

# LINE公式アカウントによるLINE VOOM投稿に関する不具合のお知らせとお詫び

2023.06.29

このたび、2020年7月9日より2023年4月11日 までの期間、一部のLINE公式アカウントによるLINE VOOM投稿において、投稿したコンテンツが意図せず、「LINE」アプリの検索機能である LINE Search の検索結果に表示される不具合が発生していたこと（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いたしますとともに、LINE公式アカウント をご利用のお客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。

なお、すでに本事象の原因となる不具合の修正は完了しております。

## 1.発生した事象

一部の認証済アカウントおよびプレミアムアカウント（以下、対象アカウント）から LINE VOOMにコンテンツを投稿した際に、LINE公式アカウント管理画面の「検索結果とおすすめに表示」が「非表示」になっていたにも関わらず、仕様上の不備によりLINE Searchの検索結果に表示される事象が発生しておりました。

## 2. 本事象の影響

対象期間：2020年7月9日より2023年4月11日 まで

対象アカウント：以下すべてに該当するLINE公式アカウント

- ・ 2021年12月8日以前に作成
- ・ LINE公式アカウント管理画面の「検索結果とおすすめに表示」の設定を2021年12月8日以降変更しておらず、「非表示」のままになっている
- ・ 認証済アカウントおよびプレミアムアカウント

主な影響：

- ・ 対象アカウントの一部において、意図しない友だちの増加があった。
- ・ 本来、対象アカウントを友だち追加、またはLINE VOOM上でフォローしたユーザーのみ閲覧可能であったキャンペーン情報などを意図しないユーザーが利用できてしまうなどの可能性があった。

## 3.経緯と対応

2021年9月27日 対象アカウントの運用代理店より本事象について当社へ問い合わせ

2021年9月30日 当社担当部門による調査開始

2021年12月8日 調査の結果、検索処理の仕様における不具合と認識し、修正対応を実施

(※この際仕様の考慮漏れがあり、一部のLINE公式アカウントにおいて事象が継続)

2023年3月1日 対象アカウントの運用代理店より本事象について当社へ問い合わせがあり、調査を開始

2023年4月11日 本事象の原因である不具合修正を完了、再発防止対策に着手

2023年5月25日 再発防止対策を完了

2023年6月29日 本事象の通知・公表

#### 4.対象アカウントへのお知らせ

本事象の影響が確認できた対象アカウントについては、現時点で退会されているアカウントも含め、ご登録いただいたメールアドレス、またはLINE公式アカウント「LINE Official Account」を通じた「LINE」アプリへのメッセージ、および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。通知対象は、LINE公式アカウント管理画面の「検索結果とおすすめに表示」および「Web版プロフィールの公開設定」を無効にしていた期間中に、LINE VOOMの投稿が検索結果に表示されたことが当社が保有するログから確認されたアカウントです。

なお、短期間に設定が変更されていたりLINE VOOMの投稿が削除されているなど、影響の確認が困難であった対象アカウント、および当社にてメールアドレスが確認できなかった対象アカウントにつきましては、本公表をもって個別のご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/detailId/12682/>

※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公式アカウントをご利用のお客さまに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ますとともに、今後の再発防止に取り組んでまいります。