikeuspalveluvirasto.fi/talous-ja-velkaneuvonta>. Selvitä mahdollisuus velkajärjestelyyn, jos velkoja

on paljon eikä maksukyky riitä. Voi olla mahdollista hakea yksityishenkilön velkajärjestelyä käräjäoikeuden kautta.

4. Selvitä sosiaalietuudet

Tarkista oikeus tukiin, kuten Kelan etuuksiin, jotka voivat helpottaa arkea (esim. asumistuki, toimeentulotuki): <https://www.kela.fi/kelan-etuudet>

5. Vältä lisävelkaa

Pyri katkaisemaan velkakierre: ei uusia lainoja tai pikavippejä tilanteen korjaamiseksi.

6. Tarjoa henkistä tukea ja ohjaa eteenpäin

Velkaantuminen kuormittaa psyykkisesti. Kannusta ja ohjaa tarvittaessa myös keskusteluavun piiriin. Ohjaajana on hyvä muistaa omat voimavarat ja siirtää tarvittaessa henkisen tuen antaminen ammattilaisille.

- **Hyvinvointialueilla** on ammattilaisia, jotka antavat tukea kriisissä.
- Työikäisen voi ohjata **työterveyden** piiriin.
- **Rikosuhripäivystys:** Keskusteluapua, tukea ja käytännön neuvoja, puh. 116 006, <https://www.riku.fi/nettihujaus>
- **MIELI ry:n kriisipuhelin:** puh. 09 2525 011, <https://www.mieli.fi>
- **Seurakunnan diakoniatyöhön** voi olla yhteydessä ja pyytää keskusteluapua.

Nettihuujaukset ovat kansainvälinen ilmiö, jonka eteen niin viranomaiset, pankit kuin kolmannen sektorin toimijatkin tekevät laajaa ennaltaehkäisevää yhteistyötä. Vahingon sattuessa apua on saatavilla. **Tästäkin voi selvitä!**



Lisätietoa huijauksista

Kuluttajaliiton tietopankki huijauksista: www.huijausinfo.fi
sekä Kuluttajaliiton tekemät videot huijausten tunnistamisesta
YouTubessa: <https://www.youtube.com/@kuluttajaliittory>

Poliisi: <https://www.poliisi.fi/petosrikkokset>

Rikosuhripäivystys: <https://www.riku.fi/erilaisia-rikoksia/nettihujaus>

Nettideittiturva: <https://nettideitturva.fi>

Liikenne- ja viestintävirasto Traficomın Kyberturvallisuuskeskus:
<https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi>

Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonta:
<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

Euroopan kuluttajakeskus Suomessa: <https://www.ecc.fi>

Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-neuvonta:

<https://dvv.fi/suomi-fi-palvelujen-neuvonta>

Yle Oppimisen Digitreenien materiaalit huijauksista:

<https://www.yle.fi/aihe/digitreenit>

SeniorSurf-toiminnan vinkit mm. digilaitteiden käyttöön ja netissä toimimiseen: <https://www.seniorsurf.fi>

Huijauksista varoitetaan esimerkiksi Huijausinfon, Kyberturvallisuuskeskuksen ja poliisin sosiaalisen median kanavissa ja nettisivuilla.

- **Huijausinfo**
Facebookissa ja Instagramissa @huijausinfo
- **Kyberturvallisuuskeskus**
Viestipalvelu X:ssä @CERTFI ja Facebookissa @NCSC-FI
- **Poliisi**
Viestipalvelu X:ssä ja Facebookissa @Suomenpoliisi



huijausinfo.fi



**KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET**