FlexCRM 情報セキュリティインシデント対応方針

当社は、FlexCRMを提供するにあたり、以下の情報セキュリティインシデント対応方針を定め、運用しています。

報告する情報セキュリティインシデントの範囲

当社は、情報セキュリティインシデントを以下の2つに分類し、原則として重大なインシデントのみをカスタマへの報告対象とします。

■ 重大なインシデント（報告対象）

次のいずれかの条件に該当するインシデントは、「重大なインシデント」としてカスタマに通知します。

- FlexCRMを通じて取り扱われるカスタマデータの漏えい、改ざん、消失の可能性がある場合
- FlexCRMの可用性が損なわれる障害・攻撃（一部機能含む）が発生し、カスタマに明確な影響を及ぼす、または及ぼすおそれがあると判断される場合
- 当社の設定ミス・構成ミス等により、セキュリティリスクが顕在化した場合
- マルウェア感染や不正アクセス等により、他のクラウドサービスユーザや外部へ波及するおそれがあると判断される場合
- 法令、ガイドライン、または契約により報告義務が課されるものである場合

■ 軽微なインシデント（原則として報告対象外）

以下のようなインシデントは、「軽微なインシデント」として原則カスタマへの通知を行いません。

- 多数のカスタマに影響を及ぼさない内部処理上の軽微な不具合や設定ミスの場合
- 短時間で是正され、再発防止策も即時実施された限定的なトラブルの場合
- テスト・検証作業に伴う意図的な操作結果であり、実害が発生しないと明確に判断できる場合

ただし、当社内部ではすべてのインシデントを記録・評価し、必要に応じて改善対応を実施しており、その対応状況等については、定期報告にまとめて記載する場合があります。

情報セキュリティインシデントの検出及びそれに伴う対応の開示レベル

当社は、情報セキュリティインシデントが発生した場合、原則として次の2段階で情報を開示します。

- 初報：事象の概要、影響の可能性、暫定対応の有無等を速やかに通知
  ※調査中で全容が判明していない場合は、判明している範囲の情報を通知します。
  ※追加情報や調査結果は、続報として速やかに共有します。
- 詳報：調査完了後、原因、恒久対応策、再発防止策等を報告

なお、法令上または契約上の制約等により詳細な開示が困難な場合には、合理的範囲での情報開示（限定的開示）を行います。

FlexCRM 情報セキュリティインシデント対応方針

情報セキュリティインシデントの通知を行う目標時間

当社は、報告対象となる情報セキュリティインシデントが発生した場合、以下のとおり通知を行うことを目標とします。

- 営業時間内に検出・把握した場合：原則として1時間以内に初報を通知
- 営業時間外に検出・把握した場合：原則として翌営業日の営業開始から1時間以内に初報を通知

情報セキュリティインシデントの通知手順

当社は、報告対象となる情報セキュリティインシデントが発生した場合、以下の手順に従って通知を行います。

1. 検出・初期判断

   インシデント検出後、当社内部のセキュリティチームが初期対応を実施し、影響範囲等を考慮した上で「重大なインシデント」に該当する場合は通知対象とします。

2. 初報の通知

   原則として、FlexCRMの通知機能によって、また製品サイト及びサポートサイトへ記事を掲載することによって、影響を受けるカスタマに通知を行います。また、緊急性が高い場合は、必要に応じて、特に重大な影響を受けるカスタマへ個別に電話連絡を行います。

   通知の内容やタイミングは、インシデントの規模や目標時間を考慮した結果、原則を外れる場合があります。

3. 続報の通知

   初報の内容が不十分また訂正を要するなどの場合は、随時、初報と同じ方法によって、追加の情報を通知します。

4. 詳報の通知

   調査が完了し、原因、恒久対応、再発防止策等が定まった時点で、速やかに初報と同じ方法によって詳報を通知します。

   原則として、これが最終報となりますが、恒久対応策や再発防止策の実施報告などは、別途、定期報告にまとめて記載する場合があります。

情報セキュリティインシデントに関係する事項の取扱いのための窓口の情報

情報セキュリティインシデントに関する報告や照会等については、以下の窓口までご連絡ください。

株式会社G.FLEX　情報セキュリティ相談窓口

E-mail：support@flex-crm.com

受付時間：利用規約に定めるとおりとします。

対応時間：利用規約に定めるとおりとします。

FlexCRM 情報セキュリティインシデント対応方針

特定の情報セキュリティインシデントが発生した場合に適用可能なあらゆる対処

当社は、情報セキュリティインシデントのうち、特に重大かつ影響範囲の広い事象が発生した場合、状況に応じて以下の対応を実施することがあります。

- 該当機能またはサービスの一時停止・アクセス制限
- 影響範囲の限定や拡大を防ぐための設定変更・構成変更
- 関係機関（警察・監督官庁・セキュリティ団体等）への報告・連携
- カスタマへの個別対応の提案（パスワード変更のお願い、影響調査の実施等）
- 恒久対応前に実施する暫定措置（手動による制限、暫定的なUI変更等）
- 追加報告またはFAQの提供・Web告知
- 被害再発防止策の導入（内部体制の強化、監視強化等）

上記はあくまで例示であり、事象の内容・影響・法令上の要請に応じて、適切な対処を柔軟に判断・実施します。

お問い合わせ先

株式会社G.FLEX　情報セキュリティ相談窓口
E-mail：support@flex-crm.com

附則
2025年7月1日 制定・施行