

Notice regarding an issue with the Keep feature (Android devices only)

2022.12.15

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

Notice regarding an issue with the Keep feature (Android devices only)

We have discovered an issue with Keep, a personal memo feature offered in the LINE app. This issue caused some data uploaded on Keep to be visible to other LINE accounts under specific conditions when multiple LINE accounts were used on an Android device.

Through this notice, we would like to provide an overview of the issue and sincerely apologize for any concern or inconvenience caused to our users and related parties.

This issue has been resolved as of version 12.18.0 of LINE app for Android, released on October 25, 2022. As of the time of this announcement, we have received no reports of subsequent harm or malicious use of personal information.

1. Overview

When an Android device was shared or given to another person, the data uploaded on Keep was visible on other LINE accounts that logged in to the same device, even if the user had logged out.

This occurred when all of the following conditions apply:

- When a user employed a version of the LINE app older than 12.18.0 for Android, then deleted their account or transferred their LINE account to a different Android device.
- When doing so, the logout process was interrupted by force-closing the LINE app on the device.
- Then, without deleting the LINE app, the user shared the Android device or gave it away so that a third party could use it with a different LINE account.

2. Scope of occurrence

If the LINE app was used as described in the above conditions, other LINE accounts using the same Android device may have been able to view the data saved on Keep.

The issue occurred from the release of the Keep feature for Android devices on August 12, 2015, until the version 12.18.0 update for Android on October 25, 2022.

3. Occurrence and response (Japan time)

- September 23, 2022: The Keep feature issue was reported internally and investigations began
- September 27, 2022: The user's permission control for the Keep feature was strengthened to prevent further issues from arising
- October 25, 2022: Version 12.18.0, an updated version that included a bug fix for Android, was released
- December 15, 2022: The issue was publicly announced and users who may have been affected by the issue were directly notified

4. Notice to users

The issue was resolved with the release of version 12.18.0 of the LINE app for Android devices on October 25, 2022. We recommend all users update their LINE app to the most recent version.

We are also directly notifying the users who were potentially affected by the issue from Sept. 7 to Sept. 27, 2022, the period we were able to identify. Those users should receive a notification message from a verified official account called "LINE", with a badge indicating its verified status.

5. Inquiries regarding this matter

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

<https://contact-cc.line.me/detailId/14758>

Once again, we sincerely apologize for any concern or inconvenience caused to our users and related parties, and make our best efforts to prevent similar issues from reoccurring.

Keep功能相關問題說明與道歉啟事（僅發生於Android裝置）

Keep是LINE應用程式中所提供的雲端存取空間。我們發現用戶於Android裝置先後登入多個LINE帳號並使用Keep時，會導致上傳至Keep的部分資料，於特定條件下，發生可能可供其他LINE帳號瀏覽的問題（以下簡稱為本問題）。

造成用戶的諸多不便，我們在此致上最深的歉意。關於本問題的詳細說明請參閱如下。

我們已於西元（下同）2022年10月25日推出的LINE Android 12.18.0版本修復本問題。截至此公告發布時，我們並未收到有關後續損害或惡意使用個人資訊的報告。

1.發生的問題

本問題為共用或轉讓同一台Android裝置時，即使前一個LINE帳號已為登出狀態，其透過Keep功能所上傳的資訊，之後使用同一台裝置的其他LINE帳號仍可能可以瀏覽。

本問題可能於符合下列所有條件時發生：

- 使用的LINE應用程式版本低於LINE Android 12.18.0，且已將LINE帳號刪除或移動至其他Android裝置。
- 在此執行過程中，LINE帳號的登出，因LINE應用程式遭強制結束而中斷。
- 在未刪除LINE應用程式的狀態下，用戶將同一台Android裝置共用或轉讓給第三方，且後續有其他LINE帳號透過未刪除的LINE應用程式登入此裝置。

2.本問題的發生範圍

若使用LINE應用程式的方式，符合上述發生條件，先前用戶儲存於Keep內的資料，之後使用同一台Android裝置登入的其他LINE帳號仍可能可以瀏覽存於Keep的資料。

本問題發生自2015年8月12日推出LINE Android版本Keep功能起，至2022年10月25日推出LINE Android 12.18.0版本更新為止。

3.本問題的處理過程及時序（日本時間）

- 2022年9月23日：收到本問題的相關報告，開始進行調查。
- 2022年9月27日：加強Keep功能的用戶權限管控，防止進一步的問題發生。
- 2022年10月25日：推出修復本問題的LINE Android 12.18.0版本。
- 2022年12月15日：公告本問題並通知可能受影響的用戶。

4. 給用戶的注意事項

我們已於2022年10月25日推出修復本問題的LINE Android 12.18.0版本。建議所有用戶將LINE應用程式更新為最新版本。

我們也正針對在本公司可確認的期間（2022年9月7日～2022年9月27日）內可能受本問題影響的用戶進行相關通知。該通知訊息會透過有認證帳號標示，且名稱為「LINE」的官方帳號傳送通知訊息。

5. 本問題的諮詢窗口

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/detailId/14758>

對於造成用戶的疑慮與不便，我們誠摯表達歉意，並且會盡最大努力來預防類似狀況再度發生。

ประกาศเกี่ยวกับข้อขัดข้องของฟีเจอร์ Keep (เฉพาะอุปกรณ์ Android)

LINE ขอแจ้งให้ทราบว่าเราได้พบข้อขัดข้องของฟีเจอร์ Keep ในแอป LINE โดยข้อมูลที่ใช้อัปโหลดไปยัง Keep บางส่วนอยู่ในสถานะที่ผู้ใช้ LINE บัญชีอื่นสามารถมองเห็นได้ โดยจะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขที่เฉพาะเจาะจง สำหรับการใช้ LINE หลายบัญชีบนอุปกรณ์ Android เดียวกัน

เราจึงขอแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นให้ผู้ใช้ทุกท่านทราบ และขออภัยเป็นอย่างยิ่งต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ ข้อขัดข้องดังกล่าวได้รับการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้วในแอป LINE สำหรับ Android เวอร์ชัน 12.18.0 ที่เปิดให้อัปเดตในวันที่ 25 ตุลาคม 2565 นอกจากนี้เราไม่พบว่ามีกรณีนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ไปใช้อย่างไม่ถูกต้องแต่อย่างใด

1. ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น

เมื่อมีการใช้ LINE บนอุปกรณ์ระบบปฏิบัติการ Android ร่วมกับผู้ใช้คนอื่นหรือมอบอุปกรณ์ให้ผู้ใช้คนอื่น แม้ว่าผู้ใช้จะออกจากระบบบัญชี LINE ของตนแล้ว แต่ข้อมูลที่อัปโหลดไปยัง Keep กลับอยู่ในสถานะที่ผู้ใช้ LINE บัญชีอื่นซึ่งเข้าสู่ระบบในภายหลังบนอุปกรณ์เครื่องเดียวกันสามารถมองเห็นได้

เราคาดว่าข้อขัดข้องนี้อาจเกิดขึ้นได้เมื่อมีการใช้งานตรงกับเงื่อนไขต่อไปนี้ทั้งหมด

- ใช้แอป LINE สำหรับ Android เวอร์ชันต่ำกว่า 12.18.0 และมีการลบบัญชี LINE หรือโอนย้ายบัญชี LINE ไปยังอุปกรณ์เครื่องอื่น
- การออกจากระบบบัญชี LINE ในขั้นตอนด้านบนไม่เสร็จสิ้นอย่างสมบูรณ์เนื่องจากสาเหตุต่างๆ เช่น แอปปิดตัวเองอย่างกะทันหัน
- ใช้ LINE หลายบัญชีบนอุปกรณ์ Android เครื่องเดียวกัน หรือมอบอุปกรณ์ Android ให้ผู้อื่นแล้วมีการใช้ LINE บัญชีอื่นบนอุปกรณ์นั้นโดยไม่ได้อัปแอป LINE ก่อน

2. ผลกระทบ

การใช้แอป LINE ภายใต้เงื่อนไขที่ระบุด้านบนอาจทำให้ข้อมูลที่ใช้ก่อนหน้าบันทึกไว้ที่ Keep ถูกมองเห็นได้จากผู้ใช้ LINE บัญชีอื่นที่เข้าสู่ระบบในภายหลังบนอุปกรณ์ Android เครื่องเดียวกัน

ตั้งแต่เปิดให้บริการ Keep ในแอป LINE สำหรับ Android ในวันที่ 12 สิงหาคม 2558 ถึงวันที่ 25 ตุลาคม 2565 ที่เปิดให้อัปเดตแอป LINE เวอร์ชัน 12.18.0

3. ไทม์ไลน์ของเหตุการณ์และการแก้ไข (เวลาญี่ปุ่น)

- 23 กันยายน 2565 มีการรายงานปัญหาจากภายในบริษัทและเริ่มตรวจสอบปัญหา
- 27 กันยายน 2565 เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบสิทธิในฟีเจอร์ Keep ของบริษัทและเพิ่มมาตรการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดข้องเดียวกันนี้อีก
- 25 ตุลาคม 2565 เปิดให้ดาวน์โหลดแอป LINE สำหรับ Android เวอร์ชัน 12.18.0 ซึ่งแก้ไขข้อขัดข้องนี้เสร็จสิ้นแล้ว
- 15 ธันวาคม 2565 ประกาศเกี่ยวกับข้อขัดข้องนี้และติดต่อไปยังผู้ใช้ที่บริษัทตรวจสอบพบว่าอาจได้รับผลกระทบ

4. หมายเหตุสำหรับผู้ใช้

ข้อขัดข้องนี้ได้รับการแก้ไขแล้วในแอป LINE สำหรับ Android เวอร์ชัน 12.18.0 ที่เปิดให้ดาวน์โหลดในวันที่ 25 ตุลาคม 2565 เราขอแนะนำให้ผู้ใช้อัปเดตแอป LINE เป็นเวอร์ชันล่าสุด

นอกจากนั้นเรายังได้ติดต่อไปยังผู้ใช้ที่มีความเป็นไปได้ว่าจะได้รับผลกระทบในช่วงเวลาที่บริษัทตรวจสอบและยืนยันข้อขัดข้องนี้ได้ (7-27 กันยายน 2565) โดยเป็นการติดต่อไปยังผู้ใช้เป็นรายบุคคลผ่านบัญชีทางการ LINE ซึ่งมีเครื่องหมายโลโก้สีเขียวอันเป็นสัญลักษณ์ของบัญชีที่ได้รับการรับรอง

5. ติดต่อสอบถาม

หากท่านมีข้อสงสัยหรือคำถามใดๆ โปรดติดต่อเราผ่านแบบฟอร์มติดต่อสอบถามด้านล่าง

<https://contact-cc.line.me/detailId/14758>

LINE ขออภัยผู้ใช้ทุกท่านอีกครั้งต่อข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ เราจะพัฒนาบริการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก

Pemberitahuan Terkait Suatu Permasalahan pada fitur Keep (hanya pada perangkat Android)

Kami telah menemukan suatu permasalahan pada fitur Keep, suatu fitur memo pribadi yang tersedia dalam aplikasi LINE. Permasalahan ini menyebabkan sebagian data yang diunggah ke Keep dapat terlihat oleh akun LINE yang lain dalam kondisi tertentu yaitu pada saat beberapa akun LINE digunakan pada suatu perangkat Android.

Melalui pemberitahuan ini, kami mencoba untuk menyediakan suatu gambaran umum tentang permasalahan yang terjadi dan kami memohon maaf atas ketidaknyamanan dan kekhawatiran yang ditimbulkan kepada para pengguna dan pihak yang terkait.

Permasalahan ini telah berhasil diatasi pada aplikasi LINE untuk Android versi 12.18.0 yang dirilis pada tanggal 25 Oktober 2022.

Hingga saat pemberitahuan ini kami sampaikan, kami tidak menemukan adanya laporan tentang permasalahan lanjutan atau penyalahgunaan data pribadi.

1. Gambaran Umum

Pada saat perangkat Android digunakan bersama atau diberikan kepada orang lain, informasi yang diunggah ke Keep dapat terlihat oleh akun LINE lain yang login pada perangkat Android yang sama, walaupun pengguna telah keluar dari akun sebelumnya.

Hal ini terjadi pada saat seluruh kondisi berikut terpenuhi:

- Pada saat seorang pengguna menggunakan aplikasi LINE untuk Android dengan versi sebelum versi 12.18.0, kemudian menghapus akun LINE atau memindahkan akun LINE tersebut ke perangkat Android lain.
- Pada saat melakukan hal tersebut, proses keluar dari akun LINE mengalami gangguan oleh tindakan menutup paksa aplikasi LINE pada perangkat dimaksud.

- Kemudian, tanpa menghapus aplikasi LINE, perangkat Android tersebut digunakan oleh pihak ketiga yang kemudian masuk dengan suatu akun LINE yang berbeda.

2. Cakupan Permasalahan

Jika aplikasi LINE digunakan pada kondisi-kondisi tersebut di atas, akun LINE lain yang turut menggunakan perangkat Android yang sama mungkin dapat melihat data yang disimpan ke dalam Keep.

Permasalahan ini terjadi sejak peluncuran fitur Keep untuk perangkat Android pada tanggal 12 Agustus 2015 sampai dengan versi 12.18.0 untuk Android dirilis pada tanggal 25 Oktober 2022.

3. Kejadian dan respon (waktu Jepang)

- 23 September 2022: permasalahan pada fitur Keep dilaporkan secara internal dan pemeriksaan dimulai
- 27 September 2022: kontrol akses pengguna untuk fitur Keep diperkuat untuk mencegah timbulnya permasalahan lebih lanjut
- 25 Oktober 2022: aplikasi LINE versi 12.18.0 untuk Android, versi pengkinian yang turut menyertakan perbaikan untuk permasalahan ini dirilis
- 15 Desember 2022: permasalahan diumumkan secara terbuka dan pengguna yang terdampak diberitahukan secara langsung.

4. Pemberitahuan kepada para pengguna

Permasalahan telah ditangani dengan merilis aplikasi LINE untuk Android versi 12.18.0 pada tanggal 25 Oktober 2022. Kami menghimbau seluruh pengguna untuk melakukan pengkinian aplikasi LINE ke versi terbaru.

Kami juga secara langsung memberitahukan kepada para pengguna yang mungkin terdampak dari permasalahan ini dari tanggal 7 September 2022 sampai dengan tanggal 27 September 2022, periode yang dapat kami identifikasi.

Para pengguna dimaksud seharusnya telah menerima suatu pesan pemberitahuan Official Account dengan nama “LINE” lengkap dengan badge yang menandakan status terverifikasi.

5. Pertanyaan sehubungan dengan permasalahan ini.

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

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