

簡易ヒアリング質問表

お客様情報

記入日	年 月 日
法人名・屋号	(個人の場合は不要)
氏名	
住所	
電話番号	

※本質問表は簡易ヒアリングのために用いるものであり、完全な正確さは求められませんので、お分かりの範囲でご記入下さい。

(不明な質問には「わからない」とご記入下さい。また、数量記入欄は「約〇〇台」などでも良いです。)

調査を依頼する理由をお答え下さい

選択肢の左側の () の中に●印をご記入下さい。例：(●)

選択肢に無い場合は、その他の欄に理由をご記入下さい。

() 外部からのサイバー攻撃等を調べたい。

ウイルス、遠隔操作、情報窃盗、不正アクセス、盗聴など、外部からの攻撃の事実や経緯を調べ、証拠収集したい。

() 内部不正を調べたい。

内部不正の事実や経緯を調べ、証拠収集したい。

個人の場合：配偶者や恋人やストーカーに情報を覗かれている、監視アプリを入れられた、など。

法人の場合：社員や退職者が情報を盗んだ、腹いせにデータを消された、横領や着服があった、など。

() 無実を証明したい。

いわゆる冤罪や踏み台。サイバー犯罪等の犯人だと疑われて、無実を証明するための証拠を収集したい。

() その他 (次の欄に理由をご記入下さい)

--

状況をだまかにお教え下さい（複数回答可）

詳細は他の質問項目でお聞きしますので、ここでは「だまか」な状況をお教え下さい。

選択肢の左側の（ ）の中に●印をご記入下さい。例：（ ● ）

（ ） ウイルス等のマルウェア（悪意プログラム）に感染した。または感染した疑いがある。

（ ） ネットワークに関係する異常が起こった。またはその疑いがある。

例：LAN内の複数端末で異常が発生した。ネットが遅い、繋がらない。Wi-Fiで不明な機器が接続されている。 など。

（ ） 外部のサービスに不正アクセスや不正ログインが起こった。またはその疑いがある。

例：SNSに不正ログインされた。Googleアカウントが乗っ取られた。ブログが改ざんされた。 など。

（ ） 関係者が不正行為や禁止行為をした。またはその疑いがある。

例：社員や退職社員による機密情報や顧客情報の閲覧・コピー・持ち出し。 横領、着服。データ改竄、捏造。
業務端末の私的利用（私的なネット閲覧やゲームなど）。 など。

（ ） 金銭や財産の被害が生じている。

例：詐欺にあった。不正送金された。勝手に買い物やされた。勝手に売却された。 など。

（ ） 脅迫、強要、恐喝を受けた。

例：「写真をばら撒かなくては金を出せ」とか、「情報を拡散されなくては言う通りにしろ」 など。

（ ） 告げ口、告発、密告、暴露、怪文書などがあつた。

例：秘密を他人に暴露された。密告の手紙が会社に届けられた。 など。

（ ） 身に覚えがない罪で訴えられた。

例：ネットに誹謗中傷文を書いたとして訴えられた。 他人にサイバー攻撃をしたとして訴えられた。 など。

（ ） 嫌がらせ、妨害、イジメにあつている。

例：SNSの荒らし。勝手にメッセージを送られた。 嫌な噂を流布された。 出会い系サイトに登録された。 など。

（ ） ストーカーに付きまとわれている。

（ ） その他（詳細は別の質問項目でお聞きします）

調査対象の機器

調査を検討している機器の欄に台数等をご記入下さい。もし、「どの端末を調べたら良いか分からない」という場合には、最上部の（ ）の中に●印をご記入下さい。

種類	台数	備考
（ ） どの端末を調べたら良いか分からない		
パソコンまたはサーバー (Windows)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (NEC 製デスクトップ PC、型番 ABC-1234、Windows 10、など)
パソコンまたはサーバー (Mac)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (Mac Book、10.14、Mojave、10.15、Catalina、わからない、など)
パソコンまたはサーバー (その他)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (ノート型、Chromebook、Linux Ubuntu、わからない、など)
携帯電話 (iPhone)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (iPhone X、iOS 13、わからない、など)
携帯電話 (Android)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (SONY Xperia 、SO-00L、Android 10.0、わからない、など)
携帯電話 (その他)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (ガラホ、Windows Mobile、Black Berry、わからない、など)
タブレット (iOS)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (iPad、iOS 13、わからない、など)

タブレット (Android)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (ASUS Zen Pad、Android 10.0、わからない、など)
タブレット (その他)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (Chromebook タブレット、わからない、など)
家電、オフィス機器		種類や概要をご記入下さい。 (テレビ関連機器、スマートスピーカー、スマート家電、など)
ゲーム機		種類をご記入下さい。 (SONY PS4、任天堂 Switch、など)
その他		種類や概要をご記入下さい。 (IoT、建物設備、カーナビなど分類が分からない物をご記入下さい)

ご自宅で使用している機器

ご自宅（法人の場合は事業所）で使用している機器をご記入下さい。

種類	台数	備考
パソコンまたはサーバー (Windows)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (NEC 製デスクトップ PC、型番 ABC-1234、Windows 10、など)
パソコンまたはサーバー (Mac)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (Mac Book、10.14、Mojave、10.15、Catalina、わからない、など)
パソコンまたはサーバー (その他)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (ノート型、Chromebook、Linux Ubuntu、わからない、など)
携帯電話 (iPhone)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (iPhone X、iOS 13、わからない、など)
携帯電話 (Android)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (SONY Xperia 、SO-00L、Android 10.0、わからない、など)
携帯電話 (その他)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (ガラホ、Windows Mobile、Black Berry、わからない、など)
タブレット (iOS)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (iPad、iOS 13、わからない、など)

タブレット (Android)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (ASUS Zen Pad、Android 10.0、わからない、など)
タブレット (その他)		種類、OS、バージョンなど分かる範囲でご記入下さい。 (Chromebook タブレット、わからない、など)
家電、オフィス機器		種類や概要をご記入下さい。 (テレビ関連機器、スマートスピーカー、スマート家電、など)
ゲーム機		種類をご記入下さい。 (SONY PS4、任天堂 Switch、など)
その他		種類や概要をご記入下さい。 (IoT、建物設備、カーナビなど分類が分からない物をご記入下さい)

インターネット環境

ご自宅（法人の場合は事業所）のインターネット環境についてご記入下さい。

質問	答え
インターネット回線を契約していますか？	<p>「はい、いいえ、わからない」でお答え下さい。</p> <p>答え： _____</p> <p>「はい」と答えた方は、その種類をご記入下さい。 (光回線、ケーブルTV、マンション共用回線、モバイルルータ、WiMAX、Softbank Air、など)</p>
Wi-Fi ルータ（無線ルータ）を使用していますか？	<p>「はい、いいえ、わからない」でお答え下さい。</p> <p>答え： _____</p> <p>「はい」と答えた方は、Wi-Fi ルータのメーカーと型番・品番をご記入下さい。 (不明な場合は「わからない」とご記入下さい)</p>
ネットワーク用のセキュリティ機器を使用していますか？	<p>パソコンやスマホに入れるアプリではなく、ルータやハブに、物理的に接続するセキュリティ機器を使用していますか？</p> <p>「はい、いいえ、わからない」でお答え下さい。</p> <p>答え： _____</p> <p>「はい」と答えた方は、その製品の名称や型番・品番など分かる範囲でご記入下さい。 (例：ウイルスバスター for Home Network、など)</p>

調査対象の拠点の数と地域

ご自宅のみ（法人の場合は本社のみ）という場合は次のようにご記入下さい

①の拠点数合計に 1 を記入する。

②の地域一覧のうち、該当する地域の横に 1 を記入する。

ご自宅と実家や、本社と支店など、複数の拠点を調査対象とする場合には、合計の拠点数と、地域ごとの拠点数をご記入下さい。

質問	答え
①合計何箇所の拠点の調査をご希望ですか？	拠点数合計：_____
②調査対象とする拠点の所在地をお教え下さい。	<p>地域名の横に拠点数をご記入下さい。</p> <p>北海道_____ 青森県_____ 岩手県_____</p> <p>宮城県_____ 秋田県_____ 山形県_____</p> <p>福島県_____ 茨城県_____ 栃木県_____</p> <p>群馬県_____ 埼玉県_____ 千葉県_____</p> <p>東京都_____ 神奈川県_____ 新潟県_____</p> <p>富山県_____ 石川県_____ 福井県_____</p> <p>山梨県_____ 長野県_____ 岐阜県_____</p> <p>静岡県_____ 愛知県_____ 三重県_____</p> <p>滋賀県_____ 京都府_____ 大阪府_____</p> <p>兵庫県_____ 奈良県_____ 和歌山県_____</p> <p>鳥取県_____ 島根県_____ 岡山県_____</p> <p>広島県_____ 山口県_____ 徳島県_____</p> <p>香川県_____ 愛媛県_____ 高知県_____</p> <p>福岡県_____ 佐賀県_____ 長崎県_____</p> <p>熊本県_____ 大分県_____ 宮崎県_____</p> <p>鹿児島県_____ 沖縄県_____</p> <p>海外：_____</p>

不正やウイルス感染などがあったときの状況をお聞かせ下さい

質問	答え
<p>不正やウイルス感染があったと思われる日付について、分かる場合にお答え下さい。 (推測でも良いです)</p>	<p>最初に不正やウイルス感染があったと思われる日付</p> <p style="text-align: center;">_____ 年 月 日 _____</p> <p>最後に不正やウイルスの活動があったと思われる日付 (現在も継続している場合にはご記入は不要です)</p> <p style="text-align: center;">_____ 年 月 日 _____</p>
<p>誰が犯人か思い当たる、または疑わしい人物がいる場合にお答え下さい。 (推測でも良いです)</p>	<p>個人の例：配偶者、恋人、友人、職場の上司・部下、など 法人の例：社員、退職者、業務委託先、顧客、など</p>
<p>ご使用されているセキュリティ製品やアプリなどが、異常を自動検知しましたか？</p>	<p>例1：ウイルスバスターが「Trojan.ABCDE」を検知した 例2：Google アカウントが不正ログインを検知した 例3：UTM や IPS がネットワークの異常を検知した</p>
<p>異常の原因、発端、きっかけなどについて、意見をご記入下さい。 (憶測でも良いです)</p>	<p>例1：不審な Web サイトを開いてしまい、それによりウイルス感染したのかも知れない。 例2：異常の原因は全く思い当たらないが、ネットが異常に遅くなることがあったので、もしかしたら Wi-Fi を悪用されたかも？</p>

異常に気付いた後の対応についてお聞かせ下さい (複数選択可)

選択肢の左側の () の中に●印をご記入下さい。例：(●)

- () 他人に対処をほぼ全て任せため、詳しいことは分からない。
- () 他人に対処の一部を任せため、詳しいことは分からない。

- () 普段どおりに使用を続けている。
- () 電源を OFF にして、使用せずに保管している。
- () 異常に気付いた後、電源をつけっぱなしのままで一度も OFF にしていない。
- () 異常に気付いた後、電源を OFF にしたことがある。

- () 初期化をした。
- () ウイルス・スキャンを実行した。
- () 怪しいファイルやデータを削除した。
- () 怪しいアプリをアンインストールした。

- () Wi-Fi を切断し、その後は Wi-Fi に接続していない。または、そもそも Wi-Fi 接続していない機種である。
- () 有線 LAN ケーブルを抜いて、その後は有線 LAN ケーブルを接続していない。または、そもそも有線 LAN ケーブルを接続していない機種である。
- () SIM カードを抜き、その後は SIM カードを挿入していない。または、そもそも SIM カードを挿入していない機種である。
- () 機内モードを設定し、その後は機内モードを解除していない。

- () ルータの電源を OFF にし、使用せずに放置している。
- () ルータの電源を ON にしたまま、ネットワーク接続を切って放置している。
- () ルータに対しては、特に何もしていない。

- () 修理や復旧などのサービスを利用した
※依頼した会社の名称・屋号： _____

- () 調査サービスを利用した
※依頼した会社の名称・屋号： _____

- () 上記以外のサービスを利用した (例：販売店等の遠隔サポートを受けた、など)
※そのサービスの内容： _____
※その会社の名称・屋号： _____

不正やウイルスによって削除や動作異常が発生した物がある場合にお答え下さい

質問	答え
<p>消されたデータやファイルがある場合は、それが何かお答え下さい。</p>	<p>例：エクセルのファイル、画像データ、メール、など</p> <p>復元を希望するデータがある場合は、それをご記入下さい。</p>
<p>改ざんされたデータやファイルがある場合は、それが何かをお答え下さい。</p>	<p>例：エクセルのファイル、画像データ、メール、など</p> <p>復元を希望するデータがある場合は、それをご記入下さい。</p>
<p>動作異常が起こるようになった機器がある場合は、それが何で、どのような不具合が生じているかをお答え下さい。</p>	<p>例：Windows のセーフモードや修復モードでは起動するが、通常起動しない、ルータの電源は入るが、インターネットに繋がらない、特定のアプリが起動しない or 異常停止する、など</p>
<p>物理故障した機器や、電源が入らない状態にまで故障した機器がある場合は、それが何かと、その機器の品番・型番をご記入下さい。</p>	<p>例：デスクトップ PC NEC ABC-1234、 スマホ SONY Xperia SO-00L、など</p> <p>修理を希望する機器がある場合は、その品番・型番をご記入下さい。</p>

調査の目的・希望・お考えについてお聞かせ下さい

次の選択肢の中で当てはまるものをお選び下さい。

選択肢の左側の () の中に●印をご記入下さい。例：(●)

次の3つの選択肢は、いずれか一つをご選択下さい。

- () 法的措置を第一の目的とし、迅速な復旧は第二とする。
(犯人特定、慰謝料請求、刑事告訴、などを強く希望する場合にご選択下さい。)
- () 迅速復旧を第一の目的とし、法的措置を第二とする。
(一刻も早く営業再開したいなど、速やかな復旧を希望する場合にご選択下さい。)
- () 法的措置か、迅速復旧か、今はまだ決められない。

これより下の選択肢は、複数回答可

- () 内部不正が疑われるため、調査することを関係者に知られないよう、秘密裏に進めたい。
(個人の場合は家族や同居人、法人の場合は社員や委託先など、関係者に知られたくないという場合)
- () 出張調査(現地調査)は、平日を希望する。
- () 出張調査(現地調査)は、土・日・祝日を希望する。
- () 日中は都合が悪いので、出張調査(現地調査)は夜間を希望する。
- () 事情があって出張調査(現地調査)は不可なので、機器の郵送や持込みで可能な範囲での調査を依頼したい。

- () 法的措置も視野に入れているので、調査で証拠を掴んだ後に、弁護士を紹介して欲しい。
- () 今後と同様の被害を予防するために、セキュリティ機器の導入や、継続的なセキュリティサービスを紹介して欲しい。
- () スポットの調査だけでなく、今後は定期検査(スレットハンティング等)も検討したい。
- () 不正やウイルスによって重要データが消失したため、データの復元を依頼したい。
- () 被害端末を今後も使うのは気持ちが悪いので、安全な方法による廃棄を依頼したい。
(機密保護のためのデータ完全消去や、再利用防止のための物理破壊など)

確認した被害、または推測される被害の内容をご記入下さい。

例：SNS が乗っ取られてログインできない。パソコンの Exel データが盗まれたようだ。など
※多数の被害があつて書ききれない場合は、代表的な被害に絞って下さい。

特にご不安な点がありましたらご記入下さい。

例：とある機密ファイルを盗まれたか不安。家族の PC にも感染拡大していないか不安。など

その他、特記事項やご要望等がありましたらご記入下さい。

例：関係者による内部不正が疑われるので、郵便は〇〇郵便局留めで送って欲しい。
割増料金でも良いから緊急対応して欲しい。など

以上で質問は終了です。