

返金ポリシー Refund Policy

最終更新日：2026 年 8 月 6 日

Mandstar Chinese（以下「当社」という。）をご利用いただき、誠にありがとうございます。

本ポリシーは、当社が直接販売・提供するオンラインマンツーマン中国語講座、有料体験レッスン、マンツーマンレッスンパッケージに適用され、『Mandstar Chinese サービス利用規約』の一部を構成します。

録画講座、デジタル教材、団体講座、第三者プラットフォーム経由で販売された講座については、各商品ページに記載の返金規定を適用します。

第 1 条 法定 8 日間クーリングオフ期間

法令に基づきクーリングオフ制度が適用される講座について、受講生は契約書面受領日から 8 日以内に、当社公式 LINE、カスタマーメールアドレス、その他法令で認められた書面または電子的手段により契約を解除できます。

クーリングオフ期間内に契約を解除した場合、下記を適用します。

1. 解除理由の提示を要しません。
2. 既に提供済みのレッスン料金を負担する必要がありません。
3. 解約手数料、違約金、返金手数料その他一切の費用を支払う必要がありません。
4. 当社は受領済みの金額を全額返金します。
5. 未請求の分割払いに係る請求を停止します。

レッスンが開始済みであっても、法令に基づきクーリングオフ期間内に解除を行った場合、一切のレッスン料金及び諸費用を徴収しません。

クーリングオフに係る解除通知は受講生が送信した時点で効力を生じます。送信日時、通知内容を立証可能なメール履歴、LINE チャット記録、送信スクリーンショット等の資料を保管することを推奨します。

本条は、受講生が適用法令に基づき享有するその他の権利を制限しません。

第 2 条 クーリングオフ期間満了後、レッスン未開始の場合

1. 適用条件

クーリングオフ期間満了後、受講生が一度もマンツーマン有料レッスンを利用していないとき、レッスンパッケージの解約を申し込めます。

本条における「レッスン未開始」とは、下記の全要件を充足する状態をいいます。

- (1) マンツーマン有料レッスンを一度も受講していないこと；
- (2) 有料受講枠が実施済み・利用済みと記録されていないこと；
- (3) 欠席、遅刻、直前キャンセル等を理由に、購入前に事前告知されたキャンセル規定に基づき受講枠が消費されていないことです。

無料カウンセリング及び非課金体験イベントは、有料レッスンの利用とみなしません。

既に実施完了した有料体験レッスンは、有料レッスンを利用したものと看做します。

2. 返金基準

クーリングオフ期間満了後かつレッスン未開始の場合、当社は受講生が実際に支払ったレッスン料金の 90%を返金します。残り 10%はレッスン予約管理、契約事務及び解約手続き費用として徴収します。

$$\text{返金金額} = \text{実支払金額} \times 90\%$$

上記 10%には解約事務手数料、契約管理費、返金処理費がすべて含まれ、別途手数料を追加で控除することはありません。

上記計算による控除額が適用法令の許容上限を超える場合、法令の上限額に基づいて控除を行い、差額を返金します。

第 3 条 レッスン開始後の途中解約及び返金

受講生がレッスンパッケージ有効期間内に途中解約を申し込む場合、本条に基づき返金金額を算出します。

法令に基づくクーリングオフによる契約解除には本条を適用せず、第 1 条に基づき全額返金を行います。

1. 利用済みレッスン

正常に実施完了したレッスンは返金対象外とします。

受講生側の欠席、遅刻、直前キャンセルにより、購入前告知のキャンセル規定に基づき消費された受講枠は利用済みとみなします。

利用済みレッスン料金は、レッスンパッケージ購入時の実質 1 レッスン単価で計算します。

実質 1 レッスン単価 = パッケージ実支払金額 ÷ パッケージ内有料レッスン総回数

利用済料金 = 実質 1 レッスン単価 × 利用済み有料レッスン回数

途中解約時には、パッケージ購入時に適用された割引は維持し、定価の単価で利用済料金を再計算することはありません。

2. 未利用レッスン

未使用の有料受講枠について、当社は該当枠の料金の 90% を返金する。残り 10% はレッスン調整、契約管理及び途中解約事務費用として徴収します。

未利用料金 = 実質 1 レッスン単価 × 未利用有料レッスン回数

最終返金金額 = 未利用料金 × 90%

上記 10% には途中解約事務手数料、契約管理費、返金処理費がすべて含まれ、別途手数料を追加控除することはありません。

計算上の控除額が適用法令の許容上限を超える場合、法令上限に基づき控除を調整し、差額を返金します。

3. 計算例

受講生が 80,000 円で 10 回分の有料レッスンを購入し、3 回利用、7 回未使用の

場合：

実質 1 レッスン単価：80,000 円 ÷ 10 回 = 8,000 円

利用済料金：8,000 円 × 3 回 = 24,000 円

未利用料金：8,000 円 × 7 回 = 56,000 円

未利用料金の 90% を返金：56,000 円 × 90% = 50,400 円

最終返金金額：50,400 円

本例は説明を目的とし、実際の返金金額は受講生の支払記録及びレッスン利用履歴に基づいて確定します。

第 4 条 割引特典・贈呈レッスン・無料教材の取扱い

無料体験、贈呈レッスン、キャンペーン特典、クーポン、無料学習資料には現金価値がなく、単独での換金または返金申請は認めません。

クーポンによる割引金額は実支払金額に算入せず、返金対象としません。

利用済みレッスンはパッケージの実質 1 レッスン単価で計算し、定価単価で再計算することはありません。

贈呈レッスンは原則、有料レッスンをすべて消費した後に利用可能となります。

レッスンパッケージを解約した場合、未使用の贈呈レッスン、割引特典及び無料サービスは同時に失効します。

贈呈レッスンは未利用有料レッスン回数にカウントせず、返金計算の対象としません。

教材・デジタルコンテンツが法令上契約の一部と認められる場合、その解約及び返金は適用法令に従います。

第 5 条 講師変更及びレッスン品質に関する対応

講師の指導スタイル、スケジュール、カリキュラムの方向性が自身の要望に適合しない場合、当社に連絡し講師変更を申し込めます。

未利用の受講枠は新しい講師に引き継いで利用でき、原則として振替手数料は発生しません。

個人の嗜好、学習進捗、期待値との乖離、講師との相性のみを理由とする、実施完了済みレッスンの返金は原則受け付けません。

講師が約束通り授業を実施しなかった、レッスンに明らかな品質不良が存在する、購入時の説明とレッスン内容が大幅に一致しない場合、当社は状況に応じて下記のいずれかまたは複数の対応を実施します。

- (1) 無料で再レッスンを実施
- (2) 該当受講枠を返還
- (3) 講師を変更
- (4) 該当レッスン料金を返金

当社または講師側の事由により正常に提供できなかったレッスンは、受講生の利用済み枠とみなしません。

第 6 条 レッスン有効期間・休止手続き

レッスンパッケージの有効期間は購入ページ、注文確認情報またはレッスン契約書に記載の期間とします。

受講生は有効期間内にレッスンを予約・受講完了させなければなりません。

妊娠、長期療養、入院、家庭の緊急事態、留学、転勤その他合理的な事情により受

講継続が困難な場合、有効期間満了前までにレッスン休止または期間延長を申請できます。

当社は状況に応じて審査を行い、1 回に限り最長 60 日間の無料延長を承認する場合があります。

有効期間内にレッスンを利用せず、事前に休止・延長・途中解約の申請も行わなかった場合、残りの受講枠は期間満了と同時に失効し、返金には応じません。

本条は、受講生が法令に基づき享有するクーリングオフ、契約解除、途中解約その他の法定権利を制限しません。

第 7 条 返金・契約解除の申請方法

受講生は下記手段にて返金または契約解除の申請を提出できます。

1. Mandstar Chinese 公式 LINE
2. カスタマーメールアドレス：mandstarchinese@gmail.com
3. その他法令で認められた書面または電子通知手段

申請時には、できる限り下記情報を提出してください。

4. 受講生氏名
5. 注文番号または支払記録
6. 購入したレッスン名
7. 利用済みレッスン回数
8. 返金・解約申請日
9. 希望する対応方法
10. 契約照合・返金金額確認に必要なその他合理的資料

受講生が解約・返金の意思を明確に示し、契約を特定可能な情報を提出している場合、一部補足資料の未提出を理由に申請受理を拒否することはありません。

通常の返金・途中解約申請は、当社が実際に申請書類を受領した時点で効力を生じます。法令に基づくクーリングオフ解除通知は、受講生が送信した時点で効力を生じます。

第 8 条 返金処理期間及び返金方法

1. 当社は申請受領後、支払記録、レッスン利用状況、返金金額を審査します。
2. 審査完了後、原則 10 営業日以内に返金手続きを実施します。
3. 返金は原則、当初の決済手段を通じて払い戻します。
4. 決済プラットフォーム、クレジットカード会社、銀行側の処理及び入金所要時間は、上記 10 営業日に含みません。
5. 返金金額は原則、当初の取引通貨で算出します。
6. 受講生がクーリングオフに基づき契約を解除した場合を除き、本方針の規定に基づき 90%を返金し、当社は別途銀行手数料、契約管理費、返金処理費を徴収しません。
7. 銀行、クレジットカード会社、PayPal などの他第三者決済業者が独自に徴収する手数料、為替変動による換金差損については、各業者の規定に従います。
8. 当初の決済手段での返金が困難な場合、当社は受講生と協議の上、その他適法かつ妥当な返金方法を調整します。

第 9 条 原則返金不可となる場合

適用法令に別段の定めがある場合を除き、下記に該当する費用は原則返金対象外とします。

1. 正常に実施完了したレッスン料金；
2. 受講生側の欠席、遅刻、直前キャンセルにより事前告知のキャンセル規定に基づき消費された受講料料金；
3. 個人の学習進捗、期待値、主観的嗜好の変化のみを理由とした、実施完了済みレッスンの返金請求；
4. レッスン有効期間満了後に初めて返金を申し出、事前に休止・延長・途中解約手続きを行っていない残り受講料；
5. 無料レッスン、贈呈受講料、クーポン、無料学習資料；
6. 受講生が授業規則に重大に違反し、講師及びスタッフに対し暴言・嫌がらせを行った場合の、実施済みまたは規定通り消費されたレッスン料金。

受講生が虚偽情報を提出、悪意的にサービスを利用、授業運営に重大な妨害行為を行った場合、当社はサービスを一時停止または終了できます。

サービス終了後、利用済みレッスン料金は原則返金対象外とします。未利用の有料受講料については本方針に基づき 90%を返金し、全額を没収することはありません。

本条は、受講生が法令に基づき享有するクーリングオフ、途中解約、契約解除その他の法定権利を制限しません。

第 10 条 不可抗力

地震、台風、洪水、戦争、行政命令、大規模通信障害、感染症拡大に伴う規制、その他双方が合理的に制御不可能な事由によりレッスン実施が困難になった場合、当社

は優先的に下記対応を実施します。

1. 無料でレッスン日時を振替
2. レッスン有効期間を延長
3. 該当受講枠を返還
4. その他妥当な代替案を調整

合理的な期間内にサービス提供を継続できない場合、未利用レッスン相当額を適用法令に従って返金します。

当社側の事由によりサービス提供を継続できない場合の返金処理においては、10%の途中解約事務費用を控除しません。

第 11 条 ポリシーの改定及び準拠法令

1. 当社はサービス内容、運営形態、法令改正に合わせ、本方針を改定できます。
2. 改定後のポリシーは原則、改定施行日以降に購入された講座に適用します。
3. 改定前に購入済みの講座は、購入時に受講生が確認した返金ポリシーを継続適用します。
4. 新ポリシーが受講生により有利な内容である場合、新規定を適用できます。
5. ポリシーの改定により、受講生が既に取得した法令上の権利を遡及的に縮小することはありません。
6. 本方針は、受講生が法令に基づき享有するクーリングオフ、途中解約、契約解除、損害賠償その他の法定権利を排除・制限しません。
7. 本方針に定める 10%の控除額は、適用法令の許容上限を超えない範囲とし、超過分は徴収しません。

8. 本方針の記載事項が強行法令と齟齬する場合、强行法令の規定が優先されます。

附則

本ポリシーは 2026 年 8 月 6 日より施行します。

Mandstar Chinese より