

レッスンキャンセルポリシー Cancellation Policy

最終更新日：2026 年 8 月 6 日

受講者様のご都合と、講師の授業準備にかかるコストを踏まえ、以下のキャンセルポリシーを設けております。すべてのキャンセル手続きは、MandstarChinese の LINE 公式アカウントよりお願いいたします。

(一) 通常のキャンセル

1. レッスン開始 24 時間前までのキャンセル：

- 操作方法：LINE 公式アカウントにて、「〇月〇日〇時のレッスンをキャンセルし、〇月〇日〇時へ振替を希望します」とご連絡ください。確認後、手続きが完了いたします
- レッスン回数の扱い：レッスン回数は消化されません。受講者様と講師の都合を調整のうえ、振替レッスンをご予約いただけます（有効期限はご契約中のコースに準じます）。
- キャンセル料：キャンセル手数料は発生いたしません。

2. レッスン開始 24 時間未満でのキャンセル：

- 操作方法：LINE 公式アカウントにて、「〇月〇日〇時のレッスンをキャンセルします」とご連絡ください。確認後、手続きが完了いたします。
- レッスン回数の扱い：当該時間帯は講師が他の予約を受け付けることができないため、レッスン 1 回分を全額消化とさせていただきます。

(二) 特別な事情によるキャンセル

やむを得ない事情により受講が難しく、通常のキャンセル手続きができない場合は、「特別キャンセル」として申請いただけます。申請にあたっては、状況を合理的に確認できる範囲で、必要の情報をご提出ください。

対象となるケース：

● 突然の体調不良：

医療機関が発行した、受診日および安静・休養が必要な期間が確認できる書類（例：診断書、休養指示書等）をご提出ください。なお、具体的な病名や詳細な症状の記載は不要です。当該日時において受講が困難であったことが確認できれば差し支えありません。

● 緊急のご事情：

ご家族の急病、事故等にあった場合、まずは簡単な書面説明をご提出ください。内容に確認が必要と判断される場合に限り、個人情報をマスキングした補足資料（例：病院受付票や事故関連書類の一部画像など）をご提示いただく場合があります。（※氏名・住所・受付番号などの機微情報は必ず伏せてください。）

● 通信・機器トラブル：

通信事業者による障害告知の画面キャプチャ、または修理受付票等の一部画像をご提出ください。（※注文番号や住所など、不要な個人情報はマスキングをお願いいたします。）

操作方法：

LINE 公式アカウントより事情をご説明のうえ、必要に応じて上記資料をアップロードしてください。提出書類については、確認に必要な箇所（例：日付、発行元、結論部分など）のみを残し、それ以外の情報は塗りつぶし等でマスキングしていただいて構いません。

審査および対応：

内容を確認のうえ、承認された場合は無料でキャンセル扱いとし、レッスン回数の消化や手数料は発生いたしません。承認に至らない場合は、「レッスン開始 24 時間以内のキャンセル」と同様の取り扱いとなります。提出資料が不十分な場合は、その旨をご連絡のうえ、1 回に限り補足説明の機会を設けます。それでも確認ができない場合は、「レッスン開始 24 時間以内のキャンセル」を適用いたします。

個人情報の取り扱いについて：

特別キャンセル申請のためにご提出いただいた資料は、審査完了後（承認・不承認にかかわらず）30 日以内に完全削除いたします。当該情報を他の目的で利用したり、長期保存することは一切ございません。

（三）遅刻に関する規定

定義：

レッスン開始時刻になっても教室（オンラインルーム）へ入室されていない場合は、遅刻とみなします。

運用ルール：

レッスン開始 10 分前に、講師よりリマインドメッセージをお送りします。開始時刻を過ぎても入室が確認できない場合、5 分後に遅刻のご連絡を差し上げます。講師は開始時刻から 15 分間お待ちいたしますが、15 分を経過してもご参加がない場合は、当日キャンセル扱いとし、レッスン 1 回分を消化とさせていただきます（返金・

振替不可)。遅刻された場合、講師の後続レッスンに空きがある場合に限り、講師の判断で不足分を補うことがあります。次のレッスンが控えている場合は、延長はできませんので、あらかじめご了承ください。

(四) 無断欠席に関する規定

定義：

事前のキャンセル連絡がなく、正当な理由および証明書類の提出もないままレッスンに参加されなかった場合は、無断欠席とみなします。

取り扱い：

- レッスン回数：該当レッスンは1回分消化となり、返還はいたしかねます。
- 記録管理：

無断欠席はシステム上に記録されます。1か月内に3回以上の無断欠席があった場合、以後7日間、人気の時間帯・講師のご予約を制限させていただきます。同月内に5回以上となった場合は、一定期間、レッスン予約のご利用を停止させていただきます。

(五) 当社都合によるキャンセルについて

講師の急病ややむを得ない事情、またはシステム障害等、当社側の都合によりレッスンを実施できない場合は、当社より速やかにご連絡のうえ、以下の対応をいたします。

1.レッスン開始 24 時間前までにご連絡した場合：

追加費用なしで振替対応いたします。同レベル・同種別のレッスン枠を優先的にご案内し、その中からご希望の日時をお選びいただけます。

2.レッスン開始 24 時間未満でのご連絡となった場合：

追加費用なしで振替対応いたします。同レベル・同種別のレッスン枠を優先的にご案内し、その中からご希望の日時をお選びいただけます。併せて、お詫びとして「25 分間の発音矯正レッスン」1 回分を進呈いたします（有効期限：30 日間）。

（六）その他の注意事項

キャンセル手続きの確定について：キャンセル申請が承認された後は、取り消しはできません。改めてご予約をお取りください。

リマインド通知：

レッスン前日に 1 回、開始 1 時間前に 1 回、計 2 回のリマインド通知をお送りします。

異議申し立てについて：

キャンセルの取り扱いにご不明点やご異議がある場合は、プラットフォームまでお申し出ください。内容を確認のうえ、3 営業日以内に回答いたします。

個人情報保護に関するお約束

取得情報の最小化 :キャンセル申請の審査に必要な最小限の情報のみを取得いたします。

利用目的の限定 :特別キャンセル申請のためにご提供いただいた情報は、当該申請の審査目的のみに使用し、その他の目的で利用することはありません。

安全管理および削除方針 :ご提出いただいた証明書類は、審査完了後（承認・不承認を問わず）30 日以内に安全に削除いたします。システム上には「〇年〇月〇日のレッスンが特別事情によりキャンセル承認された」という事実のみを記録し、医療情報やその他の機微情報は保存いたしません。

ご本人の権利 :当社が保有するご本人の個人情報について、開示・訂正・削除を請求する権利があります（法令に基づき保存が義務付けられている情報を除きます）。