

(公印・契印省略)

総基用第76号

令和8年7月31日

LINEヤフー株式会社

代表取締役社長 CEO 出澤 剛 殿

総務省総合通信基盤局長

湯本 博信

特定利用者情報の保護及び外部送信規律の遵守に向けた措置について（指導）

貴社から提出のあった特定利用者情報の漏えいに関する報告書によれば、貴社が提供する「LINEゲーム」アプリの開発及び運用を担うTreenod Inc. が、当該アプリの広告分析に用いる目的で、貴社の承認を得ず、かつ、利用者に通知等なく、特定利用者情報である利用者識別子（MID）及びその他の利用者識別子を、利用者端末から第三者である情報分析サービス会社に送信し、令和4年5月25日から令和8年4月3日までの約4年間にわたり、約803万件（うち日本国内利用者分は約752万件）を漏えいさせていたとのことである。

貴社は、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「法」という。）第27条の5に基づき特定利用者情報を適正に取り扱うべき電気通信事業者として指定されている。特定利用者情報に係る規律対象として指定された電気通信役務（以下「利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務」という。）において利用者管理のために共通的に用いられている利用者識別子（MID）は、特定利用者情報として適正な取扱いの確保が要され、これは利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務以外で当該利用者識別子を用いる場合においても同様である。しかしながら、今般、業務提携先であるTreenod Inc. が第三者へ漏えいさせたことは、貴社において特定利用者情報が適切に管理されていなかったものと認められ、同条の趣旨に抵触する。

また、オンラインゲームサービスをはじめとする所定の電気通信役務において利用者情報を利用者端末から外部へ送信する場合は、法第27条の12に基づき、送信する情報、利用目的及び送信先について利用者への確認の機会を付与する

ことが要されている。しかしながら、貴社が利用者に通知等なく、各種の利用者識別子を第三者に送信していたことは、同条への違反があったものと認められる。

本事案の原因について、貴社による公表文によれば、貴社及び業務提携先における「外部の広告ツールの設定変更にあたり、設定の確認が不十分であったこと」とされているが、当省に対する報告によれば、業務提携先であるTreenod Inc. がMID等の利用者識別子について個人データ及び特定利用者情報に該当することを認識しておらず、貴社による承諾無しに活用が可能と判断していたこと、また、ゲームアプリのアップデート時に実施される貴社による技術面を含む内部審査において、不適切な情報送信が行われた情報収集モジュールの詳細確認が行われていなかったことにあり、貴社による業務提携先の管理監督方法及びアプリの技術的審査方法に不備があった点にあると認められる。

また、貴社による同公表文によれば、提供を受けた第三者において不正利用はされておらず、二次被害の報告も無いとのことであるが、漏えいした各種の利用者識別子は、直ちに個人を特定できる情報ではないものの、他の情報と照合することで個人を特定しうる可能性を有する情報であり、慎重かつ適切な取扱いが要される。

利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務をはじめ、貴社が提供する「LINE」関連サービスは、日本国内で多くの利用者が日常的に利用している電気通信サービスの1つであり、社会的影響の大きいサービスにおいて共通的に用いられている利用者識別子（MID）が長期間にわたり、大規模かつ不適切に取り扱われていたことは、上述のとおり利用者利益が大きく損なわれるおそれがあることから、当省として極めて遺憾であり、貴社に対しては、再発防止策の徹底を求め、厳重に注意する。

以上を踏まえ、貴社に対しては、法に基づき、特定利用者情報の適切な取扱いの確保及び外部送信規律の遵守を求め、今後、このような事案が再発しないよう、再発防止として下記の措置を実施されたい。また、その実施状況について、本日から起算して1年間、四半期に一度、定期的に報告されたい。

記

1 特定利用者情報等の適正な管理、再発防止

(1) 特定利用者情報の精査及び貴社における安全管理措置の見直し

本事案については、貴社において特定利用者情報に関して理解不足があっ

たことから、特定利用情報に該当する利用者情報を改めて精査し、その適正管理の確保を徹底すること。その際、貴社において特定利用者情報その他の利用者情報を取り扱う際の安全管理措置、とりわけ、人的安全管理措置（従業員に対する指導等）及び技術的安全管理措置（利用者情報が取り扱われる可能性があるプログラムやモジュール等の審査の見直し等に係る技術面審査等）について見直すこと。

（２）業務委託先等（業務提携先を含む。）における利用者情報の適切な取扱いの徹底

本事案では、業務提携先において、特定利用者情報等の管理委託を受けずに各種の利用者情報の取扱いが可能となっていたこと、また、利用者識別子が特定利用情報に該当することを適切に認識されていなかったことから、業務委託先等がアプリ開発や運用を行う際、特定利用者情報その他の利用者情報が不適切に取り扱われないよう、取扱いルール等を見直すとともに、業務委託先等に対して十分な指導及び監督を行うこと。

また、業務委託先等による利用者情報の取扱いに際し、物理的又は技術的な安全管理措置を講ずること。

（３）その他

（１）及び（２）の改善方策について、必要に応じ、情報取扱規程及び情報取扱方針の見直しを行うこと。また、実施済みの再発防止策のうち継続的な取組を予定しているものは、その取組の確実な継続を求める。

２ 外部送信規律の遵守

（１）LINE関連サービスにおける法令遵守の徹底

利用者への通知等なく、利用者情報が外部送信されていないかどうか、ゲームアプリに限らず、全てのLINE関連アプリについて総点検し、必要な対応（利用者への対応を含む。）を行うこと。また、定期的な点検を実施すること。

また、業務委託先等を含む貴社のアプリ開発及び広告分析を行う関係者に対し、外部送信規律の遵守に係る指導を徹底すること。

（２）その他

実施済みの再発防止策のうち継続的な取組を予定しているものは、その

取組の確実な継続を求める。

(以上)