

# LINE カスタマーコネク ト 利用規約

## 第1条 (目的)

この LINE カスタマーコネク ト利用規約(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、LINE ビジネスコネク トその他当社が別途指定する企業向け LINE アカウントサービス(以下、総称して「企業アカウントサービス」といいます。)、及びこれに付随してお客様に対して提供する LINE カスタマーコネク トサービス(以下、企業アカウントサービスと総称して「本サービス」といいます。、詳細は第2条で定義します。)の利用について定めるものです。当社は、本規約を遵守することを条件として、利用契約を締結して頂いたお客様に対して、本サービスを提供します。

## 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ため、当社がお客様に貸与する企業向け LINE 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エンドユーザー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(当社から販売パートナーとして本サービスの再販を許可された者が再販を行う形式の場合は、その販売パートナーを含みます)をいいます。
- (7) 「エンドユーザー」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) 「LINE カスタマーコネク ト」とは、Manual Reply、Auto Reply、LINE to Call 及び Call to LINE の全部又は一部を組み合わせた LINE 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エンドユーザーからの 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エンドユーザーからの 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。
- (12) 「LINE to Call」とは、お客様が本件アカウントを通じたエンドユーザーからの LINE におけるメッセージサービスによる問い合わせから LINE における音声通話機能を用いた通話での対応(人工知能を用いた自動応答サービスも含みます。以下同様とします。)を可能とするサービスをいいます。
- (13) 「Call to LINE」とは、お客様がエンドユーザーからの架電による問い合わせにおいて、LINE を用いたメッセージを送信可能とするサービスをいいます。

## 第3条 (通信の秘密に関する同意事項)

お客様は、当社による本件アカウントにおける以下の情報の取得及び利用について同意するものとします。

### 1. 取得・利用情報

- (1) エンドユーザーとの間で送受信されるコンテンツ(メッセージ、URL 情報、画像、動画、スタンプ、エフェクト等)の内容
  - (2) エンドユーザーとの間で送受信されるコンテンツの形式、件数、送受信・通話時間、送受信の相手方等(以下、「形式等」といいます。)及び VoIP(インターネット電話・ビデオ通話)その他各種機能で取り扱われるコンテンツの形式等
  - (3) 本件アカウント利用時の IP アドレス、各機能の利用時間、受信されたコンテンツの未読既読並びに URL 等のタップやクリック(リンク元情報を含みます。)、LINE 内ウェブブラウザでの閲覧履歴及び閲覧時間帯等サービス利用履歴、その他プライバシーポリシー記載の情報
2. 取得・利用目的及び第三者への提供
    - (1) 不正利用の防止、サービスの提供・開発・改善や広告配信を行うために前項記載の情報を当社が利用すること。
    - (2) 前項記載の情報は、当社の関連サービスを提供する会社や当社の業務委託先にも共有される場合があること。

#### 第4条 (契約関係)

1. 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。お客様は、変更後引き続き本サービスを利用した場合、当該変更同意したものとみなされます。
2. 本サービスの利用を希望する者は、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、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。)が成立するものとします。
3. 当社は、次の各号の何れかに該当する場合、その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。
4. 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。
5. 本サービスの当初の利用期間は、申込書等での特段の合意がない限り 6 か月とします。お客様が期間満了1か月前までに当社所定の方法により本サービスの解約を申出ない限り、利用期間は自動的に3カ月年間又は別途合意した期間延長されるものとし、その後も同様とします。
6. お客様都合により、契約期間の満了日以前に本サービスの本利用契約を解約する場合、お客様は、直ちに、当該解約月から契約期間満了日までの期間に対する本サービスの利用料金を支払うものとします。
7. 本サービスの内容、利用代金、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。
8. 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。
9. 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、振込にかかる手数料はお客様が負担するものとします。
10. お客様が、当社に対して利用代金を支払う場合において、消費税法及び同法に関する法令の規定により当該支払いについて消費税が賦課されるものとされている場合は、消費税相当額をあわせて支払うものとします。

11. 当社は、利用代金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てるものとします。
12. お客様が、本サービスの利用代金又は割増金の支払いを遅延した場合は、その延滞期間につき、未払額に対する年率14.5%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。
13. 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。
14. 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が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代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。
15. 販売パートナーとの間で本サービスの利用契約を結んだお客様は、販売パートナーが別途定める方法にて、利用代金を販売パートナーに支払うものとします。

#### 第5条(本件アカウント)

1. お客様は、当社に電子メールを含む事前の書面による承諾得ることなく、お客様以外の第三者に本件アカウントを利用(本件アカウントへのアクセス、本件アカウントからの情報の発信、その他本件アカウントの一切の操作をいう。以下同じ。)させてはならないものとします。
2. お客様は、本件アカウントの利用に際し、当社が別途定める「LINE 利用規約」を遵守するものとします。LINE 利用規約の内容と本規約の内容に矛盾抵触がある場合は、本規約が優先して適用されるものとします。
3. お客様は、エンドユーザーが、本サービスにおいて受信した本件コンテンツが、エンドユーザーの端末に保存され、本利用契約終了後も本サービスにおいて閲覧できることを了承するものとします。
4. お客様は、当社の事前の承諾なくして、本サービスをお客様以外の第三者の為の広告媒体(本件コンテンツにおいて、お客様以外のサービスや商品名等を宣伝することを含みます。)として使用することはできないものとします。
5. 当社は、お客様の本件アカウントの利用に対し、合理的な範囲内で補助するものとし、かかる補助に必要な範囲で、当社は、本件アカウントにアクセスし、本件アカウントを操作できるものとします。
6. 当社は、お客様からの依頼により前項操作を行い、当該操作に起因してお客様及びエンドユーザーに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。
7. 当社は、本件アカウントに関する情報(ただし、本件コンテンツについては、通信の秘密の保護に抵触しないものに限ります。)を、本サービスの広告・宣伝活動に利用することができるものとします。

#### 第6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。本APIの利用に当たっては、別紙「Messaging API・Switcher API 利用規約」の規約が適用されます。
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  
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利用すること
  - (3) 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
  - (4) 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
  - (5) 合理的に必要な数を超える本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
  - (6) 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。)させないものとします。

#### 第7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承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8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「CP Server」といいます。)を自ら開発・公開するか、第三者の提供するCPServerを利用するものとします。
2. お客様は、事前にCP 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

エンドユーザー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「お客様お客様」に読み替えて解釈するものとします。

4. お客様は、本サービスを利用し、エンドユーザーとLINE 上でメッセージの交換等をするに際し、エンドユーザー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、必要に応じてエンドユーザーからの同意を得る等の機能を実装するものとし、かつ、本項2号以下の規定に基づきエンドユーザーに対して表示した事項を遵守しなければならないものとします。
  - (1) エンドユーザーから受信したメッセージ及び収集されたエンドユーザーの情報(個人情報を含みますが、これに限りません。以下「エンドユーザーの情報」といいます。)の管理責任がお客様にあり、これらの情報がお客様が明示した利用目的の範囲に限り利用されること。
  - (2) お客様がLINEにおける企業アカウントサービスにおけるアカウントを複数契約している場合、エンドユーザーの情報についてアカウント毎に管理し、あるアカウントで得たエンドユーザーの情報を別の当該情報を得ていないアカウントにおいて利用しないこと。但し、お客様が運用する複数のアカウントが広告宣伝用途及びカスタマーサポート用途の場合等、当社が事前に承諾し、かつエンドユーザーから法律上必要な同意を取得した場合にはこの限りではない。
  - (3) エンドユーザーの情報が、お客様の定めるプライバシーポリシーにより取り扱われること、及びエンドユーザーが当該プライバシーポリシーをいつでも参照可能な機能が実装されていること。
5. お客様は、CP Serverの開発及びその運用にあたり、以下の各号の事項を表明し保証します。
  - (1) 当社ドキュメント等が定めるCP Serverの仕様及びガイドライン(名称の如何にかかわらず、同様の目的によりお客様に交付される書面又は通知を含み、以下「ガイドライン等」といいます。)等の内容を満たしており、ガイドライン等所定の禁止事項に該当しないこと。
  - (2) 第三者の権利(著作権、著作者人格権、特許権、商標権、意匠権、実用新案権、営業秘密、名誉権、肖像権、プライバシー権、パブリシティ権を含みますが、これらに限りません。)を侵害していないこと。
  - (3) 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれのある内容(過度に暴力的な表現、露骨な性的表現、その他反社会的な内容を含みますが、これに限りません。)又は法令により禁止される内容を含んでいないこと。
  - (4) お客様の開発・運営管理するシステムが、経済産業省の定める「システム管理基準」の項目を満たすか又は同等の管理体制を整備していること。
  - (5) CP Serverが収集する情報が、CP Serverの運営に必要であると当社が判断する情報のみに限定されており、パスワードや暗証番号、クレジットカード情報、その他秘匿性の高い情報を取得せず、また、エンドユーザーのプライバシーに関わる情報を殊更に取得しないこと。
  - (6) 本件情報について、運用者を除く第三者に提供又は公開せず、また、基本サービスのアカウント毎に管理をすること。
6. 当社は、本サービス及び本APIの利用に関して本規約に照らし違反行為や不適切な動作の可能性があるとき当社が判断する場合、お客様に対し、是正の指示や検査を求めることができるものとし、お客様は、当該当社の指示に速やかに従い又は当社が実施する検査に応じ必要な協力をしなければならぬものとします。
7. お客様は、本サービス及び本APIの利用に関して、エンドユーザーを含む第三者からクレーム等を受けた場合又は個人情報等の漏洩などのセキュリティ事件・自己が発生した場合は、速やかに当該事項を電子メールを含む書面により当社に通知し、当社が別途求める場合には、合理的な範囲で当該事象の詳細を当社に報告する義務を負うものとします。
8. お客様は、本サービス及び本APIの利用に関して、お客様とエンドユーザーを含む第三者との間において紛争が生じた場合は、お客様の責任と費用において当該紛争を処理解決するものとします。また、当社は、当該紛争につき仲介を含め一切関与しないものとします。

9. お客様は、エンドユーザーの情報の取扱いについて本規約に定めのない事項については LINE User Data Policy に従います。本規約が LINE User Data Policy に抵触する場合は、本規約が優先して適用されます。

## 第9条 (権利の帰属・利用)

1. 当社ドキュメント等の著作権を含む知的財産権は、当社又は当社に利用許諾している第三者に帰属するものとし、お客様は当社の事前の承諾なく、当社ドキュメント等を転載、転送、複写、公開、送信、頒布、譲渡、貸与、翻訳、翻案することはできないものとしします。
2. 投稿コンテンツその他お客様が本サービスに登録した情報の著作権を含む知的財産権は、お客様に帰属するものとしします。
3. お客様は、当社に対して前項の情報の利用を許諾する(当社に対する著作者人格権の不行使を含みます。)ものとしします。
4. お客様が、開発環境を含む本サービスの利用により取得した、エンドユーザーに関する LINE 上の情報(エンドユーザーの氏名、ニックネーム、LINE ID、アイコン用画像、ステータスメッセージ、画像、エンドユーザーの識別子等を含みますが、これらに限りません。)の権利は、当社に帰属するものとし、お客様は、これを本サービスの目的の範囲内に限定して使用できるものとしします。ただし、お客様が本サービスを利用し、お客様又はお客様が指定する本サービス以外のリンク先において収集するエンドユーザーの情報についてはこの限りではありません。
5. お客様は、本利用契約が終了した場合、お客様が本サービスに登録した全ての情報が削除されることに予め同意するものとしします。
6. お客様が、本サービスの利用を通じて取得する情報(エンドユーザーが、LINE を通じてお客様との間で送受信するメッセージ、音声通話の内容及びその他の付加情報(ただし、前2項で定めた当社が権利を有する情報を除きます。)をいい、以下「通信情報」といいます。)の権利は、お客様に帰属するものとし、当社は、通信情報の一切を保護する義務を負わないものとしします。
7. お客様は、当社が、エンドユーザーの本サービスの利用状況に関する統計情報(ユニークユーザー数並びにメッセージ数、通話数及び通話時間等の統計情報をいいますが、これに限られません。ただし、本規約に別段の定めがある場合を除いて、メッセージや音声通話の内容等の個別の通信内容は含みません。)を取得することに予め同意するものとしします。
8. お客様は、本サービスの利用に関連して、お客様が独自に発明、考案、創作等(以下「発明等」といいます。)を行なった場合には、書面によりその内容を当社に通知するものとし、別途協議の上、発明等の権利(特許権、実用新案権、意匠権、著作権を含みます。)の帰属を定めるものとしします。また、発明等につき、特許等の出願(特許、実用新案、意匠等の出願をいい、外国出願を含みます。)を行う場合は、予め当社と協議して出願人を定めるものとしします。
9. お客様は、前項に定める協議の結果、発明等の権利がお客様に帰属することとなった場合であっても、当社が求めるときは、当社及び当社が指定する第三者(以下「ライセンシー」と総称します。)に対し、発明等を実施又は利用(ライセンシーが自らのソフトウェア等の開発を行い、当該ソフトウェア等を自ら利用し、又は第三者をして利用させることを含みます。)する権利を、地域及び期間の限定なく、無償で、許諾するものとし、著作者人格権を行使しないものとしします。
10. お客様は、運用者により本サービスの開発・運営管理をする場合、前2項の規定に基づく取扱いの支障とならないよう、お客様と運用者との間の契約において必要な定めを設けるものとしします。
11. お客様は、本サービスを利用したお客様とエンドユーザーとの間の通話内容及び通信情報が、エンドユーザーの端末上に保存され、本利用契約終了後も本サービスにおいて閲覧できることを了承するものとしします。

## 第10条（本件コンテンツの表明保証）

1. お客様は、当社に対して、以下の各号の事項を表明しこれを保証します。
  - (1) 本件コンテンツが、第三者の権利（著作権、著作者人格権、特許権、商標権、意匠権、実用新案権、営業秘密、名誉権、肖像権、プライバシー権、パブリシティ権を含むが、これらに限られない。）を侵害しないこと。
  - (2) 本件コンテンツが、公の秩序又は善良の風俗を害するおそれのある内容（過度に暴力的な表現、露骨な性的表現、その他反社会的な内容を含むが、これらに限られない）又は法令によって禁止される内容を含まないこと。
  - (3) お客様が、本サービス及び本 API を利用してエンドユーザーに特定のサービスを提供することが適法であること
  - (4) 本サービス利用開始後も、エンドユーザーに特定のサービスを提供することの適法性について、継続して維持すること
2. 前項に違反することが判明した場合、当社は、直ちに本サービス及び本 API の利用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。また、前項に違反する場合において、当社に生じた損害及び当社が第三者に対して負担することになった損害賠償金相当額（損害には弁護士費用を含みますがこれに限られません。）について、お客様は当社に直ちに全額賠償するものとします。

## 第11条（提供中断・停止）

1. 当社は、LINE を含む本サービス及び本 API に事実上又は法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、特定の目的に利用することの適法性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みますがこれらに限りません。）がないことを明示的にも黙示的にも保証しません。
2. 当社は、以下の各号に該当する場合、本サービス及び本 API の一部又は全部の提供を、中断又は停止できるものとします。当社はこの場合、可及的速やかに本サービスの提供を中断又は停止する事実及び期間等をお客様に対する電子メールによる通知その他当社所定の方法により告知し、本サービス及び本 API の提供の中断又は停止によるお客様及びエンドユーザーへの影響が最小となるよう合理的な努力をするものとします。
  - (1) 本サービス及び本 API に用いる設備の点検、保守又は工事等を行うとき。
  - (2) 当社において保有するデータのバックアップ等を行うとき
  - (3) 本サービス及び本 API に用いる設備に障害が発生する等、当社の運用又は技術上の理由でやむを得ないとき。
  - (4) 電気通信事業者の提供する役務に起因して、電気通信サービスの利用が不能となったとき。
  - (5) その他、当社が停止又は中断が必要であると判断したとき。
3. 当社は、お客様が以下の各号に該当すると判断した場合、本サービスの提供を停止できるものとします。
  - (1) 当社が承諾した企画情報と著しく異なるとき。
  - (2) 本規約に違反するとき。
  - (3) エンドユーザーの情報が不正に収集されているとき。
  - (4) 当社が定めるガイドライン等に準拠していないとき。
  - (5) 支払期日を経過しても利用代金を支払わないとき
  - (6) 本件アカウントの譲渡・貸与、共用する行為を行ったとき
  - (7) 第三者の有する工業所有権、著作権その他の知的財産権を侵害したとき

- (8) 憲法、条約、法律、条例等あらゆる法規一般に反する行為を行ったとき
  - (9) 虚偽又は捏造した情報を含む情報を配信したとき
  - (10) 公序良俗に反する内容の情報を配信したとき
  - (11) 第三者の名誉、信用、プライバシー、権利等を侵害したとき
  - (12) 当社又は当社の顧客に不利益や損害をもたらす行為を行ったとき
  - (13) その他、当社が不正又は不適切と認める行為を行ったとき
  - (14) 当社及び本サービスの提供又は遂行に著しい支障を及ぼし、又は、及ぼすおそれがあると当社が判断するとき
  - (15) Apple inc.、Google inc. その他当社が利用するアプリマーケットを運営、提供する第三者(以下「プラットフォーム」といいます。)から本サービスの一部又は全部の提供を停止するよう求められたとき
4. 当社は、CP Server 又は CP Server と連携するお客様の電気通信設備に起因して LINE と CP Server 間の通信が輻輳するか又は遮断されることにより、エンドユーザーが CP Server に入力しようとしたメッセージその他の通信を CP 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ます。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。
  5. お客様は、本サービスの提供の中断又は停止により、LINE と CP Server との間の通信が影響を受け、CP 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。
  6. 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、お客様又はエンドユーザーに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12条 (提供の終了)

1. 当社は、お客様が第11条第3項(提供停止)の各号のいずれかに該当する場合、同項に定める提供の停止をすることなく、通知することによって直ちに本利用契約を解約することができるものとします。
2. 当社は、お客様が6ヶ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、前項の定めにかかわらず、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。
3. お客様が、本サービス及び本 API を利用している企業アカウントサービスの本利用契約が終了となった場合又は本サービスを利用できないプランの企業アカウントサービスに変更になった場合、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13条 (反社会的勢力の排除)

1. 当社及びお客様は、自己又はその代表者、役員、実質的に経営権を有する者、従業員、代理人又は媒介者(以下「関係者」という。)が、現在、次のいずれにも該当しないことを表明し、かつ、将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。
  - (1) 暴力団(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号。以下「暴対法」という。)第2条第2号に規定する暴力団をいう。)
  - (2) 暴力団員(暴対法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。)
  - (3) 暴力団準構成員
  - (4) 暴力団関係企業
  - (5) 総会屋等、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、又は特殊知能暴力集団
  - (6) 前各号に定める者と密接な関わり(資金その他の便益提供行為を含むが、これらに限られない。)を有する者

- (7) その他前各号に準じる者
2. 当社及びお客様は、自ら又はその関係者が、直接的又は間接的に、次の各号に該当する行為を行わないことを確約するものとします。
  - (1) 暴力的な要求行為
  - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - (3) 取引に関して、脅迫的な言動(自己又はその関係者が前項に定める者である旨を伝えることを含むが、これに限られない。)をし、又は暴力を用いる行為
  - (4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
  - (5) その他前各号に準じる行為
3. 当社及びお客様は、相手方が前二項に定める表明事項又は確約事項のいずれかに違反することが判明した場合、何らの催告を要することなく直ちに本利用契約を解除することができるものとします。
4. 当社及びお客様は、前項の規定により本利用契約を解除した場合、かかる解除によって相手方に生じた損害、損失及び費用を補償する責任を負わないものとします。

#### 第14条 (サービスの終了)

1. 当社は、当社の都合により本サービスの一部又は全部を終了することがあります。
2. 当社は、本サービスを終了するときは、お客様に対して2ヶ月前までに書面によりその旨を通知するものとします。
3. 前二項により、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15条 (終了後の措置)

1. 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、第9条で定めた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)。
2. 本サービスの終了又は本利用契約の終了後、お客様が引き続き当社の企業アカウントサービスの利用を希望される場合は、その内容、方法、可否等については、当社の案内する内容に従うものとし、第16条、第17条及び第18条等の本サービス固有の規定を除いては、本規約が引き続き適用されるものとします。

#### 第16条 (「Manual Reply」に関する特則)

お客様が **Manual Reply** を利用する場合、本サービスの利用料金には、**LINE** を通じたエンドユーザー起点のカスタマーサポート用途での **Push Message** の利用料金のみを含むものとし、一方的な広告配信等その他の用途での **Push Message** の配信についてはこれに含まれず利用することができません。一方的な広告配信等その他の用途での **Push Message** の利用料金については、別途、企業アカウントサービスの料金体系によるものとします。

#### 第17条 (「LINE to Call」に関する特則)

当社は、お客様が **LINE to Call** を利用してエンドユーザーに対して自動音声応答を行う場合、当該自動音声の内容を事前に審査できるものとします。

#### 第18条 (「Call to LINE」に関する特則)

1. 当社は、本サービスのうち **Call to LINE** を利用されるお客様に対して、本 API の一種として、お客様がエンドユーザーからの問い合わせにより取得した電話番号から当該電話番号と紐づいた **LINE ID** を特定し、お

お客様が当該LINE IDに対してLINEを通じてメッセージ等を送付することを可能とするためのアプリケーション・プログラミング・インターフェース(以下「Call to LINE 用 API」といいます。)を提供します。

2. お客様は、Call to LINE 用を利用するにあたって、エンドユーザーから次の各号に定める事項について同意を取得しなければなりません。
  - (1) お客様がエンドユーザーから電話番号を取得すること
  - (2) お客様がエンドユーザーから取得した電話番号をエンドユーザーのLINE IDを特定する目的で当社に提供すること
  - (3) 当社が、お客様から提供されたエンドユーザーの電話番号を用いて当該エンドユーザーのLINE IDを特定し、当該LINE IDをお客様に提供すること
  - (4) 前各号のほか、当社が別途要求する事項
3. 当社は、お客様によるCall to LINEの企画内容及びCall to LINEを利用してエンドユーザーに対して配信するメッセージ等の内容を事前に審査できるものとします。

#### 第19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」という。)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20条 (損害賠償)

1. お客様が、本約款に違反し、よって当社に損害を与えた場合には、その一切の損害(合理的な弁護士費用を含みますが、それに限られません。)を直ちに賠償する責任を負うものとします。

2. お客様は、本サービスに関連して本サービスのエンドユーザーを含む第三者から当該第三者の権利を侵害した等のクレーム、主張、要求、請求、異議等(以下、「クレーム等」といいます。)を受けた場合、自らの費用と責任で当該クレーム等を処理解決するものとし、当該クレーム等に関連して当社が損害を被った場合には、その全ての損害を直ちに賠償する責任を負うものとします。なお、当社が当該クレーム等を処理解決した場合には、その処理解決に要した全ての費用は、お客様の負担とするものとします。
3. 当社は、火災、停電、天災地変等の不可抗力、ネットワーク及びシステムの障害等又は本規約に定める事由により本サービスの提供を中断ないし停止したとしても、当該中断・停止によりお客様に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。
4. お客様が本サービスを利用して、外部のサービスへエンドユーザーを誘導する場合、技術上の原因その他の原因により、当該外部サービスをエンドユーザーが利用できない場合があります。また、かかる誘導によって、お客様はエンドユーザーからのクレーム、プラットフォームによる不利益な対応、その他の不利益(以下総称して「本件不利益」といいます。)を被る可能性があります。お客様はこれらの可能性を認識した上で、自己の責任で外部サービスへの誘導を行うものであり、当該外部サービスを利用できない事態が生じること及び本件不利益について、当社は一切その責任を負わないものとします。
5. 当社は、本規約に定める事項に関して、当社の故意又は重大な過失によって、お客様に損害を与えた場合に限り、お客様に生じた通常かつ現実の直接損害について、月額利用代金の1ヶ月分又は当該損害が発生した前月にお客様が当社に現実に支払った本サービスの利用代金のいずれか低い方の金額を上限として賠償するものとします。

#### **第21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22条 (地位の譲渡及び承継)**

お客様は、当社の事前の書面による承諾なくして、本契約上の地位及び本契約に関連して発生する権利・義務を第三者に譲渡し、担保の目的に供しあるいは承継させてはならないものとします。

#### **第23条 (分離可能性)**

本規約の一以上の条項が裁判所等の決定により、無効あるいは履行不能であると宣言された場合であっても、その他のいかなる条項及び関連する規定類の有効性ないし履行可能性は何ら影響も受けないものとします。無効あるいは履行不能と宣言された条項は、法令に従い当社及びお客様の当初の意図を反映した条文に変更されるものとします。

#### **第24条 (準拠法)**

本規約は、日本法を準拠法とします。

#### **第25条 (専属的合意管轄)**

本規約又は本サービスに関する紛争について、訴訟の必要が生じた場合は、その訴額に応じて東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### **第26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

制定日:2017年4月19日

更改日:2018年3月15日

更改日:2018年6月1日

更改日:2018年8月15日