

LINE株式会社における改善策の実施状況

令和4年4月13日 個人情報保護委員会

公表資料

- 個人情報保護委員会では、LINE社に対する立入検査を令和3年10月29日に終了し、その後、令和4年3月末日を期日とし改善策実施状況について報告を求めていた。
- 今般、LINE社より、全ての改善策についての実施完了が報告され、当委員会において確認できたことから、フォローアップを終了することとする。

事実概要		指導概要	主な改善策の実施状況（済：実施済み、未了：実施未了）	
1	委託先の開発者に個人データへのアクセス権限を付与していたが、それに伴う不正行為等のリスクに対し、事後検証を可能とする詳細なログを残すなどの必要な措置を講じていなかった。	委託先・再委託先（以下「委託先」という。）のシステム開発者が個人データにアクセスする必要性及び権限付与の範囲を組織的に検討し、必要な技術的安全管理措置を講ずること。	済	<ul style="list-style-type: none"> ● 委託先に個人データへのアクセス権限を付与する場合、LINE社のセキュリティ部門がシステムごとに権限管理者を任命し（LINE社又はグループ企業の社員に限定）、権限管理者がアクセス権限付与等の承認をするとともに、事後検証可能な承認手続の記録を保存する。 ● 権限管理者は、LINE社が定めたガイドラインに従い、個人データへのアクセスを伴わない代替手段の有無を検討した上、業務上必要な範囲に限りアクセス権限を付与するなどの手続を定めた。実際の運用においても、業務との関連性がないことを理由にアクセス権限申請が却下されている。 ● LMP（*1）サーバの保守等に際して、緊急対応に必要な都度権限（3日間）とサーバ構築等に必要な常時権限（90日間）に区分し、作業期間に応じた権限を付与するシステムを構築・運用する。
			未了 ↓ 済	<ul style="list-style-type: none"> ● 権限管理者にアクセス権限の定期棚卸しを義務づけ、アクセス権限管理が不適切であった場合には、LINE社のセキュリティ部門が是正措置を講じた。 ● LMPなどの機微な個人情報（*2）にアクセス可能な権限のログインに多要素認証を導入した。
2	委託先における個人データの取扱状況把握のためにセキュリティ担当者を採用したことに伴い、監査を廃止したが、当該担当者の任務は定期監査等に十分に代わるものではなかった。	委託先のシステム開発者に個人データへのアクセス権限を付与する場合には、不正閲覧等を防止するため、アクセスしたデータの適切な検証を可能とするログの保存・分析などの組織的安全管理措置を検討した上、必要な措置を講ずること。	済	<ul style="list-style-type: none"> ● 不正行為（業務上不要な特定利用者の通報メッセージの閲覧等）を事後検証するため、LMPの検索等の操作分類、検索条件（期間指定・ユーザID）及び検索結果等の詳細なログを保存する。 ● ログモニタリング担当部署を設置し、不審なログが検出された場合には、担当部署がログの分析、操作者へのヒアリング等の調査をすることにより、適時に不正行為を検知するとともに、モニタリングの運用状況をCISOに定期報告する。
			未了 ↓ 済	<ul style="list-style-type: none"> ● 機微な個人情報の取扱いを委託する企業に年次の実地監査を実施し、その他の委託先からは外部委託先管理基準等に基づく年次報告を受け、LINE社において監査・報告を評価し、必要な是正措置を講じる。 ● LINE社及び委託先企業17社に実地監査を行い、必要な是正措置を講じた。
3	通知の誤表示により、利用者が選択した有害メッセージ及び前後9件のメッセージが送信されることを十分に認識できない状態が長期間続いていた。	取得する個人情報の範囲を分かりやすく通知するとともに、通知内容が適切に表示されていることを確認する体制を整備すること。	済	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者が選択した有害メッセージ及び前後9件のメッセージが送信されることを明確にした通知文言に修正した。 ● 通知文言の誤表示を検知するため、通報機能企画担当者を設置し、通報文言改定時の確認や定期点検（セキュリティ部門・法務担当者と連携）を実施する。

事実概要	評価	改善策の実施状況	
LMPのチャンネル作成時の承認手続を定めていなかったため、通報されたメッセージにアクセス可能なLMPのチャンネルを正確に把握していなかった。	委託先においてアクセス可能な個人データの範囲を正確に把握しておらず、委託先の監督が不十分であった。	済	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報にアクセス可能なLMPのチャンネルを新規作成する際、LINE社のセキュリティ部門の承認を得ることを必須とした。 ● 事後検証を可能とするLMPのチャンネルログを保存し、不正行為を適時に検知するため、LMPのチャンネルログのモニタリングを実施する。

*1…LINE Monitoring Platform。LINEメッセージにおける迷惑行為等の利用者通報があった際に対応するモニタリングツール。

*2…LINE社では、独自に、メッセージや本人確認書類等を機微な個人情報として取り扱っている。