

台風22号による被害状況について

平素はECCの教育活動にご理解、ご協力いただき誠にありがとうございます。

フィリピンに上陸した台風22号により、ECCの配信センターがあるセブ市においても甚大な被害が発生しております。ECCの配信センターがある地域でも、電力だけでなく、水道やガスといったインフラが停止しております。また電話・インターネット等の通信手段が被害を受けており、情報収集が困難なため被害の全容が把握できていない状況です。

家を失うなどした住民10万人以上が避難しているとの情報もあり、ECCでも講師の安否確認を急いでおりますが、まだ3分の1程度の講師と連絡が取れない状況です。



このような状況のため、本事案は利用規約の第17条1項、第20条1の(1) 免責事項にあると判断し対応させていただいておりましたが、休講期間が長期化する中で、ご受講生のみなさまのご負担を鑑み、特別案件としてレッスンの補償について対応させていただくことになりました。

【補償の内容について】

今回の台風による休講日数に応じ、本来受講可能であった回数分のレッスンを補償いたします。

(例：休講日数10日間の場合、1日1回プランをお申し込みであれば10レッスン分を付与)

※ただし、もともと休講日であった下記期間は除きます。

2021/12/21(火)、24(金)～12/25(土)、12/30(木)～2022/1/3(月)

レッスンの付与時期につきましては、安定したサービス提供ができると判断した日より1ヵ月後から、順次ご登録のアカウントに登録させていただきます。

例：2022年1月6日にサービス再開した場合、2月6日よりレッスン登録開始

尚、法人契約にて受講中の方については、別途担当者よりご案内差し上げる場合がございますので、そちらをご確認ください。

補償についてご不明な点がございましたら、会員サイトのメッセージ、もしくはsupport@online.ecc.co.jpまでメールにてお問い合わせください。



また、みなさまから多数のご心配、応援・励ましのメッセージをいただいておりますこと、心より感謝申し上げます。いただいているメッセージは必ず現地スタッフ・講師にお伝えさせていただくとともに、今後こちらのサイトにも掲載させていただく予定です。

ECCが創業以来大切にしている「生徒様の学びを止めない」という精神のもと、1日でも早い復旧を目指し、講師・スタッフ一同精一杯対応させていただきますので、何卒ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。

【翌月分プランについて】

翌月プランにつきましては、自動決済による自動継続となっております。こちらの停止をご希望の場合は、会員サイトより「継続停止」のお手続きをお願い致します。

<継続停止の方法>

- ① 会員画面にログインし、「申込」タブより「申込一覧」をクリック
- ② ご契約一覧が表示されておりますので、「予定」となっている次月受講期間の「停止」ボタンをクリック
- ③ 「継続停止」ボタンよりお手続き下さい。
- ④ 次月受講期間開始日の4日前までにお手続きを完了ください。

※スマートフォンの場合、「申込」タブは画面下部にあります。

また、「申込一覧」画面では、下へスクロールしていただくと、ご契約一覧が表示されております。

次月受講期間の開始3日前になると決済が完了し停止できなくなります。

次月開始日の4日前までにお手続きを完了ください。

(例. 次月受講期間が2020/04/28~の場合、4月24日21時59分まで変更可能)

【受講プランの継続停止方法】

<http://online.ecc.co.jp/li/suspend2FH.html>

【よくあるご質問】

■「受けてだけプラン」や「月〇〇回」プランの場合はどうなるのでしょうか？

→休講期間の長期化により、「受けてだけプラン」や「月〇回プラン」の基本料金に含まれる回数分のレッスンを受講いただくことができなかった場合は、ご受講いただけなかった分を補償させていただきます。

例：月4回プランを受講中で2回分が受講できていない場合は、未受講の2回分のレッスンを補償

■翌月分を「継続停止」してもレッスンは保証されるのですか？

→本件の休講期間中にフィリピン人講師英会話・フィリピン人講師こども英会話の有料プランのご契約があった方については、翌月プランを「継続停止」されたとしても、補償分レッスンの付与時期に現在のアカウントにこちらで登録させていただきます。

そのため、アカウント削除のお手続きとなる「退会」はされないようお願い致します。

■補償分レッスンの受講期間は何か月になるのでしょうか？

→補償分レッスンの受講期間については、レッスン再開時、そして補償分レッスンの付与時期の状況を見てご案内させていただきます。

【2022年1月5日更新情報】

おかげさまで現地の通信環境ならびに電力に関しては無事復旧し、レッスンを配信できる状態まで回復いたしました。

講師に関しましても、未だ1名の方と連絡がついていない状況ではございますが、引き続き確認連絡を継続していきながら、現在出勤可能な講師・スタッフと共に可能なところからサービス提供を再開させていただきたくご連絡差し上げました。

再開直後は休講前と同様のレッスン数をご提供できない可能性もあり、受講生の皆様には引き続きご迷惑をおかけすることとなり誠に申し訳ございませんが、一日も早く以前のように全講師と共に皆様にご満足いただけるレッスンをご提供できるよう対応してまいります。

何卒よろしく願いいたします。

【概要】

1、レッスンの**予約再開は2022年1月5日（水）18：00**からとなります。

ご予約可能な枠は2022年1月6日（木）10：00からの設定となります。

2、現在のレッスン数について

現在の提供可能なレッスン数は、平常時の5割～6割程度となっております。

レッスンをご提供可能な時間帯にも多少の偏りがございますため、再開後しばらくはご予約が取りづらい状況が予想されます。

引き続きご不便をおかけすることとなり大変申し訳ございませんが、日々ご提供可能レッスン数を増やせるよう環境を整えておりますので、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

3、レッスン補償について

上記のような状況から、2022年1月6日（木）以降もご予約が取りづらい状況が続くことが想定されるため、**引き続きレッスン補償の対象期間とさせていただきます。**

レッスン補償の対象期間終了時期と補償分レッスンの付与日については、安定してレッスンを提供することが確認できた時点で、改めてご案内させていただきます。

尚、法人契約にて受講中の方については、別途担当者よりご案内差し上げる場合がございますので、そちらをご確認ください。

また、このような状況を鑑み、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、引き続き**新規申込受付、体験レッスン申込、プラン変更については停止させていただきます。**

新規申込受付、体験レッスン申込、プラン変更につきましては、安定してレッスンの提供ができることが確認できましたら受付を再開させていただきます。

■今回の休講により新規お申込み手続きも停止させていただいておりますため、**「受けただけプラン」の受付について下記の通り変更**させていただきます。

変更前：受付期限2021年12月31日

変更後：受付期限2022年1月31日

※継続受講期限2022年12月31日は変更ございません。

【ご受講生のみなさまからいただきました講師へのメッセージ】

・いつもお世話になっております。セブ島の台風での被害拡大、台風大国日本人としても何かできないものかともどかしく思います。何かセブの先生方やスタッフの方たちにサポートできる事があればお手伝いしたく存じます。何かしらのアクションをECCでもされる際は声をかけていただきたいと思います。

・いつもお世話になっております。この度の台風に見舞われたこと、フィリピンの先生方、ご家族の皆様のご無事を祈っております。

・私たち生徒にとっても、講師は大切な友人です。レッスン再開は急がなくてもいいです。今は個人では何もできません。心から、どうぞよろしくお祈りします。

・この度の台風被害について、日本ではあまり報道されていないものの、深刻な状態である様子は一部報道で確認できました。コロナ禍のなかでもとても気持ちよく指導して下さった講師の方々をはじめ現地スタッフの方々に、心より皆様の無事を願っております。

・台風の影響でセブ島が甚大な被害を受けている報道がなされています。水の不足、食料不足など被災者は困っていると報道されています、もし義援活動をされるのであればご連絡ください、少しでもお役に立てればと思います。

ECC講師の皆様、学校関係者の皆様、セブ島の皆様が早く元の生活に戻れるよう祈ります。

・報道でセブが大変な事になっているのを知って以来、現地の講師、スタッフの皆様のご無事を祈っている毎日です。コロナで大変な中にもかかわらず、更にこの様な甚大な台風被害に遭われ、本当に胸が悼みます。今も3分の1の講師と連絡が取れていないとのこと。本当に心配です。レッスン再開はどうか無理せず、人命最優先でご対応下さいませ。いつまでも待っておりますので。

I hope you all are safe and come back soon!!!! Sincerely

現地講師・スタッフへ応援と励ましのメッセージをお送りいただき誠にありがとうございます。

こちら以外にも本当にたくさんのメッセージをいただいておりますこと、心より感謝申し上げます。

また一部しかご紹介できず申し訳ございません。

いただきましたメッセージは、現地責任者に伝え、現地責任者から講師に共有させていただいております。受講生のみなさまからいただきました激励のメッセージが、何よりも現地講師・スタッフの支えとなっております。

みなさまからいただいたお言葉を支えに、引き続き復旧作業に努めて参りますので、今後ともECCオンラインレッスンを何卒よろしくお祈り申し上げます。