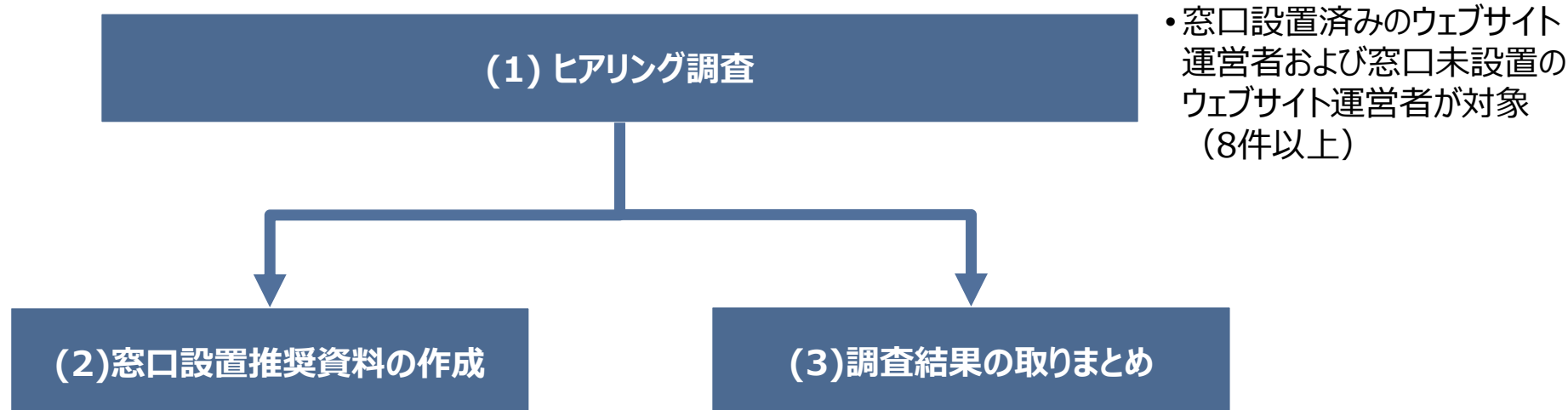

ウェブサイト運営者の窓口設置に関する調査

IPA 1. 調査背景・検討概要

※資料1-4スライド3の再掲

- ウェブサイトの脆弱性対策の一つとして、ウェブサイトについてのセキュリティ上の問題に関する情報を受け付けるための連絡先となる窓口の設置が挙げられる。しかし窓口が無いことで、そのウェブサイト運営者にとって重要な情報やインシデント情報などを受け取る事が出来ず、問題や被害が大きくなり、対応が後手に回るケースが発生している。またウェブサイトに関口すら無いケースや、有っても営業用の窓口だったり、貴重な情報が捨てられる事も発生している。このように、窓口の設置の必要性が理解されにくい状況にある。また、窓口の設置・運営にあたっての課題やその対処方法も広く知られてはいない。

- このため、窓口設置済みのウェブサイト運営者および窓口未設置のウェブサイト運営者の双方に課題等についてヒアリングを実施し、その結果を踏まえ、窓口未設置のウェブサイト運営者に向けた「窓口設置推奨資料」を取りまとめる。



IPA 2. ヒアリング調査（1） 調査概要

- 窓口設置済みのウェブサイト運営者および窓口未設置のウェブサイト運営者のそれぞれへのヒアリング調査の概要として以下を想定する。

【ヒアリング概要】

[調査名]

ウェブサイト運営者の窓口設置に関するヒアリング調査

[調査対象と件数]

窓口設置済みのウェブサイト運営者および窓口未設置のウェブサイト運営者を対象にヒアリング調査（8件以上）

[実施時期]

2021年12月～2022年1月

[調査方法]

オンライン

[調査項目]

<窓口設置者>

- (1) 窓口の設置を実施した理由・きっかけ
- (2) 窓口の設置・運営にあたり苦労した点、苦労している点
- (3) 窓口の設置・運営における課題とその課題解決の方法
- (4) 窓口の設置・運営におけるノウハウ
- (5) 窓口の設置・運営に関する対応についての疑問

<窓口未設置者>

- (1) 窓口の設置・運営ができない理由
- (2) 窓口の設置・運営に関する対応についての疑問点

IPA 2. ヒアリング調査（1） 調査概要

【ヒアリング概要】（つづき）

〔項目毎の主な想定質問例〕

＜窓口設置者＞

- (1) 窓口の設置を実施した理由・きっかけ
 - ・ 窓口設置の時期、設置に至る経緯、設置初期から現在までの推移、等
- (2) 窓口の設置・運営にあたり苦勞した点、苦勞している点
 - ・ 対応の頻度やその負荷／コストの程度
 - ・ 内部状況（社内体制、ルール等）や外部状況（顧客・連絡等）での苦勞点、等
- (3) 窓口の設置・運営における課題とその課題解決の方法
 - ・ 経営層の理解や支援の状況、社内体制・ルール・人材等の状況
 - ・ 技術的対応のための情報収集の方法や課題、等
- (4) 窓口の設置・運営におけるノウハウ
 - ・ 運営においてうまく行っている点、その理由
- (5) 窓口の設置・運営に関する対応についての疑問
 - ・ 情報提供や問い合わせへの対応で、都度調整が必要となる点
 - ・ その他改善が必要と思う点、等

＜窓口未設置者＞

- (1) 窓口の設置・運営ができない理由
 - ・ コスト、リソース、ノウハウの状況
 - ・ 業務圧迫への不安などの状況
 - ・ 経営層の理解や社員のリテラシー、等
- (2) 窓口の設置・運営に関する対応についての疑問点
 - ・ 設置の必要性やメリット、必要な対応レベルへの理解の状況
 - ・ 他社の状況（同業、同規模）を見て検討、等

IPA 2. ヒアリング調査（2） 調査対象

■ ヒアリング調査対象について以下の通り想定する。

調査対象	調査対象の条件	件数
窓口設置済みのウェブサイト運営者	- 自組織内にCSIRTを設置している企業等、脆弱性を含めたセキュリティ上の問題に関する連絡先窓口の情報をウェブサイト上に開示している企業であること	3件以上
窓口未設置のウェブサイト運営者	-	5件以上

IPA 3. 窓口設置推奨資料の作成

- ヒアリング調査結果を基にして、窓口設置推奨資料を作成する。
- 「窓口設置推奨資料」の作成にあたり、以下の事項について考慮する。
 - ウェブサイト運営者にとって分かり易い内容・構成となるよう工夫する
 - ウェブページでの公表を前提とする
 - 50名から300名規模の企業のウェブサイト運営者を対象とする
- Microsoft Word形式とし、A4サイズで4ページ程度の量とする
- 内容等については以下を想定する。

[成果物]

ウェブサイト運営者の窓口設置推奨資料

[窓口設置推奨資料に関する構成案]

- (1) 窓口の設置・運営が必要な背景/理由
- (2) 実施に際して必要な体制や手順
- (3) 実施を阻害する要因/課題
- (4) 課題への対処方法