

セキュリティパックプラス 「ネットトラブル補償」 の手引き

引受保険会社：三井住友海上火災保険株式会社

I. 「ネットトラブル補償」の概要

ネットトラブル補償はセキュリティパックプラスの個別オプションサービスで、サイバー攻撃によるセキュリティ被害等の対応費用等を補償するサービスです。

1. 「ネットトラブル補償」の利用契約は、セキュリティパックプラス利用規約にて記載の申込条件を満たしている場合に限り成立するものとします。
2. 「ネットトラブル補償」は、セキュリティパックプラス加入中に事故が発生した場合に適用されるものとします。
3. 対象となる事故が発生した場合は、「ネットトラブル補償」受付窓口へ速やかにご連絡ください。なお、データ復元費用とマルウェア解決相談費用は、登録修理業者（電波法もとづき総務大臣が登録した修理業者をいいます。詳しくはこちらでご確認ください。
<https://www.tele.soumu.go.jp/j/sys/others/repairer/>）での修理が必要となります。

・電話：0120-535-650

・受付時間：9時～17時（年中無休）

未成年のお客さまの補償のご請求の際には、親権者によるご請求が必要です。

4. 「ネットトラブル補償」の補償種別、各種別の支払限度額、補償内容は以下のとおりとします。ただし、保険期間中（毎年4/1～翌年3/31の期間を指します）の複数回加入の場合も下記の金額を限度とし、加算されることはありません。

◇	損害賠償保険金	一連の損害賠償請求および保険責任期間中（P3参照）限度額は200万円となります	
1	賠償損害	以下は一例です。 ・サイバー攻撃、紛失等による電話帳、写真、通信記録などの情報が漏洩したことに起因して、他人から損害賠償請求された際に負担する損害 ・会社や他人のWi-Fiホットスポットにつながった際に自身のデバイスの中のウィルスを伝播させて、同一Wi-Fiホットスポットにつながっている他人デバイスを損壊し、他人に業務阻害等を起こした際の賠償損害	最大200万円
◇	プロテクト費用保険金	1回の事故および保険責任期間中につき、1～5の費用の合計で記名被保険者ごとに10万円を限度とします。	
1	データ復元費用	・情報セキュリティ事故によって、対象端末に含まれる電子情報の消失、改ざんもしくは損壊（暗号化等の使用不能を含みます。以下同様とします。）が発生した場合に要する消失、改ざんもしくは損壊した電子情報を、電波法に規定される登録の基準に適合しているとして総務大臣が登録した修理業者（以下「登録修理業者」といいます）において修復、再製作または再取得することに該当して実際に発生した費用をいいます。ただし、当社の承認を得て負担する費用に限り、また、申込者が保険契約者（ソフトバンク株式会社）と契約している契約回線において、保険契約者（ソフトバンク株式会社）が提供する他の補償サービスによって解決できる場合は、そのサービスにより支払われる補償の額を超過する場合に限り、その超過額に対してのみ保険金を支払います。	最大10万円
2	法律相談費用	・情報セキュリティ事故への対応に関し行う法律相談の対価として、法律事務所または弁護士に対して実際に発生した費用をいいます。ただし、法律上の損害賠償を請求することまたは請求されたことに起因する費用を除きます。	最大10万円
3	ID盗難時再発行費用	・金融機関が提供するサービスを利用するために必要な、記名被保険者を識別するための符号またはその符号の正当性を認証するための暗号（以下「ID」といいます）をサイバー攻撃によって盗取された際に、金融機関が提供するサービスを正常に利用するためにIDを金融機関から再発行する目的で実際に発生した費用をいいます。ただし、あらかじめ当社の承認を得て負担する費用に限り、また、申込者が保険契約者（ソフトバンク株式会社）と契約している契約回線において、保険契約者（ソフトバンク株式会社）が提供する他の補償サービスによって解決できる場合は、そのサービスにより支払われる補償の額を超過する場合に限り、その超過額に対してのみ保険金を支払います。	最大1万円
4	マルウェア解決相談費用	・情報セキュリティ事故によって、対象端末の損傷（機能停止等の使用不能を含みます）が発生した場合に要する損傷した対象端末を登録修理業者において修復または復旧することに該当して実際に発生した費用、および情報セキュリティ事故の原因もしくは被害範囲調査または証拠保全をするための費用をいいます。ただし、あらかじめ当社の承認を得て負担する費用に限り、また、申込者が保険契約者（ソフトバンク株式会社）と契約している契約回線において、保険契約者（ソフトバンク株式会社）が提供する他の補償サービスによって解決できる場合は、そのサービスにより支払われる補償の額を超過する場合に限り、その超過額に対してのみ保険金を支払います。	最大10万円

5	端末紛失盗難時対応費用	・対象端末を紛失または盗難された際に、紛失した位置または盗難された対象端末を取り戻すことが可能な位置（以下「特定位置」といいます）が判明した後、特定位置へ対象端末を取り戻すために実際に発生した必要な交通費または宿泊費をいいます。ただし、あらかじめ当社の承認を得て負担する費用に限ります。	最大1万円
---	-------------	---	-------

5. 事由の如何を問わず次の各号のいずれかに該当する場合は、補償を受ける資格がありません。
- (1)「ネットトラブル補償」専用コールセンターにお電話いただいた時点で、本サービスの利用契約を解除している場合（再加入の場合は、再加入した日より補償されます。）。
 - (2)事故が本サービスの契約期間外に発生している場合。
 - (3)ソフトバンク株式会社、または三井住友火災海上保険株式会社にて不正行為や不適切であると判断した場合。
 - (4)業務中の事故の場合。

Ⅱ. ご契約の仕組み

1. 保険契約者

この保険はソフトバンク株式会社が保険契約者です。
（引受保険会社：三井住友海上火災保険株式会社）

2. 記名被保険者（補償対象となる方）

- (1) 保険期間中（毎年 4/1～翌年 3/31 の期間を指します）に直接、間接を問わず以下の対象商品を保険契約者から購入した個人（以下「利用者」といいます）（注）

対象商品

利用者が保険契約者と契約している回線契約に付随する「セキュリティパックプラス」サービス（以下「対象商品」といいます）

- (2) 利用者から合意を得て、対象商品の個別オプションサービスが利用されている端末（以下「対象端末」といいます）を利用する者

（注）保険契約者の「セキュリティパックプラス利用規約」に規定する「利用者」と同じ者を指します。

3. 補償の対象期間

- (1) 申込者ごとに、対象商品を保険期間中に保険契約者から購入した日（以下「保険責任開始日」といいます）に始まり、保険満期日または対象商品の利用終了日のいずれか早い日に終わります（以下この期間を「保険責任期間」といいます）。ただし、保険責任開始日が保険満期日の 1 か月以内に属する場合は、上記にかかわらず、保険責任期間は対象商品の利用終了日に終わります。

- (2) 保険期間中に申込者が同一対象端末を対象に対象商品を複数回購入した場合はいずれの保険責任期間も同じ保険責任期間とみなします。

- (3) 保険契約者または記名被保険者が、保険責任期間の開始時に、事故もしくは情報セキュリティ事故（注 1）の発生またはそのおそれが生じたことを知っていた（注 2）場合は、当社は、その事故または情報セキュリティ事故に起因する損害に対しては、保険金を支払いません。

- ・（注 1）記名被保険者が対象端末の所有、使用もしくは管理にあたり発生した、次のいずれかの事由をいいます。

- ① 対象端末に対するサイバー攻撃に起因する次のいずれかに該当する事由
 - ア. 他人の業務の遂行の全部または一部の休止または阻害
 - イ. 他人の所有、使用または管理する電子情報の消失または損壊
 - ウ. 記名被保険者が対象端末において所有、使用または管理する他人の情報の漏えい

- ② 対象端末に対するサイバー攻撃。ただし、上記①に該当する場合を除きます。
・（注2）知っていたと判断できる合理的な理由がある場合を含みます。

4. 補償の対象となる情報

次のいずれかに該当するものをいいます。

① 個人情報

個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）死者の情報を含みます。

② 企業情報

特定の事業者に関する情報であり、秘密として管理されている生産方法、販売方法その他の事業活動に有用な技術上または営業上の情報であって、公然と知られていない情報

③ 上記①および②を除き、電子データまたは記録媒体に記録された非電子データとして保有される情報

5. 保険適用地域

保険適用地域は「日本国内」となります。

6. 保険期間中の支払限度額

当社がこの保険契約によりすべての記名被保険者に対して支払う保険金の総額は、保険期間中30億円を限度とします。

Ⅲ. 保険金をお支払いする主な場合

1. 損害賠償保険金を支払う場合

記名被保険者が次のいずれかの事故（以下「事故」といいます）に起因して、保険責任期間中に記名被保険者に対して損害賠償請求がなされたことにより記名被保険者が被る損害（以下「損害」といいます）に対して、保険金を支払います。

① 対象端末に対するサイバー攻撃（注）に起因する次のいずれかに該当する事由

ア. 他人の業務の遂行の全部または一部の休止または阻害

イ. 他人の所有、使用または管理する電子情報の消失または損壊

ウ. 記名被保険者が対象端末において所有、使用または管理する他人の情報の漏えい

② 対象端末の紛失または盗難に起因する次のいずれかに該当する事由

ア. 他人の業務の遂行の全部または一部の休止または阻害

イ. 記名被保険者が対象端末において所有、使用または管理する他人の情報の漏えい

- ・（注）コンピュータシステムへのアクセスまたはコンピュータシステムの処理、使用もしくは操作に関連する不正な行為または犯罪行為を指し、以下のものを含みます。

① 正当な使用権限を有さない者による、不正アクセス

② コンピュータシステムの機能の停止、阻害、破壊または誤作動を意図的に引き起こす行為

③ マルウェアなどの不正なソフトウェアの送付または第三者にインストールさせる行為

④ コンピュータシステムで管理される電子データの改ざんまたは不正に情報を入手する行為

2. プロテクト費用保険金を支払う場合

次の事由が発生した場合、記名被保険者が措置（注）を講じることによって被る損害に対して、この補償条項に従い、プロテクト費用保険金を支払います。

① 情報セキュリティ事故

② 対象端末の紛失または盗難

- ・（注）情報セキュリティ事故が発生した場合に、記名被保険者が講じる、情報セキュリティ事故の影響を最小限に抑えるために必要かつ有益な処置であって、保険責任期間内に実際に講じ

られた処置をいいます。

3. プロテクト費用保険金の支払要件

(1) 対象端末に対するサイバー攻撃に起因する費用保険金を支払うのは、次の①によって事故の発生が客観的に明らかになった場合に限りです。

ただし、①に該当しない場合に限り、次の②と③のいずれかによって事故の発生が客観的に明らかになった場合は、費用保険金を支払います。

- ① 対象商品の個別オプションサービスからの通報または報告
 - ② 登録修理業者（注1）が発行する事故原因の記載がある修理見積書等証明書類
 - ③ 記名被保険者の勤務先（注2）または所轄警察署への被害届出を証明する書類
- ・（注1）電波法に規定される登録の基準に適合しているとして総務大臣が登録した修理業者
- ・（注2）対象端末を業務で使用している場合に限りです。

(2) 対象端末の紛失または盗難に起因する費用保険金を支払うのは、次の①によって事故の発生が客観的に明らかになった場合に限りです。

ただし、①に該当しない場合に限り、次の②によって事故の発生が客観的に明らかになった場合は、費用保険金を支払います。

- ① 対象商品の個別オプションサービスからの通報または報告
- ② 所轄警察署への紛失、盗難届出を証明する書類

4. 費用保険金の損害の範囲

(1) 対象端末に対するサイバー攻撃に起因する費用保険金を支払う損害は、記名被保険者が次のいずれかに該当する費用を負担することによって被る損害に限りです。

ただし、記名被保険者が事故の発生にかかわらず支出する費用を除きます。

- ① データ復元費用
- ② 法律相談費用（個人情報漏えいまたはそのおそれについて、個人情報保護委員会またはその他の行政機関に報告することを目的とするもの、および法律上の損害賠償を請求することまたは請求されたことに起因する費用を除きます。）
- ③ ID盗難時再発行費用
- ④ マルウェア解決相談費用

(2) 対象端末の紛失または盗難に起因する費用（P2「5 端末紛失盗難時対応費用」）保険金を支払う損害は、記名被保険者が端末紛失盗難時対応費用を負担することによって被る損害に限りです。ただし、記名被保険者が事故の発生にかかわらず負担する費用を除きます。

IV. 保険金をお支払いしない主な場合

◆次のいずれかの事由に起因する損害

○戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変、暴動（注）、労働争議または騒擾（じょう）

○地震、噴火、洪水または津波等

- ・（注）暴動とは、群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。

◆次のいずれかの事由または行為によって生じた事故に起因する損害

○記名被保険者の犯罪行為（過失犯を含みません。）

○記名被保険者の故意または重過失による法令違反

○記名被保険者が他人に損失を与えることを認識（認識していたと判断できる合理的な理由がある

場合を含みます。) しながら行った行為等

◆次のいずれかの損害賠償請求がなされたことによる損害

- 他の記名被保険者からなされた損害賠償請求
- この保険契約の始期日において、記名被保険者に対する損害賠償請求がなされるおそれがある状況を記名被保険者が知っていた（知っていたと判断できる合理的な理由がある場合を含みます）場合において、その状況の原因となる行為に起因する一連の損害賠償請求
- この保険契約の始期日より前に記名被保険者に対してなされていた損害賠償請求の中で申し立てられていた行為に起因する一連の損害賠償請求
- 身体の障害に対する損害賠償請求（精神的苦痛は含みません）。
- 記名被保険者による誹謗または中傷による名誉毀（き）損または人格権侵害に対する損害賠償請求
- 財物の滅失、破損、汚損、紛失または盗難（それらに起因する財物の使用不能損害を含みます）に対する損害賠償請求。
- 特許権、実用新案権、意匠権、商標権またはその他の工業所有権の侵害に対する損害賠償請求等

◆次のいずれかに該当する費用を負担することによって被る損害

- この保険契約およびこの保険契約と重複する他の保険契約の保険料
- 金利等資金調達に関する費用
- 記名被保険者の役員および使用人等の報酬または給与。ただし、通常要する額を超える部分は除きます。
- 記名被保険者が講じる措置に関して、記名被保険者と記名被保険者以外の者との間に特別な約定がある場合において、その約定によって通常の措置にかかる費用を超えて要する費用
- 正当な理由がなく、通常の措置にかかる費用を超えて要する費用
- 法律上の損害賠償を請求されたことに関する業務を弁護士に委任することにより生じる費用（注 1）
- 記名被保険者が法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害
- サイバー攻撃が金銭等の要求を伴う場合において、その金銭等（注 2）
- 記名被保険者に生じた喪失利益
- 税金、罰金、科料、過料、課徴金または制裁金等
- ・（注 1） 弁護士に委任することにより生じる費用には、弁護士報酬、訴訟費用、仲裁、和解または調停に要する費用を含みます。
- ・（注 2） 金銭等には、電子マネー、暗号資産（資金決済に関する法律（平成 21 年法律第 59 号）に定める暗号資産をいいます。）、その他これらに類似のものを含みます。

◆当社は、次のいずれかに該当する事由または行為に起因する損害に対しては、保険金を支払いません。なお、次のいずれかの中で記載されている事由または行為が、実際に生じたまたは行われたと認められる場合に限らず、それらの事由または行為があったとの申し立てに基づいて記名被保険者に対して損害賠償請求がなされた場合にも、以下の規定は適用されます。

- セキュリティパックプラスのサービスが利用されていない端末に起因する事故または情報セキュリティ事故。ただし、以下の事由に基づいて支払う保険金は除きます。
 - ① 対象端末の紛失または盗難に起因する次のいずれかに該当する事由
 - ア. 他人の業務の遂行の全部または一部の休止または阻害
 - イ. 記名被保険者が対象端末において所有、使用または管理する他人の情報の漏えい
 - ② 対象端末の紛失または盗難

V. 事故が起こった場合のお手続き

1. 損害賠償請求がなされた場合の引受保険会社へのご連絡等

損害賠償請求がなされた場合または損害賠償請求がなされるおそれのある状況（事故あるいは情報セキュリティ事故の発生またはそのおそれを含みます）を知った場合には、引受保険会社に次の事項をご連絡ください。

- ① 損害賠償請求を最初に知った時の状況
- ② 申し立てられている行為
- ③ 原因となる事実

◇ネットトラブル補償受付窓口

電話 : 0120-535-650
受付時間 : 9時～17時（年中無休）

上記のご連絡をいただいた後に、遅滞なく引受保険会社に書面によりご通知いただく必要があります。

2. 保険金のご請求時にご提出いただく書類

事故原因	保険金請求に必要な書類（例）
サイバー攻撃	【セキュリティ One、セキュリティチェッカーもしくはスマートセキュリティ powered by McAfee®からの通知がある場合】 保険金請求書 [ネットトラブル補償]（原本） 事故状況申告書 [ネットトラブル補償]（原本）セキュリティチェッカー通知画面のスクリーンショットもしくはスマートセキュリティの通知画面スクリーンショット
	【セキュリティ One、セキュリティチェッカーもしくはスマートセキュリティ powered by McAfee®からの通知がない場合】 保険金請求書 [ネットトラブル補償]（原本） 事故状況申告書 [ネットトラブル補償]（原本） フォレンジック事業者（登録事業者）の見積書 警察または記名被保険者が所属する会社への連絡書面（事故状況申告書 [ネットトラブル補償]に記載）
補償項目	補償項目に応じた必要書類
賠償損害	相手方からの請求書 賠償額に関する根拠資料
データ復元費用	データ復元に伴う領収書（費用の内訳がわかる資料も添付ください）
法律相談費用	弁護士事務所からの請求書
ID 盗難時再発行費用	警察へ盗難届した場合の受理番号（事故状況申告書 [ネットトラブル補償]に記載） 費用を支出したことがわかる資料（提出が難しい場合は、事故状況申告書に詳細にご記入ください）
マルウェア解決 相談費用	マルウェア感染により、生じた修復、復旧作業に伴う領収書（費用の内訳がわかる資料も添付ください）
事故原因	保険金請求に必要な書類（例）
紛失、盗難	保険金請求書 [ネットトラブル補償]（原本） 事故状況申告書 [ネットトラブル補償]（原本） 警察への盗難届・遺失物届または携帯端末を停止した履歴（回線停止画面のスクリーンショット、あんしん遠隔ロック利用履歴画面のキャプチャー）
補償項目	補償項目に応じた必要書類
端末紛失時対応費用	紛失した位置または盗難された対象端末を取り戻すことが可能な位置が判明した後、対象端末を取り戻すために実際に発生した必要な交通費または宿泊費（宿泊施設発行の宛名入りの領収書（室料がわかるもの）、および交通機関発行の領収書・切符、航空券、搭乗券の半券等）

■引受保険会社は、保険金請求に必要な書類（注１）をご提出いただいてからその日を含めて３０日以内に、保険金をお支払いするために必要な事項（注２）の確認を終えて保険金をお支払いします。（注３）

- ・（注１）保険金請求に必要な書類は、前記の表をご覧ください。
- ・（注２）保険金をお支払いする事由発生の有無、保険金をお支払いしない事由の有無、保険金の算出、保険契約の効力の有無、その他引受保険会社がお支払いすべき保険金の額の確定のために確認が必要な事項をいいます。
- ・（注３）必要な事項の確認を行うために、警察など公の機関の捜査結果の照会、医療機関・損害保険鑑定人など専門機関の診断・鑑定等の結果の照会、災害救助法が適用された被災地における調査、日本国外における調査等が不可欠な場合には、普通保険約款・特約に定める日数までに保険金をお支払いします。この場合、引受保険会社は確認が必要な事項およびその確認を終える時期を記名被保険者に通知します。

■保険金請求権については対象商品の利用終了日の翌日に消滅します。

■損害賠償請求権者は、損害賠償金にかかわる記名被保険者の保険金請求権について保険法に基づく先取特権（他の債権者よりも優先して弁済を受ける権利）を有します。また、原則としてこれらの保険金請求権の譲渡・質権設定・差押えはできません。

Ⅵ. ご留意いただきたいこと

●ご不明な点については、引受保険会社までお問合わせください。

●＜保険会社破綻時等の取扱い＞

○引受保険会社が経営破綻した場合に保険契約者等を保護する目的で、「損害保険契約者保護機構」があり、引受保険会社も加入しています。

○この保険は、保険契約者が個人、小規模法人（破綻時に常時使用する従業員等の数が２０人以下の法人をいいます。）またはマンション管理組合（以下、「個人等」といいます。）である場合に限り「損害保険契約者保護機構」の補償対象であり、損害保険会社が破綻した場合でも、保険金、解約返れい金等は８０％まで補償されます。ただし、破綻前に発生した事故および破綻時から３か月までに発生した事故による保険金は１００％補償されます。

○また、保険契約者が個人等以外の保険契約であっても、記名被保険者が個人等であり、かつ保険料を負担している場合は、その記名被保険者に係る部分については、上記補償の対象となります。

示談交渉は必ず引受保険会社とご相談いただきながらおすすめください。

この保険では、保険会社が被保険者に代わって損害賠償請求権者との示談交渉を行う「示談交渉のサービス」を行いませんが、万一、被保険者が損害賠償責任を負う事故が発生した場合には、賠償問題が円満に解決するようにご相談に応じさせていただきます。なお、あらかじめ引受保険会社の同意を得ないで損害賠償責任を認めたり、損害賠償金等を支払われた場合には、損害賠償責任がないと認められる額等が保険金から差し引かれることがありますのでご注意ください。

【個人情報の取扱いについて】

この保険契約に関する個人情報は、引受保険会社がこの保険引受の審査および履行のために利用するほか、引受保険会社およびMS & ADインシュアランス グループのそれぞれの会社（海外にあるものを含む）が、この保険契約以外の商品・サービスのご案内・ご提供や保険引受の審査および保険契約の履行のために利用したり、提携先・委託先等の商品・サービスのご案内のために利用することがあります。

①引受保険会社および引受保険会社のグループ会社の商品・サービス等の例
損害保険・生命保険商品、投資信託・ローン等の金融商品、リスクマネジメントサービス

②提携先等の商品・サービスのご案内の例

自動車購入・車検の斡旋

上記の商品やサービスには変更や追加が生じることがあります。

ただし、保健医療等のセンシティブ情報（要配慮個人情報を含む）の利用目的は、法令等に従い、業務の適切な運営の確保その他必要と認められる範囲に限定します。また、この保険契約に関する個人情報の利用目的の達成に必要な範囲内で、業務委託先（保険代理店を含む）、保険仲立人、医療機関、保険金の請求・支払いに関する関係先等（いずれも海外にあるものを含む）に提供することがあります。

○契約等の情報交換について

引受保険会社は、この保険契約に関する個人情報について、保険契約の締結ならびに保険金支払いの健全な運営のため、一般社団法人 日本損害保険協会、損害保険料率算出機構、損害保険会社等の間で、登録または交換を実施することがあります。

○再保険について

引受保険会社は、この保険契約に関する個人情報を、再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知・報告、再保

険金の請求等のために、再保険引受会社等（海外にあるものを含む）に提供することがあります。

引受保険会社の個人情報の取扱いに関する詳細、商品・サービス内容、引受保険会社のグループ会社の名称、契約等情報交換制度等については、三井住友海上ホームページ（<https://www.ms-ins.com>）をご覧ください。