

APP Policy Statements (Académie du Vin)

1. Complaints and appeals 苦情申立

アカデミー・デュ・ヴァン（以下、ADV）は、すべての受講生に常に優れたサービスを提供することを目指しています。しかし、講師、WSETの教材やカリキュラム、授業の内容、ADVのスタッフに対してサービスが不十分と受け止められた場合に、受講生の声を反映しADVが直ちに改善できるよう、受講者はいつでも苦情を申し立てることができます。

■ 苦情申立ての手順

- ① 書面による苦情の申立てをADV [wsetadv@adv.gr.jp] に行う
- ② ADVからの返答が意に沿わない場合、書面による苦情の申立てをWSET QAチーム [QA@wsetglobal.com] に行う
- ③ WSET QA チームからの返答が不服の場合、書面による不服の申立てや再調査請求を再度WSET QAチームに行う

2. Conflict of interest 利益相反

ADVは受講生が安心して受講・受験できるよう、APPとして、ADVスタッフおよびADVを代表して行動する個人の利益相反を監視し、下記の通り適切に管理しています。

- 講座および試験運営に関係するADVスタッフ（Main Contact、Exams Officer）は受験者とならない
- 評価プロセスに関与している個人による受験者への個人指導の禁止
- 他のAPPで講師（内部評価者含む）に携わっている個人の雇用禁止
- ADVスタッフが受講する際の事前報告

利益相反行為に関してお気づきの点等ございましたら、[wsetadv@adv.gr.jp]にお知らせください。

3. Diversity and equality 多様性と平等

ADVは、性別、障がい、性的指向・性自認、国籍、エスニシティ（民族性）、宗教等の違いを尊重し、すべての方が公正かつ平等に受講できることを約束します。このポリシーはADVの全スタッフとADVを代表して行動する個人に適用されます。

不当な差別を受けたと思われるスタッフ、受講生、その他関係者は[wsetadv@adv.gr.jp]にその旨お申し出ください。

またADVは、紙資料を極力廃止しpdfデータを活用することで、ペーパーレス化を実現し、環境への配慮に努めています。

4. Privacy & Data Protection プライバシーポリシー

ADVが取得した受講生の個人情報は、以下の目的に限り使用します。

- 年齢確認（成人の確認）
- 講座のご案内
- 受講料の請求や返金
- 試験の合否確認を含む受講の管理
- サービスのご案内
- ワインなどの商品や資料の送付
- 各種手段でのご連絡
- お問い合わせへの回答

ADVは以下の通り個人情報を提供することがあります。それ以外では、本人の同意がない限り、法令の規定または司法手続きに基づく要請による場合を除き、個人情報を第三者に提供することはありません。

- 提供の目的；返金の際の銀行振込
- 提供する項目：氏名、口座番号、返金額
- 提供の手段：APPもしくは提出先指定のフォームを使用
- 提供を受ける者の組織の種類および属性：返金を行うための金融機関

ADVプライバシーポリシー詳細：<https://www.adv.gr.jp/privacy>

WSET資格取得コースでは、ADVが取得した受講者の氏名、生年月日、性別、メールアドレス等の個人情報を、WSETとWSETの第三者認証機関に提供します。WSETとWSETの第三者認証機関に提供された個人情報は、WSETのデータ保護ポリシーに従って管理されます。

<https://www.wsetglobal.com/privacy-and-cookie-policy/#dataprivacypolicy>

個人情報のお問い合わせは、[wsetadv@adv.gr.jp]までご連絡ください。

5. Reasonable Adjustments 合理的調整/ 合理的配慮

ADVは障がいを持った受講者に対して、障がいのない人と平等に受講できるよう状況に応じて合理的配慮をします。例えば、聴覚障害者の方のため、前方の座席の確保、筆談などのサービスを提供します。

配慮を必要とする受講者は、申請書類を受講開始4週間前までにADVに提出する必要があります。合理的配慮についてのお問い合わせは[wsetadv@adv.gr.jp]までご連絡ください。

6. Special Consideration 特別な配慮

病気・事故などのやむを得ない事由で試験を受けられない場合、当該受験者に不利益にならないよう特別な配慮をします。やむを得ない事由は以下の通りです。

- 病気・事故などによる入院（診断書の提出要）
- 親族の危篤、忌引き
- 感染症等罹患により自宅待機を余儀なくされた場合（診断書もしくは証明書提出要）

受験者は申請書類（診断書含む）を7営業日以内にADVに提出し、ADVは提出された書類（Special Consideration Application Form）をWSET試験責任者へ期限内に提出します。

特別な配慮についての詳細は[wsetadv@adv.gr.jp]までお問い合わせください。

7. Malpractice and maladministration 不正行為

a) 以下の行為が受験者の不正行為に該当します。

- カンニング
- 試験官の指示に従わないこと
- 出題された問題や解答用紙を試験会場から持ち出すこと、口外すること
- 試験会場でのスマートフォン、スマートウォッチ等の電子機器の使用

b) 以下の行為がADVの不正行為に該当します。

- 試験問題の情報流出
- 教材の盗作、不正利用
- 不正広告
- 契約違反

c) 不正・違法行為発見時の対応

- 不正行為を発見した際は、WSET QAチーム QA@wsetglobal.com に直ちに報告します。

d) 不正行為を行った受験者への処分内容

- 当該資格の履修が無効となります
- すべてのWSET資格への登録が禁止となります

e) 処分に不服があるときは、WSET QAチーム QA@wsetglobal.com にメールにて連絡します。

8. Cancellations and refunds キャンセルと返金

a) 不催行キャンセルの場合（例：最少催行人数に達しない場合、講師の体調不良等）：
全額返金。

b) 受講者キャンセルの場合：

受講開始日の14日前：全額返金、受講開始日の13日前から：全額返金不可

c) 講座・試験の日程変更の場合：返金不可（他クラスへの振替をご案内）

d) 返金:

- クレジットカード払いの場合：クレジットカード返金。手数料なし。
- 銀行振込払いの場合：振込返金。振込手数料a)ADV負担、b)受講生負担
- 現金払いの場合：振込返金。振込手数料a)ADV負担、b)受講生負担

テキスト・教材の配布について

- テキスト（スタディパック）：希望者のみ事前にお渡し
- 教材（プレゼンデータ等）：全額返金不可の時期よりpdfファイルにて配信開始

※キャンセルの場合、テキスト代を差し引いた金額を返金します。

9. 自然災害による試験中止・延期の取り扱い

台風、大雪、地震、津波などの自然災害や、火災、停電、新型インフルエンザを含む感染症等が発生した場合、試験開始時刻の繰り下げ、試験の延期等の措置を講じます。

- 緊急時の通知方法：ADVホームページのウェブサイトもしくは受講生マイページのインフォメーションに掲載します。

10. Cybersecurity Policy サイバーセキュリティポリシー

「プライバシーマーク制度」の認定を受けているADVは、情報セキュリティポリシーについて、プライバシーマーク制度基準のマネジメントシステムを運用・構築しています。

■ プライバシーマークにおける個人情報保護マネジメントシステム構築・運用指針

https://privacymark.jp/system/guideline/pdf/pm_shishin2021.pdf

■ プライバシーマーク制度：<https://privacymark.jp/index.html>