

上位プロバイダーに業務を委託または依存している事業者に関する
「安全・安心マーク審査基準」について

基本要件
(1) 上位プロバイダーが『既に安全・安心マークを許諾』されていること。
(2) 当該事業者のシステムのセキュリティについては上位プロバイダーがその運用・管理を行っている場合には、そのセキュリティ対策について責任をもつものとし、審査項目「2-1-1」の「セキュリティ診断報告書」を当該事業者へ提供するものとする。
(3) 「障害発生時の連絡体制」については、上位プロバイダーと当該事業者を横断した「体制」の整備と当該文書の提出を義務付ける。
(4) 当該事業者は、利用者に対して少なくとも以下を提供していなければならない。 (a) 利用者と直接契約を締結している。 (b) 前項に対応する『契約約款』があり、かつ利用者が随時閲覧可能であること。 (c) 利用者に対して『ヘルプデスク・サービス』を設置して、トータルに責任をもって対応する一次対応窓口サービス/サポートを提供していること。 (d) 利用者が、当該事業者のサービスが特定の上位プロバイダーのサービスを利用しているサービスであることを明確に理解できる措置を講じていること。具体的には、『サービス名称』などに一次プロバイダーのサービス名称が明確に示されていることなどが必要である。
(5) 上位プロバイダーとの間で『業務提携契約』、またはそれに相当する契約が締結されており、当該契約には、少なくとも以下が明確に規定されていること。 (a) 上記第(4)項に示された要件を、当該事業者が満たすべきことの規定。 すなわち、 <ul style="list-style-type: none">・ 利用者との直接契約の締結・ 『契約約款』があり、かつ利用者が随時閲覧可能・ 『ヘルプデスク・サービス』など、一次対応窓口サービス/サポートの提供 当該事業者のサービスが特定の上位プロバイダーのサービスを利用しているサービスであることを明確に理解できる措置 (b) サービス提供における上位プロバイダーと当該事業者との責任分界点が、「機器ネットワーク図」などで明確に規定されていること。 (c) 障害発生時など緊急に利用者に通知すべき事態が発生した場合の当該事業者と上位プロバイダーの役割分担と責任の範囲が明確に規定されていること。

と。特に、利用者対応責任が明確に規定されていること。

(d) 利用者がサービスを解約する場合に、当該事業者との手続以外の手続や期間を必要としないことの規定。

(e) 利用料金について、当該事業者が直接課金・請求していること。

(6) Web サーバによる情報提供などを上位プロバイダーに委託または依存している場合には、利用者が少なくとも「1 クリック以内」に当該事業者のトップページを閲覧可能となっていること。

[注1] したがって、事業者が2社以上の上位プロバイダーのサービスを提供している場合には、それぞれ別個のサービスとして上記を満たしていなければならない。

[注2] 上記を満たさないサービスについては「安全・安心マーク」の許諾対象とはならない。

[注3] また同じ意味から、「販売委託」など、利用者が直接上位プロバイダーに接続してサービスを利用する場合も「安全・安心マーク」の許諾対象とはならない。

上位プロバイダーに業務を委託または依存している事業者に関する
「安全・安心マーク審査基準」についての回答書

※ 上位プロバイダーに業務を委託または依存している事業者である場合には、以下の該当する項目の にチェックし、必要事項を直接ご記入下さい。
(全項目、必須となっております。ご注意ください。)

1-1-1 上位プロバイダーが「安全・安心マーク」を許諾されている

上位プロバイダーをご記入下さい。及び、上位プロバイダーとの業務提携契約書または相当する覚書などを提出して下さい。提出に当たっては右肩に「上位 1-1-1」と記入して下さい。

使用許諾番号：

サービス名称：

「安全・安心マーク」を許諾されていない

2-1-1 セキュリティ対策を施している

セキュリティ対策は施していない

3-1-1 障害発生時の連絡体制について、上位プロバイダーとの横断した体制が整っている

障害発生時の上位プロバイダーと事業者を横断した連絡体制を明示した文書を提出して下さい。提出に当たっては右肩に「上位 3-1-1」と記入して下さい。

体制が整っていない

4-1-1 当該事業者は利用者に対して少なくとも以下を提供している

- * 利用者との直接契約を締結
- * 契約約款があり、かつ利用者が随時閲覧可能
- * 利用者に対してヘルプデスク・サービスを設置し、トータルに責任をもって対応する一次対応窓口サービスおよびサポートを提供
- * 利用者が当該事業者のサービスが特定の上位プロバイダーのサービスを利用しているサービスであることを明確に理解できる（具体的には、『サービス名称』などに一次プロバイダーのサービス名称が明確に示されていることなどが必要)

提供していない

5-1-1 サービス提供における上位プロバイダーと当該事業者との責任分界点が、「機器ネットワーク図」などで明確に規定されている

上位プロバイダーの事業者との間の責任分界点を明示した機器構成図またはそれに相当する文書を提出して下さい。提出に当たっては右肩に「上位 5-1-1」と記入して下さい。

明確に規定されていない

5-1-2 障害発生時など緊急に利用者に通知すべき事態が発生した場合の当該事業者と上位プロバイダーの役割分担と責任（特に、利用者対応責任）の範囲が明確に規定されている

上位プロバイダーと事業者との役割分担と責任の範囲が明確に規定されている業務提携契約書、またはそれに相当する文書を提出して下さい。提出に当たっては右肩に「上位 5-1-2」と記入して下さい。

規定されていない

- 5-1-3 利用者がサービスを解約する場合に、当該事業者以外との手続や期間を必要としていない
- 当該事業者以外との手続や期間を必要としている
- 5-1-4 利用料金について、当該事業者が直接課金・請求している
- 当該事業者が課金・請求していない
- 6-1-1 Web サーバによる情報提供などを上位プロバイダーに委託または依存している場合、利用者が少なくとも「1 クリック以内」にトップページを閲覧可能となっている
- 閲覧可能となっていない

以上の通り回答いたします。

担当者署名（肉筆）押印：

印

（担当者は部署名・役職も明記して下さい）