

cybozu.com セキュリティチェックシート

- ・本チェックシートはサイボウズ株式会社が提供する「cybozu.comクラウドサービス」について安全・信頼性に係る情報を記載したものです。
- ・本チェックシートの項目は、総務省の「クラウドサービスの安全・信頼性に係る情報開示指針」を基に策定しています。
- ・クラウドサービス提供事業者である弊社の基本情報、財務状況、コンプライアンス等の組織体制については、弊社サイトにて開示しています
(<https://cybozu.co.jp/>)
- ・データセンターは外部データセンターのハウジングサービスを利用しております。
クラウドサービスの機器、OS、ソフトウェア、運用に関しましては弊社の責任において運用管理しております。
- ・本チェックシートは、改善のために予告なく変更することがあります。

情報開示項目		内容		事業者回答
1	情報開示の時点	情報開示の日付	情報開示の年月日（西暦）	2020年5月2日
サービス基本特性				
2	サービス内容	サービス名称	本サービス名称	cybozu.com
3		サービス開始時期	本サービス開始年月日（西暦）	2011年11月21日
4		サービスの内容・範囲	本サービスの内容・特徴	▼サービス一覧 https://www.cybozu.com/jp/service/
5			他の事業者との間で行っているサービス連携の有無と、「有り」の場合はその内容	有り ▼User API https://developer.cybozu.io/hc/ja/articles/202111374 ▼kintone API https://developer.cybozu.io/hc/ja/articles/360028177472 ▼Garoon API https://developer.cybozu.io/hc/ja/articles/360039875971 ▼連携ソリューション（他の事業者による提供） https://www.cybozu.com/jp/service/solution/
6		サービス提供時間	サービスの提供時間帯	24時間365日（定期メンテナンス等の計画停止を除く） ※毎月第2日曜日午前1～7時（JST）の間に実施する定期メンテナンス中は、一時的にサービスをご利用いただけないことがあります ▼運用環境（SL0） > 可用性及び信頼性 > サービス提供時間 https://www.cybozu.com/jp/service/slo.html
7		サービスのカスタマイズ範囲	サービスのカスタマイズの範囲（契約内容に依存する場合はその旨記述）	▼User API（cybozu.com全般） https://developer.cybozu.io/hc/ja/articles/202111374 ▼拡張機能（kintone） https://kintone-sol.cybozu.co.jp/integrate/ ▼kintone API https://developer.cybozu.io/hc/ja/categories/200030560 ▼カスタマイズ（Garoon） https://garoon.cybozu.co.jp/product/expand/customize/ ▼JavaScriptカスタマイズ（サイボウズOffice） https://office-users.cybozu.co.jp/tips-js/ ▼JavaScriptを使って表示をカスタマイズする（メールワイズ） https://manual.cybozu.co.jp/mailwise_cloud/admin/management.html#anchor09

8	サービス内容	移行支援	本サービスを利用する際における既存システムからの移行支援の有無（契約内容に依存する場合はその旨記述）	有り お客様ご自身で実施いただくか、サイボウズオフィシャルパートナーによる支援が可能です ▼運用・移行API https://developer.cybozu.io/hc/ja/sections/202598103 ▼グループウェア移行（Garoon）移行関連情報 https://garoon.cybozu.co.jp/migration/ ▼パートナー https://topics.cybozu.co.jp/products/partner/
9	サービスの変更・終了	サービス（事業）変更・終了時等の事前告知	利用者への告知時期 （事前の告知時期を1ヶ月前、3ヶ月前、6ヶ月前、12ヶ月前等の単位で記述）	3ヶ月前まで
告知方法			サイボウズが提供する手段でお客様に告知します	
10		サービス（事業）変更・終了後の対応・代替措置	対応・代替措置の基本方針の有無と、「有り」の場合はその概要	有り サービス終了前に、お客様自身が一部のデータをCSVファイル等でエクスポート可能
11	契約の終了等	情報の返却・削除・廃棄	契約終了時等の情報資産（利用者データ等）の返却責任の有無と、受託情報の返還方法・ファイル形式・費用等	無し ※契約終了前に、お客様自身が一部のデータをCSVファイル等でエクスポート可能
12			情報の削除又は廃棄方法の開示の可否と、可能な場合の条件等	可能 ・サービス終了日翌日から30日後に、入力データ、ユーザー情報、監査ログを消去 上記期間内に再契約した場合はこれらの情報を引き続き利用可能 ・バックアップデータはデータの消去から2週間程度で完全消去 ▼運用環境（SL0）> 障害時の対応 > データ管理 > データの消去 https://www.cybozu.com/jp/service/slo.html
13			削除又は廃棄したことの証明書等の提供	サービスとしては提供していません。有償でデータ消去証明書の発行が可能です。
14			初期費用額	無料
15	サービス料金	料金体系	利用額	▼サイボウズOffice https://office.cybozu.co.jp/price/cloud/ ▼Garoon https://garoon.cybozu.co.jp/price/cloud/ ▼kintone https://kintone.cybozu.co.jp/price/ ▼メールワイズ https://mailwise.cybozu.co.jp/price/
16			最低利用契約期間	1ヶ月
17			解約時違約金支払いの有無	解約時違約金（利用者側）の有無と、「有り」の場合はその額
18		利用者からの解約事前受付期限	利用者からのサービス解約の受付期限の有無と、「有り」の場合はその期限（何日・何ヶ月前かを記述）	有り 前月末日の5営業日前まで
19				
20	サービス品質	サービス稼働設定値	サービス稼働率の目標値	99.99%
21		サービスパフォーマンスの管理	システムリソース不足等による応答速度の低下の検知の有無と、「有り」の場合は、検知の場所、検知のインターバル、画面の表示チェック等の検知方法	弊社では各種リソースのモニタリングの実施、および定期的に増強計画の見直しを行っております。
22			ネットワーク・機器等の増強判断基準又は計画の有無、「有り」の場合は増強の技術的措置（負荷分散対策、ネットワークルーティング、圧縮等）の概要	同上

23	サービス品質	認証取得・監査実施	プライバシーマーク（JIS Q 15001）等、ISMS（JIS Q 27001 等）、ITSMS（JIS Q 20000-1等）の取得	ISO27001 登録範囲：自社開発クラウドサービスの運用基盤の設計、構築、保守 登録日：2011年11月10日 登録番号：IS 577142 登録機関：BSIグループジャパン株式会社 ISO27017 登録範囲：cybozu.com、Garoon、kintone のクラウドサービスプロバイダとしてのシステム運用・保守に係るISMSクラウドセキュリティマネジメントシステム 登録日：2019年11月10日 登録番号：CLOUD 715091 登録機関：BSIグループジャパン株式会社
24		脆弱性診断	脆弱性診断の有無と、「有り」の場合は、診断の対象（アプリケーション、OS、ハードウェア等）と、対策の概要	有り ▼製品セキュリティ-cybozu.comネットワーク脆弱性監査結果 https://www.cybozu.com/jp/productsecurity/
25		バックアップ対策	利用者データのバックアップ実施インターバル	日次
26			世代バックアップ（何世代前までかを記述）	14世代
27		サービス継続	サービスが停止しない仕組み（冗長化、負荷分散等）	▼セキュリティ https://www.cybozu.com/jp/security/index.html
28			DR（ディザスタリカバリー）対策の有無と、「有り」の場合はその概要	東日本データセンターが被災した場合、西日本データセンターのバックアップからの復旧
29		SLA（サービスレベル・アグリーメント）	本サービスに係るSLAが契約書に添付されるか否か	弊社ではSLAではなく、SLOを設定しております。 ▼運用環境(SLO) https://www.cybozu.com/jp/service/slo.html
アプリケーション等				
30	連携	他システム等との連携状況に関する情報提供	他システム等との連携の有無と、「有り」の場合は情報提供の条件等	有り ▼連携ソリューション https://www.cybozu.com/jp/service/solution/
31	セキュリティ	死活監視	死活監視の有無と、「有り」の場合は死活監視の対象	有り 運用監視は自動死活監視システムを用いて24時間365日、視対象により、分間隔もしくは秒間隔で実施
32		時刻同期	時刻同期への対応の有無と、「有り」の場合は時刻同期方法	有り NTP を利用して、オペレーティングシステム、ネットワーク機器等、正確な時刻源と時刻同期を実施
33		ウイルス対策	ウイルス対策の有無	有り 弊社サービス運用管理者が利用する運用端末についてはウイルス対策ソフトを導入しております。ウイルス対策ソフトの更新頻度やスキャンの頻度については非公開です。サーバーにおいてはウイルス対策ソフトの導入はしていません。ユーザー操作によりインターネット経由で流入してくるデータは、厳格なアクセス制御を実施することで対応を実施しております。なお、アップロードされたファイルはプログラムとして実行不可能な領域に保存しております。上記の理由からサーバー側でのウイルス対策は不要との認識です。

34	セキュリティ	管理者権限の運用管理	システム運用部門の管理者権限の登録・登録削除の手順の有無	<p>手続きについては社内規定により定められており、承認されています 依頼から承認までの手続きをシステムにより記録、保管しています</p> <p>それぞれ一意のID、十分な複雑度を持ったランダムパスワードを設定し、パスワードは各担当者が記憶して外部への保存を一切禁じています ランダムパスワードは運用部署配属され部内教育研修を受けた後に、リーダー→部長→本部長の承認を経て発行されます。</p> <p>NIST SP800-63B（電子的認証に関するガイドライン）や総務省のガイドライン（http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/basic/privacy/01-2.html）にもあるよう、定期的なパスワード変更をしない運用としています。</p> <p>運用管理に従事していた社員が退職または異動時は速やかにアカウントを失効しております。</p>
35		ID・パスワードの運用管理	事業者側にて、利用者のID・PWを付与する場合におけるIDやパスワードの運用管理方法の規程の状況	<p>利用者のユーザー管理は、利用者の管理者に行っていただきます 弊社にて、管理、アクセスは行いません ▼cybozu.comヘルプ ユーザー管理 https://jp.cybozu.help/general/ja/admin/list_useradmin.html パスワードポリシーを設定する https://jp.cybozu.help/general/ja/admin/list_security/passwordpolicy.html</p>
36		記録（ログ等）	利用者の利用状況の記録（ログ等）取得の状況と、その保存期間及び利用者への提供可否	<p>監査ログについてはご利用者の管理者アカウントにて閲覧や出力が可能です。 監査ログの保管期間はご利用者様にて設定が可能で6週間から最大10年保管可能 ▼監査ログの設定 https://jp.cybozu.help/general/ja/admin/list_systemadmin/list_audit.html</p>
37			システム運用に関するログの取得の有無と、「有り」の場合は保存期間	<p>有り 期限なし ユーザーへは提供していません</p>
38			ログの改ざん防止措置の有無	<p>有り サービス上のログ機能/監査ログについて改ざんできないよう保護</p>
39		セキュリティパッチ管理	パッチ管理の状況とパッチ更新間隔等、パッチ適用方針	<p>アップデート情報については日次で確認 脆弱性についてはCVSS v3 に沿って深刻度を測定しており、その結果を参考にアップデートの適応タイミングを決定 <重大なセキュリティパッチ> 深刻度の高い脆弱性へのセキュリティパッチは、パッチ適用のフローに則り速やかに運用環境へ適用 <その他のパッチ> 毎月の定期メンテナンスにて適用</p>
40		暗号化対策	暗号化措置（データベース）への対応の有無と、「有り」の場合はその概要	<p>・伝送データ 全てSSL通信(TLS1.1, TLS1.2)で暗号化しております。 ▼SLO（セキュリティ） https://www.cybozu.com/jp/service/slo.html</p> <p>・ストレージデバイス 暗号化：dm-crypt を aes-xts-plain64 方式・512 bit 鍵長で利用</p>
ネットワーク				
41	回線	推奨回線	専用線（VPNを含む）、インターネット等の回線の種類	無し
42			ユーザー接続回線について、ASP・SaaS事業者が負う責任範囲	弊社基盤内ネットワーク、およびインターネットへの接続口まで
43		推奨帯域	推奨帯域の有無と、「有り」の場合はそのデータ通信速度の範囲	無し
44		推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	<p>動作環境の詳細は以下のWebページにて掲載 ▼動作環境 https://www.cybozu.com/jp/service/requirements.html</p>
45			利用するブラウザの種類	同上
46	セキュリティ	ファイアウォール	ファイアウォール設置等の不正アクセスを防止する措置の有無	有り ファイアウォール、WAFを設置

47	セキュリティ	不正侵入検知	不正パケット、非権限者による不正なサーバ侵入に対する検知等の有無と、「有り」の場合は対応方法	<p>有り ネットワークリソース監視より検知した場合、運用チーム内で緊急対応、議論を行い運用ポリシーに沿った対策を実施 詳しくは以下の弊社サイトをご確認ください ▼障害検知・復旧対策 https://www.cybozu.com/jp/security/fault_detection/</p> <p>また、以下の対策を実施 ・DMZ内側のwebサーバ以下の通信はシステム通信のみで、IDSを設置してホストへの攻撃を監視しており、許可されたプログラム以外は動作しないようにホワイトリストにて制御 データ収集方法は不正検出</p> <p>・許可されていないファイルは開けないような仕組みや、ユーザー操作によりインターネット経由で流入してくるデータは、厳格なアクセス制御を実施することで対応を実施 なお、アップロードされたファイルはプログラムとして実行不可能な領域に保存</p> <p>・サービスに必要なポートのみアクセスできるように、不要なポート・サービスはサーバー側で空けない、実行しないようにしております</p>
48		ネットワーク監視	事業者とエンドユーザーとの間のネットワーク（専用線等）において障害が発生した際の通報時間	<p>弊社がインシデントを検知してから、速やかに報告します インシデントの内容により対応が異なるため、時間を定めておりません</p> <p>また、ステータスダッシュボードではお客様のサブドメイン毎に障害状況を随時確認可能 ▼ステータスダッシュボード https://status.cybozu</p>
49		ユーザー認証	ユーザー（利用者）のアクセスを管理するための認証方法、特定の場所及び装置からの接続を認証する方法等	<p>IPアドレス制限に加え、クライアント証明書（有償）による追加認証やメールによるセキュリティ確認コードを用いた2段階認証を設定可能 ▼不正アクセス対策 https://www.cybozu.com/jp/security/illegal_access/</p>
50		なりすまし対策（事業者サイド）	第三者によるなりすましサイトに関する対策の実施の有無と、「有り」の場合は認証の方法	<p>有り セキュアアクセスオプション（有償） ▼セキュアアクセス https://www.cybozu.com/jp/service/option/</p>
51		暗号化対策	暗号化措置（ネットワーク）への対応の有無と、「有り」の場合はその概要	<p>有り 伝送データについては全てSSL通信（TLS1.1、TLS1.2）で暗号化しています ▼SLO（セキュリティ） https://www.cybozu.com/jp/service/slo.html</p>
サービスサポート				
52	サービス窓口 （苦情受付・問合せ）	連絡先	電話／FAX、Web、電子メール等の連絡先	<p>お問い合わせについては以下の窓口を用意しています また、障害発生時のサポート窓口として時間外障害窓口（βサービス）もご提供しています ▼お問い合わせ https://www.cybozu.com/jp/inquiry/tel/</p> <p>▼cybozu.com時間外障害窓口（βサービス） https://www.cybozu.com/jp/inquiry/em_contact.html</p>
53		営業日・時間	営業曜日、営業時間（受付時間）	受付時間：月～金 9:00～12:00、13:00～17:30（祝日・年末年始は除く）
54		サポート範囲・手段	サポート範囲	
55	サポート手段（電話、電子メールの返信等）			電話、メール
56	サービス通知・報告	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	利用者への告知時期（1ヵ月前、3ヵ月前、6ヵ月前、12ヵ月前等の単位で記述）	<p>通常、メンテナンス実施日の1週間前までに告知 ※緊急でメンテナンスを行う場合はその限りではありません ※毎月第2日曜日午前1～7時（JST）に定期メンテナンスを行います</p>
57		告知方法		<p>cybozu.comへログインした後のトップページ サイボウズからのお知らせ（メンテナンス情報）https://cs.cybozu.co.jp/maintenance/ ※影響度に応じてメール配信も実施</p>

58	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無と、「有り」の場合は通知方法及び利用者への通知時間	有り 通知方法 cybozu.comへログインした後のトップページ サイボウズからのお知らせ（障害情報） https://cs.cybozu.co.jp/trouble/ ※影響度に応じてメール配信も実施 通知時間 障害発生後、通常1時間以内を目安に速報を通知し、以降適宜更新 ※障害の種類によってはその限りではありません
59		定期報告	利用者への定期報告の有無（アプリケーション、サーバ、プラットフォーム、その他機器の監視結果、サービス稼働率、SLAの実施結果等）	有り ▼cybozu.comの稼働率実績 https://www.cybozu.com/jp/service/slo/availability.html

ハウジング（サーバ設置場所）

※以下の記載内容は東日本データセンターに対するものとなります。
西日本データセンターはバックアップデータを補完する機能のみを有しています。
データセンターに関しては、以下のサイトを参照ください。
▼運用環境(SLO)-データセンター所在地
<https://www.cybozu.com/jp/service/slo.html>
▼データの消失対策と適切な廃棄
https://www.cybozu.com/jp/security/data_loss/

60	サーバ設置場所	所在地	国名、日本の場合は地域ブロック名（例：関東、東北）	東日本、西日本
61		無停電電源	無停電電源装置(UPS)の有無と、「有り」の場合は電力供給時間	有り N+2 構成 最大負荷で10分（500kVA x 10）
62		給電ルート	異なる変電所を経由した給電ルート(系統)で2ルート以上が確保されているか否か (自家発電機、UPSを除く)	1変電所から本線予備線 2回線受電 (HV22kV)
63		非常用電源	非常用電源(自家発電機)の有無と、「有り」の場合は連続稼働時間の数値	有り N+1 構成、ガスタービン発電機（2,000kVA x 5） N+1 構成(90,000L x 2)、48時間(最大負荷時)
64		サーバールーム内消火設備	自動消火設備の有無と、「有り」の場合はガス系消火設備か否か	有り 窒素ガス消化システム
65		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	有り 煙感知器、火災報知器
66		直撃雷対策	直撃雷対策の有無	有り 避雷針設置
67		誘導雷対策	誘導雷対策の有無	有り PDF内に SPD(surge protective device) 搭載
68		空調設備	空調設備(床吹き上げ空調、コンピュータ専用個別空調等)の内容	データセンタはホット・アイル/コールド・アイル方式による空調方式 各空調機器や空調の電源を冗長化
69		セキュリティ	入退室管理等	入退室記録の有無と、「有り」の場合はその保存期間 監視カメラの有無 個人認証システムの有無
70	セキュリティ	媒体の保管	紙、磁気テープ、光メディア等の媒体の保管のための鍵付きキャビネットの有無 保管管理手順書の有無	外部媒体の保管無し