

プライバシーポリシー改定への同意における不具合のお知らせとお詫び

2022.03.18

※3月22日、「3.経緯と対応」について同日分の更新情報を追記

このたび、プライバシーポリシー改定への同意取得の際に、一部のユーザーのプライバシー管理の設定を誤って変更してしまう事象が判明いたしました。

本事象の概要について、下記のとおりご報告いたしますとともに、ユーザーおよび関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことを、深くお詫び申し上げます。

なお、本事象は既に解消しております。

記

1.発生した事象

3月16日より順次LINEアプリ上に掲出している「LINEプライバシーポリシー改定のご案内」の同意ボタンをタップした際に、LINEアプリ「設定」内「プライバシー管理」の一部項目をオフにしていたユーザーにおいて、その設定がオンになってしまう事象（以下、本事象）が発生しました。

対象となる「プライバシー管理」の項目は以下3つです。

- ・「情報の提供」内の「コミュニケーション関連情報」
- ・「情報の提供」内の「LINE通知メッセージ」
- ・「広告の設定」内の「Cookieを利用した追跡型広告の受信」※

当社では、3月17日に本事象を確認し、すでに同意の際のシステムの改修、「プライバシー管理」設定の同意前状態への復旧を完了しています。

なお、本事象の影響として、対象ユーザーの一部において、本来同意をしていないデータを利用した公式アカウントからの通知や広告配信が発生していましたが、3月18日に停止措置を完了しました。

※一部環境では「ウェブ行動履歴を利用した追跡型広告受信」と表示されています。

2.発生規模

・本事象の発生期間に、「LINEプライバシーポリシー改定のご案内」に同意し、かつ「プライバシー管理」の対象項目のいずれかをオフにしていた対象ユーザー数：約452万アカウント/国内（海外を含めると約570万アカウント）

・本事象の発生期間に、本来同意をしていないデータを利用した公式アカウントからの通知を受けた対象ユーザー数：902アカウント/国内（海外を含めると908アカウント）

・本事象の発生期間に、本来同意をしていないデータを利用した広告が配信された対象ユーザー数：713アカウント/国内（海外を含めると1,003アカウント）

※3月18日時点の数値

3.経緯と対応

- 3月16日13時 「LINEプライバシーポリシー改定のご案内」掲出開始、本事象発生
- 3月17日16時 本事象判明、対応開始
- 3月17日18時 「LINEプライバシーポリシー改定のご案内」掲出を停止
- 3月18日1時 対象ユーザーのプライバシー管理の設定を復旧
- 3月18日2時 本来同意をしていないデータを利用した公式アカウントからの通知や広告配信の停止措置を完了
- 3月18日20時 本事象の対象ユーザーへの通知および公表
- 3月22日13時 本事象発生後に自身で設定を元に戻していたユーザーへの通知

4.ユーザーへのお知らせ

本事象の対象ユーザーに対して、3月18日20時にLINEアプリ「LINE」アカウントを通じて、本事象のお知らせとお詫びを通知しました。なお、本事象により変更されたユーザーのプライバシー管理の設定を同意前の状態に復旧完了していますが、「LINE通知メッセージ」のみオフになっている場合がございます。3つの項目について、設定のご確認をお願いしております。

5.本件に関する問い合わせ先

本件に関するユーザーからの問い合わせは、下記窓口で受付けています。

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

※上記問い合わせフォームがうまく機能しない場合は、上記URLを用いてブラウザより閲覧ください。

以上

改めまして、ユーザーおよび関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。発生させてしまった事象について深く反省し、再発防止に努めてまいります。