

<禁止事項>

■ローズIDの貸与・譲渡の禁止

「[ローズオンライン ゲームサービス利用規約](#)」第3節 第10条 ユーザーの禁止事項 21.に明記されております通り、ローズID の貸与・譲渡は禁止しております。

ローズID の貸与・譲渡が確認された場合、ローズID 利用停止・ローズID 削除を行います。

■ローズIDの不正利用の禁止

他者のローズID を不正に利用することは禁止しております。

他者のローズID を不正に利用することは法律で禁じられている犯罪行為です。

ローズID 不正利用が発覚した場合、「不正アクセス禁止法」に基づいた、法的措置をとる場合があります。

■不適切な名前の使用禁止

ローズオンラインのキャラクター作成時・クラン作成時等に、下記のような名前を使用することを禁止しております。

- 運営者、管理者、GM に間違われるような名前・卑猥な名前
- 個人、団体、人種等を誹謗中傷する名前
- ハラスメントに類する名前
- その他、社会通念上、不適切であると思われる名前

上記に該当すると思われる名前を発見した場合、ゲーム内警告・メールによる警告を行います。

悪質な場合は、事前事後の通告なく、キャラクター削除やクラン削除等の対応を行う場合もあります。

■不適切な行為・発言の禁止

ローズオンラインゲーム内及び公式サイト掲示板において、下記のような行為・発言を行うことを禁止しております。

- 運営者、管理者、GM に間違われるような行為・発言
- 卑猥な行為・発言
- 個人、団体、人種等を誹謗中傷する行為・発言
- ハラスメントに類する行為・発言
- その他、第三者を不快にさせるすべての行為・発言

上記に該当する行為・発言を確認した場合、ゲーム内警告、メールによる警告を行います。

警告後も改善が見られない場合、また悪質な場合は、ローズID 利用停止・ローズID 削除等の厳しい対応を行います。

※誹謗中傷行為について 原則的にユーザー間のトラブルに、サポートチーム・GM は関与しませんが、誹謗中傷行為が執拗に行われている事実を確認した場合、該当プレイヤーに対してゲーム内での警

告や、メールによる警告を行います。

警告後も改善されない場合は、ローズID 利用停止・ローズID 削除等の厳しい対応を行います。

■ゲーム内不具合悪用の禁止

利用しなければプレイに支障をきたす場合を除き、ローズオンラインゲーム内に発生している不具合を悪用することを禁止しています。

不具合を発見した場合は、利用することはせず、速やかにローズオンライン公式サイト内「[お問い合わせ](#)」より、詳細をご報告ください。

ゲーム内でGM にご報告をいただいても、GM では不具合の修正等を行えませんので、必ず「[お問い合わせ](#)」よりご報告をお願いいたします。

■外部ツール使用の禁止

ローズオンラインをプレイするにあたり、サポートチームで動作の保証をしていない外部ツールを使用することを禁止しております。

外部ツールの使用が確認された場合、ローズID 利用停止・ローズID 削除を含めた対応を行います。サポートチームといたしましては、上記以外の不正行為・悪質な行為に対しても、厳しく対処・対応を行ってまいります。

すべての不正行為・悪質な行為に対して対処・対応が行き届かない場合もあると思われませんが、それは決してそれら行為を容認するものではありません。

※詳しくは「[ローズオンライン ゲームサービス利用規約](#)」第3節 第10条をご覧ください。付

則 平成 20年 12月 22日に一部改訂

<メールサポートポリシー>

●個人情報保護のため、ご本人以外からのご申告・お問い合わせに関しましては、対応はいたしかねます。

●サポートチームからの返信は、必ずローズオンラインに会員登録されているメールアドレスに対して行います。

登録情報には、必ず利用可能なメールアドレスをご登録ください。

※「新規会員登録前の質問」「パッケージ版」へのお問い合わせに関しましては、ご連絡いただいたメールアドレス宛に返信を行いますが、ローズID に関するご質問等を含む場合に関しましては、登録メールアドレス以外への詳細の返信は行えません。

登録メールアドレスが何らかの理由により利用できず、登録情報の変更も行えない場合は、必ず本文中にその旨をご記入いただいたうえで、返信を希望するメールアドレスをご記入ください。

利用できない理由の詳細をご記入いただいていない場合は、登録メールアドレスへの返信となります。

●各お問い合わせへの返信は、受信順とは限らず、即時対応が必要なものからの返信となります。

●ゲームの仕様や攻略に関するお問い合わせ、ローズオンライン公式サイトに記載している内容(告知・FAQ 含む)へのお問い合わせに関しましては、返信はいたしません。

必ずローズオンライン公式サイト内をご確認のうえ、お問い合わせください。

※公式サイト内の表記に不備がある場合や、即時対応の必要なものに関しては返信を行う場合があります。

●「不具合報告」は、特定のユーザーに発生する問題である場合には返信を行いますが、その他の場合には個別に返信を行わない場合があります。

返信を行わなかった場合でも、ご報告いただいた「不具合報告」は、ローズオンライン運営事務局での検証に活用させていただいております。

●「ご意見・ご要望」「悪質ユーザー報告」は自動受信確認メールのみのご連絡となっております。

「ご意見・ご要望」に関しましては、すべて運営スタッフが目を通し、今後の運営や開発への検討材料とさせていただきます。

「悪質ユーザー報告」に関しましては、お送りいただいた情報をもとに、調査・対応を行ってまいります。

<GMサポートポリシー> ⇒GM については[こちら](#)

- ユーザーの皆様が快適にゲームを楽しんでいただけるよう、ゲーム内の監視を行います。
- ゲーム内イベントの企画・運営を行います。
- ユーザーにローズID・パスワード・登録情報等の確認は絶対に行いません。

※ゲーム内で、GM、またはGM と名乗るキャラクターからローズID・パスワード・登録情報等を聞かれても、絶対に教えないでください。

ゲーム内でローズID・パスワード・登録情報等を聞かれた場合、該当GM、またはGM と名乗るキャラクターの名前を明記のうえ、ローズオンライン公式サイト内「お問い合わせフォーム」よりご報告ください。

ご報告の際、発言内容の分かるスクリーンショットを添付していただければ、調査の参考にさせていただきます。

(スクリーンショットは加工せずお送りください)

- 特定のユーザー、パーティ、クラン、ユニオンに利益・不利益になる行為は絶対に行いません。
- 原則としてユーザー間トラブルには介入いたしません。
- アイテム、キャラクターデータ等の補填や復元は、アイテム復旧ポリシーに準じて対応いたします。
- お問い合わせフォームよりお問い合わせいただいた内容に関して、ゲーム内で返答は行いません。
- ゲームの仕様・攻略に関わる質問への返答は行いません。
- GM は不具合の修正は行えません。

不具合に関しましては、GM へのご報告ではなく、ローズオンライン公式サイト内「[お問い合わせ](#)」よりご報告ください。

※お問い合わせフォームよりご報告いただいた不具合の調査・確認のため、ゲーム内でユーザーに詳細確認を行う場合がありますが、あくまで確認作業であり、不具合の修正を行っているわけではありません。

付則 平成 20年 12月 22日に一部改訂

<アイテム復旧ポリシー>

この<アイテム復旧ポリシー>（以下「本特約」）は、「ローズ・オンラインゲーム サービス利用規約」（以下「本規約」）の一部を構成し、ユーザーがアイテムを利用する場合に適用されます。

●復旧条件

1～5 をすべて満たす場合、該当アイテムを復旧対象とします。

ただし、すべての条件を満たしていても復旧対象とすることができない場合がございますので、予めご了承ください（下記「ご注意」をご参照ください）。

1. アイテム消失の発生事象が下記いずれかである。
 - サービスを提供する機器の故障、トラブル、停電等
 - サーバーダウン等の当社の予想を超えた不可抗力
 - ゲームソフト(クライアント)のプログラム上の不具合

※ユーザー側のPC および通信環境が原因であるトラブルは対象外です。

2. 消失したアイテムが下記いずれかである。

Mアイテム

- ただし、使用済みの消費アイテム（使用すると、キャラクターインベントリから消失する商品）は復旧対象外です。
- 30 日間無料プレイチケットの使用で入手したアイテム
- 各種キャンペーンで入手したアイテム

※クエストやモンスター討伐等、ゲーム内で通常入手したアイテムは対象外です。

3. 最初のお問い合わせまでの期間が、ユーザーがアイテムの消失を知った日から14日以内である。
4. 被害にあったと思われるユーザーご本人からの申請である。
※運営の調査により、ユーザーご本人からの申請であることが確認できれば復旧対象とします。
5. 利用規約を遵守している。

●お問い合わせ手順

公式サイト「[お問い合わせ](#)」のその他のお問い合わせからお願い致します。

※タイトル(件名)を「ゲームアイテム復旧について」にして下さい。

※電話でのお問い合わせには一切応じられません。

●復旧に必要な期間

頂戴したお問い合わせ内容を元に調査を開始し、復旧までには、おおよそ1～4 週間を頂戴いたします。

※お問い合わせの内容によっては、さらにお時間を頂戴する場合がございます。

●復旧方法

当社にて復旧を決定した場合、調査完了後の定期メンテナンス時に、該当ローズID のマイアイテムセンター(旧Mアイテム倉庫)へ復旧いたします。

●ご注意

- ・ アイテムの復旧にあたって、精錬やソケットへの宝石合体等で上昇させたアイテムのステータスに関しては、考慮しないものとします。
- ・ 例)
- ・ 消費アイテムでソケットを作り、宝石をジャミングしたゲーム内アイテム・・・復旧対象外です。
- ・ 精錬したMアイテムの装備アイテム・・・該当アイテムを未精錬で復旧します。
- ・ アイテムの消失が確認できない場合やご本人が購入した履歴を確認できない場合等、調査結果あるいはシステム構成上の理由によって復旧できない場合があります。
- ・ 利用規約違反となる虚偽報告であった場合や電話でのお問い合わせがあった場合には、サービスの利用停止処置を行う場合があります。
- ・ 当社は、本規約第3 条第2 項の定めに従い、本特約の内容を変更することができます。

付則 平成 20年 11月 21日 18:30 から実施

※アイテム復旧ポリシーFAQ

Q1.ゲーム内で通常入手したアイテムや消費アイテムも、復旧してもらえますか？

A1.弊社も、すべてのゲームアイテムを復旧させて頂きたいと考えておりますが、現状の仕様では、調査が非常に困難、あるいは、不可能であるゲームアイテムが多数あります。よって、大変申し訳ございませんが、復旧対象外とさせていただきます。

Q2.消失したMアイテムは、Mポイントで返してもらえますか？

A2.原則、Mポイントでのお返しはいたしません。

ただし、アイテムでの復旧が困難と弊社が判断した場合は、この限りではありません。

Q3.なぜ最初のお問い合わせまでが、14日以内と決められているのですか？

A3.お客様から頂戴した内容を元にするため、調査開始までに長い時間を経ていると、ご申告の情報と調査結果に大きな相違が生じてしまい、調査が困難になります。

よって、迅速・正確な調査が可能と弊社が考える期間として、設定させていただきました。

<海外取り締まり>

ローズオンラインは日本国内向けサービスです。日本国外からのアクセスは、一切禁止しております。

上記に伴い、2005年4月14日(木)より、海外IP アドレスからのアクセスを禁止いたしましたが、現在も海外から接続している疑いのあるユーザーがいることを、ローズオンライン運営事務局でも認識しております。

上記問題に関しましては、ユーザーの皆様よりご報告いただいた情報を集約したうえで調査を行い、海外からの接続であると判断したものへは随時取り締まりを行っております。

しかしながら、俗に「踏み台」※1 と呼ばれる中継地点を利用して海外から接続しているユーザーに関しましては、接続IP アドレスが日本国内のIP アドレスとなっているため、特定できない場合や特定までにお時間を要する場合があります。

ユーザーの皆様からご報告をいただき、明らかに中継地点を経由して海外から接続をしていることを確認した場合に関しましては、該当中継地点IP アドレスのブロックやサービス利用停止等の対処を行います。

上記問題は様々なオンラインゲーム、日本国内向けに提供しているオンラインサービスが共通して抱える問題であると認識しており、ローズオンラインでも独自に対応策を検討しております。

ローズオンラインでは、今後もユーザーの皆様からご報告いただいた内容を集約して継続調査し、明らかに中継地点を利用して海外から接続を行っていることを確認した場合に関しましては、随時取り締まりを行ってまいります。

海外アクセスと思われるユーザーを発見した際は、ローズオンライン公式サイト「[お問い合わせ](#)」より、スクリーンショットを添付してご報告お願いいたします。(スクリーンショットは加工等せず、そのままお送りください)

※1 踏み台(ふみだい) セキュリティの甘いコンピュータやサーバーを中継地点に利用すること。

踏み台を利用して接続を試みた場合、IP アドレスは踏み台に利用されているコンピュータやサーバーが利用するIP アドレスとなります。

不正に他者のコンピュータやサーバーにアクセスし、中継地点に利用する行為は、不正アクセス禁止法に抵触する犯罪行為です。

付則 平成 20年 12月 22日に一部改訂

<著作権免責事項>

ローズオンラインジャパン株式会社(以下、「当社」とします)は、ローズオンラインを利用していただけるユーザーの皆様が、ローズオンラインのゲーム画像等をインターネット上のウェブサイトまたは出版物で利用することについて、次のようなガイドラインを定めております。

ローズオンラインのゲーム画像等を利用する場合は、必ず以下のガイドラインをお読みいただき、これをお守りいただくようお願いいたします。

■ご利用いただける画像・文章の範囲

ローズオンラインのユーザーの皆様は、次の「ご利用いただく場合の条件」に反しない限り、ローズオンラインに関する文字、イラスト、ゲーム画像、ゲーム映像、FLASHコンテンツ等の著作物(以下、「許諾著作物」とします)を、ユーザー様の利用するウェブページまたは出版物で利用することができます。

■ご利用いただく場合の条件

許諾著作物を利用するためには、必ず以下の条件をお守りください。

- ローズオンラインのプログラム(ソフトウェア、パッチ)およびスクリプトを、複製、翻案、改変、公衆送信(送信可能化を含む)することは、禁止いたします。
- 営利目的、商用目的で利用される場合は、事前に当社の書面による承諾を得てください。
- 当社、あるいは当社に著作権を許諾している各社、他のユーザーを含むその他個人等を誹謗中傷、またはそれに準ずるような行為を行ってはなりません。
- 許諾著作物を使用しているページには、可能な限り以下の表記を明示してください。

© ROSE Online Japan inc. All Rights Reserved.

- 許諾著作物にユーザーご自身のキャラクター名称以外のキャラクター名称を表示することは禁止しておりますが、キャラクター名称を使用しているユーザーの承諾を得ることおよび、切り抜きやモザイク処理等でキャラクター名称を特定できないように加工することを推奨いたします。また、他のキャラクターを掲載したことによるトラブルについては、当社は関与いたしません。
- ユーザーは、許諾著作物を複製、加工、改変または翻案し、他のユーザーに宣伝・告知または配布することができますが、公序良俗に反した表現、あるいはローズオンラインの世界観・イメージを損なう表現または態様によって行うことは禁止します。
- ユーザーが、許諾著作物を加工、改変または翻案して利用する場合、ユーザーは加工、改変または翻案した許諾著作物に、ユーザーが許諾著作物を加工、改変または翻案したことを明示してください。
- 当社から依頼した場合には、ユーザーは、依頼に従い、すみやかに許諾著作物の利用を中止または表現を修正してください。

※上記「ご利用いただく場合の条件」を満たしていても、当社が不適当と判断した場合には許諾著作物をご利用いただけない場合があります。

※当社および当社に著作権を許諾する各社は、ユーザーによる許諾著作物の利用に関して一切の責任を負いません。

以上のガイドラインを守っていただけない方には、当社から警告のうえ許諾著作物の利用を停止させていただきます他、損害賠償の請求を行う場合がございます。

付則 平成 20年 5月 20日に一部改訂

付則 平成 22年 5月 28日に一部改訂

付則 平成 25年 5月 1日に一部改訂

付則 平成 26年 4月 18日に一部改訂

付則 平成 26年 10月 27日に一部改訂