

2015年4月22日

サービス終了と払戻しのお知らせ

平素よりハンゲームをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

サービス開始より、たくさんのお客さまにご愛顧頂きましたが、2015年4月22日(水)15時00分をもちまして「戦場のヴァルキュリア DUEL」のサービスを終了いたしました。今までご愛顧いただきましたお客様には深く御礼申し上げますとともに、このようなご案内となりましたことを心よりお詫び申し上げます。

つきましては、未使用ゴールドポイントを、資金決済に関する法律第20条第1項の規定に基づいて、下記の要領にて払戻しをいたします。

■払戻しを行う前払式支払手段発行者の商号

NHN PlayArt 株式会社

■払戻しの対象となる前払式支払手段の種類

ゴールドポイント(PC用)、ゴールドポイント(Android用)、ゴールドポイント(iOS用)

■払戻しの対象となる前払式支払手段

2015年4月22日(水)15時00分までにご利用いただけなかったゴールドポイント(PC用、iOS用、Android用)

■払戻しのお申出の方法

2015年5月7日(木)15:00より 払戻しの申請フォームが公開されます。

お客様がご利用のオペレーションシステムに対応した申請フォームより、「ゴールドポイント」の払戻しを希望する旨及びご本人を識別する11桁の認証番号、弊社ゲームポータルサイト「Hangame」のID情報、お客様の登録済みメールアドレス等の情報をご記入のうえ送信してください。ご本人確認後、弊社より、氏名、電話番号、口座番号、口座名義等の払戻しに必要な情報項目をメールにてご案内いたします。ご記入のうえ、弊社にご返信ください。

必要事項についての詳細は[こちら](#)をご確認下さい。

払戻しの申請フォームについては[こちら](#)をご確認ください。

■払戻申出期間

2015年5月7日(木)15時から2015年7月7日(火)15時まで

※この払戻申出期間内に申出をされない前払式支払手段の保有者は、当該払戻手続きから除外されます。

■払戻しの方法

弊社にて所定の手続き終了後、お客さまにご指定いただいた日本国内の銀行口座へ、日本円にて残ゴールドポイント相当額をお振込みいたします(振込手数料は弊社にて負担いたします)。

お問い合わせ窓口

お問い合わせフォーム(<https://customer.hangame.co.jp/support/inquiryForm.nhn>)

〒105-6322 東京都港区虎ノ門一丁目 23 番 1 号 虎ノ門ヒルズ森タワー22 階

NHN PlayArt 株式会社

以上

【必要事項の詳細はこちらの部分】

News 【重要】サービス終了後の未使用 GP 払戻しについて

掲載日時 2015/03/26 09:48 閲覧数 0

いつもハンゲームをご利用いただきありがとうございます。

『戦場のヴァルキュリア DUEL』運営チームです。

サービス終了後の未使用 GP(ゴールドポイント)の払戻しに関するご案内をさせていただきます。

予め払戻し申請に必要となる必要事項をご確認いただきますようお願い申し上げます。

前払い式支払手段の種類について

申請フォームについて

注意事項

FAQ

払戻しの主な流れ

Step1: 必要事項の保存

※必要事項についてはこちら

↓

Step2: 払戻しの申出を専用フォームから行う(2015年5月7日(木) 15:00~7月7日(火) 15:00まで)

↓

Step3: 弊社より、申出完了の自動配信メールが届きます。

※確認メールが届かない場合はこちら

↓

**Step4: 弊社にてお客様のお申出内容を確認させていただいた上で、
銀行口座等の情報入力、払戻し金額のご同意確認のご案内をメールに送付させて頂きます。**

↓

Step5: Step4 で返信いただいた内容を確認の上、お支払対応をさせて頂きます。

払戻しの対象となる前払い式支払手段の種類について

2015年4月22日(水)15:00 時点の『戦場のヴァルキュリア DUEL』の

プラットフォームごと(PC・Android・iOS)の未使用GP

払戻し申請受付期間

払戻し申請の受付期間は **2015年5月7日(木)15:00～7月7日(火)15:00** までとなります。

※当払戻し申請受付期間内に払戻しの申請がない場合は、本払戻し手続きから除斥されます。

申請フォームについて

申請フォームについて

複数のプラットフォームで GP を所持されている場合は、PC 版、Android 版、iOS 版ごとに、申請が必要となります。

また申請フォームにつきましては、**2015年5月7日(木)15:00 以降**にご案内させて頂きます。

同一の ID(ハンゲーム ID)でプレイされている場合でも
プラットフォームごとに残高の管理が異なるため、
それぞれに申請をしていただく必要があります。
また、ゲーム画面左上の「認証 1」の番号ごとに申請が必要となりますので
必ず画面の保存をお願いいたします。

[「認証 1 の確認方法についてはこちら」](#)

申請に必要な事前確認事項について

ゲーム起動時のタイトル画面右上に表示される認証番号 1 および認証番号 2(Android 版/iOS 版のみ)を

スクリーンショット等で保存をお願いいたします。

※Android 版/iOS 版の場合は認証番号の 1 と 2 の両方がないと払戻しの申請を行うこと事ができません。

▼PC 版の画面



▼Android 版/iOS 版の画面



スクリーンショットの保存方法

PC の場合

1. ゲーム起動時のタイトル画面を表示させ、キーボードの「Print Screen (PrtScn)」キーを押下する。
2. 「スタート」ボタンを押下→「すべてのプログラム」→「アクセサリ」→「ペイント」から「ペイント」を起動する。
3. 「ペイント」が起動したら「貼り付け」または、キーボードの「Ctrl」キーを押しながら「V」キーを押すことで
 イメージがキャンバスに貼り付けられます。
4. 貼り付けたイメージを保存するにはペイントの「名前を付けて保存」、
 またはキーボードの「Ctrl」キーを押しながら「S」キーを押して画像ファイルに名前をつけてください。
5. 保存先より画像の保存が出来ているかご確認の上、大切に保管してください。

Android/iOS の場合

ご利用端末の取り扱い説明書をご確認ください。

また、スクリーンショットのご不明な点につきましては、

お手数をお掛けいたしますが、お使いの端末のメーカー販売店にお問い合わせください。

申請に必要な情報例

PC でプレイされている方

- ・スタート画面に記載されている「認証 1」の 11 衍の番号
- ・ハンゲーム ID に登録されているメールアドレス
- ・サービス終了時の未使用 GP 残高

スマートフォン版をハンゲーム ID でプレイされている方

- ・スタート画面に記載されている「認証 1」の 11 衡の番号
- ・スタート画面に記載されている「認証 2」の 16 衡の番号
- ・ハンゲーム ID に登録されているメールアドレス
- ・サービス終了時の未使用 GP 残高

スマートフォン版を簡単 ID でプレイされている方

- ・スタート画面に記載されている「認証 1」の 11 衡の番号
- ・スタート画面に記載されている「認証 2」の 16 衡の番号
- ・簡単 ID 登録のメールアドレス
- ・サービス終了時の未使用 GP 残高

スマートフォン版をゲスト ID でプレイされている方

- ・スタート画面に記載されている「認証 1」の 11 衡の番号
- ・スタート画面に記載されている「認証 2」の 16 衡の番号
- ・配信希望先のメールアドレス
- ・サービス終了時の未使用 GP 残高

※ゲームサービス終了後は、ゲームをプレイすることができません。

そのため、必ず事前に写真やスクリーンショット等で必要事項の保存をお願いいたします。

注意事項について

サービス終了後のゲーム起動について

サービス終了日時 2015 年 4 月 22 日(水)15:00 以降は **PC 版のみ起動ができません**ので、
サービス終了前に申請に必要な認証番号 1、認証番号 2 等について、未使用 GP 額のご確認
をお願いいたします。

払戻し対象外のお客様について

不正ユーザーやアカウントを停止されているユーザーなど有効でないアカウント ID の方は、払
戻し対象外となります。

【FAQ】

Q. 申請したがメールが届かない

A1. 申請されたメールアドレスが誤っていた場合

申請されたメールアドレスが誤っていた場合はメールが送信されません。

※メールアドレスをご確認の上、再度申請をお願いいたします。

A2. 迷惑メールフォルダに受信されている場合

お使いのメールソフトによっては、迷惑メールフォルダへ自動で割り振られている場合がございます。

迷惑メールフォルダをご確認ください。

A3. ドメイン指定を利用している場合

「hangame.co.jp」および「hange.jp」のメールアドレスを受信できるように設定をお願いいたします。

Q. 払戻し受付申請後にハンゲーム ID を解約した場合どうなりますか？

A. 当社からの振込みが完了するまでハンゲーム ID の解約はされないようにお願いいたします。

振込みの際に口座番号などの情報に誤りがあった場合、対応が出来なくなります。

Q 払戻しの金額はどのように決まりますか？

A. PC 版の払戻し金額は 1GP につき 1.03 円となります。

Android 版/iOS 版の払戻し金額は 1GP につき 1 円となります。

Q. 払戻しは複数の銀行口座で申請できますか？

A. できません。お客様 1 人につき 1 つの銀行口座にて対応させていただきます。

Q. 本人以外の銀行口座で申請できますか？

A. 第三者の口座を指定することはできません。

また、第三者の口座を指定された場合にトラブルが生じても、弊社では責任を負いかねます。

Q. 払戻しを海外口座にできますか？

A. 海外の口座への振り込みはできません。日本国内の口座でのみ、対応させていただきます。

Q. 日本語以外の言語でサポートをしてもらえますか？

A. 日本語でのお問い合わせのみ、受付を行っております。

日本語以外でのお問い合わせは、受付しておりませんのであらかじめご了承ください。

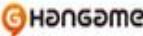
※その他ご不明な点はこちらからお問い合わせください

今後とも『戦場のヴァルキュリア DUEL』をよろしくお願ひいたします。

2015年3月26日

『戦場のヴァルキュリア DUEL』運営チーム

【申請フォームはこちらの部分】

 Hangame



払戻し申請

『戦場のヴァルキュリアDUEL』ですが、2015年4月22日(水)15:00をもちまして、サービスを終了いたしました。

『戦場のヴァルキュリアDUEL』サービス終了に伴う所持GPの払戻しを行わせていただきます。

下記の「払戻しの申請を開始する」ボタンから払戻しの申請を行って頂きますようお願いいたします。

申請いただいた内容を基にご本人様の確認を行い、後日弊社より払戻しの為のご案内をお送りいたします。

ご案内内容に沿って手続きを完了させて頂きますようお願い申し上げます。

[払戻し申請を開始する](#)

- ・『戦場のヴァルキュリアDUEL』サービス終了についてはこちら。
- ・払戻しに関する詳細についてはこちら。
- ・複数プラットフォームでプレイされている場合は、プラットフォームごとに申請が必要です。
- ・ご利用のプラットフォームがPCでハングームにログインされていない場合は、ログイン画面へ移動します。

ハングームは Microsoft Windows および Internet Explorer 9 / 10 / 11 でご利用ください

会社概要 | 採用情報 | 利用規約 | 個人情報保護 | 特定商取引法の表記 | 資金決済法に基づく表示 | 発売運営ポリシー

 © NHN PlayArt Corp.

Family Site 



払い戻し申請

認証番号入力 → ユーザー情報入力 → 完了

ゲーム内のタイトル画面右上に表示されている**認証1の番号**を半角で入力してください。

認証1の番号

次へ

・認証1の番号の確認方法は[こちら](#)。

ハンゲームは Microsoft Windows および Internet Explorer 9 / 10 / 11 でご利用ください

[会社概要](#) | [採用情報](#) | [利用規約](#) | [個人情報保護](#) | [特定商取引法の表記](#) | [資金決済法に基づく表示](#) | [版権運営ガイド](#)

 © NHN PlayArt Corp.

Family Site 



返戻し申請

認証番号入力 → ユーザー情報入力 → 完了

認証1の番号	10000000000
申請プラットフォーム	PC
申請IDタイプ	ハングームID

下記の必要事項を半角で入力してください。

ハングーム登録メールアドレス

返戻し申請GP番

確認画面へ

・返戻しGP番は、プラットフォームごと、IDタイプごとに申請が必要です。

ハングームは Microsoft Windows 8.1及び Internet Explorer 9 / 10 / 11 でご利用ください

[会社概要](#) | [採用情報](#) | [利用規約](#) | [個人情報保護](#) | [特定商取引法の表記](#) | [資金決済法に基づく表示](#) | [版権運営のルール](#)

 © NHN PlayArt Corp.
netai

Family Site 



払い戻し申請

認証番号入力 · ユーザー情報入力 · 完了

以下の内容で申請を行いますか？

申請プラットフォーム	PC
申請IDタイプ	ハングームID
認証1の番号	000000000000
登録メールアドレス	xxxxxxxx@nhn-playart.com
払い戻し申請GP額	8,000,000

入力フォームへ戻る

申請する

ハングームは Microsoft Windows および Internet Explorer 9 / 10 / 11 でご利用ください

[会社概要](#) | [採用情報](#) | [利用規約](#) | [個人情報保護](#) | [特定商取引法の表記](#) | [資金決済法に基づく表示](#) | [転売運営ガイド](#)

 © NHN PlayArt Corp.

Family Site 