

LINE運用代行サービス利用条件

第1条(適用範囲)

「LINE運用代行サービス利用条件」(以下「本条件」という)は、本条件に同意した上で、「LINE運用代行サービス」(詳細は次条にて定めるものとし、以下「本サービス」という)の利用を申込み、株式会社ぐるなび(以下「当社」という)がこれを承諾した者(以下「利用者」という)が本サービスを利用するにあたり、当社と利用者との間に適用される。

第2条(本サービス)

- 当社は、利用者に対し、本サービスとして、次の各号に掲げる、LINEヤフー株式会社(以下「LINEヤフー社」という)が運営するサービス「LINE公式アカウントサービス」(以下「公式アカウントサービス」という)の利用にかかる代行サービス(以下、個別又は総称して「個別サービス」という)を提供する。なお、当社は、次の各号に掲げるサービスのうち、(2)から(4)のサービスについては、利用者が選択したサービスのみ提供する。
 - LINE公式アカウント管理代行(以下「管理代行サービス」という)
 - 公式アカウント開設代行:公式アカウントの申請及び登録、公式アカウントの制作、公式アカウントの掲出等、公式アカウントの利用を開始するために必要となる諸手続の実施(すでに公式アカウントが開設されており、諸手続を不要とする場合、当社はこれを行わない)
 - 問い合わせ対応:利用者からの公式アカウントサービスにかかる問い合わせに対応する。
 - LINE公式アカウントまるごとサポート(有料オプション)(以下「まるごとサポートサービス」という)
 - メッセージ配信:クーポン配信、お知らせ等の情報発信を行う。
 - 公式アカウントの情報の充実:基本情報のほか、公式アカウントの情報の充実を行う(登録・更新)。
 - 運用サポート:情報発信の結果等を確認し、情報更新の方針のサポートを行う。
 - LINE公式アカウント情報リッチ化サービス(有料オプション)(以下「情報リッチ化サービス」という)
 - 公式アカウントの情報の拡充:所定の公式アカウントの情報を拡充する(登録・更新する)。
 - 友だち追加広告(有料オプション) なお、友だち追加広告特約が適用される。
 - 広告による友だち獲得のサポートを行う。
 - アクティブ化サポート(有料オプション) なお、LINE公式アクティブ化サポート約款が適用される。
 - 公式アカウントの情報の拡充:所定の公式アカウントの情報を拡充する(登録・更新する)。
 - アクティブ化サポート:店舗がメッセージ配信を実施し、友だちを増やすためのサポートを行う(契約者の希望に基づき、レストランメール、Googleビジネスプロフィール等の操作を実施する)。
- 当社は、本サービスの申込をもって、LINE公式アカウントと当社が別途提供するネット予約サービスとの連携を承諾したものとみなし、当社は、LINE公式アカウント内に、ネット予約を可能とするボタンを設置できるものとする。なお、当該連携により、利用者によるネット予約サービスの利用がなされた場合、当該利用に関し、当社が別途定める「ぐるなびネット予約利用条件」が適用されるものとする。
- 利用者は、本サービスの内容が、公式アカウントサービスの内容を前提とするものであり、公式アカウントサービスの内容の変更により、本サービスの内容が変更される可能性があることをあらかじめ承諾するものとし、また、本サービスの改廃及びその詳細について、当社は、当社の裁量により、随時自由に見直すことができるものとする。

第3条(本契約の成立及び条件)

- 本サービスの利用を希望する者(以下「利用希望者」という)は、当社に対し、当社所定の申込書(以下「本申込書」という)を提出することにより、本サービスの利用を申し込む。当社は、本申込書の提出をもって、利用希望者が本条件に同意したものとみなす。
- 当社は、前項の申込みについて、当社所定の審査基準(以下「審査基準」という)に従い利用希望者を審査し、利用希望者が審査基準を満たさない場合には、速やかに当該利用希望者にその旨を通知する。
- 本条件に基づく利用希望者と当社との間の契約(以下「本契約」という)は、当社が利用希望者の申込みを承諾した時点をもって成立する。
- 本サービスの利用は、利用希望者がLINEヤフー社との間で公式アカウントサービスにかかる契約(以下「公式アカウントサービス契約」という)を既に締結していることを前提条件として認めるものであり、次のいずれかに該当する場合、当社は利用希望者による本サービスの利用を認めない。
 - 利用希望者が本申込書を提出した時点において公式アカウントサービス契約が成立していない場合(当社が次条に基づき同契約の取次を行う場合においては、公式アカウントサービス契約が成立しなかった場合)
 - 利用希望者による公式アカウントサービスの利用が停止されている場合
 - その他本サービスの利用が適切でないと当社が判断した場合
- 本サービスの利用にあたり、利用者は、本申込書の申込日から2か月以内に、公式アカウントサービス料金の支払先変更にかかる申請等当社が本サービスを提供するために必要となる手続を行うものとし、利用者が当該申請を行うまでは当社は本サービスの提供を行うことができないことをあらかじめ承諾するものとする。
- 本サービスの利用中に、公式アカウントサービス契約が終了した場合、終了事由にかかわらず、本契約は公式アカウントサービス契約の終了と同時に終了するものとする。

第4条(公式アカウントサービスの取次)

- 当社は、本サービスの提供に付随して、公式アカウントサービス契約の取次を行い、LINEヤフー社より公式アカウントサービス契約にかかる料金(以下「公式アカウントサービス料金」という)の請求業務を受託する。
- 公式アカウントサービス契約は、LINEヤフー社と利用者との間において成立し、当社は契約当事者にはならない。なお、利用者は、当社が本サービスを提供するために、当社が利用者を代理しLINEヤフー社と利用者との間で成立する公式アカウントサービス契約を締結することを確認し、利用者は当社に対し公式アカウントサービス契約を締結するための代理権を授与するものとする。利用者は、公式アカウントサービスの利用にあたり、以下に掲げる規約その他LINEヤフー社が別途提示する公式アカウントサービスに関連する個別規約(以下「LINE規約等」という)に

同意のうえで本サービスの申込を行うものとし、契約者はLINE規約等を遵守しなければならない。

- ・「LINE公式アカウント利用規約」
https://terms2.line.me/official_account_terms.jp?lang=ja&country=JP
- ・「情報利用に関する同意について」
https://terms2.line.me/usage_of_information.jp
- ・「LINE公式アカウント ZHDグループへの情報提供に関する個別規約」
https://terms2.line.me/provide_information_zhd.jp
- ・「LINE公式アカウント 飲食予約プラン個別規約」
https://terms2.line.me/official_account_inshoku_yoyaku.jp?lang=ja&country=JP
- ・「LINE公式アカウント プレミアムID利用規約」
https://terms2.line.me/official_account_premiumid_m_terms.jp?lang=ja

- 利用者は、前条第5項の手続きが完了していることを条件として、LINEヤフー社に対する公式アカウントサービス料金の支払いを当社に委任し、当社は、これをLINEヤフー社に対して支払う。当社は利用者に対し公式アカウントサービス料金の相当する金額(以下「委任費用」という)を利用者に対し請求し、利用者は、委任費用を当社が発行する請求書に従って、当社からLINEヤフー社への公式アカウントサービス料金の支払いの先後を問わず、当社に支払う義務を負う。なお、利用者が、公式アカウントサービス料金の支払いにかかる抗弁をLINEヤフー社に対し主張できる場合であっても、利用者は、当社への委任費用の支払いを免れないものとする。
- 利用者による当社への委任費用の支払いについては、第6条第2項から第4項の定めを準用する。

第5条(本契約期間)

本契約の有効期間(以下「本契約期間」という)は、本契約が成立した日から有効とし、公式アカウントの掲出日(まるごとサポートサービスについては取次後のページの掲出日)から1年間とする。ただし、本契約満了日の30日前までに、一方当事者から他方当事者に対し、当社所定の書面によって本契約を更新しない旨の通知がなされた場合を除き、本契約は、同一条件にて1年間自動的に更新されるものとし、以降も同様とする。なお、その他有料オプションは、有料サービスの提供が終了した日までとする。

第6条(本サービスの対価)

- 本サービスの対価(委任費用を除き、本条件において以下同じ)は、申込書において定める金額をとする。
- 利用者は、本サービスの対価を当社が別途定める支払方法により、請求書に記載された支払期日までに当社に支払うものとする。
- 利用者が当社に支払う金額は、本サービスの対価及び本サービスの対価に対して課される消費税等の税金の合計額とする。
- 本サービスの対価の支払いにかかる手数料その他費用は、利用者が負担する。
- 本サービスの対価は、本契約期間の途中で本サービスの利用が終了した場合であっても、本サービスの対価は日割り計算により減額されず、利用者は、全額を支払う義務を負う。

第7条(事前手続)

- 利用者は、本サービスを利用するために必要となる公式アカウントのID及びパスワード、又は権限(以下「利用者アカウント等」という)を、自己の責任で当社に提供する。
- 前項に基づく利用者アカウント等の提供に起因し又はこれに関連して、当社又は利用者とLINEヤフー社との間で紛争が生じた場合(ただし、当該紛争が当社のみの責に帰すべき事由によって生じた場合を除く)、利用者は当社を免責し、自らの責任と負担において当該紛争を解決する責任を負う。
- 前二項のほか、利用者は本サービスの提供を受けるために必要となる諸手続に協力するものとする。
- 利用者が当社に対し、利用者アカウント等を提供しない場合、当社は利用者に対して本サービスを提供することができず、本契約は当然に終了する。

第8条(本サービスの提供条件)

当社は、利用者が次の各号の一に該当すると判断した場合、当該事項が解消されるまでの間、利用者に対し本サービスの提供を停止できる。なお、この場合であっても、利用者は、本サービスの利用料金を支払う義務を免れない。

- 当社が提供する各種サービス(本サービスを含むがこれに限られない)の利用にかかる対価及び委任費用の支払いを怠っている場合
- 利用者による公式アカウントサービスの利用が停止されている場合
- 利用者が本条件に違反した場合

第9条(保証)

利用者は、当社に対し次の各号に掲げる事項を保証する。

- 本サービスの利用の過程で当社に提供した事項につき、以下に該当するものが含まれていないこと
 - 事実と異なる情報又は真实性が疑わしい情報
 - 性的好奇心を煽るような情報又はプロテクスな情報その他ユーザーに不快感を与える情報
 - 特定の政治活動、思想活動、宗教活動を助長する情報
 - 上記のほか、当社が別途禁止する事項
- 当社に提供した写真画像が第三者のいかなる権利(著作権、肖像権、商標権、パブリシティ権等を含むがこれらに限られない)をも侵害しないこと

第10条(秘密保持)

利用者は、本契約の内容及びその存在ならびに直接間接を問わず本サービスを通じて知り得た一切の情報(以下「秘密情報等」という)を、本契約期間中又は本契約の終了後にかかわらず、これを秘密として取り扱い、個人情報保護法、不正競争防止法その他の法令を遵守してこれらを取り扱い、安全かつ適切な方法で厳重に管理し、当社の事前の書面による承諾を得た場合を除き、本サービスの利用の目的以外に使用してはならず、また第三者に開示し、使用させてはならない。

第11条(利用者に関する情報)

当社は、本契約の遂行のため、必要な範囲において利用者に関する情報(個人情報を含み、以下「利用者情報」という)をLINEヤフー社に提供することができ、また、LINEヤフー社から提供された利用者情報を利用できるものとする。なお、当社による個人情報の利用については当社のプライバシーポリシーによるものとする。

第12条(禁止事項)

1. 利用者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に掲げる事項を行ってはならない。
- (1) 本条件に違反する行為
- (2) 委託先を誹謗中傷し、又は委託先の品位や名誉を傷つける行為
2. 当社は、利用者が前項に掲げる事項を行ったと判断する場合、利用者に予告することなく利用者ページの掲出を一時中断又は掲出を取りやめることができる。

第13条(知的財産権等)

1. 本サービスの提供の過程で当社が制作したページ、SNS記事その他の制作物の著作権は、当社に帰属する。ただし、当該制作物に、利用者が著作権その他の権利を有する素材(写真画像、説明文等を含むがこれらに限られない)が含まれる場合、当該制作物にかかる権利の帰属については、当社及び利用者にて別途協議の上定めるものとする。
2. 利用者は、当社に対し、当社による本サービスの提供のために必要な範囲における利用者の商号、商標・ロゴマークの使用を無償で許諾する。

第14条(本サービスの停止及び中断)

1. 当社は、次の各号の一に該当する場合、本サービスの全部又は一部の提供を、利用者に予告なく停止することができる。
- (1) 当社のサーバー又はシステムの保守、点検、バージョンアップ等により本サービスの提供が不能又は困難な場合
- (2) 通信事業者等の設備の事故、火災、停電、天災地変、社会的混乱等の当社の責に帰すべき事由によらず本サービスの提供が不能又は困難な場合
- (3) 公式アカウントサービスの仕様変更等 LINE ヤフー社の行為により本サービスの提供が不能又は困難な場合
- (4) LINE ヤフー社により公式アカウントサービスの利用が停止された場合
2. 当社が、前項の定めに基づき、本サービスの全部又は一部の提供を予告なく停止した場合であっても、これにより利用者に生じた一切の損害について当社は責任を負わない。この場合であっても、これによって、本サービスの対価は減額されるものではない。

第 15 条(賠償)

1. 本条件で当社の損害賠償責任が免責されている場合を除き、本サービスに起因し又はこれに関連して、当社が利用者又は指定店舗運営者に対し負担する責任は、請求原因の如何を問わず、原因行為のための直接の結果として現実に発生した通常損害(予見可能性の有無にかかわらず特別損害、間接損害、逸失利益を含まない)の範囲に限られ、かつ、以下の各号のいずれにも該当する額を上限とする。但し、当社に故意又は重大過失がある場合はこの限りではない。
- (1) 損害の発生の直接の原因となった個別サービスの対価の額(当該対価が年額の対価として定められている場合はその対価の 1/2 に相当する額)
- (2) 前号の個別サービスが複数の指定店舗を対象として提供されていた場合、当該個別サービスの対価のうち損害の発生した指定店舗にかかる対価の額
2. 前項に定める当社の賠償責任の定めは、債務不履行、不法行為その他法律構成の如何を問わず適用される。

第 16 条(利用者による本契約の終了)

利用者は、本契約期間中においても、当社所定の方法に従い、利用者が希望する解約日(以下「解約希望日」という)の1ヶ月前までに当社に対し本契約を終了させる旨の通知を行うことにより、解約希望日をもって本契約を終了させることができる。但し、解約希望日までに当社の解約手続が完了しない場合は、解約手続の完了日をもって本契約は終了する。

第 17 条(当社による本契約の終了)

1. 当社は、本契約期間中においても、利用者に対し書面又は電子メールにより通知を行うことにより、当該通知の到達日をもって、本契約を終了させることができる。
2. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合には、利用者に対する何らの通知及び催告なしに、本契約を直ちに終了させることができるほか、本サービスの提供を停止し、利用者情報を当社のサーバーから削除することができる。この場合、利用者は、当社に対して負担する一切の債務(本契約に基づき負担する債務を含むがこれに限られない)の期限の利益を当然に失い、これを直ちに弁済する。なお、本条による本契約の終了は、利用者に対する損害賠償の請求を妨げない。
- (1) 利用者が本条件に違反した場合
- (2) 終了事由の如何を問わず、利用者がレストラン掲載サービスの利用を終了した場合
- (3) 利用者が審査基準を満たしていないことが事後的に判明した場合、又は加盟後審査基準を満たさなくなったと当社が判断した場合
- (4) 利用者又は指定店舗運営者が飲食店その他の営業の停止又は廃止をした場合
- (5) 利用者又は指定店舗運営者が自己の営業について監督官庁による注意、勧告又は処分を受けた場合
- (6) 利用者又は指定店舗運営者が自己の営業を行うために必要な許認可を有しない場合
- (7) 利用者が住所変更の届出を怠る等利用者の責に帰すべき事由によって利用者の所在が不明となった場合
- (8) 利用者が仮差押え、仮処分、差押えもしくは競売の申立てを受け、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算手続開始もしくは特定調停手続開始その他これに類する手続の申立てを受け、又は破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算手続開始もしくは特定調停手続開始その他これに類する手続の申立てを自らした場合

- (9) 利用者が支払を停止し、又は手形交換所から警告もしくは不渡り処分を受けた場合
- (10) 利用者が公租公課の滞納処分を受けた場合
- (11) 前3号のほか、利用者の財産状態又は信用状態が悪化したと当社が判断した場合
- (12) 利用者が資本減少、合併、全部若しくは重要な一部の事業の譲渡又は解散の決議をした場合
- (13) 利用者が株主構成、役員等の変動等により会社の実質的支配関係が変化し、従前の会社との同一性がなくなったと当社が判断した場合
- (14) 利用者が第 3 条第5項等の手続を行わないことにより、相当期間経過後も当社が本サービスを提供することができない場合
- (15) 本項各号のいずれかに準ずる事由があると当社が判断した場合
- (18) その他利用者による本契約の履行が困難であると当社が判断した場合

第 18 条(キャンセル料)

1. まるごとサポートサービスは、当該サービスの申込後、取材後の公式アカウントの掲出日まで、利用者がまるごとサポートサービスの利用をキャンセル又は第 16 条若しくは第 17 条第 2 項の定めにより当該サービスの利用を終了した場合、利用者は、当社に対し、キャンセル料として、表面に記載された金額(月額対価に相当する金額)を当社が別途定める方法により直ちに支払う。
2. 情報リッチ化サービスは、当該サービスの申込後、取材後の公式アカウントの掲出日まで当該サービスをキャンセルした場合又は第 16 条若しくは第 17 条第 2 項の定めにより当該サービスの利用が終了した場合、利用者は、当社に対し、キャンセル料として、申込書表面に記載された金額(月額対価に相当する金額)を当社が別途定める方法により直ちに支払うものとする。
3. 当社が提供する所定の掲載サービスを利用していない利用者の場合、本サービスの申込後に、利用者が本サービスの利用をキャンセル又は第 16 条若しくは第 17 条第 2 項の定めにより当該サービスの利用を終了した場合、利用者は、当社に対し、キャンセル料として、申込書表面に記載された金額(初期設定費に相当する金額)を当社が別途定める方法により直ちに支払う。
4. 前 3 項に定めるキャンセル料は、利用者が支払うべき損害賠償額の上限を定めたものではなく、利用者が当社に損害を与えた場合、利用者は、違約金の支払いに加え、当社に発生した全ての損害を賠償しなければならない。

第 19 条(違約金)

1. まるごとサポートサービスは、取材後のページ掲出日から6ヶ月以内に第 16 条又は第 17 条第2項の定めにより当該サービスの利用が終了した場合、利用者は、当社に対し、違約金として、年間の対価の 1/2 に相当する額から、当該終了までの期間に応じた割合の対価の額(年間の本サービスの対価の額を 12 で除して得た額に利用開始日を含む月から当該終了日を含む月までの月数を乗じて得た額をいう)を控除した額に相当する金銭を当社が別途定める方法により直ちに支払う。
2. 前項に定める違約金は、利用者が支払うべき損害賠償額の上限を定めたものではなく、利用者が当社に損害を与えた場合、利用者は、違約金の支払いに加え、当社に発生した全ての損害を賠償しなければならない。

第 20 条(反社会的勢力の排除)

1. 利用者は、現在、利用者及び指定店舗運営者が次の各号のいずれにも該当しないこと、また各号のいずれにも関係がないことを保証する。
- (1) 暴力団
- (2) 暴力団員
- (3) 暴力団準構成員
- (4) 暴力団関係企業
- (5) 総会屋、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等
- (6) その他前各号に準ずる者
2. 本契約締結後、利用者又は指定店舗運営者が前項各号のいずれかに該当することとなった場合、又は同各号のいずれかと関係が生じた場合は、利用者は直ちに当社に通知する。
3. 当社は、前項の通知を受けた場合には、利用者に対する何らの通知及び催告なしに本契約を直ちに終了させることができるほか、本サービスの提供を停止し、することができる。この場合、利用者は、当社に対して負担する一切の債務(本契約に基づき負担する債務を含むがこれに限られない)の期限の利益を当然に失い、これを直ちに弁済する。なお、本条による本契約の終了は、利用者に対する損害賠償の請求を妨げない。

第 21 条(本契約終了後の取扱い)

終了事由の如何を問わず、本契約が終了した場合であっても、当該終了時に本条件に基づく未履行の債務があるときは、当該債務については、そのすべての履行が終了するまでは、本条件が適用される。

第 22 条(委託)

当社は、当社の責任において、本サービスの提供にかかる業務の全部又は一部を第三者に委託することができる。

第 23 条(権利義務の承継等)

利用者は、当社の事前の書面による承諾を得た場合を除き、本契約上の地位又は本契約によって生じる権利もしくは義務を第三者に承継させ(合併、会社分割等の組織再編行為によるものであるかを問わない)又は担保に供してはならない。

第 24 条(届出)

1. 利用者は、本申込書の記載事項に変更が生じる場合、事前に(やむを得ない場合は事後遅滞なく)、当社に対し当社所定の方法に従い、その旨を届け出る。
2. 当社からの利用者に対する通知が、前項の届出義務の懈怠により延着又は不到達となった場合は、当該通知は通常到達すべき時に利用者に到達したものとみなす。また、前項の届出義務の懈怠により、利用者が不利益を被った場合であっても、当社は一切その責任を負わない。

第 25 条(本条件の変更)

1. 当社は、利用者へ予告なく本条件を変更することができる。
2. 前項の定めにかかわらず、利用者の権利及び義務に重大な影響を及ぼす変更については、当社は、利用者に当社が適当と認める方法(当社が送付する郵便物での通信等の方法を含む)により事前に通知することによって、本条件を変更することができる。利用者が、本項に定める通知から2週間以内に本条件の変更について異議を申出なかった場合、本条件を変更することに同意したものとみなす。

第 26 条(準拠法、管轄裁判所)

本契約の成立、効力、履行及び解釈については日本法に準拠する。利用者及び当社は、本契約に起因し又はこれに関連する一切の争訟について、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管轄裁判所とすることに合意する。

改定日 2023 年 4 月 1 日
改定日 2023 年 12 月 7 日
改定日 2025 年 9 月 16 日
改定日 2026 年 9 月 11 日