

SampleDesk 解約・返金ポリシー（社内資料／顧客案内用・架空）

【文書情報】

文書名：SampleDesk_解約・返金ポリシー

版数：v1.0

作成日：2026-01-05

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. 解約について

SampleDesk は月額課金のサブスクリプションサービスです。

解約手続きは、契約者ご本人による操作が必要となります。

【解約方法】

- ・管理画面にログイン
- ・「契約情報」画面から解約手続きを実施
- ・解約完了後、登録メールアドレス宛に確認メールを送信

※電話やメールのみでの解約受付は行っていません。

2. 解約の適用タイミング

- ・解約申請後も、契約期間の終了日まではサービスを利用可能です。
- ・解約は次回更新日をもって有効となります。
- ・日割りでの解約は行っていません。

【例】

契約更新日が毎月 20 日の場合

20 日までに解約申請 → 当月 20 日まで利用可能

21 日以降は請求されません。

3. 無料トライアル期間中の解約

無料トライアル期間中は、いつでも解約が可能です。

- ・トライアル期間内に解約が完了した場合、料金は発生しません。
- ・トライアル終了日までに解約が行われない場合、自動的に有料プランへ移行します。

4. 返金ポリシー

SampleDesk では、原則として以下の通り返金対応を行っています。

【返金不可】

- ・契約期間途中での解約による返金
- ・日割り計算による返金
- ・利用開始後の単純な利用中止、操作ミスによる返金

【返金対象となる例外ケース】

以下の場合に限り、個別に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、長時間サービスが利用できなかった場合
- ・二重請求など、明らかな請求処理上の不備が確認された場合

※返金可否の判断は、内容確認のうえ SampleDesk 運営側が行います。

5. プラン変更と返金の関係

【アップグレード】

- ・差額を日割りで請求します。
- ・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いりません。

6. 注意事項

- ・解約手続きは必ず契約者本人が行ってください。
 - ・解約完了後、一定期間を経てアカウント情報は削除されます。
 - ・解約前に必要なデータ（対応履歴・CSV 等）は、必ず事前にダウンロードしてください。
-

7. よくある質問（解約・返金）

Q. 解約したのに請求が来ました。

A. 解約は次回更新日から有効となるため、更新日前の請求は発生します。

Q. 途中解約した場合、返金がありますか？

A. 原則として返金はありません。

Q. 無料トライアル中に解約を忘れた場合はどうなりますか？

A. トライアル終了後、自動的に有料プランへ移行します。

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>