

ユビキタスネット社会の実現に向けた政策懇談会
利用環境WG(第3回)

@niftyにおける利用者保護対策

- 迷惑メール対策とセキュリティ対策を中心に -

平成16年5月14日

ニフティ株式会社

取締役サービス事業部長 井崎 直次

@niftyにおける利用者保護全体の枠組み

広告、説明時における利用者保護

適切な広告表示

契約時の十分な説明

入会

コマース / コンテンツにおける利用者保護

コミュニティにおける利用者保護

コミュニケーションにおける利用者保護(迷惑メール対策)

利用者の総合セキュリティ対策(ウイルス対策、不正侵入対策など)

個人情報保護ポリシーに基づく個人情報の保護

- 接続サービスの種別から速度表示を廃止

例: ADSL接続サービス

以前

1.5Mコース

8M/12Mコース

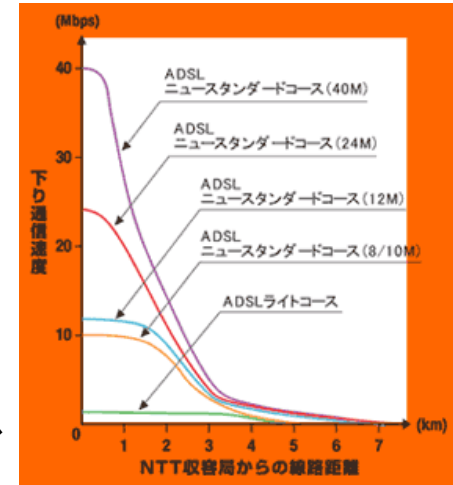
24Mコース



現在

ライトコース

ニュースタANDARDコース



- 電気通信に関する広告基準(自主基準)に準拠した広告表示

主にパンフレット、ホームページ、メールなどの媒体において

- サービス内容についての重要事項説明(電気通信事業法 / 消費者契約法に基づく)

- ベストエフォートなどサービスの性質から来る制限事項や料金(キャンペーン)の適用条件などについて
- 口頭や電話、書面、サインアップ画面などの方法により実施

- 契約後の書面の郵送による確認

コミュニケーションにおける利用者保護 (迷惑メール対策を中心として)

- **当社の迷惑メールの定義**

「インターネット利用者が受信を希望しないメール」

- SPAMメール(勝手に送りつけてくる大量な宣伝メール)のみならず、ウイルスメールなども含む。
- 法律でいう「特定電子メール」よりも広い概念(法律の定義では、要件を満たせば商用の宣伝も合法であるが、それを希望しない利用者は多いので対策が必要)

- **現状の対策**

啓蒙活動

- 迷惑メール対策サイト <http://www.nifty.com/spam/>

・取組み活動

1. 加害元への民事、刑事の法的措置
2. 総務省・JAIPA等との連携
3. 他ISPとの意見交換やWG参加

・スパマーの取締り

ユーザ問い合わせに応じた送信元の特定・警告・ID停止

- **迷惑メール対策ポリシーの策定**

2004年5月策定、公表

http://www.nifty.com/spam/

The screenshot shows the @nifty spam counter website. At the top, there is a navigation bar with the @nifty logo and a banner for '迷惑メール対策' (Spam Counter) with the tagline 'AGAINST SPAM MAIL'. Below the banner, the main content is organized into several sections:

- 基礎知識 (BASIC KNOWLEDGE OF SPAM MAIL):** A sidebar menu with links for 'なぜ迷惑メールが来るの?' (Why does spam come?), 'インターネット利用時の注意事項' (Internet usage precautions), and 'メールソフトの機能紹介' (Email software features).
- 迷惑メールはもういない (Spam is no longer here):** A central heading.
- 対策法をご紹介します (Introducing countermeasures):** A main section with a sub-heading '「迷惑メールフォルダー」サービスを利用する' (Using the 'Spam Folder' service). It includes an illustration of a 'SPAM' box and a list of '4 tricks' (スゴイその1-4) for setting up the service.
- メールアドレスを変更する (Change email address):** A section explaining how to change the email address to avoid spam.
- セキュリティ対策ソフトの機能を利用する (Use security software features):** A section mentioning Symantec and Trend Micro.

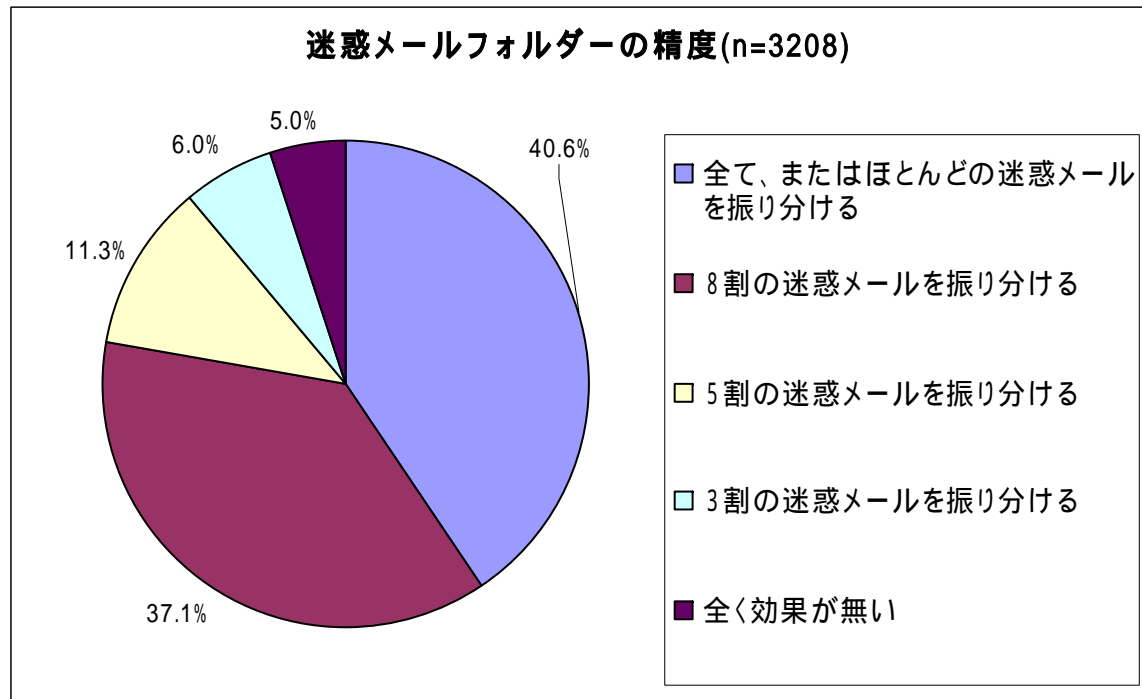
At the bottom, there are buttons for 'Mail@nifty' and 'Security@nifty', and a footer with '迷惑メール対策リンク集' and '迷惑メール総合情報'.

・スパム対策サービス充実

1. スпамメールブロック(アドレス、ドメイン、題名、バイト数で指定)
2. 受信拒否
3. 迷惑メールフォルダ
4. 学習型スパムフィルタ
5. @nifty自身からのDM拒否可能
6. メールアドレス変更サービス

迷惑メールフォルダ

- ベイズ理論を日本で最初にサーバー上に実装した自己学習機能を備えるフィルタリングによる振り分け
- Web画面による簡単な設定
- フィルタリングによる漏れはサーバー上に残す設定で読み出しも可能。
- 80%のSPAMをフィルタリングする実績
- 重要なメールは除外するセーフリスト機能も装備
- 無料で提供、利用者から高い評価

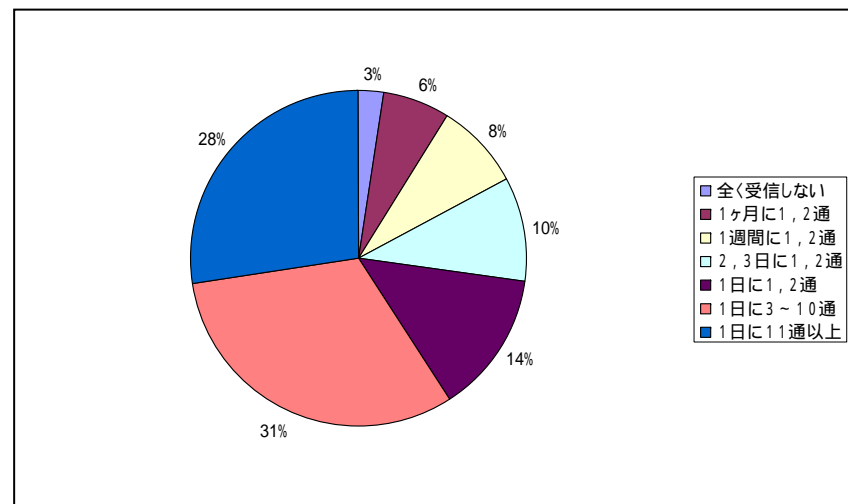
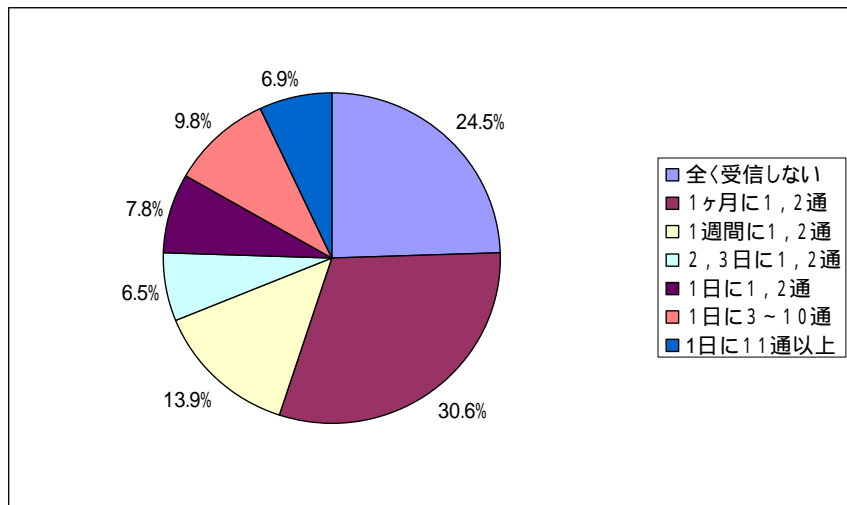


迷惑メールに関するアンケート調査結果から

迷惑メールは会員全体ではなく、一部の会員に集中して被害を及ぼしていると推測される。

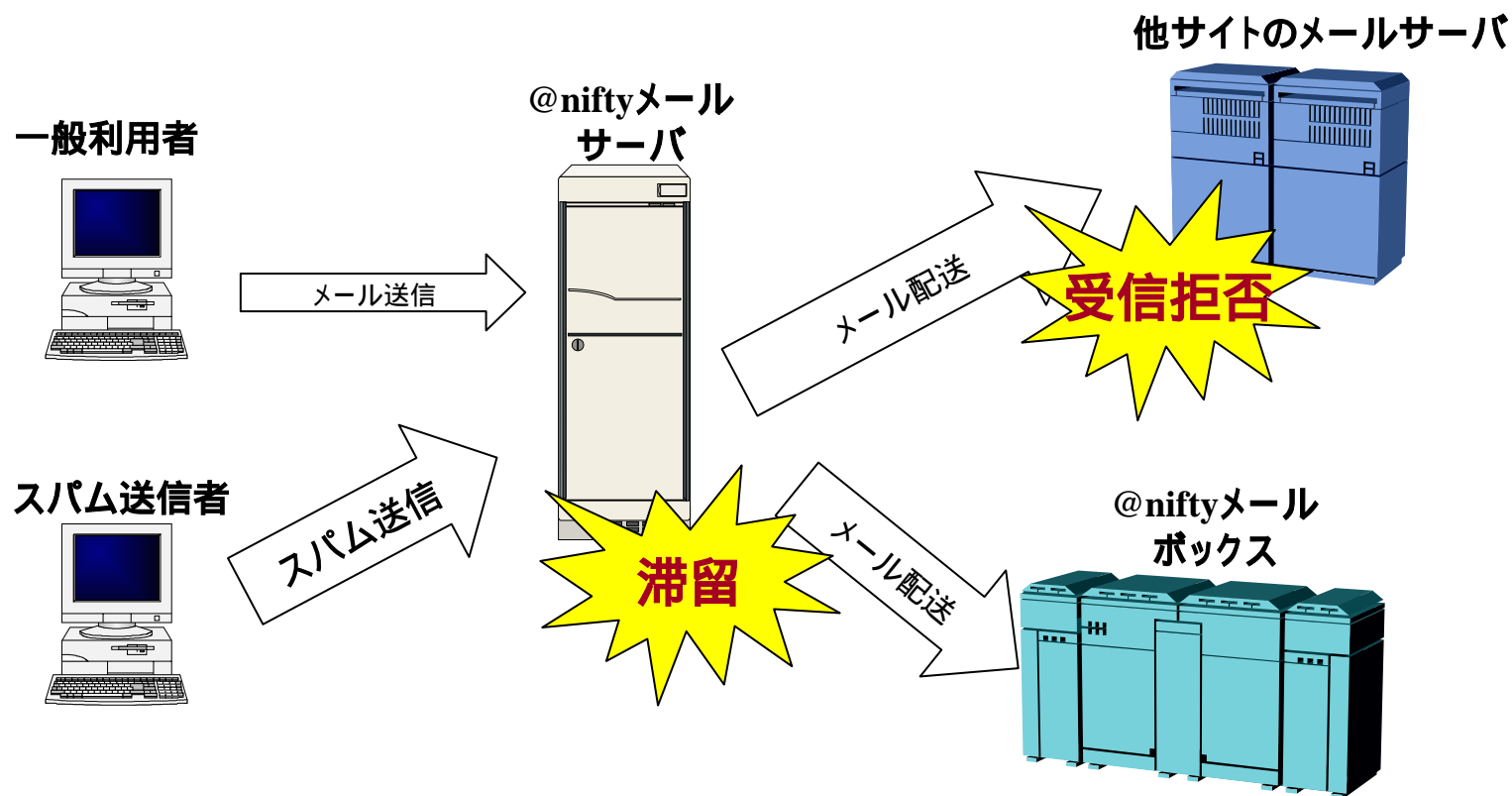
@nifty会員全員に対する調査では、1日に3通以上の迷惑メールを受信する会員の比率は17%

迷惑メールフォルダ設定者に対する調査では1日に3通以上の迷惑メールを受信する会員の比率は59%



スパムメールによる全体への被害

スパムメールによりメール流量が急増すると、一般利用者のメールも他サイトから受信拒否される。また、メールサーバにメールが滞留、メール配信が遅延する。





@niftyでの発生状況(ニフティからの送信)

SPAM対策は対策技術とそれをすり抜ける新たな送信方法とのイタチゴッコの繰り返し。

| 日付 | 送信通数 | | | |
|-------|-----------|------|----------|-------------|
| 10/1 | 約10,000通 | | 2004/3/3 | 約100,000通 |
| 10/22 | 約5,000通 | | | 約15,000通 |
| 10/28 | 約35,000通 | | 3/5 | 約90,000通 |
| 11/4 | 約10,000通 | | | 約30,000通 |
| 11/7 | 約5,000通 | | 3/24 | 約14,000通 夜間 |
| 11/8 | 約355,000通 | 休日夜間 | 3/25 | 約30,000通 夜間 |
| 11/12 | 約8,000通 | | | |
| 11/15 | 約8,000通 | 休日夜間 | | |
| 11/16 | 約100,000通 | 休日夜間 | | |

昨年10月11月に発生し、12月に対策を施した結果、12月と1月はほとんど発生しなかったが、3月から別な方法で再発した。

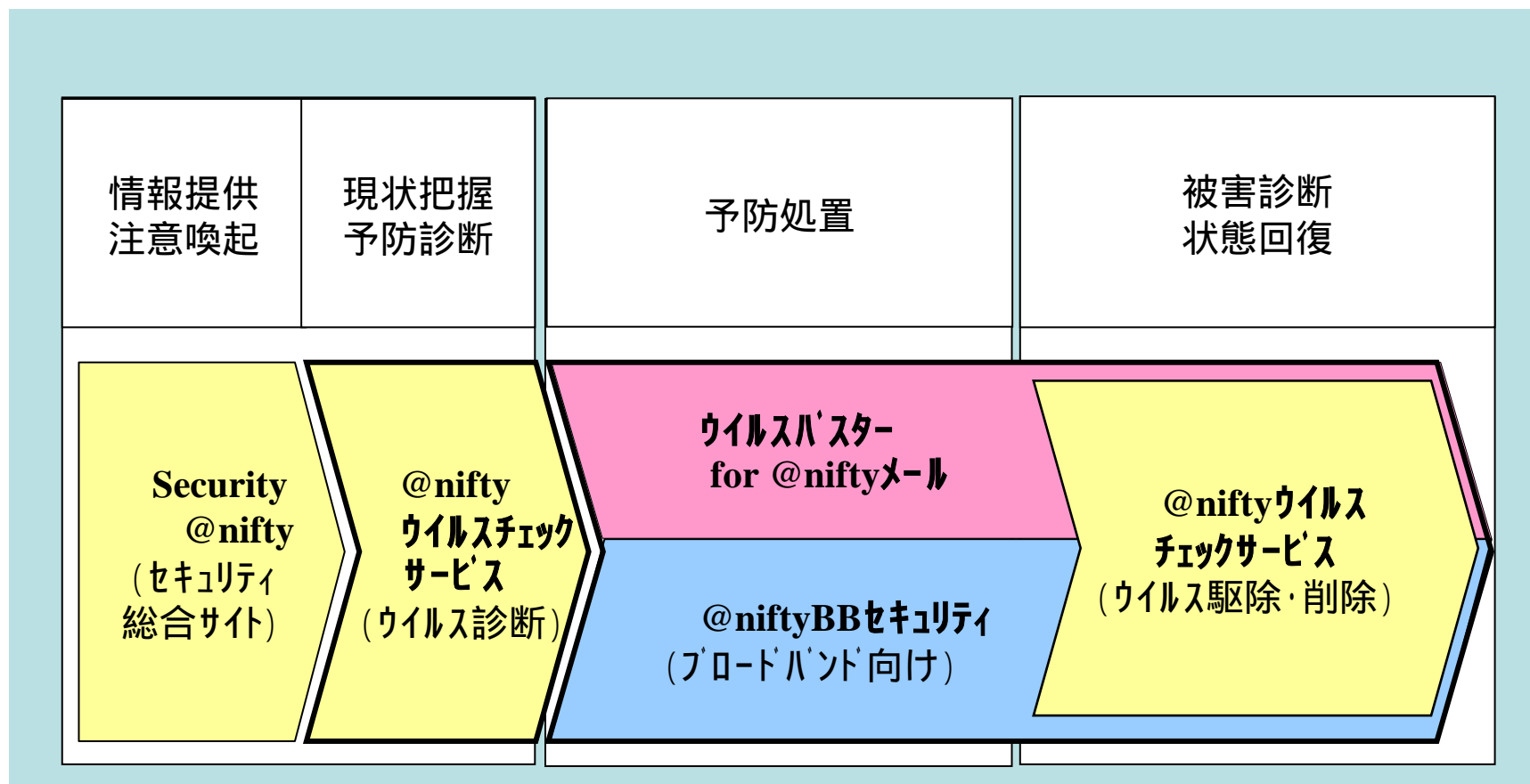
2004年5月制定

1. 当社は、迷惑メールの存在が一般的なインターネット利用者に有害であるばかりか、インターネットの健全な発展に悪影響を与えるものと認識し、以下の方針で積極的に対策を行なってまいります。
2. 当社は、「インターネット利用者が受信を希望しないメール」を「迷惑メール」と定義し、迷惑メールを減少させるための対策を積極的に講じていきます。
3. 当社は、迷惑メール対策において当社会員、非会員を問わず、メール受信者の保護を最大限尊重します。
4. 当社は、悪質な迷惑メール発信者に対しては、当社会員、非会員を問わず、法的措置を含む厳格な対応を行なっていきます。
5. 当社は、迷惑メール対策について、常に最新の技術を取り入れた対策の機能や手法の提供に最大限の努力をしていきます。
6. 当社は、迷惑メールへの対応に取り組む場合において、電気通信事業法に基づく通信の秘密の保護、検閲の禁止、および電気通信役務の提供における利用の公平に関する各規定を遵守します。
7. 当社は、迷惑メール対策のための方策や技術情報の交換を目的に、他の事業者や行政機関とも積極的に協調を行なっていきます。
8. 当社は、迷惑メール対策に関する情報をインターネット利用者の方々向けに積極的に提供していきます。

- 迷惑メール対策のためにはISP業界全体としての取組みが必要
- 迷惑メールを減らすために事業者間で発信者についての情報交換のための法に則った制度的枠組みの検討が必要。
- 消費者保護のための対策と通信の秘密や個人情報保護との整合性の確保が課題となる。

利用者の総合セキュリティ対策 (ウイルス対策、不正侵入対策など)

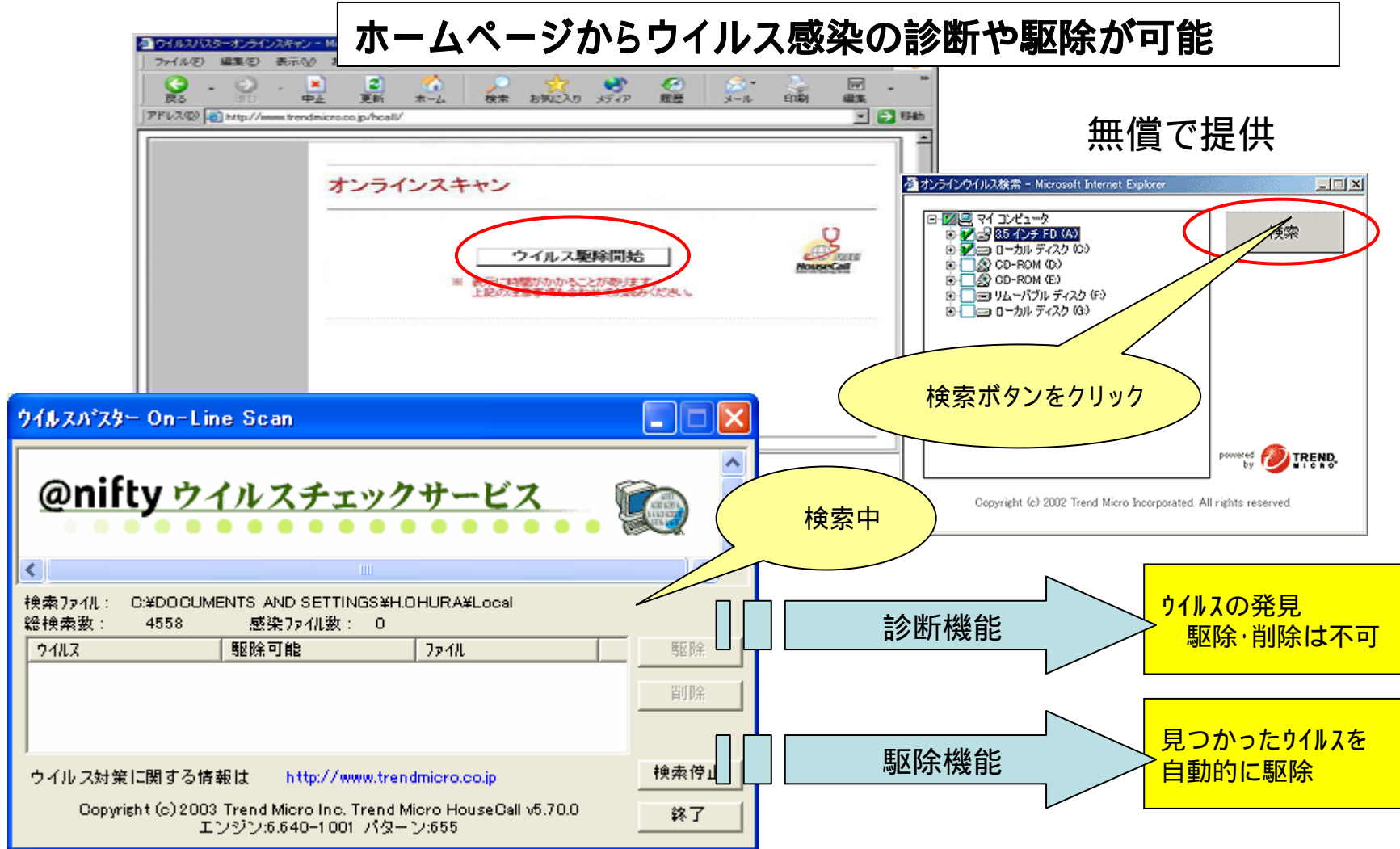
セキュリティ関連サービスの全体構成



診断/駆除: @niftyウイルスチェックサービス

ホームページからウイルス感染の診断や駆除が可能

無償で提供



The image shows a composite of three screenshots illustrating the virus checking process:

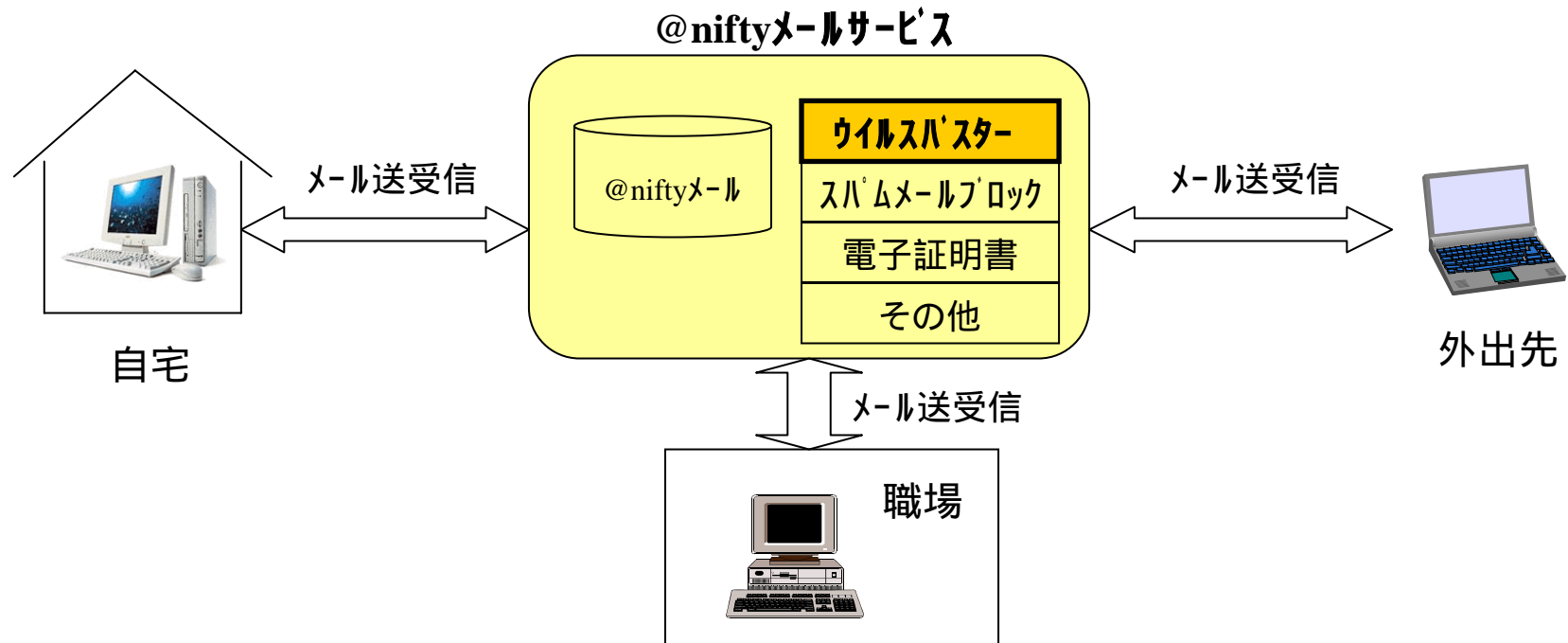
- Top Screenshot:** A browser window showing the "オンラインスキャン" (Online Scan) page. A red circle highlights the "ウイルス駆除開始" (Start Virus Removal) button.
- Right Screenshot:** A browser window showing the "オンラインウイルス検索" (Online Virus Search) page. A red circle highlights the "検索" (Search) button. A yellow callout bubble points to it with the text "検索ボタンをクリック" (Click the search button).
- Bottom Screenshot:** A window titled "ウイルスバスター On-Line Scan" showing the search results. A yellow callout bubble points to the "検索中" (Searching) status with the text "検索中" (Searching).

Two arrows from the bottom screenshot point to yellow boxes:

- An arrow labeled "診断機能" (Diagnosis Function) points to a box containing "ウイルスの発見 駆除・削除は不可" (Virus detected. Removal/Deletion is not possible).
- An arrow labeled "駆除機能" (Removal Function) points to a box containing "見つかったウイルスを自動的に駆除" (Automatically remove found viruses).

メールのウイルス対策をセンターで代行

- ・ 通常パソコンで行うウイルス対策ソフトをセンターで行う。
- ・ 自宅, 職場, 外出時等の様々な利用シーンに対応
(ネットワーク接続形態に依存しない)





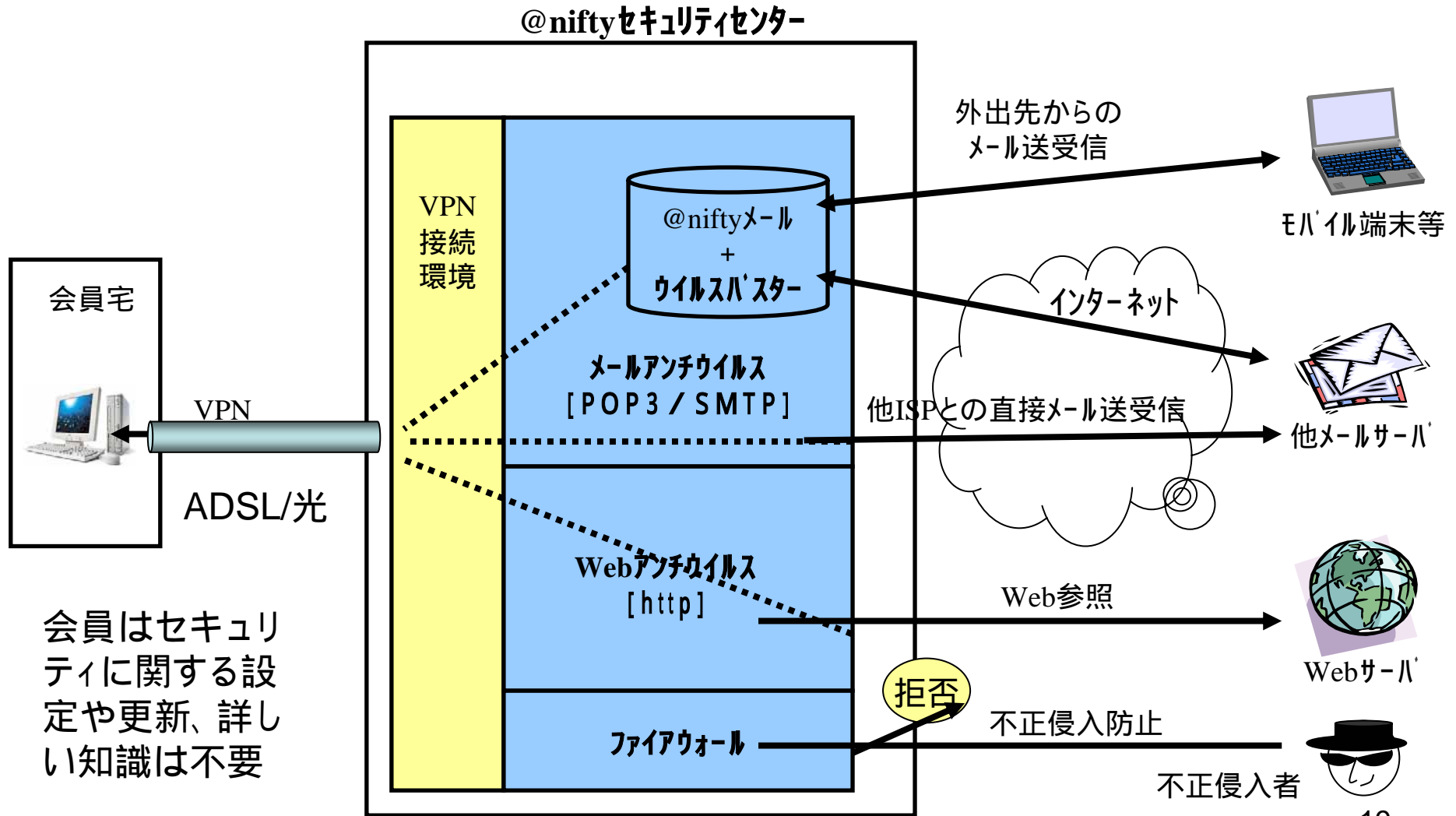
総合セキュリティ対策: @niftyBBセキュリティ

@niftyBBセキュリティサービス(月額600円)

- ・ BB回線接続サービスの付加価値サービス
@niftyセキュリティセンターへ接続することによりサービスが利用可能
ウイルスパターンファイルの更新やMSブラスターの防御等, 全てセンター側で実施
- ・ メール関連のセキュリティ対策
@niftyメール及び他ISPメールの送受信時に自動的にウイルスを検出/駆除
- ・ ブラウジング関連のセキュリティ対策
Web画面参照時に自動的にウイルスを検出/駆除
- ・ 不正侵入防止(ファイアウォール)
外部からの不正アクセスをセンター側で監視/防止

ルータータイプの場合、ルーター配下の全てのパソコンを保護

@niftyセキュリティセンターが全てを代行



- 専任のモニタリング体制によるチェック
誹謗、中傷など他人の権利侵害や公序良俗違反、法令違反の書き込みなどについて
- フォーラムなどのコミュニティにおけるマネジャー制度の導入(コミュニティ管理の移管による分散管理)

- 電子決済(iREGi)の提供
 - @niftyのID、パスワードにて決済を行うため、インターネットにカード情報が流出しない。
 - 安心補償制度「まもるくん」により、不正利用による被害に対し10万円までの補償を提供
- コンテンツフィルタリングサービス(Webフィルタ for Kids)による未成年者の保護 (月額210円)



@niftyの個人情報の保護への取組み

1. 第三者評価認証制度を活用した外部のチェックに基づく改善活動の実施
 - プライバシーマークの取得
 - インターネット接続サービス安全安心マークの取得
 - 個人情報保護マークの取得
2. eラーニングを活用した全従業員教育の徹底
 - 個人情報保護法の内容に基づく教育コンテンツの作成
 - 従業員だけではなく、全派遣社員、常駐の業務請負社員も対象とする
3. ファシリティ面の強化
 - 外来者の導線をワンフロア内に限定し、執務スペースと峻別
 - 常駐の業務請負社員の執務スペースの完全分離
 - 個人情報を取扱う作業スペースの確保
 - 高セキュリティサービスを実施している専門のコンピュータセンターへのアウトソーシングの推進
 - 社内マシンルームの統合の推進
 - マシンルームのバイオ認証など3重の入退室管理
4. ビデオモニタリング及びオンラインモニタリングの実施
 - マシンルームの出入口、及び外来者の受付窓口などの常時ビデオモニタリングの実施
 - コールセンターのオペレータ及び従業員へのオンラインモニタリングの実施(業務内容に応じて、外部記憶装置の接続制限、メール、ウェブの閲覧履歴などの機能を設定)
5. 個人情報の取扱いルールの特典化、具体化
 - 個人情報保護法及び関連政令、閣議決定による基本方針に即した「個人情報管理規程」の改定
 - 業務内容に即した詳細な「個人情報取扱細則」の改定
6. 監査、その他
 - 個人情報保護監査の実施(年1回以上)
 - 個人情報の特定作業(年1回以上)
 - 取引先への「個人情報保護・情報セキュリティハンドブック」及びチェックリストの配布