

LINE API Policy Handbook

LINEヤフー株式会社

マーケティングソリューションカンパニー

2023.10

Contents

- 1 はじめに
- 2 LINE API
- 3 プロバイダー・チャネル・ユーザーID
- 4 ユーザーIDの利用ルール
- 5 ユーザーに関する情報の取得について
- 6 オプションAPIについて

1 はじめに

LINE公式アカウント APIのご利用における基本ルールは以下の約款に記載内容によるものとなります。

「LINE公式アカウント利用規約」

https://terms2.line.me/official_account_terms_jp?lang=ja&country=JP

「LINE公式アカウント API 利用規約」含む LINEユーザーデータポリシー

https://terms2.line.me/official_account_api_terms_jp?lang=ja&country=JP

https://terms2.line.me/LINE_Developers_user_data_policy?lang=ja

ご利用企業様は、ご契約時に上記の約款に同意の上、別途当社が定める方法によりLINE公式アカウントをお申込みいただきます。本ハンドブックは「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」の関連文書として、正しくAPIをご利用いただくために定めております。また、各オプションAPI毎に約款、ガイドライン等がある場合は上記の規約の他、そちらにも同意及び準拠してご実施いただく必要がございます。

本資料に記載内容は、新機能の追加などに伴い、変更する場合がございますので予めご了承ください。

2 LINE APIについて

弊社では、企業様の外部システムとの連携を通して、LINEプラットフォームをよりご活用いただけるように、以下のような様々なプロダクトを提供しております。



Messaging API

Messaging APIを利用して、世界中のユーザーと繋がりましょう。



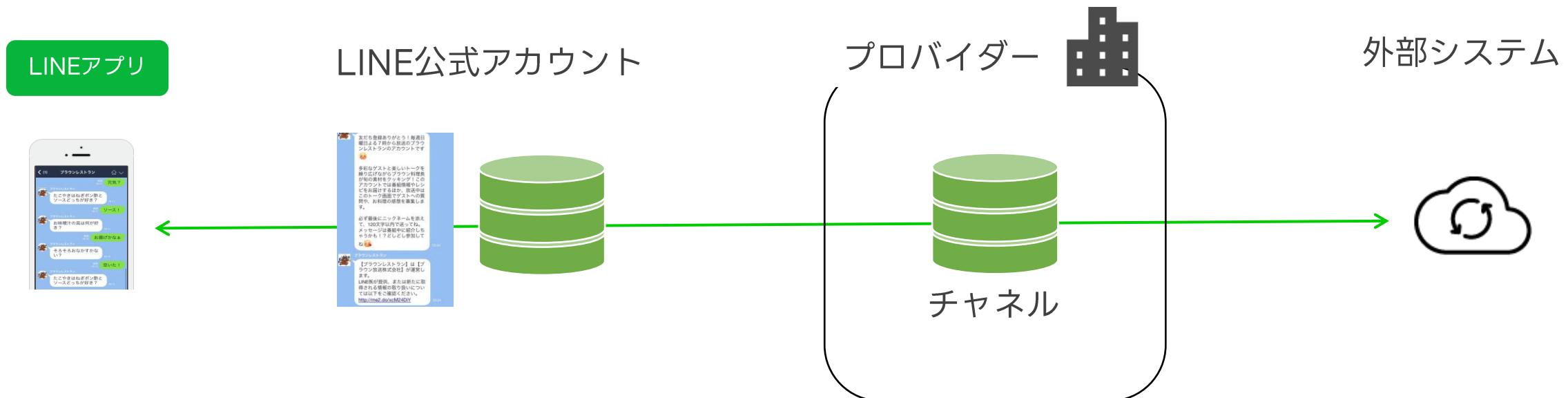
LINE ログイン

LINEログインを活用して、あなたのサービスにLINEユーザーを誘導しませんか？

3 プロバイダー・チャネル・ユーザーID

お客様がLINE APIを利用する場合は、チャネルの作成が必要となります。

チャネルはLINEと外部システムをつなぐための通信路です。チャネルはプロバイダーというサービス提供者を定めて発行します。このチャネルを通して、お客様はユーザーからのメッセージやユーザーの個別識別子であるユーザーIDを取得します。



3.1 プロバイダー

■プロバイダーとは

サービスを提供し、ユーザーの個人情報を取得するサービス提供者であり、企業や、団体等を登録します。Messaging APIチャネル（LINE公式アカウント）であれば、通常はアカウント主の企業、団体の名前で登録ください。

- ・ プロバイダーネームは、ユーザーが確認する同意画面に表示されます。ユーザーは、プロバイダーネームをもとにサービス提供者を判断します。そのため、プロバイダーネームには、組織内のブランド名称やプロジェクトの名称等の一時的な名称を設定しないでください。
- ・ 企業または団体としてサービスを提供する場合は、その企業または団体の名前でプロバイダーを作成してください。
- ・ 同じサービス提供者が利用するチャネルは、同じプロバイダーの中に作成してください。
- ・ 一度紐付けたチャネルのプロバイダーは変更することができません。



<https://developers.line.biz/ja/docs/line-developers-console/overview/#provider>

3.1 プロバイダー

■認証プロバイダーとは

サービス提供者が本物の企業・団体であることが確認されたプロバイダーを、認証プロバイダーといいます。

認証プロバイダーは、企業からの申請をもとに以下の観点で確認しています。

- ・実在している組織であること
- ・その組織に所属している人（またはその代理人）からの申請であること
- ・プライバシーポリシーを定め、公開している組織であること

認証プロバイダーは、プロバイダーの横にバッジ  が付与されます。

■認証プロバイダーが利用できる機能

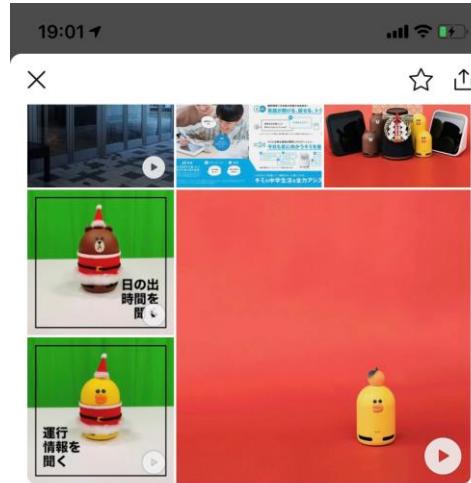
- ・法人向けサービスとして提供しているオプションAPI
(LINEチャットPlus, LINE通知メッセージ等)

※各APIごとに追加料金、利用ルール、審査がある場合がございます。

- ・プロバイダーページ
- ・LINEログインなどのチャネル認証画面における「友だち追加」欄のデフォルトON

- ・エラー通知の送信

※LINEプラットフォームからボットサーバーにWebhookイベントを通知するときに問題が発生した場合に、ボットサーバー側で問題が起きていないか確認していただくためのメールが送信される。



AIアシスタント「LINE Clova」の公式アカウントです

<https://clova.line.me/>



LINE



LINE CLOVA

提供者  LINE

LINE CLOVAはLINE株式会社が提供するクラウド AI プラットフォームです。

サービス提供者が次の許可をリクエストしています。

許可済みの項目

▶ プロフィール情報(必須)

許可済み

注意事項

- ご利用のサービスがLINEの公式な配布元から提供されていることをご確認ください。公式な配布元以外が提供するサービスを利用して発生したいかなる損害について、本サービス提供者は一切の責任を負いません。
- 本サービスに提供した個人情報および新たに取得される個人情報は、本サービス提供者の責任において取り扱われます。本サービスの利用規約やプライバシーポリシーについては、本サービス提供者にご確認ください。

許可する

キャンセル

3.1 プロバイダー

■プロバイダーページとは

プロバイダーがLINEプラットフォーム上で提供している各種サービスの一覧ページです。

プロバイダーが提供しているLINE公式アカウント（Messaging API）、LINEログイン、LINEミニアプリのサービスをプロバイダーページに表示できます。



- プロバイダーページは認証プロバイダーのみ設定、公開できます。
- プロバイダーページは、LINE Developersコンソールの「[プロバイダーページ] タブで設定できます。
- プロバイダーページのURLをユーザーに共有することにより、プロバイダーが提供しているサービスの一覧をユーザーに表示することができます。
 - LINE公式アカウント：リッチメニュー、友だち追加されたときの初回配信メッセージなどで、リンクの形でご利用ください。
 - LINEログイン：LINEログインボタンを設置しているページなどで、リンクの形でご利用ください。
 - LINEミニアプリ：LINEミニアプリのアクションシートにプロバイダーページへのリンクが自動で掲出されます。

3.1 プロバイダー

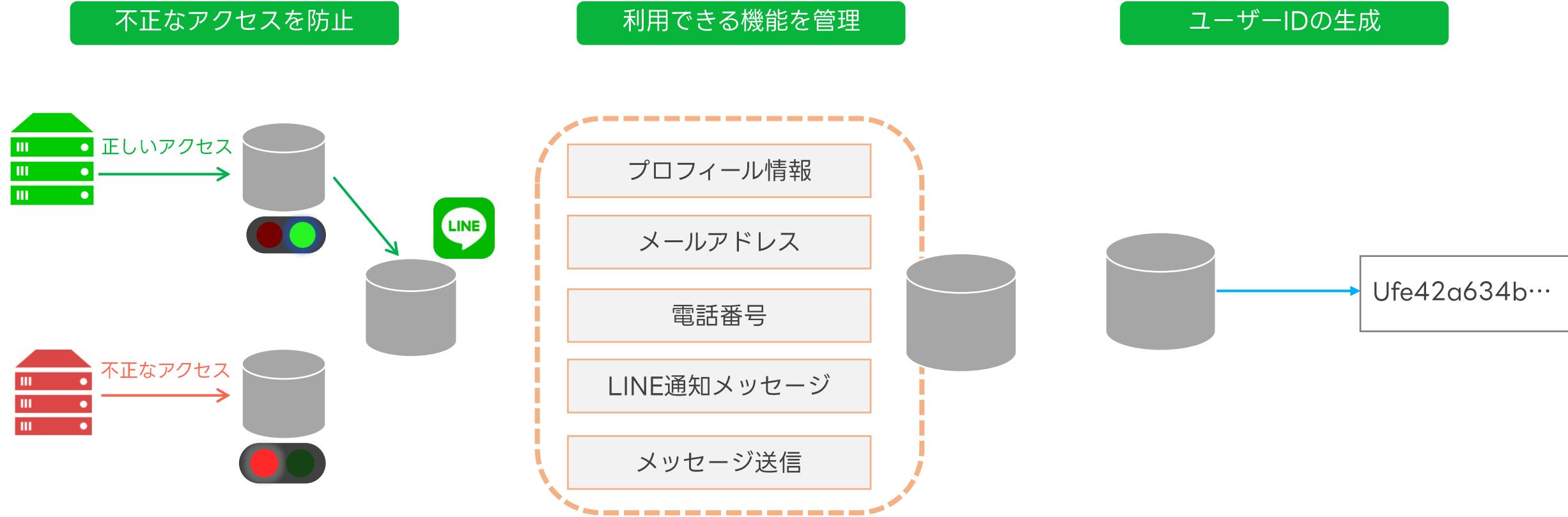
■設定画面

- ・ プロバイダーページは、[LINE Developersコンソール](#)の [プロバイダーページ] タブで設定できます。 [プロバイダーページ] タブは、プロバイダーページが利用できる場合のみ表示されます。
- ・ [プロバイダーページ] タブでプライバシーポリシーURLを登録して、プロバイダーページで表示したいサービスを追加してください。サービスはプロバイダーページに最大100個追加することができます。プライバシーポリシーURLが登録されていない場合、サービスを追加してもプロバイダーページには表示されません。
- ・ デフォルトではサービスが登録されていないため、ユーザー向けのプロバイダーページにはサービスが表示されません。

<https://developers.line.biz/ja/docs/partner-docs/provider-page/#provider-page-settings>

3.2 チャネル

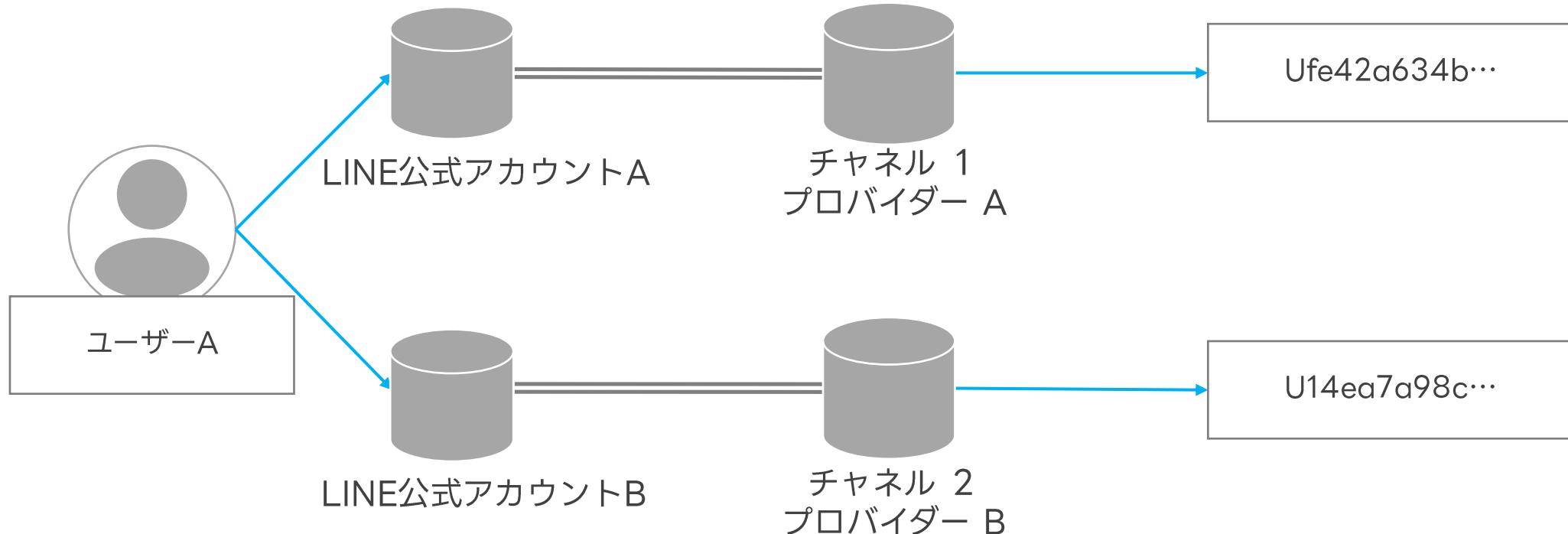
チャネルはLINEと外部のサービスとの通信路であり、アクセス権限を管理し、また利用できる機能を管理しています。



<https://developers.line.biz/ja/docs/line-developers-console/overview/#channel>

3.3 ユーザーID

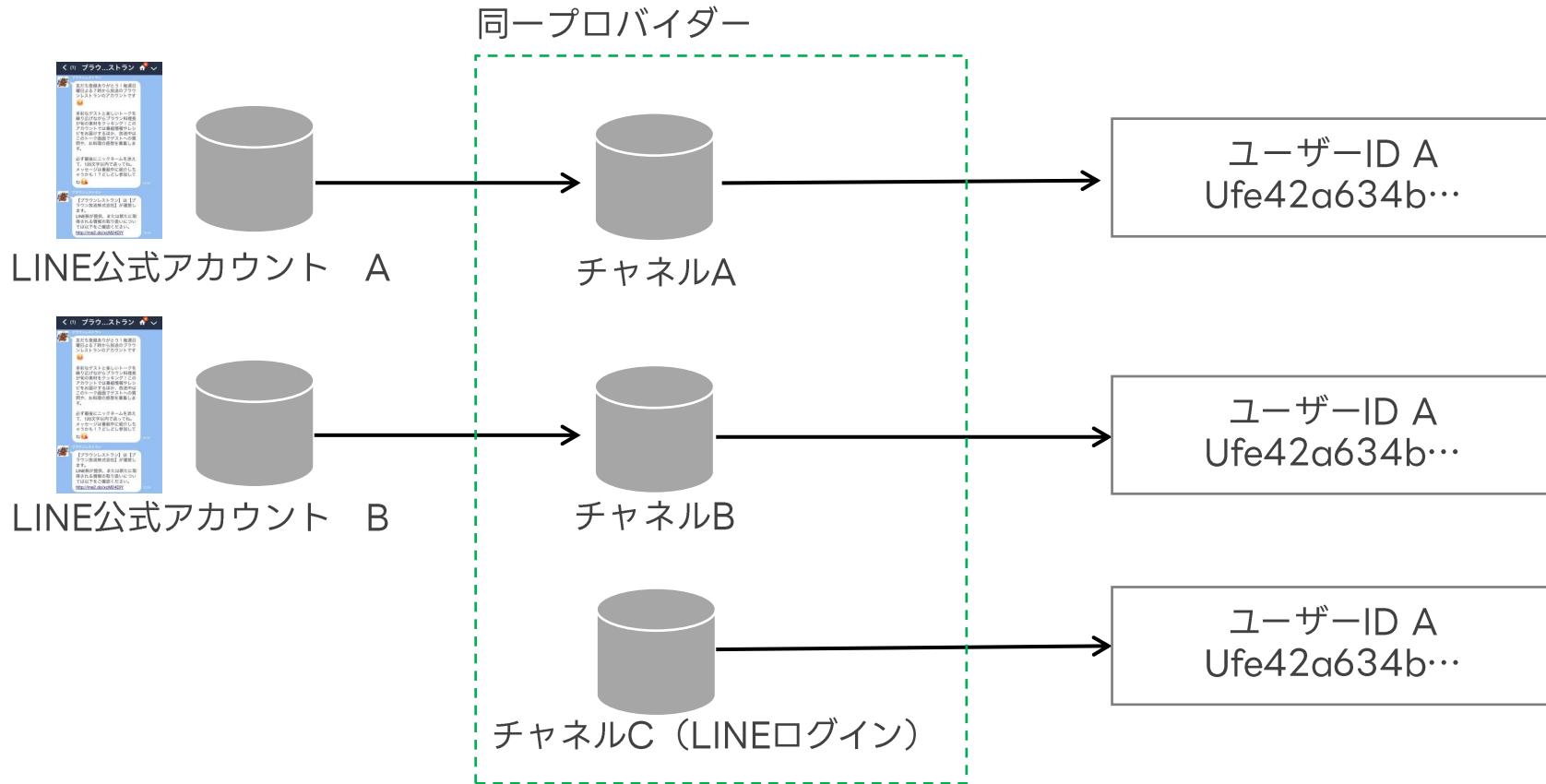
ユーザーの個別識別子であるユーザーIDは、チャネルを通して外部に提供されます。
チャネルごと（プロバイダーごと）に暗号化された別の値となって提供されます。



<https://developers.line.biz/ja/docs/messaging-api/getting-user-ids/#what-is-user-id>

4 ユーザーIDの利用ルール

ユーザーIDはプロバイダーごとに一意の値となり、同一プロバイダーであれば同一のユーザーIDが取得できます。ただしUser Data Policyに則り、それらを弊社の許可なく紐づけし、共通利用することはできません。



4 ユーザーIDの利用ルール

ユーザーIDを含む、LINEユーザー情報を利用する場合はLINE User data Policyに従って運用する必要がございます。

https://terms2.line.me/LINE_Developers_user_data_policy/

特に前ページのユーザーIDを紐づけしてはならないことについては、以下の条項で定義されています。

「3.2.5 複数のサービスでPlatformを利用する場合、それぞれのサービスで取得したLINEユーザ情報を紐付けしてはなりません。ただし、当社が許可した場合を除きます。」

4.1 ユーザーIDの共通利用について

複数のサービスで利用する場合は原則ユーザーIDを紐づけてはなりませんが、プロバイダーページを公開した上で、以下の利用条件を満たす場合は、複数のLINE公式アカウント間で共通利用することができます。

なおLINEユーザー情報の利用にあたっては、プロバイダーがLINEユーザー情報の取得者であることを認識し、プロバイダーの責任の元、各種関連法規則に則り、ユーザーにとって不利益の無いように利用してください。

【条件】

- ✓ LINEユーザー情報を共通利用するそれぞれのサービス上で、ユーザーに対してプロバイダーページへの導線を設け、ユーザーに各サービスが同一のプロバイダーで提供されることを周知すること。
- ✓ Messaging APIチャネルが対象になる場合
LINE公式アカウントの契約企業とプロバイダーが同一であること。
または両社の関係がユーザーにとって、誤認を招くようなものになっていないこと。

※プロバイダーページは認証プロバイダーのみ利用可能です。

※ Messaging APIチャネルが対象になる場合、プレミアムアカウントおよび認証済アカウントのみ登録可能です。

参考：同一企業で異なったプロバイダーを利用している場合

異なるプロバイダーを利用している場合は、プロバイダーページを利用してユーザーIDを共通利用することができません。

その場合、以下の条件を満たした上で申請をいただき、プロバイダーを統合する作業を弊社で実施可能です。
※LINE公式アカウントの販売代理店様から申請いただけます。

【条件】

- ✓ 対象のプロバイダーが全て同一の企業であり、認証プロバイダーであること。
- ✓ 認証済アカウントであること。
- ✓ Messaging APIチャネルが対象になる場合
　　LINE公式アカウントの契約企業とプロバイダーが同一であること。

※プロバイダーの統合後、ユーザーIDを共通利用する場合は、LINEユーザー情報を共通利用するそれぞれのサービス上で、ユーザーに対してプロバイダーページへの導線を設け、ユーザーに各サービスが同一のプロバイダーで提供されることを周知してください。

※こちらで申請された場合は、チャネルのプロバイダー情報を変更する対応をいたします。
　　その際、変更された側の以前に取得したIDは利用できなくなります。

4.2 プロバイダーネ名変更

社名変更や、経営統合、事業譲渡等で、ユーザーへの個人情報の提供先が変わる場合に、プロバイダーネ名変更が必要となります。弊社担当までご相談ください。

注意事項

- ・プロバイダーネ名変更については、変更を行ってもよいか、弊社側で審査を行います。審査は一定日時のお時間がかかりますので、余裕をもったスケジュール調整をお願いいたします。
- ・今までと継続して同じユーザーIDが利用できるかは審査結果によります。
- ・軽微な社名変更であっても、ユーザーの保護の観点から事前のユーザーへの告知が必要となります。

5.1 ユーザーに関する情報の取得について

ユーザーに関する情報（個人情報やLINEのユーザー情報、及び貴社の会員情報や顧客データ等）を取得する場合は、下記の点をお守りくださいますようお願いいたします。

1. LINEのユーザー情報と、貴社会員情報や顧客データ、またはサイト内行動履歴等と紐付けて利用する場合は、必ず予めユーザーの許諾を取ることいたします。
2. ユーザーから個人情報を取得する場合は、貴社にて必要な対応をご判断、ご実施いただくほか、ユーザーがいつでも取得された情報の取り扱いについて確認できるようにしてください。（貴社関連サイト上などへプライバシーポリシーを常設しておく、等）
3. パスワードや暗証番号、クレジットカード情報など、セキュリティ上厳重に取り扱うべき情報を、トークを使用して取得する行為を禁止いたします。
4. 各ユーザーに振られているLINEのユーザー識別子（ユーザーID）が、アカウント及び貴社サイト、さらにURLやソース上において、第三者が見られる状態で記載・使用することを禁止いたします。
5. ユーザーがブロック等の理由によりアカウントと友だち関係を解除した場合、アカウント運営に不必要となる情報は原則24時間以内に削除してください。ただし、お問い合わせ対応など合理的な目的のために保存が必要な場合に限り、継続保存が可能です。
(保存可能なケース：LINE公式アカウントでカスタマーサポート対応をしていて、カスタマーサポート対応履歴を貴社顧客データに保存する必要がある等) なお、メッセージから遷移した先の、当社サイト以外で取得された情報は削除対象とはなりません。
6. 上記情報以外でも、ユーザーのプライバシーに関わる情報を取得、利用する場合は、貴社の責任において取り扱いに充分に注意していただけますようお願いいたします。

5.2 ユーザーに関する情報の取得について

サイト内行動履歴（cookie）と紐づける場合の注意点

LINEログインやopenExternalBrowserパラメータを利用してLINE上で取得したユーザ情報と
サイト内行動履歴等（cookie）を紐付ける場合、「連携されるという事実」、「連携拒否・解除の方法」
について、ユーザへ事前に明示をお願いいたします。

【実施例】

ウェルカムメッセージやLPなど、ユーザが確認できる場所に「ユーザ情報を紐付ける旨、紐付けた情報は
プライバシーポリシーに則って利用する旨」を記載し、プライバシーポリシーのリンクを付ける等

【NG例】

URLにLINEユーザーを識別するパラメータを付与して外部ブラウザを開き、ユーザーに明示的な説明
および同意なく、自社サイトのログイン情報やトラッキングCookieとの関連付けを行い、
Webサイト上の行動履歴を元にして個別のLINEユーザー宛に最適化されたメッセージを配信する。



6 オプションAPIについて

APIにはオープンにどなたでもご利用いただけるもの（オープンAPI）と、弊社の基準を満たした企業・企画に限定することで、サービス提供の品質を担保するために、ご提供条件を満たした企業・団体のみご利用いただけるもの（オプションAPI）の2種類がございます。

	申請	仕様公開	API 例
オープンAPI	不要	LINE Developers上で公開	Messaging API LINEログイン
オプションAPI	必要 ※公式アカウントの販売代理店様よりご申請いただけます。	LINE Developers上で公開 Technology Partnerのみ公開	ミッショスタンプAPI LINE通知メッセージ LINE Chat Plus

6 オプションAPIについて

オプションAPIのご提供条件

オプションAPIをお申込みいただく場合に、以下の2点が前提となります。
なお、オプションAPI毎に個別の利用ルール・審査がある場合がございます。

認証プロバイダー

その企業・団体が本物であることを弊社が確認した証として付与されるもので、認証プロバイダーと呼びます。（認証プロバイダーバッジは、弊社による支持を示すものではありません。）

認証済みアカウント

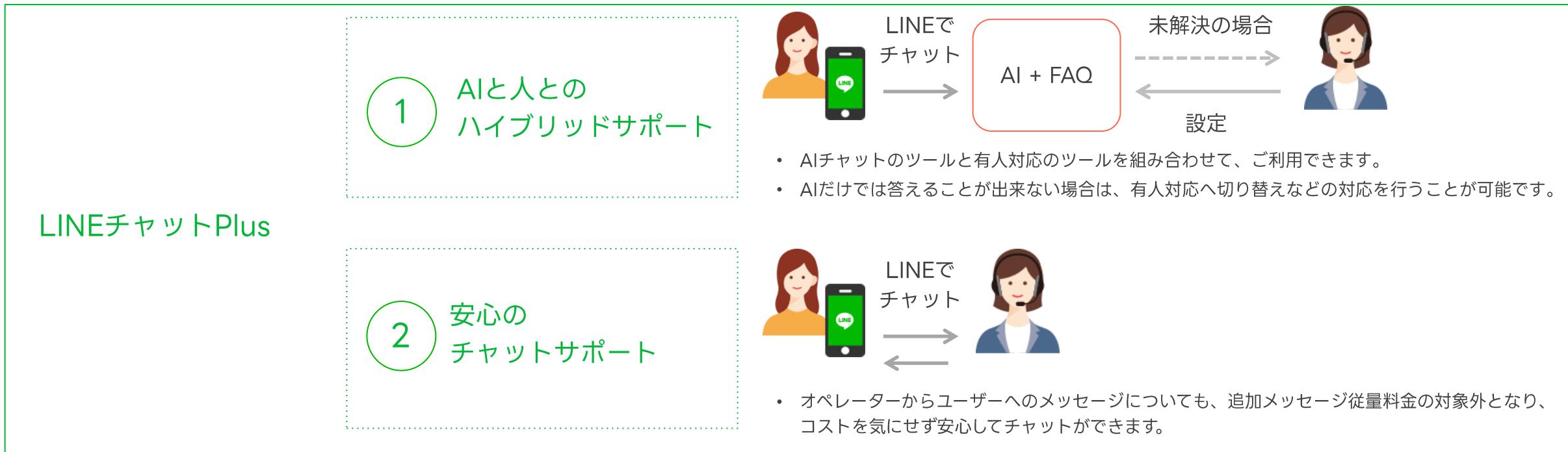
当社所定の審査を通過することで、アカウントバッジが付与され、LINEアプリ内の検索結果にも露出されるようになります。

6.1 LINEチャットPlus

LINEチャットPlusはLINE公式アカウントのカスタマーサポート向けオプションサービスです。本サービスでは、主に以下の機能を提供しています。

- ・AIチャットツールと、有人対応のツールの二つのツールを組み合わせて利用できる。
- ・本サービスで送信されるカスタマーサポート用途でのメッセージは、追加メッセージ従量課金の対象外となる。

(本サービスで利用できるメッセージには制限がありますのでご注意ください。)



6.1 LINEチャットPlus

LINEチャットPlus利用上の注意事項

個人情報の取得

- ・LINEチャットPlusの機能を用いて、法の定める個人情報を不必要に取得する行為を禁止いたします。
- ・エンドユーザーから受信したメッセージおよ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）の管理責任はお客様にあります。
これらの情報はお客様が明示した利用目的の範囲においてご利用ください。

Push Messageについて

- ・お客様がLINEチャットPlus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、一方的な広告配信などその他の用途でのPush Messageの配信についてはこれに含まれません。
- ・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LINE公式アカウントの料金体系に沿うものとします。

6.1 LINEチャットPlus

LINEチャットPlus利用上の注意事項

利用できるツールについて

- ・利用ツール提供企業は、弊社が認めた企業（Technology Partner等）のみ受付可能となります。
- ・上記Technology Partnerが提供するツール以外でのサービスコードのご利用は固く禁止しております。

6.2 既読API

通常、LINE公式アカウントでAPIを利用する場合は、ユーザーからメッセージを受信したときに自動的に、“既読”を表示する設定になっています（自動既読設定機能）。

ただし、既読APIを使用する際は、この設定が無効化されます。

本APIを利用することにより、任意のタイミングで指定されたユーザーから送信されたメッセージ全てに既読表示がつけることができます。

本APIは主にチャットPlusと併用され、有人チャットにおいてオペレーターが実際にメッセージを見た際に既読をつけたいというニーズにこたえるものとなります。

6.2 既読API

既読APIの利用用途について

本APIは、カスタマーサポートなどの有人チャット対応において担当者（オペレーター）が、ユーザーのメッセージを確認したことを、ユーザーに伝える（既読にする）用途でのご利用のみが可能です。

自動既読設定- OFFについて

通常のLINE公式アカウントは、ユーザーからメッセージを受信したタイミングに自動的に既読を表示する設定になっております。

(Auto Read Enabled - ON)

既読APIを使用するためには弊社担当者が自動的に既読を表示する設定をOFFにしなければなりません。

(Auto Read Enabled - OFF)

こちらの設定をOFFにしたアカウントでは、既読APIを使用しない限りユーザーからのメッセージに既読が表示されません。

未読状態でのユーザーに向けたメッセージ送信について

上記の自動既読設定機能- OFFのLINE公式アカウントの場合、既読APIのリクエストを送信しない限りユーザーが送信したメッセージに既読が表示されません。

ユーザーから新規にメッセージが送信されてきた場合、必ず既読APIのリクエストを送信するように実装してください。

既読APIのリクエストを送信する前にユーザーにメッセージを送ってしまうと、ユーザーの画面には既読が表示されないまま、LINE公式アカウントからメッセージが送られてきた表示になります。

Messaging APIとの併用時

LINEチャットPlusを付与したアカウントに、Auto/Manual Reply Partner以外の独自のWebhook URL の接続をお客様がご希望される場合、独自の環境も既読APIに対応する必要があります。ただし、Follow/Unfollow Eventのみ受け取る必要がある仕様の場合は(user Id指定配信のみの用途など) 既読APIに対応する必要はございません。

6.3 LINEコールPlus

LINEコールPlusはLINE公式アカウントのカスタマーサポート向けオプションサービスです。ユーザーから企業のコンタクトセンターにLINE無料電話で通話ができるオプション機能です。

LINEコールPlus

1

LINEで
コールセンターに電話



- LINEとPBXのSIP基盤を接続連携した、VoIPの音声通話です
- LINEアプリのVoIPからコンタクトセンターのCTIへの着電を実現します
- 導線設定は所定のURLを設置するだけで完了します
- ユーザーはLINEアプリから無料で通話が可能です

LINEコールPlus利用上の注意事項

利用できるツールについて

- LINEコールPlusを利用する仕様はTechnology Partnerのみに提供しております。
ご実施いただく場合はTechnology Partnerのツールを利用ください。

6.4 LINE通知メッセージ

「LINE通知メッセージ」は、電話番号を用いて、重要性や必要性の高いメッセージをユーザーに通知するサービスです。「LINE通知メッセージ」では、企業が保有する電話番号とLINEに登録されているユーザーの電話番号とマッチングすることで、友だちとして登録されていないユーザーにもメッセージを配信することができます。本サービスでは、広告を除く、ユーザーにとって重要性や必要性の高いメッセージに限定して、利用することができます。

企業の既存会員/利用者



6.4 LINE通知メッセージ

LINE通知メッセージの利用上の注意事項

UXガイドラインについて

LINE通知メッセージでは利用できる用途や配信項目が定められています。
その他のルールも含めて、予めUXガイドラインをご確認いただくようお願いいたします。
こちらを確認いただいた上でご申請いただきますようにお願いいたします。

LINE通知メッセージが配信される条件について

以下の3つの条件を満たすとLINE通知メッセージが配信されます。

- 企業から送信された電話番号と、同一の電話番号が登録されているLINEアカウントが存在する
- 当該LINEアカウントが、LINEアプリの設定で「通知メッセージ」の受信を許可している
- 当該LINEアカウントが、配信元企業のLINE公式アカウントをブロックしていない

6.5 Profile +

LINEログインのオプション機能として、ユーザーの氏名、性別、誕生日、住所を追加で取得できる機能をProfile + といいます。

会員登録などで、オートフィルインの形でユーザーの入力を補助する目的で利用されます。

Profile+利用上の注意事項

個人情報取得に伴うユーザ同意導線の確認

本番アカウントで本機能をご利用いただく際は、取得する個人情報の「合理的な利用目的」の明示、およびその目的に対する「ユーザーの同意」が必要となりますので、
それらを弊社で確認するためのキャプチャ画像および該当URLの提供をお願い致します。

確認事項①：申請対象権限の個人情報の「合理的な利用目的」が明示されているかについて、プライバシーポリシーのキャプチャ画像とURLを確認させていただきます。

確認事項②：申請対象権限の個人情報取得時のユーザ同意導線上にて上記プライバシーポリシーが含まれているかについて、キャプチャ画像とURLを確認させていただきます。

6.5 Profile +

(例)

※LINEログインから申請対象権限の利用目的まで（オートフィルインなど）の導線キャプチャの添付をお願いいたします。
下記ご参照ください。



THANK YOU