

お問合せガイドライン

株式会社CEBU21（以下「当社」という）は、当社のお問い合わせガイドラインを次のとおり定めます。お問い合わせ全般に関し、お客様は本ガイドラインに同意いただいたものとみなしご対応させていただきます。

第一条 留学代理店業の業務の位置づけ

当社が加盟している”内閣府人稱特定非営利活動法人留学協会（通称：NPO留学協会 <http://www.ryugakukyokai.or.jp/>）”が定める海外留学代理店における位置づけを遵守し、お客様（留学生）と当社（留学代理店）は対等な立場で、当社はおお客様のフィリピンの語学留学のご相談及びご手配を担当するものいたします。

第二条 留学相談（カウンセリング）について

- 一、当社が提供するフィリピン留学カウンセリング（ご来店、電話、メール、LINE）はご相談からお手続まで無料でございます。
- 二、現地でかかる費用および航空券等実費ご負担いただく費用を除き、見積り書等でご提示させていただく以上の費用は請求いたしません。
- 三、当社は最終的にはお客様ご自身のご意思で学校決定・留学プラン決定を行っていただきたく思っております。お客様のご希望に沿わない学校の一方的なご提案及び学校申込の強要は一切行いません。安心してお問い合わせください。
- 四、お客様のご性格、価値観、留学像等をヒアリングし、ご意向を把握するとともに、お客様の意向と実情に沿った留学アドバイスに努めます。
- 五、ご検討中のプランのメリットのみならずデメリット等をご説明させていただく場合がございます。
- 六、留学後のミスマッチを防ぐ意味でも、留学カウンセラーにご相談いただいた上での学校・コース決定を推奨しております。お申し込み後の学校再検討等のご相談も喜んで承りますので、ご遠慮なくご相談ください。
- 七、当社へのカウンセリング相談無く（見積り依頼のみといったケース含む）、留学プログラムへお申し込みいただいた場合、当社HPに掲載している情報全般に同意・ご承諾いただいているものとしてご対応させていただきます。
- 八、以下のような場合にはご対応出来かねる場合がございます。
 - a) 競合他社からの調査目的のお問い合わせと当社が判断した場合
 - b) 度重なる資料請求や見積り依頼を頂いた際の確認連絡に対しご返信いただけない場合
 - c) ご来店カウンセリング、留学申込のキャンセルを繰り返される場合
 - d) ご氏名やご連絡先を明かさずお問い合わせされる場合
 - e) カウンセリング後の他社申込を前提としてのお問い合わせ
 - f) お客様の言動が品行方正に欠いていると当社が判断した場合（一方的な要求が繰り返される際や高圧的な態度等で円滑なコミュニケーションがとれない場合）

ションが取れないと判断する場合含む)

第一条に定める当社とお客様の関係をご理解いただけず、対等な関係としてやり取りが継続不能と当社が判断した場合、ご入学手続き、ならびにお問い合わせのご対応を謹んでお断りさせていただきます。お申込者様へのサポートおよび真剣な留学相談にお越しいただく方のためにご理解くださいませ。

第三条 販売価格について

見積書、請求書では学校が定める公示料金を提示させていただいております。フィリピン留学のサポートに関してはサポート費用を無料と定めておりますが、割引販売は学校側が提供しているプロモーションまたはキャンペーンが無い限りご対応出来かねます。また以下の通り当社独自のキャンペーンも用意しております。

第四条 著作権保護、インターネット上の情報の取り扱いについて

一、 当社スタッフからお送り差し上げたメール、LINE、その他文面でののご案内のやり取り、および当社HPに掲載されている文章、写真素材含む内容の無断引用・インターネット上での転載は固くお断りいたします。当社の許可がない引用・転載が確認された際は然るべき法的手段にてご対応させていただきます。

二、 事実と異なる一方的な内容でのインターネット上での悪質なクチコミ、投稿、ならびに当社従業員に対する誹謗中傷と受け取れる内容についてはプロバイダへの投稿者の情報開示、投稿先への削除要請含め、法的対応を以てご対応させていただきます。

第五条 個人情報取り扱いについて

お客様の個人情報は以下ガイドラインに則って慎重に取り扱いさせていただきます。

<https://www.ceb21.jp/ceb21/policy/>

尚、お問い合わせおよびお申しいただいた際のお客様の個人情報は空室確認や仮予約といった際の学校問い合わせ時、正式なお申込時に適宜学校側へお伝えするものといたします。

一部語学学校では正式申込後の留学代理店の変更を認めていない場合もございます。その際はすでに学校へお伝えしている個人情報の取り扱い、入学判断等に関しては学校判断を遵守するものとします。

2019年11月1日策定

株式会社 CEBU21

サービスブランド名 CEBU21