

「リネージュ II 運営方針」(以下「本方針」)は、リネージュ II (ライブサービス/クラシックサービス/アデンサービス)をプレイされる皆様(以下「お客様」)に、エヌ・シー・ジャパン株式会社(以下「当社」)の提供するリネージュ II (ライブサービス/クラシックサービス/アデンサービス)ゲームサービス(以下「リネージュ II サービス」)の運営における原則を理解していただく為にまとめたものです。当社は、サービス利用約款(以下「約款」)及び本方針に基づき、リネージュ II サービスの運営を行います。

## 1.基本運営方針

- (1)本方針は約款に基づき、リネージュ II サービスを運営するにあたっての基本となる原則です。
- (2)お客様は、約款及び本方針にご同意いただくことで、リネージュ II サービスを利用することができます。
- (3)当社は、お客様がわかりやすいように、本方針を各ゲームサービスの公式サイト等を通じて掲示します。
- (4)当社は、関連法令に反しない範囲内で、必要に応じて本方針を任意に変更することができ、変更の効力は、公式サイトへ公示した日時から発生するものとします。
- (5)お客様は随時、以下の各サービス「公式サイト」を訪れ、本方針の内容を確認することとし、本方針変更時には変更後のリネージュ II サービス参加をもって変更を承諾したものとします。
  - ・リネージュ II ライブサービス公式サイト：<https://www.ncsoft.jp/lineage2/>
  - ・リネージュ II クラシックサービス公式サイト：<https://www.ncsoft.jp/lineage2classic/>
  - ・リネージュ II アデンサービス公式サイト：<https://www.ncsoft.jp/lineage2aden/>
- (6)お客様が本方針の変更にご同意いただけない場合、当社は利用契約を解約することができます。
- (7)お客様の個人情報に関しては、「プライバシーポリシー」に基いて取り扱われます。
  - ・プライバシーポリシー：<https://www.ncsoft.jp/support/terms/privacypolicy>
- (8)本方針及び約款にて明示されていない事項について、関係法令等で規定されている場合にはその規程の適用があります。
- (9)本方針及び約款にて規定されている事項と、関係法令との間に矛盾または抵触する部分がある場合、関係法令が優先して適用されます。

## 2.用語の定義

本方針で使用する用語の定義は、下記の通りです。

- (1)「FS」とは、お客様の身近な存在としてイベントやコミュニケーション、サポートを専門的に行い、状況により、約款及び本方針に基づいた警告及び制裁措置、不正利用者対策、アカウント盗用に対する救済措置を行うこともございます。
- (2)「SP」とは、約款及び本方針に基づいた警告及び制裁措置、不正利用者対策、アカウント盗用に対する救済措置を専門的に行います。
- (3)「禁止取引行為」とは、ゲーム内仮想通貨、金券、仮想物品、シリアルナンバー、キャラクター、アカウント等を、現実の通貨(外国の通貨も含む)、金券、物品、情報、シリアルナンバー、キャラクター、アカウント等で取引することをいいます。
- (4)「レイドボス」とは、NPC にレイドボスと表示がありその属性にレイドボスと表示があるものを指します。
- (5)「ボスモンスター」とは、当社が判断し指定したモンスターを指します。
- (6)「NPC」とは、Non Player Character/ノンプレイヤーキャラクターの略称で、リネージュ II ゲーム内で訪れる村の住人や店の主人、また協力的な仲間、モンスター等を指します。
- (7)「PK」とは、Player Killer/プレイヤーキラーの略称で、一方的に他のプレイヤーキャラクターを攻撃する行為もしくはプレイヤーのことを指します。
- (8)「リネージュ II 公式掲示板」とは、リネージュ II 公式サイト(ライブ/クラシック/アデンサービス)のフォーラム、及びリネージュ II ゲーム内の各掲示板(Q&A 掲示板、サーバー別掲示板/イベント掲示板/トレード掲示板/血盟募集掲示板など)を対象としており、これら掲示板をリネージュ II 公式掲示板と総称します。

## 3.FS 及び SP の役目

### (1)サポートでのお問い合わせについて

FS 及び SP はお客様がサポートを通じて助けを求められた場合、最大限ご期待に副うよう努力します。ただし下記に該当する事項についてはサポートを致しかねる場合があります。

- ・お客様自ら解決することができるかと判断される事項
- ・ゲーム内の冒険での試行の結果、確認/発見していただけるように設定されている事項に対する質問
- ・同じ内容についての質問を繰り返している場合
- ・特定のお客様にだけに返答すべきでないかと判断した場合
- ・第三者、他のお客様についてのお問い合わせ

### (2)FS 及び SP は原則的にゲーム内でキャラクターを任意に移動致しません。

ただし、下記の場合に FS 及び SP が必要と判断した際は、キャラクターを移動することがあります。これはお客様に告知なく行われる場合があります。

- ・お客様ご利用環境のスペックや相性により正常なゲームプレイが行えない場合
- ・非正常的なプレイで警告や制裁措置が必要な場合
- ・ゲーム内の不具合でお客様自らの力では動くことができない場合
- ・特定地域に移動不可能な状態で閉じ込められた場合
- ・FS 及び SP からの警告に従わない場合
- ・特定の地域において、多くのお客様の通行に支障をきたすと判断した場合
- ・その他、運営上 FS 及び SP が必要だと判断した場合

### (3)「NPC」の異常動作への対応

ゲーム内の NPC の非正常的な動作や当該 NPC が通常は進入/出現しないエリアにいる等の状態が確認され、お客様のゲーム進行に著しく影響を及ぼすと判断される場合、FS 及び SP は必要に応じて関連 NPC を取り除くことができます。

### (4)キャラクター及びアイテムデータ

FS 及び SP はゲーム内のイベントや運営に必要と判断した場合、ゲーム内のキャラクター及びアイテムデータを修正/変更/削除することができます。

### (5)キャラクター及びアイテムデータの復旧

当社が不具合と判断する動作やお客様の誤った操作により失われたキャラクター/アイテムデータ、また、その他復旧対象としているキャラクター/アイテムデータについて、公式サイトのキャラクター/アイテムデータの復旧フォームより復旧申請を頂いた場合、お客様の申請から 1 か月以内の当社記録を調査し、記録上で明確に確認できた際に最大限復旧することを原則とします。

ただし、下記の条件に該当するアイテム及びキャラクターデータの復旧は致しかねます。

- ・使用時の効果を得られたと判断したキャラクター/アイテムデータ、ネットカフェポイント等

各種ポーションやアイテム、補助魔法、スキル、ネットカフェポイントによる付加サービス等を受けた後などに、効果時間を残したまま当社機器とお客様の回線が切断され、その効果が失われた場合、失われた効果及び消費したキャラクター/アイテムデータ、ネットカフェポイント等は復旧できません。

アイテムやネットカフェポイントを使用して得られる補助魔法は、正常にゲームを終了できなかった場合、その効果が消滅する事があります。この場合でも既に効果が得られている為、使用されたアイテム、ネットカフェポイントの復旧は致しかねます。

- ・お客様間での取引行為によって失ったアイテム

アイテム取引時に「OK」ボタンを押された時点で、双方が取引内容に同意したものと判断しております。取引が行われた時点での双方の理解を基準と致しますので、取引後に見解の相違があったとしても取引アイテムの復旧は行えません。取引結果に関して問題が生じた場合は、プレイヤー同士で解決を図ってください。

- ・お客様が地面に落としたアイテム

お客様が地面に落としたアイテムはその時点で該当アイテムの所有権を放棄したと判断しております。そのため、その状況に関わらず復旧の対象外となります。キャラクターが倒されて落としたアイテムも同様に復旧の対象外となります。

・利用時間、回数が定められているアイテム

時間制限のあるアイテムや幻影兵器等の対応は致しかねます。

・確率によって結果が変わるキャラクター/アイテムデータ

オーバーエンチャントや一部アイテムのクリスタライズをはじめ、確率によって結果が変わるキャラクター/アイテムデータに対する復旧を行うことは出来ません。

・ゲームシステム上なう事ができず、復旧によりゲームを有利に進行出来てしまう場合

他のキャラクターへ移動できないアイテムの移動やクラス再選択、スキルの削除や再取得等、ゲームのシステム上行うことができない事項については、原則としてご対応致しかねます。

・公式サイトで告知している不具合で、お客様自身で回避できる問題によるもの

不具合に関しては随時公式サイト、ゲーム内の「お知らせ」で告知させていただきます。告知内容を知らずに、アイテムやキャラクターデータが失われても復旧できない場合がございます。

・ご利用のパソコンや回線等、利用環境に起因する問題により紛失したキャラクター/アイテムデータ

お使いのパソコン環境、あるいは回線の状況によってゲームとの接続が切断されたためにキャラクター/アイテムデータが失われたとしても、復旧の対象外となります。

・不具合や当社の機器などの問題によってリネージュ II のプレイが困難となった場合の対応

誠に申し訳ございませんが、不具合や当社機器トラブルなどにより、リネージュ II のプレイが困難になった場合に失われたキャラクター/アイテムデータについて、原則として個別での復旧の対象外とさせていただきます。

・モンスターがドロップした地面に落ちているアイテム

地面に落ちているアイテムは、原則として所有権のないアイテムとなりますので、復旧対象外となります。

・利用期限の切れたクーポンに関する復旧

アカウントに付与されたクーポンはそれぞれ利用期限が設定されております。利用期限を経過してしまったクーポンに関する復旧対応は致しかねますので、必ず利用期限内に余裕をもってご利用ください。

(6)レイドボス/ボスモンスターからのドロップアイテムの復旧

以下の場合に限り、レイドボス/ボスモンスター討伐の主催者（もしくは代理の主催者）にアイテムの復旧を行います。

・レイドボス/ボスモンスターからのドロップアイテムを持ち去る行為が行われたと当社が判断した場合

・討伐に連合を必須とするインスタントゾーン内で、レイドボス/ボスモンスターのドロップアイテムに何らかの問題が発生し拾う事が出来なかった場合

※アイテム復旧の際には主催者（もしくは代理の主催者）へ【参加者にアイテムの分配を行う旨】を約束していただきます。

(7)運営の妨げとなる接続の調査

同一または、同一と判断される接続環境において、短期間に狭い範囲の IP アドレスから 3 アカウント以上が接続している場合に、運営の妨げと判断される接続であるかの調査を行います。

## 4.お客様の義務

(1)お客様は利用環境の如何に関わらず、FS/SP からの確認に応答し、協力要請に従っていただく必要があります。

(2)お客様は、下記に該当する取引行為及び該当する取引行為を試みる行為をしてはいけません。

・禁止取引行為、及び禁止取引行為を暗示する行動

・禁止取引行為の意図があると判断されるキャラクター、アカウントの作成

・禁止取引行為の宣伝を目的としたキャラクター、アカウントの作成

・禁止取引行為と判断されるチャット行為、文字例や文章を送信する行為

・NCSoft により提供される各サービス間での禁止取引行為、もしくはそれら取引を試みる行為

・異なるサーバー間での禁止取引行為、もしくはそれらを試みる行為

・異なるサーバー間でのゲーム内仮想通貨や仮想物品、その他仮想資産等の取引行為、もしくはそれら取引を試みる行為

・その他、上記に準ずる行為、及び上記に関与していると当社で判断する行為

(3)お客様は下記に該当する名前をキャラクター、血盟、タイトル、ペット等に設定してはいけません。なお、伏せ字、同音異義語や派生語、綴り違い、当て字などである場合も禁止されます。

- ・当社役職員またはその関係者を騙る意図があると判断される名前
- ・公序良俗に反する、または淫らと判断される名前
- ・反社会的な表現や法令に抵触する可能性があるかと判断される名前
- ・第三者を誹謗中傷する目的の名前と判断される名前
- ・第三者の商標権、著作権に違反する可能性があるかと判断される名前
- ・禁止取引行為の意図があると判断される名前
- ・特定の宣伝広告の為と判断される名前
- ・差別的な表現を含む名前
- ・政治宗教等の団体活動の為と判断される名前
- ・リネージュ II サービスの運営を妨げる目的と判断される名前
- ・リネージュ II サービス運営上支障をきたす、及びその可能性があるかと判断される名前
- ・その他、上記に準ずる行為、及び上記に関与していると当社で判断する行為

(4)その他、禁止されている行為

- ・リネージュ II サービスの運営上支障をきたす、及びその可能性があるかと判断される取引行為と、それに準じた行為及び発言
- ・当社役職員、その関係者を騙る意図があると判断可能な行為またはこれに類似する行為
- ・当社役職員を対象として脅迫や誹謗中傷する行為
- ・他のお客様や特定のグループに、当社あるいは当社役職員が特定勢力にだけ偏向的等との噂や虚偽事実を流布する行為
- ・リネージュ II に関連した、当社の認めない不正ユーティリティ（及び同等の機能を有する外部入力機器における当該機能）の使用、作成、配布、販売、勧誘、情報交換等の行為

※不正ユーティリティとは下記を指します。

-BOT/マクロツールなど、キャラクターを自動で操作できるプログラム全般（当社の提供するリネージュ II クライアントに内蔵されているマクロ機能を除く）

-チートツールなど、当社の提供するリネージュ II クライアントでは通常行えない機能や、ゲームに影響を及ぼす機能を有するプログラム全般

-その他、当社がリネージュ II サービスにおいて不適切、もしくは悪影響を与えていると判断したプログラム全般

・当社が認めないプログラムや不適切なファイル、違反行為を行っている画像や記事などを含んだ特定サイトの URL をチャット等で送信する行為

- ・お客様同士で解決ができないと判断される、特定の場所を完全に封鎖する行為
- ・特定の狩り場に対して所有権を主張し、これを取引しようと試みる行為
- ・お客様がゲーム画面から離れた状態でリネージュ II サービス内のシステム以外を利用しお客様自身のキャラクターに何らかの動作を繰り返し行わせる行為

- ・ゲームの進行を過度に妨害する行為
- ・短時間内の持続的な連続チャット行為
- ・多数のお客様が一般的に意味が取れない内容を過度に発信する行為
- ・無意味な文字列や空白文章を大量に送信する行為
- ・公序良俗に反する内容と判断可能な文字列や文章を発信する行為
- ・一般的な禁止単語を使い誹謗中傷する行為
- ・チャットをはじめとするゲーム内の各種コミュニケーションシステムを用いて、他のお客様への批判/煽り/バッシングする行為
- ・同音異義語や派生語、綴り間違い、当て字なども含んだ様々な形の侮辱的な名前や発言、文字列の発信

- ・不適切な内容や性的な内容を暗示する各種表現及び描写する行為
- ・特定の国籍、人種、宗教などに対する誹謗中傷と判断される行為
- ・リネージュ II サービス内仮想物品を用いてリネージュ II サービスのサーバー及びお客様のサービスの利用に影響を与える行為
- ・当社が想定していないリネージュ II サービスのプログラム上の動作を利用する行為
- ・レイドボス若しくはボスモンスターと判断される NPC からのドロップアイテムを持ち去る行為と、それに準じた行為及び発言をする行為
- ・FS/SP からの注意、警告にも関わらず従わない行為
- ・政治宗教等の団体活動
- ・アカウントの共有または、貸与する行為
- ・その他、上記に準ずる行為、及び上記に関与していると当社で判断する行為

#### (5)ゲーム、公式サイト内の不具合や問題点の発覚時の対応について

お客様はゲーム内の不具合や問題点を見付けた場合、速かに公式サイトのお問い合わせフォームを通じて連絡を行ってください。

不具合や問題点を認知してからも公式サイトのお問い合わせフォームに連絡しないまま、他のお客様にその内容を伝える行為や不具合や問題点を悪用して利益を得る行為は禁止行為となります。

異常が発生した現象あるいはその効果を利用して経験値やアイテム等を不適切に得る行為も禁止行為となります。

### 5.お客様間のコミュニケーションについて

(1)お客様間の重大なトラブルを未然に防ぐ為、当社ではチャットをはじめとするゲーム内システムを用いたお客様間のコミュニケーション全般において、下記の内容の発信を禁止致します。

※「発信」とは、各種チャットでの発言や、各種公式掲示板への投稿、血盟タイトルや個人商店メッセージ、郵便、その他様々なゲーム内システムを用いたコミュニケーション全般が含まれます。

- ・他のお客様または第三者に対する侮辱や名誉を毀損する内容の発信

他者を不当に貶める内容や、他者の人格や境遇、経歴、職業、性別、家族や友人、その他様々な個人的な事情/状況等を揶揄/中傷するような内容など

- ・人種差別やその他各種差別的な内容の発信
- ・公序良俗に反する内容、わいせつな内容の発信
- ・同音異義語や派生語、綴り間違い、当て字なども含んだ様々な形の侮辱的な名前や発信
- ・他者のゲーム進行を著しく妨害していると判断できる内容の発信
- ・他者になりすまして嫌がらせを目的とした内容等を発信する行為
- ・上記の内容が含まれる外部サイト等への誘導と判断できる内容の発信
- ・上記に限らず、他者が嫌がっている内容を執拗に繰り返し発信する行為

(2)お客様が上記(1)に該当する言動を受けた場合、まずはゲーム内機能（遮断機能）をご利用ください。

※チャット入力欄に「/block 相手のキャラクター名」と入力することで相手のチャット等を遮断できます。

(3)遮断機能を利用しないまま、上記(1)に該当する言動等に対して感情的に反論等を行うことで、そういったコミュニケーションを受け入れていると認識されたり、お客様自身が上記に該当するような発信を行ってしまい、制裁を受けてしまう場合もございますので、不用意な反論等は行わないようご注意ください。

(4)当社では、お客様から寄せられた違反行為に関する情報/ご報告をもとに、以下の手順での調査/対応を行っております。

- ・寄せられた情報/ご報告内容に関する事実確認（各種ログ等の調査）

・双方の関係性や状況/経緯などについても可能な範囲での調査を行い、当該行為がサービス利用約款、リネージュ II 運営方針に違反しているか否かの審査/判断

- ・違反行為と判断された場合には、各種制裁措置の適用や通知等

※ご報告をいただいてから実際に対処等が行われるまで、多くの時間を要する場合がございます点につきまして、予めご了承ください。また同様の理由により、違反行為を行っていたお客様においても、覚えがなく突然制裁が適用される場合がございます。

(5)複数のアカウント/キャラクターを用いて違反行為が行われている場合など、当社にて悪質と判断した場合には、該当するお客様が保有/利用している他のアカウントに対しても制裁が適用される場合がございます。

(6)当該行為に直接的に関係のないお客様から、不十分な内容にて複数件のご報告が寄せられた場合など、より多くの調査時間を要してしまう場合もございますので、当該行為を受けたご本人様より、詳しい状況/経緯などを添えてのご報告をお願い致します。

## 6.リネージュ II 公式掲示板のご利用について

リネージュ II 公式サイト（ライブ/クラシック/アデンサービス）のフォーラム、及びリネージュ II ゲーム内の Q&A 掲示板、サーバー別掲示板/イベント掲示板/トレード掲示板/血盟募集掲示板（以下「リネージュ II 公式掲示板」）のご利用にあたり、下記の点にご注意ください。

(1)リネージュ II 公式掲示板はそれぞれ以下の目的で設置しております。投稿される内容に適した掲示板をご利用くださいますようお願い致します。

### ・リネージュ II 公式サイトのフォーラム

リネージュ II に関する意見交換や、お客様同士のコミュニケーションの場としてご利用ください。

### ・リネージュ II ゲーム内の各掲示板

ゲームプレイ中に投稿/コメントできる掲示板です。

#### -Q&A 掲示板

全サーバー共通の掲示板となっており、それ以外の掲示板はサーバー別に分かれています。

レイドボスの攻略方法やテクニック、クエストの進行手順、アイテムのドロップ情報他、ゲーム内の様々な攻略情報などの交換の場としてご利用ください。

#### -サーバー別掲示板

サーバー固有の話題など、同じサーバーでプレイされるお客様同士のコミュニケーションの場としてご利用ください。

#### -イベント掲示板

ゲーム内のイベント（公式イベント/お客様主催のイベント問わず）などの情報交換にご利用ください。

#### -トレード掲示板

ゲーム内のアイテム取引に関する内容全般はこちらの掲示板をご利用ください。

#### -血盟募集掲示板

新規血盟員の募集や、加入する血盟を探している場合などにご利用ください。

(2)リネージュ II 公式掲示板をご利用の際は下記の点にご注意ください。

### ・ルールやマナーを守りましょう

文字や絵だけで意見をやり取りする掲示板では、相手の顔が見えない為、ちょっとした表現でも受け取り手によって受ける印象が変わり、感情的な行き違いが生じてしまうこともあります。一般社会でのコミュニケーションと同様に、相手を尊重し、ご自身の投稿内容は他人の感情を害してはいないか、誹謗中傷になっていないか、禁止事項にあたらぬかを十分に考慮した上で、投稿/コメントを行ってください。

### ・不適切な書き込みは大切なアカウントを失います

掲示板ご利用上の違反行為により、投稿の削除/禁止だけでなく、ご利用のアカウントのキャラクター利用停止、リネージュ II サービスの利用停止等の対処を行う場合があります。お客様の大切なアカウントを守るためにも、サービス利用約款/リネージュ II 運営方針の内容をよくご確認の上、掲示板をご利用ください。

(3)リネージュ II 公式掲示板では、下記に該当する内容の投稿/コメントを禁止しております。

禁止事項に該当する投稿/コメントを確認した場合、該当する投稿/コメントの削除とあわせて、警告/投稿禁止/キャラクター利用停止/アカウント利用停止などの措置が行われますので、くれぐれもご注意ください。

尚、約款、本方針に関する対応判断は当社によるものとなり、必ずしもお客様の判断基準と一致するとは限りません。その為、禁止事項に該当する恐れのある内容の投稿/コメントは、あらかじめお控えくださいますようお願い致します。

・個人情報を含む内容

※個人情報に結びつく内容、伏せ字/当て字などが含まれている場合も同様です

・人種差別的な内容、公序良俗に反する内容、わいせつな内容

・他者へのいやがらせや誹謗中傷と判断できる内容や、お客様間の交流に有益ではないと判断される内容

・他者への侮辱、名誉を棄損する内容

・他者の権利（著作権や知的財産権を含む一切の権利）を侵害する内容

・投稿先の掲示板と無関係な内容

・各掲示板の用途と異なる内容の投稿や、リネージュ II サービスと無関係な URL を含んだ内容

・宣伝/広告や、営利目的と判断できる内容

・事実に反する内容や意味のない内容を連続して投稿するなど、他者の掲示板利用を妨害する行為

・様々な犯罪/違法行為を助長する内容

・約款及び本方針で禁止している行為を助長する内容

・RMT 行為やハッキング/チート行為、不正ツール利用、その他の違反行為を助長する内容

・公開されていない不具合や不具合の可能性のあるゲーム内動作等の拡散に繋がる内容

・当社及び当社サービスの運営を妨げる内容、ネガティブなイメージを与えかねないと判断される内容

・上記の禁止事項に準ずる、及び該当する恐れがあると当社にて判断する内容

## 7. お客様間のトラブル

(1)FS 及び SP はお客様間のトラブルに介入しないことを原則とします。

お客様間のトラブルはお客様同士で解決していただければならない問題であり、プレイマナーと話し合いによる協議が可能ですので、これに関して介入は致しません。ただし、約款及び本方針に違反する行為が行われている場合や、お客様間で解決できないと FS 及び SP が判断した問題に関しては、上記の限りではありません。

(2)リネージュ II サービスは、戦乱による混沌とした世界をその舞台としており、PK などの悪役としてのプレイスタイルについて原則として制限は行っておりません。

## 8. 違反行為に対する制裁及び内容

(1)FS/SP の介入や制裁措置は、円滑なゲーム進行及び健全なゲーム環境を維持するために必要不可欠な要素です。利用規約及び本方針の違反となる行為、または禁止取引行為を行った場合、FS/SP はお客様に対し警告及び制裁措置を与えることができるものとします。違反行為の制裁及び処置内容は本方針別紙に記載するものとします。

(2)FS/SP は、注意警告を行ったにもかかわらず違反行為を継続し、繰り返すお客様に対して、当該お客様のリネージュ II サービスやリネージュ II サービス内に作成されたキャラクター等データの利用を停止することができるものとします。

(3)FS/SP は、問題の深刻さやゲーム内に及ぶ影響の程度を判断して、警告措置を行わずに即座にリネージュ II サービスやリネージュ II サービス内に作成されたキャラクター等データの利用を停止することができるものとします。

(4)利用約款及び本方針の違反に対する制裁は、以下の通りします。

・チャット禁止

ゲーム内のチャット全ての利用が禁止されます。利用禁止時間は 10 時間～7 日間の間で設定されます。チャット禁止は禁止となったキャラクターにのみ適用され、適用以降に該当キャラクターがゲームに接続している時間の累計が設定された時間に達するまでチャット行為の全ては利用できないものとします。

・キャラクター利用停止(BAN)」

キャラクターの利用が停止されます。利用停止期間においては、キャラクターの削除が行えなくなります。利用停止期間は 10 日から永久までの間で設定されるものとします。

・アカウント利用停止(BAN)

リネージュ II サービスの利用が永久に停止されます。利用停止後、当該アカウントでリネージュ II サービスを利用することはできません。またリネージュ II サービス内に作成されたキャラクター及びアイテムデータ等の利用はできません。

(5)違反行為に対する処置は本方針別紙に基づき FS/SP の判断によって適用され、違反行為を繰り返した場合はより厳しい処置を行います。

違反行為が繰り返された場合の処置の移行（1 次処置、2 次処置、3 次処置）はキャラクター別で行われるのではなく、そのキャラクターが作成されているアカウントに対して行われます。また、状況に応じて、本方針別紙に掲載されている内容と異なる対応が行われる場合があります。

(6)上記分類項目に具体的に当たらない事項でも、ゲームバランス及び他のお客様のゲーム進行に悪影響を与えると FS/SP により判断された場合は、制裁措置の対象になることがあります。また、同一のお客様もしくは複数のお客様が共謀して複数のアカウントにより繰り返し同様の違反行為が行われるなど、当社にて悪質と判断した場合には、該当するアカウントだけでなく、当社が該当するお客様が保有していると判断した別のアカウントに対しても加重で制裁が行われる場合があります。

(7)リネージュ II サービスの各種掲示板において約款及び本方針に定める禁止行為に当てはまると当社が判断する行為に対し、以下のいずれかまたはすべての措置を取る場合があります。

- ・投稿の削除、禁止
- ・キャラクター利用停止及びリネージュ II サービスの永久利用停止

(8)FS/SP は当社のゲーム運営に支障をきたすと判断した場合、リネージュ II サービスに限定せず、NCSOFT 全サービスに対して利用停止等の処置を行う場合があります。

## 9.お客様のアカウント管理

(1)アカウントの管理はお客様本人が自ら十分注意を払っていただく必要があります。

他のお客様にアカウントに関する情報を伝えたり、席を離れる際に第三者がキャラクターを操作した場合など、本人の管理がないがしろになっていたり、不注意によってアカウント管理に問題が発生した場合は、当社ではサポートを行なうことはできません。それによる責任もお客様本人にあります。

(2)アカウントを第三者に不正に使用された（以下「アカウント盗用」）と思われる場合、公式サイトアカウント盗用のフォームよりアカウント盗用の調査を申請する事ができます。

当社をご申請時を起点として過去 1 か月以内の記録を調査致します。調査の結果アカウント盗用による被害と認定された場合、記録から確認できるアイテム及びキャラクターデータの損失について最大限復旧する努力を致します。

(3)アカウント盗用における対応は下記事項で行われます。

- ・調査及び復旧の対象期間は、お客様が当社に復旧申請を行った日を起点として過去 1 か月間とします。
- ・登録情報及び復旧申告書に虚偽があった場合、リネージュ II アカウント利用停止等の対処を行う場合があります。
- ・約款及び本方針に違反する行為が確認された場合、復旧対応を致しかねる場合があります。

(4)アカウント盗用が行われたと判断した場合、警察に被害届を提出する場合があります。この際、アカウント盗用に遭われたお客様の個人情報を含む情報を警察に提出する場合があります。

(5)アカウント盗用時に増加したアイテムは、当社で回収を行います。申請者のキャラクター操作にて、該当のアイテムを既に使用/譲渡/販売等で受け渡されていた場合、申請者のキャラクター/リネージュ II サービス内におけるデータより同価値のアデナ/アイテムを回収します。

## 10.リネージュ II サービスの変更及び内容修正

(1)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。当社が提供するリネージュ II サービス及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、公式サイト等を通じて公示するものとします。

(2)当社は、リネージュ II サービスの一環として提供される公式サイト、リネージュ II サービスで提供する各種ゲーム及び関連サイトを改編または分離させることができます。この場合当社は、お客様に対して公式サイトもしくは該当する関連サイトを通じて公示するものとし、利用者は、改編または分離されたゲーム/サイトにて各サービスの提供を受けることになります。

(3)当社が運営上必要と判断した場合には、リネージュ II 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。

(4)当社は、リネージュ II サービスのゲーム内仕様と公式サイト等でご案内した内容に差異があった場合、関連情報を追加、削除または変更することができます。

## 11.リネージュ II 関連イベント規則

(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。変更または中断の場合には原則として当該イベントページにてご案内致します。

(2)各イベントページ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、変更した内容をイベントページや公式サイト等を通じてご案内致します。

(3)お客様のご利用環境に起因する問題によりイベントに正常に参加できなかった場合、当社はサポートを致しかねます。

(4)当社は、イベント参加及びイベント景品の使用において発生したすべての損失に関して関与しません。

(5)イベント景品等の当選者を選出する場合、原則として条件を満たさない応募者を除外した後は無条件に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ことが確認された場合は、抽選からの除外や当選取消及びイベント景品の回収が行われる場合があります。

- ・他者のアカウント/アカウント情報を利用している場合や、アカウント情報に不備がある場合、
- ・同一のお客様がみだりにアカウントを作成して多数の抽選に応募/参加していると判断した場合
- ・不正な手段(盗用、不具合の悪用、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
- ・当選の前後いずれかにおいて、各イベントの利用規約に違反している場合や、当該アカウントが約款及び本方針に違反する行為によりゲーム利用が制限された履歴がある場合

- ・イベント参加/応募者のゲーム内のキャラクター名/血盟名などが不適切な名称の場合
- ・イベント景品の配送先住所等の情報を期限内に送っていない場合
- ・配送情報に記入した連絡先に連絡が取れない場合や、発送されたイベント景品が不在や配送先住所に不備があるなどの理由で当社に返送された場合

- ・公租公課が発生するイベント景品などの抽選に当選した際に、当社に身分証の写しなどの必要な個人情報を提供できない場合
- ・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

(6)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。またイベント景品としてゲーム内アイテム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。尚、イベント景品が現実世界での物品（以下「現物景品」）の場合は、以下の各号の内容が適用されます。

- ・現物景品の支給のためには、配送先情報を収集致します。収集の際には必ず当選者の同意を受けるものとします。
- ・当選者は、正確な配送先情報(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、補償等は致しかねます。
- ・当社は、当選者から配送先情報を重複して受け付けた場合には、原則として締切日を基準にして最後にご送付いただいた情報に配送します。

- ・現物景品の支給の際には、当選者個別の確認を経て一括及び順次配送されます。
- ・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などの個人情報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。
- ・当選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。

・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。配送に関するお問い合わせはサポート窓口を通じてお問い合わせください。

(7)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。

(8)当選者への告知のため、登録情報の一部（キャラクター名、Email アドレス、ニックネームなどの一部）が公式サイトに公示されることがあります。

(9)景品配送その他の業務を処理するために当社が収集した個人情報は、景品配送後に破棄致します。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。

(10)その他の個人情報関連事項は、プライバシーポリシーに従います。

## 12.クライアントの 2 重起動について

(1)リネージュ II のゲームクライアントは 1 台の PC 上での 2 重起動が可能です。2 つ（以上）のクライアントを起動することで、それぞれ異なるアカウントでのログイン/ゲームプレイが可能です。但し、クライアントの 2 重起動でプレイする場合は下記の点にご注意ください。

・クライアント 2 重起動はパソコンに大きな負荷をかけるため、動作にはデスクトップ推奨環境以上が必要となり、各クライアントはウィンドウモードでの動作のみとなります。

・クライアント 2 重起動はご利用環境によっては正常に動作しない場合があります、2 重起動時に発生した問題等について、原則としてサポートの対象外となります。

・公認ネットカフェ環境では、クライアント 2 重起動はできません。クライアントの改変や非正常な手段を用いて 2 重起動を行った場合、制裁が行われます。

## 13.リネージュ II サービスの提供及び中断など

(1)リネージュ II サービスは、コンピュータなど情報通信設備の保守点検、交替、定期点検またはリネージュ II サービス運営上必要作業の為、定期メンテナンスを実施致します。定期メンテナンスは、毎週水曜日の午前 6 時～午前 9 時を基準とし、作業内容に応じて、時間の変更を行うことがあります。時間の変更を行う場合、公式サイトを通じてご案内致します。定期メンテナンス中は、リネージュ II サービスのご利用ができません。

(2)当社サービス及びリネージュ II サービスに関連する作業事項が発生し、定期メンテナンス時間の変更を行うことがございます。定期メンテナンス時間の変更に伴うゲーム内アイテム等の補償は致しかねます。

(3)リネージュ II サービスにて問題が発生した場合、臨時メンテナンスを行う場合があります。臨時メンテナンスを行う場合、事前にお客様に公式サイトを通じてご案内致します。また、より緊急的な対応が必要な問題が発生した場合は、緊急メンテナンスを実施致します。緊急メンテナンスのご案内については、メンテナンス開始とほぼ同時もしくは若干遅れる場合もございます。

(4)リネージュ II サービスにてサーバーダウンが発生した場合、可及的速やかに復旧対応を行います。

(5)定期メンテナンス時間の変更、臨時メンテナンス、緊急メンテナンス、サーバーダウンやその他様々な理由でリネージュ II サービスに障害が発生した場合、公式サイトを通じてご案内致します。

(6)リネージュ II サービスの利用/中断によりお客様に発生したいかなる損害に対しても当社は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が発生した損害については、この限りではありません。

(7)お客様は、当社に対し、リネージュ II サービスに関連するアイテム等を含む損害賠償請求等を行うことはできません。

## 14.カスタマーハラスメントについて

リネージュ II サービスに関して当社にお問い合わせの際、お客様の要望を実現する為の手段として、下記に該当する社会通念上相当な範囲を超える行為はご遠慮ください。これらの行為があったと当社が判断した場合、誠に残念ながら、今後の対応をすべてお断りさせていただく場合がございます。更に、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきます。

- ・威迫、脅迫、威嚇行為
- ・侮辱、人格を否定する内容の発信
- ・プライバシー侵害行為
- ・社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ・同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- ・SNS などインターネット上での誹謗中傷
- ・その他、当社が悪質と判断する行為

## 15.補償

(1)当社の責めに帰すべき原因により全てのお客様がリネージュ II サービスを全く利用できない状態にあることを当社が確認した時点より起算し、原則として4時間以上その状態が継続した場合には、当社が定める対象者に対して利用期間延長、リネージュ II サービス内アイテム（仮想通貨を含む）等による補償を行うものとします。

別紙：違反行為に対する制裁及び基本内容

- ・下記の表に記載されていない内容であっても、利用約款及び関連法令に反する行為に対してはその軽重に応じて制裁が適用される場合があります。
- ・制裁の累積回数またはその軽重に応じて加重適用される場合があります。

カテゴリ	1次処置	2次処置	3次処置
アカウント盗用	アカウント 利用停 止		
当社役職員を詐称する行為	アカウント 利用停 止		
プログラムの改変	アカウント 利用停 止		
第三者とのアカウント共有と、それに準じた行為及び発言	アカウント 利用停 止		
ゲーム内仮想通貨（アデナ）及びゲーム内仮想物品（アイテム）を現金換 金する行為またはこれらを媒介とした、物品や電子情報等の売買と、それに準 じた行為及び発言	アカウント 利用停 止		
日本国外からの接続、同一の接続環境から運営の妨げになると判断される接 続	アカウント 利用停 止		

カテゴリ		1次処置	2次処置	3次処置
不正ユーティリティの使用、作成、配布、販売、勧誘、情報交換等の行為		アカウント 利用停 止		
本サービスの運営上支障をきたすと判断される取引行為と、それに準じた行為 及び発言		アカウント 利用停 止		
レイドボス/ボスモンスターからのドロップアイテムを持ち去る行為と、それに準じた 行為及び発言		アカウント 利用停 止		
ゲーム内システムの異常及び不具合の悪用（発見した不具合の未報告も含 む）		警告	キャラクタ ー利用停 止	アカウント 利用停 止
虚偽通報（掲示板やサポート相談窓口を悪用）		警告	キャラクタ ー利用停 止	アカウント 利用停 止
FS/SP の要請を無視、運営妨害行為		警告	キャラクタ ー利用停 止	アカウント 利用停 止
虚偽の申告及び情報提供		警告	キャラクタ ー利用停 止	アカウント 利用停 止
営利目的の宣伝、宗教活動		警告	キャラクタ ー利用停 止	アカウント 利用停 止
過剰に他プレイヤーのゲーム進行を妨害する行為		警告	キャラクタ ー利用停 止	アカウント 利用停 止
不適切な名称 ※名称変更と併せて対応	キャラクター/タイトル	警告	キャラクタ ー利用停 止	アカウント 利用停 止
	血盟名	警告	血盟解散	アカウント 利用停 止

カテゴリ		1次処置	2次処置	3次処置
不適切な発信	ペット	警告	関連アイテム削除	アカウント利用停止
	チャット	警告/ チャット禁止		
	個人商店メッセージ	警告	キャラクター利用停止	アカウント利用停止
	ゲーム内掲示板 ※掲示物削除と併せて対応	警告		
	その他	警告		
公式サイトフォーラムでの利用約款違反 ※掲示物削除と併せて対応	警告	投稿禁止	アカウント利用停止	
その他利用約款、運営方針に違反する行為	警告	キャラクター利用停止	アカウント利用停止	

(付則) 2019年10月30日 一部改訂 (アデンサービス追加)

(付則) 2020年4月22日 一部改訂 (リネージュII 掲示板ガイドライン追加)

(付則) 2021年6月16日 一部改訂 (リネージュII 公式掲示板ガイドライン及びリネージュII 運営方針 別紙一部追加)

(付則) 2023年1月11日 一部改訂 (リネージュII 運営方針追加)