

政府機関等における業務での LINE 利用状況調査のまとめについて

令和 3 年 4 月 30 日

内閣サイバーセキュリティセンター

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)では、政府機関等における業務上の LINE 利用に関する調査を行い、結果を別紙のとおりまとめたので公表致します。

問い合わせ先

内閣官房内閣サイバーセキュリティセンター

政府機関総合対策グループ 菊池、吉田、伊藤

TEL : 03-3581-3959

(別紙)

政府機関等における業務での LINE 利用状況調査のまとめ

令和 3 年 4 月 30 日

内閣サイバーセキュリティセンター

1. 調査背景

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)では、政府機関等における業務上の LINE 利用に関する調査を行った。

2. 調査方法

- ① 調査対象:23 政府機関・87 独立行政法人・9 指定法人
- ② 調査方法:書面およびヒアリング
- ③ 主な調査事項:
 - 業務での LINE 利用の有・無
 - 利用している場合、LINE 上で実施している業務の概要
 - 利用している場合、要機密情報の取扱いの有・無
 - 要機密情報を取り扱っているケースについて
 - 対象者(国民向けか、政府機関向けか)
 - 利用状況(利用開始時期、今後の利用見通し等)
 - 契約等の有無・内容
 - LINE サービスの利用の態様(公式アカウント、個人アカウントの別等)等

3. 調査結果

① 政府機関における LINE の利用状況の概要

| | | | |
|---------|---------------------|----------------------|----------------|
| 利用していない | | | 5 機関 |
| 利用している | | | 18 機関 (221 業務) |
| | 機密性を要する情報の取扱いあり | | 11 機関 (44 業務) |
| | | 国民向け業務 (主に公式アカウント) | 5 機関 (30 業務) |
| | | 職員・関係者との連絡 (個人アカウント) | 8 機関 (14 業務) |
| | 機密性を要しない情報のみを取り扱う業務 | | 17 機関 (177 業務) |

② 情報における利用内容

機密性を有する情報の利用

- 利用者からの相談受付窓口、助言
- 個別施策における情報入力、問い合わせ窓口
- 職員間の業務連絡、課室内の情報共有 など

機密性を有しない情報の利用

- 公開情報を掲載・発信等の広報
- 問合せ対応用チャットボット
- 業務内容を伴わない職員間の連絡 など

（参考）独立行政法人・指定法人における LINE の利用状況の概要

| | | | |
|---------|---------------------|---------------------|--------------|
| 利用していない | | 63 機関 | |
| 利用している | | 33 機関（70 業務） | |
| | 機密性を要する情報の取扱いあり | | 8 機関（16 業務） |
| | | 国民向け業務（主に公式アカウントのみ） | 3 機関（ 5 業務） |
| | | 職員・関係者との連絡（個人アカウント） | 7 機関（11 業務） |
| | 機密性を要しない情報のみを取り扱う業務 | | 29 機関（54 業務） |

○ 情報における利用内容

機密性を有する情報での主たる利用内容

- 利用者からの相談受付窓口、情報管理
- アンケート受付
- 施設利用者の状況把握
- 研究開発の情報共有、職員間の業務連絡、情報共有 など

機密性を有しない情報での主たる利用内容

- 公開情報を掲載・発信等の広報
- 業務内容を伴わない職員間の連絡 など