

LINEアプリのトークなどで提供しているURLプレビュー機能に関するお知らせとお詫び

2022.09.22

このたび、LINEアプリのトークなどにおいて、ユーザーやLINE公式アカウントがURLを送信・投稿した際に、異なるページのプレビュー情報を誤表示してしまう不具合（以下、本事象）が判明いたしました。

本事象の概要について、以下のとおりご報告いたしますとともに、ユーザーおよび関係者の皆さまには多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことを、深くお詫び申し上げます。なお、本事象に対しては、すでに暫定的な対応を実施しており、誤表示が新規に発生することはありません。

1. 発生した事象

当社が提供するLINEアプリのトークなどにおいて、ユーザーやLINE公式アカウントがURLを送信・投稿するとプレビューが表示される「URLプレビュー」という共通の機能（以下、本機能）を提供しています。

本機能のサーバーの一部にエラーが発生したため、ユーザーやLINE公式アカウントがURLを送信・投稿した際に、別のユーザーが送信・投稿したURLのプレビュー情報を出力してしまいました。その結果、ユーザーの端末上に、異なるページのプレビュー情報が表示されました。

2. 本事象における影響について

本事象の発生期間と規模、対象情報は以下の通りです。

発生期間

・本機能のサーバーから異なるプレビュー情報が出力されていた期間：2022年9月6日0時32分から2022年9月7日12時24分（※1）

※1 ユーザーの端末上に、発生期間内に誤表示されたプレビュー情報は発生期間後も残る場合があり、削除に向けた対応を継続しております

規模（※2）

・本機能のサーバーから異なるプレビュー情報が出力された推定回数：約360万回
・本機能のサーバーから出力されたプレビュー情報全体における本事象の発生確率：約0.5%～0.6%

※2 記載の数値は、いずれも2022年9月20日時点の調査結果です。当社保有のログからは正確な影響規模が特定不可能であるため、正常に稼働していたサーバーと不具合が生じた一部のサーバーとのログの差分から算出した推定値となります。なお、影響ユーザー数、表示回数を示す数字ではありません。

誤って表示されていたプレビュー情報

- ・ページのタイトル
- ・ページの概要
- ・ページのサムネイル画像
- ・URL（一部の場合のみ）
 - ・LINEアプリのトークでYouTubeまたはLINE LIVEのプレビューが表示された場合（※3）
 - ・ほか一部サービスや特定の状況下の場合のみ

※3 この場合、LINEアプリ上で動画の再生やURLの共有が可能でした。

3. 本事実の経緯と対応時系列

- ・ 2022年9月6日0時32分 プレビュー情報を処理するサーバーの一部において起きたエラーに起因して本事実が発生
- ・ 2022年9月6日22時55分 社内より当該サーバー担当者に本事実の報告があり判明、調査開始
- ・ 2022年9月7日12時24分 当該サーバーの再起動を実施し、誤表示の新規発生を停止
- ・ 2022年9月7日14時7分 根本原因の調査のため、本機能を一時的に停止
- ・ 2022年9月8日16時27分 当該エラーへの対策を行い、本機能の提供を再開
- ・ 2022年9月22日18時30分 本事実の公表

4. 原因および再発防止策

本事実の原因は、レビュー情報を処理する一部のサーバーにおいて、メモリ不足による異常終了の際の処理に誤りがあったことによるものです。

再発防止策として、レビュー情報を処理するサーバーのモニタリングを強化するとともに、類似事例の防止や早期発見に努めてまいります。

5. ユーザーの皆さまへのお願い

(1) 現在も誤ったレビューが表示されている場合

発生期間中に本機能のサーバーにより出力されたレビュー情報につきましては、可能な限り誤表示の修正対応を行っていますが、正しい表示への更新にLINEアプリのアップデートが必要となる場合があります。

LINEアプリ上で誤ったレビューが表示されたままになっている場合は、今後リリース予定のLINEアプリ 12.17.0以降のバージョンで解消いたしますので、アップデートをお願いいたします。

誤って表示されたレビュー情報につきましては、二次被害の防止の為、スクリーンショットなどを共有しないようお願いいたします。

(2) ご自身が共有した限定公開のURLが誤表示対象になっているか懸念される場合

誤って表示されていたレビュー情報の取得元のURL（以下、誤表示情報の取得元URL）には、YouTubeまたはLINE LIVEのレビューが表示された場合を除いて、アクセスすることは出来ない状態となっております。しかしながら、一部のサービスおよび特定の状況下においては、誤表示情報の取得元URLを確認可能な場合があります、対応を継続しております。

つきましては、LINEアプリのトークなどで限定公開のURL(※4)を共有しており、本事実の発生期間の2022年9月6日0時32分から9月7日12時24分の間に、自分または相手のLINEアプリ上でレビュー表示が行われたなど、二次被害が生じる懸念が想定される場合は、以下の情報を参考の上、URLの再発行や非公開化をご検討ください。

※4 推測困難なURLを用いてアクセス制限を行っている、限定公開設定のYouTube動画、オンラインストレージサービスの共有リンク、会議サービスの招待リンクなどの場合

- ・ 発生期間にLINEアプリのトークなどで送信・投稿されたURLがすべて影響を受けたわけではなく、本記事公開時点の調査では、レビュー情報の出力に対して約0.5%~0.6%が影響を受けたものと推定されています。
- ・ 誤表示情報の取得元URLは、LINEのサーバーからアクセスが可能であり、LINEがレビュー表示に対応しているファイル種別に限定されます。
- ・ 不具合の性質上、LINEアプリのトークなどで多くのユーザーを対象に共有されたURLの方が、より誤表示情報の取得

元URLとなりやすいことが想定されます。ただし、当社では誤表示情報の取得元URLが、公知のURLであったかどうか判断することが出来ません。

6.本件に関する問い合わせ先

本件に関するユーザーからのお問い合わせは、下記窓口で受け付けています。

<https://contact-cc.line.me/detailId/14875>

なお、誠に恐れ入りますが特定のユーザーやURLが影響を受けたかどうかのお問い合わせにつきましては、当社で保有しているログの都合上、調査が不可能となっており回答致しかねますことを予めご了承ください。

※ お問い合わせフォームがうまく機能しない場合は、上記URLを用いてブラウザより閲覧ください。

改めまして、ユーザーおよび関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

また、本事象について、二次被害防止の観点で影響範囲の精査を必要としたため、公表が遅くなったことを重ねてお詫び申し上げます。

発生させてしまった事象について深く反省し、今後も再発防止に努めてまいります。
