

当社サービスへのサイバー攻撃に関する FAQ 集

サイバー攻撃について

｜ Q1.どこからどうやってどのようなウィルス・マルウェア・ランサムウェアの攻撃を受けたのかは判明しているのでしょうか。

専門の調査機関にもご協力いただいたの調査が必要になります。より正確な調査結果など、お知らせすべき新たな事実が判明いたしましたら随時ご報告いたします。

｜ Q2.ランサムウェアというのは何でしょうか。

警察庁の説明では、ランサムウェアとは、感染するとパソコン等に保存されているデータを暗号化して使用できない状態にした上で、そのデータを復号する対価（金銭や暗号資産）を要求する不正プログラムです。

｜ Q3.なぜランサムウェアだという発表を遅らせていたのでしょうか。

ランサムウェアと世間に公表すると、攻撃者が次のステップに進んでしまい、攻撃が激しくなる可能性があるため、ある程度安全が確認できるまで公表を差し控えておりました。

｜ Q4.被害について確認中とのことですが、次回の報告はいつ頃を予定しているのでしょうか。

より正確な調査結果などお知らせすべき新たな事実が判明いたしましたら、随時ご報告いたします。

｜ Q5.再発防止策について検討されていますか。具体的にどのようなものですか。

すでに実施している対策として、影響を受けた機器および影響を受けた可能性のある機器の利用を停止しています。また、各種アカウントのリセット、社内ネットワーク通信のセキュリティ強化や管理ポリシーの見直しを行っています。これら以外でも必要な対策は随時実施してまいります。

｜ Q6.今回の攻撃は何が目的なのでしょうか。

攻撃の意図も含め、全容解明に向けて調査中です。詳細は伏せさせていただきますが、ニコニコを中心としたサービス群を明確な標的として、時間をかけて計画的に攻撃を加えていると思わしき痕跡を確認しております。

｜ Q7.攻撃者との交渉は行っているのでしょうか。

攻撃者に情報を与えることになってしまいかねませんので、サイバー攻撃への対応の詳細につきましては、現時点ではお答えを差し控えさせていただきます。

｜ Q8.一般的に、企業を狙ったウィルス攻撃・マルウェア攻撃・ランサムウェア攻撃というのは金銭目的と言われることがありますが、何かしら要求があったのでしょうか。また、それは誰からでしょうか。

攻撃者に情報を与えることになってしまいかねませんので、サイバー攻撃への対応の詳細につきましては、現時点ではお答えを差し控えさせていただきます。

｜ Q9.本件発生前のセキュリティ対策とは具体的にどのようなことを実施していたのでしょうか。

ドワンゴが利用しているグループ会社のデータセンターのセキュリティ対策については、所管ではないためお答えいたしかねます。その上で弊社が構築していた仮想環境について詳細はお伝えいたしかねますが、冗長構成やバックアップは用意のうえ、必要なセキュリティ対策は様々に実施しておりました。

｜ Q10.ニコニコ動画や N 予備校にアクセスしていたユーザーにもウイルスが感染している可能性はありますか。

今回の攻撃は主にサーバーシステムを標的にしたものであり、ウェブサイトを開いただけで感染することはありません。表示されたサイトから何かをダウンロードしたり、フィッシングサイトに誘導したりなどの可能性はゼロではないため、ウイルスやマルウェアのチェックをいただけるとより安全と思われます。

サービス再開について

｜ Q11.復旧まで 1 カ月以上とありますが、最大だとサービスの完全復旧までにどれくらい時間がかかる見込みでしょうか。

調査中のことも多く、構築プランもまだ検討中のため、1 カ月以上かかる見込みで再開できるサービスから順次再開していく、ということまでが現時点でお伝えできる内容となります。

｜ Q12.ニコニコが、ちゃんと元通りに利用できるようになる見込みはあるのでしょうか。

被害状況の全容把握に向けて順次調査を進めているため、現時点では回答が難しい状況です。新たな事実が判明しましたら、随時ご報告いたします。

｜ Q13.復旧できずに終了するサービスや、利用できなくなる機能が発生する可能性はありますか。

被害状況の全容把握に向けて順次調査を進めているため、現時点では回答が難しい状況です。新たな事実が判明しましたら、随時ご報告いたします。

個人情報について

｜ Q14.ユーザーの個人情報が漏洩した可能性はあるのでしょうか。その場合、どの情報が漏洩したのでしょうか。

情報漏洩に関しましては調査中です。なお、個人情報・クレジットカード情報等の漏洩は現時点では確認されておりませんが、引き続き調査を進めてまいります。個人情報保護委員会には報告済みです。念のため、一般論ではありますがメールアドレスやアカウントのパスワードを長く複雑なものに変更する、二要素認証を設定する、複数サイトで同じパスワードの使いまわしをしない、ログイン中セッションを確認して不審な履歴がある場合はセッションを切断するなどの方法で不正なアクセスに利用されない対策をお願いいたします。

｜ Q15.取引先の契約内容や口座情報などは漏洩したのでしょうか。その場合どの情報が漏洩したのでしょうか。

情報漏洩に関しては調査中です。なお、個人情報・クレジットカード情報等の漏洩は現時点では確認されておりませんが、引き続き調査を進めてまいります。個人情報保護委員会には報告済みです。

補償について

｜ Q16.有料の公式番組やチャンネル番組にすでにお金を払っている場合、どのように補填されるのでしょうか。

具体的な補償内容について各番組やイベントごとにご案内いたします。

｜ Q17.受け取れる予定だったクリエイター奨励プログラムやクリエイターサポートの収入はちゃんと受け取れるのでしょうか。受け取れない場合はどのように補填する予定でしょうか。

クリエイターサポートを含めた、クリエイター奨励プログラムの奨励金については、2024 年 6 月と 7 月を対象として補償させていただく予定です。補償の内容・実現方法は検討中です。

｜ Q18.サービス復旧後は、障害前と同じ基準でクリエイター奨励プログラムやクリエイターサポートの収入が得られるのでしょうか。

被害状況の全容把握と復旧に向けて調査と対応を進めているところですので、状況が判明いたしましたらあらためてご報告いたします。

ビジネスについて

｜ Q19.今回の件でクリエイターの YouTube など他社サービスの流出が進む、ということに危機感はありませんか。

X 上でのハッシュタグ「#がんばれニコニコ運営」をはじめ、多くの方々から応援のお声をいただいております。今回の件でニコニコのことを知っていただいた方・ニコニコを利用してみたいなと思っていただいた方も多くいらっしゃると思います。

ニコニコ運営としてはできる限り早くニコニコをご利用いただけるよう、全力で復旧作業にあたっております。

｜ Q20.全体でどのぐらいの損失額を予想されていますでしょうか。

今回の攻撃による当期業績への影響は現時点では不明です。影響を精査のうえ、開示すべき事項が発生した場合は、速やかに公表いたします。

｜ Q21.ドワンゴと取引があるのですが、ちゃんと支払いはされるのでしょうか。

大半のお取引先様には期日通りのお支払いができる見込みですが、一部のお取引先様に対しては、支払いの遅延が生じる可能性がございます。

コンテンツ状況について

｜ Q22.動画のデータが残っているということですが、具体的にいつまでの、どのデータが残っているのでしょうか。

全ての動画データが残っています。

｜ Q23.コメントデータは大丈夫なのでしょうか。

現在調査中です。データセンターにあるため、データ復旧可能性を確認したのち判明します。

｜ Q24.タイムシフト映像が消えてしまう場合、公式・チャンネル・ユーザー番組すべて消えるのでしょうか。

過去のタイムシフト映像が無事かどうかは、まだ調査しないとわからない状態です。

｜ Q25.8月に開催されるボカコレや、9月に開催される歌コレなどのイベントは開催できるのでしょうか。

復旧には1か月以上かかる見込みですが、再開できるサービスから順次再開していく予定であることも踏まえて、社内で検討の上あらためてご報告いたします。

｜ Q26.過去のチャンネルコンテンツ（生放送・動画・ブロマガなど）はどうなるのでしょうか。

投稿いただいた動画データは保存されております。生放送については、過去のタイムシフト映像が無事かどうかは、まだ調査をしてみないとわからない状態です。動画・生放送以外のデータについては、順次調査を進めている状況です。

｜ Q27.購入済みの（書籍、マンガなど）有料コンテンツなどはサービス再開後に見られるようになるでしょうか。

今後の対応については検討中です。詳細が決まり次第、あらためてご案内いたします。

アカウント/プレミアムについて

｜ Q28.プレミアム会員費や、チャンネル会員費を返してほしいです。

プレミアム会員およびニコニコチャンネルプラスを含む有料ニコニコチャンネルの月額会員料については、6月と7月を対象として補償を予定しております。補償の内容・実現方法は検討中です。

｜ Q29.プレミアム退会したい/有料チャンネル退会したいのに退会できないのですが、どうすればいいですか。

サービスの復旧までは、プレミアム会員や有料チャンネルを退会することができない状態です。状況に変化がございましたら、随時ご報告い

たします。

プレミアム会員およびニコニコチャンネルプラスを含む有料ニコニコチャンネルの月額会員料については、6月と7月を対象として補償を予定しております。補償の内容・実現方法は検討中です。

｜ Q30.自分の個人情報に不安があるのでアカウントを削除してほしいです。

情報漏洩に関しては調査中です。なお、個人情報・クレジットカード情報等の漏洩は現時点では確認されておりませんが、引き続き調査を進めてまいります。個人情報保護委員会には報告済みです。

アカウントの削除については、システムやデータの状態確認を順次行っている状況のため、現時点では対応を行うことができません。状況に変化がございましたら、随時ご報告いたします。

｜ Q31.今回の件で、ユーザーがセキュリティ面で気を付けた方がいいことはありますか。

今回の攻撃はサーバーを対象としたものであり、現時点ではセキュリティ面でお客様への影響は確認されておりません。

｜ Q32.本件に関する問い合わせ窓口を設置してほしい。

現在、ニコニコサービス全般の利用停止とあわせて、社内ネットワークや社内業務システムも停止している状況のため、問い合わせ窓口の設置は難しい状態です。申し訳ございません。

｜ Q33.サービス停止期間中のプレミアム継続バッジはどうなりますか。

データやシステムを順次調査中のため、状況が判明いたしましたらあらためてご案内いたします。

｜ Q34.年額プレミアム会員でした。停止期間分の延長はありますか。

現時点では検討中です。

｜ Q35.paypal 年額払いキャンペーンで入会しましたが、予定通り Amazon ギフト券を受け取る事は出来ますか。

特典の付与はニコニコアカウントへご連絡となりますが、ニコニコアカウントも含めて現在サービス一時停止中のため、特典の付与および確認を行うことができない状況ですので、検討の上あらためてご案内いたします。

｜ Q36.サービス再開後に、実施中だった PayPal/Paidy キャンペーンの再開・延長はしますか。

現時点では検討中です。

N 予備校について

｜ Q37.N 高等学校・S 高等学校にはどんな影響がありますか。

生徒が N 予備校を利用できない状況になりましたが、6月10日に N/S 高の生徒向けにはサービスを復旧しました。

｜ Q38.N 予備校有料会員です。補償はどのような内容を検討していますか。

6月と7月の N 予備校の月額利用料を対象として補償させていただく予定です。補償の内容は検討の上あらためてご案内いたします。

ギフト・ニコニ広告について

｜ Q39.視聴者として応援していたギフトイベントが障害により途中で終わってしまい、ギフトで応援したのに無駄になってしまいました。ギフト分を返金してほしいです。

今後の対応については検討中です。詳細が決まり次第、あらためてご案内いたします。

｜ Q40.障害期間中に期限が切れてしまったニコニ広告チケットや、出前館チケットなどはどうなるのでしょうか。補填してほしいです

今後の対応については検討中です。詳細が決まり次第、あらためてご案内いたします。

｜ Q41.クリエイターとして参加していたギフトイベントが障害により途中で終わってしまいましたが、結果はどうなるのでしょうか。ギフトのお金はもらえるのでしょうか。

イベントの結果については対応を検討中です。詳細が決まり次第、あらためてご案内いたします。

なお、ギフトを含めたクリエイター奨励プログラムの奨励金については、6 月と 7 月を対象として補償させていただく予定です。補償の内容・実現方法は検討中です。

Re:仮バージョンについて

FAQ はこちら : https://www.nicovideo.jp/faq_tmp