Lステップ セキュリティチェックシート

2026/08/12発行

本資料は、ソーシャルデータバンク株式会社が提供するサービス、「Lステップ」について、そのセキュリティ対策を記載したものです。
本資料は経済産業省の提供する「クラウドサービスレベルのチェックリスト」に基づいて、任意で項目を追加して作成しています。

◆ソーシャルデータバンク株式会社は、下記認証登録範囲の情報セキュリティマネジメントシステムについて、JIS Q 27001:2023(ISO/IEC 27001:2022)の認証を取得しています。
＜認証番号＞JP23/00000242
＜認証登録範囲＞
・クラウド型マーケティングツールの開発、運用、提供
・ソフトウェアの受託開発、運用、提供
適用宣言書 第1版
（ほかの事業所）日吉オフィス
＜認証機関＞：SGSジャパン株式会社(ISR021)

◆ソーシャルデータバンク株式会社は、プライバシーマークを取得しています。
＜登録番号＞10824855
＜審査機関＞JIPDEC

※各認証の詳細・有効期限等については認証機関のWebサイトより最新情報をご確認下さい。

No.	種別	サービスレベルの項目	規定内容	測定単位	回答
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 (計画停止を除く)
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	有無	有 10営業日前にサービス内およびWebサイトでお知らせします。
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 現時点で終了の予定はありませんが、6ヶ月以上前にサービス内およびWebサイトでお知らせします。
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（%）	■サービス稼働率 2025年稼働率　99.84% 2024年稼働率　99.99% 2023年稼働率　100.00% 2022年稼働率　99.97% 2021年稼働率　99.87% ※計画停止は除きます
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 サーバーは複数データセンターで冗長化して運用しています。
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	LINE公式アカウントマネージャー(https://manager.line.biz/)にて一斉配信を行うことが可能です。
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）	有 万が一に備えお客様で友だちリストをCSV形式でダウンロードいただくことが可能です。
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 機能追加など、お客様に影響のあるアップデートはサービス内にて随時お知らせを行っています。お客様への影響が大きい変更については、1週間以上前にサービス内で適宜告知を行っています。
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□標時間	時間	3時間以内を目標
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	回数としては公開しておりませんが、個別の障害情報は契約者向けの管理画面にて公開しております。また、対応に1日以上を要した障害件数は過去実績にございません。
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 死活監視、パフォーマンス監視、エラー監視
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 監視ツールにて弊社担当者に通知されます。 お客様への通知は必要に応じてサービス内、Webサイトにて行います。
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	障害発生検知から30分以内を目安としております。
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）	1分
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	必要に応じてサービス内、Webサイトで行います。
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 ログイン履歴は管理者が閲覧できます。セキュリティインシデント発生時は操作ログを1年前まで提供しております。
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間（秒）	公開しておりません
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間（分）	公開しておりません
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）	公開しておりません
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 回答フォームやクロス分析結果など一部の機能の項目も選択的にトップページに配置する範囲での画面変更が可能です。サービス自体の仕様を変更するカスタマイズはできません。
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：下記サービスとの外部連携があります。 ・Googleサービス ・Lメニュープラス オプション機能を利用する場合 ・LIGET ・L-CAST
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）	無
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	無 契約内容によってメッセージ送信数の制限があります。
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	問い合わせフォーム受付：24時間365日 有人チャット対応：平日 10:00-12:00、13:00-17:00 （最終受付：16:45） ※日本時間（JST）での提供となります ※年末年始、GW,などの休業、祝祭日は除きます
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	問い合わせフォーム受付：24時間365日 有人チャット対応：平日 10:00-12:00、13:00-17:00 （最終受付：16:45） ※日本時間（JST）での提供となります ※年末年始、GW,などの休業、祝祭日は除きます
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 データバックアップをAWSのデータセンターに保持しています。 バックアップデータへのアクセスは限定された管理者のみに制限されています。
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とり、データを保証する時点	時間	5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	90日間
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 お客様のご要望に応じてデータ消去可能です。 サービス解約後、一定期間経過後にデータを削除します。
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	35日以内-随時（AWSの継続的バックアップ機能を利用） 90日以内-週次
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
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	無 ストレージの分離は行なっていません。 アプリケーション側でアクセス制御を行なっています。
35		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 利用規約に従います。弊社ではサイバー保険に加入しております
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 サービス解約時にデータを削除する体制を整えています。必要に応じてサービスの契約終了前にデータをCSV形式でダウンロードいただけます。
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、送信時に検証を行っています。通信経路はTLSにより盗聴、改ざんを防いでいます。
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 データ入力時、送信時に検証を行っています。
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 プライバシーマーク：登録番号　第20002891号
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

41		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 データへのアクセスは業務上必要な一部開発者のみに制限されています。
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 ユーザーとサービス間の通信は TLS1.2以上で暗号化しています。
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 アプリケーションレベルでアクセス制御を行っております。
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 データへのアクセスは業務上必要な一部の開発者のみに制限されています。
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	IDは個人ごとに発行して管理しています。また、アクセスログは365日前までは個別対応にて提供可能です。
47		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	開発・運用に利用するマシンはリアルタイムスキャンを有効化しています。
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	有 二次記憶媒体の利用を禁止しています。
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	データ保存にはAWSの国内リージョンのみ利用しております。
50		不正アクセスに対する対策	不正アクセスやサイバー攻撃の有無を定期的に確認しているか	有無／実施状況	不正アクセスがないか、重要なシステムについては定期的な監視を行っております。 監視状況は運用者とは異なる管理者が確認しています。