

## ■キャンセルポリシー■

### 〈キャンセルポリシー策定の経緯〉

団体では、これまで10年間キャンセル料をいただくことは、講師への謝礼や工作物の準備が既にある場合、体験代を別委託施設への支払いがある際のみ、いただくに留めて、多くの方にご理解いただきキャンセル料は原則いただかずに運営してきました。特に参加費をいただく前のキャンセルは当日でも原則もらわずに運営してきました。何度も、そのことで団体が負担し、職員が代わりに払ったりをして運営してきました。そのポリシーとして、体調や行きたくないと突然いうこともたちもあるだろうと思ったからです。

2020年のコロナ禍も問題なくできました。しかし、この2021年のコロナ禍に関しては、団体の運営に支障与えかねないほどのキャンセルがありました。わたしたちは、参加者の他にリーダーたちにも参加費を一部補填してもらい、運営をしています。補助金や助成金はもらっていません。

できれば、これからも守りたかったのですが、あまりに看過できないような状況にあります。特に昨年には、多くの方から寄付もいただき、たくさんの方のお金で無責任なキャンセルに対応するというのは、問題だと思えます。

大変残念で、心苦しいですが、年間10,000人近い利用者の居場所を守ることを優先し、当面はお支払い前でのキャンセルもキャンセル料をいただきます。それに関して、下記にルールを定めました。確認をお願いします。

### 〈支払い後の返金に関して〉

いかなる場合でも一度いただいた参加費等に関しては、原則としてご返金できません。天候不良・ご参加者の体調不良が発生しても参加費のお戻しはございません。ただし、当団体に過失がある場合(準備不足による開催不能・リーダーが集まらず安全が確保できない場合・施設が使用できないことにより中止)に関しては返金をさせていただきます。事前に欠席が見込まれる際は、予めできるだけ早めにご連絡下さい。例外的に保険代や施設料等を差し引いた金額は返金ができる場合がございます。ご相談下さい。ただし、原則として返金できないというポリシーは必ずご同意ください。会員さまに限り振替の対応ができる場合もあります。

### 〈支払い前のキャンセルに関して〉

これまでキャンセル料をいただくことは、講師への謝礼や工作物の準備が既にある場合、体験代を別委託施設への支払いがある際のみ、いただいていたが、2021年10月以降は支払い前に関しても、支払い前のキャンセルに関してもキャンセル料をいただくこととなります。団体の規定として、予約時より準備や人件費は発生しています。ご出発の14日前から10日前より参加費の10%、9日前から7日前を参加費の20%、7日前から100%を徴収いたします。後日振込先や支払い方法はご相談させていただきますが、申込から支払いまでの期間に関してもキャンセル料を徴収いたします。

例外的に保険代や施設料等を差し引いた金額は返金ができる場合がございます。ご相談下さい。ただし、原則として返金できないというポリシーは必ずご同意ください。会員さまに限り振替の対応ができる場合もあります。