



LINE公式アカウント ガイドライン

制定日 2018年9月12日
最終更新日 2018年9月12日

はじめに	-----2
1) LINE公式アカウントガイドライン	
2) サービスポリシー	
アカウント開設時のルール	-----4
1) アカウントの種別と審査	
1. アカウントの種別	
2. 認証済アカウントの開設審査	
3. 審査基準	
4. お客様の責任	
2) ご利用いただけないお客様	
3) ご利用いただけない業種・業態、商品・サービス	
アカウント運用時のルール	-----8
1) アカウント名称の設定	
2) 配信コンテンツに関する禁止事項	
3) 罰則	
4) 運用上の注意事項	
免責事項	-----13
免責事項	

1) LINE公式アカウントガイドライン

LINE公式アカウントガイドライン（以下「本ガイドライン」といいます）は、LINE株式会社（以下「当社」といいます）がお客様に対しLINE公式アカウント（以下「本サービス」といいます）を提供するにあたり、法人・団体・個人を問わずどなたでも利用できる「未認証アカウント」と、当社所定の審査を通過したお客様のみが利用できる「認証済アカウント」および「プレミアムアカウント」の違い、アカウントに関する審査、アカウント開設・運用時の注意事項を解説し、本サービスをお客様に円滑にご利用いただくことを目的として定めるものです。

本ガイドラインは、LINE公式アカウント利用規約（以下「利用規約」といいます）とあわせ、当社の基準に基づき日本が所属国として割り当てられたアカウントにのみ適用されます。

本ガイドラインに定めがない場合、原則として利用規約の定めが適用されるものとし、本ガイドラインの定めが利用規約の定めと矛盾もしくは抵触する場合、その限りにおいては、本ガイドラインが優先して適用されるものとします。

■LINE利用規約

http://terms.line.me/line_terms

■LINE公式アカウント利用規約

http://ad-center.line.me/mediaguide/contents_type=35

<本ガイドラインの適用範囲に関する注意>

・2018年11月末日までに開設された公式アカウント、ビジネスコネクタアカウント、カスタマーコネクタアカウント（以下総称して「旧アカウント」といいます）につきましては、従前の「公式アカウント考査ガイドライン」「LINEビジネスコネクタ LINEカスタマーコネクタ考査ガイドライン」の定めを適用するものといたします。

・2018年12月1日以降に新規開設される本サービスおよび本サービスへの移行作業が行われた旧アカウントにつきましては、本ガイドラインが適用されます。

なお、本ガイドラインの記載内容や判断は2018年9月現在のものであり、社会情勢や関係法令の改正等により変更されることがございます。あらかじめご了承ください。

2) サービスポリシー

「LINE公式アカウント」は、全国のLINEユーザーに対してメリットを提供し、かつお客様に効果を還元していくための広告サービスです。

従来の広告サービスと大きく異なるのは、ユーザーとLINE公式アカウントが「友だち関係」を築くことができるという点です。

ユーザーはLINE公式アカウントと「友だち」になることで、メッセージを交わしたり、さまざまな情報を受け取ったりするなど、あたかも実際の友人と同じようにコミュニケーションをとることができるようになります。

一方で、「LINE」という媒体は、子どもから大人まで幅広い年齢層のユーザーが日々利用する、コミュニケーションプラットフォームでもあります。

そのため、当社はLINE公式アカウントから配信されるコンテンツについて「情報の受け手（ユーザー）がどう思うか」「ユーザーが必要とする情報を適切な形で提供しているか」「ユーザーが不快に感じることはないか」「すべてのユーザーが安心・安全にLINEを利用できているか」という点を非常に重視しております。

当社では、LINEを通じてお客様とユーザーによりよい「友だち関係」を築いていただくことで、LINE上のユーザー体験をより充実したものとするべく、本ガイドラインを定めております。

1) アカウントの種別と審査

1. アカウントの種別

本サービスは、法人・団体・個人を問わずご利用いただける「未認証アカウント」と、当社所定の審査を通過したお客様のみにご利用いただける「認証済アカウント」のいずれかの種別においてお客様に提供されます。

また、当社は、当社が定める一定の基準を満たしたアカウントについて、「プレミアムアカウント」とすることがありますが、当該アカウントをプレミアムアカウントとする基準については公開する義務を負わないものといたします。

2. 認証済アカウントの開設審査

認証済アカウントをお申し込みいただいた際は、当社所定の審査を実施いたします。利用規約第2条「利用申し込み・認証・認証拒絶または取消」第4項各号に記載の拒絶または取消理由に加え、お客様の業種・業態や事業内容等によっては、当社の裁量により、認証済アカウントの開設をお断りさせていただく場合がございます。

3. 審査基準

認証済アカウントの開設にあたっては、以下の基準に基づき審査を行います。

1. LINEユーザーの不利益につながる可能性がないか
 2. 法令における規制の有無と規制内容に抵触するものでないか
 3. 利用規約第17条「禁止行為」各号に該当するおそれがないか
 4. 当社が独自に定める審査基準を満たすか否か
 5. 当社の事業へ悪影響を及ぼす、あるいは当社の信用を損なうものでないか
- なお、当社はおお客様に対し、審査結果およびその理由について説明する義務を負わないものとします。

4. お客様の責任

審査の結果、当社が認証済アカウントの開設を承諾した場合であっても、当社の承諾は本サービス利用にあたってのお客様の法的・社会的責任を軽減するものではありません。本サービスをお申し込みになる時点で、本サービスの利用によって生じるお客様の法的・社会的責任をお客様ご自身が負うことを承諾されたものとみなします。また、当社はお客様が本サービスを利用することにより第三者に対して損害を与えた場合においても、その一切の責任を負わないものといたします。

2) ご利用いただけないお客様

お客様が以下の各号の一に該当すると当社が判断した場合は、アカウントの種別にかかわらず、本サービスをご利用いただけません。あらかじめご了承ください。

- 犯罪に使用されるおそれのある商品またはサービスの提供を行っている法人・団体・個人
- 不法行為または犯罪行為を構成しまたは助長するおそれのある法人・団体・個人
- 他人の個人情報、登録情報、利用履歴情報などの違法または不正な売買・仲介・斡旋等を行っている法人・団体・個人
- 法令または公序良俗に反する行為を行っている若しくは行うおそれのある法人・団体・個人
- 利用規約第17条に定める禁止行為を行っているとして当社が判断する法人・団体・個人
- その他当社が本サービスの利用が不相当であると判断する法人・団体・個人
(LINEユーザーに不利益を被らせる可能性のある法人・団体・個人、当社の信用若しくは評判に悪影響を与える可能性のある法人・団体・個人、当社をクレームや紛争等に巻き込む可能性のある法人・団体・個人などが含まれますが、これらに限られません)

3) ご利用いただけない業種・業態、商品・サービス

お客様の業種・業態、もしくは提供する商品・サービスが以下の各号の一に該当すると当社が判断した場合は、アカウントの種別にかかわらず、本サービスをご利用いただけません。あらかじめご了承ください。

なお、以下はあくまで一例であり、記載のないケースにおいても、本サービスの利用をお断りすることがございます。あらかじめご了承ください。

業種・業態	商品・サービス	掲載できないケース
医療	医薬品等	<ul style="list-style-type: none"> ■ 日本国内で未承認の医薬品等 ■ 医薬品等の個人輸入代行
	その他医療	<ul style="list-style-type: none"> ■ 治験に係わる被験者の募集

業種・業態	商品・サービス	掲載できないケース
出会い	出会いの機会・場所を提供するもの	街コンイベント会社、相席居酒屋・相席ラウンジ、出会い喫茶、出会いバー、出会いパーティー、テレクラ、ライブチャット、インターネット異性紹介事業（出会い系サイト・アプリを含む）
アダルト	アダルト関連店舗・サービス	<ul style="list-style-type: none"> ■ 性風俗店 例：ソープランド、ファッションヘルス、デリバリーヘルス、セクキャバ、ハブニングバー、SMクラブ・バー、出張ホスト、回春エステ、ストリップ劇場、ピンク映画館、膝枕耳かき店 ■ ナイト系飲食店 例：キャバクラ ■ アダルトショップ 例：アダルトDVDショップ、アダルト書店、アダルトグッズ取扱店 ■ その他店舗・サービス 例：メンズエステ、女性専用マッサージ、JKビジネス、添い寝・洗体
	アダルトコンテンツ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 青少年の保護育成上好ましくない、性表現を含むコンテンツ 例：アダルトビデオ・DVD・映画・番組・動画配信、書籍・雑誌・コミック、ゲーム・アプリ・インターネットサイト・掲示板等
	その他アダルト	<ul style="list-style-type: none"> ■ アダルト関連店舗・サービスに関する情報提供 ■ 風俗・ライト風俗・メンズエステ等に関する求人情報提供 ■ 精力剤、媚薬、性行為・性機能に言及する健康食品・化粧品等

アカウント開設時のルール

業種・業態	商品・サービス	掲載できないケース
ネット関連 ビジネス	情報商材	「儲かる/儲ける」等の内容を謳って集客し、メールマガジン登録、動画・DVD販売やセミナー開催等へ誘導するもの
	能力開発商材	「〇〇するだけ」等、消費者が簡単に始められるような内容を謳って、メールマガジン登録、動画・DVD販売、セミナー開催等へ誘導するもの
	リアルマネートレーディング (RMT)	■ アプリやオンラインゲームなどのアカウント、キャラクター、仮想通貨等を現実の通貨に換金できるサイト・サービス
連鎖販売取引	ねずみ講、マルチ商法・MLM、ネットワークビジネス	<ul style="list-style-type: none"> ■ 連鎖販売取引およびこれらに類する業態で営業を行うもの ■ 無限連鎖講（いわゆるねずみ講）へ勧誘、または紹介するもの
	靈感商法、モニター商法等	<ul style="list-style-type: none"> ■ 人間の不安・不幸・射幸心につけ込んで商品等を販売するもの ■ 違法とされる営業方法で商品等を販売するもの ■ 科学的な根拠が乏しい商品等を販売するもの
クレジットカード現金化	ショッピング枠の現金化サービス	商品やサービスの代金を後払いするために設定されているクレジットカードのショッピング利用可能枠を換金する目的で利用するサービス
ギャンブル	カジノ	換金可能なカジノ・オンラインカジノサービス（日本国内・海外）
	その他ギャンブル	違法ギャンブルサービス
個人情報	個人情報販売	氏名、性別、生年月日等の個人を識別する情報の販売
模倣品・海賊版	模倣品・海賊版	<ul style="list-style-type: none"> ■ 芸能人・キャラクター等の模倣品・海賊版・非公式グッズ販売 ■ 当社キャラクターの不正利用

1) アカウント名称の設定

認証済アカウントのアカウント名称は、以下の定めに従い設定をお願いいたします。
抵触する名称については当社より修正をお願いする場合がございます。

1. 法人・団体・個人または商品・サービスのいずれかの正式名称が必ず含まれること
2. 実在しない法人・団体・個人または商品・サービスが実在するかのように誤認されないこと
3. 事実とは異なるまたは誤認を招くような内容の文字列が使用されていないこと
4. 当社または関連会社の商品・サービスと誤認されないこと

また、認証済アカウント開設後の名称変更についても別途審査を行いますが、アカウントの友だちが違和感や不快感をおぼえるような名称および頻繁な名称変更等についてはユーザー保護の観点からお受けいたしかねますので、あらかじめご了承ください。

2) 配信コンテンツに関する禁止事項

アカウントの種別を問わず、お客様の配信されたコンテンツ（トーク、タイムライン、自動応答等全て含む）またはアカウント設定内容について、利用規約第17条「禁止行為」に該当する以下のような行為を行わないようお願いいたします。

- 法令、裁判所の判決、決定若しくは命令、または法令上拘束力のある行政措置に違反する行為
- 違法または違法行為を助長するような行為
- 当社または第三者の著作権、商標権、特許権等の知的財産権、名誉権、プライバシー権、その他法令上または契約上の権利を侵害する行為
- 公序良俗に反するおそれのある行為
- 反社会的勢力に対する利益供与その他の協力的行為
- 本サービスをお客様以外の第三者のための広告媒体として使用する行為
- 当社または第三者になりすます行為、意図的に虚偽の情報を流布させる行為またはお申込された業種の運営・維持とはなんら関係のない内容を表示若しくは配信する行為
- 第三者の個人情報、登録情報、利用履歴情報などを、不正に収集、開示または提供する行為
- 過度に暴力的な表現、露骨な性的表現、人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地等による差別につながる表現、自殺、自傷行為、薬物乱用を誘引または助長する表現、その他反社会的な内容を含み他人に不快感を与える表現を、投稿または送信する行為
- 性行為やわいせつな行為を目的とする行為、面識のない第三者との出会いや交際を目的とする行為、他のお客様に対する嫌がらせや誹謗中傷を目的とする行為、その他本サービスが予定している利用目的と異なる目的で本サービスを利用する行為
- 利用者または第三者が、不快または迷惑と思う内容の配信
- 本サービスのサーバやネットワークシステムに支障を与える行為
- 当社による本サービスの運営または他のお客様による本サービスの利用を妨害し、これらに支障を与える行為
- 本サービスの不具合を意図的に利用する行為
- 当社に対し不当な問い合わせまたは要求をする行為
- LINE利用規約に抵触する表現・内容の配信
- LINEロゴ利用ガイドラインの規定に抵触する表現・内容の配信
- 上記のいずれかに該当する行為を援助または助長する行為
- その他、当社が不相当と認める行為

3) 罰則

アカウントの種別を問わず、お客様が配信されたコンテンツ（トーク、メッセージ、タイムライン、自動応答等のすべてを含む）またはアカウントの設定内容に当社が不適切と判断する表現があった場合、およびP9「配信コンテンツに関する禁止事項」P11「運用上の注意事項」に抵触する行為があった場合、当社はおお客様に対し、以下のような措置をとらせていただく場合がございます。

- 当該コンテンツの削除
- 本サービスの提供停止
- 本サービスにかかる契約の解除

なお、いずれの場合においても、当社はその理由について回答する義務を負わないものとします。

4) 運用上の注意事項

アカウントの運用にあたっては、各種法令、業界が定める自主基準やルールをご遵守ください。

また、ユーザー保護の観点から、アカウントを通じて発信する内容（メッセージ配信、タイムライン投稿、アカウントページ、自動応答、キーワード応答、リッチメニュー、LINE LIVE等すべての機能）については、以下の注意事項をご遵守ください。

内容に関する事前審査は原則ございませんが、当社にて配信時のモニタリングを行い、抵触した項目によっては、投稿内容の削除、アカウントの停止等の対応を行う場合もございます。ご理解の上、配信をお願いいたします。

- **広告の主体者の明示**

常に広告の主体を明示し、画像の場合は視認可能な大きさで表示してください。

また、お客様が権利を保有しない素材を利用する場合は、必ず権利者名を明記し、当該権利者との関係性を明確にしてください。

- **ダブルスポンサー広告の禁止**

当社では当社が認める場合を除き、広告枠の再販を禁止いたします。連合広告や共同での広告購入は認めておりません。また、関係のない第三者の情報を発信することもユーザー利益保護の観点から基本的に禁止いたします。

ただし、以下の条件を満たす場合に限り、掲載を認めます。

1. 関係企業同士の主従関係が明確で、ユーザーが混乱誤認しない内容であること
2. 関係企業同士で広告展開することの必然性が明確であること
3. 当社が別途広告メニューとして提供する「コラボアカウント」の場合

- **他社商品・サービスの訴求**

特定の商材やサービスを取り上げた訴求は、以下の場合のみ認められます。

1. お客様が自社製品・自社サービス等の商材を訴求する場合
2. 当社が別途広告メニューとして提供する「コラボアカウント」の場合

- **スマートフォンで操作・閲覧できないページへのリンク**
スマートフォン（iOS、Android）の標準ブラウザで操作・閲覧できないページへのリンクは禁止いたします。必ずリンク先のページがスマートフォンで正常に動作することをご確認ください。
- **ユーザーが誤認や誤操作を行う可能性のある表現**
リンク領域が不明瞭、実際に機能しないボタンやメニュー等、誤認や誤操作等、ユーザー体験が著しく損なわれる内容を禁止いたします。
- **リンク先の制限**
テキストやクリエイティブと直接関係のないページや、お客様が実質的に支配管理されていないページへリンクすることはできません。メッセージタイトルと本文、リンク先ページが関係し、ユーザーからみて不自然でない内容であることが求められます。
- **アプリのダウンロードに関する訴求**
アプリの訴求につきましては、App Store、Google Play等の規約、当社の利用規約ならびに本ガイドラインの免責事項をご確認の上、慎重にご検討ください。
- **アカウント名称の変更**
認証済アカウントの開設および名称審査後、お客様が特段の事情により変更を希望する場合には、名称変更に伴う再審査を行います。ただし、アカウントの友だちが違和感や不快感をおぼえるような名称および頻繁な名称変更等についてはユーザー保護の観点からお受けいたしかねますので、あらかじめご了承ください。
- **アイコン画像の変更**
アイコン画像には『アカウント名称に関連した画像』をご設定ください。
アイコン画像は本サービスの仕様上、変更すると1時間後まで再変更できかねます。
また友だち数が一定数以上のお客様についてはお客様ご自身で変更することはできませんので、ご希望の場合は別途お問い合わせください。
なお、頻繁なご変更や急なご変更により、友だちになったユーザーが違和感をおぼえないよう、ご配慮ください。
- **投稿内容の訂正**
投稿内容の訂正時には必ず訂正メッセージであることを明記し、ご投稿ください。
訂正投稿は通常の投稿と同じく課金いたします。

免責事項

- 一度ユーザーに配信されたメッセージについては、お客様および当社では削除修正ができません。
- タイムラインの投稿およびコメント欄に、当社が不適切と判断する投稿があった場合、事前予告なく削除させていただく場合がございます。
- アカウントに友だち登録しているユーザーの情報（アカウント名称、LINE IDを含みますが、これに限りません）および、ユーザーがアカウントに対してトークルームで送信したメッセージ情報は、当社より一切開示できません（一部機能を除く）。
- LINEはスマートフォン（iOS、Android）を対象としたサービスであるため、PC、iOSおよびAndroid以外のスマートフォンOSでは最低限の機能は有しておりますが、公式アカウント各種機能の動作表示の保証はいたしかねます。
- 本サービスの機能（管理画面を含む）および本ガイドラインの内容は予告なく変更する場合がございます。また、当社は、必要に応じ、お客様に公表または通知することにより、本ガイドライン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、本ガイドラインの変更に同意したものとみなされます。
- LINEを使ったアプリ告知によってランキングの著しい変動が発生したとApple社・Google社が判断した場合、ランキング操作として訴求アプリがリジェクトされるリスクがございます。訴求される際はこの点についてご注意ください。
- お客様が本サービスを利用して、外部のサービスへ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利用者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とし、当該外部サービスを利用できない事態が生じることおよ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。