

網家的資安防護

第二十五條 等級：領先

資料來源：2022 年網家永續報告書

網購消費需求攀升，網路攻擊數量也隨之攀升，網家從內部架構、風險評估、系統升級等面向著手，防範任何可能的資安風險

企業概述

網家為一綜合網路服務商集團，業務涵蓋電子商務、金融科技及入口網站等網路服務。網家持續強化服務創新與商品深度，結合供應商開發與管理、商品資訊管理、金流物流與客戶服務，並積極導入大數據科技優化整體倉儲的自動化設備，旨在為消費者帶來更優質的網路購物體驗。

案例描述

● 資訊安全措施

為深化資訊安全防範並落實制度化規範之具體作為，網家訂立完整的資安管理政策，從系統面、技術面、程序面評估資訊安全風險，依據風險高低、發生機率、影響層面與規避風險所需成本等多方考量來訂定處理的優先等級，明確識別業務與資安造成衝擊的重大風險，並透過PDCA（Plan-Do-Check-Act的簡稱）循環管理的方法論，確保風險降低的有效性，建立符合客戶需求、最高規格的機密資訊保護服務。同時建構多層資安防護措施，持續導入資安防禦技術，建立包含

Identify識別、Protect防護、Detect偵測、Respond回應、Recover復原能力的資安監控與維運機制。

在資訊科技的發展下也伴隨許多資訊安全風險。網家建立了一套完整的網路及電腦安全防護系統，並透過存取控制、資產管理等措施，控管或維持公司營運、資料庫安全管理等重要企業運作的功能。依據網家資訊安全風險分析評估，網家的潛在風險主要來自任何第三方進階持續性的網路攻擊。

針對資安事件的通報與處理流程，網家訂有「事故通報暨緊急通報程序」，以系統化方式整合通報、判讀與分析、處置、檢討與改善等一系列流程，確保能在資安事件發生時以最迅速且適切之方式解決，防堵類似事件再次發生。網家在2022年並未發生任何資料洩露、失竊或遺失客戶資料之事件，而網家仍將持續落實內部資安策略，以保障公司資訊安全與客戶權益。

2022 年度資安管理四大成效			
完成 1955 項資訊 循環稽核	完成 160 次弱點掃描，並及時修改了 4628 個弱點	進行 457 個人天的 駭客攻防演練	完成 399 份供應鏈 合約資安評估
依照資訊安全政策，每季定期執行資訊系統內稽內控查驗，確保資訊安全政策實施績效。	每季使用自動化工具與流程識別資訊系統的潛在風險，並透過資訊稽核內稽內控循環管理風險的處理狀態。	營運資訊系統環境不定期舉辦攻防演練，提早發現未知弱點與設定失當，防止遭受不法利用與駭客入侵。	審閱委合約內容風險與機敏性外，落實簽署保密同意書與違反合約之處置條款，確保並落實委外廠商的資安保密義務。

● 客戶資料保護

為維護消費者的個人隱私，網家依循內部訂定之《會員服務使用條款》與《隱私權聲明》進行客戶資料保護，其中隱私權聲明及其所包含之告知事項，僅適用於本公司所擁有及經營的網站與行動應用程式。除非事先說明或為完成提供服務或履行合約義務之必要、依照相關法令

規範或主管機關來函等特殊情況，否則網家不得將足以識別使用者身分的個人資料提供給第三人或移作蒐集目的以外之使用。因此，2022年度涉及行銷、客戶管理與服務、提供網路購物及其他電子商務服務、保護當事人及相關利害關係人之權益、售後服務、辦理贈獎活動以及經營合於營業登記項目或組織章程所定之業務等次要目的營業行為之會員人數，共計0人。此外，為推行電子商務相關業務，網家可能藉由使用者註冊資訊暨消費行為紀錄，蒐集客戶的行為資料與個人識別資訊，並在遵循資料安全之情況下，有條件地評估有利推進公司業務之商業行為。除此之外，網家針對資訊生命週期的各階段也訂有明確的規範，更多詳細內容可參考「PChome Online網路家庭TM會員服務使用條款」與「隱私權聲明」。