

ホスティング事業者における スパムメールの状況とAbuse対応の実際

さくらインターネットにおけるAbuse対応



はじめに

- ABUSEとは
 - スпамメールの発信や、掲示板への悪意ある書き込みなど、迷惑行為のこと
- ABUSE対応とは
 - 迷惑行為を受けた人から来る苦情に対応すること
 - 迷惑行為をなくすための対処、取り組みのこと



バイアグラ、人妻、
逆援助交際…



大きなABUSEは、スパムメール

- ABUSEの中でも大きな問題がスパムメール
 - 既に、スパムメールを受け取ったことが無い人のほうが多い。
 - 朝、会社に行くと、スパムメールの削除から始まる人も
- 通信事業者でもスパムメールは本当に迷惑
 - メールをたくさん出されることによるサーバ負荷増大
 - ブラックリストに登録されることによるメール到達性の低下
 - スパムメールを受信した人から来た苦情への回答の手間

→ 今回はABUSEの中でも
スパムメールを中心に取ります。



ABUSEを放置すると

- 事業者の評価の低下する
 - スパムメールを放置したことによる風評被害
- ブラックリストに登録されメールが届かなくなる
 - RBLなどのブラックリストに登録されると、その情報を下に対策したサーバへ、メールが届かなくなる
- システムの負荷が増大する
 - 悪用を許していると、サーバや回線などのリソースが食いつぶされ、正常なサービス提供に影響が出る

しかし、一番大きな問題は、迷惑行為に寛容だと認知されること。
水が低いところに流れるように、対応を怠っている事業者にはスパムメール送信者が集まってきて、最悪のスパムメールスパイラルに陥る。



ABUSEに対する事業者の取り組み

- スпамメール送信者を排除する
 - 申し込み時の実在確認の厳格化
 - 申込受付拒否
- スпамメールを出させない
 - メールサーバにおいて流量の制限を行う
 - 事業者のメールサーバ以外のメール発信を規制
- スпамメール発信後の対処
 - ブラックリストのメンテナンス
 - メールや電話での問い合わせに対応
 - 問い合わせに基づきサービスの停止

契約的
アプローチ

技術的
アプローチ



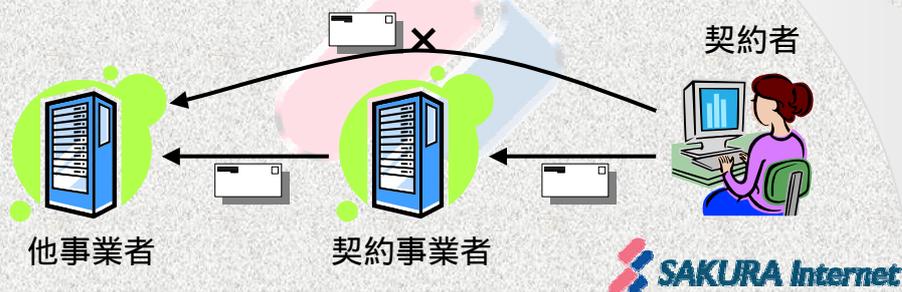
スパムメール送信者を排除する

- 申し込み時の実在確認の厳格化
 - 仮アカウントでの即時利用をさせない
 - 郵便等でアカウントの発送を行う
 - 同一人物の複数アカウント取得を監視
- 申込受付拒否
 - スпамメール送信者を行ったユーザの再入会拒否
 - 業者間のブラックリスト活用(実際には難しい)



スパムメールを出させない

- 事業者のメールサーバ以外のメール発信を規制
 - いわゆる、OP25B。外部に対するSMTPセッションの成立を阻害させる
- メールサーバにおいて流量の制限を行う
 - スロットリング。1人のユーザが一度にたくさんのメールを送信できないようにする



スパムメール発信後の対処1

- ブラックリストのメンテナンス
 - スパムメールを出された場合に、そのサーバのIPアドレスを収集し、次回からメールを拒否する目的でRBLなどのブラックリスト作られているが、これを常に監視しなければならない
 - 登録された場合には、原因を除去しメール等で連絡して削除しなければならない。ただ理由無く削除を拒否したり無視するような、運営姿勢の良くないリストも多い。
 - 逆にブラックリストを利用するサーバ管理者は、ブラックリストを選ぶ姿勢も必要。(たまにつぶれたブラックリストの情報を放置し、メールが受け取れなくなったサーバも)

スパムメール発信後の対処2

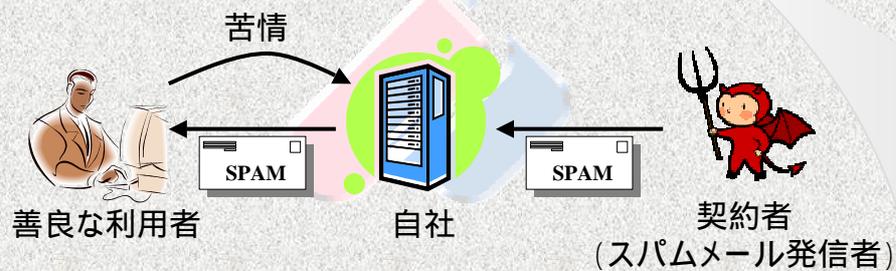
- メールや電話での問い合わせに対応
- 問い合わせに基づきサービスの停止

ABUSE対応ではこれが一番の難題



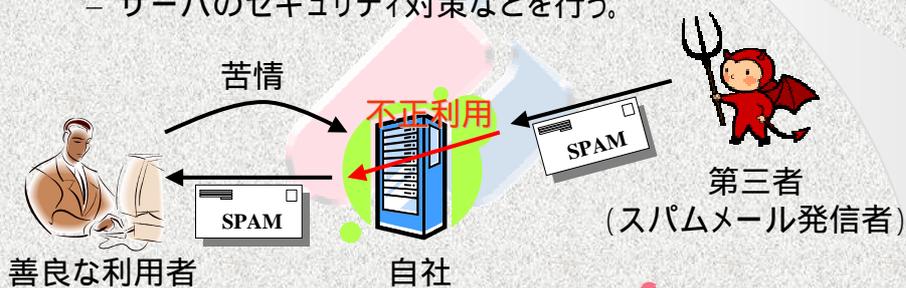
問い合わせの種類1

- 会員から発信されたスパムメールの苦情
 - 自社の契約者がスパムメールを発信した場合。
 - メールヘッダなどを送ってもらい確認のうえ、該当するユーザの強制退会や損害賠償請求などを行う。



問い合わせの種類2

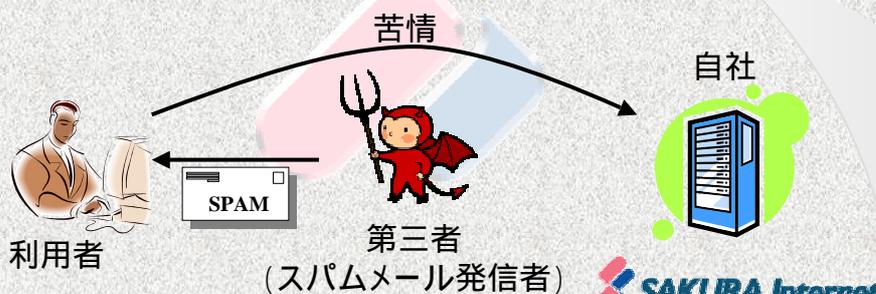
- 自ネットワークから発信されたスパムメールの苦情
 - 上記に似たケースであるが、第三者が自ネットワーク内のサーバを不正に利用(第三者中継、クラッキング等)して送信したケース。
 - サーバのセキュリティ対策などを行う。



SAKURA Internet

問い合わせの種類3

- 自社とは直接関係の無いスパムメールへの苦情
 - スパムメール内に書いてあるメールアドレスやURLなどを管理するサーバが自社であるだけで、スパムメールの発信とはまったく関係なく送られてくる苦情。
 - 多くの場合、対処に苦慮する、難しい苦情



SAKURA Internet

難しい苦情

- 背景
 - 日本国内の事業者が対策を進めたため、海外のサーバを不正利用して送られるスパムメールが増加した。
 - しかし、海外のサーバ管理者に連絡してもなしのつぶてであり、本文中にあるアドレスに関連しそうな会社・団体へしらみつぶしに苦情を送る行為が増えている。
- 難しい点
 - スパムメールと、当社の契約者に共通する点がアドレスしかなく、因果関係を証明することができない。
 - 自社のサーバを通らないため、検証が出来ない。



難しい苦情への対応の現状

- サービスを停止するケース
 - 会社によっては、スパムメールにアドレスがあっただけでも停止する。ただし、因果関係が証明できないため、訴訟等になる場合など、問題も多い。
 - スパムメールを活用するようなサイトは、多くのケースで規約違反をしていることが多いため、それを理由に停止。
- 対応を保留するケース
 - 何通も苦情が来れば状況証拠的に迷惑行為が分かるため、それをもって停止。
- 対応をしないケース
 - 自社と関係ないとの理由で停止しないことも多い。

