

Notice regarding an issue with LINE app on the iPad

2022.08.09

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

Notice regarding an issue with LINE app on the iPad

We discovered an issue affecting people who used a single iPad to log in to multiple LINE accounts. When switching between accounts, some information from the previous logged-out user could be seen in the newly logged-in account.

We sincerely apologize for any inconvenience.

The issue has been resolved as of version 12.11.0 of the LINE app, released on July 7, 2022.

As of this notice, we've received no reports of harm or malicious use of personal information stemming from this issue.

1. Overview

This issue occurred when multiple LINE app accounts were logged in on the same iPad. Due to a programming error, not all data saved to the iPad was deleted upon logout. As a result, when switching between accounts, some information from the previous logged-out user could be seen in the newly logged-in account.

This information included: Friend list, OpenChat, VOOM, search history, sticker and emoji usage history via the sticker keyboard, website cookies and cached data saved in the LINE app from web browsing within LINE, information regarding LINE widgets and Siri setting on the iPad

Note: Content from chats or Wallet information are not included

2. Scale of occurrence

The issue occurred from October 15, 2014 to the version 12.11.0 update of the LINE app, which was released on July 7, 2022.

The issue was resolved as of version 12.11.0 of the LINE app. However, we cannot delete the data saved using the iPad OS, so we've added a warning notice to the iPad LINE app logout process to account for this.

3. Occurrence and response (Japan Time)

- June 22, 2022, 3:10 pm: Issue reported internally, began investigation
- July 7, 2022, 11 am: Released version 12.11.0 of the LINE app, which includes fixes for the issue
- August 9, 2022: Announced the issue publicly and directly notified users who we could confirm may have been affected by the issue

4. Notice to LINE users

If you use LINE on an iPad, please update the LINE app to the most recent version.

We directly contacted users who may have been affected by this issue between September 1, 2021 and July 20, 2022 through a verified official account called "LINE", with a badge indicating its verified status.

5. Further questions

Please contact us via the following Inquiry Form if you have any questions regarding this issue.

<https://contact-cc.line.me/categoryId/10020>

Once again, we sincerely apologize for any concern or inconvenience caused. We will continue to learn from this event and work hard to prevent similar issues in the future.

於iPad使用LINE應用程式的相關問題說明

我們發現，當用戶在同一台iPad切換多個LINE帳號使用時，會顯示先前所登入之用戶的部分資訊。

上述問題造成各位用戶的諸多不便，在此致上最深的歉意。

我們已於西元(以下同)2022年7月7日推出的LINE應用程式12.11.0版本修復本問題。

此外，目前並未出現任何損害或不當使用個人資料等相關問題。

1. 關於發生的問題

當用戶在同一台iPad切換多個LINE帳號使用時，因程式錯誤導致登出時儲存於iPad中的部分資料未被刪除，並會顯示先前所登入之用戶的部分資訊（以下將上述問題簡稱為「本問題」）。

上述資訊包括：好友名單、LINE社群、LINE VOOM、搜尋記錄、透過貼圖鍵盤使用貼圖及表情貼的紀錄、透過LINE應用程式瀏覽網站時儲存於LINE應用程式內的網站快取及Cookie、使用iPad設定的LINE小工具及Siri相關資訊

※不含聊天內容及錢包相關資訊

2. 本問題發生期間

自2014年10月15日至2022年7月7日推出的LINE應用程式12.11.0版本的期間。

本問題已於12.11.0版本修復完畢。由於系統無法刪除儲存於iPad作業系統中的資訊，我們已在用戶登出時透過新增彈出視窗予以提醒。

3. 本問題的處理過程及時序(日本時間)

- 2022年6月22日 15:10 公司內部收到本問題的相關報告，開始進行調查
- 2022年7月7日 11:00 推出已將本問題修復完畢的LINE應用程式（12.11.0版本）
- 2022年8月9日 公告本問題並通知經本公司確認為可能受影響的用戶

4. 給用戶的注意事項

透過iPad使用LINE應用程式時，請將LINE應用程式更新至最新版本。

我們已針對在2021年9月1日～2022年7月20日期間可能受本問題影響的用戶進行相關通知。

該通知會透過有認證帳號標示的「LINE」官方帳號個別告知用戶。

5. 本問題的相關諮詢

若有任何相關問題，請透過下方的「與我們聯絡」來信諮詢。

<https://contact-cc.line.me/categoryId/10020>

本次造成各位用戶的諸多不便，在此致上最深的歉意。我們已針對本問題於公司內部進行深度檢討，並將致力防止同樣的狀況再次發生。

แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้แอป LINE บน iPad

LINE ขอแจ้งให้ทราบว่าเราได้พบปัญหาในการใช้แอป LINE หลายบัญชี บน iPad เครื่องเดียวกัน

โดย บัญชีที่เข้าสู่ระบบ LINE ในภายหลังจะเห็นข้อมูลบางส่วนของผู้ใช้บัญชีที่เข้าสู่ระบบก่อนหน้า

LINE ขออภัยเป็นอย่างยิ่งต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในครั้งนี้

ปัญหานี้ได้รับการแก้ไขแล้วใน LINE เวอร์ชัน 12.11.0 ที่เปิดให้อัปเดตในวันที่ 7 กรกฎาคม 2565

ทั้งนี้ เราไม่พบว่ามี การนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ไปใช้อย่างไม่ถูกต้องแต่อย่างใด

1. ภาพรวม

เมื่อใช้บัญชี LINE หลายบัญชีสลับกันบน iPad เครื่องเดียวกัน ข้อมูลบางส่วนที่บันทึกใน iPad จะไม่ถูกลบหลังจากออกจากระบบเนื่องจากเหตุขัดข้องในการโปรแกรม ทำให้เห็นข้อมูลบางส่วนของผู้ใช้ที่เข้าสู่ระบบก่อนหน้า (จากนี้ไปเรียกว่า "ปัญหานี้")

2. ข้อมูลดังกล่าวรวมถึง :

รายชื่อเพื่อน, โฉเมนแชท, VOOM, ประวัติการค้นหา, ประวัติการใช้สติ๊กเกอร์และอีโมจิที่แสดงบนคีย์บอร์ดสติ๊กเกอร์, แคชหรือคุกกี้ของเว็บไซต์ที่บันทึกไว้ในแอป LINE เวลาดูเว็บไซต์ผ่านแอป LINE, LINE วิดเจ็ตหรือข้อมูล Siri ที่ตั้งค่าไว้บน iPad

*หมายเหตุ: ไม่มีเนื้อหาการแชทและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ Wallet รวมอยู่ด้วย

3. ขอบเขตของเหตุการณ์

ตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม 2557 จนถึง LINE เวอร์ชัน 12.11.0 ที่เปิดให้อัปเดตในวันที่ 7 กรกฎาคม 2565

ปัญหานี้ได้รับการแก้ไขแล้วในเวอร์ชัน 12.11.0 แต่เนื่องจากไม่สามารถลบข้อมูลที่ iPadOS บันทึกเอาไว้ได้

ทางเราจึงแสดงเป็นหน้าต่างป๊อปอัปเตือนเวลาออกจากระบบ

4. เหตุการณ์และการดำเนินการแก้ไข (เวลาประเทศญี่ปุ่น)

- 22 มิถุนายน 2565 เวลา 15.10 น. มีการรายงานปัญหาจากภายในบริษัทและเริ่มตรวจสอบปัญหา
- 7 กรกฎาคม 2565 เวลา 11.00 น. เปิดให้อัปเดต LINE เวอร์ชัน 12.11.0 ที่แก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นแล้ว
- 9 สิงหาคม 2565 ประกาศเกี่ยวกับปัญหานี้และแจ้งผู้ใช้ที่บริษัทตรวจสอบพบว่าอาจได้รับผลกระทบจากปัญหานี้

5. หมายเหตุสำหรับผู้ใช้

โปรดอัปเดต LINE บน iPad ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดหากท่านใช้แอป LINE บน iPad

ทางเราได้ติดต่อไปยังผู้ใช้ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากปัญหานี้ ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2564 ถึง 20 กรกฎาคม 2565) ผ่านบัญชีทางการ "LINE" ซึ่งเป็นบัญชีทางการที่ได้รับการรับรองและมีไอคอนรูปโลโก้สีเขียวแสดงคู่กับชื่อบัญชี

6. ติดต่อสอบถาม

หากท่านมีข้อสงสัยหรือคำถามใดๆ โปรดติดต่อเราผ่านแบบฟอร์มติดต่อสอบถามด้านล่าง

<https://contact-cc.line.me/categoryId/10020>

LINE ขออภัยผู้ใช้ทุกท่านอีกครั้งต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ เราจะพัฒนาบริการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเช่นนี้ขึ้นอีกต่อไป

Permasalahan ini terjadi pada perangkat iPad yang digunakan oleh beberapa akun LINE. Hal ini mengakibatkan sebagian informasi dari akun sebelumnya ditampilkan ketika akun yang berbeda login ke LINE di perangkat iPad tersebut.

Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan.

Permasalahan ini telah diperbaiki pada LINE versi 12.11.0 yang dirilis pada 7 Juli 2022.

Untuk saat ini, kami tidak menemukan adanya masalah lanjutan terkait kebocoran informasi pribadi yang disebabkan oleh permasalahan ini.

1. Gambaran umum

Permasalahan ini terjadi ketika beberapa akun LINE login di perangkat iPad yang sama. Error pemrograman yang terjadi pada saat pengembangan menyebabkan tidak semua data yang disimpan di iPad terhapus saat pengguna logout dari LINE. Hal ini mengakibatkan sebagian informasi dari akun sebelumnya ditampilkan ketika akun yang berbeda login ke LINE di perangkat iPad tersebut.

Informasi yang termasuk: Daftar Teman, OpenChat, VOOM, Riwayat Pencarian, riwayat penggunaan stiker/emotikon yang ditampilkan di papan ketik stiker, daftar Cached dan Cookie dari situs web yang dibuka di browser dalam aplikasi LINE, informasi terkait pengaturan widget LINE dan pengaturan Siri di iPad.

*Tidak termasuk konten isi obrolan dan informasi terkait Wallet

2. Skala kejadian

Permasalahan ini terjadi pada 15 Oktober 2014 hingga sebelum aplikasi diupdate ke versi 12.11.0 yang dirilis pada 7 Juli 2022.

Meski sumber permasalahan telah diperbaiki pada LINE versi 12.11.0, karena informasi yang tersimpan di OS iPad tidak dapat dihapus, maka kami menambahkan dialog peringatan pada aplikasi LINE iPad yang ditampilkan saat pengguna logout.

3. Kejadian dan respon (Waktu Jepang)

- 22 Juni 2022 pukul 15:10; laporan internal terkait masalah dibuat, pemeriksaan dimulai
- 7 Juli 2022 pukul 11:00; LINE dengan perbaikan untuk masalah ini (versi 12.11.0) dirilis
- 9 Agustus 2022; pemberitahuan kepada pengguna yang disinyalir terdampak masalah dikirim

4. Pemberitahuan kepada pengguna

Pengguna yang menggunakan akun LINE di perangkat iPad dimohon untuk mengupdate aplikasi LINE ke versi terbaru.

Pemberitahuan lanjutan juga telah dikirimkan kepada pengguna yang disinyalir terdampak dalam periode yang dapat dikonfirmasi oleh LINE (1 September 2021 hingga 20 Juli 2022).

Pemberitahuan lanjutan akan dikirimkan dari akun resmi LINE dengan ikon verifikasi.

5. Pertanyaan terkait masalah

Pengguna yang memiliki pertanyaan terkait permasalahan ini dapat menghubungi kami melalui Form Pengaduan berikut.

<https://contact-cc.line.me/categoryId/10020>

Mohon maaf atas ketidaknyamanan dan kekhawatiran yang ditimbulkan. Kami sangat menyesali kejadian ini, dan akan berusaha untuk mencegah timbulnya permasalahan yang sama di kemudian hari.

