



アプリ『アイドリッシュセブン』における未成年課金制限の不具合について

平成 29 年 11 月 1 日

株式会社バンダイナムコオンライン（代表取締役社長：東海林隆、本社：東京都港区）は、弊社サービスをご利用のお客様に安全に楽しんでいただくため、年齢に応じ月間の課金額に上限を設定しております。

しかしながら、この度、『アイドリッシュセブン』において未成年課金制限の設定金額に誤りがあり、有料サービスをご利用の一部のお客様において、設定金額以上に課金できる状態となっております。

運営チームの不備によりご利用中のお客様に不安とご迷惑をおかけしておりますこと、今回の調査に時間がかかっておりますことを深くお詫び申し上げます。

あらためまして、本件の経緯と現段階の調査状況に関しまして、お知らせいたします。

■不具合内容■

未成年課金制限金額が、

「0 歳から 15 歳までは 5,400 円、16 歳から 19 歳までは 21,600 円」とすべきところ、

「0 歳から 14 歳までは 5,400 円、15 歳から 19 歳までは 21,600 円」となっております。

■発生期間■

2015/08/20(木)サービス開始～2017/09/21(木)21：40 頃まで

■対象のお客様■

発生期間中にアプリに登録している年齢が 15 歳であったお客様

対象のお客様には調査結果に基づき、順次アプリ内メールにて個別に通知をさせていただき、制限金額を超過していた課金額について返金手続きを行ってまいります。

また、すでにアプリを削除したお客様でお心当たりがございましたら、
お手数ですが、下記フォームよりご連絡をお願いいたします。

▼お問い合わせ先

https://support.bandainamco-ol.jp/pip/118382/title/id7_refundsupport/index.html

最終的な調査結果が判明次第、改めてご報告いたします。

このたびは、ご迷惑をお掛けいたしまして誠に申し訳ございません。
同様の事例が再発しないよう社内のチェック体制を強化し、お客様に安全にご利用いただける環境を整備してまいります。

今後とも『アイドリッシュセブン』を何卒宜しくをお願いいたします。