

Notice regarding description of LINE GIFT and LINE GIFTSHOP birthday feature

2022.06.30

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

Notice regarding description of LINE GIFT and LINE GIFTSHOP birthday feature

*Updated information regarding individually contacting the affected users on July 5, 2022

We have discovered that the LINE Help page included an incorrect description about who can view friends' birthdays on the LINE GIFT function. We apologize for any inconvenience this may have caused our users and partners and we would like to explain what happened in more detail below.

1. Overview

When a user sets their birthday information as "Public" on their LINE profile, that birthday can be viewed by notification from the LINE GIFT Official Account or through the birthday calendar on LINE GIFT, even by users who are not friends with each other or who are blocked by that user.

However, beginning January 14, the LINE Help page was revised to state that "Birthday information is only displayed between friends" and "Your birthday information will not appear to blocked friends or people on your LINE VOOM following/followers lists who are not your LINE friends." This description is different from how the function actually works.

This incorrect description also occurred with LINE GIFTSHOP (available only in Taiwan).

2. Scale of occurrence

- The period when the description on the LINE Help page was different from how the function actually works: January 14 to April 25, 2022
- Number of users (*) who may have had their birthdays viewed contrary to the conditions described on the LINE Help page:

■ LINE GIFT

Japan: approximately 520,000. Taiwan: 1,908. Thailand: 623. Indonesia: 154

Total including Japan, Taiwan, Thailand and Indonesia: approximately 530,000 people

■ LINE GIFTSHOP

Japan: 406. Taiwan: approximately 410,000

Total including other countries: approximately 470,000

* Refers to users whose birthdays may have been viewed by users who were not friends with each other or who were blocked by that user, through notifications from the LINE GIFT official account or the birthday calendar on LINE GIFT or LINE GIFTSHOP.

3. Occurrence and response (Japan time)

- **January 14:** We added the following sentences on the LINE Help page: "Birthday information is only displayed between friends" and "Your birthday information will not appear to blocked friends or people on your LINE VOOM following/followers lists who are not your LINE friends."

- **March 5:** We received an inquiry from a user regarding this issue and started an investigation.

- **April 22:** As a result of our investigation, we found that there was a discrepancy among the LINE GIFT Official Account's birthday notification, the function of the birthday calendar on LINE GIFT, and the contents of the LINE's Help page.

After we discovered this issue, we stopped the birthday notification feature of LINE GIFT Official Account and we stopped displaying the birthday calendar on LINE GIFT. After that, we amended the incorrect description on the LINE Help page.

- **April 28:** Announcement was made about this issue.

- **June 23:** The birthday notification feature of LINE GIFT Official Account and displaying the birthday calendar on LINE GIFT was changed to appear only when users are friends with each other, and service was resumed.

- **June 30:** Announcement was updated to include LINE GIFTSHOP, based on the results of additional investigating.

- **July 4:** Contacted affected users individually.

In addition, on the Home tab and Talk tab of LINE messenger, notifications and displays are available only when users are “friends” with each other.

4. Notice to users

Users who meet the following conditions have been contacted individually:

· Users who registered their birthdays or changed their settings to public on LINE profile during the period when the description on the help page was different from the function (January 14 - April 25).

· Users whose birthdays may have been viewed by users who are not friends with each other or who are blocked by that user, through notifications from the LINE GIFT official account or the birthday calendar on LINE GIFT.

Users who meet the following conditions have not been contacted individually:

· If the case did not appear in our investigation logs, whether because the friendship or blocked status was changed during the above period, the birthday public setting was changed for a short time, or other reasons.

· If the user already deleted their LINE account and LINE does not have a reliable means of communication with that user at the time of notification.

For users who have not been contacted individually, this announcement should be considered a substitute for an individual contact and apology.

5. Inquiries regarding this matter

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

<https://contact-cc.line.me/detailId/14183>

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

[台灣LINE禮物公告]用戶生日資訊公開範圍說明

*2022年7月5日更新關於個別聯繫受影響用戶資訊。

感謝您對LINE的支持。近期我們發現，LINE Help（服務中心）頁面關於台灣「LINE禮物」用戶生日資訊公開範圍的說明不夠精確，希望向用戶及合作夥伴致上最誠摯的歉意，以下提供我們的詳細說明。

1.事件概要

如您設定將生日「公開顯示」在LINE個人檔案，其他用戶可以透過「LINE禮物通知官方帳號」的通知或是LINE禮物的「好友送禮紀錄頁面」與「好友生日通知頁面」得知您的生日，包含非好友和您封鎖名單的對象。

然而，LINE Help（服務中心）頁面於2022年1月14日將相關敘述修訂為：「※僅互相加入「好友」的用戶才可以瀏覽對方的生日。※已封鎖的好友或僅是於LINE VOOM內為追蹤／被追蹤關係的用戶將無法得知您的生日。」此敘述文字與實際功能並不相符。

日本「LINE GIFT」服務亦出現同樣狀況。

2.影響範圍

- LINE Help（服務中心）頁面敘述文字與實際功能不符之期間：自2022年1月14日至4月25日止
- 這段期間生日資訊公開範圍與LINE Help（服務中心）頁面敘述不符之受影響用戶數 (*)：

■ LINE禮物（台灣）

台灣：約410,000名用戶

合計其他地區：約470,000名用戶

■ LINE GIFT（日本）

台灣：1,908名用戶

合計其他地區：約530,000名用戶

*代表用戶的生日資訊可能透過「LINE禮物」/「LINE GIFT」生日資訊功能，向非好友或封鎖對象顯示，此與LINE Help（服務中心）頁面所述情況不符。

3. 事件發生之時間序列和應對措施（以台灣時間為準）

- **2022年（下同）1月14日**：我們在LINE Help（服務中心）頁面新增以下敘述：「※僅互相加入「好友」的用戶才可以瀏覽對方的生日。※已封鎖的好友或僅是於LINE VOOM內為追蹤／被追蹤關係的用戶將無法得知您的生日。」

- **4月28日**：我們收到詢問，有關於「LINE Help（服務中心）頁面敘述和LINE禮物實際功能是否相符。

- **4月29日**：經調查發現，LINE Help（服務中心）頁面的敘述文字，與實際「LINE禮物通知官方帳號」的生日通知、「LINE禮物」好友生日清單的功能並不相符。

- **5月24日**：我們發現問題後，已重新審視服務細節並予以調整。如LINE Help（服務中心）頁面所述，「LINE禮物」的生日通知與好友生日清單功能，僅適用於互為好友的用戶。

- **6月30日**：刊登事件公告。

- **7月4日**：個別聯繫受影響用戶。

此外，LINE通訊軟體的「主頁」和「聊天」，也只會通知與顯示互為好友的生日。

4. 用戶通知

LINE已個別聯繫符合下列敘述之用戶：

· LINE Help（服務中心）頁面敘述文字與實際功能不符的期間（自1月14日至4月25日止），於LINE個人檔案設定生日或變更設定為公開的用戶。

符合下列敘述之用戶不會收到個別通知：

·發生於調查涵蓋期間以外之狀況，可能因用戶變更好友或封鎖狀態、僅短暫將生日設定為公開或其他因素所致。

·在LINE個別通知用戶期間，已刪除LINE帳號者，且LINE無法透過其他經本人確認的聯繫方式聯繫該用戶。

若您沒有收到通知，LINE謹以本公告向您說明並致上誠摯歉意。

5. 聯繫我們

以上如有任何疑問，請透過「與我們聯絡」表單洽詢：<https://contact-cc.line.me/detailId/13188>

造成用戶及合作夥伴的不便，我們深感抱歉。未來必將嚴加控管，避免類似情況再度發生。

*Informasi yang diperbarui tentang menghubungi secara individual pengguna yang terpengaruh pada 5 Juli 2022

Kami telah menemukan jika halaman LINE Help secara tidak akurat menjelaskan siapa yang bisa melihat informasi tanggal lahir teman di LINE melalui layanan LINE GIFT. Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pengguna dan mitra kami. Kami pun bermaksud menjelaskan peristiwa ini secara terperinci di bawah.

1. Ringkasan

Saat pengguna mengatur informasi tanggal lahir mereka secara “Publik” di profil LINE, informasi tanggal lahir tersebut dapat diketahui melalui notifikasi Akun Resmi LINE GIFT atau melalui kalender ulang tahun di LINE GIFT, bahkan oleh pengguna yang tidak saling berteman satu sama lain atau oleh pengguna yang telah diblokir oleh pengguna tersebut.

Mulai 14 Januari lalu, halaman LINE Help direvisi untuk menjelaskan jika “Informasi tanggal lahir hanya ditampilkan kepada sesama teman” dan “Informasi tanggal lahir tidak akan ditampilkan ke teman yang sudah diblokir maupun pengguna yang diikuti dan pengikut di LINE VOOM yang tidak menjadi teman LINE Anda”. Penjelasan ini berbeda dengan sistem layanan tersebut yang sebenarnya.

Penjelasan yang tidak tepat ini juga terdapat pada LINE GIFTSHOP (hanya tersedia di Taiwan).

2. Skala Kejadian

- Periode di mana informasi pada halaman LINE Help berbeda dengan bagaimana sebenarnya fitur ini berfungsi: 14 Januari hingga 25 April 2022

- Jumlah pengguna (*) yang informasi tanggal lahir mereka dapat terlihat dan tidak sesuai dengan informasi yang diberikan pada halaman LINE Help:

■ LINE GIFT

Indonesia: 154

Total termasuk negara lain: sekitar 530,000 orang

*Merujuk ke pengguna yang informasi tanggal lahirnya dapat terlihat oleh pengguna lain yang tidak saling berteman atau yang diblokir oleh pengguna dimaksud, melalui notifikasi dari akun resmi LINE GIFT atau kalender ulang tahun pada LINE GIFT atau LINE GIFTSHOP.

3. Kejadian dan tanggapan (Waktu Jepang)

- **14 Januari:** Kami menambahkan kalimat berikut di halaman LINE Help: “Informasi tanggal lahir hanya ditampilkan kepada sesama teman” dan “Informasi tanggal lahir tidak akan ditampilkan ke teman yang sudah diblokir maupun pengguna yang diikuti dan pengikut di LINE VOOM yang tidak menjadi teman LINE Anda”.

- **5 Maret:** Kami menerima sebuah pertanyaan dari seorang pengguna terkait isu ini dan mulai melakukan investigasi.

- **22 April:** Sebagai hasil dari penyelidikan kami, kami menemukan bahwa ada perbedaan antara notifikasi ulang tahun Akun Resmi LINE GIFT, fungsi kalender ulang tahun di LINE GIFT, dan isi halaman LINE Help.

Setelah kami menemukan isu ini, kami menghentikan fitur notifikasi ulang tahun dari Akun Resmi LINE GIFT dan kami berhenti menampilkan kalender ulang tahun di LINE GIFT. Setelah itu, kami mengubah deskripsi yang tidak akurat di halaman LINE Page.

- **28 April:** Pengumuman dibuat terkait hal ini.

- **23 Juni:** Fitur notifikasi ulang tahun dari Akun Resmi LINE GIFT dan penayangan kalender ulang tahun di LINE GIFT diubah agar dapat ditampilkan hanya ketika pengguna berteman satu sama lain, dan layanan dilanjutkan.

- **30 Juni:** Pengumuman diperbarui untuk mengikutsertakan LINE GIFTSHOP, berdasarkan hasil investigasi tambahan.

Selain itu, pada tab Beranda dan tab Bicara di LINE messenger, notifikasi dan tampilan hanya tersedia ketika pengguna saling “berteman” satu sama lain.

- **4 Juli:** menghubungi pengguna yang terpengaruh secara terpisah

4. Pengumuman kepada pengguna

Pengguna yang termasuk ke dalam hal-hal berikut ini telah dihubungi secara terpisah:

- Pengguna yang mendaftarkan tanggal lahir mereka atau mengubah pengaturannya ke publik pada profil LINE selama periode di mana informasi pada halaman LINE Help berbeda dengan yang sebenarnya (14 Januari – 25 April 2022).

- Pengguna yang tanggal lahirnya dapat terlihat oleh pengguna lain yang tidak saling berteman atau yang diblokir oleh pengguna dimaksud, melalui notifikasi dari Official Account LINE GIFT atau kalender ulang tahun pada LINE GIFT.

Pengguna yang termasuk ke dalam hal-hal berikut belum akan dihubungi secara terpisah:

- Jika permasalahannya tidak muncul di catatan investigasi kami, baik karena status pertemanan atau blokirnya diubah selama periode di atas, pengaturan publik untuk informasi tanggal lahirnya diubah untuk waktu yang singkat, atau alasan lain.
- Jika pengguna telah menghapus akun LINE miliknya dan LINE tidak memiliki sarana komunikasi yang dapat digunakan dengan pengguna tersebut pada saat waktu pemberitahuan.

Bagi para pengguna yang belum dihubungi secara terpisah, pengumuman ini merupakan pengganti dari proses kontak dan permintaan maaf dimaksud.

5. Pertanyaan tentang hal ini

Untuk pertanyaan mengenai hal ini, silahkan menghubungi kami di tautan di bawah ini:

<https://contact-cc.line.me/detailId/14183>

Kami dengan tulus meminta maaf kepada pengguna dan mitra kami atas isu ini, dan kami akan melakukan upaya terbaik untuk mencegah terulangnya kembali isu yang serupa.