



個人関連情報とは「生存する個人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報及び匿名加工情報のいずれにも該当しないもの」であるため、その情報だけで個人を特定できない場合、個人情報には該当しない。アンケートの回答項目によっては、内部識別子と回答項目を突合することで個人特定が可能となってしまう場合がある。

その場合は、LINE 内部識別子が個人関連情報であったとしても、アンケート全体として個人特定が出来てしまうため、回答項目を作成する際には注意が必要である。

表 1：システム機能一覧

ブロック	機能
内部識別子管理機能	本システムの Line アカウントを友達登録された時、Line の内部識別子を内部識別子管理シートへ追加する。 Line アカウントをブロックされた時、内部識別子管理シートの識別子を削除する。
返答機能	特定の言葉に対して返答させる機能。
アンケート案内送信機能	アンケート開始の案内を送信する機能。
フォーム表示機能	www サーバー上に作成したフォームを表示する。
フォーム集計機能	内部識別子、入力日付、アンケート回答内容を記録する。 内部識別子を用いて、二重入力を出来ないようにする。
リマインド対象者抽出機能	フォーム集計シートと内部識別子管理シートに記載されている内部識別子から、回答していない方を抽出する。
リマインド機能	抽出したリマインド対象者へ再度案内を送信する。
ログ抽出機能	システムログを抽出する。

#### 4. システム画面

本システムで開発した画面例を図2に示す。LINE 上にリッチメニューを作成し、そのメニューからアンケートを回答するボタンと、お問合せを行うことができるボタンを配置した。アンケートフォームでは、内部識別子をシステム上から取得し、回答フォームとして送信できるように実装した。なお、内部識別子は書き換えが出来ないようにフォーム上では編集不可とした。



LINE 上の画面      アンケート画面      管理者画面

図 2：システム画面例

#### 5. 実証実験結果

実証実験の結果を図 3 に示す。全体(N=36)のアンケート回答率は 92%となった。回答期限最終日にリマインドを送信することでリマインド対象者(N=8)のうち 62.5%が回答し、回答率が上昇した。

#### 6. まとめ



アンケート回答者の割合

リマインドによる  
アンケート回答率

図 3：実証実験結果

LINE API と Google app script を用いて追跡調査を実施するための基礎となるシステムを開発することが出来た。

実証実験の結果、初回案内を送付しても回答をしてもらえない人もいたが、リマインドをかけることにより回答率が向上することが分かった。通知が来ても忙しい場合には「既読スルー」をし、忘れていた場合があるため、リマインドは送付した方が良いと考えられる。

#### 7. 今後の展望

実証実験の結果、初回案内を送付しても回答が無い方にリマインド通知を行うことによって、回答率が上がる事が確認できた。今後の課題としては、回答期間の設定、リマインドの回数やタイミングについてさらなる検討が必要である。

#### <参考文献>

モバイル社会白書 2023 年版. 株式会社 NTT ドコモ モバイル社会研究所, 2023.