



**【調査結果報告】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 27 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。

平成 29 年 11 月 1 日に「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」にてお知らせしました通り、本アプリにおいて未成年課金制限の設定金額に下記（1）の誤りがあり、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。

前回の下記（1）の不具合を受け 0～19 歳に範囲を拡大し調査を行ったところ下記（2）の不具合が発見されましたため、改めて報告させていただきます。

調査及び修正に時間をいただき誠に申し訳ございません。

既にいずれも修正を完了しております。

（1）課金制限金額の誤設定により未成年制限を超えて課金可能となっていた問題

■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」となっておりました。

■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

(2) 課金制限画面の不具合により未成年制限を超えて課金可能となっていた問題

■不具合内容■

ごく稀に課金制限中にも課金ボタンを押すことができってしまう不具合

■発生期間■

2015/08/20(木)サービス開始～2017/11/2(木)13:10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0～19歳であったお客様

(1) 及び (2) に関する最終的な調査結果としましては、(1) に関する対象のお客様は 511 名、超過課金総額 5,072,020 円、(2) に関する対象のお客様は 21 名、超過課金総額 88,360 円でした。

調査結果に基づき、上記 (1) の対象のお客様にはアプリ内メールにて個別に通知を完了いたしました。上記 (2) の対象のお客様にはアプリ内メールにて個別に通知をさせていただきます。制限金額を超過していた課金額について返金手続きを開始しております。

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 (お問い合わせ種別: その他)

[https://support.bandainamco-ol.jp/pip/118382/title/id7\\_refundsupport/index.htm](https://support.bandainamco-ol.jp/pip/118382/title/id7_refundsupport/index.htm)

↓

このたびは、ご迷惑をお掛けいたしましたこと誠に申し訳ございません。以上をもちまして本件の最終報告となります。

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』を何卒宜しく願いいたします。