

楽天ペイメント株式会社 「Viber Outクレジット」の廃止と払戻しのお知らせ

日頃よりViber Outをご利用頂きありがとうございます。

このたび、2017年6月7日午前0時を持ちまして、楽天ペイメント株式会社がViber^{※1}にて有償で発行しておりますViber Outをお使いいただく際に利用可能な「Viber Out クレジット」（以下、「Viber Out クレジット」といいます）の販売及び利用を終了させて頂くこととなりました。つきましては、2017年6月7日午前0時より、資金決済に関する法律第二十条第一項の規定に基づき、未使用のViber Out クレジットの払戻し手続きを実施いたします。

また、同日よりViber Out クレジットと同様にViber Out 利用時にお使いいただける有効期限（発行日より180日）付きの新しいViber Out クレジット（以下、「期限付きViber Out クレジット」といいます）の発行を開始致します^{※2}。現金による払戻しのお手続きをされない場合、Viber Out クレジットの未使用残高は、2017年6月7日を発行日とする期限付きViber Out クレジットとしてご利用することができます^{※3}。

※1. Viber（バイバー）とは楽天グループが提供するメッセージアプリです。

※2. 日本で登録された番号（+81番号）を持っている全てのお客様にご利用頂けます。

※3. 期限付きViber Out クレジットへの変換についてはFAQをご参照ください。

FAQ「資金決済に関する法律に基づいた払戻しについて」

払戻しを行う前払式支払手段発行者の商号

楽天ペイメント株式会社

払戻しの対象となる前払式支払手段

2017年6月7日午前0時時点の「Viber Out クレジット」の未使用残高。

払戻しの申出期間

2017年6月7日午前0時0分から2017年9月5日23時59分まで

※ 当該期間内に払戻しの申出がない場合は、この払戻し手続きから除外されます。

払戻しお手続き方法

払戻しを希望される場合は、以下のリンクよりViberサポートのお問い合わせフォームにて必要事項をご入力の上、お申し出ください。

申出の方法：

Viberが提供するViberサポートの「お問い合わせフォーム」より必要事項を送信頂きます。

1. お問い合わせ項目を「Viber Outについて」に選択する
<https://support.viber.com/customer/ja/portal/emails/new>
2. 件名を「その他」にする
3. フォーム上の必須項目を入力する
4. お問い合わせ内容のところに次の事項を入力する
 - (1) Viber Outクレジットを保有している電話番号
 - (2) お振り込み先情報：
 - 金融機関コード (4桁)
 - 支店番号 (3桁)
 - 受取人預金種目 (1桁) ・普通：「1」・当座：「2」・貯蓄：「4」
 - 受取人口座番号: (7桁)
 - 受取人口座名 (カタカナ) ・外国籍でもカタカナ表記

5. 送信する

※ 送信いただく氏名、振り込み先情報は、払戻し手続きのみに使用いたします。

※ 日本語、英語、アラビア語、ロシア語、4つの言語でお問い合わせ等を、Viberカスタマーサポートにて対応いたします。

払戻しの手順：

1. Viberサポートのお問い合わせフォームより必要事項を送信いただけます。
2. フォーム送信から3営業日以内にViberカスタマーサポートから申込の確認メールがお客様宛に連絡されます。その後、Viberカスタマーサポートよりメールを通じて払戻し金額と払戻し予定日のご案内をいたします。
 - ※ 海外の銀行口座をお振り込み先として指定される場合、振り込み手数料はお客様にご負担いただけます。予めご了承ください。

※ 2017年6月7日午前0時0分から2017年9月5日23時59分まで

払戻しに関するFAQ：

「資金決済に関する法律に基づいた払戻しについて」

払戻しに関するお問い合わせ先：

Viberが提供するViberサポートの「お問い合わせフォーム」よりお問い合わせください。

<https://support.viber.com/customer/ja/portal/emails/new>

※ お問い合わせ項目は「Viber Outについて」を選択し、件名は「その他」を選択してください。

資金決済に関する法律に基づいた払戻しについて

Q 「Viber Out クレジット」の販売及び利用停止について

A 2017年6月7日午前0時を持ちまして、「Viber Out クレジット」の販売及び利用を終了させて頂く予定です。資金決済に関する法律第二十条第一項の規定に基づき、未使用のViber Out クレジットの払戻し手続きを実施いたします。

Q 新しいViber Outの有効期限は？

A すべてのViber Out クレジットは、購入日から180日間後、有効期限が切れます。

Q 新しいViber Outの有効期限の適用対象は？

A 日本で登録された番号（+81番号）を持っているすべてのViber Out ユーザーに対して適用されます。

Q 払戻しの申請方法

A Viberが提供するViberサポートの「お問い合わせフォーム」より必要事項を送信頂きます。

1. お問い合わせ項目を「Viber Outについて」に選択する
<https://support.viber.com/customer/ja/portal/emails/new>
2. 件名を「その他」にする
3. フォーム上の必須項目を入力する
4. お問い合わせ内容のところに次の事項を入力する
 - (1) Viber Outクレジットを保有している電話番号
 - (2) お振り込み先情報：
 - 金融機関コード (4桁)
 - 支店番号 (3桁)
 - 受取人預金種目 (1桁) ・普通：「1」 ・当座：「2」 ・貯蓄：「4」
 - 受取人口座番号: (7桁)
 - 受取人口座名 (カタカナ) ・外国籍でもカタカナ表記
5. 送信する
 - ※ 送信いただく氏名、振り込み先情報は、払戻し手続きのみに使用いたします。
 - ※ 日本語、英語、アラビア語、ロシア語、4つの言語でお問い合わせ等を、Viberカスタマーサポートにて対応いたします。

Q 払戻しを申請した後の流れ

A お問い合わせフォーム送信後、3営業日以内にViberカスタマーサポートから申込の確認メールをお客様にお送りいたします。その後、Viberカスタマーサポートよりメールで払戻し金額と払戻し予定日のご案内をします。

Q 手数料は、ユーザーが支払う必要がありますか？

A 日本の銀行口座への国内振込手数料は楽天ペイメントが負担します。国際送金手数料はユーザー様にご負担をお願いしております。

Q 払い戻される通貨は？ どの為替レートが適用されますか？

A 払い戻しは日本円で行われます。また、為替レートは、三菱東京UFJ銀行が公表する、2017年6月7日付の電信買相場 (TTB) の直物相場 (SPOT RATE) が適用されます。

Q 払い戻しのスケジュールは？

A 払戻し申出期間終了後の2017年9月6日から10日間以内に、ご指定いただいた銀行口座に振込をさせていただきます。