

# RemoteCall の優れたセキュリティについて

---

Ver. 1.0

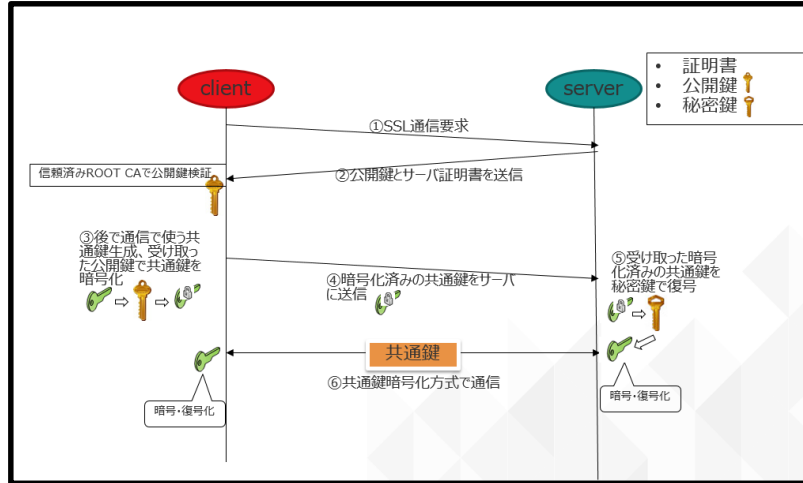
Date. 2017. 9

1. セキュア通信(SSL)
2. 安全な接続方式の構造
3. 毎月のサーバ定期メンテナンスと緊急パッチ  
セキュリティ対応
4. RemoteCall のセキュリティ機能



本書は日本のお客様向けに RemoteCall の優れたセキュリティについてまとめた報告書です。既存の資料からセキュリティという観点にフォーカスをあて、機能追加および変更事項などを反映し作成しました。

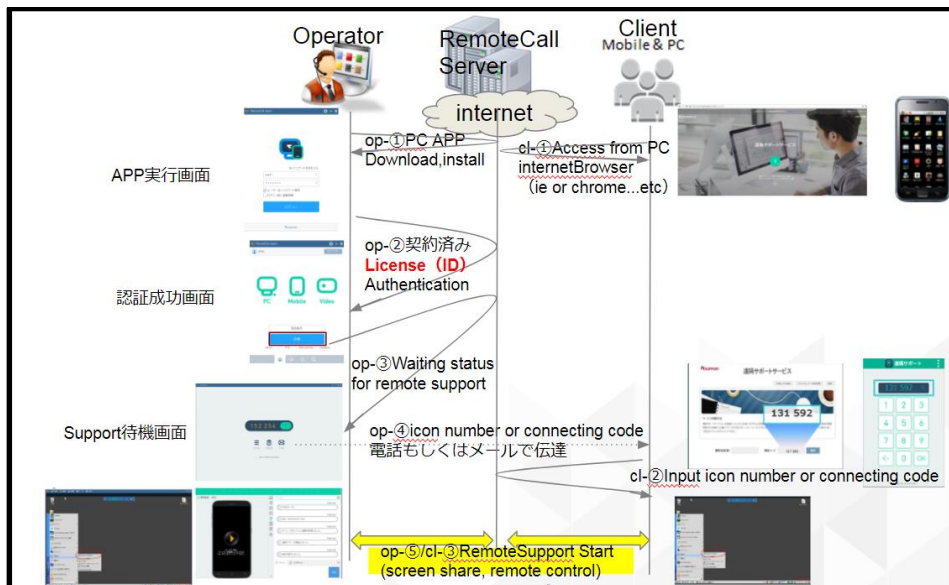
## 1. セキュア通信(SSL)



セキュア通信の必須条件として平文ではなく、RSA 2048bit (SHA256withRSA)証明書に基づいた **SSL(SecureSocketLayer)暗号化通信\*1**を採用してるため、Server-Client 間の通信においてデータを安全に保護することができます。

※1 既存資料に AES/SSL という暗号化オプションがありますが、最近では正式な SSL 証明書に基づいた SSL 通信でなければ(独自 AES 暗号化を利用する場合)脆弱性があると判断され、内部セキュリティーF/W でのブロックが頻繁に発生、現在は AES オプションご利用ユーザーが極めて少ない状況であり、オプション機能からも除外される予定です。

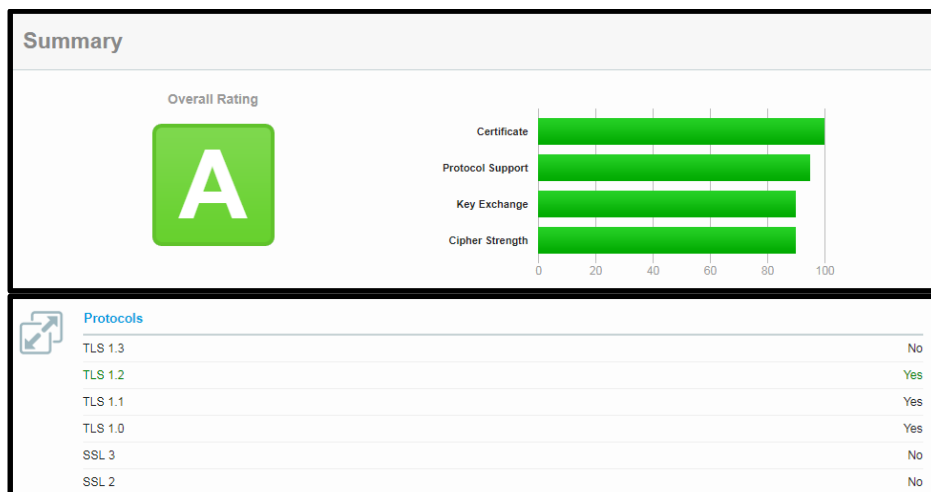
## 2. 安全な接続方式の構造



RemoteCall は、オペレーターから付与(op-④)された 6 桁の番号、またはアイコン No.を key として、ユーザー側から接続する方式です。すなわち、接続を許可する顧客側からの input(cl-②)が必須条件であり、**ユーザーの入力がない限り外部からは接続できない構造\*<sub>2</sub>**になっています。

※<sub>2</sub> 最近 brute-force attack やアカウント情報が露出した他社製品での不正アクセスが発生しましたが、RemoteCall は上記のような構造のため問題となっているような脆弱性には影響を受けません。

### 3. 毎月のサーバ定期メンテナンス・緊急パッチ、セキュリティ対応



Server-Client SSL 通信時は handshake 段階にて Negotiation を通じた暗号化アルゴリズムを選択する仕組みです。セキュリティに脆弱性があるアルゴリズムは、毎月の定期メンテナンス時に Server 側の Cipher Suites 設定から排除しています。

加えて、過去の POODLE や Heartbleed(SSLv3)などの問題にも迅速に対処、今後発生する可能性がある問題に対しても迅速に対応していきます。

## 4. RemoteCall のセキュリティ機能

### ①オペレーターPCの接続 IP/MAC 設定機能:

オペレーターが接続可能なネットワークとデバイスを制限できる機能

管理者が接続を許可する IP/MAC を事前に登録し、許可された位置のみログインが可能

### ②ブラインダー機能(New):

リモートサポート中、ユーザー側画面でパスワードや個人情報など、プライバシーに関わる特定部分をブラインド処理する機能

### ③プログラム共有機能:

リモートサポート時、ユーザー側 PC でユーザーが許可するプログラムのみを共有する機能

### ④個人情報保護機能:

リモートサポート時に発生する様々な情報やログについて、モバイル固有の情報(電話番号、MSISDN、IMEI)を保存しないオプション機能

### ⑤画面共有一時停止機能:

リモートサポート中にユーザーが任意で画面共有を中止できる機能

### ⑥ユーザー側のモジュール削除機能:

リモートサポート終了後、サポートを受けたユーザー側 PC のリモートサポートモジュールを全削除する機能

### ⑦サポート録画およびサポート履歴管理機能:

サポート履歴管理(12ヶ月)がを保存し、サポート サービスとしてのセキュリティを確保できる機能

### ⑧オペレーターのパスワード セキュリティ関連機能:

パスワードのセキュリティレベルと使用期間設定

ログイン失敗時にアカウントロックを行う機能

### ⑨モバイル アプリケーション使用ロック:

モバイルのリモートサポート中に、実行可能なアプリを登録しホワイトリストを作成したり、

実行不可のアプリを登録したブラックリストを作成できる機能

# Thanks

**RSUPPORT 株式会社**

お問い合わせ: [support.jp@rsupport.com](mailto:support.jp@rsupport.com)

Sales: [sales.jp@rsupport.com](mailto:sales.jp@rsupport.com)

住所: 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-2-20 第3虎の門電気ビル

**RSUPPORT Co.,Ltd.** | Connecting Lifestyle | [www.rsupport.com](http://www.rsupport.com)