

課金トラブル時の補填ポリシー

本ポリシーは、ガチャアプリ「TRE BOX」(以下「本サービス」)における課金関連の不具合・トラブルが発生した場合の対応方針を定めるものです。

■ 補填対象となるケース

以下の場合、当社は事実確認のうえ、補填対応を行うことがあります。

1. 決済が完了したにもかかわらず抽選が実行されなかった場合
2. システム不具合により抽選結果が正常に反映されなかった場合
3. 当社のシステム障害が原因で有償通貨が消失した場合

■ 補填内容

状況に応じて以下のいずれかを実施します。

- 未実行分の抽選回数の付与
- 消失した有償通貨の返還
- 同等価値のゲーム内補填

※現金での返金は、法令に基づく場合を除き行いません。

■ 補填対象外となるケース

以下は補填対象外となります。

- ユーザーの通信環境・端末不具合による問題
- 誤操作による購入・抽選実行
- 確率結果に対する不満（例：「当たらない」等）
- 利用規約違反が確認された場合
- 問い合わせ時点で十分な確認情報がない場合

■ 申請方法

不具合が発生した場合、以下の情報を添えてサポート窓口へご連絡ください。

- ユーザーID
- 発生日時
- 購入内容（回数・金額）
- 状況の詳細
- レシート情報（ストア決済履歴のスクリーンショット等）

■ 申請期限

トラブル発生から 7 日以内にご連絡いただいた場合に限り対応します。

■ 調査について

- 当社はサーバーログおよび決済情報を基に確認を行います。
- 調査結果により補填可否を判断します。
- 不正利用の疑いがある場合、アカウント停止措置を行うことがあります。

■ 免責事項

当社の責任は、ユーザーが直近 1 か月に支払った金額を上限とします。