

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）

令和3年4月30日  
内閣官房  
個人情報保護委員会  
金融庁  
総務省

令和3年6月11日  
一部改正

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実態を調査し、適切と考えられる利用方法を別添としてまとめたので、今後のLINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）として提示する。

この考え方は、LINE 社に限らず、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SNSなどのサービス（いわゆる「約款による外部サービス」）の利用や、行政が保有する機密情報・個人情報等の管理を外部委託する際にも適用できる場合があるので、各行政主体において参考にされたい。

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）

1. 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、内閣官房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

○政府機関等

- 機密性を要しない情報のみを取り扱う業務として、  
「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」などが主に報告された。
- 機密性を要する情報を取り扱う業務として、  
「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」などが主に報告された。

○地方公共団体

- 住民の個人情報を取り扱わない業務として、  
「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」などが主に報告された。

- 住民の個人情報を取り扱う業務として、「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)」などが主に報告された。

## 2. LINE サービスの主な利用の態様

報告のあった業務について、LINE サービスをどのように利用しているのかについて確認を行ったところ、LINE サービスの利用の態様について、いくつかの類型に整理されることが分かった。

### 【参考】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

#### (1) 公式アカウントを利用する場合

政府・地方公共団体（以下「行政主体」）が、「公式アカウント」と呼称されるLINE 社のサービスを利用し、住民等に向けてLINE サービスを利用して情報発信や行政サービスを提供するケースが多数報告された。

このケースにおいて、行政主体は直接、あるいは委託先を通じて、業務や組織専用の「公式アカウント」を開設する。LINE ユーザーである住民等は、自身の個人アカウント上で「公式アカウント」を選択することで、行政から提供される情報をLINE 上で受け取ったり、住民等から行政に対してLINE 上で問い合わせ等ができるようになる。

行政主体が「公式アカウント」を開設するに当たっては、LINE 社が提示する利用規約を承諾することが必要である。

当該利用規約は、政府機関や地方公共団体を問わずユーザー広くに共通で適用されるものであり、「公式アカウント」利用に関して、行政主体がLINE 社と利用規約以外の特別の契約等を結ぶことは通常できない。

#### (2) LINE Pay 社が提供するキャッシュレスサービスを利用する場合

地方公共団体が、LINE Pay 社の提供するキャッシュレス決済サービスを利用し、税、社会保険料、水道料金等を収納するケースが多数報告された。

このケースでは、住民が収納代行業者（LINE Pay 社とは異なる事業者）から送られてくる請求書に記載されているバーコードをLINE Pay のコードリーダーで読み込み、LINE Pay 残高で支払いをすることになる。

このケースにおいては、地方公共団体は収納代行業者と委託契約を結び、当該収納代行業者とLINE Pay 社が利用契約を結ぶ形態が一般的である。

### (3) 職員等が個人アカウントを利用する場合

職員等が個人的に利用している LINE アカウント（以下「個人アカウント」）同士で LINE 上にグループを作成し、職員間の連絡等に利用しているケースも報告された。

## 3. LINE サービスの利用検討時に確認すべき事項のポイント（ガイドライン）

行政主体による LINE サービスの利用の多くは、住民等への適切な情報伝達や行政サービスへのアクセスの向上等の観点から、対面・電話・メール等に加わる新たな手段として取り入れられているものである。

本格的なデジタル社会の浸透や行政と住民双方の利便性向上の観点から、取り扱う業務・情報等に応じた適切な情報セキュリティ確保や個人情報保護がなされていることを前提としつつ、利便性の高い民間アプリ等を活用した行政サービスの提供や行政へのアクセスは、選択肢として排除されることのないようにするべきである。

このような観点から、政府機関・地方公共団体等において LINE サービスを利用した行政事務として報告があった類型を基に、今後、行政主体が同様の利用を進める際に、適切な情報セキュリティの確保のために留意すべき事項をとりまとめる。

### (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

2. の利用の態様に関わらず、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ない情報などのみを LINE サービス上で取り扱うことが明確な場合については、個人情報保護委員会による報告徴収及び立入検査の中間結果に照らし、現時点において LINE 社による個人情報等の管理上の懸念が一定程度払しょくされたと判断されたことから、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。

政府機関・地方公共団体等から報告された中で、この類型に該当する主な業務を、以下に例示する。

- 「広報業務（公開情報を LINE 公式アカウントで掲載・発信）」
- 「住民等からの問い合わせ等への自動対応（公表している FAQ を基にチャットボットで応答）」
- 「業務内容を伴わない職員間の連絡」

### (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

住民等からのプライバシー性の高い相談業務やオンライン申請等のコンタク

トポイントの一つとしてLINE サービスを利用する場合には、この類型に該当する可能性が考えられる。

**○共通（大前提）： 各政府機関・地方公共団体等のセキュリティポリシーへの合致**

- ・ 行政の取り扱う個人情報をはじめとする要機密情報を、業務の必要に応じて外部委託先（クラウドサービスや SNS サービスを含む）に提供する際には、外部委託先で適切なセキュリティ対策が講じられるよう、各行政主体のセキュリティポリシーに沿って、外部委託先に求めるセキュリティ対策の実施を仕様内容に含める、契約に基づき先方のセキュリティ対策の履行状況を確認するなどの措置を担保することが大前提となる。
- ・ 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」）は、当該企業が提示する約款に合意することで利用が開始できる手軽さに優れているものの、当該サービスで講じられているセキュリティ対策やデータの取扱いなどについて行政特有の扱いを求めることができない。このため、要機密情報の取扱いや管理等に関して各行政主体のポリシーに沿ったセキュリティ要件を通常担保できないことから、これらのサービスにおいて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。

**○利用形態に応じて確認すべき事項：**

**① 公式アカウントを利用する場合：**

- LINE サービスを介した住民等とのコミュニケーション（相談内容等）は LINE 社側で一定期間保存され、その情報は、公式アカウント開設の際に承諾する利用規約に基づき取り扱われ、各行政主体において LINE 社に対し特別の取り扱いを求めることは通常できず、その取扱いが各行政主体のセキュリティポリシーを満たしているかも、確認することはできない。
- このため、LINE 公式アカウントの利用に関し、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、
  - ① 相談業務等のコンタクトポイントの一つとして LINE サービスを利用する場合は、相談内容等の機密性を要する情報等が LINE 社側に残らず、これらの情報は委託先等のデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること
  - ② 発注元である各行政主体は、契約等を通じて、相談内容等の機密性を有する情報等を格納・保管する委託先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、委託を行うこと

- ③ LINE サービスでの画像ファイルの送信ボタンを非表示にするなど、相談する住民等と委託先等の双方が、LINE サービス上で要機密情報を取り扱わない運用を図ること
- ④ 各行政主体は、これらの措置を委託先に担保させるため、委託先に対して、事前にこれらの事項を確認したうえで各主体に LINE サービス利用の承認を求めるとともに、定期的に利用状況を報告することを委託先への仕様内容に含める、また、各行政主体は本ガイドラインに則って、委託先による LINE サービス利用の可否を判断する

ことが必要である。

- ただし、身体人命に危険が及ぶ可能性の高い相談事業等（いじめ、虐待、災害等に係る被災、感染症等に係る症状の急変等相談等）において、緊急性を要する相談・通報等（画像含む）が LINE サービス上で寄せられ、例外的に LINE サービス上で要機密情報を含む緊急対応をすることは排除されない。

## ② 収納代行業者を介して LINE Pay 社が提供するキャッシュレスサービスを利用する場合：

- 行政主体と収納代行業者との間には契約があり、当該契約に基づき、請求情報・支払情報など公金出納事務に必要な範囲で、住民の個人情報が収納代行業者に共有されている。
- 一方で、収納代行業者と LINE Pay 社の間では、請求書コード・支払日時等の支払結果が LINE Pay 社から収納代行業者に送られるのみであり、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はなっていない。
- この仕組みを前提とするのであれば、LINE Pay 社側に行政の保有する個人情報等の提供はなされていないことから、公金決済手段の一環として LINE Pay を利用することは許容されると考えられる。
- この際、
  - ① 発注元である各行政主体は、契約等を通じて、収納代行業者と LINE Pay 社の間の情報の取り扱いが、上記前提に沿っていることを確認するとともに、
  - ② 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、委託を行うこと
  - ③ 各行政主体は、これらの措置を委託先に担保させるため、委託先に対して、事前にこれらの事項を確認したうえで各主体に LINE Pay 利用の承認を求めるとともに、定期的に利用状況を報告することを委託先への仕様内容に含める、また、各行政主体は本ガイドラインに則って、

### 委託先による LINE Pay 利用の可否を判断する

ことが必要である。

- なお、仕組み上、住民等の支払い履歴は LINE Pay 社側で一定期間保存されることになるが、当該情報は、住民が個人の判断として LINE Pay にユーザー登録し、かつ、公金決済の手段として LINE Pay を選択していることが前提となるものであり、ここで取り扱われる情報は、LINE Pay 社と各 LINE Pay ユーザーの契約によるものである。

### ③ その他（LINE 社ないし LINE Pay 社と直接契約する場合等）

- 公式アカウントを用いた行政サービスを提供する際に行政主体と LINE 社が直接契約を取り交わしているケースや、行政主体が直接 LINE Pay 社と指定代理納付者契約を結び、窓口で各種手数料等を LINE Pay 残高で支払いができるようにしているケース、行政主体の公式アカウント上での各種申請時等に LINE Pay を通じて手数料の決済を可能としているケースについて一部の行政主体から報告があった。
- これら例外ケースにおいては、行政主体と LINE 社ないし LINE Pay 社が直接契約を交わして業務を委託している。契約等を通じて、取り扱う情報に応じた情報セキュリティ対策を民間企業に求めつつ業務委託を行うことは、LINE 社に限らず行政において必要に応じて実施されている業務形態である。
- このため、発注する各行政主体において、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個別の契約において委託先に確認・要求をしつつ、事業を進めることが必要である。

### (3) 個人アカウントを用いた業務連絡の場合

- 職員同士が個人アカウントを利用して業務連絡をしているケースも複数報告された。
- しかし、個人アカウントに係るセキュリティ対策は、個人と LINE 社の約款に基づくものであり、雇用主である政府機関・地方公共団体等が通常介入できるものではない。
- 係る環境で、機密性を有する情報や住民等の個人情報を取り扱われることは、通常各行政主体のセキュリティポリシーにおいて認められていないものであるところ、各行政主体において、まずはポリシーの適用を徹底することが必要である。
- なお、要機密情報を含む業務連絡等でメッセージアプリを利用する場合は、ISMAP に基づきセキュリティ対策が確認されたメッセージサービスを、各行政主体のセキュリティポリシーに合致することを確認しつつ契約し、利用することが推奨される。

## 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。本類型を念頭に、各利用主体が今後LINE社のサービスを利用する際に判断の参考となる考え方（ガイドライン）を提示する。

（緑  がLINE社等のサービスの利用範囲）

