

Notice regarding problems with consent process for the revised Privacy Policy

2022.03.18

Chinese(中文版) and **Thai(ภาษาไทย)** and **Bahasa** follows English

**Note: This announcement was originally posted on March 18. It was then updated on March 22, with changes to 3. Occurrence and Response, and 4. Notice to users.*

Notice regarding problems with consent process for the revised Privacy Policy

We have discovered that some users' privacy settings were mistakenly changed when they agreed to the Privacy Policy revision.

We apologize for any inconvenience this may have caused to users and related parties. The issue has been fixed already, but we would like to explain what happened in more detail below.

1. Overview

We began posting "Notice of LINE Privacy Policy Revision" on the LINE app on March 16. However, for some users who had already set certain items in their "Privacy" menu (under "Settings") to "Off," when they selected the "I Agree" button, some of those "Privacy" options switched from "Off" to "On."

This issue affected three items in the "Privacy" menu:

- "Chat information" in "Provide usage data"
- "LINE notification messages" in "Provide usage data"
- "Use my cookies to personalize ads" in "Ad settings" (also displays as "Use web tracking to personalize my ads" in some environments)

On March 17, we identified the issue and stopped it from occurring by modifying the agreement selection system. In addition, we fixed the affected users' "Privacy" settings, reverting them back to their previous status on the same day.

Another aspect of this incident was that some affected users received notifications and advertisements from Official Accounts using data they had not consented to share. However, we stopped this completely on March 18.

2. Scale of occurrence (as of March 18, 2022)

- The number of users who agreed to the "Notice of LINE Privacy Policy Revision" with any of the items in "Privacy" setting turned to OFF during this incident: Approx. 4.52 million (Japan), 897,000 (Taiwan),

266,000 (Thailand), 15,000 (Indonesia) (or approx. 5.7 million accounts internationally)

- The number of users who received notifications from Official Accounts using data the user had not agreed to share: 902 (Japan), 5 (Taiwan), 1 (Thailand) (or 908 accounts internationally)
- The number of users who received advertisements that used data users had not agreed to share: 713 (Japan), 176 (Taiwan), 114 (Thailand) (or 1,003 accounts internationally)

3. Occurrence and response in chronological order (Japan time)

- March 16 at 13:00: "Notice of LINE Privacy Policy Revision" was posted and the issue occurred.
- March 17 at 16:00: Issue discovered and response begins.
- March 17 at 18:00: "Notice of LINE Privacy Policy Revision" suspended.
- March 18 at 01:00: "Privacy" settings restored for affected users.
- March 18 at 02:00: Notifications and advertisements stopped from Official Accounts using data users had not agreed to share.
- March 18 at 20:00: Announcement made and notifications sent to the affected users regarding this issue in Japan.
- March 22 at 13:00: Notifications sent to affected users in Japan who had already restored their settings on their own.
- March 22: Announcement made and notifications sent to the affected users regarding this issue in Taiwan, Thailand and Indonesia.

4. Notice to users

We sent a notification of this issue together with an apology to those affected in Japan through their LINE accounts within LINE app on March 18 at 20:00 JST, then to the affected users in Taiwan, Thailand and Indonesia on March 22. In addition, we restored users' privacy settings to the prior settings from before the agreement, but in some cases the setting for "LINE notification messages" may have turned to "Off", so we would ask you to check the three settings in question.

5. Inquiries regarding this matter

For inquiries regarding this matter, please contact us at the below link:

<https://contact-cc.line.me/detailId/13193>

We sincerely apologize to our users and partners for this issue, and will make our best efforts to prevent a reoccurrence.

《LINE隱私權政策》更新流程異常說明

我們發現部分用戶於《LINE隱私權政策》更新通知視窗點選「了解並繼續使用」時，發生隱私設定有錯誤切換的情況。這次的異常情況已經修復，針對此事造成用戶與相關單位不便，我們深感抱歉，以下進一步說明。

1. 事件概要

自西元（下同）2022年3月16日起，我們開始以滿版螢幕跳出視窗，通知用戶《LINE隱私權政策》更新事宜。

然而，當部分用戶在此通知視窗點選「了解並繼續使用」時，一些原本用戶設定為「關閉」的隱私設定（於「設定」之路徑下），被切換為「開啟」。

這次狀況發生在下列三項受影響的隱私設定中：

- 「提供使用資料」中的「聊天室資訊」
- 「提供使用資料」中的「LINE通知型訊息」
- 「廣告相關設定」中的「使用Cookie接收個人化廣告」

我們於3月17日立即調整隱私設定機制，終止異常發生，並於當日將受影響的隱私設定，回復為用戶原本的設定狀態。

此次異常，有部分受影響用戶透過官方帳號所收到的通知型訊息（即上述第二個隱私設定異常）或個人化廣告（即上述第三個隱私設定異常），是使用了他們並未同意分享的資料。對此我們已於3月18日徹底終止異常。

2. 事件發生規模（截止至2022年3月22日）

- 在這次《LINE隱私權政策》更新中，已點選「了解並繼續使用」、且我們已將受影響的隱私設定回復為關閉的用戶數約為：452萬（日本）、89.7萬（台灣）、26.6萬（泰國）、1.5萬（印尼），跨國合計約570萬個帳號數。
- 使用未經用戶同意分享之資料，收到官方帳號通知型訊息的用戶數：902（日本）、5（台灣）、1（泰國），跨國合計為908個帳號數。
- 使用未經用戶同意分享之資料，收到個人化廣告的用戶數：713（日本）、176（台灣）、114（泰國），跨國合計為1,003個帳號數。

3. 事件發生之時間序列和應對措施（台灣時間）

- 3月16日 12:00，《LINE隱私權政策》更新通知上線，異常狀況發生。
- 3月17日 15:00，發現問題並啟動對應。
- 3月17日 17:00，暫停《LINE隱私權政策》更新通知。

- 3月18日 00:00, 回復受影響的隱私設定。
- 3月18日 01:00, 終止使用未經用戶同意分享之資料於官方帳號發出的通知型訊息與個人化廣告。
- 3月18日 19:00, 通知受影響的日本用戶, 並公告事件說明。
- 3月22日 12:00, 向已經自行回復設定的日本用戶發送通知。
- 3月22日, 通知受影響的台灣、泰國、印尼用戶, 並公告事件說明。

4.用戶通知

我們已分別於台灣時間3月18日19:00、以及3月22日通知受影響的日本用戶、以及台灣、泰國、印尼用戶, 並致上歉意。

此外, 我們已將受影響的隱私設定, 回復為用戶原本的設定狀態。另在某些情況下, 「LINE通知型訊息」可能也因此被關閉。若您有疑問, 建議可以再次查看這三項設定。

5.客服詢問

若您對於此事件欲進一步詢問, 請您透過以下連結, 與我們聯繫：

<https://contact-cc.line.me/detailId/13193>

誠摯向用戶與夥伴致上歉意, 我們將持續努力以避免再度發生這樣的異常狀況。

การแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้ความยินยอมต่อนโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวฉบับปรับปรุง

เราพบว่าการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บางรายมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่ถูกต้อง เมื่อพวกเขาได้ทำการยินยอมนโยบายความเป็นส่วนตัวฉบับปรับปรุง

เราจึงขอภัยสำหรับความไม่สะดวกที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ใช้และผู้เกี่ยวข้อง โดยปัญหาที่พบดังกล่าวได้ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว อย่างไรก็ตามเรามีความประสงค์ที่จะชี้แจงสิ่งที่ได้เกิดขึ้นอย่างละเอียดตามข้อมูลด้านล่างนี้

1. ภาพรวม

เราได้ดำเนินการ "ประกาศปรับปรุงนโยบายความเป็นส่วนตัวของ LINE" บนแอปพลิเคชัน LINE เมื่อวันที่ 16 มีนาคมที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามสำหรับผู้ใช้งานบางรายที่เคยตั้งค่าบางรายการในเมนู "ความเป็นส่วนตัว" (ภายใต้ตัวเลือก "การตั้งค่า") และถูกเปลี่ยนเป็น "ปิด" เมื่อพวกเขาเลือกปุ่ม "ฉันเห็นด้วย" ทำให้ตัวเลือก "ความเป็นส่วนตัว" บางรายการนั้นจะเปลี่ยนจาก "ปิด" เป็น "เปิด" ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อ 3 รายการภายใต้เมนู "ความเป็นส่วนตัว" ได้แก่

- "ข้อมูลห้องแชท" ภายใต้เมนู "ให้ข้อมูลการใช้งาน"
- "การรับข้อความแจ้งเตือน LINE" ภายใต้เมนู "ให้ข้อมูลการใช้งาน"
- "การใช้คุกกี้เพื่อปรับแต่งการแสดงผลโฆษณา" ภายใต้เมนู "การตั้งค่าเกี่ยวกับโฆษณา" (หรือยังแสดง "ใช้การติดตามเว็บ

เพื่อปรับแต่งการแสดงผลโฆษณา" ในบางพื้นที่)

โดยในวันที่ 17 มีนาคมที่ผ่านมา เราได้พบปัญหาดังกล่าวและได้ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว โดยได้ทำการแก้ไขระบบการเลือกข้อตกลง นอกจากนี้เราได้มีการแก้ไขการตั้งค่า "ความเป็นส่วนตัว" ของผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบโดยย้อนกลับไปยังสถานะเดิมภายในวันเดียวกันเรียบร้อยแล้ว

ขณะที่อีกด้านหนึ่ง มีผู้ใช้บางรายที่ได้รับผลกระทบได้รับการแจ้งเตือนและโฆษณาจากบัญชีทางการ โดยใช้ข้อมูลที่พวกเขาไม่ยินยอมที่จะแบ่งปันข้อมูลดังกล่าว อย่างไรก็ตาม เราได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 18 มีนาคมที่ผ่านมา

2. จำนวนผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบ (* ณ วันที่ 22 มีนาคม 2022)

- จำนวนผู้ใช้ที่ยินยอมกับ "ประกาศปรับปรุงนโยบายความเป็นส่วนตัว LINE" กับรายการใดรายการหนึ่งในเมนู "ความเป็นส่วนตัว" ได้ถูกปิด : 4.52 ล้านบัญชี (ประเทศญี่ปุ่น), 897,000 บัญชี (ประเทศไต้หวัน), 266,000 บัญชี (ประเทศไทย), 15,000 บัญชี (ประเทศอินโดนีเซีย) (หรือรวมทุกประเทศประมาณทั้งหมด 5.7 ล้านบัญชี)
- จำนวนผู้ใช้ที่ได้รับแจ้งจากบัญชีทางการให้ใช้ข้อมูลที่ยังไม่ได้ยินยอมแบ่งปันข้อมูลเป็นจำนวนดังนี้ : 902 บัญชี (ประเทศญี่ปุ่น), 5 บัญชี (ประเทศไต้หวัน), 1 บัญชี(ประเทศไทย) (หรือรวมทุกประเทศทั้งหมด 908 บัญชี)
- จำนวนผู้ใช้ที่ได้รับโฆษณาให้ใช้ข้อมูลแต่ผู้ใช้ยังไม่ได้ยินยอมแบ่งปันข้อมูลเป็นจำนวนดังนี้: 713 บัญชี (ประเทศญี่ปุ่น), 176 บัญชี(ประเทศไต้หวัน), 114 บัญชี(ประเทศไทย) (หรือรวมทุกประเทศทั้งหมด 1,003 บัญชี)

3. ลำดับการเกิดปัญหาและการดำเนินการแก้ไข (เวลาประเทศไทย)

- 16 มีนาคม เวลา 11:00 น. : "แจ้งปรับปรุงนโยบายความเป็นส่วนตัว บน LINE" และมีประเด็นเกิดขึ้น
- 17 มีนาคม เวลา 14:00 น. : ทราบประเด็นดังกล่าวและมีการตอบสนอง
- 17 มีนาคม เวลา 16:00 น. : "ประกาศการปรับปรุงนโยบายความเป็นส่วนตัว LINE" ถูกกระทบชั่วคราว
- 17 มีนาคม เวลา 23:00 น. : รีเซ็ตการตั้งค่า "ความเป็นส่วนตัว" สำหรับผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบ
- 18 มีนาคม เวลา 00:00 น. : หยุดการแจ้งเตือนและโฆษณาให้ใช้ข้อมูลจากบัญชีทางการผู้ใช้ที่ยังไม่ได้ยินยอมที่จะแบ่งปันข้อมูล
- 18 มีนาคม เวลา 18:00 น. : ประกาศและแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบในประเทศญี่ปุ่น
- 22 มีนาคม เวลา 11:00 น. : แจ้งเตือนไปยังผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบในประเทศญี่ปุ่น ผู้ซึ่งได้รีเซ็ตการตั้งค่าด้วยตนเองแล้ว
- 22 มีนาคม : ประกาศและแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบในกรณีดังกล่าว ในไต้หวัน ไทยและอินโดนีเซีย

4. การประกาศแจ้งผู้ใช้

เราได้มีการแจ้งเตือนแก่ผู้ใช้ถึงปัญหาดังกล่าวพร้อมกับขอภัยผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบในประเทศญี่ปุ่น ผ่านบัญชี LINE ภายในแอปพลิเคชัน LINE เมื่อวันที่ 18 มีนาคม เวลา 18:00 น. (ICT) จากนั้นจึงได้แจ้งเตือนไปยังผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบในไต้หวัน, ไทยและอินโดนีเซีย ในวันที่ 22 มีนาคม นอกจากนี้ เราได้ทำการแก้ไขการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ให้กลับไปเป็นเช่นเดิมก่อนการทำการยินยอมต่อนโยบายความเป็นส่วนตัวฉบับปรับปรุงนี้ แต่ในบางกรณีการตั้งค่าสำหรับ "ข้อความแจ้งเตือนของ LINE" อาจเปลี่ยนเป็น "ปิด" ดังนั้นทางเราขอความร่วมมือผู้ใช้ตรวจสอบ 3 การตั้งค่าที่เกี่ยวข้อง

5. ช่องทางการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่: <https://contact-cc.line.me/detailId/13193>

เราขอแสดงความขอโทษอย่างสุดซึ้งต่อผู้ใช้และคู่ค้าทางธุรกิจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้งนี้อย่างยิ่งและจะมุ่งมั่นป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเช่นนี้ขึ้นอีก

Pemberitahuan terkait permasalahan proses persetujuan pada perubahan Kebijakan Privasi

Kami menemukan bahwa pengaturan privasi dari beberapa pengguna telah berubah secara tidak semestinya pada saat mereka menyetujui perubahan Kebijakan Privasi.

Kami memohon maaf kepada para pengguna dan seluruh pihak yang terkait atas segala ketidaknyamanan yang mungkin ditimbulkan. Permasalahan ini telah selesai diatasi, namun kami hendak memberikan penjelasan tentang apa yang terjadi secara terperinci sebagaimana kami sampaikan di bawah ini.

1. Tinjauan

Kami memulai pengumuman “Pemberitahuan Perubahan Kebijakan Privasi LINE” di aplikasi LINE pada tanggal 16 Maret 2022. Namun, untuk beberapa pengguna yang telah melakukan pengaturan untuk beberapa hal dalam menu “Privasi” mereka (dalam “Pengaturan”) ke posisi “Mati”, pada saat mereka memilih tombol “Saya Setuju”, beberapa opsi “Pengaturan” berubah dari posisi “Mati” ke “Nyala”.

Hal ini mempengaruhi tiga bagian dalam menu “Privasi” sebagai berikut:

- “Informasi di Ruang Obrolan” pada “Izin Penggunaan Data”
- “Pesan Pemberitahuan LINE” pada “Izin Penggunaan Data”
- “Gunakan Cookie untuk Iklan yang Dipersonalisasi” pada “Pengaturan Iklan” (juga ditampilkan sebagai “Gunakan Pelacak Web untuk Mempersonalisasi Iklan” pada beberapa keadaan)

Pada tanggal 17 Maret 2022, kami menemukan permasalahannya dan menghentikan permasalahan ini dengan melakukan perubahan pada sistem seleksi persetujuan. Sebagai tambahan, kami memperbaiki pengaturan “Privasi” pada para pengguna yang terdampak, dengan mengembalikannya ke status yang sebelumnya pada hari yang sama.

2. Skala kejadian (pada tanggal 22 Maret 2022)

Jumlah pengguna yang memberikan persetujuan pada “Pemberitahuan Perubahan Kebijakan Privasi LINE” yang beberapa hal pada pengaturan “Privasi”-nya berubah ke posisi “Mati” pada insiden ini: sekitar

4,52 juta (Jepang), 897.000 (Taiwan), 266.000 (Thailand), 15.000 (Indonesia) (atau sekitar 5,7 juta akun secara keseluruhan).

3. Kejadian dan tanggapan dalam urutan kronologis (Waktu Indonesia Barat)

- 16 Maret 2022 pukul 11.00: “Pemberitahuan Perubahan Kebijakan Privasi LINE” diumumkan dan permasalahan terjadi.
- 17 Maret 2022 pukul 14.00: Permasalahan ditemukan dan tanggapan dimulai.
- 17 Maret 2022 pukul 16.00: “Pemberitahuan Perubahan Kebijakan Privasi” ditangguhkan.
- 17 Maret 2022 pukul 23.00: Pengaturan “Privasi” dipulihkan untuk para pengguna yang terdampak.
- 18 Maret 2022 pukul 18.00: Pengumuman dibuat dan pemberitahuan dikirimkan kepada para pengguna yang terdampak terkait permasalahan ini di Jepang.
- 22 Maret 2022 pukul 11.00; Pemberitahuan dikirimkan kepada para pengguna di Jepang yang terdampak dan telah memulihkan sendiri pengaturan Privasi-nya.
- 22 Maret 2022 : Pengumuman dan pemberitahuan dikirimkan kepada para pengguna yang terdampak terkait permasalahan ini di Taiwan, Thailand, dan Indonesia.

4. Pemberitahuan kepada para pengguna

Kami mengirimkan pemberitahuan terkait permasalahan ini dan permohonan maaf kepada para pengguna yang terdampak di Jepang melalui akun LINE mereka pada aplikasi LINE pada tanggal 18 Maret 2022 pukul 18.00 WIB, kemudian dilanjutkan ke pengguna yang terdampak di Taiwan, Thailand, dan Indonesia pada 22 Maret. Selanjutnya, kami memulihkan pengaturan privasi para pengguna ke pengaturan sebelum persetujuan, namun dalam beberapa hal pengaturan untuk “Pesan Pemberitahuan LINE” mungkin telah beralih ke posisi “Mati”, untuk itu kami mohon agar Anda dapat memeriksa tiga pengaturan yang dimaksud.

5. Pertanyaan terkait hal ini

Untuk pertanyaan terkait hal ini, mohon dapat menghubungi kami pada tautan di bawah ini:

<https://contact-cc.line.me/detailId/13193>

Kami memohon maaf kepada para pengguna dan mitra kami atas permasalahan ini, dan kami akan berusaha sebaik mungkin untuk mencegah terulangnya kembali permasalahan yang sama.