

内 情
令和 3年 5月11日

各所属長 様

デジタル政策担当部長

今後のLINE サービス等の利用の際の考え方について（通知）

このことについて、下記のとおり総務省から通知がありましたので、内容についてご承知おきください。なお、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は、本ガイドラインを参考にセキュリティ対策を講じていただくようお願いいたします。

（情報政策課）

記

1 LINE サービスの利用検討時に確認すべき事項のポイント ※ガイドラインより抜粋

（1）機密性を有する情報や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、各行政主体におけるLINEサービスの利用は許容される。
- 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例は以下のとおり。
 - 「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や住民等の個人情報を取り扱う場合

①公式アカウントを利用する場合

LINE 公式アカウントの利用に関し、LINE社とは別の委託先に対して、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が必要。

（例）相談業務等で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収納代行業者を介し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

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。

(3) 個人アカウントを用いた業務連絡の場合

- 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が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。

【参考】個人情報の適正な取り扱いについて（令和3年4月13日 情報政策課長通知）

3（6）その他

イ 職務上知り得た個人情報を正当な理由なく他人に知らせたり、本人の権利利益に反する形で使用したりしないでください。ここで言う「他人」には、市民だけでなく、警察官や市職員等も含まれます。この場合、前橋市コンプライアンス行動指針に基づき懲戒処分の対象になることがあります。

エ F a c e b o o kやT w i t t e rといったSNS上に、業務に関する情報や市有施設内で撮影した私的な写真を掲載することのないようにしてください。

2 添付資料

- (1) 総務省通知
- (2) 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）
- (3) 総務省報道発表資料「地方公共団体における業務でのLINE の利用状況等について」
- (4) 個人情報の適正な取り扱いについて（令和3年4月13日 情報政策課長通知）

【問い合わせ】

情報政策課情報政策係
内線 4 1 1 2