

# LINE WORKS

LINE WORKS 株式会社

## System and Organization Controls 3 Report

LINE WORKS サービスに対するセキュリティ、可用性、処理のインテグリティ、  
機密保持および個人情報保護に関する独立サービス監査人の報告書

2023 年 1 月 1 日 – 2023 年 12 月 31 日

# 目次

Section I: 独立サービス監査人の報告書 .....	2
Section II: 経営者の主張 .....	5
Section II: 経営者の主張（下位サービス組織） .....	6
Section III: LINE WORKS サービスシステムの範囲に関する記述書 .....	7
1. 概要 .....	7
会社の紹介 .....	7
サービス .....	7
報告書の適用範囲 .....	8
2. サービスの構成要 .....	8
インフラストラクチャー .....	8
ソフトウェア .....	8
人員 .....	9
手続 .....	9
データ .....	9
補充的な利用者企業の統制 .....	9
Section IV: 主要サービス責任とシステム要求事項 .....	11

## Section I: 独立サービス監査人の報告書

2024年4月26日に韓国語で発行された独立サービス監査人報告書の日本語翻訳版

**LINE WORKS 株式会社 御中**

1-5-8 Jingumae, Shibuya-ku, Tokyo, 150-0001

Jingumae Tower Building 11F

### 範囲

デロイト安進会計法人（以下、「サービス監査人」または「私ども」）は、LINE WORKS 株式会社（以下、「LINE WORKS」、  
「会社」または「サービス組織」）の LINE WORKS サービス環境（以下、「システム」）に対する統制と NAVER Cloud(株)（以下、  
「NAVER Cloud」または「下位サービス組織」）LINE WORKS が設計し、NAVER Cloud が運営する統制が米国公認会計士協会  
（AICPA）が制定した「セキュリティ、可用性、処理のインテグリティ、機密保持、個人情報保護のための 2017 Trust サービスの  
準拠基準（2017 Trust Services Criteria for Security, Availability, Processing Integrity, Confidentiality, and Privacy）」の  
TSP Section 100 で提示したセキュリティ、可用性、処理のインテグリティ、機密保持、個人情報保護に関する Trust サービスの  
準拠基準（以下、「該当 Trust サービス準拠基準」）により LINE WORKS のサービス責任とシステム要求事項を達成したとい  
う合理的な確信を提供できるように 2023 年 1 月 1 日から 2023 年 12 月 31 日までの期間に効果的であったという「Section  
II：経営者の主張（以下、「経営者の主張」）および「Section II: 経営者の主張（下位サービス組織）」（以下、「経営者  
の主張（下位サービス組織）」を監査しました。

該当 Trust サービス準拠基準に従って LINE WORKS のサービス責任とシステム要求事項を達成するためには LINE WORKS の統  
制とともに、適合に設計されて効果的に運営される補充的な利用者企業の統制が必要です。サービスシステムの範囲に関す  
る記述書は LINE WORKS の統制設計で仮定した補充的な利用者企業の統制を記述しています。私どもの監査はこのよう  
な補充的な利用者企業の統制を含めておらず、私どもはこのような補充的な利用者企業の統制設計の適合性または運営の効果  
性を評価していません。

LINE WORKS は LINE WORKS サービスと関連するシステムの開発および運営、IT インフラストラクチャー運営サービスに対して  
NAVER Cloud を使っています。NAVER Cloud が提供するサービスは LINE WORKS が提供するサービスの一部です。該当 Trust サ  
ービス準拠基準に従って LINE WORKS のサービス責任とシステム要求事項を達成するにおいて LINE WORKS が設計し、下位サ  
ービス組織が運営する統制が必要です。

## サービス組織の責任

LINE WORKS はサービス責任とシステム要求事項を遵守し、サービス責任とシステムの要求事項が達成されたという合理的な確信を提供できるようにシステム内で効果的な統制を設計、実装および運営する責任があります。LINE WORKS はシステム内に統制の効果性に対して添付の経営者の主張を提示しました。経営者の主張を作成するにおいて LINE WORKS は該当 Trust サービス準拠基準を選定および識別し、システム内統制の効果性を評価して経営者の主張に対する合理的な根拠を確保し、責任があります。

## 下位サービス組織の責任

NAVER Cloud は LINE WORKS が設計し、NAVER Cloud が運営する統制の効果性に対して経営者の主張を提示しました。経営者の主張を作成するにおいて NAVER Cloud は LINE WORKS が設計した統制の効果性を評価して LINE WORKS がサービス責任とシステム要求事項を達成できるように経営者の主張に対して合理的な根拠を確保する責任があります。

## サービス監査人の責任

私どもの責任は、私どもが実施した評価に基づいて会社のサービス責任とシステム要求事項が該当 Trust サービスの準拠基準によって達成されたという合理的な確信を提供するためにシステム内に統制が報告期間の間に効果的であったという経営者の主張に対して意見を表明することです。私どもは米国公認会計士協会（American Institute of Certified Professional Auditors; AICPA）が制定した保証業務基準と国際監査・保証基準審議会（International Auditing and Assurance Standards Board; IAASB）が制定した国際保証業務基準 3000、過去財務情報の監査またはレビュー以外の保証業務基準（ISAE 3000, Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）により、業務を実施しました。この基準は、経営者の主張が重要性の観点から公正に表示されたかに対して合理的な確信を得られるように監査を計画し、実施することを求めています。私どもは、私どもが入手した証拠が私どもの意見のための根拠として十分であり、適合していると確信します。

私どもは保証業務と関連のある倫理的な要求事項によって独立性を維持し、その他倫理的な責任を履行する責任があります。

私どもが実施した監査業務には以下の手順が含まれています。

- 会社のシステム、サービス責任とシステム要求事項の理解
- 統制が効果的でないことにより、該当 Trust サービスの準拠基準により LINE WORKS のサービス責任とシステム要求事項が達成されないリスクの評価
- 該当 Trust サービスの準拠基準により LINE WORKS のサービス責任とシステム要求事項が達成されるようにシステム内の統制が効果的であったかに対する証拠を入手するための手順の実施

私どもは状況によって必要であると認められるその他の手順でも評価を実施しました。

## サービス監査人の独立性および品質管理

私どもは誠実、客観性、専門家的な適格性と正当な注意、秘密維持および専門家的な品位などの基本原則に基づいた米国公認会計士協会が制定した専門家行動綱領（Code of Professional Conduct）内の独立性を含むその他倫理的な要求事項と国際会計士倫理基準委員会（International Ethics Standards Board for Accountants; IESBA）の会計士倫理綱領（Code of Ethics for Professional Accountants）を遵守しました。私どもは品質管理に関する米国公認会計士協会の基準書と、国際品質管理基準 1、財務諸表の監査や検討、またはその他保証業務や関連サービスを遂行する法人の品質管理（International Standards on Quality Management 1, Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements）を適用しており、これによって総合的な品質管理体系を維持しています。

## 固有の限界

全ての内部統制体系は人的ミス、統制を迂回する可能性などによりその効果性が悪化する可能性のある固有の限界を有しています。このような特性により統制が該当 Trust サービスの準拠基準によって会社のサービス責任とシステム要求事項が達成されたという合理的な確信を提供するように常に効果的に運営されない可能性があります。また、統制の効果性に対する現在の評価を未来の期間に延長することは、環境の変化により会社の統制が効果的でなくなっており、ポリシーまたは手続を遵守する程度が低くなるリスクを伴います。

## 意見

私どもの意見としては、LINE WORKS 株式会社の LINE WORKS サービス環境内の統制が該当 Trust サービスの準拠基準により会社のサービス責任とシステム要求事項が達成されたという合理的な確信を提供できるように 2023 年 1 月 1 日から 2023 年 12 月 31 日の期間の間に効果的であったという経営者の主張は重要性の観点で公正に提示されています。

*Deloitte Anjin LLC.*

2024年4月26日

大韓民国、ソウル

# LINE WORKS

## Section II: 経営者の主張

私ども（以下、「LINE WORKS」または「サービス組織」）は LINE WORKS サービスが米国公認会計士協会が制定した「セキュリティ、可用性、処理のインテグリティ、機密保持、個人情報保護のための 2017 Trust サービスの準拠基準（2017 Trust Services Criteria for Security, Availability, Processing Integrity, Confidentiality, and Privacy）」の TSP Section 100（AICPA, Trust Services Criteria）で提示したセキュリティ、可用性、処理のインテグリティ、機密保持、個人情報保護に関する Trust サービスの準拠基準（以下、「該当 Trust サービスの準拠基準」）に従って関連のあるサービス責任とシステム要求事項を達成したという合理的な確信を提供するために 2023 年 1 月 1 日から 2023 年 12 月 31 日までの期間に対してシステム内の統制を効果的に設計、実装、運営および維持する責任があります。該当システムの範囲に対する記述書は Section III に提示されており、同記述書には私どもの主張に含まれるシステムの側面が表示されています。

私どもは LINE WORKS のサービス責任とシステム要求事項に関する Trust サービスの準拠基準に従って達成されたという合理的な確信を提供するために 2023 年 1 月 1 日から 2023 年 12 月 31 日までの期間のシステム内統制の効果を評価しました。該当 Trust サービスの準拠基準を適用するためのシステムの目的は、該当 Trust サービスの準拠基準に関するサービス責任とシステム要求事項に反映されており、該当 Trust サービスの準拠基準に関する主要サービス責任とシステム要求事項は Section IV に記述されています。

全ての内部統制体系は人的ミスと統制を迂回する可能性などを含めて、効果性に対する固有限界を持っています。このような固有限界により、サービス組織はサービス責任とシステム要求事項が達成されたという絶対的な確信ではなく、合理的な確信を達成できます。

私どもは LINE WORKS のサービス責任とシステム要求事項が該当 Trust サービスの準拠基準に従って達成されたという合理的な確信を提供できるように LINE WORKS の統制と LINE WORKS が設計し、NAVER Cloud が運営するシステム内の統制が 2023 年 1 月 1 日から 2023 年 12 月 31 日までの期間に効果的であったと主張します。

## Section II: 経営者の主張（下位サービス組織）

NAVER Cloud(株)（以下、「NAVER Cloud」または「私ども」）は LINE WORKS 株式会社（以下、「LINE WORKS」）の LINE WORKS サービスシステムに関するシステムの開発および運営、IT インフラストラクチャーの運営サービスを提供しています。NAVER Cloud が提供するサービスは LINE WORKS サービスシステムの一部です。私どもは米国公認会計士協会が制定した「*セキュリティ、可用性、処理のインテグリティ、機密保持および個人情報保護のための 2017 Trust サービス準拠基準（2017 Trust Services Criteria for Security, Availability, Processing Integrity, Confidentiality, and Privacy）*」の TSP Section 100（AICPA, *Trust Services Criteria*）で提示したセキュリティ、可用性、処理のインテグリティ、機密保持および個人情報保護基準（以下、「*該当 Trust サービスの準拠基準*」）によって LINE WORKS のサービス責任とシステム要求事項を達成したという合理的な確信を提供するために 2023 年 1 月 1 日から 2023 年 12 月 31 日までの期間に対して LINE WORKS が設計したサービスシステム内の統制の運営効果性に対する責任があります。

私どもは、LINE WORKS が設計し、NAVER Cloud が運営する統制は 2023 年 1 月 1 日から 2023 年 12 月 31 日までの期間に該当 Trust サービスの準拠基準により効果的であると出張します。

# Section III: LINE WORKS サービスシステムの範囲に関する記述書

## 1. 概要

### 会社の紹介

LINE WORKS 株式会社（旧社名：ワークスマイルジャパン株式会社、2024 年 1 月に現社名に変更）は 2015 年 6 月に設立され、日本市場において LINE WORKS サービス（旧サービス名：ワークスマイルサービス、2017 年 2 月に現サービス名に変更）を展開してきました。2016 年 1 月からビジネスチャットコミュニケーションツールとしてサービス提供を開始し、2023 年 4 月には LINE ヤフー株式会社（旧社名：LINE 株式会社）の AI 事業を吸収統合しました。

『「仕事、楽しい」を広げる 47 都道府県ではたらくすべての人に』をミッションに掲げ、日本全国のビジネス現場におけるコミュニケーション、業務改善、生産性の向上を促進しています。また、ビジネスチャットと IT システムの連携や AI 技術の活用、安全なプラットフォームの提供を通じて、はたらくすべての人にとってのビジネス基盤となることを目指しています。

LINE WORKS 株式会社の主要現況は次の通りです。

会社名	LINE WORKS 株式会社
設立	2015 年 6 月 3 日
資本金	55 億 2,000 万円
代表者	Masuda Ryuichi
本社	Jingumae Tower Building 11F, 1-5-8 Jingumae, Shibuya-ku, Tokyo, 150-0001
届出電気通信事業者	A-27-14402

LINE WORKS サービスはメッセージャー、音声/ビデオ通話、メール、カレンダー、掲示板、アドレス帳、クラウドストレージ、タスクなどの多様な機能で構成されたクラウド（SaaS）型の法人向けコミュニケーションおよび協業サービスです。PC、スマートフォン、タブレットなどの多様な機器を通じてアクセスおよび利用が可能であり、企業や団体は場所にかかわらず効率的なコミュニケーションを実現できます。また、管理者を対象にメンバー管理、セキュリティ設定、利用統計、監査、モニタリングなどの機能を提供しています。

### サービス

会社のサービスは顧客の便利なサービス利用のため、PC ウェブ、モバイルを通じて提供されます。このようなサービスを提供するために多様な IT システムとセキュリティ機器、そして自社開発したサービス管理システムを使用しています。本記述書に含まれるサービスは以下の通りです。



- LINE WORKS –企業型メッセージ、メール、Drive、カレンダー、アドレス帳など、多様な機能で構成された企業内役員協業およびコミュニケーションサービス以外にも、企業内管理者のためのメンバー管理、セキュリティ設定、サービス統計、監査、メール送受信のモニタリングなどの管理者機能を提供します。

利用者企業は、会社のサービスを安全で正しく利用するために、サービス利用規約の「お客様の義務」を遵守しなければなりません。また、利用者企業はデータを保護するためにパスワードを定期的に変更しなければならず、他人に公開しないなど、一般的に利用者企業が個人情報保護のために実施すべき活動を認識し、履行しなければなりません。

## 報告書の適用範囲

本報告書の範囲は LINE WORKS サービスに限られており、その他のサービスに対する内容は含まれていません。

## 2. サービスの構成要

会社はサービスを提供するため、インフラストラクチャー、ソフトウェア、データとこれを運営するための手続および人員で構成されています。

### インフラストラクチャー

会社は、サービスを提供するためにサーバー、ネットワーク、セキュリティシステムなどのインフラを構築して運営しており、各インフラは独立したデータ網で構成されています。インフラストラクチャーに対するアクセス統制手続を樹立して非認可者による論理的/物理的なアクセスを遮断しており、異常行為のログを記録して定期的にモニタリングしています。

また、会社は、インフラストラクチャーで発生可能な脆弱性を持続的に探知、補完するために自動化した脆弱性の点検ツールを運営し、発見された脆弱性に対する改善措置を実施しています。インフラストラクチャーが位置しているデータセンターは火災、地震、洪水などの災害から保護するための火災感知器、消火設備、無停電電源装置（UPS）、恒温恒湿器、漏水探知器などの保護設備を運営しています。

### ソフトウェア

サービスを提供するためのアプリケーションの開発・運用はサービス別の担当部署で担当しており、利用者に提供するサービスの品質向上、障害および性能改善などの事由でアプリケーションの追加開発または高度化が必要な場合、サービスの企画部署と開発部署間の協議を通じてセキュリティ要求事項を定義し、定義された内容はイントラネットを通じて利害関係者に共有しています。

アプリケーションの変更事項は責任者により事前承認され、変更後に発生可能な障害を最小化するために QA（Quality Assurance）組織の検討の上、自動化したシステムを通じて本番環境に適用されます。利用者の個人情報処理に関する重大な変更が含まれる場合、個人情報影響評価を実施してその影響度を検討し、必要に応じて改善措置を実施しています。

## 人員

該当サービスの安定的な提供のために、会社は情報保護および個人情報保護の担当者、サービス企画者、開発者、インフラ運営者、CS（Customer Support）担当者などを指定して運営しており、各人員の情報保護に対する認識向上のために毎年、情報保護および個人情報保護教育を実施しています。

新規入社者および退職者の発生即時に情報保護誓約書を作成・提出するようにして機密保持義務に対する遵守事項を伝達しており、全役職員は毎年、情報保護誓約書を作成・提出しています。

## 手続

会社はセキュリティ、可用性、処理のインテグリティ、機密保持、個人情報保護原則を遵守するためにポリシー、指針、ガイドラインなどの情報保護規程を設けており、各規程は関連法令の要求事項の変化によって定期的にもニタリングし、必要時に改定され、改定時に責任者の承認を得た後、イントラネットを通じて全体役職員に公表しています。

利用者の個人情報および個人情報保護のための関連規程は利用者がいつでも確認できるようにホームページのプライバシーポリシーなどを通じて公開しています。

## データ

利用者の個人情報を含む重要な情報は電気通信事業法、個人情報保護法などの関連法令とサービスの利用規約および会社の情報保護規程で提示している基準によって保護しており、関連業務担当者のみによって処理されるように管理しています。

重要な情報の保護のためにアクセス統制、暗号化、ログ記録などの技術的保護措置を適用しています。

## 補充的な利用者企業の統制

サービス組織の統制設計時に利用者企業で備えていると前提した補充的な利用者企業の統制は次の通りです。利用者企業は次のような領域に対し、適切な統制活動を十分に備えているかについて確認しなければなりません。

---

### 補充的な利用者企業の統制

---

CUEC-01：利用者企業は新規入社者および退職者の発生時に機密保持義務が含まれた誓約書を入手する。

---

CUEC-02：利用者企業は業務担当者が故意的に内部統制を迂回してシステムにアクセスすることを防ぐため、定期的に認識を高める活動を実施する。

---

CUEC-03：利用者企業は役職員の退職時、業務用端末機など IT に関する資産を回収する。

---

CUEC-04：利用者企業は職員の転勤、退職などの業務役割の変更時に利用者のアカウントを非活性化または削除する。

---

---

## 補充的な利用者企業の統制

---

CUEC-05：利用者企業はサービスの利用に関する業務を外部に委託する場合、情報保護および個人情報保護に関する要求事項を反映して契約書または誓約書を締結する。

---

CUEC-06：利用者企業は業務の委託を受けた外部者が契約書、誓約書などに明示された情報保護および個人情報保護に関する要求事項を履行しているかについて、定期的に点検する。

---

CUEC-07：利用者企業は業務の委託を受けた外部者との契約終了の際、外部者が個人情報などの重要な情報を保有しているかについて確認し、これを回収する。

---

CUEC-08：利用者企業はサービスにアクセスできる業務用端末機への無断アクセスを遮断するために、オフィスの出入統制を適用する。

---

CUEC-09：利用者企業はオフィスなど保護区域内のモバイル機器、保存媒体などを通じた重要な情報の漏洩を防ぐために搬入・搬出の統制手続を樹立して履行する。

---

CUEC-10：利用者企業は利用者のアカウントの生成時、共用アカウントを使用せず、業務担当者別の固有 ID を割り当てる。

---

CUEC-11：利用者企業は利用者のアカウントの生成時、推測可能な ID 使用を制限する。

---

CUEC-12：利用者企業は利用者のアカウントを業務上必要な最小限の人員にのみ付与する。

---

CUEC-13：利用者企業はサービスアカウントの誤用・濫用などの異常兆候を発見した場合、措置手続を履行する。

---

CUEC-14：利用者企業はログイン回数の制限など利用者のアカウントに対する適切な統制を設定する。

---

CUEC-15：利用者企業は業務担当者に割り当てられたアカウントの適正性を定期的に検討し、不要な権限を削除する。

---

CUEC-16：利用者企業は利用者のアカウントおよびパスワードが漏洩しないように管理する。

---

CUEC-17：利用者企業は利用者のパスワードの安全管理のために、複雑度基準、変更定期などセキュリティ管理手続を設けて履行する。

---

CUEC-18：利用者企業はマルウェア感染を通じたサービス障害の発生を最小化するために、業務用端末機内にウイルス対策ソフトなどのセキュリティプログラムを設置し、最新パッチを維持する。

---

CUEC-19：利用者企業はサービス可用性を確保するために重要な情報のバックアップ定期、保管期間などのポリシーを設定し、サービス組織の関連ポリシーが利用者企業のポリシーに適合するかについて評価する。

---

CUEC-20：利用者企業はサービスに関する問題、障害の発生時、サービス組織に通知する。

---

CUEC-21：利用者企業はサービスに関するインシデントと疑われる兆候を発見した場合、サービス組織に通知する。

---

## Section IV: 主要サービス責任とシステム要求事項

会社は利用者企業に LINE WORKS サービスの利用に対する責任を約束し、システム要求事項を確立しました。これらの責任のうち一部はサービスの遂行および該当 Trust サービスの準拠基準と関連があります。会社はサービス責任とシステム要求事項、そしてこれらの事項が達成されたという合理的な確信を提供するためにシステム内に統制を適切に設計および実装し、効果的に運営する責任があります。

顧客に約束するサービス責任は利用規約、プライバシーポリシー、青少年保護ポリシー、迷惑メール対策、検索結果の収集に対するポリシーなどを文書化してカスタマーセンターを通じて顧客と共有し、これと共にオンラインでサービスに対する説明を提供しています。会社のサービス責任には以下の内容が含まれており、これに限定されるものではありません。:

- セキュリティ: 会社は暗号化、利用者認証、アクセス統制、物理的セキュリティなどの統制を通じて、顧客のデータを認可されないアクセスおよび使用から安全に保護し、認可された利用者による誤用・濫用の防止および定期的なモニタリングを実施する責任があります。
- 可用性: 会社は性能に対するモニタリング、定期的なデータのバックアップおよび復旧などの統制を通じてサービスを中断なく持続的に提供する責任があります。
- 処理のインテグリティ: 会社は安全なシステムの開発環境および本番環境の構築、本番環境の移管時に責任者の承認などを通じて顧客の情報を安全、正確、かつ適時に処理する責任があります。
- 機密保持: 会社は重要な利用者情報の伝送および保存時の暗号化を含むセキュリティ統制を通じて顧客情報の機密を保護する責任があります。
- 個人情報保護: 会社は関連法令および会社のプライバシーポリシーによる個人情報の収集、保存、利用、提供、委託および破棄手続を通じて顧客の個人情報を保護し、個人情報の漏洩および誤用・濫用を防ぐことにより、顧客のプライバシーを保護する責任があります。

会社はサービス責任、関連法規およびシステム要求事項を達成するために運営要求事項を定義しています。このような要求事項は会社のポリシーおよび手続、システムの設計文書に明示しており、ホームページを通じて顧客に伝達されます。

会社の情報保護ポリシーは全社を対象にシステムとデータがどのように保護されるべきであるかについて定義しており、これにはサービスの設計および開発、システムの運営、内部業務システムの管理、ネットワーク管理および役職員の入社と教育に対するポリシーが含まれます。これと共に LINE WORKS サービスに関するシステムの運営、または開発において必要な手動および自動化した詳細な手続の遂行方法を標準運営手順書に明示しています。