

ご質問

TradingView からの請求に関して、ほとんど困りはてております。何か良い方法がありましたらご教示いただけましたら幸いです。

無料利用から 8 月に Pro の年間割引契約を申し込んだのですが、年間料金に加えて、8 月分の月間料金も引き落としされています。8 月分月間料金の返金手続きを取るようメールを出したのですが、8 月分返還手続きもなされず、9 月分についてもカード請求が続いており、カード会社によると 8 月分返金手続き、月間利用キャンセル手続きが行われていないということです。メールを出したのですが、「請求は誤りだったの、今後、請求があっても無視しろ」と返事があっただけで、上記の通り返金も月間利用キャンセル手続きありません。私と同様の目に合っている人はいらっしゃるでしょうか。何か良い方法がありましたらご教示いただけましたら幸いです。

ご回答

あくまでも一般論での回答となりますが、おそらく 2 つの問題が重なっていると思われます。

- ① 年間契約があるにもかかわらず、月次契約が更新されている→購読のストップが必要
- ② ①のミスがあるにもかかわらず返金となされていない。

以下に簡単な英文の事例を書いておきます。相手のあることなので、これで絶対ということではありませんが、少なくとも事実は伝えて対処を求める必要があるでしょう。

Title:

Refund request for wrong transaction

To whom it may concern,

There is a duplicate charging to my account and I here request 1) refund of wrong transaction and 2) cancellation of subscription.

1) Wrong transaction;

Please see attached transaction:

(年間契約が完了したときのレシートメールなど証拠となるもの)

As this record shows, the plan I ordered was 1 year (①年間) subscription plan and this is already paid. However here is another record showing TradingView charged my credit card monthly subscription fee ON TOP OF yearly subscription plan stated above.
(月額で課金された証拠の Invoice などをコピー)

So, please cancel monthly charge as soon as possible.

I already talked with credit card customer support and they advised that TradingView needs to stop monthly charging. There is nothing that I can do in my end.

Again, PLEASE CANCEL MONTHLY CHARGES as this is a duplicate charging.

2) Please refund monthly fee that was charged so far as described in 1).

I hope this clarifies the situation.

Thank you in advance and looking forward your response.

Best Regards,

名前