

# ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (1/7)

認定番号: 0283-2402, サービス名称: ディー・クエストヘルプライン, 事業者名称: 株式会社ディー・クエスト

【審査対象項目】		【記述内容】		必須/選択	申請内容
1	開示情報の時点	開示情報の日付	開示情報の年月日(西暦)	必須	2024/1/5
- 事業所・事業					
2	事業所等の概要	事業者名	事業者の正式名称(商号)	必須	株式会社ディー・クエスト
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1987年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		36年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台三丁目4番地
	事業所数(国内、国外)		国内1箇所		
	主な事業所の所在地		東京都千代田区神田駿河台三丁目4番地		
5	事業の概要	主な事業の概要	事業者の主要な事業の概要(ASP・SaaS以外も含む) <100字以内で記述>	必須	企業リスクコンサルティング事業(DQヘルプライン・ESG通報バンク)
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	脇山 太介
			代表者写真	選択	HPIに記載 <a href="https://www.d-quest.co.jp/aboutus/leadership/">https://www.d-quest.co.jp/aboutus/leadership/</a>
			代表者年齢		57歳
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		早稲田大学第二文学部中退。人材教育専門会社企画開発、民間大手調査会社管理職を経て、2000年4月、株式会社ディー・クエストを設立。CFE(公認不正検査士)
7	役員	役員数	役員氏名及び役職名	選択	6名
					代表取締役: 脇山 太介 取締役: 梅澤 博文、フランク・ベッカー、金谷 紫之、浅利 尚道 監査役: 濱田 真樹人
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	
- 財務状況					
9	財務データ	売上高	事業者全体の売上高(単独ベース)(単位:円)	必須	208,169,751円(2023年3月期)
10		経常利益	事業者全体の経常利益額(単独ベース)(単位:円)	選択	2,274,051円(2023年3月期)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	97,000,000円
12		自己資本比率	事業者全体の自己資本の比率(単独ベース)(単位:%)	選択	
13		キャッシュフロー対有利子負債比率	事業者全体のキャッシュフロー対有利子負債比率(単独ベース)(単位:%)	選択	
14		インタレスト・カバレッジ・レシオ	事業者全体のインタレスト・カバレッジ・レシオ(単独ベース)(単位:%)	選択	
15		上場の有無	株式上場の有無と、上場の場合は市場名	選択	

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

# ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (2/7)

認定番号: 0283-2402, サービス名称: ディー・クエストヘルプライン, 事業者名称: 株式会社ディー・クエスト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
16	財務信頼性	財務監査・財務データの状況	選択	④監査役による監査	
		決算公告	選択	無	
- 資本関係・取引関係					
18	資本関係	株主構成	選択		
19		大口取引先	選択		
20		取引関係	主要取引金融機関	選択	
21			所属団体	選択	
- コンプライアンス					
22	組織体制	コンプライアンス担当役員	選択	情報システム部 部長 佐々木武志	
23		専担の部署・会議体	選択	月例 情報セキュリティ委員会(部門長会議)	
24	文書類	情報セキュリティに関する規程等の整備	必須○	ISMSセキュリティ管理規定	
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		有	
25		勧誘・販売に関する規程等の整備	選択	無	
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		無	
26		ASP・SaaSの苦情処理に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、文書類がある場合はそれらの文書名	必須	有 設定完了通知書	
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		有	
- サービス基本特性					
27	サービス内容	サービス名称	必須	ディー・クエストヘルプライン	
28		サービス開始時期	申請したASP・SaaSのサービス開始年月日(西暦)	必須	2003年10月1日
			サービス開始から申請時までの間の大きなリニューアル等実施の有無と、行われた場合はリニューアル年月日(西暦)		有 2017年8月1日、2020年12月16日
29		サービスの基本タイプ	必須	アプリケーションサービス	
30	サービスの内容・範囲	申請したASP・SaaSのサービスの内容・特徴 <500字以内で記述>	必須	企業の内部通報制度にご利用いただけるWEBを媒体とした匿名性を保ち、かつ双方向でやり取りができる内部通報専用のシステムとなります。内部通報一通報ごとにシステム内に一つの私書箱を作成し、私書箱固有の番号を採番します。以降対応が完了するまで、同じ私書箱で追加情報・回答を登録・確認するため、通報者の匿名性を維持しながら、双方向のコミュニケーションが可能です。また、多言語対応(36言語)、レスポンス対応により各国の通報者が通報しやすい環境を構築しています。	

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

# ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (3/7)

認定番号: 0283-2402, サービス名称: ディー・クエストヘルプライン, 事業者名称: 株式会社ディー・クエスト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
		他の事業者との間でサービス連携を行っていることの有無と、ある場合はその内容 <span style="color: red;">&lt;前記述と合せて500字以内で記述&gt;</span>		無
31		サービスのカスタマイズ範囲 アプリケーション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) <span style="color: red;">&lt;200字以内で記述&gt;</span>	必須	ログイン画面の掲出文章、内部通報登録画面の聴取項目
32		サービス(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	3か月前にWEBでの公告、およびお客様へはメールでご連絡
		告知方法		WEBおよびメール
33	サービスの 変更・ 終了	サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	無
		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置		無
		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置		無
34		サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先 問合せ先(通常の苦情等の問合せ窓口も含む)の有無と、問合せ先がある場合は名称・受付時間	必須○	有 ヘルプライン事業本部、平日9:00~17:00
35		課金方法	必須	国内通報において従量制なし、海外通報においては1通報当たり10万円の従量制
		課金方法		クライアント企業の内部通報規程に定める対象者数により年間利用料を算出
36	サービス 料金	料金体系	必須	ご契約時の初期費用として、国内:15万円、海外:リージョンごとに20~50万円(ご契約初年度のみのお支払い、次年度更新時のお支払いは不要)、Lite版については初期費用不要
		料金体系		Lite版:15万円/年(税抜) レギュラー版:個別見積もり(年間利用料として)
		料金体系		1年間
37		解約時ペナルティ 解約時違約金(ユーザ側)の有無と、違約金がある場合はその額	必須	無
38		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)	必須	有 更新の1か月前
39		サービス稼働設定値	必須	期間:2022年11月~2023年11月 稼働率:99.98%
		サービス稼働設定値		パターン2 対策参照値99%以上
		サービス稼働設定値		無

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

# ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (4/7)

認定番号: 0283-2402, サービス名称: ディー・クエストヘルプライン, 事業者名称: 株式会社ディー・クエスト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
40	サービスパフォーマンスの管理	機器、ソフトウェア等のシステム障害によるサービス応答速度の低下等の検知方法 (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)	選択	URL応答監視を行っている。 3分に1回特定URLについて、HTTP200/302以外、または4秒を超える状態が2回連続した場合メールにて通知。
		サービス応答速度等のサービスパフォーマンスの正常性の把握方法 (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把握方法)		URL応答監視を行っている。 3分に1回特定URLについて、HTTP200/302以外、または4秒を超える状態が2回連続した場合メールにて通知。
41	サービスパフォーマンスの増強	ネットワーク・機器等の増強判断基準あるいは計画の有無、判断基準や計画がある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	選択	無
42	サービス品質 認証取得・監査実施	プライバシーマーク、ISMS(JIS Q 27001など)、ITSMS(JIS Q 20000-1など)の取得、18号監査(米ではSAS70)の監査報告書作成の有無、上記がある場合は認証名あるいは監査の名称	選択	ISMS認証取得(適用範囲:企業リスクコンサルティング、知財コンサルティング)
43	個人情報の取扱い	個人情報を収集する際の利用目的の明示	必須	次のWebサイトに明示 <a href="https://www.d-quest.co.jp/privacy/">https://www.d-quest.co.jp/privacy/</a>
44	脆弱性診断	診断の対象(アプリケーション、OS、ハードウェア等)	選択	無
		診断の頻度、診断の結果から対策が必要となった部分に対する対応状況(対象ごとに)		無
45	バックアップ対策	バックアップ実施インターバル	必須	完全バックアップ:毎週 差分バックアップ:12時間ごと トランザクションログ:5-10分ごと
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	35日間
46	バックアップ管理	バックアップ確認のインターバル	選択	無
47	受賞・表彰歴	ASP・SaaSに関連する各種アワード等の受賞歴	選択	無
48	SLA (サービスレベル・アグリーメント)	本審査基準に含まれる開示項目がSLAとして契約書に添付されるか否か	必須	有
49	サービス 利用量	利用者数	選択	2500社以上
50		代理店数	選択	無
- アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ等				
51	内容	サービスを実現する主要ソフトウェア	必須	ディー・クエストヘルプライン
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	主な役割は通報者(従業員側)と受取人(企業側)の内部通報におけるコミュニケーションツールとなります。通報者は匿名(個人情報の登録なし)で通報を行うことができ、匿名であったとしてもコミュニケーションを継続させることができます。また、企業側は受取人を設定することにより、通報情報へのアクセス権を管理することができます。加えて通報者・受取人からの通報のみ消しや改ざんをシステムで防止しています。
52	主要ソフトウェアの提供事業者	提供事業者の名称	必須	アプリケーション:ディークエスト Paas:Microsoft Azure
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	標準的なAPI等を他システム等連携のために使用している場合、そのAPI等の名称
		標準的でないAPI等を他システム等連携のために使用している場合、そのAPI等の公表の可否		無

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

# ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (5/7)

認定番号: 0283-2402, サービス名称: ディー・クエストヘルプライン, 事業者名称: 株式会社ディー・クエスト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	URL応答監視を行っている。 3分に1回特定URLについて、HTTP200/302以外、または4秒を超える状態が2回連続した場合メールにて通知。
		障害時の利用者への通知時間		営業時間において、3時間以内
		障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	有
		時刻同期	必須	NTP
		ウイルスチェック	必須○	有 Microsoft Azure Microsoft Defender for Storage「自動更新」を利用
		記録(ログ等)	必須○	SQLデータベース(エラーログ、タイムアウトログ、デッドロックログ) ApplicationGateway(全ログ) 保存期間: 1年
59		セキュリティパッチ管理	必須○	Azureで管理されているが、更新間隔は非開示です。
- ネットワーク				
60	回線	専用線(VPNを含む)、インターネット等の回線の種類	必須	インターネット接続
		ユーザ接続回線について、ASP・SaaS事業者が負う責任範囲	必須	インターネット接続のため責任範囲外
61	推奨帯域	推奨帯域の有無と、推奨帯域がある場合はそのデータ通信速度の範囲	必須	無
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	個人情報が特定される恐れのあるパソコンやインターネット環境からのアクセスは避けることを推奨
		利用するブラウザの種類	必須	個人情報が特定される恐れのあるパソコンやインターネット環境からのアクセスは避けることを推奨 サポート切れのブラウザは対象外。
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	有
64		不正侵入検知	必須	有
65		ネットワーク監視	選択	責任範囲外
66		ID・パスワードの運用管理	必須○	有
67		ユーザ認証	必須○	通報者: 共通ID・共通パスワード認証 受取人: ID・パスワード認証
68		管理者認証	必須○	有
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	有 認証局が発行するサーバー証明書を取得使用
70		その他セキュリティ対策	選択	データベースは透過的に暗号化され、万が一データベースファイルを持ち出されても復号化することができない。暗号化通信。2段階認証機能

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

# ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (6/7)

認定番号: 0283-2402, サービス名称: ディー・クエストヘルプライン, 事業者名称: 株式会社ディー・クエスト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- ハウジング(サーバ設置場所)				
71	施設建築物	建物形態	必須	データセンター専用建物
72		所在地	必須	日本(関東)
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須
	免震構造や制震構造の有無		Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。	
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。
75		給電ルート	必須	Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。
76		非常用電源	必須	Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。
78		火災感知・報知システム	必須	Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。
80		誘導雷対策	必須	Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。
81	空調設備	十分な空調設備	選択	Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	入退室記録の有無と、入退室記録がある場合はその保存期間
				監視カメラの有無と、カメラがある場合は監視カメラ稼働時間、監視カメラの監視範囲、映像の保存期間
		個人認証システムの有無	Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。	
83	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	必須	Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。
		保管管理手順書の有無		Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。
84	その他セキュリティ対策	その他特筆すべきセキュリティ対策を記述(破壊侵入防止対策、防犯監視対策等)	選択	Microsoft Azure を使用しているが、本項目は非開示です。
- サービスサポート				
85	連絡先	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先	必須○	03-5296-8333、hl_info@d-quest.co.jp
		代理店連絡先の有無と、ある場合は代理店名称、代理店の本店の所在地と連絡先		無
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	月～金、9:00～17:00
		メンテナンス実施時間		不定期

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

# ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (7/7)

認定番号: 0283-2402, サービス名称: ディー・クエストヘルプライン, 事業者名称: 株式会社ディー・クエスト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
87	サービス窓口 (苦情受付)	サポート対応	サービスサポートの稼働率の実績値(単位:%)	選択	無
			放棄率の実績値(単位:%)		無
			応答時間遵守率の実績値(単位:%)		無
			基準時間完了率の実績値(単位:%)		無
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	通報サポート、通報システム操作サポート	
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、電子メールでの対応	
89	サービスダウンしない仕組み	サービスが停止しない仕組み(冗長化、負荷分散等)	必須	AzurePaasによるWebおよびDBの冗長化	
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	必須	有 DQヘルプライン_業務委託契約書 DQヘルプラインシステム_利用規約	
91	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	必須○	利用者への告知時期 (1か月前、3か月前、6か月前、12か月前等の単位で記述)	
		告知方法		バージョンアップ、システムメンテナンスは1ヶ月前 障害時は、営業時間内において、3時間以内	
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		利用者へメールにて告知	
92	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無	必須○	有	
93	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)	必須	無	

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。