

「「ブレイドアンドソウル」 運営方針」(以下「本方針」) は、「ブレイドアンドソウル (ブレイドアンドソウル NEO)」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「ブレイドアンドソウル (ブレイドアンドソウル NEO)」ゲームサービス(以下「ブレイドアンドソウル サービス」)の運営における原則を理解していただくためにまとめたものです。本方針は、ゲーム内の状況により、隨時、追記や修正が行われる場合があります。

お客様は隨時「ブレイドアンドソウル」公式サイト(以下「公式サイト」<<https://bns.ncsoft.jp/>>)を訪れ、本方針の内容を確認することとし、本方針変更後は変更後の本サービス参加をもって本方針を承諾したものとします。お客様の個人情報に関しては、NC SOFT 公式ポータルサイト掲載の「プライバシーポリシー」に基づいて取り扱われます。

## 1. 基本運営方針

※ FS(ファンサポート)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ます。

※ SP(セーフティプロテクション)は、サービス利用約款(以下「約款」)およ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。

(1) 本方針は約款に基づき、「ブレイドアンドソウル サービス」を運営するにあたっての基本となる原則です。「ブレイドアンドソウル サービス」は全てのお客様に対して、この原則に沿って提供いたします。

(2) 本方針は「ブレイドアンドソウル サービス」に発生しうる様々な問題に対して、迅速で一貫性ある対応を行うためのものです。

(3) FS 及び SP は、本方針の内容を約款に基づき/追加/変更/削除/する権限があります。

このような修正事項がある場合、変更された内容を公式サイトに告知します。

告知された本方針の内容を、お客様が熟知せずに発生した全ての形態の被害に対して、サポートすることはできません。

(4) FS 及び SP は、ゲーム内の状況と秩序・規律を熟慮し、より良い運営のための代案を立て、原則の修正及び適用を行うことが可能です。

(5) この他、本方針において詳しく言及されていないあらゆる事項に対しては、お客様と FS 及び SP が共有する社会通念及び一般的なゲーム内の規律を適用し、FS 及び SP が私案から判断して対応することができます。

## 2. 当社 FS 及び SP の役目

### (1) お客様からのお問い合わせについて

FS 及び SP は、お客様が助けを求めてきた場合、最大限サポートを行うよう努力します。ただし下記の場合にはサポートを行わない場合があります。

- ・ お客様自ら解決することができると判断される事項
- ・ ゲーム内の冒険で推測をしたり、発見していただけるように設定されている事項に対しての質問
- ・ 同じ内容についての質問を繰り返しているもの
- ・ 特定のお客様にだけに返答すべきでないと判断したもの
- ・ 第三者、他のお客様についてのお問い合わせ
- ・ 「ブレイドアンドソウル サービス」に関係の無い事柄

### (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いたしません。

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

- ・ 特定地域のグラフィックやサウンドの問題によってプレイが不可能な場合

- ・ 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
- ・ その他、運営上 FS 及び SP が必要だと判断した場合

#### (3) ノンプレイヤーキャラクター（以下「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、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違反行為に対する制裁、安定的なサービス提供など、運営に必要だと判断される場合、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

リミテッドトライアル、オープントライアル期間を除き、当社が不具合と判断する動作や、当社が復旧対象と定めるものについて、公式サイトのキャラクター/アイテムデータの復旧申請窓口よりご申請を頂いた場合、お客様のご申請から 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るものであれば最大限復旧することを原則とします。ただし、下記の条件で紛失されたアイテム及びキャラクターデータの復旧を行うことはありません。

- ・ 誤った操作で獲得したアイテムを製錬、分解、変換、使用、消費、試用している場合
- ・ 製錬、変換、など、確率によって結果が変わるアイテムやキャラクターデータ
- ・ 利用時間、回数が定められているアイテム
- ・ 既に使用時の効果が得られたアイテムやキャラクターデータ
- ・ 製錬や変換により失われたアイテムやキャラクターデータ
- ・ キャラクターが獲得していないアイテムやキャラクターデータ
- ・ ゲームシステム上の理由から、クエスト進行状態や、紛失したクエストアイテムの復旧ができない場合
- ・ お客様間での取引行為によって失ったアイテム
- ・ 申請アカウントのみで完結している事案ではなく、他のアカウントが関わる内容であったり、サーバー内に広く影響がある場合
- ・ 記以外にもゲームシステム上行えない動作のうち、復旧を行うことでゲームを有利に進行できてしまう可能性がある場合
- ・ 短期間に申請が繰り返された場合
- ・ 復旧申請の内容に不備があるなど、申請が正しく行われていない場合
- ・ その他ご申請内容を調査した結果、記録上で明確に確認が行えなかったものや、当社が復旧対象外と判断した場合

不具合は当社にて調査を行い判断いたします。当社が不具合と判断する動作により紛失したアイテム及びキャラクターデータのうち、次の条件で紛失されたアイテム及びキャラクターデータは、復旧の対象外とさせていただきます。

- ・ お客様のパソコン及び回線の状況によるゲームサーバーとの切断
- ・ 当社の機器などの問題によって、一部のお客様との間に切断が生じた場合
- ・ 公式サイトで告知された不具合で、お客様自身で回避できる問題によるもの

- ・スタック中にキャラクターが倒された場合のアイテム及びキャラクターデータ

※「スタック」とはキャラクターが移動できない地形に入り込んでしまったり、何らかの不具合によって移動できない状態を指します。

本対応を逆手に取り利益を得ようとする意図があると当社にて判断した場合や虚偽の申請を行った場合、当社運営を妨害する行為と判断し、関連アイテムやアカウント内のアイテム及びゲーム内仮想通貨等の押収、またキャラクター/アカウントへの制裁等を含む厳しい措置を行う場合がございます。

復旧可否の判断は当社で行い、復旧方法については当社の定めに基づく方法で行います。

#### (6) ゲーム内不具合の情報提供

FS 及び SP はゲーム内に存在する全ての形態の不具合に対し、お客様からの情報提供を受けて、情報提供者及び不具合内容を記録し、補償措置を行うことができます。

不具合の情報提供に対するお客様への補償措置の内容は FS 及び SP の判断に拠るものとし、お客様から不具合情報提供の際に補償可否に対する交渉や要求を行っても受け入れることはありません。

#### (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。

### 3. お客様の義務

※ 禁止取引行為とは、ゲーム内仮想通貨、金券、仮想物品、クーポン、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、クーポン、キャラクター、アカウント等で取引することをいいます。なお、ゲーム内の金貨取引所機能は禁止取引行為には該当しません。

(1) お客様は、約款および本方針の違反となる行為をしてはいけません。

(2) お客様は利用環境の如何に関わらず、FS 及び SP からの連絡、確認に応答し、協力要請に従っていただかなくてはいけません。

(3) お客様は、下記に該当する禁止取引行為及び禁止取引行為を試みる行為をしてはいけません。

- ・ 禁止取引行為の意図があると判断されるキャラクターの作成
- ・ 禁止取引行為の特定サイトや公告・宣伝行為にわたるキャラクター、アカウントの作成あるいは公告
- ・ 禁止取引行為と判断されるチャット行為、宣伝、公告等、文字例や文章を送信する行為
- ・ 禁止取引行為を暗示する行動
- ・ 異なるワールド間での取引
- ・ NCSOFT により提供される各サービス間で禁止取引行為を試みる行為

(4) お客様は下記に該当する名前をキャラクターの名称や、門派名称等に設定する行為をしてはいけません。

なお、名前が下記に対して、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
- ・ 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
- ・「ブレイドアンドソウル サービス」の運営を妨げる目的と判断される名前

**(5) 「ブレイドアンドソウル サービス」各掲示板において、以下の内容を含む投稿を行ってはいけません。**

- ・個人情報の書き込み
- ・人種差別的な発言、誹謗中傷、わいせつな発言など、いやがらせ目的と判断できる書き込み
- ・連続して他のお客様の発言を邪魔する目的と判断できる書き込み
- ・投稿先の掲示板などの性格と無関係な内容を投稿すること
- ・第三者が気分を害すると当社が判断する投稿
- ・その他、約款第21条(お客様の禁止事項)に違反もしくは違反に準ずると判断される投稿

**(6) その他、禁止されている行為**

- ・「ブレイドアンドソウル 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
- ・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
- ・お客様がゲーム画面から離れた状態で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
- ・当社が認めないプログラムや不適切なファイルや、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
- ・ゲームの進行を妨害する行為
- ・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のとれないチャットを過度に行う行為
- ・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送信する行為
- ・一般的な禁止単語を使い誹謗中傷する行為
- ・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
- ・ゲーム内で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
- ・当社が想定していない「ブレイドアンドソウル サービス」のプログラム上の動作を利用する行為
- ・当社からの警告にも関わらず従わない行為
- ・第三者の著作権、商標権などの産業財産権を侵害する行為
- ・アカウントを共有する行為

**(7) ゲーム画面の配布に関しては、以下のように規定します。**

- ・ゲーム画面のスクリーンショットならびに動画は、当社の許可なく配布、再加工、インターネットサイトへの投稿、生放送を行うことが可能ですが。ただし、営業活動および営利目的としての利用は固く禁じます。
- ・ゲーム画面の配布を起因とするユーザー間トラブルについて、当社は一切の責任を負いません。

**4. 違反行為に対する制裁及び内容**

**(1) 当社は、お客様が約款および本方針にて禁止されている行為を調査において確認した場合、お客様に対しサービス内もしくは電子メールによる警告及び制裁措置を与えることができるものとします。なお、緊急を要する場合は警告を行わず制裁措置を実施することができるものとします。**

制裁措置は、以下の各項に定めるとおりとします。

- ・ 警告

違反行為を行ったキャラクター、もしくは登録メールアドレスに警告の連絡を行います。

- ・ 強制終了

ゲーム接続中のキャラクターを強制的にログアウトさせます

- ・ キャラクター名変更

キャラクターの名称を変更します。

- ・ チャット禁止

指定された時間、ゲーム内のチャットの利用が禁止されます。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、以降に該当の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は利用できないものとします。

- ・ キャラクター/アイテム/投稿データの削除

キャラクターデータ、アイテムデータ、投稿データを削除、もしくは一定期間制限します。

- ・ キャラクターの利用停止

一定期間もしくは永久にキャラクターの利用を停止します。

- ・ 「ブレイドアンドソウル（ブレイドアンドソウル NEO）」の利用停止

一定期間もしくは永久に「ブレイドアンドソウル（ブレイドアンドソウル NEO）」アカウントの利用を停止します。

(2) 当社は、問題の深刻さや「ブレイドアンドソウル サービス」に及ぶ影響の程度を判断して、警告や各制裁処置を行う事ができます。各状況による制裁措置は当社の判断によって適用され、繰り返された場合にはより厳しい制裁措置を行います。また、状況に応じて掲載されているものと対応が異なる場合があります。

(3) 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当社が判断した場合は、約款および本方針に基づいて制裁措置の対象になることがあります。また、同一と判断されるお客様において、事例が重複される件に対しては加重対応になることがあります。

## 5. 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な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 FS 及び SP は介入いたしません。

## 6. 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等、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、対応等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、公式サイトの[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。当社は申請をいただいてから1か月以内の当社記録を調査いたします。調査の結果アカウント盗用が行われたと当社にて判断された場合、アイテム及びキャラクター情報の復旧を行います。

## 7. 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「ブレイドアンドソウル 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、「ブレイドアンドソウル サービス」内仮想通貨、仮想物品等による補償を行うものとします。

## 8. 運営方針の効力と変更

(1) 当社は本方針を任意に変更することができ、変更の効力は、公式サイトへの公示より 7 日、あるいは 7 日以降の当社が指定した期日が経過した時から発生するものとします。

別紙

カテゴリ	1 次処置		
アカウント盗用	アカウント永久利用停止		
当社役職員を詐称する行為	アカウント永久利用停止		
プログラムの改変	アカウント永久利用停止		
第三者とのアカウント共有	アカウント永久利用停止		
禁止取引行為関連	アカウント永久利用停止		
運営の妨げになると判断される接続	アカウント永久利用停止		
不正ユーティリティ・BOT・不正なマクロ等の使用、頒布行為 (不正ソフトウェア/ハードウェア使用有無が FS の所定の手続きを通じて確認された場合)	アカウント永久利用停止	2 次処置	
その他利用約款、運営方針に違反する行為	警告/アカウント期間利用停止	アカウント永久利用停止	3 次処置
ゲーム内システムの異常及	警告	キャラクター期間/永久利用	アカウント期間/永久利用停

不具合の悪用		停止	止
運営妨害行為	警告	キャラクター期間/永久利用停止	アカウント期間/永久利用停止
虚偽の申告及び情報提供	警告	キャラクター期間/永久利用停止	アカウント期間/永久利用停止
営利目的の宣伝、宗教活動	警告	キャラクター期間/永久利用停止	アカウント期間/永久利用停止
不適切な名称 (キャラクター名/門派名)	名称変更/キャラクター期間利用停止	キャラクター期間/永久利用停止	アカウント期間/永久利用停止
チャットにおける不適切な発言	チャット禁止	キャラクター期間/永久利用停止	アカウント期間/永久利用停止