

# LINEポイントAD Reward アフィリエイト AD CS調査対応のご案内

# 本資料の構成

01

## はじめに

CS調査依頼の概要と情報セキュリティについて

02

## 調査依頼 (LINEヤフー→代理店様)

調査依頼時の各種ご案内

03

## 調査回答 (代理店様→LINEヤフー)

調査回答時の各種ご案内

04

## 直問い合わせ (ユーザー様→クライアント様)

LINEヤフーのお問い合わせフォームのご案内

05

## その他

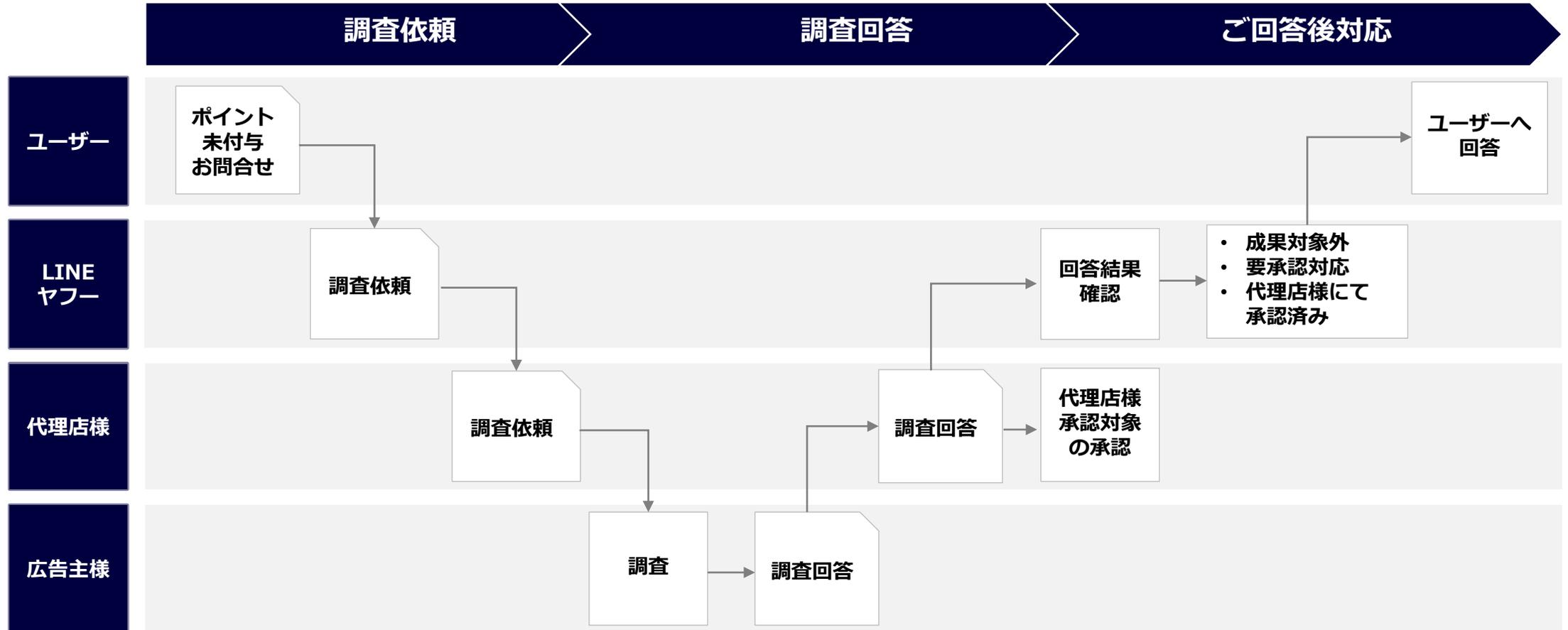
ご対応時の留意点

# はじめに

CS調査依頼の概要と情報セキュリティについて

# CS調査依頼概要

LINEポイントAD RewardアフィリエイトAD（手動承認案件）のポイント未付与入信に関し、  
成果対象か否かの調査を依頼させていただきます



# 個人情報保護の対応方針

個人識別性の低い必要最小限のユーザー情報のお受渡しにて調査依頼を行うことで  
調査依頼データ自体の安全化を計ります

## 除外

個人識別性が高く、単体での個人特定/  
個人へのコンタクトが可能な情報

氏名 電話番号 住所

e-mailアドレス

=取り扱い自体にリスクを伴う情報

## 提供

広告主様でのみユーザー識別が  
可能な情報

申込番号等の識別子

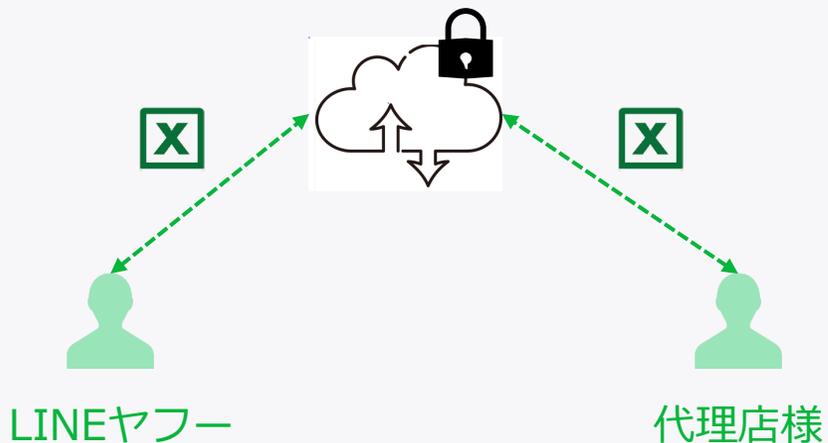
※キャンペーンや広告主様により  
番号の名称は異なる場合があります

殆どのキャンペーン/広告主様では申込番号等を有しており、番号により広告主様側でのお客様情報の照合を行っていただいております。

# BOXの活用

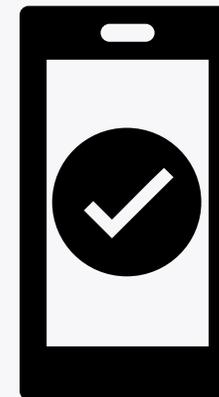
調査依頼情報はクラウドストレージサービス“BOX”上で安心・安全なお受渡しを行います

## 安心・安全な管理



クラウド上（パスワード制限付）で  
ファイルを管理・更新することで  
個人情報の漏えいを防ぐ

## 多要素認証



Boxアクセス時の  
SMSや認証アプリを利用した  
多要素認証でセキュリティを強化

# BOX「多要素認証」について

セキュリティ強化のため、Boxアクセス時はSMSやスマートフォンの認証アプリを利用した多要素認証が必要です

- BOXにアクセスされるご担当者様のメールアドレスのご提供をお願いいたします
- 多要素認証の設定は、通知メール受信後、4日以内が有効となります

## Step.1



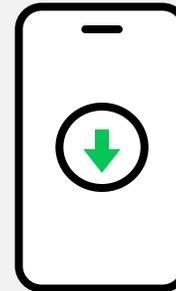
- ✓ 多要素認証のメール通知  
Box [noreply@box.com](mailto:noreply@box.com)
- ✓ サインインオプションで『認証アプリ』を選択

## Step.2



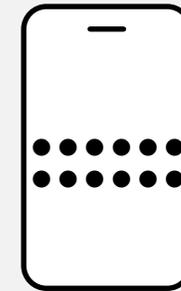
- ✓ PCブラウザにQRコードが表示

## Step.3



- ✓ お手持ちのスマートフォンに、『認証アプリ』をインストール
- ✓ 認証アプリを開く

## Step.4



- ✓ 「追加」をタップ  
「QRコードをスキャン」を選択
- ✓ PCのQRコードを読取る
- ✓ コードが表示  
→PCの「認証コード」欄に入力

Box公式ガイド\_アカウントの多要素認証の設定をご確認ください。  
<https://support.box.com/hc/ja/articles/360043697154>

# 調査依頼 (LINEヤフー→代理店様)

調査依頼時の各種ご案内

# 調査依頼時のご案内

## ✓ 調査依頼の頻度：

### 週一回（調査依頼ファイルのBOX格納、及びメールでのご連絡）

※催促入信や緊急性の高い確認依頼は週一回の調査依頼のタイミングを待たずにご連絡させていただく場合があります

※調査依頼用及び、回答用BOXリンクは調査依頼時に記載させていただきます

## ✓ 調査依頼リスト管理：

### 各レコードには振り番をつけて管理します

※メール上でのやり取りの際は、個人情報（ユーザー識別子含む）の記載は避けていただけますようお願い致します

## ✓ パスワード：

調査依頼ファイルのパスワードは初回ご案内以降はお伝えを割愛させていただきます

# 調査依頼リスト①

Excelに必要情報を記載して調査依頼させていただきます  
「成果対象」か否かのご回答、及び「対象外」の場合の理由をご回答欄に記載ください

## LINEヤフー側ご提供情報

## 代理店様ご回答情報



# 調査依頼リスト②

LINEヤフーご提供情報の各項目・説明をご確認の上、調査のご対応をお願いいたします

項目		説明
①問い合わせ理由	トラッキング漏れ	トラッキングが切れ、システム上履歴が残らずポイント付与が漏れているもの
	却下理由照会	却下(ポイント付与対象外)判断に対し、対象外理由の問い合わせがあったもの
	承認判断催促	キャンペーン参加後、承認(ポイント付与)催促のあったもの
②digest		キャンペーン毎のLINEヤフー独自のユーザー識別子
③ユーザー情報		<b>ユーザーから聴取するキャンペーン参加情報</b> ①参加キャンペーン名 ②キャンペーン参加日 ③申込番号 ※個人情報の記載は除外させていただきます ※上記基本聴取情報の他、追加ヒアリング項目が必要なキャンペーンについては別途お知らせください
④アクション日		<b>LINEヤフー側で確認したユーザーのクリック日</b> ※ユーザー申告の「キャンペーン参加日」はユーザーの記憶による申告の為

# 調査依頼リスト③

代理店様ご回答情報の各項目・説明をご確認の上、調査回答をお願いいたします

項目		説明
⑤調査回答	成果対象	調査の結果、成果対象の場合のご回答
	成果対象外	調査の結果、成果対象外だった場合のご回答 ※⑥に対象外理由をご記載ください
	成果対象外	調査に際し、必要な情報が不足している場合のご回答 ※⑥に必要情報をご記載ください

⑥否認理由など

調査の結果、「成果対象外」の場合に対象外理由をご記載ください  
または「再ヒアリング」が必要な場合に、必要情報をご記載ください

対象外理由が明確でない場合、ユーザーからの更なるお問合せに繋がる恐れがありますので対象外理由の明記をお願いいたします

# 調査回答 (代理店様→LINEヤフー)

調査回答時の各種ご案内

# 調査回答時のご案内

## ✓ ご回答方法：

- ・ 調査結果に更新があるレコードのみ抜粋した回答リストをBOXに格納ください
- ・ 調査回答の旨をメールにてお知らせください

## ✓ 調査回答の受付締切：

当月の調査回答受付締切は調査依頼時のメールに記載させていただきます

※基本のお受付締切

- ・ 毎月25日までのお受付分⇒当月分として処理
- ・ 毎月26日以降のお受付分⇒翌月分として処理

※当月請求対応の締め切りは毎月変動いたします。

## ✓ 回答別のご対応：

- ・ 成果承認の場合、「問い合わせ理由」によってご対応内容が異なります

# 「問い合わせ理由」別のご対応

「トラッキング漏れ」はLINEヤフー側で手動承認対応、  
「却下理由照会」「承認判断催促」は代理店様側で承認対応となります

## 成果対象

付与対応	問い合わせ理由	詳細
LINEヤフー側で ポイント付与	トラッキング漏れ	トラッキングが切れ、システム上代理店様側からの承認処理が不可となりますため、LINEヤフー側で手動承認（ポイント付与）を行います。
代理店様側で ポイント付与	却下理由照会	一度却下(ポイント付与対象外)処理されたものに対し、調査の結果「成果対象」となった場合、 <b>代理店様側で承認処理</b> を行っていただきます。
	承認判断催促	承認の催促入信に対し、調査の結果「成果対象」の場合は <b>代理店様側で承認処理</b> を行っていただきます。

▼LINEポイントManager 承認/却下作業

[https://point-manager.line.biz/help/ja/approve\\_reject\\_action.html](https://point-manager.line.biz/help/ja/approve_reject_action.html)

# 直問い合わせ (ユーザー様→クライアント様)

LINEヤフーのお問い合わせフォームのご案内

# LINEヤフーのお問い合わせ窓口のご案内①

クライアント様のお問い合わせ窓口にご案内いただいた場合は、LINEヤフーのお問い合わせフォームをご案内ください

## LINEヤフーのお問い合わせフォーム

ポイント付与に必要となるユーザー情報の特定の為、  
下記問い合わせフォームへの誘導をお願いいたします

[お問合せフォーム](#)

<https://contact-cc.line.me/categoryId/13444>

## お電話等でのお問合せの場合

下記スマートフォンアプリ上のお問合せ手順を  
ご案内ください

- 1 LINEメインメニュー [ウォレット] > [LINEポイントクラブ] をタップ
- 2 画面上部 [三] をタップ
- 3 [ヘルプ] をタップしヘルプセンターへ
- 4 ポイントが獲得できない をタップ
- 5 条件をクリアしたのにポイントがもらえません をタップ  
お問い合わせフォームで必要情報を入力

※お電話でのお問い合わせは受付けておりません

# LINEヤフーのお問い合わせ窓口のご案内②

お問い合わせフォームまでは下記のステップでアクセス可能です

Step1

- メインメニュー [ウォレット] > [LINEポイントクラブ]



Step2

- 画面上部 [三] をタップ



Step3

- [ヘルプ]をタップしヘルプセンターへ



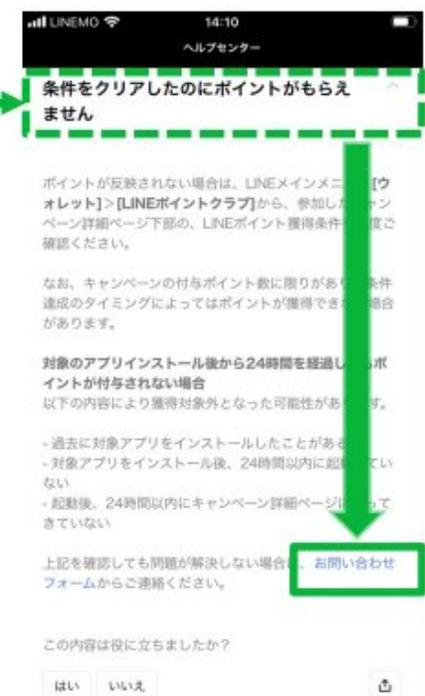
Step4

- ポイントが獲得できないをタップ



Step5

- 条件をクリアしたのにポイントがもらえませんをタップし、お問い合わせフォームへ



# その他

## ご対応時の留意点

# ご対応時の留意点

## ✓ ご請求対象：

- **CSポイント未付与入信での手動ポイント付与実施分についてもご請求対象となります**
- **ユーザー様へのポイント付与月 = ご請求月**となります  
※月末に承認連絡を頂いた場合、**タイミングにより次月請求になる場合がございます**のでご了承ください

## ✓ 成果却下：

**キャンペーンの入稿内容にない却下条件または承認条件での成果却下はお受け出来ません**ので  
ご了承ください

**LINEヤフー**