

## <ちびかなだ 会員規約および条件>

### 1. 会員資格および除名について

#### 1.1 会員資格の無効化

- 当社以外のエージェントを利用して学校などをお申し込みされた場合、その時点で会員資格は無効となり、無料サポートを受ける資格を失います。
- 他のエージェントと並行して利用していることが判明した場合には、契約上の混乱を避けるため、会員資格が無効となります。
- 他のエージェントを以前に利用していた方が当社を利用すること自体には問題ありません。その場合、当社の会員となり、他のエージェントとの平行利用はできませんのでご了承ください。

#### 1.2 除名規定

- 迷惑行為や営業妨害など、オフィス内での不適切な行為が認められた場合、ちびかなだ会員からの除名対象となります。除名に関する決定は、当社の裁量によるものとします。

### 2. 当社サポートについて

#### 2.1 当社のサポート内容

Freeコース（無料）	最低限の情報だけを自分で集めたい方におすすめ。サポート費用を抑えつつ、必要な情報へのアクセスは可能なコース。
Basicコース（有料）	渡航前～渡航後までしっかりサポート。オリエンテーション、生活ガイド、現地サポートなど、初めての方に安心の基本コース。もしもときの安心保障つき。
Premiumコース（有料）	サポート＋楽しみも重視したい方に。ちびかなだ主催イベント無料参加、プレミアム限定イベントなど、現地でのつながりを大切にしたい方におすすめ。

- 各コースサポート内容詳細に関しましては当社ウェブサイトをご参照ください。

- 原則、営業時間外の問い合わせには対応出来かねますのでご了承ください。

- 「ちびかなだ未成年サポート」「ちびかなだ大人45+サポート」などの詳細は、必要に応じて事前に個別にご説明させていただきますので、ご不明点がございましたらお気軽にご相談ください。※未成年はご渡航時19歳以下、大人45+サポートは45歳以上の方を定義します。

#### 2.2 当社スタッフの緊急出張が必要となった場合

- 現地滞在中にお客様だけでは解決できない問題が発生したと判断した場合、弊社スタッフが現地に駆けつけます。お客様同意の上で出動しますが、その場合は交通費、また出張にかかった人件費をお客様に請求致しますのでご了承ください。

**※緊急出動については、生徒様だけで解決が難しい状況に限り、事前の合意を得たうえで対応しております。費用に関しても事前に概算をご案内し、ご同意いただいたから動く形となっておりますので、ご安心ください。**

#### 2.3 当社のサポートを受けるための条件

- 当社サービスを受ける条件として、海外保険（日本・現地ものを問わない）もしくはカナダ医療保険への加入が義務付けられます。
- 渡航後に滞在期間を延長された場合も、滞在期間をカバーする保険の延長・加入が必要となります。
- 弊社が求める質問に対し、正確かつ誠実にご回答いただく必要があります。特に、疾患歴や犯罪歴に関する情報は、弊社のサポート内容に影響を与える場合がありますので、正確な情報提供をお願いします。

#### 2.4 不正確な情報提供による影響

お客様が虚偽の情報を提供された場合、または重要な情報を故意に隠蔽された場合、弊社はサポートの提供を中止する権利を有します。また、この場合、既に支払われた料金の返金は一切行いませんので、予めご了承ください。ただし、故意ではない情報の誤りや、やむを得ない事情があった場合には、状況を確認のうえ柔軟に対応させていただきます。

### 3. 申込時の規約・条件

### 3.1 契約締結の拒否

- 申込があった場合であっても、次のいずれかに該当する場合当社は申込を拒否することがあり、これに対して申込希望者は意義を述べることはできません。

1. 当社の留学サポート業務を提供しても申込希望者の希望する留学内容が実現できないと当社が判断した場合。
2. 留学申込を行う学校、ステイ先、留学プログラム、その他留学に付随するサービスが規定する条件を満たしていないと当社が判断した場合。
3. 申込希望者が過去または現在、何らかの身体的または精神的疾患を持っており、発症する可能性がある場合。
4. 申込希望者が必要書類等を期日までに提出しなかった場合。
5. 申込希望者が、作為、不作為にかかわらず当社の手配に支障をきたす場合。
6. 申込希望者の連絡先へ連絡ができない場合。又、同連絡先に当社から電話、LINE、または電子メールにより連絡をしたにもかかわらず、指示した期日までに、申込希望者から返信を頂けなかった場合。
7. 申込希望者が過去に下記のいずれかに該当する事由をお持ちの場合。
  - a. 海外の滞在先国へのビザ取得拒否、入国拒否をされたことがある。
  - b. 海外渡航先のビザ申請において、ビザ取得までに入国履歴や過去のビザに関して移民局より質問を受けたことがある。
  - c. 海外の滞在先国から国外退去を命じられたことがある。
  - d. 滞在先国へのビザ申請時に移民局より申請目的や書類提出を求められたことがある。
  - e. 自国・海外の滞在先国で警察機関に拘留されたことがある。
  - f. 自国・海外の滞在先国で犯罪（軽犯罪を含む。）を起こしたことがある。
8. 申込希望者が未成年者である場合に、親権者（保護者）の同意を得られない場合。
9. 申込希望者（同居親族を含む）が反社会的勢力に該当する場合や同勢力と関係を有すると疑われる場合。
10. その他、当社が申込を承諾できないと判断した場合。

※拒否判断に際しては、トラブルの未然防止や留学生生活の安全性を確保するための判断として行っております。

## 4. 免責事項

### 4.1 学校の閉鎖に関する免責事項

- 教育機関が予告なく閉鎖（倒産）をした場合、当社は、授業料その他費用に関する責任を含め、一切の責任を負いません。当社は、申込者の申込みにかかる留学プログラムの残期間につき転校等ができるようにすることを努力義務とします。

### 4.2 学校のプログラム変更に関する免責事項

- 教育機関が予告なく、カリキュラムの変更・コース時間の変更をする場合、学校の指示に従って頂きます。またそれに対する当社は一切の責任を負いません。

### 4.3 その他免責事項

- 以下の事由によりお客様が被害を受けた場合、弊社は一切の責任を負いません。

1. 自然災害、疫病、戦争、ストライキ、暴動等、不可抗力による日程の変更もしくは中止。
2. 運送機関や宿泊施設の中止・遅延・変更による日程の変更。
3. 外国の出入国規制や公的機関の命令による日程の変更。※ビザ関連の遅延等も含む
4. 自由行動中の事故や盗難、食中毒。
5. ホストファミリーとの間で発生したトラブルに関する法的責任。
6. SNSやその他出会い系アプリ/サイトにより発生したトラブルに関する法的責任。
7. 当社開催のイベント中において、参加者の自由行動中に発生した事故・トラブルに関する法的責任。
8. 営業時間外における問い合わせへの対応が遅延したことに起因するトラブル。
9. 自己にて契約したシェアハウスや労働先でのトラブル。

※免責事項は法的トラブルを避けるための記載であり、実際には最大限サポートできるよう努めております。

## 5. プログラム・サービス申し込みに関する規約・条件

### 5.1 申し込み手続き

- お申し込みは、当社ウェブサイトの申し込みフォームまたは来社にて承ります。

- 所定の申込書を受領後、お申込確認書、請求書、お振込み先の情報を電子メールでお送りします。
- **申込書が受領された時点で申し込みが完了し、契約が成立します。**
- **振込前でもキャンセル料が発生しますのでご注意ください。**

- 以下の場合には別途料金が発生します。

クレジットカードでのお支払	\$ 100+TAX
分割でのお支払	\$ 100+TAX
お申込み後の入学日変更	\$ 100+TAX ※1回までは免除となります
お申込み後のプログラム変更	\$ 100+TAX
日本銀行へのWire Transfer手数料	\$ 100+TAX ※銀行窓口での手続きや事務対応が必要となるため

※こちらの手数料とは別に、各学校で定められた手数料が発生する可能性があります。

#### 【お約束会員について】

- お約束会員としてお申し込みの場合、デポジットとして \$500 + TAX をお支払いいただきます。
- 当該デポジットは、学校決定後に学費へ充当するものではなく、現地到着後、カナダ国内の銀行口座宛に返金いたします。
- 日本の銀行口座への返金をご希望の場合は、Wire Transfer にて返金を行い、その際に発生する送金手数料はご本人様のご負担となります。送金手数料は、金額や銀行により異なりますので予めご了承ください。

#### 5.2 未成年者およびシニアのサポートについて

- 未成年者およびシニアの方々に対しては、特定の条件に応じたサポートが必要なため、別途サポート料金をいただいております。
- 特に未成年者の場合、カストディアン（保護者）によるサポートが求められることから、別途費用が発生します。
- ホームステイ先の手配においても、通常よりも特別な配慮が必要となるため、手配料が通常のものとなります。また、手配には通常よりお時間をいただく場合がございます。これにより、ホームステイのオプションが限られる場合がございますので、予めご理解とご協力をお願い申し上げます。
- 「ちびかなだ未成年サポート」「ちびかなだ大人45+サポート」などの詳細は、必要に応じて事前に個別にご説明させていただきますので、ご不明点がございましたらお気軽にご相談ください。※未成年はご渡航時19歳以下、大人45+サポートは45歳以上の方を定義します。

#### 5.3 キャンセルについて

- キャンセル時には、以下のキャンセル手数料が発生します。
- 変更及びキャンセルの場合は電子メール、書面のいずれかの方法でお送りください。
- お申込み後の滞在期間・プログラム期間の短縮についても、短縮された期間分をキャンセルとして扱い、本規約に定めるキャンセルポリシーおよびキャンセル手数料が適用されます。
- キャンセル時には手続きやサービスに伴い発生した費用は、キャンセル手数料に加えてご請求させていただきます。  
※手数料は、事前準備にかかる実費や人件費等を元に設定しております。学校や期間によっても費用が異なりますので、キャンセルをご検討される場合は早めにご相談をお願いします。（予期せぬ事情があった場合には、個別にご相談いただくことも可能です。）
- キャンセルによる返金が発生する場合、学校の規約に基づいて計算された金額から、当社の手数料および必要経費を差し引いた金額が返金されます。手数料や経費が差し引かれる前の金額に関しては、学校の規約に準拠しますので、学校のキャンセルポリシーをご確認ください。
- Freeコースの場合は、いかなる場合であっても規定通りのキャンセル料が発生いたします。
- Basic・Premiumコースの場合は、以下に記載する条件に沿って**状況を確認のうえ柔軟**に対応いたします。

#### 5.4 キャンセル手数料

- プログラム・学校、ホームステイ、空港ピックアップ、オリエンテーションなどのキャンセルに関しては、以下の費用がキャンセル料として発生します。

プログラム料金 ・学校プログラム ・ホームステイ ・その他プログラム 等	キャンセル手数料 <b>\$500+TAX</b> ※返金の際は、お申込み学校の返金規定に沿った金額から、上記「キャンセル手数料」「手続きやサービスに伴い発生した必要経費」を差し引いた残額が返金となります。 ※学校/プログラムとホームステイのキャンセルは各お申し込みに対して所定のキャンセル手数料が発生します。
---	---

	<p>※Basic・Premiumコースの方は以下の条件であれば半額</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 学校プログラム：入学日8週間前まで</li> <li>- ホームステイ：滞在開始12週間前まで</li> </ul> <p>※Basic・Premiumコースの方は以下の条件であれば無料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ビザが却下された証明を提出できる場合</li> <li>- 体調不良で渡航が難しいというドクターズノートが提出できる場合 (渡航3週間までに書面で提出が必要)</li> </ul>
未成年者・大人45+・サポート料金 (未成年カストディアンfee含む)	<p><b>返金対象外</b></p> <p>※お申込み時点から調整などが発生しているため、返金不可となります。ご了承ください。</p>
空港ピックアップ	<p>※2週間以上前のキャンセル 無料</p> <p>※2週間未満～7日前までのキャンセル 50%</p> <p>※7日以内～当日 全額 (返金なし)</p>
バンクーバーの暮らし方オリエンテーション	<p>※1週間前まで 無料</p> <p>※1週間前～3日前まで 50%</p> <p>※2日以内～当日 全額 (返金なし)</p>
有料コース (Basic、Premium、Working Holiday)	<p>コース登録料 (返金対象外)</p>

## 5.5 返金方法について

- 現地にいる場合：カナダ銀行発行の小切手/カナダ現地銀行の皆様の口座へe-Transfer
- 日本にいる場合：日本の皆様の口座へWire Transferで振込み（銀行の振込手数料は個人負担となります）

## 6. ホームステイ・アコモデーションに関する規約・条件

### 6.1 申し込み手続き

- ホームステイやアコモデーションの申し込みは、当社ウェブサイトの申し込みフォームまたは来社にて承ります。
- お客様から所定の申込書を受け取り次第、電子メールでお申込確認書、請求書、お振込み先をお送りさせていただきます。
- お申込書をお送りいただきました時点で申し込み完了・契約成立となります。
- 振込前でもキャンセル料が発生しますのでご注意ください。
- 緊急手配が必要な場合、手配料に追加で緊急手配料が発生します。

### 6.2 緊急手配

- 緊急手配とは入国予定日の1ヶ月を切って申し込みをした場合となります。  

※**繁忙期（6月～9月）**にホームステイ開始の場合は**入国予定日の2カ月を切って申し込み**をした場合が含まれます。
- 緊急手配となった場合には手配料に追加で緊急手配料\$50が発生します。
- ちびかなだレギュラーでのホームステイ手配ができない場合、お申込みされた学校手配のホームステイのご利用となりますのでご了承ください。

### 6.3 キャンセルおよび変更

- ホームステイ先の変更および日程を変更する場合は下記の**変更手数料**を申し受けます。
- キャンセルや変更が必要な場合、電子メールまたは書面にてご連絡ください。通知を受領した日をもって、キャンセルや変更が受理されます。
- ホームステイお申し込み後のキャンセルに関する手数料は以下の通りです。
- 特別ホームステイ（未成年・シニア留学・親子留学の方）については、日程変更によりお受けできなくなる場合がございますのでご注意ください。  

※ホームステイ手配はお申込み時点から開始され、ホストファミリーの確保・調整がはじまります。  
 キャンセル・変更が発生した場合、ホストファミリーに損失が発生、および再手配となるケース、手配にかかった実費・損失補填の観点から、所定のキャンセル料・再手配料を設定しておりますのでご理解ご了承をお願いします。

ホームステイ手配料	<b>返金対象外</b>
ホームステイ滞在キャンセル料 (3食、インターネット付・個室)	<p>ホームステイ手配料、ちびかなだキャンセル料金に加えて以下のキャンセルチャージが発生します。</p> <p><b>&lt;お申し込み後&gt;</b></p> <p>★Freeコースの方★</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- お申し込みから 1週間以内 <b>無料</b></li> <li>- お申し込みから 1週間後から30日以内 <b>お申込期間滞在費の5%</b> もしくは <b>最大滞在費1ヶ月分</b></li> <li>- お申し込みから 30日以降 <b>お申込期間滞在費の10%</b> もしくは <b>最大滞在費1ヶ月分</b></li> <li>- ホームステイ開始日2ヶ月以内 <b>お申込期間滞在費の30%</b> もしくは <b>最大滞在費1ヶ月分</b></li> <li>- ホームステイ開始日1ヶ月以内 <b>お申込期間滞在費の50%</b> もしくは <b>最大滞在費1ヶ月分</b></li> </ul> <p>★Basic・Premiumコースの方★</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ホームステイ開始日2ヶ月前まで <b>無料</b></li> <li>- ホームステイ開始日2ヶ月以内 <b>お申込期間滞在費の15%</b> もしくは <b>最大滞在費1ヶ月分</b></li> <li>- ホームステイ開始日1ヶ月以内 <b>お申込期間滞在費の50%</b> もしくは <b>最大滞在費1ヶ月分</b></li> </ul> <p>※お申し込みがホームステイ開始日より2ヶ月を切っている場合にはホームステイの開始日を基準としたキャンセルが適応となります。</p> <p>※キャンセルチャージ、もしくは滞在費1ヶ月分の金額が小さい方が対象となります。</p> <p><b>&lt;ホームステイ開始後&gt;</b> ※Free/Basic/Premiumに関わらず</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ホームステイ開始後 <b>滞在費の100% (全額)</b> もしくは <b>最大滞在費1ヶ月分</b></li> </ul>
ホームステイ開始日変更手数料	<p><b>&lt;お申し込み後：ホームステイ開始日3日以内の変更&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 入国2カ月以上前の変更 <b>無料</b></li> <li>- 入国2カ月を切った変更 <b>再手配料全額</b></li> </ul> <p><b>&lt;お申し込み後：ホームステイ開始日4日以上の変更&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 入国2カ月以上前の変更 <b>再手配料50%</b></li> <li>- 入国2カ月を切った変更 <b>再手配料全額</b></li> <li>- 入国1ヶ月を切った変更 <b>再手配料全額+滞在費1ヶ月分の50%</b></li> </ul> <p>※再手配料 = ホームステイ手配料 + TAX</p>

※語学学校提供のホームステイのキャンセルは語学学校の契約・条件が適用になります。

#### 6.4 返金方法について

- 5.5 返金方法についてに準ずる

#### 6.5 入居者の義務および違約行為

- 規約違反行為が認められた場合、**キャンセル料と同額の \$ 500+TAXの違約金が発生**します。
- ちびかなだの規約に従わず、ホストファミリーと直接交渉し、滞在契約期間を過ぎても退去しない行為は違約行為にあたります。
- その他、迷惑行為、違反行為と判断された場合には違約金の発生となりますのでご注意ください。

#### 6.6 ホームステイ先の選定について

- ホストファミリー（ステイ先）の選定に当たっては、ステイ者の健康に関する事項を最優先に手配させて頂いております。お申し込みの際、アンケートに、喫煙の有無、アレルギーの有無、ペットが好きか嫌いか、などをお答えいただいておりますが、アレルギーなど健康上に問題がある場合を除きましては、出来る限り考慮させていただきますが確約は出来かねますのでご了承ください。ホストファミリーにも同様に受け入れ可能な留学生の選定を行う権利があります。
- 語学学校に通学できるエリアにホストファミリーを手配させて頂いております。学校へはご自身の通学となります。
- 同一家庭に他の留学生在が滞在されているホストが多いです。可能な限り、日本人のステイ者と2人以上は重複しないよう努めておりますが、ゴールデンウィーク

や夏場の繁忙期には重なる場合もございますので、ご了承下さい。

- その他、特殊な事情があれば、出来るだけ配慮してホストファミリーを選定します。しかし、必ずしも全てのご希望に沿えるとは限りませんのでご了承下さい。

#### 6.7 ホームステイ先の決定と連絡について

- お申込み完了後、ホストファミリーの選定の準備が開始となります。手配の最終調整は到着情報（到着日・便名・到着時間）を頂かないと出来ませんので入国予定日より3ヶ月以上前に到着情報を頂けますようお願いいたします。

- 基本的にはご出発の2～4週間前を目安にホストファミリーの情報をご案内します。お申込みが到着予定日の2ヶ月を切っていた場合は、ご出発の直前になることがありますのでよろしくお願い致します。。

- 提供する事項は、プライバシー保護の関係からホストファミリーの氏名、住所、電話番号、家族構成、およびペットの有無、簡単な紹介文とさせていただきます。メールアドレスの公開は行っていませんので事前に連絡を取ることはお控えください。

- ホストファミリーをお知らせした後、ファミリーのやむを得ない事情で受け入れられなくなり別のホストファミリーに変更させていただく場合がございますのでご了承下さい。その場合、再手配料はいただきません。

#### 6.8 ホームステイ開始後の変更について

- ご契約されている期間のホームステイ先の変更は原則として認められません。しかしステイ開始後、ステイ者からホストファミリー変更の要望があった場合は、その事情を考慮したうえで、別のホストファミリーに空きがある場合に限り、変更することが可能です。かなだは移民の国ですので、人種、宗教、家族構成、職業、ロケーション、その他これらに準ずることを理由とした変更には応じられませんので、予めご了承下さい。お客様の都合により変更される場合は再手配料が発生しますのでよろしくお願い致します。

※ ホストファミリーとのトラブルで変更を希望される場合は、その理由を弊社にご相談いただけます。ホストファミリーとの話し合いで問題が解決できる場合もありますので、ちびかなだは中立の立場でお客様とホストからの事実関係を確認し、最適な解決方法をご提案するよう努めております。この事実関係の確認を拒否されますと、お客様の都合による変更とみなされますので、十分ご注意ください。

#### 6.9 ホームステイ開始後の短縮・延長について

- 予定滞在期間はホストファミリーが契約違反をした場合を除き、短縮はお受けできかねます。

- 予定滞在期間を延長されたい場合は出来る限り早く当社にお申し出下さい。ただし、既に次の入居者が決まっている場合がございますので、延長の保障はできません。その場合は別のホストファミリーをご紹介しますが、再手配料をご請求させていただきます。予定滞在期間を予めお申込んだりいただく事をお勧めいたします。

#### 6.10 ホームステイにおける契約違反について

- ホストファミリーとの直接交渉は契約違反となります。

- 短縮・延長の相談を直接ホストファミリーに相談される行為も契約違反となります。

- 契約違反をされた場合には違約金（\$500+TAX）が発生しますのでご注意ください。

#### 6.11 ホームステイ期間中のトラブルについて

- ステイ中、迷惑を及ぼしホストファミリーからホームステイを断られ、ステイ先を変更した場合は、変更に必要な費用を申し受けます。

- ステイ先での迷惑行為の内容により、当社の判断でホームステイをお断りする場合がございます。その場合既に支払われた料金は返金できかねます。

- ステイ中に器物の破損や重度の汚れなどによってホストファミリーに損害を与えた場合は、原状回復に必要な実費を支払っていただきます。

- **ペットに関する注意：**ホームステイ先のペットはホストファミリーの大切な家族の一員です。生徒は許可なくペットに触れたり、外に出したり、餌を与えたりしてはいけません。特に屋内ペットを外に出す行為により事故や被害が生じた場合、生徒本人および保護者がその責任を負うものとします。

## 7. 機密保持および情報の取扱い

### 7.1 機密情報の定義

- 本契約に関連して当社から提供されるすべての書面、資料、その他の情報（以下「機密情報」）は、当社の機密情報とみなされます。

### 7.2 第三者への開示禁止

- 契約者は、当社の事前の書面による承諾を得ることなく、当社の機密情報を第三者に開示、提供、または譲渡してはなりません。

### 7.3 機密情報の保護

- 契約者は、当社の機密情報を適切に保護し、漏洩や不正使用を防ぐために合理的な措置を講じるものとします。

### 7.4 例外

- 法令に基づく場合や、裁判所、政府機関の命令による場合は、この限りではありません。

## 8. 写真・ビデオ・音声の使用権

- ちびかなだでは、留学生やワーキングホリデー参加者の皆さまに役立つ情報発信やマーケティングを目的として、個人情報に十分配慮したうえで、以下の内容を使用させていただく場合がございます。ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

- ・ ちびかなだ主催のワークショップやイベントにおける写真・ビデオ・音声
- ・ ちびかなだオフィス内で撮影された写真・ビデオ・音声
- ・ ホームステイファミリーより提供のあった写真・ビデオ・音声
- ・ ちびかなだ宛に頂いたお手紙・Googleレビュー・その他のご感想などの文章