

2021年4月12日に発生した「LINE」アプリ障害について

2021.04.13 ALL

平素はLINEをご利用いただきありがとうございます。

「LINE」アプリにおきまして、2021年4月12日 15時9分から16時1分の約50分間、メッセージを送受信できない等の障害が発生しました。ユーザーの皆様にご迷惑やご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。障害の詳細と対応状況は以下の通りです。

1. 障害の詳細

当社が利用している国内データセンター提供事業者の誤作業に起因し、「LINE」のメッセージを送受信できない等の障害が発生しました。同外部事業者において、本来電源停止を伴わずに電源設備のメンテナンス作業を行うべきところ、同社の誤作業により複数のネットワークやサーバー機器の電源断が発生し、通信ができない状態が続きました。メッセージの送受信や通話ができない等の状態となり、日本国内に加え海外のユーザーも影響を受けました。LINEは15時9分に障害が発生した後、事象を認識してただちに状況確認や対応策を講じ、16時1分にはトーク機能や通話機能をはじめとする障害は概ね解消いたしました。17時21分には、プロフィール更新や既読表示、グループ参加等の障害も復旧いたしました。現在も引き続き、障害影響範囲の確認と一部復旧作業を続けております。なお、誠に申し訳ございませんが、15時9分から16時1分の期間にメッセージを送信された方は不達の可能性がございますので、お手数ですが、再度、送信をお願いいたします。すべての障害復旧が完了しましたら、こちらのサイトにてお知らせいたします。

【障害の影響範囲】

- ・対象：2021年4月12日 15時9分から16時1分の間に「LINE」アプリを利用したユーザーの皆さま（国内及び海外）
- ・障害影響時間：2021年4月12日 15時9分から16時1分（障害影響範囲の確認と一部復旧作業は継続中 完全復旧済み）
- ・障害発生原因：当社が利用している国内データセンター提供事業者が、本来電源停止を伴わずに電源設備のメンテナンス作業を行うべきところ、同社の誤作業により複数のネットワークやサーバー機器の電源断が発生したため
- ・障害範囲：「LINE」にログインして利用する機能・サービス全般（一部を除く）、アカウントの作成

2. 対応状況について（時系列：日本時間）

- 2021年4月12日 15時9分 電源設備のメンテナンス作業によりネットワーク機器及びサーバーに障害が発生。本件を起因とする「LINE」の障害が発生
- 2021年4月12日 15時10分 「LINE」の障害検知、対応開始
- 2021年4月12日 16時1分 トーク機能、通信機能の不具合が解消、プロフィール更新や既読表示、グループ参加などの不具合について復旧作業を開始
- 2021年4月12日 17時00分 LINE公式Twitterより状況説明とお詫びの投稿 https://twitter.com/LINEjp_official/status/1381517578271514628
- 2021年4月12日 17時21分 プロフィール更新や既読表示、グループ参加など復旧
- 2021年4月12日 19時45分 メンテナンス作業を中断していた電源設備の切り戻し作業開始
- 2021年4月12日 20時07分 電源設備の切り戻し作業が完了し、メンテナンス作業前の状態に復旧
- 2021年4月12日 20時24分 LINE公式Twitterより状況説明とお詫びの投稿 https://twitter.com/LINEjp_official/status/1381568850261504005
- 2021年4月13日 12時30分時点 障害影響範囲の確認と一部復旧作業は継続中
- 2021年4月14日 21時36分 完全復旧

3. 更新履歴

- 2021年4月13日 公開
- 2021年4月15日 完全復旧日時を追記

4. 本件に関するお問い合わせ

LINEの使用に問題が続いている方は、下記お問い合わせフォームよりご連絡ください。

LINEアプリに関するお問い合わせはこちらから
<https://contact-cc.line.me/serviceId/10000>

改めまして、お客様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。