

LINE公式アカウントにおけるメッセージ誤表示のお知らせとお詫び

2021.08.11

1. 概要

2021年6月30日12時00分頃から12時12分頃の間、当社のキャッシュサーバーへの接続設定の変更に起因する障害により、一部のユーザー様に対して送信されたLINE公式アカウントからのメッセージが、同ユーザーのLINEアプリ上で、送信元とは異なるLINE公式アカウントのトークルーム上に表示される事象（以下、本事象）が発生いたしました。誤って表示されたメッセージは、すでに送信取消を実施しております。

本事象に伴うユーザー様の登録情報の漏えい等は確認されておりません。また、該当メッセージが本来の送信先ユーザー様以外に対して送信されたという事象も確認されておりません。

対象のユーザー様およびLINE公式アカウントの管理者様には、多大なるご迷惑とご心配をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。

本事象についての詳細は以下の通りです。

2. 本事象における影響について

ユーザー様への影響：

- ・LINE公式アカウントから受け取ったメッセージが、本来の送信元とは異なるLINE公式アカウントのトークルーム上に表示される

管理者様への影響：

- ・保有しているLINE公式アカウントから発信していないメッセージが同アカウントのトークルーム上に表示される
- ・保有しているLINE公式アカウントから発信したメッセージが同アカウントのトークルーム上に表示されない

発生期間：

2021年6月30日12時00分頃～12時12分頃

影響範囲：

(1)LINE公式アカウントから受け取ったメッセージが、本来の送信元とは異なるLINE公式アカウントのトークルーム上に表示されたユーザーの数

合計 1,053ユーザー（国家別の内訳：日本 264 / タイ 729 / 台湾 56 / その他 4）

(2)保有しているLINE公式アカウントから発信していないメッセージが同アカウントのトークルーム上に表示されたアカウントの数

26アカウント

(3)保有しているLINE公式アカウントから発信したメッセージが同アカウントのトークルーム上に表示されなかったアカウントの数

63アカウント

※(2)(3)について、一部のアカウントでは両方のケースに該当するケースがございました

影響を受けたユーザー様および管理者様への対応：

- ・ 誤って表示されたメッセージの送信取消を実施
- ・ 誤って表示されたメッセージをLINE公式アカウントの通数課金の対象から除外

3. 原因と再発防止策について

原因：

キャッシュサーバーへの接続設定の変更に起因する障害

※キャッシュサーバー＝データベースの負荷を低減するためデータを一時的に格納するサーバー

再発防止策：

本事象を引き起こす要因となったキャッシュサーバーへの接続設定を変更いたしました。

また、従来より当該キャッシュサーバーへの接続設定に関する社内ガイドを作成し、社内で知見を共有しておりますが、本事象とその原因についても同ガイドに記載し、今後同様の問題が発生することを防ぎます。

4. 現在までの対応時系列（日本時間）

- ・ 6月30日 12:00 キャッシュサーバーへの接続設定の変更に起因する障害が発生
- ・ 6月30日 12:05 一部のLINE公式アカウントにおいてメッセージの送信エラーが発生している旨の報告を受け、調査を開始
- ・ 6月30日 12:12 当該キャッシュサーバーの再起動を実施し、送信エラーの解消を確認
- ・ 6月30日 14:16 本事象の原因調査の過程で、LINE公式アカウントから送信されたメッセージが、送信元とは異なるLINE公式アカウントのトークルーム上に誤って表示された可能性を検知
- ・ 6月30日 16:00～19:00 誤って表示されたメッセージを特定し、送信取消を順次実施
- ・ 6月30日 19:15 一次対応として、同様の障害が発生した場合にメッセージを送信エラーとし、誤表示を防ぐためのプログラムを緊急リリース

- ・7月 1日 18:52 社内環境での再現を確認
- ・7月 1日 21:56 LINE Developersのニュースページに障害報告を掲載
(<https://developers.line.biz/ja/news/2021/07/01/messaging-api-outage/>)
- ・7月 2日 15:11 本事象が、6月29日に変更したキャッシュサーバーへの接続設定に起因する障害によるものであることが判明し、同設定を変更
- ・7月 5日 影響を受けた管理者様への個別通知を順次実施
- ・7月 6日～9日 影響を受けたユーザー様への個別通知を順次実施
- ・8月11日 12:00 本お知らせを公開

5. 更新履歴

2021年8月11日公開

6. 本件に関するお問い合わせ

本件に関するお問い合わせは、以下フォームよりご連絡ください。

<https://contact-cc.line.me/detailId/12697>

改めまして、対象のユーザー様およびLINE公式アカウントの管理者様には、多大なるご迷惑とご心配をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。

今後、同様の事態を招かないよう再発防止に努めてまいります。
