

Notice regarding an issue in the LINE Official Account service

2022.09.30

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

Notice regarding an issue in the LINE Official Account service

We discovered an issue with the LINE Official Account service, in which some information from the previous logged-out account could be seen in the newly logged-in account when switching between accounts on the same device.

We sincerely apologize for any inconvenience.

Please note that the issue has already been resolved at the time of this notice. In addition, this issue would not have affected any user who performed the initialization of device or cleared the browser cache before sharing it with someone else.

1. Overview

The issue occurred with the mobile app and web versions of the LINE Official Account service, which allows businesses to create and manage their Official Accounts on LINE. When logging in with multiple LINE Business IDs on the same device, some information from the previous logged-out account could be seen in the newly logged-in account. That shared information consisted of some LINE Official Account usage history that was saved in the browser or on the device.

This information included emoji and sticker usage history in LINE Official Account text editors (other than chat), and Official Account's basic ID (an identifier automatically issued when creating a LINE official account)

2. Scale of occurrence

The issue occurred from December 3, 2018 to August 10, 2022.

3. Occurrence and response (Japan Time)

July 6, 2022, 1:25 pm: Issue detected via internal investigation

August 3, 2022, 2:52 pm: Measures taken to prevent information from being shared

August 10, 2022, 2:50 pm: Implemented additional measures to specific features

September 30, 2022: Made a public announcement about the details of this issue

Since it is difficult to determine exactly which users were affected by this issue, this announcement will serve as the official notification and no individuals will be contacted directly.

4. Further questions

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

<https://contact-cc.line.me/serviceId/12538>

Once again, we sincerely apologize for any concerns or inconveniences that may have occurred. We will continue to learn from this experience and work hard to prevent similar issues in the future.

LINE官方帳號異常事件說明及道歉聲明

我們發現，當用戶切換不同企業或店家的「LINE官方帳號」管理後台時，會顯示同一台裝置先前已登出帳號的部分資訊。

造成各位用戶的諸多不便，在此致上最深的歉意。

目前我們已將問題修復完畢。此外，如用戶在與其他人共用電腦前，已重新設定裝置或清除瀏覽器快取，則不受本事件影響。

1. 事件說明

當用戶以網頁形式或應用程式版登入企業或店家的「LINE官方帳號」管理後台時，當用同一台裝置切換多個LINE商用帳號進行操作時，會顯示先前已登出帳號的部分資訊，所顯示的資訊為儲存於瀏覽器或裝置中的LINE官方帳號管理後台之部分使用記錄。

這些資訊包含在LINE官方帳號管理後台（不含聊天）輸入的表情貼及貼圖之使用記錄、LINE官方帳號的基本ID（註冊LINE官方帳號時自動產生的英數字亂數識別碼）

2. 發生時間

期間：西元2018年12月3日～2022年8月10日

3. 處理時序（日本時間）

2022年7月6日 13:25 經由公司內部調查發現本事件

2022年8月3日 14:52 採取相關應對措施以停止顯示該等資訊

2022年8月10日 14:50 採取新增部分功能的措施

2022年9月30日 進行本事件的相關公告※。

※由於本公司難以識別受本事件影響的所有用戶，特此公告作為致各用戶的個別通知及最深的歉意，敬請見諒。

4. 其他疑問

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/serviceld/12538>

本次造成各位用戶的諸多不便，在此致上最深的歉意。我們將致力防止同樣的狀況再次發生。

ประกาศขอภัยและรายงานปัญหาการใช้งาน LINE Official Account

บริษัทขอแจ้งให้ทราบว่าเราได้พบปัญหาการใช้งาน LINE Official Account บริการบัญชีทางการ LINE สำหรับธุรกิจและร้านค้า เมื่อมีการเข้าสู่ระบบด้วยบัญชีหลายบัญชีบนอุปกรณ์เครื่องเดียวกัน โดยข้อมูลบางส่วนของบัญชีที่ใช้งานก่อนหน้านี้ได้ถูกแสดงบนหน้าจอของบัญชีที่เข้าสู่ระบบในภายหลัง

บริษัทใคร่ขอแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น และขอภัยเป็นอย่างยิ่งที่สร้างความกังวลและความไม่สะดวกต่อผู้ใช้ทุกท่าน

ทั้งนี้ ปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ใช้ที่รีเซ็ตอุปกรณ์หรือลบข้อมูลแคชในอุปกรณ์ดังกล่าวก่อนใช้อุปกรณ์ร่วมกับผู้อื่น จะไม่ได้รับผลกระทบจากปัญหานี้

1. รายละเอียด

ปัญหาการใช้งาน LINE Official Account บริการบัญชีทางการ LINE สำหรับธุรกิจและร้านค้า ทั้งในแอปฯ และเว็บไซต์นี้ เกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ใช้เข้าสู่ระบบด้วย LINE Business ID หลายบัญชีบนอุปกรณ์เครื่องเดียวกัน ข้อมูลบางส่วนของบัญชีที่ใช้งานก่อนหน้านี้ ถูกแสดงบนหน้าจอของบัญชีที่เข้าสู่ระบบในภายหลัง อันได้แก่ ข้อมูลบางส่วนของประวัติการใช้งาน LINE Official Account ซึ่งถูกบันทึกไว้บนเบราว์เซอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้งาน อาทิ ประวัติการใช้โมจิและสติ๊กเกอร์ระหว่างแก้ไขข้อความใน LINE Official Account (ไม่รวมแชท), Basic ID ของบัญชีทางการ (ไอดีระบุตัวตนบัญชีที่ออกให้โดยอัตโนมัติเมื่อสร้างบัญชีทางการ LINE)

2. ช่วงเวลาที่เกิดปัญหา

3 ธันวาคม 2561 ถึง 10 สิงหาคม 2565

3. ไทม์ไลน์การดำเนินการ (เวลา ณ ประเทศญี่ปุ่น)

6 กรกฎาคม 2565 เวลา 13.25 น. พบปัญหาจากการตรวจสอบภายใน

3 สิงหาคม 2565 เวลา 14.52 น. ดำเนินการแก้ไขเพื่อป้องกันข้อมูลถูกเผยแพร่ต่อ

10 สิงหาคม 2565 เวลา 14.50 น. ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมในบางฟีเจอร์

30 กันยายน 2565 ประกาศให้ทราบอย่างเป็นทางการในรายละเอียดปัญหา

* เนื่องจากปัญหาการใช้งานที่เกิดขึ้นในครั้งนี้อาจจะระบุอย่างชัดเจนถึงผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบ บริษัทฯ จึงขอใช้ประกาศนี้เป็นการชี้แจงแทนการติดต่อไปยังผู้ใช้เป็นรายบุคคล

4. ติดต่อสอบถาม

หากท่านมีข้อสงสัยหรือคำถามใดๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว โปรดติดต่อสอบถามผ่านแบบฟอร์มด้านล่าง

<https://contact-cc.line.me/serviceId/12538>

บริษัทฯ ขอภัยเป็นอย่างสูงอีกครั้งต่อความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ เราจะดำเนินการอย่างสุดความสามารถ เพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการใช้งานเช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

Permohonan Maaf dan Pemberitahuan Terkait Suatu Permasalahan Pada Layanan LINE Official Account

Kami menemukan suatu permasalahan pada layanan LINE Official Account, di mana beberapa informasi dari suatu akun yang telah keluar (log-out) dapat terlihat oleh pengguna berikutnya yang masuk (log-in) dengan akun yang berbeda saat menggunakan perangkat yang sama secara bergantian.

Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan.

Perlu kami sampaikan bahwa pada saat pemberitahuan ini dipublikasikan, permasalahan tersebut telah selesai ditangani. Sebagai tambahan, dapat kami sampaikan pula bahwa permasalahan ini tidak terjadi pada pengguna yang melakukan inisialisasi perangkat atau membersihkan singgahan (cache) pada perambahnya sebelum perangkat yang sama digunakan secara bergantian untuk akun yang berbeda.

1. Rangkuman Masalah

Permasalahan yang terjadi ditemukan pada versi web dan aplikasi dari layanan LINE Official Account yang memberikan kesempatan bagi para pengusaha untuk membuat dan mengelola Official Account-nya di LINE. Saat masuk (log-in) secara bergantian dengan menggunakan lebih dari satu akun bisnis pada suatu perangkat yang sama, beberapa informasi dari akun bisnis sebelumnya yang telah keluar (log-out) dapat terlihat oleh pengguna dengan akun bisnis berbeda yang sedang masuk. Informasi yang dapat terlihat dimaksud adalah riwayat penggunaan LINE Official Account yang disimpan pada perambah atau pada perangkat itu sendiri.

Yang termasuk ke dalam informasi yang dapat terlihat adalah riwayat penggunaan stiker dan emoji pada layanan LINE Official Account (selain obrolan), ID dasar dari Official Account (suatu pengidentifikasi yang otomatis dibuat pada saat awal membuat LINE Official Account).

2. Skala Kejadian

Permasalahan ini terjadi antara tanggal 3 Desember 2018 sampai dengan tanggal 10 Agustus 2022.

3. Kejadian dan tindak lanjut yang dilakukan (Waktu Jepang)

- 6 Juli 2022, pukul 13.25: Permasalahan ditemukan pada saat dilakukan penyelidikan internal
- 3 Agustus 2022, pukul 14.52: Tindakan dilakukan untuk mencegah tersebarnya data
- 10 Agustus 2022, pukul 14.50: Tindakan tambahan diterapkan pada fitur-fitur spesifik
- 30 September 2022: pengumuman publik* terkait rincian permasalahan dilakukan

Dikarenakan terdapatnya kesulitan dalam menentukan pengguna mana saja yang terdampak dari permasalahan ini, perlu kami sampaikan bahwa pengumuman ini adalah juga pemberitahuan resmi kepada seluruh pengguna sehingga kami tidak akan menghubungi pengguna secara terpisah.

4. Pertanyaan Lebih Lanjut

Bagi para pengguna yang memiliki pertanyaan terkait permasalahan ini mohon untuk menghubungi kami melalui Form Pengaduan berikut.

<https://contact-cc.line.me/serviceId/12538>

Kami memohon maaf sekali lagi atas ketidaknyamanan dan kekhawatiran yang dapat ditimbulkan oleh permasalahan ini. Kami akan belajar dari permasalahan ini dan senantiasa berusaha sebaik-baiknya untuk mencegah permasalahan serupa terjadi di kemudian hari.
