

当約款は、Mama 留学（以下、「当社」という。）が行う留学サポート業務に関連する契約（以下、「本契約」という。）の条件を定めたものです。

当社と当社に研修機関（留学先）・宿泊施設・各種サポート機関等への手続きを依頼する申込者（以下、「申込者」という）との間に適用されます。申込み希望者は、本約款記載事項を承諾の上、当社に対し、各種サービス（以下「留学プログラム」）を申し込みます。通貨は全て豪州ドル（AUD）とする。

第1条（プログラムの適用範囲）

当社が申込者との間で締結する留学契約は、本約款の定めるところによります。本約款に定めのない事項については、法令又は一般に確立された慣習によります。

当社が法令に反せず、かつ、申込者の不利にならない範囲で特約を結んだ場合は、前項の規定にかかわらず、その特約が優先となります。

当留学プログラムは、旅行業法が規定する「旅行業」には該当いたしません。従って、旅行業法に基づく弁済業務保証金の対象にはなりません。

当留学プログラムは、当社が申込者からの依頼に基づき現地滞在スケジュールの作成、留学先や滞在先の手配、出発にあたり必要な現地情報の事前提供、事前オリエンテーション等を行うものであり、申込者の希望する留学先への斡旋や入学、合格を保証するものではありません。その他、留学中あるいは留学終了後の申込者に対して、下記のサービス以外の何らかの保証を行うものではありません。この留学プログラムに含まれるサービスは次の通りです。

- 1) スケジュール作成；希望する留学プランに基づく現地滞在スケジュールを作成します。
- 2) 入学手続き：入学申込書の作成や書類の送付及び留学費用の送金（豪ドル）、入学許可の取り付け等、入学に関連する手続きを行います。
- 3) 滞在先の手続き：留学先に合わせ、ホームステイ・ホテル・コンドミニアム等の案内、手配と申込手続きを行います。ただし、申込者の希望により独自に希望する滞在先を手配する場合、当社は原則としてその滞在に関しての責を負いません。ホームステイの場合、1家庭に2人以上の留学生在が滞在する場合がありますが申込者に対し、事前にその情報を提示します。また、当社の責によらない事由で滞在先が確保できない場合、または申込者の希望どおりの滞在先が確保できない場合でも、当社はその責任を負いません。
- 4) 出発までのサポート：担当者による個別面談、そのほかメールや電話等で出発までの各種の準備や留學生活についてのアドバイスや情報提供を行います。参加者向けにオリエンテーション等が行われる場合は、会場までの交通費もしくは通信費は申込者の自己負担となります。
- 5) 留学中のサポート：プログラム開催中、参加者およびそのご家族は、当社スタッフにメールや電話などで連絡をすることができます。その際、個別の事案に関して、現地で緊急対応が発生した場合や申込者の個人的な要望でスタッフの同行が伴う場合、1時間\$50（別税）のスタッフ実働費と移動等で発生した実費については申込者に請求する場合があります。
※Mama 留学のサポートに関しては別紙3に準ずる。
- 6) 留学プログラム申込者以外の者（家族や友人等）が申込者と同時期に現地に滞在を希望される場合の諸手続きについては、別途費用を頂戴し、手配代行を承ることができません。

第2条（諸費用）

本留学プログラムは、申込者の意向に基づき、現地手配を行うものですが、日本での告知・募集を原則とし、諸費用の計算は特別な事情を除き、豪州ドル（AUD）で行います。なお、現地費用の日本円換算レートは私共の換算レートを適用します。

手配可能なサービス（抜粋）

- ・現地託児所、語学学校、その他専門機関等通学のアレンジ
- ・ホームステイ、ホテル、コンドミニアムなどの滞在先のアレンジ
- ・現地空港往復送迎
- ・レンタカー会社紹介または手配
- ・個人タクシーによる現地の移動手配
- ・習い事、スポーツトレーニングなどの紹介または手配
- ・上記で挙げた教育機関、ホームステイに対しての必要な支払いの代行

※Mama 留学のサポートに関しては別紙3に準ずる。

第3条（契約の申込み）

当社と留学契約を締結しようとする申込者は、当社指定の申込みフォームに所定の事項を記入の上、当社宛に電子送信（Eメール）または郵送で提出しなければなりません。

<手付金>

申込者は、以下の申込内容に従って1組ごとに手付金（原則として返金不可）を当社にお支払い頂きます。

1. 学生ビザに関係しないお申込 : A\$250
2. 学生ビザに関係するお申込 : A\$600

手付金は、留学プログラム費用、キャンセル料、変更手数料等の一部または全部に充当します。

<申込条件>

- (1) 申込み時点で18歳未満の申込者は、保護者の同意書を必要とします。
- (2) 渡航時点で15歳未満の申込者は、保護者または18歳以上の引率責任者等の同伴が必要となる場合があります。

第4条（契約の成立時期）

留学契約は、当社が申込みフォームを受信または受領し、研修機関（以下、留学先）・宿泊施設における空席・空室の確認後に当社が契約の締結を承諾した時に成立するものとします。この際、留学先が定員に達している可能性が高い場合、または滞在先の事情等で申込者の希望する手配ができない場合、当社は申込者の承諾を得て、速やかに代案を提案し、手配に努めます。

ただし、結果として希望する手配ができなかった場合でも、第12条（免責事項）によりお預かりする手付金は返金できません。また、コースごとに特段の規定（手付金、頭金を入金後に契約が成立条件など）がある場合は、特約規定に従った締結時期を留学契約の成立時期とするものとします。

第5条（契約締結の拒否）

申込者からの申込みが以下に定める事由に該当するとき、当社は申込みを断る場合があります。またその理由については一切の開示義務を負わないものとします。

- (1) 現在の心身における健康状態や過去の既往症がプログラム参加に不適切であると当社が判断した場合。
- (2) 学生や未成年の申込み希望者が、親権者（保護者）その他法定代理人の同意を得ていない場合。
- (3) 申込内容に虚偽あるいは重大な漏洩があることが判明した場合。
- (4) 期限までに渡航手続き、お支払いが完了する見込みがない場合。
- (5) 現地における治安状況、戦争、テロ、天災地変、運輸機関等の争議行為、国際機関・官公庁または公的機関による命令・勧告、感染症の蔓延、その他やむを得ない事情により、申込者の安全を確保できない、あるいは申込内容の実施に障害がある、又はその可能性があるとして当社が判断した場合。
- (6) 申込者またはその代理人が法令の規定、公の秩序もしくは善良の風俗に反する行為をする可能性がある、又はきたす可能性があるとして当社が判断した場合。
- (7) 申込者またはその代理人が暴力団、反政府組織、その他社会通念上反社会的組織であるかその構成員、および関係者である場合
- (8) その他、当社の業務上のやむを得ない都合により、お申込みをお断りする場合があります。

第6条（契約内容の変更と変更手数料）

留学日程・サービスの内容、その他の契約内容の変更を申込者が求める場合、当社は可能な限りその要望に対応致します。但し、留学先の都合により、申込者が希望する申込み内容の変更ができない場合、もしくは変更手数料が発生する事があることを予めご了承下さい。

<当社への変更手数料（公立現地校に関する事項以外の変更）>

- 契約成立日より留学プログラム開始日の60日前までの変更 : 無料
- 留学プログラム開始日の59日前以降からの変更 : 1項目につき A\$50（税抜）
- ※ ホームステイに関する契約内容の変更手数料は別紙1に準ずる

<当社への変更手数料（公立現地校に関する事項の変更）>

- 契約成立日より留学プログラム開始日の7ヶ月前までの変更 : 無料
- 留学プログラム開始日の7ヶ月前以降から5ヶ月前までの変更 : 1項目につき A\$100（税抜）
- 留学プログラム開始日の5ヶ月前以降から4ヶ月前までの変更 : 1項目につき A\$250（税抜）
- 留学プログラム開始日の4ヶ月前以降の変更 : 1項目につき A\$450（税抜）
- ※ 4ヶ月前以降の変更につきましては、対応に応じられない場合があることを予めご了承ください。

申込者の要望により契約内容を変更する場合、既に完了した手配を取り消すために当該留学先および宿泊施設等に対して支払うべき手数料は、申込者の負担となります。尚、申込者による変更通知の到着または料金支払いの日が当社休業日にあたる場合、もしくは17時以降となった場合は、翌営業日が変更通知の到達した日または料金支払日とみなします。

同一プログラムの期間延長希望の場合、当社にご連絡下さい。追加費用が発生する場合は申込者の負担となり、手配料と延長に伴う現地経費の実費に関しては全額申込者の負担となり、延長期間が開始される以前に全額お支払いいただきます。

留学先・宿泊施設（ホームステイに関しては別紙1参照）のサービスの内容の変更や期間の短縮に伴う返金は、受入機関の承諾がない限り致しません。

特定のサービスを申込むことによって付加された特別割引は、そのサービスの申込を取り止めた場合には無効となり、当社に対して追加費用が発生する場合があります。

留学先から返金が発生した場合には、返金が当社によって確認された後、返金受領日の三菱東京UFJ銀行のTTSレートにて換算し、日本円で返金を致します。又、留学先に送金をする場合には、送金時の三菱東京UFJ銀行のTTSレートにて留学先指定の通貨に換算し、送金を行います。返金及び送金に伴う送金手数料は申込者の負担とします。

留学日程の延期は、原則として当初の留学プログラム開始日から1年以内に限り認めるものとする。1年を超える延期を希望する場合、本契約は一旦解除されるものとし、第7条（中途解約）に定めるキャンセル手数料が適用される。

第7条（中途解約）

申込者は、当社に電子メールを含む書面にて解除通知をするとともに、以下の料金をお支払いいただくことにより、本契約を解除することができます。なお、申込者による解除通知の到着が当社休業日にあたる場合は、もしくは17時以降となった場合は、翌営業日が解除通知の到達した日となります。

1.当社に対する渡航前のキャンセル手数料

<学生ビザに関係しないお申込の場合>

- (1) 契約成立日より留学プログラム開始日の30日前まで A\$250
- (2) 留学プログラム開始日の29日前から7日前まで A\$400
- (3) 留学プログラム開始日の7日前から前日まで A\$600

<学生ビザが関係するお申込の場合>

- (1) 契約成立日より留学プログラム開始日の30日前まで A\$600
- (2) 留学プログラム開始日の29日前から7日前まで A\$800
- (3) 留学プログラム開始日の7日前から前日まで A\$1,000

既に手配が完了した受入留学先のキャンセル（返金）手続きの手料は、上記キャンセル手数料に含まれています。

※ホームステイに関するキャンセルは別紙1に準ずる。

当社に対するキャンセル手数料は、着手金または既に支払われた留学費用の一部を充てるものとします。

本契約の解除に伴う費用が別途発生する場合は、これを申込者の負担とし、申込者はその費用を当社に支払うものとします。返金及び送金の際に発生する送金手数料は申込者の負担とします。また、返金の際の換算レートは解除通知が到着した日の三菱東京UFJ銀行TTSレートが適用されます。

2.当社に対する渡航後のキャンセル手数料

- 申込者の都合により渡航後にキャンセルを申し出た場合は、当社に支払われた諸費用（各種手配料、空港送迎費、現地サポート費など）の返金は一切ありません。
- 受入留学先のキャンセル（返金）手続きを必要としない場合は、当社に対してのキャンセル手数料は発生しないものとします。
- 受入留学先のキャンセル（返金）手続きを希望する場合は、速やかに電子書面で当社に通知する必要があります。キャンセルによる返金額は、受入留学先の返金ポリシーに則ります。その際に手数料が発生する場合は、申込者がこれを負担するものとします。また、当社に対しては事務手続き費用として一施設当たり A\$110が発生いたします。
- 受入留学先の特定のサービスを申込むことによって付加された特別割引は、そのサービスの申込を取り止めた場合には無効となり、当社に対しては特別割引に適用された金額が追加費用として発生する場合があります。
- 受入留学先のキャンセル（返金）に伴い発生する当社に対するキャンセル手数料（事務手続き費用、特別割引無効に対する費用）は受入留学先の返金額の一部を充てるものとします。

- ホームステイ開始後のキャンセルは、別紙1にて定められているキャンセル手数料が発生するものとします。
- 返金の際に発生する手数料（当社から申込者への振込手数料、小切手で返金された場合の換金手数料等）は申込者の負担となり、返金の際の換算レートは受入機関から返金があった日の三菱東京UFJ銀行TTBレートが適用されます。但し、返金金額がA\$500を下回る場合は、キャンセル手数料に追加して別途手数料としてA\$50(別税)いただきます。

第8条（解除）

当社は、次の各号のいずれか1つに該当したときは、何らの通知催告を要せず、直ちに本契約の全部または一部を解除することができます。

【留学プログラム開始前の解除】

- 1) 申込者、またはその代理人が留学費用を所定の期日までに支払わない場合。
- 2) 申込者、またはその代理人が病気、必要な介助者の不在、その他の事由により、留学プログラム参加に耐えられないと当社が判断する場合。
- 3) 申込者、またはその代理人が当社があらかじめ明示した性別、年齢、技能、資格その他の参加申込者の条件を満たしていないことが明らかになった場合。
- 4) 申込者、またはその代理人が他の人に迷惑を及ぼし、又は留学プログラムの円滑な実施を妨げるおそれがあると当社が判断する場合。
- 5) 申込者、またはその代理人が契約内容に関し、明らかに合理的な範囲を超える負担を求めた場合。
- 6) 申込者、またはその代理人が一定期間を超えて連絡不能又は所在不明となった場合。
- 7) 申込者、またはその代理人が暴力団、反政府組織、その他社会通念上反社会的組織の構成員、および関係者であると判明した場合。
- 8) その他 前各号に準じる事由が生じた場合。

【留学プログラム開始後の解除】

- 1) 申込者、またはその代理人が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、留学プログラムの継続に耐えられないと当社または受入留学先・宿泊施設が判断する場合。
- 2) 申込者、またはその代理人が当社または受入留学先・宿泊施設の指示に従わない場合。
- 3) 申込者、またはその代理人が他の人に対する暴行又は脅迫などの迷惑行為により安全かつ円滑なプログラム実施を妨げる場合。
- 4) 申込者、またはその代理人が暴力団、反政府組織、その他社会通念上反社会的組織であるかその構成員、および関係者であると判明した場合。
- 5) その他前各号に準じる事由が生じた場合。

前項の規定に基づいて契約が解除されたときは、申込者はいまだ提供を受けていない留学プログラムに係わる取消料、違約料その他の留学先・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用を負担するほか、当社に対し、当社所定のキャンセル手数料を支払わなければならない。

第9条（留学費用）

留学プログラム費用は、当社の発行する請求書に指定された期日（原則として留学プログラム開始日30日前まで）までに当社指定の支払方法（海外送金Wiseによる支払、またはゆうちょ銀行への振込(別途5,000円の振込手数料加算)）によりお支払い頂きます。当社指定以外の支払方法を希望する場合は、別途手数料（総支払額の4%）をいただきます。領収書が必要な場合は事前にご連絡ください。

<費用に含まれるもの>

各留学先・宿泊施設の料金表及び当社の発行する請求書に明示してあるものになります。但し、受け入れ先である留学先・宿泊施設の都合により、入学金、授業料、宿泊費、その他諸費用の料金及び条件は、予告無しに変更される場合があります。その場合には、当社または留学先・宿泊施設より、変更後の料金及び条件をお知らせし、お支払い済みの料金との差額、または変更後の料金を請求させていただく場合があります。尚、以下の項目等は留学プログラム費用には含まれません。

（例）往復航空券及び空港施設使用料並びにそれらに付随する費用、海外旅行保険費用、ビザ申請取得費用、外食費、交通費等個人的性質の諸費用及び、これに係わる税・サービス料金、傷害・疾病に関する医療費等

第10条（為替変動）

以下の事由にあてはまる場合、当社は責任を負いません。

1. 留学に係る授業料等の現地機関に支払う費用の手続きを当社が代行する場合、当社所定の為替レートにて決済を行います。
 2. 料金表示が日本円ではない学校においては、原則、請求書発行日での当社所定レートで算出・請求を行います。請求書発行日から残りの留学プログラム費用の振込期日までの間、為替レートが変動し、当社に差益あるいは差損が生じた場合、その差益又は差損は当社に帰属するものとし、その請求又は払い戻しは致しません。
- 但し、申込者の都合で振込期日までに振込が完了しない場合は、当社指定のオンライン海外送金システムで豪ドルでのお支払いをお願いいたします。

ます。支払い遅延時に、国内（日本）銀行へ振込まれた場合、為替変動によっては追加で費用を請求する場合があります。その際のお振込手数料はお客様の負担となります。

3.前項の規定にかかわらず、為替相場の著しい変動、現地機関、各種交通機関の都合による費用の変更その他の事情により、従前の費用のままでは、プログラムを続行することが困難であると当社が判断した場合、当社は、費用を変更する場合があります、その差額分を申込者にお支払い頂く場合がありますので予めご了承下さい。

4.プログラムを変更または解約・解除となった場合、本約款所定の変更・キャンセル手数料とは別に現地機関所定のキャンセル料等をお支払い頂く場合があります。現地機関から払い戻された費用を精算する場合はキャンセル料等を差し引き、現地機関より当社に払い戻された金額をもとに、当社所定の方法・為替レートにより精算します。

第11条（当社の責任範囲）

1.当社が提供する留学サポート業務は、申込者が希望する留学先・宿泊施設に対する申込み手続きの代行および出発に向けての情報提供に限り、当社の責任は上記留学サポート業務に限定し、その他の事項について一切の責任は負いません。尚、留学先の留学プログラム内容は各留学先が独自に企画・運営して提供するものであり、当社が自ら研修に関するサービスの提供及び保証をするものではありません。

2.留学プログラム費用支払いの為に申込者が利用するクレジットカードや、銀行口座などの情報に不備がある場合、および申込者の事情に起因した場合には、当社は申込者の損害について責任を負わないものとします。

3.当社は、本約款に基づいて申込者の希望する宿泊滞在先（ホームステイ先、ファームステイ先、留学先付属寮およびホテル）についての情報提供、紹介、手続代行等のサポートを提供するのみであり、宿泊滞在先の質、内容等を保証するものではありません。

第12条（免責事項）

以下の事由にあてはまる場合、当社は責任を負いません。

(1)申込み先の留学先、宿泊施設、コースなどがすでに定員に達していて、新たな申込者の入学、入居が不可能な場合。

(2)留学先の事由により、必要な書類・情報が期日までに届かず申込者が出発できない場合。

(3)申込者の条件が留学先の入学許可基準を満たさず、申込者への入学許可が留学先から認められない場合。

(4)申込者がパスポート及び航空券、ビザ等の取得に時間がかかり、予定の出発に間に合わない場合。

(5)申込者が各教育機関に提出すべき書類・情報の提示が遅延し、入学手続きが間に合わない場合。

(6)申込者が渡航先国に入国拒否をされた場合。

(7)祝日による各教育機関の休校・休園に伴う不利益（費用は祝日の有無に関わらず請求される可能性がある）を受けた場合。

(8)申込み後、各国政府が突発的に定めた休日・祝日により留学先が休校となった場合。

(9)留学先・宿泊施設がホームページ、パンフレットなどで公表している授業・プログラム・宿泊設備などの内容と実際が異なる場合。

(10)留学先・宿泊施設の都合又は当社が管理できない事由により、日程やその他のプログラムの内容が変更され、遂行不能となった場合。

(11)留学先・宿泊施設の料金改定に伴い、留学費用が増加した場合。なお、増加分の費用は申込者負担とする。

(12)留学先から提供される最新資料を基に情報の提供及び当社サイトに投稿されるクチコミの情報を当社は提供いたしますが、留学先から提供される情報の正確性、留学先の事情による突然のプログラムや設備等の変更、またクチコミ内容の正確性における責任は負わないものとします。

(13)天災地変、戦乱、暴動、運送・学校等の事故、運送機関の遅延、航空会社による搭乗拒否・スケジュール変更、その他不可抗力の事由により生じた損害

(14)申込者の故意・過失、健康上の理由、受入先の規則違反などにより発生した責任・損害および申込者の個人的生活行動中で巻き込まれた事故やトラブルにより被った損害。渡航後は申込者個人の責任において行動していただきます。留学先で観光ツアーなどに参加される場合は、申込者の自己責任とし、交通事故や災害・事故による損害に対して当社は一切の責任を負いかねます。またスポーツ等が原因の事故の責任も申込者に帰属します。特定のスポーツをする際、保険の特約が必要であれば申込者の責任において加入手続きを行うものとします。

(15)その他前各号に準じる事由が生じたとき

第13条（保健衛生）

オーストラリアの衛生状況については、下記をご確認ください。

厚生労働省海外渡航者のための感染症情報ホームページ：<http://www.forth.go.jp/>

第 14 条（海外危険情報）

渡航先（国または地域）の「外務省海外危険情報」などは下記よりご確認ください。

外務省海外安全ホームページ：<http://www.anzen.mofa.go.jp/>

外務省領事局領事サービスセンター：03-5501-8162

第 15 条（個人情報取扱）

当社は、申込者が申込みを行った留学サービス業務を手配するために、必要な範囲で申込者の個人情報を利用いたします。また、当社は留学サービス業務を提供するにあたって必要な機関に対し、申込者の氏名・性別・生年月日・パスポート番号及び現地滞在先等をあらかじめ電子的方法等で送付することによって提供します。また、申込時にクレジット決済を選択された場合、申込者に留学プログラム費用などの支払いのために、決済に必要なクレジットカード情報の入力をお願いすることがあります。この他、将来申込者へより良いサービスを提供するために、新しいサービス、キャンペーン情報等のご案内、アンケートや留学参加後のクチコミ投稿のお願い、統計資料の作成等に、申込者の個人情報を利用させていただくことがあります。

当社は、以下の場合を除き、申込者からお預かりした個人情報を第三者に開示・提供いたしません。

- (1) 申込者ご本人の同意がある場合。
- (2) 留学サービス業務を提供するにあたって必要な機関や業務委託先に、必要最小限度の情報を開示・提供する場合。
- (3) 法的な命令等により個人情報の開示・提供を求められた場合。

申込者からご提供頂けない個人情報が留学サービス業務に必要不可欠な情報である場合、お申込みをお断りする場合があります。

前各項のほか、当社サービスの個人情報の取扱に関する方針については、プライバシーポリシーでご確認ください。

第 16 条（裁判管轄）

本契約に関する訴訟その他一切の法的手続きに関しては、当社が依頼している弁護士の所属する地域を管轄裁判所といたします。

第 17 条（準拠法）

本契約は、オーストラリア法を準拠法とし、オーストラリア法に従い、解釈されるものとします。

第 18 条（約款の変更）

本約款は、事情により変更されることがあります。

第 19 条（損害賠償）

申込者の故意又は過失により当社に直接又は間接の損害が生じた場合（当社が第三者から損害賠償請求その他の請求を受けた場合を含みます。）、申込者は、当社に対して、その全ての損害（弁護士費用及び当社において対応に要した人件費相当額を含みます。）を賠償するものとします。

当社は、本約款に基づき各種サポートを提供するにあたり、当社の故意又は重大な過失により申込者に損害を与えた場合、その責任を負うものとします。当社が軽過失による債務不履行責任又は不法行為責任を負う場合には、当社は、申込者に現実に発生した直接かつ通常の損害に限り、これを賠償する責任を負うものとし、特別の事情から生じた損害（損害の発生を予見し又は予見し得た場合を含みます。）については、責任を負わないものとします。

第 20 条（遅延損害金）

第 19 条により損害金が発生した場合、又は申込者が本約款に基づく債務の支払いを怠った場合は、支払うべき金額に対して年 14.6%（1 年を 365 日とする日割計算）の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。

第 21 条（秘密保持）

申込者は、本サービスの提供に関連して当社が申込者に対して秘密に取り扱うことを求めて開示した非公知の情報について、当社の事前の書面による承諾がない限り、第三者に開示または漏洩しないものとします。

第 22 条（発効期日）

本約款は、2025 年 2 月 11 日以降に申込まれる契約から適用されます。

別紙 1 ホームステイに関する約款・規約

当別紙 1 は MAMA 留学 (以下、当社) が申込者に紹介・申込代行するホームステイに関連する契約の条件を定めたものである。各料金には 10% の GST (消費税) が含まれています。

契約者

当社のホームステイの申込者は親子に限ります。お子様の年齢が 12 歳以上の場合は、宿泊費を大人料金とし追加課金します。

ホームステイ手配料

ホームステイの手配料は \$330 とする。ホームステイの手配が完了した時点では、いかなる場合においても返金はありません。

宿泊費

ホームステイの宿泊費には以下のものが含まれています。

- 朝食、夕食
- 語学学校やチャイルドケアへの送迎 (送迎がない場合は事前に通知)
- 個人部屋、家のものの利用 (バスルーム、キッチン、洗濯機、インターネットなど)

宿泊費は滞在先のグレード (ロケーションや部屋の広さ等により決定) および人数によって変わってきます。12 歳以上のお子様がいる場合は、1 日当たりの宿泊費において別途追加料金が加算されます。2 名以上の大人が滞在する場合は、2 人目からは 1 日当たりの宿泊費において別途追加料金が加算されます。アレルギーやその他疾病により特別な食事の用意を必要とする場合は、別途追加料金が加算されます。

ホームステイ先の決定

ホームステイ先の決定は本約款 3 条 (契約の申込み) にて定める当社指定の申込フォームの提出後となる。

当社は申込フォームに記載された内容に基づき、出来る限り要望に沿えるホームステイを手配するよう努めるが、全ての要望を満たすことは保証できない。なお申込フォームに要望が記載されていない場合は、「ホームステイに関する要望なし」と判断する。

ホームステイ先の変更

当社が決めたホームステイ先候補の変更は合理的な事由 (家族構成、人種、家の間取り、ロケーションはホームステイ先の変更には合理的な事由には相当しない) がない限り、実施しない。

合理的な事由がないにも関わらずホームステイ先候補の変更を希望する場合は、以下の期間内に申し出て変更手数料を支払えば、当社は別のホームステイ先候補を挙げるものとする。

滞在開始日から数えて 28 日前まで ⇒ 変更手数料 \$110/回

< ホームステイ先の変更に関する注意点 >

- ホームステイ先の変更を申し出た時点で当初予定していたホームステイ先候補の予約権限は放棄するものとする。
- ホームステイ先の変更を申し出たことによりホームステイ先が決まらず、最終的に申込者が別途宿泊施設を手配することになったとしても、当社は一切の責任を負わないものとする。
- ホームステイ先の変更を申し出たことによりホームステイ先が決まらなかった場合は、申し込んだホームステイはキャンセル扱いとなり、当別紙 1 の「ホームステイのキャンセル」に従ってキャンセル料が発生することがある。

ホームステイのキャンセル

当社手配のホームステイのキャンセル手数料は以下の通りとする。

<滞在先の手配が完了していない場合>

- 滞在開始日から数えて 60 日以前の場合 ⇒ 無料 (手配料 \$330 支払い済みの場合は全額返金)
- 滞在開始日から数えて 59 日以内の場合 ⇒ 追加手数料なし (手配料 \$330 の返金はなし)

<滞在先の手配が完了している場合>

- 滞在開始日から数えて 60 日以前の場合
⇒ \$ 55 (ホームステイ滞在費用は全額返金)
- 滞在開始日から数えて 59 日から 29 日前までの場合
⇒ \$ 55 とホームステイ滞在費用の 25% (滞在費用の 75% から \$ 55 差引いた金額を返金)
- 滞在開始日から数えて 28 日から 8 日前までの場合
⇒ \$ 55 とホームステイ滞在費用の 50% (滞在費用の 50% から \$ 55 差引いた金額を返金)
- 滞在開始日から数えて 7 日前から前日までの場合
⇒ \$ 55 とホームステイ滞在費用の 75% (滞在費用の 25% から \$ 55 差引いた金額を返金)
- 滞在開始日当日
⇒ 追加手数料なし (滞在費用の返金はなし)

※ 滞在先の手配は当社が申込者にホームステイ先の情報 (ファミリー名、所在地など) を案内した時点で完了したものとす。

滞在期間の短縮

ホームステイ滞在期間短縮に伴う手数料は以下の通りとする。

<滞在先の手配が完了していない場合>

- 滞在開始日から数えて 60 日以前の場合 ⇒ 無料
- 滞在開始日から数えて 59 日以内の場合 ⇒ 変更手数料 \$55

<滞在先の手配が完了している場合>

- 滞在開始日から数えて 60 日以前の場合
⇒ \$55
- 滞在開始日から数えて 59 日から 29 日前までの場合
⇒ \$55 とホームステイ短縮分の滞在費用の 25% (短縮分の滞在費用の 75% から \$55 差引いた金額を返金)
- 滞在開始日から数えて 28 日から 8 日前までの場合
⇒ \$55 とホームステイ短縮分の滞在費用の 50% (短縮分の滞在費用の 50% から \$55 差引いた金額を返金)
- 滞在開始日から数えて 7 日前から前日までの場合
⇒ \$55 とホームステイ短縮分の滞在費用の 75% (短縮分の滞在費用の 25% から \$55 差引いた金額を返金)
- 滞在開始日当日および滞在后
⇒ 追加手数料なし (期間短縮に伴う返金はなし)

※滞在後の滞在期間短縮に関する注意事項

ホームステイ開始後に、自身の都合でホームステイ先の滞在期間を短くして終了される場合は、予めお支払いいただいている宿泊費の返却は出来ません。

ホストファミリーの都合により当初予定の滞在期間終了前にホームステイを終了しなければならない場合は、残りの滞在期間を日割り計算の上で返金するものとする。

ホームステイ先に著しい問題がある場合は、早急に当社へ連絡するものとする。当社は問題解決に取り組むが、問題解消が出来なく、止む無くホームステイを終了しなければならない場合は、残りの滞在期間を日割り計算の上で返金するものとする。

滞在期間の延長

滞在中のホームステイ先での期間延長を希望する場合は、ホームステイ終了1週間前までに当社スタッフにお申し付けください。次の滞在者が既に決まっている場合やホストファミリーの都合で延長できない場合もあることをご了承ください。延長が可能となった場合は、延長期間に応じた宿泊費に加えて変更に伴う事務手数料 \$55 が発生します。

渡航時期変更に伴うホームステイ開始時期の変更

ホームステイ開始時期の変更に伴う手数料は以下の通りとする。

<滞在先の手配が完了していない場合>

- 滞在開始日から数えて60日以前の場合 ⇒ 無料
- 滞在開始日から数えて59日以内の場合 ⇒ 変更手数料 \$55

<滞在先の手配が完了している場合>

- 滞在開始日から数えて60日以前の場合
⇒ \$55
- 滞在開始日から数えて59日から29日前までの場合
⇒ \$55 とホームステイ滞在費用の25%
- 滞在開始日から数えて28日から8日前までの場合
⇒ \$55 とホームステイ滞在費用の50%
- 滞在開始日から数えて7日前から前日までの場合
⇒ \$55 とホームステイ滞在費用の75%

<ホームステイ再手配料の費用>

- 28日以内の延期の場合 ⇒ 無料
- 29日から6ヶ月以内の延期 ⇒ \$165
- 6ヶ月以上の延期 ⇒ \$330

ホームステイ先での事故・怪我について

ホームステイ先での事故(物の破損)、ご自身の怪我、ホストファミリーに怪我をさせた等、ホストファミリーと申込者間の問題には当社は一切責任を負いかねますことご了承ください。ただし、両者間で問題が発生した場合は、トラブル解消に向けて当社は仲介をするので、早急に当社へ連絡するものとする。

ホームステイに関してお申込内容と相違があった場合について

ホームステイ先にてお申込み内容と異なる事象(以下、例)が見受けられた場合は、直ちに当社スタッフにお申し付けください。

- 朝夕食事付きのはずが、ついていない。
- 学校やチャイルドケアへの送迎がついていない。
- 滞在先は個室のはずが、相部屋だった。

お申込み内容と相違があった場合、当社はホームステイのホストに事実確認をした上で問題解決に取り組むが、ホスト側が改善や対応が出来なかった場合は当該事象に対する当社で定めた費用を申込者に返金するものとする。ただし自身の都合・要望により食事や送迎を不要とした場合は返金の対象とはなりません。

なお、事後(退去日の直前および退去後)の報告に関しては、当社スタッフが介入しての改善が不可能であることから、返金対応は致しかねます。

ホームステイするにあたっての注意・禁止事項

ホームステイ先ではその家のハウスルールを遵守するものとする。特に下記行為に関しては行わない様注意されたし。

- 子供をホームステイ先に留守番をさせての親の外出、および子供をホームステイファミリーに預ける行為
- 許可なくホストファミリーの寝室に入室する、および所有物に触れる行為
- ホームステイファミリーの許可なくゲストを招く
- 室内での喫煙、およびドラッグなどの違法薬物の使用
- ハウスルールを守らない、ルール違反に対する注意を聞き入れない
- ホストファミリーに対して暴言を吐く、または無視する行為（部屋に引きこもり、ホストファミリーとコミュニケーションを一切取ろうとしない行為も含む）
- 子供が病気であるにも関わらず、お薬の投与や病院に連れて行くといった処置を怠る
- 当社が紹介したホームステイ先と個人的に（当社に無断で）やり取りをして滞在を延長、または再度滞在をする※

※ 仮に当該事項を実施し、ホームステイ先とトラブルになったとしても当社は一切関知しないものとする。また当該事項が発覚した場合、当社は約款第8条に定める本契約の解除を実施するとともに、ホームステイファミリーとのホームステイ提携解約をする場合がある。

上記注意・禁止事項を守れずにホストファミリーから期間終了前に滞在を終了して欲しいとの申し出があった場合は、ホスト宅より退去していただく場合があります。その際に支払済の残りの期間の滞在費の返金は一切いたしませんのでご承知おきください。また、ホームステイ先を退去された後の滞在先の費用はご自身でご負担していただく必要があります。

約款 別紙 3 MAMA 留学のサポート

約款 別紙 3「MAMA 留学のサポート」は、当社が申込者に対して実施しているサポートの範囲に関して明記したものである。

MAMA 留学の基本サポート

当社お申込みの場合、いかなるプランに関わらず以下のサポートが含まれております。

- 教育機関（チャイルドケア/語学学校/現地校）の選定
- 教育機関の手配（入学申込書作成/手続き）
- 教育機関への通学方法案内
- 各種習い事、イベント等のご紹介
- 滞在先の提案、アドバイス
- 海外留学保険のご紹介
- 移民弁護士のご紹介（学生ビザでの留学の場合）
- NATTI 認証の翻訳機関ご紹介
- 空港送迎手配（必要な場合）
- 渡航前オリエンテーション（留学スケジュールの調整、荷物準備、現地情報等）
- 現地電話番号の案内（SIM カード 1 枚）
- 携帯プランお申込みのサポート
- レンタカー会社のご紹介（必要な場合）
- 現地医療機関（病院）のご紹介
- 銀行口座開設のお手伝い（学生ビザでの長期留学に限る）
- オーストラリア免許書の書き換えお手伝い（長期留学に限る）
- 現地滞在中の LINE/電話による相談/サポート（7:00～21:00）

※ 当社ではサポートなしのお申込みはお受けしていません。

※ 滞在中の不動産賃貸に関するサポートは「MAMA 留学 不動産賃貸サポート案内」参照

MAMA 留学の有料サポート/費用

基本サポートに含まれていないサポートは全て有料となります。

有料サポート項目	費用
スタッフの出張・同行を伴うサポート	初回 1 時間まで \$50、以降 30 分毎に \$25 ※ 遠方の場合、別途交通費を請求させていただく場合あり ※ 夜 21 時～朝 7 時の場合は別途追加料金（通常の 1.5 倍）がかかります
教育機関、施設、業者等への問合せ代行	1 回：\$50 ※ 申込者に代わり、スタッフが代理で電話、メールを致します ※ 1 件 30 分を超える対応の場合は、別途追加料金がかかります
習い事、学校以外のイベント、配車等の手配	習い事等の手配は 1 件につき \$100、配車手配は 1 回 \$30 ※ 契約時にお申込みしていなかった習い事等の追加手配 ※ 配車手配はタクシー、Uber、コネクションに限る
時間外（21:00～7:00）の相談/サポート対応	1 件：\$30（対応が 30 分を越える場合は、以降 30 分毎に \$30） ※ 時間外の相談/サポートに関しては対応ができない場合がございます。 ※ 時間外の問い合わせであっても、内容によっては当社判断にて無償で対応させていただく場合があります。 ※ 申込者の過失によらない当日の空港送迎に関するトラブル相談に関しては時間外であっても無償で対応。

※ 学校でのトラブルに関しては問題解決に向けて可能な限り無償でお手伝いさせていただきますが、出張・同行を伴う場合はトラブルの内容次第では有料とさせていただきます。

※ 現地でのトラブルが発生した際には、可能な限り速やかにご連絡・相談をお願いします。事後報告の場合は、対応いたしかねる場合がございます。

※ 各サポート料金には別途 10% の GST が加算されます。

※ 支払はクレジットカードとし、別途手数料が 2.2% 加算されます。