

品質管理マニュアル作成の手引き (デジタルフォレンジックサービス)

本文書は、経済産業省より公表されている「情報セキュリティサービス基準」(平成 30 年 3 月 28 日付)において、デジタルフォレンジックサービスの品質管理要件として示されている事項のうち、「品質管理マニュアル」に関して審査の観点から期待される内容について、申請を行う際の参考として説明するものです。なお、下記に示されている内容はあくまで典型的なサービスを前提とした参考であり、本文書の内容に準拠しなければ基準を満たさないと判断されるわけではないことにご留意ください。

記

1. 「品質管理マニュアル」の整備と取扱について

「品質管理マニュアル」とは、申請対象サービスに関する品質の維持・向上を目的とした品質管理についての手続や手順を定めた文書のことを指します。この文書に期待される内容を次に示します。

- (1) 「品質管理マニュアル」は文書化されている必要があります。「品質管理マニュアル」の原本が電子データであっても差し支えありませんが、審査は印刷された紙文書を対象に行われますので、電子データでなければ発現しない内容は審査対象とはなりません。
- (2) 文書名に「品質管理マニュアル」という名称を含む必要はなく、独立した文書である必要もありません。例えば、JIS Q 9001 規格の認定を取得している企業の場合、同規格に準拠した運用を行うための組織内の手続や手順のうち、申請対象サービスの提供に関連する部分をもって、「品質管理マニュアル」とみなすことが可能です。
- (3) 申請時に提出いただく「品質管理マニュアル」は、申請時点で当該サービスの品質管理に実際に用いられているものである必要があります。ただし、「品質管理マニュアル」の策定以降に顧客を対象としたサービスの提供実績がなくても差し支えありません。
- (4) 「品質管理マニュアル」の対象はあくまで品質管理に関する内容のみであって、要員サービスの提供時に参照するような、サービスの具体的な提供方法や実施手順を定めたマニュアルの提供は必要ありません。

2. 「サービス品質の管理のためのマニュアル」について

デジタルフォレンジックサービスの場合、サービス提供プロセスに相当する内容として、「品質管理マニュアル」に次表の項目について必要な品質を保つために実施する事項が定められていることが期待されます。

サービス提供プロセスの管理に関する項目	必要な品質を確保するために「品質管理マニュアル」で定める内容の例
サービス提供の全体方針	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客へのサービス提供に際して、企業として遵守すべき基本的な事項（法的な観点を含む） ・顧客へのサービス提供者（業務従事者）に求められる行動規範・倫理の定義
サービス実施ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客の目的に応じた、サービス実施手続（※） ・サービス実施において最低限遵守すべき基準・ルール（※） <p>※：法的紛争・訴訟に際し利用可能な電磁的証拠の収集・保全サービス、あるいはそれに類似するサービスを提供する場合、少なくとも特定非営利活動法人デジタル・フォレンジック研究会：「証拠保全ガイドライン」の最新版が定める手続との整合性が確保されていること</p>
サービス提供プロジェクトの管理ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客へのサービス提供に際した品質管理ルール（※） <p>※；品質管理方針には、少なくとも業務従事者から独立した品質管理者によるサービス内容のレビュールールが含まれること</p>
顧客からの提供物の管理ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス開始時に顧客から提供された機器類、サービス実施中に収集した情報類、サービス終了後の機器類・情報類の管理ルール

3. 「報告品質に関する約款及び基準」について

デジタルフォレンジックサービスの場合、アウトプットに相当する内容として、「品質管理マニュアル」に次表の項目について必要な品質を保つために実施する事項が定められていることが期待されます。

アウトプットの管理に関する項目	必要な品質を確保するために「品質管理マニュアル」で定める内容の例
サービスの実施結果の顧客への報告内容	・ 契約内容、あるいは顧客との合意内容に基づく報告結果を提示するためのルール ・ 契約内容に対して顧客から異議・反論が発生した場合の対応ルール

以上