

LINE公式アカウントのクーポン機能の不具合に関するお知らせとお詫び

2023.05.22

このたび、企業・店舗向けLINEアカウント「LINE公式アカウント」のクーポン機能において、本来公開するべきではないクーポンがLINEのサービス上に一定期間公開されていた不具合（以下、本事象）が判明いたしました。

本事象の概要について、下記のとおりご報告しますとともに、LINE公式アカウントの管理者の皆さまに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、すでに不具合の改修対応は完了しております。

1. 発生した事象

LINE公式アカウントの管理画面（Web版・アプリ版）において、クーポン機能の「LINEサービスへの掲載」設定（本事象発生当時は「公開範囲」。以下同じ。）にて「掲載しない」（本事象発生当時は「友だちのみ」。）として保存されたクーポンが、一定期間LINEのサービス上に公開されていた不具合が発生しておりました。

LINEの各種サービス上にクーポンを掲載する際、「LINEサービスへの掲載」設定を考慮する仕様が漏れていたことが原因で発生しました。

公開されていたLINE上のサービスと発生期間は以下の通りです。

- LINE Search(※1)：2019年8月5日～2021年11月23日
- LINE公式アカウント一覧ページ(※2)：2021年8月4日～2022年4月15日
- LINE PLACE(※3)：2021年12月2日～2022年1月26日、2022年4月4日～2022年4月12日

いずれも「LINEサービスへの掲載」設定が「掲載する」（本事象発生当時は「全体公開」）として保存されたクーポンのみが公開されるように、修正を完了しております。

また、LINE Searchにつきましてはクーポンの表示自体を廃止しております。

2. 本事象の影響

本来公開するべきではないクーポンが一定期間LINEのサービス上に公開されていたため、クーポンを閲覧する対象として意図していなかったLINEのユーザーがクーポンを閲覧した可能性があります。

また、本事象の発生期間内にクーポンを閲覧する対象として意図していなかったLINEのユーザーが、クーポンを閲覧後、友だち追加をし、クーポン記載の所定の利用条件を満たした場合にクーポンを利用した可能性があります。

2023年5月22日時点でその他の二次被害の発生は確認されておられません。

現在は、利用者様により分かりやすく機能をご利用いただくため、LINEの各種サービス上にクーポンを掲載する際、「LINEサービスへの掲載」という設定項目に改善しております。

3. 時系列対応

2022年4月11日 LINE公式アカウントの管理者様からのお問い合わせによりLINE PLACEにおける本事象発覚

2022年4月12日 LINE PLACEにて本事象に該当するクーポンの非表示対応を実施

2022年4月12日 LINE PLACEにおける本事象の調査の中でLINE公式アカウント一覧ページとLINE Searchでも同様の不具合が発覚

2022年4月15日 LINE Searchにて本事象に該当するクーポンの非表示対応を実施

2022年4月18日 LINE公式アカウント一覧ページにて本事象に該当するクーポンの非表示対応を実施

2022年4月22日 LINE公式アカウントの管理者様にLINE公式アカウントの管理画面（Web版・アプリ版）のお知らせにて事象のご説明とお詫びを実施

2023年3月15日 別件での社内調査により本事象が個別通知および詳細に公表すべき事象と判断

2023年5月22日 本事象に関する公表を実施

4. 管理者の皆様へのお知らせ

当社で確認が可能であった期間（2021年8月5日～2022年4月15日）に本事象の影響があった管理者様に対しては、メールもしくはLINEアプリにて「LINE Official Account」というLINE公式アカウントからのメッセージと、LINE公式アカウントの管理画面（Web版・アプリ版）の通知機能を通じて個別にご案内をしております。

当社にて確認が不可能な期間において本事象の影響を受けた可能性のある管理者様、および、クーポンの「LINEサービスへの掲載」設定の変更や削除が行われている場合など、調査方法の都合上、影響の確認が困難であった管理者様につきましては、本公表をもって個別の連絡とお詫びの代わりとさせていただきます。

5. 本件に関するお問い合わせ先

本件に関するお問い合わせは、下記お問い合わせフォームよりご連絡ください。

<https://contact-cc.line.me/serviceId/12538>

上記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、LINE公式アカウントの管理者の皆様には多大なるご迷惑とご心配をおかけしたことをお詫び申し上げるとともに、今後の再発防止に取り組んでまいります。

※1：LINE Searchとは、LINEアプリのホームタブ、トークタブ、VOOMタブ、ニュースタブの上部の検索窓からLINE公式アカウント等を検索できる機能です。検索結果画面の「公式アカウント」タブにLINE公式アカウントの検索結果一覧が表示されます。本事象発生当時は、検索結果一覧画面にクーポンのアイコンが表示されており、本事象が発生しておりました。現在は、表示されておられません。

※2：LINE公式アカウント一覧ページとは、LINEアプリのサービス「すべてを見る」から「便利ツール」タブの「公式アカウント」ボタンから遷移すると閲覧できる、おすすめ公式アカウントの閲覧や近くのクーポンを検索できるサービスです。本サービス上の近くのクーポンを探す画面にて本事象が発生しておりました。

※3：LINE PLACEとは、写真や動画で行きたい場所や食べたいグルメが探せるスポット検索・投稿サービスです。LINEアプリのホームタブのサービス「すべてを見る」の「ショッピング・グルメ」タブにある「LINE PLACE」ボタンから閲覧できます。その他、「LINE PLACE」アプリやLINE PLACE Webサイトからも閲覧可能です。本サービス上の店舗一覧画面や店舗詳細画面に本事象が発生しておりました。
