

NOTICEサポートセンターの活動と課題

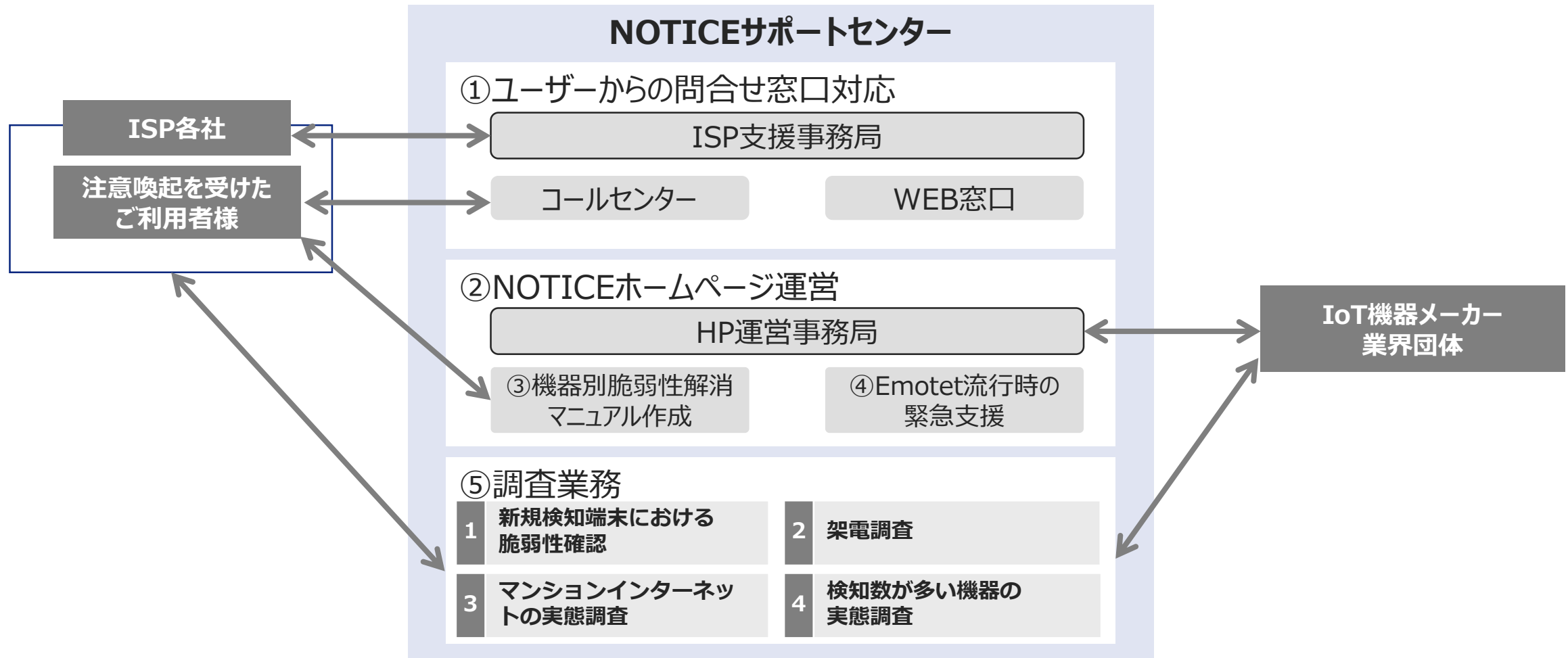
KDDI株式会社

2023 年 1 月 18 日

NOTICE-SCの概要、目的

2

ISP各社とその利用者様に向けた対応で、NOTICEプロジェクトを支援



活動実績（問合せサポート、ホームページ運用）

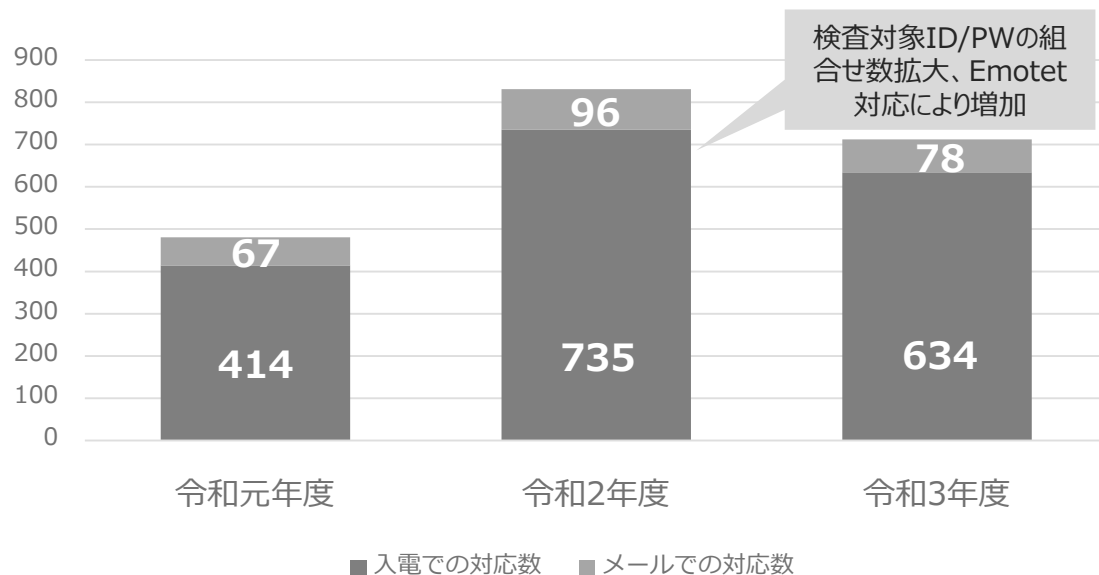
3

問合せ窓口対応、ホームページ運用によるユーザーサポートを実施

①ユーザーからの問合せ窓口対応

- NOTICEから注意喚起を受けた機器のご利用者様からの問い合わせ対応や、機器設定方法の案内等、**NOTICEプロジェクトにおけるユーザーサポートを実施**

NOTICE-SC問合せ対応数

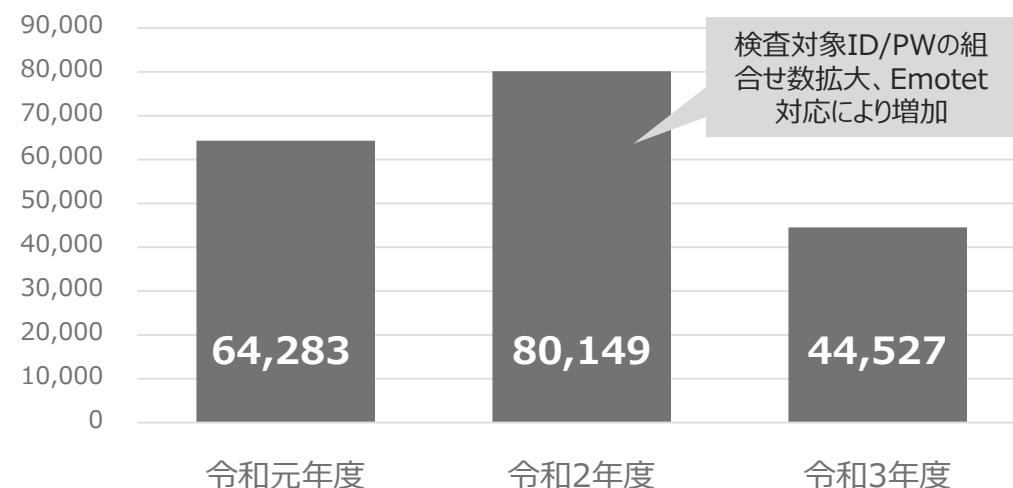


※問合せ対応数は入電数・メール受信数ではなく、問合せ頂いた質問への応対数で集計

②NOTICEホームページ運営

- NOTICEから注意喚起を受けた機器のご利用者様や一般の方への適切な情報提供を目的に、**NOTICEホームページを運用**

ホームページ閲覧数



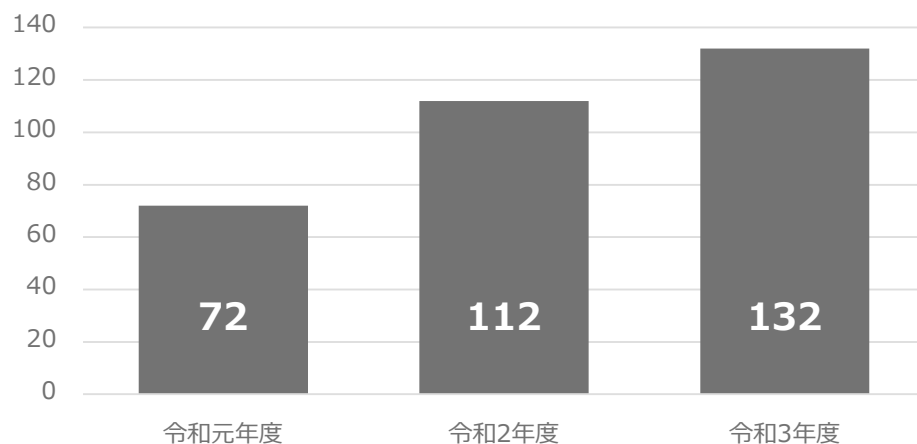
活動実績（機器別マニュアル作成）

機器別の設定方法マニュアルをホームページで公開し、機器設定方法をサポート

③ 機器別脆弱性解消マニュアル作成

- NOTICEで検知された機器の**メーカーと連携**し、**132機種**の**設定方法マニュアル**を作成
- NOTICEプロジェクトをととして、機器メーカーとの**連携体制**を形成

機種マニュアル作成数



問合せIDを入力することで、
機種別のマニュアルが閲覧可能

活動実績 (Emotet緊急支援)

5

NOTICEの注意喚起スキームを、脅威インテリジェンスにおいて活用

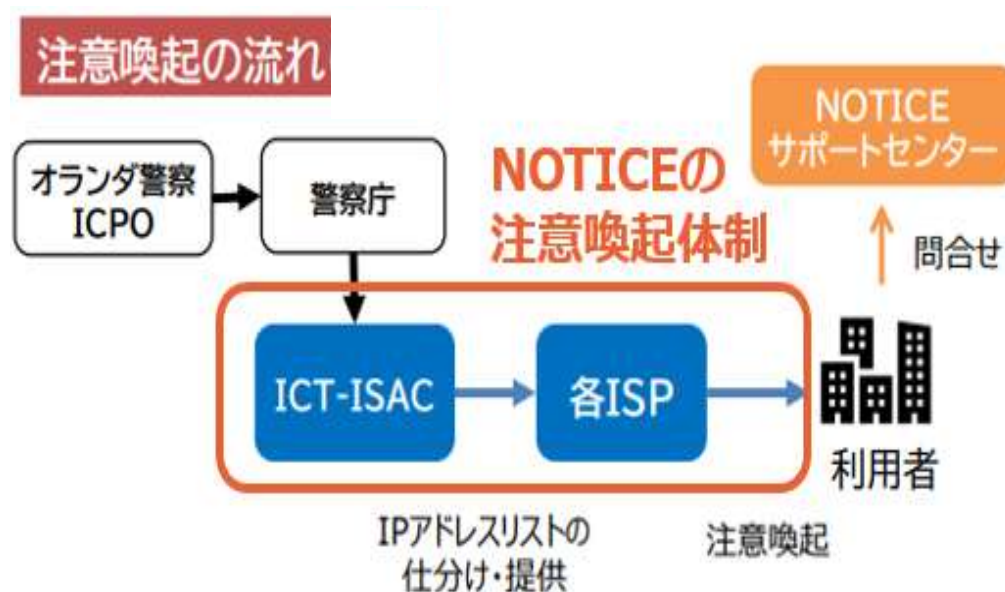
④ Emotet流行時の緊急支援

- 令和2年度に、ICPO(インターポール)から警察庁へ、国内のEmotet感染端末に関する情報提供があり、感染端末の利用者に対してNOTICEプロジェクトから注意喚起を実施
- NOTICEサポートセンターでは、ユーザーからの問合せ対応や是正に向けた対処方法案内等の支援を実施

オランダ警察からの入手データ（配布件数）総件数：20,845
参加ISP:39社 実施報告:37社
注意喚起実施件数：1,680
注意喚起実施率：8.06%



NOTICEの注意喚起体制を活用し、
Emotet感染端末の利用者へ注意喚起を実施



活動分析（問合せ傾向の分析）

NOTICE取り組みの案内から、機種設定方法の支援まで幅広いサポートを実施

※複数の内容にかかる問合せは重複してカウント

問合せ内容		令和元年度		令和2年度		令和3年度		合計
		入電	メール	入電	メール	入電	メール	
NOTICE	機器設定方法	51	8	239	29	169	24	520
	NOTICE取り組みの趣旨	61	8	84	3	65	6	227
	取組の流れ、役割分担	43	0	53	3	70	6	175
	調査方法の詳細	40	4	37	5	8	1	95
	注意喚起の範囲	23	0	11	4	5	0	43
	周知	10	8	1	4	2	2	27
	利用者特定の詳細	4	0	5	1	1	0	11
	調査で取得した情報の取り扱い	1	2	6	0	0	0	9
	苦情	1	0	0	0	1	0	2
	その他	121	32	81	13	100	11	358
NICTER関連		59	5	99	25	132	20	340
Emotet		-	-	119	9	81	8	217
合計		414	67	735	96	634	78	2024

機器設定方法では、機器マニュアルの閲覧方法などの具体的機器設定方法を案内している。
ただし案内を受けて、**実際にユーザが対処完了したかまで確認できていない課題**がある。

活動実績（調査業務、IoT機器メーカーとの連携）

7

NOTICE運営の円滑化にむけて、4件の調査業務を実施

⑤調査業務

- NOTICEの検査、および注意喚起を効率的に行うための、**調査業務を4件実施**

1 **新規検知端末における脆弱性確認**
新規検知端末のマニュアルや技術仕様を基に外部通信可否やID/PW変更可否を判断

2 **架電調査**
より効果的な注意喚起の実施繋げることを目的に、架電調査をR3年度に実施

3 **マンションインターネットの実態調査**
業界大手のマンションインターネット事業者にヒアリングをR3年度に実施（次頁で分析結果報告）

4 **検知数が多い機器の実態調査**
NOTICE検知数が最も多いメーカーへの実態調査ヒアリングをR4年度に実施

検知数が多い機器の実態調査

- 検知数上位のA社へ個別ヒアリングを実施し、**端末設備等規則改訂における機器対応状況**について確認
- 2022年9月以降発売の新機種から、**規則(アクセス制御機構、初回ログイン時PW設定強制、セキュリティパッチ適用の促進)**に対応しているとの情報を確認
※端末設備等規則改訂以降、A社の新機種の検知はなし

（参考）2022年11月度におけるメーカー別検知数

	A社	B社	C社	D社	E社	その他	合計
機種数	21 (9)	7 (2)	9 (0)	1 (0)	7 (4)	-	-
検知数	1158 (255)	150 (20)	46 (0)	46 (0)	19 (11)	38	1457

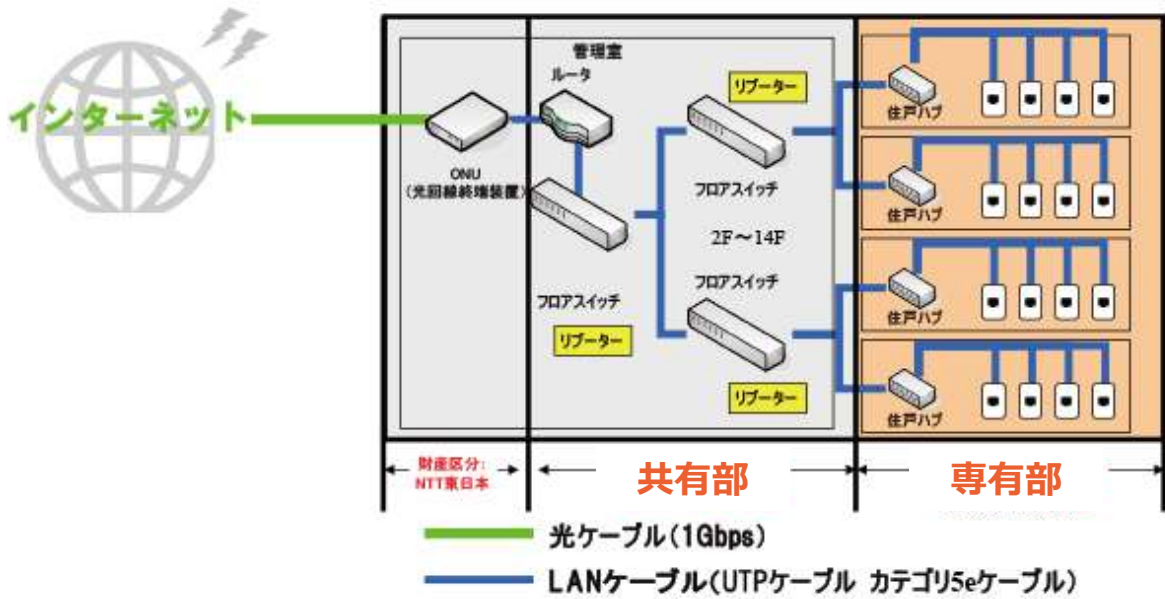
※括弧内はメーカーでのサポートが切れている機種の内訳

活動分析（マンションインターネット調査）

マンションISPへヒアリングをおこない、効果的な注意喚起方法の整理を実施

マンションインターネットの接続構成

- マンションインターネットに提供するネットワーク構成は、一部の業者を除けば大きく変わらず、マンション全体で用いる「共有部」と、マンション入居者の各部屋の部分となる「専有部」に分かれるため、**注意喚起の方法が異なる**ことが判明



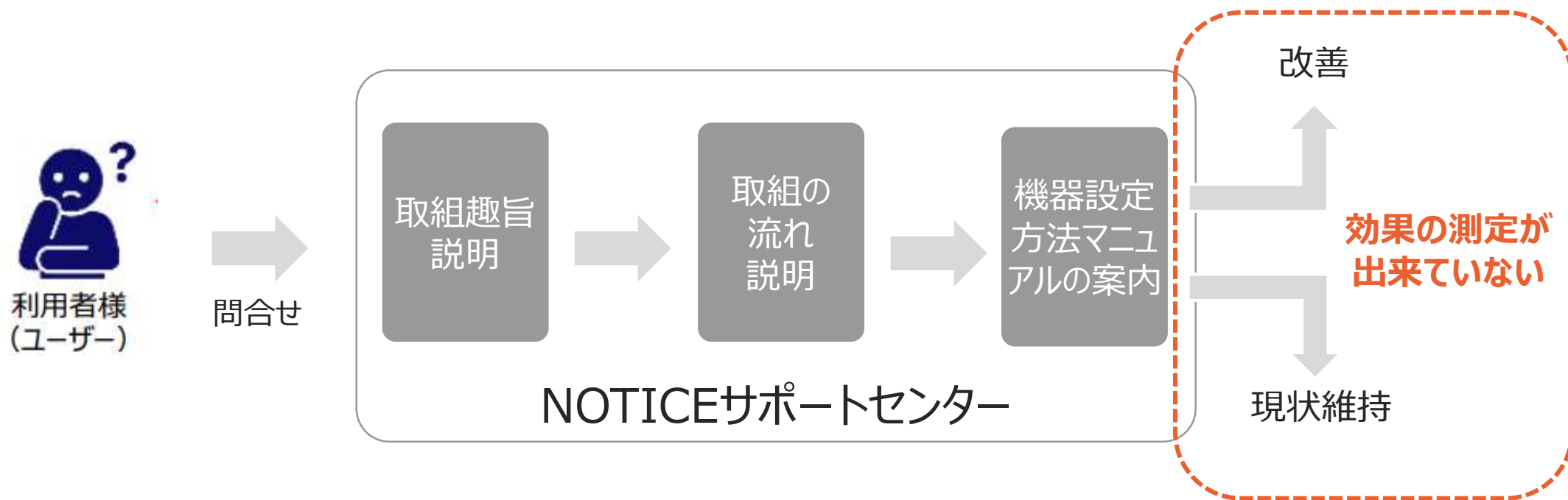
マンションにおける注意喚起方法の整理

- マンションISP大手3社に対してヒアリング調査を実施
- 脆弱IoT機器のマンション内における設置場所によって、**注意喚起すべき対象者は異なる**

脆弱IoT機器の設置場所		ユーザ特定可否	注意喚起先
共有部	専有部		
○	-	可	マンションISPと契約しているオーナー、管理会社、管理組合に対する注意喚起
-	○ プライベートIP (ポートフォワーディング)で利用	不可	NOTICE検査では、共有部の機器(ルータ等)が検知されてしまうため、注意喚起が困難
-	○ グローバルIPで利用	可	IPから被疑専有部が特定できるため、検知された専有部の入居者に対する注意喚起

今後の課題

NOTICEサポートセンターにおける問合せ対応効果の見える化



サポートセンターでは、**実際にユーザが対処完了したかまで確認できていないため、
注意喚起やユーザーサポートの対応効果の測定が出来ていない。**

「つなぐチカラ」を進化させ、
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

KDDI VISION 2030



《参考資料》 問合せにおける利用機種の傾向

11

NOTICE・NICTERともにルーターの利用者が多数を占める

NOTICE問合せにおける利用機種の傾向

NOTICE	令和元年度	令和２年度	令和３年度	合計
ルータ	7	49	64	120
UTM	1	2	2	5
VPNルータ	0	2	0	2
ネットワークカメラ	0	0	1	1
NAS	0	0	1	1
モバイルゲートウェイ	0	1	0	1
アクセスポイント	0	1	0	1
モバイルルータ	0	1	0	1
合計	8	56	68	132

NICTER問合せにおける利用機種の傾向

NICTER	令和元年度	令和２年度	令和３年度	合計
ルータ	27	80	117	224
ネットワークカメラ	7	25	21	53
ホームゲートウェイ	2	2	2	6
ONU一体型ルータ	0	2	0	2
プリンタ	0	2	0	2
デジタルレコーダー	0	2	0	2
スマートスイッチ	0	0	1	1
Wi-Fi中継器	0	0	1	1
アクセスポイント	0	0	1	1
光電話ルータ	0	0	1	1
防犯カメラ	0	0	1	1
スマートスピーカー	0	1	0	1
ウェブカメラ	0	1	0	1
Wi-Fiプラグ	1	0	0	1
不明	10	35	24	69
合計	47	150	169	366