

文書責任者	取締役 宮村 亜矢子（登記上氏名：稲葉 亜矢子）
正式版原本	incident-communication-policy.md
SHA-256	536f1f04cbcd5e28de46cc1e0f5814c08e0b28fd440144b92aa9bcb048884169

NIDOME 障害連絡方針

版：1.0 / 制定日：2026-08-26 / 適用日：2026-09-01

状態：社内承認済み。初期3社限定試行で適用し、一般提供は外部法務レビューの再検討後に別途判断します。

1. 目的

当社は、NIDOMEの障害、計画保守またはセキュリティインシデントについて、事実と未確認事項を区別し、影響を受ける契約者が業務判断を行える情報を継続的に提供します。

2. 対象事象

- ログイン、主要API、データベース、ファイル、帳票等の停止または重大な性能低下。
- データの誤表示、消失、破損、越境アクセスまたはそのおそれ。
- 認証、認証情報、個人データに関するセキュリティインシデント。
- 外部サービス提供者の障害によりNIDOMEの契約機能へ影響がある事象。
- 計画保守または緊急保守。

3. 重要度

重要度	状態	例
重大 (critical)	全体または複数テナントの主要業務停止、重大なデータ・セキュリティ上のリスク	ログイン不能、広範な更新不能、越境アクセスのおそれ
高 (high)	特定機能・テナントへ重大な影響、回避策が限定	請求・証明発行停止、同期の大量失敗
中 (medium)	一部機能が低下し、回避策がある	遅延、特定形式の取込失敗
低 (low)	軽微な表示・通知、業務影響が小さい	非主要表示、限定的な通知遅延

重要度は調査により変更する場合があります。変更理由を更新履歴に記録します。

4. 連絡手段

- 公開稼働状況ページ：<https://status.nidome.jp>（独立したサービス提供者の選定、DNS・TLS・更新訓練後に公開）。公開前または稼働状況ページ自体の障害時は、本サービス内通知および登録管理者へのメールを使用します。
- 本サービス内通知。
- 登録管理者へのメール。
- 契約プランまたは設定に応じたSlack等の通知。
- 個別のセキュリティ・プライバシー連絡先への連絡。

公開稼働状況ページには、個人情報、契約者名、認証情報、攻撃を助長する技術詳細または他テナントの情報を掲載しません。特定契約者だけに影響する情報は認証済み連絡先へ個別通知します。

5. 初報と更新

次の値は運用案であり、検証環境での訓練後に確定します。

重要度	初報目標	更新目標
重大 (critical)	確認後60分以内	原則2時間ごと、または重要な進展時
高 (high)	次のサポート受付時間内で4時間以内	重要な進展時、または1営業日ごと
中 (medium)	当日中または次のサポート時間内	重要な進展時
低 (low)	必要に応じてリリースノート等	必要に応じて

- 「確認」は、当社が合理的な根拠に基づき契約者影響の可能性を認識した時点をいいます。
- 初報を待つことで被害が拡大する場合、詳細未確認でも「調査中」として通知します。
- 更新予定時刻を示し、進展がない場合もその旨を通知します。
- 目標時間は、個人情報保護法その他法令上の報告・通知期限を延長しません。
- 影響評価、封じ込め、復旧またはセキュリティ保護を優先する必要がある場合、更新を遅らせまたはまとめることがあります。個別契約に保証と明記しない限り、本節の時間は運用目標であり、サービスクレジット（利用料金の減額）、返金または損害賠償の対象ではありません。

6. 通知内容

判明している範囲で、次の事項を提供します。

- 発生・発覚・確認日時と現在の状態。
- 影響する機能、地域、テナント範囲、業務影響。
- データまたは個人情報への影響の有無。
- 実施済みの封じ込めと復旧対応。
- 契約者に依頼する操作、回避策、してはいけない操作。
- 次回更新予定。
- 問い合わせ先とインシデントID。

推測を事実として記載せず、訂正が必要な場合は過去履歴を削除せず訂正を追記します。

7. 復旧報と事後報告

- 復旧確認後、復旧日時、影響範囲、暫定・恒久対応、契約者の必要作業を通知します。
- 重大 (critical) のインシデントでは、復旧確認後原則15営業日以内を目安に、原因、主要な時系列、影響、検知・対応および再発防止をまとめた要約版の事後検証報告を影響契約者へ提供します。調査、外部サービス提供者、法執行機関、保険会社または専門家確認に時間を要する場合は、提供予定を通知して合理的な期間延長ができます。
- 高 (high) のインシデントに関する事後検証報告は、法令、個別契約または当社が影響と再発防止の観点から必要と判断した場合に提供します。攻撃手法、脆弱性、他契約者の情報、営業秘密、法的助言等は、セキュリティ、秘密保持または法令上の理由により省略・編集する場合があります。
- 公開稼働状況ページでは、解決後30日以内の公開履歴を表示するシステム設計です。内部記録は別の保持期間を適用します。

8. 個人データの漏えい等

1. 当社は、個人データの漏えい等またはそのおそれを確認した場合、封じ込め、調査、影響評価、再発防止を行います。
2. 当社自身が個人情報取扱事業者であるデータについて、法令上必要な場合は個人情報保護委員会へ速やかに速報し、確報および本人通知を行います。
3. 契約者から委託された個人データについて、当社は契約者が報告・本人通知を判断できるよう、データ処理条件の期限と内容で連絡・支援します。
4. 契約者別の対象人数、データ項目、影響は、公開稼働状況ページではなく認証済み連絡先へ通知します。

9. 計画保守

1. 通常の計画保守は、合理的に可能な場合、原則7日前までに通知します。
2. 通知には、日時、影響、代替手段、契約者作業を含めます。
3. セキュリティ修正、重大障害の予防、法令対応、外部サービス提供者の都合その他緊急性または当社の合理的支配外の事情がある場合は、通知期間を短縮し、または開始後速やかに通知できます。通知期間の短縮だけを理由に返金、サービスクレジットまたは損害賠償は発生せず、可用性計算上の取扱いは個別SLAに従います。

10. 問い合わせ

- ・稼働状況ページ: <https://status.nidome.jp>（独立したサービス提供者の選定、DNS・TLS・更新訓練後に公開）
- ・サポート窓口: support@nidome.jp（2026-08-25に開通・外部往復確認済み）
- ・セキュリティインシデント受付窓口: incident@nidome.jp（2026-08-25に開通・外部往復確認済みで24時間受信。標準サービスの有人対応および初動目標はSLA・サポート条件に従い、担当者通知および引継ぎは公開前に最終確認）
- ・プライバシー窓口: privacy@nidome.jp（2026-08-25に開通・外部往復確認済み）

以上