



センター ハンドブック

2018年9月

目次

	ページ
1. 序論	5
2. 知的財産.....	5
3. センター登録	5
4. 資格要項	5 - 6
5. カリキュラムの更新	6
6. カリキュラム支援	6
7. センター情報の変更	6 - 7
8. トレーニング場所の変更	7
9. 補助的現場	7 - 8
10. 追加の資格認定	8
11. トレーニング場所	8 - 9
12. 抜き打ち検査	9
13. 補助的指導スタッフ	9
14. 試用期間	10
15. モニタリング	10 - 11
16. リスク管理	11
17. 利害相反	11
18. 不正行為および不正運用	11 - 12
19. 内部告発	12
20. 機会平等と多様性.....	12
21. データ保護	12
22. 記録の保持	12
23. 生徒の登録.....	13
24. 生徒の会員資格手続き	13
25. 受講者会員資格.....	13 - 14
26. 受講者支援ページ	14
27. 生徒情報の変更	14
28. 受講者への情報提供.....	14 - 15
29. 合理的な調整と特別な配慮	15
30. 従前学習認定	16
31. 必修コース課題	16
32. 模擬試験.....	16 - 17

33.	不正行為と剽窃	17
34.	IFA 外部監督試験	17- 18
35.	試験日程の調整	18
36.	試験場所.....	18 - 19
37.	試験会場	19
38.	品質保証評価者	19 - 20
39.	試験のキャンセル	20
40.	受験者のキャンセル	20 - 21
41.	受講者の移転	21
42.	試験手続き	21
43.	評価における言語	22
44.	試験結果.....	22
45.	試験の認定証.....	22 - 23
46.	IFA 資格認定	23
47.	試験認定証の再発行	23 - 24
48.	試験のフィードバック	24
49.	コース課題の再提出	24
50.	試験不合格.....	24
51.	再試験	24 - 25
52.	試験結果に対する抗議	25
53.	受講者の退会	25
54.	センターの撤退	25
55.	センターへの苦情	25 - 26
56.	制裁措置	26
57.	抗議の手続き	26
58.	再教育講習	26 - 27
59.	従前資格による申込者の昇格	27
60.	継続的専門技術開発 (CPD) コース	27
61.	郵便の紛失	27 - 28
62.	郵便の損傷	28
63.	再発行	28 - 29
64.	センター支援ページ	29
65.	サービス料金	29
66.	会計と請求.....	29
67.	認可の更新	29 - 30
68.	顧客サービス	30

69.	コミュニケーション	30
70.	容認できない行為	30 - 32
71.	フィードバック	32
72.	多言語サポート	32

1. 序論

センターは本ハンドブックにおける規約、および関連する方針と手続きの遵守を求められる。本ハンドブックには、センターが IFA 資格認定の実施中に参照すべき有用な情報と案内が記されている。

基本的に「センター契約」はセンターが実施すべきことを説明し「センターハンドブック」はそれらを実施する方法と利用可能なサポートについて説明する。

2. 知的財産

- a) センターは常に IFA の「講義要綱利用条件に関する方針」と「ロゴ利用条件に関する方針」を遵守する。
- b) センターは、登録している講師が実施するコースの講義要綱を、講師一人ひとりに購入しなければならない。
 - ▶ センターは、実施を許可された資格認定にふさわしいロゴを、センター支援ページからダウンロードすることができる。
 - ▶ センターは、ウェブサイトログインするとアクセスできるセンターショップで、資格認定の講義要綱を購入することができる。

3. センター登録

公認センターは、IFA ウェブサイト上の「公認スクール」一覧に表示される。この一覧にはセンターの商号、査察および公認済みの住所、具体的な実施資格認定、登録講師名ならびに連絡先が記載される。

公認センター認定証、センターのロゴおよびセンター一覧への記載は、併せて公認の証明となる。

4. 資格要項

- a) 反復することになる特定のモジュールを「従前学習認定と免除に関する方針」に基づき受講者が免除されている場合を除いて、センターはコースの講義要綱に定められたすべての要素を指導しなければならない。
- b) IFA 資格認定のための各コース内容の概要は、IFA のウェブサイトに掲載されている。IFA ウェブサイトのセンター支援ページでは、センターのウェブサイトに掲載するためのコース説明文をダウンロードすることができる。
- c) 各 IFA 資格認定の要項は、評価の基準および指導方法などを含む仕組みも併せて、IFA ウェブサイトに掲載されている。

- d) すべての IFA 資格認定は、外部と内部双方からの評価を受ける。試験手続きと、センターの校長によって完了となる必修コース課題フォームの詳細は、センター支援ページに掲載されている。
- e) 複数の IFA のコースを受講者に対し同時に (並んで) 実施することはできない。各コースはアロマセラピーを異なる文脈に位置づけるために、異なる視点から扱うためである。

5. カリキュラムの更新

カリキュラムを最新に保つため、IFA はカリキュラム内容を適宜更新する。通常は 5 年に 1 度実施される。このときセンターには、最新版の講義要綱が 1 部、更新箇所を記載したカバーレターと一緒に送付される (無料)。これは従前の版に取って代わる。センターは最新版の実施を自動的に認可される。

6. カリキュラム支援

- a) IFA 講義要綱には、各 IFA 資格認定において到達すべき学習成果と能力が示されている。講師は講義ノートを自身で準備しなければならない。講義要綱には、特定の箇所に関する追加の役立つ解説や、試験問題の例も含まれている。
- b) 講師の講義ノート準備の補助となるよう、IFA ウェブサイトのセンター支援ページには研究サーチ機能があり、精油、キャリアオイル、治癒効果、症状、疾患、および/または、身体における自然な進行といった項目でフィルターをかけ、臨床試験と研究論文へのリンクを検索することができる。これは全て IFA の講義要綱に関連がある。しかし講義要綱の全ての要素について臨床試験があるわけではないことを理解しておく必要がある。質的および量的研究とケーススタディに関する情報もまた、センター支援ページで閲覧することができる。研究サーチは常に更新されており、便宜上の理由のみにより提供されている。講師は自ら調査を行い、講義ノートには最新の進展状況と、実証に基づいた実践を反映すること。
- c) カリキュラム内容に関するすべての質問については、研究サーチ機能または推薦図書リストを参照する。
- d) IFA はセンターの講義ノート作成を支援しない。しかしながら、IFA は適宜センターと受講者向けに、各種ワークショップ、カンファレンス、イベントへ割引で参加する機会を提供しており、そこで様々な分野の専門家の講話を聞くことができる。IFA の『アロマセラピー・タイムズ』でも、講義要綱の内容の裏付けとなる情報を提供している。センターはセンター支援ページにある「センターフィードバックフォーム」を通して、今後の刊行で特定の情報を取り上げるよう IFA に求めることができる。

7. センター情報の変更

- a) 申請フォームに記載した (かつ認められた) センター情報を変更する場合 (例、住所変更、名称変更、講師またはスタッフの変更、所有者変更または E メールの変更など)、センターは「センター情報変更リクエストフォーム」に記載し、提出しなければならない。

*注意: センターはフォームの変更申請に関する部分のみ記載すればよい。

- b) 受理されると、変更の種類に応じて、承認した変更を IFA は書面で追認する。さらにセンターの情報の更新を IFA の『アロマセラピー・タイムズ』とウェブサイトで周知する。
- c) センターが名称を変更する場合、当初のセンター認定証は、新しい認定証の発行前に返却されなければならない。手続き費用は「サービス料金に関する方針」に従って請求される。
- d) センターが他の IFA 公認センターに類似する名称に変更する場合、IFA は承認前に、当該センターの新しい商号/会社名がその出身国で登録されていることの証明を求める。

8. トレーニング場所の変更

- a) センターが場所を移動する場合は、IFA に速やかに通知する。
- b) 新しい場所の査察を受けてから、センターは新しい場所で受講者に指導を行うことを認められる。
- c) センターは「センター情報変更リクエストフォーム」に記入する。
- d) 請求書が「サービス料金に関する方針」に従って発行され、センターは関連する費用を支払う。
- e) 査察日程が設定されるが、通常は当該地域で品質保証評価者が試験を実施する際に行われる。
- f) センターが査察を受けずにトレーニング場所を変更した場合は、不正行為にあたり、制裁措置が課される。

9. 補助的現場

- a) センター契約第 15 項の基準を満たす場合、センターは補助的現場の設置を申請することができる。
- b) 申請するためには、センターは IFA ウェブサイトにある「補助的現場申請フォーム」を提出しなければならない。

- c) すべての補助的現場は、「サービス料金に関する方針」に従い、登録および査察費用を支払う必要がある。
- d) センターは、IFA ウェブサイトにある「補助的講師申請フォーム」を提出し、「サービス料金に関する方針」の通り関連する登録費用を支払うことで、補助的現場において資格認定を実施する追加の講師を登録することができる。

10. 追加の資格認定

- a) 指導および学習の基準は IFA 資格により異なる。従って他の IFA 講義要綱も適切に実施する能力がセンターにあるか、確認することは認可の必要条件である。
- b) センターは、IFA ウェブサイトにある「追加資格認定申請フォーム」を提出することで、追加の資格認定の実施を申請することができる。これには以下を含む。
 - i. 関連する追加の資格認定証明書の講師への提供 (各 IFA 資格認定を指導するための前提となる従前学習科目が異なるため)。
 - ii. 該当する IFA 資格認定を実施する講師の登録 (未登録の場合)
 - iii. 講義ノートサンプルの提供
- c) 追加資格認定の申請は、センターの内部品質保証手続きが健全および有効であると判断された場合 (良好な試験結果を出している優良なセンターであること) においてのみ検討される。
- d) IFA は、センターに追加の資格認定を実施するための備えがあるかどうか、品質保証評価者の訪問時に調査する。すでに認可を受けた場所で実施するのであれば、これは無料となる。

11. トレーニング場所

- a) センターおよびそのいかなる補助的なトレーニング場所も、安全衛生関連法制と「トレーニング場所認可チェックリスト」を遵守しなければならない。
- b) トレーニング場所の適切な準備がなされていない、または遵守していないセンターには、認可が認められる前に改善活動に関するレポートが提供される。
- c) センターには品質保証評価者の再訪問を受け「報酬に関する方針」に従い費用を支払う義務がある。
- d) 当初の検査による認可は、その後に行われるトレーニング場所のいかなる変更によっても無効となり、センターは再検査を受けなければならない。

- e) 変更の際して、センターが支払う費用を最小限に抑えるため、IFA は品質保証評価者の訪問時にトレーニング場所の検査を行うようにする。
 - センターはセンター支援ページから、「安全衛生に関する方針」のサンプルテンプレートをダウンロードすることができる。
 - センターはセンター支援ページから「事故事件記録」のサンプルテンプレートをダウンロードすることができる。

12. 抜き打ち検査

- a) IFA はセンターの抜き打ち検査を、通知および非通知のいずれにおいても実施することができる。センターは無作為に選出される。
- b) センターはすべての受講者のポートフォリオと指導資料が提出可能であり、トレーニング場所が適切に整備された状態にしておく。
- c) 非通知の訪問については、最短でも 24 時間前に通知がなされる。
- d) 抜き打ち検査に関し、センター負担の費用は発生しない。
- e) センターが検査を行わせない場合、不正行為にあたり、制裁措置が課される。IFA による監督行為に対し、センターは常に最大限協力しなければならない。

13. 補助的指導スタッフ

- a) IFA 資格認定を実施するすべての講師は IFA に登録され「講師認可基準」を満たしていなければならない。
- b) センターは登録された校長を申請フォームに明記し、校長が IFA 資格認定の最低 75%を実施するようにする。
- c) センターは資格認定の 25%までを指導する補助講師、または必要な経験を積むまで校長について研修する講師を雇うことができる。校長はトレーニング進行中に、研修中の講師と補助講師の両方を監督する。センターがトレーニング完了を確認し、「監督完了フォーム」を IFA に提供した後、IFA は講師資格の昇級を認める。
- d) センターは、IFA のウェブサイトにある「補助講師申請フォーム」を提出することで、資格認定の実施を補助する講師を追加登録することができる。
- e) 監督行為を通して指摘があった場合、受講者が一貫した水準のサービスを受けることができるように追加または代理のスタッフを雇い入れることを、IFA はセンターに指示することができる。

- f) センターが未登録の講師に IFA 資格認定を実施させていることが判明した場合は、不正行為にあたり、制裁措置が課される。

14. 試用期間

- a) センターと補助的現場には、最初の認可が認められてから 1 年間または最初の試験結果が出るまでは、試用期間が課される。
- b) 試験合格率が (全ての受講者の) 70%に達した場合、センターの試用期間は終了する。
- c) 結果が合格率 70%を下回った場合、センターには実績改善のための行動計画が課され、試用期間は延長される。
- d) 継続的に合格率が低いセンターは、試用期間に戻される。
- e) センターが合理的な期間内に勧告に従わなかった場合は、認可が撤回される。

注意: センターの公認資格撤回は最終手段である。IFA はモニタリング中、有用であればいかなる場合でも、センターの業績発展および改善を支援するべく努める。

15. モニタリング

- a) センターには指導スタッフの実績に対する責任がある。
- b) IFA は試験結果を通して講師の実績をモニターする。
- c) IFA はトレーニング水準が標準以下のセンターの支援に努め、当該センターにさらなる支援を行うための訪問、センタースタッフへの教育的ワークショップの提示、追加的な講師トレーニング、または具体的な教科書の紹介を行う。またその他このような活動を通して、業績改善に努める。
- d) 最初の検査訪問において IFA の品質保証評価者は、使用されるマッサージ技術、精油ブレンド技術および PEOT 講師志願者の製品制作技術を確認することができる。この代替手段として、IFA は任意の時点で、センターに指導現場の DVD を送付するよう求めることができる。提供されるフィードバックレポートで、改善を要する分野が指摘される。講師の技術が指摘された場合、IFA 代表者がセンターを 1-2 日間訪問し、技術が IFA の水準に見合うか確認することを、IFA は勧めることができる。IFA の代表者の費用と、必要であればその旅費および宿泊費は、センターが支払う。
- e) IFA はいつでも、あらゆる具体的な単元の評価に使用する手法、採点や席順、必要であれば合理的な調整と特別な配慮の要請に関する記録、内部品質評価レビュー

一、受講者の出席、モニタリングおよびスタッフの専門技術開発ならびに受けた苦情または抗議に関する記録を、外部監査のために要求することができる。

- f) センターには、講師の実績を「認可基準」の通り、生徒からのフィードバックおよびその他手法によって定期的に見直すことを勧める。

16. リスク管理

- a) センターは場所、スタッフおよび事業活動に関わるリスクを把握する。
- b) センターは、IFA の原則に沿ったリスク管理に関する方針を採用する。
 - センターはセンター支援ページから、「リスク管理に関する方針」のサンプルテンプレートをダウンロードすることができる。

17. 利害相反

- a) センターは、IFA の原則に沿った利害相反に関する方針を採用する。
- b) センターは、センターの事業活動の申告を含む「利害相反年間申告フォーム」を記入し、IFA に提供しなければならない。
- c) IFA は次の 1 年間の認可を更新する前に、センターの利害相反申告の見直しを行う。
- d) 調査に際して、または公認資格を保持している間はいつでも、利害相反が適切に申告されていない、または意図的に差し控えられていた場合は、認可が即時撤回される。この場合、年間費は返金されない。
- e) センターには実技試験において、受講者に利害相反のない中立的立場のモデルを提供する責任がある。センターは、モデルや通訳が受講者と一切関係を持たないことを保証および確認する「評価者利害相反フォーム」を、実技試験日に記入し、品質保証評価者に提供しなければならない。
 - センターはセンター支援ページから、「利害相反に関する方針」のサンプルテンプレートと関連する利害相反フォームをダウンロードすることができる。

18. 不正行為および不正運用

- a) センターは、規定違反とみなされる行為を記した、IFA の「不正行為および不正運用に関する方針」に沿った、不正行為および不正運用に関する方針を採用する。

- b) 不正行為および不正運用のセンターでの調査手続きは、苦情または IFA による情報入手を受けて開始される。この場合、センターは登録を維持するために、その行動について説明する必要がある。

- ▶ センターはセンター支援ページから、「不正行為および不正運用に関する方針」のサンプルテンプレートをダウンロードすることができる。

19. 内部告発

センターが IFA 資格認定の誠実性に影響を及ぼし得る行為を認識した場合は、IFA に報告し「不正行為および不正運用に関する方針」にある内部告発フォームを提出しなければならない。

20. 機会平等と多様性

センターは、IFA の「機会平等と多様性に関する方針」に沿った、機会平等と多様性に関する方針を採用する。

- ▶ センターはセンター支援ページから、「機会平等と多様性に関する方針」のサンプルテンプレートをダウンロードすることができる。

21. データ保護

センターは、IFA の「データ保護方針」に沿ったデータ保護に関する方針を採用する。

- ▶ センターはセンター支援ページから、「個人情報方針」のサンプルテンプレートと、「データ処理に関する同意書」のサンプルをダウンロードすることができる。

22. 記録の保持

- a) センターはデータ記録を安全で最新に保つ。IFA は適宜アクセスを求める場合がある。

- b) センターは受講者の記録を最低 3 年間は、電子または紙媒体で保持する。

注意: 実技試験で提出されたポートフォリオはファイルに保存する必要はない。評価日に受講者に返却し、今後のキャリアにおいて参照することができる。

- c) IFA は「情報保持・削除に関する方針」に従い、評価/試験結果のコピーをシステム上、無期限に保存する。

- ▶ センターはセンター支援ページから、「記録保持・削除に関する方針」のサンプルテンプレートをダウンロードすることができる。

23. 生徒の登録

- a) センターは、IFA 資格認定に登録した全ての生徒を、センター支援ページにある「生徒登録フォーム」で IFA に登録する。
- b) IFA 資格を更新するためには、センターは最低で年間 6 名の生徒を登録しなければならない。これはセンターが登録した補助的現場にも適用される。
- c) センターは、IFA 資格認定への申込みから 4 週間以内に、受講者を IFA に登録しなければならない。
- d) すべてのセンターはフォームを全て記入し、支払われるべき金額を計算しなければならない。
- e) 不完全なフォームはセンターに返却される。
- f) IFA は生徒登録に関する請求書は発行しない。最終ページに請求書の形式で支払詳細を載せた生徒登録一覧が、会計の確証となる。全てのセンターに対し、簡易領収書と生徒 ID カードが併せて送付される。
- g) IFA がその地域の試験日程の参考とするため、センターは生徒登録フォームにコースの実施期間を示す。

24. 生徒の会員資格手続き

- a) すべての会員申請は通常、すべての関連書類と請求費用の受領から 5 日以内に、郵送により手続きおよび承認される。
- b) 受講者が生徒として会員登録する際は、確認書が各受講者の生徒 ID カードと共にセンターに送付される。受講者は生徒 ID カードを、IFA の外部監督試験の際に身分証明書として携帯しなければならない。
- c) 1 度に 6 名以上の受講者を登録するセンターには (1 回限りの更新を除く)、配達証明付郵便で送付される。センターには追跡番号が通知されるため、オンラインで郵便の追跡が可能である。登録する受講者が 5 名以下のセンターには、確認書と生徒 ID カードは普通便で送付される (追跡無し)。

25. 受講者会員資格

- a) センターは IFA 資格認定に登録した全ての受講者が、生徒としての会員資格を、学習期間中は継続して有しているようにする。

- b) 生徒 ID カードに記された有効期限は、受講者が IFA 資格認定を修了する期限を意味する。
- c) 受講者が会員資格の延長を必要とする場合、「サービス料金に関する方針」に従って費用が請求され、センターは「特別配慮フォーム」の記入を求められる場合がある。
- d) 生徒が卒業 (IFA の外部監督試験に合格) すると、生徒としての会員資格は自動的に終了する。

26. 受講者支援ページ

- a) 会員登録すると、受講者は IFA のウェブサイトログインし、受講者支援ページへアクセスすることができる。

センターは規定通り受講者を IFA に登録することが重要である。これにより受講者は情報にアクセスし、利益を享受することができる。

- b) 個人のログイン情報は、各生徒の確認書に記載される。
- c) 確認書と生徒 ID カードを受領した後、受講者に適宜配布することはセンターの責務である。
- d) すべての登録受講者の記録された個人住所宛てに、普通郵便で『アロマセラピー・タイムズ』が送付される。この規定の例外は、中国、香港、台湾および日本の居住者である。これらの国・地域の受講者のために、IFA は翻訳電子版を、英語電子版とともに、受講者支援ページにおいてオンライン提供する。春、夏および秋号は電子版で配信され、冬号のみ郵送される。
 - センターはセンター支援ページから、『アロマセラピー・タイムズ』をオンラインで閲覧することもできる。

27. 生徒情報の変更

- a) センターは IFA に生徒情報の変更を報告し、センター支援ページにある「生徒情報変更フォーム」に記入する。
- b) 受講者の生徒 ID カードの交換が必要となった場合 (例、名前の変更、紛失や損傷)、センターは IFA ショップで発注することができる。

28. 受講者への情報提供

- a) センターは受講者に契約または合意書を提供し、受講者がセンターに対する義務およびセンターの受講者に対する義務を理解しておくようにする。センターは、受講者が IFA のセンターに対する役割を明確に理解し、受講者ハンドブックを読んだ状態にしておく。
- b) 「苦情に関する方針」に従い、センターに関する苦情を述べる権利を行使する場合を除き、受講者は IFA に直接連絡をとる必要はない。
- c) 受講者を登録する前に、センターが受講者にトレーニング場所への訪問を許可し、質問に回答することを勧める。IFA はセンターが IFA 資格認定を、百度 (バイドゥ)、Ebay、淘宝网 (タオバオ) のようなオンラインショップ、またはその他の販売ネットワークを通じて受講者に販売することは推奨しない。
 - センターはセンター支援ページから「生徒契約」のサンプルをダウンロードすることができる。

29. 合理的な調整と特別な配慮

- a) センターと IFA は、IFA のウェブサイトにある「合理的な調整および特別な配慮に関する方針」に定められた合理的な調整を適用する。
- b) センターは特別な要求および/または特別な配慮を要する受講者を IFA に報告し、関連する証明書を得て、生徒登録の際に IFA に提供する。
- c) センターは、特別な配慮を要する受講者を支援するために適用する、合理的な調整を詳細に述べたレポートを IFA に提出する。または、そのような必要条件を満たすことができず、受講者に資格認定利用を拒否した場合も IFA に報告する。
- d) センターは IFA の外部監督試験の間、特別な配慮を必要とする受講者のために、あらゆる必要な設備を整えることが求められる。
- e) 試験実施のために IFA が会場を借りた場合で、センターが特別な配慮を必要とする受講者について IFA に対し適切に報告していなかった場合、センターは受講者の受け入れのために IFA が負った追加費用を支払わなければならない (例、追加の部屋や設備の準備など)。そのような場合に、IFA または IFA が借りた会場が、妥当な通知を伴わないそのような要求に応えられるかどうかは保証できない。
- f) 特別な配慮に関する要求はすべて、センター支援ページにある「特別な配慮に関するフォーム」で申請されなければならない。
- g) 特別な配慮に関する申請はすべて、センターまたは各受講者によって提出され、個別に判断される。

30. 従前学習認定

- a) センターと IFA は、IFA のウェブサイトにある「従前学習認定と免除に関する方針」に定められた通りに、従前学習の申請を行う。
- b) センターは受講者の同等の学習経験に関する過去の成績や単位の移転、特定の単元やクラスの出席免除に関する記録を取る。
- c) センターは授業の免除を裁量で認めることができるが、IFAの外部監督試験の免除を受講者に認める権限は持たない。センターは受講者登録の際にIFAから許可を得なければならない、IFAはセンター経由で受講者に確認書を交付することにより、公式に免除を承諾または却下する。
- d) センターは受講者の免除申請が「従前学習認定と免除に関する方針」と「従前学習認定と免除に関する方針」に定められた受理期限を遵守していることを、IFAへの提出前に確認する。
- e) センターは受講者が資格要項に定められた必要条件(現在、必要条件が当てはまるのはPEOTコースのみ)を満たしていることを確認するために、資格認定の記録を取得する。受講者の必要条件となる資格の十分な証拠を、要請に応じて提供できない場合、センターには制裁措置が課される。

31. 必修コース課題

- a) センターは、IFA 外部監督試験に受講者を登録する前に、受講者が資格要項に定められたすべての必修コース課題を完了していることを確認する。
- b) すべての必修コース課題フォームは、センター支援ページにある。受講者ごとに記入し、校長が採点、証明および署名し、実技試験日に品質保証評価者へ提出しなければならない。
- c) センターが1人以上の受講者を、コース課題(受講者の総合得点に影響する)を完了することなく試験に登録した場合、「サービス料金に関する方針」に従い、センターには品質保証評価者の再訪問費用 150 ポンドと、罰金が課される。
- d) センターへの再訪問費用が過度に高額となる場合(例、センターが英国外にある場合)、受講者は試験日から8週間以内にIFA本部にコース課題を送付しなければならない。センターは受講者ごとのコース課題の再評価費用を「サービス料金に関する方針」に定められた通りに支払う。品質保証評価者および必要に応じて通訳者/翻訳者が、IFA本部に赴き課題を採点しなければならないため、この費用は一部または全部の不足書類に適用される。

32. 模擬試験

- a) すべてのセンターは受講者が模擬試験に合格してから、IFA の外部監督試験に登録するようにする。模擬試験は、可能な限り IFA の外部監督試験と同じ条件の下

で実施する。

- b) IFA の外部監督試験において受講者の多数の成績が芳しくない場合、または特定の箇所がセンターで効果的に指導できていないことが傾向として明らかになった場合、IFA はセンターに対し、実施した内部試験の証跡を求める(例、模擬試験の問題と解答、実施予定表)。

33. 不正行為と剽窃

- a) IFA の「不正行為と剽窃に関する方針」の通り、センターは受講者の制作物が受講者本人によるものであることを確認する。
- b) IFA の外部監督試験の間、IFA はセンター支援ページにある試験手続きに定められた通り、不正行為を行った受講者について然るべき行動を取る。
- c) 受講者が外部監督試験において不正行為を行った場合、自動的に不合格/試験が無効となり、将来の再受験または IFA 会員への入会ができない。このことはセンターの記録にも残される。受講者の行動に関してセンターに対する制裁措置が必ずしも課されるわけではないが、IFA はこのような行動を起こさせないためにより厳格な規則を実施するようセンターに求めることがある。

34. IFA 外部監督試験

- a) IFA 資格は、IFA の外部監督試験に合格した者にのみ与えられる。
- b) 品質保証評価者が試験を実施するためにセンターを訪問する。
- c) 試験は最初の認可から 2 年以内にセンターで行われ、センターが IFA コースを設置および確立するための機会となる。この規則は、補助的現場またはセンターが実施する追加の IFA 資格認定にも適用される。
- d) それ以降は、センターは少なくとも 2 年に 1 度は、試験を実施するべく品質保証評価者のセンター訪問を要請しなければならない。この規則の唯一の例外は、センターが 24 ヶ月以上(IFA ディプロマ 資格実施の最長期間)にわたるコースを実施する場合であり、認可時に提出されたコース時間割を証拠として、センターは試験を実施するためにさらに 1 年間は認められる、
- e) センターはコースの開講時期を「生徒登録フォーム」に明記する(例、2017年9月～2019年3月)が、受講者の必要条件を満たすために変更となることがある。この情報から、当該センターでの試験実施が 2 年ごとに必要か、または毎年必要かを IFA は確認する。
- f) センターはすべての受講者が IFA 試験を、IFA コースの修了から 1 年以内に受験するようにする。延長が必要な場合、センターは「特別な配慮に関するフォーム」に記入する。

- g) 品質保証評価者の訪問を要請するためには、センターは最低 6 名の受講者を受験登録しなければならない。
- h) センターの受験者が 6 名に満たない場合、センターは当該センターで試験を実施するにあたっての不足額を請求されるか、IFA の「移転に関する方針」に従い受講者が他のセンターで受験できるように手配するか、または最低受験者数を満たした時点で受講者を受験登録するかのいずれかとなる。

35. 試験日程の調整

- a) センターは、試験/評価を 4 ヶ月前に IFA に予約し、受験者リストを IFA に提出する。
- b) 「受験者リストフォーム」はセンター支援ページにある。
- c) センターは各受験者の IFA の生徒会員資格番号を名前の横に表示する。この情報のないフォームはセンターに返却される。登録生徒ではない受講者を、この際に追加または登録することはできない。センターが然るべき時期に受講者を登録していなかった場合に、受講者の受験を拒否する権利を IFA は留保する。
- d) 毎年 IFA はセンターに対し、品質保証評価者の都合が良い、特定の月における複数日程をセンターに提示し、試験日を定める。IFA は可能であればセンターの希望日を割り当てられるよう努めるが、保証はできない。
- e) センターが定められた期間内に受験者リストを記入し IFA に提出しない場合、IFA はセンターがその年は受験者を登録しないものとみなす。督促は 1 度出される。
- f) IFA は受験者リストによってセンターから提示された情報に基づいて、品質保証評価者のスケジュールを調整する。IFA は続いて請求を行う。
- g) IFA は実技試験のための時間枠を、品質保証評価者と調整する。最大で 8 名の受講者が午前または午後の 1 枠で評価される。IFA はセンターから提出された受験者リストに従って、複数の時間枠を予約する。
- h) センターが受講者に試験日時を通知するのは、IFA がこれに合意し、書面で確認してからとなる。未確定の日程を尚早に通知することは、混乱や不都合の原因となることに注意すること。

36. 試験場所

- a) IFA は、センターを訪問し試験を実施する IFA の品質保証評価者を割り当てる。
- b) 原則として、すべての IFA の外部監督試験はセンターで行われる。

- c) しかしながら、1つの地域に大勢の受験者がいる場合、IFAは理論科目試験を1ヶ所に集中して実施することがある。この場合、試験の日程調整の際に、IFAはセンターに会場を通知する。

37. 試験会場

- a) 品質保証評価者が試験のための訪問の際に、座席や受験者の席間が適切となるよう再調整することを、センターは許可する。
- b) センターは、実技試験は設備の整った1室で実施されるようにしなければならない。

*注意: 受講者が9名以上いるセンターでは、試験は同じ部屋で実施するが、35項gの通り、受講者は割り当てられた時間枠に分かれる。センターは各時間枠に参加する受講者を調整する。

- c) これが不可能である場合、センターは試験日程調整の際にそのことをIFAに知らせ、IFAはセンターが必要なスペースのある部屋および/または追加の器材を借りること、またはIFAの「移転に関する方針」に従い受講者を他のセンターに移転することを勧める。
- d) センターがIFAに正しく報告しなかった場合、品質保証評価者は同日中他のセンターの試験を行う可能性があるため、結果的にセンターが当日試験を実施できなかったとしても、IFAは責任を負わない。この場合センターは、試験官の再訪問費用150ポンドと旅費の請求を受けることになる。
- e) 同様に、センターの試験会場で、いかなる理由においても、6名の生徒が「認可基準」の通りに一連のマッサージ(プロフェッショナル・アロマセラピー・ディプロマコースの場合)を実施することができない場合、またはIFAからの勧告(36項c)に従うことができず、結果として品質保証評価者が1つの割当時間枠では試験を実施することができない場合、センターは受講者を割り当てるために、品質保証評価者の追加の時間枠を調整しなければならない。

例えば、センターに6名の受講者がおり、受講者4名分しか同時に試験を受けられる設備が会場にはない場合、センターは品質保証評価者の追加時間枠割当の請求を受ける。
- f) センターは品質保証評価者と協働して、午前中に試験を受ける受講者が、午後のグループと接触を持たないようにする。

38. 品質保証評価者

- a) センターは、割り当てられる品質保証評価者については知らされず(品質保証プロセスへの干渉を防ぐため)、特定の人物を指名することもできない。
- b) センターまたはそのスタッフは、試験内容または採点に関してIFAの品質保証評価者に連絡したり、応対などを通して協議したりすることはできない。

- c) 品質保証評価者は、訪問のための出張手配に関してセンターに連絡することができるが、通常これは IFA によって行われる。可能であれば、英国外のセンターには、旅程の混乱を避けるため IFA の品質保証評価者をホテルからピックアップすることを、英国内のセンターには駐車場を予約することを、IFA は求める。
- d) センターは IFA 品質保証評価者または代表者に、センターのための IFA 外の/私的な業務を引き受けさせない。これは利害相反となり、試験および/または検査手続きの誠実性を傷つける可能性がある。IFA 品質保証評価者は、IFA との契約に従い、センターがこのような行為を行った場合は IFA に報告する義務を負う。この場合、センターは別の試験官の派遣費用を負担する。
- e) 品質保証評価者には、IFA の代理として話をする、またはその見解を表明することは認められていない。

39. 試験のキャンセル

- a) センターが試験日 3 ヶ月前と確認された後に、当該センターでの試験をキャンセルする場合、試験費用は返金されず、センターは試験官の費用 1 日あたり 150 ポンドに加え、事前に予約済みの場合は旅費および宿泊費、または IFA がこれらの手配をキャンセルできる場合はキャンセル手数料を負担する。
- b) IFA またはセンターが、品質保証評価者のセンター訪問を、制御を超えた予期できない事情(例、天候の極端な悪化)によりキャンセルする必要がある場合、試験はキャンセルされ、費用は次の機会に持ち越される。

40. 受験者のキャンセル

- a) 受講者が試験に参加できなくなった場合、センターは IFA に可及的速やかに報告し、受験者ごとに「特別な配慮に関するフォーム」を記入する。
- b) 正当性のない理由または不参加について試験費用の返金は認められないが、正当な理由の下では試験費用の持ち越しが認められることがある。
- c) センターは「サービス料金に関する方針」に従い、正当な理由により試験をキャンセルした受験者については、1 人につき事務手数料 20 ポンドの請求を受ける。
- d) 正当かつ不可避のキャンセル理由としては、健康上の問題、事故、または家族の弔事がある。裏付ける証拠が提出されなければならない(例、関連する証明書)。この場合、受講者は次に参加可能な試験機会に再登録され、試験費用は持ち越される。受講者が病気または事故により深刻な怪我や障害を負った場合、試験費用は自動的に返金される。
- e) 誤解を避けるために記すと、妊娠は理論科目試験のキャンセル理由としては認められないが、実技試験については正当な理由として認められる。

- f) 腕または手に包帯を巻いた受講者は、安全な施術の観点から、実技試験には参加できない。そのような受講者には、リスクが取り除かれてから、センターが次の参加可能な日程を調整する。受講者に特定の精油または基本製品に対するアレルギーがある場合は、センターは受講者を登録する際にIFAに注意喚起し、適用される合理的な調整をIFAに報告する。IFAはそれを受けて試験プロセスの調整方法を承諾するが、これは個別的に判断される。
- g) 受講者が試験を欠席できる最大回数は、その理由の如何にかかわらず、3回までである。この回数を超えた受講者はコースを再受講する必要がある。
- h) センターは受講者に対し、予測可能なあらゆる状況を考慮するまでは、試験に登録しないよう注意喚起する。

41. 受講者の移転

- a) 受講者が試験期間中に転居する場合、またはセンターに最低人数である6名の受講者がいない場合、受講者はIFAのセンター間を移ることができる。
- b) この手続きはセンターと受講者との間で、内部的に協働して行われることをIFAは求める。例外的な状況として、センターと受講者間で他に解決および/または移転の方法がない場合、IFAのウェブサイトにあるIFAの「移転に関する方針」に従い、IFAは受講者が別のIFAセンターまたは会場へ移転できるよう調整を行う。
- c) 「移転した」受講者を受け入れるセンターは、より大きな会場を借りるなど、追加の受講者を受け入れるための費用が必要となる可能性がある。しかしIFAはこのような調整への関与、干渉またはコメントは行わない。
- d) センターのサービスに対する不満を理由としたトレーニング期間中の移転希望は「苦情に関する方針」に従う。

42. 試験手続き

- a) 試験の際には、受講者はIDカードを身分証明書として持参する。
- b) 実施する各IFA試験認定の試験手続きは、IFAウェブサイトのセンター支援ページで確認することができる。
- c) センターはIFA資格認定ごとに定められた試験手続きを遵守しなければならない。

43. 評価における言語

- a) IFAの外部監督試験は、通常英語で行われる。

- b) センターが英語以外の言語で試験を実施したい場合は、センターは独自に通訳を用意する。センターは当該通訳者が資格認定実施のいかなる部分にも関与していないことを確認し、IFA ウェブサイトのセンター支援ページにある「評価者利害関係フォーム」を提出する。これにより、通訳者が受講者といかなる関連もないことを、センターは保証および確認する。
- c) 通訳者は IFA の品質保証評価者の発言のみを通訳し、受講者の発言を促すことはしない。IFA の品質保証評価者はいつでも、通訳者が受講者に発言を促しており、試験の妥当性を失うとの懸念を持った場合は、通訳者の変更を求めることができる。通訳者の変更が不可能であるとき、センターは「サービス料金に関する方針」に従い、IFA の品質保証評価者の再訪問費用を負担する。

44. 試験結果

- a) IFA は試験から 8 週間以内に結果を発送する。採点や事務手続き、場合によっては翻訳のために、この期間は必要となる。
- b) この 8 週間以内の間は、センターは結果に関する照会を IFA に行ってはならない。
- c) すべての結果はデータ入力、一覧化され、センターに発行される。センターは受講者個別に試験結果を通知する責任がある。受講者は試験結果に関する連絡を IFA に直接してはならず、そのような場合は、センターに問い合わせる。

45. 試験の認定証

- a) センターは IFA から受領したすべての試験の証明書を、合格した受講者に適宜配布する。
- b) 証明書は、受講者がすべての試験と評価対象 (一部ではない) を終了および合格するまでは発行されない。
- c) 合格した受講者への試験の証明書は、成績概要と共に発送される。不合格の受講者には、再受験の必要な試験の確認書が発行される。
- d) 受講者 6 名以上の試験の証明書 (1 回限りの再発行を除く) は配達証明付郵便で送付される。センターには追跡番号が通知されるため、オンラインで郵便の追跡が可能である。受講者に発行される証明書が 5 通以下の場合、普通便で送付される (追跡無し)。
- e) 合格した卒業生には、10 ポンド割引付きの IFA 卒業会員資格への申込みフォームが、IFA からセンター経由で送付される。新しく認定を受けたアロマセラピストが IFA のセラピスト一覧に登録されることになるため、センターは受講者に卒業会員資格への申込みを推奨する。これにより将来の雇用主や顧客が、セラピストの資格が正当なものであることを確認できる。

会員資格の普及と会員資格の更新は、IFA が国または地域での存在感を示すよい機会となり、IFA が会員の継続的専門技術開発 (CPD) を積極的に支援する力や、地域におけるアロマセラピーおよび精油の恩恵や安全な使用に関する認識が高まる。

- f) 受講者が資格を得て卒業会員に昇格する際には、センターが受講者のために費用を支払うかどうかにかかわらず。センターではなく記録されている受講者の個人住所宛に、証明書とバッジが普通便で送付される。
- g) センターは IFA 代表者が受講者へ IFA 資格を授与することを要請できるが、IFA 代表者の費用と、必要があれば旅費および宿泊費の支払いを求められる。

46. IFA 資格認定

- a) IFA の試験証明書には、IFA 資格認定の各モジュールの評点が示され、受講者の成績証明となる。
- b) 受講者の雇用主となる可能性のある者または身元照会エージェントから、指導内容に関する照会および情報請求があった場合、センターはこれに応じなければならない。
- c) IFAは現在、42ヶ国で活動する資格提供者とアロマセラピストを監督しており、IFA資格認定はそのトレーニング水準のためによく知られ認められている。しかしながら、国によって事情が異なるため、センターは受講者に対し、活動したい国の大使館のビザ担当者に連絡をとり、その国で働くのに必要な基準を確認するよう助言するべきである。

47. 試験認定証の再発行

- a) 複製または再発行のために、センターが IFA 証明書原本のコピーを作成することは許可されていない。受講者またはセンターが証明書を紛失または損傷した場合、センターは必ず「交換注文フォーム」を提出し、「サービス料金に関する方針」の通り、関連する事務手数料を支払わなければならない。
- b) 資格認定証は「生徒登録フォーム」に記載された名前において、各受講者に発行される。「生徒登録フォーム」で提供された情報が不正確であった場合、「サービス料金に関する方針」の通り、再発行費用が課される。IFA 側の誤りによる場合は、証明書は適宜無料で再発行される。
- c) 証明書の再発行前に、センターは当初の証明書を返却または破棄したことの証拠を提出しなければならない(例、破いた後の写真)。
- d) センターは証明書に関する詐欺や誤った請求がなされないよう、全ての適切な対策を施す。
- e) 名前変更の請求があり、その変更が著しい場合、IFA は身元を証明する追加情報を求めることに注意する。

48. 試験のフィードバック

- a) センターの内部レビューのため、実技と理論の概要レポートが提供される。
- b) IFA は個々の受講者の試験結果に関する協議または対応は行わない。
- c) 試験結果に対する抗議を望む受講者は、IFA のウェブサイトにある IFA の「抗議に関する方針」を参照する。抗議はすべて、センターによって支持されたものでなければならない。

49. コース課題の再提出

- a) 施術の証跡、ケーススタディおよび課題が、校長によって検証されたものの、IFA の品質保証評価者は要求水準に満たないと判断した場合、当該受講者が合格のために実施すべき追加課題を示したレポートがセンターに送られる。
- b) 受講者には追加課題を完了するために最大 8 週間が与えられ、「サービス料金に関する方針」による再評価費用とともに IFA に提出する。
- c) IFA は追加課題の検証のため、IFA 品質保証評価者の IFA 本部への訪問を手配する。これには最大 8 週間かかる。検証が完了するまで証明書は発行されないため、受講者にはコース課題を可及的速やかに再提出することを勧める。

50. 試験不合格

受講者が試験に不合格となった場合、その試験を再度受ける必要がある。

51. 再試験

- a) 再試験は当初受験から 1 年以内に受けなければならない。
- b) 受講者が 1 年以内に再受験することができない場合 (例、健康上の都合)、センターはセンター支援ページにある「特別な配慮に関するフォーム」を提出する。
- c) 受講者は最大 3 回まで再試験を受けることができる。3 回目の再受験でも成績が上がらなかった場合、受講者はコースを再受講し、それぞれの期間の後に再度試験に申し込まなければならない。
- d) センターは、再受験者がわかるように受験者リストに表示する。
- e) センターは受講者を再度試験に登録する前に、十分な学習時間を取らせるようにする。
- f) 再試験はセンターで次に開催される試験日に実施、または IFA のウェブサイトにある「移転に関する方針」に従い、別のセンターへ受講者が移動することもできる。

52. 試験結果に対する抗議

- a) センターは IFA のウェブサイトにある IFA の「抗議に関する方針」の通り、受講者の代理として試験結果に抗議することができる。
- b) センターは IFA に抗議を提出する前に、当該受講者が IFA の「抗議に関する方針」の通り、抗議を行う資格があることを確認しなければならない。
- c) IFA は「抗議に関する方針」に定められた通り、全ての抗議について検討する。

53. 受講者の退会

- a) IFA はセンターに登録したすべての受講者の記録を保持する。
- b) 受講者が IFA 資格認定から退会する場合は、センターは IFA の内部レビューに資するため、IFA への報告を行う。
- c) 退会に際して、生徒の会員資格は退会日を以て失効する。
- d) 生徒の会員資格費の返金や譲渡は不可とする。

54. センターの撤退

- a) センターが IFA 資格認定の実施を取りやめようとする場合、または公認資格の更新を望まない場合、センターは IFA に対し 1 ヶ月前に書面で通知する。資格認定からの撤退は、「制裁措置に関する方針」に定められた手続きに従う。
- b) 自主的な撤退は制裁措置にはあたらないが、いかなる理由であれ認可取り消しには、同様の手続きが適用される。

55. センターへの苦情

- a) センターに苦情が寄せられた際は、IFA が従う手続きを示した IFA の「苦情に関する方針」を参照のこと。
- b) 苦情に関する手続きは、必要とされる各種証拠と、どのような苦情が考慮できて、どのような苦情は考慮できないのかを定める。正式な「不正行為および不正運用に関する方針」を参照する前に、これらの段階を踏む。これによって軽率な、煩わしい、または悪意ある苦情の発生頻度を下げる。

56. 制裁措置

センターが「認可基準」、「センター契約」または「センターハンドブック」、ならびに関連するその他の方針および手続きに従わなかった場合、IFA の「制裁措置

に関する方針」に従い、制裁措置がセンターに課される。これにより認可が撤回されることがある。

57. 抗議の手続き

- a) センターは IFA の「抗議に関する方針」の通り、IFA による決定に対する抗議を行うことができる。
- b) 抗議は、当該決定がなされてから 30 日以内に行わなければならない。
- c) 抗議を行うことができるのは、IFA による規則の適用が一貫、適切、または公平ではないということをセンターが説明できる場合のみであり、単に決定に不服だという理由で行うことはできない。

58. 再教育講習

- a) IFA の認定セラピストが実務を 3 年以上行っておらず、キャリア中断後に職務復帰する場合、当該セラピストは IFA 公認センターで再教育講習を受けるべきである。
- b) この講習の実施を望むセンターは、全般的な再教育講習または必要に応じた短期コースを選ぶことができる。経過期間および個人の状況に応じて、再教育講習は主要なアロマセラピー指導および学習プログラムに統合または編入することができ(例、コースの特定の部分に出席する)、ならびに/または、ワークショップおよびセミナーを含めることもできる。
- c) 申し込むセラピストは、IFA が提供する質問票に回答する。再教育の必要な分野をセンターが特定しやすいよう、回答と併せてセンターに提供される。
- d) 再教育講習によって、センターにおける専門従事者の監督が促進され、CPD (継続的専門技術開発) コースへの参加者が増加することが期待される。
- e) センターは再教育講習を実施するかどうか選択することができるが、実施センターは、このサービスの提供に関しては追加費用無く IFA ウェブサイトに掲載される。
- f) センターは再教育に関するすべての記録を最低 2 年間保持し、修了時にはセラピストに CPD 証明書を発行する。

59. 従前資格による申込者の昇格

- a) 従前資格を有するアロマセラピストで、知識の向上および/または正会員資格への申込みを望む場合は、IFA 公認センターに照会する。

- b) 申し込むセラピストは、従前学習認証 (APL) マッピング用紙に記入する。これは従前の学習内容と比較するために、IFA ディプロマコースの各科目とユニットの内容を分解したものである。
- c) 受講者は IFA の外部監督試験に登録する前に、さらなる発展が必要な分野をセンターが特定できるよう、記入した用紙と追加の証拠を提出する。
- d) センターは IFA の「従前学習認定と免除に関する方針」の通り、申請者の従前学習を評価する。IFA のウェブサイトには、手続きを定めた「資格のアップグレードページ」がある。
- e) アップグレードコースによって、IFA のコースの受講者が増え、IFA 資格認定がより利用しやすくなることが期待される。
- f) センターはアップグレードコースを実施するかどうか選択することができるが、実施センターは、このサービスの提供に関しては追加費用無く IFA ウェブサイトに掲載される。

60. 継続的専門技術開発 (CPD) コース

- a) 公認センターは CPD (継続的専門技術開発) コースを、IFA のウェブサイトですべて無料で宣伝することができる。
- b) CPD (継続的専門技術開発) コースは、厳密に補完医療に関連するものでなければならない (規制が適用される場合がある)。
- c) 申請するには、IFA のセンター支援ページにある「IFA センター CPD (継続的専門技術開発) フォーム」を提出する。

61. 郵便の紛失

- a) 郵便物が行方不明となった場合、センターは生徒の会員資格費の引落日から 30 日以内、またはセンターが試験の証明書として試験結果カバーシートを E メールで受領してから 30 日以内に、IFA に報告しなければならない。IFA が Royal Mail へ補償請求を行うためにこの期間は必要であり、遵守されなければならない。
- b) IFA への報告が 30 日より後であった場合、センターは再発行費用に加え、再送にかかる郵便料金を負担する。
- c) 英国外への郵便の配達には通常 2-3 週間を要することに注意が必要である。英国外のセンターの場合、生徒の会員資格費の引落日/試験結果の E メール受領日から最低 14 日間が過ぎるまでは、郵便の紛失に関する照会を IFA にしてはならない。英国内のセンターは、未受領であれば 10 日以内に IFA に連絡する。

d) IFA は郵便物紛失の責任を負わない。制御できる範囲を超えるためである。

62. 郵便の損傷

すべての試験証明書は、損傷を防ぐため緩衝材入りの封筒で発送される。配達された郵便が損傷していた場合、郵便の紛失に適用されるのと同様、センターは 30 日以内に IFA に報告しなければならない。また IFA が補償を請求できるよう、どのような状態で配達されたかがわかる写真を提供しなければならない。

63. 再発行

- a) センターが試験証明書または、受講者確認書および生徒 ID カードを受け取っておらず、これが以下のいずれか、
- i. IFA に返送されていない
 - ii. センターから提供された情報が不正確、不完全または最新でなかったために誤った住所へ発送された
 - iii. または、Royal Mail への請求をするために必要な 30 日の期間以内にセンターが IFA に通知していない

その場合、センターは紛失物の再発行と再送のための費用を請求される。

b) 再発行に関する費用は以下の通り:

- i. 試験証明書 1 人 20 ポンド
- ii. 生徒確認書と ID カード 1 人 20 ポンド
- iii. 加えて IFA の「サービス料金に関する方針」の通り郵便料金

c) 郵便料金は最新の Royal Mail の料金体系に基づいており、以下で参照可能である。

<https://www.royalmail.com/sites/default/files/Our-prices-2018-effective-26-March-2018-46305575.pdf>

- d) 再発行費用の支払いは、IFA ウェブサイトのセンターページにログインし、IFA ショップの交換注文セクションから行う。
- e) IFA の事務処理時の誤りによって郵便が配達されなかった場合は、適宜無料で再発行される。

64. センター支援ページ

- a) 認可を受けると、センターは IFA ウェブサイトにログインし、センター支援ページにアクセスすることができる。
- b) センターのログイン情報は、センター確認書に記載される。
- c) センターが義務を果たすための補助となるよう、センター支援ページにはすべてのサンプルテンプレート、受講者評価フォーム、資格認定の実施中に記入する書類やフォームが備えられている。
- d) 照会数を削減するため、すべてのスタッフにセンター支援ページへのアクセス方法を周知することはセンターの責任である。

65. サービス料金

支払遅延手数料、および資格認定の実施中に適用される再発行費用を含むすべてのサービス料金は、IFA のウェブサイトを確認することができる。「サービス料金に関する方針」を参照のこと。

66. 会計と請求

- a) センターはすべての IFA の請求書に関し、受領から 30 日以内、または IFA が指定する日に支払いを行う。
- b) IFA によって発行されたすべての請求書は、IFA から会計目的で発行される唯一の証明書となる。

67. 認可の更新

- a) 更新の期限到来の 30 日前に、センターには通知が送られる。
- b) 期限日までに全額を支払わなければならない。
- c) 期限日に間に合わなかった場合、「サービス料金に関する方針」に従い、支払遅延手数料が適用される。
- d) 更新支払の前に、センターは「利害相反年間申告フォーム」を提出しておかなければならない。

68. 顧客サービス

- a) IFA は、センターからの妥当な照会に対しては、5 営業日以内に返答するようにする。

- b) 督促の E メールを出すことは控えるよう、センターに求める。すべての E メールは受信した順番で回答される。
- c) センターは IFA に連絡を取る前に、当ハンドブックを読み、ウェブサイトのセンター支援ページをくまなく確認することが求められる。これらの情報源は、センターが抱く疑問の大部分に対する追加の指示と回答が得られるよう綿密に設計されている。
- d) センターが顧客サービスについて苦情を申し立てる場合は、IFA の「抗議に関する方針」を参照する。

69. コミュニケーション

- a) IFA はセンターのスタッフが常にプロフェッショナルとして振る舞うことを求める。これには受講者、公衆、他の専門家および公認センターに対し、礼儀正しく丁寧であることも含まれる。
- b) すべてのセンタースタッフは、IFA スタッフとのいかなるコミュニケーションにおいても礼儀正しく丁寧でなければならない。

70. 容認できない行為

IFA は高い水準のサービスを実施し、センターの期待に沿うことの重要性を認識しているが、これはサービスの乱用やスタッフの酷使という犠牲を払って実現されるものではない。容認できない行為とは、攻撃的、煩わしい、および固執した行為、またはあらゆる虐待的な行為のことである。これには固執した不合理な要求も含まれる。その人物が強引、または固執しているという理由だけで、容認できない行為とはみなされない。しかし、立腹した、要求の多い、または固執した態度による行為は、職員に対する不合理な要求または行動を招きかねない。この場合は容認できない行為とみなされる。個人の行動もまた、内部レビュー機能が利用し尽くされた上、個人が自身の苦情または議論に関する決定に反論を続ける場合は、不当に固執しているとみなされる場合がある。

攻撃的な行動

これは暴力的とみなされる行動を指し、身体的危害を及ぼす可能性がある。攻撃的な行動をすると脅す行為、または言葉(書面または口頭)も含まれる。

暴力的行為: 身体的

激しいジェスチャーだけでなく、身体的暴力やハラスメントを含む。

: 言語的

スタッフまたは組織に関する無礼で軽蔑的な発言、煽情的な発言、および根拠のない

い申立てが含まれる。さらに、スタッフの能力または性格に関する個人攻撃、および運営に関する主観的憶測が含まれる。

威嚇/脅迫行為

スタッフが恐怖を感じる、および/または、脅迫されたと感じる行為である。個人空間へのしつこい侵入および脅迫的な言語 (書面または口頭) が含まれる。さらに会員による、専門家の領域を越える不適切な行動も含まれる。

煩わしい行為

議題に対する過度の行為である。十分な根拠がないと思われる行動、純粹に苛立ちを引き起こすような行動、または IFA のリソースを誤った方向へ差し向ける、もしくは浪費するような行為が含まれる。

固執的な行為

問題を解決するための妥当な試みがなされているにもかかわらず、個人が密なコミュニケーションを取り続け、IFA が現在よりも高水準のサービスは提供できないことを受け入れないような行動を指す。例としては、IFA の決定の受け入れを拒否する、見込みのある選択肢に関する説明の受け入れを拒否する、および新しい意義ある情報を示すことなく事例を追及することが挙げられる。時間とリソースを過剰に消費する場合、IFA はこのような行動を容認できないものとみなす。

不当な要求

請求または送付する情報の量によって、IFA に対する不当な要求とみなされる行為を会員が行う場合を指す。これには、容認できない人数への送付であると IFA が判断するものも含まれる。期待するサービスの本質および規模に関する不当な要求、および誰が要求に応えるかに関する要求を含む。例としては、不合理な期間を要求すること、スタッフの特定の人物としか話さないことを主張すること、同じ問題に関する E メールもしくはスタッフに対する懲戒をしつこく要求する E メールを、IFA の多くの受取人宛に送ること、または同じ問題に関して複数のスタッフと連絡をとることが挙げられる。

個人が攻撃的、暴力的または過度な行動を取る場合、これは「サービス利用者に関する方針」の違反とみなされ、当該個人はその行動を中断し、「停止」するよう警告を受ける。そのような者には、センターの他または将来のスタッフへ周知する目的で、その攻撃的/暴力的な行いについてセンターの記録に残すことを通知する。行動を改めない場合、IFA はセンターに制裁措置を課すことになる。

71. フィードバック

IFA は常にセンターを支援する新しい方法を模索しており、フィードバックは貴重である。IFA のサービス改善方法について提案を望む場合は、センター支援ページにあるフィードバックフォームに記入してほしい。

72. 多言語サポート

海外のセンターを支援するべく、IFAは多言語のスタッフを擁し、多言語によるウェブサイトを用意している。現在利用可能な言語は、広東語、中国語、日本語および英語である。