

# グローバルなデータガバナンスに関する特別委員会 第一次報告

2021年6月11日

Zホールディングス株式会社

## はじめに

### I. 特別委員会について

1. 特別委員会の概要
2. 主要な検討事項と議論のポイント
3. これまでの主な経緯と開催状況（2021年6月11日時点）
4. 特別委員会における調査の範囲

### II. 判明した事実と指摘事項

5. 海外委託関連の事実
6. データ保存関係の事実
7. 越境移転に関するユーザーコミュニケーションの不備
8. 経済安全保障に係る懸念
9. 政策渉外活動の問題
10. 現時点における技術検証部会からの主な指摘

### III. LINE社への行政指導と対応策

11. 個人情報保護委員会からの行政指導と対応策
12. 総務省からの行政指導と対応策

### IV. 委員会における今後の議論

13. 今後検証すべき事実、検討すべき事項

## Q&A

本特別委員会は、LINEのメッセージの内容に委託先中国企業からアクセスができた旨の報道を契機に、LINE社およびZホールディングス社におけるグローバルなデータガバナンスのあり方を検討するために、2021年3月、設置されました。私たちはこれまで5回の委員会会合を開催して、事実関係の調査や論点の検証を行うとともに、別に部会を設置して技術的見地からの専門的な検証を行う会合を9回重ねてきました。

中国企業からのアクセスに加え、政策涉外活動における一部の説明とは異なり、韓国にあるデータセンターでテキスト以外のLINEのメッセージのコンテンツが保存されていたことも明らかになった結果、LINEの利用者の不安が高まり、行政サービスにおけるLINEのサービスの利用が停止される等、大きな社会的な影響が生じました。個人情報保護委員会および総務省からの行政指導が4月下旬になされた後も、本件事案に対しては、経済安全保障の観点を含めた強い関心が社会から寄せられています。

私たちも、本件事案の本質は、「サービスに関する説明・コミュニケーションが不足していただけで、法令に違反する行為はなかった」ということに収まるものではないと捉えています。そして、LINE社が各方面からの指摘や批判を真摯に受け止めて、社会インフラとして信頼されるためのガバナンス体制を構築していくべきものと考えています。そのために、私たちは、まず本件事案に関する徹底的かつ総合的な調査を行うとの方針を立てて、LINE社の開発体制や利用者のデータの取扱いの全体像を把握しつつ、本件事案の詳細やその原因を明らかにしようと努めてきました。

これまでの調査・検討を経て、LINE社における利用者のデータの取り扱いが、開発・サービス側の目線から捉えられる傾向があったことが明らかになりました。しかし、「このデータの取扱いが、利用者や社会にどのような影響をもたらすのか」「利用者がそのデータの取扱い方を知ったならば、どのように感じるだろうか」「利用者に対して正確な情報を発信しているのだろうか」などのように、利用者の目線に立って、プライバシーやセキュリティの保護のあり方を常に確認し、見直すとともに、正確な情報発信によりアカウントビリティを果たすという姿勢が社内で不足していたことが、本件事案の原因だったのではないかというのが、現時点での私たちの認識です。

私たちは、この問題認識についてLINE社と議論を重ねてきましたが、たとえば、外国における法的環境の変化に対して内部で対応を求める声が上がらなかったことに対する批判も、この第一次報告には記載されています。また、LINE社が3月に方針として公表した「トークデータの完全国内移転」という説明が、KEEPサービスおよびアルバムサービスに関する現実のデータ移転の計画と対応していなかったことが明らかになった時には、上に述べた問題意識から、本特別委員会の総意として、緊急の対応を強く要請したところです。

この第一次報告は、本件事案の報道から約3ヶ月の間、特別委員会がどのような調査や議論を行い、現時点でどのように事実関係を認識しているかを公開するものです。同様の事実関係は、LINE社から行政当局に対しては報告済みですが、利用者そして社会にもわかりやすい説明がなされるべきである、と考えたことから、このような報告の形式を選びました。また、本特別委員会は、調査・検討の内容の性質上、すべての議事を公開することはできないからこそ、利用者と社会に対して可能な限り説明責任を果たす必要がある、と考えたからでもあります。

本特別委員会は、この第一次報告の後、中国からのデータアクセスの再検証や、LINE社が計画しているデータの移転の適切性の検証を行うほか、政策涉外活動での説明と現実のデータの保管先が対応していなかった原因等、まだ明らかになっていない事項の調査を進めます。その上で、多国籍企業になったZホールディングスグループにふさわしい一元的な監督体制をはじめとする、グローバルなデータガバナンス体制のあり方について検討し、提言する予定です。調査・検討がまとまり次第、改めて利用者や社会に対して報告し、最終的には詳細な報告書を公表したいと考えています。

# I. 特別委員会について

# 1. 特別委員会の概要

P5

<b>正式名称</b>	グローバルなデータガバナンスに関する特別委員会
<b>設置者</b>	Zホールディングス株式会社
<b>目的</b>	「LINE」のメッセージの内容（テキスト、画像、動画）に委託先中国企業からアクセスがあり、また、これらのうち画像、動画、ファイル（PDFなど）が韓国に保存されていたこと等について、その事実関係の検証・評価、経済安全保障にも配慮したプライバシーおよびセキュリティの確保のあり方、これらを実現するためのガバナンスのあり方について、第三者の立場で提言等する
<b>委員構成</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>特別委員会</b> ※敬称略<ul style="list-style-type: none"><li>・ 座長 穴戸 常寿（東京大学大学院法学政治学研究科 教授）</li><li>・ 委員 大橋 弘（東京大学公共政策大学院 院長）</li><li>・ 委員 河合 優子（西村あさひ法律事務所 パートナー 弁護士）</li><li>・ 委員 川口 洋（株式会社川口設計 代表取締役）</li><li>・ 委員 國分 俊史（多摩大学ルール形成戦略研究所 所長）</li><li>・ 委員 長田 三紀（情報通信消費者ネットワーク）</li><li>・ 委員 森 亮二（英知法律事務所 弁護士）</li></ul></li><li>■ <b>技術検証部会</b> ※敬称略<ul style="list-style-type: none"><li>・ 座長 川口 洋（株式会社川口設計 代表取締役）</li><li>・ 委員 上野 宣（株式会社トライコーダ 代表取締役）</li><li>・ 委員 北條 孝佳（西村あさひ法律事務所 カウンセル（弁護士））</li></ul></li></ul>

## 2. 主要な検討事項と議論のポイント

検討事項	概要						
海外委託関連 の事実（5.参照）	<ul style="list-style-type: none"><li>LINE社が提供するメッセージングサービス「LINE」の日本ユーザーの個人情報（通報されたメッセージの内容を含む）が、中国法人でありLINE社の業務再委託先であるLINE China社*および中国法人であり資本関係にない1社からアクセス可能であった。</li></ul> <p>*LINE China社の正式名称はLINE Digital Technology (Shanghai) Limited.。LINE社の孫会社にあたる</p>						
データ保存関係 の事実（6.参照）	<ul style="list-style-type: none"><li>「LINE」で送信されたコンテンツのうち、画像・動画・ファイル（PDFなど）について、韓国にあるサーバーに保管されていた。</li></ul>						
通報機能に係る 表示不具合（11. および12.参照）	<ul style="list-style-type: none"><li>「LINE」における不適切なメッセージ等を利用者が通報する機能において、通報を行う際に表示されるLINE社に送信されるメッセージ等の範囲についての記載が、プログラムの不具合によって、以下の期間、本来表示されるべきものとは異なる表示がなされていた。</li></ul> <table border="1" data-bbox="652 1090 2351 1282"><tbody><tr><td>Android版LINEアプリ</td><td>2018年8月20日～2021年3月28日</td></tr><tr><td>iOS版LINEアプリ</td><td>2017年12月4日～2021年3月30日</td></tr><tr><td>デスクトップ版LINEアプリ</td><td>2021年3月4日～2021年3月30日</td></tr></tbody></table>	Android版LINEアプリ	2018年8月20日～2021年3月28日	iOS版LINEアプリ	2017年12月4日～2021年3月30日	デスクトップ版LINEアプリ	2021年3月4日～2021年3月30日
Android版LINEアプリ	2018年8月20日～2021年3月28日						
iOS版LINEアプリ	2017年12月4日～2021年3月30日						
デスクトップ版LINEアプリ	2021年3月4日～2021年3月30日						

※以上3点の検討事項をまとめて、以下「本件事案」といいます。

## 2. 主要な検討事項と議論のポイント

P7

### 議論のポイント

### 概要

#### 基本的認識

- **LINEは日本社会できわめて多くの利用者を得ており、また、公共機関も利用する等デジタル社会のインフラとなりつつある。**また、LINEは通信の秘密の対象となる機微な情報を取り扱うものであるから、情報の適切な取り扱い等に関するユーザーからの期待はとりわけ大きく、個人情報保護に係る法令をはじめとした日本の法令を遵守すべきことはもとより、より高い社会的信頼を得るための不断の実践が求められる。
- このような観点からは、**本件事案はLINE社に対する社会的信頼を損なうものであった。**

#### 議論の視点

- 本件事案を徹底的かつ総合的に調査し利用者および社会に明らかにする。
- その上で、以下の視点から課題の改善案を議論する。
  - ① 日本発のデジタルプラットフォームを目指す公的な側面を有する企業グループが社会からの要請を満たしつつイノベーションを実現していくためにどのような**ガバナンス体制**を内在すべきか
  - ② いかにして**利用者や社会への説明責任（アカウントビリティ）**を果たしていくべきであるか

#### 進捗 (2021年6月11日 現在)

- **特別委員会**
  - これまでに5回の会合を開催し、本件事案の概要が明確になってきたこと、第3回会合および第4回会合において、個人情報保護委員会（2021年4月23日）、総務省（2021年4月26日）より、本件事案に係る行政指導が行われたこと等を受けLINE社におけるこれに係る対応の方向性が示されたことから、第一次報告を公表することとした。
- **技術検証部会**
  - LINE社が行った本件事案に係る対応が十分であるのか、さらにこれが適切に行われているのかという点については、技術的な見地からの専門的な検証が不可欠であり、特別委員会としてこれに係る検討を集中的に行う技術検証部会を設置した。
  - これまでに9回の会合を開催し、詳細な調査が行われている。

### 3. これまでの主な経緯と開催状況（2021年6月11日時点）

日付	対応会社	対応内容
3月17日	LINE社	ユーザーの個人情報に関する一部報道について、プレスリリースについて経緯を説明
3月19日	Zホールディングス社	「グローバルなデータガバナンスに関する特別委員会を設置し、本事案に係る事実確認と検証を開始
3月23日	LINE社	個人情報保護委員会より受けた報告徴収に係る事項に関する報告書を、同委員会に提出。今後の対応方針を発表
3月31日	LINE社	日本ユーザーを対象としたプライバシーポリシーを改定。海外からのアクセスや保管に係るデータ移転について、国名や関連業務等を明示
4月23日	LINE社	個人情報保護委員会より、個人情報の保護に関する法律第41条の規定に基づく指導を受け、改善策を公表
4月26日	LINE社	総務省より、社内システムに関する安全管理措置等に関する事項および利用者への適切な説明に関する事項について指導を受け、改善策を発表
4月27日	LINE社	「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を修正
4月28日	LINE社	LINE Pay等における情報の安全対策の取組みを発表
5月21日	LINE社	個人情報保護委員会より受けた報告徴収および立入検査に係る事項に関する報告書を、同委員会に提出。
5月31日	LINE社	総務省より受けた報告徴収に係る事項に関する報告書を、同委員会に提出。
6月2日	LINE社	アルバムやKeepなどのデータの国内移転スケジュールについて発表

### 3. これまでの主な経緯と開催状況（2021年6月11日時点）

特別委員会	回	日付	議題
	第1回	3月23日	LINE のグローバルデータガバナンスの現状と今後の方針について
	第2回	4月13日	技術検証部会についての報告、中国における委託先に関するLINEの開発・セキュリティ体制等に関する説明、Zホールディングスグループのデータガバナンス向上に係る取組についての説明
	第3回	4月28日	技術検証部会についての報告、個人情報保護委員会および総務省からの行政指導における指摘事項と改善点等について
	第4回	5月19日	技術検証部会についての報告、開発体制における中国の委託先の役割、データアクセスの実態、個人情報・セキュリティ体制の実態等についての説明、個人情報保護委員会・総務省の行政指導への対応策の報告、第一次報告について
	第5回	6月9日	技術検証部会についての報告、LINE社における政策涉外活動について、韓国からのデータ移管の状況等について、中国法人の委託先におけるソフトウェア開発の経緯について、経営統合に向けたデュー・デiligenceの内容について、第一次報告について

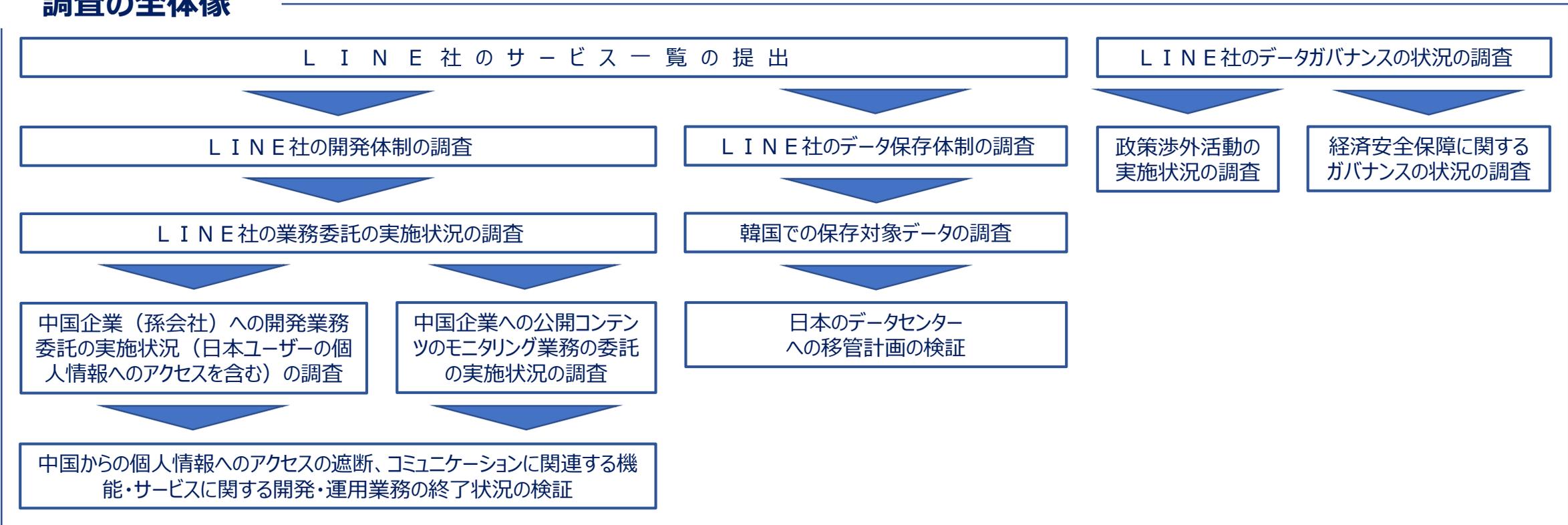
技術検証部会	回	日付	概要
	第1回	4月5日	「LINE」アプリに関するサーバー、インフラ基盤、開発・運用、データ保護、プライバシーポリシーの改定について
	第2回	4月7日	「LINE」アプリに関するE 2 EE の暗号方式、暗号アルゴリズムE 2 EE の鍵生成および鍵交換等に関する仕様について
	第3回	4月14日	「LINE」アプリに関するモニタリング業務、開発・運用、データ暗号化について
	第4回	4月23日	「LINE」アプリのLMP およびLPL、開発・運用、3rd パーティーモジュール、物理セキュリティ、データ暗号化に関する安全管理措置について
	第5回	4月28日	LINE China に関する詳細（業務内容、業務フロー、アクセス権限の管理等）の説明、個人情報へのアクセスに関する調査範囲および調査内容に関する説明
	第6回	5月12日	データ移転計画の全体像の確認、移転対象および移転方法等に関する説明、LINE およびLINE グループのセキュリティ管理体制の説明
	第7回	5月17日	データ移転計画について、移転対象やスケジュールに関する議論、データ移転完了に関する技術的な確認方法に関する議論
	第8回	5月28日	国内へのデータ移転計画に関する詳細の説明および議論、ベンダーによる技術検証のための証跡準備等に関する議論
	第9回	6月4日	国内へのデータ移転の検証方法に関する議論

# 4. 特別委員会における調査の範囲

## 調査の範囲

- 本特別委員会は、本件事案の詳細やその原因を明らかにするため、本件事案に関する徹底的かつ総合的な調査を行うとの方針を立てた。
- このため、本特別委員会はLINE社のサービスの全体像、開発体制や利用者のデータの取扱いの全体像など幅広く調査の対象としており、これらの調査結果を踏まえ、今後、求められるガバナンス体制のあり方等について提言していく。

## 調査の全体像



## II. 判明した事実と指摘事項

# 5. 海外委託関連の事実：概要

## 検討事項

- LINE社が提供するメッセージングサービス「LINE」の日本ユーザーの個人情報（通報されたメッセージの内容を含む）が、中国法人でありLINE社の業務再委託先であるLINE China社および中国法人であり資本関係のない1社からアクセス可能であった。

## 判明した事実

- 中国からのアクセスには、①サービスの開発および保守業務に伴い行われたもの、②公開コンテンツ（タイムラインおよびオープンチャット）のモニタリングのために行われたものの、2つの類型があった。

事実の類型	関係会社	概要
① サービスの開発および保守業務に伴い行われたもの	LINE China社 (LINE社内の業務ツールの開発を担当)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ モニタリング業務支援システム（LMP）の開発および保守業務（4名、32回のアクセス） <ul style="list-style-type: none"> <li>これらのアクセスは、作成したプログラムが本番環境において正常に動作することを確認する目的で行われたものであり、実際、プログラムの作成の前後でアクセスが行われていたことを確認した。データのダウンロードが行われていなかったことは確認できたが、具体的にどのような操作をしたのかについての記録（ログ）を取得・保存しておらず、必要な範囲でアクセスが行われたものであるかについては明らかにできなかった。</li> <li>※ 不適切なメッセージとして通報されたもののみがアクセスの対象。</li> </ul> </li> <li>■ 捜査機関対応業務従事者用コンテンツマネジメントシステム（LPL）の保守業務（1名、11回のアクセス） <ul style="list-style-type: none"> <li>これらのアクセスは、LPLの不具合発生時に特定の利用者のトーク履歴に業務指示に基づく障害解析等のために11回アクセスしたものであった。</li> <li>※ 調査期間はLMP、LPLともに2020年3月19日から2021年3月19日。検証に利用可能な記録の保存期間が1年間であり、それ以前に行われたアクセスの件数についてはいずれも確認できなかった（10.を参照）。</li> </ul> </li> </ul>
② 公開コンテンツのモニタリングのために行われたもの	資本関係のない中国法人 (日本企業現地法人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公開されているコンテンツについて、不適切なコンテンツを発見、削除等する業務（1日約90,900件）</li> <li>※件数は2021年2月1日から2021年2月28日までの間の平均件数。</li> </ul>

## 5. 海外委託関連の事実：改善策

P13

### LINE社の 対応

- 【2021年3月23日実施】LMP、LPLを含むコミュニケーション関連サービスの機能について、**サービスの中  
国における開発および保守を終了した。**
- 【2021年3月23日実施】**日本のユーザーの公開コンテンツのモニタリング業務を国内に移管した。**
- 【2021年5月13日実施】実際の作業内容を把握可能なログ（操作内容、操作対象データなど）の保  
存と、ログの定常的な監視の実施を内容とする**社内ガイドラインを策定した。**



### 委員からの 主な意見

- 「LINE」が急成長したためエンジニアの確保が大きな経営課題であったとしても、**中国における開発・保守  
体制は比較的小規模であり、リスクを勘案すれば、中国でなければならなかった理由が見いだせない  
（第2回特別委員会）。**
- LPLの開発・保守は2016年に日本から中国に移管されており、**当時国家情報法が議論になっていたこと  
を考えると不適切な決定であったというべき。**また、2016年のこの決定は開発部門においてなされていた  
ものであり、リスクに関する情報が経営層に適切に報告され十分な検討をする体制が整っているとはいえず、  
早急な体制強化が必要（第4回特別委員会および委員の個別ヒアリング）。
- 中国でのモニタリング業務の開始にあたって、**経済安全保障に関する懸念が社内で持ち上がるような備え  
と社内の感度が必要**であった（第4回特別委員会）。
- **警告していたが止めきれなかったのか、警告できない社風だったのか。複雑な会社構成なのでどこかに  
慮ったとかということがあり得るのであれば、この辺は変えていかないといけない**（第2回特別委員会）。
- 国家情報法が施行されて、そのリスクが日本国内で議論されるようになった後にも、中国での開発・保守体  
制を見直すことができなかったのは問題ではないか（第5回特別委員会）。

# 6. データ保存関係の事実：概要

検討事項

- 「LINE」で送信されたコンテンツのうち、画像・動画・ファイル（PDFなど）について、韓国にあるサーバーに保管されていた。

判明した事実

- 「LINE」のメッセージのコンテンツのうち、テキスト部分は日本にあるデータセンターで保存されていたが、画像と動画とファイル（PDFなど）は韓国にあるデータセンターで保存されていた。
- タイムライン、公式アカウントについてもテキスト以外のコンテンツは韓国にあるデータセンターで保存されていた。また、KEEP（自ら閲覧するためにテキストや画像、動画、ファイル（PDFなど）を保存する機能）やアルバム（グループやトークルームのメンバーが閲覧できるようにするために画像を保存する機能）、ノート（グループやトークルームのメンバーが閲覧できるようにするため、「LINE」で送信されたコンテンツにテキストメッセージや写真、動画、位置情報などを追加して保存できる機能）に保存されたコンテンツは韓国にあるデータセンターで保存されていた。



## LINE社の 対応

- 以下日程で、各データを日本に所在するデータセンターに移管する。
  - ・【2021年6月まで】「LINE」のメッセージの画像、動画、ファイル（PDFなど）
  - ・【2021年8月まで】公式アカウントの画像、動画、ファイル（PDFなど）
  - ・【2022年6月まで】公式アカウントのタイムライン
  - ・【2024年上半期まで】一般ユーザーのタイムライン



## 委員会から の意見

- 「LINEのグローバルデータガバナンスの現状と今後の方針」（2021年3月23日）においては、「トークデータの完全国内移転」というタイトルのもとで、韓国のデータセンターに保管されているトーク内の画像・動画・ファイルデータの国内移転を2021年6月までに完了予定であること、タイムラインについてはLINE公式アカウントは22年6月、LINEユーザーは段階的に移転予定であることを、ユーザーおよび社会に説明していた。
- 技術検証部会によるデータ移転計画の調査において、LINE社が、KEEPサービスについては2022年上半期、アルバムサービスについては、2024年上半期にデータ移転を計画していることが判明した。
- LINE社の説明は、社内の技術・サービスの建て付けに沿ったものであるとしても、通常のユーザーにはトークに関する画像・動画等が完全に日本国内に移転するものと受け止められるのが自然である。LINE社において、ユーザーファースト目線および正確な情報提供を目指す意識の欠如があったのではないか。
- 今回の対応が求められる経緯、データの性質等を踏まえれば、このような説明は移転計画の実態に即した、わかりやすい内容へ緊急に改め、周知される必要がある。
- このようなことが二度と起こらないように、速やかなガバナンス体制の構築を求める。

## 検討事項

- LINE社において、個人データの越境移転が生じていたが、それに関するプライバシーポリシーにおける説明が、求められる社会的責任に照らして不十分であった。

## 判明した事実

- LINE社のプライバシーポリシーにおいて、個人データの越境移転について以下のように説明が行われていた。

当社は、お客様から同意を得た場合または適用法で認められる場合、お客様のお住まいの国や地域と同等のデータ保護法制を持たない第三国にパーソナルデータを移転することがあります。

(略)

当社のパーソナルデータの提供先には、お客様のお住まいの国以外の国または地域にある委託先、子会社、関連会社などの第三者を含みます。

(略)

当社は、信頼性が高く、責任ある方法で当社サービスを提供するため、主要なパーソナルデータの保管を、当社の所在する日本の安全なサーバーで行っています。

## LINE社の 対応

- **プライバシーポリシーを改定**、移転の目的（開発や保守、カスタマーサポート）ごとに越境移転先の国名を記載した。また、データセンターの所在国について、日本と同等の保護水準の国（欧州経済領域や欧州委員会が十分な保護水準を確保していると認定している国や地域など）またはAPECによる越境個人情報保護に係る枠組み（CBPRシステム）の加盟国であることを記載した。
- LINE社において、**CBPR認証の取得を目指した取り組みを開始した。**



## 委員からの 主な意見

- **PIA（プライバシー影響評価）を導入しているようだが、全体として、ややユーザー説明のところが弱いのではないか。**ユーザーに何を伝えて、どういう分かりやすい説明をしていくのか、というところにもリソースを割いていただくのが必要ではないか。また、PIAを担当者だけで行わせている点について、より客観性が担保できる仕組みの導入が必要ではないか（第4回特別委員会）。
- 画面での説明の文言を変更するときやユーザーインターフェースを大きく変えるときなどもPIAの対象としてはどうか（第4回特別委員会）。
- 対象のサービス等に深くかかわっている者だけでコミュニケーションの内容を検討すると、ユーザーにどう伝わるのか、という視点が抜けてしまうおそれがある。新しい目の人を入れる、という仕組みをぜひ作ってほしい（第4回特別委員会）。
- 「画像・動画」と記載していた部分が「画像・動画・ファイルデータ」と表記揺れがあり、より明確には「画像・動画・ファイル（PDFなど）」とする必要があった（技術検証部会からの指摘にて、6月2日リリース文を修正して公表）。

## 8. 経済安全保障に係る懸念：意見と検討事項

P18

### 検討事項

- デジタルプラットフォーム事業者は開発拠点やデータセンターを置く国のプライバシーやセキュリティ等の法規制や社会政治状況に関する情報を収集、分析および評価して経営判断を行うことが求められる。
- 委員会によるヒアリングやLINE社による記者会見（2021年3月23日開催）を通じて、LINE社では個人情報保護やセキュリティ等の法規制に関する評価および分析を行うための適切な体制を構築しているのに対して、プライバシーや経済安全保障の観点からの分析および評価を行うための体制が不十分であることを確認した。

### 委員からの 主な意見

- 総務省からの指導には、**外国の法的環境による影響等についても留意するように、という指摘**があった。これも経済安全保障の観点を含めて、ということだろうと思うので、それを「考慮しています」というだけではなくて、常に誰かがウォッチして誰かが手を挙げられる、という状況を作っていると言えることがまず重要ではないか（第3回特別委員会）。
- **グローバルなガバナンス体制、特に法制度の違う海外拠点における、なにがしかの活動を考えた内部統制を作る、という考え方をしっかり示していただいた方がいいのではないか**と思う（第3回特別委員会）。
- 国家情報法が施行されて、そのリスクが日本国内で議論されるようになった後にも、中国での開発・保守体制を見直すことができなかつたのは問題ではないか（第5回特別委員会）（再掲）。

### LINE社の 検討事項

- LINE社において、親会社であるZホールディングスのサイバーセキュリティポリシーに合わせて、米国「NIST（米国国立標準技術研究所）」が定める世界トップクラスのセキュリティ基準「**NIST SP800-171**」への**準拠に向けた取り組みを開始した**。
  - ※ NIST SP800-171は、NISTが定めた米国の政府調達要件で、サプライチェーンの全般を対象とし、「人的セキュリティ」や「システムと通信の保護」などの基準の充足を求める、経済安全保障上のリスクへの対応も取り入れたサイバーセキュリティフレームワーク。

## 今後の方針

- LINE社の親会社であるZホールディングス社においては、LINE社との経営統合以前より、経済安全保障に関する情報収集、分析を担当する執行役員が提供する情報を経営判断として活用するなど、デジタルプラットフォーム事業者として期待される体制を確立している。
- 特別委員会では、Zホールディングス社が保持する経済安全保障への対応能力をより確実に、かつタイムリーに各社の経営判断に活用できるようにガバナンス体制の強化について議論をして提言を行う予定である。

### 参考：Zホールディングス社における安全保障に関する検討の状況

Zホールディングス社においては、上記の他、2021年1月に「デジタル時代における民主主義を考える有識者会議」を設置、外国によるインフルエンsovレーション（影響力工作）等の安全保障問題を含む、デジタル時代を迎えた社会において民間のデジタルプラットフォーム事業者が担うべき役割や配慮すべき事項、対応方針などについて幅広い観点から検討を行っている。2021年6月11日までに3回開催。

#### 【委員構成（敬称略）】

- 山本 龍彦（座長） 慶應義塾大学大学院法務研究科 教授
- 小川 一 株式会社毎日新聞グループホールディングス 顧問
- 河合 優子 西村あさひ法律事務所 パートナー 弁護士
- 新谷 学 株式会社文藝春秋 執行役員
- 樋口 建史 元警視総監、元ミャンマー大使
- 星 周一郎 東京都立大学法学部 教授
- 山口 真一 国際大学グローバル・コミュニケーション・センター准教授

# 9. 政策涉外活動の問題：概要

## 検討事項

- LINE社による政策涉外活動において、データの保管およびアクセスについて、官庁・自治体などへ実態と異なる説明がなされていた。

## 判明した事実

- LINE社においては、日本ユーザーのデータの保管場所に関する対外的な説明の具体的内容について、2013年、2015年、2018年の3回検討していたことが分かった。

年度	対外的な説明の内容
2013年	主要な個人情報 は日本のデータセンターに保管。
2015年	LINEのデータセンターは世界複数箇所にあります。主要なサーバーは日本のデータセンターに集約されており、個人情報は日本の法令に従い管理されます。 LINEを構成する主要なサーバーは日本国内にあり、LINEは日本法に準拠して運用されています。
2018年	LINEの個人情報を取り扱う主要なサーバーは、日本のデータセンターで管理しています。



- 政策涉外活動においては、上記の対外的な説明の内容に関わらず、政治家、官公庁、地方自治体の担当者等に対して、「LINEのデータは日本に閉じている」という趣旨の説明をしている場合があったことが分かった。また、中国からのデータへのアクセスがあることについての説明がなされていなかったことも分かった。

- 政府から、「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）」が公表された。(https://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/guideline210430.pdf)

## 委員からの 主な意見

- 政策渉外活動におけるコミュニケーションと現実との間には大きな乖離が存在していたが、なぜ今日まで、こういう形になるまで明らかにならなかったのか、ということに尽きる。構造的な課題が一体何だったのか、というところをしっかり特定する必要がある（第1回特別委員会）。
- 「主要な個人情報」や、「主要なデータ」という言い方で通していたことが、正確な認識が社内でもできていなかったことにつながったのではないか（第2回特別委員会）。
- 公共部門の営業組織と渉外部門が適切に分離され、牽制する構造になっていたのか明らかにすべき。また、公共部門の営業組織の業績評価のあり方が、一部で行われた正確でない説明を招いたことにつながっていないか確認すべき（第5回特別委員会）。
- 韓国とLINE社の関係を指摘する声に対応しようとした結果として、主要なサーバーが日本国内にあることを実態以上に強調してきたという事情もあるのではないか（第5回特別委員会）。
- 2013年、2015年、2018年の3回の機会それぞれどういう議論がこの問題についてあったのか、ということを確認にすべき（第2回特別委員会）。
- 政策渉外体制を抜本的に見直さなければならない。また、他の国で同じようなことが起きていないかも含めて精査すべき（第2回特別委員会）。

## 特別委員 会における 今後の検 討事項

- 政策渉外活動におけるコミュニケーションと現実の間の乖離がなぜ発生したのか、その原因を踏まえ、正確な情報を発信し、受け手と適切なコミュニケーションをとるために必要な具体的な改善策および今後同様の事態を生じさせないための具体的な体制整備等について特別委員会において議論する予定である。

判明した  
事実（5、  
6、9、11、  
および12、  
参照）

- 中国におけるLMPやLPLの開発のために、中国から日本に保管されているデータにアクセスできたが、当該**アクセスの検証に利用可能なログが1年分であった**（2012年からログが存在しているものもあるが、ログの検証のために必要な周辺情報（業務指示等）が過去分について網羅的に保存されているかは確認できていない）。
- **LMPのアクセスログに具体的にどのような操作をしたのかについての記録が保存されていなかった。**
- サイバーセキュリティの観点からセキュリティ製品やSOC機能などで守られているが、**開発者の端末は外部ネットワークに接続可能な状況であり、端末操作の挙動履歴が取得されていなかった。**

技術検証  
部会からの  
指摘

- **1年以上前のアクセスについて検証できない状況にあり、必要なログが適切に保管されるよう対応することが望ましい。**また、ログ保管の期間については、他システムと基準を合わせること。
- **特に個人情報にアクセスするシステムはアクセス結果の詳細を把握できるような仕様にすることが望ましい。**
- **個人情報にアクセスする機能を開発する開発者の端末は、取り扱う可能性のある情報の性質に応じて、インターネットの接続を制限したり、事後的な検証が可能になるよう一定期間その挙動履歴の保管をすることが望ましい。**

# III. LINE社への行政指導と対応策

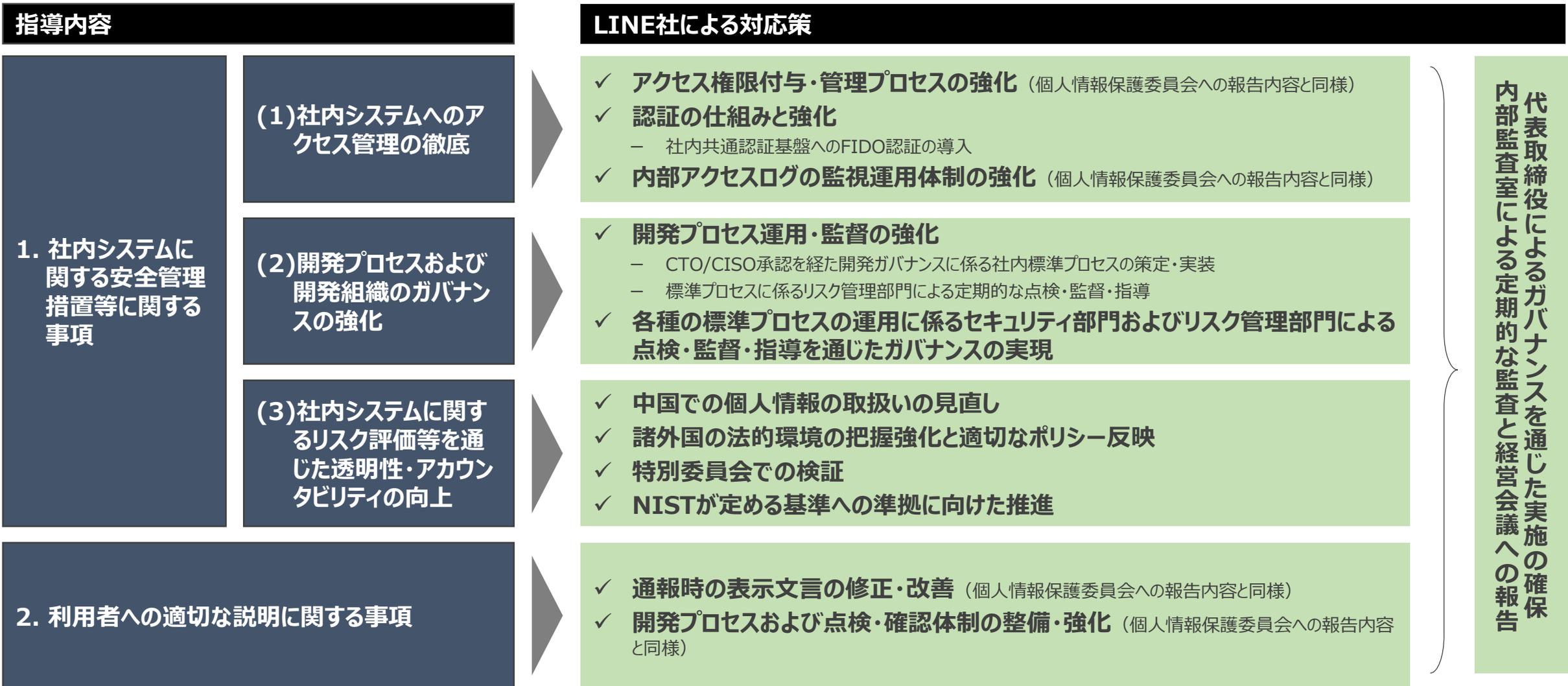
# 11. 個人情報保護委員会からの行政指導と対応策

以下の通り、個人情報保護委員会から行政指導を受け、LINE社において対応策を講じた。

指導内容	LINE社による対応策
<p>(1) 委託先に対する安全管理措置</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>アクセス権限付与・管理プロセスの強化</b><ul style="list-style-type: none"><li>－ CISO承認を経たアクセス権限付与・管理に係る社内標準プロセスの策定・実装</li><li>－ 標準プロセスに係るセキュリティ部門による定期的な点検・監督・指導</li><li>－ 認証の仕組みと強化</li></ul></li><li>✓ <b>内部アクセスログの監視運用体制の強化</b><ul style="list-style-type: none"><li>－ CISO承認を経たログ管理・保管に係る社内標準ガイドライン策定・実装</li><li>－ CISO承認を経たログモニタリングに係る社内標準ガイドライン策定・実装</li></ul></li><li>✓ <b>グループ会社委託先に対する定期的な点検・監査</b><ul style="list-style-type: none"><li>－ グループ会社委託先に対する委託先チェックシートに基づく点検</li><li>－ グループ会社委託先に対する定期的なセキュリティ監査</li></ul></li></ul>
<p>(2) 個人情報取得時の通知内容</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>通報時の表示文言の修正・改善</b></li><li>✓ <b>開発プロセスおよび点検・確認体制の整備・強化</b><ul style="list-style-type: none"><li>－ 通報文言に係る開発プロセスの整備・強化</li><li>－ 定期的な表示文言点検体制の整備・強化</li></ul></li></ul>

# 12. 総務省からの行政指導と対応策

以下の通り、総務省から行政指導を受け、LINE社において対応策を講じた。



## IV. 委員会における今後の議論

## ポイント

## 内容

### 検証すべき 事実

- **本特別委員会第5回会合終了時において未だ明らかになっていない以下の事項等について、技術検証部会を中心に、本特別委員会において引き続き検証していき、今後公表する報告書においてその進捗等について報告する。**
  - ✓ 過去における再委託先であるLINE China社の従業員による日本のユーザーのデータへのアクセスについての技術検証部会による再検証（5.参照）
  - ✓ メッセージングサービスで送信されたコンテンツのうち、日本のユーザーの画像、動画およびファイルについて行われる国内への移転の適切性（6.参照）
  - ✓ 政策涉外活動における一部のコミュニケーションと現実の乖離が生じた構造的要因についての検証（9.参照）

### 検討すべき 事項

- **本特別委員会で調査、確認した事実を前提として、デジタル社会のインフラとして公的側面を有するに至ったLINE社を含むZホールディングスグループが、利用者や社会から求められている責任を果たすために必要な以下に関する事項について、そのあり方を検討する。**
  - ✓ 個人情報保護、プライバシー、セキュリティ、経済安全保障、政策涉外分野に関する、主要なグループ企業における適切な責任体制
  - ✓ 個々の従業員が個人情報保護等に関する意識をもち、現場の問題について議論できる環境を整えるための体制
  - ✓ 利用者目線での疑問や意見が社内で闊達に議論され、それが円滑にかつ適切に当該責任体制にフィードバックされる体制
  - ✓ 多国籍企業でもあるZホールディングスグループにふさわしい一元的な監督体制
  - ✓ グループ内のガバナンス体制の改善の達成の状況をZホールディングス社において適切に管理するための体制
  - ✓ 正確にかつ一般ユーザーの目線で理解しやすい形で適切に情報発信していくための体制
  - ✓ LINEの海外子会社に対するガバナンス体制

**Q&A**

Q1：何が問題だったのですか？

A：中国でLINEの日本のユーザーの個人情報にアクセスする業務を実施していたこと、トーク上の画像・動画・ファイル（PDFなど）を国外（韓国）で保管していたことについて、ユーザーの皆様への説明を含む対外的な説明が不十分であったことが問題でした。また、昨今の経済安全保障の観点からも、データの国外移転については慎重に対応する必要があります。

特別委員会では、この問題の本質は、「サービスに関する説明・コミュニケーションが不足していただけで、法令に違反する行為はなかった」ということに収まるものではないと捉えています。そして、LINE社が各方面からの指摘や批判を真摯に受け止めて、社会インフラとして信頼されるためのガバナンス体制を構築していくべきものと考えています。

特別委員会では、引き続きLINE社においてユーザー目線での説明が十分にできなかった原因などについて調査し、これを改善するために必要となる体制などについて、また、経済安全保障に関しLINE社の経営判断に活用できるようなガバナンス体制の強化について、LINE社およびLINE社の親会社であるZホールディングス社に対して提言していきます。

Q2：この問題をうけてLINEはどのような対応をしたのですか？

A：2021年3月23日までに中国でのLINEのコミュニケーションに関する機能やサービスに関する開発・運用業務を終了し、また、中国からの日本のユーザーの個人情報へのアクセスを遮断したとLINEから説明を受けており、今後、これらの措置が適切に完了しているかを特別委員会で検証していきます。また、LINE社は、国外で保管していたデータは順次国内に移転するとしており、その移転スケジュールについてはLINE社の以下のURLのページからご確認いただけます。

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2021/3763>

その他のLINE社の対応については以下のURLのページをご覧ください。

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2021/3680>

なお、特別委員会は、社会インフラというべき存在になっているLINE社に求められるガバナンス体制のあり方を引き続き検討し、その実現のために必要な具体的な対策を提言します。LINE社においては、親会社であるZホールディングスの監督の下、引き続き特別委員会の提言を誠実かつ着実に実施していくことが求められます。

Q3：この問題の影響によって、LINEユーザーに何が起こるのですか？ LINEを使い続けても大丈夫なのですか？

**P30**

A：現時点で、中国での業務の実施にあたって、LINEのサービスの提供に必要な日本のユーザーの個人情報へのアクセスなどは確認されておらず、また、国外で保管していたデータの漏えいや目的外での利用は確認されておらず、ユーザーの皆様には具体的な悪影響が発生する状況は確認されていません。

特別委員会においては、引き続き徹底的かつ総合的な調査を実施し、この問題の詳細やその原因を明らかにしていきます。そして、調査の結果判明した事実を公表するとともに、LINE社が社会インフラとして信頼されるためのガバナンス体制のあり方について提言を行っていきます。今後、LINE社においては、特別委員会の提言を踏まえ、どのように対応していくかを適切にユーザーや社会に対して公表し、Zホールディングス社においては、親会社としてLINE社を監督しその対応状況を適切にユーザーや社会に対して公表していくことが必要であり、ユーザーの皆様には、これらの公表の状況および内容をよくお読みいただき、LINEの使用の是非についてご判断いただくとともに、そのあり方に不十分なところがあれば、積極的に声をあげていただきたいと思います。

Q4：この問題の影響によって、LINEユーザーの個人情報の漏えいはあったのですか？

A：LINE社は、中国での業務の実施状況を含め、個人情報保護委員会および総務省に報告を行っており、両監督官庁の調査においても不正アクセスや情報漏洩などの事実は確認されていません。ただし、その検証に必要なログが十分記録されていないシステムもあったため、今後は適切にログを記録するよう両監督官庁から改善の指導を受けています。

Q5：LINEユーザーの個人情報が外国政府にアクセスされたのですか？

A：現時点においてそのような事実は確認されていません。

Q6：LINEユーザーの個人情報法令に違反して取り扱われたのですか？

A：LINE社は、現時点において、監督官庁から法令違反があったという指摘は受けていません。しかしながら、LINEは多くのユーザーに利用され、今では社会インフラともいえるべき存在となっていることを踏まえると、法令の遵守にとどまらずより高いレベルでの信頼を得るための体制構築が不可欠であると考えています。特別委員会では、LINE社においてこのような体制を強化していくための具体的対応策等を提言していきます。

Q7：LINEユーザーの個人情報について海外での取扱いがあることはどのようにユーザーに説明されていたのですか？

A：LINE社のプライバシーポリシーにおいて、個人データの越境移転について以下のように説明が行われていました。

当社は、お客様から同意を得た場合または適用法で認められる場合、お客様のお住まいの国や地域と同等のデータ保護法制を持たない第三国にパーソナルデータを移転することがあります。

(略)

当社のパーソナルデータの提供先には、お客様のお住まいの国以外の国または地域にある委託先、子会社、関連会社などの第三者を含みます。

(略)

当社は、信頼性が高く、責任ある方法で当社サービスを提供するため、主要なパーソナルデータの保管を、当社の所在する日本の安全なサーバーで行っています。

しかしながら、LINE社は現時点では、この説明は同社に求められる高い社会的責任に照らして不十分であったと考えています。これを踏まえて、LINE社では、プライバシーポリシーを改定、移転の目的（開発や保守、カスタマーサポート）ごとに越境移転先の国名を記載する対応を行うとともに、データセンターの所在国について、日本と同等の保護水準の国（欧州経済領域や欧州委員会が十分な保護水準を確保していると認定している国や地域など）またはAPECによる越境個人情報保護に係る枠組み（CBPRシステム）の加盟国であることを記載しました。また、LINE社において、CBPR認証の取得を目指した取り組みを開始しています。

Q8：中国からの日本のユーザーの個人情報へのアクセスについて詳しく教えてください。

A：中国からのアクセスには、①中国法人でありLINE社の業務委託先であるLINE China社によるサービスの開発および保守業務に伴い行われたもの、②資本関係のない中国法人による公開コンテンツ（タイムラインおよびオープンチャット）のモニタリングのために行われたものの、2つのタイプがありました。①について、モニタリング業務支援システム（LMP）の開発および保守業務において2020年3月19日から2021年3月19日の間に、通報されたトークの内容を直接閲覧しうる画面に4名が合計32回アクセスし、捜査機関対応業務従事者用コンテンツマネジメントシステム（LPL）の保守業務において同じく2020年3月19日から2021年3月19日の間に1名が11回アクセスしたと、②について、公開されているコンテンツについて、不適切なコンテンツを発見、削除する業務において1日約90,900件（2021年2月1日から2021年2月28日までの間の平均件数）のアクセスが行われたことが判明しています。なお、①については検証に利用可能な記録の保存期間が1年間に限定されていたことから、このアクセス数が全てのアクセスを網羅しているかについては確認できておりません。

Q9：LINEの「KEEP」および「アルバム」に保存されたコンテンツはトークデータとは異なるのですか？

A：「KEEP」は、自ら閲覧するためにテキストや画像、動画、ファイル（PDFなど）を保存する機能であり、「アルバム」は、グループやトークルームのメンバーが閲覧できるようにするために画像を保存する機能です。その他にも、グループやトークルームのメンバーが閲覧できるようにするため、「LINE」で送信されたコンテンツにテキストメッセージや写真、動画、位置情報などを追加して保存できる機能である「ノート」があります。LINE社は、2021年3月23日に、韓国のデータセンターに保管されているトーク内の画像・動画・ファイル（PDFなど）の国内移転を2021年6月までに完了予定であること、タイムラインについてはLINE公式アカウントは2022年6月、LINEユーザーは段階的に移転予定であることを公表しました。しかしながら、これまでの特別委員会の調査の結果、「KEEP」、「アルバム」および「ノート」に含まれる画像や動画、ファイル（PDFなど）については、2021年6月までの国内移転の対象には含まれていないことが分かりました。特別委員会は、通常の利用者にはトークに関する画像・動画等が完全に日本国内に移転するものと受け止められるのが自然であると考えており、今回の対応が求められる経緯、データの性質等を踏まえれば、このような説明は移転計画の実態に即した、わかりやすい内容へ緊急に改めるよう、LINE社に対して要請しました。参考：LINE社によるアルバムやKeepなどのデータの国内移転スケジュールについてのプレスリリース <https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2021/3763>

Q10：LINEの官庁・自治体などへの説明に問題はなかったのですか？

A：LINE社による過去の政策渉外活動において、データの保管およびアクセスについて、官庁・自治体などへ実態と異なる説明が一部においてなされていたことが分かっています。LINE社においては、日本ユーザーのデータの保管場所に関する対外的な説明の具体的内容について、2013年、2015年、2018年にそれぞれ検討して決定していましたが、政策渉外活動において、決定した対外的な説明の内容にかかわらず、政治家、官公庁、地方自治体の担当者等に対して、「LINEのデータは日本に閉じている」という趣旨の説明をしている場合があったこと、また、中国からのデータへのアクセスがあることについての説明がなされていなかったことが分かっています。この問題については今後、政策渉外活動におけるコミュニケーションと現実の間の乖離がなぜ発生したのか、その原因を踏まえ、正確な情報を発信し、受け手と適切なコミュニケーションをとるために必要な具体的な改善策について特別委員会において議論する予定です。

Q11：LINEはワクチン接種予約システムなどの国や地方自治体と連携したサービスを提供していますが、この問題の影響はないのでしょうか？

A：ワクチン接種予約システムについてはデータが国内保管される形で開始されているとの報告を受けています。また、自治体でのLINE等のサービスの利用の際の考え方については、総務省による政府機関・地方公共団体等におけるLINE社のサービスの利用実態の調査を受けて、政府から以下のガイドラインが出されています。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）  
<https://www.fsa.go.jp/news/r2/sonota/20210430-3/20210430-3.html>

Q12：LINEは今後このような問題を起こさないためにどのような対策をするのですか？

A：特別委員会では、ユーザー目線を取り入れたサービス運営、ユーザーコミュニケーションのあり方を検討するための有識者会議の開催や、国際的なサイバーセキュリティ基準（NIST SP800-171）への準拠のための取り組みを開始するなどを含めた様々な対策を講じていくとの報告を、LINE社から受けています。  
LINEは多くのユーザーに利用され、社会インフラというべき存在であり、法令の遵守にとどまらずより高いレベルでの信頼を得るための体制構築が不可欠です。特別委員会では、LINE社においてこのような体制を強化していくための具体的対応策等を提言していくとともに、LINE社の親会社であるZホールディングス社においては、LINE社によるその改善を適切に監督していくよう提言していきます。

Q13：特別委員会の活動はこの報告をもって終了するのですか？

A：あくまでもこの報告は第一次報告であり、引き続き特別委員会として活動を行い、最終的には詳細な報告書を公表したいと考えています。

7月28日に修正いたしました。

P 3 11行目

誤) これまでの調査・検討を経て、LINE社における利用者のデータの取り扱いが、  
↓  
正) これまでの調査・検討を経て、LINE社における利用者のデータの取り扱いが、

P 19 下段1行目

誤) 参考：Zホールディングス社における経済安全保障に関する検討の状況  
↓  
正) 参考：Zホールディングス社における安全保障に関する検討の状況

P29 Q2 A 4行目

※内容そのものに訂正はなく、表記の変更のみ。

前)  
その移転スケジュールについてはこちら (<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2021/3763>) からご確認いただけます。その他のLINEの対応についてはこちら (<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2021/3680>) をご覧ください。

↓  
後)  
その移転スケジュールについてはLINE社の以下のURLのページからご確認いただけます。  
<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2021/3763>  
その他のLINE社の対応については以下のURLのページをご覧ください。  
<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2021/3680>