

政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用 状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の 考え方（ガイドライン）について

令和3年4月

内閣官房

個人情報保護委員会

金融庁

総務省

政府機関・地方公共団体等における業務でのLINEサービスの利用状況

令和3年3月17日にSNSサービス LINE（ライン）について、個人情報等の管理上の懸念が報じられたことから、内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）から政府機関等に対して、また、総務省自治行政局から地方公共団体に対して、行政事務でのLINEサービスの利用状況について調査を行った。

（1）調査結果の概要

○政府機関等 ※回答率100%

LINEを業務上利用している機関等 78.2% (18機関/23機関)

LINEを利用している業務数 221業務

- うち、機密性を要する情報の取り扱いあり 44業務 (19.9%)

○地方公共団体 ※回答率100%

LINEを業務上利用している団体 64.8% (1,158団体/1,788団体)

LINEを利用している業務数 3,193業務

- うち、住民の個人情報を扱う業務 719業務 (22.5%)

（2）LINEサービスを利用した主な業務内容（例）

○政府機関等

- 機密性を要しない情報のみを取り扱う： 広報業務（公開情報を掲載・発信）、問い合わせへの自動対応（FAQを基にチャットボット応答）、業務内容を伴わない職員間の連絡など
- 機密性を要する情報を取り扱う： 相談業務（人権問題、自殺相談等）、問い合わせ対応（有人対応）、アンケート調査、業務内容を伴う職員間の連絡など

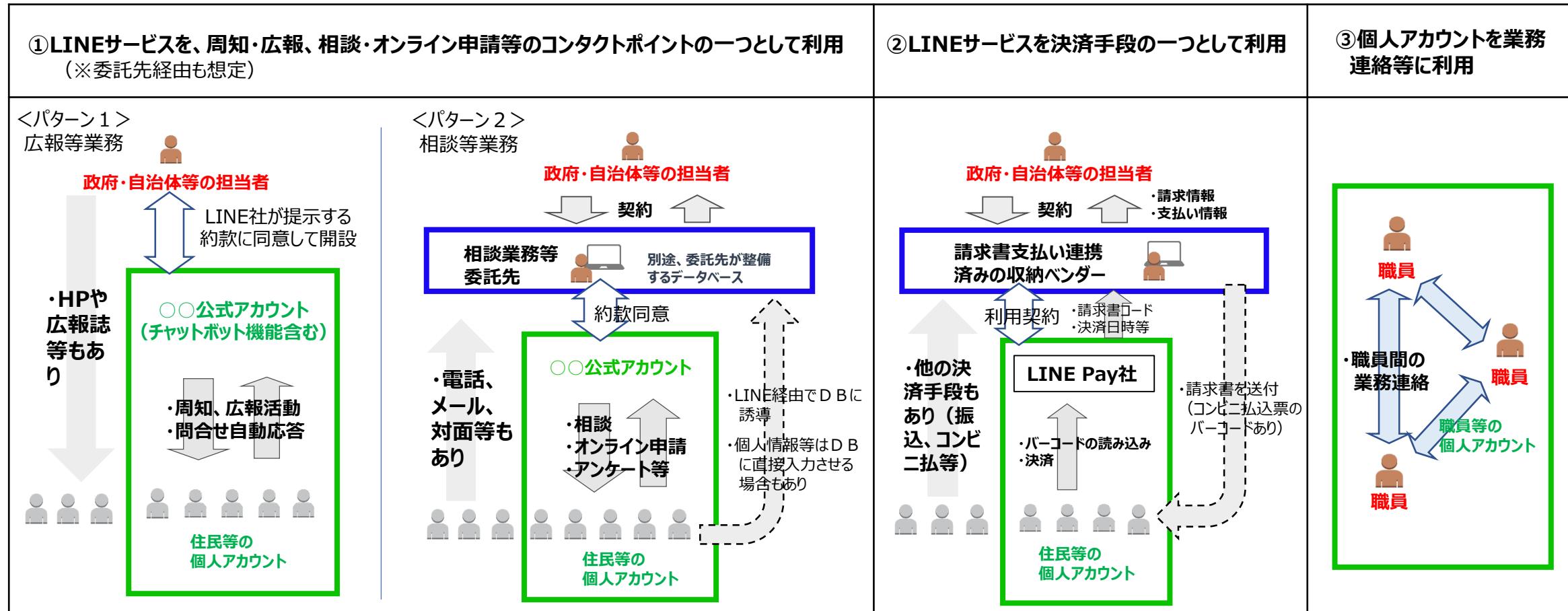
○地方公共団体

- 住民の個人情報を取り扱わない： 広報業務（公開情報を掲載・発信）、問い合わせへの自動応答（FAQを基にチャットボット応答）、税・社会保険料等のキャッシュレス決済、職員間の業務連絡など
- 住民の個人情報を取り扱う： 相談業務（いじめ・虐待、子育て、自殺相談等）、オンライン手続（施設利用予約、窓口予約等）など

政府機関・地方公共団体等におけるLINEサービスの主な利用の態様

- 政府機関・地方公共団体等におけるLINE社のサービスの利用状況について、内閣官房及び総務省にて調査を行った。
- 調査の結果、現時点での利用の態様は大きく以下の類型に整理された。

(緑 がLINE社等のサービスの利用範囲)



LINEサービスの利用検討時に確認すべき事項（ガイドライン）のポイント

政府機関・地方公共団体等から報告があった類型を基に、今後、同様の利用を進める際に、適切な情報セキュリティ確保のために留意すべき事項をガイドラインとしてとりまとめる。

（1）機密性を有する情報/住民等の個人情報を取り扱わない場合

- 公表・公開することを前提とする情報や第三者が知り得ても問題の無い情報などをLINEサービス上で取り扱うことが明確な場合は、各行政主体におけるLINEサービスの利用は許容されるものと考えられる旨を記載。

（2）機密性を有する情報/住民等の個人情報を取り扱う行政サービスの場合

「民間企業等が不特定多数のユーザーに対して同一条件で提供するサービス（いわゆる「約款による外部サービス」）では、要機密情報を取り扱わせることは原則として禁止されている」ことを明記。

その上で、下記の利用態様に応じて確認すべき事項を記載。

①公式アカウントを利用した相談業務等

LINE社とは別の委託先に適切にセキュリティが確保されたシステムを構築させることとし、

- ・相談内容や行政が保有する住民等の個人情報がLINE社等が提供するサービス上に保存されないシステム構成とする
- ・当該情報を保存する委託先に対する適切なセキュリティの確保等 の確認すべき事項を記載

②LINE Payを利用した公金決済

- ・収納代行業者との契約等を通じて、行政が保有する住民等の個人情報をLINE Pay社に提供する仕組みとなっていないことを確認
- ・収納代行業者が自組織のセキュリティポリシーを満たすことを確認したうえで委託を行うなど確認すべき事項を記載

③その他（LINE社等と行政主体が直接契約する稀なケース）

- ・個別の契約において、LINE社の対応が各行政主体のセキュリティポリシーに合致していることを確認・要求しつつ事業を進めることを記載

（3）個人アカウントを用いた業務連絡

- 個人アカウントでの機密性を有する情報等の取り扱いはセキュリティポリシー違反になる。各行政主体におけるポリシー適用の徹底を要請。
- 業務でメッセージアプリを利用する場合は、ISMAP登録クラウドサービスリストから適切に選択し、各行政主体が契約をして利用することを推奨。