

# 当社に対する総務省からの指導および当社の改善策について

2021.04.26 ALL

LINE株式会社（以下、当社）は、本日付で、総務省より指導を受けたことをお知らせいたします。ユーザーの皆さまをはじめとする関係各位には、ご心配・ご迷惑をおかけしておりますことを改めて深くお詫び申し上げます。今回の指導を真摯に受け止め、適切な改善策を講じることで皆様からの信頼回復に努めてまいります。

## ■総務省からの指導

当社では、2021年3月19日付で総務省より受けた報告徴収に対する報告書の提出と、それらに係る継続調査への対応を行ってまいりました。調査の結果、本日付で総務省より、以下の事項について指導を受けました。

- 1 社内システムに関する安全管理措置等に関する事項
- 2 利用者への適切な説明に関する事項

総務省 報道資料より：[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000747273.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000747273.pdf)

## ■指導事項について

### 1 社内システムに関する安全管理措置等に関する事項

当社は、当社サービスにおけるコンテンツのモニタリング業務を行うための社内システムであるLINE Monitoring Platform（以下、LMP）を含む各種システムの開発・保守業務を、中国子会社であるShanghai LINE Digital Technology Limited. Dalian Branch（以下、LINE China）に再委託しておりました。また、当該業務委託においては、業務の過程で通報対象となったメッセージ・投稿に係る情報および個人データに該当する可能性のある情報を取扱い得ることから、当該業務に必要な範囲におけるアクセス権限を付与したうえで、当該情報の取扱いも委託しておりました。

このたび、上記の社内システムの開発・保守業務の再委託に関して、安全管理措置等に一部不十分な点があったとのご指導を受けました。

### 2 利用者への適切な説明に関する事項

当社は、LINEアプリにおいて、ユーザーの誰もが安心して自由にコミュニケーションができる環境を目指して、ユーザーがスパムや不適切なメッセージを受け取った場合に、当社に対して「通報」できる機能を提供しています。「通報」画面においては、「通報」に際して当社に送信されるトーク等の情報の範囲を記載した文言が表示されますが、今般、監督官庁からの調査に応じる中で、本来当社が意図していた通報時の説明文言とは一部異なる文言が表示されていたことが判明したため、監督官庁に速やかに報告しておりました。なお、当社は、2021年3月28日から2021年3月30日までの間に、本来意図した文言が表示されるよう、LINEアプリのバージョンアップデートを実施しています。

このたび、上記の通報文言の件に関して、利用者に対する説明に一部不十分な点があったとのご指導を受けました。

## ■当社が講じる改善策

### 指導事項1について

(1) 社内システムへのアクセス管理について、権限付与プロセスの適切性について全般的に点検・検討を行うとともに、不正行為防止のためのアクセス監視・監査やアクセスの認証等についての当社の従前の対策の見直しを行い、これらの検討結果を踏まえた具体的措置を実施してまいります。

(2) 内部向けシステムの開発プロセスにおいても、外部向けサービスのためのシステムと同等の開発プロセスの適用がされるよう再点検・検討を進めるとともに、システム開発全般においてそれらのプロセスの順守を確保するための開発組織のガバナンスの在り方の検討を進めてまいります。

(3) 外国の法的環境の影響等にも留意しつつ、情報の取扱いに係るリスク評価を実施し、ポリシーの見直しや明確化を進めるとともに、NIST（National Institute of Standards and Technology、米国国立標準技術研究所）が定めた政府調達セキュリティ基準への準拠も含めた取り組みの強化を図るなど、透明性・アカウントビリティの向上に努めてまいります。

### 指導事項2について

通報時に、情報の提供範囲および情報の利用目的についてユーザーの皆さまに分かりやすくお伝えする措置を講じるとともに、その利用目的の範囲内での適切な取扱いを確保するための措置を徹底します。

※詳細については、近日中に別途個別のプレスリリースにて開示予定です。（2021年4月27日更新）

「LINE」アプリの通報機能における説明文言の誤表示に関するお詫びおよび該当の説明文言の修正について

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2021/3725>

当社は、今後もユーザーおよび関係者の皆さまに安心してサービスをご利用いただくため、このたびの指導に基づく適切な改善策と取り組みを実施してまいります。そして、Zホールディングスとの連携のもと、特別委員会における外部有識者からのご意見・ご指摘を踏まえながら、データガバナンスの強化を進めることなどを通じて、皆様からの信頼回復に努めてまいります。