

Notice and apology regarding LINE chat identifiers shared with third parties

2023.02.10

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

Notice and apology regarding LINE chat identifiers shared with third parties

LINE Corporation has determined that for some services provided by entities outside of LINE Group ("third parties" hereafter) for the LINE app, we did not adequately explain to our users how certain data was being shared with those third parties. Therefore, we have stopped sharing that data with third parties as of February 6, 2023.

Through this announcement, we would like to outline the issue below, while apologizing to our users for any concern or inconvenience caused by this issue.

As of February 6, 2023, we have made it impossible for third parties to access this data. We have also requested that third parties destroy all relevant data collected. At this time, there is no indication that users have been impacted by this issue. The data concerned does not include information such as home addresses, phone numbers, email addresses, bank accounts, or credit card numbers.

1. Overview

When a user accessed certain third party services from a chat in the LINE app, the chat's internal identifier, which LINE uses to identify individual chats ("chat identifier" below*), would be sent to that service. These third party services operate over a system called "LIFF"*** in the iOS and Android versions of LINE app chats.

After internal investigation and discussion, we determined that we did not sufficiently inform our users about the sharing of chat identifiers with third parties, among other concerns, leading to a situation that was unacceptable.

2. Occurrence and response (Japan Time)

May 23, 2018: LINE began sharing chat identifiers with third parties (start of the issue)

August 22, 2022: LINE realized that the sharing of chat identifiers with third parties had been implemented differently than intended and began internal investigation thereafter

December 19, 2022: LINE determined that our users were not sufficiently informed about the sharing of chat identifiers, among other concerns

December 27, 2022: LINE informed third parties that we will stop sharing chat identifiers and made relevant requests for cooperation

February 6, 2023: LINE ended chat identifier sharing with third parties

February 10, 2023: The issue was publicly announced

3. Notice to users

The issue was resolved as of February 6, 2023. We have ended chat identifier sharing with third parties and requested that all data collected from this sharing be destroyed. No action is required on your part.

4. Inquiries regarding this matter

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

<https://contact-cc.line.me/detailId/15013>

- If you have issues with the inquiry form, please try viewing the link from a browser.

Once again, we sincerely apologize for any concern or inconvenience caused. We will continue to learn from these events and make our best efforts to prevent similar issues in the future.

*LINE assigns identifier codes to chats in the app, whether they are one-on-one chats with friends, "bot" chats with LINE official accounts, or group chats with multiple friends. Each chat has an identifier, which is unique to each third party. If a user began using a third-party service from one of their chats, the third party would have been able to use our public API to acquire the identifier for that chat. Using this identifier, a third party with multiple service users could determine which users shared a common group chat. Note that these identifiers can only be used to distinguish between different chats. They cannot be used to read the content of chats or allow the holder to enter a chat.

**LIFF (LINE Front-end Framework) is the platform LINE uses to display web apps. Developers use this framework to deliver a wide range of services and functionality on the LINE app. See the LINE Developers site for details: <https://developers.line.biz/en/docs/liff/overview/>

LINE聊天室識別資訊連動至第三方的相關說明及道歉啟事

關於本公司及本公司集團子公司以外的企業等（以下稱「第三方」）在「LINE」應用程式內提供的部分服務，由於過去針對連動至第三方的部分資料對用戶提供的說明有所不足，因此本公司已停止將上述資料與第三方連動。

造成各位用戶的諸多不便，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2023年2月6日採取防止第三方取得上述資料的應對處理，並要求第三方捨棄所取得的資料。目前尚未出現任何對用戶造成影響的問題狀況。同時，上述資料並不包含地址、電話號碼、電子郵件帳號、銀行帳戶、信用卡卡號等資料。

1. 發生的問題說明

當用戶於「LINE」應用程式的聊天室中使用第三方所提供的部分服務時，本公司會將用以識別該聊天室的內部識別資訊（以下稱「聊天室識別資訊」）（※1）提供予該服務。上述服務於iOS及Android版本「LINE」應用程式的聊天室中以「LIFF（※2）」架構運行服務。

本公司內部針對此聊天室識別資訊的管理進行相關調查及檢討後，發現有關聊天室識別資訊連動至第三方等狀況對用戶提供的說明有所不足（下稱「本問題」）。

2. 處理過程及時序

2018年5月23日 開始與第三方連動聊天室識別資訊（本問題發生）

2022年8月22日 本公司內部發現將聊天室識別資訊連動至第三方的執行方式與預期的作業有所不同，開始進行調查

2022年12月19日 發現針對連動聊天室識別資訊至第三方的相關說明提供給用戶的資訊並不完整

2022年12月27日 要求第三方採取停止連動聊天室識別資訊相關的應對處理

2023年2月6日 停止與第三方連動聊天室識別資訊

2023年2月10日 公告本問題

3. 給用戶的注意事項

本公司已於2023年2月6日停止與第三方連動聊天室識別資訊，並要求第三方捨棄取得的資料，因此用戶不需針對本問題採取任何相關應對處理。

4. 本問題的諮詢窗口

若對本次發生的問題有任何疑問，請透過以下窗口與我們聯絡。

<https://contact-cc.line.me/detailId/15013>

※若無法成功瀏覽上述頁面，請使用網頁瀏覽器開啟上方網址。

本次造成各位用戶的諸多不便，本公司在此致上最深的歉意。我們已針對本問題於公司內部進行深度檢討，並致力防止同樣的狀況再次發生。

※1 聊天室識別資訊為顯示「LINE」應用程式中的好友、LINE官方帳號等自動程式，以及與多位好友的聊天室等之識別資訊。每個聊天室會有其專屬的識別資訊，但該識別資訊於每個第三方服務皆不同，且當用戶開始在聊天室使用第三方的服務時，第三方便可透過本公司的公開API取得此識別資訊。透過使用此識別資

訊，第三方可辨識出使用其服務的多位用戶位於同一個聊天室內。此外，此識別資訊僅可用於識別聊天室，並無法透過聊天室識別資訊讀取聊天內容或加入聊天室。

※2 LIFF（LINE Front-end Framework）為本公司用以在「LINE」應用程式呈現網頁程式的開發框架，開發人員可透過此框架向「LINE」應用程式的用戶提供各種服務及功能。如需詳細說明，請參閱LINE Developers網站（<https://developers.line.biz/en/docs/liff/overview/>）。

ประกาศและขอภัยเกี่ยวกับการเชื่อมต่อข้อมูลตัวบ่งชี้ห้องแชท LINE ไปยังบุคคลที่สาม

บริษัทขอแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับบริการบางส่วนในแอป LINE ซึ่งให้บริการโดยบริษัทอื่นที่ไม่ใช่ LINE และบริษัทในกลุ่มบริษัท (จากนี้เรียกว่า "บุคคลที่สาม") เนื่องจากบริษัทพบว่าการแจ้งต่อผู้ใช้อย่างไม่เพียงพอ เกี่ยวกับการเชื่อมต่อข้อมูลบางส่วนจากบริษัทของเราไปยังบุคคลที่สาม บริษัทจึงได้ระงับการเชื่อมต่อข้อมูลดังกล่าวไปยังบุคคลที่สามแล้ว ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566

เราขอแจ้งให้ท่านทราบเกี่ยวกับกรณีนี้ดังรายละเอียดด้านล่าง และขอภัยเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ใช้ทุกท่านเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566 เราได้ดำเนินการเพื่อไม่ให้นักบุคคลที่สามได้เข้าถึงข้อมูลในกรณีนี้แล้วและได้ร้องขอต่อบุคคลที่สามให้ทำลายข้อมูลที่ได้รับไปแล้ว โดยในขณะนี้ยังไม่พบว่าการส่งผลกระทบต่อผู้ใช้แต่อย่างใด ทั้งนี้ ข้อมูลในกรณีนี้ไม่มีข้อมูลต่อไปนี้อยู่ด้วย: ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, อีเมล, หมายเลขบัญชีธนาคาร และหมายเลขบัตรเครดิต

1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เมื่อผู้ใช้ใช้บริการบางส่วนในห้องแชทภายในแอป LINE ที่ให้บริการโดยบุคคลที่สามจะมีการเชื่อมต่อข้อมูลตัวบ่งชี้สำหรับใช้งานภายในเพื่อบ่งชี้ห้องแชทที่เกี่ยวข้อง (จากนี้เรียกว่า "ตัวบ่งชี้ห้องแชท") (*1) จากบริษัทของเราไปยังบริการอื่นๆ บริการเหล่านี้ได้แก่บริการที่ทำงานบนระบบ "LIFF" (*2) ที่ห้องแชทในแอป LINE สำหรับระบบปฏิบัติการ iOS และ Android

จากการสำรวจและตรวจสอบภายในบริษัทเกี่ยวกับการใช้งานตัวบ่งชี้ห้องแชท เราได้พิจารณาว่าบริษัทมีการอธิบาย ให้ผู้ใช้ทราบไม่เพียงพอเกี่ยวกับการที่ข้อมูลตัวบ่งชี้ห้องแชทถูกเชื่อมต่อไปยังบุคคลที่สาม (จากนี้เรียกว่า "เหตุการณ์นี้")

2. สถานการณ์และการดำเนินการ (เวลาญี่ปุ่น)

23 พฤษภาคม 2561 เริ่มการเชื่อมต่อข้อมูลตัวบ่งชี้ห้องแชทไปยังบุคคลที่สาม (จุดเริ่มต้นเหตุการณ์นี้)

22 สิงหาคม 2565 บริษัททราบว่ามีการเชื่อมต่อข้อมูลตัวบ่งชี้ห้องแชทไปยังบุคคลที่สามมีการทำงานต่างจากที่คาดการณ์ไว้จึงเริ่มทำการสืบสวนเหตุการณ์

19 ธันวาคม 2565 บริษัทพิจารณาว่ามีการอธิบายให้ผู้ใช้ทราบไม่เพียงพอเกี่ยวกับการเชื่อมต่อข้อมูลตัวบ่งชี้ไปยังบุคคลที่สาม

27 ธันวาคม 2565 บริษัทแจ้งให้บุคคลที่สามทราบเกี่ยวกับการระงับการเชื่อมต่อข้อมูลตัวบ่งชี้ห้องแชทและร้องขอให้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

6 กุมภาพันธ์ 2566 บริษัทระงับการเชื่อมต่อข้อมูลตัวบ่งชี้ห้องแชทไปยังบุคคลที่สาม

10 กุมภาพันธ์ 2566 ประกาศให้ทราบถึงเหตุการณ์นี้

3. ประกาศสำหรับผู้ให้บริการ

ในวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566 เราได้แก้ไขเหตุการณ์นี้ ซึ่งได้ระงับการเชื่อมต่อข้อมูลตัวบ่งชี้ห้องแชทไปยังบุคคลที่สาม และได้ร้องขอให้ทำลายข้อมูลที่ได้รับไปแล้ว ทั้งนี้ ผู้ใช้ไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์นี้

4. ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับเหตุการณ์นี้

หากท่านมีข้อสงสัยใดๆ โปรดติดต่อเราผ่านแบบฟอร์มติดต่อสอบถามด้านล่าง

<https://contact-cc.line.me/detailId/15013>

* หากท่านคลิกลิงก์ด้านบนแล้วไม่สามารถเปิดหน้าแบบฟอร์มติดต่อสอบถามได้ กรุณาคัดลอกลิงก์ไปเปิดบนเบราว์เซอร์

LINE ขอภัยผู้ใช้ทุกท่านอีกครั้งต่อข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ เราจะพัฒนาบริการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก

*1 ตัวบ่งชี้ห้องแชท คือตัวบ่งชี้ที่ทำหน้าที่ระบุห้องแชทกับเพื่อน ห้องแชทกับบอตของบัญชีทางการ LINE และห้องแชทกับเพื่อนจำนวนหลายคนภายในแอป LINE ระบบนี้จะให้ข้อมูลตัวบ่งชี้ห้องแชทเดียวกันสำหรับผู้ใช้ที่อยู่ในห้องแชทเดียวกันแก่บุคคลที่สามแต่ละรายด้วยหมายเลขที่ต่างกัน เมื่อผู้ใช้เริ่มใช้บริการของบุคคลที่สามจากในห้องแชท บุคคลที่สามจะสามารถรับตัวบ่งชี้นี้ได้ผ่านทาง API ที่ทางบริษัทเปิดให้ใช้ ตัวบ่งชี้ห้องแชทนี้จะทำให้บุคคลที่สามทราบได้ว่าผู้ใช้หลายคนที่ใช้บริการนั้นเป็นสมาชิกอยู่ในห้องแชทเดียวกัน ทั้งนี้ ตัวบ่งชี้นี้จะถูกใช้เพื่อบ่งชี้ห้องแชทเท่านั้น ไม่สามารถใช้ตัวบ่งชี้ห้องแชทเพื่อดูเนื้อหาการแชทหรือเข้าร่วมในแชทนั้นได้

*2 LIFF (LINE Front-end Framework) คือแพลตฟอร์มของเว็บแอปที่บริษัทให้บริการ นักพัฒนาจะใช้ระบบนี้ในการให้บริการต่างๆ แก่ผู้ใช้ของแอป LINE ท่านสามารถดูคำอธิบายอย่างละเอียดได้ที่เว็บไซต์ LINE Developers (<https://developers.line.biz/en/docs/liff/overview/>)

Dengan ini kami sampaikan bahwa terdapat beberapa layanan yang disediakan oleh pihak ketiga di luar grup usaha LINE (untuk selanjutnya disebut “Pihak Ketiga”) untuk aplikasi LINE, dan kami belum memberikan penjelasan secara lengkap kepada para pengguna LINE bagaimana beberapa data tertentu dibagikan kepada Pihak Ketiga. Untuk itu, kami telah menghentikan pembagian data dimaksud dengan Pihak Ketiga sejak tanggal 6 Februari 2023.

Melalui pemberitahuan ini, kami hendak menjelaskan permasalahan dimaksud dan memohon maaf kepada para pengguna LINE atas kekhawatiran maupun ketidaknyamanan yang mungkin ditimbulkan.

Pada tanggal 6 Februari 2023, kami telah menghentikan pembagian data dimaksud kepada Pihak Ketiga. Kami juga telah meminta kepada Pihak Ketiga untuk memusnahkan seluruh data terkait yang sudah dikumpulkan sebelumnya. Pada saat ini, perlu kami sampaikan bahwa tidak terdapat pengguna LINE yang terdampak dari permasalahan tersebut. Data terkait yang dimaksud tidak termasuk alamat tempat tinggal, nomor telepon, alamat email, rekening bank atau nomor kartu kredit.

1. Gambaran Umum

Pada saat pengguna menggunakan suatu layanan tertentu yang disediakan oleh Pihak Ketiga pada ruang obrolan di aplikasi LINE, maka pengidentifikasi internal yang digunakan oleh LINE untuk mengidentifikasi ruang obrolan individu (selanjutnya disebut dengan “Pengidentifikasi Ruang Obrolan”), akan dikirimkan ke layanan dimaksud. Layanan yang disediakan Pihak Ketiga tersebut berjalan pada sistem yang disebut LIFF** pada aplikasi LINE untuk iOS dan Android.

Setelah kami melakukan investigasi dan diskusi secara internal, kami menyimpulkan bahwa, di antara permasalahan lainnya, kami belum menginformasikan secara lengkap kepada para pengguna LINE sehubungan dengan pembagian Pengidentifikasi Ruang Obrolan dengan Pihak Ketiga.

2. Riwayat Kejadian dan Penanganan (waktu Jepang)

23 Mei 2018: LINE mulai berbagi Pengidentifikasi Ruang Obrolan dengan Pihak Ketiga (awal permasalahan)

22 Agustus 2022: LINE menyadari bahwa pembagian Pengidentifikasi Ruang Obrolan dengan Pihak Ketiga yang dijalankan tidak sesuai dengan yang kami maksud di awal dan kami memulai investigasi secara internal atas permasalahan dimaksud

19 Desember 2022: Kami menyimpulkan bahwa para pengguna LINE, di antara permasalahan lainnya, belum diinformasikan secara lengkap tentang pembagian Pengidentifikasi Ruang Obrolan

27 Desember 2022: Kami menginformasikan kepada Pihak Ketiga bahwa LINE akan menghentikan pembagian Pengidentifikasi Ruang Obrolan dan meminta Pihak Ketiga untuk dapat bekerjasama dengan baik

6 Februari 2023: LINE menghentikan pembagian Pengidentifikasi Ruang Obrolan dengan Pihak Ketiga

10 Februari 2023: LINE mempublikasikan pemberitahuan terkait permasalahan ini

3. Pemberitahuan kepada Para Pengguna

Permasalahan yang dimaksud telah diselesaikan pada tanggal 6 Februari 2023. Kami telah menghentikan pembagian Pengidentifikasi Ruang Obrolan dengan Pihak Ketiga dan meminta Pihak Ketiga untuk memusnahkan data yang diperoleh dari pembagian Pengidentifikasi Ruang Obrolan sebelumnya. Para pengguna tidak perlu melakukan apapun sehubungan dengan hal ini.

4. Pertanyaan Sehubungan dengan Permasalahan Ini

Para pengguna yang mempunyai pertanyaan terkait permasalahan ini, mohon untuk menghubungi kami melalui tautan berikut ini.

<https://contact-cc.line.me/detailld/15013>

(jika tautan di atas tidak berfungsi dengan baik, silakan masukkan tautan di atas pada browser untuk membukanya)

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

*LINE menggunakan kode pengidentifikasi pada ruang obrolan di aplikasi, baik pada obrolan individu, obrolan dengan “bot” dari akun resmi LINE, atau obrolan di grup. Setiap obrolan mempunyai pengidentifikasi yang berbeda untuk setiap Pihak Ketiga. Saat pengguna mulai menggunakan suatu layanan Pihak Ketiga dari salah satu dari percakapannya, maka Pihak Ketiga yang dimaksud dapat memperoleh Pengidentifikasi Ruang Obrolan tersebut dengan menggunakan API publik kami. Pengidentifikasi Ruang Obrolan ini kemudian dapat digunakan oleh Pihak Ketiga yang memiliki banyak pengguna untuk mengetahui pengguna mana saja yang berada di ruang obrolan yang sama. Perlu kami sampaikan bahwa pengidentifikasi dimaksud hanya dapat digunakan untuk membedakan ruang obrolan dan tidak dapat digunakan untuk membaca isi obrolan atau memberikan akses kepada Pihak Ketiga untuk bergabung ke ruang obrolan.

**LIFF (LINE Front-end Framework), adalah platform yang digunakan oleh LINE untuk menampilkan aplikasi web. Para pengembang menggunakan LIFF sebagai kerangka untuk memberikan beragam jenis layanan dan fungsi pada aplikasi LINE. Guna mengetahui rincian selengkapnya, silahkan merujuk pada situs LINE Developers: <https://developers.line.biz/en/docs/liff/overview/>