

## よくある質問集

### 1. 留学セッションはいつ行われますか？

セッションは通常、土曜日または日曜日に実施されます。日程については事前にお知らせいたします。

### 2. 月間プランと年間プランの相違点は何ですか？

月額プラン（28,000円 / 2回）

24時間以上前にキャンセルした場合 = 全額返金またはクレジットが可能です。

24時間以内にキャンセルされた場合、返金は行われません。

病気や緊急事態が発生した場合は、できるだけ早くご連絡ください。日程の変更やクレジットの提供が可能な場合があります。

年間プラン（10回 / 120,000円）

セッションに参加する前にキャンセルした場合、全額が返金されます。

参加後は、残りのセッションに基づいて返金が行われます。

重篤な病気や緊急事態の場合、クレジットの付与や日程の変更が認められることがあります。

Used	Refund
1	¥108,000
2	¥96,000
3	¥84,000
4	¥72,000
5	¥60,000
6	¥48,000
7	¥36,000
8	¥24,000
9	¥12,000
10	¥0

# よくある 質問集

## **3. 病気や緊急事態が発生した場合、どうなりますか？**

お早めにご連絡いただけますようお願いいたします。有効な書類をご提示いただければ、日程の変更や次回のセッションのクレジットを提供できる場合がございます。

## **4. 直前のキャンセルは返金されますか？**

いいえ。セッション開始の24時間以内にキャンセルした場合や無断キャンセルは、使用済みと見なされ、返金はできません。天候やその他の予期しない自然災害が発生した場合は、個別に対応いたしますので、お早めにご連絡ください。

## **5. キャンセルまたは日程を変更するには、どのようにすればよいですか？**

弊社の登録ポータルをご利用いただくか、メールまたはお電話で直接ご連絡ください。

氏名、セッションの日付、及び理由を記入してください。

払い戻し（該当する場合）は5～10営業日以内に行われます。

## よくある質問集

### 個別指導（マンツーマン）と体験クラス

#### 6. 予約と支払いはどのように行えばよいですか？

すべてのセッションは事前に計画されており、席を確保するためには予約時に支払いを済ませる必要があります。

現金、銀行振込、その他の記載された支払い方法をご利用いただけます。

#### 7. プライベートレッスンをキャンセルしたり、スケジュールを変更したりすることは可能ですか？

12 時間以上前にキャンセル → 全額返金またはクレジットが適用されます。

12時間以内のキャンセルは返金不可です。

少なくとも12時間前に通知があれば、スケジュールを変更することが可能です。

遅れて到着した場合、セッションの時間が短縮されることがありますが、料金は全額請求されます。

#### 8. レッスンに欠席した場合、どのような影響がありますか？

無断キャンセルは消化済みセッションとして扱われ、返金が行われません。

#### 9. 病気や緊急事態が発生した場合、どのような対応がなされますか？

人生には思いがけない出来事がつきものです！お早めにご連絡ください。医師の診断書などの証明書類をご提示いただければ、当社の判断により日程の変更や一部返金を認める場合があります。

## よくある質問集

### 4セッションのプライベートレッスン（マンツーマン）パッケージポリシー

#### 10. 4セッションパッケージはどのように動作しますか？

予約時には、4つのセッションすべての料金をお支払いいただく必要があります。

セッションは返金不可ですが、12時間前までに通知すれば30日以内に再スケジュールが可能です。

12時間未満の通知、または無断キャンセルの場合は返金を行うことができません。

#### 11. これらのポリシーは変更される可能性がありますか？

はい。ポリシーは定期的に見直されることがあります。変更がある際には、当社のウェブサイトに掲載し、既存のお客様には事前に通知いたします。

# FAQ

## 1. When are Study-Abroad sessions held?

Sessions are usually on Saturdays or Sundays. Dates are announced in advance.

## 2. What's the difference between the Monthly and Annual Plans?

- Monthly Plan (¥28,000 / 2 sessions)
  - Cancel 24+ hours before = full refund or credit.
  - Cancel under 24 hours = non-refundable.
  - Illness/emergency? Contact us ASAP — we may reschedule or offer a credit.
- Annual Plan (¥120,000 / 10 sessions)
  - Cancel before attending any session = full refund.
  - After attending, refunds are prorated based on remaining sessions.
  - Serious illness or emergencies may qualify for credits or rescheduling.

Used	Refund
1	¥108,000
2	¥96,000
3	¥84,000
4	¥72,000
5	¥60,000
6	¥48,000
7	¥36,000
8	¥24,000
9	¥12,000
10	¥0



# FAQ

### **3. What if I get sick or have an emergency?**

Please notify us immediately. With valid documentation, we may allow rescheduling or offer a credit for future sessions.

### **4. Are last-minute cancellations refundable?**

No. Cancellations made less than 24 hours before the session, or no-shows, are considered used and non-refundable. In the case of weather or other unforeseen natural occurrences we will consider based on a case by case basis. Please contact us as soon as possible.

### **5. How do I cancel or reschedule?**

Use our registration portal or contact us directly by email or phone. Include your full name, session date, and reason. Refunds (when applicable) are processed within 5-10 business days.

# FAQ

## **Private Tutoring Policy (One-on-One) and Trial lesson**

### **6. How do I book and pay?**

All sessions are scheduled in advance and must be paid at booking to secure your spot.

We accept cash, bank transfer, or other listed methods.

### **7. Can I cancel or reschedule a private lesson?**

- Cancel 12+ hours in advance → full refund or credit.
- Cancel under 12 hours → non-refundable.
- You can reschedule if notice is given at least 12 hours before.
- Late arrivals may shorten the session but still incur the full fee.

### **8. What if I miss my lesson?**

No-shows count as used sessions and cannot be refunded.

### **9. What happens in case of illness or emergencies?**

We understand life happens! Contact us quickly – with proof (like a doctor's note), we may allow a reschedule or partial credit at our discretion.



# FAQ

## **4-Session Private Tutoring (One-on-One) Package Policy**

### **10. How does the 4-Session Package work?**

- Payment for all 4 sessions is required at booking.
- Sessions are non-refundable, but may be rescheduled within 30 days if notice is given 12+ hours before.
- Less than 12 hours' notice or no-shows are non-refundable.

### **11. Do these policies ever change?**

Yes. Policies may be updated periodically. Any changes will be posted on our website and shared with current clients in advance.