

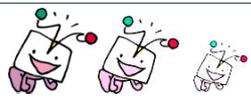
# サイバーセキュリティ 対策への取組みについて

資料

2023年3月



# 事業紹介

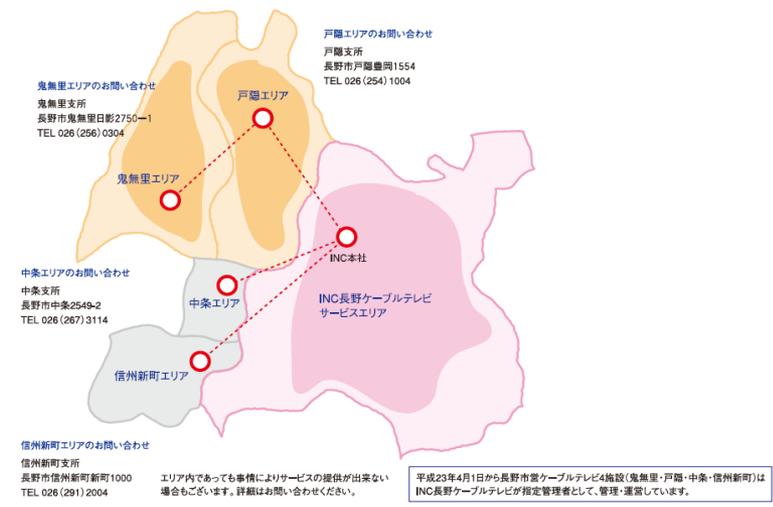


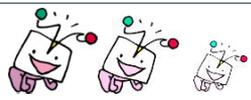
# 会社概要

会社名	株式会社インフォメーション・ネットワーク・コミュニティ
呼称	INC長野ケーブルテレビ
設立	1984年7月
開局	1987年6月
サービスエリア	長野県長野市（指定管理地域含む）
対象世帯数	169,859世帯
接続世帯数	49,858世帯
多チャンネル	29,107件
インターネット	20,133件
電話	18,474件
モバイル	5,583件

2022年12月31日現在

サービスエリア図

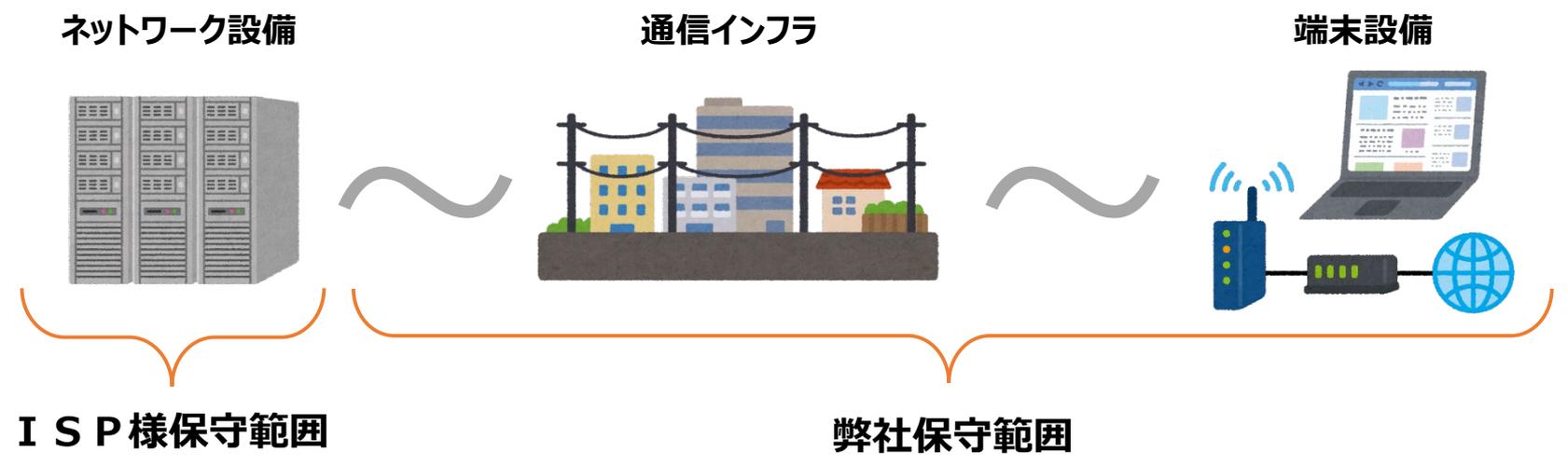




## 弊社インターネット事業の体制

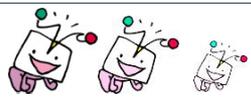
1999年10月からインターネットサービスを開始。  
サービス開始当初から、地元ISP様と共同で事業を展開。  
主に個人ユーザー様向けにサービスを提供している。

弊社では通信インフラおよび端末設備の管理を担当。  
ネットワークの管理はISP様にて実施している。





# セキュリティ対策への 取り組み



地元事業者ならではのユーザーサポート

CATV事業者が地域に拠点を置く利点を生かし、訪問サポートに力を入れている。

受け付け当日の訪問を基本対応とし、85%を即日解決。

年間6,382件の訪問サポートを実施。(2022年1月~2022年12月実績)

**即日解決率85%の無料訪問サポートが自慢!**

INCは、ご加入いただいた後が大事と考えています。できるだけ長いお付き合いをしていただけるよう、お客様の「困った」にお答えできる地域に根差した充実のサポートを提供いたします。

**INC サポート隊**

**テレビ**  
機種の設置・設定はもちろん、リモコンの操作説明や使用方法まで丁寧に説明致します。**無料です。**

**パソコン**  
インターネットが繋がらない、Wifiの調子が悪いなど、お困りの時は専門スタッフが訪問して対応します。**これも無料。**

**プリンターも**  
プリンターが接続できない…  
録画機が動かない…  
家族のスマホを見直したい…  
など、ご家庭の通信に関するお悩みにもお答えしています。**やっぱり無料。**

ここが安心

加入後も安心

INCは、お客様の「困った」を無料でサポートします  
テレビが映らない、リモコンの操作が分からない、録画機の設定ができない、インターネットの設定が分からない……  
こんな「困った」が起きたとき、INCにお電話いただければお客様の悩みはすっきり解決。電話でダメなら、専従のサポート班が出勤し即日解決に努めます。しかも無料。こんなサービスができるのは、地元企業ならではのサービスです。

- テレビが映らない…
- テレビの調子が悪い…
- ネットが繋がらない…
- ネットの設定がわからない…
- 録画機が動かない…
- 無線LANが設定できない…
- プリンターが接続できない…
- 家族のスマホ代を見直したい…

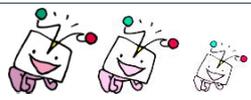
INC長野ケーブルテレビ 広報委員

INC長野ケーブルテレビはお客様の困った! 助けて! を無料解決

**即日解決85%**

**翌日までなら96%**

お問い合わせは  
**INC長野ケーブルテレビ** 受付時間/平日土日祝日 9:00~17:30  
☎026-233-1713



## インターネットサービスでのサポート対応



インターネットサービスへのサポートは、様々なご依頼に対応。

- ・インターネットに繋がらない。
  - ・プリンタから印刷ができない。
  - ・パソコンの初期設定をしてほしい。
- などなど。

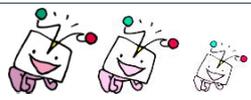
## セキュリティについてのご相談が増加しています！

訪問時に、ユーザー様宅の機器にセキュリティ対策を実施しています。

- ウイルス対策ソフトのご案内。
- マルウェアの駆除。
- ブラウザ通知スパムのブロック。
- OSの更新プログラムを適用。
- 無線ルーターのファームウェアを更新。



**通信が不安定などのご申告で訪問しても、古い機器を使い続けていたり初期設定のまま使っているユーザー様が多い。**



## セキュリティ対策事例

弊社ネットワーク内から不正アクセスがあるとの通報。  
ユーザー様へご説明し訪問対応を実施するが、マルウェアの感染はなし。  
無線ルーターのファームウェアアップデートなどを実施するが、再度不正アクセスの通報。

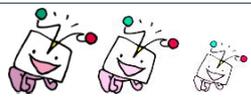
再調査をすると、もう使用していない無線接続の防犯カメラがあったことが判明。  
今後も使用しないとのことでネットワークから切断した。



**➡ 個人ユーザーの方すべてに情報セキュリティの知識があるわけではない。  
ユーザー様に安心してインターネットサービスをご利用いただくために、  
被害を未然に防ぐ方法はないのか？**



**NOTICEへの参加**



## NOTICEに参加したきっかけ

日本ケーブルテレビ連盟の支部長会議にて、連盟担当者より、

「ケーブルテレビの事業において通信事業のウエイトが増える中、  
セキュリティ対策が取られているということは、  
消費者に加入をすすめるうえで大きなポイントになる」

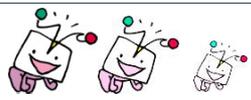
として、支部加盟社に対してNOTICEへの参加を勧める呼びかけがあった。

**セキュリティ対策の課題について、解決策の一つとなるのでは？**

**また今後B to B、B to Gを展開する上で、セキュリティ対策の充実が  
欠かせない。**



**NOTICEへの参加へ**



## NOTICEに期待すること

## 自社対応



## 受動的なユーザー対応

ユーザー様からの申告待ち。  
セキュリティ被害に遭ったユーザー様へのアフターフォローが中心。

**安心・安全なインターネットサービスを提供できているとはいえない。**



## NOTICE



## 能動的なユーザー対応

ユーザー様宅の機器の脆弱性に関する情報が得られれば、コミュニケーションのきっかけとして利用できる。

**地元事業者としての安心感を生かして  
プッシュ型のユーザーサポートを行うことができれば、  
よりよいインターネットサービスを提供することができる。**



**ご清聴ありがとうございました。  
ございました。**