

『黒い砂漠』利用規約

令和2年3月25日 制定

株式会社 Pearl Abyss

代表取締役社長 鄭 景仁

第1条(目的)

本規約は、Pearl Abyss（Pearl Abyss Corp 及び Pearl Abyss JP Co., Ltd, 以下「当社」といいます。）が提供するゲームおよびこれに付随する諸般のサービス(以下「ゲームサービス」といいます。)の利用に関し、当社と利用者の権利、義務および責任に関する事項その他必要な事項を規定することを目的とします。

第2条(用語の定義)

① 本規約で使用する用語の定義は、次の各号のとおりです。

1. 「利用契約」とは、当社が提供するゲームサービスの利用について当社と利用者の間で締結する契約を意味します。
2. 「利用者」とは、当社が提供する手続に従った加入申請および利用契約の締結が完了した後、アカウントの発給を受けて当社のゲームサービスを利用する者を意味します。
3. 「ゲーム世界」とは、ゲームサービスを通じて複数の利用者が一定の規則に従って娯楽または娯楽に付随する余暇の善用、親睦、情報媒介などを行うことができるよう、ゲーム性を実現した可変的な仮想世界を意味します。
4. 「アカウント」とは、利用者の識別およびゲームサービスを利用するにあたり利用者が選定し、当社が承認する文字、数字または特殊文字などの組合せを意味します。
5. 「アカウント情報」とは、利用者のアカウント、パスワード、生年月日等、利用者が当社に提供した一般情報およびゲームの利用情報、利用料金決済状態などの情報を意味します。
6. 「キャラクター」とは、利用者がゲームサービスを利用するためにゲーム世界で当社が提供する方式により選定し、操縦するゲームデータを意味します。
7. 「パスワード」とは、利用者が自身のアカウントと一致することを確認するために利用者自身が選定して管理する文字、数字、特殊文字などの組合せを意味します。
8. 「Acoin」とは、利用者が当社から購入して利用する仮想の決済手段です。利用者は、当社のゲームサービスを利用するための手段としてのみ Acoin を使用することができます。
9. 「チャージ」とは、利用者が当社の定する決済手段により Acoin を購入する行為を意味します。

10. 「有料コンテンツ」とは、当社が指定した決済手段と Acoin で購入し、利用可能なゲームサービス及びこれと関連したコンテンツを意味します。

11. 「掲示物」とは、利用者がゲームサービスの利用にあたってゲームサービス上に掲示した文字、文書、イラスト、音声、映像またはこれらの組合せで成り立った全ての情報を意味します。

12. 「未成年者」とは、満 20 歳に達しない者（関係法令によって成年とみなされる者は除きます。）を意味します。

13. 「不認可プログラム」とは、当社が提供または承認していないコンピュータプログラム、機器または装置を意味し、正常なゲームサービスの運営を妨害する目的を持つ全てのプログラムや装置を含みます。

② 本規約で使用する用語の定義は、前項で定められたものを除き、関係法令によるものとし、関係法令に定められていないものは、一般的な商慣習に従うものとします。

第 3 条(規約の明示と改正)

① 当社は、利用者がわかりやすいように、本規約の内容をゲームサービスのホームページまたはゲーム初期画面にリンクしたページを通じて掲示します。

② 当社は、利用者が当社および本規約の内容について質疑応答ができるように措置を講じます。

③ 当社は、関連法令に反しない範囲内で、本規約を改正することができます。

④ 当社が規約を改正する場合には、適用日時、改正内容、改正理由などを明示し、ゲームサービスのホームページおよび初期画面または初期画面とリンクしたページを通じて公示します。

⑤ 本規約を変更する旨の告知があった際、利用者からの同意を得るか、又は利用者が拒否する意思を示さない場合には、利用者は、当該規約の変更に同意したものとみなします。

⑥ 利用者が改正規約の適用に同意しない場合には、当社は、利用契約を解約することができます。

第 4 条(規約外準則)

① 本サービスをご利用いただくにあたり、本規約とそれ以外の規程との間に矛盾又は抵触する部分がある場合には、別途の政策等が優先して適用されます。

② 本規約に明示されていない事項や本規約の解釈に関しては、関係法令に従うものとします。

第 5 条(利用申請とその方法)

- ① 当社が提供するゲームサービスを利用する場合には、利用者は、規約内容に同意の上、個別のゲーム初期画面やゲームサービスのホームページにて提供する利用申込書を作成し、利用申請を行う必要があります。
- ② 利用者は、利用申請の際、当社が要求する情報を提供する必要があります。
- ③ 未成年者が利用申請をする場合には、親権者または保護者の同意が必要であり、同意がない場合には、本サービスの利用登録を申請できません。 また、未成年者が親権者または保護者の同意を得て本サービスの利用登録を申し込む場合には、当該親権者または保護者は、本規約の規定をすべて承諾したものとみなします。

第6条(利用申請に対する承諾および制限)

- ① 当社は、当社が利用者に要求する情報について利用者が実際の情報を正確に記載して利用申請を行った場合には、相当な理由がない限り、利用申請を承諾するものとします。
- ② 当社は、次の各号のいずれか一つにでも該当する利用申請に対しては、承諾を拒否し、または承諾後でも承諾を取り消すことができるものとします。
 - 1. 前条に違反して利用申請をする場合
 - 2. 第三者のクレジットカード、有/無線電話、銀行口座などを無断で利用し、または盗用してサービス利用料金を決済する場合
 - 3. 日本以外の地域において、当社が直接あるいは当社と契約を結んだ第三者を通じてゲームサービスを提供していたり、サービスをするに決定された地域で利用者が接続したり利用申請を行い、当該利用者へのゲームサービス提供を制限する必要がある場合
 - 4. 関係法令で禁止する違法な行為を行う目的で利用申請をする場合
 - 5. 未成年者が法定代理人の同意を得ていない、または同意を得たことを確認することができない場合
 - 6. 否定した用途またはサービス利用料金決済手段において障害が発生した場合
 - 7. その他上の各号に準ずる理由で利用申請の承諾をすることが困難である場合
- ③ 当社は、次の各号のいずれか一つにでも該当する場合には、その理由が解消されるまで、承諾を留保することができます。
 - 1. 当社の設備に余裕がなく、技術的な障害がある場合
 - 2. サービス上の障害またはサービス利用料金決済手段の障害が発生した場合
 - 3. その他上の各号に準ずる理由で利用申請の承諾をすることが困難である場合

第7条(利用者アカウントおよびパスワード)

- ① 当社は、利用者に対し、利用者の情報保護やサービス利用案内など便宜のため、利用者が選定した一定の文字、数字または特殊文字の組合せをアカウントとして付与します。
- ② 当社は、アカウント情報を通じて利用者のサービス利用の可否など利用者の管理業務を遂行します。

- ③ 利用者は、自身のアカウント情報を善良な管理者としての注意を尽くして管理しなければなりません。利用者によるアカウント情報の管理不徹底および第三者への利用承諾によって発生した損害については、利用者に責任があり、当社は責任を負わないものとします。
- ④ パスワードは利用者が直接選定し、パスワードの管理責任は利用者にあるものとします。利用者が希望する場合には、いつでもパスワードを変更することができます。
- ⑤ 利用者は、定期的にパスワードを変更する必要があります。
- ⑥ 当社は、緊急なセキュリティ上の理由により、利用者のアカウント情報など利用者の情報を安全に保護するため、利用者にパスワードの変更を要請することができます。この場合には、利用者は、当社からの要請を受けた後初めてログインした時に、利用者が保有しているアカウントのパスワードを変更する必要があります。
- ⑦ 利用者は、加入申請時に記載した内容を変更する必要がある場合には、オンラインで修正するか、または電子メールやその他の方法で当社に変更事項を知らせなければなりません。利用者が変更を当社に知らせないことにより利用者に発生した不利益に対して、当社は一切の責任を負いません。
- ⑧ 利用者は、ゲームサービスの利用期間中に承認されたアカウントの変更を要請することはできません。ただし、当社が次のような理由で利用者にアカウント変更を要請する場合には、利用者は、これに応じなければなりません。
1. 当社が利用者に効率的により多くのサービスを提供するために必要な場合
 2. 当社のサービス運営やポリシー上、他のサービスとの統合が必要な場合
 3. その他利用者が申し込んだアカウントが関係法令または当社のポリシーにより変更する必要がある場合
- ⑨ 利用者は、個人情報管理画面を通じて、いつでも自己の個人情報を閲覧し、修正することができます。ただし、当社のサービス管理のために必要な一部の項目については、修正することができません。
- ⑩ 利用者は、この規約によって当社に情報を提供しなければならない場合には、正確な情報を提供しなければなりません。利用者が当社に虚偽の情報の提供をしたことにより利用者に発生した不利益について、当社は、一切の責任を負いません。

第8条(個人情報の収集・保護および管理)

- ① 当社は、関連法律の定めを遵守し、アカウント情報を含む利用者の個人情報を保護するよう努めます。利用者の個人情報保護および使用に対しては、関係法令および当社が別途で告知する個人情報保護方針が適用されます。
- ② サービスの一部として提供される個別サービスを除き、ホームページおよびゲームサービス別のウェブサイトで単純にリンクされた第三者が提供するサービスについては、当社の個人情報保護方針が適用されません。

③ 利用者の責に帰すべき事由によって利用者のアカウント情報を含むすべての情報が流出した場合には、当社は、一切の責任を負いません。

④ 当社は、ゲームサービス運営およびプログラム安定化などのゲームサービス品質を改善するため、利用者の PC など端末機器の設定及び使用情報を収集し、活用することができます。ただし、必ず利用者の事前の同意を得た後に収集するものとします。

第9条(ゲームサービスの提供および中断など)

① 次の各号のいずれか一つに該当する場合には、利用者に一定時間ゲームサービスが提供されない場合があります。また、その時間、当社は、利用者にゲームサービスを提供する義務を負いません。

1. コンピュータなど情報通信設備の保守点検、交替、定期点検またはゲームサービス運営上必要な場合

2. ハッキングなどの電子的侵害事故、通信事故、サービス設備の障害または利用者の異常なゲーム利用行動などによって予想することができないサービスの不安定性に対応するため必要な場合

3. 関係法令、政府および当社のポリシーにおいて特定時間または回数制限などの方法でサービスの提供を禁ずる場合

4. 天災地変、非常事態、停電など不可抗力的な事由により正常なゲームサービスの提供が不可能な場合

5. 会社の分割、合併、営業譲渡、営業の廃止、該当ゲームサービスの収益悪化など、当社の経営上において重大な必要がある場合

② 当社は、前項第1号の場合には、毎週または隔週単位などで一定時間を定めて、ゲームサービスを中止することができます。

③ 当社は、第1項第2号の事由により、予告なくサービスを一時中止することがあります。また、当社は、このような場合には、その事実をゲーム初期画面またはゲームサービスのホームページで事後に告知することができます。

④ 当社は、当社が提供する無料サービスの利用と関連して利用者に発生したいかなる損害に対しても一切責任を負いません。ただし、当社の故意または重大な過失によって利用者に発生した損害については、この限りではありません。

⑤ 当社は、当社が提供する有料サービス利用と関連して当社の帰責事由で事前告知なく1日4時間（累積時間）以上連続でサービスが中止されるか、または障害が発生した場合には、継続的利用規約アカウントに限り、サービス中止・障害時間に該当する利用時間を無料で延長するものとします。利用者は、当社に対し、別途の損害賠償請求等の一切の請求をすることはできません。

⑥ 当社は、当社が提供する有料サービス利用と関連してサーバーメンテナンスなどの理由でサービス中止・障害を事前告知したが、サービス中止・障害時間が10時間を超過し

た場合には、その超過した時間分の利用時間を無料で延長するものとします。利用者は、当社に対し、別途の損害賠償請求等の一切の請求をすることはできません。

⑦ 第1項第3号から第5号までの事由が生じた場合には、当社は、技術上・運営上の必要により全部または一部のゲームサービスを終了することができます。この場合には、終了60日前にホームページにこれを公示し、事前に通知できないやむをえない事情がある場合には、事後に通知を行うものとします。

⑧ 当社が前項前段によりゲームサービスを終了する場合には、利用者は、当社に対し、無料サービスおよび使用期間が残っていない有料サービス継続的有料利用契約・期間制有料アイテムに関し、損害賠償を請求することはできません。使用期間に制限がない有料アイテムに関しては、サービス終了日までを当該有料アイテムの使用期間とみなします。

⑨ 当社は、サービス提供のために必要な場合には、利用者に対し、当社が提供するコンピュータプログラムのインストールを要請することができます。当社は、利用者が当該プログラムをインストールする前に、容量、機能、除去方法その他のプログラムに及ぼす影響など重要事項をプログラムの性格に応じて適切な方法で告知し、プログラムのインストールに対する同意を得るものとします。ただし、利用者がActiveXプログラムを自動でインストールするようにブラウザオプションを設定した場合には、当社は、利用者がActiveXプログラムのインストールに同意したものとみなし、別途当該利用者の意思を確認することなく当該プログラムをインストールすることができます。

⑩ 当社が既に告知した内容を大きく変更しない範囲内でプログラムをパッチする場合またはアップデートする場合には、前項に規定する重要事項の告知および利用者の同意を省略することができます。

第10条(ゲームサービスの変更および内容修正)

① 利用者は、ゲームサービスを本規約および別に定める方針に従うことで、利用することができます。

② 当社がゲームサービスを通じて利用者に提供するゲーム世界は、当社が創造した仮想世界であり、当社は、ゲーム内容の製作、変更、維持、保守、削除に関する包括的な権限を所有します。当社が提供するゲームサービスおよび提携サービスの内容は、運営上・技術上の必要に応じて随時変更することができます。この場合には、当社は、利用者に対し、ホームページを通じて公示するものとします。

③ 当社は、ゲームサービスの一環として提供されるホームページ、ゲームサービスで提供する各種ゲームおよび関連サイトを改編または分離させることができます。この場合には、当社は、利用者に対して公示するものとし、利用者は、改編または分離されたサイトで、サービスの提供を受けることになります。

④ 当社は、運営上必要と判断した場合には、ゲームサービスの企画やゲーム関連情報を追加、削除または変更することができます。

第 11 条(テスト目的のサービス)

- ① 当社は、新しいサービスを正式に商用化する前に、利用者を対象にしたテスト目的のベータサービスを一定期間に渡って行うことができます。この場合には、テストの対象、期間およびテストに関する内容は、当該ゲームサービスのお知らせを通じ、別途公示するものとします。
- ② ベータサービスは、安定したサービス提供などのためにゲームデータの変更、追加、削除などが実施され、テスト期間中に利用者が取得したゲームマネー、キャラクターその他のテスト目的のサービスと関連する全てのデータが復旧できなくなる場合があります。また、ベータサービス進行中に予期せぬ問題が発生した場合には、当社は、事前の通知なく、ベータサービスを中断することがあります。ただし、当社の故意または重大な過失によって利用者に損害が発生した場合には、利用者に発生した直接的な損害に限り、賠償するものとします。

第 12 条(当社の義務)

- ① 当社は、関連法令を遵守し、本規約が定める権利の行使と義務の履行を信義により誠実に行います。
- ② 当社は、利用者が安全にサービスを利用することができるよう、個人情報(信用情報を含みます。)を保護するためにセキュリティシステムを備えるものとし、個人情報保護方針を公示して遵守するものとします。当社は、本規約および個人情報保護方針で定められた場合を除き、利用者の個人情報が第三者に開示または漏洩しないように最大限努めます。
- ③ 当社は、継続的かつ安定したサービスを提供するため、サービスを改善するにあたって設備に障害が発生した場合またはデータなどが滅失された場合には、天災地変、非常事態、解決が困難な技術的欠陥および障害などやむを得ない理由がない限り、直ちにこれを修理し、復旧するよう最大限努めます。
- ④ 当社は、ゲームサービスを利用する利用者に対する顧客支援サービス(利用者の意見・クレーム処理、障害処理など)を処理します。詳しい事項については、第 23 条に従います。
- ⑤ 当社は、利用契約の締結、契約内容の変更および解約など利用者との契約関連手続および内容において、利用者に便宜を提供するよう努めます。

第 13 条(利用者の義務)

- ① 利用者は、以下の各号に該当する行為または以下の各号に該当する内容を目的とした行為もしくは意図する行為をしてはいけません。また、利用者は、以下の各号に該当する

行為に限らず、ゲームのバランスおよびゲームシステムに深刻な影響を与える行為をしてはいけません。

1. ゲームサービス関連の申請または変更時に虚偽の内容を記載する行為
 2. 他人の情報を盗用する行為または当社の役職員、運営者、関係者などを詐称する行為
 3. 当社が提供したゲームプログラムの改ざんおよびログイン IP の操作などゲームサービスを当社が承認していない方式で利用する行為
 4. ゲームサービスと関連して当社が提供または承認していないコンピュータプログラムや機器または装置を製作、配布、利用、広告する行為
 5. わいせつまたは暴力的な言葉や文章、画像、音響その他公序良俗に反する情報および当社が禁止した情報を送信または掲示する行為
 6. 当社または第三者の名誉を毀損し、業務を妨害し、著作権などの権利もしくは法律上保護される利益を侵害する行為
 7. ゲームデータ(アカウント、キャラクター、ゲームアイテムなど)を異常な方法で取得または処分(譲渡、売買など)したり、権利の客体(担保の提供、貸与など)とする行為およびこれを誘導したり広告する行為
 8. 当社の同意なく営利、営業、広告、政治活動などを目的としてゲームサービスを使う行為
 9. 人を欺く行為または射倖行為などの方法で、他の利用者からアイテムを取得し、利益を得る行為
 10. ゲームサービスのエラーやバグなどを利用するなど非正常的な方法でゲームシステム本来の意図と異なるように利用する行為
 11. アカウントの間の取引など、ゲームの経済バランスに悪影響を与える行為
 12. 当社または決済業者などが提供する加入、ゲーム利用、決済払戻しなどに関連した経過を悪用して不当に利益を取る行為
 13. 当社のサービスを通じて得た情報を、当社の事前承諾なくサービス利用以外の目的で複製または流通させる行為
 14. 当社のサービス運営を故意または重大な過失によって妨害する行為
 15. 以下に該当する行為
 - (1) 悪意を持ってゲーム運営/システムを利用し、他のユーザーに迷惑をかける行為
 - (2) 特定の利用者を継続的に妨害、または苦しめる行為
- 上記の行為が見受けられた場合、ゲームへのアクセスが強制的に終了する場合や、ゲーム内の追加ペナルティを科せられることがあります
16. 当社 GM やサポートセンターなどに虚偽申告を行うこと
17. 運営者の指示を無視し、または従わない行為等ゲームサービス規律を乱す行為

18. ゲームサービスで獲得したゲーム内財貨、キャラクター、アイテム、アカウント、情報などについて財産的価値を持つ現金や有価証券などの支払い手段と交換する、いわゆる RMT(リアルマネートレード)行為およびこのような活動をゲームサービス内で幫助する行為

19. 法令で禁止されている行為や著作権侵害、公衆送信権侵害、風紀を乱すなど社会通念上許されない行為

20. その他当社が不適切と判断する行為

② 利用者は、サービス利用中にバグまたはゲームシステムのエラーや不具合などの問題点を発見した場合には、当社に知らせなければならず、また当該問題点を他の利用者に伝えたり、悪用してはなりません。バグまたはシステムエラーなどの問題が発生した後に、この件を当社に伝えず悪用した場合には、当社は、ゲームサービス利用を制限する可能性があります。

③ 利用者は、自己のアカウント情報を適切に管理しなければなりません。利用者は、当社が提供する保全サービス（OPT、2 次パスワード設定、PC 登録設定など）を利用するなど、アカウントを保全するため努めなければならず、第三者が当該アカウント情報を利用したことにより利用者が損害を受けたとしても、当社は、一切の責任を負いません。

④ 利用者は、当社が非認定プログラムおよびマクロの利用に関する調査をする場合には、この件に応じなければなりません。非認定プログラムおよびマクロの利用に関する調査に協力しない場合には、当社が許容しない非認定プログラムまたはマクロを利用しているものと合理的に判断することができるときは、非認定プログラムおよびマクロ使用者に対する制裁手続と同様に扱われることがあります。

⑤ 利用者は、本規約で規定する事項、ゲームサービスのホームページまたは個別のゲームサイト上でのお知らせ、当社が定めた諸般ポリシーその他の規定を常に確認し、従う必要があります。

第 14 条(利用者へのゲームサービス利用制限および利用中止)

① 当社は、本規約に違反したことが確認された利用者に対し、以下の各号の利用制限のうち、適切な措置を採ることができます。また、当社は、違反行為の種類や深刻さによって、以下の各号の利用制限を 2 つ以上同時に適用することができます。

1. 警告: GM の注意/勧告、行動制限、キャラクター/家門/ギルドなど、名前を強制変更、書込みとイメージの削除、強制アクセス終了など、一時的に行われるものです。

2. 期間の利用制限: ゲームサービス及び関連サービス(ゲーム接続、コミュニティの掲示板など)の利用を一定期間制限するものです。

3. 永久利用の制限: ゲームサービス及び関連サービス(ゲーム接続、コミュニティの掲示板など)の利用を永久的に制限するものです。

4. 臨時利用制限: 当社が緊急にバグ、特定被害、または加害した内容の事実確認のため、臨時的にゲームサービス及び関連サービス(ゲーム接続、コミュニティの掲示板など)の利用を制限するものです。臨時利用制限の実施時の制限事由、確認された事実、異議申立て方法を利用者に告知します。

5. コンテンツ利用の制限: 違反行為と関連したゲームコンテンツの利用を一定期間制限するものです。チャット禁止などの措置がこれに含まれ、コンテンツの利用制限はアカウントまたはギルド、クラン単位で適用されることがあります。

6. コミュニティの利用制限: ゲームサービス中、ホームページのインターネット・コミュニティの掲示板の利用を一定期間制限するものです。

7. ゲーム情報調整(回収): 違反行為と関連した家門とキャラクター情報、アイテム、有料コンテンツ、財貨などゲームシステムで獲得が可能で、数値化が可能なすべての情報の性質を変更、削除及び初期化するものです。

8. 追徴: 利用者が不当に取得したアイテムなどについて不当の取得分の最大3倍に該当する価値のアイテムなどを変更、削除及び初期化するものです。ただし、不当の取得分を明確に算出できない場合には、最大2000億シルバー以下の追徴を行うことができるものとします。

9. 顧客サポートサービスの利用制限: サポートセンターなど顧客サポートサービスの利用を一定期間制限するものです。

10. IP利用制限: 特定IPのゲームの利用を制限するものです。

11. PC利用の制限: 特定PCのゲームの利用を制限するものです。

② 当社が正当に利用者の利用制限をした場合には、当社は、利用制限によって利用者が負った有料コンテンツ損失やポイント消滅など一切の損害を賠償しません。

③ 当社は、利用者に利用制限をする場合には、利用制限の理由、類型、期間および異議申立方法を利用者に書面、メールまたはそれに準ずる方法で通知するか、ゲームサービスホームページなどを通じて当該内容を利用者が確認することができるようにします。また、利用者の義務違反が重大である場合、違反の性質上急を要する対応が必要である場合または利用者の故意もしくは重大な過失により当社に損害を負わせた場合には、当社は、事前に通知することなく、利用制限処置することができます。

④ 利用者は、利用制限に対する内容を通知された日から15日以内に、ホームページのサポートセンターを通じ、利用制限に対して異議を申し立てることができます。当社は、利用者の異議申立てが合理的と判断した場合には、直ちに利用者に適用された利用制限を解除し、調整されたアイテムを復旧するなど相応な措置を取ります。

⑤ 利用者は、第三者のアカウントを利用してはならず、自己のアカウントを第三者に利用させてはいけません。アカウント共有中に本規約または利用者の義務に違反した場合には、利用者及び当該アカウントに利用制限が適用されます。

⑥ 本規約に違反して利用が制限された利用者は、有料コンテンツおよびアカウントの利用権限を失います。利用者は、当社に対し、これによる払戻しおよび損害賠償を一切請求することはできません。

第 15 条(暫定措置としての利用制限)

① 当社は、次の各号に該当する場合には、その調査が完了するまでの間、利用者のアカウントを停止することができます。

1. アカウントがハッキングまたは盗用されたという申告が当社に受理された場合
2. 不認可プログラムユーザー、作業場など関係法令や利用規約、別途の方針などに違反したと当社が合理的に判断した場合
3. 利用者が自ら解決できない問題に対して当社の調査および措置が必要で、利用者の同意を得た場合
4. その他上の各号に準ずる理由によりアカウントの停止が必要である場合

② 前項の場合には、当社は、調査完了後、利用者に対し、停止期間分のゲームサービス利用期間を延長します。ただし、第 1 項による違法行為者と判明した場合または利用者が自ら解決できない問題に関して当社が調査または措置を講じた結果、その責任が当社にないことが判明した場合には、この限りではありません。

第 16 条(利用者の解除および解約)

① 利用者は、ゲームサービスの利用契約を解約(以下「会員退会」といいます。)することができます。利用者が会員退会を申し込んだ場合には、当社は、利用者本人であるかを確認することができ、当該利用者が本人であると確認された場合には、利用者の申請に伴う措置と関係法規などが定めるところにより対応します。

② 利用者が会員退会を希望する場合には、利用者は、サポートセンターおよびサービス内の会員退会手続を通じて会員退会をするものとします。

③ 利用者が利用契約を解約する場合には、当社は、個人情報保護方針および関係法令により当社が利用者情報を保有する場合を除き、利用者の個人情報を削除します。

④ 会員退会処理が完了した場合には、利用者は、会員退会後の一定期間、会員加入をすることができなくなる場合があります。

⑤ 当社と利用者の利用契約が終了した場合には、当社が提供するゲームサービス利用契約も共に解約され、会員退会によって発生したゲームサービスの利用中断、アカウント内に残っている各種財貨およびゲームデータの使用、払戻し、回収不可など、利用者に発生する不利益に関する責任は、全て利用者が負い、当社は一切負わないものとします。

第 17 条(Acoin のチャージおよび使用)

① Acoin のチャージは、当社で提供する決済方式により行われます。ただし、決済手段を運営する事業者が当社のほかに存在する場合には、利用者は、決済手段を利用する前に、当該決済手段の事業者が提示する手続を踏まなければなりません。当社のサービス利用料金を決済する場合には、当該決済手段の事業者が提示する手続を履行し、かつ利用規約に同意したものとみなします。

② Acoin のチャージは、当社の内部ポリシーによって提供される単位でチャージすることができます。また、選択した決済手段やゲーム毎にチャージ単位が異なる場合があります。

1 か月にチャージできる Acoin の限度は、次のとおりです。

1. メンテナンスの際に利用者が 13 才未満である場合:3000 Acoin

2. メンテナンスの際に利用者が 13 才以上 20 才未満である場合:20000Acoin

③ 当社は、法律で許容する場合を除き、購入した Acoin の払戻しには一切応じません。

④ Acoin は、当社のゲームおよび有料コンテンツを決済するために利用されます。また、利用者の決済および利用内訳などは、ホームページで確認することができます。

⑤ 利用者は、当社に対し、Acoin の残額に発生する利息等一切の金員の返還を請求することはできません。

⑥ 当社は、次の各号に該当する場合には、利用者の Acoin チャージ申請を承諾しないことができ、また事後に承諾を取り消すことができるものとします。

1. 決済した料金を納付しない場合または納付者を確認することができない場合

2. 他人の決済情報を盗用した場合

3. 未成年者のチャージ申請に対して法定代理人が同意しなかった場合

4. その他前各号に準ずる理由として承諾するのが不適切と判断した場合

⑦ 利用者がチャージした Acoin は、使用・チャージなど Acoin サービスの最終利用日から 5 年が過ぎた場合には、法令により自動的に消滅する場合があります。ただし、特定の理由によりサービスが中止される場合には、有効期間を保証しません。

⑧ Acoin の控除順序、使用方法などについては、当社がゲームサービスのホームページまたは Acoin チャージページなどで別途告知するものとし、利用者はそれに従うものとします。

⑨ Acoin の購入にあたって利用者と決済手段を提供する事業者との間に紛争が発生した場合には、利用者と当該事業者との間で解決するものとし、当社は、一切責任を負わないものとします。

⑩ Acoin は、資金決済に関する法律により前払式支払手段で取り扱われます。その他の内容は、前払式支払手段には該当しません。

第 18 条（復旧支援政策）

- ① 当社の技術上のエラーによって利用者のアイテムやキャラクターが消失した場合又は情報が変更された場合において、当社がゲーム内の記録でエラーの発生内容を明確に確認することができたときは、当社は、ゲームバランスに支障を生じさせない範囲内で、利用者のアイテムやキャラクターを復旧するものとします。
- ② ゲームの企画や運営上の判断により、利用者のキャラクター及びアイテム情報は、いつでも修正・変更・削除されることがあります。当社は、これに対する復旧はしません。
- ③ 利用者の過失やゲームシステム、利用規約に明示された内容、ゲーム内告知内容、ホームページにて告知した内容などを利用者が知らなかったために利用者に発生した損失を、原則として当社は復旧しません。例外的に復旧した場合には、各項目別の復旧はデータ記録を基準に処理され、記録が存在しない損失は復旧できません。
- ④ 利用者は、復旧が必要である場合には、ホームページよりサポートセンターへの問い合わせを通じて当社に復旧を要請することができます。ただし、損失発生日から 15 日以内に復旧を申請しなければなりません。15 日を徒過した場合またはデータ確認が難しい場合には、時間を要することがあり、また一部復旧が不可能になることがあります。
- ⑤ 復旧の基準と回数は、内部ポリシーによるものとします。ただし、以下の事項については、復旧が制限されます。
1. 利用者の故意で発生した損失およびシステムの設定に違反された場合またはゲーム内の悪用の可能性がある場合
 2. アップデートやアイテム設定変更などを理由とした単純な心変わりまたはアイテムを使用することができない場合および機能が変更された場合
- ⑥ 利用者は、アカウントおよび決済などの盗用が発生しないよう個人情報を管理する義務を負います。利用者は、盗用が発生した場合には、サポートセンターへの問い合わせを通じて当社に盗用復旧の申込みをすることができます。盗用復旧支援ポリシーは、次の各号の事項に従います。
1. 盗用復旧を申請するためには、当社から提供される様式に従って内容を記載しなければなりません。
 2. 盗用の追加被害防止及び調査を進めるため、盗用復旧を申請したアカウントは、臨時の利用制限に同意しなければなりません。臨時の利用制限期間は最大 7 日を超過せず、臨時の利用制限による有料アイテムの延長はできません。利用者が臨時利用制限に同意しない場合には、これに対する損失、調査上の困難および不利益は、全て利用者に責任があります。
 3. 盗用関連調査とアイテムの復旧処理は、最大 30 日の作業日数を要することがあります。
 4. 盗用の発生日から長い期間(約 30 日)経過した場合または当社がデータを明確に確認できなかった場合には、調査に時間を要することおよび復旧できないことがあります。
 5. 当社は、盗用の調査結果に応じ、当該アイテムを復旧できるかどうか判断します。

6. 当社で提供するセキュリティサービスのうちPC登録設定およびOTP設定サービスを利用しない場合には、当社は、盗用復旧を支援することはできません。

7. アイテムの復旧状況は実際の損失と違う可能性があり、その部分についての詳細な説明をすることはできません。

8. 利用者は、分からないアカウントからプレゼントを受け取る場合には、アイテムを使用しない状態で直ちにサポートセンターへの問合せを通じて申告しなければなりません。プレゼントしたアカウントが盗用アカウントと確認された場合には、当社は、事前申告を行っていないプレゼントを受けたアカウントを盗用に参加したアカウントとみなし、ゲームの利用制限をすることがあります。

9. 利用者が知らないアカウントからプレゼントを受けたアカウントが盗用に参加した容疑で利用が制限されたところ、盗用に関与していない事実を当社に立証した場合には、当社は、盗用関連アイテムを回収後、利用制限を解除することができます。ただし、本人が盗用に関与していない事実を立証できなかった場合または当社が当該アカウントを盗用に参加したアカウントと判断した場合には、当社は、ゲームの利用制限を解除しないことがあります。

⑦ 復旧支援ポリシーを悪用する場合には、当社は、利用者のゲームの利用を制限することができます。

第19条（イベント政策）

① 当社が実施する各種イベントの内容、期間などの詳細は、当社の事情によって変更または中止になることがあります。変更または中断時に当該イベントページに追加して案内し、別途のお知らせはしないものとします。

② 各イベントページおよび当選者発表のお知らせの内容が本条項に規定する内容と異なる場合には、各イベントページおよび当選者発表のお知らせの内容を優先して適用します。

③ ユーザーネットワークの不安定さなどの理由でイベントに正常に参加できなかった場合には、当社は、一切の責任を負わず、別途の補償することはありません。

④ 当社は、イベント参加及び景品使用において発生するすべての損失に関して関与せず、関連紛争及び請求等は関係法令に従います。

⑤ オフラインイベントの場合には、損失や事故については、各イベントの加入保険規約に従います。

⑥ イベント当選者を選ぶ際には、内部基準を満たさない対象者を除いた後、無作為で選定し、選定確率と過程は非公開で行われるものとします。ただし、以下の各号に該当する場合には、当選から除外されることがあり、当選した後も、当選取消及び景品の回収が行われることがあります。

1. 他人または虚偽のアカウント情報を利用してイベントに参加した場合

2. 不正な方法(盗用、バグ悪用、悪用及び他人の掲示物盗用など)でイベントに参加した場合

3. 利用規約に違反してゲームの利用が制限された履歴がある場合

4. イベント当選者に発表されたが、イベント補償の支給前に利用規約に違反したことが確認された場合

5. イベント参加者のゲーム内の家門名/キャラクター名/ギルド名などが不健全の名前で生成された場合

6. 景品の支給のための配送情報収集に同意していない場合や期限内に配送情報を送っていない場合

7. 景品の支給のための配送情報及び租税公課金処理のための個人情報を提供できない場合

8. 実際に景品支給を受ける者が当選者のアカウント情報と一致しない場合

9. 配送情報に記入した連絡先に連絡が取れない場合および発送されたイベント景品が不在と不正確な住所などの理由で当社に返送された場合

10. 公租公課が発生したイベント景品当選の際、当社に身分証の写しを提出しなかった場合または公租公課を負担しない場合

11. イベントの景品受領の意思を明確にしない場合または受領拒否の意思を明らかにした場合

⑦ イベント景品は、当社の事情により、事前の告知なく同等の価値を有する他の景品に変更されることがあります。また、ゲーム内アイテムとして景品が支給される場合には、利用期間に制限がある場合があります。ただし、現物景品では、以下の各号の内容が適用されます。

1. 現物景品の支給のためには、当選者の配送情報を収集し、収集の際には必ず当選者の同意を受けるものとします。

2. 当選者は、正確な配送情報(氏名、連絡先等)を当社に提供しなければなりません。当社は、当選者が誤った情報を当社に提供したことによって景品を受領できなかった場合には、別途の補償を行いません。

3. 当社は、当選者から配送情報を重複して受け付けた場合には、締切日を基準にして最後に送った情報に配送します。

4. 現物景品の支給は、当選者個別の確認を経て一括及び順次配送されます。

5. 景品の単価が一定金額を超過する場合には、公租公課が発生することがあります。この場合には、当選者は、当社の案内に従って公租公課を支払い、自己の身分証のコピーを提出しなければなりません。公租公課を当社が負担する場合にも、当選者は、身分証のコピーは提出しなければなりません。

6. 利用者は、イベント景品を譲渡することはできず、当社に対し、当該景品に相当する現金や別の現物を要求することもできません。

7. 景品の配送は、内部事情によって遅延する場合があります。関連の問合せ事項は、顧客センターを通じて問い合わせるものとする。

⑧ 当社は、イベント進行及び景品を支給する際、利用者の個人情報を保護するよう努めます。

1. 当選者への告知のため、個人情報の一部（家門名、キャラクター名、Email アカウント、Web ニックネームなど）がホームページに公示されることがあります。

2. 景品配送その他の業務を処理するために当選者の名前や連絡先など当社が収集した個人情報は、景品配送後に破棄されます。ただし、関係法令に基づき個人情報を保有しなければならない場合には、この限りではありません。

3. 他の個人情報関連事項は、個人情報処理方針に従います。

第 20 条(ホームページ運営および掲示物の管理)

① 当社は、定期メンテナンスもしくはサービスの質を向上させるため、ホームページサービスを一時中止することがあります。

② 利用者の掲示物に対する権利と責任は利用者本人にあり、利用者の掲示物が第三者の著作権など知的財産権を侵害することによって生じる民事・刑事上の責任は、当社に故意または重大な過失がない限り、全面的に利用者が負担しなければならず、当社は負担しないものとします。

③ 当社は、利用者の掲示物が改ざん、毀損、削除されることのないよう努めます。ただし、当社は、次の各号に該当する利用者の掲示物については、事前通知なく、削除、移動または登録拒否をすることができ、当該掲示物を掲示した利用者に対しては、利用規約および別途の方針などにより一定の措置を講じることができます。

1. 他の利用者もしくは第三者を甚だしく侮辱する場合または名誉を毀損する場合

2. 利用者がわいせつ物を掲載する場合または掲載されたサイトへと誘導する場合

3. 当社、他の利用者または第三者の著作権その他の知的財産権を含む一切の権利および法律上保護される利益を侵害する場合

4. 当社が規定した掲示物原則に反する内容または掲示板にふさわしくない内容の場合

5. 利用者のアカウント、ゲーム上のサイバーアイテム、ゲーム上の仮想資産などの売買に関連した内容の場合

6. 不法コピーまたはハッキングを助長する場合

7. 犯罪に結びつくと思われる内容の場合

8. 営利を目的とする広告と認められる内容の場合

9. 当社またはサービスの正常な運営を妨害する場合

10. 公序良俗に反する内容を流布する場合または誘導する場合

11. その他関係法令や第 13 条などに違反すると判断される場合

④ 前3項に該当する行為が確認された場合には、当社は、該当掲示物およびコメントの削除、書き込み制限などの処置をすることができます。ただし、当社は、当社や他の利用者に相当な被害を与えた場合、関係法令を違反した場合など重大な事由が認められる場合には、事案の軽重により、ホームページ利用制限またはゲームサービス利用制限を適用することができます。

第21条(著作権などの帰属)

① ゲームサービス内で当社が製作したコンテンツに対する著作権その他知的財産権は、当社が有するものとします。当社は、利用者に対し、ゲームサービスと関連して当社が定めた利用条件に従いコンテンツなどを利用できる権限のみを付与します。また、利用者は、これを第三者に譲渡し、販売する行為、担保として提供するなどの処分行為を行うことはできません。

② 利用者は、当社が提供するゲームサービスを利用することによって入手した情報のうち、当社またはサービスプロバイダに知的財産権が帰属した情報を、当社またはサービスプロバイダの事前の明示的な承諾なく、複製、送信、出版、配布、放送その他の方法による営利目的での利用および第三者への利用をさせてはいけません。

③ 当社は、利用者に対し、ゲーム内で表示されるものや、ゲームサービスと関連して利用者本人または他の利用者がゲームクライアントやゲームサービスを通じてアップロードおよび配信するチャットテキストを含むコミュニケーション、画像、サウンドなど、すべての資料や情報(以下「ユーザーコンテンツ」とします。)に関し、以下の各号の内容に従うことを条件に、利用を許諾します。

1. 当社は、ユーザーコンテンツをそのまま、あるいは編集、形式変更その他改変したうえで利用することができます。公表、複製、公演、送信、配信、放送、二次的著作物の作成など、いかなる形態でも利用することができ、その利用期間と地域には制限がありません。

2. 当社は、ユーザーコンテンツを製作した利用者の事前の同意なく、取引を目的としてユーザーコンテンツを販売、貸与、譲渡しません。

④ ゲーム内で表示されず、ゲームサービスと一体化しない利用者のユーザーコンテンツ(例えば、一般掲示板などへの掲示物)などが検索結果や当社のゲームサービスおよび関連プロモーションなどにおいて露出されることがあります。また、当社は、該当する露出に必要な範囲内で一部修正、複製、編集することができます。利用者は、いつでもサポートセンターまたはサービス内の管理機能を通じ、当該利用者コンテンツに対して削除、検索結果からの除外、非公開などを要請することができます。

⑤ 当社は、第3項および前項以外の方法で利用者の掲示物を利用しようとする場合には、電子メール、ゲーム内メールなどの方法で、事前に利用者の同意を得るものとします。

- ⑥ 当社は、利用者が掲示または登録したゲームサービス内の掲示物や掲示内容に対し、第 13 条で規定する禁止行為に該当すると判断した場合には、事前の通知なく、これを削除、移動し、または登録を拒否することができます。
- ⑦ 当社が運営する掲示板などに掲示された情報により権利または法律上保護される利益が侵害された利用者は、当社に対し、当該情報の削除または反論内容の掲載を要請することができます。この場合には、当社は、速やかに必要な措置を講じたうえで、その内容を申請人に通知するものとします。
- ⑧ 第 3 項および第 4 項は、当社がゲームサービスを運営する間有効であり、利用者が退会した後も継続して適用されるものとします。

第 22 条(情報提供および広告掲載)

- ① 当社は、ゲームサービスの利用中に必要と認められる様々な情報をお知らせや電子メールなどの方法で利用者に提供することができます。ただし、電子メールで送信しようとする場合には、利用者の事前同意を得るものとし、受信した利用者は、いつでも電子メールなどを通じ、当社からの電子メールの送信を拒否することができるものとします。
- ② 当社は、ゲームサービスの運営と関連してゲームサービスのホームページおよび電子メールなどに広告を掲載することができます。ただし、電子メールで送信しようとする場合には、利用者の事前同意を得るものとし、受信した利用者は、いつでも電子メールなどを通じ、当社からの電子メールの送信を拒否することができるものとします。
- ③ 当社が提供するサービスにはバナー、リンクなど多様な形態の広告が含まれることがあります。第三者が提供するページとリンクされることがあります。
- ④ 前項により第三者が提供するページに誘導される場合には、当該ページは、当社のサービス範囲ではないため、当社は信頼性や安定性などを一切保障しません。また、当社は、それに伴って利用者に生じた損害に対しても、一切責任を負いません。ただし、当社の故意もしくは重大な過失によって利用者に損害が生じた場合または当社が損害発生防止のために適切な措置を講じなかった場合には、この限りではありません。

第 23 条(顧客サポート)

- ① 本サービスに関して、当社がお客様に対し行う通知・連絡及びサポート提供は、日本語のみによって行われます。
- ② 当社は、利用者の利便性を考慮し、利用者の問合せや意見・不満を提示する方法について、ゲームサービス内の接続画面またはゲームサービスホームページで案内します。当社は、利用者の問合せや意見、苦情処理のための専門スタッフを設けます。利用者が、当社が案内しなかった方法で問合せや意見、苦情などをした場合には、当社は、それに対応する義務を負わないものとします。

③ 当社は、利用者から提起される問合せや意見及び不満が正当であると認められる場合には、合理的な期間内に適切に対応するものとします。ただし、内部事情により別途の返答ができない場合があります。

④ 当社と利用者との間に紛争が発生し、第三者の紛争調整機関が調整する場合には、当社は、利用制限等、利用者に措置を採った事項を証明し、当該紛争調整機関の調整に従うことができます。

第 24 条(損害賠償)

① 当社の故意または重大な過失により利用者に損害が生じた場合には、当社は、利用者に対し、その損害を賠償する責任を負います。

② 利用者が本規約に違反して当社に損害を及ぼした場合には、利用者は、当社に対し、その損害を賠償する責任を負います。

③ 利用者が当社から購入した有料コンテンツが当社の責に帰すべき事由によって失われた場合には、当社は、これを喪失以前の状態に回復させるものとします。ただし、回復ができない又は著しく困難である場合には、当社は、ゲーム内で使用できるこれに相応する他のコンテンツを提供することでこれに替えることができます。また、利用者は、当社に対し、別途損害賠償等の金員の支払請求をすることはできません。

第 25 条(当社の免責)

① 当社は、戦時、事変、天災地変、国の非常事態、解決困難な技術的な不具合および政府政策の存在など不可抗力的な理由によりゲームサービスを提供できない場合には、その責任を免れるものとします。

② 当社は、通信キャリアの電気通信サービスの中止やサービスが正常に提供されないことにより利用者に損害が発生した場合には、当社に故意または重大な過失がない限り、その責任を免れるものとします。

③ 当社は、事前に公示されたゲームサービス用設備のメンテナンス、交替、定期点検、工事などやむをえない事由によりゲームサービスが中止または障害が発生した場合には、当社に故意または重大な過失がない限り、その責任を免れるものとします。

④ 当社は、利用者の責に帰すべき事由によるゲームサービスの障害、利用中止、契約解約などに対し、一切の責任を負わないものとします。

⑤ 当社は、利用者のコンピュータ環境によって発生する問題および当社の故意または重大な過失なくネットワーク環境によって発生する問題に対し、責任を免れるものとします。

⑥ 当社は、利用者が個人情報の不正確な記載や管理の不徹底によって損害を被った場合には、一切の責任を負わないものとします。

- ⑦ 当社は、利用者がゲームサービスの利用により期待するキャラクター、経験値、アイテムなどの結果を得ることができなかったこと及び喪失したことに対し、一切の責任を負わないものとします。ゲームサービスに対する取捨選択や利用により利用者に生じる損害に対し、当社は、故意または重大な過失がない限り、その責任を免れるものとします。
- ⑧ 当社は、利用者のゲーム上のサイバー資産(ゲームマネー)、レベルなど利用者が保有するゲームデータの損失に対し、当社の故意または重大な過失がない限り、その責任を免れるものとします。
- ⑨ 当社は、利用者または第三者がゲームサービス内やウェブサイト上に掲示・送信した情報、資料、事実の信頼度、正確性などの内容に関して問題が生じた場合でも、当社の故意または重大な過失がない限り、その責任を免れるものとします。
- ⑩ 当社は、利用者相互間や利用者と第三者との間においてゲームサービスを媒介として発生した紛争や第三者の権利侵害などに関して紛争が発生した場合には、これに介入する義務を負わないものとします。また、当社は、これによって発生する利用者および第三者の損害に対し、一切の責任を負わないものとします。
- ⑪ 当社は、第三者が提供する提携サービスによって発生した損害などに対し、当社の故意または重大な過失がない限り、その責任を免れるものとします。
- ⑫ 当社は、関係法令、政府政策などによりゲームサービスもしくは利用者によりゲームサービス利用時間などを制限することができ、このような制限事項および制限により発生するゲームサービス利用関連事項に対しての責任を免れるものとします。
- ⑬ 当社が提供するゲームサービスのうち無料サービスについては、当社の故意または重大な過失がない限り、当社は、損害賠償義務を負わないものとします。
- ⑭ 当社は、利用者のコンピュータの不具合によって利用者に損害が発生した場合または個人情報および電子メールアドレスの不正確な記載もしくは未記載により利用者に損害が発生した場合には、当社の故意または重大な過失がない限り、その責任を免れるものとします。
- ⑮ 利用契約の解約などにより利用者と当社の間のサービス利用契約が終了する場合には、当社は、個人情報処理方針を遵守し、利用者のアカウントおよび関連した情報を削除または保管することができます。
- ⑯ 当社が提供するコンテンツやアカウント情報を利用者が削除した場合には、当社は、一切の責任を負わないものとします。ただし、当社の故意または重過失による場合には、この限りではありません。
- ⑰ 当社は、利用者がパスワードや認証手段の管理または盗用、偽造、改ざんを防止する注意を怠った場合には、それによって利用者に発生した損害および第三者決済に関し、一切の責任を負わないものとします。ただし、当社の故意または重過失による場合には、この限りではありません。

⑱ 当社は、本サービスを日本国内でのログインに限り提供します。日本国外における本サービスへのログインおよび利用に関しては、一切の責任を負わないものとします。

第 26 条 (利用者に対する通知)

- ① 当社が利用者に通知する場合には、利用者の電子メールアドレス、ゲームサービス内メッセージなどの方法で行います。
- ② 当社が利用者全体に通知する場合には、7 日以上当社のゲームサービスのホームページまたは各個別ゲームサイトの初期画面に掲示する方法またはポップアップ画面によって提示する方法で第 1 項の通知に替えることができます。

第 27 条 (準拠法・専属的合意管轄)

- ① 本規約は、その成立、効力、解釈及び履行を含め、全て日本語で解釈され、また日本国の法令によって規律されるものとし、本規約に定めのない事項は、日本国の法令の定めに従うものとします。
- ② 本規約の一部が日本国の法令の強行規定等により効力を有しないと判断された場合でも、その他の部分は、これに反しない最大限の範囲で効力を有するものとします。
- ③ 本規約及び本サービスに関連する利用者と当社との一切の紛争については、その訴額に応じて、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

付則

本規約は 2020 年 3 月 25 日から施行します。

改定履歴:

2021 年 10 月 13 日 改定

以上