Kansai WordPress Meetup@KOBE【神戸元町】

トラブルシューティング24時

お題と回答メモ　2026.9.26（土）

AGENDA

今日の進め方：5つのグループ、17のお題

GROUP 1	入れない・表示されない	① ログイン　② 真っ白　③ 二要素認証
GROUP 2	何かをしたら壊れた	④ 更新　⑤ 復元　⑥ PHP設定　⑦ 編集
GROUP 3	攻撃・乗っ取り	⑧ 乗っ取り連絡　⑨ 検索警告　⑩ スパム　⑪ ユーザー増加
GROUP 4	通知・情報とのつきあい方	⑫ サイトヘルス　⑬ 更新通知　⑭ 脆弱性情報
GROUP 5	人と運用のトラブル	⑮ 編集できない　⑯ 編集しないで　⑰ 追加費用

各お題に「会場への問いかけ」があります。みなさんの経験もぜひ聞かせてください。

BASICS

トラブル対応の基本

1 落ち着く

余計に悪くならないように作業する

2 メモを取る

作業として実施したことを、メモしながら対応する

3 バックアップ

復旧はバックアップがあることが前提。日頃から取っておく

4 専門家を頼る

わからないときは専門家へ。AIも大変頼りになる。ホスティング会社も助けてくれる

GROUP 1

入れない・表示されない

① ログインができない

② 画面が真っ白になる

③ 二要素認証が突破できない

GROUP 1｜入れない・表示されない

01 ログインができない

まず切り分け：パスワード違い？ 戻される？ 開かない？

パスワードリセット。メールが届かなければ phpMyAdmin でユーザーのメールアドレスを変更（不安なら業者へ）

セキュリティプラグインのロックアウトや、ログインURLの変更（SiteGuard など）を忘れていないか

最終手段：SFTP でプラグインのフォルダ名末尾に「_」を付けると停止扱いに。ログインできたら元に戻す

ログイン画面に戻される → siteurl と home のズレ（http/https、www）や Cookie。AIと相談しながら直す

WAF の遮断を疑う：スマホのキャリア回線（Wi-Fiオフ）で試すと IP が変わり、切り分けに役立つ

予防

管理者アカウントで、たまにパスワード再発行を試して、メールが届くか確認しておく（変更はしなくてOK）

会場への問いかけ

「ログインURLを変えたのを忘れたことがある人？」

02

GROUP 1｜入れない・表示されない

画面が真っ白になる：原因の可能性

サーバーが落ちている

SNS で利用中のサーバー名を検索（障害なら誰かが投稿しているはず）。公式の障害情報も確認

急激なアクセス集中

テレビ放送や SNS でのバズなど。GA4 などで直近のアクセスを確認

誰かのファイル操作ミス

SFTP などでファイルを更新した人がいないか、メンバー間で確認

ハッキングされている

SFTP でサーバーに入れるか。ファイル群に見覚えのないものが増えていないか

⚠ 管理者宛てに「サイトで技術的な問題が発生しています」メールが届いていないか？ WP 5.2 以降のリカバリーモード。メール内のリンクから管理画面に入れる

02

GROUP 1｜入れない・表示されない

画面が真っ白になる：対処

対処

- wp-config.php で WP_DEBUG / WP_DEBUG_LOG を有効にし、wp-content/debug.log を見る
- FTP で plugins フォルダの名前を変えて全プラグインを停止 → どれが原因か絞り込む
- テーマが原因か確かめるため、テーマのフォルダ名を変えてデフォルトテーマで表示させる
- メモリ不足の場合は WP_MEMORY_LIMIT を引き上げる

ポイント

変えるのは1つずつ。何をしたかメモしながら、元に戻せる操作で切り分ける

会場への問いかけ

「真っ白になったとき、最初に何を見ますか？」

GROUP 1｜入れない・表示されない

03 二要素認証が突破できない

対処

- バックアップコードを使う
- FTP で二要素認証プラグインのフォルダ名を変えて、一時的に止める
- プラグインによっては、DB のユーザーメタを消すとそのユーザーの設定を解除できる

予防

バックアップコードをパスワード管理ツールに保存しておく

認証アプリの端末を機種変更するときの手順を決めておく

セキュリティを上げた結果、自分が入れなくなるのはよくある話。入れなくなったときの戻り方を先に決めておく。

GROUP 2

何かをしたら壊れた

④ アップデートしたら真っ白

⑤ バックアップを戻したら真っ白

⑥ PHPの設定を変更したら動かない

⑦ 編集したら壊れた

GROUP 2｜何かをしたら壊れた

04 アップデートしたら真っ白になった

対処

- 基本は ② と同じ手順で切り分ける
- 壊れたプラグインだけ前のバージョンに戻す：WP Rollback、または wp plugin install <slug> --version=x.x --force
- もしくはプラグインディレクトリから旧版をダウンロードし、アップロードし直す

補足

WP 6.3 以降は手動更新に失敗すると自動で元に戻る。6.6 以降は自動更新でエラーが出た場合も元に戻る

予防

更新前にバックアップを取る
検証環境で先に試す
一度に全部更新しない

会場への問いかけ

「更新は全部まとめて押す派？ 1つずつ派？」

GROUP 2｜何かをしたら壊れた

05 バックアップを戻したら真っ白

よくある原因

- URL の単純な文字列置換でデータが壊れた → wp search-replace や専用ツールを使う
- wp-config.php の DB 接続情報やテーブル接頭辞が移行先と合っていない
- 移行先の PHP バージョンが違う
- ファイルか DB のどちらかしか戻っていない／ファイルが足りていない
- .htaccess やファイルのパーミッション

ポイント

「バックアップはある」と「バックアップから戻せる」は別物

戻す練習をしたことがあるかが大事

会場への問いかけ

「バックアップから実際に戻したことがある人？」

GROUP 2｜何かをしたら壊れた

06 PHPの設定を変更したら動かない

まずやること：設定を元に戻す（これが最速）

よくある原因

- PHP 8 系で削除・変更された関数（create_function、each など）を古いテーマやプラグインが使っている
- 必要な拡張モジュール（mbstring、imagick など）が入っていない
- .user.ini や php.ini の書き間違い

予防

バージョンを上げる前に検証環境で試す

PHP Compatibility Checker 系のツールで確認する

GROUP 2｜何かをしたら壊れた

07 編集したら壊れた

どこで編集したかで、戻し方が変わる

投稿・固定ページ

リビジョンから戻す

ブロックの「ブロックのリカバリーを試行」

テーマファイルエディター

FTP で元のファイルに戻す。バックアップから戻すしかないことも

予防：DISALLOW_FILE_EDIT で管理画面からのファイル編集を禁止

サイトエディター

テンプレートやテンプレートパーツを「カスタマイズをクリア」で初期状態に戻す

GROUP 3

攻撃・乗っ取り

⑧ 「ハッキングされている」と連絡が来た

⑨ 検索結果に警告が出た

⑩ スパムコメントが届く

⑪ ユーザーが増えている

GROUP 3｜攻撃・乗っ取り｜サーバー管理会社から

08 「ハッキングされている」と連絡が来た

対処の流れ

1. 現状のままバックアップを取る（調べるための証拠として）
2. パスワードを変える（WP全ユーザー・FTP・DB・サーバーのコントロールパネル）
3. 改ざんを探す：wp core verify-checksums、wp plugin verify-checksums --all、uploads 内の .php、.htaccess、知らない管理者、cron
4. 最新版の WP 本体とプラグインを入れ直して、きれいな状態にする
5. DB 内に変なデータがないか確認（特にユーザーが増えているケースが多い）

やってはいけない

慌ててファイルを全部消す（原因の手がかりが消える）

ポイント

自分で抱え込まず、専門家に頼むタイミングを見極める

会場への問いかけ

「このメールが来たら、最初の1時間で何をしますか？」

09

GROUP 3｜攻撃・乗っ取り

検索結果に「ハッキング」と表示された

Google が「このサイトはハッキングされている可能性があります」と表示。典型例は**日本語キーワードハック**
（スパムページを大量に作られる）

対処

- Search Console の「セキュリティの問題」を確認する
- site:ドメイン で検索し、身に覚えのないページがないか見る
- ⑧の手順でサイトをきれいにしてから、Search Console で再審査をリクエスト

ポイント

表示が消えるまで時間がかかる

Search Console を登録していないと、気づくのも遅れる

GROUP 3｜攻撃・乗っ取り

10 スパムコメントがたくさん届く

使っていないなら、止める

「設定 → ディスカッション」でコメントをオフに。既存の投稿もまとめてコメントを閉じる

さらに Disable Comments プラグインを入れる

使うなら、守る

Akismet、reCAPTCHA、Cloudflare Turnstile を入れる

補足：お問い合わせフォームのスパムは、別の対策になる

GROUP 3｜攻撃・乗っ取り

11 ユーザー（管理者など）が増えている

確認すること

> 「設定 → 一般」の「だれでもユーザー登録ができるようにする」がオンになっていないか

> 「新規ユーザーのデフォルト権限」が管理者になっていたら危険

> 知らない管理者がいたら乗っ取りの可能性が高い → ⑧の対応へ

```
wp user list --role=administrator
```

会場への問いかけ

「ユーザー一覧、最後に見たのはいつですか？」

GROUP 4

通知・情報とのつきあい方

⑫ サイトヘルスに「アップデートしろ」

⑬ プラグインの更新通知

⑭ SNSで脆弱性情報を見た

GROUP 4｜通知・情報とのつきあい方

12 サイトヘルスに「アップデートしろ」

全部すぐ対応しなくていい。
「致命的な問題」と「おすすめの改善」を分けて考える

よく出る項目

- PHP のバージョンが古い
- 使っていないテーマやプラグインが残っている
- 自動更新がオフ

ポイント

お客さんに聞かれたとき、どう説明するかが制作者の腕の見せどころ

GROUP 4｜通知・情報とのつきあい方

13 プラグインの更新通知が来ている

更新するかどうかより、更新のルールを決めているか

- セキュリティ修正はすぐ、機能追加は様子を見る
- 変更履歴（Changelog）を読む
- 自動更新にするものと、手動で更新するものを分ける

ツール

shindan.m-g-n.me で脆弱性情報なども調べられる

会場への問いかけ

「保守契約で、更新作業の頻度をどう決めていますか？」

注意

長いあいだ更新されていない、公式ディレクトリで公開停止（Closed）になったプラグインは乗り換えを検討

GROUP 4 | 通知・情報とのつきあい方

14 SNSで脆弱性情報を見た

1

そのプラグインを使っているか

2

影響を受けるバージョンか

3

深刻度はどれくらいか

CVSS で確認

4

悪用にログインが必要か

寄稿者以上が必要なら、影響は限定的なことが多い

一次情報を確認する場所

Wordfence Intelligence　Patchstack　WPScan　JVN

ポイント

SNS の情報は煽り気味なことがある。一次情報で確かめてから動く

GROUP 5

人と運用のトラブル

重要なのは、サイト制作者との関係性

⑮ 編集したい場所が編集できない

⑯ 「編集しないでくれ」と言われた

⑰ 追加の費用がいると言われた

GROUP 5｜人と運用のトラブル

15 編集したい場所が編集できない

原因：その内容がどこで管理されているかわからない

- テーマに直接書かれている（ハードコード）
- ウィジェット、カスタマイザー、ACF のオプションページ
- 同期パターン（旧・再利用ブロック）、サイトエディターのテンプレートパーツ
- ページビルダーやプラグインが出力している

探し方のコツ

wp db search "探したい文字列" で DB にあるか調べ、なければテーマのファイルを grep で探す

会場への問いかけ

「引き継いだサイトで、これに困ったことがある人？」

GROUP 5｜人と運用のトラブル

16 「編集しないでくれ」と言われた

2通りに解釈できるので、両方の立場から

制作会社・前任者から

本体やプラグインを直接改造している、子テーマを使っていないなど、触ると壊れる理由があることが多い

→ なぜ触ってはいけないのかを聞き出し、ドキュメントに残す

お客さんから

「ここは誰にも触らせたくない」

→ 権限グループの設定、ブロックのロック（templateLock）、編集範囲を絞った入力画面の作り込みで対応

会場への問いかけ　**「どちらの立場を経験したことがありますか？」**

GROUP 5｜人と運用のトラブル

17 追加の費用がいると言われた

確認すること

- 保守契約の範囲に入っているか（更新作業、障害対応、修正は含まれるか）
- 見積もりの内訳が妥当か
- ドメイン・サーバー・各種アカウントの名義は誰になっているか

ポイント

制作側と発注側で見え方が違う話題

会場にはどちらの立場の人もいるはず。いちばん盛り上がりそうなお題

予防

契約時に「どこまでが保守か」を書面に残しておく

まとめ

ひとりで抱え込まない

トラブル対応の基本

1　落ち着いて、余計に悪くしない

2　やったことをメモする

3　バックアップを取っておく

4　専門家・AI・ホスティング会社を頼る

困ったときの頼り先

日本語フォーラム（サイトヘルスの情報を添えて質問）
ja.wordpress.org/support/forums/

脆弱性の一次情報
Wordfence Intelligence／Patchstack／WPScan／JVN

診断ツール
shindan.m-g-n.me　web-soudan.co.jp/tools/wp-health-check/