

# 「約束のネバーランド～狩庭からの脱走～」で発行した「ダイヤ」の払戻し開始のお知らせ

告知 | 2025年3月19日

いつも「約束のネバーランド～狩庭からの脱走～」をご利用いただきまして、ありがとうございます。  
この度、「約束のネバーランド～狩庭からの脱走～」のサービス終了に伴い、「ダイヤ」のご利用を2025年3月19日をもって終了させていただきます。

これまで、お楽しみいただいていた皆様には、長い間のご利用ありがとうございました。  
利用終了に先立ち、資金決済に関する法律第20条第1項の規定に基づき、未使用の「ダイヤ」を保有するお客様を対象に払戻しを開始いたします。

「ダイヤ」の残高があるお客様は、下記をご確認の上、払戻しの申出手続きを進めていただくようお願いいたします。  
なお、払戻しはサービス終了時（2025年3月19日）にお客様が保有する未使用の有償ダイヤを対象とさせていただきます。

「約束のネバーランド～狩庭からの脱走～」のサービス終了に伴い、資金決済に関する法律第20条第1項に基づき、未使用のダイヤを保有するお客様を対象に払戻しを開始いたします。

## <払戻しを行う前払支払手段発行者の商号>

株式会社サイバーエージェント

## <払戻し対象の前払支払手段の種類>

ダイヤ（有償のみ）

## <払戻しの申出期間>

2025年3月19日(水) 15時00分～2025年6月19日(木) 15時00分迄

当該期間内に払戻しの申出がない場合は、この払戻し手続から除外されます。

## <申出の方法>

### 1. 事前受付を申請されたお客様

(1) 事前受付時にお送りいただいたメールアドレス宛に弊社カスタマーサポートより払戻し手続開始のご案内するメールをお送りします。

(2) 当該メールへの返信をもって、申出とさせていただきます。なお、メール返信の受付期間は申出期間と同じ2025年6月19日15時までとさせていただきます。

※「2.事前受付を申請されていないお客様」記載の方法による再申請は必要ありません。

### 2. 事前受付を申請されていないお客様

(1) アプリを起動し、「問い合わせ」をタップすると、メーラーが立ち上がるので、「払戻し希望」と入力して送信してください

(2) 折り返し当社カスタマーサポートから届く返信メールに記載されたURLをクリックすると払戻し申出専用フォームのページに遷移します

(3) 専用フォームから、所定の手続きに従い、必要事項（メールアドレス、ユーザーID、振込銀行名、銀行コード、銀行支店名、店番号、口座種別、口座番号、口座名義）を入力の上、送信します

(4) 専用フォームにおける受付を完了した旨のメッセージの表示をもって申出とさせていただきます

※アプリのアップデートなどによりアプリケーションが起動できなくなる可能性がありますので、「ユーザーID」及び「有償ダイヤ」のスクリーンショットを保存していただくことをお勧めいたします。

### ※【重要】払戻しについての注意事項

払戻し受付にはお客様のプレイヤーデータが必要となります。

払戻しをご希望されるお客様につきましては、払戻しが完了するまでアプリの削除や再インストール、データ削除はお控えいただけますようお願いいたします。

## <払戻しの方法>

ご入力いただいた内容に基づき、当社よりお客様からご指定いただいた国内銀行口座へ、振込みにより払戻しを行います（2025年4月から順次行い、2025年7月末に完了予定）。払戻しの振込手数料は、当社にて負担いたします。

## <払戻しに関するお問い合わせ先>

約束のネバーランド～狩庭からの脱走～カスタマーサポート：info@karineva.com

東京都渋谷区宇田川町40番1号

※メールでのお問い合わせの場合、ドメイン指定受信を設定されているときは、「@karineva.com」のドメイン解除をお願いいたします。

なお、「約束のネバーランド～狩庭からの脱走～」のサービス会員資格は、サービス終了をもって消滅します。

※振込については、2025年4月から順次行い、2025年7月末に完了する予定です。

※必要に応じて、ご本人様確認をさせていただくことがありますのであらかじめご了承くださいませようお願い申し上げます。