ESET PROTECT MDR Lite
～インシデント発生時のオペレーション～

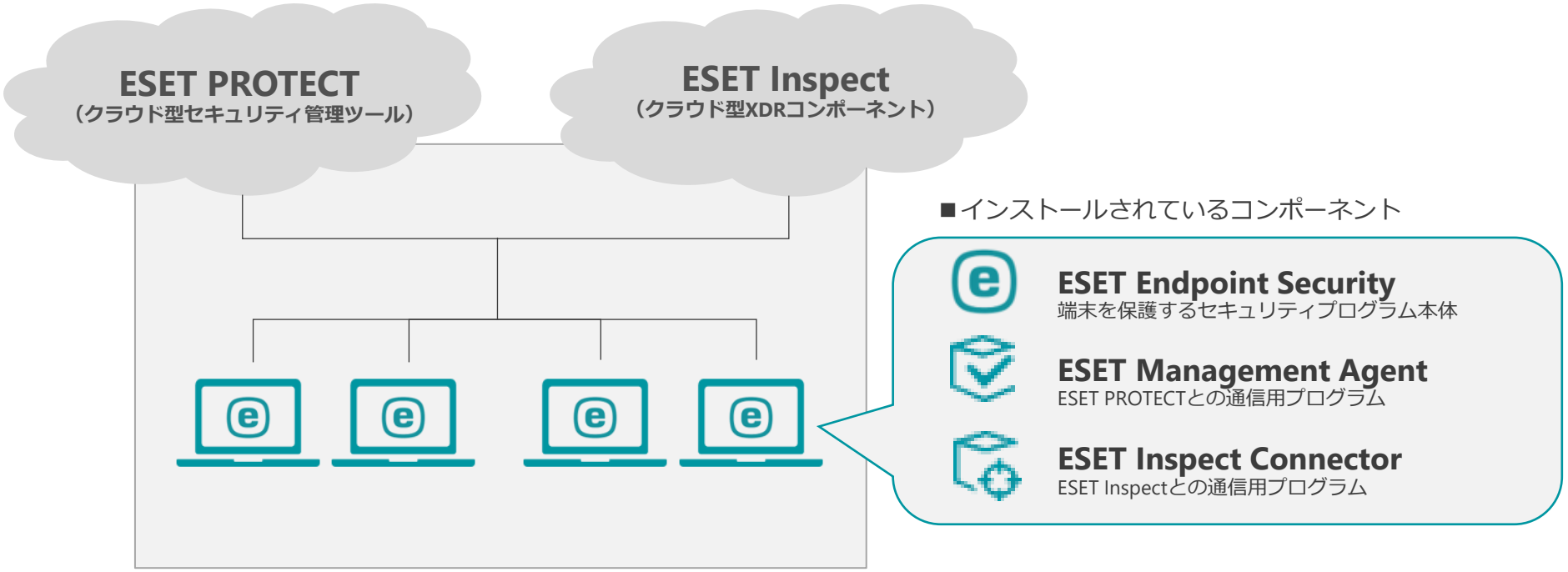
キヤノンマーケティングジャパン株式会社

第4版 2025年5月30日

目次

本資料について

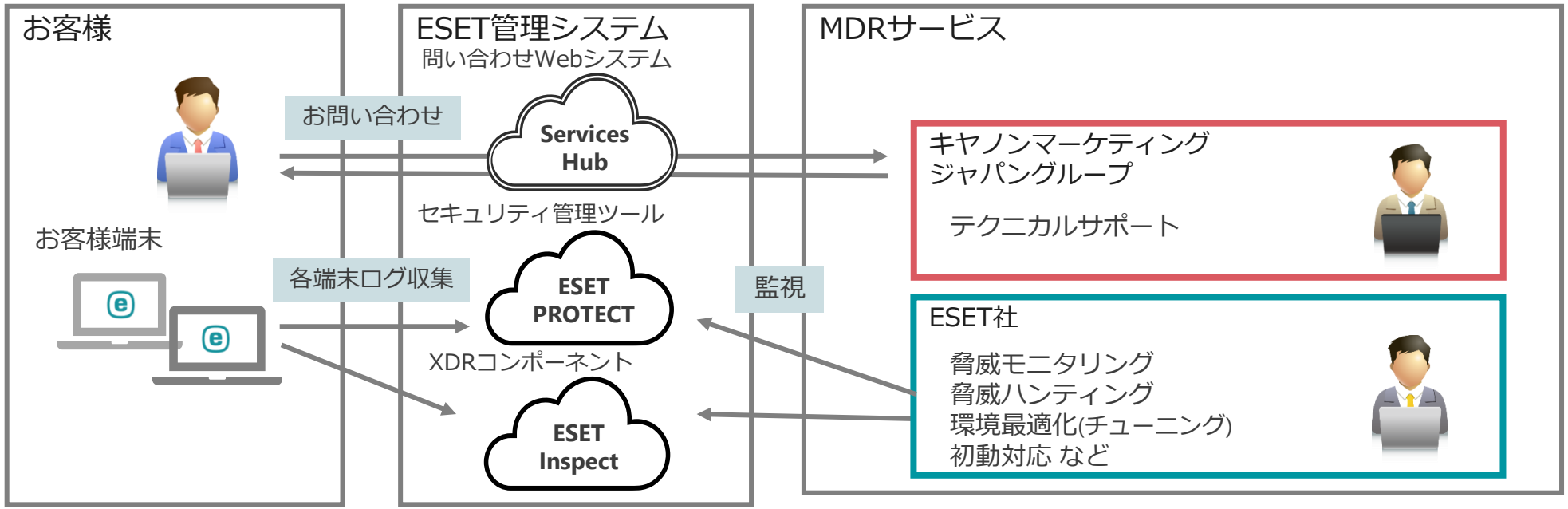
- 本資料は「ESET POTECT MDR Lite」ご契約のお客様がインシデント発生した場合のオペレーションについてまとめた資料になります。
- 本資料はEPPをすり抜けてしまった場合を前提としています。



I. 概要

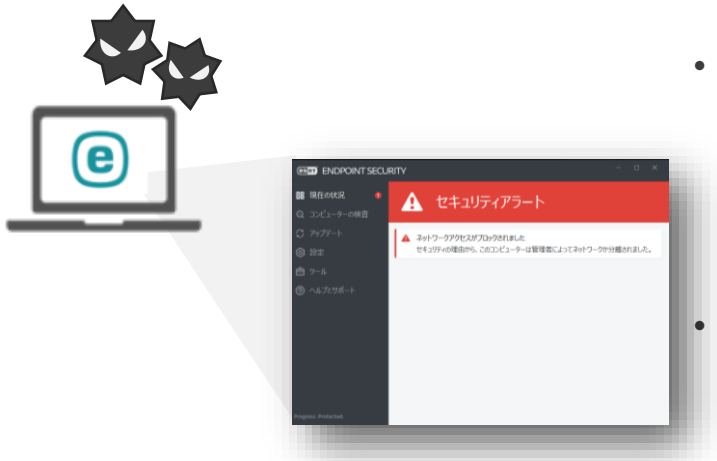
ESET PROTECT MDR Liteとは

「ESET PROTECT MDR Lite」は、ESET社運用のもと提供されるMDR（Managed Detection and Response）サービス。低コストですぐに運用開始でき、万が一の初動対応もESET社が自動で実施。問い合わせはキヤノンマーケティングジャパングループのエンジニアより日本語で対応・サポートいたします。



ESET PROTECT MDR Liteとは

最短20分での脅威への対応

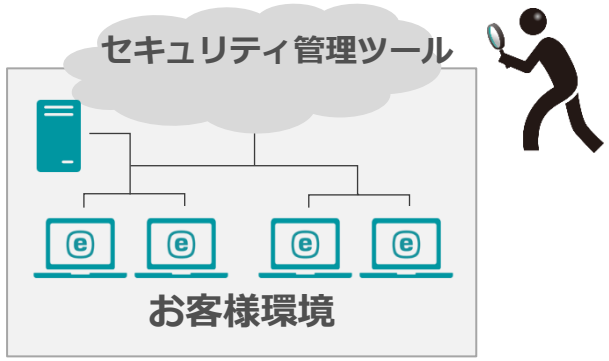


- 脅威が発生した場合、最短20分で初動対応

  例）NW隔離
  →クライアント上で
  アラートが表示されます

- 脅威の詳細(英語)の確認が可能

24時間365日体制の脅威監視

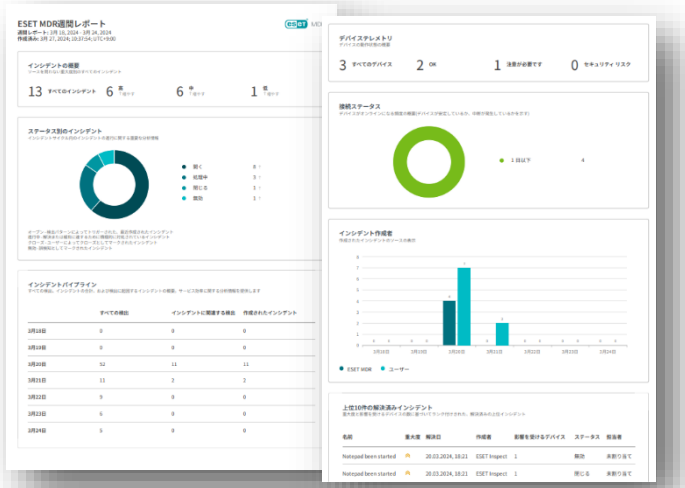


- 24時間365日お客様環境を監視、分析

日本語でのサポート

- Webシステムより
  24時間365日
  お問い合わせ可能

週次/月次でのレポート提供



- 環境内で発生した
  インシデントの状況や
  EPPの状態が把握可能

- セキュリティ管理
  ツールよりレポート
  ダウンロード可能

インシデント発生時の対応フロー

脅威監視・検出 | インシデント作成・通知 | 駆除・調査 | 復旧 | 脅威モニタリングレポートの提出

お客様側

お客様端末で検出発生

3 メールよりインシデントを把握

4 タイムラインに記載された実施対応・推奨対応を確認

5 推奨対応を参考に実施

7 脅威モニタリングレポートのご確認

ESET

ESET Inspect
XDRコンポーネント

1 自動で脅威監視

脅威の場合

※1

ESET PROTECT
セキュリティ管理ツール

ESET Inspect
XDRコンポーネント

インシデント作成

※2

NG

駆除など脅威対処

※3

タイムラインに実施対応・推奨対応を記載

2 自動で初動対応

3 4 5 7 ・・・お客様側作業

※1：インシデント発生時とネットワーク隔離実行時のメール通知はESET PROTECTの設定が必須です。設定手順はスターターガイドに記載しています。メール内容を確認して「インシデントにユーザーのアクションが必要です」という通知の場合のみ対処が必要です。上記以外はESET社により監視され、対処不要と判断されておりますのでご安心ください。

※2：実施される脅威対処は実行ファイルの駆除が基本です。ネットワーク隔離は横展開防止のためにまれに実行されることがあります。

※3：タイムラインの推奨対応は英語で記載されます。

PDF

6 脅威モニタリングレポートを週次・月次で提供

脅威未検出の場合

キヤノン

Webシステムより24時間365日問い合わせ可能

ESET Inspectご確認時の注意事項

ESET Inspectをご確認いただく際、ご注意いただきたい点をご案内いたします。
※ESET社で脅威監視を実施しておりますので基本的にはお客さま側でESET Inspectの検知状況の確認は不要です。

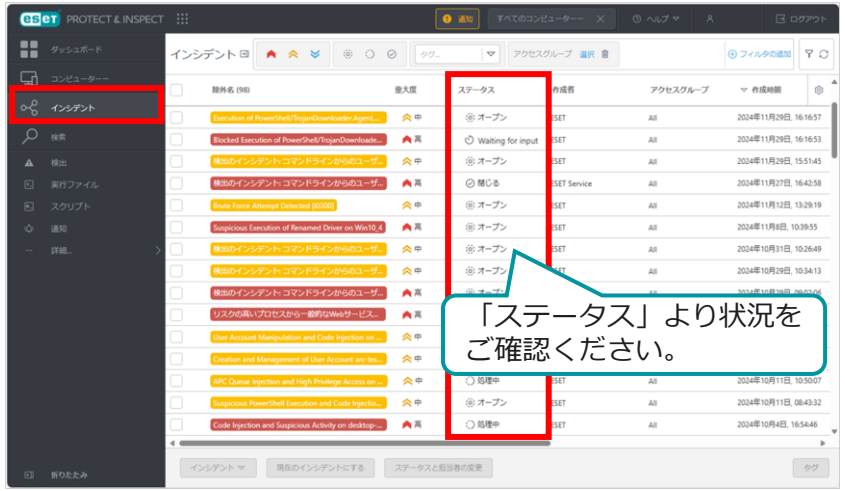
・**「検出」アラート**
一定のルールに基づいて、PCのイベントが検出されます。
検出内容はESET社で確認しているため、**アラートが上がっていてもユーザーさま側で何か対処いただく必要はありません。**
対処が必要なアラートが発生した場合は「インシデント」として作成されます。

・**「インシデント」について**
対応が必要なものは、「インシデントにユーザーのアクションが必要です」という通知が届いたインシデントのみです。
ツール(EI)上で上記以外のインシデントも自動処理により作成されますが、ESET社による確認を行っているため対応不要です。

インシデント通知は2種類あります。

・**「インシデントにユーザーのアクションが必要です 」**
EI上でのステータス：「処理中」(Waiting for input)
ESET側での調査の結果、**お客さま側で対応が必要**です。
必ずインシデントの内容確認と対処を実施ください。お客さま側で対応完了後、
ステータスを「閉じる」に設定変更をお願いいたします。
手順についてはp18をご確認ください。

・**「ESET MDRインシデントに応答しました」**
EI上でのステータス：「閉じる」
ESET側で対応完了済みですが、お客さま側で発生したインシデント内容について
ご確認ください。

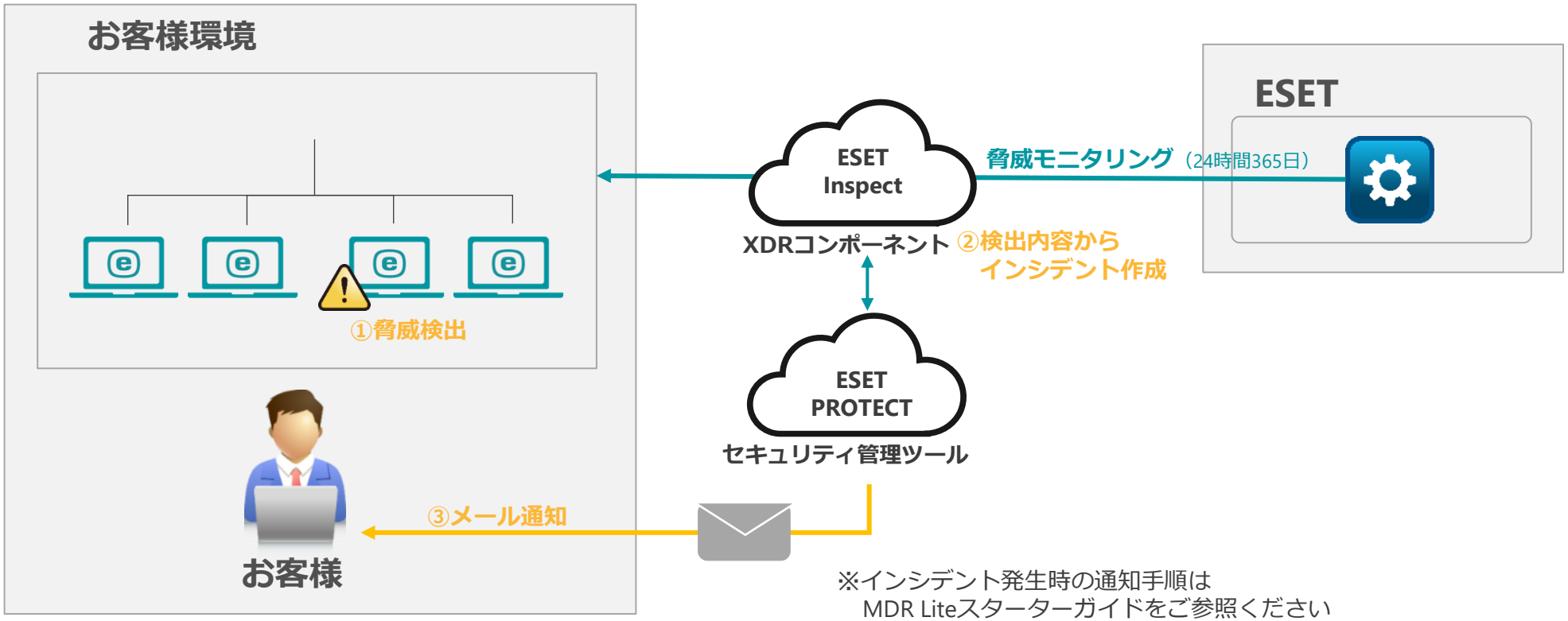


II. インシデント発生時のオペレーション

1．インシデント発生とメール通知

①、② 脅威監視と初動対応

通常、ESET社よりお客様環境を24時間365日脅威監視を行います。※お客様端末にインストールされたESETのログを元に監視します。
お客様環境でESETの検知ルールに引っかかる脅威の疑いがあるものが検出された場合、インシデント作成が自動で実行されます。
本サービスはそのまま初動対応まで自動で実行されますが、インシデント発生時のメール通知によりインシデントの疑いがあるものの検知をお客様が迅速に把握することが可能です。



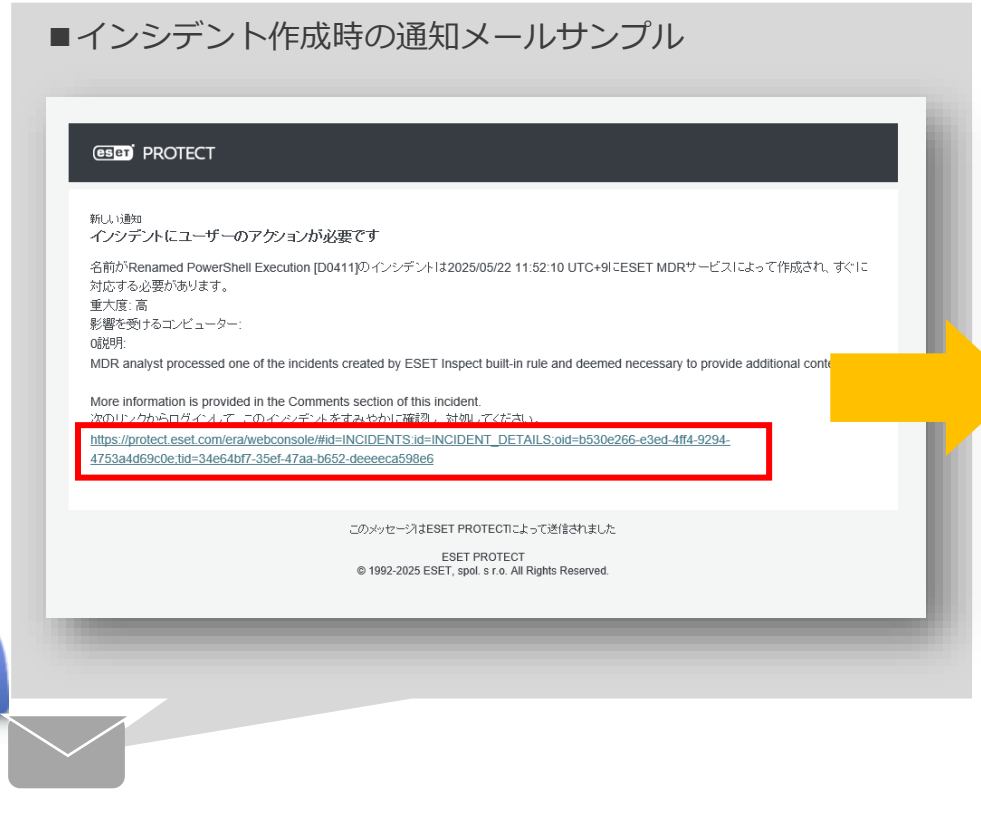
※インシデント発生時の通知手順は
MDR Liteスターターガイドをご参照ください

1．インシデント発生とメール通知

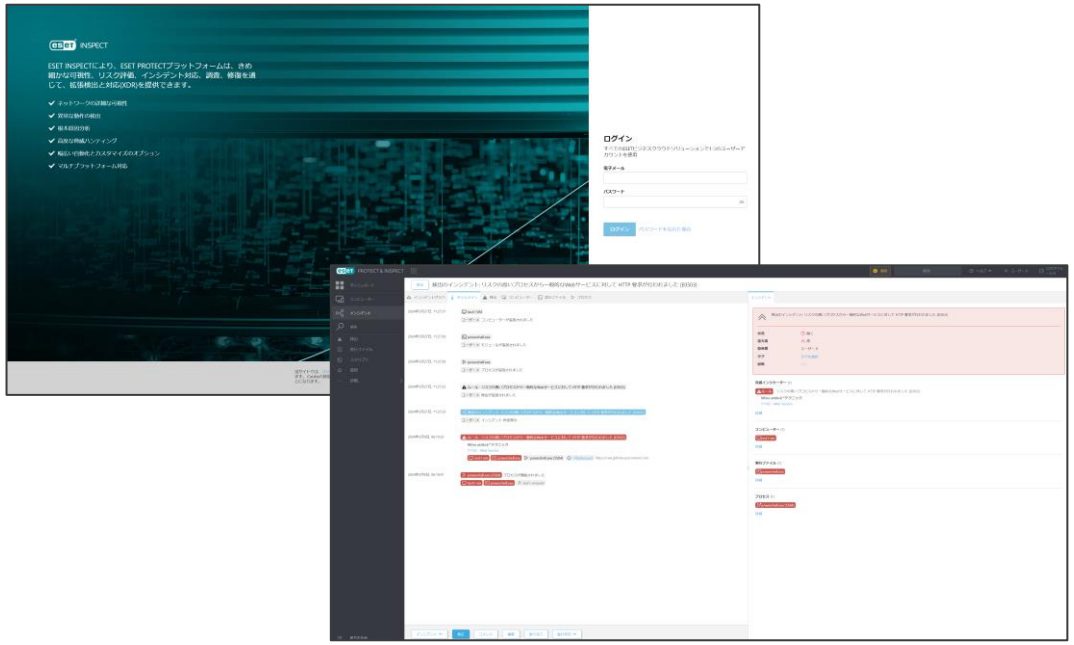
③ メールによるインシデント把握

インシデントのメール通知によりインシデントの疑いがあるものの検知を把握し「ESET Inspect」にログインします。
※通知メールにある「インシデントの概要を開く」をクリックいただければ「ESET Inspect」のログイン画面が表示されます。
　ログイン情報を入力してログインいただければ、そのままインシデントのタイムライン画面に移動できます。

■インシデント作成時の通知メールサンプル



■ESET Inspectログイン画面



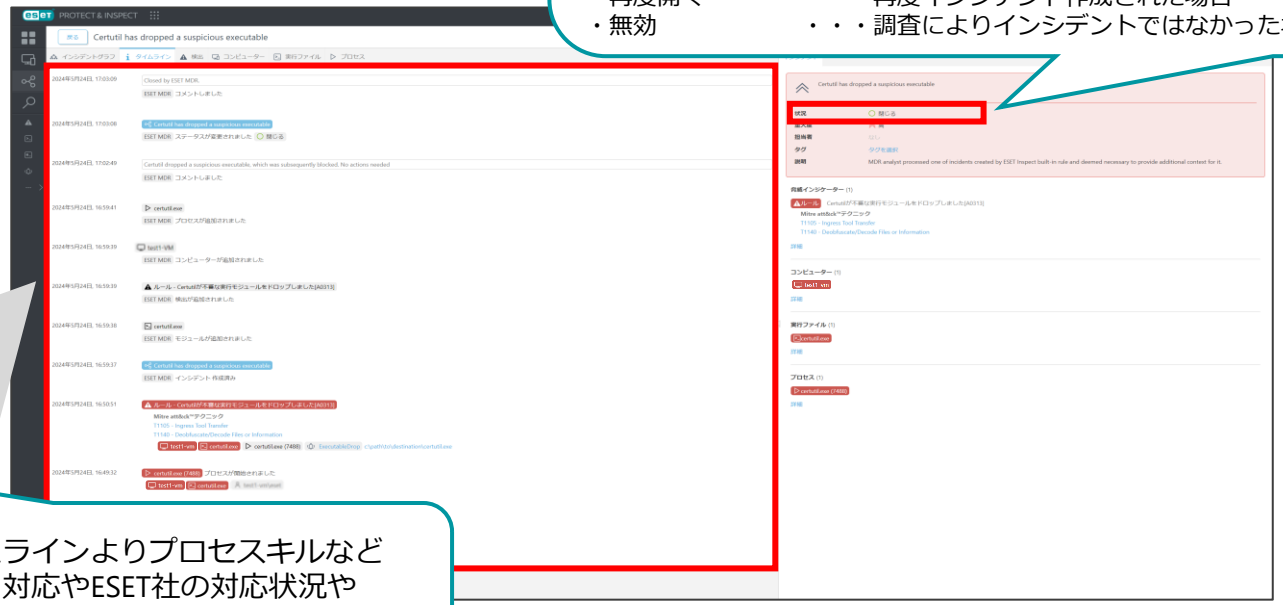
2．インシデント対応状況の確認

④-1 タイムラインに記載された実施対応・推奨対応を確認

発生したインシデントに対するESET社の対応状況をESET Inspectのタイムライン上で確認することができます。

ESET社の対応が完了した場合、
クローズのコメントが入ります。

■ESET Inspectタイムライン画面



こちらのタイムラインよりプロセスキルなど
実施された初動対応やESET社の対応状況や
ESET社のコメントなど確認することができます。

対応状況に応じてESET社がステータスを設定します。
こちらの「状況」を確認いただくことでインシデント
対応ステータスを確認することができます。

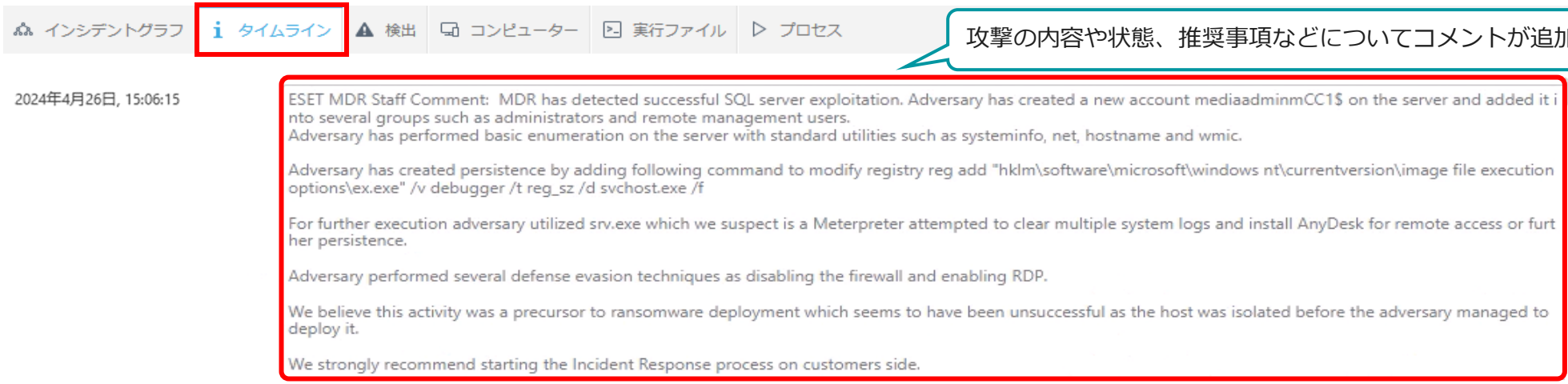
■設定されるステータス一覧

・進行中	・・・インシデント対応中
・保留	・・・インシデント対応保留
・解決	・・・インシデント対応完了
・閉じる	・・・ユーザー影響がないと判断された場合
・再度開く	・・・再度インシデント作成された場合
・無効	・・・調査によりインシデントではなかった場合

2．インシデント対応状況の確認

④-2タイムライン上に記載されたESET社のコメントを確認

インシデント対応を進める中でESET社のセキュリティエンジニアから発生したインシデントに対する、分析結果と推奨対応に関するコメントがタイムライン上に記載されます。**ESET社のコメントを確認して推奨対応を実施してください。※ESET社のコメントは英語で記載されます。**



2．インシデント対応状況の確認

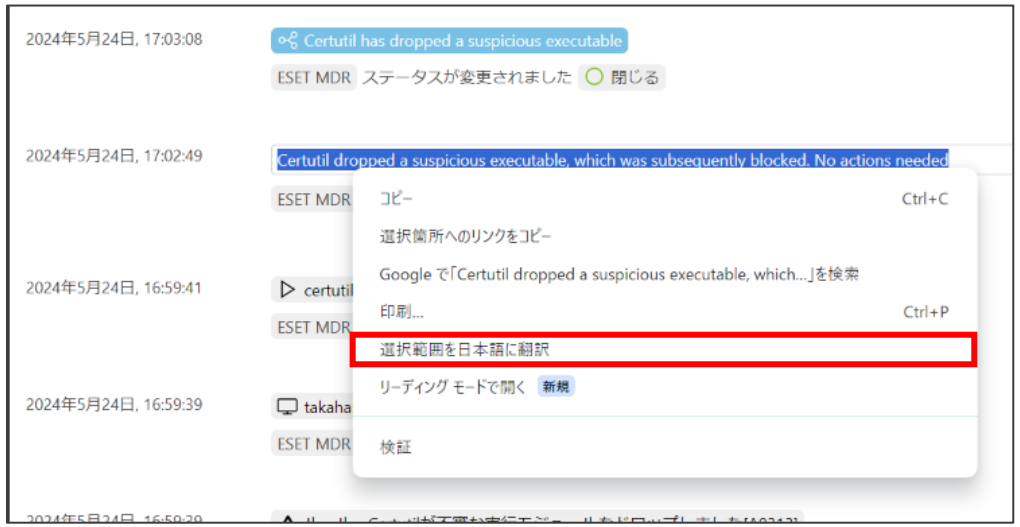
【参考】ESET社のコメント翻訳

ESET社のコメントは英語での記載になりますがブラウザ標準の翻訳機能などで簡単に日本語訳可能です。

例：「Google chrome」ご利用の場合

コメントを範囲選択して右クリックし、「選択範囲を日本語に翻訳」をクリック

※「Microsoft edge」なども同様に右クリックから翻訳することが可能。



2．インシデント対応状況の確認

【参考】インシデント発生時のお問い合わせ

ご不明点等ございましたら問い合わせWebシステム「ESET Services Hub」よりお問い合わせ下さい。
キヤノンマーケティングジャパングループのエンジニアがサポートいたします。
お問い合わせの際は、ESET社のコメント全文とインスタンスIDの記載をお願いいたします。

【インスタンスID確認方法】

1. ESET Business AccountもしくはESET PROTECT Hubにログインします。
2. 画面右上 [ヘルプ]-[バージョン情報]を押下します。
3. 「ESET PROTECT」、「ESET Inspect」のID情報をご連絡ください。

※ここではESET PROTECT Hubを例にご案内しておりますが、
ESET Business Accountをご利用の場合でも確認手順は同じです。

3．NW隔離からの復旧【補足】

⑤-1 NW隔離実行の把握とその対応

インシデントの初動対応は基本的に脅威駆除などが実行されますが、NW隔離が実施される場合もございます。NW隔離からの復旧作業はお客様作業になりますので、ESET社からの推奨対応を実施したのちにNW復旧作業を実施してください。

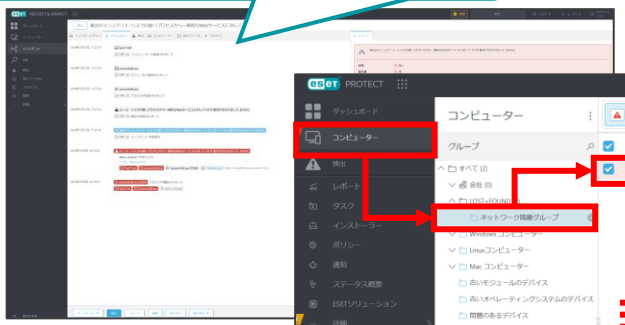
※NW隔離の通知設定を実施いただければ、迅速に隔離された端末を把握することが可能です。設定手順はMDR Liteスターターガイドをご参照ください。

■ネットワーク隔離通知メールサンプル

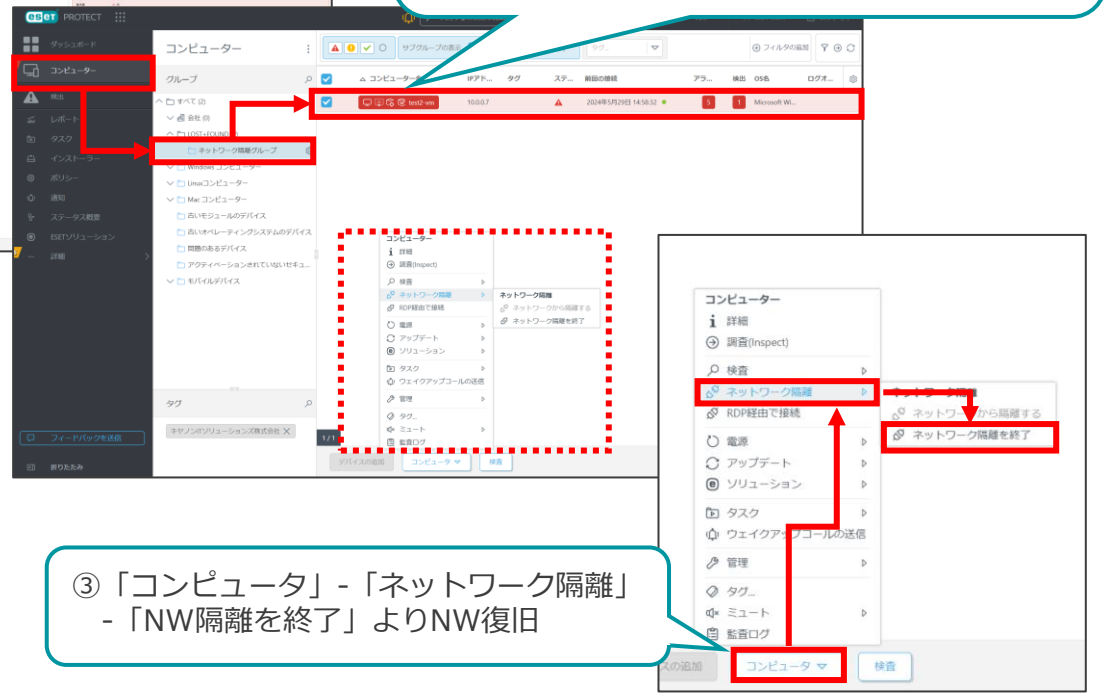
お客様

ESET社
初動対応完了後

①「ESET Inspect」のタイムラインより
ESET社の推奨対応を確認・実施



②「ESET PROTECT」にログインし、
メインメニューの「コンピューター」より
NW隔離用動的グループにある端末を選択
※NW隔離用の動的グループはデフォルトではございません。
設定手順はMDR Liteスターターガイドをご参照ください。



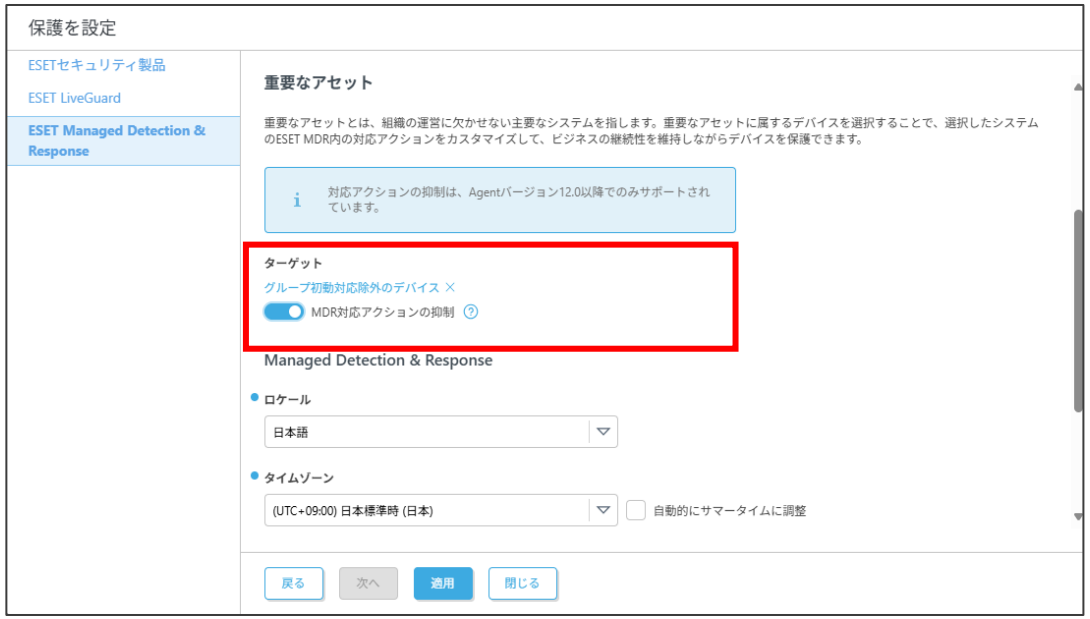
③「コンピュータ」-「ネットワーク隔離」
-「NW隔離を終了」よりNW復旧

参考：初動対応から除外している場合 1/2

クリティカルなサーバーなどESET社による初動対応を希望しないクライアントがある場合、「MDR対応アクションの抑制」という設定を該当クライアントまたはグループに対して有効にしておくことでESET社によるプロセス停止やネットワーク隔離などの初動対応から除外されます。

初動対応からの除外については、いつでも除外グループへの登録や解除が可能ですので、一定期間除外し問題がなさそうであればグループから外して初動対応の対象にするといった運用も可能です。

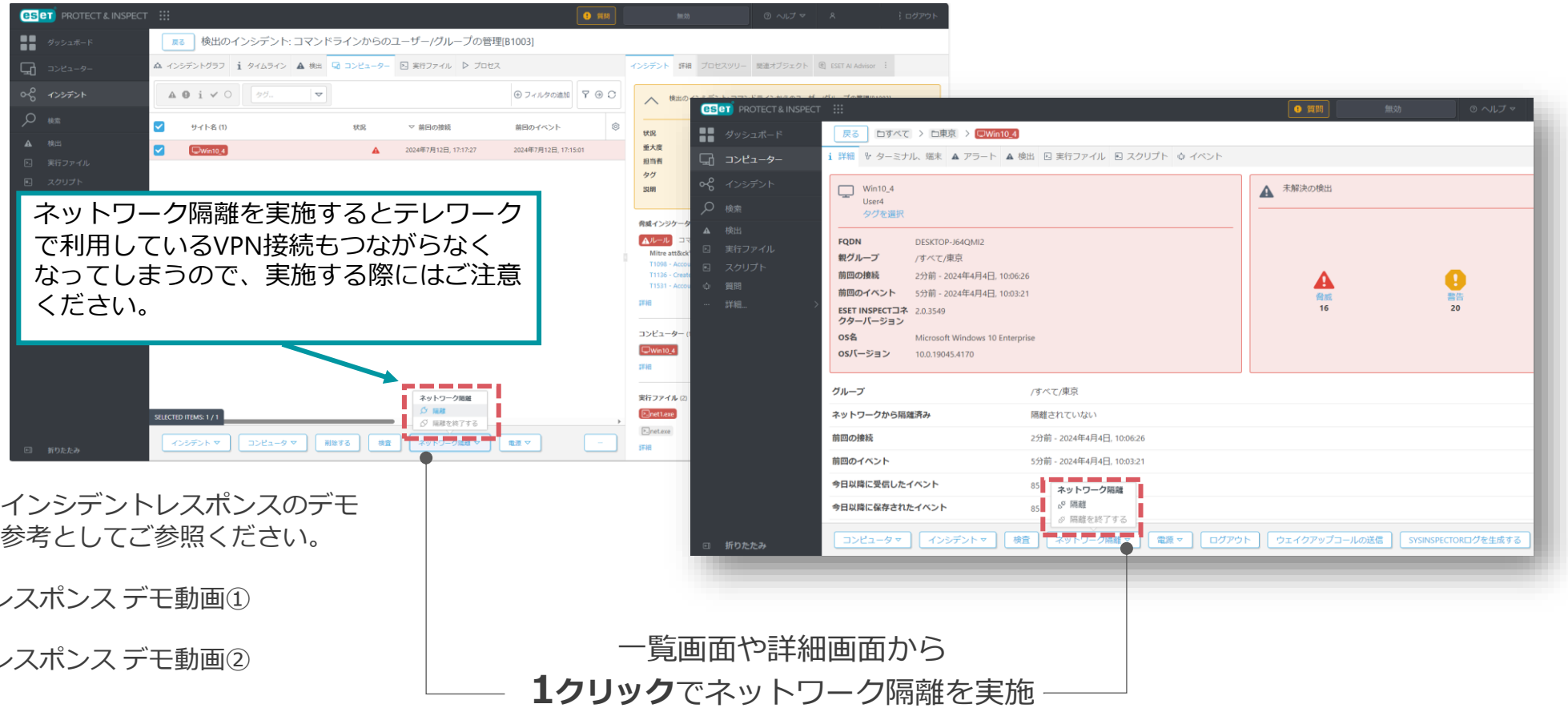
※初動対応から除外するグループの作成方法については、スターターガイドをご参照ください。
※初動対応から除外したクライアントについては、インシデント発生時の対応をお客様にて対処いただく必要がありますので、初動対応から除外するかどうかは慎重にご判断ください。



参考：初動対応から除外している場合 2/2

対応例：ネットワーク隔離

侵害端末を素早くネットワークから隔離し、被害の拡大を抑制することができます。
隔離中でもESET Inspectからのリモート調査が可能であるため、Remote PowerShellと組み合わせることで、より柔軟な対応を実施可能です。
※ESET関連の通信のみ可能



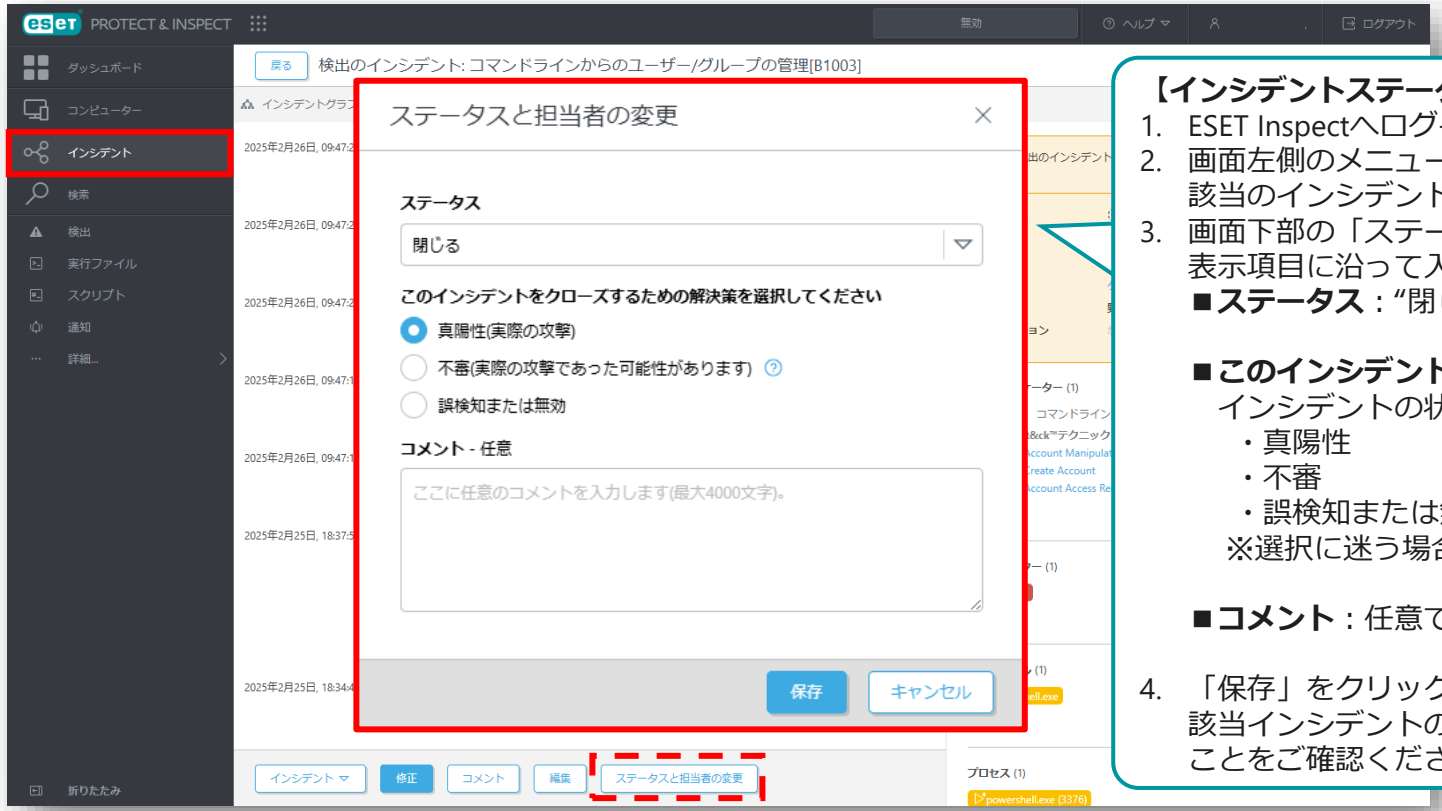
インシデント対応の一例として、インシデントレスポンスのデモ動画がございますので対応の際の参考としてご参照ください。

▼【ESET Inspect】インシデントレスポンス デモ動画①
https://youtu.be/KMIcfBqjYZU
▼【ESET Inspect】インシデントレスポンス デモ動画②
https://youtu.be/SGWKGa65v3o

4．インシデントクローズ

⑤-2 インシデント対応完了後の作業

インシデントに対する推奨対応の実施や復旧等完了しましたら、ESET Inspect上でインシデントのステータス設定をご変更ください。
ステータス変更にあたり不明点や疑問点等ありましたらESET Services Hubよりお問い合わせください。



【インシデントステータス変更手順】

1. ESET Inspectへログインします。
2. 画面左側のメニューより「インシデント」をクリックし、該当のインシデントを選択します。
3. 画面下部の「ステータスと担当者の変更」をクリックします。
   表示項目に沿って入力します。
   ■**ステータス**：“閉じる”を選択します。

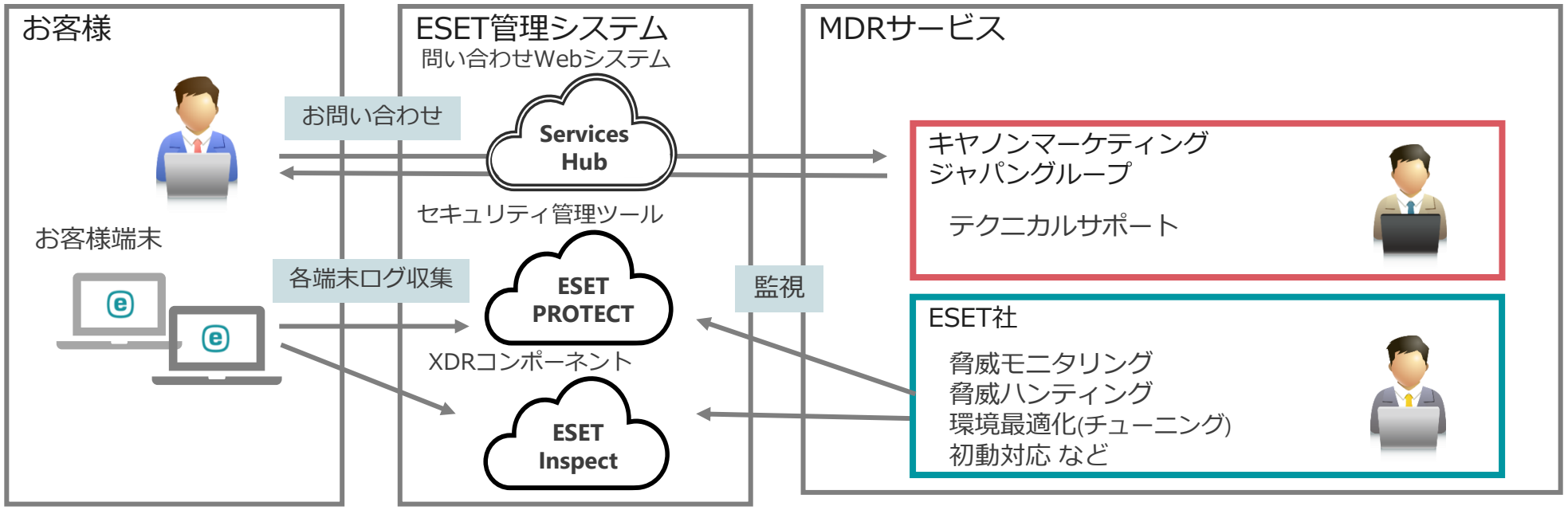
   ■**このインシデントをクローズするための解決策の選択**：
   インシデントの状況に合わせて以下3つの項目より設定します。
   ・真陽性　　：実際の攻撃であった場合
   ・不審　　：攻撃であった可能性がある場合
   ・誤検知または無効：誤検知または問題がなかった場合
   ※選択に迷う場合は、“不審”をご選択ください。

   ■**コメント**：任意でご入力ください。

4. 「保存」をクリックして完了です。
   該当インシデントのステータスが「閉じる」に変更されていることをご確認ください。

III. まとめ

まとめ



本資料はインシデント発生時のお客様対応を中心にお伝えした内容となっておりますが、
負荷の高い常時監視やインシデント発生時の初動対応などはESET社で対応いたしますのでご安心ください。