E-Guardian News Release

報道関係者各位

2026年11月10日

イー・ガーディアン株式会社

総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン

情報漏えい時の対応を他社事例とSNSの反応をもとにAIで支援する「情報漏えい対応支援インテリジェンス」を提供開始

～先着5社・3カ月無料｜他社の対応とSNSの反応をデータベース化し、平時の備えから公表後の改善まで支援～

イー・ガーディアン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：高谷 康久、以下「イー・ガーディアン」）は、2026年11月10日（火）より、企業の広報・危機管理・カスタマーサポート部門などを対象に、情報漏えいへの備えと発生時の対応をAIで支援する「情報漏えい対応支援インテリジェンス」のベータ版の提供を開始いたします。先着5社を対象に、AIによる各機能を3カ月間無料でご利用いただけます。

本ソリューションは、不正アクセスなどによる情報漏えいの事案で企業が行った公表・通知・補償などの対応と、それに対するSNS上の評価・疑問・不安をセットで蓄積したデータベースを中心に、公表文やFAQのAIレビュー、公表後のSNS監視、事案に便乗したなりすましの監視と削除要請の支援までを提供するものです。平時の備えから有事の対外対応まで、他社の経験と顧客の声に基づく対応を支援します。ベータ版での検証を経て、順次正式提供へ移行します。

E-Guardian We Guard All

【サービス提供の背景と狙い】

■情報漏えいへの対応では、事実の公表に加え、顧客の疑問や不安に応えることが必要に

昨今、大規模な個人情報の漏えいの公表が相次いでいます。個人情報保護委員会によると、2026年4月以降に報告された不正アクセスによる個人データの漏えい等は10月16日時点で2,094件、対象人数は延べ約2億6,000万人にのぼり、10月は半月で830件と、すでに9月1カ月分（303件）の約2.7倍に達しています※1。不正アクセスなどに伴う情報漏えいが発覚した企業は、原因調査や被害拡大の防止と並行して、被害状況の公表、対象者への通知、問い合わせへの回答、調査の進捗報告など、多くの対外対応を進める必要があります。

顧客が知りたいことも、「自分の情報は対象か」「どの情報が流出した可能性があるか」「今、何をすればよいか」「届いた通知は本物か」など多岐にわたります。調査中で確定していない情報がある中でも、現時点で分かっていることや、顧客が取るべき行動を分かりやすく伝えることが求められます。

■他社の公表文は参考にできても、それがSNSでどう受け止められたかまでは把握しにくい

自社の対応を検討する際、類似事案のプレスリリースやFAQは参考になりますが、その文面を参照するだけでは、どの説明や対応が評価され、どの点に疑問や不満が寄せられたのかまでは分かりません。参考にした対応が、実際には利用者の混乱や批判を招いていた可能性もあります。さらに、初報から続報、対象者への通知、補償やサービス再開までを追い、それぞれの対応とSNS上の反応を照合するには、多くの時間を要します。

■公表後も反応を把握し、続報や FAQ を改善していく必要がある

企業が発表を行った後も SNS 上では説明不足への指摘や批判的な反応が続くことがあります。一方で、丁寧な説明や具体的な案内、継続した情報提供が評価されることもあります。こうした反応を把握しなければ、企業側では説明したつもりでも、顧客には必要な情報が伝わっていない状態が続きかねません。また、パスワード変更や補償の案内に便乗し、企業や問い合わせ窓口を装って不審なサイトへ誘導する偽の案内が出回ることもあります。そのため、発表後も SNS を継続的に監視し、疑問や不安が残る点を整理して第 2 報・第 3 報や FAQ の更新につなげるとともに、偽の案内を早期に発見し、削除要請につなげることが求められます。

こうした課題を受け、イー・ガーディアンは、25 年以上にわたる投稿監視やソーシャルリスニングの知見と AI 技術を組み合わせ、企業が他社事例と顧客の声を対外対応に活かせる本ソリューションを開発しました。

※1　個人情報保護委員会「最近の不正アクセスによる個人データの漏えい等の傾向」（2026 年 10 月 28 日公表）

【「情報漏えい対応支援インテリジェンス」について】

本ソリューションは、情報漏えいの事案で企業が行った公表・通知・補償などの対応と、それに対する SNS 上の評価・疑問・不安を、一つの管理画面で確認できるソリューションです。事案発生前は、他社事例から説明すべき項目を学び、初報や FAQ の準備に活用できます。発生後は、自社の発表への反応を把握し、続報や FAQ の改善につなげられます。公表文・FAQ の AI レビューや、便乗したなりすましの監視も備えています。

サービスページ URL：https://www.e-guardian.co.jp/service/ai/data-breach-response/

■4 つの特徴

1. 他社の対応と SNS での受け止めをセットで蓄積し、自社に活かせる事例を比較

企業の初報・続報、対象者への通知、問い合わせ窓口の開設、補償、サービス再開などを時系列で整理し、それに関連する SNS 上の反応と併せてデータベースに蓄積します。業種や事案の種類、対応段階、通知・補償といった論点から、自社の状況に近い事例を絞り込めます。発表の内容やタイミング、文面・言葉選びに加え、どの点が評価されどの点に批判や疑問が寄せられたかを、原文・出典とともに確認できるため、対象者の説明方法や通知メールの案内方法などについて異なる企業の対応と反応を比較し、自社で取り入れたい点や避けたい点を検討する際などにも役立ちます。また、複数の事例に共通する質問や、評価・批判が寄せられた論点を定期的なインサイトとして提供し、平時の対応方針の検討、FAQ の整備、社内研修にも活用いただけます。

2. 自社の発表後も SNS を継続的に監視し、評価された点と説明が不足している点を把握

自社の発表・対応と、SNS 上の言及量や対応への評価を、同じ時間軸上に表示します。グラフ上の発表を選択すると、関連する投稿や反応の要約に切り替わり、肯定・否定・中立などの分類、具体的な質問や不安、投稿の原文を確認できます。例えば、パスワードの再設定を求めた後に「案内メールのリンクを信用してよいか」「再設定画面につながらない」といった反応が生じていれば、それぞれを別の論点として整理します。担当者は、顧客がどこで困っているか、何を追加で説明する必要があるかを把握できます。会社全体への評価と、特定の発表・対応への評価は区別して表示し、集計対象の期間や件数も併せて示します。

3. 公表文や FAQ をデータベースに基づいて AI がレビュー。続報・回答案の作成も支援

作成した公表文や FAQ の草案を、データベースに蓄積した類似事例と照らし合わせて AI がレビューし、説明が不足しやすい項目や、過去の事例で疑問・批判が寄せられた点を指摘します。また、自社の発表後に把握した質問・不安・批判と、新たに確認できた事実をもとに、次の発表で補うべき説明や、FAQ に追加・更新すべき項目を整理し、AI が第 2 報・第 3 報などの続報、対象者への追加案内、FAQ の草案を作成します。

例えば、「退会済みの人も対象なのか」という質問が寄せられた場合には、対象範囲に関する確認事項と回答案を提示。「通知が本物か分からない」という反応があれば、正規の通知方法や問い合わせ先の確認手順を案内に追加するなど、実際の反応を次の情報発信に活かせます。

草案については、既存の発表との不整合、未確認事項の断定、対象者や対象期間の曖昧さなども点検します。担当者が事実関係と内容を確認したうえで公表し、その後の反応を再び把握することで、説明や案内を継続的に改善する運用を支援します。平時のひな型整備や、初報の作成にも利用できます。

4. 事案に便乗したフィッシングやなりすましを監視し、注意喚起や削除要請まで支援

公開 Web サイトや SNS 上で、企業・サービス・問い合わせ窓口を装うアカウントや、パスワード変更・補償などを名目とした不審な誘導を監視します。検知した候補について、URL、投稿内容、確認日時、正規の案内との相違点などを整理し、担当者に提示します。企業はその情報をもとに、正規の問い合わせ窓口や通知方法の再案内、顧客への注意喚起などを検討できます。必要に応じて、プラットフォームやサイトの管理者などへの削除要請も支援します。

■画面イメージ



※画面はイメージです。データはすべて架空です。

■平時・有事それぞれの活用場面

活用場面	活用方法
平時の備え	・他社の対応と反応の比較 ・参考にする対応や注意点の整理 ・公表文や FAQ のひな型整備
初報・対象者通知の準備	・類似事例での評価、批判された点の確認 ・説明項目の整理 ・草案作成・レビュー
公表後・対応継続中	・SNS 反応の継続把握 ・説明不足や顧客の困りごとの整理 ・続報・FAQ への反映 ・便乗したなりすましの監視
対応後の振り返り	・各発表や対応に関する反応の確認 ・評価された点と改善点の整理 ・次回に向けた対応資料の更新

■ベータ版提供概要

提供開始日	2026 年 11 月 10 日（火） ※ベータ版での検証を経て、順次正式提供へ移行予定
対象	情報漏えい等への備え、または発生後の対外対応を行う企業の広報・危機管理・カスタマーサポート部門など
提供形態	・ブラウザで利用する専用管理画面の提供 ・事例整備・分析レポートなどの運用支援
提供内容	・各企業の対応と SNS 反応の事例データベース ・検索、比較、定期インサイト ・公表文・FAQ の AI レビュー、続報・回答案の作成支援 ・自社発表後の SNS 監視・反応把握 ・便乗フィッシング・なりすましの監視、削除要請の支援
対象情報	企業の公式発表や FAQ、報道、各種 SNS、公開 Web サイトなど ※対象媒体・取得範囲は導入時に設定
運用条件	監視頻度、通知条件、有人確認の範囲、レポートの提供頻度は個別に設定
価格	ベータ版　：無料 ※先着 5 社、AI による各機能を 3 カ月間利用可能 ※専門オペレーターによる有人確認は無料の対象外です。ご希望の場合は別途お見積もりします 正式提供後：個別見積もり（初期費用＋月額費用） ※対象媒体・取得範囲などにより個別にお見積もり
申込 URL	https://www.e-guardian.co.jp/inquiry/poc/ ※先着 5 社に達し次第、受付を終了します ※無料期間終了後は、継続利用の有無を改めてご判断いただけます

※分析結果は取得できた公開情報に基づくものであり、SNS 全体の意見や、企業の対応と反応の因果関係を示すものではありません

※個別の企業の対応を評価・批判するためではなく、各社が自社の対外対応を改善するための材料として提供します

今後は、先行導入企業の声を踏まえて機能と運用を検証し、正式提供へ移行するとともに、当社グループで提供する脆弱性診断、カスタマーサポート、投稿監視などのサービスと組み合わせ、情報漏えいの予防から発生後の対外対応までを一貫して支援する体制を強化してまいります。

【AI 戦略統括部 統括責任者　コメント】

イー・ガーディアン株式会社 AI 戦略統括部 統括責任者／シニアディレクター　山田 喬

情報漏えいへの対応を考えるとき、他社の発表文は参考になります。しかし、その対応が実際にどう受け止められたのかまで分からなければ、自社でも取り入れるべきかを判断することは難しいと思います。同じような内容を発表していても、説明の順序や対象者の示し方、案内する手順によって、寄せられる声は異なります。

本ソリューションの強みは、企業が何を行い、何を伝えたかという情報と、それに接した人が何を評価し、何に疑問や不安を感じたかという声を、セットで提供できることです。評価された点も、批判が寄せられた点も、その背景や原文まで確認することで、自社の対応を具体的に検討する材料にしていただけます。さらに、自社の発表後にも、その内容がどのように受け止められたかを把握し、説明が足りない点や顧客が困っている点を、次の発表や FAQ の改善につなげていく。その積み重ねを支えることが、私たちの担いたい役割です。

事案を経験した企業にも、これからの備えを進める企業にも、他社の経験と利用者の声から学べる環境を提供し、顧客の不安に応え、信頼の回復につながる対応を支援してまいります。

【イー・ガーディアングループ 概要】

1998 年設立。2016 年に東証一部上場。2022 年に東証プライム市場へ移行。イー・ガーディアンはネットパトロール、カスタマーサポート、デバッグ、脆弱性診断などネットセキュリティに関わるサービスを一気通貫で提供する総合ネットセキュリティ企業です。センターは、提携先を含めてグループで国内 8 都市海外 3 都市 18 拠点の業界最大級の体制を誇ります。昨今は Fintech・IoT 業界への参入や AI・IT 活用による DX 推進、セキュリティ関連サービスの拡充など、時代を捉えるサービス開発に従事し、インターネットの安心・安全を守っております。

■イー・ガーディアン株式会社 会社概要

代表者　　：代表取締役社長　高谷 康久
所在地　　：東京都港区虎ノ門 1-2-8 虎ノ門琴平タワー8F
設立　　：1998 年 5 月
資本金　　：1,967 百万円（2026 年 3 月末日現在）
業務内容　：ブログ・SNS・掲示板企画コンサルティング/リアルタイム投稿監視業務/ユーザーサポート業務/
　　オンラインゲームカスタマーサポート業務/コンプライアンス対策・風評・トレンド調査業務/
　　コミュニティサイト企画・サイト運営代行業務・広告審査代行サービス業務/人材派遣業
URL　　：https://www.e-guardian.co.jp/