

## 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ありません。

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いりません

---

## 7. よくある質問（返金）

---

Q. 解約した場合、残り期間分の返金がありますか？

A. いいえ。原則として返金はありません。

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、返金はありません。

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>