

マイルストーンカナダ サービス規約

本規約は、Milestone Education Inc（マイルストーンカナダ。以下「当社」といいます）と申込者との間で締結される進学サポートサービスの利用契約の一部を構成するものです。

第1条 適用範囲

1. 本規約は、当社に対し、カナダの教育機関その他の受入機関が提供する留学プログラムに関する情報提供、申込手続き等のサポートを依頼する申込者との間に適用されます。
2. 当社が提供するサービスは、申込者の希望する教育機関への留学プログラムへの参加に必要な情報提供、相談対応、出願手続き等を支援するものであり、入学許可、査証・就学許可の取得、課程修了、卒業、就職その他特定の結果を保証するものではありません。
3. 教育機関、宿泊機関その他の外部機関（以下総称して「受入機関」といいます）が提供するサービスについては、原則として各受入機関が定める条件および規定が適用されます。

第2条 お申込方法・契約の成立

1. 申込者は、当社所定の申込フォームまたは当社が指定する方法により、必要事項を提出してサービスの申込みを行うものとします。
2. 本サービスの利用契約は、申込者がサービス内容、料金および本規約を確認して正式な申込みを行い、当社がこれを承諾した時点で成立するものとします。
3. 当社は、契約成立後、申込者に対して契約内容、適用料金および本規約を電子メールその他の保存可能な方法により提供します。
4. 申込者は、申込内容に正確な情報を記載し、変更が生じた場合は速やかに当社へ通知するものとします。
5. 当社が提供する無料相談または一般的な情報提供のみを利用する場合は、別途正式な申込みを行わない限り、有料サポートサービスの利用契約は成立しません。

第3条 サービス提供条件

1. 18歳未満の申込者は、保護者または法定代理人の同意を得るものとします。
2. 当社が提供するサポートサービスの具体的な内容および範囲は、申込時に提示するサービス案内に基づくものとします。学校、宿泊施設その他の受入機関によって提供されるサービスについては、各機関の規定が適用されます。
査証、就学許可または就労許可に関する有償の代理申請および法的助言は、当社のサービスに含まれません。
3. サービスに含まれる具体的なサポート内容は、当社ウェブサイトおよび申込時に提示するサービス案内に基づくものとします。
4. 申込者は、学校出願に必要な書類および情報を、当社または受入機関が指定する期限までに提出するものとします。
5. 当社は、以下のいずれかに該当する場合、申込みをお断りすること、またはサービスの提供を中断・解除することがあります。
 - ・ 申込者が、希望する教育機関の入学資格その他必要な条件を満たしていない場合

- ・ 申込内容に虚偽の情報または重要な未申告事項がある場合
- ・ 必要書類の不提出、連絡不能その他申込者の事情により、サービスの提供が著しく困難となった場合
- ・ 申込者または関係者による暴言、脅迫、誹謗中傷、過度な要求その他の行為により、当社の業務遂行に重大な支障が生じた場合
- ・ 渡航条件または受入条件を満たさないことが明らかになった場合、その他安全かつ適切なサービスの提供が客観的に困難となった場合
- ・ 天災、感染症、戦乱、公的機関による命令、法令の変更その他当社の合理的な管理を超える事情により、サービスの提供が困難となった場合

6. 前項に基づくサービスの解除については、第 4 条および第 7 条の定めに従うものとします。

第 4 条 サービスの解除・終了について

1. 申込者は、当社に通知することにより、いつでもサービス利用契約の解除を申し出ることができます。ただし、解除に伴うキャンセル料その他の費用については、第 7 条の規定に従うものとします。
2. 当社は、第 3 条に定めるサービス提供条件を満たさない場合、または次のいずれかに該当する場合、契約を解除することがあります。
 - ・ 定められた期日までに必要な費用の支払いが行われない場合
 - ・ 留学に必要な書類や情報の提出が行われない場合
 - ・ 連絡不能または所在不明により、サービスの継続が著しく困難となった場合
 - ・ 申込者または関係者の行為により、当社との信頼関係が著しく損なわれ、サービス提供の継続が合理的に困難となった場合
3. 前項による解除に際して、当社は、緊急性がある場合その他合理的な理由がある場合を除き、申込者に対して事前に通知し、必要に応じて状況を改善する機会を設けるものとします。
4. 申込者の契約違反その他申込者側の事情による解除の場合、キャンセル料の取扱いについては第 7 条を適用します。
5. 当社側の事情によりサービスの継続ができなくなった場合は、その原因およびサービスの提供状況に応じて、適切に対応します。
6. 本サービスは、申込時に合意したサポート業務が完了した時点、または当社と申込者が別途合意した時点で終了するものとします。

第 5 条 サービス料金・諸費用について

1. 当社が提供する留学サポートサービスの料金およびお支払条件は、当社ウェブサイト等でご案内し、申込時に提示する料金明細またはサービス案内により確定するものとします。
2. 教育機関その他の受入機関に支払うプログラム料金、出願料、授業料、滞在費その他の費用は、各受入機関の定める条件に従うものとします。
3. 当社が申込者から別途サポート料をいただく場合は、その金額、適用税額およびお支払条件を、申込時に提示するものとします。
4. 申込後に当社が料金を改定した場合でも、申込者が別途同意した場合を除き、既に成立した契約の料金には影響しません。

第6条 キャンセル・返金について

1. 受入機関への支払費用について

教育機関、宿泊機関その他の受入機関に支払うプログラム料金、出願料、授業料、滞在費その他の費用については、各受入機関が定めるキャンセル・返金規定が適用されます。

受入機関から返金が行われる場合であっても、銀行振込手数料、海外送金手数料その他返金処理に伴い発生する費用については、適用法令に反しない範囲で申込者の負担となります。

2. 当社キャンセル料について

当社の留学サポートサービスは原則として無料で提供していますが、申込者の都合により契約を解除される場合、手配業務その他のサポートに関するキャンセル料が以下のとおり発生します。

- 契約成立日から7日目まで：300カナダドル（税別）
- 契約成立日から8日目以降、渡航日の前日まで：プログラム料金の10%（税別）
- 渡航日当日からプログラム全期間の30%経過前まで：プログラム料金の30%（税別）
- プログラム全期間の30%経過後：キャンセル料なし

ただし、契約成立日から7日以内にプログラムが開始した場合は、開始日以降の30%を優先します。

キャンセル料が発生する場合、その金額は上記の計算結果にかかわらず、最低300カナダドル、最高1,000カナダドル（いずれも税別）とします。

契約成立日を1日目として計算します。また、プログラム全期間の30%経過時点は、受入機関が定めるプログラムの開始日および受講期間を基準として判断します。30%に達した時点以降は、原則として当社キャンセル料は発生しません。

複数の教育機関またはプログラムに申し込まれた場合も、各プログラムの入学日ではなく、当初予定された初めのプログラム開始日を基準にキャンセル料を算定します。ただし、プログラム全期間の30%経過時点については、各プログラムの受講期間を基準に判断します。

なお、受入機関の返金規定その他の契約条件により、異なるキャンセル料の適用が必要となるプログラムについては、申込時にその条件を別途明示し、申込者の同意を得るものとします。

3. 当社キャンセル料について

以下のような理由によるキャンセルについても、原則として所定のキャンセル料が発生します。

- 申込者の個人的な事情によるキャンセル
- 申込者本人またはご家族の健康上の理由によるキャンセル
- 就学許可・査証の審査の遅延または不許可
- 入学後の退学、休学または受入機関からの退学命令
- 天災、感染症、渡航制限その他不可抗力によるキャンセル

4. キャンセルの通知方法および適用時点

申込者がサービスのキャンセルを希望する場合は、電子メールその他記録の残る方法で当社に通知するものとします。

キャンセル料は、当社がキャンセルの通知を受領した日を基準に算定します。

当社は通知内容を確認し、契約内容および適用法令に基づいて対応します。

第7条 申込内容の変更について

1. 申込者が教育機関、プログラムの種類、受講期間、入学時期その他の申込内容の変更を希望する場合は、速やかに当社へ通知するものとします。
2. 申込者の都合によるプログラムの種類または受講期間の変更については、当社所定の変更手数料として 300 カナダドル（税別）が発生します。ただし、以下の条件に該当する場合は、当社の変更手数料は発生しません。
 - プログラムの受講期間を延長する場合
 - 語学研修（ESL）プログラムにおいて、変更に伴う返金が発生しない場合
3. 教育機関その他の受入機関が変更手数料、キャンセル料、再出願料その他の費用を定めている場合は、当該機関の規定に従い、申込者の負担となります。
4. 申込内容の変更により、当初のサポート範囲を超える新たな業務が必要となる場合、当社は事前に追加料金およびサービス内容を案内し、申込者の同意を得たうえで対応するものとします。
5. 変更希望の内容によっては、受入機関の規定、プログラムの募集状況、申請期限その他の事情により、対応できない場合があります。

第8条 免責事項・責任範囲

1. 当社は、以下の事情により発生した留学計画の変更、中止、遅延その他の損害について、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、責任を負わないものとします。
 - ・ 受入機関の事情による入学条件、プログラム内容、授業料、学習環境、滞在先などの変更
 - ・ 受入機関の閉鎖、プログラムの中止、定員超過または受入停止
 - ・ 天災、戦乱、暴動、テロ、感染症、事故、火災、輸送機関の遅延・運休その他の不可抗力
 - ・ 法律、移民制度、就学許可・査証関連規定、出入国規制等の変更
 - ・ 受入機関または通信事情による入学関係書類の発行・送付の遅延
 - ・ 申込者の学力、語学力、成績その他の個人的事情による不合格や希望する結果の不達成
 - ・ 申込者の故意・過失、法令違反、学校規則違反その他の行為
 - ・ 申込者の私生活における事故、盗難、疾病その他のトラブル
 - ・ 申込者による必要書類の提出遅延、不備または虚偽申告
 - ・ 申込者の事情による査証・就学許可の不取得、入国拒否または受入機関からの退学・処分
2. 当社は教育機関への入学許可、就学許可・査証の取得、卒業、就職、永住権の取得その他特定の成果を保証するものではありません。
3. 就学許可・就労許可その他の移民関連手続きについて、当社は必要に応じて適切な資格を有する移民コンサルタント等の利用をご案内します。当社が提供する一般的な情報案内や事務的支援は、法律上資格を要する個別の移民法上の助言または代理申請を含むものではありません。
4. 当社の故意または過失により申込者に損害が生じた場合は、適用法令に従い、当社が負うべき責任を負うものとします。
5. 本条は、適用法令によって制限または禁止される責任を免除するものではありません。

第9条 個人情報の保護について

1. 当社は、申込者の個人情報の重要性を認識し、適用される個人情報保護法令に従って適切に収集、利用、保管および管理します。
2. 当社は、取得した個人情報を主に以下の目的で利用します。
 - ・ 留学相談、進学サポートおよび出願手続きの遂行
 - ・ 教育機関、宿泊機関その他必要な関係機関との連絡・調整
 - ・ 申込内容、提出書類、請求・支払状況等の確認
 - ・ サポートサービスに関する連絡および必要な情報提供
 - ・ サービスの品質向上および業務改善
 - ・ 申込者が別途同意した場合の、当社サービスやイベント等に関する広告・案内の配信
3. 当社は、サービス提供に必要な範囲で、申込者の個人情報を教育機関、提携サービス事業者その他の関係機関に提供する場合があります。
4. 当社は、個人情報の紛失、漏えい、不正アクセス等を防止するため、合理的な安全管理措置を講じます。
5. 個人情報の保管期間、開示・訂正請求、問い合わせ等については、当社が別途定めるプライバシーポリシーによるものとします。

第10条 規約の変更について

1. 当社は、法令の変更、サービス内容の変更その他合理的な必要性がある場合、本規約を改定することがあります。
2. 改定後の規約は、当社が定める施行日以降に成立する契約に適用するものとします。
3. 既に成立した契約については、申込者との別途の合意がある場合、または適用法令上認められる場合を除き、契約成立時の規約を適用します。
4. 当社は、規約を改定した場合、当社ウェブサイトへの掲載その他適切な方法によりその内容を案内します。

第11条 お問い合わせ・紛争への対応

1. 本サービスに関するお問い合わせ、キャンセルの通知、苦情その他の連絡は、当社が指定する窓口にて受け付けます。
2. 当社と申込者との間で本契約に関する問題が生じた場合は、双方誠意をもって協議し、解決を図るものとします。
3. 本契約については、適用される消費者保護法その他の強行法規により認められる申込者の権利を制限しないものとします。

2026 年 10 月 20 日改定・施行

以上