

第4回情報法制シンポジウム

新型コロナ対策 官民のデータ連携・公益活用の実践と課題

LINEの新型コロナウイルス対応

2020.06.17

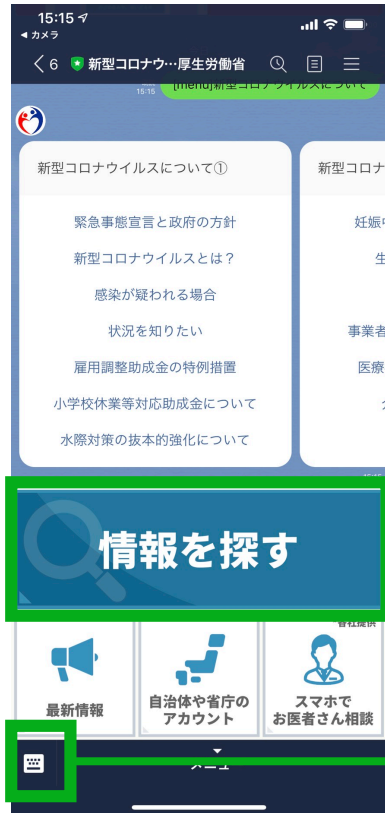
LINE

COVID-19に関する対応（初期段階）

厚生労働省×LINE：チャットボットを利用したFAQの提供

COVID-19に関する対策初期に開設。現時点で友だち登録170万人以上。
COVID-19に関する電話問い合わせの削減に向けた施策。また情報の告知のためにも利用。
→防災チャットボットのノウハウを活用

2月7日～



選択型で質問に答える



自然文による質問にも回答



LINEヘルスケア等にリンクし、医師に相談可能

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3075>

厚生労働省×ソフトバンク×LINE：ダイヤモンドプリンセス号への支援①

厚生労働省の要請により、ソフトバンク株式会社が iPhone 2,000台を無償配布 LINE社は当該iPhoneに専用アカウントを開設し、「薬の予約」「心のケア相談」「医師による健康相談」などを無償提供。依頼から数日で実施。	2月14日～25日
	(専用アカウントのため 非公表。閉鎖済み。)

薬の必要な方に対するアクセスの提供 カウンセラー・看護師による心のケアの提供



- 外国の方も多く乗船していたため、日本語／英語でメニューを用意
- いじめ、自殺等について、多くのLINE相談を実施してきたノウハウを活用
- 厚労省からは本件を早期に、丁寧に実施したことについて高い評価を受けている

内容	件数
看護師相談	27件
カウンセラー相談	12件
薬の手配	150件以上
医師による健康相談	26件

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_09536.html

LINEみらい財団：休校サポート

学校の一斉休校を受けて、休校中の生徒向けの学習支援アカウントの提供
日本数学検定協会、学研ホールディングス、市進ホールディングス、教育情報サービスと
連携し、中学・高校生向けに5教科の動画コンテンツ等を提供。随時コンテンツを追加中

3月2日～



「新型肺炎休校サポート LINE みらい財団」

LINE 公式アカウント

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3101>

- LINE LIVEを利用したオンラインライブ授業も提供
- 3月には「東京ガールズコレクション」がプロデュースする10代向けイベントを配信している「LINE LIVE」のチャンネル「TGC teen」と、女子高生のミス・コンテストを配信しているチャンネル「女子高生ミスコン」と連携して配信

休校サポート 特別ライブ授業

3/13 (金)
1限目 13:00～「英語」
2限目 15:00～「国語」

配信チャンネル



「女子高生ミスコン」と「TGC teen」の2チャンネルで配信

国語講師



ウイングネット講師
児玉先生

英語講師



TGC講師
Kenny先生

生徒



清田航陽

大橋アカリ

福栄 勇人

けいえる

<https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/202/256>

COVID-19の流行状況の把握とデータ提供

自治体×LINE：パーソナルサポートアカウントの提供①

都道府県の運用するチャットボットから届くアンケートに市民が答えることで、その体調に合わせた情報の提供を受けることができる。6月17日時点で26自治体で実施。情報収集を行うことによって、都道府県が当該地域における流行状況を把握。

3月5日～



(神奈川県。
他の自治体は
次頁のURL)

＜5 新型コロナ…ート(行政) 検索 目録 三

ンシティブな情報(要配慮個人情報)をお尋ねすることがあります。これらの要配慮個人情報、神奈川県が取得し、新型コロナウイルスの感染拡大の防止その他個人情報保護方針に記載の目的で使用します。また、今後の感染症対策等の研究のため、これらの情報は行政機関等、地方自治体等のほか、学校法人慶應義塾に提供されます。

17:04

質問の記入にご協力をお願いします。

17:04

基本のご質問

入力いただいた内容を元に、あなたの状況に合った情報をお届けします。新型コロナウイルス対策にも活用いたします。開始ボタンから質問にお答えください。

開始

質問開始

＜ 神奈川県からの質問 mylin.jp

質問 (基本)

1.あなたの「現在」の発熱やだるさについて伺います。「現在」以下の症状で該当するものがあれば選択してください。

発熱や強いだるさや息苦しさは、新型コロナウイルスにも見られる症状です。その症状がどの程度続いているかは、電話相談が必要か否かの判断に影響します。また、今後この判断が、他の病気との組み合わせで、変化する可能性があります。こうした状況に基づいて、ひとりひとりに必要な情報を提供します。

1-A.“37.5℃”以上の発熱 **必須**

無し

有りの場合は何日前から発熱があるかを選択ください。

1-B.強いだるさや息苦しさ **必須**

＜7 新型コロナ…ート(行政) 検索 目録 三

ご協力頂きましてありがとうございます。頂いた回答によると、現在あなたは、新型コロナウイルス関連の症状はなく、また厚生労働省が指定した重症化リスクが高い条件にも該当していません。今後も状況の変化に基づいて、皆様の状況に合わせた情報を提供させていただきます。

Q. コロナウイルスに対して私たちが出来ることは何ですか?
<https://weburl.jp/ME3lla?>

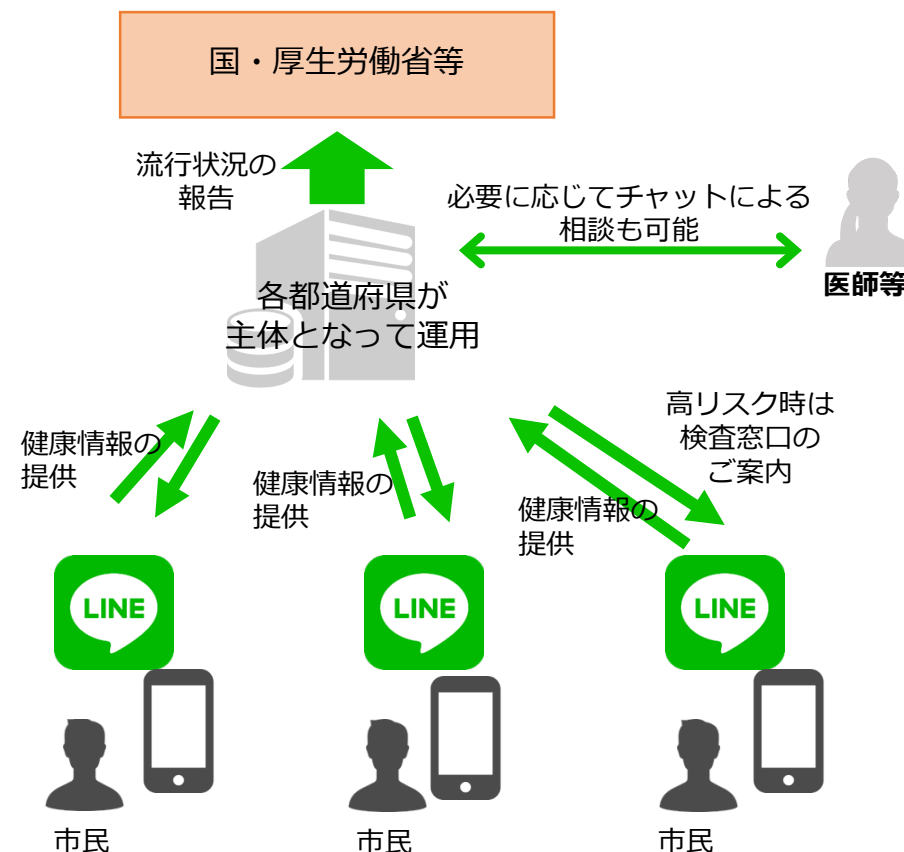
症状が現れた方

当初は症状が無かったが、ご登録後に発熱や強いだるさ・息苦しさなどの症状が現れた方へ
こちらを押してご登録ください。

よくあるご質問 最新情報 提供: LINEヘルスケア

LINEヘルスケア スマホでお医者さん相談

メニュー





個人情報保護方針の取扱い

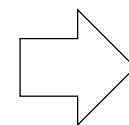
神奈川県の利用規約抜粋

第1条 用語の定義

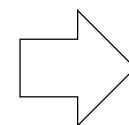
- 1 「個人情報」とは、神奈川県個人情報保護条例第2条第1号の定義する個人情報をいいます。
- 2 「要配慮個人情報」とは、神奈川県個人情報保護条例第6条柱書の定義する要配慮個人情報をいいます。
- 3 「行政機関等」とは、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律第2条第1項の定義する行政機関及び独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律第2条第1項の定義する独立行政法人等をいいます。
- 4 「地方公共団体等」とは、地方公共団体及び地方独立行政法人法第2条第1項の定義する地方独立行政法人をいいます。
- 5 「大学等」とは、大学（学校教育法の定める大学に限る。）、及び公益社団法人日本医師会の設置する日本医学会に加盟する学会をいいます。

第4条 個人情報等の第三者提供

- 1 神奈川県は、個人情報等を、神奈川県個人情報保護条例第9条第2項各号に基づく場合を除き、ユーザー本人の同意なく、第三者に提供することはありません。
- 2 神奈川県は、個人情報等を、行政機関等及び地方公共団体等に提供します。提供された個人情報等は、各行政機関等及び地方公共団体等において、各行政機関等又は地方公共団体等に適用される法令に従い、前条第1項各号に定める目的の範囲で取り扱われます。
- 3 神奈川県は、個人情報等を、別途定める大学等に提供します。提供された個人情報等は、大学等において、個人情報の保護に関する法律に従い、各大学等の別途定める目的の範囲で取り扱われます。
- 4 個人情報等を第三者に提供する場合であっても、個人情報等を保護するように努めます。



- 個人情報の定義が自治体によって異なる。
- 要配慮個人情報について、自治体によって定めがないところもある



- 個人情報の利用・提供の制限に関して、提供できる範囲が、自治体によって異なる。
（目的、提供先を予め明確化して対応）

参考：パーソナルサポートアカウントの各県アカウント

神奈川県「新型コロナ対策パーソナルサポート（行政）」（3月5日開設）
<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/ga4/bukanshi/line/index.html>

愛知県「愛知県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月17日開設）
<https://www.pref.aichi.jp/site/covid19-aichi/line-1.html>

滋賀県「滋賀県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月18日開設）
<https://www.pref.shiga.lg.jp/ippan/kurashi/ict/310749.html>

京都府「京都府-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月19日開設）
<https://www.pref.kyoto.jp/gyomusuishin/novelcoronavirus-line.html>

岐阜県「岐阜県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月24日開設）
https://www.pref.gifu.lg.jp/kinkyu-juyo-joho/shingata_corona_line.html

埼玉県「埼玉県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月24日開設）
http://www.pref.saitama.lg.jp/a0701/covid19/line_saitama-official-account.html

長野県「長野県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月24日開設）
<https://www.pref.nagano.lg.jp/hoken-shippei/kenko/kenko/kansensho/joho/corona-line.html>

福井県「大阪府-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月24日開設）
<https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/kenkou/corona/coronaline.html>

三重県「三重県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月24日開設）
<https://www.pref.mie.lg.jp/YAKUMUS/HP/m0068000078.htm>

鳥取県「鳥取県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月25日開設）
<https://www.pref.tottori.lg.jp/289689.htm>

秋田県「秋田県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
<https://www.pref.akita.lg.jp/pages/archive/48438>

香川県「香川県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
https://www.pref.kagawa.lg.jp/content/dir1/dir1_6/dir1_6_1/covid19_lineaccount.shtml

島根県「島根県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
https://www.pref.shimane.lg.jp/bousai_info/bousai/kikikanri/shingata_taisaku/new_coronavirus_sub3.html

東京都「東京都-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2020/03/27/37.html>

長崎県「長崎県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
https://www.pref.nagasaki.jp/bunrui/hukushi-hoken/kansensho/corona_nagasaki/corona_nagasaki_tool/

兵庫県「兵庫県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
https://web.pref.hyogo.lg.jp/kk26/covid19_line.html

福岡県「福岡-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/covid19-linepersonalsupport.html>

福島県「福島県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/21045c/covid19-line.html>

宮城県「宮城県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月30日開設）
<https://www.pref.miyagi.jp/site/covid-19/line.html>

徳島県「徳島県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（4月1日開設）
<https://www.pref.tokushima.lg.jp/ippannokata/kenko/kansensho/5036017/#100>

岡山県「岡山県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（4月2日開設）
<https://www.pref.okayama.jp/page/657157.html>

富山県「富山県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（4月3日開設）
http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1205/kj00021774-001-01.html

北海道「北海道-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（4月9日開設）
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/kth/kak/linepersonalsupport.htm>

大阪府「大阪府-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（4月21日開設）
<http://www.pref.osaka.lg.jp/hokeniryokikaku/corona-soudan/index.html>

新型コロナウイルス感染症のクラスター対策に資する情報提供等に関する協定

LINEは、3月30日に厚生労働省とクラスター対策を迅速かつ効果的に実施し、クラスターの発生を封じ込めること等により、新型コロナウイルス拡大を防止する取組を進めるための協定を締結

報道関係者各位

厚生労働省とLINEは「新型コロナウイルス感染症のクラスター対策に資する情報提供に関する協定」を締結しました

本日、厚生労働省は、クラスター対策を迅速かつ効果的に実施し、クラスターの発生を封じ込めること等により、新型コロナウイルス拡大を防止する取組を進めるため、LINEと「新型コロナウイルス感染症のクラスター対策に資する情報提供に関する協定」（以下「協定」）を締結しました。

協定に基づき、厚生労働省は、LINEから、クラスター対策に資する情報を提供いただき、その情報について、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の目的において利用します。

同時に、LINEは、厚生労働省が公表した新型コロナウイルス感染症に関する情報等に基づき、利用者に対する感染防御に関する情報の提供、定期的な検温の実施の呼びかけ、帰国者・接触者相談センター等の周知活動を行うよう努めることとされました。

今後も、民間事業者等と協定を締結した場合は、順次公表いたします。



出典：厚生労働省「厚生労働省とLINEは「新型コロナウイルス感染症のクラスター対策に資する情報提供に関する協定」を締結しました」
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_10575.html

新型コロナウイルス感染症のクラスター対策に資する情報提供等に関する協定（要旨）

- LINEは、自らの責任と判断において、LINEのサービス等の利用者の健康状態等に関する情報のうち、クラスター対策に資するものを取得する
- 目的は新型コロナウイルス感染症に関する対応策の検討・実施及びこれらに関連する情報提供とする
- LINEは、取得したデータについて、利用者から得た同意の範囲内において、今回収集したデータの全てを厚生労働省に提供する
- LINEと厚生労働省は、今回収集したデータについて、上記の目的においてのみ利用する
- LINEから厚生労働省に対する今回収集したデータの提供は無償で行う
- LINEは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のためのクラスター対策を終了する旨を厚生労働省が国民に向けて公表した場合、速やかに、今回収集したデータを廃棄、または削除する

LINE×厚生労働省：新型コロナウイルス対策のための全国調査①

「新型コロナ対策のための全国調査」を全国8,300万のLINEユーザーを対象として実施(全4回実施)。調査結果は前述の厚生労働省との協定に基づき、感染状況の把握や感染拡大防止のための対策検討のために提供

3月31日～5月2日

(システムアカウントを利用)

各回1,800万～2,500万件の回答を収集・厚生労働省において分析



<https://guide.line.me/ja/coronavirus-survey.html>

LINE×厚生労働省：新型コロナウイルス対策のための全国調査②

発熱状況の推移や、3密回避の状況などを地域毎にわけて分析をしている
公表データでは都道府県別となったが、厚生労働省では郵便番号ベースで詳細な分析を実施して、それをもとに対策を検討した

3月31日～5月2日

(システムアカウントを利用)

発熱状況の推移（第1回から第4回まで）

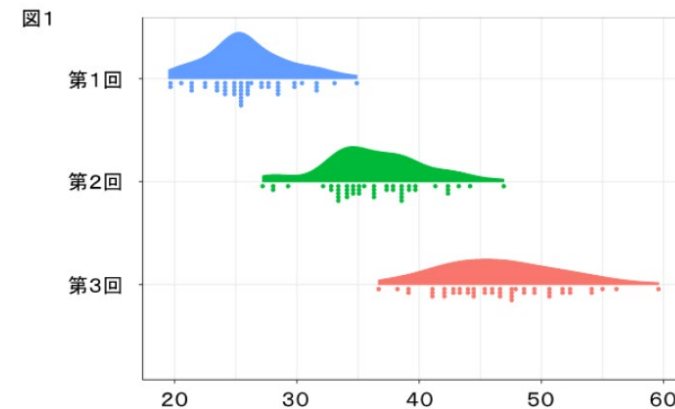
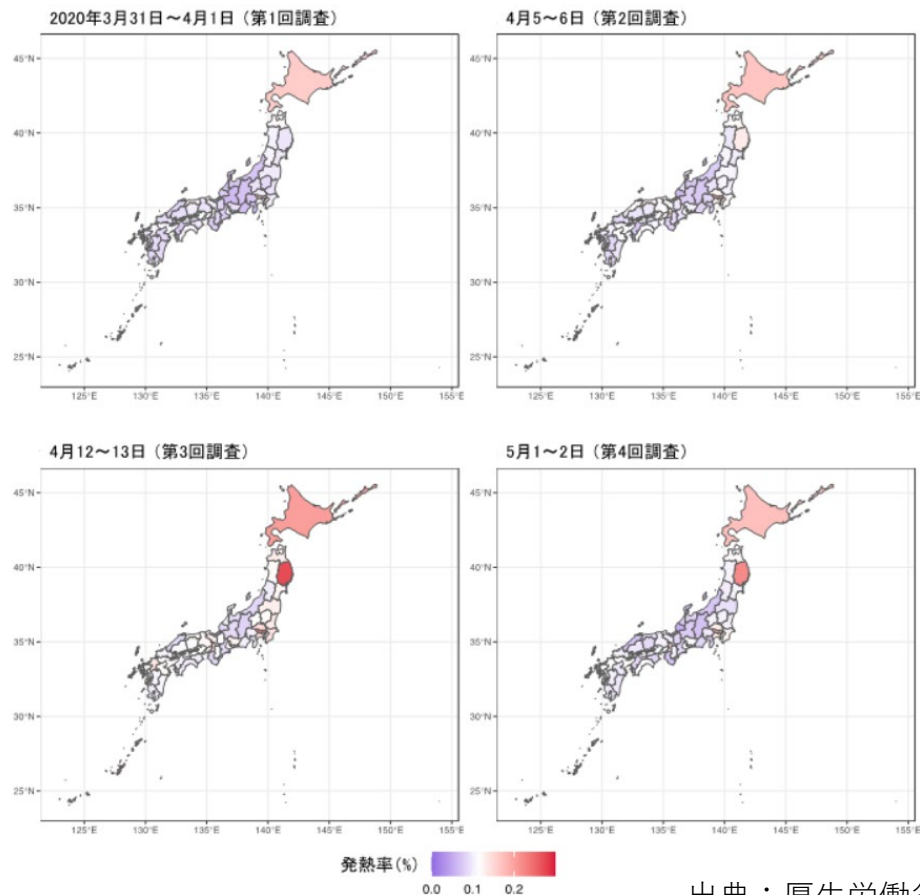


図1：
3密回避の実施割合の
推移（第1回から第3
回まで）

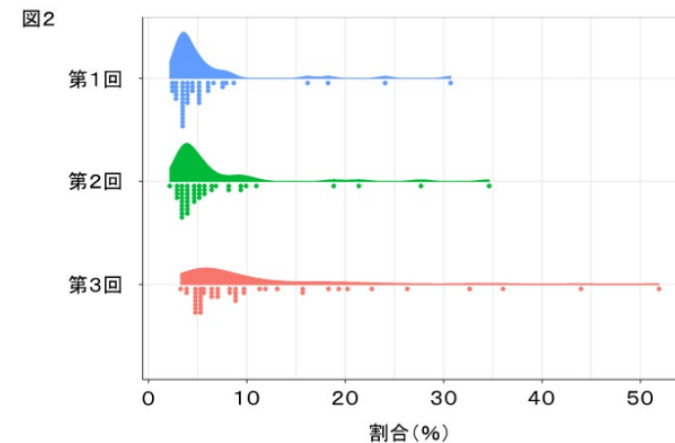


図2：
オフィスワーク中心の
方におけるテレワーク
実施割合の推移（第1
回から第3回まで）

出典：厚生労働省「第1-3回「新型コロナ対策のための全国調査」からわかったことをお知らせします。」
厚生労働省「第1-4回「新型コロナ対策のための全国調査」からわかったことをお知らせします」

全国調査実施までに至る時系列

日付	プロジェクト	実施事項
2月4日	厚生労働省FAQチャットボット	実施決定
2月7日	同	提供開始・プレスリリース
2月9日	ダイヤモンドプリンセス号対応	厚生労働省からの要請
2月14日	同	提供開始
2月24日	神奈川県パーソナルサポート	神奈川県からの要請
2月26日	同	有識者の方との利用規約の協議
3月5日	同	提供開始・リリース
～3月末	各都道府県のパーソナルサポート	利用規約の協議、提供開始・リリースの継続
3月27日	LINE全国調査	厚生労働省から情報提供に関する協定締結の呼びかけ 協定締結に応じることの表明
3月30日	同	協定締結
3月31日 ～4月1日	同	第1回調査を実施（その後、第4回まで実施）