

## オンラインサービスポイント残高の払戻しに関するお知らせ

後記のサービス終了にあたり、資金決済に関する法律第20条第1項に基づき、未使用ポイントの残高をお客様へ払戻しいたします。

### ■払戻しを行う前払式支払手段発行者の商号

株式会社ディー・エヌ・エー

### ■払戻しに係る前払式支払手段の種類終了するサービス

終了するサービス	払戻しに係る前払式支払手段の種類
歌マクロス スマホDeカルチャー	歌晶石

### ■払戻しの申し出ができる期間

開始日時	終了日時
2022年6月29日（水曜日）12：00	2022年9月26日（月曜日）17：00

上記の期間内にお申し出頂けない場合には本払戻し手続きから除斥されます。

### ■申し出及び払戻しの方法

払戻しはウェルネット株式会社（以下、単に「ウェルネット社」といいます。）の送金サービスにより行われます。なお、以下のいずれの場合であっても、当社の費用負担により払戻しを行うものといたします。

#### 【アプリ内「お知らせ」からの申請の場合】

Step1 「歌マクロス スマホDeカルチャー」のアプリケーション（以下、単に「アプリ」といいます。）を起動し、「サポート」→「お知らせ」→「【重要】払戻し対応について」→「払戻し手続き専用フォームへ」から専用フォーム（※1）を開く

↓

Step2 専用フォームの入力画面からお客様による氏名・メールアドレス等の入力、払戻しのお申し出（申出受付）（※2）

↓

Step3 ウェルネット社より、ご連絡頂いたお客様のメールアドレス宛に送金受付サイトのURLをご案内（※3）

↓

Step4 ウェルネット社の用意した送金受付サイトでのお客様による払戻し方法のご選択（※4）・必要事項のご入力

↓

Step5 ご選択頂いた払戻し方法に応じたお客様による受取り手順の実行（※5）

↓

Step6 ご選択頂いた払戻し方法に応じた払戻し

↓

Step7 ウェルネット社よりご連絡頂いたお客様のメールアドレス宛に送金が完了した旨のご連絡

#### **【アプリ内「お問い合わせ」からの申請の場合】（※6）**

Step1 アプリを起動し、「サポート」→「お問い合わせ」からお客様による払戻しに関するお問合せ

↓

Step2 アプリ内の「お問い合わせ」内メッセージにて当社より払戻し方法詳細及び専用フォーム（※1）のご案内

↓

Step3 専用フォームの入力画面からお客様による氏名・メールアドレス等の入力、払戻しのお申し出（申出受付）（※2）

↓

Step4 ウェルネット社より、ご連絡頂いたお客様のメールアドレス宛に送金受付サイトのURLをご案内（※3）

↓

Step5 ウェルネット社の用意した送金受付サイトでのお客様による払戻し方法のご選択（※4）・必要事項のご入力

↓

Step6 ご選択頂いた払戻し方法に応じたお客様による受取り手順の実行（※5）

↓

Step7 ご選択頂いた払戻し方法に応じた払戻し

↓

Step8 ウェルネット社よりご連絡頂いたお客様のメールアドレス宛に送金が完了した旨のご連絡

#### **【アプリ外からの申請の場合】（※7）**

Step1 当社のインターネットサイト内の「Mobage（モバゲー）及び、ゲームに関するお問合せ」から払戻しのお申し出（申出受付）。その際、お客様より氏名・メールアドレス

ドレス等のご連絡。

↓

Step2 当社よりご連絡頂いたお客様のメールアドレス宛に払戻し方法詳細のご案内

↓

Step3 お客様よりメールにて氏名・払戻し申請書の送付先のご連絡

↓

Step4 当社よりご連絡頂いた送付先に払戻し申請書の郵送

↓

Step5 お客様より記入済の払戻し申請書の郵送

↓

Step6 ウェルネット社よりご連絡頂いたお客様のメールアドレス宛に送金受付サイトのURLをご案内（※3）

↓

Step7 ウェルネット社の用意した送金受付サイトでのお客様による払戻し方法のご選択（※4）・必要事項のご入力

↓

Step8 ご選択頂いた払戻し方法に応じたお客様による受取り手順の実行（※5）

↓

Step9 ご選択頂いた払戻し方法に応じた払戻し

↓

Step10 ウェルネット社より、ご連絡頂いたお客様のメールアドレス宛に送金が完了した旨のご連絡

※1 専用フォームはマクロミル株式会社（以下、単に「マクロミル社」といいます。）のアンケートフォームを使用します。

※2 専用フォームにてご入力いただいた内容に不備などがある場合、入力いただいたメールアドレス宛に当社よりご連絡させていただく場合がございます。

※3 送金受付サイトのご案内メールは（co\_info@well-net.jp）からご案内いたしますので、あらかじめドメイン名「@well-net.jp」の受信指定（許可）を行う等メール内の設定をご確認ください。

※4 払戻し方法は、送金受付サイトの画面にて「銀行振込」「セブン銀行ATMでの受け取り」「ローソンでの受け取り」からご選択いただくことができます。但し、「セブン銀行ATMでの受け取り」は100,000円を超える払い戻しには対応して

おりません。また「ローソンでの受け取り」は30,000円以上の払い戻しには対応しておりません。

- ※5
- a. 銀行振込の場合：送金受付サイトの案内に従い、口座情報の入力等操作が必要です。操作完了後、ご指定口座への振込をお待ちください。
  - b. セブン銀行ATMでの受け取りの場合：セブン銀行ATMでの操作が必要です。セブン銀行ATMにて、「カードを使わない番号入力でのお取引」ボタンを選択し、画面の内容に従って手続きを進めてください。なお、手続きには、送金受付画面に表示された「ATMでお受取りに必要な番号」が必要です。
  - c. ローソンでの受け取りの場合：コンビニ専用端末Loppiでの操作が必要です。ローソン店舗内Loppiにて「Loppi専用コードをお持ちの方」を選択し、画面の内容に従って手続きを進めてください。なお、手続きには送金受付画面に表示されたQRコード及び受取番号が必要です。
- ※6 アプリ内「お問い合わせ」からの申請の場合、お問い合わせ内容を当社で確認したうえで詳細をご案内するため、詳細のご案内までに2～3日程度お時間をいただく場合がございます。
- ※7 アプリ外の申請の場合、申請書面の郵送・内容確認のため、1週間～数週間程度お時間をいただく場合がございます。

■本件に関する問合せ先

03-6204-9990（平日10:00～17:00）

game-support@dena.com

<https://dena.com/jp/contact/service-game/>

2022年6月29日  
東京都渋谷区渋谷二丁目24番12号  
株式会社ディー・エヌ・エー