

消費者機構日本 御中

回答書

平成22年12月 5日
株式会社ワールドアベニュー
代表取締役 松久保 朱美



平成22年11月5日ミーティングでの、貴機構からの申入れ並びに要請に対し、以下の通り回答申し上げますので、ご確認くださいませ。

1、NZ 看護プログラム参加者の英語向上状況について

出発済み生徒：14名 ENR コース 5名（内2名コース途中解約して帰国済み）
出発待ち生徒：20名（内9名がENR コース（IELIS6.0 レベル）からスタート予定）
全契約者数36名のうち2名が入学前に解約しています。

2、NZ 看護プログラムの実施校のキャンセルポリシーについて

英語原文と和訳（当社翻訳）を用意致しました。また、ニュージーランド看護留学プログラムを実際に解約された場合の解約金発生例も記載しました。
さらに、参考までに他校3校のキャンセルポリシーと和訳（当社翻訳）を添付します。

3、約款の変更が完了いたしましたので、下記に詳細を記します。

1) 契約取消時の申込金返金規定の変更

変更前：契約日から7日以内全額返金、8日目以降返金なし。

変更後：契約日から7日以内全額返金、8日目以降は契約当日からの経過日数により取消料が増える方法に変更しました。下記、参照下さい。

○お客様はいつでも書面をもって契約を取消することができます。但し、当社の定める規定に基づき取消手数料をお支払い頂きます。また、学校や滞在先等各現地受け入れ機関が定める解約料金が必要となる合があり、この場合、当社はお客様より取消料金に加え、当該の解約料金をお支払い頂きます。

I) 契約日から起算して7日以内の取消
すべて返金いたします。

II) 契約日から起算して8日目以降で19日目以内の取消
A/B/Cは取消料105,000円、D/E/Fは取消料31,500円となります。

III) 契約日から起算して20日目以降で29日目以内の取消
A/B/Cは取消料210,000円、D/E/Fは取消料42,000円となります。

IV) 契約日から起算して30日目以降の取消

A/B/C/D/E/Fともに、申込金全額が取消料となります。

2) 申込金以外のプログラム代金（残金）の解約料に関する規定

現状：STEP 2からの経過日数に応じた解約手数料規定を設けている（下記図）。

但し、学校・滞在先・現地サポート機関より返金があったものはすべて速やかに返金する。

プログラム A / B / C / D	プログラム E / F	解約手数料
STEP I から STEP II 移項前日	STEP I から STEP II 移項前日	該当プログラムの申込金
STEP II から 30 日以内	STEP II から 10 日以内	申込金、及びプログラム残金の 20 %
STEP II から 31 日以降 60 日以内	STEP II から 11 日以降 30 日以内	申込金、及びプログラム残金の 40 %
STEP II から 61 日以降 90 日以内	STEP II から 31 日以降 60 日以内	申込金、及びプログラム残金の 60 %
STEP II から 91 日以降 出発日前々日	STEP II から 61 日以降 出発日前々日	申込金、及びプログラム残金の 80 %
出発日の前日・出発日当日以降	出発日の前日・出発日当日以降	申込金、及びプログラム残金の 100 %

変更後：現状の上記規定事項を削除。そして、前述のとおり、当社の取消料金と学校・滞在先等各現地受け入れ機関の規定に基づく解約料金とを区分し、各現地受け入れ機関の解約料金が発生した場合にはお客様の自己負担となることを明確に説明するように変更いたしました。

3) 「プログラムの範囲」の追記

プログラムの範囲が不明瞭であったため、追記いたしました。

※添付ファイル「約款 変更版 ver1」をご確認下さい。

4) 各プログラム別の申込金の金額追記

御客様によりわかりやすくするため、これまでは見積書に記載しておりました申込金の金額を記載いたしました。また、緊急手配料の金額も同じく記載いたしました。

※添付ファイル「約款 変更版 ver1」をご確認下さい。

5) 「契約後の取消と返金」の変更

変更前：「既に当社へお支払い済みの費用については一切返金致しません。また、解約により研修機関に対する解約料金や損失が発生した場合はお客様がご負担するものとし、別途請求致します。」

変更後：御客様にわかりやすく「上記の返金規定に準じます。」のみ表記します。

6) 「免責事項」の一部文章の削除

文章の一部を削除いたしました。

※添付ファイル「約款 変更版 ver1」をご確認下さい。

なお、約款については、その他にも分かりにくい表現があるのではないかと、今後も鋭意研究し、練り上げてまいることをお約束します。

4、看護留学プログラムの不当勧誘の疑いがあるとの申入れについて

カウンセリングにおいて、必要な英語力を伝えると共に、御客様のニーズや英語力レベルにあわせながら個別で丁寧な説明を行いました上で、契約をいただいておりますので、不当勧誘には当たらないと考えております。

まず、パンフレットには入学時の IELIS のスコアによって平均どのくらいの時間が目標のスコア取得に必要なのかを明記しております。また、それはあくまで平均値であって当社が英語力の向上を保証するものではなく、個人差があることも併せて十分に口頭のみならず、書面でも伝えております。また、カウンセリング時、契約時のみだけでなく、契約後にカウンセリング担当スタッフ以外のスタッフが契約内容の再確認を行っておりますが、再度英語力について説明を行っており、語学力が伸びなかった場合には、別途費用を支払い、語学研修を延長受講しなければならないこと、それに伴う生活費等の費用も必要になることも説明しております。

そして、英語力が伸び悩む可能性があることも、御客様の目線で語学学校との協議を重ね、ENR コースを 26 週間受講済み生徒に対しては、必要スコア取得までの期間、無料で ENR コースを延長受講できるよう、特別に配慮したプログラムとなります。

この度、貴機構から IELIS 4.0 とはどんなレベルか、もっとわかりやすい表記ができないか、という御意見をいただきましたが、IELIS 認定団体や実施語学学校が他のテストとの正確な比較規定を持っていないため、上智大学ホームページから語学力テストの比較の目安になるデータを参加同意書へ掲載するとともに、御客様にご契約後できるだけ早い段階で IOEIC、IELIS、英検、IOEFL 等の英語判定試験を受けて頂き、御客様自身の語学 レベルを理解し、自己管理のもとで出発前の準備をして頂けるようガイダンスを徹底させるために、参加同意書へテスト受験を要請する文章も追加いたしました。

以上