

アイブリー

アイブリー セキュリティホワイトペーパー

1.0 版

株式会社IVRy

1 利用者との責任分界点

株式会社IVRyの責任

株式会社IVRy（以下、当社）は、以下のセキュリティ対策を実施します。

- アイブリーサービス（以下、アイブリー）における各種アプリケーションのセキュリティ対策
- アイブリーにおける各種アプリケーションに保管されたお客様データの保護
- アイブリーにおける各種アプリケーション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（以下、利用者）は、以下のセキュリティ及びプライバシー保護の対策を利用者のセキュリティポリシー及びプライバシーポリシーに基づき実施する必要があります。

- 各ユーザーに付与されたパスワードの適切な管理
- アイブリーアカウントの適切な管理（登録、削除、オーナー権限・管理者権限の付与など）
- アイブリーの利用にあたり生成、保存等されたデータの管理、利用に関する責任
- アイブリーに保存等する個人情報の取扱いに関する適切な管理

なお、アイブリーとは以下のアイブリーサービスを対象としております。

<https://ivry.jp/>

2 データ保管場所

- アイブリー利用にあたり利用者により保存等または生成されたデータは、原則としてAWS東京リージョンに保管されます。
- なお、連携している一部の外部システムにおいては、日本以外の地域でデータを処理する場合があります。

3 データの削除

- 利用者の操作に基づきデータが削除された場合、当該データはデータベースから速やかに削除され、以後復元することはできません。

- アイブリーの利用に関する契約が終了した場合、利用者からお預かりしたデータは当社の定める手順に従い速やかに削除します。データの返却および復元のご要望については承っておりません。
- 以下のデータについては削除対象外とし、適切なアクセス権のもとで保管します。
 - 通信ログおよび操作ログ（法令に基づく保全要請への対応を含むセキュリティ上の理由による）
 - 利用規約またはプライバシーポリシーに基づき作成した統計情報
 - チャットサポート等へのお問い合わせ履歴

4 メンバー登録および削除

利用者は、契約の範囲内において、いつでも自由にメンバーの登録・削除を行うことが可能です。

【ヘルプセンター】

- アイブリーに新規メンバーを登録する
<https://ivry-jp.notion.site/Q-27aeea80adae80dc9f7ff4a3980cb3ad>
- アイブリーにメンバーを変更・削除する
<https://ivry-jp.notion.site/Q-2ecee80adae805994d5c482a2afd636>

5 メンバー権限の管理

- 利用者の組織体制やセキュリティポリシーに応じたアクセス制御を行えるよう、ご契約プランに応じた複数のメンバー権限を提供しています。
- オーナー権限または管理者権限を持つメンバーは、契約プランの範囲内において、登録メンバーに対する権限の付与・変更を管理画面から行うことができます。
- システムの最上位権限であるオーナー権限は、ガバナンスおよびセキュリティの観点から、1アカウントにつき1名のみに限定しています。
- 不正な権限譲渡および誤操作による権限喪失を防ぐため、オーナー権限の変更は利用者自身では行えない設計としています。変更を希望する場合は、当社カスタマーサポートへの申請が必要です。申請受付後、譲渡先のユーザーがメールアドレス認証を完了していることを確認した上で、当社にて変更作業を実施します。権限譲渡の完了後、元のオーナーユーザーは自動的に管理者権限へ変更されます。

【ヘルプセンター】

- メンバー権限について
<https://ivry-jp.notion.site/46a5d9efabe047fd806e2bc870b2164f>
- メンバーを変更・削除する方法を教えてください
<https://ivry-jp.notion.site/Q-2ecee80adae805994d5c482a2afd636>
- オーナー権限を変更する方法を教えてください
<https://ivry-jp.notion.site/Q-07ce1ff5b0ed4b8abaa0ac35e479c820>

6 パスワードの設定および配布方法

- 組織の管理者またはオーナーは、管理画面より氏名とメールアドレスを入力してメンバー招待を実施します。招待されたメンバーには登録用メールが自動送信され、メール内の専用URLよりパスワードを登録することで利用を開始できます。
- 情報漏洩の防止および確実な本人認証を実現するため、パスワードはメンバー本人のみが設定できる仕様とし、管理者による直接の設定・閲覧・配布はできない設計としています。

【ヘルプセンター】

- メンバーを追加・招待する方法を教えてください
<https://ivry-jp.notion.site/Q-27aeea80adae80dc9f7ff4a3980cb3ad>
- メンバーのログインパスワードを変更できますか？
<https://ivry-jp.notion.site/Q-27aeea80adae8048a9c6fee3f2363a4e>
- ログインパスワードを忘れた・再設定したい
<https://ivry-jp.notion.site/Q-27deea80adae80f6adfae3c74f15d4f5>
- アイブリーから送信されたメールが届きません
<https://ivry-jp.notion.site/Q-2288d73ae6a24f8b9a3c1785142b6a24>

7 認証の強化およびアクセス制限

利用者のセキュリティポリシーに応じた強固なアクセス制御を実現するため、以下のオプション機能を提供しています。

- ID・パスワードによる認証に加え、メンバーの携帯端末宛てに送信されるワンタイムコードの入力を必須とするSMS多要素認証を提供しています。本機能はメンバー単位での設定が可能です。
- あらかじめ許可されたグローバルIPアドレスからのみログインを許可するIPアドレス制限機能を提供しています。本機能はアカウント単位で一括適用されます。

8 暗号化の状況

第三者による傍受や改ざんを防ぐため、通信経路およびデータ保管の両面において、業界標準に準拠した暗号化を実施しています。

- アイブリーとの通信はTLS 1.2以上により暗号化されています。
- データベースおよびストレージに格納される個人情報、通話内容、録音データ、各種設定情報は、AES-256等の暗号アルゴリズムによりサーバー側で暗号化して保管しています。
- ログイン用パスワードは不可逆なハッシュ処理を施した状態で保管しており、管理者を含む当社関係者であっても元の値を確認・復元することはできません。メンバーとシステム間の通信はTLS 1.2以上により暗号化されています。

9 変更管理および通知方針

仕様の更新、計画的メンテナンス、およびシステム障害に関する情報を、利用者に迅速かつ透明性をもって提供する通知体制を構築しています。

- 新機能の実装や既存仕様の改善を含むアップデートの履歴は、Release Noteにて随時公開しています。利用者は必要に応じて最新の変更状況を確認できます。
<https://ivry-jp.notion.site/20ed9a2ee4854e69875ae118fcdee66a?v=2ef621195e594959bb71bd37c65c5d93>
- 計画メンテナンスの事前予告、およびシステム障害発生時の状況と復旧の進捗は、ステータスページにてリアルタイムに公開しています。サービスの可用性に大きな影響を及ぼす大規模なメンテナンスを実施する際は、管理画面および当該ページを通じて事前に告知します。
<https://ivry-jp.notion.site/dd138586e2374bf5a96ff418e4e46b20?v=c0063f699eab4896828b3b2a3d176808>

10 手順書の提供

操作方法、FAQ、トラブルシューティングについてはヘルプセンターにて確認できます。

<https://ivry-jp.notion.site/d07eaa09a57747969b40f451eadc6a87>

11 バックアップの状況

- データベースに格納された各種データは、日次で自動バックアップを実施し、直近10世代分を保管しています。なお、本バックアップはシステム全体の保全を目的としたものであり、誤操作等による個別データの復元依頼には対応しておりません。
- システムにアップロードされたファイルは、地理的に分散した複数拠点で自動複製されるオブジェクトストレージで管理しており、局所的なデータ破損が発生した場合も冗長データから自動修復されます。
- 電話帳および電話記録をCSV形式でエクスポートする機能を有料オプションとして提供しています。利用者側での主体的なバックアップ運用にご活用いただけます。

<https://ivry.jp/function/export-csv/>

12 ログのクロックに関する情報

- 各サーバーの内部時計は、各クラウドプロバイダが提供するNTPサービスと同期しています。

13 脆弱性管理体制

- 年に1回以上、外部の専門機関による脆弱性診断を受けています。検知された項目については、リスク分析および是正措置を速やかに講じています。なお、診断結果の詳細については、機密保持の観点から非公開としています。
- システムで利用しているOS、ミドルウェア、およびライブラリに関する脆弱性情報を定期的に収集しています。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て速やかに本番環境へ適用しています。

14 開発および運用のセキュリティ

アイブリーでは、不正アクセスや脆弱性の混入を防ぐため、開発からインフラ運用にわたる管理体制を整備しています。

- 利用しているプログラミング言語の業界標準およびベストプラクティス、ならびに社内のコーディング規約に従って開発・検証を行っています。
- クラウドインフラの管理画面およびサーバーへの特権アクセスに対し、以下の対策を講じています。
 - IDプロバイダと連携したシングルサインオン構成により認証を一元管理しており、ログイン時には多要素認証を技術的に強制しています。
 - 認証および管理に伴う通信は暗号化されています。
- サーバー基盤として利用しているクラウドプロバイダの物理的なデータセンター管理、およびハードウェアの処分・再利用については、AWS等の各クラウドプロバイダのセキュリティ基準および廃棄プロセスに準拠しています。

15 インシデント発生時の対応

アイブリーでは、情報セキュリティインシデントおよび利用者の業務に重大な影響を及ぼす事象（データの消失、長時間のシステム停止等）に備え、被害の最小化と迅速な復旧・情報開示のための対応体制を整備しています。

- 利用者において不審な挙動の検知やインシデントの疑いがある事象を発見した場合は、以下の利用者向けお問い合わせフォームよりご連絡ください。
<https://media.ivry.jp/ivry-sales-support/inquiry/0/new/>
- 利用者のデータや業務に重大な影響を与えるセキュリティインシデントが発生した、またはその恐れがあると当社が判断した場合は、以下の障害情報一覧および管理画面にて速やかに情報を公開します。
<https://ivry-jp.notion.site/dd138586e2374bf5a96ff418e4e46b20?v=c0063f699eab4896828b3b2a3d176808>

16 利用者データの保護及び第三者提供について

- お預かりしたデータを適切に保護することは、当社の責任です。ログデータを含む利用者のデータは、不正なアクセスや改ざんを防ぐため、アイブリーの開発・運用

に関わる一部の担当者のみがアクセスできる、限られたアクセス権のもとで保管されます。

- 当社では、アカウント単位でのデータ分離を実現しています。これにより、ある利用者のデータが他の利用者から閲覧・操作されることはありません。
- アイブリーが記録・保持するアプリケーション実行ログやエラー情報等については、監査および機密保持の観点から、原則として利用者への開示は行っていません。ただし、セキュリティ事象の発生時など正当な根拠に基づき調査の必要性が認められる場合は、個別の協議を通じて合理的な範囲での情報開示を検討します。
- 裁判所からの証拠提出命令など、法的に認められた形で利用者の情報の提供を要請された場合、当社は利用者の許可なく、必要最小限の範囲で外部機関に情報を提供する可能性があります。

17 適用法令

利用者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。

18 認証

- IVRy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。
- IVRy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クラウドセキュリティ認証に向けた取り組みを推進しています。本ホワイトペーパーは、同規格の要求事項に基づき当サービスのセキュリティ仕様を整理・開示したものです。

19 外部クラウドサービスの利用

アイブリーでは、次の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。

クラウドサービス	運営会社	機能	情報
AWS	Amazon Web	インフラ構築、運用	個人名、メールアドレス、電

¹ https://isms.jp/1st/ind/CR_JQA-IM2121.html

	Services, Inc.		話番号、音声情報 等
Microsoft Azure	Microsoft Corporation	文字起こし、要約処理の提供	音声データ、通話内容 等
Google Cloud	Google LLC	音声解析の提供	通話データ 等
Twilio	Twilio Inc.	音声通話・SMS機能の提供	発着信番号、通話データ 等
Vonage	Vonage Holdings Corp.	音声通話の提供	発着信番号、通話データ 等
Fax.Plus	Alohi SA	FAX機能の提供	発着信番号、送受信データ 等
Sentry	Functional Software, Inc.	エラー検知	IPアドレス、ユーザーID 等
Datadog	Datadog, Inc.	インフラ・サーバー監視	IPアドレス等

この資料に関するお問い合わせ

株式会社IVRy
IVRy サポート担当
customer-support@ivry.jp

改訂履歴

版	改定日	改定内容
1.0	2026/06/15	初版発行