

2023年8月25日

LINE証券株式会社

「自動チャットサービス利用規約」の改定について

AIチャットサービス及びFAQサービスにおいて新ツールの提供に伴い、自動チャットサービス利用規約の改定をいたします。

記

1.改定日（効力発生日）

2023年10月2日

2.改定内容

AIチャットサービス、及びFAQサービスにおいて新ツールの提供に伴い、「自動チャットサービス利用規約」から「自動チャットサービス及びFAQサービス利用規約」に名称を変更した上で、利用方法や利用ルールの変更、情報提供先等の掲載について追記及び有人チャットサービスについての掲載を削除いたします。

3.対象書面

- ・店頭外国為替証拠金取引の取引説明書
- ・自動チャットサービス利用規約

書面の変更についての詳細につきましては、次ページ以降の新旧対照表をご参照ください。

改定後の書面は、改定日以降、ご利用ガイドよりご覧ください。

以上

(旧) 自動チャットサービス利用規約
(新) 自動チャットサービス及びFAQ サービス利用規約

※改定箇所は下線

| 旧 | 新 |
|---|---|
| <p>本規約は LINE 証券株式会社（以下、「当社」といいます）が提供する<u>コミュニケーション機能</u>（以下、「チャット」といいます）の利用における一切の<u>関係に適用</u>されます。チャット利用者は、当社が本規約に定める事項についてあらかじめ承諾の上、利用するものとします。</p> <p>1.サービス内容 本サービスは、当社所定のウェブページから文字により問い合わせいただくことにより、AI 技術を利用したチャットボット、または<u>オペレーターが文字で回答するサービス</u>です。 ご利用いただくにあたっては、<u>LINE のインストール</u>が必要となります。</p> <p>（ご留意事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本サービスはお客様からの問い合わせに対する回答、及び情報提供を目的としており、投資商品を勧誘、推奨するものではありません。 ・回答内容は回答時点のものであり、それ以降も恒常的に同様であることを保証するものではありません。 ・<u>LINE の設定は、お客様の責任において行っていただくものとします。</u> <p>2.サービス利用料等 （現行どおり）</p> <p>3.サービスの範囲 本サービスは、当社におけるサービス・手続き等についての一般的な問い合わせに対しての<u>回答</u>となります。また、<u>当社の定める方法によりお客様本人の利用と確認できた場合に限り、操作方法や各種登録状況等、お客様に帰属する情報に基づく内容を案内</u>いたします。なお、以下に関する問い合わせは対象外となります。</p> | <p>本規約は LINE 証券株式会社（以下、「当社」といいます）が提供する <u>AI チャットボットサービス</u>（以下、「AI チャットボット」といいます）の利用及び <u>FAQ サービス</u>（以下、「FAQ」といいます）の利用における一切の<u>関係に適用</u>されます。<u>AI チャットボット及びFAQ</u> 利用者は、当社が本規約に定める事項についてあらかじめ承諾の上、利用するものとします。</p> <p>1.サービス内容 本サービスは、当社所定のウェブページから文字により問い合わせいただくことにより、AI 技術を利用したチャットボット、または <u>FAQ システムが事前登録された内容を文字で回答するサービス</u>です。 ご利用いただくにあたっては、<u>当社の定めたウェブサイト</u>の推奨環境での利用が必要となります。</p> <p>（ご留意事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本サービスはお客様からの問い合わせに対する回答、及び情報提供を目的としており、投資商品を勧誘、推奨するものではありません。 ・回答内容は回答時点のものであり、それ以降も恒常的に同様であることを保証するものではありません。 <p><u>（・削除）</u></p> <p>2.サービス利用料等 （現行どおり）</p> <p>3.サービスの範囲 本サービスは、当社におけるサービス・手続き等についての一般的な問い合わせに対して<u>回答</u>いたします。なお、以下に関する問い合わせは対象外となります。</p> <p>(1) 投資相談 (2) 株価等の時価照会 (3) 為替レート照会</p> |

| | |
|--|--|
| <p>(1)投資相談</p> <p>(2)株価等の時価照会</p> <p>(3)為替レート照会</p> <p><u>(4)注文の受注及び注文内容の照会、出金等、各種取引に係る事項</u></p> <p>4.サービスの受付時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AIチャットボット 24時間（土日祝日含む） ・オペレーターによる対応 9時～17時（平日のみ） <p>5.対応言語 （現行どおり）</p> <p>6.回答の中断</p> <p><u>当社は、次の各号に該当する場合、お客様の同意なく、本サービスによる回答を中断することができるものとします。</u></p> <p><u>(1)お客様の入力した文字が、文字化け等により判読できない場合</u></p> <p><u>(2)当社の回答後、お客様からの返答が一定時間以上ない場合</u></p> <p><u>(3)1回あたりの問い合わせに対する対応時間が30分を超過した場合</u></p> <p><u>(4)短期間に大量の問い合わせを送りつける等、当社システムに過大な負荷がかかる場合</u></p> <p><u>(5)当社または当社従業員等に対する誹謗中傷等、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</u></p> <p><u>(6)お客様からの問い合わせ等に対して、通常必要とされる回答を行ったと当社が判断した場合</u></p> <p><u>(7)お客様から、同一の内容の問い合わせ等の入力複数あった場合</u></p> <p><u>(8)電話、メールなど、本サービス以外の方法により対応することが適切であると当社が判断した場合</u></p> <p><u>(9)本サービスによる対応を継続するにふさわしくないと当社が判断した場合</u></p> <p><u>7.混雑時の利用停止</u></p> <p><u>混雑している場合は、利用時間帯であっても利用できない場合があります。その際は時間を空けてご利用ください。</u></p> <p>8.本人確認</p> <p><u>お客様からの問い合わせ等に対して、取引残高や各種登録状況等、お客様に帰属する情報に基づく回答が必要と</u></p> | <p><u>(4)各種取引の内容及び状況（注文、出金等）、手続きの進捗状況等お客様の個人情報に係る事項</u></p> <p>4.サービスの受付時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AIチャットボット 24時間（土日祝日含む） ・FAQ 24時間（土日祝日含む） <p>5.対応言語 （現行どおり）</p> <p><u>(6,7,8 削除)</u></p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| <p><u>当社が判断した場合、お客様ご本人であることの確認を させていただく場合があります。</u></p> <p>9.情報等の取扱い</p> <p>(1)本サービスにおいて<u>お客様のマイナンバーの入力</u>を 求めることは一切ありません。本サービスを利用の際は、 マイナンバーならびに問い合わせ等の範囲外の内容は入 力しないでください。</p> <p>(2)本サービスにおけるお客様の問い合わせ内容は、お客 様の利便性向上やサービス品質向上のため、<u>当社で利用 することがあります。</u></p> <p>※アンケートについて サービス向上を目的としたアンケートへのご協力をお願 いする場合があります。</p> <p>10.免責事項 (現行どおり)</p> <p>11.サービスの変更等 (現行どおり)</p> | <p>6.情報等の取扱い</p> <p>(1)当社は、本サービスにおいて<u>お客様のマイナンバー及 び個人情報</u>（以下、「個人情報等」といいます）の入力 を求めることは一切ありません。本サービスを利用の際 は、<u>個人情報等を含め</u>問い合わせ等の範囲外の内容は入 力しないでください。<u>個人情報等の入力をされたこと によりお客様に発生した損害について、当社は責任を負い ません。</u></p> <p>(2)本サービスにおけるお客様の問い合わせ内容は、お客 様の利便性向上やサービス品質向上のため、<u>カラクリ株 式会社に共有され、機械学習に利用することがありま す。</u></p> <p>※アンケートについて サービス向上を目的としたアンケートへのご協力をお願 いする場合があります。</p> <p>7.免責事項 (現行どおり)</p> <p>8.サービスの変更等 (現行どおり)</p> |
|--|---|