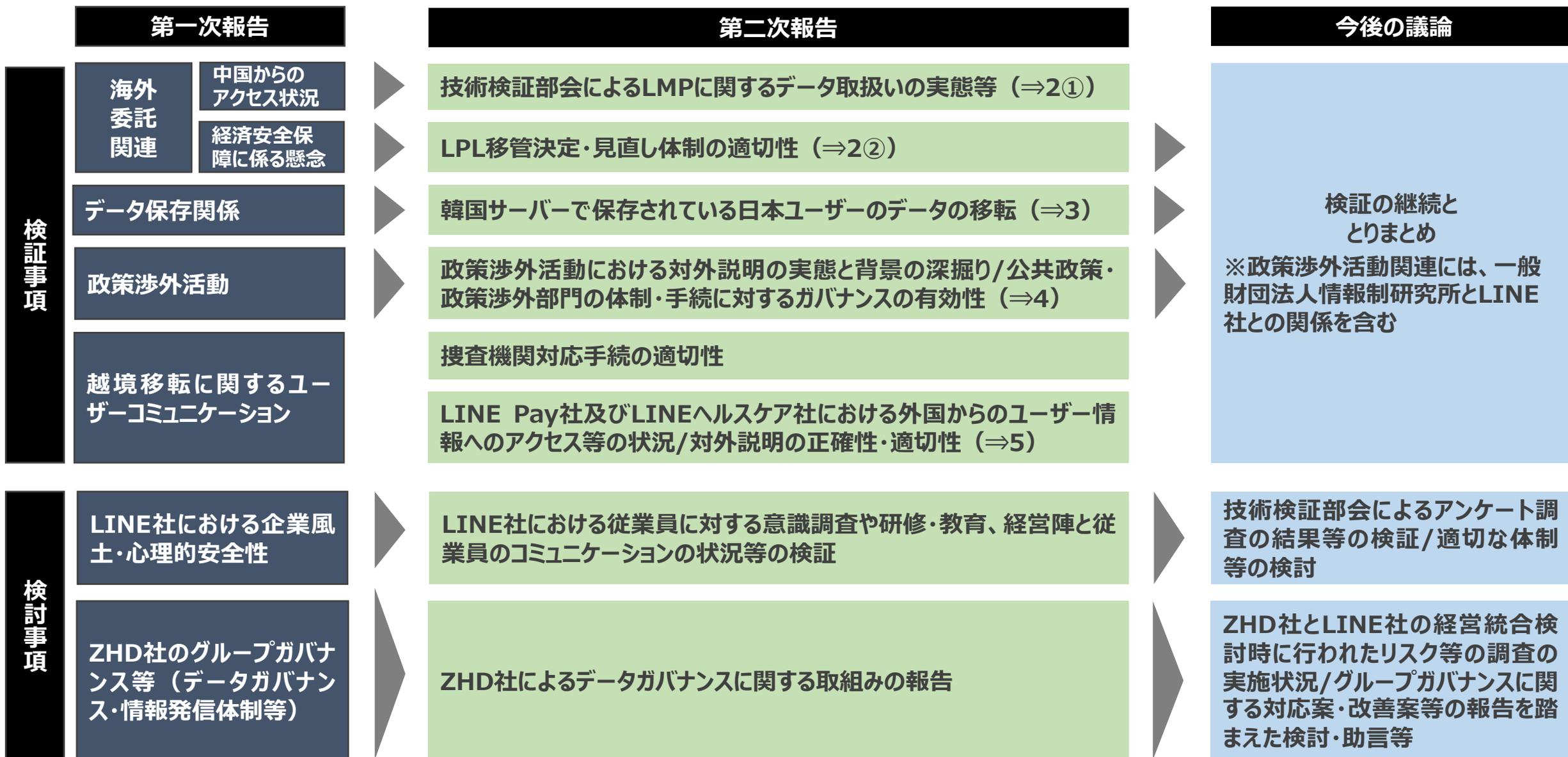


グローバルなデータガバナンスに関する特別委員会 第二次報告（概要版）

2021年8月4日

Zホールディングス株式会社

1. 特別委員会による検証・検討事項の整理



2. 海外委託関連の検証

P3

検証事項

LINEアプリ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、LINE社の中国子会社であり業務再委託先でもあるLINE China社からアクセス可能であったことに関して、①技術検証部会において、LINE社における日本ユーザーに対する中国に設置された開発拠点からのLMP（LINE Monitoring Platform）に関するデータ取扱いの実態を検証した。また、②2016年10月のLINE China社へのLPL（LINE Police Inquiry）開発・保守業務の移管決定（以下「**本件移管決定**」という。）当時及びその後において、主に中国におけるガバメントアクセスの観点から、日本ユーザーの個人情報がLINE China社からアクセスが可能であったことについてどのようなリスクが存在し、それに対してLINE社がどのような検討や見直しを行っていたのかを検証した。

検証により判明した事実等

①LINE China社におけるLMPに対するアクセス等の検証について

- LINE China社におけるLMPのアカウントの発行状況及びLMPに対するアクセスは、開発及び保守プロセスにおける正規の作業であるということが確認された。このことから、このような技術検証部会における調査による限り、調査対象期間（2020年3月19日から2021年3月19日まで）において、LINE China社から外部の組織に対して、LMPに関する情報を漏えいした事実は認められなかった。
- もっとも、調査の過程においてアクセス件数の集計漏れが発生していたことが判明し、LINE社から関係各所に随時報告を行っている。また、開発プロセスの承認や、管理の記録方法、ログ保存方法については改善の余地があり、技術検証部会からLINE社に改善要望を行った（ただし、LINE社においては、2021年4月に事後監査やモニタリングを強化するためのより詳細なログ保管及び保管期間の見直しを内容とする「ログ管理・保管ガイドライン」を策定するなど、一部の改善策が既に実施されている。）

②中国におけるガバメントアクセスのリスク等への対応について

- LINE社において、本件移管決定当時、国家情報法に関するガバメントアクセスのリスクが認識・検討された事実は確認されなかった。本件移管決定当時、日本国内で国家情報法が活発に議論されていた形跡は確認できなかったものの、本件移管決定前後において、少なくとも中国のサイバーセキュリティ法のリスクが日本国内で議論されていたこと等を踏まえると、LINE社においては、通信の秘密を含むユーザーの個人情報を扱う以上、そのようなデータに対する中国におけるガバメントアクセスのリスクを慎重に検討するのが望ましい姿であった。
- また、本件移管決定以降も、外国の個人情報保護法制やサイバーセキュリティリスク等を踏まえたリスク評価や対策等は行われていたものの、国家情報法のリスクを含むガバメントアクセスのリスクに焦点を当てた業務・開発体制の検討や見直しは十分に行われていなかった。各種調査を踏まえると、これまで中国から日本の利用者の個人情報にアクセスが可能であった企業は多く存在し、国家情報法をはじめとするガバメントアクセスのリスクへの対応は企業により多様な状況にあったといえる一方で、LINE社は通信の秘密を含むユーザーの個人情報を扱う以上、本件移管決定を行ったことを契機として、中国法に関するリサーチの対象やリスク評価の範囲を継続的に見直すのが望ましい姿であった。この点、2021年6月に改訂された金融庁「投資家と企業の対話ガイドライン」において、「国際的な経済安全保障を巡る環境変化への対応の必要性等の事業を取り巻く環境の変化が、経営戦略・経営計画等において適切に反映されているか」と指摘されたことも踏まえ、LINE社において、今後、当該リスクを適切に管理するためにどのような体制を整備・運用するか検討を行うべきである。

検証事項

LINE社においては、独自に調査の上、個人情報保護委員会及び総務省に対して、2020年3月19日から2021年3月19日までの間に、LINE China社の従業員によるLINEアプリのトークに関して通報されたメッセージの閲覧に係る権限でのアクセスが132件存在し、これらのアクセスのうちLINEアプリのトークに関して通報されたメッセージを直接閲覧できるURLへのアクセスが32件であったと報告した。これらのアクセス件数に係る調査について、調査の遺漏等がないか検証を実施した。

検証により判明した事実等

■ 前提となる事実

- LINE社においては、LINEグループの様々なサービスを対象とした、利用者からの不適切なサービス利用等に関する「通報」に対応するため、「LMP」というツールを開発し、利用している。
- LMPは、対応の対象となるサービス等に応じて権限が細分化されており、また、特定の権限でLMPにアクセスした場合でも、具体的にアクセスしたURLに応じて閲覧可能となる情報はそれぞれ異なる。

■ 調査結果

- LINE社の独自の調査においては、上記細分化された権限のうち1件について、LINEアプリのトークに関して通報されたメッセージの閲覧に係る権限ではないものとして扱っていたが、技術検証部会による検証の過程において、実際にはこれを含む権限であったことが判明した。
- 改めてLINE社及び技術検証部会において、当該権限によるアクセスを精査したところ、LINEアプリのトークに関して通報されたメッセージの閲覧に係る権限でのアクセスについては新たに7件確認され合計139件、これらのアクセスのうちLINEアプリのトークに関して通報されたメッセージを直接閲覧できるURLへのアクセスについて新たに3件確認され合計35件であったことが判明した。

※LMPに関する開発の依頼内容を開発管理システム及び社内の情報共有ツールから確認した結果、新たに追加された3件を含む35件のアクセスに係る申請された開発作業は確認及び承認されており、開発チーム内において認知された開発内容であることが確認された。また、LINE社においては、個人情報保護委員会及び総務省に対してLINE社及び技術検証部会による調査結果を報告し、従前の報告を修正している。

3. 韓国サーバーでのデータ保存関連の検証

検証事項

LINE社においては、LINEアプリのトーク（*）で送信された日本ユーザーの画像、動画及びファイルが韓国に所在するデータセンター（クラウド環境）で保管されているところ、2021年3月23日に日本に所在するデータセンターへの移転計画を公表した。当該計画によれば、LINEアプリのトークで送信された日本ユーザーの画像、動画及びファイルについては、2021年6月中に日本に所在するデータセンターへの移転を完了するとされているところ、本委員会は、この移転が適切に行われ、完了しているか検証した。

* 本報告においては、LINEアプリの「アルバム」や「ノート」、「Keep」等のサービスを除いた、テキスト、画像、動画及びファイルの送受信によるメッセージングサービスのみを指す。また、本報告においては、「ファイル」は、Word、Excel、PDF、音声ファイル等のファイルデータを指す。

検証により判明した事実等

- LINE社が、LINEアプリのトークで送信された画像、動画及びファイルの保存先を韓国のデータセンターから日本のデータセンターに変更する機能をリリース後、技術検証部会において、以下の点を確認した。
 - 日本ユーザーのLINEアプリのトークで送信された日本ユーザーの画像、動画及びファイルの保存場所を示す情報が、韓国のデータセンターから日本のデータセンターに変更されていること
 - 日本のデータセンターのストレージ使用量が増加し、それに呼応する形で、従来その保存に使用していた韓国のデータセンターのストレージ使用量が減少したこと
 - 日本のデータセンターのトラフィックが増大し、それに呼応する形で韓国のデータセンターへのトラフィックが減少していること
- 以上から、技術検証部会において、日本ユーザーの画像、動画及びファイルの日本のデータセンターへの移転について、LINE社が公表するスケジュールに従って適切に実施されたものと判断した。
- そのほかのデータ移転計画についてはZHD社と連携し、確認及び公表すべきであると提言した。
- なお、アルバムやノート、Keep等に保存された画像・動画・ファイル等のデータは引き続き移転計画に従って移転される予定である。

4. 政策渉外関連の検証

検証事項

第一次報告までの議論を踏まえ、本委員会は、LINE社における政策渉外に関する問題点について、その実態と背景を分析し、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及び今後同様の事態を生じさせないための具体的な体制・手続等について検討する必要があると考え、主として、①政策渉外活動における対外説明の実態と背景の深掘り及び②LINE社の公共政策・政策渉外部門の体制・手続に対するガバナンスの有効性に関する検証を実施した。

検証により判明した事実等

①政策渉外活動における対外説明の実態と背景の深掘り

- 日本ユーザーのデータの保管状況について、LINE社は「主要なサーバーは日本国内にある」旨の対外説明を行ってきた。LINEアプリの利用者情報の多くは日本で保管され、コミュニケーションの8割以上を占めるトークテキストのデータも日本に保管されている一方で、LINEアプリで送信される画像、動画及びファイルは韓国に保存されており、これらのデータにはプライバシー性の高いものも含まれ、ユーザーにとって重要であることを踏まえると、この説明は正確性に欠けていたと言わざるを得ず、少なくともしかるべきタイミングで「主要な」という表現を用いた上記説明を維持することが適切であるか否か、客観的な保管状況に照らして見直す必要があったと考えられる。
- また、公共政策・政策渉外部門の少なくとも2名の役職員が、LINEアプリの日本ユーザーに関する全てのデータが日本にあるとの発言又はデータの所在について十分な確認を経ることなく事実と反する発言を行っていたと認められる。
- 本委員会は、政策渉外活動における対外説明に関する上記のような実態の背景として、現時点では、(i)公共政策・政策渉外部門における発信情報の正確性・適切性を事前及び事後に組織的・手続的に担保する仕組みが不十分であった上、対外説明を行う同部門の役職員に対し、データの保管状況に関する情報が正確に共有されていなかったこと、(ii)社内において「トーク」や「LINEアプリ」といった用語の内容や射程が明確にされないまま議論等がなされていたこと、(iii)公共政策・政策渉外部門の業務がやや属人化しており、部門内外のコミュニケーションが活発ではなかったこと、及び(iv)政策渉外活動に求められる正確なコミュニケーションを行うために求められる慎重な姿勢が必ずしも徹底されてこなかったこと等のガバナンス上の課題が存在するものと考えている。

②公共政策・政策渉外部門の体制・手続に対するガバナンスの有効性

- 本事案の発生を受けて行われた組織再編は、公共サービスへのソリューション提案等の業務を担う公共戦略室とLINE社のサービスに関する法令や規則に関して中央省庁からの質問対応を行うなどの渉外業務を担うグループ渉外室との間に牽制関係を生じさせる目的で行われたものの、2021年6月より前の組織再編は、いずれも所属従業員の入退社等に伴うもので、ガバナンスの強化を目的とするものとは認められない。
- 公共政策・政策渉外部門の業務フローは、その特徴として、関係者がSlack等によって比較的柔軟にコミュニケーションをとるといった強みがある一方、対外説明業務に関して社内規程やマニュアルが存在せず、客観性や独立性を確保して発信内容をレビューするプロセスが十分に整備されていないという課題が認められた。

5. LINE Pay社及びLINEヘルスケア（LHC）社の検証

検証事項

特に重要性の高い個人情報を扱う子会社であるLINE Pay社及びLHC社の2社について、本事案と類似の問題が生じていないかを確認するため、①外国からの個人情報へのアクセス等の状況及び②それに関する対外説明の正確性・適切性という観点から追加の検証を実施した。

検証により判明した事実等

■ LINE Pay社

① **取り扱う個人情報の種類** : LINE Pay社のサービスの利用者の氏名、生年月日、住所、職業等の事実に関する情報に加え、前払式支払手段の利用履歴や残高情報、資金移動サービスの取引履歴や口座残高情報、電子決済等代行業に係るサービスの利用履歴や口座残高情報、クレジットカード情報等

② **外国からの個人情報へのアクセス等の状況** : 日本だけでなく、韓国、タイ及び台湾に所在する事業者（委託先を含む。）からのアクセスが可能な状況。LINE Pay社が管理する利用者情報への委託先からのアクセスに関しては、アクセス権限の付与・管理が不十分であるなどの数点の問題が確認されたものの、多くの問題について既にLINE Pay社として対応策を実施済みであり、残された問題についても現在対応策を検討している最中である。

③ **対外説明の正確性・適切性** : LINE Pay社が、データの所在について誤解を与えるような説明をしていたことを窺わせる資料等は確認されなかった。なお、関連する点として、資金決済に関する法律第39条第1項の同社の登録簿において、同社の保有する個人情報等にアクセス可能な外国会社に関する記載内容に実態との違いが確認されたものの、LINE Pay社は、今後、登録簿の内容が実態を正確に反映した記載になるよう、登録申請書記載事項の修正の申出を検討する予定である。

■ LHC社

① **取り扱う個人情報の種類** : LHC社のサービスを利用する患者に関する情報（健康保険証、各種医療証明書等の画像データを含む。）と医師に関する情報（医療機関名称、所在地、担当者氏名、決済情報等）

② **外国からの個人情報へのアクセス等の状況** : LHC社からの委託先はLINE社のみであるが、LINE社からの再委託先である外国の会社も業務上に必要な範囲で個人情報へのアクセスが可能。もっとも、再委託先の選定の際にはLHC社のセキュリティ部門がリスクアセスメントを行うなど、一定程度のリスクコントロールを実施している。なお、再委託先に中国の会社は含まれていない。

③ **対外説明の正確性・適切性** : 対外説明の具体的な内容の認定は困難であるが、LHC社では、データの所在等に関する対外説明はLINE社の方針に従って行われる対応がとられていたため、「主要なサーバーは日本にある」との説明をしていた可能性がある。そのほか、対外説明の正確性・適切性に関して特に指摘すべき問題は確認されなかった。