

# フィッシング対策ガイドライン

2019 年度版

2019 年 5 月

フィッシング対策協議会

<https://www.antiphishing.jp/>

## 序

最近、国内でもフィッシング被害が増加している。これは、従来、英語によるフィッシングメールやおかしな言い回しの日本語によるものが多かったため、必ずしも十分な対応がなくても、被害が増加しなかったものと思われる。しかしながら、最近は、完璧な日本語表現によるフィッシングの増加やスマートフォンなどでの利用が増加しているため、多くの利用者が被害を受けやすくなっている。

金融機関（オンラインバンキング）、インターネットショッピング、インターネットオークション、オンラインゲームなどの登録会員制 Web サイトを運営する事業者および情報セキュリティ関連団体なども、利用者に対してフィッシング詐欺に関する注意喚起とともに被害を避けるための対策方法の啓発を行っている。

フィッシング対策は、利用者向けの対策と Web サイト運営者向けの対策があるが、Web サイト運営者の立場からみると、フィッシング被害を防止するための措置を講じることは、Web サイト運営者の信用を高め、利用者からの信頼・安心を得ることになる。

フィッシング対策事項を集約し、利用者が被害にあわないために行うべき対応や不幸にして被害を受けた時に行うべき対応を、ガイドラインとして整理し、周知・啓発を行うことで、利用者の被害を最小限に抑えることができる。

フィッシングを未然に防ぐための予防措置や、フィッシング被害にあってしまった場合の対応を、ガイドラインとして整理し、多くの Web サイト運営者がガイドラインに従い対策に取り組むことにより、インターネットを活用したサービス業界全体のフィッシング被害の対応レベルの向上が期待できる。

この様なことから、フィッシング対策協議会 技術・制度検討ワーキンググループでは、利用者および Web サイト運営者を読者と想定したフィッシング対策ガイドラインを策定することとした。

本ガイドラインを活用することにより、フィッシング詐欺被害を未然に防ぎ、また被害が発生した場合の被害拡大を効果的に抑止するために役立てていただければ幸いである。

フィッシング対策協議会  
技術・制度検討ワーキンググループ

# 目次

1. はじめに.....	1
1.1. 本ガイドラインの想定読者および目的.....	1
1.2. 本ガイドラインの対象としない領域.....	1
1.3. 用語解説.....	1
2. フィッシングに関する基礎知識.....	3
2.1. フィッシング詐欺の手口.....	3
2.2. SMS（SHORT MESSAGE SERVICE）を利用したフィッシング詐欺.....	6
3. WEB サイト運営者におけるフィッシング詐欺対策.....	9
3.1. WEB サイト運営者におけるフィッシング詐欺の被害とは.....	9
3.2. 利用者を守るためのフィッシング詐欺対策とは.....	9
3.3. フィッシング詐欺被害の発生を抑制するための対策.....	10
3.3.1. 利用者が正規メールとフィッシングメールを判別可能とする対策.....	11
3.3.2. 利用者が正規サイトを判別可能とする対策.....	13
3.3.3. フィッシング詐欺被害を拡大させないための対策.....	15
3.3.4. ドメイン名に関する配慮事項.....	18
3.3.5. 組織的な対応体制の整備.....	20
3.3.6. 利用者への啓発活動.....	21
3.4. フィッシング詐欺被害の発生を迅速に検知するための対策.....	22
3.5. フィッシング詐欺被害が発生してしまった際の対策.....	22
3.5.1. フィッシング詐欺被害状況の把握.....	25
3.5.2. フィッシングサイトテイクダウン活動.....	25
3.5.3. フィッシングメール注意勧告.....	26
3.5.4. 関係機関への連絡、報道発表.....	27
3.5.5. 生じたフィッシング詐欺被害への対応.....	27
3.5.6. 事後対応.....	27
4. 利用者におけるフィッシング詐欺対策.....	28
4.1. フィッシング詐欺への備え.....	28
4.1.1. パソコンやモバイル端末は、安全に保つ.....	29
4.1.2. 不審なメールに注意する.....	30
4.1.3. 電子メールにあるリンクはクリックしないようにする.....	32
4.1.4. アカウント情報の管理.....	34
4.2. フィッシング詐欺に遭ってしまった時.....	35
4.2.1. 詐取された情報の識別.....	35
4.2.2. 関連機関への連絡.....	35
5. 付録.....	39
付録 A－WEB サイト運営者が考慮すべき要件一覧.....	39
付録 B－利用者が考慮すべき要件一覧.....	40
付録 C－参考情報.....	41
C.1 【マンガでわかるフィッシング詐欺対策 5ヶ条】.....	41
C.2 【情報サイト】.....	41
C.3 【業界団体と各省庁のサイト】.....	41
C.4 【安全な Web サイトの利用】.....	42

C.5	【サイトの脆弱性対策】 .....	42
C.6	【送信ドメイン認証】 .....	42
C.7	【CSIRT への支援要請】 .....	42
C.8	【Web ブラウザのフィッシングサイト対策機能】 .....	42
C.9	【フィッシング 110 番】 .....	43
C.10	【国民生活センター・消費生活センター】 .....	43
C.11	【その他の一般向け相談先】 .....	43
C.12	【STOP. THINK. CONNECT. キャンペーン】 .....	43
C.13	【フィッシング対策協議会】 .....	44
付録 D-プロバイダへのテイクダウン要請文例 .....		45
付録 E-事業者における NG 集 .....		46
6.	検討メンバ .....	48

## 1. はじめに

---

本章では本フィッシング対策ガイドラインの目的、適用範囲など本ガイドラインに関する概要を記す。

### 1.1. 本ガイドラインの想定読者および目的

本ガイドラインは、フィッシングによる被害を受ける可能性のある Web サイト運営者および利用者がフィッシングの手法により不正に利益を得ようとする者に対して講じておくべき対策について、適切かつ有効であるという観点から選択・整理し、提示することを目的とする。

### 1.2. 本ガイドラインの対象としない領域

本ガイドラインでは、フィッシング対策に焦点を絞るため、以下の領域については言及しないこととする。

- Web サイト運営者における機密性、完全性、可用性の保証
- 利用者におけるウイルス、スパイウェアなどのマルウェア対策（フィッシング詐欺に悪用されるものについては考慮している）

Web サイト運営者における、サービス、サーバ機器、ネットワークなどに関する安全管理の詳細については、（独）情報処理推進機構の情報セキュリティ対策コンテンツ<sup>1</sup>などを参考にしていきたい。

### 1.3. 用語解説

本ガイドラインで扱う用語の意味を以下に示す。

#### 【フィッシング (phishing)】

実在する組織を騙って、ユーザネーム、パスワード、アカウント ID、ATM の暗証番号、クレジットカード番号といった個人情報を詐取すること。

#### 【フィッシャー (phisher)】

フィッシング行為は、おとりとなる電子メールを起案する者、電子メールを送信する者、フィッシングサイトを設置する者など、複数の行為者で構成される。フィッシャーとは、それら一連の行為者の全体を意味する。

#### 【フィッシングサイト (phishing site)】

---

<sup>1</sup> 「情報処理推進機構：情報セキュリティ：システム管理者の方」 <https://www.ipa.go.jp/security/sysad/index.html>

金融機関、クレジットカード会社など、金銭に関連するアカウント情報を持つサイトを模倣して設置されたおとりサイトのこと。

**【フィッシング被害】**

事業者がその社名やサービス名などブランドを不正に第三者に騙（かた）られたり、そのログイン画面などを真似られたりすることによりフィッシング行為に悪用されること。または、そのフィッシング詐欺により利用者や従業員が個人識別情報を詐取されること。または、そのフィッシング詐欺により利用者や事業者が金銭的な損害を被ること。

**【テイクダウン (take-down)】**

フィッシングサイトを閉鎖することを指す。シャットダウンまたはサイトクローズともいう。

**【CSIRT (シーサート、Computer Security Incident Response Team)】**

コンピュータおよびコンピュータネットワークで発生したセキュリティインシデントに関する報告を受け取り、精査した後に、適切な対応を行うことを目的に組織されたチームのことを指す。特定の企業、大学など比較的大規模な教育機関、地域あるいは国家、研究ネットワークなどのために組織される。

**【SMS (Short Message Service)】**

携帯電話同士で電話番号を宛先にして短いテキスト（文章）によるメッセージを送受信するサービス。開封率の高さから企業から利用者への連絡手段として利用されている。

## 2. フィッシングに関する基礎知識

本章では、フィッシング詐欺の主要な手法などについての基礎的な知識を示す。

### 2.1. フィッシング詐欺の手口

フィッシング詐欺の単純な例を図 1 に示す。

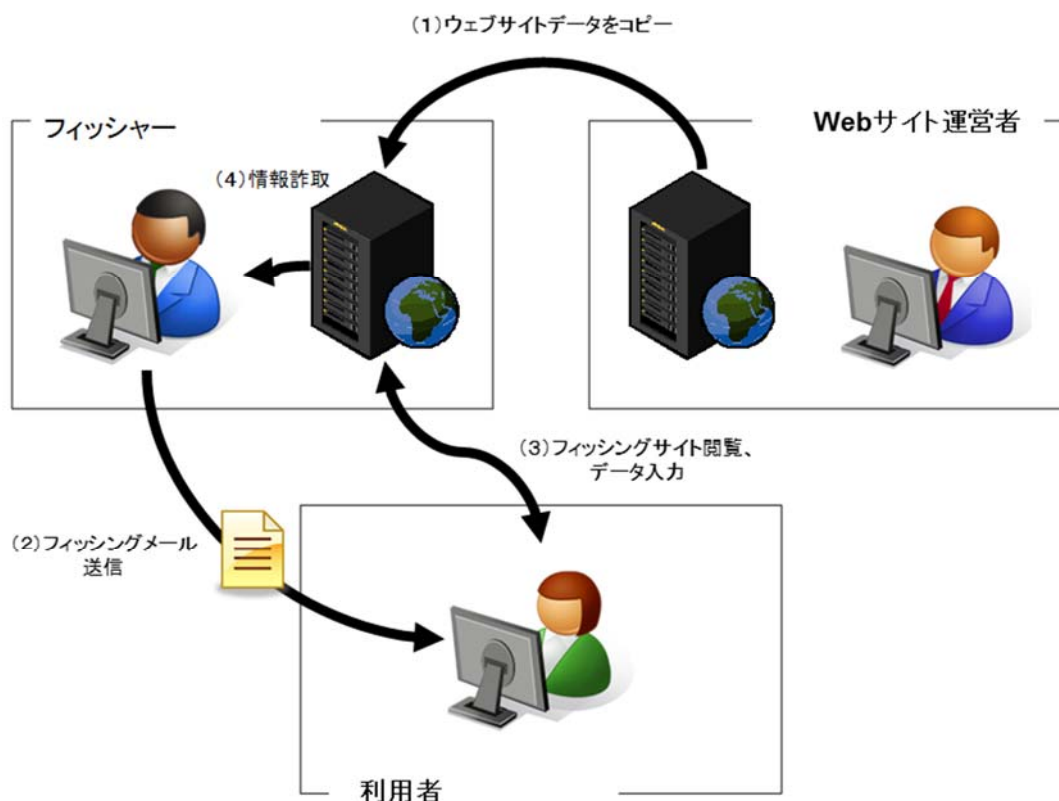


図 1 フィッシング詐欺の単純な例

まず、フィッシャーはターゲットとする事業者の Web サイトのデータをコピーしてフィッシングサイトを設置する。次に、フィッシングサイトをリンク先とした URL を文面に含めたフィッシングメールを利用者にばら撒く。リンク先にアクセスした利用者が個人情報、アカウント情報、クレジットカード番号などを入力することでフィッシャーが情報を手に入れる。

なお、フィッシング詐欺のうち、「標的（誰をだますのか）」に注目した事例として、スパイフィッシングというものがある。これは、特定の人間の個人情報やパスワードを窃取することを目的とした攻撃である。特定の人間向けにカスタマイズされたフィッシングメールなどを送付するなど、最適化がされている。このため、成功率は一般のフィッシングよりも高いと考えられる。ただし、スパイフィッシングは、その目的からするとフィッシング詐欺というよりも、標的型サイバー攻撃の一種に分類する方が適切かもしれない。

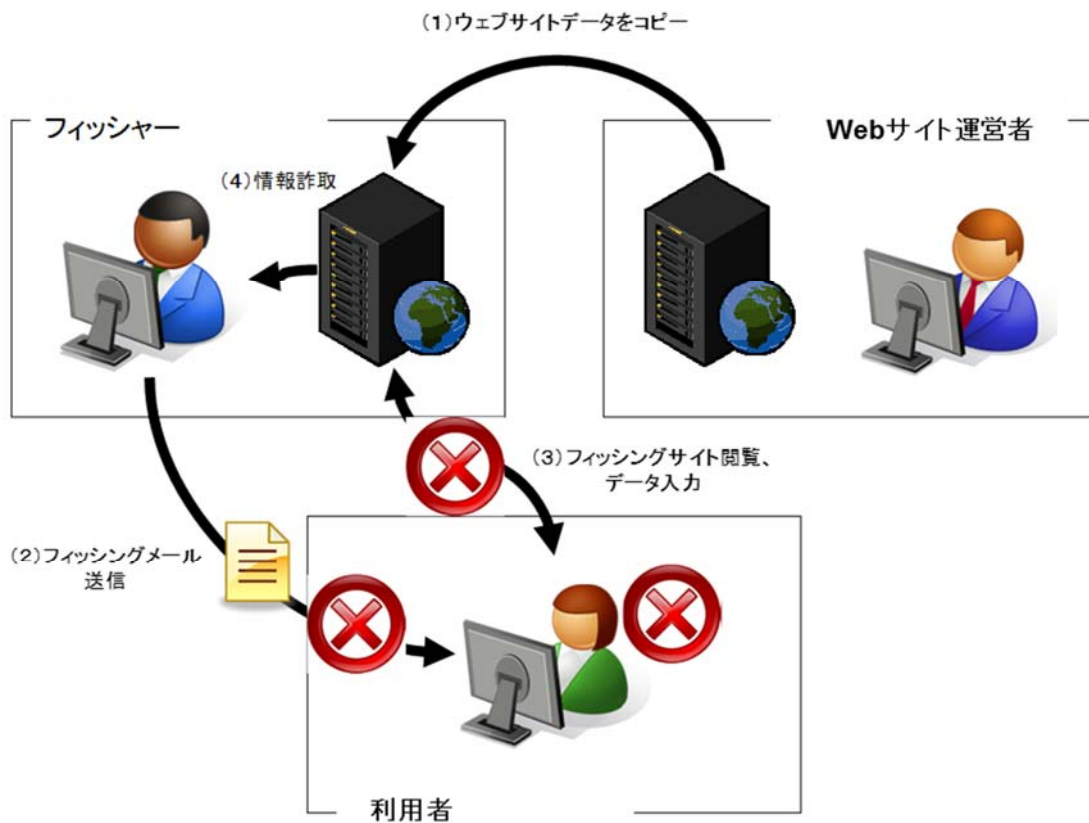


図 2 フィッシング詐欺被害の抑止ポイント

フィッシング詐欺の被害を抑制するためには、図 2 に示すような抑止ポイントで対処する必要がある。つまり、フィッシングメールが利用者に届かないこと、届いたフィッシングメールを読まないこと、フィッシングメールを読んでもしまった利用者がフィッシングサイトを閲覧しないこと、フィッシングサイトを閲覧してしまった利用者が個人情報などを入力しないことといった抑止ポイントで対処する必要がある。



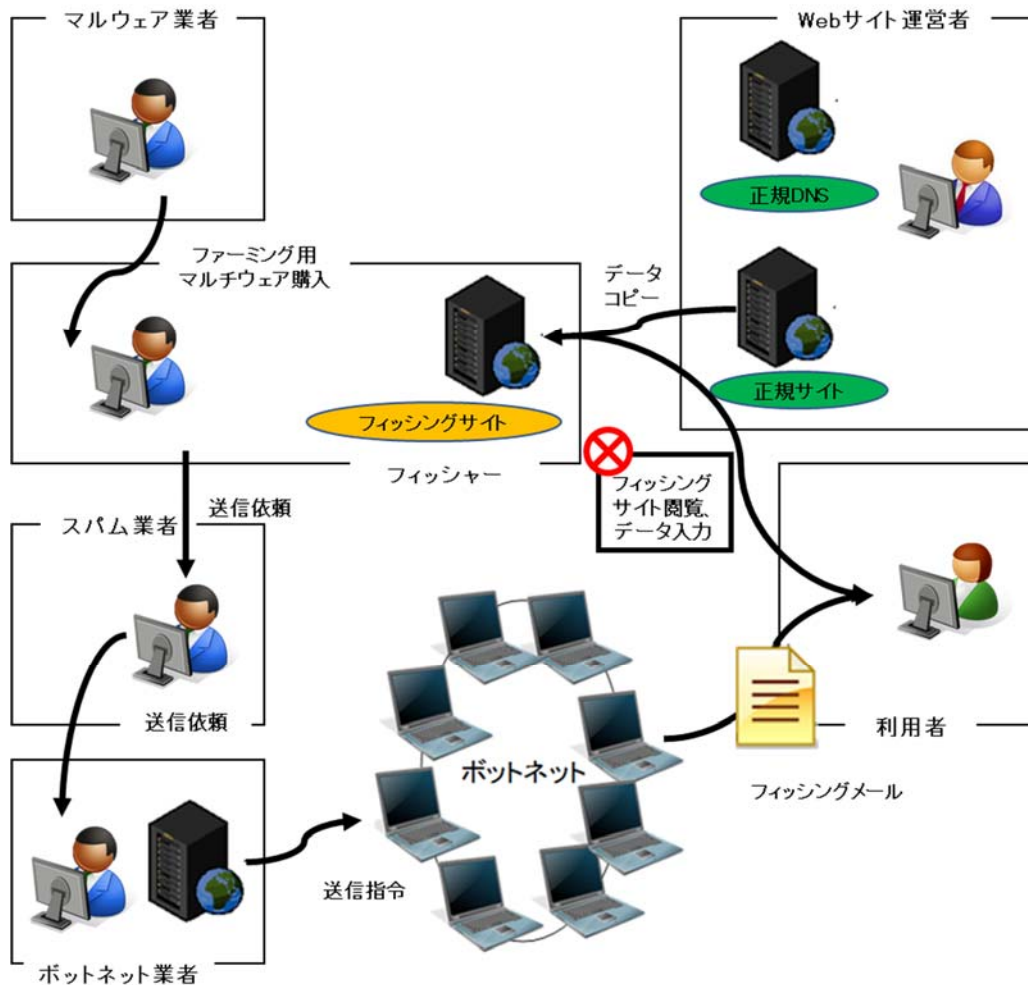


図 3 フィッシング詐欺の複雑な例

近年確認されているフィッシング詐欺においては、工程ごとの専門分業体制が確認されている。計画、調達、構築、誘導、詐取、収益化、強化拡大の7つの工程において別々の犯罪者による請負・仲介・誘引が行われている。こうした分業体制が実現している要因のひとつとして、犯罪者コミュニティにおけるサービスやツールの氾濫があげられる。

フィッシングサイトを設置して利用者の情報を集めるフィッシャー、フィッシングメールの作成と大量送信を請け負う迷惑メール配信業者、送信元を隠すためボットネットの貸し出しを行う業者、本人確認が緩く発信者情報の開示要求や警察からの捜査協力依頼に対して非協力的なホスティングサービス (Bulletproof Hosting) などは「サイバー犯罪のためのサービス (Crime as a Service)」として調達、構築することが可能である。

また、ファーミング<sup>2</sup>用にカスタマイズされたマルウェアや、複数の流出情報をまとめた「漏洩アカウント情報リスト (Anti Public Combo List)」、フィッシャーがフィッシングサイトを設置する際に、設置の簡略化と詐取情報の一元管理を実現する「フィッシングキット」、「パスワードリスト攻撃ツール (Credential Stuffing Attack Tool)」など、フィッシング行為ならびに詐取した個人情報の悪用、収益化を手助けするツールの売買が行われていることも確認している。

なお、フィッシングにおける調達、構築において濫用されている認証局より取得した証明書の悪用によるフィッシングサイトの HTTPS 化 (TLS/SSL 化) などが問題となっている。(図 3)。

フィッシャー側の構造が複雑になることで事件として捜査する際には支障が発生する可能性があるものの、フィッシング詐欺に対抗するための Web サイト運営者、利用者サイドの対策に大きな変化を求めるものではなく、本ガイドラインにて説明する要件に配慮して、Web サイト運営者においては信頼できるサービスの構築に努め、利用者においてはフィッシング詐欺被害に関する知識、騙されないための知識を身に付けていただきたい。

## 2.2. SMS (Short Message Service) を利用したフィッシング詐欺

SMS を利用したフィッシングでは、メールアドレス宛のフィッシングメールと同様、フィッシングサイトへ誘導する手口に加え、電話をかけるように誘導し、利用者本人と電話で話したうえ、金銭を詐取する手口が使われる事が多い。

まず、フィッシャーは有名な Web サイト運営者を装って未納料金があると偽り、指定した電話番号へ連絡を求める内容の SMS を送る。要求に従わない場合は法的措置をとる事をほのめかし、心理的な圧力をかけるケースが多い。SMS 送信の際には、本文中で Web サイト運営者名を騙ることに加え、発信者番号をアルファベットで自由に表記できることから、国際網経由の SMS 配信を利用し、Web サイト運営者名を騙るケースがある。

次に、電話をかけてきた利用者に対して、架空の未納料金を請求し、自ら指定する方法で送金するよう要求する。フィッシャーにとっては、相手の反応にあわせ会話を工夫することで、成功率を高められる、直接金銭を詐取できるといったメリットがあるが、一般のフィッシングとは別の技術や労力を要する手法だといえる。

また SMS は携帯電話端末で受信される事と、文面に電話番号が含まれる場合、発信を容易にするためのリンクが自動で生成される機能が、ほぼ全ての機種にあり、通話へ誘導する詐欺に利用されやすいと考えられる。

---

<sup>2</sup> 「ファーミング (Pharming)」とは、フィッシング詐欺と同様に個人情報の詐取を行う詐欺行為である。犯罪者のもとへ誘導する手口にフィッシングとの違いがある。被害者へ何らかのアクションを要求することなく、犯罪者が用意したウェブサイトへ誘導するのがその特徴として挙げられる。犯罪者が「不正な転送の種 (しかけ)」を撒き、被害者が正規の URL を正しく入力したとしても、否認なしに偽のウェブサイトへ転送させ、個人情報などを不正に詐取される (刈り取る)。この一連の様を「Farming (農場経営)」になぞらえ、ファーミングと呼ばれている。

SMS を利用したフィッシング詐欺の被害を抑制するためには、利用者が受信した SMS について、フィッシングの可能性が高いと判断した場合に慎重な行動ができるようにする必要がある。

Web サイト運営者においては、フィッシングに利用される可能性が低い国内直接接続の SMS 配信を利用し、事前に発信者番号をウェブサイト等で告知する事が対策としてあげられる。

利用者においては、国際網経由の SMS についてはフィッシングの可能性を疑い慎重に行動する事が対策としてあげられる。心当たりがある場合でも、自身で調べた Web サイト運営者の正規の窓口にお問い合わせするなどし、記載されている電話番号へ直接連絡するのを避けるべきである。仮に記載されている電話番号へ連絡してしまい、困惑するような要求があった場合でも、第三者に相談するなどし、拙速な判断で相手の要求に従う事のないよう注意が必要である。

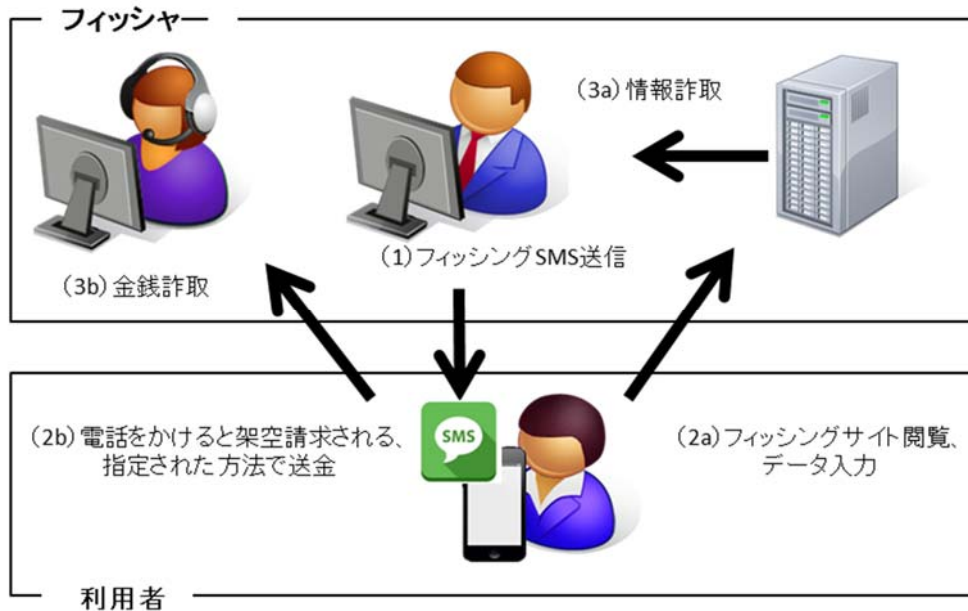


図 4 SMS を利用したフィッシング詐欺の例

	国内直接接続の SMS 配信	国際網を経由した SMS 配信	携帯電話端末からの SMS 配信
発信者番号表示	日本の電話番号 (例：03-0000-0000) 携帯キャリア毎の特別番号 (例：50000)	海外の電話番号 (例：+1 000-000-0000) アルファベット (例：FOOBAR)	携帯電話番号 (例：090-0000-0000)
発信者番号登録・変更	契約者が自由には登録・変更できず、事前申請が必要	契約者が任意のタイミングで自由に登録・変更することが可能	携帯キャリアからの払い出しのみ
利用審査の厳格性	現在、審査をしないまま偽名や匿名での申込者に提供している事業者が存在しない	審査がなく偽名や匿名での申込者へ提供する事業者が存在する	端末レンタルサービス等で十分な審査を実施しないまま提供する事業者が存在する
Web サイト運営者の対策	自社が送信する SMS の発信者番号を利用者に対しウェブサイト等に記載し事前に通知したうえで利用する	フィッシャーに利用されやすく、利用者にとって自社が送信する SMS と判別しづらいことから、極力利用を避ける	フィッシャーに利用されやすく、利用者にとって自社が送信する SMS と判別しづらいことから、極力利用を避ける
利用者の対策	発信者番号は Web サイト運営者が事前に告知している番号と異なる SMS を受信した場合、フィッシングの可能性を疑い慎重に行動する	Web サイト運営者を騙ったフィッシングの可能性を疑い、慎重に行動する	Web サイト運営者を騙ったフィッシングの可能性を疑い、慎重に行動する
発信者番号の表示イメージ			

図 5 SMS 配信経路ごとの特徴

### 3. Web サイト運営者におけるフィッシング詐欺対策

本章では、フィッシング詐欺の標的、つまり、フィッシングサイトを設置され、利用者のアカウント情報などを窃取されるリスクを負っている Web サイト運営者にとって、被害が発生する前に心がけて置くべき対策、および、被害が発生した際の対応事項について記述する。

なお、本ガイドラインで提示する対策事項では、実施必要性について以下のような優先度を設定している。

◎：実施すべきと考えられるもの

○：実施を推奨するもの

△：必要に応じて実施すべきもの

#### 3.1. Web サイト運営者におけるフィッシング詐欺の被害とは

Web サイト運営者のフィッシング詐欺による被害を考えると、事業者職員がフィッシング詐欺により情報を詐取される状況を除けば、直接的な被害は利用者（登録会員）サイドで発生し、Web サイト運営者にとっては、間接的に発生する、利用者の信頼喪失および利用者に対する損害補償の二点になる。

さらに、自らのサイトを模倣したフィッシングサイトの設置により、利用者に多大な被害が発生した場合、Web サイト運営者の過失が実際にあったのかどうかに関わらず、利用者の間では Web サイト運営者のサイト利用に不安が生じ、利用者離れ、ひいては利益の損失につながることになる。

相手の姿が直接見えることのないインターネットの性質上、Web サイト運営者と利用者の信頼を築くことは容易なことではない。利用者保護、信頼確保の視点を持ち、Web サイト運営者においても、十分なフィッシング詐欺対策を実施すべきであろう。

#### 3.2. 利用者を守るためのフィッシング詐欺対策とは

利用者がフィッシング詐欺被害にあう際の事象の流れを図 6 に示す。

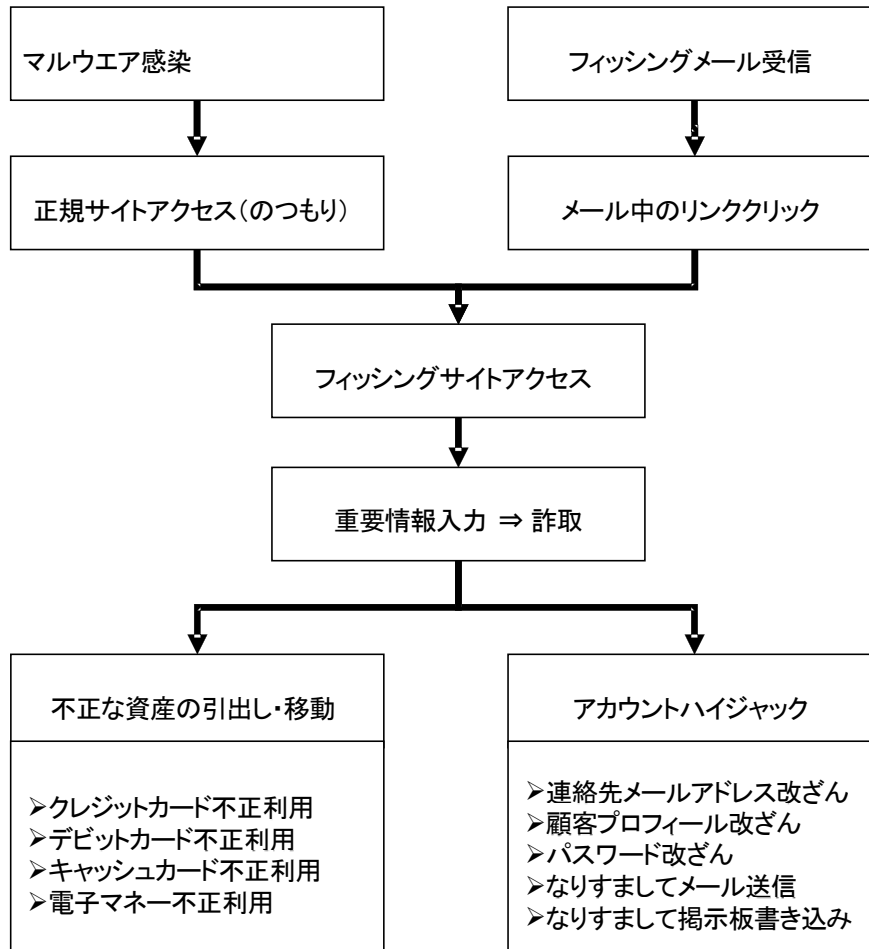


図 6 利用者サイドでのフィッシング被害発生フロー

利用者のフィッシング被害を抑制するためには、利用者自身の対策、心構えなどに付いて啓発することが最も重要であるが、Web サイト運営者サイドにおいて実施すべき対策がある。フィッシング詐欺被害の発生を抑制するための対策、フィッシング詐欺被害の発生を迅速に検知するための対策、フィッシング詐欺被害が発生してしまった際の対策などである。

以降では、この三種の対策について具体的に述べていくことにする。

### 3.3. フィッシング詐欺被害の発生を抑制するための対策

利用者が正規 Web サイト運営者とフィッシャーの区別を確実に行うことができれば、フィッシング被害を大きく抑制することができると考えられる。

### 3.3.1. 利用者が正規メールとフィッシングメールを判別可能とする対策

通常フィッシングメールは、Web サイト運営者の送信している正規メールの文面を模倣していると思われる自然な文面となっていることから、正規のメールとの見分けることが難しくなっている。

---

#### 【要件1】 ◎：利用者に送信するメールには電子署名を付与すること

---

電子メールでは From: に記載される差出人アドレス（通常、メーラ上に表示される差出人）は容易に詐称できるため、本当は誰が作成した文章で、誰が送信したのか確認する手段が無い。この性質がスパムメール、フィッシングメールの氾濫を招いているといえる。誰が送信したのかを確認する手段には後述の送信ドメイン認証（SPF、DKIM など）が利用でき、誰が文面を作成したのかを確認する手段として電子署名<sup>3</sup>が利用できる。電子署名は公開鍵暗号技術を使って文面を作成したものが誰であるのか（作成したものが署名する）を検証する手段を提供する。

一般的に使われているメールソフトウェアでは S/MIME 形式による電子署名がサポートされており、利用者の多くは特段の意識をしなくても電子署名を適切に扱うことができる（利用者を惑わせるエラーなどが表示されないという意味）と考えられるが、いまだ電子署名をサポートしていないメールソフトウェアやメールサービス（Web メール）も存在すること、Web サイト運営者から送付されたメールにおいては電子署名を必ず検証することなどについて、わかりやすい説明文書を作成し、利用者に配布することが必要である。

電子署名は利用者に送信する全てのメールに付与することが望ましい。電子署名の付与を利用者により選択できるように配慮することも考えられるが、自らの利用者層における電子署名付与による影響を評価し、妥当な範囲であれば、全てのメールへの電子署名付与を検討すべきである。なお、どの範囲に電子署名を付与しているか（全て、あるいは特定サービスのみなど）を利用者が分かるように明示する必要がある。

---

#### 【要件2】 ◎：外部送信用メールサーバを送信ドメイン認証に対応させること

---

外部送信用メールサーバを SPF、DKIM などの送信ドメイン認証に対応すること。

スパムメールにおける送信元詐称に対処する技術として、SPF（Sender Policy Framework）が定められている<sup>4</sup>。SPF は当該ドメインから SMTP コネクションを張ることが許可されたメールサーバのリストを DNS レコードとして提供することで、スパマーおよびフィッシャーが送信元アドレスを偽ってメールを送信しようとする行為を検出することができる技術である。ただし、SPF をサポートしていないメール中継サーバは検査を行わないため送信元アドレスを偽ったメールでも中継してしまう。よって、SPF を導入したからといって、当該ドメイン名を偽ったメールを完全に廃絶することにはならないが、国内主要 ISP などは SPF による送信元 SMTP サーバの検査を行っているため、利用者の多くをフィッシングメールから救うことができると考えられる。

なお、当該ドメインの SPF 登録 SMTP サーバにアクセス権を持つ者あるいは機器から送信されるフィッシングメールを止めることはできないので、Web サイト運営者内にボット感染パソコンや

---

<sup>3</sup> 独）情報処理推進機構「電子メールのセキュリティ」電子メールの安全性を高める技術の利用法”（H19年3月）」等を参考にすること

<sup>4</sup> RFC 4408, "Sender Policy Framework (SPF) for Authorizing Use of Domains in E-Mail, Version 1"

スマートフォン等がある、Web サイト運営者内機器に侵入されるなどの状況では、対策漏れが生じてしまうことから、Web サイト運営者ネットワーク内の脅威を排除する活動と合わせて SPF 対応を行うことが望ましい。

SPF に加えて、送信者および送信ドメインを支援するフレームワークとして、より包括的な DKIM (DomainKeys Identified Mail) も規定されている<sup>5</sup>。DKIM については、S/MIME や SPF を機能面で補い、スパムメールやフィッシングメールを検出できる機能を有している。

DKIM は電子署名を元にしてメールの改ざんの検知とメール送信者 (From:) のドメインの正当性を確認でき、転送されたメールも検証できるなど、SPF の欠点を補う機能がある。S/MIME はメールソフトウェアでメールの電子署名を検証するのに対し、DKIM は受信サーバ側で電子署名を検証する。

フィッシングメールの対策に SPF と DKIM の認証結果を用いた DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting & Conformance) を活用することも有効である。DMARC は SPF と DKIM の両方の認証結果からメールの配送制御を行うフレームワークであり、SPF と DKIM の認証が失敗した場合に、Web サイト運営者は、以下の 3 つの受信制御ポリシーを選択することができる。

- 1.そのまま受信させる (none)
- 2.隔離させる (quarantine)
- 3.受信を拒否する (reject)

例えば正規メールの差出人アドレスをなりすましたフィッシングメールが送信された場合、SPF と DKIM の認証が失敗した情報から、プロバイダは指定された受信制御ポリシーに従って受信を拒否 (reject) することができる。フィッシングメールを検知する送信ドメイン認証に加え、利用者に届けない制御が可能となる。さらに DMARC はプロバイダ側から Web サイト運営者に詳細な認証結果のレポートを送る仕組みを有しており、フィッシングメールの発生状況の把握やなりすましメールの送信元の特定などが可能となる。

---

### 【要件3】 ◎ : 利用者に送信するメールでは定型的な様式を用いること

---

Web サイトの模倣を防ぐことができないことと同様、メールの様式を模倣されることを防ぐことはできないが、Web サイト運営者固有の様式を用いた文面とすることで、情報セキュリティ上の重要な通知などがスパムとして利用者に届かないことを避けることができる。

フィッシングメールでは受信者に冷静に判断されないよう「緊急」であることを煽る文面を用いるものがある。このようなフィッシングメールと正規の通知メールを判別するため、また、利用者が被害にあわないよう、フィッシング被害発生時の通知手段として電子メールを用いる場合にはリンクアドレスを含まない様式とし、その様式を利用者に説明しておくこと。

---

<sup>5</sup> RFC4871, “DomainKeys Identified Mail (DKIM) Signatures”



---

**【要件4】 ◎ : Web サイト運営者が利用者に送信するメールはテキスト形式とすること**

---

フィッシングメールの多くは被害者に意識させずリンクを踏ませるため HTML 形式で作成されている。HTML 形式では、フィッシングサイトのリンクを無害なリンクに見せかけることが容易であり（例：`<a href="フィッシングサイトのリンク">無害なリンク</a>`）、古典的とは言えフィッシングメールの常套手段である。利用者に無用なリスクを負わせないためにも、Web サイト運営者が利用者に送信するメールはテキスト形式で作成することが望ましい。テキスト形式以外で作成する場合には、フィッシングメールと混同する可能性や、フィッシングメールを作成・悪用されるリスクを理解したうえで送付するべきである。

宣伝広告を目的とするメールに画像表示やボタン型リンクを用いるため HTML 形式を採用する場合には、利用者がテキスト形式か HTML 形式かを選択できるように配慮することが望ましい。

---

**【要件5】 ◎ : 利用者に情報発信する手段および内容を周知すること**

---

ユーザに周知・連絡する場合には、Web サイト運営者が利用者に対して情報発信を行うケースや手段、送信するメールの種類と用途について示し、メールでは ID およびパスワードの確認を行わないことなどを明確にしておくことが重要である。SMS を利用する場合は、送信元番号を周知しておくべきである。

### 3.3.2. 利用者が正規サイトを判別可能とする対策

様々な巧妙な手法により、利用者がどれほど注意をしてもフィッシングサイトを閲覧してしまうリスクをゼロにすることはできない。正規サイトに工夫を施すことで、利用者が閲覧しているサイトがフィッシングサイトであることに気が付くように配慮すべきである。

---

**【要件6】 ◎ : Web サイトの安全性を確保すること**

---

フィッシング詐欺の手法として、正規サイトのクロスサイトスクリプティング脆弱性を悪用するものがある。この脆弱性は多数のサイトで発見されており、ユーザセッションハイジャックなどにも使われるものであることから、最も注意が必要なものといえる。

(独) 情報処理推進機構「安全なウェブサイトの作り方 改訂第3版」<sup>6</sup>など、Web サイト構築に関するセキュリティガイドラインを参照しつつ、外部専門機関などを活用して、正規サイトの安全性を確保・検証することが不可欠である。

---

**【要件7】 ◎ : ユーザに提供するアプリケーションの安全性を確保すること**

---

スマートフォンのアプリ（アプリケーション）など、利用者にアプリケーションを提供する場合は、開発段階から運用段階にいたるまで、安全性を確保すること。具体的には、以下のような項目を実施する。

---

<sup>6</sup> <https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity.html>

- ・ 開発時にはセキュアコーディングの方法論を適用する
- ・ 運用時に問合せ窓口を設置するとともに、発見された脆弱性に対しても適切に対応する

---

**【要件8】 ◎ : Web サイトの正当性に係る情報を十分に提供する画面とすること**

---

利用者が正規の Web サイトであることを確認するための情報を十分に提供するためコンテンツデザインに配慮しなくてはならない。Web サイトの全てのページにおいて次の原則に準拠すること。

- ページの URL がアドレスバーに表示されていること（アドレスバーを隠さない）
- 異なるドメイン名を URL に持つページが混在しないよう frameset を使わないこと
- JavaScript、Adobe Flash など、HTML 以外の要素が利用できることを前提とした画面設計としないこと

利用者情報が詐取される前、つまりログイン前に正規サイトであることを確認できなければならないことに十分、配慮することが望ましい。

---

**【要件9】 ◎ : サーバ証明書を導入すること**

---

HTTPS による暗号通信には、機密性保護に加え、アクセスしている Web サーバの正当性（ドメイン名を含めたサーバ名と運営者との関係について認証局が確認をとっているということ）を検証する機能が備わっている。Web サイト、Web サービスに関する緊急時の連絡先およびガイダンスなど、Web サイト運営者から正しく情報を伝える必要のあるページと個人情報を入力させるページは HTTPS でのアクセスを必須とし、利用者が Web サイト運営者からページコンテンツが提供されていることを確認する手段を提供することが望ましい。

Web サイトで用いるサーバ証明書の種類については、フィッシング対策の観点からは DV (Domain Validation) ではなく、OV (Organization Validation) もしくは EV (Extended Validation) であることが望ましい。特に、EV は Web サイト運営者の実在確認を厳格に実施した上で発行されるため、高い信頼を提供することができる。

なお、https://を利用する際には、cookie に secure 属性を使うこと<sup>7</sup>。

---

**【要件10】 ◎ : 正規 Web サイトのドメイン内設置サーバの安全性を確認すること**

---

フィッシングサイトを信用させる手段として、模倣したサイトのドメイン名を調査し、管理が行き届いていないサーバを見つけて、そのコンテンツを改ざん、または不正アクセスにより Web サービスを起動して、正規 Web サイトと同じドメイン名を持つフィッシングサイトを設置する行動が見られる。例えば、example.co.jp に test01.example.co.jp という何らかのテスト用サーバがあり、単純な ID/パスワードでログインできる状態にあったのならば、コンテンツを書き換えて、www.example.co.jp のフィッシングサイトとしてしまう。ドメイン名が同じであるため、容易に信頼してしまう利用者もいるであろう。

このような状況が発生しないように、正規 Web サイトが利用しているドメイン内に管理状況の

---

<sup>7</sup> 理由については <https://www.ipa.go.jp/security/ciadr/20030808cookie-secure.html> を参照

悪いサーバ（脆弱性の存在が報告されているソフトウェアなどが放置されている、ログの監視が行われていないなど）が設置されていないことを定期的に確認すること。

サービス提供正規サイトを含め、管理が行われているサーバにおいては、Webサーバ、メールサーバ、ネームサーバなど、サービスそれぞれの特性、利用ソフトウェアに応じた安全管理を徹底し、OS、アプリケーションなどの脆弱性対応、定期的な脆弱性検査などを綿密に行うこと。

---

**【要件11】 ○：認証システムが許容するポリシーを利用者に示すこと**

---

Webサイト運営者は利用者がパスワードを登録または変更する際に、入力されたパスワードの強度を知らせ、システムが許容する範囲でより強固なパスワードを求まるようにする。パスワードは長さ、複雑さ、変更、禁止事項などを明確にしたパスワードポリシーを定め、ポリシーを下回る場合は注意を表示、または受け付けない仕組みとすること。またポリシーを満たしている場合でもパスワードの強度を評価し、数値化やビジュアル化するなどして強度をリアルタイムに表示することが望ましい。パスワードの強度は、使用する文字の種類と複雑さ、パスワード全体の長さ、パスワードが辞書に記載されているかどうかなどをスコア化して評価する。

---

**【要件12】 ○：色々なチャネルで利用者に対する脅威の状況を提供する**

---

フィッシング詐欺被害発生、送信者をWebサイト運営者に偽装したウイルスメール、スパムメールなど、サービス提供上の脅威の状況を正規サイトに表示するなどして、利用者の状況判断を容易にすること。正規サイトの利用者に注意喚起するため、SNSやメルマガ等、様々なチャネルを利用して脅威の状況を提供できるよう工夫することが望ましい。

---

**【要件13】 △：認証画面には利用者個別のマークなどを表示できるようにする**

---

フィッシングサイトではID・パスワードなどの認証情報を入力させる画面（認証画面）を悪用することが多い。この認証画面に利用者が事前に登録した文字列あるいは画像などを表示させるようにして利用者ごとに異なる画面を構成すると、フィッシングサイトとの違いをはっきりさせることができる。

### 3.3.3. フィッシング詐欺被害を拡大させないための対策

利用者がフィッシング詐欺被害にあい、アカウント情報、個人情報などを詐取されるなどの被害に遭った場合でも、詐取された情報が悪用される被害を最小限に食い止めるための対策を実施しておく必要がある。

---

**【要件14】 ◎：利用者に端末を安全に保つよう、注意を促すこと**

---

不正なポップアップが表示されインターネット・バンキングの情報を盗み取ろうとするフィッシング手口では、利用者の端末がマルウェアなどに感染することによって発生している。Webサイト運営者は利用者が端末の脆弱性を放置しないよう、利用者にパソコンやスマートフォン等を安全に保つよう、注意を促す必要がある。

注意項目としては次にあげる内容を含める必要がある。

- 「Windows などの OS や Web ブラウザ、アプリケーションソフトウェアは、最新の状態に保つこと」
- 「Flash や Java などのプラグインソフトウェアをアップデートし、常に最新の状態を保つこと」
- 「セキュリティ対策ソフトウェアをインストールし、機能を有効にして最新状態に保つこと」
- 「フィッシング対策に有効なツールを活用すること」
- 「発行元不明のソフトウェアはインストールしないこと」
- 「アプリやソフトウェアは公式サイトや信頼できるサイトからインストールすること」

なお、Web サイト運営者は、マルウェア対策ソフトウェアやマルウェア対策サービスを利用者に提供することを検討すると共に、提供している場合はその利用を促進するため利用者に周知する必要がある。

---

#### 【要件15】 ◎：資産の移動を実行する前に、複数要素認証を要求すること

---

フィッシャーによる利用者資産の窃盗被害を抑制するため、資産の移動機能（他金融機関への振込み、商品の購入など）を提供している場合には、資産の移動操作実行時に、乱数表やワンタイムパスワードなどの第二認証を求めようとする。第二認証としてワンタイムパスワードを発行しメールなどで通知する場合には、第一の認証とは異なる通信経路（例：第一の認証を PC で求めたとすれば、ワンタイムパスワードは携帯宛に送るなど）を利用することが望ましい。また、利用者が法人の場合、申請者とは異なる承認権限者による承認を求めるなどの対策も考えられる。

なお、ログイン認証へのワンタイムパスワードの適用だけではマルウェアによる被害を避けることができないことから、トランザクション認証の導入を検討することが望ましい。

---

#### 【要件16】 ◎：資産の移動に限度額を設定すること

---

フィッシャーによる利用者資産の窃盗被害を抑制するため、資産の移動機能（他金融機関への振込み、商品の購入など）を提供している場合には、移動資産の限度額を設定できるようにする。この場合、一回の操作の上限とともに、一日辺りの上限を設け、制限に達した利用者には緊急に連絡を行い、利用者自身の操作であるかどうか確認をとること。限度額を変更する場合などには複数要素認証などを活用することが望ましい。

---

#### 【要件17】 ◎：資産の移動時に利用者に通知を行うこと

---

資産の移動が小額であっても、移動が行われるたびに、電子メールなどによる通知を行うこと。この種の通知がフィッシング被害の発生を検出する機会となることが考えられるため、携帯電話向けの通知配信を行うことが望ましい。

利用者 PC のマルウェア感染など、中間者攻撃による利用者資産の窃盗被害を抑制するためには、携帯電話に別途認証コードを送るなどの別経路を使った資産移動確認手続きを検討することが望ましい。

---

**【要件18】 ○：正規 Web サイトにアクセス可能な端末を制限すること**

---

フィッシャーによる不正なログインを抑制するため、利用者が通常利用している端末以外の端末からログインを行った場合には、第二認証や第三認証を求めるようにし、次の操作に進めないようにする。

コスト面で妥当であれば利用者に電子証明書を発行し、SSL/TLS の相互認証（クライアント認証）を行うことで、効果的なアクセス端末の制限を実現することができる。フィッシングによる ID/パスワードの詐取が直接、金銭的損害に結びつくサービスの場合には利用者に対する電子証明書の発行を検討することが望ましい。

なお、利用者に発行した電子証明書がマルウェアによって奪われ不正に用いられる被害が発生している（特に法人向けオンラインバンキングにおいて）。利用者側に電子証明書を扱うパソコンやスマートフォン等の安全性を十分に確保するように周知することが望ましい。

---

**【要件19】 ○：登録情報を変更するページへの移動には再度認証を要求すること**

---

フィッシャーによる利用者情報の変更、削除を抑制するため、登録情報の変更を行うページへ移動するときには、ログイン状態であっても再度認証を求めること。その際本人識別の精度を上げるため、単一の情報（パスワードのみ）ではなく、複数の情報を求めるようにすることが望ましい。

---

**【要件20】 ○：重要情報の表示については制限を行う**

---

ログインアカウント情報を手に入れたフィッシャーに重要情報が漏れないよう、クレジットカード番号やデビットカード番号は下4桁など一部だけの表示に留めることが望ましい。

---

**【要件21】 ○：パスワードのブラウザへの保存については禁止する**

---

オンライン銀行、オークションなどの重要なサイトでは、利用者に対してパスワードのブラウザへの保存を禁止する。

---

**【要件22】 ○：認証情報は厳格に管理すること（アカウントは不必要に発行しない）**

---

ID・パスワードを含む認証情報は個人情報であるので厳格に管理する必要がある。またアカウントの管理運用は高いセキュリティ技術を要するため、厳密な本人確認やアカウント発行自体が必須でないサービスについては、外部の認証機構を活用することも考慮すること。

---

**【要件23】 ◎：アクセス履歴の表示**

---

利用者がそのサイトへの過去のアクセス履歴（複数回）を確認できるようにする。アクセス履歴には接続時刻、時間、アクセス元 IP アドレスを含むこと。

---

**【要件24】 △：特別な認証方法を採用する場合には、その方式に特有の脆弱性対策を行うこと**

---

例えば乱数表を第二認証要素として用いる場合、フィッシャーが乱数表の一部を不正取得したとすると、取得した乱数表の一部から知ることのできる乱数値が認証要素として要求されるまで認証画面をリフレッシュし続けるという攻撃方法が知られている。この場合、認証ページの連続表示回

数を制限することにより不正行為を防止するなどの対策が必要となる。

別の例としては、トークンの真正性を認証する情報を使い捨てにする手法が広範に使用されているが、こうしたトークン認証情報を使い捨てにする、いわゆる「ワンタイムパスワード」は当該のトークンを手に行っている人物が正規ユーザであるのか、あるいは攻撃者であるのかを知らせるものではないので、別途パスワード・暗証番号の入力を要求することが望ましい。

このように、特別な認証方法を採用する場合には、その方法のメリットだけでなく、デメリットとなりうる脆弱性などについて十分に調査し、適切な対策を実装すること。

---

#### 【要件25】 ○：正規サイトログイン時の認証には複数要素認証を利用すること

---

フィッシャーが不正に知りえたログインアカウント情報でログインできないようにするためには、ID、パスワード以外の認証を加えた複数要素認証を利用しておくことが効果的である。Web サイト運営者・利用者双方に多大な影響があるサービスについてはワンタイムパスワードを利用することが望ましい。

ワンタイムパスワードはパスワードの盗聴に対抗する手段として強力な対策となりうる。しかし、利用者にとって、ある程度の不便を要求するものでもあり、安全と利便性のトレードオフについて、十分な理解を求めることが望ましい。

ただし、トークンによって生成されるワンタイムパスワードはトークンが本物であることは示すが、アクセス時点でのトークン保持者が本人であるか否かの証明には関わらないので別途本人認証情報としてパスワード・暗証番号入力を要求することが望まれる。トークン認証情報ではなく本人認証情報そのものをワンタイムパスワードとする手法の場合にはこうしたパスワード・暗証番号の併用は不要である。

#### 3.3.4. ドメイン名に関する配慮事項

ドメイン名は利用者が安全性を判断するために最も重要な要素である。ドメイン名は混乱のないことはもとより、フィッシャーに簡単に利用されないための対策が必要である。ドメイン名に関して Web サイト運営者の管理運営するサイトであることを明確にすることが求められる。

---

#### 【要件26】 ◎：利用者の認知している Web サイト運営者名称から連想されるドメイン名とすること

---

Web サイトは SSL/TLS を利用することで、電子証明書によるドメイン名の正当性の検証手段を利用者に提供することができるが、電子メールについては S/MIME など、あまり一般的ではない手法を用いない限りは、送信元アドレスを目視確認してもらう手段を提供することができない（もちろん送信元アドレスは詐称可能であるため目視確認を行っても有効な手段にはならない）。このため、Web サイト運営者は利用者へ送信するメールのドメイン名（送信者のメールアドレスの@から右の部分）について、誤解の無いドメイン名を使う必要がある。誤解の無いドメイン名とは、Web サイト運営者の一般呼称をそのまま使ったもので、かつ“co.jp”ドメイン名<sup>8</sup>、あるいは“jp”ドメ

---

<sup>8</sup> 同様に“ac.jp”、“go.jp”等があり、属性型 JP ドメイン名と呼ばれる。

イン名であるようなものを指す。

“com”、“org”、“net”といった特定の国に依存しないドメイン名<sup>9</sup>をオフィシャルなドメイン名として利用している国内企業、サービスもあるが、これらのドメイン名では取得申請者に対する実在確認を行わないことが多いことから類似のドメイン名使用権利をフィッシャーが手に入れたり、何らかの原因でドメイン名使用権利が失効した際に他の事業者がドメイン名使用権利を奪われたりするケースがあるなど、安定したサービスを提供する上での問題がある。

客観的に見て Web サイト運営者にとっては“co.jp”ドメイン名が、利用者に信頼を与えうる最も望ましいドメイン名であり、可能な限り、“co.jp”ドメイン名にてサービスを提供すべきといえる。

なお、企業名称およびサービス名称が長い場合には、適度に省略したドメイン名とすることも利用者の利便性を重んじる観点からは許される。この場合には、後述する利用者へのドメイン名の十分な周知方法に従うこと。

---

### 【要件27】 ◎：使用するドメイン名と用途の情報を利用者に周知すること

---

ドメイン名には日本語などを使用すること（ドメイン名<sup>10</sup>）も可能となっており利用も始まってはいるものの、まだ十分に普及している状況とは言えない。わが国では、組織名称やサービス名称は日本語の漢字や仮名で表記されることが多いが、現状ではそれらを、アルファベット、数字およびハイフンによる表現に変換してドメイン名として利用している例が多い。この際、ローマ字変換する、英文呼称を設けて英語表記する、略語により表記するなど、いくつかの方法が考えられる。

いずれの方法にせよ、利用者にとっての紛らわしさを完全に払拭することは困難であることから、正しいドメイン名について繰り返して利用者へ示す必要がある。周知の手段として、利用者に対して案内や連絡などを行う際には、電子メールではなく郵便を用いること（電子メールを読まない関心を持たない利用者のため、および印象づけるため）、封筒自体にドメイン名をはっきりと示す（開封しない利用者もいるため）、フィッシング詐欺、振り込め詐欺など、サービス利用上の注意を示した利用者カードを配布し、ドメイン名をはっきり示すなどが考えられる。機会があれば、新聞、テレビ（CM）などでサービスのキャンペーンを行うことが効果的と思われる。また、サーバ証明書を利用することで、ドメイン名の正当性を示すことも重要である。

なお、一度、サービスを開始したドメイン名については、特別の理由が無い限りは変更しないようにすること。

利用者の混乱を避けるため、Web サイトのドメイン名と、利用者へ送信する電子メールアドレスのドメイン名は共通とすること。例えば、Web サイトが [www.example.co.jp](http://www.example.co.jp) であれば、電子メールアドレスは [customer-support@example.co.jp](mailto:customer-support@example.co.jp) とする（下線部分を同じとする）。また、Web サイトが [netbanking.example.co.jp](http://netbanking.example.co.jp) など、特定のサービス名称を含んでいる場合、電子メールアドレスは [support@netbanking.example.co.jp](mailto:support@netbanking.example.co.jp) とすることも考えられる。また、一般的な役割をもつメールアドレス名については、RFC2142<sup>11</sup>に準拠すること。

---

<sup>9</sup>特定の国に依存しないドメイン名を gTLD（generic Top Level Domain）と呼ぶ。対して.jp のように国ごとに割り当てられたドメイン名を ccTLD（country code Top Level Domain）と呼ぶ。

<sup>10</sup> <https://www.nic.ad.jp/ja/dom/idn.html>

<sup>11</sup> RFC2142 "MAILBOX NAMES FOR COMMON SERVICES, ROLES AND FUNCTIONS"

---

**【要件28】 △：ドメイン名の登録、登録、利用、廃止にあたっては、ドメイン名を自己のブランドとして認識して管理すること**

---

利用するドメインは自己のブランドとして大切に管理されるべきである。利用を終えて廃止されたドメイン名を第三者が登録して悪用をするケースもある。企業などがドメイン名を登録して Web サイトを運営し、サービスの終了などでドメイン名を廃止した後に、悪意ある第三者が当該ドメイン名を新たに登録してフィッシングサイトを運営するといったケースである。キャンペーンで使用する際に取得されたドメイン名ではこうしたことが起こりやすい。

なお、利用終了後もドメイン名を維持して一定期間（数年単位）のクールダウンタイムを確保する、等の対策が考えられる。また、新たなドメインを取得するのではなく、サブドメイン、サブディレクトリ等を活用することも考えられるが、この場合 URL 全体が長くなることで利用者の利便性・視認性を下げってしまうことにもなる。個別の事例ごとにメリット・デメリットを検討し、判断することが必要である。

### 3.3.5. 組織的な対応体制の整備

必要なフィッシング詐欺対応要件の整理や脅威の想定とリスク評価を行い、対策を実施するため、組織的な対応体制の整備が必要となる。

---

**【要件29】 ◎：フィッシング詐欺対応に必要な機能を備えた組織編制とすること**

---

企画・運営と情報セキュリティの技術的内容の分かる人材を含めたメンバによる体制構築が望まれる一方、広報、コールセンターなど関係部門との連携も重要である。フィッシング発生時には、さまざまな事項を同時並行的にすみやかに処置していくことが必要になるので、組織に応じた事前準備、役割分担、連絡・レポート体制を明確化しておくことが必要である。

---

**【要件30】 ◎：フィッシング詐欺に関する報告窓口を設けること**

---

サービス提供に際しては、フィッシング詐欺被害あるいはフィッシングサイト出現の報告窓口を設けておく必要がある。サービス提供 Web サイトおよび、Web サイト運営者のコーポレート Web サイトなどに、フィッシング詐欺を含めた問い合わせ窓口情報をわかりやすく記載すること。

運営しているサイトの不正操作や不正取引の被害により利用者に多大な被害が及ぶサービス、キャッシュカード、クレジットカード、デビットカードの発行を行っているサービスの場合は紛失や盗難などの事故の被害を報告できる 24 時間受付窓口を設置する必要がある。

---

**【要件31】 ◎：フィッシング詐欺発生時の行動計画を策定すること**

---

フィッシング詐欺発生時の行動計画を策定する必要がある。策定すべき行動計画の例を示す。

- 不正操作、不正取引の被害があった場合
- フィッシングサイトの報告があった場合、あるいは発見した場合
- 報道発表を行う準備も整えておく、事象発生前に発表文面のテンプレートなどを用意し、そのレベルで事前に関係者・役員などに了解を得ておくなどして速やかに発表できる仕組みにしておくことが望ましい。



---

**【要件32】 ◎：フィッシング詐欺および対策に関わる最新の情報を収集すること**

---

情報サイトのセキュリティコーナーやウイルス情報のサイトを確認する。

情報サイトを付録 C に示す。

---

**【要件33】 ◎：フィッシングサイト閉鎖体制の整備をしておくこと**

---

フィッシングサイトの閉鎖は、自社にて対応することもできるが、通常フィッシングサイトは海外にホストされているケースが多く、自社に専門スタッフや専門部署が無い場合には専門業者などへの対応要請が推奨される。あわせて「フィッシング対策協議会」に相談すること。なお、届出窓口を設置し、早期に認知できるような体制を構築することが望ましい。

---

**【要件34】 ○：フィッシングサイトアクセスブロック体制の整備をしておくこと**

---

利用者がフィッシングサイトへアクセスし個人識別情報などを入力しないように、アクセスを防止あるいは抑止する措置をとるようセキュリティソフトウェアや Web ブラウザのベンダに要請できるように準備しておく。

フィッシングサイトを発見した場合は、セキュリティベンダ等の窓口に報告する。各セキュリティソフトウェア/Web ブラウザベンダの Web サイトなどにその報告の方法が掲載されている。文書による協力要請を行う場合には事前に要請書のテンプレートを作成しておくことが望ましい。

### 3.3.6. 利用者への啓発活動

フィッシングに留まらず、セキュリティの脅威全般についての注意喚起を行う。また、顧客対応窓口を告知し、事件が発生した場合の対処をスムーズに行えるようにする。

---

**【要件35】 ◎：利用者が実施すべきフィッシング詐欺対策啓発活動を行うこと**

---

利用者への啓発資料（コンテンツ）を作成する際にはその作成者は「利用者向けフィッシング詐欺対策ガイドライン」や付録 C.4「安全な Web サイト利用の鉄則」などを参考に作成することが望ましい。また啓発資料の作成に当たっては、一般の利用者が理解できる内容にすると同時に、内容の正確性確保のため技術的内容が分かるメンバも企画の最初の段階から参画する必要がある。

---

**【要件36】 ◎：フィッシング詐欺発生時の利用者との通信手段を整備しておくこと**

---

フィッシング詐欺が発生した時点では速やかに利用者への連絡を行わなければならない。通信手段としては、電話、電子メール、携帯メール、郵便、マスメディアなどが考えられる。過去に発生したインターネット上のインシデントの例を見ると、被害状況の把握までに一定の時間を要している。フィッシング詐欺においても、フィッシングメールがどれだけ流通しているのか、利用者の何割がフィッシングメールを受け取ったのか、すでに被害を受けた利用者はどれだけいるのかなど、被害発生を認識した時点で把握することは難しいと思われるため、被害の拡大を抑制するためには、可能な手段を全て使って利用者に被害発生を通知すべきと考えられる。

利用者登録時には、緊急通知用<sup>12</sup>の電子メールアドレス、携帯メールアドレスを登録してもらうこと、金融サービスなど、深刻な被害が想定される Web サイト運営者においては、電話番号、住所も合わせて把握しておくこと。更にマスメディアを活用した通知手段を整備しておくことが望ましい。

### 3.4. フィッシング詐欺被害の発生を迅速に検知するための対策

フィッシング詐欺が発生した際に利用者の被害を最小限に抑えるためには、発生から発見までのタイムラグを短くすることが重要である。

---

#### 【要件37】 ○ : Web サイトに対する不審なアクセスを監視すること

---

サーバやファイアーウォールなどのログなどを監視し、例えばログインの失敗が多発するなど不審なアクセスを監視し、兆候を早めにキャッチすれば、早期に適切な対処を行える体制をとることが可能になる。

---

#### 【要件38】 △ : フィッシング詐欺検出サービスを活用すること

---

フィッシング詐欺発生について、利用者からの問い合わせ、第三者の連絡などで発見される事例もあるが、インターネット上の不正活動を 24 時間体制でモニタリングする商業サービスが存在するため、これらのサービスを活用して、迅速に被害発生を検出することが望ましい。

---

#### 【要件39】 △ : 端末の安全性を確認すること

---

スマートフォンでサービスを提供している場合、端末の安全性を確認することが望ましい。例えば、デバイスのルート化（ジェイルブレイク）を検知し、必要な場合はサービスへのアクセスを禁止することが望ましい。

---

#### 【要件40】 △ : バウンスメールを監視すること

---

フィッシャーが送信元を偽装したメールを存在しないアドレスに送信した場合、受信先のメールサーバで配信不能となったメールがバウンスメールとして偽装に使われた正規の送信者に差し戻されることがある。バウンスメールを監視し、フィッシングの兆候を検出することが望ましい。

### 3.5. フィッシング詐欺被害が発生してしまった際の対策

Web サイト運営者のフィッシングサイトが設置された場合、Web サイト運営者の利用者にフィッシング詐欺の被害が発生した場合には迅速に対応活動を実施することが必要である。この対応活動は一種のインシデントハンドリング活動であるが、フィッシング詐欺被害特有の対応活動がある、それは、被害の拡大を防ぐため、フィッシングサイトのテイクダウン（閉鎖活動）<sup>13</sup>を行うことにある。

---

<sup>12</sup> 通常連絡用アドレスでも良いが件名を工夫して緊急通知であることがわかるようにすること。

<sup>13</sup> 情報セキュリティの文脈においては、フィッシングサイトを閉鎖することを「サイトのテイクダウン」あるいは

る。

フィッシングサイトのテイクダウンは一般的に難しいとされる。フィッシングサイトは犯人を突き止める足がかりとならないよう第三者が運営する既存のサーバに対する不正アクセスにより設置されることが多く、Web サイト運営者が直接の交渉を行う上で、いくつかの障害がある。まず、フィッシングサイトの保有組織が判明した場合において、Web サイト運営者からは保有組織がフィッシャーであるのか、第三者であるのか、の判別が難しいことがある。

フィッシング詐欺被害の発見から対応、事後対応までのフローを示す。

- (1) フィッシング詐欺被害の発見
- (2) フィッシング詐欺被害状況の把握
- (3) フィッシング詐欺被害対応活動
  - ・ フィッシングサイトテイクダウン活動
  - ・ フィッシングメールに対する注意勧告
  - ・ 関係機関への連絡、報道発表
- (4) 生じたフィッシング詐欺被害の回復措置
- (5) 事後対応

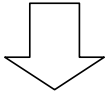
以降では各ステップの詳細を記述する。

---

単に「テイクダウン」と表現する。

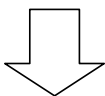
## フィッシング詐欺被害対応フロー

### (1) フィッシング詐欺被害の発見



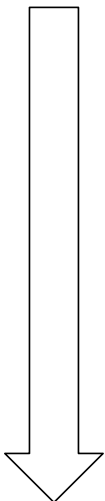
- 発見状況、通報内容の記録 (担当者: \_\_\_\_\_)
- 緊急連絡網の把握
- 対応役割の把握

### (2) フィッシング詐欺被害状況の把握



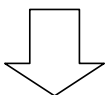
- ・フィッシングサイトを調査し、実際に被害が出る危険性はどれくらいなのかを判断する。
- 調査・判断 (担当者: \_\_\_\_\_)
- 調査内容、フィッシング詐欺判断の内容記録
- フィッシング詐欺発生の確定、関係者への連絡 (第一次連絡先: \_\_\_\_\_)

### (3) フィッシング詐欺被害対応活動



- ・フィッシングサイトテイクダウン活動
  - IPアドレスブロックを管理しているISPへの依頼 (連絡先: \_\_\_\_\_)
  - 専門機関へのテイクダウン依頼
    - JPCERT/CCへの依頼 (連絡先: <http://www.jpCERT.or.jp/form/>)
    - フィッシング詐欺被害対応サービス事業者への依頼 (連絡先: \_\_\_\_\_)
    - サービス事業者テイクダウン依頼受付時間 ( 時 分 ~ 時 分 土日祝日対応: 有 無 )
- ・フィッシングメールに対する注意勧告
  - 顧客からの問い合わせ窓口設置 (担当者: \_\_\_\_\_)
  - 基本的な質問事項、応答事項の準備 (担当者: \_\_\_\_\_)
  - 顧客への通知
    - フィッシングメール、フィッシングサイトの特徴情報まとめ (担当者: \_\_\_\_\_)
    - 正規サイトでの注意喚起掲示 (担当者: \_\_\_\_\_)
    - 注意喚起通知メール配信 (担当者: \_\_\_\_\_)
    - 報道機関等各種メディアへの告知等 (担当者: \_\_\_\_\_)
- ・関係機関への連絡、報道発表 (顧客の被害が発生している場合)
  - 都道府県警察のサイバー犯罪相談窓口への連絡 (連絡先: \_\_\_\_\_)
  - その他関係機関への報告 (連絡先: \_\_\_\_\_)
  - 報道機関等各種メディアへの告知等 (担当者: \_\_\_\_\_)

### (4) 生じたフィッシング詐欺被害への対応



- ・詐欺被害(金銭的被害、IDの詐取等)発生状況の把握 (担当者: \_\_\_\_\_)
- クレジットカード番号、オンラインバンキングアカウントの詐取等の状況把握
- 金銭的被害の状況把握
- 被害拡大抑制の活動実施

### (5) 事後対応

- ・事後処理含め、改善、再発防止策などを体制や対応手順書などに反映する。

### 3.5.1. フィッシング詐欺被害状況の把握

フィッシングサイトとフィッシングメールはセットと考え、どちらかだけの報告、発見であっても、双方の状況を確認する必要がある。流通範囲の広さから、通常はフィッシングメールの発見がフィッシング詐欺被害の発見の機会となるであろう。この場合には、メールの中にフィッシングサイトのリンクが含まれているので、フィッシングサイトの発見はただちに行うことができる。

フィッシングサイトを調査し、実際に被害が出る危険性はどれくらいなのかを判断する。やはり、見た目の類似性が一つの判断基準となるだろう。フィッシングメールにおいては、「3.3.1」で示した Web サイト運営者が利用する定型様式との類似性、定型様式を認知していない利用者に対する信憑性の高さなどから危険性を判断する。

加えて、フィッシングメールの流通量を把握する必要があるが、この作業には時間を要することと、作業自体が難しいことから、「3.5.4」で示す関係機関への連絡の際に合わせて事態把握に協力を求めることとして、被害対応作業に進むべきであろう。

### 3.5.2. フィッシングサイトテイクダウン活動

#### (1) Web サイト運営者自身でテイクダウンを行う

フィッシングサイトのテイクダウンを Web サイト運営者自らが行う場合には、フィッシングサイトの管理者に直接連絡をとるのではなく、フィッシングサイトが属している IP アドレスブロックを管理している ISP に連絡をとることが望ましい。なぜなら、フィッシャーが第三者の Web サーバに不正アクセスをしてフィッシングサイトを設置している場合もあり、フィッシングサイトの管理者に連絡を直接行っても、相手からは第三者から突然の連絡を受けたことになるので、場合によっては難しい交渉になってしまうことが考えられるためである。

ISP が国内の事業者であれば、迅速な対応のため、電話にて対応依頼を行うことが望ましいが、海外の事業者の場合には、時差の問題があることから電話ではなく、電子メールにて連絡することも考えるべきであろう。その場合の例文を付録 D として示しておく。

テイクダウン要請を Web サイト運営者自ら行う場合でも、並行して JPCERT コーディネーションセンター（以下、JPCERT/CC）、フィッシング対策協議会、更に海外の ISP であれば現地の CSIRT に支援要請を行うことが望ましい。多くの ISP はインシデント対応機関とのチャネルを持っており、Web サイト運営者からの連絡よりもインシデント対応機関からの連絡の方がスムーズに受け入れられることが理由である。

#### (2) 専門機関にテイクダウン依頼を行う

国内においては JPCERT/CC にてフィッシングサイトのテイクダウン依頼を受け付けている。支援要請の際には、「インシデント報告の届け出<sup>14</sup>」を参照し、電子メールの件名に『サイト停止希望』と明記した上で、フィッシングサイトの URL 情報（必須）、確認した日時・場所などをインシデン

---

<sup>14</sup> <https://www.jpcert.or.jp/form/>

ト届け出様式<sup>15</sup>に記載して送信する。また、すでに Web サイト運営者自身でフィッシングサイトが属している IP アドレスブロックを管理する ISP や、警察などに連絡を行っている場合には、連絡日時と連絡先、連絡内容などもインシデント届け出様式に記載するとよいだろう。

### (3) フィッシング詐欺被害対応サービス事業者にテイクダウン依頼をする

フィッシング詐欺被害の備えとしてフィッシング詐欺被害対応サービス事業者と契約を持っておくことも検討すべきであろう。このような契約を行っている場合には、その事業者にテイクダウン依頼を行う。

事業者を選定するポイントとして、テイクダウン依頼受付時間が 24 時間 365 日であること、どのような地域にフィッシングサイトが設置されていても対応してくれること、機密保持に関する体制が検証されていること（定期的に監査を受けていることが望ましい）、フィッシングサイト監視サービスを提供していること、などが考えられる。

## 3.5.3. フィッシングメール注意勧告

フィッシング詐欺被害の発生を Web サイト運営者が認識するきっかけとして、フィッシングメールを受け取った、あるいはフィッシングサイトの設置を発見した利用者からの問い合わせ、Web サイト運営者自身による発見、第三者による問い合わせなどが考えられる。

Web サイト運営者のフィッシングサイトが設置され、大量にフィッシングメールが配送された場合、利用者から不審なフィッシングメールに関する多数の問い合わせが殺到し、緊急対応を迫られる場合がある。利用者を守るために偽サイトの存在を速やか、かつ、適切に伝達することも必要である。ここではそれらについて記載する。

### (1) 利用者からの問い合わせ対応窓口の準備

すでに利用者からの問い合わせ窓口などが設置されている場合には、直接利用者 と接する担当員 に対応方法・手順などを周知徹底しておく。「フィッシングとは何か」「コンピュータウイルスではないのか」「今後はどうしたら良いのか」といった基本的な質問事項、応答事項については事前に作成するなどの準備をしておくことよい。

利用者からの問い合わせ窓口が設置されていない場合は、早急に設置し、窓口の存在、アクセス方法を利用者 に周知すること。

### (2) 利用者への通知を行う

フィッシングサイトの出現を確認次第、被害発生、拡大を防ぐため、フィッシングサイトのテイクダウン作業を開始すると同時に、利用者に対してフィッシング詐欺被害の発生と対処事項について早急に通知しなくてはならない。

まず、フィッシングサイトにアクセスしないように注意を促す必要がある。この場合、広く利用者へ連絡するためには、電子メールによる通知に加え、正規サイトでの掲示、報道機関など各種メディアへの告知など、複数の伝達経路を用いること。被害の深刻度、例えばクレジットカード番号

<sup>15</sup> [https://www.jpccert.or.jp/form/form\\_v4.01p.txt](https://www.jpccert.or.jp/form/form_v4.01p.txt)

の詐取による不正利用が疑われる時などは、電話、郵便などの利用も考慮すべきである。

利用者に対して送付する電子メールや、正規サイトに掲載する情報の内容としては、告知文以外にも、対応窓口などを併記し、すでに被害にあってしまった利用者が相談できる窓口・情報も記載しておくことが重要である。

#### 3.5.4. 関係機関への連絡、報道発表

すでに利用者の被害が発生している場合など、必要に応じて、警察に届け出を行う。この場合、Web サイト運営者からの連絡は、Web サイト運営者の所管の都道府県警察のサイバー犯罪相談窓口に対して行うこと。この窓口への連絡方法は前もって調べておくこと

利用者に提供しているサービスの種別によっては所管官庁への報告が必要な場合があるので、報告窓口へのアクセス方法を前もって調べて置くこと。

また、被害の拡大が予測される状況であれば、利用者に対する迅速な注意喚起として報道発表を利用することが考えられる。ただし、報道する情報によっては、類似の方法による他サイトのフィッシング詐欺、便乗詐欺などかえって被害を拡大させてしまうリスクもあるため、報道発表をどのタイミングで、どのような内容で行うのかについて、慎重な対応が求められる。

#### 3.5.5. 生じたフィッシング詐欺被害への対応

報告窓口寄せられる利用者からの被害報告、およびフィッシングメール報告を情報として、詐欺被害（金銭的被害、ID の詐取など）の発生状況を把握する。クレジットカード番号、オンラインバンキングアカウントの詐取など、金銭的被害の発生する危険性があれば、被害拡大抑制のための活動を実施すること。

#### 3.5.6. 事後対応

フィッシング詐欺被害対応から学んだこと、改善すべき点、などの事後処理含め、改善、再発防止策などを体制や対応手順書などに反映する。

## 4. 利用者におけるフィッシング詐欺対策

フィッシング詐欺対策において、利用者の負う役割は、Web サイト運営者よりも大きなものである。フィッシング詐欺の特異な構造として、Web サイト運営者はコンテンツを複製されるだけで、詐欺行為自体にはほとんど関与しない（できない）ことがある。つまり、フィッシャーと被害者となる利用者だけで構成されるため、被害の抑制は利用者自身にかかってくる。

脅威：フィッシングメール中のリンクを正規リンクと間違える

脅威：フィッシングサイトを正規サイトと間違える（サイトに記載されている虚偽の情報を信用する）

脅威：フィッシングサイトの情報入力ページを正規ページと間違える（サイトを信用して個人情報などを入力してしまう）

なお、フィッシング対策協議会は利用者向けのガイドラインとして「利用者向けフィッシング詐欺対策ガイドライン」および「インターネットバンキングの不正送金被害にあわないためのガイドライン」を作成している。利用者への普及啓発に際しては併せて参照することが望ましい。

### 4.1. フィッシング詐欺への備え

常日頃からの心がけとして、フィッシング対策協議会では「被害にあわないための5ヶ条」を定義して公開している。

- ① パソコンやモバイル端末は、安全に保ちましょう。
- ② 不審なメールに注意しましょう。
- ③ 電子メールにあるリンクはクリックしないようにしましょう。
- ④ 不審なメールやサイトは報告しましょう。
- ⑤ 銀行やクレジットカード会社の連絡先リストを作りましょう。

中でも、①～③が重要である。基本的には、この三項目であるが、フィッシングの手口は益々巧妙となり「不審なメール」であることを判定することは容易ではなく、企業からの主な連絡手段が電子メールとなっていることから「電子メールのリンク」をクリックせざるを得ない場合もあり、脅威は次々に現れることから「パソコンやスマートフォン等を安全に保つ」ことも容易ではない。

また、メールだけでなくSMSによるフィッシング詐欺にも注意が必要である。

ここでは、これらの三項目を遵守するため、具体的にどうしたら良いのかについて、一定の方針を示すものとする。



#### 4.1.1. パソコンやモバイル端末は、安全に保つ

パソコンやモバイル端末を安全に保つためには、最新のソフトウェアを利用するだけでなく、スパイウェア、ボットなど、情報を盗み出すマルウェアの侵入を防ぐための対策を考慮することが必要である。また、フィッシング詐欺の手法は進化を続けていることから、利用者の心がけだけでは完全に対処することは難しい。ここでは、フィッシング対策を徹底するために有益なツールおよび、その有効な使い方について紹介する。

---

##### 【要件41】 ◎：ソフトウェアは信頼できるサイトからインストールする

---

偽アプリケーションなどをインストールすることで端末内の重要情報を不正に窃取されるなどの危険性がある。特にスマートフォンの場合はメーカーやキャリアが提供する信頼できるサイトからインストールする。

---

##### 【要件42】 ◎：最新のソフトウェアを利用する

---

パソコンやスマートフォン等にセキュリティ上の脆弱性があると、利用者が気づくことなくマルウェアへの感染や脆弱性を利用した攻撃を受けることになる。最新の OS やアプリケーションには自動的に最新のセキュリティパッチを適用する機能が備えられていることが多いので、できるだけその機能を有効にするとともに、サポートの切れた OS は使わないなどにより、最新のソフトウェアを利用することが重要である。

---

##### 【要件43】 ◎：セキュリティ対策ソフトウェアの機能を理解し適切に用いる

---

セキュリティ対策ソフトウェアは自動更新を行い、常に最新のエンジンおよびパターンファイルを利用すること。また、セキュリティ対策ソフトウェアを過信しないこと。

また、Web サイト運営者がセキュリティ対策ソフトウェアを提供している場合は、その利用を検討すること。

---

##### 【要件44】 ○：端末の利用には一般ユーザアカウントを利用する

---

コンピュータのログオン時には、システム管理者アカウントを使わず、一般ユーザアカウントを利用すること。

---

##### 【要件45】 ○：URL フィルタリングを活用すること

---

統合型セキュリティ対策ソフトウェアや URL フィルタリングソフトウェアにはフィッシングサイトへのアクセスを遮断する機能があるので、これを活用することで被害を避けることができる。

利用に関しては、フィルタリングソフトウェアのフィッシング対策機能が有効となっている事を確認する。また、ソフトウェアによっては「判定レベルの設定」がある為適切に選択する事を勧める。

#### 4.1.2. 不審なメールに注意する

メールで ID/パスワード、銀行口座番号、クレジット番号の再確認など、直接、個人情報を問い合わせるメールは怪しいものとされている。

---

##### 【要件46】 ◎：個人情報の入力を求めるメールを信用しない

---

- 貴方のアカウントは再認証が必要です、パスワードの入力をお願いします
- 貴方のアカウントに怪しい操作が行われました、確認して下さい
- 特別なプレゼントが貴方を待っています、サイトにログインしてお確かめ下さい

これらの表題およびメッセージにより、フィッシングサイトへのログインを行わせ、ID/パスワードを詐取しようとするものである。

---

##### 【要件47】 ◎：メールに記載される差出人名称は信用しない

---

このところ見られる攻撃の一つは標的型攻撃 (Targeted Attack) と呼ばれている。前述のフィッシングメールは大多数にばら撒いて、一定数の犠牲者が現れれば、投資が回収できるという戦略で作られたものであるが、より効率的かつ大規模な被害を起こすため、特定の利用者向けに文面を編集した以下のようなメールを、特定組織に集中して送信する攻撃である。

○△□株式会社の皆さまへ

こちらは○○トラベル、○△□様担当××です。

ただいま、特別キャンペーンとして貴社の皆さまだけに、沖縄ツアーを特別料金で御提供しております。いますぐ、以下のリンクをクリックして特設サイトで御応募下さい。

<http://www.△△.jp/○△□/special.html>

—

○○トラベル○△□様担当××より

これまで、スパムメール、フィッシングメールは機械的にばら撒かれ、このように特定組織の名称が文面に記載されることは無かったので、知識のある利用者は、知識が逆効果となって、犠牲者となってしまうことがある。

更には、特定ドメイン名のメールアドレスを収集し、実在の内部アカウントを偽装してフィッシングメールを送信する目標型攻撃の事例も報告されている。会社の総務部門のアカウントになり済まし、文面に該当アカウントの氏名までも記載されていたら、少々、怪しい内容であっても「まさかフィッシングメールでは無いだろう」と考えてしまっても不思議ではない。

---

##### 【要件48】 ◎：怪しいメールの判断基準を知る

---

どうしたら怪しいメールを判別できるのだろうか。それには一定の判断基準と冷静な対応が必要

である。

- 自分と取引のある事業者か
- いつも受け取る内容と比較して、書式や言い回し・トーンなどに違いや違和感はないか
- メールの内容が、「緊急」「重要」「セキュリティ」などを強調し、該当事業者の Web ページにログインする情報の確認や入力を求めているか
- メール文中にある Web サイトへのリンク先 URL に見覚えがない
- 電子署名が付与されていない
- 送信ドメイン認証が施されていない（送信企業、組織が送信ドメイン認証を導入している場合）

差出人が誰であろうと、誰宛てと書かれていようと、「何をさせようとしているのか」だけに着目して、上記のような怪しい特徴を判別しようと心がけることである。

送信者に確認をとり、確認がとれないリンクはクリックしないことが重要である。

---

#### 【要件49】 ◎ : 安全なメールサーバを活用したり、類似性評価によるフィッシングメール判別機能を活用すること

---

さまざまな事業者が提供しているメールサービスの中には、アドレス詐称されたメールを自動的に迷惑メールに分類するような機能をもったサービスもある。このようなサービスを利用することで、怪しいメールの相当部分について機械的に判断することが可能になる。ただし、完全な技術ではないため、振り分けに失敗することもあるため 100%信用することはできない。加えて、機密性の高い情報をメールで扱う場合にはこのようなサービスを用いない方が良いことがある。

また、スパムメールを判別して特別なフォルダに配送するメールフィルタは、多くの主要なメールソフトウェアおよびセキュリティ対策ソフトウェアに実装されている。単純なフィッシングメールの多くはスパムメールとしても判別できるため、メールソフトウェアおよびセキュリティ対策ソフトウェアでスパムメール判別機能を有効にすることは、欠くことのできない対策といえる。スパムメール判別機能には、ベイズ理論を応用して文面から判別するもの、スパムメールデータベースとの類似性により判別するもの、送信者、送信元サーバアドレスなどのブラックリストにより判別するものなどが広く使われている。

しかし、フィッシングメールは、Web サイト運営者が実際に利用者に送信しているメールを模倣して場合があるため、ベイズ理論によるスパムフィルタはフィッシングメールの判別に特別有効とはいえない。ばらまき型のフィッシングメールの場合には、セキュリティベンダなどでも同時期にメールを捕獲しているため、スパムメールデータベースとの類似性により判別する方式が有効である。

問題は標的型フィッシングメールである。文面は標的組織で使われている文面を模倣しているためベイズ理論によるフィルタは効力が薄く、限定された組織だけに配送されるためスパムデータベースにも登録されていない。もし、他の組織も標的としているフィッシャーであれば、送信者、送信元サーバアドレスがブラックリストに登録されている場合も考えられるが、スパムフィルタの技術を熟知しているフィッシャーであれば、それらのデータを標的ごとに使い分けるような対策をと

っているだろう。このように標的型フィッシングメールに対抗するには、ツールに頼るのではなく、メールが求めている行為（メール中のリンクをクリックするなど）の怪しさを自ら判断することに尽きる。

---

**【要件50】 ◎：リンクにアクセスする前に正規メールかどうか確認する**

---

フィッシング詐欺メールか正規メールかによらず、メール本文中に URL が記載されている場合が多い。その場合、その URL にアクセスする前に、正規メールかどうかを十分に確認する必要がある。

#### 4.1.3. 電子メールにあるリンクはクリックしないようにする

フィッシングメールは図 7 に示すように HTML 形式で送られてくるケースが多い。この例では、HTML フォームをメール本文中に記述し、フィッシングサイトに誘導せずに口座番号、暗証番号を詐取しようとしている。

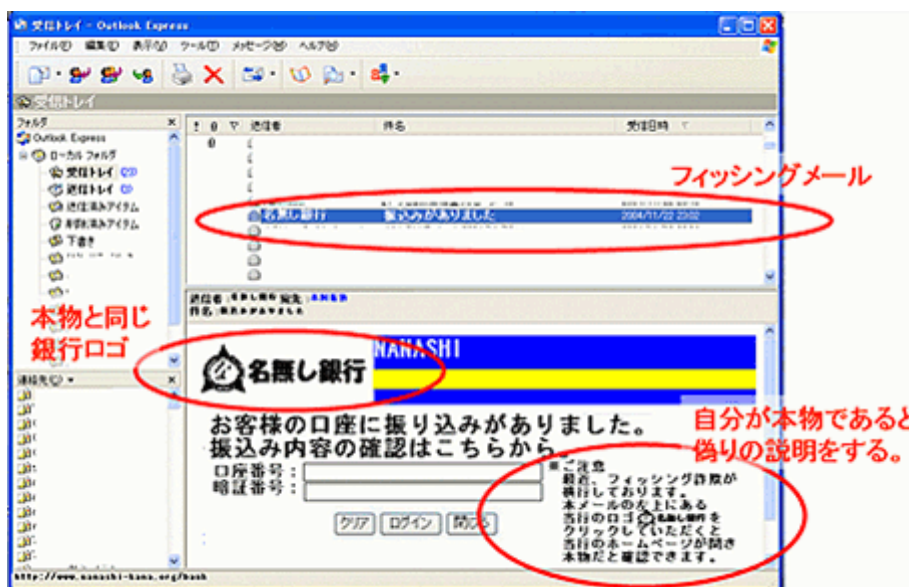


図 7 HTML 形式のフィッシングメールの例

もちろんテキスト形式のフィッシングメールも存在するので、形式だけの問題ではないが、HTML 形式の場合にはリンクをフィッシングサイトでは無いように偽装できるため、テキスト形式よりも注意が必要になってくる。

---

**【要件51】 ◎：正しい URL を確認する**

---

オンラインサービス初回利用時にはその URL を利用者カード/請求書などで確認し、直接入力することが望ましい。なお、初回利用時にブラウザのブックマークに登録などすることで、以後入力を省くことが可能である。

---

**【要件52】 ◎：電子メール本文中のリンクには原則としてアクセスしない**

---

フィッシングメールの手口は本文中のフィッシングサイトへのリンクをクリックさせることなので、フィッシングメールであろうと無かろうと、電子メール本文中のリンクをクリックしない慣習とすることが望ましい。しかし、電子メールにリンクを記述することは一般的に行われており、現実問題として、全てのメールにおいてリンクにアクセスしないということとはできないだろう。

このため、電子メール本文中のリンクにアクセスする際には、次にあげる条件を満たしていることを確認すること。

- 電子メールをテキスト形式で閲覧していること
- 表示されたアドレスは **http://** あるいは **https://** で始まっていること
- 表示されたアドレスが既知の正規サイトのものであること

HTML 形式の電子メールを閲覧する場合、リンクにはアドレス自体が表示される訳ではないので、安易にクリックすると予想外のサイトにアクセス、あるいは予想外のコンテンツにアクセスしてしまうことが考えられる。Web ブラウザの多くは実際のアクセス先リンクを Web ブラウザ上に表示する機能を持っているので、偽装したリンクを見破ることができる。しかし、メーラで HTML 形式の電子メールを表示している場合に、そのような実際のアクセス先を確認する機能が提供されていないものがあることから、リンクを直接クリックして閲覧するのではなく、コピー&ペーストして、実態としてのリンク先を確認することが必要である。

URL スキーマにはさまざまなものが定義されているが、電子メールで送られるリンクとして **http://** と **https://** 以外のスキーマを指定することは一般的とはいいがたく、既知の問題も報告されているため、そのような不審なスキーマが現れた時には、その段階で操作を停止し、ブラウザのアドレスバーから削除、閲覧していた電子メールについても、破棄する、あるいは注意が必要というマークをつけるなどの対策を実施することが望ましい。

---

**【要件53】 ◎：錠前マークを確認する**

---

Web サイトにアクセスした際に、ブラウザ上で錠前マークが表示されていれば、その通信は適切に暗号化されているため、特にパスワードなどの入力の前には

- ①正しい URL にアクセスしているか？
- ②錠前マークが表示されているか？

の 2 点を確認することが望ましい。両者を確認出来た場合にのみ、入力を行うようにしてください。なお、EV-SSL サーバ電子証明書が使われている場合には、電子証明書自体を確認しなくても、サイトの運営者が Web ブラウザのアドレスバー付近に表示されるため、確認が確実かつ容易になるよう工夫されている。

---

**【要件54】 ○：Web サイト運営者からの通知メール形式をテキスト形式に設定する**

---

Web サイト運営者への利用者登録時に通知メール形式を選択できる場合には HTML 形式ではな

く、テキスト形式を選択すること。HTML形式のみが提供されている場合には、本章で示す要件に従って、フィッシング詐欺被害のリスクを低減することが望ましい。

#### 4.1.4. アカウント情報の管理

フィッシング詐欺で詐取されるものは、口座番号、クレジットカード番号など、直接、金銭的被害に結びつくものと、Web サイト運営者サイトのアカウント ID/パスワードなどのアカウント情報に大別される。ここでは、フィッシング詐欺被害に備えたアカウント情報管理について示す。

---

##### 【要件55】 ◎：アカウント ID/パスワードは Web サイト運営者別に設定すること

---

複数の Web サイト運営者で同じアカウント ID/パスワードを使っていると、一つのフィッシング詐欺で詐取された認証情報を他の Web サイト運営者でも悪用されてしまう危険があるため、アカウント ID/パスワードの組を Web サイト運営者別に設定すること。少なくともパスワードは別々のものに設定すること。

---

##### 【要件56】 ◎：アカウント管理ソフトウェアを導入する

---

フィッシング詐欺被害に遭いアカウント情報を詐取された場合を考えると、影響の拡大を防ぐため、アカウント ID、パスワードなどの認証情報は、Web サイト運営者別に分けておくことが必要である。しかし、多くの Web サイト運営者を利用している場合には、記憶だけに頼っていても、全てのアカウント ID/パスワードの組を管理することは難しい。このような場合には、アカウント ID とパスワードの組について安全性を確保して管理するためのソフトウェアを利用すること。

ブラウザにもサイトごとにアカウント ID/パスワードを記憶しておく機能（オートログイン）がある。しかし、ブラウザの機能ということはブラウザに脆弱性があれば ID/パスワードを盗まれるリスクがあるということにもなる。ブラウザのオートログイン機能は便利ではあるが、本ガイドラインでは、ブラウザ以外のアカウント管理ソフトウェアの利用を勧める。

---

##### 【要件57】 ◎：全てのアカウントについて緊急連絡先を把握しておくこと

---

後述するように、フィッシング詐欺被害の疑いを持った際に、どの Web サイト運営者のアカウント情報が詐取されたのか、はっきりしない場合には、全てのアカウントを一次停止することが望ましい。その場合、自分が利用者登録している Web サイト運営者のそれぞれの連絡先を調べている時間的余裕が無いことも考えられる。

Web サイト運営者に利用者登録を行った際には、「登録完了通知」などの名目で電子メールが送られてくることが多い。このメールには、利用者窓口の連絡先が記載されていることが多いので、これらのメールを整理しておくこと緊急時の連絡に便利である。

## 4.2. フィッシング詐欺に遭ってしまった時

利用者がフィッシング詐欺被害を受けたことに気が付くタイミングとして考えられる状況は、正規サイトに機密情報を入力した際に不審な挙動が観られた（期待した手続き画面に進まなかったなど）、正規サイトに ID/パスワードを入力したがエラーとなってログインできなかった（フィッシャーにパスワードを変更されていた）、クレジットカードの利用明細あるいは金融機関の通帳などに覚えのない取引が記載されていた（口座番号、暗証番号などが詐取されていた）、オンラインゲームのキャラクターステータスが記憶に無い状況になっている（フィッシャーがアイテムを売買してしまった）などのケースが考えられる。

このような不審な現象が起きた場合には、被害を最小限に抑え、二次被害を防止するために、以下に示す緊急対応を行うこと。

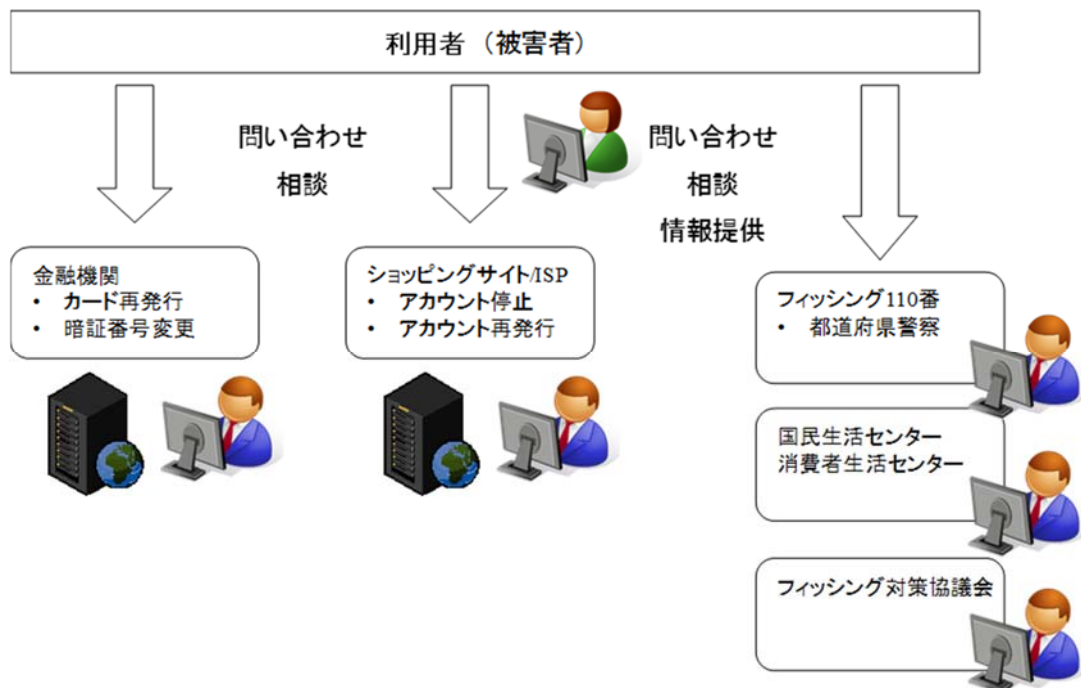
### 4.2.1. 詐取された情報の識別

フィッシング詐欺被害に遭った疑いを感じた場合、どの情報が詐取されたのかを把握する必要がある。しかし、フィッシングサイトに情報を入力した瞬間に気が付いたのであれば、詐取された情報について把握できても、銀行口座やクレジットカード利用履歴などに覚えの無い取引を見つけてフィッシング詐欺の疑いを持った場合においては、詐取された情報の詳細までは記憶に無いこともあるだろう。こういった場合には、該当する Web サイト運営者に直ちに連絡をとり、アカウントの停止措置を含め、対策を協議する必要がある。

また、フィッシングサイトへの情報入力だけでなく、キーロガーによるアカウント情報詐取の疑いもあることから、利用している端末上のマルウェア検出作業を行うとともに、利用者登録している全ての Web サイト運営者に連絡をとって、アカウント停止措置を行う必要性について検討することが望ましい。

### 4.2.2. 関連機関への連絡

詐取された情報に応じて関連する金融機関やクレジットカード会社、ショッピングサイト、プロバイダへ連絡を取り、当該アカウントの利用停止などの対応を依頼する。



フィッシング 110 番：相談/情報提供

国民生活センター/消費者生活センター：相談

フィッシング対策協議会：情報提供

図 8 フィッシング被害に遭ってしまった時の問い合わせ、相談、情報提供

(1) 被害が発生した Web サイト運営者への連絡

情報を詐取された疑いを持ったサービスを提供している事業者に、フィッシング詐欺被害の疑いがあることを伝え、指示によっては暗証番号の変更やカードの再発行、ショッピングサイトやプロバイダの ID およびパスワードの変更を行う。

この際、連絡先を探さなければならないが、Web サイト運営者の Web サイトにて被害に関する連絡先を探しやすいとは限らない。多くの Web サイト運営者では、利用者登録の際に電子メールで登録完了の案内を行っている。このメールに問い合わせ先が記載されていることが多いので、参照しやすいよう、Web サイト運営者から送られてきた電子メールを整理しておくとうまいだろう。

(2) 警察への連絡

金銭的な被害など、実質的な被害が確認された場合には、被害者の居住する地区の都道府県警察サイバー犯罪相談窓口<sup>16</sup>へ連絡する。

(3) 国民生活センターまたは各地の消費生活センターへの連絡

国民生活センターまたは各地の消費生活センターは消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど、

<sup>16</sup> <https://www.npa.go.jp/cyber/policy/phishing/phishing110.htm>



利用者からの相談を専門の相談員が受け、公正な立場で対応している。フィッシング被害に関しても苦情や相談が必要な場合には、これらのセンターに相談をする。

#### (4) フィッシング対策協議会への情報提供

フィッシング事象を下記サイトより情報提供する。フィッシング対策協議会では提供された情報を、事例調査や利用者への注意喚起のフィッシング対策協議会ホームページ掲載に活用するとともに、対策機関との連携に活用している。

表 1 フィッシング対策協議会連絡先

Web サイト URL	<a href="https://www.antiphishing.jp/">https://www.antiphishing.jp/</a>
電子メールアドレス	<a href="mailto:info@antiphishing.jp">info@antiphishing.jp</a>

協議会ではフィッシング詐欺報告は電子メールで受け付けている。フィッシングメールに関する報告は、フィッシングメールを転送、あるいは本文に貼り付け、または以下のようにタイトル、差出人名、送信日時、概要などを記述して報告していただきたい。

Subject: フィッシングメールに関する情報提供
タイトル: 緊急のお知らせ
差出人名: john@xxbank.example.co.jp
送信日時: 2008年3月XX日
概要: ○○銀行を装ってリンクを含んだメールを送ってきた。
--
○○ ○○(報告者氏名、匿名での報告も可)

図 9 フィッシングメール報告の例

ID 詐取などのフィッシング被害が発生した場合には、次のように概要などを記述して報告していただきたい。

Subject: フィッシング被害に関する情報提供

概要: ○○銀行をかたるフィッシング(e-mail を添付します)があり、そこに ID、パスワードを入力してしまいました。すぐ気が付いたのでパスワードを変更し、当該銀行に連絡・相談し対策を進めています。また、警察...

--

○○ ○○(報告者氏名、匿名での報告も可)

図 10 フィッシング被害報告の例

## 5. 付録

### 付録 A—Web サイト運営者が考慮すべき要件一覧

#### 【 利用者が正規メールとフィッシングメールを判別可能とする対策 】

- 【要件 1】 ◎：利用者に送信するメールには電子署名を付与すること
- 【要件 2】 ◎：外部送信用メールサーバを送信ドメイン認証に対応させること
- 【要件 3】 ◎：利用者に送信するメールでは定型的な様式を用いること
- 【要件 4】 ◎：Web サイト運営者が利用者に送信するメールはテキスト形式とすること
- 【要件 5】 ◎：利用者に情報発信する手段および内容を周知すること

#### 【 利用者が正規サイトを判別可能とする対策 】

- 【要件 6】 ◎：Web サイトの安全性を確保すること
- 【要件 7】 ◎：ユーザに提供するアプリケーションの安全性を確保すること
- 【要件 8】 ◎：Web サイトの正当性に係る情報を十分に提供する画面とすること
- 【要件 9】 ◎：サーバ証明書を導入すること
- 【要件 10】 ◎：正規 Web サイトのドメイン内設置サーバの安全性を確認すること
- 【要件 11】 ○：認証システムが許容するポリシーを利用者に示すこと
- 【要件 12】 ○：色々なチャンネルで利用者に対する脅威の状況を提供すること
- 【要件 13】 △：認証画面には利用者個別のマークなどを表示できるようにする

#### 【 フィッシング詐欺被害を拡大させないための対策 】

- 【要件 14】 ◎：利用者に端末を安全に保つよう、注意を促すこと
- 【要件 15】 ◎：資産の移動を実行する前に、複数要素認証を要求すること
- 【要件 16】 ◎：資産の移動に限度額を設定すること
- 【要件 17】 ◎：資産の移動時に利用者に通知を行うこと
- 【要件 18】 ○：正規 Web サイトにアクセス可能な端末を制限すること
- 【要件 19】 ○：登録情報を変更するページへの移動には再度認証を要求すること
- 【要件 20】 ○：重要情報の表示については制限を行う
- 【要件 21】 ○：パスワードのブラウザへの保存については禁止すること
- 【要件 22】 ○：認証情報は厳格に管理すること（アカウントは不必要に発行しない）
- 【要件 23】 ◎：アクセス履歴の表示
- 【要件 24】 △：特別な認証方法を採用する場合には、その方式に特有の脆弱性対策を行うこと
- 【要件 25】 ○：正規サイトログイン時の認証には複数要素認証を利用すること

#### 【 ドメイン名に関する配慮事項 】

- 【要件 26】 ◎：利用者の認知している Web サイト運営者名称から連想されるドメイン名とすること
- 【要件 27】 ◎：使用するドメイン名と用途の情報を利用者に周知すること
- 【要件 28】 △：ドメイン名の登録、登録、利用、廃止にあたっては、ドメイン名を自己のブランドとして認識して管理すること

#### 【 組織的な対応体制の整備 】

- 【要件 29】 ◎：フィッシング詐欺対応に必要な機能を備えた組織編制とすること

- 【要件 30】 ◎：フィッシング詐欺に関する報告窓口を設けること
- 【要件 31】 ◎：フィッシング詐欺発生時の行動計画を策定すること
- 【要件 32】 ◎：フィッシング詐欺および対策に関わる最新の情報を収集すること
- 【要件 33】 ◎：フィッシングサイト閉鎖体制の整備をしておくこと
- 【要件 34】 ○：フィッシングサイトアクセスブロック体制の整備をしておくこと
- 【利用者への啓発活動】
- 【要件 35】 ◎：利用者が実施すべきフィッシング詐欺対策啓発活動を行うこと
- 【要件 36】 ◎：フィッシング詐欺発生時の利用者との通信手段を整備しておくこと
- 【フィッシング詐欺被害の発生を迅速に検知するための対策】
- 【要件 37】 ○：Web サイトに対する不審なアクセスを監視すること
- 【要件 38】 △：フィッシング詐欺検出サービスを活用すること
- 【要件 39】 △：端末の安全性を確認すること
- 【要件 40】 △：バウンスメールを監視すること

## 付録 B—利用者が考慮すべき要件一覧

- 【パソコンやモバイル端末は、安全に保つ】
- 【要件 41】 ◎：ソフトウェアは信頼できるサイトからインストールする
- 【要件 42】 ◎：最新のソフトウェアを利用する
- 【要件 43】 ◎：セキュリティ対策ソフトウェアの機能を理解し適切に用いる
- 【要件 44】 ○：端末の利用には一般ユーザアカウントを利用する
- 【要件 45】 ○：URL フィルタリングを活用すること
- 【不審なメールに注意する】
- 【要件 46】 ◎：個人情報の入力を求めるメールを信用しない
- 【要件 47】 ◎：メールに記載される差出人名称は信用しない
- 【要件 48】 ◎：怪しいメールの判断基準を知る
- 【要件 49】 ◎：安全なメールサーバを活用したり、類似性評価によるフィッシングメール判別機能を活用すること
- 【要件 50】 ◎：リンクにアクセスする前に正規メールかどうか確認する
- 【電子メールにあるリンクはクリックしないようにする】
- 【要件 51】 ◎：正しい URL を確認する
- 【要件 52】 ◎：電子メール本文中のリンクには原則としてアクセスしない
- 【要件 53】 ◎：錠前マークを確認する
- 【要件 54】 ○：Web サイト運営者からの通知メール形式をテキスト形式に設定する
- 【アカウント情報の管理】
- 【要件 55】 ◎：アカウント ID/パスワードは Web サイト運営者別に設定すること
- 【要件 56】 ◎：アカウント管理ソフトウェアを導入する
- 【要件 57】 ◎：全てのアカウントについて緊急連絡先を把握しておくこと

## 付録 C—参考情報

### C.1 【マンガでわかるフィッシング詐欺対策 5 ヶ条】

- ・ 「マンガでわかるフィッシング詐欺対策 5 ヶ条」, フィッシング対策協議会  
<https://www.antiphishing.jp/phishing-5articles.html>  
(利用者にとってフィッシング詐欺にあわないための基本的対策事項を案内している)

### C.2 【情報サイト】

- ・ CNET Japan  
<http://japan.cnet.com/news/sec/>
- ・ ITmedia  
<http://www.itmedia.co.jp/news/security/>
- ・ INTERNET Watch  
<http://internet.watch.impress.co.jp/>
- ・ ScanNetSecurity  
<http://scan.netsecurity.ne.jp/>
- ・ ZDNET Japan  
<http://japan.zdnet.com/security/>
- ・ マイナビニュース  
<http://news.mynavi.jp/pc/pcsecurity/>
- ・ 日本経済新聞 ネットの落とし穴  
<http://www.nikkei.com/tech/inside/page/?uah=DF150220130925>
- ・ 読売新聞 サイバー護身術  
<http://www.yomiuri.co.jp/it/security/goshinjurytsu/>

(フィッシング含む情報セキュリティに関するニュース/記事が掲載されている)

### C.3 【業界団体と各省庁のサイト】

- ・ 経済産業省  
<https://www.meti.go.jp/policy/netsecurity/>
- ・ 総務省  
[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/security/](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/)
- ・ 警察庁  
<https://www.npa.go.jp/cyber/index.html>
- ・ 消費者庁  
<https://www.caa.go.jp/>
- ・ 独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA)  
<https://www.ipa.go.jp/security/>
- ・ フィッシング対策協議会  
<https://www.antiphishing.jp/>

- ・ JPCERT コーディネーションセンター  
<https://www.jpCERT.or.jp/>
- ・ NPO 日本ネットワークセキュリティ協会  
<https://www.jnsa.org/>

(各省庁・団体における情報セキュリティ関係の情報が掲載されている)

#### C.4 【安全な Web サイトの利用】

- ・ 「安全な Web サイト利用の鉄則」 独立行政法人 産業技術総合研究所, 2007  
<https://www.rcis.aist.go.jp/special/websafety2007/index-ja.html>  
(Web サイトの利用者に知ってもらふべき鉄則およびその鉄則さえ守っていれば安全となるようなサイト作りに必要な設計の要件が記載されている)

#### C.5 【サイトの脆弱性対策】

- ・ 「安全な Web サイトの作り方」 独立行政法人 情報処理推進機構  
<https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity.html>  
(IPA への届け出件数の多かった脆弱性や攻撃による影響度が大きい脆弱性を取り上げ、Web サイト開発者や運営者が適切なセキュリティを考慮した実装ができるようにするための資料が掲載されている)
- ・ 「セキュアプログラミング講座」 独立行政法人 情報処理推進機構  
<https://www.ipa.go.jp/security/awareness/vendor/programmingv2/index.html>  
(ソフトウェア開発工程における上流工程 (要件定義、設計) から脆弱性対策の論点を意識できるようにするための情報が記載されている)

#### C.6 【送信ドメイン認証】

- ・ 「SPF (Sender Policy Framework)」 財団法人インターネット協会 (IAJapan)  
[https://salt.iajapan.org/wpmu/anti\\_spam/admin/tech/explanation/spf/](https://salt.iajapan.org/wpmu/anti_spam/admin/tech/explanation/spf/)
- ・ 「DKIM (Domainkeys Identified Mail)」 財団法人インターネット協会 (IAJapan)  
[https://salt.iajapan.org/wpmu/anti\\_spam/admin/tech/explanation/dkim/](https://salt.iajapan.org/wpmu/anti_spam/admin/tech/explanation/dkim/)
- ・ 「送信ドメイン認証技術導入マニュアル第 2 版」 迷惑メール対策推進協議会 (Anti-Spam mail Promotion Council)  
[https://www.dekyo.or.jp/soudan/data/anti\\_spam/201108MN\\_all.pdf](https://www.dekyo.or.jp/soudan/data/anti_spam/201108MN_all.pdf)
- ・ 「電子メールのなりすまし対策 -送信ドメイン認証でなりすましを防ぐ-」 迷惑メール対策推進協議会 (Anti-Spam mail Promotion Council)  
[https://www.dekyo.or.jp/soudan/data/anti\\_spam/auth\\_leaflet.pdf](https://www.dekyo.or.jp/soudan/data/anti_spam/auth_leaflet.pdf)

#### C.7 【CSIRT への支援要請】

- ・ 「インシデント報告の届け出」 JPCERT コーディネーションセンター  
<https://www.jpCERT.or.jp/form/>  
(インシデント報告の様式と記入の手引やガイドラインについて記載されている)

#### C.8 【Web ブラウザのフィッシングサイト対策機能】

- ・ 「Microsoft SmartScreen」  
<https://www.microsoft.com/ja-jp/safety/terms/smartscreen.aspx>

## C.9 【フィッシング 110 番】

<https://www.npa.go.jp/cyber/policy/phishing/phishing110.htm>

(フィッシングに関する警察関係の情報提供先や被害の相談先が紹介されている。)

## C.10 【国民生活センター・消費生活センター】

- ・「国民生活センター」

<http://www.kokusen.go.jp/>

(利用者からの相談事例などが掲載されている)

- ・「全国の消費生活センター」

<http://www.kokusen.go.jp/map/>

(各居住地の相談窓口一覧が掲載されている)

## C.11 【その他の一般向け相談先】

- ・「インターネット・ホットラインセンター」

<http://www.internethotline.jp/>

(日本におけるインターネット上の違法・有害情報の通報受付窓口)

- ・「迷惑メール相談センター」

<https://www.dekyo.or.jp/soudan/index.html>

(総務省より委託を受けて「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」に違反していると思われる迷惑メールを収集)

- ・「独立行政法人 情報処理推進機構 IPA ウイルス届け出」

<https://www.ipa.go.jp/security/outline/todokede-j.html>

(ウイルスの届け出を受け付けている)

- ・「独立行政法人 情報処理推進機構 IPA 情報セキュリティ安心相談窓口」

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/index.html>

(マルウェアおよび不正アクセスに関する総合的な相談窓口)

- ・「消費者庁 越境消費者センター」

<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>

(海外から購入した商品 (インターネット通販・店頭でのショッピング含む) に関するトラブルの問い合わせを受け付けている)

- ・「社団法人 コンピュータソフトウェア著作権協会不正コピー情報受付」

<https://www2.accsjp.or.jp/piracy/>

(著作権違反の届け出)

- ・「一般社団法人ユニオン・デ・ファブリカン」

<https://www.udf-jp.org/>

(偽物に関する情報窓口)

## C.12 【STOP. THINK. CONNECT. キャンペーン】

<https://stophinkconnect.jp/>

世界的なフィッシング対策ワーキンググループ「Anti-Phishing Working Group」(APWG) と アメリカ合衆国の National Cyber Security Alliance (NCSA) は 2009 年に「STOP.

「THINK. CONNECT.」キャンペーンを開始した。日本ではフィッシング対策協議会に参加する、情報セキュリティ対策事業者、銀行、クレジットカード会社、ショッピングサイト事業者などさまざまなメンバによって、日本国内のサイバー犯罪防止のための対策や啓発活動が行われている。

### C.13 【フィッシング対策協議会】

<https://www.antiphishing.jp/>

フィッシング事象の情報提供先 e-mail アドレス : [info@antiphishing.jp](mailto:info@antiphishing.jp)  
(フィッシングの解説、事例、報告書などを公開している)



## 付録 D-プロバイダへのテイクダウン要請文例

---

To whom it may concern,

[簡潔な企業プロフィール].

The website is located at the following address:

<当該フィッシングサイトの URI>

For your information, the fraudulent website appears to be a forgery of this legitimate website:

<正規サイトの URL>

Please take all necessary measures to suspend services of this fraudulent site.

We highly appreciate your cooperation on this matter.

Thank you very much. Sincerely,

--

[担当者、送信者の名前]

[担当者、送信者の所属部署]

[企業名]

[国際電話番号]

[担当者、送信者のメールアドレス]

## 付録 E-事業者における NG 集

### ■ サービス提供者の体制の不備

- ・ フィッシングを含むセキュリティ（インシデント）対応の体制が整備されていない  
責任者と各人の役割を明確化し、サービスやシステムの開発とサービスの運用においても、明確な判断基準のもとセキュリティポリシーとその運用方法を策定するとともに、万が一のインシデント発生時にも迅速な対応が取れる体制を確保する。
- ・ 利用者からの通報・相談窓口が明確でない。  
フィッシング詐欺発見の通報や被害にあった場合の相談先としての窓口を開設し、利用者に明示する。サービス提供者は、利用者からの通報でフィッシング詐欺発生を認知するケースが多く、この窓口が不明確だと対応が遅れ、利用者や自組織の被害を拡大する可能性がある。他の一般サポート窓口と兼用であってもよいが、連絡先が明示されている必要がある。
- ・ フィッシング発生時の対応方法が未整備  
利用者からの通報などにより、フィッシング詐欺の発生を認知した場合、事前に整備・確認した手順に基づき、迅速にフィッシングサイトのテイクダウン（閉鎖）や利用者への告知などを実施し、被害の最小化に努める必要があるが、これが未整備だと、対応の遅れや間違った対応により被害を拡大させてしまう可能性がある。
- ・ サービスやシステム開発時に、セキュリティを維持する運用稼働とコストが十分考慮されていない。  
フィッシング詐欺の主な対象となる認証システムのセキュリティを確保し続けるためには、開発時のみならず、日常のセキュリティ維持のための稼働とコストを伴う。Web アプリケーションの脆弱性診断、OS やミドルウェアの脆弱性対応、サーバ証明書費用なども十分考慮する必要がある。サービス提供組織での維持運用が難しい場合、OpenID などによる他社の ID 連携サービスを活用することも検討する。ただし、将来的に自前開発の認証システムとする可能性がある場合や、セキュリティレベルをサービス提供組織でコントロールできないことは十分考慮する。
- ・ 利用者への啓発を行っていない  
フィッシング詐欺被害の軽減には、利用者の正しい知識と認識が欠かせない。フィッシング詐欺に関する知識・情報や自社・自組織の取り組みなど、Web サイトやメールを活用し、随時発信し啓発を行う。

### ■ 利用者へのメール送信

- ・ 利用者へ送信するメールの様式がバラバラ  
メールの送信者アドレスおよびそのドメイン、件名、本文などの様式やトーンが送信の都度あるいは送信するメールの種類ごとにバラバラだと、利用者は、日頃送信されてくる本物のメールの特徴を把握できないため、フィッシング詐欺メールを受信しても疑いを持ちにくくなる。極力統一し、日頃から利用者に本物と偽物の判別を付きやすくする環境を整備する。また、正当なメールであることを証明するために、送信するメールへの電子署名付与の検討

を推奨する。ただし、一部のメールだけへの付与は、逆に利用者が混乱する可能性があるため注意が必要である。

#### ■Web サイト運用

- **HTTPS**による Web サイト保護が正しく行えていない①

入力データの保護のみに注意が向き、**HTTPS** 暗号化通信およびサーバ証明書をフォームの送信先 Web サイトのみに導入し、入力フォーム自体を表示する Web サイトには導入していないケースが見られる。この場合、利用者に入力フォーム自体を表示するサイトの正当性を示すことができていないため、フィッシングサイトが発生した場合、利用者は偽物であることに気づきにくくなる。なお、入力フォームを表示するサイトと入力データを送信する先のサイトは極力同一とすることが望ましい。

※通常は、同一であるサイトがほとんど。

たとえ両サイトが **HTTPS** 暗号化通信およびサーバ証明書によって正当性を証明されていても、利用者は入力フォームを表示したサイトを信頼しデータを入力するのであり、送信先サイトはデータ入力時点では確認できない。

- **HTTPS**による Web サイト保護が正しく行えていない②

正当性を証明したい Web サイトのページ内の一部の画像が、**HTTPS** 通信を使わない通常の Web サイトのものであるなど、非 **HTTPS** 通信のパーツが混在した場合、多くのブラウザは、その旨をアラート表示し、該当画像を表示するかどうか確認を求める。ここで、表示する選択をした場合、サーバ証明書による Web サイトの正当性は証明されなくなる。(鍵マークが表示されない。) Web ページを構成する画像などの全てのパーツが、正当な **HTTPS** 通信を行う Web サイト上のものであるようページ制作する必要がある。

- ログイン ID やパスワード文字列の制限が不用意に緩い

ログイン ID やパスワードを利用者が設定できる場合、不用意に制限が緩い ID やパスワードが許容されることのないよう、文字数や利用可能な文字の種類など、開発者だけの判断による基準とせず、サービスやセキュリティの担当者と十分検討し決定する。検討に当たっては、サービスが扱う情報の重要性や利用者のリテラシー、利便性などに加え、利用者は同一の ID やパスワードを複数の Web サイトに設定する傾向があることから、万が一フィッシング詐欺に遭った場合、被害が他サイトにも拡大する可能性があることも十分考慮し、適正な基準を設ける。

## 6. 検討メンバ

本ガイドラインの検討を行ったフィッシング対策協議会 2018 年度技術・制度検討ワーキンググループの構成は次のとおりである（所属は 2019 年 3 月時点）。

区分	氏名	所属
主査	内田 勝也	情報セキュリティ大学院大学名誉教授
副主査	野々下 幸治	トレンドマイクロ株式会社
	伊藤 彰浩	株式会社アクリート
	長谷部 一泰	アルプス システム インテグレーション株式会社
	加藤 孝浩	トッパン・フォームズ株式会社
	林 憲明	トレンドマイクロ株式会社
	宇井 隆晴	株式会社日本レジストリサービス
	山本 和輝	BB ソフトサービス株式会社
	松本 悦宜	Capy 株式会社
	前澤 俊樹	株式会社 ISAO
	山田 晃義	株式会社 ISAO
	早川 和実	NTT コミュニケーションズ株式会社
	黒田 和宏	NTT コムオンライン・マーケティング・ソリューション株式会社
	福地 雅之	NTT コムオンライン・マーケティング・ソリューション株式会社
	磯邊 良太	一般社団法人全国銀行協会
	木村 泰司	一般社団法人日本ネットワークインフォメーションセンター
	木村 未咲	株式会社三菱 UFJ 銀行
	瀬古 敏智	株式会社三菱 UFJ 銀行
	貞広 憲一	株式会社みずほフィナンシャルグループ
オブザーバ	経済産業省商務情報政策局サイバーセキュリティ課	
事務局	一般社団法人 JPCERT コーディネーションセンター	
	エム・アール・アイリサーチアソシエイツ株式会社（株式会社三菱総合研究所）	