

各府省庁等情報セキュリティ担当課室長あて（注意喚起）

情報セキュリティ対策推進会議オブザーバー機関情報セキュリティ担当課室長等あて（情報提供）

内閣官房情報セキュリティセンター

内閣参事官（政府機関総合対策促進担当）

レンタルサーバ業者におけるデータ消失事象について（注意喚起）

平成 24 年 6 月 20 日、ファーストサーバ株式会社が提供するレンタルサーバにおいて、顧客から預かっていたホームページやメール等のデータが大量に消失する事象が発生しました。この事象はサーバの管理及びバックアップに係る複数の原因が重なって起きたものです。（参考 1）

つきましては、ホスティング等、約款が用意されており、情報セキュリティに関する事項について利用者による条件選択の余地が限られている情報処理サービス（以下「約款による情報処理サービス」という。）を利用する際、並びに各府省庁で自らデータを保管・運用する際の留意事項として、以下のとおり注意喚起をいたします。各府省庁におかれましては、以下を参考に、適切な対策を取っていただくよう、お願いいたします。

記

1. ファーストサーバ株式会社が提供するレンタルサーバ利用の有無の確認

貴府省庁において（特に地方支分部局等や委託業務等）、ファーストサーバ株式会社が提供するレンタルサーバ利用の有無をご確認ください。

2. クラウドサービス等、約款による情報処理サービスを利用する際の留意事項について

ファーストサーバ株式会社のサービスに限らず、クラウドサービスやホスティング等、約款に基づき役務の提供を受けている場合は、契約内容や約款、運用手順等を改めてご確認ください。一般的に、約款上、データのバックアップまでは保証されておらず、利用者側の責任となっている場合があります。このため、利用者側である貴府省庁においても、契約内容や約款の内容を踏まえて利用するとともに、場合によっては、適切なバックアップの実施の必要性についてご検討ください。

<管理基準 1.2.5.1 全般、1.3.1.3(1) (a)、技術基準 2.3.2.3(2) (b)>

3. 自営サーバにおけるバックアップ運用方法の再点検について

今回の事象では、本番環境とバックアップ環境に対して同時に更新プログラムを適用した結果、不具合が発生し、本番環境とバックアップ環境のいずれのデータも消失してしまう結果となったと言われております。

このため、貴府省庁において自営サーバを管理している場合においても、本番環境

及びバックアップ環境に対する更新作業の運用について、今回の事象に合致する運用がされていないことを、改めてご確認ください。

4. 所管する民間企業等に対する周知

所管する民間企業や関係団体等に対しても、必要に応じ、周知いただきますよう、お願いいたします。

(※括弧内は、対応する管理基準及び技術基準の項目を示す。)

(参考1)

・「ファーストサーバ 6月20日に発生した大規模障害に関する「よくあるご質問」(ファーストサーバ社)」(<http://www.faq2.fsv.jp/faq/question.html>)

・具体的な原因(ファーストサーバ社「大規模障害の概要と原因について(中間報告)」より引用)

① 脆弱性対策のための更新プログラムの不具合

ファイル削除コマンドを停止させるための記述漏れと、メンテナンスの対象となるサーバ群を指定するための記述漏れがあり、意図しないサーバまでメンテナンス対象となり削除されてしまった。

② メンテナンス時の検証手順の不備

検証手順ではメンテナンス対象サーバを確認すれば良いとなっていたため、検証環境の対象サーバ以外に影響が及んでいることを確認しないまま、本番環境でメンテナンスが実施された。

③ メンテナンス実施手順の不備

脆弱性対策のメンテナンスに関しては、本番環境、バックアップ環境の両方同時に更新プログラムを適用してしまい、このためバックアップ環境も消失する結果となった。(以前は本番環境のみ適用していたが、メンテナンス実施後ハードウェア障害が発生し、バックアップに切替えた途端に脆弱性対策が講じられていないシステムに戻ってしまう事象が発生したことがあり本番環境、バックアップ環境両方同時に行うようにした。)

(参考2)「約款による情報処理サービス」については、以下の統一基準群個別マニュアルも併せてご参照ください。

・「外部委託における情報セキュリティ対策実施規程 雛形付録」

http://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/dm6-02-101_sample2.pdf

本件問い合わせ先

内閣官房情報セキュリティセンター

政府機関総合対策促進担当 山田、大谷

(03-3581-3959)