

官公庁のLINE活用事例集

デジタル化 成功のポイントは、
国民の「HPからSNSへ」への対応

LINE株式会社

2020.07

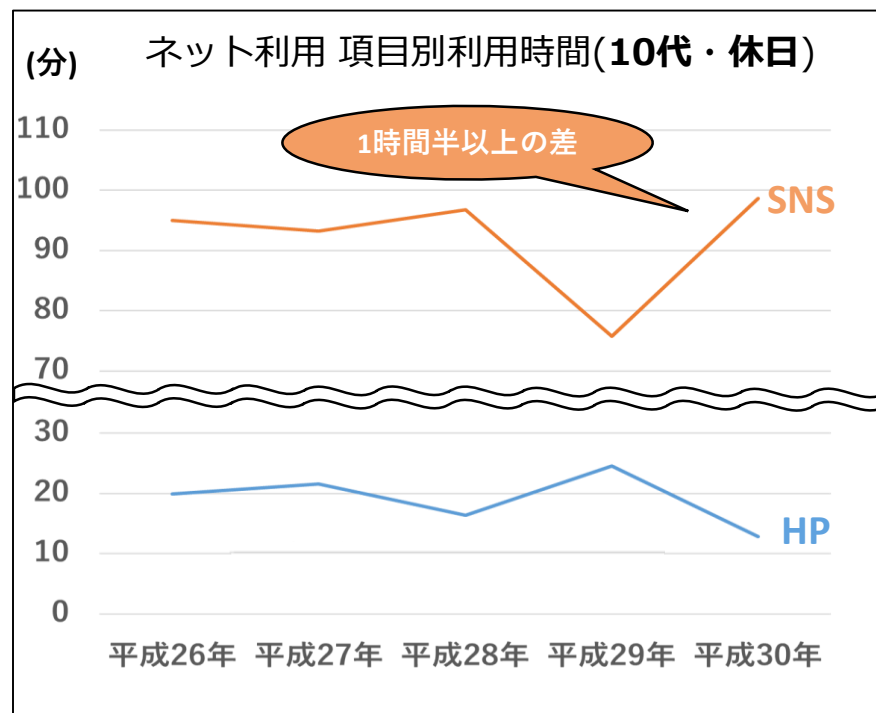
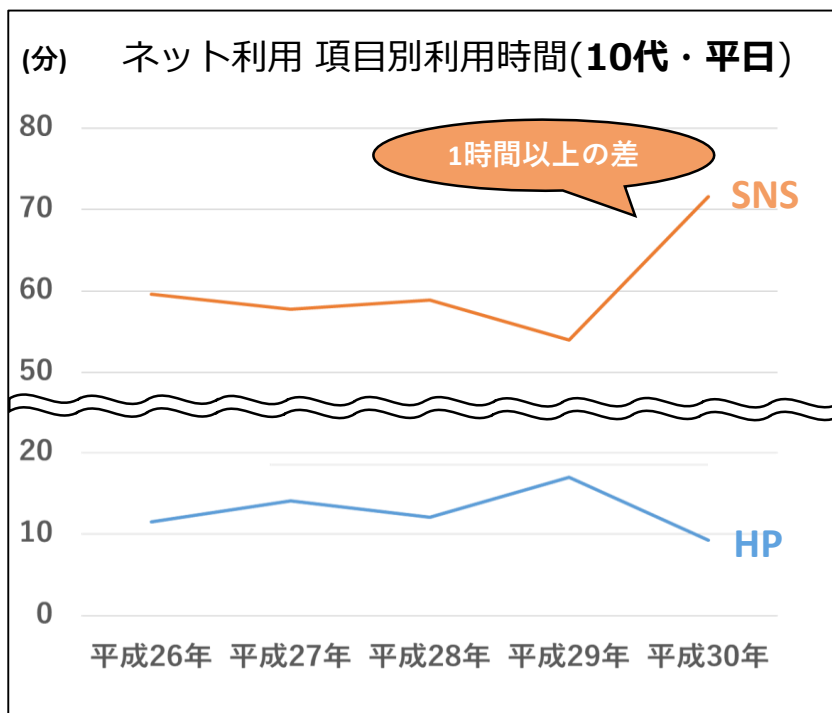
LINE
公共政策室

未定稿

デジタル化 成功のポイントは、国民の 「HPからSNSへ」の変化に対応する事

① 10代

10代のネット利用の時間は、圧倒的にSNSの利用時間が多い。
パソコンを持たず、スマートフォンのみの利用者も多く、
顕著に利用時間の差が開いていく。

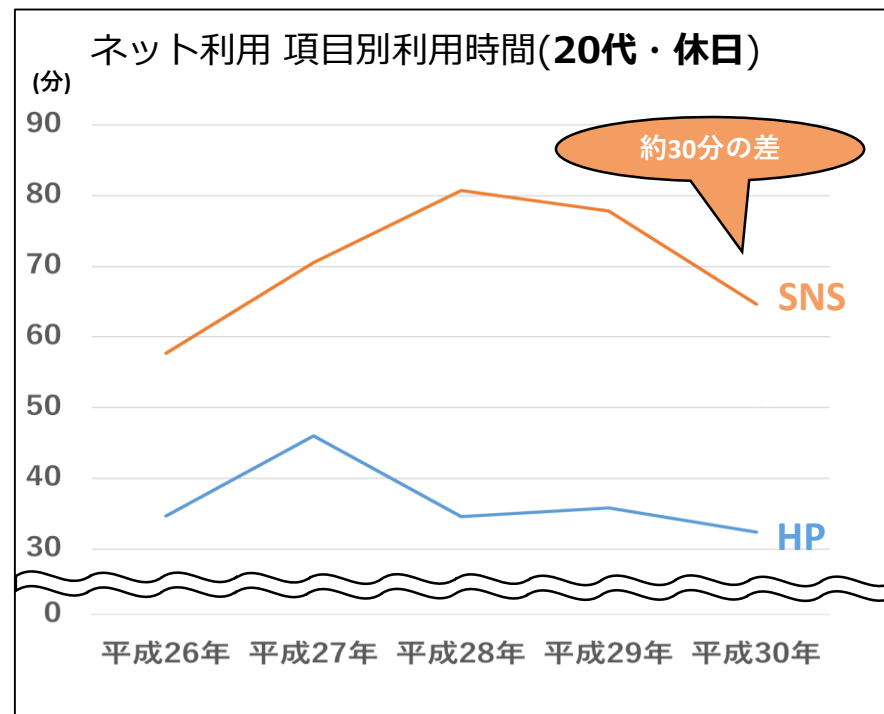
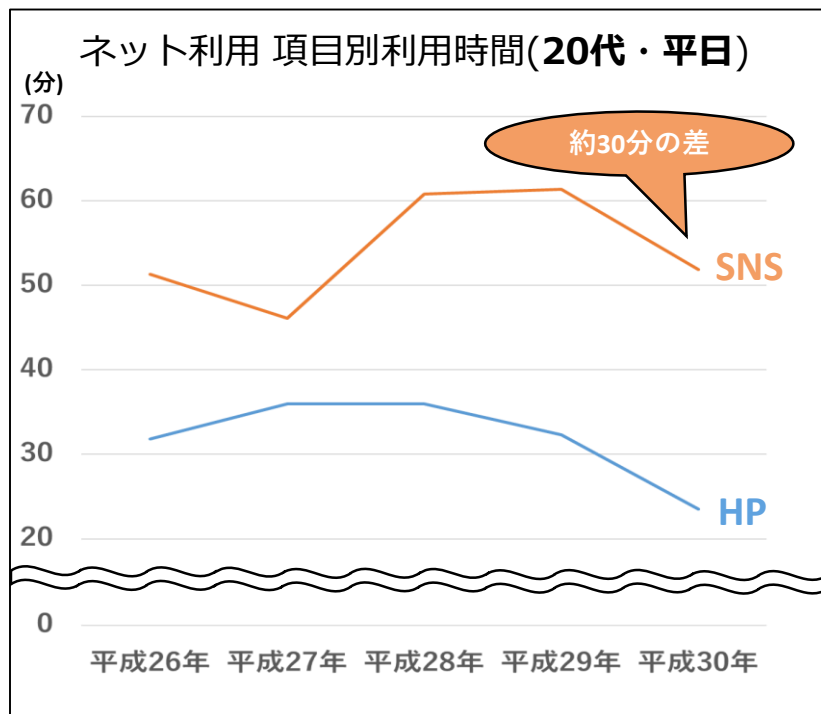


参考：総務省「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査(平成26年～30年)」
https://www.soumu.go.jp/iicp/research/results/media_usage-time.html

デジタル化 成功のポイントは、国民の 「HPからSNSへ」の変化に対応する事

② 20代

20代のネット利用の時間は、SNSの利用時間が多い。
今後は、子育て世代においてもSNSが主要な情報収集のツールとなる。

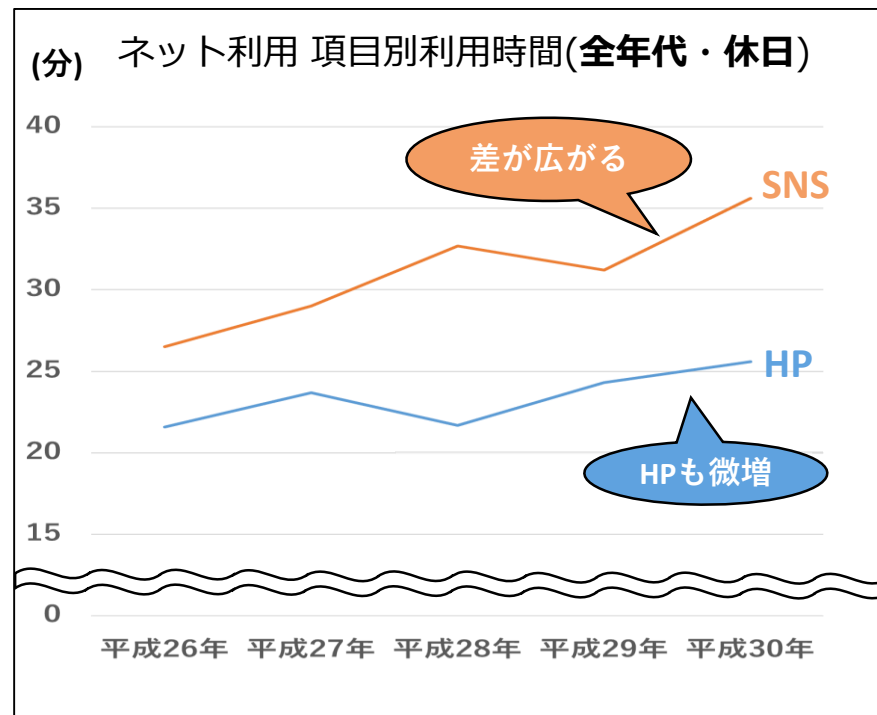
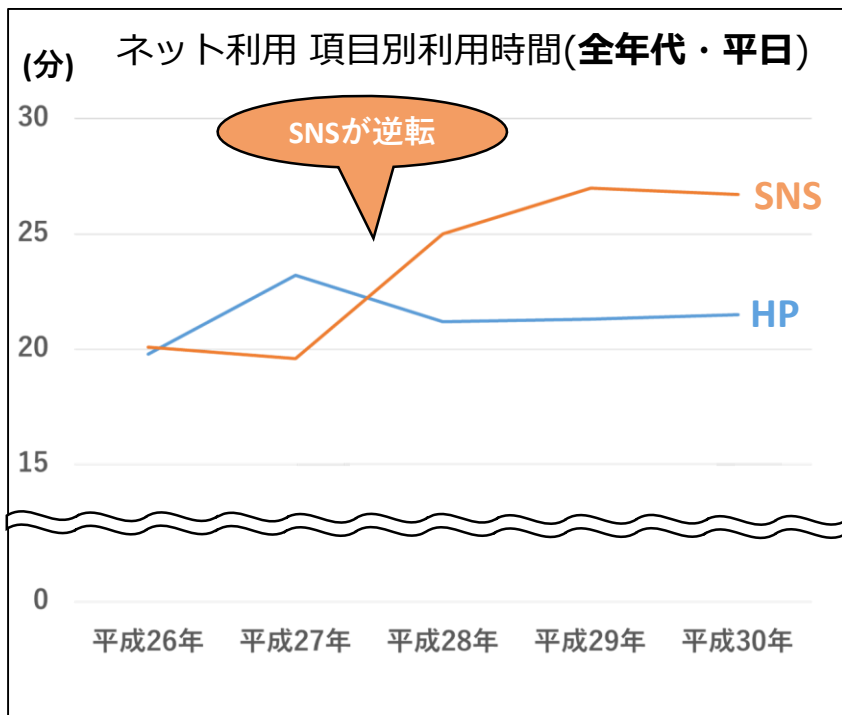


参考：総務省「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査(平成26年～30年)」
https://www.soumu.go.jp/iicp/research/results/media_usage-time.html

デジタル化 成功のポイントは、国民の 「HPからSNSへ」の変化に対応する事

③全世代

ネット利用の時間は、毎年ホームページより**SNSの利用時間が増加**している。
若者に限らず**全年代に当てはまる事象**であり、今後**更に利用時間の差が開く**と推測。

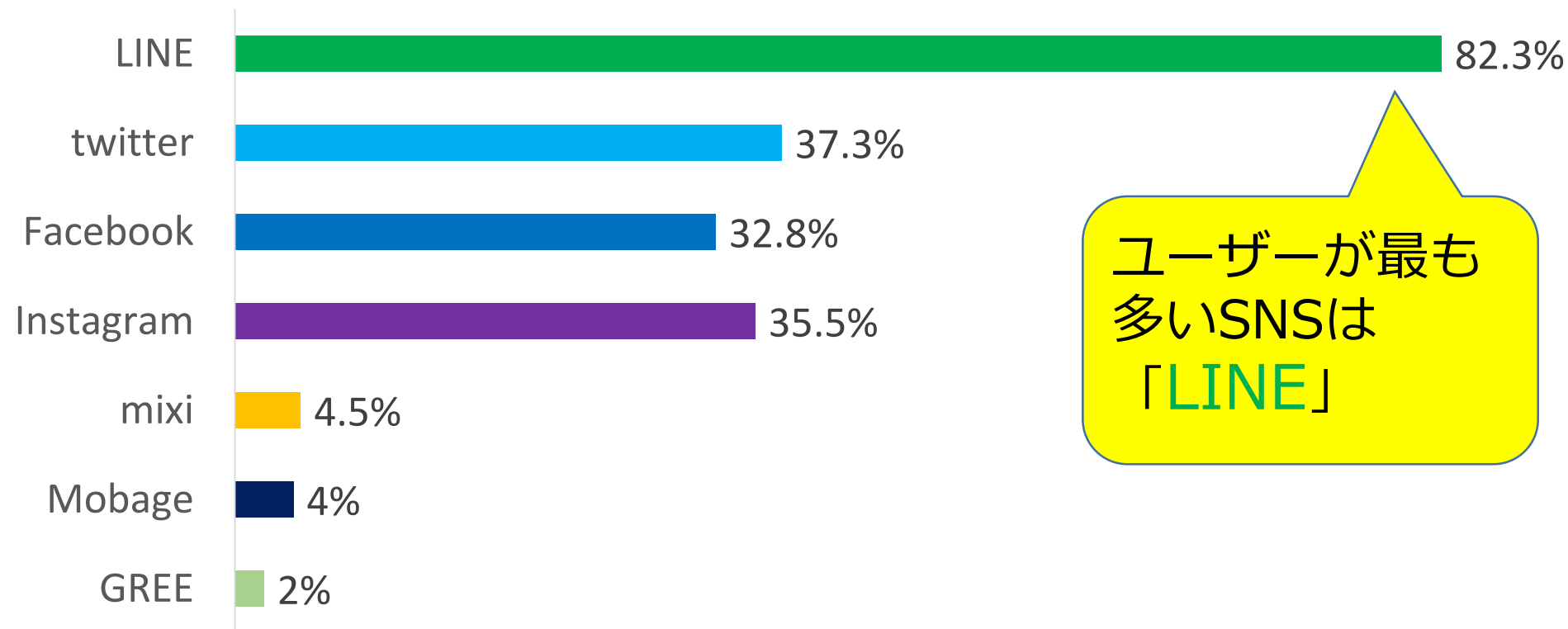


参考：総務省「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査(平成26年～30年)」
https://www.soumu.go.jp/iicp/research/results/media_usage-time.html

国内SNSのユーザー数

(総務省統計)

平成30年 全世代(N=1500)



ユーザーが最も
多いSNSは
「LINE」

官公庁などのLINE活用の事例集

経済産業省 新型コロナ事業者サポート

新型コロナで困っている企業の情報を網羅したLINEのチャットボット。

支援策パンフレットに掲載されている情報をボタンの切り替えで簡単にお調べいただくことができます。

最新情報も随時配信しています。

登録して試してください



経済産業省 教育産業室

「未来の教室」

経済産業省 教育産業室が運営
しています。
コロナに伴う休校で、オンラ
イン学習が進みました。
生徒や保護者などの属性に合
わせて、経済産業省「未来の
教室」プロジェクトの情報発
信を行います。

登録して試してください



経済産業省「遠隔健康医療相談窓口」支援事業 医師への健康相談「LINEヘルスケア」

いつでも医師とLINEでつながるオンライン健康相談サービスです。「この症状、何かの病気かな・・・？」という悩みをお持ちの方の、身近な相談窓口としてご利用いただいております。

経済産業省 令和2年度「遠隔健康相談事業体制強化事業（24時間チャット等窓口）」



厚生労働省 新型コロナウイルス 感染症情報

新型コロナウイルスについてのチャット
ボット。
厚生労働省のよくある質問を入れ込み、
コールセンターの負担を軽減します。
24時間365日、LINE上で医師に健康相談
できるサービスや、新型コロナウイルス・
新型肺炎に関する相談を無料で利用できま
す。

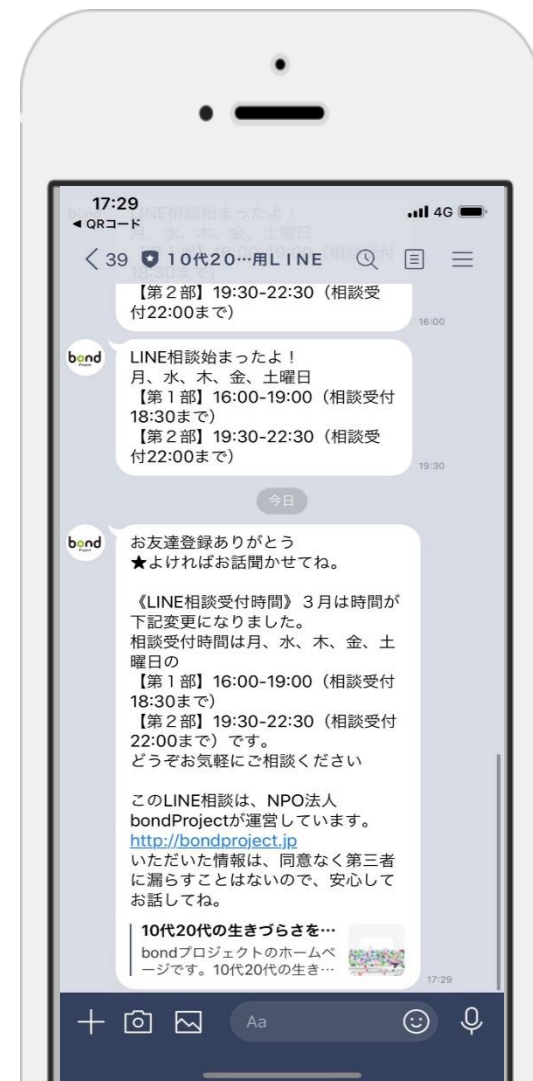
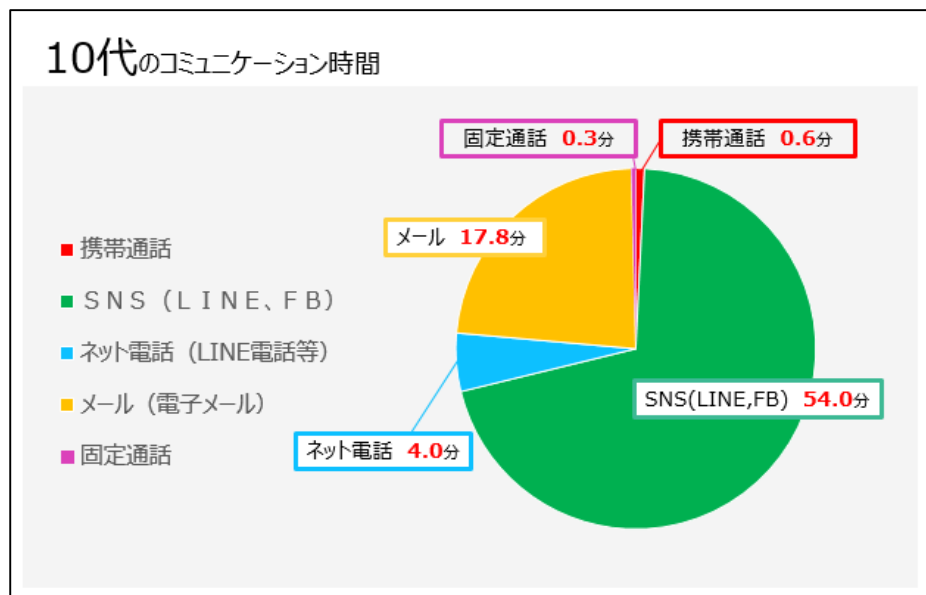
登録して試してください



厚生労働省 自殺防止のLINE相談

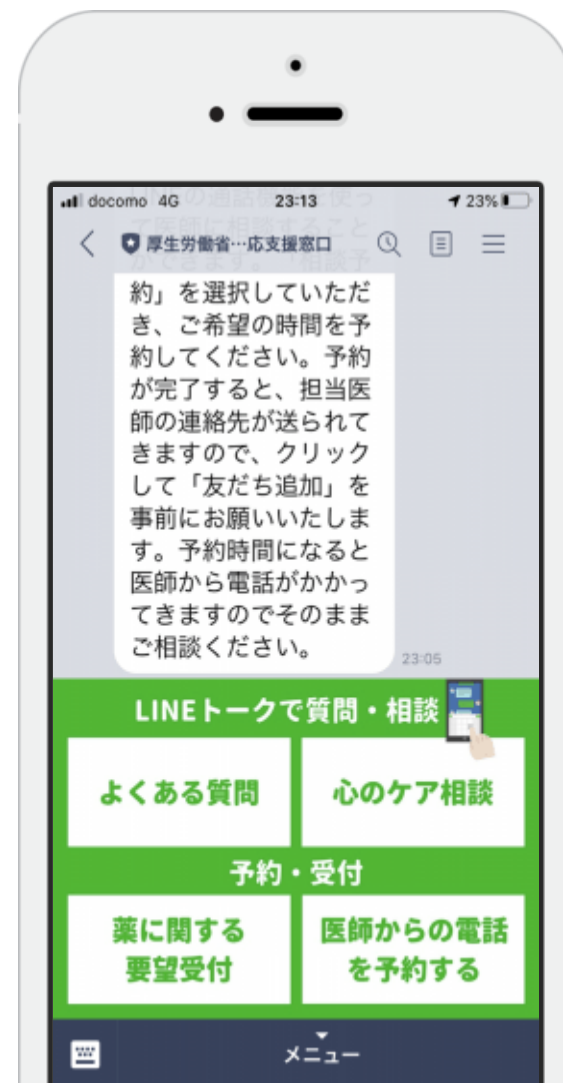
厚生労働省では平成30年3月から、自殺防止を目的としたSNSを活用した相談事業を開始しています。

10代の利用時間の電話1分以下、SNSは54分という「電話からSNSへ」の実態に合わせて、LINEの相談体制を充実させています。



厚生労働省 ダイヤモンド・プリンセス号 「LINEでの相談事業」

厚生労働省は、新型コロナウイルスの感染拡大のために横浜港で停泊しているダイヤモンド・プリンセス号に2000台のLINEをインストールしたiPhoneを提供した。乗客およびクルーは友達登録されている専用のLINE公式アカウント「厚生労働省新型コロナウイルス対応支援窓口」を通じて、心理カウンセラー、看護師、医師へと無料で、日本語とLINEで相談することができた。



文部科学省 子どもの学び応援

コロナにともなう休校時のオンライン学習支援。
スマートフォン等からも手軽に、自宅等での学習に活用できる無償の教材や動画等を紹介しています。

登録して試してください



文部科学省 学生支援緊急給付金 「LINE申請」

LINEのアカウント上で、スマホのカメラで、
学生証やバイトの明細書を撮影して申請。

文部科学省は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で経済的に困窮する学生への支援策として設けた最大20万円の「学生支援緊急給付金」について、LINEで申請できるようにする方針を固めた。給付元となる日本学生支援機構（JASSO）などと連携してシステムを構築し、全国の大学と調整した上で25日にも申請が開始されるようにする。給付金は学生からの必要書類などを踏まえ学校側が審査し、学校から給付対象となる学生の名簿を発行。学生はQRコードを受け取ったJASSOが現金を振り込む仕組み。申請する学生は直接学校に行くか郵送する必要がある。新たなシステムに登録した学校には、それぞれLINE用のQRコードを発行。学生はQRコードを読み込んで給付金申請の専用フォームにアクセスし、選択式で現在の生活状況を回答したり、学生証や給与明細の写真を添付したりして必要事項を記入して送信する。申請を受けた学校側は審査を終えると、同じシステムを使ってJASSOに給付対象者の一覧を送ることができるという。関係者は「事務手続きが簡素化し、早く支給できる効果もある」としている。短大、専門学校、日本語学校などに通う学生が対象となり、留学生も含む。

日本経済新聞 5月23日(土)

LINE申請 第1次申請では
登録学生数 16万人 申請学生数 12万人



文化庁

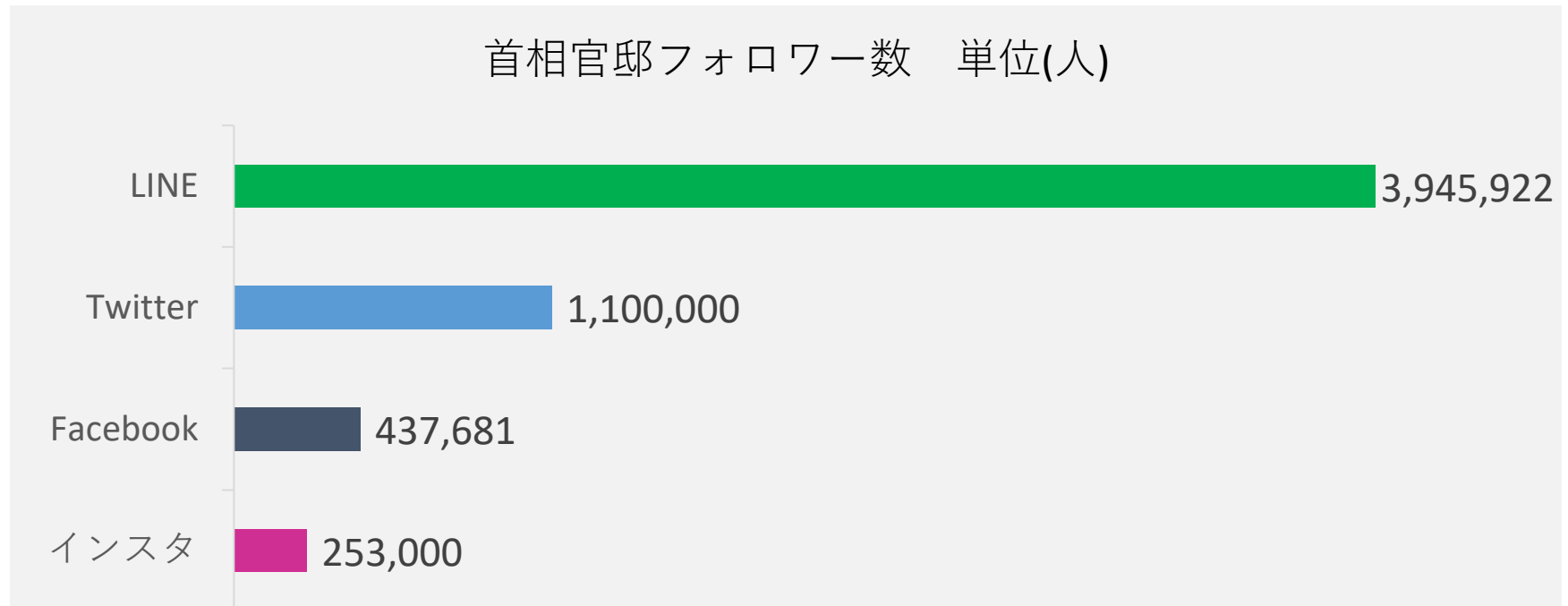
文化芸術を楽しみたい・応援したい方、新型コロナウイルスの影響を受ける文化芸術関係者の方に向けて、それぞれが必要とされている情報をお届けしています。

登録して試してください



首相官邸

首相官邸は、LINE・facebook・twitter・instagramの4大SNSのすべてを利用している。その上で、「首相官邸」というアカウントのフォロワー数は、LINEがダントツ！



※首相官邸のTwitterは、危機管理のアカウントがあり、そちらは287万人

消費者庁 新型コロナ関連 消費者向け情報

新型コロナウイルス感染症について、消費者が不正確な情報に惑わされることがないように、正確な情報がいち早く消費者の元に届くことが重要です。今般、より多くの消費者の皆様にご直接的に情報を届けています。

登録して試してください



金融庁 コロナサポート！

今後、新型コロナウイルス感染症の影響による資金繰りやローンの返済などで、お困りの事業者・個人の皆様を支援するための情報を随時発信いたします。

登録して試してください



農林水産省「アグリサーチャー」

生産者と研究者をつなぎ、最新の研究成果を提供する情報検索システムです。

約 3 万件の研究成果と約 4 千件の研究者情報が収録され、ホームページトップ画面の 8 つのカテゴリから知りたい項目などを選択していくことで、最短 3 つのステップで知りたい情報へアクセスできます。

登録して試してください



外務省 海外安全情報

デューク東郷（ゴルゴ13）を起用し、各国の状況（コロナ・テロ等々）の情報を案内します。

「最低限必要な安全対策」の指南を漫画、Youtubeで見れます。

登録して試してください



法務省 SNS相談

差別・いじめ・DV・ハラスメント・インターネット上の誹謗中傷などについて、一人で悩みを抱えていませんか？

法務省の人権擁護機関では、人権に関する相談をLINE上で受け付けています。人権問題に詳しい法務局の職員等がお話を聞いて、悩んでいる皆様の力になります。

受付時間：午前8時30分から午後5時15分まで

登録して試してください



総務省 マイナポータル

本サービスでは、マイナポータルのLINE公式アカウントを友だち登録いただいた後、子育てに関する行政サービスを検索して、ぴったりサービスに移動してマイナンバーカードを用いて電子申請が行えます。

登録して試してください



中小機構 「企業ライダー マモル」

24時間365日、いつでもどこでもスマホで気軽に無料で起業相談が出来るサービスです。親しみやすいヒーロー風のAIキャラクターが対話を担当します。起業までの流れや実務情報などの起業に関する質問に対して企業ライダーマモルが瞬時に最適な回答を提示します。

登録して試してください



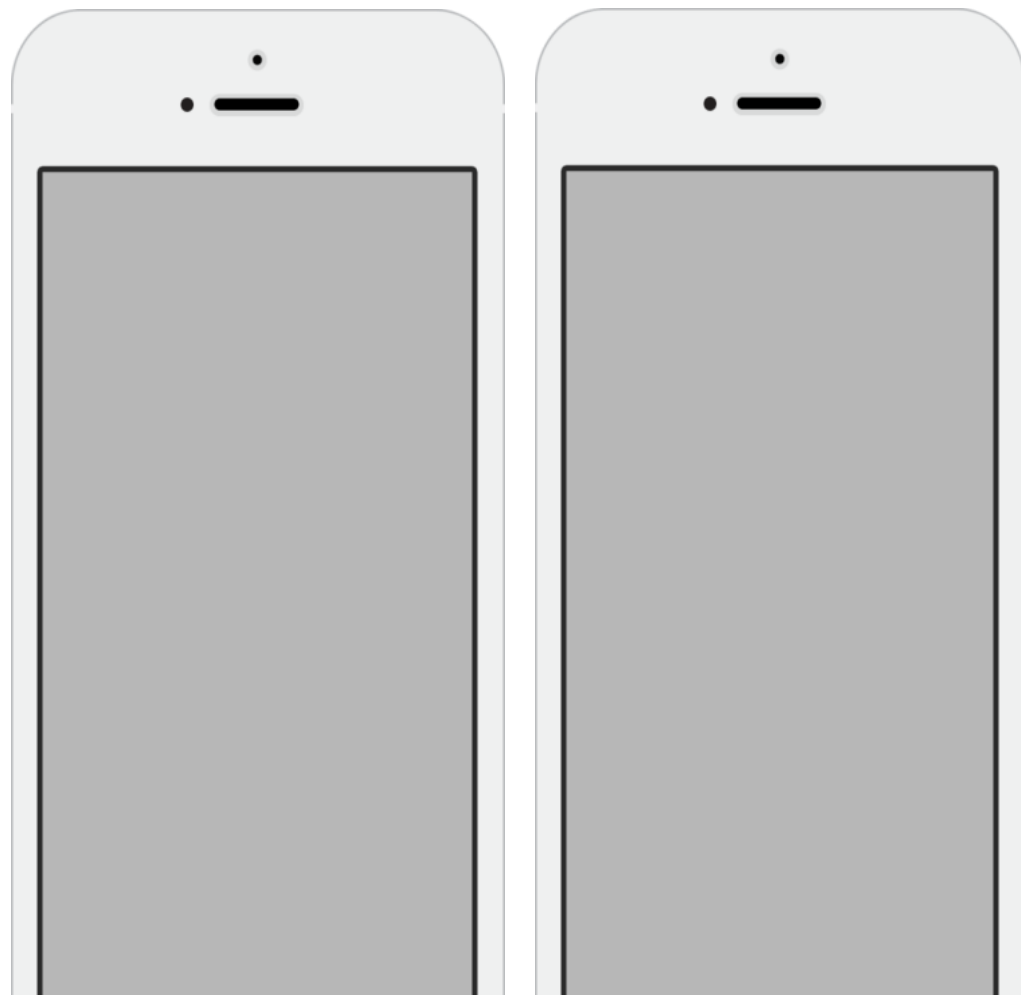
国民生活センター

消費生活相談で目立つ
消費者トラブルやアドバイ
スを手軽にお調べいただい
たり、注意喚起のメッセー
ジなどを受け取れるようにな
ります。

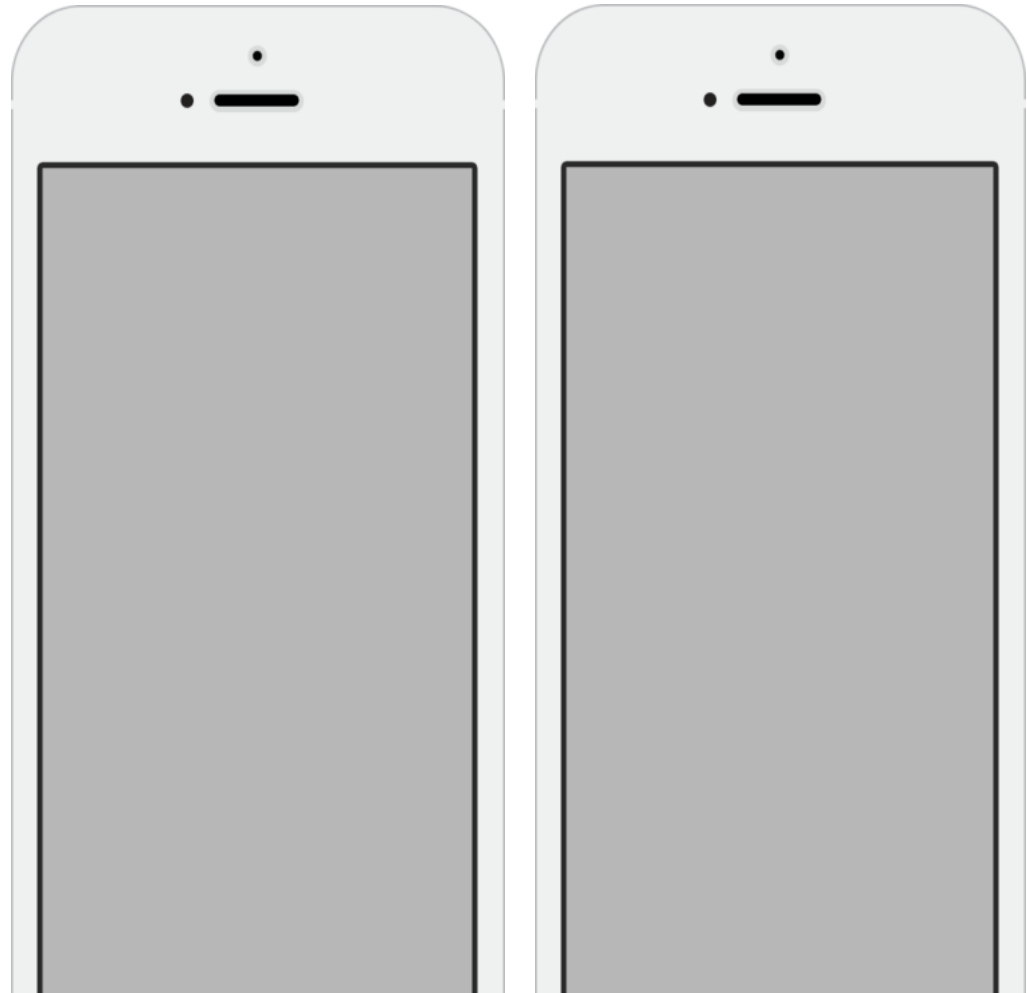
登録して試してください



国におけるLINE広告の活用事例



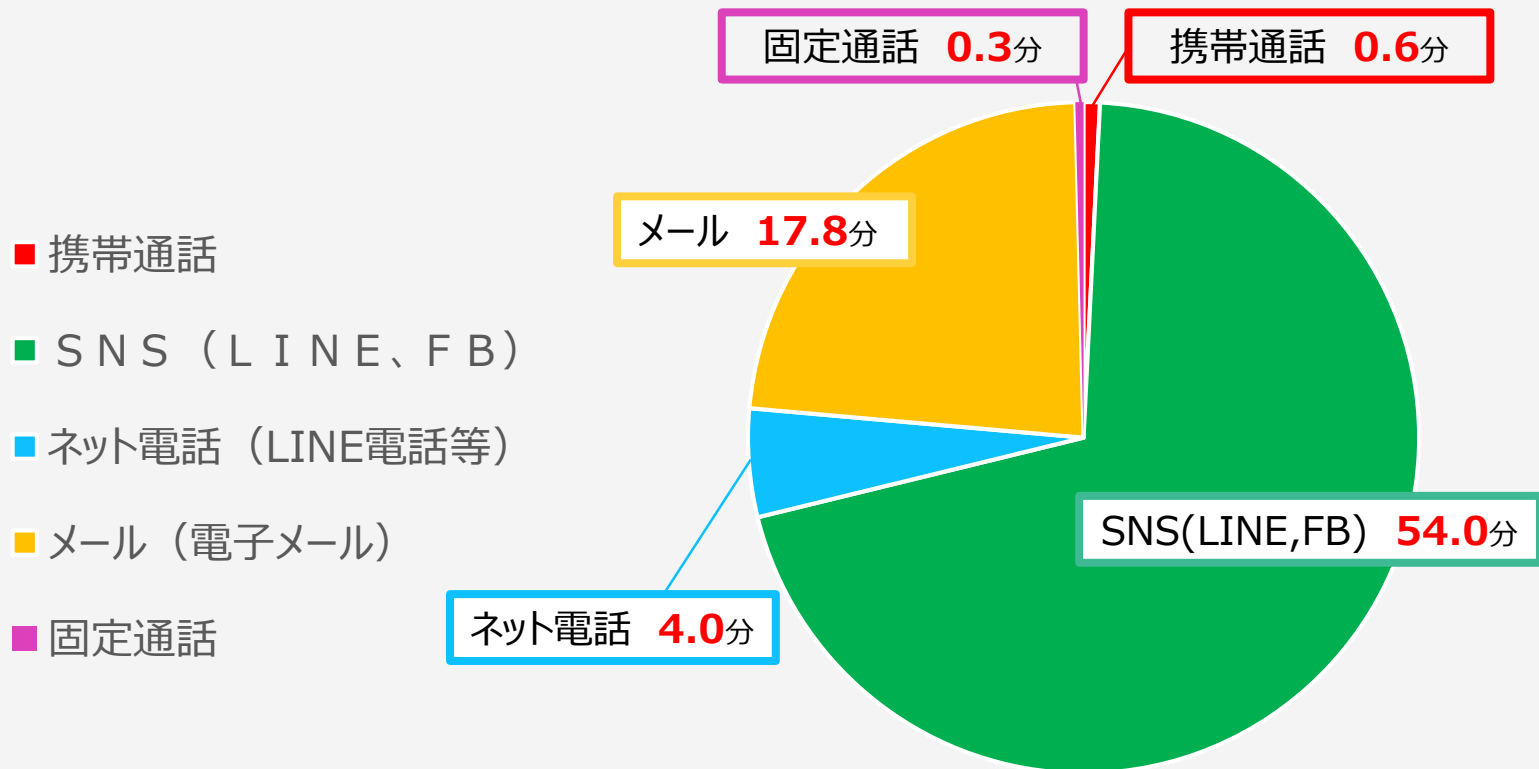
国におけるLINE Payの活用事例



参考資料①

利用時間は「電話からSNSへ」
自治体の窓口も、デジタル化へ転換の時！

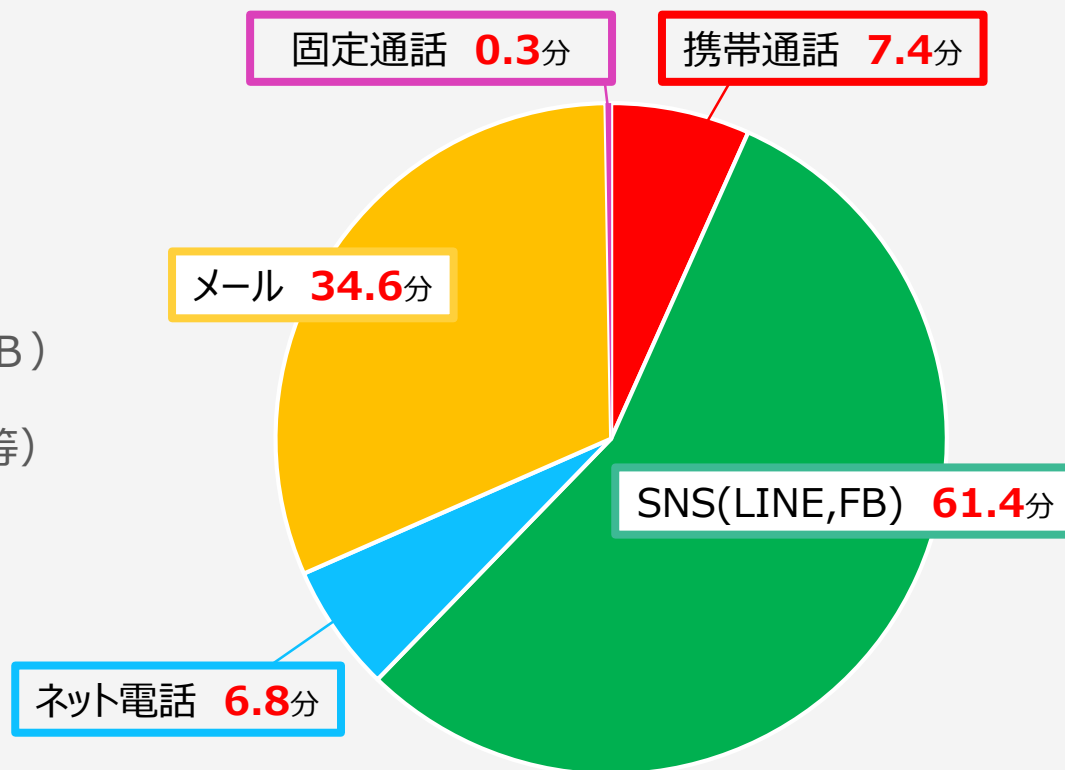
10代のコミュニケーション時間



総務省 平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書<概要> P10 より引用
http://www.soumu.go.jp/main_content/000564529.pdf

20代のコミュニケーション時間

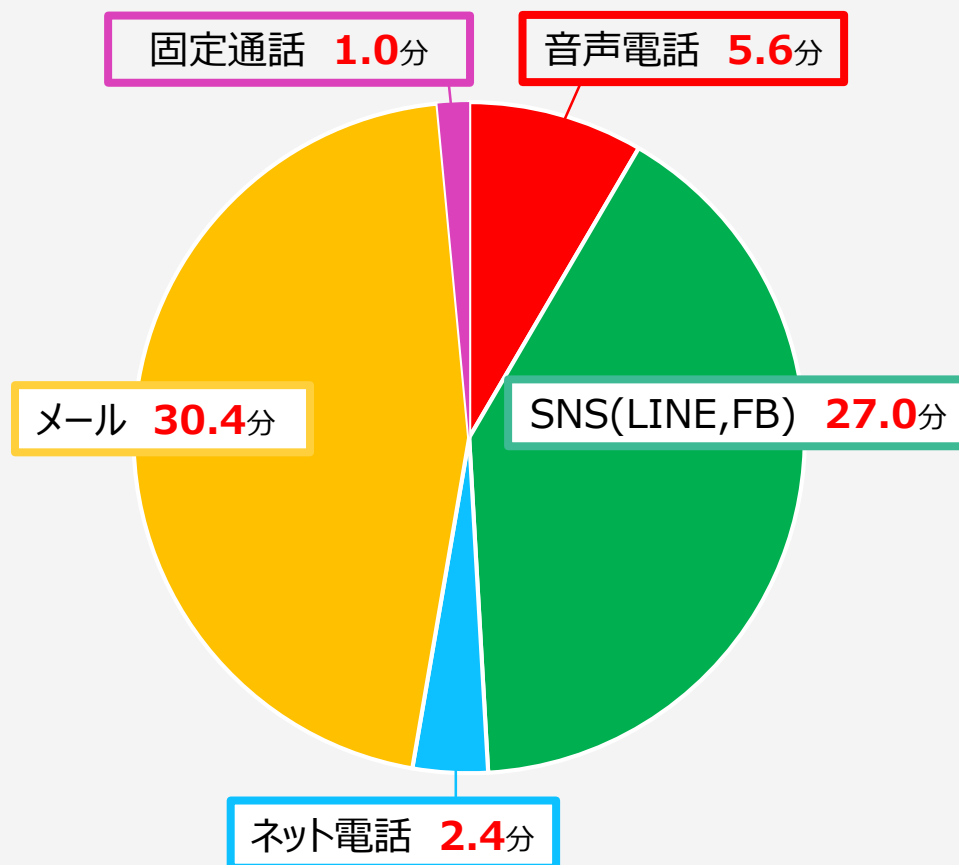
- 携帯通話
- SNS (LINE、FB)
- ネット電話 (LINE電話等)
- メール (電子メール)
- 固定通話



総務省 平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書<概要> P10 より引用
http://www.soumu.go.jp/main_content/000564529.pdf

全年代のコミュニケーション時間

- 携帯通話
- SNS (LINE、FB)
- ネット電話 (LINE電話等)
- メール (電子メール)
- 固定通話



総務省 平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書<概要> P10 より引用
http://www.soumu.go.jp/main_content/000564529.pdf

参考資料②

LINEは日本サーバー。
セキュリティやプライバシーも
高い国際基準をクリアしています。

LINEのセキュリティ ①「LINE」を支える環境

「LINE」を運営するLINE株式会社は日本に本社を置く企業であり、日本国の法規法令に則りユーザーの個人情報を管理しています。また、「LINE」で提供するメッセージ通信サービスは「電気通信事業」に該当し、当社は総務省に対し電気通信事業者として届け出ております。通信内容については「通信の秘密」として厳格なルールを設けて保護しております。

日本の最先端のデータセンター

「LINE」の個人情報を取り扱う主要なサーバーは、2018年10月現在、日本のデータセンターで管理しています。このデータセンターでは世界最高水準のセキュリティ設備を組み込んでいます。

厳格なアクセス管理

データセンター内では、警備員による常時監視やICカード及び生体認証での入退制限、監視カメラでのモニタリング等が行われています。同データセンターは厳格なアクセス統制を行い、LINE社内でも最低限の人員のみアクセスが許可されます。合理的な理由に基づく事前許可が無い場合、アクセスが許可されることはありません。

セキュリティ監視

専任のセキュリティチームがデータセンター内で24時間365日物理的、論理的な監視を行っています。このセキュリティチームはネットワーク上のトラフィックを常時監視し、LINEの安全性を脅かす可能性のある全ての動きの分析を実施し、即座に必要な対応を行います。

責任者と専門組織

CPO（最高プライバシー責任者）およびCISO（最高情報セキュリティ責任者）を任命し、組織におけるプライバシー保護やセキュリティ対策の責任と権限を明確化しています。CPOおよびCISOはCEO等の他の経営陣を含めた社内委員会を運営し、LINEのプライバシー保護やセキュリティ対策に係る方針を決定し、施策の実行状況のモニタリングや評価を行うとともに、情報事故の予防と発生時の対応を行います。

また、これらの方針の実働部隊として、当社ではITセキュリティや情報セキュリティ、政策や法務など、さまざまな部門における専門家による組織横断的な社内委員会を構成しています。これらの組織ではそれぞれの専門分野におけるプライバシー保護やセキュリティ対策を行うとともに、トレンドの把握・調査や、業務の現場からみえてくる潜在的な問題の把握を通して改善の提議・提案等を担当しています。

その他、技術的なセキュリティ対策、戦略、情報の取扱い、運用監視など、各分野において専門スタッフで構成される専任組織を構成し、より安全なサービスの実現を目指しております。

LINEのセキュリティ ②「LINE」のプライバシー保護やセキュリティ対策

LINEではプライバシー保護やセキュリティ対策を徹底するため、技術的なセキュリティを検証する専門組織や、個人情報保護法や電気通信事業法などの適用される法律の遵守状況を確認する専門組織を設置しています。サービスを公開するにあたっては設計や構築の段階からこれらの専門組織が関与し、高いプライバシー保護や安定したセキュリティ水準を提供し、変化するリスクに柔軟に対応する体制やプロセスを確立しています。

セキュリティ設計

LINEでは、サービスを公開/アップデートする前に専任のセキュリティチームによる徹底したセキュリティ検証を行っています。これには、暗号化強度の適切性の確認や第三者によるアカウント乗っ取りなどへの対策状況の検証、サービスが提供する機能に対して過剰なパーミッションを取得していないかの検証などが含まれます。また、「LINE」の安全性を担保するため、セキュリティチームや外部企業による定期的な模擬ハッキングを実施しています。これによりセキュリティホールの有無を検証し、社内外からの不正アクセスへの予防対策を行っています。

プライバシー設計

LINEで提供されるサービスは全て法務担当部門及び個人情報保護担当部門による審査を経ない限り公開されることはありません。取得する個人情報が必要最低限であること、利用目的の適切性、取得プロセスの適切性、重要情報の暗号化や保存期間の適切性、アクセス制御の適切性等の観点から確認や検証を行い、必要な場合の改善指示を行っています。

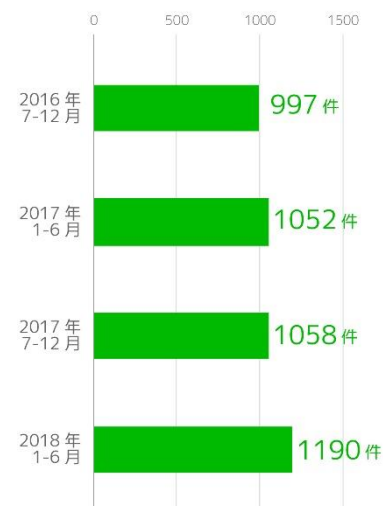
廃棄

LINEが取得した個人情報は、退会時などプライバシーポリシーに明記した利用目的達成後に社内規定に従って削除されます。削除は復号不可能な方法で行われ、サーバー廃棄時は廃棄IDC内にて物理破壊を行い、データ復元が不可能な状態にして廃棄しています。

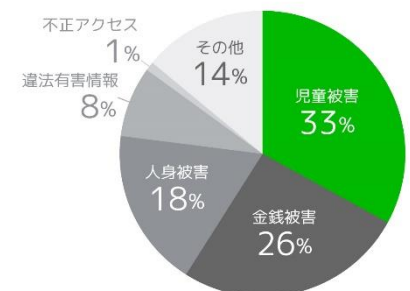
透明性報告書

LINEはユーザーの許可なく第三者にユーザーの情報を提供することは原則ありませんが、例外として捜査機関による犯罪捜査のため、情報開示請求に応じることがあります。捜査機関から情報開示の要請を受領した場合、関係法令に基づいて開示することが適切と判断される状況と範囲に限り、当社では捜査に必要な情報を提供することがあります。当社では2016年7月以降、捜査機関の開示請求に応じた件数を公開しております。

捜査機関からの
ユーザー情報開示・削除要請



対応の内訳



出典：LINE Transparency Report
2018.10.16版
<https://linecorp.com/ja/security/transparency/2018h1>

LINEのセキュリティ ③トーク内容の暗号化対策

LINEではユーザ間のトークにおいて通信経路での暗号化を実施しています。ユーザ間のトーク内容のうち、テキストメッセージ、位置情報、1対1のVoIPのメディアストリーム(音声とビデオ) は、Letter Sealing エンドツーエンド暗号化 (end-to-end encryption, E2EE)を用いてデフォルトで暗号化されています。Letter Sealing は、第三者のみならず当社のサーバー管理者であっても、通信上及びサーバー上でのメッセージ内容を開覧することは出来ないことを保証します。通信経路の暗号化とLetter Sealing は、標準的な暗号化アルゴリズムを採用しています。

また、LINEのユーザー情報のうち、当社の定める主要な個人情報（電話番号、メールアドレス、パスワード等）は全て暗号化の上保管され、その管理状況を定期的に点検しています。

| 暗号化状況 | 2015年 | 2016年 | 2017年 9月 | 2018年 4月 |
|-----------|-------|-------|-------------|-------------|
| テキスト | ○ | ○→◎ | ◎ | ◎ |
| 位置情報 | ○ | ○→◎ | ◎ | ◎ |
| スタンプ | △ | △ | ○ | ○ |
| 画像ファイル | △ | △ | ○ | ○ |
| ボイスメッセージ | × | × | ○ | ○ |
| 動画ファイル | × | × | ○ | ○ |
| その他のファイル | △ | △ | ○ | ○ |
| 1対1音声通話 | ○ | ○→◎ | ◎ | ◎ |
| 1対1ビデオ通話 | ○ | ○→◎ | ◎ | ◎ |
| グループ通話 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| グループビデオ通話 | — | ○ | ○ | ○ |

凡例

- ◎ デフォルトでLetter Sealing暗号化が適用されている
- 通信経路上での暗号化あり
- △ 部分的な保護
- × 暗号化無し or 不十分な暗号化
- 機能未実装



出典：LINE 暗号化状況レポート 2018.04.24版
https://linecorp.com/ja/security/encryption_report

LINEのセキュリティ ④外部との連携

LINEでは、プライバシー保護やセキュリティ対策に対して客観的な評価を確認したり、設計に外部の知見を取り入れたりするため、外部専門家と積極的な連携を図っています。

外部審査団体による客観的なセキュリティ評価

LINEでは、ユーザー情報を保護するための取り組みを内部ポリシーとして厳格に定め運用しており、客観的な視点でこれを評価するため、セキュリティ・プライバシーに関する国際的な外部認証を取得・維持しています。

LINEおよび主要子会社では、国際的に最も広く活用されている情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格である、ISO27001認証を取得しております。JIS Q 27001（ISO/IEC 27001）は、組織が自社で保護すべき情報資産を洗い出し、各情報資産に対して機密性（Confidentiality）、完全性（Integrity）、可用性（Availability）をバランスよく維持し、改善していくことを可能にする仕組みを構築することを目的とした規格です。

また、LINEは個人情報関連サービスに関する内部統制の国際認証SOC（Service Organization Control）2、3（およびSysTrust）を世界で初めて同時に取得しています。SOC2、SOC3認証は、顧客情報が第三者による不正アクセスから安全に保護されていることを証明するものであり、提供するサービスそのものの安全性だけでなく、運営する組織、管理システム、プロセスなど、総合的な内部統制について、ユーザーにサービスの信頼性を保証するものです。



外部知見の取り入れ

LINEは、FIDO、パスワードレス認証(生体認証、等)の技術仕様、認定仕様等の国際標準化を提唱する非営利団体「FIDO（ファイド）アライアンス」へ、2017年5月17日よりボードメンバーとして加盟しています。FIDO標準の活用による認証の仕組みを提供し、より安全で便利なサービスの実現を目指しています。



バグ報奨金制度

「LINE」および当社サービスに存在する脆弱性（バグ）を早期に発見し、ユーザーに、より安全なサービスを提供することを目的としたプログラム「LINE Bug Bounty」を常設しています。外部のセキュリティ専門家（バグハンター）が当社サービス内でバグを見つけ報告頂いた場合、「賞金」をお支払いするバグ報奨金制度を設けています。このプログラムを通じ今までに116件の脆弱性報告について、累計で205,500ドル支払っています。

| 支払った報奨金 | 報奨金対象の脆弱性件数 | 報奨金対象者の国数 | 参加者 |
|-----------|-------------|-----------|------|
| 205,500ドル | 116件 | 21カ国 | 283人 |