

一、LINE帳號被盜案件簡易處理程序

1. 請被害人上LINE網頁，填寫問題反應表

➤凍結帳號

➤取回帳號(說明如後)

2. 請被害人通知好友LINE帳號被盜，避免受騙

3. 詢問被害人LINE帳號被盜原因，以下列舉：

➤代收簡訊

➤LINE帳號綁電子信箱帳號、密碼

➤其他

4. 聯繫本局刑事資訊科設法查明犯罪嫌疑人之IP登入登出資料

5. 追查IP來源

附表：LINE網頁填寫說明

1. 登入官網(<https://contact.line.me/zh-%20hant/>)



The screenshot shows the LINE contact form interface. At the top, there is a green header with the LINE logo on the left and "常見問題" and "中文(繁体)" on the right. The main content area is titled "問題反應表" (Problem Response Table). Below the title, there is a paragraph of instructions: "請依序回答以下全部內容後回覆給我們。我們可能無法直接回覆您的問題，但我們會盡力調查所有內容並及時解決。請盡量附上所有可以確認問題內容的圖片(截圖)。為了調查詳細原因，將有可能需要您另外提供資訊。"

Below the instructions, there are four dropdown menus for filtering: "發生問題的裝置" (Device where the problem occurred), "服務類別" (Service category), "問題類別" (Problem category), and "細項" (Details).

There is a text input field for "請提供可與您聯絡的電子信箱" (Please provide an email address we can contact you at). Below this field, there is a note: "請確認您的郵件信箱能夠接收來自[@linecorp.com]的郵件。"

There is a "夾帶" (Attachments) button. To its right, there are two bullet points: "·系統最多可供您夾帶3筆檔案(檔案須為JPEG、GIF、PNG、BMP、PDF格式)·" and "·每筆檔案最多可為2MB·".

At the bottom, there is a paragraph of privacy policy information: "我們將遵照[隱私政策](#)使用您在「與我們聯絡」中所填寫的資訊。此外，為了順利解決您的問題，您所填寫的資訊將會共享給LINE各分公司。請先同意後再傳送問題。"

At the very bottom, there is a large green "傳送" (Send) button.

2. 填寫反映事由

- 選擇發生問題的裝置：手機Android、手機Iphone。。。等裝置
- 選擇服務類別：LINE
- 選擇問題類別：帳號
- 選擇細項：我的帳號被陌生人盜用
- 填寫可連絡的電子郵件
- 選擇國家
- 輸入電話號碼
- 填寫於LINE設定的信箱
- 填寫帳號被他人盜用的詳細理由
- 填寫發生問題的LINE帳號基本資訊
- 填寫問題發生的日期及時間

問題反應表

請依序回答以下全部內容後回覆給我們。
我們可能無法直接回覆您的問題，但我們會盡力調查所有內容並及時解決。
請盡量附上所有可以確認問題內容的圖片（截圖）。為了調查詳細原因，將有可能需要您另外提供資

Android LINE 帳號 我的帳號被陌生...

請提供可與您聯絡的電子信箱
請確認您的郵件信箱能夠接收來自@linecorp.com的郵件。

台灣 Taiwan 請輸入電話號碼 您於LINE設定的信箱

1) 您認為帳號被他人盜用的詳細理由

- 朋友告訴我「你的帳號被盜了」
- 我告訴朋友（或不明人士）自己的電話號碼跟認證碼
- 我什麼都沒做，但LINE卻突然不能用了
- 其他

請盡可能詳細填寫。

2) 發生問題的LINE帳號基本資訊

電話號碼：
設定的電子郵件帳號：
手機型號：

3) 問題發生的日期及時間

例如：2月26日 12點左右

3. 通知親友，勿信被盜帳號

送出問題反映表後，請將您的案件編號記下，在未取回帳號之前，通知親友不用理會後續訊息，甚至勿隨意提供任何資料予被盜用帳號。

4. 取回帳號

客服人員收到您的需求後，將透過您指定的郵件信箱與您聯繫，告知處理情形，必要時客服人員可能需進一步確認案件狀況，詢問其所需資料，以完成帳號取回程序。

二、手機通訊APP現場取證簡易處理程序

1. 手機先開啟飛航模式
2. 取得手機密碼或圖形鎖
3. 檢視手機內相關通訊紀錄，可先拍照取證
4. 使用電腦連結手機取出通訊APP(LINE、WeChat等)通訊紀錄
5. 手機送實驗室做進階取證

已將LINE官網連結置放於165網頁，請上網利用。