

防災チャットボットのLINE利用ガイドライン*への対応について

*"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）"

株式会社ウェザーニューズ
防災チャットボットプロジェクト



伊丹市向け安否確認アカウントについて(1)

● 「伊丹市 防災・要支援者安否確認」について

「伊丹市 防災・要支援者安否確認」は、第二期SIP「国家レジリエンス(防災・減災)の強化」の一環として、実証実験中のアカウントになります。実施にあたって、伊丹市、ウェザーニュース間で共同研究契約を締結しています。

共同研究契約の中では、委託開発などの契約に準ずるかたちで、個人情報取り扱い等についての手続き等を定めています。

● 取得する情報

伊丹市からは、要支援者番号および復号不可能なように匿名化された氏名の一覧を提供いただいております。

アカウントを利用する一般の市民の方からは、個別に利用規約に同意いただいたうえで、要支援者番号および氏名の情報を提供いただいております。

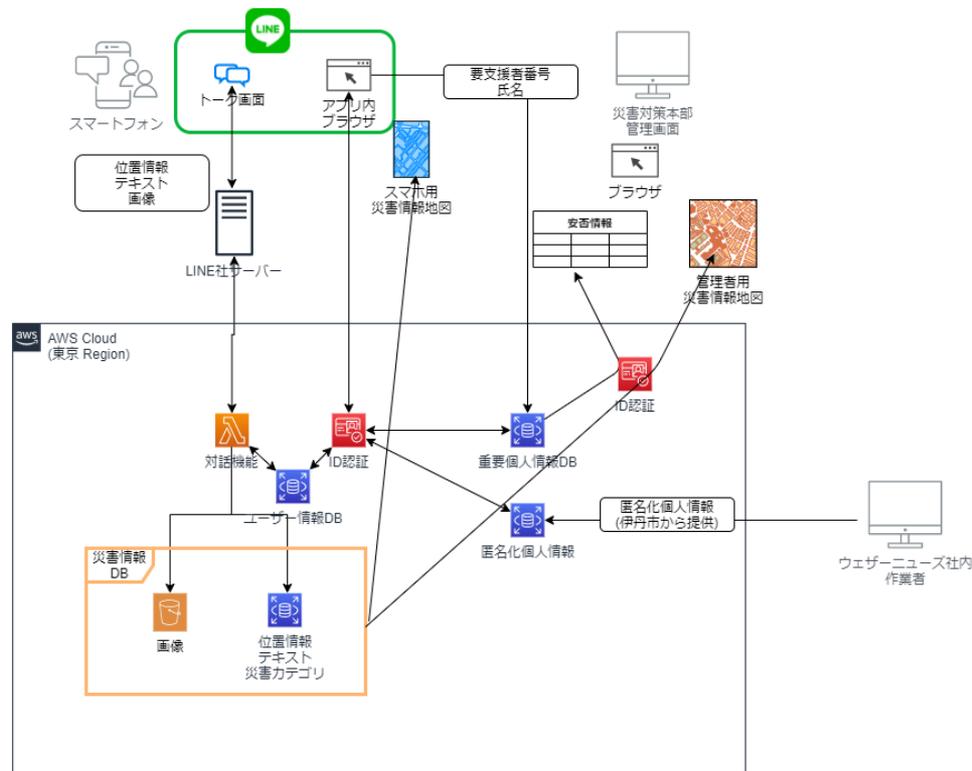
● ガイドラインにおける扱い

以上の情報は、ガイドラインP3に記載のある、住民等の個人情報に該当すると考えられます。そのため本アカウントの運用にあたっては、

「3. LINE サービスの利用検討時に確認すべき事項のポイント(ガイドライン)」の

「(2) 機密性を有する情報/住民等の個人情報を取り扱う行政サービスの場合」に記載の事項を確認する必要があります。

次ページに確認事項と、運用にあたって問題がないことの説明を記載します。



○共通（大前提）：

各政府機関・地方公共団体等のセキュリティポリシーへの合致

前述のように、ウェザーニューズは伊丹市との共同研究契約を締結しており、その中で伊丹市の情報取り扱い規程に準じた内容を遵守することとなっています。

○利用形態に応じて確認すべき事項：

①公式アカウントを利用する場合：(中略)

① 相談業務等のコンタクトポイントの一つとしてLINE サービスを利用する場合は、相談内容等の機密性を要する情報等がLINE社側に残らず、これらの情報は委託先等のデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること

前ページの構成図にあるように、ユーザーから入力される情報のうち、上述の個人情報(要支援者番号、氏名)については、LINE社側のサーバーを通さずにウェザーニューズが管理するサーバーに直接データを保存する構成となっています。また、安否情報の閲覧においてもLINE社側のサーバーにアクセスすることなく情報を確認できる画面表示システムを構築しています。

② 発注元である各行政主体は、契約等を通じて、相談内容等の機密性を有する情報等を格納・保管する委託先が自組織のセキュリティポリシーを満たすことを確認したうえで、委託を行うこと

上述のように、ウェザーニューズは伊丹市との共同研究契約を締結しており、その中で伊丹市の情報取り扱い規程に準じた内容を遵守することとなっています。

③ LINE サービスでの画像ファイルの送信ボタンを非表示にするなど、相談する住民等と委託先等の双方が、LINE サービス上で要機密情報を取り扱わない運用を図ること

個人情報を入力する画面と、それ以外の情報を入力する画面を明示的に分離しています。また後者の画面では、対話的に入力内容を指示するとともに、選択肢による入力なども利用することで、住民が目的外の情報を入力しないような運用を図っています。

④ 各行政主体は、これらの措置を委託先に担保させるため、委託先に対して、事前にこれらの事項を確認したうえで各主体にLINE サービス利用の承認を求めるとともに、定期的に利用状況を報告することを委託先への仕様内容に含める、また、各行政主体は本ガイドラインに則って、委託先によるLINE サービス利用の可否を判断する

本アカウント利用規約に同意しなければ利用が開始できない仕組みとなっており、利用者は利用規約に同意することとなっています。安否確認の利用状況については、伊丹市側で安否の状況を管理する画面において確認することが可能となっています。

