

# LINE との付き合い方を考える

北摂 SITA 令和 8 年 4 月勉強会

TT-Takatsuki

LINE は、今や日本で多くの人が使っている通信アプリです。スマホ講座や相談会でも、LINE についての質問や要望はとて多く、皆さんの関心の高さを感じます。一方で、LINE はこれまで、いじめの問題や個人情報漏えいなど、さまざまなトラブルが話題になったこともあり、私自身講座を担当する時に複雑な思いを持っていました。

しかし、LINE が何のものにも代えがたい「巨大メディア」になった今、私たちもモヤモヤを避けて通ることはできません。そこで今日は、LINE のこれまでの歩みを振り返りながら、これから私たちは LINE とどう付き合っていけばよいのかを、皆さんと一緒に考えてみたいと思います。

## 第 1 部 : LINE の歴史と歩み (2011 年~2026 年)

私たち全員で知っておくべき、LINE の 15 年間の変化を 4 つの時期に分けて振り返ります。

### 第 1 期 : 生まれた理由と広がり (2011 年~2013 年)

#### ■ 震災がきっかけで生まれたサービス

- 2011 年 3 月の東日本大震災で多くの電話網が寸断されたことがきっかけで同年 6 月に LINE のサービスが始まりました。
- 「緊急時でも連絡が取れるようにしたい」という思いから作られたサービスです。

#### ■ 「スタンプ」が日本人の心をつかんだ

- 文字を打たなくても気持ちを伝えられる「スタンプ」が、日本人の感覚にぴったり合いました。
- わずか 1 年 7 ヶ月で利用者（ダウンロード）が 1 億を突破し、多くの国民の生活の一部になっていきました。

---

## 第2期：何でもできる「万能アプリ」へ（2014年～2019年）

### ■ 支払いやニュース、ゲームまで

- LINE Pay（PayPayに統合）という支払いサービス、ニュース、ゲームなど、日常生活のあらゆる場面で使えるように進化しました。
- 単なる連絡ツールから、生活全体をカバーする総合サービスへと変わっていきました。

### ■ ヤフーと手を組んで規模を拡大

- 2019年、海外の大手企業に対抗するため、ヤフーと合体することを発表。
- 日本のデジタルサービスの大きな柱としての地位を固める転換点となりました。

## 第3期：コロナ禍で「社会の道具」に（2020年～2022年）

### ■ 行政の手続きにも使われるように

- 新型コロナのワクチン予約、自治体からの連絡、給付金の申請など、国や自治体の手続きにもLINEが使われるようになりました。
- 国の機関の約8割、自治体の約6割以上がLINEを導入。まさに「社会のインフラ」となりました。

### ■ 「やめたくてもやめられない」状態に

- あまりにも多くの機関が使っているため、問題があっても別のものに切り替えられない状態になっています。
- 便利さと引き換えに、「縛られている」という側面も生まれました。

## 第4期：会員管理ツールへの深化と信頼の危機（2023年～現在）

### ■ 「一斉送信」から「個別対応」へ

- 以前は全員に同じお知らせを送るだけでしたが、今は利用者の行動に合わせた個別のお知らせが送れるように進化しました。
- 企業や団体の有料公式アカウントは国内で31万件にのぼっています。

## ■ LINE 内だけで完結する「ミニアプリ」が急増

- 予約や注文などを、LINE のアプリを切り替えずにそのまま完結できる「ミニアプリ」が急速に普及しています。
- 月に 1,685 万人以上がこれを利用しており、LINE の中だけで生活が完結しつつあります。

## ■ 信頼を揺るがす問題が発覚

- 2021 年 3 月：中国の関連会社が日本ユーザーの情報を閲覧できる状態にあったことが発覚。
- 2023 年：大規模な顧客情報漏えい事故が発生。
- 2024 年：他人のアルバムが覗けるトラブルが発生。
- これを受け、韓国の親会社とのシステム切り離し作業が 2026 年 3 月末を目標に進められています。

## 【参考資料】 政府が定めた LINE 利用のルール

以下は、2021 年 3 月の不祥事を受けて国が定めた公式のガイドライン（指針）の内容です。私たちの活動方針の根拠として共有します。

### ■ 文書の正式名称

「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）」

令和 3 年（2021 年）4 月 30 日 発行

発行者：内閣官房・個人情報保護委員会・金融庁・総務省（4 省庁の連名）

### ■ 公式の入手先（インターネットアドレス）

個人情報保護委員会（公式サイト）：

<https://www.ppc.go.jp/files/pdf/210611.pdf>

## ■ ガイドラインができた背景

- 2021年3月、LINEの利用者情報が中国の委託先から見られる状態にあったことが報道で発覚しました。
- これを受け政府は全国の国の機関・自治体に対して一斉調査を実施しました。
- 調査の結果、国の機関の78.2%（18機関）、自治体の64.8%（1,158団体）がLINEを業務に使っていることが判明しました。
- さらに、自治体では住民の個人情報を扱う業務にもLINEが使われていたケースが719件（全体の22.5%）あることも分かりました。

## ■ ガイドラインの核心：2つのルール

| 情報の種類                            | 政府が定めたルール   |
|----------------------------------|---|
| 公開してよい情報（行事のお知らせ、よくある質問への自動回答など） | LINEの利用は「許容される」とされています。広報目的・自動回答・公開情報の発信であれば問題なし。                   |
| 秘密の情報・個人情報（相談内容・住所・健康状態・申込情報など）  | LINEのサーバーに情報が残らない仕組みにすることが条件。LINEを入口にしても、実際の情報入力には別の安全なフォームへ誘導すること。 |

### 【ガイドラインの重要なポイント・わかりやすく言うと】

「LINEでお知らせを送るのはOKです。しかし名前・住所・健康状態・相談内容などの大切な情報は、LINEの中に保存させてはいけません。」

これは国が法令に基づき全国の国・自治体に守るよう求めた正式な指針です。私たちの活動でも、このルールを守ることが大切です。

## 第2部：現在のLINEの「良い面」と「心配な面」

私たちの4つの立場から、今のLINEをどう見るべきかを整理します。

---

## ① 個人の利用者として：「既読」が生むストレス

- メッセージを読んだかどうかは相手に分かる「既読」機能は、安否確認には便利です。
- 一方で、返事が来ないと「怒っているのかな」「嫌われたかな」と不安になる仕組みが生まれています。
- 「道具の特性」として理解し、過度に気にしすぎない。

## ② スマホ講座の講師として：伝えにくい「弱点」

- 2024 年にも、他人の写真が自分のアルバムに混じる誤表示の不具合が起きました。
- 「便利だが、完全に安全ではない」という 2 つの側面を、公平に伝える責任があります。
- 受講者が自分で判断できるよう、正しい使い方の知識を育てることが講師の役割だと思います。

## ③ メディア（広報・会員管理）として：高度な道具の責任

- 公式 LINE 会員情報との連携（登録者 5,800 万件超）や、予約を LINE 内で完結させる機能など、住民へのきめ細かい対応が可能になっています。
- しかし、預かる住民の個人情報の管理責任が、かつてなく重くなっています。
- 「使える」とことと「使ってよい」ことは別物。倫理的な線引きを明確にする必要があります。

## ④ 地方公共団体等との協力として：情報管理のルール遵守が絶対条件

- 秘密の情報や個人情報は、LINE の外部サーバーに残さない運用が必須です。
- 入力が必要な場合は、別の安全な入力フォームに誘導する「二段構え」の仕組みを取り入れることが基本です。
- 協力する際の情報管理ルールを文書で確認し合うことが、信頼関係の土台となります。

## 第 3 部：今後について話し合うべき 3 つの課題

---

これまでの歴史と現状を踏まえ、私たちが今後どう動くべきか、議論の出発点となる問いを提示します。

### 課題1：「2026年3月」という期限をどう受け止めるか？

- 親会社 Naver とのシステム切り離しが終了後の LINE をどう評価し、活動方針をどのように見直すべきでしょうか。

### 課題2：地域の利用者の方々に「正しいリスク」をどう伝えるか？

- 「便利ですよ」と教えるだけでなく、「銀行の情報やプライベートな写真は LINE に載せない」という自衛策をどう伝えるか。
- 特別な授業にするのではなく、毎回の活動の中に「ひとことの注意」を自然に組み込む。
- 恐怖をあおるのではなく、落ち着いて判断できる使い方を身につけてもらうことが目標です。

### 課題3：LINE への依存を少しずつ分散させるには？

- LINE で送れない情報伝達手段として、メールの連絡先リストなどの別の連絡手段準備など、複数の連絡経路を少しずつ提案していくこと。
- 高齢の会員の方に新しい通信手段を覚えてもらうための工夫も、一緒に考える必要があります。

## 第4部：今後の付き合い方の提案——4つの立場からの方針

議論を経て、私たちが合意すべき基本的な姿勢を、4つの立場ごとにまとめます。

### ① 個人の利用者として：「人間関係の潤滑油」として使う

- 家族・友人・仲間との日常のやり取りには、LINE は引き続き最適な道具です。

- 
- スタンプや既読機能が生む気軽なやり取りは、LINE ならではの良さとして素直に活かしましょう。
  - 「既読スルー」などのストレスは、道具の設計上の特性と割り切る心構えを持ちましょう。
  - 銀行の情報・パスワード・プライベートな写真は LINE で送らない、という習慣を日常に取り入れましょう。

## ② スマホ講座の講師として：自分で考える利用者を育てる

- LINE の 15 年の発展と社会への貢献は正当に評価しつつ、情報漏えいや管理上の問題も「注意信号」として事実どおりに伝えます。
- 「便利だから使う」ではなく、「仕組みを理解した上で納得して使う」利用者を育てることが目標です。
- 毎回の講座に「ひとことの注意」を定型文として添えることを、活動の標準にします。

## ③ 地方公共団体等（自治会等）へ：「パワフルな広報の力と安全の仕組み」をセットで提案する

- LINE は費用が少なく多くの人に届けられるパワフルな広報の道具です。この価値は積極的に伝えましょう。
- 同時に、「秘密の情報・個人情報は LINE のサーバーに残さない」という安全の仕組みを必ずセットで提示します。
- これは私たちの独自のルールではなく、国（内閣官房・総務省など）が定めた正式なガイドラインに基づく提案です。
- 入力が必要な情報は別のフォームに誘導する仕組みを、協力の「絶対条件」として位置づけます。

【情報の種類による使い分けの目安】 ※国のガイドラインに基づく

| 情報の種類 | 具体的な内容 | 使うべき手段 |
|-------|--------|--------|
|-------|--------|--------|

|          |                 |              |
|----------|-----------------|--------------|
| 公開してよい情報 | 行事のお知らせ・お礼・ニュース | LINE 公式アカウント |
| 個人に関わる情報 | 申し込み・住所・健康状態など  | 別途専用フォームを利用  |
| 秘密・機密の情報 | 行政との相談内容・内部書類など | メール・直接対話のみ   |

#### ④ 北摂 SITA もユーザー：費用対効果の高い広報手段として検討を始める

- LINE は少ない費用で多くの方に情報を届けられる可能性を持っています。
- まずは現在の活動で LINE をどのように使っているかを整理し、どこまで活用を広げるかを組織として話し合う。
- 情報の種類に応じた LINE と Google Chat や RCS との使い分けのルールを、組織の内部ルールとして取り決める。
- 公式 LINE アカウントを使っでの広報活動など事業展開への活用を検討する。

## おわりに

LINE は「民間の会社が作ったサービスなのに、他のメディアをもって代えがたい非常に強力な情報インフラになってしまった」という、世界でも珍しい存在です。その便利さと危うさは、表と裏のようにいつも一緒にあります。今後も使い方を見直したいと思います。

以上。