

Notice regarding an issue with the “Share settings” function on LINE VOOM

2022.01.12

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

Notice regarding an issue with the “Share settings” function on LINE VOOM

We have identified an issue on LINE VOOM involving some users’ “Share settings” function. The posting’s visibility was affected. We have taken action regarding this matter and the affected users will be contacted by LINE via their individual account. We apologize for any inconvenience this may have caused to our users.

1. Overview

On November 25, 2021, the LINE Timeline service was relaunched as LINE VOOM. LINE VOOM and Story include a “From Friends to Followers” feature for new users, allowing them to select which of their friends they wish to follow. When users complete choosing who to follow, LINE Timeline successfully converts into LINE VOOM, bringing the users’ previous friends list from LINE Timeline into the customized list “LINE Friends” (found under “Share settings”). However, for some users, the “LINE Friends” list included people they had previously selected as “Excluded” on LINE Timeline. As a result, friends who should have been blocked from viewing a user’s posts were able to see them, including past posts.

This issue potentially affected the following posts:

- Posts originally made on LINE Timeline selected to share with “Friends”
- Posts on LINE VOOM shared with “Friends” before choosing who to follow on LINE VOOM
- Posts and Stories shared with “LINE Friends” on LINE VOOM

On January 3, 2022, we made a provisional fix to hide posts from people previously selected as “Excluded” on LINE Timeline. The “LINE Friends” list on LINE VOOM still included friends previously selected as “Excluded” on LINE Timeline, but posts were no longer visible to them. With an update made on January 10-11, “Excluded” people no longer appear on the “LINE Friends” list.

※ Unlike friends who have been “Excluded”, friends who have been “Blocked” on LINE do not appear in a user’s “LINE Friends” list on LINE VOOM.

In addition to the above matter, we have also identified an issue on LINE VOOM where some friends were not added to users’ LINE Friends list after completing the “From Friends to Follow” function. Regarding this issue, we would ask our users to check their LINE Friends list to see if any friends were not added.

2. Scale of occurrence (as of January 12, 2022)

- The number of accounts whose posts were determined by LINE’s internal investigation to have been displayed on the feed of “Excluded” friends※: Approx. 840,000 (Japan) 130,000 (Taiwan), 140,000

(Thailand)

* The number of accounts in which the list mistakenly included "Excluded" friends (together with the above accounts): Approx. 7,640,000 (Japan) 770,000 (Taiwan), 700,000 (Thailand)

3. Occurrence and response (Japan time)

- November 25, 2021: LINE VOOM released. After setting the "Friend to Follower" feature, a system setup failure occurred
- December 28, 2021: Began an investigation of the issue
- January 3, 2022: Identified the cause and made a provisional fix
- January 10-11, 2022: Took action regarding this matter.
- January 12, 2022: Affected users notified individually and notice posted

4. Cause and prevention of recurrence

The cause of this incident was a system setup failure that occurred when migrating the system from LINE Timeline to LINE VOOM. To prevent a reoccurrence of this issue, we will strengthen the review process when developing new services and strengthen the process for the early detection of problems and identifying their cause.

5. User notification

Along with posting a notice in the LINE app Announcements section, we notified the affected users on January 12, 2022 in the following manner:

- Accounts whose posts were determined by LINE's internal investigation to have been displayed on the feed of "Excluded" friends: Individually contacted by LINE Official Account

* Accounts in which the list mistakenly included "Excluded" friends (as well as the above accounts):
Provided a notice banner on LINE VOOM

* For the issue of users who had friends that were not transferred over to their LINE Friends list, we will not be issuing individual notices. So, we request that all users check their LINE Friends list to ensure all their friends were included.

6. Inquiries regarding this matter

For FAQs about LINE VOOM, please visit the help page below:

<https://help.line.me/line/?contentId=20022213>

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

<https://contact-cc.line.me/detailId/14577>

LINE VOOM的貼文“分享範圍設定”功能異常事件說明

我們在LINE VOOM上發現部分用戶貼文的“分享範圍設定”功能出現異常，貼文的公開範圍設定受影響。我們已就此事採取行動並且LINE將各別通知受影響的用戶，針對此事造成用戶不便，我們深感抱歉。

1. 事件概要

於2021年11月25日，LINE貼文串正式改版更名為LINE VOOM。LINE VOOM和限時動態推出的“從好友到追蹤者”功能，讓用戶可選擇欲追蹤的好友。當用戶選擇欲追蹤的對象並完成轉移後，LINE貼文串即成功轉至LINE VOOM。LINE VOOM會將用戶原本貼文串上所有的好友名單轉移至可自行定義的“LINE好友”名單（此功能位於貼文時的“公開範圍設定”）。然而，部分用戶的“LINE好友”名單，因功能異常不慎包含原先在LINE貼文串時設定為“非公開”的好友，導致原不得瀏覽您貼文的好友，得以看到您的最新和過去的貼文紀錄。

此功能異常所受影響的貼文：

- 在LINE貼文串上原本僅分享給限定“好友”的貼文
- 在LINE VOOM上分享給限定“好友”的貼文（完成追蹤設定轉移前）
- 在LINE VOOM上和“LINE好友”分享的貼文和限時動態

於2022年1月3日，我們已進行臨時修復，隱藏用戶先前在LINE貼文串設定為“非公開”的貼文。LINE VOOM上“LINE好友”的名單，雖仍包含“非公開”的好友，但用戶的貼文已被隱藏，且不得被“非公開”的好友所瀏覽。在1月10日至1月11日，我們進一步將設定為“非公開”的名單從LINE VOOM的“LINE好友”名單中移除。

-與“非公開”的好友名單不同，在LINE上被封鎖的好友，不會出現在LINE VOOM的“LINE好友”名單。

除上述事件，我們同步偵測到LINE VOOM的另一項功能異常，在完成“好友到追蹤者”轉移，部分用戶的“LINE好友”名單未能完全移轉。針對此問題，需請用戶檢查您的“LINE好友”名單是否完整。

2. 事件發生規模（截止至2022年1月12日）

- 依LINE內部調查確認其貼文已被顯示在“非公開”好友的動態消息中之帳號數分別為：約130,000 (台灣)、840,000 (日本)、140,000 (泰國)
- * LINE VOOM上“LINE好友”的名單，不慎包含“非公開”的好友之帳號數（連同上述帳號數）：約 770,000 (台灣)、7,640,000 (日本)、700,000 (泰國)

3. 事件發生之時間序列和應對措施

- 2021年11月25日，LINE VOOM服務上線，完成“從好友到追蹤者”轉移設定之用戶，發生系統設定失誤
- 2021年12月28日，開始進行內部調查
- 2022年1月3日，查明原因，並完成臨時修復
- 2022年1月10日至1月11日，進一步採取行動更新修復
- 2022年1月12日，正式通知受影響之用戶，並公開刊登事件說明

4. 事件發生之原因與未來預防

此事件的肇因是在將系統從LINE貼文串轉至LINE VOOM時，發生的系統設置失誤。為防止此問題再次發生，未來我們在開發新服務時，將強化審查過程並加強檢測，早期發現問題並確認肇因，加以防範未然。

5. 用戶通知

除了在LINE應用程式中公告外，我們同步於2022年1月12日透過以下方式各別通知受影響之用戶：

- 依LINE內部調查確認其貼文已被顯示在“非公開”好友的動態消息中的帳號：將透過LINE官方帳號各別通知聯繫
- * LINE VOOM上“LINE好友”的名單，不慎包含“非公開”的好友帳號（連同上述帳號）：將在LINE VOOM上提供通知型公告
- * 關於好友未能完全轉移至“LINE好友”名單，我們將不會發送各別通知訊息。需請所有用戶自行檢閱您在LINE VOOM上的“LINE好友”名單，以確保所有好友均包含在內。

6. 客服詢問

LINE VOOM服務相關問答，請參閱以下客服連結：

<https://help.line.me/line/?contentId=20022213>

若您對於此事件欲進一步詢問，請您透過以下連結，與我們聯繫：

<https://contact-cc.line.me/detailId/14577>

ประกาศเรื่องปัญหาด้านฟังก์ชัน “การแชร์โพสต์” (Share Settings) บน LINE VOOM

เราได้พบปัญหบบน LINE VOOM เกี่ยวกับฟังก์ชัน “การแชร์โพสต์” ในผู้ใช้งานบางราย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานมองเห็นโพสต์เหล่านั้น อย่างไรก็ตาม เราได้ดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว และจะติดต่อผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบเป็นรายบุคคลผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE ทีมงานต้องขออภัยเป็นอย่างยิ่งในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้

1. ภาพรวมปัญหา

เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2564 จากการเปิดตัว LINE TIMELINE ในชื่อใหม่ LINE VOOM โดย LINE VOOM และสตอรี่ ได้นำเสนอฟีเจอร์ “จากเพื่อนสู่การติดตาม” (From Friends to Followers) ซึ่งผู้ที่เข้าใช้งาน LINE VOOM หลังการอัปเดตแอปพลิเคชันจะสามารถเลือกเพื่อนที่อยากจะติดตามได้ เมื่อผู้ใช้งานเลือกเพื่อนที่ต้องการจะติดตามเรียบร้อยแล้ว LINE TIMELINE จะเปลี่ยนเป็น LINE VOOM โดยจะย้ายรายชื่อเพื่อนจาก LINE TIMELINE ไปยังลิสต์รายชื่อ “เพื่อน LINE” (LINE Friends) ของผู้ใช้งานแต่ละคน (โดยจะแสดงผลภายใต้ “การแชร์โพสต์”) อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้ใช้งานบางราย รายชื่อ “เพื่อน LINE” จะรวมถึงบุคคลที่ผู้ใช้งานได้เลือกตั้งค่าให้อยู่ในลิสต์การแสดงผลแบบ “ไม่แชร์โพสต์” (Excluded List) บน LINE TIMELINE ด้วย ทำให้เพื่อนที่ควรจะต้องถูกปิดกั้นการมองเห็นจะสามารถมองเห็นโพสต์เหล่านั้น รวมถึงโพสต์ในอดีตของผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบได้

ปัญหาดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อโพสต์ดังต่อไปนี้:

- โพสต์บน LINE TIMELINE ที่ถูกตั้งค่าให้แชร์กับ “เพื่อน”
- โพสต์บน LINE VOOM ที่ตั้งค่าแชร์กับ “เพื่อน” ก่อนผู้ใช้งานจะเลือกรายชื่อบุคคลที่จะติดตามบน LINE VOOM

- โพสต์และสตอรี่ที่ตั้งค่าแชร์กับ “เพื่อน LINE” บน LINE VOOM

เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2565 เราได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นการชั่วคราว โดยการซ่อนโพสต์จากรายชื่อที่ผู้ใช้งานได้เลือกตั้งค่าให้อยู่ในลิสต์การแสดงผลแบบ “ไม่แชร์โพสต์” บน LINE TIMELINE ทำให้ถึงแม้ว่ารายชื่อ “เพื่อน LINE” บน LINE VOOM ยังคงรวมถึงเพื่อนที่ผู้ใช้งานได้เลือกตั้งค่าให้อยู่ในลิสต์การแสดงผลแบบ “ไม่แชร์โพสต์” บน LINE TIMELINE แต่เพื่อนเหล่านั้นจะไม่สามารถมองเห็นโพสต์ของผู้ใช้งานได้ และหลังจากการปรับปรุงระบบเมื่อวันที่ 10-11 มกราคม 2565 รายชื่อเพื่อนที่ผู้ใช้งานได้เลือกตั้งค่าให้อยู่ในลิสต์การแสดงผลแบบ “ไม่แชร์โพสต์” ก็ได้รับการแก้ไขให้ไม่ปรากฏบนลิสต์รายชื่อ “เพื่อนใน LINE” อีกต่อไป

※ เพื่อนที่ถูกปิดกั้น (Blocked) บน LINE จะไม่ปรากฏในลิสต์รายชื่อ “เพื่อน LINE” บน LINE VOOM ซึ่งจะต่างจากเพื่อนที่ผู้ใช้งานได้เลือกตั้งค่าให้อยู่ในลิสต์การแสดงผลแบบ “ไม่แชร์โพสต์”

นอกเหนือจากปัญหาที่กล่าวข้างต้น เรายังพบปัญหาบน LINE VOOM ว่ารายชื่อเพื่อนบางรายไม่ถูกเพิ่มเข้าไปในลิสต์รายชื่อ “เพื่อน LINE” หลังจากเสร็จสิ้นการตั้งค่าฟีเจอร์ “จากเพื่อนสู่การติดตาม” จึงขอแนะนำให้ผู้ใช้งานตรวจทานลิสต์รายชื่อ “เพื่อน LINE” ของท่านอีกครั้ง

2. ระดับของปัญหา (ณ วันที่ 12 มกราคม 2565)

- จำนวนบัญชีที่มีโพสต์ที่ระบบตรวจสอบภายในของ LINE ระบุได้ว่า โพสต์ของบัญชีดังกล่าวแสดงผลบนฟีดของเพื่อนที่ผู้ใช้งานได้เลือกการแสดงผลเป็น “ไม่แชร์โพสต์”※: จำนวนโดยประมาณ 140,000 ในประเทศไทย 840,000 ในประเทศญี่ปุ่น และ 130,000 ในประเทศไต้หวัน

* จำนวนบัญชีที่รายชื่อเพื่อนได้รวมเอาเพื่อนที่ผู้ใช้งานได้เลือกตั้งค่าให้อยู่ในลิสต์การแสดงผลแบบ “ไม่แชร์โพสต์” อย่างไม่เหมาะสม (รวมกับบัญชีข้างต้น): 700,000 ในประเทศไทย 7,640,000 ในประเทศญี่ปุ่น และ 770,000 ในประเทศไต้หวัน

3. ระยะเวลาที่เกิดและการแก้ไข (ตามเวลาประเทศไทย)

- 25 พฤศจิกายน 2564: เปิดตัว LINE VOOM และเกิดความผิดพลาดในระบบหลังจากผู้ใช้งานเสร็จสิ้นการตั้งค่าฟีเจอร์ “จากเพื่อนสู่การติดตาม”
- 28 ธันวาคม 2564: พบและเริ่มการตรวจสอบปัญหา
- 3 มกราคม 2565: ระบุสาเหตุของปัญหาและได้ทำการแก้ไขชั่วคราว
- 10-11 มกราคม 2565: ดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว
- 12 มกราคม 2565: ทำการแจ้งผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบเป็นรายบุคคลและโพสต์ประกาศ

4. สาเหตุและการป้องกัน

สาเหตุของปัญหาข้างต้นเกิดจากความผิดพลาดของระบบการตั้งค่าที่เกิดขึ้นขณะโอนย้ายระบบจาก LINE TIMELINE ไปยัง LINE VOOM และเพื่อป้องกันมิให้ปัญหาเกิดซ้ำ เราจะเพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบเมื่อมีการพัฒนาบริการใหม่ๆ รวมถึงเพิ่มการตรวจสอบปัญหาและสาเหตุที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

5. การแจ้งผู้ใช้งาน

เราได้โพสต์ประกาศลงในเมนู “ประกาศ” (Announcements) ของแอปพลิเคชัน LINE ควบคู่ไปกับการแจ้งผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบ เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2565 โดยระบบจะทำการแจ้งเตือนด้วยวิธีการดังนี้

- บัญชีที่มีโพสต์ที่ระบบตรวจสอบภายในของ LINE ระบุได้ว่า โพสต์ของบัญชีดังกล่าวแสดงผลบนฟีดของเพื่อนที่ผู้ใช้งานได้เลือกการแสดงผลเป็น “ไม่แชร์โพสต์”: ติดต่อผู้ใช้งานรายบุคคลผ่านทาง LINE Official Account

* บัญชีที่รายชื่อเพื่อนได้รวมเอาเพื่อนที่ผู้ใช้งานได้เลือกตั้งค่าให้อยู่ในลิสต์การแสดงผลแบบ “ไม่แชร์โพสต์” อย่างไม่

เหมาะสม (รวมถึงบัญชีข้างต้น): ประกาศผ่านแบนเนอร์บน LINE VOOM

* ปัญหารายชื่อเพื่อนบางรายไม่ถูกเพิ่มเข้าไปในรายชื่อ “เพื่อน LINE” จะไม่มีการส่งแจ้งเตือนรายบุคคล ขอให้ผู้ใช้งาน
ตรวจสอบรายชื่อ “เพื่อน LINE” ของท่านอีกครั้งเพื่อป้องกันการตกหล่น

6. ข้อมูลเพิ่มเติม

สามารถอ่านคำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับ LINE VOOM ได้ที่ลิงก์ด้านล่างนี้

<https://help.line.me/line/?contentId=20022213>

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ

<https://contact-cc.line.me/detailId/14577>