チャットサポート利用規約

本利用規約は、LINE ヤフー株式会社(以下、「LINE ヤフー 社」といいます。）にて提供するコミュニケーションアプリ「LINE」(以下、「LINE」といいます。）を通じて、株式会社ゴールデンウェイ・ジャパン(以下、「当社」といいます。)が提供するお問い合わせ受け付けサービス(以下、「本サービス」といいます。)を利用するすべてのお客さま(以下、「利用者」といいます。)に適用されます。ご利用にあたっては、必ず本利用規約をお読みいただき、同意の上ご利用いただきますようお願いいたします。なお、当社は、利用者が本サービスを利用することをもって、本利用規約の内容についてご同意いただいたものとみなします。

第 1 条（本サービス内容）

1.本サービスは、LINE の機能を利用した文字による問い合わせに対して、当社が LINE を通じて文字により回答するサービスです。

2.本サービスの利用にあたっては、利用者の通信機器に LINE のインストールが必要です。LINE の設定・利用は、利用者の負担及び責任において準備し、本サービスの利用に適した環境に設定・維持するものとします。

第 2 条（受付時間及び手数料等）

本サービスの受付時間は、以下のとおりとします。また、本サービスの利用にあたり、入会金や手数料等はかかりません。ただし、本サービス利用に係る通信費等は利用者の負担となります。

【受付時間】

平日(祝日も含む) 8:00～20:00

（土日・年末年始を除く）

第 3 条（お問い合わせの範囲）

1.当社は、本サービスにおいて、以下のお問い合わせに対して回答するものとします。

⑴当社に係る口座開設に関するお問い合わせ

⑵当社が提供するサービス等に関するお問い合わせ

2.前項にかかわらず、当社は、以下のお問い合わせについて、回答をお断りする場合があります。また、お問い合わせの内容により、ご本人確認をさせて頂く場合があります。

（1）個人情報に関わるすべてのお問い合わせ

（2）当社提供のサービスと関係のないお問い合わせ

（3）本サービスのお問い合わせ範囲外の当社サービスに関するお問い合わせ
（4）システムの稼働状況などに関するお問い合わせ
（5）売買タイミングや市場動向などの投資判断・助言にあたるお問い合わせ
（6）本サービスの利用履歴に関するお問い合わせ
（7）当社が提供しているツール以外の端末、PC　機器等の技術的なお問い合わせ
（8）口座開設審査基準や審査結果に関するお問い合わせ
（9）電話又は電子メール等により回答することが適切と判断するお問い合わせ
（10）法令、諸規則又は監督官庁等による規制、命令等に鑑み、当社が回答を控えると判断したお問い合わせ
（11）前各号のほか、本サービスにより、利用者に対して適切な回答をすることができないと当社が判断したお問い合わせ
（12）その他の事象等において当社が回答すべきでないと判断したお問い合わせ

第 4 条（回答の中断）

当社は、以下のいずれかに該当する場合、利用者の同意なく、本サービスにおけるお問い合わせの回答を中断できるものとします。

（1）文字化け等により入力内容が判読できない場合
（2）当社に対する誹謗中傷、嫌がらせ等が記載され、本サービスの利用目的に合致しないと当社が判断した場合
（3）当社役職員等に関する誹謗中傷、個人的な勧誘、情報の提供依頼、嫌がらせ等が記載され、本サービスの利用目的に合致しないと当社が判断した場合
（4）同一の利用者から、同一内容のお問い合わせが重複して到達した場合
（5）お問い合わせの回答に必要のない個人情報が記載されていた場合
（6）本サービスに関係のない画像・動画・スタンプ等が送信された場合
（7）一定時間以上において、返信がされない場合、又は当社でその受信の確認できない場合
（8）ご本人確認が必要なお問い合わせにおいて、本人確認に応じない場合
（9）その他、お問い合わせの履歴を残すことが不適当・不適切と当社が判断する場合

第 5 条（サービスの停止）

当社は、本サービスにおいて利用者による以下の行為を確認した場合、利用者の同意なく、本サービスを停止することができるものとします。

（1）当社又は第三者になりすます行為
（2）当社又は第三者に不利益・損害を与える行為又はそのおそれがある行為
（3）本サービスの運営を妨げる行為
（4）当社(当社役職員を含む)もしくは第三者を差別、誹謗中傷、侮辱し、又は当社もしく

は第三者の信用を毀損する行為
（5）政治活動、選挙活動、宗教活動又はこれらに類似する行為
（6）当社又は第三者の知的財産権、著作権等の知的財産権を侵害する行為
（7）法令、諸規則、公序良俗に反する又はそのおそれがある行為
（8）有害なコンピュータープログラム等の投稿行為
（9）アフィリエイト・広告・宣伝目的の内容(アフィリエイト・広告・宣伝目的のウェブサイトに 誘導するものを含みます)が含まれる投稿行為
（10）本サービスの趣旨に関係が無いと判断する行為
（11）その他、当社が不適当・不適切と判断する行為

第 6 条 (権利の帰属等)

1.利用者は、利用者が本サービスに投稿した画像・動画・コメント等(以下、「コンテンツ」といいます。)につき、当社に対し、当該コンテンツを全世界において無償で非独占的に使用する(加工、抜粋、複製、公開、翻訳等を含む) 権利を許諾するものとし、かつ、当社に対して当該コンテンツにかかる著作権・著作者人格権等の知的財産権を行使しないものとします。

2.本サービスに表示される情報の著作権及びその他一切の知的財産権(著作権・意匠権・特許権・実用新案権・商標権・ノウハウが含まれるがこれに限定されない)は当社又は著作権者等の権利者に帰属します。

3.利用者は、権利者の許諾を得ないで、本サービスを通じて提供されるいかなる情報についても、著作権法で認められる利用者個人の私的複製等著作権による制約を受けない範囲を超えての使用をすることはできません。また、営利目的のための使用は一切禁止します。

第 7 条(免責事項)

1.本サービスへのアクセスのために利用者が使用する通信機器、パスワードの管理、又はパスワードの使用に関連して発生した損害については、利用者がその責任を負うものとします。

2.当社は、利用者が本サービスを利用したこと、又は利用できなかったことによって生じるいかなる損害についても一切責任を負いません。

3.当社は、予告なく本サービスの運営を終了、一時中断又は内容を変更する場合があります。また、当社は、本サービス上に公開されているコンテンツについて、利用者の同意なく変更、削除等を行うことができるものとします。なお、本サービス変更後の利用規約は、当社のホームページ上に掲載された時点よりその効力を生じるものとします。

4.当社は、利用者が投稿したコンテンツに関連して、利用者又は当社と LINE ヤフー 社との間で紛争が生じた場合、利用者が自己の責任で当該紛争を解決するものとし、当社は一切責任を負いません。

5.当社は、本サービスを通じて利用者間、又は利用者と第三者の間でトラブル・紛争が発生した場合、利用者が自己の責任で当該トラブル・紛争を解決するものとし、当社は一切責任を負いません。
6.LINE の機能及び安全性に関して、当社はいかなる保証もいたしません。また、システム運用状況、LINE ヤフー社及び第三者から提供されるソフトウェアやアプリの機能、利用方法、技術的なご質問等に関して、当社は、一切これに応じません。
7.当社の責によらない通信機器、回線及びコンピュータ等の障害並びに電話の不通等の通信手段の障害等、裁判所等公的機関の措置等、当社以外の第三者の責に帰すべき事由又は天災・火災・騒乱等の不可抗力により、本サービスの提供が遅延又は不能となった場合、もしくは当社が送信した情報に誤謬・脱漏等が生じた場合、そのために生じた損害について当社は責任を負いません。
8.公衆電話回線、専用電話回線、インターネットその他の通信回線等の通信経路、LINE の脆弱性において盗聴等がなされたことにより利用者の個人情報等が漏洩した場合、そのために生じた損害について当社は責任を負いません。

第 8 条(商品・サービス等の案内)

利用者は、当社が LINE を通じて、当社の商品・サービス等に関する情報を利用者に対して提供すること につき、あらかじめ同意するものとします。

第 9 条(利用者情報等の取り扱い)

1.当社は、次の各号に定める情報(以下、「利用者情報等」といいます。)を保有し、利用者の情報保護のために十分注意を払うものとします。
（1）利用者が、本サービスの利用に伴い提供した利用者に関する情報
（2）本サービスの利用履歴及びその他本サービスの利用に伴う各種情報
当社は、いつでも、利用者情報等を廃棄・削除できるものとします。

第 10 条(海外からの利用)

本サービスは、日本国内からの利用のみを想定したサービスです。海外からの利用については、当社は一切の責任を負わないことに、利用者はあらかじめ同意するものとします。

第 11 条 (損害賠償)

当社は、本サービスの利用により発生した利用者の損害すべてに対し、いかなる責任も負わないものとし、当該損害の賠償をする義務もないものとします。利用者が本サービスの利用によって第三者に対して損害を与えた場合、利用者は自己の責任と費用をもって解決し、当社に損害を与えることのないものとします。利用者が本規約に反した行為、又は不正もしくは違法な行為によって当社に損害を与えた場合、当社は当該利用者に対して相応の損害賠

償の請求を行うことができるものとします。

第 12 条（準拠法・管轄）
利用者と当社の間で、訴訟の必要が生じた場合、法令に別段の定めのある場合を除き、当社本店所在地を管轄する裁判所を第一審の合意専属管轄裁判所とします。

2019 年 4 月 24 日 施行
2021 年 3 月 1 日 改正、施行
2023 年 7 月 31 日 改正、施行
2023 年 10 月 1 日 改正、施行
2024 年 11 月 11 日 改正、施行