

## 【LINEによるお問い合わせ受付サービスに関する利用規約】

本利用規約は、株式会社LINE（以下、「LINE社」といいます。）が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、東京スター銀行（以下、「当行」といいます。）が提供するお問い合わせ受付サービス（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、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. 本サービスの内容は、以下の通りです。

(1) LINEの機能を利用した文字による問い合わせに対して、LINEを通じて文字により回答します。

(2) 当行の商品・サービス等に関する情報を、LINEを通じて提供します。

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、利用者の負担およ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・回答時間および手数料等）

本サービスの受付時間および当行からの回答時間は、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。

#### <受付時間>

24時間365日

#### <当行からの回答時間>

平日 10:00-20:00

土・日・祝 10:00-16:00

※年末年始および当行が定める銀行休業日は当行からの回答を終日休止とします。

### 第3条（お問い合わせの範囲）

1. 当行は、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。

(1) 当行の運用商品に関するお問い合わせ

(2) 当行のローン商品の新規お申し込みに関するお問い合わせ

(3) ご来店予約に関するお問い合わせ

(4) 当行のオンライン口座開設に関するお問い合わせ

2. 前項にかかわらず、当行は、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。

- (1) 当行の業務またはサービスと関係のないお問い合わせ
- (2) 本サービスの利用履歴に関するお問い合わせ
- (3) 回答するにあたり、法令または監督官庁その他の公的機関の規制、命令、ガイドライン等に反するまたはそのおそれのあるお問い合わせ
- (4) 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行が判断するお問い合わせ

#### 第4条（回答の中断）

当行は、以下のいずれかに該当する場合、利用者の同意なくして、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) その内容にかかわらず画像、動画が利用者から送信された場合
- (3) 当行に対する誹謗中傷、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行が判断した場合
- (4) 当行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行が判断した場合
- (5) 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
- (6) お問い合わせの回答に必要なない個人情報が記載されていた場合
- (7) その他、お問い合わせの履歴を残すことが不適當・不適切と当行が判断する場合

#### 第5条（サービスの停止）

当行は、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、利用者の同意なくして、本サービスを停止することができるものとします。

- (1) 当行または第三者になりすます行為
- (2) 当行または第三者に不利益・損害を与える行為また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) 当行（当行役職員を含む）もしくは第三者を差別、誹謗中傷、侮辱し、または当行もしくは第三者の信用を毀損する行為
- (5) 本人の承諾なく、個人情報を特定、開示、漏洩し、または第三者のプライバシーを侵害する行為
- (6) 政治活動、選挙活動、宗教活動またはこれらに類似する行為
- (7) 当行また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

- (8) 法律や法令、公序良俗に反するまたはそのおそれがある行為
- (9) 有害なコンピュータープログラム等の投稿行為
- (10) 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
- (11) 本サービスの趣旨に関係が無いと判断される行為
- (12) その他、当行が不適當・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トーク、コメントその他のコンテンツ等（以下、「コンテンツ」といいます。）につき、当行に対し、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、当行に対して当該コンテンツにかかる著作権・著作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およ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）は当行また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、また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、
2. 当行は、利用者が本サービスを利用したこと、また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. 当行は、予告なく本サービスの運営を終了、一時中断または内容を変更する場合があります。また、当行は、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。
4. 利用者が投稿したコンテンツに関連して、利用者または当行と LINE 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、当行は一切責任を負いません。
5. 本サービスを通じて利用者間、また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、当行は一切責任を負いません。

6. LINE の機能および個人情報の取り扱いを含めた安全性に関して、当行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 社およ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、当行は、一切これに応じません。
7. 当行の責によらない通信機器、回線およ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や裁判所等公的機関の措置等、当行以外の第三者の責に帰すべき事由または天災・火災・騒乱等の不可抗力により、本サービスの提供が遅延もしくは不能となった場合、または当行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行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行は責任を負いません。

#### 第 8 条（利用者情報等の取り扱い）

1. 利用者は、当行が次の各号に定める情報（以下、「利用者情報等」といいます。）を保有することについて同意し、当行は利用者情報等の保護のために十分注意を払うものとし、
  - (1) 利用者から本サービスの利用に伴い提供された利用者に関する情報。ただし、利用者は当行とのトーク内において、来店予約時に必要となるニックネームを除いて、利用者個人に関する情報は記載もしくは画像、動画として送信しないものとし、
  - (2) 本サービスの利用履歴およびその他本サービスの利用に伴う各種情報
2. 当行は、いつでも、利用者情報等を廃棄・削除できるものとし、

#### 第 9 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、当行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、

#### 第 10 条（規約の改定）

当行は、必要に応じて本利用規約の内容を改定することがあります。改定については当行の公式ホームページ上でお知らせし、改定後の利用規約は、当行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、

#### 第 11 条（準拠法・管轄）

1. 本利用規約の準拠法は日本法とします。
2. 本サービスに関して紛争が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄

裁判所とします。

以上

2016年11月10日現在