

## 「緊急時ホットラインサービス」利用規約

### 第1条（適用）

1. 本規約は、本サービスの提供条件および本サービスの利用に関する当社と利用者との間の権利義務関係を定めることを目的とし、当社と利用者との間の本サービスの利用に関わる一切の關係に適用されます。
2. 本規約の内容と本規約外における本サービスの説明等が異なる場合は、本規約の規定が優先して適用されるものとします。

### 第2条（定義）

本規約において使用する以下の用語は、各々以下に定める意味を有するものとします。

- (1) 「本サービス」とは、当社が提供する「緊急時ホットラインサービス」（理由の如何を問わずサービスの名称または内容が変更された場合は、当該変更後のサービスを含みます。）を意味します。
- (2) 「当社」とは、本サービスを提供する東京海上日動火災保険株式会社ならびにその外部委託先であるキューアンドエー株式会社および東京海上ディーアール株式会社を意味します。
- (3) 「利用者」とは、東京海上日動火災保険株式会社が提供するサイバーリスク保険ならびに超ビジネス保険サイバー・情報漏えい事故の補償および情報漏えい事故の補償（以下「保険契約」といいます。）の契約者または被保険者を意味します。
- (4) 「サイバークイックアシスタンス」とは、東京海上日動火災保険株式会社がキューアンドエー株式会社を通じて利用者に提供する第4条（本サービスの内容）1.に定めるサービスを意味します。
- (5) 「サイバーエキスパートアシスタンス」とは、東京海上日動火災保険株式会社が東京海上ディーアール株式会社を通じて利用者に提供する第4条（本サービスの内容）2.に定めるサービスを意味します。
- (6) 「専門事業者」とは、利用者の希望に応じて当社が利用者に紹介する事業者を意味し、次に掲げる各領域のサービス等を提供する事業者を意味します。
  - ① フォレンジック対応支援
  - ② 法務相談
  - ③ 緊急広報対応支援
  - ④ コールセンター
  - ⑤ ①から④まで以外で当社が認めたもの
- (7) 「インシデントハンドリングアドバイザー」とは、利用者に発生したサイバートラブルに対する事実確認や対応計画、再発防止策の策定等、インシデントの発生から収束までの支援を行うサービスを意味します。

- (8) 「サイバートラブル」とは、ウイルスの感染またはサイバー攻撃が疑われるような事象が発生した場合等を意味します。

### 第3条（本サービスの対象）

本サービスの対象者は、本規約における利用者となります。

### 第4条（本サービスの内容）

本サービスは、利用者の損害拡大防止の支援を目的として提供する次の1.および2.の内容で構成されます。ただし、利用者の通信回線環境や機器の状況、情報開示の状況等により本サービスを提供できない場合があります。

#### 1. サイバークイックアシスタンス

当社は、ウイルス感染およびネット接続不具合等のサイバートラブル初期段階における以下のサービスを提供します。

- (1) サイバートラブルの状況のヒアリングおよびそれに基づく初期のアドバイス。ただし、情報通信機器等の操作方法や機能に関する相談は含まれません。
- (2) ウイルス駆除およびセキュリティ診断等の各種リモートサポート（利用者が同意する場合に限ります。）
- (3) 駆付けサポート（ご提供条件に合致する場合に限ります。）
- (4) サイバーエキスパートアシスタンスへの連携（高度な専門性またはインシデントハンドリングを要するサイバートラブルで、当社が認めた場合に限ります。）
- (5) 保険金請求に関する各種お問い合わせおよび相談への応答

#### 2. サイバーエキスパートアシスタンス

当社は、高度な専門性またはインシデントハンドリングを要するサイバートラブル発生時における以下のサービスを提供します。

- (1) サイバートラブルの状況のヒアリングおよびそれに基づく専門的アドバイス
- (2) 専門事業者の紹介
- (3) インシデントハンドリングアドバイザリー
- (4) 保険金請求に関する各種お問い合わせおよび相談への応答

### 第5条（本サービスの利用上の注意事項）

利用者は、本サービス利用時には以下の事項に同意するものとします。

1. 利用者がサイバークイックアシスタンスを利用するときは、当社が指定した電話受付窓口には保険契約の契約者名、証券番号等を連絡します。
2. 当社は、サイバーエキスパートアシスタンスを適用する場合には、利用者に対してサイバートラブルの内容の詳細についてヒアリングを実施することがあります（電話、電子メール、オンライン会議その他の手段を活用します。）。

3. 前条 1. (2)および(3)に規定するサービスならびに前条 2. に規定するサイバーエキスパートアシスタンスの一部のサービスについて、利用者からの連絡が午後 6 時以降翌午前 9 時までの間になされた場合または専門事業者の営業時間外になされた場合は、サービスの提供開始がサービス受付日の翌午前 9 時以降または専門事業者の翌営業日になることがあります。
4. 当社は、利用者と専門事業者との間における契約内容や本サービス履行の結果に対する責任および義務は一切負いません。
5. 当社は、本サービス利用のために取得した各種情報を専門事業者へ提供することがあります。
6. 利用者は、本サービスの利用にあたり、自社に発生したインシデント等のトラブルについて、自らの意思で真摯に能動的な対応を行う義務を負います。
7. 専門事業者が利用者に対して提供するサービスについては、専門事業者の責任において利用者との直接の契約関係に基づき提供されるものとし、専門事業者に対するサービス委託料等が発生した場合は、全額利用者自身の負担となります。

#### 第 6 条（本サービスの受付期間）

本サービスの受付期間は、次のとおりとします。ただし、メンテナンス等により休止する期間があります。

1. サービス受付時間：24 時間
2. サービス受付日：365 日（年中無休）

#### 第 7 条（本サービスの停止等）

当社は、以下のいずれかに該当する場合には、利用者に事前に通知することなく、本サービスの全部または一部の提供を停止または中断することができるものとします。この場合であっても、当社は、返金、損害賠償、補償等、何ら一切の責任を負わないものとします。

1. 地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変などの不可抗力により本サービスの運営ができなくなった場合
2. 同時多発的に発生したサイバー攻撃等に起因して当社が本サービスを提供できる許容範囲を超え、安定的なサービス提供の継続が困難になった場合
3. その他、当社が合理的な理由により本サービスの停止または中断が必要と判断した場合

#### 第 8 条（本サービスの内容の変更および終了）

1. 当社は、当社の都合により、本サービスの内容を変更し、または提供を終了することができます。
2. 当社が本サービスの提供を終了する場合、当社は利用者に事前に通知するものとしま

す。

#### 第9条（免責）

1. 本サービスは、第4条（本サービスの内容）に定める利用者の損害拡大防止の支援を目的とするものであり、利用者に対し各種トラブルおよびインシデントの解決を当社が保証するものではありません。また、当社が提供するサービスの正確性、利便性、有用性、完全性等を保証するものでもありません。
2. 当社は、本サービスに付随または関連して利用者が被ったあらゆる損害につき、当該損害が当社の故意または重過失により生じたものである場合を除き、賠償する責任を負わないものとします。

#### 第10条（本規約等の変更）

1. 当社は、当社が必要と認めた場合は、本規約を変更できるものとします。
2. 当社は、本規約を変更する場合、変更後の本規約の施行時期および内容を当社ウェブサイト等での掲示その他の適切な方法により事前に周知し、または利用者に通知します。この場合において、当該変更に参加できない利用者は、サービス利用契約を終了させることができるものとします。なお、法令上利用者の同意が必要となるような内容の変更の場合は、当社所定の方法で利用者の同意を得るものとしますが、本規約変更後に利用者が本サービスを利用した場合、本規約の変更に参加したものとみなします。

#### 第11条（個人情報等の取扱い）

1. 当社は、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）に基づき、利用者またはその役職員の個人情報その他の当社が本サービスにおいて取得する個人情報を、次に掲げる利用目的および当社のホームページに掲載の利用目的の達成に必要な範囲で利用するものとし、利用者はこれに同意するものとします。

- (1) 本サービスの提供・運用・管理
- (2) 本サービスに関するお問い合わせ対応
- (3) 当社のアンケート依頼
- (4) 当社のキャンペーン案内・抽選・賞品発送
- (5) 当社の各種商品・サービスのご案内
- (6) 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- (7) 当社内部における市場調査および商品・サービスの開発・研究

当社のホームページにつきましては、([www.tokiomarine-nichido.co.jp](http://www.tokiomarine-nichido.co.jp)、[www.qac.jp](http://www.qac.jp)、[www.tokio-dr.jp](http://www.tokio-dr.jp)) をご参照ください。

2. 当社は、利用者が当社に提供した情報、データ等を、個人を特定できない形での統計的な情報として、当社の裁量で、利用および公開することができるものとし、利用者はこ

れに異議を唱えないものとします。

第 12 条（準拠法および管轄裁判所）

1. 本規約の準拠法は日本法とします。
2. 本規約に起因し、または関連する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

【2022 年 4 月 1 日制定】