



ネオスセキュリティホワイトペーパー

1.2 版

株式会社ネオス

1 利用者との責任分界点

株式会社ネオス(以下『当社』と表記)の責任

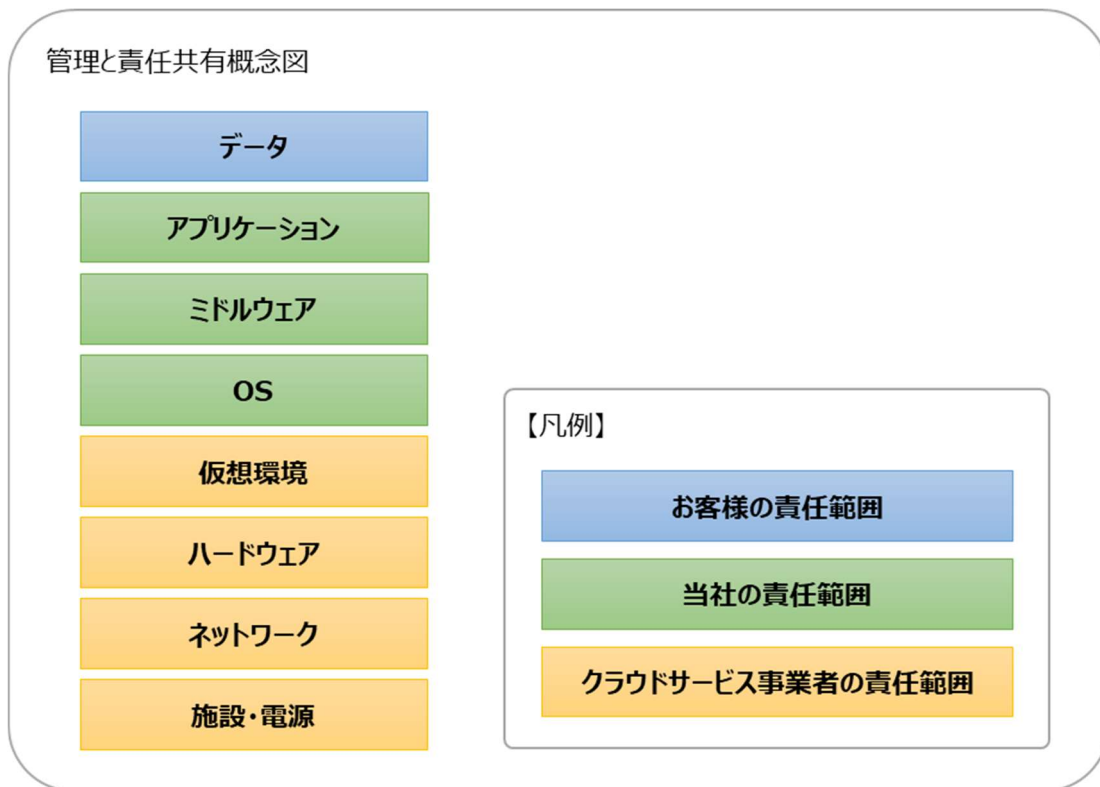
当社は、以下のセキュリティ対策を実施します。

- 当社が提供するサービス(MAMA システム、重調@CITY)のセキュリティ対策
- 上記サービスに保管されたお客様データの保護
- 上記サービスの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

お客様の責任

お客様は、以下のセキュリティ対策を実施する必要があります。

- 各利用者に付与されたパスワードの適切な管理
- アカウントの適切な管理（登録、削除、管理権限の付与など）



2 データ保管場所

- お客様からお預かりしたデータは、下記に示すクラウドベンダーのデータセンターに保管されます。

サービス名	データ保管場所
MAMA システム	AWS(日本 東京、大阪)
重調@CITY	AWS(日本 東京、大阪)

3 データの削除

- 解約日をもって、プログラム内に保持している各種データはすべて破棄させていただきます。
- プログラム内データの保存・書き出し等をご希望の場合、別途有償にて承ります。
- サービスの提供に関連する当社内で利用する機材の故障などにより交換した記憶媒体の再利用、廃棄に際し、適切なプロセスでデータの削除や設備の破壊を行います。

4 ラベル付け機能

- ラベル付け機能としては以下の機能を提供しております。
- 詳細の内容をご希望の場合はマニュアルをお渡します。

MAMA システム

ユーザーの追加（ユーザーマスタ）

権限設定（メニュー権限マスタ）

物件の追加（管理組合登録）

物件参照範囲の制限（物件参照権限登録）

重調@CITY

ユーザーの追加（社員登録）

権限設定（社員編集）

物件の追加（管理組合登録、物件マスタ登録）

5 利用者登録および削除

- お客様は、契約の範囲内において、いつでも自由にユーザーの登録・削除を行うことが可能です。

MAMA システム

ユーザーの追加／編集／削除（ユーザーマスタ）

重調@CITY

ユーザーの追加（社員登録）

ユーザーの編集（社員編集）

ユーザーの停止（社員編集）

6 アクセス権の管理

- 登録したユーザーの権限を、自由に切り替えることができます。組織管理者権限を付与することで、各種機能の管理画面にアクセスすることが可能です。

MAMA システム

一般・管理者のユーザー権限切り替え（メニュー権限マスタ）

重調@CITY

一般・管理者のユーザー権限切り替え（社員編集）

7 パスワードの配布方法

- 新規登録したユーザーに初期パスワードを配布する方法は以下の通りです。

MAMA システム

ユーザーの新規登録と初期パスワード設定（ユーザーマスタ）

パスワード配布方法：管理者より通知する

重調@CITY

ユーザーの新規登録と初期パスワード設定（社員登録）

パスワード配布方法：新規登録時にシステムよりメールにて自動配信される

- パスワードを忘れた場合の、パスワード再設定方法は以下の通りです。

MAMA システム

パスワード再設定（ユーザーマスタ）

パスワード配布方法：管理者より通知する

重調@CITY

パスワード再設定（ログイン画面）

パスワード配布方法：ログイン画面で初期化時にメールにて自動配信される

8 ログイン認証方法

- ユーザーがシステムへログインする際の認証方法は以下の通りです。

MAMA システム

ログイン ID、パスワードによる認証

上記の認証に加えて、端末情報による 2 段階認証

重調@CITY

ログイン ID、パスワードによる認証

上記の認証に加えて、メールアドレスによる 2 段階認証

9 暗号化の状況

- データベースに保管される、お客様の各種情報（氏名、メールアドレス、各機能で利用するデータなど）は、暗号化され適切なアクセス権のもとで保管されます。また、パスワードは、不可逆暗号化(ハッシュ化)された状態で、データベースに保管されます。
- お客様の端末と、システムとの間のインターネット通信は、SSL 通信によって暗号化されます。
- 輸出規制の対象となる暗号化の利用はありません。

10 変更管理

お客様へ影響があるサービスの変更や、サービス停止を伴うメンテナンスの情報は、次の方法により事前に通知いたします。

MAMA システム

- お問合せ受付システム（ZENDESK）での通知、または、サービス登録時に当社にご提供いただいたメールアドレスに対し、メールにてご連絡いたします。

重調@CITY

- システムのダッシュボードで通知いたします。
尚、メンテナンス中の場合は画面表示等で表示いたします。

11 手順書の提供

以下のような方法で手順書を提供しております。

MAMA システム

- お問合せ受付システム（ZENDESK）から最新マニュアルのダウンロードが可能です。
- お問合せ受付システム（ZENDESK）にて FAQ ページを公開しております。

重調@CITY

- システムから最新マニュアルのダウンロードが可能です。
- お問合せ受付システム（ZENDESK）にて FAQ ページを公開しております。

12 バックアップの状況

- データベースに保管される、お客様の各種情報（氏名、メールアドレス、各機能で利用するデータなど）は、日次でバックアップを取得しています。バックアップは、7 世代分保管されます。
バックアップは東京と大阪の 2 拠点にそれぞれ保管しています。
- 但し、バックアップデータは、サービス全体の復旧を目的としており、個々のお客様データを個別に復旧することはできません。（別途有償でも対応可能です。その場合は個別にご相談ください）

13 ログ機能の提供

- サービス内における利用者の操作ログをお客様(ユーザー)は閲覧することが可能です。
- ログに関して、サービス契約期間中は永久的に保管しております。

14 ログのクロックに関する情報

- 当社が提供するサービス内のログは、タイムゾーン JST(UTC+9) で取得されます。
- ログの時間は、AWS が提供する NTP サービスと同期しています。

15 脆弱性管理に関する情報

- 当社が提供するサービスの開発チームは、システムで利用している OS、ミドルウェア等に関する脆弱性情報を、定期的に収集しています。
- システムで利用しているコンポーネントに対する脆弱性パッチが公開された場合は、テスト環境での検証を経た後、速やかに適用されます。

16 開発におけるセキュリティ情報

- 開発は社内で行われたコーディング規約に従って実施されます。コードレビュー実施などにより、基本的な脆弱性への対応ができているかなどの確認を行っています。
- 開発ツール・ライブラリ群について提供元メーカーより常時情報提供を受けております。不具合内容により適用タイミングを検討の上、対応いたします。

17 インシデント発生時の対応

- 当社が定めるセキュリティインシデントが発生した場合は、当社の選択に基づき、電子メールその他の1つまたは複数の手段によりユーザーの管理者に連絡します。
- 情報セキュリティインシデントに関する問合せは、本セキュリティホワイトペーパー末尾の「MAMA システム問合せ担当」「重調@CITY 問合せ担当」窓口より受け付けています。
- インシデント対応目標時間
 1. 受付後の対応目標時間(一次回答)：原則受付後1時間、場合によっては翌日対応もあり。
 2. 当社にて発見した場合の対応目標時間：原則3時間、場合によっては翌日対応もあり。

18 お客様データの保護及び第三者提供について

- お客様から預かったデータを適切に保護することは、当社の責任です。
- ログデータを含むお客様データは、不正なアクセスや改ざんを防ぐため、各サービス開発チームの一部の人間しかアクセスできないよう設定されたアクセス権のもとで保管されます。
- 但し、裁判所からの証拠提出命令など、法的に認められた形でお客様のデータの提供を要請された場合、当社は、お客様の許可なく、必要最小限の範囲で、お客様情報を外部に提供する可能性があります。

19 適用法令

- お客様と当社との間の契約は、日本法に基づいて解釈されるものとします。
- サービスをご利用いただく上での知的財産権に関わる問合せは、本セキュリティホワイトペーパー末尾の「MAMA システム問合せ担当」「重調@CITY 問合せ担当」窓口より受け付けています。

20 認証

- 当社は、情報マネジメントシステム認定センター(ISMS-AC)が運営する、ISMS 適合性評価制度における、ISMS 認証¹を取得しています。

21 外部クラウドサービスの利用

- 当社では、次に示す機能を運用するために、外部のクラウドサービスを利用しています。当社セキュリティホワイトペーパーに記載されている内容は、以下で示すクラウドサービスにて管理されている範囲には及ばず、また、その内容の遵守を保証するものではありません。

クラウドサービス	機能	運営会社
AWS	インフラ構築,運用	Amazon
Zendesk	カスタマーサポート	Zendesk, Inc.
ZOHO	顧客管理	ゾーホージャパン株式会社

¹ <https://isms.jp/1st/ind/>

改訂履歴

版	改訂日	改訂内容
1.0	2023/09/01	初版発行
1.1	2023/10/20	内部監査の指摘事項対応
1.2	2024/07/31	外部監査の指摘事項対応 2.データ保管場所の記載に大阪を追加 8.ログイン認証方法の記載を追加 9.暗号化の状況の誤表記を修正 12.バックアップの保管先の記載を追加

この資料に関するお問い合わせ

株式会社ネオス

MAMA システム問合せ担当 重調@CITY 問合せ担当

TEL : 092-724-7910