

Notice regarding the handling of LINE Creators Market information

2022.05.27

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

Notice regarding the handling of LINE Creators Market information

We have discovered two related issues regarding how data was reported and used in the creator reports for LINE Creators Market, the service where LINE users are able to sell their own stickers, emoji and themes.

As a temporary measure, we have stopped providing reports that use this data, and to fully resolve this issue in the future we will fix how this data is handled.

We apologize for any inconvenience these incidents may have caused to users and related parties and we would like to explain what happened in more detail below.

1. Overview

Issue 1: Sticker usage information included LINE users without their agreement

When reporting the daily usage of stickers to the stickers' registered creators, reports included usage by LINE users who had not agreed to provide communication-related information in their messenger app settings.

Issue 2: Creators were able to check the usage status of their stickers by some LINE users

Sticker daily usage reports, which can be viewed by the stickers' registered creators, are intended to be statistical information, without information that directly identifies particular users.

However, usage reports stating the number of stickers that were sent and received were still issued to creators, even when they involved as few as one sticker. Therefore, it was found that when the number of sticker users was small, it was sometimes possible for the registered creator to observe the sticker usage by some LINE users:

- If the registered creator knew the users who were sending and receiving the stickers
- If the user who sent/received the sticker could be estimated based on the report.

In addition, the following information could be found in the usage report.

- The date each sticker was used (*)
- The number of sending and receiving for each sticker (*)
- The number of senders and receivers for each sticker (*)
- The registered country information for senders and receivers

(*) The usage report showed how many of each sticker in a set had been sent and received.

2. Occurrence and response

- August 18, 2014: Issues 1 and 2 occurred with the release of the reporting function
- May 13, 2022: After an internal investigation, issues 1 and 2 were discovered. Related reports were stopped as a provisional measure.
- May 27, 2022: Announcement made regarding the two issues.

3. Inquiries regarding this matter

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

<https://contact-cc.line.me/detailId/14759>

* If the above inquiry form does not work properly, please paste the above URL to your web browser.

Once again, we sincerely apologize for any inconvenience and concern caused to our users and related parties.

To prevent a reoccurrence of these issues, we will thoroughly examine our handling of communication-related information and review all existing functions that refer to user data from LINE Creators Market.

LINE Creators Market原創市集數據處理之事件說明

近期我們發現，在 LINE 用戶販售他們自己創作的貼圖／表情貼／主題的 LINE Creators Market 原創市集，提供給創作者的使用數據統計報告中，有兩項關於數據的報告和使用疏失需要改進。

我們已採取初步應對措施，立即停止發布有涵蓋此相關數據的報告，後續也將修正處理數據的方式以徹底排除問題。

造成用戶及其他關係人的困擾，我們深感抱歉。事件詳情說明如下。

1. 事件概要

狀況 1：未取得 LINE 用戶同意之貼圖使用數據

提供貼圖註冊創作者參考的每日使用統計數據情報中，也包含在應用程式設定中選擇不提供聊天室資訊的 LINE 用戶之統計資料。

狀況 2：創作者可以追蹤部分用戶的貼圖使用狀態

貼圖報告的每日使用統計數據僅供註冊創作者參考，不會透露用戶的身分。然而，使用統計數據會顯示傳送和接收的貼圖數，即使只有一張貼圖，此數據仍會提供給創作者。因此，當貼圖使用者為數不多時，註冊創作者有時可能可以觀察到部分用戶的貼圖使用情況，例如：

- 若創作者認識貼圖的傳送者與接收者
- 若創作者得自使用數據統計報告推測出傳送者／接收者

從使用數據統計報告還可以查看以下資料：

- 每張貼圖的使用日期 (*)
- 每張貼圖的傳送次數與接收次數 (*)
- 每張貼圖的傳送者數量與接收者數量 (*)
- 傳送者與接收者的註冊國家／地區

(*) 使用數據報告統計一組貼圖中，每張貼圖的傳送次數與接收次數。

2. 事件發生的時間序列與應對措施：

- 2014 年 8 月 18 日：使用數據統計報告功能上線，狀況 1 和 2 一併出現
- 2022 年 5 月 13 日：內部調查發現這兩項狀況，隨即停止發布相關報告作為初步應對措施
- 2022 年 5 月 27 日：刊登事件說明

3. 若您對於此事件仍有擔憂，歡迎您聯繫我們的客服團隊

請使用個人 LINE 帳號登入：

<https://contact-cc.line.me/detailId/14764>

*如果連結無法正常開啟，請將網址複製貼入網頁瀏覽器。

造成用戶和其他關係人的不便與困擾，我們再次深感抱歉。

為防止此類問題再次發生，我們將徹底檢查我們對聊天室資訊的處理，並審查所有涵蓋 LINE Creators Market 原創市集中用戶數據的現有功能。

เราได้พบ 2 ปัญหาที่มีความสัมพันธ์กัน ในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลที่ถูกรายงาน และข้อมูลที่แสดงในรายงานต่างๆ ของครีเอเตอร์ (Creator Reports) ใน LINE Creators Market ซึ่งเป็นบริการที่ทำให้ผู้ใช้งาน LINE สามารถวางจำหน่ายสติ๊กเกอร์ อีโมจิ และธีม ที่สร้างขึ้นเองได้

เราได้ออกมาตรการชั่วคราวด้วยการหยุดให้บริการการนำเสนอรายงานต่างๆ ที่ใช้ข้อมูลดังกล่าว และเราจะปรับปรุงการจัดการข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหานี้อย่างสมบูรณ์ในอนาคต

ทีมงานต้องขอภัยเป็นอย่างยิ่งในความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้งาน LINE และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มา ณ โอกาสนี้ และขออธิบายเหตุดังกล่าว ดังนี้

1. ภาพรวม

ปัญหาที่ 1: ข้อมูลการใช้งานสติ๊กเกอร์ได้แสดงข้อมูลผู้ใช้งาน LINE โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน

เมื่อระบบทำการรายงานข้อมูลการใช้งานรายวันของสติ๊กเกอร์ต่างๆ แก่ครีเอเตอร์ รายงานดังกล่าวได้แสดงข้อมูลการใช้งานของผู้ใช้งาน LINE ที่ไม่ได้ยินยอมให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในการตั้งค่าแอปพลิเคชัน LINE

ปัญหาที่ 2: ครีเอเตอร์สามารถตรวจสอบสถานะการใช้งานสติ๊กเกอร์ของผู้ใช้งาน LINE บางรายได้

รายงานการใช้งานสติ๊กเกอร์รายวัน (Sticker Daily Usage Report) ที่ครีเอเตอร์สามารถเรียกดูได้ในระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อการนำเสนอข้อมูลเชิงสถิติ และไม่แสดงข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนผู้ใช้งานรายคนได้ อย่างไรก็ตาม รายงานข้อมูลการใช้งานสติ๊กเกอร์ดังกล่าวยังคงถูกส่งถึงครีเอเตอร์ แม้ว่าจะมีการส่ง-รับสติ๊กเกอร์เพียงครั้งเดียว ซึ่งเมื่อจำนวนผู้ใช้งานสติ๊กเกอร์นั้นๆ มีจำนวนน้อย ครีเอเตอร์จะสามารถตรวจสอบสถานะการใช้งานสติ๊กเกอร์ของผู้ใช้งาน LINE บางรายได้ ภายใต้เงื่อนไขดังนี้:

- ครีเอเตอร์รายนั้นรู้จักผู้ใช้งาน LINE ที่รับ-ส่งสติ๊กเกอร์นั้นๆ
- ครีเอเตอร์สามารถประเมินผู้ใช้งานที่รับ-ส่งสติ๊กเกอร์นั้นๆ ได้จากรายงาน

และข้อมูลดังต่อไปนี้ สามารถพบได้ในรายงานการใช้งานสติ๊กเกอร์

- วันที่ที่สติ๊กเกอร์แต่ละรูปถูกใช้งาน (*)
- จำนวนการส่ง-รับสติ๊กเกอร์แต่ละรูป (*)
- จำนวนผู้รับ-ส่งสติ๊กเกอร์แต่ละรูป (*)
- ประเทศที่ลงทะเบียนของผู้ส่ง-รับสติ๊กเกอร์

(*) รายงานการใช้งานจะแสดงจำนวนการรับ-ส่งสติ๊กเกอร์แต่ละรูปในแต่ละเขต

2. ระยะเวลาที่เกิดและการแก้ไข

18 สิงหาคม 2557: ปัญหาที่ 1 และ 2 ได้เกิดขึ้นพร้อมกันกับการเริ่มให้บริการฟังก์ชันรายงาน

13 พฤษภาคม 2565: หลังจากดำเนินการตรวจสอบภายใน ทีมงานได้พบปัญหาที่ 1 และ 2 และได้ออกมาตรการชั่วคราว ด้วยการหยุดให้บริการรายงานที่ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

27 พฤษภาคม 2565: โพสต์ประกาศเกี่ยวกับ 2 ปัญหาดังกล่าว

3. ข้อมูลเพิ่มเติม

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ

<https://contact-cc.line.me/detailId/14759>

*ในกรณีที่แบบฟอร์มเพื่อการสอบถามไม่ทำงาน กรุณาใช้งาน URL ด้านบนผ่านเว็บเบราว์เซอร์

ทีมงานต้องขอภัยในความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้งาน LINE และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอีกครั้งในโอกาสนี้

และเพื่อป้องกันมิให้ปัญหาดังกล่าวเกิดซ้ำ เราจะจัดให้มีการตรวจสอบการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างละเอียดถี่ถ้วน รวมถึงตรวจสอบฟังก์ชันต่างๆ ที่เปิดให้บริการโดยอ้างอิงข้อมูลผู้ใช้งานจาก LINE Creators Market อีกครั้ง

Pengumuman terkait penanganan informasi di LINE Creators Market

Kami telah menemukan dua isu terkait bagaimana data dilaporkan dan digunakan di laporan kreator untuk LINE Creators Market, layanan di mana pengguna LINE dapat menjual stiker, emoji, dan tema milik mereka sendiri.

Sebagai tindakan sementara, kami telah menghentikan penyediaan laporan yang menggunakan data ini, dan untuk menyelesaikan isu ini secara menyeluruh di masa yang akan datang kami akan memperbaiki bagaimana cara data ini ditangani.

Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dapat ditimbulkan oleh kejadian ini terhadap para pengguna dan pihak-pihak terkait, serta kami hendak menjelaskan lebih lanjut mengenai apa yang terjadi secara lebih terperinci di bawah ini.

1. Gambaran Umum

Isu 1: Penggunaan informasi stiker termasuk pengguna LINE tanpa persetujuan mereka

Pada saat menyampaikan laporan penggunaan harian stiker kepada para kreator stiker yang terdaftar, laporan yang disampaikan adalah termasuk penggunaan oleh pengguna LINE yang belum menyetujui untuk menyediakan informasi terkait komunikasi di pengaturan aplikasi mereka.

Isu 2: Kreator dapat memeriksa status penggunaan stiker mereka oleh beberapa pengguna LINE

Laporan penggunaan harian stiker, yang dapat dilihat oleh kreator stiker yang terdaftar, dimaksudkan sebagai informasi statistik, tanpa informasi yang secara langsung mengidentifikasi pengguna tertentu. Namun, laporan penggunaan yang menyatakan jumlah stiker yang dikirim dan diterima masih diberikan kepada kreator, meskipun hanya melibatkan satu stiker. Oleh karena itu, kami menemukan jika jumlah pengguna stiker sedikit, terkadang pembuat yang terdaftar dapat mengamati penggunaan stiker oleh beberapa pengguna LINE:

- Jika kreator yang terdaftar mengetahui pengguna yang mengirim dan menerima stiker
- Jika pengguna yang mengirim/menerima stiker dapat diperkirakan berdasarkan laporan.

Selain itu, informasi berikut dapat ditemukan dalam laporan penggunaan.

- Tanggal pada saat setiap stiker digunakan (*)
- Jumlah pengiriman dan penerimaan untuk setiap stiker (*)
- Jumlah pengirim dan penerima setiap stiker (*)
- Informasi negara yang terdaftar untuk pengirim dan penerima

(*) Laporan penggunaan menunjukkan berapa banyak dari setiap stiker dalam satu set yang telah dikirim dan diterima.

2. Kejadian dan tanggapan

- 18 Agustus 2014: Isu 1 dan 2 terjadi dengan dimulainya fungsi pelaporan
- 13 Mei 2022: Setelah penyelidikan internal, isu 1 dan 2 ditemukan. Laporan terkait dihentikan sebagai tindakan sementara.
- 27 Mei 2022: Pengumuman dibuat mengenai kedua masalah tersebut.

3. Pertanyaan tentang hal ini

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

<https://contact-cc.line.me/detailId/14759>

* Jika formulir pertanyaan di atas tidak berfungsi dengan baik, silakan salin URL di atas ke peramban web Anda.

Sekali lagi kami memohon maaf atas ketidaknyamanan dan kekhawatiran yang dapat dialami oleh pengguna kami dan pihak-pihak terkait.

Untuk mencegah terulangnya masalah ini, kami akan memeriksa secara menyeluruh penanganan kami atas informasi terkait komunikasi dan meninjau semua fungsi yang ada yang merujuk pada data pengguna dari LINE Creators Market.