

Notice regarding the defect of “Share Setting” of Friends in Timeline during certain period of time

2020.07.20

We regret to inform you that there was a defect in LINE Timeline where “Share Setting” of Friends did not accurately reflect users' settings, which occurred from April 29, 2020 to May 4, 2020 due to a system settings failure. This defect was resolved by 15:00 on May 4, 2020, and has not reoccurred outside of the period stated above.

If a user believes that a similar issue occurred during a period other than the period mentioned above , please check the privacy settings to see if the Timeline is set as ""public"" at the time of posting.

The details of this impact is as follows:

■ Content of the defect

Affected Period: from April 29, 2020 17:00 to May 4, 2020 15:00 (UTC+9)

With regards to users' posts shared to Friends, if a Friend of an affected user described below accessed such post via a user's home tab*1, such Friends who should have been excluded from access had been able to view such posts and add comments or "liked" them

*1 An individual page for each Friend displayed by tapping the icon and displayed name from the Friends list on a user's home tab

■ Affected users

- Newly added Friends while the “Allow new friends” function was turned off (users who added Friends to the "excluded" list)
- Users who added Friends during the affected period while the "Allow new friends" button was turned off (user whose "excluded" list was automatically renewed)

■ Affected posts

- All posts made by the above specified users that were shared with Friends under ""share setting."" (This includes posts made before the affected period)

Friends who had access to the post *2

- Friends who were manually added to the "excluded" list in "share setting" by a user during the affected period
- "Friends" who were newly added while the user had the "Allow new friends" button turned off during the affected period

*2 Friends who were added to the "excluded" list before the affected period were not affected, even during the affected period (the "excluded" list was reflected correctly during this time).

■ Breakdown of the affected users by country/region

Japan: 36,840 Taiwan: 41,698 Thailand: 64,301 Indonesia: 5,617

Total: 148,456

■ Individual notices

At the time of the announcement of this notice, we have individually contacted and notified the affected users.

Japan: June 5

Indonesia: June 5

Taiwan: July 20

Thailand: July 20

■ Our correspondence after discovering the defect

After discovering the defect, we took immediate corrective action (15:00 on May 4, 2020).

Since then, we have contacted and issued an apology to the affected users to the extent possible.

However, it was difficult to inform all of the affected users individually due to technical difficulties in accurately identifying the affected users, and since some users had already withdrawn from the service.

For these users, we are providing this notice in place of an individual notice.

On the other hand, we have not contacted users who were affected as viewers due to difficulties in identifying individual viewers. If you see any post that appears to be a mistake in the privacy setting during the above mentioned affected period, or if posts by a specific Friend is no longer accessible after May 4, it may be caused by an unintentional publication of a post caused by this defect.

Although we are not able to address individual cases as to why certain users could not view timeline posts, the information provided in this notice can be used as reference.

■ Cause and prevention of recurrence

This defect was caused by settings failure during a system migration.

As a result, new additions to the ""excluded"" list was not reflected accurately and the old ""excluded"" list was still used during the above mentioned period. Going forward we intend to prevent recurrence of this issue by strengthening the control system when setting the system .

■ Correspondence in chronological order

- On April 29, 2020: received first inquiry from a user
- On May 4, 2020: identified the cause and corrected the defect
- On June 5, 2020: sent individual notification to affected users in Japan and Indonesia
- On July 3, 2020: posted this notice
- On July 20, 2020: sent individual notices to affected users in Taiwan and Thailand
- On July 20, 2020: added the above content to individual notices.

■ Inquiry regarding this matter

We apologize for this inconvenience. As described above, it took time for us to take into account applicable laws and customs of each affected countries/regions and to identify the scope of this defect. As a result, there was a delay in informing users about this defect.

For any inquiries, please contact us via the inquiry form below.

<https://contact-cc.line.me/detailId/13569>

■ Update history

2020-07-20: Added number of impacted users in chronological order. Thai version released.

2020-07-03: The first edition in Japanese, English and Chinese version released.

<https://linecorp.com/en/security/article/305>

有關LINE貼文串「公開範圍設定」 異常之公告

我們很遺憾的通知您，LINE貼文串發生功能異常情形，導致其中一項「公開範圍設定」，無法準確反映部分用戶的設定。於臺灣時間2020年4月29日發現問題後，我們立即採取了修正措施，並於2020年5月4日14:00 排除這項問題，並未曾再次發生。

如用戶認為在上述期間之外仍發生類似的問題，建議應檢查隱私設定，以查看LINE貼文串的貼文是否設定為「公開」。

有關該問題的詳細資訊，請參閱如下：

詳細資訊

影響期間：2020年4月29日至2020年5月4日14:00（台灣時間）

關於LINE貼文串的貼文之「公開範圍設定」，用戶應能將貼文排除特定好友，使其無法觀看、留言或按讚。然而，在上述期限內，原應被排除於貼文公開名單的好友，仍可透過主頁*1觀看用戶的貼文。

*1個人的貼文串貼文，可於用戶「主頁」中的好友名單，透過點擊用戶個人照片或顯示名稱來查看。

■ 影響對象

- 將「自動向新好友公開」選項關閉後，新增好友的用戶（包括將好友設定為「非公開」名單的用戶）
- 在受影響的期間內，將「自動向新好友公開」選項關閉的情況下，仍新增好友的用戶（其「非公開」好友名單原應遵循前述設定的用戶）

■ 影響貼文

- 由上述特定用戶於「公開範圍設定」下分享的所有貼文（包括受影響期間前所發布之貼文）。

具備貼文觀看權限的好友*2

- 在上述受影響期間內，由用戶手動加入「公開範圍設定」的「非公開」名單之好友。
- 在上述受影響期間內，用戶將「自動向新好友公開」選項關閉，後續所新增的好友。

*2在上述受影響期間前，由用戶加入至「非公開」名單的好友，將不受其影響（意即「非公開」名單功能在這段期間仍正常運作）。

■按國家/地區劃分之受影響用戶

日本：36,840名

台灣：41,698名

泰國：64,301名

印尼：5,617名

全球總數：148,456名

■個別通知

在發佈此公告時，我們已單獨聯繫與通知受影響的用戶。

日本：2020年6月5日

印尼：2020年6月5日

泰國：2020年7月20日(TBC)

台灣：2020年7月20日(TBC)

■發現問題後的應對舉措

在發現問題之後，我們立即採取了修正措施（於臺灣時間2020年5月4日14:00完成修復）。自那時起，我們已盡力聯繫並向所有受影響的用戶表達深切歉意。

然而，由於精準的辨識受到影響的用戶，在技術方面確有困難，且部分用戶已退出服務，故甚難逐一通知所有受影響的用戶。對於這些用戶，我們提供此份通知以替代個人通知。

針對原先不應看到相關貼文的用戶，由於其權益未損、且辨識方面同樣存有技術問題，故未主動與他們聯繫。如用戶在受影響的時期內，得以看到他們本不應看到的貼文，或於5月4日後不再可查看特定好友的貼文，則可能因該問題導致貼文發布失常。

儘管我們無法解決關於特定用戶無法瀏覽貼文串貼文的情形，不過本公告中提及的相關資訊應可做為實用的參考資料。

■發生原因以及預防之舉

此錯誤是由系統遷移期間設置失敗所引起的，結果在用戶的「非公開」名單中，並未正確反映新的內容，且於上述期間仍繼續使用舊版的「非公開」名單。未來，我們預計在設置系統時，加強控制系統以防止此問題再度發生。

■該事件發展時序

- 2020年4月29日 – LINE接收首位用戶詢問
- 2020年5月4日 – 釐清造成問題的原因並修正錯誤
- 2020年6月5日 – 於日本、印尼市場向受影響的用戶個別發送通知訊息
- 2020年7月3日 – 發佈此份公告
- 2020年7月20日 – 於台灣市場向受影響的用戶個別發送通知訊息
- 2020年7月20日 – 於此份公告新增上述內容

■關於該事件之聲明

對於此事件所帶來的任何不便，我們深表歉意。如同上述，我們花費一些時間將每個受影響國家/地區的適用法律與文化習慣納入評估及考慮，並確定此問題的影響範圍，故在通知用戶方面造成延遲的情形。

如有任何疑問，請通過以下表格與我們聯繫。

<https://contact-cc.line.me/detailId/13569>

■更新紀錄

2020年7月20日 – 按時間順序增加受影響用戶的數量；泰文版公告發布。

2020年7月3日 – 以日文、英文和中文發佈第一版公告。

<https://linecorp.com/en/security/article/305>

แจ้งเตือนข้อขัดข้องทางเทคนิคการตั้งค่าการแชร์โพสต์บนไทม์ไลน์

เราขอแจ้งให้ทราบถึงข้อขัดข้องทางเทคนิคของระบบการตั้งค่าการแชร์โพสต์บน LINE ไทม์ไลน์ ที่แสดงผลไม่ตรงกับการตั้งค่าจริงของผู้ใช้งาน ณ ช่วงวันที่ 29 เมษายน ถึงวันที่ 4 พฤษภาคม 2563 ซึ่งข้อขัดข้องนี้ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วเมื่อเวลา 15.00 น. ของวันที่ 4 พฤษภาคม 2563 โดยไม่พบปัญหานอกช่วงเวลาดังกล่าว

หากผู้ใช้งานยังคงประสบปัญหาการใช้งาน กรุณาตรวจสอบการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวเพื่อตรวจสอบว่าท่านได้ตั้งค่าการแชร์โพสต์ไทม์ไลน์ของท่านเป็น 'สาธารณะ' หรือไม่

รายละเอียดข้อขัดข้องทางเทคนิคที่เกิดขึ้น มีดังต่อไปนี้:

■รายละเอียด

ระยะเวลา: วันที่ 29 เมษายน 2563 เวลา 17.00 น. ถึง วันที่ 4 พฤษภาคม 2563 เวลา 15.00 น. (UTC+9)

ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น: เพื่อนของผู้ใช้งานที่ถูกตั้งค่า "ไม่แชร์โพสต์" บนไทม์ไลน์ จะสามารถเข้าถึงโพสต์บนไทม์ไลน์ได้จากหน้าหลัก (home tab*1) โดยสามารถมองเห็นโพสต์และแสดงความคิดเห็น หรือกดไลค์โพสต์นั้นๆ ได้

*1 หน้าหลักหรือหน้า Home ที่แสดงรายชื่อเพื่อนใน LINE โดยผู้ใช้งานสามารถดูโปรไฟล์เพื่อนแต่ละคนโดยกดที่ไอคอนและชื่อของเพื่อนจากลิสต์รายการที่โฉบบนหน้านี้ได้

■ผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบ

- เพื่อนที่เพิ่มเข้ามาใหม่ ในขณะที่ผู้ใช้งานปิดฟังก์ชัน “แชร์โพสต์กับเพื่อนใหม่โดยอัตโนมัติ” (ผู้ใช้งานที่ถูกเพิ่มไปในรายการ "ไม่แชร์โพสต์")
- ผู้ใช้งานที่เพิ่มเพื่อนในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ในขณะที่ปิดฟังก์ชัน “แชร์โพสต์กับเพื่อนใหม่โดยอัตโนมัติ” (ผู้ใช้งานที่อยู่ในรายการ "ไม่แชร์โพสต์" จะถูกอัปเดตอัตโนมัติ)

■โพสต์ที่ได้รับผลกระทบ

- โพสต์ที่สร้างโดยผู้ใช้งานข้างต้น และมีการตั้งค่า "การแชร์โพสต์" (รวมถึงโพสต์ที่สร้างก่อนช่วงเวลาที่เกิดข้อขัดข้อง)

เพื่อนที่สามารถเข้าถึงโพสต์ได้ *2

- เพื่อนที่อยู่ในรายการ "ไม่แชร์โพสต์" ที่ผู้ใช้งานตั้งค่า "การแชร์โพสต์" ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว
 - เพื่อนที่เพิ่มเข้ามาใหม่ในขณะที่ผู้ใช้งานปิดฟังก์ชัน "แชร์โพสต์กับเพื่อนใหม่โดยอัตโนมัติ" ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว
- *2 เพื่อนที่อยู่ในรายการ "ไม่แชร์โพสต์" ก่อนช่วงเวลาระยะเวลาดังกล่าว จะไม่ได้รับผลกระทบจากข้อขัดข้องทางเทคนิคนี้แต่อย่างใด (แม้ในช่วงระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องด้วยก็ตาม)

■ ผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบแบ่งตามประเทศ/ภูมิภาค

ญี่ปุ่น: 36,840 ไต้หวัน: 41,698 ไทย: 64,301 อินโดนีเซีย: 5,617

รวม: 148,456

■ แจ้งเตือนรายบุคคล

ก่อนการประกาศแจ้งเตือนนี้ เราได้มีการติดต่อและแจ้งเตือนผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบเป็นรายบุคคล

"ญี่ปุ่น: 5 มิถุนายน

อินโดนีเซีย: 5 มิถุนายน

ไต้หวัน: 20 กรกฎาคม

ไทย: 20 กรกฎาคม"

■ การดำเนินการภายหลังพบข้อขัดข้อง

ภายหลังจากพบข้อขัดข้องทางเทคนิค เราดำเนินการแก้ไขในทันที (วันที่ 4 พฤษภาคม 2563 เวลา 15.00 น.)

จากนั้น เราได้ติดต่อและขออภัยต่อผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบ

อย่างไรก็ตาม การแจ้งเตือนผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบเป็นรายบุคคลเป็นเรื่องที่กระทำได้ยาก เนื่องด้วยข้อจำกัดทางเทคนิคในการระบุยืนยันตัวตน และผู้ใช้งานบางท่านได้มีการยกเลิกการใช้บริการแล้ว

เราจึงออกประกาศนี้แทนการแจ้งเตือนรายบุคคล

ทั้งนี้ เราไม่ได้ติดต่อผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบในฐานะผู้ชม เนื่องด้วยข้อจำกัดทางเทคนิคในการระบุยืนยันตัวตนเช่นเดียวกัน หากคุณสังเกตเห็นโพสต์ที่ผิดปกติอันเกี่ยวเนื่องกับกรณีนี้ในช่วงเวลาดังกล่าว หรือไม่สามารถเข้าถึงโพสต์ของเพื่อนหลังจาก 4 พฤษภาคม สาเหตุอาจเกิดจากข้อขัดข้องทางเทคนิคของการตั้งค่า ""การแชร์โพสต์"" บนไทม์ไลน์ได้

ถึงแม้ว่าเราจะไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดกรณีที่ผู้ใช้งานบางท่านไม่สามารถเข้าถึงโพสต์บนไทม์ไลน์ เป็นรายบุคคลได้ แต่ข้อมูลการแจ้งเตือนด้านบนนี้สามารถนำไปใช้เพื่ออ้างอิงได้เช่นเดียวกัน

■ สาเหตุและการป้องกันในอนาคต

ข้อขัดข้องทางเทคนิคนี้เกิดจากความผิดพลาดในการตั้งค่าระหว่างการย้ายระบบ เป็นเหตุให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการตั้งค่า "ไม่แชร์โพสต์" โดยการตั้งค่าเดิมยังคงอยู่ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุข้อขัดข้องเช่นนี้ขึ้นอีก เราจะเพิ่มการควบคุมระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในระหว่างการเปลี่ยนแปลงใดๆ

■ ลำดับเหตุการณ์

- 29 เมษายน 2563: ได้รับคำร้องเรียนแรกจากผู้ใช้งาน
- 4 พฤษภาคม 2563: ระบุสาเหตุและเริ่มดำเนินการแก้ไข
- 5 มิถุนายน 2563: ส่งการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบเป็นรายบุคคลในประเทศญี่ปุ่นและอินโดนีเซีย
- 3 กรกฎาคม 2563: โพสต์ประกาศการแจ้งเตือนนี้
- X กรกฎาคม 2563: ส่งการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้อีกที่ได้รับผลกระทบเป็นรายบุคคลในไต้หวันและไทย
- X กรกฎาคม 2563: เพิ่มเนื้อหาด้านบนลงในการแจ้งเตือนรายบุคคล

■ การสอบถามเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว

เราขอภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นข้างต้น เนื่องด้วยการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยืนยันรายละเอียดโดยคำนึงถึงกฎระเบียบของแต่ละประเทศ/ภูมิภาคที่ได้รับผลกระทบเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแจ้งข้อขัดข้องให้แก่ผู้ใช้งาน

หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อเราโดยกรอกแบบฟอร์มด้านล่าง

<https://contact-cc.line.me/detailId/13569>

■ ประวัติการอัปเดต

2020-07-20: เพิ่มข้อมูลจำนวนผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบโดยเรียงลำดับตามเวลา พร้อมประกาศแจ้งเตือนเวอร์ชันภาษาไทย

2020-07-03: ประกาศแจ้งเตือนแรกในเวอร์ชันภาษาญี่ปุ่น อังกฤษ และจีน

<https://linecorp.com/en/security/article/305>