

「緊急時ホットラインサービス」のリニューアル ～サイバートラブル発生時の24時間相談受付と専任担当による解決支援～

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長:広瀬 伸一、以下「当社」)は、サイバーリスクに関するトラブルの無料のご連絡・ご相談窓口である「緊急時ホットラインサービス(※)」について、2022年4月1日よりサービスの内容を拡充いたします。サイバー攻撃の被害に遭ったお客様への迅速な初動対応や被害の拡大防止をご支援することにより、社会課題である企業のセキュリティ対策の強化に貢献して参ります。

※2018年10月30日ニュースリリース:サイバー攻撃に関する相談窓口を設置～「緊急時ホットラインサービス」の提供開始～
https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/181030_2.pdf

1. 背景・経緯

企業を取り巻くサイバー攻撃の脅威は、世界的なランサムウェアやマルウェアの一種である Emotet の蔓延など、一層拡大することが予想されており、実際に多くの企業へのサイバー攻撃の被害が報告されています。攻撃の手段は日々刻々と複雑化・多様化しているため、攻撃を防ぎ切ることは難しく、企業は攻撃を受けることを前提とした対策を行う必要に迫られています。

また、改正個人情報保護法の施行(2022年4月)が間近に迫っており、個人情報漏えい時の個人情報保護委員会に対する報告および被害者への通知が法令上義務化されるなど、企業を取り巻く社会環境も大きく変化しています。大企業においてはインシデント発生時の対応部門、通称 CSIRT (Computer Security Incident Response Team)を設置するなど、組織体制の強化が急ピッチで進む一方、中堅・中小企業ではセキュリティの専門人材が不足しており、自力でサイバーに関するトラブルに対処することが難しい実態にあるなど、サイバーリスクは大きな社会課題となりつつあります。

このような状況を踏まえ、当社は2022年4月より、サイバーリスクに関するトラブルのご連絡・ご相談窓口である「緊急時ホットラインサービス」をリニューアルいたします。当社のサイバーリスク保険のお客様がサイバー攻撃等のトラブルに遭われた際に、迅速な初動対応や被害の拡大防止を支援することにより、社会課題である企業のサイバーセキュリティ強化に貢献して参ります。

2. 緊急時ホットラインサービスの拡充

(1) サービス内容の拡充

緊急時ホットラインサービスをリニューアルし、下記のとおりサービス内容を拡充いたします。これにより、サイバー攻撃に遭われた企業の迅速な初動対応や被害の拡大防止を支援し、早期復旧と再発防止に繋がります。

サービス項目	改定内容
① サービス受付時間の拡充	夜間対応が必要となるお客様のニーズにお応えするために、受付時間を、従来の「9時～18時まで」から、「24時間対応」に拡大します。※トラブルの受付が可能な日は、変更なく「365日間」です。
② インシデントハンドリングサービスの提供	従来は、初動対応のアドバイスや専門事業者をご紹介することが主な支援となっておりました。改定後は上記に加え、トラブル発生時の緊急処置、対応計画の策定、再発防止策の提案に至るまで、「初動対応」から「事態収束」に至る一連の対応を、東京海上ディーアールの専門担当者が支援いたします。

※サービスの拡充に併せて、利用規約を新設します。ご利用に際しては、当社ホームページまたはご契約時に保険証券に同封するサービスのご案内をご参照ください。

(2) サービスの対象者

当社「サイバーリスク保険」および「超ビジネス保険(サイバー・情報漏えい事故の補償、情報漏えい事故の補償)」(以下「サイバーリスク保険等」)にご加入のお客様に無料でご利用いただけます。

(3) サービス提供開始時期

2022年4月1日よりご提供を開始します(2022年3月31日以前始期の有効契約にも適用されません)。

3. その他

サイバーリスク保険等の事故対応(損害サービス)は、これまで全国の各損害サービス拠点で行ってききましたが、更なるサービス向上を目的として2022年4月1日以降に当社がご報告を受けた事故から、専門拠点が集約して対応する体制といたします。当社は今回の変更により、より専門的かつスピーディーな保険金支払いや事故対応サービスをご提供し、お客様満足度の更なる向上を実現して参ります。

以上