

## 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。