



System and Organization Controls (SOC) 3 Report

**라인 메신저 서비스에 대한 보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호 관련
시스템기술서 및 독립된 서비스 감사인의 보고서**

2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지

독립된 감사인의 보고서

LINE 주식회사 경영진 귀중

범위:

우리는 첨부 LINE 주식회사(이하 'LINE' 또는 '회사')의 경영자 주장에 대하여 검사를 수행하였습니다. 해당 경영자 주장은 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지의 기간동안 라인 메신저 서비스 시스템에 대한 회사의 내부통제가 효과적이며, 보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성 및 개인정보보호와 관련하여 회사가 제공하는 서비스와 시스템 요구사항이 AICPA의 TSP Section 100 2017 Trust Services Criteria for Security, Availability, Processing Integrity, Confidentiality, and Privacy (이하 '트러스트 서비스 기준')의 기준을 충족하는지에 대해 합리적인 확신을 제공한다는 사실을 포함하고 있습니다.

경영진의 책임

경영자 주장에 대한 책임은 LINE의 경영진에게 있습니다. 경영자 주장의 근거가 되는 트러스트 서비스 분류 및 관련 항목의 선택 그리고 해당 주장에 대한 합리적인 근거의 제공과 함께 다음 사항에 대한 책임 역시 경영진에게 있습니다.

- LINE 메신저 서비스 시스템 식별 및 시스템 환경에 대한 기술
- 회사가 제공하는 서비스와 시스템 요구사항 그리고 서비스 및 시스템 요구사항의 목표 충족에 위협이 될 수 있는 위험 식별
- 서비스 및 시스템 요구사항 충족에 위협이 되는 여러 위험을 완화하기 위하여 라인 메신저 서비스와 관련한 효과적인 내부통제의 식별, 설계, 구축, 운영과 모니터링

우리의 책임

우리의 책임은 우리의 검사결과에 근거하여 경영자 주장에 대한 의견을 제시하는 것입니다. 우리의 검사는 AICPA의 인증 기준에 따라 수행되었습니다. 해당 기준은 경영자 주장이 중요성 관점에서 공정하게 기술되었는지 여부에 대한 합리적인 확신을 얻을 수 있도록 검사를 계획하고 수행할 것을 요구합니다. 검사는 경영자 주장에 관한 증거획득 절차의 수행을 포함하고 있으며, 여기에는 (1) 라인 메신저 서비스의 보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호 관련 정책, 프로세스와 통제에 관한 이해, (2) 통제의 운영 효과성에 대한 테스트 및 평가, (3) 그리고 검사 목적에 따라 필요하다고 판단되는 절차의 수행을 포함하고 있습니다. 우리는 부정이나 오류로 인해 기술서가 공정하게

표시되지 않았을 위험에 대한 평가 등의 절차를 통해, 감사 절차의 성격, 시기, 범위를 선정하였습니다. 우리는 감사기간에 획득한 증거들이 우리의 의견에 대한 합리적인 근거를 제공한다고 생각합니다.

우리의 검사는 LINE의 사이버보안 위험관리 프로그램을 평가하는 목적으로 수행되지 않았으므로 사이버보안 위험관리 프로그램에 대한 의견 또는 다른 어떠한 확신을 제공하지 않습니다.

고유한계

통제의 고유한 제약 사항으로 인해, 유의하게 잘못 기술된 내용 중 일부를 예방하거나 적발 혹은 교정하지 못할 수도 있습니다. 나아가 미래의 기간에 대한 효과성의 평가 예측 혹은 라인의 서비스 제공과 시스템 요구사항이 충족되기 위한 통제 설계의 적합성에 관한 결론은, 통제가 상황의 변화에 의하여 부적절하게 변하거나, 통제의 준수 정도의 저하, 시스템이나 통제환경에 대한 변화, 시스템 혹은 통제에 대한 적절한 변경 실패로 인하여 그 평가나 적합성에 대한 타당성이 변경될 수 있는 위험의 수준에 따라 달라질 수 있습니다. 보안성에 관련된 내부 통제의 고유 한계의 예는 (a) 제조업체 또는 개발자가 설계한 IT 구성요소의 취약점 (b) 공급 업체 또는 비즈니스 파트너의 내부 통제 실패 (c) 진보된 기술 및 사회공학적 기법을 이용한 지속적인 공격 등을 포함합니다.

의견

우리의 의견은 2018년 1월 1일부터 12월 31일까지의 기간동안 라인의 메신저 서비스 시스템 통제들은 효과적이며, 회사의 서비스 및 시스템 요구사항이 트러스트 서비스 기준을 충족한다는 데 대하여 합리적인 확신을 제공한다는 것입니다.

대 표 이 사

徐 珍 錫

서 진



2019년 6월 30일

**트러스트서비스원칙의
보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호 기준에 근거한
라인 메신저 서비스의 통제 유효성에 관한 LINE 주식회사 경영진의 주장 보고서**

2019 년 6 월 30 일

LINE 주식회사의 경영진("LINE")은 다음에 대한 책임이 있습니다.

- 첨부 라인 메신저 서비스에 대한 기술서에 포함되어 있는 LINE 메신저 서비스 시스템('시스템')의 식별 및 관련 시스템 환경에 관한 기술
- 서비스와 시스템 요구사항 식별
- 서비스 및 시스템 요구사항의 목표 충족에 위협이 될 수 있는 위험 식별
- 서비스 및 시스템 요구사항 충족에 위협이 되는 위험을 완화하기 위하여 라인 메신저 서비스 관련 효과적인 내부통제의 식별, 설계, 구축, 운영과 모니터링
- 주장의 근거가 되는 트러스트 서비스 분류 및 관련 항목 선택

우리는 2018 년 1 월 1 일부터 12 월 31 일까지의 기간동안 라인의 메신저 서비스 시스템 통제들은 효과적이며, 서비스 및 시스템 요구사항이 트러스트 서비스 기준을 충족한다는데 대하여 합리적인 확신을 제공한다고 주장합니다.

LINE 주식회사

LINE

LINE 주식회사의 라인 메신저 서비스에 대한 기술서

조직 개관

LINE 주식회사(이하 'LINE')는 모바일 메신저 'LINE(라인)'을 주요 서비스로 하고 있는 인터넷 서비스 기업입니다.

LINE의 서비스는 일반적으로 스마트폰 앱 및 PC 프로그램을 통하여 제공됩니다. 이러한 서비스를 제공하기 위하여 다양한 IT 시스템과 보안장비, 그리고 자체적으로 개발한 서비스 관리 시스템들을 사용하고 있습니다. 본 시스템기술서에서 포함하는 서비스는 다음과 같습니다.

- LINE메신저 – LINE의 대표 서비스로 1:1 채팅, 종단간 암호화 채팅(Letter Sealing), 그룹채팅, 무료통화(음성통화·비디오통화), 이미지 및 영상 공유 등의 기능을 스마트폰 및 PC에서 제공합니다.

서비스 이용자는 LINE의 서비스를 안전하고 올바르게 이용하기 위하여, 이용약관의 '고객의 책임'을 지켜야 할 의무가 있습니다. 또한, 스스로의 데이터를 보호하기 위하여 패스워드를 주기적으로 변경하며, 타인에게 공개하지 않는 등 일반적으로 서비스 이용자 본인이 개인정보보호를 위해 수행해야 하는 활동을 인식하고 이행해야 합니다.

인프라스트럭처

LINE은 고객에게 서비스를 제공하기 위하여 필요에 따라 다양한 종류의 IT 장비들을 운영하고 있으며, 이를 관리하기 위한 여러 종류의 관리시스템을 운영하고 있습니다. 서비스를 제공하기 위한 인프라 장비는 데이터센터의 물리적으로 구분되는 독립적인 구역에 위치하여 물리적 접근통제를 적용하고 있습니다. 또한, LINE은 서비스의 보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호를 위하여 시스템 구성요소들의 성능을 모니터링하기 위한 여러 가지 자동화된 시스템을 활용하고 있습니다.

데이터

LINE은 서비스 이용자가 서비스를 이용하기 위해 입력하는 데이터와 서비스 제공을 위해 처리되는 모든 정보를 중요한 정보로서 취급하고 있으며, 개인정보의 경우 관련 법령에 따라 정의하고 식별하고 있습니다. 이렇게 수집 및 처리되고 있는 개인정보와 이를 처리하는 시스템들을 관리하기 위한 내부 절차가 마련되어 있으며, 식별된 정보의 중요도 별로 보다 강화된 정보보호 통제를 적용하고 있습니다. 사용자 메시징 데이터의 기밀성 유지를 위하여 데이터를 암호화하고 있으며, 회원탈퇴 시 이용자의 개인정보는 이용자가 동의하고 법에서 허용하는 기간 내에 삭제되고 있습니다.

The logo for LINE, consisting of the word "LINE" in a bold, green, sans-serif font.

인력

시스템을 개발하고 관리하는 IT 시스템 관련 업무는 서비스 제공을 위한 주요 업무입니다. 안정적인 서비스를 제공하기 위하여 서비스와 관련된 프로그램을 개발하는 업무와 관련 시스템을 운영하는 업무를 분리하고 있습니다. 서비스를 지원, 유지보수, 모니터링, 감독하는 핵심 직무는 다음과 같습니다.

- 서비스 기획 - LINE에서 제공하는 다양한 서비스의 기획, 설계 및 운영을 담당합니다. 서비스 기획/운영 부서들은 진행되고 있는 서비스의 변경 및 신규 서비스의 개발을 위하여 프로그램 개발 부서, 테스트 부서, 정보보호 부서와 긴밀하게 협조하여 보다 편리하고 안전한 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.
- 개발 - 서비스에 필요한 시스템을 개발하고, 지속적인 서비스 개선 및 공급을 위하여 관련 프로그램을 유지보수 하며, 관련 사항을 기록·관리합니다. 프로그램의 개발 및 변경은 운영 환경과 분리된 개발/테스트 환경에서 이루어지며, 개발담당부서는 개발 및 변경과 관련된 진행이나 진행 중 발생하는 이슈들에 대하여 그룹웨어를 통하여 지속적인 커뮤니케이션을 하고 있습니다.
- 테스트 - 개발된 서비스에 대한 품질을 확인하고, 개선을 요구하는 업무를 담당합니다. 개발이 완료된 프로그램 및 시스템을 고객 서비스에 최종적으로 적용하기 전에 모든 기획 및 개발이 적절하게 이루어졌음을 확인합니다. 또한, 개발된 프로그램 및 시스템에 대한 테스트 결과를 검토하여, 데이터가 이상 없이 처리되고 있음을 확인합니다.
- 인프라 운영 - 서비스에 필요한 데이터센터 인프라 구축 및 네트워크, 서버, DB 운영을 담당하며, 원활한 서비스 제공을 위하여 각 분야의 전문가가 인프라의 설계·구축·운영에 참여하고 있습니다.
- 정보보호 - LINE은 고객의 개인정보보호 및 서비스의 안정성을 위하여 정보보호 조직을 운영하고 있습니다. 정보보호 담당 부서는 전사 차원의 정보보안 위험관리와 정보보호 규정 및 정책에 대한 관리를 담당하고 있으며 이에 대한 준수 여부를 주기적으로 점검하는 업무를 수행하고 있습니다. 또한, 각 부서에서 업무상 필요한 권한을 검토하고 주기적으로 점검하여 필요하지 않은 권한에 대한 삭제를 수행하고 있습니다.
- IT보안 - 서비스 제공을 위해 필요한 서버 시스템과 하드웨어의 운영 안정성과 지속성의 보장을 위한 다양한 활동을 담당하고 있습니다. 또한, 보안 전문가들이 24시간, 365일 고객의 서비스 보호를 위한 보안 관제 및 점검을 수행하고 있습니다. 이를 위해 서비스를 위협하는 각종 이벤트에 대해 모니터링하고, 모니터링 결과를 기반으로 침해사고 분석, 대응 및 예방 등을 수행하고 있습니다.

가용성

데이터센터는 화재에 대비하여 소화 설비, 경보 설비, 피난 설비를 갖추고 있습니다. 또한, 냉방 시설 및 항온항습기를 갖추어 환경 위협으로부터 데이터센터를 보호하고 있으며, 정전에 대비하여 비상 전력을 제공하기 위한 UPS(Uninterruptible Power Supply) 및 비상 발전기를 갖추고 있습니다.

데이터센터 내 전력·항온항습·소화·보안 설비에 대한 환경 보안 점검을 주기적으로 실시하고 있습니다.

서비스 데이터가 저장된 데이터베이스는 클러스터 이중화를 통해 실시간으로 백업되고 있어 데이터 복제본이 상시 유지되고 있습니다. 또한, 클러스터 모니터링 시스템을 통해 데이터베이스 클러스터 및 서버 상태를 상시로 검사하여 클러스터 이중화가 정상적으로 작동하고 있는지 모니터링하고 있습니다.

데이터베이스의 정상적인 운영 실패를 대비하기 위하여 데이터베이스 가용성 분석 및 대응책을 수립하고, 복구 시뮬레이션 테스트를 수행하고 있습니다.

처리무결성

LINE은 시스템 개발 및 변경 시 필요한 데이터 처리에 대한 시스템 연동 구조 및 데이터 구성 기준 등을 식별하여 관리하고 있습니다

데이터베이스의 데이터는 암호화되어 저장되어 직접적인 수정이 제한되어 있습니다. 또한, LINE은 인프라 통합 관리 도구를 통해 데이터베이스 서버에 접근한 사용자의 이력을 기록하고 모니터링하고 있습니다.

LINE은 시스템 데이터 처리에 대한 완전성 및 보안성 검증을 위하여 시스템 개발 및 변경 시 코드리뷰 절차를 수립하여 운영하고 있습니다.

서비스 애플리케이션에 입력할 수 있는 입력 값의 종류와 입력 값 범위를 정의하고 시스템에 구현하여 입력 값 검증을 수행하고 있으며, 메시지 상태 코드를 설정하여 메시지 데이터의 프로세싱이 정상적으로 이루어지지 않았을 경우 에러 메시지를 반환하도록 하고 있습니다.

The logo for LINE, consisting of the word "LINE" in a bold, green, sans-serif font.

기밀성

- **정책**

LINE은 기밀정보의 구분, 공개 범위 등을 정의한 기밀정보 분류표를 정의하고, 지식공유포털을 통해 분류 정보를 공유하고 있습니다.

- **사용 및 보관, 파기**

LINE은 기밀정보의 정의 및 기밀정보 별 보관 기간을 정의한 정책을 보유하고 있고, 보관 기간이 초과한 기밀정보를 주기적으로 파기하고 있습니다. 또한, 서비스 기밀정보에 대한 보관 기간 요구사항을 정의하고, 요구사항에 따라 기밀정보를 파기하고 있습니다.

LINE은 메일 시스템에 외부 메일 전송 금지 기능을 설정하여 기밀정보가 포함된 이메일이 외부 메일로 전송되는 것을 차단하고 있습니다. 또한, 메일 시스템 내에서 정보 등급별 이메일 보관 기간이 설정되고, 설정된 보관 기간을 초과한 이메일은 시스템상에서 자동 삭제되고 있습니다.

- **기술적 보호 조치**

LINE은 인프라 통합 관리 도구를 통해 개발 환경 서버와 운영 환경 서버에 접근한 사용자의 이력을 로그로 기록하고 모니터링하고 있습니다.

LINE은 안전한 암호화 통신을 위한 요구사항을 정의하고, 요구사항에 따라 회사 내부 시스템 및 서비스 웹사이트에 SSL(Secure Sockets Layer) 인증서를 통해 암호화 통신을 하고 있습니다. 또한 서비스 애플리케이션에 종단 간 암호화(end-to-end encryption)를 적용하여 데이터를 암호화하고, 암호화 키에 대한 보호조치를 수행하고 있으며, 디스크 암호화를 적용한 업무용 PC를 임직원에게 지급하여 기밀정보가 유출되는 것을 방지하고 있습니다.

- **아웃소싱 업체 관리**

LINE은 기밀정보 유출 금지 조항을 명시한 아웃소싱 계약서를 아웃소싱 업체에게 징구하고 있으며, 개인정보를 취급하는 아웃소싱 업체와의 계약 시 아웃소싱 업체의 정보보호 현황을 점검하고 있습니다. 또한, 연 1회 아웃소싱 업체의 정보보호 현황을 업데이트하고 있습니다. LINE은 개인정보보호 법률 및 LINE의 기밀성 요구사항의 변경을 주기적으로 확인하고, 필요

The logo for LINE, consisting of the word "LINE" in a bold, green, sans-serif font.

시 아웃소싱 계약에 변경사항을 반영하고 있습니다.

개인정보보호

- **공지 및 전달**

LINE은 개인정보보호 정책에 개인정보 관리 대상, 조직 및 책임, 개인정보 취급, 수집, 위탁, 이용, 파기 및 보안사항을 포함한 개인정보보호에 대한 전반적인 내부 정책과 절차를 명시하고 있으며, 개인정보처리방침 내에 개인정보 수집에 대한 선택과 동의, 사용, 보유, 파기, 업무위탁, 보안 사항을 명시하고 있습니다.

LINE은 개인정보보호 정책을 연 1회 정기적으로 검토하여 업데이트하며, 서비스 변경 시, 개인정보처리방침을 수시로 업데이트 하고, 변경된 버전은 CPO(Chief Privacy Officer)의 승인을 득합니다. 또한, 그룹웨어를 통해 변경된 개인정보보호 정책을 공지하고 있습니다.

LINE은 수행중인 개인정보보호 활동들을 서비스 웹사이트 및 모바일 애플리케이션 내의 개인정보처리방침 및 이용약관에 공지하며, 개인정보처리방침 및 이용약관의 변경 시, 서비스 웹사이트 및 모바일 애플리케이션을 통해 공지하여 이용자가 변경된 개인정보처리방침 및 이용약관을 열람할 수 있도록 합니다.

LINE은 개인정보처리방침 및 이용약관은 일본어, 한국어, 영어를 포함한 7개언어로 작성하여 서비스 웹사이트 및 모바일 애플리케이션에 공지하고 있으며, 이용약관은 일본어를 정본으로 하고, 개인정보처리방침은 각 서비스 국가별 해당 개인정보보호 관련 컴플라이언스 요구사항에 맞추어 정보를 제공하고 있습니다.

LINE은 이용자가 제공한 것 이외에 수집된 쿠키나 다른 유사 추적기술에 관한 개인정보 수집 종류 및 방법과 수집 거부 시 제한되는 내용을 개인정보처리방침을 통하여 이용자에게 고지하고 있습니다.

- **선택과 동의**

LINE은 이용자가 개인정보의 수집, 사용, 보유, 제공 및 파기에 대하여 선택적 동의가 가능함을 서비스 웹사이트 및 모바일 애플리케이션에 게시한 개인정보처리방침과 이용약관을 통해 고지하고 있습니다.

개인정보의 선택적 수집항목에 대한 명시 및 서비스 제공에 필요한 개인정보 수집에 동의하지 않을 경우 거절하는 방법에 대해서도 개인정보처리방침 및 이용약관에 고지하고 있습니다.

The logo for LINE, consisting of the word "LINE" in a bold, green, sans-serif font.

다.

LINE은 개인정보 수집, 사용, 보유, 제공 및 파기에 대하여 최초 서비스 이용 시 사용자에게 동의를 받고 있습니다.

- **수집**

LINE은 개인정보 수집 항목 및 목적을 서비스 웹사이트 및 모바일 애플리케이션에 게시된 개인정보처리방침을 통해 고지하며, 서비스 이용자들에게 동의를 받습니다. 또한 내부감사를 통해 수집된 개인정보가 명시된 목적으로만 이용되는지 검토합니다.

LINE은 이용자로부터 민감한 정보를 수집하지 않습니다.

LINE은 서비스 제공 목적으로 쿠키 또는 다른 유사 전자장치를 통하여 개인정보를 수집하는 경우 개인정보 수집에 대한 동의를 받고 있으며, 거절하였을 경우 서비스 이용에 제한이 있음을 알립니다.

- **이용, 저장, 파기**

법규에 의한 강제의 경우를 제외하고, 개인정보는 이용자의 동의를 받은 목적에 한하여 사용하며, 연 1회 내부감사를 통하여 수집된 개인정보의 목적 및 사용 업무를 검토합니다.

LINE은 개인정보 보관 시, 개인정보를 해시화 된 값으로 서버에 저장하고 있습니다.

LINE은 개인정보의 정의 및 개인정보의 유형별 보관기간을 정의한 정책 및 문서를 보유하고 있으며, 보관기간이 초과한 개인정보를 주기적으로 파기하고 있습니다. 또한, 서비스 개인정보에 대한 보관 기간 요구사항을 정의하고, 요구사항에 따라 개인정보를 파기하고 있습니다.

- **접근**

LINE은 이용자가 자신의 개인정보에 접근 및 수정할 수 있는 기능을 제공하고 있으며, 이용자는 자신의 개인정보에 접근하기 위하여 서비스 애플리케이션을 통해 인증 후 접근이 가능합니다.

LINE은 고객센터를 통하여 이용자가 자신의 개인정보 확인 또는 변경을 요청할 경우, 이용자 본인을 식별할 수 있는 정보를 확인 후 정보를 제공하며, 자체적으로 개인정보를 변경하지 않습니다.

The LINE logo is displayed in a bold, green, sans-serif font at the bottom right of the page.

LINE은 외부업체가 이용자의 개인정보를 외부로 공유하지 않도록 하고 내부시스템을 통해서만 조회하도록 합니다.

- **제공 및 통보**

LINE은 개인정보를 외부업체에 제공할 경우, 법규에 의한 강제의 경우를 제외하고 공정한 목적에 맞춰 내외적인 동의가 있을 시에만 이루어짐을 개인정보처리방침을 통해 알리고 있으며, 회원가입(서비스이용)시 사전에 개인정보 제공에 대한 동의를 받고 있습니다.

LINE은 개인정보 조회에 대한 기록을 남기고 있으며, 개인정보 관련 침해사고 및 무단 전송 등을 확인하기 위하여 내부정보유출방지 솔루션 및 서비스 관리 시스템 접근이력에 대하여 모니터링을 하고 있으며, 침입 탐지 및 방지 시스템 등을 통해 서비스 운영에 위협을 줄 수 있는 보안 이벤트를 모니터링 하고, 보안 이벤트 발생 시 정의된 이벤트 별 대응 절차, 대응 레벨, 대응 담당자에 따라 보안 이벤트에 대해 대응하고 있습니다. 보안관제 모니터링 결과는 담당자에 의해 검토되고 있습니다. 또한 보안 사고 발생 시 사고 분류 대상, 대응 지휘 체계, 대응 프로세스를 정의한 사고 대응 매뉴얼에 따라 사고에 대응하고 있습니다.

LINE은 아웃소싱 업체 보안성 체크리스트를 통해 아웃소싱 업체 직원으로부터 기밀 유지 서약을 수령하도록 하며, 사건 및 사고가 발생하였을 경우 아웃소싱 업체에서 보고하도록 합니다.

LINE은 개인정보를 취급하는 아웃소싱 업체와의 계약 시 아웃소싱 업체의 정보보호 현황을 점검하고 있습니다. 또한, 연 1회 아웃소싱 업체의 정보보호 현황을 업데이트하고 있습니다.

LINE은 사고관리규정 및 보안사고대응지침에 개인정보 사고 및 위반 관리사항에 대하여 기술하고 있으며, 모니터링을 통해 사고발생 시, 정책에 따라 처리하고 정보주체 및 관련 기관에 통보하며 재발방지방안을 수립합니다.

- **품질**

LINE은 이용자가 정확하고 완전한 개인정보를 제공해야 하며, 정보의 수정이 필요한 경우 전달할 책임이 있음을 서비스 웹사이트 및 모바일 애플리케이션의 이용약관을 통하여 이용자에게 알립니다.

LINE은 이용자의 개인정보 주체의 권리보장 및 개인정보의 최신성을 보장하기 위하여, 가입 및 재 인증 시 휴대폰 인증절차를 통해 본인확인 수행 후 개인정보 수정이 가능하도록 통제



하고 있습니다.

LINE은 서비스변경이 일어날 경우, 이용자 정보 수집항목에 대해 타당성을 검토하여 적절한 개인정보가 수집되고 유지될 수 있도록 합니다. 또한 내부감사를 통해 개인정보의 수집항목, 목적의 적절성에 대해서 점검하고, 결과를 대표이사에게 보고하고 있습니다.

- **모니터링 및 집행**

LINE은 개인정보 관련 이용자의 문의 및 불만사항을 접수할 수 있는 절차 및 기능을 이용자에게 알리며, 이용자가 제기한 의견 및 불만 사항을 서비스 웹 사이트 및 모바일 애플리케이션의 문의 기능을 통하여 문의 및 불만을 처리할 수 있도록 합니다.

LINE은 이용자의 문의 및 불만 사항을 웹 게시판을 통해 접수 받고 있으며, 고객처리시스템을 통해 이용자의 문의 및 불만사항을 확인하고, 필요 시 관련 담당자가 검토하여 이메일을 통해 이용자에게 답변합니다.

개인정보보호 정책 및 개인정보처리방침은 주기적인 법률변경을 모니터링하여 개인정보정책에 반영하고, 경영회의를 통하여 검토되며 경영진 및 관련 책임자의 승인을 득합니다.

LINE은 내부감사를 통해 개인정보보호 정책의 준수여부 및 개인정보보호 정책 및 개인정보처리방침에 대한 검토를 수행하고 결과를 경영진에게 보고합니다. 또한, 필요 시 위반사항에 대한 교정 및 징계 방안이 수립되어 수행됩니다.

