

サイバーセキュリティ専用コールセンターのサービス提供時間拡大 (24時間365日対応の実施)

当社では、2021年4月よりサイバー保険ご加入のお客さまを対象に、サイバーセキュリティ関連のトラブル等に加えて、日頃のパソコン操作等に関する不明点等を幅広くご相談いただけるサイバーセキュリティ専用コールセンターを提供しております。今般、夜間における対応を望まれるお客さまの声を踏まえ、サービス提供時間を拡大いたしますので、以下のとおり案内いたします。

1. 変更内容

サービス提供時間を以下のとおり変更いたします。

| 変更前 | 変更後 |
|-----------------------|----------|
| 9:00～21:00 (年末・年始を除く) | 24時間365日 |

2. 対象者

以下の商品または特約にご加入の契約者または記名被保険者となります。

- ・サイバープロテクター
- ・ビジネスプロテクター「サイバーリスク補償特約」
- ・ビジネスプロテクター（建設業用）「サイバーリスク補償特約」

3. 実施日

2022年10月1日より実施いたします（2022年9月30日以前始期の有効契約も2022年10月1日以降は24時間365日ご利用いただけます）。

【参考：コールセンターの概要】

| | | |
|----------------------|--|--------------------------------------|
| サービス内容 | サイバーセキュリティ関連のトラブルから、日頃のパソコン操作に関する不明点等幅広くご相談いただけます。 | |
| 費用・利用回数 | ・サービス利用料および通話料無料（ただし、データ通信費はお客さま負担） ・利用回数の制限なし | |
| 活用例 | 相談・トラブル事例 | 解決方法・アドバイス |
| | 会社のパソコンが突然変な画面に切り替わったが、どうしたら良いのか。 | ウイルス感染である場合、リモートにてウイルス駆除を試みます。 |
| | 送ったはずのないメールが取引先に複数送信されており、どのように対処すれば良いのか。 | 事故内容のヒアリングを通じて、初動対応のアドバイスをを行います。 |
| | 会社のパソコンで、突然インターネットに接続できなくなってしまったが、どのように対処すれば良いのか。 | 状況をヒアリングさせていただき、どのように対処すべきかアドバイスします。 |
| ※いずれの場合にも、各種条件があります。 | | |

以上