

SampleDesk 返金ポリシー
(顧客向け案内／社内参照用・架空)

【文書情報】

文書名 : SampleDesk_返金ポリシー

版数 : v1.0

作成日 : 2026-01-08

対象 : 契約中のお客様／新規検討中のお客様／社内サポート担当

1. 返金に関する基本方針

SampleDesk は月額課金のサブスクリプションサービスです。

原則として、契約期間途中での解約による返金は行っていません。

これは、サービス提供開始と同時に
システム利用環境およびサポート体制を提供しているためです。

2. 返金対象外となるケース

以下の場合は、返金の対象外となります。

- ・契約期間途中での解約
- ・日割り計算による返金の要望
- ・利用開始後の操作ミスや利用頻度の低下
- ・お客様都合による利用中止
- ・プラン変更（ダウングレード）に伴う差額返金

3. 無料トライアル期間中の扱い

無料トライアル期間中に解約が完了した場合、
料金は一切発生しません。

- ・トライアル期間終了後は自動的に有料契約へ移行します

- ・有料契約へ移行後は、本返金ポリシーが適用されます
-

4. 返金対象となる例外ケース

以下の場合に限り、返金対応を検討します。

- ・SampleDesk 側の重大なシステム障害により、
長時間にわたってサービスが利用できなかった場合
- ・二重請求や誤請求など、
明らかな請求処理上の不備が確認された場合

※返金可否の最終判断は、状況確認のうえ
SampleDesk 運営側が行います。

5. 返金申請の方法

返金対象に該当する可能性がある場合は、
以下の方法でお問い合わせください。

- ・管理画面内の問い合わせフォーム
- ・メール：support@sampledesk.example

※返金の自動処理は行っていません
※内容確認のため、追加情報の提出をお願いする場合があります

6. プラン変更と返金の関係

【アップグレード】

- ・差額を日割り計算で請求します
- ・返金は発生しません

【ダウングレード】

- ・次回更新日から適用されます
 - ・既に支払済みの料金について返金は行いません
-

7. よくある質問（返金）

Q. 解約した場合、残り期間分の返金はありますか？

A. いいえ。原則として返金は行っていません。

Q. 利用していない月がある場合、返金されますか？

A. 利用有無に関わらず、返金は行っていません。

Q. システム障害があった場合は返金されますか？

A. 影響範囲や期間を確認したうえで、個別に対応を検討します。

8. 問い合わせ窓口（架空）

サポート窓口 : support@sampledesk.example

受付時間 : 平日 9:00～18:00

電話番号 : 000-0000-0000

公式サイト : <https://www.sampledesk.example>