

2010年10月8日

株式会社シマンテック

ノートン製品による誤認識が疑われる場合の対応について

1. ユーザからの誤認識事象の報告プロセス

- (1) ウェブ上にあるフォーム経由で誤認識と思われるケースがユーザーから報告された場合、当該ケースは担当エンジニアに割り当てられる。
- (2) エンジニアは、当該事象につき検証すなわち、ファイルが実際に検知されることを確認し、検知された場合は、当該ファイルがクリーンなものか悪意あるものかを確認し、ホワイトリスト化等により検知されないように解決を図る。
- (3) (2) を経て、問題を報告してきたユーザーに結果の報告がなされる。

上述したように、誤認識問題の対応についてはカスタマーサポートを経由せずに、ウェブ上のフォームを経由して、誤認識問題担当のエンジニアに直接割り当てられることになる。かかる方法により、もっとも迅速な解決が可能となるとシマンテックでは考えている。

上述のフォーム上で、英語以外の言語による報告がなされ、それを処理することもあります。しかしながら、英語以外の言語による対応を行えるスタッフが限られており、残念ながら現状では、英語以外の言語によるユーザーへの対応を行うことができない。

## 2. シマンテックの対応方法に関する技術的な略説

一般的に、SONARにおけるホワイトリスト化は、ファイル毎に行われる。したがって、あるファイルのアップデート版は別のファイルということになり、そのアップデート版が誤認識された場合は、ホワイトリスト化に当たり当該アップデート版のファイルが必要となる。このような状況を避けるためには、二つの対応方法がある。

### (1) シマンテックのホワイトリストプログラムへの参加

このプログラムに登録されたソフトウェアは、シマンテック内のクリーンデータチームによりインデックス化され、一元化されたリソースに組み込まれる。

このリソースは、新しい検知を開発する際に誤検知のリスクを把握するために、社内の開発者により参照される。また、当該ソフトウェアは、リリース前必須認証システムにも組み込まれ、誤検知を起こすようなリリースを予防するのに用いられる。

### (2) デジタル署名の添付

以 上