

特定個人情報ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定 認定サービスの申請内容 (1/8)

認定番号: 特個0002-2011 サービス名称: ProTech ID Checker 事業者名称: 株式会社ショーケース

【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	必須	2023年12月27日
- 事業所・事業				
2	事業者名	事業者の正式名称(商号)	必須	株式会社ショーケース
		法人番号		210401036607
3	事業所等の概要	設立年月日	必須	1996年2月1日
4	事業所	事業者の本店所在地	必須	〒106-0032 東京都港区六本木1丁目9-9 六本木ファーストビル14F
		事業者ホームページ		https://www.showcase-tv.com/
5	事業の概要	主な事業の概要	必須	マーケティングSaaS事業 広告・メディア事業 クラウドインテグレーション事業
- 人材				
6	経営者	代表者氏名	必須	永田 豊志
		代表者経歴(生年月日、学歴、業務履歴、資格等)	選択	生年月: 1996年1月19日 学歴: 九州大学卒 業務履歴: 株式会社リクルート 入社 株式会社ワークスコーポレーション 取締役 株式会社フロッグエンターテイメント 代表取締役 株式会社スマートイメージ 代表取締役 当社 代表取締役 当社 取締役 当社 取締役副社長 株式会社アンジー 取締役 合同会社TRIPLEX 代表社員(現任) 株式会社インクルーズ 取締役 株式会社ShowcaseCapital 代表取締役社長 当社 代表取締役社長兼内部監査室担当役員 当社 代表取締役社長兼コーポレート本部担当役員兼本部長兼内部監査室担当役員 当社 代表取締役社長兼Navicast開発本部担当役員兼本部長兼Protech開発本部担当役員兼本部長 兼内部監査室担当役員 当社 代表取締役社長兼広告・メディア事業部担当役員兼内部監査室担当役員 当社 代表取締役社長兼広告・メディア事業部担当役員(現任) 日本テレホン株式会社代表取締役会長CEO(現任)
7	役員	役員数	選択	10名
8	従業員	従業員数	必須	92名
- 財務状況				
9	財務データ	売上高	必須	1,620,763千円(2022年12月期)
10		経常利益	選択	△298,084千円(2022年12月期)
11		資本金	必須	954,239千円(2022年12月期)
12		自己資本比率	選択	57.4%(2022年12月期)
13		キャッシュフロー対有利子負債比率	選択	-130%(2022年12月期)
14		インタレスト・カバレッジ・レシオ	選択	-678%(2022年12月期)

(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。

特定個人情報ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定 認定サービスの申請内容 (2/8)

認定番号: 特個0002-2011 サービス名称: ProTech ID Checker 事業者名称: 株式会社ショーケース

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
15	上場の有無	株式上場の有無と、「有り」の場合は市場名	選択	上場あり: 東証スタンダード
16	財務信頼性	財務監査・財務データの状況	選択	①
17	決算公告	決算公告の実施の有無	選択	有り: 当社HP
- 資本関係・所属団体				
18	資本関係	株主構成	選択	AI inside株式会社 (20.67%) 森 雅弘 (17.96%) 永田 豊志 (13.89%) 日本マスタートラスト信託銀行株式会社 (4.35%) 倉員 伸夫 (1.40%)
19	所属団体	所属している業界団体、経済団体等の名称	選択	なし
- コンプライアンス				
20	コンプライアンス担当役員	コンプライアンス担当役員の氏名	選択	永田 豊志
21	組織体制	専担の部署・会議体	選択	有り コンプライアンス委員会、内部監査室
		特定個人情報の適正な取扱いを確保するための組織体制	必須○	特定個人情報等事務取扱責任者 コーポレート本部 人事・総務部長
		特定個人情報の適正な取扱いを確保するための組織体制の状況(組織名等)	必須	個人情報保護体制
22	情報セキュリティに関する組織体制の状況	特定個人情報の適正な取扱いのための組織体制に関する情報提供の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件
		情報セキュリティに関する責任者の有無と、「有り」の場合は責任者名・役職	必須	有り 代表取締役会長 森 雅弘
23	法令等遵守	情報セキュリティに関する組織体制の有無	必須	有り
		関係法令・ガイドライン等を遵守する旨の定め有無と、「有り」の場合の記載箇所	必須	有り コンプライアンス規程 ISMS基本方針 プライバシーポリシー(個人情報保護方針)
24	個人情報の取扱い	個人情報の取扱いに関する規程等の有無と、「有り」の場合は記載箇所	必須	有り 個人情報保護規程
25	個人情報	特定個人情報の取扱い	必須○	有り 特定個人情報保護規程
		特定個人情報の取扱いについて定めた取扱規程の開示の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件
26	守秘義務	守秘義務に係る契約又は条項の有無	必須	有り
		守秘義務違反があった場合のペナルティ条項の有無	必須	有り
27	従業員教育等	従業員に対するセキュリティ教育の実施状況	必須○	有り
		特定個人情報等の適正な取扱いに関する従業員教育の取組状況の開示の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件
28	従業員教育等	従業員に対する守秘義務対応の取組の有無	必須○	有り
		従業員に対する守秘義務対応状況の情報開示の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件

(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。

特定個人情報ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定 認定サービスの申請内容 (3/8)

認定番号: 特個0002-2011 サービス名称: ProTech ID Checker 事業者名称: 株式会社ショーケース

【審査対象項目】		【記述内容】	必須 / 選択	申請内容	
29	委託	委託情報に関する開示	サービス提供に係る委託先(再委託先)の情報開示の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件
30			自社の個人情報保護指針に対する遵守規定の有無	必須	有り
		委託先に対する管理状況	委託先(再委託先)の個人情報保護等の状況に関する情報提供の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件
			委託先(再委託先)との守秘義務対応の有無	必須○	有り
31	情報セキュリティに関する規程等の整備	情報セキュリティに関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、「有り」の場合は文書名	必須○	有り ISMS基本方針、ISMSマニュアル、プライバシーポリシー、個人情報保護規程、特定個人情報保護規程	
		(特定個人情報の適正な取扱いにも資する)情報セキュリティに関する規程等の内容に関する照会対応の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件	
32	サービス提供に係るシステム等仕様・構成の文書の整備	システム仕様に係る情報提供の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件	
		機器、ソフトウェア構成に係る情報提供の可否と、可能な場合の条件等		可: 秘密保持契約の締結が条件	
33	運用管理等に関する規程等の整備	運用管理等に係る規程等に関する情報提供の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件	
34	変更管理等に関する規程等の整備	変更管理等に係る規程等に関する情報提供の可否と、可能な場合の条件等	選択	可: 秘密保持契約の締結が条件	
35	事業継続に関する規程の整備	事業継続に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、「有り」の場合は文書名	必須	有り リスク管理規程	
		BCP対応計画及び運用手順等の開示の可否と、可能な場合の条件等		可: 秘密保持契約の締結が条件	
36	リスク管理に関する規程等の整備	リスク管理に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、「有り」の場合は文書名	必須	有り リスク管理規程	
37	勧誘・販売・係争に関する規程等の整備	勧誘・販売に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、「有り」の場合は文書名	必須	有り 販売管理規程	
		係争に関する規程・管轄裁判所等、係争が生じた際の対応に関する情報を含む文書類の有無と、「有り」の場合は文書名		有り サービス利用規約、契約書	
38	ASP・SaaSの苦情対応に関する規程等の整備	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、「有り」の場合は文書名	必須	有り: クレーム対応の手順、クレーム対応フロー	
		ASP・SaaS事業者の事故責任の範囲と補償範囲が記述された文書の有無と、「有り」の場合は文書名		有り: サービス利用規約	
- サービス基本特性					
39	サービス名称	本ASP・SaaSのサービス名称	必須	ProTech ID Checker	
40	サービス開始時期	本ASP・SaaSのサービス開始年月日(西暦)	必須	2019年10月10日	
		サービス開始から申請時までの間の大規模な変更等の有無と、「有り」の場合は改変年月日(西暦)		なし	
41	サービスの内容・範囲	本ASP・SaaSのサービスの内容・特徴	必須	・ブラウザで実現できる本人確認システム(eKYC) ・AIによる顔認識・顔認証・ライブネス判定機能を搭載 ・企業の要件に合わせて、カスタマイズ可能 ・タグ設置のみで簡易的に導入が可能(システム開発不要)	
		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		なし	
42	サービス提供時間	サービスの提供時間帯	必須	24時間×365日(事前に合意された事由に基づく停止は除く)	
43	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)	必須	利用者の要望により適宜	

(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。

特定個人情報ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定 認定サービスの申請内容 (4/8)

認定番号: 特個0002-2011 サービス名称: ProTech ID Checker 事業者名称: 株式会社ショーケース

【審査対象項目】		【記述内容】	必須 / 選択	申請内容
44		移行支援	必須	なし
45	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	必須○	6ヶ月前
		告知方法	必須	電子メール・WEBサイト・書面
46		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	なし
47	契約の終了等	情報の返却・削除・廃棄	必須	なし
		情報の返却・削除・廃棄 (利用者データ等)の返却責任の有無と、受託情報の返却方法・ファイル形式・費用等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件
		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	必須○	可
48	サービスの料金	初期費用額	必須	0円
		月額利用額	必須	基本利用料: 10,000円 上記基本利用料に加えてプラン/本人確認件数により課金額が変動 撮影認証 テーブル型プラン ・～7,000件 / 490,000円 ・～3,000件 / 240,000円 ・～1,500件 / 190,000円 ・～500件 / 90,000円 ・～100件 / 40,000円 撮影認証 成果型プラン 500円/件 撮影認証 STEP制限テーブル型 プラン ※ 本人確認資料の撮影数が制限されます。 ・～2,500件 / 124,000円 ・～2,000件 / 99,000円 ・～1,500件 / 73,000円 ・～1,000件 / 47,000円 ・～500件 / 19,000円 撮影認証 STEP制限テーブル 成果型プラン 250円/件 ※他オプション機能は商品カタログ参照
		最低利用契約期間	必須	12ヶ月
		解約時違約金支払いの有無	必須	有り: 残り契約期間分の月額費用
49		解約時違約金(利用者側)の有無と、「有り」の場合はその額	必須	有り: 残り契約期間分の月額費用
50		利用者からの解約事前受付期限	必須	有り: 1ヶ月前
51	サービスの稼働設定値	サービス稼働率の目標値	必須	99.50%
		サービス稼働率の実績値	必須	100%(2022年12月1日～2023年11月30日)
		サービス停止の事故歴	必須	なし
52	サービスの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	選択	有り リアルタイムで監視を行い、問題が発生した場合は担当者への通知を行う
		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(負分散対策、ネットワークルーティング、圧縮等)の概要	選択	有り HA構成、Application Load Balancer、AutoScalingを利用した冗長化及び負分散対策

(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。

特定個人情報ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定 認定サービスの申請内容 (5/8)

認定番号: 特個0002-2011 サービス名称: ProTech ID Checker 事業者名称: 株式会社ショーケース

【審査対象項目】		【記述内容】	必須 / 選択	申請内容
53	サービス品質	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、監査基準委員会報告書第18号(米国監査基準SSAE16、国際監査基準ISAE3402)の作成の有無と、「有り」の場合は認証名又は監査の名称	必須	プライバシーマーク ISO/IEC27001 ISO/IEC 27017 を取得
		監査状況に関する情報の開示の可否と、可能な場合の条件等	選択	可: 秘密保持契約の締結が条件
54		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	選択	有り プラットフォームの脆弱性診断を1日1回の頻度で実施 Webアプリケーションの脆弱性診断の年次で実施
55		利用者データのバックアップ実施インターバル	必須	バックアップ頻度: 1日1回
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)		30世代
		バックアップ対応の情報に関する開示の可否と、可能な場合の条件等		否
56		サービスが停止しない仕組み(冗長化、負分散等)	必須	HA構成、Application Load Balancer、AutoScalingを利用した冗長化及び負分散対策
		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		有り: サーバは物理的にAWSの Availability Zone を分けて構成 ※バックアップは、別リージョンで保管
57		受賞・表彰歴	選択	ASPIC IoT・AI・クラウドアワード2020
58		SLA(サービスレベル・アグリーメント)	必須	否 ※WEBで公開
59	契約者数	契約者数	選択	本ASP・SaaSサービスの契約企業数等 累計195社
- 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				
60	中核的ソフトウェア	情報の提供等	必須	アプリケーション、データベースに関する個別照会の可否
		アプリケーション、データベースに関する技術情報提供の可否と、可能な場合の条件等		否
61	連携	他のASP・SaaSとの連携状況に関する情報提供	必須	他のASP・SaaSとの連携の有無と、「有り」の場合は情報提供の条件等 有 条件: 公開可能な範囲で秘密保持契約の締結が条件
62		死活監視	必須○	有り: ネットワーク、OS、アプリケーション
63		時刻同期	必須	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: Amazon Time Sync Service
		時刻同期への対応方法に関する情報提供の可否と、可能な場合の条件等		否
64		ウイルス対策	必須○	有り
		ウイルス対策への対応状況に関する情報開示の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 公開可能な範囲で秘密保持契約の締結が条件
65		利用者の職種単位への対応の有無	必須	なし
		利用事務単位への対応の有無	必須○	有り
66		管理者権限の運用管理	必須○	有り
		管理者認証に関する情報開示の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 公開可能な範囲で秘密保持契約の締結が条件

(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。

特定個人情報ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定 認定サービスの申請内容 (6/8)

認定番号: 特個0002-2011 サービス名称: ProTech ID Checker 事業者名称: 株式会社ショーケース

【審査対象項目】		【記述内容】		必須 / 選択	申請内容
67	セキュリティ	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有無	必須○	有り
			ID・PW認証以外の認証方法の採用の有無	必須	なし
			ID・PW認証採用の場合のポリシー等に関する情報開示の可否と、可能な場合の条件等		否
68	記録(ログ等)	利用者の利用状況の記録(ログ等)取得の有無と、「有り」の場合は保存期間及び利用者への提供可否	必須○	有り ログ保管期間: 30ヶ月 利用者への提供: 可	
		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	必須	有り ログ保管期間: 30ヶ月	
		ログの改ざん防止措置の有無	必須○	あり	
69	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	必須○	随時更新: 1日1回の脆弱性診断で検知された脆弱性に対して必要に応じてパッチ	
70	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	必須	あり: AWS KMSによる暗号化	
71	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(情報漏えい対策等)	選択	アプリケーションの改ざん検知	
- ネットワーク					
72	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	必須	インターネット	
		ユーザ接続回線について、ASP・SaaS事業者が負う責任範囲		ユーザ接続回線は責任の範囲外	
73	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	必須	なし	
74	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	Android OS 7以上 iOS 14以上 iPadOS 14以上 Windows10以上 MacOS 10.15以上	
		利用するブラウザの種類		Chrome 最新バージョン Safari 最新バージョン	
75	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	必須○	あり	
76	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	必須	あり: IPS/IDSにより検知または防止。	
77	ネットワーク監視	事業者とエンドユーザ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	選択	事業者とエンドユーザとの間のネットワークは、責任の範囲外	
78	セキュリティ	ユーザ(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	必須○	アプリケーション側の制限は特になし。 管理画面へのアクセスはID・パスワードにて認証	
		ID・PW以外の認証方法の採用の有無と、「有り」の場合は具体的な内容	必須	有り: IPアドレスによる認証	
		ユーザ認証に係る技術情報の提供の可否と、可能な場合の条件等		否	
79	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	必須	有り: 認証局が発行するSSLサーバ証明書を取得・使用	
		なりすまし対策への対応方法に関する情報提供の可否と、可能な場合の条件等		否	
80	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	必須	有り: SSL暗号化(TLS1.3)	
81	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(情報漏洩対策等)	選択	WAFで業務の継続性を担保	

(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。

特定個人情報ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定 認定サービスの申請内容 (7/8)

認定番号: 特個0002-2011 サービス名称: ProTech ID Checker 事業者名称: 株式会社ショーケース

【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)					
82	施設建築物	建物形態	データセンター専用建物か否か	必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
83		所在地	国名、日本の場合は地域ブロック名(例: 関東、東北)	必須	AWS日本 東京リージョン 大阪リージョン
			特筆すべき立地上の優位性があれば記述(例: 標高、地盤等)	選択	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
84	耐震・免震構造	耐震数値		必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
		免震構造や制震構造の有無			AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
85	非常用電源設備	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	必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
86		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)	必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
87		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	必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
88	消火設備	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	必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
89		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
90	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
91		誘導雷対策	誘導雷対策の有無	必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
92	空調設備	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	必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
93	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		必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
		監視カメラの有無			AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
		個人認証システムの有無			AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
94	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		選択	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
		保管管理手順書の有無			AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
		ラック・媒体管理の方法に関する情報提供の可否と、可能な場合の条件等		必須	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。
95	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	AWSにて定められたポリシーに準拠しております。

(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。

特定個人情報ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定 認定サービスの申請内容 (8/8)

認定番号: 特個0002-2011 サービス名称: ProTech ID Checker 事業者名称: 株式会社ショーケース

【審査対象項目】		【記述内容】	必須 / 選択	申請内容
- サービスサポート				
96	サービス窓口 (苦情受付・問合せ)	連絡先	必須○	03-5575-5104 / 03-5575-5118 https://www.showcase-tv.com/ consul@showcase-tv.com
		代理店連絡先の有無と、「有り」の場合は代理店名称、代理店の本店の所在地と連絡先	必須	なし
		特定個人情報の取扱いに関する苦情処理に係る受付の可否	必須	可
97	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	10:00～19:00(平日) ※なお国民の休日や会社の休日については別途定めることとします。
98	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	サービス受注時の納品対応。 サービスに関する不備、不明点等の問い合わせ対応。 苦情等の受付窓口。
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)	必須	営業時間内: 電話、メール 営業時間外: メール
99	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か月前、3か月前、6か月前、12か月前等の単位で記述)	必須○	メンテナンス実施の一週間前迄
		告知方法	必須	メール、管理画面のお知らせ
100	サービス通知・報告	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	必須○	有り 通知方法: メール 通知時間: 営業日内での発覚は24時間以内、営業日外の場合は翌営業日中
		緊急事態発生時の通知の有無・方法	必須	有り 通知方法: メール 通知時間: 営業日内での発覚は24時間以内、営業日外の場合は翌営業日中
101	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	無し

(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。