

CROSSMALL

クラウドサービス仕様書

改訂履歴

Ver.	改定日	改定内容	作成	承認
1	2022/05/26	初版発行	土居真人	池本任男
1.1	2022/7/29	データベース暗号化の記載文面を修正	上田英知	池本任男
1.2	2022/10/18	ISMS 認証JIS Q 27017:2016(ISO/IEC 27017:2015)を追加	池本任男	池本任男
1.3	2023/01/10	情報・ログの記載文面を修正	土居真人	池本任男
1.4	2025/01/15	パスワードポリシーを多要素認証ありに修正	中村祐輔	池本任男
1.5	2025/08/25	2.4.4.セキュリティの通信暗号化に関する記述を修正 2.4.6.バックアップの世代数を5から7へ修正	横山健一	池本任男

目次

1. 本書の目的	4
2. 概要	4
2.1. 本サービスの提供者	4
2.2. 本サービスの対象者	4
2.3. 本サービス対象国	4
2.4. 本サービスの利用条件・制約	5
2.4.1. 利用環境	5
2.4.2. 本サービスの利用に必要な回線	5
2.4.3. 本サービスへの接続回線	6
2.4.4. セキュリティ	6
2.4.5. ソフトウェアバージョンアップ	7
2.4.6. バックアップ	7
2.4.7. クロック同期	7
2.5. サービスレベル	7
2.5.1. サービス提供期間	7
2.5.2. 可用性	7
2.5.3. 目標障害復旧時間	8
2.5.4. サービス停止	8
2.5.5. 通知方法	8
2.6. 当社サポートデスク	9
2.6.1. サポートデスク対応時間	9
2.6.2. サポートデスク対応内容	9
2.7. 利用契約終了時のデータ破棄	9
2.8. 情報・ログ	9
2.9. 情報セキュリティに配慮した開発方針	10

2. 10.	情報セキュリティ及び個人情報の取り扱い	10
2. 11.	公的認証取得状況	10
2. 12.	監査等のご要望について	10

1.本書の目的

CROSSMALL クラウドサービス仕様書は、当社が提供する本サービスの内容、提供方法、サービスレベル、お問い合わせ方法等、本サービスの詳細について記述したものです。本書に記載されていない事項については、本規約(「CROSSMALL 利用規約」)の条項に従うものとします。

2. 概要

本サービスは複数のネットショップ運営で発生する業務を一元管理するクラウドサービスです。各店舗から入る注文、連動して変わる在庫数、発注・仕入に至るまで一元管理し、更に商品ページも複数サイトに一括登録可能です。ネットショップの多店舗運営に必要な業務を効率化・自動化して、より最適な店舗運営を可能にします。

2.1. 本サービスの提供者

株式会社アイル

2.2. 本サービスの対象者

ユーザー(以下、お客様)

2.3. 本サービス対象国

本サービスの利用は、下記の地域に限定されます。

- 日本

ただし、日本国外で本サービスを利用する場合は、事前に当社へ利用国を申請し、当社から事前の許可を得ていただく必要があります。事前許可なく、本サービス対象国以外の国・地域からアクセスしたことを検知した場合、当社は当該お客様に対し本サービスの提供を中断または利用契約を解除する場合があります。

利用国の申請については、下記の情報を 2.6 でご案内の当社サポートデスクまでご連絡ください。

(a)利用国

(b)利用開始・終了期間

(c)アクセス元 IP アドレス(可能な範囲でレンジレベルでも可)

利用国申請に対する当社の許可後においても、本サービス対象国以外の国・地域における利用または当該国・地域からの利用については、動作を保証するものではありません。また、お客様の責任において適用を受け得る法令を遵守して利用していただくようお願いします。

2.4. 本サービスの利用条件・制約

本サービスはインターネットにアクセスできる環境から、当社が提供した「CROSSMALL クラウドサービスアクセス URL」へ、Web ブラウザからアクセスすることによってご利用いただけます。当社は、お客様に対し、「2.5. サービスレベル」に定める目標に則り、商業的に合理的な努力義務をもって本サービスを提供します。尚、本サービスの提供開始後、お客様から本サービスの内容、運用基準等の変更をご依頼されても、対応できません。また、「2.5. サービスレベル」に定めのない目標については、当社は、努力義務を負わないものとします。本サービスは、当社が指定する下記のホスティングサービス提供事業者及び IaaS 事業者が提供するインフラ上に構築されており、本サービスの一部は各事業者のサービス内容に準じます。

当社指定のホスティングサービス提供事業者： 国内データセンター（専用サーバ）

当社指定の IaaS 事業者： Amazon Web Service（東京リージョン）

以下は、各事業者のサービス内容に準じます。

- ・ データセンターの敷地、建物、サーバ室、機器に関する事項
- ・ データセンターの管理及び運用に関する事項

2.4.1. 利用環境

本サービスを利用するに際して、お客様の動作環境については、当社ウェブサイト (<https://crossmall.jp>) をご確認ください。お客様が上記の動作環境の条件を満たさない環境を利用することに起因して、本サービスの全部または一部が利用できない場合、当社は一切責任を負いません。上記条件を満たす場合でも、お客様またはその利用者の固有の動作環境の制限・設定によっては、本サービスの一部の機能がご利用頂けない場合があります。

2.4.2. 本サービスの利用に必要な回線

インターネットに接続できる環境

- ファイアウォールの設定によって、当サービスにアクセスできない場合があります。このような場合、ファイアウォール設定を変更して頂くことによって、ご利用可能になります。
本サービスはポート 443 の HTTPS プロトコルを利用しています。
- 当社は、インターネット回線事業者・ISP の都合によりシステム利用に支障が発生した場合の責任は負わないものとします。

- 推奨ネットワーク帯域:100Mbps 以上。

端末のネットワーク帯域が遅い回線をご利用すると、ご利用に支障をきたす場合があります。

2.4.3. 本サービスへの接続回線

データセンターの共用回線及び IaaS 事業者の回線を利用しており、回線速度はベストエフォート型です。レスポンスタイムについてもベストエフォート型です。当社は IaaS 事業者の都合により本サービス利用に支障が発生した場合の責任は負わないものとします。尚、データ通信量について著しく利用量が多い場合、お客様のネットワーク構成の変更依頼等、当社からご相談させて頂く場合があります。

2.4.4. セキュリティ

- データベース暗号化(ストレージ暗号化)

※順次、暗号化に対応中（ストレージ増設分より暗号化対応を進めています）

- 通信暗号化方式は、TLS1.2 以降での接続のみをサポート

- 一般ウィルス対策ソフトによるウィルスチェック(パターンファイルは常時更新)

- IPS(Intrusion Prevention System)によるサーバへの不正アクセス対策と監視

- WAF(Web Application Firewall)による Web サーバへの不正アクセス対策と監視

- 定期的な脆弱性検査および対応の実施

経済産業省基準:31 項目診断

- プラットフォーム診断の実施

- ユーザーID/パスワード認証

- IP アドレスによるアクセス制限

- アカウントロック

一定回数のログイン失敗でアカウントロック。

- パスワードポリシー

(a)桁数の指定あり

(b)文字種の組合せあり

半角大小英数字含む 12 文字以上 128 文字以下

(c)ワンタイムパスワード、多要素認証 あり(SMS での 2 要素認証)

※ ID、パスワードの第三者との共有や貸与、譲渡等を行わないでください。お客様は ID、パスワードの使用、管理について一切の責任を持つものとします。

2.4.5. ソフトウェアバージョンアップ

当社が本ソフトウェアの更新が必要であると判断した場合、バージョンアップを当社指定の時間で行います。予定されているバージョンアップについて事前にお客様に通知する合理的な努力を尽くしますが、緊急時のバージョンアップについては事前に通知することができない場合があります。

2.4.6. バックアップ

本サービスで使用する DB データはスレーブ機によるリアルタイムバックアップと日次によるバックアップが取得されます。日次によるバックアップは7世代管理でバックアップ専用サーバにて保管。また、エクスポート機能によりお客様で手動によるバックアップも可能です。

2.4.7. クロック同期

全サーバ NTP にて日次同期

2.5. サービスレベル

2.5.1. サービス提供期間

24時間 365 日(ただし、計画停止を除く)

2.5.2. 可用性

本サービスの稼働率を 99.9% とします。(努力目標とし、保証するものではありません。)
稼働率の算定は下記の計算式によって行います。

$$\text{稼働率(\%)} = \left(1 - \frac{\text{月間累計非稼働時間(分)} \times 1}{\text{月間総稼働時間(分)} \times 2} \right) \times 100$$

※ 小数点第3位以下は切り捨てます。

(※1) 1 回あたりの非稼働時間について、1 分未満は切り捨てます。

非稼働時間とはお客様からの申告により当社が障害と認知した時点、また当社からお客様に障害の通知を行った時点から当社が問題の回復を認知、または代替手段の提供を行った時点までとなります。

(※2) 当該月の日数に 1,440 (60 分×24 時間) を乗じ、計画メンテナンス時間を除いた値となります。

年月	稼働率(%)	非稼働時間(分)	年月	稼働率(%)	非稼働時間(分)
2024 年 10 月	100	0	2025 年 4 月	100	0
2024 年 11 月	100	0	2025 年 5 月	100	0
2024 年 12 月	100	0	2025 年 6 月	100	0
2025 年 1 月	100	0	2025 年 7 月	100	0

2025 年 2 月	100	0	2025 年 8 月	100	0
2025 年 3 月	100	0	2025 年 9 月	100	0

稼働率算定時の「障害発生中の時間」には、本ソフトウェアに直接起因する外部に応答を返せない状態を障害とし、下記の事象は障害には含みません。

- 計画停止
- お客様のネットワーク障害や負荷などお客様の利用環境に起因する場合
- 当社が指定する IaaS 事業者のサービス障害によるサービス停止
- 当社製造以外(第三者)のソフトウェア、FOSS、その他の第三者サービスに起因する障害
- お客様の故意または過失に起因する本サービスの提供の中断または廃止
- 第三者の攻撃に伴う障害
- 天災地変その他の不可抗力による本サービスの提供の中断または廃止
- その他、利用契約において当社が保証しない事象または現象

2.5.3. 目標障害復旧時間

24 時間以内の復旧を目標としますが、保証するものではありません。

2.5.4. サービス停止

当社が本ソフトウェアの更新が必要であると判断した場合や稼働環境最適化が必要と判断した場合、サービス停止を伴うメンテナンスを当社指定の時間で行います。当社が予め計画するバージョンアップ及び、メンテナンスについて下記通知期限を目標に、事前にお客様に通知しますが、緊急時のメンテナンスについては事前に通知することができない場合があります。

区分	内容	連絡期限
計画	影響度の大きい大規模変更、メンテナンス	1ヶ月前
緊急	本サービスの提供の継続に必要な緊急メンテナンス	即日都度
緊急	緊急を要する脆弱性対応	即日都度

2.5.5. 通知方法

計画停止や障害時等の連絡は、ログイン後の本システム管理画面にて通知するするとともに利用申込時にお客様が指定された管理者電子メールアドレス宛、または通知設定に登録された電子メールアドレス宛に電子メール通知を行います。事前にお客様に通知する合理的な努力を尽くしますが、当社が緊急と判断した場合は、事前にお客様に通知することなく、サービスの全部または一部を停止することがあります。

2.6. 当社サポートデスク

本サービスに対するお問い合わせとして、サポートデスクを提供します。

2.6.1. サポートデスク対応時間

受付方法: コールセンター<0120-537-963>、電子メール<support-cm@ill.co.jp>

メール受付時間: 24 時間 365 日 (ただし、メールに対する返信は下記営業時間内での対応となります。)

対応できる営業時間: 当社営業日の 9:00-12:00 / 13:00-17:30

メール受信後は速やかに受信した旨のご通知及びご回答等の対応を開始するよう努めます。

2.6.2. サポートデスク対応内容

本サービスに関するお問い合わせ、及び障害について対応します。

お問い合わせに対し商業的に合理的な範囲内でお客様が問題解決できるよう努めますが、全ての問題解決を保証するものではありません。

サポートデスクにおける対応及びサポートデスクから提供する資料は、すべて日本語によるものとします。

2.7. 利用契約終了時のデータ破棄

利用契約終了に伴うデータ破棄処理については、利用契約終了時から30営業日経過後にデータの破棄処理を実施します。データ消去・破棄証明書が必要な場合、利用契約終了時に当社サポートデスクへ問い合わせください。

【破棄対象データ】

- DB データ
- 画像データ
- 各種環境ファイル(インターフェースファイル等)

2.8. 情報・ログ

当社が本サービスを提供するにあたり、本サービス上で収集する情報(個人情報を除いたアクセスログ、操作ログ、またはエラーログなど)については、利用契約終了後においても、本サービスの改善・発展または保守管理を目的として保有し、これを把握・分析できるものとします。ユーザーのアクセスログは1年間の保存期間とします。また、アクセスログ等のご要望により別途協議の上、ご提示が可能です。

2.9. 情報セキュリティに配慮した開発方針

「セキュリティ実装チェックリスト(IPA)」を満たすことその他、「安全な Web サイトの作り方(IPA)」など複数の指針を含めた、セキュアコーディングルールに準拠することを開発ルールとして定めて開発しております。加えて、第三者機関による脆弱性診断を定期的の実施しております。

2.10. 情報セキュリティ及び個人情報の取り扱い

当社ウェブサイトにて公開する、「情報セキュリティ基本方針」、及び「個人情報保護方針」に準拠します。

情報セキュリティ基本方針:<https://www.ill.co.jp/security/>

個人情報保護方針:<https://www.ill.co.jp/privacy/>

2.11. 公的認証取得状況

公的認証	認証登録番号	登録日
プライバシーマーク	20000007	2004 年 9 月 30 日
ISMS 認証 JIS Q 27001:2014(ISO/IEC 27001:2013)	IS 652607	2016 年 9 月 8 日
ISMS クラウドセキュリティ認証 JIS Q 27017:2016(ISO/IEC 27017:2015)	CLOUD 776406	2022 年 9 月 6 日

2.12. 監査等のご要望について

原則、お客様のフォーマットによるセキュリティチェックシートへのご回答のみの対応となります。