**株式会社〇**

**カスタマーサポートご担当者様**

**オンライン英会話レッスン契約におけるサービス不備について**

**拝啓　時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。**

**平素は貴社サービスをご提供いただき、誠にありがとうございます。**

**さて、私は○月○日に貴社と「オンライン英会話レッスン（プレミアムプラン）」の年間契約を締結し、受講を続けておりますが、契約時に提示されたサービス内容と、実際に提供されている内容との間に大きな相違が見受けられます。**

**具体的には、**

* **契約時の案内では「予約確定後の講師変更は原則なし」とされていましたが、実際には頻繁に講師が入れ替わっております。**
* **「マンツーマン指導」との説明でしたが、一部のレッスンでは他の受講者が同席しており、内容がグループ形式となっています。**
* **音声や接続トラブルが発生しても、サポートセンターからの返信に数日を要し、振替レッスンの案内もありませんでした。**

**これらの点は、契約時に明示された「安定した講師システム」「個別指導保証」「サポート対応24時間以内」というサービス条件に反するものであり、利用者として非常に不信感を抱いております。**

**つきましては、**

1. **現在のサービス提供体制の不備に関する正式な説明**
2. **今後の改善方針および補償対応の可否**
3. **必要であれば契約内容の見直し（途中解約も含む）に関するご提案**

**なお、私は本サービスを学習目的で継続的に利用したいと考えており、契約そのものを直ちに破棄する意図はございません。しかし、現状の不備が改善されない場合には、契約解除や返金手続きを検討せざるを得ません。**

**誠に恐縮ではございますが、誠意あるご対応を心よりお願い申し上げます。**

**敬具**

**令和〇年〇月〇日**

**住所：**

**電話番号：**

**メール：**

**〇 〇**