

内閣府消費者委員会「デジタル化に伴う消費者問題ワーキング・グループ」

# LINE公式アカウントの概要について

LINE

# Contents

1. LINE公式アカウントの概要
2. アカウントの開設
3. アカウントの種類
4. 友だち追加
5. コミュニケーション
6. 禁止事項
7. モニタリング
8. 情報開示について



## 2. アカウントの開設

LINE公式アカウントは、①LINE Business IDの登録→②必要事項の登録、認証済アカウントの申請→③アカウント作成完了の3つのステップにて開設できます。

### ■ LINE公式アカウント開設の流れ

#### STEP1



#### LINE Business IDの登録

個人のLINEアカウントまたはメールアドレスを登録します。

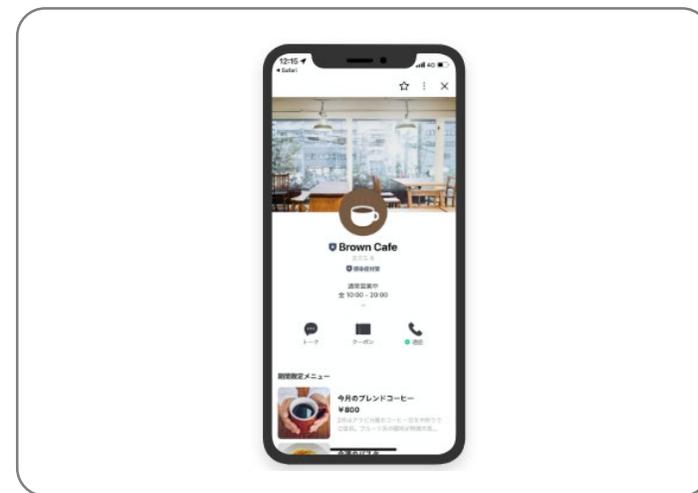
#### STEP2



#### 必要事項の登録、認証済アカウントの申請

アカウント作成フォームに必要事項を記載します。認証済アカウントに申請する場合は、必要な内容を記入して申請します。

#### STEP3



#### アカウント作成完了

管理画面にログインしたらアカウントの開設は完了です。



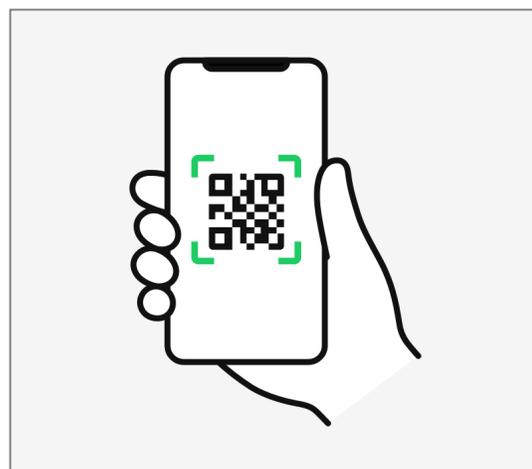
## 4. 友だち追加

友だち追加のためのURL・QRコードや友だち追加ボタンを作成してSNSやメールでシェアしたり、店舗等のポスターで案内したりすることでユーザーに友だち追加を促します。



### URL

友だち追加用のURLを作成し、SNSやメールでシェアすることが可能です。



### QRコード

友だち追加用のQRコードを作成し、SNSやメールでシェアすることが可能です。



### 友だち追加ボタン

「友だち追加ボタン」を作成し、Webサイトやブログなどに設定することが可能です。



### ポスター

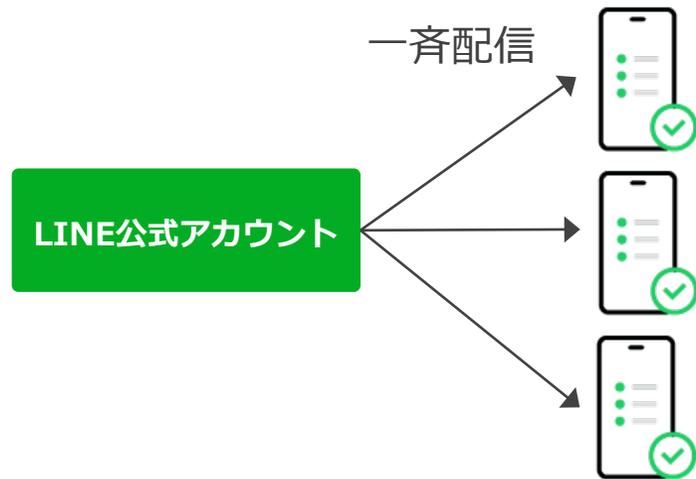
店舗等にポスターを掲示して案内することが可能です。

# 5. コミュニケーション

商品やサービスに関するメッセージを配信したり、チャットで問い合わせに対応したり、「LINE VOOM」へ動画等を投稿したりすることができます。

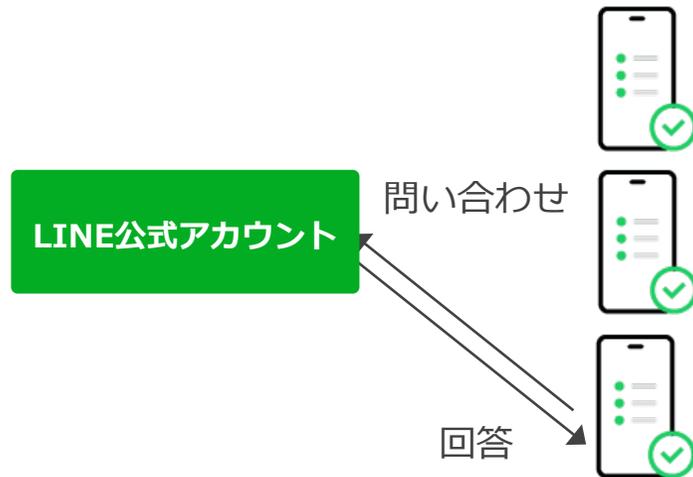
## ■ メッセージ配信

友だち追加したユーザーにテキストのほか画像や音声、動画やスタンプを一斉配信することが可能です。



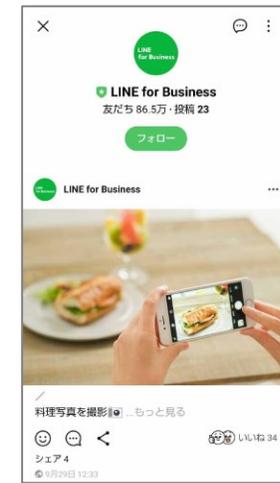
## ■ チャット

友だち追加したユーザーとの1対1トーク等、LINEのトークと同じようにコミュニケーションを取ることが可能です。



## ■ 「LINE VOOM」への投稿

動画やテキストや画像を「LINE VOOM」上に投稿することが可能です。



## 6. 禁止事項

利用規約およびガイドラインにおいて禁止行為について明示するとともに、ルールの周知に努めています。

### LINE公式アカウントガイドライン（抜粋）※

#### 3) ご利用いただけない業種・業態、商品・サービス

当社ポリシーにより、全部もしくは一部に関わらず、下記に該当すると当社が判断した場合、アカウントの提供を認めない、又はアカウントの提供を停止し、本サービスにかかる契約を解除する等の措置をとらせていただくことがあります。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あります。あらかじめご了承ください。

#### ネット関連ビジネス

##### 【商品・サービス】

情報商材

##### 【掲載できないケース】

「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

##### 【商品・サービス】

能力開発商材

##### 【掲載できないケース】

「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

# 7. モニタリング

①機械的なチェックや②人の目によるチェックを通じて規約や法令に反するコンテンツが拡散されないように努めています。



## 8. 情報開示について

情報開示については法的な根拠に則り対応しています。

- 捜査機関からの情報開示請求については、原則として裁判所の発行する令状に基づいて対応しています。
- 個人情報保護法に基づく本人の情報開示請求については、個人情報保護法に従って対応しています。
- 弁護士会照会に基づく情報開示請求については、内部的な基準に従って対応しています。