

# 個人契約と学校契約で重複期間が発生する場合について

個人のご契約が不要となった場合は、必ず利用停止手続きを行ってください。お客様にて利用停止手続きを行わない場合、ご利用料金が発生し続けますのでご注意ください。

利用停止手続きについては、サポートWebの利用照会ページより実施してください。（P18~21 参照）

## 《個人のご契約と学校のご契約期間に重複期間があった場合について》

学校のご契約期間と個人のご契約期間に重複期間があった場合でも、過去お支払い済み期間に遡っての返金はいたしかねますのでご注意ください。

## 《利用停止手続き後の、個人のご契約の返金について》

### ●月々払いの場合

ご退会後の残日分の日割りでの返金はいたしかねます。何卒ご了承ください。

### ●一括払いの場合

自動更新のため、利用停止をしない限りはご利用料金が発生し続けます。停止のタイミング次第では、残利用期間分をご返金できる可能性がございます。ご返金有無の確認につきましては、「一括払いの残利用期間分の返金の有無についてご確認ください」と添えて以下手順を参考に、お問い合わせフォームよりお問い合わせください。また、お電話での返金手続きはできかねますのでご注意ください。

なお、利用停止後は残利用可能期間もご利用いただけなくなりますのでご了承ください。

## 《お問い合わせフォームの問い合わせ方法》

① <https://studysapuri.jp/info/inquiry/customer/> より問い合わせフォームを開きます。

「個人でご利用の方」であることを確認してください。

スタディサプリ

個人でご利用の方

小学・中学・高校・大学受験講座  
お問い合わせフォーム

1 入力 2 確認 3 完了

※スタディサプリENGLISHのお問い合わせは [こちら](#)から。  
※土日祝、ゴールデンウィーク、年末年始はお休みをいただきます。お休み明けより順次対応いたしますため、お返事が遅れますことあらかじめご了承ください。

②必要な情報を入力してください。

お問い合わせ内容の種別については、「**利用停止・退会・返金について**」>「**一括支払いの返金について**」を選択してください。

その他残りの項目を入力したら、送信してください。

お問い合わせ送信後、受付確認メールが届いていることを必ずご確認ください。

メールが届かない場合、入力したメールアドレスが間違っているか、受信拒否設定をされている可能性があります。

@mailjp.custhelp.com が受信できるように設定の変更をしてください。

# 退会について

個人で利用していたアカウントなど不要なアカウントは退会手続きをお願いします。

利用料のお支払いについては、利用停止手続きのみで停止されます。

退会は学習 Web →サポート Web の順番でお手続きください。

(学習 Web のみ登録の場合は、サポート Web の退会は必要ありません。)

なお、学校アカウントについては卒業するまで退会手続きはできません。

## 学習 Web の退会方法

- ① インターネットで学習 Web にログインします
- ② 右上のアイコンをクリックします
- ③ 表示されるメニューから「プロフィール」を選択します
- ④ プロフィール画面の「退会」タブを選択します
- ⑤ 「退会する」をクリックします
- ⑥ 確認画面が表示されますので「退会する」をクリックして学習 Web 退会手続きが完了となります

※ プロフィールの必須項目が未入力の場合、「退会」タブが表示されません。その場合は、必須項目をご入力の上、再度お試しください。

---

## サポート Web の退会方法

- ① インターネットでサポート Web にログインします
- ② 「アカウント設定」をクリックします
- ③ 「サポート Web 登録情報を編集する」をクリックします
- ④ パスワード入力画面になりますのでサポート Web のパスワードを入力します
- ⑤ サポート Web 登録情報の確認／編集画面の「退会したい場合はこちら」のリンクをクリックします
- ⑥ 「退会する」をクリックします
- ⑦ 確認画面が表示されますので「退会する」をクリックしてサポート Web 退会手続きが完了となります

# 4 よくあるお問い合わせ

## ユーザー名・パスワードを忘れてログインできない

以下の手順でパスワードの再設定を行ってください。パスワードを再設定していただくと自動的にログインされます。ログイン後、次ページの手順を参考にユーザー名を確認してください。

- ① ログイン画面の「**パスワードを忘れた場合**」から、「**団体会員コードをお持ちのお客様**」を選択し、パスワード再設定手続きを案内するメールアドレスと、登録した「姓名」「団体会員コード」を入力してください。  
※メールアドレスを事前に登録済みの方は、「**メールアドレスをご登録済みのお客様**」を選択いただいた場合でも再設定が可能です。

ログイン画面への  
アクセスはこちらから

[bit.ly/sapuri2go](http://bit.ly/sapuri2go)



ログイン画面

ログイン

ユーザー名またはメールアドレス

パスワード

パスワードを忘れた場合

□ ログインしたままにする  
\* 共有のパソコンやタブレットではチェックを外してください。

利用規約 及び プライバシーポリシー

上記に同意してログインする

スマートフォン用アプリ

スマートフォン用アプリ

パスワードを忘れた場合

該当の項目を選んで手続きを完了してください。

② メールアドレスをご登録済みのお客様

③ 団体会員コードをお持ちのお客様

④ サポートWebをご利用のお客様

⑤ 上記に該当しないお客様

ログイン画面に戻る

スマートフォン用アプリ

スマートフォン用アプリ

パスワードを忘れた場合

該当の項目を選んで手続きを完了してください。

② メールアドレスをご登録済みのお客様

③ 団体会員コードをお持ちのお客様

指定したメールアドレスに、パスワードを再設定するためのメールを送信します。

メールアドレス

姓 名

団体会員コード

このコードをスマートフォン用アプリで読み取った後、上記の「③ 団体会員コードをお持ちのお客様」をタップして、表示されたQRコードを読み取ってください。

### 【注意】

手続きにはメールアドレスが必要です。パソコン用のメールアドレスの入力を推奨します。  
アプリからは操作ができませんので、Webサイトにアクセスしてください。

- ② 「**パスワード再設定**」という件名のメールが届きます。

URLをクリックし、パスワードの再設定を行ってください。パスワード設定後は自動でログインされます。

「**メールが届かない**」「**登録した姓・名、もしくは団体会員コードを忘れた**」など  
この手順で解決できない場合は、お問い合わせください。裏表紙の「各種問い合わせ先」をご覧ください。

## プロフィール画面でユーザー名を確認

ユーザー名、団体会員コード、契約プランはマイページのプロフィール項目に表示されています。  
マイページを開き、プロフィールを選択します。  
プロフィールトップに契約コースが、アカウント情報にユーザー名が、学校情報に団体会員コードが表示されています。

### スマートフォン（アプリ）の場合



### スマートフォン（サイト）・パソコンの場合

The image displays two side-by-side screens. The left screen is a smartphone browser showing the 'スタディサプリ' (Study Supply) website. It features a navigation bar with 'ホーム' (Home), '講座一覧' (Course Catalog), '登録', 'マイ講座' (My Courses), and 'メッセージ'. Below is a news feed with a blue banner for '大学からのお知らせ' (Information from the University). A red box highlights the 'プロフィール' (Profile) link. The right screen is a desktop browser showing the same website. It has a similar navigation bar and news feed. A red box highlights the 'アカウント情報' (Account Information) section, which shows 'ユーザー名' (User Name) as '9997458535'. Both screens have a red circle with a number '9+' in the top right corner.

ユーザー名を確認したら、必ずP2に記入して忘れないようにしましょう！

## ログアウトするには

### スマートフォン（アプリ）の場合



### スマートフォン（サイト）・パソコンの場合



マイページのプロフィール画面  
最下部の「ログアウト」をタップします。

右上のメニューから  
「ログアウト」を選択します。

# 動画を見るのに困っている

「動画が見れない」「通信量が気になる」場合の対処方法についてご説明します。



- ✓ 動画が見れない場合によくあるのが、スタディサプリの推奨環境以外での視聴です。  
まずは利用している環境が推奨環境か確認してみましょう。

## 動画視聴推奨環境

### スマートフォン・タブレットアプリでのご利用

- iOS 12 以上
- iPadOS 13 以上
- Android OS 5.1 以上

※ iOS アプリ、Android アプリともに 2020 年 3 月 1 日(日) [予定] 以降にリリースされるバージョンより上記変更内容が適用されます。

### パソコンでのご利用

- Windows 8.1 以上・Mac OS 10.13 以上
- Internet Explorer 11 以上 (Windows)
- Microsoft Edge (Windows 10)
- Safari 最新版
- Google Chrome 最新版
- Firefox 最新版

### スマートフォン・タブレットでのご利用

- iOS 12 以上、Mobile Safari ブラウザ
- iPadOS 13 以上、Mobile Safari ブラウザ
- Android OS 5.1 以上、Chrome ブラウザ

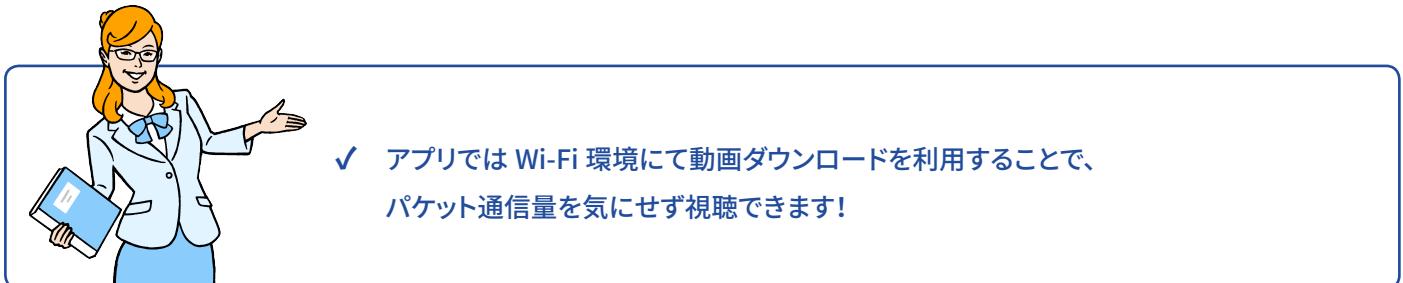
### □ 適正に表示される画面サイズ

PC:	920px 以上
スマートフォン:	320-639px
タブレット:	640-919px

上記以外の利用環境ではうまく機能しないことがありますのでご了承ください。

「推奨環境でも視聴できない」など、解決できない場合はお問い合わせください。

# 動画をダウンロードしたい



## 動画ダウンロード方法

学校などの Wi-Fi 環境下で事前に講義動画をダウンロードします。

Wi-Fi に接続されていることを確認しましょう。

講義画面のチャプターからダウンロードボタンをタップするとダウンロードが開始します。

ダウンロード済みのチャプターを選択すると、再生が始まります。ダウンロードされた動画の視聴には通信量がかかりません。

ゴミ箱ボタンを押すと、アプリ内に保存された動画をスマートフォンから削除します。



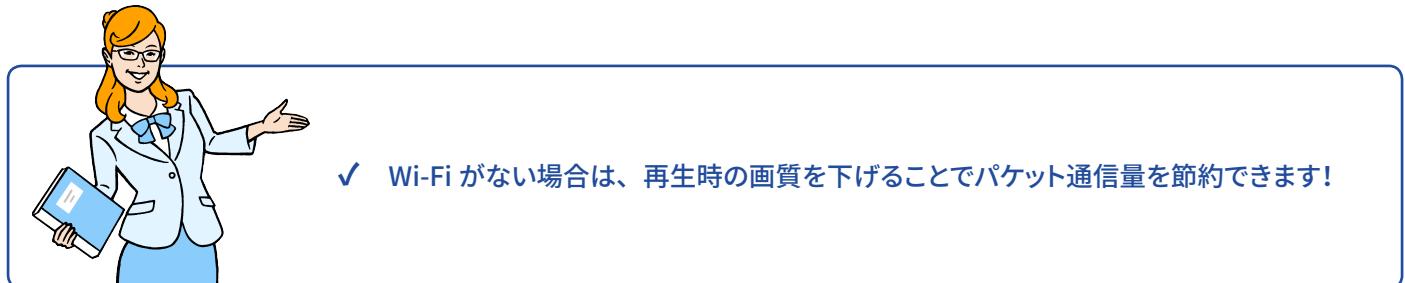
## アプリの動画ダウンロードの設定

メニューの「マイページ」をタップします。

画面左上の設定マークをタップし、設定を変更できます。



# 通信量が気になる



✓ Wi-Fiがない場合は、再生時の画質を下げることでパケット通信量を節約できます！

## ● ストリーミング再生の画質設定

講義動画の再生画面の左下で画質の設定を行えます。



### 注意

オフライン（圏外）ではアプリが正常に作動しない場合があるため、オンライン環境で操作を行ってください。

視聴データの履歴を先生に送る部分では通信を行います。

( オフライン時に視聴した動画の視聴データは、再度オンラインになった際に先生画面に送信されます。 )

### ダウンロード機能の詳細

- ダウンロード後の画質変更はできません。
- Android：ダウンロード7日後には動画は自動的に削除されます。iOS：動画は無制限に残ります。
- 端末の保存可能領域が150MB以上ない場合はダウンロードできません。

# よくあるその他のお問い合わせ

## 登録・ログインについて

**Q. オートログイン（次回から自動的にログイン）にチェックを入れているのに、パスワードの再入力を求められるのはなぜですか？**

A. ログイン後一定時間を経過した後で会員機能を利用しようとすると、セキュリティの関係上、再度パスワードをお聞きすることがあります。

**Q. パスワードと団体会員コードを教えてください。**

A. パスワードも団体会員コードもこちらでは管理を行っておりません。

団体会員コードをお忘れの場合は、学校の先生にご確認ください。

**Q. 団体会員コードを登録した際に、「既に登録されています」と出ています。**

A. 「既に登録されています」と出てくる場合は既に登録が済んでいます。

P6、P10 の手順でログインをお試しください。

**Q. 機種変更や初期化を行い、ログインできなくなりました。**

A. ユーザー名とご設定いただきましたパスワードでログインをしてください。

ログイン方法は P6、P10 をご参照ください。

**Q. パスワードの入力を複数回誤りログインできなくなりました。**

A. パスワードを複数回誤ると「アカウントロック」がかかります。

30分以上待っていただくか、パスワードの再設定を行っていただきますとログインが可能でございます。

パスワードの再設定方法は P24 をご参照ください。

## 登録情報が誤っている

**Q. 登録されている名前や年組番が違います。**

A. 学校アカウントの場合登録の名前は先生のみ直すことができます。

**Q. 登録されている生年月日が違います。**

A. 生年月日はプロフィールより編集画面で自分で修正できます。

## 合格特訓コースについて

**Q. 合格特訓コースを使いたい**

A. 合格特訓コースは学校アカウントでは行うことができません。

利用を希望の場合、個人で別にアカウントを作成してお申し込みいただきますようお願いします。

**Q. 合格特訓コースも利用しているので、返金をしてほしい。**

A. 合格特訓コースは、一部学校でご利用いただいているコンテンツと同様の内容を含んでおりますが、その分のご返金や割引等のご対応は行っておりません。予めご了承ください。

## 動画の閲覧について

**Q. 登録をした端末以外の端末でも動画は見られますか。**

A. ログインさえしていただければどの端末からでも動画を見ることは可能です。

2台同時にログインすることも可能なため、パソコンで動画をみながら、タブレットでテキストを確認することもできます。

**Q. 「料金を支払ったのに第2講以降の動画が見られない」や「団体申込コースになっていない」**

A. P25 のログアウトをお試しのうえ再度学校アカウントのユーザー名とパスワードでログインをお試しください。

学校アカウントのユーザー名はご自身で変更していない場合は、団体会員コードで設定された可能性があります。

ログイン方法は P6、P10 をご参照ください。

学校アカウントにログインしていることを確認しても解決しない場合は、恐れ入りますが、生徒窓口にご連絡いただくかお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

ご連絡先は裏表紙をご参照ください。

## 不具合について

**Q. 不具合があります。**

A. 下記の方法で解決するかお試しいただけますでしょうか

- ・同じ作業をもう一度する
- ・ログアウトし、もう一度ログインする
- ・端末を再起動する
- ・端末を変える
- ・端末のバージョンアップが出来ればバージョンアップをする
- ・web とアプリを切り替える
- ・web の場合、ブラウザを変える
- ・アプリを再インストールする

上記で改善が見られなかった場合は、生徒窓口にご連絡いただくかお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

お問い合わせフォームよりお問い合わせいただく方法は裏表紙をご参照ください。

## その他

**Q. テキストが届きません。**

A. お申し込みをいただいてから 10 日程でテキストが到着いたします。

テキストに関するお問い合わせはお電話の窓口がございません。

公式ホームページの「よくあるご質問・お問い合わせ」のお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

**Q. 兄弟でスタディサプリを利用しています。同じサポート WEB を利用したいです。**

A. 恐れ入りますが、生徒窓口にご連絡いただくかお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

ご連絡先は裏表紙をご参照ください。

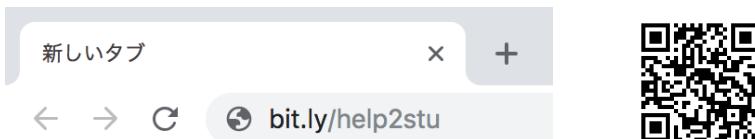
# 各種問い合わせ先

## メールでのお問い合わせ（お問い合わせフォーム）

メールでのお問い合わせは、お問い合わせフォーム画面より入力・送信して行っていただきます。

- ① お問い合わせフォーム画面へアクセスします。

URL の窓に [bit.ly/help2stu](http://bit.ly/help2stu) を入力するか、QR コードを読み取ります。



- ② お問い合わせフォーム画面にて必要な項目を入力し、確認・送信します。

**お問い合わせ送信後、受付確認メールが届いていることを必ずご確認ください。**

メールが届かない場合、入力したメールアドレスが間違っているか、受信拒否設定をされている可能性があります。  
@mailjp.custhelp.com が受信できるように設定の変更をしてください。

## お電話でのお問い合わせ

### お電話の際にご準備いただくもの

- ① 所属されている学校名正式名称  
② 団体会員コード（10桁）

かもめ高校  
高1年 3組 12番 山田 太郎

スタディサプリ  
英語学習・数学学習  
高1高2 高3高4

あなたの団体会員コード

0000000000

## お問い合わせ

### スタディサプリ 登録・ログインサポートセンター

スタディサプリを学校を通じてお使いの生徒・保護者の方向け

#### ナビダイヤル

**0570-000-823**

または 045-682-0082

#### 対応時間

**月～金 9:00～18:00**

祝日・年末年始・夏季休業期間除く

時間外・期間外のお問い合わせは、お問い合わせフォームをご利用ください。

**お問い合わせ**

**スタディサプリ 登録・ログインサポートセンター**

スタディサプリを学校を通じてお使いの生徒・保護者の方向け

**ナビダイヤル**

**0570-000-823**

または 045-682-0082

**対応時間**

**月～金 9:00～18:00**

祝日・年末年始・夏季休業期間除く