

## LINE チャット Plus 利用規約

### 第1条 (目的)

このLINE チャット Plus 利用規約 (以下「本規約」といいます。) は、LINE 株式会社 (以下「当社」といいます。) が提供するLINE 公式アカウントに対して提供するLINE チャット Plus (以下「本サービス」といいます。) の詳細は第2条において定めます。) の利用について定めるものです。

### 第2条 (定義)

本規約において使用する用語は、以下の各号の意味で使用します。

- (1) 「LINE」とは、当社が運営する、コミュニケーションサービス「LINE」及び関連するサービスをいいます。
- (2) 「本件アカウント」とは、お客様が本サービスを利用するLINE 公式アカウントをいいます。
- (3) 「本件コンテンツ」とは、本件アカウントのプロフィール情報又は本件アカウントから発信される情報として、本サービスに表示されるコンテンツ (文章、写真、イラスト及び動画を含みますが、これらに限りません。) をいいます。
- (4) 「投稿コンテンツ」とは、本件コンテンツのうちお客様が本サービスに投稿、送信、アップロードするなどして当社の管理するサーバを経由して利用者に配信されるコンテンツをいいます。
- (5) 「ID等」とは、本件アカウントのID及びパスワード、並びに本サービスを利用する為に必要な他の情報をいいます。
- (6) 「お客様」とは、本サービスを利用する者 (LINE 公式アカウントの代理店を介して本サービスの利用契約を結ぶ場合は、当該代理店を含みます。) をいいます。
- (7) 「利用者」とは、お客様が利用する本件アカウントを通じてLINE を利用する者をいいます。
- (8) 「開発環境」とは、当社が運営しているウェブサイト「LINE Developers」をいいます。
- (9) 「本サービス」とは、Manual Reply と Auto Reply の両方又は一方を組み合わせた本件アカウントを用いたカスタマーサポートサービスをいいます。
- (10) 「Manual Reply」とは、本件アカウントを通じた利用者からのLINE におけるメッセージサービスによる問い合わせに対して、オペレーター等の手動でのメッセージ応答を可能とするサービスをいいます。
- (11) 「Auto Reply」とは、本件アカウントを通じた利用者からのLINE におけるメッセージサービスによる問い合わせに対して、自動応答を可能とするサービスをいいます。

### 第3条 (契約関係)

1. 本規約は、LINE 公式アカウント利用規約及びLINE 公式アカウントAPI 利用規約とあわせて適用されるものとし、本規約とLINE 公式アカウント利用規約又はLINE 公式アカウントAPI 利用規約との間で矛盾等がある場合は、本規約が優先して適用されるものとします。
2. 当社は、必要に応じて当社所定の方法でお客様に公表又はお客様に通知することにより、本規約及び本サービスの内容等を変更できるものとします。
3. 本サービスにかかる利用契約 (以下「本利用契約」といいます。) は、本サービスの利用を希望する者がLINE 公式アカウント利用規約、LINE 公式アカウントAPI 利用規約及び本規約に同意のうえ、当社が別途指定する方法により、本サービスの利用を申し込み、当社がこれを承諾することによって成立するものとします。
4. 当社は、次の各号の何れかに該当する場合、本利用契約の申し込みを承諾しない場合があります。
  - (1) 利用を希望する者が、本サービスを含む当社及び当社のグループ会社が実施するサービスの利用代金、費用、割増金又は遅延損害金の支払いを怠り、又は怠るおそれがあると当社が判断したとき。
  - (2) 利用を希望する者が、本サービスの信用を毀損するおそれがあると当社が判断したとき。

- (3) 申込書等に、虚偽又は事実と異なる記載があったとき。
- (4) 前三号の他、当社が本利用契約の締結を適当でないと判断したとき。
5. 本利用契約の成立後であっても、お客様が前項に定める事由のいずれかに該当する場合、当社は何らの通知又は勧告をすることなく本サービスの停止又は本利用契約を解除できるものとします。
  6. お客様は、解約希望日の1か月前までに当社に対して解約する旨を通知することにより、本利用契約を解約することができます。ただし、月の途中で本利用契約を解約した場合でも、本サービスの利用料金について日割計算はせず、お客様は、当社に対し、本利用契約が終了する日の属する月の末日までの利用代金を、解約通知後直ちに支払うものとします。なお、本利用契約の開始日が属する月の利用料金については、日割計算するものとします。
  7. お客様が、本利用契約の終了日が属する月の翌月以降も本サービスを利用した場合、お客様は、当社に対し、当該利用がなされた月の利用代金を支払うものとします。
  8. 本サービスの内容、利用料金、支払期限等（以下「料金プラン等」といいます。）は、当社が決定し、お客様に公表又は通知します。
  9. 当社は、毎月の月末締めで当月分の本サービスにかかる利用代金を、翌月の5営業日までに、当社所定の方法で、お客様に通知するものとします。
  10. お客様は、前項の当社からの請求に基づき、利用代金を振込みによる方法により支払うものとします。なお、振込みにかかる手数料はお客様が負担するものとします。
  11. 当社は、お客様に公表又は通知することにより、料金プラン等を変更又は追加することができるものとします。
  12. 本サービスは、当社と提携する他の事業者が提供するサービス又はコンテンツを含む場合があります。かかるサービス又はコンテンツに対する責任は、これを提供する事業者が負います。また、かかるサービス又はコンテンツには、これを提供する事業者が定める利用規約その他の条件が適用されることがあります。ただし、かかる提供事業者が定める利用規約その他の条件と本規約に矛盾抵触がある場合、別途特段の合意がない限り、当社とお客様との間では本規約の定めが優先して適用されるものとし、かかるサービス又はコンテンツの利用料金等をお客様が当社に対して支払う場合、日割計算の基準となる日数等については、当社が指定した定めが優先的に適用されるものとします。
  13. LINE 公式アカウントの代理店を介して本サービスの利用契約を結んだお客様は、当該代理店が別途定める方法にて、利用代金を当該代理店に支払うものとします。

#### 第4条（本サービス・管理）

1. お客様は、善良な管理者の責任をもって、ID等を管理し、本サービスを利用するものとします。
2. お客様は、開発環境その他当社の所定の方法を通じて本サービスに関連するアプリケーション・プログラミング・インターフェース（以下「本API」といい、LINE Messaging API 及び Switcher API を含みます。）等の技術仕様及びドキュメント等（以下「当社ドキュメント等」といいます。）を、参照するものとします。
3. お客様は、本APIの利用にあたって、以下の行為をしてはなりません。
  - (1) 本サービスを利用する目的以外の目的で本APIを使用すること。
  - (2) リバースエンジニアリング、逆アセンブルを行うこと、また、その他の方法でソースコードを解読すること。
  - (3) 人の生命・身体又は財産に重大な危険をおよぼすおそれのある設備などを制御するためなどに本APIを利用すること。
  - (4) 対価を受ける目的で本APIを自ら利用し、又は第三者に利用させること。
  - (5) 書面その他当社が指定する方法による事前の承諾を得ることなく、本APIを販売、賃貸、使用許諾すること。

- (6) 合理的に必要な相当な数を超える本APIの利用、乱用などを行い、又は、本APIの使用について当社が定める指示などを順守しない用法で利用すること。
  - (7) 本APIを提供する目的に外れた態様で本APIを利用したり、当社が不相当とみなした方法・態様で本APIを利用すること。
4. お客様は、開発環境において必要な事項を入力することで、本サービスを開発・運営管理する者（以下「運用者」といいます。）を指定することができます。なおこの際、お客様は、運用者による本サービスの全ての行為に責任を負うものとし、当社は、当該運用者の行為をお客様の行為とみなし、お客様に対し個別契約に基づく責任を問うことができるものとしします。
  5. お客様は、電子メールを含む事前の書面による当社の承諾を得ることなく、運用者を除くお客様以外の第三者に、ID等を利用（開発環境へのアクセスその他の本サービスに対する一切の操作をいいます。）させないものとしします。

#### 第5条（情報の管理）

1. お客様は、本件アカウント、本サービス及び本APIを利用することで取得した一切の情報（個人情報を含みますが、これに限りません。以下、あわせて「本件情報」といいます。）を、機密情報として管理すると共に、本サービスの利用に必要な範囲内でのみ使用するものとし、当社からの電子メールを含む書面による事前の許諾なく第三者に開示、提供又は漏洩してはならないものとしします。
2. お客様は、本件アカウント、ID等及び本件情報の適正な管理のため、以下の各号に定める体制を構築するものとしします。
  - (1) 本件アカウント、ID等及び本件情報の取扱いを監督する責任者を選任すること。
  - (2) 本件アカウント、ID等及び本件情報にアクセス可能な端末装置を限定し、当該端末装置についてはそのID及びパスワードを厳重に管理する等厳重に管理を行うこと。
  - (3) ID等及び本件情報が記録（記載）された有体物を使用する場合は、使用及び保管する場所を限定し、施錠可能なキャビネット、ロッカー等において厳重に管理すること。
  - (4) 前三号の他、本件情報の適切な管理のため必要な体制（不正アクセスの検知機能の整備、教育、監査を含みますが、これらに限りません。）を整えること。
  - (5) 当社が求める場合、合理的な範囲でID等及び本件情報の管理体制を、電子メールを含む書面で当社に報告すること。

#### 第6条（お客様の遵守事項）

1. お客様は、お客様の費用負担と責任において、本サービスを利用してLINEと連動するプログラム又はシステム（以下「Contents Provider Server」といいます。）を自ら開発・公開するか、第三者の提供するContents Provider Serverを利用するものとしします。
2. お客様は、当社が求めた場合、事前にContents Provider Serverの企画及び機能等（以下「企画情報」といいます。）を、電子メールを含む書面により当社に報告し、当社からの事前の承諾を得るとともに、当社から変更等の指示があったときは、当該指示に従うものとしします。なお、当社は、企画情報をお客様の機密情報として取り扱うものとしします。
3. お客様は、本サービスを利用したLINE上でのふるまい（自動化されているものに限らず、お客様が直接に利用者に配信する音声及びメッセージ等を含みます。）が、LINE利用規約で定める禁止事項等に抵触しないようにしなければなりません。この場合、LINE利用規約における「お客様」を本規約の「お客様」に読み替えて解釈するものとしします。
4. お客様は、本サービスを利用し、利用者とLINE上でメッセージの交換等をするに際し、利用者が認識することができる画面（メッセージ等による通知を含みます。）に、以下の各号の事項が表示され、必要に応じて



2. 当社は、Contents Provider Server 又は Contents Provider Server と連携するお客様の電気通信設備に起因して LINE と Contents Provider Server 間の通信が輻輳するか又は遮断されることにより、利用者が Contents Provider Server に入力しようとしたメッセージその他の通信を Contents Provider Server へ送受信することができなかつたときは、当社の判断により当該通信の全部又は一部を破棄することができ、かつ、お客様に対する事前の通知を行うことなく本サービスを中断又は停止することができるものとします。
3. お客様は、本サービスの提供の中断又は停止により、LINE と Contents Provider Server との間の通信が影響を受け、Contents Provider Server が正しく動作しなくなる場合があることについて予め同意します。
4. 当社は、理由の如何によらず、LINE を含む本サービス及び本 API の中断又は停止により、お客様又は利用者が発生した損害につき、一切その責任を負わないものとします。

#### 第10条（提供の終了）

1. 当社は、お客様が6か月間以上にわたり本サービスの管理画面にログインしていなかった場合は、電子メールを含む書面による事前通知を当社がお客様に対して発信した日から30日を経過する日までにお客様が特段の異議を述べない限り、当該通知を発信した日から30日を経過した日をもって、本サービス及び本 API の提供を中断、停止又は終了することができるものとします。
2. お客様が、本サービス及び本 API を利用している本件アカウントの利用契約が終了となった場合、本サービス及び本 API の提供も当然に終了するものとします。

#### 第11条（サービスの終了）

1. 当社は、お客様に公表または通知することにより、本サービスの一部又は全部を終了することができるものとします。
2. 前項により、本サービスが終了したときは、当該終了の日に本利用契約も同時に終了するものとします。

#### 第12条（終了後の措置）

お客様は、本サービスの利用を終了した後又は本サービスの提供が終了した後、当社が権利を有する情報、お客様が権利を有する情報及び当社ドキュメント等をすみやかに破棄するものとします（当該情報の削除の詳細は、LINE User Data Policy に従うものとします）。

#### 第13条（「Manual Reply」及び「Auto Reply」に関する特則）

1. お客様は、Manual Reply 及び Auto Reply を、利用者から LINE を通じて問い合わせを受けた際、お客様ご自身の商品又はサービスに対するカスタマーサポートを提供する目的でのみ利用するものとし、以下に定める利用は行わないものとします。ただし、当社が認めた場合はこの限りではありません。
  - (1) お客様が、利用者からの問い合わせがないにもかかわらず、メッセージを送信すること
  - (2) 複数ユーザーに対し、一斉にメッセージ配信を可能とする API と組み合わせて利用すること
  - (3) 広告配信等、カスタマーサポート以外の用途で利用すること
2. 前項に違反した Manual Reply 又は Auto Reply を用いた Push Message の配信は、本サービスの利用料には含まれないものとします。
3. 第1項に違反した Manual Reply 又は Auto Reply を用いた Push Message の送信数と、お客様の他のメッセージ送信数の合計が、お客様がご利用中の LINE 公式アカウントの料金プランに定める無料メッセージ通数を超えた場合、当社が別途定める計算式に従い、追加のメッセージ利用料を当社に支払うものとします。
4. お客様が本条第1項に違反した場合、当社は、直ちに本サービス及び本 API の提供を停止又は中断することができ、かかる停止又は中断に関してお客様に生じた損害についてはなんら責任を負わないものとします。

#### 第14条 (機密保持)

1. 本規約に別途定めるものに加えて、本利用契約により開示された当社又はお客様が有する情報のうち、開示者より機密であるとして開示を受けた情報は、機密情報として取り扱うものとします。
2. 本利用契約により開示された当社又はお客様の所有する個人情報機密情報として扱うものとし、当社及びお客様はその個人情報について漏洩、改ざん、盗聴が行われる事が無いよう最大限の努力をするものとします。
3. 当社及びお客様は、機密情報の漏洩、改ざん、盗聴の事実が発見された場合は、直ちに相手方に電子メールを含む書面により報告するものとします。
4. 当社及びお客様は、相手方の事前の書面による承諾を得ずに機密情報を第三者に開示してはならないものとします。ただし、以下の各号に該当する情報は、機密情報に含まれないものとします。
  - (1) 開示前に既に知っていた情報
  - (2) 公知の事実、その他一般に利用可能な情報
  - (3) 守秘義務を負うこと無く、第三者から正当に入手した情報
  - (4) 開示した当事者が機密情報としての扱いから除外することに事前に書面にて同意した情報
5. 法令又は金融商品取引所の規則その他これらに準ずる定め等（以下、総称して「法令等」といいます。）に基づき、開示者から開示された機密情報の開示を要求され、これに応じて合理的に必要な範囲内において開示をする場合、受領者は開示に先立ち開示者に通知するものとします。ただし、法令等による制限又は時間的制約等やむを得ない事由により事前の通知をすることができない場合は、事後の通知で足りるものとします。本項の定めに従い開示を行なう場合、受領者は、前項の規定にかかわらず、機密情報を必要最小限の範囲で開示することができます。ただし、当該開示において開示者から機密情報の機密を保持するための指示があった場合、受領者は法令上及び実務上可能な限りこれに従うものとします。
6. 当社及びお客様は、本利用契約が終了した場合、又は本利用契約の有効期間中に開示者から要求があった場合は、当該機密情報及びその複製物等を返還又は破棄するものとします。
7. お客様と当社の間で、別途「機密保持契約」及び「個人情報の保護」（契約名称にかかわらず、同様の目的の契約等を含みます。）に関する契約を別途締結した場合は、当該別途締結した契約を優先させるものとします。

#### 第15条 (お客様の氏名等の変更)

1. お客様は、その代表者、商号、住所について変更があった場合は、速やかに電子メールを含む書面により当該変更を当社に届け出るものとします。
2. 前項の届出があった場合、当社はお客様に対し、その届出のあった事実を証明する書類の提出を請求することができるものとし、お客様は当該請求に応じるものとします。

#### 第16条 (協議)

本規約に定めのない事項については、当社とお客様が誠意をもって協議のうえ、信義に則して解決するものとします。

以上

改定日：2020年7月1日