

# 【ラクス】情報セキュリティ・個人情報の取扱い等に関する説明（サービス名「ChatDealer」）

当シートはラクスが提供する「ChatDealer」の情報セキュリティ及び個人情報の取扱い等を説明した資料です。

最終更新：2024/9/24(火)

A. 基本情報			
A-1	社名	株式会社ラクス	
A-2	会社概要	<a href="https://www.rakus.co.jp/company/">https://www.rakus.co.jp/company/</a>	
A-3	代表取締役	中村崇則	
A-4	設立	2000年11月	
A-5	資本金	3億7,837万8千円	
A-6	従業員数	連結：2,561人 単体：1,532人（2024年3月31日時点）	
A-7	事業内容	クラウドサービス・IT人材事業	
A-8	子会社	株式会社ラクスライトクラウド <a href="https://blastmail.jp/company/">https://blastmail.jp/company/</a>	
		株式会社ラクスパートナーズ <a href="https://www.rakus-partners.co.jp/company/outline/">https://www.rakus-partners.co.jp/company/outline/</a>	
		株式会社ラクスみらい <a href="https://www.rakus-mirai.co.jp/">https://www.rakus-mirai.co.jp/</a>	
		RAKUS Vietnam Co., Ltd. <a href="https://rakus.com.vn/about/">https://rakus.com.vn/about/</a>	
A-9	事業者番号	届出電気通信事業者(旧一般第二種電気通信事業者)：E17-2681	
A-10	上場証券取引所	東京証券取引所 プライム市場（コード：3923）	
A-11	所在	東京本社	〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクススクエア新宿7階
		東京第1オフィス	〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-11 アグリスクエア新宿2階（総合受付）、3階、10階
		東京第2オフィス	〒151-0053 東京都渋谷区代々木2-1-1 新宿マインズタワー 25階(総合受付)、29階
		大阪本店	〒530-0014 大阪府大阪市北区鶴野町1-9 梅田ゲートタワー6階、7階（総合受付）、14階
		大阪第2オフィス	〒530-0017 大阪府大阪市北区角田町8-47 阪急グランドビル14階
		札幌営業所	〒060-0001 北海道札幌市中央区北一条西3-3 ぼらと北一条ビル10階
		名古屋営業所	〒460-0002 愛知県名古屋市中区丸の内1-9-16 丸の内Oneビルディング10F
		新潟営業所	〒951-8068 新潟県新潟市中央区上大川前通七番町1230-7 ストックビル鏡橋7階 オープンオフィス新潟
		広島営業所	〒730-0011 広島県広島市中区基町11-10 合人社広島紙屋町ビル8階
		福岡営業所	〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前2-3-23 安田第3ビル 4階
A-12	財政状況・主要株主等	財政状況や主要株主等の情報は次のIRサイトの有価証券報告書により公開しております。必要に応じて参照ください。 <a href="https://www.rakus.co.jp/ir/brief/">https://www.rakus.co.jp/ir/brief/</a>	

B. 個人情報の取り扱い及び情報セキュリティ基本方針・認証取得等について				
B-1	規定の整備及び公開	情報セキュリティ基本方針について <a href="https://www.rakus.co.jp/sp/">https://www.rakus.co.jp/sp/</a>		
		個人情報保護方針について <a href="https://www.rakus.co.jp/mp/">https://www.rakus.co.jp/mp/</a>		
B-2	公的認証	プライバシーマーク	取得有無	取得済み
			認証番号	第20000843号
			取得年月日	2006年8月22日取得
			有効期限日	2026年9月4日
			ISMS	取得有無
			認証規格	ISO/IEC 27001:2013(JIS Q 27001:2014)
			登録証番号	JQA-IM1748
			取得年月日	2021年1月15日取得
有効期限日	2027年1月14日			
B-3	個人情報保護管理者	セキュリティマネジメント室 室長 志田 隆		

C. 「ChatDealer」クラウドサービスの概要及び取扱うデータの種類等について		
C-1	サービス正式名称(通称)	ChatDealer (チャットディーラー)
C-2	サービス提供開始時期	2021年7月
C-3	サービス概要	「ChatDealer」は、情シスや総務などの管理部門で利用されており、社内問い合わせ対応の効率化やナレッジ共有を実現するチャットボットです。
C-4	扱う個人情報の種類	社内問い合わせ対応の効率化やナレッジ共有を行うために必要な事項等をサービス内に保存いたします。保存する事項の一例は次のとおりです。 ・利用者氏名 ・メールアドレス ・ユーザID / パスワード
C-5	個人情報の取り扱い	クラウドサービス利用約款へのご承諾の元、サービス遂行の目的の範囲においてのみ使用いたしますが、事前の承諾のないサービス遂行目的の範囲を超えた使用はいたしません。詳細はクラウドサービス利用約款をご参照ください。
C-6	事故実績	重大な情報漏えい事故等の発生は過去ございません。
C-7	委託について	「ChatDealer」では、再委託は実施しておりません。
C-8	データセンター運営	データセンターはハウジング契約を行なっておりますが、サーバの調達や運営管理は弊社にて行なっております。拠点等の詳細はセキュリティの関係上非公開としておりますが、災害対策等は次の資料に記載がございます。必要に応じてご参照ください。 <a href="https://www.chatdealer.jp/pdf/security_guidebook.pdf">https://www.chatdealer.jp/pdf/security_guidebook.pdf</a>
C-9	その他	サービス仕様その他委託等については、次の各クラウドサービス利用約款に記載されております。 ・クラウドサービス利用約款 / チャットディーラークラウドサービス利用特約 <a href="https://terms.rakus.co.jp/cloud/acs/pdf/terms_cloud.pdf">https://terms.rakus.co.jp/cloud/acs/pdf/terms_cloud.pdf</a>

【ラクス】情報セキュリティ・個人情報の取扱い等に関する説明（サービス名「ChatDealer」）

当シートはラクスが提供する「ChatDealer」の情報セキュリティ及び個人情報の取扱い等を説明した資料です。

最終更新：2024/9/24(火)

D.情報セキュリティ管理・個人情報について（ご質問いただく機会が多い質問への回答を列挙いたしました）					
項番	区分	詳細No	設問	回答	補足等
D-1	組織的安全管理	D-1-1	情報セキュリティ基本方針を定めているか	○	前述のとおりでございます。
		D-1-2	情報セキュリティ管理手続きを定めているか	○	ISMS手順等により定めております。
		D-1-3	個人情報保護方針を定めているか	○	前述のとおりでございます。
		D-1-4	個人情報管理責任者を明確にしているか	○	(同上)
		D-1-5	個人情報の取扱い担当者を明確にしているか	○	補足は特にございません。
		D-1-6	個人情報の内容を明確にしているか	○	クラウドサービス利用約款に記載のとおり明確にしています。
		D-1-7	個人情報保護に関する規程を定期的に見直しているか	○	1年に1回以上実施しております。
		D-1-8	個人情報の弊社による目的外利用はないか	○	サービス遂行目的を超えた事前承諾のない利用はございません。
		D-1-9	内部監査等の実施により運用状況に問題がないことを確認しているか	○	1年に1回以上実施しております。
		D-1-10	システム操作手順が文書化されているか	○	必要な各種手順を文書化して運用しております。
		D-1-11	システム変更に関する管理方法が規定されているか	○	(同上)
		D-1-12	業務影響等が考えられうる重大事故発生時には連絡は行われるか	○	ご契約者様宛に速やかに通知いたします。
		D-1-13	従業員が意図的に個人情報を漏洩した場合の罰則規定はあるか	○	社員就業規則により規定しております。
		D-1-14	サービス期間満了時のデータ破棄方法の規程が存在し適切に運用されているか	○	補足は特にございません。
		D-1-15	電子データの持ち出しは禁止または持ち出す場合の管理フローが存在しているか	○	(同上)
		D-1-16	外部記憶媒体は原則使用禁止し、使用時は申請・承認する運用としているか	○	(同上)
		D-1-17	外部記憶媒体は原則使用禁止し、管理者による適切な管理がされているか	○	(同上)
		D-1-18	運用、管理、破棄に関する規程があるか	○	(同上)
		D-1-19	再委託先選定基準が定められているか	○	(同上)
		D-1-20	再委託先会社と業務委託契約および守秘義務契約の締結を必須としているか	○	必要な各種契約を締結しております。
D-2	物理的安全管理	D-2-1	個人情報を取り扱う事務所等の出入口は施錠管理しているか	○	補足は特にございません。
		D-2-2	個人情報を取り扱う事務所等に入室管理システムを導入しているか	○	(同上)
		D-2-3	個人情報を取り扱う事務所等に入室する従業員を限定しているか	○	(同上)
		D-2-4	個人情報を取り扱う事務所等の最初と最後の入退者を記録しているか	○	(同上)
		D-2-5	個人情報を取り扱う事務所等のセキュリティ対策を実施しているか	○	静脈認証により入室管理しております。
		D-2-6	個人情報を含む書類・媒体などは施錠可能な場所で適切な管理をしているか	○	施錠管理可能な場所で管理しております。
		D-2-7	個人情報の保管場所の鍵は責任者が管理しているか	○	補足は特にございません。
		D-2-8	個人情報の扱いに私物電子機器の業務利用（BYOD）は禁止しているか	○	(同上)
		D-2-9	データセンターには監視カメラが設置されているか	○	(同上)
		D-2-10	データセンターのサーバ等の機器はラックに固定されているか	○	(同上)
		D-2-11	執務室に部外者が一時的に入室する際に付き添い等を実施しているか	○	(同上)
		D-2-12	撮影が可能な機器(カメラ付き携帯電話を含む)の使用を原則禁止しているか	○	(同上)
D-3	技術安全管理	D-3-1	パソコンの起動時はパスワードが設定され、操作できる従業員を限定しているか	○	補足は特にございません。
		D-3-2	受託する個人情報へアクセスできる従業員は限定されているか	○	(同上)
		D-3-3	受託する個人情報へのアクセスの履歴（ログ）を取得しているか	○	(同上)
		D-3-4	情報端末にインストールを許可するソフトウェアは明確に管理しているか	○	(同上)
		D-3-5	ウイルス対策ソフトを使用し、パターンファイルを最新にしているか	○	(同上)
		D-3-6	個人情報をメールに添付する場合は暗号化（パスワード設定）しているか	○	(同上)
		D-3-7	個人情報の記憶媒体（USBメモリーなど）へのコピーを制限しているか	○	(同上)
		D-3-8	従業員に対するアクセス権限の承認者および設定作業者が明確になっているか	○	(同上)
		D-3-9	従業員に対するアクセス権限の付与、変更、削除の記録は記録されているか	○	(同上)
		D-3-10	従業員に対するアクセス権限の付与は、必要最小限の人数となっているか	○	(同上)
		D-3-11	従業員に対するアクセス権限の付与は、定期的に見直しが行われているか	○	(同上)
		D-3-12	外部への電子メールは私用メールを禁止しているか	○	(同上)
		D-3-13	外部への電子メールについては、モニタリングを行える仕様となっているか	○	(同上)
		D-3-14	外部への電子メールについては原則暗号化しているか	○	(同上)
		D-3-15	外部へのメール送信時に、宛先・添付ファイルの目視確認等の対策があるか	○	(同上)
		D-3-16	システムネットワークに許可されていない端末が接続できないか	○	(同上)
		D-3-17	利用している機器のソフトウェアは常に最新の脆弱性対策が施されているか	○	(同上)
		D-3-18	クリアスクリーン(離席時のスクリーンロック等)を実施しているか	○	(同上)
		D-3-19	ファイアウォール等によるアクセス制限を行なっているか	○	(同上)
		D-3-20	IDS/IPSの導入をしているか	×	(同上)
		D-3-21	データのバックアップはHDDの他に異なる媒体に取っているか	○	(同上)
D-4	人的安全管理	D-4-1	個人情報を取り扱う従業員からは秘密保持に関する誓約書を取得しているか	○	入社時に取得しております。
		D-4-2	個人情報保護に関する教育を従業員に実施しているか	○	入社時及び年1回以上の教育を施しております。
		D-4-3	受託する個人情報の取扱いについて、マニュアルなどで周知しているか	○	弊社にて必要と考える教育を随時実施しております。
		D-4-4	全所属員（含む派遣社員）に定期的な教育を行っているか	○	(同上)
		D-4-5	退職者から機密保護の確認書を受け入れているか	○	補足は特にございません。
		D-4-6	個人情報を漏洩した場合の罰則規定はあるか	○	社員就業規則により規定しております。
		D-4-7	プライベートで行うSNS等に業務情報を掲載しないことを教育しているか	○	適時啓発等の教育を行っております。

E.その他特筆すべき事項・補足等	
特筆すべき事項・補足等はございません。	

**【ラクス】サービスレベルチェックシート (サービス名「ChatDealer」)**

当シートは「クラウドサービスレベルのチェックリスト」(経済産業省)に基づき、ラクスが提供する「ChatDealer」のサービスレベルをまとめた資料です。

種別	No	項目	規定内容	備考	測定単位	回答
<b>アプリケーション運用</b>						
1 可用性	1-1	サービス時間	サービスを提供する時間帯 (設置やネットワーク等の点検/保守のための計画停止時間の記述)	業務システムの使用可能な時間帯を規定するとともに、定期保守により使用できない時間も明確化する。	時間帯	24時間365日 計画停止/定期保守を除きます。 但し、SLA等は設けておりませんので、24時間365日稼働を保証はしていません。
	1-2	計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認 (事前通知のタイミング/方法の記述を含む)	計画停止時間はサービス時間の一要素として規定されるが、停止予定を事前に通知することを取り決める。	有無	【有】 計画停止2週間前を目安にメールにて担当者様へ通知いたします。あわせて、最新の停止計画をサポートサイトに掲載いたします。
	1-3	サービス提供終了時の事前通知	サービス提供を終了する場合の事前連絡確認 (事前通知のタイミング/方法の記述を含む)		有無	【有】 サービス提供終了の6か月前迄に通知いたします。通知はメール・本サービス関連サイトへの掲載等、弊社にて適切と考える方法により行います。
	1-4	突然のサービス提供停止に対する対処	プログラムや、システム環境の各種設定データの預託等の措置の有無	サービス提供企業が倒産した場合にもサービスを継続できるように、プログラムを第三者に預託していることが望ましい。	有無	【無】 弊社クラウドサービスを構成するシステムについて、第三者預託の実施及び予定は現状ございません。
	1-5	サービス稼働率	サービスを利用できる確率 (計画サービス時間-停止時間) ÷ 計画サービス時間	サービス時間として規定した時間帯に実際にサービスを受けられたのかを測定し、業務の特性に見合ったサービス提供が行われているかを明確化する。	稼働率 (%)	現状、SLA保証提示はございません。目標値は下記のとおりとなりますので、ご参照ください。  ・目標値 : 99.95%以上
	1-6	ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧/サポート体制	サービス時間として規定された時間帯にサービス提供を受けることに関して、災害時の対応の考え方を取り決める。 (この取り決めに関しては、リカバリ方法により、レベルがあることに留意する。)	有無	【無】 DRサイトはございません。ただし、各種冗長化の対策を行い有事に備えております。災害発生時はその規模や内容により適切な体制を整え復旧にあたります。 なお、データ遠隔地保存は実施しています。
	1-7	アップグレード方針	バージョンアップ/変更管理/パッチ管理の方針	確実なサービス提供を行うためには定期的にシステムを最新状態にし、環境変化に対してシステム構成を変更していく必要があるが、それをどのような条件・タイミングで実施するかなどのポリシーを明確化する。	有無	【有】 ミドルウェアは年2回以上、バージョンアップを実施しております。バージョンアップ実施に伴いサービスを停止する場合、2週間前を目安にメールによる担当者様への周知及びサービスサイトにて公開を行います。緊急度や内容によっては臨時アップデートを行う場合もございますが、この場合もサービス停止を伴う場合には速やかにメール及びサービスサイトへの開示により通知を行います。
	1-8	重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置	計画停止以外のシステム停止は早急な復旧が求められるが、目標復旧時間内での対応が困難な障害が発生した場合の、代替手段を用いた復旧方法を規定しておく。	有無	【有】 ハードウェアに関しては冗長化しているため、単一障害であれば基本的に短時間で復旧が可能となります。 データ消失については、毎日1回取得しているバックアップデータから復旧いたします。最後に取得したバックアップデータから復旧を行いますので、最後にバックアップを実施してから障害が発生する迄の間のデータは消失する可能性がございます。 また、バックアップデータからのリストアが必要と判断された場合、弊社作業員にて、手順書をもとに一両日中にリストア作業を実施致します。
	1-9	代替措置で提供するデータ形式	代替措置で提供されるデータ形式の定義を記述	データ保護の観点からは、クラウド・コンピューティング・サービス提供者だけでなく利用者側でもバックアップを実施しておくことが望ましい。また、システムの信頼性、サービス継続性の観点からは、サービス提供者は十分に対策を行っていると考えられるが、トラブル時に備えて、預託データのダウンロードが可能かどうかを確認することが望ましい。	有無 ファイル形式	【無】 バックアップは取得していますが、こちらは障害等への備えを目的としており、ご利用者様からのご要望に基づくデータのご提供及びバックアップからのリカバリには対応を行っておりません。 これとは別にご利用者様側で本サービスからチャットの回答・キーワード設定情報、一部のレポートデータをCSV形式で出力が可能です。  但し、障害復旧中は出力が不可となります。したがって、トラブル時に備えて重要な預託データは定期的にダウンロードする等、お客様にて運用をご検討いただく必要がございますことを予めご了承ください。

## 【ラクス】サービスレベルチェックシート (サービス名「ChatDealer」)

当シートは「クラウドサービスレベルのチェックリスト」(経済産業省)に基づき、ラクスが提供する「ChatDealer」のサービスレベルをまとめた資料です。

種別	No	項目	規定内容	備考	測定単位	回答
2 信頼性	2-1	平均復旧時間	システムや機器の復旧に要した平均時間	サービス時間として規定された時間帯にサービス提供を受けることに関して、障害時の復旧の時間を取り決める。	時間	・目標値：120分以内
	2-2	システム監視基準	システム監視基準(監視内容/監視・通知基準)の設定に基づく監視	サービスの安定的供給を受けることに関して、システム監視基準を設定し、監視を行うことを取り決める。	有無	【有】 サーバやネットワークの監視システムにより、ハードウェア・ネットワーク・サービス・パフォーマンスの監視を行っております。
	2-3	障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス(通知先/方法/経路)	サービスの安定的供給を受けることに関して、障害発生時の連絡プロセスを取り決める。	有無	【有】 24時間365日監視を行っており、特定の閾値を跨いだ際に担当者宛にアラートを通知しております。状況把握のうえ、大規模な障害発生・システム上重要な動作に関わる事態と判断した際にはメール等弊社にて適切と考える方法により速やかにご利用者様へご連絡を差し上げます。  メールでのご連絡の場合は、登録の契約担当者または運用担当者に対して通知いたします。また営業時間外に発生した障害のメール通知は、翌営業日以降に実施いたします。
	2-4	障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	サービスの安定的供給を受けることに関して、障害発生時の障害通知を受ける時間を規定しておく。	時間	「ChatDealer」のサービスに重大な影響を及ぼす障害などについては、原則6分で監視システムから関係者に通知されます。 障害がお客様の業務に影響する内容の場合、以下の数値を目標に通知いたします。  ■営業時間内 ※平日09:30~17:00(土日祝除く) 目標：検知より3時間以内  ■営業時間外(土日祝日及び夜間) 目標：検知より6時間以内
	2-5	障害監視間隔	障害インシデントを収集/集計する時間間隔	障害発生時に、迅速な対応を取ることができるように、ネットワーク、サーバ、ストレージ、アプリケーションなどのシステム構成要素の稼動状況を監視するための間隔を規定する。	時間(分)	障害発生時のシステムへの影響度によって監視間隔は異なりますが、最短で3分となります。
	2-6	ログの取得	利用者に提供可能なログの種類(アクセスログ、操作ログ、エラーログ等)	ユーザが必要とするアプリケーション・ログ情報が常に記録・保管されており、ユーザが必要とする時に提供できるようにする。	有無	【有】 <弊社側> 「サービス運用に関わるログ(アクセス状況等)」を過去1年分、取得・管理しておりますが、あくまで当社サービス提供における管理上に用いるものであり、ご利用者様にご提供差し上げることを目的としたログではございません。但し、弊社にて調査後ご提供が可能なケースもありますので、必要な場合にはご相談ください。  <ご利用者様側> ログの保存期間は最大1年間です。 訪問者のアクセス履歴やチャット履歴に加え、お客様側の担当者のログイン履歴や操作履歴(登録/更新/削除の操作)等がログとして保管されます。 これらのログはお客様にて必要とする時に管理画面にて確認できるほか、一部のログはCSV出力することも可能です。 なお、管理画面上でのログの変更・削除はできないようになっております。
	2-7	障害発生件数	サービス機1台当りの年間障害発生件数	対象業務の重大性を考慮しつつサービス内容/特性/品質に応じて個々に検討。	回	・目標値：2回(クラスタあたりの年間発生障害件数)  ※ただし、こちらの情報は全体の障害回数を単純にクラスタ数で割ったものになりますため、実際の値はクラスタによって異なります。
	2-8	目標復旧時間	障害発生後のサービス提供の再開に関して設定された目標時間	対象業務の重大性を考慮しつつサービス内容/特性/品質に応じて個々に設定	時間	・目標値：6時間以内(重度障害に対する目標時間)
3 性能	3-1	バッチ処理時間	バッチ処理の実行処理時間		時間(分)	・夜間処理の平均応答時間の目標値：60分以内
	3-2	遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	対象業務の重大性を考慮しつつサービス内容/特性/品質に応じて個々に検討	時間	特に明確な定めはなく目標及び実績の開示は行っておりません。 実際にお客様より応答時間が掛かる等のお問合せをいただいた際、調査し原因究明と対策を行っております。
	3-3	オンライン応答時間	基準Web応答時間遵守率	ネットワーク・Webリソースに不足がないかを評価するため、日勤帯のWeb応答時間を計測し、そのうち、基準応答時間内でどの程度応答できたかを、サービスレベルとして設定する。	遵守率(%)	・基準Web応答時間遵守率(基準応答時間：1.5秒)の目標値：97.5%以上
4 拡張性	4-1	カスタマイズ性	カスタマイズ可能な事項、分量、仕様等の条件について規程し、カスタマイズに必要な情報を開示していること。	アプリケーションの仕様に係る要件のため、本ガイドラインでは詳細なサービスレベルまでは規定していない。	有無	【有】 アプリケーションで用意している範囲内でお客様ご自身でカスタマイズが可能です。 ・チャットの回答についてカスタマイズ ・訪問者側のチャット画面のデザイン設定(配色・表示位置など) ・チャットから呼び出される問い合わせフォーム、アンケート等についてカスタマイズ ・訪問者情報項目についてカスタマイズ
	4-2	外部接続性	外部システム接続仕様(API、開発言語など)が公開されていること。	アプリケーションの仕様に係る要件のため、本ガイドラインでは詳細なサービスレベルまでは規定していない。	有無	【有】 API連携やチャットアプリとの連携がございます。
	4-3	同時接続ユーザ数	オンラインユーザが同時に接続してサービスを利用することができるユーザ数を運用ルールに規程していること	アプリケーションを運用する際、オンラインユーザの同時接続可能なユーザ数を運用ルールで規定しておく。	有無/制約条件	【有】 16(ベストエフォート)です。 ※同時接続とは極めて短い時間の同時ボタンクリックなど示しております。 仮に問題が生じたとしても再度アクセスすることで回避可能です。
	4-4	提供リソースの上限	ディスク容量の上限/ページビューの上限など		処理能力	現在、ディスク容量の上限につきましては、明確な定めはございません。 ページビュー数につきましては、上限がございますが、セキュリティの観点から具体的な上限値は非公開となります。



【ラクス】サービスレベルチェックシート (サービス名「ChatDealer」)

当シートは「クラウドサービスレベルのチェックリスト」(経済産業省)に基づき、ラクスが提供する「ChatDealer」のサービスレベルをまとめた資料です。

種別	No	項目	規定内容	備考	測定単位	回答
<b>サポート</b>						
5 サポート	5-1	サービス提供時間帯 (障害対応)	障害対応時の問合せ受付業務を実施する時間帯	受付方法 (電話/メール) や営業時間外の対応は、対象業務の重大性およびサービス内容/特性/品質に応じて状況が異なる。	時間帯	・メール及び問合せフォームによる受付 : 24時間365日 (ご返信等対応は営業時間内で順次実施)  ※弊社年末年始等を除きます。 ※障害発生時にも窓口受付時間の変更は不可となります。但し、重大障害発生時は弊社にてメール等によりご連絡差し上げるとともに、内容次第では弊社より営業時間外に個別に連絡させていただく場合がございます。
	5-2	サービス提供時間帯 (一般問合せ)	一般問合せ時の問合せ受付業務を実施する時間帯	受付方法 (電話/メール) や営業時間外の対応は、対象業務の重大性およびサービス内容/特性/品質に応じて状況が異なる。	時間帯	・メール及び問合せフォームによる受付 : 24時間365日 (ご返信等対応は1~2営業日以内に順次実施)  ※弊社年末年始等を除きます。
	5-3	稼働報告	サービス契約者への定期的な稼働報告は行っているか	主な報告内容: アプリケーション、サーバやネットワーク機器等の監視結果、サービス稼働率やSLAの実施結果等	有無	【有】 個別の対応を要する定期的な稼働報告は行っておりません。 サポートサイトにてサービス全体の稼働状況をご覧いただけます。 <a href="https://support.rakus.co.jp/chatdealer/">https://support.rakus.co.jp/chatdealer/</a>
<b>データ管理</b>						
6 データ管理	6-1	データ保証の要件	バックアップ内容 (回数、復旧方法など)、データ保管場所/形式、利用者のデータへのアクセス権など、利用者に所有権のあるデータの取扱方法	サービスの安定的供給にはデータのバックアップやアクセス権の管理などデータの正確さや安全性を保證する要件を規定する。	有無/保証要件	【有】 ＜弊社側＞ 弊社では「ChatDealer」サーバ内のお客様データ、および設定ファイル等の日次バックアップを実施し、バックアップサーバにて7世代分の保管を行っております。また、データへのアクセスは弊社運用担当者およびサービスの品質向上を目的とした機械学習に関わる開発者のみに限定しております。こちらは障害等への備えを目的としており、利用者様からのご要望に基づくデータのご提供及びバックアップからのリカバリには対応を行っておりません。  ＜ご利用者様側＞ データの保管やデータ消失への対策、お客様での二次利用を目的として、チャットの回答・キーワード設定情報、一部のレポートデータをCSV形式でエクスポートすることが可能です。
	6-2	バックアップデータの保存期間	データをバックアップした媒体を保管する期限	万データが破壊されるケースを想定して保存期間を規定する。	時間	168時間保管しております。  ただし、保管目的は弊社の責任による障害発生時の復旧用であるためご利用者様のご要望に応じた提供やリカバリは不可となります。ご利用者様の操作によるデータ破壊への対応はご利用者様ご自身にて実施・管理いただく必要がありますことを予めご了承ください。
	6-3	データ消去の要件	サービス解約後の、データ消去の実施有無/タイミング、保管媒体の破壊の実施有無/タイミング、及びデータ移行など、利用者に所有権のあるデータの消去方法	データ機密保持の観点から、サービス解約後、重要なデータ及び媒体は間違いなく破壊されることを規定する。	有無	【有】 サービス解約日の翌月20日に削除いたします。
	6-4	バックアップの方法	バックアップ内容 (回数、復旧方法など)、データ保管場所/形式、利用者のデータへのアクセス権など、利用者に所有権のあるデータの取扱方法		有無	【有】 1日1回、バックアップサーバにデータをバックアップしております。  また、DR対策として、バックアップデータは遠隔地保管を行っています。(1週間に1回の頻度で実行します。)
	6-5	バックアップデータを取得するタイミング(RPO)	バックアップデータをとり、データを保證する時点	データ破損、システム障害時において、どの時点のデータを最低限保證すべきかを示すこと	時間	バックアップは毎朝取得しており、この時点へのリストアが最短となります。
	6-6	バックアップ世代数	保證する世代数	ロールバックを必要と迫られた際にどの時点のバックアップデータまで戻ることが可能であるかを明確にしていることが望ましい。	世代数	7世代(168時間)です。
	6-7	データ保護のための暗号化要件	データを保護するにあたり、暗号化要件の有無	個人情報や、業務において重要かつ暗号化せねば信頼性に欠けるデータを対象とする。	有無	【無】 サーバ内に保管されているデータは暗号化されていません。 ただし、パスワード情報 (管理画面へログインするためのパスワードなど) は全てハッシュ化された状態でHDDに保存されます。
	6-8	マルチテナントストレージにおけるキー管理要件	マルチテナントストレージのキー管理要件有無、内容	マルチストレージの場合のキー管理方法について、全顧客がひとつのキーを使うのか/顧客別にひとつのキーが割られるのか/顧客別に複数のキーを使うのか明確にしておくことが望ましい。	有無	【無】 キー管理については、当社システムにて実施しており、ご利用者様に認識いただくことはございません。具体的な処理・構成につきましてはセキュリティ上非公開とさせていただきます。
	6-9	データ漏えい・破壊時の補償/保険	データ漏えい・破壊時の補償/保険の有無		有無	【有】 利用約款に定める範囲において補償を行います。 ・クラウドサービス利用約款 → <a href="https://terms.rakus.co.jp/cloud/acs/pdf/terms_cloud.pdf">https://terms.rakus.co.jp/cloud/acs/pdf/terms_cloud.pdf</a>
	6-10	解約時のデータポータビリティ	解約時、元データが完全な形で迅速に返却される、もしくは責任を持ってデータを消去する体制を整えており、外部への漏えいの懸念のない状態が構築できていること	外部への漏えいをいかに防ぐ仕組みができているか	有無	【有】 弊社からの返却は行わず削除を行います。解約前までであれば、一部のデータをCSV形式で出力することは可能です。
	6-11	預託データの整合性検証作業	データの整合性を検証する手法が実施され、検証報告の確認作業が行われていること。	入力データ、算出データ等がハードウェア/プラットフォーム/アプリケーションの問題や不正な操作により改竄されていないことを検証する手法が実装され、検証報告の確認作業が行われていること	有無	【無】 預託データの改竄有無の検証は行っておりませんが、アプリケーションが動作可能な状態にするためのデータの確認は行っています。
	6-12	入力データ形式の制限機能	入力データ形式の制限機能の有無		有無	【有】 URLなどで不正なデータ形式が渡った場合は、該当のページに遷移できないよう確認をしております。

## 【ラクス】サービスレベルチェックシート (サービス名「ChatDealer」)

当シートは「クラウドサービスレベルのチェックリスト」(経済産業省)に基づき、ラクスが提供する「ChatDealer」のサービスレベルをまとめた資料です。

種別	No	項目	規定内容	備考	測定単位	回答
<b>セキュリティ</b>						
7 セキュリティ	7-1	公的認証取得の要件	JIPDECやJQA等で認定している情報処理管理に関する公的認証 (ISMS、プライバシーマーク等) が取得されていること。	サービス提供に関してセキュリティの確保を保證する指標として、公的認証の取得を規定する。	有無	【有】 プライバシーマークとISMSを取得済みであり、個人情報及び情報セキュリティについて適切な措置及び運用を行う体制を整備しております。  ▽プライバシーマークについて 認証番号は第20000843号です。(2006年8月22日取得) ■現在の有効期限 2024年9月5日～2026年9月4日  ▽ISMSについて 認証規格はISO/IEC 27001:2013(JIS Q 27001:2014)、登録証番号はJQA-IM1748です。 (2021年1月15日取得) ■現在の有効期限 2024年1月15日～2027年1月14日
	7-2	アプリケーションに関する第三者評価	不正な侵入、操作、データ取得等への対策について、第三者の客観的な評価を得ていること。	サービス提供に関して扱う企業情報のセキュリティ確保を保證するため、最低年1回の第三者による客観的なセキュリティチェックを行うことを規定する。	有無/実施状況	【有】 <アプリケーション> リリースの都度、第三者機関が提供するWebアプリケーション脆弱性検査ツールを使い、自社にて検査を実施し、調査の結果、問題のある脆弱性がない状態でリリースしております。頻度としては1か月に1度程のペースとなります。  <ミドルウェア> 最新の脆弱性を常に収集しており、緊急性が高いと判断した脆弱性に対しては、原則5営業日以内にセキュリティパッチを適用しております。それ以外のものは半年に一度の定期アップデートにて対応しております。  <インフラ基盤> 1年に1回の頻度で第三者によるプラットフォーム診断を行っております。ただし、診断結果は社外秘のため非公開となっております。
	7-3	情報取扱者の制限	ユーザのデータにアクセスできる利用者が限定されていること。	委託した情報へのアクセス権はその必要性、重要性に応じて適切なセキュリティ管理者のもとで管理されていることを規定する。	有無/設定状況	【有】 アクセス可能な従業員は弊社運用管理責任者により承認された運用担当者およびサービスの品質向上を目的とした機械学習に関わる開発者に限ります。
	7-4	情報取扱い環境	ベンダ側でのデータ取扱環境が適切に確保されていること。	ビルやフロアのセキュリティを維持するための設備や管理が十分な機密性、完全性、信頼性を保持していることを保證する要件を規定する。	有無	【有】 サービス提供機器については、データセンターにて厳重に管理されており、サービスの運用担当者のみデータの保管場所へのアクセス権限を付与されたアカウントを所有しています。サービスの品質向上を目的とした機械学習に関わる開発者が、本学習データにアクセスすることを除き、その他の開発者などはアクセスすることができないようになっております。
	7-5	通信の暗号化レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度。	通信のセキュリティ確保を保證するために通信内容を暗号化することを規定する。	有無	【有】 ・通信の暗号化強度：256bit (SSL証明書公開鍵長：2048bit) ・TLS1.2以上を使用して安全にご利用いただけます。
	7-6	会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の確認	会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の監査時に、担当者へ以下の資料を提供する旨	「最新のSAS70Type2監査報告書」「最新の18号監査報告書」	有無	【無】 情報セキュリティに対する事項は弊社方針及び規定に基づき実施しております。ご利用者様のご希望による立ち入り監査等にはお応えが不可となりますが、チェックシート等をご用意いただく形でご依頼いただければ可能な限りの範囲でご回答させていただきます。
	7-7	マルチテナント下でのセキュリティ対策	異なる利用企業間の情報隔離、障害等の影響の局所化		有無	【有】 お客様ごとに異なるログインIDにて、データベース内でアクセス可能な領域が決まっており、お互いに他顧客のデータにはアクセスできないようになっております。
	7-8	セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティ	IDの付与単位、IDをログ検索に利用できるか、ログの保存期間は適切な期間が確保されており、利用者の必要に応じて、受容可能に期間内に提供されるか	インシデント発生時に、漏えいデータの特定・追跡ができるか?	設定状況	弊社側が保持する「サービス運用に関わるログ(アクセス状況等)」について、アクセス可能な従業員は運用管理責任者により承認された運用担当者に限定されており、また、操作する場合は毎回ログ出力を行うようにしております。
	7-9	ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度		頻度	サーバ本体についてのウイルススキャンは実施しておりませんが、サーバセキュリティ対策として以下を実施しています。 - Firewallによる不要通信の遮断 - 不要サービスの停止 - アプリケーション脆弱性診断、ミドルウェアチェック/アップデート サーバ(へアップロードされたファイルに関しては、外部からアクセスできないサーバに保存されており、また実行権限は付与されないような仕様となっています。
	7-10	二次記憶媒体の安全性対策	バックアップメディア等では、常に暗号化した状態で保管していること、廃棄の際にはデータの完全な抹消を実施し、また検証していること、USBポートを無効化しデータの吸い出しの制限等の対策を講じていること	バックアップメディア等に対するセキュリティ対策はおこなっているか?	有無	【有】 ・バックアップについて 日次バックアップ7世代管理をしており、バックアップサーバに保管しています。バックアップデータの暗号化はしていませんが、バックアップデータ保管場所は外部ネットワークからは直接アクセスすることができないような構成になっています。  ・データアクセスについて 弊社運用担当者およびサービスの品質向上を目的とした機械学習に関わる開発者以外はデータにアクセス不可となっております。  ・ディスクの廃棄について 復元不可能な方法でデータを消去した後に廃棄しております。  ・USBポートについて サーバに関してはUSBポートの無効化はしていませんが、バックアップを含めUSBのような外部メディアを使用する運用はございません。
	7-11	データの外部保存方針	データ保存地の各種法制度の下におけるデータ取扱い及び利用に関する制約条件を把握しているか	情報が海外で保管される場合には、万一、海外の法執行機関等による予期せぬアクセスが行われた際に問題ないか?	状況把握	データは全て国内に保存されております。

(参考) サービスレベルチェック関連サイト

- ・ ChatDealerサービスセキュリティガイド [https://www.chatdealer.jp/pdf/security\\_guidebook.pdf](https://www.chatdealer.jp/pdf/security_guidebook.pdf)
- ・ クラウドサービス利用約款 [https://terms.rakus.co.jp/cloud/acs/pdf/terms\\_cloud.pdf](https://terms.rakus.co.jp/cloud/acs/pdf/terms_cloud.pdf)