

Mail Safe サービス仕様書

この Mail Safe サービス仕様書（以下「本仕様書」といいます）は、ソフトバンク株式会社（以下「当社」といいます）が提供するクラウドサービス「Mail Safe」（以下「本サービス」といいます）の提供内容、提供範囲、提供方法、提供水準、利用時間帯その他の諸条件を定めるものです。本仕様書は「NOZ SECURITY サービス約款」の一部を構成するものとします。なお、当該サービス約款において定義された用語は、本仕様書において別段の定めのない限り、本仕様書においても同様の意味に用いるものとします。

目次

1. サービス内容、範囲	3
1.1 サービスの概要	3
1.2 サービスメニュー	3
1.3 サービス内容	3
1.3.1 提供内容	3
1.3.2 利用条件	3
2. サービスレベルアグリーメント（SLA）	4
2.1 サポートデスク受付	4
2.1.1 サポートデスクへの問い合わせ担当者	4
2.1.2 サポートデスク対応内容	4
2.1.3 サポートデスク対応時間	4
2.2 障害対応	4
2.3 サービスの運用	5
2.4 可用性	5
2.5 計画停止	5
2.6 補償請求	5
3. セキュリティ	6
4. クライアント機器の利用環境	7
5. ネットワーク	7
6. 耐障害性	8
7. パフォーマンス	8
8. データ	8
9. トライアル	9
9.1 トライアル内容	9
9.1.1 トライアル提供内容	9
9.1.2 トライアル利用条件	9
9.1.3 トライアル利用上の注意点	9
10. 利用開始	9
11. 利用終了	9
11.1 サービス停止の実施	10
11.2 サービス停止時の注意事項	10

12. その他禁止事項	10
13. その他制限事項	10
14. 契約に関する注意事項	10

1. サービス内容、範囲

1.1 サービスの概要

- ・ 本サービスは、複数の誤送信防止機能を持つ、クラウド型メールセキュリティサービスです。
- ・ 本サービスは、当社と直接または販売店（第2次販売店以降含む）（以下、「販売店」）を通じて利用契約を締結されたご利用契約のご契約者に提供されるものとします。

1.2 サービスメニュー

本サービスのメニューは以下のとおりになります。

■基本メニュー

メニュー	契約数
サービス利用料-単品	10 単位
サービス利用料-Online Service Gate 併用	10 単位

※最低契約期間は1年となります。

※10 ID 単位の契約となります。

※利用ドメイン内のメールをご利用いただく全ユーザー数での契約が必要です。

■オプションメニュー

なし

1.3 サービス内容

1.3.1 提供内容

- ・ 環境情報一式
- ・ マニュアル一式
- ・ 問い合わせサポート

※ サービス利用開始までに必要な内容を開通通知にてご連絡します。

1.3.2 利用条件

- ・ Microsoft 365 向けサービスであり、Exchange Online をご利用であることが前提となります。

※ 他サービスのメールシステムや、Outlook(メールクライアント)のみではご利用いただけません。

- ・ 本サービスはカスタムドメインでご利用いただく必要があります。

※ Microsoft 365 既定のドメイン（*.onmicrosoft.com）ではご利用いただけません。

2. サービスレベルアグリーメント (SLA)

2.1 サポートデスク受付

2.1.1 サポートデスクへの問い合わせ担当者

当社から直接本サービスの利用権を購入した契約者に関しては契約者の管理責任者及び運用担当者（3名以内）を、また販売店から本サービスの利用権を購入した契約者に関しては、問合せの一次窓口は販売店とし、販売店内にて管理責任者及び運用担当者（3名以内）を決定していただき、当社に通知（登録）いただいた管理責任者及び運用担当者からの問い合わせのみの受付とさせていただきます。

2.1.2 サポートデスク対応内容

本サービスに関する仕様のお問い合わせ、障害

本サービスにて提供するサポート・資料は全て日本語での提供とします。

※ Mail Safe の範囲ではなく、Microsoft 365 標準機能に対するお問い合わせは Microsoft 社へご案内する場合がございます。

2.1.3 サポートデスク対応時間

- ・ 電子メール送信による受付：24時間365日（閏年366日）（受付メールに対する返信は当社対応時間内での対応とします）
- ・ 対応：当社営業日の10:00 - 17:00
- ・ 問い合わせ担当者からの問い合わせに当社が対応する時間は1ヶ月あたり20時間までとします。ただし、当社の責めに帰すべき事由による障害対応時間は含めません。
- ・ 問い合わせ受付後は速やかに受付のご回答及びその後の対応を開始するよう努めますが、保証値はベストエフォートとなります。
- ・ 問い合わせに対し商業上合理的な範囲で問題解決が出来るよう努めますが、全ての問題解決を保証するものではありません。

2.2 障害対応

本サービスの障害の対応

- ・ 障害対応時間：土、日、祝日および当社指定休日を除く平日10:00～17:00
- ・ 障害対応時間内に、当社にて、状況の確認を行うものとし、本サービスが提供する機能の利用可否を通知するものとします。
- ・ 当社プログラムの障害の場合は、当社にて再立ち上げを含め対応するものとします。
- ・ 障害が発生した場合、商業上合理的な範囲でデータの復元が出来るよう努めますが、データの復元が可能であることおよびすべてのデータを完全に復元することを保証するものではありません。
- ・ 当社は、本サービスにおいて、障害等によりデータが失われた場合、速やかに原因を追求し、復旧に努めるものとし、このことは復旧を確約するものではありません。なお、販売店および契約者の責に帰すべきデータ消失について、当社は復旧対応について何らの義務および責任を負うものではありません。

- ・ 当社は、システム障害などで販売店および契約者のデータを確認する必要があると判断した場合に、当該データを確認することがあります。販売店および顧客は当社が当該データその他必要情報の提供を求めた場合、すみやかに応じるものとします。

2.3 サービスの運用

当社は、本サービスにアクセスされた方の履歴「アクセスログ」を記録し、保守管理や利用状況に関する統計分析のために利用することがあります。当社は、アクセスログを保守管理や利用状況に関する統計分析以外の目的で利用しないものとします。

2.4 可用性

当社は、本サービスの可用性を 99.5%（ただし努力目標とし、保証値は「2.6 補償請求」に定める）とします。算定の際には計画停止時間は含まれないものとします。

2.5 計画停止

当社がアプリケーションの更新が必要であると判断した場合、バージョンアップおよび、メンテナンスを当社指定の時間で行います。システム停止を伴うメンテナンスは 10 営業日前までにお客様へ通知します。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。

2.6 補償請求

請求の前提条件	<p>当社は、本仕様書に規定されているサービスレベルを達成しない場合、本項の定めに従い、契約者に対して補償を行います。契約者への補償は、契約者が当社に請求した場合に限り実施するものとします。</p> <p>契約者が本仕様書に基づく補償請求を行う場合、「障害」の発生後 3 営業日以内に当社に補償請求の意思を報告し、障害発生の翌月 15 日までにその請求の内容を裏付ける根拠となる資料を提示するものとします。</p> <p>また、契約者は、補償請求を行い得ることとなった日から 3 ヶ月を経過する日までに請求をしなかった時は、本規定に基づく権利を失うものとします。</p>
補償の対象となる障害定義	<p>① ダウンタイムの定義</p> <p>契約者のドメインを利用した Mail Safe に対するメール送信時におけるエラー率が 5% を上回る状態、または Mail Safe 環境への HTTP・HTTPS を利用したアクセスできない状態が 10 分以上継続した場合の 1 請求月間の合計累積時間（分）をダウンタイムとして定義します。</p> <p>② ダウンタイムの除外要件</p> <p>以下の場合はダウンタイムとみなしません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Mail Safe サービス提供環境に起因しない利用不可状態 ・ 事前に通知を行ったメンテナンスによるシステム停止

	<p>③ 障害起点定義 管理・監視時間内に当社システム担当者が障害発生と判断した時間を障害起点とします。</p> <p>④ サービス停止 システムが停止した時間をサービス停止とします。 ※時間はシステムログにて確認</p> <p>⑤ 復旧定義 当社システム担当者側で正常にシステムが稼働していることの確認が取れた状態を復旧とします。</p>
月間稼働率	<p>各月の合計分数から、各月のダウンタイム期間の合計ダウンタイム分数を減算し、各月の合計分数で除すことにより算出されます。</p> <p>※ダウンタイムはサーバー側のエラー率に基づいて計測します。</p> <p>※ダウンタイム期間はドメインでダウンタイムが 10 分以上続く状態の期間のことです。</p> <p>※ダウンタイムの判定は当社の監視システムより SMTP を利用したメール送信及び HTTP、HTTPS を利用したアクセスができるかどうかを測定して行います。</p>
補償内容	<p>下記の「補償条件」に則って、影響を受けた当該暦月の月額料金に応じて返還します。</p> <p>※ 複数月一括払いを行っている契約者の場合、一括払いの料金を定められた一括払いの月数で除した金額（小数点以下の端数は切り捨て）を当月の月額料金とします。</p> <p>■ 補償条件</p> <p>月間稼働率が 97.0%以上 99.5%未満の場合：10%の減額</p> <p>月間稼働率が 95.0%以上 97.0%未満の場合：25%の減額</p> <p>月間稼働率が 90.0%以上 95.0%未満の場合：50%の減額</p> <p>月間稼働率が 90.0%未満の場合：100%の減額</p>

3. セキュリティ

- ・ 当社は、本サービスにおいて、以下のセキュリティ管理を行うものとします。
 - インターネットからの直接接続できなくなっており、アクセスの際には必ず設備のある現地、もしくは管理運営会社経由のみ許可されています。
 - Mail Safe 環境はお客様毎の仮想専用環境となっており、原則読み取り専用となっています。
 - Mail Safe 環境は IP アドレスによるアクセス制限が可能です。Mail Safe 管理者画面上で適宜設定してください。
 - 上位回線、サービス提供サーバーは共に冗長化構成を取っています。
 - 第三者機関を利用した脆弱性スキャンを行っています。

4. クライアント機器の利用環境

- ・ お客様は Microsoft 365 メールサービスに係る契約があることが前提です。
- ・ PC 端末の対応ブラウザおよび対応 OS は以下のとおりです。

対応ブラウザ	対応 OS
Mozilla Firefox	WindowsOS および MacOS 共に対応
Google Chrome	WindowsOS および MacOS 共に対応
Safari	MacOS のみ対応
Microsoft Edge	WindowsOS のみ対応

- ・ モバイルデバイスの対応ブラウザおよび対応 OS は以下のとおりです。

対応ブラウザ	対応 OS
Google Chrome	Chrome AndroidOS および iOS 共に対応
Safari	iOS のみ対応
Microsoft Edge	iOS のみ対応

5. ネットワーク

- ・ Exchange Online に接続できる環境である必要があります。
- ・ SMTP を利用したメール送信ができる環境である必要があります。
- ・ 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。
※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。

- ・ IP アドレス及びポート

下記の IP アドレス範囲に対する通信を許可いただく必要があります。

IP アドレス	ポート
202.241.206.0/25	TCP 80/443

- ・ Gmail など、なりすましチェックを行うメールサーバの受信拒否を回避するため、ご利用のドメインを収容している DNS サーバー側で SPF、DKIM、DMARC を適宜設定してください。

各設定につきましては、ご利用のドメインを管理されているご担当者様、または担当会社へご確認ください。

- SPF (Sender Policy Framework) レコード
DNS サーバーの SPF レコードに下記の FQDN を追加してください。

FQDN
_spf.sbt-mailgate.jp

※冒頭に「_ (アンダーバー)」が必要です。

追記例) IN TXT "v=spf1 include:spf.protection.outlook.com include:_spf.sbt-mailgate.jp -all"

- DKIM (Domain Keys Identified Mail) 署名
Mail Safe のマニュアルをご参照いただき、Mail Safe 管理者画面および DNS サーバーに設定を行ってください。
- DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting, and Conformance) レコード
お客様側で DMARC ポリシーを任意に定義いただき、DNS サーバーに DMARC レコードを追加してください。
参考情報として、DMARC レコードは次のような内容になります。

記載例)

```
_dmarc.example.com      text =  
"v=DMARC1; p=none; rua=mailto:●●●●●@●●●●.●●●●"
```

※「_dmarc.example.com」の箇所は、_dmarc.[ドメイン]という形式で登録する必要があります。

※p や rua などのパラメータについては、お客様側で任意に定義いただく必要があります。

6. 耐障害性

- ・ システム構成データ、お客様設定データ、保留中のメールのバックアップを 1 日 1 回 午前 0 時に実施します。
- ・ バックアップ時点で処理中のデータ(メールキュー)、WEB ダウンロード時の添付ファイルについては、バックアップ対象外となります。
- ・ お客様の任意の時点に戻すことはできず、システム障害等で必要がある時に当社の判断でのみ実施します。

7. パフォーマンス

- ・ レスポンスタイムはベストエフォートでの提供となります。

8. データ

- ・ 契約期間終了日の翌日よりデータベース内のすべてのデータを削除します。
- ・ IIS ログおよび、アプリケーションのトレースログを 365 日分保存しますが、基本的には開示しません。ただし、不正アクセス等、セキュリティ関連の特別な事象が発生した場合のみ、ご相談に応じて対応させていただきます。
- ・ 資料の提出等、お客様個別の監査依頼には対応しないものとします。
- ・ お客様の過失により消失したデータの復旧サービスは提供していません。

9. トライアル

- ・ 本番契約前に利用いただけるトライアルメニューとなります。

メニュー	契約数
無償トライアル	25

※ご契約数は 25ID 固定のお申込みになります。

※トライアルは 1 社 1 回、30 日間限定となります。

9.1 トライアル内容

9.1.1 トライアル提供内容

- ・ トライアル環境一式
- ・ マニュアル一式
- ・ 問い合わせサポート

※トライアル利用開始時に必要な内容を開通通知にて連絡いたします。

9.1.2 トライアル利用条件

- ・ Microsoft 365 のテストテナントは必要に応じてお客様ご自身でご準備ください。

※ご利用中の Microsoft 365 環境にて一部ドメインや一部ユーザーのみトライアルを行うことも可能です。トライアル開始時に提供させていただくマニュアルに設定方法を記載しています。

9.1.3 トライアル利用上の注意点

- ・ トライアル時の利用可能ドメインは 1 つとなります。
- ・ 可能な範囲でトライアル用のドメインをご用意ください。業務利用中のドメインでご利用になる場合は、一部ユーザーのみトライアルを行う設定でのご利用を推奨します。設定方法は提供させていただくマニュアルに記載しています。
- ・ トライアル終了日翌日からトライアル利用を停止します。
トライアルは SLA の適用はありません。
- ・ トライアル環境から本番環境へのデータ移行は行っていません。
- ・ 当社の判断により、トライアル利用を停止、変更、終了させて頂く場合があります。

10. 利用開始

- ・ あらかじめ同意された利用開始日までに、開通通知を送付します。利用開始日をもってサービスの利用開始となります。
- ・ サービスの利用開始の際は申込書の記載が必要です。

11. 利用終了

- ・ 契約期間の終了をもってサービス利用の終了となります。

11.1 サービス停止の実施

- ・ 契約終了日の翌日より下記の対応を実施します。
 - お客様データの削除

11.2 サービス停止時の注意事項

- ・ 削除したデータはいかなる場合も復元できません。
- ・ サービス停止時にお客様環境での作業が必要となる場合は、管理責任者及び運用担当者へ作業内容をご連絡させていただきます。

12. その他禁止事項

- ・ 本サービスの利用にあたり禁止事項を設けています。違反を確認した場合、サービス利用を停止させていただきます。
 - 本ソフトウェアの複製を作成すること。
 - 第三者に対して譲渡、貸与、もしくは再許諾すること。
 - リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを行うこと。

13. その他制限事項

- ・ その他、下記については当社では対応できませんのであらかじめご了承ください。
 - お客様個別の監査対応。
 - 当社の提供するサービスに、当社以外の第三者から何らかのサービス等を受けた場合、当該サービス等について一切の責任を負わないものとします。

14. 契約に関する注意事項

- ・ 契約にあたっては申込書の注意事項をよくご確認ください。

以上

2026年4月1日 改定