

よくある質問

- アクラブについて・・・1～3ページ ○ 親子水泳について・・・4ページ
 ○ ジュニア水泳について・・・5～7ページ ○ スクールバスについて・・・8ページ
 ○ 成人水泳について・・・9ページ

Q：入会する前に体験はできますか？

A：できます。事前に予約が必要です。窓口、お電話もしくはホームページよりお申込みください。

Q：入会金はかかりますか？

A：成人会員は入会金5,500円 お子様会員は0円です。

Q：毎月の支払についてクレジットカードは利用できますか？

A：お引落は銀行口座からのみとなります。

Q：登録する口座はどこの銀行でも大丈夫でしょうか？

A：どちらでも可能です。金融機関によってはキャッシュカードでのお手続きができない場合がございます。その際は口座依頼書にご記入ください。

Q：入会時の支払いは現金のみですか？

A：ご入会時は現金、クレジット、電子マネーをお使いいただけます。

Q：家族割引はありますか？

A：「同一姓」「同一住所」の2人目以降の会費が5%OFFになります。
 割引は、月会費の安い方、若しくは同額の種別に適用いたします。
 (家族割引対象外の種別との家族割引は適応外になります)

Q：入会に必要なものはなんですか？

A：成人会員：入会金5,500円 初回月会費、光熱費付加料金、キャッシュカード
 親子水泳：初回月会費、光熱費付加料金、教材代、キャッシュカード
 ジュニア水泳：初回月会費、光熱費付加料金、指定用品代、キャッシュカード

Q：入会するにあたり購入するもの(指定用品)を教えてください。

A：成人会員→ございません。 ※キャップ、水着、ゴーグルは各自ご用意ください。
 親子水泳→テキスト(1,750円)
 ジュニア水泳→水着、キャップ、テキスト、スクールバック
 (合計 男の子7,690円～ 女の子9,830円～)

Q：指定用品は入会時に受け取れますか？

A：基本的には全サイズ、全用品揃えておりますが、在庫の関係で当日お渡しできない場合もございます。

Q：水着のサイズはどのようになっていますか？

A：100cm～150cm(子供サイズ) S～L L(大人サイズ)

Q：指定用品を譲ってもらえる場合は購入しなくてもいいですか？

A：譲ってもらえる物がある場合には購入は不要です。ただし、テキストについてはお子様の記録を残せるようになっておりますのでご購入ください。

Q：入会事前予約は電話でも取れますか？

A：電話では受け付けておりません。お手数ですが、ホームページより必要事項をご入力の上、お申込みください。

Q：割引クーポンなどはありますか？

A：期間によってはクーポンを発行いたします。ホームページのお得なクーポンのご案内をご覧ください。

Q：会費の引落はいつですか？

A：毎月6日に当月会費をご登録の銀行口座より振替させていただきます。

Q：登録とは別のコース（種別）に変更したい。

A：月単位で変更承ります。変更を希望される場合、希望月の前月19日までに申し出ください。

Q：休会制度はありますか？

A: 休会制度ございます。休会希望月の前月19日までに申し出ください。（メール・窓口・電話）
休会期間中は、月額1,100円を金融機関振替で申し受けます。
（ジュニアについては休会費をいただくことでクラスとバスの席確保ができます。）

Q：退会したいのですが、どのような手続きが必要ですか？

A：退会は月単位とし、退会希望月の前月19日までに申し出ください。（メール・窓口・電話）

Q：レッスンの曜日や時間の変更はできますか。

A：月単位で変更承ります。変更を希望される場合は希望月の前月19日までに申し出ください。

Q：転居先の近くにクラブがあります。移籍できますか？

A：移籍できます。
在籍の店舗で退会のお手続きをお済ませ後に転居先近くの店舗でお手続きをお願いいたします。
(ジュニア水泳の場合、泳力級は引き継がれます。)

Q：マイページの登録方法を教えてください！

A：ホームページまたはLINEより「マイページ」へおすすみください。
①会員番号と生年月日を入力②アドレス入力③登録したアドレスに確認コードが送信されます。
④続きの画面に確認コードを入力してマイページ登録完了です！

Q：館内で写真やビデオ撮影はできますか？

A：防犯の観点から観覧スペースからの撮影は禁止とさせていただきます。撮影をご希望の場合は、窓口で撮影許可証をお貸しいたします。プールサイドからの撮影をお願いいたします。

Q：無駄無・無駄無ネクサスってなんですか？

A：保護者の方がクラブの施設を利用できる制度です。詳しくはホームページのお子様教室のご案内、ジュニアレギュラー内の「無駄無」「無駄無ネクサス」をご確認ください。

Q：会員証を紛失してしまいました。再発行してもらえますか？

A：再発行料220円をお支払いいただくことで再発行いたします。

Q：他店を利用してみたい(成人会員)

A：他店舗利用料715円をお支払いいただきご利用いただけます。(一部無料)

Q：メールアドレスを変更したいのですが？

A：マイページからアドレスの変更をお願いいたします。

Q：こどものレッスンを見学してもいいですか？

A：ご観覧スペースがございます。保護者証をつけてご見学ください。
保護者証をお忘れの場合は、窓口で見学証をお貸しいたします。

Q：クラブの電話番号を教えてください。

A：クラブ調布	042-483-3230	クラブ藤沢	0466-26-7211
クラブ八王子	042-666-0111	クラブ稲城	042-379-0222
クラブ堀之内	042-670-0088	クラブ三鷹	0422-49-7361

【親子水泳】

Q：親子水泳の中でベビーコースとキッズコースの違いはなんですか？

A：ベビーコースは生後6ヵ月～3歳まで、キッズコースは2歳～未就学児までのお子様を対象です。ベビーコース水遊びを通して水に慣れていくクラス。キッズコースはアクラブのアドバイザーの指示に従い、保護者が先生となり初歩的水泳技術を学ぶクラスです。

Q：3歳はどのコースで体験するのがいいですか？

A：個人差がございます。
オムツが外れ1人でトイレに行くことができ、集団行動ができる場合には→ジュニアコース
水には慣れているが保護者の方と離れるのは苦手という場合には→キッズコース
水も怖いし保護者の方とも一緒に入りたい！という場合には→ベビーコース

Q：子どもが泣いて他の方に迷惑ではないですか？

A：問題ございません。お子様によってペースがあります。保護者の方が不安そうな顔をしているとお子様も不安になってしまいます。比べず元気に通い続けましょう！

Q：決められた保護者しか一緒に入れないの？

A：第二親等またはご両親が承諾した方が一緒にお入りいただけます。
1名のお子様に対して複数の大人の方が同時にお入りいただけます。

Q：親子水泳からジュニアコースへ変更できますか？

A：ジュニアコース参加の条件を満たしている場合には変更が可能です。
(オムツが外れ1人でトイレに行くことができ、集団行動ができる。)
変更を希望される月の前月19日までに窓口へお申し出ください。

Q：レッスンはいつ開催していますか？

A：各店開催曜日時間が異なります。ホームページ各店へお問合せください。

Q：親子水泳でバスは利用できますか？

A：大変申し訳ございません。送迎バスはジュニアコースに合わせて運行しております。

Q：スイムパンツは指定ですか？

A：オムツの取れてないお子様はスイミングパンツの上から水着を着用いただきます。スイミングパンツについてはGOONをご利用ください。(窓口でも販売しております。)

Q：水着に決まりはありますか？

A：保護者(女性)の方はお腹が隠れる水着をご着用ください。(ビキニ不可)
またスイミングキャップはお子様、保護者の方ともにご着用ください。

【ジュニア水泳について】

Q：兄弟で同じ時間に入会できますか？

A：希望時間の対象年齢で、クラスに空きがあれば同じ時間に受講いただけます。
各クラスの対象年齢についてはお子様のレッスンスケジュールをご覧ください。
※練習場所については泳力別のため分かれる場合がございます。

Q：泳げないですが、問題ないですか？

A：クラスは泳力別に分けますので、問題はございません。

Q：レッスンの遅刻や早退はできますか。

A：開始時間に遅れる場合でもご参加いただけます。早退をご希望される場合は、レッスン開始前までに、窓口もしくは担当のアドバイザーにお申し出ください。

Q：欠席の連絡は必要ですか。

A：必要ございません。ただし、長くお休みをされている場合、メールにてお尋ねをする場合がございます。

Q：レッスン中、保護者は館内に居ないといけませんか。

A：外出していただいても構いません。
※未就学児のお子様は、プールサイドまでの送り迎えをお願いしております。

Q：認定テストはいつですか。

A：奇数月の第3週目です。（詳しくはクラブホームページにあります営業カレンダーをご覧ください。）結果はその日の20時以降、マイページよりご確認ください。

Q：なかなか進級しないのですが。

A：一定の期間滞級が認められる場合は、ご希望により無料補習を受けることができます。
ホームページで基準をご確認いただくか、窓口までお問い合わせください。

Q：振替はできますか。

A：3つの振替制度がございます。詳しくは次のページをご覧ください。

Q：年長の子供はお母さんと一緒に着替えられますか？

A：厚生労働省の指針、ならびに東京都（神奈川県）の条例に基づき更衣室の異性利用を「未就学児童」までとします。
小学生以上のお子様は、同性の更衣室をご利用ください。

ジュニア水泳【3つの振替制度について】

Q：振替はできますか。

A：【無料】①週1回登録は月1回、週2回登録は月2回お振替が出来ます。(同月内)
【有料】②《振替Plus》同月内で2回目以降振り替えて練習(平日330円/週末440円)
③《振替Next》翌月に振り替えて練習(平日550円/週末660円)

Q：振替の申込方法を教えてください。

A：振替希望日の前日18時までにマイページよりお申し込みください。
取消は振替希望日の前日18時まではマイページから取り消すことができます。
取消ができない場合はお申し出ください

Q：振替はいつまで可能ですか？

A：お休みした月の翌月の営業日までご利用いただけます。

Q：振り替えた日に行けなくなったらどうなりますか

A：マイページより振替申込日の前日18時までにお取消または変更をお願いします。
前日18時を過ぎた時点で取消・変更はできなくなります。
②と③はご返金できませんので、お申込みの際はご注意ください。

Q：平日に在籍していますが、週末に振替を取ることができますか

A：できます。同月内で週末に振り替えた場合①は無料②440円/回。翌月への振替は660円/回かかります。

Q：週末に在籍していますが、平日に振替を取ることができますか

A：できます。同月内で平日に振り替えた場合①は無料②330円/回。翌月への振替は550円/回かかります。

Q：バスの利用はできますか。

A：バス登録をしているお子様に限り、席に空きがあればご利用いただけます。

Q：振替は何回でも受けられますか

A：毎月、練習回数分を翌月までお振替できます。

Q：②と③の支払い方法を教えてください。

A：クレジットのみです。クレジット以外の決済方法及び、現金でのお支払いはできません。

Q：今月退会した場合、今月分を翌月に振替取れますか

A：退会月以降には振替のご利用はいただけません。週1回登録でしたら無駄無でご利用ください。

Q：振替の空き状況を知りたい。

A：マイページの振替練習のお申込みから、振替希望日を選ぶと前後3日の空き状況をご確認いただけます。

Q：無駄無は使えますか

A：ご利用いただけます。

ジュニア水泳【追加受講について】

追加受講とは・・・毎月4回（週2は8回/月）のレッスンに1回ずつレッスンの追加をすることができます。(2,200円/セルフ割)

Q：バスの利用はできますか。

A：バス登録をしているお子様に限り、席に空きがあればご利用いただけます。
1レッスン：2,600円（八王子店2,400円）

Q：申込方法を教えてください。

A：マイページにログイン後、有料受講の申込よりお申込みください。

Q：いつまでに申し込みすれば受講できますか

A：追加練習希望日の前日18時までです。クラス（バス）が定員の場合はお申込みいただけません。

Q：申し込んだ日に行けなくなりました。

A：申込日の前日18時までではマイページから、取消・変更ができます。
前日18時以降は取消・変更ができなくなります。ご返金もできませんのでご注意ください。

Q：支払い方法を教えてください。

A：クレジットのみです。クレジット以外の決済方法及び、現金でのお支払いはできません。

Q：申込はいつからできますか

A：追加練習希望日の1ヶ月前より申込可能です。

ジュニア水泳【譲渡について】

譲渡とは・・・譲ってもらったお子さまは手数料1,320円でレッスンを受講することができます。譲ったお子さまは、譲渡料660円を翌月（翌々月）の月会費から精算させていただきます。

Q：いつのレッスンを譲渡できますか。

A：譲渡できるのは当月分または翌月分です。前月分の譲渡はできません。
振替Nextや無駄無(週1回登録に限る)などご利用ください。

Q：譲渡した子が当日お休みしてしまった場合はどうなりますか。

A：当日の入館が確認できない場合は、譲った会員様に参加権が戻ります。

Q：譲渡してもらった子を一人で行かせても大丈夫でしょうか

A：初回は保護者の方と来館をお願いします。

Q：レッスンはいつでも参加できますか

A：奇数月第3週目(泳力認定週)はご参加いただけません。(よって泳力認定は受けられません。)

【スクールバスについて】

Q：スクールバスの利用方法を教えてください。

A：ご希望開始月の前月19日までにメール、電話、窓口のいずれかにてバスルート・バス停をお届けください。

Q：何歳から使えますか。

A：未就学児のお子様は保護者同伴での乗車をお願いしております。小学1年生からはお子様1人でご乗車いただけます。

Q：子供は小学生ですが、保護者の同乗はできますか。

A：座席に空きがある場合のみ同乗いただけます。
同乗希望当日の席に空きがあるかご確認ください。

Q：バスの空き状況を知りたい。

A：曜日時間、ルートによって異なりますので、窓口にお問い合わせください。

Q：バス利用は料金がかかりますか。

A：標準月会費に含まれております。バスを利用しない方はセルフ割が適用されます。

Q：バス停を変更したい。

A：月単位で変更いただくことができます。
変更希望月の前月19日の窓口営業時間内にお申し出ください。
※その日1日だけの変更は当日午前中までにお申し出ください。

Q：ルートやバス停を確認したい。

A：ホームページのジュニアレギュラーのバスルートからご確認ください。
※お迎えと送りのバス停の場所は同じです。（一部除く）

Q：バスの中で飲食はできますか。

A：バスの中でお菓子等の食べ物を食べることはできません。飲み物はお飲みいただけます。
尚、車酔いを防ぐために、乗車前の過度な飲食はお控えください。

【成人コースについて】

Q：まったく泳げないのですが、大丈夫ですか？

A：初級水泳からレッスンを行っております。また水中運動系のレッスンもごございます。

Q：レッスンはどのくらい泳ぎますか？

A：初級水泳(クロール・背泳ぎ) 800m～1000m
中級水泳(平泳ぎ・バタフライ) 800m～1200m
上級水泳(4泳法) 1200m～1400m
その他レッスンの詳細は成人の方の教室のご案内にあるレッスンスケジュールをご覧ください。

Q：会員種別を知りたい。

A：「成人の方の教室のご案内」に種別が載っておりますのでご確認ください。

Q：自分がどのレベルかわからない。

A：まずは初心者クラスからご参加いただきご自身に合ったレッスンにご参加ください。

Q：レッスン開催時間や自由に使える時間を知りたい。

A：「成人の方の教室・ご案内」にあるレッスンスケジュールをご覧ください。

Q：脚が悪いのですが、どのレッスンなら参加できますか？

A：お散歩や水中体操など足に負担のかからないレッスンもごございます。