電子印鑑なら
GMOサイン

GMOサイン
セキュリティガイド

Ver.20250326

改訂履歴

改訂履歴		
版	日付	改訂内容
Ver.20220922	2022/9/22	初版発行
Ver.20221111	2022/11/11	ISO/IEC27017: 2015 JIS Q 27017:2016 取得を追記 利用メールサーバーをGMOクラウドサーバーからAWSへ変更
Ver.20230724	2023/7/24	メールOTP（オプション）を追加 タイムスタンプに総務大臣認定を追記 SOC2 type2 保証報告書の受領を追加 サービス稼働率に2022年実績を追加 障害発生件数を2022年実績に更新
Ver.20231227	2023/12/27	GMOサインのサービス推奨環境を更新
Ver.20240719	2024/7/19	SOC2 type2に更新 ISMAPを追加 PGマルチペイメントに口座振替を追加 Pardotを削除 サービス稼働率に2023年実績を追加 障害発生件数を2023年実績に更新
Ver.20241003	2024/10/3	JIIMA「電子取引ソフト法的要件認証」取得を追記
Ver.20250120	2025/1/20	GMOサインのサービス推奨環境を更新
Ver.20250326	2025/3/26	認定タイムスタンプ byGMOの追加 サービス稼働率に2024年実績を追加 障害発生件数を2024年実績に更新

目次

はじめに：P4

機密性（アクセス制限・暗号化）：P5
- GMOサインへのアクセスについて（お客さま側・運用者側）
- 外部からの攻撃・不正アクセス対策
- 暗号化による保護

可用性（サービス提供・サポート）　：P8
- システム構成について
- システム監視について
- お客さまへの通知について
- サービス提供・サポート窓口について
- BCP（事業継続計画）について
- GMOサインのサービス推奨環境（管理画面、署名画面）

完全性（改ざん防止・データ管理）：P12
- データ・ファイルの改ざん防止について
- データ取得について
- クロックの同期について
- バックアップについて

その他（第三者認証・基盤など）：P15
- 第三者認証・基盤について
- セキュリティに関する当社の対応およびお客さまの義務
- インシデント対応について
- 開発体制・方針について
- 解約時のデータの扱い
- 外部サービスの利用

電子印鑑GMOサイン クラウドサービスレベルチェックリスト：P22

お問い合わせ：P27

用語・機能詳細等につきましては、GMOサイン ヘルプセンターにて検索もしくは当社へお問い合わせください	
ヘルプセンター	https://helpcenter.gmosign.com/hc/ja

はじめに

本文書(※)は、GMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社（以下、当社）が運営・提供する【電子印鑑GMOサイン】について、情報セキュリティの三要素である「機密性」「可用性」「完全性」を軸に、情報セキュリティへの取り組みを説明したものです。また、お客さまに安心・安全にサービスをご利用いただくため、お客さまに対応いただきたい点についても記載しています。

また、クラウドサービスチェックリストも掲載していますので、併せてご確認ください。

(※)GMOサインサービス本体についての説明となります。一部のオプションサービスや他社サービスとの連携機能等については該当しない場合があります。詳しくは利用時にお問い合わせください。

セキュリティガイドでは
情報セキュリティの三要素を軸にご説明しています

情報セキュリティ三要素

機密性

- 閲覧できる権限を持つユーザーや運用者だけにアクセス権限を付与
- 情報の漏えい、不正アクセスから保護すること

可用性

- お客さまや運用者は、いつでも情報の確認やサービスの利用が可能
- 障害やシステムの停止などから保護すること

完全性

- 情報が最新で正確なデータが保護、および取得できる
- データなど情報の改ざんから保護すること

電子印鑑GMOサインの
機密性

- アクセス制限・暗号化 -

電子印鑑GMOサインの機密性

電子印鑑GMOサインの機密性については、下記の機能および運用体制により担保しています。

GMOサインへのアクセスについて（お客さま側）	
ID／パスワードによる認証	ID＝メールアドレス パスワード＝8文字以上、半角英数および記号の2種類以上の組合わせ
二要素認証	ID/パスワードによる認証に加え、ワンタイムパスワードを利用可能
メールOTP（オプション）	ID/パスワードによる認証に加え、メール送信されたワンタイムパスワードを利用可能
SAMLによるSSO認証（オプション）	ID/パスワードによる認証を停止し、IdPで設定した認証を利用可能
IPアドレス制限　（オプション）	IPアドレスによるアクセス制限を利用可能
契約印タイプでの署名制限	アクセスコード（任意）によるアクセス制限
実印タイプでの署名制限	PINコード入力による署名操作制限
ロールによる閲覧制限	7種類のロールによるデータへのアクセス（閲覧、操作）制限
フォルダ、ユーザーグループによる閲覧制限	フォルダ、ユーザーグループによるデータへのアクセス（閲覧、操作）制限
通信方法	TLS1.2（常時暗号化）、IPv4（IPv6には対応していません）

GMOサインへのアクセスについて（運用者側）	
サーバーへのアクセス制限	特定のIPから権限のある担当者のみアクセス可能
データベースへのアクセス制限	外部からのアクセス不可 特定のIPから権限のある担当者のみアクセス可能
サーバー特権アカウントの管理	権限のある担当者のみ利用可能
運用者の操作ログの記録と保管	サーバーやデータベースへのログイン、操作内容、特権アカウントの使用内容を記録し、編集できない場所へ保管

※インシデント調査のために、お客さま環境のログを確認することがあります。
※法令等に基づく場合、例外的に第三者機関（警察や裁判所など）へ開示する場合があります。

電子印鑑GMOサインの機密性

外部からの攻撃・不正アクセス対策	
FW(Firewall)	FWにより、特定のIPや必要ポートのみ通信を許可
WAF(Web Application Firewall)	WAFにより、アプリケーションへの不正な攻撃からシステムを保護
IDS/IPS	アプリケーション、ネットワークやサーバーOSへの不正な攻撃を検知し、防御。WAFと組み合わせて簡易的なDDoS・DoS攻撃をブロック
ウィルススキャン	サーバーおよび作業端末にセキュリティソフトを導入し、定期的なウィルススキャンを実施
第三者の客観的な評価	外部セキュリティ診断専門会社による脆弱性診断を実施（年1～2回）
セキュリティパッチ・アップデート	GMOインターネットグループ全体でCSIRT（Computer Security Incident Response Team)を組織し、脆弱性情報を確認。確認した情報にもとづきGMOサインにおいて、パッチ適用やソフトウェアアップデートを実施

暗号化による保護	
暗号化技術採用基準	暗号技術を採用する際には、CRYPTREC電子政府推奨暗号リストから採用
暗号技術規制管理	暗号輸出入の規制に抵触することがないように配慮
暗号化の対象と方式	通信：TLS1.2 各種データ（※）：AES暗号化方式 パスワード：ハッシュ化してデータベース保存
電子証明書・署名鍵（秘密鍵）	電子署名に必要な電子証明書・署名鍵は堅牢な専用環境HSM（Hardware Security Module）にて厳重に保管 ※SEIKOクラウドHSM利用

※各種データ・・・個人情報や署名者情報などの機密データ、文書PDF
暗号鍵はサーバーのキーストアおよびデータベースに保管
各種データは暗号化された状態でバックアップ

電子印鑑GMOサインの
可用性

- サービス提供・サポート -

電子印鑑GMOサインの可用性

電子印鑑GMOサインの可用性については、下記の運用体制により担保しています。

システム構成について	
システム基盤	AWS ：Amazon Web Service（東京、大阪リージョン）
システムの冗長構成	障害発生時において早急な復旧ができるよう、複数データセンター間で冗長構成にて稼働
DDoS・DoS攻撃への対応	WAFとIDS/IPSの組み合わせで対応

システム監視について	
システム監視について	・サーバーリソース、稼働負荷状況を常時監視 （アラート発生時や利用の伸びを予測し、リソース追加など対処）
	・ログ監視の実施 （サービスの異常や異常処理、署名処理を検知・対処）

お客さまへの通知について	
お知らせの通知方法 **・プレスリリース** **・セミナーやキャンペーンなど** **・機能アップデート、改善** **・メンテナンス作業**	Webサイトのお知らせ欄・サービスTOP画面への掲載、メールで通知
機能アップデート、改善の通知時期	既存の利用方法に変更可能性のないアップデート：1週間前～事後通知 既存の利用方法に変更可能性のあるアップデート：2週間前までに通知 （緊急時を除く）
メンテナンス停止の事前通知時期	2週間前までに通知 （緊急時を除く）
障害・不具合状況の通知方法と時期	障害・不具合を検知後、2時間以内に通知 （初回通知以降、障害収束まで適時、情報更新） 通知方法については、障害内容に応じて、Webサイトのお知らせ欄・サービスTOP画面への掲載、メールや電話で通知

電子印鑑GMOサインの可用性

サービス提供・サポート窓口について	
サービス提供時間	・サービス提供 24時間365日（計画停止を除く） ・定期保守なし ・サポート体制 平日10～18時で対応 ※メール、フォーム受付は24時間365日
サポート窓口	メール・チャット・お問い合わせフォーム・電話 ※GMOサインのお客さま（有料・無料プラン）およびお客さまからGMOサインを通じて署名依頼を受けた相手方も利用可能
導入に関する支援サポート	対応可能（お問い合わせください）
Webアプリ以外のサービスについて	・API　※形式:REST型 構文:JSON（POST） ・対面契約プロ ・スマートフォン向けアプリ ・その他SaaSサービス連携

BCP（事業継続計画）について	
災害等によるデータセンター障害でのサービス停止時	遠隔地データセンターにて設備を再設定、サービスを再稼働
目標復旧時間（RTO）※	3.6時間
目標復旧地点（RPO）※	10分～最大24時間
サービス停止時の代替措置	・契約締結済文書の確認 →PDFリーダーにより、文書内容および電子署名の確認が可能 →CSVファイルにより、文書詳細情報の確認が可能 ※PDF、CSVファイルをお客さま側で保管している場合 ・契約の締結 →書面（紙）での契約締結を検討ください

※目標時間であり、SLAとして保証するものではありません。

電子印鑑GMOサインの可用性

GMOサインのサービス推奨環境（管理画面の推奨環境）	
Windows	**Macintosh**
Windows 10 以上 <ブラウザ> Google Chrome 最新版 Firefox 最新版 Microsoft Edge(Chromium版)最新版	MacOS 13.0 以上 <ブラウザ> Safari 最新版 Google Chrome 最新版

GMOサインのサービス推奨環境（署名画面の推奨環境）			
Windows	**Macintosh**	**Android**	**iPhone / iPad**
Windows 10 以上 <ブラウザ> Google Chrome 最新版 Firefox 最新版 Microsoft Edge 最新版 (Chromium版)	MacOS 13.0 以上 <ブラウザ> Safari 最新版 Google Chrome 最新版	Android 10.0 以上 <ブラウザ> Google Chrome 最新版 ※Galaxyブラウザ、らくらくスマートフォンなどの簡単操作のスマートフォンは対応外	iOS 17.0 以上 (iPhone XS以上) iPad OS 17.0 以上 <ブラウザ> Safari 最新版 Google Chrome 最新版

電子印鑑GMOサインの
完全性

- 改ざん防止・データ管理 -

電子印鑑GMOサインの完全性

電子印鑑GMOサインの完全性については、下記の運用体制により担保しています。

データ・ファイルの改ざん防止について	
電子署名とタイムスタンプ	文書PDFに電子署名とタイムスタンプを付与し、いつ誰が署名したか、署名後に改ざん・編集がないことを担保しています
セキュリティソフト・IPS/IDSの導入	ウィルス駆除、ファイル改ざんや不正アクセスの検知・進入遮断など対策
データの暗号化	文書PDFおよびデータベースを暗号化して保存 （バックアップデータも暗号化して保存）
アクセス制限について	サーバー、データベースへのアクセス制限を実施し、改ざんを防止
運用者の操作ログの記録と保管	サーバーやデータベースへのログイン、操作内容、特権アカウントの使用内容を記録し、編集できない場所へ保管
運用者への教育	情報セキュリティに関する教育・テストを年２回実施

データ取得について	
お客さまのデータについて	・文書ごとにPDFダウンロードが可能(※) ・契約情報（文書詳細情報）は、CSVダウンロードが可能 ・登録ユーザーアカウント情報のCSV一括ダウンロードが可能
お客さまの操作ログ	・操作ログは過去1年間、3か月分ごとにCSVダウンロード可能 ・送信件数明細を過去2年間、1ヶ月ごとにCSVダウンロード可能
システム側のログ	当社にて3年以上保管（システムログ、アプリケーションログ）

※大量にある場合は、文書一括ダウンロードサービスも提供しています。お問い合わせください。

クロックの同期について	
サーバーについて	GMOサイン提供のサーバインスタンスはAWSの提供するAmazon Time Sync Serviceと時刻同期を行い、各サーバの時間のずれが発生しないよう対応しています
タイムスタンプについて	電子契約締結のPDF文書に付与するタイプスタンプは、総務大臣認定のセイコータイプスタンプサービスおよび認定タイムスタンプ byGMOを利用し、電子署名の時刻を正確に処理しています

電子印鑑GMOサインの完全性

バックアップについて	
バックアップ対象・頻度	**以下を対象にバックアップを実施** ・データベース（暗号化）：日次、30世代 ・PDF、印影画像（暗号化）：日次、30世代 ・サーバー：日次、3世代 ・システムログ：日次、全世代 ・アプリケーションログ：日次、全世代
復旧について	有事の際には直近のバックアップからデータベース及びPDF、コンテンツファイル等を復旧
バックアップ方法	遠隔地へのレプリケーション（複製）、スナップショット
アクセス制御	データへのアクセスは本番環境サーバーにアクセスできる作業担当を限定し、かつ、操作記録をログに残し、監視することで不正アクセスを抑止しています。
どこに保管されるか	AWS東京、大阪リージョン内 （バックアップ格納場所へのアクセスを制限）
保管期間	データベース：1世代あたり1ヶ月保管 PDF等コンテンツファイル：1世代あたり1ヶ月保管 システムログ：3年間以上 アプリケーションログ：3年間以上 お客さまの操作ログ：1年間以上

※お客さまは、必要に応じて文書PDFファイルおよび文書詳細情報をCSVファイルでダウンロードしバックアップとして保存することが可能です。
データが大量にある場合は、文書一括ダウンロードサービスも提供していますので、お問い合わせください。

その他

- 第三者認証・基盤など -

第三者認証・基盤について

第三者認証について	
ISO/IEC27001（情報セキュリティ）	ISO/IEC27001: 2013 JIS Q 27001:2014を取得（※） https://www.gmogshd.com/isms/
ISO/IEC27017（クラウドサービスセキュリティ）	ISO/IEC27017: 2015 JIS Q 27017:2016を取得 https://www.gmogshd.com/isoiec-27017/gmosign.html
ISMAP	ISMAPを取得 https://www.gmosign.com/products/security.html
SOC2 保証報告書	SOC2 type2 保証報告書を受領 https://www.gmosign.com/products/security.html
JIIMA認証	JIIMA「電子取引ソフト法的要件認証」を取得 https://www.gmogshd.com/news/news-13980
WebTrust （国際的な電子商取引認証局監査プログラム）	GMOグローバルサイン株式会社において、電子認証局に関するWebTrustを取得 https://jp.globalsign.com/webtrust/
公的個人認証サービスにおける総務大臣認定	GMOグローバルサイン株式会社において、電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律第17条第1項第6号の規定に基づく主務大臣認定を取得 https://jp.globalsign.com/service/nintei.pdf

※ISO/IEC27001: 2013 JIS Q 27001:2014の運用ルールに従い、外部審査機関による監査を年に2回実施しており、情報セキュリティ体制の維持・向上を徹底しています。

GMOサインの基盤について	
クラウド基盤	AWS （Amazon Web Service）を利用（東京、大阪リージョン） ※データセンター設備および環境状況の安全性については、定期的に運用事業者に確認
適用法令	日本法

セキュリティに関する当社の対応およびお客さまの義務

当社の対応

当社は、主に下記のセキュリティ対策を実施します。

- アプリケーションのセキュリティ対策
  →外部セキュリティ診断専門会社による脆弱性診断を実施（年1～２回）
- お客さまデータの保護
  →暗号化による保護、WAF、セキュリティソフト、IDS/IPSによる保護を実施
- サービス提供に利用するミドルウェア、OS、その他インフラのセキュリティ対策
  →脆弱性情報をチェックし、ソフトウェアのセキュリティパッチやアップデートを事前テストの上、実施。
  →外部セキュリティ診断専門会社によるプラットフォーム診断を実施（年1～2回）

お客さまの義務

お客さまは、下記のセキュリティ対策を実施するものとします。

- GMOサイン アカウントの管理（必要ユーザーの登録、削除、権限設定、組織管理設定など）
- ID/パスワードの管理（強度の高いパスワードの利用やメモ、共有しないなど漏洩防止の徹底）
- 利用端末のセキュリティ対策（WEBブラウザやOSなどのソフトウェアアップデート、ウィルス対策の徹底）
- インシデントの発見やインシデントに発展する可能性のある不審な事象を発見した際の当社への速やかな連絡（連絡窓口は次ページ参照）

インシデント対応について

インシデントについて	
お客さまからの情報共有	お客さまは、GMOサインに関するインシデント（サービスの利用不能、情報漏洩、データ消失、なりすましサイトの存在）もしくはインシデントに発展する可能性のある不審な事象を発見した場合、当社に速やかに連絡するものとします。
当社からのインシデント報告	当社は、インシデントを認知した場合には、下記に従い、お客さまにインシデントに関する情報を通知するものとします。 【通知までの目標時間】 インシデントを認知したときから6時間以内 【通知方法】 インシデントの内容や状況により、下記のいずれかの方法で通知します。 ・GMOサイン Webサイトお知らせ欄への掲載 ・GMOサインのログイン画面やログイン後のTOP画面のお知らせ欄への掲載 ・利用者へメール通知 ・利用者へ電話連絡

インシデント発生時の連絡先	
窓口	電子印鑑GMOサイン 運営事務局
連絡先	お電話：03-6415-7444（受付時間 平日10:00-18:00） メールアドレス：sales@cs.gmosign.com お問い合わせフォーム：https://www.gmosign.com/form/

開発体制・方針について

開発体制・方針について	
開発体制	GMOサインのシステムは、自社で開発をしており、下記の手順に基づきテストおよびリリースを実施しています。 ・アプリケーションコード開発（新機能追加、改善、修正） ・ローカル開発環境でのテスト ・コードレビューの上、アプリケーションコードへの組み込み ・ステージング環境でのシステムテスト ・本番環境へのリリース手順書作成 ・本番環境へのアプリケーションコードのリリース
開発方針	フロントエンドについては、当社が定義する「GMOサイン・デザインシステム」の内容に従い、ユーザービリティに配慮した統一的な開発を行います。 バックエンドについては、当社が定義する「開発ガイドライン」の内容に従い、セキュリティに配慮した統一的な開発を行います。

解約時のデータの扱い

解約時のデータの扱い	
削除について	お客さまがGMOサインを解約された際は、解約月の翌々月末にGMOサイン上にアップロードした文書PDF、印影画像をサーバー上より物理削除し、削除ログに証拠を記録します。 バックアップ保存している文書PDF、印影画像は物理削除から３１世代目で削除が完了となります。
削除対象	• 文書PDF • 登録済印影画像
文書PDF削除条件	• 相手方（署名依頼先）のGMOサインアカウントに保存されていない文書PDF • 解約後、ダウンロード、文書同期の有効期限が切れている文書PDF
削除しないデータ	GMOサインを利用して電子署名を付したことを証明するためのログおよび取引データ（文書名や署名者情報等）については、解約後もサーバーおよびデータベース上に残ります。 ※論理削除とし、物理削除は行いません。 また下記のログについては、一定の期間以上保管します。 ・システムログ：3年間以上 ・アプリケーションログ：3年間以上 ・お客さまの操作ログ：1年間以上

外部サービスの利用

クラウドサービス	機能	運営会社	情報
AWS	インフラ基盤	Amazon Web Services	サーバー、ネットワーク、データベース等
SEIKOタイムスタンプサービス	電子署名時のタイムスタンプ付与	セイコーソリューションズ株式会社	署名ハッシュデータ
SEIKOクラウドHSM	署名用電子証明書、署名鍵の保管（暗号化）	セイコーソリューションズ株式会社	電子証明書、署名鍵と付随の管理情報（Key IDなど）
PG マルチペイメント※	クレジットカード決済、口座振替	GMOペイメントゲートウェイ株式会社	クレジットカード情報、決済情報
Doc Mail※※	SMS送信	株式会社クローバー・ネットワーク・コム	携帯電話番号
Salesforce	SFA、CRM MA	株式会社セールスフォース・ジャパン	お問い合わせなど各種フォームに入力された情報、お申し込み時の情報（会社名、氏名、メールアドレス等）

※GMOサイン ペイメントにおいて利用

※※SMS送信の機能を有するオプションサービスにおいて利用

電子印鑑GMOサイン
クラウドサービスレベルチェックリスト

電子印鑑GMOサイン クラウドサービスレベルチェックリスト

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
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
2	可用性	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	無 停止を伴うメンテナンスが発生する場合は、2週間前までにWebサイトのお知らせ欄、サービスTOP画面へ告知掲載、メールにて通知の上、適宜実施
3	可用性	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 サービス終了の6ヶ月前までにWebサイトのお知らせ欄、サービスTOP画面へ告知掲載、メールにて通知
4	可用性	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 告知なしのサービス停止無し プログラムや各種設定データの預託無し
5	可用性	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（%）	2022年：100.00% 2023年：99.96% 2024年：99.78% ※停止時間は当社基準による
6	可用性	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 遠隔地にあるサーバおよびバックアップデータよりサービス復旧
7	可用性	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	有 遠隔地にバックアップした各種ファイル／データから復旧を実施
8	可用性	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）	有 文書データ（PDF）、文書詳細データ（CSV）のダウンロード もしくはオプション提供のAPIにて上記データ取得
9	可用性	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 機能追加・修正対応を随時実施し、アップデートの事前もしくは事後にWebサイトのお知らせ欄、サービスTOP画面へ告知掲載、メールにて通知。お客さまへの影響が大きい変更は、原則2週間前に通知。 変更管理（パッチ管理含む）申請、承認運用を実施。
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	3.6時間以内
11	信頼性	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	3.6時間以内　※災害による被害を除く
12	信頼性	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	13件 0件（対応に1日以上要した障害） ※2024年実績
13	信頼性	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 サービス稼働状況、サーバーリソース、パフォーマンス、ネットワークトラフィック等をツールにて監視 特定の基準値を超えたり、異常な値を検知した場合にアラート通知

電子印鑑GMOサイン クラウドサービスレベルチェックリスト

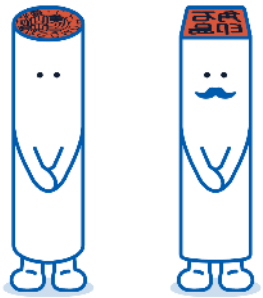
No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
14	信頼性	障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス（通知先／方法／経路）	有無	有 障害を確認した後、Webサイトのお知らせ欄に記載し、サービス担当者（申込み時登録情報）に対し、メール、電話等の方法で連絡を行う
15	信頼性	障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	時間	障害確認から2時間以内目標
16	信頼性	障害監視間隔	障害インシデントを収集／集計する時間間隔	時間（分）	1-5分
17	信頼性	サービス提供状況の報告方法／間隔	サービス提供状況を報告する方法／時間間隔	時間	通常稼働時は報告等の実施なし 障害発生時は対応状況に応じ適宜更新
18	信頼性	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 利用者のアクセスログ、操作ログ
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間（秒）	ウェブ応答時間：0.5～5秒（ベストエフォート）
20	性能	遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間（分）	2分
21	性能	バッチ処理時間	バッチ処理（一括処理）の応答時間	時間（分）	1件/1秒目安（ベストエフォート）
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 組織アカウント単位で一部カスタマイズ可能な機能を提供（サービス内の管理パネル参照）
23	拡張性	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 APIを提供
24	拡張性	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）	無 利用量に応じリソースを拡張するため、基本的な制限なし
25	拡張性	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	利用量に応じリソースを拡張
			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	無料・有料プラン共に 電話受付時間：10時～18時 メール、お問い合わせフォームからの受付：24時間365日対応 （年末年始・土日・祝祭日を除く） ※対応時間は平日10時～18時
27	サポート	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	無料・有料プラン共に 電話受付時間：10時～18時 メール、お問い合わせフォームからの受付：24時間365日対応 （年末年始・土日・祝祭日を除く） ※対応時間は平日10時～18時
28	サポート	リードタイム	一般問合せ時の回答までに要する時間	時間帯	1-2営業日を基本とする

電子印鑑GMOサイン クラウドサービスレベルチェックリスト

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
データ管理					
29	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 日次でバックアップを実施 データベース：30世代 PDF等コンテンツファイル：30世代 有事の際には直近のバックアップからデータベース及びPDF等コンテンツファイルを復旧する。 個人情報、PDFファイル等の機密情報は暗号化して保管（AES暗号化方式） データへのアクセスは本番環境サーバーにアクセスできる作業担当者を限定し、かつ、操作の記録をログに残し、監視することで不正アクセスを抑止している。
30	データ管理	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、データを保証する時点	時間	10分～最大24時間
31	データ管理	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	データベース：1世代あたり1ヶ月保管 PDF等コンテンツファイル：1世代あたり1ヶ月保管 システムログ：3年間以上 利用者の操作ログ：1年間
32	データ管理	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 解約月の翌々月末にサーバー上より物理削除し、削除ログに証拠を記録 バックアップ保存しているデータは物理削除から３１世代目で削除完了
33	データ管理	バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	30世代
34	データ管理	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 AES暗号化方式
35	データ管理	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 ID、ロールによる分離 ※直接ストレージにアクセス不可
36	データ管理	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 利用規約参照 https://www.gmosign.com/order/pdf/agreement.pdf 保険加入
37	データ管理	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 解約時は必要データをPDFおよびCSV形式でダウンロード可能 解約後は一定の期間経過後にデータ削除を実施
38	データ管理	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 電子署名の付与および一括検証により整合性の検証が可能
39	データ管理	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 入力可能なコンテンツデータを制限

電子印鑑GMOサイン クラウドサービスレベルチェックリスト

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
セキュリティ					
40	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: 2013　JIS Q 27001:2014」 「ISO/IEC 27017: 2015　JIS Q 27017:2016」 「ISMAP」 「SOC2 type2 保証報告書」 を取得
41	セキュリティ	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 サービスリリース以降、年1～2回、第三者機関による脆弱性診断（WEBアプリケーション診断、プラットフォーム診断、ペネトレーションテスト）を実施
42	セキュリティ	情報取扱い環境	提供者側でのデータ取扱環境が適切に確保されていること	有無	有 オフィスネットワークに接続され秘密鍵を持った特定端末のみデータの取り扱いを行う 事業所はIDカードによる入退室管理を実施し、第三者の立ち入り不可
43	セキュリティ	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 SSL通信、TLS1.2
44	セキュリティ	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
45	セキュリティ	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 ID、ロールによる情報隔離 ※直接ストレージにアクセス不可
46	セキュリティ	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 本番環境サーバーにアクセスできる担当者を限定し、かつ、編集不可の場所へ操作のログを記録し、不正アクセスを抑止している
47	セキュリティ	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	IDはユーザー単位で付与されており、操作ログをCSVダウンロードした上で、ID単位で操作内容の確認が可能 操作ログは1年間保存
48	セキュリティ	ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	サーバー：リアルタイムスキャン フルスキャン（月次） 作業端末：日次
49	セキュリティ	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	有 バックアップデータはクラウド上に保管し、持ち出し可能な媒体への保存は不可
50	セキュリティ	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	把握している 保存地（東京、大阪）



お気軽にお問い合わせください

電子印鑑GMOサイン 運営事務局	
お電話	03-6415-7444（受付時間 平日10:00-18:00）
メールアドレス	support@cs.gmosign.com
お問い合わせフォーム	https://www.gmosign.com/form/
オンライン商談	https://www.gmosign.com/online/

GMOサイン　検索