

GMOトラスト・ログイン クラウドサービスレベルのチェックリスト

チェック項目は「クラウドサービスレベルのチェックリスト」（経済産業省）に倣っています

No.	種別	サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定
アプリケーション運用					
1	可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯(設備 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を含む)	時間帯	24時間365日(計画停止/定期保守を除く)となります。
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)	有無	有 緊急時を除き2週間以上前に、サービスサイトのお知らせに掲載、及びマイページ上部にてUI通知を行います。プロプランの管理者さまへはメールでの通知を行います。
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 6か月以上前に、サービスサイトのお知らせに掲載、及びマイページ上部にてUI通知を行います。プロプランの管理者さまへはメールでの通知を行います。
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	有無	無 現状定義しておりません。
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)	稼働率(%)	過去12か月稼働状況99.99% 過去12か月のサービス稼働状況を公開しています。 https://trustlogin.com/stability/
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	有無	有 ただしIaaSが稼働していることが前提条件となります。
7		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	有無	無 今後マルチクラウドなど検討してまいります。
8		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	有無 (ファイル形式)	無
9		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	有無	有 随時機能追加を行っております。 定期リリースの内容は https://news.trustlogin.com/release をご参照ください。 お客様へ影響がある変更の場合、事前通知を行っております。
10	信頼性	平均復旧時間(MTTR)	障害発生から修理完了までの平均時間(修理時間の和÷故障回数)	時間	公開しておりません。
11		目標復旧時間(RTO)	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	時間	30分 重大な障害に対して解決目標時間を30分に設定しています。
12		障害発生件数	1年間に発生した障害件数/1年間に発生した対応に長時間(1日以上)要した障害件数	回	2022年実績ではメインサービスに関する障害は2件です。対応に1日以上要した障害はございません。
13		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	有無	有

14		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)	有無	有 プロプランをご契約の場合は、管理者権限アカウントのメールアドレス宛にメールで通知いたします。 無料プランの場合は、ホームページのお知らせサイト上に通知いたします。
15		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	時間	1時間以内を目標としております。
16		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	時間(分)	10分 今後数秒間隔で監視するよう対応予定しております。
17		サービス提供状況の報告方法/間隔	サービス提供状況を報告する方法/時間間隔	時間	ステータスをホームページ内に公開予定(2023年度内)です。
18		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)	有無	有 操作ログ、エラーログが対象です。システムのアクセスログ等は提供不可となっております。 ログの確認方法は下記をご参照ください。 https://support.trustlogin.com/hc/ja/articles/8934499309721
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間(秒)	最も利用されているページに関する応答時間は3秒以内。
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間(分)	1分
21		バッチ処理時間	バッチ処理(一括処理)の応答時間	時間(分)	受付後の開始は即時、処理にかかる時間はデータの量に比例します。
22	拡張性	カスタマイズ性	カスタマイズ(変更)が可能な事項/範囲/仕様等の条件とカスタマイズに必要な情報	有無	有 マイページおよび管理画面のヘッダーロゴ、カラー、拡張機能内のロゴ(外観の変更機能)のカスタマイズが可能です。 https://support.trustlogin.com/hc/ja/articles/360000320122
23		外部接続性	既存システムや他のクラウド・コンピューティング・サービス等の外部のシステムとの接続仕様(API、開発言語等)	有無	有 外部→トラスト・ログインへのデータ同期のためSCIM API2.0がございます。
24		同時接続利用者数	オンラインの利用者が同時に接続してサービスを利用可能なユーザ数	有無(制約条件)	有 日常的な利用には余裕を持たせています。負荷の増加に伴い、自動でキャパシティが増える仕組みを実装しています。しかしながら、数万ユーザーの登録をご希望される場合には事前にご連絡いただければと存じます。
25		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	処理能力	オートスケールにより随時自動追加体制を設けています。
サポート					
26	サポート	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	時間帯	平日10時～18時 メールでの受付は24時間365日
27		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	時間帯	平日10時～18時 メールでの受付は24時間365日

データ管理					
28	データ管理	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/内容	有 冗長化およびフルバックアップの体制になっています。詳細は下記をご参照ください。 https://support.trustlogin.com/hc/ja/articles/9152657154201
29		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取り、データを保証する時点	時間	30分前
30		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	時間	非公表。AWSの運用に依拠。
31		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、保管媒体の破棄の実施有無/タイミング、およびデータ移行など、利用者に所有権のあるデータの消去方法	有無	有 お客様のご要望によりデータを削除します。 https://support.trustlogin.com/hc/ja/articles/8931591538201
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	世代なし、35日前まで保証しております
33		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	有無	有 通信及びDBの暗号化を実施しております。 記載時において、CRYPTREC暗号リストに記載されている暗号強度を満たしています。 https://trustlogin.com/security/
34		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の有無、内容	有無/内容	有 テナントIDによりデータを論理的に分離して管理しています。
35	z	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 利用約款にて定めています。 第13条（当社の損害賠償） https://trustlogin.com/terms/
36		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	有無/内容	有 お客様のご要望によりデータを削除します。 https://support.trustlogin.com/hc/ja/articles/8931591538201
37		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装され、検証報告の確認作業が行われていること	有無	有 データ入力時の検証、TLS通信による改ざん防止、本番環境におけるアクセス制御、アクセスログ・操作ログの取得により検証可能です。
38		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 メール、電話、郵便番号など項目形式制限があります。

セキュリティ					
39	セキュリティ	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	有無	有 ISO/IEC 27001、27017の認証を取得しています。 https://www.globalsign.com/en/repository/GlobalSign_KK_ISMS.pdf https://jp.globalsign.com/repository/common/pdf/ISO27017_20221101.pdf
40		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	有無/実施状況	有 第三者による以下の診断を行っています。 プラットフォーム診断(月次) ペネトレーションテスト(年次) Webアプリケーション診断はプラットフォーム診断でも、ペネトレーションテストでも評価しています。
41		情報取扱い環境	提供者側でのデータ取扱い環境が適切に確保されていること	有無	有
42		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	有無	有 通信はTLS1.2 以上を利用しております。(一部機能はTLS1.1を利用しておりますが、近日更新予定です)
43		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
44		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 アクセス制御により、論理的にデータを隔離し管理しています。
45		情報取扱者の制限	利用者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 利用者組織にて規定しているアクセス制限と同様な制約が実現できていること	有無/設定状況	有 権限にロールを持たせ、管理、制限しています。 https://support.trustlogin.com/hc/ja/articles/360005506073
46		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	設定状況	1人1 ID発行しています。ログについては下記をご参照ください。 https://support.trustlogin.com/hc/ja/articles/8934499309721
47		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	常時
48		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	有無	無 AWS環境のみに保存しており、二次記録媒体を利用しておりません。
49		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	把握状況	データ保存地は以下の通りです。 [トラスト・ログインサーバー] 国内データセンター [それ以外の外部サービス] Twilio Sendgrid (アメリカ合衆国) TrendMicro Deep Security (日本、フィリピン、アメリカ合衆国、アイルランド、チェコ、英国、カナダ、台湾) New Relic (アメリカ合衆国)

版番号	発行年月日	改訂内容
1	2023年3月15日	初版
2	2023年6月1日	No.49 データ保存地を更新
3	2024年10月17日	No.16 監視の時間間隔を更新